

平成19年度

新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 平成19年4月1日～平成20年3月31日

平成20年7月

新宿区区民の声委員会

目 次

	頁
区民の声委員会の職務の概要	1
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
「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 苦情・相談等の事例	15
資料3 苦情申立て等の処理の流れ	16
資料4 新宿区区民の声委員会条例	18

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。

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。（16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、委員（平成19年6月までは常設委員）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。（17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3名と区民委員9～10名（26ページ委員名簿参照）がこの職務にあたってきたが、区民の声委員会条例の改正にともない、平成19年6月末日をもって終了することとなった。

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

平成19年4月1日から平成20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74件であった。

このうち、「苦情申立書」により申立てが行われたものは、12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3件、地域文化部1件及び健康部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・相談等は47件あり、その内訳は電話によるものが35件、来所によるものが12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、環境土木部に関するものが9件、区長室、福祉部に関するものが各7件、健康部4件、都市計画部が3件等となっているほか、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12件あった。

また、男女別にみると、男性が47名、女性が27名であった。

なお、区民の声委員会の所管外のものは15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		12
	地域文化部に関するもの	1
	福祉部に関するもの	3
	健康部に関するもの	1
	環境土木部に関するもの	4
	都市計画部に関するもの	3
2 苦情・相談等		47
	区長室に関するもの	7
	企画政策部に関するもの	1
	総務部に関するもの	1
	地域文化部に関するもの	2
	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	9
	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	12
3 区民の声委員会の所管外のもの		15
合 計		74

(表2) 所管別苦情申立書受付状況

所 管 部	件 数	内 容
地域文化部	1	電子証明取得
福 祉 部	3	職員対応(2)、生活保護
健 康 部	1	ことぶき館利用
環境土木部	4	悪臭対策、公園用地取得、ポイ捨てごみ、境界確定
都市計画部	3	再開発計画(3)
合 計	12	

(表3) 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	27
2 職員の対応に関する苦情	4
3 区への要望・意見	4
4 苦情申立ての方法、調査に関する問い合わせ	12
5 区民の声委員会の所管外の事項	15
合 計	62

(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	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
平成17年度	7	51	14	72
平成18年度	8	40	9	57
平成19年度	12	47	15	74

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12件と前年度からの繰り越し分1件を含む13件のうち、今年度処理したものが12件、調査継続中のものが1件であり、申立書を取り下げたものはない。

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9件、「調査しない旨の通知書」を送付したものが3件となっている。

「調査結果通知書」を送付した9件のうち、苦情申立ての趣旨に沿ったものが5件、行政に対する要望事項のあるものが2件、行政の対応に不備が認められなかったものが2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9件を処理日数別にみると、30日未満が1件、30日以上60日未満が7件、60日以上が1件であった。

(2) 苦情・相談等への対応

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苦情・相談等についても、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	8(9)	
(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	4(5)	{区長室・福祉部・環境土木部}(1) 環境土木部2、地域文化部1、 健康部1
(3) 行政への要望事項があるもの	2	福祉部2
(4) 行政の対応に不備がなかったもの	2	福祉部1、環境土木部1
2 「調査しない旨の通知書」を送付したもの	3	
(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) その他調査対象外の事項	3	都市計画部3
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	環境土木部1
合計	12(13)	

()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。

「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

区民の声委員会は、平成18年7月24日に区長から調査報告するよう依頼があった「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」に関し、前年度から引き続いて調査を行った。

計10回の審議を経て、平成19年6月28日に「報告書」を区長に提出した。

平成19年度の会議開催実績は、(表6)のとおりである。

区民の声委員会は、常設委員及び区民委員により、平成15年7月から4年間にわたり、区長の求めに応じて、5項目についての調査・審議を行い、報告書を提出してきたが、区民の声委員会条例の改正にともない、平成19年6月末日をもってその活動を終了した。

