

1 組織機構見直しの経過

- 平成 18 年度 総合政策課 + 企画課 ⇒ 政策企画課 (総合政策班設置)
水道課 + 下水道課 ⇒ 上下水道課
- 平成 20 年度 介護保険課 + 包括支援センター ⇒ 介護保険課
医療保険課 + 健康増進課 ⇒ 健康増進課
総合支所次長を廃止
政策企画課総合政策班を廃止
おおしま子育て支援センター・訪問看護ステーションを廃止
図書館を臨時職員対応 (久賀図書館を除く)
- 平成 22 年度 国体推進室の設置
社会教育指導員制度の廃止
- 平成 23 年度 教育支所の廃止 ⇒ 公民館 (公民館長は班長級とする)
(教育委員会) 総務班 + 学校統合推進班 ⇒ 総務班
商工観光課に体験交流推進班 (仮称) の新設
文書等の送達 (通送便) の見直し ⇒ 非常勤嘱託職員
- 平成 24 年度 周防大島町福祉事務所開設
(地域包括支援センター及び介護予防班は橘庁舎へ)
国体推進室の廃止
- 平成 25 年度 生活衛生課 + 環境施設課 ⇒ 生活衛生課
(生活衛生班、公営住宅班、環境衛生班)
介護保険課
地域包括支援センター + 介護予防班 ⇒ 地域包括支援センター
- 平成 29 年度 水道事業の公営企業法全部適用による水道課の設置
水道課の新設に係る上下水道課の名称変更⇒下水道課
水道事業の公営企業法全部適用に係る公営企業局の名称変更
⇒ 病院事業局
政策企画課に定住対策班の設置
農林課に有害鳥獣対策班の設置
生活衛生課の班の再編
・生活衛生班 + 環境衛生班 ⇒ 生活衛生班
総合支所の班の再編 (総合支所長は部長級又は課長級)
・総合窓口班 + 地域支援班 ⇒ 地域窓口班
政策企画課所管のパスポート業務を大島総合支所へ移管
- 平成 30 年度 久賀地区・大島地区・橘地区生涯学習班を廃止
- 令和 2 年度 総合支所長を課長級としその内 1 名を統括総合支所長 (部長級) とする
社会教育課の班の再編
・社会教育班 + スポーツ振興班 ⇒ 社会教育班
沖浦出張所及び蒲野出張所の職員を常時 2 名体制から 1 名体制とし、日良居出張所を除く全出張所を職員 1 名体制とした。
日良居保育所を令和 2 年度で廃止 (令和 3 年度より民営化)
(椋野出張所を令和 3 年度より週 1 日開所に変更予定)

2 総合支所及び出張所機能の見直し

	20年度		21～23年度		24年度		25年度		26年度			27年度		
	正規	嘱託	正規	嘱託	正規	嘱託	正規	嘱託	正規	再任用	嘱託	正規	再任用	嘱託
沖 浦	2		1	1	1	1		2			2			2
蒲 野	1	1	1	1	1	1		2			2			2
棕 野	1			1		1		1			1			1
日良居	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1	1
白 木	1			1		1		1			1			1
和 田	1.5			1		1		1			1			1
油 田	1.5		1	1		1		1			1			1
計	9	2	4	7	3	7	1	9		1	9		1	9

	28年度			29年度			30年度			元年度		
	正規	再任用	嘱託	正規	再任用	嘱託	正規	再任用	嘱託	正規	再任用	嘱託
沖 浦			2			2			2			2
蒲 野			2			2			2			2
棕 野			1		0.5	0.5			1			1
日良居		1	1		1	1		1	1		1	1
白 木			1			1			1			1
和 田			1			1			1			1
油 田			1			1			1			1
計		1	9		1.5	8.5		1	9		1	9

	2年度		
	正規	再任用	会計年度 任用職員
沖 浦			1
蒲 野			1
棕 野			1
日良居		1	1
白 木			1
和 田			1
油 田			1
計		1	7

