

都への提言、要望、相談等の状況2019 (平成30年度年次報告)

～主な事例と対応状況～

東京都生活文化局

I 平成30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30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
 - 都庁展望室の休室日はホームページのトップ掲載を
 - 都庁敷地内の屋外トイレに対する苦情
 - 「都民による事業提案制度」について
 - 都庁舎への入庁について
 - 都庁エレベーター内に災害対策用品の設置を
 - カップパuzzi復刻が素晴らしい
 - 情報入手しやすい広報を
 - 千代田都税事務所の窓口対応
 - (2) 安全・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
 - 「東京くらし防災」の半円切り取り
 - 緊急火災通報に英語アナウンスを追加して
 - ながらスマホについて
 - 都内の車道を走る自転車について
 - 平成30年7月豪雨災害への都の支援を教えて
 - 荒川や隅田川堤防決壊に向けた日頃の備えを
 - 自転車の点滅式ライトが危険
 - 都の災害対策マニュアル等が欲しい
 - 日本語が話せないと#7119救急相談センターは利用できないのか
 - 青信号時間の延長を拡大して
 - (3) 産業・労働・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18
 - 東京都労働相談情報センターへのお礼
 - 駅の案内表示の統一を
 - 都立城東職業能力開発センターのキャリアアップ講習追加募集の対応

- 豊洲市場内のターレ運転の安全対策を
- 都内飲食店のメニューにベジタリアン料理を
- (4) **くらし**・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
 - 東京都消費生活総合センター職員の対応の改善を
 - コンビニにおける成人向け雑誌の販売規制を
 - 「拉致被害者救出運動」のバナーの英語版も作成して
- (5) **環境**・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
 - 産業廃棄物対策課職員の電話対応の改善を
 - 電気工事士免状認定取得手続きが明確になっていない
 - 狩猟免許試験の受付件数を増やして
 - PCB廃棄物処理の助成金支払いの遅延
- (6) **福祉・衛生・健康・医療**・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・25
 - 「患者の声相談窓口」に難聴のため電話ができない
 - 身体障害者手帳のカバー等の改善を
 - 都立病院の会計に後払いサービスの導入を
 - 医療法人監事監査報告書の個人の実印使用について
 - 東京都受動喫煙防止条例制定に感謝
 - 東京都受動喫煙防止条例の再考を
 - グループホームの建設基準について説明して
 - 不妊・不育ホットラインについて
 - 東京都医療機関案内サービスひまわりの対応改善を
 - 養子を迎えた家庭に対するサポート機関の設置を
 - マスク着用の啓発活動を
 - 東京都南新宿検査・相談室の対応改善を
 - 精神障害者にも障害者用駐車場の利用を
 - 特定医療費指定難病受給者証の交付遅れへの苦情
- (7) **都市基盤・まちづくり**・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・34
 - 都立代々木公園内のイベント時の迷子対応マニュアルを整備して
 - 都立光が丘公園の弓道場の管理状況の改善を
 - 下水道台帳の更新を
 - 都営線などの駅名表示を電車内からも見やすくして
 - 都営地下鉄ワンデーパスを常時販売、24時間有効に
 - 標識の英語表記の統一を
 - 都立武蔵野公園のごみ対策を
 - シャンシャンお誕生日おめでとう
 - 漏水の連絡に感謝
 - 都営バスの音声案内が聞こえない
 - 危険なブロック塀には対応を
 - 都立砧公園ファミリーパーク内の危険なランニングに対処を
 - 水道管の耐震性について

- 建設事務所での受動喫煙と窓口受付時間など
- 中小企業等にも時差Biz導入を働きかけて
- 「あんしん居住制度」について
- 都立公園のテント禁止について
- 虹の下水道館体験プログラムの受付改善を
- 都営バスの行先表示等について
- 都立公園の草花や樹木に名札を付けて
- 都立府中の森公園内の不正利用
- コンテナ車両による都営バスの運行遅れに対策を
- 都庁の建築指導窓口の案内方法の改善を
- 東京都住宅供給公社の対応
- 都立光が丘公園内のスケートボード対策を
- シャンシャンのライブ映像配信を継続して
- 佃水門の工事アナウンス
- 環状2号線暫定開通で通行が快適
- 善福寺池の倒木撤去への要望
- 東京都内各線のホームドアの設置促進を
- 東京都庁第一・第二本庁舎間の横断歩道付近の安全対策を
- 川に流れるごみ対策の提案
- 車いすを利用する障害者のための住宅施策の検討を
- 都営住宅入居者のペットに対策を
- 都立小石川後樂園の涵徳亭の予約方法の改善を
- 多摩湖自転車歩行者道の自転車暴走が危険
- 都営住宅の駐車場の利用

(8) 教育・文化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・55

- 都立高校の特別教室の冷房化を
- 都立学校の暑さ対策は教育委員会の強い命令で
- 都立高校の体育館・武道場には扇風機を
- 首都大学東京における空調の制限に対処を
- 都立中央図書館の空調管理に改善を
- ヘブンアーティストの審査を公平に
- 医療的ケア児の専用スクールバス運行に感謝
- 都立高校年間授業計画のホームページ掲載
- 都営バス内での都立高校生のマナー改善を
- 東京都美術館の観覧料をカード支払可能に
- 東京都美術館の観覧者への対策を
- 都立高校でのランニング中のスマートフォン使用に対策を

(9) スポーツ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・61

- スポーツ施設の予約代行業に適切な対処を
- 東京都障害者総合スポーツセンター洋弓場の利用対象者の拡大を

- 東京体育館の広場の大型灰皿の撤去依頼
- みんなのメダルプロジェクトの銀の回収促進
- 東京2020大会のチケット事前申込み方法を教えて
- オリンピック・パラリンピックシンボル設置への質問
- 東京マラソンにおける障害者対応

Ⅲ 平成30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	66
2	局別受付件数	66
3	各局都民の声窓口寄せられた提言・要望等の主な事例	67
	【政策企画局】	67
	【都民安全推進本部】	67
	【総務局】	69
	【財務局】	69
	【主税局】	70
	【生活文化局】	71
	【オリンピック・パラリンピック準備局】	72
	【都市整備局】	73
	【住宅政策本部】	74
	【環境局】	75
	【福祉保健局】	76
	【病院経営本部】	77
	【産業労働局】	78
	【中央卸売市場】	80
	【建設局】	80
	【港湾局】	81
	【東京消防庁】	82
	【交通局】	83
	【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30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。

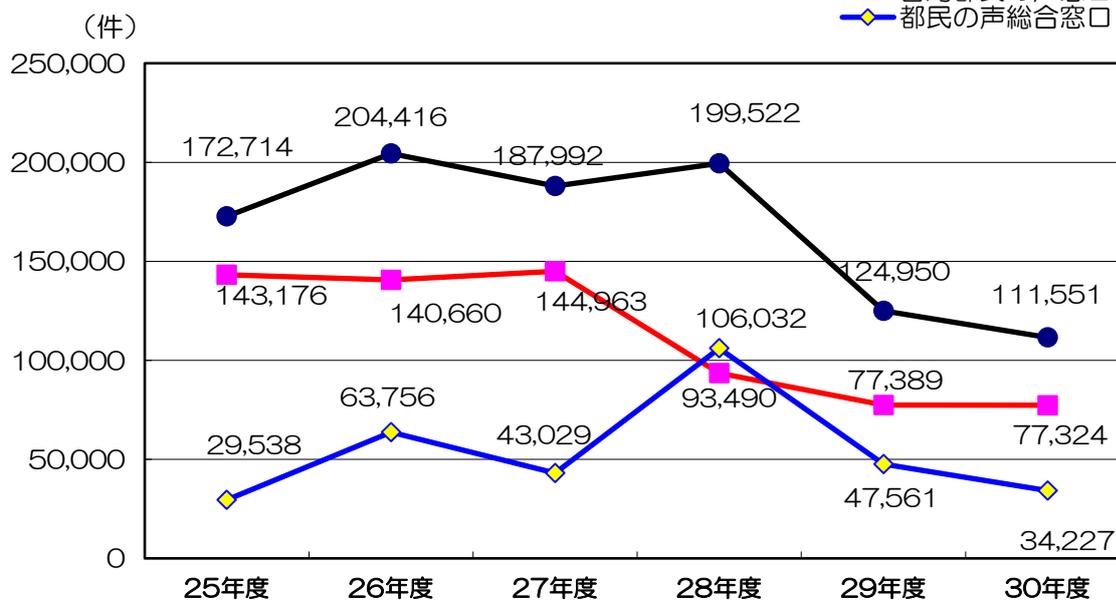
1 都民の声総合窓口及び各局都民の声窓口の受付件数（経年推移）

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30年度の受付件数の合計は、前年度より約1万3千件（約1割）減少しました。

（単位：件）

区 分	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
都民の声総合窓口	29,538	63,756	43,029	106,032	47,561	34,227
各局都民の声窓口	143,176	140,660	144,963	93,490	77,389	77,324
合 計	172,714	204,416	187,992	199,522	124,950	111,551

〈件数の推移〉



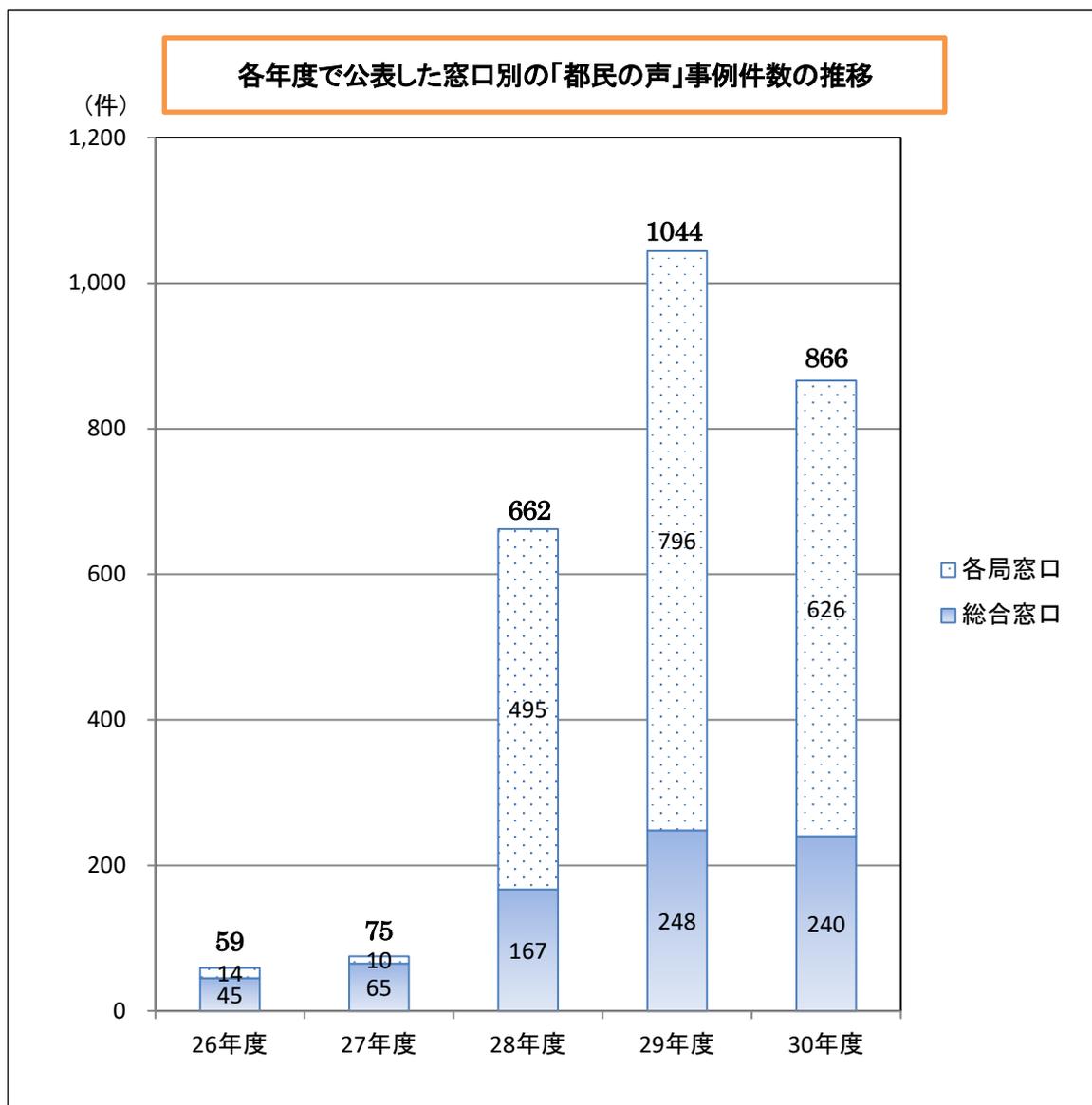
2 「都民の声」の公表事例件数の拡充（過去5年間の推移）

都は、平成28年10月に「情報公開ポータルサイト」を開設して、都民の声総合窓口と各局都民の声窓口において、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。過去5年間の件数の推移は、次のグラフのとおりです。

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し、都民の声を施策に反映するとともに、対応状況の情報公開を引き続き実施していきます。



Ⅱ 平成30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30年度受付件数34,227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
16,804	653	234	2,357	14,179	34,227

〈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	施策の実施又は未実施等に伴う被害等の不都合や職員の対応への不満を申し立てるもの。また、その是正、補償、陳謝等の救済を求めるもの。
要望	施策の未実施や不十分さ等について改善を求めるもので、改善の方法等について言及されていないか、あるいは抽象的なもの。
相談	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、又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)

メール	ファクス	郵送	電話	来訪等 (文書含む)	合計
15,634	813	787	16,288	705	34,227

(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）	2,618	くらし	1,204	都市基盤・まちづくり	3,650
行政一般	2,426	消費生活	128	都市計画等	336
行財政	762	男女平等	131	公園・墓地・河川	629
広報・広聴・情報公開	503	地域活動・法人・旅券	145	水道・下水道	279
庁舎管理・利用案内	331	青少年健全育成	98	道路・交通・港湾等	1,791
職員（任用・その他）	359	人権	232	住宅・土地	586
職員（接遇・感謝）	292	生活一般	470	基地問題	29
都市外交	170	環境	722	教育・文化	1,430
選挙	9	自然環境	96	学校・首都大学・私学	1,228
安全	1,860	公害	123	生涯学習	34
治安・防犯	1,103	廃棄物対策	153	文化	168
交通安全	390	気候変動・エネルギー	350	スポーツ	1,313
防火・防災	367	福祉・衛生・健康・医療	3,102	オリンピック・パラリンピック	1,125
産業・労働	1,117	高齢者	130	スポーツ	188
産業	682	障害者	323	その他（他機関等）	14,785
労働	195	子供・子育て	842	合計	34,227
観光	240	福祉全般	332		
		衛生・健康	1,153		
		医療	322		

(4) 行政分類別上位10位の概要

平成30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、郵送、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30年度 行政分類別上位10位

順位	行政分類（中分類）	件数
1	知事への声	2,618
2	道路・交通・港湾・空港	1,791
3	学校・首都大学・私学	1,228
4	衛生・健康	1,153
5	オリンピック・パラリンピック	1,125
6	治安・防犯	1,103
7	子供・子育て	842
8	行財政	762
9	産業	682
10	公園・墓地・河川	629

① 知事への声

知事への声は、児童虐待対応に関する意見、豊洲市場開場や築地市場跡地利用に関する意見、東京2020大会に関する意見が多く寄せられました。

② 道路・交通・港湾・空港

都営交通の駅施設や乗務員の対応への意見、東京2020大会に向けた交通混雑緩和対策、時差Bizなどの取組、道路の補修・整備に関する意見などが寄せられました。

③ 学校・首都大学・私学

公立学校の教育や学校運営に関する意見、冷房等設備設置に関する要望、私学行政全般、首都大学の名称変更に関する意見などが寄せられました。

④ 衛生・健康

受動喫煙防止条例や公共施設等での受動喫煙に関する意見、動物愛護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（暑さ対策、ボランティア、キャラクター等）、フラッグツアーに関する意見や要望などが寄せられました。

⑥ **治安・防犯**

児童虐待対応の児童相談所等との連携に関する意見、ハロウィンの雑踏警備、特殊詐欺被害対策に関する意見などが寄せられました。

⑦ **子供・子育て**

児童虐待対応に関する児童相談所の運営への意見、保育所の待機児童対策や人材確保の取組に関する意見や要望などが寄せられました。

⑧ **行財政**

地方財政に関する税制改正、入札・契約に関する意見、税務に関する意見、都政改革、島しょ振興に関する意見などが寄せられました。

⑨ **産業**

豊洲市場の運営や旧築地市場の解体工事に関する意見、中小企業支援、農林水産業に関する意見などが広く寄せられました。

⑩ **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での禁煙・喫煙に対する要望、上野動物園のパンダに関する意見、河川の維持管理等に関する要望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30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
- ※ 平成31年4月1日の組織改正後の局名です。

(1) 行政一般

○都庁展望室の休室日はホームページのトップ掲載を（平成30年5月）

5月12日に家族で都庁展望室に行きましたがお休みでした。

ホームページで確認したつもりでしたが、休室なら、トップページにもっと分かりやすく掲載して周知を徹底してほしいと思います。私の娘たちもとても残念でしたが、海外から来られた多数の方々が楽しみに来られていたのに、残念そうでした。100人以上の困っている人たちで、南展望室入口は、騒然としていました。

都民として、相手の立場に立ったホームページ作成をお願いしたいです。

【説明】

このたびは、都庁展望室に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

また、御不便・御迷惑をお掛けしてしまい、大変失礼いたしました。

お問い合わせいただいた平成30年5月12日（土）の休室に関しましては、都庁展望室ホームページ上の展望室開室スケジュール情報（<http://www.yokoso.metro.tokyo.jp/tenbou/index.html>）にて平成30年2月から掲載しておりました。また、平成30年4月末からは、同ホームページのトップページにある新着情報（<http://www.yokoso.metro.tokyo.jp/index.html>）や都庁展望室twitter公式アカウント（https://twitter.com/tocho_tenbou）においても定期的にお知らせをしていたところです。

今回いただいた御意見も参考にしながら、今後より分かりやすい情報提供に努めて参りたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

（財務局）

○都庁敷地内の屋外トイレに対する苦情（平成30年5月）

都庁敷地内の屋外トイレに対する苦情なので、是非直してください。

使用したトイレは和式で手すりがありません。私のような年寄りや、しゃがんだら立ってなくなってしまいます。

高齢者のみが不便なのではなく、和式では外国人もどう使うのか戸惑ってしまい、あらぬ方法で使われて、醜く汚されてしまうことがよくあります。ここもそうなる可能性が高いと思います。早急に改修をしてほしいと考えます。

【取組】

このたびは、都民広場の屋外トイレについて貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。

都民広場屋外トイレの男性用大便器は全て、女性用便器は1つを除き和式となっておりますが、平成31年1月に洋式化する改修工事を実施いたしました。

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)

○「都民による事業提案制度」について（平成30年6月）

平成30年度の予算編成のために、「都民による事業提案制度」を取り入れて応募案から9事業が採択されたことは新しい動きとして歓迎したいと思っております。

私は事業案を提案しましたが、残念ながら採択結果について、都からの連絡が全くありません。提案時には住所、氏名、メールアドレスなどお伝えしていますので、連絡があつてしかるべきではないでしょうか。

もし、何らかの事情があり御連絡をいただけないのであれば、その旨の説明をお願いいたします。

【説明】

このたびは、都民による事業提案制度に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

都民による事業提案制度について、御説明します。

東京都は、都民ファーストの視点に立ち、従来の発想にとらわれない新たな視点から都政の喫緊の課題を解決することを目的として、平成30年度予算編成において、都民による事業提案制度を試行的に導入いたしました。

事業案の募集にあたり、財務局ホームページにて御案内しておりましたとおり、御提案内容の採択結果や評価などに対する個別の回答はしていません。

今後とも、都民による事業提案制度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。

(財務局)

○都庁舎への入庁について（平成30年6月）

都庁舎への入庁について、警備員の対応があまりにも機械的で、非常に感じが悪いです。

また、セキュリティゲートが設置されて、入庁方法が前とは違うことをもっと広報などで知らせてください。いまだに知らない方が大勢います。

【取組】

このたびは、来庁の際に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。来庁者の皆さまに対して親身に接するよう、警備会社を通じて全ての警備員に指導・徹底して参ります。

また、広報について貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。

都では、平成27年10月から都庁舎の警備強化に伴い、入庁手続を実施しており、来庁される多くの皆さまから御理解と御協力をいただいております。

都庁舎への入庁方法は、氏名、訪問先等を「来庁者受付票」に記入後、受付で「一時通行証」を受け取り、ゲートを通過するものとなっております。

平成30年2月からは、機械式セキュリティゲート及びICカード「一時通行証」を導入しております。機械式セキュリティゲートの稼働については、広報東京都平成30年2月号や総務局ホームページ (<http://www.soumu.metro.tokyo.jp/visitor.html>) などでお知らせしております。

都庁舎の安全・安心を確保するため、今後とも、万全な警備を推進して参りますので、皆さまの御理解と御協力をお願いいたします。

なお、「来庁者受付票」は総務局ホームページ (<http://www.soumu.metro.tokyo.jp/visitor/form.pdf>) からダウンロードできますので、御活用ください。

(総務局)

○都庁エレベーター内に災害対策用品の設置を（平成30年7月）

先日、都庁を訪問した際に、エレベーター内に災害対策用品がないことに驚きました。東日本大震災では地震発生時に、都内でも多くのエレベーターの停止が起こったと言われています。災害時には最大8時間位救出に要する場合があります。平成22年以降に設置の新しいエレベーターは近隣階に自動停止しますが、災害や故障時には、そのとおりとなるか分からない面もあるかと思われまます。

都庁は高層建築のため、水・非常用トイレ等災害対策用品の設置をお願いします。

【取組】

このたびはエレベーター内に備える災害対策用品について貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。

都庁舎のエレベーターは地震や停電時においても、最寄階に停止するなど閉じ込めを発生させない機能を有するエレベーターとなっております。万が一、閉じ込めが発生した場合においては、庁舎内に常駐している保守員がエレベーター内の利用者に連絡をするとともに、迅速に閉じ込め状態を解消できる体制を整えております。

また、都庁舎の防災センター機能の重要性及び来庁者の利用頻度を鑑み、月一回以上の点検等による安全対策を行うとともに、故障時には都庁舎周辺に拠点を有する保守委託要員も閉じ込め解消にあたります。

今後とも安心してエレベーターを御利用いただけますよう、努めて参ります。

(財務局)

○カップパブリック復刻が素晴らしい（平成30年8月）

「東京150年」を記念してカップパブリックが復刻されました。とても素晴らしいと思います。

私は、東京生まれ東京育ちのため、幼少期の思い出もあり、小島功さんの復刻デザインを購入しました。家族もとても喜んでます。家には小島功さんデザインの歴代のバッジがあります。せっかくの良い企画なので、今後、デザインも大事にして、愛すべきカップパブリックを販売してください。

【説明】

このたびは、カップパブリックを御購入いただくとともに、お喜びの声についての御連絡をいただき、ありがとうございました。

平成30年が、江戸から東京に変わって150年という節目の年であることを記念して実施いたしました「Old meets New 東京150年」事業の一環として、多くの都民の皆さまに親しまれてきたカップパブリックを復刻いたしました。

平成30年のみ、バッジの提示により、恩賜上野動物園などの都施設や民間施設が無料、割引となる企画も復活したほか、平成30年10月に開催しました「東京150年祭」の会場への入場も、無料といたしました。

御購入いただきましたカップパブリックは、好評につき完売いたしました。

現時点で再販等の予定はございませんが、今後も、東京の都市としての魅力や力を再発見・再認識していただき、東京への愛着を感じていただけるよう、努めて参ります。

(政策企画局)

○情報入手しやすい広報を（平成30年9月）

最近では行政のお知らせも、ウェブサイト上やQRコードなどで行われることが多くなりました。しかし、高齢者やパソコンを買えない人や使いこなせない人もいます。

特に行政機関は、そうしたいわゆる情報弱者に対しても、公平に広報を行ってほしいです。

【取組】

このたびは、広報に関する御意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。

東京都では、より多くの都民の皆さまへ適切に行政情報をお伝えできるよう、インターネットを活用した情報発信だけでなく、広報紙や事業を案内するチラシ等の紙媒体、テレビやラジオ等の電波媒体など様々な広報媒体を活用して情報発信を行っております。

例えば、毎月1日に発行している広報東京都は、都の施設、区市町村の窓口、公立図書館などで配布している印刷版、視覚障害のある方々のための点字版や音声版でお届けしています。

今後も、適切な広報に努めて参りますので、御理解、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）

○千代田都税事務所の窓口対応（平成30年9月）

本日、千代田都税事務所に伺いましたが、対応が冷たく感じました。

1階の総合窓口のスタッフが堂々と寝ていました。

税金がこんな方々に使われているかと思うと、大変苛立ちを感じます。確認に行ってもいいです。

【説明】

このたびは、庁舎1階受付案内員の対応により、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。

御指摘の件につきまして、受付業務の受託事業者を通じて受付案内員に確認したところ、弁解の余地はないと認めております。そのため、受託事業者に対して、今後このようなことがないよう厳しく指導を行うとともに、全都税事務所にも周知し、注意喚起いたしました。

今後とも、お客さまへの親切で丁寧な対応に向けて、より一層、勤務態度・接遇向上に努めて参ります。

（主税局）

(2) 安全

○「東京くらし防災」の半円切り取り（平成30年4月）

「東京くらし防災」の冊子の小口の下の方が半円に切り取られています。

切り取りの理由や目的は何でしょうか。教えてください。

【説明】

このたびは、「東京くらし防災」の切り込みに関して御質問をいただき、ありがとうございます。

「東京くらし防災」には、目が不自由な方でも内容が理解できるよう、文字情報を音声で読み上げるための音声コードを、各左ページ左下に印刷しています。この音声コードは、スマートフォン専用アプリなどで読み取ることができます。

半円の切り込みは、目の不自由な方がこの音声コードの位置を把握できるよう、冊子に加工をしているものです。

何とぞ、御理解くださいますよう、よろしくお願いいたします。

(総務局)

○緊急火災通報に英語アナウンスを追加して（平成30年4月）

本日午前11時ごろ、パスポート申請に伺った時、緊急火災通報（ベルとアナウンス）がありました。続いて、「特に何もなく、災害ではなかった」とのアナウンスもありました。アナウンスは日本語でしたが、せめて英語のアナウンスをするべきだと思いました。今後ますます外国人の訪問者が多くなりますので、御対応をお願いします。命にかかわることだと思えます。

【取組】

このたびは、貴重な御意見をいただき、誠にありがとうございます。

都庁本庁舎の緊急時の避難誘導につきましては、法令に基づき、万全を期しているところです。外国人の来庁者が増加している状況を踏まえ、今後、都庁本庁舎の緊急火災通報のアナウンス内容をはじめ、緊急時対応の改善に向けて取り組んで参ります。

なお、平成31年2月の東京都本庁舎総合自衛消防・防災訓練においては、館内放送の一部英語放送や避難誘導時の多言語対応を実施いたしました。

(総務局、財務局)

○ながらスマホについて（平成30年5月）

ながらスマホをしている人が多く、目の不自由な人の通行の妨げになっています。

東京2020大会を目前に控え、日本人として恥ずかしいです。啓発活動の強化など、対策を講じてほしいです。

【取組】

このたびは、ながらスマホについての御意見をいただき、ありがとうございます。

ながらスマホに対する都民安全推進本部の取組を御説明します。

都民安全推進本部では、交通事故抑止の観点から、道路交通の場において交通違反や交通事故等の原因ともなるスマートフォンを操作しながらの通行等について、リーフレットを作成・配布するなど注意喚起をしています。

今後とも、区市町村や警視庁等の関係諸機関と連携して、交通安全意識の醸成を図るための取組を進めて参りますので、よろしくお願いいたします。

〈参考〉令和元年秋の全国交通安全運動におけるリーフレット

<http://www.tomin-anzen.metro.tokyo.jp/kotsu/pdf/koutuu/pdf/2019akikoutuuJP.pdf>

(都民安全推進本部)

