

都への提言、要望、相談等の状況2021  
(令和2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2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（経年推移）・・・2

## II 令和2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

- 都用地の樹木管理
- ピンクリボン運動の都庁ライトアップ
- 都庁の動画を親しみやすく
- ネット中継の音量を上げて
- 都庁の駐輪場
- 職員住宅の環境整備
- 都庁のテレワーク環境整備を
- 都税事務所の情報管理
- 法人都民税の申告書は早めにほしい
- 都庁内のテレビ会議の推進を
- 緊急事態宣言下での都の業務

#### (2) 安全・・・12

- 感染防止徹底宣言ステッカー
- 都内の人出情報をSNSでも
- 飲食店にパーテーションを
- 新しい感染拡大防止対策を

#### (3) 産業・労働・・・14

- 豊島市場の夜の騒音
- 東京国際フォーラムでの撮影
- 家賃等支援給付金のお知らせ
- キャリア・チャレンジ事業のアドバイザー
- 淀橋市場周辺の夜間の路上駐車
- 飲食店への協力金
- 協力金申請における提出内容の訂正について
- TOKYOはたらくネットの検索

#### (4) 暮らし・・・18

- 東京ウィメンズプラザの対応
- 外国人のためのオンラインサポートグループ

#### (5) 環境・・・20

- 登山用の道標の表記

- (6) 福祉・衛生・健康・医療・・・・・・・・・・・・・・・・・・20
- シルバーパス更新手続き
  - オンライン医療相談・診療等環境整備補助事業
  - 飲食店での受動喫煙
  - 都立病院の体制
  - 障害者手帳の大きさ
  - 受動喫煙防止条例
  - 発熱相談センターの案内
  - 動物福祉の観点からとは
  - 保健所の対応
  - 児童相談所の直接面談
  - 感染者の情報
  - 発熱相談センターの案内
  - 宿泊療養施設の必需品の入手
  - 妊婦の転院
  - 介護業界にも支援を
  - 無症状者の相談窓口
  - ベビーシッター利用支援事業補足研修
  - 発熱相談センターに感謝
  - 定款変更の事前協議書類の提出方法
- (7) 都市基盤・まちづくり・・・・・・・・・・・・・・・・・・31
- としまえん跡地
  - 駒沢オリンピック公園のランニングマナー
  - 都立和田堀公園、都立善福寺川緑地での伐採
  - 荒川区町屋の空き地
  - 賃貸ホットラインの対応
  - 都営住宅の植栽管理
  - 宅建業者名簿の書き写し
  - 汐入公園隅田川テラスの花壇
  - 都立公園のテニスコート予約
  - 隅田川テラスでの危険なルアー釣り
  - 若洲海浜公園の海釣り施設
  - 水道工事へのお願い
  - 都道設備の不具合
  - 寛永寺陸橋の工事
  - 都営バスの換気
  - 住宅供給公社の連絡先
  - 雑司ヶ谷霊園の騒音
  - メータ交換の突然の訪問
  - 利用者が多い駅へのホームドア設置
  - 水道工事の騒音
  - 篠崎公園の受付は順番に
  - 電車内でアナウンスを
  - 都立公園での飲酒
  - 水道局営業所での喫煙

	○都営地下鉄エレベーター点検情報表示の改善	
	○都営住宅の問合せ先	
	○都立公園駐車場のキャッシュレス化	
	○大井ふ頭中央海浜公園の管理	
	○扇橋閘門の音	
	○草花大橋を通行可能にして	
	○都営バス内でのマスク無着用者への対応	
(8)	<b>教育・文化</b>	45
	○都立高校の空調	
	○東京都立大学の後期授業に対面授業を増やして	
	○東京都美術館特別展の日時指定入場制	
	○都立高等専門学校職員の喫煙	
	○都立高校生のマスク着用	
	○教育庁神楽坂庁舎の喫煙場所の撤去	
	○都立高校の学校説明会申込み	
	○全国高校生食育王選手権で優勝	
	○石岡瑛子展をVRで公開して	
(9)	<b>スポーツ</b>	49
	○障害者総合スポーツセンターのトレーニング室	
	○東京2020大会会場などでの英語表記	
	○障害者総合スポーツセンター内でのマスク着用	
	○東京武道館のトレーニングジムで	

### Ⅲ 令和2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】	55
	【財務局】	56
	【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】	59
	【住宅政策本部】	60
	【環境局】	60
	【福祉保健局】	61
	【病院経営本部】	64
	【産業労働局】	65
	【中央卸売市場】	66
	【建設局】	67
	【港湾局】	68
	【東京消防庁】	70
	【交通局】	71
	【水道局】	72

【下水道局】	74
【教育庁】	75
【選挙管理委員会事務局】	76

#### IV 相談

1 交通事故相談	78
2 外国人相談	79

# I 令和2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）

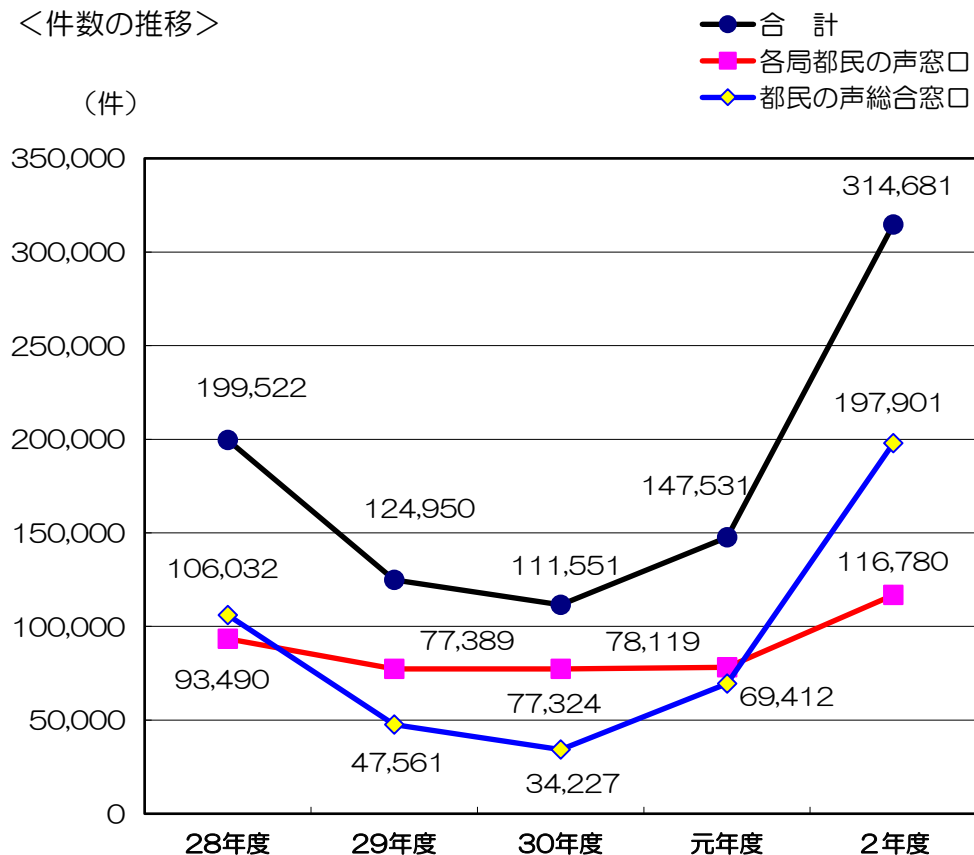
それぞれの窓口の受付件数の推移は次のとおりです。

令和2年度に都民の声総合窓口寄せられた件数は約19万8千件で、前年度の約3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31万5千件であり、前年度より約16万7千件（約113%）増加しました。

（単位：件）

区分	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
都民の声総合窓口	106,032	47,561	34,227	69,412	197,901
各局都民の声窓口	93,490	77,389	77,324	78,119	116,780
合計	199,522	124,950	111,551	147,531	314,681

＜件数の推移＞



## 2 「都民の声」の公表事例件数の拡充（経年推移）

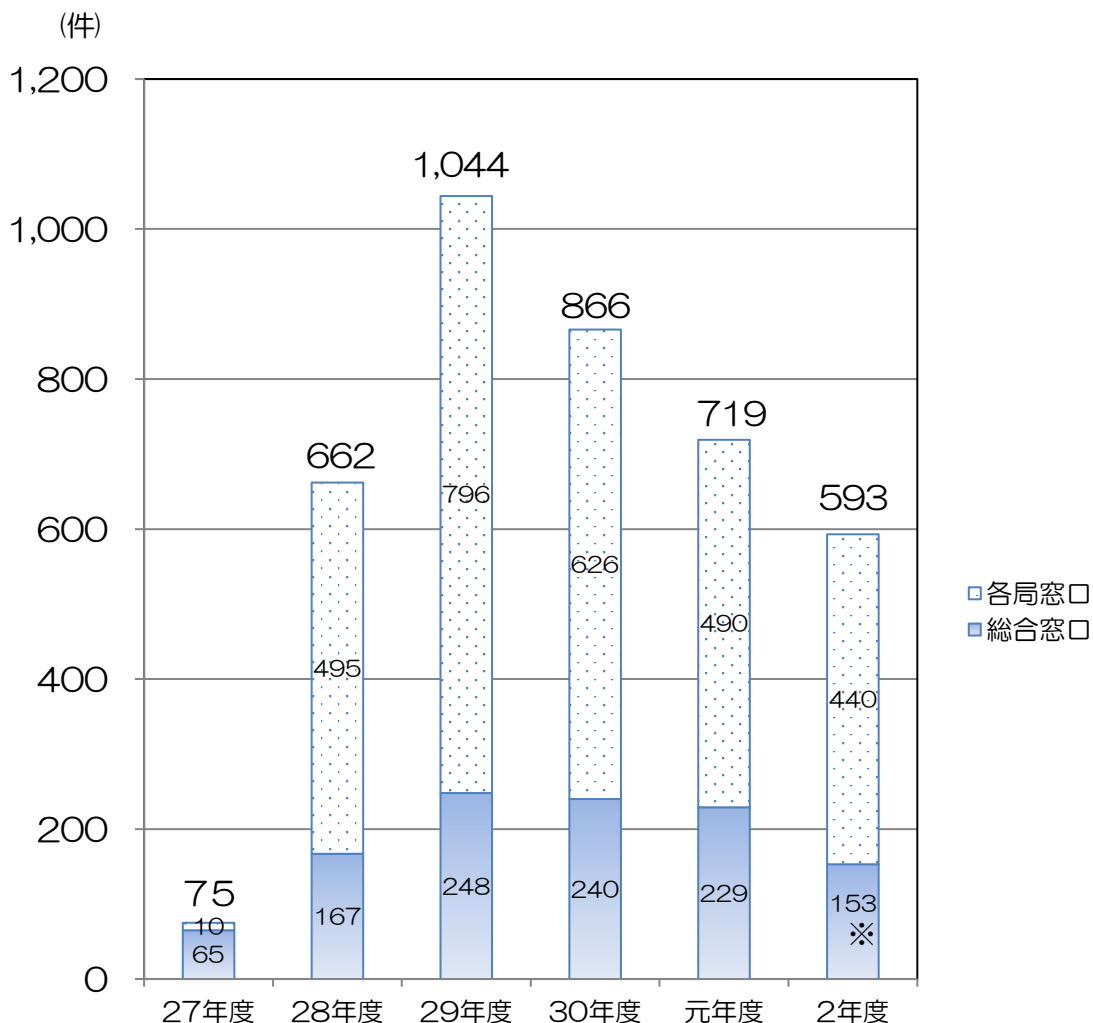
都は、平成28年10月に「情報公開ポータルサイト」を開設して、都民の声総合窓口と各局都民の声窓口において、毎月、「都民の声」の受付件数及び主な対応事例を公表しています。これまでの件数の推移は、次のグラフのとおりです。

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。

各年度で公表した窓口別の「都民の声」事例件数の推移



※ 都民の声総合窓口の2年度の公表事例件数は、令和2年9月～令和3年3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2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2年度受付件数197,901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
185,562	858	715	2,772	7,994	197,901

〈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
155,803	3,054	1,369	37,561	114	197,901

### (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）	32,575	くらし	1,087	都市基盤・まちづくり	6,483
行政一般	3,431	消費生活	246	都市計画等	317
行財政	1,003	男女平等	124	公園・墓地・河川	2,485
広報・広聴・情報公開	1,292	地域活動・法人・旅券	152	水道・下水道	398
庁舎管理・利用案内	294	若者育成支援	43	道路・交通・港湾・空港	2,418
職員（任用・その他）	446	人権	164	住宅・土地	846
職員（接遇・感謝）	144	生活一般	358	基地問題	19
都市外交	48	環境	779	教育・文化	8,536
選挙	204	自然環境	117	学校・都立大学・私学	8,158
安全	73,756	公害	301	生涯学習	103
治安・防犯	713	廃棄物対策	169	文化	275
交通安全	653	気候変動・エネルギー	192	スポーツ	3,929
防火・防災	72,390	福祉・衛生・健康・医療	48,542	オリンピック・パラリンピック	3,714
産業・労働	9,761	高齢者	186	スポーツ	215
産業	6,718	障害者	268	その他（他機関等）	9,022
労働	1,769	子供・子育て	923	合 計	197,901
観光	1,274	福祉全般	869		
		衛生・健康	45,156		
		医療	1,140		

#### (4) 行政分類別上位10位の概要

令和2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2年度 行政分類別上位10位

順位	行政分類（中分類）	件数
1	防火・防災	72,390
2	衛生・健康	45,156
3	知事（知事への声）	32,575
4	学校・都立大学・私学	8,158
5	産業	6,718
6	オリンピック・パラリンピック	3,714
7	公園・墓地・河川	2,485
8	道路・交通・港湾・空港	2,418
9	労働	1,769
10	広報・広聴・情報公開	1,292

##### ① 防火・防災

新型コロナウイルス感染症対策(自粛要請等)、災害対策に関する意見などが寄せられました。

##### ② 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。

##### 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大会に関する意見が多く寄せられました。

##### ④ 学校・都立大学・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校、オンライン授業など学校運営に関する意見、私学行政全般に関する意見などが寄せられました。

##### ⑤ 産業

新型コロナウイルス感染症対策（休業及び営業時間短縮に係る感染拡大防止協力金等）、中小企業支援に関する意見などが寄せられました。

- ⑥ **オリンピック・パラリンピック**  
東京2020大会開催中止・延期、大会運営（関連イベント等）に関する意見などが寄せられました。
- ⑦ **公園・墓地・河川**  
都立公園の計画・管理・整備、動物園に関する意見などが寄せられました。
- ⑧ **道路・交通・港湾・空港**  
都営交通の新型コロナウイルス感染症対策、駅施設に関する意見、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。
- ⑨ **労働**  
新型コロナウイルス感染症対策（テレワーク）に関する意見などが寄せられました。
- ⑩ **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。
- ※ 「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2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89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
- ※ 対応状況については、月例報告掲載時から更新している事例があります。
- ※ 令和3年4月1日の組織改正後の局名です。

### （1）行政一般

#### ○所有地の樹木管理（令和2年9月）

所有地の樹木が手入れされず、道路に張り出し、落ち葉等が雨水溝に詰まる、発生した害虫が近隣の敷地内に侵入する、木が駐車場の邪魔をするなど、何年も迷惑を被っております。

その都度、剪定、駆除などお願いしますが、対応が毎回遅く、言わなければ放置されます。管理されていない木々は非常に迷惑なので、一時的な対応ではなく、継続的な対応をお願いします。

#### 【対応】

このたびは、所有地の樹木の管理について、御不便をお掛けするとともに、御不快な念をお掛けしまして、誠に申し訳ございませんでした。

これまで、当該地の樹木の管理を適宜実施してきたところではありますが、今回、確認したところ、樹木の枝葉が伸びている状況でしたので、樹木の剪定作業を実施しました。

今後とも、引き続き適切な樹木管理に努めて参りますので、何とぞ、御理解くださいますよう、よろしく願いいたします。

（財務局）

#### ○ピンクリボン運動の都庁ライトアップ（令和2年10月）

ピンクリボンin東京2020の都庁ライトアップについて、SNS投稿や新聞社の記事でピンクリボンのキャンペーンだと知りました。

東京都のホームページでライトアップの予定が分かるページがあれば、教えてください。

#### 【取組】

平素より、東京都の福祉保健行政に御理解・御協力いただきありがとうございます。

「ピンクリボンキャンペーン」のライトアップは、乳がん検診の普及啓発を目的として、毎年10月の「乳がん月間」に実施しています。令和2年度は、10月1日から同月21日までの夜間、都庁舎をピンク色にライトアップしました。

ライトアップを含めた「乳がん月間」中のキャンペーン内容については、毎年9月末頃に公表しており、令和3年度分は以下のページに掲載しています。

<福祉保健局ホームページ とうきょう健康ステーション「ピンクリボンin東京」>

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kensui/gan/torikumi-tomin/pinkribon/index.html>

このたびは、東京都の取組に御関心をお寄せいただくとともに、貴重な御意見をいただきありがとうございました。今後とも、乳がん検診をはじめとしたがん検診の普及啓発に努めて参ります。

(福祉保健局)

#### 【説明】

このたびは、都庁のライトアップに関して御意見をいただきありがとうございました。ライトアップ情報については、東京都公式ホームページの「とちょうダイアリー 都庁舎ライトアップ情報」で御紹介しております。

<https://www.koho.metro.tokyo.lg.jp/diary/oshirase/light-up.html>

なお、その他、東京都公式ホームページの「報道発表」欄や各局のホームページ等で情報を発信している場合もありますので、御参照ください。

(生活文化局)

#### ○都庁の動画を親しみやすく（令和2年10月）

私は、東京都公式動画チャンネルをチャンネル登録しています。サムネイル（画像）を見ると、ためになる内容なんだろうなと思うのですが、どれも内容が堅く、あまり興味を引かれません。

有名人が出ている動画もいいのですが、職員が自ら出て、親しみやすい内容の動画を作ってみてはいかがでしょうか。

#### 【取組】

いつも東京都公式動画チャンネル東京動画を御利用いただきありがとうございます。

また、このたびは、御意見をいただき、ありがとうございました。

東京都公式動画チャンネルには数多くの動画を掲載しており(<https://tokyodouga.jp/>)その中には、都の職員が出演し、自ら事業について分かりやすく説明する番組も公開しております。

より多くの方々に御覧いただけるよう、職員出演の番組など分かりやすい動画の制作を心掛けるとともに、サムネイルや概要欄の解説文などを工夫し、より興味を持っていただけるようにして参ります。

(生活文化局)

#### ○ネット中継の音量を上げて（令和2年11月）

いつも様々な会議をネット中継していただきありがとうございます。

現在行われている「各種団体からの東京都予算に対する知事ヒアリング」のネット中継の音量を少し上げてください。

#### 【対応】

このたびは、各種団体からの東京都予算に対する知事ヒアリングについて御意見をいただき、ありがとうございます。

都では、各種団体などからの声を聴くことにより、現場の状況や、併せてウィズコロナ・ポストコロナ社会に向けた団体としての取組の考え方と、その実現に向けた都への提言を共有し、予算等に反映させることで、新しい「未来の東京」の実現を推進しております。

ヒアリングの内容は、財務局ホームページでインターネット中継を実施しており、御意見を踏まえ、配信状況を改めて確認し、適切に対応いたしました。

今後とも、各種団体からの東京都予算に対する知事ヒアリングに係るインターネット中継について、安定的な配信に努めて参ります。

(財務局)

### ○都庁の駐輪場（令和2年11月）

用事があり自転車で都庁へ行きました。駐輪場が見当たらなかったため、地上階の警備員に聞いたところ、都庁には駐輪場がないとのことでした。

仕方なく高架下まで遠回りし降りて、ガードレールへ置き、帰りに総合案内コーナーで再度伺ったところ、駐輪場は高架下に少しあると教えられましたが、場所は分かりませんでした。自転車駐輪場の分かりやすい表示をお願いします。

#### 【対応】

このたびは、駐輪場の案内表示に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

都庁来庁者用の駐輪場につきましては、都議会議事堂と京王プラザホテルとの間の高架下に、60台が利用可能な駐輪場を設置しておりますが、庁舎から少し離れた場所にあるため、御不便をお掛けいたしました。

いただきました御意見を踏まえ、分かりやすい案内表示の改善に努めて参りますので、どうぞよろしく願いいたします。

また、警備員による適切な庁内案内につきましても周知徹底を図って参ります。

(財務局、総務局)

### ○職員住宅の環境整備（令和2年11月）

災害対策職員住宅の近隣に住んでいます。その住宅の敷地内だけ草が伸び放題の荒れた状態になっていますが、住んでいる職員の方はどなたも対応していません。その住宅の敷地内や周囲の側溝に、投げ入れられ放置されたごみなど荒れ放題の状態のほか、住宅前の隣接道路に違法駐車をする人などがおり、防犯上もリスクを生じています。

職員住宅の担当部署へこちらから連絡しなければ全く対応してくれません。また、対応はその都度限りです。

定期的な清掃管理ぐらいいは、1か月に1回程度、居住者全員で当番を決めて、実施するべきだと思います。

#### 【説明】

このたびは、災害対策職員住宅の敷地内及び周囲の清掃等が行き届かず、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。

いただいた御指摘については真摯に受け止め、先日、当該住宅職員の自治会により、敷地内清掃をいたしました。

また、不法投棄に関しましては、警察の指導のもと、廃棄する旨の警告文を貼り出した上で、自治会で廃棄しました。

今後は、敷地内の定期的な点検・清掃等、整備に努めて参りますので、何とぞ御理解くださいますよう、よろしく願いいたします。

(総務局)

### ○都庁のテレワーク環境整備を（令和2年12月）

先日私が都庁に電話した際、担当者が在宅勤務のため、電話対応はできませんが、メールであれば対応可能ですと言われることが頻繁にありました。私は行政サービスの低下だと思います。在宅でも電話対応できるようにすべきです。

まず東京都庁が、行政サービスを低下させることなくテレワーク環境整備を行った上で、企業にテレワークを推奨すべきではないでしょうか。

#### 【説明】

このたびは、都庁のテレワーク環境に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

テレワークに関する取扱いとして、職員に対しては、職場で電話を受けた職員が用件を聞いて代わりに対応する、至急の用件かを確認しテレワーク中の職員に連絡するなど、出勤している職員とテレワーク実施中の職員が連携を行い、組織として適切に対応するよう周知しております。

今後とも、こうした周知を再度行う等、適切な対応に努めて参りますので、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。

