

論点整理(論点15)における選択肢は、以下のとおり整理されている。

- A案: 苦情処理共同調整会議と同様の仕組みを設ける
- B案: 労使自治の原則に基づき労使間の合意により苦情処理機関の設置を決定
- C案: 職員の代表を選出し、当該職員の代表が当局代表とともに苦情処理を行う
- D案: 第三者機関が苦情の処理に当たる
- E案: 苦情処理の仕組みを新たに設けることは行わない

現在、一般職非現業国家公務員についての苦情処理は、人事院(人事院規則に基づくもの)及び各府省(セクハラ、人事評価以外は事実上の措置。職員等は参加せず当局のみで実施)で行われているところ。

このことを踏まえれば、上記の選択肢について、以下の観点から下の表のとおり整理できるのではないかな。

- 当事者による苦情処理としては、(1)当局＋職員団体で実施するもの、(2)当局＋職員代表で実施するもの、(3)当局のみで実施するもの(現状)の三通りが考えられ、これらは並立する必要はないものと考えてよいのではないかな。
- 現在も人事院と各府省との両方で苦情処理が行われていることから、当事者において実施する苦情処理と第三者機関において実施する苦情処理とは、並立する余地があるのではないかな。

当事者による 苦情処理 第三者機関に よる苦情処理	当局＋職員団体で 実施する	当局＋職員代表で 実施する	当局のみで 実施する	実施しない
実施する	①	②	③	④
実施しない	⑤	⑥	⑦	⑧

苦情処理の制度化について検討する際には、以下のような観点が考えられるのではないか。

- 当事者による苦情処理と第三者機関による苦情処理とは、どちらかがあれば足りるのか、その双方が必要か。また、中央人事行政機関(使用者機関)が苦情処理を実施する必要性についてどう考えるか。
- 複数の機関において苦情処理を実施することが適当とする場合には、その役割、取り扱う事項、対象者等を区別するなど、相互の関係について何らかの整理を行う必要性についてどう考えるか。
- 苦情処理は集团的労使関係は扱わず、協約を踏まえた個々人の人事処理も含めて個別の問題のみを扱うものと考えられるため、職員団体への加入の有無や、加入する職員団体の如何に関わらず、すべての職員を同じ取扱いとすることが制度的に担保される必要があると考えられるが、当事者による苦情処理に職員団体や職員代表が参画するとすれば、その意義をどのように捉えるべきか。

【論点】

15 苦情処理システムのあり方

苦情処理共同調整会議など苦情処理の仕組みの設置について、どのように考えるか。

【論点の整理】

A 案：苦情処理共同調整会議と同様の仕組みを設ける。

（メリット）労使間の決定的対立・抗争にまで発展することを防止、等。

（デメリット・留意事項）中央・府省の設置単位や地方支分部局での対応を検討要、等。

B 案：労使自治の原則に基づき労使間の合意により苦情処理機関の設置を決定。

（メリット）自律的労使関係の趣旨に沿う、より柔軟な仕組みを構築できる可能性。

（デメリット・留意事項）当局と協約を締結していない職員団体の組合員、非組合員及び協約締結権を付与されない職員の勤務条件に関する苦情処理について対応方法を検討要、等。

C 案：職員の代表を選出し、当該職員の代表が当局代表とともに苦情処理を行う。

（メリット）多様な苦情について、より適切かつ実態に即した処理が可能、等。

（デメリット・留意事項）職員団体と職員代表制度が果たす役割について整理要、等。

D 案：第三者機関が苦情の処理に当たる。

（メリット）組合員以外も含め、非現業職員全体を対象とした制度とできる、等。

（デメリット・留意事項）第三者機関の立場や判断基準等の位置づけを整理要、等。

E 案：苦情処理の仕組みを新たに設けることは行わない。

（メリット）組合員以外も含め、非現業職員全体を対象とした制度にできる、現行制度を大きく変える必要が無い、等。

（デメリット・留意事項）交渉で勤務条件を決定することになった場合、人事院のあり方や現行制度の下で行われている行政措置要求制度等のあり方についても検討すべき、等。

（A 案～E 案を通じた留意事項）

苦情処理を従来のように労使関係の中で処理すると考えるのか、個人の個別の問題を中心に処理するものとするのかで制度設計は変わってくる。個別の苦情処理については労使間において処理するというよりは、中立的、専門的な立場からの判断が必要なケースがある。どのような苦情処理制度を構築するにせよ、最終的には中立・専門的知見を持った第三者が判断または関与するような仕組みを設けないとしかるべく活用されない可能性がある。

【これまでの議論】

（検討委員会での議論）

- 結論としては、A案のとおり現業公務員などにも設置されている苦情処理共同調整会議に準じた機関の設置が必要と考えている。その構成については、労使で基本的に構成すべきではないか。一方の当事者によって処理されるというようなことがあってはならないと考えている。

なお、その全体を考えた場合に、C案にある職員代表制については検討してしかるべきものを持っている、そうした方法の1つではないかと考えている。【山本委員】

- 結論から申し上げますと、E案が適当であると考えている。今でも人事院における勤務条件に関する行政措置要求制度、不利益処分審査制度、苦情相談等があるので、これを今議論されている第三者機関との関係でどのように引き継ぐか、もちろん必要に応じて、それらの機能の充実について検討していけばよいのではないかと。【村木委員】