

平成14年度

新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 平成14年4月1日～平成15年3月31日

平成15年6月

新宿区区民の声委員会

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、区民の声委員会が発足し3年半余りが経過した。

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。

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。

ここに、区民の声委員会制度がより一層区民の皆様にも正しく理解され、新宿区政のさら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、平成14年度の運営状況について報告するものである。

平成15年6月

新宿区区民の声委員会

目 次

	頁
運営状況の概要	
1 苦情申立て等の受付状況	3
2 苦情申立て等の処理状況	3
3 勧告及び意見表明	5
4 巡回区民の声委員会	5
5 その他	5
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	6
2 苦情申立ての処理状況	8
< むすび >	1 2
参考資料	
第1 苦情申立ての処理事例	1 4
第2 苦情申立ての処理の流れ	1 9
第3 新宿区区民の声委員会条例	2 0

運営状況の概要

1 苦情申立て等の受付状況

平成14年4月1日から平成15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、106件であった。

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件であった。

組織別の内訳は、企画部2件、区民部2件、福祉部2件、都市計画部3件及び教育委員会1件であった。

残りは、「苦情申立書」の提出にまで至らなかった苦情等の72件で、その内訳は電話によるものが35件、来庁によるものが37件であった。

さらに、「苦情申立書」の提出にまで至らなかったものを組織別にみると、区民部及び福祉部に關するものがそれぞれ14件と最も多く、次いで環境土木部7件、教育委員会7件、都市計画部5件、企画部4件、衛生部4件、総務部2件と続き、区民の声委員会に対する「苦情申立ての方法、資格等の相談」が15件であった。

なお、「苦情申立書」の提出にまで至らなかった72件について、男女別にみると、男性が37名、女性が35名であった。

また、区民の声委員会にはなじまないもの（所管外等）は24件であった。

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、正式に苦情の申立てが行われたのは10件で平成13年度から調査継続となっていたものはない。

平成14年度中に処理された10件のうち、未処理事案として平成15年度に調査継続となったものは4件である。

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」を送付したのが6件であり、「苦情について調査しない旨の通知書」を送付したものと及び苦情の申立てをした後、本人が取り下げたものはなかった。

さらに、「調査結果通知書」を送付した6件は、すべて行政に不備が認められなかったもので、苦情申立てに理由があると認められたものはなかった。

苦情申立人に通知した6件を、処理日数別にみると、20日未満が1件、20日以上30日未満が2件、30日以上40日未満が1件、40日以上50日未満が1件及び50日以上60日未満が1件であった。

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あて送付した「調査結果通知書」の内容及び事情を十分理解しよ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「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った。

それらの相談や苦情のなかには、苦情の内容や氏名を言い渋る人もいて、行政に対し不信感を抱いているケースもみられた。

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。

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14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14年度においてはなかった。

4 巡回区民の声委員会

本年度初めて区民の声委員会が区内施設に出張し、区民の利便性と区民の声委員会制度の定着を図ることを目的として、巡回区民の声委員会を実施した。

平成15年2月6日(木)午後1時から4時まで、委員が若松地域センター及び柏木地域センターに出向き、区民からの苦情の相談を受け付け、面談を行った。

巡回区民の声委員会の周知に係る広報は、広報紙への掲載、区役所等でのチラシ・ポスターの掲示、ホームページへの登載等の方法により行った。

その結果、若松地域センターでは2件、柏木地域センターでは1件の苦情相談が持ち込まれたが、当委員会への苦情申し立ては1件であった。

5 その他

区民の声委員会に対する他の自治体からの視察、制度に関する資料の請求等が10数件あった。

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
	(1) 苦情の調査結果を通知したもの	区民部 2 福祉部 1 都市計画部 3
	(2) 調査中のもの	4
2	電話、来所による苦情の問い合わせ	72
	(1) 企画部に関するもの	4
	(2) 総務部に関するもの	2
	(3) 区民部に関するもの	14
	(4) 福祉部に関するもの	14
	(5) 衛生部に関するもの	4
	(6) 環境土木部に関するもの	7
	(7) 都市計画部に関するもの	5
	(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	15
3	区民の声委員会にはなじまないもの(所管外等)	24

