

## 監査事務局都民の声窓口寄せられた都民の声 (平成29年4月分)

### ● 受付件数と区分

提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
—	—	5件	1件	—	—	—	6件

※上記区分の定義

- 提言 : 施策の未実施や不十分さ等について、新たな施策の実施や既存の施策の改善策を具体的に提示し、その実施を求めるもの。
- 意見 : 施策や職員の行為についての激励・感謝、評論・感想等で、一般的な都政や知事発言等に対する賛否や批判を含むもの。
- 苦情 : 施策の実施又は未実施等に伴う被害等の不都合や職員の対応への不満を申し立てるもの。また、その是正、補償、陳謝等の救済を求めるもの。
- 要望 : 施策の未実施や不十分さ等について改善を求めるもので、改善の方法等について言及されていないか、あるいは抽象的なもの。
- 相談 : 困りごとについて判断の指針や助言、またはそのために必要な情報や対話を通じて求めるもの。
- 問合せ : 施設の所在地、事務所の所管部署、施策の内容や手続など知りたい点を明示して尋ねるもの。
- その他 : 都政運営とは直接関係のない事象に関する苦情・要望・提言・意見で趣旨等不明の訴え等を含むもの。

### ● 寄せられた都民の声と対応事例

- ① 都営住宅では、犬猫の飼育が禁止されているはずだが、多くの団地で飼育されている。担当部署に是正を求めたが、居住者に居住ルールの徹底を求めるチラシを配布するだけだ。  
担当職員の職務怠慢について住民監査請求をしたい。(苦情)

#### 【対応】

「住民監査請求の手引」を案内し、住民監査請求の対象は財務会計上の行為であり、職員の身分に関することについては対象としないことを説明して、ご了解をいただいた。  
また、都市整備局の都民の声の窓口を紹介した。