

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>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		<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、窓口処理に関しての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>
4		<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>