【取組】

このたびは、ながらスマホに対する御意見をいただき、ありがとうございます。

ながらスマホについて、警視庁の取組を御説明します。

現在、警視庁では、ながらスマホを原因とする交通事故防止のため、交通安全教室等による啓発活動及び交通安全情報等各種媒体を活用した広報活動を推進しております。

警視庁の取組については、警視庁ホームページ上で御覧になれます。

・交通安全

<https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/>

今後とも、東京2020大会に向け、世界一の交通安全都市TOKYOを目指し、各種対策を進

めて参りますので、御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

(警視庁)

○都内の車道を走る自転車について（平成30年6月）

現在、自転車は原則として車道を走ることとなっていますが、東京においては明らかに危険であり、また、著しく物流の循環を妨げる結果になってはいないか、今一度考えてみていただきたいです。

自転車擁護派の方は、自転車大国であるヨーロッパの都市の例を引き合いに出しますが、東京とどれだけの人口差があるでしょうか。自転車の違反に対する取締りの厳しさも、罰金の徴収金額も、ヨーロッパと日本とは全く違います。比較対象になりません。

職業ドライバーの方々の意見を聴取し、情報を分析するところから始めたほうがよいのではないのでしょうか。

私は、グレーゾーンにして放っておいてよい問題ではないと考えています。

【取組】

このたびは、都内の車道を走る自転車について御意見をいただき、ありがとうございます。

自転車の車道通行に対する都の取組を御説明します。

道路交通法では、自転車は原則として車道を通行しなければならないことと規定されており、例外として、「道路標識等により普通自転車が当該歩道を通行することができる」とされているとき。」「当該普通自転車の運転手が、児童、幼児その他普通自転車により車道を通行することが危険であると認められるものとして政令で定めるものであるとき。」「車道又は交通の状況に照らして当該普通自転車の通行の安全を確保するため当該普通自転車が歩道を通行することがやむを得ないと認められるとき。」については、歩道を通行することができると規定されています。

こうした規定にのっとり、都では、区市町村や警察、関係団体と連携して、広く都民に向けて自転車の安全利用を普及啓発するキャンペーンを実施するとともに、自転車安全教室や交通安全のイベント等においても注意喚起を行い、さらに、自転車安全利用指導員による街頭指導も行っています。

今後とも、都の自転車安全対策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。

(都民安全推進本部)

【説明】

建設局は、「東京都自転車走行空間整備推進計画」等に基づき、自転車交通量が多い区間において、安全性を確保するため自転車走行空間の整備を進めております。

整備にあたっては、交通管理者と連携を図りながら、国のガイドライン等に基づき、車道を活用した自転車レーンや、広い歩道内での構造的・視覚的分離など、地域の道路事情に応じた手法を選定しております。

(建設局)

○平成30年7月豪雨災害への都の支援を教えて（平成30年7月）

メディアで平成30年7月の西日本豪雨の災害を見て胸を痛めている都民の一人です。

都から何か支援を行っているのか、お伺いしたくメールしました。

都の物資支援、人の派遣及び受入れ等の情報を、全く知ることができません。

こういう時に私たちの税金を使って、被災地の助けとなることを是非行ってください。

一自治体として動いていただきたいと思います。

【対応】

このたびは、平成30年7月豪雨への都の対応につきまして御意見等をいただき、ありがとうございます。

都では、被災地に対して、職員の派遣や義援金の募集、救援物資の調達を行うなど、様々な支援を行ってきました。

これまでの都の対応につきましては、東京都防災ホームページ (<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/taisaku/saigai/1005862/index.html>) の「平成30年7月豪雨への対応」に掲載しておりますので、御覧いただければと思います。

今後も、被災地の要請に応じて、都として、必要な支援・応援をして参りますので、御理解のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。

(総務局)

○荒川や隅田川堤防決壊に向けた日頃の備えを（平成30年7月）

このたびの平成30年7月豪雨が大都会東京で起こると、河川の氾濫や堤防の決壊など、未曾有の災害となると思います。特に、地下鉄の利用者は逃げ場を失い、甚大な被害が出ると思います。

大雨特別警報が出たら、地下鉄の利用を見合わせるとか、最寄りの駅で降りて地上に出るといった、訓練を1年に一回行い、首都圏の人々の注意喚起を促す必要があると思います。

【取組】

下水道局では、都市機能を確保し、お客さまが安全に安心して暮らせるよう、「東京都豪雨対策基本方針（改定）」（平成26年6月）に基づき浸水対策を推進しています。

区部では1時間50ミリ降雨に対応する施設整備を実施すると共に、浸水被害の影響が大きい大規模地下街や甚大な浸水被害が発生している地区について、整備水準をレベルアップし、1時間75ミリ降雨に対応する施設整備を実施しています。

また、浸水被害を軽減するために、毎年6月を「浸水対策強化月間」と定め、下水道施設の総点検を行うとともに、お客さまに対しても雨水ますの上に物を置かないことなど、浸水防止への備えをお願いしています。

「浸水対策強化月間」での取組の内容については、下水道局ホームページ「浸水ゼロ・安全・快適！下水道」(http://www.gesui.metro.tokyo.jp/topics/shinsui_zero/index.html) を御覧ください。

今後とも下水道局の取組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。

(下水道局)

【説明】

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。

建設局は、隅田川及び新河岸川流域に、平成12年9月に発生した「東海豪雨」と同規模の雨が降った場合に想定される浸水に対して事前に備えることができるよう、浸水予想区域図を作成し、建設局ホームページ (http://www.kensetsu.metro.tokyo.jp/jigyo/river/chusho_seibi/index/menu02.html) で公表しております。

荒川については、国土交通省が区域図を作成し、公表しております。

荒川と隅田川の区域図を基に、避難経路や避難場所等の情報を分かりやすく図示した洪水ハザードマップを各区が作成し、公表、配布していますので、お住まいの地域のマップを是非御覧になってください。

(建設局)

【取組】

このたびは、河川氾濫時の安全の確保に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

都営地下鉄の浸水対策について、取組を御説明いたします。

都営地下鉄では、河川等の氾濫により浸水が発生する恐れがある場合には、国土交通省等の関係機関から、速やかに気象情報や河川の氾濫情報を入手するとともに、各駅で定めた避難計画に基づいて、お客様を安全に避難、誘導する対応を行っております。

また、浸水に対する職員の対応能力向上を図るため、交通局では毎年、駅、運転、保守の合同による「自然災害防止訓練」を実施しております。

今後とも、安全・安心を最優先し、災害に強い都営地下鉄を目指して参りますので、引き続き御利用いただきますようお願い申し上げます。

(交通局)

○自転車の点滅式ライトが危険（平成30年9月）

最近、点滅式ライトを点けて走行している自転車が増えてきました。中には歩道で高速走行している人もいます。これに私は目が眩み、周りが一瞬見えなくなり、夜間は毎日大変危険な思いをしています。重大事故の原因となり得ます。

【取組】

このたびは、自転車の安全利用について御意見をいただき、ありがとうございます。

点滅式ライトの自転車が高速走行している件に対する御意見について、都の取組を御説明します。

まず、道路交通法第52条第1項では、自転車を含む車両等は、夜間、道路にあるときは、同法施行令第18条で定めるところにより、前照灯をつけなければならない旨が規定されています。

さらに、同法及び同法施行令を受けて、東京都道路交通規則第9条第1項第1号では、夜間10メートル先を照らすことができる明るさと、白色もしくは淡黄色の前照灯でなければいけない旨を規定しています。

したがって、夜間、自転車で走行する際には、点滅・点灯を問わず10メートル先を照らすことができる明るさと、白色もしくは淡黄色の前照灯をつけて走行しなければならず、御意見のあった点滅式ライトについて、この基準を満たしていれば違法ではありません。

一方、同法第63条の4第2項では、自転車が歩道を通行する場合は、車道寄りを徐行しなければならず、歩行者の通行を妨げることとなるときは、一時停止しなければならない旨、規定されています。

都では、ライトの点灯や自転車の歩道上の徐行運転など自転車の安全利用について、普及啓発用のリーフレットを作成し、イベントや交通安全教室などにおいて注意喚起を行い、さらに、自転車安全利用指導員による街頭指導も行っています。

今後とも、都の交通安全施策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。

(都民安全推進本部)

【取組】

このたびは、警視庁に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

夜間における自転車の点滅式ライトでの走行について、警視庁の取組を御説明します。

点滅式ライトの使用自体は道路交通法等に違反するものではありませんので、同ライトの使用のみをもって取り締まることはできません。

なお、同ライトの角度や使用法等によっては、他の車両の運転者等をげん惑させるおそれがありますので、事故防止のため、引き続き、現場における指導を徹底して参ります。

今後とも、警視庁の活動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。

(警視庁)

○都の災害対策マニュアル等が欲しい（平成30年9月）

このたび、自分で家庭内における災害（地震、台風等）の際の行動についてまとめようとしています。都のマニュアルやアドバイス等が欲しいです。また、説明会等があれば、教えてください。

【対応】

このたびは、都の災害対策マニュアル等について御質問をいただき、ありがとうございます。

防災に関する知識をまとめた冊子として、東京防災及び東京くらし防災がございますので、御案内させていただきます。なお、どちらも、インターネットで御覧いただけます。

・東京防災

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/1002147/index.html>

・東京くらし防災

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/1005427/index.html>



その他、防災の基礎知識を分かりやすく学んでいただけるスマートフォンのアプリも御用意しておりますので、併せて御案内いたします。こちらのアプリでも、上記の東京防災及び東京くらし防災を閲覧していただけます。

・東京都防災アプリ

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/1005744/index.html>

今後とも、都における防災知識の普及・啓発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。

なお、例年開催される防災イベントについては、「防災展」(<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/taisaku/topics/1000060/1000427/index.html>)で紹介しております。

(総務局)

【取組】

家庭内における防災対策について、お声を寄せていただきましてありがとうございます。防火防災の体験型施設として、防災館（池袋、本所、立川）があり災害対応能力を高めることができます。

この施設ではインストラクターの説明のもと、地震の揺れや煙、初期消火、応急手当などをツアー形式で実際に体験することができます。そのほかに、各館独自の体験コーナーや防災シアターなどがあります。なお、池袋防災館では、毎週金曜日に「夜の防災館」として、午後9時まで開館し、夜間の発災を想定したナイトツアーを実施しています。是非、御利用ください。

・池袋防災館

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-ikbskan/>

・本所防災館

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-hjbskan/>

・立川防災館

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-ttbskan/>

(東京消防庁)

○日本語が話せないと#7119救急相談センターは利用できないのか（平成30年11月）

Can't foreigners who don't speak Japanese call # 7 1 1 9 ?

I can't speak Japanese. It is not fair that # 7 1 1 9 is not available for foreigners who live in Tokyo if they don't speak Japanese.

日本語を話すことができない外国人は、# 7 1 1 9 (※) は利用できないのですか。

私は日本語を話すことができません。東京に住んでいるのに外国人が利用できないのは公平ではありません。

(※) # 7 1 1 9 救急相談センターとは

急な病気やケガをした場合に、「救急車を呼んだほうがいいのかな?」、「今すぐ病院に行ったほうがいいのかな?」など迷った際の相談窓口として、「東京消防庁救急相談センター」を開設しています。東京消防庁救急相談センターでは、これらの相談に相談医療チーム（医師、看護師、救急隊経験者等の職員）が、24時間年中無休で対応しています。

【取組】

#7119 telephone service is available only in Japanese.

For multilingual services, please refer to Emergency Medical Service (EMS) Guide at Tokyo Fire Department website.

PC/Smartphone:

http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-kyuimuka/en_guide/main/index.html

Portable phone:

http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-kyuimuka/en_guide/m/00kiyaku.html

Tokyo Fire Department has been providing the Guide since March 2018. The purpose of the Guide is to help the injured or sick people to make their own decisions when they have questions, such as “Should I go to the hospital?” and “Should I call an ambulance?”

You can access the Tokyo EMS Guide website from your personal computer, smartphone or portable phone. The Guide is created based on advice of medical professionals. Tokyo Fire Department continues to distribute the logo cards (with URL information)

and leaflets at hotels, tour information centers and other public facilities in Tokyo so that more foreigners can access the Guide.

(対訳)

このたびは、「#7119」に関するお問合せをいただき、ありがとうございます。

「#7119」東京消防庁救急相談センターでは、電話による外国語対応をしておりますが、日本語が話せない外国人の方に対して、救急車を呼ぶべきか迷った場合に、自ら緊急性の判断ができるよう「東京版救急受診ガイド（英語・ウェブ版）」を2018年3月から東京消防庁ホームページ上で提供しております。

パソコン、スマートフォン、携帯電話から御覧いただけますので、是非御活用ください。本ガイドは、救急の専門医等により作成された医学的見地に基づいたものとなっています。

今後も、本ガイドをより多くの外国人の方が活用できるよう「ロゴカード」(URLを掲載したカード)や「リーフレット」を都内宿泊施設、観光情報センター、公共施設等に配布するなど広くお知らせして参ります。

・Tokyo EMS Guide パソコン、スマートフォン用

http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-kyuuumuka/en_guide/main/index.html

・Tokyo EMS Guide 携帯電話用

http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-kyuuumuka/en_guide/m/00kiyaku.html



Choose your device

Personal Computer ▶

Smartphone ▶

Situations in which you should call an ambulance without hesitation. (Fire and Disaster Management Agency of the Ministry of Internal Affairs and Communications)
■ Child ■ Adult
■ Links

Mobile Phone

Please read the QR code on the right or type the following URL to access the site.

http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-kyuuumuka/en_guide/m/00kiyaku.html



Tokyo EMS Guide

パソコン、スマートフォン用画面

(東京消防庁)

○青信号時間の延長を拡大して（平成30年12月）

交通量の多い幹線道路などの横断歩道において、必要に応じて青信号の時間を延長して高齢者や障害者などへの支援を拡大してください。視覚障害特別支援学校付近には、青信号時間を延長できる場所もあります。

先日、交差点で高齢の方が、横断歩道を5分の4ほど通過したところで信号が黄色から赤色に変わり、一緒にいた者として慌てました。

高齢者や足の不自由な方々が元気で生活できる支援は不可欠だと考えます。必要な人には誰でも安心して横断歩道を渡れるような支援をお願いします。

【取組】

このたびは、信号機に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

歩行速度の遅い高齢者や障害者等の安全対策として整備を進めている信号について、警視庁の取組を御説明します。

警視庁では、バリアフリー化促進のため、各自治体が定める重点整備地区を中心に、音

を鳴らして横断を支援する「音響信号機」、青時間の残り時間や赤時間の待ち時間を表示する「ゆとりシグナル」について計画的に整備しています。

さらに、幹線道路などの横断幅員が広い場所において、歩行者用画像感知器により、歩行者の挙動を捉えて、青時間中に渡りきれない歩行者を感知した場合に青時間を延長する「歩行者感応制御」の信号整備も進めております。

なお、個別の横断歩道については、適宜相談を受け付けておりますので、お気付きの場所がありましたら、御意見をお寄せください。

警視庁の取組については、警視庁ホームページ上で、御覧になれます。

・信号機のバリアフリー化について

<https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/kotsu/jikoboshi/koreisha/accessibility.html>

・交通信号機に関する意見・要望の窓口（信号機BOX）

https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/kotsu/iken_yobo/signal.html

今後とも、世界一の交通安全都市TOKYOを目指し、各種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）

（3）産業・労働

○東京都労働相談情報センターへのお礼（平成30年4月）

平成29年10月から翌年2月にかけて、東京都労働相談情報センターの方々に職場の労働問題（労使に関すること）について相談に乗っていただきました。職場には労働組合がなく諸問題にどのように対処したらよいのか全く分からず大変困っていました。

センターの方に相談するとすぐに助言等をいただき、御担当者の方が問題解決まで継続的に親身になって御対応くださり、とてもありがたく思いました。この場を借りてお礼を申し上げたく思います。本当に有難うございました。

【説明】

このたびは、お礼をいただき、ありがとうございました。

東京都では、都内6か所の労働相談情報センターで、都民の皆さまから労働相談をお受けしており、「解雇」「賃金不払い」「労働契約」等の様々な労働問題に関して、年間5万件を超える相談が寄せられています。

また、相談によるアドバイスによっても労使間で自主的な解決が図られない場合、第三者として中立的な立場で解決に向けた調整を行う「あっせん」も行っております。

今後も労働相談情報センターは、身近な労働相談の窓口として皆さまのお役に立てるよう取り組んで参ります。

（産業労働局）

○駅の案内表示の統一を（平成30年4月）

私は山手線を使って通勤していますが、現段階で大変混雑しています。

そこに、外国人観光客が増え、ホームや改札機前、通路で立ち止まったりするなどが目立ってきています。

そこで、私鉄、JR、都営地下鉄全てにおいて、例えば一定の距離ごとに、一定の高さに誘導表示をすることや、ピクトグラム統一など、乗換えやサインの表示統一ができないでしょうか。

これでは、東京2020大会開催時には、普通に出勤できないだろうと懸念しています。何とぞ、よろしく願います。

【取組】

このたびは、駅の案内表示に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

駅の案内表示の統一について、産業労働局の取組を御説明します。

都では、統一的な案内サインの普及を目指して、「案内サイン標準化指針 鉄道等編」を策定し、より分かりやすく統一されたサインにより東京の観光を楽しめるよう、事業者の取組を支援しているところです。

今後とも、都の観光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。

(産業労働局)

【取組】

このたびは、駅の案内表示に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

駅の案内表示について、都市整備局の取組を御説明します。

都市整備局では、多数の鉄道やバスが乗り入れる新宿駅におきまして、交通事業者や施設管理者と協議会を立ち上げ、案内サインの連続性の確保、ピクトグラムやデザイン等の表示内容の統一に取り組んでいます。(写真-1)

また、地元区市等と連携し、同様の取組を他のターミナル駅にも拡大しております。今後とも、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。

整備前



整備後



写真-1 案内サイン整備前と整備後の例

(都市整備局)

【取組】

このたびは、駅の案内表示の統一に対する御意見をいただき、ありがとうございます。駅の案内表示の統一について、都営地下鉄の取組を御説明いたします。

都営地下鉄ではこれまでも、お客様の利便性を向上するため、東京メトロとピクトグラムの統一を含めた案内サインの共通化を行ってきました。

また、国内外から東京を訪れる旅行者をはじめ、誰もが円滑かつ快適に移動できるよう、東京都が策定した指針等も踏まえた案内サインの改修を順次行っているところです。

更に大江戸線新宿西口駅においては、「新宿ターミナル協議会」に参加し他の鉄道事業者等とともに平成30年度に案内サインの統一・改善を行いました。

今後も、こうした取組を通じてより分かりやすい御案内に努めて参りますので、引き続き都営地下鉄の御利用をお願いいたします。

(交通局)

○都立城東職業能力開発センターのキャリアアップ講習追加募集の対応(平成30年5月)

私は、平成30年度キャリアアップ講習を利用していますが、〇〇試験講習の4月募集時は、勤務予定が分からず、申し込めずにおりました。

ところが、4月30日（月・祝日）に都立城東職業能力開発センターで〇〇試験講習の追加募集があり、5月1日（火）が締切日であることをホームページで見つけました。

センターは月曜日が休館日なので、勤務を調整して締切日を勤務明けとしました。

5月1日の朝に勤務を終え、センターの最寄り駅に降り、ホームページを見ると「祝日の場合、翌火曜日以降の直近の平日が休館日です」との記載がありました。センターに電話すると、対応した職員は「本日は全職員休暇取得推奨日なので誰もいないので対応できません。明日改めて電話してください。」とのことでした。

明日は再び日夜勤で連絡できないとお伝えすると、かみ合わない返答の上、追い打ちをかけるように、「本日は担当が休みなので確認はできていませんが、昨日までに枠がいっぱいになっていると思うので、その場合、明日連絡をいただいても受付はできません」という言い方をされました。「連絡できない日に連絡しろと言うことですか」と聞いても「明日、連絡願います」と禅問答になったので、諦めて電話を切りました。

窓口対応もいかななものかと思いますが、全職員休暇取得推奨日を追加募集の締切日にするセンターの考え方には、納得がいきません。

この苦言を真摯に受け止め、誰のためのキャリアアップ講習なのか、という原点に立ち戻ってください。

【説明】

このたびは、キャリアアップ講習の追加募集にお問い合わせいただいたにもかかわらず、受講のお手続きができず、誠に申し訳ございませんでした。また、職員の電話の対応につきまして御不快な念をお掛けしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

確認したところ、確かに休業日に追加募集の締切日を設定しておりました。

今後はそのようなことがないように嚴重注意いたします。

電話対応につきましては、適切な情報をお客さまに御提供できるよう職場内で情報を共有するとともに、接遇改善に向け、今回の事例を城東センターの全職員に周知し、再発防止の徹底を図りました。

（産業労働局）

○豊洲市場内のターレ運転の安全対策を（平成30年12月）

私は、豊洲市場で働いています。

豊洲市場内で、危険なターレの運転をする方が大勢います。通行するよう定められた方向を守らないで、ルールを破って逆の方向に走ったりしています。そのような状況が続いており、大変危険なので困っています。

つきましては、警備員を増やして、場内の通行ルールを守るよう指導、取締りをしてほしいです。

【取組】

このたびは、豊洲市場の場内交通ルール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、豊洲市場への移転後、場内の重点パトロールを強化し、市場業者に走行ルールの遵守の徹底を図っています。

また、都と市場業界団体で構成される委員会においても、ルール遵守を周知するとともに、現場における取締りを実施しております。今後も市場業界団体と連携しながら安全な市場運営の確保に努めて参ります。

（中央卸売市場）

○都内飲食店のメニューにベジタリアン料理を（平成31年1月）

私は、日本に住んでいますが、東京にはベジタリアンが安心して食事ができるレストランがとても少ないです。このことは、東京2020大会などで東京を訪れる外国人にとって、

とても困った問題です。

東京はグローバルな都市であり、訪れる外国人も多様化しています。

そこで、それぞれのレストランのメニューに、一種類だけでもベジタリアンの料理を用意していれば、外国人も安心して食事することができます。

【取組】

このたびは、東京を訪れるベジタリアン向けの食事の提供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、ベジタリアンをはじめとした多様な文化・習慣を持つ外国人旅行者が、安心して快適に滞在できる受入環境を整備するため、都内の飲食店等を対象とした、ベジタリアン等に関するセミナーや、旅行者受入のために飲食メニュー開発などを行う意欲がある事業者等への専門家の個別派遣を実施しています。

・ムスリム旅行者おもてなし

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyu/handbook/>

・多様な文化・習慣を持つ外国人旅行者への対応

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyu/tayou/>

また、東京都庁職員食堂では、ベジタリアン対応の料理を提供しています。

・都庁職員食堂 ベジ・メニューの開始について

<http://www.metro.tokyo.jp/tosei/hodohappyo/press/2018/09/28/13.html>

今後とも、都の観光振興施策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、総務局)

(4) くらし

○東京都消費生活総合センター職員の対応の改善を（平成30年4月）

私は、○月○日にリフォーム関係のことで経緯、事実確認の写真、相談内容を時系列にまとめたファイルを作り、平日には時間が取れないので土曜日に相談に行こうと電話したのですが、「今日は混んでいるので来てもらっても時間を取れない。ここでは無理。分からない。何とも言えない。はっきり言えない。専門家に見てもらってくれ。」と言って、平日しか開いていない別の場所の電話を伝えられました。なぜ、状況も見ないで門前払いをされるのかが全く分かりません。

「私にはファイルを見ても判断できない」と言う知識がない職員に対して、私たちが払っている税金の一部を給与として払わないでください。

この職員について、専門的な知識があるのか、電話で今までどのように対応しているのか、対応の仕方などについて、再度調査してください。

【説明】

このたびは、職員の言動により、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。

今回いただいた御意見について確認しましたところ、工事の不備が多いという御相談者からのお申し出の内容をお聞きした上で、センターではリフォーム工事の施工状態の良し悪しや不備について判断することはできないことなどから、住宅リフォーム工事について専門的知識を持つ適切な他機関へ相談するよう助言したという状況でした。

なお、本案件につきまして、センターで紹介できる土日に相談を受けている適切な専門機関はございませんでした。

消費生活総合センターで対応困難な専門的な分野の御相談については、他機関を御紹介することもございますことを御理解いただければと存じます。

今回このような御意見が寄せられたことを真摯に受け止め、今後、より丁寧な説明を行うよう職員一同に指導いたしました。

(生活文化局)

○コンビニにおける成人向け雑誌の販売規制を（平成30年6月）

子供の通学路に点在するコンビニで成人向け雑誌が販売されています。

コンビニは学校帰り、塾帰りに子供が立ち寄る場所であり、このようなところに有害図書置いておくのは、青少年の健全育成の面から問題です。

都は、子供の目に触れる場所で成人向け雑誌を販売できないよう規制すべきです。

【取組】

このたびは、成人向け雑誌の販売規制に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

成人向け雑誌の販売規制について、都の取組を御説明します。

都は、東京都青少年の健全な育成に関する条例に基づき、都が不健全図書類として指定したものは青少年に販売・貸付等をしてはならず、販売する場合には、他の健全な図書類と区分して陳列しなければならないこととしています。

コンビニエンスストアにおいて「成人向け雑誌」として販売されている雑誌につきましても、都が不健全図書として指定した場合には、青少年に販売等を行うことが禁止されます。

不健全図書類の指定にとどまらず、都としても図書類の出版・販売の業界と連携の上、青少年を健全に育成することができる環境の整備に努めて参ります。

今後とも、都の青少年行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

なお、大手コンビニエンスストアにおいては、令和元年8月31日までに成人向け雑誌の取扱いを原則として終了しています。

(都民安全推進本部)

○「拉致被害者救出運動」のバナーの英語版も作成して（平成30年12月）

「拉致被害者救出運動」のバナー（旗）が街路灯に掲げられていましたが、英語版を作成してはいかがでしょうか。

多くの外国人観光客にも拉致問題を知ってもらえると思います。

【取組】

このたびは、拉致問題の啓発に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

東京都では、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」のバナー（旗）の掲出のほか、都民集会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。

また、展示資料や配布資料に英語訳を添付するなどの取組も行っております。

今後も、いただいた御意見も踏まえながら、拉致問題について広く知っていただけるよう、取り組んで参ります。



「ブルーリボン」のバナー

(総務局)

(5) 環境

○産業廃棄物対策課職員の電話対応の改善を（平成30年4月）

○月○日、環境局資源循環推進部産業廃棄物対策課に産業廃棄物のことで分からないことがあり電話をしたところ、男性職員に「何が言いたいかわからない」「だから！」など言われ、けんかのような口調の対応をされて驚きました。

私は怒られていると感じ、怖くて不明な点も聞けず、早々に「またあとで電話します」と電話を切ることしかできませんでした。

そのすぐあとに対応してくれた女性職員は、とても丁寧・親切に教えていただきました。

電話は顔が見えないからこそ、より丁寧に対応すべきです。

相談者は分からないから電話しています。それを面倒だと思っているのが分かるような対応はやめてください。

【取組】

このたびは、産業廃棄物対策課の職員の電話対応で、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。

当課は、産業廃棄物処理業等の許可等を扱う窓口対応が主な職場で、日頃から職員には、都民や事業者の方々に親切・丁寧な対応を心掛けるよう指導して参りました。

しかしながら、今般、このような御指摘をいただいたことを重く受け止め、当該職員を厳しく指導するとともに、所属職員全員に今回の事例を周知し、改めて親切・丁寧な電話対応を行うよう注意喚起いたしました。

今後とも再発防止に向け、接遇等の指導を徹底して参ります。

(環境局)

○電気工事士免状認定取得手続が明確になっていない（平成30年9月）

先日、環境局環境保安課に、第一種電気工事士免状認定取得のための事前確認をしました。その際、電気主任技術者免状取得時と現在で姓が変わっているが主任技術者の免状は氏名変更の書換えをしていないため、戸籍抄本の添付で問題ないか確認したところ、免状書換えの必要性について経済産業省に確認しますと言われました。

約1週間後に連絡があり、戸籍抄本を添付してくださいと言われましたが、こちらは最初からそのつもりでした。

今後、手続方法をホームページに掲載してください。

【対応】

このたびは、電気工事士免状の認定取得手続きについて御不便をお掛けし、申し訳ございませんでした。

今回御指摘いただいた氏名変更の取扱いは、制度を所管する経済産業省に確認する必要があったため、回答までにお時間をいただきました。

御意見を受け、必要証明書類など手続方法の詳細をホームページに掲載いたしました。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した。

