

令和 7 年度

新 宿 区 区 民 の 声 委 員 会 運 営 状 況 報 告 書

期間 令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 日

令和 8 年 7 月

新宿区区民の声委員会

目 次

	頁
I 区民の声委員会の職務の概要	1
II 苦情申立て等の受付及び処理状況	
1 苦情申立て等の受付状況	2
2 苦情申立て等の処理状況	7
参考資料	
資料1 苦情申立ての処理事例	9
資料2 苦情・相談等の事例	15
資料3 苦情申立ての処理の流れ	17
資料4 新宿区区民の声委員会条例	18
資料5 区民の声委員会委員	26

I 区民の声委員会の職務の概要

新宿区区民の声委員会制度は、区政に関する苦情を簡易迅速に処理するため、平成11年11月に発足した。現在、区民の声委員会の職務は次のとおりである。

○ 苦情申立ての処理

区の機関の業務に関する事項や当該業務に関する職員の行為について利害関係のある人から苦情の申立てがあったとき、公正・中立の立場からその内容を調査して、その結果を苦情申立人に通知する。その際、区の行政執行に問題がある場合には、区の機関に対し問題点を是正するよう勧告したり、苦情の原因が制度そのものにある場合には、制度を改善するよう意見を表明したりすることができる（資料3「苦情申立ての処理の流れ」参照）。

申し立てられた苦情は、条例に基づき、3人の委員の合議によって処理されている。

Ⅱ 苦情申立て等の受付及び処理状況

1 苦情申立て等の受付状況

令和7年4月1日から令和8年3月31日までの1年間に、区民の声委員会に寄せられた苦情やその他の相談等いわゆる「区民の声」は全部で25件あった。

このうち、苦情申立書により苦情の申立てが行われたものは8件あり、これを苦情の内容によって所管部別に見ると、地域振興部に関するものが4件と最も多く、次に環境清掃部、都市計画部及び教育委員会に関するものが各1件あったほか、地域振興部、子ども家庭部及び健康部の三つの部にわたる内容のものも1件あった。

一方、苦情申立てには至らなかった苦情・相談等は17件あった。所管部別では、福祉部に関するものが5件と最も多く、次に地域振興部に関するものが3件、みどり土木部に関するものが2件、総合政策部、総務部、都市計画部に関するものが各1件あったほか、苦情申立ての方法等に関する問い合わせも4件あった。

(表 1) 苦情申立て等の受付状況

区 分		件 数
1 苦情申立書による申立て		8
内 訳	地域振興部、子ども家庭部及び健康部に関するもの	1
	地域振興部に関するもの	4
	環境清掃部に関するもの	1
	都市計画部に関するもの	1
	教育委員会に関するもの	1
2 苦情・相談等		17
内 訳	総合政策部に関するもの	1
	総務部に関するもの	1
	地域振興部に関するもの	3
	福祉部に関するもの	5
	みどり土木部に関するもの	2
	都市計画部に関するもの	1
	苦情申立ての方法等に関するもの	4
3 区民の声委員会の所管外・その他のもの		0
合 計		25

(表2) 所管別苦情申立書受付状況

所 管 部	件 数	内 容
地 域 振 興 部 子 ども 家 庭 部 健 康 部	1	○戸籍住民課の不適切な対応について
地 域 振 興 部	4	○マイナンバーカードが保険証として利用できないことについて ○住民票の除票又はそれに代わる証明書が発行されないことについて ○戸籍住民課職員の無責任な対応について ○新宿区立地域センター労働環境相談員の不適切な対応について
環 境 清 掃 部	1	○生活環境に影響を及ぼしている交通騒音について
都 市 計 画 部	1	○建築調整課の対応について
教 育 委 員 会	1	○図書館で借りた本の汚れについて
合 計	8	

(表 3) 苦情・相談等

区 分	件 数
1 区の機関の業務執行に関する苦情・相談	4
2 職員の対応に関する苦情	8
3 区への要望・意見	1
4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ	4
合 計	17

(表 4) 年度別苦情申立て等の受付状況 (最近10か年)

区 分	(件数)			
	苦情申立書に よる申立て	苦情・相談等	所管外 その他	合 計
平成28年度	8	20	2	30
平成29年度	12	15	2	29
平成30年度	12	27	10	49
令和元年度	9	15	2	26
令和2年度	14	17	2	33
令和3年度	15	22	3	40
令和4年度	15	30	0	45
令和5年度	11	24	0	35
令和6年度	14	22	1	37
令和7年度	8	17	0	25

