

**誰でもできる！**

**スムーズな接客術**

**海津市教育委員会 こども課**



ぼく、  
たけのこさん!



ある日のこども課・・・

担当者全員が  
視察の為、  
留守にしていました・・・

そこに、一組の親子が…

子供を保育園に  
入園させたいんだけど



わ、分かりました

大丈夫かなあ・・・



ま、何かあったら  
連絡すれば  
いいかあ・・



# 書類をお渡ししたところ

どんな書類が  
いるんですか？

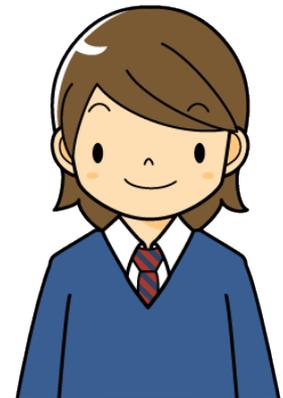


後ほど連絡  
させていただきます

# 担当者が戻ってきました……



電話で  
説明してくださいね



説明してくれたら  
いいのに……

僕も  
そう思う



なんとか  
ならないかなあ……

ガクと汗



窓口対応  
マニュアルを  
つくろう！

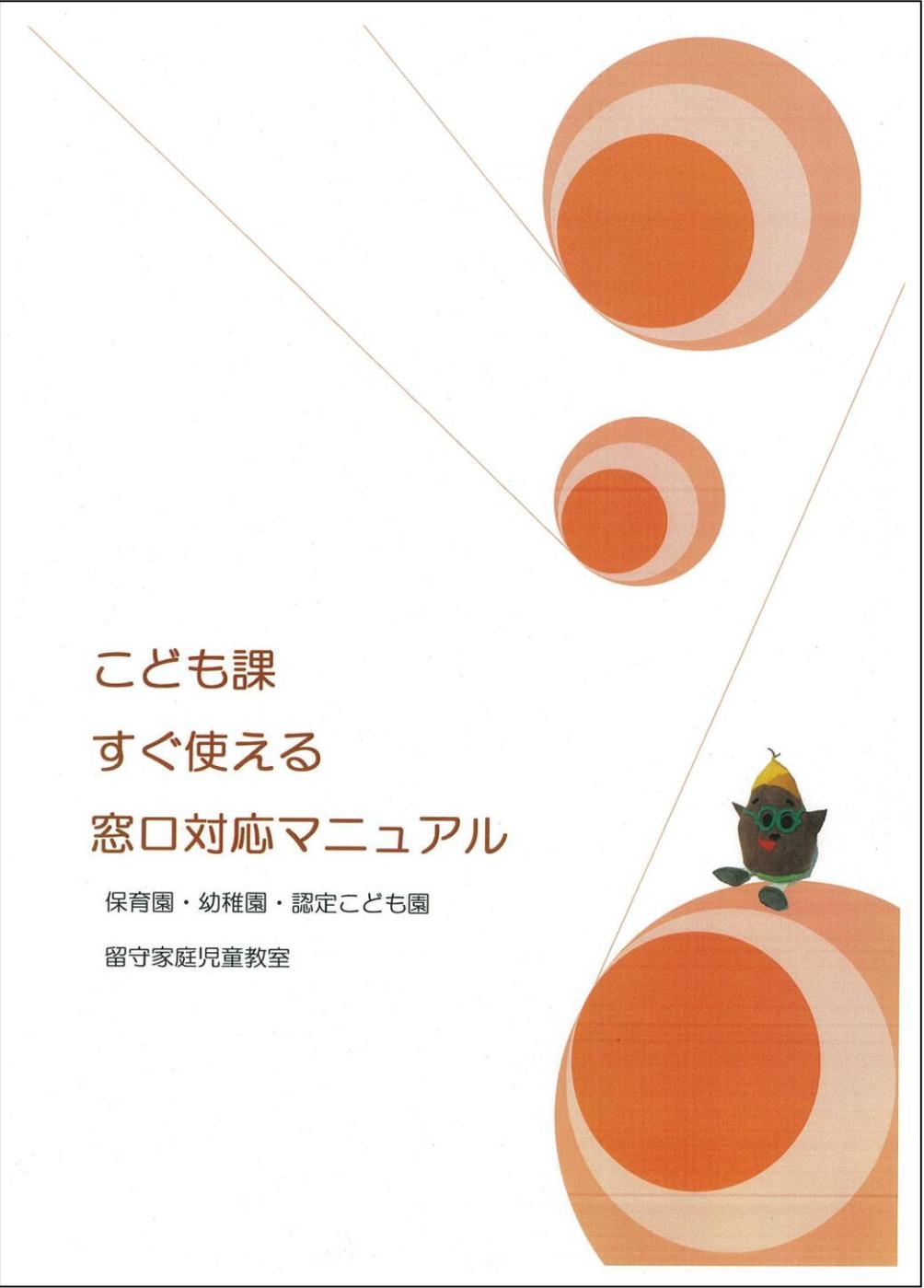


おー！



# こども課の こ・だ・わ・り

- \*誰もが すぐ使えて
- \*誰もが 自信を持って接客
- \*誰もが 一目で分かる



こども課  
すぐ使える  
窓口対応マニュアル

保育園・幼稚園・認定こども園

留守家庭児童教室

# 目 次



すぐ  
使える

1. 入園、利用希望 .....	
① 保育園・認定こども園（長時部）希望の方 .....	
② 幼稚園・認定こども園（短時部） .....	
③ 留守家庭児童教室 .....	
2. 退園・利用廃止 .....	
① 保育園・認定こども園（長時部） .....	
② 幼稚園・認定こども園（短時部） .....	3
③ 留守家庭児童教室 .....	4
3. 状況変更 .....	5
① 保護者の離婚・死別 .....	5
② 保護者の結婚 .....	7
③ 住民票上の同居者及び事実上の生計同一者の増加（転入・出生等） .....	9
④ 住民票上の同居者及び事実上の生計同一者の減少（転出・死亡等） .....	10
⑤ 市内転居 .....	11
⑥ 住民票上の同居者及び事実上の生計同一者の保育に欠ける理由の変更（転職等） .....	
12	
4. その他 .....	13
