

# 川崎市交通局企業職員の人事評価における苦情相談に関する要領

平成18年3月31日  
17川交庶第901号

最近改定 平成20年1月31日 19川交庶第716号

## (趣旨)

- 1 この要領は、川崎市交通局企業職員の人事評価に関する規程（平成18年交通局規程第20号。以下「規程」という。）第11条第3項に基づき、評価に関する苦情相談について必要な事項を定めるものとする。

## (苦情相談の対象とする事項)

- 2 苦情相談の対象とする事項は、次のとおりとする。
  - (1) 業務目標の設定等に関する不満・苦情
  - (2) 2評価の結果に関する不満・苦情
  - (3) 面談、結果通知等の手続に関する不満・苦情

## (苦情相談の受付窓口等)

- 3 苦情相談の受付窓口（以下「相談窓口」という。）及び処理責任者は、被評価者の職位（規程別表に掲げる被評価者の区分をいう。）に応じて、次のとおりとする。
  - (1) 被評価者が係員及び係長の場合
    - ア 相談窓口 企画管理部職員課
    - イ 処理責任者 企画管理部職員課担当課長
  - (2) 被評価者が課長及び部長の場合
    - ア 相談窓口 企画管理部職員課
    - イ 処理責任者 局長

## (苦情相談の申出方法)

- 4 苦情相談の申出は、面談、結果通知等の事実があった日から15日以内とし、人事評価苦情相談申出書（第1号様式。以下「申出書」という。）を前項の相談窓口に提出することにより行うものとする。

## (苦情相談の処理)

- 5 企画管理部職員課は、苦情相談の申出を受けたときは、人事評価苦情相談処理票（第2号様式。以下「処理票」という。）に処理方針等を記載するものとする。
- 6 相談窓口である企画管理部職員課は、当該申出を行った被評価者（以下「申出者」という。）の1次評価者又は2次評価者へのヒアリング等により、苦情相談の内容に関して速やかに事実確認等を行い、その結果を踏まえて、次により対応するものとする。
  - (1) 業務目標の設定等、評価の内容又は面談等の手続について、特に問題がないと判断したときは、その旨を申出者に通知する。
  - (2) 業務目標の内容、難易度の決定等に際して、調整会議等の決定が不適切であると判

断したときは、2次評価者に対して、必要に応じて1次評価者と申出者との面談を改めて実施するなどした上で、必要な修正を図るよう指示するとともに、その旨を申出者に通知する。

- (3) 評価に際して、事実誤認等があると判断したときは、2次評価者に対して、1次評価者とのヒアリングを改めて実施するなどした上で、2次評価を修正するよう指示するとともに、その旨を申出者に通知する。この場合において、2次評価者は、次により対応するものとする。

ア 評価の点数を修正したときは、修正後の2次評価の結果について、改めて人事評価通知書により申出者に通知し、その内容を説明する。

イ 評価の点数を修正するに至らなかったときは、修正後の評価内容について、改めて申出者に説明する。

- (4) 面談、結果通知等の手続に問題があると判断したときは、1次評価者又は2次評価者に対する指導を行うとともに、その旨を申出者に通知する。

#### (処理結果の通知)

- 7 前項各号の申出者に対する通知は、第4項の苦情相談の申出を受けた日から15日以内に、人事評価苦情相談結果通知書(第3号様式)により行うものとする。

#### (処理結果の報告)

- 8 企画管理部職員課は、前項の通知をしたときは、処理票に処理経過等を記載するものとする。

#### (申出者への配慮)

- 9 企画管理部職員課等は、苦情相談の申出に伴う申出者への連絡等に当たり、その方法及び時間その他申出者のプライバシーに十分配慮しなければならない。

#### (サービスの取扱い)

- 10 苦情相談の申出に係る申出者のサービスの取扱いは、「職免」とし、次の範囲内で認めるものとする。

- (1) 苦情相談の申出に必要な時間
- (2) 苦情相談の申出内容の確認に必要な時間
- (3) 苦情相談の処理結果の説明に必要な時間

#### (不利益取扱いの禁止)

- 11 評価者その他の職員は、苦情相談の申出を行ったことを理由として、申出者に対して不利益な取扱いをしてはならない。

#### 附 則

この要領は、平成18年4月1日から施行する。

#### 附 則

この要領は、平成20年2月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成31年5月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和7年4月1日から施行する。