

平成16年度

**新宿区区民の声委員会
運営状況報告書**

~~~~~  
**期間 平成16年4月1日～平成17年3月31日**  
~~~~~

平成17年6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	2
II 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・意見表明の状況	5
4 「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 受付及び処理状況	5
III 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 苦情申立て等の処理状況	8
3 年度別苦情申立て等の受付状況	11
IV 「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 状況	
1 「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 調査状況	12
2 年度別「区長の求めに応じて行う区民からの苦情に関する 事項」の処理状況	13
V 参考資料	
第1 苦情申立て等の処理事例（抜粋）	14
第2 電話等による苦情相談の事例	20
第3 苦情申立て等の処理の流れ	22
第4 新宿区区民の声委員会条例	24

I 区民の声委員会の職務の概要

新宿区区民の声委員会は、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2点となっている。

1 苦情申し立て等の処理

区の機関が行った業務やそれを行う職員の行為について、利害関係を有す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、結果を苦情申立人に通知する。(22ページの流れ図参照)

その際、区の行政に問題がある場合は、区の機関に対し、問題点を是正するよう報告したり、苦情の原因が制度そのものにある場合は、制度を改善するよう意見を表明することができる。

苦情申立人からあった苦情については、新宿区区民の声委員会条例に基づき、常設委員(3名)の合議により処理する。

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

区長が求める区民からの苦情に関する事項について、施策の問題点や改善事項を調査・検討し報告する。(23ページの流れ図参照)

この機能は、区民の声委員会のより一層の活用を図るため、平成15年7月に追加され、常設委員と区民委員(10名)がこの職務にあたる。

Ⅱ 運営状況の概要

1 苦情申立て等の受付状況

平成16年4月1日から平成17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」は64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1件、総務部1件、福祉部1件、健康部1件、環境土木部1件及び都市計画部3件であった。

「苦情申立書」の提出にまで至らなかった苦情等は43件あり、その内訳は、電話によるものが29件、来庁によるものが14件であった。

「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、福祉部及び環境土木部に関するものが各7件で、次いで区民部6件、総務部5件、都市計画部4件、企画部3件、教育委員会2件、健康部1件となっているほか、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8件であった。

また、男女別にみると、男性が28名、女性が15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13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1件を含む9件のうち、今年度処理が完了したものが8件、調査継続中のものが1件である。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6件、「苦情について調査しない旨の通知書」を送付したものが2件となっている。

また、「調査結果通知書」を送付した6件のうち、行政に不備が認められなかったものが4件、苦情申立ての趣旨に沿ったものが1件、是正勧告を行ったものが1件であった。

苦情申立人に通知した8件を、処理日数別にみると、40日未満が2件、40日以上50日未満が3件、50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。

(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明している。

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。

電話等による対応を行ったケースで、実際に「苦情申立書」が提出されたものは、平成16年度においてはなかった。

3 勧告・意見表明の状況

区民の声委員会は、苦情を調査した結果、必要があると認めるときは、区の機関に対し是正等の措置を講ずるよう勧告することができ、また、制度の改善を求めるための意見表明を行うことができることとなっている。

平成16年度は、区長に対し1件の是正勧告を行った。(内容等は18ページ、19ページに記載)

なお、意見表明を行った事案はなかった。

4 「区長の求めに応じて行う区民からの苦情に関する事項」の受付及び処理状況

平成16年度は、区長より2件の調査依頼があった。

調査依頼 受付年月日	件名	報告年月日
(1) 平成16年4月26日	区民に望まれる職員の 窓口対応について	平成16年10月25日
(2) 平成16年12月13日	区民に望まれる区政情 報の提供について	調査継続中

