

平成18年度

新宿区区民の声委員会  
運営状況報告書

---

期間 平成18年4月1日～平成19年3月31日

---

平成19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
参考資料	
資料1 苦情申立ての処理事例	10
資料2 電話等による苦情相談の事例	13
資料3 苦情申立て等の処理の流れ	14
資料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18年4月1日から平成19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57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、環境土木部4件、福祉部3件、都市計画部2件、区長室1件及び地域文化部1件であった。(2部以上にわたる申立てを含む。)

「苦情申立書」の提出にまで至らなかった苦情等は40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8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8件、環境土木部に関するものが6件で、地域文化部、都市計画部が各3件、区長室、総務部、健康部、教育委員会が各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18件であった。

また、男女別にみると、男性が40名、女性が17名であった。

なお、区民の声委員会の所管外のものは9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		8
	区長室に関するもの	1
	地域文化部に関するもの	1
	福祉部に関するもの	3
	環境土木部に関するもの	4
	都市計画部に関するもの	2
2 電話、来所による苦情・相談		40
	区長室に関するもの	1
	総務部に関するもの	1
	地域文化部に関するもの	3
	福祉部に関するもの	8
	健康部に関するもの	1
	環境土木部に関するもの	6
	都市計画部に関するもの	3
	教育委員会に関するもの	1
	苦情申立ての方法等についてのもの	18
3 区民の声委員会の所管外のもの		9
合 計		57

※ 2部以上に関するものを含む。

(表2) 所管別苦情申立書受付状況

所 管 部	件 数	内 容
区 長 室	1	文書取扱
地域文化部	1	地区協議会運営
福 祉 部	3	職員対応、相談業務、施設補修工事
環境土木部	4	道路占用、空家対策、放置自転車、緑化
都市計画部	2	区民住宅修理、空家対策
合 計	8	

※ 2部以上に関する申立てを含む。

(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	18
2 職員の対応に関する苦情	3
3 区への要望・意見	1
4 苦情申立ての方法、調査に関する問い合わせ	18
5 区民の声委員会の所管外の事項	9
合 計	49

(表4) 年度別苦情申立等の受付状況

(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
平成18年度	8	40	9	57

## 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、今年度処理したものが7件、調査継続中のものが1件であり、苦情への対応が行われた結果、申立書を取り下げたものが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7件、「調査しない旨の通知書」を送付したものはなかった。

「調査結果通知書」を送付した7件のうち、苦情申立ての趣旨に沿ったものが1件、行政に対する要望事項のあるものが2件、行政に不備が認められなかったものが4件であり、是正勧告・意見表明を行ったものはなかった。

申立人に通知した7件を処理日数別にみると、30日未満が2件、30日以上60日未満が3件、60日以上が2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等についても、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 (7)	
(1) 勧告・意見表明をしたもの	0	
(2) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1	{環境土木部・都市計画部} 1
(3) 行政への要望事項があるもの	2	地域文化部 1、福祉部 1
(4) 行政の対応に不備がなかったもの	3 (4)	福祉部 1 (2)、環境土木部 2
2 「苦情について調査しない旨の通知」を送付したもの	0	
(1) 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	0	
3 苦情申立書を取り下げたもの	1	都市計画部 1
4 調査継続中のもの	1	{区長室・福祉部・環境土木部} 1
合 計	8 (9)	

※ ( ) 内は、前年度からの繰り越し分を含む。

※ { } は、2部以上に関する苦情申立て。

### 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

この年度区民の声委員会は、前年度に引き続き、平成17年9月1日に区長から調査報告するよう依頼があった「犬を連れて区立公園の利用について」に関し、調査を行った。前年度とあわせ計8回の審議を経て、平成18年5月31日に「報告書」を区長に提出した。

また、平成18年7月24日に「子どもの安全を確保するための地域ネットワークについて」の調査依頼があり、平成19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：「犬を連れて区立公園の利用について」

