

総務課	カジノ管理委員会人事評価実施規程（案） について	令和2年1月23日
<p>1. 趣旨</p> <p>人事評価の基準、方法等に関する政令（平成21年政令第31号）に基づき、カジノ管理委員会における人事評価の実施に関する手続について定めるもの（別添）。</p> <p>2. 概要</p> <p>(1) 評価者、調整者、実施権者等（第3条関係）</p> <p>別表1により被評価者の区分に応じて評価者、調整者、実施権者を規定。</p> <p>(2) 定期評価（第5条関係）</p> <p>定期評価は、毎年10月1日から翌年9月30日までの期間で実施する。定期評価として、能力評価を1回（毎年10月～翌年9月）、業績評価を2回（毎年10月～翌年3月及び4月～9月）行う。</p> <p>(3) 期首面談及び期末面談（第9条関係）</p> <p>評価者は、期首面談と期末面談を行う。期末面談では、被評価者に評価結果の開示を行うとともに、評価結果の根拠となる事実に基づき指導及び助言を行う。</p> <p>(4) 特別評価（第11条関係）</p> <p>特別評価は、条件付採用期間及び条件付昇任期間の職員に対して能力評価を実施する。</p> <p>3. その他</p> <p>令和2年1月7日から施行する。</p>		

カジノ管理委員会人事評価実施規程

〔 令和 2 年 ● 月 ● 日 〕
〔 カジノ管理委員会訓令第 ● 号 〕

(総則)

第 1 条 カジノ管理委員会事務局の職員（以下「職員」という。）の人事評価は、国家公務員法（昭和 22 年法律第 120 号）、人事評価の基準、方法等に関する政令（平成 21 年政令第 31 号。以下「政令」という。）及び人事評価の基準、方法等に関する内閣官房令（平成 21 年内閣府令第 3 号）に定めるもののほか、この規程の定めるところにより実施する。

(人事評価の実施の除外)

第 2 条 人事評価は、次に掲げる職員については、実施しない。

- 一 非常勤職員（再任用短時間勤務職員及び育児短時間勤務に伴う任期付短時間勤務職員を除く。）
- 二 実施権者が給与等への反映の余地がないものとして指定する臨時的職員（評価者、調整者、実施権者等）

第 3 条 人事評価の評価者、調整者及び実施権者は、別表 1 のとおりとする。

2 実施権者は、別表 1 により評価者及び調整者を指定することが困難な場合には、総務企画部総務課長と協議の上、これと異なる者を指定することができる。

3 実施権者は、評価者又は調整者の補助者をそれぞれ指定することができるほか、評価者又は調整者にそれぞれの補助者を指定させることができるものとし、補助者を置いた場合は、部内の職員に対して周知するものとする。

(人事評価記録書及び評語の基準)

第 4 条 人事評価は、別紙 1「人事評価記録書」（以下「記録書」という。）を用いて実施するものとする。

- 一 事務局長、次長又は部長（以下「幹部職員」という。）に対する定期評価における能力評価 別紙 1-1
- 二 幹部職員に対する定期評価における業績評価 別紙 1-2
- 三 幹部職員以外の職員に対する定期評価における能力評価 別紙 1-3
- 四 幹部職員以外の職員に対する定期評価における業績評価 別紙 1-4
- 五 特別評価 別紙 1-5

2 人事評価の評語は、別紙 2「評語等の解説」に掲げる基準によるものとする。

(定期評価の実施)

第5条 定期評価は、能力評価及び業績評価により、毎年10月1日から翌年9月30日までの期間を単位として実施する。

2 定期評価の評価期間は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める期間によるものとする。

一 能力評価 毎年10月1日から翌年9月30日まで

二 業績評価 毎年10月1日から翌年3月31日まで及び4月1日から9月30日まで

3 定期評価は、次条から第10条までの規定及び別紙3「実施要領」に従い実施する。

(自己申告)

第6条 評価者は、次条の評価を行うに際し、その参考とするため、被評価者に対して、あらかじめ、当該評価期間中の発揮した能力及び挙げた業績に関する自らの認識その他評価の参考となるべき事項について申告を行わせるものとする。

(評価、調整及び確認)

第7条 評価者は、全体評語及び個別評語を付すことにより評価を行うものとする。

2 調整者は、評価者による評価について、不均衡があるかどうかという観点から審査を行い、全体評語を付すことにより調整を行うものとする。

3 実施権者は、調整者による調整（別表1において、調整者を指定していない場合には、評価者による評価）について審査を行い、適当と認める場合には、その旨の確認を行うものとする。

4 補助者は、評価者又は調整者に対し、被評価者の職務遂行状況についての情報提供や目標設定の補助等を行うことができる。ただし、次に掲げる行為を行うことはできない。

一 第1項に規定する評価及び第2項に規定する調整を行うこと。

二 第9条に規定する面談を主催すること。

三 第9条第1項に規定する面談において評価者が評価結果を開示する際に同席すること。

(評価結果の開示)

第8条 評価者は、被評価者の開示に関する意思の確認を行った上で、評価結果の開示を希望しない被評価者を除き、能力評価及び業績評価の全体評語を開示するものとする。

2 前項の開示を行うに際して、評価者は、全体評語を付した理由その他参考となる事項を開示することができる。

3 評価者は、必要と認める場合には第1項に規定する全体評語の開示に加

え、個別評語を開示することができる。

- 4 第1項の規定にかかわらず、評価結果の開示を希望しない被評価者について、当該被評価者に係る定期評価の全体評語が中位より下（全体評語が2段階である場合には下位）のものである場合には、当該全体評語を開示しなければならない。

（面談）

第9条 評価者は、実施権者の確認が行われた後、期末面談において、被評価者に前条に規定する評価結果の開示を行うとともに、評価結果及びその根拠となる事実に基づき指導及び助言を行うものとする。

- 2 評価者は、評価期間の開始に際し、業績評価についての目標の設定その他被評価者が果たすべき役割を確定するために被評価者と期首面談を行うものとする。なお、期末面談と合わせ、次期の期首面談を行うことができる。

（定期評価についての異なる取扱い）

第10条 次に掲げる職員についての定期評価の実施に際しては、第6条、第7条第1項（個別評語に係る部分に限る。）、第8条第3項及び前条の規定を適用しない。

一 幹部職員

二 政令第19条第3号に規定する職員

（特別評価の実施）

第11条 特別評価は、条件付任用期間（条件付採用期間及び条件付昇任期間をいう。以下同じ。）中の職員に対して、能力評価により実施する。

- 2 特別評価は、条件付任用期間を評価期間として実施する。
3 特別評価は、次条及び別紙3「実施要領」に従い実施する。

（特別評価の手続）

第12条 特別評価の手続は、次の各号に掲げる職員の区分に応じ、当該各号に規定する手続を準用するものとする。

一 条件付採用期間中の職員 第7条（個別評語に係る部分を除く。）

二 条件付昇任期間中の職員 第7条（個別評語に係る部分を除く。）及び第8条（第3項を除く。）

（人事評価記録書の提出及び保管）

第13条 実施権者は、記録書を第7条第3項に規定する確認を行った日から30日以内に任命権者に提出するものとする。

- 2 記録書は、任命権者が、別途定めるところに従い、実施権者の確認の日から5年間保管するものとする。

（職員の異動又は併任への対応）

第14条 職員の異動又は併任については、別紙3「実施要領」に従い、対応

するものとする。

(苦情への対応)

