

青少年・治安対策本部 都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成 30 年 5 月分）

◆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
0	14	1	4	5	27	0	51

※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 30 年 5 月分）

▶ （都民の声）

若者社会参加応援事業のリーフレットを見た。これらのNPOなどは安心して利用できるのか。以前、自分で調べたNPO法人に相談したところ、法外な料金を提示され、相談員の態度も不誠実であった。

（対応）

東京都若者社会参加応援事業に参加する団体は、都が策定した独自のプログラムに基づき、ひきこもりの支援を行うNPO法人等の民間支援団体となっております。

当プログラムは、ひきこもりの方への訪問相談や居場所支援、社会体験活動などを実施することを内容としており、団体の登録にあたっては、ひきこもりのご本人やご家族の方のご要望を的確に把握し、計画的な支援を行える団体を選定しております。

▶ （都民の声）

住宅関連団体の職員だが、最近、外国人の入居者が増加し、中にはごみ出しのルールを守らない者がいる。日本語のチラシを渡しても「読めない」と言って守らない者もいるので、青少年・治安対策本部のホームページに掲載している外国人在留マニュアルを活用したいが構わないか。

（対応）

東京都では、日本語のほか、英語や中国語など計12か国語の外国人在留マニュアルを作成し、ホームページに掲載しております。

入居する方に合わせてぜひご活用ください。

▶ （都民の声）

オリンピックを控え、世界各国から外国人が日本を訪れる。日本の生活習慣に不慣れな来日外国人向けに、英語や中国語で交通事故や犯罪に巻き込まれないようにするための啓発映像が飛行機の機内で上映されているのは知っているが、もっと他の言語版も作るべきではないか。

（対応）

東京都では、お話しいただいたとおり、来日外国人に向けた交通安全や防犯に関する「来日外国人向け交通安全短編映像集&防犯ドラマ」を作成し、航空会社のご協力の下、機内で放映するなど、効果的な広報啓発に努めてまいりました。

予算の都合上、多種多様な言語に網羅的に対応することは困難ですが、今後の外国人向け啓発活動を進めていく上での貴重なご意見として情報共有させていただきます。

▶ (都民の声)

子供が襲われる痛ましい事件が発生している。東京都では、防犯カメラの設置補助以外に、子供の安全を確保するため、どのような取組を行っているのか。

(対応)

東京都では、例えば親子で地域の危険な箇所を点検する事業を実施しているほか、家庭で親子が防犯教育を学ぶためのDVDの制作も進めており、子供の安全確保に向けて取り組んでおります。