

平成 12 年度  
新宿区区民の声委員会  
運営状況報告書

期間平成 12 年 4 月 1 日～平成 13 年 3 月 31 日

平成 13 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 .....	8
第1 苦情申立ての処理事例 .....	8
第2 苦情申し立ての処理の流れ .....	12
第3 新宿区区民の声委員会条例 .....	13

## 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、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。

委員会の活動は、平成13年3月末日をもって第二年度（平成12年度）が終了した。

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、先ず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12年度は、第二年度ということから、本委員会の活動期間が平成12年4月から平成13年3月まではじめての1年間であった。

今回、第二年度の運営状況を報告するに当たり、この制度がより一層区民の皆様にも正しく理解され、新宿区政の更なる進展と信頼の確保に役立つものとして定着することを希望し、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12年4月1日から平成13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いわゆる「区民の声」としての苦情申立て等は、111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、10件である。

組織別の内訳は、区民部1件、福祉部2件、衛生部3件、環境土木部1件、都市計画部1件、教育委員会2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101件で、電話によるものが71件、来庁によるものが30件あり、電話によるものは、全体の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福祉部に関するものが29件と最も多く、次いで環境土木部が13件、区民部が10件、都市計画部7件、教育委員会7件、衛生部5件、企画部3件、総務部3件と続き、前年度17件あった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5件となり、残り19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のは10件で、ほかに3件は平成11年度から調査継続となっていたものである。

平成12年度中に処理されたものは10件で、残り3件は未処理事案として平成13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」を送付したものが全10件であり、所管外で「苦情について調査をしない旨の通知書」を送付したものが前年度は1件であったが、平成12年度はなかった。

さらに、「調査結果通知書」を送付した10件のうち、苦情申立てに理由があると認めたものが5件、行政に不備が認められなかったものが5件である。

苦情申立人に通知した10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5件、40日以上60日未満が4件となっている。

未処理事案として、平成13年度に調査継続となった3件については、1件は2月下旬に申し立てられており、残り2件は3月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、全体的に協力的であった。

苦情等の処理に関しても、担当部署として当委員会から苦情申立人宛送付した「調査結果通知書」の内容及び事情を十分理解し、積極的に解決を図ろ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、区

政に対する要望、意見、不満、近隣とのトラブルから種々の法律問題、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、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、特段の配慮をしており安心して相談するように説得している。

また、相談内容が区の行政機関に属する場合は、先ず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の内容や民事の相談についても、区民にとって適切と思われる他の機関等を紹介するなど、「区民の声」へ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12年度においてはなかった。

### 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12年度においてはなかった。

### 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、2市2区からあり、制度に関する資料の請求が6市、問い合わせが7市からあった。また、報道関係からは取材が1件あった。

### むすび

本制度は発足して第二年度が終了することになり、区民の間にもかなり知られるようになったと思われるが、制度の本旨が区民に十分理解される迄には至っていない。

多くの区民に制度の趣旨や内容をよく理解し、積極的に活用してもらうことが重要であり、区では定期的に広報紙で本制度の紹介記事を通じてPRに努め平成13年度からは「ふれあいトーク宅配便」の活用なども展開している。今後も継続的な広報活動を行っていくことが必要と考える。

## 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		10 (13)
(1) 苦情の調査結果を通知したもの	区民部-----1件	
	福祉部-----2	
(1) 苦情の調査結果を通知したもの	衛生部-----3	
	環境土木部-----1	
	都市計画部-----1	
	教育委員会-----2	
	(2) 調査中のもの	
	衛生部-----1	
	都市計画部-----1	
2 電話、来所による苦情の問い合わせ		82
(1) 企画部に関するもの-----3件		
(2) 総務部に関するもの-----3		
(3) 区民部に関するもの-----10		
(4) 福祉部に関するもの-----29		
(5) 衛生部に関するもの-----5		
(6) 環境土木部に関するもの-----13		
(7) 都市計画部に関するもの-----7		
(8) 教育委員会に関するもの-----7		
(9) 苦情申立ての方法、資格等についてのもの---5		
3 所管外のもの		19

※高齢者福祉推進室は福祉部、新宿区保健所は衛生部、住宅対策室は都市計画部に含む

※件数欄（ ）内の数は、前年度から調査中で繰り越した分を含む数

(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	区民課	1
福祉部	高齢者福祉計画課	2
	社会福祉事業団等担当課（かしわ苑）	1
衛生部	衛生課	3
環境土木部	土木計画課	1
都市計画部	計画調整課	1
	住宅課	1
教育委員会		0
その他の機関		0
合計		10

