

令和元年度

新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 平成31年4月1日～令和2年3月31日

令和2年7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	14
資料 3 苦情申立ての処理の流れ	16
資料 4 新宿区区民の声委員会条例	17
資料 5 区民の声委員会委員	25

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行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31年4月1日から令和2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苦情やその他の相談等いわゆる「区民の声」は全部で26件あった。

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9件あり、これを苦情の内容によって所管部別に見ると、みどり土木部に関するものが5件と最も多く、地域振興部、福祉部、子ども家庭部及び健康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15件あった。これを所管部等別に見ると、福祉部に関するものが3件、次いで健康部及び都市計画部に関するものがそれぞれ2件ずつあり、総合政策部、地域振興部、みどり土木部及び教育委員会に関するものがそれぞれ1件ずつあった。その他、苦情申立ての方法等に関するものも4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2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16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		9
内 訳	地域振興部に関するもの	1
	福祉部に関するもの	1
	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	5
2 苦情・相談等		15
内 訳	総合政策部に関するもの	1
	地域振興部に関するもの	1
	福祉部に関するもの	3
	健康部に関するもの	2
	みどり土木部に関するもの	1
	都市計画部に関するもの	2
	教育委員会に関するもの	1
	苦情申立ての方法等に関するもの	4
3 区民の声委員会の所管外・その他のもの		2
合 計		26

(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	1	○ネットカフェを住所とする住民登録を認めないことについて
福 祉 部	1	○夫のDVから逃れるため生活福祉課に相談に行った際、一時保護所に入所したいなら離婚届を出すよう強要した職員への厳正な処分について
子ども家庭部	1	○審査請求を行った結果、違法な処分とされた保育料決定処分がなされた理由や経緯を明らかにして報告すべきことについて
健 康 部	1	○住宅宿泊事業担当部署における職員間の食い違った説明と不適切な対応について
みどり土木部	5	○区立施設内での駐輪に対し、権限を逸脱して不当に警告札を貼られ、禁止されたことについて ○交通対策課への公文書公開請求に対してなされた部分公開決定通知の複数回にわたる不備について ○区によってあっせんされた土嚢回収業者の料金が、職員から受けた説明よりも高額であったことについて ○区立施設の利用を他部署の職員により妨害されたことについて ○街路灯に設置された不適切な広告フラッグの撤去について
合 計	9	

(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	4
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	5
合 計	15

(表4) 年度別苦情申立て等の受付状況(最近10か年)

(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
令和元年度	9	15	2	26

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9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4件、申し立てられた事項が調査中に解消されたため調査を中止してその旨を通知したものが1件あり、その他の4件については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はなかった。

処理を終えた上記4件については、既に申立人に対し「調査結果通知書」を送付したところであるが、行政側の対応に不備はなかったとしたものが3件あった一方、行政側に対する要望事項を含んだものも1件あった。

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、苦情申立書を提出する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、区の事務事業に関する相談、区政への要望・提言、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「声」が含まれている。当委員会では、これらの書面によらない苦情や相談等に対しても、中立性とプライバシーの保護に最大限配慮しつつ、積極的な対応に努めているところである。区政への要望や職員に対する意見については、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、区の事務事業に関し詳しい説明や相談を求めている場合には、所管課への橋渡しをしてその対応を依頼する等している。また、相談内容が区の機関以外の業務に関するものについても、適宜、その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	4	
(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	みどり土木部1
(4) 行政の対応に不備がなかったもの	3	地域振興部1、健康部1、みどり土木部1
2 調査しない旨を通知したもの	4	
(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	1	みどり土木部1
(4) 判決・裁決等が行われた事項等	1	子ども家庭部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	0	
(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	1	みどり土木部1
(10) その他対象外としたもの	0	
3 調査を中止した旨を通知したもの(苦情申立てが取り下げられたものを含む。)	1	みどり土木部1
4 調査等の継続中のもの	0	
合 計	9	

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、他区から新宿区内に移って来た際、いわゆるネットカフェに滞在することとし、ここを住所として転入届をするため、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。）を訪れた。ところが、担当職員からは、ネットカフェを住所として住民登録をするためには、当該ネットカフェを長期にわたって利用することが確認できる書類と、そこで住民登録をすることにネットカフェの管理者が同意している旨の書面が必要であるとの説明を受けた。申立人は、住所としての実態を備えているにもかかわらず、不要な条件を付加することで住民登録を拒むのは不当であるとして、本件苦情申立てに及んだものである。

