

平成 11 年度
新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 平成 11 年 11 月 1 日～平成 12 年 3 月 31 日

平成 12 年 6 月
新宿区区民の声委員会

目次

はじめに	1
I 運営状況の概要	2
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	2
3 勧告及び意見表明	3
4 その他	3
むすび	3
II 苦情申立て等の受付及び処理状況	4
1 苦情申立て等の受付状況	4
2 苦情申立ての処理状況	6
III 参考資料	9
第1 苦情申立ての処理事例	9
第2 苦情申立ての処理の流れ	11
第3 新宿区区民の声委員会条例	12

はじめに

平成 11 年 11 月 1 日に「新宿区区民の声委員会条例」が施行され、同委員会が発足した。

本委員会は、新宿区が第三者的苦情処理機関を置くことによって、開かれた区政のさらなる推進を図り、区政に対する信頼を一層高めることを目的として、東京都では初めて、区政全体を苦情申立ての対象として設置されたものである。この目的を達成するために、3人の委員が委嘱され、苦情の申立ての処理等に当たっている。

苦情の申立ては、個人、法人又はその他の団体で、区の機関の業務の執行に関する事項及びこれらの業務に関する職員の行為について、利害関係を有するものであれば、誰でも行うことができる。

ただし、苦情を迅速に処理するうえから、区民の方々が、本委員会に苦情申立書を提出される前に苦情等に関する業務を担当する課・係などに相談していただくことが必要な場合が多い。

平成 11 年度は、発足年度ということから、本委員会の活動期間が 11 月から 3 月までの 5 か月間であった。

今後、本委員会の活動が、より多くの区民の理解と信頼に支えられ、区政のさらなる進展と活性化に寄与するものとなることを切に望み、ここに当該年度の運営状況について報告するものである。

Ⅰ 運営状況の概要

1 苦情申立て等の受付状況

平成11年11月1日から平成12年3月31日までの5か月間に、区民の声委員会に寄せられたいわゆる「区民の声」としての苦情申立て等は、75件である。

このうち、「苦情申立書」により正式に申立てが行われたものは、8件である。

組織別の内訳は、福祉部2件、衛生部1件、環境土木部1件、都市計画部1件、教育委員会2件及びその他1件である。

残りは、「苦情申立書」の提出にまでは至らなかった苦情等の67件で、電話によるものが46件、来庁によるものが21件あり、そのうち電話によるものは、全体の約7割を占めている。

さらに、「苦情申立書」の提出にまでは至らなかったものを組織別にみると区民の声委員会に対する「苦情申立ての方法、資格等の問い合わせ」が17件と最も多く、次いで福祉部に関するもの11件、区民部、環境土木部がそれぞれ10件、教育委員会が5件、総務部が2件、企画部が1件と続き、残り11件は所管外となっている。

2 苦情申立て等の処理状況

(1) 苦情申立書の処理状況

「苦情申立書」の提出により区民の声委員会に対して、正式に申立てが行われた8件のうち、平成11年度中に処理されたものは5件で、残り3件は未処理事案として、平成12年度に調査継続となった。

また、処理が終わったもののうち、申立人に「調査結果通知書」を送付したものが4件、所管外で「苦情について調査をしない旨の通知書」を送付したものが1件である。

さらに、「調査結果通知書」を送付した4件のうち、苦情申立てに理由があると認めたものが3件、行政に不備が認められなかったものが1件である。2苦情申立人に通知した5件を処理日数別にみると、30日未満が1件、30日以上40日未満が3件、40日以上60日未満が1件となっている。

未処理事案として、平成12年度に調査継続となった3件については、1件は2月末日に申し立てられており、残り2件は3月中旬の申立てであったため、年度内の処理が難しかったことによるものである。

なお、苦情申立ての調査に当たっての行政機関の対応は、区民の声委員会の制度目的や調査の趣旨等を理解しており、全体的に協力的であった。

苦情等の処理に関しても、担当部署として前向きな改善案を示して取り組もうとする姿勢がみられた。

(2) 電話等による「区民の声」への対応

苦情申立書の提出に至らない、電話等による苦情申立て等としての「区民の声」はさまざまであり、区政に対する要望、不満、職員の窓口対応を指摘するものから、民間のマンション内でのトラブル、家庭内の問題まで多種多様である。

それらの相談や苦情の中には、所管する行政機関に相談等を行わず、区民の声委員会に直接申立てるケースは少なくない。

その中には、相談することによって、かえって不利益な扱いを受けるのではないかと懸念し、苦情の内容や氏名を言い洩る人もいて、行政に対し不信感を抱いているケースもみられる。

本委員会として、中立性やプライバシーの保護には、特段の配慮をしていることを説明し、安心して相談するように説得するとともに、内容を聴いたうえで、区に関するものであれば、先ず担当の行政機関に相談するように案内している。

