

人材育成に資する新たな評価制度  
(人材育成評価制度)

について

総務局職員部人事課  
総務局職員部給与課

## 第1章

### ～評価制度の導入～

第1章では、趣旨、目的、特徴、概要などについて説明します。

#### 1 はじめに

名古屋市は、人口減少社会が到来するなど将来的に税収の大幅な改善が期待できない中で、超高齢社会への対応や、市民の安心・安全確保のための取り組みの着実な実現をはじめ、多様な行政ニーズに的確に対応していく必要があるなど、市政を取り巻く状況は一層厳しいものとなっています。

このような状況の中で、市政が直面する様々な課題に的確に対応するには、これまで以上に、職員一人ひとりの更なる意欲・能力を引き出し、組織の活力をより一層高める必要があります。そのためには職員の人材育成の促進が名古屋市全体の喫緊の課題となっています。

#### 2 趣旨・目的

人材育成に資する新たな評価制度(人材育成評価制度)は、職員の能力開発をより効果的かつ効率的に実施し、職員の能力向上と、より一層の職員のモチベーションアップを図ることを目的として導入するものです。公正で納得性の高い評価基準を確立するとともに、評価基準を公表し、評価の透明性を図ることで、より客観性の高い適切な人事管理を行うことを可能とします。

この評価制度では、職責や業務特性に応じて求められる能力を明らかにし、それぞれについて客観的な評価基準を設定しています。評価基準が「優れた行動」、「標準的な行動」そして「望ましくない行動」として具体的に定められることによって、職員は望ましい行動をはっきりと意識することができ、明確な目標に向かって自己成長する意識を持つことができます。

また、上司と職員が緊密にコミュニケーションをとることで、組織や個人の目標の共有化が図られます。そして、評価の実施後に行う面接等を活用することによって、職員の自己啓発意欲の高まり、一人ひとりの個性や能力に応じたきめ細かい指導、さらには、互いに学び合い高め合う職場風土・風通しのよい職場風土の醸成につながります。風通しのよい職場風土は、職場のメンタルヘルス対策や業務上のミス防止などにも役立ちます。

さらに、業務配分や協力体制の構築など職場全体のマネジメントを職場の長が的確に行うためには、職場の人材の能力・適性などの現状を把握・分析することが不可欠です。この点においても、人材育成評価制度は大いに役立つものです。

人材育成評価制度を十分に活用していくことで、今後さらなる職員の意欲・能力の向上と組織活力の向上につなげてまいりたいと考えています。

### 3 特徴

人材育成評価制度は、評定方法の充実、職員の日常の行動等の把握、評価した内容のフィードバックなど、さまざまな手法を取り入れることで、職員の能力・適性をより適切に把握し、きめ細かな能力開発・人材育成につなげることができます。

#### ○ 評定方法の充実

職責（任用段階）や業務特性に応じて求められる能力を明らかにし、それぞれについて客観的な評価基準を設定します。

##### 【業務特性に応じた能力評価とは】

例えば、企画力が強く求められる職場や、正確性・迅速性が特に求められる職場など、職場によって求められる能力は異なります。人材育成評価制度では、職場によって評価のウェイト(重点項目)を変化させるなどして、より職場の実情に即した評価を可能とします。

