

平成26年度

新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 平成26年4月1日～平成27年3月31日

平成27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	13
資料 3 苦情申立ての処理の流れ	15
資料 4 「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（平成15年～平成19年） ..	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3「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26年4月1日から平成27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46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6件で、これを苦情の内容によって所管部別に見てみると、総合政策部と総務部の二つの部にわたるものが1件、また福祉部に関するものが2件、子ども家庭部、健康部及びみどり土木部に関するものがそれぞれ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30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10件と最も多く、次いで総務部に関するものが4件、環境清掃部に関するものが3件、子ども家庭部に関するものが2件、みどり土木部及び教育委員会に関するものが各1件となっているほか、区民の声委員会への苦情申立ての方法等に関する問い合わせも9件あった。

また、区民の声委員会の所管外に関するものその他は10件であった。

以上、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合わせて男女別に見てみると、男性が15人、女性が31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		6
内 訳	総合政策部及び総務部に関するもの	1
	福祉部に関するもの	2
	子ども家庭部に関するもの	1
	健康部に関するもの	1
	みどり土木に関するもの	1
2 苦情・相談等		30
内 訳	総務部に関するもの	4
	福祉部に関するもの	10
	子ども家庭部に関するもの	2
	みどり土木部に関するもの	1
	環境清掃部に関するもの	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	9
3 区民の声委員会の所管外・その他のもの		10
合 計		46

(表2) 所管別苦情申立書受付状況

所 管 部	件 数	内 容
総合政策部 総務部	1	○自治基本条例検証会議や区の審議会等の開催情報に関する広報のやり方とこれらの会議資料や議事録の迅速な公開について
福祉部	2	○高齢者のおむつ代助成に関して区役所の窓口で行われた職員の対応について ○シルバー人材センターに対する区の確実な指導について
子ども家庭部	1	○学童クラブの廃止に伴う保護者への対応と代替施設の充実について
健康部	1	○保健センターの保健師の相談活動における対応のあり方について
みどり土木部	1	○路上駐輪場の整理員への指導強化と不明確な駐輪スペースの改善について
合 計	6	

(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	11
2 職員の対応に関する苦情	6
3 区への要望・意見	4
4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ	9
合 計	30

(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
平成26年度	6	30	10	46

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6件のうち、5件は年度内に苦情の処理を行い、そのすべてについて調査を終えており、次年度以降に調査を継続したものはなかった。その他、申立てが取り下げられたものが1件あった。

処理の内訳は、申立人に対し、「調査結果通知書」を送付したものが5件、調査しない旨を通知したものは0件となっている。

「調査結果通知書」を送付した5件のうち、行政への要望事項を含むものは4件、苦情申立ての趣旨に沿った調査結果となったものは1件であった。また、勧告や意見表明を行ったもの及び行政の対応に不備がなかったものは、それぞれ0件であった。

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2件、60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、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	健康部 総合政策部及び総務部、福祉部、 子ども家庭部、みどり土木部
(2) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1	
(3) 行政への要望事項があるもの	4	
(4) 行政の対応に不備がなかったもの	0	
2 調査しない旨を通知したもの	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	0	
4 苦情申立てが取り下げられたもの	1	福祉部
5 調査継続中のもの	0	
合 計	6	

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

福祉部

2 苦情申立ての趣旨

申立人は、平成 25 年 5 月 13 日、入院していた母親のおむつ代の助成を受けるため、3 月分までの領収書(写)を区役所に持参したところ、すべての領収書(写)がそろっていないことに気づいた。区役所から送られたお知らせの書類には、1 月～3 月分の提出期限は、「5 月 17 日(金)まで(必着)」と書いてあったため、申立人は、その日までに領収書をすべて集めてもう一度来ることが可能だろうか、とたいへんうろたえた。しかし、窓口に出た女性職員は、「17 日までに領収書が見つかったら、また来てください」と言うのみで、他には何の助言も説明もしてくれなかった。申立人は、しかたなくこの日は領収書(写)を提出せずに帰宅し、同月 15 日、慌ててそろえた領収書(写)を持って再び区役所まで行くと、今度は男性職員が対応してくれて、「17 日締切りと書いてありますが、実際は間に合わなくても大丈夫なんです」と言われた。それを聞いた申立人は、それならば、なぜ最初に対応した女性職員がそのことを説明してくれなかったのだろうか、その不親切、不誠実な態度は、区民の利益を損ねかねないのではないかと憤慨した。

