

## 総務局 都民の声窓口寄せられた都民の声

(平成 28 年 12 月分)

### ●受付件数と区分

区分	提言	意見	苦情	要望	問合せ	相談	その他	合計
件数	5	9	51	16	94	23	2	200

#### ※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の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 : 困りごとについての判断の指針や助言、またはそのために必要な情報や対話を通じて求められるもの。

問合せ : 施設の所在地、事務所の所管部署、施策の内容や手続き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

### ●総務局に寄せられた都民の声と対応事例

(マイナンバー制度に関するご意見)

マイナンバー制度の広報が分かりにくい。もっとわかりやすく広報をすべきである。

(回答)

平素より、都政にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

本制度は、皆様方からの貴重な税金をもとに運営されているということを念頭に、都民の皆様はマイナンバー制度をご理解いただけるよう、都としても国に対して要望してまいります。

また、マイナンバー制度の広報は、政府が主体となって実施しております。

つきましては、多くの方々にとって、より分かりやすいものとなるよう、併せて国に対して働きかけてまいります。