

平成28年度

新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 平成28年4月1日～平成29年3月31日

平成29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	18
資料 3 苦情申立ての処理の流れ	20
資料 4 新宿区区民の声委員会条例	21

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28年4月1日から平成29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30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8件で、これを苦情の内容によって所管部別に見てみると、教育委員会に関するものが3件と最も多く、地域振興部、子ども家庭部、みどり土木部及び環境清掃部に関するものがそれぞれ1件ずつあったほか、総合政策部、総務部及び子ども家庭部の三つの部にわたる内容のものも1件あった。

一方、苦情申立てには至らなかった苦情及び相談等は20件であった。これを内容によって所管部別に見てみると、教育委員会に関するものが6件あり、次いで福祉部に関するものが5件、子ども家庭部及びみどり土木部に関するものがそれぞれ2件と続き、健康部及び環境清掃部に関するものもそれぞれ1件あった。また、苦情申立ての方法等に関する問い合わせが3件あったほか、区民の声委員会の所管外等のものも2件あった。

これら苦情申立人と苦情申立てには至らなかった苦情者・相談者等を男女別に見てみると、男性が20人、女性が10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		8
内 訳	総合政策部、総務部及び子ども家庭部に関するもの	1
	地域振興部に関するもの	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
	環境清掃部に関するもの	1
	教育委員会に関するもの	3
2 苦情・相談等		20
内 訳	福祉部に関するもの	5
	子ども家庭部に関するもの	2
	健康部に関するもの	1
	みどり土木部に関するもの	2
	環境清掃部に関するもの	1
	教育委員会に関するもの	6
	苦情申立ての方法等についてのもの	3
3 区民の声委員会の所管外・その他のもの		2
合 計		30

(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 子ども家庭部	1	○子ども医療費助成制度における申請期間の是正及びそれに関連して「区長への手紙」等についての差出人の意図を汲んだ取扱いと不服申立てのわかりやすい教示について
地域振興部	1	○出張所に出生届を出しに行った際における職員の案内不足と乳幼児医療証の交付方法をめぐる誤解を生じるような発言について
子ども家庭部	1	○児童手当の現況届に添付するいわゆるマイナンバー付き住民票の取扱いとその案内について
みどり土木部	1	○区立公園で地域猫活動を行うための公園担当部署との協議中における職員の不適切な言動について
環境清掃部	1	○新宿区の清掃事業所において募集していた臨時職員の勤務日数が他区よりも少ないこと及び応募したにもかかわらず不採用となったことについて
教育委員会	3	○区立図書館職員の再三にわたる不適切又は未熟な仕事ぶりの改善について ○区立図書館に設置する視覚障害者用パソコン読み上げソフトの選定及び導入経過と設置後における周知の不徹底について ○区立図書館で、借りた覚えのない本が自分の利用者カード番号で記録されたことについて
合 計	8	

(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	6
2 職員の対応に関する苦情	11
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	3
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
平成28年度	8	20	2	30

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8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7件、29年度に処理を持ち越したものが1件であった。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7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2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ものは2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	7	
(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	2	総合政策部、総務部及び子ども家庭部1 地域振興部1
(3) 行政への要望事項があるもの	3	子ども家庭部1、みどり土木部1 中央図書館1
(4) 行政の対応に不備がなかったもの	2	中央図書館2
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 調査等の継続中のもの	1	環境清掃部1
合計	8	

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

みどり土木部

2 苦情申立ての趣旨

申立人は、新宿区が推進する地域猫対策に係る活動（以下「地域猫活動」という。）にボランティアとして参加しているが、平成 27 年 6 月に、事業の所管課である衛生課、区立公園を管理しているみどり公園課、申立人の三者で新宿区立 S 公園（以下「S 公園」という。）での猫の水飲み場、猫トイレの設置などについての協議をした。その際、申立人は公園サポーターの申請を行い、同年 10 月に承認されたが、これを地域猫活動を含めての公園サポーターとしての承認だと思っていた。ところが、平成 28 年 3 月に、みどり公園課は S 公園では地域猫活動を認めていなかったことが判明したため、その後、申立人は地域猫活動もできるよう協議を進めていたところ、その過程において、みどり公園課担当職員（以下「担当職員」という。）が申立人に対して不適切な言動を行ったとして本件苦情申立てを行ったものである。

