

平成25年度

新宿区区民の声委員会  
運営状況報告書

---

期間 平成25年4月1日～平成26年3月31日

---

平成26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 .....	16
資料 4 苦情申立ての処理の流れ .....	17
資料 5 新宿区区民の声委員会条例 .....	18

## 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25年4月1日から平成26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44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4件で、これを苦情の内容によって組織別に見てみると、区長室、健康部、都市計画部、教育委員会に関するものが各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8件と最も多く、次いで区長室に関するものが4件、地域文化部に関するものが3件、子ども家庭部、環境清掃部に関するものが各2件、総務部に関するものが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及びその他のものは14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24人、女性が20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	4
内 訳	区長室に関するもの	1
	健康部に関するもの	1
	都市計画部に関するもの	1
	教育委員会に関するもの	1
2	苦情・相談等	26
内 訳	区長室に関するもの	4
	総務部に関するもの	1
	地域文化部に関するもの (うち1件は区長室に関するものを含む。)	3
	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。)	8
	子ども家庭部に関するもの	2
	環境清掃部に関するもの	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・その他のもの	14
合 計		44

(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	○小学校の下校を知らせる見守り放送の音量と職員の対応について
健 康 部	1	○「地域猫対策事業」による不適切な飼育活動について
都市計画部	1	○区民の声委員会に対し、富久地区まちづくり協議会に関する事実の確認とその調査報告についての請求
教育委員会	1	○区立図書館から借りたDVDを紛失した際における図書館側の対応について
合 計	4	

(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	8
2 職員の対応に関する苦情	10
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 その他	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
平成25年度	4	26	14	44

## 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4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3件、所管しないため対象外とする旨を通知したものが1件となっている。

「調査結果通知書」を送付した3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1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3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2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、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	3	
(1) 勧告・意見表明をしたもの	0	健康部、教育委員会 区長室
(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	
(4) 行政の対応に不備がなかったもの	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 所管しないため、対象外としたもの	1	都市計画部
4 苦情申立てが取り下げられたもの	0	
5 調査継続中のもの	0	
合計	4	

## 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

健康部・保健所

#### 2 苦情申立ての趣旨

申立人は、これまで約6年にわたり自宅の庭が特定の猫の排泄場所になっていることで糞尿被害を受けてきた。この間、申立人は自ら糞尿の処理をし、また自費で超音波による猫侵入防止機器等を設置するなどして、何とか猫の糞尿被害から庭を守ろうと試みてきた。しかし、これらの機器には猫がすぐに慣れてしまい、結局、持続的な効果も挙がらないまま、いよいよ苦慮していたところ、これらの猫は新宿区保健所（以下「保健所」という。）が推進している地域猫対策事業（飼い主のいない猫が引き起こす問題——糞尿被害、餌を求めてのゴミ荒らし、鳴き声騒音等——を地域で解決するために、地域住民・ボランティア・行政が一体となって取り組む協働事業）で飼育されている猫であることを知った。そこで、申立人は保健所に対し、糞尿の速やかな除去と今後の被害の防止措置を求め、保健所は、地域猫対策事業のボランティアの協力のもと、定期的に申立人宅の庭の糞尿清掃を行うとともに、他方、猫の忌避剤を散布するなどして被害の軽減・解消を図ってきた。しかしながら、これまでのところ、状況は少しも改善されないとして、申立人は、自宅付近での地域猫の飼育を中止し、餌付けによる猫の一極集中を防止することを求めて、苦情申立てに及んだものである。

#### 3 調査結果の要旨

- (1) 申立人は、地域猫対策が地域全体の了解事項とはなっておらず、実際には反対している者もいるとの理由から、「地域猫」という名称をもっと適切な表現に変えるべきであると要望している。しかし、この名称は、飼い主のいない猫を地域で適正に管理しながら共生していくという考え方を表すものであって、既に様々な場面で広く使われている上、事業も地元町会の合意のもとで実施されているのであるから必ずしも不適切とは言えず、特に名称を変更する必要はない。

(2) しかしながら、実際に申立人が地域猫による迷惑を被り、被害を受けていることは保健所も認めており、その軽減・解消を図るためには以下のような対策を実施することが必要である。

