

平成30年度

新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 平成30年4月1日～平成31年3月31日

令和元年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30年4月1日から平成31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49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、福祉部に関するものが4件と最も多く、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件ずつでこれに続き、総務部、地域振興部、環境清掃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。

一方、苦情申立てには至らなかった苦情・相談等は27件あった。これを所管部別、内容別に見ると、福祉部及び健康部に関するものがそれぞれ5件、次いで環境清掃部に関するものが4件あり、総務部及び子ども家庭部に関するものがそれぞれ2件、総合政策部、みどり土木部、教育委員会に関するものがそれぞれ1件あった。その他、苦情申立ての方法等に関するものも6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は10件であった。

これらの苦情申立人及び苦情申立てには至らなかった苦情者、相談者等のすべてを男女別に見てみると、男性が27人、女性が22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	総務部に関するもの	1
	地域振興部に関するもの	1
	福祉部に関するもの	4
	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	2
	環境清掃部に関するもの	1
	都市計画部に関するもの	1
2 苦情・相談等		27
内 訳	総合政策部に関するもの	1
	総務部に関するもの	2
	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	5
	みどり土木部に関するもの	1
	環境清掃部に関するもの	4
	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	6
3 区民の声委員会の所管外・その他のもの		10
合 計		49

(表2) 所管別苦情申立書受付状況

所 管 部	件 数	内 容
総務部	1	○担当者が交替する度に住民税の徴収方法についての説明が変わることについて
地域振興部	1	○新宿区への転入時に、これまで使用してきた氏の字が「誤字」と判断されたことについて
福祉部	4	○生活保護の受給決定時における担当ケースワーカーの怠慢について ○福祉事務所職員の理不尽な言動について ○訪問介護事業者に対する指導監督の徹底について ○生活保護の医療扶助受給が遡って廃止されたことについて
子ども家庭部	2	○保育料の口座振替手続き書類を紛失したことに起因するいかなる損害も補償すべきことを約した書面に区は押印すべきことについて ○学童クラブでの遊戯中に子供がケガをしたことに対する関係者の対応について
みどり土木部	2	○商業ビルの前に私的に置いた駐車禁止ブロックが車の相互通行の妨げになっていることについて ○放置自転車の撤去等費用徴収に係る免除規定の改正及び区駐輪施設に関する民間情報サイトの誤情報を監視、訂正すべきことについて
環境清掃部	1	○隣接するビルの解体・建設工事の騒音について

都市計画部	1	○虚偽の建築確認申請によって最近建った近隣の建物について
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	9
2 職員の対応に関する苦情	1 1
3 区への要望・意見	1
4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ	6
合 計	2 7

(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
平成30年度	12	27	10	49

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5件あり、その他の7件についてはすべて年度内に苦情の調査を行いその処理を終えている。

なお、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、当該調査結果中に行政側に対する要望事項が含まれたものは1件あった。他方、行政側の対応に不備がなかったものは6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	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	0	
(3) 行政への要望事項があるもの	1	地域振興部1
(4) 行政の対応に不備がなかったもの	6	総務部1、福祉部3、みどり土木部2
2 調査しない旨を通知したもの	5	
(1) 利害関係を有しないものからの申立て	0	
(2) 事実のあった日から1年を経過した事項	1	福祉部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	0	
(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	子ども家庭部1、環境清掃部1※
(10) その他苦情に該当しない等の理由により対象外としたもの	1	子ども家庭部1
3 調査を中止する旨を通知したもの	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	0	
合 計	12	

※ 本件申立ては、複数の苦情を含むため、それぞれの苦情について異なる理由 ((2)、(5)、(8)及び(9)) により調査しない旨の決定をしたものだが、便宜上、主たる苦情に対しての処理区分である(9)に計上した。

資料 1 苦情申立ての処理事例

(事例 1)

1 苦情申立ての対象部署

地域振興部

2 苦情申立ての趣旨

申立人は、他区から新宿区に転入するため、新宿区役所の地域振興部戸籍住民課（以下「戸籍住民課」という。）を訪れ、転入届を提出するとともに印鑑登録申請を行い、あわせて住民票の写し及び印鑑登録証明書（以下「住民票の写し等」という。）が必要であったので、自動交付機の利用登録申請も行った。

