

令和 4 年度

市民生活部

組織目標と成果

課名等	市民課	全体	15
		個別	04-01


総合計画 の区分	挑 戦	対象外												
	最優先課題	対象外												
項 目		窓口サービスの質の向上												
取組の内容		市民の皆様に関わりやすく、丁寧で正確な窓口を追求します。専門知識の習得のため常に自己研鑽を重ね、サービスの向上につなげます。市役所の総合窓口として、担当部署への案内を的確に行うために業務・事業の把握、連携・情報共有を行います。												
指標（数値目標）		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1回 ②情報共有等のための随時ミーティングの実施 事案発生の都度												
SDGs指標											達成時期	令和5年3月		
取組とスケジュール		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
課内ミーティング（定例）														
課内ミーティング（随時）														

指標に対する実績	①は数値目標を達成しました。 ②は目標通り課内での協議や情報共有が必要な事案発生の際に随時ミーティングを実施しました。また事案発生を防ぐために、窓口においての課題についても随時ミーティングを実施しました。		
評価	週1回の定例ミーティング、随時ミーティングを実施したことで情報の共有と問題の検証をして必要な改善を行い、市民の方へのサービスの向上につなげることができました。		
	評価記号	○	
今後の展開	引き続きミーティングを重ねることでスキルアップを図り、より一層市民の方へのサービス向上につなげます。		

【評価記号】◎（目標を上回る実績）、○（目標どおりの実績）、△（目標を下回る実績）、×（目標を著しく下回る実績）、－（評価不能）

令和 4 年度 市民生活部 組織目標と成果

課名等	税務課	全体	16
		個別	04-02



総合計画 の区分	挑 戦	対象外											
	最優先課題	対象外											
項 目		徴収率の向上											
取組の内容		徴収率を向上させるため、まずは、滞納者に対し電話や文書による催告を実施します。また、催告に応じない滞納者に対し、財産調査を実施し、差押による換価の実施及び滞納処分の停止による効果的な滞納整理を実施します。											
指標（数値目標）		・目標徴収率 市税 現年分 96.50% 前年度実績 96.05% 滞納分 15.00% 前年度実績 11.70% 国保税 現年分 94.00% 前年度実績 93.40% 滞納分 13.00% 前年度実績 11.92%											
SDGs指標		 17 パートナーシップで目標を達成しよう						達成時期			令和5年3月		
取組とスケジュール		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電話。文書による催告及び相談案内		→											
月例徴収会議		→											
夜間窓口、休日窓口		→											
財産調査、差押		→											

指標 に 対 す る 実 績	令和5年3月末現在徴収率	
	市税	現年分 96.38% (△0.12%) 滞納分 8.22% (△6.78%)
評 価	国保税	現年分 93.60% (△0.40%) 滞納分 10.65% (△2.35%)
	夜間窓口を年12回、休日窓口は年11回、財産調査は年2回（過年度滞納者は随時実施）実施し、徴収強化月間（電話・臨戸等）として年6回の取組みましたが、市税、国保税とも前年度実績は上回りましたが、目標徴収率は下回り目標達成できませんでした。	
評価記号		△
今後の展開	徴収率は上昇傾向にあるため、引き続き財産調査をおこない、差押による滞納処分を強化し、文書・電話催告により接触、実態把握をおこない、引き続き新たな滞納者の発生抑制の取組みを実施します。	

【評価記号】◎（目標を上回る実績）、○（目標どおりの実績）、△（目標を下回る実績）、×（目標を著しく下回る実績）、－（評価不能）

令和 4 年度 市民生活部 組織目標と成果

課名等	環境政策課	全体	17
		個別	04-03



総合計画 の区分	挑 戦	ふるさとづくり											
	最優先課題	環境負荷の低い暮らしを営む											
項 目		ごみのリサイクル推進と環境意識の向上											
取組の内容		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。											
指標（数値目標）		①生ごみの回収量目標 355 t 以上 ②生ごみの堆肥化目標 45 t 以上 ③生ごみ回収事業への協力世帯数目標 2,250 世帯											
SDGs指標		 						達成時期		令和 5 年 3 月			
取組とスケジュール		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
生ごみの分別回収及び堆肥化		→											
生ごみ回収協力世帯の募集及び事業内容の周知		→											

