

市川市急病医療情報案内業務委託仕様書

この仕様書は、市川市（以下「委託者」という。）が発注する下記の業務に関して、受託者が当該業務を履行するために必要な事項を定めるものとする。

- 1 件名 市川市急病医療情報案内業務委託
- 2 業務目的 医師、看護師等が市民からの電話による健康又は医療に関する相談及び指導業務並びに市川市急病医療情報案内業務を行うものとし、24時間体制で電話による急病対応の医療機関に係る案内を行うことにより、市民に対する医療相談等の充実を図ることを目的とする。
- 3 委託場所 市川市八幡1丁目1番1号 保健部保健医療課
- 4 委託期間 令和7年6月1日から令和8年3月31日まで
- 5 業務対象者 市川市民
- 6 業務内容
 - (1) 委託する業務内容
委託者は、受託者に対し次に掲げる事項を電話により市民に対し行う業務（以下「医療情報案内等」という。）を委託する。
 - ① 医療、健康、介護、育児等に関する相談
 - ② メンタルヘルスに関する相談
 - ③ 医療法（昭和23年法律第204号）第1条の5第1項に規定する病院、同条第2項に規定する診療所、同法第2条第1項に規定する助産所その他これらに類する医療提供施設（以下「医療機関等」という。）に係る情報の提供
 - ④ その他①から③に掲げる事項に類する相談
 - ⑤ ①から④に掲げる事項に関連する手続等に関する情報提供
 - (2) 医療情報案内等の業務の流れ
 - ① 医療情報案内等を行うに当たって、受託者は救急医療を専門とする医師等の学識経験者の監修の下、医療情報案内等に係る業務フロー（利用者の相談を受け、当該相談に対する指導等を行う一連の流れを示すものをいう。以下同じ。）及び業務マニュアル（苦情対応マニュアル・緊急時マニュアルを含む）を作成するもの

とし、当該業務フロー及び業務マニュアルを作成した後は、医療情報案内等の業務開始までに、委託者の承諾を受けるものとする。また、業務フローには、頻回利用者や迷惑電話への対応方法について、頻回利用者や迷惑電話の判断基準と共に明記すること。

② 医療情報案内等は、①の業務フロー及び業務マニュアルに基づき行うものとする。

③ 市民からの入電の際には、自動音声ではなく、医療情報案内等の業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）が直接対応するものとする。

④ 業務従事者は、医療情報案内等に対応する前に必ず、次に掲げる事項を市民に対し、伝えるものとする。

ア 市川市の急病医療情報案内であること。

イ 業務従事者の名前

ウ 音声記録をすること

⑤ 業務従事者は、医療情報案内等の提供を行う前に医療情報案内等を利用する者（以下「利用者」という。）に次に掲げる事項を確認するものとする。この場合において、利用者が次に掲げる事項を業務従事者に伝えることを拒否した場合においても、業務従事者は、医療情報案内等を当該利用者に提供しなければならない。

ア 氏名

イ 住所のうち町名等の地域まで（ただし、医療情報の提供に必要な場合のみ。）

ウ 性別

エ 年齢

⑥ 医療情報案内等を行うに当たっては、業務フロー及び業務マニュアルに基づき、利用者の症状等を十分に聞き取り、利用者の症状等に合った指導、助言又は情報提供を行うものとする。

⑦ 業務従事者は、医療情報案内等を行うたびに、利用者の症状等及び利用者に対し行った医療情報案内等に関する記録を行うものとする。医療情報案内等に関する記録には、次に掲げる事項を必ず記載等しなければならない。

ア 医療情報案内等を行った日時

イ 利用者の相談等の内容

ウ 利用者に対し行った指導、助言又は情報提供の内容

エ 業務従事者氏名

オ 業務従事者が有する資格

カ その他委託者又は受託者が必要と認める事項

(3) 医療情報案内等を行う際の留意事項等

① 留意事項

- ア 医療機関等に係る情報の提供を行うに当たって、業務従事者は、委託者が提供する資料、いちかわ便利帳等を活用し、利用者の症状、居住地域、医療機関等までの交通機関その他の事情を勘案し、医療機関等に係る情報の提供を行うものとする。この場合において、業務従事者は、利用者に対し複数の医療機関等に係る医療機関等の名称、所在地、電話番号、診療時間等の情報を提供するとともに、医療機関等を受診するまでの応急処置等を伝えるものとする。
- イ 医療機関等に係る情報の提供を行うに当たって、業務従事者は、利用者に対し、次に掲げる事項を伝えるものとする。
- ア) 医療機関等を受診する場合は、保険証又は保険証として使用できるマイナンバーカードを持参すること。
- イ) 医療機関等を受診する前に、診療を受けることを検討している医療機関等に対し電話等による連絡を行った後、当該医療機関等を受診すること。
- ウ) 利用者が第2次救急医療機関、第2.5次医療機関及び第3次救急医療機関を受診するに当たって、これらの医療機関等において、病状によっては緊急通報による対応が優先される場合があること。
- ウ 業務従事者は、利用者の状況、相談内容等を勘案し、委託者が行っている各種手続及び当該手続を行う窓口等に係る情報を適宜、いちかわ便利帳を参考に提供するものとする。
- エ 次に掲げる医療機関等に関する情報の提供を行うに当たって、業務従事者は、利用者が求める内容を正確かつ的確に把握し、当該内容に係る情報等を提供するものとする。
- ア) 午後11時から午前9時までの時間帯に診療を行う医療機関等
- イ) 産婦人科、耳鼻咽喉科及び眼科の診療を行う医療機関等に関する情報
- オ 利用者の症状等を聞き取るに当たって消防機関の援助を要請する必要があると認めるときは、業務従事者は、速やかに、利用者に対し119番通報をするように伝えるものとする。ただし、利用者が電話中に声が途絶える、又は意識を失うその他の利用者の人命保護のために緊急の必要があると認め、利用者の居住地等を知り得るときは、業務従事者は、警察機関、消防機関等に緊急通報を行わなければならない。
- カ 船橋市及び浦安市に住所を有する者が本業務を利用したときは、その者に対し、次に掲げる区分に応じ、それぞれに定める本業務と同様のサービスを提供する電話番号を案内するものとする。
- ア) ふなばし健康ダイヤル24（船橋市） 0120-2784-37

イ) けんこうUダイヤル24（浦安市） 0120-24-9250

キ 当該業務時間内において、医師が医療情報案内等に対応していないときは、他の業務従事者の支援等を行い、医療情報案内等が円滑に行われるようにするものとする。

ク 利用者の症状等が当該業務に従事する医師では対応できないときは、利用者の症状等に合った医師及び症状に合った対応等を伝え、利用者に支障を生じないようにしなければならない。

ケ 医師が利用者の症状等を聞き取り、医療機関に搬送することが必要と認めるときは、第2次救急医療機関、第2.5次医療機関及び第3次救急医療機関又は市川市内外において対応可能な医療機関等を利用者に伝えるものとする。

② 対応

業務従事者は、利用者に不快又は嫌悪の念等を与えないように親切及び丁寧な対応を行うものとする。

③ 体制等

ア 受託者は、委託期間を通じて、利用者が医師に傷病、健康等に係る相談を常に行うことができる体制を整備しなければならない。この場合において、医師が受託者の業務地に常駐し、利用者からの相談に対応することを要求するものではない。

イ 受託者は、利用者からの医療情報案内等に常に対応することができるように、業務従事者の勤務体制を整えるものとする。

ウ 業務従事者の対応又は医療情報案内等により利用者に伝えた医療機関等に関する苦情等があったときは、受託者は、その経緯、経過等を調査し、速やかに委託者に報告するものとする。この場合において、当該苦情等が受託者の状況等に起因するときは、受託者が苦情等に対応するものとし、常時、苦情等に対応することができる体制を整えるものとする。

エ 苦情対応マニュアルを作成し、業務従事者に適宜研修を行うものとする。

オ 緊急時マニュアルを作成し、緊急時に対応できるように業務従事者等の訓練を適宜行うものとする。

④ その他

ア 受託者は、当該苦情等に対応するため、医療情報案内等に係る記録等を必要と認めるときは、委託者の承諾を得て、音声データ等の情報を捜査機関、消防機関等に提供することができる。

イ 受託者は、業務従事者（医師を除く。）に対し、少なくとも毎月1回、研修を行うものとし、業務従事者がスキルアップするための環境を整えるものとする。

この場合において、月例報告書（別添２）により、報告するものとする。

ウ 委託者は、受託者に提供している情報に変更があったときは、速やかに変更のあった部分を受託者に提供するものとする。

(4) 業務従事者の資格等

① 業務従事者は、次に掲げる者とする。

ア 医師

イ 保健師

ウ 看護師

エ 臨床心理士

オ その他医療情報案内等を行うために委託者が必要と認める者

② 業務従事者のうち、医師については、次に掲げる要件を満たすものを中心に配置するものとする。

ア 内科又は小児科を専門に診療を行っていること。

イ 急病等に対する診療等の経験を５年以上（初期研修を含む）有していること。

③ 業務従事者のうち、保健師又は看護師については、３年以上の臨床経験を有する者とする。

(5) 医療情報案内等の設備等

① 受託者が医療情報案内等を行うときは、相談センター（医療情報案内等の専用の場所をいう。以下同じ。）を設けるものとする。

② 相談センターは、業務従事者その他医療情報案内等に係る業務に関係する者を除き、第三者等が相談センターに立ち入ることができないようにするための安全装置を設置するものとする。

③ 利用者の相談内容を業務従事者が相互に共有することのないようにするため、業務従事者が対応するスペースを防音できる壁等を設置する等の必要な措置を講じるものとする。ただし、これは６ 業務内容(3)医療情報案内等を行う際の留意事項等①留意事項キの、医師による支援等を妨げるものではない。

(6) 医療情報案内等に使用する回線、機器等

① 相談センターには、委託者が医療情報案内等に用いるために指定する１つの電話番号につながる回線を、午前５時から翌午前２時までは２回線以上、午前２時から午前５時までは１回線以上設けるものとする。この場合において、当該回線が利用中であっても、別の利用者が医療情報案内等を利用するために当該電話番号に電話をかけた場合は、電話回線が不通状態にならないように電話回線の適正な配置に努めなければならない。

② 医療情報案内等に使用する回線は、通話料無料かつ２４時間無休でつながるも

のでなければならない。この場合において、利用者が固定電話、携帯電話、PHS等を使用して、当該回線に電話をかけた場合であっても同様とする。

- ③ 電話を利用することができない者の利便性を図るため、FAX専用回線を電話回線とは別に確保するものとする。この場合において、当該FAXを使用した回線については、医療情報案内等の専用の回線である必要はない。
- ④ 相談センターにおいて、コードレス通話又は録音機器類を使用するときは、相談センター外部からの盗聴防止機能付き、デジタル式等の盗聴等されない措置を講じた機器を使用するものとする。
- ⑤ 相談センターにおいて使用するコンピュータは、インターネット又は内部ネットワーク(LAN)に接続する機能を有しない機器を使用するものとする。ただし、やむを得ない事情によりインターネット又は内部ネットワーク(LAN)に接続しているコンピュータを使用するときは、不正な手段によるアクセス、コンピュータウイルスを排除する措置等を講ずるものとし、当該コンピュータを使用する者を限定するために認証カード、パスワードの使用等の措置を備えた機器を使用し、利用者に係る個人情報保護を徹底するものとする。

(7) 個人情報に係る取扱い等

- ① 業務従事者は、医療情報案内等を行うために必要と認める情報を除き、利用者にかかる個人情報を聴取しないものとする。この場合において、医療機関に係る情報の提供を行うに当たって、利用者の居住地を聴取する必要があると認めるときは、町名等の市川市内の地域に関する情報まで、聴取するものとする。
- ② 事業者は、医療情報案内等を行うに当たって、利用者に対し電話等をする必要があると認めるときは、利用者氏名及び利用者に係る電話番号を聴取することができる。この場合において、当該電話等が終了したときは、速やかに、利用者氏名及び利用者に係る電話番号を処分しなければならない。

(8) 情報の収集、提供等

- ① 受託者は、医療機関等に係る情報の提供を行うため、市川市内外の医療機関等に関する情報についてインターネット等を利用することにより、常に収集するとともに、当該情報については、データベース等に集約し、常に最新の状態を保持しなければならない。
- ② 委託者は、受託者が医療情報案内等を迅速に行うことができるようにするため、市川市に所在する当番病院等に関する必要な情報をその都度、各病院当直医情報(別添1)により提供するものとする。この場合において、委託者が受託者に提供する当番病院等に関する必要な情報については、次に掲げるものとする。

ア 市川市急病診療・ふれあいセンターの設置及び管理に関する条例(平成16

年条例第28号)第4条に規定する市川市急病診療所及び市川市休日急病等歯科診療所に関する情報

イ 市川市内の医療機関、当番病院及び第2次救急医療機関に関する情報

ウ 市川市外の医療機関に関する情報

エ 第2.5次医療機関及び第3次救急医療機関に関する情報

オ その他医療に関する情報

- ③ 受託者は、①及び②により提供した情報については、受託者が急病医療情報案内等を行う際に使用するものとし、急病医療情報案内以外の用途又は第三者に対し、当該情報を提供してはならない。

(9) 利用者との通話記録の保存

- ① 利用者及び業務従事者の通話記録等の音声データについては、安全性が十分に完備されたサーバに保存するものとする。
- ② 当該音声データは、少なくとも1年間保存するものとする。
- ③ 当該音声データは、持ち出し可能な媒体で保存してはならない。
- ④ 保存期間が経過した後は、利用者からの苦情等の対応にしようしている場合を除き、委託者の承諾を得てから廃棄するものとする。
- ⑤ 当該音声データについては、第三者への提供及び複写又は複製をしてはならない。

(10) バックアップデータの作成及び管理

- ① 受託者は、データベース、その他電磁的記録の復旧措置として、医療情報案内等に係る記録等のデータを複写することができる。ただし、データの複写作成は、各回1部とし、バックアップのデータとして管理する場合でなければならない。
- ② データベース、その他電磁的記録の復旧措置として、医療情報案内等に係る記録等のデータを複写したときに必要な事項(記録媒体の作成日時、媒体の通し番号等の記録に関するもの及び当該記録の廃棄等をいう。)は、委託者と受託者が協議してこれを定めるものとする。
- ③ 当該記録を保存する場所については、6業務内容(9)利用者との通話記録の保存と同様とする。

7 業務日及び業務時間

- (1) 業務日 委託期間と同様とする。
- (2) 業務時間 24時間

8 提出書類及び報告書

- (1) 業務開始時

受託者は、次に掲げる書類を契約後10日以内に委託者に提出するものとする。

1) 着手届

2) 業務実施契約書

① 業務実施体制

② スケジュール

③ 実施責任者経歴

④ 従事者名簿

⑤ 連絡体制

⑥ 証書等

(2) 業務実施期間内

1) 受託者は、次に掲げる書類を契約後2週間以内に委託者に提出するものとする。

① 業務フロー

② 業務マニュアル（苦情対応マニュアル・緊急時マニュアルを含む）

2) 月次 月例報告書（別添2）

(3) 業務完了時

1) 月次 業務完了報告書（別添3）

2) 完了届（別添4）

9 添付資料

(1) 各病院当直医情報提供（別添1）

(2) 市川市急病医療情報案内月例報告書（別添2）

(3) 業務完了報告書（別添3）

(4) 完了届（別添4）

10 電話番号等及び受託者変更に係る電話番号の変更について

(1) 本業務で使用する電話番号について

本業務で使用する電話番号は、0120-241-596とする。

(2) 本業務で使用するFAX番号について

本業務で使用する電話番号は、0120-637-119とする。

(3) 受託者変更に係る電話番号等の変更について

本契約期間満了後、入札等の手段によって、受託者が変更となったときは、新たな業務開始日の10日前までに、10の(1)電話番号等に記載する電話番号及び10の(2)において取得し、10の(1)及び10の(2)の電話番号を変更する手続を完了するものとし、当該手続を完了したことを証する書類の写しを委託者に提出す

るものとする。この手続きに発生する手数料等については、変更先の受託者が負担するものとする。ただし、手続きに必要な証明書等の発行手数料のうち、変更元の受託者が発行する必要があるものについては、変更元の受託者が負担するものとする。

1.1 受託者の資格等について

受託者は、次に掲げる要件を満たすものでなければならない。

- (1) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマークを付与され、又は I S M S の認証を受けていること。
- (2) 定款に本業務と同種の業務内容が記載されていること。
- (3) 本業務と同種の業務内容を 3 年以上実施していること。

1.2 その他

- (1) 委託者は、受託者の業務履行状況を不相当と認めた場合は、その理由を明示し業務の改善を受託者に求めることができる。
- (2) 受託者は、業務の履行に伴って事故が生じた場合には、直ちに委託者及び所轄警察署その他関係機関に報告するとともに応急処置を講ずるものとする。
- (3) 受託者は、この業務の履行に当たり、委託者又は第三者に損害を及ぼした場合は、委託者の責に起因する事由による場合を除いて、その損害賠償の責を負わなければならない。
- (4) 受託者は、業務の履行による個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。
- (5) 受託者は、業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならず、かつ、他の目的に使用してはならない。契約終了後も同様とする。
- (6) 業務の履行に当たっては、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）その他関係法令を遵守しなければならない。
- (7) この仕様書に定めのない事項及び疑義の生じた事項への対応については、委託者と受託者がその都度協議の上、決定するものとする。

各 病 院 当 直 医 情 報 提 供

令和 年 月 日 ()

内 科	当 番						
	一般内科						
	循環器科						
	呼吸器科						
	脳神経科						
外 科	当 番						
	一般外科						
	整形外科						
	脳神経外科						
	小児外科						
	泌尿器科						
そ の 他	緊急内視鏡						
	その他の科						

※ ● 当番病院 ◎ 専門科目 ○ 診療可能科目

基幹病院	内 科 系	外 科 系	そ の 他

市川市急病医療情報案内月例報告書
(年度 月分)

所在地
商号又は名称
代表者氏名

1 入電件数(相談に対応した件数)

1-1 総数(当月・年度)

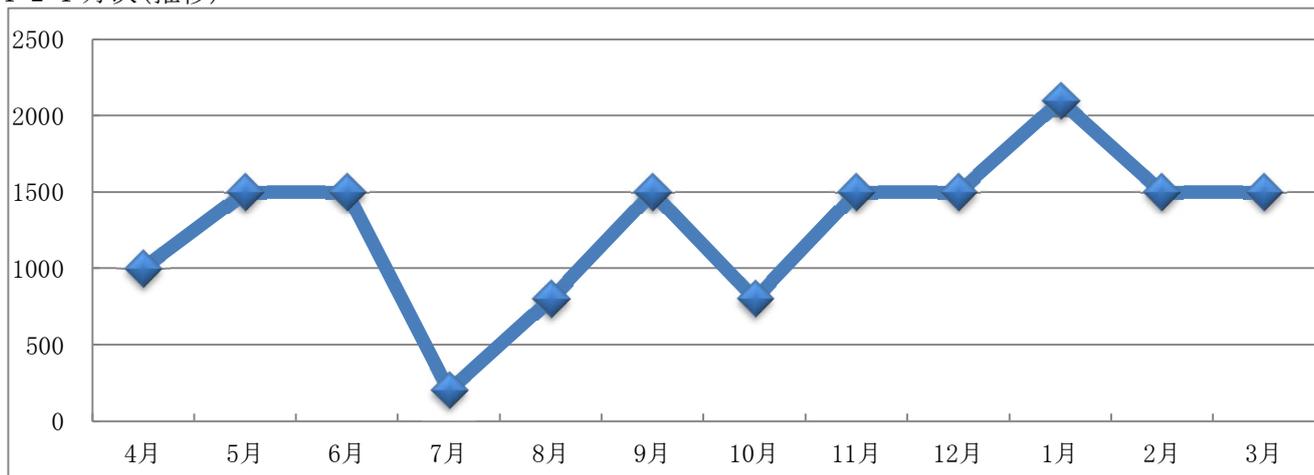
	当月	年度累計	応答率
入電件数			

注： 応答率とは入電数入電(着信)数に対し、受電対応者(オペレータ)が電話を取り対応した数の割合を示します。

1-2 累計(月次・年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
今年度													
前年度													
合計													

1-2-1 月次(推移)

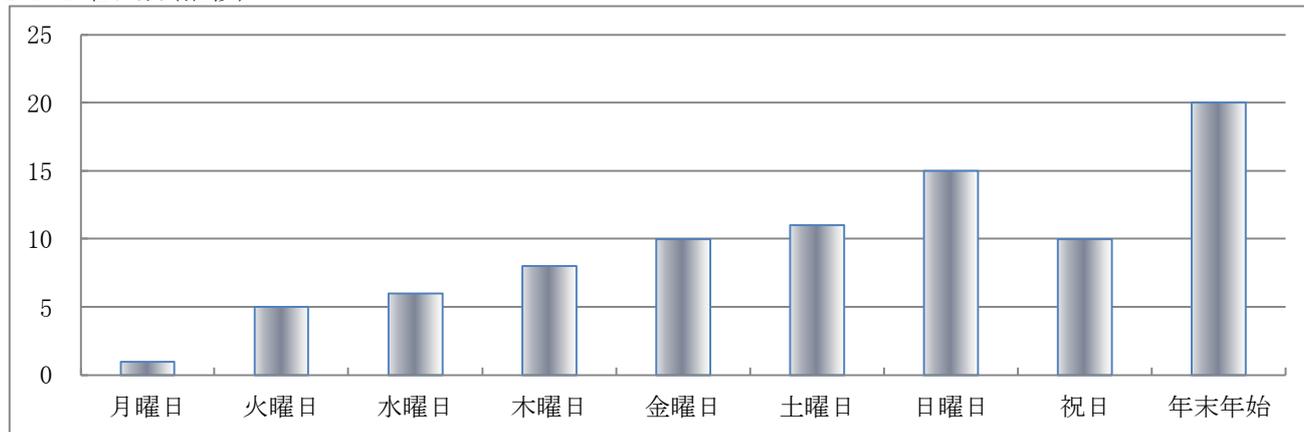


1-3 曜日別累計(当月・年度)

		月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	祝日	年末年始	合計
当月	日数										
	件数										
年度	日数										
	件数										

- 注： ① 祝日とは国民の祝日に関する法律に定める国民の祝日を示します。
 ② 年末年始とは12月30日から1月4日までを示します。
 ③ 祝日又は年末年始とした日にちについては、その他の曜日と重複してカウントしないこと。

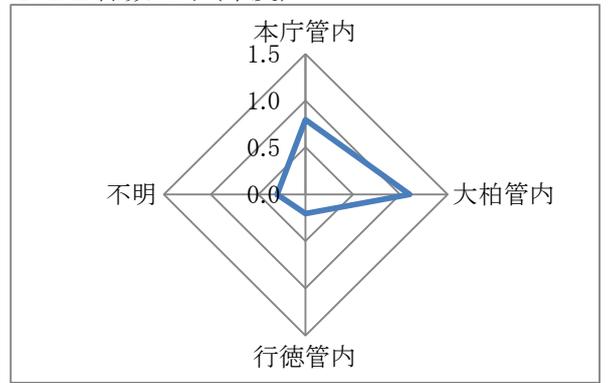
1-3-1 曜日別(推移)



1-4-1 管区別累計(年度)

	年度件数	人口	年度件数 ／人口	年度件数／ 総年度件数
本庁管内				
行徳管内				
大柏管内				
不明				
合計				

1-4-2 件数比率(年度)



1-4-4 詳細(年度)

	累計 件数	人口	件数比率		累計 件数	人口	件数比率	
			人口割	相談件数割			人口割	相談件数割
本庁管内								
					二俣新町			
					上妙典			
国府台					大柏管内			
市川								
市川南					南大野			
真間					大野町			
新田					柏井町			
平田					大町			
大洲					奉免町			
大和田					行徳管内			
東大和田								
稲荷木					本行徳			
八幡					加藤新田			
南八幡					千鳥町			
菅野					高浜町			
東菅野					関ヶ島			
宮久保					伊勢宿			
鬼越					下新宿			
鬼高					河原			
高石神					下妙典			
中山					妙典			
若宮					押切			
北方					湊			
本北方					湊新田			
北方町4丁目					湊新田1丁目、 2丁目			
国分					香取			
中国分					欠真間			
北国分					相之川			
須和田					新井			
稲越					島尻			
曾谷					広尾			
下貝塚					南行徳			
東国分					塩浜			
堀之内					福栄			
東浜1丁目					行徳駅前			
田尻					新浜			
田尻1丁目～5 丁目					入船			
高谷					日之出			
高谷1丁目～3 丁目					末広			
原木					本塩			
原木1丁目～4 丁目					富浜			
二俣					塩焼			
二俣1丁目～2 丁目					宝 幸			
					不明			
					合計			

1-5 相談時間

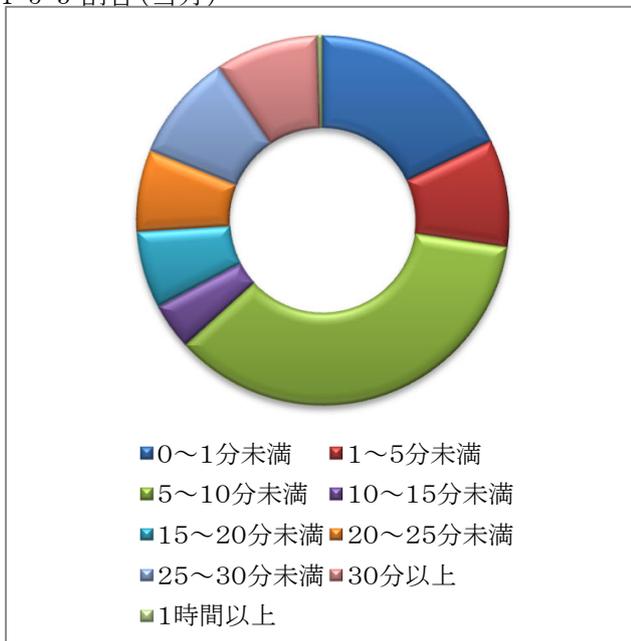
1-5-1 平均相談時間(当月・年度)

	当月	年度累計
平均相談時間		

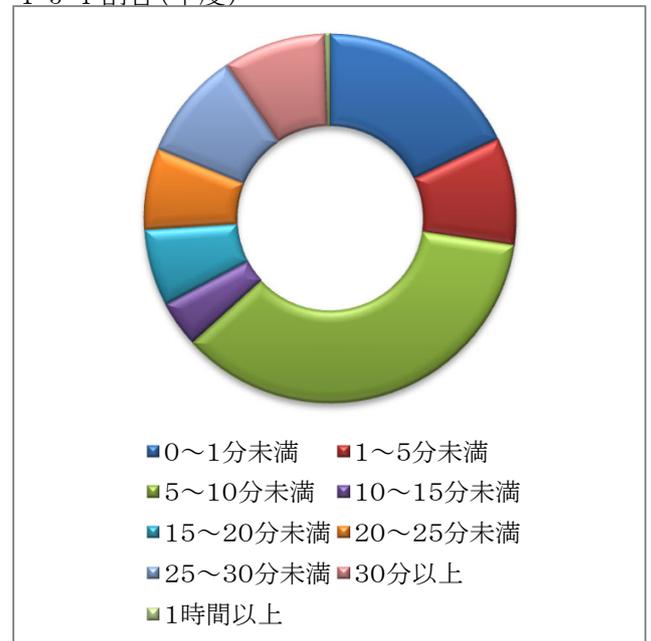
1-5-2 詳細

	当月	割合	年度累計	割合
0～1分未満				
1～5分未満				
5～10分未満				
10～15分未満				
15～20分未満				
20～25分未満				
25～30分未満				
30分以上				
1時間以上				
合計				

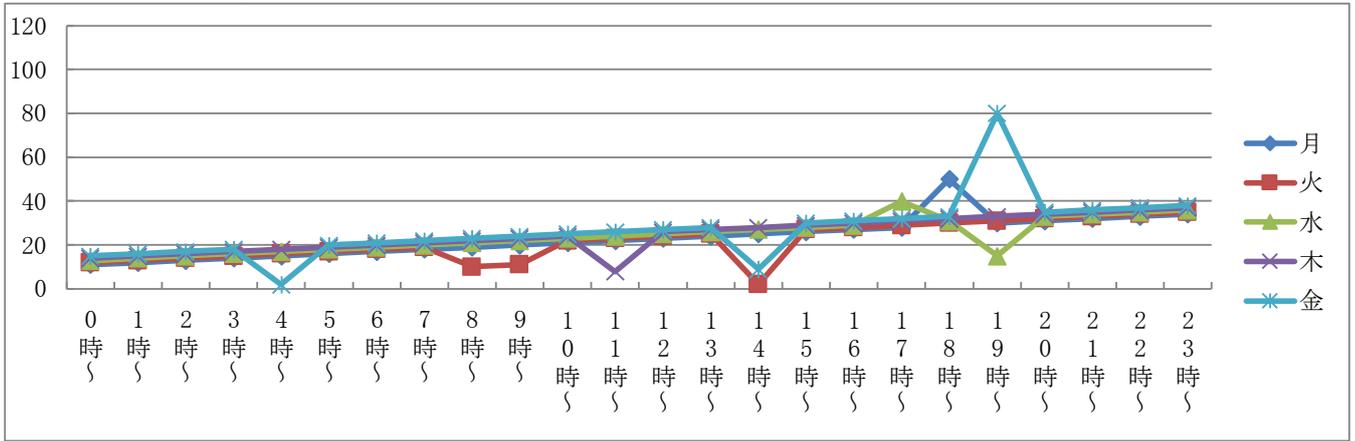
1-5-3 割合(当月)