会議名	開催日	内 容
第1回会議	4月27日	報告書(案)の検討
第2回会議	5月31日	区長への調査報告

(表7) 件名：「子どもの安全を確保するための地域ネットワークについて」

会議名	開催日	内 容
第3回会議	7月24日	(1) 区長からの調査事項 (2) 今後の進め方
第4回会議	9月6日	区の実施状況について (教育政策課、学校等)
第5回会議	10月18日	区の実施状況について (教育政策課、学校等)
第6回会議	11月15日	区の実施状況について (地域調整課、特別出張所等)
第7回会議	12月20日	区の実施状況について (危機管理課等)

第8回会議	平成19年 1月17日	地域団体の活動事例について (地域団体との意見交換)
第9回会議	2月8日	区の実施状況について (子ども家庭課等)
第10回会議	3月28日	報告書(検討素材)の検討

※平成19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	
	子どもの安全を確保するための地域ネットワークについて	継続中

## 資料 1 苦情申立ての処理事例

### (事例 1)

<p>1 苦情申立ての対象機関</p> <p>地 域 文 化 部</p>
<p>2 苦情申立ての趣旨</p> <p>区有施設の跡地の利用を検討する地元組織である「連絡会」が開いた説明会に出席したが、提示された利用案は最終案であり、私の意見は全く受け付けられなかった。</p> <p>「連絡会」には公募委員も入っているが、私は公募されたことを知る機会がなかった。説明会があることを区報の記事ではじめて知った。</p> <p>また、この利用案では、施設の一部を民間に貸し出すこととし、その入居者についても選定・決定している。一般公募するのが常識ではないか。</p>
<p>3 調査結果の要旨</p> <p>当跡地については、区において、「跡地の活用にあたっては、地域の方が自主的・主体的に企画・立案段階から参画し運営する。」という方針が決定されています。</p> <p>(1) この方針に基づき、特別出張所は、「連絡会」の公募委員の選出について、出張所や町会の掲示板への掲示、地域広報紙への掲載によって周知しています。一定の広報が行われ、地域の方々に対して必要な周知の手続きがなされたものと認められます。</p> <p>また、連絡会の開催案内や会議記録(要旨)が掲示板や地区協議会のホームページに掲載されたとのことですし、会議の傍聴も制限されてはおらず、連絡会は適切な運営がなされたものと認められます。</p> <p>なお、説明会での意見の取り扱いについては、住民の自主的な運営に委ねられている連絡会の自律性にかかわることであり、当区民の声委員会が意見を述べる立場にはないことをご理解ください。</p> <p>(2) 次に、跡地の一部を民間に貸し出すことについてですが、連絡会において一定の結論を意見書としてとりまとめられたことも、住民参加の一つとして是認されるやり方であったと考えます。区民の財産を貸し付けるにあたって、公募などの公開性をどうするかは、住民主体で進められた連絡会の問題ではなく、意見書を受け取った区の問題と考えます。</p>

(3) ただし、住民参加の手続きが適切であったとしても、今回のように公有財産を民間に有償で貸し付ける場合で、その手続きに区民から疑問が呈されたときは、「政策経営会議」や「財産運用・価格審査会」等の審議の際に、公開性や公平性等の観点からも必要な検討を加え、区民からの求めに応じて、その決定過程を適切に説明することも必要と考えますので、このことについては区に要望しておきました。

## (事例 2)

### 1 苦情申立ての対象機関

環境土木部・都市計画部

### 2 苦情申立ての趣旨

隣の2階建ての建物は、空き家のまま約20年間にわたって放置されてきた。そのため、壊れた戸袋などが落下して区道の通行人が被害を受けることも十分予想されるし、ホームレスが住みついたり、ネズミを見かけることもあり、防災面や衛生面でも心配だ。

平成15年12月に、区に苦情を言ったところ、職員が調査に来てくれたが、その後は何の連絡もないし、何も変わっていない。事故が発生する前に、長期間放置されている空き家の取り壊しを命じる等、対策を要望する。

