

総務局 都民の声窓口寄せられた都民の声

(令和元年6月分)

●受付件数と区分

区分	提言・意見	苦情	要望	相談・問合せ	その他	合計
件数	10	12	4	99	15	140

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

問合せ：施設の所在地、事務所の所管部署、施策の内容や手続き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

●総務局に寄せられた都民の声と対応事例

(マイ・タイムラインについて)

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

<回答>

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

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