その主な趣旨は、以下のとおりである。

(1) 「世の中には、嘘をつく人もいる。」との表現

申立人は、平成 28 年 3 月に地域猫活動ポスターの設置許可を求めて、みどり公園課に行ったが、担当職員から地域猫活動をしている人だと初めて知ったと言われ、続いて「世の中には嘘をつく人がいるのです。」「嘘をつく人のせいで、真面目に活動している人が迷惑するのです。」と自分が嘘つき呼ばわりされたような印象を受けた。

(2) 「わかっていたはず。」と言うと、「エスパーではないのでわかりません。」と回答。

申立人は、平成 28 年 4 月に公園サポーター活動支援金申請書の活動内容欄に地域猫活動と記入して提出したが、担当職員から、この件は協議中なので記入しないようにと言われ、申立人は公園サポーターの申請をする時点で、地域猫活動もするサポーターであることは分かっていたはずだと言ったところ、同

職員は、「エスパーではないので分かりません。」と答えた。

- (3) 「保健所の初動が悪い。」と、当事者外である申立人に話したこと。

担当職員はS公園で地域猫活動をする体制がとれていないのは、衛生課の初動が悪かったせいだと申立人に所管課の落ち度を話した。それは行政の所管課（衛生課とみどり公園課）間での調整すべき事項なのだから、当事者外である申立人には関係のないことだ。

3 調査結果の要旨

1 申立てに係る具体的発言の事実関係等について

- (1) 「世の中には、嘘をつく人もいる。」と、申立人に対し発言したことは、担当職員も認めている。担当職員としては、申立人から協議の必要性等への質問があった際に、「別の公園で、公園サポーターではないのにサポーターであると嘘をついて勝手に置き餌をする人がいると苦情が寄せられたことがあり、その際に苦情者に説明しなくてはならないことから、『誰が』『何曜日何時に』『どこで』『どんなやり方で』等具体的内容をみどり公園課も把握する必要がある、事前に、衛生課職員、活動希望者から協議をしてもらっている。」と過去の事例を伝えた上で回答した会話の一部であり、申立人を嘘つき扱いするとの主旨で発言したのではないと弁明する。

- (2) 「エスパーではない。」と申立人に対し発言したことも担当職員は認めている。担当職員は、「公園で餌やりをするとは言わなかったが、水飲みの容器を置くのだから当然活動していると分かったはず」という申立人の発言に対して、「みどり公園課では、地域猫事業の詳細な方法等を説明なくして知ることは難しいし、憶測で判断はしない。」との趣旨を申立人に繰り返し説明している会話の中で使用した言葉であると弁明する。

公園での地域猫活動に関しては、みどり公園課と衛生課とボランティア希望者の三者が必ず現地で立ち会い、衛生課がみどり公園課に事前相談後、現地立会いにて活動希望者の紹介と活動希望内容の説明を行い、みどり公園課は公園維持管理者の立場から意見や要望を説明し、三者がそれぞれの情報を共有して活動内容を調整し、協力体制を維持するといった協議を行っている。

本件では、平成27年6月の現地立会い時に、担当職員は衛生課職員及び申立人から「公園では清掃のみを行う。」との回答を得た。みどり公園課では猫トイレや水飲み場については個別の相談を受け、各々検討したが、当初、「公園清掃のみについての説明及び協議がなされた。」と認識していたので、説明がなかった内容について憶測で判断することはできないとの主旨で発言したと弁明し、表現に不適切な部分があったことについては、今後は十分に気をつけるように努めたいとする。

- (3) 「衛生課の初動が悪い。」という発言を申立人に対し話したことについても担当職員は認めている。このことは、申立人から担当職員に対し、「今回の件の原因は何なのか。」と質問された際に、「今回、みどり公園課に対する衛生課の進め方は、今までのやり方と違って事前相談がなかった。公園立会い時にも衛生課から地域猫活動全般と餌やりに関する説明が行われなかったためだともみどり公園課では認識している。」と回答した内容を指していると思われる。

申立人からの質問に対して担当職員は、みどり公園課において認識している事実関係について、本来、衛生課に対して言うべき事柄をそのまま部外者である申立人に対し話してしまったと弁明する。

- 2 上記から、概ね担当職員の申立人に対する発言の事実関係には争いはなく、苦情申立ての趣旨は、担当職員が区民である申立人に対して接する態度の評価の問題であり、その遠因としては、公園における地域猫活動について、みどり公園課と衛生課との間において行政上の取扱いのすり合わせが十分になされていないこと等が考えられる。

