

# 都への提言、要望、相談等の状況 2018

## (平成29年度年次報告)

～主な事例と対応状況～



## I 平成29年度 都への提言・要望等の状況

### ◎「都民の声」制度の概要

- 1 都民の声総合窓口及び各局都民の声窓口の受付件数（経年推移）・・・1
- 2 「都民の声」の公表事例件数の拡充（過去5年間の推移）・・・2

## II 平成29年度 都民の声総合窓口における都への提言、要望等の概要

### 1 概要・・・3

- (1) 区分別受付件数
- (2) 経路別件数
- (3) 行政分類別件数
- (4) 行政分類別上位10位の概要

### 2 都民の声総合窓口寄せられた提言、要望等の主な事例・・・7

#### (1) 行政一般・・・7

- 東京都の県庁所在地表記について
- 入札契約制度改革について
- 都政に関する電話アンケートについて
- 自動車税の用途について
- 防災訓練の参加職員に対する苦情
- 不在者投票期間
- 選挙の投票について
- 都庁閉鎖入口及び展望室の案内について
- 都庁及び都議会議事堂の入口には日本語と英語の併記を
- 庁内エレベーターにおける職員のマナー改善を
- 昼休みの窓口対応の改善を
- 昼休みの一斉体制の改善を
- 運転士さんに感心した
- 都ホームページに各局の窓口受付時間帯等を表示して
- 広報東京都の配布方法
- 都庁展望室のおむつ交換シートが女子トイレにしかなくて困る
- 都庁や都立公園の男子トイレへのおむつ交換台設置を
- パスポートセンター職員へのお礼と苦情
- 東京で起業する際の経営・管理ビザ申請について
- ペーパーレス活動を推進して

#### (2) 安全・・・17

- ミサイルが直接落ちた場合…
- 未成年者の交通マナー、ルールへの取組を要望する

- 歩道走行の自転車をなんとかしてください
- 池袋防災館の救急体験や救助救出体験に外国人が参加できない
- 降雪時における事故防止策の検討を
- 「東京暮らし防災」を入手したい
- 「東京暮らし防災」の障害者向けの防災冊子も作って
- 「東京暮らし防災」の高齢者向けの防災冊子も作って
- 区市町村に災害用の特設公衆電話を先行設置して

**(3) 産業・労働・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22**

- 事業承継税制の窓口変更
- 市場移転問題について
- 正社員就職サポート事業について
- 展望室で購入した甘酒が賞味期限切れだった
- 豊洲市場の屋上緑化広場開放への御礼
- 10月2日の販売初日に「しまぼ通貨」が利用できませんでした
- 外国人観光客向けのインフォメーションセンター等のPRを
- 農業の先代を持たない新規参入者の支援を
- 全国観光PRコーナーについて

**(4) 暮らし・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・26**

- パスポートセンターへの改善提案
- 外国人向けに入浴マナーのPRや高齢者向け銭湯入浴割引券を
- ブルーリボンライトアップの取組の継続と具体的措置の実施を

**(5) 環境・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28**

- 蛍光灯をLEDに交換して節電を
- LED交換は、要介護者（自力で移動不可）は対象外ですか
- ヒアリの対策などはお考えでしょうか
- オリンピックに向けて東京の温度を下げよう
- アイドリング・ストップ
- 自転車シェアリングを都全域で利用できるようにして欲しい
- LED電球と白熱電球を交換する事業の実績と今後の終了予定について
- 乾パンの無料配布先の検討を
- 東京都にもガバメントハンターの採用を

**(6) 福祉・衛生・健康・医療・・・・・・・・・・・・・・・・・・34**

- 待機児童の解消について
- やるし蚊ない是非やってください
- 犬の殺処分ゼロ 嬉しく思いました
- 動物の殺処分ゼロについて
- ヘルプマークの認知拡大を
- 都立大塚病院の緊急受入れ対応について
- 車椅子用トイレを増やして
- おむつ交換スペースの増設を

- ヘルプマーク販売への疑問点
- 有効期限前に届くようにしてください

**(7) 都市基盤・まちづくり・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・40**

- 東京港大井車両待機場に関して
- 小平霊園芝生墓地の維持・管理を
- 恩賜上野動物園の赤ちゃんパンダ、無事育つことを切望する
- 東京アメッシュのスマホ版について
- 水資源への都政の取組について
- 都道上の桜の植え替えありがとうございました
- 「時差 Biz」を更に有効にするために
- 「時差ビズ」について
- 新東京丸での東京港見学
- 葛西臨海水族園の移動水族館に感謝
- 都バスの燃料電池バスに乗って思ったこと
- 店舗看板・外灯の明るさ規制条例を創設して
- 河川の管理について
- 恩賜上野動物園の全面禁煙に大賛成
- 恩賜上野動物園の全面禁煙に反対
- 公園を禁煙に
- 都立木場公園入口のグレーチングの変更を
- 八王子市戸沢峠の通行止め中の対応策を
- 都立上野恩賜公園の管理の改善を
- 通勤ラッシュ緩和の取組状況の説明を
- 都営住宅入居者の審査を
- 公園内は分煙化による喫煙所整備を続けて
- 旧岩崎邸庭園職員の不親切な案内の改善を
- ホームドア設置の補助金を増やして
- 動物園の入園方法のお願い
- 車椅子で都営交通を利用する際の対応

**(8) 教育・文化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・56**

- 都立高校ホームページ
- 東京都現代美術館の休業について
- 美術館等の入場料支援について
- 東京都江戸東京博物館のオンラインショップを開設して
- 「100歳大学」構想に賛成
- 都立中央図書館謎解きイベント「Live-Rally」の期間延長を

**(9) スポーツ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・59**

- オリンピックに向けて、みんなで街をきれいにする呼びかけを
- オリンピックのボランティアについて

- 東京 2020 大会のボランティア情報を教えて
- 都立公園のテニスコートの予約について
- トライアスロン会場の水質改善について
- 東京 2020 大会選手村の活用案
- 都立スポーツ施設利用券の共通化を
- パラリンピックの啓発宣伝を

### Ⅲ 平成 29 年度 各局都民の声窓口における都への提言、要望等の概要

1	区別受付件数	64
2	局別受付件数	64
3	各局都民の声窓口寄せられた提言・要望等の主な事例	65
	【政策企画局】	65
	【青少年・治安対策本部】	66
	【総務局】	67
	【財務局】	67
	【主税局】	68
	【生活文化局】	69
	【オリンピック・パラリンピック準備局】	71
	【都市整備局】	72
	【環境局】	73
	【福祉保健局】	74
	【病院経営本部】	77
	【産業労働局】	78
	【中央卸売市場】	80
	【建設局】	81
	【港湾局】	82
	【会計管理局】	83
	【東京消防庁】	83
	【交通局】	84
	【水道局】	85
	【下水道局】	86
	【教育庁】	87
	【選挙管理委員会事務局】	88
	【人事委員会事務局】	89
	【監査事務局】	90

### Ⅳ 相談

1	交通事故相談	91
2	外国人相談	92

# I 平成29年度 都への提言・要望等の状況

## ◎「都民の声」制度の概要

東京都は、生活文化局に「都民の声総合窓口」、また、各局に「都民の声窓口」を設置しています。都民の皆さまから寄せられる様々な提言、要望等は、各局において対応し、所管事業の参考としています。

### 1 都民の声総合窓口及び各局都民の声窓口の受付件数（経年推移）

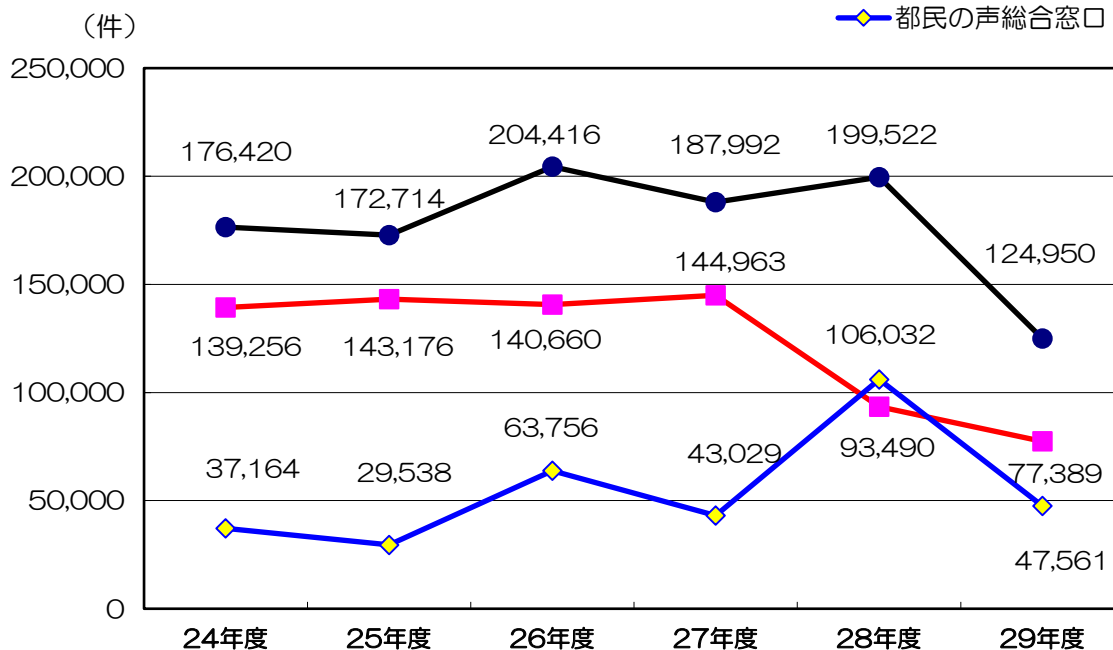
それぞれの窓口の受付件数の推移は次のとおりです。平成29年度の受付件数の合計は、前年度より約7万5千件（約37.4%）減少しました。

（単位：件）

区 分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
都民の声総合窓口	37,164	29,538	63,756	43,029	106,032	47,561
各局都民の声窓口	139,256	143,176	140,660	144,963	93,490	77,389
合 計	176,420	172,714	204,416	187,992	199,522	124,950

※28年度以降の各局都民の声窓口の受付件数の減少は、従来の集計方法を見直した局があることによる。

<件数の推移>



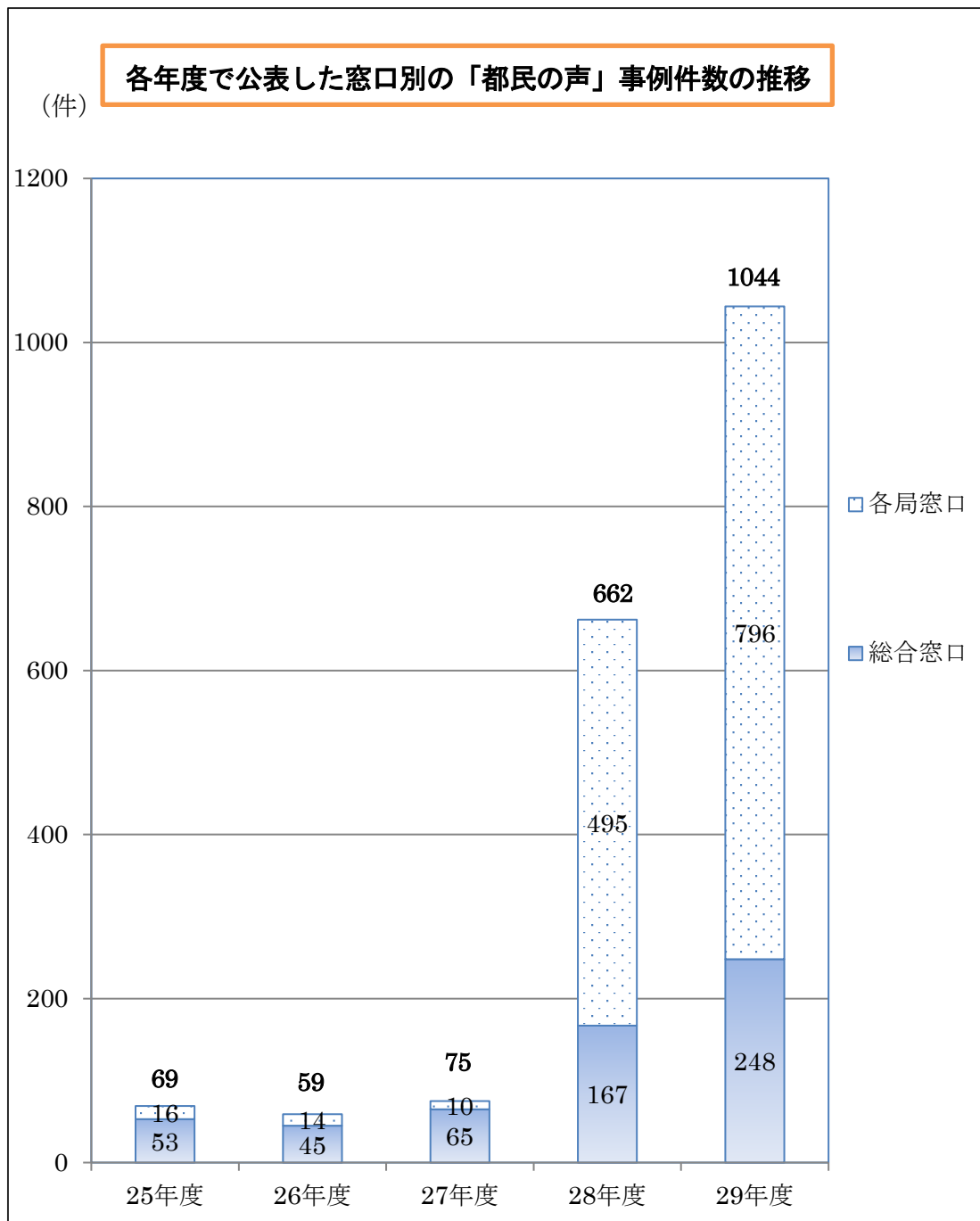
## 2 「都民の声」の公表事例件数の拡充（過去5年間の推移）

都は、現在、都民の声総合窓口と各局都民の声窓口において「情報公開ポータルサイト」を開設（平成28年10月）して、毎月、「都民の声」の受付件数及び主な対応事例を公表しています。

東京都公式ホームページ「情報公開ポータルサイト」の「東京都に寄せられた声」にて紹介しておりますので、御覧ください。

(<http://www.metro.tokyo.jp/tosei/johokokai/portal/index.html>)

今後とも都民から寄せられる様々な声に適切に対応するとともに、都民の声を施策に反映していきます。そして、都民の声と対応状況の情報公開を引き続き拡充することにより、都政に対する都民の信頼の確保に努めます。





## Ⅱ 平成 29 年度 都民の声総合窓口における都への提言、要望等の概要

### 1 概要

都民の声総合窓口の平成 29 年度受付件数 47,561 件の詳細については、以下のとおりです。

#### (1) 区分別受付件数

(単位：件)

提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
22	27,532	824	170	360	2,376	16,277	47,561

<参考>上記区分の定義

区分	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	施策の実施また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	都民の声総合窓口において、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	都民の声総合窓口に対して、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	都民の声総合窓口に寄せられた、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。

#### (2) 経路別件数

(単位：件)

電話	来訪 (文書含む)	郵送	ファクス	メール	意見箱	合計
21,104	609	1,043	1,377	23,395	33	47,561

### (3) 行政分類別件数

(単位：件)

大分類・中分類	件数	大分類・中分類	件数	大分類・中分類	件数
知事（知事への声）	10,581	くらし	1,153	都市基盤・まちづくり	4,231
行政一般	3,069	消費生活	121	都市計画等	431
行財政	980	男女平等	131	公園・墓地・河川	1,008
広報・広聴・情報公開	571	地域活動・法人・旅券	147	水道・下水道	204
庁舎管理・利用案内	262	青少年健全育成	93	道路・交通・港湾等	1,957
職員（任用・その他）	454	人権	146	住宅・土地	619
職員（接遇・感謝）	542	生活一般	515	基地問題	12
都市外交	133	環境	715	教育・文化	1,207
選挙	127	自然環境	136	学校・首都大学・私学	1,070
安全	1,827	公害	141	生涯学習	36
治安・防犯	946	廃棄物対策	130	文化	101
交通安全	421	気候変動・エネルギー	308	スポーツ	1,352
防火・防災	460	福祉・衛生・健康・医療	3,157	オリンピック・パラリンピック	1,185
産業・労働	2,913	高齢者	233	スポーツ	167
産業	2,328	障害者	272	その他（他機関等）	17,356
労働	285	子供・子育て	536	合計	47,561
観光	300	福祉全般	533		
		衛生・健康	1,231		
		医療	352		

## (4) 行政分類別上位10位の概要

平成29年度に都民の声総合窓口で受け付けた提言、要望等のうち、行政分類別件数の上位10位までの概要は以下のとおりです。

なお、メール、ファクス、郵便、電話等により都へ直接寄せられた提言、要望等の主な状況を取りまとめたものであり、都民の世論の状況を調査・集計したものではありません。

平成29年度 行政分類別上位10位

順位	行政分類(中分類)	件数
1	知事(知事への声)	10,581
2	産業	2,328
3	道路・交通・港湾・空港	1,957
4	衛生・健康	1,231
5	オリンピック・パラリンピック	1,185
6	学校・首都大学・私学	1,070
7	公園・墓地・河川	1,008
8	行財政	980
9	治安・防犯	946
10	住宅・土地	619

### ① 知事への声

知事への声は、前年度と比較し、35,425件減少しました。28年度は、全体の7割強が、4月～7月分の合計で、前知事の在職中に寄せられました。

29年度は、豊洲新市場への移転に関する意見や築地市場に関する意見、受動喫煙防止の取組に関する意見や要望、東京2020大会に関する意見のほか、LED電球の無料交換事業に関する意見など多くの意見が寄せられました。

### ② 産業

市場移転問題に関する多くの意見(豊洲市場への移転、築地再開発基本方針等)のほか、中小企業対策に関する意見、農林水産業に関する意見などが広く寄せられました。

### ③ 道路・交通・港湾・空港

道路の補修・整備、無電柱化等道路に関する意見、都営交通の駅の設備や乗務員の対応への意見、都営地下鉄の新型車両導入や都バスのEV化のほか、鉄道全般に関する意見(時差Biz、混雑緩和等)などが寄せられました。

④ 衛生・健康

受動喫煙防止に関する意見や要望、動物愛護に関する意見（動物の殺処分ゼロの取組、動物虐待等）、蚊の対策に関する意見などが寄せられました。

⑤ オリンピック・パラリンピック

東京 2020 大会の競技会場や大会運営（経費負担、開催時期や暑さ対策）に関する意見、みんなのメダルプロジェクトに関する意見や要望などが寄せられました。

⑥ 学校・首都大学・私学

公立学校の教育や学校運営（いじめ、制服、施設等の充実）などに関する意見や要望、私立高校無償化や補助金等に関する意見、首都大学東京（100 歳大学構想等）に関する意見などが寄せられました。

⑦ 公園・墓地・河川

都立公園の維持管理に関する意見や公園内の禁煙・喫煙に対する要望、動物園（シャンシャンなど）に関する意見、河川の維持管理に関する意見や要望などが寄せられました。

⑧ 行財政

都政改革に関する意見や提案、入札や契約に関する意見、税務に関する意見などが寄せられました。

⑨ 治安・防犯

防犯に関する意見（迷惑防止条例、防犯対策など）や治安対策（歩きスマホの防止、歩きたばこへの対策、落書き）に関する意見や要望などが寄せられました。

⑩ 住宅・土地

都営住宅に関する意見や要望、不動産業に関する意見、住宅や土地の賃借に関する意見などが寄せられました。

※ 「東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会」は、「東京 2020 大会」という略称で表記しています。

## 2 都民の声総合窓口寄せられた提言、要望等の主な事例

平成 29 年度「都への提言、要望等の状況」月例報告に掲載した事例のうち、主な事例 100 件について、対応状況を含め紹介します。

- ※ 事例タイトルの（平成〇年〇月）は、月例報告の掲載年月です。
- ※ 【対応】は、当該案件の申出者への対応状況など
- 【取組】は、事業所管部署の取組状況など
- 【説明】は、当該案件についての事情や解説など
- 【伝達】は、都民の声総合窓口から関係部署への伝達など

### (1) 行政一般

#### ○東京都の県庁所在地表記について（平成 29 年 4 月）

現在、東京の県庁所在地は、一般的に「東京」と認識されているようですが、なぜでしょうか。首都である東京の県庁所在地について、もっと幅広く、正確に認知してもらうべきではないでしょうか。

#### 【説明】

都道府県庁の位置は、条例でこれを定めるよう、地方自治法で定められています。

これに基づき、東京都では「東京都庁の位置を定める条例」により、都庁の位置を、東京都新宿区西新宿二丁目と定めています。

一方で、一般的に、東京の県庁（都庁）所在地が「東京」と認識されているのは、おそらく地図上の表記が「東京」となっているためだと考えられます。詳細は、政策企画局ホームページ（<https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.jp/information/syozaichi.html>）を御参照ください。

（政策企画局）

#### ○入札契約制度改革について（平成 29 年 4 月）

平成 29 年 3 月 31 日の都政改革本部の「内部統制について」に記載の「入札契約制度改革の実施方針」を拝見し、非常に感銘いたしました。これまで石原都政のころから要望していましたが、全国的な予定価格事後公表への動きに逆行し予定価格事前公表堅持を貫いていました。小池都政になりこんなに早く改革するとは思わなかったので驚いています。

そこで、お願いです。現在の公共工事の入札には内訳書の添付が義務付けられています。たった 4 項目書けばよく、実際の見積もり作業ではもっと項目数は多いはずですが、そもそも入札時の内訳書添付義務は平成 26 年「担い手三法」の改革の一つで、競争入札に当り見積り能力のないもの等の応札を排除する目的となっております。

東京都の建設局、水道局、港湾局、下水道局、都市整備局等で行われる入札は、高い見積り能力が必要とされています。建設業者や技術者を育成するためにも入札時の内訳書添付義務を見直していただければ幸いです。

## 【説明】

このたびは東京都の入札契約制度改革について御意見をいただき、ありがとうございます。

東京都では、「公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律」第12条に基づき、入札時に提出する内訳としましては、直接工事費等の5項目としております。

加えて、落札候補者となった場合には、詳細な積算内訳書の提出を求め、積算能力を確認した上で落札決定しています。

入札時における積算内訳書添付につきましては、国や地方自治体の対応状況を参考にしまして、より良い契約制度を目指して参ります。

今後とも入札契約制度改革を推進して参ります。

(財務局)

## ○都政に関する電話アンケートについて（平成29年4月）

都政に関するアンケートという自動音声の電話がかかってきました。電話を受けた側から発信元を特定できない、電話での自動アンケートを無作為にしているのは、よくないと思います。また、電話というのは、相手の時間を拘束するものですので、改善をお願いします。

## 【説明】

都民の声課におきましては、次の2種類の調査事業を実施しております。

1 世論調査（調査員の個別訪問・面接による聴き取り調査 年3回）

2 インターネット都政モニター（公募モニター500人に対するインターネットを利用したアンケート 年6回）

いずれの調査におきましても、電話による調査は行っておりません。

なお、「都政に関するアンケート」ではありませんが、公共機関の統計調査を装って電話で個人情報の回答を求められた事例や、自動音声ガイダンスを利用した大手電話会社を名乗る不審電話の事例も発生しています。東京都から下記URLにより注意喚起情報を発信していますので、御参照ください。

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/150522.html>

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/160629.html>

(生活文化局)

## ○自動車税の使途について（平成29年5月）

今年の自動車税払い込み用紙と一緒に「平成29年度版☆ここがポイント！自動車税」というチラシが同封されていました。そこに「都税1万円のゆくえ」という円グラフが記載されています。

そもそも自動車にかかる税金なら受益者負担の原則から言って、自動車を運行するにあたっての利便を優先して使用するべき税金ではないでしょうか？一般の税金と一緒にして使ってしまった良いと考えているのですか？「警察や消防」、「まちづくりの推進」、「快適な都市環境」といった直接自動車を取り巻く環境に合致していると思われる使途に対して優先して自動車税を使う、といった考えは都にはないのでしょうか？

私は日本国民であり、東京都民です。税金の負担は義務ですので、文句は言いますが支払います。そうやって集まった税金をもっと理にかなった配分で使用して欲しいと切に願

います。

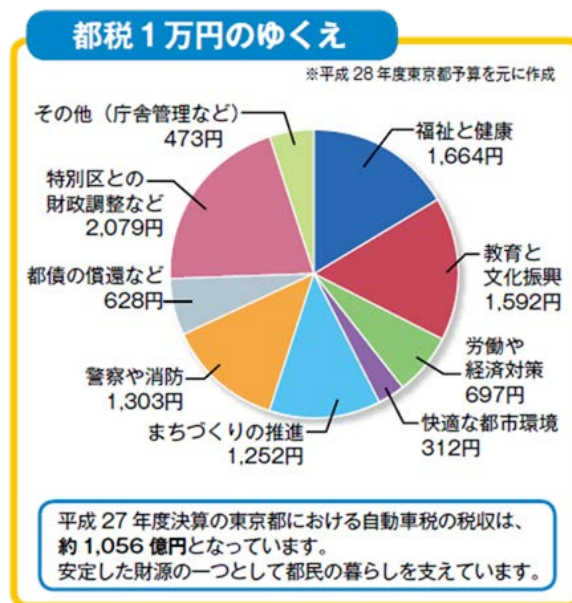
### 【説明】

自動車税は、地方税法において普通税として定められており、特定の用途に限定されない一般財源の歳入となっております。東京都では、都民サービスの更なる向上を図るという視点に立ち、自動車税をはじめとする都税を都政における様々な事業の財源としております。

平成30年度当初予算においては、約1,052億円の自動車税収入を見込んでおりますが、たとえば、交通の分散や渋滞緩和をはじめとした交通・物流ネットワーク形成など、自動車利用者の利便に資する施策にも充てています。

今後とも、都税への御理解、御協力のほど、よろしくお願いいたします。

(主税局)



H29年度版「ここがポイント！自動車税」より

### ○防災訓練の参加職員に対する苦情（平成29年6月）

6月21日の都庁舎内の防災訓練への参加者は、エレベーターでおしゃべりばかりして、訓練を行っている緊張感がまるでなかった。

同乗している一般人としてとても不快だった。

### 【伝達】

このたびは、御不快の念をお掛けしまして誠に申し訳ございませんでした。

職員に対する注意喚起のため全庁に伝達いたしました。

### ○不在者投票期間（平成29年6月）

不在者投票期間が6月24日からというのは短すぎます。

6月24日の午後から7月3日まで海外出張で不在です。6月24日の朝9時30分までであれば不在者投票に行ける可能性がありますが、投票用紙も6月20日現在届いておりません。投票率の低さはいつも問題になりますが、投票時間の確保の難しさも一因かと思えます。

このような状況の場合、一票を投じる方法は有るのでしょうか。

### 【対応】

お尋ねの件は期日前投票のことと思います。期日前投票は、告示日の翌日から行うことができます。

また、投票所入場券は、お住まいの区市町村選挙管理委員会が告示日以後できるだけ速やかに選挙人に交付することとされており、告示日の翌日の6月24日の時点ではまだお手元に届いていない可能性があります。

その場合は、期日前投票所の受付で投票所入場券が届いていない旨をお伝えいただき、

御本人であることが確認されれば投票することができます。

なお、投票所入場券が届かない等のお問合せは、各区市町村の選挙管理委員会までお願いいたします。

(平成29年6月22日、以上の主旨で申出者に回答いたしました。)

(選挙管理委員会事務局)

## ○選挙の投票について (平成29年7月)

車椅子に乗っていて投票所に行けない人が、選挙で投票する方法はないのか。

### 【説明】

御質問について、御説明します。

公職選挙法では、身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付を受けた有権者で一定の障害の程度を有する方や、介護保険法に基づく被保険者証の要介護状態区分が「5」の方などは、郵便等によって投票を行うことができます。

