

職員からの
苦情相談制度の概要について

令和4年10月

那須塩原市公平委員会

1 苦情相談とは

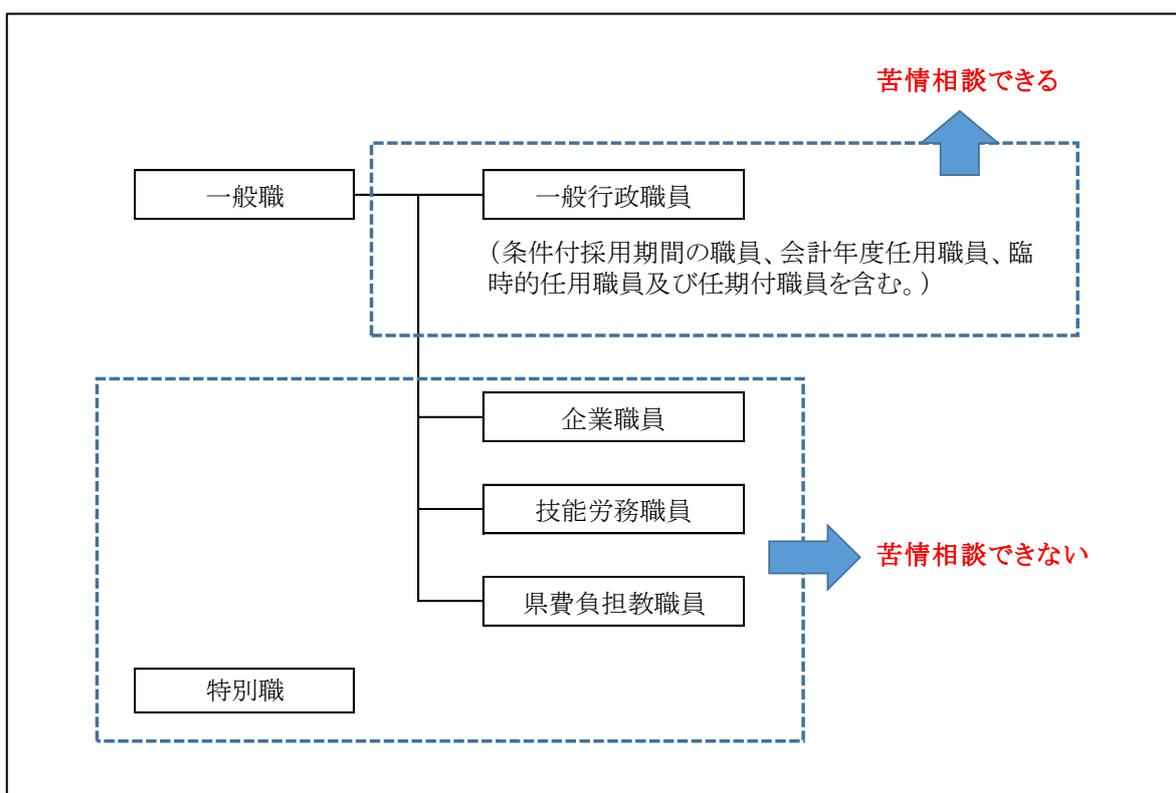
【根拠法令】地方公務員法（昭和25年法律第261号）第8条第2項第3号
那須塩原市職員の苦情の処理に関する規則（平成17年那須塩原市公平委員会規則第9号。以下「規則」という。）

公平委員会は、不利益処分に係る審査請求及び勤務条件に関する措置要求の受付のほか、那須塩原市職員からの苦情の申出や相談に対応する行政委員会です。

苦情相談は、勤務条件に関する措置要求に至らないような職員の苦情に対し、迅速かつ適切に対処するために設けられたものです。その目的は、職員の勤務条件や職場環境に関する不満等の苦情を解消することにより、職員が意欲をもって安心して職務に専念できるようにし、もって公務能率の維持向上を図ることにあります。

なお、本市には公平委員会の苦情相談制度のほか、総務課が所管する苦情相談制度（那須塩原市職員の苦情相談に関する要綱（平成23年那須塩原市訓令第4号）によるもの）があります。