ア 申立人宅から離隔した地点への給餌場所の変更

イ トイレの増設

ウ トイレ・トレーニングの実施

エ 区側の負担による効果的な忌避剤の散布と侵入妨害器具の設置

(3) 申立人は、糞尿被害を減少させるため、地域猫への給餌の中止も求めているが、これに対しては、保健所の以下の説明に説得力があり、給餌の中止は有効ではないと判断した。

ア 給餌を中止することによって、猫は餌を探してゴミあさりをするようになり、勝手に排泄するようになること。

イ 給餌の中止とともに糞の清掃活動も中止となり、糞尿被害は減らないこと。

ウ 給餌を中止すると、勝手に置き餌をする人が出てきて、食べ残しで汚れたり、カラスが食べ散らかしたりする可能性もあること。

エ 餌がなくなれば、猫が餌を求めて他の地域に移動し、迷惑を拡散することになること。

(4) 申立人は、法律に定めのある都道府県知事等の犬・猫引取り義務を利用して、地域猫を緊急避難的に東京都に引き取ってもらってはどうかと提案し、区のホームページにもこの旨を掲載するよう求めている。しかし、この法を受けた東京都の条例及びその取扱いでは、動物愛護の精神から、原則として地域猫の引取りは行っておらず、この点、申立人の主張は認められない。

(5) 申立人は、地域猫対策事業に従事する当該職員が、猫を助けることに偏るあまり、被害を受けている区民を救うという立場とのバランスを欠いているから、その職員を交替させるよう求めている。しかしながら、当該職員は地域猫対策という区の施策を全体の奉仕者として誠実に執行しており、申立人の指摘は認められない。

(6) 以上、申立人が地域猫により迷惑・被害を受けていること、そしてこれらは軽減・解消されなければならないことは明白であって、この点、異論のないところ

ではあるが、それは、給餌の中止によって実現するのではなく、(2)で述べたような更なる対策を検討・工夫することによって実現すべきであることを区に要望する。また、同時に区は、野良猫を減少させるための根本的な対策として、捨て猫禁止など飼い主の責任の明確化を図っていくことも不可欠であり、そのためには飼い猫の届出とその届出情報を登載したマイクロチップの猫への装着を義務付ける条例制定等も含めた抜本的な対策の検討・実施を要望するものである。

## (事例 2)

### 1 苦情申立ての対象機関

教育委員会 中央図書館

### 2 苦情申立ての趣旨

申立人は、新宿区立の地域図書館で映画の DVD 1 枚を貸し出してもらったところ、これをうっかり紛失してしまったため、すぐに同図書館にその旨を伝え、弁償したいと申し出た。ところが、一般に図書館が所蔵する DVD は、市販のものとは違って特別に著作権処理なされたものであるため、弁償額は相当に高額になるとのことであった。そして、借りたものよりもかなり以前に製作された映画の DVD ならば多少は安価になるので、それを代替品として購入するための額を弁償額としてもよいと提案されたため、申立人は有り難くこの提案に応じることとし、提示された弁償額を納付した。

しかし、それから 2 週間以上経ったある日、紛失したとばかり思っていた申立人のもとに、T 医大から DVD が見つかったとの連絡が入ったという地域図書館の知らせが届いた。そしてその際、図書館の担当者は、「T 医大から DVD 発見の電話があったのは、弁償金が支払われた日の翌日で、その時には弁償金が既に入金されていたのだから、今となっては返金できない」と付け加えた。

申立人は何となく腑に落ちず、T 医大にその間の事情を聴きに行ってみると、地域図書館が言っていた T 医大からの電話を受けた日付は、どうやら事実とは違っているらしく、実際には地域図書館は、申立人が弁償した日よりも前に T 医大から DVD 発見の情報を受けていたことになると、申立人は図書館側の対応を不審に思った。さらに、申立人は、地域図書館が、この T 医大からもたらされた情報を、なぜ 2 週間以上も経ってから知らせてきたのかについても疑わしく思い、この点も地域図書館に質してみたが明確な返答は得られないまま、不信感はますます募っていった。また、地域図書館側は、すべてはマニュアルどおりに手続きしていると説明していたが、入手したマニュアル等を見ても、弁償後に DVD が見つかった場合に関する手続については何らの記述もなかった。