またその時、女性職員は、「5 月からは、お母様が老人保健施設に入所したのなら、もう助成金は出ないので、その確認のための書類を送りますから確認してくれますか」と言ったので、申立人は、そのことはよく知っているから改めて確認の書類は必要ないと答えたにもかかわらず、あくまでも書類を送ると言い張った。封筒代や切手代等を使ってまで、不要だと言っている書類を送るのは、税金の無駄遣いではないかと思った。

以上のことから、次のとおり苦情を申し立てたものである。

- (1) おむつ代の助成申請における手続きの締切日の扱いについての説明を十分にできなかった職員及び課全体の対応を改善してほしい。
- (2) おむつ代の助成申請の対象外だと既に知っている場合に、その通知は不要であり、区民の税金の無駄遣いなので改善すべきである。

3 調査結果の要旨

- (1) 申立人は、5月13日、おむつ代助成申請に来庁した際に、領収書(写)が不備であったので、5月17日の締切りに間に合うよう、同月15日、再度来庁し、領収書(写)を提出した。ところが、その際に申立人は、対応した男性職員から、締切日を過ぎても領収書が受け付けられると説明された。

確かに、区が、平成25年4月26日に利用者宛に送付した「新宿区高齢者おむつ費用助成制度(代金)1月～3月分の支給について」という案内では、領収書(写)の提出期限を平成25年5月17日(金)までと定めているが、これはあくまで助成を効率的に進めるための事務管理上の期限と認められるものであった。

しかも、提出期限より遅れて領収書(写)が提出されたときは、おむつ代助成金の入金も7月以降に遅れるとの文言が上記案内に明記されており、このことから、仮に、領収書(写)が期限に遅れて提出されても受け付けられることは十分予測可能であった。また、利用者に対する周知も行われていたと認められる。

- (2) 申立人は、「助成金が今後出ないことを既に知っているのに、何故税金(コピー代、封筒代、切手代)を使ってまで確認の書類を送るのか」と述べている。

しかしながら、これは利用者に対して書面で助成終了を伝えることで、後々の誤解やトラブルを防ぐための措置である。例えば、利用者が、介護保険適用の病院や特養ホーム・老人保健施設に入ったときには、おむつ代は介護保険から支払われるので、費用助成は終了する。だが利用者が、入退院を繰り返した場合などには、助成が継続していると勘違いするなどの事態も想定でき、確認通知の送付はそうした誤解やトラブルを減らすことに繋がっているものと認められ、十分合理的な理由がある。

- (3) 本件は、高齢者おむつ費用助成制度の窓口対応に関する約1年前の苦情であり、職員の特定制や実際の申立人とのやりとりの詳細を把握することは極めて困難である。しかし、今回の窓口での説明が不十分であったことから、結果として申立人に誤解や不快感を与えてしまったことも事実である。

今後は、本件申立てを謙虚に受け止め、制度を必ずしも熟知はしていない区民の視点に立って、制度の要点について丁寧な説明を行うなど窓口対応の更なる質の向上を徹底されるよう要望する。

(事例 2)