Ⅲ 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 (9)
(1) 苦情の調査結果を通知したもの	企画部 1 (1) 総務部 1 (1) 福祉部 1 (1) 健康部 1 (1) 環境土木部 1 (1) 都市計画部 2 (3)	
(2) 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		43
(1) 企画部に関するもの 3 (2) 総務部に関するもの 5 (3) 区民部に関するもの 6 (4) 福祉部に関するもの 7 (5) 健康部に関するもの 1 (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 4 (8) 教育委員会に関するもの 2 (9) 苦情申立ての方法、資格等についてのもの 8		
3 区民の声委員会にはなじまないもの (所管外等)		13
合 計		64 (65)

※ () 内は、前年度からの繰り越し分を含む。

(2) 所管別苦情申立書の受付件数

所 管 部	所 管 課	件 数
企 画 部	広 報 課	1
総 務 部	総 務 課	1
福 祉 部	管 理 課	1
健 康 部	高 齢 者 サ ー ビ ス 課	1
環 境 土 木 部	道 と み ど り の 課	1
都 市 計 画 部	ま ち づ くり 課	2
	建 築 課	1
合 計		8

2 苦情申立て等の処理状況

(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		1
(1) 勧告・意見表明をしたもの	1		
(2) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1		
(3) 行政に不備がなかったもの	4		1
2 「苦情について調査しない旨の通知書」を送付したもの	2	1	
(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	1	1	
(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	1		
3 苦情申立書を取り下げたもの	0		
4 調査継続中のもの	1		
合 計	9	1	1

※ 処理件数は、前年度からの繰り越し分を含む。

区民部	福祉部	健康部	環境土木部	都市計画部	教育委員会	その他の機関
		1	1	3		
		1	1	1 1 1		
	1					
	1					
				1		
0	1	1	1	4	0	0

(2) 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	1	再調査申立て 1		
総 務 部	1	情報開示 1		
福 祉 部	1	施設管理 1		
健 康 部	1	費用助成 1		
環境土木部	1	放置自転車 1		
都市計画部	3	建築制限 1	個人情報 1	まちづくり 1
合計	8			

(3) 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	22
2 職員の対応に関する苦情	3
3 区への要望、意見	10
4 苦情申立ての方法、資格等についてのもの	8
5 区民の声委員会にはなじまないもの（所管外等）	13
合 計	56

3 年度別苦情申立て等の受付状況

(件数)

区 分	苦情申立て書による申立て	苦情相談等	所 管 外	合 計
平成11年度	8	56	11	75
平成12年度	10	82	19	111
平成13年度	8	73	26	107
平成14年度	10	72	24	106
平成15年度	8	59	8	75
平成16年度	8	43	13	64

IV 「区長の求めに応じて行う区民からの苦情に関する事項」の処理状況

1 「区長の求めに応じて行う区民からの苦情に関する事項」の調査状況

平成16年4月26日に区長から「区民に望まれる職員の窓口対応について」、調査報告するよう依頼があった。これを受けて区民の声委員会は、7回の審議を経て同年10月25日に「報告書」として区長に提出した。

また、同年12月13日に、「区民に望まれる区政情報の提供について」、調査報告するよう求められ、現在継続中である。

なお、会議開催実績は次のとおりである。

○ 件名「区民に望まれる職員の窓口対応について」

会議名称	年月日	審 議 内 容
平成16年度 第1回会議	平成16年 4月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・区長からの調査依頼 ・職員の人材育成・窓口対応について これまでの区の取り組みについての概要説明
第2回会議	5月27日	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の進め方について ・問題の類型化
第3回会議	6月25日	<ul style="list-style-type: none"> ・取り組みに対する評価と意見について （「職員マナーブック」策定委員との意見交換）
第4回会議	7月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・取り組みに対する評価と意見について （窓口調査報告）
第5回会議	8月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・問題点の整理（現状の評価） 1 「窓口対応の理念」 2 「人の問題」 3 「施設と環境の問題」 4 「制度の問題」
第6回会議	9月13日	<ul style="list-style-type: none"> ・今後のあり方（提言）について
第7回会議	10月13日	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書（素案）の検討
第8回会議	10月25日	<ul style="list-style-type: none"> ・区長への報告