（総務局）

### ○都税事務所の情報管理（令和3年1月）

京橋税務署と中央都税事務所の合同庁舎に行った際、中央都税事務所の書類が搬入されておりました。書類箱のふたは開いており、書類には会社の名前がたくさん書いてありました。

情報管理は大丈夫でしょうか。そのような状態で業者に任せて、第三者に見える状態にしておくことが考えられません。

#### 【説明】

このたびは、都税事務所の書類の運搬につきまして、御心配をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。

主税局では、中央都税事務所の移転に先立ち、12月下旬に書類の事前運搬作業を行っておりました。

一部書類は、箱の開口部を散逸防止のためビニールで梱包し、ファイルの背表紙が見える状態となっているものがありましたので、運搬の際、搬入経路には誘導員を配置し、個人情報情報の漏えい、滅失、き損等を含め、あらゆる事故防止に努めておりました。

今後は、書類の運搬に際して、情報管理の不備などの誤解を招かないよう、全ての書類が見えない状態で運搬するよう改め、これまで以上に情報管理を徹底して参ります。

（主税局）

### ○法人住民税の申告書は早めにほしい（令和3年2月）

私どもは12月決算の法人ですが、法人住民税の申告書が1月下旬に届きました。納付期限は決算から2か月以内なのに、その直前に届くのでは遅過ぎます。本来なら12月以前に届けるべきだと思います。



## 【説明】

このたびは、法人都民税の申告書の発送時期について御意見をいただき、ありがとうございます。

法人都民税は、納税者の方から御申告いただく税ではありますが、東京都では納税の利便に資するため、現在、都内に事務所等を有し、申告時期を迎えられる法人の方に対して、お届けいただいた法人名などがあらかじめ記載された法人都民税・事業税の申告書等をお送りしております。

正確な送付先にお送りするために事業年度末時点で確認し、翌月中旬に発送する手順としております。例えば、お問合せの方のような2020年12月決算法人の方の場合は、2021年1月中旬に順次発送しております。発送数が多数のため、到着までに数日程度掛かる場合がございますが、申告納付期限まで概ね、1か月ほどの期間があります。御理解と御協力をよろしくお願いいたします。

なお、申告書用紙等は主税局ホームページ (<https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/shomei/index-z1.html>) に掲載しておりますので、印刷して御利用いただくことも可能です。また、地方税ポータルシステム (eLTAX) を通じて、インターネットでの法人都民税・事業税の申告等も受け付けておりますので、御活用ください。

(主税局)

## ○都庁内のテレビ会議の推進を（令和3年3月）

私どもの会社は、某局の業務を請け負っています。月に数回、都庁内で打合せを行っていますが、10人以上が狭い会議室の中で2、3時間会議をしています。感染の不安があるため、テレビ会議での打合せの検討を担当者に依頼しましたが、庁内では設備が整備されていないということで、断られました。

緊急事態宣言下の今、せめて、FREE Wi-Fiがつながる会議室を整備するなど、都庁が率先して密を回避する会議の対策を進めていただきたいと思います。

## 【取組】

このたびは、都庁のウェブ会議の利用について御意見いただき、ありがとうございます。東京都では、新型コロナウイルス感染症の予防に資する取組として、テレワークの導入・推進を呼び掛けているところですが、都庁でも令和3年1月下旬より各職員に配布されている端末において、都庁外とのウェブ会議の実施が可能となるよう環境整備をいたしました。職員に対しては、ウェブ会議を行う上での操作マニュアル、Q&A集などを提供しており、今後も庁内でより一層利用されるよう周知に努めて参ります。

(デジタルサービス局)

## ○緊急事態宣言下での都の業務（令和3年3月）

私の会社は、都のITシステムに関わる仕事を行っています。緊急事態宣言下であるにもかかわらずオンラインで済むようなシステム説明を都庁まで訪問して実施することを要請されたり、出社しないと対応できないような押印を必要とする書類の提出を求められたりと、都庁との業務がコロナ禍以前の習慣と変わっていません。東京都から改善に率先して取り組んでいくべきだと思います。

### 【取組】

このたびは、都業務のオンライン化及び押印の見直しについて御意見いただき、ありがとうございます。

都業務のオンライン化については、都庁でも令和3年1月下旬より各職員に配布されている端末において、都庁外とのウェブ会議の実施が可能となるよう環境整備をいたしました。

職員に対しては、ウェブ会議を行う上での操作マニュアル、Q&A集などを提供しており、今後も庁内でより一層利用されるよう周知に努めて参ります。

また、都へ提出する各種書類の押印については、慣習的に求めていたものは廃止を進めるとともに、契約・支出関係で必要な押印などは、デジタル化を進めることにより、見直しを行っております。こうした押印見直しの取組状況については、現在ウェブ上でダッシュボード化（様々なデータをまとめて分かりやすく表示する）し、都民・事業者の皆さま方に進捗状況が見える化しながら、進めているところでございます。

<ダッシュボードのサイト>

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZDA2NTIxNzMtYWY1NC00OGQ4LTNmYWYtMzA2YzA0NDI4Yjk4IiwidCI6ImQwMzAyZmNjLTNlODEtNDIjMy04MjM1LWQzMTEhMzY4NGNmYyJ9>

このたびいただきました御意見を踏まえ、関係各局と連携し、都庁のデジタル化に向け、改革を推進して参ります。

(デジタルサービス局)

## (2) 安全

### ○感染防止徹底宣言ステッカー（令和2年9月）

感染防止徹底宣言ステッカーを貼っている店で、客が対面の席の間のボード（遮蔽物）を外して、マスクも外してしゃべっています。これはステッカーの趣旨と違うと思います。

都は現場を確認するようにしていますが、感染が多いであろう夜に現場を見て実態を知るべきです。

### 【取組】

このたびは、感染防止徹底宣言ステッカーに関して御意見をいただき、ありがとうございます。

都では、職員が直接、ステッカー掲示店舗を訪問し、感染防止策が実際に講じられているかどうかの確認を夜間を含め行っております。加えて、区市町村等と連携し、接待飲食等営業の店舗に対して、職員が直接店舗等を訪問し、リーフレットを配布するなど感染拡大防止策の普及啓発を実施しております。

今後とも、都の新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の取組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。

（上記は令和2年9月段階での取組状況になります。最新の情報は東京都防災ホームページを御覧ください。<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/>）

(総務局)

### ○都内の人出情報をSNSでも（令和3年2月）

2月にデジタルサイネージ(大型ビジョン)で見た都内の人流データ(人の流れのデータ)の表示は、とても良いと思います。

主要駅のデジタルサイネージだけでなく、テレビ、ラジオや、LINE、YouTubeなどのSNSも利用して、いつでも人出の状況が分かるように発信してほしいです。

#### 【取組】

このたびは、人流データの発信について、御意見をいただきありがとうございました。

人流データについては、緊急事態宣言が延長された2月8日から1か月間、駅のデジタルサイネージを活用した発信を行って参りました。現在は、ホームページで、ターミナル駅や繁華街の人流データを公表しており、本年6月にいまの街の混雑状況をピクトグラムで分かりやすく表示しました。

<https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/information/corona-people-flow-analysis.html>

今後も、よりの確に人流の状況をお伝えできるよう効果的な発信に努めて参ります。

(政策企画局)

#### ○飲食店にパーテーションを（令和3年3月）

緊急事態宣言が2週間延長となりましたが、飛沫が感染につながる事が分かっているにもかかわらず、パーテーションを設置している飲食店がほとんどありません。

設置することで感染防止につながれば、飲食店にとっても安心して集客でき、利用者も安心して飲食ができます。それにより営業時間を短縮する必要もなくなります。

他県ではパーテーションの貸出しをしていると聞きました。都でも何らかの強力な対策をしてください。

#### 【説明】

このたびは、都の感染拡大防止対策に関する御意見をお寄せいただき、大変ありがとうございます。

都では、感染防止徹底宣言ステッカーの取組を行っていただいている店舗に対し、直接訪問して対策状況を確認させていただいておりますが、その際、パーテーションと換気的重要性について改めてお知らせしているところです。

また、中小企業等による感染症対策助成事業として、パーテーションの設置や換気設備工事等の助成を行っております。

今後とも、都の新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の取組に御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

(総務局、産業労働局)

#### ○新しい感染拡大防止対策を（令和3年3月）

緊急事態宣言が2週間延長されましたが、今までどおりにしているのでは、感染者が減らないと思います。何か新しいことを奨励したり、誘導する必要があります。

家庭内でも家族で食事時間をずらすようにしたり、スーパーなどの店内の買い物かごやカートの消毒を徹底するなど、新しい対策を加えることで、都民の意識も喚起できると思います。

#### 【説明】

このたびは、都の感染拡大防止対策に関する御意見をお寄せいただき、大変ありがとうございます。

都では、感染防止徹底宣言ステッカーの取組を行っていただいている店舗において、コロナ対策リーダーを選任していただき、利用者であるお客さま向けに感染防止マナーの呼び掛けを行っていただく取組を開始しました。また、手指消毒、マスク着用、パーテーションの設置等の対策分野について、チェックポイントを設定し、点検済みの店舗に感染防止徹底点検済証を交付する「徹底点検TOKYOサポート」プロジェクトも開始しています。

今後とも、都の新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の取組に御理解と御協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

(総務局)

### (3) 産業・労働

#### ○豊島市場の夜の騒音（令和2年9月）

豊島市場（豊島区）に夜間に出入りするトラックが、市場内で停車中にエンジンをアイドリングしたままです。

トラックの低いエンジン音がずっと響き、生活や睡眠を妨害され、耳鳴り、眠れないなどの健康被害が出ています。

市場内では必ずエンジンを止めるなどの対応をしてほしいです。

#### 【取組】

このたびは、豊島市場に出入りするトラックのアイドリングについて御意見をいただき、ありがとうございます。

品質管理のために冷蔵が必要な青果物については、冷蔵機能があるトラックで輸送するため、商品をトラックから冷蔵庫に運び入れるまでの間も、冷蔵機能を維持するためにエンジンを掛けた状態で作業を行う事情がございます。近隣住民の皆さまへの騒音対策として、豊島市場に入出場するトラックについては消音機を設置し、できる限りエンジン音を小さくするよう努めているほか、荷下ろし作業を迅速に行うよう普段より心掛けております。

いただいた御意見を踏まえ、警備員による取締りを強化し、商品の速やかな荷下ろし作業を一層心掛け、エンジンを稼働させる時間を必要最小限にするよう努めております。

生鮮食料品を取り扱う卸売市場は、深夜から早朝に掛けての作業も多く、近隣住民の皆さまには御迷惑をお掛けしておりますが、都民の生鮮食料品の流通拠点としての卸売市場の役割に御理解と御協力のほどよろしくお願いいたします。

(中央卸売市場)

#### ○東京国際フォーラムでの撮影（令和2年9月）

先日、東京国際フォーラムで友人と撮影していたところ、警備員から、座ることや、ライトの使用などの禁止事項を言われました。

大変写真映えし人気も高い場所なので、来館者に分かるようにルールを示してください。

#### 【説明】

このたびは、東京国際フォーラムの御利用に関して、御意見をいただき、ありがとうございます。

東京国際フォーラムでの写真撮影につきましては、ガラス棟、地上広場、地下コンコースなど公共スペースにおきまして、来館の記念として短時間のスナップ写真の範囲内での

撮影をしていただけます。撮影に当たっては、通行中の方や他のお客さまへの配慮から、撮影機材を使用した撮影など、場所を占有する撮影は御遠慮いただいております。

三脚の使用禁止など写真撮影に関する留意点につきましては、ホームページ（※）に掲載し、来館されるお客さまに対して周知しております。留意点に基づき、その範囲を超えた撮影であると判断する場合は、警備員がお声掛けさせていただくことがございます。

東京国際フォーラムは、民間事業者により主体的な運営が行われているところですが、いただいた御意見は事業者とも共有し、御来館される皆さまが快適に御利用できるよう、引き続き、努めて参ります。

※「よくあるご質問」東京国際フォーラム

<https://www.t-i-forum.co.jp/contact/faq/>

（産業労働局）

## ○家賃等支援給付金のお知らせ（令和2年11月）

私が申請した東京都家賃等支援給付金について、昨日、審査結果（給付決定）をマイページに掲載したとのメールが来たので、本日マイページを見ると「給付手続中」となっていました。コールセンターに連絡すると、給付金の入金までに数日掛かる場合があるとの回答でした。

メールの「給付決定」とマイページの「給付手続中」とは、どういう意味ですか。

また、電話をせずとも、マイページ上に「給付手続中」が表示されてから実際の入金までの日数が分かるよう改善をお願いします。

### 【説明】

このたびは、東京都家賃等支援給付金に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

東京都家賃等支援給付金のオンライン申請においては、審査が終了し、給付が決定された時点で、マイページ上に「給付手続中」と表示され、マイページ内に「給付決定通知書」が掲載されます。あわせて、申請者あてにメールにより「給付決定」をお知らせしています。

マイページ上に「給付手続中」が表示されてから実際の給付（口座への入金）までの日数につきましては、従来はコールセンターにお電話をいただいた方にお伝えしておりましたが、御意見を踏まえ、東京都家賃等支援給付金ポータルサイトの「よくあるご質問」（※）にも同様の内容を掲載いたしました。

※ <https://tokyoyachin.metro.tokyo.lg.jp/>

（東京都家賃等支援給付金ポータルサイト及びマイページは、令和3年7月3日（金）をもって閉鎖いたしました。）

ポータルサイト「よくあるご質問」→「給付について」

→（問）マイページ上で「給付手続中」が表示されてから、口座に入金されるまでどのくらい掛かりますか。

（答）（抜粋）振込口座の不備がなければ、土日祝日を除き4日程度で入金されます。

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

（産業労働局）

## ○キャリア・チャレンジ事業のアドバイザー（令和2年11月）

就職氷河期世代キャリア・チャレンジ事業を利用しています。

担当のキャリアアドバイザーと面談しましたが、質問をすると、私の方がよく知っていると言われ、アドバイスになっていませんでした。また、アドバイザーから登録方法について、同じ職種を複数登録できないと聞いておりましたが、事務局に問合せると、同じ職種を複数登録してもよいという回答で、アドバイザーと事務局の間でいくつか異なる回答がありました。

仕事の登録方法については、担当アドバイザーからメールでいただくことになっておりましたが、問合せると面談することばかりを優先し、登録方法について連絡がありませんでした。

運營業務の改善をお願いします。

### 【説明】

このたびは、就職氷河期世代キャリア・チャレンジ（ミドル世代正規雇用支援事業）の御利用に際し、御不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

確認したところ、担当のキャリアアドバイザーの対応や説明に不十分な点がございました。

本事業は、就職氷河期世代の方を対象に、派遣社員としての「トライアル就業」を通じて、派遣先企業での正社員就職を目的とする事業です。トライアル就業を希望される企業の登録は、同じ職種で複数社を登録いただくことが可能です。ただし、実際のトライアル就業の際は、登録した一職種の中の一社のみトライアルとなります。なお、1回目のトライアルの後、2回目のトライアル就業を希望する場合は、1回目と異なる職種の登録となります。3回目のトライアル就業は、1回目、2回目と異なる職種の会社の登録となります。以上のように異なる職種の三社で、3回までのトライアル就業が可能です。

今後は、より適切な対応を行うよう指導を徹底するとともに、事業の説明については、誤解を招く表現を避けて分かりやすい言葉で説明するように、改善を図って参ります。

今後とも都民の皆さまが利用しやすい事業運営となるよう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。

（産業労働局）

## ○淀橋市場周辺の夜間の路上駐車（令和2年12月）

夜間、淀橋市場の周辺で、大型トラックが入場待ちの路上駐車をしています。エンジンを停止していないため、騒音や排気ガスが迷惑です。

注意して、止めさせてください。

### 【説明】

このたびは、淀橋市場周辺における路上駐車及び騒音等について御意見をいただき、ありがとうございます。

淀橋市場周辺の路上駐車及び騒音等について、都の取組を御説明いたします。

淀橋市場には、深夜から早朝に掛けて全国の産地から青果物を搬入する大型トラックや量販店・小売店へ搬出する車両が入退場していることから、近隣地域に与える騒音や交通障害等の影響を最小限にすることを目的に、24時間体制で警備及び交通誘導を行い、場内等の秩序の維持や適切な車両誘導に努めているところです。

御意見をいただきました場外の路上駐車等に関しては、夜間の場外巡回及び交通誘導員によるアイドリング中の駐車車両への指導を実施しております。

また、苦情を受け付けた際には、一定期間市場周辺の車両に対しチラシ等を配布し注意喚起を行っています。

引き続き、近隣の皆さまの御迷惑にならないよう努めて参りますので、御理解くださいますよう、よろしくお願いいたします。

(中央卸売市場)

### ○飲食店への協力金（令和3年2月）

なぜ飲食店だけ支援が手厚いのか、理由を教えてください。

また、なぜ店舗単位の一律の協力金額なのか。従業員の雇用などで固定費が多いところは金額が足りず、個人で店をやっているところは儲かると思います。

スピード優先だとしても、今回が初めてではないので、店舗の面積や従業員数、売上、納税額など色々な基準になるデータを基に調整するべきだと思います。

#### 【説明】

このたびは、営業時間短縮に係る感染拡大防止協力金について御意見をいただき、ありがとうございます。

本協力金については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、営業時間の短縮等の要請を受けた飲食店等を対象に、その要請に応じていただいた店舗に対して協力金を支給することとしております。

また、規模に応じた協力金制度の構築については、売上高や、店舗面積、従業員数など、様々な指標が考えられる中、自治体ごとに異なる基準で支給することになると、新たな不公平感が生じかねない懸念があるため、国の責任で行うよう、1都3県で連携し、繰り返し国に要望を行っています。

(産業労働局)

### ○協力金申請における提出内容の訂正について（令和3年3月）

年末年始の営業時間短縮要請の協力金を申請しました。

提出内容を訂正してほしいとメールが来ましたが、どこが間違っていて、どう直せばいいのかわかりません。

電話も全くつながりません。どうすればよいのでしょうか。

#### 【説明】

このたびは、営業時間短縮に係る感染拡大防止協力金について御意見をいただき、ありがとうございます。また、お問合せをいただきながら、回線が繋がらず、御迷惑をお掛けし、申し訳ありませんでした。

本協力金については、提出書類について不備等がある場合、メール等で御連絡をさせていただくことがございます。

提出書類等に関しての申請者からの問合せにつきましては、対応するスタッフを増員するなどにより、きめ細やかな対応を行っております。今後も、丁寧かつ迅速な対応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。

また、提出書類に関するよくある不備事例については、紙の申請受付要項及び専用のポータルサイトに掲載をしておりますので、御確認いただけますと幸いです。

<参考>よくある不備事例 - 営業時間短縮に係る感染拡大防止協力金のご案内  
<https://jitan.metro.tokyo.lg.jp/feb/deficiency/index.html>

(産業労働局)

#### OTOKYOはたらくネットの検索（令和3年3月）

TOKYOはたらくネットの職業訓練一覧（キャリアアップ講習）で、募集中の講座を検索して絞り込めるように改善してください。

#### 【説明】

このたびは、産業労働局雇用就業部ホームページ「TOKYOはたらくネット」について御意見をいただき、ありがとうございます。

「TOKYOはたらくネット」のキャリアアップ講習検索システムについては、基本条件（募集分野、日程選択、実施校）の絞り込みのほか、詳細条件（学科／実技、レベル、受付状況等）の絞り込みを掛けることができます。募集中の講座につきましては、詳細条件での絞り込みが可能になっておりますので、御活用ください。

引き続き、「TOKYOはたらくネット」を快適に御利用いただけるよう管理運営に努めて参りますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

(産業労働局)

### (4) ぐらし

#### ○東京ウィメンズプラザの対応（令和2年9月）

東京ウィメンズプラザが実施している「ささえるライン@東京」は声を出さずに長い時間を掛けて気持ちを伝えられるため、DVを受けた者にとってとてもありがたい取組です。

自分の心境について1時間以上相談したところ、緊急性があるのでウィメンズプラザに電話するよう伝えられました。

早速電話したところ、対応した職員に、手短に15分以内で話すように言われました。DVに関することは手短に伝えられるものではありません。また、ラインで伝えた内容が、ウィメンズプラザに伝わっておらず、がっかりしました。

とても良い取組だけに、その後の対応がお粗末です。改善してほしいです。

#### 【説明】

このたびは、ライン相談（※）後に早速電話相談いただいたにもかかわらず、相談員の対応が不十分だったことにつきまして、深くおわび申し上げます。

御指摘の一点目の相談をお受けする時間につきましては、配偶者暴力に関する相談等、相談内容に応じて時間を十分に取るよう対応をしておりますが、今回そのような対応がなされていませんでした。二点目のライン相談から電話相談への対応につきましては、相談員間の連携が取れておりませんでした。大変申し訳ありませんでした。

このような事態を受け、今後、より適切な対応を行うよう職員一同徹底して参ります。今後とも、都民の皆さまが利用しやすい相談窓口になるよう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。

※ 配偶者やパートナーからの暴力被害に関するLINE相談「ささえるライン@東京」:



LINEを活用した配偶者やパートナーからの暴力被害に関する相談を令和2年8月18日～9月17日に試行実施しました。

試行実施結果を踏まえて、令和3年4月28日から本格実施をしています。

(東京ウィメンズプラザホームページ：ささえるライン@東京)

<https://www.twp.metro.tokyo.lg.jp/consult/tabid/395/Default.aspx>

(生活文化局)

## ○外国人のためのオンラインサポートグループ（令和2年12月）

私は外国人留学生で、愛する東京のために何ができるかと、いつも考えています。この大変な状況の中で人々が相談し合い、意見や不安を分かち合う場所が大切だと思います。コロナウイルスの問題や、失業、家族関係、受験など、心配事がいつも以上に生活を困難にしています。

私は、外国人のためのオンラインのサポートグループが東京都にあれば、それを広めたいです。もし、サポートグループが存在しなければ作りたいです。そして、同じ思いをしている人と悩みを分かち合うことによって、不安を和らげたいです。

### 【取組】

このたびは、在住外国人のためのサポート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、現在、外国人等からの電話相談を14言語で受け付け、必要な情報を提供するとともに、適切な窓口等につなぐ「東京都多言語相談ナビ（TMC Navi）」を一般財団法人東京都つながり創生財団に設置しています。TMC Naviは、令和2年度に緊急対策として設置した「東京都外国人新型コロナ生活相談センター（TOCOS）」の機能を一部継承し、新型コロナウイルス感染症に伴う不安や生活への影響について、日本語を母語としない外国人等からの多様な相談に対応するほか、区市町村等の窓口が言語対応できない場合に通訳サポートを実施します。