高齢者福祉推進室は福祉部、新宿区保健所は衛生部、資源清掃対策室は環境土木部、住宅対策室は都市計画部に含みます。

(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	企画課	1
	情報処理課	1
総 務 部		0
区 民 部	地域振興課	1
	国保年金課	1
福 祉 部	障害者福祉課・介護保険課	1
	児童家庭課・保育課	1
衛 生 部		0
環 境 土 木 部		0
都 市 計 画 部	細街路整備担当課	2
	住宅課	1
教 育 委 員 会	中央図書館	1
そ の 他 の 機 関		0
合 計		1 0

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
1 苦情申立人に「調査結果通知書」を送付したもの	6	0	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	0		
(3) 行政に不備がなかったもの	6		
2 「苦情について調査しない旨の通知書」を送付したもの	0	0	0
(1) 苦情申立て原因の事実のあった日から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
4 調査継続中のもの	4	2	0
合 計	10	2	0

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
2	1	0	0	3	0	0
2	1			3		
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	1	0	0	0	1	0
2	2	0	0	3	1	0

(2) 電話、来所による相談・問い合わせ等

区 分	件 数
1 区の機関の業務執行に関する苦情	3 8
2 職員の対応に関する苦情	1 2
3 区への要望、意見	1 0
4 苦情申立ての方法、資格等についてのもの	1 2
5 区民の声委員会にはなじまないもの(所管外等)	2 4
合 計	9 6

(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	2	制度の確立 1	情報処理 1	
総 務 部	0			
区 民 部	2	地域振興 1	国民健康保険料 1	
福 祉 部	2	障害者福祉 1	児童福祉 1	
衛 生 部	0			
環 境 土 木 部	0			
都 市 計 画 部	3	細街路整備 2	住宅管理 1	
教 育 委 員 会	1	図書館運営 1		
その他の 機 関	0			
合 計	10			

< むすび >

区民の声委員会制度は、区民の間にも徐々に浸透されてきたと思われるが、制度の本旨が必ずしも区民に十分理解されているとは思えない。

多くの区民が、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、そのために区では広報紙への掲載やポスター・パンフレット・インターネット等による継続的な広報活動のほか「ふれあいトーク宅配便」の活用を行ってきたが、本年度は新たに「巡回区民の声委員会」を実施した。

巡回区民の声委員会については、今後も相談体制を充実させ、継続的に行うことで制度の定着を図っていききたい。

最後に、総務庁行政監察局による全国組織「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」や他の地方自治体と連携をとり、制度の充実を図っていく必要がある。

(参考資料)

参考資料

第1 苦情申立ての処理事例

(その1)

苦情申立て の対象機関	都市計画部
苦情申立て の趣旨	<p>私は、自宅隣にアパートを建築しましたが、区から道路にはみ出した「花壇」を取り壊すよう申し入れがあり、一部取り壊しました。</p> <p>しかし、道路の中心については、区とは認識を異にしており、区の認定した中心の位置は間違いです。</p> <p>道路の位置を明確にして欲しいと思います。</p>
調査結果の 要旨	<p>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。</p> <p>申立人の住居する付近一帯は、寺院の所有地であり、その所有地内の私道を挟んで住宅が建ち並んでいます。</p> <p>調査によりますと、申立人の上記の建物は、建築確認された上、建築されたものです。その際、道路幅の取り方は、区が主張する現在の道路幅を基準として、道路の中心から2メートルセットバックをして建築されています。</p> <p>申立人は、家が完成近くになってセットバックすべき道路上にコンクリートブロック造りの花壇を築造したため、区の指導により一部除去したものだと思われます。しかし、申立人は、道路の中心の取り方が違うのではないかとの疑念を持っておられ、それを区において明確にすべきであるということが申し立てのポイントのようにと思われます。</p>

調査結果の
要旨

建物を建築するときは、道路の現況で幅が4メートル未満のものは、道路の中心線から2メートルセットバックしなければ建物の建築ができないことになっています。(建築基準法第42条第2項)