第15条 職員の苦情への対応は、別表2のとおり「苦情相談員、苦情処理窓口及び審理機関」を設け、別紙4「苦情対応要領」により行うものとする。

2 実施権者は、職員が苦情の申出をしたことを理由に、当該職員に対して不利益な取扱いをしてはならない。

3 苦情相談又は苦情処理に関わった職員は、苦情申出のあった事実及び当該内容について、その秘密の保持に留意しなければならない。

(細則)

第16条 この規程の施行に際し必要な事項は、事務局長が定める。

附 則

この訓令は、令和2年1月7日から施行する。

(別表1)

評価者等一覧

被評価者	評価者	調整者	実施権者
事務局長	委員長	—	委員長
次長	事務局長	委員長	
部長	次長	事務局長	
監察官	次長	事務局長	事務局長
課長相当職及び室長 (監察官を除く。以下同じ。)	部長	次長	
室長相当職(室長を除く)	課長	部長	事務局長
課長補佐相当職・係長相当職・係員相当職(監察官付職員に限る。)	監察官	次長	事務局長
課長補佐相当職・係長相当職・係員相当職の職員(監察官付職員を除く。)	課長 室長	部長	事務局長

備考：課長相当職以下の各官職については、「カジノ管理委員会事務局に置かれる官職の属する職制上の段階等に関する訓令」(令和2年カジノ管理委員会訓令第4号)別表に定められた職制上の段階に相当するものとする。

(別表2)

苦情相談員、苦情処理窓口及び審理機関一覧

1. 苦情相談員

部局等	相談員
事務局	総務企画部総務課長 総務企画部総務課課長補佐(人事担当) 総務企画部総務課人事係長

2. 苦情処理窓口

部局等	窓口
事務局	総務企画部総務課人事係

3. 審理機関

部局等	審理機関(決裁権者)
事務局	総務企画部総務課人事係 (総務企画部総務課長)

人事評価記録書(能力評価:幹部職員)

(別紙1-1)

評価期間 令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日	被評価者 職名:	氏名:
--------------------------	----------	-----

期末面談 令和 年 月 日	評価者 職名:	氏名:	評価記入日: 令和 年 月 日
	調整者 職名:	氏名:	調整記入日: 令和 年 月 日
	実施権者 職名:	氏名:	確認日: 令和 年 月 日

(中分類(組織)・小分類(標準官職))

評価項目及び行動	
<00>	
1	
<00>	
2	
<00>	
3	
<00>	
4	
<00>	
5	
<00>	
6	
【特記事項】	

評価者		調整者	
(所見)	(全体評語)	(所見)	(全体評語)

備考

※評価者は、被評価者が期中異動した場合は、異動前における評価者への意見等も参考に評価期間を通じた評価を行うこと。

人事評価記録書（業績評価：幹部職員）

（別紙 1 - 2）

評価期間	令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日	被評価者	職名:	氏名:
------	---------------------	------	-----	-----

期首面談	令和 年 月 日	評価者	職名:	氏名:	評価記入日:	令和 年 月 日
期末面談	令和 年 月 日	調整者	職名:	氏名:	調整記入日:	令和 年 月 日
		実施権者	職名:	氏名:	確認日:	令和 年 月 日

（中分類（組織）・小分類（標準官職））

目標・重点課題

- ※ 行政文書の適正な管理に資する目標設定に留意。
- ※ 行政のスリム化・自主的な事業の改善、女性職員の活躍及び仕事と生活の調和の推進に資する働き方の改革など、時代に即した合理的かつ効率的な行政の実現に資する目標設定に留意。

【全体評語等】

評価者	調整者
(所見)	(全体評語)
(所見)	(所見)
(全体評語)	(全体評語)

※評価者は、被評価者が期中異動した場合、異動前における評価者の意見等も参考に評価期間を通じて評価を行うこと。

人事評価記録書(能力評価：一般職員)

(別紙1-3)

評価期間 令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日	被評価者 所属 氏名:	職名:
期末面談 令和 年 月 日	評価者 所属 職名:	氏名:
	調整者 所属 職名:	氏名:
	実施権者 所属 職名:	氏名:
	評価記入日: 令和 年 月 日	調整記入日: 令和 年 月 日
	確認日: 令和 年 月 日	

(大分類(職種)・中分類(組織)・小分類(標準官職))

評価項目及び行動/着眼点	自己申告 (コメント:必要に応じ)	評価者 (所見)		調整者 (任意)
		(評語)	(評語)	
<00>				
1				
①				
②				
<00>				
2				
①				
②				
③				
<00>				
3				
①				
②				
③				
<00>				
4				
①				
②				
③				
<00>				
5				
①				
②				
③				
④				
<00>				
6				
①				
②				
③				
【特記事項】				

【全体評語等】	評価者 (所見)	調整者 (全体評語)
(所見)	(全体評語) (所見)	(全体評語)

※評価者は、被評価者が期中異動した場合は、異動前における評価者意見等も参考に評価期間を通じた評価を行うこと。

人事評価記録書(業績評価:一般職員)

(別紙1-4)

評価期間	令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日	被評価者	所属:	氏名:
期首面談	令和 年 月 日	評価者	所属・職名:	氏名:
期末面談	令和 年 月 日	調整者	所属・職名:	氏名:
		実施権者	所属・職名:	氏名:
			評価記入日: 令和 年 月 日	
			調整記入日: 令和 年 月 日	
			確認日: 令和 年 月 日	

【1 目標】

番号	業務内容	目標 (いつまでに、何を、どの水準まで)	困難 重要	自己申告 (達成状況、状況変化その他の特筆すべき事情)	評価者 (所見)	調整者 (任意)
1						
2						
3						
4						
5						

- ※ 行政文書の適正な管理に資する目標設定に留意。
(別紙1-3において特記事項として①・②を記載する職員の人事評価記録書についてのみ以下の注書きを記載)
- ※ 行政のスリム化・自主的な事業の改善、女性職員の活躍及び仕事と生活の調和の推進に資する働き方の改革など、時代に即した合理的かつ効率的な行政の実現に資する目標設定に留意。

【2 目標以外の業務への取組状況等】

番号	業務内容	自己申告 (目標以外の取組事項、突発事態への対応等)	評価者
1			(所見)

【3 全体評語等】

評価者		調整者	
(所見)	(全体評語)	(所見)	(全体評語)

※評価者は、被評価者が期中異動した場合は、異動前における評価者への意見等も参考に評価期間を通じた評価を行うこと。

人事評価記録書(特別評価)

評価期間	令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日	職員	所属:	職名:	氏名:
------	---------------------	----	-----	-----	-----

評価者	所属職名:	氏名:	評価記入日:	令和 年 月 日
調整者	所属職名:	氏名:	調整記入日:	令和 年 月 日
実施権者	所属職名:	氏名:	確認日:	令和 年 月 日

