

平成17年度

新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 平成17年4月1日～平成18年3月31日

平成18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	1
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	2
2 苦情申立て等の処理状況	6
III 「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	8
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	9
IV 参考資料	
第1 苦情申立ての処理事例	10
第2 電話等による苦情相談の事例	13
第3 苦情申立て等の処理の流れ	14
第4 新宿区区民の声委員会条例	16

I 区民の声委員会の職務の概要

新宿区区民の声委員会制度は、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つである。

1 苦情申立て等の処理

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。（14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勧告したり、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。

苦情申立て等の処理については、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。（15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（25ページ委員名簿参照）がこの職務にあたる。

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

平成17年4月1日から平成18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72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、7件であった。

組織別の内訳は、総務部2件、地域文化部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1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51件あり、その内訳は電話によるものが32件、来所によるものが18件、郵送によるものが1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、福祉部に関するものが7件で、次いで地域文化部、環境土木部、教育委員会が各5件、健康部4件、都市計画部3件、総務部2件、区長室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、調査に関する問い合わせが19件であった。

また、男女別にみると、男性が52名、女性が20名であった。

なお、区民の声委員会の所管外のものは14件であった。

(表 1) 苦情申立て等の受付状況

区 分		件 数
1 苦情申立書による申立て		7
	総務部に関するもの	2
	地域文化部に関するもの	1
	福祉部に関するもの	1
	健康部に関するもの	1
	環境土木部に関するもの	1
	都市計画部に関するもの	1
2 電話、来所等による苦情・相談		51
	区長室に関するもの	1
	総務部に関するもの	2
	地域文化部に関するもの	5
	福祉部に関するもの	7
	健康部に関するもの	4
	環境土木部に関するもの	5
	都市計画部に関するもの	3
	教育委員会に関するもの	5
	苦情申立ての方法等についてのもの	19
3 区民の声委員会の所管外のもの		14
合 計		72

(表 2) 所管別苦情申立て内容

所 管 部	件 数	内 容
総 務 部	2	区税軽減、文書照会
地域文化部	1	施設運営
福 祉 部	1	職員対応
健 康 部	1	施設管理
環境土木部	1	振動調査
都市計画部	1	建築紛争
合 計	7	

(表 3) 電話、来所等による苦情・相談等

区 分	件 数
1 区の機関の業務執行に関する苦情・相談	20
2 職員の対応に対する苦情	5
3 区への要望・意見	7
4 苦情申立ての方法、調査に関する問い合わせ	19
5 区民の声委員会の所管外の事項	14
合 計	65

(表4) 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	電話等による 苦情・相談	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
平成17年度	7	51	14	72

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7件と前年度からの繰り越し分1件を含む8件のうち、今年度処理したものが7件、調査継続中のものが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1件となっている。

「調査結果通知書」を送付した6件は、いずれも行政に不備が認められなかったもの（行政に対する要望事項のあるものを含む）であり、是正勧告・意見表明を行ったものはなかった。

苦情申立人に通知した6件を処理日数別にみると、40日未満が1件、40日以上60日未満が1件、60日以上が4件であった。

(2) 電話、来所等による「区民の声」への対応

区民から当委員会に寄せられる「区民の声」は、区政や職員に対する苦情、要望、相談、近隣とのトラブル等多様であった。当委員会としては、当委員会の仕組みをはじめ、中立性やプライバシーの保護に特段の配慮をしていること等を説明し、申立ての案内をしている。

こうしたなか、苦情申立書の提出に至らないものについても、当委員会として積極的な対応に努めているところである。

このうち、区政や職員に関する苦情・意見については、その趣旨を所管課に伝えるとともに、業務執行に関し説明や相談を求めている場合については、所管課を案内し、対応を依頼しているところである。なお、区以外の機関に対するものについても、当該機関や相談窓口を紹介するなど、「区民の声」への対応を図っている。

