

生活文化局に寄せられた都民の声と対応事例（平成29年1月分）

<広報広聴> 広報東京都に掲載されているイベントの申込み方法について

紙で配布している広報東京都にファクスやホームページ（HP）のみでの申込みの記事を、やみくもに掲載しないでほしい。掲載記事を精査すべきだ。高齢者向けの内容でも、申し込みがHPのみの事業もある。広報東京都掲載の催し等の申込方法には、電話、往復はがき、はがき、ファクス、HPを用意すべきだ。誰でも平等に、申し込みを出来るようにすることは、都民ファーストとして当たり前である。

【対応】 広報東京都に関するご意見をいただきましてありがとうございます。ご意見につきましては、全ての事業にて同様の手段を設定するのは難しいと思われませんが、可能な限り電話やはがきなどの手段の設定について各局に働きかけていきます。

<広報広聴> 広報東京都の記事について

2月号の記事は英語やカタカナが多くて意味がわからない。日本語の意味を併記してほしい。例えば1面の「サステイナブル」「ダイバーシティ」、2面の「FIRST戦略」「東京のFUTURE」、3面の「New Way, New Tokyo」など。

【対応】 広報東京都に関するご意見をいただきましてありがとうございます。広報東京都は、都の施策を分かりやすくお知らせすることを方針として発行しています。頂きましたご意見を参考に、「広報東京都」3月号（3月1日発行）では、「セーフシティ」「ダイバーシティ」「スマートシティ」の3つのシティの意味についての解説を掲載しています。そのほか、カタカナ表現など分かりにくい言葉にも注釈をつけています。これからも、英語表現などは可能な限り言い換えや和訳をつけるなど、分かりやすい広報紙を目指していきます。

<消費生活> 消費生活総合センターでの相談について

架空の通販サイト(詐欺サイト)で商品の購入手続をしてしまったことについて、消費生活総合センターに電話で相談したところ、相談員が非常に丁寧に対応してくれた。今後どうしたらよいか適切にアドバイスをしてもらったことで恐怖感も薄まったので、是非御礼を言いたい。

【対応】 消費生活総合センターでは、消費生活に関する相談を広く受け付け、助言等を行い、少しでも相談者のお役に立てるよう努めています。また、寄せられた相談の中で、相談が増加している新しい手口、注意が必要な商法等について、東京くらしWEBで、内容や注意点をお知らせしています。被害を未然に防ぐためにも、是非ご覧ください。お困りの際は、お気軽にご相談ください。

<消費生活> 「事故防止ガイド」の利用について

都民情報ルームで入手したパンフレット「シニア世代の身の回りの事故防止ガイド2」の内容がとても良かったので、コピーして仲間に配布しても良いか。

【対応】 事故防止ガイドをご活用いただきありがとうございます。パンフレットは、都のホームページ「東京くらしWEB」にPDF形式で掲載されており、自由に印刷することができますので、ぜひご利用ください。

〔参考〕安全に関する印刷物

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/anzen/publication/>

<消費生活> パスポート窓口の混雑について

有楽町パスポートセンターへパスポートの申請に行ったところ、たいへん混雑していて3時間半以上も待った。窓口の方は、笑顔で、延々と続く申請者に應對していたが、この待ち時間の長さを見たら、設備や係員が足りないのは一目瞭然。お年寄りや子供も多く見られ、都民に不親切なこの状態は、行政の怠慢ではないのか。

【対応】 パスポート申請の際、長時間お待たせしご迷惑をおかけしました。現在、都内4カ所の旅券窓口には、毎日大変多くの方が申請に来られています。時間帯により手続きが完了するまでに長時間お待ちいただく状況が続いており、夕方から夜間の時間帯では、待ち時間が1時間30分以上となることがあります。特に有楽町では3時間以上にもなることがあります。ご不便をおかけしています。可能な限りスタッフの増員や、ホームページでの混雑状況のご案内等を行っていますが、比較的混雑の少ない曜日や時間帯(月～水曜日の午前中など)にお越し下さるなど、ご理解とご協力をお願いします。

〔参考〕旅券(パスポート)窓口の受付時間、窓口が混雑する月・曜日

<http://www.seikatubunka.metro.tokyo.jp/passport/access/0000000427.html>

<消費生活> パスポートに直接関係のないポスターの掲示について

パスポート申請に直接関係のないポスター等の表示が多すぎる。このためパスポート申請に何をすればいいのかという表示を見つけるのに苦労した。オリンピックやラグビー、ごみ問題、人身取引、海外に持ちだせない物、伊豆の旅など。これらは、パスポート申請に関係ありますか？印刷したから貼れる所に貼ろうということでしょうが、貼る場所を考えてください。どの窓口で何をして、次にどこに行けばいいのか、明確に大きく表示があった方が良いと思う。高齢者も多い。改善してください。

