

都への提言、要望、相談等の状況2020
(令和元年度年次報告)
～主な事例と対応状況～

東京都生活文化局

I 令和元年度 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 令和元年度 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

- 都庁訪問時の職員の対応
- 電車内での迷惑行為
- 訪問調査について
- 都庁舎ライトアップのお知らせ
- 各高校に選挙公報を置いて
- 都庁おもいでピアノの撮影・投稿
- 都税のクレジットカード納付
- 評価証明書の郵送申請
- 総合案内コーナーへのお礼
- 都庁の赤ちゃん・ふらっとの利用
- 東京都公式ホームページの不具合
- 議員選挙をネット投票で

(2) 安全・・12

- 自転車損害賠償保険等の加入
- 自転車通行ルールの周知徹底を
- 令和元年台風第15号の島しょ地域の被害
- 台風19号関連：東京マイ・タイムラインについて
- 台風19号関連：ごみの処理について
- 台風19号関連：廃棄物の処理について
- 台風19号関連：水門管理の方に感謝
- 台風19号関連：水処理施設が破損したら
- 台風19号関連：都道の開通は
- 台風19号関連：陥没した都道
- 台風19号関連：床上浸水の相談
- 台風19号関連：家屋の損壊による補助制度
- 「東京防災」の内容理解を深めるために

(3) 産業・労働・・18

- 宿泊施設のバリアフリー化
- 世田谷市場内の交通ルール
- 飲食店での案内サイン

(4)	くらし・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	19
	○子供用ライフジャケットに関する調査について	
	○相談窓口での難聴者の対応	
	○外国人向けヘルプカード	
(5)	環境・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	21
	○カラス対策を	
	○省エネ工事に関するアンケート電話	
(6)	福祉・衛生・健康・医療・・・・・・・・	22
	○精神障害者保健福祉手帳等の手続き期間の短縮を	
	○特定不妊治療費助成の申請期限	
	○乳児用液体ミルクのコンビニ販売を	
	○障害者施設や児童養護施設の職員にも宿舍借り上げ支援事業を	
	○墨東病院救命救急センターへの感謝	
	○医療機関案内サービスひまわりに感謝	
	○喫煙の可否のシールについて	
	○都内の喫煙ルールについて	
	○介護支援専門員研修について	
	○体罰はバツのポスター	
	○都立病院の災害対策	
	○難病医療費等助成に掛かる期間	
	○身体障害者手帳のカード化	
	○公園を禁煙にしてください	
	○新型コロナウイルス予防	
(7)	都市基盤・まちづくり・・・・・・・・	32
	○清澄庭園「涼亭」の楽器使用規則	
	○大井ふ頭中央海浜公園のバーベキュー利用	
	○東京アメッシュのスマートフォンアプリを	
	○都営バス運転手のすばらしい対応	
	○建設業課の対応	
	○都営住宅の毎月募集にひとり親世帯も対象に	
	○神代植物公園講習会の申込み方法	
	○迅速な対応への感謝	
	○特定箇所の水道工事について	
	○一刻も早く無電柱化を	
	○都営住宅の見守りサービス	
	○都立霊園の管理料納入方法	
	○都営住宅の自転車置場屋根の修理と窓口メールフォーム	
	○隅田川での早朝の航行	
	○危険な投げ釣りは禁止に	
	○谷中霊園の園路整備	
	○交差点のマンホールの補修を	
	○都道の街路灯について	
	○井の頭公園スポーツ施設管理センターの授乳室	
	○東京港の働き方	
	○都営住宅に隣接する公園について	

	○虹の下水道館の対応	
	○水道料金のクレジットカード払いの手続	
	○下水道局工事の騒音	
	○新大栗橋交差点の改良工事	
	○外国人へのサポート	
	○羽田新ルートの飛行騒音	
(8)	教育・文化 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	45
	○都立高校の冷房設備	
	○都立高校の環境について	
	○都立高校の冷房	
	○都立高校の冷房2	
	○多摩図書館の対応	
	○東京都写真美術館の年間パスポート	
	○特別教室のクーラー設置	
	○都立高校のエアコンについて	
	○江戸東京博物館スタッフへの御礼	
	○多摩図書館職員への感謝	
(9)	スポーツ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	48
	○障害者総合スポーツセンターのトイレの鏡	
	○お台場海浜公園の水質改善	
	○ラグビーワールドカップ会場における車椅子対応	
	○有楽町ファンゾーンのスクリーン	
	○駒沢オリンピック公園のトレーニングルームでの営利使用	

Ⅲ 令和元年度 各局都民の声窓口における都への提言、要望等の概要

1	区分別受付件数	52
2	局別受付件数	52
3	各局都民の声窓口寄せられた提言・要望等の主な事例	53
	【政策企画局】	53
	【都民安全推進本部】	53
	【総務局】	54
	【財務局】	55
	【主税局】	56
	【生活文化局】	57
	【オリンピック・パラリンピック準備局】	58
	【都市整備局】	59
	【住宅政策本部】	60
	【環境局】	61
	【福祉保健局】	62
	【病院経営本部】	63
	【産業労働局】	64
	【中央卸売市場】	66
	【建設局】	67
	【港湾局】	68
	【東京消防庁】	69

【交通局】	70
【水道局】	71
【下水道局】	73
【教育庁】	73
【選挙管理委員会事務局】	74
【人事委員会事務局】	75

IV 相談

1 交通事故相談	76
2 外国人相談	77

I 令和元年度 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。

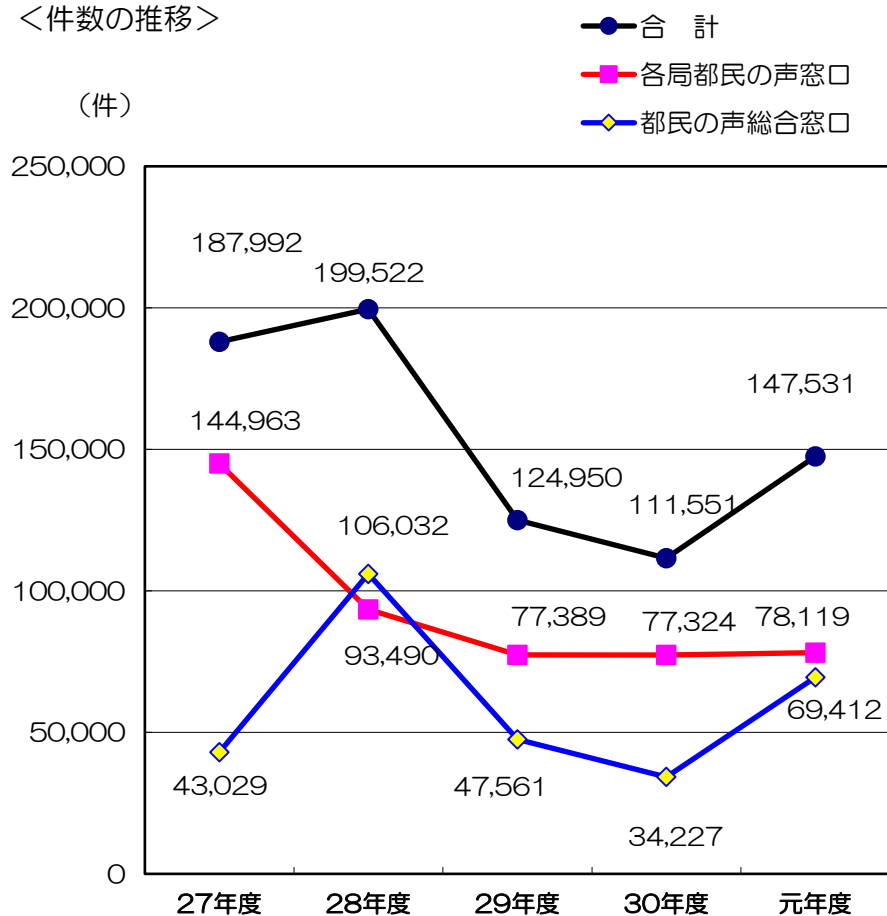
1 都民の声総合窓口及び各局都民の声窓口の受付件数（経年推移）

それぞれの窓口の受付件数の推移は次のとおりです。

令和元年度に都民の声総合窓口寄せられた件数は約6万9千件で、前年度の約2倍に増加しました。各局都民の声窓口寄せられた件数を合わせると、受付件数の合計は、約14万8千件であり、前年度より約3万6千件（約32%）増加しました。

区分	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
都民の声総合窓口	43,029	106,032	47,561	34,227	69,412
各局都民の声窓口	144,963	93,490	77,389	77,324	78,119
合計	187,992	199,522	124,950	111,551	147,531

<件数の推移>



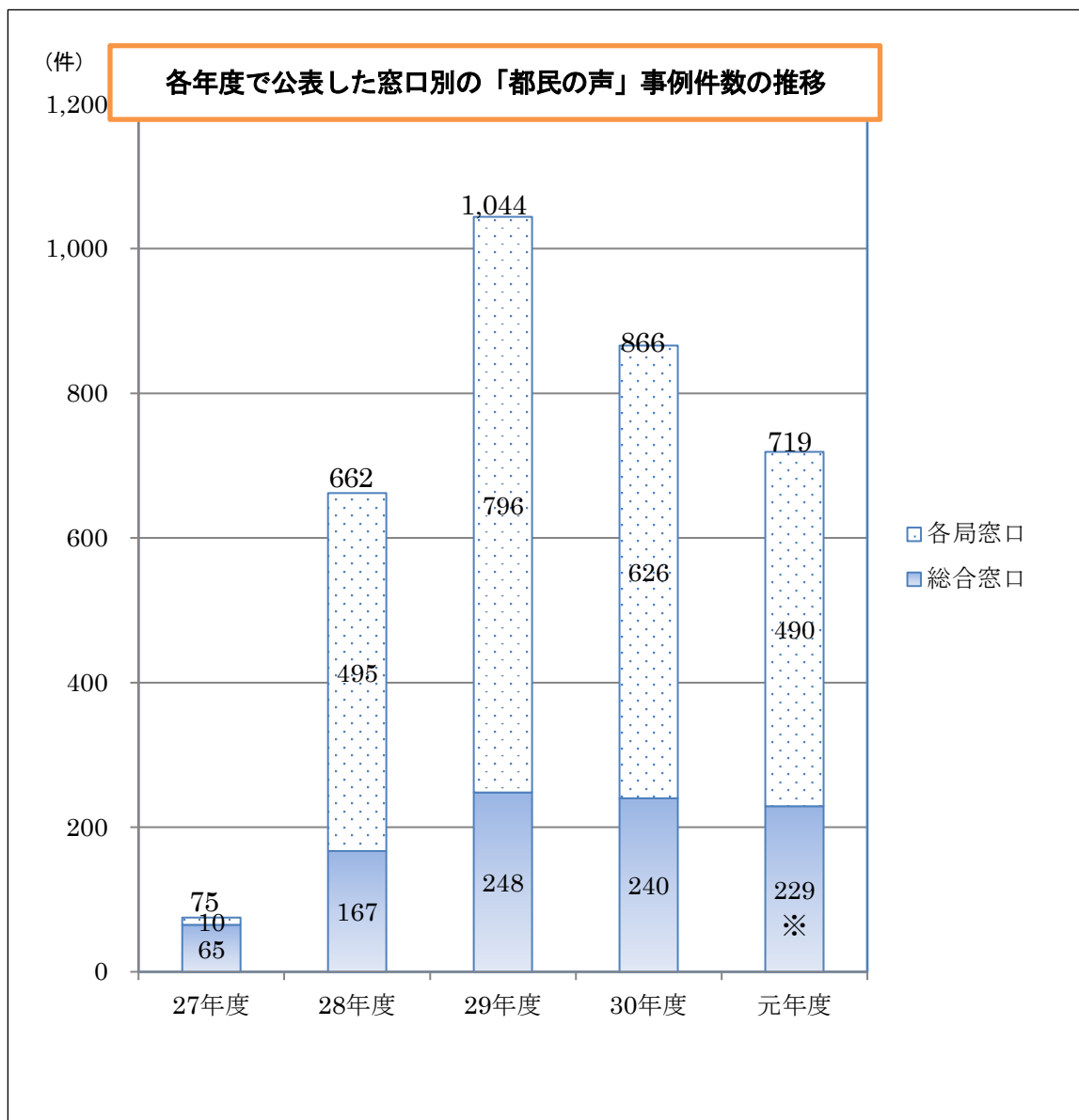
2 「都民の声」の公表事例件数の拡充（過去5年間の推移）

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。

(<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/johokokai/portal/ichiran.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。



※ 都民の声総合窓口の元年度の公表事例件数は、平成31年4月～令和2年2月の件数です。
なお、都民の声総合窓口は、新型コロナウイルス感染症関連の極めて多数の御意見の処理のため、月例報告の事例公表について令和元年度3月分（令和2年3月分）以降休止しました（令和2年9月分から再開しています）。

Ⅱ 令和元年度 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令和元年度受付件数69,412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
48,413	703	666	2,638	16,992	69,412

〈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
42,516	1,365	795	24,122	614	69,412

(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）	7,307	くらし	1,194	都市基盤・まちづくり	4,302
行政一般	3,152	消費生活	282	都市計画等	276
行財政	1,027	男女平等	87	公園・墓地・河川	794
広報・広聴・情報公開	1,028	地域活動・法人・旅券	107	水道・下水道	354
庁舎管理・利用案内	318	若者育成支援	80	道路・交通・港湾・空港	2,213
職員（任用・その他）	400	人権	175	住宅・土地	641
職員（接遇・感謝）	170	生活一般	463	基地問題	24
都市外交	176	環境	760	教育・文化	3,805
選挙	33	自然環境	121	学校・首都大学・私学	3,498
安全	12,241	公害	224	生涯学習	53
治安・防犯	1,018	廃棄物対策	158	文化	254
交通安全	909	気候変動・エネルギー	257	スポーツ	3,744
防火・防災	10,314	福祉・衛生・健康・医療	13,797	オリンピック・パラリンピック	3,033
産業・労働	1,228	高齢者	231	スポーツ	711
産業	584	障害者	309	その他（他機関等）	17,882
労働	373	子供・子育て	490	合計	69,412
観光	271	福祉全般	369		
		衛生・健康	11,760		
		医療	638		

(4) 行政分類別上位10位の概要

令和元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。

令和元年度 行政分類別上位10位

順位	行政分類（中分類）	件数
1	衛生・健康	11,760
2	防火・防災	10,314
3	知事（知事への声）	7,307
4	学校・首都大学・私学	3,498
5	オリンピック・パラリンピック	3,033
6	道路・交通・港湾・空港	2,213
7	広報・広聴・情報公開	1,028
8	行財政	1,027
9	治安・防犯	1,018
10	交通安全	909

① 衛生・健康

新型コロナウイルス感染症対策、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。

② 防火・防災

新型コロナウイルス感染症対策、災害対策、危機管理、令和元年東日本台風に係る対応に関する意見などが寄せられました。

③ 知事（知事への声）

知事への声は、新型コロナウイルス感染症対策、東京2020大会、東京マラソンに関する意見が多く寄せられました。

④ 学校・首都大学・私学

新型コロナウイルス感染拡大防止のための公立学校の臨時休業など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大会マラソン・競歩の開催地変更や東京2020大会開催延期、大会運営（暑さ対策、関連イベント等）に関する意見などが寄せられました。

⑥ 道路・交通・港湾・空港

都営交通の駅施設や乗客の対応に関する意見、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、要望などが寄せられました。

⑦ 広報・広聴・情報公開

新型コロナウイルス感染症に関する情報発信や広報への意見などが寄せられました。

⑧ 行財政

情報通信施策の推進、税務に関する意見、予算等に関する意見、島しょ振興に関する意見などが寄せられました。

⑨ 治安・防犯

犯罪等抑止対策、街の治安改善、特殊詐欺被害対策に関する意見などが寄せられました。

⑩ 交通安全

高齢者交通事故防止や自転車総合対策、渋滞対策等に関する意見、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。

※ 首都大学東京は、令和2年4月1日、大学名称を「東京都立大学」に変更しました。

2 都民の声総合窓口寄せられた提言、要望等の主な事例

令和元年度「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90件について、対応状況を含め紹介します。

※ 事例タイトルの（令和〇年〇月）は、月例報告の掲載年月です。

※ 【対応】は、当該案件の申出者への対応状況など

【取組】は、事業所管部署の取組状況など

【説明】は、当該案件についての事情や解説など

【伝達】は、都民の声総合窓口から関係部署への伝達など

（1）行政一般

○都庁訪問時の職員の対応（平成31年4月）

先日建設局に用事があり都庁に行きましたが、道中、中堅と思われる男性職員数人が皆、ポケットに手を入れて話しながら歩いていました。

担当課フロアに到着し声を掛けましたが、職員はなかなか積極的に出て来ませんでした。住民対応は区市町村の仕事で、都道府県職員がすることではないという職場風土なのか。

また、帰りのエレベーターに乗っていた2、3人の職員が、不適切な内容の会話で盛り上がっていました。

一部の職員とはいえ、たがが緩んでいるのではないですか。

【取組】

このたびは御意見をいただき、ありがとうございました。今後とも、公務員として相応しい行動を徹底して参ります。

（総務局）

【説明】

このたびは、窓口での職員の対応に伴い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。今回の御指摘を受け、接遇マナーの遵守について、改めて職員に周知いたしました。今後も接遇の向上に努めて参りますので、何とぞ、建設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。

（建設局）

○電車内での迷惑行為（令和元年6月）

〇月〇日夜、私鉄に乗車したところ、車内の指定座席に都庁職員と思われる乗客がいました。数名で缶ビールを飲みながら大声で騒いでいました。その発言内容が聞こえてきましたが、職員に対する評価や仕事の内容などを、周囲に聞こえるにもかかわらず大きな声で話していました。

発言内容から都職員と思われたので、車内で酒に酔い大声で騒ぐなどの迷惑行為などはやめさせるべきです。

【取組】

このたびは御意見をいただき、ありがとうございました。今後とも、公務員として相応しい行動を徹底して参ります。

（総務局）

○訪問調査について（令和元年7月）

最近見知らぬ人が来訪し、「都庁の者です。世帯の調査を行っています。お時間をいただけますか？」と言いました。いきなり訪問することがあるのですか。

どのように調査を行っているのか調査方法を教えてください。

【説明】

このたびは、お問合せをいただき、ありがとうございます。

総務局統計部が所管している統計調査には、世帯を対象とした調査として、日本国内の全ての人と世帯を対象とした国勢調査のような「全数調査」のほかに、一部の世帯を対象に行う「抽出調査」という調査手法があります。今回のお問合せは、抽出調査に当たりません。抽出調査は、一部の地域を選定し、その選定した調査地域に、まずは調査に関するお知らせなどの御案内を配布します。その後、調査員が各世帯を訪問します。

また、調査員は、東京都知事が交付した「調査員証」を携帯し、皆さまが調査員の身分を確認するためなど必要に応じて提示しておりますので、「調査員証」の御確認等も行っていただければと存じます。

なお、各調査の調査方法などのお知らせは、統計部ホームページ(もしくは統計部ホームページから総務省統計局ホームページへリンク)に掲載しております。

・総務局統計部ホームページ

<https://www.toukei.metro.tokyo.lg.jp/>

(総務局)

【取組】

このたびは、御意見をいただき、ありがとうございます。

不審と思われる訪問者があった際、緊急を要する場合は110番通報、その他の場合は、お住まいを管轄する警察署への情報提供をお願いします。

なお、警視庁では、各地域で発生した「犯罪発生情報」や犯罪を防ぐために必要な「防犯情報」等を「メールけいしちょう」でお知らせしております。

「メールけいしちょう」の登録方法や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。

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

⇒「安全な暮らし」⇒「安全安心まちづくり」

今後とも、世界一安全安心なまちづくりを目指し、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)

○都庁舎ライトアップのお知らせ（令和元年7月）

東京都公式ホームページに、以前は都庁舎ライトアップの趣旨が掲載されていましたが、最近では掲載がないので、分かりやすく掲載してほしいです。他に検索方法があれば教えてください。

【取組】

このたびは、東京都公式ホームページ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、更なる情報発信と都民サービスの向上のため、東京都公式ホームページに新コンテンツ「とちょうダイアリー」を平成31年3月に開設しました。「とちょうダイアリー」では、東京都が実施したイベントや会議の開催結果などを紹介する「都政レポート」と、都庁舎での催しやライトアップなどを告知する「都庁舎内のお知らせ」という2つのカテゴリを設け、それぞれ情報を掲載しています。

都庁舎ライトアップに関する情報は、とちょうダイアリー

(<https://www.koho.metro.tokyo.lg.jp/diary/oshirase/light-up.html>) から御覧いただけます。

今後とも、東京都公式ホームページをよろしく願いたします。

(生活文化局)

○各高校に選挙公報を置いて（令和元年8月）

公立や私立の高校に選挙立候補者の主張を載せた選挙公報を置くスタンドを設置してほしいです。

高校1年生や2年生等の今回有権者でない生徒も、政治に興味を持つきっかけになると思います。

【取組】

このたびは、選挙公報に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

都の選挙管理委員会が管理する選挙についての御意見として、御説明します。

選挙公報の配布については、公職選挙法又は東京都議会議員の選挙における選挙公報の発行に関する条例により、区市町村選挙管理委員会が、選挙人名簿に登録された者の属する各世帯に対して配布することが規定されております。

ただし、区市町村の中には、各戸配布の補完措置として駅や図書館、商業施設など有権者の利用する施設に選挙公報を置いているところもあると聞いております。

御意見のあった高校への選挙公報用スタンドの設置については、選挙公報の配布の補完措置の一つとして、説明会や会議などの場を通じ、区市町村の選挙管理委員会の職員にお伝えして参ります。

(選挙管理委員会事務局)

○都庁おもいでピアノの撮影・投稿（令和元年10月）

昨今ストリートピアノが全国的に設置拡大しており、その中でも都庁おもいでピアノは設置環境もピアノの質も良く、海外からの観光客には日本に親しみを持っていただく機会となっていると思います。

ただ、最近とても気に掛かることがあります。

演奏者は聴いてもらうために演奏をしているので撮影されてもまだいいのですが、見物している方々の肖像権を考えずに動画投稿サイトに投稿している方が多いと思います。

私も先日、都庁に行った際にピアノの後方で目立たないように見物していたところ、前にいた撮影者が突然くるっと向きを変えて観客を撮影し始め、私は映されてしまいました。

恐らく、撮影されたくないと感じている方は少なくないのではないのでしょうか。

ある地方のストリートピアノは、看板に「観客を映さないでください」と書いてあるようです。観客が映り込まない位置にカメラを置く台もあるようです。

観光客の肖像権という点において、永久に残る動画投稿サイトへの投稿には気遣いが必要との案内を是非お願いできませんでしょうか。

【取組】

このたびは、都庁おもいでピアノに対する御意見をいただき、ありがとうございます。

都庁おもいでピアノは、皆さまに弾いていただくことで、音楽を通じた交流を促すとともに思い出作りをしていただきたいという趣旨から、世界中の方々が訪れる展望室内に設置しております。

ピアノ演奏に関する撮影につきましては、他の来室者の方の御迷惑にならない範囲でお願いしているところですが、いただいた御意見も踏まえ、撮影に当たっての周りの方の映り込みに御配慮いただくようお願いを掲示いたしました。

今後とも、皆さまの御意見をいただきながら、来室された方々に展望室を楽しんでいただけるよう努めて参りますので、どうぞよろしく願申し上げます。(財務局)

○都税のクレジットカード納付（令和元年12月）

納税がクレジットカードで行えるようになり大変便利になりました。

都税の中でも自動車税などは、送付される納付書類にある番号でクレジットカード納付ができますが、中には、送付されてくる書類に「納付番号」「確認番号」「納付区分」の記載がなく、クレジットカード納付ができない都税もあります。送られてくる納付書類、または確定申告と同じものを決まった書式に転記し、都税事務所に送付して、納付番号等が記載されている納付書を請求する必要があります。