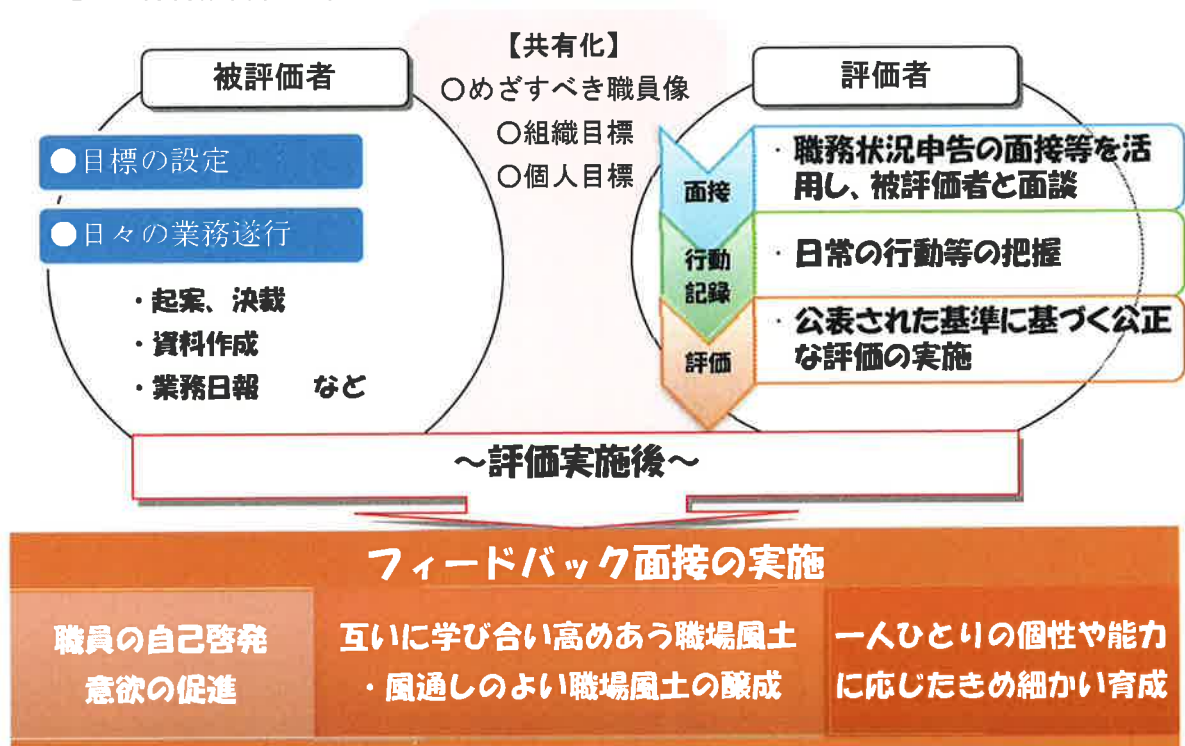
#### ○ 日常の行動等の把握

評価者は、被評価者の日常の行動や業績等を記録することで、職員それぞれの能力・適性をより適切に把握し、きめ細かな指導が可能となります。

#### ○ 評価した内容のフィードバック

人材育成評価制度では、評価をつけること自体が目的ではありません。評価の実施後、評価した内容をもとに話し合い、助言・指導を行う機会(「フィードバック面接」)を通じて、めざすべき職員像に近づけるよう、職員の人材育成・自己成長意欲を促します。

#### ○ 人材育成評価制度の体系

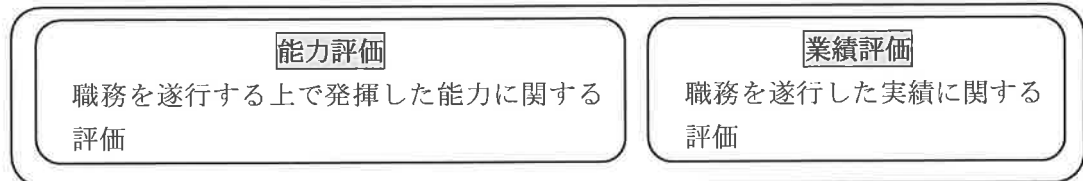


#### 4 既存の制度と人材育成評価制度

○ 他制度との関係

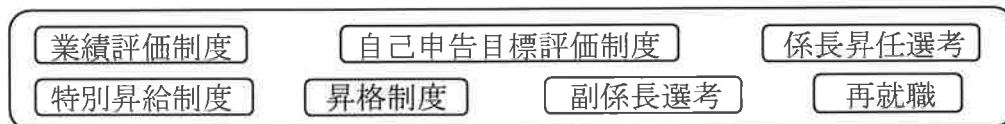
既存の評価制度は現行どおり職員の状況を踏まえ実施します。

##### 【人材育成評価制度】



体系的な評価制度を構築し、それぞれの場面に応じて評価結果を活用する。

##### 【現行制度】



## 第2章

### ～評価表～

第2章では、評価表について説明します。評価表は、係長級職員、副係長、技能長、一般職員及び技能労務職員それぞれについて定めています。

#### 1 概要

評価表は能力評価と業績評価に分けられ、職責や業務特性に応じて求められる能力を明らかにし、それぞれについて客観的な評価基準を設定しています。評価基準は、「優れた行動(業績)」、「標準的な行動(業績)」そして「望ましくない行動(標準に達しないもの)」として具体的に定めてあります。また、能力評価については、態度・意欲に関するものと能力に関するものに分類されます。

