

令和2年度

新宿区区民の声委員会  
運営状況報告書

---

期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日

---

令和3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 .....	8
参考資料	
資料 1 苦情申立ての処理事例 .....	10
資料 2 苦情・相談等の事例 .....	17
資料 3 苦情申立ての処理の流れ .....	19
資料 4 新宿区区民の声委員会条例 .....	20
資料 5 区民の声委員会委員 .....	28

## 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

令和2年4月1日から令和3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33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14件あり、これを苦情の内容によって所管部別に見ると、都市計画部に関するものが5件と最も多く、次に子ども家庭部に関するものが3件、総務部及び福祉部に関するものが各2件、地域振興部に関するものが1件と続き、いずれの部署の業務にも属さない所管外の苦情申立ても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17件あった。所管部別では、福祉部に関するものが5件、次いでみどり土木部に関するものが3件あり、総合政策部、都市計画部及び教育委員会に関するものがそれぞれ2件ずつ、総務部及び文化観光産業部に関するものがそれぞれ1件ずつあったほか、苦情申立ての方法等に関する問い合わせも1件あった。

また、区民の声委員会の所管には属さない苦情・相談等その他のものが2件あった。

これらすべての「区民の声」を男女別に見てみると、男性からのものが21件、女性からのものが12件であった。

(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		14
内 訳	総務部に関するもの	2
	地域振興部に関するもの	1
	福祉部に関するもの	2
	子ども家庭部に関するもの	3
	都市計画部に関するもの	5
	いずれの部にも属さないもの	1
2 苦情・相談等		17
内 訳	総合政策部に関するもの	2
	総務部に関するもの	1
	文化観光産業部に関するもの	1
	福祉部に関するもの	5
	みどり土木部に関するもの	3
	都市計画部に関するもの	2
	教育委員会に関するもの	2
	苦情申立ての方法等に関するもの	1
3 区民の声委員会の所管外・その他のもの		2
合 計		33

(表 2) 所管別苦情申立書受付状況

所 管 部	件 数	内 容
総 務 部	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○令和 2 年度における人事異動を凍結すべきことについて</li> <li>○特別定額給付金の支給が、複数回問い合わせても納得のゆく説明もないままに不当に遅延されたことについて</li> </ul>
地域振興部	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>○新型コロナウイルス感染予防措置として区立のスポーツ施設が長期休館することになったのに、購入した施設の回数利用券が払い戻されないのは不当であることについて</li> </ul>
福 祉 部	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○生活保護受給者のケアマネージャーからの依頼を受け、福祉事務所にマッサージ施術の給付を要する旨の意見書を提出したにもかかわらず、給付が認められなかった理由について</li> <li>○紙おむつ助成金が、連絡もないままに数か月も入金されず、あげくに申請書類の不備通知が届けられるような役所の仕事ぶりについて</li> </ul>
子ども家庭部	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>○区から中身の入っていない封筒が封の開いた状態で郵送されたことに対する区側の対応の不当さについて</li> <li>○保育料に係る還付加算金の計算方法の誤りについて</li> <li>○育児休暇取得中における保育認定要件を撤廃又は緩和すべきことについて</li> </ul>

都市計画部	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○建築審査会の委員の氏名をホームページ上に掲載して公開すべきことについて</li> <li>○建築審査会に提出された書類の閲覧希望に対し事務局がとった不適切な対応について</li> <li>○土地の接道の解釈についての相談を、職員が一方的に打ち切った職務放棄について</li> <li>○区立住宅の玄関前に停めておいた自転車に、職員がナイロン紐を巻き付けて移動できなくしたことについて</li> <li>○区立住宅の住環境を改善しようとしめない職員の怠慢について</li> </ul>
所管外	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>○要領が悪く、対応のしかたも幼稚な派遣会社職員の指導をすべきことについて</li> </ul>
合計	14	

(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	5
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	1
合 計	17

(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
令和2年度	14	17	2	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14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6件、申し立てられた苦情が調査中に解消される等したために調査を中止したものが2件、年度内に調査を終えてその結果を申立人に通知したものが4件あったほか、次年度に処理を持ち越したものが2件あった。