1つ目のお願いは、初めからクレジットカード納付のできる番号を記載した書類をお送りください。

2つ目は、渋谷都税事務所の指示のとおり、書類（申告書と控え）を送ったところ、電話があり、申告書控えを希望する場合に必要な返信用封筒がないと叱責されました。他の都税事務所では手続できたので、返信用の封筒を添付する必要性を説明してください。不要な返信用封筒や切手をこちらが送付することをなくしてください。

3つ目は、もう少し丁寧に話をしてください。

【説明】

このたびは、当所職員の対応につきまして、御不快な念をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。このことについて、所内職員に対し、改めて丁寧な対応をするよう周知いたしました。

また、クレジットカード納付について御意見をいただき、ありがとうございます。

現在、都税のクレジットカード納付におきましては、自動車税種別割や固定資産税（23区のみ）などの、東京都が税額等を決定する税目は、東京都が作成した納税通知書にあらかじめ記載されている「納付番号」「確認番号」「納付区分」（以下「納付情報」とします。）等を、「都税クレジットカードお支払サイト」内で入力することにより、クレジットカードで御納付いただけます。

しかしながら、法人住民税・事業税など、納税者自身で御申告いただく都税につきましては、御申告いただいて、はじめて税額が確定することになります。そのため、御申告いただいた後でなければ、税額等の情報を特定する「納付情報」を作成することができない仕組みとなっております。

こうした理由により、あらかじめ「納付情報」が記載された納付書を送付することができず、御申告後に都税事務所等が発行した（納付情報が記載された）納付書によるお手続きをお願いしております。

このような仕組みにすることで、クレジット納付の際の入力項目を減らして簡単にお手続きができるようにするとともに、申告内容とクレジットカード納付でのお手続き内容を完全に一致させ、確認のためのお問合せや追加納付・還付等による御不便をお掛けしないようにしております。

このため、こうした税目につきましては、お手数をお掛けしますが、御申告いただいた後に、都税事務所等まで納付書の発行を御依頼いただきますようお願い申し上げます。

申告書（控え）の返信用封筒につきましては、各都税事務所では、納付書の送付とは異なり、申告書提出の際に申告書の控えの郵送を希望される場合には、返信用封筒の添付をお願いしております。

今後とも、より使いやすい納税環境の整備と納税者の皆さまへの丁寧な説明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、よろしく願いいたします。

（主税局）

○評価証明書の郵送申請（令和元年12月）

固定資産評価証明書の郵送申請が都税証明郵送受付センターに一本化されましたが、申請してから証明書が届くまで時間が掛かり過ぎています。今回申請したものは2週間掛かりました。従前の方法に戻してください。

【説明】

このたびは、都税証明郵送受付センターにおける評価証明書の郵送申請の件で、御不便、御迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。

令和元年度より、都税に係る証明書の郵送による申請は、同センターで集中して承っております。申請書の受領後、1週間以内を目途に御返送するよう努めているところですが、一時的に大量の請求が集中した場合や、申請内容について職員が確認をさせていただく必要がある場合等においては、お時間をいただくことがございます。

御意見を踏まえ、より迅速に発行できるよう改善に努めて参りますので、御理解、御協力のほどお願い申し上げます。

都税に係る証明書の郵送による申請の詳細については、主税局ホームページ (<https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/shomei/yuusou.html>) を御確認ください。

(主税局)

○総合案内コーナーへのお礼（令和元年12月）

父が東北から自転車で全国をまわる旅に出て、都内に入り道が分からなくなり、途中で都庁に寄り、地図をいただきました。その際、総合案内コーナーの方が親切に対応してくれたそうです。お礼を伝えてください。

【取組】

このたびは、温かいお言葉をいただきありがとうございます。

案内員は、日頃から親切、丁寧な対応を心掛けておりますが、このような御意見が何よりの励みとなり、案内員一同大変喜んでおります。

今後も、来庁者の皆さまへのより良い接遇に努めて参りますので、どうぞよろしく願いいたします。

(財務局)

○都庁の赤ちゃん・ふらっとの利用（令和2年1月）

私は乳児の母です。先日、パスポート申請のために都庁に行きました。待ち時間があつたため、赤ちゃん・ふらっとを利用しました。赤ちゃん・ふらっとは17時までと表示されていたので、16時45分に入ろうとすると、清掃の方が、もうすぐ清掃するからおむつ替えだけして早く出るようにと言われました。

清掃を入れて17時までだとも言われました。私の後から入った方も同じことを言われたとのことでした。おむつ替えをする間も監視されているような気がしました。急ぎましたが双子のため2人のおむつを替えるのは時間が掛かります。

16時50分過ぎに退出しましたが、なぜ17時までゆっくり使わせてもらえないのか納得できません。

【説明】

このたびは、赤ちゃん・ふらっとを御利用いただいた際に、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。

清掃業務の受託事業者に確認したところ、御指摘の内容については事実であるとの報告を受けました。そのため、今後は、赤ちゃん・ふらっとの御利用中は清掃作業を実施しないよう指導いたしました。

今後とも、来庁された方に気持ちよくお使いいただける衛生的な庁舎の維持を心掛けて清掃作業をして参りますので、よろしくお願いいたします。

(財務局)

○東京都公式ホームページの不具合（令和2年2月）

都庁の組織別のメールアドレス一覧が、私のスマートフォンから見ると文字が重なっていて読めません。

【取組】

このたびは、東京都のホームページに掲載している組織別メールアドレス一覧の表示不具合について、御不便をお掛けしました。

このメールアドレス一覧は、システム上の仕組みにより、御指摘いただいたように、閲覧する端末の種類によっては文字が重なった状態で表示される場合がございますが、修正が完了しております。

(戦略政策情報推進本部)

○議員選挙をネット投票で（令和2年2月）

議員選挙をネットでも投票できるようになれば、スマホ世代の投票率の向上と、集計の手間や人件費削減につながると思います。

投票先に行くことを面倒だと思って投票しない人がいると思いますので、自宅や外出先でもネットで投票できるようになったら投票しやすいと思います。

【説明】

このたびは、インターネット投票について御意見をいただきありがとうございます。

インターネット投票は、現在、国において海外在住の有権者の方々が行う国政選挙の在外投票への導入に向けてシステムの稼働実験が行われております。

在外投票も国内での投票も、インターネット投票の基本的なシステムは同様のものとなりますが、有権者数が10万人ほどの在外投票と、1億人を超える国内の投票では、システムに求められる規模や安定性が全く異なります。

そのため、国内への導入には様々な課題がありますが、国の研究会は将来的には在外投票での利便性の確認が得られれば国内投票へと拡大することも可能としています。

(選挙管理委員会事務局)

(2) 安全

○自転車損害賠償保険等の加入（令和元年9月）

私は高齢で、都内では主に自転車シェアリングを利用しています。都内で自転車損害賠償保険等の加入が義務化されると聞きました。

保険等の加入が70歳を超えると受理されません。どうしたらよいでしょうか。

【説明】

このたびは、自転車損害賠償保険等の加入の義務化に関してお問い合わせいただき、ありがとうございます。

自転車損害賠償保険等の加入の義務化について、御説明いたします。

東京都自転車の安全で適正な利用の促進に関する条例を改正する条例が令和元年第3回都議会定例会で可決されたことにより、令和2年4月1日から自転車損害賠償保険等への加入が義務化されました。

自転車シェアリング事業者については、条例に定める「自転車貸付業者」に当たり、条例上、貸付業者が保険等に関する加入義務者となることから、貸付業者の加入する保険に

において利用者が保護されることとなります。シェアサイクルの御利用に当たっては、利用約款等を御確認ください。

また、自転車シェアリングの御利用ではなく、自転車利用者として新たに自転車損害賠償保険等に加入する場合がありますが、自転車点検整備に伴い貼付されるTSマーク（点検整備済証）の付帯保険（※）や、70歳以上の方も補償の対象となる保険もございますので、年齢要件を確認してください。

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、よろしく願いいたします。

※TSマークの付帯保険

TSマークに付帯される保険は、賠償責任保険、傷害保険等であり、保険の対象は、TSマーク貼付自転車に搭乗中の person となります。保険の有効期間は、TSマークに記載されている日から1年間であり、同様の自転車点検整備を受ければ更新可能です。賠償責任保険の給付上限額は、赤色マークが1億円、青色マークが1,000万円です。



赤色マーク



青色マーク

（都民安全推進本部）

○自転車通行ルールの周知徹底を（令和元年9月）

東京は歩道も狭く、人が多いにもかかわらず、自転車の車道通行のルールが守られていません。ほとんどが歩道を走行しています。

最近の自転車は動力付きが多く、以前より一段とスピードが出ており、後方から自転車が近づくと恐怖を感じます。本当に危険です。

車道通行ルールのより一層の周知をお願いします。

【取組】

このたびは、自転車の通行方法に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

自転車の通行方法については、道路交通法第17条及び第18条により、

- ・ 自転車は、車道と歩道の区別のある道路では、車道を通行しなければならない。
- ・ 自転車で車道を通行するときは、車道の左側を通行しなければならない。

とされています。

また、自転車が例外的に歩道を通行できる場合については、道路交通法第63条の4第1項及び道路交通法施行令第26条により、

- ・ 歩道に「自転車歩道通行可」の標識がある場合
- ・ 自転車の運転者が、70歳以上の高齢者や児童・幼児等の場合
- ・ 道路工事などにより、車道の左側を通行することが困難な場合

等とされています。

警視庁では、自転車の通行方法について、自転車利用者に対する指導警告・取締り活動、各種交通安全教育及び各種イベント等の機会を通じて、「自転車安全利用五則」を中心とした自転車の交通ルールの周知に努めています。また、信号無視等の悪質で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（交通安全）上で御覧になれます。

<https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/kotsu/index.html>

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)

【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。

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とともに、自転車シミュレータ交通安全教室やスケアード・ストレイト交通安全教室、事業者向けの自転車安全利用セミナーにおいて自転車の交通ルールを広く周知しています。

また、自転車の交通ルールを説明するリーフレットを年代別に配布するなど、様々な角度から自転車のルール・マナーを周知し、自転車の安全利用を推進しています。

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)

○令和元年台風第15号の島しょ地域の被害（令和元年9月）

東京都の島しょ地域の令和元年台風第15号の被害が甚大です。早急な救援をお願いします。

【取組】

このたびは、島しょ地域及び千葉県における令和元年台風第15号の被害に対する都の支援について御意見をいただき、ありがとうございます。東京都の取組に関して御説明します。

都では、速やかに島しょ地域に職員を派遣するとともに、被災した自治体と密に連絡を取り合い、ブルーシートなどの物資の提供や給水車の派遣など必要な支援を速やかに行ってきました。

また、千葉県内の自治体に対しても、職員を派遣するとともに千葉県と連携しながら物資の提供や給水車の派遣などの支援を直接行っています。

支援の状況については、東京都防災ホームページに掲載しておりますので、併せて御覧ください。

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

今後とも、御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

なお、令和元年台風第19号関連につきましては、台風の接近に備え都職員を島しょ部や多摩部の自治体へ派遣したほか、被災した都内外自治体への職員の派遣、給水車の派遣、物資の提供など必要な支援、復旧を行っているところです。

(総務局)

都民の声総合窓口では、令和元年10月13日及び14日に東京都地域防災計画に基づき、令和元年台風第19号に係る臨時相談窓口（電話）を開設しました。

○台風19号関連：東京マイ・タイムラインについて（令和元年10月）

東京都が作成した東京防災の「東京マイ・タイムライン」を見ていますが、台風対策としても優れた内容です。写真も載っていて説得力があります。これは被害軽減に有効だと思いました。都は「東京マイ・タイムライン」をもっとPRしてほしいです。(10月15日)

【取組】

このたびは、「東京マイ・タイムライン」について、御意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

「東京マイ・タイムライン」は都内の小学校・中学校・高等学校等を通じて、全ての児童・生徒に配布するとともに、区市町村等とも連携しながら、普及啓発を行っております。

また、東京都防災ホームページで、お手持ちのスマートフォンやパソコンでマイ・タイムラインを作成・保存できるデジタル版作成フォームも配信しております。

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/mytimeline/>



デジタル版東京マイ・タイムライン（スマートフォン）

今後とも、より多くの都民の皆さまに御活用いただけるよう、様々な機会を捉えて普及啓発を進めていきます。

（総務局）

○台風19号関連：ごみの処理について（令和元年10月）

今回の台風で出たごみは、どこで受け取ってくれますか。（10月17日）

○台風19号関連：廃棄物の処理について（令和元年10月）

2階建てに住んでいます。今回の台風で1階の窓が割れ、その部屋の天井が落ちてきました。そのごみの量は自分で捨てられる程度のものですが、どこに連絡、相談すればいいのですか。（10月17日）

【説明】

このたびは災害廃棄物に関してお問い合わせいただき、ありがとうございます。

災害廃棄物は一般廃棄物に該当しますので、各区市町村が窓口となって廃棄物を回収及び処分することとなっております。お手数をお掛けいたしますが、お住まいの区市町村の廃棄物関連部署 (<https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/resource/links.html>) に御相談くださいますようお願いいたします。

（環境局）

○台風19号関連：水門管理の方に感謝（令和元年10月）

あの台風の中、事務所へ入っていく方たちを見ました。

災害を防ぐための仕事とはいえ、とても有り難いと思いました。その方たちにも御家族がいらっしゃると思います。御家族の元を離れて災害防止の最先端で食い止めていただき本当にありがとうございました。影のヒーローたちにお礼をお伝えください。（10月15日）

【説明】

このたびは、台風対応に関する感謝のお声をお寄せいただき、ありがとうございました。職員一同の大きな励みになります。

引き続き、安心・安全な東京を実現するため、防災対策に全力で取り組んで参ります。
(建設局、港湾局)

○台風19号関連：水処理施設が破損したら（令和元年10月）

令和元年台風第19号で、ある地域の水処理施設が浸水して、下水を処理できなくなったというニュースを見ました。

森ヶ崎水再生センターが同様な浸水などの被害に遭った場合、東京都はどのような対策を考えているのですか。教えてください。(10月20日)

【説明】

下水道局では、浸水による被害を防ぐために、森ヶ崎水再生センターを含む各施設で、建物の開口部や出入り口への止水板の設置など、耐水化の取組を実施しています。

その上で、被害を受けた場合は、区や水防団体と協力して被害の拡大を防ぎ、速やかに施設を応急復旧します。被害が大規模の場合は協定を締結している民間団体や他都市の協力を得て対処します。

このほか、二つの水再生センターの処理機能を相互に融通することで、災害等における下水道機能を確保する連絡管の整備事業を行っており、現在、芝浦水再生センターと森ヶ崎水再生センターの間で、工事を進めています。

今後とも、お客さまが安全に安心して暮らせる東京の実現に向けて、取組を進めて参りますので、御理解と御協力をお願いいたします。

(下水道局)

○台風19号関連：都道の開通は（令和元年10月）

台風19号により通行止めとなった檜原村の都道の開通状況が知りたい。(10月14日)

○台風19号関連：陥没した都道（令和元年10月）

今回の台風により西多摩郡日の出町大久野地区を走っている都道が陥没しましたが、その後どうなっていますか。(10月15日)

【説明】

令和元年台風第19号の影響により、道路が崩落し通行できなくなった檜原村の本宿地区にある檜原街道は、村役場の協力のもと隣接する民有地を利用した仮設道路を設置し、令和元年10月17日から通行可能となっております。

また、台風19号の影響により陥没した、西多摩郡日の出町大久野地区にある都道は、仮復旧工事が完了し、令和元年11月20日から通行可能となっております。

なお、都道の通行止め情報については、こちらの建設局ホームページ (<https://www.kensetsu.metro.tokyo.lg.jp/jigyo/road/information/tukou/pass.html>) で随時公表しております。

(建設局)

○台風19号関連：床上浸水の相談（令和元年11月）

床上浸水し困っています。どこで相談すればいいですか。

○台風19号関連：家屋の損壊による補助制度（令和元年11月）

先日の台風で家屋の一部が壊れました。このような場合、都では補助制度がありますか。

【説明】

このたびの令和元年台風第19号災害により、被害に遭われた皆さまには、心よりお見舞い申し上げます。

都では、災害への事前の備えや発災時に役立つ情報を東京都防災ホームページでお知らせしています。<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/>

また、被災された方への支援制度は、内閣府のホームページで紹介しています。制度を御確認の上、所管局や各自治体にお問い合わせください。

・台風や集中豪雨が発生したら

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/bousai/1000026/1005953.html>

・内閣府防災情報のページ

<http://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/index.html>

(総務局)

【説明】

このたびの令和元年台風第19号災害により、被害に遭われた皆さまには、心よりお見舞い申し上げます。

都では、令和元年台風第19号災害により住宅に全壊、大規模半壊及び半壊の被害認定を受けた世帯に対する支援として、被災者生活再建支援制度を区市町村と協力して実施しております。詳しくは、各区市町村に御確認ください(支援の申請受付は令和2年11月11日に終了しました)。

(福祉保健局)

【説明】

このたびの令和元年台風第19号災害により、被害に遭われた皆さまには、心よりお見舞い申し上げます。

都では、令和元年台風第19号により住宅に被害を受けた方に対して、大規模半壊、半壊及び一部損壊(準半壊)の住宅に対する災害救助法に基づく応急修理制度の支援を区市町村と協力して実施しております。詳しくは各区市町村にお問い合わせください。

また、同制度の対象とならない一部損壊の住宅の補修工事に対する支援を区市町村と協力して実施します。詳しくは、各区市町村に御確認ください。(令和元年11月回答時)

(住宅政策本部)

○「東京防災」の内容理解を深めるために(令和元年11月)

昨今の災害は被害規模が大きく、我が家でも「東京防災」を参考にしながら、対策をしています。東京防災の内容は充実しているのですが、どんなことが書かれているのか網羅的に把握することが難しく感じます。

そこで、何度もチャレンジできるようなゲームのようなものをホームページ上で実施してみるのはいかがでしょうか。

【説明】

このたびは、防災ブック「東京防災」に関して御意見をいただきまして、誠にありがとうございます。

東京都では、災害への備えを促進することを目的に、楽しみながら防災の基礎知識を得られるなど、災害時に役立つコンテンツを搭載した、「東京都防災アプリ」を平成30年3月にリリースいたしました。本アプリでは、「東京防災」の閲覧や内容の検索以外にも、防災ブックを基に作成した「クイズ」や「シミュレーションゲーム」がございます。スマートフォン等を活用したアプリでの御利用とはなりますが、併せて御活用いただければ幸いです。詳細は東京都防災ホームページ(<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/>)を御覧ください。

ださい。

今後も、いただいた御意見も踏まえながら、防災に関する普及啓発事業を進めて参ります。

(総務局)

(3) 産業・労働

○宿泊施設のバリアフリー化（令和元年5月）

私は海外に住んでいますが、東京2020大会に身体障害者の夫と行く予定です。そこでバリアフリーのホテルを探していますが、対応する部屋があるホテルは数少なく、そのようなホテルもバリアフリーの部屋は一部屋だけでした。

東京2020大会に向けて、そのような部屋が必要な人たちが大勢来ると思うのですが、都としてはどのような計画を立てていますか。もしバリアフリーのホテルを計画していましたら、情報を教えてもらえますか。

また、交通移動に関しても身体障害者の人たちにどのような対策を考えているのか教えてください。

【説明】

このたびは、宿泊施設及び交通移動に関する都のバリアフリー施策について御意見をいただき、ありがとうございます。

まず、車椅子使用者が円滑に利用できる客室「車椅子使用者用客室」については、国土交通省の「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）」施行令第15条で、車椅子使用者用客室の設置数は、一定規模以上のホテルには、一室以上の設置が義務付けられていましたが、平成30年10月に改正され、総客室数の1%の設置が義務付けられました。

そのほか、車椅子使用者用客室以外の客室についても、東京都の「高齢者、障害者等が利用しやすい建築物の整備に関する条例（建築物バリアフリー条例）」を改正し、東京2020大会と今後の超高齢社会の進展等を見据え、段差の解消や出入口の幅等に最低限の基準を設け、車椅子を使用する方をはじめ、多くの人々が利用しやすい宿泊環境を整えました。

また、バリアフリー化に積極的に取り組む宿泊事業者に対して施設の改修等にかかる経費を助成するとともに、アドバイザーの派遣等も実施しております。

なお、バリアフリー化に取り組んでいるホテルなどの情報については、ポータルサイト「とうきょうユニバーサルデザインナビ」でも紹介していますので、御覧ください。

<https://www.udnavi.tokyo/>

次に、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、駅のバリアフリー化を推進するため、国や地元区市町と連携しまして、鉄道事業者によるエレベーター等の設置を支援しております。加えて、平成27年度より東京2020大会の開催に向け、競技会場周辺駅等を対象とし、エレベーターの増設や大型化の取組に対する補助を実施しています。さらに、令和元年9月に東京都が公表した「鉄道駅バリアフリーに関する優先整備の考え方」に基づき、複数ルートや乗り換えルートのバリアフリー化に向けて補助を拡大し、整備を促進しております。

引き続き、関係者と連携を図りながら、駅のバリアフリー化に取り組んで参ります。

今後とも東京都のバリアフリー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。

(都市整備局、福祉保健局、産業労働局)

○世田谷市場内の交通ルール（令和2年2月）

早朝、世田谷市場で、一階の南棟への通路をトラックが、バックで逆走しながら死角から飛び出してきて、私の車とぶつかりそうになり危険でした。

また、中央棟三階でもバックでの逆走や、前進する逆走車もありました。方向を示す地面の矢印の表示も一部消えていて、順路が不明なところもあります。事故が起こる前に、取り締まりなど、対応してほしいです。

【取組】

このたびは、世田谷市場における車両通行の課題について御意見をいただき、ありがとうございます。

世田谷市場には、市場内外から日々多くの関係者が来場するため、場内各社・団体の責任者とともに交通ルールを制定し、関係者への周知を行っております。

今回、いただきました御指摘につきましては、真摯に受け止め、市場内の道路標示や標識のより一層の明確化に着手しました。また、関係者を通じた交通ルールの周知徹底及び、警備員による取締りの強化などを行いました。

今後とも場内交通の安全確保に努めて参りますので、何とぞ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。

(中央卸売市場)

○飲食店での案内サイン（令和2年2月）

私は飲食店に勤務しております。

外国からのお客さまが増える中、言語と文化の違いに戸惑うことがあります。

特にトイレの使用方法が違うようなので、案内の貼り紙をしたいのですが、良いものが見つかりません。

トイレ内での水の流し方やごみの捨て方などの案内サインがありましたら教えてください。

【取組】

このたびは、外国人旅行者等へ向けた飲食店における案内サインについてお問い合わせいただき、ありがとうございます。

東京都では、飲食店等の多言語対応を支援するウェブサイト「EAT東京」を運営し、飲食店の方がよりスムーズに対応・接客が出来るようにする為の手助けをするツールとして、トイレの使用方法に関する外国人観光客向け啓発ステッカーの紹介をしております。是非御活用ください。<https://www.menu-tokyo.jp/menu/tool/>

今後も、外国人旅行者の皆さまへ分かりやすい情報提供に努めて参ります。

(産業労働局)

(4) 暮らし

○子供用ライフジャケットに関する調査について（平成31年4月）

(香川県在住の方から。)

消費生活部生活安全課が発表した「子供用ライフジャケットの安全な使用に関する調査」を読みました。素晴らしい調査と資料でした。

東京都だけでなく、全国にこの調査結果を周知してほしいです。ライフジャケットの使用が広がって、大切な子供たちの命が守られるように心から願っております。

【取組】

このたびは、子供用ライフジャケットに関する調査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、東京都消費生活条例第9条に基づき、危害の未然防止の観点から、商品、サービスの安全性について調査を行い、その結果に基づき、事業者等に対し商品改善などの指導・要望、国や関係機関への情報提供や提案・要望等を行うとともに、消費者に対し

