



一般事務員 社会福祉

小倉北区役所 保健福祉課



のぐち
野口 千尋
ちひろ

令和2年度入職

入職後の経歴

令和2年度 入職 小倉北区役所 保健福祉課

Q 北九州市役所を志望したきっかけについて教えてください。

A 北九州市が地元であり、なじみ深いことが第一にありました。加えて、政令指定都市という大きな市町村レベルの福祉業務に興味があつたため、北九州市役所を志望しました。福祉の観点からは、専門的に1つの分野に携わるのではなく、幅広く様々な福祉業務に触れたいという思いが強かったことも大きな理由です。

Q 現在ご担当されている業務の内容について教えてください。

A 現在は区役所で児童扶養手当・ひとり親家庭等医療の担当をしています。窓口業務、電話対応やシステム入力等が主な業務です。具体的には、市民からの相談対応や、手当の支払い業務のための制度運用を行います。窓口では、新規申請の聴き取りや申請の受付、その他相談等に応じます。その後、受け付けた書類を整理し、入力作業を行います。その他には年一回の現況届(受給資格の再審査)など、年次業務も行っています。

Q 現在ご担当されている業務を遂行するために、どんなことを意識したりして仕事をしていますか。

A 私が担当している業務は個別性が高く、ケースバイケースで考える場面が非常に多いです。公平性を保ち一貫した対応を行いつつ、柔軟に対応することも心がけています。また、相談内容が非常にデリケートなため、相手の気持ちを汲んだ心配り・声掛けをするよう意識しています。

Q 現在の担当業務を行う中で起こった、特に印象に残っている出来事について教えてください。

A 以前、制度を利用するための申請ができておらず、利用ができるていない方の対応をしました。その方は知的障害があり、制度に対する理解が難しく、ご本人のご家族から相談があつて発覚しました。対応の際は、ご本人にもご家族にもご理解いただけるよう、紙に書きながらお話しするなど、伝え方を工夫しました。当初は不満や不信感等があつたかもしれません、現在では「野口さんに対応してもらいたい」と言っていただけています。

Q 現在の担当業務に取り組む中で、どのような点に仕事のやりがいや面白さを感じますか。

A 前問のようなお言葉や「ありがとうございました」「助かりました」の一言に一番やりがいを感じます。また、相談者の言動をよく見て、気持ちに寄り添い、傾聴することや、丁寧な対応を心がけることで、良い雰囲気づくりができるように感じられることも、やりがいの一つです。一方で、上手くいかないこともあります。その時は対応が上手な方を参考にして、とにかくやってみることにしています。業務内容もケースも多岐にわたる中で、幅広いコミュニケーション能力や対応力を学ぶことができる点にも、やりがいや面白さを感じます。



Q 現在の担当業務を含めて、これまでの職場の雰囲気や上司、同僚との関わりなどの観点から、働きやすさについてのお考えを聞かせてください。

A 職場の雰囲気は良く、周りの方にたくさん助けていただいている。入職当初はブロザー・シスター制度があったため、シスターに様々なことを教えていただけたことが心強かったです。聞きたいことを聞ける体制が整っていることは、とても私の助けになりました。上司や他の先輩職員もよく気にかけてくださり、フォローしてくださるので、とても良い環境で働けていると感じます。

Q 北九州市職員として働いていてよかったです、と感じる点があれば具体的に教えてください。

A 私は広く様々な業務に携わってみたいという思いがあるため、数年ごとに異動があることが、自分の求める働き方に合っていると感じています。また、担当業務以外にもイベント事に携わる機会もあり、良い刺激になり勉強になっています。多角的な視点から支える福祉を考えることができるのは、ここしかないと思います。