##### ○能力評価と業績評価

| 分類                    | 内容   |
|-----------------------|--|
| 能力評価<br>①態度・意欲<br>②能力 | 職務遂行に当たり実際に発揮した能力を評価するものであり、職務上とられた行動(能力が現れたもの)をもとに評価する。(潜在的な能力や業務に関係のない能力、人格等を評価するものではありません。) |
| 業績評価                  | 職務遂行に当たり実際に挙げた業績を評価する。   |

#### 2 評価項目と着眼点

能力評価及び業績評価それぞれに、期待される行動として評価項目が定められています。さらに、評価項目ごとに着眼点を示しています。評価の実施の際には、着眼点を踏まえて評価を行います。

#### 3 評価基準

評価項目ごとに、具体的な行動や能力、業績を示しています。  
評価は、5段階で行います。

| 点数 | 能力評価              | 業績評価              |
|----|-------------------|-------------------|
| 5  | 優れた行動             | 優れた業績             |
| 4  | 優れた行動と標準的な行動の間    | 優れた業績と標準的な業績の間    |
| 3  | 標準的な行動            | 標準的な業績            |
| 2  | 標準的な行動と望ましくない行動の間 | 標準的な業績と標準に達しないもの間 |
| 1  | 望ましくない行動          | 標準に達しないもの         |

## 4 評価項目一覧

職責や業務特性に応じた評価項目は、次のようになっています。

| 区 分  |        | 係長級職員        | 係 員          |              |              |            |
|------|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|
|      |        |              | 副係長          | 技能長          | 一般職員         | 技能労務職員     |
| 能力評価 | 態度・意欲  | 積極性・成長意識     | 積極性・成長意識     | 積極性・成長意識     | 積極性・成長意識     | 積極性・成長意識   |
|      |        | 接遇・市民との協働    | 接遇・市民との協働    | 接遇・応対        | 接遇・市民との協働    | 接遇・応対      |
|      |        | 責任感          | 責任感          | 責任感          | 責任感          | 責任感        |
|      |        | 規律性          | 規律性          | 規律性          | 規律性          | 規律性        |
|      |        | 協調性／ストレス耐性   | 協調性／ストレス耐性   | 協調性／ストレス耐性   | 協調性／ストレス耐性   | 協調性／ストレス耐性 |
|      | 対人能力   | 交渉力／調整力      | 理解力／表現力／調整力  | 理解力／表現力／調整力  | 理解力／表現力／調整力  | 理解力        |
|      |        |              |              |              |              | 表現力        |
|      | 業務遂行能力 | 事務改善（効率性）    | 事務改善（効率性）    | 改善工夫（効率性）    | 事務改善（効率性）    | 改善工夫（効率性）  |
|      |        | 判断力          | 知識／技術／判断力    | 知識／技術／判断力    | 知識／技術        | 確実性／迅速性    |
|      |        |              |              |              | 判断力          | 注意・安全      |
|      | 政策形成能力 | 企画力／政策形成／計画性 | 企画力／政策形成／計画性 | 企画力／政策形成／計画性 | 企画力／政策形成／計画性 | —          |
|      | 危機管理能力 | 危機管理         | 危機管理         | 危機管理         | 危機管理         | 危機管理       |
|      | 行政経営能力 | 掌握力／部下指導     | 掌握力／指導力      | 掌握力／指導力      | —            | —          |
| 業績評価 |        | 目標達成度        | 目標達成度        | 目標達成度        | 目標達成度        | 目標達成度      |
|      |        | 上司に対する補佐     | 上司に対する補佐     | 上司に対する補佐     | —            | —          |
|      |        | 係マネジメント      | 係マネジメント      | 係マネジメント      | —            | —          |
|      |        | 部下の育成        | —            | —            | —            | —          |