2 苦情申立て等の処理状況

(1) 苦情申立ての処理状況

苦情申立ての処理状況をみると、苦情申立書を受け付けた8件のうち、申立ての要件を具備しない等の理由により調査しないことが相当であるとしてその旨を通知したものが1件、年度内に調査を終えてその結果を申立人に通知したものが5件あったほか、次年度に処理を持ち越したものが2件あった。

調査を終えて「調査結果通知書」を申立人に送付した上記5件についてその内容を見ると、行政への要望事項を含むものが1件、行政の対応に不備がなかったものが4件であった。

なお、調査の結果、勧告を行ったものや意見を表明するに至ったものはなかった。

(2) 苦情・相談等への対応

当委員会に寄せられる「区民の声」には、苦情申立書を提出するまでには至らない「声」も多い。その中には苦情だけでなく区の事務事業に関する相談や区政への要望・提言のほか、近隣とのトラブルにまつわる不平不満等、様々な苦情以外の「声」も含まれている。当委員会では、書面によらないこれらの苦情や相談等に対しても、中立性とプライバシーの保護に最大限配慮しつつ、積極的な対応に努めているところである。区政への要望や職員に対する意見については、その趣旨を所管課に伝えることで今後の事務改善や接遇等の向上に役立つようにし、区の事務事業に関し詳しい説明や相談を求めている場合には、所管課への橋渡しをしてその対応を依頼する等している。また、相談内容が区の機関以外の業務に関するものについても、適宜、その相談窓口を紹介する等して適切な対応を図っている。

(表5) 苦情申立て処理状況

処 理 区 分		件 数	所 管 部
1 「調査結果通知書」を送付したもの		5	
	(1) 勧告・意見表明をしたもの	0	地域振興部 地域振興部、環境清掃部、都市計画部、教育委員会
	(2) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	
	(3) 行政への要望事項があるもの	1	
	(4) 行政の対応に不備がなかったもの	4	
2 調査しない旨を通知したもの		1	
	(1) 利害関係を有しないものからの申立て	1	地域振興部
	(2) 事実のあった日から1年を経過した事項	0	
	(3) 区民の声委員会条例により処理済の事項	0	
	(4) 判決・裁決等が行われた事項等	0	
	(5) 区議会に関する事項	0	
	(6) 監査委員が結果を報告した事項等	0	
	(7) 附属機関又は専門委員の権限に属する事項	0	
	(8) 区民の声委員会に関する事項	0	
	(9) 調査することが相当でない特別な事情	0	
	(10) その他対象外としたもの	0	
3 調査を中止した旨を通知したもの		0	
4 苦情申立てが取り下げられたもの		0	
5 調査等の継続中のもの		2	地域振興部、子ども家庭部及び健康部 1 地域振興部 1
合 計		8	

資料１ 苦情申立ての処理事例

（事例１）

１ 苦情申立ての対象部署

地域振興部

２ 苦情申立ての趣旨

申立人は、午後２時頃、婚姻による転入届とマイナンバーカード（以下「マイナカード」という。）の書換手続のため戸籍住民課の窓口で申請書類とマイナカードを提出したところ、Ａ職員から転出証明書も出すよう言われた。杉並区にて転出届を提出した際そのような証明書は貰っていない旨を伝えたが、マイナカードに情報が入っていないので転出証明書がないと手続ができないと説明を受けた。

このため、申立人は杉並区の区民事務所に行き、当該証明書の発行申請をしたところ、当該出張所の職員からこのマイナカードにはすでに転出情報が入力されているので証明書は発行されない旨の説明を受けるとともに、この職員が新宿区の戸籍住民課に架電し、マイナカードのみで手続ができることを確認した上、新宿区役所に戻ったらＢという職員がすべて処理して待っているので、受付でＢ職員に取り次いで貰えばいいと調整してくれた。

申立人が戸籍住民課に戻り受付でその旨伝え、番号札を渡され暫く待たされた後、対応したのがＢ職員でないことを知り、Ｂ職員がすべて揃えて対応してくれると聞いている旨を問い尋ねたところ、Ｂ職員が引継ぎをしないで退庁したことが分かった。結局、手続が終了したのは当日午後６時半過ぎであり、申立人はずっと待っていた。

本来マイナカードで手続ができるのに基本的業務を把握していない職員のミスを謝罪することもなく、杉並区の職員の尽力も無駄にして無責任にも帰宅するＢ職員にはあきればかりで、新宿区役所の体制に怒りと不安と疑問を感じる。