郵便等投票を行うに当たっては、あらかじめ、お住まいの区市町村の選挙管理委員会に対して郵便等投票証明書の交付を申請する必要がありますので、区市町村選挙管理委員会にお問合せください。

(選挙管理委員会事務局)

## ○都庁閉鎖入口及び展望室の案内について (平成29年8月)

私は、新宿区在住の者です。

週末の都庁展望室の案内板のお願いです。

困った方を見ると声を掛けることが多いせいも、都庁を訪れることもあまりないにもかかわらず、展望室入口を案内することが3回目です。

分かりにくいだけではなく、第一庁舎2階の正面入口の扉には目立った案内はありません。庁舎入口近くの「展望室(矢印)」の案内看板も、階段に気づかなければ見つからない上に、展望室の営業案内もないため、オープンしているか甚だ不安になります。

都営大江戸線の都庁前駅の案内所では、聞かれたら御案内するそうですが、都で閉鎖している入口や展望室の案内資料を用意することも必要だと思います。

なぜなら、2回は海外の方を御案内したからです。

感謝されたものの、日本人から見ても分かりにくい上に不安になります。

外観を損ねないもので、駅からの案内と周囲からの案内をお願いします。

また、閉鎖入口には必ず大きな掲示をお願いします。

### 【説明】

このたびは、都庁閉鎖入口及び展望室の案内に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

都庁展望室については、第一本庁舎周辺の主要な場所に、4か国5言語による展望室案内サインの掲示及び、1階入り口付近にて看板を設置して御案内を行っております。また、閉庁時においては、第一本庁舎2階正面玄関内に、閉庁時間帯向けの展望案内表示の設置も行っております。

しかしながら、御意見のように、2階からの展望室入口までの表示について、一部分かりにくい箇所もあり、案内表示場所及び内容について平成30年度中の改善に向けた準備



を進めているところです。

これからも皆さまからの御意見も参考にしながらサービス向上に努めて参りますので、よろしくお願いいたします。

(財務局)

### ○都庁及び都議会議事堂の入口には日本語と英語の併記を（平成29年9月）

先ほど、都庁を訪問して気づいた事ですが、入口の「東京都庁第一本庁舎」の表記が日本語のみで外国の訪問者はここがどこなのか非常に分かりにくい（不親切である）と感じました。第一本庁舎、第二本庁舎、都議会議事堂とも、全て日本語・英語の併記にしたほうが良いと思いました。

これからワールドカップ、オリンピックを控え、ますます海外からの訪問者が増えますので、都庁の皆さまには是非とも早急な御対応をお願いしたいと思います。

どうぞよろしくお願いいたします。

#### 【説明】

このたびは、都庁舎入口の案内に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

都庁舎の建物名につきましては、入口上部に日本語で電光掲示しているほか、これまで皆さまからいただいた御指摘等を踏まえ、入口正面のガラス部分に多言語表記し、海外からのお客さまにも分かりやすい御案内ができるよう改修を行っております。

これからも皆さまからの御意見を参考にサービス向上に努めて参りますので、よろしくお願いいたします。



(財務局)

### ○庁内エレベーターにおける職員のマナー改善を（平成29年9月）

都庁のエレベーターで、一般来庁者が開閉ボタンを操作しているにもかかわらず、都職員が会釈一つせずに乗降りしている場面をよく見掛けるが、何様なのか。

庁舎内における職員のマナーの改善を求める。

#### 【伝達】

このたびは、御不快の念をお掛けしまして誠に申し訳ございませんでした。

職員に対する注意喚起のため全庁に伝達いたしました。

### ○昼休みの窓口対応の改善を（平成29年9月）

12時から13時までの時間は、都民の対応ができない部署があるのはいかなるものか。これだけの人数がいるにもかかわらず、「その件に関しては、その担当しか把握していないので対応できない」と言われた。

#### 【伝達】

このたびは、御不快の念をお掛けしまして誠に申し訳ございませんでした。  
職員に対する注意喚起のため全庁に伝達いたしました。

### ○昼休みの一斉体制の改善を（平成29年9月）

時差Bizの実施に伴い、一斉に昼休みに入る体制を改善した方がよい。

#### 【取組】

このたびは、昼休みの一斉体制の改善に係る御意見をいただき、ありがとうございます。  
職員の昼休みについて、都の取組を御説明いたします。  
東京都では、平成29年4月から、職員の柔軟かつ多様な働き方実現に向けた取組の一環として、複数の時間帯から昼休みを選択できる仕組みを開始しております。  
今後とも、職員の働き方改革を推進して参りますので、御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

（総務局）

### ○運転士さんに感心した（平成29年10月）

毎週、孫の世話に行くのに地下鉄を利用します。孫は、電車が大好きです。民間の鉄道の運転士さんは、話かけてくれたり、写真入りのありがとうメッセージカードをくれたり、サービスに努めていることを感じていました。

先日、都営大江戸線の運転士さんから、ありがとうメッセージカードをもらいました。それは印刷された名刺カードではなく、手作りのカードでした。都営交通にも頑張っている方がいるなあ～と感心した日でした。

3歳の孫は、「ぼく運転士さんになる」と言っていました。

#### 【取組】

このたびは、都営交通を御利用いただきましてありがとうございます。  
運転士が差し上げたカードは、乗務管理所の職員が自ら列車等を撮影して作成した「乗車記念カード」で、運転士が小さなお子様を見かけたので差し上げました。  
今後も、お客様に喜ばれるサービスの提供に努めて参りますので、引き続き都営交通を御利用いただきますようお願い申し上げます。

（交通局）

### ○都ホームページに各局の窓口受付時間帯等を表示して（平成29年11月）

窓口に行きたいと思い、サイトにアクセスしましたが、都庁内のフロアや電話番号については、見つかったものの、窓口が開いている曜日や時間帯については見つけることができませんでした。

私の探し方が悪かっただけかも知れませんが、より見つけやすい所に記載していただ

ると助かります。

#### 【説明】

ホームページに関する御意見をいただきましてありがとうございます。

各事業の窓口につきましては、東京都公式ホームページの「都庁の相談・窓口案内」に、事業の分野別・目的別に掲載しています。

「都庁の相談・窓口案内」へは、トップページ>「都政情報」>「意見・相談・都政への参加」>「都庁の相談・窓口案内」のほか、トップページ下部の「あなたの声をお寄せください」>「都庁の相談・窓口案内」のリンクからもアクセスできます。

また、窓口の開いている曜日や時間が掲載されていない案内については、順次追記して参ります。

今後とも、いただきました御意見を参考にしながら、より使いやすいホームページを目指して参ります。

(生活文化局)

#### ○広報東京都の配布方法（平成29年11月）

新聞購読をやめて、広報紙が購読できないことに気が付きました。

駅などにはありますが、わざわざ取りに行く方がいますか。

もちろんネットで見えることはできますが、高齢者は。

新聞の購読料も高齢者にとっては…、若い方の新聞の購読率は。

広報東京都の配布方法について、再考してください。

#### 【説明】

広報東京都に対する御意見をいただきましてありがとうございます。

広報東京都の配布方法については、これまでも検討して参りました。

毎月、新聞折り込みでお届けするほか、都の施設、区市町村の窓口・出張所・区民センター、公立図書館、都営地下鉄の駅に置いております。また、郵便局、金融機関、JR・私鉄線の駅、公衆浴場、生活協同組合の店舗、医療機関、警察署、保健所、コンビニエンスストアの一部などにも置いております。

その他、広報東京都の内容を都庁公式ホームページ (<http://www.koho.metro.tokyo.jp/>) で提供しているほか、電子チラシ配信サービス『Shufoo! (シュフー)』や自治体広報紙配信スマートフォン用アプリ『マチイロ』にも掲載しています。

より多くの皆さまにお届けできるように、これからも広報東京都の配架先の拡大や様々な広報媒体の活用に努めて参ります。

(生活文化局)

#### ○都庁展望室のおむつ交換シートが女子トイレにしかなくて困る（平成29年11月）

都庁展望室に行くたびに、おむつ交換シートが女子トイレにしかなく、大変困ります。

展望室にいるのに、おむつ替えのためだけにたくさんの荷物を持ちながら他の階に移動するのは苦痛ですし、何より育児をする男性に対して都の理解が低いように思われます。

男子トイレ内でもなくても構わないので、展望室内に男性も利用できるおむつ替えスペースの設置を望みます。

## ○都庁や都立公園の男子トイレへのおむつ交換台設置を（平成29年11月）

先日、都庁展望室の男子トイレ内におむつ交換台が設置されておらず、お父さんが大変困ったという記事を目にしました。

私は女性ですが、子連れで都庁に伺う際、非常に気になっていた点です。

最近はお子さん連れの外国人観光客の方も増えているかと思えます。おもてなしの観点からも、イクメン推進の観点からも、できる限り男子トイレへのおむつ交換台設置をお願いいたします。

また、「だれでもトイレ」でなくても、男女別トイレ内にベビーカーで入れる広いスペースの個室を設置していただく、首の座っていない赤ちゃんを下ろして用を足せるよう、個室におむつ交換台を設置することもお願いいたします。

近郊の商業施設等で設置されていますが、都庁や都立公園ではそうした施設はありません。

「だれでもトイレ」は主に車椅子の方やオストメイトの方、大人で必要な方のためであると認識しています。

### 【取組】

このたびは、都庁内施設に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

都庁展望室では、展望室フロアである45階だれでもトイレに多目的シート、1階下の44階男子トイレ及び女子トイレにベビーベッドを設置しております。

45階のだれでもトイレにつきましては、お年寄りや身体の不自由な方、おむつ交換御希望の方など、係員にお声掛けをいただいた上で御利用いただけるよう運用しております。

今後、お子さま連れの方には積極的にお声掛けをするなど、サービス向上に一層努めて参ります。

展望室以外の場所につきましても、第一本庁舎1階北側トイレの改修工事にあわせ、おむつ交換のできるベビーベッドを男女それぞれのトイレに設置しました。また、都民広場地下1階には、授乳用施設として「赤ちゃん・ふらっと（授乳室）」を既に設置しており、そこでおむつ交換をしていただけます。

いただいた御意見をはじめ、来庁者の皆さまの御意見も参考にしながら、都庁舎の利便性向上に努めて参りますので、よろしくをお願いいたします。



ベビーベッド設置（44階男子トイレ）

（財務局）

### 【取組】

このたびは、都立公園及び都立海上公園の男子トイレへのおむつ交換台設置に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

平成30年6月30日現在、82の都立公園には527棟のトイレに、男女合わせ2,567のトイレブースがございます。また、38の都立海上公園には89棟のトイレに、男女合わせ441のトイレブースがございます。各男女のトイレブースやトイレ全体の面積が小さいため、おむつ交換台の設置や、ベビーカーで入れる広いスペースの個室の設置は困難であり、建替えが必要となります。

このため、都立公園に391ブース、都立海上公園に63ブースある「だれでもトイレ」の増設と、その中へのおむつ交換台の設置を進めております。

なお、「だれでもトイレ」は、車椅子の方やオストメイトの方が円滑に利用できるほか、どなたでも御利用いただけるように、ベビーベッドやベビーチェア等も備えた多機能なトイレとして整備しています。

今後も多くの皆さまに、より快適に公園を御利用いただけるよう努めて参ります。

(建設局、港湾局)

### ○パスポートセンター職員へのお礼と苦情（平成29年12月）

海外旅行に行くのでパスポートの手続きに行きました。ネットで見たら混雑しているようなので、午前中に有楽町のパスポートセンターへ行きました。

思ったよりもスムーズで、窓口の方も親切に手際よく受け付けしてくれて、とても気持ちよく申請の手続きができました。お礼を言いたいです。

しかし、苦情を言いたいことがあります。

フロアの椅子に座って待っている時、パーティーションの方から女性の楽しそうなおしゃべりが、ずっと聞こえていました。話の内容まではよく聞こえませんでした。時々、楽しそうな笑い声も聞こえて朝から盛り上がっていました。

私は仕事を休んで行っているのに、あの人たちは工作中です。給料は私たちの税金と思うと、きちんとしてほしいです。

責任者の方はきちんと注意をお願いします。

### 【取組】

このたびは、有楽町パスポートセンターを御利用いただき、ありがとうございます。

また、お客さまに御不快な念をお掛けしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

直ちに、当該職員に対して、御指摘いただいたことを深く反省させるとともに、二度とこのようなことがないよう、規範意識を高く持つように厳しく指導いたしました。

また、今回の事例を全職員へ周知し、注意喚起を図ったところでございます。

今後とも、信頼されるパスポートセンターとなるよう取り組んで参ります。よろしくお願いたします。

(生活文化局)

### ○東京で起業する際の経営・管理ビザ申請について（平成30年1月）

I am foreigner and want to startup business at Tokyo; I want to apply for a Tokyo "Business Manager" visa at Tokyo Metropolitan Government.

How much to apply for a Tokyo “Business Manager” visa?

私は外国人です。東京で起業したいので、都に「経営・管理」ビザを申請したいです。ビザ申請はいくらでしょうか。

**【対応】**

Thank you so much for your inquiry about starting businesses in Tokyo.

Regarding its contents, we have a specialized consultation desk.

Please contact Business Development Center TOKYO.

Business Development Center TOKYO

【E-mail】 [contactus\(at\)bdc-tokyo.org](mailto:contactus@bdc-tokyo.org) 【TEL】 +81-3-3582-8353

[http://www.seisakukikaku.metro.tokyo.jp/invest\\_tokyo/english/invest-tokyo/fhr.html](http://www.seisakukikaku.metro.tokyo.jp/invest_tokyo/english/invest-tokyo/fhr.html)

**(対訳)**

このたびは、東京での起業に関するお問合せをいただき、ありがとうございます。

御質問の件については、都は専門の相談窓口を設置しています。「ビジネスコンシェルジュ東京」を御案内いたしますので、是非御活用ください。

ビジネスコンシェルジュ東京の電話番号は、03-3582-8353です。

また、ホームページ ([https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.jp/invest\\_tokyo/english/invest-tokyo/fhr.html](https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.jp/invest_tokyo/english/invest-tokyo/fhr.html)) でも、外国人創業人材受け入れ促進事業の紹介をしています。

(政策企画局)

**〇ペーパーレス活動を推進して（平成30年2月）**

知事のペーパーレス活動はとてもいいと思います。もっと推進してもらいたいです。これからは確実にペーパーレス社会になると思います。そのためにも東京都がいいお手本になってもらいたいです。まずはタブレット配布を普及してください。そうすればコピーはならず、予算も削減、温暖化防止、資源の浪費削減に寄与し、いい事づくめです。

**【取組】**

このたびは、ペーパーレス活動に対する御意見をいただきありがとうございます。

都では、ペーパーレスの推進により、ICTを活用したより効率的な新しい働き方への転換を進めています。

本庁舎の会議室や打ち合わせスペースにネットワーク機器を配備し、モニター、スクリーンの活用や、職員がパソコンを持ち込むことで、紙資料の配布を止め、資料の共有化を図りながら、会議等のペーパーレス化を実施しております。また、庁内で開催される主要な会議等においては、タブレットと会議システムによるペーパーレスな会議を実施しております。

このような取組を通じ、平成32年度までに、平成28年度と比較してコピー用紙使用量を20パーセント削減し、ペーパーレス会議実施率を90パーセントとすることを目指しています。

今後も、都庁全体のペーパーレス化に向けて、取り組んで参ります。

(総務局)

## (2) 安全

### ○ミサイルが直接落ちた場合…（平成29年4月）

外国から核・生物化学（サリン・VXガス）ミサイルが直接落ちた場合、どうすれば良いのでしょうか。どう行動すべきでしょうか。

核シェルターはありませんし、情報が不足していて不安です。

テロ活動（天然痘、炭疽菌、サリン・VXガス散布）が人口密集地で発生した場合どうするのでしょうか？

新幹線、駅構内、火力発電所、水源、通信施設、医療機関等へのテロには、どう対処すれば・・・。

#### 【説明】

このたびは、貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。

弾道ミサイルが発射され日本へ飛来する可能性がある場合は、まずはJアラートを使って都民の皆さまに直接、音声等で情報が伝達されます。Jアラートからのメッセージが流れた場合は、屋外にいる場合は、できるだけ頑丈な建物や地下などに避難し、屋内にいる場合は、できるだけ窓から離れてください。

また、化学剤や生物剤攻撃からの避難については、口と鼻をハンカチ等で覆いながら、その場からすぐに離れ、汚染の恐れのない安全な場所へ避難してください。

なお、このほかに国民保護に関する情報は都のホームページ（<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/taisaku/1000063/1000418.html>）や「東京防災」（164頁～167頁）にて御覧いただけますので、是非御活用ください。

引き続き、世界一の安心・安全な東京を実現するため、防災対策に全力で取り組んで参ります。

（総務局）

### ○未成年者の交通マナー、ルールへの取組を要望する（平成29年5月）

未成年者の交通マナーが悪い。

小学校低学年の児童が乗り合いバスで二人用の座席を一人で占有して車内が混雑しても気にしない。中高生は自転車を並走して歩道を走っている。

これでは青少年の遵法意識が育っているとは言えない。

青少年の健全な育成を目的とした部署は何をしているか？

学校教育と関係した遵法意識を養う取組を要望する。

#### 【取組】

このたびは、未成年者の交通ルール・マナーについての御意見をいただきまして、ありがとうございます。

東京都では、警視庁、教育庁、区市町村、関係団体等と連携しながら、交通ルール・マナーの向上に取り組んでいます。

未成年者に対しては、自転車の交通ルール等を記載したリーフレットを小学校・中学校・高等学校等を通じて、幅広く配布しているほか、歩行者用・自転車用のシミュレータを活用した交通安全教室を開催する等の取組を実施しております。



今後とも、交通ルールの遵守をはじめとした青少年の規範意識の醸成を図るための取組を一層進めて参ります。

(青少年・治安対策本部)

**【取組】**

このたびは、貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございます。

都教育委員会では、公立学校の全教員を対象に「安全教育プログラム」を作成・配布し、交通ルールや自転車の乗り方等の安全教育を行っています。

今後とも、児童・生徒に対する指導の徹底を図って参ります。

(教育庁)

**【取組】**

都営交通では、お客様マナーの取組として啓発ポスターを駅構内、地下鉄、バス車内等に掲出するとともに、ホームページにも掲載し利用時のマナー向上への御協力を広く呼び掛けています。

また、小学生向けとしては、「都営交通マナーブック」を作成し、席の譲りあい等のマナー教育に活用していただいております。さらに、警察署等の協力を得ながら交通安全教室を開催し、交通事故防止や車内マナーへの呼び掛けを行っています。

今後とも、誰もが都営交通を快適に御利用いただけるよう、お客様マナーの向上に向けた取組を行って参ります。

(交通局)

**○歩道走行の自転車をなんとかしてください（平成29年11月）**

歩道を走る自転車が危なすぎます。なぜ歩行者がビクビクしながら歩かなければならぬのでしょうか。そもそも道路交通法違反のはずですし、ベルを鳴らされたり、ライトで目を潰されるのも不愉快です。

ぶつかって怪我をしたり、荷物が破損した経験がありますが、いずれも「当て逃げ」されています。少なくとも学校、地域で指導するのは当然の処置ではないですか。今すぐ対処をお願いします。

**【取組】**

このたびは、自転車の歩道走行に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

普通自転車※が歩道を通行することができる場合は、道路交通法第63条の4及び道路交通法施行令第26条により、

- 歩道に「自転車通行可」の標識があるとき
- 13歳未満の子供や70歳以上の高齢者や身体の不自由な人が普通自転車を運転しているとき
- 道路工事や連続した駐車車両などのために車道の左側部分を通行することが困難な場合や、著しく自動車などの交通量が多く、かつ車道の幅が狭いなどのために追越しをしようとする自動車などとの接触事故の危険がある場合など、普通自転車の通行の安全を確保するためやむを得ないと認められるとき

と定められております。

警視庁では、街頭における指導・警告、安全教育、各種イベント等の機会を通じて「自



転車は、車道が原則、歩道は例外」、「歩道は歩行者優先で、車道寄りを徐行」等、「自転車安全利用五則」をはじめとする自転車の交通ルールの周知に努めて参ります。

また、悪質・危険な交通違反を繰り返す自転車利用者に対しては、「自転車運転者講習制度」を適切に運用し、自転車の安全利用を図って参ります。

※普通自転車とは、車体の長さ190センチメートル以内、幅60センチメートル以内などの内閣府令（道路交通法施行規則第9条の2）で定める基準に適合する二輪又は三輪の自転車で、他の車両（リヤカー）を牽引していないもの。

（警視庁）

#### 【取組】

このたびは、自転車の安全利用推進に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

自転車利用にあたってのルール・マナーについて、社会的関心を集めている現状を踏まえ、改正自転車安全利用条例や、自転車の交通ルールを広く周知していく取組として、毎年5月の自転車月間に合わせ、区市町村、警察及び関係団体と連携してキャンペーンを実施し、イベントと連携した自転車安全教室を開催しております。

また、この時期に合わせ、都内全ての小中学校・高等学校の児童・生徒向け及び保育施設利用者向けに啓発用リーフレットを配布し、自転車の交通ルールについて広く周知を行っております。さらに、区市町村や学校と連携し、自転車シミュレータを活用した交通安全教室を年200回開催しています。

このほか、歩道等での安全な運転を推進していくため、自転車利用者に対して道路上での安全指導を行う自転車安全利用指導員制度を、都内3区市で試行しており、都民の皆さまへの一層の自転車ルール・マナーの浸透を目指して参ります。

今後とも、区市町村や警視庁等の関係諸機関と連携して自転車の安全で適正な利用に向けた取組を進めて参りますので、御理解のほどよろしくお願いいたします。

（青少年・治安対策本部）

#### ○池袋防災館の救急体験や救助救出体験に外国人が参加できない（平成29年11月）

初めて御連絡をさせていただきます。私どもの大学は、毎年、外国人留学生を受け入れており、外国人留学生には、池袋の防災館で「地震体験」と「煙体験」を必須体験とさせていただいております。

特に、私が担任する外国人留学生は、日本語が流暢でないことから、これらの事前体験や日頃からの練習が必要と考え、防災グッズの購入も必修にさせている次第です。

ただ、池袋の防災館では、救急体験や救助救出体験は、当方で通訳を準備するにもかかわらず、外国人であることを理由に毎回断られています。

外国人が多く住む東京・日本において、言葉の壁があるにしても、国際救助等との連携が必要とされているこの時代に、これらの防災体験や啓蒙教育は、外国人や高齢者が参加してこそ、実態に合った有意義な防災教育ができるものと考えているところです。

つきましては、御多忙のところ恐縮ですが、本件についての改善を望み、正式な理由と今後の改善・方針変更についての見解をいただきたいです。

#### 【対応】

平素より防災館を御利用いただき、ありがとうございます。

このたびは、防災館の利用に際して不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでし

た。

池袋防災館の責任者に確認を取ったところ、「応急救護体験」及び「救助救出体験」については、通訳を介すと説明に時間を要し、既存の時間枠内では、安全かつ正確に体験していただくことができないことから、御指摘のと通りの対応を取っていたことを確認いたしました。

また、池袋防災館の他の体験や、本所防災館、立川防災館での体験については、体験をお断りしていないことも確認しております。

このため、今回いただいた御意見をもとに、池袋防災館では通訳を交えた応急救護体験や救助救出体験を行えるよう改善を図ります。

東京消防庁では、言語、国籍等にかかわらず、全ての方々に防災館での防災体験学習を行っていただきたいと考えております。

このたびは、防災館に対する御意見をいただき、ありがとうございました。

なお、要望者へは、本回答とあわせ、改めて体験していただきたく説明したところ、カリキュラムの変更や体験時間の見直しを行い、御要望に沿った体験をしていただくことができました。

(東京消防庁)

#### ○降雪時における事故防止策の検討を（平成30年2月）

このたびの関東方面の降雪被害についてお見舞い申し上げます。

とても疑問なのですが、あれだけ報道機関が数十センチの降雪があると言っていたのに、夏タイヤ（ノーマルタイヤ）で走行することが理解できません。

高速道路の入口で夏タイヤ車を入れないなどの対応をする、高速道路や幹線道路の除雪契約をするなどで事故を防止できると思います。

#### 【取組】

このたびは、降雪時における事故防止対策について御意見をいただき、ありがとうございます。

現在、警視庁では、「降雪時等における交通対策実施要領の制定について」に基づいて諸対策を講じております。なお、「降雪時等における交通対策実施要領の制定について」は、警視庁ホームページ上で、全文が御覧になれます

([http://www.keishicho.metro.tokyo.jp/about\\_mpd/johokoukai\\_portal/kunrei/kunrei\\_kotsu.files/011.pdf](http://www.keishicho.metro.tokyo.jp/about_mpd/johokoukai_portal/kunrei/kunrei_kotsu.files/011.pdf))。

今後とも、区市町村、道路管理者等と連携して、降雪時における事故防止対策を進めて参りますので、御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

(警視庁)

#### 【取組】

このたびは貴重な御意見をお寄せいただきありがとうございます。

建設局所管の道路では降雪時における道路交通の安全を確保するため、除雪を行う地元等の業者と協定を締結し、あらかじめ使用資機材や作業分担箇所等を定めており、迅速かつ適切な除雪活動を実施する態勢を整えています。

引き続き、事故防止に努めて参りますので、今後とも建設局の道路事業に、御理解と御協力をお願いします。

(建設局)

### 【取組】

このたびは、降雪時における事故防止策の検討に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

港湾局は、所管道路の降雪時における道路交通の安全を確保するため、長大橋であるレインボーブリッジ及び東京ゲートブリッジやその他主な橋梁について除雪契約を締結し、あらかじめ使用資機材の確保や作業分担等を定めるなど、迅速かつ適切な除雪活動を実施する態勢を整えております。

今後とも、皆さまに安全に御利用いただけるよう取り組んで参ります。

(港湾局)

### ○「東京くらし防災」を入手したい（平成30年3月）

会社で「東京くらし防災」の冊子を見ました。ちょっとしたことが防災に役立つということ、分かりやすく説明されています。

「自宅と自分と配偶者の両親にも欲しい」と思い、自分が行けそうな配布場所に問い合わせましたが、在庫ゼロでした。

### 【説明】

このたびは、御不便をお掛けしまして、誠に申し訳ございませんでした。「東京くらし防災」については、大変御好評をいただいております、増刷等の対応を検討しております。また、東京都防災ホームページ (<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/1005427/1005746.html>) にPDFデータを掲載しているほか、東京都防災アプリ (<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/1005744/index.html>) でも閲覧が可能です。

このほか、電子書店での取扱い (<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/bousai/1000019/1003738/1005751.html>) もございます。

今後とも、防災対策を身近に感じていただけるよう取り組んで参ります。

(総務局)

### ○「東京くらし防災」の障害者向けの防災冊子も作って（平成30年3月）

このたびの女性の視点での防災ブック「東京くらし防災」発行につきましては、大変良い視点で御検討いただいたと思います。

つきましては、これの障害者目線での、例えば「障害のある方の防災ブック」のようなものを検討してください。

従来の防災ブックにも書かれていない訳ではありませんが、さらに多様性に対応した形でまとめていただくと、社会的弱者にも配慮したセーフ シティTOKYO、ダイバーシティTOKYOを具体的にイメージし、アピールできるのではないのでしょうか。

以上、簡単ですが御提案します。

### ○「東京くらし防災」の高齢者向けの防災冊子も作って（平成30年3月）

「東京くらし防災」の冊子をもらってきました。自分は、シニアの男性ですが、女性視点は参考になりました。

地域に高齢者が多いので、高齢者向けの防災冊子も作ってほしいです。

### 【取組】

このたびは、「東京くらし防災」につきまして、大変貴重な御意見をいただきまして、誠にありがとうございます。

今後とも、皆さまからの御意見を踏まえて、更なる防災意識の普及・啓発に努めて参ります。

(総務局)

### ○区市町村に災害用の特設公衆電話を先行設置して（平成30年3月）

公衆電話が減り続けていますが、災害時の連絡手段としては重要です。災害時に使用できる「特設公衆電話」の「先行設置」を避難所となりえる小学校や中学校、スポーツセンターの体育館などにするように区市町村に働き掛けてくれませんか。

公衆電話と言っても普通の電話で、災害時にだけ無料で使用できる電話だそうです。

災害後に自治体の要望により衛星形式の特設公衆電話を設置することはできますが、設置までに多少時間がかかりますし、数も限られます。先行設置しておけば、災害後すぐに使用でき、何より停電時にも使用できるという利点があります。

どうかよろしくお願いします。

### 【取組】

このたびは、特設公衆電話に関して、大変貴重な御意見をいただきまして、誠にありがとうございます。

通信事業者や区市町村等と連携し、今後も防災への取組を進めて参ります。

(総務局)

## (3) 産業・労働

### ○事業承継税制の窓口変更（平成29年5月）

事業承継税制の窓口が関東経済産業局から東京都産業労働局に変更されたことに伴い、4月初めに手続き申請を行ったが、1か月以上も何の進展もない。手続き終了の見通しもわからない。関東経済産業局が窓口だったときには、2週間ほどで手続きを行ってくれた。

### 【説明】

このたびは、御不安をお与えいたしましたこととおわび申し上げます。

これまで国が行っていた事業承継税制にかかる認定等の業務につきましては、地方分権一括法に基づき、平成29年4月から都に移管されました。

都では、本業務の運営にあたりまして、認定等1件につき申請書類を受理してから書面交付までにかかる標準処理期間をこれまでの国と同様に原則60日と定めているところです。

都といたしましては、移管後間もない中ではありますが、適切な事務処理に努めております。今後とも、都民の皆さまへの更なるサービス向上に取り組んで参ります。

(産業労働局)

### ○市場移転問題について（平成29年7月）

豊洲へ移転を決めたわけですが、移転前の最低限の豊洲汚染対策「コンクリートによる

封印」は始めていますか！時間がありません。

早く豊洲へ移れなければ、築地を平地にして、オリンピック用の道路を作り、駐車場も作れません。

時間がないのです！どんどん進めていかなければ、「間に合わない」という最悪の事態になりかねませんよ。

### 【取組】

このたびは、築地市場の豊洲市場への移転につきまして、御意見をいただき、ありがとうございます。

現在、豊洲市場は、追加対策工事が完了し、専門家会議により「将来のリスクを踏まえた安全性が確保されたことを確認した」と評価されました。これまでの取組により、産地や出荷者、市場関係者や消費者など、全ての関係者の皆様にとって、「安全・安心な市場」として御利用いただいただけの条件を、都として整えることができました。

9月10日に農林水産大臣から開場にかかる認可をいただき、10月11日の開場が正式に決定しました。

引き続き、豊洲市場の開場に向けて、万全の取組を進めて参ります。

(中央卸売市場)

### ○正社員就職サポート事業について（平成29年10月）

お世話になっております。この事業の参加者です。

このような制度を待っておりました。トライアル雇用は試用期間が3か月と長すぎて利用しづらく、なぜ30代以降には若者チャレンジのような制度がないのか、と不満に思っておりました。素晴らしい制度をありがとうございます。

是非、来年も続けていただけたらと思います。

### 【取組】

このたびは、正社員就職サポート事業に御参加いただき、ありがとうございました。正社員就職サポート事業については、平成30年度より後継事業として、ミドルチャレンジ事業（ジョブトライ）を開始させていただいております。

都では引き続き、非正規雇用労働者の正規雇用化を促進する施策を実施して参ります。

今後とも、都の雇用就業行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

(産業労働局)

### ○展望室で購入した甘酒が賞味期限切れだった（平成29年10月）

I bought some local products at the 45th floor of Tokyo Metropolitan Government. I deeply trust in the quality of Japan, and I took all the products back to home directly without any checking.

