

令和3年度

新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 令和3年4月1日～令和4年3月31日

令和4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	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	16
資料 3 苦情申立ての処理の流れ	18
資料 4 新宿区区民の声委員会条例	19
資料 5 区民の声委員会委員	27

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3年4月1日から令和4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40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15件あり、これを苦情の内容によって所管部別に見ると、子ども家庭部に関するものが5件と最も多く、次に都市計画部に関するものが4件、健康部に関するものが3件、総務部、地域振興部及び福祉部に関するものが各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22件あった。所管部別では、健康部に関するものが9件と最も多く、他に総合政策部、総務部、福祉部、環境清掃部及び教育委員会に関するものがそれぞれ1件ずつあったほか、苦情申立ての方法等に関する問い合わせも8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3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27件、女性からのものが13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		15
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	1
	子ども家庭部に関するもの	5
	健康部に関するもの	3
	都市計画部に関するもの	4
2 苦情・相談等		22
内 訳	総合政策部に関するもの	1
	総務部に関するもの	1
	福祉部に関するもの	1
	健康部に関するもの	9
	環境清掃部に関するもの	1
	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	8
3 区民の声委員会の所管外・その他のもの		3
合 計		40

(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	○職員組合による不合理な庁舎の一部使用について
地 域 振 興 部	1	○区の職員が一部の町会連合会と不当に癒着していることについて
福 祉 部	1	○質問状に対する回答がないことについて
子 ども 家 庭 部	5	○公文書公開請求に対して一切の応答がないことについて(3件) ○(仮称)にじいろ保育園市谷加賀町の建設計画の即時中止を求めることについて ○コロナ対策の不備について
健 康 部	3	○地域猫サポーター制度の運営の適正化及び担当職員の対応について ○新型コロナウイルスのワクチン接種の不公平な対応について ○保健師に精神保健相談を不当に断られたことについて

都市計画部	4	<ul style="list-style-type: none"> ○管理不全な隣地の危険建物に対し、区が空き家条例に基づく適正な処置を行わないことについて ○中高層建築物の建築計画に関する不適切な区のホームページ上の記載内容の変更と建築説明会に係る説明会等報告書の記載事項の真偽確認について ○違法建築物の調査結果を開示しないことについて ○区立住宅の漏水調査に訪れた住宅課職員の言動について
合計	15	

(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	5
2 職員の対応に関する苦情	6
3 区への要望・意見	3
4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ	8
合 計	22

(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
令和3年度	15	22	3	40

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15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9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、全て行政側の対応に不備は認められなかったとしたものであったが、いずれにおいても行政側により一層の適切な対応を期待するとしたものであった。

(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	健康部3、都市計画部1
	(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	0	
	(4) 行政の対応に不備がなかったもの	4	
2 調査しない旨を通知したもの		9	
	(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	都市計画部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	5	都市計画部1、子ども家庭部4
	(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	地域振興部1
	(10) その他対象外としたもの	1	区業務の所管外1
3 調査を中止した旨を通知したもの		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		2	都市計画部1、福祉部1
合 計		15	

資料 1 苦情申立ての処理事例

(事例)

1 苦情申立ての対象部署

健康部

2 苦情申立ての趣旨

新宿区（以下「区」という。）では、65歳以上75歳未満の区民への新型コロナウイルスワクチン接種券の発送が当初令和3年5月25日と広報されていたところ、国による大手町の自衛隊東京大規模接種センター（以下「大規模接種センター」という。）の予約受付が同月17日からと報道されると、接種券発送を同月20日に前倒しし、さらに、同月14日の夜から、電話をしてきた者に接種券番号を教えたり、接種券を郵送したりしていた。

申立人は、区ではこのような取扱いをホームページで周知したというが、視覚障害者には見ることができず、情報格差が生じたのは不公平であり、また、この点について申立人が行った情報公開請求に対しても、区は当初対象文書がないとして非公開を決定しながら後にこれを覆すなど、不明朗で、区民に不信を招くような行為をしているとし、さらに、個別接種の開始を同年6月10日広報新宿臨時号にて各戸配布して広報することになったが、地区によって、同月7日から配布されたり、相当に遅くなってから配布されたりするなどの不公平も生じており、この意思決定についても情報公開請求をしたが、該当文書が不存在とのことで、区の意思決定のあり方が全く不明朗であるなどとして苦情を申し立てたものである。

