

# 令和6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、市民に寄り添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 市民満足度の向上を図ります。  
来庁者対応に当たっては、「さわやかサービス向上ガイド」に基づき、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市民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を図るとともに職員間の相互協力による業務遂行の体制を構築します。  
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。また、総合窓口の強みを生かした担当間の連携強化に努め、多数の来客時には担当の枠を超えて協力する等、市民ファーストを念頭においた対応を実施します。
- ③ 良好な職場環境を構築します。  
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。また、明るく清潔な職場環境を構築するため、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。
- ④ 新庁舎においても必要な手続き等がスムーズに行えるよう準備・調整を行います。  
今年度、供用開始を予定している新庁舎においてスムーズに業務が開始できるよう関係部署と連携を図るとともに、移転に必要な準備・調整を行います。

### 【行財政改革への取組み】

マニュアルや申請書類等を定期的に見直し、ワーク・ライフ・バランスの推進に取組み、職員が意欲的に仕事に取り組める環境整備に努めます。

## 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、市民に寄り添った対応と、迅速かつ正確な事務処理により、来庁者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送るための行政サービスを提供します。

(福祉担当)

本庁担当部署と連携し、「こどもまんなか社会」の実現に向けた様々な制度の申請手続や相談に対応します。また、生活困窮者や障害者・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。

## 3 課の経営資源

### (1) 課の体制

|     |     |    |     |     |   |              |    |     |     |           |              |    |
|-----|-----|----|-----|-----|---|--------------|----|-----|-----|-----------|--------------|----|
| 職員数 | 16人 | うち | 正職員 | 16人 | ・ | 会計年度<br>任用職員 | 0人 | 人件費 | 正職員 | 115,296千円 | 会計年度<br>任用職員 | 千円 |
|-----|-----|----|-----|-----|---|--------------|----|-----|-----|-----------|--------------|----|

※R4職員平均給与(7,206千円)ベース

※予算計上額

### (2) 事業規模

|       |     |       |     |             |         |     |
|-------|-----|-------|-----|-------------|---------|-----|
| 歳入予算額 | 0千円 | 歳出予算額 | 0千円 | (正職員人件費を除く) | 担当予算事業数 | 0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<br>2 適正かつ透明な行政運営の推進<br>1 適切な行政サービスの提供 | <ul style="list-style-type: none"><li>・プラスワンのサービスの提供による市民満足度の向上を図ります。</li><li>・来庁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。</li><li>・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。</li><li>・職員間の相互協力による業務の遂行を図ります。</li><li>・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。</li></ul> |