(表6) 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	開催日	内 容
第1回	4月25日	報告書(素案)の検討
第2回	5月30日	報告書(案)の検討
第3回	6月28日	区長への報告書提出

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7) 年度別調査状況

年度	件名
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
18年度	
19年度	

資料 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

地域文化部

2 苦情申立ての趣旨

電子証明書の発行（書き込み）を区の窓口申請した際、本人確認のための書類の提出を求められたので、運転免許証を提示した。

運転免許証の住所にはマンション名が記載されていたが、住民票の住所にはマンション名の記載がなく、部屋番号が枝番として記載されていた。

そのため、窓口の係員から、住民票と運転免許証の住所の記載が異なるので本人確認ができないとして、申請書の受付を拒否された。住所のわずかな違いで、本人確認ができないのは納得できないので、申請書の受付と電子証明書の交付を強く求めたところ、窓口の係員は他の係員と暫く協議した後に、やっと電子証明書を発行してくれた。

電子証明書発行手続に関し、次の2点について改善を要望する。

- (1) 住所の表記にマンション名が入ることによって、本人確認上何の支障があるのか、その対応に納得できないので改善してほしい。
- (2) 区役所、公安委員会等の行政機関は住所の表記を統一してほしい。

3 調査結果の要旨

(1) 法によって要求されている本人確認のための書類は、運転免許証・パスポート等写真が添付され、氏名、生年月日、男女の別、住所の4事項が記載されているものであって、これらの記載から申請者本人に間違いのないことを厳格に確認して、電子証明書を発行することになっている。

しかし、いかなる場合でも、ただ厳格に対処して、少しでも相違のあるときは、本人確認ができないとして申請を受理しないということではなく、合理的な範囲において、本人であることが確認できれば、証明書を発行して差し支えないものとする。

今回の場合、住居表示に基づきマンション名の記載がない住民票の住所表記と、運転免許証の住所表記に差異があり、本人確認をめぐって窓口の対応に不手際が生じたものであるが、結果として、電子証明書を発行した区の判断は正しかったと考える。しかし、発行までの区の対応については問題があり、反省を求めたい。

このように法の解釈の問題や、国・東京都からの委託による事務等については、係員への研修を十分行い、統一した事務処理を徹底させるとともに、窓口等で問題が生じたときには、一係員の判断でなく、複数の係員によって協議するなどの工夫を考えること、また、その場合、申請者に対して、問題点、検討事項、時間の経過などできる限りの事情を説明し、理解を求めてほしいことを区に要請した。

(2) 各行政機関における個人の住所の記載については、住民基本台帳上の記載によるものとされており、その取り扱いは統一されている。

問題が生じるのは、窓口などにおける係員の対応による場合であり、研修等を通じて事務の取扱いを周知徹底し、誤りのないようにすべきと考える。

また、住民基本台帳上の記載においても、カタ書が記載されたり、されなかったりで、そのこと自体が住民全体に理解されずに、住民自身が記載したり、しなかったりする現実がある。

こうした現実に着目しつつ、できるかぎり区民に対し住所の記載についてのPRに努め、特に区の事務においてはカタ書きの表記について、統一した対応をするよう、少なくともカタ書きの記載の有無によって、取り扱いに差異が生じることのないよう区に要望した。

(事例 2)

1 苦情申立ての対象機関

健康部

2 苦情申立ての趣旨

ことぶき館に設けられている風呂場の利用法について、洗髪が禁止されているが納得いかない。洗髪できるようにしてほしい。

3 調査結果の要旨

(1) 洗髪禁止の理由

ことぶき館に設けられている風呂場での洗髪禁止の主な理由は次のとおり。

ことぶき館の入浴施設は、高齢者のふれあい・憩いの場として設けられた設備に過ぎず、その目的達成のために洗髪まで認める必要はないこと。

各ことぶき館によって若干異なるが、浴場の洗い場が狭い、シャワーが備え付けられていない等、洗髪に対応した設備が必ずしも整っていないこと。

洗髪を認めると、その分入浴時間が長くなるようになり、限られた時間内でより多くの人に利用してもらうことが難しくなると思われること。

現在でも、体を洗う際のしぶきが隣の利用者にかかり迷惑であるとの苦情が区に寄せられ、利用者間にトラブルが生じることがある。そのため、ことぶき館利用者の中にも洗髪に反対する方がいること。