3 学校給食及び保育所の運営方法の見直し

- 平成 19 年度 和佐保育所廃止
- 平成 20 年度 橘・東和給食センターを業務委託
- 平成 21 年度 久賀給食センターを業務委託
- 平成 23 年度 大島給食センターを業務委託
- 平成 24 年度 日良居保育所を指定管理
- 平成 30 年度 蒲野保育所廃止
- 令和 2 年度 日良居保育所を令和 2 年度で廃止（令和 3 年度より民営化）

4 定員適正化計画と職員数の推移

(単位：人)

区 分		合併時	17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
年度当初職員数	計画	381	376	372	368	352	342	331
	実績	381	377	371	360	335	316	306
年度末退職者数		6	6	11	25	21	14	21
定年退職者		3	4	9	20	17	10	16
その他		3	2	2	5	4	4	5
新規採用者数		0	2	0	0	0	2	4

区 分		23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
年度当初職員数	計画	288	281	273	268	264	265	257
	実績	288	278	265	264	261	261	256
年度末退職者数		15	23	13	13	15	17	20
定年退職者		8	17	13	9	15	8	9
その他		7	6	0	4	0	9	11
新規採用者数		3	5	10	12	10	15	12

区 分		30 年度	元年度	2 年度
年度当初職員数	計画	251	244	235
	実績	243	241	227
年度末退職者数		8	19	
定年退職者		6	7	4
その他		2	12	
新規採用者数		7	6	9

※ 年度当初実績職員数＝前年度当初実績職員数－前年度末退職者数＋当初年度その他増減職員数＋年度当初新規採用者数

職員の接遇に関するアンケート実施要項

1 目的

来客者への対応やサービスに対する利用者の満足度を把握し、住民の視点に立った業務の質の向上を図ることを目的とします。

2 概要

(1) 調査対象者

調査実施期間中に調査対象箇所へ来庁された方

(2) 調査対象箇所

施設名	関係課所名
久賀庁舎	商工観光課・農林課・水産課・建設課・久賀総合支所
久賀東庁舎	生活衛生課・下水道課・水道課
大島庁舎	議会事務局・会計課・政策企画課・総務課・財政課・税務課 契約管理課・大島総合支所
東和庁舎	教育委員会総務課・学校教育課・東和総合支所
橘庁舎	橘総合支所
日良居庁舎	健康増進課・介護保険課
たちばなケアプラザ	福祉課
東和総合センター	社会教育課

(3) 調査方法

調査対象者に対し、質問紙法によるアンケート調査を実施します。

(4) 調査実施期間

令和2年8月5日(水)から令和2年8月19日(水)まで

(5) 調査結果の活用

調査結果の検証を行ったうえで、業務の改善やサービス及び質の向上に向けた取り組みを行います。

(6) 調査結果の公表

アンケートの集計結果については、ホームページ等により公表します。

このアンケートは、利用者の方々により良いサービスが提供できるよう、皆様のご意見をいたごとうとするものです。

お急ぎのところ大変恐縮ですが、是非ともお声をお聞かせください。

アンケート実施期間：令和2年8月5日(水)～8月19日(水)

問1 性別、年齢をお聞かせください。(○で囲んでください。)

[性別]	男性	女性							
[年齢]	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	

問2 今日どちらで何の用件をされましたか？

[どこで]	_____	(記入例：大島総合支所)
[なにを]	_____	(記入例：パスポート申請)

問3 職員の対応と施設や設備の満足度についてお聞かせください。

(項目ごとにあてはまる番号一つに○をつけてください。)

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
① 身だしなみ	5	4	3	2	1
② あいさつ	5	4	3	2	1
③ 言葉づかい(態度)	5	4	3	2	1
④ 聴き取り方	5	4	3	2	1
⑤ 説明の仕方	5	4	3	2	1
⑥ 用件が済むまでの時間	5	4	3	2	1
⑦ 庁舎内の案内表示	5	4	3	2	1
⑧ 窓口の整理整頓	5	4	3	2	1

問4 職員の対応や利用された窓口について、ご意見・ご要望・気になる点がございましたら下記の欄へご記入ください。(以前に気が付いたことでも結構です。)