また、財団では、外国人が安心して暮らし、生活をより豊かにするための情報を一元的に提供する「多文化共生ポータルサイト」を運営するとともに、日本語を外国人等にも分かるように配慮して、簡単にした「やさしい日本語」の普及啓発に取り組み、活用の促進を図っています。今後とも、在住外国人支援をはじめとする都の多文化共生社会づくりに御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

東京都多言語相談ナビ（TMC Navi）

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/information/consultation.html>

多文化共生ポータルサイト

<https://tabunka.tokyo-tsunagari.or.jp/index.html>

外国人相談（東京都公式ホームページ）

<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/iken-sodan/otoiawase/madoguchi/koe/tominokoe/index.html#gaiokoku>

(生活文化局)

## (5) 環境

### ○登山用の道標の表記（令和2年12月）

初めて陣馬山の登山に行ったときに、いくつかの道標では、「陣馬山」が「陣場山」と表記されていました。

使い分けしている理由を教えてください。

#### 【説明】

このたびは、登山用道標の表記に関して御意見とお問合せをいただき、ありがとうございます。

「じんばさん」の表記については、「都立高尾陣場自然公園」の名称等も含め、都では従来より「陣場山」で統一しておりますので、名称の使い分けはしておりません。

今後も地域の皆さまの御意見をもとに自然公園の環境整備に努めて参りますので、引き続き都の環境行政に御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

(環境局)

## (6) 福祉・衛生・健康・医療

### ○シルバーパス更新手続き（令和2年9月）

今年はシルバーパス更新の手続きは、新型コロナウイルス感染症対策として、払込票の郵送による方法で行うということでしたが、払込票が見当たらなくなりました。

払込票の再発行を希望したところ、重複してシルバーパスを発行することを防ぐために再発行できず、10月1日以降に常設窓口でシルバーパス更新の手続きをするしかないとのことでした。

また、現在のパスの期限が9月30日であるにもかかわらず、手続きは10月1日からで、例年の臨時会場と違う土地勘のない、数が少ない常設窓口での手続きになるため、密を避けることもできません。高齢者にとっては、大きな負担です。

#### 【説明】

このたびは、シルバーパスの更新手続きについて、御意見をお寄せいただきありがとうございます。シルバーパスは、一般社団法人東京バス協会（以下「東京バス協会」という。）が実施主体となり、東京都が補助を行っている事業です。

シルバーパスの有効期間は10月1日から翌年の9月30日までであり、毎年更新が必要です。例年は、都内各地に臨時更新会場を開設し、利用者に御来場の上更新手続きを行っていただいておりますが、令和2年度及び令和3年度は新型コロナウイルス感染症対応のため、郵送による更新を原則としており、更新の対象となる方に払込票を郵送しております。

「払込票が届いていない」というお問合せをいただいた場合は、東京バス協会の発送記録を確認し、宛先不明で東京バス協会へ返送されてきた払込票については、再送していません。しかし、シルバーパスの重複発行等を防ぐため、払込票の再発行は行っておりませんので、御本人が払込票を紛失された場合等は、10月1日以降に常設窓口で更新手続きを行っていただくこととしております。

例年は、9月中に都内で約90万人の方が更新手続きを行うため、臨時更新会場を設置していましたが、今年度は郵送手続きを原則としているため、臨時更新会場は設置していません。常設窓口は都内に約160箇所設置されており、「密」を避けることにも注意を払っ

ておりますので、最寄りの窓口を御利用ください（土日祝日に営業している窓口もございます）。

お手数をお掛けして大変恐縮ですが、何とぞ御理解、御協力のほどよろしく願いいたします。

※ 都内の常設窓口一覧 [https://www.tokyobus.or.jp/silver/silverpass\\_07.html](https://www.tokyobus.or.jp/silver/silverpass_07.html)

（福祉保健局）

### ○オンライン医療相談・診療等環境整備補助事業（令和2年9月）

オンライン医療相談・診療等環境整備補助事業へ5月に申請を行いました。

既に3か月以上が経過していますが、これまで一切の連絡がありません。

こんなこと民間ではあり得ないと思いますが、どうなっているのでしょうか。

テレワークやオンライン診療を推奨されているようですが、支援としては全く機能していないと思います。至急対応いただきたいです。

#### 【取組】

このたびは、東京都オンライン医療相談・診療等環境整備補助事業について、御意見をお寄せいただきありがとうございます。

当補助金につきましては、今回、想定を大きく上回る非常に多くの医療機関から御申請をいただき、書類の確認や不備のあった医療機関との個別調整等、審査の手續に時間を要しておりました。

令和2年9月7日から順次、交付決定通知書を発送し、同月中に発送手続きを完了いたしました。

交付に関する御連絡が遅くなり、誠に申し訳ございませんでしたが、何とぞ御理解のほどよろしく願いいたします。

（福祉保健局）

### ○飲食店での受動喫煙（令和2年9月）

私が昼食で利用することが多い飲食店が、全席喫煙可能なため受動喫煙が避けられません。

店が認めており、喫煙者に止めてもらうよう頼むこともできないため、都から店に指導してください。

#### 【説明】

このたびは、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。

令和2年4月1日に全面施行された健康増進法及び東京都受動喫煙防止条例においては、2人以上が利用する施設は、原則屋内禁煙であり、基準を満たした喫煙室を設置した場合にのみ、その喫煙室で喫煙が可能となります。従業員がいない小さな飲食店であれば、全席で喫煙可能な店舗として営業できる場合がありますが、その場合でも受動喫煙が生じないよう配慮しなくてはなりません。

法律や条例に違反しているおそれがある場合は、管轄の保健所が対応しますので、個別の施設に関する情報提供等は、下記のホームページに掲載している各保健所等に御連絡ください。

また、制度に関するお問合せは、同じく各保健所の窓口か、東京都受動喫煙防止対策相

談窓口まで御連絡ください。

東京都としましては、区市町村や関係機関の皆さまと連携しながら、事業者に対しての啓発を行うなど、受動喫煙防止対策を一層進めて参ります。

<保健所の問合せ窓口一覧>

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kensui/kitsuen/municipalities/files/02madoguchi.pdf>

<東京都受動喫煙防止対策相談窓口>

電話番号：0570-069690（もくもくゼロ）

受付時間：月～金（祝日、年末年始を除く）午前9時から午後5時45分まで

※ 通話料が掛かります。

（福祉保健局）

## ○都立病院の体制（令和2年9月）

このコロナ禍で、診察を終えた患者が同じ場所に集まり、長時間会計を待つという状況は変更できないのでしょうか。

早急に対策を考えてください。

### 【説明】

このたびは、都立病院で会計をお待ちいただくに当たり、多大なる御心配と御不便をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。

現在、都立病院においては、新型コロナウイルスの感染を防止するため、院内に入る際の検温実施や発熱のある患者の動線の分離、受付カウンターへのビニールカーテン等の設置、ソーシャルディスタンスの確保に関する呼び掛けなど対策を行っております。

また、ほとんどの都立病院では、会計の準備ができたことを表示する電子掲示板の設置を行っているほか、一部の都立病院では呼出し装置を導入し、会計窓口の前で待つことを減らすための取組を行っています。

今後とも、都立病院では、院内での感染拡大防止を徹底するとともに、会計待ちの御負担を減らすよう改善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。

（病院経営本部）

## ○障害者手帳の大きさ（令和2年10月）

現在使用されている障害者手帳は大きさが10センチを超えています。

そのため、名刺サイズのカードケースに入らず、バスの乗り降りなどの際、出し入れに時間も掛かり、大変不便です。名刺サイズにならないでしょうか。

### 【説明】

このたびは、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。

障害者手帳の様式は、従来、紙形式のみとされていましたが、平成31年4月の法改正（※）により、利用者が希望する場合は、カード形式の障害者手帳を交付することができるようになりました。このことを受けて、東京都では、令和2年10月1日からカード形式の障害者手帳の交付申請の受付を開始しました。

カード形式の手帳は、保険証や運転免許証と同じ大きさと、持ち運びがしやすくなって

います。紙形式の手帳と同様、別冊及びカバーも配布されますので、各種サービスの申請の際は、併せて別冊をお持ちください。

なお、カード形式の障害者手帳を希望されない方は、従来どおり、紙形式の障害者手帳をお使いいただけます。ただし、カード形式と紙形式の両方の手帳を所持することはできません。

カード形式の手帳の申請方法は以下のとおりです。各手帳とも申請先は、お住まいの区市町村等の各障害者手帳の所管窓口になっております。

(1) 身体障害者手帳及び愛の手帳（東京都療育手帳）

令和2年10月1日以降に手帳の申請等を行う方は、紙形式及びカード形式のどちらかを選択することができます。既に手帳をお持ちの方で、カード形式への切り替えを希望される場合は、再交付申請を行ってください。

(2) 精神障害者保健福祉手帳

令和2年10月1日以降に手帳の申請又は更新申請を行う際、紙形式及びカード形式のどちらかを選択することができます。既に手帳をお持ちの方は、2年ごとの更新時にカード形式への切り替えが可能です。

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。

※「身体障害者福祉法施行規則及び精神保健及び精神障害者福祉に関する法律施行規則の一部を改正する省令」（平成31年3月29日厚生労働省令第48号）

（福祉保健局）

## ○受動喫煙防止条例（令和2年10月）

令和2年4月1日から、屋内全面禁煙が実施されているはずですが、飲食店などで「喫煙可の店」「加熱式たばこ可」などの表示をよく見かけます。

従業員がいる少し大きい飲食店でも「当店は喫煙可の店です」など掲げられる理由は何でしょうか。

また、多くの人が利用する娯楽施設が「加熱式たばこ可」にしているところがあります。どのような理由で認められているのでしょうか。

### 【説明】

このたびは、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。

令和2年4月1日に全面施行された健康増進法及び東京都受動喫煙防止条例においては、2人以上が利用する施設は、原則屋内禁煙であり、基準を満たした喫煙室を設置した場合は、その喫煙室で喫煙が可能となります。

具体的には、喫煙専用室（たばこを吸うためだけの喫煙室。飲食等不可）、指定たばこ専用喫煙室（加熱式たばこのみが吸える喫煙室。飲食等可）、喫煙可能室（小規模で従業員がいない飲食店の喫煙室。飲食等可）など、複数の種類の喫煙室があり、施設により設置できない喫煙室もあります。

喫煙可能室を設置した場合については、管轄の保健所に届け出る必要がありますが、禁煙又は他の喫煙室を設置した場合は、届出の必要はありません。このため、行政が「認める」ものではありませんが、御指摘の飲食店や娯楽施設については、法・条例に違反している可能性があります。

御指摘の事例を含め、法律や条例に違反しているおそれがある場合は、管轄の保健所が

対応しますので、個別の施設に関する情報提供等は、下記のホームページに掲載している各保健所等に御連絡ください。

また、制度に関するお問合せは、同じく各保健所の窓口か、東京都受動喫煙防止対策相談窓口まで御連絡ください。

東京都としましては、区市町村や関係機関の皆さまと連携しながら、事業者に対しての啓発を行うなど、受動喫煙防止対策を一層進めて参ります。

<保健所の問合せ窓口一覧>

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kensui/kitsuen/municipalities/files/02madoguchi.pdf>

<東京都受動喫煙防止対策相談窓口>

電話番号：0570-069690（もくもくゼロ）

受付時間：月～金（祝日、年末年始を除く）午前9時から午後5時45分まで

※ 通話料が掛かります。

（福祉保健局）

### ○発熱相談センターの案内（令和2年11月）

私が勤務する病院に、東京都発熱相談センターから紹介されたとして、休日の午後9時40分頃に患者から電話が掛かってきました。

当病院をなぜ紹介したのか疑問を感じたので、同センターに電話したところ、対応した職員が、休日診療をしていることを医療機関情報「ひまわり」で確認したため、紹介したとのことでした。「ひまわり」の情報では、当病院の診療時間は午後4時半までです。

医療機関の案内方法について、基本的な研修を徹底してください。

#### 【説明】

このたびは、東京都発熱相談センター（以下「相談センター」という。）の対応により御迷惑をお掛けしまして、誠に申し訳ございませんでした。

相談センターでは対応マニュアルを作成しており、相談員が患者さまの状態に応じて、適切な相談先を案内できるようにしております。今回いただいた御意見について、直ちに相談センターに事実確認を行いました。今回の患者さまの場合は、医療機関案内サービス「ひまわり」等を紹介し、御自身で医療機関を探していただくようお願いするべきケースだったところ、本件においては、相談員自身が「ひまわり」で医療機関を検索し、貴院の情報を患者さまにお伝えしていました。その際、診療時間が午後4時半までであると伝えするのを失念してしまったとのことでした。

相談員が不正確な案内を行ったことにより、御迷惑をお掛けしてしまい、大変申し訳ございません。このことを踏まえて、各相談員には、改めてマニュアルに基づき適切な案内を行うよう指示いたしました。

今後とも、皆さまに信頼される相談センターとなるよう努めて参ります。

（福祉保健局）

### ○動物福祉の観点からとは（令和2年11月）

東京都動物愛護相談センターでは、生後間もない子犬や子猫は譲渡対象とはせず、「致死処分することがあります」とホームページの業務案内に記載がありました。「動物福祉の観点から」とありますが、殺処分することがなぜ動物福祉になるのでしょうか。

生まれたばかりの子犬や子猫は手が掛かり大変なのは承知しておりますが、命あるものを全て大切に東京であってほしいです。

### 【説明】

このたびは、東京都動物愛護施策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。

都では、飼い主への適正飼養・終生飼養の普及啓発や、新たな飼い主への譲渡の促進等により、動物の致死処分数を減らす取組を進めています。一方、「動物福祉等の観点」から、動物愛護相談センターで保護した動物のうち、病気や負傷等により苦痛が著しい場合や、治癒や回復が見込めない場合、著しい攻撃性があり人や他の動物に危害を及ぼすおそれがある場合などには致死処分を行うことがあります。

生後間もない子犬・子猫についても、上記「動物福祉等の観点」に該当する場合は、やむを得ず致死処分を行うこととなりますが、子犬は平成22年度以降、致死処分をしておりません。また、子猫の致死処分数を減らすために、地域における飼い主のいない猫対策やボランティアと協力して離乳前の子猫を育成・譲渡する取組等を進めています。その結果、令和2年度における生後間もない子猫の致死処分数は、重度の低体温症により回復が見込めないものなど計56頭であり、10年前と比べ約25分の1まで減少しています。今後も引き続き、致死処分数の減少に向けて取り組んで参ります。

なお、御指摘のありましたホームページにおける記載につきましては、より分かりやすい表現に修正しました（※1）。また、今回御紹介した都の取組の詳細については、「保護・収容動物の適正な取扱い・譲渡の促進に向けたガイドブック」に掲載していますので、御覧いただくと幸いです（※2）。

（※1）「東京都動物愛護相談センター 業務案内」のページにおいて、「2 動物の保護と管理（6）致死処分」の記載を修正しました。

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/douso/gyoumu.html>

（※2）「保護・収容動物の適正な取扱い・譲渡の促進に向けたガイドブック」

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kankyo/aigo/horeishiryoku/gaidobukku.html>

（福祉保健局）

### ○保健所の対応（令和2年12月）

小平市内のある飲食店での受動喫煙について、多摩小平保健所に通報しました。「その飲食店の営業開始は17時からで、特に違反が多くなるのは夜間なので、夜間に現場を確認してほしい」と要望しましたが、「対応ができるか分からない」との回答で、職員の対応は面倒そうに感じられました。

保健所職員は適切な対応をするべきです。

### 【取組】

このたびは、飲食店での受動喫煙について御意見をいただき、ありがとうございます。

当該店舗につきましては、今回のお電話を受けて保健所内で対応を検討した結果、健康増進法及び東京都受動喫煙防止条例（以下「関係法令」という。）に違反している可能性が高いと判断し、職員が営業時間中に直接訪問を行いました。禁煙標識の設置状況、店舗内での喫煙状況、喫煙器具の設置状況等を確認したところ、関係法令に違反している点がありましたので、是正するよう指導いたしました。

今後も引続き受動喫煙が生じないように、適切に対応して参りますので、御理解と御協力のほど、よろしくお願いいたします。

(福祉保健局)

### ○児童相談所の直接面談（令和3年1月）

児童相談所の指導が必要なため、親子で面談指導を受けています。

緊急事態宣言下でも、児童相談所は直接面談するとのことですが、オンラインで面談ができるよう体制を整えてください。

#### 【取組】

このたびは、児童相談所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。

児童相談所では、相談者への支援・指導に当たって、電話等では捉えきれない相談者の状況を正確に把握し、円滑にコミュニケーションが行えるよう、対面での面談を原則としています。

しかし、新型コロナウイルス感染症の流行下において、人と人との接触の削減が求められていることを踏まえ、個別ケースの状況に応じて、オンラインも適宜活用しながら面談を行っております。

今後とも、都の児童福祉施策へ御理解・御協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。

(福祉保健局)

### ○感染者の情報（令和3年1月）

毎日、新型コロナウイルスの感染者数が拡大しています。都内区市町村別の感染者数が知りたいです。

#### 【説明】

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。

都では、都内の患者発生数について毎日報道発表を行っておりますが、その際、参考値として、前日までに発生した患者数の区市町村別内訳（累計値）を発表しています。これまでの報道発表は、以下のページ等から御覧いただけます。

<東京都 報道発表>

<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/index.html>

<福祉保健局 最新の報道発表>

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/hodo/saishin/index.html>

また、区市町村別の患者数については、都内の最新感染動向等をお知らせする「新型コロナウイルス感染症対策サイト」にも掲載しています。

<新型コロナウイルス感染症対策サイト>

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

(福祉保健局)



## ○発熱相談センターの案内（令和3年1月）

家族に新型コロナウイルスの感染疑いがあったので、かかりつけ医を持っていないため東京都発熱相談センターへ電話をしました。

電話に出た担当者が、同センターのデータベースを基に6件の病院等を紹介してくれたので、電話をしたところ、当病院では発熱外来がないとか、往診専門医なので外来はしていないなどの理由で、全て断られました。

同センターのデータベースに不備があると思うので至急精査を行い、改善する必要があります。

### 【説明】

このたびは、東京都発熱相談センター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。

当センターでは、発熱症状を呈した方からの相談を受け付けており、症状や所在地等をお伺いした上で、診療が可能な最寄りの医療機関を複数紹介しています。紹介の際に活用する医療機関のデータは、新型コロナウイルス感染症の診療を行う医療機関に登録していただいたもので、登録内容に変更があった場合は、速やかに医療機関に入力内容を変更していただくようお願いしています。しかし、医療機関において、入力漏れや、誤った情報を入力している例も散見されています。

御紹介した内容と医療機関での対応が異なることが判明した場合には、改めて適切な医療機関を紹介するとともに、医療機関に入力内容の変更を依頼する等の対応をしております。

また、最新の状況を把握するために、都は、医療機関に対して、適宜登録情報を更新していただくよう依頼するとともに、誤入力情報のチェックなどの手続きを迅速に行うよう事務処理を進めて参ります。

今後とも、できる限り正確な情報をお伝えできるよう努めて参りますので、御理解・御協力のほどよろしくお願いいたします。

（福祉保健局）

## ○宿泊療養施設の必需品の入手（令和3年1月）

新型コロナウイルス感染症の軽症者に係る都の宿泊療養施設では、インターネット通販は利用できないようです。

差し入れしてくれる知人がいない人や、ホテルに入ってから必要と思うものがあったとしても、入手できません。

利用できない理由を教えてください。

### 【説明】

このたびは、宿泊療養施設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。

宿泊療養施設で療養者への差し入れを受け付ける際は、危険物等の持込みを防止する観点から、必ず職員が包みを開封し、内容物を確認しております。そのため、受付時に内容物の確認ができない配達・配送品（インターネット通販で購入した商品を含む）の受取はお断りしています。

なお、宿泊療養中に必要な物品については、宿泊療養施設側で御用意することが可能な場合もございますので、お困りの際は、施設スタッフまでお電話で御相談ください。

御要望に沿えず大変申し訳ございませんが、御理解のほどよろしくお願いいたします。  
(福祉保健局)

### ○妊婦の転院（令和3年1月）

私は現在、〇〇病院へ通院中の妊婦です。

新型コロナウイルス感染者数が増加し、大変な状況の中、発表があった広尾病院の専門病院化は納得がいかないことがあります。

感染者が増え続ける状況で、転院を余儀なくされることは非常に不安で、かなり苦しいことではありますが、理解はできます。

しかし分娩費用の上乗せとなると、精神的にも経済的にもかなりの負担です。

通院中の妊婦には何も非がありません。分娩費用の差額支給などの支援をお願いします。

#### 【説明】

このたびは御心配、御不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

広尾病院では、急増する新型コロナウイルス（以下「コロナ」という。）感染者への医療を最優先に提供するため、コロナ感染症病床を拡大することといたしました。そのため、診療体制に変更が生じており、コロナ感染症患者以外の入院を停止するため、御出産を予定されていた妊婦さんへ転院のお願いをさせていただきました。

なお、コロナ感染症病床確保のために転院をお願いし、広尾病院が紹介した医療機関において出産した妊婦さんに対して、出産費用の一部及び紹介先の医療機関への通院に要したタクシー代を支給等することとしました。

御不便、御迷惑をお掛けいたしますが、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。

(病院経営本部)

### ○介護業界にも支援を（令和3年2月）

新型コロナウイルス感染症で医療崩壊と報道されていますが、介護業界で訪問介護における実態は利用者と密であり、なおかつ感染症対策の物品もない状態で接触しているため、感染リスクが非常に高いと思います。

在宅介護に携わる事業者に対して支援をしてほしいです。

#### 【取組】

このたびは、介護現場における新型コロナウイルス感染症対策について、御意見をお寄せいただきありがとうございます。都では、在宅介護サービス事業者に対し、新型コロナウイルス感染症対策に関する以下の支援を行っております。

東京都新型コロナウイルスワクチン大規模接種会場においては、都内の介護施設・事業所、地域包括支援センター等に勤務する介護職員、介護支援専門員、相談員等を接種対象に拡充しており、介護従事者等のワクチン接種の機会確保を図っております（※1）。

また、利用者などに感染者や濃厚接触者が発生した場合でもサービスを継続できるよう「令和3年度新型コロナウイルス感染症流行下における介護サービス事業所等のサービス提供体制確保事業」により、衛生用品の購入や、消毒・清掃、人材確保のための割増手当の支給など、通常の介護サービスの提供時では想定されない経費等に対する補助を実施しております（※2）。

