

全体	No.19
個別	04-01

## 平成27年度 [市民生活部] 目標の成果

課名	市民課
----	-----

No.	項目	窓口ワンストップ化、親切な窓口づくり、証明書交付事務の適正化と効率化
	<b>1. 組織目標</b>	
	<p>【内容】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 市役所の全体業務を把握し、来訪者への適正な説明、案内に努め、窓口ワンストップ化を推進します。</li> <li>2 あいさつの励行、積極的な声かけ、丁寧な対応による親切な窓口づくりを推進します。</li> <li>3 各窓口センター及び郵便局における証明書等交付事務の現状把握と見直しを行い、迅速な処理と正確な事務を確保します。</li> <li>4 番号制度導入にともない、広報等による周知を行うとともに窓口での適切な対応を行います。</li> </ol>	
	<b>2. 実績(成果)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口サービスについては、当課以外の業務への問い合わせや窓口への誘導が細やかに対応できた。</li> <li>・ カウンターからの積極的な声かけは、電話対応や窓口センター・郵便局の証明書交付事務が重なった際に十分な対応ができなかった。</li> <li>・ 5郵便局へ訪問し事務改善や要望等の聞き取りを行った。なお、郵便局サイド新規に取扱を行いたい事務は、国の法改正が必要であるため、当分の間は現行の証明書交付事務の委託を行う。</li> <li>・ 個人番号カードの交付事務にあたり、マニュアルを作成し適切な事務処理に努めた。</li> </ul>
	<b>3. 評価</b>	○
		<p>昨年に引き続き、市民課職員は接遇の向上を図り、他の窓口への案内も積極的に行い、一応の成果が出たと考えます。</p>
	<b>4. 今後の展開</b>	<p>課員は、各自専門分野の知識を高め、市民のお役に立てる窓口づくりを行います。</p> <p>各窓口センター、郵便局の証明書交付事務は事務の現状を把握し、迅速かつ正確な事務を実現します。</p> <p>番号制度は、具体的な番号の使い方や利用場面などをわかりやすく広報していきます。</p>

全体	No. 2 0
個別	04-02

## 平成27年度 [市 民 生 活 部] 目標の成果

課 名	税 務 課
-----	-------

No.	項 目	滞納処分の強化																				
	<b>1. 組 織 目 標</b>																					
	【 内 容 】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納者対策の強化として、厳正な滞納処分を実施するため、積極的に財産調査、預貯金調査、生命保険等の調査を行い差押えの実施および滞納処分の停止等滞納整理の充実を図る。</li> <li>・臨戸徴収から自主納付(口座振替等)への推進</li> <li>・不動産公売の強化</li> </ul>																				
	【 指 標 】																					
	27年度目標	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center;">市 税</td> <td style="width: 15%;">現年分徴収率</td> <td style="width: 15%;">97.50%</td> <td style="width: 15%;">前年度実績</td> <td style="width: 15%;">97.26%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>滞納分徴収率</td> <td>15.00%</td> <td>前年度実績</td> <td>11.40%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">国 保 税</td> <td>現年分徴収率</td> <td>92.40%</td> <td>前年度実績</td> <td>92.32%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>滞納分徴収率</td> <td>12.00%</td> <td>前年度実績</td> <td>10.40%</td> </tr> </table>	市 税	現年分徴収率	97.50%	前年度実績	97.26%		滞納分徴収率	15.00%	前年度実績	11.40%	国 保 税	現年分徴収率	92.40%	前年度実績	92.32%		滞納分徴収率	12.00%	前年度実績	10.40%
市 税	現年分徴収率	97.50%	前年度実績	97.26%																		
	滞納分徴収率	15.00%	前年度実績	11.40%																		
国 保 税	現年分徴収率	92.40%	前年度実績	92.32%																		
	滞納分徴収率	12.00%	前年度実績	10.40%																		
	<b>2. 実 績 ( 成 果 )</b>																					
	平成27年度実績	目標徴収率に対する差																				
	市 税	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">現年分徴収率</td> <td style="width: 15%;">97.57%</td> <td style="width: 15%;">0.07%</td> </tr> <tr> <td>滞納分徴収率</td> <td>12.78%</td> <td>△ 2.22%</td> </tr> </table>	現年分徴収率	97.57%	0.07%	滞納分徴収率	12.78%	△ 2.22%														
現年分徴収率	97.57%	0.07%																				
滞納分徴収率	12.78%	△ 2.22%																				
	国 保 税	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">現年分徴収率</td> <td style="width: 15%;">92.25%</td> <td style="width: 15%;">△ 0.15%</td> </tr> <tr> <td>滞納分徴収率</td> <td>10.59%</td> <td>△ 1.41%</td> </tr> </table>	現年分徴収率	92.25%	△ 0.15%	滞納分徴収率	10.59%	△ 1.41%														
現年分徴収率	92.25%	△ 0.15%																				
滞納分徴収率	10.59%	△ 1.41%																				
	差押実績	(平成27年度) (平成26年度) 増減																				
	・一般(預金・生命保険・給与等)	156 件 243 件 △ 87 件																				
	・不動産(搜索含む)	21 件 31 件 △ 10 件																				
	計	177 件 274 件 △ 97 件																				
	滞納処分の停止実績	202 件 274 件 △ 72 件																				
	口座引落件数	38,814 件 38,919 件 △ 105 件																				
	不動産公売実績	15件中7件 10件中6件																				
	<b>3. 評 価</b>	△																				
	<p>平成27年度の徴収率は、目標徴収率は達成できなかったものの、現年・繰越合計での徴収率は76.84%で、前年を1.97%上回った。税金全体に対する滞納繰越分の占める割合が依然として22.81%と高く、繰越分の徴収率が思うように伸びなかった。</p> <p>また、国保税の現年分は、昨年に引続き徴収率92%を上回った。今年度の一般税においては、市県民税の特別徴収を推進していることもあり、全体的に現年分の徴収率は上昇の傾向にある。</p> <p>昨年に比べ、差押件数は減っているが、滞納処分の停止を含め、財産調査等の滞納整理が進んでいるものと思われる。</p> <p>また、納税相談等により自主納付は微増ではあるが増加の傾向にあり、更なる推進に努めたい。</p>																					
	<b>4. 今 後 の 展 開</b>																					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規滞納者への早期接触を計り、滞納の解消および滞納世帯の減少に努めます。</li> <li>・滞納世帯の分析、実態の把握を行い、効率的な滞納整理に取り組みます。 (滞納整理重点地区を選び、滞納整理の強化にあたります。)</li> <li>・長期差押不動産の換価価値について、精査を行い、効率のよい滞納整理を計ります。</li> <li>・分納誓約者及び継続債権差押者の履行監視を強化します。</li> <li>・現年分・繰越分合わせた未収額が、前年繰越額を上回らないよう努力します。</li> </ul>																					

