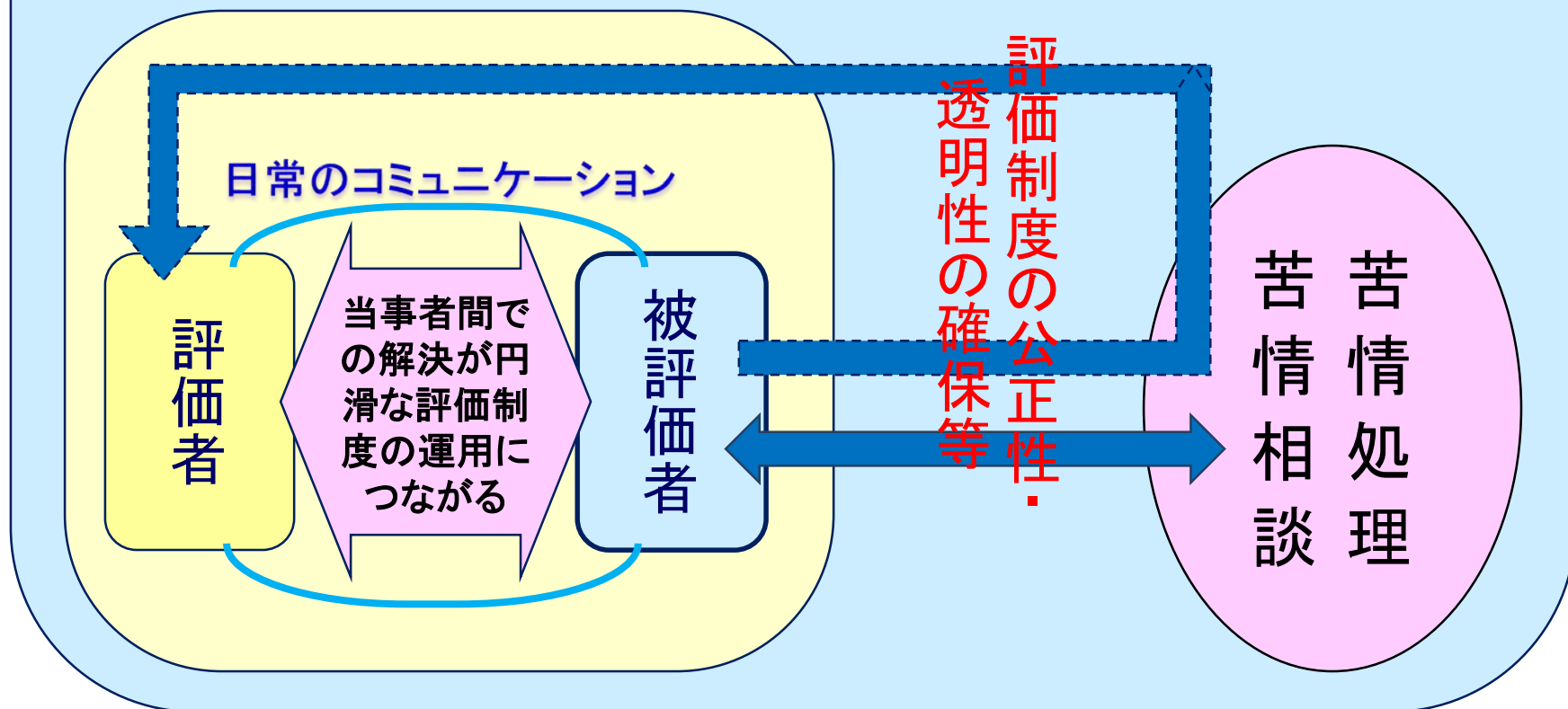


○ 苦情への対応1

- 人事評価制度の公正性・透明性の確保と制度の信頼性を高めるため、苦情に的確に対応することが不可欠
- 日頃から当事者間のコミュニケーションを通じて、評価に対する疑問や不満等の解消を図ることが重要



○ 苦情への対応2

苦情への適切な対応

- ・実施権者は評価結果に関する職員の苦情その他人事評価に関する職員の苦情について、内閣官房令※で定めるところにより、適切に対応（政令第20条①）

※「苦情相談」及び「苦情処理」により対応（内閣府令第4条）

- ・苦情への対応は苦情相談（人事評価に関する苦情全般）及び苦情処理（開示された評価結果に関する苦情及び苦情相談で解決されなかった苦情のみ）により行う
- ・苦情相談及び苦情処理は人事評価実施規程で定める
- ・苦情処理において開示された評価結果が適切かどうか審査され、適切でないと判断された場合、実施権者は再評価又は再調整を行わせる