申立ての趣旨は、概ね以下のとおりである。

- (1) 区の新型コロナウイルスワクチン接種についての区民に対する情報提供について、情報格差・不公平を生じないように是正すべきである。
- (2) 上記のワクチン接種に関する区民の不公平感や不信を招く対応に関して、いつ誰が決めたか不明であり、情報公開請求をしても、一旦は、文書不存在と回答しながら、その後文書が発見されたとして開示されるに至っており、本苦情申立てをされたのを受けて、開示を決めたのではないか。

区の意思決定のあり方に問題があるし、情報公開請求に対して公開すべき文書

がありながら、これを秘匿しようとしたことも問題であり、是正すべきである。

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、確認した事実は次のとおりであった。

ア 区においては、65歳以上75歳未満の区民への新型コロナウイルスワクチン接種券発送が5月25日とされ、その旨広報されていたところ、大規模接種センターでの接種期間が5月24日から3か月間とされる旨の報道があったことから、5月7日、区は、65歳以上75歳未満の区民への接種券発送日を従前設定の5月25日から5月20日に前倒しすることとした。

イ 5月13日、国からの大規模接種センターに関する一般向けQ&A等が東京都を通じて区にも送信され、受付開始日につき、予約専用サイト等が同月17日から利用できる予定である旨が示された。

ウ これを受けて、区では、5月14日、区民から大規模接種センターの予約について問い合わせがあった場合の対応として、5月15日及び16日の土日において、区の第一分庁舎1階窓口にて本人確認書類持参による問い合わせに対しては接種券番号を提供し（口頭で伝え）、電話での問い合わせに対しては、本人確認ができないので接種券番号は伝えることはせず、住民登録されている住所宛に接種券を郵送することで対応することとなった。

その旨の広報は区のホームページへの掲載と、公式ツイッター及びフェイスブックへの投稿によってなされた。

エ 5月15日及び16日、第一分庁舎1階に休日窓口を設置し、17日以降も同1階で問い合わせに対応した。

オ 5月20日、65歳以上75歳未満の区民への接種券発送が行われた。

カ 6月6日から10日の間に、64歳以下の区民への新型コロナウイルスワクチン接種券発送に関する広報新宿新型コロナワクチン臨時号（6月10日号）が、区内全世帯に配布された。

キ 申立人からの情報公開請求については、5月27日、申立人から11件の情報公開請求があり、6月10日、1件については公開し、10件については対象文書を作成していないことを理由に非公開とする旨の決定をした。

7月28日、上記非公開決定を「改めて調査をした結果、文書を発見したた

め」との理由により取り消す旨の決定をした。

ただし、これは、文書そのものが見当たらなかったという趣旨ではなく、存在していた文書について当該情報公開請求に係る文書に該当しないと判断していたところ、その後、該当すると判断することもできると考えられたので、上記取り消しをして公開することとしたものである。

ク 申立人は、前記広報新宿臨時号についての情報公開請求も行っているが、8月4日までに、一部に文書不存在等を理由として非公開決定がなされたものがある。

(2) 結論

ア 以上の経緯からすると、ワクチン接種については東京都においては区が主体となつて行なう事業であったところ、諸般の事情からこれとは別に国の事業として大規模接種センターによる接種が行われることが急遽決定されたが、同センターでの接種においても、接種には接種券を、その予約には接種券番号を要し、接種券の発行については依然として区のみが行うこととされていたことが認められる。

また、区に対し、同センターでの予約受付開始が5月17日からであると正式に通知があったのは同月13日であることが認められ、同日時点で何らかの対応を採らない場合、接種券送付を受けていない区民は、同センターでの5月17日からの予約をなし得ない事態が生じることとなったことも認められる。

要するに、接種券発送から（従前から予定されていた）個別接種・集団接種について、一貫して区が行う事業とされていたところ、それら事業とは別に、並行して国の大規模接種事業が行われることとなり、しかも急遽予約受付開始されることとなったが、同大規模接種においても、接種には接種券が、予約には接種券番号が必要なことに変わりなく、接種券発送作業は依然として区のみが行うべきこととされていたものといえることができる。

その結果、何らの対応も行わない場合、大規模接種の予約受付が開始される一方で、予約しようとする新宿区民にはそれに必要な接種券番号が伝えられていないという事態が生じてしまうこととなっていた。