調査を終えて「調査結果通知書」を申立人に送付した上記4件についてその内容を見ると、行政側の対応に不備は認められなかったとしたものが3件ある一方、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「声」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や区政への要望・提言のほか、近隣とのトラブルにまつわる不平不満等、様々な苦情以外の「声」も含まれている。当委員会では、書面によらないこれらの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	総務部1 福祉部1、子ども家庭部2	
(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		
(4) 行政の対応に不備がなかったもの	3		
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	2	総務部1、福祉部1  都市計画部1  子ども家庭部1、都市計画部1 区業務の所管外1	
(2) 事実のあった日から1年を経過した事項	0		
(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		
(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		
(10) その他対象外としたもの	1		
3 調査を中止した旨を通知したもの		2	都市計画部1、地域振興部1
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		2	都市計画部2
合 計		14	

## 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

福祉部

#### 2 苦情申立ての趣旨

申立人は高齢者おむつ費用助成事業による助成を受けるため、その所管課である新宿区福祉部高齢者支援課（以下「高齢者支援課」という。）に対して令和 2 年 4 月初旬、同年 1 月から 3 月までのおむつ代助成の申請を行った。ところが、区からはその後何の連絡もなく経過し、同年 7 月の中旬過ぎになって、今更のように添付書類に不備がある旨の通知が届いた。その時点で既に約 3 か月半も経っており、なぜ今頃になってそのような通知が来たのか、それだけの期間、処理されなかったのはなぜか、納得のゆく理由を明らかにしてほしいとして本件苦情申立てに及んだものである。

#### 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った。

ア 区の高齢者おむつ費用助成事業には、おむつ自体を支給する「現物助成」と、おむつの購入費用を支給する「代金助成」という 2 種類の助成方法があるが、そのうち「現物助成」の方が原則であり、「代金助成」は入院中のため病院で定められたおむつが支給される等の理由により「現物助成」が困難な者に対して例外的に適用される。また、同じく「代金助成」の支払方法にも、区から 3 か月ごとに送付する申請用紙を翌月中旬の締切日までに提出してもらうことで支払われる「定期払い」と、申請が締切日には間に合わずその日以降に提出された場合あるいは支給対象者が死亡・転出等した場合に随時に支払われる「追加払い」の 2 種類がある。

イ 申立人の夫は、高齢者おむつ費用助成の対象者として「代金助成」により「定期払い」を受けていたが、令和 2 年 2 月に死亡した。高齢者支援課では、異動者処理リストによりその死亡事実が判明したので、同年 3 月中旬、申立人に宛てて「追加払い」に関する書類一式を送付した。

ウ 申立人はこれに対し、おむつ代の領収書のコピー等必要書類を添付した上で届出書を高齢者支援課に郵送し、同年4月初旬、同課はこれを受理した。

エ 高齢者支援課における本件の担当係は、係長及び係員8名で構成され、係員のうち6名が高齢者おむつ費用助成事業を含む13事業から成る高齢者福祉サービスを担当していた。しかしながら、その当時は係員の休職・休業が重なったために上記担当6名中の3名を欠いていた上、高齢者支援課全体においても折からの新型コロナ禍対策への応援要員として人手が取られている状況であった。

オ さらにこの頃には、この新型コロナ感染予防のため、入院患者に現物を届けることができないというケースも多くなり、原則であった「現物助成」から急遽「代金助成」へと切り替える対象者も多くなってきていた。「追加払い」においては、通常、申請を受けてから、不備がなければ1か月から1か月半程度で「代金助成」が行われていたのであるが、当時は上記のとおり人員不足及び「代金助成」への切り替えが増えたことにより業務は繁多となり、令和2年4月初旬申請のものは、不備がない場合でもその支払いは7月になっていた。