本件のような道路の中心を設定するには、区では過去の確認申請時の書類や利害関係人からの事情を聴取して決定しているようです。また、道路の中心が不明確な場合や近隣の住民で争いがあるときは、道路の中心に杭を打つ制度がありますが確定するには、関係権利者の同意が必要とされております。

現在、道路の反対側の住民から同意が得られない以上、申立人との関係では前記申請した建築確認書記載の道路のとおり認定せざるを得ないものと思いますし、あくまでも争うのであれば、道路の幅員について、地主・借地人間で利害が一致していない以上、利害関係人の間で司法上の決着をつけざるを得ないと考えます。

また、前記確認申請時に思惑と違う申請をし、建築後に違う主張をすることは特段の事情がない限り適切とは思われません。

確認申請の際、区と見解を異にし、建築確認が得られないときは、行政不服申立てをする等、所定の手続で道路の中心を確定すべきものと思われます。

なお、本件の道路の現況を考えますと、建築基準法第42条第2項を適用すれば、道路上に建物がはみ出している住民が多々あると思われ、申立人以外にも建物所有者については新築・改築する際に中心から2メートルセットバックしないと建物の建築ができないと思われます。

以上の調査により、担当部署において申立人への説明の仕方で、十分ご理解いただけなかった点もあると思ひますが区の対応には誤りはないと考えます。

(その 2)

苦情申立て の対象機関	都市計画部（住宅対策室）
苦情申立て の趣旨	<p>1 私は現在、3人家族で、区内の民間賃貸マンションに居住していますが、家主から明け渡しの請求を受けています。</p> <p>区に居住してから8年が経過しましたが、この間、公営の住宅に入居を希望し、都や区の住宅の募集がある度に応募してきましたが、全て落選でした。ただ、過去に一度だけ新築の区民住宅に当選したことはあるのですが、その時には、私の所得に計算ミスがあったため失格になってしまったのです。</p> <p>そのような経緯から、区営、区民住宅の応募に当たっては、いつも区の住宅課に応募基準について問い合わせをしていました。</p> <p>私は、自由業で確定申告をしています。その年によって収入が一定しませんし平成14年9月までは区の家賃助成を受けていました。</p> <p>2 平成14年11月に区立住宅の募集がありました。</p> <p>私は、区立住宅入居のための所得基準が3人家族の場合、区営住宅では316万円以下、区民住宅では316万円以上797万2千円以下であることは知っていました。</p> <p>ところで、私の前年度の収入は、確定申告書上妻の収入を合わせると316万円を超えているのですが、私の確定申告の所得金額には雑所得として区からの家賃助成金、年額60万円も含まれておりますのでこの家賃助成金を含んだ金額を所得金額とすれば316万円を超え家賃助成金を所得金額に含めてはいけないとすれば、316万円を下回るという状態なのです。</p>

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>私は、平成14年5月に区立住宅募集の時、住宅課へ電話をして確定申告をしていること、家賃助成を受けていることを話し、所得金額はどのように判断すればよいかを確認したところ、電話に出た職員は「確定申告書の所得金額の合計欄の金額で良い。」とのことでした。</p> <p>このとおりだとすれば、当然所得金額中に雑所得である家賃助成が含まれることになるわけで、私は区民住宅応募の基準に達していることになるのです。そこで、私は11月の募集で区民住宅に応募したところ当選し、「審査対象者」となることができました。</p> <p>3 ところが12月12日の審査日において、私は所得が基準に達していないからとの理由で失格になると言われました。家賃助成は、所得から除かれていること、これを差し引くと私の場合所得基準に達しないというのです。</p> <p>確かに「入居者募集のご案内」の「所得基準表をみるときの注意」の欄には、「非課税所得や退職所得、譲渡所得、一時所得、雑所得その他の所得のうち一時的な収入（おおむね1年以内の期間ごとに継続的に得る収入でないもの）を除きます。」と書かれており、例として家賃補助費もあげられています。</p> <p>しかし、私が住宅課に電話で確認したときには、「確定申告書の所得金額の合計欄の金額」という答えだったのです。</p> <p>私としては、失格となる理由、経緯に納得ができません。この件については住宅課に責任があると思いますので、審査対象となった権利が正当に行使され、区立住宅に入居できるよう配慮してほしいと思います。</p>
<p>調査結果の要旨</p>	<p>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</p>