(能力評価:〇〇級条件付任用期間中職員)

【全体評語等】

評価項目及び行動		評価者	調整者
<〇〇>	(所見)	(所見)	(所見)
1			
<〇〇>			
2			
<〇〇>			
3			
<〇〇>			
4			
<〇〇>			
5			
<〇〇>			
6			
		(全体評語) 「可」・「不可」	(全体評語) 「可」・「不可」

※評価者は、被評価者が期中異動した場合は、異動前における評価者への意見等も参考に評価期間を通じた評価を行うこと。

1. 幹部職員

事務局長 (6項目行動)		次長 (6項目行動)		部長 (6項目行動)	
倫理	1 国民全体の奉仕者として、高い倫理感を有し、部局を構断する課題やカジノ管理委員会の重要課題に責任を持って取り組むとともに、服従規律を遵守し、公正に職務を遂行する。	倫理	1 国民全体の奉仕者として、高い倫理感を有し、カジノ管理委員会事務局の重要課題に責任を持って取り組むとともに、服従規律を遵守し、公正に職務を遂行する。	倫理	1 国民全体の奉仕者として、高い倫理感を有し、担当分野の重要課題に責任を持って取り組むとともに、服従規律を遵守し、公正に職務を遂行する。
構想	2 大局的な視野と将来的な展望に立って、所管行政を推進する。	構想	2 所管行政を取り巻く状況を的確に把握し、先々を見通しつつ、国民の視点に立って、カジノ管理委員会事務局の重要課題について基本的な方向性を示す。	構想	2 所管行政を取り巻く状況を的確に把握し、先々を見通しつつ、国民の視点に立って、担当分野の重要課題について基本的な方針を示す。
判断	3 部局を構断する課題やカジノ管理委員会の重要課題について、豊富な知識・経験及び情報に基づき、冷静かつ迅速な判断を行う。	判断	3 カジノ管理委員会事務局の責任者として、その重要課題について、豊富な知識・経験及び情報に基づき、冷静かつ迅速な判断を行う。	判断	3 担当分野の責任者として、その重要課題について、豊富な知識・経験及び情報に基づき、冷静かつ迅速な判断を行う。
説明・調整	4 所管行政について適切な説明を行うとともに、組織方針の実現に向け、特に重要な課題について、高次元の調整を行い、合意を形成する。	説明・調整	4 所管行政について適切な説明を行うとともに、組織方針の実現に向け、困難な調整を行い、合意を形成する。	説明・調整	4 所管行政について適切な説明を行うとともに、組織方針の実現に向け、次長を助け、困難な調整を行い、合意を形成する。
業務運営	5 国民の視点に立ち、不断の業務見直しをカジノ管理委員会事務局内に徹底する。	業務運営	5 国民の視点に立ち、不断の業務見直しに率先して取り組む。	業務運営	5 国民の視点に立ち、不断の業務見直しに率先して取り組む。
組織統率	6 強い指導力を発揮し、部局及び機関の統率を行い、成果を挙げる。	組織統率	6 指導力を発揮し、部下の士気を高め、組織を牽引し、成果を挙げる。	組織統率	6 指導力を発揮し、部下の統率を行い、成果を挙げる。
特記事項	①特に、1<倫理>、6<組織統率>の評価に当たっては、求められる行動に、法令等の遵守はもとより、行政文書の適正な管理及びハラスメントの防止が含まれることに留意する。 ②特に、2<構想>、5<業務運営>、6<組織統率>の評価に当たっては、行政のスリム化・自主的な事業の改善、女性職員の活躍及び仕事と生活の調和の推進に資する働き方の改革など、時代に即した合理的かつ効率的な行政を実現するとの観点に留意する。	特記事項	①特に、1<倫理>、6<組織統率>の評価に当たっては、求められる行動に、法令等の遵守はもとより、行政文書の適正な管理及びハラスメントの防止が含まれることに留意する。 ②特に、2<構想>、5<業務運営>、6<組織統率>の評価に当たっては、行政のスリム化・自主的な事業の改善、女性職員の活躍及び仕事と生活の調和の推進に資する働き方の改革など、時代に即した合理的かつ効率的な行政を実現するとの観点に留意する。	特記事項	①特に、1<倫理>、6<組織統率>の評価に当たっては、求められる行動に、法令等の遵守はもとより、行政文書の適正な管理及びハラスメントの防止が含まれることに留意する。 ②特に、2<構想>、5<業務運営>、6<組織統率>の評価に当たっては、行政のスリム化・自主的な事業の改善、女性職員の活躍及び仕事と生活の調和の推進に資する働き方の改革など、時代に即した合理的かつ効率的な行政を実現するとの観点に留意する。