不利益取扱いの禁止

- ・職員は苦情の申出を理由に不利益な取扱いを受けない（政令第20条②）

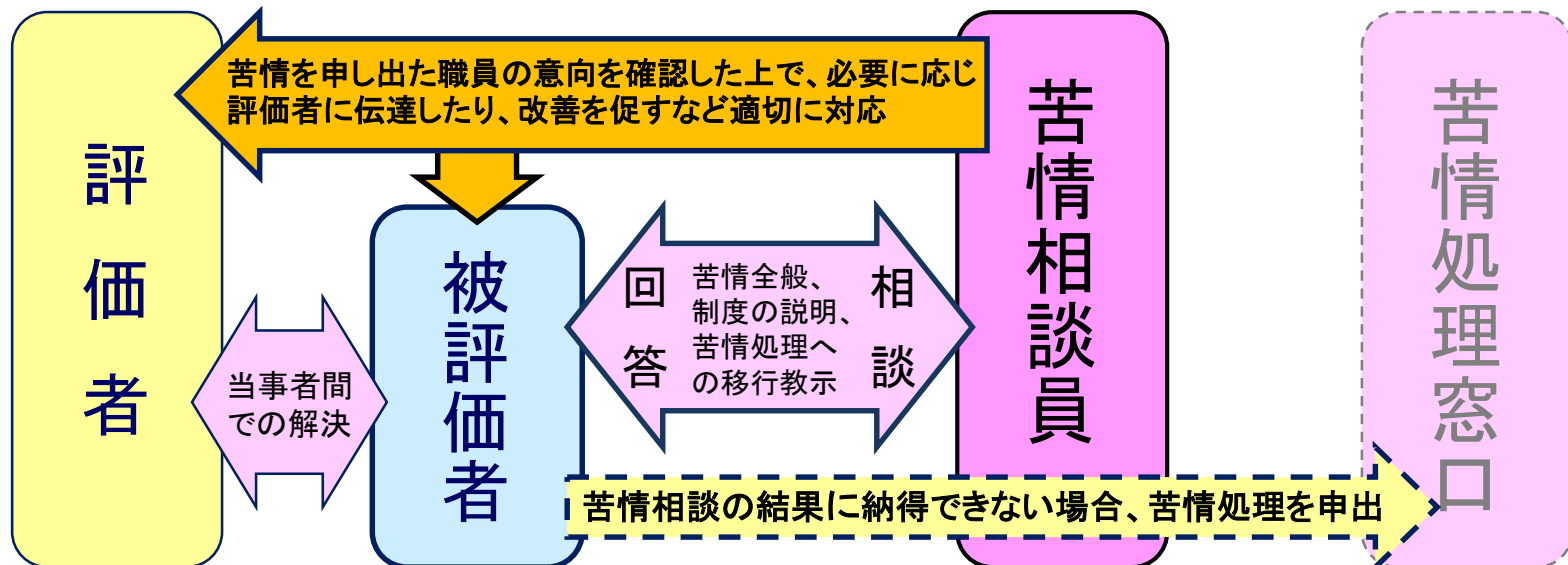
※苦情対応の関係者は、苦情の事実・内容等について秘密保持に留意

○ 苦情への対応3

苦情相談(簡易・迅速な対応)

- ・対象・・・人事評価に関する苦情全般
- ・手続・・・口頭、電話、メール等によりいつでも※苦情相談員に申出
※「評価結果」に関する苦情は、苦情処理の申出期間が限定されていることに注意
- ・対応・・・制度の説明、評価者への伝達等(申出人が納得しない場合、苦情処理への移行を教示)

<実施規程で定める苦情相談の例>



○ 苦情への対応4

苦情処理（所定の手続に則り処理）

- ・対象・・・開示された評価結果に関する苦情及び苦情相談で解決されなかった苦情のみ
- ・手続・・・書面により苦情処理窓口に申し出を行い※1、苦情処理委員会（仮称）※2で処理

※1 申出期間は1週間程度。本人名義であれば、本人以外からの申出書の提出も可能

※2 実施権者の指名する人事担当部局等の職員で構成

- ・対応・・・事実関係の確認、審査、決定、申出人等への通知等

<実施規程で定める苦情処理の例>

