

令和5年度

新宿区区民の声委員会
運営状況報告書

期間 令和5年4月1日～令和6年3月31日

令和6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	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

令和5年4月1日から令和6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35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11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、健康部及びみどり土木部に関するものが各2件、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各1件あったほか、都市計画部及び環境清掃部の二つの部にわたる内容のものも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24件あった。所管部別では、福祉部に関するものが10件と最も多く、次に健康部が3件、地域振興部、みどり土木部、環境清掃部及び都市計画部に関するものが各2件、総務部、子ども家庭部及び教育委員会に関するものが各1件あった。

(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		1 1
内 訳	都市計画部及び環境清掃部に関するもの	1
	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	2
	健康部に関するもの	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		2 4
内 訳	総務部に関するもの	1
	地域振興部に関するもの	2
	福祉部に関するもの	1 0
	子ども家庭部に関するもの	1
	健康部に関するもの	3
	みどり土木部に関するもの	2
	環境清掃部に関するもの	2
	都市計画部に関するもの	2
	教育委員会に関するもの	1
3 区民の声委員会の所管外・その他のもの		0
合 計		3 5

(表2) 所管別苦情申立書受付状況

所 管 部	件 数	内 容
都 市 計 画 部 環 境 清 掃 部	1	○隣地の空家を特定空家に指定することについて
総 務 部	1	○附属機関（審議会等）、協議会及びその他会議等の開催の事前広報と会議議事録、資料のホームページでの公開について
地 域 振 興 部	1	○地域コミュニティ課職員の接遇態度について
福 祉 部	2	○生活福祉課職員の不適切な対応について ○障害支援区分認定調査への不満及び同認定通知が例年よりも遅かったことについて
健 康 部	2	○衛生課職員の高圧的な態度等について ○違法民泊事業者への対応について

みどり土木部	2	<p>○みどり公園課職員の職務怠慢並びに区が公図に反する土地売買を行なったこと及びこれにかかる資料の不適切な管理について</p> <p>○若松河田駅と曙橋駅周辺のポイ捨て及びそれらの駅近傍の公園へのごみ箱の設置について</p>
環境清掃部	1	<p>○J R 新宿駅新南口前のごみの散乱について</p>
都市計画部	1	<p>○「マンション管理適正化推進計画」が策定されていないことにより固定資産税の減税措置が受けられないことについて</p>
合 計	1 1	

(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	11
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	1
合 計	24

(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
令和5年度	11	24	0	35

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11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1件、調査の必要がないと認める事情が判明したために調査を中止したものが1件、申立が取り下げられたものが1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3件あったほか、次年度に処理を持ち越したものが5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3件についてその内容を見ると、行政への要望事項を含むものが1件、行政の対応に不備がなかったものが2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		3	
	(1) 勧告・意見表明をしたもの	0	都市計画部及び環境清掃部 福祉部1、みどり土木部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	1	
	(4) 行政の対応に不備がなかったもの	2	
2 調査しない旨を通知したもの		1	
	(1) 利害関係を有しないものからの申立て	0	みどり土木部
	(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	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		1	健康部
4 苦情申立てが取り下げられたもの		1	環境清掃部
5 調査等の継続中のもの		5	総務部1、地域振興部1、福祉部1、健康部1、都市計画部1
合 計		11	

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

都市計画部・環境清掃部

2 苦情申立ての趣旨

申立人は、隣家（以下「当該建物」という。）の管理等の状況が不適切な状態にあり、衛生上及び建築物の安全上の問題があるとして、新宿区都市計画部建築調整課及び環境清掃部ごみ減量リサイクル課（以下「所管課」という。）に対して、建物の管理状況について相談を行っていた。

その後も管理等の状況が改善されないことから、区民意見システムにより、空家等対策の推進に関する特別措置法に規定する特定空家に該当するとの判断を求めている。

これに対して所管課の回答が空家には該当しないとの内容であったことから、申立人は、所管課が責務を果たしていないとしてその是正を、及び回答文の発出者である区政情報課長の懲戒処分を求めて当委員会に苦情を申立てたものである。

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った。

ア 所管課は、令和元年12月以降、当該建物の管理が不適切であるとの近隣住民からの苦情等を受け、申立人が当該建物の所有者と指摘する人物（以下「A氏」という。）に対する直接的な指導、連絡文書の投函などの間接的な働きかけを断続的に実施し、A氏が当該建物に出入りする状況を把握している。これを踏まえて、A氏が事実上の管理者に該当する人物であることを確認している。

