第５節　苦情相談

苦情相談制度は、職員から勤務条件その他の人事管理に関する苦情の申出及び相談があった場合に、人事院が指名した職員相談員が職員に対し助言を行うほか、関係当事者に対し、人事院の指揮監督の下に、指導、あっせんその他の必要な措置を行うものであって、規則13―５（職員からの苦情相談）に定められた手続に従って行われている。

このような職員からの苦情を迅速に解決するための苦情相談業務は、能力実績重視の人事管理が求められている中で、公務能率の維持・増進の観点からもますます重要になってきている。

最近５年間の苦情相談の件数は、図７―２のとおりである。

平成25年度に受け付けた苦情相談件数は866件で平成21年度をピークに前年度比で４年連続の減少となった。減少の要因として、各府省における人事評価に関する苦情相談・苦情処理の実施を契機に、一般の苦情相談についても苦情相談受付体制の整備と職員への周知が進展したことや迅速かつ円滑な解決のため、事案の内容に応じ所属職場における解決努力を促す対応を人事院から積極的に行ったことが考えられるが、依然としてセクシュアル・ハラスメントやパワー・ハラスメント、いじめ・嫌がらせなどの複雑で解決の容易でない相談が多い状況にある。内容別件数は、図７―３のとおりである。

また、人事院の本院及び各地方事務局（所）では、各府省と密接な連携を取りながら苦情相談体制の充実を図る必要から、「苦情相談に関する府省連絡会議」や「各府省苦情相談担当官研修」を開催した。

図７―２　苦情相談件数の推移

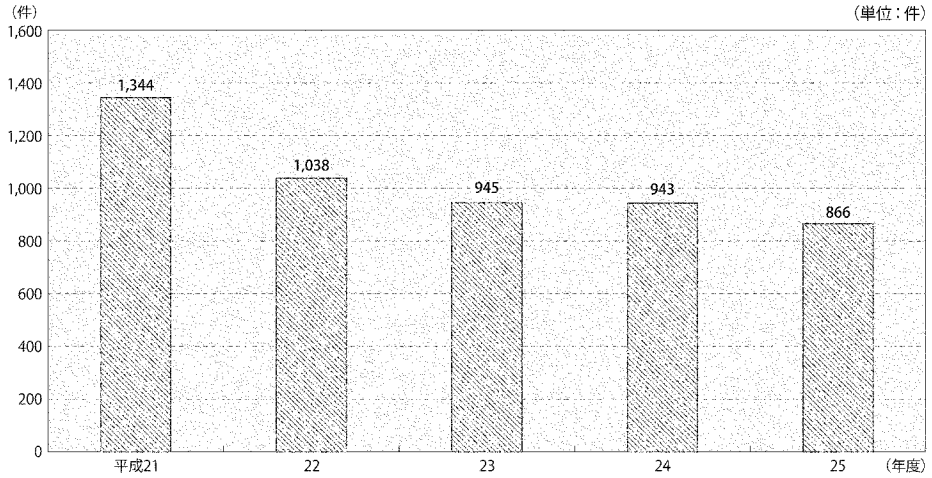
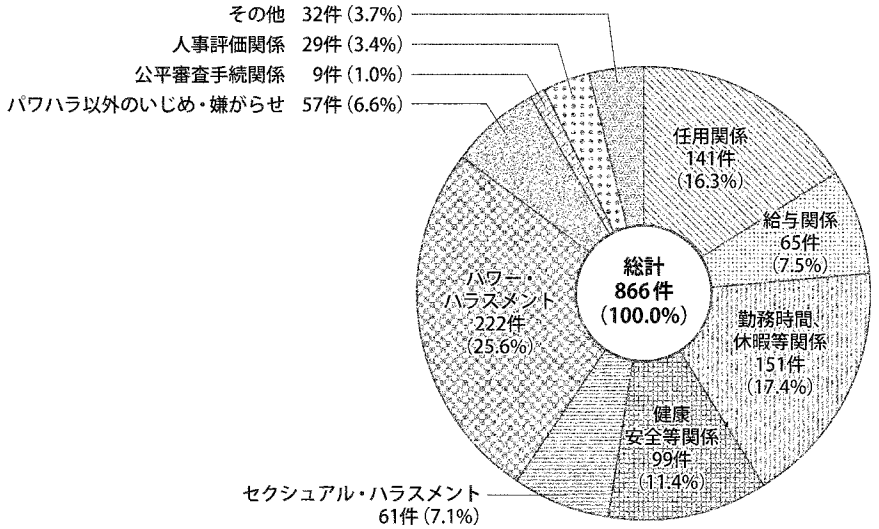


図７―３　平成25年度苦情相談の内容別件数



第８章　国際協力

グローバル化の急速な進展の中、人事行政の分野においても国際協力や国際交流の重要性は高まっており、開発途上国政府や国際機関への技術協力を目的とする日本の公務員に対する派遣要請に加え、各国政府職員の人材育成や公務員制度の整備等に向けた支援の要請も数多く寄せられている。

人事院は、派遣法の適正な実施や、各国政府職員等の研修に関する協力、中国・韓国との連携などを通じて、人事行政分野における国際協力を推進している。

第１節　派遣法による派遣状況

各府省は、派遣法に基づき、国際協力の一環として、条約その他の国際約束や我が国が加盟している国際機関、外国政府の機関等の要請に応じ、職員をその同意の下にこれらの機関に派遣している。

平成24年度において新たに国際機関等に派遣された職員は143人で、前年度と比べると４人減少している。一方、平成24年度中の復帰職員数は119人であり、平成24年度末における派遣職員数は424人で、前年度と比べると14人増加している（図８―１）。

また、派遣期間が５年を超える新たな派遣又は更新の場合には人事院に協議することとされており、平成24年度には１件の協議があった。

平成24年度末の派遣先機関別及び派遣先地域別の状況は、図８―２及び図８―３のとおりである。