また、ケースによっては、本委員会から担当部署に連絡をとり、より適切な対応に努めてもらうように要請している。

なお、区以外の機関に対する相談等についても、区民にとって適切と思われる他の機関等を紹介する等、「区民の声」の積極的な対応に努めている。

なお、このように対応した後、区民の声委員会へ「苦情申立書」が提出されたケースは、平成11年度

においてはなない。

3 勧告及び意見表明

新宿区区民の声委員会条例第19条によって、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についての勧告及び制度の改善を求めるための意見表明を行うケースは、平成11年度においてはなない。

4 その他

制度の発足に伴い、区民の声委員会に対する他の自治体からの視察は、1市2区からあり、制度に関する資料の請求が1県3市からあった。

また、報道関係からは取材が2件あり、資料の請求も2件あった。

むすび

本制度は発足して日も浅く、区民の間に広く知られるまでには、さらに時間を要するものと思われるが、区民に十分理解され、利用されてこそ、本制度が有効かつ、効率的に生かされることになるのであり、今後も本制度のPRについては、積極かつ継続的に行っていく必要がある。

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

(1) 苦情申立て等の受付件数

区分			件数
1 苦情申立書に基づく申立て			8
(1) 苦情の調査結果を通知したもの (委員会が必要と認める事項を通知したもの)	福祉部	2	4
	都市計画部	1	
	環境土木部	1	
(2) 本委員会の所管外のため調査しない旨の通知をしたもの	議会事務局	1	1
(3) 調査中のもの	衛生部 1	3	
	教育委員会	2	
2 電話、来所による苦情の問い合わせ			56
(1) 企画部に関するもの		1	
(2) 総務部に関するもの		2	
(3) 区民部に関するもの		10	
(4) 福祉部に関するもの		11	
(5) 環境土木部に関するもの		10	
(6) 教育委員会に関するもの		5	
(7) 苦情申立ての方法、資格等についてのもの		17	
3 所管外のもの			11

(2) 苦情申立書による所管別受付件数

所管部	所管課	件数
企画部		0
総務部		0
区民部		0
福祉部	障害者福祉課	1
	管理課（福祉公社）	1
衛生部	衛生課	1
環境土木部	土木計画課	1
都市計画部	建築課	1
教育委員会	生涯学習振興課	1
	中央図書館	1
その他の機関	議会事務局	1
合計		8

2 苦情申立ての処理状況

(1) 所管部別苦情申立処理状況

処理区分	件数	企画部	総務部	区民部	福祉部	衛生部	環境 土木部	都市 計画部	教育 委員会	その他 の機関
1 苦情申立人に「調査結果通知書」を送付	4	0	0	0	2	0	1	1	0	0
(1) 勧告・意見表明をしたもの										
(2) 苦情申立てに理由があると認めたもの			3		2		1			
(3) 行政に不備がなかったもの	1							1		
2 「苦情について調査をしない旨の通知書」を送付	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
(1) 苦情申立て原因の事実があった日から1年を経過した事項										
(2) 区民の声委員会条例により処理済の事項										
(3) 判決・裁決等が行われた事項又は判決・裁決を求めて係争中の事項										
(4) 区議会に関する事項	1									1
(5) 監査委員が結果を報告し、又は監査中の事項										
(6) 区の行政機関に属さない事項										
(7) その他事実誤認などで調査対象外の事項										
3 苦情申立書を取り下げたもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 調査継続中のもの	3	0	0	0	0	1	0	0	2	0
合 計	8	0	0	0	2	1	1	1	2	1

(2) 電話、来所による相談・問い合わせ等

区分	件数
1 苦情申立ての方法、資格等についてのもの	17
2 区への要望、意見	12
3 所管の行政機関に相談せず直接苦情を申し出たため担当部署を案内したもの	27
4 民間の問題を苦情として申し出たもの (区の法律相談等を紹介)	9
5 その他所管外のもの	2
合 計	67

(3) 所管部別・内容別苦情申立書受付状況

所管部	件数	内容		
企画部	0			
総務部	0			
区民部	0			
福祉部	2	障害者福祉 1	個人情報 1	
衛生部	1	環境衛生 1		
環境土木部	1	道路管理 1		
都市計画部	1	道路整備 1		
教育委員会	2	図書管理 1	生涯学習 1	
その他の機関	1	議会関係 1 (調査対象外)		
合計	8			

III 参考資料

第1 苦情申立ての処理事例

(1) 苦情申立てに理由があると認めたもの

苦情申立ての対象機関

環境土木部

苦情申立ての趣旨

新宿駅東口の前に50ccのバイクを駐輪し、20分位後に戻ってみたらなくなっており、あちこち探したあげく近くの交番に聞くと、区で撤去作業をしていたと言われ、区に連絡してみたら「撤去して保管しているので保管料をもって引き取りに来るように」と言われた。

