

平成24年度

新宿区区民の声委員会  
運営状況報告書

---

期間 平成24年4月1日～平成25年3月31日

---

平成25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 .....	11
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 .....	13
資料 4 苦情申立ての処理の流れ .....	14
資料 5 新宿区区民の声委員会条例 .....	15

## 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

区の機関の業務に関する事項や当該業務に関する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。その際、区の行政執行に問題がある場合には、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には、制度を改善するよう意見を表明したりすることができる（資料4「苦情申立ての処理の流れ」参照）。

申し立てられた苦情は、条例に基づき、3人の委員の合議によって処理されている。

## 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24年4月1日から平成25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37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7件で、これを苦情の内容によって組織別に見てみると、総務部、地域文化部に関するものが各2件、区長室、福祉部、子ども家庭部に関するものが各1件であった。

一方、苦情申立てにまで至らなかった苦情及び相談等は26件あり、これを内容によって組織別に見てみると、福祉部に関するものが13件（うち1件は教育委員会に関するものを含む。）と最も多く、次いで総務部に関するものが3件、みどり土木部に関するものが2件、地域文化部、子ども家庭部に関するものが各1件となっているほか、区民の声委員会の苦情申立ての方法等に関する問い合わせも6件あった。

また、区民の声委員会の所管外のものは4件であった。

これら苦情申立人及び苦情申立てにまで至らなかった相談者等を男女別に見てみると、男性が23人、女性が14人であった。

(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
内 訳	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	2
	福祉部に関するもの	1
	子ども家庭部に関するもの	1
2	苦情・相談等	26
内 訳	総務部に関するもの	3
	地域文化部に関するもの	1
	福祉部に関するもの (うち1件は教育委員会に関するものを含む。)	13
	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	2
	苦情申立ての方法等についてのもの	6
3	区民の声委員会の所管外のもの	4
合 計		37

(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	○副区長の部長への指導の徹底について
総 務 部	2	○保育士採用試験の運用の誤りと不適切な対応について、 ○住民税課税証明書及び納税証明書の無権代理人に対する交付について
地域文化部	2	○質問に対して区がメールで回答しようとしていないことについて ○同上(再調査申立て)
福 祉 部	1	○生活保護の実施の遅滞について
子ども家庭部	1	○私立保育園に対する区の指導の怠慢について
合 計	7	

(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	13
2 職員の対応に関する苦情	5
3 区への要望・意見	2
4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ	6
合 計	26

(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
平成22年度	9	46	25	80
平成23年度	10	48	21	79
平成24年度	7	26	4	37

## 2 苦情申立て等の処理状況

### (1) 苦情申立ての処理状況

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件は、すべて年度内に処理され、調査継続となったものや申立てが取り下げられたものはなかった。

処理内訳については、申立人に「調査結果通知書」を送付したものが5件、「調査しない旨の通知書」を送付したものは2件となっている。

「調査結果通知書」を送付した5件のうち、行政に対する要望事項を含むものは2件、行政の対応に不備が認められなかったとしたものは3件である。また、苦情申立ての趣旨に沿った調査結果となったもの及び是正勧告や意見表明を行ったものはなかった。

申立人に調査結果を通知した5件を処理日数別にみると、30日未満が0件、30日以上60日未満が3件、60日以上が2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、制度の仕組みをはじめ、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。

こうした中で、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、特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等して、「区民の声」への適切な対応を図っている。



(表5) 苦情申立て処理状況

処理区分	件数	所管部
1 「調査結果通知書」を送付したもの	5	
(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	0	
(3) 行政への要望事項があるもの	2	総務部1、子ども家庭部1
(4) 行政の対応に不備がなかったもの	3	総務部1、地域文化部1、 福祉部1
2 「調査しない旨の通知書」を送付したもの	2	
(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	2	区長室1、地域文化部1
(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 苦情申立てが取り下げられたもの	0	
4 調査継続中のもの	0	
合計	7	

## 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

総務部

#### 2 苦情申立ての趣旨

申立人は新宿区（以下「区」という。）が平成 23 年 8 月に行った保育士の採用選考を受験した。1 か月ほど経ったある日、申立人のもとに区の担当者から電話で、「選考結果は合格であるが、採用は来年 4 月 1 日ではなく 9 月 1 日でも構わないか？」との問い合わせがあり、申立人はこれに同意した。その後、区からは採用選考合格通知とともに平成 24 年 9 月 1 日付け採用内定通知が届いた。