全体	No. 2 1
個別	04-03

## 平成27年度 [市民生活部] 目標の成果

課名	環境政策課
----	-------

No.	項目	各種団体が連携したリサイクル、ゼロエミッションを推進します。
	<b>1. 組織目標</b>	
	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「元気野菜コンテスト」を開催している市民活動団体や生ごみ堆肥化の活動を行う各種団体を支援します。</li> <li>・生ごみと廃食油資源の再利用システム実証実験に取り組みます。</li> </ul> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第10回元気野菜コンテスト開催への支援（参加人数：100名）</li> <li>・生ごみ・廃食油資源再利用システム実証実験事業の実施（回収世帯：3,000世帯）</li> <li>・生ごみ堆肥化推進等によるごみ量の削減（生ごみ回収量：300 t）</li> </ul>	
	<b>2. 実績（成果）</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第10回元気野菜コンテスト開催 （平成28年2月7日開催 参加者約100人）</li> <li>・生ごみ・廃食油資源再利用システム実証実験事業の実施 （回収世帯：1,414世帯、週2回実施）</li> <li>・生ごみ堆肥化推進等によるごみ量の削減（生ごみ削減量：約170 t）</li> </ul>	
	<b>3. 評価</b>	△
	<p>昨年度に引き続き、今年度も生ごみ・廃食油資源再利用システム実証実験事業に取り組み、1,414世帯、週2回の回収を実施しました。今年度の生ごみ回収量も前年度より増加し、約170 tとなっており、その分ごみ量の削減にも繋げることができました。</p> <p>しかしながら、目標としていた世帯数である3,000世帯、生ごみ回収量300 tには届かなかったため、平成28年度は再度、市内全地区の集会等に出向き、またはCATV、広報誌等を通じて、事業説明と協力依頼を行います。また、委託職員の戸別訪問による事業説明と協力依頼も行います。なお、事業系生ごみについても回収量の増加を図るため、収集体制の構築を進めていきます。</p>	
	<b>4. 今後の展開</b>	
	<p>平成28年度も生ごみ・廃食油の分別収集及び堆肥化の実証実験に取り組み、将来的な市民全域での生ごみ等の回収に向けて収集体制の構築を図るとともに、回収した生ごみ等については、「生ごみ等堆肥化施設」を活用して、堆肥の品質確立及び供給体制の検討も行き、取り組みを進めていきます。</p>	

