

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（逕送便）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（案）
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（仮称）の設置
農林課に有害鳥獣対策班（仮称）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（仮称）
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（仮称）
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

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		
	正規	再任用	嘱託
沖 浦			2
蒲 野			2
棕 野			1
日良居		1	1
白 木			1
和 田			1
油 田			1
計		1	9

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

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	376	371	360	335	315	305
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	1	1	0	0	1	4

区 分		23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
年度当初職員数	計画	288	281	273	268	264	265
	実績	287	277	264	264	261	261
年度末退職者数		15	23	13	13	15	
定年退職者		8	17	13	9	15	
その他		7	6	0	4	0	
新規採用者数		3	5	10	13	10	15

※ 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＋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	関係部署名
久賀庁舎	産業建設部・久賀総合支所
久賀東庁舎	環境生活部
大島庁舎	議会事務局・会計課・総務部・大島総合支所
東和庁舎	東和総合支所
橘庁舎	橘総合支所
日良居庁舎	健康福祉部
たちばなケアプラザ	健康福祉部
東和総合センター	教育委員会

(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

平成28年8月10日(水)から平成28年8月17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。

アンケート実施期間：平成28年8月10日(水)～8月17日(水)

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。

平成28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：8/10(水)～8/17(水)）

問 1										問 3				問 4					
性別	年 齢									身だしなみ	おいそつ	はきつかい (装 束)	仕事観の方	退勤の仕方	用件が済む までの時間	庁舎内の 案内表示	窓口の 対応説明	意見要望等 (自由記述)	
男	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	↑										
18	29	2	1	3	11	10	11	8	2	4.33	4.42	4.48	4.48	4.48	4.46	4.44	4.30	4.34	【良い評価の意見】 ・すぐに聞きにきてくれました。 ・特にありません。これからもう丁寧な対応お願いします。 ・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す。 ・明るく良いイメージ。アロハシャツ好印象でした。 ・とても気持ちが良いと思います。 ・ご丁寧なありがとうございます。 ・とても感じが良かったです。 ・とても親切な対応でした。 ・とても良かったです。 ・いつも年寄にもすごく親切です。 ・いつもよくしてもらっている。 ・いつもいいですよ。 【反省及び改善すべき意見】 ・星野記念館職員の名札着用のこと。 【その他の意見】 ※接遇以外の意見 ・アンケートが必要ということは一部の職員に苦情があるということだと思ふ。一部がすべての職員と誤解されないためにもアンケートは必要。 ・水道休止・開始の手数料がわからなくなったそうなので、大変良いです。

合計 48 人 （「問1性別」欄に1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