Until today I just found that one bottle of amazake was exceeded quality guarantee period, when I bought it. I can not believe that the shop in Tokyo Metropolitan Government sold bad things to foreign customer.

私は、都庁45階の物産展で、甘酒を購入しました。私は、日本商品の品質を信用して

いたので、確認をしないまま、帰国しました。

今日になり、1本の甘酒が購入時に賞味期限切れだったことに気が付きました。  
東京都が、外国人旅行者に期限切れの品を売るなんて信じられません。

#### 【対応】

このたびは、大変御不快な思いをお掛けして誠に申し訳ございませんでした。

お客さまからお寄せいただいた内容を基に改めて確認いたしましたところ、御指摘のとおり、一定の期間に販売した当該商品の一部に、賞味期限切れの商品が含まれていた事実が判明しました。

お客さまに対し、多大な御迷惑をお掛けしたことを深くおわび申し上げます。

日頃から商品管理には注意しているところですが、改めて取扱全商品の確認を行った結果、賞味期限を超過した商品は他にはありませんでした。また、お客さまからの御連絡により、期限切れの商品を販売した事実を確認した同日中に、下記のとおり報道発表を行いました。

賞味期限切れ商品の販売に関するおわびとお願い 商品名：「酒蔵仕込みのあま酒」  
(<http://www.metro.tokyo.jp/tosei/hodohappyo/press/2017/10/19/02.html>)

報道発表後、賞味期限切れの商品を購入されたお客さまには、以上の経緯について御説明の上、都の対応に御理解をいただいております。

今後このようなことがないように、販売商品管理方法の見直し等を行い、再発防止を徹底して参ります。

(産業労働局)

#### ○豊洲市場の屋上緑化広場開放への御礼（平成29年11月）

私は、本日豊洲市場の都民見学会で、水産仲卸売場棟の屋上緑化広場開放に足を運ばせていただきました。

市場は現場そのものです。その中に、こんなにも清々しい青空が広がることもあるのだと学びました。また機会がありましたら、この次は家族揃って伺いたいと思っておりますので、この先も緑化広場を開放していただければ幸いです。

#### 【取組】

このたびは、「豊洲市場の屋上緑化広場の1日開放イベント」に御参加いただき、ありがとうございました。当日は、晴天に恵まれ、多くの皆さまに御来場いただきました。

今後も、豊洲市場の現状について、都民の皆さまに広く知っていただけるよう、取り組んで参ります。

(中央卸売市場)

#### ○10月2日の販売初日に「しまぼ通貨」が利用できませんでした（平成29年11月）

当日、神津島にいたので、宿で使える「しまぼ通貨」を利用してみましたが、「しまぼ通貨」のシステム不具合で結局、利用できませんでした。

#### 【説明】

このたびは、「しまぼ通貨」の御利用に際して御迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。

確認したところ、一部の携帯電話で購入しづらいという事象が発生しておりましたので、システムの設定を変更し、不具合を解消しました。

次回来島される際には是非御利用いただけますと幸いです。

今後とも、都の観光事業に御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

(産業労働局)

## ○外国人観光客向けのインフォメーションセンター等のPRを（平成30年1月）

私は新宿駅近くで働く都民で、頻繁に外国人の方々から道順やどの電車に乗るかを尋ねられます。

今日は、外国人の方をJRの改札まで見送り、ちょっと興味が出てきて、バスタ新宿にある外国人観光客向けのインフォメーションセンターに行ってみました。

外国人の方々もいらっしゃいましたが、観光客の方々が少ないような気がしました。もっと広告してほしいです。

また、新宿西口の広場（タクシー乗り場辺り）にある、英語や中国語で画面検索できる地図案内を利用している外国人観光客の方もあまり見かけません。もっと外国人観光客の方々が気付くような表示があればと感じます。

是非、観光客の方々が困らないように表示でアピールをして、お迎え準備を進めていただきたいです。

### 【取組】

このたびは、東京観光情報センターにつきまして、貴重な御意見をいただき、誠にありがとうございます。

東京観光情報センターバスタ新宿は、平成29年度、約35万人のお客さまに御利用いただいております。

また、東京観光情報センターに関する広告として、東京の観光公式サイト「GO TOKYO」や東京トラベルガイド等への掲載をしています。

今後も、より多くの方に御利用いただけるような取組を進めて参ります。

(産業労働局)

### 【説明】

西口広場での地図案内につきましては、情報の多様化やグローバル化に対応した地図・観光・行政情報の提供を行うため、総合情報案内（TIS）として東京都道路整備保全公社が設置しております。

今後、さらに多くの皆さまに御利用いただけるよう、検討を進めて参ります。

(建設局)

## ○農業の先代を持たない新規参入者の支援を（平成30年3月）

平成29年9月公表の農林水産統計による28年度の新規参入者数は3,440人です。この内、都内出身者が何人いたか定かではありません。

全国地方自治体が新規就農者支援策をそれぞれ講じておられる中、東京として支援策をお持ちでしたらお知らせください。

### 【説明】

このたびは、新規就農者支援に関するお問合せありがとうございます。

東京都では新規就農者支援策として、青年農業者等育成センターによる就農相談や指導農業者による体験研修及び技術研修などを行っています。詳しくは産業労働局や公益財団法人東京都農林水産振興財団のホームページにおいて紹介しています。

今後も、新規就農に役立つ情報をホームページ等で積極的にお知らせしていきます。

産業労働局とうきょう就農支援情報

(<http://www.sangyo-rodou.metro.tokyo.jp/nourin/nougyou/shuunou/>)

公益財団法人東京都農林水産振興財団ホームページ

(<http://www.tokyo-aff.or.jp/index.html>)

(産業労働局)

### ○全国観光PRコーナーについて（平成30年3月）

都庁第1庁舎2階に各県のパンフレットが置いてあって大変便利でした。各県のアンテナショップを回ったのではなかなか集められませんが、都庁へ行けば1か所でほとんど済んだので良かったです。知り合いにも教えたりし、各県の物産販売もやってくれていたのが大変楽しみにしていました。

現在工事中なので休業しているのだらうと思いますが、是非更に充実して再開してもらいたいです。

### 【説明】

このたびは、全国観光PRコーナーにつきまして、貴重な御意見をいただき、誠にありがとうございます。

全国観光PRコーナーは、都庁舎改修のため休業しておりましたが、平成30年4月1日に第一本庁舎1階南側に、リニューアルオープンしました。

リニューアルに際しては、地域ごとの観光パンフレット設置や観光PR映像の放映など、皆さんに分かりやすく使いやすいレイアウトとなるよう工夫をいたしました。東京都庁にお越しの際には、是非御来場ください。

今後も、より多くの方に満足いただけるよう努めて参ります。引き続き、よろしく願いいたします。

(産業労働局)

## (4) 暮らし

### ○パスポートセンターへの改善提案（平成29年7月）

旅券（パスポート）窓口が混雑しています！！ひどい状況です。何十年前からの変わらない前近代的な業務のやり方です。窓口で、職員が大声で待っている人を呼んでいる。

運転免許の交付ぐらいの効率的な業務システムに改善すべきです。

### 【説明】

このたびは、御不便をお掛けするとともに、御不快な念をお掛けしまして、誠に申し訳ございませんでした。

都への旅券（パスポート）申請は、近年まれに見る件数増となっており、現在、都の旅



券（パスポート）窓口には、連日、大変多くの方が申請に訪れております。特に夏休み期間ということもあり、窓口が大変混雑し、時間帯や天候等にもよりますが、手続きまでに長時間お待ちいただく状況が続いております。

このため、渡航日程に余裕のある方は、混雑する期間を避けて申請にお越しいただけるよう都のホームページで御案内するほか、窓口の増設、スタッフの確保など体制整備に努めております。

何とぞ、御理解・御協力のほどよろしくお願いいたします。

**【東京都生活文化局 パスポート 窓口の受付日時（月別に見た混雑状況）】**

<http://www.seikatubunka.metro.tokyo.jp/passport/access/0000000427.html>

（生活文化局）

**○外国人向けに入浴マナーのPRや高齢者向け銭湯入浴割引券を（平成29年8月）**

近年、外国人が都内で増えている。しかし、銭湯で、浴槽内で身体を洗ってひんしゅくをかけて注意されている外国人も多い。

については、外国人向けに、幾つかの外国語での入浴マナーのPRを、都で是非行ってほしい。

銭湯の店主が、個々に外国語でのポスターやパンフレットを作ることは大変で、なかなかできないことだと思う。

都として、マナーPRの働きかけを行なってほしいと思います。

また、日本人の高齢者向けの銭湯への入浴の割引券なども、区の境を越えても利用できるようにしてほしいものです。

**【取組】**

このたびは、銭湯に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

2年後に東京2020オリンピック・パラリンピック開催を控え、今後ますます東京を訪れる外国人の方は増加すると考えます。

このことは、外国人の方に日本の伝統文化である「銭湯」を知ってもらう絶好の機会でもあり、御指摘のとおり、外国人の方に入浴マナーを知っていただくことは非常に有効なことであると考えます。

銭湯にいらっしゃる外国人に向けて、浴場事業者が加盟する東京都公衆浴場業生活衛生同業組合を中心に様々な取組みが行われております。

例えば、昨年度は、外国人の方を対象とした銭湯の入浴マナーや魅力を発信するためのPR動画を作成しました。

都としましては、こうした取組みに対し積極的に支援して参ります。

次に、高齢者の方が対象の銭湯入浴割引券の区市境を越えた利用につきましては、これまでも各区市に相互利用の検討をお願いしているところです。

引き続き、各区市に検討をお願いして参りますので、今後とも御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

（生活文化局）

**○ブルーリボンライトアップの取組の継続と具体的措置の実施を（平成29年9月）**

都庁のブルーリボンライトアップは素晴らしかったです。私も見に行きました。

「拉致 必ず取り戻す！」のバナーも力強い意志を感じ、大いに共感しました。

今後こうした取組を継続的に行ってください。

また、奪還を現実のものとするため、都に可能な具体的措置の実施も要望いたします。

#### 【取組】

このたびは、ブルーリボンライトアップに対する御意見をいただき、ありがとうございます。

ブルーリボンライトアップ等について、都の取組を御説明します。

都では、都民一人一人が拉致問題を自分自身の問題として考え、行動することが、政府を後押しし、それが問題解決に向けた大きな力になることから、拉致問題等についての正しい知識の普及を図り、都民の関心と認識を深めるための取組として、ブルーリボンライトアップのほか、舞台劇の上演や写真パネル展の開催、啓発ポスターを使った車内広告等、様々な啓発活動に取り組んでおります。今後も、関係団体等と連携し、拉致被害者奪還に向けた国民運動の一翼を担いつつ、早期解決に向けた国の動きを後押しして参ります。

(総務局)

### (5) 環境

#### ○蛍光灯をLEDに交換して節電を（平成29年6月）

消防署や駐車場などを始め40W～110Wの蛍光灯を使用している場所が多数あると思われていますが、現在ほとんど全ての場所に交換できるLED蛍光灯が5,000円以下で販売されており、1～2年以下で電気代の収支が取れる計算になっています。

順次交換されて行かれれば節電が可能かと思えます。御考慮ください。

#### 【取組】

このたびは、御意見ありがとうございます。

都施設における照明については、使用時間が長く、高い省エネルギー効果が見込まれるものや、都民の皆さまの目に触れる機会の多い場所を対象として、2020年度までにおおむね100%LED化していく予定です。

また、都民・事業者の皆さまにもLED照明への交換を進めていただけるよう取り組んで参ります。

(環境局)

#### 【取組】

貴重な御意見ありがとうございます。

東京消防庁では、平成29年度から4年計画で既存庁舎の照明器具を、順次、LED照明に更新しております。

また、今後も、庁舎の更なる節電方法を検討し、実施して参ります。

(東京消防庁)

#### 【取組】

このたびは貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。

都営駐車場では、照明設備の更新等の際し、順次LED照明への交換を行っております。今後とも、利用者の皆さまへのさらなるサービス向上に取り組むとともに、環境配慮の

取組を進めて参ります。

(建設局)

**【説明】**

貴重な御意見ありがとうございます。

新宿の本庁舎では、現在、大規模な改修工事を行っております。本庁舎駐車場の照明については、順次LED器具に交換しております。今後も節電への取組を進めて参ります。

(財務局)

**○LED交換は、要介護者（自力で移動不可）は対象外ですか（平成29年7月）**

要介護者宅内照明をLEDに交換するため、電気店に確認しました。

「本人が直接証明できるものを持参しない限り対応不可」の返事。

「申請書に名前+住所のみを記載して代理人（ヘルパー・町会世話人）が対応しても大丈夫か？（確認は代理人が保険証・マイナンバー等で住所・氏名を確認する）交換の際は、代理人が免許証等を提示します。」

「申し訳ないが対応不可」の返事でした。

**【取組】**

このたびは、御意見をいただき、ありがとうございます。

本事業実施にあたりまして、不正防止対策を図るため、LED電球の受領は代理ではなく本人に限っております。しかしながら、こうした不正防止の観点から外出困難な方にとっての利便性に欠けるものになっていることから、心身の障害、高齢、病氣療養中などの理由により店舗に出向くことができない場合に限り、平成29年9月11日から、代理受領による交換を開始しました。なお、平成30年3月20日より、都民の皆さまの交換機会の拡大、利便性の向上のため、要件を限定せず、どなたでも代理受領を可能としました。

東京都地球温暖化防止活動推進センター

(<https://www.tokyo-co2down.jp/individual/ecooother/LED-family/index.html>)

(環境局)

**○ヒアリの対策などはお考えでしょうか（平成29年7月）**

2020年に東京オリンピックがありますが、ヒアリの対策などはお考えでしょうか。

刺されるとアナフィラキシーショックで死ぬ可能性もあるアリが定着、繁殖すると経済が大打撃を受ける可能性があります、迅速に対応してほしいと思います。

**【取組】**

ヒアリ等対策について、都の取組を御説明します。

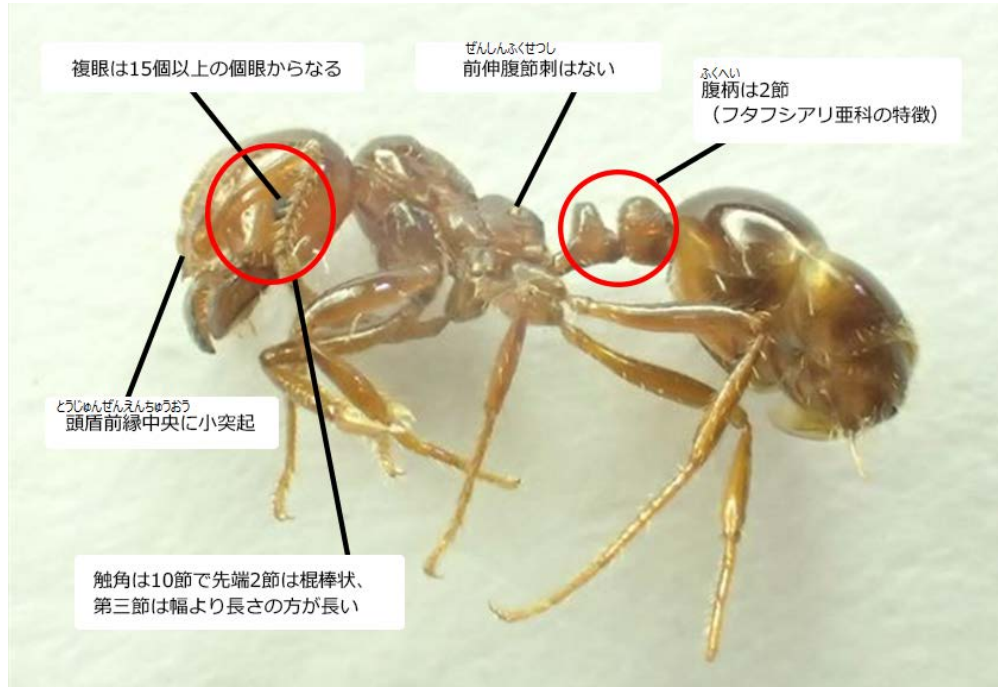
東京都では、大井ふ頭の貨物コンテナ内で平成29年7月6日にヒアリが都内で初めて確認されたことを受け、国、地元区及び港湾事業者との連携体制を強化し、ヒアリ等の防除及び普及啓発に取り組むことを目的とする「東京港におけるヒアリ等対策連絡会」を設置し、以下の取組を実施しています。

- コンテナふ頭、コンテナ置場及びふ頭周辺の海上公園における調査
- 普及啓発・注意喚起
  - ・ 東京港内の港湾施設利用者及び地元区への周知

- ・都ホームページにヒアリ等による被害の予防方法等の情報を掲載
- ・港湾局・環境局 SNSでの注意喚起

今後ともヒアリ等の侵入を水際で食い止めるため、国や関係機関、地元区と十分な連携を図り、ヒアリ等の監視を強化して参ります。

## 参 考



### 【形態：大きさや特徴】

体長 2～6mm 主に赤茶色 体色は赤褐色、腹部が暗色

### 【原産地】 南アメリカ

### 【健康被害の具体例】

- ・刺されると、アルカロイド系の毒によって非常に激しい痛みを覚え、水疱状に腫れる。
- ・毒に対するアレルギー反応（アナフィラキシーショック）を引き起こす場合があり、北米だけでも年間で 1500 件（本種を含めた“fire ant”全体の件数）近く起きている。

### 【被害を受けた場合の対処法】

#### ○刺された直後の対処

- ・20～30分程度、安静にし、体調の変化がないか注意
- ・症状が悪化しない場合には、ゆっくりと病院を受診

#### ○症状が悪化する場合

- ・一番近い病院を受診する（救急受け入れのある病院が望ましい。）。
- ・「アリに刺されたこと」「アナフィラキシーの可能性があること」を伝え、すぐに治療してもらう。

(港湾局、環境局)

### ○オリンピックに向けて東京の温度を下げよう（平成29年7月）

前回のオリンピックでは、ゴミを減らして街をきれいにしました。今回は、気温を下げることを都民、企業に呼びかけてほしい。

### 【取組】

このたびは御意見をいただき、ありがとうございます。

都では、夏の暑さを和らげる対策として、日本の文化・風習である「打ち水」の取組を広く促進するため、平成29年度は、7月20日に「打ち水日和」と銘打った打ち水イベントを実施し、多くの都民・事業者の方々に打ち水に取り組んでいただきました。

平成30年度も引き続き、「打ち水日和」と銘打った打ち水イベントを実施するとともに、広報展開や取組支援を通じ、都民の皆さまや企業の方々へ打ち水の更なる普及促進を図り、暑さ対策を進める気運を醸成していきます。

引き続き、東京2020大会開催に向けて御支援いただきますよう、よろしくお願いいたします。

(環境局、オリンピック・パラリンピック準備局)

### ○アイドリング・ストップ（平成29年9月）

アイドリング・ストップ条例という立派な条例がありますが、全く守っていない車両が多く見受けられます。

真夏や真冬は、条例とはいえエアコンをかける場面も仕方ないと思いますが、春秋の中間期は、もう少し取り締まってもよいと思います。

行政で、もう少し対応いただきたいと思います。

### 【取組】

このたびは、アイドリング・ストップに対する御意見をいただき、ありがとうございます。

都では、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」でアイドリング・ストップを義務付けております。

アイドリング・ストップに関する取組としましては、定期的なパトロールに加えて再開発等の大規模な工事現場に対する立入指導などを行ってきました。

その他、情報提供をいただいた場合は、直接、事業者への電話指導や立入指導を行うほか関係団体にも指導をお願いして早期対応を心がけているところでございます。

また、ディーゼル車規制取締りや、他県と合同で実施するディーゼル車流入規制等の周知活動の際に、高速道路のサービスエリア等においてリーフレット配付などの周知活動も行っております。

平成30年度も、10月を九都県市によるディーゼル車対策の強化月間としてディーゼル車の取締りを行い、併せてアイドリング・ストップやエコドライブの周知活動も実施して参ります。

今後も広く取締りや普及啓発に取り組んで参りますので、引き続き、東京都の環境行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

(環境局)

### ○自転車シェアリングを都全域で利用できるようにして欲しい（平成29年9月）

今、文京区、港区、新宿区など、6区のみで実施されている自転車シェアリングがとても便利なので、パリの様に東京都全域で利用できるようにして欲しい。

### 【取組】

このたびは、自転車シェアリングの区境を越えた広域相互利用に対する御意見をいただき、ありがとうございました。

現在、都内では、様々な区市において、自転車シェアリングが実施されており、都内各地で自転車シェアリングの利用エリアが拡大しています。

都では、環境負荷の少ない交通手段として、自転車シェアリングの利用を促進しており、サイクルポートの用地確保や初期投資等について各区の取組を支援しているところです。

各区の合意により実施している区境を越えた広域相互利用は、これまでの6区（千代田区、中央区、港区、新宿区、文京区及び江東区）に、平成29年10月から渋谷区、平成30年4月から品川区及び大田区が加わり、9区で実施されておりますが、都はこうした取組についても支援しております。

他の地域についても、各区市の意向や地域特性等を踏まえた支援を行っていきます。

今後とも、都の環境行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

(環境局)

### ○LED電球と白熱電球を交換する事業の実績と今後の終了予定について（平成29年10月）

LED電球と白熱電球を交換する事業を7月から開始され、7月分の実績は、8月15日付けで発表しているようですが、8月分の実績はいつ発表されるのでしょうか。

7月分の実績公表時には、一部メディアで苦戦しているという情報が流れておりましたが、実績が芳しくないから発表しないのでしょうか。

まだ交換できるかを知りたいです。

### 【取組】

このたびは、LED電球の交換事業に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

この事業は平成29年7月10日から平成30年7月9日まで実施しました。

その交換実績につきましては、平成29年8月、10月、11月、平成30年2月、3月、4月、5月、6月に発表したほか、ホームページでも公表しました。また、最新の交換実績は279,037個（平成30年6月17日現在）です。

なお、これまでの事業で広がり始めた省エネムーブメントの流れを止めないため、これまでいただいた御意見も踏まえ、平成30年8月15日から都民の皆さまがより参加しやすい新たな仕組みで事業を実施しています。

7月9日までに交換した方も、新たな仕組みで一人1個1回限りLED電球の受取が可能となりますので、是非本事業に御参加いただければと存じます。

新たな仕組みの主なポイントは下記のとおりです。

- ・白熱電球又は電球形蛍光灯1個（切れている電球も可）に対し、LED電球1個を無償交換
- ・交付するLED電球は、E26型に加え、E17型（小型のもの）も対象
- ・持参いただいた白熱電球等は、確認済シールを貼付の上返却
- ・平成31年3月31日まで実施（ただし、予算がなくなり次第終了）

東京都地球温暖化防止活動推進センター

<https://www.tokyo-co2down.jp/individual/ecooother/LED-family/index.html>

是非、お近くの参加協力店（地域家電店及び家電量販店）に足を運んでいただければと存じます。

今後とも、都の環境行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

（環境局）

### ○乾パンの無料配布先の検討を（平成29年12月）

今朝のテレビニュースで、賞味期限間近になった非常用備蓄食料の乾パンを無料配布されることを知りました。

乾パンを使ったレシピも多数あるようですし、誰にでも配布するのではなく、例えば、生活困窮者援助活動をしているNGOのような団体に優先配布した方が良いのではないのでしょうか。また、小学校の給食に使うこととすれば、調理等の問題はあるのかもしれませんが、資源有効活用の教材にもなるように思われます。

#### 【取組】

このたびは、防災備蓄食品の配布に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

御提言いただきました、生活困窮者への優先配布や小学校の給食への活用ですが、都内の福祉施設約2,000施設と、フードバンクや福祉関係のNPO法人等数百団体に対しては事前に問合せを行い、その中で希望のあった施設・団体に対しては一般配布の前に寄贈させていただきました。

