

平成 1 5 年度

新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 平成 1 5 年 4 月 1 日 ~ 平成 1 6 年 3 月 3 1 日

平成 1 6 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	2
2 苦情申立て等の処理状況	2
3 勧告及び意見表明	4
4 巡回区民の声委員会	4
5 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	4
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
3 年度別苦情申立て等の受付状況	1 1
むすび	1 1
参考資料	
第1 苦情申立て等の処理事例	1 2
第2 苦情申立ての処理の流れ	1 8
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15年4月1日から平成16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、75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、8件であった。

組織別の内訳は、企画部2件、区民部1件、福祉部2件、環境土木部1件及び都市計画部2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59件で、その内訳は電話によるものが40件、来庁によるものが19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、福祉部に関するものが13件と最も多く、次いで総務部及び環境土木部11件、企画部6件、都市計画部5件、区民部4件、教育委員会3件、衛生部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4件であった。

また、「苦情申立書」の提出にまで至らなかった59件について、男女別にみると、男性が37名、女性が22名であった。

なお、区民の声委員会にはなじまないもの（所管外等）は8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

苦情申立ての処理状況をみると、苦情申立書を受け付けた8件と前年度からの繰り越し分4件を含む12件のうち、処理したものが11件で、調査継続のものが1件となっている。処理したものの内訳は、申立人に「調査結果通知書」を送付したものが10件で、取り下げられたものが1件となっている。

また、「調査結果通知書」を送付した10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10件を、処理日数別にみると、30日未満が4件、30日以上40日未満が3件、40日以上が3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た。

当委員会として、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、先ず当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15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21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15年度においてはなかった。

4 巡回区民の声委員会

区民の声委員会の委員が、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16年2月10日(火)午後2時から4時まで、委員が牛込笹笥地域センター及び落合第一地域センターに出向き実施したが、苦情の相談等はなかった。

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・特別出張所等でのチラシ・ポスターの掲示、区ホームページへの登載等の方法により行った。

5 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

区民の声委員会がスタートして3年が経過した平成15年7月に新宿区区民の声委員会条例が改正された。区民の声委員会の一層の活用を図り、区民に信頼される透明性の高い区政とするため、「区長の求めに応じて行う区民からの苦情に関する事項」を処理する機能が追加された。また、この機能の処理に区民の視点を取り入れるため、従来の委員のほかに新たに10名の「区民委員」が加わることになった。

平成15年7月1日に、区長から「路上喫煙・たばこのポイ捨て対策」について区民の評価を明らかにすることと、区民の視点から意見を出すよう依頼があった。これを受けて区民の声委員会は、7回の審議を経て平成16年1月26日に「調査報告書」としてこれを区長に提出した。

なお、区民の声委員会会議開催実績は、次のとおりである。

名 称	月 日	審 議 内 容
第 1 回会議	7 月 4 日 (金)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区長から「依頼書」受理 ・ 現状と課題について概要説明 (環境保全課)
第 2 回会議	8 月 6 日 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区の路上喫煙・たばこのポイ捨て対策の課題と今後の方向性について説明 (環境保全課) ・ 「理念」、「場所の選定」、「方法」、「方式」、「PR方法」、「条例の取り扱い」ごとに検討を行うことで合意
第 3 回会議	9 月 19 日 (金)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「理念」について ・ 「場所の選定」について
第 4 回会議	10 月 27 日 (月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「方法」について <p style="text-align: center;">1 路上対策 2 区施設対策 3 区内団体対策</p>
第 5 回会議	11 月 28 日 (金)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「方式」について ・ 「PR方法」について ・ 「条例の取り扱い」について
第 6 回会議	12 月 18 日 (木)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 報告書 (素案) の検討について ・ 過料の取り扱いについて
第 7 回会議	1 月 14 日 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 報告書 (素案) の再検討について
第 8 回会議	1 月 26 日 (月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区長への報告