2. 一般行政：内部部局等

課長(6項目行動16着眼点)	課長補佐(6項目行動15着眼点)	係長(5項目行動14着眼点)	係長(4項目行動13着眼点)
<p>1 国民全体の委任者として、高い倫理観を有し、課の課題に責任を持って取り組むこととし、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p> <p>①責任感 国民全体の委任者として、高い倫理観を有し、課の課題に責任を持って取り組む。</p> <p>②公正性 服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p>	<p>1 国民全体の委任者として、担当業務の第一順において責任を持って取り組むこととし、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p> <p>①責任感 国民全体の委任者として、担当業務の第一順において責任を持って取り組む。</p> <p>②公正性 服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p>	<p>1 国民全体の委任者として、責任を持って業務に取り組むこととし、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p> <p>①責任感 国民全体の委任者として、責任を持って業務に取り組む。</p> <p>②公正性 服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p>	<p>1 国民全体の委任者として、責任を持って業務に取り組むこととし、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p> <p>①責任感 国民全体の委任者として、責任を持って業務に取り組む。</p> <p>②公正性 服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p>
<p>2 所管行政分野に関する課題を把握し、国民の視点に立つて、行政課題に対応するための方針を示す。</p> <p>①状況の把握 課内の情報の中核として、課内外の状況に関する課題を把握し、国民の視点に立つて、行政課題に対応するための方針を示す。</p> <p>②基本方針・政策の策定 課内の情報の中核として、課内外の状況に関する課題を把握し、国民の視点に立つて、行政課題に対応するための方針を示す。</p> <p>③成果認識 課内の情報の中核として、課内外の状況に関する課題を把握し、国民の視点に立つて、行政課題に対応するための方針を示す。</p>	<p>2 組織や上司の方針に基づき、行政ニーズを踏まえ、課題を的確に把握し、施策の実施の中核を担う。</p> <p>①知識・情報収集 業務に関連する知識の習得・情報収集を幅広く行う。</p> <p>②行政ニーズの反映 行政ニーズや課内における課題を的確に把握し、施策の実施の中核を担う。</p> <p>③成果認識 成果のイメージを明確にし、新たな取組への挑戦も含め、複数の選択肢を検討して最適な企画や方策を立案する。</p>	<p>2 担当業務に必要な専門的知識・技術を習得し、問題点を的確に把握し、課題に対応する。</p> <p>①知識・情報収集 担当業務における専門的知識・技術の習得・情報収集を行う。</p> <p>②問題点の把握 新しい課題に対して問題点を的確に把握する。</p> <p>③対応策の検討 問題の原因を探索し、対応策を考える。</p> <p>3 上司・部下等と協力的な関係を構築する。</p> <p>①協働性 上司・部下や他部署等の担当者や協力的な関係を構築する。</p> <p>②指示・指導の理解 上司や周囲の指示・指導を正しく理解する。</p> <p>③誠実な対応 相手に対し誠実な対応をする。</p> <p>④上司への報告 問題が生じたときに速やかにはっきりと上司に報告をする。</p>	<p>2 業務に必要な知識・技術を習得する。</p> <p>①情報の整理 情報や資料を分かりやすく分類・整理する。</p> <p>②知識の習得 業務に必要な知識を身に付ける。</p> <p>3 上司・同僚等と円滑かつ適切なコミュニケーションをとる。</p> <p>①指示・指導の理解 上司や周囲の指示・指導を正しく理解する。</p> <p>②情報の伝達 情報を正確に伝達する。</p> <p>③誠実な対応 相手に対し誠実な対応をする。</p> <p>④上司への報告 問題が生じたときに速やかにはっきりと上司に報告をする。</p>
<p>3 課の責任者として、適切な判断を行う。</p> <p>①最適な選択 採り得る最良・最善の選択の中から、進むべき方向性や現在の状況を踏まえ最適な選択を行う。</p> <p>②適時の判断 事業の優先順位や全体的な影響を考慮し、適切なタイミングで判断を行う。</p> <p>③リスク対応 状況の変化や問題が生じた場合の早期対応を適切に行う。</p> <p>4 担当する事業について適切な説明を行うとともに、関係者や調整を行い、合意を形成する。</p> <p>①信頼関係の構築 他部署や他部署のカウンターパートと信頼関係を構築する。</p> <p>②折衝・調整 関係方針を整理できよう関係者や折衝・調整を行う。</p> <p>③適切な説明 所管行政について適切な説明を行う。</p> <p>5 コスト意識を持って効率的に業務を進める。</p> <p>①効率性 先で起こり得る問題や自分が打つべき及ぼす影響を事前に判断し決定するなど、先を歩みながら進むことを進める。</p> <p>②効率的な業務 限られた業務時間と人員を前提に、業務の目的と求められる成果水準を部下と共有し、効率的に業務を進める。</p> <p>③業務の効率化 業務の優先順位を整理し、最も重要な業務の効率化を図る。</p> <p>6 適切な業務を配分した上、進捗管理及び的確な指示を行い、成果を挙げるとともに、部下の指導・育成を行う。</p> <p>①業務の割当て 課題の重要性や部下の役割・能力・状況を踏まえ、適切な業務を割り当てる。</p> <p>②進捗管理 部下との双方向の適切なコミュニケーションにより情報の共有や部下の業務の進捗状況の把握を行い、的確な指示を行うことにより業務を迅速に進め、成果を挙げる。</p> <p>③部下の成長 適切な指導を行い、多様な経験の機会を提供し、部下の成長を支援し、その力を引き出す。</p>	<p>3 自ら処理すべき事業について、適切な判断を行う。</p> <p>①役割認識 自ら処理すべきこと、上司の判断にゆだねるべきこと、協働が必要な事業を適切に判断し、役割を担う。</p> <p>②適切な判断 担当する事業について適切な判断を行う。</p> <p>4 担当する事業について論理的な説明を行うとともに、関係者や調整を行い、合意を形成する。</p> <p>①信頼関係の構築 他部署や他部署のカウンターパートと信頼関係を構築する。</p> <p>②説明 相手やボイスなどを明確にすることにより、論理的な説明を行う。</p> <p>③交渉 相手の意を察し、尊重する一方、主張すべき点は必ず主張し、粘り強く対応する。</p> <p>5 段取りや手順を踏まえ、効率的に業務を進める。</p> <p>①段取り 業務の優先順位を見直し、前もって段取りや手順を踏まえ、業務を進める。</p> <p>②柔軟性 緊急時、見通しが変化した時などの状況に応じて、打つ手を柔軟に変える。</p> <p>③業務改善 作業の取捨選択や担当業務のやり方の見直しなど日々の業務の改善に積極的に取り組む。</p> <p>6 部下の指導、育成及び活用を行う。</p> <p>①作業の割り振り 部下の一人ずつの仕事の状況や長所を的確に把握し、適切な業務を割り振る。</p> <p>②部下の育成 部下の育成のため、的確な指示やアドバイスを与え、問題があるときは適切に指導する。</p>	<p>3 上司・部下等と協力的な関係を構築する。</p> <p>①協働性 上司・部下や他部署等の担当者や協力的な関係を構築する。</p> <p>②指示・指導の理解 上司や周囲の指示・指導を正しく理解する。</p> <p>4 担当する事業について分かりやすい説明を行う。</p> <p>①説明 ボイスを整理し、筋道を立てて分かりやすく説明を行う。</p> <p>②相手の話の理解 相手の意見・要望等を正しく理解して説明を行う。</p> <p>③誠実な対応 相手に対し誠実な対応をする。</p> <p>④上司への報告 問題が生じたときに速やかにはっきりと上司に報告をする。</p> <p>5 計画的に業務を進め、担当業務全体のチェックを行い、課に業務を遂行する。</p> <p>①計画性 業務の必要性や業務の進捗状況を確認し、進捗状況を部下や関係者と共有しながら計画的に業務を進める。</p> <p>②正確性 ミスや抜け落ちが生じないよう担当業務全体のチェックを行う。</p> <p>③粘り強さ 困難な状況においても粘り強く仕事を進める。</p> <p>④部下の育成 部下の育成のため、的確な指示やアドバイスを与え、問題があるときは適切に指導する。</p> <p>⑤業務改善 上司への報告、相談等により自身の担当業務の改善に積極的に取り組む。</p>	<p>係長(4項目行動13着眼点)</p> <p>1 国民全体の委任者として、責任を持って業務に取り組むこととし、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p> <p>①責任感 国民全体の委任者として、責任を持って業務に取り組む。</p> <p>②公正性 服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p> <p>2 業務に必要な知識・技術を習得する。</p> <p>①情報の整理 情報や資料を分かりやすく分類・整理する。</p> <p>②知識の習得 業務に必要な知識を身に付ける。</p> <p>3 上司・同僚等と円滑かつ適切なコミュニケーションをとる。</p> <p>①指示・指導の理解 上司や周囲の指示・指導を正しく理解する。</p> <p>②情報の伝達 情報を正確に伝達する。</p> <p>③誠実な対応 相手に対し誠実な対応をする。</p> <p>④上司への報告 問題が生じたときに速やかにはっきりと上司に報告をする。</p> <p>4 意欲的に業務に取り組む。</p> <p>①積極性 自分の仕事の範囲を限定することなく、未だ課の業務に積極的に取り組む。</p> <p>②正確性 ミスや抜け落ちが生じないよう作業のチェックを行う。</p> <p>③迅速な作業 効率性を意識しつつ迅速な作業を行う。</p> <p>④粘り強さ 失敗や困難にめげずに仕事を進める。</p> <p>⑤業務改善 上司への報告、相談等により自身の担当業務の改善に積極的に取り組む。</p>
<p>特記事項</p> <p>①特記事項 国民全体の委任者として、高い倫理観を有し、課の課題に責任を持って取り組むこととし、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p> <p>②特記事項 国民全体の委任者として、高い倫理観を有し、課の課題に責任を持って取り組むこととし、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p>	<p>特記事項</p> <p>①特記事項 国民全体の委任者として、担当業務の第一順において責任を持って取り組むこととし、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p> <p>②特記事項 国民全体の委任者として、担当業務の第一順において責任を持って取り組むこととし、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p>	<p>特記事項</p> <p>①特記事項 国民全体の委任者として、責任を持って業務に取り組むこととし、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p> <p>②特記事項 国民全体の委任者として、責任を持って業務に取り組むこととし、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p>	<p>特記事項</p> <p>①特記事項 国民全体の委任者として、責任を持って業務に取り組むこととし、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p> <p>②特記事項 国民全体の委任者として、責任を持って業務に取り組むこととし、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行する。</p>

