

令和4年度

新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 令和4年4月1日～令和5年3月31日

令和5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4年4月1日から令和5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45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、健康部に関するものが4件と最も多く、次に福祉部、子ども家庭部、みどり土木部及び教育委員会に関するものが各2件、総合政策部、地域振興部及び都市計画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30件あった。所管部別では、福祉部に関するものが6件と最も多く、次に総務部に関するものが5件、健康部に関するものが2件、都市計画部に関するものが1件あった他、苦情申立ての方法等に関する問い合わせも16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30件、女性からのものが15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	2
	子ども家庭部に関するもの	2
	健康部に関するもの	4
	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
	教育委員会に関するもの	2
2 苦情・相談等		30
内 訳	総務部に関するもの	5
	福祉部に関するもの	6
	健康部に関するもの	2
	都市計画部に関するもの	1
	苦情申立ての方法等に関するもの	16
3 区民の声委員会の所管外・その他のもの		0
合 計		45

(表 2) 所管別苦情申立書受付状況

所 管 部	件 数	内 容
総 合 政 策 部	1	○無料法律相談の予約時における職員の不適切な電話対応について
地 域 振 興 部	1	○マイナンバーカードの代理受領に関する問い合わせの際の職員の不適切な電話対応について
福 祉 部	2	○生活保護受給者の退去後の対応について ○母親の処遇を説明しないことについて
子 ども 家 庭 部	2	○新宿区の保育施設を運営している会社のコンプライアンス違反について ○バスカフェ事業におけるトラブルについて
健 康 部	4	○国民健康保険料の納付相談における職員の不適切な対応について ○新型コロナウイルスのワクチン接種券の発行に関する職員の不適切な対応について ○人と猫との調和のとれたまちづくり事業に関する連絡協議会の運営の適正化と職員の不適切な言動について（2件）

みどり土木部	2	<ul style="list-style-type: none"> ○区道における占用許可違反への対応について ○区道の陥没との因果関係が疑われるマンション敷地内の空洞の埋め戻しについて
都市計画部	1	<ul style="list-style-type: none"> ○障害者に寄り添わない住宅相談について
教育委員会	2	<ul style="list-style-type: none"> ○学校給食費の一部返還に係る学校側の対応について ○学校施設の整備計画に係る説明と当該計画の見直しを求めることについて
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	6
2 職員の対応に関する苦情	7
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	16
合 計	30

(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
令和4年度	15	30	0	45

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3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3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6件あったほか、次年度に処理を持ち越したものが3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6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5件ある一方、行政側に対する要望事項を含んだものが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		6	
(1) 勧告・意見表明をしたもの	0	都市計画部1 福祉部2、健康部1、みどり土木部1、教育委員会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	1		
(4) 行政の対応に不備がなかったもの	5		
2 調査しない旨を通知したもの		3	
(1) 利害関係を有しないものからの申立て	0	子ども家庭部2、みどり土木部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	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	3		
(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		3	健康部2、教育委員会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		3	総合政策部1、地域振興部1、健康部1
合 計		15	

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、生活保護費を受給している A（以下「賃借人」という。）に対し、本件賃貸物件（以下「本件物件」という。）を賃貸し（以下「本件賃貸借契約」という。）、賃料は区が賃借人に支給する住宅扶助費から申立人に直接振り込む代理納付の方法により支払われていたところ、賃借人から解約の申入れがなされ、後日、区の担当者を通じて本件物件の管理会社に本件物件の鍵が返却され、賃借人の退去が確認された。

かかる状況において、申立人は、賃借人による本件物件の使用状況は不適切であったとして、区に対し、①本件物件は敷金で原状回復費用を充当できる状態ではなく、明渡しが完了していることにはならないので、明渡しが完了するまでの期間の賃料を申立人に支払うこと、②賃借人の代理人として原状回復費用を申立人に支払うこと、③賃借人の所在を申立人に通知することを各要求するとして苦情の申立てをしたものである。