カ すなわち、申立人と同時期になされた申請は、その提出書類の審査から支払いがなされるまでの間に約3か月を要しており、申立人の届出についても審査の結果、7月初旬頃に書類の不備（領収書のコピーの仕方に問題があり、領収書全体が確認できなかった。）が判明した。そこで、高齢者支援課では、令和2年7月中旬、領収書コピーの不備のため追加提出を促す通知を発送し、これを受けた申立人は同課に架電して不服を述べたが、その後、書類が追完されたため、翌8月に助成金は支給された。

## (2) 結論

以上によれば、確かに、申立人の申請書類の審査は通常の手続よりも約2か月遅れており、申立人が不審に思うのももつともである。しかも、書類の不備を指摘して追加提出を促す旨の書類を送付した際にも、手続が遅れていることについては何の言及もなかったことが認められる。しかしながら、そのように業務が遅れた原因は、担当の係が多数の事業を担当する中、前記のとおり人員不足に加え、さらに新型コロナ禍における特殊な事情も重なったことによるもので、一時的な

事象であったとも認められる。

申立人が述べるとおり、申請書類及び添付書類それ自体を単体で見ればチェックにさほど時間を要するものとは認め難いし、上記のような当時の特殊な事情は区民や申請者側からは窺い知れないものである。その点を考慮すれば、処理手続が通常よりも大きく遅延している本件のような場合、申請者に連絡をする際には何らかの説明を付するなどの配慮が望ましかったとも思われるが、処理手続の遅延そのものは全体としてやむを得ないものであったと考えられ、当委員会としては本件申立てについて何らかの措置を講じる必要はないと判断した。

## (事例 2)

### 1 苦情申立ての対象部署

子ども家庭部

### 2 苦情申立ての趣旨

申立人は、新宿区内の認可保育園に第1子を通園させながら夫婦共働きで仕事をしていましたが、第2子が誕生したのを機に職場で育児休業を取得し、その子の養育に専念していた。ところが、このほど申立人は、育児休業終了後にはその職場を辞めて新たな職場へ転職しようとしたため、そのことを区の所管課である子ども家庭部保育課（以下「保育課」という。）に相談したところ、保育課からは、現職場を退職するならばその月末をもって第1子の保育を終了することになるとの説明を受けた。

そこで、申立人は、やむを得ない事情があるにもかかわらず、親が職場を変えるだけで子が保育園を退園させられてしまうのは、親の職業選択の自由を侵すものであり、女性の自立やキャリアアップを阻む要因にもなり得るとして、本件苦情申立てに及んだものである。

### 3 調査結果の要旨

(1) 当委員会が調査したところによれば、申立人及び区側の主張は概ね次のとおりであった。

#### ア 申立人の主張

申立人は、育児休業後に親が転職すると子の在園継続が認められないとされるのは、区が定めている「育児休業終了後、親は元の職場へ復帰しなければならない」旨の要件によるものであるから、早急にこれを撤廃するか又は「育児休業終了後、親は（元の職場であるか否かを問わず）仕事へ復帰しなければならない」旨に変更して、第1子の在園継続を認めるよう区側に求めた。申立人は、その理由として、区が定めている上記要件は、通園中の子の保育継続を打ち切ることによって、転職を考える親から職業選択の自由を奪うものであるとする。すなわち、転職等の理由で子が一時的にせよ退園せざるを得ないことになれば、親は保育園に代わる他の保育の手段を自己の経済的負担によって賄わ

なければならず、それができなければ、結果としてその親は転職そのものを断念せざるを得ない可能性があるとするのである。

#### イ 区側の主張

区は、在園児の母親が出産して育児休業を取得した場合、その旨を届け出ることによって在園児の保育を育児休業期間中もそのまま継続できるようにし、さらに育児休業終了後においても、「復職証明書」の提出があれば、同様に当該在園児の保育を続けて実施できるように制度設計している。

育児休業に対応した区のようなこうした保育制度は、「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律」を受けて設けたものであるとされ、その趣旨とするところについて、保育課では次のように述べている。すなわち、育児休業とは、取得者が当該休業期間の終了後にはその職場へ復帰することを予定する休業制度であることから、この経過的な育児休業という期間中においても特に継続して保育を実施することとしたものであり、したがって育児休業期間が終了してそのまま従前の保育へと移行するためには、当然に育児休業取得者は、「元の職場へ復帰」することがそもそもの前提となっているとするのである。