・電気工事士免状交付手続き

<http://www.kankyo.metro.tokyo.jp/safety/license/electric/electric.html>

今後とも、都の環境保安行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願います。

(環境局)

○狩猟免許試験の受付件数を増やして（平成30年11月）

狩猟免許試験の受付件数をもっと増やしてほしいです。

年3回の試験のところを、試験回数を増やして第4回の受付がありましたが、それでも受付件数が少なく、受付件数に達したため、私は門前払いになりました。

そもそも受験申込みの受付件数が希望者に対して少な過ぎるのが原因です。受験したい人が全員受験できるように改善するべきです。

【取組】

このたびは、狩猟免許試験の申込みのため、当日御足労をいただいたにもかかわらず、申込みをお受けできませんでしたことをおわび申し上げます。

狩猟免許試験については、近年の受験者の急増に対応して、平成27年度まで年に2回だった開催を、平成28年度からは年3回、平成30年度は年4回に増やしてきました。また、同日での複数免許の受験を可能とし、受験者の利便性にも配慮してきました。

受験者が依然として増えていることを踏まえ、令和元年度の試験については、試験回数を増やすなど（全5回の予定）、実施方法を改善しております。

今後とも、東京都の自然環境行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願います。

(環境局)

○PCB廃棄物処理の助成金支払いの遅延（平成31年3月）

弊社使用のPCB含有トランス（変圧器）を、法令に従い委託業者による処理を済ませ、助成金の申請のため、12月に環境局に実績報告し、1月中旬に「助成金支払い決定通知書」を受領し約1か月後に送金と通知書に書かれていましたが、入金を確認できないので電話で照会したところ、約1週間の遅延で振込予定との回答を得ました。

中小企業の資金繰りを考慮して、オンタイムでの処理、迅速な決済が行われていればもっと早く入金していたのではないかと考えています。

【取組】

このたびは、東京都微量PCB廃棄物処理支援事業（微量PCB助成金）の御利用に際し、御迷惑及び御不便をお掛けしたことにつきまして、深くおわび申し上げます。また、PCB廃棄物を適正に処理していただき、誠にありがとうございます。

本事業につきましては、助成金の申請及び交付に係る事務手続を東京都環境公社に委託し実施しています。公社に確認したところ、助成金の振込案件が短期間に多数発生したことにより、処理手続に時間を要し遅れたことが分かりました。振込時期が遅れたことにつきまして、重ねておわび申し上げます。

今回いただいた御指摘を踏まえ、公社に対し、助成金交付作業の迅速化等に努めるよう改めて指導いたしました。今後とも、PCB廃棄物の適正処理及び期限内処理に向けて、事務処理の効率化を図り迅速な手続を行って参りますので、よろしくお願い申し上げます。

※PCBとは

ポリ塩化ビフェニル化合物の総称であり、その分子に保有する塩素の数やその位置の違いにより理論的に209種類の異性体が存在し、なかでもコプラナーPCBと呼ばれるPCBの毒性は極めて強く、ダイオキシン類として総称されるものの一つとされています。

電気絶縁性に優れるなどの特性から、変圧器、コンデンサー等電気機器の絶縁油等として使用されていましたが、その毒性から1972年9月から製造が中止され、1974年6月から製造、輸入等が禁止されました。

(環境局)

(6) 福祉・衛生・健康・医療

○「患者の声相談窓口」に難聴のため電話ができない（平成30年4月）

「患者の声相談窓口」に相談をしたくても、電話予約しかないため、できません。東京都のホームページに、以前は、問い合わせにもメールフォームがありました。聴こえが不自由な場合は、問い合わせ等はできないのでしょうか。

【対応】

このたびは、御相談に際し、御不便をお掛けしまして、申し訳ありません。

「患者の声相談窓口」は、原則、電話にて御相談を受け付けておりますが、電話での御相談が困難な場合は、メール等他の方法でも御相談をお受けしております。

今後とも、相談者の御事情に配慮した相談窓口となるよう努めて参ります。

(福祉保健局)

○身体障害者手帳のカバー等の改善を（平成30年5月）

身体障害者手帳の交付を受けています。手帳にカバーがついていますが、このカバーと手帳本体がくっついてしまいます。くっついたカバーの方に、手帳の紙のページがへばりついてしまいます。無理に剥がそうとすると、手帳本体の紙の部分が、破れてカバー側にくっついたままになってしまいます。くっついて破れる部分がちょうど身分証明書のページです。

大勢の人が交付を受けて使う手帳ですので、是非改善してほしいです。

【説明】

このたびは、身体障害者手帳のカバーに対する御意見をいただき、ありがとうございます。

現在の身体障害者手帳は、ビニールカバーの中に個人情報印刷した用紙を納め、裏表紙に透明の窓を開けた形をしています。これには、カバーを外さずに手帳を提示することにより、手帳の内側に記載されている個人情報が他の方の目に触れるのを防ぐ目的があります。また、カバーに、用紙とカバーが貼りつきにくくなるよう、加工を施しております。

以上のように、個人情報の保護と手帳の提示のしやすさを考慮した上で、現在のような形を採用しています。

なお、身体障害者手帳が破損等された場合は、お住まいの区市町村の障害福祉担当窓口にて御相談ください。今後とも、都の福祉行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

(福祉保健局)

○都立病院の会計に後払いサービスの導入を（平成30年5月）

現在、家族が都立墨東病院に通い始めましたが、会計にとっても時間が掛かり、どうにかしてほしいと思います。

病院の会計に掛かる時間を短くするために、後払いサービスを都立病院でも導入すればよいと思います。

私が通っている病院でも導入されており、利用しています。毎回少しの負担金はありますが、時は金なりで大変助かっています。

患者が何らかの体の不調で通うのが病院なので、そこで会計で長時間待つのは、良くないと思います。

是非とも御検討ください。

【説明】

このたびは、都立病院の会計待ち時間に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

会計時における患者サービスの向上について、都立病院の取組を御説明します。

都立墨東病院では、計算受付の番号発券機を導入し、計算受付まで患者の皆さまが座って待てるようにしました。

また、専任の案内係員を配置し、列の誘導や発券機の操作説明、保険証・医療券等の準備のお願いなどを行い、番号発券と計算受付をスムーズに行えるよう取り組んでいます。

御提案いただいた診療費の支払方法については、診療費の適正な収入を確保する観点から東京都立病院条例に定められており、後払いサービスを都立病院で導入することはできませんが、平成30年度からは電子マネーの導入などによって支払方法の多様化を図り、利便性の更なる向上に取り組んでいます。

なお、診療や会計の待ち時間中に体調の急変があった場合には、速やかに医療スタッフが対応し、患者の皆さまが安心して受診いただけるよう引き続き努めて参ります。

今後とも都立病院事業へ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。

（病院経営本部）

○医療法人監事監査報告書の個人の実印使用について（平成30年6月）

医療法人として診療所を経営しております。

毎年度の決算に伴う事業報告等提出書は、閲覧用に写しを一部提出します。

この事業報告等提出書の監事監査報告書は、監事個人の実印を押印と指定されています。写しは、誰でも閲覧できますが、この監事個人の実印の「印影」は、どう管理されているのでしょうか。

医療法人としての届出なので、法人の実印は理解できますが、監事個人の実印まで求めるということは、厳重な管理が必要だと思います。

法人の実印と違い、個人の実印は、悪用されると家族まで影響します。

まず、閲覧用書類の印影の漏えい対策をお願いします。

監査報告書及び社員総会・理事会議事録に対する個人の実印の影響と責任を求めているのかと思いますが、個人の実印の「印影」を都が責任をもって管理していることを、各医療法人に通知又はホームページ上にて明記してください。

近隣の県では、監事監査報告書に個人の実印の押印を求めています。

理由の説明を求めます。

【説明】

医療法人監事監査報告書の個人の実印使用について、御回答いたします。

御質問にありました監事監査報告書は、医療法第52条に基づき都道府県に届出が義務付けられた書類であり、厚生労働省通知「医療法人における事業報告書等の様式について（平

成19年3月30日付医政指発第0330003号)」が示す様式において監事の押印欄が設けられています。

監事は、独立した立場で医療法人の業務及び財産の状況を監査し、不正の行為、法令等に違反する重大な事実があることを発見したときは、都道府県知事に報告する職務があります。都では、その独立性と重要性を踏まえ、当該監事就任の際に都へ届出された印鑑登録証明書と監事監査報告書の監事欄との印影を照合することにより、監事の責任のもと押印された報告書であることを確認しています。このため、「医療法人運営の手引」(<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryo/hojin/uneitebiki.html>)等において実印を用いるようお願いしておりますので、御理解をお願いいたします。

また、印影の管理につきましては、事業報告書等の閲覧に際し、東京都情報公開条例第7条第4号「公にすることにより犯罪の予防、鎮圧又は捜査、公訴の維持、刑の執行その他の公共安全と秩序の維持に支障を及ぼすおそれがあると認められる」に準じて、当該書類の印影を墨塗りし、印影が閲覧者の目に触れないよう管理しております。

今回いただいた御意見を踏まえ、上記の印影管理方法については、福祉保健局ホームページ「事業報告等提出書」(http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryo/hojin/shinsei_hojin/kessan.html)に掲載している「事業報告等提出書の届出にあたっての注意事項」に「法人代表印、監事の実印の印影は墨塗りした上で、閲覧用に提供しています。」と明記いたしました。

(福祉保健局)

○東京都受動喫煙防止条例制定に感謝（平成30年7月）

平成30年6月に都議会で可決された東京都受動喫煙防止条例にとっても感謝しています。

私は都心で古くから喫茶店を経営していますが、昨今は会社内でも喫煙ができなくなって、当店へ喫煙の目的でいらっしゃるお客さまもいるので、なかなか全面禁煙にできませんでした。ランチタイムはむしろ一部を除いてほぼ喫煙にしています。

最近では電子たばこが普及し、店側からはなかなか全面禁煙にできずにいました。

これで大手を振って店内を禁煙にできるので、本当に待っていました。心からうれしく思います。

【説明】

このたびは、東京都受動喫煙防止条例に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

本条例は、受動喫煙による健康への悪影響を未然に防止することを目的に制定しております。飲食店を含む多数の方が利用する施設等を原則屋内禁煙としており、喫煙室を設置する場合は法令で定める技術的基準を満たさなければなりません。

なお、飲食店では、客席面積や従業員の有無などの条件を満たせば、店内全てを喫煙可能室とすることが認められています。また、令和元年9月1日より全ての飲食店において、店内の状況を次のような標識で掲示していただくこととなっており、喫煙状況に応じたお店選びが可能となると考えています。



「禁煙標識」

(この標識は例示です。)



「喫煙専用室設置施設等標識」

2020年（令和2年）の全面施行に向け、東京都受動喫煙防止条例について、都民の皆さまに御理解いただけますよう、普及啓発に努めて参ります。

なお、福祉保健局ホームページ「とうきょう健康ステーション」(http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kensui/tokyo/kangaekata_public.html)に条例の詳細を掲載していますので御覧ください。

(福祉保健局)

○東京都受動喫煙防止条例の再考を（平成30年7月）

私は居酒屋に勤務していますが、常連のお客さまの大半は喫煙者です。

今回の条例が実施されると間違いなく店は潰れます。

私自身も喫煙者なので、吸えない店でお酒を飲む気にならないことは身に染みて分かります。

どうか庶民の生活を奪わないでください。禁煙、分煙、喫煙、の表示の義務付けではいけませんか。

全ての都民が幸せに暮らせる街づくりをお願いします。

【説明】

このたびは、東京都受動喫煙防止条例に対して御意見をいただき、ありがとうございます。

改正健康増進法により、多数の方が利用する施設は、飲食店も含め原則屋内禁煙となりますが、要件を満たした喫煙専用室等を設置することで、その中での喫煙も可能となります。また、

- ・ 2020年4月1日時点で既に営業している
- ・ 個人経営又は資本金5000万円以下
- ・ 客席面積が100平方メートル以下

の場合は、経過措置として、店内の一部又は全部を喫煙可能室とすることが認められています。

ただし、東京都受動喫煙防止条例の規定により、飲食しながらの喫煙が可能となるのは「従業員がいない場合」のみとなります。こうしたルールは、健康に悪影響を及ぼす受動喫煙を未然に防ぐためのものです。

都としては、たばこを吸う方も吸わない方も、誰もが快適に過ごすことができる街を実現するため、都民の皆さまに東京都受動喫煙防止条例について、御理解いただけますよう引き続き取り組んで参ります。

なお、福祉保健局ホームページ「とうきょう健康ステーション」(http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kensui/tokyo/kangaekata_public.html)に条例の詳細を掲載していますので御覧ください。

(福祉保健局)

○グループホームの建設基準について説明して（平成30年9月）

私は、NPO法人にグループホームの建物を貸す賃貸契約をしています。

NPO法人の担当者から、グループホームを増やしたいとの相談があったため、もう1棟建設しようと思っています。

入居対象者は、軽度の知的障害者です。2階建てで、入居人数は6名です。グループホームの建物の建設に当たっては、エレベーターを設置しなければなりません。

しかし、身体障害者が入居対象者なら理解できますが、そうではありません。また、災害時はエレベーターの使用は禁止されています。

私の建設予定の〇〇市には、ショートステイができるグループホームがないそうで、その原因もエレベーターの設置基準が大きく影響しているのではないのでしょうか。

エレベーターは設置時の費用だけでなく、毎月の点検管理料も掛かります。不動産会社からも、家主が空き家をグループホームにしたいと希望しても、エレベーターの設置基準があり、諦める方もいらっしゃると思いました。なぜ、そのような基準があるのか、説明をしていただきたいと思います。

【説明】

東京都では、国の指定基準に基づいて、グループホーム事業所の指定を行っておりますが、エレベーター設置に関する要件はありません。

なお、都においては、建物の整備基準を建築物バリアフリー条例、福祉のまちづくり条例で定めておりますが、いただいた声にある「福祉施設」用途の建築物は、建築物バリアフリー条例の対象の施設となりエレベーターの設置が必要となります。

ただし、条例では、施設の実態等を踏まえて、緩和できる規定もあります。緩和の考え方は、東京都ホームページに掲載してありますので御参照ください。具体的な緩和適用につきましては、建築主事を置く区市又は多摩建築指導事務所にお問い合わせください。

- ・建築物バリアフリー条例第14条の適用に係る基本的な考え方について（通知）

<http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp/topics/h28/topi014.html>

- ・建築主事を置く区市及び多摩建築指導事務所の問合せ先

http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp/kenchiku/ki_jun/index.html

(福祉保健局、都市整備局)

○不妊・不育ホットラインについて（平成30年9月）

私は、不育症について相談できる場所を探して、情報を集めていました。そこで東京都不妊・不育ホットラインを見付け、わらにもすがる思いで電話をしました。

私が「ある病院に通院しようと考えていますが、他に不育検査をする病院等の情報はないですか」と聞いたところ、「なぜその検査が必要と思われるのですか。その検査はどこでお知りになりましたか。どこの病院ですか。」と逆に質問されました。

挙げ句に、「あなたの質問にお答えできる医学的知識はありません。それではこちらから質問してよろしいですか。」とアンケート調査（住居の所在地・年齢・職業等）を求められました。私はそんな高度な医学的知識を聞いたのでしょうか。

こういう考え方や方向性もあります等、いろいろな判断材料となる知識が欲しかったのです。自分の収集した情報が間違っていないということが分かるので、知っている情報でもいいのです。

電話する側は、おそらく突然のことでどうしようと混乱している人が多いと思います。

そういう方々に必要な情報を与え、情報の整理をすることがホットラインの役目ではないでしょうか。ホットラインは電話を掛けてきた人の統計を取る場ではないはずです。

【説明】

このたびは、東京都不妊・不育ホットラインの電話対応で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。

相談に応じる際は、相談に対応する者の後ろで産婦人科医がやり取りを聞き、適切でない対応があった場合にはその場で指示を出せるような体制を取っております。

今回お寄せいただいた案件について、受託業者に今年度(平成30年度)の相談記録全件の確認を行いました。御指摘の内容に該当すると考えられる記録を確認することができませんでしたが、今回このような御意見をいただいたことを真摯に受け止め、受託業者に対し、誠意を持った対応を心掛け、丁寧にお話をお伺いするとともに、適切な情報提供を行うよう、改めて注意喚起いたしました。

今後も電話相談の質の一層の向上に取り組み、適切な相談対応に努めて参ります。

(福祉保健局)

○東京都医療機関案内サービスひまわりの対応改善を(平成30年9月)

深夜、風邪をひいていた娘の呼吸がゼゼゼと苦しそうになりましたが、救急車を呼ぶほどではないかと思い、東京都医療機関案内サービスひまわりを利用しました。小児の救急外来を紹介していただきましたが、電話に出られた方の対応が、面倒臭そうな、やる気のない対応でした。当人にそのつもりがなくても、こちらにはそのように伝わりました。これはプロとしていかなものかと思えます。

救急車を呼ぶか呼ばないかで迷い、夜中にもかかわらずひまわりを頼る人は大勢いると思います。顔が見えない電話対応であるからこそ、丁寧に仕事をしていただきたいです。

【説明】

このたびは、東京都医療機関案内サービスひまわりにお問い合わせいただいた際に、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。

今回いただいた御意見につきまして、業務委託先の公益財団法人東京都福祉保健財団を通じて、直ちに全ての担当職員に周知するとともに、相談者の気持ちに寄り添った丁寧な対応を心掛けるよう指示しました。

今後とも、都民の皆さまに信頼される窓口となるよう努めて参ります。

(福祉保健局)

○養子を迎えた家庭に対するサポート機関の設置を(平成30年10月)

私は、民間養子縁組団体から特別養子縁組で養子を迎えた養親です。

先日、地域の児童相談所に、養子を育てている親が交流できる里親サロンに参加希望を伝えたところ、参加は可能であるが、都の児童相談所から養子を迎えた方が優先のため、定員に達していたら参加できないこと、同時に行われる保育も同様です、と言われました。

現状、都の児童相談所は、東京都で暮らす養子や養親へのフォロー機関としては機能していないことを実感しました。

支援が必要な養親や養子に、児童相談所から迎えた子供と民間団体から迎えた子供を区別することなく、サポートする機関の設置を希望します。

今後、このようなバックアップ制度の整備も含め、社会全体でサポートしていく姿勢が重要だと考えております。

【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した。

都では、様々な事情から家庭で暮らすことのできない子供たちが、家庭と同様の養育環境で成長することができるよう、家庭的養護を推進しています。

養子（※1）を迎えての体験や悩みを同じ立場で語り合う里親サロン（以下、サロンという）には、都が開催するサロンと民間養子縁組あっせん機関（以下、民間あっせん機関という）が開催するサロンがあります。

寄せられた声にある都のサロンと民間あっせん機関が開催するサロンの対象は、原則として、以下のとおりです。

〈都のサロンと民間あっせん機関が開催するサロンの対象〉

サロン開催主体	対象
東京都	都の児童相談所から養子を迎えた養親（※2）や、里親（※3）
民間あっせん機関	民間あっせん機関から養子を迎えた養親

東京都の児童相談所では、民間あっせん機関から養子を迎えた養親から、サロンへの参加希望がある場合には、養子を迎えた経緯等を伺い、同じ立場での相互交流というサロンの目的を踏まえ、民間あっせん機関が主催するサロンへの案内を行っています。

なお、都が開催するサロンは対象者の参加状況に応じて、空きがあれば、各民間あっせん機関から養子を迎えた養親の方も御利用いただける場合があります。

また、都では、都の児童相談所や民間あっせん機関から養子を迎えた養親のいずれの方に対しても、児童相談所による家庭訪問のほか、個別の必要に応じて地域の子育て支援の案内等を行っています。

今後も引き続き、児童相談所と民間あっせん機関それぞれの相談支援体制の強化を図るとともに、更に各機関の相互連携を進め、地域の養親子が健やかに暮らしていけるようサポート体制の強化を図って参ります。

※1 養子とは

養子縁組によって子となった者。養子縁組とは、血縁関係において親子でない者の間に、法律上、実の親子と同じ関係を成立させる、民法に基づく制度。

※2 養親とは

養子縁組によって親となった者

※3 里親とは

児童福祉法に基づく里親制度によって、保護者のない児童や保護者に監護させることが不適当な児童の養育を、都道府県知事に委託された者。

〈参考〉

東京都における社会的養護の体系は、以下を御参照ください。

・福祉保健局ホームページ「東京都の里親制度について」

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

養子縁組制度について、東京都の児童相談所による紹介と、民間あっせん機関による紹介の違いは、以下を御参照ください。

・里親支援機関ウェブサイト「Tokyo里親ナビ」

<https://tokyo-satooyanavi.com/faq/faq-2>

（福祉保健局）

○マスク着用の啓発活動を（平成30年10月）

風邪をひいているのにマスクをしないで、咳やくしゃみをする際に手で口を覆うこともせずに、人にしぶきを吹きかける人を非常に多く見掛けます。

マスク着用の啓発活動をしていただけませんか。

【取組】

このたびは、マスク着用の啓発活動に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

咳やくしゃみの飛沫には、ウイルスなどの病原体が含まれている可能性があり、飛沫を介して他の人に病気をうつすこと（飛沫感染）があります。

飛沫感染を防ぐためには、咳やくしゃみの症状がある時に、飛沫が直接人に掛からないよう、マスク着用等により口や鼻を覆う「咳エチケット」を心掛けていただくことが大切です。

そのため、都は、福祉保健局ホームページ「東京都インフルエンザ情報サイト」(<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/flu/>)や、感染症発生動向に応じて行う注意喚起の報道発表などを通じて、広く都民に呼び掛けています。

また、飛沫を介して広がるインフルエンザの流行時期に合わせて、公共施設、医療機関等でポスターの掲示やリーフレットの配布を行い、咳エチケットについて周知を図っています。

今後とも、感染拡大防止の啓発に取り組んで参りますので、御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願い致します。

（福祉保健局）

○東京都南新宿検査・相談室の対応改善を（平成30年12月）

私は、検査のために東京都南新宿検査・相談室に行きました。19時30分の予約時間を2分過ぎてしまい、申し訳ない気持ちでまだ検査してもらえますかと尋ねました。受付の方は、「申し訳ありません30分までで終了しました。採尿されていますか。」と私の状況把握に努めてくれました。受付の方が他の職員に相談すると、無断で遅れたのなら駄目ですと、事情も聞きませんでした。

確かに遅れたこと、無断も事実です。しかし、予約時間は19時から19時30分までであるにもかかわらず、電話対応時間は19時までです。連絡しようにもできません。せめて運営時間まで電話対応するべきではないでしょうか。

この施設には、自分の体に不安な気持ちを持って来る方がほとんどです。

電話対応時間を19時30分まで延長してください。

【取組】

このたびは、南新宿検査・相談室を御利用いただいた際に、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。

今回の御意見を踏まえ、検査受付を終了する19時30分まで、当日の検査に関する連絡をお受けできるよう変更いたしました。また、職員に対し、改めて、親切・丁寧な対応を徹底するよう周知いたしました。

利用者の皆さまに安心して検査・相談を受けていただけるよう今後も努めて参りますので、御理解くださいますよう、お願い申し上げます。

（福祉保健局）

○精神障害者にも障害者用駐車場の利用を（平成31年2月）

公共施設などでは、わずかしき場所がない場合に身体障害者用駐車場のみを設置しているところが多くあります。

私の家族は精神障害者で電車に乗るのが大変です。そのため、自家用車をよく利用するのですが、公共施設に問い合わせても、身体障害ではないという理由で利用することができません（多摩動物公園など）。

障害者手帳を持つことで様々なサービスを利用できていますが、駐車場について、精神障害にも門戸を開いてほしいです。

障害者用駐車場の設置は、法律等で決まっているのでしょうか。

【説明】

法律では、不特定かつ多数の者が利用する駐車場や、主に高齢者、障害者の方等が利用する駐車場を設ける場合には、車椅子利用者用駐車施設（車椅子使用者が円滑に利用することができる駐車施設）を1つ以上設けなければならないと定められています。（「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」施行令）

また、東京都福祉のまちづくり条例施行規則第5条では、車椅子利用者用駐車施設を設ける対象となる施設や設置しなければならない数等について定めております。

なお、バリアフリー法第3条第1項の規定に基づき定められた「移動等円滑化の促進に関する基本方針」では、法にいう障害者には、身体障害者のみならず、知的障害者、精神障害者及び発達障害者を含む全ての障害者で身体の機能上の制限を受ける者は全て含まれると示されています。

さらに、「車椅子利用者用駐車場」とは別に、通常の駐車区画を活用し、車椅子利用者以外の歩行に配慮が必要な方が利用できる駐車区画を設置しているところもあります。

それぞれの設置や利用方法等については、各施設管理者の判断となっておりますので、施設管理者にお問い合わせください。

〈参考〉

バリアフリー法施行令（国土交通省）

（駐車場）

第十七条 不特定かつ多数の者が利用し、又は主として高齢者、障害者等が利用する駐車場を設ける場合には、そのうち一以上に、車椅子使用者が円滑に利用することができる駐車施設（車椅子利用者用駐車施設）を一以上設けなければならない。

東京都福祉のまちづくり条例施行規則

第五条（一部抜粋）

別表第九 公園に関する整備基準（第五条関係） 九 駐車場

不特定かつ多数の者が利用する駐車場を設ける場合は、そのうち一以上に、当該駐車場の全駐車台数が二百以下の場合、駐車台数に五十分の一を乗じて得た数（一未満の端数が生じたときは、これを切り上げて得た数）以上とし、全駐車台数が二百を超える場合は、当該駐車台数に百分の一を乗じて得た数（一未満の端数が生じたときは、これを切り上げて得た数）に二を加えた数以上を、車いす使用者が円滑に利用することができる駐車施設として、次に定める構造により設置すること。ただし、専ら大型自動二輪車及び普通自動二輪車（いずれも側車付きのものを除く。）のための駐車場については、この限りでない。

・ 障害者等用駐車区画の適正利用に向けた取組

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/kanren/guideline-park.html>

（都市整備局、福祉保健局）

【説明】

多摩動物公園の障害者用駐車場は、精神障害者の方も御利用いただくことができます。

このほか、都立公園等の駐車場利用案内については、こちらを御参照の上、詳細は各公園等へお問い合わせください。

・ 駐車場利用案内

<http://www.kensetsu.metro.tokyo.jp/jigyo/park/kouenannai/parking.html>

今後とも、多摩動物公園等を御利用くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。
(建設局)

○特定医療費指定難病受給者証の交付遅れへの苦情（平成31年2月）

私は、特定医療費指定難病受給者証の交付を受けています。新しい受給者証の交付を申請しましたが、今持っている受給者証の期限が切れた後に、新しい受給者証が遅れて届きました。受給者証の期限が切れていた時期に病院へ行かなければならなく、その時高額な医療費を支払いました。

【説明】

このたびは、「特定医療費（指定難病）受給者証」の更新時期までに新しい受給者証が届かなかったとのことで、御不便をお掛けいたしました。

難病医療費助成の支給認定については、できる限り早期に受給者証を交付できるよう努めておりますが、法令に定められた審査項目が多数あり、認定審査に高度な専門性を要する事項もあることから、約3か月の処理期間をいただいております。そのため、更新申請の御案内につきましても、早めにお届けしているところです。

しかしながら、提出期限後の更新の申請や申請書類に不足があった場合では、お持ちの受給者証の有効期限内に、新しい受給者証をお届けできないこともございます。

なお、新しい受給者証が届くまでの間にお支払いになった、助成対象となる医療費等については東京都に請求することができます。請求方法については、新しい受給者証に同封されている御案内を御参照ください。

今後も引き続き、できる限り早期に受給者証を交付できるよう事務処理を進めて参りますので、何とぞ、御理解いただきますよう、お願い申し上げます。

(福祉保健局)

(7) 都市基盤・まちづくり

○都立代々木公園内のイベント時の迷子対応マニュアルを整備して（平成30年5月）

都立代々木公園で2つのイベントが開催されていまして。

私は幼児の娘と二人でイベント会場を散策していましたが、ほんの数秒の間に娘を見失い10分経過しても見つからず、総合受付に急いで協力をお願いしに行きました。

受付スタッフから、「迷子のマニュアルがないので対応できません。自力で探してください。」と言われました。すぐに娘を再び探しに行きましたが、30分探しても見つかりません。

