

平成29年度

新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 平成29年4月1日～平成30年3月31日

平成30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
資料 5 区民の声委員会委員	26

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実態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29年4月1日から平成30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」としての苦情及び相談等は全部で29件であった。

このうち、苦情申立書により苦情の申立てが行われたものは12件あり、これを苦情の内容によって所管部別に見ると、地域振興部に関するものが3件と最も多く、総務部、健康部及びみどり土木部に関するものがそれぞれ2件ずつでこれに続き、福祉部及び都市計画部に関するものがそれぞれ1件ずつあったほか、地域振興部及び子ども家庭部の二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・相談等は15件であった。これを所管部別、内容別に見ると、総務部及びみどり土木部に関するものがそれぞれ3件、次いで福祉部、環境清掃部及び都市計画部に関するものがそれぞれ2件、子ども家庭部及び健康部に関するものがそれぞれ1件あったほか、苦情申立ての方法等に関するものも1件あった。

また、区民の声委員会の所管に属さない苦情及び相談その他のものも2件あった。

これら苦情申立人及び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21人、女性が8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		12
内 訳	地域振興部及び子ども家庭部に関するもの	1
	総務部に関するもの	2
	地域振興部に関するもの	3
	福祉部に関するもの	1
	健康部に関するもの	2
	みどり土木部に関するもの	2
	都市計画部に関するもの	1
2 苦情・相談等		15
内 訳	総務部に関するもの	3
	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
	みどり土木部に関するもの	3
	環境清掃部に関するもの	2
	都市計画部に関するもの	2
	苦情申立ての方法等についてのもの	1
3 区民の声委員会の所管外・その他のもの		2
合 計		29

(表2) 所管別苦情申立書受付状況

所 管 部	件 数	内 容
地域振興部 子ども家庭部	1	○地域センターにおいて行われたボランティア活動への参加中、団体の指示に従い外しておいた指輪等が逸失したことに対し、区側がとった対応について
総務部	2	○新宿スポーツセンターにおける耐震改修工事等の不適切な点について ○新宿スポーツセンターにおけるプール関連施設の改修工事の不適切な点について
地域振興部	3	○戸籍関係書類の交付申請時における職員の不適切な対応について ○協働事業紹介冊子編集講座の講師と担当職員を交替させて講座を企画し直すべきことについて ○区側の過誤に起因して行われた戸籍の氏の更正に伴い必要となった自動車免許証の氏名の訂正申請時に添付する住民票の写しについては交付手数料を当然に無料とすべきことについて
福祉部	1	○区長の不当な申立てによって開始決定された成年後見の取消しについて
健康部	2	○国民健康保険料の納付相談時における担当職員の不適切な言動とこれに抗議した際の区側からの恣意的で不適切な回答について ○退社した会社から不当にも自己都合退職とされたことにより本来受けられるべき国民健康保険料の軽減措置が受けられなかったことについて

みどり土木部	2	○自転車駐輪機に駐輪していた自転車が何者かによって外され路上に放置されたことにより区が不当に撤去処分したことについて ○「みどりの推進審議会」の傍聴者に対する会議の公開又は非公開の決定手続きの適正化について
都市計画部	1	○地区計画の決定過程における法律の遵守と都市計画行政是正について
合 計	1 2	

(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	7
2 職員の対応に関する苦情	2
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	2
合 計	1 5

(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
平成29年度	12	15	2	29

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12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、30年度に処理を持ち越したものが1件、申立ての要件を具備しない等の理由により調査しないことが相当であるとしてその旨を通知したものが6件であった。申立てが取り下げられたもの及び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。区政に関する意見や職員に対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、所管課に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	地域振興部及び子ども家庭部 1 地域振興部 1、みどり土木部 1
(4) 行政の対応に不備がなかったもの	1	健康部 1
2 調査しない旨を通知したもの	6	
(1) 利害関係を有しないものからの申立て	1	総務部 1
(2) 事実のあった日から1年を経過した事項	1	総務部 1
(3) 区民の声委員会条例により処理済の事項	0	
(4) 判決・裁決等が行われた事項等	1	福祉部 1
(5) 区議会に関する事項	0	
(6) 監査委員が結果を報告した事項等	0	
(7) 附属機関又は専門委員の権限に属する事項	1	都市計画部 1
(8) 区民の声委員会に関する事項	0	
(9) 調査することが相当でない特別な事情	2	地域振興部 1、健康部 1
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	地域振興部 1
合計	12	