## 5 評価表細目の設定について

評価基準は全市統一のものですが、職場や職種ごとの実情に合わせた基準（評価表細目）を局区室で設定することもできます。

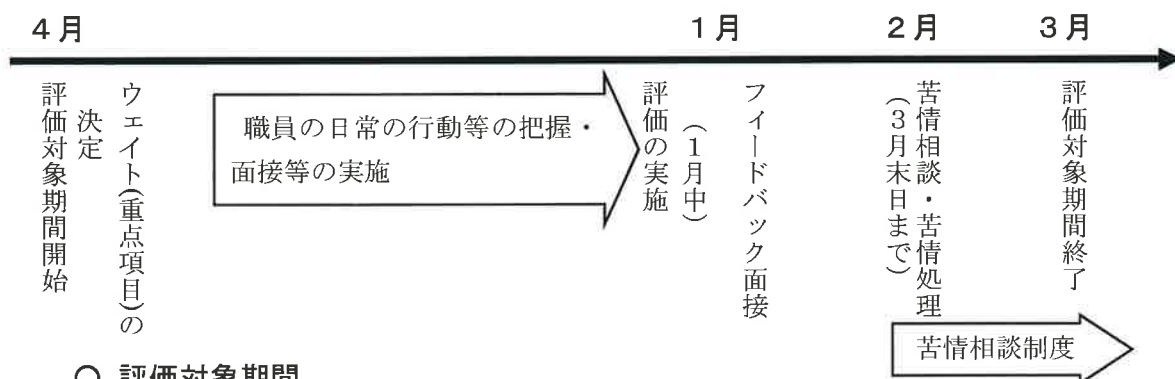
## 6 評価表

評価表は、全5種類が定めてあります。それぞれの評価表は、第5章～資料編～に掲載してあります。

## 第3章 ～実施方法～

第3章では、評価の全体スケジュールや職員の日常の行動の記録の仕方、面接の実施方法など、評価表等を用いて実際にどのように評価を行うのか、という点について説明します。

### 1 全体スケジュール



#### ○ 評価対象期間

4月1日から翌年3月31日までを評価対象期間とします。

#### ○ ウェイト（重点項目）の決定（P 8を参照）

4月中に各課長はウェイトを付すべき項目を決定します。

#### ○ 面接の実施および目標の共有（年度当初）

年度当初に面接等を実施し、職場の組織目標等を伝えるとともに、被評価者に伸ばしていきたい能力などの個人目標をたてさせ、その共有を図ります。

#### ○ 職員の日常の行動等の記録（P 10を参照）

日頃から被評価者の行動や業績等をよく観察し、記録をします。

#### ○ 評価の実施（P 11を参照）

1月中に評価を行います。評価は人事評価結果記入表を用いて行います。

#### ○ フィードバック面接（P 13を参照）

評価の実施後、1月中に被評価者に対しフィードバック面接を実施します。また、その面接の場において、評価結果の開示制度や苦情相談制度について説明します。

#### ○ 苦情相談・苦情処理（P 15を参照）

評価結果に不服がある場合には、苦情相談・苦情処理を申し出ることができ、3月末までに対応が決定されます。

## 2 被評価者と評価者・評価補助者

### (1) 被評価者

被評価者は、係長級以下の職員です。教員を除く全職種の職員が対象となります。再任用職員及び評価実施年度に退職予定の職員についても、対象とします。

ただし、育児休業等により評価実施年度における勤務期間が3月に満たない職員については評価を行いません。

### (2) 評価者

評価者は、被評価者の上司にあたる課長級職員（課長、室長、公所長等を含む）です。課長級の職が事務取扱されている場合や課長級職員が休職中である場合など、課長級職員が評価を行うことができない場合には、部長級職員が評価を行います。

被評価者が兼務や併任等の発令を受けている場合、評価者は本務の上司にあたる課長級職員とします。

#### 【主幹の指示のもと職務に従事している係員の取扱について】

原則として、評価はラインの課長級職員が行います。ただし、主幹の指示のもと職務に従事している係員の日常を観察することが困難であるなどの特段の事情がある場合には、所属の人事担当課と協議のうえ、主幹が評価者となることができます。

### (3) 評価補助者

評価者は被評価者の上司にあたる課長級職員ですが、係長級公所や多人数職場など評価者が被評価者との接触が相対的に少ない職場については、係長級以上の職員を評価補助者として活用することができます。また、被評価者が兼務や併任等の発令を受けている場合で、被評価者の本務の上司にあたる課長級職員が被評価者を日常的に観察できない場合は、兼務先・併任先等の課長級職員を評価補助者とすることができます。

#### 【評価補助者の役割】

- 評価補助者は、評価者が客観的な評価ができるよう「職員の日常の行動等記録表」を活用するなどして、職員の日常の行動を的確に把握し、評価者をサポートします。
- また、評価補助者に「人事評価結果記入表」を仮記入してもらうこともできます。その場合でも、あくまで「人事評価結果記入表」の作成者は評価者です。
- 面接（評価結果のフィードバックのための面接を含む）及び評価の開示は、原則として評価者が実施しますが、職場の状況に応じて評価者に代わり評価補助者が行うこともできます。



### 3 ウェイト（重点項目）の決定

#### （１）ウェイトの意味

ウェイトとは、評価項目のうち、それぞれの職場において特に重要だと思われる評価項目、必要とされる能力について付するものです。ウェイトを設定することで、より明確に求められる能力を意識することができ、目標の設定を立てやすくなります。