駐輪禁止場所の表示、撤去したならその旨の表示をわかりやすくしてほしい。また、大型のバイクが撤去されず、そのままになっているのも納得できない。

警告後20～30分で撤去するのは早すぎる。

調査結果の要旨

この度の申立てにつきまして、当委員会として、区の関係機関からも事情を聴く等の調査をし、審議いたしました結果、次のような結論となりました。路上の自動車や自転車の撤去には、交通管理者（警察）による撤去と施設管理者（区）による撤去がありますが、事実上、警察は自動車で手一杯で自転車（原動機付自転車を含む）は、区が行っております。

新宿区は、法に基づき条例を作り、放置禁止区域を指定し、この場所に置いてあれば、いつでも、すぐに撤去できることにし、区域指定のない場所では、継続して放置されていれば、警告札を表示して相当期間後に撤去しております。

本件の場所は、放置禁止区域であり、その旨の看板も設置してあり、撤去は随時行っております。（撤去した旨の内容の表示はしておりませんが、撤去日の表示は、警告板の返還方法の欄に記入してあります。）

また、区の関係機関からの説明によれば、30分以上経過した自転車を撤去対象とし、自転車につけた警告札は、当日は13時20分に警告し、撤去は14時頃（約40分経過後）に行ったとのことでした。

なお、申立人は聞いていなかったようですが、警告札による警告のほかに、広報車による警告をしたことを確認しました。

このような状況でありまして、申立人には納得できないこととは思いますが、撤去されたことは、自転車等放置禁止区域に駐輪した以上、やむをえないことと考えます。

また、近くに「区立自転車駐車場」もあります。

ただ、撤去した場合に、その旨をわかりやすく表示してあれば、探しまわらずに済んだという点では、そのほうが親切であり、検討すべきであると考えます。当委員会として区の機関に対し、放置禁止区域であること、そこに駐輪すればすぐ撤去されることがあること、撤去作業後その旨の表示をすること等につきましては、より適切な方法がないかを検討するように要望しました。

(通知後の区の関係機関の対応)

委員会の要望に対して、その後、環境土木部が提出した報告書によりますと、自転車駐車に関するPRとしましては、自転車駐車場の利用、放置禁止区域やそこに置かれた自転車撤去等について、看板だけでなく、区広報やチラシを配付する等を行い周知を図っているところですが、今回さらに撤去保管をした場合には、その旨を知らせる看板を新たに設置することにした旨の回答がありました。

(2) 区の機関の対応に関するその他の申立て事例

苦情申立ての対象機関

都市計画部

苦情申立ての趣旨

私道を舗装するために、区から助成金を受けて、新しくできた舗装道路の中心線を、建築基準法第42条第2項道路として、地元地権者だけでは決められないため、区の方で中立的立場で決定して欲しい旨申し出ているが、解決しない。

調査結果の要旨

この申立てについて当委員会で審議の結果、次の結論となりました。

図面上では、申立てのあった舗装道路とは別に、申請のあった地番には、昭和初期の申請に伴って指定された建築線があり、それを基に指定された建築基準法第42条第2項道路があります。

申立ての趣旨は、折角区の助成で舗装道路ができたのだから、その中心線から各2メートル計4メートルを建築基準法第42条第2項道路として、区で決めて欲しいというものです。

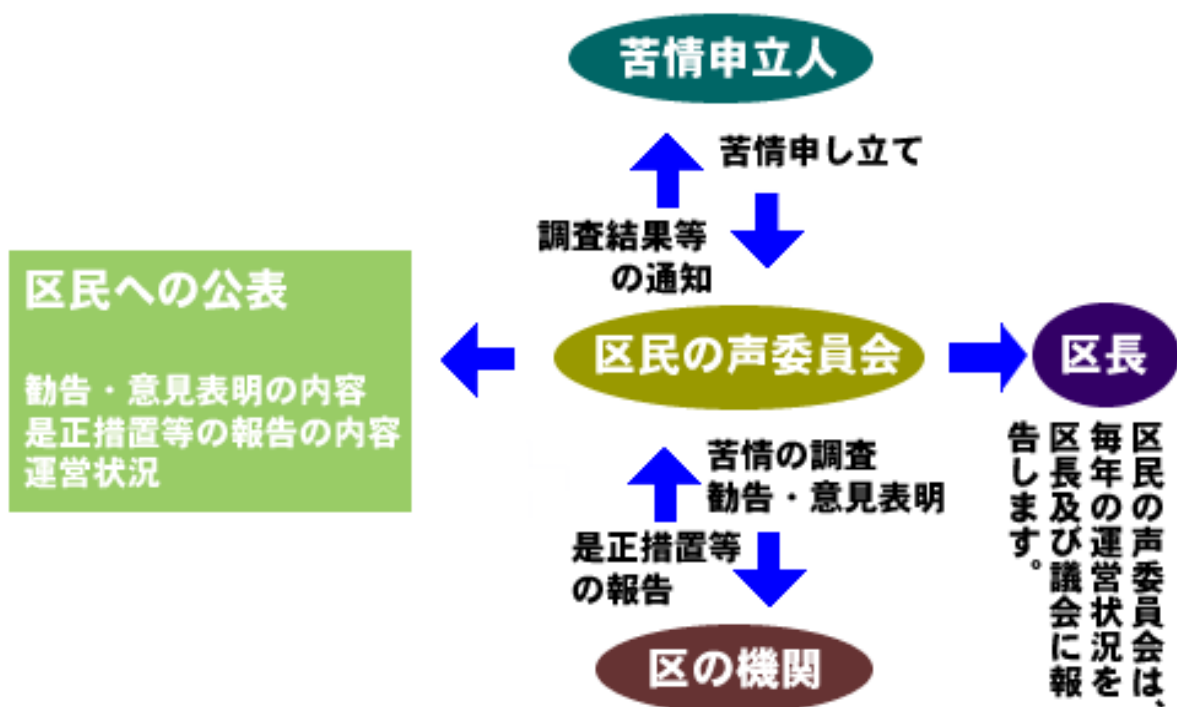
現在、図面上の道路の大部分が建物敷地として利用されており、一方今回舗装された道路は、現状は道路になっているのに、図面上では道路ではないという事実はあります。