① 保育園、幼稚園、認定こども園の転園 .....	13
② 保育園・幼稚園・認定こども園の入園申込取り消し .....	14
③ 留守家庭児童教室の利用休止 .....	15
④ 留守家庭児童教室の利用再開 .....	15

# 1.入園、利用希望

## ① 保育園・認定こども園（長時部）希望の方

提出書類	保育園、認定こども園（長時部）入園案内参照 ※ 年度によって必要書類が異なる場合があります。 ながら説明すること。 (例：児童台帳の色は毎年変更です。平成24年度からは...)
提出期限	入園希望日の前月20日
提出場所	入園希望の園、市役所 ※ 口座振替依頼書のみ引落しを希望する場合は、口座振替依頼書も提出してください。
<b>注意事項</b> <b>確認事項</b>	【各園に入園できるかの確認】 ・ 定員の都合で入園できない場合も、お問い合わせいただけるようお伝えします。 (こども課から問い合わせる場合も有り)
	<b>※以降項目、すでに兄弟が入園している場合は確認不要※</b>
	【住基にて同一住所地に住んでいる家族の確認】 ・ 実際は一緒に住んでいないという場合は、別世帯証明（電気・水道の領収書）を提出いただけるよう説明。 ・ ※ 寮に住んでいて領収書がない場合は、契約書等、住所が分かる書類を依頼。
	【18歳以上の65歳未満の同居の世帯員が保育に欠けているかの確認】 ・ 主婦、無職では入園することができない。その場合、状況をうかがい、入園申込できる基準のどこかに当てはまらないかを確認。
	【保育に欠ける理由が求職中の方がいらっしゃる場合】 ・ 入所決定3ヶ月間となる。 ・ 入園3ヶ月目の月末までに「更新したハローワークカード」と「求職活動状況報告書」を提出することで通園期間をさらに3ヶ月でできる場合がある。
【海津市に転入された日の確認】 ・ 入園年度の前年1月2日以降に転入の方は、転入前住所地にて入園年度の前々年分（前年度分）の課税証明書が必要。 (平成24年度入園希望の方は平成22年1月2日以降転入の方が該当) ・ 課税証明書は保護者である父母共に必要。収入が無い場合も非課税証明書が必要 ・ 翌年度も入園希望の方には、次年度分も合わせて取得していただけるよう御伝える。(次年度分が海津市で取得の場合は不要)	

