

全体	18
個別	04-01

## 平成29年度 [市 民 生 活 部] 目標の成果

課 名	市 民 課
-----	-------

No.	項 目	窓口コンシェルジュ化、親切な窓口づくり、証明書交付事務の適正化と効率化、番号制度導入にともなう適切な窓口対応
1.	組 織 目 標	
	<p>【内容】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 市役所全体業務を把握し、来訪者へ適正な説明、案内に努め窓口コンシェルジュ化（区役所案内係）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 平成26年度から運用を開始した各窓口センター及び郵便局における証明書等交付事務について、事務の現状把握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、事前準備・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>	
2.	実 績 ( 成 果 )	
	<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を積極的に行いました。</li> <li>・窓口が混み合う場面を除き、職員の方からのお客様へ積極的な声かけを行いました。</li> <li>・5郵便局へ訪問し事務処理の状況を確認した結果、証明書交付事務は遺漏なく行われていました。</li> <li>・個人番号カードの交付事務にあたり、通知カードの返戻時の受け取り案内及び窓口でのマイナンバーカードの受け取り時の手続きについて市報で周知しました。</li> </ul> <p>(マイナンバーカードの普及率 平成30年5月末 対馬11.9% 全国平均11.2%)</p>	
3.	評 価	○
	<p>市民課員は市民への接遇に気を配り他部署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>	
4.	今 後 の 展 開	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 課員は、各自担当分野の知識を深め、市民のお役に立てる窓口づくりを行います。</li> <li>2. 各窓口センター、郵便局の証明書交付等は迅速かつ正確な事務を実現します。</li> <li>3. 個人番号制度は、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。</li> </ol>	

全体	19
個別	04-02

## 平成29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ります。</li> <li>・新規滞納者への早期接触をはかり、滞納の解消に努めます。</li> <li>・不動産の公売を強化します。</li> <li>・軽自動車税の徴収を強化します。</li> </ul>																				
	【指標】																					
	29年度目標	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">市 税</td> <td style="width: 15%;">現年分徴収率</td> <td style="width: 15%;">97.90%</td> <td style="width: 15%;">前年度実績</td> <td style="width: 15%;">97.62%</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>11.86%</td> </tr> <tr> <td>国 保 税</td> <td>現年分徴収率</td> <td>92.50%</td> <td>前年度実績</td> <td>92.36%</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>10.02%</td> </tr> </table>	市 税	現年分徴収率	97.90%	前年度実績	97.62%		滞納分徴収率	15.00%	前年度実績	11.86%	国 保 税	現年分徴収率	92.50%	前年度実績	92.36%		滞納分徴収率	12.00%	前年度実績	10.02%
市 税	現年分徴収率	97.90%	前年度実績	97.62%																		
	滞納分徴収率	15.00%	前年度実績	11.86%																		
国 保 税	現年分徴収率	92.50%	前年度実績	92.36%																		
	滞納分徴収率	12.00%	前年度実績	10.02%																		
	<b>2. 実績(成果)</b>																					
	平成29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%;">97.74%</td> <td style="width: 15%;">△ 0.16%</td> </tr> <tr> <td>滞納分徴収率</td> <td>10.25%</td> <td>△ 4.75%</td> </tr> </table>	現年分徴収率	97.74%	△ 0.16%	滞納分徴収率	10.25%	△ 4.75%														
現年分徴収率	97.74%	△ 0.16%																				
滞納分徴収率	10.25%	△ 4.75%																				
	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%;">92.66%</td> <td style="width: 15%;">0.16%</td> </tr> <tr> <td>滞納分徴収率</td> <td>9.81%</td> <td>△ 2.19%</td> </tr> </table>	現年分徴収率	92.66%	0.16%	滞納分徴収率	9.81%	△ 2.19%														
現年分徴収率	92.66%	0.16%																				
滞納分徴収率	9.81%	△ 2.19%																				
	差押実績	(平成29年度)	(平成28年度)	増減																		
	・一般(預金・生命保険・給与等)	87件	104件	△ 17件																		
	・不動産(搜索含む)	7件	16件	△ 9件																		
	計	94件	120件	△ 26件																		
	滞納処分の停止実績	322件	234件	88件																		
	口座引落件数	39,109件	39,361件	△ 252件																		
	不動産公売実績	12件中1件	9件中3件																			
	<b>3. 評 価</b>	△																				
	<p>平成29年度の徴収率は、現年分市税97.74%、国保税92.66%で昨年を上回りましたが、繰越分については市税10.25%、国保税9.81%と昨年を下回り、総計では昨年を上回ったものの、現年分国保税以外は目標徴収率に届きませんでした。調定全体に対する滞納繰越分の占める割合が21.26%と依然として高いこともあり、徴収率が思うように伸びない状況です。</p> <p>国民健康保険税の徴収率は昨年に引き続き92%を上回っています。目標に掲げていた軽自動車税の徴収率も前年を上回る事ができましたが、同じく目標に掲げていた不動産公売については12件中1件のみと不振でした。これは差押不動産のうち公売に適したものが減少していることにもありますが、人口減等により不動産自体の需要も減っているため、今後更なる検討が必要です。債権等の換価実績も減少しているため、換価が見込める預金・保険等の調査・差押を強化します。</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はかり、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めます。</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行います。</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	20
個別	04-03