広く注意喚起を行っています。

これから夏にかけて子供たちが海や川などの水辺で遊ぶ機会が多くなることから、本件調査の事故防止のポイントをまとめた【危害・危険情報】「水辺の遊びではライフジャケットを着用しましょう！」を東京くらしWEBに掲載し、改めて注意喚起を行ったところです。

東京くらしWEBでは、様々なくらしの安全について情報提供しています。詳しくは、下記URLより御覧ください。

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/anzen/>

また、本調査結果を道府県や政令指定都市の消費生活行政担当窓口等に情報提供するとともに、消費者に向けてSNSによる情報発信を行っています。

東京都では、これからも様々なくらしの安全について情報提供するなど、商品、サービスの利用に伴う危害・危険の防止の取組を実施して参ります。

(生活文化局)

○相談窓口での難聴者の対応（令和元年10月）

私は感音性難聴があり、電話でのコミュニケーションが困難です。DV（ドメスティック・バイオレンス）の相談をする窓口がホームページでは全部電話となっています。予約・相談方法を掲載していただきたいです。

【取組】

このたびは、大変御不便をお掛けしてしまいましたことを、おわび申し上げます。

東京ウィメンズプラザの相談は基本的には電話相談となっておりますが、聴覚などに障害があり電話での相談が難しい方は、面接による相談を行っています。

御指摘を踏まえ、電話をすることが困難な方のために、メールでの面談のお申込み方法について、早速、ホームページに掲載いたしました。

<http://www1.tokyo-womens-plaza.metro.tokyo.jp/consult/tabid/373/Default.aspx>

東京ウィメンズプラザといたしましては、引き続き、どなたでも気軽に相談しやすい環境の整備に取り組んで参りますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

(生活文化局)

【説明】

東京都のDV相談窓口は、東京ウィメンズプラザと女性相談センターの2つがあり、役割分担の下に互いに連携して支援を行っています。

聴覚などに障害があり電話での御相談が難しい方は、東京ウィメンズプラザのホームページで、メールにより来所相談の予約ができることを御案内しております。

また、区市町村においても来所による相談を実施しております。

なお、今回の御意見を受け、福祉保健局ホームページでも電話が困難な方のためのウィメンズプラザの連絡先を掲載いたしました。

・東京都女性相談センター

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kodomo/sodan/j_soudan.html

(福祉保健局)

○外国人向けヘルプカード（令和元年11月）

「緊急時に役立つヘルプカード」（日本語、フランス語、ミャンマー語併記）を1部入手しました。

ミャンマー人の友人に見せたところ大変喜んでいて、あと数部入手したいのですが、配布している場所を教えてください。

【対応】

このたびは、「緊急時に役立つヘルプカード」についてお問い合わせいただきありがとうございます。

「緊急時に役立つヘルプカード」は、定期券サイズで災害・急病・怪我など緊急時の対応、情報の入手方法、支援を求める際の会話集などをコンパクトに記載し、5種類（11か国語）を作成しています。区市町村や語学学校などで配布しておりますが、入手が難しい場合には、生活文化局ホームページからダウンロードできます。

また、送付を希望される方は、生活文化局ホームページに掲載されている「多文化共生推進に係る各種発行物の申請書」に必要な部数や送付希望先を御記入いただきまして、メール又はファクスにてお申込みください。

今後とも、都内在住外国人の方に広く知っていただけるよう取り組んで参ります。

- ・外国人向け防災情報

https://www.seikatuburka.metro.tokyo.lg.jp/chiiki_taburka/taburka/taburkasuishin/0000000144.html

緊急時に役立つヘルプカードの種類（5種類 11か国語）

- ・日本語、中国語、韓国語、英語併記
- ・日本語、タガログ語、ベトナム語併記
- ・日本語、タイ語、ネパール語併記
- ・日本語、フランス語、ミャンマー語併記
- ・日本語、スペイン語、ポルトガル語併記

※現在、「緊急時に役立つヘルプカード」は「外国人のためのヘルプカード」に名称変更しています。

（生活文化局）

（5）環境

○カラス対策を（令和元年8月）

半年ほど前より、よく利用する駅周辺で、数グループのカラスの群れを日中、毎日見掛けます。周囲に大きな公園があるからかとも思いますが、以前より明らかに出現頻度は高くなっています。

早朝4時過ぎから鳴き始め、駅前の通り沿いの歩道やガードレールを伝い、ごみを荒らすことがよくあり、鳴き続けます。歩行者の至近距離まで降りてきていますので、非常に危険を感じます。被害が出ないうちに対策をとっていただけないでしょうか。

【取組】

このたびは、カラス対策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、広域的な取組として、平成13年度から大型のわなを使ったカラスの捕獲と大規模なねぐらにおける繁殖抑制を実施しております。また、集積所におけるごみ対策が極めて重要であることから、清掃業務に当たっている区市町村と連携した取組を実施しております。これにより、都内のカラスの生息数は、平成13年末には約36,400羽であったのが、令和元年度末は、約11,600羽まで減ってきております。

東京都では今後もカラス対策を続けて参りますので、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。

環境局ホームページでは、都のカラス対策等について御説明しております。

- ・カラス対策

https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/nature/animals_plants/crow/index.html

（環境局）

○省エネ工事に関するアンケート電話（令和元年8月）

先日、省エネ工事に関する都のアンケートという電話がありました。

補助金を60万円もらえると聞いていましたが、このアンケートは本当に東京都が行っているものなのでしょうか。

【説明】

このたびは、不審な電話に関して御報告いただき、ありがとうございます。

東京都ではそのようなアンケートは実施しておりません。同様のお問合せが多数ありましたので、都の広報誌や環境局ホームページ、SNS等で注意喚起を行っています。再度同様の電話を受けられた場合には、アンケートに回答せず電話を切っていただくようお願いいたします。不審と思われる電話等があった際、緊急を要する場合は110番、その他の場合はお住まいを管轄する警察署への情報提供をお願いいたします。

【環境局ホームページ「不審な電話アンケートにご注意を」】

<https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/about/inquiry.html>

なお、東京都が行っている環境関連の補助金・支援策については、お電話でのお問い合わせのほか、ホームページにも掲載しておりますので、お調べの際には御活用ください。

【エコサポート2020（環境関連の東京都補助金・支援策ガイド）】

https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/data/publications/eco_support/index.html

（環境局）

（6）福祉・衛生・健康・医療

○精神障害者保健福祉手帳等の手続き期間の短縮を（平成31年4月）

精神保健福祉手帳の交付申請をして、受け取るまでに2か月程度掛かります。申請は3か月前からできますが、交付までに2か月掛かるのでは、手帳を利用できません。

申請をする人は増えているので、担当する職員を増やすなど対応してほしいです。

自立支援医療でも、申請から決定まで3か月程度掛かります。

今回は、2月下旬に精神保健福祉手帳と自立支援医療を申請しましたが、連休明け頃交付しますと返事をもらっています。私は、待たされると不安になり、眠れなくなります。精神安定のための手帳や医療が、逆に体調不良を起こしてしまいます。

精神保健福祉手帳、自立支援医療の決定までの期間を短くするようにお願いします。

【説明】

このたびは、精神障害者保健福祉手帳及び自立支援医療費受給者証の交付について御意見をいただき、ありがとうございます。

精神障害者保健福祉手帳及び自立支援医療費受給者証の発行に当たっては、診断書の審査や年金事務所とのやりとり等を行うため、交付までに2か月程度要します。また、精神障害者保健福祉手帳と自立支援医療費受給者証を同時に申請される場合は、3か月程度要することがあります。御不便をお掛けいたしまして大変申し訳ございませんが、できる限り早期に交付できるよう事務処理を進めて参りますので、何とぞ御理解くださいますよう、よろしくお願いいたします。

なお、精神障害者保健福祉手帳及び自立支援医療費受給者証の更新に当たっては、更新期限の3か月前から申請を受け付けております。お早めに申請をしていただくことで、期限に余裕をもって更新を行うことが可能ですので、御協力をお願いいたします。

（福祉保健局）

○特定不妊治療費助成の申請期限（平成31年4月）

私は現在不妊治療をしています。既に2回の凍結胚移植をしました。

胚移植前に病院へ助成金の申請について質問したところ、病院で全てが終わったと聞いたので、そのままにしていました。1回目12月、2回目3月の治療を終えたので助成金の件

を調べましたら、12月までの分は3月末までに申請とあり、その時既に4月でした。都に確認したところやはり申請期限を越えたら助成金申請は受け付けないと言われました。

この期限は改善出来ないものでしょうか。実際仕事をしながらの治療はとても忙しく、毎日の注射など心に余裕ありません。

【説明】

このたびは、特定不妊治療費助成について御意見をいただき、ありがとうございます。

御指摘のとおり、特定不妊治療費助成の申請期限は、「1回の特定不妊治療が終了した日の属する年度の末日」となっております。1月～3月に終了した治療のみ、特例として、翌年度の6月30日まで申請を受け付けておりますが、期限を過ぎた申請は受け付けることができません。御要望に沿えず大変申し訳ございませんが、御理解くださいますようお願いいたします。

現在のところ、申請期限の変更等は予定しておりませんが、今回の御意見を今後の事業運営の参考にし、申請期限についてより分かりやすく御案内ができるよう努めて参ります。また、医療機関窓口での案内に分かりづら点があったことにつきましては、都が指定医療機関を訪問する機会等を通じて指導して参ります。

(福祉保健局)

○乳児用液体ミルクのコンビニ販売を（平成31年4月）

都と国とコンビニ業界が連携して、コンビニに乳児用液体ミルクの普及を図ってほしいです。都が乳児用液体ミルクの普及をしています。厚生労働省と連携して業界団体へ働き掛けて、より多くの人に乳児用液体ミルクを認知させてほしいです。災害があれば必要品の確保にまずコンビニに駆け込みますし、平成30年の北海道の地震では乳児用液体ミルクを送っても使われないという無駄なことも発生しましたので、平常時から乳児用液体ミルクについて人々への普及啓発とコンビニで入手できるようにしてほしいです。

【取組】

このたびは、乳児用液体ミルクに関する御意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

いただいた御意見のとおり、災害時に乳児用液体ミルクが適切に活用されるためには、平常時から、都民の方々に使用方法等を正しく理解していただく必要があります。そのため、都では、乳児用液体ミルクの特性や具体的な活用方法等を分かりやすく解説した動画やリーフレットを作成し、普及啓発を行っています。

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kodomo/koho/nyujiyoekitaimilk.html>

コンビニでの乳児用液体ミルクの取扱いについては、各企業の判断となりますが、今回の御意見を参考にし、今後も国及び区市町村と連携して、災害時における乳児用液体ミルクの活用に向けた取組に努めて参ります。

(福祉保健局)

○障害者施設や児童養護施設の職員にも宿舍借り上げ支援事業を（令和元年5月）

私は都内の障害者施設に勤めています。

福祉職員の給与・待遇が他職種よりも低いことは周知のことと思います。その中で、都内の障害者施設や児童養護施設で勤務する者にとって、家賃は大きな負担となっております。

介護福祉施設の介護職員や、保育園などの保育士に対して、宿舍借り上げの支援事業があると知りました。

東京2020パラリンピックを控え、都の障害福祉分野への関心も高まっています。

また、児童虐待による悲惨な事件が相次ぎ、その受け皿となっている東京都内の児童養護施設もまた重要な役割を担っていると感じています。

同じ福祉に関わる者として、是非とも、障害者施設や児童養護施設で働く職員に対しても同様の支援事業を整備していただけないか、御検討ください。

【取組】

このたびは、社会福祉施設等の職員を対象とした宿舍借り上げ支援事業について御意見をいただき、ありがとうございます。

障害福祉分野につきましては、平成30年度から「東京都障害福祉サービス等職員宿舍借り上げ支援事業」を行っております。本事業は、住宅費負担の軽減等により働きやすい職場環境を整備し職員の定着を図ること等を目的として行っているものです。詳細は、下記の福祉保健局ホームページから御覧ください。

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/syougai_jinzai.html

また、児童福祉分野につきましても、令和元年度の新規事業として、児童養護施設・乳児院の職員を対象とした宿舍借り上げ支援を開始し、対象施設に周知しております。

今後とも、福祉人材の確保・育成・定着に向けた取組や、事業の周知に努めて参ります。

(福祉保健局)

○墨東病院救命救急センターへの感謝（令和元年7月）

○月○日の夕刻に、私は急病のため、1回目の救急搬送で○○病院へ搬送されましたが、同病院では対応できず転送されることとなり、2回目の救急搬送で、墨東病院救命救急センターへ搬送されました。

同センターに到着したのは、深夜になっていましたが、医師、看護師の皆さんがしっかり受け入れる態勢になっていて、ほっとしたのを覚えています。1回目の救急搬送から6時間が経過していました。

同センターでは、直ちに手術ではなく、私の希望通り、翌日までの間、集中治療室で、私の病状をしっかりと観察して、最終的に主治医が、気管切開の判断をされました。

患者の受入れから病状の経過観察、手術、そしてその後の看護までの3週間、主治医、看護師の皆さんの、患者の心を自身の心とした治療と看護、思いやりの心が、日々、伝わってきました。

後日、主治医から気管切開の説明を受けた家族は、主治医に対して感動に近い感謝の気持ちを抱いたことを、私に伝えました。

○月末に退院となりましたが、東京都にこのような医療機関があることを誇りに思うとともに、そこに勤務されている医師、看護師の皆さんに、深く感謝しております。

【対応】

このたびは、墨東病院救命救急センターへの感謝の声をいただき、ありがとうございます。

日々多くの患者さんが救命救急センターに搬送されますが、今回いただいたお言葉は医師や看護師を始めとする職員の大きな励みになります。今後とも都民の皆さまのお役に立てるよう、全力で取り組んで参ります。

(病院経営本部)

○医療機関案内サービスひまわりに感謝（令和元年8月）

お盆期間中、子供が熱を出し、受診場所を探して、医療機関案内サービスひまわりに電話しました。すぐ近くの病院を探していただき本当に助かりました。このひまわりの利用をもっと早く知っていれば良かったと思いました。

是非、都民への周知を一層行ってください。

【対応】

このたびは東京都医療機関案内サービス「ひまわり」に関するお声をお寄せいただき、ありがとうございました。

「ひまわり」では、医療機関をお探しの時に都内の医療機関を御案内するとともに、保健医療福祉に関する相談や問合せに応じております。

・医療機関案内サービス「ひまわり」

電話番号：03-5272-0303（24時間）

聴覚障害者向け専用ファクス 電話番号：03-5285-8080

ウェブサイト：<https://www.himawari.metro.tokyo.jp>

（「東京都 ひまわり」で検索できます）

「ひまわり」を知っていただくために、福祉保健局ホームページや広報紙等による紹介や、医療機関や区市町村等においてポスターを掲示するなどの周知を行っております。

今後も、「ひまわり」を都民の皆さまに広く知っていただき、お役に立てるよう取り組んで参ります。

（福祉保健局）

○喫煙の可否のシールについて（令和元年9月）

9月1日から、都内の飲食店は、店頭で喫煙の可否についての表示をすることが受動喫煙防止条例で義務化されましたが、近所では大多数の店が掲示していません。

表示シールの入手方法について告知してください。

【取組】

このたびは、東京都受動喫煙防止条例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。

表示シール（標識）の入手方法については、これまでも、SNSを含むホームページ、各種説明会、業界誌を含む各種広報誌、飲食店個別訪問によるチラシ、保健所等による飲食店向けの啓発等において周知しているところです。

現在の標識の入手方法は以下のとおりです。

1 福祉保健局ホームページ「とうきょう健康ステーション」からダウンロード
<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kensui/kitsuen/leaflet/hyoshiki.html>

2 受動喫煙防止対策相談窓口（0570-069690 もくもくゼロ）へのお申込み
受付時間：月～金（土日祝、年末年始を除く）午前9時から午後5時45分まで
※相談は無料ですが、通話料が掛かります。
※順次発送しますので、お手元に届くまでにお時間をいただく場合があります。
※在庫が無くなり次第、配布終了となります。

3 各区市保健所等の窓口での受取

配布の有無や在庫状況については、最寄りの保健所等へお問い合わせください。

なお、御意見にありましたとおり、都では、東京都受動喫煙防止条例に基づき、全国に先駆け、令和元年9月から、飲食店における店頭表示（店内に喫煙できる場所があるかないかの表示）を義務化しました。

令和2年4月1日に、改正健康増進法及び東京都受動喫煙防止条例いずれも全面施行となり、現在は、この新制度に基づいて、飲食店のみならず対象となる全ての施設において、標識の掲示を含む規制が始まっています。

飲食店においても、店頭で、店内に喫煙できる場所があるかないかの表示を行うだけでなく、禁煙の店か、喫煙室を設置した場合にはどの種類の喫煙室を設置したかを店頭に表示するとともに、喫煙室にはその喫煙室の種類や20歳未満立入禁止の表示をしなければならないことになっています。

各施設や都民の皆さまが、新制度の規定に基づき適切に御対応いただきますよう、引き続き区市町村や関係団体の皆さまと連携して、周知啓発を徹底して参ります。

〈表示シール（標識）の例〉



①「禁煙」



②「喫煙専用室あり」

(福祉保健局)

○都内の喫煙ルールについて（令和元年10月）

各区市町村では条例等により喫煙に関するルールを策定していますが、その内容に違いがあるため、把握が困難というのが実情です。

A区では、歩行喫煙は禁止としているが、路上喫煙は特に規定していません。

B区では、指定喫煙場所を除いて路上禁煙としています。

私は喫煙者ですが、都が推進する飲食店等の屋内禁煙化・分煙化は賛成です。

各区市町村が路上等を禁煙とするルール作りも全面的に反対ではありませんが、区市町村ごとの喫煙に関するルールの違いが分かりにくいので、都が都内の条例等を分かりやすい一覧表にして公表してください。

また、都内の喫煙所マップも作成して、同様に公開してください。

【取組】

このたびは、都内の路上等での喫煙ルールに関する御意見をいただき、誠にありがとうございます。

御要望いただきました各区市町村の路上喫煙に関するルールについては、福祉保健局ホームページ「とうきょう健康ステーション」に、各区市町村の条例等を含めた取組を一覧表として公表しています。

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kensui/kitsuen/municipalities/>

また、都内の喫煙所マップについてお答えします。喫煙所は、区市町村等が、各地域の特性を踏まえて設置しており、改廃も頻繁にあることなどから、常に最新の設置状況を都として把握することが困難であるため、現在、マップの作成・公表の予定はございません。御要望にお応えできず、誠に申し訳ございませんが、各区市町村のホームページ等を御参照ください。

引き続き、東京都の受動喫煙防止対策に御理解・御協力くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

(福祉保健局)

○介護支援専門員研修について（令和元年11月）

私は、都道府県登録の介護支援専門員として従事していますが、事業所単位で届く資格更新専門研修の通知が従事者個々に知らされていません。

私の場合は、今年度の応募時期に近づいても何も知らされず、専門研修Ⅱの実施主体に直接問い合わせると、既に通知は事業所へ送っており、応募締め切りは明後日だと言われました。やむを得ず翌日書類を揃え、翌々日仕事を休み、実施主体である公益財団法人総合健康推進財団（厚生労働省所管）へ持参しました。

この更新研修の通知は、個人に送っていただけませんか。

【説明】

このたびは、介護支援専門員の更新研修について御意見をいただき、ありがとうございます。

介護支援専門員として業務に従事するためには、介護支援専門員証の交付を受け、介護支援専門員証を5年ごとに更新する必要があります。

介護支援専門員証の交付及び更新をするためには、有効期間満了日までに指定の研修を修了している必要があります。介護支援専門員の実務に従事している方は、計画的に更新に必要な研修を受講していただくこととなります。

現在、資格の更新の案内は、有効期間満了の2年前に、公益財団法人東京都福祉保健財団から介護支援専門員個人宛に送付しています。その上で、それぞれの方が受講すべき研修の種類については、事業所宛の案内や東京都福祉保健財団ホームページ等を御自身で御確認いただき、お申込みいただいています。

更新に必要な研修の種類は、介護支援専門員の勤務実績等により一人ひとり異なり、東京都において全員の受講すべき研修の種類を把握・通知することは困難であるため、このような形で通知を行っています。

大変恐れ入りますが、個人宛の更新時期の案内を確実に御確認の上、必要に応じて以下のホームページ等を御覧いただき、研修を受講していただきますようお願い申し上げます。

- ・ 東京都介護支援専門員研修体系図（介護支援専門員の研修情報）

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/care/kenshujyouchou.html

- ・ 東京都福祉保健財団「研修のご案内」

http://www.fukushizaidan.jp/900/info_kenshu.html

- ・ 総合健康推進財団「東京都介護支援専門員研修のご案内」

<https://www.soukensui-kanto.com/page/bizinfo/1/2/>

(福祉保健局)

○体罰はバツのポスター（令和元年11月）

数日前から、子供の通っている保育園に東京都作成の体罰は駄目という旨のポスターが掲示されています。

なぜあのポスターに描かれているのは母親だけなのですか。母親が一人で子育てすべきなのですか。

「靴を履きたくないんだね、でも危ないよ」と言っても、靴を履かないことのほうが多いのです。

体罰をしつくと勘違いしている人に、それは体罰だと気付かせたいなら、どのような行為が体罰かの具体例を挙げればいいのではないのでしょうか。

私自身は、何とか叩かない自分になろうと育児書を読んだりして情報を集め努力をし、「でも危ないよ」と言う方法があるのは知っていますし、実践してきました。

それでも、どうしてもなくなってしまうときがあるのです。あのポスターには、周りからの支援はありません。模範解答以外の逃げ道もありません。

こう感じる人もいます。それを知っていただきたいです。

【説明】

このたびは、「体罰などによらない子育て」普及啓発用のポスターに関する御意見をいただき、ありがとうございます。

子育ては楽しいことだけではなく、大変なこともあり、子供にイライラをぶつけそうになることもあると思います。しかし、子供を叩いたり、どなったりすることは、子供の脳の発達に深刻な影響を及ぼし、健全な成長を阻害する可能性があるという研究結果が報告されています。そのため、今回、東京都では、ポスターのほか動画やハンドブックを作成し、普及啓発を行うこととしました。

このたび、保育園で御覧になられたポスターには、母親しか描かれていないとの御意見をいただきましたが、東京都では、性別にかかわらず、体罰が子供に与える影響や子供への接し方のテクニックなど、体罰等によらない子育ての方法をお伝えしたいと考えています。そのため、動画やハンドブックには、男性、女性ともに子育てをしているイラストを掲載しています。

また、ポスターやハンドブックに掲載している事例は、子育てに悩む方が、自分なりの子供への対応方法の引き出しを増やすために御活用いただきたいと考え作成したもので、その対応方法は御指摘のとおりひとつではないと考えております。

それでも、どのようにしたらよいか分からなくなってしまったときは、是非、LINE相談（子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京）、4152（よいこに）電話相談（※1）、お近くの子供家庭支援センター（※2）、児童相談所等へ御相談ください。ポスターには、これらの相談先も掲載しております。

なお、ポスター、ハンドブック及び動画は、以下のホームページに掲載しています。

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/osekkai/taibatsuhabatsu/>

今回いただいた貴重な御意見については、今後の普及啓発推進の参考にして参ります。引き続き御理解、御協力のほど、よろしく願いいたします。

※1 4152電話相談（よいこに） 東京都児童相談センター 03-3366-4152

相談時間：月から金 午前9時から午後9時 土日祝 午前9時から午後5時
（12月29日から1月3日を除く）

※2 子供家庭支援センター一覧

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kodomo/kosodate/ouen_navi/center.html

（福祉保健局）

○都立病院の災害対策（令和元年11月）

都立松沢病院の記念イベントに参加させていただきましたが、そこで松沢病院は医療の他にも、災害対策に力を入れていると聞きました。特に防災関係のシステムを開発しているようで、すばらしいと思いました。