以上の経過から、申立人は、次の 2 点について、本件苦情申立てに及んだもので

ある。

なお、その後、申立人は、DVD 発見の電話が地域図書館にあった日に関する疑念を晴らすため、再度、T 医大に確認しに行ったところ、T 医大側の証言の方に誤りがあったとの回答をもらっている。結果としては、図書館側の主張どおり、申立人の弁償後に DVD 発見の連絡があったことになるわけだが、申立人としては、地域図書館の対応が不適切であったとして、あえて申立ては取り下げることなく、苦情の修正のみをすることとし、本申立て自体は維持したものである。

- (1) 図書館から借りた DVD を紛失し、代替弁償した後に、同 DVD が見つかったが、図書館の処理の仕方に問題がなかったとは言えないので、弁償した DVD 代金を現金で返金するよう要求する。
- (2) 紛失した DVD が見つかったとの図書館からの連絡が遅くなった理由について、合理的な根拠や説明がなされない。

### 3 調査結果の要旨

- (1) 弁償金を現金で返金するよう要求することについて

弁償行為については、新宿区立図書館条例、同施行規則及び新宿区立図書館管理運営要綱に規定されており、それらの規定を受けた図書館業務マニュアルには、「一度弁償すると取消はできないため、紛失の場合は購入までの期間によく探してもらおう」との記載がある他、マニュアルの記載事項としては至極当然のことが定められ、特に不合理と認められる点は見受けられなかった。

今回、申立人の紛失届及び弁償行為は、この図書館業務マニュアルにしたがい、しかも「弁償後に紛失資料が見つかったも、返金、返品はできない」旨の説明がなされた上で行われたものであり、これらの行為自体には何ら問題は認められなかった。

申立人は、「マニュアル等には、弁償した後に DVD が見つかったことに対する記載はない」旨主張している。しかし、先に述べたように、「一度弁償すると取消はできないため、紛失の場合は購入までの期間によく探してもらおう」との記載はあるのであって、これは、弁償した後に紛失資料が見つかったも、その弁償行為は取り消せない趣旨と解することができ、弁償行為後のことに全く言及していない

わけではないから、申立人の指摘はあたらないものとする。

以上、弁償行為後に、紛失していた DVD が発見、回収された場合であっても、その弁償行為自体は有効なものであり、申立人が支払った DVD 購入代金の返金要求は認めることができない。

なお、今回のような事案では、業務記録や弁償者の同意事項についての文書を作成・保存しておくことが無用な誤解を回避する一つの方法となることから、図書館側には、これについて検討するよう要望する。

(2) DVD が見つかったとの連絡が遅かったとする点について

地域図書館が申立人に対し DVD が見つかった旨の連絡をしたのは、地域図書館が T 医大から DVD 発見の電話を受けた日の 2 週間以上も後のことである。図書館側は、申立人に速やかに連絡しなかった理由について、①弁償後に紛失物が発見されても、個人情報保護のために既に貸出データが削除されており借受者の特定ができないこと、②したがってまた、このようなケースでは、借受者に連絡するという定めもないこと、③仮に紛失届等から借受者を特定でき、連絡したとしても、もはや返品、返金ができないこと等を挙げている。しかし、これらのいずれの理由も、図書館側が速やかに申立人に連絡しなかった合理的根拠にはならないものとする。行政側の対応としては、紛失した DVD が見つかったことを、いずれにしても速やかに申立人に連絡すべきであり、この点についての申立人の指摘はもつともである。

図書館側の連絡が遅くなったそもそもの原因は、紛失された所蔵 DVD や資料が紛失者の弁償行為後に発見、回収された場合における図書館側の対応方法が、マニュアル上詳しく反映されていなかったことにより、担当職員に処理への迷いが生じたことにあるものとする。したがって、図書館側には、今後、このようなことが起こらないよう①新宿区立図書館管理運営要綱、図書館業務マニュアル等を見直すこと、②マニュアルに記載のない例外的事項を処理する場合には、これまで以上に地域図書館と中央図書館との連絡・相談体制を密にすることを要望する。