イ 予約に必要な接種券番号は、(いわゆる個人情報に該当するかどうかは別とし

て) 区民の個人に関する情報であって、当該区民とすれば自己に関する情報であるから、必要に応じて、相当な範囲でこれへのアクセスが可能となるのが望ましいといえる。そして、国が行う大規模接種の予約が5月17日から始まるのに、接種券番号を提供できるのは区だけであるという状況であったのだから、区においても可能かつ相当な限度で、接種券番号の提供を求める区民からの問い合わせに応じることはむしろ妥当な対応である。

そして、その対応において、本来は行わない休日対応を急遽決めたことも区民へのサービスが拡充されたことになるから不当とはいえない。なお、申立人もこの対応自体が不当だとまでいうものではないと解される。

ウ このような問い合わせ対応をしたことは、自ら積極的に問い合わせをした区民が区の設定した発送日以前に接種券番号を知り得たのに対して、そうではない区民はこれを知り得なかったという事態を招来するが、それは区民への行政サービスがその部分で拡充されたことに伴い反射的に生じるものであって、恣意的に取り扱われた結果によるものではなく、またそのような取扱いによりワクチン接種の機会そのものが失われるというような重大な不利益が生じるようなものでもないことを併せ考えれば、不公平・不当とまでいうことはできない。

エ そして、かような問い合わせ対応をすることになったことの広報としては、区のホームページでの周知をしたほか、区の公式ツイッター及びフェイスブックによる情報提供に留まることは申立人のいうとおりであり、視覚障害者においてはホームページの閲覧等に支障があることも申立人が指摘するとおりである。情報格差が生じたということ自体は、申立人が主張するとおりであろう。

オ しかしながら、ここでの広報は、前述のとおり、区が行うワクチン接種事業とは別に、国が行う大規模接種の予約開始が急遽決定し、それに間に合うように接種券番号を知りたいと要望する区民からの問い合わせに対応することになったことの広報であって、いわば受け身の対応についての体制整備がなされたことの情報提供であり、区民に対して土日である5月15日、16日に接種券番号の問い合わせをするように積極的に促すような性格のものではないと認められる。

したがって、このような性格・内容の広報は適宜相当と考えられる方法によって行えば足りるものと解され、必ずしもその情報が直ちに全区民にあまねく確実に届くように徹底するまでの必要性があるとまではいうことができない。

カ 申立人は、感染症は命にかかわる重大なことであるから情報に格差があってはならないと強調するところであるが、前述のとおり、その情報格差によりワクチン接種の早期予約に不利となることはそのとおりではあっても、接種の機会そのものを失うような重大な不利益が生じるものではないし、区とは別に国が行う事業に関する接種券番号提供に関する情報提供であって新宿区民間の公平性を徹底すべき事柄であったとも認められない。

キ また、申立人は、6月10日広報新宿臨時号の配布時期が地域によって異なったことを問題とする。しかしながら、当該号はもともと区内全世帯に同日到達がなされることは予定されておらず、主に、接種券の発送時期や発送予定、個別接種及び集団接種の予約方法、予約受付時期の案内、個別接種実施医療機関の案内等をするものであって、そもそも到達時期を画一的にする必要性がある情報であるとは認められない。

ク 次に、申立人は、区民の不公平感や不信を招く意思決定について文書が不存在とされるなど不明朗であり、そのあり方が是正されるべきであるというが、既に述べたとおり、区の対応・措置に問題があったとは認められないところであり、その経過にも特段不自然なところはないから、当委員会としてその意思決定のあり方について何らかの指摘をするところではない。

ケ 申立人がした情報公開請求についての苦情については、非公開決定そのものについて不服を申し立てる趣旨であれば当委員会の所管するところでないが、苦情の趣旨は、非公開とする決定をした際に虚偽の理由を付したというものと理解される。

しかしながら、一旦対象文書を作成していないことを理由として非公開とする旨の決定をしながら、後日、非公開決定を取り消す旨の決定をしたことは認められるが、存在していた文書について当該情報公開請求に係る文書に該当しないと判断していたところ、その後、該当すると判断することもできると考えられたので、上記取り消しをして公開することとしたものであって、問題とな

るものではない。

もとより、当初の決定時に、該当性についてより精査して吟味すべきであったとはいえ、申立人がいうような該当する文書を隠す意図で非公開決定をし、後に、苦情申立てがなされたことを知って公開することとしたと疑うべき事情は認められない。当該文書自体、所管部署において秘匿したいとするような内容のものとも思われない。

