

平成27年度

新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 平成27年4月1日～平成28年3月31日

平成28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	7
参考資料	
資料 1 苦情申立ての処理事例	9
資料 2 苦情・相談等の事例	15
資料 3 苦情申立ての処理の流れ	17
資料 4 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27年4月1日から平成28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33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、総務部と福祉部の二つの部に関するものが1件、区長室、子ども家庭部、みどり土木部に関するものが各1件、教育委員会に関するものが2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20件あり、これを内容によって所管部別に見てみると、福祉部に関するものが8件と最も多く、次いで都市計画部に関するものが4件、健康部に関するものが3件、子ども家庭部に関するものが2件、地域文化部に関するものが1件となっているほか、区民の声委員会への苦情申立ての方法等に関する問い合わせも2件あった。

また、区民の声委員会の所管外その他のものは7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20人、女性が13人であった。

(表1) 苦情申立て等の受付状況

区 分		件 数
I 苦情申立書による申立て		6
内 訳	区長室に関するもの	1
	総務部及び福祉部に関するもの	1
	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	1
	教育委員会に関するもの	2
II 苦情・相談等		20
内 訳	地域文化部に関するもの	1
	福祉部に関するもの	8
	子ども家庭部に関するもの	2
	健康部に関するもの	3
	都市計画部に関するもの	4
	苦情申立ての方法等についてのもの	2
III 区民の声委員会の所管外・その他のもの		7
合 計 (I + II + III)		33

(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	○視覚障害者のイベント等への参加機会が平等に確保されるよう、広報紙による募集方法や周知方法を工夫すべきことについて
総 務 部 福 祉 部	1	○視覚障害者に対しては、職員は自ら氏名を名乗るようにし、区政情報を発信する場合も、目が見えないことに配慮した適切な方法をとる等、常に視覚障害者の立場に立った対応を心がけるべきことについて
子ども家庭部	1	○私立保育園に対する区の指導や対応が不適切であることについて
みどり土木部	1	○区道と私有地の境界確認を依頼した際における区職員の高圧的な態度とその不勉強について
教育委員会	2	○中央図書館内にありながら別組織となっている「こども図書館」を、区民の利便性向上のために統合すべきことについて ○区立図書館の指定管理者に対する評価を適正に行い、指導及び教育を徹底すべきことについて
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	12
2 職員の対応に関する苦情	6
3 区への要望・意見	0
4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ	2
合 計	20

(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
平成27年度	6	20	7	33

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、年度内に苦情の調査を行い、その処理を終えたものが5件、28年度に調査を継続したものは1件であった。その他、申立てが取り下げられたもの、調査をしないこととしたもの、調査を中止したものはなかった。

上記処理を終えた5件については、既に申立人に対し「調査結果通知書」を送付しているが、当該調査結果が苦情申立ての趣旨に沿った内容となったものが1件、行政への要望事項を含むものが3件、また行政の対応に不備がなかったとするものは1件であった。

なお、調査の結果、勧告を行ったものや意見を表明するに至ったものはなかった。

(2) 苦情・相談等への対応

当委員会に寄せられる「区民の声」には、苦情申立書の提出までには至らないものも多い。その中には苦情だけでなく、区政への要望・提言や区の事務事業に関する相談、さらには近隣とのトラブルにまつわる不平不満等、様々なものが含まれている。当委員会では、これらの苦情・相談等に対しても、とりわけ中立性とプライバシーの保護に配慮しつつ、積極的な対応に努めているところである。区政に対する意見や職員に関する苦情については、その趣旨を所管課に伝えることで今後の事務改善や接遇等の向上に役立つようにし、業務執行に関し特に説明や相談を求めている場合には、所管課を案内してその対応を依頼している。また、相談内容が区以外の機関に関するものについても、当該機関や相談窓口を紹介する等して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	1	みどり土木部1
(3) 行政への要望事項があるもの	3	区長室1、中央図書館2
(4) 行政の対応に不備がなかったもの	1	子ども家庭部1
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	0	
5 調査継続中のもの	1	総務部及び福祉部1
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