**自信をもって  
接客**

# 昨年度

# 今年度

## 4. 入所申込み

### (1) 必要となる書類

- ① 保育所入所申込書
- ② 保育児童台帳(だいたい色)
- ③ 添付書類(保護者及び65歳未満の同居親族、同一生計の者全員について必要です。)

勤めている方 (①と②の両方ある方は、両方とも提出してください。)(育児休暇終了の場合)	① 平成22年分確定申告書の控えの写し ② 平成22年分源泉徴収票の写し(源泉徴収票が複数枚ある方は、すべて添付してください。) ③ 育児休暇が終了することがわかる証明書等
自営業の方 (農業含む)	平成22年分確定申告書の控えの写し ※農業の方は、農業委員会発行の耕作証明書も添付してください。
源泉徴収票はないが内職・日雇をしている方	雇用証明書 (週4日・月16日以上)
就職が決まっている方	採用されることがわかるもの(労働条件通知書等) ※採用日がわかるもの
就職が決まっていない方 (求職中の方)	ハローワーク(職安)の登録用紙の写し ※年度途中で求職活動の実態を把握するため、活動報告申立書の提出を求めます。また、就職が決まり次第、「雇用証明書」等を提出してください。
出産予定の方	妊娠証明書、又は母子手帳の写し
病気やその看護の方	医師の診断書、介護保険証、身体障害者手帳等の写し
身体に障がいがある方	身体障害者手帳の写し
平成22年1月2日以降に転入された方	転入前の住所地の平成21年分の住民税所得課税証明、又は納税通知書

- \* 添付書類は、日日保育に欠ける状況の確認のほか、保育料の算定に利用します。
- \* 添付書類を確認した結果、日日保育に欠けると判断できない場合は、入所承諾できません。
- \* 入所承諾がされても身体検査の結果、集団保育に適さないと判定された場合、又、事実と違う申込をされた場合には、入所承諾を取り消すことがあります。
- \* 入所後、特に集団保育になじめないような場合は、関係機関等の指導を受けていただくことがあります。
- \* 入所承諾書は2月下旬頃に発送を予定しています。保育料に滞納(未納)がある方には、入所承諾しない場合があります。

## 平成24年度 保育園入園申込関係書類チェックリスト

### ○申込書関係

区分	提出	平成24年4月当初入所の 申込書受付期間
全ての方		4日
初めて申し込みをされる方 該当される方		11日

○添付書類関係  
※必要です。

一目で  
分かる

区分	提出	提出済書類
勤めている方・育児休暇が終了した方	平成23年分確定申告書の控えの写し 平成23年分源泉徴収票(第一表・第二表)の写し 育児休暇が終了することがわかる証明書等	
自営業の方 (農業含む)	平成23年分確定申告書(控)の写し 農業委員会が発行する耕作証明書	
内職をしている方 日雇をしている方	雇用証明書【様式2】	
就職が決まった方	採用される(採用日)ことがわかるもの (労働条件通知書等)	
求職活動中の方	働いていない場合の状況申出書【様式4】	
出産予定の方 病気や看護の方	妊娠証明書・医師の診断書・介護保険証・母子手帳(出産予定日のわかるもの)等の写し	
身体に障がいのある方	身体障害者手帳の写し	
平成23年1月2日以降に転入された方	転入前住所地の平成22年分 住民税所得課税証明書又は納税通知書	
その他の方	こども課へ相談ください。	