また、都内複数校の小学校にも給食用に提供し、栄養士の方の御協力のもと、子供たちに防災と環境を考えてもらう教材として活用いただきました。

さらに、平成29年度に更新時期を迎えた東京都の備蓄食品109万食のうち、12月の配布イベントでは、乾パン約13万食を一般配布という形で都民の皆さまにお配りしました。今後も防災備蓄食品を無駄にせず、必要としている方々や学校現場などで活用する仕組みづくりを検討していく予定です。

引き続き、御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

（環境局、総務局）

### ○東京都にもガバメントハンターの採用を（平成30年1月）

猟友会に所属する者です。今後の猟場での危険を回避するため、一言言わせてください。

東京都の環境局と水道局は有害鳥獣駆除として、猟友会に委託をして、東京都の奥多摩町などの水源林でニホンジカの捕獲を行っています。私は他県のハンターですが、ハンターが年々減少かつ高齢化しており、応援のために以前同行したことがあります。

水源林では、ニホンジカの食害により砂漠化し、そのエリアの斜面は砂岩がむき出しになっております。スパイク長靴を履いていても急斜面では転倒する危険性があります。特に高齢ハンターにとって体力的に厳しいことが現実です。

また、高齢ハンターの慣れによる残弾処理未確認による事故が発生しております。

私の住む県では、非常勤公務員のガバメントハンターの導入をしております。

ガバメントハンターは有害鳥獣駆除活動に同行し、駆除前の狩猟講習、立会、指導、監督を行うことで、事故率が導入前に比べ低下していることが確認されております。

本来であれば、各自治体で狩猟免許と銃を所持している職員に立ち会ってもらい、駆除を行いたいのですが、特に東京都の場合、都内での銃所持の規制が厳しく、銃と狩猟免許



を所持する職員がいらっしゃるのではと思われます。

そこで、ガバメントハンターの導入の検討をお願いします。

#### 【取組】

このたびは、シカ対策に対する御意見をいただきありがとうございます。

都は、シカによる農林業や森林生態系への被害を軽減するため、第5期東京都第二種シカ管理計画（平成29年4月1日～平成34年3月31日）に基づき、地元市町村及び地元猟友会等と連携しながら、個体数調整のためのシカの管理捕獲を実施しております。

捕獲の担い手であるハンターの減少や高齢化という課題に対しては、隣接県との広域的な協力体制の整備や、狩猟免許試験の回数を増やすなど狩猟者を増やす取組を進めております。あわせて、少ない担い手で効率的に捕獲するため、エサによる誘引捕獲や銃器によらないくくりわな等の手法も検討して参ります。

また、狩猟時に事故が起こらないように、狩猟免許の更新講習会等で銃器やわなの取り扱いなど安全管理の周知に努めて参ります。

今後とも、都の環境行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

(環境局)

#### 【取組】

このたびは、シカ被害対策への貴重な御意見をいただきありがとうございました。

水道局では、東京都奥多摩町から山梨県甲州市にまたがる多摩川上流の約23,000ヘクタールの森林を水道水源林として管理しています。

シカによる水道水源林への被害に対しては、①生息状況及び被害状況の把握、②シカ侵入防止柵の設置、③都及び山梨県の鳥獣保護管理部署や地元自治体及び猟友会と連携した管理捕獲に取り組んで参りました。この結果、被害が軽減した地域もございますが、依然としてシカの生息密度が高い地域もございます。このため、今回いただいた御意見も参考にしながら、関係部署と連携し、シカ被害対策に取り組んで参ります。

今後とも、都の水道事業に御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

(水道局)

## (6) 福祉・衛生・健康・医療

### ○待機児童の解消について（平成29年6月）

保育園不足の解決について、私の考えを述べたいと思います。

保育園を新規に建設するには建設用地の確保や近隣住民の理解が得られなかったりしてなかなか待機児童問題が解消されません。

それを解消するために、児童の減少に伴う小学校の空き教室や統合等で使われなくなった学校を使用することを提案します。給食の施設も付いているので新しく施設を建設するコストも抑えられます。

また、現在使用している小学校でも遊戯場を区切ったりして幼児と小学生の生活圏を分ければ共存することができると考えます。

少しでも子供たちの未来が良くなるよう祈っております。よろしく願いいたします。



### 【説明】

このたびは、御意見をお寄せいただきありがとうございます。

保育の実施主体である各区市町村では、地域の実情に応じて保育所等の整備を進めており、小学校内の空きスペースを活用して保育所を設置する例もございます。

東京都としては、今後とも、各区市町村と連携し、保育サービスの拡充に努めて参ります。

(福祉保健局)

### ○やるし蚊ない是非やってください（平成29年6月）

昨夕の庭の水遣りに、私は、たちまち10匹程の蚊の襲撃を受けました。今年は昨年以上に大発生しているようです。この地区では蚊が多いと嘆く人が多いです。

汚水ますの上、雨水の溜まり水にボウフラがたくさん湧くのが主因と思われます。

区の衛生課に昨年問い合わせたのですが、道の両側10メートルほどの間隔で雨水受けのますがあり、3万か所を超える数で予算的に年3回の消毒が限度といわれました。

たまりかねて、家の前のますには、時々石鹼水を撒き駆除しますが、周囲の眼を気にしての対処です。

お願い事項

1. 東京オリンピックに向け蚊のいない都市東京を掲げ、予算を増やしてください。
2. 予算の増額が無理ならば、積極的に都民参加の駆除を呼びかけてください。
3. 何を撒くのが自然に優しく効果的か具体的な方法を示してください。

以上御検討よろしくお願ひいたします。

### 【取組】

このたびは、蚊の対策について御意見をいただきましてありがとうございます。

東京都では、蚊の発生が本格化する前の6月を「蚊の発生防止強化月間」として、不要なたまり水をなくすなど蚊の発生防止を呼びかけています。蚊の発生防止の周知にあたっては、ポスターの掲示、ラッピングバスの運行、動画チャンネルの放映等を行うとともに、施設管理者向けのパンフレットの配布や都民向け公開講演会を開催し、都民の皆さまに対策をお願いしています。

御家庭では、雨水ます等の幼虫対策として、昆虫成長制御剤（IGR）を投入する方法もありますが、薬剤を撒くにあたっては周辺環境への配慮も必要となります。

地域における蚊の発生防止については、区市町村で行っており、町会や自治会等とともに取り組んでいる事例もございますので、具体的な防除方法も含め、お住まいの区市町村に御相談いただきますようお願いいたします。

(福祉保健局)

### ○犬の殺処分ゼロ 嬉しく思いました（平成29年6月）

今朝（5月31日）の朝刊で、犬の殺処分ゼロの記事を読みとても嬉しく思いました。いつも心を痛めていましたので。

猫の殺処分ゼロも頑張ってください。応援しています。

殺処分が全国でゼロになる日が来ることを願っています。

### 【取組】

このたびは、動物愛護の取組に対するお声をお寄せいただき、ありがとうございました。

都では、動物の殺処分ゼロに向けて、動物の適正飼養・終生飼養の普及啓発、飼い主のいない猫対策、都やボランティア団体の譲渡事業を紹介した東京都動物情報サイト「ワンニャンとうきょう」の開設、ボランティア団体等と連携した離乳前子猫の育成・譲渡等の取組により、動物の引取数の減少や譲渡機会の拡大を図っております。

今後も、人と動物との調和のとれた共生社会の実現を目指し、動物の殺処分ゼロに向けた取組を推進して参ります。

(福祉保健局)

### ○動物の殺処分ゼロについて（平成29年8月）

犬の殺処分がゼロになったとの報告は、大変嬉しいです。

猫の殺処分もゼロになるよう、地域猫のTNRを都が愛護団体と協力して行えるようにしていただきたいです。マハトマ・ガンジーは、「国の偉大さと道徳的発展は、その国における動物の扱い方で分かる」と言っていたそうです。都の殺処分ゼロへの取組を今後も期待しています。

※TNRとは、猫を捕獲（Trap）し、不妊去勢手術（Neuter）を施して、元の場所へ戻す（Return）こと。

### 【取組】

このたびは、御意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。

飼い主のいない猫対策は、猫を排除するのではなく、地域の問題としてとらえた上で、地域の住民の方々を中心に、民間団体や区市町村、東京都が適切な役割分担のもとに連携し、対応していく仕組みづくりが重要です。このため、都では、飼い主のいない猫対策に関する普及啓発や不妊去勢手術の実施などの取組を進める区市町村に対して、財政的支援を行うとともに、飼い主のいない猫との共生をめざすリーフレットを作成・配布しています。

今後も、引き続き区市町村に必要な支援を行い、飼い主のいない猫対策の取組を進めて参ります。

(福祉保健局)

### ○ヘルプマークの認知拡大を（平成29年10月）

東京2020オリンピックも近づいているせいか、電車内で外国人を多くみるようになりました。それ自体はいいことかもしれませんが、私は病気のため、ヘルプマークを付けています。見た目には援助や配慮を必要としていることは、分かりません。

ヘルプマークは、日本人もそうですが、外国人にも認知度が低くて、座れません。

これからヘルプマークの認知拡大に何かやってもらえないでしょうか。

よろしく願いいたします。

### 【取組】

このたびは、ヘルプマークに対する御意見をいただき、ありがとうございます。

ヘルプマーク認知拡大のための普及活動として、都営交通の地下鉄全線とバス、民間鉄道会社でのポスター掲出に加え、ステッカー標示を都営交通の地下鉄全線とバスで行っており、ステッカーにつきましては、英語での表記も行っています。

ヘルプマークは平成29年7月20日よりJIS化され全国共通のマークとなっており、ヘルプマークを見かける機会も増えてくることが期待されます。

いただいた声を参考としながら、ヘルプマーク認知拡大のための普及活動に努めて参りますので、御理解のほどよろしくお願いいたします。

#### ※ヘルプマークとは

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、援助や配慮が必要なことが外見からは分からない方がいます。

そうした方々が周囲の方に援助や配慮を必要としていることを知らせることができるマークです。

このマークを見かけたら、電車・バス等で席を譲る、駅や商業施設等で声を掛ける、また、災害時は、安全に避難するための支援をするなど思いやりのある行動をお願いします。



ヘルプマーク

優先席に標示されているステッカー

(福祉保健局)

#### ○都立大塚病院の緊急受入れ対応について（平成29年11月）

先日、子供が保育園で急性胃腸炎になり、すぐに病院に連れて行こうとしましたが、家の周りにある小児科が全て休診になっており、都立大塚病院に受入確認の電話をしました。

ところが、電話に出た担当者が、「近くで受け入れてくれる病院を探してください。」の一点張りで、全く取り合ってくれませんでした。

救急外来をやっていて医師が常駐しているにもかかわらず、緊急時に対応してくだらないなら、何のための都立病院なのでしょうか。体制を整えていただきたいです。

#### 【説明】

このたびは、御不快な念をお掛けしまして、誠に申し訳ございませんでした。

当院では、救急外来受診のお電話をいただいた場合には、できる限り診察するよう努めております。しかしながら、より重症な患者さんを診察中であるため長時間お待たせすることが予想される場合などは、やむを得ず、他院の受診をお勧めする場合がございます。

今回いただいた御意見につきましては、当院として真摯に受け止め、院内で情報共有するとともに、受入体制の充実を図り、安心して当院を御受診いただけるよう努めて参ります。

今後とも当院の運営に御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

(病院経営本部)

#### ○車椅子用トイレを増やして（平成29年12月）

私は障害者です。外出時に車椅子用のトイレが少なくて困っています。まずは車椅子用のトイレを探してから外出先を決めています。

オリンピック・パラリンピックに向けて、どこへでも気軽に車椅子で出掛けられるような東京になってほしいです。バリアフリー化も東京はまだまだですね。

### 【取組】

このたびは、施設のバリアフリー化に関する御意見をいただき、ありがとうございます。都では、福祉のまちづくり条例や建築物バリアフリー条例※を定め、鉄道駅等の公共交通施設や公園、また、官公署、飲食店、物販店舗などの多数の方が利用する建築物等を整備する際に、トイレを設ける場合は車椅子利用者用トイレを1つ以上設置するなど、高齢者や障害者など誰もが円滑に利用できるよう施設のバリアフリー化を義務付けています。今後とも、誰もが安全で、安心して、快適に暮らし、訪れることができるよう、まちなりのバリアフリー化を進めて参ります。

※建築物バリアフリー条例：高齢者、障害者等が利用しやすい建築物の整備に関する条例

(都市整備局、福祉保健局)

### ○おむつ交換スペースの増設を（平成29年12月）

おむつや着替えの荷物でお母さんたちは移動するにも一苦労しています。

喫煙所スペースがあるならば、乳幼児のおむつ交換スペースも作っていただきたいです。

### 【取組】

このたびは、御意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。

御意見をいただきました、おむつ交換に御利用いただけるスペースとして、東京都では「赤ちゃん・ふらっと」の設置を推進しています。

「赤ちゃん・ふらっと」は、区・市役所、児童館・保育所等の公共施設や、百貨店・ショッピングセンター等の民間施設に設置されている授乳やおむつ替え等ができるスペースの愛称で、乳幼児を連れた方が安心して出掛けられることを目的に整備されたものです。

東京都では区市町村に対する補助を実施し、区市町村又は事業者による「赤ちゃん・ふらっと」の設置促進に取り組んでおり、平成30年6月末現在、1,480か所に設置されています。

「赤ちゃん・ふらっと」の一覧は、福祉保健局ホームページ (<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kodomo/kosodate/akachanflat.html>) に掲載しており、所在地や利用可能日・時間等の情報もごさいますので、是非、御覧ください。

今後も引き続き、乳幼児を連れた方が安心して外出を楽しめる環境の整備に努めて参ります。

「赤ちゃん・ふらっとマーク」



「赤ちゃん・ふらっと」には、左記の「赤ちゃん・ふらっとマーク」が掲示されています。

赤ちゃん・ふらっとマークには、大(直径20センチメートル)と小(直径10センチメートル。裏面がシール加工)の2種類があります。

(福祉保健局)

## ○ヘルプマーク販売への疑問点（平成30年3月）

ヘルプマーク販売について気になることがあります。

インターネットのサイトにおいて、「東京都から特別に許可を得てヘルプマークを販売しております」とありました。

東京都のホームページでは、「販売しません」とあり、矛盾を感じました。

「一部例外を除き販売及び委託をしております」とした方がよろしいかと思いました。

### 【取組】

このたびは、ヘルプマークに対する御意見をいただき、ありがとうございます。

東京都で製作・配布しているヘルプマーク（ストラップ状のもの）は無償で配布しており、販売は認めておりませんので、東京都のヘルプマークのホームページでは、販売していないことを御案内しています。

また、ヘルプマークを適切に作成・活用できるよう、作成・使用方法等を定めた「ヘルプマーク作成・活用ガイドライン」を作成しており、本ガイドラインを順守したものについては、自由に作成・使用できることとしています。

要件や手続の詳細等につきましては、下記ホームページを御確認ください。

ヘルプマーク（[http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai\\_shisaku/helpmark.html](http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/helpmark.html)）

今後とも、ヘルプマークについて御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

（福祉保健局）

## ○有効期限前に届くようにしてください（平成30年3月）

難病指定を受け、3年ほど前から「特定医療費指定難病受給者証」を交付され、自己負担の上限額があることで高額のお薬が服用できて助かっています。例年どおり2か月前に更新手続き書類を区に提出しました。

例年であれば、期限が○月末日のため、○月上旬には新しい受給者証が送付されるはずが、翌△月10日になっても届かないので、区経由で福祉保健局に確認してもらおうと「保険組合に依頼した回答が来ないから手続きが滞っていたが、今日確認が取れたので、来週手続きして発送しますから再来週には届くでしょう。」の回答でした。

保険組合に「何の問題があるのですか。早く返事してほしい」と電話すると、「東京都から依頼が来たのは△月4日です。△月6日に入力処理し、これから東京都へ発送します。依頼されて2日後の処理は通常であり、東京都からは△月12日までに提出くださいと言われていて、今日は△月11日、遅れてはいません。」と言われました。

福祉保健局の担当者さんから後に連絡をもらい説明したことでありますが、申請書の量があまりに多く、一生懸命処理しても間に合わず、2か月以上溜まってしまったそうです。だからと言って嘘をついて、他所の所為にするのは間違っていますが。

来年度も同様ならば、提出期限を前倒しするとか、人を増やすとか、手続き上の確認事項をタイトにするとか、○月中には手元に届くよう努めてほしいものです。

「更新手続きについて」の用紙には、「受付期限までに申請を行った方については受給者証等の有効期限が切れる前に新しい受給者証等をお送りする予定です。」と明記しているのだから間に合う様に努力してほしいです。

## 【説明】

このたびは、「特定医療費（指定難病）受給者証」の更新申請を期限内にさせていただいたにもかかわらず、受給者証の有効期限前に新しい受給者証をお届けすることができず、大変申し訳ございませんでした。また、東京都において、全体の事務処理が遅れている中で保険組合へ照会の手続きを行っていた状況について、説明が不十分だったことから御不快な念をお掛けしましたこと、重ねておわび申し上げます。

今回の御意見を受け、都民の皆さまからのお問合せに対し、事実や経緯を丁寧に分かりやすく御説明し、正確にお伝えできるよう、担当内全職員に周知いたしました。

また、事務処理を効率化するとともに、更新申請書の発送及び申請期限を約1か月前倒すことにより、申請期限までに御提出いただいた申請につきましては、受給者証の有効期限内に、審査結果をお手元にお届けできるよう努めて参ります。

(福祉保健局)

## (7) 都市基盤・まちづくり

### ○東京港大井車両待機場に関して（平成29年4月）

東京港大井新待機場に関して、運送業者側からの意見です。

待機場を退出させるタイミングが遅く、ヤード内がガラガラになっていて全く効率化されていない。また、待機場の出入りで渋滞ができ、周辺が混雑していて待機場ができたことがデメリットになっている。

待機場を退出後に一般道を通行しますが、大井税関前信号で詰まり渋滞します。

退出後は導線をうまく利用し、一般車と交じり合うことなくヤードまで行けるようにすべきです。また、午前中は混雑がないので待機場を経由する必要性がない場合があります。

混雑状況に応じて、使用するしないを告知するシステムのほうが無駄に大井ふ頭内を走り回らなくて済むと思います。

青海のコンテナヤードは混雑に応じて待機場を使用しています。

そもそも外来の車両を後回しにするシステムが混雑や長時間待機の原因になっています。

ヤード営業開始時間を早めたり、昼休憩を交代で取るなどで搬出入をどんどんさばくことを考えてほしいと思います。

## 【対応】

東京港では、増加するコンテナ取扱貨物量が施設容量を大きく上回る状態となっており、その結果、コンテナターミナル周辺では、季節や時間帯により状況は異なるものの、ふ頭周辺で、コンテナ車両待機による交通混雑が発生しております。

この交通混雑問題については、物流の効率化を妨げ、周辺環境への影響もあることから、解決すべき重要な課題と認識しております。

このため、東京港では、中央防波堤外側コンテナターミナルの早期供用や既存コンテナふ頭の再編、臨港道路南北線の整備などに着手し、東京港の抜本的な機能強化を進めるとともに、車両待機場、バン・シャーシープールの整備やヤードの運営主体である民間事業者の協力を得て、ゲートオープン時間の延長を実施して参りました。

さらに新たな取組として、平成29年3月から、大井地区において、輸入コンテナの搬

出を午前中などの空き時間にシフトさせ、夕方の混雑を緩和させることを目的とした貨物の一時保管場所（ストックヤード）を設置する実証実験を開始したほか、ETCを活用して待機台数や待機時間などをWEBで公表するなど、ITも活用した車両待機場を整備したところです。

しかしながら、大井車両待機場の運用につきましては、システムの不具合や車両動線等に課題が生じたことから、平成29年4月1日から運用を中断しており、港湾関係事業者や東京都トラック協会などとともに改善策を検討していますが、今年度より大井コンテナふ頭の背後道路において橋梁の補修工事が行われることとなり、大井コンテナふ頭3・4号ターミナルに入場する車両動線が通行止めの影響を受けることが判明したため、平成30年4月からは代替の車両動線の一部として同待機場を活用しているところです。

大井車両待機場の再開に向けましては、港湾関係者の皆さまの御意見を聞き、御協力をいただきながら検討して参ります。

今後とも、大井ふ頭における待機渋滞の解消に向け、積極的に取り組んで参りますので、御理解、御協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

(港湾局)

#### ○小平霊園芝生墓地の維持・管理を（平成29年6月）

先日、父のお墓参りに小平霊園に訪れました。

私の父は小平霊園の芝生墓地に眠っております。

当選した時には、東京都のお墓に入ることができ家族一同喜んだものです。

しかし、先日訪れた際、春先であるためか草が繁茂し、墓と墓の間の木が伸びていて、まるで雑草墓地でした。

もう少し維持・管理をしっかりと行っていただけませんか。管理料を値上げしていただいても構いません。また、管理が難しいようであれば、お墓を使っている人たちでボランティアとして草刈りなどをお手伝いさせていただけたらと存じます。

何とぞ御検討・御対応のほどお願いいたします。

#### 【説明】

このたびは「都民の声」を通じて小平霊園の管理に貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。

小平霊園では、指定管理者が芝刈りを年に6回（4～5月、6月、7月、8月、9月、11月）実施しており、そのほかに年間2回の除草と低木の刈り込み作業を実施しております。

平成29年度は4月末から5月初旬にかけ1回目の芝刈りを行い、2回目の芝刈りは6月6日から9日にかけて除草と合わせて行い、低木の刈り込み作業については、6月12日から6月20日にかけて実施いたしました。

お越しいただいた際に、2回目の芝刈り等ができていなかったことなどもあり、御不快なお気持ちにさせてしまったことを深くおわび申し上げます。

今後は、芝や低木の生長にあわせた作業実施時期の前倒し等を行うなど、皆さまが快適に霊園を御利用いただけるよう、改善に努めて参りますので、御理解のほどよろしく願いいたします。

(建設局)



○恩賜上野動物園の赤ちゃんパンダ、無事育つことを切望する（平成29年6月）

とにかく、おめでとうございます。

今度こそ、無事すくすくと育つことを切望いたします。

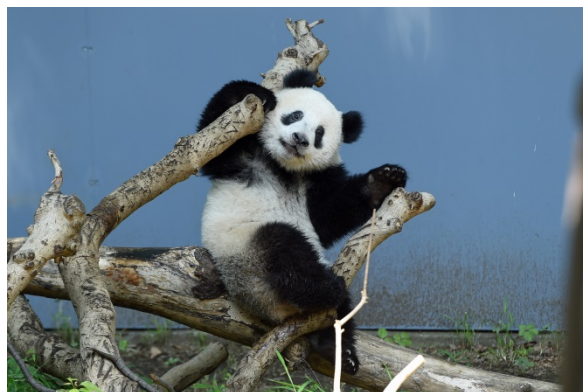
【説明】

このたびは、御意見をお寄せいただきありがとうございます。

恩賜上野動物園で平成29年6月12日に生まれたパンダの赤ちゃんは名前がシャンシャンと決まり順調に育っています。恩賜上野動物園では引き続き慎重な観察と飼育管理を続けています。関係者一同、無事に育って欲しいと願っています。



【平成29年6月22日10日齢】身体検査のため、保育器の中に入ったシャンシャンです。  
体重は283.9グラム、性別はメスであると確認しました。



【平成30年6月25日378日齢】身体検査を行い、体重が29.6キロになりました。

（建設局）

○東京アメッシュのスマホ版について（平成29年6月）

せっかくスマホ版を作ったようですが、重すぎて開けないことが多々あります。

【説明】

東京アメッシュ（公式サイト <http://tokyo-ame.jwa.or.jp/>）を御利用いただきありがとうございます。

東京アメッシュスマートフォン版では、2018年6月現在、次の環境での御利用を推奨いたしております。

iOSの方：iOS最新版、ブラウザはSafari最新版

Androidの方：Android最新版、ブラウザはChrome最新版

なお、「東京アメッシュ」と類似している情報が公開されておりますが、当局とは一切



関係ありません。

今後も東京都下水道局の事業に御理解と御協力をいただければ幸いです。

(下水道局)

### ○水資源への都政の取組について（平成29年7月）

こんにちは。いつも都政に御尽力いただき、ありがとうございます。

本日は水資源について、意見を送らせていただきます。

昨今、降雨量が少なく、川等の水位が低くなっていたり、本来は滝が流れる場所に滝が流れていない現状に不安を感じております。水は人々にとって大切な資源です。

どうか節水について、取組を御一考いただけないでしょうか。

#### 【取組】

このたびは、節水について御意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

東京都の水源は、ほとんどが河川水で、利根川水系74%、荒川水系4%、多摩川水系19%、その他3%となっております。

このうち東京都の水源の大部分を占める利根川水系と多摩川水系は、7月末日現在、平年並みの貯水量となっております。

しかし、「水は有限で貴重な資源」であることから、東京都水道局では平素からホームページで手軽にできる節水方法として、「洗面・手洗い時のこまめな蛇口の開閉」や「歯磨き時は水を出しっぱなしにしないでコップに汲んで口をゆすぐ」などの具体例をあげ、節水をお願いしています。また、パンフレットを営業所窓口等で配布するほか、東京都提供のテレビ番組に水道局職員が出演し、都民の皆さまへ節水のお願いをしています。

今後も、お客さまからいただいた御意見を踏まえ、節水の方法等をわかりやすく水道局ホームページに掲載するなど取り組んで参ります。

(水道局)

### ○都道上の桜の植え替えありがとうございました（平成29年7月）

本日は一言お礼を申し上げたくペンを執りました。

一年前、都道（中杉通り）上の八重桜の並木の1本が枯れてしまったので、その対処をファクスにてお願いした者です。

その数日後、早速現場を確認、秋になって若木と植え替えてくださいました。

おかげさまで若木はその後順調に育ち、今では元気に緑の葉を茂らせています。

“花と緑の東京”に住む喜びを日々感じております。

本当にありがとうございました。

#### 【取組】

道路の緑には、人にうるおいや安らぎを与えるほか、都市環境の改善、美しい都市の創出などの役割があります。

いただいた御意見を励みに、これまで整備した街路樹のきめ細やかな維持管理を行うとともに、更なる街路樹の健全な育成と道路緑化の推進を目指し、成熟した都市にふさわしい潤いのある道路環境づくりに取り組んで参ります。

(建設局)

## ○「時差Biz」を更に有効にするために（平成29年7月）

「時差Biz」は通勤ラッシュを経験する都民にとり、大変すばらしい発想と歓迎する方は多いと思いますが、更に行政自体ばかりではなく、各企業、事業体に呼びかけ、残業手当を早朝出勤時間帯にまで拡大してはいかがでしょうか。

手当を目指し、早朝よりにラッシュを避けて通勤しようとする動機が（通勤者に）力強く広がりを見せることができるのではないのでしょうか。事業体の合理性にも快適な通勤により、好転の効果も期待できると思います。

## ○「時差Biz」について（平成29年7月）

昨日から始まった「時差Biz」についてですが、普段から6時台の時間にJR山手線に乗車している私にとっては迷惑でしかない取組です。

普段からこの時間に通勤している労働者のことをあまりにバカにしている話です。

6時台でも全然座れないんですよ。こんな迷惑でしかない取組は来年からやめていただきたい。

### 【取組】

このたびは、鉄道の混雑緩和に関する御意見をいただき、誠にありがとうございます。

東京都では、鉄道の混雑緩和は、社会の生産性向上のための重要な課題であるとの認識のもと、近年高まる「働き方改革」の機運を活かし、出勤時間をずらすことなどにより、多くの方々に快適な通勤を体験していただく「時差Biz」を平成29年度から実施しております。

「時差Biz」期間中、鉄道事業者には、空いている時間帯や車両への乗車を促すため、オフピーク通勤への特典付与や混雑の見える化など、企業には、ピーク時混雑の分散化を図るため、時差出勤やテレワークなどに、それぞれ一斉に取り組んでいただいております。