ウェイトは、能力評価と業績評価のうち、能力評価にかかる評価項目のみに付すものとします。そのうち、態度・意欲については全５項目のうち２項目、能力については全６項目のうち２項目にウェイトを付します。

#### （２）ウェイト付けする項目の決定方法

ウェイトを付すべき評価項目については、評価期間の開始後すみやかに評価者が決定します。評価補助者を設置している場合でも、ウェイトの決定は評価者が行います。

この際、原則として、課内の係長級職員、副係長、技能長、一般職員及び技能労務職員ごとに同一の項目にウェイトを付すものとしますが、次の場合には必要に応じて異なる項目にウェイトを付すこともできます。

##### 【異なる項目にウェイトを付すことができる場合】

- 複数の職種の職員が在籍している場合
- 係によって職務の性質が大きく異なっている場合
- グループ制がとられている場合でグループによって職務の性質が大きく異なっている場合

※ 一度決定したウェイトについては、その年度内は変更することができません。  
なお、局区室が、同種・類似の業務を行う課公所であるとして、統一したウェイト付けを行うことも可能です。その場合には、局区室が定めたウェイト付けに従ってください。

※ どの評価項目についてウェイト付けをしたかを、年度当初に面接等の場を利用して被評価者に伝えるなど、ウェイト項目が被評価者に把握されるようにしてください。

#### （３）ウェイトの効果

ウェイトが付された評価項目は、評価点数を２倍として計算します。（人事評価結果記入表の作成時において、点数が２倍として計算されます。）なお、評価結果の開示に用いる人事評価結果開示表では、２倍される前の点数（素点）で表示されます。

## 4 面接の実施および目標の共有

原則として年度当初に、評価者と被評価者との間で面接を行います。面接の場では、被評価者に対し課や係の組織目標等を伝えるとともに、被評価者ごとに取り組むべき目標や向上を図るべき能力などについて考えてもらい、評価者と被評価者の間で組織や個人の目標の共有を図ります。

また、面接の機会を利用し、人材育成評価制度について説明を行い、評価結果の開示の方法、苦情相談等について被評価者に周知をします。

### 【年度当初の面接の進め方（参考例）】

1. ウェイト付けされた評価表を被評価者に交付し、求められる職員像や、課・係の組織目標などを伝え共有を図る。  
↓
2. 被評価者に対し、交付した評価表などの用紙に、評価項目ごとに被評価者が目標とするランク（評価）を記入させる。  
↓
3. 評価者と被評価者の間で、記入内容について意見交換し、個人の目標の設定・共有を図る。  
↓
4. その他、日常の業務遂行等の意見交換や質問対応等をする。

### 【面接を行う際の留意点】

- 素直に話し合える雰囲気を作る
- 被評価者の話をよく聞き、不用意に中断しない
- 双方で意見が異なる場合は、十分な意見交換をするよう努める

※ 年度当初の面接は、原則として職務状況申告の面接と併せて行いますが、職務状況申告制度対象外の職種が多数となる職場などにおいては、朝礼や職場会議などの場を利用して、目標の共有を図るようにしてください。

※ 年度当初に被評価者にたてさせた目標は、後述するフィードバック面接において、評価者と被評価者との間の意識あわせにも活用できます。個人目標の設定自体は必須ではありませんが、自己成長意欲を促す意味でも、積極的に個人目標の設定をさせるように指導してください。

## 5 職員の日常の行動等の把握

評価の基礎となるのは、評価者が把握する被評価者の日常の行動です。被評価者の能力や業績を正しく評価し、的確なフィードバック・助言・指導を行うためには、被評価者の行動を日頃から十分に観察することが不可欠です。

人材育成評価制度では、「職員の日常の行動等記録表」（P 3 3）を設け、特徴的な行動や業績等を記録しておける仕組みを用意しています。被評価者の行動や業績等をよく観察し、特徴的な行動や業績等（評価項目について、標準的な行動（3 点）及び、標準的な業績（3 点）以外に該当するような行動や業績）があれば、職員の日常の行動等記録表に記載し、必要に応じてコメントを記入してください。「標準的な行動（3 点）」や「標準的な業績（3 点）」に該当するような行動や業績等についても記入してかまいません。

また、被評価者の行動等の把握は、日常の行動等記録表のみでなく、決裁や作成資料・業務日報などの文書を通じた判断のほか、必要の都度、係長等から被評価者の勤務状況や業務遂行の結果などを聞き取ることで把握することもできます。