3 調査結果の要旨

(1) 本件の経緯及び代理納付の取扱いの概要は、次のとおりである。

ア 賃借人は、住宅扶助費を含む生活保護費を区から受給しているところ、区は、賃借人に代わって、賃貸人である申立人に対し、賃借人に支給される住宅扶助費を本件物件の賃料及び管理費（以下「賃料等」という。）に充てるため、申立人指定の銀行口座に納付していた（以下「代理納付」という。）。

代理納付は、賃料等を滞納することによって被保護者が住まいを失うことがないように、被保護者の生活の基盤となる住宅を安定的に確保するために、住宅扶助費を賃料等に確実に充てることを趣旨とするもので、区が被保護者に代わって直接賃貸人に賃料等を支払うことにより、当該支払いがあったときは、被保護者に対し住宅扶助費の交付があったものとみなされる（生活保護法第 3 7

条の2)。

イ 住宅扶助費には、「住居費」(同法第14条一号)のみならず、「補修その他住宅の維持のために必要なもの」(同法第14条二号、以下「住宅維持費」という。)も含まれるが、住宅維持費は、被保護者がその住宅に居住することを前提として支給されるものであることから、転居時の原状回復費用に敷金を充当しても不足する場合に不足分を住宅維持費として支給することは原則として認められておらず、例外として、敷金が支払われていない場合または著しく低額である場合において、原状回復費用につき住宅維持費として認定される場合があるとされている(「生活保護手帳別冊問答集2022年度版」(中央法規出版)問7-117、「生活保護運用事例集2017(令和3年6月改訂版)」(東京都福祉保健局生活福祉部保護課編)問6-62)。

ウ 賃借人は、本件賃貸借契約に基づき、解約予告をしたうえで解約を申し入れ、管理会社を通じて、申立人に本件物件の鍵を返却した。なお、鍵の返却等、管理会社とのやりとりに関しては、体調不良の賃借人に代わり、区の担当職員がサポートして行っていた。

エ その後、申立人や管理会社から、担当職員に対し、本件物件の汚損がひどく、原状回復費用を請求するので、賃借人の所在を教えてほしいとの連絡があったが、担当職員は、当該情報は個人情報であることを理由に、賃借人本人の同意がなければ回答できないことを伝えた。なお、賃借人本人からも、自身の所在を申立人には伝えないでほしいとの意向が示されている。

(2) 保護担当課の回答は、概略、以下のとおりである。

ア 上記2記載の申立人の要求①について

申立人は、原状回復が完了するまでの本件物件の賃料を区が申立人に支払うよう要求しているが、本件物件の賃貸借契約は、賃借人からの解約申入れにより令和4年6月下旬に終了し、鍵の返却もなされている。また、これに伴い、区の賃借人に対する住宅扶助費の支給も令和4年6月をもって終了しており、以後、賃借人には住宅扶助費は支給されていないのであるから、区が代理納付する前提を欠いている。この点について、区の担当者から申立人及び管理会社に対し、区が賃料を支払うことはできないことを伝えている。

なお、そもそも代理納付は、被保護者に対する保護の一態様として認められるにすぎず、第三者は保護の開始及び変更を申請する権限を有しないことから（同法第7条、第24条9項）、賃貸人が区に対し賃料等の直接交付を求める権限はないといえる。よって、本件において、申立人が区に対し、本件物件の賃料を直接交付するよう求めることはできない。

イ 同申立人の要求②について

同法第14条二号により区が被保護者に支給する住宅維持費には、原則として原状回復費用は含まれない。敷金が支払われていないか著しく低額である場合に例外的に認められる場合があるが、本件賃貸借契約において敷金は賃料の1か月分とされており、当該敷金は、著しく低額であるということとはできないので、仮に賃借人から住宅維持費として原状回復費用の支給につき申請がなされたとしても、例外的に住宅維持費として原状回復費用を支給する場合とは言い難い。よって、区が代理納付する前提を欠いている。この点について、区の担当者から申立人及び管理会社に対し、区が申立人に当該費用を支払うことはできない旨伝えている。

また、原状回復費用に関しても、賃貸人から区に対し、直接交付を求める権限はないというべきであるから、本件において、申立人が区に対し、原状回復費用を直接交付するよう求めることはできない。