○ 件名「区民に望まれる区政情報の提供について」

会議名称	年月日	審 議 内 容
平成16年度 第9回会議	12月13日	・ 区長からの調査依頼 ・ 区政情報の提供について これまでの区の取り組みについての概要説明
第10回会議	平成17年 1月31日	・ 区民の立場から見た区政情報の評価について
第11回会議	2月10日	・ 「広報しんじゅく」のあり方について
第12回会議	3月25日	・ 「広報しんじゅく」以外の区政情報のあり方について

※平成17年度で継続して審議を行う。

2 年度別「区長の求めに応じて行う区民からの苦情に関する事項」の処理状況

年 度	件 名	備 考
平成15年度	○ 路上喫煙・たばこのポイ捨て対策について	
平成16年度	○ 区民に望まれる職員の窓口対応について	
	○ 区民に望まれる区政情報の提供について	継続中

V 参考資料

第1 苦情申立て等の処理事例（抜粋）

1 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

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>区営住宅の敷地には3本の「屋外灯」があり、この蛍光灯が切れたときは、今までは居住者の手で取り替えていました。しかし、現在は居住者の高齢化が進み、その取り替えが思うにまかせません。外注すればそれなりの費用が必要ですし、そのためには自治会費を値上げしなければならなくなります。そこで、今後その「取替え」を区にお願いしたいのです。</p>
調査結果の 要旨	<p>この区営住宅は、元都営住宅で区に移管されたものですが、区立住宅の管理基準は都営住宅の管理基準に準拠しており、従って基本的には都営住宅と均衡を失しないように配慮されているようです。</p> <p>区の管理基準である新宿区立住宅管理条例及び新宿区立住宅管理要綱は、共益費が使用者の負担であることや、共益費の範囲を定めていますが、本件の「屋外灯」の「球切れによる取り替え」についても、外灯の電球（蛍光灯）、電気料等とともに共益費の範囲に含めて使用者が負担するよう定めています。そして、共益費は、本来的には区が使用料（家賃）とともに徴収することができます。</p> <p>この区営住宅では、都営住宅の時代から共益費を納付する方法をとらずに、共益費の範囲をすべて自治会で維持管理し現在に至っています。</p> <p>このような状況のもとで、自治会は、居住者の高齢化に伴い球切れによる蛍光灯の取り替えができなくなったとして、区で「球切れによる取り替え」を行うよう求めています。</p> <p>当委員会の見解は、次のとおりです。</p>

<p>調査結果の 要旨</p>	<p>地方公共団体と公営住宅の利用者との関係は、公営住宅といえども、地方公共団体は利用者に対し、賃貸人としての義務を負うものであり、借家法の原理を排除するものではありません。公営住宅法第15条は、「事業主体（地方公共団体）は、常に公営住宅及び共同施設の状況に留意し、その管理を適正かつ合理的に行うように努めなければならない。」と定めています。また、同法の規定を受けて、新宿区立住宅管理条例も第4条に同趣旨の規定を設けています。</p> <p>本件で問題になっている「屋外灯」の設置は、防犯上の必要性を主たる理由とするもので、その管理責任は区（事業主体）にあると考えます。公営住宅法第21条が定める事業主体の修繕義務は最小限の義務であって、区（事業主体）の義務を限定化すべきではありません。</p> <p>区の負担すべき外灯の管理費用についても、区立住宅の全体の管理の一部であるとの観点から考えるべきです。</p> <p>そこで、区にあっては、入居者が高齢化して、高さ5メートル近くもある「屋外灯」を管理できないでいる現状を踏まえ、使用者の負担を少しでも軽減すべく、早急に方策を検討するよう強く要望しました。</p>
---------------------	---