ことぶき館に入浴施設を設けるに当たり、東京都公衆浴場業生活衛生同業組合（以下「浴場組合」という）との間で、営業妨害とならないよう、洗髪までは認めないとの約束が交わされ、これが踏襲されてきたこと等。

(2) 洗髪禁止理由の合理性

前記(1)の禁止理由について、その合理性を検討した結果は次のとおり。

について

入浴施設の設置目的を達成するために、洗髪まで認める必要はないとしても、これを積極的に禁止する理由にまでなるとは思えない。

について

洗髪に対応した設備が必ずしも整っていないからといって、洗髪を禁ずる理由にはならないと思われる。

について

「ことぶき館のあり方検討会」の報告で、浴場の利用者そのものが少ないとされたことを踏まえるならば、洗髪を認めることで、実際に浴場の利用が現状以上に制限されるといえるかについては疑問がある。

について

洗い場の狭さ等から、利用者間のトラブルが発生する可能性が高くなることは否定できないが、利用者が相互にマナーを守ることによって防止することもできないわけではなく、トラブル増加のおそれがあるとの危惧だけで、洗髪を禁止すべき理由になるとは思われない。

について

平成18年度に区と浴場組合との間で行われた協議では、現在、浴場組合は、洗髪禁止にこだわってはいないことが確認されており、これは禁止の理由とはならない。

(3) ことぶき館の浴場での洗髪の可否

以上のとおり、洗髪禁止の主な理由について検討した結果、ことぶき館において、一律に洗髪を禁止すべき合理的理由は認められない。

もっとも、ことぶき館によって、浴場設備の内容（カランの数、洗い場の広さ等）には違いがあり、利用者数や利用者の考え方も異なることが予想されるので、ことぶき館ごとに、利用者の意見も取り入れながら、洗髪の可否を個別に検討し、決定すべきであると考えます。

そして、洗髪を認める場合には、他の利用者に迷惑がかかることがないように適切なマナー指導を行い、利用者相互の理解と協力を求めていくことが必要であり、区には、この点についても要望する。

(事例 3)

1 苦情申立ての対象機関

環境土木部

2 苦情申立ての趣旨

歌舞伎町 2 丁目の一部地域は、ホストクラブや深夜営業の風俗店、レストラン、ラブホテル等があり、タバコのポイ捨てが多い。特に時間貸しの駐車場の周りは、吸殻や空き缶の投げ捨てがひどいので、私からその土地所有会社に善処をお願いしたところ、その会社が清掃に来てくれるようになったが、このようなことは私人である私たちでなく、行政から申し入れるなど行政の適切な対応を求めたい。

3 調査結果の要旨

現地を視察した結果、特に時間貸し駐車場の周りは吸殻、空き缶が散乱し、周辺と比較してもその汚さが目立っていた。この駐車場には常住・常駐者がなく監視の目が届かないこと、また条例が定める区民による清掃活動が行なわれていないことが、その大きな原因と思われる。