最後の頼みでもう一つの会場のスタッフと警備員がいるところへ話し掛けました。ここでも迷子対応マニュアルはないとのことでした。しかし警備員が子供の名前を聞いてくれて、すぐに大声で名前を呼びながら搜索を始め、それを聞きつけたもう一人の警備員も加わり、結果、すぐにイベント本部のテントで保護されている娘を探し出してくれました。

その場では、娘が無事である姿を見て安心してしまい、搜索してくれた警備員、保護してくれた本部テントのスタッフにきちんとお礼が伝えられませんでした。本当にありがとうございました。心強かったです。心から感謝いたします。

公園内のイベント開催で不特定多数の来場者がいる日に、迷子対応マニュアルがないというのはいかがなものでしょうか。

今回の話を、ただ迷子の対応が悪かっただけで済まさないでいただきたいです。

【説明】

日頃より、都立代々木公園を御利用いただき、ありがとうございます。

また、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。いただいた御意見

につきまして確認したところ、御対応させていただいたのは公園の職員ではなく、当日行われていたイベント主催者が配置していたスタッフであることが確認できました。

公園内で行われるイベントにおけるお客さま対応につきましては、イベント主催者の責任において実施することとしております。しかしながら、今回のイベント開催にあたり、都立代々木公園として事前に趣旨や運営体制を確認した上で許可していること、及び、主催者に対してお客さまに誠実に対応するよう指導していたにもかかわらず、御不快な思いをさせてしまったことにつきましては、公園として不十分な面があったと認識しております。誠に申し訳ございませんでした。

今回のイベント主催者へは、本件について改めて注意、指導し、同様の事態が起きないように、他のイベント主催者にも事前打合せの際での注意を徹底しております。

なお、都立公園の管理所では、迷子のお客さま対応については、迷子の対応マニュアルに基づき園内放送の実施等、公園の職員が必要な対応を行っております。

今後とも、都立代々木公園を御利用くださいますよう、お願いいたします。

(建設局)

○都立光が丘公園の弓道場の管理状況の改善を（平成30年5月）

都立光が丘公園の弓道場を利用している者ですが、都立小金井公園の弓道場と比べて、的紙が穴だらけです。

都立小金井公園はいつ行っても的紙が比較的きれいなため、どこに矢が刺さっているのかがよく分かりますが、都立光が丘公園は穴がたくさん開いているため、矢がどこに刺さっているのか、よく分かりません。

同じ都立公園で対応が違うのはおかしいと思います。同額の料金を払っていますので定期的な的紙の交換をお願いします。また、畳も定期的な交換をお願いします。

さらに、雨模様でもないのに畳にかぶせてあるブルーシートが全て取り外されていませんでした。そのため、自分で取り外しました。

一般的には、利用者が少なからうが、全てブルーシートを取り外してどこでも利用できるように用意しておくのが当然だと思います。

今の時代、公共施設でも民間並みのサービスが求められていると思いますので、東京都も指定管理者に対しての指導監督をお願いします。

【説明】

日頃より、都立光が丘公園を御利用いただきありがとうございます。

また、このたびは貴重な御意見をいただき感謝申し上げます。

都立光が丘公園の弓道場内の的紙や畳などの設備につきましては、これまで定期的な交換を行っており、特に的紙は2、3週間を目途に交換を行っていましたが、御利用にあたり御不便をお掛けし大変申し訳ございませんでした。

御指摘いただいた的紙などにつきましては、劣化状況を随時確認し、適切な時期に交換するよう努めております。

雨除けのブルーシートにつきましても毎朝の利用開始前に全て取り外すよう改善いたしました。

今後とも都立光が丘公園の御利用をお願いいたします。

(建設局)

○下水道台帳の更新を（平成30年5月）

私は、都内で建築会社に勤めております。都内では、下水道工事が多く施工されていますが、その結果が何年も下水道台帳に反映されていません。複数の区で仕事をしておりますが、台帳上、現地に「ます」があることになっているのになかったり、その逆で台帳上ない場所にあたりしています。現地でも曲がり角などから台帳どおりに「ます」を数えて

行くと、お客さまの敷地の前までの個数が合わず、本当に下水道管につながっている「ます」なのか不安になります。

昨年、下水道事務所に問い合わせたことがあります、「工事が終わっても、担当部署から書類が来ていない」ということでした。

最近のお客さまからお話を聞くと、工事が終わってから1年以上は間違いなく経過しているそうです。

早めに結果を更新していただくことを要望します。

【取組】

このたびは、下水道台帳の更新に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

下水道局は、23区内の下水道管きょ、マンホールや公設汚水ますなど、公共下水道施設の維持管理を効率的に行うため、下水道台帳を電子情報化した「下水道台帳情報システム」を運用しております。

また、身近な下水道としてお客さまに御理解いただくとともに、利便性の向上を図るため、この「下水道台帳情報システム」を下水道局ホームページで公開・提供しています。

できる限り正確な情報の提供に努めておりますが、下水道の工事が行われた場合など、しばらくの間、下水道台帳の図面と現地が整合しないことがあります。

御指摘を受け、下水道事務所の担当部署に対して、台帳の更新のための書類を速やかに提出するよう、改めて指導いたしました。

公共下水道施設について御不明な点がありましたら、各下水道事務所へお問い合わせください。お調べして回答いたします。

今後とも下水道台帳情報システムの速やかな更新に努め、お客さまへ公開、提供して参りますので、御理解をいただきますよう、よろしく願いいたします。

・下水道台帳情報システム

<http://www.gesui.metro.tokyo.jp/contractor/others/daiicyo/index.html>

(下水道局)

○都営線などの駅名表示を電車内からも見やすくして（平成30年5月）

聴力障害者です。次の駅はどこだろうという時、車内のドアの上の電光掲示板で確かめることが多いです。空いている時は問題ないのですが、混んでいる時は立っている人で見えないことがあります。その時は、駅のホームやホーム柵の駅名表示が頼りです。しかし、停車位置によっては必ずしも駅名表示がはっきり見えるとは限らず、不便を感じることも多々あります。

よくニュースの記者会見の背景で使われる社名や組織名が全面にデザインされたバックボードのように、各駅の壁やホーム柵の電車側にも全面に駅名がデザインされれば、電車の停止位置にかかわらず、どこに乗っていても電車の中から何駅かすぐに分かります。

これは聴力障害者に限らず普通の乗客や観光客にとっても便利だと思います。

都営線に限らず、全ての電車だと思うのですが、どこにこういうことを言ったらよいか分からずここに投稿しました。よろしく願いいたします。

【取組】

このたびは、駅名表示に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

駅名表示について、都営地下鉄の取組を御説明いたします。

都営地下鉄では、御乗車のお客様が車内で駅名を確認できるよう、車内ドア上部の表示装置に駅名を随時表示しており、車両の更新時期に合わせてより大きくて見やすい液晶モニターでの御案内を行っています。

また、駅ホームの案内板や柱、壁面には、車内からも確認しやすい位置に駅ナンバリングを併記した駅名表示サインの増設等をしており、現在、東京2020大会に向け、経年劣化

によって見にくくなったサインの更新を行っています。

さらに、三田線と大江戸線については、ホームドアの裏側（線路側）にも駅名を表示しており、新宿線においても、現在進めているホームドアの設置に合わせて表示を行っています。

御指摘いただいた、全面デザインのバックボードの設置につきましては、設備上の制約や運行の安全確保の観点等から、壁面やホームドアの裏側への全面的な駅名デザインの導入は困難ですが、今後ともより分かりやすい案内表示に努めて参りますので、引き続き都営地下鉄の御利用をお願いいたします。

（交通局）

【説明】

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、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、誰もが円滑に移動できるよう交通機関等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）

○都営地下鉄ワンデーパスを常時販売、24時間有効に（平成30年5月）

都営地下鉄ワンデーパスを東京メトロ24時間券のように常時販売にして、24時間有効にできないでしょうか。

【取組】

このたびは、都営地下鉄ワンデーパスに対する御意見をいただき、ありがとうございます。

都営地下鉄ワンデーパスについては、常時発売する乗車券としての取扱ではなく、土休日に発売日を限定することにより、割引率の高いお得な乗車券として発売しております。そのため、使用日の始発から終電までの御利用とさせていただいておりますので、御理解くださいますようお願い申し上げます。

東京都交通局では、お客様からいただきました御意見を参考にサービス向上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）

○標識の英語表記の統一を（平成30年5月）

北新宿百人町交差点周辺の標識には、小滝橋の英訳は「Otaki Brdg.」と書かれていますが、山手通り上落合二丁目交差点の南側の標識には「Otakibashi Bridge」と書かれています。正式にはどちらの表記が正しいのでしょうか。

2020年に向け、英訳を分かりやすく統一するために、英語表記の改善が進められていると思いますが、新しく取り替えたにもかかわらず、都内にはこのように英訳が2通りある箇所が数多くあります。

統一はしないのでしょうか。

【取組】

建設局では、平成28年1月に策定した「東京みちしるべ2020」に基づき、現在、道路案内標識における統一的な英語併記化等の整備を進めております。

御指摘の小滝橋の英語表記方法については、現在、「東京みちしるべ2020」を踏まえ、「Otakibashi Bridge（略語Brdg.）」と整理しております。

過去、「Otaki Brdg.」と表記した時期があり、整備時期の違いにより異なる表記があることで、皆さまには大変御迷惑をお掛けしております。

「Otaki Brdg.」の表記箇所については、令和元年度末までに「Otakibashi Bridge」又は「Otakibashi Brdg.」に修正して参りますので、よろしく願います。

(建設局)

○都立武蔵野公園のごみ対策を（平成30年6月）

都立武蔵野公園がごみ箱も設置せずに、バーベキュー場を開いているため、付近にごみを捨てられて大迷惑しています。

ごみ箱を設置するか、ごみを有料で引き取るなど、直ちに対策をしてください。

【説明】

日頃より、東京都立武蔵野公園の管理運営に御理解と御協力をいただき、誠にありがとうございます。

このたびは、武蔵野公園のバーベキュー広場からのごみにより大変な御迷惑をお掛けしまして、誠に申し訳ありませんでした。

都立公園では家庭ごみ等の不法投棄があとを絶たなかったため、「ごみ持ち帰り」をお願いし、ごみ箱の撤去を実施してきました。武蔵野公園でも平成28年9月にごみ箱を撤去しました。

武蔵野公園の指定管理者は、バーベキュー利用者が予約申込をする時にはごみは自宅へ持ち帰るよう指導し、また特に利用が多い土日は夕方に公園内だけではなく、公園周囲もパトロールを実施し、バーベキューのごみと思われるものについては、回収しております。

また、バーベキュー利用者には予約時のみだけではなく、利用中にもごみの持ち帰りを周知するとともに、公園周囲についてもパトロール回数を増やすなど、対策を強化しております。

これからも公園利用のマナー向上により、多くの方々の憩いの場にふさわしい公園となるよう努めますので、何とぞ御理解をいただきますようよろしく願います。

(建設局)

○シャンシャンお誕生日おめでとう（平成30年6月）

シャンシャンお誕生日おめでとうございます。これからも健やかに成長してください。

【説明】

このたびは、お祝いのメールをいただき、ありがとうございます。

これからもシャンシャンが健やかに成長するよう、スタッフ一同、全力で飼育管理に取り組んで参ります。

今後もシャンシャンの成長を楽しみにしていただければ幸いです。

(建設局)

○漏水の連絡に感謝（平成30年6月）

水道の検針員から、「漏水しているのでは」と言われて調べたところ、毎分0.6リットルの漏水を発見し、修理しました。

なかなか気付かないことをお知らせいただき大変助かりました。水道代も大切な水も、無駄にし続けることを防ぐことができ、感謝しています。ありがとうございました。

【説明】

このたびは、検針員へのお礼の御連絡をいただき、ありがとうございます。

水道局では、定期検針の際に、漏水の疑いがある場合はお客さまへの声掛け等をさせて

いただいております。

今後も定期検針を通して、漏水の疑い等異常があればお知らせしていきます。御協力をお願いいたします。

(水道局)

○都営バスの音声案内が聞こえない（平成30年6月）

本日お昼過ぎ、田端駅から荒川土手方面の都営バスに乗りました。

私は後ろの座席に座りましたが、後ろの方まで全く音声聞こえず、立っている方で前の画面も見えず、乗り過ごさないよう、バス停を通るたび、外を見るしかない状況で、気が休まりませんでした。

改善を要望します。

【取組】

このたびは、都営バスの車内放送に関して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。

早速、お客様が御乗車になったと思われる時間のバス車両の音声装置について、調査いたしました。不具合は見つかりませんでした。

しかしながら、お客様まで車内放送が届かないとの御指摘がありましたので、車内後方のお客様に対しても車内放送がはっきりと聞こえるよう、適切な音量調整を行うよう改めて全乗務員に周知いたしました。

都営バスでは、お客様からの声を真摯に受け止め、安心して快適な車内環境の提供に努めて参りますので、引き続き都営バスを御利用いただきますようお願い申し上げます。

(交通局)

○危険なブロック塀には対応を（平成30年6月）

私は建築士をしています。○○交差点近くのブロック塀がひび割れして危険なので行政指導をしてください。近くにバス停があり小学生などの通学路になっています。民間所有者に対しては強制力がないのであれば、条例などを制定して対応してください。

【取組】

このたびは、ブロック塀の改善等に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

ブロック塀について、都はこれまで、建築物の耐震改修に係るパンフレットを活用して、安全対策等を広く普及啓発すると共に、建築基準法に基づく定期調査報告等の機会を捉えて、建築物の所有者等に対してブロック塀の改善指導を行ってきました。

今回の事故を受け、所有者による安全点検の方法や、改善等に活用できる区市町の助成制度、塀に係る相談窓口について、東京都耐震ポータルサイト (<http://www.taishin.metro.tokyo.jp/why/topic06.html>) に新たなページを追加し情報提供することで、都民の不安の解消と必要な改善の促進を図っています。

また、都は平成30年12月に民間のブロック塀等の除却や建替え等に補助金を交付する区市町村を対象とした補助制度を創設し、区市町村と連携してブロック塀等の安全対策を推進しております。

今後とも、都の建築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、通学路周辺の危険なブロック塀について御意見をいただき、ありがとうございます。

ざいます。通学路の点検の取組について、御説明します。

都教育委員会はこれまで、主に通学路の交通安全の確保の視点から、学校、教育委員会、家庭及び地域の住民と関係機関等が連携の上、定期的に通学路の合同点検を実施し、通学路の安全対策を構築するよう、区市町村教育委員会及び都立学校に周知・徹底してきました。

今回の事故を受け、都教育委員会は、災害等における危険性から子供を守る視点で改めて通学路を確認・点検し、通学路を利用する児童・生徒等の安全を確保するよう、区市町村教育委員会及び都立学校に通知しています。

(教育庁)

○都立砧公園ファミリーパーク内の危険なランニングに対処を（平成30年7月）

私は、世田谷区民で自然の多い大きな公園である都立砧公園を日常的に散歩の場所として利用しています。

7月〇日午後、ファミリーパーク内で、一見して運動部と分かる学生が、場違いなスピードで芝生上を4人以上で並走する姿に遭遇しました。

そして、その男女の学生たちが、近くに小さな子供たちがいるのをまったく意に介さず、スピードを緩めることも、子供たちを避けようとする気配すらなく、家族連れの多い場所を走っていました。

都立砧公園は小学生よりも小さい子供も多く利用します。

公園の隣には、世田谷区立総合運動場陸上競技場など、運動の場所はあるのです。

大きな事故やトラブルが発生する前に、対処されることを切に望みます。

【説明】

日頃より都立砧公園を御利用いただきありがとうございます。

都立公園の広場は多くの方々に御利用いただいているため、他の利用者の御迷惑となる行為は御遠慮いただいております。

今回御指摘いただいたような危険な利用が見受けられた場合は、園内を巡回している職員からお声掛けをするとともに注意喚起の園内放送を行うなど、誰もが安全で快適に御利用いただけるようマナーの向上を呼び掛けております。

今後とも、都立公園を御利用くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

(建設局)

○水道管の耐震性について（平成30年7月）

先日発生した大阪府北部を震源とする地震では、50年前に埋設された水道管が壊れ、漏水したという報道を見ました。直径は50センチメートルとのことでした。

東京23区内のこの様な太い水道管の耐震性は大丈夫ですか。教えてください。

【取組】

東京都水道局が管理する配水管はおよそ2万7千キロメートルありますが、そのほとんどは既に強度の高いダクタイル鑄鉄管※1などに取り換え済です。

また、耐震継手化※2されていない継手は、危険というものではありませんが、より耐震性の高い抜き防止機能を有した耐震継手化を進めており、約4割の耐震継手化が完了しています。

水道局では震災時における被害を最小限にとどめ、給水を可能な限り確保するため、取水から給水に至る水道システム全体の耐震化を進めています。

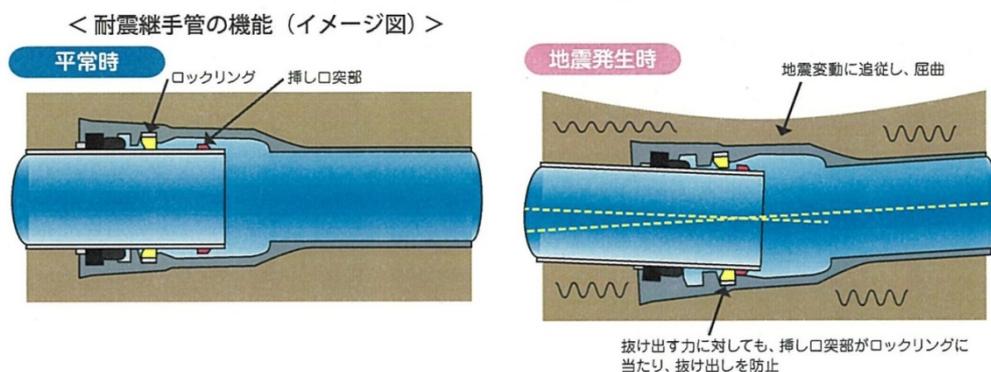
※1 ダクタイル鑄鉄管とは

ダクタイル鑄鉄は、鑄鉄に含まれる黒鉛にマグネシウムを添加し、球状化させたもので、従前か

ら使用されていた鑄鉄に比べ強度や粘り強さに富んでいます。
このため、ダクタイル鑄鉄管は、現在、水道管として広く用いられています。

※2 耐震継手化とは

地震時の地盤のひずみに対応するため、管の継手部に伸縮性を持たせることで、地震による変位を吸収することができます。また、管の受け口部にはロックリングを、挿し口部には突部を設けており、一定の伸び量に達すると、受け口と挿し口がロックされる抜け出し防止機能も併せて持っているのが特徴です。



(水道局)

○建設事務所での受動喫煙と窓口受付時間など（平成30年7月）

私は仕事で都の建設事務所によく伺います。

都では、職員の喫煙は禁止していると聞いていますが、この建設事務所には、建物の入口付近に喫煙所があります。

都の職員は喫煙していないようですが、来訪者が大勢でたばこを吸っているので、喫煙している人たちの横を、煙の中息を止めて建物の中に入らなければならない状況です。私の衣服や髪の毛にもにおいがつきます。

東京都受動喫煙防止条例が可決されたのですから、喫煙場所を撤去するか、どこか遠くに移動してもらいたいです。

また、12時から13時の時間帯は、「受付は13時からになります」との貼り紙が貼られています。私は昼休みしか時間がないので、その時間に事務手続や申請に伺っているのに、職員の昼休みの都合でシャットアウトすることは、都民をないがしろにしているのではないですか。

廊下も暗くてつまずきそうになりました。省エネは分かりますが、もっと明るくしてほしいです。

【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。

東京都受動喫煙防止条例が可決されたことを受け、当該事務所では、平成30年7月31日をもって玄関前に設置しておりました来庁者用灰皿を撤去し、事務所敷地内を全面禁煙といたしました。

建設事務所における窓口業務は、道路や河川の占用申請など専門性の高い業務が多いことから、案件ごとに担当を決めて対応しております。12時から13時の受付につきましては、昼休みにより対応できる職員が少なくなってしまう為、場合によっては多少お待たせすることがあります。恐れ入りますが、御来訪いただく際、事前に御連絡をいただけますと幸いです。

また、昼休みの時間帯は、省エネの観点から、執務室同様に廊下の電気も消灯とさせていただきます。今回の御意見を受け、明るさを確認いたしました。危険が伴うほどの暗さではないと判断いたしましたので、今後も昼休みの時間に限り、消灯とさせていただきます。

建設局の取組を御理解の上、御協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。
(建設局)

○中小企業等にも時差 Biz 導入を働きかけて（平成30年7月）

今日、地下鉄の広告で時差Bizというものがあることを知りました。
ホームページを見ると、都や大企業が参加しているようです。
毎朝通勤が痛勤になっており、ラッシュを前後に分散することは大変よいことだと思います。しかし、私の会社ではこのような取組は全く聞きません。
導入に当たり、中小企業や各種団体等への働きかけはどのようなものだったのでしょうか。都内全ての勤務先が時差Bizを知れば、かなりの効果が期待できるのではないのでしょうか。
積極的に時差Bizの導入を働きかけてほしいと思います。

【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。
東京都では、鉄道の混雑緩和に向け、出勤時間をずらすことなどにより、快適な通勤を体験していただく「時差Biz」を平成29年度から実施してきました。
今後も経済団体や業界団体と連携しながら、様々な規模や業種の企業に対して参加を呼び掛け、ムーブメントの拡大を図って参ります。
平成30年の夏の時差Bizでは、中小企業も含め800社を超える企業に御賛同いただき、時差出勤やテレワーク等に取り組んでいただきました。参加企業の約5割は従業員数100人未満の企業です。
平成31年からは、東京2020大会時の交通混雑の緩和に加え、新しいワークスタイルや企業活動の東京モデルの構築を目指し、時差Biz（オフピーク通勤の促進）、2020 TDM推進プロジェクト（交通需要マネジメント）、テレワーク等の取組をスムーズBizと総称し、一体的に進めています。
東京2020大会1年前となる7月22日から9月6日までを「スムーズBiz推進期間」として、テレワークや時差出勤、業務に関する配送の工夫などの実施について、規模や業種を限定せず、幅広く企業・団体に協力を呼び掛けました。
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)

○「あんしん居住制度」について（平成30年7月）

私は都営住宅に住んでいて、住民からよく相談をされています。公益財団法人東京都防災・建築まちづくりセンターの「あんしん居住制度」は高齢者が安心して暮らせるシステムです。
しかし、契約をしようとする時、詳しい説明がなく、契約書だけ送ると言われたそうです。かなり配慮を欠いていますし、高いお金を払うのにおかしいです。高齢者に長文を読めというのは大変です。契約手続で家に来てくれないのは、理由があるのか聞きたいです。高齢者は足が不自由なことが多く、この事業を行っている公益財団法人東京都防災・建築まちづくりセンターのある渋谷まで行くのは困難です。以前は家まで来てくれたと聞きました。契約方法が変わってしまったのかと心配です。
都営住宅の広報誌「すまいのひろば」に、「あんしん居住制度」の記事が載らなくなりました。もっと広めてほしいです。

【取組】

公益財団法人東京都防災・建築まちづくりセンター（以下、「財団」という。）における、

「あんしん居住制度」についてですが、当初の説明はお電話での対応とさせていただいております。さらに契約に当たっての詳細な説明、手続などは都民の皆さまの御要望をお聞きし、御希望のあった場合は、訪問して対応しております。契約書のみをお送りするという説明をした点については、確認できませんでした。今後、そのように受け取られることがないように都として財団に対して、注意しました。

広報については、財団が「すまいのひろば」等へ掲載するとともに、各区市の相談会等に出向いて周知に努めました。

今後とも、都の住宅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。

(住宅政策本部)

○都立公園のテント禁止について（平成30年8月）

都立狭山公園で私たちがテントを張っていたところ、通行人にテント禁止だと言われました。以下の点がおかしいと思いますので改善検討をお願いします。

まず、禁止事項の看板が、公園の地図、一般事項などの案内看板の横にはなく、全く分かりませんでした。私たち以外にもテントはありました。

次に、これだけ熱中症が問題になっているのに日除けを禁止する意味が分かりません。禁止にするなら理由も分かるように表示してください

【説明】

このたびは、都立狭山公園の利用について御意見をいただき、ありがとうございます。

都立公園では、他の来園者の方の公園利用の妨げになる行為を禁止としており、テント使用についても禁止とさせていただいています。

都立狭山公園においては、公園利用に当たっての禁止事項について、入口や広場の園内掲示、スタッフによる声掛けにより御案内させていただいています。利用者が多い休日には定期的に園内アナウンスも実施させていただいています。

御意見を受けまして、より分かりやすい形で周知を図ることができるよう、園内掲示の位置及び数について見直しました。

今後とも、多くの皆さまに御利用いただけるよう適正な公園管理に取り組んで参りますので、どうぞよろしくお願いいたします。

(建設局)

○虹の下水道館体験プログラムの受付改善を（平成30年8月）

虹の下水道館に子供と初めて行きました。

お仕事体験プログラムを知り、参加しようと思ったのですが、次回の開始時間まで40分程度あったことから展示物を見て時間を費やしていました。

お仕事体験プログラムの開始15分位前に、映画の放映案内があり、放映時間が9分間だというので映画を見た後に受付に行きました。

受付の人が1組の家族に対して長々と対応していたので、体験プログラムに参加できなくなると思い、他の職員に声をかけたところ、「時間がないので、すぐにお答えできるものでなければ対応できません」と言われ、忙しそうにどこかに行ってしまいました。

仕方ないので受付を待ち、順番が来たので体験プログラムの参加を申し込んだらタイムオーバーで受付終了、次回は1時間後と言われました。

子供は、映画なんか見てないで受付に並べば良かったと落ち込んでいました。体験プログラムの受付の改善をすべきではないでしょうか。

【説明】

このたびは「東京都虹の下水道館」にお越しいただいたにもかかわらず、当館運営スタッ

フの不適切な対応がございましたこと、また、当施設のメインコンテンツであるお仕事体験プログラムの受付にて御不快な思いをさせてしまったこと大変申し訳ございませんでした。

お仕事体験の申込みにつきましては、開館と同時に当日5回分の受付を始め、各回とも開始5分前に締め切らせていただいております。このたびの御指摘を受けまして、館内表示及び東京都虹の下水道館のホームページ上に午前9時30分より各回の受付を開始する旨を書き加えました。

今後はより一層スタッフへお客さま対応の教育を徹底するとともに、引き続き多くのお客さまに満足していただける施設運営に努めて参ります。

今後とも下水道事業への御理解と御協力をよろしくお願いいたします。

(下水道局)

○都営バスの行先表示等について（平成30年8月）

都営バスについて意見があります。

1 始点のバス停に入るときは行先表示変更を早めに行う

私は、日頃「王55」のバスに乗っていますが、隣の「王45」バスでも目的地に行くことができます。隣の「王45」バスが来るとそちらに行くのですが、扉が開く瞬間に行先表示が「王41」に変わり、「王55」のバス停に並び直すことが何度もあります。改善をお願いします。

2 混雑バス路線は直行バスを走らせる

ハートアイランド南のバス停付近は新興住宅地であり、乗降客が多いバス停です。

直行バスを出していただければ多くの客はそちらに乗ると思います。直行バスを走らせば各バス停に止まるバスに乗る人は少なくなり、途中のバス停の人も乗れます。

【取組】

このたびは、都営バスの運行に対して御意見をいただき、ありがとうございます。

都営バスの行先表示の変更時期及びハートアイランドからの直行バスについて、交通局の取組を御説明します。

最初に王45系統の行先表示の変更時期の件ですが、御指摘の王45系統は、運行の関係から基本的に王41系統と交互に運行しております。このため、運行中の車両は、王子駅到着後に、王45系統から王41系統に運行系統の変更を行っており、お客様にバス停の移動等の御迷惑をお掛けすることになり誠に申し訳ございませんでした。今後は、できる限りバス停に着ける前に行先表示を変更することにより、お客様に前もって行き先をお知らせできるよう改善して参りますので、御理解いただきますようお願い申し上げます。

次にハートアイランドからの直行バスの運行についてですか、都営バスではこれまでにハートアイランド地区を運行するバス路線対策として、混雑時間帯の運行回数を増やすなど、多くのお客様が御利用できるような対応を行って参りました。