教育委員会

2 苦情申立ての趣旨

申立人は、区立中央図書館（以下「中央図書館」という。）と区立こども図書館（以下「こども図書館」という。）の組織を統合し、区民の利便性を高めるべきであるとして、苦情申立てを行った。その主な趣旨は、以下のとおりである。

(1) 申立人は、平成 27 年のある日の午後 6 時 5 分頃、中央図書館と同一施設内に設置されているこども図書館まで児童図書を借りに行ったところ、こども図書館は午後 6 時に閉館したとのことで、その場にいる中央図書館の職員は、何らの対応もしてくれなかった。

その理由としては、

- ① こども図書館の開館時間外である
- ② こども図書館の職員は既にはいない
- ③ そもそも中央図書館とこども図書館とは別組織である

というものであった。

(2) 一方、中央図書館は午後 9 時まで開館しているが、そうであれば、同じ施設内の 3 階のこども図書館も、中央図書館と同じく午後 9 時まで開館していると思うのが普通である。

(3) 仮に、こども図書館の開館時間が午後 6 時までだとしても、午後 6 時 5 分の時点で既に職員が不在であるということは、午後 5 時 55 分頃にはもうこども図書館に児童図書を借りに来る人はいないと勝手に見切った結果なのであって、これは明らかに早退であり、職務放棄である。

(4) 当日、中央図書館には少なくとも 5 名の職員がいたのであるから、これらの職員が、こども図書館の職員に代わって貸出手続をしようとするれば容易にできる仕組みであったにもかかわらず、こども図書館が閉館しているという理由だけでこれをしないのは職務怠慢である。

- (5) そもそも、同じ施設内で同じ機能を持つ図書館が二つあり、それぞれの対応は別であるというシステム自体が問題である。早急に組織を統合し、区民の利便性を高めるべきである。

3 調査結果の要旨

調査の結果、当委員会は次のとおり判断する。

- (1) こども図書館を中央図書館とは別組織とし、閉館時間を午後6時とすることには、子どもの帰宅時間に配慮するなど相応の理由があると認められる。

また、こども図書館の閉館後における図書の貸出しという点に関しても、あらかじめ閉館前に電話等で希望図書の予約をしておき、あとで中央図書館の開館時間内にその窓口で貸出しを受けるという方法や、区立の他の図書館に配本してもらって、そこで貸出しを受けるという方法もある。

こうしたことを考慮すれば、こども図書館の閉館時間が中央図書館のそれに比して早いからといって、ただちにこれら二つの組織を統合すべき理由はない。

- (2) しかし一方、中央図書館とこども図書館とは同じ施設内にあり、中央図書館が9時まで開館していることから、こども図書館も同様に9時まで利用できるだろうと思ったという申立人の主張も頷けるところである。

- (3) 今般の申立人の苦情を受けて、こども図書館では、今後、閉館時間についての周知をより徹底していくこと、また、こども図書館の開館時間内に予約をしておけば、中央図書館でその本を受け取ることができるというサービスについても、積極的に利用者に周知していくことを表明している。

これらのことについては、確実に実行されることを要望しておく。

- (4) こども図書館の職員は、閉館時間以後は全員が4階の事務室に移っているため、申立人のように午後6時過ぎに3階のこども図書館を訪れた利用者については対応しきれておらず、本来であればこども図書館の職員が行うべき説明——こども図書館と中央図書館とは閉館時間が異なるため、午後6時以降の貸出しはできない等の説明——が、自らなされていない状況にある。この点については、こども図書館の入口扉等に、例えば、「こども図書館にご用のある方は4階の事務室までおいでください」等の表示その他の工夫をすることにより、申立人のよう

に、こども図書館の閉館後ではあっても職員の勤務時間内に来館した利用者について、こども図書館の職員が自ら積極的に対応することは可能なのであるから、そのような工夫は当然になされるべきである。

- (5) なお、閉館後ではあっても勤務時間内に処理できるような案件については、利用者へのサービス提供の一環として柔軟に対応されるよう要望するものである。

(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、自己の土地と区道との境界確認の立会いの際、区職員が区民の私有財産を侵害しかねないほどの高圧的な態度をとったとして、これを改めるよう苦情申立てを行った。その主な趣旨は、以下のとおりである。

