

都民安全推進本部 都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和3年8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	6	4	5	3	7	1	26

※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（令和3年8月分）

▶（都民の声）

犯罪お悩み相談について知りたい。

（対応）

お問い合わせいただきありがとうございます。

都は、「犯罪お悩みなんでも相談」窓口を設置し、万引きなどの犯罪行為をしてしまうご本人やそのご家族、関係者の方などを対象に電話や来所で相談を受け付けています。社会福祉士や精神保健福祉士が、お話を丁寧にお聴きすることで、ご本人の状況や生活環境等を的確に把握し、福祉などの適切な支援におつなぎします。