

健康・福祉

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4月28日	登校日の解除について	4月7日に緊急事態宣言が発令される見通しだ。そんな中、同日に子どもの登校日があると知って驚いている。早急に休校中に子どもたちを登校させるのを中止してほしい。登校日の目的は主に教科書の受け取りだろうが、授業もなく登校する必要性を全く感じない。ステイ・アット・ホームにもそぐわない。人と会う機会を少なくすることを考えてほしい。	緊急事態宣言の発令に伴い、教育委員会は登校日を中止しました。しかし、教科書や家庭学習の課題等の配布がなく不安といった問い合わせが寄せられたこともあり、区内全校において教科書や学習課題等を児童生徒や保護者が個別に学校に取りに来る日時を設けることとしました。	教育振興部 教育指導課
令和2年5月8日	防災行政無線について	4月22日17時30分頃、防災行政無線で区からのお知らせがあったが、隣の公園の人出が多く、聞き取れなかった。豪雨の時も全く聞き取れない。また、本日のお知らせの内容について教えてほしい。	区では、緊急事態宣言が発令されたことに伴い、外出自粛のお願いを防災無線で放送しています。放送内容は、「こちらは練馬区役所です。新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言が発令されています。密閉・密集・密接している場所を避け、不要不急の外出は控えましょう。」です。5月7日から放送内容を簡潔にするとともに、より聞き取りやすいよう音声の調整を行いました。放送内容を電話で確認できる自動音声応答サービス 0120-707-111・通話料無料 も行っていますので、ご活用ください。	危機管理室 防災計画課
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

健康・福祉

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13日	緊急事態宣言発令時の保育園開所について	保育園で働いている。区長のメッセージに励まされたが、現実には厳しい。どんなに強い登園自粛要請をしても、通常登園させる保護者がいる。休園とし、医療従事者等利用者限定の登園としてほしい。保育士が不足している中、募集に応じたらこのような現実が待っているとは誰も想像しなかった。離職する人も増えている。コロナが終息したときにどれだけの保育士が残っているだろうか。このままでは保育園は崩壊する。どうか保育園を休園にしてほしい。	区は、保育施設を閉園することによる社会機能の停止や混乱を避けるため、感染防止対策を講じた上で、規模を縮小して開園を継続しています。同時に、保護者の皆さまには、原則として登園を控え、家庭で保育していただくよう強く要請しています。ただし、真に保育が必要なおさまのお預かりのみを継続するため、各保育施設には保護者の皆さまの事情を十分に聞き取るよう依頼しており、「緊急事態宣言」の延長を受けて保育を希望する方のみが届出書を事前にご提出いただく方法を導入しました。	こども家庭部 保育課
令和2年5月25日	学校欠席時の連絡システムについて	区立小学校へ子どもを通わせている。学校を欠席する時は、連絡帳を近所の子に預け、帰りはその連絡帳や手紙の入った袋を持って来てもらう。しかし、コロナ感染予防の観点から、この手法はやめるべきだ。対面での連絡帳の受け渡しや、教師、連絡内容を書き込む生徒など大勢が連絡帳を触ることになり、とても危険に思う。そこで、学校再開までに、区でメールやアプリで欠席を連絡するシステムを作って運用してほしい。	練馬区では現在、児童にタブレット端末の配備を進めており、欠席連絡を含む学校と家庭との連絡アプリの導入やメールの活用等も今後検討してまいります。しかし、環境整備には時間がかかるため、当面の間は、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて、電話連絡も可能とするなど、学校に対し柔軟な対応を促します。	教育振興部 教育指導課
令和2年5月29日	図書館サービスの一部再開について	図書館サービスが長期にわたって途絶えている。読みたい本が読めないのは苦痛で同じ気持ちの区民もいるはずだ。せめて予約受付・貸出業務だけでも再開できるよう検討してほしい。	5月28日から、練馬区立図書館全館(分室を含む)および図書館資料受取窓口で予約資料の受け取りや資料の返却などのサービスを一部再開しました。今後は感染拡大防止対策を実施しながら、段階的に再開するサービスを拡大していきます。図書館ホームページでも順次お知らせします。	教育振興部 光が丘図書館
令和2年5月29日	地区区民館の消毒について	地区区民館が休館しているが、再開が近くなり、館内の消毒を問い合わせたところ、「消毒はしない。区からの指示もない。」とのことだった。高齢者も感染を心配している。1日1回、館内消毒してほしい。また、週に1回でいいので床の消毒もお願いしたい。	東京都が示したロードマップを踏まえて練馬区方針を変更し、地区区民館の運営を順次再開する予定です。また毎日の清掃と合わせ、ドアノブなど人の触れる事の多い場所はアルコール等で消毒をします。利用者に対しても、来館前の検温、手洗いや館内でのマスク着用、手指消毒の実施、利用定員の抑制(通常の50%)などをお願いしています。	地域文化部 地域振興課