--

記入後は「アンケート回収箱」へ投函してください。ご協力ありがとうございました。

令和2年度「職員の接遇に関するアンケート」集計結果表（実施期間：8/5(水)～8/19(水)）

性別		問 1								問 3					問 4			
		年 齢								身だしなみ	あいさつ	言葉づかい (態度)	聞き取り方	説明の仕方	用件が済むまでの時間	庁舎内の案内表示	窓口の整理整頓	意見要望等(自由記述)
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代									
男	女	0	0	0	8	14	18	10	3	4.17	4.15	4.19	4.12	4.13	4.04	3.96	4.10	【良い評価の意見】 ・ていねいに教えていただきました。 ・満足してます ありがとうございます ・暑いのによく頑張っています。 ・皆さん可愛らしく気持ちが良いです。 【反省及び改善すべき意見】 ・マスクのせい、言葉が聞き取りにくかった。 ・本日はアンケートがある為か職員が気をつかってきびきびとしていた。いつもこの様な職員の対応ならいいと思うのですが
16	33	0	0	0	8	14	18	10	3	4.17	4.15	4.19	4.12	4.13	4.04	3.96	4.10	

合計 53 人 （「問1性別」欄に4人の未記入者あり）

※「5:大変満足、4:満足、3:普通、2:不満、1:大変不満」の5段階評価

【平均ポイント】
4.11

過去5年間のアンケート集計結果の推移

	H28	H29	H30	R1	R2	
身だしなみ	4.33	4.40	4.00	3.52	4.17	
あいさつ	4.42	4.40	4.02	3.63	4.15	
言葉づかい(態度)	4.48	4.48	4.08	3.63	4.19	
聴き取り方	4.48	4.43	4.12	3.67	4.12	
説明の仕方	4.46	4.41	4.10	3.76	4.13	
用件が済むまでの時間	4.44	4.40	4.08	3.63	4.04	
庁舎内の案内表示	4.30	4.20	3.83	3.46	3.96	
窓口の整理整頓	4.34	4.32	4.00	3.54	4.10	
平均	4.41	4.38	4.03	3.61	4.11	4.11 (全体平均)

過去5年間の主な意見要望等(自由記述)

【良い評価の意見】

- ・分かりやすく親切に対応していただきました。ありがとうございました。
- ・明るく良いイメージ。アロハシャツ好印象でした。
- ・とても感じが良かったです。
- ・いつも年寄にもすごく親切です。
- ・合併してから待遇が大変良くなったと思います。これからも周防大島町民のために親切で分かりやすいサービス提供を期待しております。
- ・館内が涼しくて、気持ちよく用事を済むことができました。
- ・大変丁寧に対応いただきありがとうございました。
- ・親切で丁寧だといつも感心しています。
- ・対応も満足して、丁寧に説明もしてくださり大変気持ちいいです。
- ・マニュアル等、職員のだれもが対応出来るように細かく作れていてすばしかったです。
- ・不明なことがあればすぐに他の課へ聞いてくださり、とても助かっています。
- ・職員の方々のご苦勞に対して感謝いたします。
- ・特に笑顔がいい。てきぱきと手続きしていただきました。ありがとうございました。
- ・帰省時に問い合わせに伺ったのですが、とても丁寧に、分かりやすい説明をいただきました。大変良い対応です。
- ・的確、丁寧な対応でした。
- ・暑いのによく頑張っています。皆さん可愛らしく気持ちが良いです。

【反省及び改善すべき意見】

- ・態度、とても良い人もいれば、気分を悪くさせてくれる人もいる。
- ・Aの窓口が感じ悪いので、いつもこちらを利用する。Bの窓口は大変よい。
- ・暇にしている職員同士の私話が気になった。公務とはいえぬ雰囲気いっぱいだった。
- ・全体的に暗い。
- ・各々仕事をしていて目が合わず誰に問いかけたら良いかが分からなかったです。
- ・みな忙しそうで、あまり声をかけていただけなかったのが、少しさみしい気がしました。
- ・マスクのせい、言葉が聞き取りにくかった。
- ・本日はアンケートがある為か職員が気をつかってきびきびとしていた。いつもこの様な職員の対応ならいいと思うのですが。