コ 以上、本件苦情については何らかの措置をすべきものとはいえませんが、不当であったとまではいえないにせよ申立人が指摘するような情報格差があったこと自体はそのとおりであり、視覚障害その他障害を有する区民が感染した場合の不利益・リスクは健常者の場合に比べて一般に大きいといえるところであるから、障害を有する区民への情報提供のあり方については不断に見直すことが望ましいことを付言する。

資料2 苦情・相談等の事例

1 業務執行に関する苦情・相談

- 新宿区に居住している叔父が介護認定を申請して、認定調査を行う予定であった。しかし、容態が急変したため、故郷の病院に入院することになり、新宿区からの転出と故郷の市への転入の手続きを行った。すると故郷の実家に新宿区からの封書が届いた。開封すると通知文が、「故〇〇様のご遺族様」とあり、まだ生存している叔父を故人として扱っていた。大変に驚き、故郷の実家から新宿区の担当の係に電話をすると、「ミスだったのですみません」とのことであった。しかし、これはシステムに何らかの問題があるのではないかと思い、苦情を申し立てて、きちんと調査してもらいたい。
- 毎年、スキーで校外施設を宿泊利用しており、今年も利用申込をしようとしたところ、来年1月初頭から3月末日までの間は、区立学校が利用するため、区民の宿泊利用はできないと言われた。この施設には学校利用と区民利用を両立させるために区民棟が設けられたはずだし、コロナ渦で区民も利用を我慢していたのだから、学校だけが利用するのは納得できない。

2 職員の対応に関する苦情

- 業者に届出を義務付けている文書について、当該業者の届出文書の情報公開を請求したところ、担当職員は、「該当文書はありません。」と繰り返し述べ、「請求を取り下げてください」などと誤った対応をした。後日、請求する文書名を多少変えて請求すると該当文書があることが判明した。文書名が一字一句同じでないと「該当文書なし」と扱うことは極めて不親切である上、誤っている。また、公開に際してコピー代金等の実費を支払うのだが、その職員は「銀行が3時までなので、それまでに取りに来るように」と言う。このような誤った杓子定規な対応はすぐに是正してほしい。
- 先ほど国民健康保険の相談に区役所本庁舎の窓口に行ったところ、応対した職員の態度がとても悪かった。こちらが分からないから聞いているのに、国民健康保険について理解しているのがまるで当然のように、その職員は上から畳みかけてくる。こちらの立場を全く考えようともせず、とても不愉快であった。他の人にも同じような対応をしているのではないだろうか。謝罪して改めてほしい。
- 保健所長名による新型コロナウイルス感染の疑いによる自宅待機要請の書類をもらったが、その内容の重要な部分（休業すべき期間）に大きな誤りがあった。保健所長名義のこのような

大切な公文書に誤謬があるなどはもってのほかである。この書面によって、そこに記載されている期間は休業することが公的に正当化されるのだから、もしこれが間違っていれば、自分がいくら保健所に指導されたとおり休業期間を守っても、会社からは無断欠勤したものと判断されてしまいかねない。忙しいのは分かるが、だからといってこんな間違いがあっているのか。早速、保健所にこの誤りについて訴えたところ、対応した職員は、「じゃあ、正しいのを送ります。」などと、事の重大さも認識していないのか謝ることすらしない。こういうことは二度とあってはならないので、何らかの形で苦情申立てをしたい。

