

○メールなどの苦情への対応について（平成27年9月）

都庁はメールなどの苦情への対応がほかの自治体に比べて遅いです。これは大きな問題だと思います。

（全庁）

○固定資産税の納付について（平成27年10月）

口座振替で固定資産税を納めている。電気、ガスなどの公共料金は、口座振替だと割引がある。固定資産税では、なぜないのか。

また、固定資産税は年何回か口座から引き落とされるが、引き落とされる日を忘れてしまう。引き落としの前に、はがきで納税額などを知らせるべきだ。

【説明】

日頃より、都税への御理解、御協力を賜りまして誠にありがとうございます。

固定資産税の口座振替による納付につきましては、法律等に基づき税額が定められていること、また、口座振替以外の他の納付手段を利用する方との公平性を保つ必要があることから割引を行っておりません。

また、口座引き落とし日につきましては、毎年度、送付させていただいております納税通知書裏面でお知らせしているほか、主税局ホームページにより周知させていただいております。お手数をおかけいたしますが、お手元の納税通知書等により御確認いただきますよう、よろしくお願いいたします。

なお、口座引き落とし日につきましては、月刊広報紙やSNSの活用など一層の周知に努めてまいります。

貴重な御意見ありがとうございました。今後も納税者の皆様の利便性向上に努めてまいりますので、御理解のほどよろしくお願いいたします。

（主税局）

○都庁舎入庁時の一時パスについて（平成27年10月）

ほぼ毎日のように都庁第2本庁舎4階の食堂に行くが、そのたびに一時パス用に記入するのは手間がかかり過ぎる。

別の方法を検討して欲しい。例えば、身分証（免許証等）を提示して、1か月有効なパスを発行するなど。

セキュリティも重要だが、都民の利便性も考慮してほしい。

【対応】

日頃より、都庁舎の警備強化に御協力をいただき、ありがとうございます。

また、警備強化に伴う都民の利便性に係る貴重な御意見、ありがとうございます。

東京都では、都庁舎のセキュリティ強化策を本格的に実施するため、平成27年10月

5日からセキュリティゲートの設置と受付の運用を開始することとし、機械式セキュリティゲートの設置が完了するまでの間は、警備員による入退庁チェックを行っております。来庁の皆様には、入庁手続きにより御不便をお掛けしておりますが、日々、御協力をいただく中で、都庁にお越しの皆様方の安全と安心を確保できると考えております。

今回いただきました御意見を参考にしながら、都民の利便性とセキュリティのバランスを図る観点から、都庁舎の警備強化に努めてまいります。

(総務局)

○都庁舎の出入口閉鎖について (平成27年11月)

先日、都庁舎を利用したが、セキュリティ対策とかで来庁者のチェックをするようになっていた。

それにもかかわらず、庁舎への出入口が閉鎖されているところが多く、さらに何かの工事でエリアが制限されており、出入口が非常に分かりづらかった。

工事では、直火は使わないと思われるが、工具からの火花等により火災が発生した場合に、あの限られた通路では、多くの職員や来庁者が逃げ遅れる被害が発生すると思われる。消防署の指導は、どのようになっているのだろうか。

あれだけ来庁者を念入りにチェックし、警備員も多く配備している状況では、出入口を開放しても、安全対策は十分であると思われる。

【対応】

都庁舎では、平成27年10月5日からセキュリティ対策として、来庁者の入庁手続きを行っております。警備上の観点から、都庁舎の出入口を一部閉鎖しているところもあり、御不便をお掛けしておりますが、来庁者の皆様の御協力をいただく中で、安全・安心の確保ができていますと考えております。

都庁舎及び周辺では、建物の改修工事や橋梁の耐震補強工事※を行っておりますが、工事内容等について案内表示に至らない点がありましたこと、御不便をお掛けし大変申し訳ございませんでした。

工事により庁舎内外で見通しの悪くなる場所につきましては、適宜、点検を行い、案内表示を掲示するなど、利用者の利便性の確保に努めて参ります。

なお、工事の実施にあたりましては、事前に「消防計画書」を消防署に提出して指導を受けるなど、作業を行う際には細心の注意を払って施工しております。

今後とも、利用者の安全を第一に考え、改修工事等に取り組んで参りますとともに、内外の治安情勢等を踏まえ、十分な安全対策に取り組んで参りますので、御理解と御協力をお願いいたします。

※橋梁の耐震補強工事については、現在完了しております。

(総務局、財務局、建設局)

○第一本庁舎駐車場の案内の充実について (平成27年11月)

先日、都庁地下駐車場を利用しようとしたのですが、下記のようなことがあり、利用す

ることができませんでした。

(1) 工事中で多くの区画が塞がれている。その結果、空車ありという状態で入場したにもかかわらず、満車のため駐車できなかった。

(2) 地下2階の行き止まりになっている区画の手前に「都庁関係者以外進入禁止」の標識と一緒に「連絡車・一般車進入可」という手書きの張り紙があり、どちらが正しいかが分からない状態になっていた。結果、その区画では駐車ができず、車を切り替えすこともできなかったため後進するしかなかったが、さらに、その区画に進入してきた車に遮られて一時後退することすらできない状態となり、一歩間違えば駐車場内で追突事故を起こす恐れがあった。

これらのことは第一本庁舎駐車場の案内・誘導が十分でないために発生していると考えます。限られた予算内で運営されていると思いますが、今のような案内の仕方で十分でしょうか。

【対応】

都庁舎駐車場をご利用いただきありがとうございます。

このたびは、駐車場内の御利用につき御不便をおかけしましたことを深くおわびいたします。

御意見のように、現在、都庁舎は大規模改修工事中のため、多くの駐車場スペースを資材置場等に転用しており、一般車の駐車区画が非常に限られております。

こうした中で、満車時には、迅速に満車看板を入口に掲示することとしており、今後とも、一層見やすく、迅速な掲出に努めて参ります。

また、手書きの案内と、既存の看板との不整合につきましても、速やかに修正いたしました。

今後とも、利用者の安全を第一に考え、駐車場内の表示の整理、車両の誘導・案内の充実などに取り組んで参りますので、御理解と御協力をお願いいたします。

(財務局)

○本郷三丁目駅の駅員について (平成27年11月)

苦情ではなく、逆の「お礼」です。都営大江戸線本郷三丁目駅の駅員さんは、改札で毎日、朝は「おはようございます。」や、帰りには「ありがとうございます。」と一人ひとりに声をかけてくれます。一日が気持ちよく始められます。可能でしたら、「こんな声があったよ。」と伝えていただければ、と思いメールしました。いつもありがとうございます。

(交通局)

○不要になった使用済みコピー用紙の廃棄について (平成27年12月)

都庁内から出る使用済みコピーの廃棄の仕方が不明です。

【説明】

日頃より、東京都の事業に御理解、御協力をいただき、ありがとうございます。

廃棄物を減量し、資源の有効利用を図るために、都庁舎から廃棄されるコピー用紙及びシュレッダーごみについては、収集運搬業者を通じ廃棄物再生事業者の工場にて処理を行い、トイレットペーパー等としてリサイクルされております。

今後とも、リサイクルをより一層推進して参りますので、御理解と御協力をお願い致します。

(財務局)

○職員の出勤について (平成27年12月)

時々仕事で都庁に来るのですが、毎回目にする光景があります。いつも同じ時間のバスを第一本庁舎前で降車すると(9時ちょうどくらい)、ほとんどの乗客もバスを降りてきます。そして庁舎へダッシュしていきます。受付も通らずに行くところを見ると、職員の方々ですよね。9時ちょうどくらいにダッシュで出勤っておかしくないですか。少なくとも9時には仕事を始められる状態にするって、社会人の常識じゃないですか。

あり得ないことに、たまたまガードマンの話が聞こえてその内容が…「9時に走っていても遅刻なんじゃないの?」「いや、9時00分59秒まではセーフらしいですよ」というものでした。ガードマン同士の会話でこの内容、どう思われますか?

きっとダッシュされる方々には毎日のことなのでしょうね。規則云々以前の話です。非常識もいいところで、都税を納めている者として非常に憤りを感じております。

都民の目の前でこういうことが堂々と行われ、さもそれが当然のごとく繰り返される。即改善すべきです。

(全庁)

○新宿中央公園周辺のランナーについて (平成27年12月)

昼時、都庁職員と思われる多くの方が、新宿中央公園の周回をランニングしておられます。

大変危険なので、指導をしていただきたい。

- ・2~3人が横に並んで、道幅一杯に走っている。→歩行者と追突する可能性がある。
- ・全速力で走行している。→歩行者に恐怖感を与える。

一列で、走行するようにし、スピード練習は禁止とするよう、職員に徹底をしていただきたい。

徹底できないようであれば、ランニング禁止としていただきたい。

(全庁)

○職員の窓口対応について (平成27年12月)

窓口へ相談のため訪問しました。相談の担当者についてのことです。まず、その方は挨拶がありません。また、社名を間違えられました。

担当者から名刺も頂けていませんし、名刺を切らしている旨の一言もない(ふと隣のフ

ースを見ると名刺交換がされた形跡がありました。)

次に、説明が非論理的であり、意味が分かりません。

そのため、こちらから「それは〇〇という意味ですか」という問いかけが必要となる。

また、「はい」、「いいえ」といった答えを逐一出さないため、話の方向性も見失いがちになる。私が職員の話を整理しなければならないというのは、相談窓口としてどうなのかとも思います。さらに、職員の説明が不明確であるため、その点を明確にお答え頂こうと更なる質問をすると、明らかに不機嫌な顔、面倒くさそうな顔をする。

他方で、本質と異なる点については明確に指摘をする。

そのため、私は揚げ足を取られてばかりで、話が全然進まないという気持ちを抱きました。挨拶くらいはしっかりとしていただきたい。

また、相談窓口を開いているにも関わらず、説明が意味不明では相談窓口を開いている意味がありません。おそらくこのような悪い対応は、今回対応された特定職員に限ったことであると思っています。相談窓口で相談を受ける職員は私を含む民間に対しては、都の顔であるという意識を持ってもらいたいし、また、その程度の意識を持たない者を相談窓口配置するのはやめていただきたい。

このような対応では「時間の無駄だった」という印象を抱かれるとともに、「やはりお役所は・・・」という印象を与える一方です。

(全庁)

○職員の対応について (平成28年2月)

ある職員の電話対応が最悪でした。質問に対して答えが全くそっけない対応。極めつけは、質問していない内容に逆質問をしてきて、上から目線の意見。

他の局の人も相談に行った後、聞こえるか聞こえないかで、帰り際に悪口を言われました。

人生で初めてクレームを入れるのが都庁ということが、色んな意味で情けないです。

(全庁)

○前知事のロンドン・パリ出張費について (平成28年3月)

「前知事のロンドン・パリ出張費が、20人で5000万円」というニュースを拝見しました。

5000万円というのは、一般人の感覚からすると高額過ぎます。

なぜ5000万円も必要なのか、都民として内訳を知る権利があると思い、御連絡させていただきました。

【説明】

このたびは、貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございました。

前知事の海外出張については、高額だと御意見を数多くいただきました。都民の皆様からの御意見を踏まえ、今後もより効率的な体制の構築と経費の縮減に努めてまいります。

情報公開の観点からは、これまでも東京都公式ホームページにおいて、出張日程、概要と成果、出張人数、経費等を公開してきましたが、更なる透明性の向上のため、出張人数及び経費の内訳についても現在、公開しております。

※出張の概要等については以下のホームページに掲載しております。

<http://www.metro.tokyo.jp/GOVERNOR/KAIGAI/index.htm>

※前知事の出張の概要等については以下のホームページに掲載しております。

<http://www.metro.tokyo.jp/GOVERNOR/ARC/20160621/KAIGAI/index.htm>

(政策企画局)

○都バス運転手の失言について (平成28年3月)

品川駅発、入国管理局方面行きのバスにりましたが、運転手の失言が余りにひどかったので報告させていただきます。

交差点を曲がる際に、横断歩道を渡る歩行者に対して舌打ちをし、「早く行けよ。」とつぶやいた声がマイクにのり、車内にわずかに聞こえました。まさか都バスの運転手がそんなこと言うはずがないと思いましたが、次の交差点では、横断歩道を渡る小学生に対して、「さっさと行けよ。」とつぶやいている声がマイクにのり、はっきり聞こえました。

オリンピック・パラリンピックを控え、多くの方が東京を訪れるようになる中、都の職員が率先して「おもてなし」の心で接していかなければいけないはずが、余りに酷い発言だと思います。朝から大変気分が悪くなりました。

以前から都バスの運転手の対応に不満を持つことも多かったです。再度、教育を徹底させてください。

おそらく、運転手は気づかないうちに思っていることをつぶやいてしまっていると思うので、運転手を特定し、教えてあげてください。

【取組】

このたびは、都営バスを御利用いただいた際に御不快な思いをお掛けしてしまい、大変申し訳ございませんでした。

御指摘をいただいた乗務員が特定できたため、当該乗務員に当日の状況を確認いたしましたが、本人は意識してなかったとのことでした。

交通局では、日頃から、お客様への親切丁寧な接遇に努めるよう取り組んでまいりましたが、このたび、お客様からこのような御意見をいただいたことは、乗務員の発言に不適切な点があったと思われれます。

今後、こうした御指摘を受けることのないよう、当該乗務員を含め全乗務員に対して、執務中の態度及び言動について、改めて注意喚起及び指導を行ってまいります。

(交通局)