健康・福祉

回答年月日	件名	区民の声(要旨)	区への回答(要旨)	担当組織
令和2年6月8日	保育料の取扱いについて	区への要請を受けて4月から保育園登園を自粛しているが、自粛期間も保育料が満額引き落とされるのはおかしい。10万円の給付金をもらっても保育料引き落としによって消費に充てられない。保育料を徴収して後に返金するという考えに至った根拠を説明してほしい。区ホームページには登園実績が不明確なため、通常通りの引き落としが継続されると記載されていたが、事前に登園自粛する回答をしている家庭に対しては保育料徴収を一旦停止し、登園した場合に別途徴収する方法をとるべきだ。また返金の時期も後日としか記載がなく、説明不足である。自粛要請に応え続けている区民の目線に立って対応してほしい。	区では、保育園の在籍にかかる特例措置とともに、保育料徴収の仕組みを抜本的に変更せずに実行可能な日割り計算による減免の実施を始めました。即時に徴収を止めることは、保育施設の維持に支障をきたすため困難です。日割り計算による減免額を確定した上で徴収するには、翌月以降の支払いとするよう大幅な仕組み変更が必要であり、即時対応は難しい状況です。そこで、一旦、通常の保育料を徴収し、後の月で減免額相当分を充当または還付させていただく旨、保護者へご案内しました。なお、徴収した4～6月分の返金は7月分以降の保育料に充当します。減免決定通知は、7月上旬から順次送付します。	こども家庭部 保育課
令和2年6月25日	特別定額給付金の審査状況について	5月19日に特別定額給付金の申請書が届き、その日に返送した。2週間以上経過しているが、入金もなく書類不備の連絡もない。審査がどういった状況なのか、そもそも審査されずに放置されているのではないかと。区ホームページで必要最低限のことだけでなく、審査状況や振り込みの進捗状況などを掲載してほしい。	特別定額給付金の給付は、当初は区に申請書が到着してから2週間程度を見込んでいたが、申請が集中しており、現在20日程度の時間を要しています。お待たせして申し訳ありません。給付状況等の情報は区でもホームページ上での公表を検討しています。お客様のご意見も踏まえ対応していきます。  6月22日から給付完了状況を公表しています。また、7月6日から給付が遅れている方に向けた説明を追加しました。	福祉部 特別定額給付金担当課
令和2年7月3日	地域包括支援センターの担当地域について	向山一丁目の地域担当の地域包括支援センターは練馬二丁目にあるが、歩いて20分～30分かかり、目白通りを横断しなければならない。地域包括支援センターの役割や利用する人は何らかの問題を抱えているということを考えてほしい。中村橋地域包括支援センターなら道路を横断せずに行くことができるので、向山一丁目の管轄を変更してほしい。利便性を考慮して、弱き者、高齢者にとって住みよい区にしてほしい。	地域包括支援センターの利用についてご不便をおかけし、申し訳ありません。区は地域包括支援センターをより身近でより利用しやすい窓口とするため、区立施設への移転、センターの増設、担当地域の見直しを計画しています。令和4～5年を目途に、向山一丁目の担当を中村橋地域包括支援センターに変更します。一般的な相談はどの窓口でもお受けします。担当地区のセンターによる手続きが必要な場合には相談したセンターが担当地区のセンターと連絡をとり、必要に応じて担当地区のセンターが自宅に訪問する等の対応をとることも可能です。	高齢施策担当部 高齢者支援課