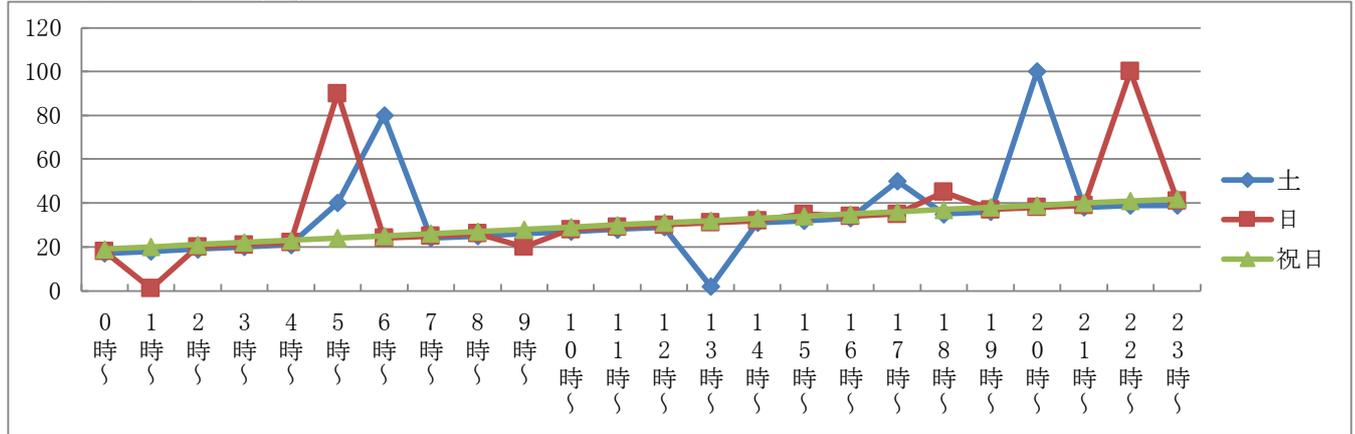
1-5-4 割合(年度)



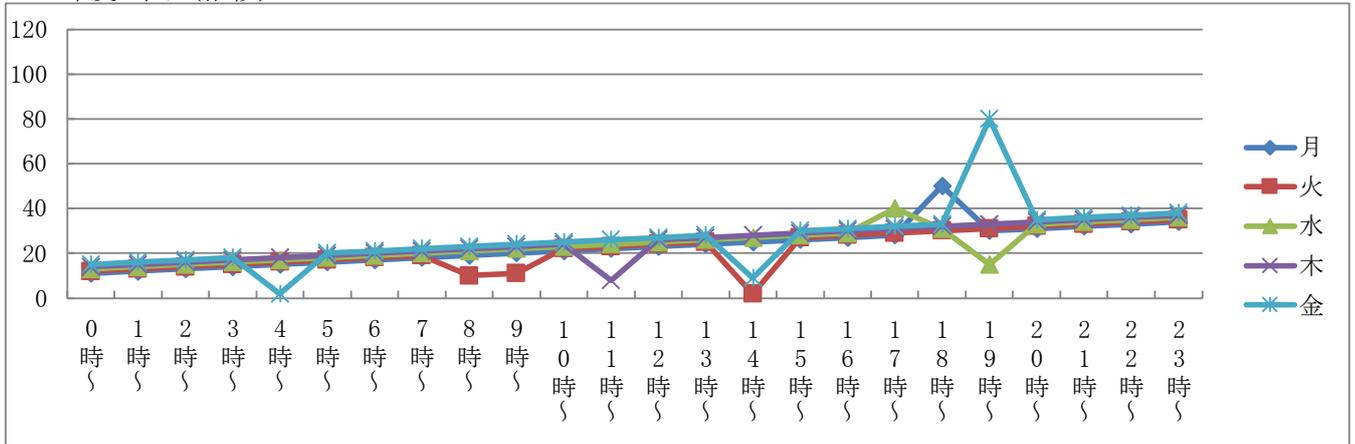
1-6-3 当月・平日(推移)



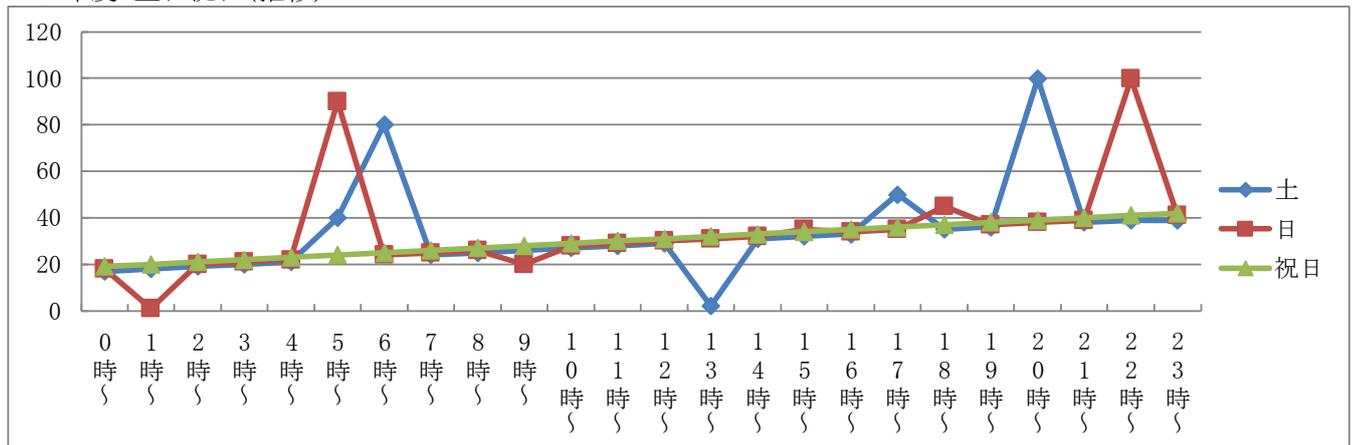
1-6-4 当月・土日祝日(推移)



1-6-5 年度・平日(推移)



1-6-6 年度・土日祝日(推移)



1-7 相談者別

1-7-1 総数(当月・年度)

	当月	割合	年度累計	年度割合
男性				
女性				
不明				
合計				

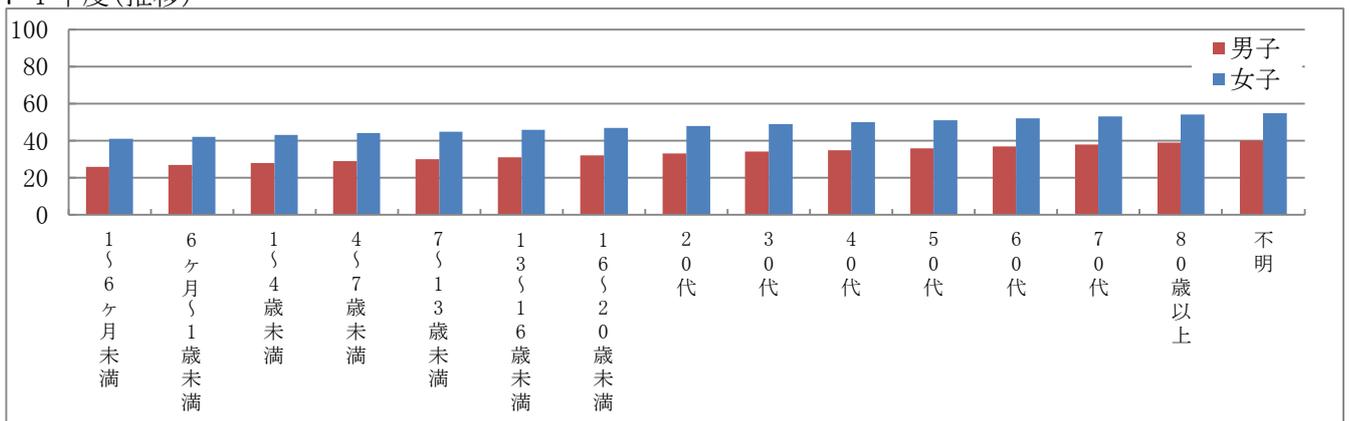
1-7-2 相談対象者との続柄

対相談対象者	当月	割合	年度累計	年度割合
本人				
父親				
母親				
子				
孫				
祖父母				
その他				
不明				
合計				

1-7-3 詳細

	男性				女性			
	当月	割合	当月	年度割合	当月	割合	当月	年度割合
1ヶ月未満								
1～6ヶ月未満								
6ヶ月～1歳未満								
1～4歳未満								
4～7歳未満								
7～13歳未満								
13～16歳未満								
16～20歳未満								
20代								
30代								
40代								
50代								
60代								
70代								
80歳以上								
不明								
合計								

1-7-4 年度(推移)



2 相談件数(詳細な相談内容の件数)

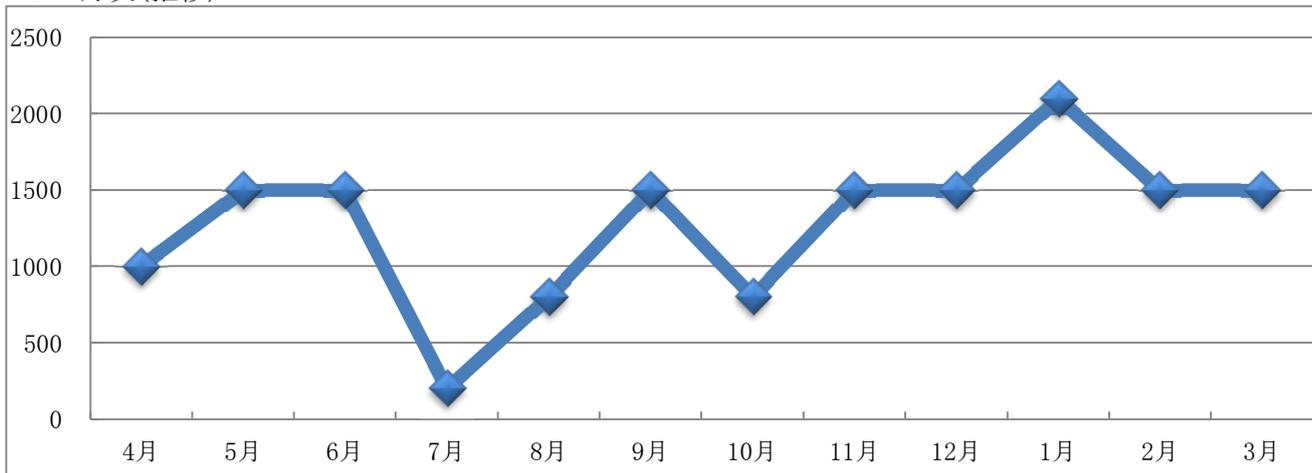
2-1 総数(当月・年度)

	当月	年度累計
相談件数		

2-2 累計(月次・年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
今年度													
前年度													
合計													

2-2-1 月次(推移)



2-3 曜日別累計(当月・年度)

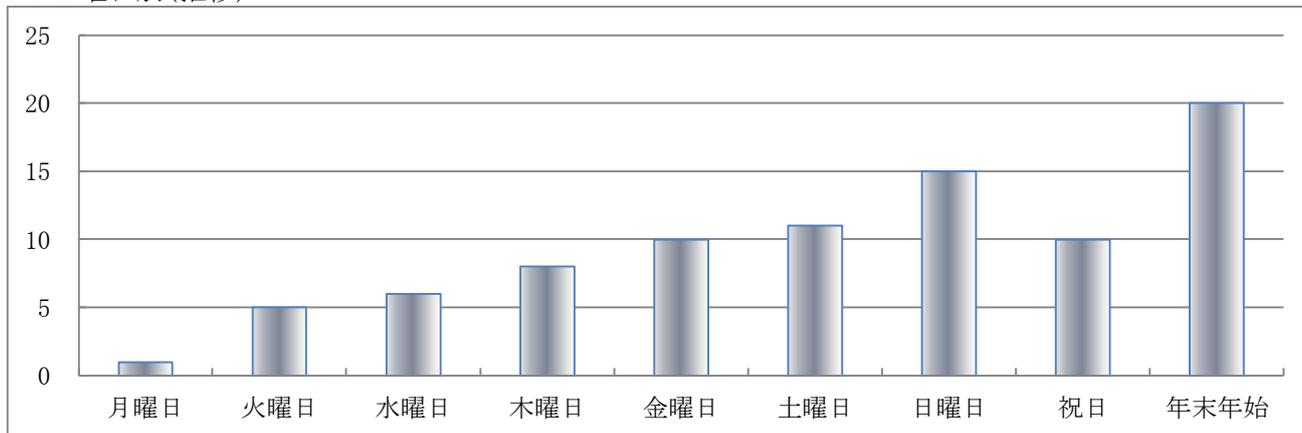
		月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	祝日	年末年始	合計
当月	日数										
	件数										
年度	日数										
	件数										

注: ① 祝日とは国民の祝日に関する法律に定める国民の祝日を示します。

② 年末年始とは12月30日から1月4日までを示します。

③ 祝日又は年末年始とした日にちについては、その他の曜日と重複してカウントしないこと。

2-3-1 曜日別(推移)



2-4 相談対象者別

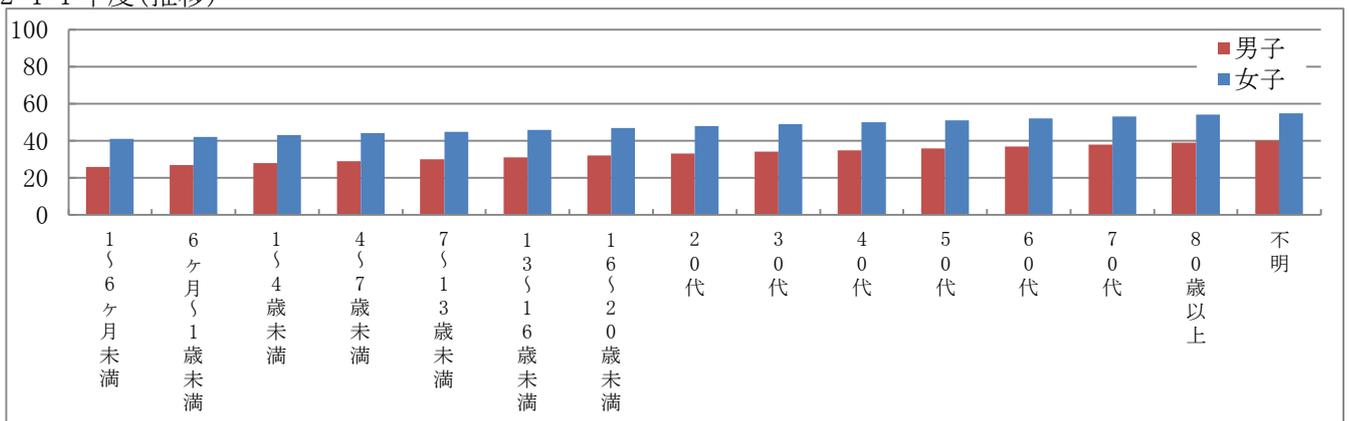
2-4-1 総数(当月・年度)

	当月	割合	年度累計	年度割合
男性				
女性				
不明				
合計				

2-4-3 詳細

	男性				女性			
	当月	割合	当月	年度割合	当月	割合	当月	年度割合
1ヶ月未満								
1～6ヶ月未満								
6ヶ月～1歳未満								
1～4歳未満								
4～7歳未満								
7～13歳未満								
13～16歳未満								
16～20歳未満								
20代								
30代								
40代								
50代								
60代								
70代								
80歳以上								
不明								
合計								

2-4-4 年度(推移)



2-5 相談内容

2-5-1 詳細

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
病気・症状と治療に関する相談				
【頭・顔】				
頭痛				
顔の痙攣・ひきつけ				
顔の痺れ・麻痺				
神経痛				
意識障害				
物忘れ				
頭・顔のかゆみ・発疹				
抜け毛・脱毛				
頭血腫・産瘤				
毛じらみ				
その他				
【目】				
疲れ目				
目のかすみ・かゆみ				
目の違和感				
ドライアイ				
充血				
目の腫れ				
目の痛み				
眼脂				
視野異常				
視力異常				
コンタクトレンズ等によるトラブル				
目のアレルギー症状				
涙の異常				
まつ毛の異常				
その他				
【口・鼻・喉】				
口内炎				
口唇炎				
口腔内・周囲の出血				
舌の荒れ・痛み				
咽頭痛				
嚥下障害				
いびき				
口臭				
味覚障害				
言語障害(ろれつがまわらないなど)				
鼻水・鼻閉				
鼻出血				
臭覚障害				
口・鼻・喉のアレルギー症状				
中毒				
その他				
【耳】				
耳痛				
耳鳴り				
耳だれ				
聴力障害				
めまい				
耳垢・かゆみ				
耳下腺周囲の腫れ				
その他				
【歯】				
義歯				
インプラント				
歯痛				
虫歯				
歯肉出血・腫れ・痛み				

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
知覚過敏				
矯正・審美				
その他				
【肩・首】				
肩こり				
肩の筋肉痛				
肩の関節痛				
肩の脱臼				
首のこり				
首の痛み				
首がまわらない				
その他				
【腕・手】				
腕の痙攣・ひきつけ				
腕の痺れ・麻痺				
腕のむくみ				
腕の痛み				
手の痙攣・ひきつけ				
手の痺れ・麻痺				
手のむくみ				
手のこわばり				
手の痛み				
手のひび・あかぎれ・しもやけ				
腕や手の関節痛				
腕や手の運動障害				
手爪の異常				
その他				
【胸・肺】				
動悸・息切れ				
呼吸の異常				
喘息・喘鳴				
咳漱(がいそう)・喀痰				
脈拍の異常				
胸痛				
嘔声(させい)				
喀血				
しゃっくり				
しこり				
その他				
【胃・腸】				
胃痛・腹痛				
胃もたれ				
胸やけ				
げっぷ				
おなら				
膨満感				
食欲不振				
便秘				
吐き気・嘔吐				
吐血				
下痢				
下血・血便				
その他				
【腰】				
腰痛				
神経痛				
その他				
【泌尿器】				
排尿困難				
排尿痛				
頻尿				
尿漏れ・尿失禁				

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
尿混濁				
血尿				
乏尿(ぼうにょう)				
無尿				
尿閉				
その他				
【肛門】				
肛門のかゆみ				
肛門痛				
痔・脱肛				
肛門出血				
その他				
【足】				
足の痙攣・ひきつけ				
足の痺れ・麻痺				
足のむくみ				
足の痛み				
足の筋肉痛				
足の関節痛				
歩行障害・跛行(はこう)				
足のひび・あかぎれ・しもやけ				
足や爪の異常(水虫・巻き爪等)				
足指・骨の異常(外反母趾等)				
魚の目・たこ				
その他				
【皮膚】				
肌荒れ				
ニキビ				
発赤				
シミ・そばかす				
かぶれ				
かゆみ				
しわ・たるみ				
発疹・湿疹				
ほくろ				
床ずれ				
あせも				
いぼ				
アトピー性皮膚炎				
おむつかぶれ				
癬痕(はんこん)・傷跡				
虫刺され				
化膿				
その他				
【全身】				
疲労感				
倦怠感・脱力				
悪寒				
発熱				
低体温				
熱中症				
むくみ				
ほてり・のぼせ				
冷や汗・多汗				
めまい・ふらつき				
冷え性				
血圧異常				
全身の痙攣・ひきつけ				
全身の痺れ・麻痺				
体臭				
アレルギー				
乗り物酔い				

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
二日酔い				
異常行動				
過食				
拒食				
異食				
体重減少				
肥満				
更年期障害				
思春期の変調				
避妊				
泣き止まない				
不妊				
感染症				
その他				
【女性特有】				
月経異常				
生理痛				
不正出血				
帯下				
女性器の痛み・痒み				
乳房痛				
しこり				
骨盤底障害				
その他				
【男性特有】				
男性器の痛み・痒み				
男性器の腫れ				
男性器の機能障害				
その他				
【こころ】				
抑うつ・落ち込み				
不安・緊張・落ち着かない				
イライラ				
怒り・腹立たしい				
幻覚・幻聴・幻視				
不眠・昼夜逆転				
遅刻・ミスの多発				
自傷行為・自殺願望				
引きこもり				
無気力				
性の逸脱行為				
依存症				
薬物乱用				
その他				
【全般】				
その他の病気・症状				
病気・症状の治療内容				
病気・症状の予防				
病気・症状の受診				
病気・症状のホームケア				
病気・症状に関する医師の助言				
緊急事態				
その他				
【その他】				
その他				
事故・ケガと治療に関する相談				
【誤飲】				
誤嚥(ムセ・窒息)				
誤飲(固体)				
誤飲(液体)				
誤薬				

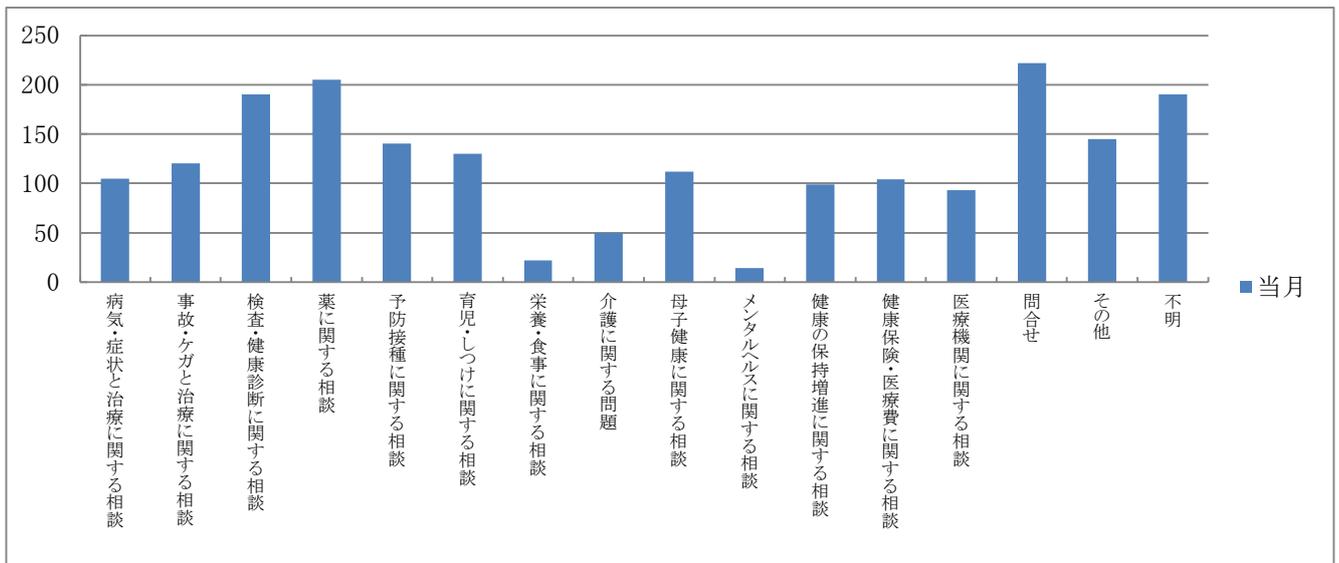
詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
その他の誤飲等				
その他				
【打撲・脱臼】				
頭部の打撲				
上肢の打撲・脱臼				
下肢の打撲・脱臼				
肘内障				
その他の打撲等				
その他				
【熱傷】				
頭部の熱傷				
上肢の熱傷				
体幹の熱傷				
下肢の熱傷				
その他の熱傷等				
その他				
【異物】				
目の異物				
鼻の異物				
耳の異物				
直腸異物				
膣内異物				
咽頭異物				
口腔内異物				
その他の異物等				
その他				
【外傷】				
頭部の外傷				
上肢の外傷				
体幹の外傷				
下肢の外傷				
口腔の外傷				
歯牙損傷				
裂傷				
擦り傷				
ひっかき傷				
切断				
動物咬傷				
化膿・感染				
出血・内出血				
腫れ				
その他の外傷等				
その他				
【全般】				
その他の症状				
事故・ケガの応急処置				
患部の管理・感染予防				
事故・ケガの治療内容				
事故・ケガの受診				
事故・ケガに関する医師の助言				
緊急事態				
その他				
【その他】				
その他				
検査・健康診断に関する相談				
検査の準備・目的				
検査後の注意・見守りポイント				
検査の種類と内容				
再検査の必要性				
健康診断の必要性				
検査に対する不安や心配事				

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
健診スケジュール				
検査結果の説明				
健康診断実施機関の案内				
要治療に対する医療機関の案内				
検査結果に関する医師の助言				
その他				
薬に関する相談				
内服薬の使用法・作用・副作用				
外用薬の使用法・作用・副作用				
坐薬の使用法・作用・副作用				
吸入薬の使用法・作用・副作用				
漢方薬の使用法・作用・副作用				
保険対象外の薬の相談				
ジェネリック医薬品の相談				
薬に関する医師の助言				
その他				
予防接種に関する相談				
予防接種の受け方・心得				
予防接種のスケジュール				
予防接種の種類				
予防接種の副反応				
予防接種の実施機関				
予防接種健康被害				
接種後の生活				
薬に関する医師の助言				
その他				
育児・しつけに関する相談				
ストレス				
泣かない				
泣き止まない				
ぐずり・夜泣き				
排便				
排尿				
あやし方・遊び方				
友達・集団生活				
いじめ				
子供の問題行動				
引きこもり				
嗜好・偏食				
子供の発育				
子供の性格				
反抗期				
聞き分けがない				
問題行動				
兄弟・姉妹関係				
母親の心配事				
父親の心配事				
育児・しつけに関する医師の助言				
その他				
栄養・食事に関する相談				
ミルクの飲み方・飲ませ方				
離乳食の作り方・食べさせ方				
おやつ				
偏食				
治療食				
ダイエット				
栄養評価				
食事の習慣				

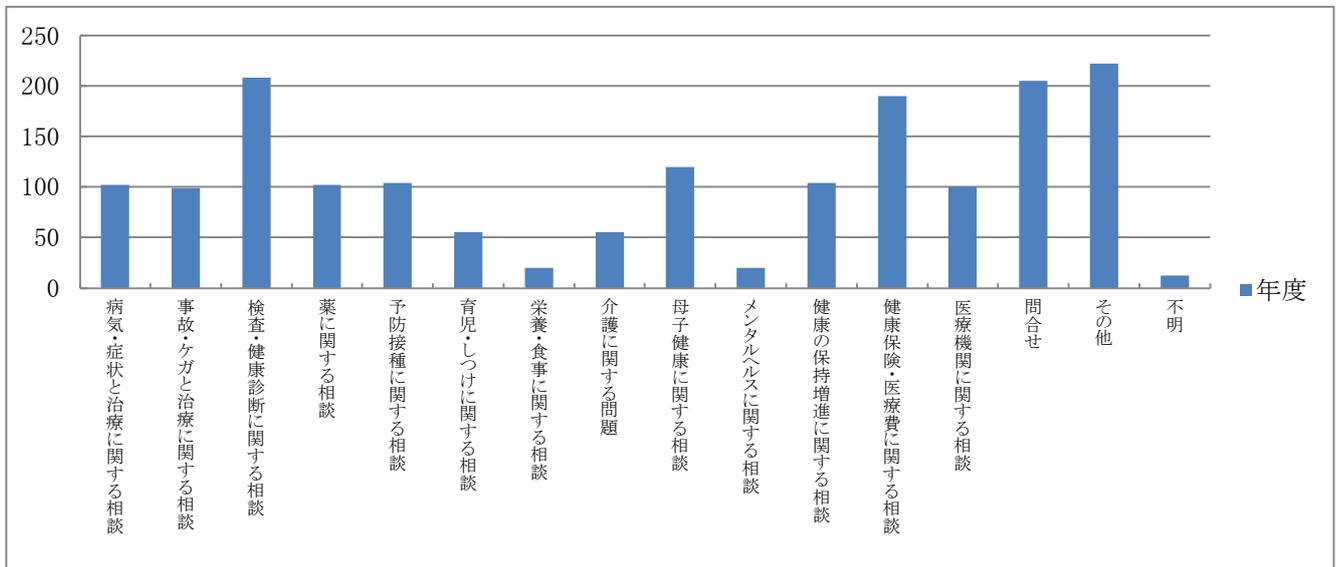
詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
栄養・食事に関する医師の助言				
その他				
介護に関する問題				
冷罨法(れいあんぼう)				
温罨法(おんあんぼう)				
消毒・ガーゼ交換(床ずれ予防等)				
口腔内の手入れ(義歯の保管等)				
肌・爪の手入れ				
排泄				
入浴				
食事(嚥下障害・胃瘻(ろう)等)				
睡眠				
認知症状				
徘徊				
食行動異常				
暴行・暴言				
介護疲れ・負担				
介護保険・行政福祉案内				
介護保険・福祉施設案内				
介護サービス				
介護用品				
介護費用				
看取り				
介護に関する医師の助言				
その他				
母子健康に関する相談				
妊娠中の生活・身体の変化				
妊娠・授乳中の服薬				
出産				
出産後の体調管理				
出産後の精神的変化				
授乳・乳首				
育児の不安や心配事				
遺伝の悩み				
その他				
メンタルヘルスに関する相談				
仕事				
将来のキャリアプラン				
職場での人間関係				
夫婦関係				
親子関係				
親族関係				
近隣・地域との関係				
友人・知人との関係				
学校・先生との関係				
勉強・進学				
自分の性格				
自分の体				
自殺企図・希死念慮				
メンタルヘルスに関する医師の助言				
その他				
健康の保持増進に関する相談				
生活習慣病				
日常生活・行動				
サプリメント				
ダイエット				
民間療法				
喫煙・禁煙				