さらに、令和4年度から申立人からの要請を受け、以下の点について現地の実地確認を行い、所管課による当該建物の管理居住実態に関する事実確認等の状況を把握している。

- ① 当該建物の現況及び管理等の状況
- ② 当該建物の位置関係
- ③ 当該建物の登記関係

④ 当該建物に関する衛生状況、建築物としての安全性等の状況

イ 所管課は、上記アで把握した現地の状況、所管課職員の対応経過、当該建物に関する登記、住民登録等の事実確認状況を総合的に判断し、当該建物については空家等関係法令に定める空家と認められないことから、特定空家には該当しないものと判断している。

ウ 所管課は、区民意見システムによる意見に対する回答を実施するほか、上記ア及びイの対応を実施する中で、申立人からの苦情、意見、問合せ等に対応した。

エ 一方、申立人からの聞き取り内容は次のとおりである。即ち、当該建物が空家であることは、隣家に居住して常時状況を見ていることから、事実把握しているものであり、所管課の主張する管理者と認められる者は存在しない。

所管課の対応は、空家等関係法令や空家等対策計画に則ったものではなく、更に区民意見システムの意見に対して事実と反する回答を行うなど、職務怠慢というほかない。

近隣住民として衛生上の問題、建築物の安全上の危険に直面していることから、空家に関する適切な対応を一刻も早く図るべきである。

(2) 結論

ア 所管課の対応は、実地及び公的記録に関する事実確認として空家等関係法令に定めるところに従った適切なものと認められる。

特に、当該建物が特定空家に該当するとの判断の前提となる、そもそも空家に該当するか否かの判断に関する重要要素である、常時居住または出入りし、管理者と認められる者の存在の確認については、適切な手段が講じられたものと認められる。

具体的には、関係者（A氏）に対する所管課の各部署の事実確認は、登記簿などの公的な情報の確認を行ったほか、特定の人物が当該建物の管理を行っているかどうかについて把握が行われている。

いずれの点についても、管理者とみなされる者についての確認は、『特定空家等に対する措置』に関する適切な実施を図るために必要な指針（ガイドライン）」で示された方法に沿って、登記情報など公的記録を確認するとともに、所

管課において電話、訪問など事実行為としても併せて実施されており、手続としても適切であったものと認められる。

また、当該建物は登記されていない物件であるが、この点を踏まえ所管課は土地所有者に対して、未登記かつ権利関係や管理等の形態が不明確である建築物についての管理責任の有無をどのように判断しているか、面会により確認を行い、当該建物についての管理責任の認識、管理者と認められる者であるA氏の関与実態を直接確認している。

これらの事実確認は、いずれも空家等関係法令の定めるところに従い、適切に実施されたものと認められ、所管課がこの結果を総合的に勘案し、管理者と認められる者の存在を理由として当該建物が空家に該当しないものと判断していることは、不適切な対応とは認められない。

イ 所管課における申立人の区民意見に対する回答については、所管課の事実確認によると、当該建物は空家と認められないことから、特定空家に該当するとの判断などの対応が困難であり、管理が不十分と認められる樹木繁茂について指導を継続する旨を説明したものである。

これらの対応は、上記アで指摘した事実確認の結果等によるものであり、区民に対する説明として問題があったものとは認められない。

他方、特定空家に直接は該当しないにせよ、当該建物が未登記物件であり、管理者と認められるA氏の管理状況を勘案すると、申立人が隣家の状況に日常生活上の強い不安を覚え、所管課に対して実効を伴う対応を求めることについては、十分に理解できるものである。

所管課においては、本申立ての経緯を踏まえ、空家としての対応が困難であることについて十分な説明を尽くすとともに、申立人の日常生活上の不安の軽減に向け、所管課が把握している樹木繁茂の管理状況を含め所管課の所管事務として可能な範囲で、今後も引き続きA氏に対する指導、助言等を継続して行っていくことを要望する。

なお、職員の懲戒等の処分に関して、当委員会は法令上、条例上の権限及び所掌事務を有しないため、今回の調査の対象としていない。

(事例2) ※本事例は、令和4年度に申し立てられ、令和5年度に処理したものである。

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、令和5年2月、マイナンバーカードの受け取りに関する問い合わせのため、戸籍住民課記録係（以下「所管課」という。）に架電した際、電話がつながらない状態で音声ガイダンスもなく長く待たされ、ようやくつながった後も、電話口で対応した所管課の係長は、名前も名乗らず面倒くさそうな態度で申立人の問い合わせに答え、最後に申立人が礼を言い終わらないうちに音を立てて受話器を置くなど、失礼極まりない態度であった。そのため、申立人が再度、所管課に架電し、電話口に出た所管課の係員（以下「係員」という。）に対し、先程の対応のひどさについて苦情を言いたいので上司に代わるよう求めたところ、係員は申立人の名前と電話番号を確認したうえで、後日連絡することを約した。