調査結果の
要旨

結論となりました。

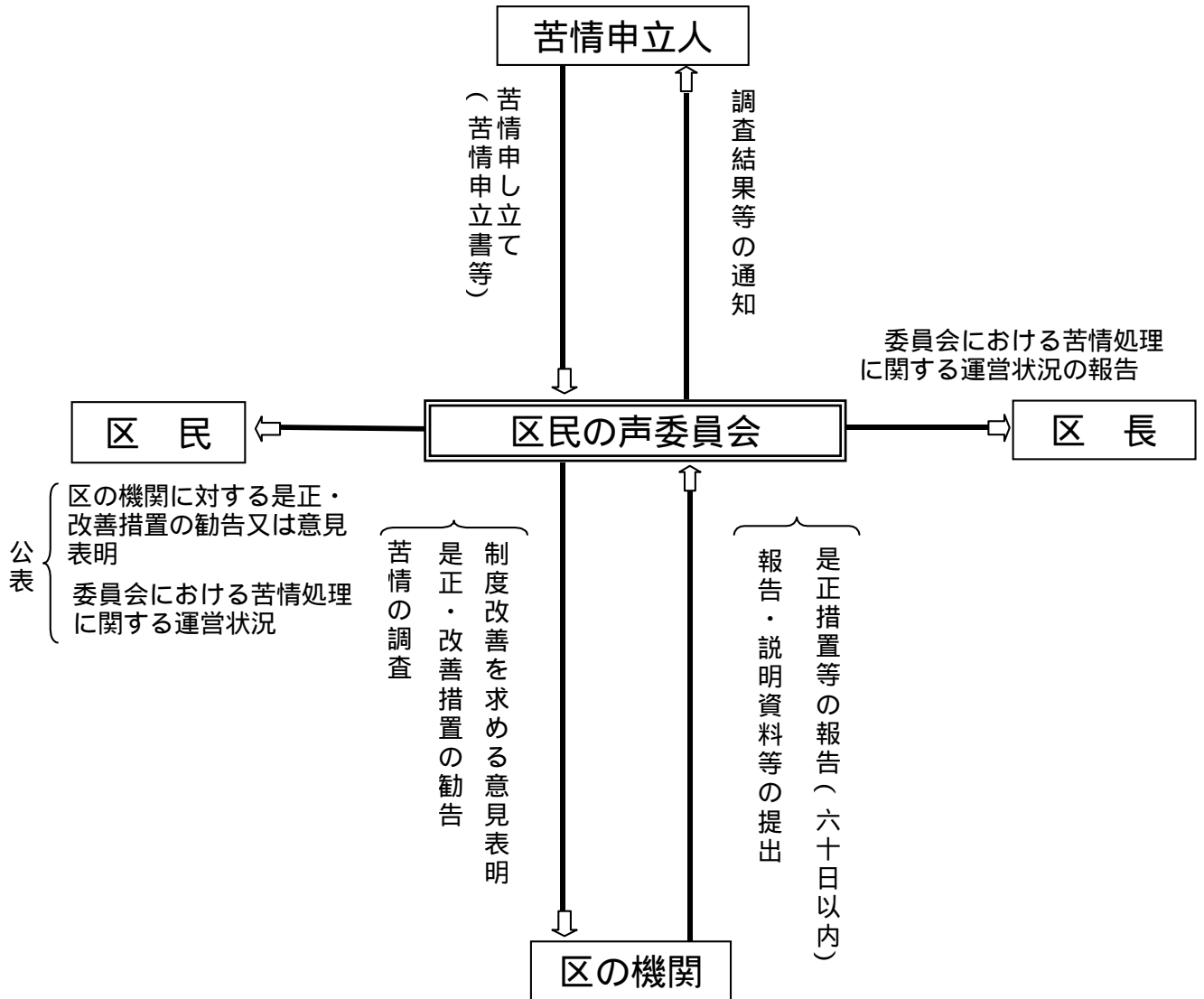
住宅課には、区立住宅入居についての問い合わせは、数多くあり、その都度できるだけ詳しく答えるよう努力しているようです。

