

# 監査事務局都民の声窓口寄せられた都民の声

(月報:平成30年4月分)

## ● 受付件数と区分(監査事務局受付分)

提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
—	—	2件	1件	—	2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。

## ● 監査事務局に寄せられた都民の声と対応事例

### 【問合せ】 監査報告書に記載されている指摘の発生原因について

監査報告書では、同様の指摘が繰り返されているが、その原因は次の2点ではないか。

- ①監査で取り扱う契約情報については網羅的に収集されていない。
- ②監査対象局に対する研修が行き届いていない。

### 【対応】

このたびは、監査報告書に記載されている指摘の発生原因についてお問い合わせをいただき、ありがとうございます。

契約情報など監査に関する情報の収集に当たっては、監査対象事業所数、契約件数、各局の事務・事業におけるリスクの重要度等を考慮し、抽出により実施し、事務・事業の全体像や特性を的確に把握できるよう努めているところです。

また、監査事務局では、監査対象局との連絡会で、主な指摘事例の紹介を行っているほか、今般分かりやすく全面改訂した「監査指摘・改善措置事例集」を全庁に配布し、周知を図っております。

今後とも、都民の期待に応えられるよう、事務の進め方の是正・改善を全庁に促してまいります。