

平成29年度 第2回

行政監査結果報告書

「広聴について」

板橋区監査委員

目 次

第 1	監査実施概要.....	1
I	監査テーマ.....	1
II	監査テーマ選定の趣旨.....	1
III	監査の着眼点.....	1
IV	監査対象及び監査対象課.....	1
V	監査実施期間.....	2
VI	監査委員による聞き取り調査.....	2
第 2	監査結果.....	3
I	現況と課題.....	3
1	広聴の意義と広聴活動.....	3
2	区が行う広聴の概要.....	6
3	各課の現状と問題点.....	27
4	円滑な広聴活動を行うために.....	41
II	検討・改善を求める事項.....	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。	43
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。	43
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。	43
III	総括意見.....	44
資料 1	46
資料 2	48

第1 監査実施概要

I 監査テーマ

「広聴について」

II 監査テーマ選定の趣旨

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

- 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

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

平成29年6月28日(水)から平成30年1月12日(金)まで

VI 監査委員による聞き取り調査

監査委員による対象課からの聞き取り調査は、平成29年8月2日(水)及び3日(木)に行った。

第2 監査結果

I 現況と課題

1 広聴の意義と広聴活動

(1) 広聴の重要性

板橋区（以下「区」という。）は、東京都板橋区区民参加推進規程第3条において、「区は、区民の経験、提案及び意見を区政に反映し、地域の課題を協働して解決していくため、区政に関する情報の公開及び提供に努めるとともに、多様な方法による区民参加の機会の提供に努めなければならない。」と規定している。

平成28年1月に策定された「板橋区基本計画2025」の中では、質の高い区民サービスを提供することを区政経営の方向性の一つに挙げている。質の高い区民サービスを提供するためには、区民のニーズや事務事業に対する評価を的確に把握する必要がある。

このことを踏まえて、区民のニーズや事務事業に対する評価を収集し把握する手段として、また、多様な区民参加の機会を提供するためにも、広聴の果たす役割は大きい。

一方、広聴広報課によれば、「広聴」とは、様々な手段を用いて広く区民の声を聴き、その中から多くの区民の共感を呼ぶ意見を吸い上げる活動であり、吸い上げた意見を区政課題の解決につなげ、聴いて発信する広聴広報サイクルを築く土台となるものであるとしている。

本監査においてヒアリングを行った所管課の多くは、「広聴」とは、区民の意見・要望を聴き、区民のニーズを把握し、区政に反映させていくことであると捉えている。

広聴は、区民と区政とをつなぐ重要なコミュニケーションの手段となっており、区は、様々な広聴活動を通じて、区民の意見・要望等を広く収集し、迅速かつ的確に対応していく必要がある。

そのためには、広聴によって得られた区民のニーズや事務事業に対

する評価を確実に区政に反映させる取組が必要であり、広聴に関わる一連の活動をシステムとして捉え、組織的に対応していく必要がある。

区が「東京で一番住みたくなるまち」を目指し、区民満足度を高めていくためには、区政を取り巻く環境の変化や区民のニーズを冷静にかつ客観的に捉え、職員一人ひとりが区民の声に謙虚に耳を傾けるとともに、「もてなしの心」による区民本位の区政を実現していかなければならない。

(2) 広聴活動

広聴は、様々な広聴活動によって、全庁的に全ての課で行われている。

広聴が、区民にとって利便性の高い方法で行われているかについては、常に検証していく必要がある。

区が行っている主な広聴活動は、図表1のとおりである。

図表1 主な広聴活動

個別広聴	区長への手紙、区民の声収集システム(CRM ¹)、窓口、電話、郵便、FAX、メール、意見箱等
集団広聴	区民と区長との懇談会、区政を区長と語る会、区民説明会等
調査広聴	いたばし・タウンモニター、いたばし・eモニター、アンケート調査等

図表1の主な広聴活動とは別に、開かれた区政をより一層推進するために、区民からの意見募集方法の一つとして、パブリックコメント制度を平成15年10月から実施している。

これは、区の総合的な計画の策定等を行う過程において、広く区民に素案を公表し、計画等に区民の意見を反映させるために実施してい

¹ CRMとは、Customer Relationship Managementの略で、利用者とのやり取りを管理する手法をいう。

る制度で、平成 26 年度は 16 案件、平成 27 年度は 26 案件、平成 28 年度は 7 案件について実施された。

広聴は全庁的に行われているが、今回の監査対象として、広聴事務を統括する課である広聴広報課を選定するとともに、過去 5 年間に寄せられた「区長への手紙」の受付件数及び区民の声収集システム（CRM）を通じて寄せられた「所管課への区民からの意見等」（相談・問合せを除く。）の受付件数が多かった 5 課に絞って監査を実施した。

なお、広聴広報課を除く監査対象課において、平成 28 年度に行った広聴活動は、図表 2 のとおりである。

図表 2 監査対象課における広聴活動（平成 28 年度）

スポーツ振興課	保育サービス課	環境課
区長への手紙 区民の声(受付・処理票) 区民の声収集システム(CRM) 窓口 電話 アンケート調査 区民説明会	区長への手紙 区民の声(受付・処理票) 区民の声収集システム(CRM) 窓口 電話 アンケート調査 区民説明会 嘆願書 ※ 保健福祉オンブズマン 児童福祉施設等における苦情解決制度	区長への手紙 区民の声(受付・処理票) 区民の声収集システム(CRM) 窓口 電話 F A X メール ボランティアとの意見交換会
交通安全課	中央図書館	
区長への手紙 区民の声(受付・処理票) 区民の声収集システム(CRM) 窓口 電話 アンケート調査 意見箱 いたばし・タウンモニター いたばし・eモニター 町会連合会対区要望	区長への手紙 区民の声(受付・処理票) 区民の声収集システム(CRM) 窓口 電話 F A X アンケート調査 意見箱 区民説明会	

※ 嘆願書

保育園入所申請書に添えられていた家庭状況説明書のうち、区長へ宛てた要望、意見、苦情等、区への改善検討内容が記載されているものである。

2 区が行う広聴の概要

(1) 区長への手紙

① 目的と沿革

区は、区民から区長に寄せられた意見・要望等に対し、的確に区政に反映し、区民満足度の向上に資することを目的として、昭和 55 年から「区長への手紙」を実施してきた。

平成 27 年 2 月には「区長への手紙実施要綱」が定められ、事務処理の統一化が図られた。

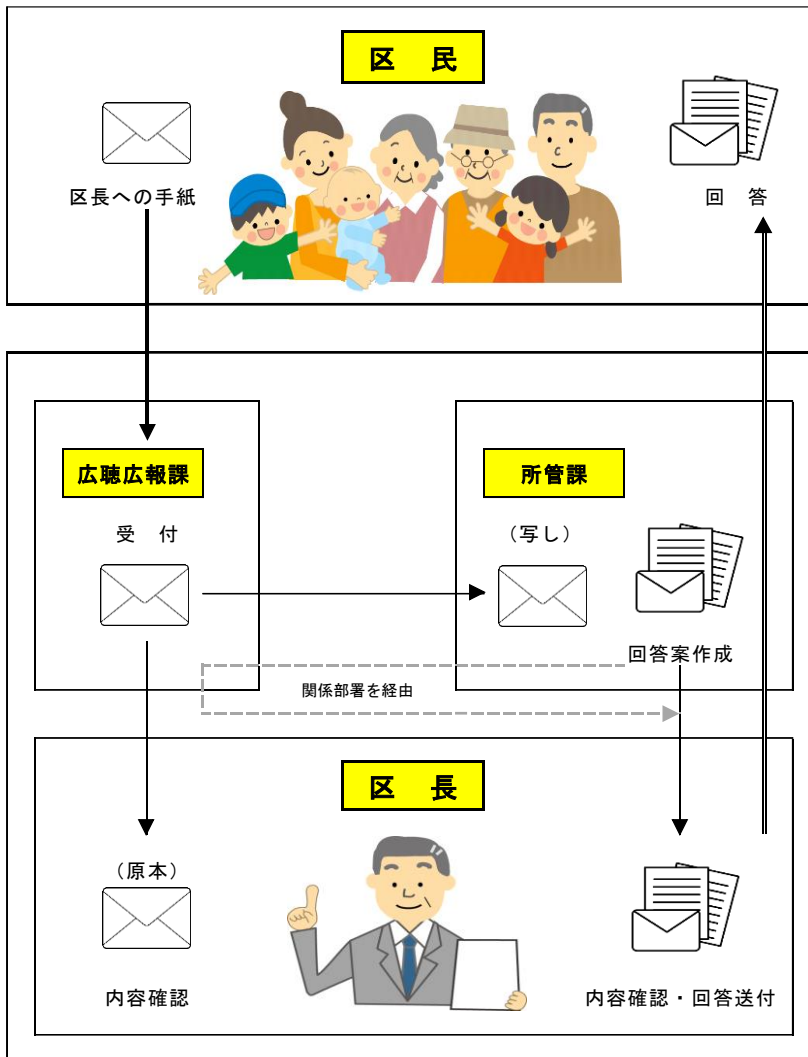
「区長への手紙」の専用様式は、区役所 1 階案内窓口をはじめ、区民事務所や地域センターなど 85 か所の窓口に設置されている。