ウ 同申立人の要求③について

新宿区個人情報保護条例第12条により、区は、本人の同意なくして本人の個人情報を外部に提供することは原則として認められていない。また、本件において賃借人本人の同意はなく、その他例外事由にも該当しない。よって、区が申立人に対し、賃借人の所在等を開示することはできない。

(3) 結論

ア 代理納付は、被保護者に対する保護の一態様として認められるものであり、第三者は保護の開始及び変更を申請する権限を有しないこと（同法第7条、第24条9項）に鑑みるならば、賃貸人は区に対し、賃料等の直接交付を求める権限を有するものではないといえる。

よって、本件においても、代理納付が行われていることを理由に申立人が区

に対し直接交付を求めることはできないといえるから、申立人の要求①及び②は認められない。

イ 加えて検討するに、まず、申立人の要求①について、住宅扶助費の支給は令和4年6月をもって賃借人の立退きとともに終了し、その後、区から賃借人に対し、住宅扶助費は支給されていないのであるから、令和4年7月以降は代理納付の前提を欠くものであり認められないとする区の説明は合理的であり、この点からも申立人の要求①は認められない。申立人は、原状回復がなされるまで本件物件の明渡しは完了しておらず賃料が発生する旨主張するが、賃貸借契約終了の有無と賃貸借契約終了後明渡しまでの賃料相当損害金及び原状回復費用は別個の問題であり、解約申入れに基づく賃貸借契約の終了を前提として住宅扶助費の支給を停止した区に対応に問題があったとは認められない。

ウ 申立人の要求②についても、住宅維持費は、被保護者がその住宅に居住することを前提として支給されるものであるから、明け渡しの際の原状回復費用はこれに含まれないのが原則であり、例外として認められるかの判断については、前掲の「生活保護手帳別冊問答集」や「生活保護運用事例集」に則り所管課の裁量が及ぶものというべきである。この点、賃借人が敷金として賃料1か月分を支払っている本件において、「敷金が著しく低額である」とはいえず、仮に賃借人から住宅維持費として原状回復費用の支給につき申請がなされたとしても、例外として認められる場合とはいえないとする区の説明は不合理とはいえない。

エ また、申立人の要求③についても、新宿区個人情報保護条例第12条により、区が本人の同意なくして本人の個人情報を外部に提供することは原則として認められていないこと、賃借人本人からは不同意であるとの意向が示されており、その他例外事由も認められないことから、賃借人の所在等を開示しないとした区に対応に問題があったとはいえない。

以上により、本件において、当委員会が区に対し何らかの対応を求める必要があるとは認められない。

(事例2)

1 苦情申立ての対象部署

健康部

2 苦情申立ての趣旨

申立人は、令和4年1月上旬、滞納中であつた国民健康保険料（以下「保険料」という。）の分割納付を希望し、健康部医療保険年金課に相談に出向いた際、対応した職員から保険料の減免についての案内がなされなかったことから、後日、自身が免除の対象となりうることを知ったときには、すでに申請期限を徒過しており、保険料の免除を受けることができなくなったとして、本件苦情を申し立てたものである。

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、確認した事実は次のとおりである。

ア 申立人は、令和4年1月上旬、令和2年度分の滞納保険料の分納を相談するため、所管課窓口を訪れた。所管課窓口で対応した職員は、申立人の現在の就労状況及び収入状況を確認のうえで、納付可能な分割計画を立て、分納計画書と納付書を申立人に渡した。その際、当該職員は、新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少した被保険者につき保険料の減免申請が可能であること（以下「本件減免申請」という。）については申立人に個別に案内しなかった。

イ その後、申立人は、令和4年5月頃までに、区から令和3年度分の保険料の督促文書を受領し、また、令和4年度分の保険料に関する減免申請手続の案内情報に接したことを契機として、令和3年度分の保険料についても本件減免申請が可能であると知り、自身も免除対象になるのではないかと考えたが、すでに申請期限である令和4年3月15日（必着）は過ぎていたことから、申請するには至らなかった。