その他、新型コロナウイルス感染症対策に関する最新の情報（国の事務連絡、感染予防マニュアル・動画等）を随時ホームページに掲載し、事業者に対する感染防止策の周知を図っています（※3）。

これらの取組を通じて、引き続き、事業者の皆さまが安心してサービスを継続できる環境整備に努めて参ります。各事業の詳細については、以下の福祉保健局ホームページを御覧ください。

※1「東京都ワクチン接種センターにおける介護従事者等への接種の開始について」

[https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/kaigo\\_lib/index.html](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/index.html)

※2「令和3年度新型コロナウイルス感染症流行下における介護サービス事業所等のサービス提供体制確保事業」

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kourei/service.html>

※3「新型コロナウイルス感染症関連情報」

[https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/kaigo\\_lib/tyuui/korona\\_uirusu\\_yobou.html](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/tyuui/korona_uirusu_yobou.html)

（福祉保健局）

### ○無症状者の相談窓口（令和3年2月）

私は新型コロナウイルスに感染したかもしれないと心配になり、発熱等の症状はありませんでしたが東京都発熱相談センターに電話をしました。

しかし、電話に出た担当者からは、「ここは熱が出た方の相談先です」と言われてしまいました。私のような場合はどこに相談すればいいのでしょうか。

#### 【説明】

このたびは、新型コロナウイルス感染症対策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。

今回のように「発熱等の感染が疑われる症状はないが、感染が不安なので相談したい」という場合は、「新型コロナコールセンター」を御利用ください。感染の予防に関することや、心配な症状が出たときの対応などをお伝えします。

なお、「発熱等の症状があるが、かかりつけ医がない」という場合は、「東京都発熱相談センター」に御連絡いただければ、受診可能な医療機関を御紹介いたします（かかりつけ医のいる方は、まずかかりつけ医に電話で御相談ください）。

各相談窓口の電話番号や受付時間等の詳細は、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>

（福祉保健局）

### ○ベビーシッター利用支援事業補足研修（令和3年3月）

今年度のベビーシッター利用支援事業補足研修に参加しましたが、テキストを補足するだけで午前中一杯を使った講義は無駄に感じられました。必要であればオンライン研修で良いのではないのでしょうか。

今回、緊急事態宣言が延長された中で開催されたことも疑問に思います。午後のガイダンス研修は2時間の内の半分が写真撮影で、都の担当者の講義は1時間だけでした。質問の時間ありませんでした。改善してください。

#### 【取組】

このたびは、ベビーシッター利用支援事業の研修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。

ベビーシッター利用支援事業につきましては、保育の質を確保するため、本事業に従事していただく要件として、研修の受講を必須としております。受講いただいた補足研修は、家庭訪問保育の実務経験がない方等を対象に、最近の子供家庭福祉の動向や家庭訪問保育の具体的な実務を学ぶ基礎的かつ重要な研修であることから、内容を講師と相談した上で、受講者の理解促進を図る観点から、感染症対策を徹底した上で対面により実施しております。

また、御意見を踏まえ、講義だけでなく演習等を増やすとともに、質疑応答の時間を適宜設けるなど、研修内容を充実させ、受講者の理解を深める取組を実施して参ります。

今後とも、ベビーシッター利用支援事業へ御理解・御協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。

(福祉保健局)

#### ○発熱相談センターに感謝（令和3年3月）

体調を崩し、2月中旬に発熱相談センターを利用しました。

電話口で懇切丁寧に対応いただき、その後スムーズに検査を受けることとなり、陰性と判断されました。非常に安心して、回復しました。

仕組みと対応に感謝申し上げます。センターの方にもお礼を伝えてください。

#### 【説明】

このたびは、東京都発熱相談センター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。

当センターでは、発熱した方からの相談を受け付けており、症状等を詳しくお聞きした上で、地域の身近な医療機関の案内などを行っています。

今後とも、皆さまに信頼される相談センターとなるよう努めて参ります。

(福祉保健局)

#### ○定款変更の事前協議書類の提出方法（令和3年3月）

医療安全課での医療法人の定款変更の事前協議において、今までの書類のやりとりはファクスがほとんどでしたが、全て郵送で送るようにと、扱いが変わりました。

郵送費の負担が申請者側に発生しますが、なぜでしょうか。

#### 【説明】

このたびは、医療法人の定款変更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。

都庁では、FAXレスの取組として、ファクスを利用している業務のうち電子メール等の通信手段への切替えが可能なものについては、順次、電子メール等の通信手段へ切替えを進

めています。

医療法人担当においても、この取組方針に従い、医療法人の定款変更の手続きにおける仮申請書の事前審査においては、令和2年9月から、不足書類の提出依頼や補正事項等の確認等は、原則、電子メールで行い、必要に応じて確定資料の再提出を郵送（※）によりお願いしております。

※書類の数が多くない場合は、PDF化して電子メールでも受け付けています。

御理解・御協力のほど、よろしく願いいたします。

（福祉保健局、総務局）

## （7）都市基盤・まちづくり

### ○としまえん跡地（令和2年9月）

としまえんが閉園し、その跡地が都の公園になると聞きました。今どのような状況なのでしょう。今後どのように進めてどのような公園になるのでしょうか。

私はこのままとしまえんを緑と水に触れ合える大切な公園として利用したいと思っており、都が買う土地をなるべく今と変わらず利用させただけならと願っています。

自然豊かな環境は子供も大人もどの世代にも癒しの空間です。あの場所に生息している大切な命もあります。どうか奪わないであげてください。

#### 【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。

としまえんの跡地は、昭和32年の都市計画決定により、都市計画練馬城址公園の計画地となっております。

都は、本公園の整備を進めるため、整備計画を東京都公園審議会に諮り、令和3年4月に審議会答申を受け、整備計画を策定しました。

整備計画の策定に当たっては、パブリックコメントを実施して広く御意見を伺い、整備計画に反映いたしました。

現在、整備計画に基づき、緑と水、広域防災拠点、にぎわいの機能を持つ公園として設計を進めています。

今後とも、都の公園行政に御理解と御協力をいただきますよう、お願い申し上げます。

（建設局）

### ○駒沢オリンピック公園のランニングマナー（令和2年9月）

駒沢オリンピック公園のランニングコース利用について、一部の方は、グループでコース上をランニングしたり、マスクもつけていないで、話しながらランニングしたりと、コロナ対応への意識の低さが見受けられます。

注意喚起してください。

#### 【取組】

日頃より駒沢オリンピック公園を御利用いただきありがとうございます。

都立公園においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、公園利用者に対してマスクの着用や手洗い・消毒をお願いするとともに、他の人と一定の距離を保つ、混み合う場所や混雑する時間帯を避けるなど、新たな公園利用のルールを定めております。

これらの利用ルールについて、ホームページや園内に設置した看板などへの掲示、園内

放送や職員によるお声掛けをするなど、引き続き周知が図られるよう努めて参ります。

今後とも、誰もが安全で快適に御利用いただけるよう注意喚起を継続して参りますので、御理解・御協力いただきますよう、お願い申し上げます。

(建設局)

#### 【取組】

都では、新型コロナウイルスを乗り越えていくために、暮らし等での感染拡大を防止する習慣＝「新しい日常」においてスポーツを実施するための情報提供を行っております。

都民の方に向けて、「新しい日常」のスポーツに関する各種取組や安全に運動・スポーツに取り組めるよう、運動時に留意するポイント等を紹介しています。

引き続き、都民の皆さまが「新しい日常」において、安全に運動・スポーツに取り組めるよう、情報発信、普及啓発に取り組んで参ります。

※「新しい日常」のスポーツ

[https://www.sports-tokyo-info.metro.tokyo.lg.jp/sports\\_in\\_newdailylife/](https://www.sports-tokyo-info.metro.tokyo.lg.jp/sports_in_newdailylife/)

(オリンピック・パラリンピック準備局)

#### ○都立和田堀公園、都立善福寺川緑地での伐採（令和2年9月）

都立和田堀公園及び都立善福寺川緑地の最近の伐採について、たくさん切られ、木の形が悪くなっています。

台風による倒木に備えてだと思いますが、切り過ぎだと感じます。

倒れてしまった木の撤去はありがたいですが、倒れないかもしれない木は切らないでください。ここは自然が残っている場所です。

#### 【説明】

都立和田堀公園及び都立善福寺川緑地を御利用いただきありがとうございます。

都立公園の樹木の伐採に当たっては、樹木医による診断を基に樹勢回復の見込みや延命措置の必要性、倒木の危険性等を総合的に検討し、やむを得ない場合に限り伐採を行っております。また、来園者や近隣住宅への安全確保等の観点から、樹木の良い成長を考慮した上で、景観にも配慮しつつ必要となる剪定を実施しております。

今後とも適切な樹木管理に努めて参りますので、御理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。

(建設局)

#### ○荒川区町屋の空き地（令和2年9月）

荒川区町屋にある都営住宅の建替え後の空き地が、何年も放置されていてもったいないです。近隣の公園も狭く、道路の道幅も狭いので、子供が走り回れるように開放してもらいたいです。

#### 【説明】

このたびは、都営住宅の建替え後の空き地の活用に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

都営住宅の建替え後の跡地につきましては、不法占拠、不法投棄等を防止し、安全を確保する観点から、柵で囲うなどして閉鎖管理することを原則としており、当該都営町屋ア

パート跡地についても、柵で囲い閉鎖管理を行っています。

現在は、地元区等と利用方法などについて検討しているところです。今後とも、都営住宅を含めた地域のまちづくりについて御理解、御協力をいただきますようよろしくお願いいたします。

(住宅政策本部)

#### ○賃貸ホットラインの対応（令和2年9月）

賃貸住宅のトラブルに関する一般的なルールを尋ねたいと思い、賃貸ホットラインに相談しました。対応した職員は、私の話をきちんと聞こうともしないで、頭ごなしに、私が間違っていると何度も言いました。まるで八つ当たりのような対応をされました。

相談窓口に向いていない方は担当させないでほしいです。

#### 【対応】

このたびは、賃貸ホットラインの職員の対応により、御不快な思いをさせていただきましたこと、おわび申し上げます。

御意見をお寄せいただいたことについて、賃貸ホットラインの全職員に周知いたしました。今後は、御相談内容を適切に把握した上で、適切な対応を行うよう徹底いたします。

このたびは、誠に申し訳ございませんでした。

(住宅政策本部)

#### ○都営住宅の植栽管理（令和2年9月）

都営住宅の植木が伸び放題で、歩道の半分を遮ってしまっています。一向に剪定等の対応がされません。早急に対応をお願いします。

#### 【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。また、団地内の樹木につきまして御迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。

早速、都営住宅の管理を行っている東京都住宅供給公社（以下「公社」という。）において、現地確認及び当該アパートの自治会への聞き取りを行いました。

その結果、低木と高木が通行者の支障となっている様子が確認されました。都営住宅では原則として低木の管理は自治会が、高木の管理は公社が行います。そのため、低木については自治会が対応し、高木については公社が対応することといたしました。

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)

#### ○宅建業者名簿の書き写し（令和2年9月）

東京都の登録宅地建物取引業者の名簿を、ウェブ上で閲覧できるサービスがありますが、詳細な情報を必要とする会社は、都庁で閲覧し、わざわざ書き写さなければなりません。

宅建業者名簿は、閲覧と保存もウェブ上でできるようにしてください。

## 【対応】

このたびは御意見をいただき、ありがとうございました。

東京都では、宅地建物取引業者の免許情報の一部をインターネットで提供していますが、個人情報保護等の観点から、現在、免許申請書等に記載されているものと同じ範囲の情報提供は行っておりません。

宅地建物取引業者名簿などの閲覧については、宅地建物取引業法等の規定に基づき、都が設置する閲覧所で、免許申請書等の書類（原本）を閲覧いただいておりますが、免許申請書等には、事業者が一般に公にしていない情報が含まれており、閲覧所外での閲覧禁止などのルールを定め、適正な運用を確保しております。

お寄せいただきました御意見につきましては、今後、事務の改善を進めていく上で参考とさせていただきますので、何とぞ御理解いただけますようお願い申し上げます。

（住宅政策本部）

## ○汐入公園隅田川テラスの花壇（令和2年10月）

都立汐入公園の散歩を日課にしています。おととい、隅田川テラスに彼岸花が咲き始めました。きれいに草も刈られ、彼岸花がひときわ鮮やかでした。四季折々の花が植えられ、近くで季節を感じられます。遠出が難しくなり、近くの公園で彼岸に咲く彼岸花を目にしてうれしく思いました。花壇の管理がよく考えられていると思えました。

## 【説明】

このたびは、汐入公園の植栽管理に関するお声をお寄せいただき、ありがとうございます。

汐入公園では、季節に応じた花壇づくりやハーブガーデンの整備など、来園者の皆さまに楽しんでいただけるよう、維持管理を行っております。

今後も、魅力ある公園づくりに取り組んで参りますので、引き続き御利用くださいますようよろしくお願いいたします。

（建設局）

## ○都立公園のテニスコート予約（令和2年10月）

都立猿江恩賜公園では、テニスコートのうち、複数を予約している場合に、当日受付時に隣に接するコートなどを希望できますが、都立木場公園は、コロナ禍で受付に人が滞留するとの理由で同様の受付をしてくれません。改善いただきたいです。

## 【説明】

いつも都立公園のテニスコートを御利用いただき、ありがとうございます。

利用当日受付時の対応につきまして、公園によって対応が異なり、御不便をお掛けして申し訳ございません。

現在、都立木場公園では新型コロナウイルス感染防止対策として、窓口における受付時間短縮と利用者の密集防止に努めております。そのため、都立猿江恩賜公園よりコートの利用率が高く、窓口を利用される方が多いこともあり、当日受付時に希望するコート割り振るなどの調整を取り止めておりますが、事前に御連絡いただければ調整可能な場合もございますので、利用の前日までに、木場公園サービスセンターに御相談ください。



引き続き、都立公園のテニスコートを御利用いただけますよう、お願い申し上げます。  
(建設局)

### ○隅田川テラスでの危険なルアー釣り（令和2年10月）

夜間にライトアップされた橋の下は魚が集まりやすらしく、隅田川に架かる清洲橋下の隅田川テラスで、ルアー釣りをしている人をよく見掛けます。

先日、清洲橋の歩道を歩いていたところ、ルアーが飛んできて、一緒に歩いていた知人の指に針が刺さり、出血しました。衣服にも深く突き刺さり、非常に危険な目に遭いました。

ここでの投げ釣りは許可されていないはずですが、多くの釣り人がルアーによる投げ釣りをしています。本当に危険なので早急な対応をお願いします。

#### 【説明】

このたびは、隅田川テラスでの危険行為について情報をお寄せいただき、ありがとうございます。

隅田川テラスは、誰でも自由に散策・ジョギング・釣り等に御利用いただくことができます。しかしながら、御意見にあるような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、周囲の状況に対して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、お寄せいただいた場所を含め、隅田川テラスでは毎日巡回警備を行っており、危険・迷惑行為が見られた場合は注意させていただいているところです。

今回の御指摘を踏まえ、こうした取組に加えて、投げ釣りの危険性を視覚的に訴える新たな掲示物を設置いたしました。

今後も、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)

### ○若洲海浜公園の海釣り施設（令和2年10月）

若洲海浜公園の海釣り施設が、台風復旧工事のため入れない箇所がある上に、混んでいきます。駐車場料金を払いましたが、混雑で釣りができませんでした。釣りができる箇所でも、2メートルの間隔を保つためのひもやコーンは、動かされてしまっています。

マスク着用などの対応で良いのではないですか。

#### 【取組】

このたびは、若洲海浜公園の海釣り施設について御意見をいただき、ありがとうございます。

台風による被害を受けた箇所の復旧工事につきましては、御迷惑をお掛けし誠に申し訳ございませんでした。

海釣り施設の復旧箇所は現在開放しておりますので、最新の情報は公園ホームページ ([https://www.tptc.co.jp/park/03\\_07](https://www.tptc.co.jp/park/03_07)) で御確認ください。また、若洲海浜公園公式Twitter (<https://twitter.com/wakasupark>) において、海釣り施設の混雑情報を随時掲載しておりますので、御参考となれば幸いです。

感染症対策につきましては、国の「新しい生活様式」及び都の「新型コロナウイルス感

染症を乗り越えるためのロードマップ」において2メートルのソーシャルディスタンスを設けることとされております。

これを踏まえ、コーン等で間仕切りを行い、コーン等が動かされているのを発見した場合は巡回時に随時対応しておりましたが、ソーシャルディスタンス確保の注意喚起の掲示及び巡回時の声掛けによる対応に変更いたしました。

今後も引き続き、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)

#### ○水道工事へのお願い（令和2年10月）

新宿区立〇〇小学校前の大久保通りにおいて、水道管の取替工事が行われています。地域の緑化及び環境美化のために学校前に植栽しているお花が重機や人の足によって踏み荒らされていてボロボロになっていました。

子供たちも一緒に大切に育てているお花です。とても悲しいという声が寄せられています。わざとではないと思いますが、少し配慮してください。

#### 【説明】

このたびは、水道工事で御心配をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。

お問合せの場所では令和2年10月上旬まで工事を行っておりました。この工事は、水道管の耐震化を目的に管の取替を行うものであり、幅2メートルほどの歩道の中で掘削を行う必要があったことから、誤って歩道脇の植栽を傷めてしまったことが考えられます。

お客さまからの御指摘を受け、関係者に当時の状況を確認するとともに、二度と同じことがないように植栽に配慮して作業することを指導いたしました。

今後とも、できる限りの対応を行って参りますので、何とぞ、御理解のほどよろしくお願い申し上げます。

(水道局)

#### ○都道設備の不具合（令和2年10月）

環状七号線に設置されている側道の案内電光表示器の不具合があります。

中野北郵便局前の歩道橋に設置されている表示器ですが、電気がついていません。確認をしてください。

#### 【取組】

このたびは都道設備の不具合をお知らせいただきありがとうございます。

現在の電光表示器は、本線と新青梅街道に向かう側道を矢印が点滅してお知らせしているものですが、最新の案内標識の表示方法を踏まえ、本機器を撤去し、より分かりやすく案内するための標識を新たに設置するよう、同様に機器が設置されている別の箇所も含め、検討を進めています。

今後とも、皆さまが安全に安心して御通行いただけるよう道路設備の維持管理に努めて参りますので、御理解のほどよろしくお願い申し上げます。

(建設局)

### ○寛永寺陸橋の工事（令和2年10月）

近隣住民は、寛永寺陸橋の階段を毎日、通勤通学、生活のために使っています。

橋の階段の工事のために、狭い階段の半分以上が使えない状態になっていて、雨の日は傘も差せず、すれ違うこともできず、危険な状態です。子供たちも学校へ行くのに濡れてしまいます。改善をお願いします。

#### 【説明】

このたびは、寛永寺陸橋の工事について御意見をいただき、ありがとうございます。

寛永寺陸橋では、塗替塗装工事を進めております。御指摘の階段部は、古い塗装を剥がす際に飛散を防止する必要性から、所轄警察とも協議した上で、通行できる幅の半分程度をシートで規制しながら作業させていただきました。この期間は、御通行に大変御不便をお掛けいたしましたこととおわび申し上げます。

皆さまの御理解と御協力の下で滞りなく工事を進め、シートでの規制については、令和2年10月8日に解除しました。なお、今後の作業においても、適宜、交通誘導員を配置するとともに、通行できる幅をこれまで以上に大きく取るよう配慮して作業を進めます。

今回いただいた御意見につきましては、同種の工事において同様に配慮を行うべく関係者に周知し情報共有いたしました。

引き続き、御通行の環境等に留意しながら安全に工事を進めて参りますので、今後とも道路工事について御理解、御協力をいただきますようお願いいたします。

（建設局）

### ○都営バスの換気（令和2年10月）

感染防止のステッカーが貼ってあるのにもかかわらず、都営バスは窓も開いておらず、空調も回していません。窓を開けてください。

#### 【取組】

都営バスでは、新型コロナウイルス感染拡大防止対策としまして、換気装置を使用するとともに、車内中扉付近において1、2か所の窓開けを実施しておりますが、天候等により窓をお閉めになるお客様もいらっしゃいます。

また、バスの折り返し場等では乗降扉を開放して車内換気を行っております。

なお、国土交通省の検証により、路線バスの車内換気能力については約3分で車内の空気が入れ替わることが実証されています。御安心して御利用ください。

（交通局）

### ○住宅供給公社の連絡先（令和2年10月）

私は、東京都住宅供給公社住宅に住んでいますが、公社への連絡方法が電話しかありません。

また、対応時間は平日の9時から18時までのため、電話できないことも多いので、メールでの問合せができるよう改善してください。

#### 【取組】

このたびは、東京都住宅供給公社（以下「公社」という。）に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

公社への連絡方法について、令和3年7月から公社ホームページにおいてメールフォームによる御意見の受付を開始しました。

東京都住宅供給公社トップページ (<https://www.to-kousya.or.jp/>) より下記の手順で御意見をお寄せください。

「東京都住宅供給公社トップページ」→「お問合せ等」→「お客さまの声（ご意見）」  
URLを直接入力される場合は下記のとおりです。

<https://www13.webcas.net/form/pub/to-kousya/form01>

今後とも、お客さまサービスの向上に努めて参りますので、よろしく願いいたします。  
(住宅政策本部)

### ○雑司ヶ谷霊園の騒音（令和2年11月）

私は、都立雑司ヶ谷霊園の近所に住んでいます。

毎晩、数人の若者がスケートボードの練習をしています。危険ですし、静かな墓地に響くボードの音は不快です。お墓の柵に上着を掛け、柵にもたれて飲み物を飲むなど、お墓への敬意は全く感じられず、治安上も不安です。

霊園が治安の悪い場所とならないよう対策をお願いします。

#### 【対応】

このたびは、都立雑司ヶ谷霊園を御利用の皆さまや近隣にお住まいの皆さまに御迷惑をお掛けし、申し訳ございません。

霊園内でのスケートボード利用は禁止であることについては、これまでも注意喚起の看板などで周知してきました。

いただいた御意見を踏まえ、所轄の警察とも情報を共有し、夜間巡回の強化を依頼しました。また、注意喚起の看板は見直しを行い、視認性の高いデザインに更新いたしました。今後も必要な対応を行って参ります。

引き続き、適切な霊園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お願いいたします。

(建設局)