ところが、申立人の名前や電話番号を聞いておきながら、その後、所管課からは連絡がない状況が続いているので、係員において、どのように報告がなされ処理されたのかを確認したい。

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 申立人は、令和5年2月、マイナンバーカード（以下「マイナカード」という。）を代理で受け取る場合の必要書類について問い合わせるため、所管課に架電したが、当時、マイナカードの問い合わせや住所異動等の手続の繁忙期が重なり、かかってきた電話をすぐに取り上げることができないほど混雑していたため、申立人からの電話も5回目ほどでようやくつながるといった状況であった。

イ 電話口で対応した係長は、申立人の問い合わせに対し、マイナカードを代理で受領するために必要な書類について回答した。このとき、係長は、問い合わせ内容について必要な回答を行ったと考え、電話口での接遇に対して申立人が不満を持ったことは認識していなかったが、申立人からの再度の架電や本件申立てにより、当時の対応が不適切であったことを認識した。

ウ 申立人は、係長のかかる態度に憤慨し、再度所管課に架電し、電話口で対応した係員に対し、先の対応に苦情を言いたいので上司に電話を代わってほしい、失礼な態度をとった当人とは話したくないので上司と話したい、今が繁忙であるなら今日中でなくてもよいので改めて連絡してほしい旨伝えたところ、係員は、申立人の名前と電話番号を確認のうえ、追って電話連絡することを伝えた。

エ その後、係員は、係長に対し、申立人からの電話の内容及び係長本人とは直接話したくないとの意向であることを伝えるとともに、申立人の名前及び電話番号を記載したメモを渡した。

オ 係長は、係員からの報告を受け、申立人の意向は理解したものの、現場の責任者として、まずは自分が謝罪したいと考え、自ら申立人に架電するつもりでいたが、その後、他の電話対応等の業務に忙殺され、折り返しの電話をしないまま、申立人への連絡を失念した。

カ 本件苦情申立てを受け、令和5年4月、所管課課長（以下「課長」という。）は、本件に関する謝罪のため、申立人に架電し、対面での謝罪を申し入れたところ、申立人は、対面での謝罪までは必要はないが、本件のその後の経緯について書面にて説明してほしいと要望した。

キ これを受け、課長は、同年同月、「新宿区戸籍住民課あてにいただいたお電話への対応について」と題する書面にて、経緯を説明するとともに、係長の電話対応に不適切な対応があったこと及び折り返しの架電を行わなかったことについて、改めて謝罪した。

ク 申立人は、当該書面を受領し、所管課からの書面による謝罪を受けたが、本件苦情申立ては維持することを希望しており、その理由は、申立人から係員に対し、係長とは直接話したくないので上司から電話してほしいと伝えたにもかかわらず、その報告を受けた係長は、申立人の意に反して自身で処理することで上司に報告せず、しかもその後、折り返しの電話もせずに放置したことには、本件を揉み消そうとする隠蔽の意図を感じるのでは納得がいかないから、とのことである。

(2) 結論

ア マイナカード受領の手続について電話で問い合わせた申立人に対し、係長の

対応が不適切であったことは係長本人も認めており、当該事実関係に争いはない。この点、当時の所管課の状況として、年度末の繁忙期という時期的な要因に加え、マイナカードに関する問い合わせが重なり、所管課の職員は対応に追われて、かかってきた電話をすぐにとることもできないほど多忙を極めた状況であったことがうかがえる。しかしながら、職員は、区民等からの問い合わせに対し、殊に電話においては顔が見えないからこそより丁寧な対応を心掛けるべきであることはいうまでもなく、長いコールの後は待たせたことを詫げる、最初に所属や名前を告げる、切る際にはあいさつするなど、電話対応における基本的なマナーというべきものであり、如何に多忙を極めていたからといって、本件のような不適切な対応は許されるものではない。

その後、係長の当該対応に関して、上司である課長が口頭及び書面にて謝罪していることは、この点を率直に認めるものとして、それ自体は評価できるものと思料するが、引き続き職員の指導を徹底するよう望むものである。