３ 調査結果の要旨

(1) 当委員会が調査したところによれば、確認した事実は次のとおりであった。

ア 婚姻による転入届とマイナカードの書換手続について、窓口で誤った案内をしたこと

イ 職員間での情報共有や引継ぎが不十分であったこと

ウ 手続に長時間を要したこと

(2) 結論

ア 手続について誤った案内をしたことについて

マイナカードの導入により国民が享受すべきサービス向上の重点項目の一つが自治体窓口業務における利便性の実現である点を踏まえると、単なる職員の知識不足によるミスでは済まされない問題を孕んでいるものと思料される。即ち、本件職員は当然に身につけておかねばならない基本知識を持っていなかったわけであり、このような職員が窓口業務を担当していたこと自体が憂慮されるものであり、同様な過誤が二度と生じないように全職員一丸となって取り組む必要がある。

戸籍住民課としては、当該職員に指導するとともに、本件を契機として住民記録係において係会を開催して本事案を共有し、再発防止に向けて、改めて住民異動届について研修を実施し、併せて接遇対応についても課長から指導を行ったとのことであるが、こうした措置をとったことに安住することなく今後も徹底的な再発防止策に取り組むことを要望する。

イ 情報共有や引継ぎが不十分であった点について

組織内での情報共有や引継ぎ体制が不十分であったことが一因であると認められるが、本件がマイナカードの基本機能に関する住民サービスの事務処理の基本的ミスに起因していることに思い致せば、単なる他自治体との連絡確認ミスとは性質を大きく異にするものであり、その点が軽視されたことは極めて遺憾である。

戸籍住民課の対応としては、他自治体からの電話照会も含め、再度お客様が来庁されるものは、必ず係長及び主査に内容報告をするとともに、課内に設置しているホワイトボードに「再来庁メモ」を貼り、情報共有を徹底して、お客様のご事情に配慮した事務処理手続をできるように改善することであるが、こうした改善措置の実施とは別に、対応すべきとされたB職員が会計年度任用職員であったことに鑑みると、そのことが対応の不適切さの一因になっていたならば、常勤職員が適切に関与すべきではなかったかといった検証も不可欠でないかと思料される。いずれにしても、上記と同様、今後も不断の再発防止の取り組みがなされることを要望する。

ウ 手続に長時間を要したことについて

業務処理時間は、季節的な繁閑や来庁者の多寡などによって、かなり長時間となる場合があることは否定できない。申立人の場合、事務処理項目が多岐に亘っていたという側面があるものの、さすがに３時間半は長時間に過ぎると考えざるを得ない。これも前記２記載の引継ぎ不足に起因していたと考えられるので、今後は、戸籍住民課が実施した改善策によりスムーズな事務処理に近づけられるよう期待する。

エ 申立人に対する謝罪について

前掲のとおり、本件はマイナカードにかかる利用者利便性の趣旨が大きく損なわれた事例であり、上記のとおり申立人が半日近く時間を無駄にしたといった無視できない被害が生じていることから、区としては当事者である申立人に謝罪がなされるべき案件と判断される。

(事例 2)

1 苦情申立ての対象部署

都市計画部

2 苦情申立ての趣旨

申立人は、隣接する戸建所有者（以下「戸建所有者」という。）が、南側道路（道路の中心線から両側 2 メートルの道路のうち接する後退部分（以下「本件道路」という。））をセットバックしていないことで迷惑を被っており、本件道路を通行する人や車にとって不都合な状態となっているので、早急にセットバックしてほしい旨を新宿区都市計画部建築調整課（以下「所管課」という。）に申し入れたが、所管課は、本件道路はすでにセットバックしてあると主張している。

また、申立人は、令和 6 年 1 月に所管課に電話で問い合わせしてから、意見や問い合わせをメール、面談、電話で要請等してきたが、同年 7 月以降、所管課からメールの受信を拒否されて連絡が取れない状態となっている。

3 調査結果の要旨

(1) 当委員会が調査したところによれば、確認した事実は次のとおりであった。

ア 令和 6 年 7 月以降、申立人が所管課に送信したメールが受信拒否されたとの苦情に関しては、令和 7 年 8 月付け当委員会宛ての書面にて申立人が認めるとおり、申立人が所管課のメールアドレスとして入力したアドレスに誤りがあったことが原因とのことであるので、申立の趣旨としては維持されないものと思料する。

