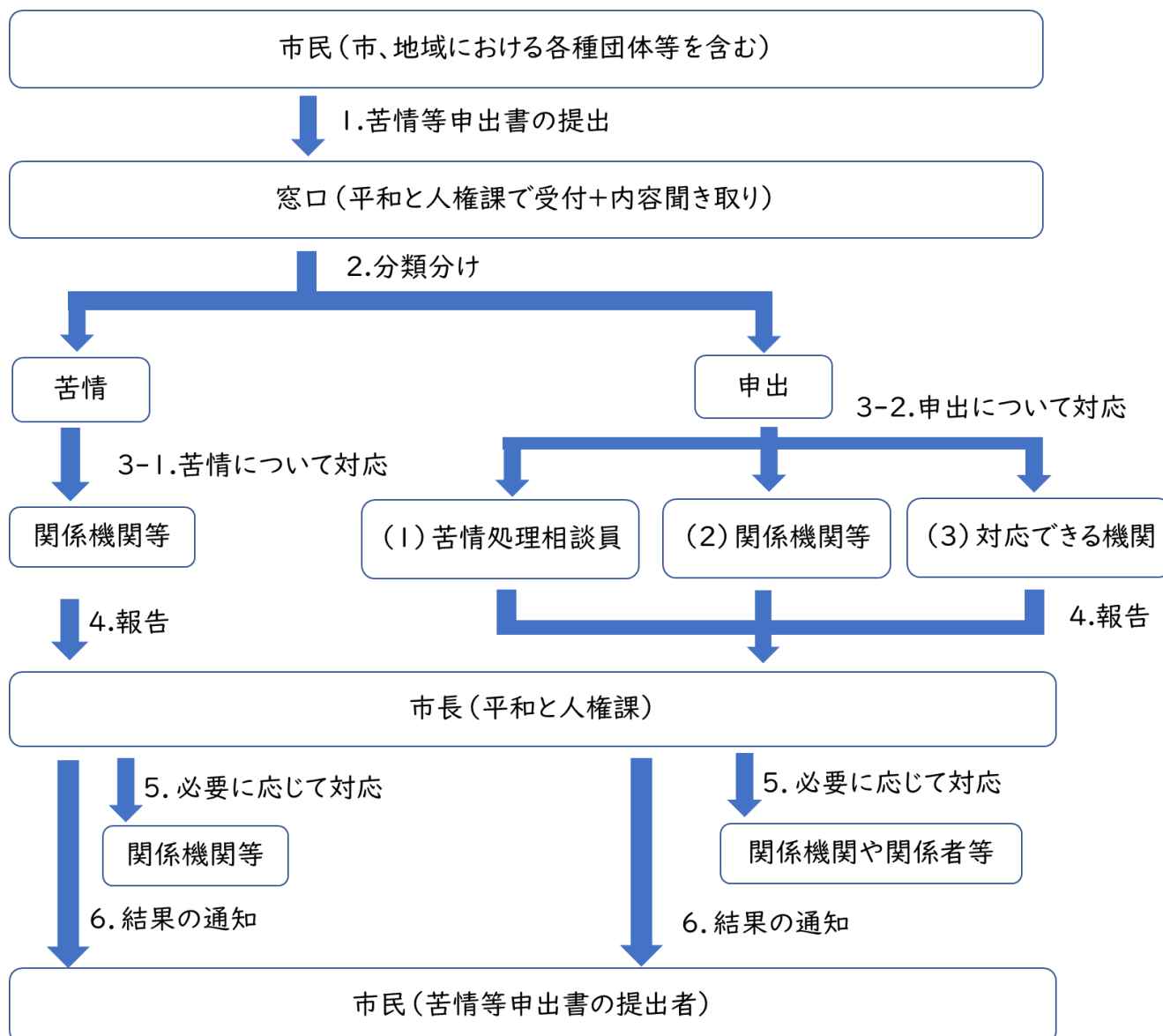


苦情処理について(2023/1/10 修正)

