

## 春日井市消防本部苦情等相談窓口設置要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、消防職員からの職場内における苦情等に関する相談（以下「相談等」という。）について、早期に対応し、業務に取り組みやすい快適な職場環境の推進を図るため、春日井市職場における苦情相談処理制度に関する要綱（平成11年4月1日施行）に定めるもののほか、必要な事項を定めるものとする。

(窓口の設置)

第2条 消防本部における相談等に対応するため、消防本部苦情等相談窓口（以下「窓口」という。）を消防総務課に置く。

(相談員)

第3条 相談員は、消防長が任命する男女それぞれ1名以上の職員をもって充てる。

(相談の受付)

第4条 相談員は、消防職員及び当該職員と密接な関係を有する者からの相談等を受けるものとする。

2 相談等は、原則として面談によるものとする。ただし、これにより難しい場合は、電話、電子メール等によることができる。

3 相談等では、原則として相談者の氏名、役職等を聞き取るものとする。ただし、相談者が匿名での相談を希望する場合は、この限りでない。

(相談後の処理)

第5条 相談等を受けた相談員は、その対応について相談対応表（別記様式）により消防総務課長に報告しなければならない。

2 消防総務課長は、前項の報告を受けた場合は、第三者による調査の必要性について意見を付し、消防長及び副消防長に報告しなければならない。

(相談員の責務)

第6条 相談員は、窓口業務を遂行するに当たり、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 職務上知り得た秘密を漏らさないこと。
- (2) 相談者の名誉、プライバシーその他人格権を侵害することのないよう慎重に対処すること。
- (3) 相談者が職場において不利益を受けることのないよう配慮すること。
- (4) 相談内容を丁寧に聞き取った上で、必要な指導及び助言を行うこと。

(消防長の責務)

第7条 消防長は、消防職員に対し、窓口の存在を周知徹底するとともに、その利用を啓発することにより、職員等が容易に相談できるよう十分配慮するものとする。

- 2 消防長は、消防職員に対し、相談後の取扱いをあらかじめ明示しておくものとする。
- 3 消防長は、報告された事案について第三者による調査が必要であると判断した場合は、春日井市職場における苦情相談処理制度に関する要綱第7条の苦情相談処理委員会の開催を求め、人事課長と協議するものとする。

(庶務)

第8条 窓口に関する庶務は、消防総務課において処理する。

(雑則)

第9条 この要綱に定めるもののほか、窓口の運営について必要な事項は、消防長が定める。

附 則

この要綱は、平成29年11月1日から施行する。

この要綱は、令和4年12月1日から施行する。

## 相 談 対 応 表

受付日時	年 月 日 時 分 ~ 時 分				
相談場所					
相談員	所属		職員番号		氏名
相談者	相談者が匿名を希望する場合は、空白とし、匿名希望に○を付す。				
	所属		職員番号		氏名
	階級		年齢		匿名希望
事前説明	<b>必ず相談員から相談者へ事前に説明してください</b>				
相談者からの 相談内容					
相談員の 対応内容					
最終的な 相談者の要望					
相談者の要望 に対する対応					
【消防長】 第三者による 調査の必要性					