申立ての趣旨は、概ね以下のとおりである。

- (1) 申立人は、日常生活を当該ネットカフェで送っており、他に移り住む気はない。
- (2) 「生活の本拠」と言えるかどうかは、客観的な生活実態とともに本人の主観的な要素に即して判断すべきであり、申立人が当該ネットカフェに住む意思をもって利用契約しているのであれば、当該ネットカフェを「生活の本拠」と認めるには十分であって、ネットカフェの管理者の同意まで求めるのは不当な要求である。
- (3) 新宿区には、転入届を提出した者に対し、住民登録を行う義務がある。

3 調査結果の要旨

- (1) 申立人の主張内容について

申立人は、一週間毎に当該ネットカフェと契約を結び、仕事に就くまでここを拠点にしたい意向である。そのネットカフェには、各階にシャワーも完備し、郵便受けも一定数設置されていて、「生活の本拠」としてアパートや寮との違いはないと申立人は考えている。にもかかわらず、アパートや寮に住んでいた時には、大家や管理人の同意なしで住民登録をすることができたのに、なぜネットカフェを「生活の本拠」とする場合には管理者の同意が必要なのか、戸籍住民課の見解

には納得しがたく、そもそも住民登録を認めないという行政処分は、民法、地方自治法、住民基本台帳法に抵触する疑いがあり、違法又は不当であるという。

(2) 戸籍住民課の見解について

申立人からは、ネットカフェを新住所として住民登録することができない根拠を示すよう求められたため、戸籍住民課は、「住民基本台帳法令関係実例」を示しつつ、

①長期契約が締結されている契約書

②店舗管理者が、住民登録することに同意している事実を表す書面

の二つの書面を転入届とあわせて提出してもらうことが必要である旨を説明している。

その後、申立人から、転入届の受理は行政手続であるから、不受理とした処分については、理由を書面で示すべきである旨申し出があり、それに対しては、住民基本台帳法の規定に基づく手続きにおいて不受理とした処分には、行政手続法が適用されないこと及び不受理とした処分に対して書面での回答を求めるのであれば、行政不服審査法に基づく審査請求を書面で行うことが必要になることを説明した。

(3) 結論

ネットカフェについては、国が、①長期契約が締結され、長期にわたって滞在する意思が明確であり、かつ②店舗の管理者が住民登録することに同意しているケースにあっては、区市町村長の総合的な判断により、これを「生活の本拠」として認めることができる場合があるとしていることは、戸籍住民課の説明にあったとおりである。

そもそも住民基本台帳事務は、いわゆる自治事務の一つであって、その処理は各自治体の主体性に委ねられているのであるから、新宿区が、ネットカフェという特殊な店舗空間を住所とする例外的な住民登録を認めるためには、上記2つの条件を満たす必要があるとしたことは、何ら不適切な措置であるとは言えない。

そこで、この2つの点について申立人の主張を見てみると、①については、仮に申立人が言うように、長期滞在の意思があったとしても、その利用が一週間毎というような短期間の契約によって構成されている以上、長期にわたる利用意思

が客観的に担保されているとは言いがたい。また、②についても、申立人は、寮やアパートの場合と異なり、特にネットカフェにおいて管理人の同意が必要とされることは納得できないと言うが、それは、寮やアパートがもともと長期利用を前提とした居住施設であるのと異なり、ネットカフェは長期の利用を予定しない店舗たるに過ぎないという特殊性の故であって、この点についても申立人の主張には理由がない。

そうすると、申立人において上記2つの条件を満たさない以上、当該ネットカフェを住所とする住民登録を拒否した戸籍住民課の判断は適切なものであると評価できる。

(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、以前、新宿区（以下「区」という。）から配布されたことのある土嚢を処分したいと思い、所管課であるみどり土木部道路課（以下「道路課」という。）に問い合わせ、担当職員から土嚢の処分業者をあっせんしてもらった。ところが、その処分業者に処分を依頼したところ、申立人が請求され、結果的に支払うこととなった料金は、担当職員から説明された料金とは異なり、かなり高額なものであったため、その差額については区が賠償すべきだとして、本件苦情申立てに及んだものである。