## 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

- 北新宿の一部地域に、ゴミが不当投棄され、放置されている。このまま放置しておくとしてさらにゴミが不当投棄されるので、見回りを強化するなどして即刻撤去すべきだ。
- エアコン、テレビ、冷蔵庫等の指定された家電製品の回収については、売店や家電リサイクル受付センターにその仕事を任せているが、区もレアメタルの回収できる有用家電製品については有料でもよいから低料金で回収してはどうか。

### 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

- 新宿区から住民税の滞納の納付通知が届いた。住民税は給与天引きされていると思っていたので滞納しているとは知らなかった。滞納額を一括払いか分割払いかすぐ決めろと迫られ、そうでなければ給与を差し押さえると言われた。催告書には分納相談に応じると記載されているのに、少しも相談になっていない上、職員の言い方が不愉快である。
- 区は、町会の掲示板を利用して区の情報等を住民に提供しているが、なかには3か月前の掲示物がそのまま貼ってあったり、古い掲示物の上に重ねるようにして新しい掲示物が貼ってあったりと管理のずさんさが目に余る。また、「向こう三軒、両隣」の家が別の町会に区分けされていたり、逆に、離れた場所の見たこともない者が同じ町会の人であったりと、そのブロック割りにも納得できない。
- 出張所の窓口に出た職員の対応が悪い。お疲れ様のねぎらいの言葉もない。質問にも素っ気ない答えである。高齢者にはもっと丁寧に説明してもらいたい。また、後方にいた職員は、手持ち無沙汰そうにぶらぶらしていた。職員を減らしたほうがいい。
- ある保育園の園長の職員と保護者への対応には腹が立つ。自分の権力を振りかざし、職員にはパワハラをしている。子どもの様子について保育士と話していた時など、「保育中だから長話しないでくれ」と言われた。子ども同士のトラブルがあった際にも、保護者への説明はぞんざいであるので我慢ならない。
- アパートの階下の生活保護受給中の住人に嫌がらせをされている。何もしていないのに騒音を立てていると文句を言ってきたり、ドアに誹謗中傷の張り紙がしてあったり、ある時などは、廃品やゴミがドアの前に置かれていたこともあった。やめてくれと言っても、やめようとしめない。アパートの管理会社にこの被害を訴え、生活福祉課の担当者にも相談したが状況は変わらない。このままでは、こちらがノイローゼになってしまう。



- 生活福祉課の担当職員の対応がとても悪い。自分は、神経衰弱のため病院を転院し、その際、退院時のタクシー代は支給しますと言われたのでタクシーを利用した。それなのに請求書を送っても何の連絡もない。こちらから何度も電話してみたが、担当職員は電話に出ようとしない。自分は障がい者なので自由に外出することもできず、担当職員への不信感は募るばかりである。とにかく今は、タクシー代だけでも早く支給してもらいたい。

### 3 所管課を案内し、説明・相談の対応を依頼したもの

- 母子生活支援施設に入所しているが、入所期間の経過により退所を要請されている。今のところ、どうにか3か月間は猶予してもらったものの、未だ転居先が決まらないので、さらに猶予してほしい。
- 生活保護を受給することが決定したが、就労による収入や年金分が差し引かれており、さらに家賃を引くと、手元には僅かしか残らない。今月は、体調を崩して働けないため、収入がない。収入認定分の減額を少しの間、猶予できないものか。

### 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

- 苦情申立てを行いたいが、用紙をホームページで打ち出して FAX で送付することは可能か。
- 苦情申立てをしたいが、代理人でも可能か。
- 区民の声委員会の制度、苦情申立ての方法について教えてほしい。
- 区の不当な支出を明らかにするには住民監査請求制度があることは知っているが、そこまではしたくない。区民の声委員会でも、このような苦情を申し立てることはできるのか。