よって、本件に対する区としての対応として、次の事項を検討されるよう要望する。

- (1) 区民や関係部署と協議した内容をより正確に把握するため、協議には原則として複数の職員で臨むこと。
- (2) 協議の場では、区民の意見や要望を正しく理解するため、適宜、内容確認を行うとともに、担当部署の見解を明確かつ分かりやすく伝えるよう努めること。
- (3) 区民に対し誤解等を与えることのないよう言葉づかいや態度に十分留意し、今後、職員を指導し、研修させること。

(4) 区立公園内での地域猫活動について、対応方法や受け入れ基準等の明確化を図るため、みどり公園課と地域猫活動を所管する衛生課において、今後、本件のような苦情申立てに至らぬよう早急に協議を進めること。

(事例 2)

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

視覚障害者である申立人は、現在、各区立図書館に検索用として備えられている視覚障害者用パソコン読み上げソフトについて、その導入を決定した根拠が不透明であるとともに、当該ソフトに係る視覚障害者本位の配置や広報がなされておらず、また操作方法のガイドも用意されていないのは、いわゆる障害者差別解消法の趣旨に反する差別的取扱いであり、こうしたお粗末な状態が続いていることは、区立図書館の業務全体に責任を負うべき区立中央図書館（以下「中央図書館」という。）の館長の業務怠慢の結果にほかならないとして、本件苦情申立てを行ったものである。

その主な趣旨は、以下のとおりである。

- (1) 新宿区は、平成28年3月始めに区立の各図書館に視覚障害者用パソコン読み上げソフトを導入することを決定したが、当時、そうした読み上げソフトは市場に数種類出回っていたにもかかわらず、各ソフトを試用してみる等の検討をすることもなく、単に国会図書館が行った視覚障害者を対象にしたアンケート結果だけを根拠にして、PDFファイルさえ読めない不便なソフトの導入に踏み切っている。

検討を重ねた上で、予算等の制約があって決めたというならばやむを得ないが、これではとても視覚障害者の立場に立って導入したとは言えない。

- (2) 導入された読み上げソフトは、平成28年4月1日から利用が開始されたが、その案内記事は、「図書館だより」に一度載っただけである。申立人は、当該ソフトの利用開始を知るまでの間に7～8回は区立図書館を訪れていたにもかかわらず、その間、ソフトの導入・利用開始に関するアナウンスは全くなかった。

図書館職員は、貸出カウンターに読み上げソフトに関するパンフレットが置いてあり、館内にもその旨の貼り紙がされていたと言うが、目視を前提とした案内をしたところで視覚障害者にとっては案内をしたことにならず、視覚障害者に対する差別である。

- (3) 導入された読み上げソフトは、各図書館のインターネットに接続されているパソコンにだけ入れられた。しかし、このパソコンは、インターネットを閲覧することが主たる目的であるため、図書検索用として利用する場合にも、利用者はその都度、利用申請を出さなければならず、しかも他の利用者が使用している時には、順番が来るまで待たなければならない。これは、健常者が、複数台あるタッチパネルを使って自由に図書検索ができることと比べると、読み上げソフトの入ったインターネット閲覧用パソコンしか使うことのできない視覚障害者に対する差別である。
- (4) 視覚障害者がパソコンを利用する場合には、ポインターの位置が見えないため、マウスは使用せずにキーボードだけで操作を行うことになる。ところが、申立人が読み上げソフトの操作方法を尋ねた際、お粗末なことに、図書館職員は、キーボード操作でカーソルの位置ひとつ動かすこともできなかった。
- (5) 中央図書館側は、読み上げソフトの操作方法が分からない視覚障害者に対しては、職員が横で教えると言うが、「何について調べたいのか、何を検索したいのか」は利用者の個人情報であり、横にいる職員と口頭でやりとりをすれば、他の利用者の耳にも入るし、そもそもその職員に個人情報が知れてしまう。それでも、職員が公務員であれば守秘義務もあろうが、指定管理者の職員は公務員ではないのだから守秘義務もない。これでは視覚障害者の個人情報は守られず、障害者に対する差別である。

3 調査結果の要旨

(1) 読み上げソフトの導入決定について

中央図書館は、視覚障害者用読み上げソフトの導入に当たり、①視覚障害者の利用率が高いこと、②費用が適切であることの2点をその選定基準として検討を行った結果、国会図書館のホームページ記載のアンケート結果をはじめ複数の調査報告によって圧倒的に視覚障害者の利用率が高く、またライセンス料も低額な当該読み上げソフトの導入を内定したものである。そして、中央図書館は、その導入前には、当該ソフトをテスト用として1台分先行購入し、図書館のパソコン環境下における動作確認等も行い、それを経て正式購入に向けた一連の手続き