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
飲酒・禁酒				
加齢				
精神衛生				
健康保持増進に関する医師の助言				
その他				
健康保険・医療費に関する相談				
公的医療保険の仕組み				
公的医療保険の給付内容				
保険診療と保険外診療				
先進医療と高度医療				
高額療養費制度				
高額療養費・高額介護合算療養費				
診療報酬制度				
医療費の支払				
その他				
医療機関に関する相談				
受診する診療科				
医師の選び方・かかり方				
すぐに受診できる医療機関				
夜間・休日に受診可能な医療機関				
専門性の高い医療機関				
専門医師のいる医療機関				
女性医師に受診可能な医療機関				
希望する地域で受診可能な医療機関				
希望の検査や治療の実施医療機関				
その他希望に合った医療機関				
医療機関の診療実績				
医療機関の施設・設備				
医療機関に関する医師の助言				
その他				
問合せ				
契約先の事業				
当社サービス				
その他				
その他				
不明				
合計				

2-5-2 当月(推移)



2-5-3 年度(推移)

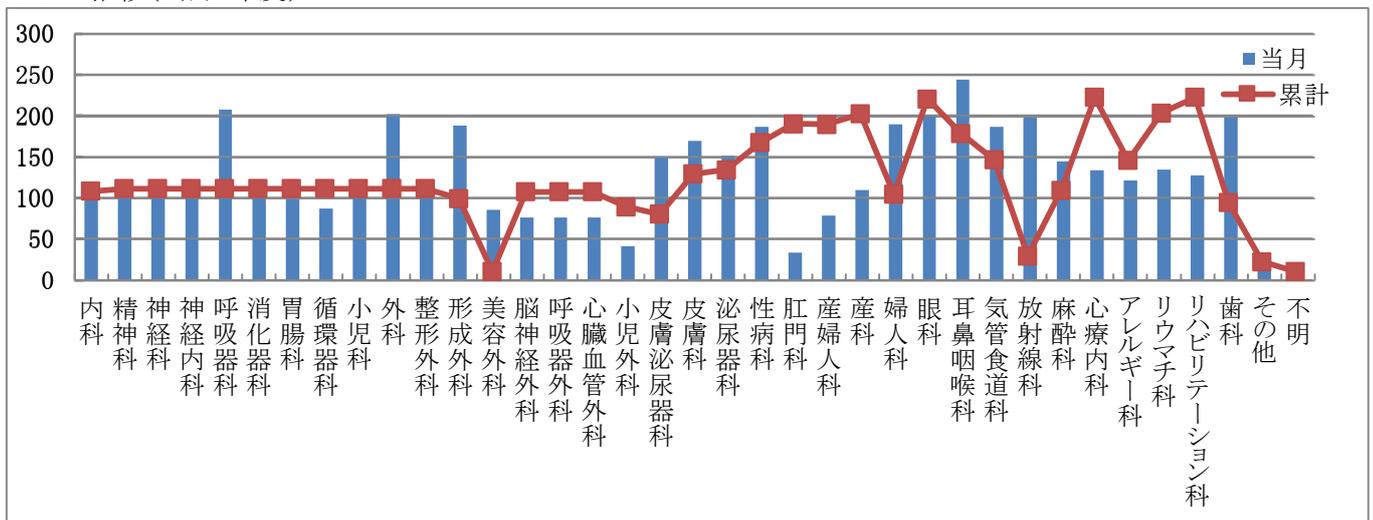


2-6 診療科目別

2-6-1 詳細(当月・年度)

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
内科				
精神科				
神経科				
神経内科				
呼吸器科				
消化器科				
胃腸科				
循環器科				
小児科				
外科				
整形外科				
形成外科				
美容外科				
脳神経外科				
呼吸器外科				
心臓血管外科				
小児外科				
皮膚泌尿器科				
皮膚科				
泌尿器科				
性病科				
肛門科				
産婦人科				
産科				
婦人科				
眼科				
耳鼻咽喉科				
気管食道科				
放射線科				
麻酔科				
心療内科				
アレルギー科				
リウマチ科				
リハビリテーション科				
歯科				
その他				
不明				
合計				

2-6-2 推移(当月・年度)



2-7 回答内容別詳細件数

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
病気・症状について説明				
事故・ケガについて説明				
病気やケガの症状について緊急性を説明				
治療の内容について説明				
主治医に相談するように助言				
119番し医療機関を受診するよう勧奨				
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨				
本日診療時間内に受診するよう勧奨				
翌日診療時間内に受診するよう勧奨				
次回受診時に相談するよう勧奨				
所定の医療機関情報を提供した				
症状の改善がなければ受診するよう勧奨				
判断に迷ったり不安があれば再度受診するよう案内				
希望に沿った医療機関を案内				
希望と異なる医療機関を代替案として提示				
何科を受診するのがよいか提案				
経過観察・受診の目安について説明				
家庭看護・応急処置の助言・指導				
健康診断・検診の受診の指導等				
検査結果について説明				
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言				
再検査の必要性について説明				
乳幼児健診について説明				
薬の用法・容量について説明				
薬の効果・効能について説明				
薬の副作用について説明				
予防接種の受診について説明				
予防接種の副反応について説明				
授乳・離乳食について助言				
育児について助言				
出産に関連した悩みや不安について助言				
避妊や家族計画について説明				
禁煙に対する意識づけと指導				
禁酒に対する意識づけと指導				
生活習慣病についての説明と予防を助言				
望ましい食生活について助言				
健康的なダイエットのための食生活について助言				
療養のために必要な栄養の助言				
感染予防について具体的な方法を案内				
介護について具体的な方法を説明				
介護用品の利用について案内				
介護保険・行政福祉制度について案内				
老人福祉施設の利用について説明				
気持ちが落ち着くまで傾聴				
不安や悩みについて解決方法を助言				
医療機関の総合窓口を案内した				
公的機関を案内した				
他の窓口を案内した				
他の相談サービスを案内した				
要件を伺い、委託先報告した				
利用資格が対象外のためお断り				
迷惑電話への対応				
その他				
不明				
合計				

3 研 修 内 容

(年 月)

内容		
講師名		
日時		
受講者		
結果	講師からのコメント	
	受講者の感想	
今後の活用方法		
参考資料		

業務完了報告書

令和 年 月 日

市川市長様

住所

氏名

印

下記の通り業務が完了したので、報告をします。

1. 委託事務（事業名） _____

2. 施行（納入）場所 _____

3. 契約年月日 令和 年 月 日

4. 支払期委託金額 金 _____ 円

5. 支払期業務期間 令和 年 月 日 から

令和 年 月 日 まで

6. 支払期業務期間に
おける完了年月日 令和 年 月 日

7. 作業報告 別紙、作業報告書のとおり

完 了 届

令和 年 月 日

市 川 市 長 様

住 所

氏 名

印

下記のとおり業務が完了したので、届出をします。

1. 委託事務（事業名） _____

2. 施行（納入）場所 _____

3. 契約年月日 令和 年 月 日

4. 委託金額 金 _____ 円

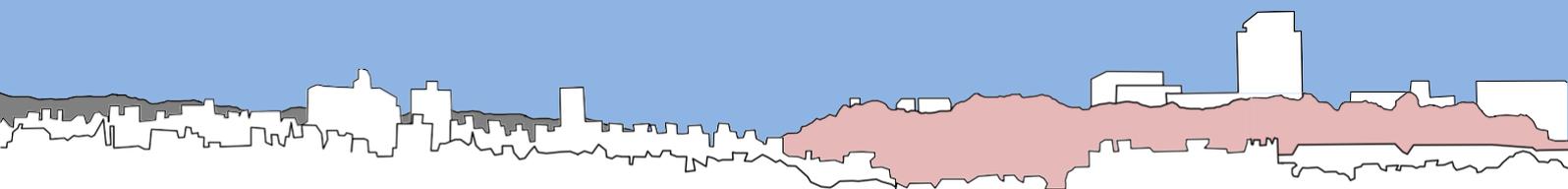
(単価契約の場合は、総額を記入してください)

5. 委託期間 令和 年 月 日から

令和 年 月 日まで

6. 完了年月日 令和 年 月 日

接 遇 応 対
マニユアル



接 遇 応 対
マ ニ ュ ア ル

市 川 市

あなたがされて嬉しかった応対は、どのような応対ですか？

マニュアルの活用方法

1. 組織で活用例

- ▷ “身だしなみチェックシート”により各課で朝の身だしなみチェックに。
- ▷ O J T のテキストとして。
- ▷ 本マニュアルをもとに各課の業務マニュアルに接遇応対を追記するなど、各課オリジナルの実践的マニュアルの作成に。

2. 個人で活用例

- ▷ “チェックシート”で始業前のセルフチェックに。
- ▷ “言葉遣い”“電話の受け方”など、縮小印刷をしてデスクに掲示。

※“チェックシート”は **本マニュアルの P.23～P.24** にあります。

また、[Joy'n Do のライブラリ](#)にデータを公開しています。

☞“接遇応対マニュアル”のデータ保管場所

Joy'n Do > ライブラリ > 制度・事務の手引等 > 職員研修関係 > 人材育成資料集

Chapter

接遇の基本

1

0 1	あいさつ	1
0 2	表情	2
0 3	身だしなみ	2
0 4	言葉遣い	4
0 5	態度	6

Chapter

コミュニケーション
の基本

2

0 1	話を聴く（受け止める）	7
0 2	伝える（説明をする）	8

Chapter

窓口対応の基本

3

0 1	窓口対応の基本手順	10
	Step1 お迎えする	
	Step2 用件を伺う	
	Step3 お見送りする	
0 2	整理整頓、環境整備の重要性	13

Chapter

電話対応の基本

4

0 1	電話の受け方	14
	Step1 電話を受ける	
	Step2 用件の確認・判断（取り次ぎ）	
	Step3 用件の処理（説明・回答）	
	Step4 電話を切る	
0 2	電話のかけ方	17
	Step1 電話をかける前に	
	Step2 電話をかける	
	Step3 用件の伺う	
	Step4 電話を切る	

Chapter

クレーム対応の基本

5

0 1	クレーム対応の基本手順	18
	Step1 相手の話を理解し、よく聴く	
	Step2 事実を確認し、判断する	
	Step3 解決策を提示する	
	Step4 締めくくり、お見送りする	
	Step5 組織で共有する	
0 2	組織的なクレーム対応	22

Chapter 1 接遇の基本

(1) 接遇対応は義務

親切、丁寧な接遇対応は、市川市職員の義務です。

市川市職員服務規程 第11条

職員は、来庁者などに対し親切丁寧に接遇しなければならない。

(2) 接遇の基本となる“マナーの5原則”

- 01 あいさつ
- 02 表情
- 03 身だしなみ
- 04 言葉遣い
- 05 態度

※以下、個別に解説

01 あいさつ

日頃、あいさつするときに、どのようなことに気を付けていますか？

あいさつは接遇の入り口。第一印象で相手に安心感を持ってもらうことで、その後の対応の質に差がつかます。接遇で大切なのが、相手に安心感を持ってもらうことです。

▷あいさつのポイント

- ①自ら率先して
- ②相手の目を見て
- ③立ち上がり体を向ける
- ④明るく、笑顔を、ハキハキと
- ⑤礼はあいさつの後で（分離礼）

あいさつの基本は先手必勝

相手より先に声をかけるには、来庁された方への気配りが大切です。私たちの最初の対応によって、市役所に対する印象が決まります。さわやかなあいさつでのお出迎えが、気持ちよく市役所での手続きを進めるための最初の一步です。

▷「おはようございます」は何時まで？

午前10時までは「おはようございます」。それ以降は「こんにちは」が目安です。

▷こんなときもあいさつ（会釈）

通路ですれ違うとき。

▷職員同士も“あいさつ”を忘れずに…

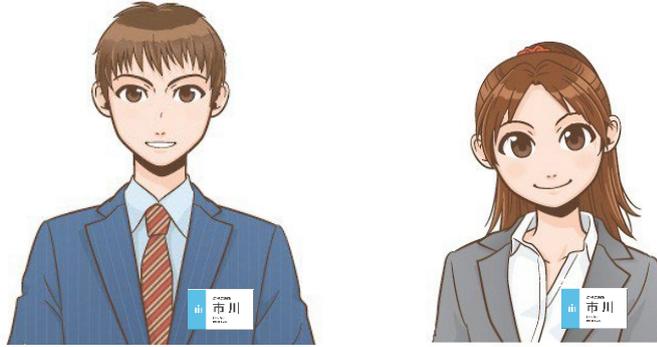
出勤時の「おはようございます」はもちろん、先に帰る職員には「お疲れ様でした」、他の職員より早く帰るときは「お先に失礼します」とあいさつします。

02 表情

鏡に映った自分の疲れた表情に、ドキッとしたことはありませんか？

最初の応対で安心感をもってもらうために、効果的な手段が笑顔です。

<相手にとって好意的な表情例>



- (1) 基本は穏やかかつ、笑顔で。
- (2) 正面に向き、適度にあごをひく。視線を適宜やさしくあわせる。
- (3) 会話内容に応じた表情の工夫。

03 身だしなみ

“おしゃれ”と“身だしなみ”の違いを説明できますか？

“おしゃれ”の目的は、個性の発揮で、意識は自分自身に向いています。一方で、“身だしなみ”の目的は、相手に不快感を与えないことで、意識は相手に向ける必要があります。

(1) 名札の着用

勤務時間中、なぜ名札を着用しなければならないのか、説明できますか？

名札の着用は、“市川市職員サービス規程 第10条”で定められています。“〇〇が応対します”という責任を明らかにするためです。

- ①名札が裏返っていたり、上着に隠れたりしていませんか？（※両面に自分の名前を入れておくが良い！）
- ②座って対応するとき、名前が見える位置に名札がついていますか？
- ③名札のケースは綺麗ですか？

👉 令和7年2月よりネームプレートを変更

昨今の情勢に鑑み、市民サービスを維持しつつ、職員が安心して働くことができる環境を整備するため、ネームプレートの表記を原則**姓のみ**としています。

名乗る際はフルネームでなくても構いませんが、同一姓の職員が同所属にあり、不便をきたすなどの場合においては、グループ名＋姓で名乗るなど、柔軟に対応しましょう。

電話対応でも同様（→P.14【01 電話の受け方】参照）

(2) 服装の基本

- ・服の色はビジネスにふさわしい色を選び、肌の露出が少ない服を着用。
- ・スーツ上下又はジャケット・ワイシャツ・ネクタイ着用。
- ・シャツ・ブラウスなど基本は襟のある上着を着用。
- ・襟のない上着の場合は、カーディガンやジャケットをはおる。
- ・シンプルな膝丈スカート、パンツで、ストッキング等を着用。
- ・靴は動きやすくシンプルなデザインのもの。サンダルは不可。

👉 “働きやすい服装での勤務”

令和5年度より、通年で働きやすい服装での勤務を励行しています。
ネクタイ及びジャケットの着用は不要とし、気候や体調など個々の事情に応じた働きやすい服装（ポロシャツ、セーター、カーディガン、フリース等）での勤務を可能としています。
軽装であっても職務に適した身だしなみを心がけましょう。

(3) 身だしなみの基本

- ・髪型は前髪が目にかからないようにするなど、仕事のしやすさを優先する。
- ・カラーリングは自然なものとし、清潔に保つ。
- ・ヒゲをきちんと剃る。
- ・化粧は自然で清潔感があり、職務に適していることを心がける。
- ・爪はしっかり手入れする。ネイルはビジネスを意識したものを心がける。
- ・アクセサリーなどは目立つものを避ける。

👉 マスクをしたままでの接遇対応は、マナー違反？

新型コロナウイルス感染症が拡大する前は、一般的に、表情が分かりにくい等の理由により、マスクを着用したままの対応は失礼とされていました。

しかし最近では、新型コロナウイルス感染症の予防をはじめ、風邪や花粉症対策等により、マスクを着用せざるを得ない場合もあります。

マスクを着用する際は、**正しくつける**（※）とともに、口角を上げ、更に目元で笑顔がわかるように努めましょう。

また、状況によっては、最初に「マスクをしたままで失礼します」など、断りの一言を入れる気遣いが、好印象となることも覚えておきましょう。

（※）鼻と口をしっかりと覆う。

※本マニュアルの P.24にある “チェックシート（身だしなみ）” で確認してみましょう！

04 言葉遣い

言葉“使い”ではなく、言葉“遣い”と書くのは、なぜでしょう？

言葉“づかい”の漢字は、“遣う”という漢字で表します。敬語は、皆さんの 気“遣い”や心“遣い”という“想い”を伝えるための手段だからかもしれません。

(1) 正しい敬語

敬語を正しく使うことは社会人としての基本です。敬語には、“尊敬語”、“謙譲語”、“丁寧語”の3種類があります。

- ①尊敬語 … 相手（お客様）の行為、行動を表す敬語。相手（お客様）が主語になる。
- ②謙譲語 … 自分（身内）の行為、行動を表す敬語。自分が主語になる。
- ③丁寧語 … 丁寧に表現した言葉。

	一般	尊敬語	謙譲語	丁寧語
規則動詞	○○ (話す)	お○○になる、れる (お話しになる)	お○○する (お話しする)	○○ます (話します)
不規則動詞	言う 見る 行く 来る する いる	おっしゃる ご覧になる いらっしゃる いらっしゃる お越しになる お見えになる おいでになる なさる される いらっしゃる	申し上げる 拝見する 参る 伺う 参る 伺う いたす おる	言います 見ます 行きます 来ます します います

(2) 正しい言葉遣いと不適切な言葉遣い

▶正しい言葉遣い	▶不適切な言葉遣い
わたくし わたくしども	俺 僕 自分 あたし うちら
お客様 ○○様 (○○さん)	あなた あんた おたく お客さん
あちら こちら そちら	あっち こっち そっち
では それでは	じゃあ
はい	うん、うん
申し訳ございません	すみません、すいません
少々お待ちいただけますか	ちょっとお待ちください
○○でよろしいでしょうか	○○でよかったですか
かしこまりました	分かりました 了解しました
○○はお持ち頂いていますか？	○○は持ってきていますか？

(3) マジックフレーズ（クッション言葉）

あなたの得意な“マジックフレーズ（クッション言葉）”は、何ですか？

“マジックフレーズ（クッション言葉）”とは、会話の中に挟むだけで、会話全体の印象が変わる言葉です。例えば、何かを依頼する際など、マジックフレーズを挟むだけで受け手の印象が“強制”から“お願いされた”に変わることがあります。仕事の場面だけではなく、日常的にも十分有効ですので、どんどん活用して下さい。マジックフレーズを効果的に使うには、言い方（トーン）や表情を内容に合わせることも大切です。

▷すぐに使えるマジックフレーズ集

①クッション言葉 ☺

「差し支えなければ」
「お手数ですが、」
「ご面倒ですが、」
「恐れ入りますが、」
「ご存知のことと思いますが、」
「申し訳ございませんが、」
「あいにくではございますが、」

※伝えづらい事を述べる時、冒頭に添えましょう。

②感謝

「ありがとうございます。」
「助かります。」

③依頼

「よろしく願いいたします。」
「～ということではよろしいでしょうか？」

④謝罪

「申し訳ございませんでした。」
「大変失礼いたしました。」

※文中に出てくる“☺マーク”は“クッション言葉”であることを示しています！

05 態度

態度とは、誠意・熱意など、内面的な姿勢が外部に表れたものです。

(1) 庁舎内での行動

“相手のために何が出来るか”、“どのように行動したら満足してもらえるか”といった思いやりの気持ちを常に持ちましょう。

① 通路・階段で

- ▷ 通路・階段を歩くときは、前後に注意をし、狭い場所では先に市民の方をお通します。
- ▷ 私用の立ち話はやめましょう。

② エレベーターで

- ▷ 市民の方の乗り降りが優先です。
- ▷ 開閉ボタンの操作や扉を押さえるなど、周囲の安全に配慮します。
- ▷ 混んでいるときは市民の方を優先し、次のエレベーターを待ちましょう。
- ▷ できる限り職員は階段を使用しましょう。

「〇〇はどこですか？」と聞かれたら・・・

〇〇でございますね。
こちら(あちら)でございます。



③ トイレで

- ▷ 洗面台が全て使用されているときは、市民の方に譲ります。
- ▷ 歯磨き時、洗面台を占領しないよう注意しましょう。

④ お困りの方を見かけたら

「ご案内いたしますか?」、「どちらかお探してですか?」といったフレーズを使い、声かけを行います。声かけすべきかを迷うこともありますが、タイミングを見計らい、勇気を出して相手の視界に入ってお声かけしてみましょう。相手と目が合った瞬間は、お声掛けの絶好のチャンスです。

この際、「大丈夫です」などと言われた場合は、「失礼いたしました」と返事をします。

(2) 庁舎外での行動 (交通ルール)

日頃、意識している交通ルールはありますか?

「職員が信号を無視していた!」、「複数の職員が平気で斜め横断をしていた!」など、市民の方から職員の庁舎周辺での交通マナーのご意見を頂くことがあります。

市職員はルールの遵守を強く期待されている職業です。

👉 職員の服装及び言動については“市川市職員サービス規程第9条”に定められています。

第9条 職員は、勤務時間中及び通勤時においては、本市に勤務する者としての誇りを保持し、これに反するような服装及び言動を慎まなければならない。

Chapter 2 コミュニケーションの基本

01 話を聴く（受け止める）

01-1 聴く心構え

（1）傾聴（相手の立場になって聴く）

話を聴くときは、集中して、落ち着いた態度で話を聴きます。

また、迅速な事務処理を求めあまり、先を急ぎすぎないよう相手の話のペースも考えましょう。話し手が考えや感情の整理をしている可能性もあります。沈黙が長く続く場合は、話し手の最後の言葉を使って「〇〇ということですね…」などと質問をすると良いでしょう。

（2）受容（受け入れる）

話を聴くときは、話し手を無条件に受け入れます（無条件の肯定）。これは、話の内容を全て肯定することではなく、話し手の存在を“ありのまま”認め、理解することを言います。

話し手を受け入れることで、自分の考え、市川市の考え、感情、固定観念、先入観を無くし、ゼロポジションで話を聴くことができます。

（3）共感

人によって抱える状況は多種多様です。心と想像力を働かせて感情を理解し、共感しながら話を聴きます。聴き手の共感しようとする意志が伝わると、話し手は“理解してもらえた”という安心感を得ることができます。

01-2 聴くテクニック

（1）あいづち

あいづちという反応を返すことで、相手に“承認された”という気持ちが芽生えます。共感を相手に伝える方法の1つです。

▷良い“あいづち”

- 「はい」
- 「よくわかります」
- 「そうなのですね」
- 「おっしゃる通りです」
- △「なるほど」

▷不適切な“あいづち”

- ×「はあ」
- ×「うん、うん」
- ×「ええ」
- ×「へえー」
- ×「はい、はい」

（2）要約をする

要約をすることで、相手のニーズを確認し、話を整理できます。また、上司等に正確な報告・連絡する際にも役立ちます。

▷要約力を高める5つのポイント

- ①自分の意見や感想は含めない
- ②メモを取りながら聴く
- ③5W2Hを意識して聴く
- ④相手の感情に巻き込まれない
- ⑤何を言ったのかという事実を伝えるようにする

(3) 質問をする

相手が答えやすいよう配慮しつつ、自分の目的を達成するための回答を得る。

▷目的を達成するための回答を得る具体例

①相手に重要なことを念押しするために質問をする。

例) 「申込方法については、ご理解頂けましたでしょうか？」

②相手に要望するときに質問をする。

例) 「お越し頂くことについては、ご了承頂けますでしょうか？」

③相手の心情を理解していることを伝えるために質問する。

例) 「何かお困りのことはございませんか？」

▷質問の種類：拡大質問（オープンクエスチョン）と限定質問（クローズドクエスチョン）

	拡大質問（オープンクエスチョン）	限定質問（クローズドクエスチョン）
特徴	一言、もしくは短い言葉で答えられない質問	一言、もしくは短い言葉で答えることができる質問（Yes, No で回答できる質問）
メリット	相手に考えてもらいたいとき、こちらが思い浮かばないような答えを相手から引き出したいときに使用する。	すぐに回答が欲しいときや、こちらの考えについて相手の意見を確認するときに使用する。
デメリット	答えは単一ではないため、場合によっては相手にとって答えにくいことがある。	答えが限られているため、相手が窮屈に感じたり、決めつけられたと不愉快に感じることもある。
例文	「どのようなご用件ですか？」 「何かお考えはございますか？」	「こちらの書類でお間違いないでしょうか？」 「OO課におつなぎしてもよろしいでしょうか？」

02 伝える（説明をする）

(1) 相手にわかりやすい言葉で話す

▷専門用語は使わない。

▷相手に合わせて使う言葉を変える。

(2) 話すスピードを考える

▷相手は今日、この話を初めて聞くということを忘れない。

▷相手のペースに合わせる。

(3) 伝えたいことを明確にする

▷話の内容を3つにまとめる。

▷内容に興味がないければ、聞き手の集中力は持続しない。

(4) ストーリーを作る

▷PREP法を意識して話す。

POINT	導入結論	「～に関しての結論は～です。」
REASON	理由	「なぜならば、～だからです。」
EXAMPLE	具体例	「具体的には～です。」
POINT	最終結論	「よって、～の結論となりました。」

▷時系列を意識して話す。

最初に	「起こったことは〇〇でした。」
次に	「そのことから派生して、次に××に影響が及び、」
最後に	「最終的には〇×という事実が確認されました。」

(5) 資料を用意する

▷話す内容は資料にも書いてある旨を説明し、覚えなくとも後で確認できることを伝え安心して聞いてもらう。

◆名刺交換の基本

近年は一般職員でも、他自治体職員とのネットワーク形成や、シティセールスを意図した名刺交換の機会が増えています。いざという時のために、名刺の取り扱いの基本を覚えておくことも必要です。

(1) はじめに

- ①名刺入れを持つ（財布や定期券入れの中からは取り出さない）。
- ②名刺入れは、男性は上着ポケット、女性はバックの中に入れておく。

(2) 渡し方の基本

- ①必ず立って渡す。
- ②目下、訪問者から先に渡す。
- ③相手の方に文字を向けて、所属と名前を名乗りながら手渡す。
例) 「私、市川市 〇〇課の△△と申します。」
- ④名刺にきちんと指を添える（右手で持ち、左手を軽く添え、相手の胸の高さで）。

(3) 受け取りの基本

- ①必ず立って、両手で受け取る。
- ②「頂戴いたします」と一言添えて、胸の高さで受け取る。
- ③頂いた名刺は常にウエストの位置より下げない。
- ④マークや文字に指をかけないようにする。

(4) 頂いた後の名刺の扱い

頂いた名刺は名刺ケースの上に置き、そのままテーブルに置く。
(複数名の場合は、席の順に置くと名前と顔が一致する)



01 窓口対応の基本手順

Step1 お迎えする

(1) 身だしなみ

(→P.2【03 身だしなみ】参照)

- ▷身だしなみを整え、正しく名札を着用していますか。

(2) 挨拶

(→P.1【01 あいさつ】参照)

- ▷朝10時までは「おはようございます」
- ▷朝10時以降は「こんにちは」
- ▷丁寧でさわやかな挨拶を実践。

(3) お迎えするときの言葉遣い

- ▷迷っている様子の方には「どのようなご用件でしょうか」など声をかける。
- ▷混雑時は「少々お待ちいただけますでしょうか」と声をかけてからお待ちいただく。

Step2 用件を伺う

(1) 話しやすい雰囲気をつく

(→P.7～8【01 話を聴く(受け止める)】参照)

- ▷傾聴、受容、共感をしっかりと行う。
- ▷用件が自分の課(担当)の仕事ではなくても、正しく取り次ぐために途中で遮らない。
- ▷用件を正確に把握するため、メモを取る。
- ▷事実と感情、要望を混同させないで話を聴き、理解する。

(2) 用件を伺うときの言葉遣い

- ▷「本日はどのようなご用件でしょうか？」
- ▷「何かお困りでいらっしゃいますか？」
- ▷「…ということによろしいでしょうか？」

(3) お待たせをする場合

- ▷「おかけになってお待ちください」など、時間がかかる場合は席を案内する。
- ▷席をはずす際、「☺恐れいますが、〇〇致しますので少々お待ちいただけますか？」と理由を添え、待ち時間の目安を伝える。時間がかかる場合は途中経過を報告する。

