

平成21年度

新宿区区民の声委員会  
運営状況報告書

---

期間 平成21年4月1日～平成22年3月31日

---

平成22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
参考資料	
資料 1 苦情申立ての処理事例 .....	8
資料 2 苦情・相談等の事例 .....	14
資料 3 「区長の求めに応じて行う区民からの苦情に関する 事項」の調査実績 .....	15
資料 4 苦情申立ての処理の流れ .....	16
資料 5 新宿区区民の声委員会条例 .....	17

## 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とおりである。

### ○ 苦情申立ての処理

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、利害関係のあ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て、その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、区の行政執行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3名の合議により処理する。

## 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21年4月1日から平成22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92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14件であった。

組織別の内訳は、福祉部6件、みどり土木部3件、都市計画部2件及び総務部、地域文化部、子ども家庭部、教育委員会が各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58件あり、その内訳は電話37件、来所21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、区長室、福祉部に関するものが各9件、地域文化部、健康部、みどり土木部に関するものが各7件、都市計画部が6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14件あった。

また、男女別にみると、男性が54名、女性が38名であった。

なお、区民の声委員会の所管外のものは20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		14
	総務部に関するもの	1
	地域文化部に関するもの	1
	福祉部に関するもの	6
	子ども家庭部に関するもの	1
	みどり土木部に関するもの	3
	都市計画部に関するもの	2
	教育委員会に関するもの	1
2 苦情・相談等		58
	区長室に関するもの	9
	総務部に関するもの	2
	地域文化部に関するもの	7
	福祉部に関するもの	9
	健康部に関するもの	7
	みどり土木部に関するもの	7
	環境清掃部に関するもの	3
	都市計画部に関するもの	6
	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	14
3 区民の声委員会の所管外のもの		20
合 計		92

※ 複数部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
総務部	1	納税
地域文化部	1	出張所
福祉部	6	生活保護3、女性相談、介護保険、活動助成
子ども家庭部	1	児童手当
みどり土木部	3	ガードレール、遊歩道、駐輪
都市計画部	2	細街路、住宅
教育委員会	1	図書館
合計	14	

※ 複数部に関するものを含む。

(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	19
2 職員の対応に関する苦情	15
3 区への要望・意見	10
4 苦情申立ての方法、調査に関する問い合わせ	14
5 区民の声委員会の所管外の事項	20
合計	78

(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
平成20年度	9	42	16	67
平成21年度	14	58	20	92

## 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14件と前年度からの繰り越し分2件を含む16件のうち、今年度処理したものが15件、調査継続中のものが0件、申立書を取り下げたものが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15件、「調査しない旨の通知書」を送付したものは0件となっている。

「調査結果通知書」を送付した15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9件、行政の対応に不備が認められなかったものが1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15件を処理日数別にみると、30日未満が3件、30日以上40日未満が9件、40日以上が3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。なお、区以外の機関に対するものについては、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	13(15)	
(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)	福祉部2、健康部(1)、 みどり土木部1、教育委員会1
(3) 行政への要望事項があるもの	8(9)	総務部1、地域文化部1、福祉部2、 子ども家庭部1、みどり土木部2、{福 祉部・都市計画部} 1、都市計画部(1)
(4) 行政の対応に不備がなかったもの	1	都市計画部1
2 「調査しない旨の通知書」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) その他調査対象外の事項	0	
3 苦情申立書を取り下げたもの	1	福祉部1
4 調査継続中のもの	0	
合 計	14(16)	

※ ( ) 内は、前年度からの繰り越し分を含む。 { } は、複数部に関する苦情申立て。

## 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

子ども家庭部

#### 2 苦情申立ての趣旨

家族を新宿区に残し、世帯主一人だけが他区に転居したが、新宿区に戻り再び家族一緒に暮らすことになったので、再転入の手続き（外国人登録）を行った。その際に、児童手当については、何も話がなかったので、手続きは行わなかった。

2か月が経過して、「子ども医療証」の世帯主変更をするよう区から通知があり、子どもサービス課に行ったときに、児童手当の手続きがなされていないことがわかり、その場で子ども3人分の児童手当の申請を行った。しかし、児童手当の支給は申請を受けた翌月からであり、この間の2か月分は支給されないことになった。