この苦情を受け、区が駐車場の管理者に対して、このような状況を改善するよう申し入れたところ、週 2 回の清掃を実施する旨の回答を得た。

この申し入れから 1 週間後、現地を再度見たところ、以前と比べると相当に改善されており、清掃を実施した跡がうかがえた。

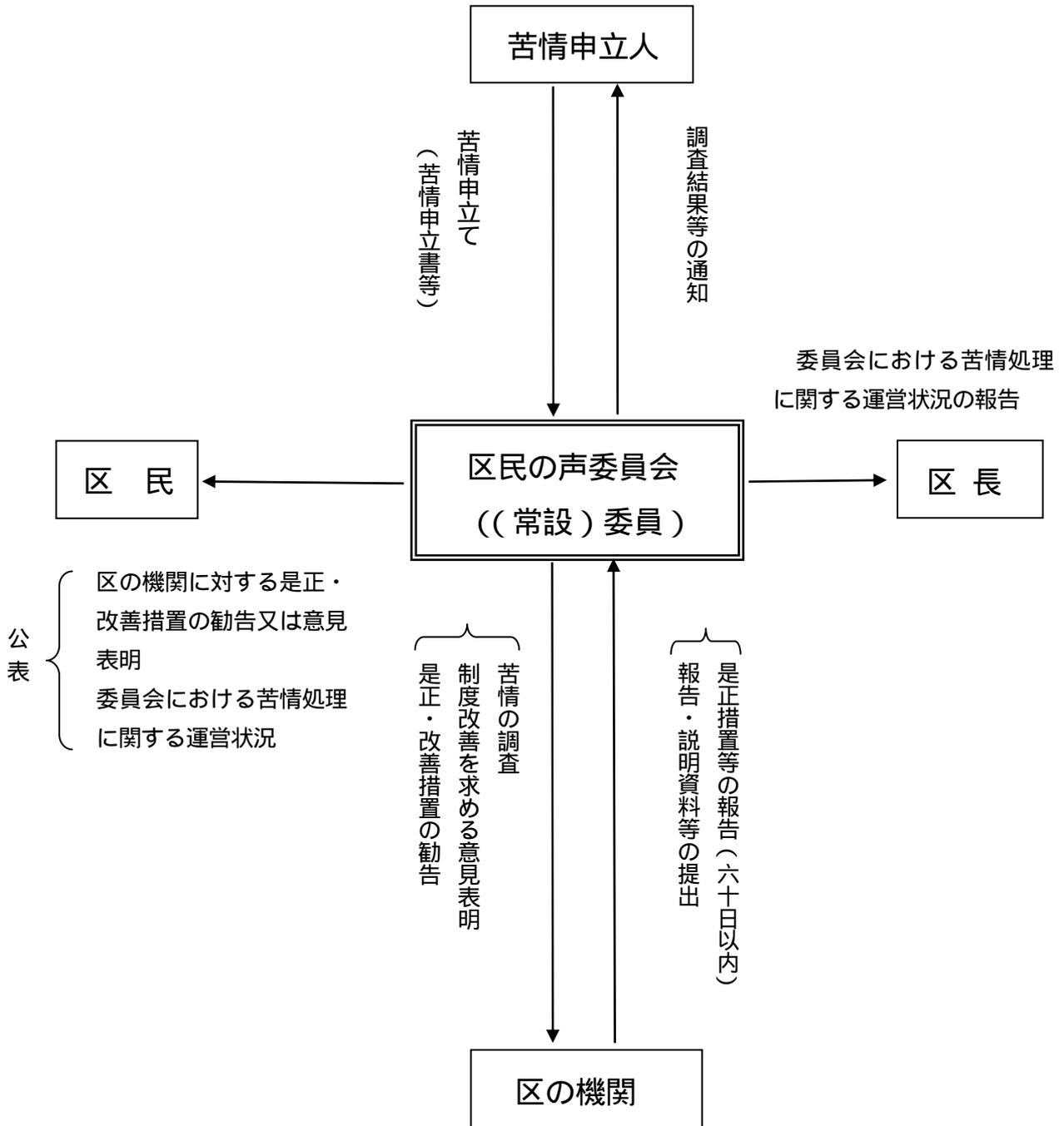
区に対して、今後、当分の間、現地の状況把握を行い、適切な対応をとるよう申し入れておく。