○都営大江戸線の駅員さんに感謝（平成28年3月）

感謝したいのは、毎日（回）その方は、うなずきながらニコニコと笑顔を絶やさず、自動改札を通る人を見守り、駅員さんに一番近い改札を通るときは「ありがとうございます。」とか、一声かけている姿です。

6年前に私の職場が移転し、都営大江戸線「上野御徒町駅」を通過するようになりました（日比谷線から乗り換え）。職場で辛い事があり、会社に行く日が辛い日もあったときも、あの駅員さんに朝から会えた日は元気をもらえます。励まされます。真面目に職務を励行している姿に本当に感謝しています。

こう思っているのは私だけではないと思います。この方に皆が感謝していることを伝えてください。そして、このような駅員さんがもっと増えることを願っています。

（交通局）

○大韓民国政府からの東京韓国学校への協力要請について（平成28年3月）

先日、ニュースで、旧都立市ヶ谷商業高等学校の跡地が、外国人学校の予定地として貸し出されると聞きました。

もし、貸与であるならば、何年契約で「一年いくら」で貸与するのかお聞きしたい。

また、時価での貸し出しを強く望みます。

都心ではなく、もっと郊外に在日韓国人の多い場所に韓国学校を造った方が、通学にも便利ではないかと思います。ミスマッチを生じると思いますよ。また、郊外の方が広い敷地を確保できますし、教育環境も良くなります。是非、再考をお願いしたく存じます。

【説明】

このたびは、貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。

都は、大韓民国政府より、東京韓国学校の教育需要に対する不足への対応として、旧都立市ヶ谷商業高等学校跡地について利用したいとの要請があり、今後、利用方法や条件、スケジュール等について、具体的な協議を行うことを平成28年3月16日に公表しました。

都の課題は多岐に渡るものでありますので、今後とも、所有地は土地の状況等に依りて多様な用途で適切に活用してまいります。

※ なお、当該所有地の利用については、白紙に戻し、今後、地元区の意向などを十分把握し、その有効活用策を検討してまいります。

（財務局）

（2）安全

○「東京防災」を受け取り感心しました（平成27年9月）

中央区在住です。今日、ポストに冊子が入っていました。さっそく見ましたが、とても

見やすく内容も理解しやすく、よくできていると思いました。

小学生の子供がいますが、冒頭の漫画に引き込まれ、そのまま全体に目を通していました。目を引くデザインや大きさも手に取りやすく、うちでは、トイレに置いておこうと思います。

ありがとうございました。担当の皆様、大変お疲れ様でした。

○「東京防災」の配布について（平成27年9月）

御多忙のところ失礼いたします。実は私、都民ではないのですが、もし可能でしたら、「東京防災」送っていただけませんか。小さい子供達と80歳を過ぎた親と同居しています。私が2年前から体調をくずしていることもあり、「東京防災」を拝見して、いざというときに少しでも家族のためになればと思っています。お手数をおかけして申し訳ありません。

○「東京防災」が届きません（平成27年11月）

東京都の防災ハンドブック「東京防災」がちっとも届きません。高い電話代を出して何回かコールセンターに連絡しても全く届きません。東京都に住民票を置いているのに、ここは東京ではないのでしょうか。しかし、近所のお宅には皆、届いているそうです。うちだけ東京ではないのですかね。

また高い電話代を出してコールセンターに電話しなければならないのでしょうか。なぜうちだけ？泣けてきます。マイナンバーも届きません。「届いたー」という声を聞くたびに、うちには何も届かないと悲しくなります。いつかは届くのでしょうか。教えてほしいです。

○「東京防災」に関するお礼（平成27年12月）

Thank you for putting the manual on the internet and thanks for making it available in English.

（防災マニュアルをインターネットに掲載してくれて、ありがとうございます。そして、それを英語版で利用可能にしてくれてありがとうございます。）

【説明】

「東京防災」は、東京都内の各御家庭において日頃の備えが万全となるよう、一家に一冊常備され日常的に活用できる“防災ブック”として作成し、平成27年9月より都民の皆様へ順次配布いたしました。地震をはじめとする災害ごとに、起こりうる危機や、取るべき行動など、災害時に役立つ様々な知恵や工夫などを、わかりやすいイラストと文章で掲載させていただきました。

配布にあたりましては、一部の地域で大幅に遅れ、大変御迷惑をお掛けいたしました。コールセンターやお問い合わせ用のメールフォームに御連絡いただいた皆様には、順次発送させていただきました。

また、販売の御要望も多数いただき、現在は都と協定を結んでいる書店等において、一冊140円で販売を開始しております。

また、「東京防災」の電子書籍を電子書店において無料でダウンロードいただくこともできます。

なお、「東京防災」は日本語版に加え、外国人の方にも御活用いただけるよう、英語版も作成しており、あわせて中国語版（簡体字及び繁体字）、韓国語版も東京都防災ホームページにおいて公開しております。

引き続き、皆さまにお寄せいただいた御意見を参考にしながら、東京の防災力を高めてまいります。

（総務局）

○消火器の設置について（平成28年1月）

地震が起きた場合を想定して都内を歩いた際、消火器が少ない点が気になりました。同時に火災が起きた場合の初期消火には間に合いません。マンションも含め、各家庭に対し家庭用消火器の設置を義務付ける必要があるのではないのでしょうか。

【説明】

一般住宅につきましては、火災予防条例第55条の5の3第2項第1号により、消火器その他の初期消火に必要な機械器具等の設置を努力義務としております。

火災による被害軽減のためには初期消火が重要であることから、東京消防庁では、あらゆる機会を通じて、消火器の設置、取扱訓練の実施及び適切な維持管理を呼びかけております。

（東京消防庁）

○避難対策における職員の意識について（平成28年3月）

何回か都庁に行ったときの感想を述べます。エレベーター内や食堂などで都庁職員の履き物を見ると、サンダルやスリッパを履いている職員が目立ちます。いざ、緊急避難や誘導指示があったら、どう対処されるのか不快に感じてなりません。意識の無さが感じてなりません。「東京クラッソ！」で様々な対策を紹介していますが、まず、都庁職員の対策から始めるべきと考えます。

朝早くから夜まで都庁展望台に多くの外国人が訪れています。まず、職員の意識、服装の徹底から始めるべきと考えます。これからも都庁に行く機会があります。いつ徹底されるのか関心を持ち、監査していきたいと思えます。

（全庁）

(3) 労働・産業

○多摩川のアユの遡上について（平成27年5月）

多摩川河口より11キロメートルの地点にてアユの遡上が確認されたそうですが、さらに上流まで遡上できるように、河川環境・魚道などを整備してほしい。

【取組】

このたびは、貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございます。

多摩川は、平成3年に魚類の遡上・降下環境の改善を目的とした国土交通省の「魚がのぼりやすい川づくり推進モデル河川」に指定され、堰等への魚道の整備が進みました。

東京都では、昭和58年から毎年、アユの遡上時期に多摩川の下流部（河口から約11km）でアユの遡上状況調査を行っており、その結果、近年では、東京湾から遡上するアユの数が調査開始時と比較して増加していることがわかってきました。

平成19年度には、国土交通省と連携して、関係機関による「魚道管理連絡会」を設置し、魚道の点検・清掃など機能維持に関する取組を行っています。このような取組により、平成26年の調査では、下流部（河口から約11km）で標識をつけたアユが、青梅市の御嶽付近（河口から約70km）で確認されました。

また現在、魚道を見つけられずに堰下に滞留したアユを上流に遡上させるため、土嚢等を用いた簡易魚道設置技術の開発や、滞留したアユを効率よく採捕し上流域へ放流する技術の開発を進めています。さらに、中・上流域におけるアユの遡上実態および生息環境調査も実施しており、より上流への遡上促進に活用していきます。

今後も引き続き、アユの遡上環境の向上に向けた取組に努めてまいります。

（産業労働局）

○都庁でのWi-Fi利用について（平成27年6月）

東京オリンピックを控え、都市の国際化推進の流れで、外国人の情報取得に公衆Wi-Fiの整備は欠かせぬものと考えます。

しかるに、率先して整備するべき東京都庁の中では、その環境がありません。

街中のコンビニや都バスの車内でも整備されているのに、東京都庁としては、お粗末なのではありませんか。

【取組】

このたびは、貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございます。

都庁舎では、携帯電話会社などとの契約者に向けたWi-Fi環境の提供を行っているところです。さらに、平成27年12月25日に、外国人旅行者等に対する無料Wi-FiサービスであるFREE Wi-Fi & TOKYOの運用を開始しました。

今後増加が見込まれる外国人旅行者の利便性向上も踏まえて、都庁舎では1階、2階及び展望室等にアクセスポイントを設置し、同サービスを提供しております。

また今後も、利用状況を踏まえながら都庁舎におけるインターネット接続環境の改善に

努めてまいります。

(財務局)

○女性の活躍推進人材育成研修について (平成27年8月)

先日、女性の活躍推進人材育成研修に申し込みをしました。

当事業のホームページに対象となる事業者として「東京都内に本社又は主たる事務所があり」とあったので申し込みをしましたが、私どもの会社は登記上の本店所在地が千葉県にあり、たとえ事業所が都内にあったとしても研修を受講する資格すらないとのことでした。私どもは東京都渋谷区と東京都調布市に事業所があり、東京都以外には事業所はありません。従って、雇用保険の適用事業所も東京都として扱われています。登記上の所在地のみで判断されるのは大変残念なことでした。

事業の対象となる企業の条件について再考されることを願います。

【説明】

このたびは、「女性の活躍推進人材育成事業」について、御意見をいただき、ありがとうございました。

本事業は、中小企業における女性の活躍を推進するため、職場における女性の活躍推進の中心となる人材に対し、取組の推進に必要な知識を習得する研修を実施し、研修修了者を「女性の活躍推進責任者」として任命した企業に対して、奨励金を支給するものです。

女性の活躍推進を検討されている中小企業の皆様に研修、奨励金を御活用いただけるよう、御案内しておりますが、奨励金支給にあたっては明確な基準を設定する必要があり、対象となる事業者は「都内に登記簿上の本店がある中小企業または登記簿上の主たる事務所がある法人」としております。

今後、よりわかりやすく事業の周知に努めていくとともに、いただいた御意見につきましては、類似した事業を行う際の参考とさせていただきます。御理解のほどよろしくお願い申し上げます。

(産業労働局)

○新国立競技場における奥多摩地域のスギの利用について (平成28年1月)

新国立競技場の資材に、首都圏のスギ花粉対策を兼ねて、奥多摩地域のスギの木を最大限活用するよう提言します。

本日の新聞報道に以下の記事が掲載されていたので、東京都としても、対応する必要性を感じた次第です。

「東京五輪・パラリンピックのメイン会場となる新国立競技場が、国産の杉を多用するデザインに決まったことについて、秋田県の佐竹知事は、『年明けからセールス攻勢をかけていきたい』と述べ、近く林業関係者を含めた協議会を設置し、秋田杉の活用を官民一体で国にPRする方針を示した。」

【取組】

東京の森林・林業に関する御意見をいただき、ありがとうございます。

東京都では花粉の少ない森づくりを進めるため、平成18年度よりスギ林を伐採し、「東京の木多摩産材」として利用し、その跡地に花粉の少ないスギ等を植栽、保育していくという、森林の循環を持続する取組を行っております。

また、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の各種施設等において、東京の木多摩産材を使用できるように取組を進めているところです。

今後とも、東京の森や東京の木多摩産材に対する都民の皆さまの御支援・御協力をよろしくお願いいたします。

(産業労働局)

○東京都労働相談情報センターへのお礼 (平成28年1月)

昨年会社から解雇通知を受けた際、東京都労働相談情報センターの労働相談及びあっせんに大変お世話になったのでお礼を申し述べさせていただきます。

私自身の体調不良が原因とはいえ解雇までは想定していなかったため、納得できず対策を検討し始めていたところ、同センター相談調査課のあっせんにより、特別退職金の支払い等を含む合意退職と言う形で決着させることができました。経緯に紆余曲折があり案件としては単純なものではなかったと思いますが、担当様には辛抱強く話を聞いて的確な助言をいただき、また、当方の思いが会社に伝わるよう様々な御努力をいただいたおかげで、思いがけず早期に会社側の譲歩を引き出して合意に至ることができたものと、心より感謝しています。

争った場合に最終的にどのような結論になったかは分かりませんが、あっせんでまとめたいただいた内容は、審判や裁判の過程で提示されるであろう和解案の範囲内に入っているものと思われ、これは訴訟等に比べ、当方の負担がほとんどかからないまま、迅速に解決できたこと、また、会社側と全面的に対決することなく一応、平穩裡に決着できたことを考えれば大変ありがたく、長期戦に突入せずに早めに気持ちの整理をつけて、次のことをいろいろと考えることができる状況になったことのメリットも計り知れないものがあるものと考えています。

職場を相手になかなか声を上げにくい、しかし、リスクやコストを覚悟して法的手続きに入るのはためられる。そのような状況において労働相談情報センターのような公的・中立的な機関の役割は、さらに重要性を増していくものと思います。今後とも、アクセスしやすく頼りかきのある制度・組織としてますますの御発展を期待しています。

【説明】

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

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

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

※労働相談情報センターについては、TOKYOはたらくネット～東京都の雇用就業に関する総合WEBサイト～で紹介しています。

<http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/sodan/rodosodan/index.html>

(産業労働局)

○「TOKYO BRAND MEETING」に向けた御意見募集方法について

(平成28年1月)

