

## 都市整備局へ寄せられた都民の声(平成29年10月)

(単位:件)

提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
1	11	18	8	7	100	5	150

### ※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)都営住宅の抽選結果通知について

8月の都営住宅の家族向募集に申込みをしたのにも関わらず、抽せん番号や抽せん結果の通知が10月になってのも来ないのですがなぜでしょうか。

#### ▶(対応)

日頃より東京都の住宅政策に御協力いただきありがとうございます。

8月の都営住宅の募集はポイント方式による募集となっており、抽せん方式とは異なる方法で使用予定者を決定しているため、お申込みされた方に抽せん番号や抽せん結果を送付することはありません。

ポイント方式の場合、お申込みの際に記入いただいた「住宅状況申告書」から住宅困窮度を判定しており、その順位が高い方に対しては資格審査のお知らせを送付し、順位の低い方には「低順位のお知らせ」を送付することになっております。

このお知らせの送付は、8月募集の場合、11月中旬から下旬ごろになる場合があります、そのことについては募集案内のパンフレットにて御案内させていただいております。

お申込みに関して、結果のお知らせが遅くお待たせして申し訳ありませんが、今しばらくお待ちいただくようお願い申し上げます。

都営住宅のお申込みに関するお問い合わせは下記のとおりです。

東京都住宅供給公社 都営住宅募集センター TEL.03-3498-8894