イ 本件道路は、建築基準法上のいわゆる 2 項道路であり、道路の中心線から両側 2 メートルの部分は道路とみなされることから、同法第 4 4 条第 1 項により「建築物又は敷地を造成するための擁壁は、道路内に、又は道路に突き出して建築し、又は築造してはならない。」とされ、道路内の建築、築造が制限されている。そして、同条にいう「建築物」とは、同法第 2 条第 1 号により「土地に定着する工作物のうち、屋根及び柱若しくは壁を有するもの（これに類する構造のものを含む。）、これに附属する門若しくは塀」等と定義されているところ、本件道路においては、道路の中心線から 2 メートルの部分には建築物等はないことから、本件道路に建築基準法違反があるとはいえないとする所管課の弁明は同法の定める定義等に則ったものといえる。なお、L 型側溝については、建築基準法上の建築制限対象とはされて

いないことに加え、建築基準法道路関係規定運用指針（以下「本指針」という。）により一般交通の用に供される道路には側溝も含まれるとされていることから、本件道路に接してＬ型側溝があることをもって同法違反とはいえないとする所管課の解釈につき説明に矛盾はない。

ウ 本件道路に関して、新宿区細街路拡幅整備条例（以下「本条例」という。）に基づき、区と戸建所有者が協議のうえ、区が整備し、戸建所有者が管理を行う旨の合意がなされていることについては、所管課から徴求した協議概要書から確認することができる。よって、本件道路は当該合意に基づき、戸建所有者において一般交通の用に供される状態に維持管理すべきものといえる。この点、本指針により、「一般交通の用」とは、あらゆる種類の交通を許すという意味ではなく、その道路の位置する環境等によって社会通念に基づき判断されるべきと解されているところ、本件道路は、車両や歩行者の通行につき、Ｌ型側溝を乗り越え通行可能であることから、社会通念上、一般交通の用に供する道路空間として維持されているとする所管課の判断に矛盾があるとはいえない。

エ 本件道路に接するＬ型側溝の西側の段差につき、申立人からの指摘を受け、区が令和６年７月、突出部分の解消工事を完了した一方で、同東側の段差は「道路管理上生じる段差」であるとして工事を行っていない点に関しては、所管課から徴求した当該部分の写真等により、東側段差は西側段差のようにＬ型側溝部分の段差が突出した形状となっていないことが確認できることから、かかる段差の形状の差異により、西側段差の解消工事をもって本件道路におけるセットバック関連の対応は完了したとする区の弁明は不適切とまではいえない。

オ 申立人は、戸建所有者と申立人宅とのセットバックに関する区の対応に違いがあると主張しているが、申立人宅に接する道路においても、道路の中心線から２メートルまでに建築物等がないことをもって、Ｌ型側溝の位置にかかわらずセットバックは法令上完了しているとした所管課の見解に不合理な点はない。申立人宅においては、さらにＬ型側溝の位置を道路の中心線から２メートルのところまで下げることがうかがわれるが、かかる道路の形状について、区が戸建所有者に対する対応とは異なり、同法上必要な範囲を超えてこれを求めるなど不適切な対応がなされたとする経緯は確認できない。

(2) 結論

以上のとおり、本件道路における建築基準法及び本条例に基づくセットバックの実施状況等に関し所管課の説明に矛盾はなく、申立人の指摘を受けて本件道路に接するL型側溝西側の段差の解消工事が行われたことや、申立人の指摘に対して所管課が回答を都度行っていることも併せ考慮すると、区の権限の範囲内で可能な対応が行われたと認められるものであり、現状において区の対応に不適切な点があったとまでは認められない。

資料２ 苦情・相談等の事例

１ 業務執行に関する苦情・相談

- 昨年、従業員が豊島区から新宿区に転入し、特別出張所で転入手続とマイナンバーカード（以下「マイナカード」という。）に係る所要の手続を行った。ところが、最近になって、当該従業員の子（小学校低学年）がマイナカードを保険証として利用しようとしたところ、無効と表示され利用することができなかった。マイナカードの記載欄には新住所が記載されているので、無効表示が出るのはおかしいと思い特別出張所に確認したところ、対応した職員は区のミス認め、再発行には１か月くらいかかる旨を説明した。こちらに何一つ非はないのに、再発行に１か月もかかるとはどういうことか。区がミスしたのだから、最優先で即刻発行すべきではないのか。
- 外国人の利用者が多い特別出張所にもかかわらず、案内の職員が英語も話せないし、困っている人への対応が丁寧じゃない。以前、区民意見システムで意見したところ、派遣社員であり指導を行いますとの回答があった。それから何年も経つのに、まだその人物がいるが、派遣は３年もしくは５年ではないのか。高齢であり、そのような対応をする人物がいつまでも雇用されていることに納得がいかない。