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 (12)
(1) 苦情の調査結果を通知したものの	企画部 2(4) 区民部 1(1) 福祉部 2(2) 環境土木部 1(1) 都市計画部 1(1) 教育委員会 0(1)	
(2) 苦情申立書を取り下げたものの	福祉部 0(1)	
(3) 調査中のもの	都市計画部 1(1)	
2	電話、来所による苦情の問い合わせ	59
(1) 企画部に関するもの	6	
(2) 総務部に関するもの	11	
(3) 区民部に関するもの	4	
(4) 福祉部に関するもの	13	
(5) 衛生部に関するもの	2	
(6) 環境土木部に関するもの	11	
(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	3	
(9) 苦情申立ての方法、資格等についてのもの	4	
3	区民の声委員会にはなじまないもの(所管外等)	8

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む。

()内は、前年度からの繰越分を含む。

(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	2
総 務 部		0
区 民 部	国保年金課	1
福 祉 部	生活福祉課	1
	高齢者福祉計画課	1
衛 生 部		0
環 境 土 木 部	道とみどりの課	1
都 市 計 画 部	建 築 課	1
	住 宅 課	1
教 育 委 員 会		0
そ の 他 の 機 関		0
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
1 苦情申立人に「調査結果通知書」を送付したもの	10	4	
(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	10	4	
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		
(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	0		
(2) 区民の声委員会条例により処理済の事項	0		
(3) 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	0		
(4) 区議会に関する事項	0		
(5) 監査委員が結果を報告し、又は監査中の事項	0		
(6) 区の行政機関に属さない事項	0		
(7) その他事実誤認などで調査対象外の事項	0		
3 苦情申立書を取り下げたもの	1		
4 調査継続中のもの	1		
合 計	12	4	0

処理件数は、前年度からの繰越分を含む。

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	2		1	1	1	
1	2		1	1	1	
	1					
				1		
1	3	0	1	2	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 1
2 職員の対応に関する苦情	1 0
3 区への要望、意見	1 4
4 苦情申立ての方法、資格等についてのもの	4
5 区民の声委員会にはなじまないもの(所管外等)	8
合 計	6 7

(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 2		
総 務 部	0			
区 民 部	1	国民年金保険料 1		
福 祉 部	2	職員対応 1	高齢者クラブ 1	
衛 生 部	0			
環境土木部	1	自転車対策 1		
都市計画部	2	違反建築 1	住宅管理 1	
教育委員会	0			
その他の 機関	0			
合 計	8			

3 年度別苦情申立て等の受付状況

(件数)

区 分	苦情申立書による申立て	苦情相談等	所 管 外	合 計
平成 1 1 年度	8	5 6	1 1	7 5
平成 1 2 年度	1 0	8 2	1 9	1 1 1
平成 1 3 年度	8	7 3	2 6	1 0 7
平成 1 4 年度	1 0	7 2	2 4	1 0 6
平成 1 5 年度	8	5 9	8	7 5

むすび

区民の声委員会は、区政への苦情を中立的な立場から処理する、区民に身近な苦情処理機関であるが、前記別表のとおり、年間の正式な苦情申し立て件数は8件となっており、調査・処理件数としては決して多いとは言えない。

これはいろいろな原因が考えられる。他の自治体と同様に、区民の申し立てがあつて初めて処理を行うという形をとっていること、制度について十分区民に周知徹底されていないことなどがあげられる。

この制度がより活性化し、区民から評価され信頼されるためには、苦情処理の実績を積み重ねるとともに、その実績を積極的に広報していくことが非常に重要である。

また、平成15年7月に条例が改正され、区民からの苦情申し立ての処理のほかに、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が、新しい機能として追加された。この処理には、区長の委嘱による10名の区民委員と、常設委員とが携っている。