お問い合わせに対応した職員が誰であるかはわかりませんが、「家賃助成を受けていても問題はないが、その助成金額を除くと収入が所得基準に満たなくなるという場合は『所得基準に達しない』ものとして失格となる。」という点が明確に伝わらなかったということのようです。

ただ、募集案内には、その旨がきちんと記載されていますし、これらの事情によって基準を変更することも出来ませんので、次の応募の折りに機会がめぐって来るよう願うことしかできません。

なお、当委員会といたしましては、苦情申立てと区の関係機関の事情聴取等の調査を通じ申し立ての趣旨を十分に区の関係機関に伝え、電話による問い合わせに対する応答のマニュアルを作るなど、間違いのない対応をするための配慮を求める要望をいたしました。

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 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 区長の求めに応じて行う苦情に関する事項の処理（第 25 条）

第 6 章 補則（第 26 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、次に掲げる処理を所管する。

(1) 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

(2) 区長の求めに応じて行う区民からの苦情に関する事項の処理

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) 区長の求めに応じて区民からの苦情に関する事項を調査し、結果を報告すること。

(3) 前2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。

(4) 区の機関に対し、勧告し、及び意見表明すること。

(5) 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、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、次に掲げる委員をもって組織する。

(1) 常設委員 3名

(2) 区民委員 10名以内

2 常設委員は、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。

3 区民委員は、区内に住所を有する20歳以上の者から区長が委嘱する。

(会長)

第8条 委員会に、常設委員の互選により定めた会長1名を置く。

2 会長は、委員会を主宰し、委員会を総理する。

3 会長に事故があるときは、他の常設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。

(会議)

第9条 委員会は、会長が招集する。

2 委員会は、委員の半数以上が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 委員会の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

4 前2項の規定にかかわらず、第2条第1項第1号の処理を行う場合にあっては、常設委員のみの出席により会議を開き、その合議により議事を決する。

(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常設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 常設委員の任期は3年とし、1期に限り再任できる。

2 区民委員の任期は2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、常設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

4 次の各号のいずれかに該当する者は、区民委員となることができない。

(1) 区の機関に属する者

(2) 区議会議員

(委員の解職)

第12条 常設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。

2 区民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4項各号のいずれかに該当するとき。

(2) 前項第2号又は第3号のいずれかに該当するとき。

(3) 区内に住所を有しなくなったとき。

(常設委員の欠員)

第13条 常設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じるとともに、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じ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 区長の求めに応じて行う苦情に関する事項の処理

(区長の求めに応じて行う苦情に関する事項の処理)

第25条 区長は、第2条第1項第2号の処理を委員会に求めるときは、処理を求める苦情に関する事項の内容等を記載した書面を委員会に提出しなければならない。

2 委員会は、前項の規定による書面の提出により、調査を開始する。

3 第17条及び第18条の規定は、前項の規定による調査を行う場合に準用する。

4 委員会は、第2項の規定による調査が終了したときは、調査の結果について区長に報告するものとする。

第6章 補則

(運営状況の報告)

第26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。

(個人情報の保護)

第27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 28 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。

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

。

新宿区区民の声委員会委員

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）

に の み や あ つ こ

二 宮 充 子（弁護士）

（ 印は、代表委員 ）

この印刷物は、業者委託により400部製本をしています。その経費として1部あたり120円

平成14年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
（期間 平成14年4月1日～平成15年3月31日）
平成15年6月 発行

印刷物作成番号

2003-2-2110

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 03（5273）3508

F A X 03（3209）1227

（ ロゴマーク100 ）この冊子は、地球環境保全推進のため、再生紙を使用しています。