

全体	41
個別	10-01

平成29年度 [中 対 馬 振 興 部] 目標の成果

課 名	地 域 振 興 課
-----	-----------

No.	項 目	中対馬未来づくりアクションプランの策定
	1. 組 織 目 標	
	<p>【 内 容 】</p> <p>中対馬地区を今後の対馬の発展における重要な地区と位置づけ、様々な分野において好循環をもたらす環境整備を行うため、観光整備を基軸とした総合計画を策定します。</p> <p>【 指 標 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・策定委員会 3回 ・基本方針の検討1回、全体構想の検討1回、事業計画の検討1回 ・最終調整 	
	2. 実 績 (成 果)	
	<p>当初の指標（数値目標）に、策定委員会を1回、地域住民ヒアリングを3回、事業者ヒアリングを1回追加し、平成30年3月に中対馬未来づくりアクションプランを策定しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・策定委員会 4回 ・基本方針、全体構想、事業計画の検討 各1回 ・地域住民ヒアリングを実施 3回（東部中学校区・西部中学校区、豊玉中学校区、浅海中学校区） ・事業者ヒアリングを実施 1回 	
	3. 評 価	◎
	<p>策定委員会委員だけで策定を進めるのではなく、地域資源等の状況を把握するため、現地調査及び地域住民・事業者から情報収集や要望等の確認を行うことで、地域の課題等が明確になるとともに、より中対馬地区市民の意向を反映した具体性のある計画を策定することができました。</p>	
	4. 今 後 の 展 開	
	<p>策定した「中対馬未来づくりアクションプラン」を実現化するため、整備スケジュールに基づいて、短期に整備可能な個別事業から検討していきます。</p>	

全体	42
個別	10-02

平成29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	
	【 内 容 】	
		①窓口業務における市民の満足度の向上を図ります。 ②ごみ分別の徹底及び不法投棄防止の啓発に努めます。
	【 指 標 】	
		①苦情件数「ゼロ」を目指します。 ②ごみ分別の徹底及び不法投棄防止の啓発に努めます。
	2. 実 績 (成 果)	
		①「あいさつ」の励行、親切・丁寧な窓口の対応に心がけ、課内各職員の連携により迅速に適正な処理が実行できました。 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。随時巡回及び不法投棄防止啓発看板の増設を行い、箇所及び量の増加を抑制できました。
	3. 評 価	○
		①概ね実行できました。 ②巡回をすることで、不法投棄の抑制につながりました。
	4. 今 後 の 展 開	
		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。 ②今後も巡回を繰り返し行い、不法投棄の根絶に努めます。

全体	43
個別	10-03

平成29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
	1. 組 織 目 標	
	<p>【 内 容 】</p> <p>①税の徴収率向上を図ります。</p> <p>②水道料金の徴収率向上を図ります。</p> <p>【 指 標 】</p> <p>①税の現年度徴収率を95%以上、滞納分徴収率を10%以上にします。</p> <p>②水道料金の現年分徴収率99%以上、未収金額を80万円以下に減額しま</p>	
	2. 実 績 (成 果)	
	<p>①徴収率を上げるため、電話や文書での催告及び未納者宅を訪問し、納付指導を行った結果、現年度分は目標指数を達成できませんでしたが、滞納分については達成できました。</p> <p>(現年度分徴収実績率：94.51%、滞納分実績率：10.3%)</p> <p>②徴収率を上げるため、電話や文書での催告及び未納者宅を訪問し、納付指導を行いました。目標指数を達成する事ができませんでした。</p> <p>(現年度分徴収実績率：98.6%、未収金実績額：988,330円)</p>	
	3. 評 価	△
	<p>目標の4項目中、1項目しか達成ができませんでしたが、催告や納税相談等を昨年度以上に実施したことで、滞納分の完納者を多く出すことができました。</p>	
	4. 今 後 の 展 開	
	<p>今後も徴収率向上(特に現年分)に努め、滞納額及び未収金を減らしていくように目指します。</p>	

全体	44
個別	10-04

平成29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
	1. 組 織 目 標	
	<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"> ・窓口対応の適正・迅速化を図ります。 ・窓口及び電話対応に対する「苦情ゼロ」を目指します。 	
	2. 実 績 (成 果)	
	<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、大きな苦情はありませんでした。</p> <p>また、新年度に向け職員の机の配置換えを行い、窓口対応の更なる迅速化を図ります。</p>	
	3. 評 価	○
	<p>毎週月曜日のミーティング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、大きな苦情はありませんでした。</p>	
	4. 今 後 の 展 開	
	<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、お客様に満足いただける快適なサービス環境を目指します。</p>	