評語等の解説

【能力評価】

- ◇ 全体評語(幹部職員)
(事務局長)

上位	甲	通常以上	: 当該職位として求められる能力が発揮されている状況である。(通常以上)
下位 (第8条4項)	乙	通常より 物足りない	: 当該職位の求められる能力が一部しか、又は、ほとんど発揮されていない状況である。

(事務局長を除く)

中位より上	A	通常より 優秀	: 当該職位として優秀な能力発揮状況である。
中位	B	通常	: 当該職位として求められる能力がおおむね発揮されている状況である。(通常)
中位より下 (第8条4項)	C	通常より 物足りない	: 当該職位の求められる能力が一部しか、又は、ほとんど発揮されていない状況である。

- ◇ 全体評語(課長級以下)

中位より上	S	特に優秀	: 求められる行動が全て確実にとられており、当該職位として特に優秀な能力発揮状況である。
	A	通常より 優秀	: 求められる行動が十分にとられており、当該職位として優秀な能力発揮状況である。
中位	B	通常	: 求められる行動がおおむねとられており、当該職位として求められる能力がおおむね発揮されている状況である。(通常)
中位より下 (第8条4項)	C	通常より 物足りない	: 求められる行動がとられないことがやや多く、当該職位として十分な能力発揮状況とはいえない。(当該職位の職務を遂行するために求められる能力を発揮していないとまではいえない。)
	D	はるかに 及ばない	: 求められる行動がほとんどとられておらず、当該職位に必要な能力発揮状況でない。(当該職位の職務を遂行するために求められる能力の発揮の程度に達していない。)

- ◇ 個別評語(評価項目及び行動ごとの評語)(課長級以下)

s	:	求められる行動が確実にとられており、付加価値を生む、他の職員の模範となるなどの職務遂行状況である。
a	:	求められる行動が確実にとられていた。
b	:	求められる行動がおおむねとられていた。(通常)
c	:	求められる行動が最低限はとられていた。(できた場合もあったが、できなかったことの方が多など、総じて判断すれば、とられていた行動が物足りなかった。)
d	:	求められる行動が全くとられていなかった。

【特別評価】

- ◇ 全体評語

上位	可	: 「不可」には該当しない状態である。
下位 (第12条2号・ 第8条4項)	不可	: 求められる行動がほとんどとられておらず、当該職位に必要な能力発揮状況でない。(当該職位の職務を遂行するために求められる能力の発揮の程度に達していない。)

評語等の解説

【業績評価】

◇ 全体評語(幹部職員) (事務局長)

上位	甲	通常以上	: 今期当該ポストに求められた役割を果たした。(通常以上)
下位 (第8条4項)	乙	通常より 物足りない	: 今期当該ポストに求められた役割を一部しか、又は、ほとんど果たしていなかった。

(事務局長を除く)

中位より上	A	通常より 優秀	: 今期当該ポストに求められた以上の役割を果たした。
中位	B	通常	: 今期当該ポストに求められた役割をおおむね果たした。(通常)
中位より下 (第8条4項)	C	通常より 物足りない	: 今期当該ポストに求められた役割を一部しか、又は、ほとんど果たしていなかった。

◇ 全体評語(課長級以下)

中位より上	S	特に優秀	: 今期当該ポストに求められた水準をはるかに上回る役割を果たした。
	A	通常より 優秀	: 今期当該ポストに求められた以上の役割を果たした。
中位	B	通常	: 今期当該ポストに求められた役割をおおむね果たした。(通常)
中位より下 (第8条4項)	C	通常より 物足りない	: 今期当該ポストに求められた水準を下回る役割しか果たしていなかった。
	D	はるかに 及ばない	: 今期当該ポストに求められた役割をほとんど果たしていなかった。

◇ 困難度・重要度(課長級以下)

◎	: 当該職位にある者全てには期待することが困難と思われる目標、又は重要度が特に高いと思われる目標。
△	: 当該職位にある者であれば、達成することが容易と思われる目標、又は重要度が低いと思われる目標。
無印	: 上記のいずれにも該当しないもの。
注)「困難度」は主として目標ごとの評価において、「重要度」は主として全体評価において考慮するものとする。	

◇ 個別評語(業務目標ごとの評語)(課長級以下)

s	: 問題なく目標を達成し、期待をはるかに上回る成果をあげた。
a	: 問題なく目標を達成し、期待された以上の成果をあげた。
b	: 以下(※)に掲げるようなマイナス要因がほとんどなく目標を達成し、期待された成果をあげた。(通常)
c	: 以下(※)に掲げるようなマイナス要因が見られるなど、目標の達成が不十分であり、期待された成果水準に及ばなかった。
d	: 本人の責任により、期限・水準とも目標を達成できず、通常の努力によって得られるはずの成果水準にはるかに及ばなかった。
(※)	・上司又は同僚によるカバーを要したため他の業務に影響が及んだ。 ・必要な手順を踏まず又は誠実な対応を欠いたため、関係者との間でしこりを残した。

実施要領

I 定期評価

1 期首における手続

(1) 記録書の配布

実施権者は、評価期間の開始に際し、記録書に付属「評価項目及び行動・着眼点一覧表」から職員の職位に対応した評価項目及び行動、着眼点を記載した上で、当該職員に配布するものとする。

(2) 記録書への記載等

① 能力評価

被評価者は、記録書へ評価期間並びに所属、職名及び氏名を記載し、評価者へ提出するものとする。

② 業績評価

被評価者は、記録書に評価期間、所属、職名及び氏名並びに目標案を記載し、評価者へ提出するものとする。

(3) 業績評価に係る目標設定等の留意事項

別添を参照し、業績評価に係る期首面談を行うものとする。

2 期末における手続

(1) 被評価者による自己申告

被評価者は、評価者から自己申告の指示を受けた後、速やかに記録書の自己申告欄に以下の事項について記載し、当該記録書を評価者に提出するものとする。

なお、評価者は評価を行う前に、記録書の自己申告欄に記載された事項について、必要に応じ、被評価者に確認することができる。

① 能力評価

評価項目及び行動ごとに自らが該当すると思料する評語及び期中にとった行動事実等

② 業績評価

設定した目標ごとの達成状況、重点事項や特に留意すべき事項等を踏まえどのような役割を果たしたか、又は目標として設定していない事項であっても自らが果たした役割として特記すべき事項（突発事態への対応や研修への取組状況）等

