

職員総合相談センターの運営について

対象受検機関：人事委員会事務局任用審査課

事務事業の概要	検出事項	改善を求める事項(意見)
<p>1 事業目的及び概要                      平成13年行財政計画(案)に基づき、職員が安心していきいきと働けるよう、健康や職場の悩みなどに関する総合相談体制の整備として、平成14年度に人事室に相談センターを設置する。その後、平成15年に主な機能を総務サービス課に移管した。                      地方公務員法の改正により、平成17年4月1日より職員の勤務条件その他の人事管理に関する苦情相談に対応することが人事委員会の業務に加えられたことから、職員総合相談センター(以下「相談センター」という。)の基本的な機能を総務サービス課から、人事委員会に移管した。</p> <p>2 相談に対する取組状況                      (1) 相談機能(令和4年6月現在)                      ・相談内容の区分：給与関係、勤務時間、休暇・研修、任用、職場の人間関係、パワハラ、その他人事管理に関するもの、人事異動、人事評価、セクハラ、公正職務執行、健康、ストレス                      ・相談対象職員の範囲：知事部局等の一般職員(一般職非常勤職員、公益的法人等派遣職員及び技能労務職員を含む。)府立学校等の教職員(一般職非常勤職員を含み、技能労務職員を除く。)警察職員(一般職非常勤職員を含み、技能労務職員を除く。)                      ・相談方法：面談、電話、電子メール、手紙、FAX等                      ・面談・電話による相談：10時から16時30分(土、日、休日を除く)、メール、ファックスでの相談は終日受付                      ※やむを得ない事情があり、相談時間以外に面談を希望される場合は、調整することとしている。                      ※来所による面談は、原則として予約不要としているが、相談が重複しないよう、できる限り事前連絡をお願いしている。</p> <p>(2) 相談体制                      ・担当職員構成                      総数5名の内、職員が2名、非常勤職員が3名となっている。                      ・府職員と非常勤職員の役割分担                      府職員の2名は、課長級と主査級の職員となっている。課長級職員は相談センター長としてセンター業務を統括し、所属への相談事案の伝達・調整等を行い、主査級職員は相談内容の集計及び分析等を担うとともに、面談の際に複数相談員の確保ができない場合は相談対応を行うこととなっている。                      非常勤職員の3名で、相談員として相談業務を行っている。                      ・相談対応                      電話での相談は、最初に電話対応したものが対応し、メールは相談員全員で回答内容を検討している。また、面談は原則2名で対応している。                      相談員は、地方公務員法及び人事委員会規則により守秘義務が課せられている。</p>	<p>1 相談員の相談対応に際して手引を作成しているものの、平成28年以降更新されていない。相談対応に関連する制度改正等の内容は、別途収集されているものの、手引において一覧で確認できる状況になっていない。                      今後、相談員の交代が生じた場合に、組織としての考えに基づく対応や相談業務のスキル継承が適切に行われない懸念がある。</p> <p>2 相談事業を基に、任命権者に対して毎年度相談内容別件数の推移を提供している。                      しかしながら、提供されているものは相談センターに寄せられた全体の相談状況であり、任命権者の働きやすい職場づくりに資するための十分な情報が提供されているとは言えない。</p>	<p>1 相談に対する適切な対応や相談業務のスキル継承が円滑に行えるよう、相談対応に必要な制度改正等最新の情報を一覧で確認できるよう手引の整備を図りたい。</p> <p>2 個別の相談事案の解決に留まらず、任命権者がハラスメントの未然防止など働きやすい職場環境づくりの取組が進められるよう、部局ごとの状況を提供するなど、相談事案の処理を通じて蓄積された情報について、個人情報の保護との両立を図りながらさらなる活用を検討されたい。</p>

(3) 相談件数、相談の傾向、相談に対する取組

■相談内容別件数 (単位：件)

年度	R1	R2	R3
合計	234	244	325
パワーハラスメント	46	52	77
職場の人間関係	39	30	74
その他人事管理に関するもの	43	41	38
上記以外 (※2)	106	121	136

※1 件数は、相談の延べ回数を集計。(同一人物で、同じ内容の相談でも、複数回相談があった場合、その回数を計上)

※2 上記以外には、休暇(休業)・研修、任用(採用、昇任、職変等)、ストレス、健康、人事異動、人事評価、給与関係(給料・手当・旅費)、勤務時間、セクシュアル・ハラスメントを含む。

近年、相談件数は増加傾向にあり、主な相談はパワハラ、職場の人間関係の相談で、相談件数の3～4割を占めている。令和3年度の相談件数の内、相談の手段別件数は、電話144件、メール115件、面談62件、FAX4件となっている。

法的相談があった場合、専門相談員(弁護士)への相談が可能となっている。

なお、専門相談員への相談は、令和3年度から過去3年間において実績はない。

(4) 事案等の報告

相談員は、事案ごとにその概要及び処理状況について苦情相談記録票を作成し、その都度相談センター長に報告を行い、人事委員会へは四半期ごとに報告している。

(5) 相談事案の終了の判定

助言・アドバイス・質問に対する回答を求めるものであれば、助言・アドバイス・回答を行った時点で終了と判断し、相談者の意向に基づき所属等に伝達などの必要な措置を行った場合には、伝達した旨や所属等の考えや対応等を相談者に連絡した時点で終了と判断している。なお、同一事案について再度の相談があれば受け付けるとしている。

(6) 相談対応手引の作成

相談業務の手引を作成し、制度の改正等新たな情報については、職員が関係各課等から適宜情報収集を行い、相談員と情報を共有しているが、手引については、平成28年以降更新されておらず、職場におけるパワー・ハラスメントの防止及び対応に関する指針の改定(令和2年)などは反映されていない。

3 任命権者に対して行った、情報提供、研修の実施、助言等(令和元年度～令和3年度)

情報提供(※)：相談内容別件数の推移を提供している。

※個々の事案に関する個人情報を情報提供するものではなく、今後の人事管理に活かすことができるよう、相談センターに寄せられた内容別の件数を提供している。

研修の実施：新任課長補佐級研修において相談センターの紹介、周知などを実施している。

助言等：任命権者に対して、「職員の給与等に関する報告及び勧告」の際に働きやすい職場環境の構築について人事委員会意見として申出を行っている。