評価補助者が置かれている組織では、評価補助者は、評価者が客観的な評価ができるよう「職員の日常の行動等記録表」の記入をすることができます。

### 【記入例】

| 職員の日常の行動等記録表（平成 2 4 年度）                                   |   |                      |
|---|---|----------------------|
| 評価者 （補職名・氏名） （△△課長 名古屋 太郎）<br>被評価者 （補職名・氏名） （□□係長 名古屋 花子） |   |                      |
| 日付  | 特徴的な行動や業績等  | コメント                 |
| 4 月 15 日  | 大量退職に伴う知識の流出という課題について、関係部署を集めて自ら〇〇研究会を立ち上げた。                | 長年の課題に取り組んだ積極性を評価したい |
| 7 月 11 日  | 先週から病休である〇〇の分担業務について、来週に△△があるため、係会を開催し、他の係員へ的確に配分を行うことができた。 | 状況を的確に把握し、適切な判断ができた。 |
|   |   |                      |

※ 最終的な評価は、人事評価結果記入表（P 3 5～3 9）を用いて行います。職員の日常の行動等記録表は、人事評価結果記入表の作成やフィードバックを行う際の参考とするために用いるもので、作成は必須ではありませんし、被評価者には開示するものではありません。ただし、フィードバック面接の際に、職員のよかった行動・悪かった行動を具体的に示して人材育成に資する助言・指導を行うためにも、積極的に活用してください。

## 6 評価の実施（人事評価結果記入表および人事評価結果開示表の作成）

評価者は、毎年1月に評価を実施します。評価した内容は、人事評価結果記入表（P 35～39）及び人事評価結果開示表（P 41～45）に記入します。

### （1）評価の基本

評価は、「能力評価」と「業績評価」から成ります。

「能力評価」は、職務遂行に当たり実際に発揮した能力を評価するものであり、職務上とられた行動(能力が現れたもの)をもとに評価するものです。潜在的な能力や業務に関係のない能力、人格等を評価するものではありませんので注意してください。

「業績評価」は、職務遂行に当たり実際に挙げた業績、果たした仕事の成果を評価するものです。

「能力評価」、「業績評価」のいずれも、具体的な評価にあたっては、評価表の項目ごとの基準にあてはめて実施します。公正で客観的な人事評価を行うことを常に念頭においてください。

#### 【評価を行う際の留意点】

- 日常の観察と指導によって把握した事実、業績を客観的に示すと認められる資料、または信頼できる確実な報告に基づいて評価を行うこと（評価者は、日頃から具体的事実を収集し、必要に応じて記録しておく等配慮すること）。
- 評価期間の行動等を対象とし、評価期間外の行動等に影響されないこと。
- 評価はあくまで公正かつ厳格に行い、縁故関係、友人関係、職員に対する好き嫌い、同情、偏見、恣意、私情によって左右されないこと。

### （2）評価の手順

#### ① 評価要素の整理

評価においては、被評価者の行動等を整理することから始まります。その際、評価者や評価補助者が直接観察した職員の行動や、職員の日常の行動等記録表の記載のみにとどまらず、他の職員から話を聞いたり、被評価者が起案した文書・作成資料など多角的に事実情報を集めることに努めます。

#### ② 評価の実施

評価項目ごとに評価を実施します。整理した行動・業績を、着眼点及び評価基準と照らしあわせ、評価対象期間を通じて標準的な行動・業績であれば3点を付し、特徴的な行動・業績が認められれば、3点以外の評価を付すことになります。

## ※ 日常の観察を行い難い場合の評価

評価者が常に被評価者の行動を記録することは限りません。評価者は、被評価者の勤務態度などを知っている人から話を聞くなど、できる限りの情報を収集することに努めなければなりません。被評価者が作成した文書・資料や日報なども良い情報源といえます。

### 【他の人から話を聞く際の留意点】

- 結果または行動の事実だけを報告しているか
- 自分の価値観から事実を取捨選択していないか

など

## 7 評価した内容のフィードバックおよび結果の開示

### (1) 実施内容

評価実施後の毎年1月中に面接を実施し、評価した内容のフィードバックを行います（フィードバック面接）。人材育成評価制度は、職員の能力向上とより一層の職員のモチベーションアップを図ることを目的としており、フィードバック面接はそのための重要な手段の一つです。