(2) 評価

評価者は、評価者自身が当該評価期間において把握した被評価者の職務遂行状況等を踏まえ、記録書の評価者欄に個別評語及び全体評語並びにそれぞれの評語を付した理由その他参考となる事項（以下「所見」という。）等について記載し、調整者に送付する。なお、評価に当たっては、以下の事項に留意する。

① 能力評価

ア 個別評語：着眼点として示した事項を参考に、評価項目及び行動に示された職務行動を安定してとることができたかについて、評語等の解説に従って評語を付す。

イ 全体評語：評価項目及び行動ごとの評価を踏まえ、評語等の解説に従って全体評語を付す。

ウ 所見：以下の点を参考として記載する。

付した評語を選択した根拠となる、当該評価期間において職員がその職務遂行で実際にとった具体的な行動並びにそれに基づく評価及び見解や、今後、被評価者が開発すべき能力等や改善を期待する点といったいわば指導及び助言の材料となる事項等について記載する。

② 業績評価

ア 個別評語：評価者と被評価者の間で設定した目標等がどの程度達成又は貢献できたかを判断し、評語等の解説に従って評語を付す。なお、評語を付すに当たっては、必要に応じて「困難度・重要度」を考慮する。

イ 全体評語：目標ごとの評価及び目標等以外の業務の達成状況も加味し、総合的に当該評価期間に求められた役割を果たしたかどうかの観点から、評語等の解説に従って全体評語を付す。

ウ 所見：以下の点を参考として記載する。

期首に設定した目標を達成するためのプロセスや質的な到達水準に至るまでの対応及び目標に掲げたもの以外の業務への顕著な取組、期中に突発した事案への対応状況や研修等の達成状況及び取組状況等、評価を行うに当たり特記すべき事項や期首に目標設定が困難であることから当該期の業務遂行に当たっての重点事項や留意事項を明らかにしていた場合には、それらを踏まえて業務遂行したか等について、被評価者の自己申告の内容も参考にして、所見欄に記載する。なお、当該所見は、被評価者からの申告の有無にかかわらず、評価者において全体評語に反映すべきと考えられる事項について記載する。

(3) 調整

① 調整者は、評価者による各被評価者の評価（I 2 (3)②イ(イ)及びI 2 (4)③の再評価・評価を含む。）について、以下の観点から審査を行う。

ア 自己の把握する事実と評価者の評価とが大きく食い違っていないか。

イ 特定の部分に重きを置きすぎ、バランスを欠く評価になっていないか。

ウ 全体的な水準から見て、評価に偏りがいないか。

② 審査の結果、能力評価及び業績評価それぞれの全体評語について、以下のいずれかにより調整を行う。

ア 不均衡等が見られない場合

評価者と同じ全体評語を調整者欄に記載するとともに、氏名及び調整を行った日付を記載する。

イ 不均衡がある場合

(ア) 自ら事実等を把握している場合には、調整者欄に自ら全体評語を付すとともに、氏名及び調整を行った日付を記載する。

(イ) 評価結果に偏りがある場合など、評価者による評価が適当でないと調整者が認める場合には、評価者に再評価を行わせる。

③ 調整者は、調整を行うとともに、必要に応じて所見を記載し、記録書を実施権者に送付する。

(4) 確認

① 実施権者は、調整者による調整（I 2 (4) ②及び③の再調整・調整を含む。調整者を指定していない場合は、評価者による評価）を審査し、適当と認める場合は、実施権者欄に氏名及び確認を行った日付を記載し、評価者に送付する。

② 調整者による調整が適当でないと実施権者が認める場合には、調整者に再調整（調整者を指定していない職員については、評価者に再評価）を行わせる。

③ 苦情処理の結果、評価結果が適当でないと判断された場合には、実施権者は、再度評価者に評価又は調整者に調整を行わせた後に、①の手続を行う。

(5) 開示

確認終了後、評価者は、評価結果の開示を希望しない被評価者を除き、実施権者から送付を受けた記録書により被評価者に対し開示を行ったうえで、記録書を実施権者に送付する。

(6) 提出・保管

実施権者は、評価者から送付を受けた記録書を任命権者あて提出し、任命権者は、別途定めるところにより、実施権者が第7条第3項に規定する確認を行った日から5年間これを保管する。

II 特別評価

1 期首における手続

実施権者は、記録書に評価期間、所属、職名及び氏名並びに「評価項目及び行動・着眼点一覧表」から職員の職位に対応した評価項目及び行動、着眼点を記載し、評価者に配布するものとする。

2 期末における手続

(1) 評価

評価者は、評価者自身が当該評価期間において把握した被評価者の職務遂行状況等を踏まえ、記録書の評価者欄に全体評語及び所見等について記載し、調整者に送付する。なお、評価に当たっては、以下の事項に留意する。

① 全体評語：評価項目及び行動ごとの評価を踏まえ、評語等の解説に従って全体評語を付す。

② 所見：以下の点を参考として記載する。

特別評価においては、その結果が正式任用又は昇任の判断に用いられるこ

とを踏まえ、その判断に資すると考えられる事項を、I 2 (2)①ウを参考に可能な限り記載する。

(2) 調整

調整者は、I 2 (3)により調整を行う。

(3) 確認・提出

実施権者は、I 2 (4)により確認を行う。ただし、①において「評価者に送付する」とあるのは、「任命権者あて提出する」とする。

(4) 保管

任命権者は、II 2 (3)により実施権者から提出された記録書を保管する。

III その他

1 評価期間中に職員が異動する場合

(1) 評価者が異動する場合

前任者は、以下のとおり後任者に対して必要な事項を引き継ぐこととし、後任者が評価を行う。

① 能力評価

ア 前任者は、期中の被評価者の職務行動でプラス評価又はマイナス評価の材料となる特筆すべきものについて、所見欄に記載する。

イ 前任者は、全体評語のほか必要に応じて個別評語を仮記載する。

ウ 後任者は、着任後の評価期間における被評価者の行動を観察し、所見欄への記載事項、仮記載された評語、申し送り事項、前任者の意見等も参考に評価期間を通じた評価を行う。

② 業績評価

ア 前任者は、全体評語を仮記載するとともに、目標ごとにそれまでの業務の遂行状況に関し把握している事項を所見欄に記載する。

イ 前任者は、既に業務が完結している目標については個別評語を仮記載する。

ウ 前任者は、期中において被評価者に目標以外で顕著な取組があった場合には、所見欄に記載する。

エ 後任者は、被評価者の業務内容や目標等の変更を行う場合には、目標変更の面談を行い、業務内容や目標を修正・変更させる。また、困難度・重要度の変更を行う場合には、面談等を通じて、被評価者と認識の共有を図る。