他の都立病院も同じなのでしょうか。都庁全体に共有すべきだと考えます。

また、あの敷地は広いので防災拠点とするべきと考えます。

【取組】

このたびは、都立松沢病院の創立140周年記念のイベントに御参加いただき、また松沢病院の防災関係のシステムについて御意見をいただきありがとうございます。

松沢病院における防災関係のシステムについて、都の取組を御説明いたします。

松沢病院では、災害発生時に医師や看護師等職員が病院に参集した際、職員カードを活用し、参集状況の自動確認を行うシステムを平成30年度に開発いたしました。このシステムの利用により、当病院だけでなく他の病院職員が参集する際も、到着人数等の確認に要する時間が短縮できるとともに、職員の配置管理が容易となるなどの効果が期待されます。

本システムについては、他の都立病院にも紹介し、導入の検討を行っていく予定です。また、都立病院は神経病院以外の全病院が、災害時における拠点医療施設である災害拠点病院に指定されており、災害時に救出救助活動の拠点となる都内の大規模救出救助活動拠点につきましては、区市町村の意見を踏まえて候補地を選定しているところです。

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

（病院経営本部、総務局）

○難病医療費等助成に掛かる期間（令和元年11月）

難病にり患し、助成制度に申請したところ、受給者証が届くまでに3か月掛かりました。その期間、受給者証を使うこともできずに医療費を支払いましたが、ようやく受給者証

が届き、医療費を還付してもらうための申請書を見ると、「医療費の振込みには2～3か月程度掛かる」との文言がありました。受給者証が届くまでに3か月、その期間に支払った医療費を還付してもらうまでに、さらに2～3か月、どうしてこんなに時間が掛かるのか理解できません。そもそも、2～3か月という設定は適當過ぎます。ひと月の違いは、大きな違いです。

もっと、都民一人ひとりに寄り添った仕事をしてください。貧困者は死んでいくしかありません。

【説明】

このたびは、難病医療費助成に掛かる期間につきまして、時間を要しており誠に申し訳ございませんでした。

始めに、受給者証の発行に掛かる期間について御説明いたします。

新規の難病医療費助成の支給認定につきましては、臨床調査個人票（診断書）の審査において、認定審査に高度な専門性を要する事項を含む多数の審査項目が法令に定められており、また、住民票や所得状況の確認及び健康保険の情報の照会等を行う必要もあることから、約3か月の処理期間をいただいております。

次に、医療費の還付に掛かる期間について御説明いたします。

まず、医療費の金額につきましては全国的な制度として、患者さまが診療を受けた月の翌月に、医療機関が患者さまの医療費を審査支払機関に請求し審査を受け、さらにその翌月に医療費が確定する仕組みとなっています。このように、患者さまが診療を受けてから医療費が確定するまで、通常2か月の期間が必要です。

難病医療費助成の還付金額を算定するためには、東京都において、上記の流れを経て確定した保険診療上の医療費情報を確認する必要があり、さらに、個別に関係機関等に照会を要する場合もあることから、還付金額のお振込みまでには2～3か月を要することとなります。

東京都といたしましても、できる限り早期に受給者証の交付及び医療費の還付を行うことが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、御協力を賜りますようお願いいたします。

（福祉保健局）

○身体障害者手帳のカード化（令和元年12月）

私は身体障害者手帳を保有していますが、大きくて持ち歩きにくく、不便だと思っています。

国の法令改正によりカード化が可能になったので、速やかなカード化を望みます。

【説明】

このたびは、身体障害者手帳に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

身体障害者手帳の様式等は、身体障害者福祉法施行規則によって定められていましたが、平成31年4月の法令改正により、利用者が希望する場合は、カード型の手帳を交付することが可能になりました。それを受けて、現在、東京都では、令和2年10月1日からカード形式での身体障害者手帳の申請受付を開始しました。

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

・身体障害者手帳

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/nichi_jo/shinshou_techou/index.html

（福祉保健局）

○公園を禁煙にしてください（令和2年2月）

飲食店もですが、公園を禁煙にしてください。

子供の体力低下がニュースになる中、スマートフォンが原因と例に挙げられていましたが、子供が外で遊ぶ場所がないのが問題です。

現在の公園はただの喫煙所になっています。子供が入ろうとしても、臭くて遊べません。一刻も早く対策に取り組んでください。

【説明】

このたびは、子供が利用する公園の受動喫煙防止対策について御意見をいただき、ありがとうございます。

健康増進法及び東京都受動喫煙防止条例においては、屋外での喫煙について禁止や罰則等の規制はありませんが、配慮義務として、喫煙者が受動喫煙を生じさせないよう周囲の状況に配慮することを求めています。

公園など屋外における受動喫煙防止対策は、地域の特性に応じて、各区市町村が条例等で定め実施しており（※）、東京都は、こうした区市町村の取組を支援しています。

引き続き、東京都の受動喫煙防止対策に御理解・御協力くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

※区市町村の取組（喫煙・受動喫煙防止対策）

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kensui/kitsuen/municipalities/>

（福祉保健局）

【説明】

建設局が所管する都立公園においては、区・市の条例等で屋外の喫煙を規制している一部の公園を除き、禁煙とはしておりません。

ただし、法令等の趣旨を踏まえ、多くの方が集まる広場や園路の吸殻入れを撤去又は移設するなどの取組を行っております。併せて、歩きたばこを禁止するなど、マナー向上に努めております。

引き続き、公園利用者が快適に過ごせるよう取り組んで参ります。

（建設局）

【説明】

港湾局所管の都立海上公園においては、区の条例等で屋外の喫煙を規制している一部の公園を除き、禁煙とはしておりません。

ただし、法令の趣旨を踏まえ、公園内での分煙を進めております。人通りの多い公園内の喫煙所については、移転・集約するとともに、パーティションや植栽プラント等で囲むなど、公園利用者が快適に過ごせるよう取り組んでおります。

（港湾局）

○新型コロナウイルス予防（令和2年2月）

消毒用アルコールもマスクも両方とも、どこにも売っているところがなく、予防ができません。

どうにかしていただけないでしょうか。

これから何人の患者が出て、それがいつまで続くのか、どうしたらよいのか、知りたいです。

【取組】（令和2年11月1日現在）

このたびは、新型コロナウイルス感染症に関する御意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

《新型コロナウイルス感染症への対策》

東京都では、対策本部の立ち上げなどを通じて、新型コロナウイルス感染症対策に全力を挙げて取り組んでいます。

都民の皆さまへの正確な情報発信のため、専用サイトの開設や、一般相談を受け付けるコールセンターを開設すると共に、発熱等の症状がある方から24時間体制で相談を受け付ける「発熱相談センター」を設置し、症状等をお聞きしたうえで、最寄りの医療機関を案内するなどの対応をしております。

《感染予防策について》

新型コロナウイルス感染症の予防には、季節性インフルエンザと同様に石鹸による手洗いや咳エチケットなどの感染症対策が有効です。

アルコールが手に入らない場合にも、石鹸を使用し丁寧に洗うことで十分に効果があります。また、マスクの代わりにハンカチやタオルなど、口を塞ぐことができるものを代用することで飛沫を防ぐ効果があります。

手洗いや咳エチケットに関する情報については、以下のホームページに詳しく掲載しています。

「新型コロナウイルス感染症（COVID-19）に関する情報」

<http://idsc.tokyo-eiken.go.jp/diseases/2019-ncov/>

《新型コロナウイルス感染症について》

新型コロナウイルス感染症に関する情報については、以下のホームページに詳しく掲載しています。

「新型コロナウイルス感染症について」

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/shingatakorona.html>

「東京都防災ホームページ」

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

「東京都新型コロナウイルス感染症対策サイト」

<https://stopcovid19.metro.tokyo.lg.jp/>

《相談窓口について》

感染の予防に関することや心配な症状が出た時の対応など、新型コロナウイルス感染症についてお知りになりたいことがありましたら、都の「新型コロナコールセンター」で御相談ください。

なお、息苦しさ（呼吸困難）、強いだるさ（倦怠感）、高熱等の強い症状のいずれかがある場合、発熱や咳など比較的軽い風邪の症状が続く場合、もしくは、高齢者、糖尿病、心不全、呼吸器疾患（慢性閉塞性肺疾患など）の基礎疾患がある方や透析を受けている方、免疫抑制剤や抗がん剤などを用いている方で、発熱や咳など比較的軽い風邪の症状がある場合は、迷わず、かかりつけ医に相談するか、かかりつけ医のいない場合などは、「東京都発熱相談センター」(※)に御相談ください。

症状等をお聞きしたうえで、最寄りの医療機関を案内するなどの対応をしております。相談窓口の詳細情報は、以下のホームページに掲載していますので、御覧ください。

「新型コロナウイルス感染症にかかる相談窓口について」

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/coronasodan.html>

今後も、関係機関等と緊密に連携し、医療体制の強化を迅速に進め、都民の皆さまや企業、関係自治体の御協力も得ながら、新型コロナウイルス感染症対策に全力を尽くしていきます。

※ 令和2年10月30日から「東京都発熱相談センター」を開設し、発熱等症状のある方（かかりつけ医のいない場合など）、新型コロナウイルス接触確認アプリCOCOAの接触通知を受けた方の相談を受け付けています。

（福祉保健局、総務局）

(7) 都市基盤・まちづくり

○清澄庭園「涼亭」の楽器使用規則（平成31年4月）

私は、清澄庭園「涼亭」（りょうてい）を数回利用させていただきました。あのような歴史的建造物を利用できる機会はほかにないので、大変すばらしいと思います。昨年も建物の中で、友人が「琵琶」の演奏をしてくれました。

同様に今年は「豎琴」を演奏しようと申し込んだところ、抽選に当たりました。

ところが、「豎琴」の演奏は規則にないのでできませんと職員の方からお聞きしました。規則では「三味線」「津軽三味線」「琴」「琵琶」は演奏できるとのことでした。

「琴」が演奏できて、さらに音の小さな「豎琴」がなぜ演奏できないのかその理由を教えてくださいたいです。拡声器やエレキギターなど、近隣に迷惑が掛かりそうな楽器の演奏ができないのは分かりますが、音色も癒し系で柔らかな豎琴がなぜ演奏できないのか、職員にお聞きしても「規則」なのでと言うだけでした。

【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。清澄庭園「涼亭」での楽器の使用に関する御質問について、職員の対応が不十分であり、大変申し訳ございませんでした。

これまで清澄庭園「涼亭」での楽器使用につきましては、庭園の和の雰囲気と静寂を保つため、「三味線」「津軽三味線」「琴」「琵琶」に限っていました。今回の御意見も踏まえ、利用者の方から楽器の使用について御相談があった際は、個別に検討し、音色が柔らかく、音量が小さいなど、和の雰囲気を損ねない楽器は、現場で音量等確認した上で使用できるようにしております。

今後とも、皆さまにより楽しい一時を過ごしていただけるよう努めて参りますので、引き続き、「涼亭」を御利用くださいますよう、どうぞよろしくお願いいたします。

(建設局)

○大井ふ頭中央海浜公園のバーベキュー利用（令和元年5月）

都立大井ふ頭中央海浜公園でバーベキューを楽しんでいる区民です。

予約なしで利用できる手軽さと、トイレ、駐車場、水道などが整備されて交通のアクセスも良く、天気の良い週末に良く利用しています。

しかし、最近、道具や具材を持ち込みせずに手軽にできるバーベキューのサービスを業者が始め、100機ほどのテントを事前に設営し、ほとんどの場所を占有して、自由に利用できるスペースはほぼありません。

道具も無く手軽にバーベキューできることはよいかもしれませんが、公園で業者が商売をしているのです。

朝から来る子供連れの家族が、場所がなくて諦めて帰る姿は可哀想でなりません。

そもそも、機材で場所を確保した商売です。業者に商業目的で利用されている実態は問題ないのでしょうか。それとも都が委託しているのでしょうか。

【説明】

このたびは、都立大井ふ頭中央海浜公園のバーベキュー利用について御意見をいただき、ありがとうございます。

バーベキューを楽しむために、利用者がテントや機材等を置く行為については、公園の一般利用の範ちゅうとして原則認めています。

その行為を第三者が代行することについて、直接禁止する規定は無く、利用者が公園外で代行者を手配した場合、その代行者を実際に取り締まることは難しいのが現状です。

しかしながら、バーベキュー業者が複数の代行者となり、一般の利用者が海上公園でバーベキューを楽しむことが阻害されるような状態になることは、自由に利用できる場を提供しようという趣旨に鑑み、都として、好ましくない状況と認識しております。

まずは、無人の場所取りの取締まりを強化することで、不適正な場所の確保の抑止を図って参りますが、抜本的な改善に向けて、ハード・ソフト両面での検討も並行して行っているところでございます。

海上公園を快適に御利用いただけるよう努めて参りますので、御理解、御協力のほどよろしくお願いいたします。

(港湾局)

○東京アメッシュのスマートフォンアプリを（令和元年5月）

私は東京アメッシュを度々利用しています。

スマートフォンから利用することが多いので、アプリで東京アメッシュを使えるようにはできないでしょうか。

似たようなアプリはあるのですが、公式のアプリが一番確実に使いやすいと思います。

【取組】

このたびは、降雨情報システム「東京アメッシュ」に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

東京アメッシュは、パソコン版、スマートフォン版として広く御利用いただいております。

パソコン版 <https://tokyo-ame.jwa.or.jp>

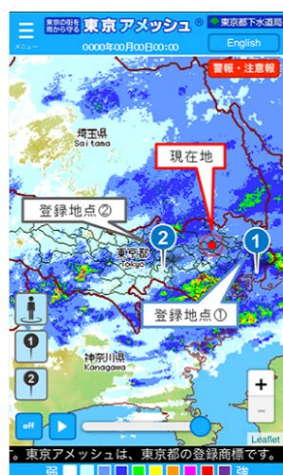
スマートフォン版 <https://tokyo-ame2.jwa.or.jp>

これらは、お客さまの御利用の端末にインストールする必要がないため、どなたでも御利用いただくことができます。

スマートフォン端末において、ブラウザで東京アメッシュの画面を開いた状態で、ブラウザのメニューボタンから「ホーム画面に追加」の操作を行うことで、東京アメッシュのアイコンを登録することができます。

なお、アプリへの対応につきましては、アプリの優位性や利便性の向上を考慮し、また、東京都の他アプリの運用状況なども踏まえながら、導入について継続的に検討を行っています。

今後とも、下水道局の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。



スマートフォン版画面（イメージ）



東京アメッシュ
二次元コード

スマートフォン版
二次元コード

(下水道局)

○都営バス運転手のすばらしい対応（令和元年5月）

連休中に渋谷から阿佐ヶ谷駅に行くバスに乗りました。

運転手の方の対応が丁寧でとてもよいと思いました。

車内で携帯電話の通話をしていた乗客に対して、丁寧に止めるようにアナウンスしましたが聞き入れなかったため、バス停に止まった際にその乗客に直接諭すように止めるように説得し、通話を止めさせていました。

勇気を持った冷静な対応、すばらしいと思いました。乗客として安心いたしました。ありがとうございました。

【説明】

日頃より、都営バスを御利用いただきありがとうございます。

都営バスでは、案内放送やポスター、乗務員によるマイク案内等により車内マナーの向上に努めております。引き続き、マナー向上等の啓発を図り、お客様に安心して御利用いただけますよう取り組んで参ります。

(交通局)

○建設業課の対応（令和元年5月）

建設業許可の解体業の専任技術者に関する経過措置について、手引作成の段階で、しっかりと申請者の立場に立って不明な点を付き詰めて作成していれば問題はありませんが、国土交通省の解説をそのまま貼り付けた状態で意味不明です。

そのため、メールで問い合わせようとしたら、そのようなメールフォームがサイトになく、いつ電話しても対応できる職員が今いませんという回答ばかりでした。

なお、行政書士相談につないでもらいましたが、行政書士も分からないようで、回答になっていませんでした。直ちに対応を立て直してください。

【取組】

このたびは、建設業課の対応により御不便をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。

解体業の許可申請に関する専任技術者の経過措置について、説明手引きの解説が分かりにくいとの御意見をいただき誠にありがとうございました。説明手引きの解説は、国土交通省の資料を参考にし、建設業課にて加筆等をしたものです。いただいた御指摘につきましては、関係者と調整を行い、申請者が分かりやすく対応できるよう、手引きの改訂を検討いたします。

電話に対応できる職員がいない場合、折り返し電話を行うよう、改めて職員に周知いたしました。また、問合せを行うメールフォームは、都市整備局ホームページ (<https://www.toshiseibi.metro.tokyo.lg.jp/>) の最下段の「ご意見・ご要望」をクリックしていただきますと開きますので御利用ください。

行政書士相談につきましては、改めて説明会を行い、適切な対応ができるよう関係者に周知いたします。

今後とも、都民の皆さまに信頼される相談窓口となるよう取り組んで参りますのでよろしく願いいたします。

(都市整備局)

○都営住宅の毎月募集にひとり親世帯も対象に（令和元年5月）

都営住宅は、住宅に困窮している方のためにあるものと思います。

しかしながら、最近始まった毎月募集では、「比較的倍率の低い住戸などを子育て世帯向け等に公募」とありますが、若年夫婦・子育て世帯が対象になっているものの、ひとり親家庭は対象外となっています。

ひとり親は年4回しか応募の機会がなく、優遇抽選制度はありますが倍率が高く当選しない状況です。

ひとり親世帯にこそ、比較的倍率の低い住宅に応募する機会を設けていただきたいと切に願っております。

ひとり親は一馬力で頑張らねばならず、子供が小さければ労働時間にも制約があり、生

活に十分なお金を稼ぐことが非常に困難という実態があります。そして、親が病気などで仕事ができなくなってしまうと、収入が完全に途絶えてしまいます。

子供のために貯金したくても、民間賃貸住宅に住んでいては、それもなかなかできません。

せめて、都営住宅に住んで家賃を抑えることが出来れば、金銭的に少し余裕ができ、それが気持ちの余裕にもつながります。

私の知り合いのひとり親の方も何度も応募しているものの当選せず、やむを得ず民間賃貸住宅に住んでおり、生活が苦しいと毎日辛そうにしています。

早急に、ひとり親世帯が毎月募集の都営住宅に応募できるようにしていただきたいです。

【取組】

このたびは、都営住宅の募集に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

御意見のあった都営住宅の毎月募集は、比較的低倍率の住戸などを、子育て世帯向等に公募しているものです。現在、ひとり親世帯については、毎月募集の対象としておりません。

しかし、ひとり親世帯については、世帯向の募集（5月・11月）で抽せん倍率を優遇することや、抽せんによらず住宅困窮度を反映させるポイント方式（8月・2月）の応募対象となるなどの支援を行っております。

なお、若年夫婦・子育て世帯向の期限付き入居制度の対象をひとり親世帯に拡大すること等について、令和元年5月に東京都住宅政策審議会の答申を得ており、今回いただいた御意見も参考に、多様な世帯が安心して暮らせるような住宅政策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。

※ 制度改正により、令和元年11月募集から、ひとり親世帯も毎月募集及び定期使用住宅募集の申込みの対象となりました。

（住宅政策本部）

○神代植物公園講習会の申込み方法（令和元年6月）

4～7月の神代植物公園の講習会の申し込み方法が、電子メールの方法のみのお知らせでした。電子メールを使用していない人が申し込めないのは不公平です。植物公園は子供からお年寄りまで楽しめる場所です。電話、はがき等、公平な募集方法はあります。メール利用者優遇の理由は何でしょうか。

植物公園に電話をしましたが、上司に相談しますとの回答でした。

このような不公平な募集は是正していただきたいです。

【説明】

日頃より神代植物公園を御利用いただき、誠にありがとうございます。

このたびは、当園のイベントへの申込方法について御不便をお掛けしましたこと、おわび申し上げます。

これまで、電話、窓口といった複数の方法で応募受付を行ってりましたが、受付開始とともに申込みや問合せが殺到し、電話がつながらない等御迷惑をお掛けすることが多々ございました。そのため、電子メールでの受付を検討・導入いたしました。

このたび御指摘をいただいた今回の講習会につきましては、メールだけでなく電話、窓口でも受付を行うよう、再度運営方法を見直すとともに、今後開催するイベントにつきましても、広く多くの方に御参加いただけるよう、募集方法を検討して参ります。

これからも、神代植物公園を御利用いただきますよう、よろしく願いいたします。

（建設局）

○迅速な対応への感謝（令和元年6月）

先日、日頃から危険だと感じていた近所の横断歩道の縁石について、北多摩南部建設事務所にご相談したところ、すぐに危険な箇所にご注意喚起のコーンが立てられました。

年配の方がつまずき、道路に転げ出てしまうことを私は何度も見えています。このような迅速な対応をありがとうございます。

【説明】

このたびは、北多摩南部建設事務所管内の道路管理における対応についてお礼のメールを頂戴し、誠にありがとうございます。御指摘をいただきました内容については、応急対策としてカラーコーンを設置するとともに6月に改善工事を行い、歩車道部に車線分離標を設置いたしました。

今後とも御意見・御要望への迅速な対応など、道路の適正な維持管理に努めて参ります。
(建設局)

○特定箇所の水道工事について（令和元年6月）

江東区森下五丁目交差点周辺では、過去5年間に毎年、少なくとも2回から3回の水道工事が行われています。同じところを掘っては埋め、掘っては埋めを繰り返しています。工事箇所は交差点を中心とした半径20メートル程度の範囲内です。

これほど同じ箇所を何度も掘り返し、工事を繰り返すことは甚だ疑問です。

【説明】

水道工事に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

御意見をいただきました江東区森下五丁目交差点周辺では、過去5年間に下水道工事とガス工事が行われ、このたび、初めて水道工事を行っております。この水道工事は、震災時においても避難所への水の供給を確保するための水道管の耐震化を目的として行っております。

(江東区森下五丁目交差点周辺の水道工事は令和元年9月に完了しました。)

工事の実施に当たっては、道路の掘り返しを減らし、近隣住民や交通利用者の方々への影響を少なくするため、ガス工事と工程を調整のうえ連続して行っております。

今後は、今回のように連続して工事を行う場合には、工事の目的、方法及び工事予定などをより分かりやすく説明するよう努めて参ります。また、道路の掘り返しへの御意見も踏まえ、関係企業と調整して工事を進めて参ります。

水道管の耐震化工事は、今後も継続して行っていく予定ですが、住民の方々への説明を丁寧に行なって参りますので、御理解・御協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。

(水道局)

○一刻も早く無電柱化を（令和元年6月）

先日新聞報道で、国土交通省が災害時物資輸送に重要な道路を対象に、電力会社や通信会社に電柱を撤去させる制度を設け、10年間の猶予期間終了後は電柱にかかる道路の利用許可を更新しないという記事を目にしました。

無電柱化は都も積極的に推進されていますが、防災性の向上、歩行者空間の安全性確保、景観面の向上といった理由から、一刻も早く行うべき、何よりも優先度が高い急務の事業と考えます。

【取組】

日頃より東京都事業につきまして、御理解と御協力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お寄せいただき、ありがとうございます。

都として、「都市防災機能の強化」、「安全で快適な歩行空間の確保」、「良好な都市景観の

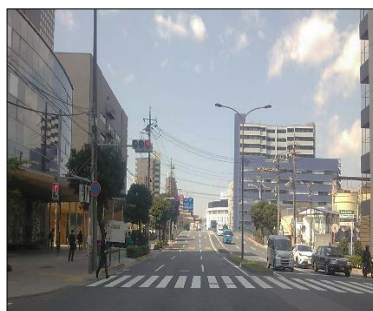
創出」を目的に、引き続き、都内全域での無電柱化を積極的に推進して参ります。

都市計画道路幅員で完成している都道においては、概ね首都高速中央環状線の内側エリアであるセンター・コア・エリア内の整備が概ね完了しました。引き続き、周辺区部や多摩地域における緊急輸送道路や主要駅周辺等についても無電柱化を推進して参ります。