第3回「TOKYO BRAND MEETING」に向けた御意見募集の募集方法についての意見です。

応募方法がTwitterだけというのはいかがなものでしょうか。確かにSNSが広まってきました。しかし、まだまだ使っていない人、使えない人の方が多数を占める（これは私の推測ですので間違っていたら申し訳ありません）のではないのでしょうか。募集方法は、東京に関わる全ての人ができるようにしなければならないのではないのでしょうか。

もちろん、税金で行っているため経費削減をしていると言われたら、その通りだとは思いますが、そのために意見募集のような重要な事項の経費を削って、本来の目的が不完全なものになってしまうのでは意味がないと思います。

今回の意見募集もTwitterをできる人だけ、と、まず最初にフィルターをかけている形になっています。このような意見募集は意味があるのでしょうか。

可能であれば、東京都に関わる人からの意見募集等に関しては、応募方法はできるだけ多くの方が応募できる機会を得られるようにしていただけないのでしょうか。

【取組】

このたびは、貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございます。

東京都では、今年度から、東京ブランドの浸透に向けた事業に取り組んでおり、その取組の1つとして開催する「TOKYO BRAND MEETING」について、都民の皆様が気軽に参加できるよう、ツイッターを活用して御意見を募集しておりましたが、第6回の募集からメールと郵送による受付も始めました。

引き続き、都民の皆様とともに東京ブランドの浸透を目指し、様々な事業を進めていきますので、御協力をお願いいたします。

(産業労働局)

(4) 環境

○水素エネルギーの推進について (平成27年10月)

東京都では水素エネルギーを推進していますが、それがどう都民の生活の向上につなが

るかが理解できません。

都民の協力を得たいのであれば、それ相応の説明やメリットが必要だと思います。東京都は都民と関わりあう姿勢が足りないです。

【取組】

水素は、利用の段階で水しか排出しないため、地球温暖化の要因の一つともされている二酸化炭素の削減につながるとともに、排気ガスがクリーンで空気のきれいな都市を実現できます。

現在、自動車や家庭用燃料電池などで利用されています。将来、交通や家庭だけでなく物流拠点や建設現場などあらゆる場所での利用が進めば、都民の皆様方は歩道やターミナル、工事現場の周辺などで排気ガスを感じる事がなくなります。

また、災害で電力供給に支障が出た場合でも、燃料電池自動車や燃料電池バスが非常用電源となって電力を供給できます。バス1台で学校1つ分の供給が可能です。

さらに、水素関連製品は、日本の高い技術力の集約であり、関連する産業分野の裾野が広く、新たな成長の牽引役としても有望です。

水素は、ガソリンや都市ガス、LPガスと同様に正しく管理すれば安全なエネルギーです。水素を活用することによって都民の皆様がより一層、快適・安心に暮らすことができる世界一環境負荷の低い、災害に強い都市になります。

こうした水素エネルギー活用の意義を都民の皆様にご理解いただけるよう、平成28年7月27日には、水素に関する常設の情報発信拠点として「東京スイソミル」をオープンいたしました。

いただいた御意見を真摯に受け止め、今後も水素社会の実現に向けた取組を進めるとともに、これまで以上に水素エネルギーのメリットを積極的にお伝えしてまいります。何とぞよろしくお願いいたします。

(環境局)

○アイドリング・ストップの条例について (平成28年2月)

毎日、世田谷区から中央区に自転車通勤しています。

近年、路上駐車している観光バスや建築資材を積んだトラックの数が増えているように見え、その多くがエンジンをかけっぱなしにしています。

これらの車両は排気量が多く、都内の環境に与えるインパクトも大きいのではないのでしょうか。取り締まっている様子は全く見受けられず、いわゆる「アイドリング・ストップ条例」が形骸化している印象です。なんとかならないのでしょうか。

よろしくお願い申し上げます。

【取組】

このたびは、環境対策に関する御意見をいただき、ありがとうございます。東京都では、アイドリング・ストップの実施について、バス・トラック事業者に対する説明会やディーゼル車規制取締りの際にチラシを配布するなど、周知に努めております。

また、東京都では毎年80件程度のアイドリング・ストップに関する苦情に対応しており、アイドリングしている場所や車両が特定できる場合は、現場に行って事実確認の上、車両の使用者などに注意を促しております。

(連絡先 東京都環境局環境改善部自動車環境課 03-5388-3528)

今後とも一層の周知・広報を図るとともに、苦情対応に努めてまいります。

(環境局)

(5) 福祉・健康・衛生・医療

○ヘルプマークの運用について (平成27年4月)

ヘルプマークの運用について、思うところがありましたので、御連絡させていただきました。

現在、私は、精神障害で手帳をもっており、日々の生活で何かと支障がある状態です。都営地下鉄、都営バスの中で、赤い四角の中に十字とハートのマークが入った「ヘルプマーク」というものを知り、手を貸してもらいたい状態の人が身につけて、少しでも助けをいただければという趣旨のものと思ったので、手に入れて現在つけております。

ただ、ここで思うところがありまして、バスや地下鉄で、このマークの人にはお手をお貸しください、というような表記は目に付くのですが、そのマークの札をどこでもらえるのかがまったくわからず、インターネットで苦労して検索し、配布場所へちょっと苦労して出向き手に入れなければならない状態でした。

家人などに常時、介助をしてもらうまでではないが、私のように一人では何かと行動に支障が生じるような人は、札をもらうこと自体に困難があります。

そこで、提案なのですが、支援をもらいたい状態の人は、障害者手帳や母子手帳、その他、医療関係の費用補助など東京都へ何らかの書類を提出していると思います。その書類を受理した段階で、ヘルプマークの案内と可能であれば札を使っても使わなくても渡しておいて、使いたくなかったときに使いやすくするというのはいかがでしょうか。

また、ヘルプマークを使用している人が増えれば、社会的認知が進み、援助・配慮が必要な人が、その必要とする援助・配慮を容易に受けられるようになってくるのではないかと思います。

私自身、マークをつけて、だいぶたちますが、なんだか変な赤いおしゃれのつमोरの札をつけている?というように思われているような、援助や配慮が必要な人であるとまったく認知されていないという感じを受けています。

日頃、ヘルプマークの周知に労を費やされていることは察しますが、もう一段、踏み込んだ御対応をいただけると、日々の生活を送るにあたって大変助かると思った次第です。

お忙しいところ、たいへん申し訳ございませんが、上記、参考にいただき、これからの都政に反映いただけると幸いに思います。よろしく願いいたします。

【取組】

このたびは、貴重な御意見をいただき誠にありがとうございます。

東京都では、義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない方々が、援助を得やすくなるよう「ヘルプマーク」を作成し、平成24年10月から都営地下鉄大江戸線において、ヘルプマークの配布や優先席へのステッカー標示等に取り組んできました。

さらに、上記の取組について、平成25年7月から、全ての都営地下鉄、都営バス、都電荒川線、日暮里・舎人ライナーへ、平成26年7月からゆりかもめ、多摩モノレールへと拡大して実施しています。また、民間企業への働きかけも実施しています。

配布方法等についての御意見は、今後の参考とさせていただきます。

今後とも、ヘルプマークを身に着けた方が日常生活や災害時等において様々な援助を得やすくなるよう、ヘルプマークの普及に取り組んでいきます。

※ヘルプマークについては、障害者施策のホームページで紹介しています。

http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/helpmark.html

(福祉保健局・交通局)

○個人の診療データの共有化について (平成27年5月)

去る4月25日付の新聞に、東京都が都立と保健医療公社の14病院の診察データを一元化し、共有すると出ていました。

診療データの一元化はやむを得ないでしょうが、電子カルテには様々な個人情報が含まれているため、プライバシー保護の観点から個人情報の共有化には反対です。

せめて匿名にするなど個人を特定できないようにする仕組みを考えるべきだと思います。

【取組】

このたびは、貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございました。

診療データにつきましては、個人情報の中でも特に慎重な取扱いが必要な情報であると認識しております。

そのため、診療データの活用にあたっては、個人情報保護の観点から、法律、条例等に基づき厳正に取り扱う所存であり、匿名化などの方法も含めプライバシーの保護には万全を期してまいります。

ぜひ、御理解、御協力をいただきたいと存じます。

(病院経営本部)

○カラーバリアフリーへの対応について (平成27年7月)

色の見え方が一般的な方と異なる人が日本人では5%いると言われており、他に加齢、病気等で色の見え方が異なっている人も多々います。これらの人に配慮した標識・案内・表示などの色使いのガイドラインはNPO法人から提案されており、東京都では足立区、

文京区が独自のガイドラインを発行しています。ただし、都としてのガイドラインは見あたりません。周辺の神奈川県、埼玉県、山梨県、静岡県は県としてのガイドラインを公開しています。

2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会では、海外から多くの方が訪日します。それらの人たちが標識等の「色」により混乱することのないよう、都あるいは国としての取り組みが必要かと思われませんが、本件、御検討されているのでしょうか。すでに、検討案件として取り上げられている場合は、非礼をおわび申し上げます。

【対応】

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。

東京都では、福祉のまちづくりの観点から、都が作成する印刷物やホームページ等を見やすくわかりやすいものとするため、平成23年3月に「東京都カラーユニバーサルデザインガイドライン」を作成し、印刷物等を作成する際に活用するよう、庁内に周知しております。本ガイドラインは庁内向けであることから、公開はしていません。

また、「東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」において、公共交通施設等における案内板等については「案内板の地図、文字等は、高齢者、障害者等に配慮してわかりやすい色彩を用いる」ことを整備基準として定め、新築、改修等の際にこの基準に基づく整備を図っております。

加えて、建築物における標識については、「地盤の色とコントラストをつける」ことを整備基準として定めるとともに、「色は、識別が困難な方へ配慮し、文字、図記号（ピクトグラム）を組み合わせて、色だけに頼らないサインとする」ことを望ましい整備として定め、周知を図っています。なお、本施設整備マニュアルについては、ホームページで公開しております。

今後とも、東京都として、福祉のまちづくりについて必要かつ効果的な施策・事業を推進してまいりますので、何卒よろしくお願いいたします。

「東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/manu26/>

（福祉保健局）

（6） 都市基盤・まちづくり

○都立代々木公園での子供用テント等の使用について（平成27年4月）

本日、花見等、友人と代々木公園内にてピクニックを12時位にしていました。その際、都の職員4名の方に代々木公園内でのテントについて注意を受けました。

私どもは、サンシェードおよび子供用のミニハウスの利用でしたが、強権的に有無を言わず撤去するよう告げられました。理由もわからず一方的な言い方で、一緒にいた子供も怖がっていました。その際、テントの定義を説明願いましたが、明確な回答はいただけませんでした。

代々木公園では、サンシェードの使用は子供の日射病対策であっても不可能なのでしょ

うか。子供を持つ親として回答願います。去年は利用できましたが今年はだめだと言っています。対応があまりにもひどく子供が泣くような状況でした。公園利用の基準含め、お聞きしたいと思います。

【対応】

平素より、都立代々木公園を御利用いただきましてありがとうございます。

このたびいただきました御意見につきまして回答いたします。

都立公園は、多くの来園者の方に安全で快適に利用していただく場所であり、休息、鑑賞、散歩、遊戯、運動等の様々な過ごし方があることから、他の方の支障となる行為について制限をしています。このため、代々木公園をはじめ都立公園では個人によるテント類の設置を禁止しています。

特に、今回のように多くの来園者がいらっしゃる時に、風であおられて飛んでしまったり、つまずいて転倒するなど、他の方との事故の恐れもあることから、警備員から声をかけさせていただいたところです。

その際の警備員の対応により、不快な思いをさせてしまったことをおわびいたします。今後、いっそう丁寧な対応を心がけることを指導いたしました。

御理解いただきますようお願い申し上げます。

(建設局)

○八柱霊園について (平成27年4月)

八柱霊園の設備について、段差をなくすよう要望したところ、さっそく対応してもらいました。お礼を伝えたいと思い電話させていただいた。

(建設局)

○建築計画概要書のコピーについて (平成27年5月)

平素は、東京都には大変お世話になっております。

他と比べても非常に対応の良い役所なので感謝しているのですが、一点だけ不満な点があります。それは、上記の部署の建築計画概要書のコピーを認めない点です。

23区の役所や他の政令指定都市の役所等では建築計画概要書のコピーはできるのに、なぜ、東京都だけはできないのかが疑問です。御検討いただければ幸いです。

よろしく願いいたします。

【説明】

日頃より、当窓口を御利用いただきありがとうございます。

建築計画概要書は、建築確認申請に伴い申請者の方から提出されたものを、建築基準法等の規定により閲覧に供しているものです。

閲覧にあたっては、周辺住民の御協力の基に違反建築を未然に防止する等といった閲覧制度の趣旨に従うとともに、申請者等の権利利益や個人情報保護等のために適切な運用

が求められております。

また、近年、申請者である建築主等から建築計画概要書の情報がセールス等に利用された等といった苦情や、コピーされた情報のネット流出や添付図面の犯罪への悪用等の危険性も指摘されることから、東京都では建築計画概要書は閲覧のみの対応とさせていただいているところです。

なお、昨年度より、御利用者の利便性を考慮し、当窓口において専用のメモ用紙を配布する等、サービスの向上を図っております。

御理解、御協力をよろしくお願い致します。

(都市整備局)

○都立木場公園でジョギングをする人たちについて (平成27年6月)

都立木場公園で、ジョギングをする人たちの危険なランニング行為とモラルの低下がひどい。主に、歩行者に対する唾吐き行為、異常接近、列や集団をつくり歩道を占拠するなどである。