### ○メータ交換の突然の訪問（令和2年11月）

数日前、突然に業者が水道メータの交換に来ました。検針と偽った強盗がニュースになる今、突然の訪問はいかななものなのでしょう。

また、作業後に置いていった説明の紙が淡いブルーの文字で、高齢者には読みづらいです。このような色にする必要があるのでしょうか。

#### 【説明】

水道メータは、計量法に基づき8年に一度交換を実施しております。水道メータの交換作業は、水道局と契約した事業者が行っており、交換の際には、概ね1週間前にお客さまへお知らせを配布し、交換予定日をお伝えした上で実施しています。

メータ交換作業に当たっては、適切にお客さま対応を行うよう事業者へ改めて徹底いたします。

水道メータ交換後にお渡しする「水道メータ取替え終了のお知らせ」については、読みやすくなるよう改善いたしました。

また、少しでも不審に感じた場合は、事業者の作業員が携帯している請負証明書を御確認いただくか、水道局お客さまセンターにお問合せください。

(水道局)

### ○利用者が多い駅へのホームドア設置（令和2年11月）

駅のホームで目の不自由な人が誤って転落してしまうという事故が後を絶ちません。

各鉄道会社へのホームドア設置の義務化の提言をお願いします。

他の都市のモデルとなり、この輪が広がっていくきっかけとなってほしいです。誰もが生きやすい、優しい社会をつくる現実的な手段の一つとして是非とも検討していただきたいです。

#### 【取組】

このたびは、ホームドアに対する御意見をいただき、ありがとうございます。

利用者の安全を確保するため、ホームドアの整備を促進するには、鉄道事業者の積極的な取組が不可欠です。

都は、鉄道事業者の取組を支援するため、国や区市町と連携して、整備費に対する補助を実施しております。JR・民鉄のホームドアに関しては、これまで、1日当たりの利用者数10万人以上の駅に対して補助してきましたが、整備の更なる加速に向けて、令和元年9月に「鉄道駅バリアフリーに関する優先整備の考え方」を取りまとめ、公表いたしました。この考え方にに基づき、令和2年度からホームドアの整備において、1日当たりの利用者数10万人未満の駅にも補助を拡大・充実いたしました。

引き続き、利用者の安全・安心を守るため、都内のホームドアの整備が更に加速するよう、鉄道事業者に働き掛けるとともに、国や区市町と連携し、その取組を支援して参ります。

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

(都市整備局)

### ○水道工事の騒音（令和2年12月）

清瀬市元町のけやき通りで行われている水道工事の騒音がうるさくて眠れません。

私は近くのマンションに住んでおり、大変迷惑です。防音対策をせず毎晩、朝の5時まで工事が行われています。また、何度も掘っては埋めてを続けていると聞きました。

昼間の工事への切り替え、防音対策、時間制限などの対策をお願いします。

#### 【説明】

このたびは、当局が実施する水道工事でお迷惑をお掛けしましたこととおわび申し上げます。

水道工事においては、沿道商店の営業やバス路線等の交通事情、断水による生活への影響などを考慮し、夜間に工事を行わざるを得ない場合があります。

そのような場合でも、水道局では、住民の皆さまに御迷惑にならないよう、防音対策等を行って、施工しているところです。

お客さまから御意見をいただいた工事は、水道管の耐震化を目的に管の取替えを行うもので、沿道のお客さまに対しては、事前の広報を行い、工事を進めてきたところです。

改めて防音対策の徹底を図り、近隣のお客さまへ極力御迷惑をお掛けしないよう最大限配慮して進めて参りますので、水道の安定給水を確保するため、何とぞ、御理解のほどよろしくお願い申し上げます。

(水道局)

### ○篠崎公園の受付は順番に（令和3年1月）

都立篠崎公園のスポーツ施設を利用した際に、友人と都立公園スポーツ利用カードの更新に行きました。

窓口に行った際、新型コロナ対策のため、「サービスセンターの外」で待つように言われ、サービスセンターの外で待機しました。その後、割り込んで来た人がサービスセンター内で待機しました。前の人が終わったので、手続きのために入ろうとしたところ、職員は割り込みをした人の対応を始めました。私たちが先に待っていた旨を伝えようとしたのですが、話を聞いてもらえず、そのまま待たされました。

このような経緯があり、また、私たちも次の予定の時間が迫ってきてしまったため今回申請をしませんでした。

新型コロナ対策のために「サービスセンターの外」で待つのは構いませんが、全利用者に対して平等に対応してください。順番待ちの管理を徹底をするため、待機者には整理票を渡す、並び位置を明確にするなど、適切な対応をお願いします。

#### 【対応】

日頃より都立公園を御利用いただきありがとうございます。

このたびは、サービスセンターでの受付に当たっ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。

都立篠崎公園では、サービスセンター内にある窓口での密集を防ぐため、建物内にお一人さまずつ入場していただくこととしております。こうしたルールについて建物入口の掲示物で周知するとともに、建物外に待機列を示すテープを貼り、間隔を空けて並んでいただくようお示ししております。

今回の御指摘を受け、利用者の方々への対応について、職員に改めて指導するとともに、混雑時も順番待ちのルールが十分に周知できるよう、掲示物を拡大して建物外の目の止まりやすい位置にも追加いたしました。

今後とも、篠崎公園を御利用くださいますよう、よろしくお願いいたします。

(建設局)

### ○電車内でアナウンスを（令和3年1月）

私は都営地下鉄を使っていますが、車内で大声で会話をする人がいます。新型コロナウイルス感染者の経路不明者が増大しており、電車に乗るのが怖いのです。

会話を控えるように車内アナウンスをしてくれませんか。

#### 【取組】

日頃より都営地下鉄を御利用いただきありがとうございます。

都営地下鉄では、「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」に基づき、車内アナウンスで会話を控えるなど、新型コロナウイルス感染症拡大予防を呼び掛けており、駅構内においても、お客様への啓発放送を実施しております。

お客様が快適に御利用いただける交通機関を目指して参りますので、今後とも都営交通を御利用いただきますようお願い申し上げます。

(交通局)

### ○都立公園での飲酒（令和3年2月）

私は某都立公園の近隣住民です。緊急事態宣言で飲食店の営業時間の短縮要請が出てから、公園内で夜に飲酒をする人が増え、そのごみを池の中に捨てたり、植え込みや道端、ベンチの上に捨てていく人が多く、朝、公園がごみだらけになっていて怒りを覚えます。

モラルの問題だとは思いますが、これからお花見シーズンも迎えるのでどうかしてほしいと強く思っています。

夜8時以降は飲食禁止、又は通行を除いた公園の利用は不可とするなど、対策をお願いします。

#### 【説明】

日頃より都立公園等を御利用いただき、ありがとうございます。

都立公園等では、園内でのごみのポイ捨てや放置については禁止事項としており、来園者の皆さまに御協力いただいているところです。

いただいた御意見を踏まえ、改めて園内掲示やホームページ等で注意喚起を図り、夜間や飲食時の利用マナー向上に努めて参ります。

なお、お花見期間は新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、園内でのシートなどを広げての飲食を禁止しました。また、一部の都立公園等については立入り又は利用を制限している場所がございます。さらに、集団での飲酒等に対して巡回による呼び掛け等を強化しています。

今後も、皆さまに快適に公園を御利用いただけるよう適切な公園管理に取り組んで参りますので、御理解いただきますよう、お願い申し上げます。

(建設局、港湾局)

### ○水道局営業所での喫煙（令和3年2月）

毎週松江テニスコートを使用していますが、隣に水道局江戸川営業所があり、敷地内の喫煙者のたばこの煙がテニスコートまで漂ってきます。

都では公共施設での喫煙は禁止になっているのではないですか。注意してほしいです。

#### 【説明】

このたびは、営業所職員の喫煙により、御不快な思いをされたことにつきまして、誠に申し訳ございませんでした。

今回、調査したところ、当該営業所において、テニスコートの塀の反対側に灰皿が設置され、敷地内での喫煙が行われていたことを確認しました。

いただいた御指摘を踏まえ、当該営業所の灰皿を直ちに撤去するとともに、他の事業所も含め全職員に受動喫煙防止対策の趣旨を再周知いたしました。

今後も引き続き、都民サービスを提供する者として、受動喫煙を生じさせることがないよう、マナーの徹底に努めて参ります。

(水道局)

## ○都営地下鉄エレベーター点検情報表示の改善（令和3年2月）

私は電動車椅子を使用しており、交通機関を利用する際、エレベーターの点検情報をウェブで確認しています。

都営交通の表示は、事業者が使っているスケジュールをそのまま貼っているだけに見え、大変分かりにくいです。年度ごと月別に分かれており、また、各線のファイルが別に置かれており、特に大江戸線は放射部と環状部に分かれているため、それぞれを開く必要があります。

利用者が見やすいように、例えば、エレベーター運転停止の案内を開くと、まずその日の点検情報が出ていて、そこから当月と翌月の予定を見ることができるなど、改善してください。

### 【対応】

平素から都営交通を御利用いただきまして、誠にありがとうございます。

今回、御指摘をいただきましたエレベーターの点検情報については、過去の情報を削除して常に最新の情報のみを表示するように改善いたしました。また、大江戸線のファイルを一つにまとめました。

今後とも、お客様に快適で利用しやすい都営交通を目指して参りますので、引き続き、御利用くださいますよう、よろしく願いいたします。

※ 各駅エレベーター点検・工事日程

<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/subway/kanren/inspection.html>

(交通局)

## ○都営住宅の問合せ先（令和3年2月）

私は都営住宅に住んでいます。同じ階の方が家の鍵を紛失して困っていると来ました。緊急連絡先や携帯電話を持っていないということなので、私が公社に電話しました。こちらで判断が難しかったため、この方の緊急連絡先に連絡していただくことは可能かと問合せました。高齢の方で、外で待つと言われ寒そうにしていたので、こちらも焦って固定電話で連絡しましたが、出た方があまりにも態度が悪く、長く待たされた挙げ句、担当でないから分からないと言われました。

私の携帯電話に掛け直してくださいと伝えると、それがまた気に入らなかったようです。固定電話では、外にいる本人に替われないし、携帯電話なら替われると伝えているのに迷惑がられ、悲しくなりました。

結局、緊急連絡先の方から私の携帯電話に連絡をしてもらいました。

困って公社の代表電話に掛けているのですから、きちんと対応してください。

### 【対応】

このたびは、東京都住宅供給公社（以下「公社」という。）の対応により御不快な思いをされたことについて深くおわび申し上げます。

今回、公社に経緯を確認したところ、お客さまセンターにおいて、お客さまから緊急のお電話をいただいたにもかかわらず、お話の内容の把握に手間取り、何度も保留をしてお待たせしてしまうなど、対応に不備がありました。

公社では、いただいた御指摘を真摯に受け止め、お客さまセンター全担当者に対して本件の経緯を周知し、状況に応じた的確な対応を行うとともにお客さまに不快な思いをさせ



ることのないよう改めて指導いたしました。

都としても、公社に対し、再発防止及び電話対応品質、接遇の向上に努めるよう注意喚起いたしました。

今後とも丁寧なお客さま対応を心掛け、サービスの向上に努めて参りますので、何とぞ、御理解くださいますよう、よろしくお願いいたします。

(住宅政策本部)

### ○都立公園駐車場のキャッシュレス化（令和3年3月）

都立小金井公園の駐車場では、現金しか使えません。クレジットカード、その他の決済方法が使えるようになるのはいつからですか。

#### 【説明】

日頃より都立公園を御利用いただき、ありがとうございます。

都では、DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進及びコロナ禍における「新しい日常」の定着へ取り組むため、各施設のキャッシュレス化に取り組んでおります。

小金井公園の駐車場では令和3年2月末にクレジットカード一体型の精算機を新たに導入し、クレジットカード及び交通系電子マネーでのお支払いが可能となりました。また、その他の都立公園で一般利用が可能な有料駐車場においても、同じ仕様の精算機を令和3年2月末までに導入いたしました。

引き続き、都立公園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管理（令和3年3月）

大井ふ頭中央海浜公園を管理している大井スポーツセンターの対応が、十分ではありません。

まず、たばこの吸殻やごみの放置が目立ちます。受動喫煙を防ぐためにも、園内禁煙にすべきです。

また、ノーリード禁止の看板はありますが、ドッグラン以外でのノーリードの散歩が多く見られるなど、センターから死角となる場所の対策がなされていません。せせらぎの森の門の開閉時間も守られていません。

その場で本人に注意し、スポーツセンターに伝えていますが、現場を見ていないとか、ごみは気付いた職員が拾うので問題ないなどの理由で、聞き流され、納得のいく対応がなされていません。

看板だけでなく、防犯カメラを設置し、対策を取っていただきたいです。

#### 【説明】

このたびは御不快な念をお掛けし申し訳ございませんでした。

いただいた御意見を受け、以下の対応について、都から大井スポーツセンターに指導しました。

- ・タバコの吸殻やごみのポイ捨てを防ぐため、死角となる箇所に注意を払い、職員が巡回時に見掛けた場合は、本人への注意喚起を徹底する。
- ・犬のノーリード散歩を見掛けた場合、本人への注意喚起を行う。
- ・せせらぎの森の門の開閉時間を守ること。

今後も、皆さまが快適に公園を御利用いただけるよう、公園管理の適正化に取り組んで参りますので、御理解のほど、よろしくお願い申し上げます。

(港湾局)

### ○扇橋閘門の音（令和3年3月）

扇橋閘門の新扇橋側（扇橋一丁目公園側）にあるオレンジ色のガードフェンスが、風にあおられると、かなり音がします。うるさくて眠れないので、撤去するか別の製品に変えるかして騒音が出ないようにしてください。

#### 【説明】

このたびは、バリケード（ガードフェンス）が風にあおられたときの騒音により、御迷惑をお掛けしまして、誠に申し訳ございませんでした。

現場を確認したところ、バリケードの固定が不十分で、風を受けると動いて音を立てていました。

このため、バリケードをしっかりと固定した上で、風を受けた際にも騒音が発生しないよう対策を講じました。

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

(建設局)

### ○草花大橋を通行可能にして（令和3年3月）

あきる野市の草花大橋は、完成後、既に10年ぐらいにわたり、歩行者のみ通行可能で、自動車、自転車は通行禁止となっており、障害物で自動車などが通れないようにしてあります。

あきる野市から市民には、草花大橋から氷沢橋の交差点までの道が狭いという理由だと説明されています。

草花大橋を通行禁止にしておくよりは、片側一車線にして通行させればよいと思います。是非とも検討をお願いします。

#### 【取組】

平素より、都の道路事業に御理解と御協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

都では、草花大橋から氷沢橋交差点の間のいずみ通りを、両側に歩道のある二車線道路（片側一車線）に拡幅整備を進めています。

現在、氷沢橋交差点付近は、現道が狭あいであり、草花大橋を開放して交通量が多くなることで、登下校する児童や歩行者の安全確保が難しくなるため、御提案のあった草花大橋の片側一車線の通行につきましては、困難な状況にあります。

引き続き、地元皆さまの御協力を得ながら、早期完成を目指して参ります。

御理解と御協力をよろしくお願い申し上げます。

(建設局)

## ○都営バス内でのマスク無着用者への対応（令和3年3月）

本日、都営バスに乗車したところ、マスクを着用していない二人組が乗車してきました。二人は、車内で会話を楽しんでいた。他の乗客は不快に感じたはずです。

このコロナ禍で都民が感染対策をしているのに、運転手はその二人に注意しませんでした。

利用者に対して、コロナ感染対策の注意喚起をしてください。

### 【説明】

現在、都営バスでは、公益社団法人日本バス協会の「バスにおける新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン」に基づき、マスクの着用等について車内サイネージや掲示物等によりお願いをしているところです。

併せて乗務員に対し、健康上の理由などでマスクを着用できないお客様もおられることなどから、様々な状況を踏まえた上で、できるだけお声掛けを行うよう指導しているところですが、このたびの御指摘を受けまして、改めて、マスク着用のお声掛けについて、周知いたしました。

今後とも、掲示物や適切なアナウンス等により、お客様へのマスク着用の御協力の呼び掛けを徹底する等、都営バスでの感染防止対策に努めて参ります。

（交通局）

## （8）教育・文化

### ○都立高校の空調（令和2年9月）

都立〇〇高校の化学、物理、生物、家庭科の実験室の空調設備がなく、気温が30度後半の中で実験をするので暑過ぎて全く集中することができません。また各教科担当の教員の部屋も空調設備がなく、質問しに行くときなどとても暑いです。最近はコロナの影響もあり冷水機も使えません。

さらに教室のエアコンは授業中に突然停止し、教室内が灼熱地獄と化します。このままではいつ熱中症がでてもおかしくありません。これからの〇〇高校での勉学のために空調設備を整えてもらえると嬉しいです。

### 【説明】

このたびは、都立高校の空調設備等について御意見をいただき、ありがとうございます。

都立高校における特別教室（※）への空調設備の設置については、これまで普通教室では代替できない特別教室（音楽室やパソコン室など）を優先して進めてきた結果、これらの教室は空調設備の設置が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実験室等の特別教室への整備を進めているところです。

また、教室の空調については、切電忘れ防止のために、一定時間で切電する設定しておりましたが、生徒の意見を受け、授業中に切電しないように設定を変更いたしました。

冷水器の使用については、感染症拡大防止の観点から、直接の飲水ではなく、冷水を一度容器に移してから飲水するよう掲示していたところですが、誤解を与えないように、周知徹底を図って参ります。

今後とも、生徒が学習に集中できるような教育環境を整えるよう努めて参ります。

※ 特別教室：音楽室、パソコン室などOA関連教室、視聴覚室、図書室、化学室など実験室、美術室、工芸室、調理室、被服室など、普通教室以外の教室

(教育庁)

### ○東京都立大学の後期授業に对面授業を増やして（令和2年9月）

念願の都立大学に入学しました。しかし一度も大学に通学できていません。後期授業についての案内がありましたが、大学に通学できることが何より嬉しいです。ただまだ对面授業が少ないのが悲しいです。もっと増やしてください。

#### 【取組】

このたびは、都立大学の後期授業に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

都立大学では、学生及び教職員の健康と安全を第一に考え、オンラインによる授業を基本としつつ、感染防止対策の徹底を前提に、実験、実習など一部の科目を対面で実施することとしています。

後期からは入構制限を解除し、図書館や情報処理教室をはじめとする大学施設について、可能な限り学生の皆さんに開放するとともに、感染状況や教育効果を踏まえながら、对面授業の更なる拡充を図るなど、オンライン授業と对面授業を組み合わせた、いわゆるハイブリッド型の教育を進めていきます。

今後とも、感染防止対策を講じながら、学生の皆さんにより充実した学修環境を提供するための取組を進めて参りますので、御理解と御協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

(総務局)

### ○東京都美術館特別展の日時指定入場制（令和2年9月）

東京都美術館特別展の入場が、時間指定なのは仕方ないと思いますが、館内の人数が基準より多いときは入場を制限して待たせることを認めるにもかかわらず、少しでも遅れたら入場券が無効にされます。入場指定時間がたった20分しかないのに、来館者への配慮が欠けているのではないですか。臨機応変な対応をお願いします。

#### 【説明】

このたびは、東京都美術館特別展の日時指定入場制に関して御意見をいただき、ありがとうございます。

今回の特別展では、日時指定制ではありましたが、入替制ではなく、観覧される皆さまが御自身のペースで御鑑賞いただく方法を探らせていただきました。そのため、一時的に会場内の人数が定員より多くなる場合も想定されましたので、「展示室内の混雑状況により入場指定時刻にかかわらず、入場をお待ちいただくことがあります」と御案内させていただきました。

指定の時間に間に合わなかったお客さまにつきましては、展示室内の状況等を確認した上で当日のうちに御入場していただく対応をしておりましたが、説明が行き届かず申し訳ございませんでした。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。

さらに、来館いただいたお客さまに安心して鑑賞していただくよう、日時指定制の運用等について検討や改善を重ねて参ります。多くの皆さまに御利用いただきながら感染予防

を確実に実施していくため、何とぞ御協力くださいますようお願いいたします。

(生活文化局)

### ○都立高等専門学校職員の喫煙（令和2年10月）

都立産業技術高等専門学校品川キャンパスに在学している私の子供が、門から校内へ入ろうとしたところ、当校の事務員が路上で堂々と喫煙をされており、副流煙を吸い込みました。改善してください。

#### 【説明】

このたびは、学校事務職員の路上喫煙により、お子さまが副流煙を吸い込まれるなど、御不快な念をお掛けしまして、誠に申し訳ございませんでした。

今回、確認したところ、都立産業技術高等専門学校の職員が校門前で喫煙をしていたことが判明しました。

同校では、いただいた御指摘を真摯に受け止め、当該職員に喫煙マナーを守るように厳しく指導するとともに、受動喫煙防止に係るルールやマナーの遵守について、改めて全教職員に周知いたしました。

今後とも、公立学校の職員としての規範意識の徹底に努めて参りますので、何とぞ、御理解くださいますよう、よろしく願いいたします。

(総務局)

### ○都立高校生のマスク着用（令和2年11月）

帰宅中の都立△△高校の生徒が、バス車内でマスクをしていませんでした。それを見ていた同校の教員と思われる複数の方も一切何の注意もしませんでした。

#### 【説明】

このたびは、生徒のバス車内におけるマスク非着用について、御不快な思いをさせ、誠に申し訳ございませんでした。

今回、事実確認をしましたが、バス乗車中にマスクを着用していなかった生徒及び乗り合わせていた教員は特定できませんでした。

学校は、生徒のマスク着用を徹底するため、以下の取組を行いました。

- ・生徒が下校時に乗車するバス停に、マスク着用の徹底を呼び掛ける掲示物を掲示。

(バス会社の許可済)

- ・生活指導部の教員が定期的に同時間帯のバスへ乗車し、生徒へのマナー指導を実施いただいた御指摘については真摯に受け止め、今後も継続して、生徒への指導を行うとともに、教職員に対しても、マスクを着用していない生徒がいた場合は、その場で着用するよう指導することについて周知徹底して参りますので、何とぞ、御理解くださいますよう、よろしく願いいたします。

(教育庁)

### ○教育庁神楽坂庁舎の喫煙場所の撤去（令和2年11月）

教育庁神楽坂庁舎敷地の奥に喫煙スタンドが設置されており、都職員らしき方たちがたばこを吸っている姿を見掛けます。副流煙などで近隣住民や隣接施設利用者に害を及ぼしています。

