

行政運営・議会・選挙

回答年月日	件名	区民の声(要旨)	区の回答(要旨)	担当組織
令和2年5月8日	各種証明書の交付事務の見直しについて	各種証明書の交付を、インターネットでの予約等により、早くしてほしい。受付で待った後、交付でさらに待つのは時間の無駄だ。特に現在はコロナ感染の危険性があり、窓口で何時間も待つのは非常に不安である。窓口で説明が必要なもの以外は、より簡単に交付できるようにしてほしい。	現在、インターネットによる予約を行う予定はありませんが、住民票の写しの請求など窓口に来庁しなくても手続きが可能なものは、郵送等による手続きを案内しています。特にマイナンバーカードを用いたコンビニ交付は、区役所に来庁しなくても住民票の写しなどを簡単に取得することができます。また、可能な限り混雑を避けられるよう、ホームページでリアルタイム窓口混雑情報を公開しています。今後も、証明書の迅速な交付に努めるとともに、窓口における新型コロナウイルス感染症対策を行っていきます。	区民部 戸籍住民課
令和2年6月15日	保育士への危険手当支給について	自分は保育士だ。練馬区の保育園は、コロナが蔓延中でも開所しているので、危険と隣り合わせの中、相当なプレッシャーを抱えながら働いている。区長メッセージが発信されたが、保育士に対する危険手当などは支給されていない。国家資格の肩書はあるが、実際はかなり低い地位と感じる。危険と隣り合わせ、命を預かる仕事、国家資格という職業なのに、医療や介護ばかりが取り上げられ、保育士は後回しだ。もっと保育士を評価してほしい。国家資格という肩書に見合った危険手当を支給してほしい。練馬区から国へ声を上げ、保育士を守ってほしい。	ご指摘のとおり、保育施設は屋内かつ互いの距離が近く、マスク等の着用等徹底等も難しい環境です。その中で、子どもたちの命を守りながら社会的な活動の維持にご尽力いただいている保育士の皆様のご労苦に報いるため、特別給付金を支給したいと考えています。議決され次第、申請受付を開始し、順次、各事業者を通じて支給する予定です。また保育士宿泊借上げ支援事業は都から令和2年度で終了するとの連絡を受けています。しかし、区は引き続き保育士の皆様に対して必要な支援であると考えています。今後も国や都に要望し、支援継続を図っていきます。その他、感染症対策物品の配布や施設運営に係る情報提供等を通じ、保育施設の安全確保に努めます。 6月19日に介護・障害・こども分野に従事する方向けの「介護等従事者特別給付金」を創設し、順次支給しています。	こども家庭部 保育課

行政運営・議会・選挙

回答年月日	件名	区民の声(要旨)	区の回答(要旨)	担当組織
令和2年6月26日	としまえんの閉園について	としまえんが閉園すると聞いてとても残念に思っている。としまえんは、94年もの歴史があり小さな子どもから大人まで遊べる素晴らしい場所である。としまえんをそのまま防災公園として使うことも可能であり、プールは防災に大活躍するはずだ。ハリーポッターの見学セットをつくると聞いているが、子ども向けの遊具を多く残してほしい。とくにカルーセルエルドラドだけは絶対に残してほしい。	長年、多くの方に親しまれてきた遊園地「としまえん」は、区民にとって極めて大切な場所です。水とみどり、防災、にぎわいの機能を備えた新たな練馬区の拠点となる練馬城址公園の実現に向けて、都や西武鉄道など関係者と力を合わせて進めていきます。「カルーセルエルドラド」の存続は、区としても関係者に要望します。	企画部 企画課
令和2年7月28日	国民健康保険料のキャッシュレス決済サービス導入について	国民健康保険料などの支払いにキャッシュレス決済サービスを導入してほしい。	LINE Pay請求書支払いとモバイルレジクレジットによる支払いを特別区民税・都民税、軽自動車税に続いて、国民健康保険料でも導入できるよう準備を進めているところです。PayPayをはじめとするキャッシュレス決済サービスの導入拡大は今後も引き続き検討していく予定です。	区民部 収納課
令和2年8月25日	としまえんの存続について	としまえんといえば練馬区、練馬区といえばとしまえん。それほど練馬区民にとって大切な施設が閉園になるなんて信じたくない。としまえんは、長い歴史があり練馬区の宝である。どうかこの長い歴史を閉じないでほしい。このまま遊園地を継続できないのであれば、せめてプールだけでも残してほしい。都内にこんな素敵な楽しいプールは他にない。区民プールとして残せないか。	区民の方から多くのご意見をいただき、としまえんが長年にわたり区民の皆様に親しまれてきたことを改めて実感しています。8月31日をもって閉園しますが、歴史的に貴重な機械遺産である「カルーセルエルドラド」を練馬城址公園に残すよう、練馬区議会とともに区も都へ要望しました。プールは、閉園に伴い解体する方向と聞いていますが、存続を望む声があることは都へもお伝えします。	企画部 企画課
令和2年9月30日	マイナンバーカード交付時の対応について	子どもの更新したマイナンバーカードを受け取りに行った。しかし、本人写真や保険証、以前使っていたマイナンバーカードを持参しても、本人でないと渡せないと言われた。現在、子どもは海外に留学中で、帰国予定は来年の夏頃だが、コロナ禍で帰国するかどうか不明だ。1年間保管するので、帰国したら取りに来てほしいとのことで、昔から変わらず役所仕事は融通が利かない。もっと効率よく対応できる仕組みを作ってもらいたい。	マイナンバーカードはマイナンバーが記載された公的な顔写真付き身分証明書であり、交付の際は原則本人が来庁し、法令に基づく厳格な本人確認を行うことで、個人情報を保護しています。そのため、代理人による受領要件はさらに厳格になっています。やむを得ない理由に限り、代理人に受け取りを委任できます。これは本人の個人情報保護を第一に考えたものであり、練馬区だけの取り扱いではありません。保管期間は原則6か月間ですが、コロナ禍の中でもあるため、引き続き当分の間保管します。	区民部 戸籍住民課