### 3 調査の結果

所管である環境土木部管理課及び都市計画部建築課には、平成15年当時の記録が残されていないので、両課では、今回改めて当時の職員に問い合わせ等の調査を行いました。これを踏まえて、当区民の声委員会で検討した結果は次のとおりです。

(1) 区は、区道の交通に支障が生じないよう、また、防災対策として、建物からの落下対策を講じる必要があります。しかし、この建物は私人の共有物件であるため、撤去を命じる等、区が私人の財産権を侵害するような行為を直ちにとることはできません。

(2) そのため、区は、平成16年1月、共有者に対し、この建物を適切に維持管理するよう依頼する文書を出しています。

(3) しかし、その後、区は、共有者に対して行った文書依頼の結果がどうなったのか確認をせず、また、区がどのような対応をしたのかについても、申立人には一切連絡していませんでした。

このため申立人は、区は何もしてくれないという失望感から、自ら区に問い合わせをする気にもなれずにいたところ、建物の危険性が増大してきたことから、やむなく当委員会に苦情申立てをしたものと推察されます。

(4) 当時、区が、共有者に対して行った依頼の結果がどうなったのか確認もしないままであったことはもちろん、申立人に何も報告をしていなかったことは大変問題です。

そこで両課に対し、苦情を受けた後、区がどのように対応し、その結果がどうなったのかを見届け、申立人に顛末を報告するよう要望しておきました。

また、本年10月、両課は、協議のうえ、共有者に対し、「早急に調査を行い、改修・建替え等によりこの建物を適切に維持管理する」よう要請する旨の文書を改めて送付したとのことですから、今後はこの成り行きを見守る必要があります。

(5) 両課への苦情等は、それぞれ処理記録簿に記載され、3年間保存されることになっていますが、この苦情についての記録はどちらの課にも見当たりませんでした。

このような苦情処理体制が、今回の苦情の一要因にもなっています。そこで、今後このようなことがないように、記録保管の面からも苦情処理体制の見直しをすることを併せて要望しておきました。

## 資料2 電話等による苦情相談の事例

### 1 区政に関する要望や意見として、所管課に伝えたもの

- 区立公園でキャッチボールをしているのを見かける（キャッチボールを禁止する案内板がある）。大人、中学生、特に親子が目立つ。巡回して注意してほしい。
- 大学周辺に放置自転車が多い。大学は、校舎を増築し、学生も増えているのに駐輪場を作らないので、区から対策をとるように言ってほしい。

### 2 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

- 地域センターの電話の対応は不親切である。現在、絵の教室を開催しているか電話をしたら、「そういう照会には答えられません。」とのこと。他の地域センターでは対応してくれた。
- 手当の申請に、子どもの父母の離婚事項の記載のある戸籍謄本が必要と言われたので、離婚事項のある部分をコピーして提出したら、戸籍謄本の全部をコピーしたものでなくてはだめと言われた。納得できない。
- 買い物のわずかの間に自転車を撤去された。止めてはいけない場所だと言うが、区は駐輪場をちゃんと作っていないし、撤去の予告もない。やるべきことをしたうえで、取り締まるようにしてほしい。