具体的には、平成26年4月に王55系統の夕方の混雑対策を中心とした増便を行い、さらに平成28年11月には、ハートアイランド西停留所から王子駅行の始発路線を新設するなど、混雑解消を図って参りました。今後も、お客様の御利用状況等を把握するとともに利便性の向上に努めて参ります。

(交通局)

○都立公園の草花や樹木に名札を付けて（平成30年9月）

都立公園の草花や樹木に名札を付けてくださると有り難いです。

公園の魅力が増し、自然環境に対する意識を深めることにもつながると思いますので、よろしく申し上げます。

【説明】

このたびは、都立公園における草花や樹木の名札に関して、貴重な御意見をいただき誠にありがとうございます。

草花及び樹木の名札に関しては、公園ボランティアによる協力等も得ながら設置を進めているところですが、樹木の種類や本数が多いため、設置が行き届いていない草花等もございます。

引き続き草花や樹木についての名札の設置を進めていくとともに、花期・芽生え・紅葉等の時期においては、特に重点的に名札の設置を実施し、きめ細かい情報提供に努めて参ります。

今後とも、都立公園の魅力向上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)

○都立府中の森公園内の不正利用（平成30年9月）

都立府中の森公園で、一部の利用者がやぐらを建て園地を占領して、他の利用者が使えない状態にしており、あまりにも使い方が酷いため注意すると、「許可をもらっています」というのでサービスセンターに聞いてみると「許可は出してない」との返答がありました。

この場合、占有許可を取り、有料になるはずですが、許可が出ていないということは勝手にやぐらを建てて利用していることとなります。

都は、いかがお考えでしょうか。

【説明】

このたびは、府中の森公園の利用について御意見をいただき、ありがとうございます。

今回の事例について、現場を確認したところ、通常の公園利用の範疇を超えるものであります。早速先方に対し、不適正な利用であることを説明し、撤去を促すと共に、利用ルール等を守るよう注意指導いたしました。

今後とも、公園利用者が快適に御利用いただけるよう、適正な公園管理に取り組んで参りますので、どうぞよろしくお願いいたします。

(建設局)

○コンテナ車両による都営バスの運行遅れに対策を（平成30年9月）

品川駅から品川ふ頭方面を巡るルートของ 都営バスがあります。東京港付近でコンテナを運ぶ車両が片側3車線を塞いでいるため、都営バスが走れません。朝の時間は停まったままでした。普段からそうですが先日の土曜日は特に酷く、1時間待ちました。

品川自動車営業所に話したところ、警察にお願いしているとの回答がありました。改善されません。都営バスの運行と港の管理のために、バス利用で生活に支障が出ています。

港の管理も都の事業です。これを都の問題として取り上げ、対策をとってください。

【説明】

このたびは、品川コンテナふ頭周辺におけるコンテナ車両の混雑により御不便をお掛けしましたことを深くおわび申し上げます。

御指摘の土曜日につきまして、都営バスにおいては、東京入国管理局前停留所から品川火力発電所前停留所までの間で、始発から12時ころまで最大55分の遅延が発生してまいりました。この日は品川コンテナふ頭におきまして、台風の影響による船の遅れ等に伴い、平日の貨物搬出入が遅れたことや連休前のかげこみ需要が重なり、ふ頭に入場するコンテナ車両が過剰に集中したことが主な要因ですが、通常時においても、季節や時間帯により状況は異なるものの、コンテナ車両による交通混雑が発生しております。

この交通混雑については、物流の効率化を妨げるだけでなく、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であると認識しております。

このため、港湾局では、コンテナターミナルの運営主体である民間事業者の協力を得て、コンテナターミナルのゲートオープン時間の延長等を実施しているほか、平成30年度から緊急的な措置として、コンテナターミナル内の蔵置貨物量の抑制と荷役効率の向上を図ることを目的とした臨時の貨物置場を大田区城南島地区に暫定的に設置したところです。

また、コンテナターミナルを運営する事業者に対して、混雑時にバスの通行を妨げないための誘導員の配置等の取組をお願いしております。

今後とも交通混雑の解消に積極的に取り組んで参りますので、何とぞ、御理解くださいますよう、よろしくお願いいたします。

(交通局、港湾局)

○都庁の建築指導窓口の案内方法の改善を（平成30年10月）

先日、初めて都庁の建築指導窓口を利用しましたが、相談の順番待ちの案内が大変分かりづらくて困りました。職員の方はどなたも気にしていない様子でしたが、同様に困っている方を何組も見掛けました。

改善を望む点をまとめましたので、御検討ください。

1 掲示物が分かりづらい

様々な掲示物が貼られており、相談方法を案内しているものがどれなのか分かりづらいです。目立つ見出しが付いていると何について書かれている文書なのかが一目で判断できると思います。

2 番号札の位置が分かりづらい

初めて窓口を利用する場合、番号札が相談用の机の上に置かれていることが分かりません。さらに、相談者が着席しているとその陰に隠れて番号札が見えづらいう上、番号札を取りづらいうです。窓口前に地区毎に札を並べて置いてほしいです。

3 順番待ちの目安が分からない

相談は時間の制限がないため、どれくらいで自分の番が回ってくるか分かりません。せめて、いま相談している人は何番なのか表示してあれば、自分の順番がどれくらいなのか目安になります。

【取組】

このたびは、窓口において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。御指摘のとおり、様々な掲示物が貼られて、相談方法を案内しているものが分かりにくいことから、相談場所を示す案内板を遠くから見える大きなものに変更し、相談方法の案内板の周りにある掲示物を撤去しました。

番号札の位置と相談中のお客さまの番号表示につきましては、机の上にスタンドを立て、いま相談しているお客さまの番号をスタンドの最上部に表示することで、お待ちのお客さまの順番がいつになるか見当が付くようにしました。また番号札の置き場所をスタンドの中央部に固定することによって、番号札を容易に見つけることができるようにしました。

(都市整備局)

○東京都住宅供給公社の対応（平成30年10月）

私は、都営〇〇アパートの自治会長をしています。

当都営住宅において放置バイクが多く、燃料タンクにガソリンが残っており、くわえたばこなどで引火すれば火災になるため、東京都住宅供給公社に撤去していただくよう要請しました。その結果、放置バイクを処分する旨の警告書を貼っていただきました。

しかし、その紙が剥がされ廃棄されていたので、自治会で公的文書を破棄した者は公社に謝罪すべきという旨の紙をこのバイクに貼り付けたところ、公社から、公社の仕事に対する越権行為であり、自治会が余計なことをするなど、威嚇する調子で電話がありました。

確かに公社の権限に口を挟んだことになるのですが、このような対応は公社職員のすべき態度ではないと思います。どのような判断をされるか、返答をお願いします。

【対応】

このたびは、東京都住宅供給公社（以下、「公社」という。）の職員の言動により、御不快な思いをされたことにつきまして、深くおわび申し上げます。

公社では、放置バイクについて御相談があった際には、所有者を把握するため、調査を行います。本件につきましては、所有者が確認できたので、撤去の対象から除外し、自治会へその旨御説明しておりました。

本件の、自治会が掲示した貼り紙の内容は、公社の意図とは違う内容だったことから、公社担当者が相談者に対して申し入れを行った際、一部配慮に欠ける言動をしていたことを確認しました。

いただいた御指摘を真摯に受け止め、対応した職員にお客さま目線に立った丁寧な言葉遣いを心掛けるよう指導するとともに、接遇マナーの遵守について、改めて社内周知しました。

都としても、公社に対し、接遇の向上と再発防止に努めるよう指導いたしました。

今後とも、質の高いお客さま対応を心掛け、都民サービスの更なる向上に努めて参りますので、何とぞ、御理解くださいますよう、よろしく願いいたします。

（住宅政策本部）

○都立光が丘公園内のスケートボード対策を（平成30年11月）

私は、都立光が丘公園の利用者です。

公園内のけやき広場の噴水は、夏季以外は水が流れていないため、幼児の遊び場になっています。それと同時に、スケートボードの練習をする場所としても利用されており、幼児が噴水のところを歩いているのに、スケートボードをやっている青年たちが猛スピードで噴水の縁に突っ込んで来るので大変危険です。

何度かスケートボードと子供がぶつかりそうな危険な場面を目にしました。

スケートボードにより噴水の縁も削られてボロボロになってしまっています。

園内をスケートボード禁止にはできないのでしょうか。

スケートボードをしている人たちに直接注意しても、この公園はスケートボードが認められているので自分たちもスケートボードをする権利があると反論をされました。

事故が起こり、幼児の大怪我あるいは死亡事故などがあってからでは遅いと思います。

スケートボードを禁止できなければ、利用できる場所若しくは時間を制限するなどの措置が必要ではないでしょうか。何とぞ御対応のほどお願いいたします。

【説明】

日頃より都立光が丘公園を御利用いただき誠にありがとうございます。

また、このたびは園内のスケートボードに関する御意見をいただきありがとうございます。

都立公園では、他の利用者へ危険を及ぼす行為や迷惑となる行為は御遠慮いただいております。当公園の広場内において、このような危険・迷惑な行為を発見した際は、随時注意・指導を行っております。

御指摘いただきましたスケートボードの利用については、今後、管理所職員の巡回を徹底すると共に、利用エリアを一定の場所に制限するなど、他の公園利用者と住み分けできるよう指導しております。

何とぞ御理解、御協力いただきますようお願いいたします。

（建設局）

○シャンシャンのライブ映像配信を継続して（平成30年11月）

恩賜上野動物園のシャンシャンのライブ映像配信は、12月末まで実施する予定と聞きました。

シャンシャンの熱烈なファンは、東京だけでなく全国にいます。なかなか上野まで行けないファンも、毎日ライブ映像配信のおかげでシャンシャンの様子を見て癒され、シャンシャン関連グッズを購入しています。

どうかシャンシャンが中国へ行く日まで、カメラの台数を減らしても良いので、ライブ映像配信を継続していただきますようお願いいたします。

【説明】

このたびは、恩賜上野動物園のジャイアントパンダライブ配信について、御意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。

恩賜上野動物園では、多くの方にジャイアントパンダを御覧いただくため、シャンシャン公開開始の平成29年12月19日より特設サイト「UenoPandaLive.jp」によるライブ映像配信を開始し、平成30年12月31日で終了する予定としておりましたが、多くの方からのライブ配信継続の御要望があったため、引き続きライブ配信を令和元年12月31日（予定）まで、延長して行うことといたしました。

詳しくは、（公財）東京動物園協会のホームページ「東京ズーネット」(http://www.tokyo-zoo.net/topic/topics_detail?kind=news&inst=ueno&link_num=25315)を御覧ください。

今後とも、「UenoPandaLive.jp」を御利用くださいますよう、よろしく願い申し上げます。

（建設局）

○佃水門の工事アナウンス（平成30年11月）

佃水門の工事アナウンスが毎日何回もあるので、非常に耳障りです。

アナウンスではなく、信号機、掲示板、無線などの方法で、航行する船長に伝えることはできないのでしょうか。

【説明】

このたびは、佃水門の工事アナウンスに対する御意見をいただき、ありがとうございます。

佃水門の工事アナウンス等について、御説明いたします。

水門は、津波や台風等による高潮発生時に運河からの浸水を防ぐ防災上非常に重要な施設です。佃水門は、運用開始から50年近く経過し、老朽化していることから、水門門扉及び開閉装置を更新し、水門機能を維持・確保するための工事を平成31年3月までの予定で行っています。

このため、通常は、2か所ある門扉のそれぞれ片側一方通行で航行するところ、工事期間中は1か所の門扉が通航止めとなるため、1門扉を使用しての交互通航となっています。

工事中は、佃水門を通行する船舶の衝突防止など安全を確保するため、標示看板の設置に加え、信号、電光表示設備により、付近を航行する船舶に警告するとともに交通整理を行うなどの対策を実施しています。

佃水門がある朝潮運河は航行する船舶が多いことから、さらに拡声器を使用して船舶へ注意を促し安全向上を図っています。

御指摘をいただき運用状況を見直したところ、必ずしも拡声器による注意喚起が必要ではないと思われる船舶もあるため、今後は作業状況及び船舶の航行状況に応じて、拡声器の使用頻度の軽減に努めて参ります。

御不便をお掛けして申し訳ありませんが、工事中の安全確保について、御理解をいただければ幸いです。

今後とも、都の防災行政に御理解と御協力をいただきますよう、お願い申し上げます。
(※当工事は平成31年3月に完了いたしました。)

(港湾局)

○環状2号線暫定開通で通行が快適（平成30年11月）

環状2号線が暫定開通したので通行してみました。とても快適でした。
正式開通を心待ちにしていますので、頑張ってください。

【説明】

日頃より、建設局の道路整備事業に御理解、御協力をいただき誠にありがとうございます。

また、このたびは環状第2号線に関するお声をお寄せいただき、ありがとうございます。

平成30年11月4日（日）の暫定開通（豊洲から築地区間）は、地元の皆さまをはじめ、多くの方々の御協力を得て実施することができました。改めてお礼申し上げます。

引き続き、2022年度の本線トンネルの開通に向け全力で取り組んで参りますので、御協力をよろしくお願いいたします。

(建設局)

○善福寺池の倒木撤去への要望（平成30年12月）

善福寺池（下の池）の島の部分に倒木があります。

9月の台風で木が倒れてから、カワセミが倒木の枝に数分止まり佇むことが多く、ゆっくりと鑑賞できます。倒木をそのまま放置するわけにはいかないので、撤去に当たり配慮いただきたいことを要望します。

倒木前からあった木の枝を残し、可能であれば、倒木のある辺りに水面から突き出るかたちで何本かの枝を残してください。

身近にカワセミなどの野鳥の撮影や観察ができる、他にない大変貴重な場所です。

【説明】

日頃より、都立善福寺公園を御利用いただきありがとうございます。

都立公園内の倒木については安全・安心の確保のために原則、撤去を行っております。

今回御要望のありました善福寺池内の倒木撤去については、野鳥の活動や周辺環境への影響に留意し、対応しております。

御理解、御協力いただけますよう、よろしくお願いいたします。

(建設局)

○東京都内各線のホームドアの設置促進を（平成30年12月）

私は、人身事故による列車遅延が多いと感じています。

満員電車など、通勤者が働く前にストレスを抱えて出社している状況はよくないと思いますので、是非、都として首都圏各線にホームドアの設置を促していただけませんか。

補助金などを都が出すことも一定の理解が得られるのではないのでしょうか。

【取組】

このたびは、ホームドアの設置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、平成26年度より、整備費に対する補助を行っています。JR・

私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。加えて、平成27年度より、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。また、整備の更なる加速に向けて「鉄道駅バリアフリーに関する優先整備の考え方（案）」を取りまとめ、7月から8月に掛けてパブリックコメントを行いました。

今後、皆さまから頂いた御意見も参考に、「鉄道駅バリアフリーに関する優先整備の考え方」を取りまとめ、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)

【取組】

このたびは、ホームドア設置に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

都営地下鉄のホームドアについての取組を御説明いたします。

都営地下鉄では、全てのお客様が安全に地下鉄駅を御利用いただけるよう、ホームドアの設置に努めております。

具体的には、三田線と大江戸線については、全65駅でホームドアの整備が完了しております。また、新宿線については、2019年秋までに全21駅へのホームドアの整備を完了する予定となっております。浅草線については、東京2020大会までに、新橋、大門、三田及び泉岳寺の4駅にホームドアを先行的に整備する予定となっており、2023年度までに交通局が管理する全ての駅での、ホームドア整備完了を目指しております。加えて京成電鉄との共同使用駅である押上駅についても、整備に向けて関係者と協議を進めて参ります。

今後とも、誰もが安心して都営地下鉄を御利用いただけるよう、安全対策に積極的に取り組んで参ります。

(交通局)

○東京都庁第一・第二本庁舎間の横断歩道付近の安全対策を（平成30年12月）

私は通勤で東京都庁第一・第二本庁舎間の横断歩道を毎日利用しています。先日、横断歩道を渡る際、柱が死角になって、二日連続で自転車に衝突されそうになり、身の危険を感じました。自転車がスピードを出して歩道を通行しています。自転車専用レーンを車道に設けるように対策を要望しましたが、まだ何もされていません。

都が道路管理者ならば、事故が起こる前に一日も早く改善すべきです。

【取組】

このたびは、都道に関する安全対策につきまして、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。

改めて現地を確認させていただいたところ、御指摘いただきましたとおり、スピードを出して歩道を通行する自転車が見受けられたため、平成30年12月に自転車のスピードを落とす対策として、ポールを設置し、平成31年2月には、自転車利用者に対する注意喚起看板を6か所設置いたしました。

今後とも、誰もが安全で安心して通行できるよう都道における安全対策を進めて参りますので、御理解のほどよろしくお願い申し上げます。

(建設局)

【取組】

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

自転車がスピードを出して歩道を通行している件に対する御意見について、都の取組を

御説明します。

道路交通法では、自転車は原則として車道を通行しなければならないことと規定されており、例外として、「道路標識等により普通自転車が当該歩道を通行することができる」とされているとき。」「当該普通自転車の運転手が、児童、幼児その他普通自転車により車道を通行することが危険であると認められるものとして政令で定めるものであるとき。」「車道又は交通の状況に照らして当該普通自転車の通行の安全を確保するため当該普通自転車が歩道を通行することがやむを得ないと認められるとき。」については、歩道を通行することができると規定されています。

また、同法第63条の4第2項では、自転車が歩道を通行する場合は、車道寄りを徐行しなければならないと、歩行者の通行を妨げることとなるときは、一時停止しなければならない旨、規定されています。

こうした規定に則り、都では、区市町村や警察、関係団体と連携して、広く都民に向けて自転車の安全利用を普及啓発するキャンペーンを実施するとともに、自転車安全教室や交通安全のイベント等においても注意喚起を行い、さらに、自転車安全利用指導員による街頭指導も行っています。

今後とも、都の自転車安全対策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。

(都民安全推進本部)

○川に流れるごみ対策の提案（平成31年1月）

私は、隅田川沿いの会社に勤務しています。川沿いの公園は、人々の憩いの場になっており、素晴らしい環境です。

その中で、気になるのが、川に流れるごみです。

アメリカのボルチモア港で実施している「trash wheel project」※1を都で運用するのはいかがでしょうか。東京がモデルとなれば、日本中にも影響を与えると思います。

予算上の問題があれば、クラウドファンディング※2で企業や個人からの献金により実現できると思います。

※1 「trash wheel project」とは

川の水の流れを利用して、川のごみを取り除くプロジェクト。

フェンスで堰き止められたごみを、河川内に留めた船のベルトコンベアで持ち上げ、船後部に設置された巨大なごみ箱へと送る仕組み。ベルトコンベアは川の流れによって（十分な水力がない場合は、ソーラーパネルにより蓄えられた電力により）水車を回すことで稼働する。

※2 クラウドファンディングとは

創業希望者等が、取り組もうとする事業内容をインターネット上に掲載し、その内容に共感した不特定多数の人々から、資金を調達することができる仕組み。

【説明】

このたびは、河川におけるごみ対策に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

隅田川は、川の勾配が緩く、また、潮の干満の影響を受ける河川であり水流が弱いことから、「trash wheel project」のように水車を回して、広い範囲に点在しているごみを回収するための安定した水力の利用が困難です。

現在建設局では、機械式のベルトコンベアを設置した清掃船等（8隻）を用い、隅田川を含む23区内の30河川において日曜日と年末年始を除いて毎日、点在する河川水面のごみの回収を行っています。

そのほか、区や市民団体等と共に清掃活動を行ったり、川へごみを捨てないよう看板を設置し意識啓発をするなど、良好な環境の維持に努めております。

今後も、更なる河川の美化に向けて取り組んで参ります。

(建設局)

○車いすを利用する障害者のための住宅施策の検討を（平成31年1月）

私の家族は現在、賃貸住宅で一人暮らしをしており、私は過去に2、3回、住居探しを手伝っています。その際、車いすを利用し、自動車を交通手段とするため、駐車場付きのバリアフリー住宅を必要条件としていますが、実際に探してみると、なかなか見合う物件がありません。

駐車場付きでも、建物に入るまでに2、3段の階段があったり、駐車場から建物に行くまでの道が狭かったり、そもそも車いすを利用する障害者が利用できる住宅があまりありません。

そこで、貸主・建築主や仲介業者への何らかの助成・あっせんや、車いすを利用する障害者の意見の反映など、障害者のためのバリアフリー住宅を増やす施策をもう少し検討していただけないでしょうか。

【取組】

このたびは、障害者のための住宅施策に関して御意見をいただき、ありがとうございます。都の取組を御説明します。

都では、障害者や高齢者、子育て世帯が安心して生活できる住宅の確保に向けて、住宅のバリアフリー化等を促進しています。

障害者や高齢者のいる世帯については、住宅改修への助成を行う区市町村を支援するなど、住宅のバリアフリー化を支援しております。また、共同住宅において、エレベーター設置など共用部分のバリアフリー改修など、既存ストックの性能向上の促進に向け、管理組合等への普及啓発や利子補給等による支援も取り組んでおります。

民間賃貸住宅に向けた取組としては、高齢者、障害者、子育て世帯など、住宅の確保に特に配慮を要する方々の入居を拒まない賃貸住宅の登録制度（住宅セーフティネット制度）があり、一定の要件を満たす登録住宅に対し、都は国及び区市町村と連携して、バリアフリーなどの改修費の補助を行っています。

・住宅セーフティネット制度（住宅確保要配慮者向け賃貸住宅の登録制度）

http://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.jp/juutaku_seisaku/pdf/pamphlet_borrower.pdf

今後とも、都の住宅施策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。

（住宅政策本部）

○都営住宅入居者のペットに対策を（平成31年2月）

私は都営住宅に住んでいますが、隣人が犬を飼っていて、飼主が不在の時はずっと吠え続け、夜中でも吠えていることもあり、困り果てています。

本来、動物飼育は禁止のはずですが、飼っている家庭は非常に多く、近隣の迷惑になっていることもあります。

都営住宅で調査して、飼っている場合は対策をとっていただきたいです。今後ペットを飼う人がいなくなるよう、十分な対策をとってください。

【説明】

このたびは、都営住宅における動物飼育に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

都営住宅の入居者は、公営住宅法及び東京都営住宅条例に基づき、住宅及び共同施設を正常な状態において維持しなければならない義務を負っております。

犬、猫などの動物の飼育は、鳴き声、抜け毛、ふん尿等が他の入居者の迷惑となり、平穏な使用を妨げ、また動物の飼育による住宅や共同施設の汚損等が入居者の義務に違反することから、都は都営住宅における動物の飼育を禁止しております。

具体的には、募集時にパンフレットで動物飼育をお断りしている旨を周知するとともに、

入居時には「住まいのしおり」を配布して説明を行い、動物を飼育しない旨の確認書を提出していただいております。

また、入居後も、入居者向けの広報紙「すまいのひろば」や団地内掲示板へのポスター掲示により注意喚起をするとともに、団地自治会にチラシを回覧してもらうなど周知に努めております。

今回いただいたお声のように、動物飼育が判明した場合には、個別訪問により、都営住宅における動物飼育は禁止されていることを改めて説明し、飼育をやめるよう指導を行っております。また、その際、親族への引き取りの依頼、里親を仲介する民間団体の紹介などを行っているところでございます。

今後とも、皆さまが安心して快適な生活を送れるよう適切に取り組んで参りますので、御理解くださいますようお願いいたします。
(住宅政策本部)

○都立小石川後楽園の涵徳亭の予約方法の改善を（平成31年3月）

都立小石川後楽園の涵徳亭（かんとくてい）の利用に際して、電話又は窓口で予約後、窓口にて現金（振り込み、カード引き落としは不可）で事前に使用料金を支払うことにより予約が確定することになっています。

この施設の利用者は年配者が比較的多く、この予約方法は、利用者目線に立っている方法とは言えません。

平成20年〇月に文書で、予約方法の改善をお願いしたところ、建設局東部公園緑地事務所から、現在、支払方法の変更を検討中とメールで回答をいただきました。

その後しばらく連絡がなかったため、平成30年〇月、メールにて予約方法の改善作業の進捗状況を東部公園緑地事務所管理課宛てにお尋ねしましたが回答がありませんでした。このころ、同施設の改修工事計画が予定されていたため、この改修作業が終了し、予約受付方法も改善されるものと期待していました。平成31年に入って、メールでその後の作業進捗状況を問い合わせましたが回答がありません。

今の時代、施設利用に先立ち、場合によっては利用料金より高額な交通費を支払って、窓口での利用料金の前払いを義務付ける予約方法は、お役所仕事の典型と言わざるを得ません。予約方法の改善をお願いします。

【説明】

日頃より、都立庭園を御利用いただきありがとうございます。

お問い合わせいただきました集会施設の予約方法の変更に関しましては、一部の庭園での口座振り込みによる支払いの試行期間を経て、本年（令和元年）6月1日より全庭園での銀行振込の受付サービスを開始いたしました。

今後とも小石川後楽園を御利用くださいますようよろしく願いいたします。

(建設局)

○多摩湖自転車歩行者道の自転車暴走が危険（平成31年3月）

多摩湖自転車歩行者道は、自転車が暴走していて非常に危ないです。

事故が起きないように対策をしてください。

【説明】

このたびは、多摩湖自転車歩行者道に関する安全対策につきまして、御意見をいただき、ありがとうございます。

多摩湖自転車歩行者道では、これまで歩行者の安全確保のため、自転車利用者に対する「歩行者優先」の路面表示や注意喚起の看板等を設置しております。

さらに、平成29・30年度は「歩行者優先」の路面表示を追加で設置するとともに、新たに見通しの悪いカーブの直前に「自転車徐行」の路面表示を設置し、安全対策を実施いた

しました。

今後とも、安全で安心して通行できるよう都道における安全対策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。

(建設局)

【取組】

このたびは、多摩湖自転車歩行者道における自転車の走行に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

多摩湖自転車歩行者道においては、管轄の警察署が、定期的に自転車と歩行者との交通事故を防止するために、各種交通安全活動を実施しております。

今後も引き続き、多摩湖自転車歩行者道における自転車の交通事故防止をするために、自転車利用者が交通ルールを遵守し、交通マナーを実践できるよう、各種交通安全活動を実施していきます。

なお、警視庁におきましても、自転車の交通違反に対する指導、警告、取締り活動、交通安全教育、街頭における各種キャンペーンの機会等を通じて、「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」等の、自転車の交通ルールの周知に努めるとともに、信号無視等の悪質・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正に運用して、自転車の安全利用を図って参ります。

警視庁の取組については、警視庁ホームページ上で御覧になれます。

・交通安全

<https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/>

今後とも、交通事故のない「世界一の交通安全都市TOKYO」を目指し、各種交通安全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、よろしくお願いいたします。

(警視庁)

○都営住宅の駐車場の利用（平成31年3月）

都営〇〇アパートに高齢の親が一人で住んでおります。

親は、週2回の訪問介護と週1回のヘルパー利用をしている状況です。

一人っ子の私も他県から週に数回訪れ、生活の補助をしております。

一般に都営住宅の敷地内には来訪者用の駐車スペースはないと認識しております。

以前、巡回管理人に駐車場の利用について聞いたところ、外部の人も利用ができる場合があると聞いておりました。

現在、当時よりも頻繁に通っていますが、同じアパートには介護事業者が多く訪れており、駐車場を探すのに時間を取られ、親の様子をゆっくり見ることもできません。

居住者である親が駐車場を借りるという方法は取れないのでしょうか。

利用に当たっては、使用料もあるだろうし、使用期間の制限もあるとは承知しております。御検討をいただけないでしょうか。

【説明】

日頃より、東京都の住宅政策に御協力いただきありがとうございます。

都営住宅の敷地内は原則駐車禁止であり、入居者以外の来訪者の方が車でお越しの際は、近隣の時間貸し駐車場等の御利用をお願いしているところです。

しかし、敷地内スペースの有無など住宅の管理上支障のない場合は、有料駐車場等を設置しております。

はじめに、入居者向けの有料駐車場についてですが、これは契約期間が決められた駐車場で、御契約をされる際の提出書類のうち、本人確認書類と車検証により入居者であるかどうかの確認を行いますので、都営住宅の入居者と車の所有者が異なる場合は、お貸し出