- (1) 区職員が、根拠や事前の背景も解らず、既存の土地境界石を動かそうとしている。その態度は高圧的であり、高齢者のような弱者であったら、一方的に承諾させられてしまうような勢いである。
- (2) 区の代表として職員が立会いに来る以上、事前に相応の調査をしてから臨むべきではないか。非常に不愉快である。

他の区民にも迷惑がかかる可能性があるのだから、区は、その職員個人の誤りを謝罪するだけでなく、今後、一層の職員の育成と管理体制の改善をしていただきたい。

3 調査結果の要旨

(1) 境界立会い当日の経緯

平成27年〇月〇日、区有地境界明示申請者のS不動産担当者、土地家屋調査士M氏、区職員KとS及び隣接土地所有者である申立人が、現地において土地の境界について立会いをした。

申立人は、現コンクリート杭（10センチメートル角に十字）が埋設されているので、誰が見てもその中心が境界であると主張した。

しかし、これに対し、区職員Kは、コンクリート杭は民間用の杭なので、区が関与して埋設したものではなく、区が立会い確認をしていない以上、区との境界を表すものではないと説明したが、申立人の理解は得られなかった。

(2) 本申立てに係る具体的発言事実の有無

ア 区職員Kが、「この境界石は隣の家とあなたが勝手に埋設したものだ。区は

立ち会っていない。」と発言したとされることについて、区職員Kは、それは誤りで、「この境界石は、そちらで入れたものではないですか？区は立会いをしていません。」と説明したと主張するが、事実関係は概ね一致しており、相違は認められない。

イ 申立人の、「区は立ち会っていないと言うが、それなら区が所有する前は、いったい誰が所有者だったのか知っていますか？」との問いに対して、区職員Kが「国有地だ。」と答えたということについては、そのとおりに回答したことを認めている。国有地であったというのは誤りで、実際は、N氏という所有者から再開発組合へ譲渡され、平成3年△月△日に権利変換されて、平成3年□月□日に新宿区有地となったものである。

ウ また、申立人が、「私はこの境界石に基づきこの家屋を建設した。そもそも境界石を無視して、区道部分にまで突き出して、家を建ててもいいのか。」と訊ねると、区職員Kが、「境界をはみ出して家を建てていることはある。可能だ。」と答えたことについては、「境界が明確になっていないからといって建築ができなくなるということはない。」という趣旨の発言であったことが認められる。

(3) 本件に対する区としての対応

区の担当部署によれば、区有地という区の財産権に関わる業務を日々行っている担当の職員は、対等な権利者の立場で、毅然とした態度で相手方との話を進めていく必要がある。そのため、本件については、結果として、申立人への説明等の対応が不愉快に受け止められてしまったかもしれないが、決して高圧的な態度をとったつもりはないということである。

しかしながら、対等な権利者の立場であるならば、対立する権利者への配慮も当然あってしかるべきであろう。しかも既にコンクリート杭が埋設されていたのであるから、そこには根拠となる測量立会図面が存在するであろうことは容易に想像できるのであり、それを「区は立ち会っていない。」として否定する態度はいかかなものであろうか。仮に区が立ち会っていなかったとしても、区以前の土地所有者が立会いをしていたかも知れないということに思いを至すべきではなかったのか。区の前所有者は誰か、との申立人の問いに対し、区職員Kが、「国

有地だ。」と誤って回答したことは、事前に調査をしていなかったことの何よりの証左である。

今後は、区民の目線で、区の対応が決して官尊民卑と受け取られることのないよう注意し、特に境界については専門的な要素が強いため、一般の人にもわかりやすい丁寧な説明を心がけ、相手の立場にも配慮して対応していくよう、職員に対し、更に一層の研修と指導を行っていく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・相談で、所管課に伝えて対応を求めたもの