時差Biz期間後には、「時差Biz」ホームページ (<https://jisa-biz.tokyo/>) 等を通じて、アンケート調査（7月27日～8月31日）を実施いたしました。アンケートでは、「通勤時の快適性」、「仕事の効率性」、「プライベートの充実」について、約6割が「非常に上がった」「少し上がった」と回答し、半数以上が効果を実感しておりました。また、回答者の約8割が来年度も時差Bizに「参加したい」「参加してもよい」と回答し、参加に積極的な姿勢を示しておりました。

アンケート結果も参考にし、引き続き、鉄道事業者や企業などに働きかけを行うとともに、テレワークの推進など働き方改革とも連携し、「誰もが人生と仕事を調和させ、自分らしく活躍できる」社会の実現に向け、時差Bizをライフスタイルとしてしっかりと定着させていきます。

（都市整備局）

## ○新東京丸での東京港見学（平成29年7月）

新東京丸での東京港見学会に参加させていただきました。

小学生の頃、社会科で学んだ東京港の役割を再認識するとともに新たな役割も発見できました。

土曜日というお休みも見学会を開催していただいていることも含め、関係者の皆さまの情報発信活動に感謝いたします。ありがとうございます。

## 【対応】

このたびは、「新東京丸で行く！東京港土曜見学会」に御参加いただき、ありがとうございました。また、御意見を頂戴いたしましたこと御礼申し上げます。

港湾局は、今後も、皆さまに、東京港の役割を広く知っていただけるよう取り組んで参ります。

(港湾局)

## ○葛西臨海水族園の移動水族館に感謝（平成29年9月）

先日、おでかけが困難な障害児者の方のために、移動水族館が来ていただきました。

なかなか外出ができない方ばかりで、病院に対しても痛い治療などをする所というネガティブなイメージがあったと思いますが、移動水族館に参加された方から、来てよかった、参加できてうれしいという御意見をたくさんいただきました。

利用者の皆さま、御家族、スタッフ、全ての方に大好評でした。

水族館スタッフの方も丁寧に御対応いただき、本当に感謝しています。あのような機会を提供していただけたことに感謝しております。

今後も水族館の運営が続いていくことを祈っております。

## 【取組】

葛西臨海水族園移動水族館を御利用いただき、また御丁寧なメールを頂戴し、ありがとうございました。

入院されている患者さまをはじめ、御家族や病院スタッフの皆さまが移動水族館に参加されて、楽しいひと時を過ごしていただけたこと、嬉しく思います。また、このような御感想をお寄せいただいたことは、我々の励みにもなります。これからも、多くの方々に海の生き物を楽しんでいただける移動水族館となるよう、スタッフ一同頑張ってお参ります。

機会がありましたら、是非、また御利用いただけると幸いです

(建設局)

## ○都バスの燃料電池バスに乗って思ったこと（平成29年9月）

楽しみにしていた、燃料電池バスに昨日乗りました。新しい技術に感動の、短くても楽しい時間でした。しかし、残念に思ったことがありました。

1 アピールが不足している。

都バスの時刻表に燃料電池バスの記載がないこと。燃料電池バスを探すのは大変でした。

また、バス停にも、バスの中にも燃料電池バスが走っていること、「このバスは全く新しいバスです」というアピールがないこと。ほとんどの人が、何も気付かずバスに乗っていました。

2 シートクッションが薄い。

銀座の段差のある道ではお尻が痛いです。

3 車内案内が聞こえない。

後方に座っていると、車内案内がエアコンの音に掻き消されて、聞こえませんでした。

バスの車内中間部分にも、案内ディスプレイが必要と思いました。

## 【取組】

このたびは、燃料電池バスに対する御意見をいただき、ありがとうございます。都の取組について御説明いたします。

### 1 燃料電池バスのアピール

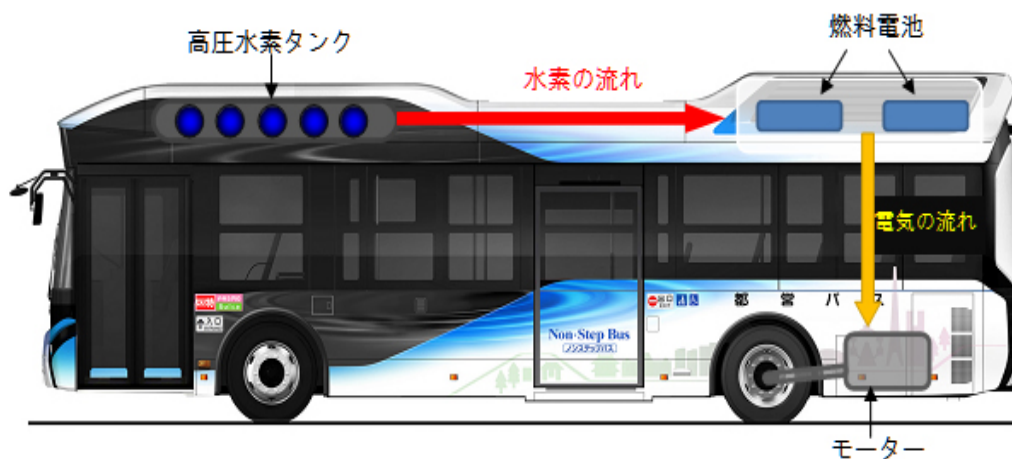
交通局では、平成29年3月21日より燃料電池バス2両を日本で初めて営業運行し、新たに平成30年3月29日から3両増えて、現在計5両在籍しております。

また、東京駅丸の内南口の停留所時刻表には、燃料電池バスの時刻が分かるよう表示いたしました。さらに、燃料電池バスの運行状況については、交通局ホームページの「都バス運行情報サービス」(<https://tobus.jp/blsys/navi>)にて御案内いたしております。



### 《燃料電池バスの仕組み》

燃料となる水素を車載の高圧タンクから燃料電池に供給し、そこで空気中の酸素と化学反応させて作った電気でモーターを駆動させ走行します。



## 2 シートクッション

燃料電池バスは新しいバスをコンセプトとして製作され、シートには欧州で広く利用されている軽量化・独立化されたタイプのものを採用しております。今回いただきました御意見につきましては、今後の車両設計の参考とさせていただきます。

## 3 車内中間部分の案内ディスプレイ

都営バスでは、情報案内のさらなる充実に取り組んでおり、御指摘の車内中間部分については、次のバス停名や8つ先まで（※平成29年から在籍の2台は4つ先まで）のバス停名、鉄道への乗り換えなどの案内を行うディスプレイを、今後一部の車両で設置して参ります。

今後とも、都営バスの御利用をお待ちいたしております。

(交通局)

## ○店舗看板・外灯の明るさ規制条例を創設して（平成29年10月）

市内には明るさで客を引き付ける店舗が目立ち始めています。

他店は抑えているのにルールがないと、またエネルギー浪費社会が到来してしまいます。是非、「店舗看板・外灯の明るさ規制条例」を創設いただければ、こういう店舗に対する注意喚起ができるようになります。よろしく願いいたします。

### 【取組】

このたびは、店舗看板の明るさに対する御意見をいただき、ありがとうございます。

店舗看板などを規制する屋外広告物法及び東京都屋外広告物条例では、良好な景観形成や公衆に対する危害防止を目的としております。現在、条例では、屋外広告物について、一部の区域で光源の点滅や赤色光の使用などを禁止しておりますが、明るさに関する規定はないため、今後の検討の参考とさせていただきます。

今後とも、都の屋外広告物行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

(都市整備局)

### 【取組】

このたびは、店舗看板・外灯の明るさに対する御意見をいただき、ありがとうございます。

環境局では、物販店や飲食の店舗等の特徴に応じた省エネルギーの進め方や対策のポイントをまとめた「業種別省エネルギー対策テキスト」を29業種作成しています。このテキストを研修会やホームページで周知することにより、明るさの適正化やLED照明の導入など中小規模事業所の省エネルギー対策を支援しています。

今後とも、都の環境行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

(環境局)

## ○河川の管理について（平成29年10月）

多摩市に住んでいます。まだ緑が残っていてとても綺麗な場所です。川には鯉や鴨やサギ、色々な生物がいっぱいいます。

しかし、その川で釣りをしている人がいて、子供たちがエサをやっている時に、鯉をキャッ

チアンドリリリースして楽しんでます。

その他にも針が刺さった鴨がいたり、釣り糸が絡まって飛べなくなった鳩がいたり、川の中に入って遊んでいた子供が、落ちていた針でケガをしたり、キャッチアンドリリースで死んだ鯉が浮いていたり、毎日そのような事が目に入ります。

問い合わせたところ、東京都ではこのような小さな川でも、漁業券を買えば釣り放題、もしくは漁業券すら要らないとか。

住民が暮らす近くの川で、針が付いた釣竿を大きく回して投げるという行為を許しているなんて、びっくりです。

是非、改善をしていただきたいです。

### 【取組】

このたびは、貴重な御意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

多摩地域の河川には、緑が豊富に残っており、多くの都民が親しめる空間として非常に貴重なものであると考えています。河川法において河川は公共の用に供する物とされており、原則として釣りを含めどなたでも自由に使用することができます。

しかし、漁業権が設定されている河川の場合には、適正に手続きを行った上で釣りを楽しんでいただく必要があります（詳しくは、各河川の漁業権者に御確認ください）。なお、河川を損傷する行為や、河川にごみを捨てる行為は、河川法及び河川法施行令で明確に禁止されています。

また、河川使用に際しては、他人の使用を妨げない範囲での使用が求められます。例えば、川で釣りをする際に釣り糸、釣り針等の危険物を回収することや、釣り竿を扱う際に周囲へ配慮を行うことは、最低限のマナーであると考えます。

法令違反の行為やマナー違反の行為に対しては、それが現に行われている場合には注意をし、是正を促し、頻発する場所には注意喚起の掲示をするなどの対応をいたします（今回御指摘いただいた場所には、平成29年10月26日に注意喚起の掲示物を設置いたしました）。また、放置された危険物や廃棄物等を発見した場合には速やかに除去いたします。

河川管理者である東京都は、今後も河川の適正な利用の推進に努めて参ります。

（建設局）

### ○恩賜上野動物園の全面禁煙に大賛成（平成29年11月）

恩賜上野動物公園内の全面禁煙に大賛成です！

動物園内は、子供が多いこと、動物が生活する場所を考慮すれば、禁煙であることは当然だと思いますし、そもそも喫煙所があること自体に驚きました。しかもパンダの檻の近くにあるなんて、もっと驚きました。

子供と動物の健康を思いやって、動物にとって環境の良い園にしてあげてほしいです。

また、全国の動物園、水族園、全て禁煙になるよう、都が率先して働きかけてほしいです。

### ○恩賜上野動物園の全面禁煙に反対（平成29年11月）

自分はたばこは吸いませんが、上野動物園での全面禁煙に反対です。

やりすぎです。喫煙所の設置で良いです。

### 【取組】

このたびは、全面禁煙に対する御意見をお寄せいただきありがとうございます。

恩賜上野動物園は、子供をはじめとする多くの来園者に親しまれており、今後もジャイアントパンダ「シャンシャン」の公開や訪日外国人旅行者の増加など、さらなる来園者の増大が見込まれます。そのため、来園者の受動喫煙防止を図る観点から、これまで1か所設置していた喫煙所を廃止して園内を禁煙とすることとしました。

これからも皆さまが当園を快適に御利用できるよう努めて参りますので、御理解、御協力のほど、よろしくお願いいたします。

(建設局)

### ○公園を禁煙に（平成29年11月）

子供を公園で遊ばせておりますが、たばこを吸っている方が多くいて、危険及び副流煙がとても嫌です。

子供の成長にも影響しますので、公園を禁煙にしてください。

### 【取組】

日頃より、都立公園を御利用いただきありがとうございます。

都立公園は多くの方が御利用される施設であることから、喫煙マナーの向上を推進し、受動喫煙防止に取り組んでおります。

具体的には、吸殻入れの設置場所を案内板等で周知しております。また、歩行喫煙を禁止し、妊娠中の女性や子供の周囲での喫煙や、多くの御利用者が集まる場所での喫煙をお控えいただくようお願いしております。

都立公園について、今後とも、多くの皆さまに御利用いただきつつ、こうした取組みを推進していきたいと思っておりますので、何とぞ御理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。

(建設局)

### 【取組】

このたびは、都立海上公園の喫煙に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

都立海上公園では、吸殻入れをできるだけ利用者・通行者が少ない場所に配置すること、集客施設の周辺など喫煙者が比較的多く集まる場所には、障壁を設けた喫煙コーナーの設置を進めること等により、受動喫煙の防止に取り組んでいます。

更に、喫煙マナーの向上のため、吸殻入れの設置場所や、ポイ捨て・歩きたばこ・喫煙場所以外での喫煙の禁止を周知する案内板の設置を進めております。

今後も多くの皆さまに公園を御利用いただけるよう努めて参りますので、御理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。

(港湾局)

### ○都立木場公園入口のグレーチングの変更を（平成29年11月）

都立木場公園の近くに住んでいてよく利用するのですが、入口にあるグレーチングの穴の幅が大きく、ちょうどベビーカーの車輪が挟まる大きさです（普段よく通るのは徒渉池口）。

都立木場公園付近は最近マンションが増え、子育て世代が多くなっており、ベビーカー

の利用者も多いです。

幅の狭いグレーチングなど、車輪が挟まりにくいものへの変更を御検討いただけますでしょうか。

※グレーチングとは、道路の排水路等にかける鋼材を格子状に組んだ溝蓋のこと。

#### 【取組】

平素より、都立木場公園を御利用いただき、ありがとうございます。

また、園内のグレーチングについての御意見をいただき、ありがとうございます。

徒渉池口（としょういけぐち）をはじめとした園内北部の出入り口では、幅2～3センチの目が粗いグレーチングが使用されていましたが、今回、御指摘のあった場所について、平成30年2月に、全てのグレーチング設置箇所において各箇所1メートルを、より目が細かいグレーチングへの変更を行いました。

今後とも、より多くの方に快適に御利用いただけるよう、改善を図っていきます。このたびは、御意見をいただき、ありがとうございました。

(建設局)

#### ○八王子市戸沢峠の通行止め中の対応策を（平成29年11月）

八王子では戸沢峠にある都道が土砂崩れのため、通行止めになっています。また、抜け道の下げ坂という同じ方向に向かう道路も通行止めです。

そのため、とても渋滞していて苦しい毎日で、生活しづらいです。歩いて10分の所に、車で朝の通勤時に25分かかります。7キロの距離を夕方帰宅時は車で90分かかります。

- ・早く復旧工事を進める。
- ・圏央道八王子西インターからあきる野インター間を無料にする。

という案が近所や職場で出ています。

早く対応してください。困っているところを助けてください。よろしく申し上げます。

#### 【取組】

平成29年10月22日からの台風21号接近に伴う大雨による土砂崩れのため通行止めとしていた都道61号（美山通り）戸沢峠付近（八王子市美山町美山小学校東交差点～八王子市上川町上川橋交差点）については、土砂の搬出や被災した道路施設の修復などの作業を鋭意進め、平成29年12月19日（火曜日）11時00分に通行止めを解除しました。

なお、通行止めとなっていた都道61号（美山通り）の代替路として、平成29年11月9日（木曜日）16時00分から実施しておりました首都圏中央連絡自動車道（八王子西IC～あきる野IC）の代替路（無料）措置は、都道61号（美山通り）の通行止め解除とともに、平成29年12月19日（火曜日）11時00分をもって終了しました。

通行止め期間中は、御不便をお掛けし大変申し訳ございませんでした。今後とも建設局の道路事業に、御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

(建設局)

#### ○都立上野恩賜公園の管理の改善を（平成29年12月）

先日、都立上野恩賜公園に行きましたが、ショックでした。ごみは落ちている、公園の禁止行為をしている人がたくさんいる、トイレが汚いなど、まったく管理されていません。



職員が巡回していましたが、ごみも拾わない、禁止行為をしている人を注意しない、ただ歩いているだけでした。

私は公園が好きで、他の公園も行きますが、都立代々木公園では職員がごみを拾っています。また、都立光が丘公園では、禁止行為（犬のノーリード）をしている人を注意してルールを守らせている姿を見ました。

都立上野恩賜公園は日本を代表する公園なので、他の公園と同一の管理をしてください。

#### 【取組】

このたびは、都立上野恩賜公園の管理について、貴重な御意見をお寄せいただき、ありがとうございます。また、公園の利用にあたり、御不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

いただいた御意見を踏まえ、園内巡回時のごみ拾いや禁止行為の注意喚起について、職員及び警備員に周知し意識向上を図りました。また、トイレの清掃につきましても、引き続き、他の都立公園と同様に適切に実施して参ります。

今後も都立上野恩賜公園が多くの皆さまに御利用いただけるよう、快適な公園づくりに努めて参ります。

(建設局)

#### ○通勤ラッシュ緩和の取組状況の説明を（平成29年12月）

通勤ラッシュ緩和の進捗を説明してほしいです。改善されている実感が得られません。

#### 【取組】

このたびは、鉄道の混雑緩和に関する御意見をいただき、誠にありがとうございます。

東京都では、鉄道の混雑緩和は、社会の生産性向上のための重要な課題であるという認識のもと、近年高まる「働き方改革」の機運を活かし、出勤時間をずらすことなどにより、多くの方々に快適な通勤を体験していただく「時差Biz」を昨年度から実施しています。

時差Bizは、企業や鉄道利用者がみんなで一斉に快適通勤に取り組むムーブメントです。時差Bizが社会に認知され、ムーブメントの輪が広がることで個々のライフスタイルに応じた通勤時間を選択できるなど柔軟な働き方が浸透し、ひいては鉄道の混雑も緩和されていくことを目指しております。

平成29年の夏実施した時差Bizでは、約320社の企業に御賛同いただき、鉄道事業者には、オフピーク通勤者に対する特典の付与、混雑している時間帯や列車を知らせる混雑の見える化、早朝における臨時列車の運行など、企業には、時差出勤やテレワークなどに、それぞれ一斉に取り組んでいただきました。

平成30年度は、実施期間を拡大し、夏季は7月9日（月）から8月10日（金）まで実施しました。冬季も1月下旬から2週間程度の実施を予定しております。

また、例えば、小田急線の複々線化や東急大井町線の急行列車の車両増備など、鉄道事業者による輸送力増強の取組も実施されており、引き続きこのような鉄道事業者の取組を促して参ります。

今後とも、鉄道の混雑緩和に向けて、ハード、ソフト両面にわたり幅広く取り組んでいくなかで、時差Bizをライフスタイルとしてしっかりと定着させていきます。

(都市整備局)

## ○都営住宅入居者の審査を（平成29年12月）

近所に大規模な都営住宅群があるのですが、そこに入居している方々で、明らかに年収を偽っているのではないかと思われる方がいます。

そういう方は、給与所得者ではない方のようなのですが、生活状況や子供の教育環境などを見ていて、不審に思うことばかりです。

今一度、厳しい審査が必要ではないでしょうか。

### 【取組】

このたびは、都営住宅の入居者審査について御意見をいただきありがとうございます。都営住宅の入居者の収入審査に関して、御説明させていただきます。

都営住宅では条例により、入居者に対して、毎年度収入報告を行うことを義務付けています。収入報告では、住民税課税（非課税）証明書等を提出していただき、それぞれの世帯の収入を把握しています。そしてこの収入に応じて、各世帯の都営住宅の使用料を決定しています。

収入報告において都営住宅の入居基準より多い収入を得ていることが明らかになった世帯の住宅使用料については、収入超過者として、通常の使用料に割増使用料を加算して請求しています。

さらに、高額所得の基準を超える収入を得ている世帯に対しては、高額所得者として近隣の民間賃貸住宅の家賃並みの使用料を請求するとともに、住宅の明渡しも求めています。

都営住宅ではこのようにして入居者の収入調査を行い、適正な使用料設定等に努めています。

今後も適切に都営住宅の管理を行って参りますので、御理解くださいますようお願い申し上げます。

（都市整備局）

## ○公園内は分煙化による喫煙所整備を続けて（平成30年1月）

先日、東京ビックサイトに行った際、国際展示場駅から続く公園にあった喫煙所が整備されていました。公園にマッチしていて、歩行者からも離れた場所に移動していたので、とても良い取組だと感じました。

喫煙者を締め出すのではなく、分煙を進める取組を他の公園でも是非進めてください。なお、私は喫煙者ではありません。

### 【取組】

このたびは、公園内分煙化に関する御意見をいただき、ありがとうございます。また、都立海上公園を御利用いただき、ありがとうございます。

都立海上公園では、吸い殻入れを集約化しできるだけ利用者・通行者が少ない場所に配置すること、集客施設の周辺など喫煙者が比較的多く集まる場所には、障壁を設けた喫煙コーナーの設置を進めること等により、受動喫煙の防止に取り組んでいます。

特に、観光客など国内外からの来訪も多い臨海副都心内の海上公園では、公園の指定管理者が新たに民間事業者と連携して、公園空間と調和のとれたデザインの喫煙コーナーの整備、設置場所や喫煙マナーの案内強化と多言語化に取り組んでおり、その結果これまで見られた歩きタバコも減少しております。

今後も、多くの皆さまへ快適な公園環境を御提供できるよう努めて参りますので、引き

続き御利用いただきますよう、よろしくお願いいたします。

(港湾局)

**【取組】**

日頃より、都立公園を御利用いただきありがとうございます。

都立公園は、誰もが安全で快適に御利用いただけるよう、喫煙マナーの向上を推進しており、公園を利用される方からの御意見や公園の利用状況に応じて、吸い殻入れの適切な場所への移設を推進しております。

今後とも、受動喫煙の防止に向けた取組に努めて参りますので、引き続き御利用いただきますよう、よろしくお願いいたします。

(建設局)

**○旧岩崎邸庭園職員の不親切な案内の改善を（平成30年2月）**

I have just had the unpleasant experience of trying to visit the Kyu-Iwasaki-tei Gardens.

It appeared to me as an interesting heritage site. Of course, I took notice of the sign at the main gate of the Gardens informing visitors about the park regulations, including photos.

Alas, after arriving at the gravel area surrounding the ticket office and I moved what I believe are two meters into the area just to take a photo with my mobile phone. My intention, of course, was to buy a ticket and start my visit after that. Sadly I was immediately addressed by the staff who told me that I could not take any photo and urging me to buy a ticket.

I informed them that I was certainly going to buy my ticket but, at the same time, I could not see any clear demarcation line on the gravel area or any sign communicating that no photos are allowed in said area.

The staff then suggested me to move one meter behind the point I was standing on if I wanted to take my photo. I regarded it as totally arbitrary, since there were no demarcation line whatsoever between the ground I was standing and the point one meter from there where the staff wanted me to move to. I am more than willing to respect lines and demarcations, as long as they are not imaginary and made-up just to trouble a foreign visitor.

Such a display of unfriendliness even though the staff was polite, not rude and unintelligent behavior eventually discouraged me from visiting the premises.

One of the female staff told me that it is the Japanese mindset. Actually, I begged to disagree. To the best of my knowledge, Japanese are intelligent and well-mannered people. I assure you that I hold Japan and its people in high esteem. This is precisely the reason why I decided to write to your Government.

I suggest that either visible demarcation lines and / or signs are put in the area, or a modicum of courtesy and flexibility is exerted by the staff at that site.

Thanking you in advance for your attention and consideration, I send you my best regards.

私は旧岩崎邸庭園を訪れた際、不愉快な思いをしました。

正門にある、入場者へのお知らせに、撮影を含む規定について書かれているのは気が付いていました。

チケットオフィスを囲む砂利の場所に到着し、携帯で写真を撮ろうとそこから2メートル位内側に移動しました。私としては、もちろんまず入場券を買い、その後で場内に入るつもりでした。ところが、スタッフから写真を撮ってはいけない、まずは入場券を買うように言われました。私は入場券を買うつもりだと伝えました。しかし、そこが撮影禁止であるという看板もなく、境界線もありませんでした。

スタッフは、写真を撮りたいなら、立っていた場所から1メートル後ろに移動するように促しました。私が立っていた地点とそこから1メートル後ろのスタッフが移動するように言った地点との間には、境界線がなかったので、根拠のない指示だと感じました。

不親切な案内により、施設を訪れたことを後悔しました。

スタッフからはこれが日本流だと言われましたが、私は常々日本人は知的で礼儀正しい人々だと思っているので、あえて投書することにしました。

目に見える境界線や看板をその区域に置くか、あるいはその場所のスタッフが丁寧かつ柔軟に対応することを提案します。

どうぞよろしく願いいたします。

#### 【取組】

旧岩崎邸庭園を御利用いただき、ありがとうございます。

このたびはスタッフのコミュニケーション不足や形式的な御案内によって御不快な念をお掛けしてしまい、大変申し訳ございませんでした。

利用者目線に立った柔軟かつ丁寧な対応を、一層心掛けて参りますので、今後とも都立庭園を御利用いただきますようお願い申し上げます。

#### (対訳)

Thank you for your visit to the Kyu-Iwasaki-tei Gardens.

We are very sorry that our stereotypical guidance and the lack of communication made you feel uncomfortable.

We will make further efforts in more flexible and courteous correspondence, taking customers' perspective into consideration.

We look forward to your next visit in future.