再転入の届出をしたときに、児童手当の申請が必要なことを教えてもらえなかったために、2か月分の手当がもらえなくなったのは納得がいかない。日本人の場合は、住所変更のときに窓口で児童手当の手続きについても教えている。外国人は差別されているように思う。

外国人に対するこうした不親切を直してもらおうよう、子どもサービス課にチラシを置くとか、ポスターを貼ることなどを求めたが、その後改善された様子はない。

#### 3 調査結果の要旨

(1) 児童手当は国の児童手当法（以下「法」という）に基づいて行われている事務である。区市町村長は、受給資格者から、児童手当の認定請求を受けると、「受給資格及び児童手当の額について認定を行い」（法第7条）、「認定請求があった日の翌月から支給を開始する」（法第8条）ことになっている。日本人、外国人とを問わず、他の区市町村からの住所変更があった場合にはこの請求が必要で、支給開始は請求の翌月分からとなっている。

また、特例として法第8条第3項は、「受給資格者が住所を変更した後15日以内に認定の請求を行った場合」又は「災害その他やむを得ない理由により請求ができ

なかった場合」は、受給資格者が住所を変更した日の翌月分から支給を開始することを定めている。

しかし、申立人の場合の、窓口で教えてもらえなかったので請求できなかったという理由では、この特例を適用することは困難と思われる。

したがって、区が行なった申立人への支給開始月の判定は、適切な措置であった。

(2) 新宿区戸籍住民課の窓口では、外国人登録の場合も国民健康保険は大部分の人が対象になるが、児童手当や子ども医療費助成についてはその対象となる人が限られており、特に今回のケースは申立人一人だけの住所変更であったため、児童手当の受給を想定することはできなかったものである。

また、外国人登録の窓口には、児童手当や子ども医療費助成についての案内を記載したポスターや看板は設置されていない。また、外国人登録の窓口で配布している「新宿生活スタートブック」には、児童手当のことも記載されているが、外国人登録の際に申請の手続きが必要との注意までは記載されていない。

申立人提案の外国人登録の際に必要な手続きを記載したパンフレットやポスターの作成については、重要な意見と考える。住所変更に伴いさまざまな届け事項があり、その手続きが必要な人とそうでない人がいる中で、どこまで教えるべきかは、なかなか難しいことである。区において今後検討するよう要望しておく。

(3) 日本国内で他の区市町村に住所変更があったとき、日本人には、「転出証明書」があり、それには国民健康保険や国民年金の被保険者かどうかの外、児童手当の受給資格者も分かるようになっているため、転入届の窓口でそれぞれの担当課に行って手続きをするよう話をしている。

しかし、外国人の場合は、外国人登録にこれらの関係事項を付記することにはなっていない。また、住所変更の場合の転出証明書もなく、新しい住所地の役所に登録することで手続きが済むようになっている。こうしたことから、窓口職員が児童手当の受給について把握できないため、教えることができなかったものである。

## (事例2)

### 1 苦情申立ての対象機関

福 祉 部

### 1 苦情申立ての趣旨

65歳以上の高齢者が集まり、月2回、地域センターにおいて「健康体操」を実施している団体であるが、高齢者福祉活動基金による活動費用助成の申請を、今回はじめて行った。しかし、区から示された助成金額は、申請額から大幅に減額されており、しかも手書きで「参加者の人数を増やすこと」との指示が付け加えてあった。会の拡大のための募集案内の新宿区広報紙への掲載は、年1回限りであり、生涯学習財団発行の『レガス』への掲載は、広告扱いで料金もかかる。

内示された助成額に納得がいかず、活動経費としても到底足りないので、審査委員会に考え直してほしいと思い、今回の助成金交付は辞退することにした。

審査委員会で決定することのだが、どのような審査がされているのか。

私たちの会の活動は、高齢者の寝たきりや認知症の予防を目的にしているもので、趣味の会と同じと受け取られたのではないか。

また、申請にあたって、担当課から十分な説明を受けられず、また言葉のやり取りでトラブルもあり、不愉快な思いをした。

### 2 調査結果の要旨

(1) 新宿区高齢者福祉活動基金による活動費助成制度は、高齢区民に対する福祉活動を推進する目的で、「①高齢者に対して行う生活支援、介護予防、生きがいづくり、健康づくり等の活動」「②高齢者が主体となって行うボランティア活動、社会貢献活動等」「③高齢者福祉増進の点から区長が特に認めたもの」に対して、その活動を助長する観点から助成金を交付するものである。