特に夕方以降の行為は目に余る。幼い子供や高齢者はもちろん、通常速度の歩行者やウォーキング利用者には大変な脅威である。絶対に歩道を譲らないし、常に衝突の危険性が存在する。公共の場所における唾吐き行為に至っては、そもそも軽犯罪法違反といえる。

人身事故や公園利用者同士の対立、ドローン問題や自転車公害のように深刻なトラブルが発生する前に、なんらかの規制や対策が必要である。

迅速かつ有効な対処を強く要望する。

【対応】

いつも、都立公園をご利用いただきありがとうございます。

今回御意見をいただいた、都立木場公園において、御利用上、不快に思われた点に関して回答させていただきます。

都立公園は、多くの来園者がいる中で、安全で快適に利用していただく場所であり、御意見をいただいたような、他の利用者に迷惑となる等の不適切な行為があれば、速やかに注意いたします。

今後も、一部の方の利用が、他の利用者の妨げにならないよう、日常の巡回を通じて注意していくとともに、公園を利用される皆様が安全快適に過ごすことができるよう努めてまいります。

(建設局)

○五日市街道危険区間の対策工事に感謝 (平成27年7月)

五日市街道沿いの家に車が繰り返し追突している事故について、都に申し上げたところ、東京都北多摩北部建設事務所の方が、翌日には現場に来て対応していただき、さらに1か月のうちに事故対策の工事まで行っていただきました。

正直、行政が一市民の声に、こんなに早く対応してくれるとは思っていませんでした。

都民で本当によかったと初めて実感しました。ありがとうございました。

(建設局)

○駒沢オリンピック公園 自由広場の水飲み場について (平成27年7月)

世田谷区、目黒区にある駒沢オリンピック公園の自由広場にある水飲み場の上向き水道蛇口から、水道水を地上高くまい上がらせて遊んでいる3~4歳の子供がいます。数名の母親と子供はウィークデイは毎日来ているようです。そのため午後2時頃以降、いつ行っても、その水飲み場の周り半径5メートルくらいまでは水浸しになっています。

私がやめさせるよう母親と思われる女性に注意したところ、「子供が面白がってやっているのだから良いんだ。」と言ってやめさせません。

そこでお願いします。駒沢オリンピック公園の水飲み場やトイレに「節水」の看板を置いてください。

【対応】

平素より駒沢オリンピック公園を御利用いただき、まことにありがとうございます。お寄せいただいた、御意見について回答いたします。

このたび、都民の方々に、節水に関する協力をお願いしました。今後も、巡回等において注視しながら、節水に関する注意喚起やマナー啓発を行ってまいります。

引き続き、皆さまにお寄せいただいた御意見を参考にしながら、多くの皆さまが快適に御利用いただけるように努めて参ります。

(建設局)

○都立東大和公園の整備方針について (平成27年8月)

都立東大和公園についての樹林整備方針が決定され、今後、皆伐して草地と造林を繰り返されるとのこと。

それはそれで重要なことであり、これに反対するものではありませんが、現状を変えることによるプラスの面ばかりでなく、マイナスの面(懸念されること)に対しても、十分な検討がなされているか否か気になります。

改変後に、こんなはずでは無かったと言うことにならないようにするためには、住民の意見のみによる合意でなく、専門家によるしっかりした検討も大変重要と考えます。すでに検討済みならば、専門家の見解も知りたいものです。

多様性は動植物のみにあるのではなく環境機能の面にもある訳ですから、多面的、論理的にしっかりした検討が必要と思います。そして、基本方針を決定される都の責任者は、事前に必ず現地を踏査されることが何よりも大切なことと思います。自信を持って住民を説得されれば良いのではないのでしょうか。

【対応】

いつも都立公園を御利用いただきありがとうございます。

今回御意見をいただいた東大和公園の整備にあたっては、公園全体で目指す樹林の姿を公園の敷地のエリアごとに明らかにした上で、一部の樹林地については、樹林の段階的な伐採や更新を行うこととしています。その後は、モニタリングや下草刈り等の管理を適切に実施することで良好な雑木林をよみがえらせていくことを目指しています。

また、整備や管理を検討する上では、現地での調査により希少な動植物の生息状況や地形、水環境などを把握するとともに、植物生態学の有識者をはじめ東大和市、東大和公園で活動する市民団体等を構成員とした検討会において、整備や管理についての意見交換を重ね合意形成を図っています。

今後ともよりよい公園づくりを目指して事業を推進していきますので、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)

○国際展示場駅から東京ビッグサイトへの屋根付き部分について (平成27年8月)

りんかい線「国際展示場」駅から、ゆりかもめ「国際展示場正門」駅、東京ビッグサイトまでは雨天でも傘なしで移動ができるよう、屋根のついた通路が設置されています。

先日、白杖を使用されている方が、ビッグサイト方面からりんかい線の駅に向かっておられたのですが、その屋根の柱の部分にぶつかってしまいました。

気の毒になったので、お声をおかけし駅まで御案内しながら気付いたのですが、その屋根付き通路には点字ブロックが設置されていませんでした(点字ブロックがある場所は、屋根通路とは全く違うところでした)。あれでは目が不自由な方がとても気の毒過ぎます。

急ぎ整備されたほうが良いと思い、御意見させていただきました。よろしく願いいたします。

【取組】

このたびは、貴重な御意見をいただきまして、どうもありがとうございます。

臨海副都心は、都民のみならず、広く国内外からの多くの来訪者に楽しく快適に過ごしていただく空間として整備を進めてまいりました。今後、都では、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向けて、さらに安全で快適な空間へと整備していくことが必要であると考えております。

その中で、特に多くの来訪者で賑わう東京ビッグサイトとりんかい線「国際展示場」駅間のシンボルプロムナードの安全対策についても、関係者と検討に努めてまいります。

(港湾局、福祉保健局)

○恩賜上野動物園の警備について (平成27年10月)

10月1日に上野動物園に行きました。午後12時ごろパンダ舎ではちょうどパンダが食事をしていて混んでいました。マナーを守らずフラッシュを使って撮影している人がいました。

メスの所にいた警備員はフラッシュがたかれるたび注意していましたが、オスの所にい

た警備員は見て見ぬ振りをして注意しませんでした。

またパンダの檻にはフラッシュ禁止の注意書きがないので設置してください。

【対応】

平素より、上野動物園を御利用いただき、また、このたびは、貴重な御意見をいただきありがとうございます。

上野動物園のパンダ舎におけるフラッシュを使用した撮影については、屋内、屋外ともにフラッシュ撮影を禁止しており、警備員によるアナウンスやフラッシュ撮影を行った方へのお声掛けをさせていただいております。また、パンダ舎の入口には、「フラッシュ撮影禁止」の掲示をして来園者の方に注意を促すとともに、特に、屋内では、撮影時にフラッシュが使用されることが多いため、パンダの屋内展示室前にも同様の掲示をさせていただいております。

現在は、フラッシュ撮影の対応について、改めて全警備員に指導するとともに、カメラの自動発光機能がONになっていないか御確認いただくような掲示の設置やアナウンスなども行っております。

引き続き、皆様に当園を快適に御利用いただけるよう努めてまいります。

(建設局)

○都立砧公園サッカー場の照明について (平成27年10月)

砧公園サッカー場の照明が暗すぎます。スポーツをする上で危険なレベルです。直ちに、切れた照明器具をつけ直して下さい。

砧公園サッカー場には、24個の電球が設置されていますが、その内の6個が切れて消えたままとなっています。しかも、その状態が何年も続いています。全てが消えるまでつけ直さないつもりなのでしょうか。

いったい管理事務所の人は何を管理しているのですか。支払っている夜間照明料金は何に使われているのですか。暗いままで照明料金を支払わせるのなら、直すまで4分の1割引するべきです。

とにかく大至急、砧公園サッカー場の照明を明るく直してください。ボールも人も見えづらく非常に危険です。

【対応】

平素より、砧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、御不便をおかけいたしまして、大変申し訳ございませんでした。

御指摘をいただきました砧公園サッカー場の照明につきましては、直ちに点検を行い、不点灯箇所を確認して取替修理工事を実施いたしました。

現在は、定期的な点検のほか、夜間利用時は毎回の点灯確認作業を徹底することにより、再発防止に努めております。

引き続き、砧公園を多くの皆様に快適に御利用いただけるよう努めてまいります。

(建設局)

○都立桜ヶ丘公園ドッグランの利用登録について（平成27年11月）

ドッグランの申込み、更新の簡素化を希望します。桜ヶ丘公園ドッグランの申込みは、例えば、家族二人で二頭について申し込む場合、一人一頭分につき一枚ずつ、合計4枚の用紙に書き込まなくてはなりません。しかも、飼い主と申込者がほとんどの場合、同一なものにもかかわらず、一枚の用紙にそれぞれ二か所に住所・氏名を書くように指示されます。

また、更新の際も、必要事項の確認だけで済むはずなのですが、最初の申込み時と同じように、再度すべてを新たに記入することが求められます。些細なことですが、ちょっとの工夫で、費用も手間暇、時間も使わずに改善できるはずです。最初の申込みの際、係の方に要望を伝えましたが、とりあってもらえませんでした。

【対応】

いつも都立公園をご利用いただきありがとうございます。また、このたびは貴重な御意見をお寄せいただきありがとうございました。

都立桜ヶ丘公園のドッグランの利用登録につきましては、一枚の申請書で複数頭を申請できるようにするとともに、御住所の記入欄を一か所とするよう申請書の書式を見直しました。あわせて、登録更新の申請については、変更のあった事項のみを御記入いただくよう改め、いずれも平成27年12月1日から新様式での申請受付を開始しております。

また、窓口の職員に対しては、利用者の皆様からの御意見、御要望について真摯に対応するよう、改めて指導いたしました。

今後も皆様が快適に利用できる、よりよい公園づくりに努めて参ります。

（建設局）

○都営バスの車両設備について（平成27年11月）

最近、多摩エリアから23区内に引っ越してきた者です。

外国人観光客が増加している昨今、都営バスを利用する外国人旅行者も増えているかと思えます。

都営バスは、他の事業者と比べ、設備が非常に遅れているように思えます。例えば、車内前方にある停留所案内のディスプレイが、いまだにオレンジ淡色の日本語表示のみです。

他社ですと、大きなLCD画面にピクトグラムと英語表記も実施されているところが多いです。また、車両が古いせいか、排ガスを大量に排出しているバスが多いことも目に付きます。

中国人観光客が日本に来る目的のひとつは、「綺麗な空気の都市に行きたい」というのもあるとのこと。それくらい、綺麗な空気というのは重要でかつ日本の特徴・魅力のひとつでもあります。

もちろん、限られた運賃収入の中でのやりくりは大変かと存じますが、東京の環境美化のために、積極的にCNGバスや燃料電池バスを導入してほしいと思います。

【取組】

日頃から、都営バスを御利用いただき、また、貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。

最初に、車内前方に設置している「次停留所名表示装置」についてでございますが、都営バスにおいても大きなカラー画面で外国語表示などの案内を行う液晶式ディスプレイへの変更を順次進めているところでございます。現在、全1,452両中147両の車両に設置済みで、今後、平成28年度末までに全車両に導入して参ります。

次に環境対策についてでございますが、都営バスでは、黒煙の削減に寄与するCNGノンステップバスを他事業者に先駆けて導入するとともに、二酸化炭素削減にも寄与するハイブリッドバスを全国のバス事業者で最多となる128両保有しています。さらに、現在、新たに導入する車両は、全て最新の自動車排出ガス規制に適合した、環境性能に優れた車両としています。

加えて、水素社会の実現に貢献するため、今後、燃料電池バスの導入を進めるなど、これからも環境に優しい車両を積極的に導入していく計画でございます。

今回いただきました御意見を参考にしながら、より便利で環境に優しい都営バスを目指して参りますので、引き続き、都営バスを御利用いただきますようよろしくお願い申し上げます。

(交通局)

○年末のキャンドルイベント (平成28年1月)

年末に、荒川にある下水処理場のキャンドルイベントに行ってきました。レンガ造りのレトロな建物の周りに、たくさんの(3000本という話)キャンドルが並べられ幻想的な雰囲気を楽しめました。今回が初めてということでしたが、みんなが楽しめるイベントは少ないと思いますので、是非とも続けて下さい。

(下水道局)

○都営三田線が暑過ぎる (平成28年1月)

何年か前に少し設定温度を変えられたようですが、まだまだ暑過ぎます。

外気と温度差があり過ぎて、時にはコートもジャケットも脱いでいる始末です。

日によってこの季節でも車内に冷風を感じますので、暖房が強いのではなく、冷房が弱いのかもかもしれませんね。

いずれにしても毎日気分が悪くなります。

当方、この冬、定期的に使用している路線は、都営三田線のほか、総武線、半蔵門線、東西線、都営浅草線、日比谷線がありますが、都営三田線だけが暑いです。

改善をお願いします。

【取組】

車内温度については、混雑状況、外気温の影響、お客様の服装、乗車位置、乗車時間等により、お客様の体感温度が異なることから、暑い、寒い両方の御意見をいただいています。

三田線の車両は、暖房時の車内温度を20℃に自動設定しており、車内温度が上昇した

場合、乗務員が送風又は冷房に切り換えています。

今後とも、より多くのお客様に適温と感じていただけるよう、各乗務員に対して、車内の状況に応じてきめ細かな空調操作を行うよう指導してまいります。

(交通局)

○都立大泉中央公園内の陸上競技場について (平成28年3月)

陸上競技場のトラックが改修されるようですが、トラック内は土のままになるのでしょうか。陸上競技場をよりよい状態に保つためには、トラック内も人工芝にすることはできないでしょうか。雨でもサッカーなどができるようにと、小さな子ども安全に遊べるようにトラック内も改修をしてはいかがでしょうか。

