

全体	No.2 1
個別	004-01

平成26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
1.	組 織 目 標	
	<p>【 内 容 】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 <p>【 指 標 】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 窓口ワンストップ化の推進 2 市民の方の要求に、丁寧かつ親身な対応を積極的に行います。 3 各窓口センター及び郵便局の証明書交付事務は、受付、審査・交付に至る事務や執務環境を検証し改善を行います。 	
2.	実 績 (成 果)	
	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口サービスについては、当課以外の全庁の照会に細やかに対応できた。 ・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。 ・5郵便局の証明書交付事務の導入後、各郵便局へ訪問し現場の声を反映させた。26年度は初年度にあたるが、事故等もなく制度の目的が達せられた。 	
3.	評 価	○
	<p>市民課窓口は、職員一丸となり接遇等の向上を図り、他の窓口への案内なども積極的に行い、一応の成果が出たと考えます。</p>	
4.	今 後 の 展 開	
	<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>番号制度の導入にあたっては、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 2
個別	004-02

平成26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																												
	1. 組 織 目 標																													
	【 内 容 】	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・臨戸徴収から自主納付(口座振替等)への推進 ・不動産公売の強化 																												
	【 指 標 】																													
	26年度目標	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;">市 税</td> <td style="width: 15%;">現年分徴収率</td> <td style="width: 15%;">97.30%</td> <td style="width: 15%;">前年度実績</td> <td style="width: 15%;">97.02%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>滞納分徴収率</td> <td>15.00%</td> <td>前年度実績</td> <td>10.72%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>国 保 税</td> <td>現年分徴収率</td> <td>92.00%</td> <td>前年度実績</td> <td>90.44%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>滞納分徴収率</td> <td>12.00%</td> <td>前年度実績</td> <td>9.79%</td> </tr> </table>		市 税	現年分徴収率	97.30%	前年度実績	97.02%			滞納分徴収率	15.00%	前年度実績	10.72%		国 保 税	現年分徴収率	92.00%	前年度実績	90.44%			滞納分徴収率	12.00%	前年度実績	9.79%				
	市 税	現年分徴収率	97.30%	前年度実績	97.02%																									
		滞納分徴収率	15.00%	前年度実績	10.72%																									
	国 保 税	現年分徴収率	92.00%	前年度実績	90.44%																									
		滞納分徴収率	12.00%	前年度実績	9.79%																									
	2. 実 績 (成 果)																													
	平成26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%;">97.26%</td> <td style="width: 15%;">△ 0.04%</td> </tr> <tr> <td>滞納分徴収率</td> <td>11.40%</td> <td>△ 3.60%</td> </tr> </table>	現年分徴収率	97.26%	△ 0.04%	滞納分徴収率	11.40%	△ 3.60%																						
現年分徴収率	97.26%	△ 0.04%																												
滞納分徴収率	11.40%	△ 3.60%																												
	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%;">92.32%</td> <td style="width: 15%;">0.32%</td> </tr> <tr> <td>滞納分徴収率</td> <td>10.40%</td> <td>△ 1.60%</td> </tr> </table>	現年分徴収率	92.32%	0.32%	滞納分徴収率	10.40%	△ 1.60%																						
現年分徴収率	92.32%	0.32%																												
滞納分徴収率	10.40%	△ 1.60%																												
	差押実績	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 20%;">(平成26年度)</td> <td style="width: 20%;">(平成25年度)</td> <td style="width: 30%;">増減</td> </tr> <tr> <td>・一般(預金・生命保険・給与等)</td> <td>243 件</td> <td>269 件</td> <td>△ 26 件</td> </tr> <tr> <td>・不動産(搜索含む)</td> <td>31 件</td> <td>27 件</td> <td>4 件</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>274 件</td> <td>296 件</td> <td>△ 22 件</td> </tr> <tr> <td>滞納処分の停止実績</td> <td>274 件</td> <td>127 件</td> <td>147 件</td> </tr> <tr> <td>口座引落件数</td> <td>38,919 件</td> <td>38,524 件</td> <td>395 件</td> </tr> <tr> <td>不動産公売実績</td> <td>10件中6件</td> <td>13件中7件</td> <td></td> </tr> </table>		(平成26年度)	(平成25年度)	増減	・一般(預金・生命保険・給与等)	243 件	269 件	△ 26 件	・不動産(搜索含む)	31 件	27 件	4 件	計	274 件	296 件	△ 22 件	滞納処分の停止実績	274 件	127 件	147 件	口座引落件数	38,919 件	38,524 件	395 件	不動産公売実績	10件中6件	13件中7件	
	(平成26年度)	(平成25年度)	増減																											
・一般(預金・生命保険・給与等)	243 件	269 件	△ 26 件																											
・不動産(搜索含む)	31 件	27 件	4 件																											
計	274 件	296 件	△ 22 件																											
滞納処分の停止実績	274 件	127 件	147 件																											
口座引落件数	38,919 件	38,524 件	395 件																											
不動産公売実績	10件中6件	13件中7件																												
	3. 評 価	△																												
	<p>平成26年度は、市民税の現年分を除くその他の税において、前年の徴収率を現年分繰越分ともに上回ったが、国保税の現年分を除き目標徴収率を下回った。また、国保税の現年分は、対馬市発足以来、初めて徴収率92%を上回った。</p> <p>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24.72%と高く、繰越分の徴収率が思うように伸びなかったが、現年・繰越合計での徴収率は74.87%で、前年を1.73%上回った。</p> <p>昨年に比べ、差押件数は減っているが、滞納処分の停止処分がかなり増加しており、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>																													
	4. 今 後 の 展 開																													
	<ul style="list-style-type: none"> ・新規滞納者の早期接触をはかり滞納の解消および滞納者世帯の減少をはかる。 ・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む。 (滞納整理重点地区を選び、滞納整理の強化にあたる。) ・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はかる。 ・分納誓約者及び継続債権差押者の履行監視を強化する。 ・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する。 																													