上記の趣旨から、保育課では、育児休業の取得により継続して子を保育園に在園させていた親が、元の職場には復帰せず、新たな職場で就労を開始するような場合は、その子もいったん退園することとなり、改めて保育の実施について申し込む必要があるとしている。

### (2) 結論

#### ア 育児休業と保育制度について

区が主張するとおり、育児休業に対応する保育制度は、上記法律を受けて設けられたものではあるが、その制度運用の詳細については、現在のところ各自治体の施策に委ねられている。

#### イ 区における育児休業中の保育について

育児休業中は、本来、就労を理由とした保育の必要性はなくなるが、特に将来の復職を見据え、保育を継続することが「子どもの健やかな成長」に資するとの観点から、区では出産した子が1歳になる月の末日までは保育を継続して

実施することを可能としている。すなわち、育児休業後に元の職場での復職を予定している者については、その職場復帰までの間、特に継続して子の保育を実施することにより、その者の職場復帰後における保育の実施を円滑にしているのである。これは、育児休業期間中の親の在宅という点にのみ着目して子の退園を強いれば、「子どもの健やかな成長」を阻害する可能性があるばかりでなく、育児休業を終えた親の職場復帰をも困難とし、ひいては育児休業の取得そのものを躊躇させる結果にもなりかねないという考え方からである。

そこで、育児休業という休業制度が特定の労働者と特定の事業主の間において個別に効力を有する点からすれば、転職等によって他の事業主のもとで就職するような場合には、もはや育児休業取得という保育を継続して実施する理由は消滅してしまうのであるから、したがってまた転職後における再度の保育の実施へとは必ずしも引き継がれず、結果的に子は退園しなければならなくなるとする。

#### ウ 結論

申立人が主張するとおり、転職等により子が一時的にせよ退園することになれば、その間はそれに代わる何らかの保育の手段が必要となり、自己の経済的負担によりこれを賄えなければ、転職そのものを断念せざるを得ないとする可能性は確かに否定できない。育児休業終了後に転職することが非難されるべきではもちろんないし、再就職は社会参加への第一歩として、むしろその姿勢は支援されるべきものであろう。

しかしながら、育児休業終了後、元の職場には復帰せずに転職しようとする者が子の保育の継続実施を求める場合と、単に乳幼児を抱えて求職中であった者が就職しようとして子の保育の実施を求める場合とを比べて、後者よりも前者の方が明らかに優先的に取り扱われるべきであるとは言えないようにも思われる。また保育園における待機児童の解消に関しては、区の財政的、施設の及び人力的な制約のある中、待機児童間の公平には十分配慮した制度運用が求められるところ、区側の上記考え方が関係法令等に照らして必ずしも不合理であるとも言い難い。

確かに、現行制度上は申立人が主張するような不利益の生じ得る可能性が否

定できない以上、区には、裁量の範囲内でこの点に関するでき得る限りの配慮をしていく努力が不可欠である。今般、本件については、保育課が柔軟な対応を示したことにより一定の解決が図られたことが認められ、このことは上記配慮に対する区の努力の一端が窺える事実として積極的に評価すべきところである。

その上で、当委員会としては、今後とも区がこうした不断の努力の積み重ねによって、保育行政の更なる充実を図っていくことを切に期待し、現状においては、申立人の求める保育の認定要件の撤廃又は変更まではその必要がないものと判断した。

## 資料2 苦情・相談等の事例

### 1 業務執行に関する苦情・相談

- 住まいの近くにあるスーパーマーケット前には、放置自転車が大変多く、危険であるので撤去して欲しい。また、その通りを挟んだ向かい側の駐車場は落書きがひどく、駐車場の管理者に電話をしても一向に改善しない。落書きは掲示板やガードレールにも書かれており、環境を悪化させ住民に不快感や不安を与えている。何とかしてほしい。どこに連絡してよいか分からなかったので、区民の声委員会に電話をした。区民の声なので対応してほしい。
- 先日、特別定額給付金を申請したが、その申請書には整理番号が記載されており、本来はその部分を切り取って控えとして保管すべきことを後で知った。今日、申請した課に連絡したところ、申請書はすでに担当部署に回付したので控えの返却はできないと言われた。しかし、本来は申請者が保管すべき控えを返却しないというのは納得できないし、そもそも、申請書を受け取る際に、整理番号の控えを切り取って保管すべきことを窓口で案内するべきだが、それもなされていない。