👉 クッション言葉を活用しましょう！

(→P.5【(3)マジックフレーズ】参照)

上記の内容に合わせてクッション言葉を上手く活用することで丁寧で優しい印象を相手に与える効果や、否定的で言いにくい内容でも、相手に失礼にならずに伝えることができます

(4) ご案内する場合

- ▷他部署などに案内する場合は、「ご案内いたします。〇〇課はこちらでございます」と一言。
- ▷案内先の職員に、市民の方がどのような用件で来庁されたかを簡潔に説明し、丁寧に引き継ぎます。

👉 来庁者を案内するときの言葉遣いとマナー

来庁された方を応接室などに案内するときも、丁寧な言葉遣いとマナーが大切です。状況に合った言葉遣いとマナーを実践しましょう。

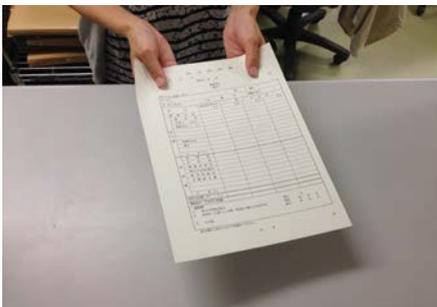
- ▷廊下：2、3歩前を歩き、来庁された方に完全に背中を見せないよう、体を斜めにして歩きます。
曲がり角では一度止まって「こちらです」と振り返り、ご案内をします。
- ▷階段：階段では「どうぞお足元にお気をつけください。お先に失礼します。」と言ってから、2、3歩前を歩きます。

(5) 書類などを受け取る・お渡しする場合

- ▷必ず両手で受け取り、お渡しするときも手を添える。

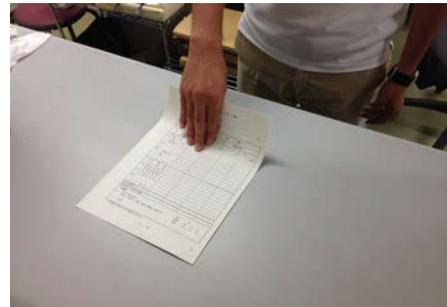
○ (良い例)

申請書類は両手で丁寧に渡して「こちらにご記入をお願いいたします。」と一言添える。



× (悪い例)

書類を机上で滑らせて渡したり、紙の音を大きくたてる。



- ▷本人確認書類等を返却する場合は、「ありがとうございました。確認させていただきました」の一言を添えて返却する。
- ▷結婚、出産などについては「おめでとうございます」の一言を添える。
- ▷書類を渡すときは名前と内容を確認して「お待たせいたしました。〇〇が△通でございます」と一言添える。
- ▷必要に応じて「☺よろしければ、こちらの封筒（袋）をご利用ください」などのご案内する。

👉 印鑑やペンなどの受け渡しも両手で！

印鑑は両手で受け、朱肉は拭き取って両手でお返します。ボールペンなどを渡すときも同様に、両手でペン先側を持ち、持ち手側を相手に差し出します。相手方が受け取りやすい渡し方を心がけましょう。

(6) お金を扱う場合

- ▷金額の確認はその場で丁寧に一枚ずつ。
- ▷金銭の受け渡しは、受け取りトレイ（カルトン）を活用しましょう。トレイで金銭を受け取ったときにはトレイを自分の手元に置いて受領し、お釣をお返すときは、自分の手元のトレイの上で数えてお金を並べ、トレイを持って相手方に渡します。

○ (良い例)

その場で一枚ずつ確認する。



○ (良い例)

トレイでのお返しするときは、紙幣の向きをきちんとそろえて渡す。



(7) お断りする場合

- ▷クッション言葉 + 肯定形の言葉を使用する。

(→P.5【(3)マジックフレーズ】参照)

👉 肯定形の言葉例

○ 肯定形

いたしかねます。分かりかねます。
ご本人においていただく必要がございます。
〇〇課であれば受付できますので、ご案内します。

× 否定形

できません。分かりません。
ご本人でないためです。
こちらでは受付できません。

- ▷“法律・規則ですから”だけではなく、根拠や必要性をわかりやすく説明する。
- ▷代案や選択肢を示す。

Step3 お見送りする

(1) 他の用件や質問が無いか確認する

- ▷「他にご用件はございませんか？」
- ▷「〇〇の手続きはお済みでしょうか？」
- ▷「ご質問などはございませんか？」

(2) 来庁していただいたことに感謝する

- ▷忙しいときやお待たせしたときほど、より丁寧に「大変お待たせいたしました」と一言添える。
- ▷会釈を行い、「ありがとうございました」「お気をつけてお帰りください」と一言添える。

👉「ご苦勞様」は使用しない（目上の者が目下の者をねぎらう言葉であるため）。

02 整理整頓、環境整備の重要性

毎日見慣れていると気づかないことでも、来庁者にとって不便な点、気になる点は沢山あるものです。週1回は来庁者の目線で、窓口周辺も含め、職場の環境を組織的に見直してみましょう。



筆記具や申請書は綺麗にそろえる。



綺麗に見やすい掲示物を心がける。

01 電話の受け方

Step1 電話を受ける

(1) 2コール以内で電話に出る

- ▷ 3コール以上で電話に出た場合は

例) 「(大変) お待たせいたしました。」

(2) 挨拶

(→P.1【01 あいさつ】参照)

- ▷ 朝10時までは「おはようございます」

- ▷ 朝10時以降は「こんにちは」

(3) 自分の所属と名前を名乗る

- ▷ 自分の名前をしっかりと伝えます。

例) 「市川市〇〇課△△でございます。」

- ▷ 交換を通して、または他部署から転送された電話には一言添えてから、自分の名前を名乗りましょう。

例) 「お電話変わりました、市川市〇〇課△△でございます。」

👉 相手にフルネームを伝える必要はあるの？

原則として、電話を受ける際の第一声の名乗りでは、所属と“姓（上の名前）”を伝えます。

同じ所属に同姓の職員がいる場合においては、必要に応じて“グループ名+姓”で名乗るなど、柔軟に対応しましょう。

職員は、勤務時間中、名札を着用していますので、窓口対応で伝えている情報は、電話対応でも伝えることが基本です。

Step2 用件の確認・判断（取り次ぎ）

(1) 傾聴してしっかりと用件を伺う

(→P.7~8【01 話を聴く（受け止める）】参照)

- ▷ 顔が見えない分、しっかりとあいづちをする。

- ▷ メモを取り、復唱するなど、用件を間違いなく聴き取る。

- ▷ 話が聴き取りづらいときは「☺失礼ですが、お電話が遠いようですが…」と伝える。

(2) 指名された職員に取り次ぐ場合

- ▷ 一言添え、保留ボタンを利用し、指定された職員に取り次ぐ。

例) 「〇〇でございますね、少々お待ちください。」（保留ボタンを押す）

(3) 他の部署に転送する場合

▷転送する理由を述べ、転送して良いか伺った上で転送する。

例) 「〇〇につきましては、△△課が担当しておりますので、お電話をおつなぎしてもよろしいでしょうか？」
 「お電話をおつなぎいたしますので、少々お待ちいただけますか？」
 「それでは、おつなぎいたします」と言って転送する。

▷転送先の担当者には、必ず用件の概要を伝えてから電話をつなく。

例) 「〇〇という件で、□□様よりお電話が入っております。よろしく願いたします。」

(4) 指名された職員が不在の場合

▷不在の理由を述べてご用件（伝言）をお伺いします。

例) 「申し訳ございません。〇〇はただ今、席を外しております。」
 「～外出しております。」 「～他の電話に出ています。」
 「☺よろしければ、代わりにご用件をお伺いいたします（ご伝言を承ります）。」
 「戻りましたら、こちらからご連絡いたします。恐れ入りますが、お電話番号（とお名前）をお聞きしてもよろしいでしょうか？」

☞ 電話の転送は確実、かつ丁寧に！

たらいまわしはクレームのもとです。必ず、転送先の部署に転送してよいかどうかの確認をしてから転送しましょう。なお、あらかじめ関連部署や市民の方が間違えやすい部署の仕事内容を把握しておく、と、速やかに取り次ぐことができます。

Step3 用件の処理（説明・回答）**(1) 簡潔に分かりやすく説明しましょう**

(→P.8～9【02 伝える（説明をする）】参照)

▷（必要に応じて）メモの用意をお願いします。

(2) お待たせする場合

▷お待たせする理由を必ず述べ、保留ボタンを利用しましょう。

例) 「お調べいたします（確認いたします）ので、少々お待ちいただけますでしょうか？」
 (→保留ボタン)

「大変お待たせいたしました。お調べしたところ（確認したところ）…」

▷長時間お待たせする場合は、かけなおす旨の選択肢を提示し、連絡先を伺う。

例) 「お調べ（確認）するのに少々お時間がかかります。折り返しご連絡してもよろしいでしょうか？」
 「☺恐れ入りますが、お電話番号（お名前）をお聞きしてもよろしいでしょうか？」

☞ 保留時間は30秒以内！

電話の保留で30秒以上待たせることは、相手方にストレスを与えることにつながります。
 電話をかけなおすなどの対応も心がけましょう。

Step4 電話を切る

(1) 話を締めくり、電話を切ります。

▷受け付けた者として、最後にも名前を名乗ります。

例) 「ありがとうございました。私〇〇が承りました。失礼いたします。」

▷相手が電話を切ったことを確認してから、電話を切ります。

▷電話を切るときは“ガチャン”という音をさせないよう、指でフックを押してから受話器を置きます。

(2) 伝言が必要な場合

▷伝言を預かった場合、メモを置いておくだけではなく、伝言を預かったことを口頭で伝える、メモを見たかどうかまで確認するなど、最後まで責任を持ちます。

(3) 伝言メモの書き方

〇〇課長 ①

〇月〇日(月) 午後1時30分 ②

〇〇市役所 ××課

〇〇様よりお電話がありました。 ③

来月の打ち合わせの件ですが、日時を変更したいので、本日中にお電話
 いただきたいとのことです。 ④

連絡先：00-0000-0000 ⑤

〇〇〇〇 受 ⑥

①伝言を伝える相手の名前

②電話を受けた日時

③電話してきた人の社名・部署名・名前など

④伝言内容（折り返しの連絡が必要な場合は、いつまでに連絡必要かも記載する）

⑤折り返しの場合の連絡先

⑥自分（電話受けた者）の名前

02 電話のかけ方

Step1 電話をかける前に

(1) 相手方の状況に配慮する

- ▷かける時間帯に配慮する。急用でなければ朝一番、終業間際など忙しい時間や昼休みは避ける。
- ▷相手の電話番号、所属、名前を確認する。
- ▷短時間で済むよう、話す内容、順序をまとめておく。
- ▷電子メール等、他の連絡手段も検討する。

Step2 電話をかける

(1) あいさつ

(→P.1【01 あいさつ】参照)

- ▷朝10時までは「おはようございます」
- ▷朝10時以降は「こんにちは」
- ▷「お世話になっております」と一言添える。

(2) 自分の所属と名前を名乗る

- ▷自分の名前を伝えます。

例) 「市川市〇〇課△△と申します。」

- ▷取り次ぎを依頼する場合、在席であるかを確認する。

例) 「☺恐れ入りますが、△△様はいらっしゃいますでしょうか？」

Step3 用件の伝達

(1) 伝達するポイント

(→P.8~9【02 伝える(説明をする)】参照)

- ▷まず、相手の状況も確認した上で、用件を簡潔に要領よく伝えます。

例) 「〇〇の件でお伺いしたいのですが、今お時間よろしいでしょうか？」

- ▷最後に要点を確認します。

例) 「〇〇ということで、よろしいでしょうか？」

Step4 電話を切る

(1) お礼をして電話を切る

- ▷対応して下さったことに感謝を伝えましょう。

例) 「お忙しい中、ありがとうございました。失礼いたします。」

- ▷相手が電話を切ったことを確認して、電話を切ります。

- ▷電話を切るときは“ガチャン”という音をさせないよう、指でフックを押してから受話器を置きます。

Chapter 5 クレーム対応の基本

01 クレーム対応の基本手順

Step1 相手を理解し、よく聴く

(1) 相手の心情を理解してお詫びする

クレーム対応は、まず“お詫びの一言”が無ければ何も始まりません。“不快感”や“不満”に対して、お詫びをすることで、相手の怒りの感情を落ち着かせることができます。

ただし、お詫びするにあたっては、“非を認める正式な謝罪”と、“相手の怒りを鎮めてクレームを長引かせないためのお詫び”を区別する必要があります。

①相手に与えてしまった“不快”に対してお詫びする。

「不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。」

②相手を感じている“不満”に対してお詫びする。

「ご不便をおかけしてしまい、申し訳ございません。」

③こちらの“手際の悪さ”に対してお詫びをする。

「お手間をとらせてしまい、申し訳ございません。」

このような限定的なお詫びであれば、「誤ったんだから、責任取れ!」と詰め寄られたとしても、「私どもの過失を認めて補償するという意味ではございません」と返すことができます。

(2) 傾聴

(→P.7~8【01 話を聴く(受け止める)】参照)

▶心情を理解して話を肯定的に聴くことにより、さらに相手の感情を落ち着かせることができます。

▶聴いた話に間違いがないよう、必要に応じてメモを取りましょう。

(3) 迅速に対応(対応する場所も考える)

▶できることは迅速に対応することが基本です。

▶個室などに案内することで、丁寧に扱っていることを伝えることができます。

👉 Step1 で相手の感情が落ち着いてから、Step 2 に進みましょう!

しっかりと感情を落ち着かせずに進むと、事実をうまく引き出すことができません。

Step2 事実を確認し、判断する

(1) 何が問題になっているか“事実を確認”する

▷問題を明確にすることで、効果的な対応につながります。

(2) 適切な質問で客観性のある事実を引き出す

▷適切な質問を行いながら、推測と区別して事実を引き出します。

(3) 担当者に取り次ぐ場合

▷用件のみならず、クレームの内容も確実に担当者に引継ぎ、相手に同じ説明をさせない。

▷他課に取り次ぐ場合、窓口であれば担当課まで案内し、担当者と呼ぶ。

▷電話で受けた場合は、担当者から電話をかけなおすなど配慮する。

▷クレームのたらい回しは禁物です。

Step3 解決策を提示する

(1) 個人で判断せず、組織で対応する

▷必要に応じて複数の職員が同席する。

▷回答が困難な場合は個人で判断せず、上司に相談するなど組織で対応する。

(2) 丁寧な説明

→P.8～9【02 伝える（説明をする）】参照

▷まずは相手の主張を受け止めたうえで、こちらの立場や主張を説明する。

▷相手が誤解している点がある場合は、こちら側の説明不足の可能性を考えて再度説明を行う。

(3) 責任を持って対応する

▷責任回避と受け取られる発言（言い訳）はせず、責任を持って調べる（確認する）。

悪い例) 「異動してきたばかりで…」 「新人なので…」

(4) 代替案を検討する

▷要求をそのまま受け入れられない場合は、代替案を検討する。その際、相手と一緒に考えるという姿勢を大切に
にする。

(5) すぐに回答できない場合

▷“いつまでに回答するか”、または“途中経過を報告するか”を伝えるなど、期限をしっかりと区切ることで、誠実に
対応している姿勢を示す。

Step4 締めくり、お見送りする

(1) ご意見をいただいたことへの感謝を伝える

▷改めてお詫びをし、再発防止に努める。周知を図る、などの対応策を述べる。

例) 「ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように〇〇をいたします。」
「ご指摘いただき、ありがとうございました。今後は〇〇して参ります。」

(2) 丁寧に見送る

▷会釈を行い、誠意ある気持ちを示して見送る。

Step5 組織で共有する

▷上司や他の職員に報告し、情報を共有する

個人ではなく、組織でクレーム対応を行うという意識が大切です。個人で抱え込み、対応が遅れると、問題が大きくなり手遅れになりかねません。しっかり上司などに報告をし、解決策を組織として見出すことが必要です。

※組織で情報を共有するために、本マニュアルの P.21 にある“相談対応シート(例)”をご活用下さい。

▶相談対応シート（例）

No	相談対応シート			
	受付日時			
	受付職員			
相談者	氏名			
	性別			
	年齢			
	住所			
	連絡先	(自)		(携)
相談内容				
回答内容				
対応内容	対応年月日		最終対応者	
今後の改善等				

▶”相談対応シート”のデータ保管場所

Joy'n Do > ライブラリ > 制度・事務の手引等 > 職員研修関係 > 人材育成資料集

02 組織的なクレーム対応

皆さんの組織では、クレーム対応のルールが明確に共有されていますか？

(1) クレーム対応のバックアップ体制の確立

同僚がクレームで困っている場合は、資料を用意したり、クレームの類例を調べるなど、すぐにフォローする意識を全員に徹底し、クレーム対応者を孤立させないようにしましょう。

また、困難なクレームについて、どの段階で上司や経験豊富な職員にバトンタッチするのか、あらかじめルールを共有しておきます。

(2) クレームの対応者が変わるメリット

一つ目は、業務知識の問題です。経験豊富なベテラン職員が対応した方が相手も安心しますし、時間コストの節約にもなります。二つ目は、立場が上の職員に代わることで、相手方に矛を収める“理由”が生まれるということが考えられます。

◆クレームの3つの分類ってご存知ですか？

クレームは、大きく分けて3つの種類があります。全てのクレームに同じ対応をしても解決できないため、どのような種類があるのかを理解しておくことが重要です。

ただし、どのようなクレーム対応であっても、まず心に留めておかなければならないのは、“市民のための窓口”という絶対的な立場です。相手の印象や怒声にとらわれて、いきなりクレーマー扱いするのではなく、まずは丁寧に接し、相手の目的・要望を把握するようにしましょう。

①一般クレーム（ホワイトゾーン）

正当な要求、要望に基づくクレーム。受け止め方次第で、各種改善の重要な情報源となります。

なお、善良な市民でも、ふとしたきっかけで怒りを抑えきれず大声を出すこともあり、初期対応次第でクレーマー化させてしまうこともあります。

②特殊クレーム（グレーゾーン）

長時間一方的に持論を主張するケースが典型例ですが、“問題を解決する”よりも、承認欲求を満たすことが目的となっている事例も多いようです。具体的な原因や解決策がない場合もあり、長期に渡る対応では職員が精神的に追い詰められることもあるため、組織的な対応が必要です。

③悪質クレーム（ブラックゾーン）

不正な働きかけ等を行う“行政対象暴力”の領域。各課の“職場対応等推進員”が中心となり組織的に対応します。“不当要求対応”を必要とする場合は、“市川市職員への不正な働きかけ等に対する組織的な対応に関する規則”及び“行政対象暴力対応マニュアル”を参照してください。

参考：津田 卓也 どんなクレームも絶対解決できる！ 株式会社あさ出版 2017年3月30日発行

☞“行政対象暴力対応マニュアル”のデータ保管場所

Joy'n Do > ライブラリ > 制度・事務の手引等 > 人事課その他 > 行政対象暴力・不正な働き関係

チェックシート（接遇）

該当する項目を選択しチェックしてください

チェック項目		該当項目	チェック
窓口対応			
1	来庁者の様子に気を配り、進んで声かけを行っているか？		
2	話すときに、適切に目線をあわせているか？		
3	書類の受け渡しは市民の方と向かい合って両手でやっているか？		
4	相手の状況に応じて、説明の仕方や声のトーン、話すスピードを調整しているか？		
5	丁寧な言葉や適切な敬語、マジックフレーズが上手に使用しているか？		
電話対応			
1	第一声は明るくはっきりとした声で電話を取っているか？		
2	最初に必ず所属名と名前を名乗っているか？		
3	2コール以内に電話に出ている。 3コール以上鳴ったら「お待たせいたしました」などの一言を添えているか？		
4	電話のそばに常にメモ用紙を用意し、話の要点などメモを取りながら聴いているか？		
5	用件を復唱し、聴き間違いがないよう注意しているか？		
6	電話の取り次ぎや、内容を他の職員に確認するときは、必ず保留機能を活用しているか。		
7	電話の保留を解除したときや、電話を取り次いだときは、「お待たせいたしました」などの一言を添えているか？		
8	先方が電話を切ったことを確認してから、受話器を置いているか？		
組織的な対応			
1	職場内では、業務に即した対応の基本が共通認識されているか？		
2	接遇態度について、職場内で注意しあったり、改善し合うことができているか？		
3	掲示物は、明るくわかりやすい位置に貼られているか？		
4	掲示物の有効期限を守っているか？		
5	書類の記入見本は、常に見やすい状態で書かれているか？		
6	案内表示や部署表示ボードはきれいな状態になっているか？		
7	部署や通路、待合スペースにゴミが落ちていないよう常に気を配っているか？		
8	市民側の目線でカウンター周り、記載台などを確認し、清潔感や利用のしやすさを常に確認しているか？		

チェックシート（身だしなみ） 該当する項目を選択しチェックしてください

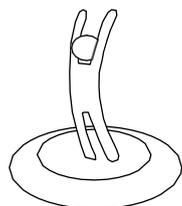
チェック項目		該当項目	チェック
頭髪			
1	前髪が目にかからないようになっているか？		
2	寝ぐせなどの髪の乱れやフケ・臭いなど無く、清潔で整った状態が保たれているか？		
3	極端なカラーリング・脱色はされていないか？		
4	仕事しやすい髪型にし、お辞儀などで髪をかきあげることはないか？		
5	ヘアアクセサリーが目立ちすぎているか？		
顔			
1	ヒゲの剃り残し、鼻毛が見えていないか？		
2	目の周りを清潔に保ち、眼鏡は汚れていないか？		
3	化粧は、清潔で健康的な感じを意識し、崩れてはいないか？		
4	口紅・アイシャドウの色は職務に合わせてビジネスを意識しているか？		
5	イヤリングやピアスが目立ちすぎているか？		
6	歯はきれいにし、口臭対策をされているか？		
シャツ			
1	シワ、襟や袖口の汚れがないか？		
2	柄・色はビジネスに合ったもの、品のあるものを着用しているか？		
3	シャツの胸元をはだけてはいないか？		
ネクタイ			
1	曲がったり、結び目のゆるみがないようきちんとした印象になっているか？		
2	汚れ、シミ・シワのないように気をつけているか？		
3	品のある柄・色・形を意識しているか？		
上着			
1	シワが寄っていたり、汚れやシミ、フケがないか？		
2	清潔感を意識し、柄や色が適当なビジネスに相応しい服装にしているか？		
3	挨拶のときにはボタンを留められるか？		
4	ポケットがふくらむほど物を詰め込んでいないか？フラップがだらしく出していないか？		
5	透けすぎたり、露出度の高いものを着用していないか？		
スポン・スカート			
1	シワが寄っていたり、汚れやシミがないか？		
2	柄や色、長さは適当であり、膝が出ているか？		
3	ベルトは痛んでいないものを使用しているか？		
4	スカートの丈の長さは適当なものを着用し、裾はほつれていないか？		
足元			
1	靴は清潔でゆりみのないように履いているか？		
2	靴はきちんと磨かれ、形くずれや底がすり減っていないものを履いているか？		
3	ヒールは歩きやすい高さで、色や型などはビジネスに相応しいものか？		
4	ストッキングは伝線していないか、色はビジネスに適当か？		
5	靴下がずり落ちていたり、派手な色や柄を履いていないか？		
その他			
1	爪は手入れがされ長過ぎないか？ネイルは派手すぎないように節度をもっているか？		
2	指輪やネックレスなどは、仕事の邪魔になるようなもの、目立ちすぎるものは避けているか？		
3	時計はビジネスに相応しいものを着用しているか？		
4	名札はきちんと見えるところに付けているか？		
5	香水をつけ過ぎていないか？ 洗剤や柔軟剤の香りが強すぎないか？		

MEMO

A large grid of graph paper, consisting of 20 columns and 30 rows of small squares, intended for writing a memo. The grid is positioned below the 'MEMO' header and a horizontal line.

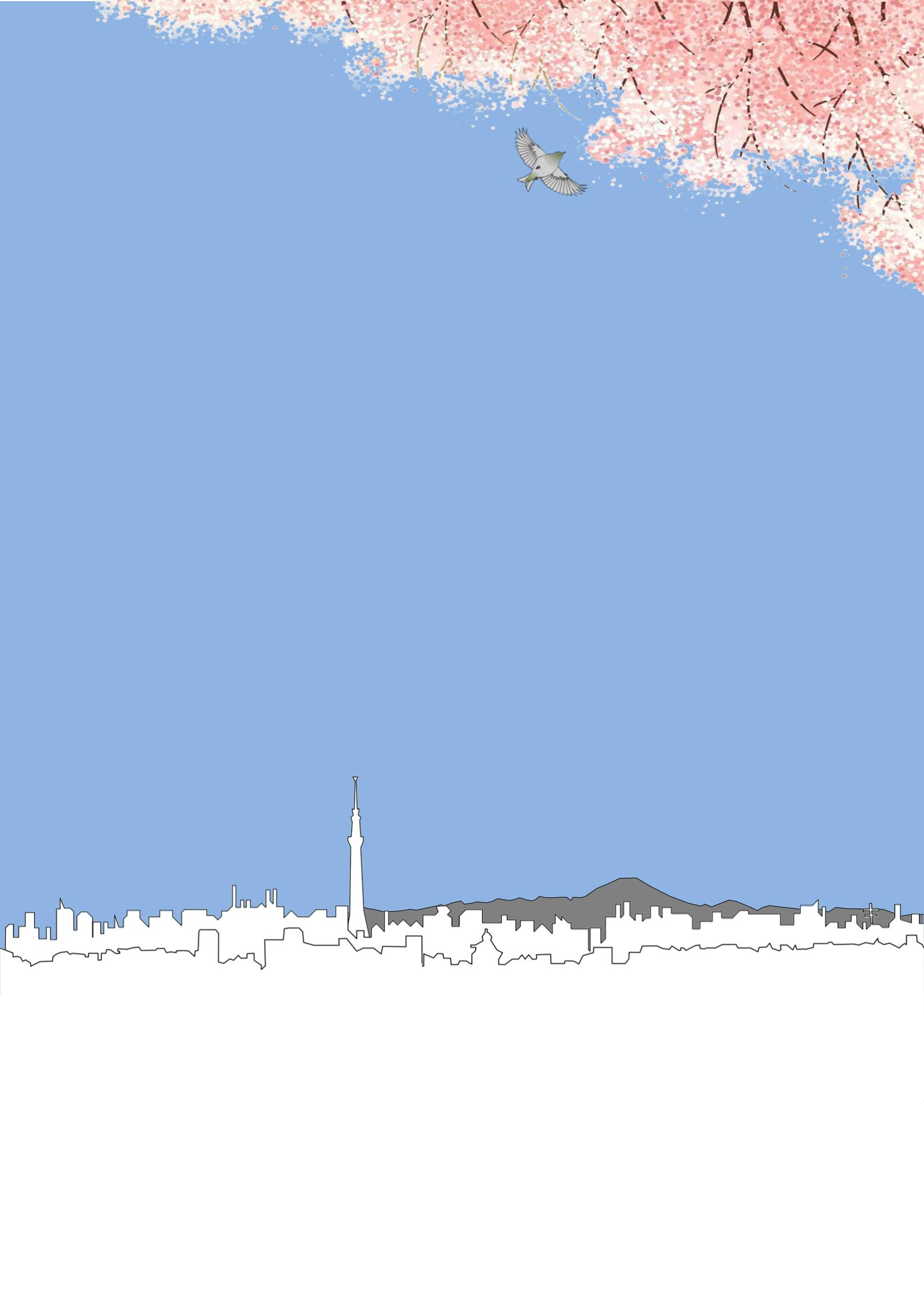
接 遇 応 対

マ ニ ュ ア ル



2025年4月1日 発行

編集・発行／市川市 総務部 人事課



第1庁舎(八幡1-1-1)		〒272-8501	TEL	FAX	
6階	議会事務局	庶務課	334-3710	712-8794	
		議事課	334-3759		
4階	市長公室	秘書課	712-8568	712-8765	
		広報広聴課	広報グループ	712-8632	712-8764
			広聴・Webグループ	712-8633	
			政策発信プロモーショングループ	712-6994	
		カーボンニュートラル推進課	712-8634	712-8766	
	危機管理室	危機管理課	712-8563	712-8791	
	総務部	総務課	総務グループ	712-8643	332-7364
			文書グループ	712-8645	
		人事課	712-8573	712-8758	
		人事課人材育成担当室	712-8583		
		職員課	712-8574		
	職員課健康管理担当室	712-8575			
	企画部	企画課	712-8591	712-8763	
		行政経営・DX課	712-8592	712-8769	
		都市制度推進課	712-8524	712-8763	
		健康都市推進課	712-8642		
財政部	財政課	712-8595	712-8757		
管財部	管財課	712-8647	712-8762		
	管財課公共施設マネジメント担当室	712-8663			
	契約課	契約グループ	712-8593	712-8757	
用度グループ		712-8594			
保健部	保健医療課	712-8641	712-8740		
	斎場建設課	712-8526			
	新型コロナウイルス対策課	712-8564	712-8710		
3階	総務部	総務課	住居表示グループ	712-8644	712-8737
		法務課	712-8648	712-8747	
	文化国際部	文化芸術課	712-8557	712-8761	
		文化施設課	318-9731		
		国際交流課	712-8590	712-8767	
	スポーツ部	スポーツ計画課	712-7931	318-2014	
		スポーツ推進課	318-2013		
	市民部	地域振興課	334-1128	712-8753	
		ボランティア・NPO課	712-8704	712-8754	
		市民安全課	防犯グループ	334-1129	336-8073
			マナー条例グループ	320-1333	
	総合市民相談課	市民相談グループ	712-8529	712-8737	
	経済観光部	経済産業課	711-1140	711-1144	
		観光振興課	711-1142	711-1146	
		商工業振興課	711-3691	711-1144	
		農業振興課	711-1141	378-3629	
子ども部	こども家庭支援課	政策・事業グループ	711-0677	711-3074	
		こども施設計画課	711-3061	711-3074	
	こども施設運営支援課	運営支援グループ	711-1792	326-1320	
		公立施設グループ	711-1798		
	こども施設入園課	運営費グループ	711-1791	326-1320	