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

地域振興部

2 苦情申立ての趣旨

申立人は、パスポートの申請のために必要な書類の交付を受けようと新宿区地域振興部戸籍住民課（以下「戸籍住民課」という。）の窓口に行き、その際、応対した担当職員（以下「職員 A」という。）に「パスポート申請に必要な書類はこれでいいか？」と確認した上で申請を行い、書類の交付を受けた。ところが、その書類が、パスポート申請時に必要とされるものとは異なる書類であったため、結局、申立人はパスポートの申請をすることはできなかった。その上、この件について戸籍住民課に電話をしたところ、職員 A の応対が悪く腹が立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) 申立人は、戸籍住民課の窓口で、職員 A にパスポート申請のための必要書類を確認した上で申請し、交付を受けたにもかかわらず、その書類が戸籍全部(個人)事項証明書（以下「戸籍謄(抄)本」という。）ではなく戸籍の附票の写し（以下「附票」という。）という必要書類とは異なった書類であったため、パスポート申請をすることができなかった。

窓口では正確な案内をするよう改善を求める。

- (2) 上記の事態が判明したので、その日のうちに戸籍住民課に電話を入れたが、職員 A の電話応対の態度が悪い上、郵送費など何から何まで負担するよう求められた。こちらは、わざわざ有給休暇を取って、一日でパスポート申請を済ませようと思っていたのに無駄足になり、腹立たしい思いをした。電話応対の改善を求める。

3 調査結果の要旨

- (1) 申立人に対する窓口での案内について

申立人が、当日、戸籍住民課の窓口において附票の請求書を提出したことは、

保存されていた請求書類等から確認できたが、その際、申立人が職員Aに対し、「パスポート申請に必要な書類はこれでいいか？」という質問をしたとする点については、職員Aは、申立人との会話内容について全く記憶がないとのことであった。ただ、通常、窓口では、パスポート申請に必要な書類は戸籍謄(抄)本であることを案内しており、仮に質問されていたとすればそのように回答していたはずであるとのことであった。

(2) 申立人に対する電話対応について

申立人に対する職員Aの電話対応については、申立人の来庁直前に窓口を訪れた別の人物（以下「別人」という。）がいたため、職員Aが、その後に申立人から受けた電話を、別人からの電話であると誤認したことによって起きたトラブルであり、その経過は以下のとおりである。

ア 別人はその日、戸籍住民課の窓口において附票を請求したが、その際、本人確認書類（自動車運転免許証等）を携行していなかったことから、職員Aは、口頭により本人確認を行うとともにその利用目的等についても聴取した。その聞き取りの際、別人からは、パスポートセンターで附票を持ってくるよう指示された旨の申し出があった。そこで職員Aは、本当に附票でよいのかを別人に確認し、その上で請求された附票の交付を行ったので、その対応内容については鮮明に記憶に残った。

イ 一方、同窓口で附票の交付を受け、これを持参したためにパスポート申請ができなかった申立人は、その日のうちに戸籍住民課に電話をかけ、「パスポート申請に行ったが、附票では手続できないと言われた。」「戸籍住民課の窓口でパスポート申請用はこれかと聞いたのに、なぜ確認せずに出したのか。」と苦情を申し出た。

電話に出た職員Aは、この電話が別人からのものであると誤認し、「必要なものが戸籍謄(抄)本であるか附票であるかについては、請求時にお客様に確認をさせていただいた。」という旨の返答をしたが、申立人は納得しなかった。また、申立人からは、「戸籍謄(抄)本を取り直すには私自身がまた区役所に出向かなければならないのか。」「手数料はまた支払わなければならないのか。」との質問もあり、職員Aは郵送での請求も受け付けていること、手数料は必要であること

を返答した。最後に、申立人から名前を問われたので、職員Aは自身の名前を伝えた。

職員Aは、本件苦情申立ての内容を知るまで、上記電話は別人からの電話であると思い込んでいたとのことであった。

(3) 結論

申立人と職員Aとの窓口での会話については、その有無も含め、委員会としてその事実関係を明らかにするには至らなかった。しかし、一般に行政の窓口においては、申請書等の記載に記入もれ等がなければ、特に質問を行うことなくこれを受理し、処理に回すのが通常であろう。戸籍住民課においては、記載もれがない附票の請求書についても、その使用目的に関し質問を行うことは、むしろ請求者のプライバシー保護の観点からも控えているということであり、このことは、十分に理解できる。