## 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	10	0	0	1	2	3	1	1	2	0
(1) 勧告・意見表明をしたもの	0									
(2) 苦情申立てに理由があると認めたもの	5			1		2			2	
(3) 行政に不備がなかったもの	5				2	1	1	1		
2 「苦情について調査をしない旨の通知書」を送付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(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 (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	1	1	0	1	0	0
合計	13	0	0	1	3	4	1	2	2	0

(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	5
2 区への要望、意見	7
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	52
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）	18
5 その他所管外のもの	19
合計	101

(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	1	住居表示 1		
福祉部	3	高齢者福祉 3		
衛生部	3	環境衛生 2	許認可 1	
環境土木部	1	道路管理 1		
都市計画部	2	住宅管理 1	日影 1	
教育委員会	0			
その他の機関	0			
合計	10			

## 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

(その1)

#### 苦情申立ての対象機関

衛生部（新宿区保健所）

#### 苦情申立ての趣旨

個人宅で長年にわたって、多数の犬を屋内で飼育し、その鳴き声・悪臭、それに伴って発生するねずみの被害、公道上で犬のふん尿のたれ流し等で見過ごしてできない状況が続いており、付近の住民の生活が脅かされている。飼い主への改善処置をして欲しい。

#### 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説明を受け、これまでの対応の経緯を示す資料の提示を求める等の調査を行い、審議いたしました結果、次のような結論となりました。申立ての件は、委員会の調査でも、保健所への苦情として昭和63年以来現在まで十数回以上寄せられています。これに対し保健所でも東京都動物保護センターとも協議、協力をし、飼い主とも度々接触をして話し合う中で、一部犬の引き取り、粗大ゴミの処理、近隣への消毒薬の配付等の対応をしていますが、今日まで抜本的な解決に至っていないのが現状であります。そこで、委員会といたしましては、区の今後の対応については、犬の飼い主との話し合いを積極的に図り、問題の解決に向けて一層努力を続けて欲しいと考えその旨保健所に対して強く要望しました。

#### 《新宿区保健所への要望》

- 1 平成12年4月から地方分権の拡大に伴って、狂犬病予防法の一部である犬の登録及び鑑札の交付、登録原簿の管理、狂犬病予防注射済票事務等が区の事務となりますが、このことをふまえ、飼い主が法に反して怠っている犬の登録や、狂犬病予防注射の接種を強く勧めること。
- 2 劣悪な環境で多頭数の犬が飼育されていることにより発生する糞尿と、それに伴うハエの問題等について、その抑制や近隣の環境衛生の保全に努めること。
- 3 近隣住民及び地元町会に対する環境衛生を保全するため、ねずみ等の発生についても十分な配慮をすること。

※なお、飼い主の家の現況から近隣の人達は、放火等による火災の発生についても、心配していることを付け加えておきます。

区民が安心して暮らせる環境を整えていくこと及び長年にわたる近隣住民の不安を取り除くためにも、町会の協力を得て問題解決に当たるよう、なお一層の努力を強く要望します。

#### (通知後の区の機関の対応)

##### 1 飼い主に対する対応

定期的に訪問し、口頭による注意と指導注意書(文書)により「狂犬病予防法」「東京都動物の保護及び管理に関する条例」違反の是正を求めている。また、殺虫剤・殺鼠剤を渡し、ハエ、蚊及びねずみ駆除をするように指導している。

##### 2 近隣対策

飼い主に対する訪問時に、近隣に対してもねずみ用粘着シート・殺鼠剤を渡し、自主駆除の協力方を依頼している。また、同時期に飼い主宅及び近隣に対する消毒作業も実施している。

##### 3 その他

飼い主宅よりの逸走犬については、その都度東京都動物保護相談センターに、捕獲をしてもらうように連絡をしている。また、東京都動物保護相談センターに対して、付近の重点パトロールを依頼し、定期的なパトロールの実施をしている。

区民の声委員会は、以上のような回答を得ています。

#### (その2)

#### 苦情申立ての対象機関

##### 教育委員会

#### 苦情申立ての趣旨

図書館の雑誌、中でも週刊誌については、迅速な閲覧提供が望まれるが、翌週になっても配架されていない。速やかに改善して欲しい。

#### 調査結果の要旨

このたび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説明を受ける等の調査をし、審議いたしました結果、次のような結論となりました。