２ 職員の対応に関する苦情

- 生活保護の決定通知書の記載内容が担当者によって違う。また、生活保護受給者は、水道の基本料金やNHK受信料が免除になるが、手続をやって下さいと言っても連絡がこない。さらに、任意である国民年金の調査に同意するサインを強要されたり、代理納付の説明がない。説明を求めると、担当者や係長は調べますと言うが、説明できないので時間かせぎをする。
- 国民健康保険料の未納があったので、所管課に納付書の送付を依頼した際、これで支払いは終わりとなることを確認した。送られてきた納付書で、未納分を２回に分けて払い終えたが、約１０か月経って区から完済されていない旨の通知が届いた。支払いが終わったと思っていたのに未納のお知らせ通知が届いたことに不審を抱き、送り主の滞納対策課に架電したところ、対応した職員は名前も名乗らずに、「納付書を４通に分けて送ったが、そのうちの１通分がまだ支払われていない。」旨の説明をしたので、区から送られてきたすべての納付書について支払った旨を反論した。当該職員は、こちらの質問に対して的確に回答できないばかりか、神経を逆なでするような物言い

だった。このため氏名を尋ねたところ、名字だけを名乗ったので下の名前も確認したい旨告げたところ、「そんな義務はない」と言い放った。私は「話の分かる人に代わって欲しい」と告げたところ、「私が担当者なので、それはできない。」と言い、挙句の果てに「あなたは払う気があるのかないのか」と詰問してきて、結局、当該職員の方から電話を切った。約10か月も経ってから未納のお知らせ通知が届いたのだから、不審に思い問い合わせするのは当然のことで、それに対して的確な回答ができないばかりか、人をイライラさせる話しぶりで、怒りが収まらない。

- アパートの大家をしているが、30年以上住んでいる住人が認知症になり裸で外を歩いていたため、保護担当課に電話し、住人を施設に移してもらった。その時に部屋の鍵を一緒に持って行ったらしいが、保護担当課の職員は私に何回か電話したが出なかったため、私から送ってくれと言っていないにも関わらず持って行った鍵を郵送したという事だが届いていない。頼んでもないのに何で鍵を郵送したか、何で書留で送らないか等を伝えてもまともな返事が返ってこないで、上司に代わるよう伝えたが、自分が担当だからと言って上司に代わってくれない。そのため、上司から自分に電話をするよう伝えたが何時間経っても電話がこない。鍵がないとドアを一枚換ええないといけないため、その費用を区役所に弁償してもらう。

