

設立団体申請等関係事務処理業務のうち子育て支援課に関する業務（以下子育て支援課窓口業務）の運営状況について

1) 子育て支援課窓口業務の業務範囲

- ・未熟児養育医療関連業務 地独法別表 11-3 養育医療の支給に関する事務
- ・児童手当等関連業務 地独法別表 13-1～18
- ・こども医療費助成関連業務 地独法別表 22 条例
- ・ひとり親医療助成関連業務 地独法別表 22 条例
- ・児童扶養手当業務関連業務 附帯業務入力業務
  - ※ 児童扶養手当申請等の受付業務は、職員が対応。
- ・保育所・こども園等各種届出等受付業務 入園案内の配布（簡易な説明）、簡易な届出の受付
  - ※ 保育所の入園の決定や入所に関する相談については、職員が対応。

2) 子育て支援課窓口業務従業員の体制

フル従業員 2名 パート従業員 7名（午前3名 午後4名）

※フル従業員1名の体制強化に向けて、

○令和5年1月採用に向け、11月12日（土）～11月25日（金）募集を行った。法人ホームページ、ハローワークへ求人依頼。

結果、受験資格（窓口業務実務経験5年以上、子育て支援課での実務経験）の条件が高めであったこともあり、**応募なし**。

子育て支援課でのパート職員経験のある職員2名にも募集案内の打診を行うも採用には至らず。

○令和5年4月採用に向け、令和5年1月7日（土）～1月22日（日）募集

子育て支援課1名、おくやみコーナー窓口2名、法人事務局2名の計5名のフルタイム職員を募集

ハローワークから16名の求人を含め25名の**応募有**

書面による1次選考 1次合格者に対し、面接を実施のうえ2次合格者決定

3) 子育て支援課の運営状況（10～12月 稼働日数60日）

①窓口業務の受付件数等

未熟児養育医療給付事業	申請受付	1件
児童手当関連業務	申請受付	489件
	入力業務	315件

	通知送付業務	140 件
こども医療関連業務	申請受付	493 件
	入力業務	421 件
	償還払い受付	195 件
	償還払い入力	152 件
ひとり親家庭医療関連業務	申請受付	167 件
	入力業務	135 件
	償還払い受付	48 件
	償還払い入力	25 件
児童扶養手当関連業務	入力業務	0 件
保育関連業務	案内業務	960 件 (※うち 596 件が 10 月に集中)
	受付業務	130 件

## ②子育て支援課との月次会議の実施

毎月第 4 木曜日

子育て支援課課長をはじめとする管理職との月次会議を実施。月次報告として業務別の窓口受付件数等の報告、ミスがあったケース等について報告し、必要に応じて子育て支援課職員と協議の上、課題整理を行う。

## 4) 研修等の実施状況

9 月準備期間中 (身分は市パート職員)

- ・子育て支援課窓口業務マニュアル理解及び現場研修
- ・保育制度研修及び個人情報保護研修

接遇マナー研修

11 月 18 日 接遇マナーの 5 原則

(身だしなみ・あいさつ・表情・話し方・態度)

2 月 18 日 (土) 9~12 時 接遇マナー研修

泉佐野市立文化会館 (エブノ泉の森ホール) 2 階小会議室

研修テーマ「窓口利用者のサービス向上につながる接遇について」

個人情報取扱いについて注意喚起

11 月 22 日 個人情報の取扱いについて

#### 5) 子育て支援課運用マニュアルについて

窓口業務の委託事業者であるNDCから子育て支援課の窓口業務マニュアルを引き継ぎ、準備期間である7月～8月にかけて市子育て支援課課長をはじめ担当職員と事務フローの見直しを行い、法人マニュアルを整理。

10月～11月の子育て支援課の窓口業務の運営を踏まえ、12月に子育て支援課運用マニュアル改訂を行った。

#### 6) 窓口利用者アンケートの実施

①実施期間 令和5年1月16日(月)～令和5年2月28日(火)

②実施目的 市民をはじめ来庁者の皆様に、子育て支援課の窓口サービスの提供に関する窓口利用者アンケート調査により市民ニーズを把握することで、窓口利用者のさらなるサービス向上を図ることを目的に実施する。

#### ③調査項目

- ・ 属性(性別・年齢層)
- ・ 窓口の雰囲気や待合スペースについて
- ・ 職員のあいさつ、言葉づかい
- ・ 職員のみだしなみ
- ・ 職員の態度
- ・ 職員の説明について
- ・ 窓口の待ち時間の満足度
- ・ 窓口サービスについてのご意見及び要望