に至っている。

これらの経緯に照らせば、図書館側の当該ソフト導入決定の経緯に不自然な点はないし、導入に当たっての必要な検討はなされたと言うべきである。高額なソフトの方が高機能であり、さらに申立人にとって使い慣れたソフトの方が利用しやすいことはもちろんであるとしても、複数存在するソフトすべてを導入することは事実上不可能であり、利用率の高いソフトを選択したことには十分合理性がある。また、当該ソフトは館内資料の検索に用いられるという点では、PDFファイルを読めないことが当該ソフト導入の支障となるほどの欠陥であると言うこともできない。

(2) 読み上げソフト導入の広報について

中央図書館では、読み上げソフト導入後、「広報しんじゅく」（音声版あり）及び「声の図書館だより」においてその旨を掲載し、これらの広報媒体は両方とも申立人に届けられている。

申立人は、読み上げソフト導入に関する図書館の貸出カウンター上に置かれたパンフレットや館内の掲示ポスターについて、視覚障害者には解らないのだから意味がないと指摘する。しかし、このうち、パンフレット（墨字及び点字）については、貸出カウンターで視覚障害者から読み上げソフトについての問い合わせを受けた際に案内をするために用意したものであり、したがって、カウンター上に置いてあるのではなく、必要に応じてカウンターの裏から取り出して示すものとのことである。また、ポスターについても、視覚障害者の付添人や弱視の利用者向けに掲示しているとのことであった。

しかしながら、健常者と比べてはるかに情報獲得に手間のかかる視覚障害者にとって、十分な広報活動とは何かという点は、なお今後の課題と言うべきであって、視覚障害者が来館したときには、館内掲示物等に気付くことができないことを念頭に、職員が積極的に個別に口頭告知すること等も考えられてよいと思われる。この点については、改善は期待されるものの、図書館側の怠慢や管理面での問題があったと言うことまではできないと判断する。

(3) ソフトがインターネット閲覧用パソコンに入れられていることについて

図書館には、当時、図書検索用のタッチパネルとインターネット閲覧用パソ

コンの2種類のパソコンが存在していたが、そのうち、タッチパネルは音声の読み上げには対応していなかったため、費用面も考慮して、インターネット閲覧用パソコンに読み上げソフトを入れたことには合理性がある。

また、インターネット閲覧用パソコンを使用するためには、その都度、利用申請をしなければならないから、申立人が指摘するように、視覚障害者が読み上げソフトを利用して図書等の検索をしようと思えば、健常者がタッチパネルによって自由に検索することができるのに比べて制約を受けることになる。

しかしながら、これらはいずれも経緯や現状の設備を前提とする限り、不当な取扱いとまでは言えないところ、図書館側では、申立人の苦情に鑑み、視覚障害者のインターネット閲覧用パソコンの利用に際しては、利用申請の提出を不要とする運用とし、また、利用時間についても原則的に制限を設けない方法で運用するよう配慮に努めたいとのことである。

(4) 職員が使用方法を把握していなかったことについて

導入した読み上げソフトの使用方法について、対応した職員が習熟していたとは言えないことは明らかであり、研修方法やその内容には不十分な点があったと言わざるを得ない。しかし、中央図書館では、その後、申立人からの苦情等による反省も踏まえ、マニュアルや資料を改善・充実させ、研修方法にも工夫を加える等したことは適切な措置であると評価する。

(5) 視覚障害者である利用者の秘密保持について

申立人の苦情の趣旨は、視覚障害者が個人情報を知られずに読み上げソフトの使用方法を知る術がないというところにあると思われるところ、当該ソフトには音声マニュアルがあり、視覚障害者もヘッドフォンを用いて音声マニュアルを用いることができたのであるから、職員が口頭で説明することだけが唯一の方法ではなかったと思われる。

いずれにしても、視覚障害者が読み上げソフトの使用方法を聞くだけに留めたいのであれば、そのようにすることも可能であり、使用方法を聞く中で、検索したいものや調べたいものを職員に告げて検索を試みるかどうかは当該視覚障害者の選択に委ねられているものである。申立人は健常者との差別的取扱いを指摘するが、例えば館内タッチパネルの使用方法が分からない健常者に職員