【対応】 パスポート申請に何をすればいいのか、表示を見つけるのに苦労されたとのこと、お手数をおかけいたしました。新宿のパスポートセンターでは、基本的に、外側の連絡通路は人通りが多いため、都政の重要課題等のポスターを掲示し、室内には、パスポートや海外渡航に関するものを掲示するようにしています。今後も、利用者にわかりやすい掲示を心がけてまいります。

<男女平等> 都内大学における女子学生への家賃補助について

大学が遠隔地の女子学生に家賃補助を出すことについて、男女平等参画、男女の機会均等の観点からおかしいのではないかと。東京都男女平等参画基本条例第14条には、「何人も、あらゆる場において、性別による差別的扱いをしてはならない。」との記載がある。この大学では、女性研究者の支援など、既にポジティブアクションをしている。それにも関わらず女子学生が集まらないのは、お金の面ではなく、やり方が有効ではないためではないか。お金で女子学生を集めるのは、逆に女性に対して失礼だと思う。

【対応】 お申し出の案件に該当する大学に連絡し、相談内容をお伝えしました。その上で、男女平等参画基本条例の主旨を伝えるとともに、適切な対応をお願いしました。

<私学> 私立高校の実質無償化について

報道を見たが、私立高校の授業料について世帯所得760万円以下の無償化は納得いかない。義務教育でも公立でもない私立高校に対して無償化は納得がいけない。このようなお金があるのならば、障がい者や恵まれない人に使ってほしい。

<私学> 私立高校の実質無償化について

私学は宗教教育など独自の教育をしている。また、公立と違い、希望して入学するものである。そのために都民の貴重な税金を使うのはおかしい。助成をするなら成績等によって頑張った子供にあげたい。私立に通う生徒の実態調査をした上で、有効に税金を使ってほしい。

<私学> 私立高校の実質無償化について

無償化について反対である。我々は一生懸命働き、子供達を高校に通わせ、現在私立大学に通わせている。数年の違いで、授業料が無償化にならなかったのは不公平過ぎるのではないか。収入の低い人に助成するのは納得できるが、世帯収入760万という設定は高すぎるのではないか。

<私学> 私立高校の実質無償化について

年収760万円以下無償化という線引きで、それ以上の者が対象外というのは酷過ぎないか。平均賃金はもっと低いのではないか。段階的に決めるべきではないか。

<私学> 私立高校の実質無償化について

子供の人数によって掛かる費用は違うのに、考慮しないのは不公平である。世帯の人数も加味して、不公平感のない制度にしてほしい。

【対応】 都は、教育機会の格差解消に向け、一人ひとりがその個性と能力に応じて自由に学校を選択できるよう、私立高等学校等に在学する生徒の保護者の経済的負担を軽減するため、授業料の一部を軽減する制度を拡充します。

現行制度における支給対象の所得区分のうち、平成27年の都の4人世帯の平均年収である約660万円が含まれるのは、約590万円以上760万円未満の区分となっています。そのため、平成29年度予算案には、年収約760万円未満の世帯に対し、国の就学支援金と合わせて都内私立高校平均授業料額まで支援を行う拡充に要する費用を計上しております。

なお、年収約760万円未満の基準は4人世帯をモデルとした場合の目安であり、実際の支給にあたっての審査は世帯人数に応じて行っております。

<文化> 東京芸術文化評議会と2020年に向けた文化事業について

東京芸術文化評議会はいつから始まったのか、評議員のメンバーを知りたい。2020年に向けて、東京として日本として誇りをもって発信できるものを評議員の方たちと検討して欲しい。

【対応】 東京芸術文化評議会は、文化振興のための施策を総合的かつ効果的に推進することを目的に、専門的な見地から調査審議するため、「東京都文化振興条例」に基づき、平成19年に設置された知事の附属機関です。評議員は、美術や音楽、演劇や伝統芸能などの分野で、第一人者として活躍されている方々で構成されています。

2020年に向けて、東京芸術文化評議会での検討結果なども踏まえながら文化事業を展開し、東京の多彩で奥深い芸術文化の魅力を国内外に発信してまいります。