その上で、戸籍住民課が本件苦情申立てを受けて、今後、このようなトラブルを未然に防ぐために附票の請求書を改訂し、その注意書きに、「パスポート申請の際に添付する書類は、通常、戸籍全部（個人）事項証明です。」という文言を新たに追加するとの改善策を打ち出したことは、請求者の注意を喚起する上でも大いに有効な改善策であり、当委員会としても、早期の改訂に期待するものである。

次に、申立人に対する電話対応でのトラブルについては、職員Aが、別人との窓口でのやりとりを鮮明に記憶していたことにより、申立人からの電話を別人からの電話と誤認したことがその原因となっている。

相手の顔が見えない電話等での対応には、互いに言葉や口調でしか状況判断ができないため、往々にして行き違いが生じる場合がある。そこで、電話で苦情や相談を受ける際に重要なことは、最初に相手に関する情報を尋ねる等して適正な本人確認を行うことはもちろんのこと、既に受理した申請書等が存在するような場合にあつては、まずそれらに当たるという基本的な姿勢を忘れてはならない。

当委員会としては、これらの点を今一度徹底することで、窓口でのより円滑な事務処理を図っていくよう要望する。

(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、新宿区みどりの推進審議会（以下「審議会」という。）の傍聴をしようと思い、区のホームページの「傍聴を希望される方は当日直接会場へ」との開催案内に従って直接会場に赴いたが、受付で住所、氏名を記入したところ、「委員に傍聴の許可を諮るので、いったん会議室から出てほしい。」と言われ、その間、入室を許されなかった。こうした処遇や審議会における従前からの傍聴の可否の手続きについて、申立人は、審議会の設置やその運用等に関し定めた新宿区みどりの条例（平成 2 年新宿区条例第 43 号。以下「条例」という。）及び新宿区みどりの条例施行規則（平成 3 年新宿区規則第 27 号。以下「施行規則」という。）の規定に違反し、不当であるから早急に改善すべきであるとして、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) 審議会の開催案内に関する区のホームページには、「傍聴を希望される方は当日直接会場へ」と記載されているにもかかわらず、審議会当日、傍聴に赴いた申立人に対し、委員の傍聴の許可が出るまで会場入室を認めなかったのは開かれた審議会のあり方ではない。審議会当日の議事内容は、あらかじめ、審議会の会長（以下「会長」という。）に周知されているはずであり、公開・非公開の判断は、事前に決定しておくことが可能なはずである。また、施行規則上から見ても、「会議の公開」を原則としており、会長が必要と認めるときにのみ非公開とすることができる旨が規定されている。
- (2) 施行規則では、会長が会議の公開の可否判断をすることになっているにもかかわらず、審議会では、従前から委員にこれを諮ることとしており、しかもその際は、事務局からその提案をし、委員の了承を得るというやり方をしている。このことは、会長が審議会の会務を総理すると規定している施行規則の定めにも違反しており、是正を求める。

3 調査結果の要旨

(1) 事実の経緯については申立人主張のとおりであり、新宿区みどり土木部みどり公園課（以下「みどり公園課」という。）からは、以下の説明があった。

ア 従前、審議会では、傍聴の可否を審議会に諮り、許可の判断がなされてから、傍聴者を会場内に案内する方法をとることが慣例となっていた。

イ さらに、傍聴の拒否を審議会に諮るに際しては、会長が議事を進行せず、冒頭に事務局であるみどり公園課の課長から傍聴の許否を諮るという方法で長年実施してきており、これも慣例になっていた。

(2) 当委員会は、調査の結果、以下のとおり判断した。

ア 施行規則第31条第4項は、審議会の会議について、「会議は、公開とする。ただし、会長が必要と認めるときは、非公開とすることができる。」と規定している。この規定によれば、審議会の会議は公開が原則であり、例外的に、会長が必要と認めるときに非公開としうるに過ぎない。したがって、傍聴希望者は、非公開の決定があるまでは傍聴をなしうるはずであるが、従前の運用では原則と例外が逆転しており、傍聴の許可を審議会に諮り、許可が決定されるまでの間は傍聴をさせないという施行規則の規定に反した取扱いとなっているのである。

イ 上記規定のとおり、非公開の判断権者は会長である。だとすれば、審議会当日の議事案件はあらかじめ定められているのが通常であろうから、傍聴の可否についても、会長は、事務局との調整があるにしても、可能な限り事前に判断し、これを区民に周知しておくことが望ましい。