行政運営・議会・選挙

回答年月日	件名	区民の声(要旨)	区の回答(要旨)	担当組織
令和2年10月12日	死亡後の手続きについて	死亡後の数々の手続きについて、区指定の窓口へ届け出をするだけで、全てが完了するようにしてほしい。独り身のため、手続きしてくれる人に迷惑をかけたくない。	死亡後の手続きについては、亡くなられた方の状況により多種多様となっており、残された方の負担も非常に大きいことが課題となっています。区は令和3年1月から必要な持ち物や手続き場所、連絡先などを一覧にまとめた「お悔やみパンフレット」を作成し、区民事務所などで配布する予定です。また、区役所内の手続きについても、必要な申請書を代行して作成するシステムを区民事務所に導入する予定です。1回の手続きですべてが完了できることを目指し、改善に努めていきます。	区民部 区民事務所担当課
令和2年11月13日	練馬城址公園のパブリックコメントについて	来年1月頃に「練馬城址公園のパブリックコメント募集」が東京都によって実施されるが、その募集要項をねりま区報でも掲載してほしい。区内で整備される都立公園に意見を出せる機会はなかなかないので、広く周知して練馬城址公園が魅力的な公園となるよう努めてほしい。	東京都公園審議会で審議されている練馬城址公園の整備計画は、来年の1月頃に中間のまとめを行い、都民意見の募集(パブリックコメント)を実施する予定と聞いています。その際は、ねりま区報や区ホームページ等で、区民の皆様へお知らせする予定です。	企画部 企画課
令和2年12月1日	マイナンバーカードの受け取りについて	家族全員マイナンバーカードを一度も使わないまま更新の時期を迎えた。新しいカードを受け取りに光が丘区民事務所に行くと、いつも45分待ちの案内が貼ってあるので受け取ることができずにいる間に破棄のお知らせが届いてしまった。コロナ禍やリモートワークを考慮しても、その場で長時間待たせるのはおかしい。オンラインによる完全予約制とするか、書留による交付を行ってほしい。	マイナンバーカードの交付手続きは、法令に基づく厳格な本人確認を行うため、一定の時間を要します。また、本年7月からマイナポイントの申し込みが開始されたことなどによって申請数が急増し、窓口が混雑しています。現在、平日夜間と土曜日で予約制による交付を行っていますが、令和3年1月から平日の全時間帯でオンライン予約ができるように準備を進めています。 令和3年1月15日から予約制による交付を開始しました。	区民部 戸籍住民課

行政運営・議会・選挙

回答年月日	件名	区民の声(要旨)	区の回答(要旨)	担当組織
令和3年2月17日	マイナンバーカード交付窓口について	窓口での新型コロナウイルス感染予防対策について、アクリル板を置くなどしてしっかり行ってほしい。また、窓口従事スタッフの対応が、効率的になるように強化してほしい。	ご意見を踏まえて、職員の補助でお客様に端末を操作していただくブースにアクリル板を設置しました。また、受付カウンターの幅広ブースには、カウンター上を左右に分ける仕切りを新たに設けました。さらに、感染症拡大防止として、混雑緩和の観点からマイナンバーカードの受け取りを予約制としています。効率的な事務処理の観点から、受付業務とその後の業務を従来から分業としています。受付業務は業務委託での対応とし、専用端末機による暗証番号設定業務と最終確認を区職員が行うことで、1件あたりの処理時間を短縮しています。	区民部 戸籍住民課