ウ 申立人は、令和2年度分の滞納保険料の分納を所管課窓口において相談した際、令和3年度分の保険料にも滞納分があることについては知らされず、上記督促文書が届くまで、令和3年度分の保険料に滞納があるとの認識はなかったとのことで、本件減免申請手続があると知らなかったことも相俟って、気づい

たときにはすでに令和3年度分の本件減免申請期限を過ぎていた。

(2) 医療保険年金課の回答は、以下のとおりである。

ア 申立人が令和4年1月上旬に所管課窓口を訪れたのは、あくまでも令和2年度分の滞納保険料の分納について相談するためということであり、対応した職員は、申立人からの当該相談を受けて、申立人の希望に沿うべく、現在の就労状況及び収入状況につき事情聴取したうえで分納計画を立てたもので、その際、新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少した等の話は出なかったことから、本件減免申請について特段の案内をしなかったものである。仮に、新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少した等の相談があれば、本件減免申請の窓口案内するなどの対応をとることになるが、本件ではそのような相談はなされなかったことから、個別の案内に及ばなかったものである。

イ そもそも、区は、本件減免申請手続に関して、令和3年8月に区の全ての被保険者に対し「新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少した方を対象とした保険料の減免についてのご案内」と題するお知らせ文書を郵送しており、また、区のホームページにも同様の案内を掲載し、広報紙、ツイッター、フェイスブックにも複数回の案内を掲載したほか、区庁舎のエレベーターホール等にも案内を掲示し、配布用のお知らせ文書を窓口近くのカウンターに常置するなど広報に努めていたものであり、申立人が窓口において分納相談に来庁した際に対応した職員が個別に案内しなかったからといって申立人が本件減免申請の手続を知る機会を失したとはいえない。

ウ また、申立人は、分納相談のため所管課を訪れた際に、令和3年度分の保険料にも滞納があることを知らされなかったため当該認識を欠いていたとのことであるが、令和3年度分の保険料に関しては、区から申立人に対し、同年7月から12月までの間、催告書2回及び督促6回、合計8回にわたり滞納保険料の納付を促す文書を発送しており、仮に申立人が同年度分の保険料の滞納の事実を知らなかったとするならば、申立人が当該各文書を確認しなかったためであると思われる。

(3) 結論

申立人が令和2年度分の滞納保険料の分納を相談するために令和4年1月上旬

に区の所管課窓口を訪れた際、対応した職員が本件減免申請手続について案内しなかったことは所管課も認めるところである。また、本件減免申請手続が新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少した被保険者の救済を目的とするものであることに鑑みるならば、対象となる被保険者が申請しやすい窓口対応がなされるべきものであることは言うまでもない。

しかしながら、本件において、申立人が所管課窓口で相談した内容は滞納保険料の分納についてのみであったことに争いはなく、他に申立人から本件減免申請の対象となりうる情報の提供がなされていない状況において、職員から積極的に本件減免申請の案内をするべきであったとまではいえない。また、区から区の方の全員の被保険者に対し、令和3年8月に本件減免手続に関するお知らせ文書が郵送されていることに加え、区のホームページ、広報紙、ツイッター及びフェイスブックにも本件減免申請に関する案内が掲載され、区庁舎のエレベーターホール等にも当該案内が掲示され、庁舎内には配布用のお知らせ文書が常置されるなど、本件減免申請手続に関し広く周知が図られていたことがうかがわれるのであり、かかる状況に鑑みても、所管課窓口で本件減免申請について案内されなかったことにより申立人が本件減免申請の機会を失したということはできず、本件減免申請について個別に案内しなかった職員の対応に問題があったとは認められない。

よって、当委員会が区に対し何らかの対応を求める必要があるとは認められない。

資料2 苦情・相談等の事例

1 業務執行に関する苦情・相談

○ 税務課の職員は、電話による納税額の照会に対して、本人確認と称して氏名、住所及び生年月日を確認し、それらの情報が正しいと、簡単に納税額を電話で回答している。他の自治体では、一旦電話を切って架け直すとか、あるいは電話による照会には応じないなどの対応をしているのに、新宿区は対応が甘すぎる。