区政の透明性の確保や区民の信頼を高めることなど、委員会の持つ役割に期待は大きいですが、同時に課題もあり、今後、委員会のより一層の活性化を図って行きたい。

参考資料

第1 苦情申立て等の処理事例

(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、最近新宿区内に土地を買い家を建てました。</p> <p>家を建てるに当たっては、斜線制限、建ぺい率、資材の制限など制約があるため、小さな土地に法律の許すものを建てるのに苦労しました。</p> <p>ところが、現在、私の家に隣接して建築中の家は、小さな敷地にギリギリに建物を建築しており、到底法律の制限を守っているものとは思われません。上の方の窓ガラスなども、私の場合は、網入りガラスにしなければならなかったのですが、網のっていないガラスを使っており、万一、地震や火災の起こったときなど、隣家からガラスの破片が降ってきそうで、恐ろしくてたまりません。</p> <p>区役所の建築課に、何度もきちんと検査をして是正してくれるよう申し入れているのですが、建築工事は進行していくばかりです。</p> <p>完成して、入居してしまってからでは間に合わないと思いますので、早急に対応するようにしていただきたいのです。</p>
調査結果の 要旨	<p>調査の結果、(1) 道路斜線制限に抵触している。(2) 当初、建築物内部に浴室を設ける計画を変更して、ベランダの一部に浴室を設ける形となったため、この浴室も建築面積に算入されるようになったことから建ぺい率が7パーセント弱オーバーしている。との2点が明らかになりました。</p> <p>このうち(1)につきましては、門柱部分を削ることで解決しますし</p>

調査結果の 要旨	<p>建築主もこれを了承して、そのようにする旨約束しております。</p> <p>(2) につきましては、この浴室が建ぺい率に含まれるか否かにつき区と建築主とで建築基準法の解釈に相違があり、建築主の解釈では建ぺい率に含まれないことになるため、建築主の方は、区に従う姿勢を示しておりません。</p> <p>区としては、改善するよう更に指導をして行くことのようにです。</p> <p>「ガラス」につきましては、建築基準法上網入りガラスでなくても、防火性の備わっているものであれば良いことになっており、建築主は防火性のあることを資料をもって証明する約束をしています。</p> <p>以上のことから、当委員会といたしましては、現在のところ、区はとるべき措置をとっていると考えます。</p> <p>なお、建ぺい率につきましては、最終的には建築基準法の当否を行政裁判で判断する以外に方法はなく、当委員会といたしましては、これ以上の介入はできないものと考えます。</p>
-------------	---

(その2)

苦情申立て の対象機関	区 民 部
苦情申立て の趣旨	<p>私は、昭和40年代の当初は新宿区に住み、その後他区に転居しました。当時転居先の区役所で、昭和42・3年ごろの国民年金保険料の納付記録がないといわれ、新宿区役所及び新宿社会保険事務所等を訪ねましたが、その記録はありませんでした。</p> <p>しかし、私は昭和46年ごろ新宿区役所に国民年金相談に行ったとき私の氏名が誤って記載されていることなどがわかりましたがその時職員が順次コンピューターに入力するということも言っていました。</p> <p>それが今になってその記録がないというのは、納得できません。</p>
調査結果の 要旨	<p>この件につきましては、区（区民部国保年金課）は、平成14年にあなたからの申し出により、調査をしております。</p> <p>その調査によれば、昭和42年以降のある期間、新宿区に住んでいたことの確認はできましたが、あなたが保険料を納付したとする昭和42・3年ごろに国民年金の資格届を提出され、国民年金手帳の交付を受けて保険料を納付したとする記録は確認できなかったということです。</p> <p>区は調査に当たってあなたの申立て内容を十分斟酌し、あらゆる可能性を考慮して調査したことが認められます。</p> <p>当委員会も事実を解明できる方法等はないか検討を試みましたが、調査そのものが35年前後に遡るため限界もありますし、何よりも当時の国民年金の記号番号が特定できないということが、調査をするうえで障害になっており、新しい事実は出てきませんでした。</p>

