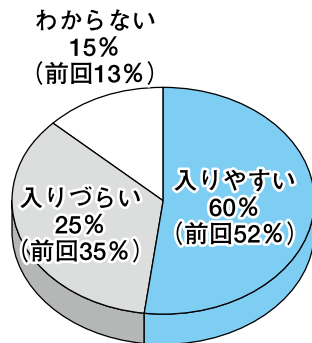


上島町職員接客評価アンケートの結果について

平成22年8月1日～31日まで実施した上島町職員の接客や電話対応についてのアンケートについて、全部で186件の回答がありましたので、結果についてご報告します。みなさまのご協力ありがとうございました。アンケート回答件数 全186件（内訳： 弓削102件、生名41件、岩城34件、魚島9件）

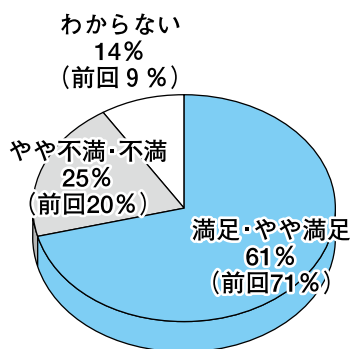
●問1 役場や出先機関に来られた際、気軽に入りやすいですか？

☆入りやすい 112件
☆入りづらい 46件
☆わからない 28件
○特に多かったご意見
☆挨拶がない
☆無視される
☆雰囲気が悪い



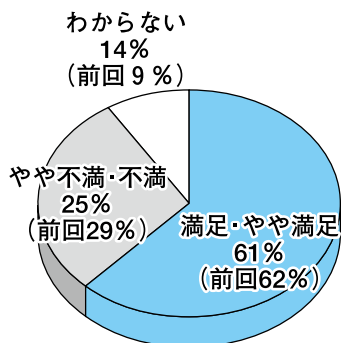
●問2 職員の電話対応について、スピーディーでにこやかな対応を心がけていますが、どのように感じられますか？

☆満足 75件
☆やや満足 39件
☆やや不満 28件
☆不満 21件
☆わからない 16件
○特に多かったご意見
☆取次ぎの時間が長い
☆取次ぎ先を言っていない
☆取次ぎ先も名前を名乗っていない



●問3 職員の接客について、皆さまの視点に立った対応をこころがけていますが、どのように感じられますか？

☆満足 76件
☆やや満足 38件
☆やや不満 29件
☆不満 18件
☆わからない 12件
○特に多かったご意見
☆偉そう・横柄な態度をとられた
☆身だしなみが悪い
☆担当者以外答えられない
☆不親切である



前回（H21年9月）の調査結果と比較すると、今回の調査では役場や出先機関に入りやすくなっているものの、電話対応等については前回は下回る結果となっていますので、今回の調査結果を真摯に受け止め、引き続き接客・接遇マナーの向上に努めてまいります。なお、今回の結果を受けて、全職員を対象に今後の改善策について検討を行い、それを実行することとしています。

都市再生整備計画事後評価（原案）の公表および意見の募集について

町では平成18年度より、都市再生整備計画補助金を活用して、消防庁舎・立石港周辺整備等の事業を行っていますが、今年度が事業の最終年度であり、現在、事業の効果を検証するための事後評価を行っております。町では事後評価（原案）を公表し、皆様からの意見を募集します。今後のまちづくりの参考とさせていただきますので、多くのご意見をお寄せ下さい。

【事後評価原案の公表について】

- 公表期間 11月15日（月）まで
- 公表場所 各総合支所総務課（弓削総合支所については企画政策課）及び上島町ホームページ
- ご意見提出期限 11月15日（月）
- 提出方法 FAX、郵便、メールなど様式は問いません。
- ※いただいたご意見は、都市再生整備計画評価委員会に提出します。
- ご意見提出及びお問い合わせ先 上島町総務部企画政策課

TEL 771-2500
FAX 771-4011
e-mail kikaku@town.kamijima.chime.jp