

令和4年度
(2022年度)

事務・事業

改善事例集

あなた
~区民の推しになりたくて~



こちらは区民の声窓口担当です。

区には、区民の皆さまから様々なご意見やご要望が寄せられます。時にお叱りを受けることもありますが、職員は、日々事務改善を意識しながら業務にあたっています。細かい内容も含まれますが、職員の努力の成果をご紹介したくて、本書をまとめました。

目次

区民の皆さまに伝わる広報・案内

(1) チラシ

- 1 外国人向けチラシの統合
- 2 アイキャッチ効果を狙ったチラシの工夫(新型コロナワクチン接種)
- 3 難病啓発チラシを作成
- 4 風しんの助成事業をまとめたチラシを作成
- 5 保管しやすい「介護保険料のご案内」
- 6 思わず開けたくなる封筒
- 7 国が作成した様式を区独自にカスタム(新型コロナワクチン接種)
- 8 長寿すこやか歯科健診の受診率を上げるための工夫
- 9 外国人が困らないように問合せ先を外国語で表記
- 10 間違い電話防止に、太字・大きい字で

(2) ホームページ・SNS

- 11 YouTube 動画の配信「練馬区指導検査担当課チャンネル」
- 12 外国人向けに SNS で周知(新型コロナワクチン接種)
- 13 本当に伝えたい情報をテーマカラーとデザインで工夫
- 14 ホームページのリニューアル(税務課)
- 15 新型コロナ特設ページ
- 16 指導検査(監査)結果の公表

(3) その他

- 17 区から発送する封筒に音声コードを添付
- 18 「おくやみハンドブック」の運用改善
- 19 光化学スモッグの放送にひとこと追加
- 20 確実にご理解いただくための工夫

サービスの向上

(1) 電子申請・オンライン

- 21 高齢者いきいき健康事業に電子申請を導入
- 22 予診票発行申請に電子申請を導入
- 23 ファミリーサポート事業の会員登録にメール申請を導入
- 24 練馬まつりと照姫まつりの出展希望者に関する運営改善
- 25 利用者アンケートに電子回答を導入
- 26 利用者満足度調査に電子申請フォームを導入
- 27 マイナンバーカード申請書請求に電子申請を導入
- 28 ひまわり教室のオンデマンド配信

(2) 事業の充実・より便利に

- 29 練馬まつりと照姫まつりの当日の運営を改善
- 30 受付窓口を区役所から身近な相談窓口に移す
- 31 HPV（子宮頸がん）ワクチン償還払い事業
- 32 新型コロナワクチン接種に「予約なし接種」と「夜間枠」を導入
- 33 接種券の発送について、区民の事情に応じて柔軟に対応
- 34 定員制限の柔軟対応（帰った人がいたらその分入れる）
- 35 子ども医療証をきょうだい分まとめて申請できるように

(3) 待ち時間短縮

- 36 戸籍窓口で「受付前チェック」の担当職員を配置
- 37 マイナポイント専用窓口を設けて混雑を分散
- 38 保健相談所の発育相談の待ち時間を短縮

施設管理・コールセンター等

(1) トイレ

- 39 トイレ個室に手すりを設置
- 40 バリアフリートイレに子ども用便座を設置
- 41 トイレにベビーチェアを設置（厚生文化会館）
- 42 サニタリーボックスの設置

(2) バリアフリー・安全配慮

- 43 車いすユーザーのためのスロープを投票所に設置
- 44 生涯学習センター入口前タイルの滑り止め
- 45 舞台上がる階段に手すりを設置
- 46 ワクチン集団接種会場の事故防止

(3) 案内表示

- 47 自転車駐車場内の表示を改善
- 48 施設案内看板の撤去
- 49 施設案内板の移設
- 50 区役所庁舎内の案内サインを貼付

(4) その他

- 51 自転車駐車場に大型自転車置き場を設置
- 52 迷惑行為への対応
- 53 災害時に区職員が着用する防災服に「練馬区」を表示
- 54 資材置き場を目隠しして美観を確保
- 55 施設の不具合に迅速に対応
- 56 施設利用者のご要望に対応
- 57 カラス被害が多い集積所に対する取組

事務改善・効率化

- 58 コロナ陽性者への初回連絡を「SMS(ショートメッセージサービス)一括送信」に切り替えて大幅に時間短縮

区民の皆さまに伝わる広報・案内

(1) チラシ

1 外国人向けチラシの統合

広聴広報課と地域振興課が外国人向けに作成しているチラシ4種(「外国語版ねりま区報の案内」、「外国語相談の案内」、「文化交流ひろばの案内」、「ボランティア日本語教室の案内」)を1枚に統合しました。

きっかけ・動機

チラシは、各区民事務所の窓口において、外国人からの転入届等を受け付ける際にお渡ししている。お渡しするチラシの枚数が多いとかえって分かりづらくなってしまったため、統合を検討することにしました。

実施したこと

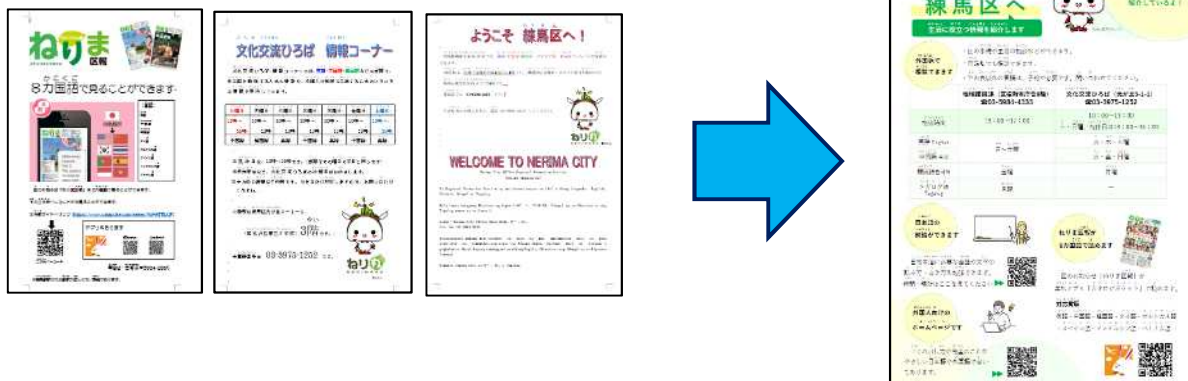
それぞれのチラシに掲載している内容を精査し、詳しい情報は区ホームページに誘導する二次元バーコードを挿入することで、掲載する情報量を減らすことなく1枚に統合することができました。

改善に対する評価

複数枚に分かれていたチラシが1つにまとまったことにより、大変見やすくなったという声をいただきました。

担当

区長室 広聴広報課、地域文化部 地域振興課



2 アイキャッチ効果を狙ったチラシの工夫（新型コロナワクチン接種）

区民の皆さまに新型コロナウイルスワクチン接種に関心を持っていただけるよう、アイキャッチ効果を活用したチラシを作成し、ワクチン3回目の未接種者へ送付しました。

きっかけ・動機

新規感染者増の第7波（R4.7～R4.10）が襲来したことで、特に若い世代の3回目接種率が伸びていない状況だったことから、区内の重症者を減らす取組の一つとして、接種勧奨を行いました。

実施したこと

チラシの作成にあたり、視覚的に印象に残る構図やデザインを広報担当部署と協力して作成しました。

改善に対する評価

集団接種会場の予約率が伸びたため、一定の効果があつたと感じています。
（6月：45% 7月：95%）

担当

健康部 住民接種担当課

3回目ワクチン未接種の方にお送りしています

感染急拡大！

今こそ 3回目接種を


新規陽性者数：7月7日 **8,529**人（1週前から4,908人増）
陽性者数予測：8月3日 **54,902**人

出典：東京都新型コロナウイルス感染症モニタリング会議（7月7日）

📍 かかりつけ医がない方は、集団接種会場をご利用ください
📍 かかりつけ医がいる方は、お近くのクリニックでの接種を

集団接種会場では、

予約なしで接種できます
・接種券、本人確認書類が必要です。



区ホームページを
ご確認のうえ、
お越しください。

夜間や土日でも接種できます
・駅近のサンライフ練馬や石神井公園区民交流センターなどの接種会場があります。
・午後8時30分まで接種を行っている会場もあります。

3 難病啓発チラシを作成

難病について、広く区民に正しい情報の理解を促し、難病患者が暮らしやすい社会を実現するため、チラシを作成しました。作成したチラシは、区立施設に配架したことに加え、区ホームページ、LINE、X（旧 Twitter）でも発信し周知を行いました。

実施したこと

難病当事者の声をチラシに掲載するため、難病ピア相談員（当事者）へ取材を行いました。また、チラシのレイアウトや文言等については、広報担当部署に相談し、アドバイスを受けました。

改善に対する評価

難病のことを知らない方にチラシを手にとっていただき、難病について、少しでも知ってもらうきっかけを作ることができたと感じています。

担当

健康部 保健予防課

ご存じですか？ 難病のこと
～温かい心遣いをお願いします～

難病とは

「難病」とは、一般的におりにくい病気。治療が難しい病気の総称で使われ、約5,000もの種類があります。「難病」と聞くと「不治の病」というイメージがあるかもしれませんが、外見ではわからない病気も多くあります。また、うつ病や付き合いがから生活を壊してしまう人も多くいらっしゃいます。