2 苦情相談ができる職員



※1 企業職員及び技能労務職員の労働基準監督機関は、労働基準監督署であり、公平委員会の所管に属さないため、苦情相談の対象外となります。

※2 県費負担教職員は、那須塩原市教育委員会の管理に属する事項に限り、苦情相談することができます。

- (1) 条件付採用期間の職員、会計年度任用職員、臨時的任用職員及び任期付職員もこの制度を利用することができます。
- (2) 退職した職員であっても、退職又は再任用に関する相談に限り、この制度を利用することができます。なお、退職に関する相談とは、免職処分や辞職の強要等についての苦情相談をいい、再就職のあっせん等は含まれません。
- (3) 相談できる事項は、相談者本人に関するものに限られます。また、家族、代理人、職員団体等を通じての苦情相談はできません。

3 相談できる事項

相談できる事項は、職員の任用、給与、勤務時間その他の勤務条件、服務、いじめ、セクハラ等人事管理や職場環境に関することで、おおむね次のとおりです。

- (1) 任用関係 分限処分、懲戒処分、転任、異動、離職等
- (2) 給与関係 給与、昇格、諸手当等
- (3) 勤務条件 時間外勤務、休暇、勤務時間等
- (4) 厚生関係 執務環境等
- (5) 人間関係 いじめ、嫌がらせ、セクハラ、パワハラ、マタハラ等

4 相談の方法

苦情相談の申出は、口頭、文書（郵送可）、電話その他適当な方法により行うことができます。なお、文書により申し出る場合は、所属、氏名、連絡先を明記してください。

【受付窓口】 那須塩原市公平委員会

那須塩原市役所 2階 13番窓口（那須塩原市共墾社108番地2）

電話 0287-62-7183 内線910-462、463

メール kouhei@city.nasushiobara.tochigi.jp

5 相談への対応

原則として面談でお話を伺い、必要に応じて次のとおり対応します（別紙「苦情相談処理の流れ」参照）。

- (1) 苦情相談を行った職員（相談者）に対する助言等

公平委員会は、相談者に対する助言や制度の説明等の方法により、相談者自身の手で問題の解決を図るための手助けを行います。この場合には、原則として、相談者以外の者に対する措置や調査は行いません。

なお、匿名による相談や職員個人の昇任、配置換え、再任用、懲戒処分等に関する相談は、この方法によります。

(2) 関係当事者に対する措置

公平委員会が必要と認めた場合には、相談者の了承を得た上で、任命権者、所属長等の関係当事者に対して事情聴取、照会その他の調査を行い、必要な措置を講じます。

なお、講ずる措置としては、次のようなことが挙げられます。ただし、いずれも法的拘束力のない事実上の措置であり、相談者をはじめとした関係当事者の同意又は協力による解決を前提としています。

- ・当事者間での話し合いを勧奨すること。
- ・関係当事者に苦情の内容を通知し、適切な配慮を要請すること。
- ・関係当事者に相談者に対する説明を要請すること。
- ・相談者に誤解等がある場合には、その旨説明すること。
- ・関係当事者に改善すべき点がある場合には、改善を要請すること。

6 打ち切り

当該事案に係る問題の解決の見込みがないと認めるときその他事案の処理を継続することが適当でないとき、当該事案の処理を打ち切ります。

また、苦情相談の処理中に、同一の事項について不利益処分に係る審査請求及び勤務条件に関する措置要求があったときも、当該事案の処理を打ち切ります。

7 秘密の保持

苦情相談の処理に当っては、秘密を厳重に守ります（規則第7条）。

8 不利益取扱いの禁止

苦情相談を行ったこと、苦情相談に関する調査に協力したこと等に起因して、職員が職場において不利益な取扱いを受けることはありません（規則第8条）。

9 職場の服務上の取扱い

苦情相談をする場合、又は苦情相談を行った職員、当該職員の属する任命権者その他の当該事案の関係者として事情聴取、照会その他の調査を求められた場合、その時間の職務専念義務が免除されます（那須塩原市職員の職務に専念する義務の特例に関する規則（平成28年那須塩原市規則第39号）本則第5号）。