【対応】

いつも都立公園を御利用いただきありがとうございます。また、このたびは、貴重な御意見をお寄せいただきありがとうございました。

都立公園は、多くの方に御利用いただいている施設であり、皆様に安全・快適に御利用いただけるよう、随時、必要な箇所の改修工事を行っています。

都立大泉中央公園では、今回、陸上競技場で老朽化の進んでいるトラックの全面改修工事を行ったほか、土埃防止などのためにスプリンクラー設備の改修工事を行い、競技場の安全性・快適性を向上させました。

今回いただきました御意見も参考にしながら、引き続き、大泉中央公園の陸上競技場を安全・快適に御利用いただけるよう、取り組んでまいります。

(建設局)

(7) 教育

○都立高校の管理について (平成27年9月)

近隣に都立高校が2校あり、昨日1校で文化祭が開催されていました。父兄が車での来校のため近隣のスーパーの駐車場に駐車し満杯の状態になり、近隣住民の日常生活に支障が出る状態になってしまいました。駐車場利用者が空きスペースを探すため歩行者とぶつかりそうになることも散見されました。

また、文化祭だけではなく学校説明会でも、しばしばスーパー駐車場を学校施設代わりに利用されています。

学校管理者は行事管理の一環として敷地外での状況を管理されているのでしょうか、疑問を感じます。学校敷地内の管理のみではなく近隣住民との円滑な日常生活維持も学校管理の一環だと思います。

車利用者を回避できないのであれば学校校庭・運動場等の開放を行うべきではないのでしょうか。

【取組】

このたびは、都立高校の学校行事に際し、近隣の皆様に御不快な思いをお掛けしてしまい大変申し訳ございませんでした。

これまで都立高校で学校行事等を行う際は、校内の駐車スペースや安全管理の観点等から、基本的には、保護者や行事参加者等に公共交通機関の利用による来校をお願いし、自家用車で来校を原則禁止しております。

このたびの御指摘を受けまして、学校行事等で来校する際、公共交通機関の利用についての一層の協力を求めることと併せて、近隣施設に駐車しないことを、様々な機会を捉えて、強く注意喚起をするよう、都立高校に、直ちに指示いたしました。

今後も、各都立高校の管理運営に当たっては、保護者、地域住民等の皆様の意向を的確に反映した開かれた学校づくりを進め、引き続き、都民の信頼にこたえてまいります。

(教育庁)

○都立中央図書館の蔵書貸出しについて (平成27年11月)

私は、広尾の有栖川公園の中にある中央図書館へ歩いて行けるので便利なのですが、この図書館は貸出しをしておりませんので困ります。なぜ本の貸出しができないのでしょうか。改善をお願いします。

【説明】

日頃より、都立図書館を御利用いただき、ありがとうございます。

都立図書館は、文部科学省策定の「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」を踏まえ、閲覧サービスや調査・回答（レファレンス）サービスによる都民の皆様の調査研究、学習活動等に対する支援と、多種多様な専門図書等を整備することによる区市町村立図書館への支援とを運営方針にしております。

こうした考え方に基づき、都立図書館では、利用される皆様の様々な調べものを支援することをサービスの柱としており、来館された方に資料を御利用いただくこと、また、電話等で寄せられる御質問に対し、調査・回答を行うことを基本的な役割としております。

できるだけ幅広く資料を収集するため、原則1点を収集し、調査研究等にいつでも資料を利用できるよう、開館当初から、個人の方を対象とした貸出を行っておりません。

また、都内には約390の区市町村立図書館があり、住民に身近な図書館として、貸出を中心としたサービスを行っております。都立図書館は、区市町村立図書館とも密接に連携・協力し、東京の図書館サービスが全体として向上するよう、区市町村立図書館へ様々な支援を行うことを、もう一つの役割としております。

このような、都立図書館と区市町村立図書館の役割を御理解いただき、今後とも、御利用くださいますようお願いいたします。

(教育庁)

○組み体操について（平成28年3月）

現在一児の父です。

私は都内の区立中学校に通っていた時組み体操をやりましたが、組み体操で達成感はまったく感じませんでしたし、周りの大人を喜ばす儀式としか捉えませんでした。特に危険視されているピラミッドは自分たちは完成した姿を見ることができず、最下段をやった私には苦しみしか感じませんでした。教員を喜ばすだけだと思います。

先日、そのくだらない儀式のために、腕に障害を持った子供の手紙を読み、胸が張り裂ける思いがしました。それを今一度、読むべきです。

都の有識者会議で「安全に配慮し継続を」との報道がありましたが、大変、愚かな決定であり、こんな想像力が無い人間が教育に関わっている時点で未来はないでしょう。決定者は、怪我が起きたときに賠償責任を負わせるべきです。リスクの代償が何なのか。今一度、経験者に聞くべきです。

私の子供には絶対やらせたくない。自分が愛すべき者が危険に晒されることは避ける、こんな常識が通らないとは呆れた次第です。

有識者は顔を出して、世に問うべきだ。

○運動会での競技中止について（平成28年3月）

今年も運動会で組み体操やタワーを親子共々楽しみにしておりました。歴代の先輩達の勇姿を見て、我が子も今年は中学校生活最後の年、是非、応援団になって学校全体を盛り上げ感動する運動会にと希望を持って取り組んでおりました。そんな中、今年は全面休止との通知を受けて落胆の色を隠せません。

我が子の中学校は、毎年細心の注意を払い細部にまでこだわり、登り方、支え方、降り方と何度も何度も練習を重ね全校生徒一団となり、それは感動の競技となり、成功を涙して喜びます。

今年の中止を受けて、我が子達が何か行動を起こさねば、先輩達が築き上げた伝統を止めることになる、皆で呼びかけ行動している姿に心動かされて、私達親にも何かできることはないかと思いメールを送ることに致しました。

足立区にも危ないから止めたほうが良いという声があるのも承知しております。指導方法やルールを決めて、全面休止ではなく、それぞれの学校の判断という形を取っていただくことはできませんでしょうか？今年の運動会は、今年しかありません。我が子達の熱い思いを汲んでいただきたく微力ながら御意見申し上げます。どうかよろしくお願い申し上げます。

【説明】

東京都教育委員会では、有識者による「体育的活動における安全対策検討委員会」においてまとめられた提言を受けるとともに、都立学校における体育祭等での「組み体操」実施状況等について総合的に判断し、平成28年3月24日に都立学校に対して「ピラミッド」「タワー」の平成28年度原則休止を通知したところです。

各区市町村教育委員会におきましては、この通知を参考に各区市町村立学校の状況を踏

まえて、適正に判断します。

(教育庁)

(8) 文化・スポーツ

○東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会について (平成27年4月)

東京オリンピック・パラリンピックのホームページに、数か国語で、会場のマップと競技スケジュールを、PDFファイルでタブレット端末や携帯端末にダウンロードできるようにしてください。会場に置く紙のマップが少なくても済みます。

【取組】

このたびは、貴重な御意見をいただき誠にありがとうございます。

オリンピック・パラリンピック準備局では、今後、詳細が決定次第、全体の競技会場マップ及び競技スケジュールについて、数か国語でホームページに掲載する予定です。併せて、PDFファイルにつきましても御提供できるように準備を進めていきたいと思っておりますので、どうぞ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)

○廃校の再利用について (平成27年5月)

多摩市において、廃校になった小学校の校庭を人工芝にし、校舎を更衣室、シャワー室にして見事な再利用がありました。

そこで、2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、都民のスポーツ環境を良くするためには、既存の施設を有効に使用することが重要ではないでしょうか。地域によっては、野球場として利用したり、教室がたくさんあるのなら合宿のできるような宿泊施設に替えたり、体育館も十分に活用できると思います。

ぜひ、御検討ください。

【取組】

このたびは、貴重な御提案をいただき誠にありがとうございます。

地域のスポーツ環境を良くすることは、誰もが、いつでも、どこでも、いつまでもスポーツを楽しめる「スポーツ都市東京」の実現につながると考えます。このため、御提案のように、地域の実情に応じた施設の利活用など身近なスポーツ環境の充実が図られるよう、市区町村と連携して取り組んでまいります。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

○TOKYOウオーク2015について (平成27年6月)

本日(6月13日)、東京メトロ日本橋駅の交差点で、TOKYOウオークのゼッケンを

付けた人たちと会った。道幅いっぱい広がって歩いており、一般通行者に迷惑を掛けている。マナー遵守を徹底してほしい。

【取組】

今回は、貴重な御意見を頂き誠にありがとうございます。

TOKYOウオークは、東京の名所などを巡るウオーキング大会で、都民のスポーツ実施率70%達成に向け、例年様々なコース設定により年間5回実施し、本大会においても多くの方に参加いただいている大会です。

本事業は、繁華街や住宅地をコースとすることも多く、地元の方々の理解を得て実施させていただくことが必須です。このため、警備員による交通整理、誘導員による声掛け、事前申し込み時や大会開催時において、マナー遵守について呼びかけを行っております。

いただいた御意見を真摯に受け止め、警備員・誘導員のきめ細かな声掛け、掲示物や配布物による注意喚起などをより一層実施し、適切な大会運営に努めてまいります。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

○江戸東京博物館の国際化と施設運用について（平成28年1月）

外国人が、日本語のみの展示が多すぎてガッカリしていた。

最低限、英語表示は必要なのでは？

閉館時間も17:30、これは大英博物館と同じだけど、大きく違う点がある。大英博物館は17:30以降にもレストランは使えるし、お土産も買える。

17:30前から誘導が入り、17:30にはお土産コーナーもクローズ。これで儲かるの？と思う。トイレも和式で、洋式が一つしかない。せっかく、海外の旅行者が来てくれてもガッカリしていた。

2020年に向けて、見直し急務だと思う。

【取組】

このたびは、江戸東京博物館を御利用いただきありがとうございます。

江戸東京博物館では、平成26年度に、江戸東京の歴史と文化への理解をいっそう深めていただけるよう常設展のリニューアルを行いました。その際に、体験型展示の充実や多言語の展示解説タッチパネルの導入を図り、ボランティアガイドによる展示解説や音声ガイドの用意などと併せ、外国人のお客様にも鑑賞しやすい環境整備を進めております。

日本語の展示が多いとの御意見につきましては、各展示や資料の名称、解説等は日本語と英語の併記となっております。解説の一部については、概要のみとなっておりますが、外国人来館者が分かりやすく、かつ興味深く展示を見ていただけるような解説を心掛けております。

閉館時間につきましては、多くの方に来館していただけると考えられる土曜日については19時30分まで、また、都民をはじめとする皆様の夜の楽しみを増やすことを目的に、夏季の開館時間延長などの取組を行っております。

トイレにつきましては、今後の施設改修の機会を捉え、洋式トイレへの更新を検討した

いと考えております。

御指摘いただいた要望につきましては、真摯に受け止め、江戸東京博物館の更なる魅力向上に向けて、検討してまいります。

(生活文化局)

○野外コンサートについて (平成28年2月)

前知事は選挙時に、上野を音楽の都にしようと言っていたと記憶しています。まさに我が意を得た思いで一票投じさせていただきました。

今年も、春に上野でオーケストラや室内楽のコンサートが数多く開かれます。ただ、子供向けが極めて少ない。ギュンター・ヴァントやカール・ベームが指揮を志した原体験には、小さいころに観た魔笛ということが評伝には書かれていますし、決まって野外コンサートだったりします。

子供連れて、気軽に家族で参加できるのは野外コンサートですし、海外の避暑地では、音楽祭は野外で行われていることもしばしばです。東京も国内には文化の裾野を広げる観点から、海外には日本の文化をカジュアルに体験できる環境を整えてもいいのではないのでしょうか。

個人的には日本有数のアートが結集している上野が良いと思いますが、予算の関係であれば、新国立競技場など、東京五輪のレガシーを活かせる舞台でもいいのではないかとともに思います。

秋の夜長に、「東京で野外コンサートを！」というのも、なかなか面白いと思います。御検討、よろしく願いいたします。

【取組】

このたびは、貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございます。

今回いただいた御意見を参考とさせていただき、引き続き関係機関との情報共有・連携に努めてまいります。

(生活文化局、建設局、オリンピック・パラリンピック準備局)

○東京体育館の休館日について (平成28年3月)

東京体育館は、毎月平日に2連休、3連休があり、不便ですし、休館日の前後は混み合って快適に利用するのが難しくなることがあります。

休みを取らないでください。とは言いませんので、せめて、休みは週1回にして、月の休館日の合計を合わせるようにしてください。民間に限らず、公共のスポーツ施設で、通常の平日に連休をとっている所は、他に聞いたことがありません。

健康維持のためにも是非、休館日を連続にしなくても運営できるような方策を、御検討くださいますようお願いいたします。

【説明】

このたびは、御意見をいただきありがとうございます。

東京体育館は、観覧席が最大1万席のメインアリーナ、サブアリーナ、屋内プール、トレーニングルーム等を備えた全都的な総合体育施設です。施設の維持管理には、多岐に渡る法令等で定められた点検等が必要であり、そのために月1～3日の休館日を設けております。

点検作業等には、効率的に実施し、できるだけ休館日が少なくなるよう努め、休館日の設定に当たっては、曜日や期間等を考慮すると、平日の連休となってしまう場合もあります。

利用者の皆様が、施設を常に安心して、安全かつ快適に御利用いただくために、今後も取り組んでまいりますので、何とぞ御理解いただきますようお願いいたします。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