「区長への手紙」は、専用様式に限らず、任意の用紙でも送付することができるが、平成 22 年 3 月からは手紙だけでなく、板橋区公式ホームページ上からメールで送信することもできるようになった。

また、専用様式で郵送した場合の郵送料については、料金受取人払となっており、送付者に郵送料はかからない。

「区長への手紙」イメージ図は、図表 3 のとおりである。

図表3 「区長への手紙」イメージ図



② 受付状況

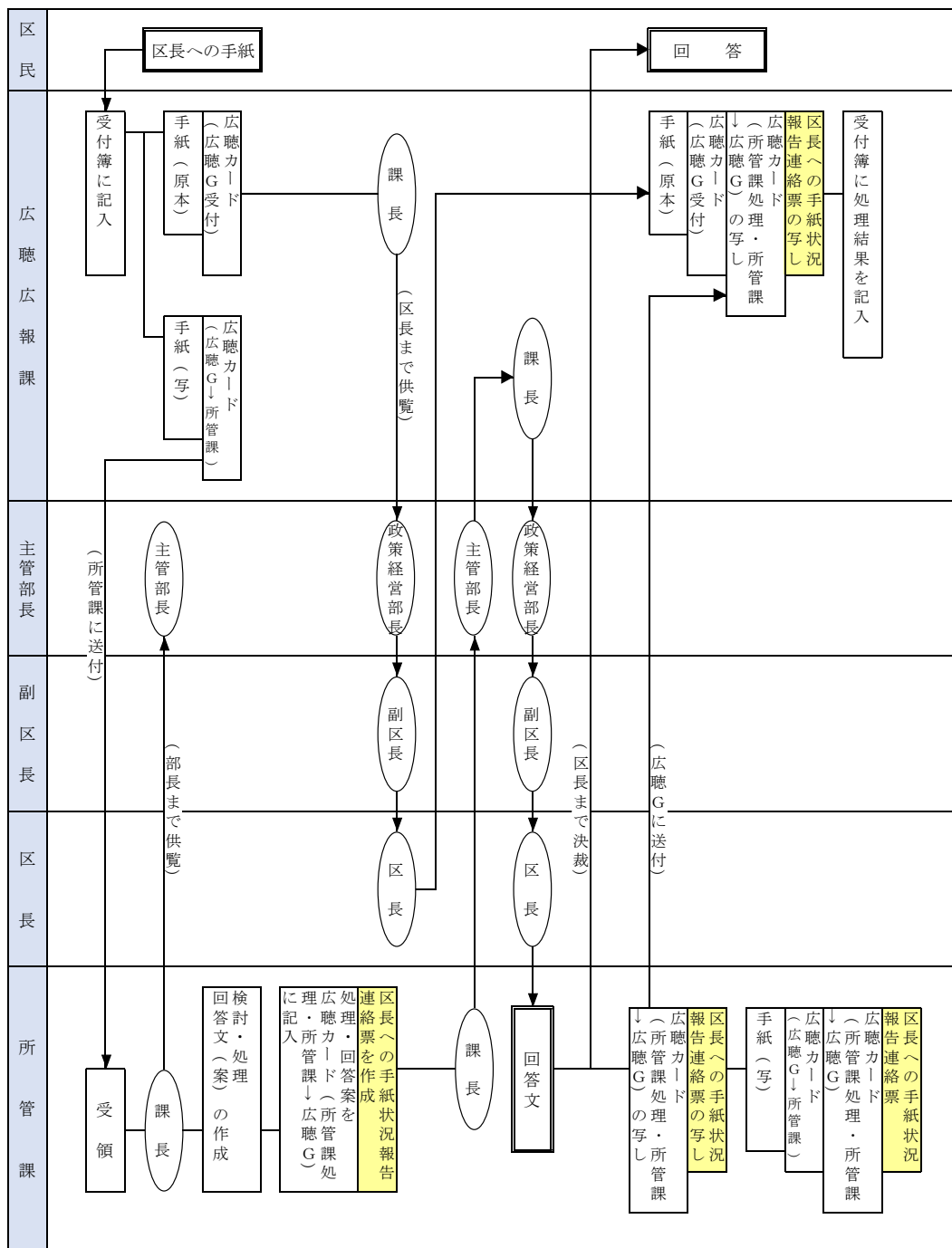
区民から区長宛てに寄せられる「区長への手紙」は、区の広聴機能の根幹をなすものであり、区長自らが一通一通必ず目を通して

いる。「区長への手紙」は、広聴広報課で受付した後、所管課へ送付し、2週間以内に区民へ文書等により回答しており、所管部が複数にまたがる場合は、広聴広報課が取りまとめて回答している。

回答するに当たっては、送付する前に区長が回答文を全件確認し、区長名で回答している。

「区長への手紙」処理手順概略図は、図表4のとおりである。

図表4 「区長への手紙」処理手順概略図



※ この図表は、平成26年度版「区民の声」に掲載の「区長への手紙処理手順概略図」に、平成29年4月20日付で新たに作成することとなった「区長への手紙状況報告連絡票」を追加したものである。

「区長への手紙」の受付件数は、図表5のとおり、平成26年度は895件、平成27年度は970件、平成28年度は864件であった。

内容別に受付件数の推移を見ると、多少の相違はあるが、要望及び意見が多く、次いで苦情が多くなっている。

図表5 「区長への手紙」の年度別受付件数 (単位：件)

区分	要望	意見	相談	苦情	問合せ	その他	合計
平成26年度	219	472	6	152	23	23	895
平成27年度	460	311	7	154	25	13	970
平成28年度	462	135	6	183	49	29	864

平成26年度から平成28年度までの3年間について、所管部別に受付件数を見ると、区民文化部、健康生きがい部（保健所）及び土木部が年間100件を超えている。

所管部別受付件数は、図表6のとおりである。

図表6 所管部別受付件数 (単位：件)

区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度
政策経営部	56	47	55
総務部	64	60	52
危機管理室	20	20	18
区民文化部	107	106	105
産業経済部	16	30	31
健康生きがい部(保健所)	107	124	100
福祉部	45	68	49
子ども家庭部	77	95	81
資源環境部	68	69	68
都市整備部	77	56	52
土木部	144	152	130
会計管理室	1	0	0
教育委員会事務局	96	125	116
選挙管理委員会事務局	1	4	2
農業委員会事務局	0	0	0
監査委員事務局	0	0	0
区議会事務局	8	12	5
他の官公署	8	1	0
その他の所管	0	1	0
合計	895	970	864

平成26年度から平成28年度までの3年間について、施策別に見

ると多少順位の変更はあるものの、生活に密着した施策が上位を占めている。

施策別受付件数の推移（上位5位）は、図表7のとおりである。

図表7 施策別受付件数の推移（上位5位）

順位	平成26年度	平成27年度	平成28年度
1	道路・交通対策 75件	道路・交通対策 91件	児童・保育 90件
2	児童・保育 72件	児童・保育 84件	職員の接遇・対応・人事 81件
3	職員の接遇・対応・人事 63件	学校・教育 70件	道路・交通対策 67件
4	保健・衛生 57件	環境保全 67件	環境保全 57件
5	学校・教育 56件	高齢者福祉 62件	公園・緑化 54件

また、受付件数が多い上位10課は、図表8のとおりである。

図表8 受付件数が多い上位10課

（単位：件）

平成26年度			平成27年度			平成28年度		
順位	所属	件数	順位	所属	件数	順位	所属	件数
1	保育サービス課	57	1	保育サービス課	62	1	保育サービス課	52
2	環境課	52	2	長寿社会推進課	59	2	みどりと公園課	50
3	みどりと公園課	43	3	みどりと公園課	52	3	環境課	48
	交通安全課	43	4	環境課	51	4	戸籍住民課	41
5	スポーツ振興課	42	5	交通安全課	50	5	広聴広報課	40
6	健康推進課	31	6	中央図書館	47	6	長寿社会推進課	32
	土木部管理課	31	7	スポーツ振興課	32	7	中央図書館	30
8	地域振興課	29	8	学校地域連携担当課	28	8	交通安全課	29
	中央図書館	29	9	戸籍住民課	26	9	工事課	28
10	住宅政策課	27		広聴広報課	26	10	スポーツ振興課	26
	人事課	27						

③ 処理結果

年度別の「区長への手紙」の処理結果をまとめると、図表9のとおりであった。

図表 9 処理結果

(単位：件)

区分	要望等に 沿えたもの	要望等に 今後沿えるもの	要望等に 沿えないもの	参考・検 討するもの	説明を行 ったもの	他官公署 や他機関 へ依頼	合計
平成 26 年度	15	30	86	431	333	0	895
平成 27 年度	50	50	132	424	314	0	970
平成 28 年度	29	69	76	349	341	0	864