<p>調査結果の 要旨</p>	<p>なお、保険料の納付の方法は、時代により多少の変遷があるようですが、あなたが納付したとする昭和42・3年ころは国民年金手帳に「印紙」を貼って「検認印」を押しておりました。それが「領収書」にもなっておりました。</p> <p>また、市区町村では、国民年金の資格届出があると国民年金手帳を交付し、記号番号や資格取得年月日、納付状況等を記録（被保険者名簿）しておりますが、資格を喪失したり住民でなくなった者については、5年で廃棄します。しかし、廃棄するまでのこれらの記録は、社会保険事務所にも連絡するようになっておりますので、過去のすべての国民年金の記録は社会保険事務所でも確認できます。</p> <p>以上のことから、当委員会としても、現在のところ区の調査は尽くされており、納付等を確認することは、困難であると考えます。</p> <p>あなたにとっては、残念な結果となりますが、国民年金手帳等が見つかることを期待します。</p>
---------------------	--

(その 3) 電話等による苦情相談の事例

他区から転入予定だが、その区では区民との話し合いを週 1 回行っていた。新宿区の場合はどうなのか。細かい広聴関係の内容を知りたい。

本庁舎のエレベーターのメンテナンスをしていて、午後 4 時 3 0 分頃利用できなかった。5 時以降行う等の配慮をすべきだ。

区の掲示板を見に行ったところ、めくれたり、重なったり雑然としていた。

分庁舎へ区民相談に行ったとき、階段を使ったが手すりがなかった。

国民年金の保険料が高くて支払えない。未納者が多くいると聞いているが、もっと安くして未納者をなくすべきだ。

障害者だが以前福祉事務所が区役所に移転したことで、遠くなり不便になった。今度は、社会福祉協議会が第二分庁舎に移転するという。益々不便になり障害者のことを考えてほしい。

介護保険の判定に納得がいかない。

老人医療費の負担が 1 割または 2 割で、申告をして認められれば 1 割になるという通知がきた。しなければ 2 割というのは、納得できない。

路上生活者だが更生したいので区で簡単にお金を貸してくれる制度はないか。

インフルエンザの予防接種について、他区では補助金が出ているようだが、新宿区は出ないのか。

近所の人が、のら猫にえさを与えるため迷惑している。知っている人でもあり、注意もできない。区から直接注意してもらえないか。

西武新宿駅から J R 新宿駅に向かって通勤しているが、路上喫煙者が多く危険、不快である。職員が毎日指導することはできないか。

駅前に自転車を置いて、喫茶店のトイレに行った少しの間に、自転車を撤去された。条例も知らなく、やむを得ない理由があった。費用 2,000 円など納得できない。

ごみの集積場が家の前にあり迷惑している。他の場所に変えてもらいたい。

落合に住んでいるが、東京MXテレビが写らない。調査してもらったところ、原因が判らないとのこと。区で何とかしてもらえないか。区によってはケーブルを引いた場合、補助金が出るという。