全体	No. 2 2
個別	04-04

## 平成27年度 [市民生活部] 目標の成果

課名	環境政策課
----	-------

No.	項 目	海山等の自然環境を保全する活動を推進します。
	<b>1. 組織目標</b>	
	<p>【 内 容 】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・海岸漂着物処理推進法及び長崎県海岸漂着物等地域対策推進事業補助金を活用し、漂着物被害が著しい海岸を中心に海岸漂着物の円滑な処理を進めていきます。</li> <li>・海岸漂着物等の発生抑制のための関係者間の連携・交流等を目的とした環境学習を広く開催します。</li> </ul> <p>【 指 標 】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成26年度に実施した長崎県海岸漂着物等地域対策推進事業補助金による漂着ごみの回収処理を実施します。</li> <li>・日韓市民ビーチクリーンアップ事業及び漂着ごみ回収イベントを実施します。(2回)</li> <li>・海岸漂着物回収、処理予定数量：トン袋で17,000袋</li> </ul>	
	<b>2. 実績(成果)</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年度の海岸漂着ごみについては、長崎県海岸漂着物等地域対策推進事業補助金を活用しながら、トン袋で8,185袋回収しました。</li> <li>・日韓海岸清掃フェスタIN対馬事業の実施（平成27年8月23日に対馬市と市民活動団体の共同主催で実施しました。韓国人ボランティア31人、島内外の日本人ボランティア90人が参加し、約80㎡の漂着ごみを回収しました。また、シンポジウム及びワークショップも行い、有意義な意見交換の場となりました。）</li> <li>・2015日韓市民ビーチクリーンアップ事業の実施（平成27年5月31日に韓国釜山外大の学生、市民等219人が参加し、約90㎡の漂着ごみを回収しました。）</li> </ul>
	<b>3. 評 価</b>	○
		<p>平成27年度も長崎県海岸漂着物等地域対策推進事業補助金を活用し、大規模な海岸漂着物の回収を行い、海岸環境や景観に対し一定の成果を得られました。また、韓国釜山外大生との海岸漂着物回収イベント「日韓市民ビーチクリーンアップ事業」、対馬市と市民活動団体の共同主催でのイベント「日韓海岸清掃フェスタIN対馬」を開催し、海岸漂着物の発生抑制対策が図られました。</p>
	<b>4. 今後の展開</b>	
		<p>漂着ごみ対策は大規模な回収等により、一定の成果はあがっているものの、現状は漂着、回収の繰り返しであり、今後も継続的な漂着ごみの回収に取り組んでいかなければなりません。回収、処理経費の対応のため、今後も国、県による財政支援を要望していきます。</p> <p>また、漂着ごみ対策の根幹である発生抑制対策に向けた取り組みも必要であり、「日韓市民ビーチクリーンアップ事業」など、国際交流事業等を通じて今後も継続的に普及、啓発に取り組んでいきます。</p>

全体	No. 2 3
個別	04-05

## 平成27年度 [市民生活部] 目標の成果


課 名	美津島行政サービスセンター
-----	---------------

No.	項 目	税の現年収納率の向上
	<b>1. 組 織 目 標</b>	<p>【 内 容 】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪問接触、臨戸徴収、納税相談の件数を増やし、将来の納付に繋げる。</li> <li>・ 納付困難な滞納者の整理を図り、滞納額の圧縮に努める。</li> <li>・ 年間を通じ適正な申告をにより、滞納減額について支援する。</li> </ul> <p>【 指 標 】</p> <p>平成27年度現年収納率 92.00%</p>
	<b>2. 実績(成果)</b>	<p>平成27年度現年収納率 93.17% (平成28年5月末現在)</p> <p>納税相談、訪問接触、訪問徴収等により昨年の収納率、目標を上回ることができた。次年度以降も、更に収納率の向上に努めたい。</p>
	<b>3. 評 価</b>	◎
		<p>目標を上回る収納率を達成できている。</p> <p>現年課税額が大きい滞納者との納付計画相談、自主納付がなされない滞納者への訪問徴収、申告による税額の圧縮等により目標を達成できた。</p>
	<b>4. 今後の展開</b>	<p>執行停止を推進し、累積滞納額の圧縮をすすめます。</p>

全体	No. 2 4
個別	04-06

## 平成27年度 [市 民 生 活 部] 目標の成果

課 名	美津島町行政サービスセンター
-----	----------------

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取り組み、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*27年5月末 5,597千円) 過年度分の滞納額徴収 (700万円以下*27年3月末 8,529千円)</p>	
	<b>2. 実 績 ( 成 果 )</b>	
	<p>現年度分滞納額 * 27年度 4,502千円 (28年5月末) 過年度分滞納額 * 27年度 6,802千円</p> <p>平成27年9月に催告書、12月に給水停止予告書を送付し、取組強化を図りました。また、納付奨励の取組を実施しました。</p>	
	<b>3. 評 価</b>	
	<p>平成27年度は、滞納額が僅かながらではあるが減少したものの、一定の成果とまでは言えない状況でした。</p>	
	<b>4. 今 後 の 展 開</b>	
	<p>納付誓約・分納の取組を継続し、また催告書、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>	