### 3 所管課を案内し、説明・相談の対応を依頼したもの

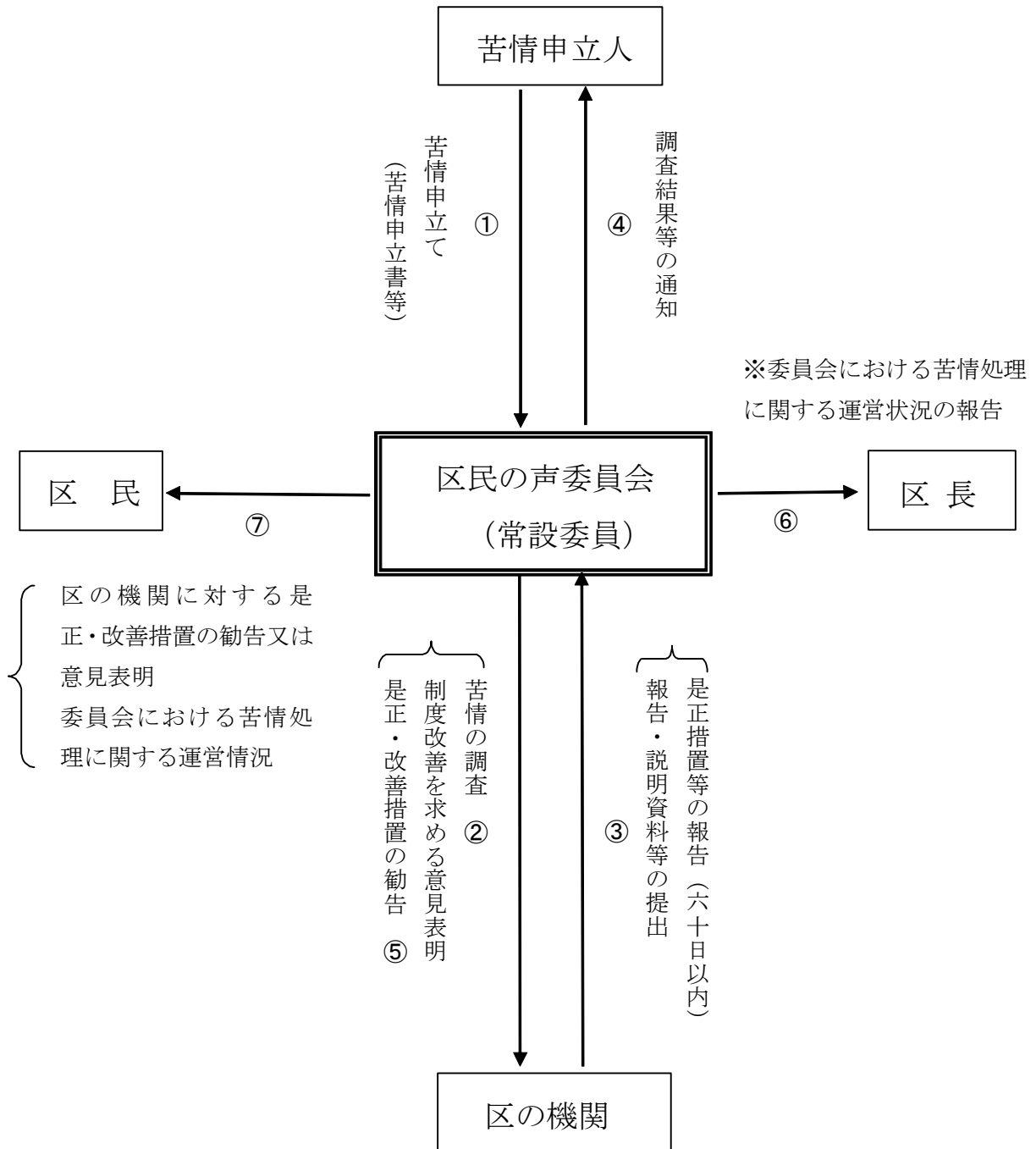
- 20年前に亡くなった家族の戸籍の処理が未済だった。当時の入院先から、新宿区に「死亡届」が保管されているのでは、と言われて相談に来た。
- 区の住宅相談の斡旋でアパートに入居したが、住人の一人からいやがらせを受けている。アパートを紹介してくれた不動産屋を訪ねても相手にしてもらえず困っている。
- 新宿へ越してきた。妻子もいて収入がないので相談に来た。

### 4 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

- 「犬を連れた区立公園の利用について」の審議状況を知りたい。また調査報告書の閲覧は、どうすればいいか。
- 常設委員の資格は何か。苦情申立ての方法を教えてください。
- 苦情申立てをしたが、調査の進捗状況はどうか。結果はいつ頃出るか。

