

## 苦情相談の処理に関する要綱

### (趣旨)

第1 この要綱は、大分県教育庁等職員評価システムの実施に関する規程（平成28年大分県教育委員会訓令甲第6号）、大分県立学校職員評価システム実施要綱（平成21年3月31日教育長決裁）、大分県教育委員会職員ハラスメント防止要綱（平成11年3月1日教育長決裁）及び大分県立学校職員ハラスメント防止要綱（平成11年3月1日教育長決裁）に定める苦情相談の処理に関し必要な事項を定めるものとする。

### (苦情相談の内容)

第2 苦情相談の内容は、次のとおりとする。

- (1) ハラスメントに関しては、職員（教育庁及び教育機関に属する職員をいう。以下同じ）自身に関係する事案とする。
- (2) 人事評価に関しては、職員自身の人事評価の結果に関するものとする。

### (相談員)

第3 苦情相談に対応させるため、教育人事課に相談員を置く。

- 2 相談員は、教育人事課長が別に指定する者をもって充てる。
- 3 相談員は、苦情相談の内容の聞き取りを行い、必要に応じ事実確認等を行うものとする。
- 4 相談員は、苦情相談を行った職員（以下「相談者」という。）に対し事実確認等の結果について説明を行うものとする。
- 5 相談員は、事案ごとに苦情相談の概要及び処理状況について記録を作成（第1号様式）するものとする。

### (苦情相談の手続)

第4 職員は、相談員に対し、文書又は口頭により、苦情相談を行うものとする。

### (調査・調整委員会)

第5 相談者からの苦情相談に係る事実関係の調査、調整その他必要な措置を行うため、調査・調整委員会を設置する。

- 2 調査・調整委員会の委員は別表1に掲げる者をもって充てる。
- 3 調査・調整委員会の会長は教育人事課長をもって充てる。
- 4 調査結果等については、文書により相談者に通知するとともに教育長に報告するものとする。

### (調査、調整の申出)

第6 相談者は、相談員から事実確認等の結果の説明を受けた上で、調査・調整委員会による苦情相談の調査、調整を希望する場合は、相談員に対しその旨申し出ることができる。

### (調査・調整委員会の開催)

第7 相談員は、第6に定めるところにより相談者から調査、調整の申出があった場合は、会長に報告するものとする。

- 2 会長は、前項の報告を受けた場合は、申出事案に関係する委員を選出した上で、調査・調整委員会を招集し、主宰する。

### (調査・調整委員会の報告を受けての対応)

第8 教育長は、調査・調整委員会からの報告をもとに、所要の措置を講ずるものとする。

(苦情審査委員会)

- 第9 相談者からの苦情処理の申立事案について審査等を行うため、苦情審査委員会を設置する。
- 2 苦情審査委員会の委員は別表2に掲げる者をもって充てる。
  - 3 苦情審査委員会の会長は教育次長をもって充てる。
  - 4 審査結果等については、文書により相談者に通知するとともに教育長に報告するものとする。

(苦情処理の申立て)

- 第10 相談者は、調査・調整委員会による調査、調整に合意、納得できなかった場合は、苦情審査委員会に苦情処理の申立てを行うことができる。
- 2 苦情処理の申立ては、苦情処理申立書(第2号様式)により行うものとする。

(苦情審査委員会の開催)

- 第11 会長は、苦情処理の申立てがあった場合は、当該申立てに関係する委員を選出した上で、苦情審査委員会を招集し、主宰する。

(苦情審査委員会の報告を受けての対応)

- 第12 教育長は、苦情審査委員会の審査結果等を参考に、所要の措置を講ずるものとする。

(市町村立学校の県費負担教職員による苦情処理の申立て)

- 第13 市町村立学校の県費負担教職員(以下「県費負担教職員」という。)は、市町村教育委員会に行った人事評価に係る苦情相談の結果に合意、納得できなかった場合は、苦情審査委員会に苦情処理の申立てを行うことができるものとする。
- 2 前項の苦情処理の申立ては、苦情処理申立書により市町村教育委員会を經由して行うものとする。
  - 3 県費負担教職員からの苦情処理の申立てに係る審査結果等については、当該申立てを行った県費負担教職員及び当該県費負担教職員の人事評価を行った市町村教育委員会に通知するものとする。

(ハラスメントに関する苦情相談の特例)

- 第14 ハラスメントに関する苦情相談は、ハラスメントに係る職員に代わり他の職員が行うことができるものとする。

(苦情相談処理の終了)

- 第15 相談者等が地方公務員法(昭和25年法律第261号)に基づく勤務条件に関する措置その他の法令に基づく救済手続に訴えたときは苦情相談の処理を終了する。

(事務局)

- 第16 調査・調整委員会及び苦情審査委員会の事務局は教育人事課に置く。

(秘密の保持)

- 第17 相談員その他苦情相談に係る事務に従事する職員は、相談者等の職名及び氏名、苦情相談の内容その他苦情相談に関し職務上知ることのできた秘密を保持しなければならない。

(不利益取扱いの禁止)

- 第18 苦情相談の処理に関係した職員は、職員が苦情相談を行ったこと、苦情処理を申し立てたこと、またそれに伴って行われた調査等に協力したこと等に起因して、職員が不利益な取扱いを受けることがないよう配慮しなければならない。

(雑則)

第19 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は教育人事課長が別に定める。

附 則

この要綱は令和4年4月1日から施行する。

別表1 (第5関係)

教育人事課長 (会長)  
教育人事課人事管理監  
教育人事課企画・研修班総括  
教育改革・企画課法務班総括  
義務教育課義務教育指導班総括  
特別支援教育課指導班総括  
高校教育課高校教育指導班総括  
人権教育・部落差別解消推進課人権教育推進班総括

別表2 (第9関係)

教育次長 (総務・改革担当) (会長)  
教育改革・企画課長  
教育人事課長  
義務教育課長  
特別支援教育課長  
高校教育課長  
人権教育・部落差別解消推進課長  
福利課保健師  
教育に関し専門的な知識経験を有する者  
法律に関し専門的な知識経験を有する者  
医療に関し専門的な知識経験を有する者

年 月 日

所属  
職名  
氏名

相談者	所属	職名	氏名
相手方 (行為者・評価者)	所属	職名	氏名
苦情相談の概要			
処理状況			

苦情処理申立書

年 月 日

苦情審査委員会会長 殿

〔大分県教育委員会 苦情審査委員会会長  
（市町村教育委員会経由）〕

所属  
職名  
氏名  
連絡先（住所及び電話番号）

に係る苦情処理を、下記のとおり申立てますので審査をお願いします。

相手方 (行為者・評価者)	所属	職名	氏名
苦情処理申立ての内容			