- 第一子は区の認可保育園に預けており、第二子は生後 5 か月である。第三子を妊娠したことが分かり、第二子を第一子と同じ保育園に預けようと入園申請したが不承諾となった。
- 他の人の国民健康保険料を誤って納付したので、自分の国民健康保険料に充当してほしい。
- 区転入の際、マンションの方書を入れず、部屋番号入りで住民登録がなされたが、この住所地には、同丁目、同番、同号の建物が複数あり、区の配布物が誤配送されるおそれがあるので、送付先住所については、住民登録とは別に方書入りの住所で管理できないかと区に要望したところ、住民登録の住所を変えるしかないとのことだった。転入時にこれらのことが分かっていたら、方書を入れて住所登録もできたかも知れないのに、区ではこうしたことを教えてくれなかった。
- デイサービスを利用している要介護の母を、区の職員が病院に連れて行き、息子である私の同意もとらずに勝手に施設に入所させた。しかも、どこの施設か、いつ自宅に戻すのかなどの説明もない。
- 私は、区で生活支援を受けていた女性（母）の次女であるが、その母が中国滞在中に急病で倒れ、同地での監護が必要となった。私の姉が来日し、監護人指定に関する中国語で書かれた文書を区の福祉事務所に提示し、福祉事務所の職員は、姉の要請するままに、当該文書に組織印等を押印して渡した。この文書が根拠となって、中国の裁判所では姉を正式な監護人（後見人）と認めようとしており、そのために、私は中国の自宅を明け渡さなければならない状況になっている。だから、当該文書の証明は間違いであること、日本の区役所（福祉事務所）には後見人指定の権限がないことを何らかの文書で明らかにしてほしいが、区は一向に誠意ある対応をとってくれない。
- 区は、母の一人暮らしが困難との理由で、母を養護老人ホームに入所させたが、母は余命いくばくもない状態なので、自分と同じアパートに住まわせて自分が面倒を見たいのだが、区からは、施設に戻すように言われている。どうしたらいいか。

2 職員の対応に関する苦情で、苦情を所管課に伝えたもの

- 年金保険料の免除の相談に行ったが、受付職員の説明や対応が不適切であった。不要な書類等の提出を求められ、二度も区役所に出向かなくてはならなかった上、その

受付職員は、こちらの質問には満足に回答できず、その挙句、ベテラン職員の悪口を言うなど、職員として、あるまじき態度であった。

- 現在二人の子供を保育園に預けているが、その一人が障害児であり、障害児の場合は、保育料の減免が受けられると他区のホームページにあったので、区の窓口で相談したところ、遡及適用はしないので、申請をした翌月から減免となるとのことだった。しかし、初めての子供が障害児なので、制度等については知らないことも多い。入園手続きの際に窓口で十分説明してくれれば、もっと早く手続きができたはずだ。職員の窓口対応スキルが不十分なのではないか。
- 両親の介護保険利用料に対して、利用者限度額制度が不適用となった。父は障害者であり税法上の障害者控除が受けられているはずだから、その配偶者である母も非課税になるのではないかと思い、問い合わせをしたが、課をたらい回しされた。職員は、制度についてよく分かっていないのではないか。
- 建築計画概要を閲覧し、コピーをとって原本を返却したが、翌日、担当者から、原本が返却されていないと電話があり、一方的に問い詰められた。その後、別の職員から、原本が見つかったとの謝罪の連絡があったものの、非常に不愉快だった。
- 区の窓口で職員とトラブルになり、口論の末、公務執行妨害との理由で警察に拘留されたが、防犯カメラなどを調べた結果、そうした事実はないとのことで不起訴となり、警察からは謝罪された。そのことで区に問い合わせたところ、「我々はマニュアルどおりにしているだけだ」と謝罪もない。せめて自分の担当者を替えてほしいと要望しても、それも駄目だと断られた。