しできませんので、あらかじめ御了承ください。

次に、地域開放型の駐車場ですが、これは、上記の入居者向けの有料駐車場に一定数の空き区画がある団地において、近隣にお住まいの方やお勤めの方々などを対象に募集を行っており、入居者向けの有料駐車場と同様に契約期間が決められた駐車場です。親御さんの介護のためとのことでしたが、地域開放型の駐車場の場合、親族の介護が理由であれば、遠方の方でもお申込みが可能です。

御希望の団地における空き区画の有無など、詳細につきましては、都営住宅の駐車場の管理を行っている東京都住宅供給公社へ御相談ください。

(公社お客さまセンター電話番号 0570-03-0071)

最後に、コインパーキング設置事業についてです。都営住宅への来訪者の方の利便性の向上や、団地敷地内における迷惑駐車解消を図るため、団地内駐車場の空き区画を活用したコインパーキング設置を平成30年度より本格的に事業化したところです。

順次計画を進めており、団地によっては、今後コインパーキングの利用が可能となる場合もございます。

今後とも、皆さまが快適な生活を送れるよう適切に取り組んで参りますので、御理解くださいますようお願いいたします。

(住宅政策本部)

(8) 教育・文化

○都立高校の特別教室の冷房化を（平成30年6月）

都立高校の特別教室に冷房がありません。

夏季には、特別教室での授業は過酷です。理科、美術や家庭科などは、どんなに暑くても、その教室で行わなければならないので、著しく学習活動が阻害されています。

是非、今年度から冷房装置を設置してください。

【取組】

このたびは、都立高校の冷房設備について御意見をいただき、ありがとうございます。都立高校の冷房化の取組について、御説明します。

都教育委員会では、都立高校の普通教室や音楽室、パソコン室等については既に冷房化を完了しており、平成28年度から、化学実験室や美術室、調理室などの特別教室の冷房化を進めています。冷房設備を設置するためには工事が必要であり、設計・工事の期間として、最低2年間に要します。現在順次着手しているところでありますので、御理解いただければと存じます。

なお、文部科学省が行った、「公立学校施設の空調（冷房）設備設置状況調査」（平成30年9月1日現在）では、公立高校において冷房設備が整備されている特別教室の割合は、関東7都県の平均が53.6パーセントであるのに対し、東京都は72.4パーセントであることを申し添えます。

今後とも鋭意取り組んで参りますので、都の教育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。

(教育庁)

○都立学校の暑さ対策は教育委員会の強い命令で（平成30年7月）

私の子供は都立高校に通っています。

ここ数年、温暖化の影響でしょうか体温以上の暑さが続いています。

スポーツや外出は控えてくださいとニュースで度々拝見しますが、注意喚起のみで終わっています。

子供たちは、部活動や体育などでスポーツを通常通りにこなしていますが、命の危険があると思います。

「35度を超えたら部活動停止」などの強い命令が必要だと思います。

教育委員会で早く決定しないと、命に関わることになると思います。

是非とも対策をお願いします。

○都立高校の体育館・武道場には扇風機を（平成30年7月）

学校の熱中症対策と言えば、校庭など外の活動ばかり重視していますが、近年の高温気候では体育館や武道場の屋内での活動も危険になっています。

私の二人の子供は、それぞれ違う都立高校に在学していますが、学校によって熱中症対応に差があることを知りました。どの都立高校にも体育館や武道場に大型扇風機が配置されていると思ったら、学校によっては、ないところがあるようです。放課後は涼しい部屋は職員室のみで、生徒が暑さを回避する部屋もありません。これでは、事故が起こってからは遅いです。

夏休み中の活動も心配です。学校任せにせずに、都教育委員会で扇風機の配備を早急にお問い合わせいたします。

【取組】

このたびは、熱中症に対する御意見をいただき、ありがとうございます。熱中症の事故防止の取組について、御説明します。

熱中症の事故防止については、子供の安全確保に万全の対策を講じるよう継続して指導を行っております。

例えば、部活動をはじめとする教育活動全般において、天候・気温、活動内容・場所等の状況により、延期又は中止等の柔軟な対応を検討すること、また、屋内の活動においては、それほど高くない気温でも湿度等の条件に留意することです。

広域での大会等でやむを得ない事情により開催する場合には、こまめな水分・塩分の補給や休憩時間の確保、観戦者の軽装や着帽等の健康管理、また、熱中症の疑いのある症状が見られた場合には、早期の水分・塩分の補給や体温の冷却、病院への搬送等、適切な対応を徹底しています。

また、事故防止に向けた学校環境の整備としては、各学校の施設の状況や活動の内容に合わせ、必要性を判断し、暑さ指数測定装置や扇風機等の配備をしております。学校から配備の要望を受けた際は、必要性等を総合的に判断の上、予算の追加配付等の対応をしております。

今後も、熱中症事故防止に必要な知識の習得や、事故防止のための適切な措置を講ずるよう、指導の徹底を図って参ります。

（教育庁）

○首都大学東京における空調の制限に対処を（平成30年7月）

私は、首都大学東京に所属する学生です。

昨今、都市の気温が上昇していく中、熱中症対策の重要性が指摘されています。

しかし、首都大学東京では空調設備を含む電気設備に使用可能な電力に上限が定められており、特に夏季において十分に空調が機能しない事態が多く見られます。

7月以降はほぼ毎日、最も気温の高い12時から17時の間に空調設備の制限運用が行われています。

特に、隣の人と肩が接するような教室において、空調の制限による室温上昇は体調不良に直結する上、集中力の低下を招きます。

本日は午前10時の段階で既に、空調の制限を呼び掛けるアナウンスがされました。

教育面、健康面で緊急の課題である上記の問題を、対処していただけないでしょうか。

【説明】

首都大学東京における空調運転について御不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。

首都大学東京は、エネルギーの使用の合理化等に関する法律（省エネ法）や都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（環境確保条例）により、毎年度、エネルギー消費量やCO2排出量の低減が課されています。公立の大学として、これらの低減目標が未達成とならないよう、教育研究環境に配慮をしながら省エネに努めています。

しかしながら、平成30年度においては、例年になく暑さが連日続いたため、7月20日から、電力使用制限値内に収めるための空調制限を見合わせました。

こうした対応など、首都大学東京を設置・管理する公立大学法人首都大学東京としては、いただいた御意見等を参考にし、教育研究環境や学生等の体調面への配慮と省エネ目標とのバランスをとりながら、大学運営に努めていくとのことです。

都としても、引き続き公立大学法人の運営に必要な支援を行って参りますので、御理解くださいますよう、よろしくお願いいたします。

（総務局）

○都立中央図書館の空調管理に改善を（平成30年7月）

都立中央図書館の館内の温度が、場所によっては30度を超えています。

周りも、タオルで汗を拭ったり、うちわで扇いだりしながら勉強している人もいます。

節電のためということは分かりますが、熱中症になりそうなので、空調の設定温度を下げてください。

また、閉館時間よりも20分も前に空調を止めてしまっています。まだ館内に人が大勢いる時間ですし、もともと暑いのに一気に温度が上がります。なぜ早めに空調を止めるのでしょうか。追い出されているようで、とても印象が悪いです。

良い施設ですし、職員の方も頑張っているのです、今後も利用したいです。

是非、快適な環境をお願いします。

【説明】

いつも都立中央図書館を御利用いただき、ありがとうございます。

館内の温度につきまして、御利用いただいた当日は猛暑の中、あいにく当館の空調システムに不具合が生じ、冷房能力が大幅に低下しておりました。空調システムの不具合につきましては、緊急修繕を行い、冷房能力は回復いたしました。利用者の皆さまには、不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。

なお、空調の稼働につきまして、全館空調は閉館時間まで運転しておりますが、西日が差し込む等により温度が高くなりやすい一部の部屋で使用している補助的な空調につきましては管理の都合上、不快な温度にならないよう注意しつつ、閉館前に停止させていただいております。

今後も、利用者の皆さまが快適に図書館を御利用いただけるよう、今回いただいた御意見を参考に、適切な空調管理に努めて参りますので、何とぞ御理解をいただきますようお願いいたします。

引き続き、都立中央図書館を御利用いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

（教育庁）

○ヘブンアーティストの審査を公平に（平成30年8月）

ヘブンアーティスト審査を毎年受けていますが、毎回審査で落ちてしまいます。私が審査を受けている音楽部門の審査員が、適切なのかどうか疑問です。

また、同じ方が審査員になって長年審査を担当しています。その点も、これでいいのか疑問を感じています。

審査について公開しないと定めていることは知っていますが、ヘブンアーティストの審査は、広く門戸を開いて、公平な審査をしていることを示してほしいです。

【説明】

このたびは、ヘブンアーティストの審査に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

ヘブンアーティストの審査について、都の取組を御説明します。

ヘブンアーティストの審査は、音楽、パフォーマンス等、それぞれの分野に造詣の深い専門家が中心となって、①都民が身近で気軽に芸術文化に親しむことができる魅力や楽しさ、公共空間において人の足を止め、惹きつける魅力や楽しさがあるか、②新しいアイデアや創意工夫があるか、③今後の飛躍が期待できる資質と姿勢があるか、という着眼点を踏まえ、審査しています。

審査委員に関しては、長期在職とならないよう交代しており、審査委員の中には、在職歴の浅い委員も複数おります。

これまでも公平性について念頭に置いた上で審査に当たってきたところですが、今後も審査の公平性を期した上で審査を行って参ります。

今後とも、都のヘブンアーティスト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。

(生活文化局)

○医療的ケア児の専用スクールバス運行に感謝（平成30年10月）

平成30年度から、肢体不自由特別支援学校において、医療的ケアが必要な児童・生徒（医療的ケア児）のための専用スクールバスを運行していただき、誠にありがとうございます。

以前は、私が我が子の車椅子を押してバス、電車、徒歩により、長時間掛けて登下校させていました。私は、その移動に疲れて体調を崩しがちでした。

しかし、バスが運行されてからは、子供は毎日元気いっぱい学校生活を楽しみ、お友達や先生方に囲まれて、自分の世界を築き、たくさんの楽しみを見つけています。加えて、私自身も体調を壊さずにスクールバスで学校の送り迎えができるようになりました。

毎日笑顔でバスの到着を待つ子が、親の体調に関係なく、安全で安定的な登下校ができるようになり、とても安心しました。

スクールバス運行に関わってくださった方々に心よりお礼を申し上げたく、メールしました。

そして、まだまだバスの乗車希望者がいるため、この取組がより広く、より速く浸透していくように願っています。

【取組】

このたびは、平成30年度2学期より運行を開始した専用通学車両について、お礼の御連絡をいただきまして、ありがとうございました。

この専用通学車両は、都立肢体不自由特別支援学校に在籍し、医療的ケアを要する児童・生徒の学習機会を拡充することを目的としております。お子さんが元気に学校生活を楽しまれているとのこと、都教育委員会としても嬉しく思っております。

都教育委員会は、今後とも、児童・生徒の安全の確保を第一に、順次運行を拡大して参ります。

(教育庁)

○都立高校年間授業計画のホームページ掲載（平成30年11月）

新年度が始まって半年以上たつのに、都立高校における平成30年度の年間授業計画が、

ホームページに掲載されていない学校があります。

教育庁は、各高校のホームページの掲載内容等を確認し、指導しているのですか。

【説明】

このたびは、貴重な御意見をいただき、誠にありがとうございます。

年間授業計画につきましては、5月中に各校のホームページで掲載するよう、毎年、各校に宛てた文書で依頼するとともに、校長連絡会等において周知しています。年間授業計画を掲載していない学校については、校長連絡会等を通じて、引き続き指導して参ります。

(教育庁)

○都営バス内での都立高校生のマナー改善を（平成30年11月）

私は通勤で都営バスに乗っています。

都立高校前で降りる生徒が、始発のバス停で5～10人程度乗ってきます。

その際のマナーについて改善していただきたいです。

- ・スマートフォンの操作に夢中になり、傘を乗客に当てていても気付かない。
- ・非常に混雑していても、自分たちが降りやすい位置にいることを優先し、降車口付近で生徒たちが固まっており、運転手が奥に行くようお願いしても無視して動かない。
- ・優先座席の前の降車口付近に固まっているため、優先座席が空席で他の乗客が座りたくても、生徒が邪魔になり座ることができない。

学校では、バスを含め公共交通機関を使用する際の指導はどのようにしていらっしゃるのでしょうか。また、生徒は毎年入れ替わると思いますので、そのたびに指導いただくようお願いします。

【取組】

このたびは、御不便並びに御不快な思いをお掛けすることとなり、誠に申し訳ございませんでした。

当該校では、このたびの御指摘を受け、各学級のホームルームにおいて、バスを利用する生徒向けに、バス乗車中のスマートフォンの使用、傘など荷物の管理、他のバス利用者に迷惑を掛けないなどの乗車マナーについて注意するように指導を行いました。今後、全校集会などの生徒が集合する場でも、例年より回数を増やし、繰り返し指導を行って参ります。

何とぞ、御理解くださいますよう、よろしく願いいたします。

(教育庁)

【取組】

このたびは、都営バスの車内マナーについて御意見をいただき、ありがとうございます。

都営バスの車内マナーに関する取組を御説明いたします。

都営バスでは、全てのお客様が快適にバス車内を御利用いただけるよう、車内マナーの啓発に努めております。具体的には、車内マナーに関する案内放送の実施、ポスター、ステッカーの掲出、車内マイクを活用した乗務員による注意喚起を行っております。

今後とも、誰もが安心して都営バスを御利用いただけるよう、マナー啓発に積極的に取り組んで参りますので御理解いただきますようお願いいたします。

(交通局)

○東京都美術館の観覧料をカード支払可能に（平成30年11月）

東京都美術館のブリューゲル展に行きました。個人的に発見もあり、行って良かった美術展の一つでした。ただ一点気になったことが、当日券販売窓口で、カード支払ができな

かったことです。

観覧料を一人はもちろん複数人分をまとめて支払う場合にも不便かと思えます。

【取組】

このたびは、東京都美術館での入場料お支払い方法について御意見をいただき、ありがとうございます。

東京都美術館では、平成30年4月14日（「プーシキン美術館展」開会）から、館内のチケット購入窓口（公募展を除く）で入場券を御購入の際、お支払いにクレジットカード及び電子マネーをお使いいただけるようになりました。

お運びくださった「ブリューゲル展」開催時（平成30年1月23日～4月1日）には、まだクレジットカード決済に対応できておらず、御不便をお掛けいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。申し訳ございませんでした。

現在、その他の都立博物館・美術館（※）でも、施設内のチケット購入窓口がクレジットカード及び電子マネー決済に対応しております。また、東京文化会館、東京芸術劇場においてもチケット購入窓口でクレジットカードがお使いいただけます。

都立文化施設では、どなたにも御利用いただきやすいサービスを心掛け、お客さまのお越しをお待ち申し上げます。

今後とも、都の文化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。

（※）東京都庭園美術館、東京都江戸東京博物館、江戸東京たてもの園、東京都写真美術館、東京都現代美術館

（生活文化局）

○東京都美術館の観覧者への対策を（平成31年1月）

平成31年の1月の土曜日に、私は東京都美術館で開催中の「ムンク展」へ前売り券を持参して行きましたが、美術館前は長蛇の列で、館の職員の指示で90分待ちの行列の最後尾に並びました。

当日は寒く、私は足腰が悪く長時間立っているのは困難なため、職員へ前売り券の払い戻しをお願いしましたが、できないとの返答でした。

人気のある展覧会を開催すると、大勢の人たちが来ることは事前に予測できます。行列ができることに対して何か対策を取れないのでしょうか。

【説明】

このたびは東京都美術館へ御来館いただき、誠にありがとうございました。当館開催の展覧会「ムンク展」の入場待ちで、お客さまに御不便、御迷惑をお掛けしたことを深くお詫び申し上げます。

いただいた御意見を踏まえ、展示室内の人の流れを工夫するなど待ち時間そのものを緩和できるように努めるとともに、お客さまのお身体への御負担なども考慮し、展覧会の入場待ち対策を検討して参ります。

展覧会の会期終了に近づくと混雑が激しくなる傾向があることや、SNS等でお知らせする展覧会の混雑状況を参考に御来館いただけますと幸いです。

なお、チケットにつきましては、券面裏にも記載がありますように、チケットの払い戻し、変更、再発行は行っておりません。何とぞ御了承くださいますようお願いいたします。

御来館される皆さまが快適に展覧会を御鑑賞いただけるよう、来館者サービスの向上に努めて参りますので、今後とも東京都美術館の運営に御理解いただきますようお願い申し上げます。

（生活文化局）

○都立高校でのランニング中のスマートフォン使用に対策を（平成31年3月）

都立高校の周囲の道路上を、体育の授業なのかジャージを着て走る生徒らしき人を見掛けます。その中に学校から見えにくい建物の前になるとポケットからスマートフォンを出して、見ながら走っている人が何人かいました。教員などが、走るコース途中で監督をしていないので、そういう死角をついて勝手な行動をとっているようです。

既に歩きスマホで人とぶつかる事故など社会問題化していることに加え、授業中に関係ないことをしているという二つの行為で問題があります。

一般の道路をランニングコースにして、生徒が走りながらスマートフォンを見ている現状は危険です。

特に、コース上で交差点付近にある店舗周囲は学校からも視認できない状況なので、ランニングなどをするときには教員が監視に立ち、生徒の安全を確保するとともにスマートフォンなどを使ってないことも確認するようにしてください。

生徒が一般の通行者や車とぶつかったりすれば、どちらも不幸になりますので、早い対策を希望します。

【取組】

このたびは、ランニング中の都立高校の生徒がスマートフォンを使用していた件に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

当該校では、授業の際、スマートフォンを体育担当教員の手提げ籠に預けることになっています。また、教員が逆走して巡回し、生徒の行動の確認に努めています。さらに、体育科の教員は全てのクラスで安全走行への注意を促し、事故の未然防止に向けた指導を行っています。

今後、上記の指導を再度徹底するとともに、新たに校内のランニングコースを設定して走らせる等の対策も視野に入れ、改善に努めて参ります。何とぞ、御理解くださいますようお願いいたします。

（教育庁）

(9) スポーツ

○スポーツ施設の予約代行業に適切な対処を（平成30年4月）

東京2020大会のための施設改修工事の影響もあり、昨今、テニスコートの予約ができず大変困っております。そのような中でネット上に「スポーツ施設予約代行サービス」なるものを見つけました。

有料でキャンセル空きの施設を検索し予約するそうですが、スポーツ施設で営業行為をしてはならないという趣旨に反するものではないでしょうか。

料金も非常に高額なようで、施設利用料を大きく上回っており、公共施設の趣旨にそぐわないと思います。

業者に対し適切な対処をし、利用者に対して注意喚起をするなど、対応をお願いします。

【説明】

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。

東京都スポーツ施設の御利用に用いる利用者カードについては、第三者への賃借を禁じており、御本人が利用していないと判明した場合などは利用者登録を抹消することがある旨の文章を利用案内やホームページ上に記載し、注意喚起を行っております。

御指摘のあったスポーツ施設の予約を代行する業者を利用することは、上記に照らし、好ましくないと考えます。このため、利用者の皆さまに対して一層の注意喚起を図って参ります。

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、施設の適正利用及び有効活用を図っていきますので、よろしく願いいたします。

・東京都スポーツ施設サービス 総合案内

<https://yoyaku.sports.metro.tokyo.jp/web/html/shisetsu.html>

・建設局ホームページ「都立公園のスポーツ施設利用について」

<http://www.kensetsu.metro.tokyo.jp/jigyo/park/sports/index.html>

(建設局、港湾局、オリンピック・パラリンピック準備局)

○東京都障害者総合スポーツセンター洋弓場の利用対象者の拡大を（平成30年6月）

平成30年7月にリニューアルオープンする東京都障害者総合スポーツセンターの洋弓場ですが、電話で利用方法を問い合わせたところ、センターの規定で中学生以上の方が対象のため、利用を断られました。利用希望者は、内部障害者で1級の手帳を持っている小学生です。もちろん、ある程度競技経験があり、弓具も持参できます。

なぜ小学生が利用できないのか、明確な理由が分かりません。

とても素晴らしい施設ができたので、是非とも利用させていただきたいです。

【説明】

日頃より、都立スポーツ施設を御利用いただき、誠にありがとうございます。

このたびは、アーチェリー場の御利用について御説明が不十分となっており、誠に申し訳ございませんでした。

都立施設におけるアーチェリーの御利用については、事故防止や安全・安心な利用環境の確保のため、御利用の皆さまの御協力を得て、一定のルールの中で運営しております。

障害者専用施設である東京都障害者総合スポーツセンターにおいては、アーチェリー場の利用について、指導者等の同伴は必要としておりませんが、原則として対象を中学生以上とし、施設の指定管理者による認定試験の合格を要件としております。

ただし、小学生についても、アーチェリー競技の経験がある方については、基本的な技術や安全マナー並びに射場施設の利用ルールの理解度を確認した上で、認定試験に合格した場合は、保護者1名の同伴により、個人利用を認めることとしております。

小学生の御利用の希望がある場合は、施設の担当者に御相談いただくよう、お願い申し上げます。

なお、同様にアーチェリー利用が可能である東京武道館や駒沢オリンピック公園総合運動場弓道場においては、個人利用及び団体利用について、利用者の年齢制限は行っておりませんが、安全管理を行う引率者又は全日本アーチェリー連盟等が認定するスターバッジの取得者の同伴を要件としています。

今後とも、都立スポーツ施設の運営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。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

○東京体育館の広場の大型灰皿の撤去依頼（平成30年10月）

千駄ヶ谷駅前の東京体育館の広場に大型灰皿が3つ以上あり、10年以上前から毎日多くの喫煙者がたばこを吸い、広場で遊ぶ大勢の家族連れや散歩する人たちや千駄ヶ谷駅から神宮球場へ行き帰る大勢の人たちが受動喫煙で健康被害を受けています。

今まで何度も東京体育館に大型灰皿の撤去をお願いしても拒否されてきました。

撤去を指導していただきますようお願いいたします。

【取組】

このたびは、御不快な思いをお掛けしまして、誠に申し訳ございませんでした。

東京都では「東京都受動喫煙防止条例」を定め、受動喫煙の防止を一層推進し、健康ファーストの実現に努めております。

東京体育館においても、2020年（令和2年）の条例全面施行に向け、条例に則した運用となるよう、関係機関等と連携し、調整をしている状況でございます。

東京体育館に設置された5か所の喫煙スペースのうち、広場や通行される方の主要動線上にある4か所については、施設を御利用される方の御意見も踏まえまして、平成30年10月15日より吸い殻入れを防災シート等で封印し、使用禁止となったことが御利用される方に分かるよう表示いたしました。

残り1か所の区画されたエリアにある喫煙スペースについては、渋谷区条例等を踏まえ残置いたしました。平成30年10月20日より、改修工事に伴い敷地内への立ち入りができなくなっているため、これも使用できなくなっております。

今後とも、快適に施設を御利用いただけるよう、受動喫煙の防止に取り組んで参ります。
(オリンピック・パラリンピック準備局)

○みんなのメダルプロジェクトの銀の回収促進（平成30年12月）

「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」で、特に銀の回収が不足していると聞きました。

小型家電が回収対象のようですが、例えば我が家では、使用済み携帯電話やパソコンは既に数年前にリサイクルに出してしまっており、提供できる物品がなかなかありません。

銀の回収について、シルバーアクセサリを回収対象に追加するのはいかがでしょうか。若い頃使っていたけれど、今はもう使っていないシルバーアクセサリならば、特に女性なら、家で眠らせているケースが多いように思います。検討をお願いします。

【説明】

このたびは、みんなのメダルプロジェクトについて御提案をいただき、ありがとうございます。

いわゆる都市鉱山を活用したメダルの製作は、これをきっかけに廃棄物として出される小型家電等のリサイクルが進むことを目的の1つとして、東京2020組織委員会が実施する取組です。

おかげさまで、平成31年3月末で、金・銀・銅メダルを作るために必要な金属量が集まりました。

御協力いただきましてありがとうございました。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

○東京2020大会のチケット事前申込み方法を教えて（平成31年2月）

私は高齢で、妻が楽しみにしている東京2020大会のチケットの申込みは、日々アクセスしていますがログインできません。

どうしたら事前申込みができるのでしょうか。

また、当日券は購入可能でしょうか。

【説明】

東京2020大会へ応援、御協力いただき、誠にありがとうございます。

また、大会チケットの申込みに関するお問い合わせをいただき、ありがとうございます。

アクセス方法等につきまして、組織委員会が以下の東京2020チケットカスタマーセンターを設置しております。

【東京2020チケットカスタマーセンター】

電話番号：0570-00-2020（有料・ナビダイヤル）

受付時間：月～金 9：00～18：00

(年末年始、祝日を除く)

公式チケット販売サイトでのチケット購入には「TOKYO 2020 ID」の登録が必要となります。

新規ID登録につきましては、組織委員会のホームページ「TOKYO 2020 ID新規登録」<https://id.tokyo2020.org/oidc/register.html>からお願いいたします。

御登録いただきますと、公式チケット販売サイト及びTOKYO 2020 ID利用者用ポータル「My TOKYO 2020」にログインできます。

なお、2020年(令和2年)の春には、組織委員会は、都内にチケット販売所を設置し、直接、窓口での販売を行うこととしております。当日券の販売方法につきましては、今後決定次第、組織委員会より公表される予定です。

御不明な点は、東京2020チケットカスタマーセンターへお問い合わせください。

今後とも、大会への応援と御協力のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

○オリンピック・パラリンピックシンボル設置への質問(平成31年3月)

先日、新聞で五輪マークのオリンピック・パラリンピックシンボルの設置についての記事があり、高尾山に設置することが載っていました。

高尾山とその周辺は自然が残り、植物が豊かで、高尾山の自然を愛する人はたくさんいます。また、オリンピック・パラリンピックシンボルは、光るようにするという話も聞きましたが、高尾山の生態系にも大きく影響を及ぼします。

オリンピック・パラリンピックシンボル設置の具体的な内容や工事日程などを詳しく知りたいです。また、設置について、専門家の意見を考慮しているのでしょうか。

【説明】

このたびは、オリンピック・パラリンピックシンボルについて御意見をいただき、ありがとうございます。

東京2020大会のオリンピック・パラリンピックシンボルについては、大会の開催気運を盛り上げるとともに、東京の魅力を世界に発信していくため、多くの観戦客等が訪れる象徴的な場所等に設置する予定であり、平成31年3月29日、高尾山への設置を含め「東京2020大会のシティドレッシング・大規模展示物基本計画」を取りまとめ、公表いたしました。

高尾山については、世界一の登山客数を誇り、知名度が高い多摩地域における象徴的な場所として、山頂に横3メートル、縦1.8メートル程度のオリンピック・パラリンピックシンボルを、2020年(令和2年)春頃から設置いたします。

設置に当たっては、土地管理者や地元関係者の御意見を伺い、展示物のサイズ、設置場所、照明の不使用など、高尾山の豊かな自然環境や生態系に影響を及ぼさないよう、十分配慮いたします。

今後も、東京2020大会に向けた気運醸成の取組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、よろしくお願い申し上げます。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

○東京マラソンにおける障害者対応(平成31年3月)

私は障害があり、車椅子を使用しています。先日行われた東京マラソンの沿道応援で、〇〇駅を利用しました。

〇〇駅には地上へ出るエレベーターが1か所しかなく、行きはまだ規制されていなかったため、横断歩道で渡れましたが、帰りは東京マラソンのため日比谷通りが規制されていて、横断歩道が使えず、エレベーター側の改札に行けず、駅を利用できませんでした。

東京マラソンのボランティアにエレベーターがある改札に行きたいと言っても、誰も分からず、結局寒い雨の中、△△駅までマラソンの方と同じルートで、600メートルも行かな

ければなりませんでした。

【取組】

このたびは、東京マラソンの運営について御意見をいただき、ありがとうございます。

当日は雨で気温も低い中、応援にお越しいただいたにもかかわらず、御不便をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。

東京マラソンの開催に当たっては、警察や沿道区、鉄道事業者等と連携し、コース上に横断可能ポイントを設けるなどして、できる限り都民の皆さまの移動に御迷惑が掛からないよう運営に取り組んでおりますが、交通規制時間帯は場所によって、迂回していただいたり、歩道橋や地下道にお回りいただく必要もあり、大変御面倒をお掛けしております。