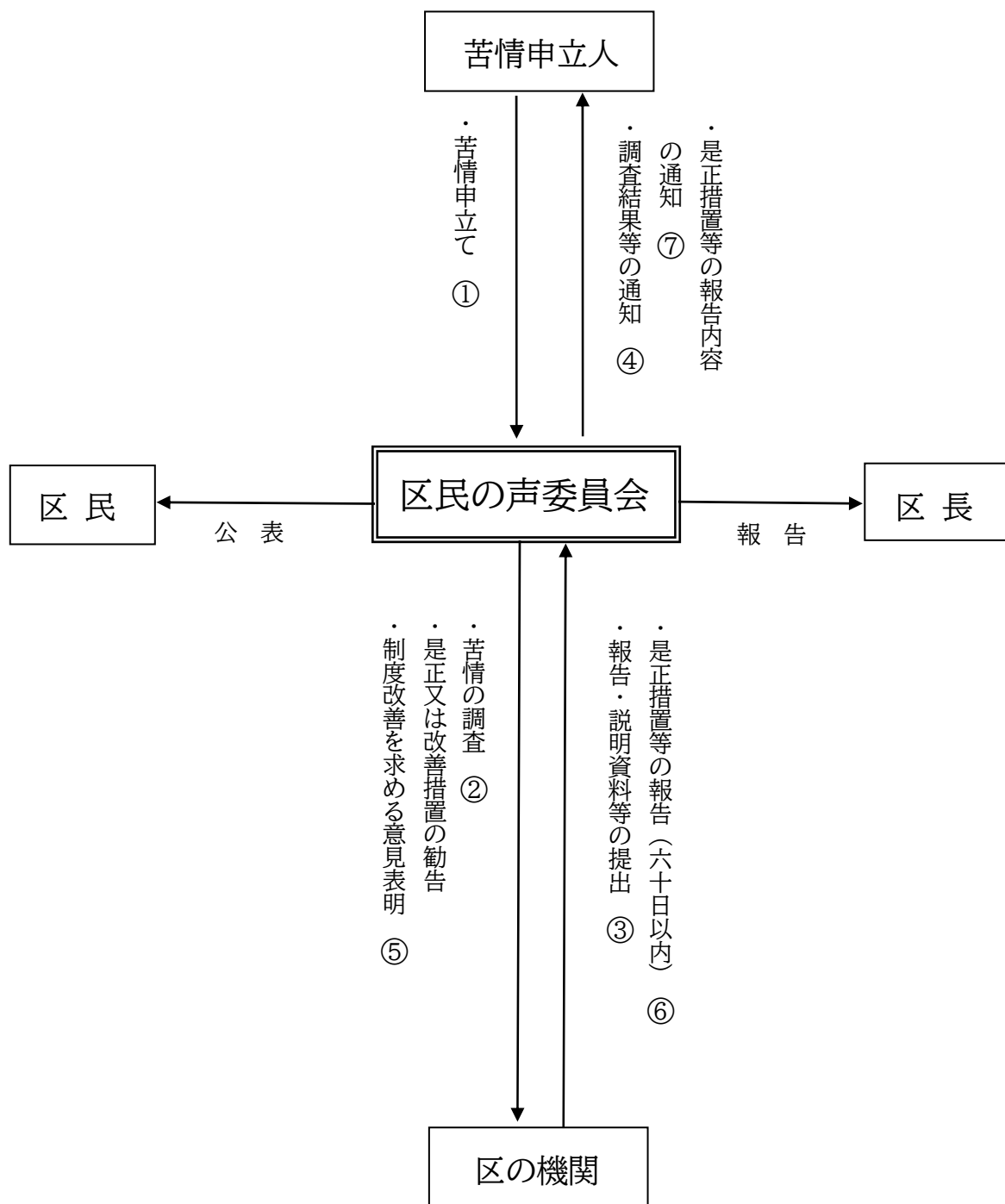
3 区への要望・意見

- 隣の空き家が管理不全状態になっている。当該建物は、もともと2棟が渡り廊下で連結された二世帯住宅であったが、そのうちの1棟が少し前に火事になり、今は2棟とも人は住んでいない。高齢者が一人で暮らしていたようだが、今は施設か病院に入っている。子どもはいるらしいが、遠方に住んでいるようだ。風の強い日などは、建物の焼けた部材が飛んできて近隣の人々は困っている。緊急自動車の進入が難しい道路状況なので、二度目の火災が起きないうちに、区が所有者に対して空き家を適正に管理するよう指導して欲しい。

4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ

- 職員とトラブルになって困っている。金銭的な損害まで生じている。これをどうにか解決したいが、第三者が間に入って解決してもらいたいと思っている。そこで、苦情の申立てを行いたいが、申立ての手続を教えてもらいたい。

資料3 苦情申立ての処理の流れ



資料4 新宿区区民の声委員会条例

目次

第1章 総則（第1条－第6条）

第2章 組織等（第7条－第13条）

第3章 苦情の申立て及び調査等（第14条－第20条）

第4章 勧告、意見表明及び公表（第21条－第24条）

第5章 補則（第25条－第28条）

附則

第1章 総則

（目的及び設置）

第1条 この条例は、区政に関する区民の苦情を公正かつ中立的立場から簡易迅速に処理する機関を設置することにより、開かれた区政の推進を図り、もって区民の区政に対する信頼を確保することを目的とする。

2 前項の目的のための機関として、新宿区区民の声委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

（委員会の所管事項）

第2条 委員会は、区の機関の業務に関する事項及び当該業務に関する職員の行為（以下「区の業務執行等」という。）について申し立てられた苦情の処理を所管する。

2 委員会は、前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げる事項については所管しない。

（1）判決、裁決等が行われた事項又は判決、裁決等を求めて係争中の事項

（2）区議会に関する事項

（3）地方自治法（昭和22年法律第67号）に基づき監査委員が監査、検査若しくは審査の結果を報告し、若しくは公表した事項又は監査、検査若しくは審査を行っている事項

（4）地方自治法に基づく執行機関の附属機関又は区の専門委員の権限に属す

る事項

(5) 委員会に関する事項

(委員会の職務)

第3条 委員会は、次の各号に掲げる事項をその職務とする。

- (1) 区の業務執行等についての苦情の申立てを受け付け、その内容を調査し、結果を通知すること。
- (2) 前号の処理に関連し、必要があると認めるときは、広く区政について調査すること。
- (3) 区の機関に対し、勧告し、及び意見表明すること。
- (4) 勧告及び意見表明等の内容について公表すること。

(委員会及び委員の責務)

第4条 委員会は、中立的な第三者機関として、公正、適切かつ簡易迅速にその職務を遂行しなければならない。

2 委員会の構成員（以下「委員」という。）は、職務における中立性を保たなければならない、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

3 委員は、業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。

(区の機関の責務)