全体	No.23
個別	004-03

平成26年度 [市民生活部] 目標の成果

課名	環境政策課
----	-------

No.	項目	各主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。
	1. 組織目標	
	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・生ごみ廃食油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。 <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第9回元気野菜コンテスト開催への支援（参加人数：100名） ・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） ・生ごみ堆肥化推進等によるごみ量の削減（生ごみ回収量：300t） 	
	2. 実績（成果）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・第9回元気野菜コンテスト開催（平成27年1月11日開催 参加者約100人） ・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：1,078世帯、週2回実施） ・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160t） 	
	3. 評価	△
	<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、1,078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160t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300tには届かなかったため、平成27年度は積極的な地区への呼びかけ、保育所等の公共施設を活用した取り組み、市報・CATV・関係団体を通して事業協力への周知を行い、設定目標に向けて取り組んでいきます。</p>	
	4. 今後の展開	
	<p>平成27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、将来的な市内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も、平成26年度末に完成した「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い、取り組みを進めていきます。</p>	

全体	No.24
個別	004-04

平成26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。
	1. 組織目標	
		<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海岸漂着物処理推進法及び長崎県海岸漂着物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。 ・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。 <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度に実施した長崎県海岸漂着物地域対策推進事業補助金による漂着ごみの回収・処理を参考に漂着ごみの計画的な回収を実施します。 ・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) ・海岸漂着物回収、処理予定数量：トン袋で17,000袋
	2. 実績(成果)	
		<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度の海岸漂着ごみについては、長崎県海岸漂着物地域対策推進事業補助金を活用しながら、トン袋で12,295袋回収しました。 ・日韓海岸清掃フェスタIN対馬事業の実施(平成26年8月24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23人、島内外の日本人ボランティア142人が参加し、約120㎡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。) ・2014日韓市民ビーチクリーンアップ事業の実施(平成26年10月5日に韓国釜山外大の学生、市民等272人が参加し、約130㎡の漂着ごみを回収しました。)
	3. 評価	○
		<p>平成26年度も長崎県海岸漂着物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>
	4. 今後の展開	
		<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.25
個別	004-05

平成26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	窓口サービスの向上に努めます。
	1. 組織目標	
	<p>【内容】</p> <p>職員相互の情報の共有化を図り、各担当の業務内容の把握に努め、担当不在時の対応や複数来時の対応など、窓口サービスの向上に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に会議開催を行うほか課内回覧などにより情報の共有化を推進します。 ・挨拶の励行と丁寧な対応を心掛け親しみのある窓口づくりを推進します。 ・窓口や電話での苦情、トラブルには、誠意をもって対応するとともに、その事例を参考に再発防止に努めます。 	
	2. 実績(成果)	
	<p>◎苦情件数「0」に向けた取組の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・挨拶の励行と丁寧な対応による接客マナーの徹底。 →→→丁寧な対応に努めました。 ・毎週1回のセンター内会議の開催。 →→→週1回実施しました。 ・回覧・周知における積極的な情報共有の促進。 →→→必要な周知事項はセンター内で全員に回覧周知しました。 ・各担当の業務・行事予定の把握。 →→→毎週明け、業務・行事予定の確認を行い職員への周知に努めました。 ・マナー研修等への積極的な参加 →→→職員研修等へ積極的に参加しました。 	
	3. 評価	○
	おおむね履行できて良好でした。	
	4. 今後の展開	
	窓口サービスの向上と苦情件数「0」に向けての取組を今後も推進していきます。	

全体	No. 2 6
個別	004-06

平成26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	税の現年徴収税率の向上
	1. 組 織 目 標	<p>【 内 容 】</p> <p>サービスの維持のための各人のスキルアップと丁寧で親切な窓口対応に努める。催告等による納税相談の実施、誓約による自主納付の推進を図る。担税能力を有する場合は、速やかな納付を促し税の公平化に努力する。</p> <p>【 指 標 】</p> <p>平成26年度現年収納率 88.80%</p>
	2. 実績(成果)	<p>平成26年度現年収納率 91.74%</p> <p>窓口での納税相談等により、適正な申告により滞納額圧縮が可能な滞納者に来庁いただき、還付申告等により滞納額を圧縮した。 また、申告相談においても可能な限り、よく内容を確認して適正な申告を行えるよう努め、相談を実施した。</p>
	3. 評 価	◎
		<p>目標を上回る収納率達成となり、数年ぶりに現年収納率が90%を超えた。要因としては、給与、水揚げ等の差押えを推進したこと等が影響したものと考えられる。</p>
	4. 今後の展開	<p>達成した収納率を向上、維持できるよう差押えは維持しつつも、納税相談、臨戸徴収等を推進する。</p>

全体	No.27
個別	004-07

平成26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	水道料金の収納率向上
	1. 組 織 目 標	<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 (400万円以下*26年3月末558万円) 過年度分の滞納額徴収 (700万円以下*26年3月末862万円)</p>
	2. 実 績 (成 果)	<p>現年度分滞納額 * 27年度末554万円 過年度分滞納額 * 27年度末823万円</p> <p>現年度分、過年度分とも減少額はわずかで昨年と変わらない結果となりました。</p>
	3. 評 価	<p style="text-align: center;">△</p> <p>平成26年9月に催告書、12月に給水停止予告書を送付し、十数件に給水停止を実施しました。</p>
	4. 今 後 の 展 開	<p>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>