1 苦情申立ての対象機関

みどり土木部

2 苦情申立ての趣旨

申立人は、日ごろ、自宅から便の良い区立 S 駅路上自転車等駐輪場(以下「S 駅駐輪場」という。)を利用してきたが、ある日、いつものように、S 駅駐輪場に自転車を駐輪しようとした際に、たまたま駐輪スペースの利用方法に関して整理指導員の一人に尋ねたところ、いきなり威喝するような口調で「ごちゃごちゃ、うるせーこと言ってんじゃねえ」、「無駄な金、使ってんじゃねえ」等の暴言を吐かれたため、それ以来、恐怖心が先に立って、S 駅駐輪場を利用することが困難な状況となった。

申立人は、このようなことが二度と繰り返されては困ると思い、区の担当部署に対し、この件について是非とも善処するよう訴え出たものの、その後の区の対応には納得できないとして、次のとおり苦情を申し立てたものである。

- (1) 駐輪場の整理指導等の業務委託をしている担当部署は、自転車駐輪場整理指導員の非常識な発言・対応への指導や、適性に欠けるような場合の配置換え等について、シルバー人材センター(以下「センター」という。)への指導、監督を強化すること。
- (2) S 駅駐輪場の時間利用者用駐輪スペース脇の三角スペースについて、明確な境界線をつくるか、駐輪禁止区域にするなど時間利用者が使いやすいようにすること。
- (3) 整理指導員のネームプレートの着用を義務付け、研修等を行うこと。

3 調査結果の要旨

(1) 整理指導員の言動

申立人と整理指導員の主張は食い違っているため、所管課に対して改めて発言事実の存否を調査するように求めた。その結果、同僚の整理指導員の証言等も含め、総合的に考慮すれば、当該整理指導員のつけんどんな発言が多かれ少なかれあったことは推認され得るものの、両者の主張には依然として食い違いが見られ、これ以上、事実を解明することは困難であると判断した。

(2) 整理指導員の名札

申立人は、整理指導員のネームプレート着用について要望しているところ、整理指導員は一見して分かるようなカラーのベストと名札を着用しているものの、その名札は、首に紐で掛ける方式のため、動いて必ずしも見やすいものではない。そこで区は、名札をベストに挿入し、固定する方式のものに取り替える予定としており、その早期実施を要望する。

(3) 駐輪場の三角スペース

申立人の指摘を踏まえ、既に区とセンターは、時間利用者用のコイン式駐輪機と定期利用者用のスペースの境界に、セーフティコーンとロープを設置して、定期利用者の自転車をはみ出さないように改善しており、この改善措置を評価するものである。

(4) 整理指導員の研修等

整理指導員への研修等については、センターはこれまでも定期的に接遇研修や業務研修を実施してきているが、このたび、本件を契機として、これらの研修とは別に、自転車業務に対する苦情事例を使用した巡回指導を、全駅の駐輪場整理指導員を対象に行うこととするほか、区においても、接遇についての苦情実例報告や接遇研修を実施することにした。

これら接遇改善のための研修等の計画が着実に実施され、成果が上がることを期待するものである。

(5) 整理指導員の適性と配置及びセンターの組織、経営管理態勢

申立人は、整理指導員として適性に欠ける者は配置換えや職種変更するなど、区やセンターが具体的な対応をとることを要望している。

区は、センターの業務遂行が適切に履行されているかを常に確認しているとし、他方、センターも苦情等があったときは、内容を確認して必要な対応をとっているとしている。

ところで、今回の苦情申立ての対象となった自転車整理指導等の業務は、区がセンターへ委託しているものであり、対象場所はS駅を始めとする駅前の26か所にのぼり、86名がこの業務に従事している。これに対し、センターの事務局職員は13名であり、そのうちの1名が、自転車整理指導担当としてこの86名

の整理指導員の人事・労務、契約、会計、各種報告等の自転車整理指導等に関する事務処理に当たっているのである。組織管理運営面から見ると、多数の現場を統括する事務局の担当者が1名では手一杯で、現場実態の把握と指導は極めて困難と思われる。センターの組織管理運営態勢の改善を検討、実施することが必要であり、発注者である区に対しては、その適切な指導を行うことを要望するものである。