しかしながら、図面上の道路は、当時の土地所有者らが道路を築造する旨の申請をし、それに基づいて定められたものであり、現在の関係者全員の同意があるならば別ですが、区が所有権を一方的に制限したり、位置を変更することは、現行法上からも不可能と考えられます。申立人の気持はわかりますが、今回区の助成により舗装した道路を法第42条第2項道路とするためには、この道路に関係する地権者が話し合い、合意形成を図ることが必要です。

なお、区が私道を舗装するために助成するのは、法第42条第2項道路であるかどうかは、関係なく、公道以外の幅員1.5メートル以上の道路で区が定めた一定の条件が整っていれば、助成するのであって本件道路の舗装にもそのようにして助成したものと、認められます。

※建築基準法第42条第2項道路の概略説明＝昭和25年以前からあり、家屋が建ち並び、利用されていた幅員4メートル未満の道路（私道も含む）。

第2 苦情申立ての処理の流れ



第3 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11条）
- 第3章 苦情の申立て及び調査等（第12条―第18条）
- 第4章 勧告、意見表明及び公表（第19条―第22条）
- 第5章 補則（第23条―第25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、区の機関の業務執行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。）に係る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) 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が、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、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。

（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（委員会）

第7条 委員会は、委員3人をもって組織し、委員の互選によりそのうち1人を代表委員とする。

2 委員会は、代表委員が招集する。

3 委員会は、過半数の委員が出席しなければ、会議を開くことができない。

4 委員会の意思決定は、委員の合議によるものとする。

5 代表委員は、委員会の会議を主宰し、委員会を代表する。

6 代表委員に事故があるときは、他の委員の互選により代表委員の職務を代理する者を定めるものとする。

（委員会の補助執行）

第8条 委員会は、調査その他の職務の遂行に当たり必要な事項について、あらかじめ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）

第9条 委員は、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。

2 委員の任期は3年とし、1期に限り再任できる。

3 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10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、速やかに委員の職を解くものとする。

1 前条第3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るとき。

（委員の欠員）

第11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12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13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14条 委員会は、第12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15条 委員会は、第12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、当該苦情に関係する区の機関に通知するものとする。

(調査)

第16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) 当該苦情に関係す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) 当該苦情に関係す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17条 委員会は、第12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18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15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19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20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、前条の処置を受けた日から60日以内に行うものとする。

(報告を受けた旨の通知)

第21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22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19条第1項第1号の規定による勧告の内容
- (2) 第19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20条第2項及び第3項の規定による報告の内容4次条の規定による運営状況の報告の内容

第5章 補則

(運営状況の報告)

第23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、区長に報告するものとする。(個人情報の保護) 第24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、新宿区個人情報保護条例(平成2年新宿区条例第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25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11年11月1日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例は、平成10年11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。

新宿区区民の声委員会

おおさきもといち
○大崎本一 (元東京都技監)

さとうけいご
佐藤圭吾 (弁護士・人権擁護委員)

にのみやあつこ
二宮充子 (弁護士)

(○印は、代表委員)

平成11年度 新宿区区民の声委員会運営報告書
(期間 平成11年11月1日～平成12年3月31日)
平成12年6月 発行

印刷物作成番号

2000-3-2110

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1分庁舎2階)

電話 代表 03 (3209) 1111

直通 03 (5273) 3508

FAX 03 (3209) 1227