この喫煙場所を速やかに撤去してください。

#### 【説明】

このたびは、都教育委員会が管理する施設の敷地内における喫煙により、御不快な思いをさせ、誠に申し訳ございませんでした。

今回、確認したところ、当該庁舎では喫煙場所を設置しておりませんが、現在使用していない建物裏の旧ごみ置場において、一部の職員と来庁者が喫煙をしていたことが判明いたしました。

いただいた御指摘を真摯に受け止め、直ちに喫煙した職員に対し、敷地内が全面禁煙であることを厳しく指導するとともに、所属長を通じて全職員へ周知を図りました。また、来庁者に対しても、告知文書の掲示により、敷地内で喫煙を行わないよう改めて注意を促しました。さらに、当該場所を封鎖して立入禁止としました。

今後も、東京都職員としての規範意識の徹底及び適切な施設管理に努めて参りますので、何とぞ、御理解くださいますよう、よろしく願いいたします。

(教育庁)

#### ○都立高校の学校説明会申込み（令和2年11月）

都立▽▽高校の学校説明会はネットで申し込む必要があるのですが、申し込もうとしましたがつながりません。申込みのリンク先などの案内・説明も分かりにくいです。

また、申込み時にしかリンク先が貼られないため、先着順でもなく不公平だと思います。

既に学校に苦情を伝え、申込み方法も聞きましたが、その後、2回申し込んでも駄目でした。

何かしらの救済策を設けるなど対応すべきです。学校説明会担当者には、保護者の立場になって取り組んでほしいと思います。

#### 【説明】

このたびは、都立高校の学校説明会への参加について、御意見をいただき、ありがとうございます。

当該校の学校説明会の御案内及びお申込み方法は、説明会実施日のおよそ1か月前から同校ホームページのトップ画面に掲載し、周知しているところでございます。さらに、お申込みの公平性を保つため、お申込み時間にリンクを貼るように設定しています。

しかしながら、お申込み時には、アクセス集中によりリンク先につながりにくい等の通信障害も発生しており、大変御不便・御迷惑をお掛けいたしました。

こうした状況を踏まえ、当該校では急遽、学校説明会を2回追加し、新たに900名の方に参加していただけるように対応いたしました。今回御指摘いただきました内容を真摯に受け止め、今後より一層分かりやすいホームページを作成して参ります。

(教育庁)

#### ○全国高校生食育王選手権で優勝（令和2年12月）

都立葛飾ろう学校高等部の生徒が、全国高校生食育王選手権で優勝しました。全国の高校の生徒たちが参加する大会で、聴覚障害の学校が優勝するのは初めてのことです。

当該校の地域の子供食堂との取組なども評価されています。

一度、取り上げていただき特別支援学校の理解につながれば幸いです。

### 【取組】

当該校は、全国で唯一、調理師養成課程を設置するろう学校です。

これまでも当該校で学ぶ専攻科の生徒が、全国高校生食育王選手権に参加していましたが、令和2年11月に開催された第14回大会で優勝いたしました。

大会では、地元食材を取り入れた節約レシピを交流している葛飾区こども食堂と連携して考案し、調理とプレゼンテーションを行い、その内容が高く評価されました。

本件については都教育委員会 ([https://twitter.com/TOKYO\\_SMSEDC/status/1346613802645688320](https://twitter.com/TOKYO_SMSEDC/status/1346613802645688320)) 及び当該校 (<https://twitter.com/tokyokatsuro>) のTwitterを通じて都民の皆さまにお知らせしたところです。

今後も、特別支援学校の取組について、皆さまに広く知っていただけるよう取り組んで参ります。

(教育庁)

### ○石岡瑛子展をVRで公開して（令和3年2月）

東京都現代美術館の石岡瑛子展の展示が良く、予約優先チケットが完売するほど大人気です。

会期後も見られるように、VRでの公開を検討してください。

### 【取組】

このたびは、東京都現代美術館に御来館いただきありがとうございました。

現在、石岡瑛子展のダイジェスト動画および360度記録映像の2本の記録映像を東京都現代美術館のホームページ上 ([https://www.mot-art-museum.jp/events/2021/08/eikoishioka\\_special/](https://www.mot-art-museum.jp/events/2021/08/eikoishioka_special/)) で公開中です。出展作品は複数の機関からの借用となっており、それぞれの著作権の許諾の手続きの関係上、令和4(2022)年3月31日までの期限付き公開となります。

是非、御覧いただければ幸いです。

(生活文化局)

## (9) スポーツ

### ○障害者総合スポーツセンターのトレーニング室（令和2年10月）

東京都障害者総合スポーツセンターのトレーニング室についてですが、現在、コロナ禍ということで、利用人数及び器具が制限されています。利用予約したいので、一部調整中となっているトレーニングマシンについて、利用できるものをホームページ上に具体的に表示してください。

### 【対応】

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、東京都障害者総合スポーツセンターのトレーニング室について御意見をいただき、ありがとうございます。

東京都障害者総合スポーツセンターでは、これまで、トレーニング室において利用可能なトレーニングマシンをホームページ上で具体的に表示しておらず、御不便をお掛けし申し訳ございません。

今回の御意見を受けて、早速、ホームページ（※）上に利用可能なトレーニングマシンの具体的な名称を記載いたしました。

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

※ 東京都障害者総合スポーツセンターのホームページ（「トップページ」→「トピックス」→「施設利用状況」）上で御覧になれます。

<https://tsad-portal.com/mscd/topics?topics=use>

（オリンピック・パラリンピック準備局）

## ○東京2020大会会場などでの英語表記（令和2年11月）

来年開催予定の東京2020大会で利用される施設周辺や内部にある英語によるサイン表示や指示が誤っていたり不明瞭だったりするとの指摘が、外国人及び外国人記者からSNSやブログなどに書かれています。

ネイティブスピーカーに確認をお願いすれば改善されるはずです。

### 【説明】

このたびは、御意見いただきありがとうございます。

東京2020大会に向けて、更には開催後も見据え、外国人旅行者が円滑に移動し、安心して快適に滞在できる環境整備のため、「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」の取組等を通じて、官民一体で多言語対応の取組を強化・推進しています。

各施設等の多言語表示・標識等の整備については、それぞれの事業所管・施設等が個別に対応しており、外国人旅行者にとって分かりやすい多言語表記を行えるよう、引き続き関係者間で連携して取組を進めて参ります。

（オリンピック・パラリンピック準備局）

## ○障害者総合スポーツセンター内でのマスク着用（令和2年12月）

先日、東京都障害者総合スポーツセンターのトレーニング室で、マスクをしていなかった利用者に注意したところ、トレーニング中はマスクをしなくてもいいと言われているとのことでした。施設職員も同様のことを言っていました。

また、室内を歩き回っている利用者がマスクを着用していないにもかかわらず、職員は一切注意をしていませんでした。

障害者が利用する公共の施設で、マスクを着用せずに運動することを許可してよいのでしょうか。

### 【説明】

このたびは、東京都障害者総合スポーツセンターについて御意見をいただき、ありがとうございます。

都では、「都立スポーツ施設等の再開館に向けた感染拡大防止ガイドライン」を作成し、各都立スポーツ施設等に新型コロナウイルス感染防止対策を行う際の基本的な取組を周知しております。

東京都障害者総合スポーツセンターにおいても当ガイドラインに従い、施設を利用される際にはマスクを御持参いただき、受付・休憩時等の運動・スポーツを行っていない間、特に会話をするときには、マスク（障害特性上、マスクの着用が難しい場合は口元、鼻を覆うもの）の着用をお願いしております。



一方で、運動・スポーツ中のマスクの着用については、利用者の皆さまの御判断によりませんが、十分な呼吸ができず人体に影響を及ぼす可能性があることや、体温を下げにくくなって熱中症になりやすくなること等を考慮し、無理をしないことを注意喚起しております。

今回、いただいた御意見を踏まえまして、施設内でのマスク着用の取扱いを利用者の皆さまにも御理解いただけるよう、センターの職員に対して改めて周知しております。

引き続き、皆さまに施設を安全安心に御利用いただけるよう運営に努めて参りますので、御理解のほどよろしく願いいたします。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

### ○東京武道館のトレーニングジムで（令和3年2月）

東京武道館のトレーニングジムを利用しています。

先日、目立つところにタトゥーが入った方がおり、常連の方のようで、スタッフと談笑していました。

タトゥーをしている人の入館ルールをスタッフに確認したところ、できるだけ隠すようお願いしているとのことですが、入館は拒否していないとのことでした。

とても利用しづらいので、何らかの対応をお願いします。

#### 【説明】

日頃から都立スポーツ施設を御利用いただき、ありがとうございます。

本施設では、利用者の皆さまに安心して快適に施設を御利用いただけるよう、タトゥーはウェア等で覆い、他の利用者の目に触れないようにして御利用いただくよう、館内掲示やスタッフからのお声掛けにより御協力をお願いしています。

今回いただいた御意見を踏まえまして、タトゥーに関する館内のルールについて、館内掲示を増やすほか、改めて施設スタッフに周知いたしました。

利用者の皆さまが安心して快適に施設を御利用いただけるよう取り組んで参りますので、御理解、御協力のほどよろしく願いいたします。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

### Ⅲ 令和2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2年度受付件数116,780件の内訳は、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
1,763	41,271	23,413	50,333	116,780

#### 2 局別受付件数

(単位：件)

局名	件数	主な内容
政策企画局	5,354	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	119	治安対策 交通安全 若年支援
戦略政策情報推進本部	30	国際金融都市・東京の実現 先端事業の推進
総務局	31,142	職員の接遇 防災 人権 新型コロナウイルス感染拡大防止対策
財務局	109	都庁舎内設備・案内表示 東京都の財政・予算
主税局	347	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	368	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	4,828	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	383	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	306	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	1,260	エネルギーや自然環境に対する意見等
福祉保健局	5,102	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	7,220	新型コロナウイルス感染者情報 感染症対策 会計窓口 待ち時間
産業労働局	2,455	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	360	新型コロナウイルス感染拡大防止対策 豊洲市場の見学 市場関係の騒音・交通安全
建設局	23,532	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	130	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	7	手数料の徴収等
東京消防庁	5,570	救急活動関係 防火防災に関する指導の要望
交通局	15,823	乗務員の執務 新型コロナウイルス感染拡大防止対策 車内が暑い・寒い バスの早発
水道局	2,793	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	819	雨水ます等からの臭気 下水道工事
教育庁	8,012	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	658	候補者の選挙運動 選挙制度
人事委員会事務局	33	職員採用試験に関する要望
監査事務局	20	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	116,780	

※局名等の組織名称は令和2年度のものです。

### 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2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68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「情報公開ポータルサイト」からも御覧になれます。

#### 【政策企画局】

##### ○「『未来の東京』戦略」の入手方法について（令和3年3月）

令和3年3月に公表された「『未来の東京』戦略」の入手方法について知りたい。

#### 【説明】

令和3年3月に公表した「『未来の東京』戦略」は、政策企画局ホームページにて御覧いただけます。

・政策企画局ホームページ

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

・「未来の東京」戦略（デジタルブック）

<https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/basic-plan/mirainotokyo-senryaku/html5.html#page=1>

また、都民情報ルーム（都庁第一本庁舎3階南側）にて、冊子（税込599.5円）を販売しています。

#### 【都民安全推進本部】

##### ○自転車保険加入義務化について（令和2年4月）

自転車損害賠償責任保険加入義務化について、どんな種類の自転車損害賠償責任保険に入るべきか。

#### 【説明】

「東京都自転車の安全で適正な利用の促進に関する条例」が改正され、令和2年4月1日から、自転車利用中の対人賠償事故に備える保険等（※1）への加入が義務となりました。

加入が義務となる保険等には、「自転車保険」等の名称で販売されている自転車利用中の賠償保険に特化したものもありますが、自動車保険、火災保険及び傷害保険の特約や、クレジットカードなどの付帯保険、各種団体保険等に付帯しているものなど様々なものがあります。

まずは、自動車保険などの特約に気付かずに加入していたり、御家族が加入しているものが適用されていたりすることもありますので、御自身の保険等の加入状況を御確認ください。

その上で加入されていないことが確認された場合には、保険代理店での加入に加え、コンビニエンスストアやインターネットから加入できるものや自転車安全整備店で点検整備を受けると加入できるもの（TSマークの付帯保険（※2））などもありますので、保険会社のホームページ等で情報収集の上、加入をお願いします。

都としても、ホームページに自転車利用中の賠償責任を補償する保険等を取り扱う事業者を掲載するなど、都民の皆さまの利便性向上に努めております。

今後とも、都の自転車安全利用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。

詳細はホームページを御覧ください。

- ・ 自転車利用中の対人賠償事故に備える保険等

<https://www.tomin-anzen.metro.tokyo.lg.jp/kotsu/kakusyutaisaku/jitensha/anzennriyou-sokushin/jitenshahoken/>

※1 自転車の利用によって生じた他人の生命又は身体の損害を賠償するための保険・共済

※2 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人となります。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。

## ○地域における見守り活動支援事業について（令和2年8月）

私の所属している町会が、以前都の補助制度を利用して防犯カメラを設置した。このたび、追加で設置を検討している。この場合、補助制度の対象になるか。また、現在の補助率はどうなっているか。教えてほしい。

### 【説明】

都は、地域の安全安心の向上を目的に、公道等に設置する防犯カメラ、いわゆる街頭防犯カメラなどの防犯設備を対象とし、地域の見守り活動を実施してもらうことなどを条件に補助を行っています。対象となる防犯カメラは、新設・追加に関わらず、補助率は6分の5（都：2分の1、区市町村：3分の1）（※）となっております。この補助制度は、都が町会等へ直接交付する仕組みとはなっていないため、補助金の対象となるかどうかやその手続については、お住まいの区市町村にお問合せください。

※ お住まいの区市町村によって、補助率が異なる場合があります。

## ○暴力団排除に係る取組について（令和2年12月）

「東京都暴力団排除条例」が制定されてからもうすぐ10年となる。都は暴力団排除対策の重要性について都民の理解を深めるため、どのような取組を実施しているのか。

### 【取組】

都では、暴力団排除条例に基づき、都民の皆さまに暴力団排除の気運が醸成されるよう、警視庁等と連携し、野球やラグビーなどプロスポーツイベントでの呼び掛けをはじめ様々な広報啓発活動を行っています。

また、都民安全推進本部のホームページには暴力団排除の特設サイトを設け、青少年やその教育・育成に携わる方、さらには離脱したいと考えている暴力団員などに対して、暴力団の実態や離脱を支援する機関、制度などの情報を提供しています。

今後とも、暴力団排除に向け、警視庁等と連携し、イベントや各種媒体を活用した取組を展開して参ります。

- ・ 暴力団排除ウェブサイト

<https://www.tomin-anzen.metro.tokyo.lg.jp/chian/chiankaizen/bouryokudan/bouhaiack/index.html>

- ・ 都民安全推進本部ホームページ

（暴力団排除のページ：暴力団追放イベントの様子や、その他の取組について）

<https://www.tomin-anzen.metro.tokyo.lg.jp/chian/chiankaizen/bouryokudan/>

## ○「動く防犯の眼」の取組について（令和3年2月）

幼稚園の父母の会で、自転車のかご等に「防犯パトロール」のプレートをつける活動をしているが、自分はつけようか迷っている。これは東京都の推奨している取組なのか。そして効果があるものなのか。

### 【取組】

都では、自転車のかご等に「防犯パトロール」のプレートを付けるように依頼はしていませんが、本活動は、周囲に人の目があることをアピールすることにより、地域の防犯力を強化し、犯罪を防止していくという点で有効と考えます。是非取り組んでいただければ幸いです。

また、都では、地域を巡回する車両等を用いた取組である「動く防犯の眼」を推進しています。「動く防犯の眼」は、巡回業務等で地域に密着して走る自動車等に防犯ステッカーを掲示して、その存在（人の目があること）を目立たせることで、地域の防犯力を強化し、犯罪を防止することを目的とした取組です。

（参考）「動く防犯の眼」ステッカーデザインの提供

東京都では、「動く防犯の眼」活動の一層の発展による犯罪抑止を目指し、都が作製した防犯ステッカーのデザインを防犯活動に従事する各種団体に提供しています。（個人使用はできません。）詳細は以下のリンクから

・「動く防犯の眼」

[https://www.bouhan.metro.tokyo.lg.jp/01\\_security/02\\_community/patrol\\_sticker.html](https://www.bouhan.metro.tokyo.lg.jp/01_security/02_community/patrol_sticker.html)

### 【総務局】

## ○65歳以上の人口について（令和2年4月）

2014年と2019年の区市町村別の65歳以上の人口を知りたい。総数も知りたい。

### 【説明】

このたびはお問合せいただきありがとうございます。

東京都の統計ホームページ→2 人口世帯→「住民基本台帳による世帯と人口（日本人及び外国人）」「住民基本台帳による東京都の世帯と人口」を御確認ください。

・住民基本台帳による世帯と人口（日本人及び外国人）ホームページ

<https://www.toukei.metro.tokyo.lg.jp/juukim/jm-index.htm>

・住民基本台帳による東京都の世帯と人口ホームページ

<https://www.toukei.metro.tokyo.lg.jp/juukiy/jy-index.htm>

## ○平成27年国勢調査のデータについて（令和2年5月）

東京都統計部の国勢調査の結果、第7表の2 地域相互間の昼夜間移動状況（通勤者（15歳以上））の表の見方について教えてほしい。

### 【説明】

このたびはお問合せいただきありがとうございます。

昼間人口とは、東京都に通勤又は通学している人口を指しています。

・国勢調査による東京都の昼間人口（従業地・通学地による人口）の結果ホームページ

<https://www.toukei.metro.tokyo.lg.jp/tyukanj/tj-index.htm>

## ○国勢調査の回答方法について（令和2年8月）

老人ホームでは、職員が入所者に代わってインターネットで回答可能か。

### 【説明】

このたびはお問合せいただきありがとうございます。

一部の方だけのネット回答はできませんが、在籍している老人ホームで入居者全てをとりまとめていただければ、インターネットでの回答は可能です。

### 【財務局】

## ○令和3年度予算案について（令和3年3月）

広報東京都に掲載されていた令和3年度予算案について、都民一人当たりの金額の算出方法が知りたい。

### 【説明】

各分野ごとの令和3年度当初予算額を都内総人口数で割って算出したものです。

### 【主税局】

## ○評価証明書の代理人申請について（令和2年7月）

評価証明書を代理人が申請する方法を教えてください。

### 【説明】

納税義務者等の代理人が閲覧・証明の申請を行うときは、納税義務者等の代理人であることを証する書面、すなわち委任状又は同意書、代理人選任届による確認が必要です。また、納税義務者等と同居している御家族の方からの申請の場合も、委任状等が必要となります。

詳しくは以下のURLを御覧ください。

・ 評価証明

<https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/scene/index01.html#h3>

## ○都税事務所における都民対応（令和2年10月）

都税事務所の固定資産税課で親切に説明されて理解することができた。

### 【説明】

このたびは、当局職員に関する御意見をいただき、誠にありがとうございます。

今後も、納税者サービスの更なる向上を目指し、職員の接遇意識の向上や、窓口事務の改善に取り組んで参ります。

## ○自動車税種別割の納付確認について（令和3年1月）

車検を受けるために、自動車税種別割の納付確認をしたい。

## 【説明】

現在、運輸支局・自動車検査登録事務所において自動車税種別割の納税確認を電子的に行うことが可能となっております。ただし、納付後、運輸支局等で納付確認ができるまで、最大で10日程度掛かりますので御注意ください。なお、都税事務所等の窓口又は郵送により、「自動車税（種別割）納税証明書（継続検査等用）」を申請することもできます。詳しくは以下のURLを御覧ください。

・自動車税（種別割）納税証明書（継続検査等用）について

<https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/shitsumon/nouzei.html#q01>

## ○郵送による納税証明の取得方法について（令和3年3月）

郵送による納税証明の取得方法を知りたい。

## 【説明】

郵送で申請される際は「納税証明申請書」に加えて、以下のものを同封し、都税証明郵送受付センターへ送付してください。

①手数料分の定額小為替（有効期間内のもの）（無記名）

②切手を貼った返信用封筒

納税証明書は原則として、「都税の納税通知書送付先」又は「都税事務所に届けている住所」に送付しますので、返信用封筒にはいずれかの住所を御記入ください。それ以外の送付先への送付を御希望の場合は以下のURLを御覧ください。なお、定額小為替や切手に過不足がある場合は発行できません。

・都税証明郵送受付センターからのお知らせ

<https://www.tax.metro.tokyo.lg.jp/shomei/yuusou.html>

## 【生活文化局】

### ○店舗利用者側の意識啓発について（令和2年7月）

会食による新型コロナウイルス感染症が拡大しており、店舗側の対応が求められているが、利用者側のマナーの悪さが散見される。特に若者世代への意識啓発が必要だと考えている。TwitterやLINEなどSNSで利用者側の若者世代への意識啓発を行うべきだ。

## 【説明】

このたびは、新型コロナウイルスの感染拡大防止に向けた意識啓発についての御意見をいただきありがとうございます。

都では感染拡大防止に向け、都民・事業者の皆さまと行政が一体となった取組が必要であるという認識のもと、様々な手段を活用して感染拡大防止対策に関する広報を実施してきました。特に、会食時の感染が多く報告されていることを踏まえ、若年者層を中心に普及しているTwitterなどのSNSを効果的に活用しながら、夜の街への外出や飲酒を伴う深夜の会食はできるだけ控えることなどを呼び掛けてきました。

今後とも感染拡大防止に向けて、意識啓発を引き続き行って参ります。

### ○東京都江戸東京博物館正面玄関への案内表示について（令和2年10月）

東京都江戸東京博物館の北側出入口がコロナ対策により出口専用になっており、正面入口まで大きく迂回させられることになった。しかし正面入口を示す矢印が分かりづらく、

普通に見たら通り過ぎてしまうような表示になっているので改善してほしい。

#### 【説明】

このたびは、東京都江戸東京博物館へ御来館いただきありがとうございます。

当館では、新型コロナウイルス感染症対策として、少しでもお客さまの動線の交差を避けるため、一部出入口の一方通行化等を実施しており、北側出入口は原則として出口専用としております。御不便をお掛けして申し訳ございませんでした。

これまでも出口付近の警備員が、お客さまに正面入口を御案内いたしておりましたが、御意見も踏まえ、御案内の表示を増やし対応しております。これからも東京都江戸東京博物館の御利用をお待ちしております。