ところが、窓口の職員から、申立人の氏に使われている漢字は正字ではなく、そこに点を加えられているため、いわゆる「誤字」（文字の骨組みに誤りがあるため公的な字形とは認められないもの）として分類される字に当たり、したがって、住民記録システム（以下「住基システム」という。）上では表記できないことから、この部分を正字に置き換えて登録した旨の説明があった。これに対し申立人は、その字はこれまで何の問題もなく使用してきたものであり、それを勝手に別の字に置き換えたのは納得できないとして、置き換え前の字で住民票の写し等を交付するよう主張した。すると、担当職員は、もし申立人が氏の部分を手書きにしてもいいと言うならば、自動交付機は使えなくなるが、正字ではなく置き換え前の字で住民票の写し等を作成して交付できると言うので、申立人としては疑問を抱きつつもその場はこれに同意せざるを得なかった。しかし、今後、住民票の写し等の交付を受ける場合には、いちいち窓口で申請しなければならず不便な上、氏の部分が手書きにされるということについても申立人の不満は残り、そして何より、なぜ新宿区だけが、長年にわたり氏として使ってきた字を十分な説明もないままに「誤字」であるとするのかが理解できないとして、本件苦情申立てに及んだものである。

申立ての趣旨は、以下のとおりである。

- (1) 戸籍住民課の職員は、先ず事前に申立人の意見を聞くべきであるのに、何らの説明もないまま勝手に申立人の氏の字を別字に置き換えて処理した。
- (2) 戸籍住民課の職員からは、住基システム上使用できない「誤字」とであると説明

されたが、これまで戸籍上や前住地の住民票では全く問題なくこの字を使えた。
なぜ新宿区では使用できないと言うのか明確な説明をすべきである。

- (3) 当日は、手書きされた住民票の写し等を受領するしかなかったが、自動交付機を使用できないのは非常に不便なので、早急に改善してもらいたい。

3 調査結果の要旨

- (1) 当日、申立人から出された転入届を受け、戸籍住民課の担当者が同課のマニュアルの一つである「漢字置換表」により申立人の氏の字について調べたところ、その字がいわゆる「誤字」に該当したため、念のためさらに、同課に登録されている外字を検索してみたが、やはりこの字は見当たらなかった。そこで担当者は、戸籍の原本により氏の字を確認しようと申立人の本籍地に電話をかけて照会すると、本籍地からは戸籍上も申立人の氏の字には確かに点があるという旨の回答があった。担当者は、改めて同課が保有する字典の一つである「新大字典」に当たってみたが、申立人の氏の字に該当する字はやはりそこには掲載されていなかった。

こうして、担当者は、当該字が「漢字置換表」の「誤字」に該当し、さらに外字としても登録されていないことをもって、結局、これを「誤字」として扱い、その部分を正字に置き換えて入力処理を行ったものである。

担当者は申立人に対し、転入届で出された氏の字は「誤字」であり、住基システム上は使えない字であるので正字に置き換えて処理した旨を説明したが、申立人はこれに納得せず、その字はこれまでも戸籍上や前住地の住民票において全く問題なくそのまま氏の字として扱われており、これはいわゆる「俗字」（本来の字が長期の使用の間に崩れた形で定着し流布しているもの）であって、新宿区が指摘するような「誤字」には当たらないと主張した。そしてさらに、申立人は、今すぐにでも住民票の写し等が必要なので置き換え前の字でこれらを交付するよう求めた。戸籍住民課としては、どうしても申立人がその字を使いたいのであれば、氏の部分はその都度手書きとするため、自動交付機での交付はできないが、それでもよいかと尋ねると、申立人は渋々ながらも了承したので、正字に置き換えていた氏を改めて手書きし、住民票の写し等を交付した。

- (1) 後日、戸籍住民課においてさらに調査したところ、当該字は「誤字」ではなく、「俗字」であり、外字として新たに作成・登録すれば、住基システム上もこの字

を使用できることが判明した。

- (2) 戸籍住民課では、早速、当該字を外字として作成・登録し、住基システム上の申立人の氏にも当該字を当てたことにより、住民票の写し等は申立人の要望どおり自動交付機を利用して取得できるようになった。