近所でアパートを建築しようとしているが、そこは建てられないことになっている筈なので、所管課に通告したが、適切な処置をしてくれない。

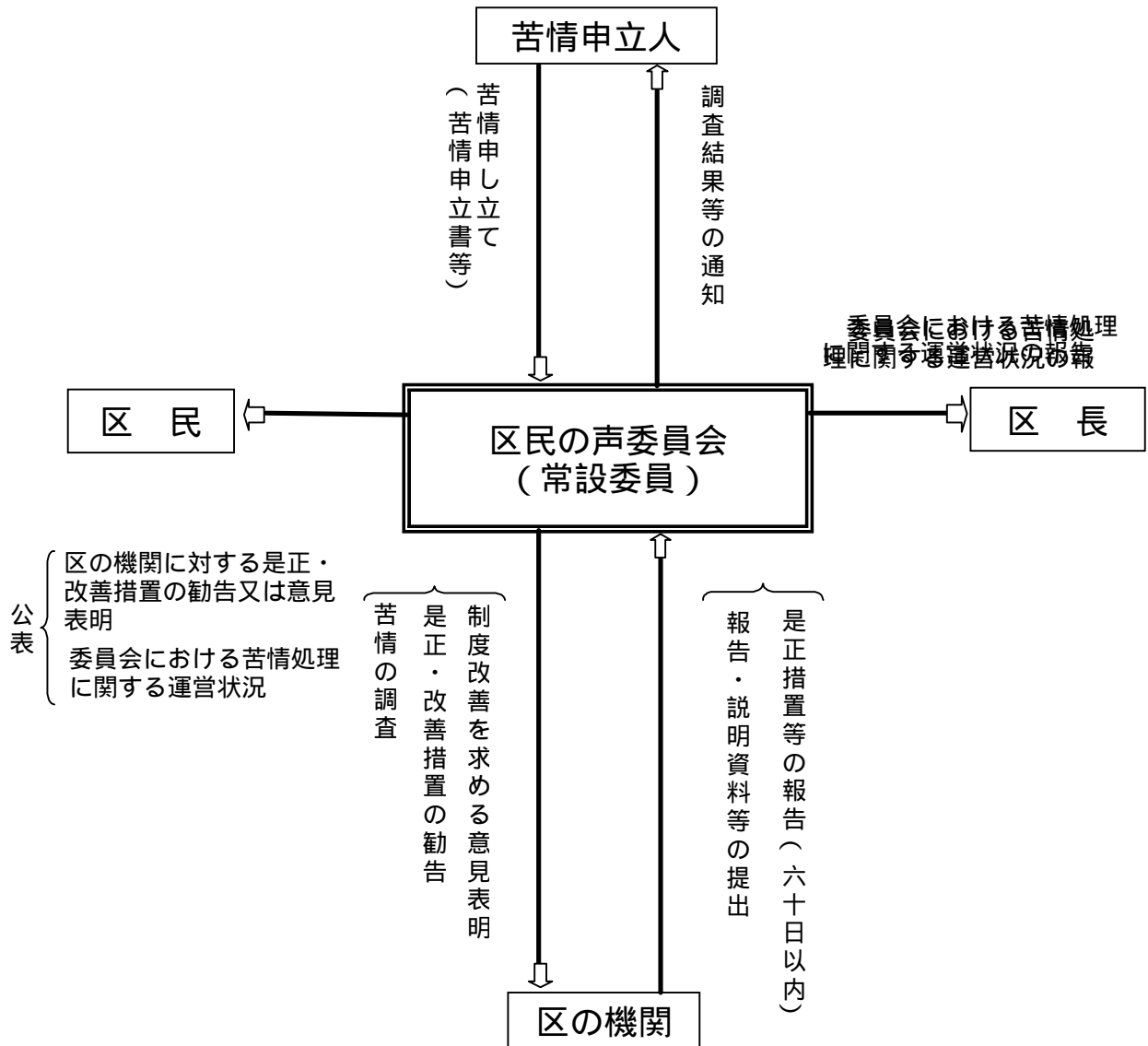
都市計画審議会の審議に一般住民が参加できるようにし、意見を取り入れる機会を設けてほしい。