○ 11月上旬に亡くなった母の家の中を整理していたところ、新宿区から「電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金」(国の施策)に関するお知らせがあった。この支給対象要件は、9月30日を基準日とするなど私の母は要件に該当することから、担当部署に問い合わせたところ、お知らせの発行日である11月中旬時点で亡くなられている方については支給対象外との回答であった。

そもそも自治体によっては、もっと早くに書類を発送しているところもある中、新宿区の都合で11月中旬に発送しておきながら、たった数日の違いで支給対象外となる取扱いについては到底納得いかない。

○ 先般、区から生活支援臨時給付金に関する案内文書が送られてきたので、当然に当該給付金が支給されるものと思い、確認書等に必要事項を記入の上、同封の返信用封筒で郵送した。その後、区から課税証明書が必要である旨の書面が届いたので、私は、わざわざ他の区役所まで赴き、所要の手数料を支払って課税証明書の交付を受け、新宿区に郵送した。そうしたところ、今般、区から支給対象外である旨のハガキが送られてきた。

案内文書には対象世帯の世帯主あてに郵送している旨書かれていて、あたかも全員に支給されるかのような記述だった。私は、今年の初めに他区から新宿区に転入してきたので、私の所得を知り得なかったのかもしれないが、それならば案内文書をもう少し工夫するべきではないか。

2 職員の対応に関する苦情

○ 生活保護の担当職員が7年も前のことを執拗に聞いてくる。7年前に解約した生命保険のこと、実家のある郷里の祖母の居宅を売却したこと、また、10年前から居住している現在の住居の契約書までも提出するように言われた。当時、それらの書類はすべて提出しているにも関わらず、なぜ今ごろになって提出を求めるのか。不審を募らせていたので、そのことを聞くと、今年3月まで2年ほど担当して、この4月に異動したケースワーカー

の不始末のようなことを言う。これらの書類は、何代も前に担当していたケースワーカーに既に提出しているにも関わらず、何の落ち度もない直近のケースワーカーのせいにするのは納得できないし、書類をもし紛失していたのなら、そのことをお詫びしてお願いするべきではないか。

- 国民健康保険料の減免を受けたく窓口で相談に行ったところ、対応した職員は十分な説明を行わないまま、生活保護の窓口のみを紹介した。

しかし、その後、国が行っている総合支援資金の貸付けがあることを知り、当該貸付けの取扱窓口である社会福祉協議会を調べたところ、既に申請期限が過ぎていた。私は、結果的に上記職員の不適切な対応により、受けられるはずの貸付けが受けられなくなり、不利益を被った。