この処理結果については、広聴広報課において分類している項目であり、広聴広報課が発行している刊行物「区民の声」に掲載され、区民に公表されているものである。

本監査の事前調査において、各監査対象課に平成 28 年度の処理結果について、改めて広聴広報課と同様の分類を求めた。

その結果、広聴広報課が分類した各項目の件数と監査対象課が分類した件数との間で、一部に大きな相違が見られた。

平成 28 年度処理結果分類の所管課と広聴広報課との相違については、図表 10 のとおりであった。

図表 10 平成28年度処理結果分類の所管課と広聴広報課との相違 (単位：件)

区分	要望等に 沿えたもの	要望等に 今後沿えるもの	要望等に 沿えないもの	参考・検 討するもの	説明を行 ったもの	他官公署 や他機関 へ依頼	合計
スポーツ振興課	10	5	0	10	4	1	30
(広聴広報課)	0	2	1	14	9	0	26
保育サービス課	10	1	5	5	31	0	52
(広聴広報課)	0	5	10	17	20	0	52
環境課	15	1	17	1	14	0	48
(広聴広報課)	1	4	5	17	21	0	48
交通安全課	1	10	7	0	8	3	29
(広聴広報課)	1	3	2	15	8	0	29
中央図書館	0	12	3	8	7	0	30
(広聴広報課)	0	2	4	11	13	0	30

受付件数の合計の相違については、広聴広報課と所管課との受付日の時差によるものと推測されるが、各課における分類件数の相違については、分類項目に明確な定義がなく、広聴広報課と分類方法

が共有されていなかったことが原因の一つであると推測される。

平成 29 年 4 月 20 日付『「区長への手紙」への対応について（通知）』²において、区民からの意見等は 1 件 1 件を区政の課題・重要課題として認識することと対応方針が示された。

さらに、回答案作成に当たっての注意点が示されているとともに、所管課が「区長への手紙状況報告連絡票」を作成し、回答案に添付して区長の決裁を受けることが新たに決められ、回答の方向性や処理結果を所管課と広聴広報課が共有することとした。

このことにより、今後は処理結果を共有できると考えられるが、読み手によって、回答の分類が変わらないように、担当者の回答ではなく、区として回答しているか十分確認する必要がある。

（2）区民と区長との懇談会

区は、情報公開と区民参加の視点をより一層取り入れた開かれた区政を推進するため、昭和 40 年 12 月から「区民と区長との懇談会」を実施してきた。



※平成 28 年度第 2 回富士見地区
(広聴広報課撮影)

これは、区長をはじめ区の幹部職員が地域に出て、直接区民と意見交換を行っているものである。

平成 13 年 10 月には、名称が「区長を囲む懇談会」から「区民と区長との懇談会」に変更され、従来以上に、区政の問題や地域的な課題について、区民の率直な声を聴き、可能な限り区政運営に反映させていくため、継続して実施してきた。

参加者は、ほとんどが町会からの推薦者であり、公募による参加者

² 46 ページ 資料 1 参照

は数人にとどまっているが、毎回多くの参加者があり、区民と区長とが直接意見交換できる貴重な機会となっている。

公募による参加者は、広報いたばし及び板橋区公式ホームページで募集している。

開催時間については、平日の昼間だけでなく夜間に行くなど参加しやすいように工夫されている。

懇談会の運営方法については、数次にわたる変更・改善等を重ねてきたが、現在は、地域の課題等の意見交換、地域からの活動報告、区からの情報提供の三部構成で実施されている。

内容については、板橋区公式ホームページや広聴広報課が発行している刊行物「区民の声」で公表されているが、テーマは特に設定せず、事前に参加者から提出された地域課題等について、意見交換を行っている。

意見交換では、区長自らが区民に対して回答や説明を行い、区民とのコミュニケーションを図っている。

また、地域からの活動報告については、町会の特色ある活動内容、PTA、民生委員・児童委員及び青少年健全育成委員会の活動等についての報告が活発に行われている。

「区民と区長との懇談会」活動状況については、図表 11 のとおりである。

図表 11 「区民と区長との懇談会」活動状況

区分	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
実施回数	6 回	6 回	5 回
うち夜間開催回数	1 回	1 回	2 回
参加者数	延べ 317 人	延べ 263 人	延べ 266 人
テーマ	地域の課題やこれからの区政についての意見交換	地域の課題やこれからの区政についての意見交換	地域の課題やこれからの区政についての意見交換
開催地区	第 1 回 板橋地区 第 2 回 志村坂上地区 第 3 回 常盤台地区 第 4 回 蓮根地区 第 5 回 下赤塚地区 第 6 回 徳丸地区	第 1 回 大谷口地区 第 2 回 舟渡地区 第 3 回 前野地区 第 4 回 成増地区 第 5 回 仲宿地区 第 6 回 熊野地区	第 1 回 清水地区 第 2 回 富士見地区 第 3 回 桜川地区 (中止) 中台地区 第 4 回 仲町地区 第 5 回 高島平地区

※ 平成 28 年度中台地区については、大型台風接近のため中止となった。

(3) 区政を区長と語る会

区は、「区民と区長との懇談会」を補完する事業として、平成 20 年 3 月から「区政を区長と語る会」を実施してきた。これは、テーマ別にその分野で活躍されている方や現場の状況をよく知っている方々



平成 26 年度区政を区長と語る会
(出典：板橋区公式ホームページ)

と、区長が直接語り合う場を設定したものである。

平成 26 年度は「あたたかい人づくりナンバーワン ～文化・スポーツによるにぎわい創出～」をテーマとして、区民側は板橋区体育協会理事・監事 15 名、区側は区長、政策経営部長、区民文化部長、教育委員会事務局次長、スポーツ振興課長及び広聴広報課長が出席して行われた。

平成 27 年度は「板橋区の魅力度アップ」をテーマとして、区民側は淑徳大学人文学部学生 15 名及び教授 1 名、区側は区長、いたばし魅

力発信担当課長及び広聴広報課長が出席して行われた。

平成 28 年度は、「あたたかい人づくり」・「元気なまちづくり」・「安心安全」の 3 つのテーマを柱とした議題が一段落したことと、今後のあり方を含めて検討を行うこととしたため実施されていないが、様々な世代や区民からの意見・要望等を聴く必要があるため、今後も継続して実施する予定である。

「区政を区長と語る会」の活動状況については、図表 12 のとおりである。

図表 12 「区政を区長と語る会」の活動状況

区分	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
実施回数	1 回	1 回	0 回
参加者数	15 人	16 人	—
テーマ	あたたかい人づくり ナンバーワン ～文化・スポーツに よるにぎわい創出～	板橋区の魅力度アップ	—————

(4) 所管課への区民からの意見等

「区長への手紙」を除く「所管課への区民からの意見等」の受付方法については、広聴広報課で受付したもの、板橋区公式ホームページ上の区民の声収集システム（CRM）で受付したもの、所管課が窓口等で直接受付したものに分類することができる。

① 区民の声（受付・処理票）

広聴広報課で受付したものについては、受付後速やかに「区民の声（受付・処理票）」とともに所管課へ送付し、所管課から区民へ文書等により回答している。



※広聴広報課窓口（広聴広報課撮影）

回答に当たっては、「区長への手紙」とは異なり、区長名で回答する規定はないことから、東京都板橋区処務規程に規定された決裁または専決の対象事案の区分に基づき、課長名で回答しているものが多い。

「区民の声（受付・処理票）」の様式は、図表 13 のとおりである。

図表 13 「区民の声（受付・処理票）」

No. _____	
区民の声（受付・処理票）様	【広聴広報課 ⇄ 所管課】 政策経営部広聴広報課長 (公印省略)
受 付 日 平成 年 月 日 () 時	受 付
相手方の氏名	電話番号
相手方の住所	
種 別	
件 名	
内 容	
回 答 方 法	
処 理 内 容	広 聴 広 報 課 決 裁
所 管 課 担 当 者 ・ 電 話	課 長 係 長 係 員
「処理方法」	
広聴広報課への報告	
所管課等の処理結果 ※経過・処理結果を記載して報告してください。	課 長 係 長 係 員
広聴広報課確認	課 長 係 長 係 員

※ 広聴広報課提出資料

広聴広報課で受付した「所管課への区民からの意見等」の受付件数は、平成 26 年度は 270 件、平成 27 年度は 315 件、平成 28 年度は 571 件であった。

内容別に受付件数を見ると、全体の6割以上が苦情となっている。

これらの苦情の中には、職員の接遇やサービス内容について、納得しない区民が広聴広報課に苦情を訴え、広聴広報課から所管課へ改善等指導することを期待するケースも含まれている。

広聴広報課の内容別受付件数は図表14、広聴広報課受付の所管部別受付件数は図表15のとおりである。

図表14 広聴広報課の内容別受付件数 (単位：件)