#### ○広報東京都の問合せ先について（令和2年11月）

聴覚障害があるため電話ができない。広報東京都の記事は、問合せをしたくても電話番号しか記載されていないため、問合せが出来なかったことがある。ファクス番号も併記してほしい。

#### 【説明】

このたびは、広報東京都に対する御意見をいただき、ありがとうございます。広報東京都は、都政の重要課題や施策、都民が必要とする都政情報を中心に幅広く情報を提供しています。

御希望に添えず申し訳ありませんが、紙面に限りがあり、全ての記事にファクス番号を掲載することは難しい状況です。

問合せ先に掲載している東京都の所管部署については、東京都公式ホームページ（[https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/tosei/soshiki\\_joho/address.html](https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/tosei/soshiki_joho/address.html)）で各部署（組織端末）のメールアドレスを公開していますので、記事によってはこちらのメールアドレスからお問合せいただくことができます。

また、WEB広報東京都（<https://www.koho.metro.tokyo.lg.jp/>）では、問合せ先ホームページ等のリンクを貼付しているものもあります。

お手数をお掛けしますが、何とぞ御理解いただきますようお願いいたします。

#### ○東京空襲犠牲者関係について（令和2年12月）

空襲犠牲者名簿に登載を申請したい。手続はどのようにしたらよいか。都立横網町公園でも受け付けているのか。

#### 【説明】

空襲犠牲者名簿への登載についてお問合せいただきありがとうございます。

東京都では、東京空襲で犠牲となった方々を追悼し平和を願うため「東京空襲犠牲者名簿」を作成しています。名簿への登載は、遺族及び関係者などのお申し出に基づいて行います。

名簿への登載を御希望される場合は「東京空襲犠牲者名簿登載申出書」（東京都生活文化局ホームページよりダウンロードできます。）により、メール又は郵送で生活文化局文化振興課文化事業課までお申し出ください。



お問合せいただきました都立横網町公園でも、公園管理所内の公益財団法人東京都慰霊協会において、東京空襲犠牲者の名簿登録申請を受け付けています。

詳細は、下記URLより御確認ください。

・東京空襲犠牲者名簿

[https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/bunka/bunka\\_seisaku/0000000662.html](https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/bunka/bunka_seisaku/0000000662.html)

## 【オリンピック・パラリンピック準備局】

### ○東京2020大会について（令和2年4月）

東京2020大会について、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、延期すべきである、中止すべきである等、様々な御意見をいただきました。

#### 【説明】

東京2020大会について、オリンピックは令和3年7月23日から8月8日まで、パラリンピックは令和3年8月24日から9月5日まで開催されました。

大会のまとめの資料やコロナ対策の取組結果をポータルサイトに掲載しています。

開催に向けて御理解と御協力をいただき、ありがとうございました。

・東京2020大会 東京都ポータルサイト

<https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/special/>

### ○TOKYO styleの冊子について（令和2年6月）

「TOKYO style」のパンフレットはどこで配布していますか。また、「おうちでできる簡単な運動動画」の内容を知りたいが、冊子がありますか。

#### 【説明】

都は、スポーツが健康増進に及ぼす効果や、都民の皆さんに勧めるスポーツの種類や頻度などを記載した冊子と概要版のパンフレットを作成し、以下のURLに掲載しています。

なお、パンフレット（概要版）は、都庁、各区市町村等で配布しています。区市町村につきまは、あらかじめ在庫があるか、お問合せいただければと思います。

「おうちでできる簡単な運動動画」につきまは、冊子はございませんので、以下のURLから御覧ください。

・TOKYO style

[https://www.sports-tokyo-info.metro.tokyo.lg.jp/policyinformation/health\\_promotion/tokyo\\_style/](https://www.sports-tokyo-info.metro.tokyo.lg.jp/policyinformation/health_promotion/tokyo_style/)

・おうちでできる簡単な運動動画

<https://tsad-portal.com/movie-exercise/>

### ○東京都内の聖火リレーについて（令和2年9月）

東京2020大会の延期に伴って、東京都内の聖火リレーの日程、ルート等はどうなりましたか。

#### 【説明】

都内のオリンピック聖火リレーは、令和3年7月9日から同月23日まで実施しました。特別区、多摩地域の市町村及び島しょ地域の大島町は公道での走行を見合わせ、セレブレーション

ション会場等において関係者のみでの点火セレモニーを実施して、聖火ランナーによって聖火をつなぎました。大島町を除く島しょ地域の8町村では、公道でのリレーを実施しました。

都内のパラリンピック聖火リレーは、令和3年8月20日から同月24日まで実施しました。公道での走行を見合わせ、セレブレーション会場等において関係者のみでの点火セレモニーを実施して、聖火ランナーによって聖火をつなぎました。

点火セレモニー等においては、関係者以外の入場は不可とし、ライブストリーミング配信を実施するなど、新型コロナウイルス感染症対策を徹底しました。

詳細なスケジュールや点火セレモニー等のアーカイブ動画については、ポータルサイトを御覧ください。

・東京2020大会 東京都ポータルサイト

<https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/special/>

## 【住宅政策本部】

### ○都営住宅敷地内の公園について（令和2年7月）

私の住まいの近くに、都営住宅があります。そこに公園があり、私の子供等が遊んでいました。しかし、最近、都営住宅の自治会により公園でのボール遊びを禁止する張り紙が張られ、遊んでいると注意されるようになりました。自治会にはそのような制限を行う権限があるのでしょうか。都有地だと思うので、子供等が自由に遊べるようにしていただきたいです。

#### 【説明】

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。

都営住宅敷地内の広場（公園）については、管理権限は東京都にございますが、日常の管理は都営住宅の自治会が行っております。

自治会では、乳幼児から高齢者まで幅広い年代の方々が安全・快適に広場（公園）を御利用いただけるよう必要なルールを定めております。

都営住宅敷地内の広場（公園）を御利用の際は、ルールに御配慮いただければと思います。

今後とも、都営住宅の管理運営に御理解くださいますようお願いいたします。

## 【環境局】

### ○産業廃棄物処理施設の現地確認について（令和2年4月）

産業廃棄物処分の委託先業者に、処理施設の現地確認をしたいとお願いしたが、新型コロナウイルス感染防止の観点から訪問を控えるように要望された。どのように対応をしたらよいか。

#### 【説明】

排出事業者による産業廃棄物の処理状況の確認については、廃棄物の処理及び清掃に関する法律第12条第7で、「処理の状況に関する確認」を行い、「発生から最終処分が終了するまでの一連の処理の行程における処理が適正に行われるために必要な措置」をするように努力義務として規定されています。基本的には、現地確認により行うことが望ましいと思

われますが、昨今の状況に鑑みると、処理施設の現状について写真・資料での確認や電話での情報収集を行っていただくことでも問題ございません。

なお、収束後に処理施設の現地確認を行うことは適正処理の確保において有効であると考えられますので、是非御検討ください。

#### ○登録電気工事業者の更新手続時期について（令和2年9月）

電気工事業者の登録更新は、いつからいつまでに行えばよいですか。

##### 【取組】

登録の有効期間（5年間）を越えて引き続き電気工事業を営む場合には、有効期間が満了する日の30日前から満了日までには手続が必要です。

なお、制度開始時期との関係により、令和3年1月から3月には多数の更新申請が見込まれたため、この時期に登録期間を満了する方に対しては、特例的に満了日の2か月前から手続を行えるようにしていました。対象となる方には、東京都電気工事工業組合を通じて、又はハガキにより連絡いたしました。

#### ○環境問題の勉強について（令和2年11月）

小学生の子供が学校で環境問題を調べるよう課題を出されました。何か参考になる資料等がありますでしょうか。

##### 【説明】

東京都環境局では、環境問題を学んでいただけるウェブサイトとして「TOKYO環境学習ひろば」を公開しています。環境問題についての入門的な説明の他、都が主催する環境学習イベントの情報なども掲載していますので、是非御覧ください。

・ TOKYO環境学習ひろば

<https://www.env-study-hiroba.metro.tokyo.lg.jp/>

##### 【福祉保健局】

#### ○ねずみの防除対策について（令和2年5月）

東京では、繁華街や夜間の公園などで、ねずみをよく目にすることがあります。具体的な防除対策を講じてください。

##### 【取組】

このたびは、ねずみの防除対策につきまして、御意見をお寄せいただきありがとうございます。

ねずみの発生防止に関する事務は、区市町村で行っています。ねずみの発生についての御相談・お問合せは、お住まいの特別区（区役所・保健所）、及び市町村（市役所・町村役場）のねずみ発生防止事務を所管する部署まで御連絡ください。なお、市町村（八王子市、町田市を除く。）にお住まいの方の御相談は、東京都保健所でも受け付けています。

また、東京都の取組として、ねずみによる環境衛生問題の改善に取り組む区市町村を支援するため、ねずみの発生防止や駆除の方法、取組事例などを掲載した「東京都ねずみ防除指針」を作成しています。また、都民の方向けに、ねずみの被害に遭わないための方法等をまとめた「都民のためのねずみ防除読本」を作成していますので御活用ください。

- ・東京都ねずみ防除指針

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kankyo/eisei/yomimono/nezukon/nezumi/boujoshishin.html>

- ・都民のためのねずみ防除読本

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kankyo/eisei/yomimono/nezukon/nezumi/nezumidokuhon.html>



東京都福祉保健局

#### ○『東京フィフティ・アップBOOK』への感謝（令和2年6月）

『東京フィフティ・アップBOOK』を薬局でもらいました。歳を重ねるに当たって知っておきたいことについて、とても詳しく分かりやすく書かれていており、楽しく拝見しました。私は歳を取ることに不安しかなかったのですが、この本のおかげで安心して過ごすことができそうです。素晴らしい本を作ってください、ありがとうございました。

#### 【取組】

このたびは、『東京フィフティ・アップBOOK』につきまして、御意見をいただきありがとうございます。

『東京フィフティ・アップBOOK』は、主に50代・60代のこれから高齢期を迎える世代の方を対象として、高齢期に向けた仕事や趣味、社会貢献活動などのライフプランを考えていただくためのヒントや、歳を重ねても安心して暮らしていくために役立つ情報等をお伝えするため作成いたしました。

いくつになっても安心して暮らし、生き生きと活躍していくために、本書をお役立ていただければ幸いです。

- ・東京フィフティ・アップBOOK

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/tokyo50upbook/index.html>

#### ○「4152（よいこに）電話相談」への感謝（令和2年8月）

先日、「よいこに電話相談」を利用しました。子供がどうしても言うことを聞いてくれず、思わず叩いてしまうこともあって悩んでいたのですが、相談員の方が本当によく話を聞いてくださったおかげで、楽になりました。ありがとうございます。

## 【取組】

このたびは、「4152（よいこに）電話相談」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。「よいこに電話相談」は、都内在住・在学の児童及び保護者を対象とした東京都の電話相談窓口で、18歳未満のお子さんに関するあらゆる相談を受けています。

昭和52年の開設後、子育て支援ニーズの増大等に応えるため、平成7年からは夜間、土、日、祝日の相談を開始し、併せて聴覚言語障害者のためのファクス相談も開始しました。

当窓口で受け付ける電話の多くが「子育てに関する様々な保護者からの相談」です。人間関係の希薄な都会の中で子育てへの孤独や不安を抱えた方からの相談や、身近な地域で相談しにくいという方からの相談も多く受け付けています。

今後もより多くの方に安心して当窓口を御活用いただけるよう、引き続き、取組を進めて参りますので、よろしく願いいたします。

### ・「4152（よいこに）電話相談」

相談電話番号 03（3366）4152

聴覚言語障害者用相談 ファクス 03（3366）6036

相談日 毎日（12月29日から1月3日までを除く）

相談時間 月曜日から金曜日まで 午前9時から午後9時まで

土・日・祝日 午前9時から午後5時まで

詳細は、以下のホームページを御覧ください。

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/jicen/annai/4152.html>

## ○フリマサイトでの医薬品販売について（令和2年11月）

私はフリマサイトを利用していますが、サイト内で医薬品が出品・販売されているのを見かけることがあります。許可なく医薬品を販売するのは危険だと思うので、対応をお願いします。

## 【取組】

このたびは、医薬品の販売につきまして、御意見をお寄せいただきありがとうございます。

御指摘のとおり、医薬品は、薬局や医薬品販売業等の許可がなければ販売することができませんので、フリーマーケットサイトやオークションサイト、クラシファイドサイト（以下「フリマサイト等」という。）へは出品できません。

こうしたフリマサイト等への不適正な出品に対応するために、東京都では、フリマサイト等運営企業と連絡会を開催し、情報共有できる体制を構築しています。出品サイクルが短く変化が速いフリマサイト等の広告に迅速に対応するため、フリマサイト等運営企業と定期的に、都が行ったインターネット広告等の薬事監視指導結果や最新の動向等を情報交換・共有することによって、運営企業の自主的な審査の向上を図り、不適正な出品の防止につなげています。

また、都としてもフリマサイト等のパトロールを随時実施し、「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」に抵触する出品を発見した場合には、直ちに運営企業へ削除要請し迅速に排除することで、不適正な出品に対応しています。

引き続き、取組を進めて参りますのでよろしく願いいたします。

## 【病院経営本部】

### ○新型コロナウイルス感染症患者の来院情報について（令和2年4月）

都立病院に新型コロナウイルス感染症の感染者はどのくらい入院しているか。外来にはどのくらい来ているのか。感染した患者が外来や待合で隣に座っているのではないかと、怖くて病院に行くことができない。電話で薬の処方箋は既にしてはいるが、感染が心配で薬を受け取りに行けない。

#### 【対応】

相手の訴えを傾聴しつつ、感染者の来院についてはお答えできないと回答しました。

「仮に感染者が入院しているとしても、通常の入院患者や外来患者と同じスペースにいることはない。また、感染の疑いのある患者も同様に、他の患者さんと接触することはありません。」と回答しました。

### ○新型コロナウイルスの感染防止対策について（令和2年8月）

外来のコロナ対策が杜撰ではないか。感染者の確認は、病院入口のサーモグラフィーを通過するだけで、一人一人検温をしていないことに驚いた。一度に大勢の人が入ってきたときでも十分確認ができていないのか。形式的な対策だけで患者や働く職員を守れるのか疑問を感じる。

#### 【対応】

サーモグラフィーは、同時に複数人の検温をすることが可能であり、基準以上の体温を感知した患者さんに対しては個別に再度検温や問診を行っている旨説明しました。引き続き感染対策を徹底していくので御協力いただきたい旨お願いしました。

### ○小児患者の会計方法について（令和2年11月）

幼児の診察を受けた際、窓口で医療証を提示したため会計が0円になったにもかかわらず、通常の清算手続と同様の手続をされ、長時間待たされた。会計がないのに窓口で患者を待たせる必要があるのか。感染症の心配もあり、会計のない患者は別の窓口で清算するなど、時間短縮の方法はないか。

#### 【対応】

予約時間が午前の場合は、診察までの待ち時間の間に保険証確認用のサテライト窓口を利用いただければ、窓口での保険証確認作業が無くなるため、待ち時間の短縮になるため、活用いただくよう御案内しました。

また、領収書が不要の場合は、最後に窓口でファイルを出す際に、その旨を窓口の者にお伝えいただければ、保険証と医療券の組合せによっては、そのまま御帰宅いただくことが可能な場合もあります。待ち時間短縮のための窓口について、積極的に周知して参ります。

### ○待ち時間に対する苦情（令和3年3月）

午前10時に予約していたが、診察室に呼ばれたのが正午だった。多少の待ち時間は仕方がないと思うが、80歳の母にはかなりの苦痛になる。診察の順番についても、「次です。」と言われて待っていたのに、自分より遅い番号の患者が先に診察室に呼ばれたこともあつ

た。改善してほしい。

#### 【対応】

長時間お待たせしたこと及び順番が前後してしまったことについて謝罪し、状況によっては後の番号の患者さんを先にお呼びする場合があることについて説明しました。

また、外来窓口に出用用のポケットベルを用意しており、こちらを活用し、診察室に入るまでは患者さんの都合の良い場所で待機いただくよう御案内しました。

#### 【産業労働局】

##### ○東京都ベンチャー企業成長支援ファンドについて（令和2年8月）

東京都ベンチャー企業成長支援ファンドについての質問です。

合同会社を起業しようと思っており、こちらの支援について御相談したいのですが、窓口はどちらになりますでしょうか？

#### 【説明】

このたびは、産業労働局意見箱への御連絡ありがとうございます。

「東京都ベンチャー企業成長支援ファンド」について、産業労働局金融部金融課ファンド担当が窓口となります。

当ファンドは、エネルギー、半導体・電子部品、医療機器、環境関連等の分野で有望な技術力等を持つ、ものづくりベンチャー企業を支援します。

ベンチャー企業の成長促進を目的として、都が20億円を出資（平成25年1月）し、公的機関・民間事業法人等の出資も合わせ、ファンド総額は55億円です。

・東京都ベンチャー企業成長支援ファンド

[https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/chushou/kinyu/fund/f\\_005/index.html](https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/chushou/kinyu/fund/f_005/index.html)

##### ○『東京の森林・林業』令和元年版について（令和2年9月）

多摩地域の林業の長期的なデータを調べており、『東京の森林・林業』令和元年版を見ているのですが、8ページにある「森林資源の年次推移について」にある最初の3年度分（昭和26、35、40）に、返還前の小笠原のデータは入っていない、ということでしょうか。明記されていないため、確認できれば幸いです。

#### 【説明】

御連絡ありがとうございます。

御指摘のとおり、「森林資源の年次推移について」にある最初の3年度分（昭和26、35、40）に、返還前の小笠原のデータは入っておりません。

よろしく願いいたします。

・統計データ「東京の森林・林業」

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/nourin/ringyou/project/date/>

##### ○「平成31年・令和元年東京都観光客数等実態調査」について（令和3年2月）

「平成31年・令和元年東京都観光客数等実態調査」について、こちらで算出されている経済波及効果に、観光客の移動費（＝交通費）は含まれるでしょうか。

御教示のほどよろしくお願いいたします。

### 【説明】

お問合せいただきました件につきまして、回答いたします。

東京都観光客数等実態調査で推計している経済波及効果には、観光客の交通費によるものが含まれます。

なお、集計に含まれる交通費は都内使用分のみで、都外分は含まれません。

よろしく願いいたします。

・平成31年・令和元年東京都観光客数等実態調査

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/toukei/tourism/h31-jittai/>

### 【中央卸売市場】

#### ○新型コロナウイルスの食品への影響について（令和2年10月）

豊洲市場において新型コロナウイルス感染症の陽性者が複数確認されているようですが、豊洲市場から流通した食品は安全なのでしょうか。

### 【説明】

このたびは、豊洲市場を流通した食品への影響についてお問合せをいただき、ありがとうございます。

農林水産省のホームページによると、現時点のところ、食品（生で喫食する野菜・果実や鮮魚介類を含む。）を介して新型コロナウイルス感染症に感染したとされる事例は報告されておらず、製造、流通、調理、販売等の各段階で、食品取扱者の体調管理やこまめな手洗い、アルコール等による手指の消毒、咳エチケットなど、通常の食中毒予防のために行っている一般的な衛生管理が実施されていれば心配する必要はないという見解が示されております。

#### ○新型コロナウイルス感染症拡大防止対策と卸売市場の営業について（令和3年1月）

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、国が緊急事態宣言を発令しましたが、卸売市場は通常通りに営業するのでしょうか。また、感染拡大防止対策はどのようになっているのでしょうか。

### 【取組】

このたびは、緊急事態宣言下における、卸売市場の営業、および感染拡大防止対策についてお問合せをいただき、ありがとうございます。

中央卸売市場では、市場各施設の出入口等にアルコール消毒液を設置しているほか、市場業者に対し、手洗いの励行や従業員の健康管理など感染拡大防止の取組への協力を要請しております。また、市場業者と協議の上、せりに参加する際のマスク着用を必須とするなど、拡大防止に努めております。

このように、緊急事態宣言下においても、卸売市場は、市場業者と連携を図りながら十分な対策を講じた上で、生鮮食料品等の安定的な流通のため、運営を続けております。

#### ○コロナ禍における仲卸業者への対応について（令和3年2月）

コロナ禍で仲卸の経営が厳しいという話を聞いた。都は、その状況を放置しているのではないか。



### 【説明】

このたびは、仲卸業者さまへの対応についてお問合せをいただき、ありがとうございます。

東京都としても仲卸業者さまの状況を把握し、諸々の状況に合わせ対応を行っております。今後とも都の卸売市場行政に御理解をいただきますよう、よろしく願いいたします。

### ○中央卸売市場での取引データについて（令和3年3月）

東京都中央卸売市場での取扱数量、取扱品目や取引価格について知りたい。

### 【説明】

東京都では、各市場ごとの日別、月別、年別の取扱数量や取扱金額について、ホームページにて公表しております。

「日報」は、取引日ごとに各市場の卸売価格を公表しております。

[https://www.shi\\_jou-nippo.metro.tokyo.lg.jp/](https://www.shi_jou-nippo.metro.tokyo.lg.jp/)

「月報」は、1か月単位で取扱数量及び取扱金額を公表しております。各市場、各品目別、産地別の取扱高も検索することができます。

[https://www.shi\\_jou-tokei.metro.tokyo.lg.jp](https://www.shi_jou-tokei.metro.tokyo.lg.jp)

「週間市況」は、豊洲市場の水産物及び大田市場の青果物（野菜・果実）について、取り扱い状況を、前の週の金曜日から木曜日の一週間単位で毎週金曜日に公表しております。

[https://www.shi\\_jou.metro.tokyo.lg.jp/torihiki/week/](https://www.shi_jou.metro.tokyo.lg.jp/torihiki/week/)

### 【建設局】

### ○植樹帯からの土流出の対応について（令和2年10月）

雨が降ると、植樹帯の土が民地側に流れてくるため、第四建設事務所に対応を依頼しました。その後、植樹帯に地被類を植えてもらったことで、土が流れてこなくなりました。御対応いただきありがとうございました。

### 【説明】

日頃より建設局事業に御理解・御協力いただきありがとうございます。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、道路の適切な維持管理に努めて参ります。

### ○恩田川河道内の伐採等について（令和2年12月）

桜の木が生い茂り、防犯灯が対岸に届いていない箇所がありましたが、剪定していただいたことにより、改善されました。また、恩田川河道内の高木の伐採や管理通路部の補植等について、御対応いただきありがとうございました。

### 【説明】

日頃より建設局事業に御理解・御協力いただきありがとうございます。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、河道の適切な維持管理に努めて参ります。