具体的な主張は次のとおりである。

道路課の担当職員の説明では、土嚢は1個5キロから7キロであり、それにかかる回収及び処分の費用は、5,000円から6,000円であると言っていたが、実際には土嚢1個が25キロ程度もあって、その回収及び処分には、18,000円もの費用を要した。この責任は区にあるのだから、区がその差額を賠償すべきである。

3 調査結果の要旨

(1) 当委員会が調査した結果、確認した事実は次のとおりである。

ア 区は、大雨による浸水被害防止のため、区民の要望によって土嚢（1袋5キロ～8キロ）を無料配布していること。そして、その処分については配布を受けた区民自らの責任において行うこととしており、この点についての説明は、土嚢の配布時に必ず区民にしていること。

イ 申立人から、土嚢を区で処分してほしいとの依頼があったので、担当職員が、上記のとおり、処分については申立人自身で行ってほしい旨を告げたこと。

ウ さらに、清掃事務所で土嚢を処分してくれないのかとの申立人の質問に対しては、土嚢の処分は行っていないが処分業者の紹介ならばしているとのことであると伝えると、ならば処分業者を教えてほしいとのさらなる依頼を受けたため、担当職員は清掃事務所に再び問い合わせた当該処分業者を紹介したこと。

エ その際、申立人に処分代金はいくらかを尋ねられ、担当職員は、処分費が 1 キロ 60 円、手数料が 800 円と聞いているが、詳細については処分業者に直接確認してほしい旨伝えたこと。

オ 同日午後、再度、申立人に処分料金について尋ねられたため、担当職員は、区が無料配布している土嚢は 5 キロから 8 キロなので、申立人の土嚢が仮に 5 キロのもので 15 袋あるとすれば、全部で 4,500 円及び手数料 800 円ということになるが、詳細は業者に直接確認してもらいたい旨、申立人に伝えたこと。

カ 当該処分業者が申立人からの依頼を受けて土嚢の回収を行ったところ、申立人の土嚢は 1 袋 20 キロから 25 キロあり、申立人は、回収処分代金として当該業者に 18,000 円を支払うことになったこと。

キ 申立人は道路課に対し、担当職員が土嚢 1 袋は 5 キロから 8 キロなので全部で 5,000 円から 6,000 円位と言ったのに、実際は 1 袋 20 キロ以上もあって、全部で 18,000 円も支払うことになったのだから、差額を補償するよう求めたこと。

ク 当該業者の土嚢回収処分の料金体系は、1 キロ当たりの単価が 60 円、手数料が 800 円ということであり、これは、担当職員が申立人に対して説明したとおりの内容であったこと。

(2) 結論

申立人は、本件苦情申立書において、土嚢の回収処分業者を区が「あっせん」したと書いている。しかし、区では清掃事務所も含め、土嚢回収処分業者の「あっせん」はいっさい行っていない。したがって、たとえ申立人が業者についての情報を区から得たのだとしても、それは申立人の要望に応じて、区が単に情報提供を行ったか、あるいは紹介をしたかの類に過ぎない。だとすれば、当該情報の是非の判断や確認等については、情報の受け手である申立人自身が自らの責任で行うべきことが事の性質上、当然であろう。しかも、担当職員からは、費用の詳細については直接業者に確認するよう複数回伝えられていたことも考え合わせると、もし申立人に少しでも疑念があるのであれば、自ら料金体系等について業者に確認する等して、その内容次第では契約をしないという選択すら可能だったはずである。