2 勧告をしたもの

<p>苦情申立て の対象機関</p>	<p>都市計画部</p>
<p>苦情申立て の趣旨</p>	<p>私が区へ提出した嘆願書を第三者が持っていることが分かりました。</p> <p>私の同意を得ないで、職員が第三者に交付したものであるので、(1) 交付した嘆願書を取り返すこと、(2) 流出ルートを究明して、責任の所在を明確にすること、(3) 実行者の処罰を実施すること、(4) 町内会を任意団体と認めながら自らの末端組織のように対応することをやめること、を要望します。</p>
<p>調査結果の 要旨</p>	<p>区の職員が直接その第三者に面談したところ、同人は嘆願書コピー等を所持していることが明らかとなりましたが、「区から入手した」と言うだけで、誰から受領したか職員を特定する発言を控えたという報告がありました。</p> <p>区では、現在、実行した職員を特定できずにおります。</p> <p>いずれにしろ、区の関係する部署の職員が嘆願書のコピー等を第三者に交付したという事実は否定し難いと言わなければなりません。</p> <p>また、区は「新宿区個人情報保護条例」を制定していますが、申立てに係る嘆願書は個人情報に該当するものと言わなければなりません。</p> <p>これに関与する職員は守秘義務を負っており、本人の同意を得ない限り原則として情報を第三者に提供してはならないことになっています。</p> <p>コピーを提供した職員は、地方公務員としての職責にも違反するもので、個人責任は当然負うべきですが、職員を特定できない場合であっても区は管理監督責任を負わざるを得ないと考えます。</p> <p>区は当時の管理監督責任を負う立場にある者に対する処分を怠るべきではありません。</p>

調査結果の 要旨	<p>また、区は「個人情報の保護に関する法律」等の持つ意義を職員に徹底する方策を講じるべきです。これらの点につきましては、新宿区区民の声委員会条例第21条に基づき勧告いたしました。</p> <p>次に、区としては、コピーの返還を働きかけるとともに、その第三者に対して、万一その内容等を他に漏らせば、新たな法律問題も起こりうることを知らせることが必要かと考えます。</p> <p>最後に、区と各町会との関係についての要望ですが、町会はその歴史的沿革などから見て、住民自治に極めて深い関連を有し、地域社会において重要な役割を担ってきた団体であることは否定できません。区が施策を実行するには、区民の協力を得なければならない中で、任意団体である町会をことさら特別視することには問題があり、区は区民全体に公平に視線を向ける必要があります。</p> <p>申立人の批判・要望は、適切な指摘であり、施策の実行にあたっては趣旨を生かすよう要望しておきました。</p>
-------------	---

(勧 告 書)

勧 告 書

第 1 号

平成 1 6 年 8 月 2 7 日

新宿区長 中 山 弘 子 様

新宿区区民の声委員会

新宿区区民の声委員会条例第 2 1 条第 1 項の規定に基づき、以下のとおり勧告
します。

なお、本勧告に係る措置状況について、同条例第 2 2 条第 4 項の規定により報
告してください。

当委員会は、個人情報[※]が第三者に漏洩したことに関する苦情申立てについて調
査した結果、申立人から送付された「嘆願書」という文書のコピーが、利害のあ
る第三者に漏れただけでなく、それに対する区長の回答文の内容までが漏れたと
いうことが明らかになりました。このことは、区の情報の管理に問題があったと
言わざるを得ません。

近時の高度情報通信社会の進展に伴い、区は区民の多種多様な大量の情報を保
有することになります。

今後は、人的、制度的、技術的側面から厳格な管理をされるよう要望します。

従って本件は、情報に関与する職員の意識に問題があると判断し、次の措置を
とられることを勧告します。

- 1 管理監督責任を明らかにすること。
- 2 個人情報保護について、職員の意識を高揚させるための適切な措置を講じ
ること。

(勧告に対する是正措置報告の概要)