区分	要望	意見	相談	苦情	問合せ	その他	合計
平成26年度	15	54	1	177	19	4	270
平成27年度	39	47	0	219	9	1	315
平成28年度	118	23	3	383	37	7	571

図表15 広聴広報課受付の所管部別受付件数 (単位：件)

区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度
政策経営部	31	42	53
総務部	12	23	55
危機管理室	3	3	3
区民文化部	34	37	53
産業経済部	5	6	13
健康生きがい部(保健所)	55	53	93
福祉部	49	67	171
子ども家庭部	5	7	13
資源環境部	13	17	22
都市整備部	8	9	4
土木部	36	36	56
会計管理室	0	0	0
教育委員会事務局	10	13	26
選挙管理委員会事務局	0	0	2
農業委員会事務局	0	0	0
監査委員事務局	0	0	0
区議会事務局	4	0	0
他の官公署	0	0	2
その他の所管	5	2	5
合計	270	315	571

② 区民の声収集システム (CRM)

区は、インターネットを活用し、区民の意見・要望等をより迅速

かつ的確に集約し、区民等の利便性の向上に寄与することを目的として、平成 15 年 12 月に F A Q³ システムを導入し、その後、平成 22 年 3 月にリニューアルし、現在の区民の声収集システム(C R M)となった。

区民の声収集システム(C R M)は、板橋区公式ホームページから専用フォームを利用して問合せや要望を送信する仕組みになっており、日時を問わず 24 時間送信可能であり、多くの区民が利用している。

また、区民の声収集システム(C R M)の同じ入力画面から、「区長への手紙」を送信することもできる。

区民の声収集システム(C R M)は、パソコンだけでなくスマートフォンから送信することも可能ではあるが、専用フォームはスマートフォン用に最適化されていなかった。

平成 29 年 7 月に総務省が発行した「2017 年版情報通信白書」によると、インターネットに接続する端末機器の利用については、40 歳代以下の世代は既にパソコンよりもスマートフォンの利用率が高くなっており、若い世代から順次、パソコンからスマートフォンへ利用の中心がシフトしつつあると報告されている。

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(C R M)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。

区民の声収集システム(C R M)で寄せられた「所管課への区民からの意見等」については、直接所管課で受付し、回答しているが、受付件数については、所管課だけでなく、広聴広報課においてもシステム上で共有されていた。

³ F A Qとは、Frequently Asked Questionの略で、よくある質問や頻繁に回答しているものをまとめたものである。

しかし、内容については、所管課が直接回答しているため、広聴広報課は把握していなかった。

区民の声収集システム（CRM）のシステム上では、「区長への手紙」と「所管課への区民からの意見等」のどちらを選択するかについては、区民に委ねられている。どちらを選択したとしても、区民は区に意見・要望等を伝えようとしているため、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に、「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。

区民の声収集システム（CRM）の受付件数は、平成 26 年度は 3,866 件、平成 27 年度は 3,270 件、平成 28 年度は 3,594 件であった。

内容別に受付件数を見ると、問合せが多く、全体の半数以上を占めていた。広聴と広報は一体であり、切り離すことができないものであるが、広報が充実することで、簡易な問合せがなくなるなど、広聴にも大きく影響すると考えられるため、広報を充実させる工夫が必要である。

区民の声収集システム（CRM）の受付件数は、図表 16 のとおりである。

図表 16 区民の声収集システム（CRM）の受付件数 （単位：件）

区分	要望	意見	相談	苦情	問合せ	その他	合計
平成 26 年度	440	137	315	224	1,892	858	3,866
平成 27 年度	361	142	341	249	1,951	226	3,270
平成 28 年度	419	197	336	280	1,940	422	3,594

平成 26 年度から平成 28 年度までの 3 年間について、所管部別に受付件数を見ると、「区長への手紙」と同様に、区民文化部、健康生

きがい部(保健所)、土木部及び教育委員会事務局が多くなっている。

区民の声収集システム(CRM)の所管部別受付件数は、図表17のとおりである。

図表17 区民の声収集システム(CRM)の所管部別受付件数 (単位:件)

区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度
政策経営部	107	82	94
総務部	340	372	372
危機管理室	44	46	49
区民文化部	497	580	606
産業経済部	69	65	64
健康生きがい部(保健所)	574	593	561
福祉部	176	147	159
子ども家庭部	260	255	327
資源環境部	302	323	388
都市整備部	88	80	110
土木部	395	341	370
会計管理室	0	0	1
教育委員会事務局	954	336	380
選挙管理委員会事務局	24	21	42
農業委員会事務局	3	4	4
監査委員事務局	2	2	2
区議会事務局	31	23	65
他の官公署	0	0	0
その他の所管	0	0	0
合計	3,866	3,270	3,594

※ 平成27年度及び平成28年度の教育委員会事務局には「いじめメール相談」を含む。

平成28年度に区民の声収集システム(CRM)で受付した「所管課への区民からの意見等」3,594件のうち、相談件数と問合せ件数を除いた意見・要望等の受付件数1,318件について、所管課別に見ると、1位はみどりと公園課87件、2位は保育サービス課65件及び工事課65件、4位は戸籍住民課62件、5位は区議会事務局61件であった。

区民の声収集システム(CRM)の受付件数(相談・問合せを除く。)が多い上位10課は、図表18のとおりである。

図表 18 受付件数が多い上位 10 課

(単位：件)

平成 26 年度			平成 27 年度			平成 28 年度		
順位	所属	件数	順位	所属	件数	順位	所属	件数
1	中央図書館	674	1	みどりと公園課	96	1	みどりと公園課	87
2	工事課	90	2	交通安全課	65	2	保育サービス課	65
3	土木部管理課	88	3	工事課	62		工事課	65
4	交通安全課	72	4	スポーツ振興課	54	4	戸籍住民課	62
5	環境課	61	5	環境課	43	5	区議会事務局	61
	みどりと公園課	61		中央図書館	43	6	交通安全課	59
7	納税課	47	7	指導室	30	7	スポーツ振興課	49
8	生活衛生課	40	8	広聴広報課	26		指導室	49
9	指導室	34	9	生活衛生課	25	9	環境課	48
10	広聴広報課	30	10	戸籍住民課	23	10	土木部管理課	40
				地域教育力推進課	23			
				土木部管理課	23			
				納税課	23			

※ 平成 26 年度の中央図書館には、大量に送信された要旨不明メール 594 件を含む。

③ 所管課窓口等における「所管課への区民からの意見等」

所管課で直接受付した「所管課への区民からの意見等」については、所管課が直接回答しており、その総数や内容を広聴広報課は把握していなかった。

「所管課への区民からの意見等」の対応に当たっては、受付簿を作成するなど問合せに備えることとなっているが、監査対象課で受付簿を作成しているのは、交通安全課、中央図書館及び環境課の一部の係であった。受付簿を作成している部署であっても、受付簿の様式が統一されていないため、記録している項目がそれぞれ異なっていた。

受付簿や受付処理票等の様式については、全庁的に施策反映の参考資料として活用できるよう標準化を図る必要がある。

(5) モニター制度

区は、昭和 60 年 2 月に「いたばし・タウンモニター」設置要綱を定め、同年 4 月から活動を開始した。平成 15 年 9 月には、「いたばし・

eモニター」設置要綱を定め、「いたばし・eモニター」の活動も開始した。

これらの制度は、板橋区基本構想で掲げる区の将来像の実現を目指して、区の行政に関する区民の意向を継続的に吸収し、行政の円滑な運営に資するとともに、行政への住民参加を推進することを目的として設置している。

「いたばし・タウンモニター」は、定数 54 名以内となっており、各地域センターを通じて町会や自治会から推薦された区民及び広報いたばしや板橋区公式ホームページで公募した区民で構成されており、任期は 2 年である。

「いたばし・eモニター」は、広報いたばしや板橋区公式ホームページで公募したが、定数の 200 名に満たない状況であったため、無作為抽出した 20 歳以上の区民 4,000 人に募集案内を郵送し、応募者から選任した。それでもなお定数には満たない状況となっており、平成 29 年度は 122 名の「いたばし・eモニター」が活動している。任期は、「いたばし・タウンモニター」と同様に 2 年である。

いずれのモニターも、無報酬で行われている。

モニターからは、アンケート調査や懇談会を通じて、意見・要望等を収集しているが、「いたばし・タウンモニター」は、60 歳代以上の区民が多く、「いたばし・eモニター」は、パソコン操作に慣れている 20 歳代から 50 歳代の区民の応募が多いため、両方合わせて実施することで、あらゆる世代から意見・要望等を収集できる状況になっている。