ひと目で分かる 組織案内

課のメールアドレスは記載して
いません。メールでの連絡などが
必要な場合は、各担当課までお問
合せてください。



第1庁舎(八幡1-1-1)		〒272-8501		TEL	FAX	
3階	福祉部	地域共生課		712-8546	712-8741	
		障がい者施設課		712-8549		
		生活支援課	援護グループ	712-8618	712-8619	
		市営住宅課		383-9594	383-9641	
2階	財政部	納税・債権管理課	収納管理グループ	712-8652	712-8745	
			納税グループ	712-8653		
			特別整理グループ	712-8654		
			市税証明グループ	712-8658		
		市民税課	普通徴収グループ	712-8660	712-8744	
			特別徴収グループ	712-8664		
			法人市民税グループ	712-8665		
		固定資産税課	課税グループ	712-8667		
	償却資産・事業所税グループ		712-8666			
	土地グループ		712-8668			
	家屋グループ		712-8672			
	経済観光部	経済産業課デジタル地域通貨担当室		712-8598	711-1144	
	子ども部	子ども家庭支援課		相談・支援グループ	711-0679	711-1754
		子ども施設入園課	入園グループ	711-1785	711-1840	
事業管理グループ			704-0255			
子育てナビグループ			711-0135			
子ども福祉課		712-8539	712-8734			
福祉部	介護保険課	管理グループ	712-8540	712-8733		
		資格給付グループ	712-8541			
		認定グループ	712-8543			
		賦課徴収グループ	712-8542			
		施設グループ	712-8548			
保健部	健康支援課	母子保健相談窓口(アイティ)	377-4511 (保健センター)	316-1568		
1・3階	福祉部	地域包括支援課		712-8556	712-8789	
1・2階	市民部	国民年金課		712-8538	712-8735	
	福祉部	障がい者支援課	管理グループ	712-8516	712-8727	
			給付グループ	712-8512		
			福祉グループ	712-8513		
			相談グループ	712-8517		
	保健部	国民健康保険課	資格給付グループ	712-8532	712-8739	
			保険税グループ	712-8534		
			高齢者医療グループ	712-8533		
管理グループ			712-8531			
1階	ワンストップサービス(市民課など関連課)(戸籍、転出入、子ども福祉、国民健康保険、介護保険、障がい者支援、国民年金などの手続き)、証明書の発行(住民票の写し、戸籍証明、印鑑証明、税証明など)					
	市民部	市民課	作成グループ	712-8651	712-8724	
			戸籍グループ	712-8650		
			管理・企画グループ	712-8649		
	会計課		712-8520	712-8736		
外国人相談窓口(午前10時-午後5時)		712-8675	—			

階	部署	課	グループ	TEL	FAX	
5階	福祉部	生活支援課	庶務グループ	383-9542	383-9589	
			保護グループ	383-9561		
			面接グループ	383-9563		
4階	市民部	総合市民相談課	まちの相談直行便グループ	712-8530	712-5097	
	農業委員会事務局			712-5063		
	生涯学習部		教育総務課		383-9224	712-8788
			教育施設課		383-9252	383-9203
			青少年育成課		383-9419	383-9405
			社会教育課		320-3343	320-3344
	学校教育部		義務教育課		383-9261	712-8785
			義務教育課 学校安全安心対策担当室		704-0062	
			学校環境調整課		702-5355	383-9203
			指導課		383-9338	383-9263
			就学支援課	経理グループ	383-9243	378-6783
				就学助成グループ	704-0256	
			保健体育課	給食グループ	383-9342	383-9263
	保健・体育グループ	704-8078				
	学校地域連携推進課		383-9386	383-9203		
3階	管財部	設計監理課		712-6338	712-6339	
	環境部	総合環境課	環境施策推進グループ	712-5781	712-6320	
			廃棄物計画グループ	712-6305		
			エネルギー戦略グループ	712-5782		
		自然環境課	自然共生グループ	712-6307	712-6308	
			動物愛護グループ	712-6309		
		生活環境保全課	水質・土壌グループ(水質・土壌)	712-6310	712-6316	
			水質・土壌グループ(ユスリカ)	712-6314		
	大気・騒音・振動グループ(大気・放射能)		712-6311			
	クリーンセンター建設課		712-6312	712-6308		
	街づくり部	街づくり整備課		712-6327	712-6326	
	道路交通部	道路建設課		712-6348	712-6350	
	下水道部	下水道経営課	経営・庶務グループ	712-6356	712-6357	
			業務グループ	712-6359		
		下水道建設課	水洗普及グループ	712-6482	712-6363	
計画・庶務、下水道・補償グループ			712-6362			
再整備グループ	712-6483					
2階	管財部	管財課(車両担当)		712-6368	712-6369	
	街づくり部		街づくり計画課		712-6323	712-6324
			公園緑地課	調整グループ	712-6366	712-6365
				施設管理・整備グループ	712-6367	
				計画グループ	712-8597	
			開発指導課	西部地区グループ	712-6332	712-6330
				東部地区グループ	712-6331	
			建築指導課	道路許可グループ	712-6334	712-6330
				指導グループ	712-6335	
				審査・耐震グループ(意匠・設備担当)	712-6336	
			空家対策課	審査・耐震グループ(構造・耐震担当)	712-6337	712-6333
		712-6333				
	道路交通部	交通計画課	管理・交通安全グループ	712-6341	712-6340	
			計画グループ			
		道路管理課	駐輪・駐車施設グループ	712-6342	712-6343	
管理グループ			712-6344	712-6347		
審査・占用グループ			712-6345			
境界グループ	712-6346					



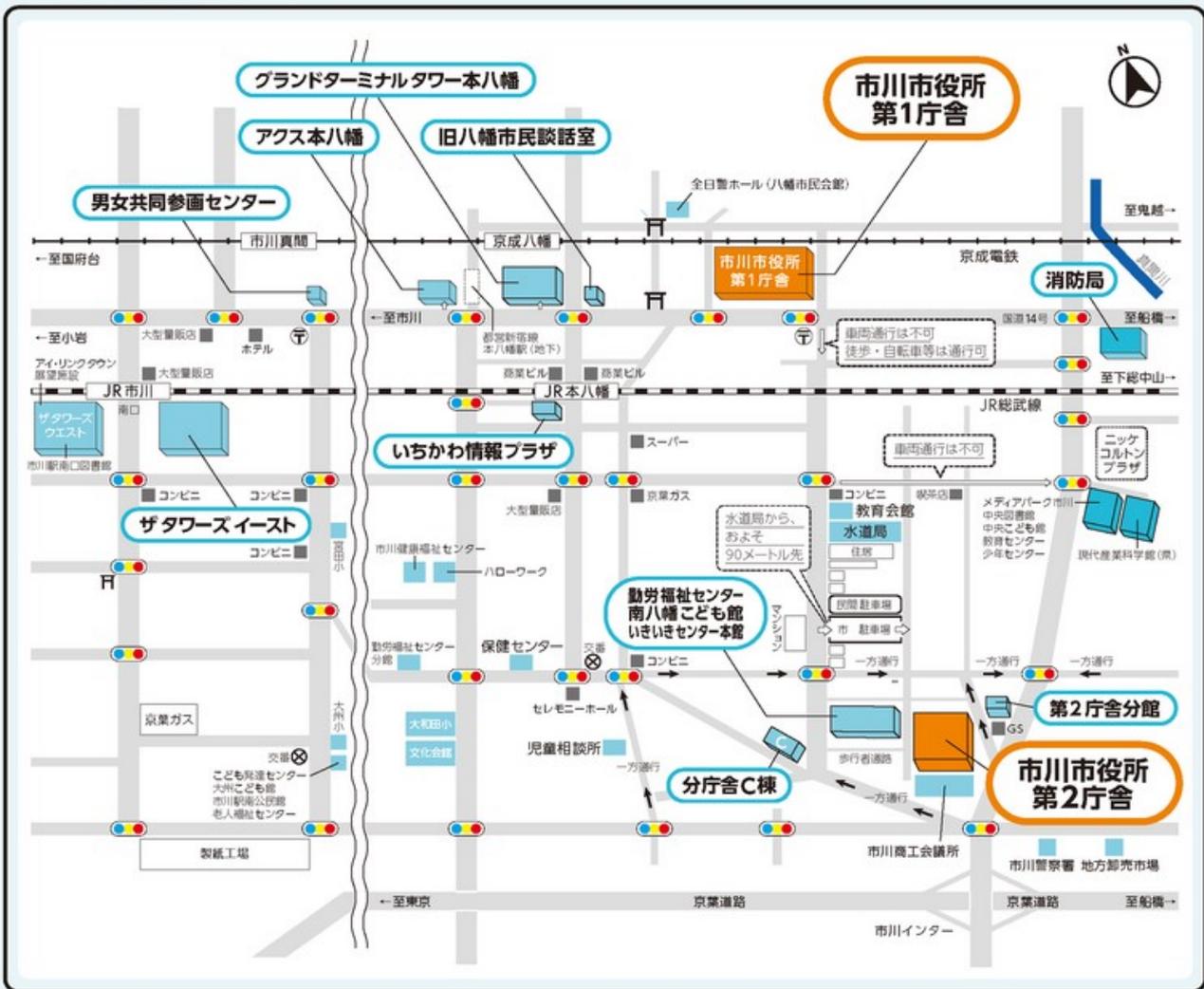


第2庁舎(南八幡2-20-2)				〒272-8501	TEL	FAX	
2階	道路交通部	道路安全課	整備、管理・交通施設グループ	712-6351	712-6360	712-6355	
			維持グループ	712-6353			
	下水道部	河川・下水道管理課	下水道施設グループ	712-6358			
			雨水施設グループ	712-6361			
排水機場グループ	712-6354						
第2庁舎分館(南八幡2-17-7)				〒272-0023	TEL	FAX	
2階	管財部	技術管理課		704-0058	378-1922		
1階	選挙管理委員会事務局			321-6158	321-6159		
消防局(八幡1-8-1)				〒272-0021	TEL	FAX	
4階	危機管理室	地域防災課	指令課(音声ガイダンス5)	704-0065	336-8046		
			消防総務課(音声ガイダンス6)、企画管理課(音声ガイダンス4)、予防課(音声ガイダンス1)、警防課(音声ガイダンス3)、救急課(音声ガイダンス2)	333-2111 (消防局代表)	333-8181		
3階	消防局						
勤労福祉センター本館(南八幡2-20-1)				〒272-0023	TEL	FAX	
2階	経済観光部	商工業振興課	雇用労政グループ	704-4131	370-5205		
いちかわ情報プラザ(南八幡4-2-5)				〒272-0023	TEL	FAX	
5階	情報管理部	情報総務課		712-8569	393-6523		
		情報システム課		393-6521			
3階	情報管理課			321-6142	321-6143		
2階	総務部	総務課	統計グループ	318-9188	318-9227		
1階	市民部	市川市マイナンバーカードセンター			712-8676	-	
保健センター(南八幡4-18-8)				〒272-0023	TEL	FAX	
2階	健康支援課			377-4511	316-1568		
1階	保健部	疾病予防課	予防グループ	377-4512	376-8831		
			急病グループ	377-4515			
			健診グループ	377-4513			
			特定保健指導グループ	377-4514			
グランドターミナルタワー本八幡(八幡3-3-2)				〒272-0021	TEL	FAX	
401号	監査委員事務局			711-1143	711-1145		
408号	商工業振興課		融資グループ	712-8779	712-8781		
男女共同参画センター(市川1-24-2)				〒272-0034	TEL	FAX	
4階	総務部	多様性社会推進課		322-6700	322-6888		
ザ タワーズ イースト(市川南1-1-1)				〒272-0033	TEL	FAX	
3階	市民部	市川駅行政サービスセンター	市民グループ	704-3111	704-3116		
			福祉グループ	704-3113			
				704-3114			
		市川市バスポートセンター		712-8440	712-8451		
2階	消費生活センター			320-0666(相談)	320-0669		
				320-0668(事務室)			
スポーツセンター(国府台1-6-4)				〒272-0827	TEL	FAX	
1階	スポーツ部	スポーツ施設課		373-3112	372-4290		
クリーンセンター(田尻1003)				〒272-0014	TEL	FAX	
1・3階	環境部	清掃事業課	資源化啓発グループ	712-6301	712-6302		
			収集グループ	712-6317			
1階	クリーンセンター			328-2326	320-5030		

駐車場について

名称	駐車場	窓口時間	業務を行わない日
第1庁舎	【第1庁舎地下駐車場】 利用日 365日 利用時間 24時間 利用料金 30分200円 (平日午前8時～午後6時の間に入庫する場合は、最初の1時間無料) ※各種申請、届出、相談などで来庁される方は、ご用が済むまでは無料です。 無料処理が必要となりますので、ご用の窓口にて駐車券をお渡しください。	午前8時45分～ 午後5時15分	土曜日 日曜日 祝日 年末年始 (12月29日～ 1月3日)
第2庁舎	【第2庁舎駐車場】 利用日 365日 利用時間 午前8時～午後9時30分(利用時間外は出入庫ができません) 利用料金 開庁日 20分100円(最初の1時間無料) 閉庁日 20分100円(1日の最大1,500円) ※各種申請、届出、相談などで来庁される方は、ご用が済むまでは無料です。 無料処理が必要となりますので、ご用の窓口にて駐車券をお渡しください。		
分庁舎C棟	C棟にご用の方以外は利用できません。 利用時間 窓口時間内のみ 利用料金 無料		

各部署案内図





行徳支所

問 代表 TEL 047-359-1111

名称	取扱業務	電話など	所在地	交通	駐車場	窓口時間	業務を行わない日
総務課	○各種問い合わせ及び自治会関係	TEL 359-1114 FAX 359-1398	〒272-0192 末広1-1-31 併設施設 行徳図書館 →P.36 行徳公民館 →P.48 末広こども館 →P.72 (公社)市川市シルバー人材センター行徳事務所 (火・金曜日のみ)	東京メトロ東西線 行徳駅から徒歩7分	敷地内駐車場は有料です。ただし行徳支所の開庁日において窓口をご利用された方は無料です。(利用する窓口へ駐車券をお出してください)	午前8時45分～午後5時15分	土曜日 日曜日 祝日 年末年始(12月29日～1月3日)
	○市税の証明書(全般) ○市税の納付相談 ○原動機付自転車などの登録・名義変更・廃車	TEL 359-1115 FAX 359-1398					
市民課	○戸籍の届け出 ○住民異動届 ○証明書の申請 ○印鑑登録 ○マイナンバーカードの交付	TEL 359-1116 TEL 359-1117					
福祉課	○国民健康保険の届け出、給付 ○国民年金の届け出 ○障がい、子ども関係の申請(一部) ○生活保護の申請、医療券発行	TEL 359-1118 TEL 359-1119					
臨海整備課	○水産業振興、漁港の整備 ○行徳臨海部におけるまちづくりなど	TEL 318-3967 FAX 359-1276					
企画調整課		TEL 359-1120 FAX 359-1150					
介護福祉相談窓口		TEL 359-1274					
子育てナビ行徳		TEL 359-1208					
市民相談室		TEL 712-8529 (総合市民相談課)					
母子保健相談窓口(アイティ)→P.59		TEL 359-8785 (南行徳保健センター)					
基幹相談支援センター「えくる行徳ステーション」→P.132		TEL 303-3074 FAX 303-3075					
市民活動支援センター行徳→P.125		TEL 359-1146					
まちの相談直便		TEL 359-1743					
外国人相談窓口		TEL 712-8675					

市川市行徳パスポートセンター



市川市行徳パスポートセンター

取扱業務	電話など	所在地	交通	窓口時間	業務を行わない日
パスポートの申請	○新規、切替 ○残存有効期間同一	〒272-0111 妙典5-3-1 イオン市川妙典店1番街	東京メトロ東西線 妙典駅南口から徒歩5分	月～金曜日 午前9時～午後4時30分	土・日曜日・祝日 および年末年始(12月29日～1月3日)
パスポートの受取	○受取(交付)			月・水・金・日曜日 午前9時～午後4時30分 火・木曜日 午前9時～午後6時30分	第4日曜日・土曜日・祝日 および年末年始(12月29日～1月3日)

▶市川市パスポートセンターはP.28

大柏出張所

取扱業務	電話など	所在地	交通・駐車場	窓口時間	業務を行わない日	
市民グループ	TEL 339-3111 FAX 338-2881	〒272-0804 南大野2-3-19 併設施設 大野公民館 →P.47	交通 ▶JR武蔵野線市川大野駅から徒歩15分 ▶JR総武線本八幡駅から13系統医療センター入口行き・14系統市川営業所行き・15系統動物園行きバス「大柏出張所」下車 駐車場 19台 (大野公民館を含む)	午前8時45分～午後5時15分	土曜日 日曜日 祝日 年末年始(12月29日～1月3日)	
福祉グループ						○国民健康保険の届け出、給付(一部除く) ○国民年金の届け出(国民年金の請求は除く) ○児童手当の届け出 ○子ども医療費助成の届け出
管理グループ						○市税の証明書(一部除く)
高齢者サポートセンター大柏(出張窓口)→P.142	TEL 303-9555 FAX 339-7011					

市川市の市外局番は 047 です。

市川駅行政サービスセンター

名称	電話など	所在地	交通	駐車場	窓口時間	業務を行わない日
市川駅行政サービスセンター	代表電話 TEL 704-3111 FAX 704-3116	〒272-0033 市川南1-1-1 ザタワーズイースト 3階	JR総武線 市川駅から 徒歩2分	駐車場は ありません	月～金曜日 午前8時45分～午後8時 土曜日 午前8時45分～午後5時	日曜日 祝日 年末年始 (12月29日～ 1月3日)

市川駅行政サービスセンター窓口の取扱業務

取扱業務	電話	備考
住民記録関係(※1) ○住民異動届(外国人の方については、一部取扱できない業務があります。) ○証明書の申請 ○印鑑登録	TEL 704-3113	戸籍の届け出に関する手続きは、取り扱いできません ※1 平日午後5時以降、及び土曜日については、一部取り扱いできない業務があります。
国保・年金 こども関係 ○国民健康保険の届け出(一部除く) ○国民年金の届け出(国民年金の請求は除く) ○児童手当の届け出 ○子ども医療費助成の届け出	TEL 704-3114	いずれの手続きにおいても、平日午後5時以降および土曜日の受付において、各関係機関に確認できない場合は一時的な受付になる場合があります。 その他、一部取り扱いできない業務があります。

市川市パスポートセンター

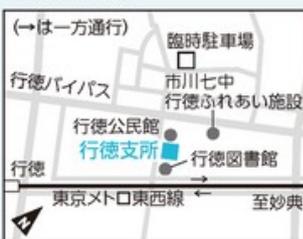
取扱業務	電話など	所在地	交通	窓口時間	業務を行わない日
パスポートの申請 ○新規、切替 ○残存有効期間同一	TEL 712-8440 FAX 712-8451	〒272-0033 市川南1-1-1 ザタワーズ イースト3階	JR総武線 市川駅から 徒歩2分	月～金曜日 午前9時～午後4時30分	土・日曜日・祝日 および年末年始 (12月29日～1月3日)
パスポートの受取 ○受取(交付)				月・水・金・日曜日 午前9時～午後4時30分 火・木曜日 午前9時～午後6時30分	第4日曜日・ 土曜日・祝日 および年末年始 (12月29日～1月3日)

▶市川市行徳パスポートセンターはP.27

母子保健相談窓口(アイティ)

取扱業務	電話	所在地	交通	窓口時間	業務を行わない日
○健康や妊娠・出産・子育てに関する相談 ○母子健康手帳の交付 ○転入妊婦・乳児の健康診査受診票交付など	TEL 377-4511 (保健センター 健康支援課)	〒272-0033 市川南1-1-1 ザタワーズ イースト3階	JR総武線 市川駅から 徒歩3分	月～金曜日 午前8時45分～午後5時15分	土曜日・日曜日・ 祝日・年末年始 (12月29日～1月3日)

■ 行徳支所



■ 大柏出張所



■ 市川駅行政サービスセンター、消費生活センター、他



■ 南行徳市民センター





南行徳市民センター

取扱業務		電話	所在地	交通・駐車場	窓口時間	業務を行わない日
戸籍届 住民記録	○戸籍の届け出 ○住民異動届(外国人の方については、一部取扱できない業務があります。) ○証明書の申請 ○印鑑登録	TEL 359-7891	〒272-0138 南行徳1-21-1 併設施設 南行徳市民談話室 →P.43 南行徳保健センター →P.51	交通 東京メトロ東西線 南行徳駅から 徒歩1分 駐車場 タワーパーキング (23台)	午前 8時45分～ 午後 5時15分	土曜日 日曜日 祝日 年末年始 (12月29日 ～1月3日)
国保・年金 子ども関係	○国民健康保険の届け出(一部除く) ○国民健康保険の給付(一部除く) ○国民年金の届け出(国民年金の請求は除く) ○児童手当の届け出 ○子ども医療費助成の届け出	TEL 359-6951				
税証明関係	○原動機付自転車などの登録・名義変更・廃車 ○市税の証明書(一部除く)					

おもな届け出、申請の窓口

おもな届け出、申請の窓口

取扱内容	市役所 (市民課) 712-8649 ～51	行徳支所 (市民課) 359-1116 ～7	大柏出張所 339-3111	南行徳市民 センター 359-7891	市川駅行政 サービスセンター (※1) 704-3113	信篤窓口 連絡所 327-3352	中山窓口 連絡所 332-6661	国分窓口 連絡所 372-7693
戸籍の届け出 (出生届、死亡届、婚姻届など)	○	○	○	○	×	×	×	×
住民異動届 (転入届、転居届、転出届など)	○	○	○(※2)	○(※2)	○(※2)	○(※3)	○(※3)	×
証明書の申請 ・戸籍事項証明書など戸籍関係 ・住民票の写しなど住民票関係 ・印鑑登録証明書 ほか	○	○	○	○	○	○	○	○ ただし「転出 証明書」は扱 いません
印鑑登録	○	○	○	○	○	○(※3)	○(※3)	×

(※1)市川駅行政サービスセンターは、日時により受付できない業務があります。

(※2)外国人の方については、一部取り扱いできない業務があります。

(※3)マイナンバーカード等を使った転出・転入は取り扱いできません。また、外国人の方については、取り扱いできません。

名称	電話	所在地	交通	窓口時間	業務を行わない日	取扱業務
信篤窓口 連絡所	TEL 327-3352	〒272-0013 高谷1-8-3	○東京メトロ東西線原木中山駅から徒歩5分 ○JR総武線本八幡駅南口から二俣新町駅行き バス「原木中山駅」下車徒歩1分 (信篤公民館・体育館裏)	午前 8時45分～ 午後5時	土曜日 日曜日 祝日 年末年始 (12月29日 ～1月3日)	上記「おもな 届け出、申請 の窓口」参照。 そのほかには 「健康手帳」 の交付を行っ ています。
中山窓口 連絡所	TEL 332-6661	〒272-0813 中山4-14-1	○JR総武線下総中山駅から徒歩10分 ○京成線京成中山駅から徒歩5分 (中山法華経寺参道沿い)			
国分窓口 連絡所	TEL 372-7693	〒272-0834 国分6-22-8	○JR総武線市川駅から松戸駅、北国分駅、 聖徳学園行きバスで「北台」下車徒歩5分 ○北総線北国分駅から市川駅行きバスで 「国分操車場」下車徒歩5分 (JAいちかわ国分支店内)			



母子の健康

妊娠届(母子健康手帳)・妊娠期から子育て期にわたる相談

問 保健センター ☎377-4511 南行徳保健センター ☎359-8785

市川市に住民票がある方は、医療機関で妊娠の確定診断を受け、出産予定日が分かり次第、オンライン窓口予約にて予約をしてから、市内4カ所にある「母子保健相談窓口 アイティ」で妊娠届を提出してください。

母子健康手帳と別冊(各種受診票)を交付します。

○アイティは、保健師・助産師が妊娠・出産・子育てに関する様々な相談に応じる窓口です。主な窓口業務は、母子健康手帳の交付や面談、転入された妊婦・乳児のいる方への健診受診票の交換、子育てマイプランの作成です。

母子保健相談窓口 ÄITI(アイティ)

施設名	住所	窓口時間	予約 ※当日予約はできません	問合せ
第一庁舎2階	八幡1-1-1	月～金曜日(祝日を除く) 午前8時45分～ 午後5時15分	市公式 Webサイト 	保健センター ☎047-377-4511
市川駅南口 「ザ タワーズイースト3階」内	市川南1-1-1		市公式 Webサイト 	
南行徳保健センター4階	南行徳1-21-1		南行徳保健センター ☎047-359-8785	
行徳支所2階	末広1-1-31			

出産・子育て応援給付金 問 保健センター ☎377-4511 南行徳保健センター ☎359-8785

妊娠期から出産・子育て期まで一貫して身近で相談に応じ、必要な支援につなぐ「伴走型相談支援」と、妊婦や子育て世代への「経済的支援」を一体的に実施します。

アイティでの妊娠届出時と、出産後の新生児・1～2カ月児訪問時に給付金の申請方法をご案内します。

また、妊娠7～8カ月頃にアンケートを送付し、回答の内容により必要に応じて保健師等の支援や市のサービスをご案内します。

妊婦一般健康診査

問 保健センター 377-4511
南行徳保健センター 359-8785

妊婦健診の費用の一部について、1回の妊娠につき14回(多胎妊婦は19回)を上限に助成します。

産婦健康診査

問 保健センター 377-4511
南行徳保健センター 359-8785

産婦健診の費用を1人につき2回(産後2週間及び1カ月健診)まで、1回あたり5,000円を上限に助成します。

産後ケア事業

問 保健センター 377-4511

育児や産後の体調に不安がある方、出産後に十分な支援が受けられない方などが対象です。育児や授乳の指導や相談を受けることができます。産科医療機関に宿泊する「宿泊型」と退院後に日中のみ利用する「デイサービス型」と「訪問型」があります。利用できる医療機関や期間、利用料金等が定められています。

出産前

妊婦訪問

問 保健センター 377-4511
南行徳保健センター 359-8785

家庭訪問による保健指導を希望する市内在住の妊娠中の方に保健師が訪問します。

パパ・ママになる方へ

問 保健センター 377-4511
南行徳保健センター 359-8785

プレ親学級を開催しています。また、妊娠中の過ごし方、育児に関する動画を配信しています。

妊婦歯科健診

問 保健センター 377-4511

妊娠中の歯と口の健康を守るため、歯科健診を実施しています。

パピママ栄養クラス

問 保健センター 377-4511

おおむね妊娠6~8カ月の妊婦と夫(パートナー)を対象に、バランスの良い食事と妊娠中の食事のポイントについてお話しします。

出産後

出生に関する届出

出生届 問 市民課 712-8649-8650

・届出期間 生まれた日を1日目と数えて14日以内(14日目が休日の場合はその翌開庁日)

・届出人 父・母(届出人が署名した後、届出を持参する方は親族、その他の方でも可)

・届出場所 父母の本籍地または届出人の所在地あるいは出生地のうち、いずれかの市区町村役場

届け出に必要なもの

出生届書(医師または助産師が作成する出生証明書と一体になっているもの):1通(届出人の署名が必要です)(医師か助産師の記入が必要)

母子健康手帳(無くても届け出可能)

健康保険証(無くても届け出可能)

世帯主名義の預金口座の口座番号(無くても届け出可能)

出産育児一時金の給付

⇒P.92

未熟児養育医療給付

問 保健センター 377-4511
南行徳保健センター 359-8785

出生時の体重が2,000g以下等で、身体の発育が未熟なまま出生し、医師が入院治療を必要と認めた乳児が対象です。医療費の助成は、指定医療機関での治療に限ります。(市民税の課税状況に応じた自己負担あり)

あかちゃん相談

問 保健センター 377-4511
南行徳保健センター 359-8785

乳幼児の身体計測と育児の相談をお受けします。

離乳食教室(1回食)

問 保健センター 377-4511

4~6カ月児の保護者を対象に、1回食の進め方の話と実演。

離乳食教室(2回食)