(表5) 苦情申立て処理状況

処 理 区 分	件 数	所 管 部
1 苦情申立人に「調査結果通知書」を送付したもの	6	
(1) 勧告・意見表明をしたもの	0	総務部、地域文化部、健康部、 環境土木部各1 都市計画部2 (うち前年度分1含 む)
(2) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	
(3) 行政に不備がなかったもの(行政への要望事項のあるものを含む)	6	
2 「苦情について調査しない旨の通知」を送付したもの	1	
(1) 事実のあった日から1年を経過した事項	0	総務部
(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等	0	
(4) 区議会に関する事項	0	
(5) 監査委員が結果を報告した事項等	0	
(6) 区の行政機関に属しない事項	0	
(7) その他事実誤認等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	福祉部
合 計	8	

※ 処理件数は、前年度からの繰り越し分を含む。

Ⅲ 「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

前年度に引き続き、今年度は、平成16年12月13日に区長から依頼があった「区民に望まれる区政情報の提供について」に関し調査を行った。前年度とあわせ計7回の審議を経て、平成17年6月30日に区長に報告書を提出した。

また、同年9月1日に「犬を連れた区立公園の利用について」の調査依頼があり、平成18年度にて審議を継続中である。

なお、会議開催実績は、(表6)、(表7)のとおりである。

(表6) 件名：「区民に望まれる区政情報の提供について」

会議名	開催日	内 容
第1回会議	4月18日	区政情報の提供について
第2回会議	5月25日	報告書(素案)の検討
第3回会議	6月21日	報告書(最終案)の検討
第4回会議	6月30日	区長への調査報告

(表7) 件名：「犬を連れた区立公園の利用について」

会議名	開催日	内 容
第5回会議	7月20日	区民委員委嘱
第6回会議	9月1日	(1) 区長からの調査事項 (2) 今後の進め方
第7回会議	10月24日	区の取組み状況について (公園管理等)
第8回会議	11月11日	区の取組み状況について (公園管理、犬の登録等)
第9回会議	12月22日	区の取組み状況について (アンケート、次世代育成等)
第10回会議	平成18年 1月18日	意見のとりまとめ (討議の集約等)
第11回会議	2月10日	意見のとりまとめ(報告書骨子案)
第12回会議	3月24日	報告書(検討素材)の検討

※平成18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

(表8)

年度	件 名	備考
15年度	路上喫煙・たばこのポイ捨て対策について	
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	
17年度	犬を連れた区立公園の利用について	継続中

IV 参考資料

第 1 苦情申立ての処理事例

(事例 1)

1 苦情申立ての対象機関 健康部
2 苦情申立ての趣旨 私は、区役所の施設であることぶき館のお風呂を利用しています。 風呂上りは貧血症のため、わずかな時間横になりたいのですが、横になっていると職員や他の人から文句を言われます。 医療の現場に勤めていたことがあります。風呂上に横になることは医学的にはよいことと認められています。ずっと以前から要望しているのですが、是非認めてほしいと思います。
3 調査結果の要旨 横になっていたら、文句を言われたことについて、施設の責任のある職員に聴取しましたが、残念ながら誰が文句を言ったかは確認できませんでした。申立てについて軽く考えていたのかもしれない。 施設に対しては、利用者の苦情・要望について、今後注意を払って適切に対応するよう要請しておきました。 ところで、風呂上に僅かな時間横になって休みたいという要望について検討してもらったところ、現状の施設では、利用者が浴場を利用するたびに横になることは無理があるということでした。申立てのあったことぶき館を例にとりますと、浴場は脱衣所を含めて約 8 坪 (27 m ²) の広さで、それ以外に付属して 5 坪程度の場所にマッサージ機や長椅子が多少用意されております。浴場近くには談話室 17.5 畳、娯楽室 20 畳、大広間 21 畳の各和室がありますが、これらの和室は、男女兼用の場所であり、利用者が風呂上に健康ランドのように日常的に横になれることは予定されておられません。また、入浴の時間帯に和室が利用できないことにもなり、要望は認め難いのが現状です。このような実情を理解していただきたいとのことです。しかし、気分が悪かったりしたときは、職員に申入れすれば、他の利用者にも理解が得られるようにするので、何時でも申し入れてほしいとのことでした。

(事例 2)