3 各局都民の声窓口における提言、要望等の概要

(1) 平成27年度 区分別受付件数

(単位：件)

提言	意見	苦情	要望	合計
484	33,811	19,519	91,149	144,963

(2) 平成27年度 局別受付件数

(単位：件)

局名	件数	主な内容
政策企画局	1,991	東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会 前知事の海外出張費
青少年・治安対策本部	4	不健全図書類 自転車安全利用 防犯・治安関係
総務局	953	東京防災に関する意見 防災対策 都庁舎警備強化に関する意見
財務局	77,034	全国建設工事業国民健康保険組合に対する補助金の確保
主税局	387	税の申告・申請・届出 税の軽減・減免の要件 消費増税 マイナンバーと都税の手続き
生活文化局	360	美術館に関する意見 名譽都民選定に関する意見
オリンピック・パラリンピック準備局	1,537	新国立競技場の整備に関する都の費用負担への意見
都市整備局	770	公社住宅・都営住宅に関する意見 宅建業者に対する苦情 杭テータ偽装
環境局	638	大気規制 騒音 悪臭 廃棄物対策
福祉保健局	4,070	児童福祉 介護保険 生活保護 子育て 職員の接遇
病院経営本部	8,776	診察時の患者対応
産業労働局	137	観光施策 標識等の多言語化 雇用施策 貸金業者指導 中小企業支援
中央卸売市場	198	豊洲市場移転 千客万来施設事業 築地市場跡地利用 市場周辺道路や市場工事に関する苦情
建設局	19,415	道路の利用・工事に関する意見 放置自転車・不法投棄に関する苦情 街路樹の維持管理 都立公園の整備
港湾局	73	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 調布飛行場
会計管理局	29	都公金の入札先に外国銀行を加えることについての意見
交通局	16,696	駅務員、乗務員の接遇、運行ダイヤに関する意見、車内空調に対する意見
水道局	3,026	水道工事 検針・料金への要望 口座・クレジット受付に関する問合せ
下水道局	833	雨水ますからの臭気
教育庁	2,250	教職員の指導・対応、教職員の接遇、公共マナー
選挙管理委員会事務局	41	候補者の選挙運動、選挙制度
人事委員会事務局	4	職員の接遇
監査事務局	32	他局の事務執行への不審・不満
労働委員会事務局	0	-----

収用委員会事務局	0	-----
東京消防庁	5,709	救急活動に関する意見・苦情、防火防災に関する指導の要望
合計	144,963	

(3) 施策や事務改善に活かした具体的な事例

各局都民の声窓口寄せられた提言、要望等について、平成27年度中に施策や事務改善に活かした事例を、以下、年月順に紹介します。

○京浜運河緑道の水溜りについて（平成27年5月）

都立京浜運河緑道公園の園路に大雨の後は水溜りができ通行に支障があるとの声を受け、現地調査したところ、園路に隣接する草地部分に水が溜まり園路に浸み出ることが原因と判明しました。当該部分近辺の土の入れ替え及び排水路工事を行い、以降は改善しています。

（港湾局）

○八潮南バス停に大井中央海浜公園への案内表示をしてほしい（平成27年5月）

八潮南バス停から大井中央海浜公園への案内を掲示してほしい、との声を受け、バス停に隣接する品川区所有の擁壁に同区の協力を得て案内表示を掲出しました。

（港湾局）

○雑草の処理について（平成27年6月）

豊島区内の都道において、雑草が多いので綺麗にしてほしい、との声を受け、現場確認の上、業者に指示し除草しました。

（建設局）

○調布飛行場ターミナルビル展望デッキの清掃用金具について（平成27年7月）

調布飛行場ターミナルビル展望デッキの床に清掃用金具が突出する形で設置されている。見学者は、目線が足元ではなく滑走路に向いていることから、足を強打した事例があるとの声を受け、足元の注意喚起を図るとともに、清掃用金具が露出しないよう、カラーコーンで覆いました。

（港湾局）

○マイナンバー制度に伴う償却資産関連様式の変更について（平成27年9月）

「平成28年1月末までに提出する『償却資産申告書』について、様式が変更されるのか？」といった納税者からの問合せに職員が円滑に対応できるよう、局内全職員あてに「マイナンバーQ&A」を電子データにて提供しました。

(主税局)

○歩道上まで伸びた枝について(平成27年9月)

歩道に枝が伸びていて、通行の支障となっており枝の除去をお願いしたい、との声を受け、現場確認の上、支障となっている枝を剪定しました。

(建設局)

○庁舎での喫煙について(平成27年11月)

「合同庁舎にて、喫煙所があるにも関わらず、灰皿もない裏出入口付近で喫煙している人がいて不愉快です。」との声を受け、喫煙者が職員か来庁者かの特定は出来ないながらも、合同庁舎内に入居する6部署が集まる「合同庁舎防火管理委員会」にて、口頭及び資料配布による注意喚起を図りました。

(主税局)

○街路灯の不点灯について(平成27年12月)

街路灯が消えているので修理して欲しい、との声を受け、メンテナンス業者に補修を指示し、修理しました。

(建設局)

○春海橋公園での鳥への餌やりについて(平成28年2月)

「早朝、春海橋公園で、鳥の餌と思われるパンくずを大量にまいている人があり、周辺を汚し不衛生なので対応してほしい」との声を受け、当日、既設3箇所に加え、園内2箇所に餌やり禁止の看板を新設しました。また隣接する豊洲公園の管理者である江東区にも情報提供しました。

(港湾局)

○都道上の落下物の回収依頼について(平成28年3月)

板橋区内の都道上に角材が落ちているとの通報を受け、速やかに回収しました。

(建設局)

4 交通事故相談

事業内容

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

事業実績

経路別にみると、電話が84.1%、来訪が15.9%となっています。相談者別では、被害者からの相談が圧倒的に多く、全体の85.1%を占めています。内容別では、保険（強制保険・任意保険・社会保険）、賠償責任者・額、初期相談、過失相殺、示談教示の順となっています。

<交通事故相談 経路別件数>

(単位：件)

電話	来訪	郵便	合計
7,485	1,413	0	8,898

<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
7,576	1,171	151	8,898

<交通事故相談 内容別件数>

(単位：件)

初期相談	賠償責任者・額	過失相殺	示談教示	調停・訴訟	保険	更生問題	その他	合計
1,146	1,656	1,018	787	144	2,494	359	1,294	8,898

5 外国人相談

事業内容

都内に在住する外国人から寄せられる日常生活に関する相談等に対し、適切な助言を行い、必要な生活情報を提供することにより、制度や習慣の違いから来るギャップを埋め、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。

事業実績

経路別では、大半が電話で84.8%、来訪15.2%となっています。

相談の内容は、「くらし一般」、「婚姻・国籍」、「入国関係」の順となっています。

これを言語別にみると、英語では「くらし一般」、「婚姻・国籍」、「入国関係」、中国語は「婚姻・国籍」、「入国関係」、「くらし一般」、韓国語は「くらし一般」、「しごと」、「教育・余暇」の順となっています。

<外国人相談 経路別件数>

(単位：件)

電話	来訪	郵便	合計
1,690	303	0	1,993

<外国人相談 項目別、言語別件数>

(単位：件)

順位	項目	主な内容	英語	中国語	韓国語	計
1	くらし一般	各種相談室案内、施設や機関案内	365	81	28	474
2	婚姻・国籍	婚姻・離婚、養子縁組、戸籍	152	142	2	296
3	入国関係	在留資格、住民登録	152	116	8	276
4	医療・社会保障	病院、健康保険、年金、医療費	140	78	12	230
5	しごと	税金、雇用・解雇、職業紹介	131	45	15	191
6	教育・余暇	留学・就学、日本語の勉強	84	61	14	159
7	事件・事故	裁判、警察、交通事故	110	31	4	145
8	すまい	契約、公共住宅	82	34	5	121
9	消費者	買い物情報、トラブル	64	18	3	85
10	生活環境	ごみ、道路	10	3	3	16
合計			1,290	609	94	1,993

「都への提言、要望等の状況」 月例報告(7月分)

この報告は、メール、ファクス、手紙、電話等で「都民の声総合窓口」に直接、寄せられた提言、要望等の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。

都は、都民から寄せられる提言、要望等を広く受け止め、都政の運営に活かしていきます。

○ 寄せられた提言、要望等の件数【7月1日～7月31日】

「都民の声総合窓口」での受付件数 2,412件 年度累計 53,191件

○ 今月、多く寄せられた提言、要望等

- | | |
|------------------|------|
| 1 知事への声 | 213件 |
| 2 選挙に関する事 | 153件 |
| 3 行財政に関する事 | 142件 |
| 4 道路・港湾・交通等に関する事 | 74件 |
| 5 広報広聴・情報公開に関する事 | 66件 |

◆「月例報告」は「都民の声総合窓口」に寄せられた提言、要望等のみを取りまとめたものです。

◆「都民の声総合窓口」に寄せられる提言、要望等については、所管局等へ伝達しています。

問い合わせ先

生活文化局 広報広聴部 都民の声課

ダイヤルイン 03-5320-7741

○ 寄せられた提言、要望等の事例

【6月28日から7月28日までに寄せられたもの】

* * 目 次 * *

知事への声	2
・ 知事への声の概要	
庁舎管理・利用案内	2
・ 都庁内のWi-Fiが弱い	
自然環境	2
・ 熊対策のお願い	
・ カラス、ハクビシン、ハトの駆除について	
エネルギー	3
・ ヒートアイランド対策としての街路樹について	
河川・公園・墓地	4
・ 動物園での拡声器の使用をやめてほしい	

※【対応】には、当該案件の申出者への対応状況などを掲載しています。

※【取組】には、当該案件に関する事業所管部署の取組状況などを掲載しています。

※【説明】には、当該案件についての事情や解説などを掲載しています。

※【伝達】には、都民の声総合窓口から全庁に伝達したことを掲載しています。

知事への声

【知事への声の概要】

平成28年7月中に、213件の知事への声が都民の声総合窓口寄せられました。

知事への声の内容としては、前知事の政治資金等に関する意見（95件）や、次期知事に対する期待等に関する意見（86件）などがありました。

庁舎管理・利用案内

（都庁内のWi-Fiが弱い）

都庁第二本庁舎1Fロビー総合案内前の長椅子が並んでいるスペースで、都のフリーWi-Fi (FREE Wi-Fi & TOKYO) が非常に弱いです。

いつも、エスカレータなどがある広い通りに立ってケータイやPCの操作をしています。不格好なのと周りに迷惑になるので、長椅子のところにちゃんと入るように整備した方が全員のメリットになると思うのですが、いかがでしょうか？

【対応】

ご意見ありがとうございます。また、ご不便をおかけしたことをお詫びいたします。

お知らせいただいた付近の第二本庁舎1階案内コーナーには、FREE Wi-Fi & TOKYOのアクセスポイントが設置されております。

このアクセスポイントを早速調査したところ、一部の機器の電波の強度に不具合があったため、保守作業を行い、接続環境を復旧いたしました。

なお、端末で電波を感知していても、多くの方が同時に利用しており混雑している場合は、うまく接続できない場合があります。

その際は、時間をずらすなどして、再度お試しください。それでもつながらない場合は、FREE Wi-Fi & TOKYOのコールセンター(0120-226-502)までお問い合わせ願います。

(財務局)

自然環境

（熊対策のお願い）

東京都の山に行きたいのですが、クマが怖いので対策をお願いします。以前は、東京都内の山歩きをし、名物を食べ歩きするのが趣味でしたが、最近はクマが怖いので行けません。申し訳ありませんが対策をお願いします。高尾山も怖くて行けません。

【説明】

平素から、東京都の環境行政に御理解と御協力を賜り、誠にありがとうございます。都では、クマ（ツキノワグマ）による人的被害を防止するため、クマの生息地域となる市町村と連携し、出没・目撃情報を把握し、警戒・防除を図っています。具体的には、クマの出没・目撃情報があった場合には、関係機関と連携し、出没箇所やその周辺に注意看板を

設置しています。また、人里近くでクマが出没した場合には、地元市町村が放送等による注意喚起や追払い等を行っています。

このように都でも、クマ対策は行っておりますが、山にお出かけの際は、ビジターセンターでクマの目撃情報（ホームページにも掲載）を収集する等、ご自身でもクマの出没情報に御注意いただき、音（クマ鈴、ラジオ、話し声など）を出すような対応も併せてお願いいたします。

（環境局）

（カラス、ハクビシン、ハトの駆除について）

練馬区に住んでいますが、最近、タイトルに記載した生物が増えています。ハクビシンは、猫を追い回し、ハトは、洗濯物を汚します。カラスは言うに及ばずです。

衛生面からも都として、一斉駆除のお願いはできないのでしょうか。

【説明】

平素から、東京都の環境行政に御理解と御協力を賜り、誠にありがとうございます。

自然界に生きている動物の被害については、原則として被害にあわれた方に対応していただくことになっておりますが、都では、生活環境や生態系へ被害を及ぼす外来生物をはじめとした鳥獣については、区市町村や住民の方々と連携しながら被害の軽減に努めております。

カラス対策としては、平成13年度から継続して、都内全域でトラップを用いた捕獲と大規模なねぐらにおける巢落としを実施しており、その生息数は、最も多かった平成13年度の3万6千羽から、平成27年度には1万2千羽に減っています。

ハクビシン対策としては、区市町村が捕獲等による防除を実施するための情報提供や、技術的な支援を行っています。また、捕獲を行う区市町村へは対策経費の助成をしています。