区内の名所・旧跡を回っているが、各所に「坂」の名前と由来を説明した案内がある。それが古くなって読めない。

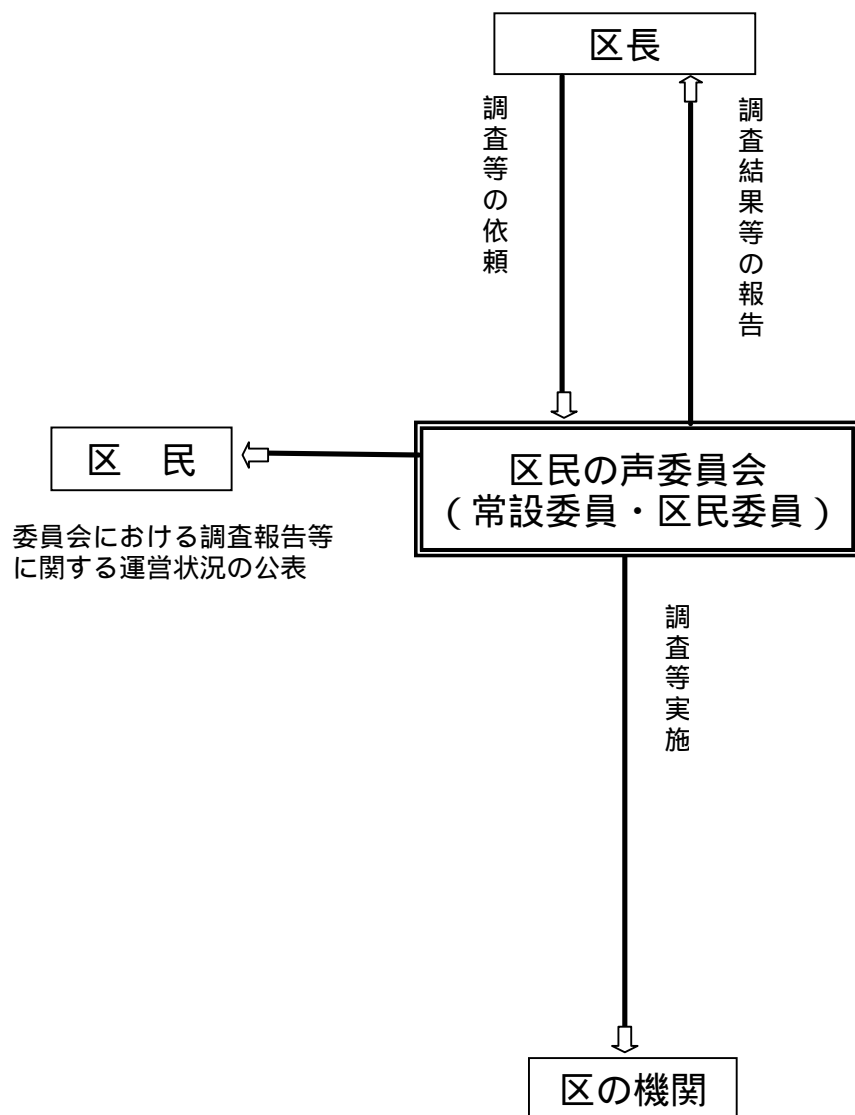
区立図書館と公園の側に住んでいるが、図書館閉館後に子供が敷地内の自転車置場にたむろして、夏休みなどには明け方まで騒いでいて迷惑している。図書館も警察も何もしてくれない。

第2 苦情申立ての処理の流れ

1 苦情申立てによるもの（第14条関係）



2 区長の求めによるもの（第25条関係）



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。

区民の声委員会常設委員

大 崎 本 一（元東京都技監）

佐 藤 圭 吾（弁 護 士）

二 宮 充 子（弁 護 士）

（ 印は会長）

区民の声委員会区民委員

伊 藤 周 作

大 野 慶 一

奥 津 浩 美

春 日 澄 子

加 藤 治 郎

鎌 田 利 定

武 田 春 子

野 口 壽 子

船 木 充 実

山 下 馨

この印刷物は、業者委託により400部印刷製本しています。その経費として1部あたり115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、配送費等は含んでいません。

平成15年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
（期間 平成15年4月1日～平成16年3月31日）
平成16年6月 発行

印刷物作成番号

2004-2-2110

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 代表 03（3209）1111

直通 03（5273）3508

FAX 03（3209）1227



古紙配給率100%再生紙を使用しています

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。