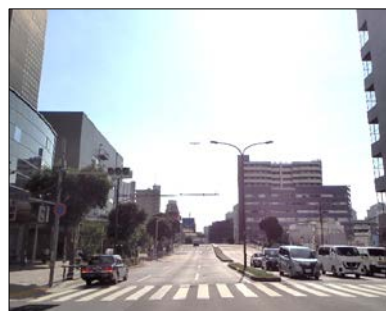
また、無電柱化の推進に当たり、都民の理解と関心を深めることは重要であり、都は「無電柱化の日（11月10日）」に合わせた啓発イベント等を展開しております。令和元年度は11月8日に『俳句コンテスト入賞作品発表イベント』、『無電柱化シンポジウム』を開催しました。

なお、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、開催を見送っております。今後も、広く都民に無電柱化の意義や効果をPRする等、必要な施策に取り組んで参ります。今後とも、東京都の無電柱化事業に御理解と御協力をよろしくお願いいたします。

無電柱化事業の詳しい内容につきましては、建設局のホームページを御参照ください。



整備前



整備後

・東京の無電柱化

<https://www.kensetsu.metro.tokyo.lg.jp/jigyo/road/kanri/gaiyo/chichuka/mudentyuuka-top.html>

(建設局)

【取組】

日頃より東京都事業につきまして、御理解と御協力をいただきありがとうございます。都市整備局では、まちづくりの機会を捉えた無電柱化の取組を進めています。

例えば、大規模開発（都市開発諸制度等の活用）により、開発区域内外の道路での無電柱化を促進しています。また、土地区画整理事業においては、平成30年度から、道路の無電柱化にかかる補助制度を創設し、無電柱化の取組を促進しています。

さらに、令和2年度より新たに、宅地開発や防災生活道路の無電柱化にかかる費用の支援を実施し、無電柱化の取組を促進しています。

引き続き、これらの制度を活用し、地元自治体や民間事業者と連携しながら、様々なまちづくりの機会を捉え、無電柱化を積極的に推進していきます。

(都市整備局)

○都営住宅の見守りサービス（令和元年6月）

都営住宅に入居している高齢者の見守りサービスを障害者にも広げてほしいです。一人暮らしで自力で出掛けられない人もいるかもしれません。

【説明】

このたびは、都営住宅に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

都営住宅では、高齢者及び障害のある方を対象に、巡回管理人による定期訪問を実施しております。

都営住宅に関する申請・相談を受け付けている東京都住宅供給公社（以下「公社」という。）窓口センターに自ら出向くことができず、巡回管理人による訪問を希望される対象

者には、2か月に1回程度、定期的な訪問を行い、各種申請や修繕の相談・取次等を行っております。詳細は公社お客さまセンターへお問い合わせください。

(公社お客さまセンター電話番号 0570-03-0071)

今後とも、皆さまが安心して快適な生活を送れるよう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)

【説明】

このたびは、障害者の見守りサービスについて御意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

居宅において単身で生活する障害者を対象としたサービスとして、障害者総合支援法に基づくサービスである「自立生活援助」がございます。こちらは、障害者支援施設等を利用していただいていた障害者が、居宅において単身等で自立した日常生活を営むに当たり、定期的な居宅訪問や随時の対応により必要な支援を行うサービスです。サービスの利用につきましては、お住まいの区市町村に御相談ください。

(福祉保健局)

○都立霊園の管理料納入方法（令和元年7月）

都立霊園の管理料の納入通知書が届きました。しかし、この納入通知書ではコンビニで支払えません。私は銀行窓口の開いている時間には行けません。都税の納入のように、コンビニで支払いができるようにしてください。来年度の納入通知書は改善されたものであってほしいです。

【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した。

都立霊園管理料のコンビニ支払いにつきましては、導入を検討しましたが、手数料が掛かるといった課題があることから、平成29年度よりATMやインターネットバンキングを利用し、銀行窓口が開いていない時間でもお支払いが可能となる、Pay-easy(ペイジー)対応の納入通知書を導入しております。また、口座振替制度も導入しており、最初に登録手続きを行っていただく必要はございますが、以降の金融機関窓口等でのお支払いは不要となります。

御理解、御協力いただきますよう、お願い申し上げます。

・都立霊園公式サイト 管理料のお支払い

<https://www.tokyo-park.or.jp/reien/use/payment.html>

(建設局)

○都営住宅の自転車置場屋根の修理と窓口メールフォーム（令和元年9月）

台風15号で、都営住宅の仮設自転車置場の屋根が壊れました。早急に修理してください。

また、JKK東京お客さまセンターへの緊急時の電話は、混み合ってしまうので、窓口へのメールフォームが欲しいです。

【対応】

このたびは、都営住宅について御意見をいただき、ありがとうございます。

都営住宅の管理を委託している東京都住宅供給公社（JKK東京）を通じて現地確認を行い、直ちに屋根を固定する器具を交換するとともに、再発防止のため、より強固に固定できるような器具を追加で設置いたしました。

今後とも、適切な管理に努めて参りますので、都営住宅事業に御理解と御協力をいただきますようお願いいたします。

このたびの令和元年台風第15号により、JKK東京お客さまセンターの電話が大変混み合ってしまう、御迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。

住宅供給公社では、災害による緊急修繕については、お客さまの被害状況など詳細にお伺いする必要があるので、メールフォームではなく電話での受付とさせていただいております。今後は、電話のつながりにくい状況の解消に向け、災害時の電話の受付体制を強化し、つながりやすい環境整備に努めて参ります。

なお、お住まいの方のために、災害時における被害軽減のための応急的な対処方法について、ホームページや広報紙により御案内しております。御理解のほど、よろしくお願いいたします。

(住宅政策本部)

○隅田川での早朝の航行（令和元年10月）

本日早朝、隅田川を航行するしゅんせつ船と思われる船のエンジン音が物凄く、目を覚ましてしまいました。

業務の都合はあると思いますが、早朝及び夜間の航行を控える、又はエンジン音を小さくするようにできないでしょうか。

【説明】

このたびは、隅田川しゅんせつ工事の船の騒音により御迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。

御指摘の騒音は、しゅんせつ土砂を搬出するための船が原因であり、搬出先の受入時間に間に合わせるために早朝に航行していたものであります。

いただいた御意見を踏まえまして、以下の2点の対応をいたしました。

- ① しゅんせつ土砂の受入機関と調整し、受入時間を遅めに設定いたしました。
- ② 航行の際、船のエンジン回転数を可能な限り下げ、航行速度を落とすよう受注者に指導いたしました。

今後とも、工事に伴う騒音対策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。

(建設局)

○危険な投げ釣りは禁止に（令和元年10月）

東京港や隅田川での投げ釣りを、テレビや動画投稿サイトで勧めている人たちがいます。これを見て真似する人があちこちで出てきています。

隅田川の橋では通行人に釣り針がぶつかり、投げ釣りが禁止されたようですが、橋はたくさんあるので、ここだけ禁止しても意味がありません。

橋だけでなく、隅田川や東京港の運河にある遊歩道は、場所にもよりますが散歩やジョギングをする人が多く、いつ事故が起きても不思議ではないので、川や運河などでの投げ釣りは全面禁止にしてもらいたいです。

【説明】

このたびは、隅田川での投げ釣りについて御意見をいただき、ありがとうございます。

隅田川テラスにおいて、御意見にあるような隅田川での投げ釣りにつきましては、他の利用者に危険や迷惑を及ぼすおそれがあることから、現地に注意を促す看板を設置し、マナーを守って御利用いただくようお願いしております。また、毎日の巡回警備においては、危険・迷惑行為に注意を払い、そのような行為が見られた場合は注意のお声掛けをしております。

引き続き注意喚起や巡回等を行い、皆さまが安全かつ快適に水辺を楽しんでいただけるよう努めて参りますので、御理解と御協力のほど、よろしくお願いいたします。

(建設局)

【説明】

このたびは、東京港の運河における投げ釣りに関して御意見をいただき、ありがとうございます。

運河沿いの遊歩道について、東京都は管理者ではないため、都が投げ釣りを含む釣りを規制することはできませんが、投げ釣り禁止の御要望につきましては、遊歩道を管理しております各自治体に共有いたしました。

なお、東京港の運河における堤防等の港湾施設においては、釣り（立入り）は認めておりません。

また、運河に面した東京都の海上公園につきましては、釣りができる公園もございますが、「投げ釣り行為」は、釣り針が他の公園利用者に危険を及ぼすおそれがあることや、船舶の航行に支障を来すおそれがあることから禁止になっております。

今後とも、都の港湾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。

(港湾局)

○谷中霊園の園路整備（令和元年11月）

都立谷中霊園は順次、墓地整理・整備が行われているようですが、車椅子利用者や高齢者等に利用しづらい園路であり、早急な改善をお願いします。

区画整理が完了した区域でも、枝道の園路の多くは土で、雑草が茂ったままです。

更に、雨の日や雨上がりにはぬかるんで、車椅子や杖の高齢の参拝者には通りにくい状況です。

簡易舗装等の処置を速やかに講じてください。

【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。

都立谷中霊園では、緑豊かな環境と歴史性を活かし、「霊園」と「公園」が共存した空間とする再生事業を進めております。事業計画に基づき、霊園内の主要となる園路に加え、墓参や散策路として御利用いただく細い園路についても、順次整備を行っていく予定です。

今回いただいた御意見を参考に、これまでの景観を活かしつつ、使いやすい園路の改修について検討して参ります。

また、巡回時においては墓参に支障となる箇所がないか、注意して点検を行っております。雑草の繁茂があった場合には除草を、ぬかるみを発見した場合には土や砂による復旧、ビニールシートを被せるなどの対応を行うよう努めております。

引き続き、整備を進めるとともに、皆さまに快適に御利用いただけるよう、日常の管理を行って参ります。

(建設局)

○交差点のマンホールの補修を（令和元年11月）

新宿区河田町の交差点のマンホールが、アスファルトが陥没してきていて、蓋も車が通るたびにカタカタ鳴っています。何か起こる前に補修してください。

【対応】

このたびは、下水道施設の不具合について御連絡をいただきありがとうございます。

連絡を受け、すぐに現場調査を行ったところ、修理を要する状況となっておりましたので、緊急維持補修工事を行いました。

既に工事は完了しております。お客さまの通報により、事故等を未然に防ぐことができました。ありがとうございました。

今後とも、下水道施設の維持管理に取り組んで参ります。

(下水道局)

○都道の街路灯について（令和元年11月）

都道54号線の葛飾橋上り車線と側道を照らし、道路上の安全及び側道脇の歩道を通行する歩行者等の安全を守るはずの街路灯が、台風15号、19号通過後に全く点灯せず、住人や通行人からは夜は通行するのが怖いとの声が上がっています。

台風が過ぎ、相当の日数が経過しているため、早急に対策をお願いします。

【説明】

このたびは、不点の街路灯について御連絡をいただき、ありがとうございます。御連絡をいただいた当日に現場を確認したところ、街路灯1基及び障害物表示灯1基が不点となっており、その場で回復措置を行いました。御不便をお掛けし誠に申し訳ございませんでした。

点検の徹底を図り、引き続き道路の状態を良好に保つよう努めて参ります。

（建設局）

○井の頭公園スポーツ施設管理センターの授乳室（令和元年12月）

いつも井の頭恩賜公園を気持ちよく利用しており、職員の皆さまに感謝します。

井の頭恩賜公園スポーツ施設管理センター内の授乳室について要望があります。

センター内の授乳室に入る場合、土足では入れず、ベビーカーも入ることができません。

授乳室を利用する時は、ベビーカーに荷物を入れている場合が多く、赤ちゃんと荷物を抱えて授乳室内に出入りするの是非常に困難で危険です。ベビーカーでの利用ができるようにしてください。椅子もパイプ椅子で授乳がしづらいです。

利用時の事故を防ぐためによりしくお願いいたします。

【説明】

日頃から、井の頭恩賜公園を御利用いただきありがとうございます。

井の頭恩賜公園スポーツ施設管理センターは、入口でスリッパ等のお履き物に履き替えて御利用いただく施設となっております。授乳室利用の際は、これまでベビーカーを受付でお預かりしておりましたが、今回の御意見を踏まえ、12月からベビーカーの入室を可能といたしました。

また、椅子や荷物置き台についても、より快適に授乳室を御利用いただけるよう改善を行いました。

（建設局）

○東京港の働き方（令和元年12月）

私はトレーラーの運転手で、毎日東京港湾内で働いています。働き方改革とは程遠く、コンテナを積んだり返却したりするために、夜中や明け方から並びに入って終わりも遅くなります。明らかに長時間労働です。

また、女性ドライバーも多いのにトイレなど衛生面の設備の設置が少ないです。

是非、改善してください。

【取組】

このたびは、東京港の御利用に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

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

この交通混雑は、物流の効率化を妨げているとともに、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、東京港の抜本的な機能強化として、中央防波堤外側において新たなコンテナ

ふ頭の整備を進め取扱容量の拡大を図るとともに、交通アクセスを充実するための臨港道路南北線を整備しました。既存コンテナふ頭においても、中央防波堤外側コンテナふ頭に一部の貨物を移転させることにより、空いた種地を活用して大規模な改良工事を行い、ヤード拡張などにより貨物の取扱能力を向上させて参ります。

また、短期的取組としましては、コンテナターミナルの運営主体である民間事業者による協力を得てゲートオープン時間の延長を実施しているほか、夕方の混雑を緩和させることを目的とした貨物の一時保管場所（ストックヤード）の運用、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ための臨時の貨物置場の設置などを行っております。

トラックドライバーに対するトイレ設置につきましては、全ての車両待機場や、バンプール・シャーシプール（※）の一部、ストックヤードで男女別トイレを設置しておりますが、夜間においても女性ドライバーが安心してトイレを御利用できるよう、警備員が常駐する大井ストックヤードのトイレについて、平成30年10月から24時間一般開放を開始しました。

今後とも、東京港における交通混雑や長時間待機の解消とともに、トラックドライバーが利用しやすい港となるよう積極的に取り組んで参りますので、御理解、御協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

※バンプール ：空のコンテナ置場

シャーシプール：コンテナ搬送用台車（シャーシー）置場

（港湾局）

○都営住宅に隣接する公園について（令和元年12月）

八幡山駅前の都営住宅近くの公園は、毎日お昼からベンチでお酒を飲んだり、たばこを吸ったりする人が多く、子供を遊ばせられません。

区が管理しているほとんどの公園では、ベンチに禁煙マークや標識があります。

こちらの公園にも付けていただけないでしょうか。

【対応】

このたびは、都営住宅に対する御意見をいただき、ありがとうございます。

本件につきましては、いただいた御意見をもとに、都営住宅の管理を行っている東京都住宅供給公社において、現地確認等を行い、子供の受動喫煙を防止する観点から、公園内での喫煙を御遠慮いただくよう注意喚起の貼り紙をベンチ付近のフェンスに掲示しました。

今後とも、皆さまが安心して快適な生活を送れるように取り組んで参ります。

（住宅政策本部）

○虹の下水道館の対応（令和2年1月）

本日、虹の下水道館のイベントに参加するため、主人と一緒に、先着順なので会場の前に並びました。イベント開始10分前に担当者が、子供しか参加できませんとアナウンスしたので、私達は夫婦2人で来たが参加できないのかと尋ねたところ、人数制限をしているので参加できるのは子供だけだと言われました。案内には子供限定と書いていなかった、と伝えましたが、御理解くださいと断られました。

納得しかねたので、受付担当者に説明すると、責任者に確認してくれました。

しかし、責任者の方は、案内には書いていないが、この施設は子供を対象としているので理解してほしい、今まであなた達のように大人だけで来てクレームを言った人はほとんどいない、今回は特別扱いするので、列の一番後ろに並ぶよう言われました。

大人だけで来るな、というのであれば明記してほしいです。私達は、クレームを言ったつもりはありません。同じように勘違いする人がいるかもしれないから、案内にきちんと書いてほしいと希望を言っただけです。

明記しなかったのであれば、臨機応変な対応をしてほしいと心から望みます。

【対応】

日頃より、東京都の下水道事業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、「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。

今般、当施設におけるイベントにおいて、子供のみを対象とした企画ではなかったにもかかわらず、当館運営スタッフの不適切な対応により、御参加いただくことができず、このような事態が生じたことを心よりお詫び申し上げます。

当局といたしましても、子供だけではなく、幅広い世代の方にお越しいただき、下水道事業への関心を高めていただきたいと考えております。

今回、いただきました御指摘につきましては、真摯に受け止め、今後はより一層スタッフへのお客さま対応の教育を徹底するとともに、子供のみを対象とした企画を実施する場合は、あらかじめチラシ等に分かりやすく表示するなど、改善を図って参ります。

今後とも、東京都の下水道事業に御理解と御協力をくださいますよう、よろしく願いいたします。

(下水道局)

○水道料金のクレジットカード払いの手続（令和2年2月）

水道料金をクレジットカードで支払うための手続について教えてください。

【説明】

このたびは、クレジットカード払いの手続方法についてお問い合わせいただき、誠にありがとうございます。

手続には、①東京水道マイネット及び②クレジットカード払い申込書の2通りの方法がございます。

① 東京水道マイネット

東京水道マイネットは、お客さまの水道・下水道の使用量等をパソコンやスマートフォンで確認できる、無料の会員登録制サービスです。

御登録がお済みのお客さまは、本サービスの「各種申込」から「クレジットカード払いのお申込み」画面でお手続きいただけます。

本サービスに御登録されていない場合は、以下のURLから御登録いただけます。

[東京水道マイネット]

<https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/inet-service/>

登録サイトへのお申込み完了後、お客さまIDをメールでお知らせするとともに、初期パスワードについては、第三者のなりすまし利用を防ぐことを目的に、料金請求先の御住所へ郵送でお知らせします。初期パスワードが届きましたら、本サービスの「各種申込」から「クレジットカード払いのお申込み」画面でお手続きください。

② クレジットカード払い申込書

所定のクレジットカード払い申込書に必要事項を記入いただき返送していただく方法です。

以下のURLから申込書をお取り寄せの上、必要事項を記入いただき郵送にて御返送ください。

[申込書の取り寄せ]

<https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.jp/inet-service/uketsuke/accountCreditClaim/notice>

(水道局)

○下水道局工事の騒音（令和2年2月）

世田谷区〇〇の下水道局工事現場近くの住民です。

毎週土曜日に工事を行うのはなぜでしょうか。

土日はデイサービスが休みなので家に病人がおり、病気が悪化しそうです。

平日もうるさいのを我慢しています。土曜日くらい静かに暮らしたいです。

調べたところ、土曜日は工期に入っていないと書いてありましたが、なぜ工事をしているのですか。平日は我慢するので、土曜日はやめてください。

【対応】

このたびは、当局工事により、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。

設計図書に施工時間が定められていない場合で、官公署の休日又は夜間に作業を行う場合、受注者は、事前に理由を付した書面を発注者に提出し、承認を受けて工事を行っております。

今回、近隣のお客さまより、工期を短縮してほしいとの要望を受け、受注者と検討の結果、作業員を増員し1日の施工量を増加させるのと併せて、土曜日にも工事を行っておりました。

本工事におきましては、病気の方がお住まいであるとの御指摘を真摯に受け止め、緊急の場合を除いて、官公署の休日は工事を行わないことといたしました。その上で、工期短縮の方法を検討し、工事による近隣のお客さまの負担軽減に努めて参ります。

今後も、下水道事業に御理解、御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

（下水道局）

○新大栗橋交差点の改良工事（令和2年2月）

多摩市の新大栗橋交差点で改良工事が行われていますが、歩道部分を大きく削って、車道部分にする工事の目的は何でしょうか。この交差点は人、自転車の往来が比較的多く、人や自転車の信号待ちのスペースが削られて、狭い空間となり、ぶつかる危険が増えたと感じています。車道になったスペースは、ポールが建てられ、デッドスペースにしか見えないことから、工事の目的が全く分かりません。

横断歩道の幅も、従来の3分の2程度に狭められており、狭くする理由が分かりません。

【説明】

このたびは、新大栗橋交差点に関して御意見をいただき、ありがとうございます。新大栗橋交差点は、平成27年に発生した交通事故を契機として、交通管理者と協議の上、交差点の交通安全向上を目的に、現在、改良工事を行っております。

お問い合わせいただいたスペースは、車道を通行する自転車や原動機付自転車の滞留スペースです。当該交差点内では、自転車や原動機付自転車は、原則、二段階右折（※）をすることとなっており、交差点四隅のスペースは、そのための滞留スペースとなります。また、今回の工事に伴い、横断歩道の位置を移設しますが、横断歩道は工事前と同じ幅員となります。

工事内容については、現地に看板を設置し通行する方々にお示ししていますが、より分かりやすいものになるよう取り組んで参ります。今後とも、安全、安心な道路空間の確保に努めていきますので、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。

※二段階右折

信号機のある交差点を右折する場合に、青信号で交差点の向こう側までまっすぐに進み、その地点で止まって右に向きを変え、前方の信号が青になってから進むこと。

（建設局）

○外国人へのサポート（令和2年2月）

私の家族は外国人で、一人で都営バスの定期券を購入しに行ったところ、言葉が通じないと彼女から私に電話がありました。

彼女が、私に代わりに話をしてほしいと窓口の職員に電話を差し出したところ、電話口の向こうで、大声で怒鳴るような職員の声が聞こえました。その職員は電話に出ようとしないので、私から窓口で電話をして、その職員と話しました。

なぜ困っている人をサポートできないのでしょうか。今後、日本に暮らす外国人も増えてきます。改善を強く求めます。

【説明】

このたびは、都営バス定期券販売所における定期券の御購入に際し、お客様に御不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ありませんでした。当該係員に対して接遇マナーを指導するとともに、全係員にもお客様への丁寧な対応を再度周知いたしました。

外国語での対応が必要な方に対しては、係員が交通局外国語専用ダイヤル（英語、中国語、韓国語、スペイン語及びポルトガル語に対応 電話番号：03-3816-5711）の三者通話サービスを活用し、丁寧に対応して参ります。

今後とも都営バスを御利用くださいますようお願いいたします。

（交通局）

○羽田新ルート of 飛行騒音（令和2年2月）

港区に住んでいます。飛行機の音がひっきりなしに響き、生活できません。

通常の家は特別な防音など施していません。道路から奥まった閑静な住宅地です。

この住宅地で耐震の覚悟はしても、まさか飛行機の騒音の防音に悩むとは想像もできませんでした。

【取組】

このたびは、羽田空港の新飛行経路に関して御意見をいただき、ありがとうございました。

新飛行経路の導入に当たり、都は、国に対して、丁寧な情報提供や騒音影響の軽減、安全管理の徹底を求めて参りました。

それを踏まえて、国は、6期にわたる住民説明会の実施や、騒音対策について、低騒音機の導入促進を図るための着陸料の見直しや、着陸高度の引き上げなど、様々な対策を実施して、令和2年3月29日から運用を開始しました。

都としては、引き続き国に対し、こうした騒音対策等の着実な実施を求めて参りますので、よろしく願いいたします。

（都市整備局）

（8）教育・文化

○都立高校の冷房設備（令和元年6月）

都立高校に入学した生徒の保護者です。

学校の体育館には冷暖房設備がありません。扇風機は熱風をかき回すだけで効果がなく、毎日の体育の授業や部活で使用する際、とても暑いので熱中症が心配です。

体育館に冷房設備を設置してください。

早急に対応をお願いします。

【取組】

このたびは、都立高校の設備に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

都立高校体育館への空調設備については、学校の状況を十分に把握しながら、令和元年度から3年以内の設置を目途として、計画的に設置して参ります。

今後とも、御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

(教育庁)