問 保健センター 377-4511

7・8カ月児の保護者を対象に、2回食の進め方の話と実演。



子どもの健康

あかちゃんと子どもの健康診査・訪問指導など

問 保健センター ☎377-4511 南行徳保健センター ☎359-8785

名称	対象	内容
新生児聴覚スクリーニング検査	生後1カ月以内のあかちゃん	耳の聞こえを確認する検査です。母子健康手帳別冊内の受診票を使用し、医療機関で検査できます。受診票を使えない場合は償還払いにて申請をしてください。
新生児訪問	生後3カ月未満のあかちゃんとその保護者	生後3カ月未満のあかちゃんがいるすべての家庭に保健師や助産師が訪問し、相談に応じています。出生後早めに出生連絡票を郵送してください。出生連絡票の郵送がない場合は、生後2カ月以降に訪問します。
保健推進員訪問	生後3カ月児とその保護者(第1子のみ) 転入した乳児とその保護者(生後4カ月～1歳未満)	市委嘱の保健推進員が訪問し、保健センターの事業や地域の情報をお知らせしたり、保健師と連携しながら育児の相談窓口を紹介します。
乳児健康診査	3～6カ月児、9～11カ月児	病気などを早期発見・予防するために行います。母子健康手帳別冊内の乳児一般健康診査受診票を使用し、県内の契約医療機関で受診します。
1歳6カ月児健康診査	1歳7カ月児 (1歳6カ月になる中旬に個別通知)	病気の早期発見、生活習慣の自立、栄養・発育・発達などの総合的な健康診査及び歯科健康診査、歯科相談を行います。
3歳児健康診査	3歳6カ月児 (3歳5カ月になる中旬に個別通知)	

あかちゃんと子どもの歯科保健

問 保健センター ☎377-4511

名称	対象	内容
カミカミ歯みがき教室	10カ月のあかちゃん	はじめての歯ブラシみがきの話と保護者のしあげみがきについて。
おやこ歯みがき教室	1歳～3歳までの幼児と保護者	歯みがきとむし歯予防の話。
夏休み歯みがき教室	5歳～7歳までの幼児・児童と保護者	夏季限定の2回1コースの教室です。歯みがきの練習、歯科健診。
フッ化物(フッ素)の塗布	2歳6カ月児(個別通知)	指定歯科医院で口腔内診査、フッ化物(フッ素)の歯面塗布をします。



▶個別接種

種類	無料で受けられる年齢	接種間隔・回数
ロタ (飲むワクチン)	ロタリックス	出生6週0日後から24週0日後まで
	ロタテック	出生6週0日後から32週0日後まで
ヒブ	生後2カ月から5歳誕生日前日まで	4回
小児用肺炎球菌	生後2カ月から5歳誕生日前日まで	※接種開始年齢等により回数が異なります。
B型肝炎	1歳誕生日前日まで	27日以上の間隔をおいて2回、さらに1回目から20週以上の間隔をおいて3回目
4種混合(ジフテリア・百日せき・破傷風・ポリオ)	生後2カ月から7歳6カ月未満	20日以上の間隔をおいて3回 3回目から6カ月以上の間隔をおいて1回
BCG(結核)	1歳誕生日前日まで	1回
麻しん風しん混合 (はしか・風しん)	1期:1歳から2歳誕生日前日まで	1回
	2期:小学校就学1年前の4月1日から3月31日まで	1回
水痘(水ぼうそう)	1歳から3歳誕生日前日まで	3カ月以上の間隔をおいて2回
おたふくかぜ(流行性耳下腺炎)	1,400円の自己負担が必要。 対象年齢は1歳から7歳6カ月未満	1回(市の費用助成は1回のみ)
日本脳炎	1期:生後6カ月(標準3歳から)から7歳6カ月未満	1期初回:6日以上の間隔をおいて2回
	2期:9歳以上13歳誕生日前日まで 特例対象者 (平成19年4月1日以前に生まれた20歳未満の方)	1期追加: 2回目から6カ月以上の間隔をおいて1回 2期:1回
二種混合(ジフテリア・破傷風)	11歳以上13歳誕生日前日まで	1回
子宮頸がん	小学6年生~高校1年生相当の女性 キャッチアップ対象者(令和7年3月31日まで。対象者は、市公式Webサイトをご確認ください。)	規定の回数

- ◀ 場所 市の指定医療機関で個別に受けていただきます。
- ◀ 日時 指定医療機関に連絡のうえ、日時を決めてください。
- ◀ 持ち物 予診票、母子健康手帳、健康保険証・子ども医療費助成受給券またはひとり親家庭等医療費等助成受給券
※接種年齢、接種間隔、回数など変動がありましたら、市公式Webサイトなどでお知らせします。

子どもの医療

子ども医療費助成制度

問 こども福祉課 ☎712-8539

助成対象	自己負担金	所得制限
0歳児~ 高校生相当年齢	入院:1日300円 通院:1回300円 調剤:無料 同一医療機関における同一月の受診は、入院11日・通院6回以降の自己負担金は無料。 市民税が非課税または均等割のみ課税の世帯の自己負担金は無料。	所得制限なし

▶利用にあたって

0歳児~高校生相当年齢

高校生相当年齢(18歳に達する日以後の最初の3月31日)までのお子さんがある保護者の方は、「市川市子ども医療費助成受給券」の交付申請手続きをしてください。千葉県内の医療機関で受診する際、保険証とともに提示することにより助成が受けられます。

◀ 窓口 市役所こども福祉課、行徳支所福祉課、大柏出張所、南行徳市民センター、市川駅行政サービスセンター

その他の子どもの医療費助成

問 千葉県市川保健所(市川健康福祉センター) ☎377-1102

項目	内容
結核児童療育医療	18歳未満の児童が結核に罹患し、入院治療が必要な場合の給付です。
小児慢性特定疾病医療費助成制度	国が指定した慢性疾患について、18歳未満(一部20歳未満)を対象とした医療費助成があります。

上記はいずれも、所得に応じて自己負担があり、医療機関は指定されています。



保育・子育て

子育て応援サイト いちかわっこWEB

問 こども家庭支援課 ☎711-0677

行政情報、NPO、子育てサークル、民間施設の子育て情報を集めたWebサイトです。
<https://ichikawa.ikuji365.net>



さまざまな保育制度・サービス

幼児教育・保育の無償化により、3～5歳児クラス(0～2歳児クラスの非課税世帯を含む)の子どもは、利用料が無償化されています。利用後に請求手続きが必要な場合がありますので、詳しくは市公式Webサイトをご覧ください。



名称	内容	施設・問い合わせ先	
認可 保育施設	保育園	保護者が仕事や病気などで就学前の子どもの保育ができない場合に、代わって子どもを保育する児童福祉施設です。対象は0～5歳児クラスです。	<ul style="list-style-type: none"> ●入園受付窓口 こども施設入園課 ☎711-1785 子育てナビ行徳 ☎359-1208 ●受入月齢や開園時間は施設により異なります。  <p>▲認可保育施設マップ</p>
	小規模 保育事業	保護者が就労等で保育できない場合に、市が認可した施設で保育する事業です。対象は0～2歳児クラスです。	
	家庭的 保育事業	保護者が就労等で保育できない場合に、市が認可した保育者の居宅で保育する事業です。対象は0～2歳児クラスです。	
	事業所内保育 事業(地域枠)	保護者が就労等で保育できない場合に、会社等の事業所にある施設で保育する事業です。対象は0～2歳児クラスです。	
認定こども園	教育と保育を一体的に行う、幼稚園と保育園の機能をあわせ持つ施設です。	<ul style="list-style-type: none"> ●入園受付窓口 保育園利用 上記と同様 幼稚園利用 各施設 	
認可外 保育施設	簡易保育園	認可外保育施設のうち、市が定めた一定の基準を満たした施設です。保護者が就労等で保育を必要とする場合は補助金の対象となります。	<ul style="list-style-type: none"> ●入園受付窓口 各施設に直接確認 ●補助金受付窓口 こども施設入園課 ☎704-0255  <p>▲補助金の詳細</p>

子ども

保育・子育て

名称	内容	施設・問い合わせ先
一時預かり事業	さまざまな理由で子どもを保育することが困難になった場合に認可保育施設で預かる事業です。対象は7か月から5歳児クラスです。 仕事や病気などでの利用:月15日まで リフレッシュでの利用:月2日まで	<ul style="list-style-type: none"> ●実施施設 公立…平田、行徳、鬼高、塩焼第2、新田第2 私立…国府台、百合台、さくらんぼ、かいづか、市川キッズステーション、市川大野ナーサリースクール、こうぜん保育園市川、柏井、すえひろ、市川どろんこ、風の谷こども園、南八幡さくら、K's garden 真間駅前
保育サービス 病児・病後児保育事業	病氣中及び病氣の治療中で回復期の子どもを医院などに付設された保育施設でお預りします。 ●利用料金…各施設にお問い合わせください。診療料・薬代は別途料金。	<ul style="list-style-type: none"> ●病児・病後児保育 イース病児・病後児保育室 ☎702-8806 南八幡3-14-17-102号 ・対象…6か月～小学3年生 ・保育時間…月～金曜日 午前8時～午後6時 ●病後児保育のみ 認定こども園 風の谷こども園病後児保育室「おひさま」 ☎375-2700 北国分4-10-3 ・対象…6か月～小学3年生 ・保育時間…月～金曜日 午前9時～午後5時 あじさい保育園病後児保育室「にじぐみ」 ☎359-8231 妙典5-12-16 あじさい保育園3階 ・対象…6か月～小学3年生 ・保育時間…午前9時～午後5時 市川南保育園病後児保育室「ひまわり」 ☎325-2828 市川南4-1-15 ・対象…6か月～小学3年生 ・保育時間…月～金曜日 午前9時～午後5時
いちかわファミリー・サポート・センター	育児の援助を受けたい人と育児の援助をしたい人、両方したい人からなる相互援助の会員組織です。一時的な子どもの預かりや送り迎えなどの活動を行っています。詳細は、直接お問い合わせください。 ●開設日…火～土曜日 ●開設時間…午前9時～午後5時	いちかわファミリー・サポート・センター 本部 ☎377-5503 FAX 377-5504 大洲1-18-1 急病診療・ふれあいセンター2階 妙典支部 ☎701-2321 FAX 701-2322 妙典6-2-45 妙典保育園2階





名称	内容	施設・問い合わせ先
産後家庭ホームヘルプサービス	<p>出産後の家事や育児について、家族からの支援が受けられない母親または父親にホームヘルパーを派遣し、家事の援助を行い、育児支援をします。</p> <p>事前に申し込みが必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●利用期間…出産日から生後90日目まで(多胎は生後1年以内) ●一人30時間以内利用(多胎は60時間以内) ●利用料…800円/1時間(世帯の課税状況によります) 	<p>こども家庭支援課 ☎711-0679</p>
こどもショートステイ	<p>保護者が子どもの養育が困難になったとき、一時的に子どもを預けることができます。事前の登録が必要です。こども家庭支援課までお問い合わせください。</p>	<p>こども家庭支援課 ☎711-0679</p>
放課後保育クラブ	<p>保護者が就労などにより昼間家庭にいない小学生の放課後などにおいて、家庭にかわる適切な遊び及び生活の場を提供しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●対象…市内在住または市立小学校、義務教育学校、もしくは市立特別支援学校の小学部に通学する児童 ●場所…市内全小学校など ●時間…下校時～午後6時30分(土曜日や夏休みなどは午前8時～午後6時30分) <p>保護者の就労形態などにより必要と認められる場合は、午後7時まで延長することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●利用料金…保育料月額8,000円、おやつ代月額2,000円。その他、必要に応じて実費を負担していただく場合があります。 	<p>青少年育成課 ☎383-9419</p>

子育て相談・支援の窓口・集いの場

名称	内容	問い合わせ先
子ども家庭支援センター	<p>子どもと子育てに関するさまざまな相談に対応します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日時…(月～金曜日) 午前8時45分～午後5時15分 	<p>こども家庭支援課 子ども家庭支援センター ☎711-0679</p>
子育てナビ	<p>就学前のお子様を対象に所属先をご案内します。幼稚園・保育園など、所属先探しを始める方は、ぜひご利用ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日時…(月～金曜日) 午前8時45分～午後5時15分 	<p>こども施設入園課 子育てナビ八幡(第1庁舎 2階) ☎711-0135 子育てナビ行徳(行徳支所2階) ☎359-1208</p>
保健センター 南行徳保健センター	<p>乳幼児の発達や発育など、健康に関する相談に応じます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日時…(月～金曜日(祝日を除く)) 午前8時45分～午後5時15分 	<p>保健センター ☎377-4511 FAX 316-1568 南行徳保健センター ☎359-8785 FAX 359-8761</p>
地域子育て支援センター	<p>0歳～就学前までの親子と妊婦が、自由に遊んだり、おしゃべりしたりできる施設です。マタニティー講座などさまざまなプログラムを行っているほか、保育士に育児相談をすることもできます。</p>	<p>地域子育て支援センター(P.72)</p>
親子つどいの広場	<p>主に0歳～3歳までの親子と妊婦が、気軽に遊んだり、仲間づくりや情報交換ができる施設です。経験豊富なスタッフに子育ての相談もできます。授乳やおむつ替えもでき、親子でゆっくりと過ごせます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日時…(月～土曜日) 午前10時～午後4時 	<p>新井親子つどいの広場(新井地域ふれあい館内) ☎312-6336 八幡親子つどいの広場(アクス本八幡2階) ☎704-9770 新浜親子つどいの広場(南新浜小学校内) ☎701-5581</p>
地域ケアシステム	<p>地域住民が主体となって安心して暮らし続けられる地域社会をつくるための仕組みです。気軽に集えるサロンの運営、相談員へのよろず相談、地区の特色を活かした行事の開催など、地域コミュニティの充実を図っています。</p>	<p>地域ケアシステム(P.85)</p>
こども館	<p>こども館では、子ども本人または保護者から子どもに関する相談を受けています。</p> <p>子育て、友だち、対人関係など、子育てに関する悩みや困ったことを、児童厚生員がおうかがいします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日時…(火～日曜日) 午前10時～午後5時 	<p>こども館(P.72)</p>

子どもを養育する人への手当

子どもに関する手当

問 こども福祉課 ☎712-8539

種類	内容	支給月額
児童手当(国)	中学校修了前の児童を養育している方が、児童手当を請求することができます。ただし、所得制限があります。 (所得制限限度額以上の方:児童1人当たり月額5,000円) ※所得上限限度額以上の方は手当が支給されません。	0歳~3歳未満 15,000円 3歳~小学校修了前 第1子、第2子 10,000円 第3子以降 15,000円 中学生 10,000円
児童扶養手当(国)	離婚や死亡などの理由により父又は母と生計をともにしていない18歳に達する日以後の最初の3月31日までの児童を養育している方。 ただし、所得制限があります。	第1子 44,140円 ただし所得が一定以上の場合 44,130円~10,410円 第2子 10,420円~5,210円加算 第3子以降 1人増すごとに 6,250円~3,130円加算
遺児手当(市)	両親あるいは父母のどちらかが死亡、1年以上の生死不明、または災害により障害を受けた方で、義務教育終了前の子どもを養育している方。ただし、所得制限があります。	乳幼児 6,000円 小学生 7,000円 中学生 8,000円

ひとり親家庭の支援

ひとり親家庭相談

問 こども福祉課 ☎712-8539

ひとり親家庭の生活全般、子どもの養育、資金の貸付や就労、相談などに応じます。

母子父子寡婦福祉貸付金

問 こども福祉課 ☎712-8539

満20歳未満のお子さんを養育している母子家庭や父子家庭、寡婦の方の経済的自立を応援するための貸付資金です。修学資金、就学支度資金、事業開始資金、事業継続資金、技能習得資金、就職支度資金、生活資金、住宅資金、転宅資金などがあります。(貸付条件あり。県の審査会にて可否を決定。)

ひとり親家庭の父母等医療費等助成制度

問 こども福祉課 ☎712-8539

助成対象	自己負担金	所得制限
<ul style="list-style-type: none"> ひとり親家庭の父母等 18歳に達する日以後の最初の3月31日までの児童 	令和5年3月まで 入院:1日300円 通院:1回300円 調剤:無料 ※市民税が非課税または均等割のみ課税の世帯の自己負担金は無料。	所得制限あり
	令和5年4月から 入院:無料 通院:無料 調剤:無料	

▶利用にあたって

所得などの助成要件を満たすひとり親家庭の父母等と児童に「市川市ひとり親家庭等医療費等助成受給券」が発行されます。

千葉県内の医療機関で受診する際、保険証とともに受給券を提示することにより、助成が受けられます。

窓ロ 市役所こども福祉課、行徳支所福祉課



自立支援教育訓練給付金事業

問 こども福祉課 ☎712-8539

ひとり親家庭の親が、適職に就くために必要と認められ、厚生労働大臣指定教育訓練講座を受講した場合、その費用の一部を支給します。対象者は、児童扶養手当を受給しているか同様の所得水準の方です。

民間賃貸住宅家賃などの助成

問 市営住宅課 ☎383-9594

市内の民間賃貸住宅に住む65歳以上のひとり暮らし世帯、65歳以上の方で構成される世帯、心身障がい者の方がいる世帯、ひとり親世帯などが、取り壊しなどによる転居を求められた場合、転居前と市内に転居後の家賃の差額(限度月額38,000円)と転居費用(限度額190,000円)を助成します。助成金の支給期間は2年間を限度とします。

高等職業訓練促進給付金等事業

問 こども福祉課 ☎712-8539

看護師、介護福祉士などの資格を取得し、生活の自立を目指すひとり親家庭の保護者を支援するため、養成機関に修学中の生活費の一部を支給します。対象者は、児童扶養手当を受給しているか同様の所得水準の方です。

母子・父子自立支援プログラム策定事業

問 こども福祉課 ☎712-8539

児童扶養手当受給者などの母子家庭の母親、父子家庭の父親の就労と自立を支援するため、相談者の意向や生活状況、職歴などを考慮し、状況にあった就労を支援します。

ひとり親家庭高等学校卒業程度認定試験合格支援事業

問 こども福祉課 ☎712-8539

ひとり親家庭の親または児童が高等学校卒業程度認定試験の合格を目指す講座を受講した場合、その費用の一部を支給します。対象者は、児童扶養手当を受給しているか同様の所得水準の方です。

教育

幼稚園

問 こども施設入園課 ☎704-0255

幼稚園の入園手続き



▲幼稚園の無償化について

市立幼稚園の入園手続き(2年保育)

市立幼稚園は4歳児からの2年保育です。申請書の配付、受付は10月下旬頃各幼稚園で行います。

私立幼稚園の入園手続き(3年保育)

私立幼稚園は3歳児からの3年保育です。満3歳になった翌月から入園できる幼稚園もありますので、詳しくは各幼稚園へお問い合わせください。



▲私立幼稚園・認定こども園の紹介

私立幼稚園などの園児の保護者への補助金

私立幼稚園などに子どもを通園させている保護者の経済的負担を軽減するために補助金を交付しています。

子育てのための施設等利用給付

満3歳児から5歳児の保育料が無償化の対象になります。

市川市地域における小学校就学前の子どもを対象とした多様な集団活動事業の利用支援補助金

市認定の幼稚園類似施設の園児の保護者に、補助金を交付します。

小・中・義務教育学校

就学時健康診断

問 保健体育課 ☎704-8078

小学1年生になる子どもが心身ともに健康な状態で入学できるように、就学前の健康診断を行います。毎年10月上旬に各家庭に通知します。

義務教育の費用にお困りのときは

問 就学支援課 ☎704-0256

経済的な理由により、義務教育に必要な学用品費などの支払いにお困りの保護者の方に、その費用の一部を援助する就学援助制度を行っています。詳しくは、それぞれの学校または就学支援課にご相談ください。

転校の手続き

問 義務教育課 ☎383-9261

- ① 在籍校から「在学証明書」「教科用図書給与証明書」を受け取る。
 - ② 市民課で住民登録(転入・転居)の手続きをする。
 - ③ 市民課の窓口で①の書類を提示し、「入学通知書」の交付を受ける。
 - ④ 指定の学校へ「在学証明書」「教科用図書給与証明書」「入学通知書」を提出する。
- ※外国籍の転入の場合は、家族全員の在留カードと子どものパスポートを持参の上、義務教育課にご相談ください。
- ※市外へ転校するときは、上記①の書類を受け取り、転居先の市町村へお問い合わせください。

指定された学校を変更したい場合

問 義務教育課 ☎383-9261

市立小・中学校、義務教育学校に入学する場合は、居住する住所によって通学区域が定められていますが、子どもや保護者のさまざまな事情により、指定された学校の変更を希望する場合は、義務教育課までご相談ください(一部制限があります。)

特別支援教育就学奨励費

問 就学支援課 ☎704-0256

市立小・中学校・義務教育学校の特別支援学級などに就学している子どもの保護者の経済的負担を軽減するため、必要経費の一部を援助しています。詳しくは、それぞれの学校または就学支援課にご相談ください。



小・中学校の取り組み

オープン・スクール・デー

問 義務教育課 ☎383-9261

市立の小学校、中学校、義務教育学校、特別支援学校では各学校の教育活動を保護者だけでなく地域の方々にも見ていただける「オープン・スクール・デー」を開催しています。詳細は各学校に直接お問い合わせください。

学校図書館支援事業

問 教育センター ☎320-3335

公共図書館と学校図書館、あるいは学校図書館の間で図書を相互貸借するシステムを運用し、学校図書館の教育的機能の充実・強化を図っています。

ヘルシースクール

問 保健体育課 ☎704-8078

市立の幼稚園、小学校、中学校、義務教育学校、特別支援学校でヘルシースクールプランを設定し、体力づくり、望ましい生活リズムの確立、食に関する指導の充実、環境衛生の充実の4つの柱を中心とした包括的な健康教育を推進しています。

ライフカウンセラー

問 指導課 ☎383-9338

子どもたちが、心の不安や悩みを解消していけるように、市立小・中学校、義務教育学校には、ライフカウンセラーが配置されています。小学校では児童を見守り寄り添う「ゆとろぎ相談員」が、中学校では心理の専門家である「心理療法士」が勤務しています。「心理療法士」は、中学校の生徒だけでなく保護者や小学校の児童の相談にも応じます。

入学準備金・奨学資金

問 就学支援課 ☎704-0256

入学準備金貸付制度(高校、高等専門学校、専修学校、短期大学、大学)

高校・高等専門学校・専修学校(2年以上の専門課程のみ)・短期大学・大学の進学に際し、入学準備金の調達が困難な方に、その費用の一部を無利子で貸付けます。申請期間は原則として毎年10月から翌年1月です。返済期間は学校の修業年限終了後3年以内です。

貸付金額

高校・高等専門学校…国公立10万円、私立30万円
専修学校…国公立15万円、私立40万円
短期大学…国公立20万円、私立40万円
大学…国公立25万円、私立50万円

奨学資金(高校、中等教育学校(後期課程)、高等専門学校)

高校・中等教育学校(後期課程)・高等専門学校に進学を予定している方あるいは在学している方で、学力、人物ともに優良でありながら経済的な理由により修学が困難な方に、奨学資金を支給しています。

申請期間は毎年3月です。

奨学資金の額

国公立 月額 9,000円
私立 月額 15,000円

子どもの遊びと日常を支える

子ども会

問 青少年育成課 ☎383-9419

現在、約65団体の子ども会があり、幼児から大人までが参加し、はぜ釣り大会などの楽しい行事を行っています。

コミュニティクラブ

問 学校地域連携推進課 ☎383-9386

土・日曜日を中心に地域ごとにボランティアが子どもたちに遊びの場を作っています。市内のどこのコミュニティクラブでも参加することができます。

活動予定についてはお問い合わせください。

米っ人(こめっ)くらぶ

問 青少年育成課 ☎383-9419

小学生とその家族に農作業を通して自然とふれあい、勤労と収穫の喜びを体験してもらうための農業・稲作体験事業です。

子どもの居場所づくり事業 (放課後子ども教室)

問 学校地域連携推進課 ☎383-9386

市立小学校などにおいて、授業の終了後等に、子どもたちへの安全安心な居場所を確保し、遊びや体験学習などを実施して、社会性・自主性・創造性などの豊かな人間性を育むよう取り組んでいます。

▶利用案内

- 対象 小学生
 - 利用日 月～土曜日
 - 利用できない日 日曜日、祝日、年末年始(12月29日～1月3日)など
 - 利用時間 放課後(午後5時まで)、土曜日や夏休みなどの学校休業日は午前8時～午後5時
- 利用日、利用時間については原則的なものですので詳しくは学校地域連携推進課へお問い合わせください。

▶場所

市川小学校、八幡小学校、宮田小学校、鶴指小学校、曾谷小学校、塩浜学園、稲荷木小学校、平田地域ふれあい館、富美浜小学校、国府台小学校、中国分小学校、大和田小学校、行徳小学校、新井小学校、南新浜小学校、柏井小学校、大町小学校、稲越小学校、国分小学校、北方小学校、百合台小学校、信篤小学校、二俣小学校、大野小学校、若宮小学校、中山小学校、妙典小学校、真間小学校、菅野小学校、塩焼小学校、幸小学校

<令和5年度より開室>

大柏小学校、宮久保小学校、富貴島小学校、大洲小学校、鬼高小学校、新浜小学校、南行徳小学校、福栄小学校

放課後保育クラブ

問 青少年育成課 ☎383-9419

保護者が就労などにより昼間家庭にいない小学生の放課後などにおいて、家庭にかわる適切な遊び及び生活の場を提供しています。

▶利用案内

- 対象 市内在住または市立小学校、義務教育学校もしくは市立特別支援学校の小学部に通学する児童
- 場所 市内全小学校など
- 時間 下校時～午後6時30分
(土曜日や夏休みなどは午前8時～午後6時30分)
保護者の就労形態などにより必要と認められる場合は、午後7時まで延長することができます。



青少年のためのリーダー育成講座

問 青少年育成課 ☎383-9419

わんぱくセミナー

遊びやグループワークを通じて、地域を支える青少年リーダーを育てる小学校5・6年生を対象とした講習会です。

ユースリーダー講習会

グループワーク等を通じて、自分の役割を確認し、主体的に行動できるようにする中学生・高校生を対象とした講習会です。

グループリーダーアカデミー

子どもの育成に関わる大人を対象に、ゲーム・歌遊び・工作など、子どもが楽しめるレクリエーションを習得する講習会です。

青少年相談員

問 学校地域連携推進課 ☎383-9386

現在、175人の相談員が県知事及び教育委員会の委嘱を受け、青少年を健全に育てる活動を行っています。

家庭教育学級

問 学校地域連携推進課 ☎383-9386

子どもにかかわり合う大人が学び合う場です。家庭でのよりよい子育てについて考え、親として子どもと一緒に成長することを目指します。



青少年の相談・窓口

相談窓口

▶教育センター教育相談(予約制)

問 ☎320-3336(生涯学習センター内)
☎318-3223(行徳支所内)

3歳児～中学生を対象に、性格や行動上のこと、言葉や聞こえに関する事など、さまざまな悩みを持つ保護者に対して、専門的知識を持つ相談員が面談を行います。状況に応じて、子どもに対しても、話を聞いたり一緒に遊んだりすることを通して、問題解決のための支援を行います。

●ほっとホッと訪問相談 ☎☎320-3362

小学1年生～中学3年生を対象に、不登校や子育てについての相談を電話で受けます。相談者の自宅や都合の良い場所に出向いて、話を聞くこともできます。

●少年センター少年相談 ☎☎320-3340

学校や職場、日常生活の中で何らかの悩みのある少年とその保護者及び少年に身近な大人を対象として、専門の相談員が電話・メール・面接による相談を行っています。

各種相談について

相談の種類	日時	相談電話
教育相談	火～土曜日 午前9時～午後5時	320-3336 (生涯学習センター内) 318-3223 (行徳支所内)
ほっとホッと訪問相談	火～金曜日 午後0時30分～5時	320-3362
少年相談	●電話・面接相談 月～金曜日 午前9時～午後5時 水曜日(電話相談のみ) 午前9時～午後7時 ●eメール相談 メールアドレス youngnet@city.ichikawa.lg.jp	320-3340

市川児童相談所

問 市川児童相談所 ☎370-1077

18歳未満の児童に関するあらゆる問題について相談に応じ、児童や保護者に最も適した援助や指導を行う行政機関です。

ふれんどルーム市川

問 教育センター ☎320-3336

心理的な要因で不登校になっている小学4年生～中学3年生の子どもを対象に、週5日(月～金曜日)開室しています。

子ども・育児の施設

こども館

赤ちゃんから高校生世代まで、18歳未満の子どもたちのあそび場として、市川市が運営しています。市内に14館あり、遊びを通して子どもたちの健やかな成長をお手伝いします。