なお、区や東京都では、治療方法を求める必要のある病気を指定し、医療費を軽減しています。令和4年12月時点で指定難病は338病、特定難病が66病あります。

難病による症状の例

- 消化器系の病気、腫瘍や下垂が起こりやすく、仕事中に頻りにトイレに行くことがある。（膵臓癌大腸癌、クローン病など）
- 自分の体を免疫系が攻撃してしまう病気、全身の倦怠感や手足の関節炎の症状が出るため、電車内で立ち続けることが辛く、歩行機を利用することがある。（全身性エリテマトーデスなど）
- 自分の身体が免疫反応を起こす病気、口が乾き、唾液の分泌が少なくなるため、頻りに水分補給が必要である。（シェーグレン症候群など）

難病患者さんの声

難病のイメージは「生活が辛い」「見た目や容姿がでかい」「治療の負担や自立できない人も多くいます。親の期待や子供が成長して外見でもおかしなところが出てくることもありますが、温かくしてもらえたら嬉しいです。

難病とうまく付き合えないから生活していきずらい。周囲の人に気を遣われなくて、無理をしようと思いがあります。日によって症状や薬の副作用が違い、急に体調が悪くなることもあるので、配慮してもらえたら助かります。

外見からはわからない難病を抱えており、偏見や理解不足があるから、電車の中で優先座に座ることがあります。健康そのものに疑問を抱いている、などの意見をいただきます。優しい心遣いをお願いします。

神経系の病気では聴覚が衰えることがありますが、仕事を怠らなくていい訳ではないので、聴覚が衰えても聞こえたらお話しします。

難病に関する相談先や、情報サイトなどは裏面へ

令和5年1月発行

練馬区で実施している難病当事者による相談事業

国や都で難病に指定される病気の数は増加しており、指定難病として助成を受けているのは10年間で約1.5倍の人数になっています。練馬区では、令和4年3月31日現在、人口の約1%にあたる約9,000の方が指定難病の認定を受けています。難病の方が気軽に相談できる場所として、令和5年11月より「大塚さくら難病ピア相談室」を開設しました。

練馬区立大塚障害者地域生活支援センターさくら

日常生活における相談やお気持ちの受け止めなど、難病当事者（ピア相談員）が対応します。

【住所】練馬区大塚5-35-2（西武池袋線「大塚駅」駅下車徒歩5分）
【電話】03-3929-7371
【相談時間】月・火・水・金 午前10時から午後6時まで
土・日は午前9時から午後6時まで（水・祝日閉館）
【難病当事者（ピア相談員）への相談】毎月第2木曜日 午後1時から午後4時まで（その他の日曜でも相談可）

※応募要領等の手続きなどのお問い合わせは、保健予防課電話（03-5984-2484）へお願いします。

東京都が設置している相談先

東京都難病ピア相談室

日常生活・療養生活における相談について、ピア相談員（難病当事者や家族）が対応します。

【住所】渋谷区東5-7-1 東京都血液センター1階（東武有楽町線「東横」駅下車徒歩3分）
【電話】03-3446-0220（相談専用）
03-3446-1144（予約・受付専用）
【相談時間】平日午前10時から午後6時まで（相談の受付は午後4時まで）

東京都難病相談・支援センター

難病患者さんの相談、支援、地域交流活動の促進などを行う拠点として、療養生活を支援しています。

【住所】文京区湯島1-5-32 練馬区立大塚障害者地域生活支援センター2階（東武有楽町線「湯島」駅下車徒歩4分）
【電話】03-5692-1892
【相談時間】平日午前10時から午後6時まで（相談の受付は午後4時まで）

その他、難病全般に関するサイトはこちら

難病情報センター  難病ポータルサイト（東京都保健医療部） 

【担当】練馬区保健予防課電話 千176-8501 練馬区東玉北8-12-1（区役所東庁舎6階）
電話 03-5984-2484（平日8時30分から17時15分まで）

4 風しんの助成事業をまとめたチラシを作成

風しんの予防接種について、早い段階で知ることができるよう、新たにチラシを作成し、婚姻届提出時に手に取っていただけるように戸籍窓口や区民事務所、図書館等に配架しました。

きっかけ・動機

風しんの抗体検査の助成制度については、これまで妊娠届をご提出いただく際にご案内しておりましたが、区民の声窓口に「もう少し早く知ることができれば、もっとリスクが下げられる」というご意見が寄せられたため、対応しました。

改善に対する評価

多くの皆さまに手に取っていただいておりますので、制度周知の助けになっていると受け止めております。

担当

健康部 保健予防課

風しんの抗体検査・予防接種費用を助成しています

風しんとは？
 風しんは、風しんウイルスによって引き起こされる感染症で、人から人への飛沫感染により伝播します。感染力が強く感染後、発熱、発疹等の症状が現れます。
 妊娠中の方が感染すると、生まれてくるお子さんに心疾患や白内障、難聴などの影響が出る可能性があります。

練高区では、区民の方に風しんの抗体検査と予防接種費用を助成しています。

1 風しん追加的対策

- 対象対象者：妊娠または産後2月2日から産後1年5月1日まで生まれた女性
- 期：産後1年5月31日まで
- 費用：無料

対象の方には、全国の指定の医療機関等で利用できるクーポン券を発送しています。お手元に無い場合はお問い合わせください。

2 先天性風しん症候群対策

- 対象対象者：19歳以上で、以下①～③いずれかに当てはまる方
 - ① 妊娠を希望している女性
 - ② 妊娠を希望している女性の同居者
 - ③ 妊娠している女性の同居者
- 費用：無料

申請料のため、抗体検査・予防接種をご希望の方はお問い合わせください。
 なお、本事業により予防接種を受けたことがある方は、抗体検査費用の助成を受けることはできません。

抗体検査・予防接種の流れ

```

    graph LR
    A[医療機関等で抗体検査を受ける] --> B[検査結果 抗体あり(陽性)]
    A --> C[検査結果 抗体なし(陰性)]
    B --> D[予防接種を受ける必要はありません]
    C --> E[予防接種を受けてください]
    
```

※ 1と2に共通している男性の方は、「1 風しん追加的対策」として申し込んでください。

【問い合わせ先】
 練高区保健所保健予防課 電話：03-5984-2484

5 保管しやすい「介護保険料のご案内」

介護保険料決定通知をお送りする際に同封している「介護保険料のご案内」の内容を全6ページから全8ページへ増やし、内容を充実させました。令和5年度版については「よくある質問」のページを設けたほか、囲み記事や表を活用することで、より分かりやすく見やすく工夫しました。

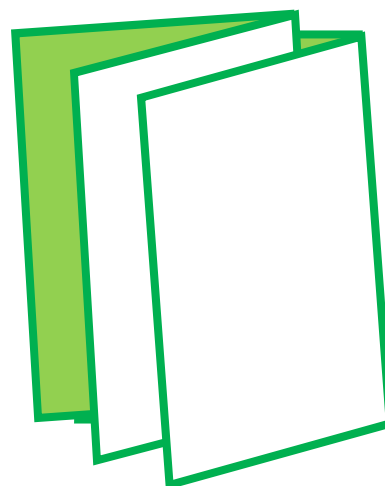
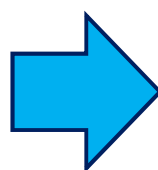
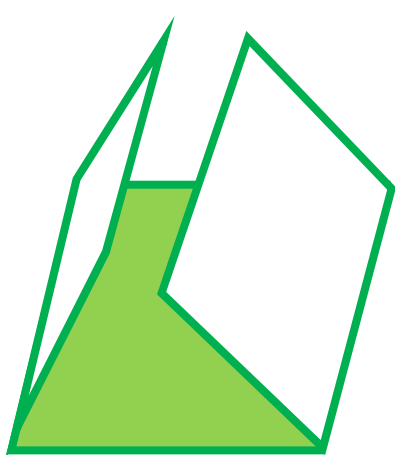
また、もともとは三つ折りしてA4に仕上げていたため、保管しづらいという意見が寄せられたため、冊子（綴じ無し）としました。