### 資料3

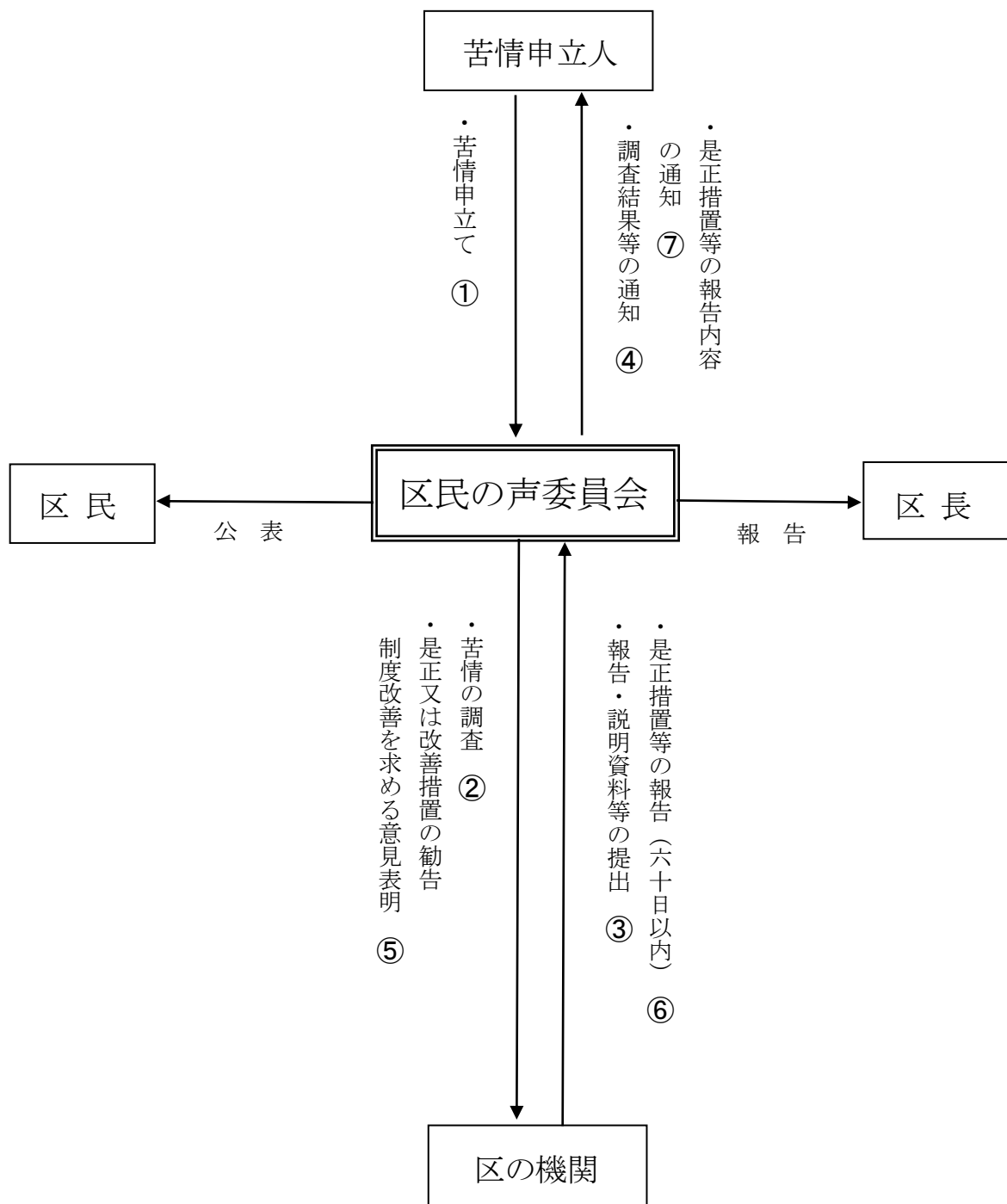
#### 「区長の求めに応じて行う区民からの苦情に関する事項」の調査実績

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 元大学教授

木澤克之 弁護士

横山弘美 弁護士

(平成25年11月1日から)

古笛恵子 弁護士

(平成25年10月31日まで)

(○印：会長)

この印刷物は、400部印刷しており、その経費として業者委託による製本経費を含め1部当たり147円(税込み)がかかっています。  
ただし、編集時の職員人件費や配送経費等は含んでいません。

---

平成25年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書  
(期間 平成25年4月1日～平成26年3月31日)

平成26年6月 発行

印刷物作成番号
---------

2014-1-2002
-------------

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