(2) 助成金の審査決定は、高齢者サービス課が、予め定められた「高齢者福祉活動基金助成対象経費算定基準」（以下『算定基準』という）に照らして査定を行ったうえで、区の各部の部課長6名と民間活動を行っている外部委員1名で構成する「基金運用委員会」に諮り、そこでの審議を経て行われる。

(3) 申請の受付後、高齢者サービス課では、まず各団体の活動が助成対象事業に適合しているかどうかを審査した。その結果、21年度は申請のあった23団体すべてが区の定める「要領」に合致したため、助成対象団体と認定した。

次に、助成額の決定について、区は、『算定基準』に照らしながら、申請のあった経費について査定（算定のし直し）を行った。この『算定基準』は、助成対象項目とその基準額及び規模（回数や単価の上限）を定めたものであり、その範囲内で助成額が決められる仕組みとなっている。

しかし、今回の申請においては、講師謝礼が『算定基準』の上限である4回を大きく超えていたこと、助成の対象にならない通信費やその他経費が申請されていたこと、また、必要経費から自己負担（会費）分を差し引く方法で助成の申請がされていたため、申請額に比べて助成額が大幅に低くなったものである。

(4) 「参加者の人数を増やすこと」の条件については、基金運用委員会の審査において出された意見が付記されたものであり、会の活発な活動と発展への期待を述べたものと思われる。

(5) こうしたことから、担当課は、定められた手続と基準に沿って助成額を決定しており、今回の助成額の決定が不適切であったとは言えない。

しかし、制度の趣旨や助成額の決定方式などについて、会に十分に理解されるまでの情報の提供がなされなかったために、助成金の辞退という結果になったものと思われる。また「参加者の人数を増やすこと」の条件を付記したことについても、説明がなされていない。

この制度は、高齢区民の福祉に役立つ各団体の自主、自発的な活動を側面から支援しようとするもので、区の掲げる「参加と協働」の理念を実行に移す事業のひとつと考える。運営に当たっては、各団体、とくに新しく参加しようとする団体には、十分な情報の提供と説明がなされるよう区に要望しておく。

### (事例3)

#### 1 苦情申立ての対象機関

都市計画部

#### 2 苦情申立ての趣旨

自宅前の区道に接する近隣の敷地に集合住宅が新築されるに伴い、敷地がセットバックされたことから(以下「本件土地部分」という)、区はこの区道の細街路整備(L型側溝、舗装工事)を行おうとしている。しかし、以下の理由により、工事をせずに車両の通行の用に供しない道路施設の場(歩行者の待避場所)としてほしい、と申立人外の地元住民は、陳情書を区に提出した。

(1) 現在、問題の道路敷地部分(本件土地部分)は、既存の道路部分との間に段差(10cmほど高い)があり、そのため車の通行ができず通行人の避難場所になっている。

(2) これまで問題の区道部分は直線状態になっており、セットバックされた本件土地部分を区道として整備するとその部分が凹んでしまい、景観・美観をそこなう。

(3) 本件区道は交通量の多い一方通行の道路なので、車から歩行者の安全を図るうえで拡幅部分を現状のまま残してほしい。

これに対し区から、担当課長名にて工事を中止することはできない旨の回答をもらった。しかし、この回答には納得がいかず、再度「区長へのはがき」を出して、区から回答をもらったが、その内容は以前と同じだった。

現在の道路事情をふまえると、住民、通行人の安全・安心のため、交通事故防止のためにも、また町並みの景観や大気汚染防止のためにも、ひいては土地価格の維持のためにも、本件土地部分をそのままにしておくことが必要なことと考えるため、本件細街路拡幅部分の工事をしないことを区に求める。

