

全体	24
個別	04-01

令和3年度〔市民生活部〕目標の成果

課名等	市民課
-----	-----

区分	項目	窓口サービスの質の向上
1	【内容】 市民の皆様にはわかりやすく、丁寧で正確な窓口を追求します。専門知識習得のため、研修会へ積極的に参加するとともに、常に自己研鑽に努め、課内職員での共有化も図り、サービスの向上につなげます。また、接客マナーの向上については、窓口でいただく苦情やご意見に対し、その都度、ミーティングの場を持ち、課内で検証しながら、必要な改善に取り組みます。 【指標】	
組織目標		<ul style="list-style-type: none"> ① 専門知識の向上のための定例ミーティングの実施 毎週金曜日 ② 苦情解決のため臨時ミーティングの実施 事案発生 の 都度
2		<ul style="list-style-type: none"> ① 定例ミーティングを毎週金曜日に設定していましたが、窓口等が混雑するため、窓口業務の空き時間を利用し曜日を変更し開催しました。 ② 「窓口で不快な思いをした」と他課の職員づてに1件の苦情が届きましたので臨時ミーティングを行い、原因を共有し、改めて市民の方の各々の状況に配慮して対応することを確認しあいました。 ③ 例年、対馬高校国際文化交流課への入学生の転入受付時には窓口が混雑する状況にあり、順番待ち等で不満に思われているであろう場面がありましたので、臨時ミーティングで課題等の整理と対策を検討したうえで、入学オリエンテーションの際に市民課からの案内文書等を配布し、さらに転入日当日の窓口では受付票を活用して混雑と待ち時間を減らすことができました。
3		<p style="text-align: center;">○</p> <p>窓口の事例に応じてその都度掘り下げた専門知識向上のミーティングを行うことで、窓口対応業務を改善することができました。 また、苦情発生時には、臨時ミーティングにおいて課題を共有することで、サービスの向上と再発防止につながりました。</p>
4		<p>窓口サービスの向上の前提となる職員のスキルアップのため、個々に自己研鑽を重ね、情報共有と連携を強化し、質の高いサービスの実現に取り組みます。</p>
今後の展開		

全体	25
個別	04-02

令和3年度〔市民生活部〕目標の成果

課名等	税 務 課
-----	-------

区分	項目	滞納整理の強化																												
1	【内容】	<ul style="list-style-type: none"> ○ 厳正な滞納処分を執行するため、適正かつ迅速に財産調査、預貯金調査、生命保険の調査を実施し、差押え、換価等の実施及び滞納処分の停止等、効果的な滞納整理に努めます。 ○ 年間スケジュールに沿った徴収業務を遂行し、まずは滞納者との面接や交渉を密に行い、適正な納税相談等により生活再建を目指しつつ、自発的な納税義務の履行を円滑に実現します。 																												
組織 目標	【指標】	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市税 <table style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>現年分徴収率</td> <td>96.00 %</td> <td>(前年度実績)</td> <td>95.64 %</td> </tr> <tr> <td>滞納分徴収率</td> <td>15.00 %</td> <td>(前年度実績)</td> <td>11.29 %</td> </tr> </table> ○ 国保税 <table style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>現年分徴収率</td> <td>93.50 %</td> <td>(前年度実績)</td> <td>93.33 %</td> </tr> <tr> <td>滞納分徴収率</td> <td>13.00 %</td> <td>(前年度実績)</td> <td>11.78 %</td> </tr> </table> 	現年分徴収率	96.00 %	(前年度実績)	95.64 %	滞納分徴収率	15.00 %	(前年度実績)	11.29 %	現年分徴収率	93.50 %	(前年度実績)	93.33 %	滞納分徴収率	13.00 %	(前年度実績)	11.78 %												
	現年分徴収率	96.00 %	(前年度実績)	95.64 %																										
滞納分徴収率	15.00 %	(前年度実績)	11.29 %																											
現年分徴収率	93.50 %	(前年度実績)	93.33 %																											
滞納分徴収率	13.00 %	(前年度実績)	11.78 %																											
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 徴収強化月間（電話催告・臨戸等） 年5回 ○ 夜間窓口 年12回 ○ 財産調査 年2回（新規滞納者・現年滞納者） 過年度滞納者は随時 ○ 催告書発布 年6回 																												
2	実績（成果）	<p>令和4年3月末現在徴収率</p> <table style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>市税</td> <td>現年分</td> <td>96.05 %</td> <td>目標との比較</td> <td>0.05 %</td> <td>前年比</td> <td>0.41 %</td> </tr> <tr> <td></td> <td>滞納分</td> <td>11.70 %</td> <td>目標との比較</td> <td>△ 3.30 %</td> <td>前年比</td> <td>0.41 %</td> </tr> <tr> <td>国保税</td> <td>現年分</td> <td>93.40 %</td> <td>目標との比較</td> <td>△ 0.10 %</td> <td>前年比</td> <td>0.07 %</td> </tr> <tr> <td></td> <td>滞納分</td> <td>11.92 %</td> <td>目標との比較</td> <td>△ 1.08 %</td> <td>前年比</td> <td>0.14 %</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 徴収強化月間（電話催告・臨戸等） 年5回 ○ 夜間窓口 年12回 ○ 財産調査 年2回（新規滞納者・現年滞納者） 過年度滞納者は随時実施 ○ 催告書発布 年6回 	市税	現年分	96.05 %	目標との比較	0.05 %	前年比	0.41 %		滞納分	11.70 %	目標との比較	△ 3.30 %	前年比	0.41 %	国保税	現年分	93.40 %	目標との比較	△ 0.10 %	前年比	0.07 %		滞納分	11.92 %	目標との比較	△ 1.08 %	前年比	0.14 %
市税	現年分	96.05 %	目標との比較	0.05 %	前年比	0.41 %																								
	滞納分	11.70 %	目標との比較	△ 3.30 %	前年比	0.41 %																								
国保税	現年分	93.40 %	目標との比較	△ 0.10 %	前年比	0.07 %																								
	滞納分	11.92 %	目標との比較	△ 1.08 %	前年比	0.14 %																								
3	評価	<p style="text-align: center;">△</p> <p>市税の現年度分以外は指標をクリアすることができませんでしたが、前年度実績との比較では、市税及び国保税のいずれの区分においても徴収率を改善できました。</p>																												
4	今後の展開	<ul style="list-style-type: none"> ○ 徴収率は上昇傾向にあるので、引き続き滞納者の財産等の調査、差押による滞納処分を強化し、徴収率向上に取り組みます。 ○ 滞納者と細やかに接触、実態を把握するなど引き続き新たな滞納者の発生抑制に取り組みます。 ○ 分納誓約者の履行監視を強化します。 																												