申立人が水曜日に、図書館で前週金曜日発行の週刊誌を、閲覧しようとしたところ、配架されていませんでした。

週刊誌は、発行日に閲覧できることが自然であり、翌週になっても閲覧できないということは、情報提供化が進む今日、住民に対するサービスに欠けるのではないかということが、申立ての趣旨でした。

この申立てに基づいて、当委員会が図書館に対して行った調査によりますと現在は(1)水曜日と金曜日の週2回、前日までに発行された雑誌を契約書店から図書館9館に順次配本する。

- (2) 配本を受けた各図書館は、管理の必要上雑誌の番号をコンピューターに入力し、バーコードを貼付して、更にコンピューターに入力した後に配架する。
- (3) 水曜日と金曜日に配本された雑誌は、早ければ当日、通常は翌日に配架され閲覧に供することができる。

ということでした。

しかし、現在のこのような処理方法では、配本の翌日までに配架するとしても、雑誌の発行日からみれば、最大7日を要するということでした。

現在の処理手続からすれば、通常でも金曜日発行の週刊誌が早くて翌週水曜日、場合によっては木曜日にしか閲覧できないことになり、週刊誌の性格上不自然というほかありません。

この点につきましては、図書館の説明によりますと、発行日当日に閲覧できない最大の理由は、一括購入のための入札による契約を業者と行い、毎週水曜日と金曜日に配本することになっているためです。

平成12年度は、4月より水曜日と土曜日の配本に変更されたことにより、翌週配本ということはなくなるとのことで、一定の評価はできますが、利用者からみればなお不十分と言わざるを得ません。

そこで図書館では、平成12年度はすでに契約が終了しているので、平成13年度から当日配架を原則として、遅くとも翌日配架ができるように改善するために

- (1) 各図書館（9館）の近隣に協力書店があるかどうか。
- (2) 雑誌の配本が長期にわたり安定的に確保できるか。

等を考慮して改善案を検討しているとのことです。

しかし、当委員会といたしましては、週刊誌の性格上はもとより、新鮮な資料の提供、区民サービスの面から多くの他区の図書館が実施している、発刊日の配架に向けて契約業者と配本の方法について交渉するなど、早急に改善できないかどうか検討することを要望いたしました。

#### (通知後の区の機関の対応)

区民の声委員会の通知を踏まえて、利用者への円滑かつ迅速な雑誌提供サービスを図るため、閲覧用雑誌購入システム改善検討委員会を設置し、検討していくことを定例館長会で了承された。具体的には、これまでの週2回配本を毎日配本の体制に整えるため

- (1) 各図書館（9館）の近隣に協力書店があるかどうか。
- (2) 雑誌の配本が長期にわたり安定的に確保できるか。

等の状況を調査し、平成13年度からは、毎日配本、配架をしていく予定である。

区民の声委員会は、以上のような回答を得ていましたが、その後、平成13年度から近隣書店との契約により、週刊誌については、発行日若しくは翌日には閲覧できるように改善した旨の報告がありました。

## (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

#### 環境土木部

### 苦情申立ての趣旨

私ほか2名の者は、私道下に埋設してある排水管の改修工事を、区の助成金を受けて行いたいと考えておりますが、「関係する土地所有者全員の承認を得たものでなければならない。」という区の規定のため、助成金の交付が受けられません。

建築基準法（第42条第2項）の道路であり、また下水道法（第11条）上は他人の土地にも排水設備を設置することが可能であるのに、助成金を受けられないというのは納得できません。

### 調査結果の要旨

このたびの申立人ほか2名の方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説明を受ける等の調査をし、審議いたしました結果、次のような結論となりました。

下水道法第10条では、公共下水道が供用されている場合、排水設備を設置しなければならないことを定めております。また、同法第11条では、第10条を受けて排水に関する受忍義務等について定めております。

下水道法によれば、申立人ほか2名の方が申立てられたように、排水設備の設置について、やむを得ず他人の土地を使用しなければならない場合は、あらかじめその旨を当該土地の所有者に告げることによって、理論的には可能であると考えます。

区では、区民の生活環境の向上を図る目的で、私道に排水設備の整備等を行う者に対し、予算の範囲内で助成金を交付する制度として、「新宿区私道整備に対する助成に関する規則」（以下「規則」という。）があり申立人ほか2名の方はこれにより助成金の交付申請をされました。