<p>1 苦情申立ての対象機関 都 市 計 画 部</p>
<p>2 苦情申立ての趣旨</p> <p>私が住んでいるマンションの隣地にマンション建設計画が持ち上がり、マンション住民は「対策委員会」（以下「甲」という。）を結成し、建築主（以下「乙」という。）との間に話し合いが行われました。</p> <p>その過程において、乙が不当な方法により（異なる 2 枚の図面を甲側に示していた。）甲に説明を行っていたことが後に判明したために、私は、新宿区中高層建築物にかかわる紛争の予防と調整に関する条例（以下「本条例」という。）に基づき、「紛争調整申出」を行いました。</p> <p>ところが、区は、乙があっせんには応じないとのことで、この申出を取り上げませんでした。</p> <p>本条例によれば、当事者の一方が不同意の場合にはあっせんをしないとなっておりますが（本条例第 7 条 1 項）、本条例第 7 条 2 項によれば、相手側が不同意の場合でも相当の理由がある場合にはあっせんを開始することができるとされています。</p> <p>本件は 2 項の場合に該当するので、あっせんを開始しなかった区の対応及び担当者の職務怠慢について、苦情の申立てをします。</p>
<p>3 調査結果の要旨</p> <p>（1） 本条例第 7 条による区のアっせんは建築主と近隣住民双方から紛争の調整の申出があったときにあっせんを行うもので、あっせんへの出席もあっせんの結果に対してもこれを当事者双方に強制することはできず、あくまでも紛争の実質的な解決は当事者双方の意思にかかっています。</p> <p>したがって、当事者の一方があっせんに応じない場合には、あっせんをして紛争の解決をはかることができないことになり、あっせんを開始しないものであります。</p> <p>（2） ただし、本条例第 7 条 2 項は、当事者の一方からの申出でも、相当な理由があると認めるときは、あっせんを行うことができると規定しています。</p> <p>しかし、今回は、区からの事前の調査に対して、乙は明確にあっせんには応じない旨を表明して断ってきています。したがって、あっせんへの出席について当事者に強制することができない以上、乙のあっせんの場への出席は期待できず、あっせんを開始しても紛争解決について役立つことができないとしてあっせんをしなかった区及び担当者に、職務怠慢の事実はなかったと考えます。</p>

(3) 申立人は、本件が本条例第7条2項の「相当な理由があると認めるとき」に該当すると主張する理由として、建築主がはじめから予定した建物のA図面(区の景観まちづくり条例に基づく事前協議申出書や、民間建築確認検査機構に提出した建築確認申請書に添付した図面)とは別のB図面を甲に示して説明した手続き上の不明朗性を問題にしております。

本件については、幸いなことに違法な建物が建築されたり、近隣住民について実害が生じたようなことがないようですが、一般的に建築主側に手続き上について説明義務違反や不適正・不明朗なことがあった場合に、実害がなかったとのことで看過することができない場合もあることに配慮しなければならないので、手続きの適法性は守られるべきです。

本件については、乙の手続き上の行為が重大なものであって見過ごすことができないというほどのものではなく、乙があっせんに応じないとの意思を明確にした以上、区があっせんをしなかったことはやむを得ないものと考えます。

(4) 区への要望

建築確認手続きへの民間参入により、区とは別個の建築確認事務も行われるようになっていきます。このため、民間建築確認検査機構に対し申請された建築確認に係わる建築物については、区側がその内容を知ることができないような状況におかれています。そこで、建築主と住民との間の紛争の予防・調整について、これらのことを考慮して、実効性ある何らかの方策を考えねばならない時期にきているのではないかと、区に対し要望することとします。

第2 電話等による苦情相談の事例

<区政に関する要望や意見として、所管課に伝えたもの>

- 図書館で勉強したいので、開館時間を10時から21時にしてほしい。また、月曜日も開館してほしい。
- 第一分庁舎のトイレの照明が暗くて使いづらい。改善してほしい。
- 住居表示のプレートを新しいものに取り替えてほしい。

<業務執行や職員の対応に関する苦情として、所管課に連絡を行ったもの>

- 自転車を撤去され、返還の際に費用まで徴収された。納得できない。
- 窓口で応対してくれた職員は、一つ質問をすると一つの答えしか返ってこなかった。相談者が知りたいと思うことを察知し、理解して答えてくれないので、相談者からすると不親切である。
- 課税証明書の申請時、都営住宅の申込みについて尋ねたところ、住宅課でないとわからないと言われた。分庁舎まで行くのは大変なので、簡単なことは内線電話で聞いてほしい。