※ 苦情等申出書が提出された場合のフロー案です。



1. 苦情等申出書の提出

苦情等申出書(様式)(以下、「申出書」とする。)を平和と人権課へ提出。

平和と人権課で苦情等申出書の提出者に対し、内容についてヒアリングする。

2. 分類分け

平和と人権課で申出書や申出書の提出者から聞き取りした内容を確認して、次の 2 つに分類分けをする。

苦情 市施策における男女平等推進に関するもの

申出 アウティングや多様な性に関する差別も含む男女差別等による不利益やハラスメント等に関するもの

※ 申立書の提出対象は「市が実施する男女平等の推進に関する施策等についての苦情」又は「男女差別による不利益、セクシュアル・ハラスメント若しくは暴力等により人権を侵害された場合における市民からの申出」。そのうち苦情処理相談員が対応する可能性があるのは、後者の申出のみ。

3-1. 苦情 について対応

- (1) 平和と人権課は、必要に応じて関係部署に苦情内容について伝え、情報収集をする。
- (2) 関係部署は、申出の対応について対応する。

3-2. 申出 について対応

(1) 苦情処理相談員に相談をする場合

- ① 平和と人権課は、苦情処理相談員に申出を受け付けた際の情報を提供する。
- ② 平和と人権課は、苦情処理相談員と申出書の提出者との相談を必要に応じて調整。
- ③ 苦情処理相談員は、必要に応じて申出書の提出者と相談を行う。
- ④ 平和と人権課は、関係者(所属する団体等)に確認できる範囲で状況を確認する。
- ⑤ 平和と人権課は、苦情処理相談員に関係者(所属する団体等)から収集した情報を提供する。
- ⑥ 苦情処理相談員は、①④の情報と③の相談の情報を基に、申出内容への対応について判断をし、平和と人権課へ報告をする。

(2) 平和と人権課のみで対応する場合

- ① 平和と人権課は、担当部署等に状況を連絡する。
- ② 平和と人権課は、必要に応じて情報を収集する。
- ③ 担当部署等は、申出内容への対応について判断をし、平和と人権課へ報告する。

(3) パターン 3(対応が不可能な事案の場合)

- ① 関係機関等で対応が不可能な事案については、当該事案を処理することができる機関を照会する。

4. 報告

平和と人権課は、3 の対応を踏まえて市長に報告する。

5. 対応

市長は、4 の結果に基づいて、必要な対応や、必要に応じて「指導 or 助言 or 是正の要望」を関係機関等または関係者(所属する団体等)に行う。

6. 通知

市長は、苦情等処理通知書(様式)で対応結果(及び必要に応じて他の機関等の紹介)を申出書の提出者に通知する。

男女平等基本条例より抜粋

(苦情処理窓口の設置)

第 12 条 市が実施する男女平等の推進に関する施策等についての苦情 又は 男女差別による不利益、セクシュアル・ハラスメント若しくは暴力等により人権を侵害された場合における市民からの申出 を適切かつ迅速に処理するため、苦情処理窓口を置く。

- 2 前項に規定する苦情又は申出は、前項の苦情処理窓口を通して行うものとする。
- 3 市長は、市民から前項の規定による苦情又は申出があった場合において、必要に応じて当該苦情の原因となった施策を行う関係機関等に対し資料の提出及び説明を求め、必要があると認めるときは、当該関係機関等に対し指導、助言、是正の要望等を行うことができる。
- 4 第 2 項による市民からの申出により、前項による関係機関等では対応不可能な事案の場合は、申出者に対し当該事案を処理することができる機関を照会する等、申出者に対し適切な対応措置を講ずるものとする。
- 5 市長は、第 2 項の規定による申出について、適切かつ迅速に対応し、前 2 項に規定する事務を処理するため、男女平等苦情処理相談員(以下「相談員」という。)を置くことができる。
- 6 相談員は、2 人以内とし、男女平等問題について深い理解と見識のある者のうちから市長が委嘱する。
- 7 相談員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。
- 8 前各項に定めるもののほか、申出に関する必要な事項は、規則で定める。

日野市男女平等基本条例施行規則より抜粋

(申出の方式)

第 3 条 条例第 12 条第 2 項の規定により苦情又は申出をしようとする場合は、男女平等苦情等申出書(第 1 号様式)による。

(申出の受付及び処理)

第 4 条 市長は、条例第 12 条第 2 項の規定による苦情又は申出については、企画部平和と人権課において受付を行う。

- 2 市長は、前項の受付を行った場合において、苦情又は申出をした者に処理の結果について、男女平等苦情等処理通知書(第 2 号様式)により通知するものとする。