ウ 会長が、審議会の公開・非公開の可否について、各委員の意向を確認した上で決したいというような場合であっても、事前にこれを調整することが原則である。また、事前の調整だけでは足りず、審議会の会議において委員の意見を聴きたいということであれば、それは審議会の議事の一部としてなされるものであるから、委員の意見を聞いて会長が非公開の決定をするまでは傍聴が許容されなければならないし、この場合においても会長が審議会に諮るべきであって事務局が諮るべきではない。

エ 審議会の事務局が、審議会において、会長の意を受けて議事の説明等をする

こと自体は、会長が審議会の会務を総理すべきとの施行規則の定めに直ちに違反するとまでは言えない。しかし、従前の取扱いは、会長が判断すべき事柄を審議会の冒頭あるいは審議会開催に先立って事務局の判断として審議会ないしは委員に諮るというものであり、こうしたことは、会長の指示によりなされたものと解することはできず、適正な運用とは言えない。

(3) 結論

以上、申立ての趣旨は基本的に正当なものと考えられる。既にみどり公園課においては問題を認識し改善を約したとのことであり、当委員会としても、今後は条例等に即した運用に留意するよう求める。

資料2 苦情・相談等の事例

1 業務執行に関する苦情・相談

- 生活保護を受給していたある日、警察のローラー作戦で拘留され、その際、発作を起こしたため、そのまま医療保護として強制入院させられた。半年後に退院し、現在はアパートで暮らしている。しかし、強制入院中、携帯電話を取り上げられたため婚約者とは音信不通となり、当時の住居にあった生活用品もコンテナハウスに移されて行方も知れない。そもそも、強制入院を原因としてこのようなひどい処遇を受けたことについて訴えたい。
- 居住しているマンションの管理組合は、もともと資源回収登録団体として集団回収を行っていたが、その後、清掃事務所の行政回収に切り替えられた。しかし、その経緯を示す記録はなく、また、清掃事務所にも届出書その他回収切替えに関する文書もなかった。行政回収に切り替えた理由が明らかになるよう、その経緯を明確化する記録を残すべきである。
- 新宿駅前には放置自転車禁止区域で即時撤去するとされているのに、いつでも放置された自転車がある。区が撤去しないでいる間に緊急事態が生じ、その際、放置自転車が障害となって事故が起きたら、いったい誰の責任になるのか。区は、自転車を放置した者の責任だと言うが、それを見過ごしていた区にも管理責任があるのではないか。
- 区営住宅入居の申込をし、審査対象となり面談をされる段階まで進んだが、結局、今年の4月分の給料を基礎にして年間収入を算定されたために非該当とされた。よく見れば確かに申込書には、「本年4月の収入の12か月分」についても書くようにと小さく記載されていたが、それに気づかず、源泉徴収票記載の前年収入だけを書いていた。しかし、こんな注意書きでは誰も気がつかないであろうし、そもそも申込時に指摘してくればよい。区長は、われわれのようなファミリー世帯への住宅支援策をもっと拡充すべきである。
- 国民健康保険証の有効期限が過ぎたので問い合わせると、更新後の保険証は不在だったために返送されたとのことであった。事情があつて住民登録地である新宿区とは別の区に住んでいるが、いずれは新宿区に戻るつもりである旨を話すと、居住実態がないので保険証の交付はできないと言われた。区民税や健康保険料等は滞納することなく納付しているし、前は同じ事情で交付してくれたのに、担当者の考えで取扱いが異なるのはおかしい。

