

全体	45
個別	10-01

## 平成28年度 [中 対 馬 振 興 部] 目標の成果

課 名	地 域 振 興 課
-----	-----------

No.	項 目	イベントと連携した体験型観光の推進
	<b>1. 組 織 目 標</b>	
	<p>【 内 容 】</p> <p>豊玉管内で開催されるイベント（シーカヤック大会）と連携した体験型観光を推進し、浅茅湾をはじめ、和多都美神社などの観光資源の活用を促進します。</p> <p>【 指 標 】</p> <p>シーカヤック大会参加者数100名</p>	
	<b>2. 実 績 ( 成 果 )</b>	
		<p>平成28年8月21日（日）にシーカヤック大会が開催され、地域振興課もスタッフとして企画・準備・運営と、地域住民で結成した実行委員会とともに参加しました。</p> <p>実行委員会を中心に地域振興課としても本イベントのPR、参加の呼びかけを積極的に行い、レース参加者だけでなく、一般の方を対象にしたシーカヤック体験メニューに取り入れるなどした結果、目標を上回る136人の参加となりました。</p>
	<b>3. 評 価</b>	◎
		<p>今回のイベントにおいては、今までレース参加者だけに実施していたシーカヤック体験を、一般の方にも体験していただけるメニューを取り入れたこと、また大会開催日についても、他のイベントに重ならない日に開催できたことが、目標達成の大きな要因と思われます。（H27は夏休みの最終日）</p> <p>今後も、100人前後の大会規模を維持できるよう地域と連携し、企画・運営に努めていきます。</p>
	<b>4. 今 後 の 展 開</b>	
		<p>潮位の関係で大会日程が限定されますが、今後もシーカヤックを通して地域の親睦を深めるとともに、和多都美神社や浅茅湾という観光資源を積極的にPRし、豊玉町ならではのイベントを目指します。</p> <p>また、地域住民だけでなく、島外からの参加者数が増えるようなPRを行い、体験型観光を推進していきます。</p>

全体	46
個別	10-02

平成28年度 [中 対 馬 振 興 部] 目標の成果

課 名	住 民 生 活 課
-----	-----------

No.	項 目	適正な窓口業務、管轄地区内の環境美化
	1. 組 織 目 標	
	<p>【 内 容 】</p> <p>①窓口業務における市民の満足度の向上を図ります。</p> <p>②不法投棄防止の啓発に努めます。</p> <p>【 指 標 】</p> <p>①苦情件数「ゼロ」を目指します。</p> <p>②不法投棄箇所数を削減します。</p>	
	2. 実 績 ( 成 果 )	
		<p>①「あいさつ」の励行、親切・丁寧な窓口対応については、実行できました。</p> <p>②定期的に管轄地区内を巡回し、不法投棄も発見したが、所有者の特定まで至りませんでした。</p>
	3. 評 価	○
		<p>①概ね実行できました。</p> <p>②巡回をすることで、不法投棄の抑制につながりました。</p>
	4. 今 後 の 展 開	
		<p>①業務及び電話での対応について、窓口苦情件数「ゼロ」を目指します。</p> <p>②今後も定期的に巡回を行い、不法投棄の根絶に努めます。</p>

全体	47
個別	10-03

## 平成28年度 [中 対 馬 振 興 部] 目標の成果

課 名	住 民 生 活 課
-----	-----------

No.	項 目	税・水道料金の納付促進
	<b>1. 組 織 目 標</b>	
	<p>【 内 容 】</p> <p>①税の徴収率向上 ②水道料金の徴収率の向上</p> <p>【 指 標 】</p> <p>①税の現年度徴収率を95%以上に、滞納分徴収率を10%以上にします。 ②水道料金に現年分徴収率を99%以上、未収金額を80万円以下にします。</p>	
	<b>2. 実 績 ( 成 果 )</b>	
		<p>①税の徴収率を上げるため、電話や文書、また未納者宅を訪問し、催促及び納付指導を行った結果、現年課税分徴収率は達成できませんでしたが、滞納分徴収率は達成できました。 (現年度分徴収実績率：94.80%、滞納分実績率：11.23%)</p> <p>②水道の徴収率を上げるため、電話や文書、また未納者宅を訪問し、催促及び納付指導を行いました。目標指標を達成する事ができませんでした。 (現年度分徴収実績率：98.58%、未収金実績額：974,110円)</p>
	<b>3. 評 価</b>	△
		<p>数値目標である4項目中、1項目しか達成ができませんでしたが、催促、納税相談等を昨年以上に実施し、滞納分の完納者を多く出すことができました。</p>
	<b>4. 今 後 の 展 開</b>	
		<p>今後も徴収率向上（特に現年分）に努め、未収金に減額を目指します。</p>

全体	48
個別	10-04

## 平成28年度 [中 対 馬 振 興 部] 目標の成果

課 名	峰行政サービスセンター
-----	-------------

No.	項 目	快適な窓口サービスと電話対応の向上
	<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、市民のニーズに対し広い間口体制を構築し、主担当が不在でも対応できる体制づくりと、電話対応の向上を目指します。</p> <p>【 指 標 】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応の適正・迅速化を図ります。</li> <li>・窓口及び電話対応に対する「苦情ゼロ」を目指します。</li> </ul>	
	<b>2. 実 績 ( 成 果 )</b>	
	<p>来庁されるお客様に満足いただけるよう、全職員が協力し、笑顔であいさつ、迅速丁寧な対応に心がけ「苦情ゼロ」のサービスが提供できました。</p>	
	<b>3. 評 価</b>	○
	<p>毎週月曜日のミーティングやBEAMなどの活用により職員相互の情報の共有化及び協力体制の構築を図ることができました。</p> <p>また、窓口・電話対応の向上に努めたことにより、大きな苦情は寄せられませんでした。</p>	
	<b>4. 今 後 の 展 開</b>	
	<p>窓口対応は、地域住民からのニーズに応える基本的なことであり、今後も引き続き、笑顔であいさつ、迅速丁寧な対応、窓口の美化に努め、お客様の満足いただける快適なサービス環境を目指します。</p>	