

都市整備局へ寄せられた都民の声(平成29年1月)

(単位:件)

提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
1	43	18	24	14	149	2	251

※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)耐震診断未実施の建築物の公表について

都から「耐震診断が実施されていない建築物の公表について」手紙を頂いたが、耐震診断は税金の無駄遣いであり、行う必要はない。

手紙には、耐震診断に着手しなければ、正当な理由がない限り公表するとあるが、私は何も悪いことはしていない。

私は、高齢者で、耐震工事をする資金もなく、当該建物には賃借人もいる。耐震診断をしないことによる公表はやめてほしい。

(対応)

この度は、耐震化推進について貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。

耐震化推進条例では、当該建物を含む特定緊急輸送道路沿道建築物は、震災時における建物倒壊を防ぎ、建物所有者等の生命・財産を守るため、耐震診断が義務付けられています。

診断費用は、原則、全額公費で負担する仕組みとなっているので、本事業の趣旨にご理解を頂き、耐震診断の実施に協力をお願いします。

▶(都民の声)高額所得者への明渡し請求について

都営住宅の収入基準を超える所得のある方が、東京都から住宅の返還を求められているにも関わらず、都営住宅に住み続けていると聞いた。都は、そういう方に対して住宅を返還してもらえよう努力をして、本当に困っている方が入居できるようにしてほしい。

(対応)

この度は貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。

東京都では、公営住宅法に基づき、都営住宅に引き続き5年以上入居している方で、最近2年間継続して明渡し基準を超える収入を得ている方を「高額所得者」として、都営住宅の返還をお願いしています。なおも住宅の返還に応じていただけない方については、一定の手続きを経たうえで、訴訟を含めた対応を行っております。

今後も、真に住宅に困窮する方に都営住宅を提供できるよう努めてまいります。

▶(都民の声)都営住宅のあき家修繕工事について

都営住宅のあき家修繕工事の騒音が激しいので、騒音が生じない方法に変更してほしい。

(対応)

日頃から都営住宅事業にご理解、ご協力いただき、誠にありがとうございます。

都営住宅のあき家修繕等工事については、東京都住宅供給公社に委託しています。東京都住宅供給公社では、修繕工事を行う受注業者に対して、定期的に以下の指導を実施しています。

- ・修繕工事を行う際は、「工事のお知らせ」をわかりやすい場所に掲示する。
- ・日曜・祝日は、緊急を要する工事以外は原則的に作業を行わない。
- ・特に土曜日に作業する場合は、居住者の生活を第一に配慮し、騒音をできる限り抑えるよう努める。

また、今回の受注業者に対しては、東京都住宅供給公社より改めて工事騒音の抑制を徹底するよう指導しました。

以上の取組を進めますので、隣接住戸にお住まいの方にはご迷惑をおかけしますが、よろしくお願いたします。

▶(都民の声)東京都住宅供給公社(JKK)職員への感謝の手紙

私の父は80歳代で介護認定を受けており、現在公社住宅で単身入居しております。

入居から40年近く経つ住宅は、至る所で老朽化(襖、床)が見受けられます。介護する際の懸念材料の一つでもあったため、JKKに修繕の相談をしましたが、電話のやりとりだけでははつきりしませんでした。するとその後、府中窓口センターの所長から連絡があり、自ら父の住宅まで向いて修繕の可否について具体的に説明してくれたので、不安を払拭することができました。

苦情を申し入れるのは簡単ですが、感謝の気持ちを伝える仕組みがないため、居住者、また高齢者の立場から対応していただいた所長に対し、父と共に感謝の気持ちを伝えるために手紙を書かせていただきました。

なお、その他、都市整備局に寄せられた都民の声として、知事へのご意見のほか、都市計画道路等についてのご意見を多く頂戴しました。

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。頂いたご意見等については、関係部署に報告させていただきます。