## 平成29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>・生ごみと廃食油資源の再利用システム事業に取り組みます。</li> <li>・生ごみ堆肥化推進等によるごみ量の削減を図ります。</li> <li>・生ごみ堆肥化の活動を行う各種団体を支援します。</li> </ul> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生ごみ・廃食油資源再利用システム事業の実施（回収世帯：3,000世帯）</li> <li>・生ごみ等堆肥化推進によるごみ量の削減（生ごみ回収量：300t）</li> </ul>	
	<b>2. 実績（成果）</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <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：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252t）</li> </ul>	
	<b>3. 評価</b>	△
		<p>平成28年度に引き続き、平成29年度も生ごみ・廃食油資源再利用システム事業に取り組み、1,656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252t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。しかしながら、目標としていた3,000世帯、生ごみ回収量300tには届かなかったため、平成30年度は再度市内全地区へ協力世帯の募集を行うとともに、広報誌やCATV等の媒体を活用し、事業説明と周知を行います。また、回収量の増加を図るため、市内の事業所に対して事業協力依頼を行います。</p>
	<b>4. 今後の展開</b>	
		<p>平成30年度も引き続き、生ごみ等の分別収集及び堆肥化に取り組み、将来的な市内全域で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」において堆肥化に取り組み、堆肥の品質及び供給体制の確立を図っていきます。</p>

全体	21
個別	04-04

平成29年度 [市民生活部] 目標の成果

課名	環境政策課
----	-------

No.	項目	漂流・漂着ごみの回収と発生抑制対策を推進します。
	<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。（日韓市民ビーチクリーンアップ事業等）</li> </ul> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28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物の回収・処理を参考に漂着ごみの計画的な回収を実施します。</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29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9,846袋の漂着ごみを回収しました。</li> <li>・2017日韓市民ビーチクリーンアップ事業の実施（平成29年11月11日に韓国釜山外大の学生、市民等249名が参加し、トン袋で78袋の漂着ごみを回収しました。）</li> <li>・第5回日韓海岸清掃フェスタIN対馬事業の実施（平成29年9月17日に対馬市と市民活動団体の共同主催で実施しましたが、悪天候(台風18号)の影響により中止となりました。（2年連続での悪天候による中止となり、天候等を考慮し来年度は7月開催で予定しております。）</li> </ul>	
	<b>3. 評価</b>	○
	<p>平成29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」を開催し、海岸漂着物の発生抑制対策が図られました。なお、新たな取り組みとして、漂着ごみのトランクミュージアムを活用し、小学校に出向き環境教育の一環として、講義を開きました。</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、引き続き、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	22
個別	04-05

## 平成29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	市民ニーズの高度・多様化に応じた体制づくりの強化
	<b>1. 組織目標</b>	<p><b>【内容】</b>            情報化社会の進展により、各種制度等についての市民の理解度の高まりから、最も多くの市民が利用する窓口として、複雑多様化する市民サービスに応え、市民満足度の向上を図るため、職員一人ひとりの資質を高めることにより、親切丁寧な窓口サービスを実現します。            また、少子高齢化の進行など社会環境が大きく変化している中で、窓口対応全般において、速さや正確さだけでなく、これまで以上にプライバシー保護への配慮や市民一人ひとりの尊厳を尊重した、より親身な対応と行政として説明責任を徹底します。</p> <p><b>【指標】</b>            ※苦情「ゼロ」に向けた体制づくり            ○複数の関係課による互いの所管業務内容の把握及び積極的な情報の共有化を推進した緊密な連携            ○自己業務だけに止まらず、他者業務への理解と協力            ○担当業務を熟知し責任感をもって、市民の立場に立った迅速な対応            ○窓口・電話等の接遇マナー研修への参加及び実施</p>
	<b>2. 実績(成果)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昼休み時の窓口対応を含め、各職員が総合的に窓口対応することにより、担当外の業務に係る知識や情報の習得については、一定の向上が図られました。</li> </ul>
	<b>3. 評価</b>	○
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前年に比し、より多くの職員の窓口業務対応が可能となり、効率化が図られました。</li> <li>・ 窓口の業務処理の円滑化により、苦情「ゼロ」とは到達しなかったもののトラブル等が減少し、対応の向上が見られました。</li> </ul>
	<b>4. 今後の展開</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口アンケート等を行い、また、各業務について確認事項チェックシートや、事務処理要領を作成し、『間違えない窓口』、『待たせない窓口』を目指します。</li> </ul>