きっかけ・動機

例年、介護保険料決定通知書を約16万通発送しており、問い合わせも多いため、同封する「介護保険料のご案内」を、より分かりやすいものにし、充実を図りました。

担当

高齢施策担当部 介護保険課



「三つ折り」だと穴をあけて
ファイリングしづらい

6 思わず開けたくなる封筒

がん検診の検診受診率を上げたいと考え、「がん検診のご案内」をお送りする封筒に思わず開封したくなる工夫を施しました。

フタに「今までのお知らせと内容が変わっています」と気になるキーワードを入れました。

はさみが無くても開封できるようにミシン目を入れました。

封筒の中身を全部出すと窓部分から読めるメッセージを封筒内側に忍ばせました。

きっかけ・動機

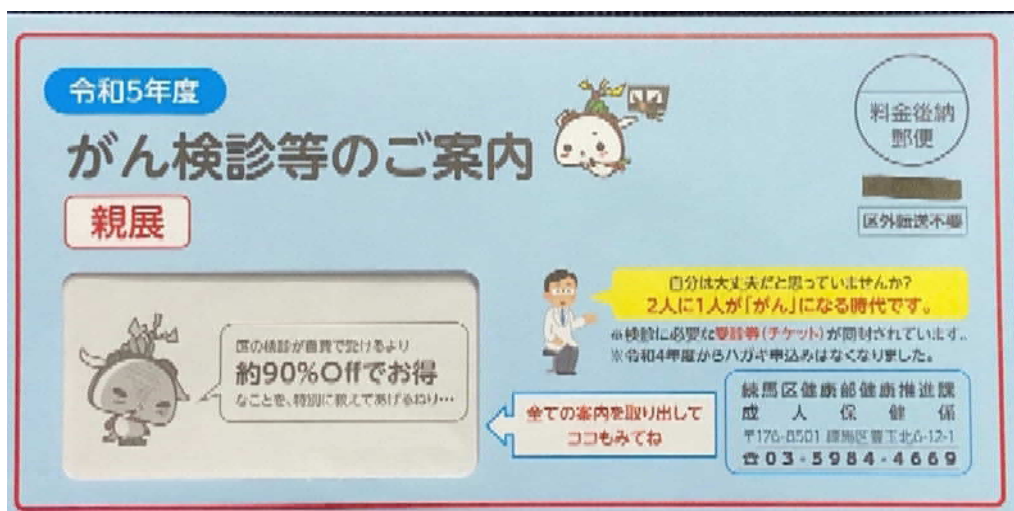
健康推進課では、日々、検診受診率を上げたいと考え、発送するお知らせの内容は、適宜見直しています。しかし、皆さまの声を伺う中で、そもそも封筒を開けない方が多いのではないかと考えました。そこで、封筒にも工夫をしようと思い実行しました。

改善に対する評価

区民の方から「封筒を開けた」、「案内が分かりやすかった」というお声をいただきました。

担当

健康部 健康推進課



7 国が作成した様式を区独自にカスタム（新型コロナワクチン接種）

国が作成した接種券の様式をそのまま使用するのではなく、より分かりやすくするために「接種日の目安」を追記しました。

また、封筒と接種券の色を接種回数ごとに変え、接種回数を一目で分かるように工夫しました。

きっかけ・動機

国が作成した様式には、「次回接種日」の記載がありませんでした。そのため、被接種者自身が複雑な接種間隔の計算を行わなければならない、間違い接種の原因になるおそれがあると考えました。

接種券を複数回にわたって発送しておりましたので、区民の皆さまが使用済接種券と混同しないようにするための工夫や、医療機関が接種回数を見分けられる工夫が必要であると考えました。

改善に対する評価

区民や医療機関の皆さまから「わかりやすい」という声をいただきました。

担当

健康部 住民接種担当課

8 長寿すこやか歯科健診の受診率を上げるための工夫

長寿すこやか歯科健診のチラシは、内科やがん健診の受診券をお送りする封筒に同封して、皆さまに周知していましたが、受診率が向上を目指し、つぎの工夫をしました。

別の案内に同封するのではなく、受診券として単体の送付としました。
送付物は、目立つように A4 カラー・圧着とした。

受診券に「ねりま お口すっきり体操」などの啓発事業も掲載しました。

きっかけ・動機

健康寿命の維持の観点から重要な歯科健診ではありますが、内科やがん健診と比べると、受診率が伸び悩んでいました。そこで、受診率の向上について、練馬区歯科医師会と協議し、取り組みました。

実施したこと

お送りのご案内は、健康上の課題を抱える高齢者を総合的に支援する「高齢者みんな健康プロジェクト」の取組の一つとして検討しました。

改善に対する評価

受診率が約 5 % 増えた。 8.1% 12.7%

担当

区民部 国保年金課



9 外国人が困らないように問合せ先を外国語で表記

新型コロナウイルスワクチン接種券が送られてきたときに、日本語が読めない方が困らないよう、封筒とチラシの問合せ先欄に英語と中国語を併記しました。

きっかけ・動機

日本語の説明書は、外国人にとっては難しいと考え、気軽にお問い合わせいただけるように、外国語対応可能な問合せ先をご案内することとしました。

改善に対する評価

外国人からコールセンターへ問合せが増えたため、一定の効果があったと実感しています。

担当

健康部 住民接種担当課

接種券を発送した封筒



10 間違い電話防止に、太字・大きい字で

マイナンバーカードの交付通知書の裏面に、受取予約を承る電話番号を掲載していますが、間違い電話が多かったため、ご案内する番号の印字を太字、大きい字に変更しました。

きっかけ・動機

予約センターの電話番号に近い方から「間違い電話が多くて困っている」とご相談を受けたため、対応しました。

担当

区民部 戸籍住民課

③ 予約時間に遅れないようにしてください。

マイナンバーカードのお受け取りにあたり、事前に予約手続きをお願いします。
 予約のインターネットシステムによる予約と、予約専用電話（03-5984-1647）による予約があります。詳しくは、別紙をご覧ください。
 予約手続きがお済みでないマイナンバーカードをお受け取りいただけません。ご注意ください。

予約制は、窓口の混雑を緩和し、正確なマイナンバーカードの交付を行うためのものですので、予約時間までに必ず交付窓口へお越しください。お願いいたします。
 なお、受付からカードのお渡しまで、20分から30分程度かかります。予約の手続き時にはご注意くださいとともに、当日のお受け取りには、お時間に余裕をもってお越しください。

お問い合わせ 練馬区個人番号カード事務センター ☎03-5984-4595
 受付時間：月曜日～金曜日 午前9時～午後5時（土曜日、日曜日、祝日、休日は受付できません）



③ 事前に、予約手続きをお願いします。

- 予約手続きは、インターネットまたは電話で受け付けています。予約できる日は、平日と土曜で異なります。予約方法などは、別紙をご覧ください。土曜の受取は、練馬区役所だけです。

早日予約	3日後から(土日祝日除く)	土曜予約	6日後から(土日祝日除く)
------	---------------	------	---------------

インターネット予約が難しい方は、お電話で予約を承ります。おかけ間違いにご注意ください。

☎03-5984-1647	☎03-5984-4595
---------------	---------------

(2) ホームページ・SNS

1.1 YouTube 動画の配信「練馬区指導検査担当課チャンネル」

社会福祉法人や福祉サービス事業者を対象に、年1回、対面により開催してきた指導検査に関する説明会について、YouTube チャンネルを開設して、動画で情報発信する方法に移行しました。

きっかけ・動機

コロナ禍で、対面による説明会の開催が困難になったため、動画配信を開始しました。

実施したこと

動画作成は、職員自身で。配信する内容は、指摘事項が多い項目を中心に、法人からのリクエストも反映しています。令和4年度は、配信回数を増やしました。

改善に対する評価

感染拡大防止を目的に実施したのですが、法人の皆さまからは、場所や時間、人数を問わず、繰り返し学べると好評だったため、取組を継続することとしました。

担当

福祉部 指導検査担当課



12 外国人向けに SNS で周知（新型コロナワクチン接種）

新型コロナワクチン接種を外国人に周知するため、フェイスブック「多文化ねりま～文化交流ひろば」において、英語・中国語・韓国語で投稿しました。

きっかけ・動機

外国人がワクチン接種の必要性等の情報を受け取る手段を拡充したいと考え、実施しました。

担当

健康部 住民接種担当課



多文化ねりま～文化交流ひろばから

301件の「いいね!」・フォロワー402人

メッセージ いいね! 検索



多文化ねりま～文化交流ひろばから · フォ

2022年6月7日 · 公開

Hi! This is Nerima Cultural Exchange Square.

【Have you been vaccinated?】

The vaccination has a high effect to prevent the o
infection.

The number of infected young people is increasin

翻訳を見る



多文化ねりま～文化交流ひろばから · フ

2022年9月21日 · 公開

안녕하세요! 「다문화네리마~ 문화교류 히로바

【신종 코로나 오미크론 변이 대응 백신 접종을
오미크론 변이(BA,1)와 기존 변이에 대응한 2가
자는 2차를 접종한지 5개월 지난 12세 이상 분입

翻訳を見る

13 本当に伝えたい情報をテーマカラーとデザインで工夫

区ホームページで、子どもの命を守る大切な情報を確実にご案内できるように、「虐待通告専用フリーコール」をバナー表示しました。併せて、夜間や日祝日の相談先や緊急時の連絡先を場面ごとに明記したほか、子ども向け・保護者向け・地域の方向けにご案内する内容を整理し、掲載しました。

また、区公式 Twitter（現 X）や LINE で、児童虐待防止と早期発見の周知・啓発に取り組んでいます。

実施したこと

ホームページの情報を整理し、デザインを工夫しました。
ホームページ以外にもポスターやチラシ、連絡先案内カード等を作成し、周知しています。

担当

こども家庭部 子ども家庭支援センター

ホームページ「児童虐待 SOS」

The image shows a banner for '児童虐待 SOS' (Child Abuse SOS) with a phone icon and the text '子どもを虐待から守るために' (To protect children from abuse). Below the banner is a large call to action: 「虐待かも?!」と思ったら、子ども家庭支援センターへ (If you think it might be abuse, contact the Child Family Support Center). It prominently displays the toll-free number 0120-248-551 and lists operating hours: 月～金曜…午前8時30分～午後7時 / 土曜…午前8時30分～午後5時. It also provides emergency contact information for nights, weekends, and holidays: 夜間、日曜、祝休日は、189番 (児童相談所虐待対応ダイヤル) へ (During nights, weekends, and holidays, call 189 (Child Welfare Center Abuse Response Dial)).