第5条 区の機関は、委員会の職務の遂行に関し、その中立性を尊重し、公正かつ迅速な処理が図られるように積極的に協力しなければならない。

(区民等の責務)

第6条 区民その他この制度を利用するものは、この条例の目的を達成するため、この制度の適正かつ円滑な運営に協力しなければならない。

第2章 組織等

(組織)

第7条 委員会は、人格が高潔で、優れた識見を有する者のうちから、区長が委嘱する委員3人をもって組織する。

2 委員会に、委員の互選により定めた会長1人を置く。

3 会長に事故があるときは、他の委員の互選により会長の職務を代理する者を定めるものとする。

(委員会)

第8条 委員会は、会長が招集し、主宰し、総理する。

2 委員会の意思決定は、委員の合議によるものとする。

(会議の非公開)

第9条 委員会の会議は、非公開とする。

(事務の委任等)

第10条 委員会は、必要があると認めるときは、調査その他の事務をあらかじめ指定する委員に委ねることができる。

2 委員会が行う調査その他の職務の遂行に当たり、委員会に事務を補助する者を置き、必要な事務を行わせることができる。

(委員の任期等)

第11条 委員の任期は3年とし、1期に限り再任できる。

2 次の各号のいずれかに該当する者は、委員となることができない。

(1) 区の機関に属する者

(2) 前号に定める者と親子、夫婦又は兄弟姉妹の関係にある者

(3) 地方公共団体の長

(4) 国会議員及び地方公共団体の議会の議員

(5) 政党その他の政治団体の役員

(6) 区と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員

(委員の解職)

第12条 委員が次の各号のいずれかに該当する場合には、区長は、速やかにその職を解くものとする。

(1) 前条第2項各号のいずれかに該当するとき。

(2) 心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認められるとき。

(3) 職務上の義務違反その他委員としてふさわしくない行為があると認められるとき。

(委員の欠員)

第13条 委員に欠員を生じた場合には、区長は、遅滞なく、新たに委員を委嘱し、欠員を補充しなければならない。

第3章 苦情の申立て及び調査等

(苦情の申立て)

第14条 区の業務執行等について利害関係を有するものは、委員会に対し、苦情を申し立てることができる。

2 前項の規定による申立ては、次の各号に掲げる事項を記載した書面により行うものとする。ただし、委員会がやむを得ないと認める事情がある場合には、書面によらないで行うことができる。

(1) 苦情を申し立てる者の氏名及び住所（申し立てるものが法人その他の団体である場合には、団体の名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）

(2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情の申立ての原因となった事実のあった年月日

(3) 前2号のほか、新宿区規則（以下「規則」という。）で定める事項（調査対象外事項）

第15条 前条第1項の規定により申し立てられた苦情が次の各号のいずれかに該当する場合には、委員会はその調査を行わない。ただし、当該事項について、委員会が調査を行うべき特別な事情があると認める場合には、調査を行うことができる。

(1) 苦情の申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過した事項

(2) この条例により委員会が既に苦情の処理を行い、終了している事項

2 委員会は、第2条第2項各号及び前項各号に該当しない事項について、調査することが相当でない特別な事情があると認めるときは、調査しないことができる。

(調査しない旨の通知)

第16条 委員会は、第14条の規定による申立てについて、第2条第2項各号及び前条第1項各号に該当する場合又は同条第2項の規定により調査しないとした場合には、調査しない旨を、その理由を付して、苦情を申し立てたもの（以下「申立人」という。）に速やかに通知しなければならない。

(調査開始の通知)

第17条 委員会は、第14条の規定による申立てにより苦情の調査を開始する場合には、調査を開始する旨を、当該苦情に係る区の機関に通知するものとする。

(調査)

第18条 委員会は、必要に応じて、次の各号に掲げる調査を行うことができる。

- (1) 前条の規定による通知をした区の機関に対し、説明を求め、その保有する関係書類等を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地調査を行うこと。
- (2) 当該苦情に係る機関及び人に対し、質問し、又は事情の聴取若しくは実地調査について協力を求めること。
- (3) 当該苦情に係る専門技術的事項について、専門機関に対し、調査、鑑定、分析等の依頼を行うこと。

(調査結果の通知)

第19条 委員会は、第14条の規定による申立てにより苦情の調査を行った結果について、申立人に速やかに通知しなければならない。

(調査の中止及びその通知)

第20条 委員会は、調査を開始した後に、調査の必要がないと認める事情が判明した場合には、当該調査を中止することができる。

2 前項の規定により調査を中止した場合には、委員会は、調査を中止する旨を、その理由を付して、申立人及び第17条の規定により通知をした区の機関に、速やかに通知しなければならない。

