令和2年度 課の運営方針書

新南陽総合支所　市民福祉課

1　課の運営方針

【課の使命】
住民に身近な総合行政機関として、本庁との連携を密にしながら、心のこもった対応と迅速で正確なサービスを提供します。

【課の目標】
①お客様満足度の向上
お客様対応に当たっては、お客様の立場にたって申請受付・相談を受ける中で、好印象を与えるあいさつ、言葉づかい、身だしなみに心掛け、さらにプラスワンの声掛け等によりお客様満足度の向上を図ります。

②迅速で正確な事務処理の実現
各業務の事務処理に当たっては、本庁担当課と連携を密にし、担当業務の熟知、課内及び担当内での情報共有を図り、迅速で正確な処理の実現を図ります。

③職員間の相互協力による業務遂行の体制を構築
職場内の業務に当たっては、担当不在時における担当内での事務対応、多数の来客による混乱した状況での窓口対応に担当を超えた職員も協力した応対により、お客様に迷惑のかからないよう業務の遂行を図ります。

④良好な職場環境を構築
コンプライアンス遵守の観点に立ち、個人情報保護の徹底に当たっては、退庁時に個人情報を含む書類は施錠した保管庫等で管理します。
明るく清潔な職場環境の構築に当たっては、書類等の整理整頓や事務室内の定期的な清掃を実施します。

【働き方改革による業務改善等の取組】
マニュアルや申請書類等を定期的に見直し、迅速かつ正確な窓口サービスの提供体制を構築します。

2　担当（係）の使命（果たす役割）

（市民生活担当）
市民課関係業務、収納業務、生活衛生関連業務、市民相談等について、心のこもった対応と、迅速かつ正確な事務処 理により、お客様に満足していただけるよう努めます。
（保険年金担当）
国保、年金、後期高齢者医療、介護保険について、本庁担当課と連携し申請手続きや相談を受けることにより、地域住民が健康で安定した生活をおくるための行政サービスを提供します。
（福祉担当）
本庁担当課と連携し、福祉制度に関する申請手続きや相談を受けることにより、児童・ひとり親家庭・生活困窮者・障害者・高齢者等の地域の生活弱者が安心して自立した生活を送るための福祉サービスを提供します。

新南陽総合支所　市民福祉課

3　課の経営資源

（1）課の体制

職員数	17 人	うち	正職員	15 人	・	会計年度任用職員	2 人

人件費	正職員	110,160 千円	会計年度任用職員	2,488 千円

※H30職員平均給与（　7,344　千円）ベース　　※予算計上額

（2）事業規模

歳入予算額	千円	歳出予算額	千円	（正職員人件費を除く）	担当予算事業数	事業

4　課の中期目標（優先順）　第2次周南市まちづくり総合計画・後期基本計画に掲げられた基本施策を実現するための推進施策

目標	推進施策	実現したい成果　（最終目標）
1	9都市経営 2適正かつ透明な行政運営の推進 1　適切な行政サービスの提供	・プラスワンのサービスの提供によるお客様満足度の向上を図ります。 ・来客者に好印象を与えるあいさつ、言葉づかい、身だしなみを徹底します。 ・担当業務の熟知、迅速で正確な処理、丁寧な説明の実現を図ります。 ・職員間の相互協力による業務の遂行を図ります。 ・個人情報の保護等、公務員としてのコンプライアンスを徹底します。