アンケート調査及び懇談会のテーマは、年度当初に広聴広報課が全部署に実施希望調査を行い、その結果を基に設定している。

アンケート調査は、所管課が計画策定を行う際に実施を希望することが多く、実施時期が他の所管課と重なることも多いが、広聴広報課は調整のうえ全件実施していた。

しかし、懇談会については、所管課から実施希望がないため、平成24年度を最後に実施されていない。

アンケートの調査票や懇談会資料については、所管課が作成し、アンケート調査の取りまとめや報告書の作成については、広聴広報課が行っている。

アンケートの調査結果については、各所管課が分析し、事業や計画の参考としているが、その活用状況については、広聴広報課は把握していなかった。

また、モニターの定数は、統計的な信頼性を担保するサンプル数⁴に設定されたものであるが、いずれのモニターも定数に満たない状況であり、アンケートの平均回答率も平成26年度では64.9%、平成27年度では66.0%、平成28年度では57.7%である状況から、アンケートの手法やアンケート結果が十分に活用できるのか検証する必要がある。

一方、インターネットの普及により、民間事業者によるインターネットを活用したアンケート調査が簡単に実施できるようになっていることから、既にモニター制度を廃止している自治体もある。

広聴広報課は、本制度の継続による効果を検証するとともに、他の手法を用いた広聴活動を視野に入れ、検討を進めていくとしている。

「モニター制度」の活動状況については、図表19のとおりである。

⁴ 統計的な信頼性を担保するサンプル数については、統計学に基づく公式で算出できる。

$$n = \lambda^2 \frac{p(1-p)}{d^2} \quad (n: \text{標本数} \quad p: \text{回答比率} \quad d: \text{標本誤差} \quad \lambda: \text{信頼水準})$$

出典：総務省統計局ホームページ「調査に必要な対象者数」

図表 19 「モニター制度」の活動状況

区分	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
いたばし・タウン モニター人数	53 名	51 名	50 名
いたばし・e モニター人数	61 名	97 名	96 名
アンケート 実施回数	5 回	4 回	4 回
回答者数	延べ 370 人	延べ 387 人	延べ 336 人
	いたばし・タウンモニター 延べ 222 人	いたばし・タウンモニター 延べ 183 人	いたばし・タウンモニター 延べ 174 人
	いたばし・eモニター 延べ 148 人	いたばし・eモニター 延べ 204 人	いたばし・eモニター 延べ 162 人
平均回答率	64.9%	66.0%	57.7%
テーマ	①高齢福祉施設事業 について ②板橋区ホテル生態 環境館について ③こどもの池につい て ④「個人番号カード」 について ⑤自転車道について	①まちづくりと高島 平地域について ②スポーツに関する 意識・意向について ③屋外広告物に関す るアンケート ④板橋区の広報活動 について	①板橋区の観光につ いて ②自転車の利用・盗難 について ③地球温暖化防止「ア クション9(ナイン)」 の取組状況調査につ いて ④わたしの便利帳・区 ホームページについ て

(6) SNSの活用

区は、平成 26 年 5 月に板橋区ソーシャルメディア運用基準を定め、広報を充実する手段として SNS⁵ の活用を開始した。

広聴広報課においては、板橋区公式ツイッター及び板橋区公式フェイスブックを運営しているほか、環境課のツイッターや中央図書館をはじめ各 12 図書館のフェイスブックなど所管課が運営しているものもある。

平成 28 年度の板橋区公式ツイッターフォロワー数は 8,857 人、板橋区公式フェイスブックでは 1,754 人であった。

区の様々な情報を紹介する機能を搭載した板橋区統合アプリ「I

⁵ SNSとは、Social Networking Serviceの略で、インターネットのネットワークを通じて、人と人をつなぎコミュニケーションが図れるように設計されたサービス。フェイスブック、ツイッター、ライン、インスタグラムなどがある。

「ITA-Port」が平成29年8月にリリースされ、「板橋区防災マップ」や「いたばし子育てナビアプリ」など、区が作成した個別のアプリ⁶が「ITA-Port」から起動できるようになった。

また、「ITA-Port」には、お知らせ通知機能があり、「ITA-Port」をダウンロードした区民は、区からの情報をプッシュ通知で受け取ることができる。

区民の意見・要望等を聴くためには、十分な情報を提供することが重要である。区は、寄せられた区民の意見や要望を施策に反映させるとともに、さらに情報を発信し、聴いて発信する広聴広報サイクルを築く必要がある。

「ITA-Port」のダウンロード数は、平成29年11月末現在4,390件にとどまっている。そのため、区は、聴いて発信する広聴広報サイクルを築くための一つ的手段として、区民に「ITA-Port」を広く浸透させていく必要がある。

区のSNSは、区の情報を発信する広報手段として運用されているが、板橋区ソーシャルメディア運用基準に基づき策定された運用ポリシー⁷において、特に必要と認められるものを除き、返信機能の利用は行わないと規定しており、区民からの書き込みに対し返信は行っていない。

広聴広報課は、SNSを広聴手段として活用することについては、区全体の広聴活動・手段の中で調査・研究していくとしているが、SNSの利点は、広く情報を発信できることだけでなく、双方向にコミュニケーションが図れることであり、この利点を最大限に活用する必要があるが、残念ながら活用されていないのが現状である。

板橋区統合アプリ「ITA-Port」のトップページは、図表20

⁶ アプリとは、アプリケーションソフトウェアの略で、スマートフォンやパソコン等を使って作業や閲覧する時に利用するソフトウェア全般のこと。

⁷ 運用ポリシーとは、情報発信の内容や情報発信の方法等を定めたものである。

のとおりである。

図表 20 板橋区統合アプリ「I T A - P o r t」



出典：板橋区公式ホームページ

3 各課の現状と問題点

(1) 広聴広報課

広聴広報課は、広聴を統括する課として、広聴の考え方や処理方法を全庁的に周知・徹底する役割を担っている。

広聴広報課は、平成 29 年 4 月 20 日付『「所管課への区民からの意見等」の対応の基本方針及び取扱方針について（通知）』⁸ 及び『「区長への手紙」への対応について（通知）』を発信している。

これらの通知は、区民の意見は区の重要課題であるという認識を再確認し、区民への課題解決の姿勢を示すとともに、回答文作成技術の向上を目的として、所管課に対し周知されたものである。

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。

本監査の監査対象課のヒアリングにおいて、「区長への手紙」や「区民の声収集システム（CRM）」の対応では、区民への回答をもって課題解決が図られたとしている傾向が見られ、これらの意見・要望等を集約して、真の課題や新しい課題の発見・解決までには至っていない状況が見受けられた。

広聴は、職員一人ひとりの対応で終わらせることなく、寄せられた「区民の声」の中から区民のニーズを見極め、事務事業に対する区民の評価を踏まえて、組織の課題として取り上げ、施策に反映させていくことが重要である。

また、広聴広報課では、広聴及び相談活動の内容をまとめた刊行物「区民の声」を毎年発行し、板橋区公式ホームページでも公表している。

刊行物「区民の声」は、区民から信頼される開かれた区政を一層推

⁸ 48 ページ 資料 2 参照

進するため、区民の意向を把握し、区政へ迅速に反映することを目的として発行しているものである。

しかし、平成 26 年度版は平成 27 年 12 月に発行、平成 27 年度版は平成 29 年 5 月に発行、平成 28 年度版は平成 29 年 12 月に発行している状況であり、タイムリーに発行されているとは言えない。

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。

(2) スポーツ振興課

スポーツ振興課における「区長への手紙」及び「区民からの意見等」の受付件数については、図表 21 及び図表 22 のとおりであった。

また、平成 28 年度にスポーツ振興課が受付した「区長への手紙」及び「区民からの意見等」の主な内容の上位 5 位は、図表 23 のとおりであった。

図表 21 「区長への手紙」の受付件数 (単位：件)

区分	要望	意見	相談	苦情	問合せ	その他	合計
平成 26 年度	37	2	0	8	0	1	48
平成 27 年度	18	10	0	8	0	2	38
平成 28 年度	16	7	0	5	2	0	30

図表 22 「区民からの意見等」の受付件数 (単位：件)

区分	要望	意見	相談	苦情	問合せ	その他	合計
平成 26 年度	12	15	1	15	108	5	156
平成 27 年度	11	12	0	19	55	4	101
平成 28 年度	19	8	0	8	62	6	103

図表 23 平成 28 年度の主な内容の上位 5 位

区長への手紙				
1 位	2 位	3 位	4 位	
施設・施設利用に関する要望 14 件	施設利用に関する意見 4 件	施設・施設職員に対する苦情 3 件	喫煙に関する苦情 2 件	他の団体・利用者の不適切な使用を通報 2 件
区民からの意見等				
1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
施設利用に関する問合せ 24 件	事業・プログラムに関する問合せ 22 件	施設・施設利用に関する要望 13 件	予約システム・登録に関する問合せ 10 件	施設・施設利用に対する意見 7 件

スポーツ振興課では、苦情処理や問合せ対応に費やしているマンパワーを他の区民サービス向上に活用したいと考えており、問合せについては、ホームページのほか、ナビアプリや音声ガイドの導入を検討しているとのことであった。