新宿区長が、勧告を受けて実施したこと。

1 「管理監督責任を明らかにすること。」について

当時の管理監督者が「嘆願書」について、適正な管理と安全保護の措置を講じなかった結果引き起こされた事故であり、管理責任を負うべきである。

管理監督者については、区長から訓告処分を行った。

2 「個人情報保護について、職員の意識を高揚させるための適切な措置を講じること。」について

(1) 当面の措置

勧告を受け、管理監督者を対象に個人情報保護に関する研修を実施する。対象は全課とし、各課から管理監督者を受講者として出席させ、各課内への周知徹底を図るものとする。

(2) 今後の措置

現在、平成17年4月施行を目途に、個人情報保護条例の改正準備を進めているところであるが、改正条例において、個人情報を漏洩した場合等について、職員等への罰則を導入する予定である。

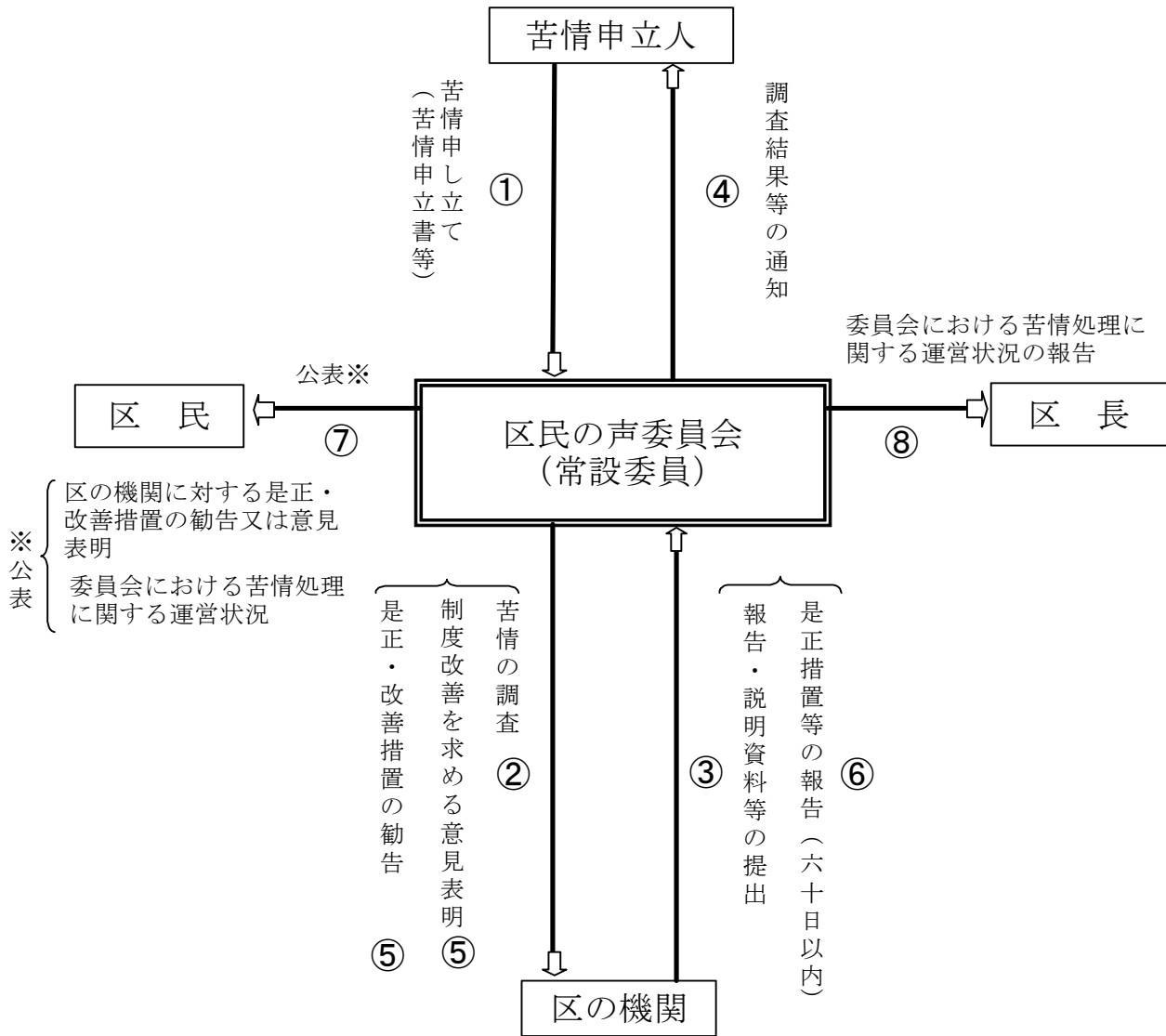
第2 電話等による苦情相談の事例

- 平成14年度の住民税について誤りを指摘したところ、税務課はそれを認め、過誤納分を還付するとのことであったが、未だに通知がない。
- 地域センターに行ったら、出入口やエレベーターのいたる所にホームレスらしき人がたむろしていた。何とかしてほしい。