(建設局)

#### ○ホームドア設置の補助金を増やして（平成30年2月）

駅のホームから転落して亡くなる事故が絶えません。そのため、ホームドア設置の補助金を増やしてほしいと思います。

東京オリンピック・パラリンピック期間には、都内の駅の利用者が増大することと思います。

障害者のためにも健常者のためにもなる政策です。

都内全駅でホームドアが設置されるよう、是非、ホームドア設置の補助金を増やしてほしいと思います。

#### 【取組】

このたびは、ホームドアに対する御意見をいただき、ありがとうございます。

鉄道駅のバリアフリー化について、都の取組を御説明します。

都は、国、区市町村、鉄道事業者と連携して、駅におけるホームドアの整備によるバリアフリー化を促進するため、整備費に対する補助を行っています。JR・民鉄のホームドア整備に関しては、1日当たりの利用者数10万人以上の駅を優先して、補助しています。また、東京2020大会の開催に向け、競技会場周辺等の駅を対象とした補助を実施しています。

引き続き、関係者との連携を図りながら、駅におけるホームドア整備の促進に向け取り組んでいきます。

今後とも、都の都市整備行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

(都市整備局)

### ○動物園の入園方法のお願い（平成30年3月）

2月〇〇日恩賜上野動物園にジャイアントパンダの香香（シャンシャン）を見学に行きました。

9時30分の開園時間まで待ち、チケットを購入して園内に入るまでの時間は1時間ほどでしたが、待っている間に思ったことは、入園の方法です。チケットは、開園と同時に販売するのではなく、時間を30分程度早め、購入者には別のエリアに移動してもらう、開園したら購入済みの人から順に入場、次の来園者にチケット購入を促せばよいのではないのでしょうか。

御配慮いただきますようお願いいたします。

#### 【説明】

このたびは貴重な御意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。また、御来園いただいた際、入園までお待たせしてしまい、申し訳ございません。

現在、恩賜上野動物園には大変多くのお客さまに御来園いただいています。開園時間前のチケットの先行販売については、事前にチケットを購入されたお客さまの新たな待機場所の確保、開園時間にチケットを購入済みのお客さまが一度に入場門にお越しになることによる安全面の課題といった問題があり、実施していくことが難しいと考えております。

大変申し訳ありませんが、御理解賜りますよう、お願いいたします。

今後とも、恩賜上野動物園を御愛顧いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

(建設局)

### ○車椅子で都営交通を利用する際の対応（平成30年3月）

私は東京2020大会の会場がある地域のバスや地下鉄によく乗ります。

バスに車椅子の人が乗ってくると、バスの駐車位置から車椅子を載せるための台板の設置など、運転手さん一人で大変です。

しばらく外国に住んでいましたが、メトロバスなどは、車椅子は自動リフトで、利用者が自分で乗車します。その後は、先に乗っていた他の乗客達が席から立ち上がって、自主的に椅子をたたみ、固定フックもその乗客達がつけます。

車椅子が降車する場合も全部乗客達がやります。

現在の都バスは、1台の車椅子が乗るだけでも大騒ぎで、車椅子固定位置の椅子に座っている乗客達は車椅子の乗るスペースを確保することもなく、皆無視したままです。

パラリンピックになれば、バス停に複数台の車椅子が乗車を待つようなことも想定され

ます。今のままでそれに対応できるのでしょうか。

そろそろ交通機関の職員達の教育や、一般乗客に対応の方法などをプロモーションしなければならぬ時期だと思えます（あと2年しかありません）。

#### 【取組】

このたびは、車椅子で都営交通を利用する際の対応につきまして御意見をいただき、ありがとうございます。

都営バスでは、車椅子を御利用のお客様が安全に御乗車いただけるよう、乗務員がスロープ板を設置し、乗車を介助するとともに車内への御案内、固定ベルトの装着などの対応を行っております。また、車内のお客様に御協力をいただく必要がある場合は、適宜乗務員から声掛けをさせていただき、お手伝いをお願いしております。

2年後には東京 2020 大会が開催されます。様々なお客様に御満足いただけるサービスの提供に向けて、乗務員への研修を充実させるなど職員教育に努めるとともに、頂戴した御意見を今後の参考とさせていただき、安全で快適な都営交通を目指して参ります。

（交通局）

#### 【取組】

東京都は、誰もが暮らしやすく訪れやすい社会を実現するために、施設等のハード面の整備とともに、施設・設備の適正利用に向けた都民への普及啓発などソフト面の取組として、思いやりの心を醸成する心のバリアフリーを推進しています。

今後も、いただいた御意見を参考とさせていただき、多様性が尊重された「ダイバーシティ・東京」を目指して、心のバリアフリーをより一層推進していきます。

（福祉保健局）

## （8）教育・文化

### ○都立高校ホームページ（平成29年6月）

この春、子供が入学した都立高校のホームページの校長挨拶が28年度のままです。

とても歓迎して迎え入れられた気持ちがいたしません。

早い更新を是非お願いします。

#### 【取組】

各都立学校のホームページは各学校が管理・更新しており、都教育委員会では、できる限り頻繁にホームページを更新するよう、各学校に依頼しています。

このたびの御指摘を受けまして、当該高校では「校長挨拶」を更新しました。更新が大変遅くなり、申し訳ありませんでした。

今後とも、都立学校に対する情報を保護者や地域住民等に適切に提供し、学校教育への理解を深めていただけるよう、分かりやすく開かれた学校の実現に努めていきます。

（教育庁）

## ○東京都現代美術館の休業について（平成29年7月）

常々クオリティの高い現代アートを提供してくれていた東京都現代美術館が改修という名目のもと休業してはや一年が経つが、いったい、いつまで休む気なんですか。

調べると2018年度中に再開というなんともアバウトかつ長期の休業、理解に苦しみます。改修計画があるなら、開業時期をホームページで明確にすべき。

だいたい、リニューアルに2年半かかるって、どんな改修ですか。撤去して新築できるぐらいの時間ですよ！

モダンアートはなかなかきちんと企画できる美術館が少なく、親方日の丸でつまらないポピュラーな展示会ばかりやる有名美術館が多い中、MOTの着眼点と企画力は秀逸で、さすがは東京都と行政の知的能力の高さに感心していたのに、どうもこの休業は納得がいかない。期間も主旨も不透明だし、だいたい美術館を愛して来たファンに対して、全く誠意というものがない。

美術館の運営スタッフはさぞかし悲しい思いをしているだろう。

誰がこの休業を決めたのかは知らないが、もう少しきちんと情報公開をなさい。

きっと、多くのファンが待ち望んでいますよ。

### 【説明】

このたびは、御意見をいただき、ありがとうございます。

東京都現代美術館は開館以来20年以上が経過し、施設・設備の経年劣化が進んでおります。そこで、工事に向けた準備のため平成28年5月より休館し、大規模改修工事を行っております。改修工事では、建物全体の設備機器を更新するほか、エレベーター増設や多目的トイレの充実といったバリアフリー強化なども行います。

平成31年3月下旬にリニューアルオープンの予定です。今しばらく御迷惑をお掛けいたしますが、来館者の皆さまにより安全で安心な環境でお越しいただける美術館を目指し、準備を進めて参りますので、御理解くださいますよう、よろしく願いいたします。

（生活文化局）

## ○美術館等の入場料支援について（平成29年8月）

高齢者対策として知事に御配慮願いたいことがある。

美術館等の入場料の割引は小中高生など子供にはあるのだが、高齢者にはあまりない。千円前後で結構な額なので街に出るのもためらう。

私は昭和11年生まれで元気に歩いているが、美術館の入場料が安ければもっと出かけやすい。民間の美術館への助成、都立ならばさらなる割引など何らかの方法で高齢者が入場しやすいようにしてくれたら有り難いと思う。

### 【取組】

このたびは、都立美術館等に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

都立美術館・博物館では、常設展や館主催の展覧会において、65歳以上の来館者に対し、観覧料の割引を実施しているほか、毎月第3水曜日（シルバーデー）と敬老の日（9月の第3月曜日）には、観覧料を無料とさせていただいております。都立美術館・博物館にお越しいただく際は、是非御利用ください。

また、民間の美術館が行う個別の事業につきましては、東京芸術文化創造発信助成やTokyo Tokyo FESTIVAL助成など、民間の美術館が御申請いただける制

度を御用意してございます。

今後とも、都の文化行政に御理解を賜りますよう、よろしく願いいたします。

(生活文化局)

### ○東京都江戸東京博物館のオンラインショップを開設して（平成29年9月）

東京都江戸東京博物館のオンラインショップを開設していただけないでしょうか。

東京国立博物館や、イギリスの大英博物館など、有名な博物館や美術館は公式サイトから通販できる所がほとんどです。

#### 【説明】

このたびは、東京都江戸東京博物館に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

東京都江戸東京博物館では、平成30年4月1日よりオンラインショップをオープンいたしました（<http://www.edo-tokyo-museum.shop/>）。どうぞ御愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

(生活文化局)

### ○「100歳大学」構想に賛成（平成30年1月）

新年1月5日に首都大学東京を利用した「100歳大学」構想の記事を拝見しました。

私も地域で男性の社会参加をテーマに活動しており、まさに意を得た感じが新年早々いたしました。

つきましては、これまでの20年間の地域ボランティア体験から是非受講したく、問合せ先を教えてくださいませんか。

#### 【取組】

このたびは、首都大学東京における「100歳大学」の取組に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

首都大学東京は公立大学法人首都大学東京が管理運営しており、現在、「100歳大学」構想の実現に向け、50歳以上のシニア層を対象とする「学び」と「新たな交流」の場として、「TMUプレミアム・カレッジ」の開設について準備を進めているところです。

カリキュラム等の詳細や募集要項等は10月公表を予定しておりますが、「TMUプレミアム・カレッジ」の概要や開講記念イベントについては、「TMUプレミアム・カレッジ」のホームページ（<https://www.pc.tmu.ac.jp/>）等で御案内をしております。

都としても、シニアの皆さまの社会参加を促進するため、「100歳大学」構想の実現に向けた首都大学東京の取組を支援して参ります。

(総務局)

### ○都立中央図書館謎解きイベント「Live-Rally」の期間延長を（平成30年3月）

謎解きイベント「Live-Rally」に参加しました。無料企画なのに予想以上にすばらしく、大変楽しめました。

小学校5年生の息子やお友達も、自分達だけで謎を解き、進めていて、すごいと思いました。館内を歩いて運動になるし、図書館の仕組みや機器の使い方、本の探し方や並び方なども、一緒に学ぶことができ、ストーリー性もあって、子供からお年寄りまで楽しめる



とても良い企画だと思いました。同時期に館内で企画されていた展示イベント等にも、ついでに足を運ぶことができ、勉強になりました。

中央図書館には今回初めて伺いましたが、館内はキレイで快適、森の中にある環境も良い図書館なので、また是非来たいと思いました。

あと1週間でもいいので、延長してほしいです。

近隣の学校の課外活動としても利用できる内容だと思いました。また、他の図書館でも同様の企画を実施していただきたいです。

### 【説明】

このたびは、都立中央図書館謎解きイベント「Live-Rally」に御参加いただき、ありがとうございました。

当イベントを契機に、当館の仕組みや特徴を御理解いただけたとのこと、誠に光栄です。

御意見をいただきました期間延長につきましては、当イベント終了後に、館内で他の企画展示を実施予定であったことなどにより、今回は御希望に沿うことができませんでした。申し訳ございません。皆さまからの御要望は、期間延長や再実施など今後のイベント実施の参考とさせていただきます。

当館では、謎解きイベントの他にも、企画展示や図書館見学ツアーなど、皆さまにお楽しみいただける様々なイベントを企画しております。

今後も、都立図書館を引き続き御利用いただけるよう、取り組んで参ります。

(教育庁)

## (9) スポーツ

### ○オリンピックに向けて、みんなで街をきれいにする呼びかけを（平成29年6月）

世界で一番きれいな街にしよう運動

私は長野に住んでおります。月に二度ほど、孫の子守のために東京に呼ばれます。

5年前から行っているのですが、最初の頃は東京ってきれいだなと思っていました。しかしこの頃では新しく作られた道には、きれいに植木など植わっているのに、周りは草ぼうぼう、ごみもいっぱい。いつもがっかりさせられます。これが、オリンピックが開催される都市なのか、恥ずかしくないのかなーって。

そこで提案なのですが、都民みんなで一斉に草刈りとかごみ拾いとかやる日を一月に一回設けたらどうでしょう。その日は家族みんなで街に出て街をきれいにしましょうと呼びかけるのです。

みんなが率先して街をきれいにしようとする機運が高まってきたらいいなと思います。どうか世界一きれいな東京都を目指してください。

### 【取組】

このたびは、貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。

東京都は、道路利用のモラル向上と潤いのある道路空間の創出を目的として、平成15年から「東京ふれあいロード・プログラム」を実施しています。

これにより、地域住民などの団体と東京都が連携して、道路の清掃や植栽の手入れなどの美化活動を実施しております。今後とも、地域住民などと連携して、快適な道路空間の創出を図って参ります。

また、都民の皆さまが環境問題への理解を深め、環境に配慮した自発的な行動を取れるよう、環境学習講座を開催しており、その中で、街中のごみ拾いを通じて環境について考えるイベント「スポGOMI大会」を平成28年度及び29年度と実施いたしました。

いただいた御意見を参考に、東京2020大会成功に向けて準備を進めて参ります。

引き続き御支援いただきますよう、よろしくお願いいたします

(建設局、環境局、オリンピック・パラリンピック準備局)

### ○オリンピックのボランティアについて（平成29年8月）

現在、中学二年生です。オリンピックでボランティアをしたいと思っておりますが、募集のときに18歳に達していません。

オリンピックのエンブレムを考えても18歳以上ではないので応募できません。

何かオリンピックに関わることをやりたいのですが、この年齢でもできることはありますか？

#### 【説明】

このたびは、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のボランティアに関心をお持ちいただき、ありがとうございます。

オリンピック・パラリンピック成功のためには、競技会場を満員にすることが大切です。その意味で、大会の観戦にお越しいただき、選手へ声援を送っていただくことがオリンピック・パラリンピックへの参画となります。是非、競技会場へ足をお運びいただき、大会を盛り上げてください。

また、東京都では、次世代を担う若い世代がボランティア活動を体験できるよう、中学・高校の生徒の学校行事や部活動等による参加を検討するとともに、都市ボランティアの活動を体験できる仕組みについても現在検討しております。

今後も、皆さまに東京2020大会に関わっていただける機会を更に増やしていくよう取り組んで参ります。

引き続き、東京2020大会開催に向けて御支援いただきますよう、よろしくお願いいたします

(オリンピック・パラリンピック準備局)

### ○東京2020大会のボランティア情報を教えて（平成29年9月）

東京オリンピックにボランティアとして参加したいです。英語は話せないため、直接英語にかかわらない食堂や選手村の清掃などで働きたいのですが、ボランティアの情報を教えてください。

#### 【説明】

このたびは、東京2020大会のボランティアに関し、御意見をいただき、ありがとうございます。

東京2020大会のボランティアには、競技会場や選手村等で観客サービスや競技運営のサポート等を行う「大会ボランティア」と、空港や主要駅、競技会場の最寄駅周辺で、観光・交通案内等を行う「都市ボランティア」があります。

語学力を必要としない活動内容も多くあるため、語学に自信がない方でも、ボランティアとして活躍したいという熱意を持っている方には、積極的に応募いただきたいと考えて

います。

なお、東京 2020 大会のボランティアの募集は、平成30年9月26日13時より開始いたします。ボランティアに関する詳細は、「東京ボランティアナビ」(<http://www.city-volunteer.metro.tokyo.jp/>) 又は「東京 2020 組織委員会のホームページ」(<https://tokyo2020.org/jp/special/volunteer/>) を御覧ください。

今後とも、東京 2020 大会への、御理解、御協力のほどよろしくお願いいたします。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

### ○都立公園のテニスコートの予約について（平成29年9月）

都立公園及び都立海上公園のテニスコートについてですが、一定の人が予約占めして、それを営利目的で使用していることが見受けられます。大変、公平性に欠けると思います。

現在インターネットでの予約になっていますが、キャンセルが出たと同時に自動予約できるようなシステムを作っている人がいるようで、同じ人ばかりが予約できている状況です。(何面も予約して、練習会を開催。高い参加費を集め、予約した本人はプレイをせず、集金だけして帰ってしまうという状況です)。

例えば1人、月最大何時間までとか、月に何面までとかの規制を作るとか、もしくは予約システムの見直しをするなど、対策は打てないのでしょうか？

何とぞ御検討のほど、よろしくお願いいたします。

#### 【取組】

日頃より、都立公園及び都立海上公園のテニスコートを御利用いただきありがとうございます。

都立公園及び都立海上公園のテニスコートでは、営業行為を目的とした御利用はできませんので、実際に営業行為があると判断した場合には、主催者に対して直接注意・指導を行っております。

インターネットでの予約につきましては、常習的に不正なログインを行っていると思われる場合には、その利用者に対して注意・指導を行うこととしております。

また、申込件数につきましては、より多くの方に公平に御利用いただけるよう抽選段階では上限を設けております。なお、抽選後に実施する先着順の空き施設予約の際には、申込件数に上限を設けず、施設の有効活用に取り組んでおります。

都立公園及び都立海上公園のテニスコートについて、今後とも、多くの皆さまに御利用いただきつつ、施設の有効活用を図っていきたく思いますので、何とぞ御理解賜りますようよろしくお願いいたします。

(建設局、港湾局、オリンピック・パラリンピック準備局)

### ○トライアスロン会場の水質改善について（平成29年10月）

東京 2020 大会でトライアスロンの競技場となる、お台場海浜公園の水質がとても良くないとニュースで見ました。

大阪で納豆の成分で湖が数時間で綺麗になったという前例があります。これで、選手の人が気持ち良く泳げるように改善できたら良いと思います。よろしくお願いいたします。

(小学6年生)

### 【取組】

このたびは、トライアスロン及び水泳（10Kmマラソンスイミング）の競技会場であるお台場海浜公園の水質に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

お台場海浜公園における水質の改善に向けて、東京都は組織委員会と共同で、水中スクリーンの設置をはじめ、いただいた御意見を含む様々な方法について、その有効性を検討していきます。選手が安全に、かつ安心して競技に臨めるよう、東京2020大会の準備を進めていきます。今後とも、東京2020大会への、御理解、御協力のほどよろしくお願いいたします。

（オリンピック・パラリンピック準備局、港湾局）

### ○東京2020大会選手村の活用案（平成29年10月）

選手村は、オリンピック後にマンションとして分譲する予定と聞きましたが、老人ホームとして活用するのはどうでしょうか。パラリンピックの選手にも対応しているならバリアフリーだと思います。一石二鳥でどうでしょうか。

### 【取組】

このたびは、選手村の後利用に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

都は、東京2020大会の選手村の整備と大会後のレガシーとなるまちづくりに取り組んでいます。大会後の選手村については、子育て世帯や高齢者など、多様なニーズに対応した幅広い住戸バリエーションの導入を予定しており、老人ホームも整備する予定です。

今後とも、都の市街地整備事業に御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

（都市整備局）

### ○都立スポーツ施設利用券の共通化を（平成29年12月）

都立のスポーツ施設利用券の共通化を要望します。

東京体育館を利用して、プリペイド式の都立スポーツ施設共通券を購入していますが、東京辰巳国際水泳場ではそれが使えず、専用の利用券を購入しています。

先日開業した武蔵野の森総合スポーツプラザも、独自の入場券を購入しないと利用できません。「都立スポーツ施設共通」とは名ばかりで、混乱します。

また、回数券も設定していただきたいです。

### 【取組】

このたびは都立スポーツ施設利用券の共通化等に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

今回の御指摘を踏まえ、利用者の皆さまの利便性向上に向け、「都立スポーツ施設共通券」の共通化について検討を進めた結果、東京辰巳国際水泳場については、平成30年4月から御利用いただけるようになりました。武蔵野の森総合スポーツプラザにおける「都立スポーツ施設共通券」の共通化については引き続き検討して参ります。

今後とも、利用者の皆さまの声をお聞きしながら工夫して参りますので、都のスポーツ行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

（オリンピック・パラリンピック準備局）

## ○パラリンピックの啓発宣伝を（平成30年3月）

オリンピックとパラリンピックは種目数や参加選手数は全く違いますが、世界大会としての重みは同じだと思います。まだまだ人々のパラリンピックに対する関心は低いです。

パラリンピックに対して、もっと皆の関心が高まり本番が大成功するために、東京2020大会のパラリンピックの準備状況や今後の予定、各種目の紹介などを、東京都として積極的に宣伝し、気運を高めてもらいたいです。

### 【説明】

このたびは、東京2020パラリンピック競技大会の開催気運の醸成に対する貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。

2020年のパラリンピックの成功のためには、多くの方にパラリンピック競技や選手を知っていただき、競技会場で観戦、応援をしていただくことが重要と考えています。そのため、東京都は、公式ウェブサイトやSNSを活用した情報発信や、「NO LIMITS CHALLENGE」という区市町村等が主催するイベントにおけるパラリンピックの競技体験・アスリートによるトークショー・競技用具の展示などを行う体験プログラムの実施、パラスポーツの競技大会での楽しい観戦機会の提供等を実施しています。また、東京2020パラリンピック競技大会で実施する全22競技を体験・体感できるイベント「NO LIMITS SPECIAL 2018東京丸の内」([http://no-limits.tokyo/nls\\_tokyo/](http://no-limits.tokyo/nls_tokyo/))を5月5日及び6日の両日に東京駅丸の内中央広場及び行幸通りで開催しました。

今後は、これらに加え、東京2020パラリンピック競技大会までの節目となる時期に行うカウントダウンイベントなども実施します。

いただいた御意見を踏まえ、パラリンピックへの関心を一層高めていく事業展開を心掛けて参りますので、今後とも、御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

### Ⅲ 平成29年度 各局都民の声窓口における都への提言、要望等の概要

各局都民の声窓口の平成29年度受付件数77,389件の詳細については、以下のとおりです。

#### 1 区分別受付件数

(単位：件)

提言	意見	苦情	要望	合計
326	39,027	19,947	18,089	77,389

#### 2 局別受付件数

(単位：件)

局名	件数	主な内容
政策企画局	4,663	都政や施策等に関する知事への意見等
青少年・治安対策本部	211	青少年の健全育成 自転車の安全利用 防犯・治安関係 不法就労防止
総務局	770	都政改革 防災 職員の接遇
財務局	123	都庁舎内設備・案内表示 東京都の財政・予算
主税局	828	都税の支払い 申告書の提出先 納税通知書の送付先など
生活文化局	449	広報（広報東京都・都庁総合ホームページ） 私立学校保護者負担軽減 消費生活 文化事業
オリンピック・パラリンピック準備局	1,050	東京2020大会（競技、会場、大会関連事業、開催日程、費用） 都立体育施設利用 東京マラソン
都市整備局	850	都営住宅・公社住宅に関する意見や苦情 宅建業者に対する苦情 建築物の耐震診断 空き家対策
環境局	1,129	エネルギーや自然環境に対する意見等
福祉保健局	3,355	たばこ 児童相談所 生活保護 障害者支援 介護保険
病院経営本部	9,157	救急外来での患者受入れ対応
産業労働局	135	中小企業支援 観光施策 農林水産施策 雇用施策
中央卸売市場	2,174	築地市場の移転 豊洲市場の安心・安全（土壌汚染対策、地下水） 騒音 交通安全
建設局	21,959	道路の利用・工事 放置自転車・不法投棄 街路樹の維持管理 都立公園の管理・整備 無電柱化事業
港湾局	254	港の管理運営 臨海開発事業 海上公園の整備・管理 港湾道路の整備・管理
会計管理局	0	※会計管理局の窓口寄せられた件数は0件、事例は都民の声総合窓口寄せられた声を掲載している。
東京消防庁	5,576	救急活動関係 防火防災に関する指導の要望
交通局	17,924	乗務員・駅係員の執務 運行ダイヤ 車内空調
水道局	2,762	水道工事 検針・料金関係 口座・クレジット等支払方法
下水道局	681	雨水ます等からの臭気 下水道工事
教育庁	2,968	教職員関係 生徒指導 学校運営 教育施設 図書館運営 社会教育 文化財
選挙管理委員会事務局	292	候補者の選挙運動 選挙制度
人事委員会事務局	41	職員採用試験に関する要望 職員の接遇
監査事務局	38	監査への要望 他局等の事務執行に対する意見等
労働委員会事務局	0	---
収用委員会事務局	0	---
合計	77,389	

### 3 各局都民の声窓口に寄せられた提言・要望等の主な事例

平成29年度に各局都民の声窓口に寄せられた提言、要望等の中から、「情報ポータルサイト」に掲載した事例のうち、主な事例78件について、局ごとに対応状況を含め紹介します。

#### 【政策企画局】

#### ○「歴代都知事について（平成29年4月）」

歴代都知事の任期と名前が知りたい。

#### 【説明】

歴代都知事（市長、長官）の氏名及び任期については、東京都総合ホームページに掲載しています。

トップページより、「都政情報」→「東京都について」→「東京都プロフィール」→「都の概要」→「歴代市長、長官、知事」でご覧いただくことができます。

なお、URLは以下となります。

<http://www.metro.tokyo.jp/tosei/tokyo/profile/gaiyo/rekidai/index.html>

また、小池知事のプロフィールについては東京都総合ホームページ「知事の部屋」に掲載しています。

<http://www.metro.tokyo.jp/tosei/governor/governor/goaisatsu/index.html>

#### ○「2020年に向けた実行プラン」について（平成29年5月）」

「2020年に向けた実行プラン」について、プラン策定にあたり、知事を含めた都庁内での議論など、策定の経緯を知りたい。

#### 【説明】

平成28年12月に公表した「都民ファーストでつくる『新しい東京』～2020年に向けた実行プラン～」の策定にあたっては、知事・副知事・各局長が出席する「プラン策定会議」を計3回開催し、全庁的な議論を行いました。また、平成28年11月には策定に向けた御意見・アイデア募集を行いました。

「プラン策定会議」の詳細や皆さまから頂戴した御意見・アイデアの内容、その他策定に向けて行った取組については、以下のホームページで紹介しています。

<https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.jp/basic-plan/actionplan-for-2020/history.html>

#### ○「国際金融都市・東京」構想について（平成29年12月）」

「国際金融都市・東京」構想において、重点地域などは定められているのか。

「2020年に向けた実行プラン」では、大手町から兜町地区のエリアを金融系企業や高度金融人材が集積するアジアナンバーワンのショーケースにするとされているが、これは、この地域を「構想」の重点地域にする、ということか。

「構想」の策定は、国際金融特区を設置するという趣旨か。

### 【説明】

「国際金融都市・東京」構想は、東京都全域を対象にしており、特定の地域を重点地域として定めたものではありません。東京都としては、「実行プラン」で言及している大手町から兜町地区のほかにも、国や民間事業者等とともに、各地で金融業の活性化に向けた取組を進めていきたいと考えています。

また、東京都は全域が既に国家戦略特区に指定されており、金融特区を新たに設ける予定はありません。

### 【青少年・治安対策本部】

#### ○自動通話録音機に関する問合せについて（平成29年8月）

母が詐欺の被害に遭ってしまった。自動通話録音機の貸与は受けられるか。

### 【対応】

東京都における自動通話録音機の貸与事業は終了しておりますが、お住まいの役所で録音機の貸出を行っている場合もありますので、直接お問い合わせください。

なお、高齢者のみならず、若い世代でも架空請求詐欺の被害が多発しておりますので、御家族の皆さまにも注意をしていただくようお願いいたします。

#### ○ひきこもりに関する相談について（平成30年1月）

30歳近い知人がひきこもっているが、就労支援などをしてくれるところはあるか。本人が直接相談をすることは難しいので、家族や友人が相談できる場所が良い。

### 【対応】

東京都では、東京都ひきこもりサポートネットという、ひきこもりの若者に関する相談に対応する窓口を設けております。電話やメールによる相談に加え、訪問相談も行っています。こちらでは、家族や友人等からの相談も受け付けておりますので、一度御相談されてみてはいかがでしょうか。

また、東京都若者社会参加応援事業に登録しているNPO法人等においても、ひきこもりの若者への支援を行っております。就労支援を行っているNPO法人等もありますので、そちらの御利用も御検討ください。

#### ○「外国人労働者雇用マニュアル」について（平成30年2月）

外国人労働者雇用マニュアルの裏表紙に記載のある「不法就労防止啓発講習」について伺いたい。

### 【対応】

本講習は、外国人を雇用する際の注意点等について、入管行政に精通した者を講師として派遣する出張型の啓発講習となります。御希望の日程をいただければ、講師派遣について調整させていただきます。



## 【総務局】

### ○東京都の統計冊子（平成29年11月）

子供向けに、分かりやすい絵の入った東京都の統計の冊子が欲しい。

#### 【取組】

このたびは、お問い合わせいただきありがとうございます。

都では、都民に身近な統計データを中心に、グラフを使って東京を表す「くらしと統計」を発行しています。

都庁、各区市町村、図書館等で配布しております。是非御参照ください。

なお、数に限りがございますので、事前に施設へお問い合わせいただくことをお勧めいたします。

### ○都庁舎への入庁方法（平成30年2月）

東京都のホームページに掲載されている、来庁者受付票を見た。1枚の様式の左右に同じ受付票があるが、どのように使えばよいのか。

<http://www.soumu.metro.tokyo.jp/visitor/form.pdf>

#### 【説明】

このたびは、お問い合わせいただきありがとうございます。

東京都のホームページ掲載のものは、同じ受付票を2枚併記しております。受付の際は、切り取り線に沿って切り離し、片側のみ御利用ください。

なお、来庁者受付票1枚につき7名まで記載できますが、8名以上来庁される場合は、もう片方の受付票を御利用ください。受付の際は、あらかじめ切り取り線に沿って切り離した状態で、受付の警備員に御提出をお願いします。