いずれにしても、本件においては、申立人に対して行った担当職員の説明には何らの間違いもなかったのであるから、申立人の主張にはもとより理由がない。

資料2 苦情・相談等の事例

1 業務執行に関する苦情・相談

- 障害があるため、主治医から障害に対応した住居に転居するよう強く勧められた。生活保護を受給しており、ようやく条件を満たす住宅を見つけたが、家賃が生活保護基準より高額であったため、住宅扶助の特別基準の適用を所定の手続きにより申請した。しかし、いくら待っても申請結果の通知が送られて来ないので、区の担当者に問い合わせると「特別に加算することは認められない」と言われた。理由を聞いても、「認められるのは車イスの場合だけだ」と誤った解釈をしていて納得できなかった。「不服申立てをしたいので、結果を書面で通知するように」と求めても全く応じないばかりか、「それなら、新宿区以外のところに転居すればいい」などと不当なことを言う。
- 自宅のすぐ隣の空き家は老朽化が著しく、こちらに傾いてきているなど危険な状態である。区には、空き家の所有者を指導して早く安全な状態にして欲しい、と数年来訴え続けている。しかし、区はその所有者の肩を持つような態度をとり続け、少しも誠意ある対応をしない。以前、「今後とも粘り強く、所有者に対し要望していく」旨の課長名の文書ももらっているが、区はただ手を拱いているだけだ。なんとかしてほしい。
- 以前、感染症法に基づく入院勧告を受け、入院の際に「入院説明書」を渡された。感染症法によれば勧告による入院の期間は72時間であり、延長やさらに再延長もできる。また、入院の際はもとより、延長や再延長をする場合でも、該当者には意見を述べる機会を付与することが義務付けられている。ところが保健所の「入院説明書」には、延長や再延長の場合でも「入院勧告」という同一の用語が使用されているため、意見を述べる機会が付与されるのは、最初入院する際だけだと誤解されてしまう。そのため、延長や再延長のときに意見を述べる機会を逸してしまうなど不利益が生じかねない。以前から何度もこのことを訂正するよう求めていたところ、先月ようやく「入院説明書」を改訂した旨の文書を受領した。しかし、その文書には相変わらず入院の延長や再延長の場合にも「入院勧告」と誤った記述をしている。これでは「入院説明書」が本当に改訂されているのか、はなはだ疑問なので調査してほしいし、罹患者が不利益を被らないよう徹底すべきである。

2 職員の対応に関する苦情

- 生活保護を受給している。昨年暮れに引っ越しをしたが、転居のことや転居先の住所などは担当のケースワーカー以外には一切知らせていない。それにも関わらず、今年の2

月になって、転居前のアパートの家賃を滞納しているので至急支払えとの督促状が転居先の住居に届き、保証会社を名乗る者から脅迫めいた電話がたびたびかかってくる。家賃は生活保護費で区から家主に直接支払っているのに滞納などはないし、住民票の異動届けも事情があって、手続きをしたのはこの督促状が届いてから2か月後のことである。不審に思い、担当のケースワーカーに何回も問い合わせをしているが、はっきりと答えない。このケースワーカーが個人情報を漏洩したのではないか。また、家賃分の生活保護費を家主に払わないで着服しているのかもしれない。至急調査して欲しい。

- 町会に掲示板の掲示委託料として区から助成金が出ているが、その使途が不明朗である。キッチンとチェックすべきだと管轄している出張所の職員に言っても全く聴く耳を持たず、助成金の規程などについて尋ねても説明すらしない。
- 生活保護を受けているが、しばしば発作の症状に悩まされている。管轄の保健センターに医療機関を紹介してほしいと相談をしたところ、「後日、こちらから連絡する」とのことであった。しかし、一向に連絡がなく、発作が再発したため電話をすると、「そのようなことは取り扱っていない」などと横柄な態度で断られた。生活保護を受けているので医療機関は保健センターの紹介がないと受診できない。このときは、主治医に相談して都の医療センターで何とか診てもらった。しかし、その後も相談に応じないばかりか、高飛車な態度を繰り返され、精神的にも苦痛で、トラウマになってしまった。今も発作に脅かされている。なんとかしてほしい。
- 区の審議会の議事概要を入手したいと所管課に問い合わせをした。以前は審議会の議事録を郵送で送ってくれたにも関わらず、電話に出たその職員は理由も言わずにいきなり拒絶した。1時間ほどやりとりしたが、こちらの要望に全く応じず納得できない。