- ビルとビルとの谷間にハトが住みつき、明け方になると鳴き声で目が覚めて眠れない。
- 若者のフリーターが多いと聞いており、将来を危惧している。区として何か対策をたてられないのか。
- 朝、区立公園を散歩することがあるが、犬に綱をつけずに歩いている人がいる。犬が好きでなく、細い通路ですれ違うときなど端に立ち止まっている。いくら小さい犬でも綱はつけるべきだと思う。
- 私は毎朝新宿駅まで歩いて通っている。駅付近のごみ集積所でカラスとハトが袋を破って食べている。ごみの出し方に問題があると思うが、対応してほしい。
- 北海道の一部でサマータイムを実施していると聞いている。東京でもこの制度を実現すべきである。区として実現に向け努力してほしい。
- 神田川沿いに住んでいるが、神田川の水を「打ち水」や「植え込み」に利用してはどうか。
- 区役所のトイレの中で、大声で電話（携帯）をしている人がいるので、注意してほしい。電車の中と同じようにマナーを守るべきである。
- 新潟県中越地震のニュース・新聞を見ていて、新宿区が支援したという記事等がない。足りない物資があると思うので支援すべきである。
- 職員の不祥事等悪いことばかりで、何年もの間、区民にとって明るいニュースが入ってこない。区役所は明るいニュースをもっと積極的に流してほしい。そうすることで区民の区役所に対する見方も変わると思う。