健康・福祉

回答年月日	件名	区民の声(要旨)	区への回答(要旨)	担当組織
令和2年9月28日	新生児の特別給付金について	新型コロナウイルス感染症により、経済的負担が増えている。そこで、令和2年4月28日以降に生まれた子どもに対しても、特別給付金を支給してもらいたい。	区では、令和2年度中にお子さんが生まれたご家庭に、タクシー移動等に使える「こども商品券2万円分」を配布することにしました。現在、配布に向けて準備中のため、準備が整い次第、お子さんが住民基本台帳に登録された住所地あてに郵送予定です。申込み手続きは不要です。詳しくは練馬区ホームページをご覧ください。  10月下旬から配布開始予定。	健康部 健康推進課
令和2年11月19日	トランク付きエレベーターの設置について	公共施設のエレベーターを、緊急事態の救急搬送に対応するため、トランク付きのエレベーターに改修してほしい。また、公共施設のエレベーターには、階層ボタンに点字での表示や音声案内を設置し、視覚障害者の安全に対応してほしい。	休日診療を行っている練馬区役所東庁舎や高齢者等が居住している5階建て以上の区営住宅においてトランク付きエレベーターを設置しています。他の公共施設においては、日常の利用者の状況や災害時の拠点としての活用を勘案して必要と思われる場合は、トランク付きエレベーターの整備を検討していきます。また、エレベーターのボタンの点字表示および音声案内については、庁舎、図書館、病院等、不特定多数の方が利用する施設において、視覚障害者の方が円滑に利用できるよう整備しています。他の公共施設においても、利用しやすいよう点字表示等の整備に努めます。民間施設においても、建築等の事前相談の際には、建築主等に整備を働きかけてまいります。	都市整備部 建築課
令和2年11月25日	インフルエンザ予防接種の無料化について	インフルエンザ予防接種について、高齢者全員が無償なのに、子どもへの補助がないのはおかしい。子どもは2回も接種しなければならない。未来ある子どもたちのため負担軽減を検討してほしい。	国は、インフルエンザにかかる重症化しやすく、インフルエンザワクチン接種による重症化の予防効果が大きいと考えられる高齢者(65歳以上)の方等を、予防接種法に基づく定期予防接種の対象としています。区では、新型コロナウイルス感染症対策の一環として、令和2年度に限り、高齢者のインフルエンザワクチンの定期予防接種を無料としています。なお、子どもを対象とするインフルエンザワクチンは、現在は任意の予防接種となっています。今後、厚生労働省の審査会の検討内容などを注視しながら、費用助成の在り方を検討していきます。	健康部 保健予防課

健康・福祉

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12月7日	医療券の発行について	要保護家庭は保険証がないため、月ごとに医療券を発行してもらう必要があるが、保護者が多忙で区役所に取りに行けず、子どもの病院受診が遅れるということがあった。医療券を毎月の発行ではなく、年度切り替えにするなどの対応はできないのか。	緊急を要する場合は、医療券の発行を待たずに受診することも可能です。受診の前後に担当の福祉事務所にご連絡いただければ、福祉事務所から医療券を医療機関に発送します。医療券は、受診の度に必要性を判断するため、月毎の発行としています。ただし、毎月の受診が必要であると医師が判断する場合は、病状等により最大6か月まで定期的に医療券を発送することが可能です。	福祉部 生活福祉課
令和2年12月9日	飲食店での検温要請について	新型コロナウイルス感染症の第3波が到来し、その予防策が急務となっている中で、市中感染リスクが高いのは飲食店である。遊園地やプールでは検温が行われているが、飲食店こそ利用客の検温が必要だと思う。各飲食店に利用者やスタッフの検温実施の要請と希望店舗へ非接触型体温計の提供してほしい。	飲食店における検温については、都が公表している「事業者向け東京都感染拡大防止ガイドライン」の中で、事業者に入場者および従業員の検温の実施を求めています。区も練馬区飲食業組合など関係団体にガイドラインの徹底を働きかけており、引き続き取り組んでいきます。非接触型体温計については、市販で入手が可能なため、区で配布する予定はありません。	危機管理室 危機管理課
令和3年1月7日	自主PCR検査への助成について	新型コロナウイルス感染症の収束に向けて重要なのは、無症状感染者の拾い上げとそのための検査体制の充実である。現在の検査は、保健所が関わる行政検査で件数に限界があり、保健所の負担も大きい。一方、検査できる医療機関自体は多いが、自主検査の場合は数万円かかるため普及していない。多くの住民が迅速に検査を受けられるよう自主検査の費用を全額助成してほしい。陽性の結果が出た場合、保健所に連絡すれば保健所の負担も大幅に軽減すると思う。	新型コロナウイルス感染症の民間検査は急激に拡充しており、安価で検査を実施する施設も増加しています。一方、検査の精度管理上の懸念や検査後のフォロー体制など多くの課題が指摘されていますので、現在のところ、自費での検査費用の助成は考えていません。	健康部 保健予防課
令和3年1月13日	教職員のマスクについて	子どもが区立小・中学校に通っている。一部の教員がマスクを着けて教壇に立っている。また、職員室でマスクを外して談笑している。テレビ等で、マスクは感染対策としてはあまり意味がなく、不織布マスクが一番効果的だと検証していた。不織布マスクの使用を各学校に依頼してほしい。せめて、マスクはやめてほしい。	教育委員会では、教職員に対して、マウスシールドやフェイスシールドではなく、より確実な飛沫対策としてマスクの着用を指示しています。しかしながら、特別支援学級等、特別の配慮を要する児童生徒に対する指導においては、口の動きを視認させるため、やむを得ずマウスシールド等を着用する場合があります。教育委員会に学校名をお知らせいただければ、当該校に対し事実確認と必要に応じた改善指導を行うことが可能です。	教育振興部 教育指導課