土曜日・日曜日も開いていますので、ぜひご家族やお友達と一緒に遊びに来てください。



◀ 利用対象 0歳～18歳未満のお子さんと保護者 ※未就学児には、保護者の同伴が必要です。 ※詳細はこちら

施設名	所在地	連絡先	開館日時
中央こども館	鬼高1-1-4 メディアパーク市川内	☎320-3337	火～金曜日 午前10時～午後6時 土・日曜日、祝日 午前10時～午後5時
本北方こども館	本北方3-19-16 東部公民館内	☎337-8936	火～日曜日 午前9時～正午、午後1時～5時
中国分こども館	中国分2-13-8 西部公民館内	☎375-6547	
柏井こども館	柏井町2-844 柏井公民館内	☎339-3754	
曾谷こども館	曾谷6-25-5 曾谷公民館内	☎372-2892	
信篤こども館	高谷1-8-1 信篤公民館内	☎327-0141	
本行徳こども館	本行徳12-8 本行徳公民館内	☎359-1351	
末広こども館	末広1-1-31 行徳支所内	☎359-1671	
田尻こども館	田尻4-13-3 いきいきセンター田尻内	☎379-1863	
塩浜こども館	塩浜4-3 ハイタウン塩浜1号棟103	☎396-1765	
大洲こども館	大洲4-18-3 こども発達センター内	☎376-1212	
南八幡こども館	南八幡2-20-1 勤労福祉センター内	☎376-1118	火～日曜日 午前9時～午後5時
相之川こども館	相之川1-3-7 南行徳公民館内	☎356-7381	
市川こども館	市川2-33-6	☎322-1404	

地域子育て支援センター

地域子育て支援センターは、妊娠中の方や乳幼児親子に交流の場や育児講座などのプログラムを提供し、子育てを支援するための施設です。開館日時が変更となる場合がありますので、ご利用前にホームページにてご確認ください。

◀ 利用対象 0歳～就学前までの子どもと保護者、妊婦の方

施設名	所在地	連絡先	開館日時
さかえ・こどもセンター	北国分4-10-3 風の谷こども園内	☎373-0191	月～金曜日 午前10時～午後3時
シーガル・こどもセンター	幸2-8-17 愛泉保育園内	☎396-2252	月～金曜日 午前10時～午後3時
妙典保育園 地域子育て支援センター	妙典6-2-45 妙典保育園内	☎398-1631	月～金曜日 午前9時～正午、 午後1時～3時
こあらっこ・こどもセンター	国府台2-9-13 国府台保育園内	☎373-1408	月～金曜日 午前9時30分～午後2時30分
昭和学院 もこもこ・こどもセンター	東菅野2-17-1 昭和学院短期大学内	☎326-2213	月～金曜日 午前9時30分～正午、 午後1時～3時30分
わたぐも・こどもセンター	原木2-10-13 わたぐも保育園内	☎070-6657-7695	月～金曜日 午前9時～午後2時
チェリーズ・こどもセンター	市川南2-6-22 さくらんぼ保育園内	☎322-0064	月～金曜日 午前9時30分～正午、 午後1時～3時30分
キッド・ステイこどもセンター	香取2-19-10東西線高架下 キッド・ステイ南行徳保育園内	☎390-1180	月～金曜日 午前10時～正午、 午後1時～4時
CMSいちかわキッズ 子育て支援センター	市川南1-10-1 ザ タワーズ ウエスト3階 市川キッズステーション内	☎322-8733	月～金曜日 午前9時～11時30分、 午後1時～3時30分
CMS市川大野子育て 支援センター	大野町3-1438-1 市川大野ナーサリースクール内	☎339-3331	月～金曜日 午前9時～11時30分、 午後1時～3時30分
みどりようちえん ベビーセンター	中山3-10-4 みどり幼稚園内	☎334-1224	月～金曜日 午前9時30分～午後2時30分

親子つどいの広場

P.65参照



生活の相談

問 地域共生課 ☎712-8518 FAX 712-8741 市川市社会福祉協議会 ☎320-4001 FAX 376-8555

地域ケアシステム

地域住民が主体となって安心して暮らし続けられる地域社会をつくるための仕組みです。気軽集えるサロンの運営、相談員へのよろず相談、地区の特色を活かした行事の開催など、地域コミュニティの充実を図っています。

▶ 地域ケアシステム各地区拠点 拠点名の前には「地域ケア」がつきます。

拠点名	所在地	連絡先	開設日時
国府台	国府台5-23-5 国府台町会館内	☎372-8343 FAX (電話と同じ)	月～金曜日 午前10時～午後4時
国分	中国分2-13-8 西部公民館内	☎373-8347 FAX (電話と同じ)	火～金曜日 午前10時～午後4時
曾谷	曾谷6-25-5 曾谷公民館内	☎371-8348 FAX (電話と同じ)	火～金曜日 午前10時～午後4時
大柏	南大野2-3-19 大柏出張所内	☎339-8347 FAX (電話と同じ)	月～金曜日 午前10時～午後4時
宮久保・下貝塚	宮久保1-13-2 「宮久保・下貝塚寄り合い処」	☎372-8348 FAX (電話と同じ)	月～金曜日 午前10時～午後4時
市川第一	市川2-7-7 市川地域ふれあい館内	☎322-8347 FAX (電話と同じ)	火～金曜日 午前10時～午後4時
市川第二	大洲1-18-1 ふれあいセンター内	☎376-8343 FAX (電話と同じ)	月～金曜日 午前10時～午後4時
真間	真間2-17-12 キョウエイハイツ真間1階「よってこ」	☎324-8347 FAX (電話と同じ)	月～金曜日 午前10時～午後4時
菅野・須和田	菅野3-24-2 菅野公民館内	☎326-8347 FAX (電話と同じ)	火～金曜日 午前10時～午後4時
八幡	八幡2-4-8 旧八幡市民談話室6階	☎334-8347 FAX (電話と同じ)	月～金曜日 午前10時～午後4時
市川東部	本北方3-19-16 東部公民館内	☎339-8349 FAX (電話と同じ)	月～金曜日 午前10時～午後4時 ※最終月曜日休み
信篤・二俣	高谷1-8-1 信篤公民館内	☎328-8347 FAX (電話と同じ)	火～金曜日 午前10時～午後4時
行徳	塩焼5-6-14 塩焼中央公園内	☎356-8347 FAX (電話と同じ)	月～金曜日 午前10時～午後4時
南行徳	相之川1-3-7 南行徳公民館内	☎359-8347 FAX (電話と同じ)	火～金曜日 午前10時～午後4時
南行徳第二	塩浜4-2-2-101 「ほっとスペース」	☎398-8347 FAX (電話と同じ)	月～日曜日 午前10時～午後4時 ※最終月曜日休み

生活を
支える



相談
窓口

「まちの相談直行便」

問 総合市民相談課 行徳支所総務課

蜂の巣の駆除などを行っています。

◀ 専用電話 市役所第2庁舎 ☎712-8530 / 行徳支所 ☎359-1743

◀ 受付日時 月～金曜日 午前8時45分～午後5時

社会生活に関する相談

国の行政全般に関する相談

▶ 総務省千葉行政監視行政相談センター
行政苦情110番(全国共通ダイヤル) ☎0570-090110

▶ 情報公開・行政手続制度案内所
☎(043) 246-9821

消費生活の相談

▶ 千葉県消費者センター ☎(047) 434-0999

▶ 消費者ホットライン ☎188

消費者ホットラインは、全国共通の電話番号「局番なしの188(いやや)」で、最寄りの市区町村の消費生活センターの相談窓口をご案内いたします。

なお、市区町村の消費生活相談窓口が受付時間外等の場合は、都道府県の消費生活センターや国民生活センターをご案内いたします。

市川市の市外局番は **047** です。

国民健康保険

国民健康保険について

みんなでお金を出し合い、助け合うことを目的とした公的医療保険制度が、国民健康保険です。

日本では「国民皆保険制度」がとられており、皆がいくらかの医療保険に属していなければならず、会社を退職したり、健康保険の扶養からはずれたなど、いずれの健康保険にも加入していない人は、必ず国民健康保険に加入しなければなりません。

国民健康保険の届け出

問 国民健康保険課(資格給付担当) ☎712-8532

▶ 国民健康保険の届け出をするとき

こんなときは	届け出に必要なもの
転入したとき	<input checked="" type="checkbox"/> 届出人の官公署発行の顔写真付の本人確認書類※1 <input checked="" type="checkbox"/> 保険税の引き落としをする口座(原則、世帯主名義)のキャッシュカード
職場などの健康保険をやめたとき	<input checked="" type="checkbox"/> 職場の健康保険をやめた証明書など <input checked="" type="checkbox"/> 届出人の官公署発行の顔写真付の本人確認書類※1 <input checked="" type="checkbox"/> 保険税の引き落としをする口座(原則、世帯主名義)のキャッシュカード
子どもが生まれたとき	<input checked="" type="checkbox"/> 保険証※2
生活保護をうけなくなったとき	<input checked="" type="checkbox"/> 保護廃止通知書 <input checked="" type="checkbox"/> 届出人の官公署発行の顔写真付の本人確認書類※1 <input checked="" type="checkbox"/> 保険税の引き落としをする口座(原則、世帯主名義)のキャッシュカード
転出するとき	<input checked="" type="checkbox"/> 保険証
職場などの健康保険にはいったとき	<input checked="" type="checkbox"/> 両方の保険証(職場の保険証が未交付のときは証明できるもの)※3
死亡したとき	<input checked="" type="checkbox"/> 保険証 <input checked="" type="checkbox"/> 死亡を証明できるもの※2
生活保護をうけるようになったとき	<input checked="" type="checkbox"/> 保険証 <input checked="" type="checkbox"/> 保護決定通知書
市内で住所がかわったとき	
世帯主や氏名がかわったとき	<input checked="" type="checkbox"/> 保険証
世帯をわけたり、いっしょにしたとき	
保険証をなくしたとき	<input checked="" type="checkbox"/> 届出人の官公署発行の顔写真付の本人確認書類※1
修学や施設入所のため、世帯主と離れ他の市町村に住所を移すとき	<input checked="" type="checkbox"/> 在学(在園)証明書 <input checked="" type="checkbox"/> 保険証

届け出には、マイナンバー(個人番号)が確認できる書類を持参してください。なお、通知カードの場合には、本人確認書類も持参してください。ただし、マイナンバー(個人番号)が確認できるものをお持ちでない場合でも、手続きは可能です。

- ※1 無い場合、保険証は後日郵送となります。
- ※2 国保加入者が出産、死亡した場合、給付があります。
- ※3 社会保険の被扶養者になった場合、扶養の資格取得証明書を持参してください。

国民健康保険の給付

問 国民健康保険課(資格給付担当) ☎712-8532

▶ 医療費の自己負担額について

国民健康保険を取り扱う病院などで診療を受けるときの自己負担は次の通りで、その残りは市の負担です。

◆ 医療費の自己負担の割合

- 小学校就学前: 2割
- 小学生~70歳未満: 3割
- 70歳以上: 2割(前年中の所得により3割)

療養費の給付

医療機関などの窓口でいったん全額自己負担したものを、国保の窓口へ申請し、審査決定されると、保険診療分のうち一定の割合で払い戻しを受けることができます。

対象となるのは次のような場合です。

- ・急病など緊急でやむをえない理由で、保険証を持たずに診療を受けたとき。
- ・医師が必要と認めたコルセットなど治療用装具をつかったとき。

◆ 届け出に必要なもの

- 保険証 領収書 医師が発行する書類
- 世帯主の振込口座 印鑑(朱肉を使用するもの)

高額療養費

同じ月に医療機関に支払った自己負担額(食事代や差額ベッド代などを除いた保険診療分)が自己負担限度額を超えた場合は、診療月から3カ月以降の月末に「高額療養費支給のお知らせ」が通知されます。通知に基づき申請することで、自己負担限度額を超えた部分が高額療養費として支給されます。

「限度額適用・標準負担額減額認定証」、「限度額適用認定証」の交付申請については資格給付担当までお問い合わせください。

出産育児一時金の給付

出産一時金として、1児につき48.8万円が支給されます。

産科医療補償制度に加入している医療機関などで出産した場合は、50万円となります。



葬祭費の給付

被保険者が亡くなった時、葬祭費として5万円が支給されます。

葬祭執行者(喪主)が市内居住で市民税非課税世帯の場合は、7万円が支給されます。

国民健康保険による診療ができないもの

- ・健康診断、美容のための処置、正常な分娩、歯並びの矯正など、病気とみなされないもの
- ・犯罪、麻薬中毒、けんかなどの故意によるもの
- ・仕事上でのけがや病気
- ・特殊な歯の治療

交通事故などでけがをしたときの医療費

交通事故など第三者から傷害を受けた場合、その医療費は原則として加害者が全額負担するべきものですが、国民健康保険を使い治療することもできます。その場合は事前に国民健康保険課への届出が必要です。

海外療養費

旅行など短期間の海外渡航中に、病気やけがにより海外の医療機関などでやむを得ず治療を受けた時、申請すると、支払った医療費の一部が払い戻される場合があります。

人間ドック費用の助成

市川市国民健康保険の被保険者及び市川市に住居登録されている千葉県後期高齢者医療制度の被保険者の疾病の予防、早期発見、早期治療を目的に、一定の条件を満たす被保険者の方に対し、人間ドック受診費用の助成を行います。

国民健康保険税の納付

問 国民健康保険課(保険税担当) ☎712-8534

国民健康保険税について

国民健康保険は、国・県からの負担金と加入者の負担及び市からの補助金により運営されています。この加入者負担のことを保険料または保険税といい、どちらも内容はおなじものです。

算定方法

40歳から65歳未満の方は国民健康保険税に介護分が加算されています。

医療分:所得割と均等割、平等割の合算額で算定します。

支援分:所得割と均等割の合算額で算定します。

介護分:所得割と均等割の合算額で算定します。

国民健康保険税の納付方法

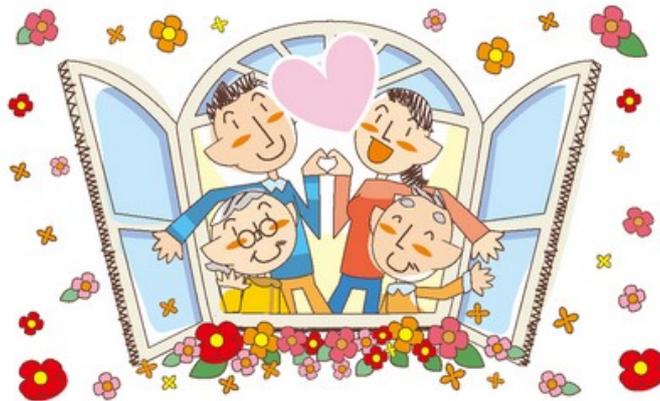
国民健康保険税は口座振替による納付を原則としています。国民健康保険加入手続きの際には、国民健康保険税の引き落としをする口座(原則、世帯主名義)のキャッシュカードを持参してください。

▶国民健康保険加入及び口座振替の手続きができる市の窓口
第1庁舎国民健康保険課、行徳支所、大柏出張所、南行徳市民センター、市川駅行政サービスセンター

国民健康保険税を納期限までに納付されない場合

納期限までに納付されない場合、納付の日までの間、法令に定める延滞金が加算されます。また、滞納したままですと、有効期間の短い保険証や医療機関でいったん全額負担となる資格証明書の交付を受けたり、法に基づいて財産の差し押さえなどの対象となります。

▶後期高齢者医療制度について→P.136



健康・医療

健康に関する教室・講座

問 保健センター ☎377-4511

▶生活習慣改善講座

高血圧・脂質異常症などについての知識を深め、生活習慣改善のための食事や運動などについて学びます。

▶栄養講座

管理栄養士が食生活を通じた健康づくりの話や実演など、要望に合わせて実施します。グループ対象。

不妊治療費の助成

問 保健センター ☎377-4511
南行徳保健センター ☎359-8785

医療機関で不妊治療などを行ったご夫婦に、治療費の一部を助成します。

あんしんホットダイヤル

▶あんしんホットダイヤル(市川市民専用)
(市川市急病医療情報案内)

☎0120-241-596

☎0120-637-119(言語・聴覚が不自由な方専用)

急病対応が可能な医療機関の案内や、介護・子育ての相談を専用スタッフが24時間電話等で受けつけています。

通話料無料。非通知設定では利用できません。



名称	申し込み	対象(年度内に迎える年齢)	方法	備考
結核検診	詳しい日程、申し込み方法などは市公式Webサイトや広報いちかわなどでお知らせします。	65歳以上の市民の方で学校、勤務先などで受診機会がない方	胸部X線直接撮影による集団検診	年1回(6~7月ごろ)、無料です。 疾病予防課 ☎377-4512
特定健康診査(健康診査)		・40~74歳で市川市国民健康保険被保険者 ・千葉県の後期高齢者医療保険被保険者 (施設入所者、長期入院者は対象外です)		
肺がん検診		40歳以上の方	指定医療機関で個別健(検)診	
大腸がん検診		40歳以上の方		
前立腺がん検診	次の方には受診券を郵送します。 ・40歳以上で市川市国民健康保険にご加入の方	50歳以上の男性		
子宮がん検診	・40~70歳の方 ・75歳の方 ・20歳代偶数年齢、30歳代の女性 ・過去5年間に1度でも市の健(検)診を受診したことのある方	・20歳代偶数年齢及び30歳以上の女性 ・20歳代で前年度子宮がん検診を未受診の女性		各種がん検診ごとに一部自己負担金600円(胃がん検診胃内視鏡検査のみ1,500円)が必要です。ただし、70歳以上の方・千葉県の後期高齢者医療保険被保険者・前年度住民税非課税世帯の方は無料です。
乳がん検診	上記以外の方は、疾病予防課に電話などでお申し込みください。	[超音波検査] 30歳代偶数年齢の女性	集団検診	
肝炎ウイルス検診		[マンモグラフィ検査] ・40歳以上偶数年齢の女性 ・40歳以上で前年度マンモグラフィ検査を未受診の女性	40歳代は個別検診 50歳以上は個別検診か集団検診	
胃がんリスク検査		40歳以上の肝炎ウイルス検診を未受診の方	指定医療機関で個別検診	特定健康診査(健康診査)、肝炎ウイルス検診は無料です。
胃がん検診バリウム検査	過去2年間受診したことのある方には、申込書を郵送します。対象であれば、胃内視鏡検査へ変更可能です。それ以外の方は、疾病予防課に電話などでお申し込みください。	40歳以上の方 (前年度胃内視鏡検査受診者は対象外です。)	集団検診	疾病予防課 ☎377-4513
胃がん検診胃内視鏡検査	前々年度に受診した方は、受診券を郵送します。それ以外の方は、疾病予防課に電話などでお申し込みください。 (申し込み期限は今年度2月末まで)	50歳以上偶数年齢の方 今年度受診した場合、次回の胃がん検診は2年後になります。	指定医療機関で個別検診	
歯周疾患検診	対象となる方に受診券を送ります。	年度内に30歳・40歳・50歳・60歳・70歳に達する方	指定歯科医院で個別検診	
二十歳の歯科健康診査	対象となる方に受診券を送ります。	年度内に20歳に達する方	指定歯科医院で個別健診	
口腔がん検診	詳しい申し込み方法は市公式Webサイト・広報などでお知らせします。	30歳以上の方	指定歯科医院で個別検診	一部自己負担金(1次検診600円)(2次検診600円)ただし、70歳以上の方、千葉県の後期高齢者医療被保険者・市民税非課税世帯の方は無料です。



保健・医療施設

- ▶ 公共医療施設 → P.51、52
- ▶ 市内医療機関 → P.96~107



障がいのある方へ



最新の情報
は市ホームページを
ご確認ください

障害者手帳

問 障がい者支援課 ☎712-8513 FAX 712-8727

身体障害者手帳

目、耳、音声・言語、肢体、内部(心臓、腎臓、肝臓、直腸、ぼうこう、小腸、呼吸器など)など、身体に一定の障がいがある方が、支援を受けるために必要な手帳です。

療育手帳

知的に障がいのある方が、支援を受けやすくするために必要な手帳です。

精神障害者保健福祉手帳

一定の精神障がいの状態にある方が、支援を受けやすくするために必要な手帳です。

日常生活の支援

介護給付費等の支給

問 障がい者支援課 ☎712-8517 FAX 712-8727

日常生活を営むのに支障がある障がい者等に対し、ホームヘルプサービス、ショートステイ等の利用に関して介護給付費等を支給します(ご本人負担額が0円または1割相当額となります)。

障害児通所給付費の支給

問 発達支援課 ☎370-3561 FAX 376-1115

日常生活における基本的な動作の指導などの支援が必要な障がい児に児童発達支援、放課後等デイサービスなどの支給決定を行い、地域生活を支援します。障害児通所支援を利用する保護者の所得に応じて自己負担がある場合があります。

補装具費の支給

問 障がい者支援課 ☎712-8513 FAX 712-8727

身体障がい者(児)などの職業、その他日常生活の能率の向上を図るための補装具費の支給を行います。(購入前に申請が必要です。)(所得制限あり。自己負担がある場合があります。)

日常生活用具費の支給

在宅重度身体障がい者などに対し、日常生活を容易にするために、補装具とは別に障がいの部位により日常生活用具費の支給を行っています。(購入前に申請が必要です。)(自己負担がある場合があります。)

身体障害者自動車改造費の助成

上肢・下肢または体幹に重度(1~2級)の障がいをする方などが就労など、社会参加のために、本人又は同一世帯の方が所有する車の改造をした場合、10万円を限度に改造費を助成しています。(所得制限あり)

障がいのある方へ



障がいのある方へ



身体障害者自動車運転免許取得助成

身体障害者手帳4級以上の方で、免許取得により就労が見込めるなど、社会活動への参加を促進するために、自動車運転免許の取得に要した費用の一部を助成します。

日中一時支援

日中に見守りなどの支援が必要な方を施設で一時的にお預かりし、家族等の介護者に就労支援や一時的な休息を提供します。
(自己負担がある場合があります。)

地域生活支援事業

問 障がい者支援課 ☎712-8517 FAX712-8727

移動支援

一定の要件を満たす方に対し、余暇活動などの社会参加に伴う外出の際の移動を支援します。
(自己負担がある場合があります。)

訪問入浴サービス

家庭における入浴が困難な方に対して、看護師と介護員が定期的に訪問し室内でポータブル浴槽を使って入浴介助をします。1回1時間程度で週3回までです。
(自己負担がある場合があります。)

はり・きゅう・マッサージ施術費助成券の支給

問 地域包括支援課 ☎712-8556 FAX712-8789

⇒P.134

一時介護料助成

問 障がい者支援課 ☎712-8512 FAX712-8727

身体障害者手帳1～3級、療育手帳をお持ちの方、医師により精神障がい者であると診断されている方、または難病患者として認定されている方で、本人や家族の都合で一時的に介護人による有料の介護を受けた場合の費用を助成します。

心身障害者扶養年金

問 障がい者支援課 ☎712-8512 FAX712-8727

心身障がい者を扶養している保護者が、毎月一定額の掛金を納めることにより、自らが死亡または重度障がいの状態になった場合、残された障がい者の方に終身一定額年金を支給する制度です。

成年後見制度の利用支援

問 障がい者支援課 ☎712-8517 FAX712-8727

知的障がい者、精神障がい者など、判断能力の不十分な方々の財産管理や法律行為を行うための成年後見制度の活用を支援を行っています。

「点字広報」と「声の広報」

問 広報広聴課 ☎712-8632 FAX712-8764

視覚障がい者の方に「広報いちかわ」を点訳した「点字広報」、CDに録音した「声の広報」を作成し無料で郵送しています。

手話通訳者・要約筆記者の派遣

問 障がい者支援課 ☎712-8517 FAX712-8727

聴覚障がい者または言語障がいの方が円滑な意思疎通を図るうえで必要な場合に手話通訳者・要約筆記者を派遣します。

大型ごみサポート収集

問 清掃事業課 ☎712-6301

⇒P.111

ごみ出し支援

問 清掃事業課 ☎712-6301

⇒P.112

裁判員制度に係る障害者などへの助成

問 障がい者支援課 ☎712-8512 FAX712-8727

障がい者などの介護を行う親族などが、裁判員制度によって裁判員などとして裁判所へ出頭し、又は職務を行う場合に、障がい者などが障害福祉サービスなどを利用したときに要した費用について助成します。

住まい

高齢者及び障害者住宅改修費の助成

問 地域包括支援課 ☎712-8556 FAX712-8789

問 障がい者支援課 ☎712-8513 FAX712-8727

⇒P.135

民間賃貸住宅家賃などの助成

問 市営住宅課 ☎383-9594 FAX383-9641

市内の賃貸住宅地に住む65歳以上のひとり暮らし世帯、65歳以上の方で構成される世帯、心身障がい者の方がいる世帯、ひとり親世帯などが、取り壊しなどによる転居を求められた場合、転居前と市内に転居後の家賃の差額(限度月額38,000円)と転居費用(限度額190,000円)を助成します。助成金の支給期間は2年間を限度とします。

家具転倒防止器具など取付費補助

問 地域包括支援課 ☎712-8556 FAX712-8789

⇒P.135

障がいのある方へ



障がいのある方へ

医療

重度心身障害者(児)医療費助成

問 障がい者支援課 ☎712-8512 FAX712-8727

下記①～④いずれかの条件を満たす手帳をお持ちの方を対象に、医療機関に支払った保険診療の自己負担金の一部または全部を助成します。

- ①身体障害者手帳1・2級
 - ②療育手帳A・Aの1・Aの2・Aの1
 - ③精神障害者保健福祉手帳1級
 - ④[身体障害者手帳3級]かつ[療育手帳Aの2・Bの1]
- ・65歳以上で新規に手帳を取得、または65歳以上で等級変更などにより上記障がい程度に該当する方は対象外。
・所得制限あり。入院時食事代は対象外。

自立支援医療

問 障がい者支援課 ☎712-8513 FAX712-8727

更生医療

18歳以上の身体障害者手帳を所持する方(更生医療の対象の障がい)で、その障がい程度の軽減、除去、または進行を防ぎ、職業更生、日常生活の向上を図ることを目的として医療費の自己負担額を原則として全体の1割とする公費負担医療制度です。(原則事前申請です。)

育成医療

将来身体に障がいを残すと認められる18歳未満の児童で、手術などの入院治療をすることにより、機能の回復が見込まれる場合の医療費等の支給を行う制度です。(原則事前申請です。)

精神通院

精神疾患で継続した通院にかかる医療費(保険診療でかかる診療費・薬代など)の自己負担が原則として全体の1割となる制度です。

精神障がいの入院医療費助成

問 障がい者支援課 ☎712-8513 FAX712-8727

市川市に住民登録があり、精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方が、精神疾患で入院した際に保険診療の対象となる医療費及び食事代自己負担分の2分の1について助成を行います。

- ・所得制限あり、給付上限額あり。
- ・助成申請月から給付が適用されます。

難病患者等福祉手当支給制度

問 障がい者支援課 ☎712-8512 FAX712-8727

千葉県特定医療費(指定難病)受給者証、千葉県小児慢性特定疾病医療受給者証、千葉県特定疾患医療受給者証のいずれかを所持されている方または唇顎口蓋裂(20歳未満)の方に福祉手当を支給します。

- ・唇顎口蓋裂(20歳未満)の方は医師の診断書が必要です。
- ・所得制限あり、その他手当との重複受給制限あり。

障がいのある方へ



障がいのある方へ



心身障害者(児)のための各種福祉手当

(支給月額は今和5年11月現在)

手当名	対象者	支給月額
特別障害者手当(国)	在宅の20歳以上の方で、2つ以上の障がい重複するか、または重度の障がいの状態にあるため日常生活において常時特別の介護を必要とする方。 指定診断書などを提出していただき審査を行います。 …以下の場合を除きます ・障がい者が施設入所している ・本人・配偶者、扶養義務者の所得が限度額を超えている ・障がい者が3カ月をこえて入院している	27,980円
市川市重度障がい者福祉手当(市)	20歳以上の障がい者で下記に該当する方 ・身体障害者手帳1級の方 ・療育手帳④の1、④の2の方 ・精神障害者保健福祉手帳1級の方 …以下の場合を除きます ・特別障害者手当(国)を受給している ・介護保険の認定を受けている(介護保険サービスを全く利用していない場合においては、介護保険の認定を取り消すことで手当を受給できる場合があります) ・施設に入所している ・本人・配偶者、扶養義務者の所得が限度額を超えている	7,000円
市川市ねたきり身体障がい者等介護手当(市)	下記に該当する20歳以上の障がい者を介護している方 ・身体障害者手帳1級の方で6カ月以上ねたきり状態にある65歳未満の方 ・療育手帳④の1、④の2の方 …以下の場合を除きます ・介護保険の認定を受けている(介護保険サービスを全く利用していない場合においては、介護保険の認定を取り消すことで手当を受給できる場合があります) ・施設入所者など、在宅ではない ・本人・配偶者、扶養義務者の所得が限度額を超えている	10,000円
障害児福祉手当(国)	20歳未満で重度の障がいの状態にあるため、日常生活において常時の介護を必要とする方(指定診断書などを提出していただき審査を行います) …以下の場合を除きます ・障がい者が施設入所している(通所は除く) ・本人、扶養義務者の所得が限度額を超えている ・児童が障がいを理由とする公的年金の受給者	15,220円
市川市心身障がい児福祉手当(市)	下記の1～3に該当する20歳未満の障がい児を監護している保護者の方 1. 身体障害者手帳1級～4級(重複・併給の場合は1級～2級) 2. 療育手帳④～Bの1 3. 精神障害者保健福祉手帳1級～2級 (単独(1～3のうち1つ)、重複(1～3のうち2つ)、併給(1～3のうち2つかつ障害児福祉手当を受給している方)) …以下の場合を除きます ・障害児福祉手当(国)を受給している(併給をのぞく) ・障がい者が施設入所している(通所は除く) ・父・母、扶養義務者の所得が限度額を超えている ・児童が障がいを理由とする公的年金の受給者	単独 8,000円 重複 12,000円 併給 4,000円
特別児童扶養手当(国)	20歳未満の障がい児で下記に該当する方を監護している父・母または養育者 ・身体障害者手帳のおおむね1～3級 ・療育手帳④～Aの2、おおむねBの1 ・これらと同程度と認められる状態であって日常生活が著しい制限を受けるか、または日常生活に著しい制限を加えることを必要とする程度の内部障がい、精神障がいのある20歳未満の方 (指定診断書などを提出していただき審査を行います) …以下の場合を除きます ・障がい者が施設入所している(通所は除く) ・父・母、扶養義務者の所得が限度額を超えている ・児童が障がいを理由とする公的年金の受給者	1級 53,700円 2級 35,760円