連絡先案内カード

The image shows a contact information card for the '子ども家庭支援センター' (Child Family Support Center) in the city of Maibara. It lists phone numbers for different wards: 児童相談所馬場区 (3993-9170), 児童相談所光が丘区 (3993-9172), 児童相談所七井区 (3995-1108), and 児童相談所大津区 (3995-1108). It also features a large phone icon and the number 0120-248-551, along with operating hours: 月～金曜…午前8時30分～午後7時, 土曜…午前8時30分～午後5時. Emergency contact information for nights, weekends, and holidays is also provided: 夜間、日曜、祝休日は、189 (児童相談所虐待対応ダイヤル).

講演会ポスター・チラシ

The image shows two promotional materials. The left one is a poster for a lecture titled '地域で見守るみんなの子' (Everyone's child watched over by the community) on November 11th, featuring a speaker named 天美 さん (Amai-san). The right one is a flyer for '11月は児童虐待防止推進月間' (November is the month for promoting child abuse prevention), featuring a cartoon character and the phone number 0120-248-551.

14 ホームページのリニューアル（税務課）

区ホームページの中でも、税に関する情報は量が多いため、区民の皆さまが必要な情報を探しやすいようにデザインや構成を見直し、各ページのタイトルや内容の表現方法等を分かりやすく見直しました。

きっかけ・動機

税に関するページは、以前から分かりにくいという声が寄せられており、改善が必要と考えていました。

実施したこと

新規採用職員を検討メンバーに加え、新しい視点での分かりやすい表現の研究・検討を進めました。

改善に対する評価

区民の皆さまにご説明する際に、「分かりやすい」というありがたい声をいただいております。

担当

区民部 税務課



15 新型コロナ特設ページ

コロナ禍で、東京都が発熱外来を実施している医療機関を表にまとめ、都ホームページで公開していましたが、都内全ての医療機関を掲載していたため、区内の医療機関が探しにくい状態でした。そこで、区内の医療機関を抜粋した一覧を作成し、区ホームページで公開することにしました。

きっかけ・動機

当初、東京都が公開しているホームページにリンクし、ご案内していましたが、発熱外来を実施している区内医療機関を探すのに手間がかかり、コールセンターへの問合せが多く寄せられていました。感染者数が増えるとコールセンターに電話がつながりにくくなるので、区民の皆さまがご自身で探しやすい工夫が必要であると考えました。

改善に対する評価

ホームページを公開後、医療機関に関する問合せが減少しました。また、お問合せをいただいた方に対しても、円滑なご案内が可能になりました。

担当

健康部 保健予防課

16 指導検査（監査）結果の公表

社会福祉法人、障害福祉・保育・介護サービス事業者の指導検査（監査）結果を区ホームページで公表することとしました。

きっかけ・動機

指導検査（監査）結果を広く公表することで、各法人による施設等の適正運営を促し、区民の皆さまにとっても安心して福祉サービスを選択できるようになると考え、実施しました。

担当

福祉部 指導検査担当課

令和4年度公表分

一般監査（検査）

[↓ 社会福祉法人の指導監査結果（PDF：5KB）](#)

[↓ 障害福祉サービス等の指導検査結果（PDF：96KB）](#)

[↓ 保育サービスの指導検査結果（PDF：38KB）](#)

[↓ 介護サービス事業者等の運営指導結果（PDF：64KB）](#)

(3) その他

17 区から発送する封筒に音声コードを添付

視覚や識字に障害のある方が区からの送付物を認識できるように、区が送付する税や保険料等の封筒に音声コード()を添付することとしました。

音声コードをスマートフォンで読み取ると、送付物の内容を音声やテキストデータで確認することができます。

きっかけ・動機

視覚障害者の支援団体から、区から届く重要なお知らせを判別できるようにしてほしいと要望がありました。区としましても、誰もが必要な情報を入手できる環境整備の促進につながると考え、実施することとしました。

実施したこと

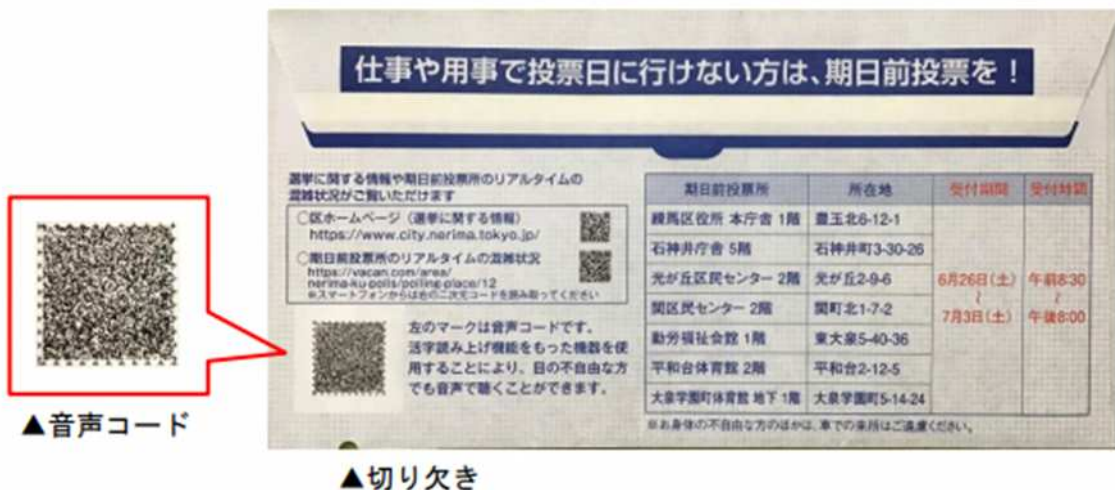
福祉部が中心となって、全庁的に手順等を整理しました。

改善に対する評価

視覚障害のある方より「区からの手紙が判別できるようになって良かった」と高い評価をいただきました。

担当

福祉部 管理課



即対応

18 「おくやみハンドブック」の運用改善

区ホームページに掲載している「おくやみハンドブック」のデータが大き
く、コンビニのマルチコピー機から出力できないという声が寄せられたため、
ページを分割し軽量化したデータを公開しました。

併せて、必要な情報を見つけやすくするため、テキスト検索機能を追加し
ました。

きっかけ・動機

「おくやみハンドブック」をご覧になった方から、「データが大きくて、コンビニ
のマルチコピー機で出力できない」、「テキスト検索ができれば情報が探しやすい」
というご意見をいただいたため、対応しました。

担当

区民部 戸籍住民課

おくやみハンドブック

全文ダウンロード

↓ おくやみハンドブック (PDF : 2,435KB)

新規ウィンドウで開きます。

部分ダウンロード

↓ 表紙 (PDF : 540KB)

↓ 目次 (PDF : 628KB)

↓ おくやみコーナーのご案内 (PDF : 771KB)

↓ 身近な人が亡くなった後の手続きなどの一般的な流れ (PDF : 208KB)

19 光化学スモッグの放送にひとこと追加

光化学スモッグ注意報が発令されると、防災無線から「ただいま練馬区に光化学スモッグ注意報が発令されました」と放送していましたが、「外出や屋外の運動はできるだけ控えましょう」と注意事項を加えて放送するように改めました。

きっかけ・動機

区民の声窓口に、「発令された」という放送だけではどうすればよいのかわからないとご意見が寄せられたため、対応しました。

改善に対する評価

放送後に寄せられる問合せが例年よりも少なくなりましたので、一定の効果があったと感じています。

担当

環境部 環境課

20 確実にご理解いただくための工夫

国民健康保険の「限度額適用認定証」は、高額な医療費がかかる場合に、自己負担を限度額の範囲内に抑える制度です。自己負担の限度額は、月ごとの支払額の上限であるため、入院期間が月をまたぐ場合等は、それぞれの月の限度額の範囲内で自己負担が発生します。このことを確実にご理解いただけるように図解を用いてご説明するように案内方法を改めました。

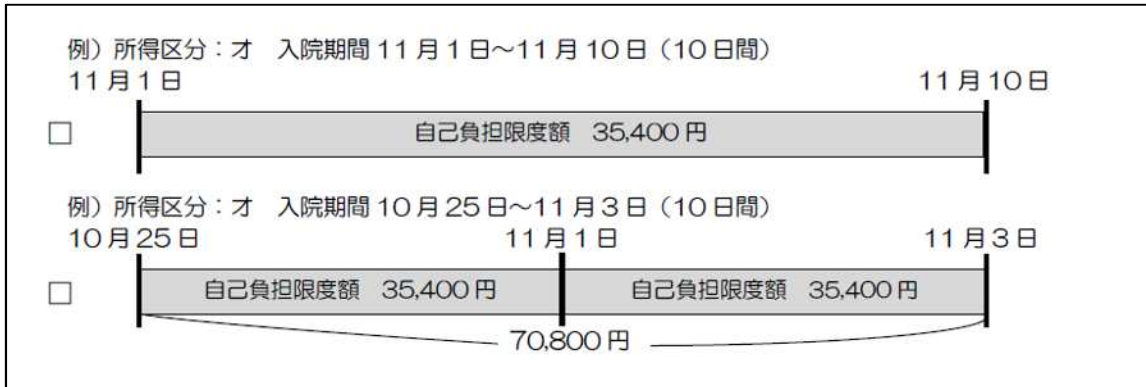
きっかけ・動機

月をまたいで入院された方から、制度が理解しにくいとご意見をいただきましたので、ご案内方法を見直しました。

担当

区民部 国保年金課

月をまたぐ場合の自己負担を図を用いてご説明しています



サービスの向上

(1) 電子申請・オンライン

21 高齢者いきいき健康事業に電子申請を導入

高齢者いきいき健康事業の申請方法について、従来のハガキでの申請に加え、電子申請での受付方法を導入しました。

導入にあたっては、ご自身で手続きできない方もいらっしゃることを想定し、ご家族やご友人等による代理申請も認めることにしました。

きっかけ・動機

これまでは、ハガキでの申請を受け付けておりましたが、インターネットでの申請を望む声が寄せられました。また、新型コロナウイルス感染症拡大を防止するための対策として、非接触型の申請を充実させる必要があると判断しました。