### 2 職員の対応に関する苦情

- 区に紹介された福祉施設に入居しているが、その施設の部屋は大変に狭く、食事も食パン一切れというような劣悪な環境である。入居者は40人位いるが、食事の配膳や共用部の清掃などを入居者にやらせている。中には仕切りたがる者がいて、しばしばトラブルになっている。施設には常駐の従業員はおらず、責任者のような立場の者が夕方頃に立ち寄るだけである。区の担当者は、こうした現実を見にも来ないで、施設側の言い分を鵜呑みにしている。配膳や清掃を入居者にやらせていることも納得できないが、そもそも新型コロナウイルスの感染が危機的状況にまで拡大する中、このような密集した環境を放置しておくわけにはいかない。食事の際には咳き込む者さえいる始末である。何とかしてほしい。
- 情報公開請求をして開示された文書の写しを受領したが、それを紛失してしまったので、先日、再度の情報公開請求をしようと担当課に問い合わせたところ、電話に出た職員からは、「一度公開した文書は、二度は公開できない。」と言われた。いったい、そんなことがあるのか？とても納得できない。

### 3 区への要望・意見

○ 新型コロナウイルスの感染状況が報道されているが、歌舞伎町の飲食店などがやり玉にあがっている。「夜の街」という言い方で、そこに働く人や訪れる人まで、まるで悪いことをしているかのように決めつけている。差別的な言い方で非常に不愉快である。歌舞伎町で働く者を何人も知っているが、普段から接客業をしているだけにとっても礼儀正しく、「ありがとう」などの言葉が自然に出てくる。多くの者は区内に住んでいて、きちんと納税もしている。歌舞伎町は新宿区にあるのだから、区長をはじめとする職員は、「夜の街」などと呼んで偏見をあらわにする輩とは同調することなく、共に住み働く仲間として今後も暖かく接してほしい。

○ 新宿駅南口にある区の観光案内所前に設置しているインフォメーションビジョンは、新型コロナウイルスに対する緊急事態宣言が出されている今も、相変わらず観光映像を放映し続けている。一方、新宿駅西口にある東京都の同様なインフォメーションビジョンも、以前は外国人観光客向けの映像を放映していたが、都庁の所管部署に申し入れをしたら、間もなく新型コロナウイルス感染防止のPR映像を流し始めた。新宿区も早々に新型コロナウイルス感染防止のPR映像に切り替えるべきだ。

○ 区立図書館をいつも利用しているが、このコロナ渦で、来館者に対しても様々な制限をかけ、館内放送で頻繁に流している。制限すること自体は仕方がないが放送はとてもうるさいのでやめてほしいと訴えているが、職員は上の者には取り次いでくれず、意見を言ってもまったく聴く耳を持たない。