○都立高校の環境について（令和元年7月）

私の通っている都立〇〇高校は、エアコンの温度が28度にしかありません。本当に暑く、気持ちが悪くて授業に集中できません。お願いだから温度を下げてください。

こんなにも暑いのに体育館の集会で1、2時間話を聞くことが本当にきついです。紙やうちわで扇いだら、やめろと注意されました。去年は体調を崩して倒れた人がいました。

本当に考えてください。

○都立高校の冷房（令和元年7月）

都立△△高校の生徒です。学校の冷房の開始時期は、毎年7月からとなっています。

しかし、今年は暑くて冷房なしでは受験勉強もはかどりません。何とかしてください。

○都立高校の冷房2（令和元年7月）

都立□□高校の冷房は、集中管理になっていて暑い日でも全く冷房が付きません。授業に集中できるよう、改善してください。

【説明】

都立学校における夏季の空調設備の運用管理については、省エネルギーや節電にも配慮し、原則として稼働期間を7月から9月とするとともに、空調温度についても、室温の目安を28度に設定することとしていますが、近年の気温の上昇等を考慮し、各学校において生徒の健康管理に配慮した柔軟な対応をすることとしています。

今後とも、適切な空調管理に努めて参りますので、御理解いただきますよう、よろしく願いいたします。

(教育庁)

○多摩図書館の対応（令和元年7月）

いつも都立多摩図書館を利用しています。

最近、複写サービスの職員に数回コピーの件で尋ねたところ、複写できないと言われました。しかし、他の人が出てきて今度はできると言われました。

全体的にサービス内容の知識が徹底していないと感じました。

また、土曜日にいた複写サービスの職員からは論文の複写ができると伺いましたが、書籍の場合は、本来は1論文につき半分までですよねと確認しましたが、できると言われ、自分でほぼ1冊複写しましたが、別の日には断られました。

さらに、この方たちは無駄話が多いと感じます。混み合っていないのに依頼したコピーがなかなか終わりません。

善処していただくようお願いいたします。

【説明】

このたびは、当館の複写サービスに関して、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。

今回御指摘いただいた、複写の可否に係る職員の対応が、人によって異なるという点につきまして、図書館職員及び複写サービスの委託事業者に聞き取りを行い、確認いたしました。

都立図書館における複写サービスについては、著作権法の範囲に限られること、1著作物当たり全体の2分の1までであること、論文集の中の1論文等はそれぞれが著作物とみなされることなどについて、利用者の方に御留意いただきながら実施しております。

ただし、論文の中には、掲載されている資料により、例外的に1論文全てを複写できる場

合があります。申請の都度、資料の種別や内容を確認した上で複写範囲について判断しております。

しかし、複写サービススタッフの対応や、複写サービススタッフからの相談による職員の判断が、必ずしも統一されていなかったことが分かりました。

今後は、利用者の方への対応を統一的行うよう努めるとともに、著作権に係る判断について丁寧に説明を行うよう、図書館職員と複写サービススタッフに周知徹底して参りますので、御理解くださいますよう、よろしく願いいたします。

(教育庁)

○東京都写真美術館の年間パスポート（令和元年7月）

東京都写真美術館の年間パスポートを持っていますが、間違えて前年度のパスポートを持って行ってしまいました。

1階の窓口の係員は気付かず、3階の係員に間違いを指摘されました。

毎年同じデザインで分かりづらく、係員も間違える状態です。

年度ごとに判別が可能なように改善してほしいです。

【説明】

日頃より東京都写真美術館へ御来館いただき、誠にありがとうございます。また、このたびは当館の年間パスポートについて、御不便をお掛けいたしましたこと、心よりおわび申し上げます。

年間パスポートの受付対応については、しっかりと有効期限等を確認することを心掛けておりますが、今後はより一層適切かつ丁寧な対応を行うよう努めて参ります。

また、御意見をいただきました年間パスポートのデザインについては、令和2年度より、カード表面の年度の文字を大きく表示し、色も年度ごとに変更することにいたしました。

今後とも東京都写真美術館を御愛顧いただきますよう、よろしく願い申し上げます。



令和2年度年間パスポート

(生活文化局)

○特別教室のクーラー設置（令和元年8月）

私は美術部に所属している都立高校の学生です。美術室にはクーラーが設置されていません。その上通気性も良くないので、夏日になると36度を超えることがよくあります。

顧問からはこまめな水分補給を心掛けるようによく言われていますが、暑すぎて部活動に集中することもできません。

体育館にクーラーを設置する話が出ているようなので要望を送ることを決意しました。どうかかならないでしょうか。各教室に空調設備を整えるのは財政的にも環境的にも大変だと思いますが、検討をよろしくお願いいたします。

○都立高校のエアコンについて（令和元年8月）

都立〇〇高校に子供が通っています。夏休みも夏期講習などで通学しております。

子供の話によると、エアコンの調子が悪い教室がいくつかあるようで、具合の悪くなる生徒も出るようです。

また、家庭科の調理室には、エアコンそのものが設置されておりません。文化祭の準備の為などで夏休みも使用する場所であり、コンロやオーブンなどを使用する際は高温になります。

早急に対処をしてください。

【説明】

都立高校における特別教室への空調設備の設置については、普通教室では代替できない音楽室やパソコン室などを優先して進めてきた結果、これらの教室は既に完了しています。

現在は、近年の夏の猛暑の状況等を踏まえ、各学校の現状を把握した上で、空調設備が設置されていない特別教室への整備を進めているところです。

また、不具合のある空調設備については、修繕や新しい機器への更新等を行っています。

今後とも、計画的な空調設備の設置に努めて参りますので、御理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。

(教育庁)

○江戸東京博物館スタッフへの御礼（令和元年8月）

先日訪れた江戸東京博物館で、体調が悪くなった子供が、嘔吐してしまいました。すると、付近にいらした清掃の方々が嫌な顔もせず、きれいに清掃してくださいました。警備の方は救護室の利用も勧めてください、お言葉に甘えてしばらく休ませていただき、子供の体調もすっかり戻りました。

今回の件で、博物館のスタッフの方々の親切な対応に、大変感謝しております。ありがとうございました。

【説明】

このたびは、東京都江戸東京博物館に御来館いただき、ありがとうございました。

また、当館の対応に関する感謝のお声をお寄せいただきましたこと、スタッフ一同の大きな励みになります。

今後も御来館いただいた皆さまに御満足いただけるよう、適切なサービスの提供に努めて参ります。

(生活文化局)

○多摩図書館職員への感謝（令和元年10月）

先日の土曜日、父が都立多摩図書館を利用しようとして、受付近くで転んでしまいました。その際、受付の職員が駆け寄り、親切な声掛けをしていただきました。父は、この親切な行為にとっても感激していました。

父と離れ、時々しか父の面倒を見られない娘として、父にしていたいただいた職員の方の親切に大変感謝しています。このようなことがあったことを関係部署に伝えてください。

【対応】

このたびは、都立多摩図書館への感謝の声をいただき、ありがとうございました。

今後とも御来館の皆さまに気持ちよく御利用いただけるよう、全力で取り組んで参ります。

(教育庁)

(9) スポーツ

○障害者総合スポーツセンターのトイレの鏡（令和元年5月）

先日、東京都障害者総合スポーツセンターで車椅子用トイレを利用しました。

トイレの中の手洗い場の前に取り付けてある鏡の位置が高くて、車椅子の私の額から上しか見えませんでした。このようなことは、民間施設ではあるのですが、ここは東京都の

障害者利用を前提とした施設です。車椅子用トイレの鏡は、車椅子目線の高さで取り付けしてほしいです。

工事が終了した後、利用する人の立場でチェックしないのでしょうか。1階2階の2か所利用しましたが、2か所とも見えませんでした。是非、鏡の位置の変更をお願いします。

【説明】

日頃より、当施設を御利用いただきありがとうございます。

このたびは、当施設の多機能トイレ（車椅子用トイレ）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。

当施設内の多機能トイレは全ての箇所において、車椅子を使用される方にも御利用いただけるように手洗い場の低い位置に新たに鏡を設置しました。

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、よろしくお願いたします。

（オリンピック・パラリンピック準備局）

○お台場海浜公園の水質改善（令和元年8月）

お台場海浜公園の水質が酷いというニュースを見ました。

東南アジアでは水質改善のために、バクテリアを活用して分解している事例もあるので、一度試してほしいと思います。

早急な水質改善が課題だと思います。

【取組】

このたびは、お台場海浜公園の水質について御意見をいただき、誠にありがとうございます。

東京2020大会においては、現在、お台場海浜公園の水質対策として、2018年の実験結果を踏まえ、水質確保に効果のあった三重の水中スクリーンを設置する予定となっております。

また、今後、東京2020大会に向け専門家等の意見も伺いながら組織委員会とともに、更なる水質の確保について検討して参りますので、御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いたします。

（オリンピック・パラリンピック準備局、港湾局、下水道局）

○ラグビーワールドカップ会場における車椅子対応（令和元年10月）

私は先日のラグビーワールドカップ開幕戦を観戦しました。車椅子利用者への対応について意見があります。

指定された駐車場からスタジアムに向かって歩き、「車椅子はこちら」という矢印のある看板があったので、入ろうとしたところ、警備員に入れなと言われて、エレベーターで2階のゲートに進むよう指示されました。

指示どおり進み、スタジアム内には入ることができましたが、チケットのゲート名が車椅子専用である「WC」(wheelchair) になっているものの、具体的な座席位置が分からず、スタッフも把握しておらず、1時間ほどの時間を要しました。

今回の大会運営には多くのボランティアや委託会社の方々が関わっており、それを取りまとめるのは大変なことかと思えます。しかし、大会を楽しみにしてきている方がスタッフの方々の対応に不満を持って、大会を楽しめなければ非常に残念なことです。

今後、大会に関わるスタッフ全体での情報共有や分かりやすい表記の方法などを検討していただければと思います。

東京2020大会ではさらに多くの方々が来られますので、この課題をしっかりと解決していただき素敵な大会運営ができることを期待しております。

【説明】

このたびは、東京スタジアムに御来場いただき、誠にありがとうございます。

また、ラグビーワールドカップ開幕戦の観戦に当たり、御不便をお掛けして申し訳ございませんでした。

いただいた御意見につきましては、直ちに会場内の案内・誘導を行うラグビーワールドカップ2019組織委員会に伝えるとともに、組織委員会において、スタッフに対し車椅子利用者の適切な動線を改めて周知し、大会終了まで徹底して参りました。

また、東京2020大会においても会場内の案内・誘導を円滑に行えるよう、いただいた御意見は、会場運営を担う東京2020組織委員会へ共有させていただきました。

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)

○有楽町ファンゾーンのスクリーン（令和元年11月）

ラグビーワールドカップが大変盛り上がっています。日本代表選手、関係者の皆さま、全ての皆さまに、心から感動・感謝の気持ちで一杯です。

私は、有楽町ファンゾーンにも何度も伺っています。ボランティアスタッフの方々の対応もすばらしく、楽しく観戦しておりますが、一つだけ提案がございます。

有楽町ファンゾーンのスクリーンの位置を、全体的に少しだけ上に上げて設置していただければ、観客全員が見やすいと思います。

後方で立ち見の方は、スクリーンの上半分くらいしか見えません。肝心の試合はほとんど見えず、雰囲気だけになってしまうのが、少し残念です。

東京2020大会のパブリックビューイングも、多くの方が楽しめますよう、ほんの少しの工夫で、さらによくなると思いますので御検討ください。

【説明】

このたびは、有楽町ファンゾーンに何度もお越しいただきありがとうございます。

会場である東京スポーツスクエアの構造上、天井までの高さがありなため、後方で立ち見のお客さまにはパブリックビューイングを十分に御覧いただける環境を提供できず、申し訳ありませんでした。

東京2020大会時は、大型ビジョンで競技中継などを楽しめる「東京2020ライブサイト」(※)を実施します。

ファンゾーンでの経験を活かし、多くの方に楽しんでいただけるよう、各会場の観戦環境を検討して参ります。是非御来場ください。

※東京2020ライブサイト

東京2020大会期間中、競技会場外で誰もが大型ビジョンを利用した競技中継等を通じて競技観戦を楽しみ、大会の感動と興奮を共有できる機会を提供する場です。また、競技観戦以外にも、競技体験、文化発信、大会パートナーの出展等を行う予定です。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

○駒沢オリンピック公園のトレーニングルームでの営利使用（令和元年12月）

私は毎週、都立駒沢オリンピック公園総合運動場のトレーニングルームに通っています。

金銭のやりとり等の行為は見受けられませんが、明らかに営利目的と思われるパーソナルトレーニングのグループを、多い場合は同時に10組ほど見掛けます。

スタッフの方も、営利目的との断定が難しいためなのか、全く注意をされませんが、都として営利目的のパーソナルトレーニングを認めているのですか。

改善してください。

【対応】

日頃から都立体育施設を御利用いただき、ありがとうございます。

都立体育施設のトレーニングルームは、公共の場として多くの方々に利用していただくものであるため、営利を目的とした指導行為（各施設で認定している指導者等による指導行為は除く）、また、機器等の占有行為、チラシの配布・勧誘等、施設内での金銭の授受等、「他の利用者が不快・迷惑となる行為」については原則として禁止しております。現在、施設内にその旨の案内を掲示して皆さまにお知らせするとともに、そのような行為を見つけた場合は、スタッフからの注意喚起及び利用者への声掛けを行っております。

今後とも快適に施設を御利用いただけるよう運営に取り組んで参りますので、御理解、御協力のほど、よろしくお願いいたします。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

Ⅲ 令和元年度 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令和元年度受付件数78,119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
332	37,543	21,854	18,390	78,119

2 局別受付件数

(単位：件)

局名	件数	主な内容
政策企画局	3,158	都政や施策等に関する知事への意見等
都民安全推進本部	234	治安対策 交通安全 若年支援
戦略政策情報推進本部	18	国際金融都市・東京の実現 先端事業の推進
総務局	426	職員の接遇 防災 人権 入庁手続き
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	734	納税証明 地方税共通納税システム 居住不動産の評価額 都税事務所の駐車場
生活文化局	280	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	3,377	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	246	まちづくりに関する意見 交通政策に関する意見 建築物の耐震診断
住宅政策本部	251	住宅政策に関する意見（都営住宅・公社住宅に関する事、不動産業に関する事等）
環境局	1,256	エネルギーや自然環境に対する意見等
福祉保健局	2,500	受動喫煙 児童相談所 生活保護 介護保険 感染症対策
病院経営本部	8,746	看護師の接遇 検査の待ち時間 入院食事
産業労働局	113	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	297	豊洲市場の見学 市場関係の騒音・交通安全 旧築地市場の解体工事 新型コロナウイルス感染拡大防止対策
建設局	22,199	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	157	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 島しょに関する事
会計管理局	2	手数料の徴収等
東京消防庁	5,311	救急活動関係 防火防災に関する指導の要望
交通局	21,344	乗務員・駅係員の執務 運行ダイヤ 車内空調
水道局	2,210	水道工事 検針・料金関係 口座・クレジット等支払方法
下水道局	681	雨水ます等からの臭気 下水道工事
教育庁	4,291	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	152	候補者の選挙運動 選挙制度
人事委員会事務局	40	職員採用試験に関する要望
監査事務局	21	監査への要望
労働委員会事務局	0	---
収用委員会事務局	0	---
合計	78,119	

3 各局都民の声窓口に寄せられた提言・要望等の主な事例

令和元年度に各局都民の声窓口に寄せられた提言、要望等の中から、主な事例76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」からも御覧になれます。

【政策企画局】

○ホームページの検索方法についての問合せ対応（令和元年7月）

広報東京都令和元年7月号掲載の「わたしが大人になった時の東京」絵画コンクールについて、ホームページで閲覧することができない。どのように検索すれば、閲覧することができるか。

【対応】

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。

インターネットの検索窓に「わたしが大人になった時の東京」と入力して、検索をしてください。

〈参考〉

政策企画局ホームページ

<https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/basic-plan/choki-plan/competition.html>

【都民安全推進本部】

○防犯カメラ設置にかかる補助について（令和元年6月）

無認可の保育園に防犯カメラを設置する際に、都から補助金が出ませんか。通り魔の事件が起きて怖いと感じており、何か安全対策を図りたいのですが。

【取組】

都民安全推進本部は防犯カメラの設置に関する補助事業を3種類実施していますが、全て公道等に設置する防犯カメラ、いわゆる街頭防犯カメラを対象としています。

都では区市町村を通じた補助を行っており、補助を受けるには区市町村が補助を実施していることが必要になります。保育園付近の公道に防犯カメラの設置を検討されるのであれば、対象になる補助事業があるかどうか等、地元の区市町村にお問い合わせください。

○若者の悩み相談について（令和元年7月）

無職であった息子が、今年、就職した。働き続ける上で悩みを抱えているが、どうしたらよいか。

【取組】

東京都若者総合相談センター「若ナビα」は、若者御本人やその御家族等を対象とした無料相談窓口です。仕事や人間関係、御自身のことなど若者の様々な悩みを、社会福祉士をはじめとする専門家が丁寧に受けとめ、お悩みにあった支援機関におつなぎしています。どのようなお悩みでも、お気軽に若ナビαに御相談ください。

東京都若者総合相談センター 若ナビα

03-3267-0808

月曜日から土曜日 午前11時～午後8時（年末年始除く）

○高齢者安全運転支援装置設置にかかる補助制度について（令和元年8月）

自動車運転時のアクセルとブレーキの踏み間違い防止装置に関する補助制度について教えてほしい。

【取組】

高齢者安全運転支援装置設置補助制度は、都内在住の高齢者が、ペダルの踏み間違い等による急加速抑制装置としての機能を有する安全運転支援装置を令和2年10月31日までに購入・設置した場合は、1割程度の本人負担となるよう、取扱事業者に対し、都が費用の9割程度を補助（補助限度額は10万円/台）するものです。（11月1日以降に購入・設置した場合は5割（補助限度額は6万円/台）となります。）

対象となる高齢者の要件は、

- ・ 令和3年3月31日現在で70歳以上となる方であること
- ・ 運転免許証を有すること
- ・ 装置を設置しようとする自動車が自家用であることなどです。

補助制度の手続きについて御説明します。

○装置の購入・設置を希望する高齢運転者は、取扱事業者（※1）の店舗に御相談ください。

○店舗で、車の状態や要件について確認を受け、設置日を予約してください。

○予約日に、御本人が来店し、運転免許証・自動車検査証（※2）を御提示の上、申込書を御記入・御提出してください。

○店舗にて本人確認ののち、装置を購入・設置したあと、店舗から使用方法を御説明します。

○御本人は本人負担分の金額をその場でお支払いください。

※1 最新の取扱事業者の一覧や店舗連絡先等については都民安全推進本部ホームページを御覧ください。

<https://www.tomin-anzen.metro.tokyo.lg.jp/kotsu/kakusyutaisaku/koureisha/hojokin/>

なお、事業者により取り扱う装置の種類は異なります。車種や年式により、装置を設置できない場合もありますので、お持ちの車が装置に適合した車種であるかどうか等については、取扱事業者や各店舗に御相談ください。

店舗を地図から探す場合は以下のリンクからお探しください。

https://www.google.com/maps/d/embed?mid=1dgwUfjqK8oyde54_x6xPed_yjJ2S9J5o&ll=35.697375550577824%2C139.49466287717223&z=11

※2 店舗で写しを取らせていただきます。

○特殊詐欺対策について（令和2年1月）

自動通話録音機を東京都で貸していると聞いたが、貸してもらえるのか。

【取組】

現在、東京都から直接、都民の方への自動通話録音機（※）の貸し出しは行っておりません。お住まいの区市町村によっては住民の方への貸し出しを実施している場合があります。お住まいの区市町村にお問い合わせください。

なお、東京都では、住民の方へ貸し出すために自動通話録音機を購入した区市町村に対する補助金交付事業を通じて、自動通話録音機の設置を促進するとともに、特殊詐欺根絶イベントなどの広報啓発活動を実施し、特殊詐欺の根絶を図っております。

※自動通話録音機

電話がかかってくると自動で警告メッセージが流れ、通話内容を録音する機械です。電話を使った特殊詐欺などの被害の未然防止に非常に効果的です。

【総務局】

○マイ・タイムラインについて（令和元年6月）

東京都で水害に備えるための「マイ・タイムライン」という本を作ったとお聞きしました。どのようなもので、どちらに行けば手に入るのでしょうか。

【説明】

「東京マイ・タイムライン」は、風水害からの避難を考えるツールとして、避難に備えた行動を時系列に沿って、一人一人があらかじめ決めておき、いざというときに慌てることがないようにするものです。

東京都防災ホームページからダウンロードできますので、是非御覧ください。（※区市町村によっては窓口で入手することもできますので、お住まいの自治体にお問い合わせください。）

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/mytimeline/1006417.html>

○被災された方の支援制度について（令和元年10月）

先日の台風で家屋の一部が壊れたのですが、このような場合、どのような支援が受けられるのでしょうか。

【説明】

被災された方への支援制度は、東京都防災ホームページや内閣府のホームページで紹介しています。制度を御確認の上、所管局や各自治体にお問い合わせください。

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/taisaku/torikumi/1005169/1005170.html>

○入庁手続きの電子化について（令和2年3月）

都庁の入庁手続きが電子化すると聞きましたが、手続き方法を教えてください。

【説明】

令和2年3月30日から来庁者の利便性の向上などを目的に、入庁手続きを電子化しました。方法は2通りございます。

1つ目は、スマートフォン、タブレット等から「都庁舎来庁者受付」にアクセスいただき、来庁日、氏名、訪問先などの必要事項を入力してQRコードを作成ください。作成したQRコードを受付の警備員に提示して一時通行証を受け取ってください。

2つ目は、来庁時に都庁舎に設置の端末から、氏名、訪問先などの必要事項を入力し、印刷されたQRコードを入庁受付の警備員に提示し、一時通行証を受け取ってください。

いずれの方法でも可能ですので、是非御利用ください。

<https://visitorsignin.metro.tokyo.lg.jp/>

○新館建設現場での通信環境について（令和元年8月）

東京都公文書館の新館建設（西国分寺）における太陽光パネルの設置について、健康被害や電波障害の発生はあるのでしょうか。

また、反射光の影響について教えていただきたいです。

【説明】

健康被害や電波障害は発生しません。

また、朝日の反射光が住宅方向に反射しますが、反射光が住宅の窓に当たらないように太陽光パネルを配置いたしました。

【財務局】

○大学研究者による事業提案制度について（令和元年7月）

大学研究者による事業提案制度を開始した趣旨が知りたい。

【説明】

東京に集積されている知を、都政の喫緊の課題解決や、東京の未来の創出に資する政策立案に活用するため、都内大学研究者からの研究成果や研究課題を踏まえた事業提案を募

集する仕組みとして、令和元年度予算編成から実施しております。

○展望室の開室状況について（令和2年1月）

展望室の開室状況を確認するにはどうしたらよいか。

【説明】

展望室の開室状況については、都庁展望室ホームページ上の展望室スケジュール情報 (<https://www.yokoso.metro.tokyo.lg.jp/tenbou/pdf/tenboukaishitsu.pdf>) に掲載しています。

※新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、臨時に休室又は開室時間の変更を行う場合があります。その際には、都庁展望室公式ホームページ (<https://www.yokoso.metro.tokyo.lg.jp/index.html>) 又はTwitterアカウント (https://twitter.com/tocho_tenbou) にてお知らせします。

【主税局】

○複数税目の納税証明取得方法について（令和元年9月）

複数の税目に関する納税証明を取得したい場合どのようにすればよいか

【説明】

納税証明申請書の「申請税目」のうち、証明を必要とする税目の番号にマルをつけ、申請年度と必要枚数を御記入ください。申請書に税目の記載がない場合は、「その他」の欄に税目名を記入してください。

また、同一の申請書に複数税目を御記入いただいて差し支えありません。

なお、納税証明書の交付申請の際は、1項目につき400円の手数料が必要です。詳しくは以下のURLを御覧ください。

・納税証明Q&A 申請書について 納税証明書の記入方法

<https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/shitsumon/nouzei.html#q19>

・納税証明Q&A 手数料について 納税証明 手数料

<https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/shitsumon/nouzei.html#q27>

○地方税共通納税システムについて（令和元年10月）

地方税共通納税システムについて教えてほしい。

【説明】

地方税共通納税システムとはeLTAXを通じて全ての都道府県、区市町村へ、自宅や職場のパソコンから一括で電子納税ができる仕組みです。詳しくは以下のURLを御覧ください。