御理解と御協力をよろしくお願いいたします。

### ○「東京都文書事務の手引」の入手方法（平成30年3月）

東京都文書事務の手引は、どこで入手できるのか。

#### 【説明】

このたびは、お問い合わせいただきありがとうございます。

「東京都文書事務の手引」は、都民情報ルーム（東京都庁第一本庁舎3階北側）にて購入できます。直接お越しになれない場合は、郵送も受け付けております。

このほか、紀伊國屋書店新宿本店からも御注文いただけます。

詳細については、都民情報ルーム（電話：03-5388-2276 ファクス 03-5388-1335）までお問い合わせください。

※東京都文書事務の手引は、平成30年3月に最新版を発行しました。

## 【財務局】

### ○「都庁のトイレについて（平成29年7月）

都庁舎のトイレが大変お粗末です。第1本庁舎1階のトイレが2個しかなく、1個は和

式、さらに温水洗浄便座もついていないなんて今時考えられません。改善してください。

#### 【取組】

このたびは貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございます。

現在、都庁舎では大規模な改修工事を行っております。

リニューアル後の第一本庁舎1階トイレは、女子トイレの数を2倍に増やし、男女トイレともに洋式トイレの割合を高め、温水洗浄便座を設置しました。

今後も改修工事にあわせてサービス向上に努めて参りますので、よろしく願いいたします。

#### ○都民による事業提案制度について（平成29年度）（平成29年9月）

都民による事業提案制度について、応募したいがどこで募集しているのか。

また、締め切りはいつか。

#### 【説明】

平成29年度の都民による事業提案制度は、平成29年11月7日をもって募集を終了いたしました。

結果については財務局ホームページ

([http://www.zaimu.metro.tokyo.jp/zaisei/teian/touhyou\\_kekka.html](http://www.zaimu.metro.tokyo.jp/zaisei/teian/touhyou_kekka.html)) で確認できますので、御覧ください。

#### ○入札制度改革について（平成29年10月）

入札制度改革の試行の中で、低入札価格調査が適用にならない工事については、最低制限価格が事後公表されるが、なぜか。以前は最低制限価格は公表していなかった。

結果的に、一社しか応札せず、その者が最低制限価格を下回っていた場合、最低制限価格を事後公表することは、再発注の際に当該一社だけ有利になるのではないか。

#### 【説明】

最低制限価格の事後公表は、入札契約制度改革の中で、情報公開、透明性の向上を目的に行っております。事後公表内容は誰でも見ることができる情報であり、特定の者を有利にするものではないと考えております。

#### 【主税局】

#### ○法人事業税・都民税申告書の提出先について（平成29年9月）

世田谷区に所在の法人であるが、世田谷都税事務所に提出して良いのか。

#### 【説明】

都税は税目によって所管区域が異なり、法人事業税・法人都民税について、世田谷区の法人を所管しているのは、渋谷都税事務所となっております。

主たる事務所等が所在する区の都税事務所（世田谷都税事務所）の窓口でも、申告書の受付を行っていますが、申告内容の御相談やお問合せ、郵送・電子申告による申告書等の御提出は、所管の都税事務所（渋谷都税事務所）へお願いいたします。

【参考】 23区内の個人事業税、法人事業税・地方法人特別税・法人住民税、事業所税にかかる所管区域について

<http://www.tax.metro.tokyo.jp/kazei/info/jimusho.html>

#### ○納税通知書の送付先について（平成29年11月）

固定資産税・都市計画税（土地・家屋）の納税通知書の送付先を変更したい。どのような手続が必要か。

#### 【説明】

固定資産税・都市計画税（土地・家屋）の納税通知書は、原則として、不動産登記簿上の所有者の方の住所に送付します。住所変更の登記を行っていない場合は、「固定資産税・都市計画税納税通知書送付先変更届」を提出してください（住民票の変更手続のみでは送付先は変更されません）。毎年6月にお送りする納税通知書にも専用ハガキを同封しているほか、主税局ホームページにも送付先変更届を掲載しています。

また、平成29年11月からは、インターネットでの手続（電子申請）も可能となりました。詳しくは以下のサイトをご覧ください。

<http://www.shinsei.elg-front.jp/tokyo/navi/procInfo.do?govCode=13000&procCode=10006618>

#### ○中学生の「税についての作文」を読んでの感想（平成30年2月）

都税事務所に掲示されていた「中学生の税の作文」を読んだところ作文の内容が素晴らしく、税金を払いたいという気持ちになりました。

#### 【取組】

中学生の「税についての作文」は、中学生のみなさんに税金について関心を持ち、正しい理解を深めていただくことを目的に、全国納税貯蓄組合連合会及び国税庁が主催で毎年募集しています。東京都では、都内の中学校から寄せられた応募作品の中から、優れた作品に東京都知事賞・東京都主税局長賞・都税事務所長賞を贈呈しています。

主税局ホームページでは受賞作品の御紹介をしております。是非ご覧ください。

<http://www.tax.metro.tokyo.jp/school/index-sakubun.html>

### 【生活文化局】

#### ○東京ウィメンズプラザの相談窓口について（平成29年6月）

東京ウィメンズプラザは「ウィメンズ」という名前だからあまり知られていないのではないか。DV以外にも家族間の問題について相談できることをもっと啓発すべき。男性相談についても、男性が悩みを上手く解決できずに犯罪につながってしまうことのないよう、もっと窓口を広げて欲しい。結婚した時や子供が生まれた時、「何か困ったことがあれば何でも相談できる窓口」ということでウィメンズプラザを知る機会があるといい。

#### 【対応】

貴重な御意見ありがとうございます。

東京ウィメンズプラザの相談窓口は、配偶者からの暴力（DV）、夫婦・親子の問題、生き方、人間関係など、暮らしの中で抱える様々な悩みをお受けしています。また、相談

対応の周知については、男性相談を含め、ホームページや、都内区市町村の窓口等への利用案内リーフレットの配布などにより努めております。

このたびいただいた御意見を踏まえ、今後とも、相談対応の効果的な広報や、男性相談の充実に取り組んで参ります。

#### ○「東京動画」について（平成29年7月）

広報東京都7月号の記事で「東京動画」のことを知ったのだが、どうやって見るのか。

##### 【説明】

「東京動画」についてお問い合わせいただきありがとうございます。

東京都は、都政の様々な動画をワンストップで視聴できるポータルサイトである、東京都公式動画チャンネル「東京動画」を平成29年8月25日に開局しました。

収録動画総数は、平成30年7月31日現在2,700本以上、目的に応じて見たい動画を視聴可能なポータルサイトとしています。

「東京動画」はウェブサイト上でのキーワード検索（「東京動画」と検索）、又は東京都公式ホームページのトップページからも御覧いただけます。

今後、都政情報や、東京の魅力を伝えるたくさんの動画を順次制作し、発信していくことで、都民の皆さまに手軽にご覧いただき、暮らしに役立ち、楽しめる動画サイトにして参ります。

#### ○ヒヤリハットレポートの入手方法について（平成29年9月）

新聞に掲載されていた、ヒヤリハットレポートNo.14について、自分も入手し、読みたいと考えている。地域包括センター等でも配布していると書いてあったが、自宅の近くで配布している場所はどこか、教えてほしい。

##### 【説明】

平素より消費生活行政への御理解御協力いただきありがとうございます。

今回の配布先をお調べしましたところ、御自宅付近の地域包括支援センター及び老人福祉センターがありましたので、御案内します。なお、在庫がない場合もございますので、在庫等の確認のための事前連絡をお勧めいたします。

また、各区市町村消費者行政担当窓口、東京都消費生活総合センター及び多摩消費生活センターでも配布しております。

ヒヤリハットレポートは、商品やサービスに関する危害・危険情報のうち、埋もれがちな「ヒヤリ・ハット」体験を調査により掘り起こし、事故予防の注意喚起を目的として公表しています。

東京くらしWEBでは、過去のレポートも掲載していますので、是非御覧ください。

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/anzen/hiyarihat/>

#### ○特別奨学金について（平成30年2月）

授業料軽減助成金について、760万円を少しでも超えると対象にならないのか。

##### 【説明】

平素より私学行政に御理解・御協力をいただきありがとうございます。

年収目安約760万というのは、給与収入のみの4人世帯（夫婦と子供2人）をモデルとした場合のものになります。

審査は世帯の住民税課税額（年額）等に基づき行っています。

基準税額については、東京都私学就学支援金センター（電話03-5206-7925）  
にお問い合わせください。また、（公財）東京都私学財団HP  
（[https://www.shigaku-tokyo.or.jp/pa\\_jugyoryo.html](https://www.shigaku-tokyo.or.jp/pa_jugyoryo.html)）に掲載しております。

## 【オリンピック・パラリンピック準備局】

### ○法被や浴衣、うちわはどこで販売しているのか（平成29年7月）

法被や浴衣、うちわといった東京2020大会の商品が欲しいがどこで販売しているのか。

#### 【説明】

このたびは、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会への応援をいただきまして、誠にありがとうございます。

東京2020公式ライセンス商品は、「東京2020 オフィシャルオンラインショップ」にてインターネット販売を行っております。また、都庁舎内の一部店舗にて法被、うちわは販売しておりますが、浴衣につきましては、お取り扱いがございません。他の販売店舗等の詳細につきましては、お手数ですが「東京2020公式ライセンス商品カスタマーセンター」へお問い合わせいただけますでしょうか。

東京2020大会の成功に向け、引き続き御理解・御協力をいただけますよう、よろしくお願いたします。

### ○東京2020大会の開催時期、競技日程、チケットについて（平成30年2月）

東京2020大会の開催期間を教えてください。また、陸上競技の決勝の日程は分かりますか？観戦チケットの購入方法も教えてください。

#### 【説明】

このたびは、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に関してお問い合わせいただき、誠にありがとうございます。

開催期間は、オリンピック競技大会については2020年7月24日（金）～8月9日（日）、パラリンピック競技大会については2020年8月25日（火）～9月6日（日）です。

オリンピックの競技日程については「東京2020組織委員会のホームページ」（<https://tokyo2020.org/jp/games/sport/olympic-schedule/>）を御覧ください。

競技日程の詳細や観戦チケット販売については、まだ決定しておりません。東京2020大会のチケット販売方法などにつきましては、現在、（公財）東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会において検討中でございます。

東京2020大会の成功に向け、引き続き御理解・御協力をいただけますよう、よろしくお願いたします。

### ○東京マラソンの日程について（平成30年3月）

東京マラソンの開催日が国立大学の試験日に重なっていましたが、ホテル予約や交通規制など受験生に過度な負担がかかるのは問題であると考えます。来年から日程を変えるなど検討していただけますか？

## 【説明】

このたびは、東京マラソンに対する御意見をいただき、誠にありがとうございます。

東京マラソンは、他の国内主要大会の日程、気象条件、社会経済状況などを考慮し、定例的に毎年2月第四日曜日に開催してきました。このため、今年は平成30年2月25日（日）の開催となり、国立大学前期試験日程と重なることとなりました。大会開催に当たっては、主催者である一般財団法人東京マラソン財団と連携し、国立大学関係団体へ開催日程などの必要な情報提供を行うとともに、要請等に対しても、真摯に対応いたしております。

なお、次回以降の大会は、毎年3月第一日曜日に開催となり、東京マラソン2019は平成31年3月3日（日曜日）に開催する予定です。

今後とも、御理解・御協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

## 【都市整備局】

### ○道路の広告について（平成29年7月）

道路上に設置された、のぼり旗・立て看板。建物に設置されたはみ出し看板等々は見苦しく、品位に欠けるため、禁止すべき。見解を御回答ください。

## 【対応】

日頃より、東京都の屋外広告物行政に御理解・御協力頂き誠にありがとうございます。

今回、御指摘のありました、道路上にのぼり旗・立て看板等を設置することは、屋外広告物法及び東京都屋外広告物条例で禁止されております。また、建物に設置される突出し看板は、ビルなどに目的の店舗や会社が入っているか見つけやすいこと等から、東京都屋外広告物条例に基づき設置を認めております。

違反広告物の是正については、屋外広告物法に基づく対応を行っている区や市の屋外広告物担当、道路管理者及び交通管理者である所轄警察署等と連携して、違反広告物の適正化を図って参りますので、御理解の程よろしくお願い申し上げます。

### ○「たまりバー50キロ」について（平成29年11月）

「たまりバー50キロ」について、場所によって表示の劣化が激しく分かりづらいため、適宜補修するなどしっかり管理してほしい。

## 【対応】

このたびは、「たまりバー50キロ」について御意見をいただきありがとうございます。

「たまりバー50キロ」のコースマップは東京都で作成していますが、案内標示は各区市で管理しているため、劣化の激しい標示の補修など適切に維持管理するよう各区市に伝えました。

### ○都営住宅の転居について（平成30年1月）

都営住宅に入居したあとに新たに子供が生まれ、世帯員数が増えてしまいました。そのため、現在の住宅が狭くなってしまったのですが、別の都営住宅に転居することは出来ないのでしょうか。

## 【対応】

日頃より、都営住宅の管理運営に御協力いただきありがとうございます。

都営住宅では、法令により、公募で入居者を決定することが定められています。そのため、原則として、現在都営住宅にお住まいの方が別の都営住宅に転居することは出来ません。

しかしながら、一定の条件に該当する場合に限り、別の都営住宅への転居を認める住宅変更という制度がございます。

世帯員数と比べて、住宅の広さが一定の基準より狭い又は広いときは、この住宅変更が認められる場合があります。

実際に住宅変更できるかといった個別の御相談は、東京都住宅供給公社にて承っておりますので、御連絡くださいますようお願い申し上げます。

東京都住宅供給公社 お客様センター 電話：0570-03-0071

## 【環境局】

### ○野鳥のヒナの保護（平成29年7月）

スズメのヒナを保護しました。どうしたら良いですか。

## 【説明】

このたびは御連絡いただきありがとうございます。

野鳥が自然界で生きていくためには、親鳥からエサの取り方や身の守り方等の教育を受ける必要があります、人間が親鳥の代わりにこれらを教えるのは困難です。

また、鳥獣保護管理法において、捕獲や飼養することは規制されております。

せっかく御対応いただきましたが、このような理由から、スズメのヒナは保護された場所の近くに戻し、あとは親鳥に任せていただきますようお願い申し上げます。

### ○フロン排出抑制法に基づく点検について（平成29年9月）

業務用の冷蔵機器を検討しておりますが、機器メーカーからフロン排出抑制法に基づく点検が必要と聞きました。

フロン排出抑制法に規定されている点検に関して、行政のサポートはございますか。

## 【取組】

都では、都内の中小企業向けに、「フロン排出抑制法」における管理者の取組についての現地説明を実施しています。

御希望があれば、日程調整をさせていただき、連携団体の技術員とともに、現地で御説明をさせていただきます。

## 【説明の内容】

- ・ 法律の概要
- ・ 点検等を実施すべき機器かどうかの判断
- ・ 点検のポイント
- ・ 点検の記録方法
- ・ その他（機器を廃棄する時の取り扱い等）

### ○集合住宅での充電設備費用を援助する制度について（平成30年1月）

「集合住宅での充電設備費用を援助する制度」について、電気自動車の充電設備の設置

を検討しており、都の補助制度の詳細について教えてほしい。

### 【説明】

現在、都の補助については、国が実施している補助へ上乘せする形で実施しています。詳細は、下記ホームページをご覧ください。

#### 集合住宅における充電設備等導入促進事業

(<http://www.kankyo.metro.tokyo.jp/vehicle/sgw/promotion/charger.html>)

なお、国の補助制度の詳細につきましては、下記ホームページをご覧ください。

#### 一般社団法人 次世代自動車振興センターホームページ

(<http://www.cev-pc.or.jp/>)

### 【福祉保健局】

#### ○ほっとファミリーについて（平成29年10月）

養育里親である「ほっとファミリー」に委託されるお子さんは、新生児・0歳児の場合もありますか？

よろしくお願いします。

### 【対応】

日頃より、東京都の児童福祉行政に御理解と御協力をいただき感謝申し上げます。

様々な事情により親元で暮らせない子供たちを自らの家庭に迎え入れ、育てているのが里親です。東京都では、里親の中でも養子縁組を目的とせず一定期間育てている家庭を「養育家庭」と呼び「ほっとファミリー」の愛称で一人でも多くの子供が家庭と同様の養育環境で育つよう制度周知に努めています。

お問合せいただいた内容についてですが、養育家庭「ほっとファミリー」への委託児童は0歳から18歳未満の子供ですので、0歳児の場合もごぞいます。

また、新生児（出生後28日を経過しない乳児）につきましては、早期に里親子を結びつけられるよう、新生児と養子縁組里親（養子縁組を前提として子供を養育する里親）の交流支援等を行う新生児委託推進事業を平成29年度から開始しております。

その他要件等につきましては、下記ホームページを御確認くださいようお願いいたします。

里親制度の概要はこちら

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kodomo/satooya/seido/hotfamily/satooya/index.html>

都ではこのたび、東京都里親認定基準を改正しました。新しい認定基準は、年齢や配偶者がいない場合の要件等を見直し、平成30年10月1日から施行されます。

改正された里親認定基準の詳細は下記ホームページを御参照ください。

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/johososhiki/syoushi/ikusei/oshirase/kijunkaisei.html>



御不明な点がございましたら、お近くの児童相談所又は下記担当までお問合せください。  
東京都福祉保健局少子社会対策部育成支援課 里親担当  
電話：03-5320-4135

○都立広尾看護専門学校のカリキュラムを教えてください（平成30年1月）

学生志望の者ですが、看護専門学校を目指しています。広尾のカリキュラムをお教え願います。

【対応】

このたびは看護専門学校に関してお問合せいただきありがとうございます。  
都立広尾看護専門学校のカリキュラムは、ホームページに掲載しておりますので、以下リンク先を御覧ください。

東京都立広尾看護専門学校のホームページ

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/hiroo/index.html>

「教育課程」・「授業」・「実習」について記載しております。

内容について不明点がございましたら、都立広尾看護専門学校（電話：03-3443-0642）へお問合せください。

○東京都特定不妊治療費助成の申請について（平成30年1月）

ウェブサイトを見つけた際の質問です。

特定不妊治療を今年度に行った場合、申請期限は3月末になるかと思いますが、例えば、3月31日に特定不妊治療を実施した場合は、妊娠判定が4月となり、治療の終了が年度を跨ぐかと思いますが、この場合、助成要件を満たしていても申請はできないということになるのでしょうか？

また、助成は治療（特定不妊治療→妊娠判定で1回とみなすのでしょうか？）をするたびに申請するということになるのでしょうか？

4月から3回行った場合、まとめて申請できるのでしょうか？

ウェブサイト上で分からなかったため質問します。メールでの回答を希望します。

【対応】

このたびは東京都特定不妊治療費助成に関してお問合せいただきありがとうございます。

東京都では、高額の治療費がかかる特定不妊治療について、経済的負担の軽減を図るため、医療保険が適用されない治療費の全部又は一部を助成しています。助成の対象となる治療は、体外受精及び顕微授精です。

申請期限は、原則「1回の治療」が終了した日の属する年度末となります。「1回の治療」とは、一般的な治療の場合、採卵から移植、妊娠の確認（妊娠の有無は問いません）の日、又は医師の判断によりやむを得ず治療を終了した日までを指します。例えば、平成29年12月26日に1回の治療が終了した場合、申請期限は平成30年3月31日（消印）となります。

ただし、1月から3月に1回の治療が終了した場合は、特例として同年の6月30日（消印）が期限となります。例えば、平成30年1月11日に1回の治療が終了した場合は、平成30年6月30日が期限です。

お問合せいただいた3月から4月にまたがる治療の場合も、治療終了日の属する年度で

期限が決まります。例として、平成30年4月1日に治療が終了すれば、平成31年3月31日が申請期限となります。

申請期限内であれば、複数回の治療をまとめて申請することは可能です。ただし、申請書及び受診等証明書は全ての治療分が必要です。

その他要件や手続の詳細等につきましては、下記ホームページを御確認ください。

#### 東京都特定不妊治療費助成の概要

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kodomo/kosodate/josei/funin/top.html>

御不明な点等がありましたら、下記までお問合せください。

少子社会対策部家庭支援課母子医療助成担当

電話：03-5321-1111 内線：32-667、675～7

#### ○調理師免許について（平成30年2月）

調理師免許名簿訂正と、書き換え手続きの方法を教えてください。

##### 【対応】

調理師免許証の名簿訂正、書換え手続きにつきましては、調理師免許を取得された都道府県で手続きをしていただくこととなります。お持ちの調理師免許証の交付知事名を御確認ください。

##### 1 都外（他道府県）で取得された方

取得された道府県にお問合せをお願いします。

##### 2 東京都で取得し、現在も都内に在住の方

住所地を管轄している保健所で手続きをしていただくこととなります。

その際、必要書類等として、氏名等の変更が分かる書類（戸籍抄本等）、手数料（現金で3,200円）が必要となります。

##### 3 東京都で取得し、都外（他道府県）に在住の方

都庁で直接手続きしていただくか、郵送で手続きをしていただくこととなりますので、下記問合せ先まで一度御連絡ください。

なお、郵送での手続き等詳細につきましては、以下リンク先を御参照ください。

郵送での調理師名簿訂正・免許証書換え交付申請（氏名・本籍地を変更したとき）

[http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kenkou/shikaku/csh\\_menkyo/chori\\_seika/shinsei/yuso/chori\\_kakikae.html](http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kenkou/shikaku/csh_menkyo/chori_seika/shinsei/yuso/chori_kakikae.html)

御不明な点等がありましたら、下記までお問合せください。

<問合せ先>

福祉保健局健康安全部健康安全課試験・免許担当

電話：03-5320-4358（直通）

#### ○ヘルプマークについて（平成30年3月）

僕の家内は、障害者認定を受けています。でも外から見ても分かりません。ヘルプマークをもらうためには、申請に何が必要なのでしょうか。又、障害者手帳などない人は申請に何が必要なのでしょうか。

### 【対応】

このたびはヘルプマークに関してお問合せいただきありがとうございます。  
東京都では、ヘルプマークを受け取る際には、手帳も書類も必要ありません。  
ヘルプマークの配布場所は以下のとおりです。(平成30年4月1日現在)

都営地下鉄各駅(押上駅、目黒駅、白金台駅、白金高輪駅、新宿線新宿駅を除く) 駅務室、都営バス各営業所、荒川電車営業所、日暮里・舎人ライナー(日暮里駅、西日暮里駅) 駅務室、ゆりかもめ(新橋駅、豊洲駅) 駅務室、多摩モノレール(多摩センター駅、中央大学・明星大学駅、高幡不動駅、立川南駅、立川北駅、玉川上水駅、上北台駅) 駅務室(一部時間帯を除く)、東京都心身障害者福祉センター(多摩支所を含む)、都立病院、公益財団法人東京都保健医療公社の病院等

駅で受け取る場合は、都営地下鉄の駅員のいる事務室に行き、ヘルプマークがほしい旨をお話しいただければ、お渡ししています。

最新の配布場所については以下のホームページを御確認ください。

※ヘルプマークの詳細はこちら

[http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai\\_shisaku/helpmark.html](http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/helpmark.html)

### 【病院経営本部】

#### ○問診票の内容確認に対する苦情について(平成29年7月)

待合室で問診票の記載内容の確認をされると、周りに聞こえるのが困る。

### 【対応】

乳腺外科や婦人科等ではプライバシーに関わる情報が多く含まれることから、問診票記載内容の確認は、診察室で医師から行うよう運用を変更するとともに、その旨掲示回答した。

#### ○消毒綿に関する提言について(平成29年9月)

自己注射の患者用の消毒綿箱が最近100枚入りから200枚入りに変更されたが、大きすぎて不便なので元に戻してほしい。

### 【対応】

同様の意見が多数あったため、元のものよりさらに一回り小さい100枚入りの消毒綿に変更した旨掲示回答した。

#### ○採血室に対する要望について(平成29年10月)

採血室が早朝混雑しており、呼出しが分かりづらい。マイクで呼出してほしい。

### 【対応】

整理券に従い、10番ずつマイクで呼出しを行う運用を開始するとともに、その旨を掲示回答した。

## ○看護師に対する苦情について（平成29年12月）

廊下で看護師が強い口調で叱られていた。家族も見ているので、叱る時は場所を考えてほしい。

### 【取組】

病棟看護師長へ報告した。適切な医療の提供のため、職員が後輩職員等を指導する場合はあるが、今後は患者・家族に見られていることを意識するよう配慮していくことになった。

## ○施設環境に対する意見について（平成30年1月）

受診を終え帰宅途中に、点字ブロックにつまずいて転んでしまった。点字ブロックが浮いていて危ないので修理をしてほしい。

### 【対応】

貴重な御意見をいただいたことを感謝し、道路（点字ブロック設置）の所管を確認の上、修理を依頼することを回答した。（結果、当院敷地と判明したため、修理を実施した。）

## 【産業労働局】

## ○事業を始める際に利用できる都の支援について（平成29年4月）

都内で事業を始めようと思っておりますが、相談に乗ってもらえる団体、組織、融資などをしてくれるところを探しています。そのような案内はあるか。

### 【取組】

産業労働局では、中小企業の経営・技術に関する相談窓口の設置、各種融資・助成制度を用意するなど、中小企業向け・起業を考える方向けに様々なサポートを行っています。

冊子「働くあなたと中小企業経営者のための支援ガイド」では、産業労働局のサポート内容を（1）はたらくあなたへ（2）就職・転職したいあなたへ（3）中小企業経営者の方へ（4）創業・起業をしたいあなたへの4つの項目に分類し掲載していますので、是非、御活用ください。冊子は、都庁舎の受付、都内の区役所・市役所、ハローワーク、図書館等に配布をしています。

また、産業労働局のホームページにも同じ内容を掲載しています。（リンク先は以下のとおりです。）

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/topics/cat5171/index.html>

## ○勤務先の労働環境の改善指導等をお願いしたい。（平成29年6月）

勤務先の労働環境の改善指導等をお願いしたい。

### 【説明】

東京都では、国の機関である労働基準監督署などとは異なり、調査や指導を行う権限を有しておりません。

しかしながら、労働相談専用ダイヤル（東京都ろうどう110番）を設置し、労働問題全般に関する御相談に応じております。

## ＜電話相談専用ダイヤル＞

東京都労働相談情報センター

東京都ろうどう110番 電話：0570-00-6110

月～金曜日の午前9時～午後8時

土曜日の午前9時～午後5時（祝日、年末年始は除く。）

## ○グラフィック 東京の産業と雇用就業 2017」PDFの不具合について（平成29年7月）

産業労働局で発行している「グラフィック 東京の産業と雇用就業」をいつも楽しみにしている。先般、産業労働局のホームページに掲載されている「グラフィック 東京の産業と雇用就業 2017」を印刷したところ、一部のページのグラフが印刷されなかった。そのような加工を施しているのか。

### 【対応】

いつも「グラフィック 東京の産業と雇用就業」を御覧いただき、ありがとうございます。

御指摘いただいた頁について、確認させていただいたところ、掲載のPDFに不備があることが判明したため、早速修正を行わせていただきました。貴重な御指摘を賜り、誠にありがとうございました。

### （参考）

「グラフィック 東京の産業と雇用就業」では、「東京経済の概況」「東京の産業」「東京の雇用就業」へ分類し、東京の統計・調査情報を、分かりやすく御紹介しておりますので、是非御活用ください。

「グラフィック 東京の産業と雇用就業 2017」は以下よりご覧いただけます。

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/toukei/sangyo/graphic/2017/>

冊子は、都庁舎の受付、都内の区役所・市役所、教育機関等に配布しております。また、都民情報ルーム（東京都庁第一本庁舎3階北側）にて閲覧いただけるほか、販売もしております（2017年版：和文550円、2016年版：英文560円）。

なお、最新の各種統計データを基に、東京の産業と雇用就業の実態や特性などを分かりやすく解説した「東京の産業と雇用就業2017」を発行しておりますので、併せて御活用ください。本書（全文）はホームページより御覧いただけます

（<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/toukei/sangyo/koyou/>）。また、都民情報ルームにて閲覧いただけるほか、販売もしております（810円）。

## ○都の森林・林業施策について（平成29年8月）

私的に森の再生のためのボランティアに取り組んでおり、その活動の一環として、森林・自然への配慮と国産材を用いた街づくりにかかる情報をまとめている。東京都の取組について、参考となるWEBサイトなどはあるか。