(3) 結論

以上、経緯はあったものの現時点においては、申立人の主張どおり、戸籍や前住地で使用されていた氏の字が新宿区の住基システム上も使用することのできる字として確定されており、申立人の主たる要望はすでに成就されているものと言うことができる。したがって、当委員会が述べるべきは、本件苦情申立てを契機として、戸籍住民課における事務の進め方、とりわけ転入届をはじめとする各種届や申請の受付に際しての職員の意識のあり方について、今一度、検証してみることの意義である。

本件においては、申立人からの転入届の提出を受け、担当職員はそこに記載された氏の字について調査を進める中で、戸籍の状況を確認するため速やかに申立人の本籍地に照会する等、いったんは当該字が「誤字」ではないことを認識し得る「可能性」に到達していた。それにもかかわらず、結局、担当職員は明確な根拠がないままに、遺憾にもこれを「誤字」として取り扱い、さらには、この点に関する申立人の強い訴えをも退けているのである。

氏名は、人を他者から区別する重要な指標であると同時に、その者のアイデンティティを構成する最も基本的な要素の一つでもある。そして、正確に編成、整理された住民基本台帳は、区が区民に関する事務処理を行う上での基礎をなすものであって、区が保有する最も重要な公簿の一つであると言っても過言ではない。当委員会としては、戸籍住民課の職員が、このことを常に念頭に置きつつ、今後とも区民のためにより精度の高い事務を実現されるよう要望する。

(事例 2)

1 苦情申立ての対象部署

みどり土木部

2 苦情申立ての趣旨

申立人は、全国の駐輪施設情報について私人が掲載しているウェブサイトを検索したところ、そこに、新宿区（以下「区」という。）が設置したA自転車等整理区画（以下「整理A区画」という。）は「一時利用が無料」との記事を発見し、早速ここに申立人所有の自転車を駐輪した。ところが、その自転車は放置自転車として区によって撤去された上、その返還を受けるため、申立人は撤去等費用として3,000円を徴収された。申立人は、ウェブサイト上の情報が間違っていただけで自分には何ら責任がないのに、区がこうした処分を行ったのは、放置自転車について定めた区の条例や規則に不備があるからだとして、本件苦情申立てに及んだものである。

申立ての趣旨は、以下のとおりである。

- (1) 善良な市民がインターネット上の誤情報を信じ、違反とは知らずに駐輪してしまった場合にまで費用の徴収をするのは不条理である。しかも、撤去等費用の実質は罰金であり、罰金を払わされるような落ち度はない。関係条例及び規則を改正して、このような場合には支払った撤去等費用を返還すべきこと。
- (2) 区は、インターネット上に存在する情報を調査・確認するとともに、誤った情報については掲載者に適宜、必要な訂正をさせること。
- (3) 申立人が駐輪した整理A区画の看板の位置や表示を、利用者が見やすいように工夫・改善すること。
- (4) 盗難に遭った自転車が放置されて、それを区が撤去した場合には、たとえ盗難届が出されたのが当該自転車撤去後であったとしても、その撤去等費用の徴収は免れるようにすること。

3 調査結果の要旨

- (1) 法律並びに条例及び規則について

ア 区は、自転車の安全利用の促進及び自転車等の駐車対策の総合的推進に関する法律に基づき条例を制定し、自転車等の適正利用の推進と駐輪施設の整備を図っている。すなわち、同法には、放置自転車等の撤去等費用を利用者負担とす

ることができる旨の規定があり、これに基づき条例では、自転車等の「放置」について定義するとともに、「区長は、放置禁止区域内に自転車等が放置されているときは、当該自転車等を直ちに撤去することができる。」と規定し、その場合、撤去した自転車等を利用者等に返還するときは当該撤去等費用を徴収するものと定め、ただし区長が特別の理由があると認めたときは当該撤去等費用の徴収を免除することができるとしている。そして、当該特別の理由について、施行規則は、「当該自転車等が盗難されたものであって、当該撤去の日の前日までに警察署に盗難届を提出していること。」及び「その他区長が認める特別の理由」と規定しているのである。