イ また、本件が課長に報告されず、申立人の要望が伝わっていなかったことについては、係員が係長に直接報告したこと、及び、係長が自身で対応するとして課長に報告しなかったことに起因するので、これらの点について検討するに、まず、係員が自ら直接課長に報告しなかったことは、組織における一職員の対応として不適切であったとまではいえないと思料する。しかし、その後、係長が自らの判断で申立人の希望に反する対応をとろうとしたこと、そのうえ折り返し電話することも失念して架電せず放置したことは、不適切であったというほかない。この点、申立人の主張するように、係長の意図として、本件を揉み消し隠蔽しようとの意図があったとまでは言い切れないものの、当該状況に鑑みるならば、そのように申立人が感じたとしても無理からぬことである。当委員会としては、今後、本件のようなことが繰り返されないよう、職員の電話対応等につき引き続き適切な指導が行われることを要望する次第である。

ウ なお、混雑時に音声ガイダンス機能を付加することについてはできる限り前向きに検討されることを期待する。

資料2 苦情・相談等の事例

1 業務執行に関する苦情・相談

○ 戸籍住民課に住民票を取りに行ったところ、全ての整理券の発券機に白いカバーが掛けられ、「フロアにいる職員にお声かけ下さい」との張り紙がされていたが、なぜ発券機が使用できなくなったのかの説明もなく、いずれの職員にも尋ねる人の列ができていて、とても効率の悪い対応だった。

また、周囲に大勢の人がいるのにもかかわらず、大きな声で本籍地を尋ねられた。個人情報聞き出す場合は、相応の配慮が必要ではないか。

○ 高齢者の独居用の区民住宅に住んでいるが、隣に外国籍の人と思われる若い人が多数出入りし、大声で話したりしている。このため、住宅課に相談に行ったが、「静かにして下さい」といった紙が貼られただけである。不正なことをやったら出ていってもらうという決まりがあるのに、この違反状態を見過ごしたら、なし崩し的に他にも波及する可能性がある。

○ 自分は80歳近くで区営住宅に住んでいるが、収入制限があるのにもかかわらず、家族3人で働いていて遥かに収入が超えている人や、車を2台持っている人が、既得権益で20年も30年も区営住宅に住み続けていることに納得がいかない。

また、生活が厳しくて公営住宅に入りたい人が沢山いるのに、自分の住んでいる区営住宅では、3部屋位ずっと空いていることにも納得がいかない。

○ 障害を持っている孫が4月から小学校に上がる。支援学級では難しいので、支援学校への入学を昨年5月から区の教育委員会にお願いしていたが、支援学級に決定したと言われてしまい変更してくれない。

このため、今年の2月に愛の手帳を取得したところ2度(重度)であったため、再度変更を申し入れたが受け入れてもらえなかった。

2 職員の対応に関する苦情

○ 今年度から担当のケースワーカーが交代したが、その新しい職員に近隣トラブルについて相談をしようと架電しても、現在出張中であるとか、ただいま席を外しているなどの理由から、容易に接触することができない。

そこで、折り返し電話をもらいたいと別の若い職員に伝えたが、一向に電話がかかかってこないため、再度こちらから電話したところ、当の職員は忙しくて電話ができなかったと

言い訳をした。今日も電話を貰う約束になっていたが、未だに電話がかかってこない。

- 単身、高齢の身体障害者で介護サービスを利用しているが、担当のケアマネージャーに問題があり、その指導を高齢者支援課をお願いしても一向に改善されない。また、訪問診療の医者に体調不良を訴えても、この程度なら大丈夫と言って、親身に寄り添ってくれない。高齢者総合相談センターの職員や保健センターの保健師にも体調不良などを相談しているが、まともに対応してくれない。不条理の積み重ねで、これからどうすればいいのか。

3 区への要望・意見

- 年金を年180万円しかもらっていないのに、事情いかんにかかわらず介護保険料を年10万円も引かれる。死ねと言っている訳ではないが、それってどうなのと思っている。