健康・福祉

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4日	不要不急の外出自粛の呼びかけについて	不要不急の外出を控えることになっているが、外に人がたくさん歩いていて不安になる。防災無線で夕方に不要不急の外出自粛の呼びかけをしているが、それ以外の時間帯にも放送してほしい。また、安全・安心パトロールカーなどで呼びかけて回してほしい。	外出自粛放送については、「放送回数を増やしてほしい」というご意見の一方で、「放送がうるさい」「報道等で十分周知されているので、これ以上放送しないしてほしい」など、様々な意見があります。こうした意見を踏まえ、区では夕べの音楽に代わり、1日1回夕方に外出自粛の呼びかけを放送しています。日中は、安全・安心パトロールカーが区内を巡回し、外出自粛の呼びかけを行っています。	危機管理室 防災計画課
令和3年2月5日	新型コロナウイルスワクチン接種体制について	練馬区モデルとして、医師会と協力してクリニックで新型コロナウイルスワクチンを接種できると聞いた。しかし、自分の通っているクリニックは医師会に入っていないようだ。ぜひ医師会に加入していないクリニックでも接種できるようにしてほしい。かかりつけ以外には行きたくない。	練馬区は、区立施設等を会場とする集団接種の他に、診療所で接種ができる個別接種を想定しています。この個別接種は、医師会等への加入に関わらず、ご協力いただける医療機関と調整を行い、実施していく予定です。	健康部 住民接種担当課
令和3年3月9日	就学後の保育所等訪問支援について	こども発達支援センターの保育所等訪問支援を利用しており、おかげで保育園での集団生活を送ることができている。来年度は就学予定であり、放課後学童クラブへの訪問支援を希望している。しかし、こども発達支援センターでの支援対象は未就学児のみであり、小学生になると訪問支援を受けられなくなるといわれ大変困っている。就学に伴う大きな外部環境の変化に対し子どもがスムーズに適應するため、小学生以上の児童も保育所等訪問支援を利用できるようにしてほしい。	保育所等訪問支援は、支援員等が障害児の通園する保育所を訪問し、障害児が集団生活に馴染めるよう支援する事業です。こども発達支援センターでは、令和2年度から、幼児を対象として事業を開始しました。就学前から当センターの保育所等訪問支援を利用しているお子様については、学校生活へのスムーズな移行の観点から、就学後も当センターによる支援を継続し、放課後学童クラブにも訪問します。	福祉部 障害者サービス調整担当課
令和3年3月19日	ワクチン接種によるアナフィラキシーショックへの備えについて	マスクでもよく取り上げられている練馬区モデルは、とても良い方法だと思う。しかし、自分にはアレルギーがあるため、万が一アナフィラキシーショックを起こした時にクリニックですぐにアドレナリンを打つなどの対処をもらえるか不安である。確率は低いかもかもしれないが、是非とも、ワクチン接種を行うクリニックにアドレナリンを常備してほしい。	新型コロナウイルスのワクチン接種に係るアナフィラキシーへの対応について、各診療所または区立施設等での集団接種においては、アドレナリンを常備します。接種前にはかかりつけ医(集団接種会場においては、当日の担当医師)による必要な診察を、接種後には十分な経過観察を行い、万が一副作用が発生した場合には、医師による応急処置を実施します。また、接種後、重篤な副作用が発生した場合には、速やかに、順天堂大学医学部附属練馬病院および練馬光が丘病院への緊急搬送を行えるようにしています。	健康部 住民接種担当課

健康・福祉

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3月24日	高齢者いきいき健康事業について	高齢者いきいき健康事業の該当者が75歳からとなった理由が知りたい。一気に10歳アップはとても理解できない。利用を楽しみにしていたのにとっても残念だ。この事業に代わる利用券があるか教えてほしい。	コロナ禍の影響により、財政危機の到来を覚悟せざるを得ない状況です。必要な区民サービスを持続しつつ継続可能な財政運営を堅持するため、事業の見直しを行いました。前期高齢者の約5割が就業していることから、外出応援を目的とする本事業の見直しが必要になり、対象者を75歳以上の方としました。いきいき健康券に代わる利用券はありませんが、区は、ねりま区報やホームページで、健康づくりや介護予防などさまざまな事業の参加募集を行っています。	高齢施策担当部 高齢社会対策課