

◆受付件数と区分

（単位：件）

提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
3	5	1	0	5	23	0	37

※上記区分の定義

提言：施策の未実施や不十分さ等について、新たな施策の実施や既存の施策の改善策を具体的に提示し、その実施を求めるもの。

意見：施策や職員の行為についての激励・感謝、評論・感想等で、一般的な都政や知事発言等に対する賛否や批判を含むもの。

苦情：施策の実施または未実施等に伴う被害等の不都合や職員の対応への不満を申し立てるもの。また、その是正、補償、陳謝等の救済を求めるもの。

要望：施策の未実施や不十分さ等について改善を求めるもので、改善の方法等について言及されていないか、あるいは抽象的なもの。

相談：困りごとについて判断の指針や助言、またはそのために必要な情報や対話を通じて求めるもの。

問合せ：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。

◆ 寄せられた都民の声と都の対応事例（平成 29 年 4 月分）

▶ （都民の声）

今朝の読売新聞の記事を見て東京都がひきこもりの窓口を持っていることを知り、ひきこもりサポートネットに電話をしたが、8時半くらいから2時間ほど電話が繋がらない。どうしたら良いか。

（対応）

東京都ひきこもりサポートネットの受付時間は午前10時からとなっております。また、受付開始すぐでは、回線が混雑していることが考えられます。誠に恐れ入りますが、時間をおいてもう一度お電話いただけますでしょうか。

▶ （都民の声）

30代の子どもの何十年もひきこもっている。周りにもそういう家庭がたくさんある。ひきこもりのケースも色々だと思うのでどこに相談したら良いのかわからない。相談できるところはないか。

（対応）

東京都では、東京都ひきこもりサポートネットという、ひきこもりの若者の相談のための窓口を設けております。電話相談やメール相談に加え、訪問相談も行っています。一度ご相談されてみてはいかがでしょうか。

▶ （都民の声）

不動産業をしている会社の者であるが、賃貸借契約の際に、暴力団を排除しなければならないと定められている法律はあるのか教えてほしい。

（対応）

東京都暴力団排除条例で、事業者の努力義務として規定されています。なお、個々の解釈についての相談は警視庁にお問い合わせください。

▶ （都民の声）

東京都のリーフレットを見て電話した。「自転車安全利用推進者の選任」とあるが講習を受講しなければ選任できないのか。

また、選任についての届出は必要か。

（対応）

必ずしも講習を受講しないと選任できないというものではありません。例えば、当課のホームページに掲載している教材により学習して知識を得た方を、自転車安全利用推進者として選任することは可能です。

また、条例上、届出は必要とされてはおりませんが、自転車安全利用推進事業者制度を活用されるのであれば、加入の届出が必要になります。

▶ (都民の声)

市区町村では交通指導員制度の取組が行われているが、東京都としては実施していないのか。

また、東京都は市区町村での取組を集約していないのか。

(対応)

交通指導員制度は実施しておりませんが、自転車の安全利用については、東京都では自転車安全利用指導員制度を実施しております。交通違反行為の未然防止に向け、指導旗等を活用した指導啓発を行うとともに、事故に直結する交通違反等を行う方に対し、「自転車安全利用指導カード」を交付して、ルール・マナーの向上につなげております。

各区市町村の取組については、「区市町村における交通安全対策事業の現況」という形で取りまとめ、ホームページ上で公表しております。

▶ (都民の声)

都は防犯団体を持っていないのか。都で防犯パトロール団体を結成して、パトロールを行えばよいのではなかろうか。

(対応)

東京都直営の防犯団体といったものはございませんが、防犯ポータルサイトの運営や資材の補助など都内各地域の防犯ボランティア団体への支援事業を行うことで、パトロールを含めた防犯活動の活性化を図っております。