・都税の支払い方法について 地方税共通納税システムでの納付（eLTAX電子納税）

https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/common/tozei_nouzei.html#L15

○マンション評価額について（令和2年1月）

自分が住んでいるマンションの評価額を教えてほしい。

【説明】

東京都23区では、毎年6月1日（土日の場合は翌開庁日）に納税通知書を納税義務者（賦課期日（1月1日）に固定資産を所有されている方）に送付しています。納税通知書に同封されている課税明細書で、土地・家屋の評価額を確認していただくことができます。

また、23区内の各都税事務所の窓口（郵送で申請される場合は都税証明郵送受付センター）において、23区の土地・家屋の評価額等が記載された固定資産評価証明書の発行及び土地・家屋名寄帳、固定資産課税台帳の閲覧等を行っております。証明書は23区内の全

ての都税事務所の窓口で申請できますが、土地・家屋名寄帳、固定資産課税台帳を窓口で閲覧する場合は、固定資産が所在する区の都税事務所でのみ申請できますので、御注意ください（都税証明郵送受付センターでは証明・閲覧ともに23区分の申請を受け付けております。）。申請できる方について等、詳しくは以下のURLを御覧ください。

さらに、納税者の方は、縦覧期間中（23区は、令和2年度は令和2年4月1日（水）から6月30日（火）まで。ただし、土・日・休日を除く。）は土地・家屋の評価額等が記載された縦覧帳簿を御覧いただくことができます。詳しくは以下のURLを御覧ください。

・ 証明書が必要なとき

<https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/scene/index01.html>

・ 固定資産税・都市計画税（土地・家屋） 固定資産税にかかる土地・家屋価格等の縦覧とは何ですか。

https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/shitsumon/tozei/index_o.html#01

○都税事務所の駐車場について（令和2年2月）

都税事務所の駐車場について教えてほしい。

【説明】

都税事務所の駐車場に関する情報については、主税局ホームページにある各都税事務所のページで御案内しております。より詳細な情報についてお知りになりたい方は、お手数おかけいたしますが、各都税事務所にお問い合わせください。

・ 都税に関するお問い合わせ窓口 都税事務所一覧

<https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/jimusho/index.html#L2>

【生活文化局】

○架空請求等への対応について（平成31年4月）

架空請求らしきメールが届き、どう対応したらよいか不安なため、相談したい。

【対応】

平素より消費生活行政に御理解・御協力いただきありがとうございます。

最近では、「大手通販事業者の名前で、「未納料金があるから本日中に連絡するように。連絡が無ければ、法的措置に移行する。」等と記載されたショートメッセージが届いた」という情報が多く寄せられています。心当たりのない請求であれば架空請求と考えられます。慌てて相手方に連絡を取らないようにして無視してください。御不安なことがあれば、消費生活センターに御相談ください。消費者ホットライン188（いやや）にお電話いただければ、音声案内により最寄りの消費生活センターにつながります。

また、東京都ホームページ「東京くらしWEB」では、架空請求の通報を受け付けています。通報は以下のこちらのページよりお願いいたします。

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/taisaku/report.html>

○東京都美術館「奇想の系譜展」における諸対応等について（平成31年4月）

東京都美術館「奇想の系譜展」会場で、展示室内エスカレーター付近で水を飲んだ際と、展示作品への接近禁止の線を越えてしまった際に、案内係から注意を受けた。会場導線や展示配置を工夫するなど、来場者サービスを柔軟に行ってほしい。

【説明】

東京都美術館で開催の特別展「奇想の系譜展」に御来館いただき、誠にありがとうございました。

本展では、展示室内全面飲食禁止、並びに、接近を御遠慮いただくための白線の設定を

させていただきました。いずれも展示品を保護するため必要不可欠な措置であり、何とぞ御理解賜りますようお願い申し上げます。

東京都美術館では、皆さまからいただいた御意見も踏まえ、お客さまサービスの向上と作品保護が両立できるような展覧会の開催に今後も努めて参ります。貴重な御意見を賜りましたことに厚く御礼申し上げますとともに、またの御来館を心よりお待ち申し上げます。

○東京芸術劇場内の公衆電話の配置について（令和元年5月）

東京芸術劇場内1階にある公衆電話は、近くに椅子などが置かれたフリースペースがあり、通話内容が聞こえて個人情報漏えいしてしまうのではないかと。公衆電話の配置を変更することはできないのか。

【対応】

このたびは東京芸術劇場に関する御意見をいただきまして、ありがとうございます。

東京芸術劇場ではお客さまの利便を図るため、1階アトリウムに公衆電話を設置しております。御意見を踏まえて検討させていただきましたが、施設設備等の関係から公衆電話の設置場所の変更は難しい状況です。設置にあたりましては、公衆電話とフリースペースのテーブル・椅子との間隔をできる限り空け、その間には、目隠しになるように、高さのある観葉植物を配置しております。

今回の御意見も踏まえながら、引続き御利用状況を注視して参ります。御理解のほど、よろしく願いいたします。

○都民の日について（令和元年9月）

「都民の日」はなぜ10月1日なのか。

【説明】

このたびは、都民の日についてお問い合わせいただき、ありがとうございます。

明治22年に誕生した東京市は、当時、京都、大阪の2市とともに、市制特例という法令によって市民の市政参加への道が大きく制限されていました。

この自治の制限に対し、市民により市政参加の道を広げようとする運動が粘り強く続けられた結果、明治31年に市制特例は廃止され、同年10月1日には、市会によって選ばれた市長をもつ新しい東京市が誕生しました。

その後、この新しい東京市誕生の歴史と自治の大切さを自覚しようという願いを込めて、昭和27年に条例で、10月1日が「都民の日」と定められました。

例年、都民の日には都立施設の無料公開や記念行事を実施しており、実施概要は広報東京都や東京都公式ホームページなどでお知らせしています。

【オリンピック・パラリンピック準備局】

○大会競技会場施設について（平成31年4月）

広報東京都4月号の1面に掲載されている、東京2020大会の競技会場及び選手村はどここの区にあるのか。また、足立区にある東京武道館はオリンピック・パラリンピックの競技会場になっているのか。

【説明】

7施設と選手村の所在区は、下記のとおりです。

また、東京武道館（足立区）は、オリンピック・パラリンピック競技大会の競技会場ではありません。

- ・有明アリーナ（江東区）
- ・有明テニスの森（江東区）
- ・大井ホッケー競技場（品川区及び大田区）

- ・海の森水上競技場（江東区）
- ・夢の島公園アーチェリー場（江東区）
- ・カヌー・スラロームセンター（江戸川区）
- ・東京アクアティクスセンター（江東区）
- ・選手村（中央区）

○東京2020の視覚障害者用エンブレムバッジについて（令和元年7月）

東京2020大会の視覚障害者用エンブレムバッジが欲しいのですが、入手手順を教えてください。

【説明】

お問い合わせいただきありがとうございます。

視覚障害者用エンブレムバッジは都内にお住まいで視覚障害の障害者手帳をお持ちの方にお配りしております。実際の配布は、都庁では行っておらず、各区市町村で行っておりますので、お住まいの区市町村窓口にお問い合わせください。



視覚障害者用エンブレムバッジ

○競技会場等施設見学モデルコースについて（令和2年1月）

オリンピック・パラリンピック準備局のホームページで紹介している競技会場等施設見学モデルコースは、申込が必要でしょうか。

【説明】

お問い合わせいただき、誠にありがとうございます。

ホームページに掲載している見学モデルコースは、施設見学の参考にするために御紹介しているものであり、東京都で御案内しているものではございません。

施設によっては、施設建設中等のため、安全上の理由から立ち入れず、周辺からの見学となる場合がございますので、御留意ください。

【都市整備局】

○有効空地内の写真撮影について（令和元年8月）

再開発等促進区を定める地区計画の中で設けられた有効空地（※）にて、『東京都都市整備局』と記名された看板があり、敷地内での写真撮影を禁止する旨が記載されていた。なぜ東京都は写真撮影を禁止しているのか。

【説明】

都市整備局は『東京都 再開発等促進区を定める地区計画 運用基準 実施細目』にて、有効空地の標示板の設置を義務付けていますが、敷地内の禁止事項については定めておりません。御覧になられた看板は、都市整備局が義務付けている掲示板と、空地の管理責任者が管理上必要な禁止事項である写真撮影禁止等の案内を兼ねたものかと思われます。御理解のほどよろしく願いいたします。

※有効空地：区域内の環境整備に有効で公衆の使用に供する空地で、区域内の広場、緑地等の青空空地又は建築物の開放空間のうち、日常一般に開放される空間

○学校敷地内の広告物掲示について（令和元年8月）

文京区内の都立学校の校舎壁面に大きな懸垂幕が掲げられています。学校の敷地内は原則広告物を掲出できない禁止区域となっており、いくつかある緩和規定にも当てはまっていないように思われます。学校も市民社会の一員として良好な景観づくりに協力していただきたく、都立高校での広告の掲出について、教育委員会は都市整備局と連携して適切に対応されることを希望します。

【説明】

日頃より、都市整備局の屋外広告物行政に御協力いただきありがとうございます。

屋外広告物については、各区市町において許可や規制に関する事務を行っており、いただいた御意見については、文京区の屋外広告物担当者に連絡し、対応を依頼しました。

なお、屋外広告物条例第13条第2号において、公共団体が公共的目的をもって表示する広告物等については、禁止区域等に許可を受けずに表示又は設置できることとされています。

引き続き、関係局や各区市町等と連携して、屋外広告物条例の適正な運用を図って参りたいと考えておりますので、御理解のほどよろしくお願い申し上げます。

【住宅政策本部】

○都営住宅の改修工事について（令和元年7月）

都営住宅の改修工事について、足場の組み立てや解体の音が大きく、テレビの音が聞こえないなど日常生活に支障が出ている。騒音を伴う工事については日程をあらかじめ教えてほしい。

【説明】

日頃より都営住宅の管理、運営に御協力いただきありがとうございます。

都営住宅の改修工事を発注している東京都住宅供給公社が速やかに近隣住宅へ訪問し、全体の工事期間や騒音が伴う作業の日程などについて御説明させていただきました。また、引き続き工事の中で、騒音が伴う作業が発生する場合は、事前に御連絡させていただくこともお伝えしております。

今後とも、御理解と御協力をよろしくお願いいたします。

○宅建業者の営業について（令和元年12月）

賃貸している建物の屋根にあるテレビアンテナが倒れそうになっていたため、管理会社に電話したところ、手配中であると言われ、電話を切られました。しかし、数か月たっても補修がされていません。会社の対応が遅いことなどについて、行政指導をお願いします。

【対応】

日頃より都政に御協力いただきありがとうございます。

住宅政策本部住宅企画部不動産課では、過去5年以内の宅地建物取引において、宅地建物取引業法上の問題点が確認できた場合に、東京都知事免許の宅地建物取引業者や都内の物件に係る宅地建物取引業務を行った宅地建物取引業者に対して、必要な調査を行い、行政指導等の監督業務を行っております。

今回、御相談いただいたテレビアンテナの補修は建物管理業務であり、宅地建物取引業法の対象外であることから、当課には当該行為に対する指導監督権限がありません。

なお、建物管理業務に係る一般的な御相談については、当課の賃貸ホットラインで電話と窓口にて受け付けております。

●賃貸ホットライン

新宿区西新宿2-8-1 都庁第2本庁舎3階北側

電話相談：03-5320-4958

(受付時間 平日9:00～17:30 ※12:00～13:00も御相談を承っております。)

面談相談：当日受付

(受付時間 平日9:00～11:00 13:00～16:00)

【環境局】

○少量の産業廃棄物に関する契約について（令和元年11月）

テナントビルにおいて、年に数本しか廃棄されない廃蛍光灯について、テナントごとに契約するのではなく、ビル全体の廃棄物としてビルオーナーが契約することはできないか。

【説明】

産業廃棄物処理の委託契約は、廃棄物の排出者が行う必要があります。そのため、テナントの賃貸契約でオーナーが蛍光灯の維持管理を行うことになっていけば別ですが、そうでなければ各テナントが処理業者と契約する必要があります。

しかし、少量で契約するのは効率的にも経済的にもマイナスですので、保管場所があるのであれば、一定量たまった時点で処分することをお勧めします。

なお、東京都と東京都環境公社は、産業廃棄物の適正処理に関する事業者向け講習会として「産業廃棄物管理責任者講習会」を例年開催しております。最新の情報についてはホームページを御確認ください。

<https://www.tokyokankyo.jp/jigyo/resource-circulation/lecture/haishutsu>

○土壌汚染対策総合相談窓口について（令和2年1月）

以前、東京都に電話した際、土壌汚染対策の総合相談窓口があると聞きましたが、利用方法がよく分かりませんでした。窓口の案内はホームページなどに載っていますか。

【対応】

都では、土壌汚染についてのよくあるお問合せにお応えするため、土壌汚染対策総合相談窓口を設置しています。

●場所：都庁第二本庁舎20階北側

●電話番号：03-5388-3468（直通）

●窓口にお越しになる場合は、お電話での事前予約をお願いいたします。

土壌汚染に関する御質問等は、まずは総合相談窓口にご相談ください。なお、ホームページに詳細を掲載しておりますので、御参照ください。

参考：ホームページ『土壌汚染対策』

<https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/chemical/soil/index.html>

※このたびのお問合せを受け、土壌汚染対策総合相談窓口の電話番号と受付時間等を「土壌汚染対策」ページの見つけやすい箇所に記載するようにいたしました。

○産業廃棄物処理に関する紙マニフェスト（産業廃棄物管理票）の保存方法について（令和2年2月）

産業廃棄物処理に関する紙マニフェストには保存義務がありますが、スキャナー等で取込みを行い電子保存すれば紙書類は処分してもよいでしょうか。

【説明】

紙マニフェストに関しては、廃棄物の処理及び清掃に関する法律の規定に従い、紙のまま5年間適切に保存してください。

なお、収集運搬業者、処分業者とともに電子マニフェストを利用することで、紙マニフェストの保存や都への報告等を行う必要がなくなり、事務処理を効率化できますので、利用を御検討ください。

○駐車場におけるアイドリング（令和2年3月）

隣接するコインパーキングで自動車が長時間アイドリングをしています。どうかしてやめさせていただきたいです。

【対応】

東京都環境確保条例では、自動車の運転手の義務としてアイドリングストップがごさいます。また、一定規模（20台）以上の駐車場を有する事業者等に対してアイドリングストップの看板設置を義務付けています。

当該コインパーキングは条例で定める規模よりも小さいですが、御意見が寄せられたこともあり、駐車場の管理者にアイドリングストップの看板を設置していただくように要望いたしました。管理者の方には承諾していただき、地域の景観を損ねない（区景観条例の）範囲で看板を設置していただくこととなりました。

【福祉保健局】

○自殺者遺族支援に関するホームページの表示について（令和元年5月）

福祉保健局ホームページの「東京都における自殺総合対策」のページに、「遺族の集い」という一覧表があります。この一覧表は、PCサイト上では表示されるのですが、スマートフォン版のサイトだとどこに表示されるのか分からず、使いづらいです。

【対応】

このたびは、「東京都における自殺総合対策」ホームページについて、表示が分かりづらく、御迷惑をお掛けいたしました。御指摘のとおり、「遺族の集い」の一覧表が、スマートフォン版からだと表示されない現象が生じておりました。

御指摘を踏まえ、「遺族の集い」をスマートフォンからでも見られるよう、ホームページの改修を行いました。

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/tokyokaigi/madoguti/tudo.html>

今後とも都民の方にとって分かりやすい情報提供を行うよう努めて参ります。

○特定不妊治療費助成の所得制限を見直してほしい（令和元年8月）

特定不妊治療費の助成を申請しようとしたところ、夫婦の所得額の合計が905万未満でないと受けられないということが分かりました。しかし、共働きであれば、世帯の所得額が905万を超える夫婦は珍しくないと思います。不妊治療を続けるには高額な費用がかかるため、所得制限を見直していただけないでしょうか。

【取組】

このたびは、特定不妊治療費助成について、御意見をいただきましてありがとうございます。

特定不妊治療費の助成を受けるための所得要件は、国が定めた基準により「申請日の前年の夫婦合算の所得額が730万円未満であること」とされています。しかし、東京都では、都内の賃金水準を鑑みて、令和元年度から要件を緩和し、905万円未満の場合に助成が受けられるようにいたしました。また、高額な費用負担については、特定不妊治療に医療保険が適用されるよう、国に対して要望しているところです。

今後とも、不妊治療を希望される方々の費用負担軽減に向けて取り組んで参りますので、御理解のほどよろしく願いいたします。

○百歳お祝い記念品のアンケートについて（令和元年10月）

私の親が今年百歳になります。百歳のお祝いの記念品について、希望の品を回答するアンケートが以前届きました。そのアンケートの中に、東京都の職員の訪問取材に協力できるか回答する項目があり、協力できると回答しましたが、都から折り返しの連絡がありません。

せん。

【説明】

このたびは、百歳のお祝いの記念品事業につきまして、御意見をお寄せいただきありがとうございます。

東京都では、年度内に百歳を迎えられる方の御長寿をお祝いするため、老人週間（9月15日から9月21日まで）に、知事祝状と、記念品として東京の伝統工芸品をお贈りしています。記念品は4種類の内から1種類をお選びいただくようになっており、御希望の品を伺うアンケートを実施しています。そのアンケートの中で、都職員の訪問取材に御協力いただけると御回答いただいた方の中から1名には、都を代表して知事が訪問し祝状と記念品を直接お渡ししているほか、数名の方々には都職員が訪問して御長寿の秘訣等を伺い、ホームページ上で記事を公開させていただいています（※）。

御協力いただけると御回答いただいた方全員を取材することは残念ながら難しいため、アンケート上では「協力できる」と御回答いただいた方の中から、後日、御連絡の上、御協力をお願いすることがあります。」と記載しているところです。

あらためまして、百歳の御長寿をお祝い申し上げます。これからも益々の御健勝をお祈り申し上げます。

※平成30年度に行ったインタビューの記事は、以下のページに掲載しています。

東京ホームタウンプロジェクト

https://hometown.metro.tokyo.jp/post_ogenki/vol-16/

○障害者が避難する際の手順等を周知してほしい（令和元年11月）

災害時は、障害者に対する避難行動の支援が必要ですが、区市町村による支援が十分に行き届いていないと感じます。

東京都で、障害者向けの講習会を開催したり、避難時の行動方法を示すパンフレットを作成したりすることで、障害者が避難する際の手順等を広く周知してもらいたいです。

【取組】

このたびは、障害者の災害時における避難行動支援につきまして、御意見をいただきありがとうございます。

東京都では、障害のある方が災害に備え、必要な支援を受けられるための手助けとなるよう、目の不自由な方・耳の不自由な方・知的障害のある方・高次脳機能障害のある方のための「災害時初動行動マニュアル」を作成しています。

マニュアルは、以下のホームページに掲載しておりますので、御活用いただけると幸いです。

「防災のことを考えてみませんか ～防災マニュアル（障害当事者の方へ）～」

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shinsho/saigai/saigaimanual/index.html>

【病院経営本部】

○看護師の接遇に対する苦情について（令和元年5月）

入院でお世話になった。とても親切で丁寧に接してくれた職員もいたが、若い職員の中には、言葉遣いが終始タメ口の人も多く見受けられた。身近さよりも気安さを感じ、違和感があった。声の大きさも不適切な人がいたのが気になった。

【説明】

このたびは、職員の対応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。

職員が身近にサポートさせていただく中で、馴れ馴れしい言葉遣いになってしまったり、大部屋の中でベッドサイドでお話しをさせていただく際、隣のベッドと近いため、声の大

大きさが不適切になってしまったり、不適切な対応を行ってしまいました。

適切な言葉遣いや声の大きさについて、職員の接遇教育に努めて参ります。

○MRI検査に対する苦情について（令和元年7月）

MRI検査を受けた。15分位で終了すると聞いていたが、1時間もかかった。放射線を使っているのではないとのことで安全だと思うが、何か想定外の事故でもあったのかと心配になった。本当に大丈夫なのか。

【説明】

このたびは不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。

MRIは患者の体動に弱い検査になります。特に胸椎の撮像は肺、心臓の動きにより度々撮り直しが必要となる場合がございます。最終的に40分を要したとのことでしたが、通常どうしてもこれくらいかかってしまうものになります。今後、検査時間については事前にしっかり患者さまに伝え、時間が延長される際はその都度説明する事を、職員に対し周知徹底して参ります。

○看護師に対する感謝について（令和元年7月）

家族と離れ手術室に入った時、肩と足元に掛けられたバスタオルの暖かさに感激し、不安で一杯の心を包んでくれる優しいぬくもりを感じました。ここまで配慮してもらえとは思いませんでした。手術後、幾度かベッド上で吐いてしまいましたが、処置も思いやりがあり、数分ごとに見守りに来てくれたり、腰当てを頻繁に動かしてくれたり、首の角度まで変えてくれたのには本当に驚きました。こんなにしていただけで幸せな患者だと感じました。

【説明】

このたびは感謝の声をいただき誠にありがとうございました。

今回いただいたお言葉は、医療従事者をはじめ職員の大きな励みとなります。

今後も接遇向上と寄り添う医療の提供ができるよう努めて参ります。

○入院食事に対する要望について（令和2年1月）

繰り返し入院しているが、毎回食事のたびに好き嫌いや希望を聞かれる。過去のデータを活用してもらえないか。

【説明】

食事に関する質問について、御不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

電子カルテのシステム上、前回の入院データを引継ぐことができません。電子カルテ内の掲示板で前回の情報を共有する取組を行っておりますが、徹底することは困難であるため、毎回確認させていかざるを得ない状況です。

御迷惑をおかけしますが、御理解、御協力のほどよろしくお願い申し上げます。

【産業労働局】

○売掛債権（ABL）について（令和元年7月）

私は、ソフトウェア受託開発業を経営している者です。

産業労働局のホームページにて売掛債権（ABL）に大変興味を持ちました。

詳しい話を聞く場合はどこでお聞きすることができるのでしょうか。

【説明】

このたびはお問い合わせいただきありがとうございます。

東京都では、中小企業の皆さまが不動産担保に頼らずに金融機関から事業資金を借り入

ることができるよう、ABL（東京都動産・債権担保融資制度）を行っています。

ホームページにて概要を御紹介しておりますが、より詳細な内容については、取扱金融機関又は当課の融資に係る相談窓口までお問い合わせください。

○ABL（東京都動産・債権担保融資制度）について（ホームページ）

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/chushou/kinyu/yuushi/abl/>

○ABL取扱金融機関（ホームページ）

https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/chushou/fae059f8195a1635a17ddf0186b255a1_12.pdf

○産業労働局金融部金融課 相談窓口（受付時間9:00～17:00／月～金）

〒163-8001 新宿区西新宿2-8-1

都庁第一本庁舎 19階北側

TEL 03-5320-4877（直通）

FAX 03-5388-1464

○卸売業の賃金上昇率について（令和元年8月）

【2017～2019年の企業形態別の賃金上昇率】について、詳しくは【卸売業についての賃金上昇率】推移データをいただきたい。

【説明】

産業労働局意見箱にいただきましたメールを拝見いたしました。

産業労働局雇用就業部では、毎年「中小企業の賃金事情」調査を行っており、業種別の毎年7月1か月間の平均賃金と年間給与支払額を御覧いただくことができます。

また、厚生労働省は「賃金構造基本統計調査」を毎年実施しており、全国の業種別の「年齢階級別きまって支給する現金給与額、所定内給与額及び年間賞与その他特別給与額」に関する統計結果データを御覧いただくことができます。