改善に対する評価

電子申請での申請数は2,374件で、利便性の向上に貢献できたと感じています。

担当

高齢施策担当部 高齢社会対策課

練馬区長 殿 下記の申込みにあたり、私の申込事項について、練馬区が住民基本台帳により確認することに同意します。	
申請日	令和 5年 8月 30日
氏名 必須	64文字以下で入力してください。 練馬 太郎
フリガナ 必須	128文字以下で入力してください。 ネリマ タロウ
郵便番号 必須	半角数字とハイフンで入力してください。(例 176-0001) 8文字で入力してください。 176-8501 <input type="button" value="住所検索"/>
住所 必須	対象となる方ご本人の住所(住民登録地)を入力してください。 ※練馬区に住民登録がない場合は申請できません。 256文字以下で入力してください。 練馬区 豊玉北6-12-1
生年月日 必須	年は半角数字で入力してください。 対象者：令和6年3月31日までに75歳以上になる、生年月日が昭和24年4月1日以前の方

22 予診票発行申請に電子申請を導入

予防接種の予診票発行申請について、これまで来庁・電話・メールで受け付けていましたが、電子申請での受付を開始しました。

申請フォームを作成したことで必要項目の記載漏れが減り、区職員の事務負担の軽減にもつながりました。

きっかけ・動機

インターネット申請を望む声が寄せられていたことに加え、コロナ禍で非接触型の申請を充実させる必要があると考え、導入しました。

改善に対する評価

電子申請による申請件数は令和4年6月9日時点で1,800件を超えており、区民の皆さまの利便性向上につながったと感じています。

担当

健康部 保健予防課

接種を受ける方について	
氏名 必須	例) 練馬 太郎 「氏」と「名」の間にスペースを入れてください。 <input type="text" value="練馬 太郎"/>
ふりがな 必須	例) ねりま たろう 「氏」と「名」の間にスペースを入れてください。 ひらがなで入力してください。 <input type="text" value="ねりま たろう"/>
生年月日 必須	<input type="text" value="昭和"/> <input type="text" value="22"/> 年 <input type="text" value="8"/> 月 <input type="text" value="1"/> 日
年齢	令和5年8月30日時点の年齢を表示しています。 <input type="text" value="76"/> 歳
住所 必須	例) 豊玉北6丁目12番1号 ※住民登録地に送付します。住民登録地以外の住所に送付を希望する場合は、別途申請が必要となります。 <input type="text" value="練馬区"/>

23 ファミリーサポート事業の会員登録にメール申請を導入

「ファミリーサポート事業利用会員登録」の申請方法について、令和4年度までは郵送または窓口で受け付けていましたが、令和5年度からメールでの受付も開始しました。

きっかけ・動機

郵送で申請する場合は、窓口までお越しいただく必要はないとしても、封筒や切手の用意やポストへの投函等、申請者に負担が生じていました。メール申請を可能とすることで、それらの負担を軽減し、手続きの簡素化につながると考え、実施することにしました。

改善に対する評価

メール受付を開始後、4～5月の申請数194件のうち121件（62%）がメールによる申請であり、利便性の向上につながったと感じています。

担当

こども家庭部 子ども家庭支援センター



24 練馬まつりと照姫まつりの出展希望者に関する運営改善

まつりの開催にあたっては、出展団体やステージ出演団体などの応募を受け付けています。これらの申請方法について、オンライン申請での受付を開始しました。

まつり参加者向けに開催する抽選会や説明会は、対面での開催に加え、オンライン（Zoom）で参加できるように運営方法を改めました。

きっかけ・動機

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に加え、まつり参加者の利便性向上および事務局の業務削減を目的に実施しました。

改善に対する評価

出展団体およびステージ出演団体からの受け付けた申請のうち、約7割がオンラインでの申請で、とても好評でした。

また、抽選会および説明会についても、それぞれ約90%、約50%の団体がオンラインでご参加いただきました。

担当

産業経済部 商工観光課



25 利用者アンケートに電子回答を導入

練馬まつりや照姫まつり等のイベントを開催する際、区が事業等をご紹介するブースを出展する場合があります。各ブースでは、お客様にアンケートの協力をお願いしておりますが、このたび、区民防災課が出展したブースにおいて、電子回答できる仕組みを導入しました。

きっかけ・動機

これまでのアンケートは、紙にご記入いただいておりましたが、記入に時間がかかり、回収ボックスを周りで、混雑する状況が散見されました。

また、紙で収集したアンケートの回答を整理、集計する負担が大きかったため、電子回答を導入しました。

改善に対する評価

スマートフォンでどこでも空いた時間に記入できるので、お客様の負担を軽減することができました。

また、自動的に集計できるようになったため、集計ミスの防止や事務負担の軽減につなげることができました。

担当

危機管理室 区民防災課

26 利用者満足度調査に電子申請フォームを導入

防災学習センターを利用される皆様に、協力をお願いしている満足度調査に電子申請フォームを導入しました。導入後、機器操作が苦手な方については、職員が代行入力するなど、柔軟に対応しています。

きっかけ・動機

防災学習センターでは、一般来館者や防災学習コースメニューの参加団体にアンケートの協力をお願いしています。回答の集計・とりまとめ作業が負担になっていました。

担当

危機管理室 区民防災課

27 マイナンバーカード申請書請求に電子申請を導入

マイナンバーカードの交付申請書の発行を希望する方は、コールセンターへの電話や郵送によりご請求いただいていたましたが、手続きや窓口来庁の負担を軽減するため、区ホームページから請求できるようにしました。

きっかけ・動機

当時、マイナンバーカードについては、交付申請に加え、マイナポイントの問い合わせが多く寄せられていました。そのため、申請書の請求に関しては、必要事項を記入するだけで請求できるフォームを作成し、手続きが円滑にできるようにしました。

担当

区民部 戸籍住民課

The screenshot shows the website interface for the re-issuance of My Number Card delivery application forms. The header includes the Nerima City Office logo and navigation options. The main content area is titled 'マイナンバーカードの交付申請書の再発行' (Re-issuance of My Number Card Delivery Application Form). It provides information about the application process, including a page number (536-305-507) and a last updated date (2023年8月9日). The text explains that if the 'Personal Number Card Delivery Application Form' is lost or if there are changes in residence or name, a new form is required. It lists three options for requesting the form: from this page, by phone, or by mail. A 'このページから依頼' (Request from this page) section is highlighted, with a button for '申請フォーム (外部サイト)' (Application Form (External Site)).

28 ひまわり教室のオンデマンド配信

こども発達支援センターの通所訓練事業・訪問事業を利用されているお子さんの保護者を対象に開催している「ひまわり教室」について、対面での開催に加え、会場にお越しいただかなくても視聴できるように、オンデマンド配信を開始しました。

きっかけ・動機

コロナ禍でお出かけに抵抗がある方や、仕事などの都合、そもそも遠方にお住まいで来館いただくことが難しい方もいらっしゃるため、オンデマンド配信をすることにしました。

実施したこと

当日の講演内容を録画し、希望者に配信しました。

改善に対する評価

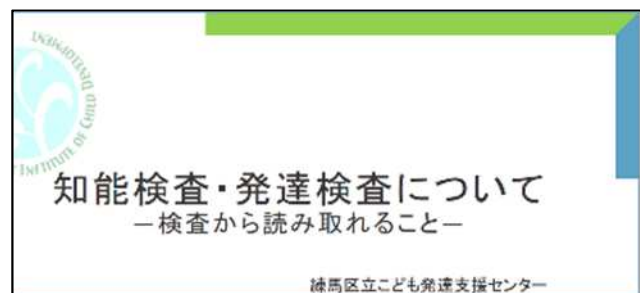
対面参加の方の延べ人数が132人だったのに対し、オンデマンド視聴の延べ件数は1,320件で、とても好評でした。