全体	26
個別	04-03

令和3年度〔市民生活部〕目標の成果

課名等	環境政策課
-----	-------

区分	項目	ごみのリサイクル推進と環境意識の向上
1	【内容】 ①生ごみの分別回収によるごみ量の削減を行います。 ②生ごみを堆肥として再利用できる堆肥化事業に取り組みます。 ③生ごみ回収協力世帯の募集及び事業内容の周知を行います。 ④堆肥化した堆肥の肥料届出を行います。 ⑤新たに生ごみ処理器を設置した家庭に対する補助金の交付を行います。 ⑥小中学生に対する環境教育の一環として環境標語の募集を行います。 ⑦古紙・ダンボール・ペットボトル・ビン・空き缶・鉄くず・小型家電・リチウムイオン電池などリサイクルを推進します。 【指標】 ①生ごみの回収量目標 380 t 以上 ②生ごみの堆肥化目標 55 t 以上 ③生ごみ回収事業への協力世帯数目標 2, 250 世帯 ④生ごみ処理器設置補助金目標 20 件 ⑤環境標語の応募件数目標 1, 300 件	組織目標
2	①生ごみの回収量 337 t (ごみの減量化) ②生ごみの堆肥化 43 t (ごみの資源化) ③生ごみ回収事業への協力世帯数 延べ2, 096 世帯 ④生ごみ処理器設置補助金交付件数 12 件 ⑤環境標語の応募件数 1, 075 件	実績(成果)
3	△ 生ごみ回収事業について、2, 096 世帯に対し週2回の回収を実施し、337 t を回収、43 t の堆肥を製造し、ごみの減量化と資源化に繋げることができました。しかし、目標としていた回収量、堆肥化量及び協力世帯数を達成することはできませんでした。 また、環境標語は「海のごみ問題についての標語」を募集したところ、市内の小中学校の児童・生徒から多数の応募をいただき、その応募作品を公表することでより多くの方に環境問題に関心を持ってもらうことができました。	評価
4	引き続き、生ごみ等の分別回収及び堆肥化に取り組み、将来的には市内全域での回収に向けて収集体制を構築します。なお、令和3年度に県に特殊肥料生産業の届出を行いましたので、令和4年度から生ごみ回収事業の協力世帯に対し無償提供を開始しています。今後も堆肥の品質の確保及び供給体制を確立します。 また、市内全地区へ協力世帯の募集を行うとともに、広報つしまやCATV等を活用し事業説明と周知を行います。	今後の展開