今後は、引き続き関係機関との協力・連携を強化するとともに、ウェブサイトでの情報提供を充実させるほか、障害をお持ちの方への配慮の視点も踏まえ、コース沿道や駅周辺に配置している警備員、運営スタッフやボランティアが最寄りの交通機関などを案内できるよう、研修により情報共有を徹底するなど、交通規制による都民の皆さまへの影響が最小限となるよう、運営の改善に取り組んで参ります。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

Ⅲ 平成30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30年度受付件数77,324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
468	36,235	21,844	18,777	77,324

2 局別受付件数

(単位：件)

局名	件数	主な内容
政策企画局	2,750	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	195	青少年の自立支援 外国人滞在支援 自転車安全対策 子供の安全対策
総務局	586	職員の接遇 防災 人権
財務局	75	都庁舎内設備・案内表示 東京都の財政・予算
主税局	810	租税教育 都税の減免 納付方法
生活文化局	306	消費生活 文化事業 広報(広報東京都・都庁総合ホームページ) 男女平等参画
オリンピック・パラリンピック準備局	1,553	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	996	まちづくりに関する意見 建築物の耐震診断 都営住宅・公社住宅に関する意見や苦情
環境局	1,398	エネルギーや自然環境に対する意見等
福祉保健局	3,142	受動喫煙 児童相談所 生活保護 介護保険
病院経営本部	6,338	医師・看護師の接遇 病棟設備 入院食事
産業労働局	80	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	1,203	豊洲市場への移転 豊洲市場の見学 市場関係の騒音・交通安全
建設局	22,638	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	116	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 島しょに関すること
会計管理局	7	手数料の納付方法
東京消防庁	5,283	救急活動関係 防火防災に関する指導の要望
交通局	21,817	乗務員・駅係員の執務 運行ダイヤ 車内空調
水道局	2,382	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	788	雨水ます等からの臭気 下水道工事
教育庁	4,758	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	22	候補者の選挙運動 選挙制度
人事委員会事務局	35	職員採用試験に関する要望 職員の接遇
監査事務局	45	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	1	手続関係
収用委員会事務局	0	---
合計	77,324	

※ 局名等の組織名称は、平成30年度のものです。

3 各局都民の声窓口寄せられた提言・要望等の主な事例

平成30年度に各局都民の声窓口寄せられた提言、要望等の中から、主な事例73件について、局ごとに対応状況を含め紹介します。

局ごとの事例は「情報ポータルサイト」からもご覧になれます。

【政策企画局】

○実行プラン等の冊子に関する問合せの対応について（平成30年10月）

実行プラン（本体）の冊子、政策の強化の冊子は販売しているか。

【対応】

- 1 2020年に向けた実行プラン（本体）2016年12月発行
- 2 「3つのシティ」の実現に向けた政策の強化（平成30年度）2018年1月発行
「3つのシティ」の実現に向けた政策の強化（2019年度）2019年1月発行

東京都は、2017年度から2020年度までの4か年の実施計画として、「2020年に向けた実行プラン」を策定しました。そして、実行プランの推進に当たり、PDCAサイクルの運用を徹底し、各年度の事業の進捗状況や成果・課題を把握・検証しながら、毎年度、政策の強化を実施しております。

それぞれの冊子ですが、実行プラン（本体）の冊子については、完売しております。再販は予定していないため、内容については、インターネット上で閲覧をしていただきたく願います。

また、政策の強化の冊子については、都民情報ルームにお問い合わせ願います。都民情報ルームの電話番号は、03-5388-2276です。こちらについてもインターネット上で閲覧していただくことができます。

実行プラン（本体）：

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

政策の強化：

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

【都民安全推進本部】

○若者の悩み相談について（平成30年4月）

大学3年生になる孫が大学を辞めたいと言っている。相談できるところはないか。

【取組】

東京都では、悩みを抱える若者やその保護者等を対象とした東京都若者総合相談センター「若ナビα」という窓口を設けております。

電話やメール等による相談を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。

〈参考〉

東京都若者総合相談センター「若ナビα」ホームページ

<https://www.wakanavi-tokyo.metro.tokyo.lg.jp/>

○外国人在留マニュアルについて（平成30年6月）

住宅関連団体の職員だが、最近、外国人の入居者が増加し、中にはごみ出しのルールを守らない者がいる。日本語のチラシを渡しても「読めない」と言って守らない者もいるので、都民安全推進本部のホームページに掲載している外国人在留マニュアルを活用したいが構わないか。

【取組】

東京都では、日本語のほか、英語や中国語など計16か国語の外国人在留マニュアルを作成し、ホームページに掲載しております。

入居する方に合わせて是非御活用ください。

〈参考〉

都民安全推進本部ホームページ ポスター・リーフレット

（こちらから「外国人在留マニュアル」をダウンロードできます）

<http://www.tomin-anzen.metro.tokyo.jp/about/poster-leafret/>

○ヘルメットの着用について（平成30年10月）

ロードバイクに乗っているが、ヘルメットの着用は義務なのか。

【説明】

東京都自転車の安全で適正な利用の促進に関する条例では、ヘルメットの着用に関する努力義務規定を設けています（第19条）。

安全な自転車利用のため、できる限り着用をお願いいたします。

〈根拠規定〉

東京都自転車の安全で適正な利用の促進に関する条例

（安全に資する器具の利用）

第19条 自転車利用者は、反射材、乗車用ヘルメットその他の交通事故を防止し、又は交通事故の被害を軽減する器具を利用するよう努めるものとする。

○子供の安全に関する動画について（平成31年3月）

テレビで、みまもりいぬが小学生の登下校時の注意事項について教えてくれる動画があると放送していた。インターネットで検索をかけても出てこない。どういった内容なのか。

【取組】

このたび、東京都では安全安心を推進するマスコットキャラクター「みまもりいぬ」を活用して、小学生低学年向けに交通安全、防犯意識を啓発するための動画、「おしえて、みまもりいぬ！～あんぜんのために きをつけること～」を作成しました。

東京動画（東京都公式動画チャンネル）に「おしえて、みまもりいぬ！～あんぜんのために きをつけること～」のタイトルで掲載しておりますので、御覧ください。

〈参考〉

・以下のURLから御参照ください。

【保護者と子供用】 <https://tokyodouga.jp/x3g7Cxm3WQw.html>

【こどもよう】 <https://tokyodouga.jp/CjZ9vLAg4NI.html>

・安全安心まちづくりを推進するマスコットキャラクター「みまもりいぬ」



「みまもりいぬ」

【総務局】

○都庁舎の警備強化について（平成30年7月）

展望室の手荷物検査が簡易的過ぎる。今後東京2020大会に向けて外国人を含め来庁者も増えるため、金属探知機等を導入して警備強化してほしい。

【取組】

このたびは、都庁舎の警備に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

都庁舎については、東京2020大会に向けて警備を強化しているところです。具体的な事例として、令和元年6月27日から29日までは、都庁舎の出入口を一部封鎖し、金属探知や手荷物検査を実施いたしました。

今後とも、来庁者の皆さまの安全・安心を図るため、都庁舎の警備に努めて参りますので、何とぞ、御理解くださいますよう、よろしくお願いいたします。

○「くらしと統計2018」の配布場所について（平成31年1月）

「くらしと統計2018」は都庁に行かないともらえないか？

【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。

「くらしと統計2018」は、各区市町村の統計主管課や区市町村立図書館でも配布しております。

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

【財務局】

○案内表示について（平成30年4月）

運転免許センターへの行き方が分かりづらいため、分かりやすい案内表示をしてほしい。

【説明】

このたびは、都庁舎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。

いただいた御意見については、関係部署で情報共有させていただきました。

今後も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、よろしくお願いいたします。

○都庁舎サインについて（平成30年7月）

表記は日本語、英語と絵文字のみにしてください。文字が大きくなって読みやすくなるなどの利点があります。

【説明】

本庁舎のサインについては、日本語、英語及びピクトグラムによる対応を基本としつつ、需要と視認性を考慮し、必要に応じて中国語・韓国語等も含めて多言語化を実施しております。

○都民提案について（平成30年8月）

都民提案について、ホームページに掲載されている様式のみ提出すればよいか。

【説明】

所定の様式のみを利用して御提案ください。他の提案者の方との公平性の観点から、他の様式で提案されたものは審査の対象になりません。

【主税局】**○中学生の租税教育用教材について（平成30年7月）**

税の勉強をするのに、分かりやすい冊子などが欲しい。

中学生が税の勉強をするのに、税について分かりやすくまとまった冊子などが欲しいが、あるか。

【説明】

主税局では、子供から社会人までライフステージに応じた租税教育の推進を目指しております。

主税局ホームページ「君も税博士」では、小学生から高校生までの各年代に応じた学習教材や、税について楽しく学べるアニメ・クイズなどを公開しております。是非御活用ください。

「主税局ホームページ（君も税博士）」のURLは以下のとおりです。

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

○被災時の固定資産税・都市計画税の減免について（平成30年9月）

災害にあった際の固定資産税・都市計画税の減免について教えてほしい。

【説明】

風水害や地震、火災などの災害に遭われたときには、「都税の減免」を受けられることがあります。この制度は、いったん課税した税金のうち、まだ納期限前の税金を、被災の程度等によって軽減又は免除するというものです。固定資産税・都市計画税についても、滅失又は甚大な被害を受けた土地、家屋、償却資産の被災の程度に応じて減免されます。詳細については、主税局ホームページを御覧ください。

「主税局ホームページ（減免・換価等 Q&A）」のURLは以下のとおりです。

http://www.tax.metro.tokyo.jp/shitsumon/tozei/index_s.html

○自動車税のクレジットカード納付について（平成30年8月）

自動車税をクレジットカードで納付したが、車検場で未納だと言われた。

【説明】

クレジットカード納付は、地方自治法第231条の2第6項及び地方自治法施行令第157条の2の規定に基づく指定代理納付者（トヨタファイナンス㈱）による立替払です。納付日に

については、納税者が支払手続を完了した日になりますが、それは指定代理納付者（トヨタファイナンス㈱）が都へ立替払を行った後（支払手続が完了してから約2週間後）に確定するものです。お手数料をお掛けしますが、お急ぎの場合は他の納付方法を御利用ください。

主税局ホームページ「都税の支払い方法について」のURLは以下のとおりです。

http://www.tax.metro.tokyo.jp/common/tozei_nouzei.html

【生活文化局】

○広報東京都の紙面について（平成30年5月）

最近の広報紙は、文字が大きくなり、白い部分（空白部分）が増え、カラフルになってとても読みやすくなり、読むのが楽しみになった。今後も頑張ってもらいたい。以前は、紙面全体が暗く、文字が敷き詰められており、ページをめくりたくないと思うことが多かった。

【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。広報東京都は、多様な色覚に配慮するための「東京都カラーユニバーサルデザインガイドライン」を遵守するとともに、どなたでも見やすいよう書体や文字の大きさなどを工夫し、読みやすい紙面づくりに努めています。

その他、日頃より写真やイラスト等を多く取り入れ、視覚的に分かりやすい紙面にする、タイトルの書体を変えて紙面に変化をもたせる、内容が一目で分かるタイトルを付けるなどの点に留意し、広報紙を作成しています。

これからもより読みやすい広報紙の作成に努めて参ります。

※カラーユニバーサルデザインとは

多様な色覚に配慮して、情報になるべくすべての人に正確に伝わるように、利用者の視点に立ってデザインすること。（「東京都カラーユニバーサルデザインガイドライン」から抜粋）

○授業料等の保護者負担軽減制度について（平成30年11月）

現在、他県に住んでいるが、都内への転居及び都内の私立高校に出願することを検討している。授業料等に対する給付制度がどれだけ利用できるか知りたい。

【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。

授業料負担を軽減する制度としては、国の就学支援金と、都の授業料軽減助成金という制度があります。

また、授業料以外の教育費負担を軽減する制度として、奨学給付金という制度があります。

なお、例えば、授業料軽減助成金については、都内に住所を有している必要があるなど、制度ごとに所得要件や住所要件等が異なっています。

詳細につきましては、公益財団法人東京都私学財団ホームページ

[（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。

○ウェブサイト「パパス・スタイル」について（平成30年12月）

新聞で「パパス・スタイル」の記事を読み、ウェブサイトを見て電話した。男性の家事育児参画は重要なことであり、このようなウェブサイトができたことはとても素晴らしいと思う。是非、このウェブサイトを多くの人に見てもらえるよう、周知をしてほしい。

【説明】

ウェブサイト「パパズ・スタイル」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。

「パパズ・スタイル」は、子育て世代の男性はもとより、妻や親族、上司などに向け、男性が積極的に家事・育児に取り組む契機となるような具体的な実践方法や意識啓発を促す様々な情報を分かりやすい形で提供し、男性の「家事」「育児」をみんなで応援していく、というコンセプトのサイトとなっています。そのため、多くの皆さまに御覧いただけるよう、都の関連事業やSNS、ウェブ上の広告などを通じて、周知を図っているところです。

今後も、当サイトの内容を充実させ、より親しみやすいものとしていくとともに、都民の皆さまへの積極的な周知を進めて参ります。

・パパズ・スタイル：

http://www.seikatubunka.metro.tokyo.jp/danjo/wlb_top/0000001091.html

〇はかりの定期検査の不合格時の対応について（平成30年12月）

はかりの定期検査の結果が不合格となり、使用禁止を求められました。営業への影響があることなので、あらかじめ、事前通知はがき等でその旨をお知らせしてはどうか。

【対応】

貴重な御意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

取引証明に使用するはかりは、計量法で規制されています。そのため計量法は、基準を満たさないはかりによる不公正な取引を防止するため、2年に1回の定期検査を使用者に義務付けるとともに、不合格となったはかりは取引証明に使用できません。

はかりの販売事業者は都への届出、販売時の遵守事項（定期検査受検義務、不合格の使用禁止）が定められているため、事業者への指導を行い今後とも適正な計量の実施の確保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。

いただいた御意見を踏まえ、定期検査の事前通知はがきに、定期検査で不合格となったはかりは取引に使用できなくなる旨を平成31年4月より明記しています。

【オリンピック・パラリンピック準備局】

〇バッジの入手方法（平成30年4月）

オリンピックのバッジ（東京2020大会広報PR用バッジ）はどこで購入できますか。

【説明】

お問い合わせありがとうございます。

東京2020大会広報PR用バッジは販売しておらず、無料で配布しているものでございます。

東京都が開催するイベントに御参加いただきますと、お一人さま一個、無料で配布しています。

オリンピック・パラリンピック準備局のホームページ上にバッジ情報及び配布イベント情報の御案内がございますので、ご覧ください。

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/taikai_jyunbi/kanren/pr_badge/index.html

なお、イベントに参加できない方や遠方等御事情がある方は郵便で申し込むことができます。82円切手※を貼った返信用封筒に御住所・お名前・余白に「エンブレムバッジ希望」

と書き添えて同封し、「東京都オリンピック・パラリンピック準備局計画推進部」宛に御送付ください。御理解、御協力いただきますよう、よろしく願いいたします。

※ 令和元年10月以降は、84円切手を貼ってください。

○オリンピックオリジナル商品について（平成30年5月）

オリンピックの風呂敷が欲しいのですが、どこで販売していますか。

【説明】

お問い合わせありがとうございます。

公式ライセンス商品は都庁内の6か所の売店で購入可能です。

当局のホームページ上に売店の御案内がございますので、商品の在庫等のお問合せをされてから、御来庁ください。

<https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/taikaijyunbi/kanren/merchandise/index.html>

さらに、商品等について詳しい事をお知りになりたい場合は、東京2020公式ライセンス商品カスタマーセンター(03-3520-9200)へお問合せください。

○参画プログラムへの申請について（平成30年6月）

都内の障害者団体より。8月にボッチャに関するイベントを実施する。参画プログラム「東京2020応援プログラム」に申請したい。申請書等を送ってもらえないか。

【対応】

お問い合わせありがとうございます。

参画プログラムに参加するには、最初に主体登録を行う必要があります。

主体登録を行うには、参画プログラムのホームページ上に掲載されている所定の書類を提出するほか、一般社団法人やNPO法人等の団体の場合は、自治体から発行される主体者確認書の提出も必要になります。

主体者確認書は、団体の所在する自治体に連絡していただき、各自治体の指示に沿って資料を御提出いただければ発行されます。

主体登録が完了した後は、実施予定のアクションをホームページ上で申請してください。

【都市整備局】

○舟運の社会実験について（平成30年4月）

昨年社会実験の船であちこち巡りました。大変楽しくまた素晴らしい試みと思いました。今年はやらないのでしょうか？実施の場合、スケジュールはいつごろ発表になりますか？

【対応】

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。

東京都では舟運の活性化に向けた定期的な運航に関する社会実験を、平成28年度から29年度までの2年間にわたり、関係機関と連携しながら実施しました。

令和元年度は、朝の交通手段としての舟運活用の可能性に関する調査運航や水辺のイベントに合わせた運航等を実施しています。引き続き、これまでの社会実験の成果を踏まえて民間事業者による運航が充実するよう、より多くの方々に東京の舟運の魅力を知っていただけるような取組を進めて参ります。

各取組の詳細につきましては、ホームページ等でお知らせして参ります。

何とぞ、御理解のほど、よろしく願いいたします。

○「中高層建築物」に関する記述について（平成30年10月）

東京都（都市整備局）と杉並区のホームページそれぞれで規定されている「中高層建築物」に関する記載に違いがあります。間違いであれば文章の修正をお願いいたします。

【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。

都が所管する建築物（特別区内においては、延べ面積が1万平方メートルを超える建築物）については、「東京都中高層建築物の建築に係る紛争の予防と調整に関する条例」が適用され、中高層建築物の定義についても、本条例で定められています。

御指摘のページについて、現記載で間違いはございません。

〈補足〉

建築紛争予防条例について、特別区内においては、その規模等により、都が所管する建築物と区が所管する建築物に違いがあります。

都所管の建築物については東京都の条例が適用され、各区所管の建築物については各区が定めた条例が適用されます。そのため、中高層建築物の定義についても、区ごとに違い（特色）があります。

杉並区のホームページにある中高層建築物の説明文は、杉並区の条例が適用される建築物（杉並区内にある、延べ面積が1万平方メートル以下の建築物）の定義について記載されたものです。

【住宅政策本部】

○都営住宅のLED化について（平成30年6月）

2030年までに順次都営住宅の共用部等の照明器具のLED化を進めていると伺った。電気代の負担が大きいので、街路灯だけでも先にLED化をしてほしい。

【対応】

平素より都営住宅事業に御理解、御協力をいただき、ありがとうございます。既存棟の都営住宅の共用部等のLED化は、平成29年度より経過年数の古いものから、順番に始めているところです。管理戸数が多く、一斉に更新できないことを御理解をいただきますようお願いいたします。

また、街路灯についても経過年数順で更新していますので、御理解いただきますようお願いいたします。

・ 共用部等のLED化実績 平成29年度末累計 約12,640戸

○八王子市長房地区まちづくりプロジェクトについて（平成30年8月）

都営長房団地の都営住宅の建替えに伴い創出した用地のうち、バス通り北側の中郷児童館長房分館の西側及び東側の用地の事業計画を伺いたい。

【対応】

平素より、都営住宅事業に御理解と御協力をいただきありがとうございます。長房地区の該当の土地の事業計画について御説明いたします。

児童館西側については、八王子市が策定した「新長房地区地区計画」の中で、都営住宅の団地内広場として位置づけられております。

また、児童館東側については、市が一部を保育園として活用する予定です。その他の用地の事業計画は現時点では未定となっております。

※現在、東京都では大規模都営団地である長房団地の建替えにより創出された用地を活用し、民間活用プロジェクトにより、誰もが暮らしやすい生活の中心地の形成を図る「八王子市長房 地区まちづくりプロジェクト」を進めています。【詳細はこちら】

http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp/bosai/toshi_saisei/saisei06.htm

○都営住宅の共用廊下における照明器具の交換について（平成30年11月）

私が住んでいる都営住宅の共用廊下の照明器具が不具合を起こしており、電球交換をしても点灯しません。器具の点検をお願いします。また、費用はどこが負担するのか教えてください。

【対応】

日頃より、都営住宅事業について御理解と御協力をいただきありがとうございます。

居住者の皆さまからの修繕に関するお問合せや御相談については、東京都住宅供給公社のお客さまセンター（☎0570-03-0072）で受け付けています。

なお、今回の事例については、東京都住宅供給公社が現地確認の上、不点灯の原因であった電子点灯管を交換しました。また、当該照明は非常用照明であったため、公社のホームページ等で御案内のとおり、東京都の費用で修繕を行いました。

【環境局】

○自宅周辺の大気環境についての問合せ（平成30年5月）

自宅周辺（葛飾区）の大気環境（PM2.5等）について知りたい。

【取組】

問い合わせされた方の自宅に最も近い、環七通り亀有測定局（自動車排出ガス測定局）におけるPM2.5等の測定データについてホームページを御案内し、御自宅周辺の大気環境について御理解いただきました。

・大気汚染地図情報（速報値）

<http://www.taiki.kankyo.metro.tokyo.jp/cgi-bin/bunpu1/p101.cgi>

○怪我をしたカラスの保護について（平成30年7月）

路上で怪我をしたカラスを保護した。この後はどうしたらいいか。

【説明】

このたびは御連絡をいただきありがとうございます。

東京都には怪我をした野鳥を保護する制度はありますが、生活環境被害が多数発生しているカラスについては生息数を減らす対策を行っておりますので、制度の対象外とし、積極的な保護を行っておりません。

せっかく御対応をいただきましたが、自然界の営みの中で生じた出来事と御理解いただき、保護された場所の近くの公園や河川敷等緑の多い場所に放していただきますようお願い申し上げます。

その他、カラスに関する御質問については、ホームページを御覧ください。

http://www.kankyo.metro.tokyo.jp/faq/nature/crow_measure.html

○再生可能エネルギー施策について（平成30年11月）

東京都の再生可能エネルギー拡大の目標と施策について教えて欲しい。

【説明】

東京都は、都内の再生可能エネルギーによる電力利用割合を2030年までに30%程度に高めることを目標としています。

目標達成に向け、都では率先行動として、「スマートエネルギー都庁行動計画」を策定し、都有施設への再エネ設備の導入や、環境に配慮した電力の購入などを行っています。

また、支援策として再エネ機器等設置に係る補助金の交付を行い、再生可能エネルギーの導入拡大を図っています。補助金の詳細については下記ホームページを御確認ください。

なお、それぞれの建物がどのくらい太陽光発電システム等の設置に適しているか一目でわかる「東京ソーラー屋根台帳」をホームページで公開していますので御参照ください。

- ・環境関連の東京都補助金・支援策ガイド

http://www.kankyo.metro.tokyo.jp/data/publications/eco_support/index.html

- ・スマートエネルギー都庁行動計画の策定

http://www.kankyo.metro.tokyo.jp/climate/own_efforts/cat10111.html

- ・東京ソーラー屋根台帳

<http://tokyosolar.netmap.jp/map/>

【福祉保健局】

○子育て応援とうきょうパスポートの入手方法と協賛店検索の方法について（平成30年8月）

地域の広報紙を見て連絡しました。子育て応援とうきょうパスポートの入手方法と、協賛店検索の方法を教えてください。なお、私はスマートフォンではなくガラパゴス携帯電話を使用していますが、ホームページ検索等できますか。

【対応】

このたびは、子育て応援とうきょうパスポートに関してお問い合わせいただきありがとうございます。

子育て応援とうきょうパスポート事業は、子育て中の世帯を応援することに賛同した店舗や企業等が、商品の割引や粉ミルクのお湯の提供等、様々なサービスを善意で提供する事業です。

子育て応援とうきょうパスポートは、お住まいの区市町村庁舎に設置されている紙のパスポートを入手いただく方法や、お手持ちのスマートフォンでアプリをダウンロードいただき、デジタルパスポートを表示する方法（アプリの入手方法は子育て応援とうきょうパスポートのページ）、子育て応援とうきょうパスポート運営サイトから表示する方法があります。

協賛店は、子育て応援とうきょうパスポート運営サイトもしくはアプリから検索できます。また、福祉保健局ホームページ「子育て応援とうきょうパスポート事業」に協賛店一覧のエクセルデータ及びCSVデータを掲載しております。

なお、協賛店は令和元年9月1日現在、約4,500店です。

ガラパゴス携帯（フィーチャーフォン）には対応しておりませんが、機種により表示が可能です。御理解のほど、よろしくお願い申し上げます。

都では、引き続き、子育てを応援しようとする社会的機運の醸成に向けた取組を推進して参りますので、「子育て応援とうきょうパスポート」を御利用くださいますよう、お願いいたします。

○療育施設（外来）における予約票の印字について（平成30年9月）

療育施設（外来）の診察予約の際に受け取る予約票のインクが消えてしまい、次回の受診時までに分からなくなっていました。

いただいですぐ書くようにしておりますが、消えないようにしていただけたら助かります。

【説明】

このたびは、御不便をお掛けいたしまして、おわび申し上げます。

予約票は、高温な場所や明るい場所へ長時間置いておくことや擦れること等、保管方法によっては表示が消え、読みにくいことがありますので、予約票への重ね書きや別に転記していただくようお願いいたします。

また、予約時間が不明になった場合は、予約された窓口にお問い合わせください。

なお、平成30年8月に印字が消えにくい用紙に変更し、予約票の改善を図りましたので、どうぞよろしくようお願いいたします。

○東京都府中合同庁舎駐車場の車両進路表示が分かりにくい（平成31年2月）

先日、東京都府中合同庁舎に自家用車で来庁した。

庁舎1階正面の車両進入口の幅員が狭く、また、進入口は双方向通行にしているにもかかわらず、進入車両がどこから入ればいいのか分かりにくかった。退出車両向けの「止まれ」表示だけが目立ち、進入車両向けの誘導表示がない。

施設整備上の不備であり、具体的な改善実施を求める。

【対応】

府中合同庁舎への来庁に際し、駐車場の進入路表示が不十分であったため、御迷惑をおかけいたしました。御指摘のとおり、駐車場進入路の幅員に対し、「止まれ」の表示が大きく目立っており、また進入誘導表示がなく、双方向通行可能であることが分かりにくくなっておりました。

平成31年2月に、「止まれ」表示の横の路面に、進入誘導表示（白色の矢印）を設置し、初めてお車で来庁された方にも分かりやすい駐車場として改善措置を行いました。

今後とも東京都府中合同庁舎を御利用くださいますようお願い申し上げます。

【病院経営本部】

○病棟浴室に対する苦情について（平成30年6月）

病棟の浴室が清潔でない。室内の角まで清掃されておらず、汚れている。また、風呂桶の足に黒カビのようなものが付着している。桶自体も、おそらく石鹼カスが原因かと思うが、ざらざらしている。

【対応】

担当職員が申立者・看護師・清掃委託業者責任者同席のもと現場確認を行い、翌日清掃委託業者が清掃作業を実施しました。

○案内表示に関する意見について（平成30年7月）

処方箋受付と書いてあるのに薬がもらえない。「処方された薬を）外の薬局で買え」なんてどこにも書いてない。初めての人には分からない。どこへ、どの順番で行けばいいのか分かりづらい。

【説明】

当院では、外来処方箋は原則院外処方箋とさせていただいており、その旨を院外処方箋の右側に記載しております。また、薬剤科お薬相談窓口横に保険薬局の地図を配置し、自由にお持ちいただけるようにしています。御案内が分かりにくいとの御意見をいただき、薬剤科カウンター「7処方箋受付」の表示近くに、院外処方箋の発行についてのお知らせを掲示しました。

○携帯電話の使用に対する苦情について（平成30年10月）

病棟の廊下で、医師と思われる職員が携帯電話を使用していた。別の職員は、スマートフォンを見ながらロビーを歩いていた。マナーとして気になった。

【説明】

このたびは、携帯電話の使用で御不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。

携帯電話については、医師等の職員が院内で使用が認められた業務用のPHSを使用することがあります。

一方、スマートフォンにつきましては、業務で使用が認められたものとは思われず、また、歩きながらの使用は危険であることから、職員への注意喚起等、必要な対策を行って参ります。