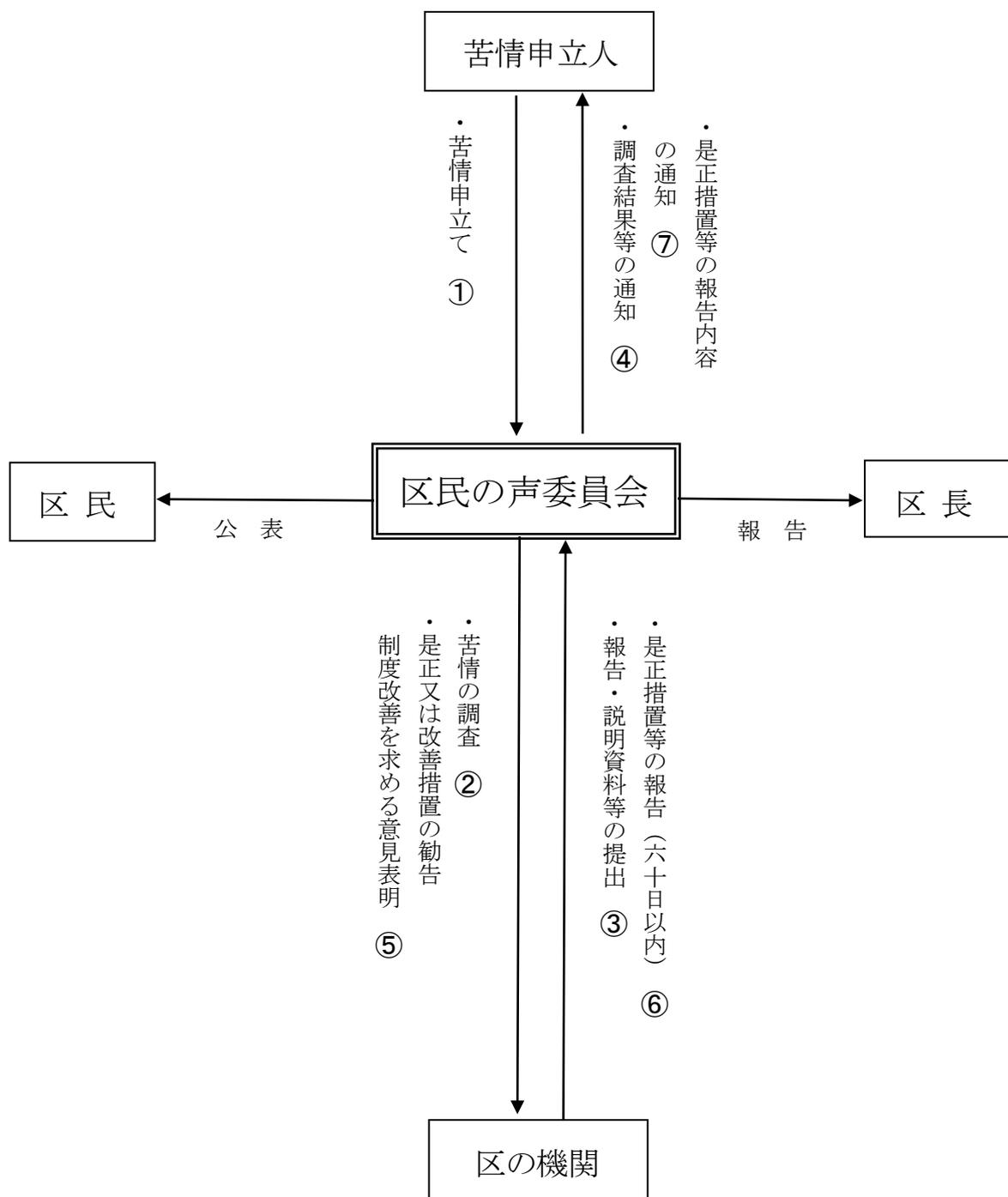
また、自分は区立図書館で音楽CDをよく借りているが、最近はかなり偏った収集をしている。以前は、区立図書館の収集方針などについても職員が詳しく説明してくれたが、今は、「区として必要なものを収集しています。」の一点張りで、どの職員も口裏を合わせたように同じことを言う。

このように利用者の意見には全く応えようもしないばかりか、疑問に対しても杓子定規な回答ばかりで納得できるものではない。利用者のこうした声を、区立図書館の責任ある立場の者に伝えてほしい。

### 4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ

○ 区民の声委員会とはどういう組織なのか？例えば「職員の態度が悪い」というような苦情も受け付けてくれるのか？また、委員とは個別に相談したいが、どのようにすればよいのか？

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、当該苦情に関係す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) 当該苦情に関係す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) 当該苦情に関係す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

(○印：会長)

この印刷物は、320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227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2年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書  
(期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日)

令和3年7月 発行

印刷物作成番号
---------

2021-7-2106
-------------

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。