<所管課を案内し、説明・相談の対応を依頼したもの>

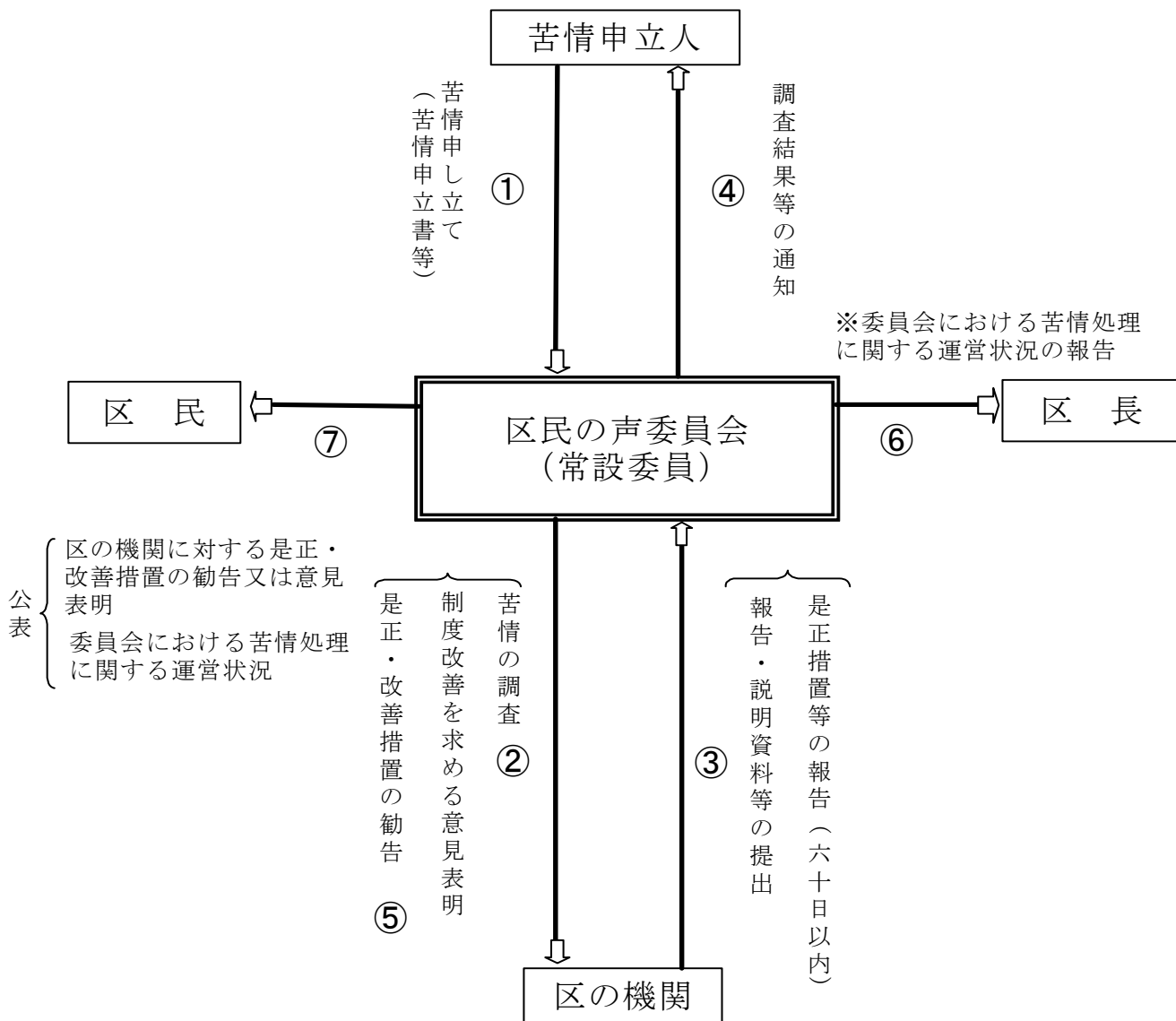
- 高齢者の一人世帯で、生活保護を受けている。家の中の荷物を整理したいが体がままならない。荷物を整理してくれる人はいないか。
- 「広報しんじゅく」に掲載されていた講習会の申込みは、往復はがきで申し込むようになっているが、往復はがきでないとダメなのか。
- 親が認知症である。「成年後見制度」について相談したい。

