

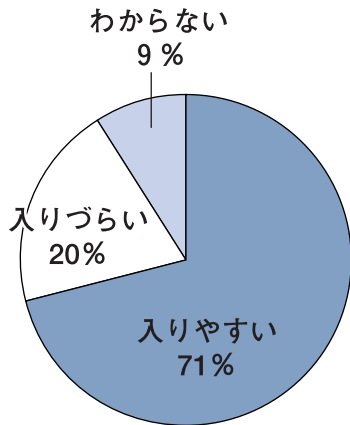
上島町職員接客評価アンケートの結果について

平成20年12月1日～26日まで、各役場窓口等で実施した上島町職員の接客評価アンケートについて、全部で86件の回答がありましたので結果についてご報告いたします。みなさまのご協力ありがとうございました。

アンケート回答人数（全86人）

（内訳：弓削34人 生名16人 岩城9人 魚島18人 海光園9人）

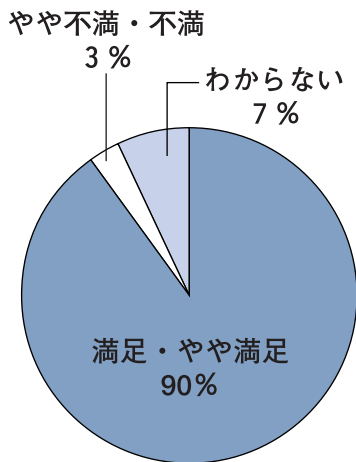
問1 役場や出先機関等に来られた際、気軽に入りやすいですか？



◎その他のご意見

〔弓削〕・雰囲気が悪い
・どこに行ったらいいかわかりづらい
〔生名〕・あまり行かないから入りづらい
〔岩城〕・雰囲気が悪い
・全体的に職員に活気がない
〔魚島〕・幹部が挨拶をしてくれない

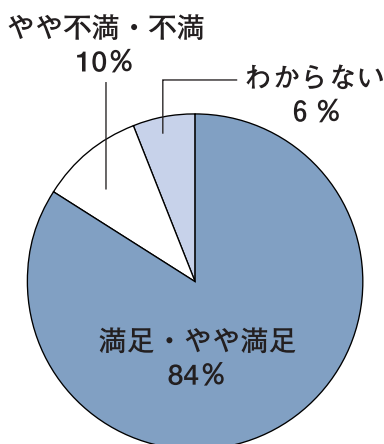
問2 職員の電話対応について、スピーディーでにこやかな対応を心がけていますか、どのように感じられますか？



◎その他のご意見

〔弓削〕・平素、道路ですれ違っても挨拶がない
・電話を取られた方が名前を名乗るようになったのは良い

問3 職員の接客について、皆様の視点に立った対応を心がけていますが、どのように感じられますか？



◎その他のご意見

〔弓削〕・言葉遣いが丁寧ではない。企業の方が接し方が丁寧だ
〔生名〕・横柄な態度をとられた
〔岩城〕・内容をよくわかっていない職員が多い。書類に不備があつて再々役場に来るように言われたが、職員が出向いてはどうか
・年寄りには親切に教えてほしい

問4 その他、何か気づきの点がございましたらお気軽にお書きください。

〔弓削〕・玄関先を明るい雰囲気にするばいい

・人員を削減して、一人三役される気力が欲しい

・役場のロビーに入った時に、何の用事で来たか一声かけて欲しい

・民間企業に比べてサービスが悪い

・町民の言葉にもっと耳を傾けていただきたい

・上島町になってから接客の仕方が好ましくなくなった

〔生名〕・外で会った時に挨拶をして欲しい

・役場の中が暗い

〔岩城〕・接客時の町民目線も大事だが、もっと行政サービスの中身の充実を

・幹部の態度が悪い。挨拶をしても返ってこない

〔魚島〕・大きな声で話して欲しい

グラフをご覧のとおり、職員の電話対応や接客態度については、8割・9割の方が『満足・やや満足している』という結果が出ましたが、まだ2割の方が役場等に気軽に入りづらいと感じられていることがわかりました。今後も、4S（スピード・スマイル・サービス・サポート）を基本に、次の改善策を職員が実践し、さらに町民のみなさまの視点にたったサービスを実施できるよう心がけてまいります。また来年度以降も引き続き職員の接客評価アンケートを行いますので、みなさまのご協力をよろしくお願いいたします（次回は平成21年夏に実施する予定です）。

重点改善策

1、庁内外を問わず、あいさつを励行する

2、職員個々が自分を見直し、自発的にサービスの改善に取り組む

3、窓口等での待ち時間をあらかじめ伝える

4、専門用語や行政用語を使わず、わかりやすい日常用語で対応する

※その他のご意見も多数寄せられておりますが、紙面の都合上割愛させていただきます。その他のご意見に対する対応については、個別に改善策を指示しておりますのでご了承下さい。

都道府県対抗女子駅伝大会

長田優菜さんが活躍！

平成21年1月に京都市で開催された「第27回全国都道府県対抗女子駅伝大会」に弓削地区出身の長田優菜さん（如水館高等学校）が広島県代表として出場し、区間13位の力走を見せてくれました。

■第27回全国都道府県対抗女子駅伝大会（1月11日）

長田 優菜

（如水館高等学校1年生）

第5区（4・1km）

タイム 13分44秒（区間13位）

今後の活躍をお祈りいたします。

頑張ってください。



試合結果

第2回生名バドミントン大会

（生名スポレク体育館 1月11日）

《Aクラス》

優勝 村上貴志夫・大本 一明

準優勝 有吉 丈子・川本 一子

第三位 藤本 正人・村上 雅信

《Bクラス》

優勝 大峯万喜子・

尾野村富美恵

準優勝 村上 隆俊・津国 一枝

第三位 天野花央里・宮崎 まき