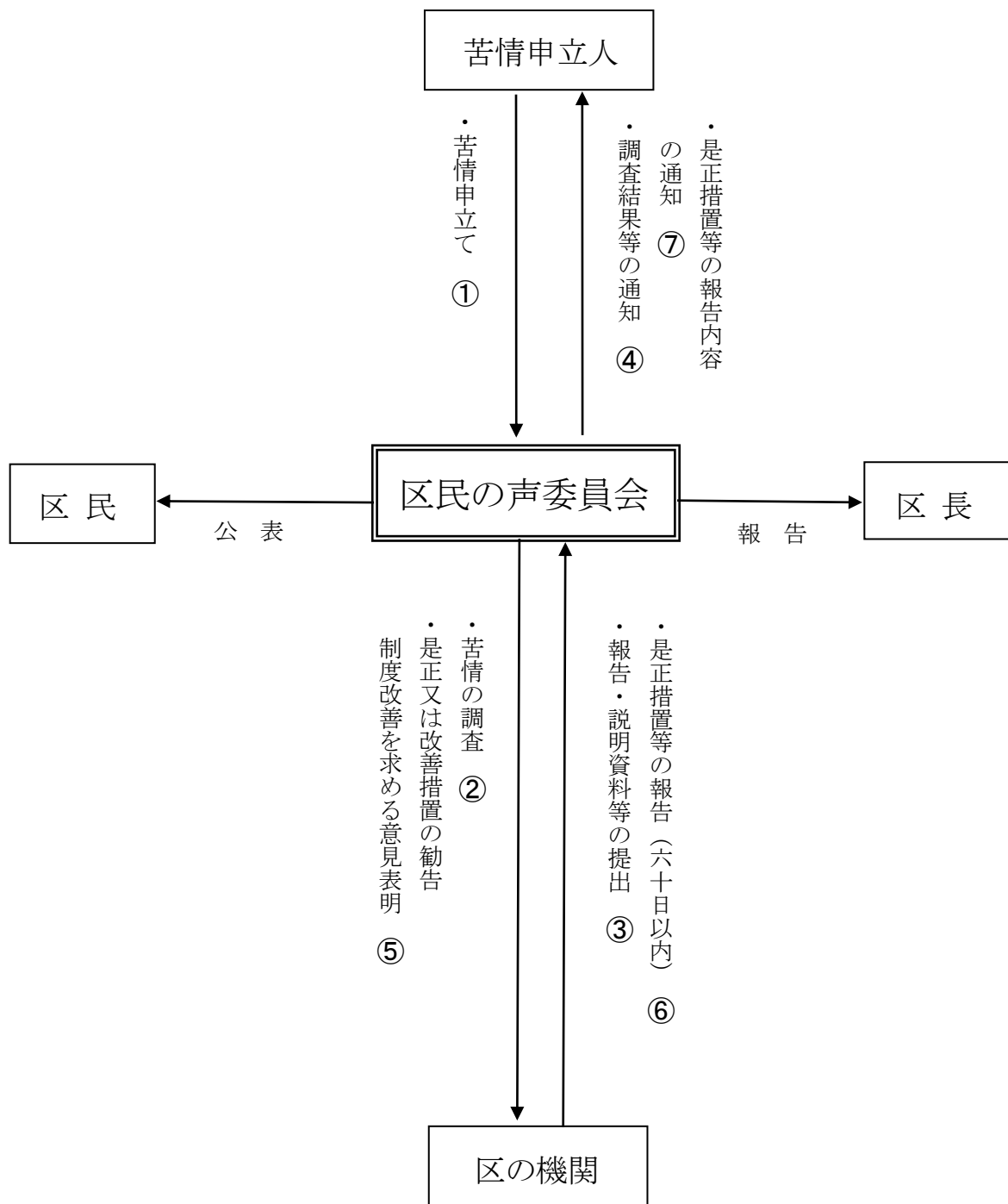
3 区への要望・意見

- ボランティアとして区のいろいろな協議会等に参加し、区政に協力しているが、活動している区民の多くは高齢者なので、もっと若い人の参加が望まれる。そのためには、若い人向けの SNS やツイッターも活用し、区民が参加できる諸活動を広く伝えていくべきだ。

4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ

- 申立書の提出は、郵送でもかまわないか。
- 区民の声委員会の仕組み、勧告や提言に関する権限、スタッフの数について教えてほしい。また、委員は各種分野におけるオーソリティなのか、区からは完全に独立しているのか等についても知りたい。

資料3 苦情申立ての処理の流れ



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146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27年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
(期間 平成27年4月1日～平成28年3月31日)

平成28年6月 発行

印刷物作成番号

2016-2-2106

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