

全体	51
個別	10-01

令和3年度〔中対馬振興部〕目標の成果

課名等	地域振興課
-----	-------

区分	項目	中対馬未来づくりアクションプランの推進
1	【内容】	<p>平成30年3月に策定した中対馬未来づくりアクションプランにより、地域資源や観光・産業の実態から浮かび上がる課題を踏まえたうえで、新たな価値創造のために重要なターゲットと考えられる「世界のすべての女子」に着目し、リトリート（癒やし）とアクティビティ（体験）の創出による観光客をきっかけとした活性化・地域振興を目指します。特に、今年度は新たに観光PR事業として、主要観光地のライトアップに取り組むとともに交通広告の活用や観光冊子を製作し、知名度アップ、観光PRに積極的に取り組みます。</p> <p>また、一昨年養成したシーカヤック・SUPのインストラクターによる体験事業の受け入れ態勢構築を目指すとともに、ご当地スイーツの開発に取り組んでまいります。</p>
組織目標	【指標】	<p>【達成年度】 令和9年度（アクションプランの中期期間の期末）</p> <p>【今年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①キャンプ場整備事業⇒二人用コテージ2棟   キャンプ場利用者数1,000人（利用者回復）</li> <li>②青海の花畑スポット整備⇒対州そばの作付けを継続</li> <li>③シーカヤック、SUPインストラクター養成事業⇒体験者数105人</li> <li>④ご当地スイーツ開発⇒2品の試作品完成</li> <li>⑤観光PR事業⇒交通広告の活用、観光冊子の製作   主要観光地（木坂神社、和多都美神社）のライトアップ</li> </ul>
2	実績（成果）	<ul style="list-style-type: none"> <li>①キャンプ場整備事業：二人用コテージ2棟が完成。キャンプ場については、コロナ感染防止対策に加え、夜間にイノシシ・鹿の侵入が確認されたため、受け入れを休止したことで利用者はありませんでした。</li> <li>②青海の花畑スポット整備：令和2年度のそば作付けが台風被害で壊滅後は、コロナの影響もあり、協力いただく地元との協議ができず実施には至りませんでした。</li> <li>③シーカヤック、SUPインストラクター養成事業：コロナの影響で事業実施には至りませんでした。</li> <li>④ご当地スイーツ開発：完成には至りませんでした。2品について試作品を複数回製作しました。</li> <li>⑤観光PR事業：交通広告の活用、観光冊子の製作については、コテージ完成後の写真等を活用する予定でありましたが、完成が年度末となったことで繰越により令和4年度に実施します。主要観光地（木坂神社、和多都美神社）のライトアップはコロナの影響による観光客の減等により、令和3年度の実施を断念しました。</li> </ul>
3	評価	<p>×</p> <p>キャンプ場整備事業の二人用コテージ2棟の完成とご当地スイーツ開発の試作品製作は実施しましたが、それ以外については、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、ほとんどの事業が実施できませんでした。</p>
4	今後の展開	<p>令和3年度実施することができなかった「青海の花畑スポット事業」「シーカヤック・SUPインストラクター養成事業」「ご当地スイーツ開発」「観光PR事業」については、令和4年度に実施します。</p>

全体	52
個別	10-02

## 令和3年度〔中対馬振興部〕目標の成果

課名等	住 民 生 活 課
-----	-----------

区分	項目	窓口サービスの満足度向上と税・水道料金の納付促進及び管轄地区内の環境美化推進
1	組織目標	<p>【 内 容 】</p> <p>①迅速・丁寧な窓口・電話の対応に努めるとともに、常に「確認」をしながら正確な事務処理に努め、市民の満足度の向上を図ります。</p> <p>②税の徴収率・水道料金の徴収率向上を図ります。</p> <p>③環境政策課と連携し、ごみ分別の徹底及び不法投棄防止の啓発に努め、環境美化推進を図ります。</p> <p>【 指 標 】</p> <p>①職員のスキルアップを図り、窓口業務の迅速化・満足度向上を目指します。</p> <p>②税の現年徴収率を93%以上、滞納分徴収率を10%以上を目指します。</p> <p>③管轄地区内の巡回を年4回実施し、分別のできていないごみや不法投棄の有無の確認を行います。違反を発見した場合は、再発防止に努めます。</p>
2		<p>実績（成果）</p> <p>①課内職員の相互協力を深化させることで個々のスキルアップにつながり、繁忙期や担当者不在の場合でも円滑な窓口サービスの提供を実現できました。</p> <p>②現年徴収率93.23%、滞納分徴収率11.87%を達成できました。</p> <p>③不法投棄の啓発活動として対馬保健所と合同で不法投棄の巡回パトロールを行った結果、3か所の不法投棄を確認しました。</p>
3	評価	<p>○</p> <p>職員相互で窓口サービスを実施することができました。</p> <p>また、税の現年徴収率及び滞納分徴収率については電話での納税督促、夜間相談窓口を開設したことによって目標を達成できました。</p> <p>一方、不法投棄再発防止においては、県との巡回パトロールが環境美化推進月間の1回のみであったため、啓発活動の効果を期待できないものとなりました。</p>
4		<p>今後の展開</p> <p>引き続き、課内職員の相互協力により円滑な窓口サービスの提供を実施します。また環境美化の啓発活動として年間を通して巡回パトロールを実施し、再発防止のための看板設置を行います。</p>

全体	53
個別	10-03

## 令和3年度〔中対馬振興部〕目標の成果

課名等	峰行政サービスセンター
-----	-------------

区分	項目	窓口サービスの向上と税・水道料金の納付促進
1	組織目標	<p>【内容】</p> <p>① 担当者が不在でも迅速な来客対応が出来るように、日頃から担当者間での事務研修や連携を密にすることで、職員のスキルアップを図り、窓口サービスの満足度向上に努め、電話・窓口対応の「苦情ゼロ」を目指します。</p> <p>② 税の徴収率向上に努めます。</p> <p>③ 水道料金の徴収率向上に努めます。</p> <p>【指標】</p> <p>① 担当者間の事務研修を実施します。</p> <p>② 税の現年度分徴収率を94%以上、過年度分徴収率8%以上を目指します。</p> <p>③ 水道料の現年度徴収率98%以上、過年度徴収率60%以上を目指します。</p>
2	実績（成果）	<p>① 担当職員が不在となる場合で来訪予定者が把握できる際は、予定業務を引き継ぎ窓口対応に支障をきたさないよう十分な連携体制が取れました。</p> <p>また、窓口業務があるため、まとまった研修時間は取れていないが、関連業務を受け付けた際に、処理手順等を説明する事で連携が図れており、窓口処理に関する苦情は寄せられていません。</p> <p>② 税の現年度分徴収率93.93%、過年度分徴収率9.11%</p> <p>③ 水道料の現年度徴収率97.75%、過年度徴収率68.04%</p> <p>※②・③ともに令和4年3月末日現在の徴収率です。</p>
3	評価	<p>①・②・③ともに概ね達成できましたが、税及び水道料金の現年度徴収分の収納率が僅かではありますが目標を達成できませんでした。</p> <p style="text-align: center;">△</p>
4	今後の展開	<p>引き続き、職員のスキルアップを行い、対応力の強化を実施する。</p> <p>また、税及び水道料金についても、納期内納付促進のため、電話による督促及び催告を実施します。</p>