○看護師の説明不足に対する苦情について（平成30年12月）

初めての入院だったが、説明が足りず、後から知ることが色々あった。

【対応】

入院病棟看護師長へ報告いたしました。統一した説明がされるように、入院時オリエンテーションのビデオを作成する予定です。

○院内薬局の対応に関する要望について（平成31年2月）

院内薬局で薬を渡される時、カウンターに薬剤を並べて薬剤名を読み上げて確認される。周囲の人に薬剤名が伝わると、病名が分かる。パーテーション等で配慮できないか。

【対応】

パーテーションを購入し、「おくすりの確認は、カウンター内（椅子があります）でも出来ますので、御希望の方はお申し出ください。」とカウンターに表示するようにしました。カウンター内のコーナーはパーテーションで区切られ、他の患者さん、職員から見えない位置にあるため、プライバシーが確保できるようになりました。

【産業労働局】

○統計データを使用したい。（平成30年6月）

ホームページ上で公開されている統計・調査資料「中小企業の賃金・退職金事情（平成28年版）」の退職金制度に関する統計データを使用したい。

【説明】

このたびは、「中小企業の賃金・退職金事情」の利用について、お問合せをいただき、ありがとうございます。

当調査は、都内中小企業の賃金等の実態を明らかにすることで、賃金を含めた労働条件

を検討する際の参考資料として、労使の皆さま方をはじめ、多くの方々に御利用いただくことを目的としています。

当調査結果については、営利目的でなく、一部分の御利用であれば、事前の申請なしに御利用いただくことができます。その際は、下記のように出典を明記してください。

〈調査結果を引用する場合の例〉

出典 東京都産業労働局「中小企業の賃金・退職金事情（平成28年版）」

〈調査結果を編集・加工等して利用する場合の例〉

東京都産業労働局「中小企業の賃金・退職金事情（平成28年版）」を加工して作成

なお、御利用の際は、参考までに、下記事項を教えてくださいませんか。

- ・ 氏名及び住所（法人は名称及び所在地）
- ・ 利用目的及び利用方法
- ・ 利用時期
- ・ 作成原稿

お手数をお掛けしますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。

○ベンチャーファンドについて（平成30年10月）

東京都のベンチャーファンドでの資金調達が可能か検討しています。

条件や手続等について詳細を確認したいので、問合せ先を教えてください。

【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。

東京都では、ベンチャーファンドへの出資を通じて、ベンチャー企業を後押ししていくとともに、ベンチャー企業に対する民間投資の活性化につなげる取組を行っています。

詳細は、ホームページにて御紹介しておりますが、お電話でも御案内いたしますので、お問い合わせください。

- ・ ベンチャーファンドについて（ホームページ）

http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/chushou/kinyu/fund/f_003/index.html

- ・ 産業労働局金融部金融課 ファンド担当

〒163-8001 新宿区西新宿2-8-1 都庁第一本庁舎 19階北側

TEL 03-5320-4683（直通）

○獣医師の届出について質問（平成31年1月）

今月提出期限の獣医師の届出（獣医師法第22条の届出）について質問なのですが、現在、ポリビアで獣医師業務をしております。今は住民票を抜いてあるのですが、本籍、実家住所は都内なので東京都に提出すればいいのでしょうか。もしくは提出義務はないのでしょうか。

なお、2017年9月に日本を出国し、2019年9月末にまた日本に戻る予定です。

どうぞよろしくお願いいたします。

【説明】

お問合わせいただき、ありがとうございます。

本届出は平成30年12月31日時点で外国に住所を持つ場合は、届出を行う必要はございません。

現在、日本国内での住民票がないということなので、この条件に該当いたします。

どうぞよろしくお願いいたします。

【中央卸売市場】

○騒音について（淀橋市場）（平成30年4月）

淀橋市場の交通誘導員の声が年々大きくなっている。声がとても不快。誘導員の声が大きくなってから、トラックの運転手の文句の声が大きくなっている。

場内放送の声、アテンション音も気になります。個人差があるとは思いますが、車の音は気にならないです。人の声が気になります。

【対応】

このたびは、御迷惑をお掛けして申し訳ございません。交通誘導員の声につきましては、トラックの運転手、歩行者等に聞こえない可能性があり、事故防止のため、大きな声で行っています。

場内放送に関しては、必要最低限の運用となるよう心掛けて参ります。

今後も、市場関係者、警備・交通誘導員と連携し、市場の適切な運営管理に努めて参ります。

○豊洲市場の見学について（平成30年10月）

豊洲市場へ見学に行くには、事前申込は必要なのでしょうか。人数制限はありますか？また、見学者用の駐車場はありますか。

【説明】

豊洲市場の見学について、事前にお申込みの必要はございません。御自由に見学していただけます。日曜日、祝日及び市場がお休みの日は御利用いただけませんので、御注意願います。

また、人数制限もありませんので、複数名での御来場も可能です。

ただし、駐車場、駐輪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）の御利用をお願いいたします。

<http://www.shi.jou.metro.tokyo.jp/toyosu/kenngaku/>

○豊洲市場の見学者デッキからのせり見学について（平成30年12月）

豊洲市場で、せり見学者デッキからの見学はいつからできますか。

【説明】

豊洲市場では、マグロのせりを見学することができます。せりを間近で見られる見学者デッキからの見学については、インターネット又は電話での事前申込制となっております。

なお、抽選にもれた場合も、2階見学者通路からの見学が可能です。

※マグロのせりは午前5時30分から1時間程度行われています。

募集日、応募受付期間及び申込方法など詳細は、こちらを御覧ください。

<http://www.shi.jou.metro.tokyo.jp/toyosu/pdf/kenngaku/maguro.pdf>

【建設局】

○都立和田堀公園の樹木剪定を（平成30年4月）

都立和田堀公園の東側にある樹木が自宅に覆いかぶさり、日照障害や枯葉が樋に詰まるなど、弊害がでています。

都で樹木の剪定をするなど、しっかり対応してください。

【説明】

このたびは、ケヤキの繁茂により、御迷惑をお掛けして申し訳ありません。御指摘の箇所について、樹木の剪定対応を行いました。

今後も御意見・御要望への迅速な対応など、適正な維持管理に取り組んで参ります。

○世田谷区歩道の補修について（平成30年6月）

世田谷区歩道の補修工事をメールでお願いした者です。

昨日、お伝えした箇所を通りましたところ、キレイに補修がなされておりました。素早く対応していただき、ありがとうございました。担当していただいた皆さまによろしくお伝え願います。

【説明】

このたびは、お礼のメールをいただき、ありがとうございます。

本件箇所については、歩道の一部がせり上がり、歩行者がつかずき転倒することがあることから、補修についての御要望をいただきました。

現地確認を行ったところ、街路樹の根上がりが原因で歩道が盛り上り危険な状態だったため、立ち入りを規制した上で補修工事を行いました。

今後も、道路の適切な維持管理に努めて参ります。

○コンクリートのひび割れについて（平成30年9月）

先日、歩道のコンクリート部分が壊れていて危険なので補修を依頼しました。コンクリートのひび割れについて、早急に対応していただき有難うございました。

【説明】

このたびは、お礼の声をいただき、ありがとうございます。

現地を確認したところ、歩道と建物間のコンクリート部分がひび割れて破損している状況でした。そのため、至急コンクリートの破損部分について補修を行いました。

今後も、道路の適切な維持管理に努めて参ります。

○第一建設事務所職員の対応について（平成31年1月）

東京都第一建設事務所、占用担当の職員の方の窓口対応がとても親切丁寧で、すごく分かりやすい説明でした。

このような対応をしてくれる職員が増えることを期待します。

【説明】

日頃より建設局事業に御理解・御協力いただきありがとうございます。

このたびは、お礼の声をお寄せいただき、ありがとうございます。

今後も、丁寧な窓口対応を行うよう努めて参ります。

【港湾局】

○天王洲アイル周辺の運河の掲示板について（平成30年5月）

「天王洲運河」「天王洲南運河」「高浜運河」「京浜運河」、その他の周辺運河にて、釣りが禁止されているエリアが分からないので、看板を立ててください。また釣りの可能なエリアを教えてください。

【対応】

御指摘いただいた「天王洲運河」「天王洲南運河」「高浜運河」「京浜運河」沿いに関し

ては、遊歩道として整備されている場所については、原則として釣りの制限はかけておりません。ただし、船舶通航上の問題や歩行者の安全管理等で釣りを禁止すべきところについては掲示で案内を行っております。また、工事等で釣りができない場所もございます。

なお、御指摘いただいた運河沿いには「大井ふ頭中央海浜公園」「東海ふ頭公園」「京浜運河緑道公園」「京浜島緑道公園」の4つの公園があり、公園内の釣り可能エリアについては、今回のお問合せをいただいたのちホームページ「東京港南部地区海上公園ガイド」(<http://seaside-park.jp/>)において案内をはじめました。ホームページの改善のきっかけをいただきましたこと、深くお礼を申し上げます。

○日の出埠頭の倉庫外観を観光資源に（平成30年12月）

先日、日の出ふ頭周辺を観光しましたが、日の出駅周辺の海沿いに並ぶ倉庫群が薄黒く、非常にもったいないと思いました。

倉庫の外観や屋根を明るくペイントするなどして、海や周辺のビルなどから景観を楽しめるようにしたらどうでしょうか。

【取組】

港湾局では、運河の水辺空間の資源を活用した良好な夜間景観を創出することで、観光資源としての水辺空間の魅力向上や、舟旅の活性化に繋げていくための取組（※）を行っています。

令和元年8月より日の出ふ頭の倉庫のライトアップを開始いたしました。

（※）「運河エリアライトアップ・マスタープラン」

http://www.metro.tokyo.jp/tosei/hodohappyo/press/2018/04/03/documents/06_02.pdf

○臨海トンネルの水漏れについて（平成31年3月）

臨海トンネルの城南島側で、水漏れして水浸しになっている箇所を発見しました。（電話受付3/19(火)）

【対応】

御指摘のあった箇所について3月23日（土）に補修作業を行いました。

今後も不具合があった場合は、速やかに対応するよう取り組んで参ります。

【東京消防庁】

○外国人や聴覚・言語障害者に関する対応について（平成30年5月）

救急車を呼んだとき、外国人や手話が必要な人など、会話が困難な方に対してどのように活動されていますか。

【取組】

東京消防庁では、会話による意思疎通が困難な方や外国人向けの救急業務として、以下の取組を行っています。

・コミュニケーションマニュアル

11か国語対応及び聴覚・言語障害者用の会話カードで編成された冊子状のマニュアル

・救急用コミュニケーション支援ボード

5か国語に対応し、会話困難な方が指差しで意思疎通できる支援ボード

・多言語音声通訳支援業務

外国語による119番通報への対応や災害現場での多言語対応のための電話通訳セン

ターを介した通訳体制

・英語対応救急隊

救急活動に必要な英語能力及び外国の生活習慣などに応じた接遇等の技術を備えた救急隊員が乗務する救急隊を運用

・救急ボイストラ

多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」を一部の救急隊に整備

その他、お薬手帳や通院歴、既往症が分かるものがあれば、参考とさせていただきます。

○救急相談センターへのお礼（平成31年1月）

先日、出血が止まらず救急相談センターに電話をしたところ、女性の相談員が丁寧に応急処置と病院を案内してくれました。病院で処置を受け、無事に回復しました。電話をしたときの対応が素晴らしく、親身になって相談を聞いてくれた女性の相談員に感謝している旨、お伝えください。

【取組】

「救急車を呼んだほうがいいのかな?」、「今すぐ病院に行ったほうがいいのかな?」など迷った際に電話での相談窓口として、「東京消防庁救急相談センター」を開設しています。当センターでは、これらの相談に相談医療チーム（医師、看護師、救急隊経験者等の職員）が、24時間年中無休で対応しています。

また、インターネットを使って自身で緊急性を判断できる、「東京版救急受診ガイド」を併せて開設しています。

詳しくは東京消防庁ホームページを御覧ください。

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp>

○消防職員を名乗る不審な電話について（平成31年2月）

消防署を名乗る人から防災グッズを送るので、あなたの住所と家族の人数を教えてくださいと非通知の電話がありました。消防署でこのようなことをしていますか。

※同様の不信な電話の例

- ・防災マップを配布しますので、一緒に住んでいる人を教えてください。
- ・高齢者向けの避難カードを配布しているので、高齢者の人数を教えてください。
- ・消防署の者ですが、世帯数と年金の受給状況を教えてください。
- ・災害時の名簿作成のために調査をしています。一人暮らしか教えてください。

【説明】

東京消防庁では、管内の皆さまに電話をかけて防災グッズやマップなどを配布するようなことはありません。また、電話で名前や住所、世帯数などをお聞きするようなこともありませんので、安易に答えないように御注意ください。不審に思った際は最寄りの警察に御相談ください。

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/inf/h31/02/bgoods.html>

【交通局】

○都営地下鉄の駅時刻表記載の発車時刻（平成30年5月）

都営地下鉄の駅に掲載されている時刻表より前に電車のドアが閉まり、発車時間になった途端に出発する。それであれば、時刻表をドアが閉まる時間で記載すべきかと思えます。

【説明】

東京都交通局では、列車の発車時刻は、ドアが閉まった後、列車が実際動き出す時刻を表示しています。このため、時刻表記載の時刻より前にドア操作を行い、扉を閉めさせていただくことになります。

何とぞ御理解くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

○都営バスの白ナンバーについて（平成30年5月）

最近、白ナンバーの都営バスが増えた気がする。運賃をもらって業務を行う事業者なのに白ナンバーの車で営業するのはいかなものか。法律違反ではないのか。

【説明】

都営バスのナンバープレートに関するお問い合わせですが、この白色に見えるナンバープレートは、ラグビーワールドカップ2019と東京2020大会に向けて、国土交通省がそれぞれのデザインにより記念交付している特別仕様のナンバープレートです。（いわゆる「白バス」には当たりません。）

バス等の事業用の自動車（緑ナンバー）も交付対象となっており、事業用車両のナンバープレートには、周りに事業用であることを表す緑色の縁線がついています。

今後交通局では、大会に向けた機運の醸成に資する取組として、バスをはじめとした庁有車に、このナンバープレートを順次装着していくこととしています。

○車内英語アナウンスの更新理由（平成30年6月）

以前、通勤で都営三田線を利用していたのですが、先日、久しぶりに乗車した際、英語のアナウンスが変わっていたことに気がつきました。理由を教えてくださいませんか。

【説明】

都営三田線では、平成29年度に車内自動放送と車内表示器の改修を実施いたしました。その際に英語のアナウンスを更新させていただきました。改修の主な内容としては、新たな行先の追加や乗換路線案内の追加、さらに異常時案内放送の多言語化（日本語、英語、中国語、韓国語）などです。

今後もお客様に分かりやすい御案内に努めて参りますので、引き続き都営交通を御利用くださいますようお願いいたします。

○昼間の運行本数増を希望（日暮里・舎人ライナー）（平成30年8月）

日暮里・舎人ライナーの昼間の運行本数が少ない。仕事柄遅番のときは次の電車が来る間隔が長過ぎるので、もっと本数を増やしてほしい。

【説明】

都営交通では、日暮里・舎人ライナーの乗客量調査を定期的に行っており、その結果を基に運行計画を作成しております。平成20年の開業当初は、日中10分間隔で運行しておりましたが、現在は、4～6分間隔で運行しております。

お客様からいただいた御意見については、今後の事業運営の参考にさせていただきます。何とぞ御理解くださいますようお願い申し上げます。

なお、日暮里・舎人ライナーについては、朝ラッシュ時間帯における混雑緩和等を図るため、令和元年度末に車両を2編成（10両）増備いたします。

○謎解きイベントの冊子の配布方法（平成31年2月）

本日、都電の謎解きイベントに参加しました。朝のうちは車内に備え付けが無く、結局、荒川車庫で受け取りました。冊子の受取場所に都電の車内が案内されている以上、イベント開始日の始発から備え付けるのが筋と思います。

【説明】

イベントの参加冊子の配布について、御迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。不手際によりイベント当日の始発電車から冊子を車内に備え付けることができませんでした。概ね7時以降、荒川車庫を出る車両から順次車内へ備え付けをいたしました。それ以前の既に走行している車両につきましては、車庫に戻るまで備え付けができませんでした。

今後は、このようなことでお客様に御迷惑をお掛けしないよう準備を徹底して参ります。

【水道局】

○口座振替日指定について（平成30年9月）

口座振替日を6日に変更したいのですが、どうしたら良いでしょうか？

【説明】

「口座振替日指定サービス」にお申込みいただきますと、口座からの引き落とし日をお客さまの御希望日（偶数日のみ）に指定することができます。

御希望のお客さまは下記から申込書をお取り寄せいただきお手続きください。

- ・ 申込書の取り寄せ

<https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/inet-service/uketsuke/accountCreditClaim/notice>

○検針員の接遇についての感謝（平成30年9月）

先日の台風の際、検針員さんが郵便受けの上に何もせず置いてあった100円ショップで買った置物が壊れているのを発見し、修復までして持ってきてくださいました。

多分、台風で落ちたと思いますし、100円ショップの置物なのにわざわざ修復までしてくださって、本当にありがとうございました。

お礼と、このことを水道局の皆さまにも知っていただきたくメールした次第です。

細やかな気遣いありがとうございます。

これからも大変なお仕事を頑張ってくださいとお伝えください。

本当にありがとうございました。

○東京水道マイネットについて（平成30年10月）

東京水道マイネットへのログインの際のお客さまIDの変更は可能ですか？入力しやすいものに変更したいと思います。

【説明】

お問合せの東京水道マイネットの「お客さまID」についてですが、セキュリティ上の理由から「お客さまID」の変更はできないようになっております。

なお、再度新規申込をいただきますと、「お客さまID」「パスワード」が新しく付与されますが、この場合も「お客さまID」を任意のものに指定することはできません。

大変御不便をお掛けしますが、御理解ください。

○悪質業者について（平成31年1月）

一般的にどんな業者を悪質業者というのですか。箇条書きで教えてください。
せめて最低限度の知識を得ておきたいので、よろしく願いいたします。

【説明】

悪質業者については、特に決まった定義はございませんが、当局では以下のような行為を行う業者を悪質業者と捉えています。

- ・ 浄水器の販売
水道水に試薬を入れ、「色が変わった」と不安をあおり、浄水器の高額な長期契約を結ばせる。
- ・ 口座情報の聞き出し
「水の出方を確認するため水道局から派遣された」と偽り、家に上がって調査のふりをし、水道料金や口座情報を聴きだす。
- ・ 不要な工事を勧める
各家庭にチラシを配布し、緊急時の応急処置を依頼したお客さまに対して、パッキンの交換等簡易な修理で済むにもかかわらず不要な工事を勧めてくる。
- ・ 水道料金などの集金
水道局や委託業者を装い、ポストから抜き取った検針票などを見せながら、水道料金を騙し取る。

水道局では、水質検査を強要することや、浄水器や蛇口販売、取付等は行っておりません。
また、お客さまへ事前連絡なく宅地内の給水設備（水道管）の点検、清掃、修理等を行うことはありません。

不審に思われましたら、お客さまセンターまで御連絡ください。

※水道局お客さまセンターの電話番号

〈お引越し、御契約の変更〉

（区部）03-5326-1100

（多摩）固定電話からは 0570-091-100（ナビダイヤル）

携帯等からは 042-548-5100又は上記番号

〈料金、漏水修繕、その他の御用件〉

（区部）03-5326-1101

（多摩）固定電話からは 0570-091-101（ナビダイヤル）

携帯等からは 042-548-5110又は上記番号

【下水道局】

○夜間工事の騒音について（平成31年3月）

道路上で行われている夜間工事について、掘削音や鉄パイプの音、働いている方々の声などで、テレビの音も聞こえないほどの騒音になっています。

必要な工事であることは理解できますが、どうにかありませんか。

【説明】

このたびは下水道工事で御迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。

工事を行っている道路は、交通量が多いこと、また、バスが通過する路線であるため、バスの運行終了後でしか工事ができないことから、夜間に工事を行っております。

作業中に大きな声を出さないで作業をすること、発生する音を最小限にするため機材等は丁寧に扱うことについて、施工業者に指導いたしました。

また、バスや車両等を通してながら作業ができる工程に関しては、昼間に工事ができないか、関係機関と相談しながら進めさせていただきます。

○お手洗いに流してしまった私物について（平成31年1月）

デパートの手洗いに私物を流してしまいました。下水道局で拾っていたら、取りに行きたいのですが、保管していますか。

【説明】

大変申し訳ございませんが、お探しの物が建物の外の公共下水道まで流れ出てしまった場合は、ほかの家庭からの汚水や雨水と混ざって流れてしまうため、拾うことや、探すことができません。

一方、建物内の配管に引っかかってたりしている場合は、設備を確認することで発見できる場合がありますので、施設の管理者に御相談することをお勧めいたします。

○駅前のマンホールのずれについて（平成30年11月）

駅前のマンホールがずれており、つまずいて危ないです。直してもらえると助かります。

【対応】

御連絡いただいた内容を基に補修を行い、ずれを解消いたしました。

このたびは、貴重な情報をいただき、ありがとうございました。

【教育庁】

○都立学校生の公共交通マナーについて（平成30年4月）

都立学校の新入生と思われる生徒が、バスに乗車の際、車内の奥に移動する、リュックサックは前に持つなどができておらず、バスの定時運行ができませんでした。入学前の説明会で乗車方法のマナーを教えてください。

【対応】

当該校の生徒のバス乗車及び降車時の状況を確認したところ、当該校1年生の可能性が高いことが分かりました。

当該校では、校内の研修において、バス乗車時の課題を全教職員で共有するとともに、1年生の学年集会を実施し、バス乗車時のマナーについて注意喚起を行いました。また、教員が出勤時に登校中の生徒の様子を確認し、マナー等に課題がある場合は注意するようにしました。

○都立学校からの間違い電話について（平成30年10月）

自宅の固定電話に、心当たりのない電話番号から、数日間で4回の着信がありました。留守番電話へのメッセージもありません。調べると都立学校であることが分かりましたが、私はその学校と何の関係もありません。今後も続くのは大変迷惑です。

【対応】

当該校の教員が、区立学校へ電話を掛けようとしたところ、番号を誤って申出者に発信していたことが分かり、速やかに申出者へ謝罪しました。

また、当該校の副校長は、職員会議において、全教員に対し、間違い電話の防止について指導徹底を図りました。

○都立学校の卒業式における暖房の使用について（平成31年3月）

都立学校の生徒の保護者ですが、先日行われた卒業式の会場の体育館が非常に寒く、教員に暖房をつけるようお願いしたところ、「暖房の音がうるさいので、つけることはできない。」とのことでした。このようなときに暖房器具を使用しないのであれば、何のために暖房器具があるのでしょうか。改善していただきますようお願いいたします。

【対応】

当該校が所有している暖房器具は、稼働時に大きな音が発生し、卒業式の進行を妨げるおそれがあることから、式中の使用は差し控えています。

一方、開式前に暖房を使用し、会場を暖めておくことは可能でしたが、その対応を行っていませんでした。

当該校では、式典当日の気温に合わせた必要な冷暖房対応を確実に行うよう、引継ぎ項目として記録し、関係者間で共有しました。また、保護者対応に当たった教員には、より一層丁寧な言葉や態度で説明するよう、改めて指導しました。

【選挙管理委員会事務局】

○辻立ちライブ配信（平成30年5月）

党公認候補者の辻立ちライブ配信を行いたいと思っている者です。「〇〇党〇〇市候補」という肩書きを使ったタイトルでライブ配信をすると選挙法違反に当たるのでしょうか？

【説明】

「辻立ちライブ配信」が具体的にどのように行われるのかわかりませんが、選挙運動期間中に行うインターネットを利用した選挙運動ということであれば、直ちに問題にはならないと思われます。

しかし、選挙運動期間前の政治活動として行うのであれば、御質問のように、「〇〇党〇〇市候補の〇〇です。」というタイトルでライブ配信を行うことは、売名行為として公職選挙法第129条（事前運動）に抵触するおそれがあります。

なお、実際に行われた行為が、選挙運動に該当するかの判断は、その行為がなされた時期や内容、対象等から、捜査及び取締りの権限を有する警察が総合的に行います。

○寄付行為について（平成30年8月）

お祭りに参加したときの写真です。〇〇都議と同姓同名の方の寄付があったようです。

もし都議であれば、政治家のお祭りへの寄付行為は公職選挙法違反かと思えます。調査の上、御報告をいただきたいです。どうぞよろしく願いいたします。

【説明】

公職選挙法は、公職の候補者（候補者になろうとする者及び現職を含む。以下「政治家」と言います。）や、政治家以外の者が政治家を名義人として、選挙区内にある者へする寄附を禁止しております。

しかし、具体的な行為の事例が違反になるかについては、当該行為のなされた時期、場所、方法、対象等から、捜査、取締りの権限を有する警察によって総合的に判断されます。

選挙管理委員会は、個別具体的な行為に対する捜査、取締りの権限を有しておりません。

○不在者投票について（平成30年11月）

〇〇県△△市から東京都に仕事の関係で来ております。

□月に実施されます△△市長選挙の不在者投票を行いたいのですが、仕事の都合上平日8時から17時までには席を空けられません。

どこか近隣で平日の17時以降も投票できる場所もしくは休日にも投票を受け付けている施設はありますか？

御回答よろしく申し上げます。

【説明】

既に不在者投票の手続がお済みで、投票用紙をお持ちでしたら、東京都内では、□月□□日(日)投開票の◇◇区長選挙が行われているため、その前日の土曜日まででしたら◇◇区内で午後8時まで不在者投票を行うことができます。

◇◇区内で不在者投票をお考えでしたら、◇◇区選挙管理委員会事務局にお問い合わせください。

※ 不在者投票について

不在者投票を行う際は、まず住所地の選挙管理委員会へお問い合わせください。

不在者投票は、住所地の選挙管理委員会へ投票用紙を請求し、滞在先の区市町村の選挙管理委員会等にて投票を行う制度です。

不在者投票の手続を済ませ、住所地の選挙管理委員会から投票用紙等一式が送られて来たら、滞在先の選挙管理委員会等に、開封しないで封筒のまま持参し、不在者投票してください。あらかじめ御自宅等の場所で投票用紙に記入をすると、その投票用紙は無効になってしまいますので御注意ください。

滞在先の区市町村が選挙を実施中の場合、午後8時まで不在者投票をすることができます。

選挙が実施されていない区市町村での不在者投票の受付時間は、平日午前8時30分から午後5時までとなります。

投票前に滞在先の選挙管理委員会に、不在者投票のできる場所及び時間等をあらかじめ御確認くださいようお願いいたします。

【人事委員会事務局】

○採用試験案内の配布について（平成30年8月）

都内の事業所に行き職員採用試験案内を入手した。帰宅してから内容を確認したところ、申込期限が既に過ぎているものだった。こちらも生活がかかっている。申込期限が切れたものは撤去する等の対応をしてほしい。

【対応】

このたびは御迷惑をお掛けし申し訳ございません。申込期限が過ぎたものは撤去するよう当該事業所に連絡しました。

なお、各事業所への配付依頼の際には、配付期間を周知しています。御連絡いただきありがとうございました。

【監査事務局】

○措置状況報告に関する『広報東京都』の記事について（平成30年7月）

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

【対応】

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

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

○監査報告書に記載されている指摘の発生原因について（平成30年4月）

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

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

【対応】

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

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

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

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

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、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88.5%、来訪が11.5%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81.1%を占めています。
内容別では、賠償問題の相談が全体の86.3%を占めています。

〈交通事故相談 経路別件数〉

(単位：件)

電 話	来訪等	合 計
5,781	750	6,531

〈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
5,295	1,135	101	6,531

〈交通事故相談 内容別件数〉

(単位：件)

賠償問題	更生問題	そ の 他	合 計
5,638	418	475	6,531

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、外国人と都政を結ぶ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86.3%、来訪13.5%、郵送0.2%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」、「事件・事故」の順に多く、74.6%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	来訪等	郵 送	合 計
1,922	300	5	2,227

〈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
1	くらし一般	各種相談室案内、施設や機関案内	543
2	婚姻・国籍	婚姻・離婚、養子縁組、戸籍	339
3	事件・事故	裁判、警察、交通事故	268
4	入国関係	在留資格、住民登録	254
5	しごと	税金、雇用・解雇、職業紹介	227
6	医療・社会保障	病院、健康保険、年金、医療費	224
7	教育・余暇	留学・就学、日本語の勉強	157
8	すまい	契約、公共住宅	135
9	消費者	買い物情報、トラブル	57
10	生活環境	ごみ、道路	23
		合 計	2,227