スポーツ振興課では、指定管理者が管理運営する体育施設を複数所管しているが、サービス内容や遵守事項などを基本協定で規定するとともに、サービス水準書により周知・徹底を図り、さらに、代表者会議を通じて指導等を行っていた。

モニタリング⁹においては、利用者アンケートを毎年実施し、評価結果を公表している。

そして、各施設の対応に差が生じないように、「利用者ガイドライン」を作成し、指定管理者と常に情報共有に努めており、区民からの意見・要望等に対しては、必ず現場や指定管理者に確認したうえで対応していた。

指定管理者は、区民の意見・要望等に直接答えなければならない場

⁹ モニタリングとは、製品・サービスについて、状態を把握するために、測定・アンケート調査などを行い、性能・評価を調べること。

区の指定管理者制度においては、効率的な運営やサービス水準の維持・向上、利用者の安全対策など、当初の導入目的に則り適切に運営されているか客観的に評価・検証すること。所管課によるモニタリングは毎年実施し、外部委員を含む評価委員会のモニタリングは原則指定期間の中間年に実施することになっている。

合も想定されるが、これらについても区として回答する必要がある。区と指定管理者は常に情報を共有するとともに、区への対応のレベルを標準化して周知・徹底していく必要がある。

スポーツ振興課の指定管理者制度導入施設は、図表 24 のとおりである。

図表 24 指定管理者制度導入施設

施設名	小豆沢体育館 赤塚体育館 東板橋体育館 上板橋体育館 高島平温水プール 屋外施設
-----	---

(3) 保育サービス課

保育サービス課における「区長への手紙」及び「区民からの意見等」の受付件数については、図表 25 及び図表 26 のとおりであった。

また、平成 28 年度に保育サービス課が受付した「区長への手紙」及び「区民からの意見等」の主な内容の上位 5 位は、図表 27 のとおりであった。

図表 25 「区長への手紙」の受付件数 (単位：件)

区分	要望	意見	相談	苦情	問合せ	その他	合計
平成 26 年度	12	18	0	11	4	1	46
平成 27 年度	27	5	0	16	2	0	50
平成 28 年度	22	11	1	15	3	0	52

図表 26 「区民からの意見等」の受付件数 (単位：件)

区分	要望	意見	相談	苦情	問合せ	その他	合計
平成 26 年度	79	4	25	1	128	4	241
平成 27 年度	125	2	9	6	141	2	285
平成 28 年度	194	10	12	35	157	11	419

図表 27 平成 28 年度の主な内容の上位 5 位

区長への手紙				
1 位	2 位	3 位	4 位	
入所・選考に関すること 21 件	テレビ放映された内容について 5 件	認証保育所保育料軽減助成について 4 件	職員の接遇について 2 件	保育園を不正に利用している親について 2 件
区民からの意見等				
1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
保護者からの苦情 109 件	保育園の入園手続 63 件	保育料の決定 40 件	保育指数の基準 37 件	周辺住民からの苦情 27 件

図表 26 「区民からの意見等」の受付件数を見ると、平成 26 年度は 241 件、平成 27 年度は 285 件、平成 28 年度は 419 件となっており、平成 28 年度の件数が多いが、これは、平成 28 年度から保育園入所申請書の添付資料であった「嘆願書」の一部を件数に含めることとしたためであった。

区では、板橋区保健福祉オンブズマン室を設置している。これは、区民が、区、都、国及び民間の提供する保健福祉サービスを利用して苦情が生じたときに、第三者機関である保健福祉オンブズマンに苦情を申し立て、解決を図っていく制度である。平成 28 年度における保健福祉オンブズマンへの児童福祉に関する相談件数は 5 件であったが、申立てには至らなかった。

子ども家庭部では、利用者からの苦情を解決するために、平成 15 年 4 月から児童福祉施設等における苦情解決制度を実施している。

この制度は、区が設置する児童館、保育園及び子ども家庭支援センターが提供するサービス並びに区が委託して行う病児・病後児保育、家庭福祉員、ベビールーム及びあいキッズの事業により提供するサービスを利用者が適切に利用できるよう支援することを目的としている。

各該当施設等には、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委

員の氏名並びに連絡先を掲示して、この制度の内容や利用方法等について周知している。平成 28 年度の児童福祉施設等における苦情解決制度への保育サービス課に関わる相談件数は 1 件であった。

児童福祉施設等における苦情解決制度の施設掲示物は、図表 28 のとおりである。

図表 28 児童福祉施設等における苦情解決制度の施設掲示物

利用者みなさまへ

<板橋区子ども家庭部>

苦情等相談解決体制について

本施設では、社会福祉法第 82 条の規定に基づき、利用者の皆様からのご要望や相談、苦情等に適切に対応するための体制があります。

お気づきのこと、不愉快なこと、改善を希望されることなどございましたら何でもお申し出ください。施設に申し出にくい場合、あるいは施設の責任者でご納得いかない方は、第三者委員に直接申し出ることできます。

本施設における苦情等の解決責任者、受付担当者及び第三者委員並びに苦情解決の方法等について、下記のとおりお知らせいたします。

記

- 1 苦情解決責任者名
- 2 苦情受付担当者名
- 3 第三者委員名

お名前〇〇〇〇	お名前〇〇〇〇	お名前〇〇〇〇
[連絡先 〇〇〇〇]	[連絡先 〇〇〇〇]	[連絡先 〇〇〇〇]

- 4 苦情解決の方法
 - (1) 苦情の受付
苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。
なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。
 - (2) 苦情受付の報告・確認
苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。
第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。
 - (3) 苦情解決のための話し合い
苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。
その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。
なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。
ア 第三者委員による苦情内容の確認
イ 第三者委員による解決案の調整、助言
ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認
 - (4) 板橋区の「苦情対応機関」、東京都の「運営適正化委員会」の紹介
本施設で解決できない場合は、下記の機関に申し出ることできます。
① 板橋区保健福祉オンブズマン室 電話 03-3579-2890
相談時間 月～金曜日 午前9時～午後5時まで
② 福祉サービス運営適正化委員会 電話 03-5283-7020
相談時間 月～金曜日 午前9時～午後5時まで

※ 保育サービス課提出資料

保育サービス課において、公立保育園、指定管理者が運営している「こぶし保育園」及び業務委託している「にりんそう保育園」については、東京都福祉サービス第三者評価制度¹⁰を受審しており、評価結果等は、公益財団法人東京都福祉保健財団のホームページ「とうきょう福祉ナビゲーション」で公開されている。

保育サービス課では、年1回課内研修を実施しており、平成29年度は「窓口対応・苦情対応について」をテーマとして、区民に直接関わることが多い入園相談係の職員を中心に、保護者の置かれている状況や対応方法について学ぶために実施していた。

職員の接遇に関する苦情があった場合には、緊急に係内会議を開催し、全係員で状況確認や情報共有を行い、苦情の再発防止に努めていた。

また、毎月夜間に開催されている事務検討会においては、係員全員が構成員となり、入所選考の基準やルール及び課題について、区民からの意見・要望等を踏まえて、内容や対応策を検討していた。

本監査の事前調査において、保育サービス課は、広聴の受付から回答までの事務進捗管理に関するマニュアルを作成する予定があったとのことであったが、内容については検討されていなかった。

また、今後対応するとしていた受付簿の作成についても着手してなかった。

(4) 環境課

環境課における「区長への手紙」及び「区民からの意見等」の受付件数については、図表29及び図表30のとおりであった。

¹⁰ 東京都福祉サービス第三者評価制度とは、利用者でも事業者でもない第三者（評価機関）が福祉施設・事業所と契約を締結し、サービスの内容、事業者の経営や組織マネジメントの力等を評価し、結果を公表する制度である。

また、平成 28 年度に環境課が受付した「区長への手紙」及び「区民からの意見等」の主な内容の上位 5 位は、図表 31 のとおりであった。

図表 29 「区長への手紙」の受付件数 (単位：件)

区分	要望	意見	相談	苦情	問合せ	その他	合計
平成 26 年度	18	31	0	3	0	0	52
平成 27 年度	28	21	0	2	0	0	51
平成 28 年度	36	7	0	3	2	0	48

図表 30 「区民からの意見等」の受付件数 (単位：件)

区分	要望	意見	相談	苦情	問合せ	その他	合計
平成 26 年度	11	40	332	42	62	8	495
平成 27 年度	25	20	496	250	73	14	878
平成 28 年度	38	22	435	219	64	11	789

図表 31 平成 28 年度の主な内容の上位 5 位

区長への手紙				
1 位	2 位	3 位		5 位
迷惑喫煙 31 件	騒音・振動・ 悪臭 7 件	建設・解体工事 2 件	たばこのポイ 捨て 2 件	以下各 1 件 につき省略
区民からの意見等				
1 位		3 位	4 位	5 位
カラス被害対策 116 件		騒音・振動・ 悪臭 116 件	建設・解体工事 108 件	ハクビシン相談 98 件
				迷惑喫煙 47 件