#### 3 調査結果の要旨

区が区道の敷地として土地所有者から土地の提供を受けたときには、区は区道の管理責任者としてその整備をしなければならない。

今回の場合も提供を受けたセットバック部分について区道の一部として工事をして、それまでの区道と一体のものにしたうえで、交通の用に供しなければならない。

(1) 本件土地部分が歩行者の車両からの危険を待避するために必要であるので、工事をせずに現状のままにしておいてほしいとの意見については、本件土地部分は歩行者が段差となっている部分に身を乗せて車両を待避するには十分な幅が無い（最大で34・5cm、最小で13・5cm）うえ、道路の反対側には歩行者優先の歩行ゾーンが設置されており、一般的にはこちらの方を歩行者は通行すると考えられ、さらに本件の区道に面する部分には玄関への進入路が設置されていて、もし歩行者に危険が察知されたときにはこの場所への退避ができる状況にある。

そうしたことから、きちんと舗装工事・側溝工事をして、それまでの道路と一体のものとして交通の用に供することが、交通安全の見地からは望ましいと考えられる。

(2) 道路景観のうえからは、確かに道路境界線がまっすぐな道路のほうが優れていると考えられるがそれより交通安全が優先しており、本件土地部分については、工事をせずに放置することは望ましくなく、いつかはきれいな道路にするべく、区としても努力を続けているところである。

(3) これらのことが土地の価格に影響がまったく無いとは思わないが、だからといって道路の整備をしなくてよいとはいえない。

区が本件土地について道路工事をするのは区の義務であり、なんら違法な行為ではない。また現在は、区は住民の皆様の理解を得たうえでの工事を考えて着工をひかえているが、これは区の自発的な行為であって、工事をしてはならないということではない。

申立人をはじめとする住民の方々はこの事情をご理解のうえ、区側と話し合いを行って今後のことを決めていただきたい。

## 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

- 区長室の前の鉄腕アトムの絵はなぜ飾ってあるのか。他の区も同じようなことをやっている。区は独自性を出すべきだ。
- 大久保駅周辺に住んでいて怖い。本屋などに子ども一人では行かせられない。前に住んでいた下町のいいところを見習って、まちづくりをしてほしい。
- 道路の舗装が継ぎはぎだらけになっていたり、経年変化ではがれてきたりで危ない。定期的に監視して改修していくシステムはないのか。改修の計画的実施を広報紙で区民に知らせるなどの仕組みを考えてほしい。

### 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

- 区域外の小学校を選択して申し込みをしたところ落選した。学区内の小学校は人数が少なすぎて心配だ。申し込んだ学校を1クラス増やせばすむことではないか。
- 隣接する公園に喫煙設備が設けられており、その煙がモウモウとして、家の中まで入ってくる。撤去や移設をしてほしいと電話したが、その様子はない。
- 向かいの家の敷地内に、収集日前に大量のゴミが捨てられるので困っている。何とかしてほしい。

### 3 所管課を案内し、説明・相談の対応を依頼したもの

- 区営住宅に入っているが、お金と物がなくなる。警察に届けたがどうしたらいいか。
- 以前「区長へのはがき」を出して、回答をもらったのだが、きちんと答えられていない。もう一度説明をしてほしい。
- 慢性疾患をもっているため、新型インフルエンザの予防接種を早く受けたい。優先的に受けられる等の情報は、どこで入手できるのか。

### 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

- 区民の声委員会は職員で構成しているのか、第三者機関なのか。委員はどのような人たちか。
- 自分の区にはこういう制度はなく、陳情や区長へのはがきを出しているが、誠実な対応をしてくれない。条例やパンフレットを送ってほしい。