イ 条例の定めからすれば、自転車等の「放置」とは、当該自転車等の利用者等が特に意思をもって放置した場合のみならず、相応な理由により駐輪可能な地区であると誤信して放置した場合、さらには、放置する意図が全くなく第三者の手によって放置されてしまった場合をも含み、これらいずれの場合においても、当該自転車等を区が撤去したときには、区長はその撤去等費用の徴収をすることができるものと解される。

この場合、撤去等費用の徴収は刑事罰でも行政罰でもなく、その実質は費用の弁償に過ぎないものであり、したがって利用者等の故意又は過失の有無にかかわらず撤去等費用の徴収が認められるものである。

(2) 申立人の主張の検討

ア 申立人は、本件駐輪が誤情報に基づく善意の駐輪であることから、撤去等費用を徴収されるのは不条理であると言うが、私人の開設したウェブサイトの情報を轻信した点において少なくとも申立人に過失が存在することは明らかである。また、申立人は、撤去等費用の実質は罰金であるとし、自身には罰金を払わされるような落ち度はないとも言うが、そもそも撤去等費用の実質が罰金でないことは前記のとおりである。

さらに、申立人は、インターネット上の誤情報を信じて駐輪する等の過失による駐輪の場合には、その撤去等費用の徴収を免除するよう規定を改正すべきであると主張する。確かに現条例の規定は、放置自転車等を撤去すれば、当該自転車等の利用者等に何らの落ち度がなくても一律にその撤去等費用を徴収することを定めるものであって、利用者等からすれば不満が生じる場合があるの

も無理からぬところではある。しかしながら、条例の趣旨は、区民の安全で快適な生活環境を確保するため、道路の通行を阻害しかねない放置自転車等については迅速にこれを撤去することが必要であるとするものであって、この趣旨からすれば、放置自転車等を迅速に撤去するためには、それらが放置されたそれぞれの原因を個別に特定することまでは必要としない一方で、費用徴収の免除事由については迅速にその有無が判断できるよう画一的にこれを定める必要があると言える。さらに、放置自転車等の撤去後に盗難届等を出す等の当人の作為や当人の申告だけで免除事由が生じたりすることも避ける必要がある。

結局、過失さえ存在しない場合であっても、放置自転車等の利用者等から費用徴収をすることには一定の合理性が認められるところであって、ましてや、本件のごとく明らかに利用者等に過失があるようなケースにおいてまで費用徴収をしないよう改正することは適当ではない。

イ 区は、インターネット上の誤情報を調査・確認するとともに、誤った情報については掲載者に適宜、必要な訂正をさせるべきとの点については、特段の事情でもない限り、一般に地方公共団体が私人の開設したウェブサイトの情報を調査・確認し、適宜に訂正措置を講じさせるような義務を負っているとは言えない。

申立人は、区のホームページ等公式の情報に接することにより、容易に誤情報を避け得たのであるから、申立人の主張を肯定することはできない。

ウ 整理A区画の看板の位置や表示を改善すべきとの点については、看板等の設置は、周辺交通や地域の美観を阻害しないことその他の諸事情をも総合的に考慮して行うべきことであることから、区に幅広い裁量が認められていると言うべきであるところ、現状の看板の位置や表示は区の裁量を逸脱するほど不相当であるとまでは言えない。

エ 盗難された自転車が放置され、区によって撤去された場合には、撤去後であっても盗難届を出すことにより費用徴収を免れるよう改正すべきとの主張については、前記アで述べたとおり、施行規則が撤去前に盗難届が出された場合に限定したことには一定の合理性が認められるから、改正すべき必要性はない。