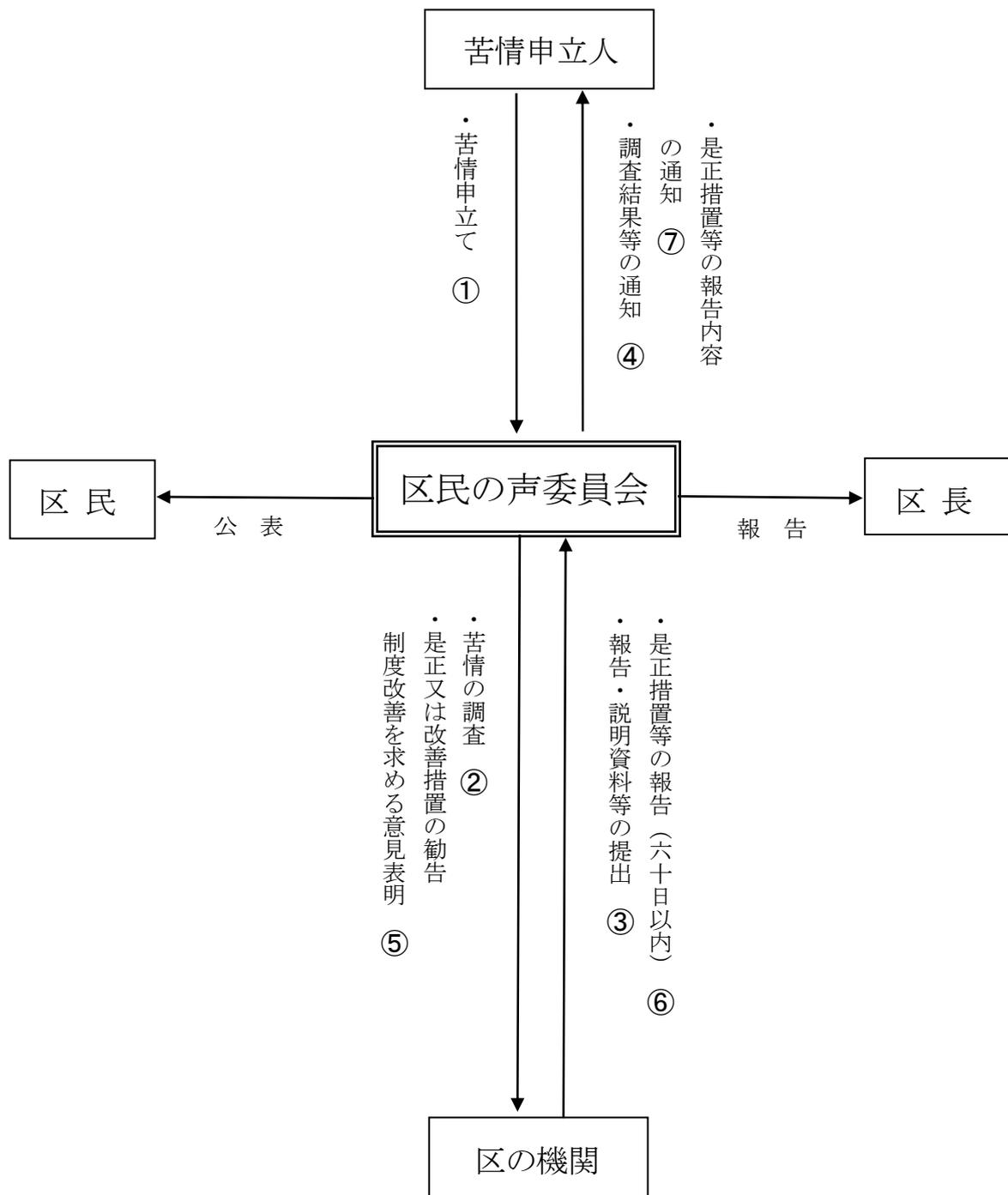
3 区への要望・意見

- 私は、短期就労を繰り返していて、その都度、社会保険の切り替え手続きを行っているが、先般、次の仕事が見つかるまでの間に区の無料健康診断を受けたいと思い、区の国民健康保険窓口で相談に行った。対応した若い職員は、無料健診の対象者は国民健康保険の被保険者(加入者)なので、加入していない方は受診できないと説明した。私は、昨年8月頃から今年の3月頃まで国民健康保険料を支払っており、たまたま現在未加入であったとしても、直近で支払い実績があり、私のように短期就労を繰り返さざるを得ないような者については、特例的に区の無料健診を受けられ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

- 先般、区のごみ収集車が私の車に追突するという物損事故があった。この件については、区側の損害保険会社が間に入り、示談が成立したことで無事に解決した。しかし、ごみ収集車のドライバーは余りに運転が乱暴で、しかも平気で道交法違反を犯していて、危険極まりない。そこで、ごみ収集車のドライバーの運転マナーの向上を図ってもらいたく、区民の声委員会に苦情を申し立てようとホームページを調べていたら、申立書は窓口で提出して下さいと書いている。郵送でも受け付けてもらいたい。
- 可燃ごみの収集日に、所定の場所にごみを排出したが、紙おむつが収集されず、違反の旨のシールを貼られて放置された。そのため、近所から非難されるなど大変な迷惑を被っている。区のホームページをあらためて確認してみると、「燃やすごみ」として、紙おむつは対象として明記されている。到底納得できないので、申立てをしたい。

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、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に従い、個人情報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

○ 桃原慎一郎 元東京都選挙管理
委員会事務局長

高見之雄 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220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4年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
(期間 令和4年4月1日～令和5年3月31日)

令和5年7月 発行

印刷物作成番号
2023-7-2106

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。