この規則第3条第1項第2号では、助成金の交付を受ける要件として排水設備工事の場合

- (1) 排水戸数が2戸以上であり、かつ、当該私道に現在設置されている排水設備が二系統以上である場合は、一系統に統合して共同で排水設備が設けられること。
- (2) 交付を受けようとする者が、当該私道の所有者又は排水設備の設置について権限を有する者であること。

となっております。

そして、この助成金の交付申請をするにあたっては、規則第5条により申請書を区長あてに提出するものですが、その申請の際、排水設備工事については、土地使用承諾書に印鑑証明を添付するようになっております。

申立人ほか2名の方の場合は、この私道につきましては、他に権利を有する方がおいで

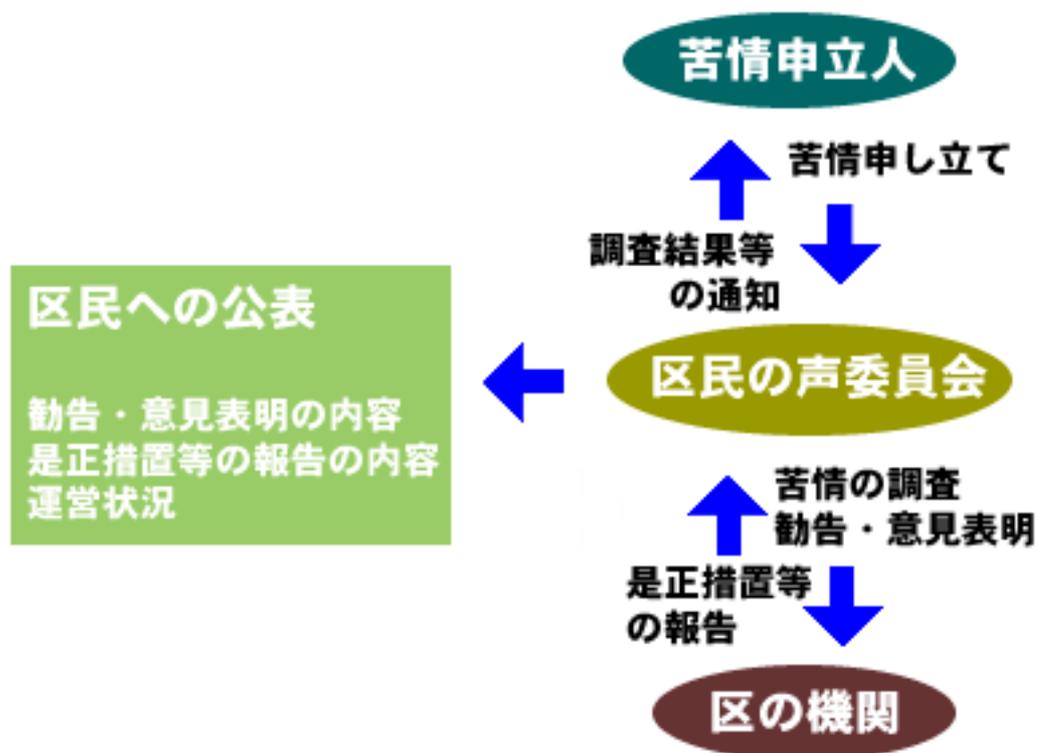
になり、区の規則に基づいて助成金の交付を受けようとする場合は、排水設備を一系統にすることが必要な条件であり、当該土地所有者の承諾が必要となるわけです。

同一の場所で、排水設備を一系統にまとめることを助成の条件とした規則の定めは、重複助成を避けて財源の効率的運用を図る点からも、制度上やむを得ないものと考えます。

このような状況から、この工事を進めるにあたっては、再度当事者間でよく話し合っ  
て、問題の解決をする努力を望みます。

区がその話し合いに加わることは、基本的には民事間の問題であり、当委員会として  
も難しいことであると考えます。

## 第2 苦情申し立ての処理の流れ



**区民の声委員会は、毎年の運営状況を  
区長及び議会に報告します。**

### 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を。

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B国会議員及び地方公共団体の議会の議員

(4) 政党その他の政治団体の役員D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、当該苦情に係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、是正等の措置を講ずるとともに、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委員

大崎 本一 代表委員（元東京都技監）

佐藤 圭吾（弁護士・人権擁護委員）

二宮 充子（弁護士）

平成12年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書

（期間平成12年4月1日～平成13年3月31日）

平成13年6月発行

印刷物作成番号2001－1－2110

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

F A X 03（3209）1227