(3) 結論

以上、区の業務執行及び担当職員の行為に不備は認められない。

資料2 苦情・相談等の事例

1 業務執行に関する苦情・相談

- 区道上の舗装レンガが一部浮いており、それに躓いて転んだ。その際に、スマートフォンの液晶画面を損傷した。この損害を賠償してもらえるか伺いたい。
- 親が生活保護を受給しているが、担当の職員は支給金額の変更通知書や支給明細の通知書を手元に5か月以上も留め置き、交付するのを怠っていた。そこで、何度も郵送するよう求めたが、その職員は、制度として留め置くことができるのだと言う。とても納得できる話ではないが、もし本当ならこうした制度は改めてほしい。
- 窓口で苦情を訴えた際に、「1か月後にもう一度結果を聞きに来るので係の誰もが回答できるよう情報を共有化しておいてください。」とよく言い含めて帰った。今日、結果を聞きにその係に行ったところ、最初に対応した職員は要件を聞くとすぐに奥に引っ込み他の職員と何やら相談しており、ようやく前回対応した職員が窓口に出てきた。前回対応したその職員は私のことをはっきり覚えていながら、「今日は上司がいないので分からない。」などと言う。情報を共有して誰もが回答できるようにと、あれほど言うておいたのに、今日のこの対応は納得できないし、上司不在を理由にすることも全く理解できない。
- 四谷庁舎の空調設備が故障して一週間ほど冷房が入らなかった。故障の状況が共有されていなかったためか、地域センターは閉館していたのに、四谷図書館は酷暑の中、通常通り開館していた。熱中症などの被害が出ないよう閉館すべきである。また、各施設が同じ判断をしないことも理解できない。建物内には特別出張所、図書館、地域センター、区民ホール及び東京都水道局事務所などの施設があるが、このように情報連絡体制が機能していないのでは、災害時などのことを考えると非常に不安である。是正してほしい。

2 職員の対応に関する苦情

- 4月から自分の子を区立保育園に入園させようと申請をしたが、2月に不承諾の通知が届いた。保育園に入れないと困るので担当課に電話をしたところ、対応した職員は、不承諾の理由などを聞いても一切答えず、相談にも全く応じてくれなかった。後日、一時預かり保育の定期利用という制度があることを知った。その制度も同じ課が担当しており、急いで申請の電話をしたところ、前回と同じ職員が出て、「すでに締切日が過ぎたので受け付けられない。」と言われた。保育園に入れなかったことを問い合わせた時点でなぜその制度のことを教えてくれなかったのか。このような理不尽な職員の対応には納得できない。

- 新宿区の生活保護を受給している兄について、過日、生活保護の打ち切りと身元引受の要請があったので、兄を郷里に引取るために上京してきた。しかし窓口で応対した職員は、これまで言っていたこととは全く裏腹に身元引受を拒絶し、その上司も「あなたにはその資格がない。」などと理不尽なことを言う。東京に宿泊する費用の持ち合わせもなく、郷里に今日これからすぐに帰らないといけないのに、納得できない。
- 医療機関の紹介のことで保健センターに電話相談をした。応対した職員は後日電話で回答する旨の約束をしてくれたので待っていたが一向に連絡がない。そこで、電話してみたところ、その職員の上司が出て、「職員がそのような約束をしたことはない。」などと横柄に言われた。別の日に事情が急迫したので午後1時頃に再度電話をしたところ、先日の職員が出て、ようやく医療機関を紹介してくれた。急いでそこに向かったところ、診療時間は午後1時半までとなっており、すでに終了していた。不親切極まりない対応で大変な迷惑を被った。
- 区役所に電話をかけると、電話交換手が自分の所属や苗字をいつも長々と名乗るのは、急いでいる者にとってはたいへん迷惑だ。しかも、わざわざ電話を繋いでほしい担当係名まで具体的に告げているのに、「どういったご用件ですか？」などと交換手が用件を質問するのは明らかにおかしい。きちんと指導してほしい。

