

都市整備局へ寄せられた都民の声(平成30年11月)

(単位:件)

提言	意見	苦情	要望	問合せ	相談	その他	合計
2	29	21	3	62	15	0	132

※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。

寄せられた都民の声と対応事例

- ▶(都民の声)都営住宅の共用廊下における照明器具の交換について
私が住んでいる都営住宅の共用廊下の照明器具が不具合を起こしており、電球交換をしても点灯しません。器具の点検をお願いします。また、費用はどこが負担するのか教えてください。
- ▶(対応)
日頃より、都営住宅事業についてご理解とご協力をいただきありがとうございます。
居住者のみなさまからの修繕に関するお問合せやご相談については、東京都住宅供給公社のお客さまセンター(☎0570-03-0072)で受け付けています。
なお、今回の事例については、東京都住宅供給公社が現地確認のうえ、不点灯の原因であった電子点灯管を交換しました。また、当該照明は非常用照明であったため、公社のホームページ等でご案内のとおり、東京都の費用で修繕を行いました。