資料2 苦情・相談等の事例

1 業務執行に関する苦情・相談

- 自宅前の道路は、山手通りへの通り抜けに使われており、1日2回は、必ず清掃車がスピードを出して通り抜けていく。車が通るたびに大きな振動があり、家が揺れる。道路を舗装するか、車の通行を規制すべきだ。
- 副都心線の「新宿三丁目」駅から区役所の第二分庁舎に行き、その後、本庁舎までの行き方と各課の位置を尋ねたところ、便利帳と区内地図を渡されたただけだった。本庁舎までの案内表示等も、地下道のどこにも見当たらず、本庁舎までたどり着くのに非常に苦勞した。そもそも、わかりやすい行き方の案内図や部課所在一覧表などを作って配布すべきだ。

2 職員の対応に関する苦情

- ゴミ容器を乱暴に扱われ破損したので、清掃事務所に苦情を言ったが、弁償してもらえなかった。広聴担当課や総務課に電話をしても、清掃事務所の管轄なので、そちらにお聞きくださいとの回答だった。
- 税務課から特別催告書が送付されてきた。税務課の担当者に、一括で納付すると生活が苦しくなると訴えたが、担当者は、「払わなければ差し押さえる」と一方的に言い、とても相談に応じるような態度ではなかった。
- 臨時福祉給付金の申請書を提出したが、1か月以上過ぎても何の連絡もなかった。担当に問い合わせると、電話口で長い時間待たされたあげく、「年金照会をしているので、さらに二、三週間かかる」という返事で不愉快だった。
- 子供が熱を出したとき、子ども園から私の携帯電話への連絡がつかなかったため、迎えに行くのが遅くなり、子供はその時の不安から登園拒否になった。私は4月から職業訓練学校に通学しており、授業中は携帯電話の電源を切っている。子ども園には、事前に通学先を報告しているのだから、携帯電話に連絡がつかなければ、学校に連絡すべきだ。

3 区への要望・意見

- 中央公園に、区民ギャラリーと環境学習情報センターが入っている複合施設があるが、その施設の愛称である「エコギャラリー」という名称は、適切ではないので変更したほうがいい。
- 臨時福祉給付金の申請書が届いていないので、担当に連絡を入れたところ、「まだ、