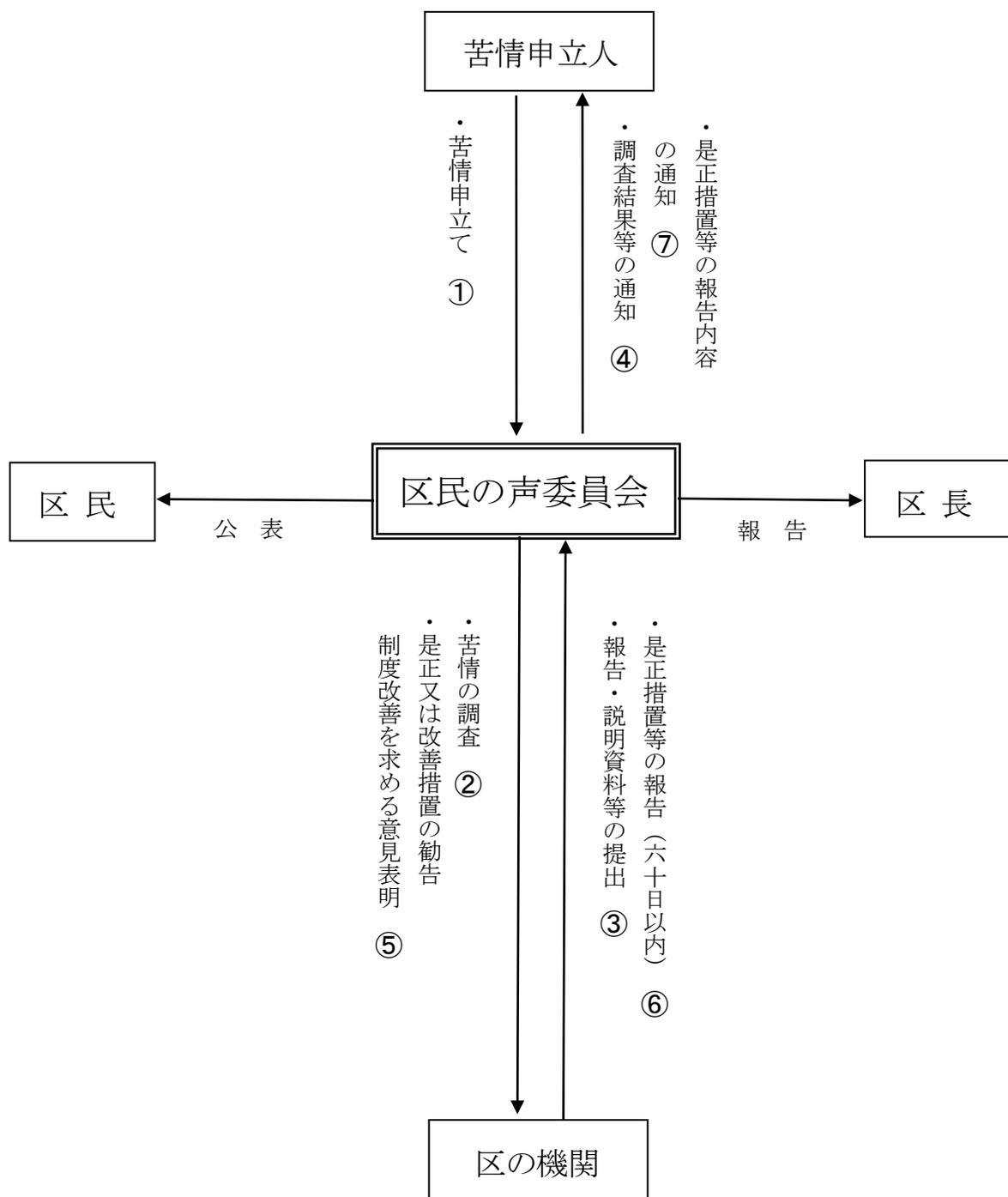
3 区への要望・意見

- 昨日の早朝から新型コロナウイルスワクチン接種の予約電話をかけているが一向につながらず、夜になってもつながらない。今日も早朝から何回も電話をしているがつながらない。自分は相当に高齢で、一人暮らしで、インターネットも使えない。電話をかけること自体がとても大変である。厚生労働省にも電話をしたが、新宿区への苦情は新宿区の苦情対応部署に申し立てるように言われた。こんなに大変な思いを強いられることに怒りを覚える。夜9時すぎに電話をしても話し中になっていて、つながらない、せめて「本日は終了しました」のアナウンスがあってしかるべきだ。所管部署に善処するように伝えてほしい。
- 新宿区は新型コロナウイルスのワクチン接種率や区内の地別感染状況を公開していない。ワクチンの接種は集団免疫の確保の面でも予防効果は高いし、接種率の上昇は区民の安心にもつながるので、ワクチンの接種率を公開すべきである。また、地域別の感染状況も公開することで区民の注意喚起にもなる。ぜひそうしてほしい。

4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ

- 生活保護を受給しているが、生活保護の担当者や高齢者支援センターの職員からかねてより理不尽な対応をされており大変に難渋している。区民の声委員会のパンフレットを見て電話をしているが、こういうケースも申し立てることはできるか？また、どのように申し立てたらいいか？具体的な証拠資料を添えないと扱ってもらえないのか？いろいろと教えてほしい。
- 苦情申立てをしたいが、パソコンがないので申立て用紙はどうしたら入手できるか？口頭ではだめか？いろいろと言いたいことがたくさんあるので、申し立てるに当たってはどのように書けばよいのか分からないので、委員に会って直接相談ができるのか？

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231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3年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
(期間 令和3年4月1日～令和4年3月31日)

令和4年6月 発行

印刷物作成番号

2022-4-2106

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

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。