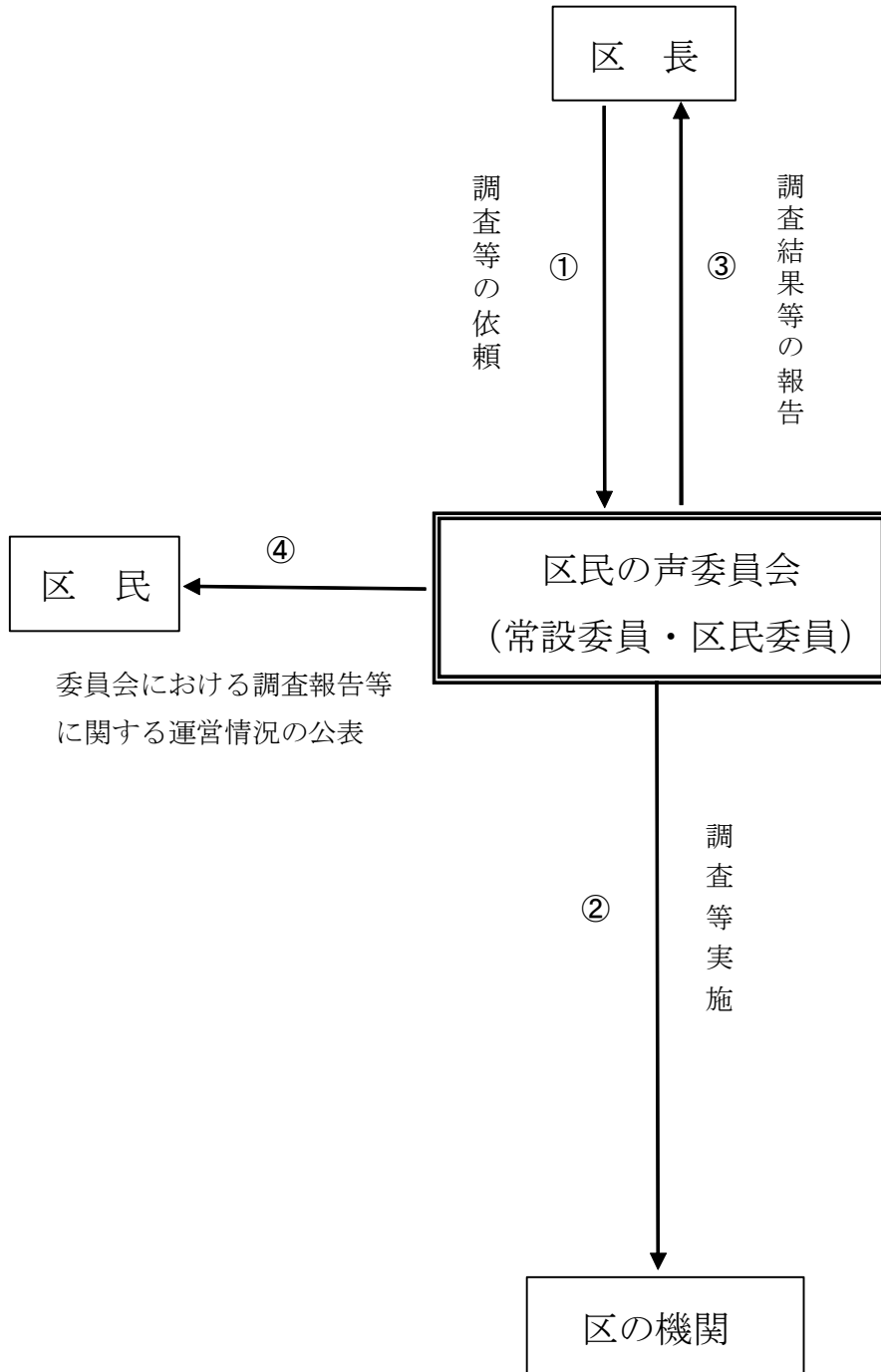
### 資料 3 苦情申立て等の処理の流れ

#### 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）



## 資料 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人を置く。

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 元(財)東京市政調査会参与  
佐野榮三郎 弁護士  
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  
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)

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152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18年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書  
(期間 平成18年4月1日～平成19年3月31日)

平成19年6月 発行

印刷物作成番号
2007-2-2001

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



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