ところが、申立人は学内試験に失敗し単位の一部を落としてしまったため、保育士資格の取得は 4 月まで、その登録は 6 月までずれ込むことになった。そこで申立人は、早速区に電話をして事情を説明したところ、区の担当者からは、採用予定日までに保育士資格の登録が完了していれば採用は可能である旨の回答を得た。

安心していただいていた申立人のところに突然区から電話が入ったのは 4 月のことである。来庁してくれるようにとの依頼に応じて区役所まで行ってみると、「採用できると返事をしたが間違いだった。3 月までに保育士登録がされていなければ採用することができない。」との申し渡しがあり、しかもその後、申立人の場合には採用予定日の平成 24 年 9 月 1 日時点で 30 歳になるから、年齢要件にも抵触することになるという事実も明らかにされた。

採用内定取消通知が送付され確定的に内定を取り消された申立人は、区の人事課に対し、「仮に 3 月中に保育士資格の取得・登録ができていれば、内定通知どおりに 9 月 1 日に採用されたのか？」と質問すると、「その場合は、30 歳になる前のいずれかの時点、例えば 6 月に採用日を変更して採用することも考えられる。」という回答であった。しかし、結局のところは区の処理の間違いだったのではないか。もし間違いであったのなら、人の人生を大きく変えるような大きな間違いであるから、深く反省して、再発防止策をとるべきではないか。

こうした経過の中で、申立人は以下のことを申し立てたものである。

- (1) 採用内定及び内定取消しに係る事柄について、事実確認と今後の改善を求める。
- (2) 職員の誤った指導が原因で仕事がなくなり困っている。区に採用してもらえるよう求める。

### 3 調査結果の要旨

- (1) 申立人の指摘はもつともであり、区においては、以下の改善策を検討するよう要望する。

ア 受験申込者に対して採用時における要件を周知徹底する。

イ 根本的な対応として、可能な限り同一の採用選考において採用予定日が複数にならないように採用計画を立てる。

ウ 合格者に対して採用時における要件を周知する。

エ 文書作成時に人事課採用ラインで採用時の要件を確認する。

オ 採用事務マニュアルの更新と後任への引継方法の改善を行う。

カ O J Tにより、職員の育成・指導を行い、個々の職員の意識を高める。

- (2) 申立て内容のうち、「職員の誤った指導が原因で仕事がなくなり困っている。区に採用してもらえるよう求める。」の部分については、職員の任用という区の人事権に関わる事項であり、また募集要項が応募者全員に求めていた平成24年3月31日までに保育士資格の登録を受けなければならないという要件を申立人が欠くことになったのは事実でもあることから、当委員会としては判断を差し控えることとした。

## (事例 2)

### 1 苦情申立ての対象機関

福祉部

### 2 苦情申立ての趣旨

申立人は、生活困窮状態にあるいわゆるホームレスであるとして新宿区福祉事務所（以下「福祉事務所」という。）に対し生活保護を求めたが、何度保護申請するも保護が開始されないとして、次のとおり本件申立てに及んだ。

- (1) 福祉事務所が、生活保護の決定が出るまでの生活費の貸付等や簡易宿泊所の宿泊代、カプセルホテル代の貸付等をしてくれない。他のホームレスの生活保護申請者との間に差別的な取扱いがある。
- (2) 福祉事務所は、社会福祉協議会から臨時特例つなぎ資金貸付を受けるための意見書を出してくれない。また、福祉事務所の職員は、理由も言わず、生活保護申請を却下すると複数回発言した。
- (3) 福祉事務所の職員は、生活保護の制度やその受給手順に関する規定について説明することなく、ただ「総合的に判断した」と回答するばかりである。