オ 後任者は、個別目標について評語を記載するとともに、目標以外の取組や所見欄への記載事項、仮記載された評語、申し送り事項、前任者の意見等も参考に評価期間を通じた評価を行う。

(2) 被評価者が異動する場合

① 能力評価

ア 被評価者の異動前における評価者は、期中の被評価者の職務行動でプラ

ス評価又はマイナス評価の材料となる特筆すべきものについて、所見欄に記載する。

イ 被評価者の異動前における評価者は、全体評語のほか、必要に応じて個別評語を仮記載し、異動後の評価者に通知するものとする。

ウ 被評価者の異動先における評価者は、異動後の評価期間における被評価者の行動を観察し、所見欄への記載事項、仮記載された評語、申送り事項、異動前における評価者の意見等も参考に評価を行う。

② 業績評価

被評価者は、異動先において評価者と面談を行い、前任者の目標等を参考にし、残期間の目標等を設定する。その際、必要に応じて困難度・重要度を設定又は変更する。

目標設定が困難な場合は、業務遂行に当たっての重点事項や留意事項等について明確にし、期末に振り返る形で評価することをあらかじめ確認するなど、果たすべき役割の確定を行う。

異動先における評価者は、当該被評価者に係る異動前の評価者からの申送り事項等があれば、それらも勘案して評価を行う。

なお、当該被評価者に係る異動前の評価者による異動先の評価者への申し送りは以下のとおりとする。

ア 被評価者が異動前に立てた目標ごとに個別評語を仮記載するほか、全体評語を仮記載する。その際、目標等に対し異動時点での達成状況が低い場合には、目標達成に向け、その時点で求められる進捗状況にあるかどうかという観点から評価を行うこと。

イ 当初設定した目標以外で顕著な取組があった場合には、記録書の「2. 目標以外の業務への取組状況等」欄に記載する。

2 併任の職員の場合

人事評価の実施は、本務において行うものとし、併任者については、併任先において評価期間を通じた勤務の実態がある場合には、本務において行われる評価の参考とするため、併任先の評価者に当たる者による仮の評価を行うものとする。

3 留学中の職員

留学中の職員に対する評価は、大学等の試験結果、取得単位数等の情報を収集し、それらを総合的に勘案して、能力評価及び業績評価に係る評価を行うものとする。

4 休職中の職員その他人事管理上配慮が必要な職員

(1) 定期評価における能力評価又は業績評価の評価期間の全てにおいて休職している職員については、当該定期評価を実施しないものとする。

(2) 定期評価における能力評価又は業績評価の評価期間において一定期間休職していた職員については、実際に勤務した期間について評価を行うものとする。

(3) 人事管理上配慮が必要と考えられる職員については、目標設定・開示・面談等の手続については、実施規程第6条、第8条第1項及び第2項並びに第9条の規定にかかわらず、実施権者の指示を受けつつ、当該職員に係る健康管理医

等の助言等も踏まえ、当該職員の状態に配慮した取扱いをするものとする。

業績評価に係る目標等の設定における留意事項

1 目標等の設定

目標は、当該評価期間において被評価者が果たすべき役割を明確化・共有化するために設定するものである。このため、評価者は、組織目標との整合性や、既存業務の改善・見直し、超過勤務の縮減、ワーク・ライフ・バランスへの取組など業務をより効率的に行う観点等に留意し、できるだけ具体的に（何を、いつまでに、どのように、どの程度まで）目標を設定することが求められる。

また、職務内容等によっては、期首面談の段階における具体的な目標の設定が困難なものもあり、抽象的な記述にならざるを得ない場合もあることから、あらかじめ職務遂行に当たって留意すべき事項等を定めておき、期末時点で被評価者の職務遂行状況を振り返って評価を行うことも考えられる。

以上を踏まえ、目標等の設定に当たっては、以下の留意事項を念頭に置きつつ、期首面談に取り組むものとする。

2 評価者は、以下の点について留意すること。

(1) 職位にふさわしい目標か

目標レベルを低位に置いて達成度を上げ、高い評価を得ようとすることを回避するため、被評価者が安易な目標を設定しないよう確認し、不十分と認められる場合には改善を指導すること。

(2) 組織目標との整合性がとれているか

被評価者が、組織として目指すべき方向性を考慮しない目標、安易な目標等に固執するような場合には、評価者が適正な目標等を定めて、本人に伝達すること。

(3) 抽象的な目標にならざるを得ない場合にどのように評価するか

質的な目標又は到達すべき段階を想定した具体的な目標設定が困難な場合は、当該評価期間中の職務を進めるに当たっての重点事項や特に留意すべき事項等、当該期間中に意識を集中させるべき点を明確化する等の工夫を行うこと。この場合には、期末時点で被評価者の職務遂行状況を振り返って、結果的にどのように職務を成し遂げたか、貢献できたという観点から評価すること。

(4) 評価補助者を置いた場合には、被評価者の記載した目標が、実際の業務分担に照らして適切かどうか助言を求めることもできる。

3 困難度・重要度の設定

複数の目標を設定した場合、それぞれの内容により、達成が困難な目標、容易な目標、業務上に占めるウェイトの高い目標など様々なものがあり得る。それらについて、評価を行う際に考慮することができるよう、必要に応じ、困難度・重要度を設定することができる。

評価者は、困難度・重要度を設定した場合には、記録書の該当箇所に困難度・重要度を示す記号を付すものとする。

(1) 困難度

目標等の困難度が、被評価者の属する職位における一般的な目標と比べて特に高いと認められる場合に「◎」を、一般的な目標と比べて達成が容易であると認められる場合に「△」を記載する。その他の場合には記載しない。

困難度の設定に当たっては、以下の点等について考慮するものとする。

- ① 「質」：前例がない新たな業務
- ② 「量」：通常の業務量に比して、著しく莫大な業務量となるもの
- ③ 「速度」：通常の処理に要する期間より著しく短期に処理する必要があるもの

(2) 重要度

目標等の重要度が、被評価者の属する職位における一般的な目標と比べて特に高いと認められる場合に「◎」を、一般的な目標と比べて重要度が低いと認められる場合に「△」を記載する。その他の場合には記載しない。

(3) 設定の仕方等

困難度・重要度は、期首において目標等を確定する際に、評価者においてその要否も含め判断し、設定することを基本とする。

評価者は、面談等を通じ、評価者と被評価者の困難度・重要度に関する認識を共有するよう努めることとする。

なお、困難度・重要度は、状況の変化により変わり得るものであるため、期中又は期末にあらためて設定又は変更することもできる。

4 その他

職務内容や被評価者の属する職位に応じ、以下のような目標を設定することができるものとする。

(1) 評価期間中で成果が出せない業務

中長期的な成果を意識した上で、当該評価期間中の到達水準を目標とする。

(2) 期首の段階で具体的（定量的）な目標が定められない業務

期首に設定する目標は抽象的（定性的）なものとし、期末に具体的成果を検証する。

(3) ルーティン業務

業務の効率化や業務改善など当該評価期間における重点事項、留意事項に着目した目標とする。

(4) チームで取り組む業務

個々の役割を明確にする形で細分化し、当該評価期間の取組などにどのように貢献したか、期末に具体的成果を検証する。

苦情対応要領

1 苦情相談

(1) 苦情相談の申出

- ① 職員は、人事評価について苦情がある場合に、1 (1)②の場合を除き、職員の所属する部局等の相談員に、口頭、電話又はメール等によりいつでも相談することができる。
 - ② ただし、第8条（第12条第2号において準用する場合を含む。）の規定により開示された評価結果に関する苦情については、当該評価結果の開示が行われた日の翌日から起算して1週間以内（閉庁日を除く。）に限り申し出ることができる。
- ※ 職員が併任者である場合、開示された評価結果に関する相談については本務の所属する相談員に申し出るものとするが、その他の相談については本務及び併任先の所属する相談員のいずれにも申し出ることができる。