が口頭でそれを案内する際にも利用者が検索を試みようとすれば同じ問題は生じ得るのであって、これは館内施設の案内一般に生じ得る性質の事柄である。また、指定管理業務従事者等は、健常者たる図書館利用者の個人情報にも触れ得るのであって、指定管理業務従事者が視覚障害者の個人情報を知ることがあっても、そのこと自体に差別的意味は見出せないし、罰則の有無や法令上の根拠の有無という一事のみによって差別的取扱いになることもないと考えられる。

以上、申立人の苦情について当委員会が検討した結果は上記のとおりであり、区立図書館の対応、中央図書館の館長の業務管理に特段の問題はない。

資料2 苦情・相談等の事例

1 業務執行に関する苦情・相談

- 近隣の住民が自転車を狭い道路に放置しているため、緊急車両やごみ清掃車の通行の邪魔になっている。救急車が家の近くまで入れず、病人を担架で運ばざるを得なかったこともある。このことを所管の係の職員に話しても、放置自転車に対する区の対応について説明するだけだ。警告ステッカーが貼られても、自転車の使用者は、そのたびにステッカーを剥がして使用しているので何の解決にもならない。自転車を放置しているのは近くのアパートの住民だから、アパートの家主に自転車置き場を造らせる等何とかしてもらいたい。
- 母との別居のため引っ越しの荷造りをしておいたが、区の職員が来て、母と一緒に荷物の中身を確認した。本人の承諾もなく個人の荷物を開けることは許されないはずだと職員に問いただすと、母が一人でやったことだと母のせいにする。母は、自分が荷物を開けたことを素直に認めているのだから、職員が手伝って荷物を開けたという母の言葉にも嘘はないにちがいない。職員はそのような対応をしたことについて率直に非を認めて謝るべきだ。
- 小4の子供が学校でいじめを受けて家に引きこもっている。校長、担任がとりあってくれないので所管課長に訴えたが解ってくれない。教育長に面会を申し入れても忙しくて時間がとれないと言うばかりである。子供が怪我をさせられたことについて慰謝料を求めているわけではなく、加害者の子に対して学校が処罰を与える等何らかの対処をしてほしい。

2 職員の対応に関する苦情

- 腰の具合が悪いので医療機関で受診したいが、生活保護担当職員は「働きたくないから病気のふりをしている」として医療券を交付しない上、病院の医師に事前に「いい加減に診ておけばいい」と告げ口をしたらしく、その医師は、腰のレントゲン写真を撮らずに、背中を撮影して、「異常はない」という診断結果を出した。こうした職員の対応を訴えたい。
- 国民健康保険の保険料を口座振替しているはずなのに納付書が届いたので、窓口まで相談に行ったが、対応した女性職員は、奥で調べる時に他の職員と談笑し、自分のことが笑われているように感じた。その職員は、係長が説明する間も、その後ろですれ違う他の職員と談笑していた上、名札も着けておらず、そのことを指摘すると昼休みから戻って来たばかりだからだと言いつし、すぐに名札を着けるのならまだしも最後まで着けようとしなかった。このような対応を指摘し謝罪を求めると、不服そうに謝罪したが不愉快だった。
- 出産のとき、タクシーで病院に駆け付けたが、タクシー料金は保護費では出せないと担

