

都市整備局へ寄せられた都民の声(平成31年3月)

(単位:件)

提言	意見	苦情	要望	問合せ	相談	その他	合計
0	26	21	5	32	4	2	90

※上記区分の定義

提言: 政策の未実施や不十分さ等について、新たな政策の実施や既存の政策の改善策を提示し、その実施を求めるもの。

意見: 政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等を申し立てるもの。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や指針の助言、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対応事例

▶(都民の声)電話対応の態度について

市街地建築部建築企画課への条例内容等について問い合わせを行うことがあるが、一部担当局員対応に問題があるように感じる。電話での問い合わせに対する対応態度の改善と所管条例の問い合わせに対する返答、見解をしっかりともらいたい。

▶(対応)

このたびは、御相談をいただいた際に御不快な念をお掛けしまして、心よりおわび申し上げます。建築企画課に確認したところ、今回いただきました御指摘の対応は確認できませんでしたが、各職員には、より一層の丁寧な対応を求めるとともに、所管する条例等について、分かりやすい説明を心掛けるよう周知しました。