

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（逋送便）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

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			令和元年度		
	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

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

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
年度当初職員数	計画	251	244
	実績	243	241
年度末退職者数		8	
定年退職者		6	
その他		2	
新規採用者数		7	6

※ 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・教育委員会（総務課・学校教育課）
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（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

令和元年8月9日(金)から令和元年8月16日(金)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：令和元年8月9日(金)～8月16日(金)

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

[なにを] (記入例：パスポート申請)

	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

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。

令和元年度「職員の接遇に関するアンケート」集計結果表（実施期間：8/9(金)～8/16(金)）

問 1												問 3				問 4			
性別	年 齢											該当者数 (数値)	満足 あいそつ	身だしなみ	利用が済む までの時間	案内内の 案内表示	窓口の 態勢	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	80代	80代	80代								
男																			
女																			
14	10	0	0	4	6	2	7	4	2	3.52	3.63	3.63	3.67	3.76	3.63	3.46	3.54	【良い評価の意見】 ・的確、丁寧な対応でした。 ・丁寧に対応してくださりありがとうございます。 ・親切でした。 ・窓口では親切、丁寧に應對してくれました。 【反省及び改善すべき意見】 ・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。	

合計
 26人
 (「問1性別」欄に2人の未記入者あり)
 (「問2年齢」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

【平均ポイント】
 3.60