資料2 苦情・相談等の事例

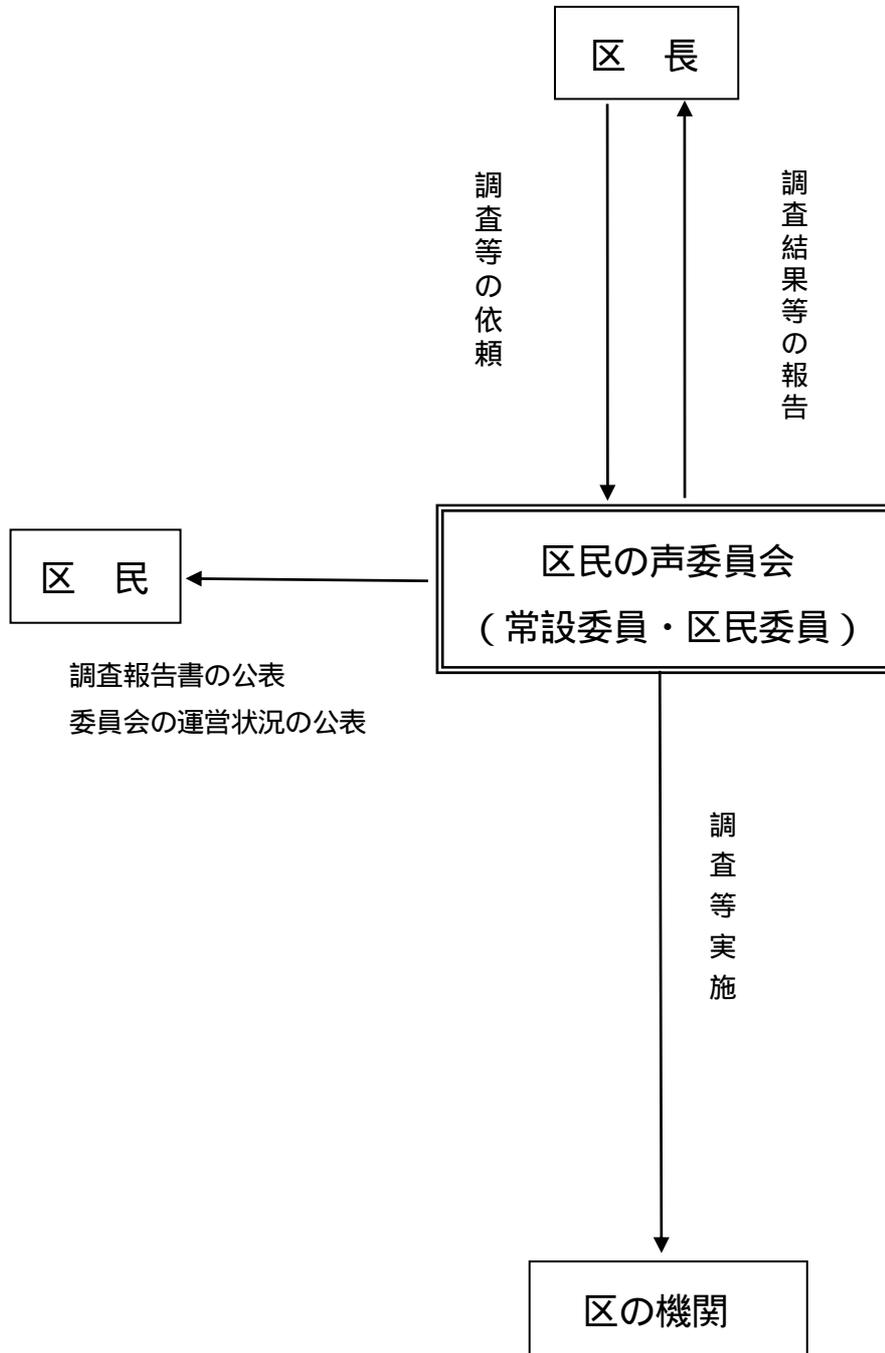
- 1 区政に関する要望や意見として、所管課に伝えたもの
ポイ捨てを注意したら、「罰金を取られないからいいんだ。」と言っていた。罰金を高くして罰するようにはどうか。
区政に対する要望、職員に対する苦情は、どうしたら区長に届くのか、区は整理して区報等で区民に知らせるべきだ。区民の意見や声は、区として一本化して受け、迅速に事業に反映させる必要がある。
- 2 業務執行や職員の対応に関する苦情として、所管課に連絡を行ったもの
敬老会の案内が、自分が75歳になろうとするときに、それまでの75歳以上を変更して、77歳以上の人に案内するように先延ばしされた。勝手に決められ、楽しみにしていたのに残念だ。一般の区民はこのことを知らない。
高田馬場で食事をしていただけの時間に、店の前に止めていた自転車を撤去された。痛風でときどき歩けないくらい痛むため、買い物や食事には自転車がなくてはならない。今後のこともあり、なんとかならないか。
先日区から納税のことで私の勤務する会社に電話が入り、今日、会社からいきなり配置転換を受けた。人事異動の時期ではないので、会社が区からの電話を受けて取った措置だと思う。区は、もう少しやり方を考えてほしい。
- 3 所管課を案内し、説明・相談の対応を依頼したもの
自分はヘビースモーカーだ。新宿の街を歩いていて感じるのだが、喫煙できる場所が少なく、どこなのかよくわからない。
団地のごみ回収だが、今日は回収に来るとのことであったのに、回収されていない。清掃事務所に電話したら、終了したとのテープが流れた。どうしたらいいか。
4月に夫の転勤があり、会社の寮を出なければならない。長男に事情があって、これからも今の寮の近くに住みたい。
- 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
区民の声委員会の委員はどういう人か。申立ては何件でもいいのか。
区民の声委員会の仕組み、申立ての方法について聞きたい。