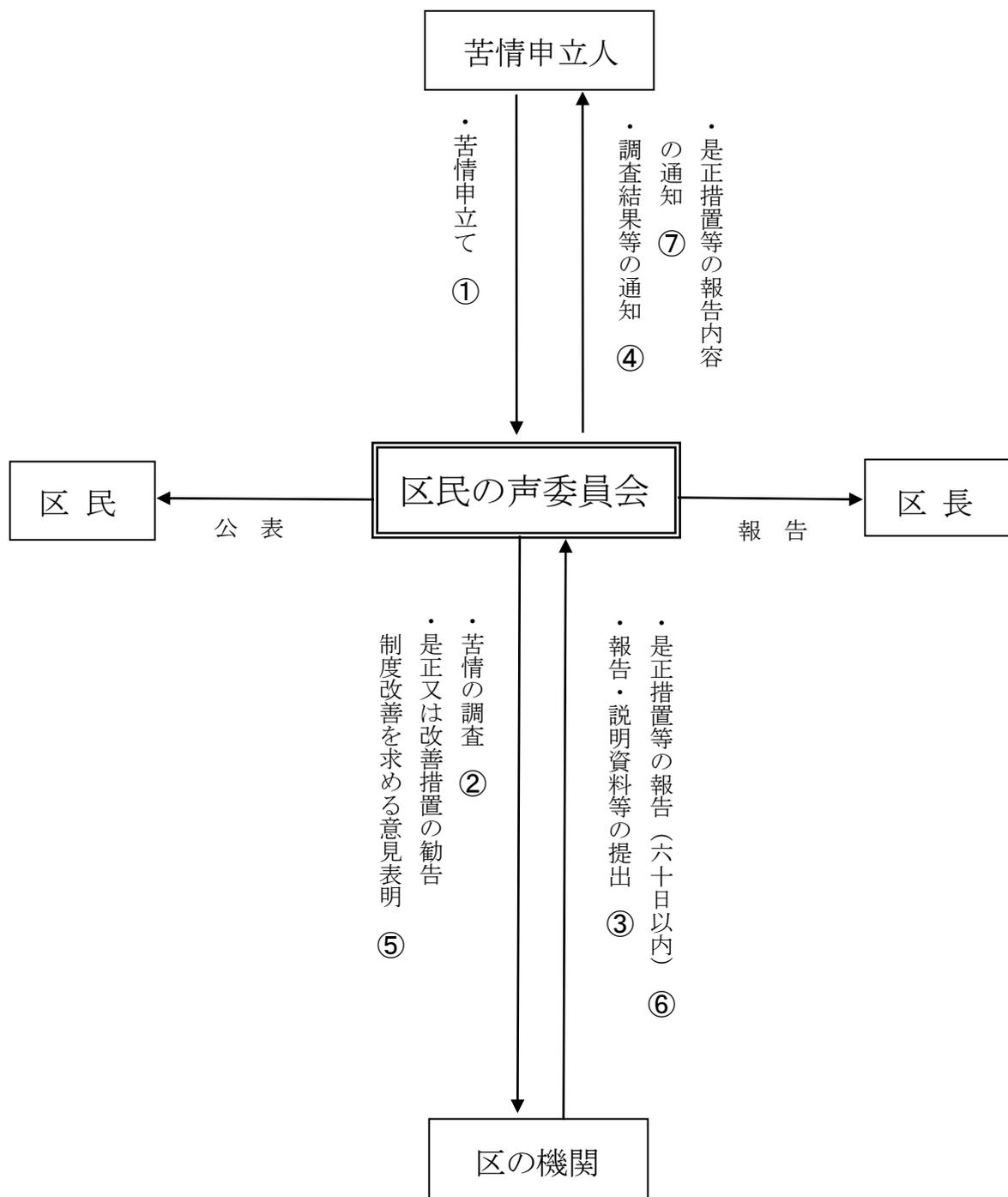
当職員に説明された。しかし、後になってその料金は支給されることが分かった。支払われると分かっていたら領収書を保管し請求できた。また、アパート賃借更新料については自分で支払うよう説明を受け、分割で支払ったが、その後、保護費から更新料が支給されることが分かったので、その分を支給してくれるよう何回も話したが時効なので払えないと断られる。職員は生活保護費の支給についての十分な知識もないのに自信ありそうな態度で誤った内容を説明し、また、親身になって相談してくれる感じでもない。このような対応を改善してもらいたい。

- 6年ほど前に母子福祉資金を区から借り入れしたが、子供を育てるのに追われ、経済的なゆとりもないまま、窓口で何らかの相談に行くたびに返済のことを求められたが返済できずにいた。今回、毎月少額でも返済すると区に約束し、1回目を支払った。その支払いから1か月も経っていないのに、窓口で他の手続きをしていると担当者が来て早く返済するようにと催促する。職員と言いつつ、「まるで借金取りだ」と言うと、職員自ら借金取りだと居直り、「もっと誠意を見せろ」と言った。区民に対してそういう言い方はないのではないか。

3 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ

- 7月5日号の広報に区民の声委員会の案内が載っていたが、区の行政全般についての苦情を出してもいいか、申立書はどうすれば入手できるか。
- 苦情申立書は郵送でも受け付けるか。
- 区施設の改修計画について区議会に陳情を提出したが、「審議未了」の取扱いとなり、区長にも「要望書」を提出した。区民の声委員会では対応してくれるのか。

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、業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、前条の処理を受けた日から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21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22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25条 第18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

○ 山 本 洋 一 元東京都労働委員会
事務局長

加 戸 茂 樹 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28年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
(期間 平成28年4月1日～平成29年3月31日)

平成29年6月 発行

印刷物作成番号

2017-2-2106

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