



職員からの苦情相談制度の概要

令和 6 年 12 月

寝屋川市公平委員会

## 職員からの苦情相談制度の概要

### 《 目 次 》

|   |                |   |
|---|----------------|---|
| 1 | 苦情相談制度の概要      | 1 |
| 2 | 苦情相談制度の対象となる職員 | 1 |
| 3 | 相談できる内容        | 2 |
| 4 | 受付の方法          | 2 |
| 5 | 相談への対応         | 3 |
| 6 | 打ち切り           | 3 |
| 7 | 職場の服務上の取扱い     | 4 |
| 8 | 秘密の保持          | 4 |
| 9 | 不利益取扱いの禁止      | 4 |

## 1 苦情相談制度の概要

公平委員会では、職員からの苦情相談の申出に対応しています。苦情相談制度は、職員が勤務条件や職場環境に関する苦情について、公平委員会が任命した公平委員会事務局の職員相談員に相談することができる制度です（寝屋川市職員からの苦情相談に関する規則第3条）。

職員相談員は、公平委員会の指揮監督の下に、相談内容に応じて助言等を行うほか、相談者の所属する部局の長や所属長などの関係当事者に対し、指導、あっせん等の措置を行います（寝屋川市職員からの苦情相談に関する規則第4条第1項）。

また、必要がある場合には、相談者又は関係当事者から事情聴取等を行う場合があります（寝屋川市職員からの苦情相談に関する規則第5条第1項）。

### (1) 根拠法及び規則

ア 地方公務員法第8条第2項第3号

イ 寝屋川市職員からの苦情相談に関する規則

## 2 苦情相談制度の対象となる職員

| 対象となる職員   | 対象とならない職員                                          |
|-----------|----------------------------------------------------|
| 一般職に属する職員 | 特別職に属する職員<br>企業職員<br>単純な労務に雇用される職員の範囲を定める規則に規定する職員 |

### (1) 注意事項

ア 一般職に属する職員は、暫定再任用職員、定年前再任用短時間勤務職員、任期付職員、会計年度任用職員、臨時的任用職員を含み、条件附採用期間にある職員も対象となります。

イ 企業職員や単純な労務に雇用される職員の範囲を定める規則に規定する職員は、地方公営企業等の労働関係に関する法律など他の法律が適用されるため、対象とはなりません。

ウ 非常勤職員は、対象とはなりません。

エ 府費負担教職員は、寝屋川市教育委員会の管理に属する事項に限り、苦情相談をすることができます。

オ 退職した職員であっても、退職に関する相談又は再任用に関する事項に限り、苦情相談を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みません。

カ 相談内容は相談者本人に関する内容に限られます。ご家族や代理人、職員団体等を通じて苦情相談をすることはできません。

### 3 相談できる内容

パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、職場での嫌がらせ、辞職の強要、休暇・フレックスタイムの不承認等の勤務条件や職場環境に関する事項が対象となります。ただし、不正の告発や密告、人事管理や職場環境に関係のない個人生活に起因する事柄等は対象とはなりません。

### 4 受付の方法

相談者は公平委員会に対し、苦情相談申出書により苦情相談を行うことができます（寝屋川市職員からの苦情相談に関する規則第2条）。苦情相談申出書は別添のとおりです。

また、提出された苦情相談申出書を取り下げる場合は、取下げ書を提出してください。取下げ書は別添のとおりです。

なお、苦情相談申出書を提出する前に、事前に相談を希望される場合は、口頭、文書、郵便、電話その他の適宜の方法により行うことができます。文書で行う場合は、所属、氏名、連絡先を明記してください。相談に際しては、電話等であらかじめ日時調整を行ってください。

問い合わせ先

寝屋川市公平委員会事務局

電話 072-825-2423（直通）

Mail kouhei@city.neyagawa.osaka.jp

## 5 相談への対応

必要に応じて面談を行い、内容により以下のとおり対応します。

### (1) 相談者に対する助言等

相談者自身で問題の解決を図るため、相談者に対する助言等を行います。

この場合には、原則として、相談者以外の者に対する調査は行いません。

### (2) 関係当事者に対する措置

必要と認めた場合には、関係当事者に対して事情聴取、照会その他の調査を行った上で、必要な措置を行います。

この場合、関係当事者は相談者が苦情相談の申出を行ったことを知り得ることとなるため、相談者の了承を得た上で、調査を行います。

なお、措置の具体例としては以下のとおりですが、いずれも法的拘束力のない事実上の措置であり、相談者及び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。

措置の具体例

ア 相談者に誤解等がある場合には、その旨説明する。

イ 関係当事者に相談者への説明を要請する。

ウ 関係当事者に適切な配慮を要請する。

エ 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。

オ 当事者間での話し合いを勧奨する。

## 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認めるときは、公平委員会の了承を得て、当該事

案の処理を打ち切ることがあります（寝屋川市職員からの苦情相談に関する規則第4条第2項）。

また、苦情相談の処理中に、相談者が、その苦情相談について寝屋川市不利益処分についての審査請求に関する規則に基づく審査請求又は勤務条件に関する措置の要求に関する規則に基づく措置の要求を行ったときは、当該事案の処理は打ち切られたものとみなします（寝屋川市職員からの苦情相談に関する規則第4条第3項）。

## **7 職場の服務上の取扱い**

苦情相談を行うに当たって、相談者等が勤務時間内に当該事情聴取等に応じる場合、そのために必要な時間、勤務しないことを任命権者に請求したときは職員相談員は当該任命権者に対し、これを承認するよう求めます（寝屋川市職員からの苦情相談に関する規則第5条第2項）。

## **8 秘密の保持**

職員相談員には、苦情相談に関し知り得た秘密を保持する義務が課されています（寝屋川市職員からの苦情相談に関する規則第7条）。

## **9 不利益取扱いの禁止**

任命権者に対し、職員相談員に対して苦情相談を行ったこと、苦情相談に関し職員相談員が行う調査に協力したこと等に起因して、相談者等が職場において不利益を受けることがないことの配慮を求めます（寝屋川市職員からの苦情相談に関する規則第8条）。