フィードバック面接では、評価表を活用するなどして評価した特徴的な行動・業績や、目標の達成度や今後伸ばすべき能力などについて話し合い、助言・指導を行います。

評価者は、一人ひとりの個性や能力に応じたきめ細かい育成をするよう努めるとともに、被評価者の自己啓発意欲を促します。被評価者は、フィードバック面接の内容をうけて、翌年度の目標設定や新たな能力開発に挑戦するなど、さらなる自己成長へとつなげていきます。

加えて、評価者と被評価者のコミュニケーションを通じて、互いに学び合い高めあう職場風土や風通しのよい職場風土の醸成を図ります。

### (2) 対象

フィードバック面接は、評価したすべての被評価者に対して行います。

原則として職務状況申告の面接と併せて行いますが、職務状況申告制度の対象外となる職員であっても、個別に面接の機会を設け、必ず実施してください。

### (3) 開示制度等の説明

フィードバック面接の場では、評価した内容のフィードバックに加え、評価結果の開示制度及び苦情相談制度について説明します。評価結果の開示を望まない場合には、その旨申し出るよう被評価者に説明します。

#### ア) 被評価者の開示を行う場合

人事評価結果開示表を提示し、評価結果の開示を行います。被評価者が希望する場合には人事評価結果開示表を交付することもできます。なお、人事評価結果記入表や職員の日常の行動等記録表は、開示の対象にはなりません。

#### イ) 被評価者の開示を行わない場合

人事評価結果開示表は提示しません。また、評価した内容のフィードバックをする際には、各評価項目の点数を伝える必要はありません。

### (4) 評価補助者による面接

フィードバック面接は原則として評価者が行いますが、評価補助者を設置している組織においては、評価補助者は評価結果について評価者に確認したうえ、その内容について評価者に代わり被評価者に伝えることができます。

その際、被評価者が評価結果について不服がある場合は、苦情相談の申出に先立ち、評価補助者同席のもと、評価者との面談を設けることもできます。

### 【フィードバック面接の進め方（参考例）】

1. 評価結果の開示制度および苦情相談制度について説明し、評価結果の開示を望まない場合はその旨申し出るよう被評価者に伝える。

↓

2. 年度当初の面接の際に、被評価者がたてた目標について事前もしくはフィードバック面接の場で自己評価させ、その結果と評価者の評価した内容を突き合わせる。

↓

3. 双方に意見・認識のずれがある場合は、なぜそのようになったのかなど、意見交換を行う。

※被評価者の開示を行う場合は、人事評価結果開示表を提示して開示し、それぞれの項目について説明を行い、指導・助言をする。

### 【フィードバック面接を行う際の留意点】

- 標準(3点)以外の評価点数を付した項目については、具体的な行動や業績を的確に説明できるよう十分準備する。
- 意見・認識が一致しないものは、なぜ一致しないかを丁寧に話し合う
- 評価点数よりも、その根拠・原因に重きをおいて話をする
- 評価結果の開示は、ウェイトの高い項目や、年度当初に評価者と被評価者が共有した目標に関連する項目を特にしっかりと伝達するなど、説明にメリハリをつける。

### 【評価補助者によるフィードバック面接の留意点】

- 評価補助者がフィードバック面接を行う際は、自身の把握している被評価者の行動記録と、評価者が決定した評価とのすりあわせを事前に十分行うことが重要です。
- フィードバック面接においては、評価補助者は評価者に、評価結果に関して十分な聞き取りを行ったうえで、その内容を評価者に代わり被評価者に伝えます。
- 被評価者に対する開示制度及び苦情相談制度の説明についても、フィードバック面接の場で評価補助者が行います。
- 被評価者が評価結果について不服がある場合は、苦情相談の申出に先立ち、評価補助者の同席のもと、評価者による面接を行うこともできます。

## 第4章

### ～苦情相談・苦情処理制度～

第4章では、評価に関する苦情相談・苦情処理制度について説明します。評価結果の開示を受けた後、評価の手続きや結果に不服がある被評価者は苦情を申し出ることができます。

#### 1 概要

人材育成評価制度は、被評価者と評価者が、現在の被評価者本人や職場に対する認識とそれを踏まえた個人・組織の目標への意識を共有することでより有効に機能していくものです。

そのため、面接や開示の場において十分な説明や話し合いを行い、被評価者の納得を得ながら評価の実施や助言・指導を行っていくことが求められますが、被評価者は、評価者からの説明や当事者間の話し合いだけでは納得できない理由がある場合、苦情相談・苦情処理制度を利用し、第三者による判断や対応を求めることができます。