<区民の声委員会に対する問い合わせとして、説明を行ったもの>

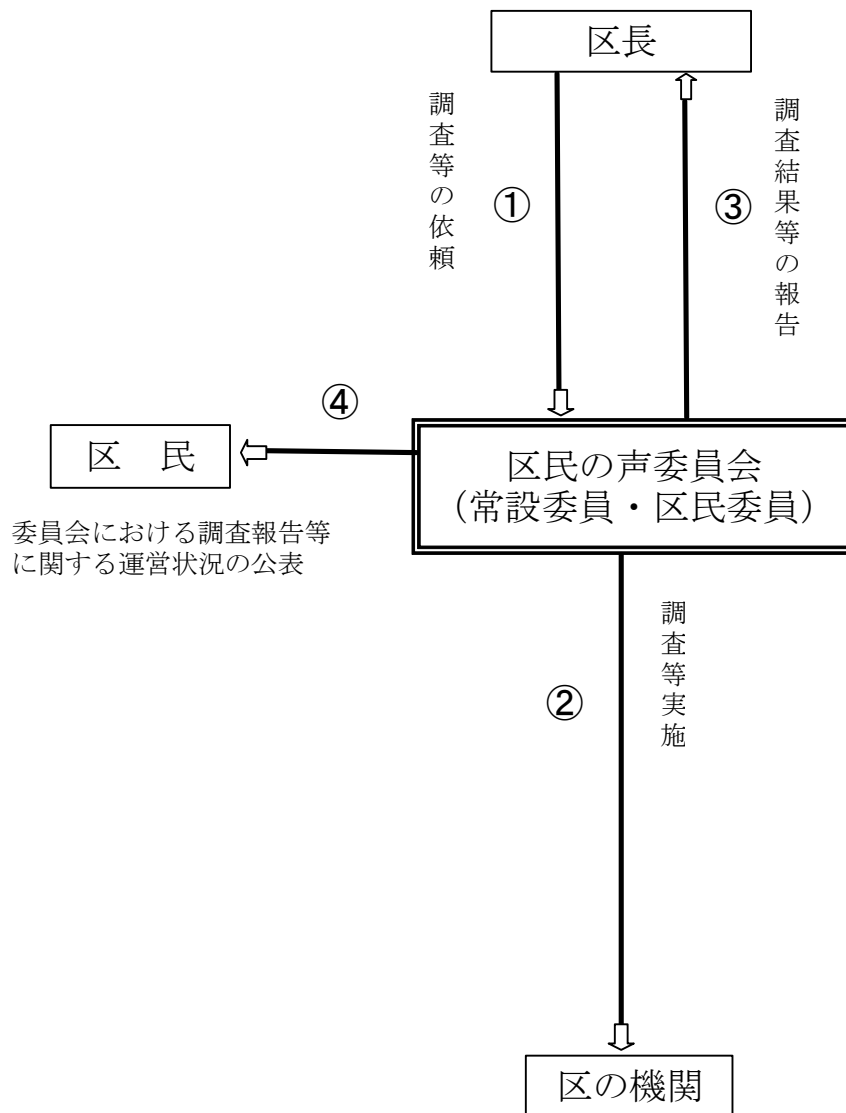
- 区の施設でのトラブルで、事実の発生から1年を経過しているが、苦情申立てができるか。
- 苦情申立書は、郵送、FAXで送ってもらえるのか。
- 区の機関以外にも苦情申立ての対象となるのか。

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 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

- 熊崎俊孝 (財)東京市政調査会参与
佐藤圭吾 弁護士 (17.10.31まで)
佐野榮三郎 弁護士 (17.11.1から)
石黒清子 弁護士

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 (17.6.30まで)
加藤治郎
鎌田利定
武田春子
野口壽子
船木充実
山下馨

(敬称略、○印：会長)

平成17年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
(期間 平成17年4月1日～平成18年3月31日)

平成18年6月 発行

印刷物作成番号
2006-3-2001

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 代表 03(3209)1111

直通 03(5273)3508

FAX 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。
古紙配合率100%再生紙を使用しています