### 3 調査結果の要旨

- (1) 福祉事務所は、乾パンの支給等必要と認められる援助を申立人に対し実施しており、特に不適切又は差別的な取扱いが行われたとは認めがたい。
- (2) 福祉事務所の職員の説明によれば、申立人の資力に関し、貸付が必要であるとの確認を得ることができなかったために臨時特例つなぎ資金に係る意見書の作成を見合わせただけであるということであって、その他特に不適切な対応があったとは認められなかった。また、福祉事務所の職員が理由も言わずに生活保護申請を却下すると発言したとの申立人の主張についても、生活保護決定の仕組みや一連の経緯から考慮すると、関係職員がそのような発言をしたとは考えられず、申立人の聞き間違い又は誤解等があったものと推量される。
- (3) 福祉事務所の関係職員の説明によれば、法令等に基づき説明を行ったということであり、特に不適切な対応があったとは認められなかった。

## 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

- 悩みごと相談で電話をすると、混んでいるようでなかなかつながらず、音声ガイドが入ってくる。音声ガイドが入れば電話料金が発生してしまう。つながらない場合は電話料金が発生しないようにしてほしい。
- 電線を地中化する工事がうるさくて病気になりそうだ。

### 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

- 区の高齢者向けサービスである「緊急通報システム」及び「福祉電話」を長年利用してきた生活保護受給者であるが、このたび住み続けてきたアパートが取り壊されることになったため、転居を余儀なくされることとなった。転居した後もこれらのサービスは当然継続されるものとばかり思っていたところ、不本意にも「福祉電話」の方が解約されてしまった。理由は携帯電話を所有しているからだという。しかし、携帯電話は、心臓が悪くいつ発症するとも知れない体であるため、外出時における非常用として医師から携帯するよう指示されているものであり、したがって日常的には全く使用しないものである。

固定電話のない生活は考えられず、何度も担当課や福祉事務所に足を運んでは設置を願い出ていたが、ようやく念願の「福祉電話」が再設置されたのは、もう1か月以上経ってからのことだった。

ところが、今度は「緊急通報システム」の方が、さらに2か月近く放置されたまま設置されなかった。その理由を区に聞いてみると、アパートの家主がシステムの設置に反対しているからだと言う。しかも、家主と直接談判して家主の理解を取りつけてくれるならば、区としてはすぐにでも設置が可能だと言うのである。しかし、「緊急通報システム」の設置には部屋やアパート自体の工事は必要でなく、ごく簡単な回線処理だけ行えばよいのであるから、それならば、家主に少しも迷惑がかかる話ではないはずである。にもかかわらず、家主の個人的意向を聞き入れることで区の大切な事業を実施しないというのは全く納得できない話である。区長名で送付してきたシステム設置決定通知書の効力はいったいどうなるのか。あとは本人と家主との間で協議せよとばかりに放置するのは、区が事業主体であることを忘れ、自ら「緊急通報システム」の「緊急」性の趣旨をも無に帰する態度ではないのか。

※ 上記相談者からは、複数回にわたり当委員会に対し電話があり、その都度状況が進展しないことへの苛立ちやその苦境が訴えられた。ただ、正式に苦情申立てを提起することについては、未だ決心がつかねる様子であったため、当委員会としては、所管課がすすんで対応の改善を図れないのか打診するとともに、他方、相談者本人との連絡を密にして、その後も適宜にフォローするよう心がけた。

最初に相談を受けた日から約3か月後、相談者から当委員会に電話があり、ようやく「緊急通報システム」が設置されたとの喜びにあふれた感謝の声を聴くことができた。

### 3 所管課を案内し、説明・相談の対応を依頼したもの

- 夫の遺族年金だけでは生活できないので仕事をしようと思い区の窓口で相談したが、あっちこっちたらい回しにされ、プライベートな事まで聴取されたあげく、結局は何も役に立たなかった。
- 窓口で応対した若い職員が、態度が悪く怒り心頭である。しかも、外見は中身と関係ないとはいえ、髪型や服装も公務員とは思えないチャラチャラした格好だった。
- 第二分庁舎にはいつもホームレスの人たちがいて、相談窓口に行きにくい。しかも、相談しているときに、周りにホームレスの人が立っていたりしてプライバシーが侵害されているような気がする。相談窓口の位置を変えてほしい。

### 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

- 多数人で苦情申立てをする場合に申立書はどのように提出すればよいのかとの問い合わせに対し、当該多数人の名簿を添付して代表者名で提出するよう説明した。
- 電話でも苦情申立てはできるのかとの問い合わせに対し、文書によることが原則なので電話による申立てはできないが、FAXを利用して申立てを行うことは可能である旨説明した。