ハトについて捕獲等は行っておりませんが、国や区市町村と共にエサやり防止の普及啓発並びに指導を実施しております。

なお、東京都の取組以外に区市町村ごとの取組もありますので、個別の取組については地元区市町村に御相談ください。

最後になりますが、人や他の動物に影響を与えずに特定の鳥獣を一斉駆除することは難しいと考えております。

（環境局）

エネルギー

（ヒートアイランド対策としての街路樹について）

こんにちは、いろいろなヒートアイランド対策をやっていただいております。街路樹の枝きりについてお願いがあります。木陰は日差しから人を守るだけでなく道路の温度上昇・蓄熱量の低減もしてくれますので、なるべく夏場の間は枝葉を茂らせたままにしておいてほしいです。よろしく申し上げます。

【対応】

今回は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。

ご意見をお寄せいただいたとおり、日差しの厳しい夏場に木陰を提供することは、街路樹の重要な機能の一つであり、枝葉を可能な限り伸ばすことが大切と考えています。

その一方で街路樹は道路上にあり、道路の条件や沿道の土地利用を考慮しつつ、植物の生育サイクルに合わせ適切な時期に維持管理をする必要があります。また、台風など強風による倒木の未然防止といった安全性を確保することも重要です。

このため、都では街路樹の剪定を定期的に行っておりますが、夏期の剪定を行う場合には、枝葉の密度を調整するなど、倒木の防止といった安全面に配慮しつつ、夏場に木陰が十分形成されるよう剪定を行っております。また、道路の条件に応じて樹冠を大きくし、木陰をより多く作りだしていくよう計画的な剪定にも取り組んでおります。

今後とも都の道路緑化行政にご理解いただきますよう、お願いいたします。

(建設局)

河川・公園・墓地

(動物園での拡声器の使用をやめてほしい)

上野動物園のジャイアントパンダを見に行くと、警備員が拡声器を持ってアナウンスしているのが聞こえてきますが、来園者誘導の方法は他にはないのでしょうか。

拡声器はうるさくて不快だけでなく、聴覚障害者や外国人への配慮がないという点で都民として恥ずかしく思います。

注意事項を動物園の入り口に日本語と英語で（できれば他の言語でも）掲示するといったことはできないのでしょうか？ 警備会社の制服を着た人はアナウンスではなく警備に専念していただきたいと思います。

動物園の多くは、大きな音が出るものは動物に悪影響が及ぶおそれがあるという理由で持ち込みを禁止していますが、上野動物園はそうではありません。拡声器の音は、動物にとってストレスの原因にはならないのでしょうか？

【説明】

恩賜上野動物園をご利用いただきありがとうございます。また、このたびは、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。

恩賜上野動物園のジャイアントパンダ舎は、多くの方にお越しいただいておりますので、安全を確保しつつ皆様に快適にご覧いただけるよう、注意事項等のご案内をさせていただいております。

ご案内は、パンダ舎入口や展示室前に4カ国語で掲示しておりますが、それだけでは不十分と考えていますので、警備員によりアナウンスをさせていただいております。

通常は拡声器を使用しておりませんが、ゴールデンウィークや春・秋の3連休といった非常に混み合う期間のみ拡声器を使用しており、その際は、音量を下げた拡声器を使用して皆様にお声をかけさせていただいております。

また、動物たちへ悪影響を与えることがないように展示窓に向けずに使用するなどの配慮をしながらアナウンスを行っております。

今回のご意見を参考にしつつ、引き続き、来園される皆様が安全に快適に観覧できるよう取り組んで参ります。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

(建設局)

都庁のウェブサイトからさがす

検索開始

⇒ 詳細検索

⇒ サイトマップ

▶ [トップ](#)>

都民の声総合窓口

都政に関する提言・要望等をEメール、手紙、ファクスでお寄せ下さい。

お寄せいただいた提言・要望等は関係各局へ伝達し、各局において都政運営の参考とさせていただきます。

また、各局でも窓口を設けておりますので、ご利用ください。

《各局の都民の声窓口、都庁の相談・窓口案内(分野・目的別)、各局のメールアドレス》

なお、警視庁に関するご意見・ご要望等については、[直接こちら](#)にお寄せください。

国や区市町村等の業務に関することなど都の業務以外のものに関しては、その業務を所管する国や区市町村等にお問い合わせください。

《[リンク集](#)》

提言・要望等をお寄せいただく際の留意事項

- ・ <Eメールの場合>
 - ・ 以下のフォームに入力いただくか、お使いのメールソフトで<koe@metro.tokyo.jp>に直接送信してください。
 - ・ なお、本文中にリンク先を掲載されましても、情報セキュリティ対策のため、その内容の確認は致しませんのでご了承ください。
 - ・ また、添付ファイルを使用されているメールについては、コンピュータウイルス対策のためお取り扱いできません。
- ・ <手紙の場合>
 - ・ 〒163-8001 東京都庁「都民の声総合窓口」宛て(住所は不要です。)
 - ・ 提言・要望書以外の資料等(CD-RやUSBメモリなどの記憶媒体等)は情報セキュリティ対策のためお受けできませんのでご了承ください。
- ・ <ファクスの場合>
 - ・ 03-5388-1233 東京都庁「都民の声総合窓口」宛て
- ・ その他
 - ・ 誹謗中傷、企業の案内や営業活動、趣旨が不明確もしくは不明なものはお受けできません。
 - ・ 同一もしくは同様の趣旨のものを大量または頻繁に送信することはご遠慮ください。

お寄せいただいた提言・要望等について

- ・ お問い合わせについて
 - ・ 都民の声総合窓口では、特定のメール等の有無・内容等に関するお電話でのお問い合わせには、個人情報保護の観点から、お答えしておりませんので、予めご了承ください。なお、提言・要望等が都民の声総合窓口へ到達したかどうかについては、次の方法によりご自身でご確認いただくことができます。
 - ・ Eメールの場合・・・お使いのメールソフトの受信確認機能をご利用ください。その場合は、フォームからではなく<koe@metro.tokyo.jp>に直接送信してください。
 - ・ 郵送の場合・・・書留、特定記録などをご利用ください。
 - ・ ファクスの場合・・・お使いのファクスの送信記録をご利用ください。
- ・ 個人情報の取り扱いについて

- ・ お寄せいただいた提言・要望等については、「東京都個人情報保護条例」に基づき適正に管理を行っています。
- ・ ホームページの「寄せられた声の紹介」等への掲載について
 - ・ 個人が特定できないように配慮し、要旨をこのホームページに掲載させていただく場合があります。

フォーム入力について

- ・ お名前・ご住所・電話番号欄について
差し支えなければ入力ください。内容等についてお問い合わせさせていただくことがあります。
(記入がなくても送信は可能です。)
- ・ セキュリティ対策のため、ご意見本文中にリンク先を掲載されましても、その内容の確認は致しませんのでご了承ください。

- ※どちらかを選択し、チェックしてください。
- 区分
(※必須) >>> ○ 知事への提言 > 都民の皆さまからの都政に対する提言・意見をお受けしています。
- >>> ○ 要望・苦情 > 東京都の事業や職員の対応についての要望・苦情をお受けしています。

タイトル [全角]で入力してください

コメント
(※必須)

お名前

[全角]で入力してください

年齢

[全角]で入力してください

ご住所

[全角]で入力してください

電話番号

(例:03-5321-1111)

メールアドレス

[半角英数字]で入力してください

確認

キャンセル

※ このフォームでの送信データは、暗号化技術(SSL)により保護しています。

※「都民の声総合窓口」についての問い合わせ先

生活文化局広報広聴部都民の声課

電話 03-5320-7725

ファクス 03-5388-1233

都政一般相談用

相談カード

電・来

氏名	男・女	住所	Tel																																																																	
	<table border="1"> <tr> <td rowspan="10">内</td> <td><件名></td> <td rowspan="2">区分</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td></td> <td rowspan="7">種別</td> <td>1 問合せ</td> <td rowspan="7">A カ ー ド 有 無</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2 相談</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3 苦情</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4 要望</td> </tr> <tr> <td></td> <td>5 提言</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6 意見</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7 その他</td> </tr> <tr> <td></td> <td rowspan="3">担当者</td> <td colspan="2">月 日</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td rowspan="6">容</td> <td colspan="4"><対応></td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td colspan="5">送付先 ○○局</td> </tr> </table>					内	<件名>	区分							種別	1 問合せ	A カ ー ド 有 無		2 相談		3 苦情		4 要望		5 提言		6 意見		7 その他		担当者	月 日								容	<対応>																								送付先 ○○局			
内	<件名>	区分																																																																		
		種別	1 問合せ	A カ ー ド 有 無																																																																
			2 相談																																																																	
			3 苦情																																																																	
			4 要望																																																																	
			5 提言																																																																	
			6 意見																																																																	
			7 その他																																																																	
		担当者	月 日																																																																	
容	<対応>																																																																			
送付先 ○○局																																																																				

5 広報

～ホームページのあり方～

都庁総合ホームページについて

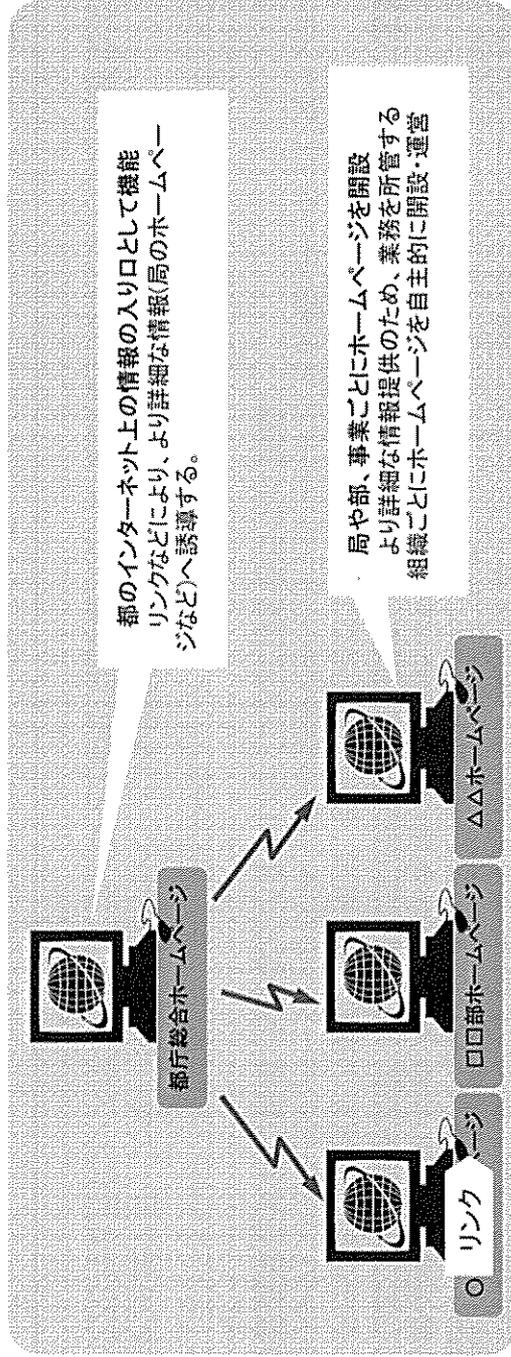
■ 東京都公式ホームページ(東京都の各局・部・課などが開設・運営するホームページの総称)

□ 都庁総合ホームページ

東京都公式ホームページの各種情報の入り口(ポータル)として、広く利用者に東京都に関する全庁的な情報を提供するとともに、局等が開設・運営するホームページの情報に案内することを目的に、生活文化局広報広聴部が運営管理を行うもの

□ 局等ホームページ

局等の事務事業に関する詳細な情報を利用者に提供するため、局や部・課などが運営管理を行うもの



HP 運用上の役割	
生活文化局 広報広聴部	広報を 所管
総務局 情報通信企画部	ITを 所管
都庁総合ホームページ管理及び局ホームページとの連絡調整	
ホームページ作成・運用上の技術的支援、統合サーバの运营管理 システム予算としての経費等のチェック、セキュリティ等各局指導	

都庁総合ホームページの構成

日本語版	<p>東京都のインターネット上のポータルサイト。報道発表資料を中心に常時3万ページの情報を提供現在のデザインは平成28年8月にリニューアルしたものの。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○報道発表資料の掲載：各局などが発表したプレス資料を当日中に掲載。 ○知事系の情報を掲載：「知事の部屋」(政策企画局所管)で知事会見(生・録画)の配信、施政方針、活動の紹介等 ○都庁の概括的情報の提供：都の概要、都の組織、相談窓口案内等 ○リンクによる各局のページへの誘導：詳細な情報提供を行う個別事業所管部署HPへのナビゲーション ○報道発表資料の掲載：各局などが発表したプレス資料を当日中に掲載。
外国語版	<p>平成25年7月、スマートフォン向けページを開設 平成28年8月にレスポンシブデザインを採用(閲覧側の端末の画面幅の応じてレイアウトを変換する仕組み)</p> <p>平成9年度より英語版開設(政策報道室)、16年度広報課へ移管、現在のデザインは平成26年12月にリニューアルしたもの。英語版、中国語版、韓国語版を運営。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○知事系の情報を掲載：知事施政方針・所信表明 ○報道発表資料を掲載：報道発表資料中、在住外国人向けだけでなく、都市の魅力発信ができる案件等も念頭に ○他公式HPの外国語コンテンツへのリンク：詳細な情報提供を行う所管部署HPへのナビゲーション <p>平成26年12月、スマートフォン向けページを開設(レスポンシブデザインを採用)</p>