担当

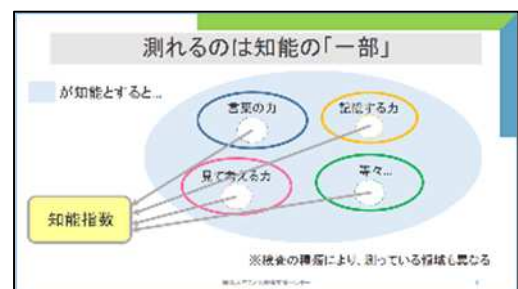
福祉部 障害者サービス調整担当課



講演の様子



配信動画の一部



(2) 事業の充実・より便利に

29 練馬まつりと照姫まつりの当日の運営を改善

コロナ禍での開催にあたり、来場者が安心して楽しんでいただけるように、会場内に消毒液や自動検温機等を設置しました。

会場内に休憩・飲食専用エリアを新たに設けました。

来場者アンケートで要望があったオムツ替えテントの設置など、来場者の声を反映した改善を行いました。

実施したこと

会場の設営にあたっては、都立石神井公園を所管する東京都などの関係機関と調整したほか、広報物や SNS 等を活用して周知を図りました。

来場者アンケートについては、オンライン（スマホ等）および紙で回収を行いました。

改善に対する評価

会場内でのコロナ感染が広がったという報告はなく、無事に開催できたと考えています。

また、来場者アンケートの結果を踏まえ、第 36 回照姫まつりから「オムツ交換用テント」を設置しました。来場者からは好評の声をいただいています。

担当

産業経済部 商工観光課



おむつ替えテント
を設けました。

30 受付窓口を区役所から身近な相談窓口に移す

特殊詐欺の減少を目的に無料で貸し出している自動通話録音機について、令和4年度までは、申請期間を設け、区役所でのみ受け付けていましたが、より多くの必要としている方へ行き渡るように、警察署や地域包括支援センター、石神井消費生活支援センターで、申請期間を設けずに通年で受け付けるようにしました。

きっかけ・動機

近年、区役所への申込件数は減少傾向にありましたが、その一方で、警察署を始めとした各相談機関には、特殊詐欺被害相談の相談件数が増加していました。こうした実情を受け、手続き方法の見直しを行いました。

改善に対する評価

貸与した皆さまからは、「助かりました」と高い評価をいただいています。

担当

危機管理室 危機管理課



31 HPV（子宮頸がん）ワクチン償還払い事業

HPV（子宮頸がん）ワクチンを自費で接種した方に対し、接種費用をお支払する償還払い制度の運用を開始しました。

きっかけ・動機

令和4年度から HPV（子宮頸がん）ワクチンの定期接種の積極的勧奨および接種機会を逃した方へのキャッチアップ接種が開始されました。このことに伴い、償還払い制度を作ることとしました。

キャッチアップ接種：積極的勧奨の差し控えにより、接種機会を逃した方を対象に実施する予防接種。

改善に対する評価

令和4年度の支給実績は453件でした。

担当

健康部 保健予防課

32 新型コロナワクチン接種に「予約なし接種」と「夜間枠」を導入

新型コロナワクチン接種における若者の接種率向上を図るため、事前予約を必要としない「予約なし接種」と夜間ニーズに対応した「夜間枠（最終受付：午後8時30分）」の対応を開始しました。

きっかけ・動機

令和4年6月当時、60歳以上の87%の方が3回目の接種を終えていました。その一方で20歳代以下の接種率は37%と低く、感染者数も多い傾向にあり、接種率を向上させる取組が必要と判断しました。

改善に対する評価

運用方法を改めた結果、20代の3回目接種率は51.5%まで向上しました。（令和4年度末時点）

担当

健康部 住民接種担当課

33 接種券の発送について、区民の事情に応じて柔軟に対応

新型コロナワクチンの接種券について、皆さまに的確にお届けできるよう様々な調整・工夫を行いました。

施設に入所している方など、事情により、住民票所在地にいらっしゃらない方にも、確実に接種券をお届けしました。

接種券は、該当者に一斉発送により、お送りすることを基本としていましたが、その前に送ってほしいという要望に対応するため、電子申請により事前に発送する仕組みを構築しました。

接種券に同封する説明書について、詳細な説明は区ホームページに誘導するよう二次元コードを活用して文字を減らし、読みやすく分かりやすい文面にこだわりました。

きっかけ・動機

住民票を異動していない施設入所者等は、住民票所在地から接種券を取り寄せるのに時間がかかり、接種時期が遅れてしまうことがありました。

帰省などの事情により、接種券を早めに受け取りたいという申し出がありました。

ワクチンの接種については、制度変更が度々ありましたので、情報を書き足していくことで、文面が複雑になっていました。

実施したこと

介護や高齢、福祉部署と連携し、対象者を抽出しました。

電子申請フォームを作成しました。

情報が多いと読む気にならないと考え、特に重要な内容のみを紙面で案内し、その他の案内や詳細は、区ホームページへ誘導することとしました。一方で、高齢者については、インターネットを使えない場合も考慮し、説明書紙面でご案内が完結するように、年代に応じて作り変えました。

担当

健康部 住民接種担当課

即対応

34 定員制限の柔軟対応（帰った人がいたらその分入れる）

中村南スポーツ交流センターが行っているバスケットボール開放（定員40名）において、開放時間の途中で帰る方がいらっしゃった場合は、途中からでも入場できるように運営方法を改めました。

きっかけ・動機

利用されている方から、空きが出るまで待ってでも参加したいという要望がありましたので、実施することにしました。

担当

地域文化部 スポーツ振興課



35 子ども医療証をきょうだい分まとめて申請できるように

子ども医療証の申請書については、これまで子ども1人につき1枚ご記入いただいていたましたが、1枚にきょうだい分をまとめて記入できるように様式を改めました。

きっかけ・動機

転入される際、窓口で子ども医療証の申請書を書いてもらうことがありますが、きょうだいの分を書く際にほとんど同じ内容を何度も書いてもらっており、時間も手間もかかっていたため、改善することを考えました。

担当

こども家庭部 子育て支援課

(乳)子 子ども医療証 交付申請書
現況届

練馬区長 殿

つぎのとおり、医療証の交付を申請します。
また、申請時および受給期間中に、練馬区長が資格審査のため、区が保有する国民健康保険情報、所得情報、生活保護情報、中国残留邦人等支援給付等関係情報、外国人生活保護関係情報および心身障害者医療費助成関係情報を確認することに同意します。

申請日	令和 年 月 日	電話	メールアドレス
申請者	氏名 生年月日	子ども との続柄	住所
	フリガナ	(父・母) (その他)	
子どもについて	氏名 生年月日	氏名 生年月日	
	フリガナ	フリガナ	
1	平成・令和 年 月 日	3	平成・令和 年 月 日
2	フリガナ	フリガナ	
	平成・令和 年 月 日	4	平成・令和 年 月 日
被保険者			子ども との (父・母)

1枚に4人分記載できるようにしました。

(3) 待ち時間短縮

36 戸籍窓口に「受付前チェック」の担当職員を配置

戸籍の手続きの中には、本籍地でないと対応できないことがあり、それをお並びになっている方もいらっしゃいます。そこで、混雑日については、お客様が番号札を発券する前に手続き内容や書類の不備不足をチェックする職員を配置し、手続きがスムーズに進むよう取り組んでいきます。

きっかけ・動機

戸籍の窓口では、最初に番号札を発券し、順番に対応しています。しかし、手続きの中には、本籍地でないと対応できない事案など、区の窓口で対応することができない場合があります。こうしたことから、長時間お待ちいただいたにもかかわらず、手続きができなかったという事例が発生しないように、このたびの対応を考えました。

担当

区民部 戸籍住民課

37 マイナポイント専用窓口を設けて混雑を分散

マイナンバーカード交付申請窓口にて、マイナポイントの問合せ・相談が多く寄せられていたため、区役所本庁舎1階のアトリウムにマイナポイントの申込手続きをサポートする専用の臨時窓口を設け、交付申請窓口と分散させていただくことで窓口の混雑緩和を図りました。

きっかけ・動機

マイナポイントの申込期限が近づくにつれ、カードの申請、受取りと、ポイントの申請のために来庁される方が急増し、区役所西庁舎1階のマイナンバーカード交付コーナーが非常に混雑するようになったため、対策を考えました。

担当

区民部 戸籍住民課



38 保健相談所の発育相談の待ち時間を短縮

保健相談所で実施しているお子さまの発育相談は、丁寧な対応が求められることから、想定時間よりも長くかかり、長時間お待たせすることがありましたので、次の対策を行いました。

予約を受け付ける時間枠を30分単位から10分単位に細分化しました。問診前に経過記録を確認し、保護者からの聞き取り時間の短縮を図りました。

当日の進捗管理を行う担当を設け、待ち時間の状況を適宜ご案内するようにしました。

きっかけ・動機

来所された方から、待ち時間が長いというご意見が寄せられました。時間がかかっても丁寧な対応が必要と考える一方で、少しでも待ち時間を短縮させる必要があると考え、対応を検討しました。