### 資料 3

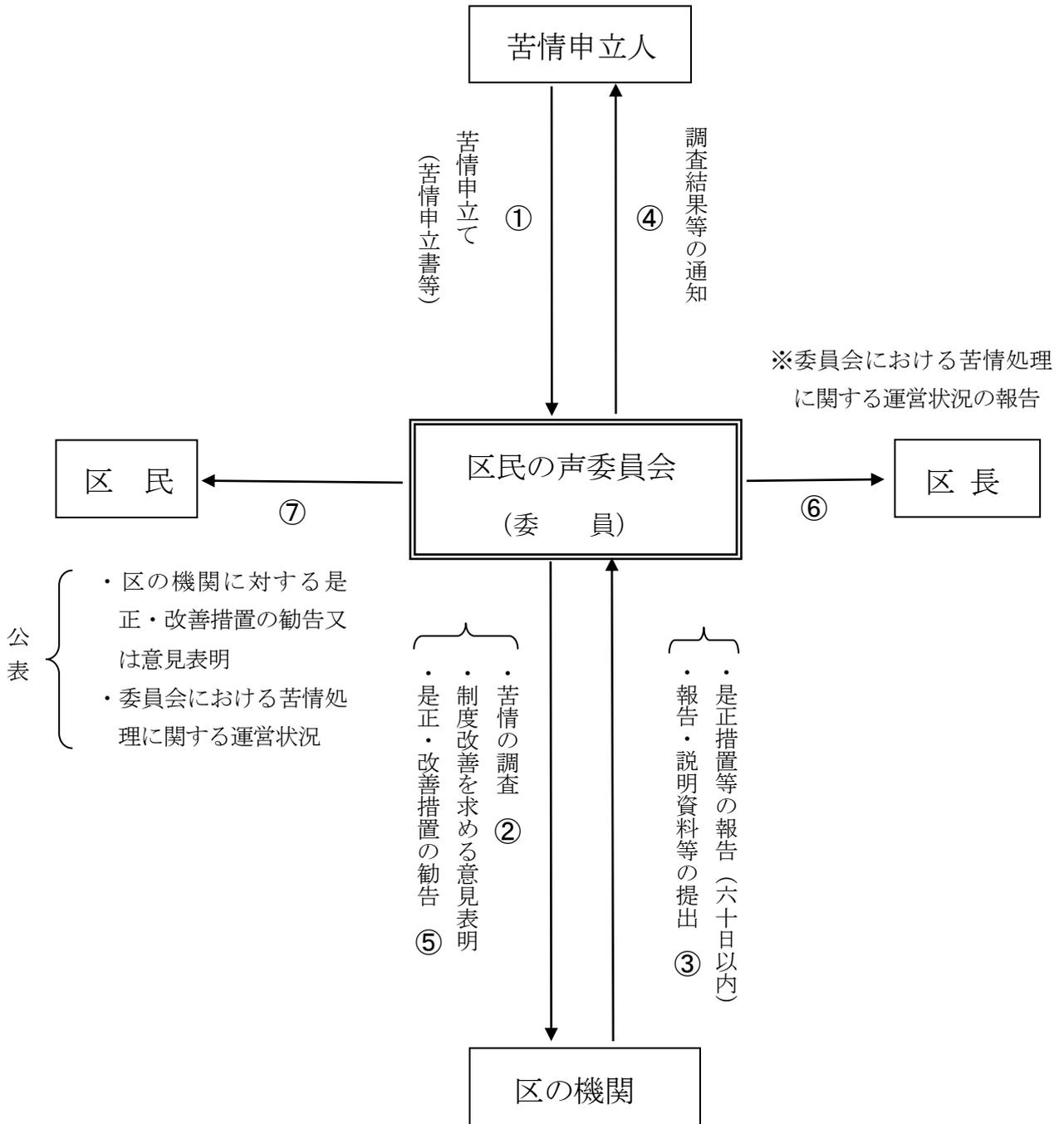
#### 「区長の求めに応じて行う区民からの苦情に関する事項」の調査実績

区民の声委員会は、平成15年7月から4年間にわたり、区長の求めに応じて、常設委員3名及び区民委員9名又は10名により、施策の問題点や改善すべき事項について調査・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。

下表は、その調査実績である。

調査開始日	調査件名
報告書提出日	
平成15年 7月 1日	路上喫煙・たばこのポイ捨て対策について
平成16年 1月26日	
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	
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
平成17年 6月30日	
平成17年 9月 1日	犬を連れた区立公園の利用について
平成18年 5月31日	
平成18年 7月24日	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
平成19年 6月28日	

資料4 苦情申立ての処理の流れ



## 資料 5 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) 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

(○印：会長)

---

平成21年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書  
(期間 平成21年4月1日～平成22年3月31日)

平成22年6月 発行

印刷物作成番号
---------

2010-1-2002
-------------

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

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。