

全体	No.39
個別	009-01

平成25年度 [美津島地域活性化センター] 目標の成果

課名	各課共通
----	------

No.	項目	窓口サービスの向上に努めます。
	<b>1. 組織目標</b>	
	<p>【内容】</p> <p>職員相互の情報の共有化を図り、各担当の業務内容の把握に努め、担当不在時の対応や複数来時の対応など、窓口サービスの向上に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に会議開催を行うほか課内回覧などにより情報の共有化を推進します。</li> <li>・挨拶の励行と丁寧な対応を心掛け親しみのある窓口づくりを推進します。</li> <li>・窓口や電話での苦情、トラブルには、誠意をもって対応するとともに、その事例を参考に再発防止に努めます。</li> </ul>	
	<b>2. 実績(成果)</b>	
	<p>◎苦情件数「0」に向けた取組の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・挨拶の励行と丁寧な対応による接客マナーの徹底。 →→→丁寧な対応に努めました。</li> <li>・毎週1回の課内会議の開催 →→→各課で週1回実施しました。</li> <li>・回覧・周知による積極的な情報共有の促進 →→→必要な周知事項はセンター内で全員に回覧周知しました。</li> <li>・各担当の業務・行事予定の把握 →→→毎週明け、業務・行事予定の確認を行い課員の周知に努めました。</li> <li>・マナー研修等への積極的な参加 →→→職員研修等へ積極的に参加しました。</li> </ul>	
	<b>3. 評価</b>	○
	<p>◎ほとんどが、履行できて良好でした。 しかし、苦情件数「0」については、達成とまではいかず、一部窓口の対応が悪いなどの苦情が、本庁あてにありました。</p>	
	<b>4. 今後の展開</b>	
	引き続き、次年度も窓口サービスの向上と苦情件数「0」に向けての取組を推進していきます。	

全体	No.40
個別	009-02

## 平成25年度 [美津島地域活性化センター] 目標の成果

課名	地域支援課
----	-------

No.	項目	市営住宅使用料の収納計画の策定と未収金縮小																						
	<b>1. 組織目標</b>	<p>【内容】 市営住宅25年度使用料の収納率向上に取り組み、新たな滞納額の縮減に努めます。また、過年度分の滞納額徴収も積極的に取り組み、滞納額全体の縮減に努めます。</p> <p>【指標】 市営住宅使用料の過年度までの滞納額（率）を10%以上縮減に努めます。  24年度実績 過年度収納率 36.17% (1,406,400円)  25年度実績 過年度収納率 45.77% (2,187,300円)</p>																						
	<b>2. 実績(成果)</b>	<p>市営住宅使用料の徴収率</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">現年分</td> <td style="text-align: right;">91.07%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">滞納分</td> <td style="text-align: right;">45.77%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">計</td> <td style="text-align: right;">84.03%</td> </tr> </table> <p>市営住宅使用料</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 35%;"></th> <th style="width: 15%;">現年分</th> <th style="width: 15%;">滞納分</th> <th style="width: 35%;">合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding-left: 20px;">調定額(現年・過年)</td> <td style="text-align: right;">25,991,200</td> <td style="text-align: right;">4,779,400</td> <td style="text-align: right;">30,770,600</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">収入実績</td> <td style="text-align: right;">23,669,600</td> <td style="text-align: right;">2,187,300</td> <td style="text-align: right;">25,856,900</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">徴収率</td> <td style="text-align: right;">91.07%</td> <td style="text-align: right;">45.77%</td> <td style="text-align: right;">84.03%</td> </tr> </tbody> </table>	現年分	91.07%	滞納分	45.77%	計	84.03%		現年分	滞納分	合計	調定額(現年・過年)	25,991,200	4,779,400	30,770,600	収入実績	23,669,600	2,187,300	25,856,900	徴収率	91.07%	45.77%	84.03%
現年分	91.07%																							
滞納分	45.77%																							
計	84.03%																							
	現年分	滞納分	合計																					
調定額(現年・過年)	25,991,200	4,779,400	30,770,600																					
収入実績	23,669,600	2,187,300	25,856,900																					
徴収率	91.07%	45.77%	84.03%																					
	<b>3. 評価</b>	<p style="text-align: center; font-size: 2em;">△</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納者に対し、文書による督促事務を行い、納付依頼を実施しました。</li> <li>・督促文書送付で未支払者に対し、訪問・文面による納付確約又は連携保証人へ納付指導を行いました。</li> <li>・過年度分滞納額の徴収率が、24年度実績より9.6%ポイント向上しました。</li> </ul> <p>以上の事務の徹底により目標数値を目指しましたが、長引く不景気による就職難等により納付約束の不履行が顕著となり、目標徴収率を下回りました。</p>																						
	<b>4. 今後の展開</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、年間を通しての対面による納付依頼を強化し、納付対策に取り組みます。</li> </ul>																						

全体	No.4 1
個別	009-03

## 平成25年度 [美津島地域活性化センター] 目標の成果

課名	地域支援課
----	-------

No.	項目	安全・安心のまちづくりを推進します。
	<b>1. 組織目標</b>	
	<p>【内容】 濃部地区の保安林指定の同意書取得に向け、対馬振興局農林整備課を密に連携を取りながら地元調整等を行っていきます。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係地権者への保安林指定同意に向けての協議</li> <li>・平成27年度までに同意書の取得</li> </ul>	
	<b>2. 実績(成果)</b>	
		関係地権者との協議は、平成25年度中は特に協議を必要としなかったため、進展していませんが、引き続き平成27年度中の同意書に向けて努力してまいります。
	<b>3. 評価</b>	×
		事業着手に向けての取組み（事務手続き）については、地元住民の同意を得ていますが、平成27年度の保安林指定の同意取得完了を目標としているため、平成25年度は特に個別協議までにはいたりませんでした。
	<b>4. 今後の展開</b>	
		担当部署が変更になりますが、平成28年度の事業実施に向けて本庁、中対馬振興部及び対馬振興局農林整備課と連携を取りながら、平成27年度中の同意書取得に向けて協力してまいります。

全体	No.4 2
個別	009-04

## 平成25年度 [美津島地域活性化センター] 目標の成果

課 名	住 民 生 活 課
-----	-----------

No.	項 目	水道料金の収納率向上
	<b>1. 組 織 目 標</b>	
		<p>【 内 容 】</p> <p>水道料金の収納率向上に取り組み、新たな滞納額の縮減に努めます。 また、過年度分の滞納額徴収を積極的に行い、滞納額全体の縮減に努めます。</p> <p>【 指 標 】</p> <p>現年度分滞納額の縮減 (500万円以下*25年3月末777万円) 過年度分の滞納額徴収 (700万円以下*25年3月末867万円)</p>
	<b>2. 実 績 ( 成 果 )</b>	
		<p>現年度分滞納額 * 25年度末558万円 過年度分滞納額 * 25年度末862万円</p> <p>現年度分については目標額に近づけることができましたが、過年度分については昨年と変わらない結果になりました。</p>
	<b>3. 評 価</b>	△
		<p>平成25年5月に催告書、11月に給水停止予告書を送付し、数件に給水停止を実施しました。</p>
	<b>4. 今 後 の 展 開</b>	
		<p>催告書、給水停止予告書の送付後、給水停止の取組強化を実施します。</p>