図表 30 「区民からの意見等」の受付件数を見ると、平成 26 年度は 495 件、平成 27 年度は 878 件、平成 28 年度は 789 件となっており、平成 26 年度の件数が少ない。環境課は、「区長への手紙」及び「区民の声（受付・処理票）」を除く広聴に関する文書の一部を 1 年保存としており、継続中であるものを除いて廃棄していたため、その分の件数は合算していない。

東京都板橋区文書管理規程に基づく文書保存年限基準表において、広聴に関する文書の保存年限は 3 年と定められており、これに基づき

各課で保存年限を定める場合は、文書保存年限基準表で定められた保存年限を下回らないように定めることとなっている。

このように、東京都板橋区文書管理規程において、広聴に関する文書については3年保存と決められているため、文書を適正に保存する必要がある。

続いて、図表 30「区民からの意見等」の受付件数の内訳を見ると、相談件数が突出しているが、その主な内容は、騒音、振動、悪臭等の公害に関する相談であり、窓口や電話等で受付したもの全てが計上されていた。

苦情対応等においては、迅速に現場確認を行っており、独自に作成した「公害苦情等対応マニュアル」を活用し、対応していた。

年度当初には、関係法令、現場調査及び指導方法に関する職場内研修を実施しており、必要に応じて係内ミーティングにおいて、相談内容の確認や対応方針の決定を行っていた。

指定管理者が運営する「熱帯環境植物館」においては、毎月定例点検を行い、現場確認を行うとともに、指定管理者との情報共有に努めていた。

さらに、環境課と指定管理者は常に相談できる体制をとっており、共通認識を持った区民対応を行っていた。

一方、板橋区環境マネジメント¹¹で規定されている「苦情等記録・回答票」は実行部門長（部長）決裁と定められている。

しかし、環境課で受付した区民からの環境に関する苦情等については、全て課長決裁であり、板橋区環境マネジメントのルールに基づき適正に処理されているか不明確であった。

板橋区環境マネジメントの規定については、図表 32 のとおりである。

¹¹ 板橋区環境マネジメントとは、板橋区が行う全ての活動・サービスにおいて、環境に配慮した計画的・効率的な行政運営を図るため、事務事業を総合的にマネジメントしていくことを定めたものである。

図表 32 板橋区環境マネジメントの規定

板橋区環境マネジメント関係文書 「環境関連情報の周知、伝達及び公開要領」から抜粋	
(区役所外からの苦情その他の関心事項の処理)	
第4条	本区の事務・事業に関し区役所外から寄せられる環境に関する苦情その他の関心事項については、それらが寄せられた課又は施設において処理・記録する。
2	環境管理推進員は、これらの苦情その他の関心事項のうち、環境マネジメントシステムの運用に関し重大な影響のある事項については環境管理事務局と協議のうえ当該実行部門長の承認を得て、様式第3により環境管理責任者に報告する。
3	環境管理責任者は、苦情等記録・回答票を評価・集約し、総括者に報告する。
4	環境管理責任者は、常に適切な方法で利害関係者（区民等）の意見を聴取する。

(5) 交通安全課

交通安全課における「区長への手紙」及び「区民からの意見等」の受付件数については、図表 33 及び図表 34 のとおりである。

また、平成 28 年度に交通安全課が受付した「区長への手紙」及び「区民からの意見等」の主な内容の上位 5 位は、図表 35 のとおりであった。

図表 33 「区長への手紙」の受付件数 (単位：件)

区分	要望	意見	相談	苦情	問合せ	その他	合計
平成 26 年度	29	6	0	5	1	0	41
平成 27 年度	33	5	2	8	0	0	48
平成 28 年度	13	9	0	7	0	0	29

図表 34 「区民からの意見等」の受付件数

(単位：件)

区分	要望	意見	相談	苦情	問合せ	その他	合計
平成 26 年度	121	3	1	41	23	0	189
平成 27 年度	2,269	9	0	25	21	0	2,324
平成 28 年度	2,525	6	0	39	24	0	2,594

図表 35 平成 28 年度の内容の上位 5 位

区長への手紙				
1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
放置自転車 関係 11 件	自転車ルール・ マナー 4 件	駐車場の運営 3 件	ながらスマホ 2 件	以下各 1 件 につき省略
区民からの意見等				
1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
放置自転車 関係 2,413 件	駐車場運営 関係 28 件	交差点関係 11 件	撤去自転車 関係 9 件	スピード抑制 注意 8 件

図表 34 「区民からの意見等」の受付件数を見ると、平成 26 年度は 189 件、平成 27 年度は 2,324 件、平成 28 年度は 2,594 件となっており、平成 26 年度の件数が少ない。交通安全課は、広聴に関する文書の一部を 1 年保存としており、継続中であるものを除いて廃棄していたため、その分の件数は合算していない。

しかし、東京都板橋区文書管理規程において、広聴に関する文書については 3 年保存と決められているため、文書を適正に保存する必要がある。

続いて、図表 34 「区民からの意見等」の受付件数の内訳を見ると、要望の件数が突出しているが、その主な内容は、放置自転車の通報連絡であり、窓口や電話等で受付したもの全てが計上されていた。

苦情対応等においては、受付件数が多い中、常に現場優先で対応を行っていた。職員個人が個別に対応するのではなく、グループミーティングにおいて職員全員で具体的な改善策を検討し、複数の職員で対応にあたっていた。

交通安全課は、「自転車等放置防止業務委託」や「自転車駐輪場整理

啓発業務委託」等の複数の業務委託を行っている。委託業務については、受託事業者の区民サービスに対する意識やスキルの低さに関する苦情が多い状況から、受託業者への指導を強化する必要があるとしている。

また、本監査の事前調査において、交通安全課は、「区長への手紙」及び「区民からの意見等」の対応マニュアルについて、作成を検討するとしていたが、内容については検討されていなかった。

受付簿については、作成されていたが、同じグループ（係）内で複数の受付簿があり、記録項目や記録方法が統一されていないため、データベース化等について検討するとしている。

(6) 中央図書館

中央図書館における「区長への手紙」及び「区民からの意見等」の受付件数については、図表 36 及び図表 37 のとおりである。

また、平成 28 年度に中央図書館が受付した「区長への手紙」及び「区民からの意見等」の主な内容の上位 5 位は、図表 38 のとおりであった。

図表 36 「区長への手紙」の受付件数 (単位：件)

区分	要望	意見	相談	苦情	問合せ	その他	合計
平成 26 年度	7	14	0	8	0	0	29
平成 27 年度	22	13	0	10	2	0	47
平成 28 年度	20	7	0	3	0	0	30

図表 37 「区民からの意見等」の受付件数 (単位：件)

区分	要望	意見	相談	苦情	問合せ	その他	合計
平成 26 年度	14	28	9	11	26	7	95
平成 27 年度	31	32	1	8	34	6	112
平成 28 年度	37	37	0	13	36	9	132

図表 38 平成 28 年度の主な内容の上位 5 位

区長への手紙				
1 位	2 位	3 位	4 位	
図書館移転・改築 12 件	図書館の設備 5 件	図書購入の要望 3 件	図書館職員の対応 2 件	お話し会・イベント 2 件
区民からの意見等				
1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
図書館システム 24 件	図書館の設備 23 件	図書館の運営 12 件	図書館の視聴覚資料 9 件	図書の貸出 8 件

中央図書館では、指定管理者が管理運営する図書館を複数所管しており、サービス内容や遵守事項などを基本協定で規定するとともに、各種サービスの目標値を設定し、その達成状況等を評価・指導していた。

また、各施設の対応に差が生じないように、定期的に館長会及びサービス担当者会議等を開催し、区立図書館としてのあり方や苦情等の対応について検討し、情報共有を行っていた。

中央図書館の指定管理者制度導入施設は、図表 39 のとおりである。

図表 39 指定管理者制度導入施設

施設名	氷川図書館	西台図書館
	東板橋図書館	志村図書館
	小茂根図書館	赤塚図書館
	清水図書館	高島平図書館
	蓮根図書館	成増図書館

各図書館は、月 2 回の休館日以外は開館しており、職員の勤務体系が複雑であるため、担当者が不在でも、「区長への手紙」や「区民からの意見等」に迅速に対応できるよう心がけていた。

中央図書館に寄せられる区民からの意見等については、施設が古い、汚いなどの設備改善の要望が多く、優先順位をつけて対応している状況であった。

中央図書館は、板橋区立中央図書館基本計画に基づき新たな中央図書館を建設する中で、設備改善の要望を解決するとともに、様々な利用者ニーズに応えた魅力ある図書館運営を検討していくとしている。