担当

健康部 石神井保健相談所

施設管理・コールセンター等

(1) トイレ

即対応

39 トイレ個室に手すりを設置

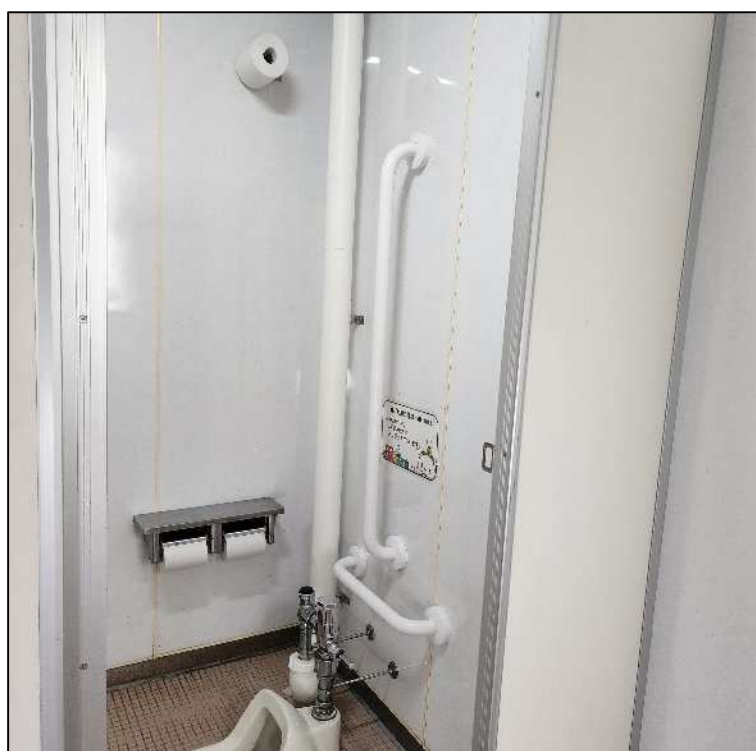
西庁舎外公衆トイレについて、安全にお使いいただけるように、縦・横の手すりを個室に設置しました。

きっかけ・動機

西庁舎外公衆トイレを利用している方から個室に楽に立ち上がれるよう縦・横の手すりを設置してほしいというご要望がありましたので、対応しました。

担当

総務部 総務課



40 バリアフリートイレに子ども用便座を設置

即対応

区役所内の全ての「バリアフリートイレ」に子ども用便座を設置しました。

きっかけ・動機

3歳のお子さまの保護者の方から、区役所内に子ども用トイレや子ども用便座を設置してほしいとご要望がありましたので、対応しました。

担当

総務部 総務課



41 トイレにベビーチェアを設置（厚生文化会館）

厚生文化会館のトイレにベビーチェアを設置しました。

きっかけ・動機

乳幼児と一緒に来館された方から、ご要望をいただきました。

担当

福祉部 管理課



42 サニタリーボックスの設置

即対応

前立腺がんや膀胱がんなどの病気で尿漏れパッド等を使用する方が、安心して外出し、日常生活を過ごしていただけるように区役所庁舎内全ての男性用トイレにサニタリーボックスを設置しました。

きっかけ・動機

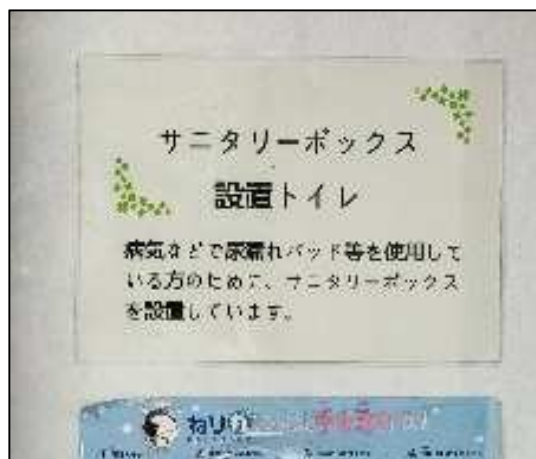
今後、男性用トイレにサニタリーボックスを設置することが全国的に広がっていくと考え、すぐに取り組むことにしました。

改善に対する評価

先進的事例として、他自治体からの問い合わせが多数ありました。

担当

総務部 総務課



(2) バリアフリー・安全配慮

43 車いすユーザーのためのスロープを投票所に設置

車いすユーザーが困らないよう、投票所に段差解消のスロープを設置した。

きっかけ・動機

投票所において、車椅子ユーザーにとって障害なりうる段差があるご意見をいただきましたので、当該投票所の状況を確認し、対応しました。

実施したこと

設営業者と選管担当者で現地調査をし、従前の転倒防止シートのみでは対策が不十分であることを確認したため、新たに木製スロープの作成および転倒防止シートの増設を行いました。

併せて、各投票所に対し、車いすユーザーが安心して投票できるよう配慮することを周知しました。

担当

選挙管理委員会事務局

4.4 生涯学習センター入口前タイルの滑り止め

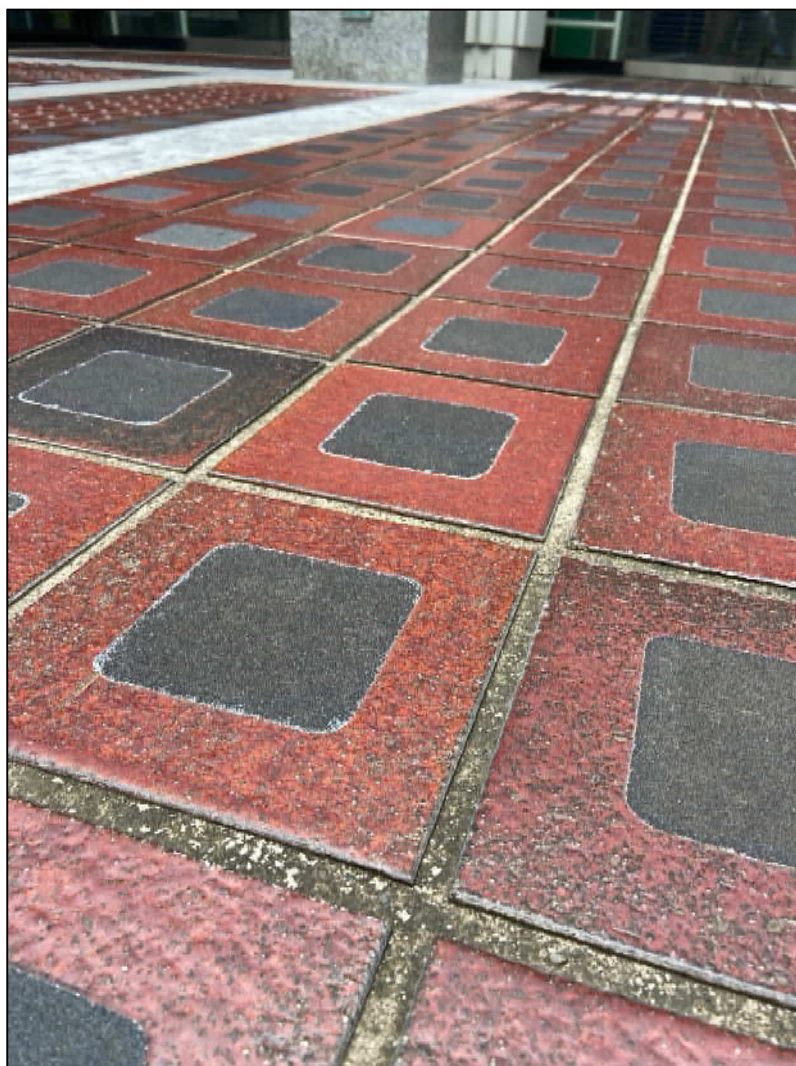
生涯学習センター入口前の床面タイルについては、来館者が滑らないように滑り止めシートを貼付していましたが、その一部がはがれているとご指摘をいただいたので、貼り替えを実施しました。

きっかけ・動機

生涯学習センターの来館者から、入口前のタイルが滑りやすいので対応してほしいとご要望をいただきましたので、対応しました。

担当

地域文化部 文化・生涯学習課



45 舞台に上がる階段に手すりを設置

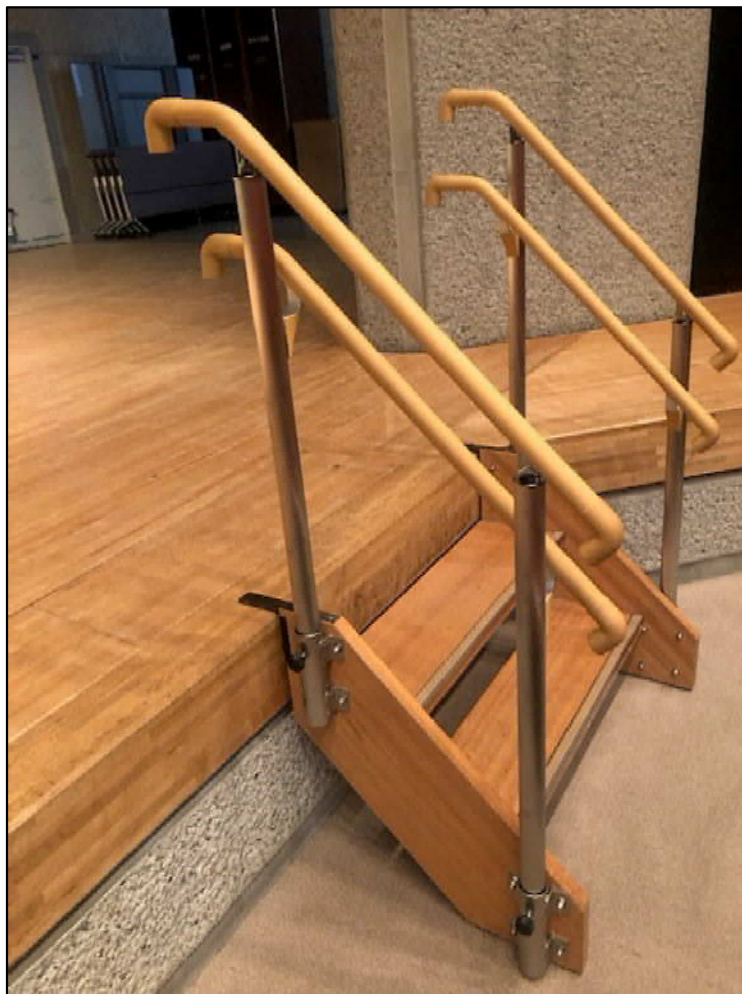
生涯学習センターホールの客席から舞台へ上がる階段について、安全に昇降できるように手すりを設置しました。