区の予算を見てみると多くの余剰金が出ており、区民を救済するために独自の取組をすべきではないか。

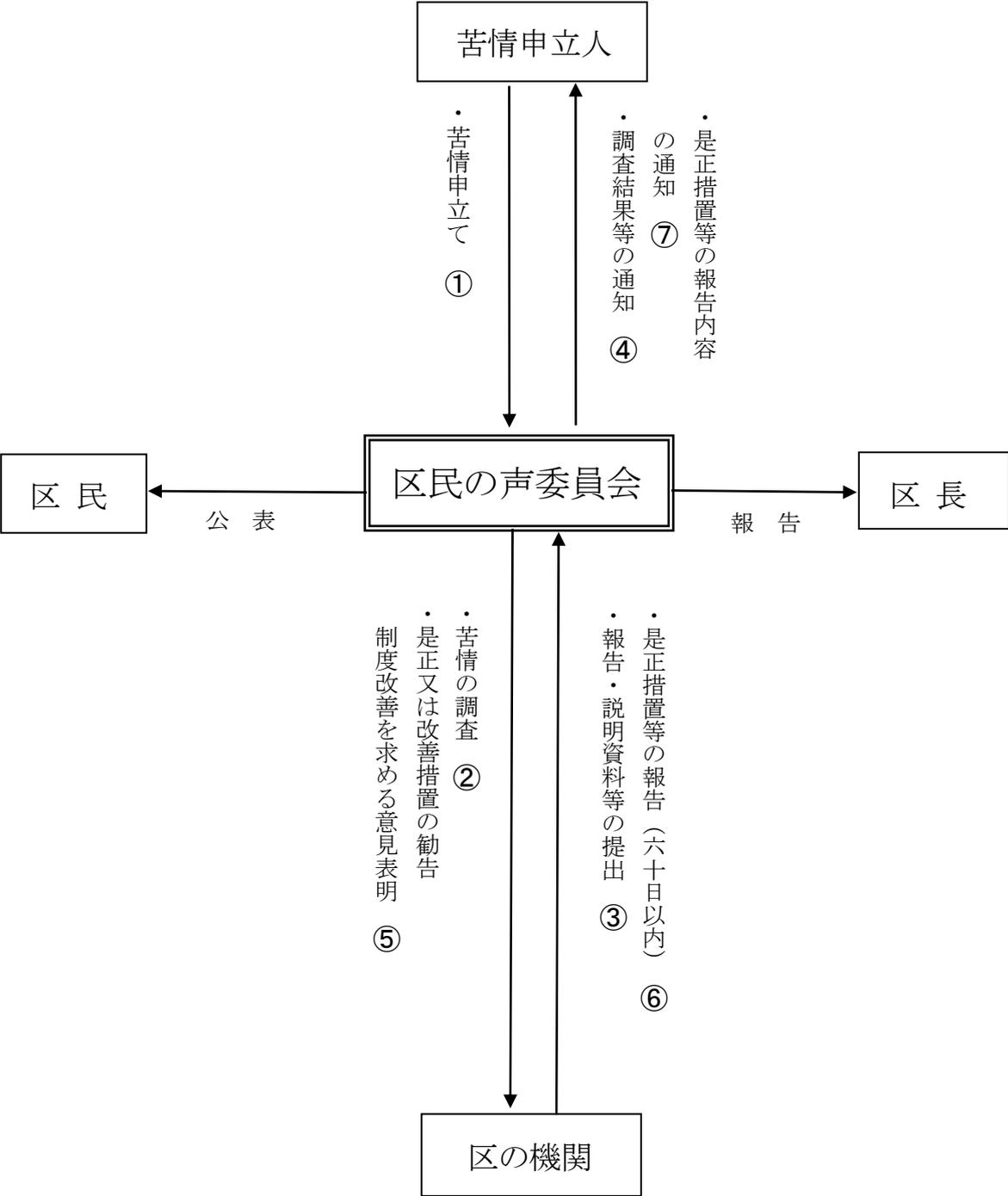
- 区内で引っ越しをしたが、部屋の後片付けがある関係で、区に転居届を出す前に郵便局に転送届を出しておいた。そして今日、区に転居届を出しに行ったところ、区からの郵便物は転送先には配達されず、発送元の区に戻ってくる仕組みになっている旨を知らされた。その理由を職員に訊いたところ、第三者が本人になりすまして勝手に郵便局に転送届を提出して、郵便物を騙し取ることを防ぐためだと説明された。

それはそれで一理あると思うが、そうすると、私は一定期間、区からの郵便物を受け取れないという不都合が生じることになる。私宛にどこの部署がどのような文書を発送しているか分からない以上、問い合わせることもできない。このような戻り郵便物を一元的に管理して、再発送する部署はないのか。もしないのであれば、転居届が区のデータベースに反映された後には、改めて該当する戻り郵便物を再発送するルール作りを全庁的に構築してもらいたい。

4 苦情申立ての方法等に関する問い合わせ

- 健康部から乳幼児健康診査のクーポンが届き、同封の医療機関リストに登載されている病院を受診しようとしたところ、同病院で生まれた乳幼児でなければ受けられないと言われた。後日、健康部に相談したところ、担当者は同病院に問い合わせをしてくれたものの、結局、受診できないことには変わりはなく、担当者からは健康部としてはこれ以上の対応は無理であると言われた。そこで、区民の声委員会から同病院に対して行政指導を行ってほしいが、そのような内容の申立てを行うことは可能か。

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、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57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

○ 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、210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324.5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5年度新宿区区民の声委員会運営状況報告書
(期間 令和5年4月1日～令和6年3月31日)

令和6年7月 発行

印刷物作成番号

2024-06-2106

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。