2 職員の対応に関する苦情

- 納付相談のために税務課に来所した。今まで通り分割でも納付する意思があると表明し

ているのに、担当職員は、来年の3月までに完納しないと、差押えをするという。ひどい言われ方なので苦情を言いに来た。

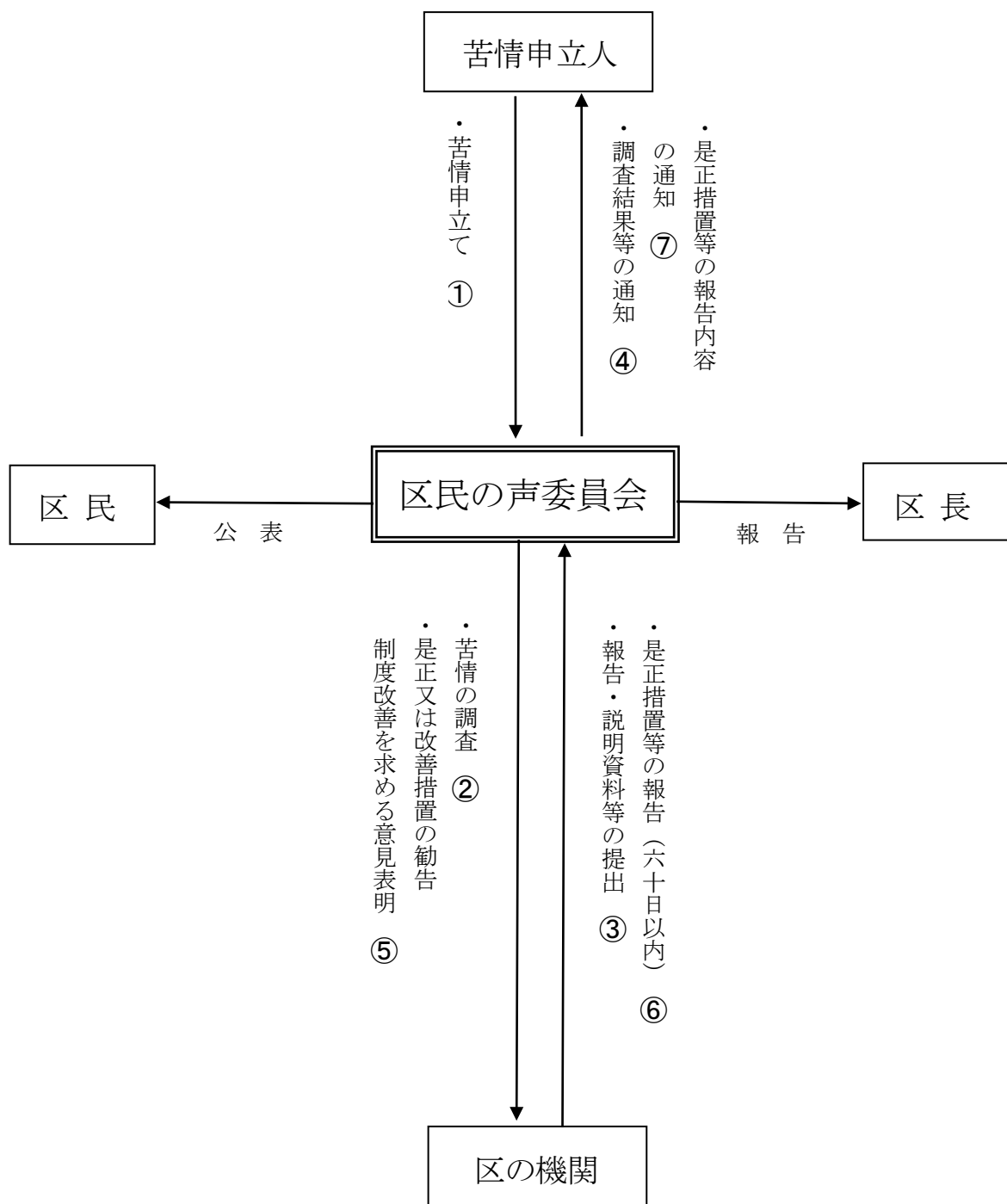
3 区への要望・意見

- 最近、歩きスマホの人が多く、歩いているとぶつかったりして危ない。歩きたばこを禁止しているのだから、同様に歩きスマホを禁止すべきだ。
- 賃貸アパートの更新の際、これまで保証人だった兄が高齢になり、保証人としては認められないと断られ、非常に困った。一人身の高齢者が入院等で保証人を求められたときに保証してくれる制度や民間保険があると聞き、高齢者総合相談センターに相談したところ、同センターの業務は要介護高齢者が対象で、元気な高齢者は対象ではないと言われた。一人暮らし高齢者の保証人の制度化を考えてほしい。
- 近隣のコインパーク駐車場の看板には、「アイドリング禁止」と書いていない。他社のコインパーク駐車場の看板にはその旨が書いてあるので、アイドリング禁止の掲示をさせるようにしてもらいたい。

4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ

- 苦情申立書の提出時に氏名、住所の記載を求められるのは、個人情報の提示の強要であって納得できない。

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、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。

資料 5

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

横 山 弘 美 弁 護 士

加 戸 茂 樹 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29年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
(期間 平成29年4月1日～平成30年3月31日)

平成30年6月 発行

印刷物作成番号

2018-4-2106

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