

## 生活文化局に寄せられた都民の声と対応事例（平成28年12月分）

### <広報広聴> 都庁総合ホームページについて

都庁総合HPは、もっと見せ方や活用の仕方考えた方がよいと感じる。多くの都民や都民以外でも利活用できるようにしていく必要がある。区市町村のように地域が限定されるのと違い、東京都は、その立ち位置を活かしていくべきである。

具体的に言えば、現状では「都からの一方的な紹介」と感じるが、例えば、タウンページのように比較的自由に掲載できるエリアを中小企業等に開放し、相互にアピールできる場を設けてはどうか。都は2020年以降も見据え、ホームページの活用について、さらに検討を進め、コンテンツを充実化させて欲しい。

【対応】 ご提案をお寄せいただきありがとうございます。都庁総合HPは、スマートフォンやタブレットからでも快適にご利用いただけるよう、平成28年8月に全面リニューアルをしました。政策形成の過程や都民の声などを掲載する「情報公開ポータルサイト」を新たに設置し、また、TwitterやFacebookのほか、新たにInstagramを開始するなど、SNSの活用にも取り組んでおります。今後も、多くの利用者の皆様にご利用いただけるサイト作りを目指し、積極的にコンテンツの充実を図っていきます。

### <広報広聴> 広報東京都の記事について

広報東京都に掲載されている「人権週間」の記事を見て、東京都人権プラザへ相談に行ったところ、非常に親身で親切な対応をしていただき、人権に詳しい弁護士も紹介していただき大変感謝している。ただし、「性暴力」について、広報に掲載の電話番号へ相談したところ、相談所の担当者は終始、男性側の味方での論調であったことだけは残念でした。他の相談所と同様に、相談者の側に立った対応をしていただけたらと思っている。

【取組】 広報東京都の記事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。頂いたご意見は事業を所管する部署と共有し、業務の改善に努めて参ります。今後も多くの方にご利用いただける広報紙の作成を行ってまいります。

## <消費生活> 危害危険情報について

東京暮らしWEBに掲載された危害危険情報「オイルヒーター使用中に事故！？～特徴を知って、安全に使用しましょう～」を見た。暖房器具に関する事故について教えてほしい。

【対応】 東京暮らしWEBでは、オイルヒーターや石油ストーブ等の暖房器具のほか、様々な製品等の危害・危険情報、商品の安全に関する調査などをご紹介します。

また、消費者庁と国民生活センターが連携して、生命・身体に関する消費生活上の事故情報や危険情報を広く収集し、事故防止に役立てるためのデータ収集・提供システム「事故情報データバンク」において、事故情報をインターネットで閲覧することができますので、ご活用ください。

〔事故情報データバンクHP〕 <http://www.jikojoho.go.jp/>

## <消費生活> ヒヤリ・ハットレポートとヒヤリ・ハット調査報告書の数値について

浴室等に潜む危険に関するヒヤリ・ハット調査の中で、「洗い場で滑って転倒した人」の数値が、ヒヤリ・ハットレポートでは1,200人を超えているが、ヒヤリ・ハット調査報告書の中では700人程度となっている。数値が異なるのはなぜか。

【対応】 ヒヤリ・ハットレポートの数値（1,200人超）は、浴室等における危害経験の有無の選択回答（複数回答）で得られた数値となります。また、報告書でご覧になった数値（700人程度）は、上記の質問で「有」と回答した方の中で、さらに最も危険が大きかった事例として自由記述で回答した方の数値となります。

〔参考〕 「ヒヤリ・ハット調査報告書」は、ヒヤリ・ハット調査の結果を分析し、まとめた報告書です。

「ヒヤリ・ハットレポート」は、ヒヤリ・ハット調査の結果に基づき、具体的な事例や事故防止ポイントをまとめて情報提供しているリーフレットです。

## <消費生活> 消費生活総合センターでの相談について

消費生活総合センターに通販会社の対応について電話で相談をした。通販会社に関する苦情を伝えたところ、相談員から「通販会社あてに手紙を書いてください」と言われた。自分が手紙を書くのは納得できない旨を伝えたが、聞き入れられなかった。センターを通して通販会社へ改善を求めることなどできないのか。

【対応】 消費生活総合センターは、対応方法の助言を行うことにより、消費者トラブルの解決の手助けを行っており、事業者への指導権限はなく、相談者の代理人として返金交渉などは行っておりません。また、センターから通販会社へ問い合わせをする場合は、相談者の主張と齟齬が生じないように、相談者が感じる疑問点や求める内容などについて、相談者ご本人から通販会社あてに、手紙を書いていただいております。

## <男女平等> 男性の家事参画について

女性が毎日料理しないといけないという認識がまだ残っている。女性は疲弊し、仕事などへの情熱も薄れてしまう。女性の活躍推進には、男性の家事参画が必要不可欠と思われるので、男性が家事等を体験できるような事業を実施してはどうか。

【対応】 ご意見ありがとうございます。『東京都女性活躍推進白書』（平成28年2月発表）におきましても、東京都が目指すものとして「女性が活躍できる社会を実現するためには、男性も働き方を見直し、家事・育児・介護等の家庭生活に参画できる社会にしていくことも重要です。女性だけでなく、男性自身も子育てや地域生活、趣味などを楽しみ、全ての人がいきいきと豊かに暮らせるまち・東京を目指していきます。」としています。

男性の家事・育児参画については、東京ウィメンズプラザにて「参画講座」の実施や「イクメンサミット」の開催等を実施し、推進しているところであり、今後も男性の育児参画等に関する事業を推進していきます。

〔東京ウィメンズプラザHP〕 <http://www1.tokyo-womens-plaza.metro.tokyo.jp/>