きっかけ・動機

生涯学習センターホールの舞台へ上がる階段（3段程度）に手すりを設けてほしいと要望が寄せられたため、対応しました。

担当

地域文化部 文化・生涯学習課



即対応

4.6 ワクチン集団接種会場の事故防止

他自治体の新型コロナワクチン接種会場において、被接種者が転倒し、その際に廃棄ボックスを倒してしまい、使用済み注射器の針が刺さる事故が発生しました。区では、同様の事故が発生しないよう、ただちに全ての集団接種会場で、事故防止の対策（医療廃棄ボックスの固定）を施しました。

きっかけ・動機

他自治体の集団接種会場で、男性が転倒し、その際に床に置いてあった医療廃棄ボックスも倒れ、中から使用済み注射器の針がこぼれ、男性に刺さるといった事例が発生しました。

担当

健康部 住民接種担当課



(3) 案内表示

即対応

47 自転車駐車場内の表示を改善

自転車駐車場場内の案内表示をわかりやすく改めました。

きっかけ・動機

自転車駐車場を利用されている方から、中村橋駅自転車駐車場に設けられたチャイルドシート付自転車専用置場に普通自転車が置かれていたとご指摘をいただきました。

実施したこと

案内用ポスターを設置しました。
また、普通自転車がチャイルドシート付自転車専用置場に置かれていた場合は、注意札を貼って周知を行いました。

担当

土木部 交通安全課



48 施設案内看板の撤去

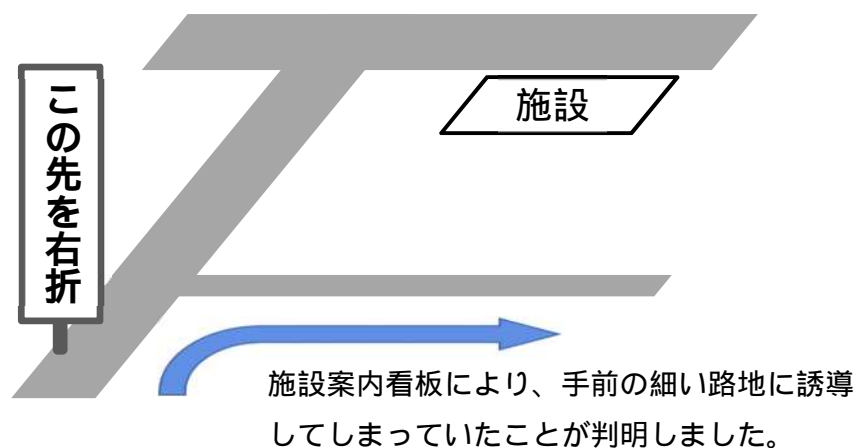
道路上に設置している施設案内看板が間違っただ道へ誘導していることが判明しました。また、その道が細い下り坂で、危険と判断し、現地調査後、すぐに撤去しました。

きっかけ・動機

土支田庭球場に向かう方が、自転車で坂道を猛スピードで通行し、危険であるという意見が寄せられました。現地を調査したところ、施設案内看板の表示により、狭い下り坂へ誘導していることがわかりました。周辺の状況から、この案内看板がなくても、他の標識等により迷うことはないかと判断し、すぐに撤去することにしました。

担当

地域文化部 スポーツ振興課



49 施設案内板の移設

練馬光が丘病院が現所在地に移転した際に設置した案内板により、歩道が狭くなってしまったので、歩行者の通行に支障のない位置に移設するように病院側と協議しました。

きっかけ・動機

新たに設置された練馬光が丘病院の案内看板の位置が悪く、歩道の道幅が狭くなり、ベビーカーでの通行が大変になったというご意見をいただきました。

担当

土木部 管理課

50 区役所庁舎内の案内サインを貼付

区役所西庁舎2階のエレベーターの場所がわかりづらいという声が寄せられましたので、壁面にサイン（ステッカー）を貼付しました。

きっかけ・動機

本庁舎2階で西庁舎のエレベーターを探す方は、西庁舎のエレベーターに気がつかず、そのまま西庁舎2階にある練馬総合福祉事務所の総合案内まで来てしまう場合が多く、わかりづらいという声もいただきましたので、対応しました。

担当

福祉部 練馬総合福祉事務所



(4) その他

51 自転車駐車場に大型自転車置き場を設置

近年、チャイルドシート付の大型自転車の利用が増えたため、中村橋自転車駐車場に専用置場を設けました。

きっかけ・動機

自転車駐車場に設置している自転車ラックは幅が狭く、子どもが乗せられるタイプの大きな自転車には使えないという意見をいただきました。

実施したこと

中村橋駅自転車駐車場は、チャイルドシート付き自転車の利用が特に多かったため、チェーンロック式置場をチャイルドシート付き優先置場から専用置場に変更することでチャイルドシート付き自転車を集約し、普通自転車のラックの混雑緩和に努めました。

担当

土木部 交通安全課



52 迷惑行為への対応

即対応

区役所本庁舎付近にお住まいの方から煙草のポイ捨てなどの迷惑行為に困っているという声をいただきましたので、迷惑行為禁止の看板を設置しました。

きっかけ・動機

隣接するアパートの住民から煙草の吸殻のポイ捨てや立小便をする人に困っているとのことをご意見をいただきました。

担当

総務部 総務課



53 災害時に区職員が着用する防災服に「練馬区」を表示

災害時に区職員が着用する防災服には、「練馬区」の記載が胸元部分にしかありませんでしたので、背中部分にも「練馬区 NERIMA CITY」と名入れをしました。

きっかけ・動機

令和元年に千葉県に対して行った災害派遣の際に、他自治体の防災服は、胸元だけでなく背中部分にも自治体名が表示されており、一目でわかるようになっていました。区としても、災害対応の際に周囲から練馬区の職員であることがわかるようすることが混乱回避の面でも重要と考え、防災服のデザインを変更することにしました。

改善に対する評価

訓練の際などに「職員であることがわかりやすい」という評価をいただきました。

担当

危機管理室 危機管理課

54 資材置き場を目隠しして美観を確保

石神井松の風文化公園内の設けた資材置き場が美観を損ねるとのご意見をいただきましたので、資材置き場を囲むように樹木を植えました。

きっかけ・動機

区民の声窓口にて、資材や重機が見えると美観を損ねていると意見が寄せられたので、現地を確認し、対応しました。

担当

地域文化部 スポーツ振興課



55 施設の不具合に迅速に対応

即対応

敬老館のトイレ引き戸を開閉する際に、異音がすると指摘をいただいたので、すぐに修繕対応を行いました。

きっかけ・動機

敬老館を利用されている方から、トイレを使用する際に引き戸の異音に気がついたとご連絡をいただきましたので、対応しました。

担当

高齢施策担当部 高齢社会対策課

56 施設利用者のご要望に対応

即対応

生涯学習センター分館の学習室を利用される方からのご要望にお応えして、窓に網戸を設置しました。

併せて、学習室での私語やゲームをするマナー違反者に対応してほしいというご要望をいただきましたので、注意を掲示するとともに、職員による巡回を行うようにしました。

きっかけ・動機

学習室を利用されている方から、窓に網戸が設けられていないために大きな虫が入ってくることや、私語やゲームを行うマナー違反者により困らされているとご連絡をいただきました。

担当

地域文化部 文化・生涯学習課

即対応

57 カラス被害が多い集積所に対する取組

飲食店が多く集まるエリアの集積所がカラスの被害にあっていると連絡を受けたため、周辺店舗等に対して、防鳥ネットの適正利用や啓発ビラをポスティングしました。

きっかけ・動機

ご指摘いただいたエリアは、居酒屋やスナックが多く、カラスにごみが荒らされているという意見が寄せられた。

実施したこと

集積所周辺の店舗等に対し、防鳥ネットの適正利用やふた付ゴミ容器の利用推奨のため、啓発ビラをポスティングしました。

改善に対する評価

ご指摘の集積所に関して、後日、排出状況の調査を行い、状況が改善されていることを確認しました。

担当

環境部 練馬清掃事務所

事務改善・効率化

58 コロナ陽性者への初回連絡を「SMS(ショートメッセージサービス)一括送信」に切り替えて大幅に時間短縮

新型コロナウイルス陽性者に対し、HER-SYS(国のシステム)の機能を用い、体調悪化時の連絡先等を記載したSMSを一件ずつ送信していましたが民間事業者のサービス(SMS一括送信ツール)を活用し、業務改善を行いました。

きっかけ・動機

新型コロナウイルス陽性者の急増に伴い、SMS送信業務の負担も増加し、陽性者への初回連絡に時間がかかるようになったため、SMSを一括で送信できるサービスを導入しました。

改善に対する評価

区職員の事務効率がアップし、処理時間の大幅な短縮につながりました。また、陽性者への初回連絡を迅速に行うことができるようになったため、「保健所から連絡が来ない」という問い合わせが大幅に減りました。

担当

健康部 保健予防課