

## 港湾局都民の声窓口寄せられた都民の声(令和2年2月分)

### ◆受付件数と区分

(単位:件)

提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
	12	6			3		21

### ※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、趣旨等不明の訴え等を含むもの。

### ◆寄せられた都民の声と都の対応事例(令和2年2月分)

※寄せられた「都民の声」が長文なものや電話受付のものについては、内容を要約している場合があります。

都民の声	対応
東京港見学について とても楽しく有意義な時間を過ごさせて頂きました、心からお礼申し上げます。ガイドの方の案内にも感心しました。	この度は、東京港見学にご参加いただき、誠にありがとうございます。 今後も、皆さまに東京港の役割や魅力についてご紹介してまいりますので、よろしくお願いいたします。