### ○東八道路のガードレールについて（令和3年2月）

東八道路の新町小北交差点の横断歩道そばのガードレールがぐらぐらしているのを電話したところ、2月中旬に早速工事をしていただきありがとうございました。

この横断歩道は小学校の通学路であるとともに交通の要所となっているため終日歩行者や自転車通行が絶えず、ちょっとした油断により大きな被害にも発展する可能性がある場所です。

こんなに早く対応していただいて本当にありがたいと思っています。

#### 【説明】

日頃より建設局事業に御理解・御協力いただきありがとうございます。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、都道の適切な維持管理に努めて参ります。

### ○大横川護岸建設工事（その2）その3の工事完了について（令和3年3月）

貴殿は大横川護岸建設工事（その2）その3の工事に当たり地元住民の意向を最大限配慮し困難な事業を安全かつ円滑に推進され町会生活環境整備に多大な貢献をされました。ここに町会より深く感謝の意を表します。

#### 【説明】

日頃より建設局事業に御理解・御協力いただきありがとうございます。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】

### ○ゲートブリッジ歩道部の閉鎖（令和2年5月）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため一時閉鎖されていた東京ゲートブリッジの歩道部について、5月26日から若洲側昇降施設より昇ることができるようになったと書いてあったので、今週水曜日、土曜日の2回行きましたが、まだ閉まっていました。

ホームページの記載が正しくないと私のような人がいると思い、連絡いたします。正しい記載をよろしくお願いいたします。

#### 【取組】

このたびは東京ゲートブリッジ歩道部の閉鎖により御不便をお掛けし申し訳ございませんでした。

東京ゲートブリッジ歩道部の閉鎖日につきましては、ホームページにて御案内しておりますとおり、毎月の第3火曜日及び12月の第1火曜日（該当日が祝日の場合はその翌日）です。また、荒天時（強風、豪雨）や積雪、凍結がある日は利用が制限されることがあります。

該当の日においては、両日とも江東区で雷注意報が発令されていたため、歩道部を閉鎖しておりました。

荒天等による利用制限に際しては、東京都港湾局の公式Twitterにてお知らせしておりますが、ゲートブリッジの御案内のページにはその旨の記載がなく、大変失礼いたしました。

いただいた御意見を踏まえ、港湾局公式 Twitter の御案内を追記いたしましたので、お出掛けの際には御参照いただけますと幸いです。

・公式ホームページ

<https://www.kouwan.metro.tokyo.lg.jp/kanko/gatebridge/>

・公式 Twitter アカウント

[https://twitter.com/tocho\\_kouwan](https://twitter.com/tocho_kouwan)

### ○青海南ふ頭公園の釣リエリアについて（令和2年7月）

青海南ふ頭公園の釣リエリアについて、以下の件について教えてください。

1. 釣り禁止は本当なのか？
2. 釣り禁止なら何故都民に知らせないのか？
3. 釣りだけ禁止で他の人は立入可能なのは何故か？

#### 【対応】

お問合せいただいた件につきまして、以下のとおり回答いたします。

1. 青海南ふ頭公園の釣リエリア（海側）は、東京国際クルーズターミナルの整備に伴い公園を廃止し港湾施設用地となったため、令和2年7月1日より釣り禁止となっております。
2. お問合せを受けた場合には回答させていただいておりましたが、改めて、公園ホームページ「海上公園なび」に、釣り禁止である旨を追記いたしました。
3. 当該エリアは、立入禁止とはしておりませんので、通行等は可能です。船の往来があることから、釣りを行うと危険であるため、禁止しています。

・海上公園なび

[https://www.tptc.co.jp/park/01\\_09](https://www.tptc.co.jp/park/01_09)

### ○プレジャーボートの着岸場所について（令和2年9月）

友人所有のプレジャーボートにて東京湾内での釣りを予定しております。当方在住地には運河が多く、プレジャーボートでも容易に接岸が可能なため、近隣運河の親水公園から乗降を行いたいと考えておりますが可能でしょうか？

近隣親水公園には小型船舶の乗降を目的とした遊歩道より一段低い（海面に近い）設備も準備されており、江東区の催事の際は鍵のかかった柵のゲートを開放し、一般客がここからボートに乗降するのを見たことがあります。

例えば御局や区の関連施設に何らかの申請をすれば、こちらの施設を利用させていただくことは可能でしょうか？

#### 【対応】

東京都港湾局で所管しております東京港内の運河につきまして回答させていただきます。

東京港内の運河における乗降のための一時的なプレジャーボートの接岸については、接岸する土地の管理者にお問合せいただきますようお願いいたします。

そのため、御質問いただきました運河沿いの親水公園における取扱いにつきましては、各親水公園を管理する区にお問合せください。

また、当局にて管理しております運河沿いの都立海上公園につきましては、船舶の乗り入れは原則禁止されておりますので、プレジャーボートの乗降はしていただけません。

なお、一時的な接岸ではなく、運河において長時間・長期的に係留し水域を占用される場合につきましては、運河内ではマリーナを除き認められておりません。

### ○船の到着場所を知りたい（令和2年12月）

輸入物品が船便で東京港に到着する予定ですが、船が着岸するふ頭を調べる方法がありますでしょうか。

#### 【対応】

東京港の係船施設の使用希望状況は、東京都港湾局のホームページで閲覧することができます。係船施設使用希望状況のページを御覧ください。

・東京港港湾情報システム 係船施設使用希望状況

<https://www.kouwan2.metro.tokyo.jp/app/keisen.asp?KeiCd=1>

#### 【東京消防庁】

### ○飛沫防止用ビニールシートの設置について（令和2年5月）

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、店舗等でビニールシートが天井から吊り下げられているところがあるが、スプリンクラーや自動火災報知設備の障害になると思う。東京消防庁で呼びかけを行ってもらえないか。

#### 【説明】

設置方法によっては、散水障害や感知障害となる可能性があります。設置する場合は以下の3つのポイントに注意しましょう。

- ① 火気や熱を持つ照明器具の近くを避ける。
- ② 消防用設備等に影響がないか確認する。
- ③ 防災性能を有するビニールシートを選ぶ。

詳しくはこちらを御覧ください。

・東京消防庁ホームページ「飛沫防止用ビニールシートの火災予防 3つのポイント」

[https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/office\\_adv/yobou\\_em/index.html](https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/office_adv/yobou_em/index.html)

### ○コロナリ患者への心肺蘇生について（令和2年6月）

倒れている人が新型コロナウイルスのり患者だとしたら、心肺蘇生をしても良いのか、新型コロナウイルスが終息するまでは救急車が来るのを待った方が良いのか教えてください。

#### 【説明】

感染防止に配慮した応急救護の方法について、最新の手順を東京消防庁のホームページに掲載しています。

ポイントを踏まえ、感染防止に留意してできる限りの応急救護を実施していただきたいと思います。

・東京消防庁ホームページ「倒れている人を見たら 心肺蘇生の手順」

<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/kyuu-adv/life01-2.html>

## ○コロナ禍における自衛消防隊の編成について（令和2年9月）

弊社はコロナ禍の影響で従業員にテレワーク等を進めており、平日の出勤率は30%ほどです。このような状況下では、消防計画に定めている自衛消防隊の編成が不可能な状況です。東京消防庁より何らかの指針を発信していますか。

### 【説明】

当庁としては、新型コロナウイルスの流行に伴い、消防計画に定めている自衛消防隊の編成が出来ない場合は、見直しをお願いしています。

今回、テレワーク等により、消防計画に定められた自衛消防隊の要員が不足するのであれば、出勤している方で自衛消防隊を再度編成していただくようお願いしています。編成の一例としては、出勤している人数に応じて、規模の縮小や任務を兼務する方法などが考えられます。また、出勤制限により出勤する方が毎日変わる場合には、係やグループごとにある程度役割を割り振り、その中で出勤した方が役割を担当するという方法も考えられます。

詳しくはお近くの消防署へお問合せください。

## ○防火水槽の位置を知る方法について（令和2年12月）

防火水槽の位置は、消防署に問合せたら教えてもらえますか。また、一覧表のようなものはありますか。（消防団に所属する都民の方からの問合せ）

### 【説明】

消防署へお問合せいただいても回答は得られませんが、東京消防庁公式アプリやホームページから「東京消防庁マップ」にアクセスしていただくと、お近くの消防水利を確認することができますので、是非御活用ください。

・東京消防庁マップ

<https://firemap.tokyo.dsvc.jp/>

### 【交通局】

## ○日暮里・舎人ライナーの換気について（令和2年4月）

新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、日暮里・舎人ライナーの換気をもっと積極的に行ってください。他の鉄道路線では窓を開けて運行しています。

### 【説明】

日暮里・舎人ライナーの一部車両につきましては、換気扇を常時運転して車内換気を行っております。また、日暮里・舎人ライナーは無人運転をしているため、走行中に窓を開けることができない仕様でしたが、お客様から窓開けについての御要望を多くいただいたため、一部の窓が開くよう順次改良を行いました（1車両につき2か所程度）。お客様におかれましても、手洗い・咳エチケットに御協力をいただきますよう何とぞよろしくお願いいたします。

## ○エレベーターの待機階について（令和2年10月）

三田線高島平駅1番線ホーム（三田・白金高輪方面行）のエレベーター運用についての問合せです。改札階と乗車ホーム階間のエレベーターが常時乗車ホーム階に停止しており、

お年寄りなどが待っている場面を多々見かけますが、朝の通勤時などは改札階に停止させて利用効率を上げるような改善予定などはありますか。

#### 【対応】

お客様からいただきました御意見のとおり、高島平駅のホーム階（2階）とコンコース階（1階）を結ぶエレベーターのかごは、お客様が最後に御利用になられたフロアに留まる仕様となっております。

そのため、1、2番線のエレベーターかごは、ホーム階に、一方、3、4番線のエレベーターかごは、コンコース階に留まっていることが多くございました。

現在は、お客様の声を受けて、高島平駅1、2番線のエレベーターかご待機階はコンコース階に、また、同駅3、4番線のエレベーターかご待機階についてはホーム階とするように運用を変更し、お客様の利便性向上に寄与するよう改善しております。このたびは御意見をお寄せいただきありがとうございました。

#### ○抗ウイルスのコーティングの要望（令和3年2月）

バス車内、特に手すりに抗ウイルスのコーティングをしてほしい。

#### 【対応】

都営バスでは、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として抗ウイルス効果のあるコーティング施工をした車両を令和3年2月28日（日）から順次運行を開始いたしました。

引き続き、都営バスの御利用をお願いいたします。



#### 【水道局】

#### ○水道工事について（令和2年5月）

水道管の取替工事について

1. 緊急事態宣言中なのに工事が続いています、少なくとも、週一日は休工してほしいです。
2. 道を通るときに、工事の方から2メートルの距離を取るの難しい状況です。
3. 工事現場で働いている方のうち、マスクを着けていない方がいるので、不安です。

#### 【対応】

このたびは、お客さまに御不便と御心配をお掛けしましたこと、大変申し訳ございません。

1. 現場付近の企業の関係で日曜、祝日に施工させていただいていることもありますが、その際には土曜を休みにするなど週に1日は工事を行わない日としています。騒音、振動につきましては御迷惑をお掛けしておりますが、より一層注意して作業いたします。

2. 可能な範囲で歩行者通路を広げるなどの措置を取り、作業員との距離をとれるよう対応いたします。交通誘導員につきましては皆さまの安全を守るための誘導が必要となりますので、距離が近くなり過ぎない位置での誘導をするよう注意いたします。

3. お客さまと接する際には作業員にマスクの着用を指示いたします。

お客さまが不安とならないように注意して参りますので、今後ともよろしく願いいたします。

#### ○ホームページについて（令和2年9月）

水道局のホームページで東京水道マイネットの情報が見つからない。ホームページからスムーズにマイネットへアクセスできるようにしてほしい。

##### 【対応】

当局ホームページにおける東京水道マイネットへのアクセスに関しまして御迷惑をお掛けし、申し訳ございません。

より簡単にアクセスできるよう、当局ホームページのトップページ右側に、東京水道マイネットへアクセスできるバナーを追加いたしました。

このたびは貴重な御意見をいただきまして誠にありがとうございました。

・東京水道マイネット トップページ

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

#### ○水道水の残留塩素濃度について（令和2年12月）

コロナ前と今を比較し、塩素濃度は上げていますか。

##### 【対応】

当局において、新型コロナウイルス対応のために水道水の塩素濃度を変更することは行っておりません。

日本国内では、消毒を目的とし、蛇口での残留塩素濃度を0.1mg/L 以上保持することが水道法により定められております。一方で、残留塩素はカルキ臭の原因ともなるため、味やにおいの観点から1mg/L 以下という水質管理目標値も示されています。

コロナウイルスに分類されるウイルスに対しては、一般的に、塩素等による消毒の効果が高いため、適切に塩素消毒されている水道水が原因となって新型コロナウイルスに感染することはないと考えられます。また、予防の観点から手洗いは水で洗うだけでも一定の効果があります。さらに、石けんでよく洗ってから豊富な水量で洗い流すとより大きな効果があることが確認されています。（東京大学大学院工学研究科都市工学専攻 片山浩之教授より）

#### ○ネット銀行で口座振替したい（令和3年3月）

口座振替にインターネット銀行が使えるようにしてほしいです。給与振込口座がインターネット銀行に変わりますが、水道料金の口座振替に対応しておらず、困っています。

##### 【対応】

東京都水道局の料金を金融機関が取り扱うためには、金融機関から当局へ申請を行い、当局が収納取扱金融機関として指定する必要があります。

現在、当局では、納入通知書により水道料金を収納できる金融機関を収納取扱金融機関として指定しております。

インターネット銀行につきましては、納入通知書での取扱いを行っていないため、指定の対象としておりません。

インターネット銀行における口座振替の取扱いにつきましては、今回お客さまからいただいた御意見を参考にさせていただき、今後検討を進めて参ります。

## 【下水道局】

### ○雨水ますからの臭気について（令和2年5月）

雨水ますから臭気があるので、調べてほしい。

#### 【対応】

現地調査を行い、防臭のための器具を設置しました。

### ○下水の臭いについて（令和2年6月）

マンホールから下水の臭いが酷いため、一度調査をお願いします。近くにマンホールがあり臭う時間帯はバラバラですが、窓を開けることが多い時期ですので、早急に対応していただくと助かります。

#### 【対応】

お問合せいただいた場所について臭気の調査を行いました。その時点では特段の臭気は感じられず、臭気の原因の特定はできませんでした。当面の対応として、付近のマンホール等に防臭のための器具を設置いたしました。

### ○マンホール蓋のがたつきについて（令和2年11月）

家の前のマンホールの蓋ががたついています。

対応をお願いします。

#### 【対応】

いつも下水道事業に御協力いただき、ありがとうございます。

現地を調べた結果、マンホール蓋と蓋を受けている枠との間に土砂が詰っており、蓋と枠とが固定されていなかったことががたつき音の原因と思われました。

そのため、蓋及び枠の清掃を行い、がたつき音は解消されました。

今後とも東京下水道への御理解と御協力のほど、よろしく願い申し上げます。

### ○ビルの前のますからの臭気について（令和3年2月）

ビルの前のますから臭気がすると苦情が来ているので下水道施設の清掃をお願いします。

#### 【対応】

現地調査の結果、下水道局で管理している本管に堆積物があったことから、流れが悪くなっていたことが分かりました。

清掃を行うまでは防臭器具を8か所設置し、その後清掃対応をしました。



## 【教育庁】

### ○コロナ禍における学校再開の体制について（令和2年5月）

新型コロナウイルスの感染状況が落ち着いてきているとは言え、前と同じような教室の密集度で授業を再開した場合、学校がクラスターになる可能性があります。

6月でも完全な終息は見込めませんので、コロナ下での学校再開の体制を徹底して整えてください。

## 【取組】

都教育委員会では、都立学校における分散登校の実施など段階的な教育活動の再開の具体的な段取りや、感染症対策予防の具体的な内容、教育活動に係る運営方法、感染者が出た場合の対応等をまとめた「新型コロナウイルス感染症対策と学校運営に関するガイドライン(都立学校)～学校の「新しい日常」の定着に向けて～」を策定し、各都立学校に対し、徹底した感染症予防と児童・生徒等の健やかな学びの保障との両立に取り組むよう、通知しました。

また、区市町村教育委員会に対し、小中学校等の再開への取組の参考として、本ガイドラインと区市町村立学校における留意点を付記したガイドライン（区市町村向けポイント入り）をあわせて周知しました。

### ○都立学校における感染症対策について（令和2年6月）

都立学校生の保護者ですが、昼食時、新型コロナ前と変わらずに、生徒が机を移動し、向かい合って普通に会話して食事をしている様子で、教員は昼食時に教室に来ることはなく、その状況を御存知ではないようです。都教育委員会のガイドラインでは「生徒等が対面して喫食する形態を避け、会話を控えるよう指導する。」とありますので、学校での感染を発生させないため、指導の徹底が必要ではないでしょうか。

## 【対応】

各都立学校においては、「新型コロナウイルス感染症対策と学校運営に関するガイドライン」に基づき、徹底した感染症予防と児童・生徒等の健やかな学びの保障との両立に取り組んでいます。

今回の御指摘を受け、当該校では、教室内の掲示やショートホームルームで各担任から全生徒に指導するとともに、生徒会から昼食時の放送で注意喚起を行いました。

### ○教室内の温度管理について（令和2年8月）

都立学校の空調が効きません。ある授業で使った教室では30℃を超えた中で授業が行われました。

## 【対応】

当該校では、新型コロナウイルス感染症対策として、常に教室の窓を開けて換気していたため、教室の温度が十分に低下していない状況でした。

今回の御指摘を受け、外気温と室温に注意しながら、こまめな窓の開閉による換気を行うなど「新型コロナウイルス感染症対策と学校運営に関するガイドライン」に基づく適切な環境管理を改めて教職員間で共有しました。あわせて、教室によっては扇風機を配置し

効率的な空気循環と室温低下を行うなど、校内の感染症及び熱中症対策の徹底を図りました。

### ○体育の授業におけるマスク着用について（令和3年1月）

都立学校生の保護者ですが、生徒が体育の授業で持久走を行い、終了後すぐに先生からの集合の合図で集められて、マスク未着用の状態で密集していたようです。持久走直後で咳き込んでいた生徒も数名いたようで、子供はその場にいるのがとても嫌だったと言っています。

持久走直後のマスク着用は難しいと思いますが、集合する際には間隔を保つ、時間を空けてマスクを着用するなどの対策は取れたのではないかと感じます。

#### 【取組】

当該校の体育の授業で、持久走後に集合するような指示はしていないものの、当日は気温が低かったため、密集している生徒や咳き込んでいる生徒がいた状況でした。

当該校では、体育の授業において、生徒にマスクを持参させ、実技を実施する時以外はマスクを着用させること、密集・密接を避け、生徒同士の距離を1メートル以上確保することについて、改めて体育科の教員間で確認を行うとともに、その旨を申出者に説明して御理解を得ました。

#### 【選挙管理委員会事務局】

### ○滞在地における不在者投票（令和2年6月）

都内に住民登録されていて他道府県に帰省中の子供は、令和2年7月の都知事選挙に投票することは可能でしょうか。

#### 【説明】

御質問に回答いたします。

お子さんが令和2年3月17日以前に都内の区市町村において住民登録されていれば、現在の滞在地（帰省先）においても投票は可能です。滞在地での不在者投票の受付については、住所地の選挙管理委員会が行いますので、お問合せくださるようお願いいたします。

①選挙人名簿の登録確認・投票用紙の請求は住所地の選挙管理委員会事務局

②滞在地での不在者投票記載場所は滞在地の選挙管理委員会事務局

となると思われます。

※ 不在者投票について

不在者投票を行う際は、まず住所地の選挙管理委員会へお問合せください。

不在者投票は、住所地の選挙管理委員会へ投票用紙を請求し、滞在先の区市町村の選挙管理委員会等にて投票を行う制度です。

不在者投票の手続を済ませ、住所地の選挙管理委員会から投票用紙等一式が送られて来たら、滞在先の選挙管理委員会等に、開封しないで封筒のまま持参し、不在者投票してください。あらかじめ御自宅等の場所で投票用紙に記入をすると、その投票用紙は無効になってしまいますので御注意ください。

滞在先の区市町村が選挙を実施中の場合、午後8時まで不在者投票をすることができます。

選挙が実施されていない区市町村での不在者投票の受付時間は、平日午前8時30分から午後5時までとなります。

投票前に滞在先の選挙管理委員会に、不在者投票のできる場所及び時間等をあらかじめ御確認くださいようお願いいたします。

#### ○開票結果の報道について（令和2年7月）

都知事選の開票時に開票率 0%の時点で報道機関が当選確実のマークがでたのはどういう背景があるのか。

#### 【説明】

御質問に回答します。

令和2年7月5日執行の東京都知事選挙の開票結果について、開票結果の確定までの間に、開票状況を複数回報道機関に公表しておりましたが、開票結果の確定がされたのは、同年7月6日の深夜でした。

開票率0パーセント時点における、当選確実との報道は、報道機関各社が独自で行った出口調査等を分析し、独断で行ったもの等と考えられます。

同時点にて当事務局から開票状況についての報道機関への情報提供は一切しておりません。

以上よろしくお願いいたします。

## IV 相談

### 1 交通事故相談

#### (1) 事業内容

交通事故被害者の救済を図ることを主な目的として、専門の相談員が弁護士の助言を受けて、損害賠償額、示談のしかた、保険請求の手続、生活更生問題などの相談に応じています。

#### (2) 事業実績

経路別にみると、電話が96.7%、来訪が3.3%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79.1%を占めています。  
内容別では、賠償問題の相談が全体の86.7%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
3,299	112	3,411

#### 〈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
2,698	602	111	3,411

#### 〈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
2,958	187	266	3,411

## 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99.0%、来訪0.2%、郵便0.8%となっています。

相談内容は、項目別に「くらし一般」、「医療・社会保障」、「入国関係」の順に多く、約74.9%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
2,378	5	19	2,402

#### 〈外国人相談 項目別件数〉

(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	602
2	医療・社会保障	病院、健康保険、年金、医療費	475
3	入国関係	在留資格、住民登録	356
4	婚姻・国籍	婚姻・離婚、養子縁組、戸籍	242
5	しごと	税金、雇用・解雇、職業紹介	214
6	事件・事故	裁判、警察、交通事故	172
7	すまい	契約、公共住宅	190
8	教育・余暇	留学・就学、日本語の勉強	87
9	消費者	買い物情報、トラブル	43
10	生活環境	ごみ、道路	21
合 計			2,402