

平成 29 年度第 2 回行政監査結果報告書（概要）

第 1 監査実施概要

I 監査テーマ（P 1）

「広聴について」

II 監査テーマ選定の趣旨（P 1）

区は、いたばし No.1 実現プラン 2018 に基づき、区政経営の活性化と区民サービスの向上に取り組んでいる。“東京で一番住みたくなるまち”の実現に向け、区民から信頼され、開かれた区政を推進するためには、区民の声に耳を傾け、区政に反映することが必要である。

そこで、平成 29 年度第 2 回行政監査では、区民の意見、要望等について、どのように集めているか、迅速・適切に対応しているか、どのように施策に生かしているかなどの観点から検証を行った。

III 監査の着眼点（P 1）

- 1 区民の意見・要望等をどのように集めているか。
- 2 区民の意見・要望等に対し、迅速・適切に対応しているか。
- 3 区民の意見・要望等をどのように施策に生かしているか。

IV 監査対象及び監査対象課（P 1）

1 監査対象

監査対象となる課に関わる「区長への手紙」、「モニター調査」、「区民と区長との懇談会」、「各種説明会」等、区民の意見・要望等を収集するもの

2 監査対象課

(1) 広聴事務を統括する課

政策経営部 広聴広報課

(2) 過去 5 年間に「区長への手紙」、「区民の声収集システム（CRM）」の件数が多かった課

区民文化部 スポーツ振興課

子ども家庭部 保育サービス課

資源環境部 環境課

土木部 交通安全課

教育委員会事務局 中央図書館

V 監査実施期間（P 2）

平成 29 年 6 月 28 日（水）から平成 30 年 1 月 12 日（金）まで

第2 監査結果

I 現況と課題（P 3）

- 1 広聴の意義と広聴活動（P 3）
- 2 区が行う広聴の概要（P 6）
- 3 各課の現状と問題点（P 27）
- 4 円滑な広聴活動を行うために（P 41）

II 検討・改善を求める事項（P 43）

着眼点1 区民の意見・要望等をどのように集めているか。

- 1 区民の声収集システム（CRM）について（P 18）

若い世代や声を上げることに消極的な区民の意見・要望等を収集するためには、スマートフォンの活用が有効であり、区民の声収集システム（CRM）の専用フォームについては、スマートフォン用に最適化していく必要がある。

着眼点2 区民の意見・要望等に対し、迅速・適切に対応しているか。

- 1 広聴の考え方や処理方法の周知・徹底について（P 27）

広聴広報課は、広聴の考え方や処理方法について、所管課に対し引き続き周知・徹底を図るとともに、周知・徹底した目的や内容のとおり所管課が取り組んでいるか、確認していく必要がある。

着眼点3 区民の意見・要望等をどのように施策に生かしているか。

- 1 「所管課への区民からの意見等」の内容把握について（P 19）

区民の声収集システム（CRM）で寄せられた「所管課への区民からの意見等」についても、業務点検や業務の見直しを行う際の参考資料として活用できるよう、「区長への手紙」と同様に全庁的に内容を把握する必要がある。

- 2 刊行物「区民の声」の発行について（P 28）

刊行物「区民の声」は、区の広聴活動を取りまとめた唯一の刊行物であり、各所管課が区民の意見・要望等を施策に生かすための重要な資料の一つであるため、早期に作成し、公表する必要がある。

Ⅲ 総括意見（P44）

○ いつでも、どこでも、誰でも参加が可能な広聴制度の条件整備について

区民が意見・要望を表明するに当たり、いつでも、どこでも、誰でも参加が可能なユニバーサルデザインの考え方に基づく条件整備が重要である。

区長への手紙による提案、区民と区長との懇談会への参加、その他の区政への参画に際して、高齢者、障がい者、子育て中の女性、勤め人などが関与しやすい条件設定について、区の積極的なアプローチが必要である。

併せて、十分な情報提供を行う広報活動の充実も求められる。

○ 「もてなしの心」を持った広聴活動について

全ての職員が「もてなしの心」を持って広聴活動を行い、区民の意見・要望等に対して、十分な検討を重ねたうえで、丁寧な回答を行うことが重要である。

広聴は、区民と区長とのコミュニケーションであり、区民にとって、区政に参加する権利行使の手段である。区民の意見・要望等について、区の事務事業を担当する職員は、謙虚な姿勢で対応し、決して自分たちの都合を押し付けるのではなく、区長の立場で判断を行わなければならない。区政に精通し、柔軟な状況判断のできる職員の育成が必要である。

なお、行き過ぎた苦情を繰り返す者に対しては、毅然とした姿勢で臨むべきである。

今後も、広聴活動が真摯な姿勢で行われ、区民と区との活発なコミュニケーションを通じて、多くの区民の声が区政に反映されることを望む。