### 【説明】

お問合せありがとうございます。

産業労働局では、東京の木多摩産材の利用拡大と多摩地域の林業・木材産業の活性化を

目的として、多摩産材の利用者と供給者のマッチングを行う窓口である「多摩産材情報センター」を設置しております。詳細につきましては、以下WEBサイトを御覧ください。

<http://tamasanzai.tokyo/>

また、公共事業や公共施設などへ多摩産材を積極的に利用し、都民の皆さまへのPRを図る取組として、多摩産材の利用拡大にかかる事業を推進しております。詳細につきましては、以下WEBサイトを御覧ください。

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/nourin/ringyou/kiiku/tama/>

以上のほか、産業労働局の森林・林業施策について、以下WEBサイトにも情報を掲載しておりますので、御活用いただけましたら、幸いです。

「森づくり推進プラン」(改訂版)

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/plan/nourin/mori/>

「とうきょうの恵み『TOKYO GROWN』」

<http://tokyogrown.jp/>

#### ○「中小企業向けサイバーセキュリティ対策の極意」の活用について(平成29年11月)

貴局で作成した「中小企業向けサイバーセキュリティ対策の極意」を拝見したところ、サイバーセキュリティについての基礎的な内容が分かりやすく解説されており、感心した。そこで、ホームページで提供されているPDFファイルを内部用に活用したいが、どのような手続きを取れば良いか教えてほしい。

#### 【説明】

このたびは、当局で作成した「中小企業向けサイバーセキュリティ対策の極意」について、お問い合わせいただき、ありがとうございます。

産業労働局では、中小企業がサイバー攻撃について必ず行うべき対策や、事故が発生した場合の初期対応などをなるべく分かりやすく伝えるガイドブックを平成29年11月に作成し、都内中小企業の皆さまへ無償で提供しています。

御質問頂いたPDFファイルについては、東京都が著作権を保有しておりますが、営利目的でなければ、特に事前の申請等は必要ありません。ファイル全体を利用されるのであればそのまま御利用いただけます。また、一部分の御利用であれば、出典を明記して頂ければ御利用いただけます。是非、有効に御活用ください。

中小企業向けサイバーセキュリティ対策の極意WEBサイト

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/chushou/shoko/cyber/jigyou/guidebook/>

#### 【中央卸売市場】

#### ○騒音について(淀橋市場)(平成29年8月)

淀橋市場に出入りしているトラック同士で、クラクションを鳴らし合っていて、睡眠の妨げになっている。指導していただいていると思いますが、再度徹底させてもらいたい。

#### 【対応】

このたびは、御迷惑をおかけして申し訳ございません。卸売業者から出荷者(トラック運転手)に必要以上のクラクションを鳴らさないよう周知いたしました。

今後とも、騒音等にも配慮し、市場の運営管理に努めて参ります。

#### ○豊洲市場の都民見学会について（平成29年10月）

豊洲市場の都民見学会に参加したいのですが、誰でも参加できますか。

##### 【説明】

都民見学会は、9月の開催をもちまして終了となります。

平成30年10月11日の豊洲市場開場後につきましては、見学者コースが設置されておりますので、どなたでも自由に御見学していただく予定です。

ただし、見学者用の駐輪場、駐車場の御用意はありませんので、公共交通機関（ゆりかもめ「市場前駅」、都営バス「豊洲市場」バス停）の御利用をお願いいたします。

具体的な見学ルールにつきましては、決まり次第、東京都中央卸売市場のホームページよりお知らせいたします。

[http://www.shi\\_jou.metro.tokyo.jp/index.html](http://www.shi_jou.metro.tokyo.jp/index.html)

#### ○豊洲市場の安全について（平成29年11月）

開場日が平成30年10月中旬に決まったようだが、豊洲市場は安全になったのか。

##### 【説明】

豊洲市場の追加対策工事が完了し、専門家会議により「将来のリスクを踏まえた安全性が確保されたことを確認した」と評価されました。

これまでの取組により、産地や出荷者、市場関係者や消費者など、全ての関係者の皆様にとって、「安全・安心な市場」として御利用いただいただけの条件を、都として整えることができました。

9月10日に農林水産大臣から開場にかかる認可をいただき、10月11日の開場が正式に決定しました。

引き続き、豊洲市場の開場に向けて、万全の取組を進めて参ります。

##### 【建設局】

#### ○歩道支障物の撤去について（平成29年8月）

降雨時に近隣の土地から都道へ土砂が流出します。危ないので対応してほしい。

##### 【対応】

現場にて土砂が流出していることを確認したため、土地の管理者に対し是正を指導し、後日是正を確認した。

#### ○工事第一課事業区域内の樹木の剪定について（平成29年10月）

高木が繁茂し、車の出入りの際に、視界が悪く危険なので剪定等対応してほしい。

##### 【対応】

剪定作業予定を調整し、相手方に連絡しました。後日剪定作業を行い、視界の悪さを解消した。

### ○河川区域内の草刈り（平成29年10月）

河川区域内の草花にスズメバチ等が飛来してきて遊歩道を通行する人が危険です。蜂が飛来してくる原因になっている草花の草刈りをして欲しい。

#### 【対応】

現地を確認。河川区域内に生えている草のツルに花が咲いておりそこにはかなりの数の蜂が飛来してきている事を確認した。危険なため、遊歩道側から1m幅で草刈りを行い対応した。河川区域内からは、蜂の巣は、発見されなかった。

### ○東綾瀬公園 受動喫煙対策について（平成30年3月）

子供がいる広場や園路脇など、人通りの多い場所に灰皿が設置されており、ベンチで休憩しながら喫煙している人がいる。人が来ない隅のほうに灰皿を移設したり、掲示で人がいる場所での喫煙に対する配慮を促すなど、受動喫煙防止対策を取ってほしい。

#### 【取組】

子供が集まる広場と人通りの多い場所の灰皿を撤去・移設した。

### 【港湾局】

### ○臨海トンネルの植え込みについて（平成29年5月）

臨海トンネルを毎日利用しているが、見通しが悪く危険であるため、臨海トンネル城南島側の植え込みの伐採をしてほしい。

#### 【対応】

御連絡いただいた情報をもとに、当該植え込み箇所の伐採を行いました。

### ○青海縦貫の除草について（平成29年7月）

都バスの「中央防波堤」停留所付近に雑草が生い茂っており、なんとかしてほしい。

#### 【対応】

当該箇所の状況を確認の上、速やかに除草作業を行いました。

### ○水門カードについて（平成29年12月）

貴局が東京湾沿岸の水門に関する「水門カード」を配布されているとのニュースを見ました。現在も配布されていれば入手方法を教えてほしい。

#### 【対応】

水門カードは港湾局が実施・参加するイベントなどで配布をしています。

平成30年も5月26日・27日に開催した「東京みなと祭」にて配布し、大変御好評をいただきました。



## 【会計管理局】

### ○払込用紙のペイジー対応について（平成29年6月）

なぜ、払込用紙は窓口限定なのですか。ペイジーをつけるぐらいの利便性がなければ、会社をそのために休んで振り込む必要がある。

#### 【説明】

東京都では、これまで、例えば、都税のお支払につきましては、ペイジー対応の払込用紙や、コンビニエンスストアでのお支払いが可能な払込用紙を導入するなど、金融機関以外での取扱窓口の拡大を図ってまいりました。しかしながら、申告納付などお支払いを頂く方が金額や住所氏名などを御記入いただく必要がある一部の払込用紙につきましては、金融機関の窓口のみでの、お支払いとさせていただきます。

大変恐縮ではございますが、御理解をいただきたく存じます。

### ○公金支出情報の公表方法について（平成29年11月）

公金支出情報の公開が始まったが見当たらない局も多く、リンク集を作っていたきたい。また内容も、1000万2000万円の支出がボールペン1本ほかに代表されているケースもあるなど、実質的に内容を公表しているとは言えない実態があり、公開している意味を成すような公表方法に制度改正が必要だと思う。

#### 【説明】

このたびは、公金支出情報の公開に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

公金支出情報の公開は、「一般会計」と「特別会計」の支出情報の全てを会計管理局のホームページで一括公開しております。また、会計管理局で公開していない「公営企業会計」の支出情報は、各会計所管局が同様に公開しており、情報公開ポータルサイトで全局の支出情報にアクセスいただけます。公開にあたっては、支出ごとの情報をもれなく公開しており、件名につきましては、支出を行った部署で入力した件名をそのまま公開しております。なお、支払内容の詳細な情報についてお知りになりたい場合は、情報公開制度に基づく開示請求をいただくことも可能です。

## 【東京消防庁】

### ○救急搬送について（平成29年10月）

具合が悪くて救急車を呼んだのですが、私が搬送を希望するかかりつけの病院ではなく、別の病院に搬送されました。救急車は希望する病院へ搬送してくれないのですか。

#### 【説明】

救急車は、怪我をされた方や急病人を早期に医療機関へ搬送して医師へ引き継ぐことを目的としています。このため、原則的に症状に応じて、現在地から最も近い医療機関に搬送しています。救急隊がかかりつけや希望の医療機関をお聞きする場合がありますが、上記の目的のため御要望に沿えないことがあります。

救急出場件数は、近年増加の一途を辿っており、過去5か年においては、毎年最高出場件数を更新している状態です。また、1件あたりの救急活動時間も伸びており、それに伴

い、救急車が出場してから現場に到着するまでの時間も年々増加しています。

今後、さらに出場件数、活動時間が増加し、それに伴い救急隊の到着も延伸することで、救える命が救えなくなる恐れがあります。救急車は皆さんの医療資源であり、適正な利用の御理解と御協力をお願いいたします。

#### ○防火・防災診断について（平成29年11月）

紺の制服を着た男性数人が家に来て、消火器や住宅用火災警報器を見せてほしい、家の中の防災対策についてチェックさせてください、と言われました。消防署でこのようなことを行っていますか。

##### 【説明】

このたびは、防火防災診断に関する御意見をいただきありがとうございます。

東京消防庁では、地域を定めて町会等地域の皆さまと連携し、消防職員がお宅を個別に訪問して、火災、地震等の災害や家庭内事故による被害の発生危険について、その改善方法の具体的なアドバイスを行う「防火防災診断」を実施しています。

防火防災診断を実施する場合、居住環境に即した具体的なアドバイスを行うため、居住者の承諾を得て消防職員が住宅内への立入りをお願いすることがあります。なお、実施に際しましては事前連絡に努めております。

今後とも消防行政に御理解と御協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

#### ○通報について（平成30月2月）

外出先で 救急車を要請しようとしたのですが住所が分かりませんでした。近くに電柱があり、電柱番号があったので伝えたのですが、119番の受付職員から住所を聞かれました。電柱番号から住所は分からないのですか。

##### 【説明】

通報に御協力いただきありがとうございます。御質問の件ですが、119番通報を受け付ける東京消防庁災害救急情報センターでは電柱番号だけで住所を把握することはできません。通報時には電柱に掲示している住所を伝えていただくと大変助かります。

今後とも消防行政への御協力よろしくお願いします。

#### 【交通局】

#### ○トイレのグレードアップについて（平成29年7月）

都営地下鉄のトイレについてですが、全体的に汚いです。また、和式を使っている人はほとんどいませんので、洋式をもっと増やしてください。東京メトロやJRのトイレはすごくキレイになってきています。是非、改善をお願いいたします。

##### 【取組】

都営地下鉄では、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れ、機能性と清潔感を備えたトイレへの改修を計画的に進めており、お客様からの要望が強い和式トイレの洋式化についても順次実施しております。

和式トイレの洋式化については、従来は、和式トイレを1か所残してトイレの改修を実施していましたが、現在は、全てのトイレを順次洋式に改修するよう方針を転換し、洋

式トイレの増設に取り組んでおります。今後とも、トイレの改修を計画的に実施して参りますので、何とぞ御理解くださいますようお願い申し上げます。

#### ○乗務員の外国語対応について（平成29年10月）

観光などで訪日される方が増えてきておりますが、日本語の話せない方がスムーズにバスを利用できるような対策はありますか。

##### 【取組】

都営バスでは、停留所の行先案内や車内設置の次停留所名表示装置で4カ国語表記（日本語、英語、中国語、韓国語）による案内をしているほか、乗務員による案内用として図や絵柄を用いたコミュニケーションボードを全車両に設置しています。また、自動車営業所には翻訳アプリを搭載したタブレット端末を配備しています。

#### ○エレベーター利用時のマナーについて（平成30年1月）

車椅子の母を連れて、浅草駅のホームから改札階までエレベーターで行こうとしましたが、エレベーターの前は人が多く、わたしたちはエレベーターに乗られるまで、3回か4回ほどエレベーターを見送らなければなりませんでした。待っている間にも次の電車が到着し、後から降りて来た外国人の乗客がわたしたちの前にどンドン割り込んでくるのには、大変に腹立たしい思いをしました。

ベビーカーや車椅子、杖をついた人や大きなキャリーバッグを持っている人など、階段を上がれない人を優先してもらおうということがはっきり分かるような看板を多言語で設置すべきです。

##### 【取組】

都営交通では、エレベーターの御利用について、思いやりを持った御利用のお願いを日本語・英語・中国語・韓国語4カ国語でエレベーター付近に掲出し、御利用マナーの向上に努めているところでございます。

今後もお客様に気持ちよく御利用していただけるよう、掲出物等について検討し、マナー向上の啓発に努めて参ります。

#### 【水道局】

#### ○夜間の水道工事について（平成29年7月）

深夜に水道工事を行う理由を説明してほしい。

##### 【説明】

工事を行っている通りは昼間の交通量が多く、片側交互通行で行うと渋滞の恐れがあるため、夜間に工事を行っていることを説明しました。また、工事の際に発生する騒音や振動については、最小限に抑え施行するよう工事業者に指導しました。

#### ○ネット銀行の取扱いについて（平成29年10月）

ネット銀行でも口座引き落としができるようにしてほしい。

### 【説明】

銀行が東京都水道局の水道料金を取り扱うためには、収納取扱金融機関の指定を受ける必要があります、この指定は、銀行側から当局に申請をいただく必要があることを説明しました。また、収納取扱金融機関の指定を受けた各銀行には、口座振替だけでなく、銀行窓口での収納業務（請求書でのお支払）も行っていただいているため、インターネット銀行は、窓口における対面の収納業務を行っていないようであり、上記の理由から、現状では指定が困難と思われる旨を説明しました。

### ○お客さまセンターの受電体制について（平成30年3月）

転居のため手続きをしたいが何度電話してもつながりません、電話要員を増やすなどの対応をしてほしい。

### 【取組】

お客さまセンターでは過去の実績等から事前に入電件数を予測し要員を配置していますが、予測より多くの入電があり、終日電話がつながりにくい状態となっていたことが分かりました。更なる予測精度の向上を図り、受電体制の品質向上に努めました。

## 【下水道局】

### ○道路の陥没について（平成29年9月）

汚水ます前が陥没しているので調査してほしい。

### 【対応】

至急現地に向かい、当日仮埋めの処置をいたしました。その際に汚水ます及び取付管の破損を確認したため、後日掘り起こして汚水ますと取付管の両方を交換し、埋め戻して完了いたしました。

### ○下水の臭いについて（平成30年1月）

自宅の店舗の前にある、ますから臭ってくるので調べてほしい。

### 【対応】

お客さまのお住まいの地域は、生活排水などの汚水と雨水を別々の管で流す分流地域となります。店舗の厨房やトイレから水を流して調査したところ、厨房からの排水は汚水ますに正しく接続されていましたが、トイレからの排水は雨水ますに接合されていることが分かりました。

早急に直していただくようお願いし、宅内の排水設備に関する有料修繕を取り扱っている『総合設備メンテナンスセンター』を紹介いたしました。

### ○ポンプ所の工事騒音について（平成30年2月）

近所のポンプ所の騒音がいつも以上に大きくて困っている。家族も同様にうるさいと感じています。普段はここまでの騒音はなかったと思うのですが、なんとかならないでしょうか。最近、昼間も足場の組み立て等で朝から騒々しいです。

### 【対応】

平素より東京都下水道事業に御理解・御協力をいただきまして誠にありがとうございます。このたびはポンプ所内における工事の騒音につきまして、御迷惑をおかけしまして大変申し訳ございません。工事中の騒音につきましては、建設機械の操作や移動時、建設資機材の搬入や組立時には、丁寧かつ細心の注意を払うとともに、低騒音型の建設機械の使用や防音シートを設置するなど、施工会社を指導し、騒音の低減に努めて参ります。今後とも、東京都下水道事業への御理解と御協力をお願いいたします。

### 【教育庁】

#### ○都立高校のエアコンの騒音について（平成29年10月）

都立高校の近隣住民ですが、土曜日の午後にエアコンが稼働していたため、室外機の騒音が部屋に響いて困っています。土曜日のエアコン使用は、近隣住民に迷惑です。平日の日中は仕方ありませんが、夜間や休日はエアコンを使用しないようにお願いします。

### 【対応】

副校長から申出者に謝罪するとともに、御指摘のあった日は大勢の人が集まっていたため、エアコンを使用せざるを得ない状況であったこと、また、当該室外機は、民家に面している道路から離れた場所へ移設することが決まっている旨を説明し、理解を得ました。なお、当該室外機の移設は実施済です。

#### ○都立高校野球部のバッティング練習について（平成29年11月）

都立高校の近隣住民ですが、野球部の硬球が自宅に飛んでくることがあり、大変危険です。学校は対策をとっているとのことでしたが、先日も自宅付近にボールが飛んできたので、学校外に出ないように更なる対策をとってください。それが難しいのであれば、バッティング練習は、学校のグラウンドではなく、他の場所で行うようにしてください。

### 【対応】

副校長と野球部顧問は屋根にボールが当たった住民宅を訪問し、謝罪するとともに、後日、事故の詳細を文書で報告することを伝え、了解を得ました。

当該校では、防球ネットの設置や、飛距離が出ないように木製のバットを使うなどの対策を講じていますが、ネットが風にあおられて隙間が生じ、ボールが飛び出すことがありました。

このたびの申出を受け、ネットに隙間がないことを事前に確認した上で、練習を行うようにしました。

#### ○都立高校の電話対応について（平成29年12月）

都立高校生の保護者ですが、土曜日に学校で行われる説明会を急ぎよ欠席することになったため、当日、学校に電話したところ、留守番電話の音声のみで誰も電話に出ませんでした。学年全体が出席することになっているにもかかわらず、連絡ができない状況に疑問を感じます。対応を改めてください。

### 【取組】

当該校では、通常の土日においては、外線電話を受信すると留守番電話メッセージが流

れるように設定されています。説明会のあった日は、電話対応システムを平日と同じ設定にすることを失念してしまい、電話を受けることができませんでした。そのため、御連絡をいただいた方に御迷惑をお掛けしてしまいました。

今回のことを踏まえ、土日には保護者との面談や行事がある場合には、職員室の電話対応システムの適切な切り替えを徹底し、再発防止に努めていきます。

### 【選挙管理委員会事務局】

#### ○東京都議会議員選挙立候補者一覧に定数を（平成29年6月）

東京都議会議員選挙の立候補者一覧を見ましたが、それぞれの選挙区の定数が分かりません。探したところいちいち他の頁を開かないと分かりませんでした。「○○区選挙区 定数△」などと記載することを希望します。

#### 【対応】

貴重な御意見ありがとうございます。

おっしゃるとおり特設ホームページの立候補者一覧に定数の記載がなく、都民の皆さまにとって分かりづらい表現となっております。

御要望を受けて、投票日前日に特設ホームページの立候補者一覧に定数を追加いたしました。今後とも分かりやすい情報発信に努めて参ります。

#### ○東京都議会議員選挙の選挙権について（平成29年6月）

4月に千葉県から東京都に移転しました。都議会議員選挙の選挙権はありますか？

#### 【説明】

御質問に回答いたします。

平成29年7月2日に行われる東京都議会議員選挙では、都外からの転入の場合は平成29年3月22日までに転入手続きを済ませている必要があり、同年3月23日以後に手続きをされた場合は、投票ができません。

よって、平成29年4月に千葉県内から東京都内に転居された場合は、残念ながら今回の東京都議会議員選挙では投票をしていただくことができないこととなります。

#### （補足説明）

東京都議会議員選挙の選挙権は、投票日現在18歳以上の日本国民で、都内いずれかの区市町村に引き続き3か月以上住んでいる方にあります。

しかし、東京都議会議員選挙で投票するためには、選挙権を有しているだけでなく、都内いずれかの区市町村の選挙人名簿に登録されている必要があります。選挙人名簿に登録されるためには、18歳以上の日本国民で、引き続き3か月以上その区市町村の住民基本台帳に登録されていることが必要です。

選挙人名簿の登録には、3月、6月、9月、12月の年4回、各1日現在の被登録有資格者を登録する定時登録と、選挙の公示日（告示日）前日に登録する選挙時登録があります。

平成29年7月2日の東京都議会議員選挙における選挙時登録は、告示日6月23日の前日である6月22日に行われました。この選挙時登録の時点で「引き続き3か月以上そ

の区市町村の住民基本台帳に記録されている」という条件を満たすためには、都外からの転入の場合、6月22日の3か月前である3月22日までに転入手続きを済ませておく必要があったということになります。

#### ○東京都議会議員選挙における立候補の条件について（平成29年7月）

都議会議員選挙に立候補するにあたり、居住地は都内であれば立候補する選挙区でなくても良いのでしょうか。

（例） 立候補する選挙区→足立区  
居住地→武蔵野市

#### 【説明】

御質問に回答いたします。

東京都議会議員選挙に立候補するためには、都内のいずれかの区市町村において引き続き3か月以上住所があれば、立候補する選挙区に居住している必要はなく、年齢などの他の要件を満たしていればいずれの選挙区からも立候補が可能となります。

#### 【人事委員会事務局】

#### ○当局職員の電話対応に対する苦情について（平成29年5月）

電話を受けた男性職員の態度について苦情がある。「はい、はい、はい」と聞き、小馬鹿にしたような電話対応をしていた。また、声を大きくして話をして欲しいと伝えたのに、伝わっていなかったのか声も小さいままであった。話し方も大変不快な対応であった。東京都はどのような教育をしているのか理解に苦しむ。税金で仕事をしている以上、マナー・接遇には他以上に気を使うべきである。担当課の課長にしっかりと伝えて欲しい。

#### 【対応】

このたびは、当局の職員が御不快な思いをさせていただきましたこと、おわび申し上げます。御意見をいただいたことを所管課に周知するとともに、職員に対し接遇マナーを徹底するよう周知しました。

#### ○障害者を対象とする職員Ⅲ類採用選考について（平成29年7月）

障害者を対象とする職員Ⅲ類採用選考の年齢制限が39歳まで（昭和53年4月2日以降の生まれ）なのは何故か。理由を説明してもらいたい。年齢制限は都が決めているのか。

#### 【対応】

障害者を対象とする職員採用選考は、Ⅲ類・高卒程度の選考の位置付けであり、今後の職員の育成や、将来の昇任の可能性も考慮して、都の判断でこの年齢制限を設けています。

年齢制限は他の試験・選考でも設定していますので、御理解のほどよろしく願いいたします。

#### ○職員採用試験等について（平成29年11月）

採用試験の申込者が減少しているが、都では原因をどのように考えているか。民間企業では学生との食事会を開くなどして、引き抜きをしている。公務ではできないこともある

かしのれないが、受験者を確保する努力をすべきだ。都にも仕事ができない人が多い。都では65歳まで働けるが、年齢の高い層は1日何をしているのか分からない人が多い。このような人たちを辞めさせて、良い若い人を採用すべきだ。給与は条例で決まっているのは分かるが、給与の高い高齢層を辞めさせれば、若い人の給料を上げられて良いのではないか。

#### 【対応】

このたびは、御意見をいただきありがとうございます。申込者の減少の原因については、断定はできませんが、民間の採用活動の活発化などが要因ではないかと考えています。今後も引き続き、必要な人材が確保できるよう努めて参ります。

### 【監査事務局】

#### ○学校法人への補助金について（平成29年6月）

学校法人への補助金について、最近では生徒数の水増しなどが問題になったが、耐震化の補助金についても不正受給の例があるのではないか。監査事務局は、きちんと監査して欲しい。

#### 【対応】

貴重な御意見ありがとうございます。これまでも学校法人に対しては、財政援助団体等監査を実施しており、直近でも補助対象外となる職員の補助金について返還を行うよう指摘を行いました。頂戴した御意見を参考にし、耐震工事に係わる建設事業者について各種証明書を確認するなど、新たな観点を踏まえつつ、今後も適正な監査を実施して参ります。

#### ○監査結果に対する意見について（平成29年11月）

広報東京都で定例監査の結果を知った。契約変更を書面によらず口頭で行った事例が複数の局であったとのことだが、職員が漫然と仕事をしているのではないか。

公務員は、採用時に全体の奉仕者として勤務することを宣誓したはずだ。常に初心に帰って、研鑽を積み、住民のために真摯に仕事に励むべきだ。

#### 【対応】

このたびは、監査結果に対する御意見をいただきありがとうございます。

監査事務局では、都民の期待に応えられるよう、今後も指摘を通じて事務の進め方の是正・改善を促して参ります。



## IV 相談

### 1 交通事故相談

#### (1) 事業内容

交通事故被害者の救済を図ることを主な目的として、専門の相談員が弁護士の助言を受けて、損害賠償額、示談のしかた、保険請求の手続き、生活更生問題などの相談に応じています。

#### (2) 事業実績

経路別にみると、電話が89.1%、来訪が10.9%となっています。

相談者別では、被害者からの相談が全体の82.1%を占めています。

内容別では、保険（強制保険・任意保険・社会保険）、賠償責任者・額、初期相談、示談教示、過失相殺の順となっています。

#### <交通事故相談 経路別件数>

(単位：件)

電 話	来 訪	郵 便	合 計
6,836	835	0	7,671

#### <交通事故相談 相談者別件数>

(単位：件)

被 害 者	加 害 者	そ の 他	合 計
6,301	1,211	159	7,671

#### <交通事故相談 内容別件数>

(単位：件)

初期相談	賠償責任者・額	過失相殺	示談教示	調停・訴訟	保 険	更生問題	そ の 他	合 計
941	1,222	781	813	236	2,242	311	1,125	7,671

## 2 外国人相談

### (1) 事業内容

外国人から寄せられる日常生活に関する相談から在留資格や家族問題など法律問題の絡む専門的な相談まで、様々な相談に応じ、これらに対して適切な助言を行っています。

相続税等の納税や離婚時の年金分割など、一人一人の事情が異なるものについては一般的知識の他に、専門的機関に関する情報を提供することにより、外国との制度や習慣の違いからくるトラブルに相談対応し、外国人と都政を結び役割を果たしています。

相談は英語、中国語、韓国語で実施しています。

### (2) 事業実績

経路別では、電話88.0%、来訪12.0%となっています。

相談内容は、項目別に「くらし一般」、「婚姻・国籍」、「入国関係」の順に多く、約8割が専門的な相談となっています。

#### <外国人相談 経路別件数>

(単位：件)

電 話	来 訪	郵 便	合 計
1,929	264	0	2,193

#### <外国人相談 項目別、言語別件数>

(単位：件)

順位	項 目	主 な 内 容	計	言語別		
				英 語	中国語	韓国語
1	くらし一般	各種相談室案内、施設や機関案内	476	339	77	60
2	婚姻・国籍	婚姻・離婚、養子縁組、戸籍	299	163	116	20
3	入国関係	在留資格、住民登録	285	149	104	32
4	医療・社会保障	病院、健康保険、年金、医療費	264	167	74	23
5	事件・事故	裁判、警察、交通事故	236	163	54	19
6	しごと	税金、雇用・解雇、職業紹介	220	144	59	17
7	教育・余暇	留学・就学、日本語の勉強	168	78	73	17
8	すまい	契約、公共住宅	160	119	37	4
9	消費者	買い物情報、トラブル	73	42	29	2
10	生活環境	ごみ、道路	12	8	3	1
合 計			2,193	1,372	626	195