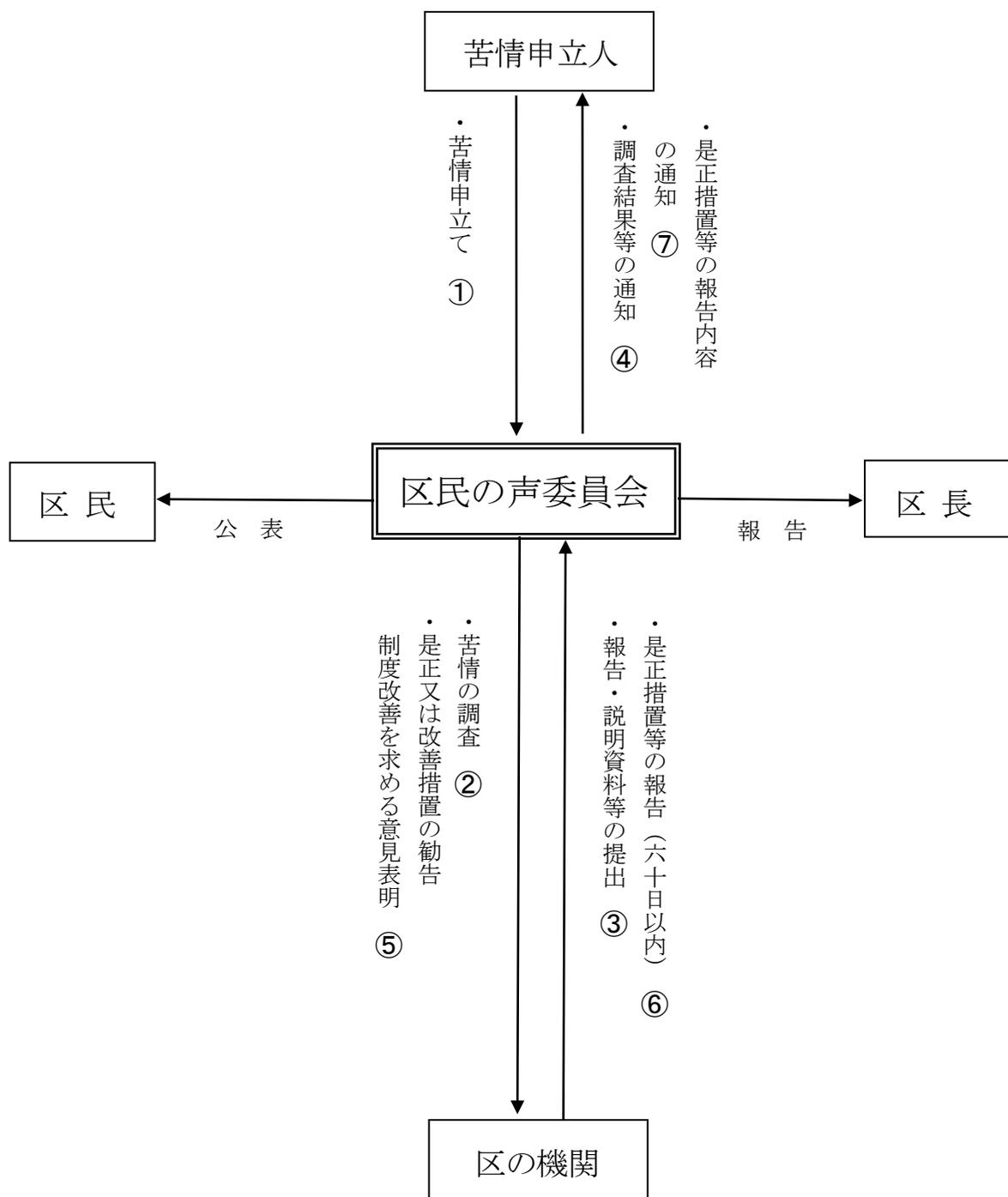
3 区への要望・意見

特になし

4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ

- 苦情の内容は、今はまだ言いたくないが、区民の声委員会の委員に、所管課の職員の言い分を鵜呑みにされたくないのに証拠を資料として提出しようと思い、先に情報公開請求をした。一部非開示の通知が届いたが、区民の声委員会は非開示とされた文書についても調査対象とできるのか？また、区民の声委員会に苦情を申し立ててからはどのような流れで処理されるのか？もし今すぐに申し立てたら区民の声委員との面談はいつ頃になるか？

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

加 戸 茂 樹 弁 護 士

吉 田 尚 子 弁 護 士
(令和元年11月1日から)

横 山 弘 美 弁 護 士
(令和元年10月31日まで)

(○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149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。

令和元年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
(期間 平成31年4月1日～令和2年3月31日)

令和2年7月 発行

印刷物作成番号

2020-7-2106

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。