全体	23
個別	04-06

## 平成29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	各種収納率の向上と徴収の徹底																
	<b>1. 組織目標</b>																	
	<p>【内容】</p> <p>健全な財政運営を確保するため、公平・公正な収納業務を推進し、財源の根幹である各収入の確保を図ります。</p> <p>(税) ①納税相談(国保税短期証更新時含む)・納税催告の推進 ②財産調査と早期の差押</p> <p>(水道) 滞納者への給水停止の強化 (市営住宅・保育料) 収納率100%の維持確保</p> <p>(共通)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・徴収強化月間の設定(夜間徴収)</li> <li>・滞納の早期発見と早期対応への徹底</li> <li>・分納対象者の履行確認等</li> <li>・口座振替の推進</li> </ul> <p>【指標】</p> <p>(目標)</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">税</td> <td style="width: 15%;">現年収納率</td> <td style="width: 15%;">93.15%</td> <td style="width: 55%;">(平成30年5月末)</td> </tr> <tr> <td>水道</td> <td>現年収納率</td> <td>97.50%</td> <td>(平成30年3月末)</td> </tr> <tr> <td>市営住宅</td> <td></td> <td>100.00%</td> <td>(平成30年5月末)</td> </tr> <tr> <td>保育料</td> <td></td> <td>100.00%</td> <td>(平成30年5月末)</td> </tr> </table>	税	現年収納率	93.15%	(平成30年5月末)	水道	現年収納率	97.50%	(平成30年3月末)	市営住宅		100.00%	(平成30年5月末)	保育料		100.00%	(平成30年5月末)	
税	現年収納率	93.15%	(平成30年5月末)															
水道	現年収納率	97.50%	(平成30年3月末)															
市営住宅		100.00%	(平成30年5月末)															
保育料		100.00%	(平成30年5月末)															
	<b>2. 実績(成果)</b>																	
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">税</td> <td style="width: 15%;">現年収納率</td> <td style="width: 15%;">92.98%</td> <td style="width: 55%;">(平成30年5月末現在)</td> </tr> <tr> <td>水道</td> <td>現年収納率</td> <td>96.03%</td> <td>(平成30年3月末現在)</td> </tr> <tr> <td>市営住宅</td> <td></td> <td>100.00%</td> <td>(平成30年5月末現在)</td> </tr> <tr> <td>保育料</td> <td></td> <td>100.00%</td> <td>(平成30年5月末現在)</td> </tr> </table>	税	現年収納率	92.98%	(平成30年5月末現在)	水道	現年収納率	96.03%	(平成30年3月末現在)	市営住宅		100.00%	(平成30年5月末現在)	保育料		100.00%	(平成30年5月末現在)	
税	現年収納率	92.98%	(平成30年5月末現在)															
水道	現年収納率	96.03%	(平成30年3月末現在)															
市営住宅		100.00%	(平成30年5月末現在)															
保育料		100.00%	(平成30年5月末現在)															
	<b>3. 評価</b>	△																
	<p>市営住宅及び保育料は、目標どおり収納率を達成できました。税については、前年より収納率は向上しましたが、目標の率に達成することはできませんでした。また、水道の徴収に関しては、会計統合により増加した滞納分へ照準をおいたため、現年分が手薄となり収納率が減少しました。結果、目標率を達成することができませんでした。</p>																	
	<b>4. 今後の展開</b>																	
	<p>100%の収納率を達成したものは、引き続き維持に努め、そうでないものについては、収納業務体制の見直しを行い、収納対策強化を取組み、収納率向上を図ります。それにより、財政運営の向上と安定を図ります。</p>																	