指標 に 対 す る 実 績	①生ごみの回収量 338 t（ごみの減量化） ②生ごみの堆肥化 31 t（ごみの資源化） ③生ごみ回収事業への協力世帯数 2,207 世帯	
	評 価	生ごみ回収事業について、加入世帯に対し週 2 回の回収を実施し、338 t を回収、31 t の堆肥の製造により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出来ませんでした。
評価記号	△	
今後の展開	引き続き、生ごみ等の分別回収と堆肥化、堆肥の無償配布に取り組みながら、協力世帯数の増加に向けて CATV と広報を用いた周知活動を行います。 また、当事業の課題である若年層の加入率を上げるため、若年層をターゲットにした周知方法に見直します。	

【評価記号】◎（目標を上回る実績）、○（目標どおりの実績）、△（目標を下回る実績）、×（目標を著しく下回る実績）、－（評価不能）

令和 4 年度 市民生活部 組織目標と成果

課名等	環境政策課	全体	18
		個別	04-04

総合計画 の区分	挑 戦	ふるさとづくり											
	最優先課題	環境負荷の低い暮らしを営む											
項 目		漂流・漂着ごみの回収と発生抑制対策の推進											
取組の内容		<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を実施します。 ・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（数値目標）		<ul style="list-style-type: none"> ・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7,000袋） ・日韓市民ビーチクリーンアップ事業を実施します。 											
SDGs指標		 				達成時期		令和5年3月					
取組とスケジュール		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
漂着ごみ回収・処理の実施		→											
環境学習の実施		→											
日韓市民ビーチクリーンアップ事業の開催													

指標 に 対 す る 実 績	（※年度終了後に記載します。） ・漂着ごみの回収量 トン袋で8,989袋 ・日韓市民ビーチクリーンアップ事業については、ワークショップのみ実施しました。	
	評価	（※年度終了後に記載します。） 漂着ごみの回収については、長崎県海岸漂着物等地域対策推進事業補助金を活用して実施し、海岸環境や景観に対し一定の成果が得られました。 日韓市民ビーチクリーンアップ事業については、コロナ禍により海岸清掃は実施することができませんでしたが、オンラインによるワークショップを開催し意見交換することができました。
価	評価記号	○
今 後 の 展 開	（※年度終了後に記載します。） 引き続き、国・県に財政支援を要望し、継続的な漂着ごみの回収に取り組みます。 また、発生抑制対策の観点から日韓市民ビーチクリーンアップ事業を開催し普及・啓発に取り組みます。	

【評価記号】◎（目標を上回る実績）、○（目標どおりの実績）、△（目標を下回る実績）、×（目標を著しく下回る実績）、－（評価不能）

令和 4 年度 市民生活部 組織目標と成果

課名等	美津島行政サービスセンター	全体	19
		個別	04-05

総合計画 の区分	挑 戦	対象外											
	最優先課題	対象外											
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											
取組の内容		<p>①窓口サービスの向上のため、常に自己研鑽を重ねることで幅広い知識を身に付け、苦情件数ゼロを実現します。</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>											
指標（数値目標）		<p>①窓口サービス向上の取組 ・情報共有の促進のため毎週1回センター内会議実施</p> <p>②税徴収率 現年分徴収率 92%（令和4年3月末91.42%） 滞納分徴収率 11%（令和4年3月末10.03%）</p> <p>③水道料収納率 現年分収納率 97.70% 滞納分収納率 35%以上</p>											
SDGs指標		 						達成時期			令和5年3月		
取組とスケジュール		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
センター内会議		→											
納税相談・臨戸徴収		→											
夜間窓口		→											
徴収強化月間				■	■				■	■		■	■

指標 に 対 す る 実 績	<p>①全体での会議は実施できませんでした。</p> <p>②税徴収率 現年分徴収率 92.50% (0.50%) 滞納分徴収率 7.94% (△3.06%)</p> <p>③水道料収納率 現年分収納率 97.81% (0.11%) 滞納分収納率 36.21% (△1.21%)</p>	
	評価	<p>①当センターの業務上（ワンフロアの窓口で朝夕の業務時間外にも来客がある状況）、職員全体での定期的な会議は実施できませんでした。</p> <p>②滞納分の徴収率は目標数値をクリアできませんでしたが、現年分と滞納分の合計では前年度を上回りました。</p> <p>③滞納者との接触機会の増や給水停止の実施等により数値目標をクリアしました。</p>
今後の展開	<p>センター内での情報共有や窓口対応における問題点の洗い出しのため、業務グループごとの代表者による定期的なミーティングを実施します。</p> <p>水道料金の収納率向上のため、今後も給水停止等の厳しい措置を実行します。</p>	
評価記号	△	

【評価記号】◎（目標を上回る実績）、○（目標どおりの実績）、△（目標を下回る実績）、×（目標を著しく下回る実績）、－（評価不能）