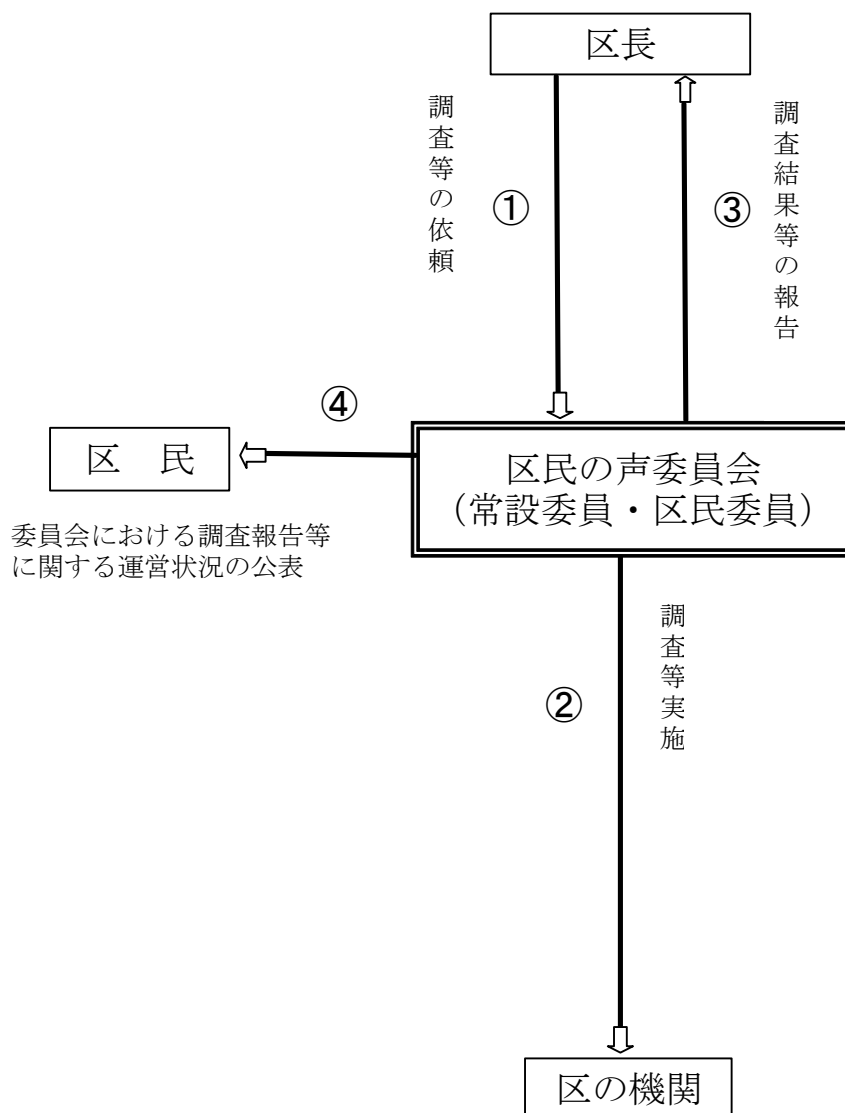
- 他の来庁者が近くにいるのに、窓口で、職員から個人情報に関することを配慮なく言われた。職員はあまり気にしていない様子だったが、私は傷ついた。
- 保養所の抽選のことで、その場所を一階の「案内」に尋ねたがわからなかった。情報不足ではないか。
- のら猫が集まってきて困っている。区にはのら猫対策を担当する係はないのか。区によっては、「猫のいやがる音を出す器具」を貸し出している。
- 都立公園の利用者で、ほとんど毎朝、車でカラス、ハト、猫の餌を公園に置いていく人がいて大変迷惑している。注意してもだめで、都の公園課の職員にも注意してもらったが、全くやめようとしない。
- 準商業地域のマンションの3階に住んでいるが、隣接して8階建てのマンションが完成したことで、眺望・採光がなくなった。
- 時々国保年金課へ行くが、奥にすわっている職員は目があっても知らん顔をしている。
- 路上や人の集まる場所での喫煙は非常に迷惑である。公共の場所での喫煙を全面禁止にしてほしい。
- 撤去された自転車の返還を求めたところ、保管費用を請求されたが、納得できない。
- 65才の一人暮らし、病気で歩くのも困難である。区内の太陽のあたる家に住みかえたいが、区立住宅は順番待ちの状態であり、民間の住宅も年齢オーバーや無職を理由に断られる。

第3 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4章 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、当該苦情に関係す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号の処置に関連して、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)
(平成16年10月31日まで)
 - 熊 崎 俊 孝 ((財)東京市政調査会参与)
(平成16年11月 1日から)
 - 佐 藤 圭 吾 (弁 護 士)
 - 二 宮 充 子 (弁 護 士)
(平成16年10月31日まで)
 - 石 黒 清 子 (弁 護 士)
(平成16年11月 1日から)
- (○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。
その費用として1部あたり177円がかかっています。
ただし、編集時の職員人件費や配送費などは含んでいません。

平成16年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
(期間 平成16年4月1日～平成17年3月31日)

平成17年6月 発行

印刷物作成番号
2005-1-2001

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(直通)
FAX 03(3209)1227

