

# 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7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
—	—	4件	1件	—	3件	—	8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

### 【提言】 措置状況報告に関する『広報東京都』の記事について

東京都広報7月号に措置状況報告に関する記事として、学校法人や社会福祉法人から過大交付金が返還された内容が掲載されているが、「過大交付金が返還された」ということは、すごいことであり、監査事務局はたいしたものだ。しかし、記事の見出しが「事務が改善されました」と記載されており大変わかりづらい。見出しはわかりやすくしてほしい。

### 【対応】

このたびは、措置状況報告に関する『広報東京都』の記事についてご提言いただき、ありがとうございます。

『広報東京都』に記事を掲載する際には、都民の方々の理解が得られるよう、より分かりやすく、読みやすい見出し・記事内容や表現を心がけ、都民の立場に立った情報提供を推進してまいります。