東京都公式ホームページの状況

都庁総合ホームページ

総ページ数(HTML数)	3 万ページ
総アクセス数(ページビュー)	1.4 億件／年

各局等ホームページ（個別事業等の特設サイトを含む）

総ページ数(HTML数)	43 万ページ
総アクセス数(ページビュー)	37.9 億件／年
総サイト数	177 サイト
機能やデザインの統一への対応 (グローバルナビゲーションの配置、ヘッダーの統一性確保)	116 / 177サイト (65.6 %)
スマートフォンへの対応	123 / 177サイト (69.5 %)

※各局からの報告による(速報値)



TOKYO
METROPOLITAN
GOVERNMENT

東京都

背景色を変更

白

黒

通常

文字サイズ

小

大

English 中文 한글

読み上げる

都庁のウェブサイトからさがす

検索開始

→ 詳細検索

→ サイトマップ

▶ [トップ](#)>

情報公開の窓

【問い合わせ先】生活文化局広報広聴部情報公開課

電話03-5388-3134

都政における重要公表情報一覧

東京都情報公開条例第35条等により、都政全般における公表すべき情報を掲載しています。

- ▶ [都政全般の主な計画](#)
都政全般に係る総合的な計画等(過去3年度分)を掲載しています。
- ▶ [計画の中間段階案](#)
都政全般に係る総合的な計画等のうち、現在、中間段階で公表されているもの(計画への意見募集を含む。)を掲載しています。
- ▶ [主な審議会等](#)
東京都の附属機関のうち主な審議会等を掲載しています。
- ▶ [主要事業の進行状況報告](#)
各局が定める東京都の主要事業の進行状況を掲載しています。
- ▶ [東京都監理団体](#)
東京都監理団体の事業概要等を掲載しています。
- ▶ [都民からの意見・要望等](#)
都民の方からの都政に対する意見等とその対応状況、都民の方に対する調査結果を掲載しています。
- ▶ [交際費・海外出張](#)
知事、副知事、各局長等の交際費等の執行状況について掲載しています。
- ▶ [ホームページで公開している統計・台帳・地図・図面等](#)
ホームページにおいて、公開している統計・台帳・地図・図面等を掲載しています。

情報公開・個人情報保護制度・特定個人情報保護制度

※平成21年4月1日より、電子申請を使って、件名を自由に入力して請求ができるようになりました(電子メールによる請求はできません。)。なお、請

求の方法は、「システムによる公文書の開示請求」のページに掲載されているマニュアルをご覧ください。

情報公開制度

情報公開条例及び制度運用について

東京都情報公開条例及び関係規則、制度の運用状況などを掲載しています。

開示請求手続について

請求から開示までの流れ

請求から開示までの流れについて、イラストを用いて説明しています。

情報公開Q&A

公文書開示請求の方法など、情報公開全般についての疑問にお答えします。

請求書の様式ダウンロード

開示請求書の記入例や、請求書の様式がダウンロードできます。

システムによる公文書の開示請求(情報公開用システム)

東京都が保有する公文書(起案文書)の検索及び検索した公文書の開示請求のシステムについてです。

ファクシミリによる開示請求とデジタルカメラ等による公文書の撮影について

情報公開審査会(議事概要、過去の答申など)

公文書の開示決定等に対して不服申立てがあった場合に、その可否を審議するための審査会についてです。

個人情報保護制度

東京都個人情報の保護に関する条例及び関係規則、制度の運用状況などを掲載しています。

個人情報保護審査会(議事概要、過去の答申など)

個人情報の開示決定等について不服申立てがあった場合に、その可否を審議するための審査会についてです。

特定個人情報保護制度

東京都における特定個人情報保護制度の検討状況等を掲載しています。

情報公開・個人情報保護審議会(概要、議事録など)

情報公開制度や個人情報保護制度について、審議又は意見を述べるために設置されている審議会についてです。

都民情報ルームのご案内

情報公開の総合的な窓口である情報公開コーナーがある都民情報ルームについてです。

[\(↑このページの先頭へ戻る\)](#)

ホームページによる行政情報の公開状況の比較（大阪府・市）

区 分	大阪府・大阪市	東京都	
政策形成過程の透明化	<ul style="list-style-type: none"> ・施策のうち、住民等の関心が高く、知事、市長等と打ち合わせを行うような重要事項の意思形成プロセスの情報を公表 ・組織別の各種計画の概要、発端、住民意見、今後の予定、進捗状況、過去の経過、会議等の開催状況（配布資料等含む）等 ・部長説明資料、知事・副知事説明資料、市長説明資料、指示内容、進捗状況等をすみやかに公表 	<p>（条例が定める情報公表）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長期計画、重要基本計画 ・計画の中間段階の案 ・附属機関等 ・主要事業の進行状況 	
	審議会等の議事録・資料の公開	<ul style="list-style-type: none"> ・情報公開条例の非開示にあたる場合は非公開情報を除く概要等を掲載 ・公開の場合は議事全文または概要・資料等を掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ・全306機関中「情報公開の窓」で66機関が公表
	審議会等以外の会議の議事録・資料の公開（研究会、懇談会等）	<ul style="list-style-type: none"> ・審議会等に準じて可能な限り公開 ・公開の場合は議事全文または概要と資料等を掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ・非公開
	庁内会議の議事録・資料の公開	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内会議・戦略会議等について議事全文または概要・資料等を掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ・知事の部屋で庁議を公表 ・庁内会議は非公表
予算編成過程の透明化	<ul style="list-style-type: none"> ・各部署、各事業ごとに分類 ・通常、通常（政策的経費）、財政課長復活・調整、財務部長復活・調整、知事復活、最終調整の要求及び査定内容（コメント）、原案等、編成過程を公表 	<ul style="list-style-type: none"> ・局別要求額、予算原案を公表 	
支出情報の公表	<ul style="list-style-type: none"> ・個別の支出の支払日、支払額、支払内容等を大阪府はHTML形式、大阪市はエクセル・PDFファイルで公表（いずれも支出先は非公表）。公営企業会計、特別会計も公開 ・大阪府は支出翌日14時（公営企業会計は翌々月10日）にHP公表、大阪市は支出翌月中旬にHPに公表 	<p>随時支出分は非公表 決算を公表</p>	
住民の声	<ul style="list-style-type: none"> ・頂いた御意見、担当部署、受付日、回答した場合は回答内容及び回答日等を、非公表基準（申出者の意志や、公序良俗に反するものなど）に該当するもの以外をHPで公表 ・「府民の声」は、回答したものについては意見と回答を併せて回答した翌週の金曜日に、それ以外のものについては翌月末に公表。 ・「公職者を介して寄せられた府民の声」については、一般府民からのご意見とは区別してHP掲載（ただし介した公職者（議員・首長等）名は公表しない） 	<p>都民意見の主なものと対応を月次報告、年次報告で公表</p>	

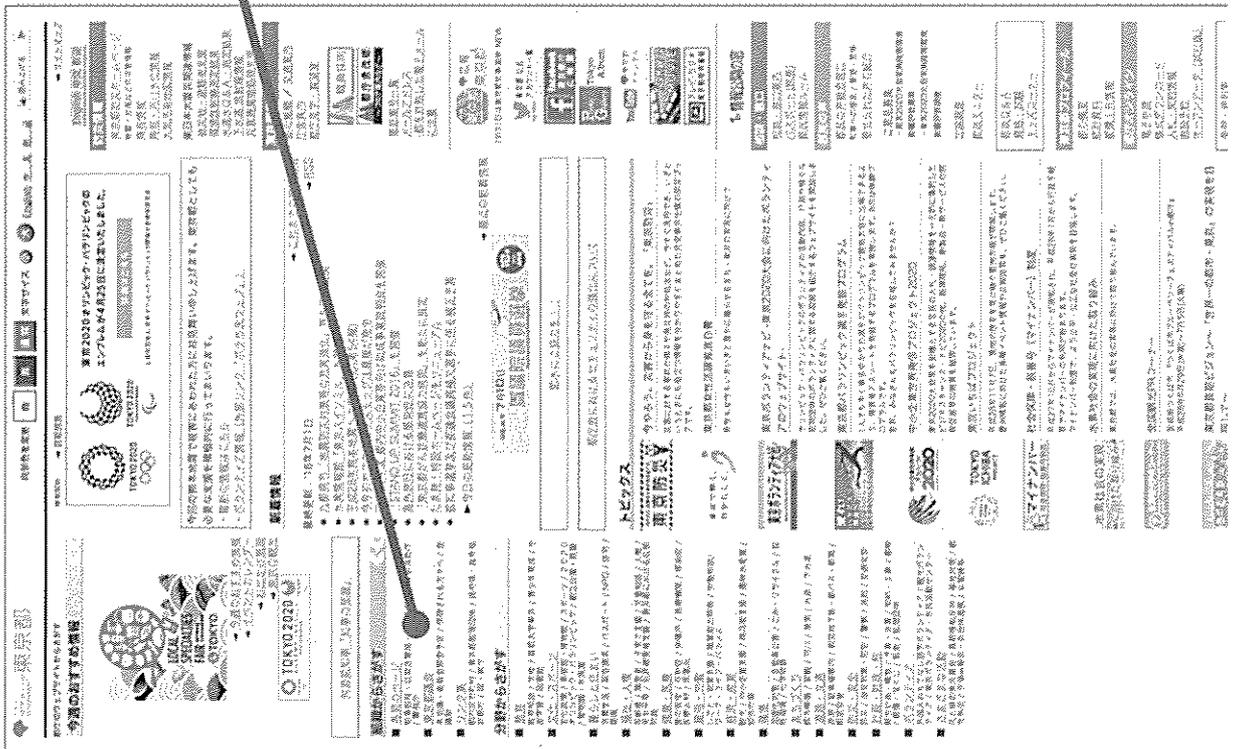
ホームページによる行政情報の公開状況の比較（大阪府・市）

区 分		大阪府・大阪市	東京都
外部との協議	各種団体との協議	要望書、回答書等を公表	非公表
	職員団体との協議	支部交渉、予備交渉概要、本交渉議事全文を掲載。要望書、提出資料も掲載	非公表
首長関係	首長等の日程	<ul style="list-style-type: none"> 前日までの過去日程を公表 本日日程は毎日アップ 今後の日程は主なものを公表 	<ul style="list-style-type: none"> 原則非公表 過去のイベント等は「知事の部屋」で公表
	首長等の交際費	<ul style="list-style-type: none"> 大阪市では、平成17年度分より支出年月日、支出内容、区分（慶祝、弔慰、見舞い、会費、懇談等）、支出金額を公表（平成15年度から役職別の交際費を廃止し、市交際費としている。） 	<ul style="list-style-type: none"> 知事、副知事、局長の交際費を月毎に公表（「情報公開の窓」からリンク）
その他		<ul style="list-style-type: none"> 大阪府庁職員ブログ（ほぼ毎日更新） 定期人事異動方針、業績評価分布、職員アンケート結果等も公表 	
備考		<ul style="list-style-type: none"> 長期計画や重要な基本計画等実施機関の保有する情報は、原則公表 住民から情報提供の求めがあった場合は、通常開示請求の手続きによることなく、情報提供することとしている（大阪府は実費のみ徴収）。 	他府県より先進的に情報公表している事例は見当たらず
公文書開示の実績（26年度）		<ul style="list-style-type: none"> 大阪市 1,970件（決定件数） 大阪府 1,793件（公開請求の件数） ※いずれも情報提供分を除く 	10,527件（開示決定等の件数）

※大阪府・大阪市の状況を取りまとめたものであり、大阪府と大阪市が同一の取扱いを行っているとは限らない。

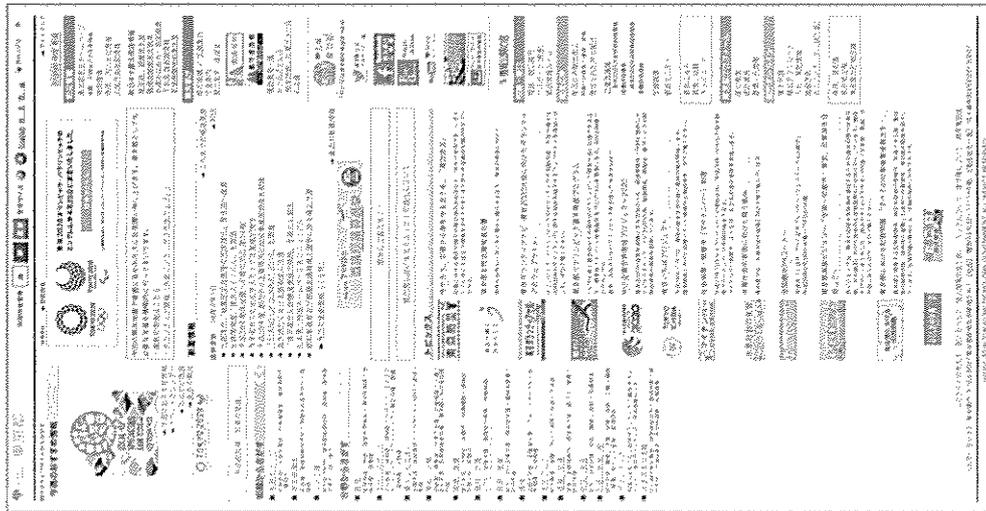
都庁総合ホームページ（平成28年8月）の主な改善点

1. グローバルナビゲーション・メニューを配置



2. パソコン版、タブレット版、スマートフォン版、スマートフォン版のデザイン・操作性の統一化

【パソコン向け】



【スマートフォン向け】



【パソコン向け】



【タブレット向け】 【スマートフォン向け】