全体	27
個別	04-04

令和3年度〔市民生活部〕目標の成果

課名等	環境政策課
-----	-------

区分	項目	漂流・漂着ごみの回収と発生抑制対策の推進
1	【内容】 ・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回収と処理及びリサイクルの推進を図ります。 ・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。（日韓市民ビーチクリーンアップ事業等） 【指標】 ・前年度の回収・処理を参考に、漂着ごみの計画的な回収を実施します。（回収・処理予定数量：トン袋で8,000袋） ・日韓市民ビーチクリーンアップ事業・日韓交流海ごみワークショップIN釜山及び漂着ごみ回収イベントを実施します。 ※昨年度は新型コロナウイルスの関係でやむなく中止したが今年度についても感染状況を見極めながら、実施できる手法などを検討する。 （検討内容：釜山と対馬でのそれぞれの清掃活動とオンラインワークショップなど）	組織目標
2	・令和3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7,598袋を回収しました。 ・発生抑制対策として釜山外国語大学と共同で実施している日韓市民ビーチクリーンアップ事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からオンラインによるワークショップのみの開催としました。	実績（成果）
3	・令和3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、コロナ禍ではありましたが感染予防対策を図りながら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が得られました。 ・硬質プラスチック類の破砕チップ化機器を導入し、処分経費の削減をはじめ、今後の資源としての可能性を見出すことができました。 ・発生抑制対策としての日韓市民ビーチクリーンアップ事業について、新型コロナウイルス感染拡大の中、そして国際航路運休という状況を踏まえ、オンラインによるワークショップを開催しました。	評価 ○
4	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。回収及び処理経費の確保のため、引き続き、国・県による財政支援を要望していきます。 漂着ごみ対策の根幹である発生抑制対策に向けて取り組む必要があり、「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。	今後の展開

全体	28
個別	04-05

令和3年度〔市民生活部〕目標の成果

課名等	美津島行政サービスセンター
-----	---------------

区分	項目	窓口サービスの向上、税の徴収率向上及び水道料金の収納率向上
1	【内容】	<p>①窓口サービスの向上のため、常に自己研さんに努め幅広い知識を身に付け、苦情件数ゼロを目指します。</p> <p>②滞納者との接触の機会を増やし、税負担の公平性の観点から適正かつ迅速な財産調査等を実施し、滞納整理を進めます。（夜間窓口年12回実施）</p> <p>③年3回の徴収強化期間を設定し、滞納額の縮減に取り組みます。</p>
組織目標	【指標】	<p>①窓口サービス向上の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報共有の促進のため毎週1回センター内会議実施 ・トラブル再発防止のためのセンター内会議実施 <p>⇒事案発生に伴い随時実施</p> <p>②税徴収率</p> <p>現年分徴収率 92%（昨年3月末91.08%）</p> <p>滞納分徴収率 12%（昨年3月末11.96%）</p> <p>③水道料収納率</p> <p>現年分収納率 97.5%</p> <p>滞納分収納率 33.0%以上</p>
2	実績（成果）	<p>①窓口サービス向上の取組</p> <p>センター内会議の開催：月1回</p> <p>②税徴収率</p> <p>現年分徴収率 91.42%</p> <p>滞納分徴収率 10.03%</p> <p>③水道料収納率</p> <p>現年分収納率 97.07%</p> <p>滞納分収納率 34.97%</p>
3	評価	<p style="text-align: center;">△</p> <p>職員相互の情報の共有化により、各担当の業務内容を把握することができ、担当不在時及び複数来客時の対応など、窓口サービスの向上を実現しました。それにより特段のトラブルもなく、未然に防ぐことができたと考えます。</p> <p>税徴収率については、現年及び滞納分ともに目標に達することはできませんでしたが、美津島町全体の徴収率としては上がっています。</p> <p>水道料収納率についても同様に目標に達することはできませんでした。しかし、過年度分滞納額の縮減については目標を達成できました。</p>
4	今後の展開	<p>引き続き、組織目標を設定することで、窓口や電話での苦情、トラブルには誠意をもって対応し、先例を参考に再発防止に取り組みます。</p> <p>税については、今後も納税相談・臨戸徴収等により、滞納者との接触を重ね、生活状況等実態把握を徹底し、納税の促進と適切な滞納整理を行います。</p> <p>水道料については、徴収強化月間を設定し、夜間徴収、納付勧奨、給水停止の取組を強化します。</p>