苦情相談・苦情処理制度は、評価結果等に対する苦情相談と苦情相談の結果等に対する苦情処理の2段階の手続きからなり、それぞれ苦情相談員（原則として被評価者のラインの部長級職員）と所属長（各局区室長）が客観的な立場から判断を行い、必要と認める場合には評価者への指導や再評価の指示などの対応を行います。

#### 2 苦情相談・苦情処理の手続き

##### （1）苦情相談の申出（評価結果の開示後14日以内）

- ・ 苦情相談対象職員

評価結果の開示を受けた被評価者のうち評価手続きや評価結果に不服がある職員は苦情を申し出ることができます。

- ・ 苦情相談の申出

苦情相談員に対し、苦情相談申出書を提出することにより行います。

- ・ 苦情相談の対象となる内容

苦情相談として申し出ることができる苦情の内容は、①評価手続きに関すること及び②評価結果に関することであり、いずれも相談者本人の評価に対する苦情が対象となります。他人の評価と比べて自分の評価が低い、といったような本人の評価以外の事柄について説明や判断を要するものは苦情相談の対象とはなりません。



(苦情相談の内容例)

- ・ 規定された評価手続きを行わなかった (①)
- ・ 面接の内容が不十分／納得できない (①)
- ・ 評価に関することで強制や不利益な取り扱いがあった (①)
- ・ 評価要素（評価の参考とした行動や業績等）に評価の対象とならない行動（職務外や評価期間以前の行動）が含まれている (②)
- ・ 評価要素について重大な事実誤認がある (②)

(2) 苦情相談への対応（2月末まで）

・ 事実関係の把握

苦情相談員は、被評価者から苦情相談申出書を受け付けた場合、被評価者・評価者双方からヒアリング等を行い、事実関係を把握します。

・ 相談結果の通知

苦情相談員は、把握した事実関係に基づいて苦情相談に対する判断を行い、評価者の評価に問題や修正すべき点がある場合は必要な対応を実施した上で、結果・対応を記載した苦情相談結果通知書を被評価者に交付します。

(3) 苦情処理の申出（苦情相談結果の通知後14日以内）

・ 苦情処理対象職員

苦情相談の結果に不服がある職員は苦情を申し出ることができます。

・ 苦情処理の申出

所属の人事担当課へ、苦情処理申出書に苦情相談結果通知書の写しを添付して提出することにより行います。

・ 苦情処理の対象となる内容

苦情処理の対象となるのは、苦情相談員の行った①苦情相談の手続きや②苦情相談に対する判断に関することです。苦情相談員の指導・指示に対する評価者の不作為などは苦情相談の手続きの中で解決すべき事由であり、苦情処理の対象とはなりません。

(苦情処理の内容例)

- ・ 規定された苦情相談手続きを行わなかった (①)
- ・ 聞き取り時の面談の内容が不十分／納得できない (①)
- ・ 苦情相談に関することで強制や不利益な取り扱いがあった (①)
- ・ 判断に至った経緯・経過等に重大な事実誤認があるため、判断結果や指示・指導の内容に納得できない。(②)

#### (4) 苦情処理への対応（3月末まで）

- 苦情相談の内容の確認

人事担当課長は、被評価者から苦情処理申出書を受け付けた場合、その旨苦情相談員に連絡をし、苦情相談申出書と苦情相談結果通知書の内容を確認します。また、必要に応じて関係者からのヒアリングを行うことができます。

- 所属長（各局区室長）への意見報告

人事担当課長は、確認した事実に基づいて苦情処理に対する意見を決定し、所属長へ報告します。（様式任意）

- 処理結果の通知

所属長は、人事担当課長の意見を参考にして苦情処理に対する判断を行い、苦情相談員の判断に問題や修正すべき点がある場合は必要な対応を実施した上で、結果・対応を記載した苦情処理結果通知書を被評価者に交付します。

### 3 苦情相談員

苦情相談員は、原則として被評価者の本務のラインにおける部長級職員です。

ラインの部長職がない場合などは、被評価者に対して何らかの職務上の権限を有する評価者以上の任用段階にある職員（副局長、参事等）を苦情相談員とすることができます。

### 4 服務上の取り扱い

苦情相談・苦情処理制度に係る手続きは、原則職務として取り扱います。育児休業や休職中の職員等については、職務外の行為として手続きをすることもできます。

## 5 評価結果に係る苦情相談制度のイメージ図