第4章 勧告、意見表明及び公表

(勧告等)

第21条 委員会は、調査の結果必要があると認めるときは、次の各号に掲げる処置を行うことができる。

- (1) 区の機関に対し、法令上不適切な行為の是正又は改善の措置（以下「是正等の措置」という。）について勧告すること。
- (2) 区の機関に対し、制度の改善を求めるための意見を表明すること。
- (3) 前2号の処理に関連して、広く区政について調査し、意見を表明すること。

2 前項の処置は、書面で行うものとする。

(勧告等の尊重)

第22条 前条の処置を受けた区の機関は、これを尊重しなければならない。

2 前条の処置を受けた区の機関は、必要な是正等の措置等を講ずるとともに、その内容を委員会に報告しなければならない。

3 前条の処置を受けた区の機関は、是正等の措置等を講ずることができない特別な事情があるときは、できない旨を、その理由を付して、委員会に報告しなければならない。

4 前2項の報告は、前条の処理を受けた日から60日以内に行うものとする。

(報告を受けた旨の通知)

第23条 委員会は、前条第2項及び第3項の報告を受けた場合には、当該報告内容について、申立人に速やかに通知しなければならない。

(公表)

第24条 委員会は、次の各号に掲げる事項について公表するものとする。

- (1) 第21条第1項第1号の規定による勧告の内容
- (2) 第21条第1項第2号及び第3号の規定により表明された意見の内容
- (3) 第22条第2項及び第3項の規定による報告の内容

第 5 章 補則

（費用弁償）

第 2 5 条 第 1 8 条第 2 号の規定により委員会に出席した者に対しては、その費用を弁償する。ただし、区から給料の支給を受ける職にある者には、支給しない。

2 費用弁償の種類、額及び算定方法並びに支給方法については、新宿区議会等の求めにより出頭した者等の費用弁償に関する条例（昭和 5 3 年新宿区条例第 8 号）に定める参考人等の例による。

（運営状況の報告）

第 2 6 条 委員会は、この条例に基づく苦情処理の運営状況について、区長に報告するとともに公表するものとする。

（個人情報保護の保護）

第 2 7 条 委員会及び委員は、この条例の規定により行う通知、調査、勧告、意見表明、公表その他の事務処理について、個人情報の保護に関する法律（平成 1 5 年法律第 5 7 号）に従い、個人情報の保護に最大限の配慮をもって行わなければならない。

（委任）

第 2 8 条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

附 則

（施行期日）

1 この条例は、平成 1 1 年 1 1 月 1 日から施行する。

（経過措置）

2 この条例は、平成 1 0 年 1 1 月 1 日以後に発生した事実に係る苦情について適用する。

3 委員会は、この条例の施行日前においても、この条例の実施のために必要な事務を行うことができる。

(委員の任期に関する特例)

- 4 第9条第2項の規定にかかわらず、この条例により最初に委嘱される委員のうち区長の指定する1人の委員の1期の任期は2年とする。

附 則

- 1 この条例は、平成15年7月1日から施行する。
- 2 この条例による改正前の新宿区区民の声委員会条例（以下「改正前の条例」という。）第9条第1項の規定により委嘱された委員は、この条例による改正後の新宿区区民の声委員会条例第7条第2項の規定により委嘱された委員とみなす。この場合における当該委員の任期は、同条例第11条第1項の規定にかかわらず、改正前の条例第9条第2項の規定による任期の残任期間とする。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成19年7月1日から施行する。

資料 5

区民の声委員会委員

○ 桃 原 慎 一 郎 元東京都選挙管理
委員会事務局長

高 見 之 雄 弁 護 士

青 木 優 子 弁 護 士
(令和 7 年 1 1 月 1 日から)

吉 田 尚 子 弁 護 士
(令和 7 年 1 0 月 3 1 日まで)

(○印：会長)

この刊行物は、160部印刷しており、その経費として業者委託による製本経費を含め1部当たり429円（税込み）がかかっています。
ただし、編集時の職員人件費や配送経費等は含んでいません。

令和7年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
（期間 令和7年4月1日～令和8年3月31日）

令和8年7月 発行

刊 行 物 作 成 番 号
2026-05-2106

編集・発行

新宿区区民の声委員会

新宿区歌舞伎町1丁目5番1号（区役所第一分庁舎2階）

電話 代表 03（3209）1111

直通 03（5273）3508

FAX 03（3209）1227

新宿区は、環境への負担を少なくし、未来の環境を創造するまちづくりを推進しています。

本誌は新宿区環境マネジメントに基づき、環境に配慮した印刷用紙を使用しています。