4 円滑な広聴活動を行うために

寄せられた区民の声に対しては、単なる苦情として捉えるのではなく、課題として受け止め、「もてなしの心」を持って適切に対応する必要がある。

そのためには、職員一人ひとりが広聴の担当者であることを認識し、区長に代わり真摯に区民の声に耳を傾け、政策に反映していく姿勢が求められる。

各所管課においては、係内会議や職場内OJT¹²等の機会を捉えて、広聴に関する研修を行っているが、十分に機能しているとは言えない。

広聴活動が円滑に行われるためには、「もてなしの心」を実現するための接遇研修など、人事課と連携した取組も継続して行っていく必要がある。

また、寄せられた区民の声に対して、「もてなしの心」を持った対応をしても、苦情や極めて個人的な要望を繰り返し訴えるケースも少なくない。

本監査におけるヒアリングにおいても、繰り返されるクレーム等の対応に苦慮している所管課が多いことがわかった。

「区長への手紙」においては、同一人からの同趣旨又は類似の内容で繰り返し送付されるものに対する回答は、原則3回を限度とすることを要綱で定めている。

しかし、窓口等での対応については、複数の職員で対応するなど、広聴とは切り離して、危機管理の問題としての対応が求められる場合もある。

対応に当たっては、防災危機管理課が作成した「行政対象暴力等対応ガイドライン」を活用するとともに、不当な要求には応じない毅然とした姿勢で、関係機関との連携により解決を図っていく必要がある。

¹² OJTとは、on the job trainingの略で、実際の職務現場において、業務を通して上司や先輩が部下の指導を行うこと。

区では、現在、通話を録音するシステムは無いが、所管課の判断でボイスレコーダー等を使用して通話録音しているケースもある。

クレームへの対応方法を検証するためにも、通話録音の方法やルールについては、検討する必要がある。

II 検討・改善を求める事項

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

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。（P18）

＜広聴広報課＞

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

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。（P27）

＜広聴広報課＞

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

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。（P19）

＜広聴広報課＞

2 刊行物「区民の声」の発行について

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。（P28）

＜広聴広報課＞

Ⅲ 総括意見

広聴活動は、区民の区政参加推進の一環であるという観点から本監査を実施してきた。広聴活動については、単に区民の声を要望・苦情として整理するだけでなく、区民と区の協働のまちづくりの手法として積極的に活用していこうとする区長の姿勢が体现されたものであると評価している。

最後に総括的な意見を述べる。

第一に、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。

第二に、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。

資料 1

29 板政広第 51 号
平成 29 年 4 月 20 日

各部（室・所・次・局）長 様

政策経営部長 太野垣 孝範
（公印省略）

「区長への手紙」への対応について（通知）

日頃から、広聴活動にご理解・ご協力いただき、誠にありがとうございます。

さて、区民から「区長への手紙」として寄せられた意見、要望、苦情等（以下「意見等」という。）に対し、従前の確認を含め、下記のとおり取り扱いをお示いたしますので、対応方よろしくお願いいたします。

なお、対応の基本方針につきましては、「区民からの意見等 1 件 1 件を区政の課題・重要課題として認識」するほか「所管課への区民からの意見等」への基本方針をお示した、平成 29 年 4 月 20 日付け 29 板政広第 50 号通知をご参照いただきますようお願いいたします。

記

1 区長への手紙について

（1）回答の方法

原則として文書によるものとします。ただし、内容に応じて、電話や訪問、その他の方法により回答できます。回答方法を変更する場合は、広聴広報課まで予めご相談ください。

さらに、即時処置が必要なもの（可能なものを含む）については、「区長への手紙」としての処理（決定）を待つことなく対応してください。即時処置の必要性・可能性については、原則所管課の判断となりますが、広聴広報課からご相談させていただく場合もあります。

（2）発信者への内容確認

意見等の内容について発信者への確認が必要な場合は、区長への手紙に記載されている回答連絡先宛て、所管課から照会してください。この場合、照会した日時や新たに得た情報について、紙面（任意様式）により広聴広報課までご連絡ください。

2 回答期限について

（1）回答期限

2 週間で回答が発信者に到達するよう処理してください。

(2) 3週間以上となる場合

3週間以上となることが予想される場合は、相手方に遅れる理由、回答日の目安を説明してください。

3 区長への手紙の決裁及び文書作成について

(1) 決裁

所管部長決裁後、広聴広報課へ経由願います。

※ 政策経営部で大幅な変更が生じた場合には、広聴広報課長が所管部長にご説明し、了承を得ることとします。

※ 回答文は所管課から1週間で広聴広報課へ経由してください。

(2) 文書作成について

「回答の注意点」(別紙1)を参照してください。

(3) 「区長への手紙」状況報告連絡票について【新規】

回答の背景等について、区長まで共有するため、必要に応じて「区長への手紙」状況報告連絡票(別紙2)を作成し、回答に添付してください。

なお、その他様式によることが適当な場合は、任意の様式を回答に添付してください。

4 国や都、公共団体や公共的団体など区の関与がある団体等への意見等

区から国や都、公共団体や公共的団体に対し、発信者の要望等を伝えるだけでよい場合は、それら団体等にお伝えいただき、それら団体からの返答(対応の可否等)を発信者あてに回答してください。その際、団体等の連絡先を(団体等の了解を得た上で)記載してください。

5 担当

政策経営部広聴広報課広聴グループ「区長への手紙」担当 電話 3579-2024

※ 別紙1及び別紙2については、掲載省略

資料 2

29 板政広第 50 号
平成 29 年 4 月 20 日

各部（室・所・次・局）長 様

政策経営部長 太野垣 孝範
（公印省略）

「所管課への区民からの意見等」の対応の基本方針及び取扱方針について（通知）

日頃から、広聴活動にご理解・ご協力いただき、誠にありがとうございます。

さて、区民から所管課へ寄せられた意見、要望、苦情等（以下「意見等」という。）に対し、的確に区政に反映し、もって区民満足度の向上を図るため、下記のとおり取り扱いをお示しいたしますので、対応方よろしくお願いいたします。

記

1 対応の基本方針

既に各部課で取り組まれている区民からの意見等へ対応を踏まえ、対応の基本方針を次のとおりお示しいたします。

（1）区民対応と施策・事務事業への活用

区民からの意見等 1 件 1 件を区政の課題・重要課題として認識し、誠実かつ迅速な対応を心がけるとともに、区民の声を真摯に受け止めて施策・事務事業の戦略的な展開・加速に活用し、区民満足度の向上を図る。

（2）意見等及びそれに関する情報の庁内共有

区民への回答にあたっては、回答の背景（意見等及びその背景、施策・事務事業との関係、社会情勢等）を、回答の意思決定に関与する全ての者で共有、適切な課題設定を行い、認識の共有・共通化を図る。

（3）（1）、（2）にあたっては、常に法令遵守を優先し、不当な要求に対しては毅然とした対応を行う。

2 対象となる意見等

区民から寄せられた意見、要望、苦情等を対象とし、原則として簡易な相談・問合せは除くこととします。

3 取扱方針

- (1) 区民からの意見等について、東京都板橋区処務規程（昭和 44 年 4 月 1 日東京都板橋区訓令甲第 2 号）別表（第 8 条関係）大分類 1 区政運営を参照し、決裁・専決権者まで供覧してください。
- (2) (1) のとき、**区長決裁または副区長専決となる意見等については「区長への手紙」として取り扱うこととします**ので、広聴広報課へご連絡ください。
- (3) 所管部（課）長は、(1) によるほか、意見等を**発信する区民等が「区長への手紙」とすることを求めることが明らかな場合には、広聴広報課と協議の上、「区長への手紙」として取り扱うことができます。**
- (4) (2) のとき、または (3) で区長への手紙として取り扱うこととしたときは、以降、区長への手紙実施要綱（平成 27 年 2 月 19 日 26 板政広第 83 号）及び 29 板政広第 51 号を参照の上、対応してください。
- (5) 所管部（課）長は、速やかな対応・回答に努めてください。

4 事務処理にあたって

- (1) 所管課で受け付けた区民からの意見等について、担当者が不在の場合でも対応ができるよう、受付簿を作成するなど問合せ等に備えてください。
- (2) 速やかな対応・回答にあたり、回答内容と迅速性を考慮し、発信者が指定した回答方法のうち、最も適切なものにより回答してください。

5 実施年月日

平成 29 年 4 月 24 日（月）受付分から適用します。

6 その他

区民の方の中には、広聴広報課に対し「区民からの意見等に基づき、所管課に改善等を指導すること」を期待される方がいらっしゃいます。しかしながら、広聴広報課では他部署に対する指導等を行うことはできません。

各所管課におかれましては、「区政に意見等したい」という区民の方へ広聴広報課をご案内いただく際は、「所管課への指導等を期待しているか」ということについてご注意いただきますようお願いいたします。

7 担当

政策経営部広聴広報課広聴グループ 電話 3579-2024

平成29年度 第2回 行政監査結果報告書
「広聴について」
(平成30年2月発行)

刊行物番号

29-137

発行 板橋区監査委員事務局
住所 板橋区板橋二丁目66番1号
電話 03-3579-2661

再生紙を使用しています