安心

## 改善後の状況

安心

親切に説明してくれて  
ありがとう



スムーズに  
対応できます

# 改善後の状況

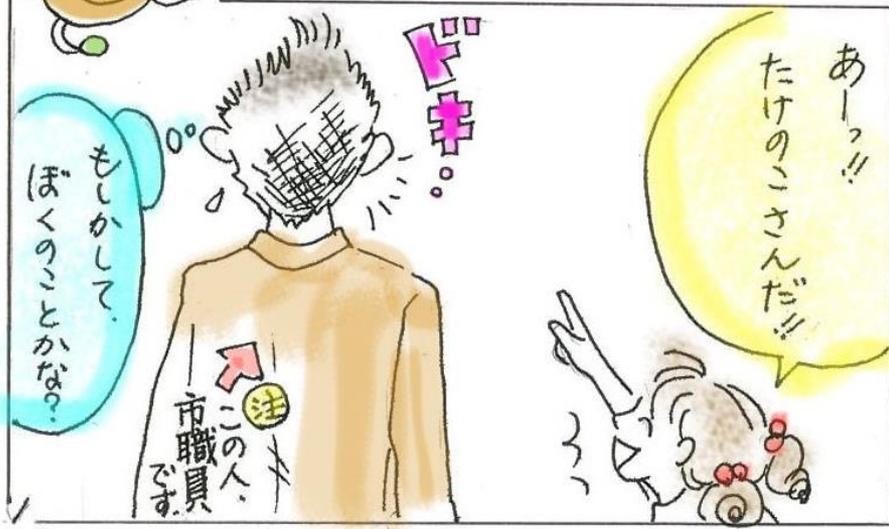


# 謎の“たけのこさん”

ぼくの生い立ち  
聞いてね



# たけのこさん



もしかして、  
ぼくのことかな？

あーっ!!  
たけのこさんだ!!



ヤブにもなっていない  
タケノコか...ま、医者  
じゃないし、これから  
ぐんぐん伸びていく  
元気なイメージだよな  
いぢな、うん。



で、**誕生**しちゃいました!!

たけのこさん  
かわいい!!



ねえ、  
それって、  
おじさんの  
ハコ。

うん、  
ううだよ。

# たけのこさん大活躍



森天市場同  
ニッポンを元気にしよう!プロジェクト  
まち楽 × 海津市  
HECHI-KIKU

かいづ、つーかい日記

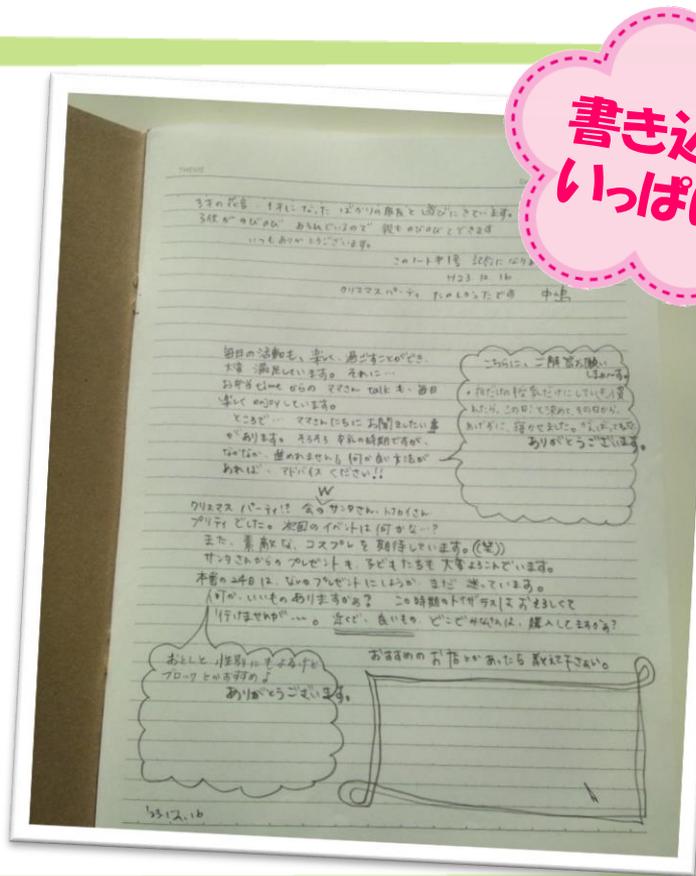
# 楽しい空間

遊んで  
待ってね

わーい!



# にじいろノート



書き込み  
いっぱい

## まとめ

スムーズで親しみやすい  
対応をすることで

まとめ

笑顔



ご清聴

ありがとうございました

発表会al Thanks (ご協力ありがとうございました)

特別出演 こそん原案 藺崎 賢義さん(在職課長)

たけのこそんぬいぐるみ製作&漫画製作

スタッフ 伊藤 美千代先生 (石津認定こども園)

パワーポイント製作 渡辺 文代

海津市の争奪たち 小野澤 恵  
と原田おゆきさん

応援団 小粥 政人

監督 たけのこそん (近藤) 小野澤 恵

高木 みち代