障がいのある方へ



障がいのある方へ

障がい者の相談窓口

名称・電話・FAX	所在地	利用日時	目的・内容
障がい者支援課 ☎712-8517 FAX712-8727	八幡1-1-1	月～金曜日 午前8時45分～ 午後5時15分	障がいのある方の総合的な窓口です。 身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の申請・交付、相談業務、障がい程度によって受けられるサービスのご案内、医療費・手当などの助成などを行っています。
障害者就労支援センター 「アクセス」 ☎316-2935 FAX712-5133	八幡2-4-8 5階	月～金曜日 午前9時～午後5時 第1土曜日 午前10時～午後3時	一般企業に就労可能な障がいのある方を対象に、就労に関する支援を継続的に行っています。また、家族及び関係者の方がたと、事業主の方に対して相談や調整などの支援を行っています。
障害者就業・生活支援センター「いちされん」 ☎300-8630 FAX300-8631	南八幡5-17-11 1階	月～金曜日 午前9時～午後5時	障がいのある方の就職支援、就職後の定着支援、安定した職業生活を送るための生活支援を地域の関係機関、施設と連携し、行っています。また企業の障がい者雇用のサポート、障がい者雇用促進のための活動を行っています。
基幹相談支援センター 「えくる大洲ステーション」 ☎702-5588 FAX702-5800	大洲1-18-1 急病診療・ふれあいセンター3階	月～金曜日 午前8時45分～ 午後5時15分	障がいの種別に関わらず生活の相談に応じ、一人ひとりに合わせたサービスの調整や、問題解決に向けた援助を行います。
基幹相談支援センター 「えくる行徳ステーション」 ☎303-3074 FAX303-3075	末広1-1-31 行徳支所1階		
中核地域生活支援センター 「くらっち」 ☎047-318-9551 FAX047-318-9520	浦安市北栄 1-16-30	必要に応じて夜間・ 休日も対応します	子ども、障がいのある方、高齢者に関して、ご本人やそのご家族などが、抱える様々な問題の総合相談の受け付けと問題解決のための対応をします。

障がいのある方へ



障がいのある方へ

施設

障がいのある方が利用できる施設についてご案内しています。

名称・電話・FAX	所在地	開所日時	目的・内容
明松園 ☎372-9017 FAX372-9811	中国分2-17-21	月～金曜日 午前9時～午後5時	常時介護が必要な障がいのある方に、日常生活上の支援や創作活動・生産活動の機会を提供します。
フォルテ行徳 ☎357-9166 FAX357-9169	本行徳1-5	月～金曜日 午前9時～午後5時	常時介護が必要な障がいのある方に、日常生活上の支援や創作活動・生産活動の機会を提供します。 障がいのある方に、就労や生産活動の機会を提供します。
身体障がい者福祉センター ☎357-9165 FAX357-1181	本行徳1-5	月～金曜日 午前9時～午後5時	身体障がい者の方の自立と社会参加を支援するため、創作活動や、レクリエーションなどを行っています。
障がい者いこいの家 ☎712-8512 FAX712-8727	北方2-29-19 北方第2公園内	火～日曜日 午前9時～午後5時	障がい者団体によるサークル活動やレクリエーション活動を通じて、仲間づくりや健康づくりにご利用いただけます。





高齢者の方へ



最新の情報は
市ホームページを
ご確認ください

いきいきと暮らす

いきいきと暮らす高齢者の施設・集いの場

問 地域共生課

☎712-8518

シルバー人材センター

市内在住のおおむね60歳以上の方の就業の機会を確保することにより、高齢者の生きがいの充実と社会参加を目標とした会員制の公益社団法人です。仕事内容は、清掃ほか、公共施設・駐輪場の管理、スーパーでの品出し、植木の手入れ、草取りなど軽作業が中心です。

- 市川市シルバー人材センター平田事務所
☎326-7000 ☎324-0062 平田1-20-17
- 市川市シルバー人材センター行徳事務所(火・金曜日のみ)
☎397-8011 (☎は電話と同じ)
末広1-1-31 行徳支所内

いきいきセンター (老人福祉センター、老人いこいの家など)

高齢者の方の生きがいを支援するため、講座を開催したり、サークル活動や学習会などに利用していただくための施設で、市内在住の60歳以上の方を対象としています。

⇒P.140

地域ケアシステム(地区社会福祉協議会)

地域住民が主体となって安心して暮らし続けられる地域社会をつくるための仕組みです。気軽に集えるサロンの運営、相談員へのよろず相談、地区の特色を活かした行事の開催など、地域コミュニティの充実を図っています。

地域ケアシステムの各地区拠点についてはP.85

高齢者の方へ



高齢者の方へ

民生委員・児童委員

問 地域共生課 ☎712-8518

65歳以上のひとり暮らしの方で、希望する方に友愛訪問をします。(月1回程度)

日常生活の支援

配食サービス

問 地域包括支援課 ☎712-8556

65歳以上のひとり暮らしの方または高齢者世帯の方を対象に、食事の支度が困難で安否の確認を必要とする方に対して、必要に応じて夕食をお届けします(週1~3回)。1食400円。

高齢者見守り支援事業

問 地域包括支援課 ☎712-8556

65歳以上の方または身体障害者手帳1・2級の方を対象に居宅内外での見守りを支援するため、見守り通報装置一式を貸与します。月額の利用料金は1,026円~2,772円(令和6年1月からは、616円~2,772円)で対象者の世帯状況によって金額が異なります。非常ボタンを押した時、安否確認センサーが異常を感知した時には、ガードマンが駆け付けます。

住宅用火災警報器の設置

問 地域包括支援課 ☎712-8556

居住者全員が65歳以上で、かつ、市民税非課税である世帯主の方を対象に、火災警報器(熱式・煙式)を給付・設置します。

ゴールドシニア外出支援事業

問 地域包括支援課 ☎712-8385

75歳以上の方を対象に、バス・タクシー運賃の一部を助成する「チケット75」を支給します。詳しい事業内容についてはお問い合わせください。

シルバーカー購入費の助成

問 地域包括支援課 ☎712-8556

在宅で、歩行に不安のある65歳以上の高齢者で、市民税非課税の方にシルバーカーを購入する費用を一部助成します。

助成限度額は8,000円です。
(購入前にご相談ください。)

交通安全つえの給付

問 地域包括支援課 ☎712-8556

道路の通行に著しい支障がある65歳以上の高齢者で、市民税非課税の方に、交通安全のための杖を給付します。

健康入浴券の支給

問 地域包括支援課 ☎712-8556

ご自宅に入浴設備のない65歳以上のひとり暮らし、もしくは高齢者世帯で、市民税非課税世帯の方に、公衆浴場(銭湯)の入浴券を月6枚支給します。(故障は対象外)

はり・きゅう・マッサージ施術費助成券の支給

問 地域包括支援課 ☎712-8556

市民税非課税の方で、65歳以上または身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳を所持している18歳以上の方に、はり・きゅう・マッサージ施術利用時の助成券を支給しています。月2枚、年間24枚(最大)で、1施術(助成券1枚)につき1,000円助成します。

大型ごみサポート収集

問 清掃事業課 ☎712-6301

⇒P.111



ごみ出し支援

問 清掃事業課

☎712-6301

⇒P.112

紙おむつの配付

問 地域包括支援課

☎712-8556

在宅でおむつを使用している方に、毎月紙おむつを配付します。対象となるのは、要介護3以上及び、市民税非課税の方です。(生活保護受給者は対象外です。)

訪問理美容サービス

問 地域包括支援課

☎712-8556

在宅の高齢者などに対し、訪問による理美容サービスを行います。対象となるのは、要介護4以上の方です。費用には一部自己負担があり、申請月に応じて、最大年6回まで利用できます。

介護者の方へ

問 地域包括支援課

☎712-8556

家族介護慰労金の支給

介護保険サービスを受けずに在宅介護を行っている家庭を対象に、要介護4以上及び市民税非課税世帯であるなどの要件を満たしている場合、年額10万円の慰労金を支給します。

権利擁護

問 地域包括支援課

☎712-8545

成年後見制度の利用支援

認知症など、判断能力の不十分な高齢者などの財産管理や法律行為を行うための成年後見制度の活用を支援を行っています。

社会福祉協議会(市川市後見支援センター)

☎711-1437

高齢者サポートセンター⇒P.142～143

住まい

高齢者及び障害者住宅改修費の助成

問 地域包括支援課

☎712-8556

65歳以上で介護保険の要介護認定・要支援認定を受けている方や、身体障害者手帳(下肢、体幹、移動機能障がい3級以上)をお持ちの方で市民税非課税世帯の方が行う、浴室・トイレ・廊下などの改修について助成を行います。(改修費の金額(限度額20万円)を助成。ただし、利用条件、改修場所、改修内容の制限がありますので、工事前にご相談ください。)

民間賃貸住宅家賃などの助成

問 市営住宅課

☎383-9594

市内の民間賃貸住宅に住む65歳以上のひとり暮らし世帯、65歳以上の方で構成される世帯、心身障がい者の方がいる世帯、ひとり親世帯などが、取り壊しなどによる転居を求められた場合、転居前と市内に転居後の家賃の差額(限度月額38,000円)と転居費用(限度額190,000円)を助成します。助成金の支給期間は2年間を限度とします。

家具転倒防止器具など取付費補助

問 地域包括支援課

☎712-8556

高齢者世帯などを対象に、家具転倒防止器具の購入や取付費を、1万円を上限として補助します。

補助対象者

- ①65歳以上の高齢者だけで構成された、市民税非課税世帯
- ②身体障害者手帳(1・2級)・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳(1級)所持者だけで構成された市民税非課税世帯
- ③①②で構成された世帯
(18歳以下の市民税非課税者のみが含まれる場合は対象となります。)

高齢者の方へ



高齢者の方へ

医療制度

問 国民健康保険課(高齢者医療担当) ☎712-8533

後期高齢者医療制度

平成20年4月から、都道府県単位で独立した医療保険制度となる「後期高齢者医療制度」が創設されました。

被保険者となる方は、75歳以上の方及び65歳以上75歳未満で一定の障害があり千葉県後期高齢者医療広域連合の認定を受けた方です。

医療費は、1カ月の自己負担限度額が定められており、同じ月に医療機関に支払った自己負担額(食事代や差額ベッド代などを除いた保険診療分)が自己負担限度額を超えた場合は、診療月から3カ月以降の月の下旬に「高額療養費支給のお知らせ」が通知されます。通知に基づき申請することで、自己負担限度額を超えた部分が高額療養費として支給されます。なお、一度申請すると2回目以降の高額療養費は自動的に申請された口座に振り込まれます(振り込まれる前に通知が送られます)。

「限度額適用・標準負担額減額認定証」、「限度額適用認定証」の交付申請については、高齢者医療担当までお問い合わせください。

保険料について

保険料額は千葉県後期高齢者医療広域連合が決定しており、県内統一の保険料です。また、保険料の納付方法は原則年金からの天引きです。

ただし、年金受給額や保険料額等によって、年金からの天引き(特別徴収)と納付書または口座振替による納付(普通徴収)の2通りに分かります。

療養費の給付

医師が必要と認めたコルセットなど装具を作ったとき、支払った費用の内一定の割合で払い戻しを受けることができます。

届出に必要なもの

- 保険証 領収書 医師が発行する証明書など
- 被保険者本人の振込口座
- マイナンバーが確認できる書類等

高額療養費の給付

1カ月の医療費の自己負担額が高額になり自己負担限度額を超えたときは、超えた額が支給されます。支給対象の方には申請書を発送します。

届出に必要なもの

- 保険証 被保険者本人の振込口座
- マイナンバーが確認できる書類等

葬祭費の給付

被保険者が亡くなった時、喪主の方に葬祭費として5万円が支給されます。申請期間は、葬祭を行った日の翌日から2年間です。

届出に必要なもの

- 保険証 喪主の振込口座
- 葬祭費用の領収書または会葬礼状等



健康

健康相談・訪問指導・健康教育

問 保健センター ☎377-4511

心身の健康に関することや食生活、お口の健康などについて心配や不安のある方の相談をお受けします。

※必要な方に対して保健師が訪問しています。

また、地域(高齢者クラブなど)からの依頼をうけて、健康や食生活、お口の健康に関する話をしています。

高齢者インフルエンザ予防接種

問 保健センター疾病予防課 ☎377-4512

65歳以上で希望される方に、インフルエンザの予防接種を実施します。指定医療機関で個別に受けていただきます。費用は1回につき1,500円です。

ただし、世帯全員が市民税非課税の方、生活保護受給中の方は負担が免除されます。

実施期間 10月1日～1月31日

高齢者肺炎球菌予防接種

問 保健センター疾病予防課 ☎377-4512

年度内に65歳を迎える方または65歳以上の方で、肺炎球菌ワクチン(ニューモバックス)の接種歴がない方を対象に実施します。費用は1回につき2,500円です。

ただし、世帯全員が市民税非課税の方、生活保護受給中の方は負担が免除されます。

令和6年4月以降、対象年齢が変更になる可能性があります。詳しくは市公式Webサイトでご確認ください。

実施期間 通年

歯とお口の相談

問 市川市歯科医師会(口腔サポートセンター) ☎332-0187

在宅で療養中の方、身体にハンデを抱えている方などの相談をお受けします。

介護保険利用の手順

問 介護保険課 ☎712-8543

1. 申請書の提出

65歳以上の方の申請方法

- 申請窓口
第1庁舎1階 ワンストップ窓口
行徳支所1階 介護相談窓口
- 申請代行窓口
高齢者サポートセンター
各センターについてはP.142～143
- 申請受付時間
月～金曜日(祝日・年末年始を除く)
午前8時45分～午後5時15分
- 申請者
・本人または家族
・高齢者サポートセンターや契約している介護支援専門員(ケアマネジャー)が代行申請することもできます。
- 申請に必要なもの
 介護保険被保険者証
・申請書には医療保険者番号、主治医(かかりつけ医)のお名前や医療機関名、所在地、電話番号を記入していただくようになります。なお、主治医(かかりつけ医)のいない場合は、介護保険課(☎712-8543)にご相談ください。

40歳～64歳までの方の申請方法

申請の際に加入している医療保険証をお持ちください。老化が原因の16疾病に該当する方が対象です。

高齢者の方へ



高齢者の方へ

2. 認定調査・主治医意見書

市の職員などが自宅を訪問し、心身の状況の調査を行います。また、市から主治医に意見書作成を依頼します。

3. 審査・判定

認定調査票や主治医意見書をもとに「介護認定審査会」で、介護の手間について審査します。

4. 認定・通知

介護認定審査会の審査結果、「要支援1・2」「要介護1～5」または「非該当(自立)」に認定し、その結果を通知します。

5. 介護サービス(計画ケアプラン)の作成

在宅サービスを利用する場合は

「要支援1・2」の方は高齢者サポートセンターに申し込みをします。

「要介護1～5」の方は居宅介護支援業者の介護支援専門員(ケアマネジャー)に「介護サービス計画」の作成を依頼します。

施設サービスを利用する場合は

入所したい施設を選び、契約します。その後、入所先の施設の介護支援専門員(ケアマネジャー)が「介護サービス計画」を作成します。

6. 介護サービス利用開始

「介護サービス計画」に基づいて在宅や施設で保健・医療・福祉の総合的なサービスが利用できます。

転出にともなう被保険者資格の喪失

- ・市民課へ転出を届け出れば、あらたに介護保険課への届出は必要ありません。
- ・転出届の際、窓口介護保険被保険者証を返還してください。
- ・新しい介護保険被保険者証の発行については、転出先の市町村にご確認ください。
- ・転出先の住所が施設である場合は、引き続き市川市が介護保険の保険者となります(住所地特例)。
- ・市外の施設への転出を予定している場合は、介護保険課までお問い合わせください。

市川市で介護認定等を受けていた方

- ・転出先で引き続き介護サービスの利用をする為には、要介護度を引き継ぐための手続きが必要です。
 - ・転入日から14日以内に手続きをしていただけない場合、無効となりますので、ご注意ください。
1. 市川市の市民課で転出の手続きをします。
 2. 窓口で「受給資格証明書」(要介護度等を記載した証明書)の交付を受けます。
 3. 転出先市町村の住民票担当課で転入手続きをします。
 4. 転出先市町村の介護保険担当課に、2.で発行された「受給資格証明書」を提出し、要介護認定申請の手続きをします。
 5. 転出先市町村から、「介護保険被保険者証」と「介護保険負担割合証」が発行されます。

※40歳以上65歳未満の方は、認定申請手続きの際に医療保険の被保険者証もご用意ください。



介護保険サービス

問 介護保険課 **☎712-8541**
 地域密着型サービスについては
 介護保険課 **☎712-8548**

要介護1～5の認定を受け、介護が必要とされる方が利用できるサービスです。

分類	サービス名	
居宅サービス	訪問サービス	訪問介護(ホームヘルプサービス)／訪問入浴介護／訪問看護／訪問リハビリテーション／居宅療養管理指導
	通所サービス	通所介護(デイサービス)／通所リハビリテーション(デイケア)
	短期入所サービス	短期入所生活介護／短期入所療養介護
	その他	特定施設入居者生活介護／特定福祉用具販売／福祉用具貸与／住宅改修／居宅介護支援
施設サービス	介護老人福祉施設／介護老人保健施設／介護医療院／介護療養型医療施設	
地域密着型サービス (住み慣れた地域での生活を支えるためのサービスです。)	夜間対応型訪問介護／認知症対応型通所介護／小規模多機能型居宅介護／認知症対応型共同生活介護(グループホーム)／定期巡回・随時対応型訪問介護看護／地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護／地域密着型通所介護／地域密着型特定施設入居者生活介護	

介護予防サービス(予防給付)

要支援1、2の認定を受け、支援が必要とされる方が利用できるサービスです。

分類	サービス名	
居宅サービス	訪問サービス	介護予防訪問入浴介護／介護予防訪問看護／介護予防訪問リハビリテーション／介護予防居宅療養管理指導
	通所サービス	介護予防通所リハビリテーション(デイケア)
	短期入所サービス	介護予防短期入所生活介護／介護予防短期入所療養介護
	その他	介護予防特定施設入居者生活介護／特定介護予防福祉用具販売／介護予防福祉用具貸与／介護予防住宅改修／介護予防支援
地域密着型サービス	介護予防認知症対応型通所介護／介護予防小規模多機能型居宅介護／介護予防認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	

介護予防・生活支援サービス

問 地域包括支援課 **☎712-8545**
 行徳支所内(介護福祉相談窓口) **☎359-1274**

要支援1・2の認定を受けた方、または65歳以上で基本チェックリストにより事業対象者となった方が利用できるサービスです。

サービス名	サービス内容
介護予防訪問型サービス	ホームヘルパーが訪問し、身体介護や生活援助を行います。
介護予防通所型サービス	通所介護施設で、日常生活上の支援や、生活向上のための支援を行います。
基準緩和通所型サービス	通所介護施設でレクリエーションや簡単な体操などを行います。
通所型短期集中予防サービス	リハビリ専門職が生活機能の向上のための機能訓練を行います(3カ月)。

サービス利用についてはお住まいの高齢者サポートセンター(地域包括支援センター)または地域包括支援課窓口(市役所本庁・行徳支所内)にご相談ください。

介護サービス利用にかかる費用

問 介護保険課 **☎712-8541**

利用者は、介護保険のサービスを利用したとき原則としてかかった費用の1割から3割を負担します。施設などを利用した場合は、食費・居住費及び日常生活費などの費用が別途必要です。

要介護状態区分に応じて利用できる費用の上限(支給限度額)が決められています。利用者負担は1割から3割ですが、上限を超えてサービスを利用する場合は、超えた分の全額が利用者の負担となります。

利用者負担の軽減など

問 介護保険課 **☎712-8541**

低所得の方が介護保険サービスを利用する場合に、利用者負担額を軽減する制度があります。



施設の案内

いきいきセンター

いきいきセンターは老人福祉センター及び老人いこいの家の愛称です。高齢者の方が集まり、サークル活動、学習会、講座などにご利用いただくための施設です。

- ◀ **利用対象** 市内に在住する60歳以上の方。介護を要する方は、介護者の同伴が必要ですのでご相談ください。
- ◀ **開館時間** 午前9時～午後5時
- ◀ **休館日** 月曜日(祝日の場合は翌日が休み)、祝日、年末年始
- ◀ **申し込み** 初めての施設利用時には、利用者登録をする必要があります。保険証などの身分証明書をお持ちください。

大洲

(大洲4-18-3)

問 ☎ 370-3562

▶ 交通

・JR総武線市川駅南口から、本八幡駅行きバス「大洲三丁目」下車徒歩3分

◀ 施設内容

集会室、娯楽室、休養室、和室、工作室など



南行徳(令和6年3月末まで休館予定)

(香取1-17-18)

問 ☎ 357-1104

▶ 交通

・JR総武線本八幡駅南口から、浦安駅行きバス「源心寺」下車徒歩2分

◀ 施設内容

集会室、娯楽室、休養室など



市川

(市川2-33-6)

問 ☎ 322-2277

▶ 交通

・JR総武線市川駅北口から徒歩6分

◀ 施設内容

舞台付き広間、研修室、集会室
*「市川こども館」併設



田尻

(田尻4-13-3)

問 ☎ 379-8631

▶ 交通

・JR総武線本八幡駅南口から、二俣新町駅行きバス「田尻二丁目」下車徒歩5分

◀ 施設内容

集会室(1)(2)
「田尻こども館」併設



北方

(北方2-29-19 北方第2公園内)

問 ☎ 332-3846

▶ 交通

・JR総武線本八幡駅北口から、市川学園行きバス「八方橋」下車徒歩10分

◀ 施設内容

集会室



宮久保

(宮久保4-2-4 白幡神社境内)

問 ☎ 372-5755

▶ 交通

・JR総武線本八幡駅北口から、高塚行き、東松戸行き、大町駅行きバス「宮久保坂上」下車徒歩5分

◀ 施設内容

集会室、娯楽室、休養室など



鬼越

(鬼越1-25-3)

問 ☎ 335-5779

交通

・京成線鬼越駅から徒歩2分

施設内容

舞台付き集会室、和室など



福栄

(福栄4-32-2)

問 ☎ 395-6906

交通

・東京メトロ東西線行徳駅から、新浦安駅行きバス「南行徳二丁目」下車徒歩7分

施設内容

舞台付き集会室、娯楽室、休養室など



日之出

(日之出8-18)

問 ☎ 397-8221

交通

・東京メトロ東西線行徳駅から、妙典駅行きバス「宝二丁目」下車徒歩5分

施設内容

集会室、娯楽室



塩浜

(塩浜4-3 ハイタウン塩浜1号棟101) 問 ☎ 395-2586

交通

・東京メトロ東西線南行徳駅から、新浦安駅行きバス「ハイタウン塩浜」下車徒歩3分

施設内容

集会室、娯楽室
同所在地に「塩浜こども館」あり



北国分

(北国分1-12-32)

問 ☎ 375-2167

交通

・北総線矢切駅から徒歩15分

施設内容

集会室



いきいきセンター本館

(南八幡2-20-1 勤労福祉センター本館内)

問 ☎ 370-5250

施設内容

舞台付き集会室、休養室など



いきいきセンター分館

(南八幡5-20-3 勤労福祉センター分館内)

問 ☎ 377-7011

案内図は上記「いきいきセンター本館」参照

施設内容

舞台付き集会室、和室など



高齢者サポートセンター(地域包括支援センター)

高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らしていただけるよう、社会福祉士、主任ケアマネジャー、保健師などの専門職員が、健康や介護の相談など、様々な面から支援を行います。

相談内容は、健康や介護に関することの他に、権利を守ること、市の福祉サービスに関することなどが中心になります。相談方法は、電話・来所・訪問等幅広く対応しています。

受付日時 月～金曜日 午前8時45分～午後5時15分(祝日、年末年始を除く)

高齢者サポートセンター国府台

国府台5-25-4(国府台小学校第2校舎1階)

問 ☎ 373-6539 FAX 375-0856

担当地区 国府台



高齢者サポートセンター大柏(出張窓口)

南大野2-3-19(大柏出張所内)

問 ☎ 303-9555 FAX 339-7011

担当地区
大町・大野町・南大野・
柏井町・奉免町



高齢者サポートセンター国分

東国分1-27-18 問 ☎ 318-5565 FAX 318-5567

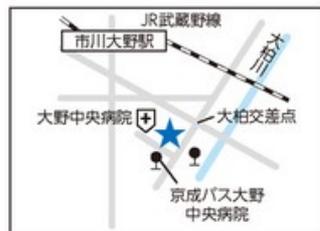
担当地区
北国分・中国分・堀之内・
稲越・東国分・国分



高齢者サポートセンター宮久保・下貝塚

下貝塚3-31-2 問 ☎ 373-0763 FAX 371-4710

担当地区
宮久保・下貝塚



高齢者サポートセンター曾谷

曾谷5-13-4 問 ☎ 371-6161 FAX 371-6162

担当地区 曾谷
令和5年中に移転を予定しています。
事前に電話で住所を確認してからお越しください。



高齢者サポートセンター市川第一

市川南1-1-1-207-2(ザタワーズイースト2階)
問 ☎ 700-5139 FAX 700-5149

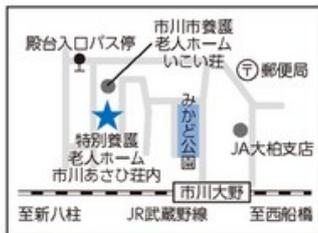
担当地区
市川・市川南3.4丁目・
真間1丁目



高齢者サポートセンター大柏

大町537(特別養護老人ホーム 市川あさひ荘内)
問 ☎ 338-6595 FAX 337-6667

担当地区
大町・大野町・南大野・
柏井町・奉免町



高齢者サポートセンター市川第二

大洲1-18-1(市川市急病診療・ふれあいセンター2階)
問 ☎ 320-3105 FAX 314-0236

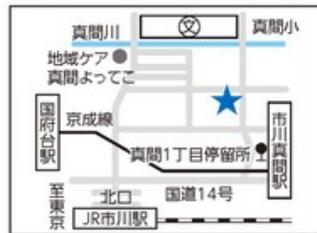
担当地区
市川南1.2.5丁目・新
田・平田・大洲・大和田・稲
荷木・東大和田



高齢者サポートセンター真間

真間2-3-11 問 ☎ 322-8811 FAX 322-8812

担当地区
真間2～5丁目



高齢者サポートセンター菅野・須和田

菅野6-18-21 ママセントラルハウス1階
問 ☎ 326-7737 FAX 326-7738

担当地区
菅野・須和田・東菅野



高齢者サポートセンター八幡

南八幡3-4-10 加藤ビル1階
問 ☎ 376-3200 FAX 393-6533

担当地区
八幡・南八幡



高齢者サポートセンター市川東部

鬼越1-3-2 問 ☎ 334-0070 FAX 334-0080

担当地区
北方町・本北方・若宮・
北方・中山・鬼越・高石神・
鬼高



高齢者サポートセンター信篤・二俣

高谷1854 (特別養護老人ホームホワイト市川内)
問 ☎ 327-3366 FAX 711-3288

担当地区
田尻・高谷・原木・二俣・
上妙典・二俣新町・高谷新
町・東浜



高齢者サポートセンター行徳

本行徳5525-4 丸大行徳ビル2階
問 ☎ 312-6070 FAX 398-5516

(上記のビルにはエレベーターがございません。来所が難しい場合は、行徳総合病院1階の相談室での対応になりますので、総合受付にお声かけください。)

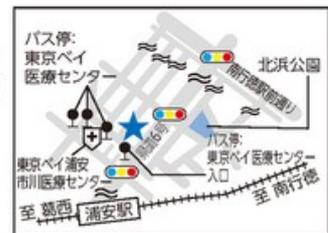
担当地区
河原・妙典・下妙典・下
新宿・本行徳・本塩・関ヶ
島・伊勢宿・富浜・末広・塩
焼・宝・幸・加藤新田・高浜
町・千鳥町



高齢者サポートセンター南行徳第一

新井2-21-19 TTアベニュー205
問 ☎ 359-6660 FAX 359-6659

担当地区
押切・湊・湊新田・香取・
欠真間・相之川・広尾・新
井・島尻・南行徳



高齢者サポートセンター南行徳第二

日之出17-9 アルテ102
問 ☎ 712-8022 FAX 712-8023

担当地区
行徳駅前・入船・日之
出・新浜・福栄・塩浜



高齢者の方へ

施設の案内