### 資料3

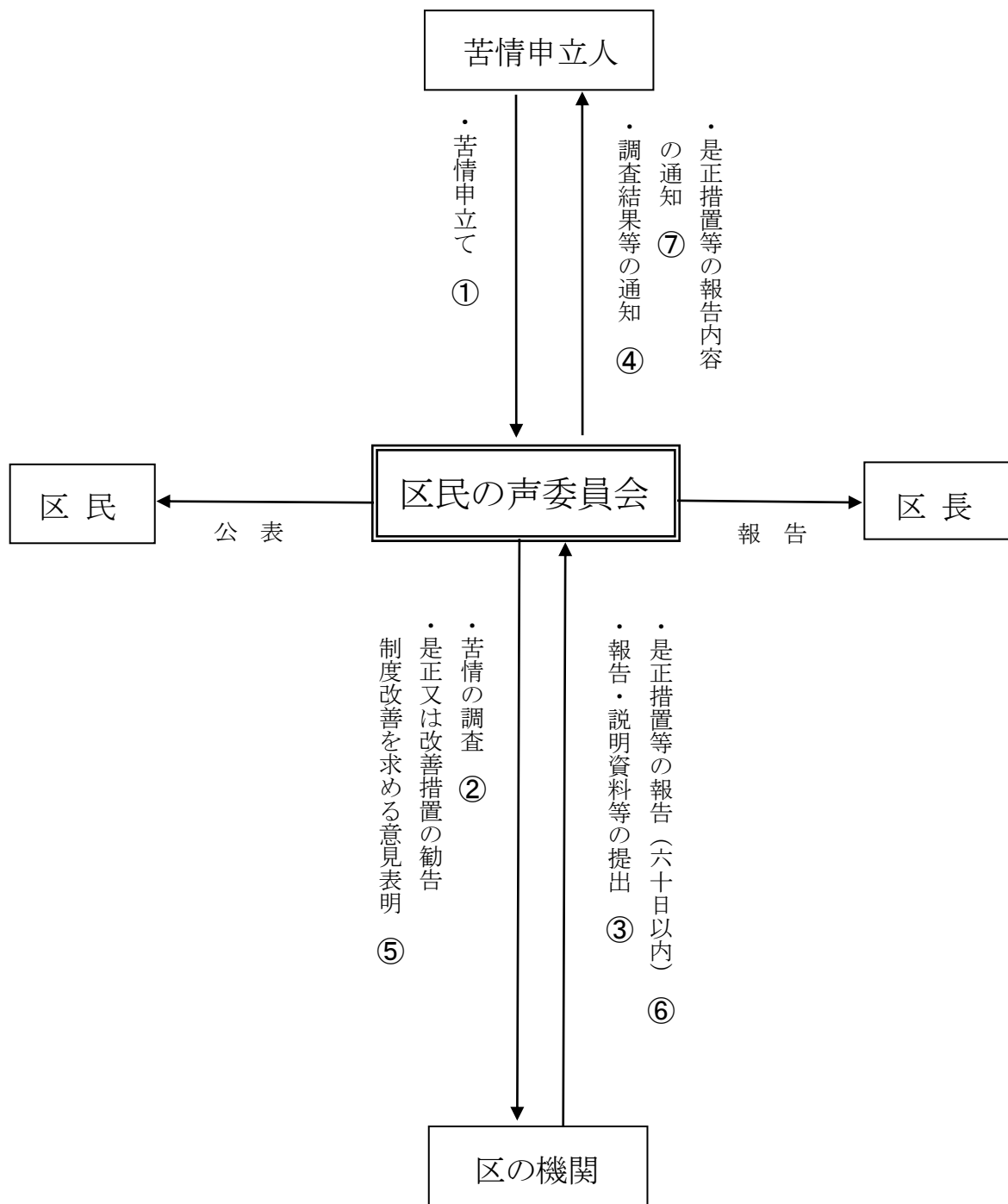
#### 「区長の求めに応じて行う区民からの苦情に関する事項」の調査実績

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

○ 渡辺日佐夫 大学教授

古 笛 恵 子 弁 護 士

木 澤 克 之 弁 護 士

(○印：会長)

---

平成24年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書  
(期間 平成24年4月1日～平成25年3月31日)

平成25年6月 発行

印刷物作成番号
---------

2013-3-2002
-------------

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