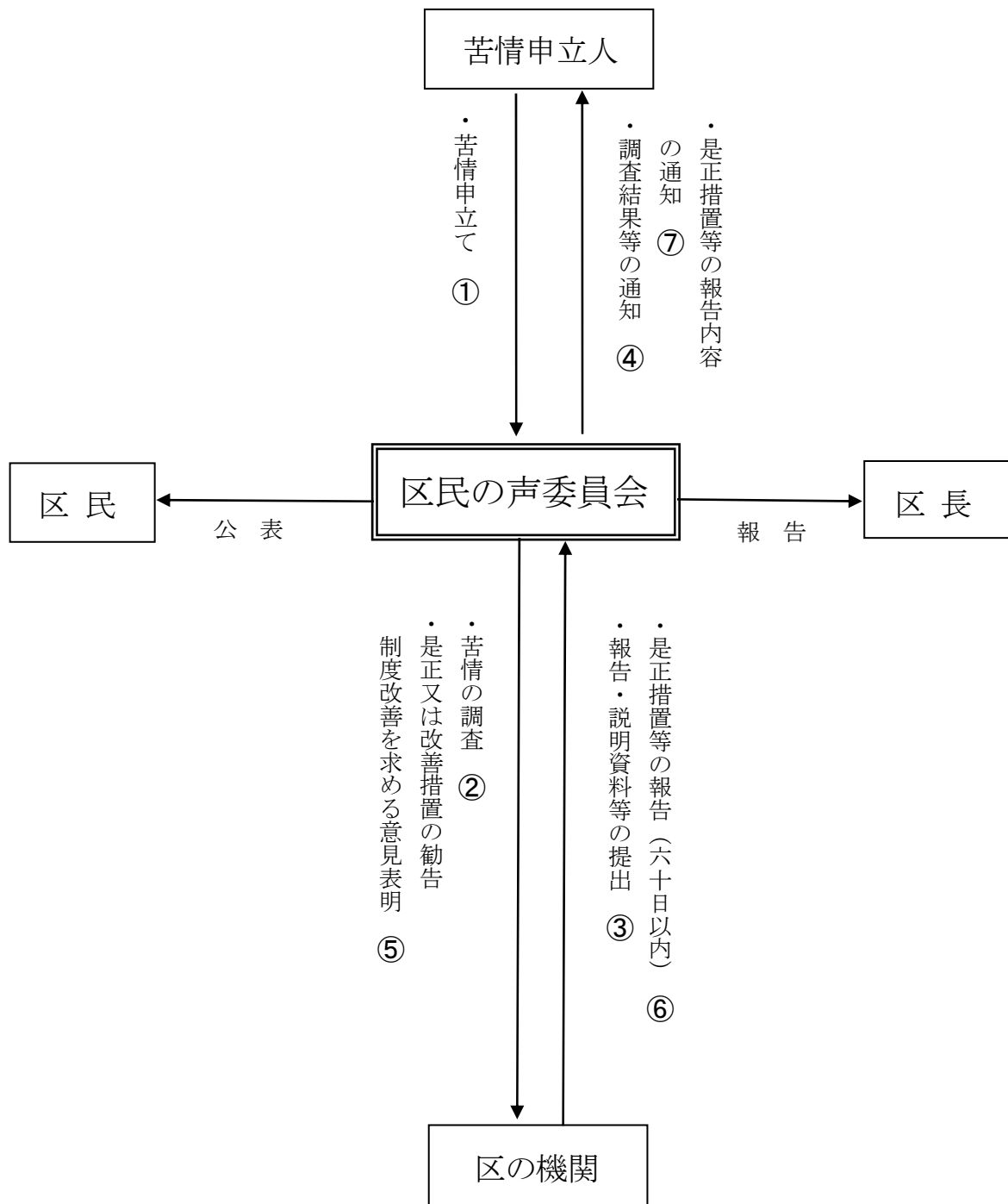
申請書を送付していない対象者もいるので、申請書が届くまで待ってほしい」と言われた。それならば、申請書は順次発送している旨をホームページ等で案内してほしい。

- 悩みごと相談の相談員は、弁護士や裁判所の OB 等社会的な肩書きのある方たちだが、電話相談したところ、ただ聞くだけで専門外というような対応だった。実際には、専門以外の相談や心の悩みもあるのだから、相手の思いを真摯に受け止められる、多様な人生経験や感性が豊かな人材を相談員に選んでほしい。

4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ

- 電話で申立てができるかとの問い合わせに対して、FAX でもよいが、書面による申立てが原則である旨を説明した。
- 苦情申立てを郵送できないか、詳しい内容は書面で済ませたいので委員との面談は省けないかとの問い合わせに対して、郵送での申立ては可能であるが、面談の可否は委員会が判断するものであると説明した。
- 申立用紙は出張所に置いてあるかとの問い合わせに対して、出張所には備え付けていないが、パソコンからのダウンロードが可能であること、また、こちらから郵送することもできることを説明した。
- 申立てをしたその日に委員との面談ができないかという問い合わせに対して、面談は、後日、委員と日程を調整する仕組みであることを説明した。

資料3 苦情申立ての処理の流れ



資料4

「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
(平成15年～平成19年)

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 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 2 1 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 2 2 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 6 0 日以内に行うものとする。

（報告を受けた旨の通知）

第 2 3 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 2 4 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 2 1 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53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17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。

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

(○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26年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
(期間 平成26年4月1日～平成27年3月31日)

平成27年6月 発行

印刷物作成番号

2015-2-2002

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70) 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70%再生紙を使用しています