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



2 区長の求めによるもの（平成19年6月で終了）



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 補則（第 25 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、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を所管する。

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) 区の業務執行等についての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) 前号の処理に関連し、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。

(3) 区の機関に対し、勧告し、及び意見表明すること。

(4) 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

(組織)

第7条 委員会は、人格が高潔で、優れた識見を有する者のうちから、区長が委嘱する委員3人をもって組織する。

2 委員会に、委員の互選により定めた会長1人を置く。

3 会長に事故があるときは、他の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。

(委員会)

第8条 委員会は、会長が招集し、主宰し、総理する。

2 委員会の意思決定は、委員の合議によるものとする。

(会議の非公開)

第9条 委員会の会議は、非公開とする。

(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 委員の任期は3年とし、1期に限り再任できる。

2 次の各号のいずれかに該当する者は、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

(委員の解職)

第12条 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2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。

(委員の欠員)

第13条 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ずるとともに、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ず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 2 1 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 2 2 条第 2 項及び第 3 項の規定による報告の内容

第 5 章 補則

(費用弁償)

第 2 5 条 第 1 8 条第 2 号の規定により委員会に出席した者に対しては、その費用を弁償する。ただし、区から給料の支給を受ける職にある者には、支給しない。

2 費用弁償の種類、額及び算定方法並びに支給方法については、新宿区議会等の求めにより出頭した者等の費用弁償に関する条例（昭和 5 3 年新宿区条例第 8 号）に定める参考人等の例による。

(運営状況の報告)

第 2 6 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 2 7 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 1 7 年新宿区条例第 5 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 2 8 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 1 1 年 1 1 月 1 日から施行する。

(経過措置)

2 この条例は、平成 1 0 年 1 1 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。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成19年7月1日から施行する。

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

(平成19年6月30日まで)

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)

平成19年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
(期間 平成19年4月1日～平成20年3月31日)

平成20年7月 発行

印刷物作成番号

2008-1-2002

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