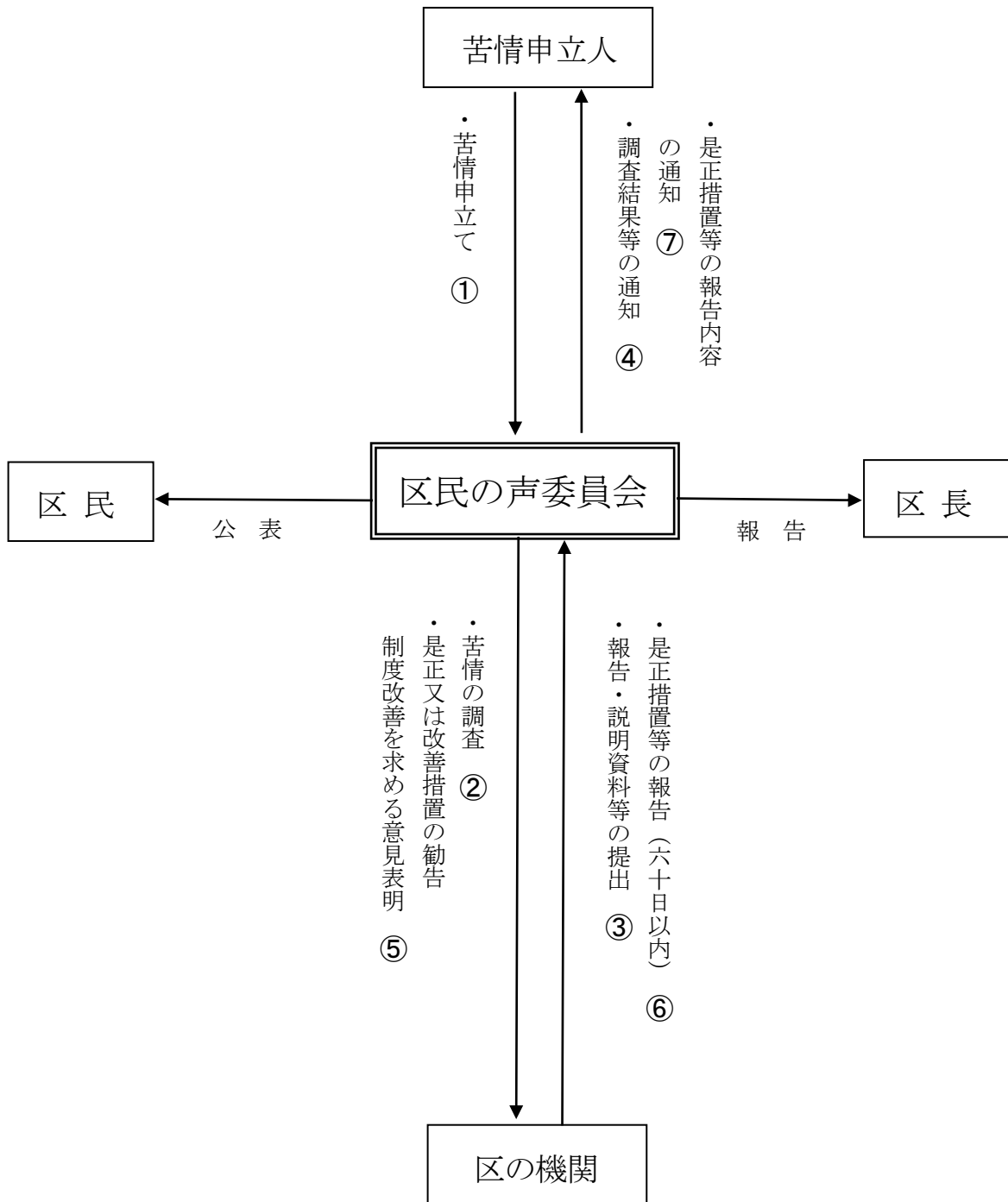
3 区への要望・意見

- 新宿駅西口の喫煙所を別の場所に移設してほしい。また、路上喫煙の取り締まりを強化してほしい。

4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ

- 区の助成を受けて行っている地域のイベント会場で、全く関係のない他県の施設への献金を集めている者がいた。助成している区の担当課の職員にきちんとチェックするように言っても、その担当者は、既に終わったことだからと言って取り合ってくれない。苦情を申し立てたいが、調査結果が出るまでにどれくらいの期間を要するのか。
- 区民の声委員会条例と行政手続条例との関係を教えてほしい。住民監査請求をするとかなり手続きが面倒だが、区民の声委員会へ苦情を申立てた方が簡単だと思うがいかがか。また、苦情申立てはすべて受け付けるのかなど詳しく教えてほしい。

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）

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

令和元年6月 発行

印刷物作成番号

2019-2-2106

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

(新宿区環境シンボルマーク入る)

新宿区は、環境への負担を少なくし、未来の環境を創造するまちづくりを推進しています。

本誌は新宿区環境マネジメントに基づき、環境に配慮した印刷用紙を使用しています。