

寄せられた声と回答の紹介(令和2年度12月回答分)

回答日	受付件名	受付の要旨	回答の要旨	担当組織
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
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をしてほしい。	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、市販で入手が可能のため、区で配布する予定はありません。	危機管理室 危機管理課

寄せられた声と回答の紹介(令和2年度12月回答分)

回答日	受付件名	受付の要旨	回答の要旨	担当組織
令和2年12月10日	図書館からの自動音声による電話連絡について	<p>図書の返却期限を失念したため、図書館から電話がかかってきたが、自動音声の案内が流れるまで無音が20秒間続いた。最初に電話をもらったときは「どなた様ですか？」と聞いても何も返答がなかったのですぐに切ってしまった。いたずら電話と勘違いしてしまう人も多いのではないだろうか。改善した方がいいと思う。</p>	<p>図書館からの自動音声電話によるご案内については、利用者様の電話機の留守番メッセージが再生される場合に備え、通話開始後に3秒間連続して無音を検知してから案内を開始する仕組みとなっています。今回の「長く無音が続いた」事象につきましては、通話開始後に環境音などを検知したため、自動音声開始までにお時間をいただいたものと推察します。</p>	<p>教育振興部 光が丘図書館</p>