いずれも卸売業の賃金上昇率そのものを発表しているものではございませんが、御活用いただけますと幸いです。

よろしくお願い申し上げます。

○「中小企業向けサイバーセキュリティ対策の極意」冊子について（令和元年10月）

産業労働局商工部経営支援課作成の「中小企業向けサイバーセキュリティ対策の極意」の冊子を送付希望なのですが、申込み方法を教えてください。

【説明】

このたびは、「中小企業向けサイバーセキュリティ対策の極意」について、お問い合わせいただき、ありがとうございます。

産業労働局では、中小企業がサイバー攻撃について必ず行うべき対策や、事故が発生した場合の初期対応などをなるべく分かりやすく伝えるガイドブックを平成29年11月に作成し、無償で御提供しています。

送付によるお申込みを御希望の方は、商工部経営支援課サイバーセキュリティ相談窓口（TEL 03-5320-4773）まで御連絡いただきますようお願いいたします。

なお、ホームページには冊子のPDFデータ版も掲載しておりますので、そちらもぜひ御活用ください。

中小企業向けサイバーセキュリティ対策の極意ウェブサイト

<https://cybersecurity-tokyo.jp/security/guidebook/>

○家畜所有者の「定期の報告」について（令和2年2月）

世田谷区在住のものです。

家畜所有者の「定期の報告」には、マイクロブタ（愛玩動物1匹）は含まれるのでしょうか？

【説明】

お問い合わせいただきありがとうございます。

愛玩で飼養されているマイクロブタにつきましても豚として分類されるため、報告の対象となっております。

大変お手数ではございますが、下記のホームページに報告様式がございますので、こちらに御記入の上、御提出をお願いいたします。

※ 報告様式にかかるホームページはこちら

(もしくは「東京都 家畜衛生 定期の報告」で検索してください。)

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/nourin/shoku/animal/houkoku/>

【中央卸売市場】

○旧築地市場解体工事車両の路上駐車について（令和元年6月）

旧築地市場の解体工事の関係車両が、早朝に周辺道路でエンジンを掛けたまま路上駐車している。騒音で非常に迷惑しているため、対処してほしい。

【対応】

このたびは、御迷惑をお掛けしまして誠に申し訳ございません。

該当車両を保有する業者と契約関係のある解体工事の受注者に対して、工事関係車両の路上駐車及び路上待機は厳禁であることの再徹底と周知を即座に指導いたしました。

また、解体工事に関わる全ての受注者に対しても、作業員に同様の指導を行うように指示いたしました。

○豊洲市場見学者用パンフレットの入手について（令和元年7月）

豊洲市場一般見学用の印刷されたパンフレットは郵送してもらえますか？

【説明】

このたびは、豊洲市場の見学に関するお問合せをいただきありがとうございます。

大変申し訳ございませんが、御要望いただいたパンフレットの郵送は、対応いたしかねております。

お手数をお掛けいたしますが、下記ホームページに印刷用のPDFを掲載しておりますので、こちらからダウンロード及び印刷をしていただきますよう、お願いいたします。

中央卸売市場ホームページ（豊洲市場の見学について）

<https://www.shi.jou.metro.tokyo.lg.jp/toyosu/kenngaku/index.html>

○豊洲市場内連絡ブリッジの歩行ルールについて（令和元年10月）

豊洲市場の管理施設棟と水産卸売場棟を結んでいる連絡ブリッジを、通行者が漫然と歩行しているため、接触しそうになり危険な状況であった。歩行ルールを明確にしてもらいたい。

【対応】

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。

御意見を真摯に受け止め、速やかに関係者との協議を実施し、連絡ブリッジは左側通行とすることで、歩行ルールを明確化いたしました。

現在、案内表示の掲示により、ルールの定着と安全な歩行空間の確保に努めております。

○卸売市場での新型コロナウイルス感染拡大防止対策について（令和2年1月）

新型コロナウイルスの感染が拡大していますが、食の中心である市場から感染者が出たら大変です。どのように対策をしているのでしょうか。

【対応】

このたびは卸売市場での新型コロナウイルス対策に関するお問合せをいただき、誠にありがとうございます。

東京都の11の卸売市場においては、施設の出入口等に手指の消毒液を設置しているほか、市場関係者に対しては、手洗いの徹底やマスク着用を要請するなどの感染防止対策を実施しております。

今後とも市場関係者と連携し、新型コロナウイルスの感染拡大防止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。

【建設局】

○点字ブロックの補修について（令和元年6月）

以前、補修のお願いをした三鷹市内の三鷹通りの点字ブロックが補修されていまして。いつ頃、補修して下さったか正確には分からないのですが、東京都の迅速な対応を非常に嬉しく思いました。

【対応】

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。また、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した。本件点字ブロックは、新たなブロックへ据え直しを行いました。

今後とも、道路の適切な維持管理に努めて参ります。

○木場公園から移植中の樹木について（令和元年9月）

旧江戸川舞浜大橋付近にある、都立木場公園から移植中の樹木の一部が、台風の影響で倒れそうです。きれいな花をつけているので、御確認をお願いします。

【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。

当該樹木は、都立木場公園内に流れる仙台堀川の護岸耐震補強工事の施工に先立って、木場公園から当該地への仮移植を行っており、令和元年10月13日に樹木を支えている柱を補強することで復旧対応いたしました。

今後とも東京都の治水事業に御理解と御協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。

○建設局の皆さま、ありがとうございました（令和元年10月）

今回の台風で、東京都の治水がいかに考えられていて、これまでの先人の知恵に助けられていて、そして今の職員の方々の努力によって支えられているかが分かりました。

東京に住んで13年ほどになりますが、東京がますます好きになりました。

他の地域、洪水で取り残されている方々、まだ苦しんでおられる地域の方々もいらっしゃいますので、まだまだ予断は許しませんが、職員の方には感謝申し上げたいと思います。

【対応】

台風対応に関する感謝のお声をお寄せいただきましたこと、職員一同の大きな励みになります。

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

○境川の河道内樹木伐採について（令和2年3月）

境川の河道内樹木伐採を行ったことについて、これまでは大雨や台風などで河川の増水時に樹木が水をせき止めて、あふれないか心配でしたが、今回の伐採により安心すること

ができました。

【対応】

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。また、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した。

今後も、河川の適切な維持管理に努めて参ります。

【港湾局】

○東京みなと祭について（令和元年6月）

無料シャトルバスについて、田町の乗り場が非常に混雑していたため、何らかのアナウンスが欲しかったです。

また、当日のイベント案内について、放送されていたのだとは思いますが、まったく耳に入りませんでした。消防ページェントや護衛艦など、魅力的なコンテンツはたくさんあるので、もっと積極的に案内したほうがよいと思います。

【対応】

このたびは東京みなと祭への御来場ありがとうございました。

シャトルバスに関しては、乗り場の混雑で御不便をお掛けしてしまい、申し訳ありませんでした。

お寄せいただいた御意見は今後のみなと祭の運営の参考にさせていただきます。

○朝潮運河のごみについて（和元年7月）

マンションのベランダから朝潮運河を見たところ、非常に多くのごみが水面に浮いていた。回収等の対応はしてもらえるのだろうか。

【対応】

このたびはお問合せをいただきありがとうございました。

当局では御指摘いただいた運河を含む東京港内の水域の清掃を委託し、清掃船にて定期的に行っております。

御指摘いただいた箇所については、翌日清掃船で現地確認を行いました。ごみは確認できませんでした。

御要望箇所は清掃ルートに入っておりますので、引き続き清掃を行って参ります。

○シンボルプロムナード公園の喫煙所について（令和元年9月）

シンボルプロムナード公園（イーストプロムナード）に現在喫煙所がありますが、2020年4月から改正健康増進法と東京都受動喫煙防止条例が施行されても、現行とおおり存続するのでしょうか？

何らかの変更、あるいは廃止となるのでしょうか？

【説明】

このたびはシンボルプロムナード公園の喫煙所についてお問い合わせいただきありがとうございます。

健康増進法の改正や東京都受動喫煙防止条例の趣旨を踏まえ、公園内では分煙を進めております。公園内の喫煙所については、移転・集約及びパーティションや植栽プラント等で囲むなど、公園利用者が快適に過ごせるよう取り組んでおります。

○東京港の防潮堤・護岸の地震対策について（令和元年9月）

東京港の防潮堤・護岸における地震対策について教えてください。

【説明】

このたびはお問い合わせをいただきありがとうございました。

東京都防災会議が示したマグニチュード8.2の海溝型地震等、想定される最大級の地震が発生した場合においても、津波による浸水を防ぐよう、耐震対策を実施しております。詳細は東京港海岸保全施設整備計画（平成24年12月）を御覧ください。

(<https://www.kouwan.metro.tokyo.lg.jp/jigyo/kaigan-keikaku/keikaku.pdf>)

【東京消防庁】

○デイトム救急隊に対する感謝（令和元年7月）

家族が池袋駅のホームで発作を起こして、デイトム救急隊に搬送してもらいました。私は、職場から病院に直接向かったのですがそのときにデイトム救急隊の女性の方がとても丁寧に説明してくれました。また、「大丈夫ですよ」と声を掛けてくれたのがとても嬉しくて、これは感謝の気持ちを伝えたいと思いました。

【取組】

御丁寧なお電話をいただき、ありがとうございます。職員一同大変励みになります。該当の隊員に責任を持って伝えさせていただきます。

デイトム救急隊とは、救急需要が多い日中の時間帯に対応するため創設した救急隊です。需要が見込まれる地域として池袋消防署において運用を開始し、子育て中等で交替制勤務（24時間）が困難な救急資格を保有する職員が、平日の8時30分から17時15分までの間、デイトム救急隊として活躍しています。

○避難経路への物件存置について（令和元年7月）

〇〇ビルの屋内階段にビール樽や食材等の物が置かれていて避難の障害になっています。特に裏階段には物がたくさん置かれています。また、表の階段にも物が置かれ避難の障害になっているので消防署で厳しく指導してほしいです。新宿消防署に機動査察隊ができたので、御連絡しました。

【対応】

新宿消防署機動査察隊により立入検査を実施したところ、屋内階段に物件が存置されており、避難の障害となっていました。その場で行政指導を実施し全て撤去しました。

新宿消防署機動査察隊とは、東京2020大会の開催を見据え、新宿区歌舞伎町地域等を所管する新宿消防署に、夜間及び休日等の査察体制の充実・強化を図るため、専門的知識を持つ交替制勤務（24時間）の職員による「新宿消防署機動査察隊」が配置されることとなりました。

○住まいの防火防災診断について（令和元年12月）

住まいの防火防災診断を受けた際に、住宅用火災警報器の設置、家具の転倒防止措置、食料の備蓄について丁寧に教えていただきました。その後、家族と相談して住宅用火災警報器の設置、家具を固定して転倒防止、食料の備蓄をすることになりました。おかげさまで自宅の安全対策の向上につながりました。

【対応】

平素より消防行政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、御丁寧に御連絡をいただきありがとうございました。こちらから対応した職員にお電話の内容

をお伝えさせていただきます。

○火災現場での消防隊の活動について（令和2年2月）

火災現場での消防隊の活動を見ましたが、消火ホースを延長する際に周囲の住民に対して注意喚起の声掛けを行うなど、大変頼もしく、また心強く感じました。現場で声を掛けることができなかつたので、お電話しました。消防隊の方々によりしくお伝えください。

【対応】

平素より消防行政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、御丁寧に御連絡をいただきましたこと、併せて御礼申し上げます。御連絡いただきました内容は、活動した隊員へ責任を持って伝えさせていただきます。

【交通局】

○ホームページの音声読み上げサイトを改善してほしい（平成31年4月）

いつも、交通局ホームページの音声読み上げサイトからの時刻表情報を参考にして、都営バスを利用しております。

錦13系統には深川車庫行もありますが、こちらのサイトでは、錦糸町駅前行と晴海埠頭行のみの案内になっています。

私はこの系統をよく利用しますので、深川車庫行も読み上げていただくように改善して欲しいです。

【対応】

お客様の御指摘に基づき確認しましたところ、錦13系統の時刻表において、音声読み上げデータの一部に深川車庫行のコメントが掲載されていないことが判明しました。

このため、令和元年6月中旬にデータを修正し、音声読み上げに対応いたしました。

○エレベーター前の照明が薄暗い（令和元年7月）

日暮里駅にある日暮里・舎人ライナーの改札階に行くエレベーターですが、地上のエレベーター前の電球が切れているのか、薄暗く防犯上も好ましくありません。2011年の東日本大震災直後の計画停電の頃より点灯していない状態が続いているので、おそらく、節電の名目で暗がりの状態が続いています。

ところが先日、久々に夜間点灯している場に居合わせました。照明が生きていたことに驚くと共に、本来そこに電灯がある理由が明確に分かるほど、現場は明るく照らされていました。

しかし、この照明は、翌日以降は再び消灯のままでした。駅員さんが間違ってスイッチを入れたのか、久しぶりにテストで点灯させたのか分かりませんが、消灯状態は、防犯上も好ましくないのは誰の目にも明らかです。

【対応】

現場調査を行ったところ、常時「消灯」として扱っていたことが確認できました。

このため、直ちに関係部署と調整し、現在は夜間時間帯を中心に御指摘の照明を点灯させるようにしております。

○バス停留所に禁煙マークを設置して欲しい（令和元年10月）

私は妊婦なのですが、バス停留所のベンチに座っていたところ、高齢者が隣に座りたばこを吸い始めました。

今後、このような事がないように、禁煙マークを大きく停留所に設置してください。

【対応】

御指摘いただいた停留所には、禁煙を呼び掛ける掲示をすぐに掲出いたしました。

都営バス停留所には禁煙の掲示をしておりますが、老朽化や建て替え等により掲示されなくなった停留所がないか、順次確認の上、再度掲示して参ります。

○子育て応援スペースを設置した車両の運行時刻を知りたい（令和2年2月）

都営大江戸線の「子育て応援スペース」を設置した車両について、運行時刻を教えてください。

【説明】

都営大江戸線の「子育て応援スペース」設置車両の運行時刻は、車両整備などの関係から、日々異なっております。

運行時刻につきましては、御乗車当日、交通局ホームページから運行情報を御確認ください。

なお、本年2月1日から、「子育て応援スペース」設置車両の運行本数拡大に合わせ、一部の車両については毎日同じ運行時刻で運行しております。

※交通局では、小さなお子様連れのお客様にも安心して気兼ねなく電車を御利用いただけますよう、都営大江戸線において「子育て応援スペース」を試験的に設置した車両を運行しております。



子育て応援スペース

【水道局】

○キャッシュレス支払い（令和元年7月）

LINE Payの請求書払いが解禁されたということで、現状のクレジットカード払いからの変更をしたいと思います。手順等教えてください。

【対応】

LINE Payでお支払するためには、請求書に記載されているバーコードをスマートフォンのカメラで読み取り、電子マネーにより決済していただくため、クレジットカード払いから請求書払いに変更するお手続きが必要となります。

お支払方法の変更につきましては下記水道局お客さまセンターへのお電話で承っております。

○水道局お客さまセンターの電話番号

〈お引越、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

[参考：スマートフォン決済によるお支払い]

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/ryokin/shiharai/#sumaho>

○英語版証明書の発行について（令和元年9月）

海外の銀行口座開設にあたり、私が日本に住んでいることを証明するため水道料金の明細の英語版が必要となりました。御対応いただくことは可能でしょうか？

【対応】

当局ではお客さまからの御要望により、過去にお支払いいただいた分の証明書の発行が可能です。同証明書は英語版での発行も可能です。

なお、発行に当たっては料金が発生します。

お住まいの地域を所管している営業所にて対応しておりますので、お手数ですがお住まいの地域の窓口へお問い合わせください。

【窓口一覧】

・ お住まいの地域が23区の場合

〈営業所窓口一覧〉

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/madoguchi/23>

・ お住まいの地域が多摩地域の場合

〈サービスステーション窓口一覧〉

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/madoguchi/tama/>

○水道局を騙る不審メールについて（令和元年11月）

「水道局より断水のお知らせ」と個人利用のパソコンに（スパム）メールが入ってきます。注意喚起の目的でお伝えいたします。

【対応】

このたびは、不審メールに関する御報告をいただきありがとうございます。

当局では断水のお知らせをお客さまへメールでお知らせすることはございません。メールに記載されたリンクは開かず、メールの削除をお願いいたします。

なお、御報告いただいた内容をもとに、東京都水道局公式Twitterにて注意喚起を行わせていただきました。

また、水道局を騙った不審メールにつきましても、水道局ホームページ上でも注意喚起をしておりますので御参照ください。

引き続き、水道局の事業への御理解御協力をよろしくお願いいたします。

[水道局ホームページ 不審メールにご注意！]

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/topics/20160317.html>

○節水コマ（令和元年5月）

近所で無償配布の節水コマをいただける所はありますか。あれば事業所名、所在地、電話番号を教えてください。

【対応】

節水コマは営業所又はサービスステーションにて無償配布しておりますので、お近くの営業所又はサービスステーションへ直接お越しください。

なお、お越しいただく前に、念のためお電話にて在庫状況を確認していただくと、より確実に入手ができます。

（参考）お近くの窓口検索…都内の窓口が検索可能です

<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/tetsuduki/madoguchi/kensaku.html>

【下水道局】

○道路上の臭気について（平成31年4月）

春先になると道路から臭気があるので、確認してほしい。

【対応】

現地を調査したところ、落下した桜の花びらがつまり、防臭器具が機能しなくなっていることが分かったので、清掃を行いました。

○マンホールのがたつきについて（令和元年9月）

近所で道路工事を行った後、マンホールのがたつきについて、車が通るたびに大きな音がするようになったので、確認してほしい。

【対応】

現地を調査し、騒音が発生しないよう、がたつきのあるマンホールの補修を行いました。

○工事で発生する煙について（令和元年11月）

下水道局の施設内で行っている工事で、煙が発生しており、臭いも気になるので改善してほしい。

【対応】

このたびは、当局の工事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。

御指摘の工事については、臭いや白い煙が発生していたことから、作業を一時中止し、臭いと煙の発生を抑えられるよう施工方法を変更いたしました。

御迷惑をおかけいたしますが、引き続き御理解と御協力をいただきますよう、お願いいたします。

○下水道局施設付近の植栽について（令和2年1月）

通勤中に下水道局施設の周囲の道路を通るのですが、敷地の植栽が歩道にかかっている場所があります。危ないので、なんとかしてください。

【対応】

このたびは、当局施設の植栽の管理について、御迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。御指摘をいただいた箇所、張り出していた植栽の除去を行うとともに、植栽管理等の業務を行う当局各部署で情報共有し、植栽の適正な管理の徹底を図って参ります。

【教育庁】

○都立学校における部活動の騒音について（令和元年6月）

都立学校の近隣住民ですが、夜間定時制で部活動をしている生徒が、テニスコートでBGMを大音量で流しています。夜間に屋外でスポーツをすることはやむを得ないと理解していますが、大音量で音楽を流す必要はなく、迷惑だと思います。

【対応】

今回の御指摘を受け、当該校が確認したところ、テニス部がテニスコートで活動する際、スマートフォンを使用して音楽を流していたことが分かりました。

当該校では、直ちに、テニス部顧問から当該部員に音楽を流さないよう指導するとともに、職員会議において、全教職員に対し、御指摘の内容及び学校の対応を共有し、近隣住民に配慮した活動を行うよう、周知徹底を図りました。

○都立学校の自転車通学マナーについて（令和元年11月）

毎朝、自転車に乗った高校生2人が下り坂の道路から路地に入るところを、ものすごい速度で曲がってくるので、とても危険です。小学生も通る道で、先日も間一髪でぶつからなかったから良かったものの、あの速度で衝突すると大きな事故が起きるかもしれません。制服と通学時間帯から都立高校生の可能性があります。何か対策をしてください。

【対応】

御指摘の場所の近隣にある都立学校では、日頃から交通安全や登校時のマナーについて指導しておりました。御指摘を受け、現場付近で教員による登校指導を数日にわたって行うなど事実の確認に努めましたが、特定に至りませんでした。学校では、改めてホームルームにおいて各担任から自転車通学のマナー向上について口頭及び文書で注意喚起を行いました。今後も、現場付近を巡回するなどして、指導をより徹底して参ります。

○オンライン教育について（令和2年3月）

新型コロナウイルス感染症の終息までは長期戦になることが十分予想されます。子供たちの学力を低下させないためにも、オンライン授業などの導入を早期にお願いします。

【対応】

都教育委員会では、新型コロナウイルス感染症対策により都立学校における臨時休業が長期化したことから、TOKYOスマート・スクール・プロジェクトを加速化し、ICTを活用したオンライン教育に係る取組を早急に進めています。

令和2年度補正予算等において、学校と児童・生徒がインターネットを通じて課題の配信や提出が可能となる学習支援クラウドサービスなどの導入を図るとともに、教員が速やかにオンライン教育に取り組むことができるよう、ICT支援員の派遣や、オンライン学習を推進するための教員研修等を実施し、都立学校においてオンライン教育を推進しています。

また、国が「GIGAスクール構想」において当初令和5年度までに達成するとしていた端末整備を令和2年度に前倒すのに合わせて、都としても都内公立小中学校の端末整備が令和2年度中に実現できるよう、必要な支援をしています。

今後もTOKYOスマート・スクール・プロジェクトの推進等により、子供たちの学ぶ意欲に応え、子供たちの力を最大限に伸ばすための学習基盤の整備を進めていきます。

○学校の臨時休業中における高校生等の外出について（令和2年3月）

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休校であるにもかかわらず、高校生等が渋谷や荻窪で遊んでいます。カフェに複数人集まったりしています。実態を把握して、しっかり指導してください。

【取組】

各都立学校では、児童・生徒に対し、感染症拡大防止のための臨時休業であるという趣旨を理解させ、人の集まる場所等への外出を避けるなどの指導を行いました。

【選挙管理委員会事務局】

○未成年の選挙運動について（令和2年1月）

公職選挙法に、16歳未満（高校生）が該当する項目があると思うのですが、選挙活動や政治活動、校内・校外における許容範囲を教えてください。

また、SNS上での特定政政党や政治家の応援、それらの支持者を増やすような内容が範囲内であるかも教えてください。

お手数ですが、よろしく申し上げます。

【説明】

公職選挙法上では、政治活動については特段の規制はございませんが、公職選挙法第137条の2で、18歳未満の者は選挙運動をすることができないと規定されております。そのため、校内・外やSNSにかかわらず一切の選挙運動はすることができません。

内容については、個別に判断されるべきもので一概には言えませんが、特定の選挙において特定の候補者等に投票を得又は得させないための行為は、選挙運動にあたるものと考えられます。

【人事委員会事務局】

○採用試験等の過去問題について（令和2年3月）

採用試験等の過去問題は、どこで閲覧することができるか。

【説明】

採用試験等の問題は、職員採用ホームページに過去3年分掲載しています。また、人事委員会事務局情報コーナー及び都民情報ルームでも過去1年分の閲覧が可能です。

・ 試験選考情報 試験問題の公表

<http://saiyou2.metro.tokyo.jp/pc/selection/answer/>

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86.8%、来訪が13.2%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81.3%を占めています。
内容別では、賠償問題の相談が全体の86.2%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
4,266	646	4,912

〈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
3,991	786	135	4,912

〈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
4,232	310	370	4,912

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85.9%、来訪13.5%、郵便0.6%となっています。

相談内容は、項目別に「くらし一般」、「入国関係」「婚姻・国籍」の順に多く、約77.7%が専門的な相談となっています。

〈外国人相談 経路別件数〉

(単位：件)

電 話	来 訪	郵 便	合 計
1,954	307	13	2,274

〈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	507
2	入国関係	在留資格、住民登録	362
3	婚姻・国籍	婚姻・離婚、養子縁組、戸籍	276
4	しごと	税金、雇用・解雇、職業紹介	245
5	事件・事故	裁判、警察、交通事故	243
6	医療・社会保障	病院、健康保険、年金、医療費	220
7	すまい	契約、公共住宅	160
8	教育・余暇	留学・就学、日本語の勉強	157
9	消費者	買い物情報、トラブル	73
10	生活環境	ごみ、道路	31
合 計			2,274