(2) 苦情相談員の対応

- ① 相談員は、苦情を申し出た職員の意向を確認した上で、必要に応じ評価者に伝達する又は改善を促すなど適切に対応する。
- ② 相談員は、職員が苦情相談の結果について納得しない場合には、2 (1)②における開示された評価結果に関する苦情処理への申出期間に留意し、苦情処理の手続に移行できることを教示する。

2 苦情処理

(1) 苦情処理の申出

- ① 職員は、第8条（第12条第2号において準用する場合を含む。）の規定により開示された評価結果に関する苦情又は苦情相談では解決できなかった苦情（開示された評価結果に関する苦情を除く。）について、苦情処理窓口に別添様式1「苦情処理申出書」の様式に従い、苦情を申し出ることができる。
 - ② ただし、苦情処理の申出は、開示された評価結果に関する苦情については、当該評価結果の開示が行われた日の翌日から起算して1週間以内（閉庁日を除く。）、それ以外の苦情については、1 (2)②の教示を受けた日の翌日から起算して1週間以内（閉庁日を除く。）に限り申し出ることができる。
- ※ なお、職員が併任者である場合、開示された評価結果に関する苦情については本務の所属する窓口申し出るものとする。
- ③ 上記②の開示された評価結果に関する苦情の申出は、当該評価結果に係る評価期間につき1回に限るものとし、職員が当該申出に係る苦情処理の審理結果に納得しない場合であっても、再度の申出は認められない。
 - ④ 申出書の提出は、苦情処理窓口への持参又は郵便、メール若しくはファックスでの苦情処理窓口への送付により行う。

- ⑤ 申出は申し出る職員に基づき、職員本人の名義により行うものとする。
なお、職員本人以外の者が窓口で苦情処理申出書を提出する場合は、苦情処理窓口の職員が職員本人に申出の意思を確認するものとする。
 - ⑥ 苦情を申し出る職員は、苦情処理窓口が事実調査のために行う聴き取りへの同席人の出席及び職員本人以外の者に対する聴き取り・調査等の実施について併せて申し出ることができる。
- ※ 同席人及び職員本人以外の者からの聴き取り及び調査等の実施については、苦情処理窓口において、事実関係の確認に必要かどうかの観点から判断される。
(2(2)③※参照)

(2) 苦情処理窓口の対応

- ① 苦情処理窓口は、苦情処理申出書の形式審査を行い、苦情処理の対象でない案件であれば却下するほか、形式的不備等があれば苦情を申し出た職員に補正を求める。
 - ② 苦情処理窓口は、申出を受理する場合には申し出た職員及び必要に応じ評価者・調整者に通知し、申出を却下する場合には申し出た職員にのみ通知する。
 - ③ 苦情処理窓口は、事実確認のため、苦情を申し出た職員、苦情を申し出た職員の評価者その他必要があると認める者からの聴き取り、必要な書類収集等の事実調査を行う。
- ※ 苦情処理窓口は、聴き取りに際し、事実関係の確認に必要があると判断する場合には、2(1)⑥の申出に応じ、申し出た職員の希望する者を同席させ、申し出た職員の希望する者からの聴き取り及び調査等を行う。この場合、苦情処理窓口は、同席人の人数及び発言の制限等を行うことができる。
- ④ 上記③の聴き取りは、面談又は電話若しくはメール等による方法のうち、苦情処理窓口が最も適当と認める方法により行う。なお、事実調査を行う場合は、申し出た職員等の勤務に出来る限り支障を及ぼさないよう配慮して行うものとする。
 - ⑤ 上記③において、苦情処理窓口に呼び出された職員の聴き取りに関する対応は、職務として取り扱う。
 - ⑥ 苦情処理窓口は、聴き取りの結果のほか、必要な書類等の収集及び取りまとめを行い、事実調査に係る調書を作成して書面により審理機関に提出する。

(3) 審理機関における対応

- ① 審理機関は、苦情処理窓口から提出された調書等に基づき審理を行ったうえで、審理の結果について、総務企画部総務課長が決裁を行うものとする。
- ② 審理機関は、苦情を申し出た職員に関する人事評価の実施権者に対し、審査の結果を文書により提出する。
- ③ 実施権者は、審理機関からの審理結果を別添様式2「苦情処理結果通知書」の様式に従い、苦情を申し出た職員及び必要に応じ関係者に通知する。

3 その他

(1) 苦情相談及び苦情処理の記録の報告

相談員及び苦情処理窓口は、苦情相談及び苦情処理の具体的な内容を別添様式 3「苦情相談／苦情処理の申出・記録シート」の様式に従い適宜記録し、実施権者は、所掌する相談員及び窓口からの記録をとりまとめ、総務企画部総務課に報告するものとする。

(2) 人事院の苦情相談等への申出についての教示

相談員及び苦情処理窓口は、苦情への対応に際し、苦情の内容が評価結果に基づき決定された任用・給与等に関するもの等の場合には、苦情を申し出た職員に対して、苦情内容に応じ、人事院への苦情相談、審査請求等ができ得ることを教示するものとする。

苦情処理申出書

令和 年 月 日

(人事評価実施権者) 殿

申出人 (氏名)

印

以下のとおり苦情を申し出ます。

1. 申出人

所属・職名 _____

2. 申出人の評価者及び調整者

評価者 所属・職名 _____

氏 名 _____

調整者 所属・職名 _____

氏 名 _____

3. 申出の内容 (該当する内容に○を付す)

[評価結果に関するもの / 左記以外の苦情相談で解決しなかったもの]

(申出の具体的な内容)

受付日：令和 年 月 日

受付者：所属・職名 _____

氏 名 _____

苦情処理結果通知書

令和 年 月 日

申出人（氏名） 殿
評価者（氏名） 殿
調整者（氏名） 殿

(人事評価実施権者)

令和 年 月 日付申出のありました苦情については、審理機関における審理の結果、下記のとおりとなりましたので通知します。

記

1. 結果

2. 理由

苦情相談／苦情処理の申出・記録シート

受付日：令和 年 月 日

受付者：所属・職名

氏名

1. 申出人 所属・職名
氏名

2. 申出人の評価者及び調整者
評価者 所属・職名
氏名

調整者 所属・職名
氏名

3. 申出の具体的な内容

4. 対応結果

① 対応状況等

② 申出人への説明

説明日 令和 年 月 日

説明者 所属・職名

氏名