

令和 5 年度 市民生活部 組織目標と成果

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		来所者にわかりやすく、丁寧で正確な窓口を追求します。市役所の総合窓口として、住民異動届受付から福祉サービスまでスムーズな案内を実現するため、課内の連携強化と業務内容の情報共有を徹底し、サービスの向上につなげます。											
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6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
定例ミーティング													
随時ミーティング													

課名等	市民課	全体	15
		個別	04-01

指標 に 対 す る 実 績	①は数値目標を達成しました。 ②は目標どおり事案発生の都度、「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、窓口で発生した問題について随時ミーティングを実施し、課題解決に努めました。	
	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		
	評価記号	○
今後の展開	令和6年3月1日より戸籍の広域交付が開始され、またマイナンバーカードを利用した電子申請も多様化している中、質の高いサービスの実現のために個々が自己研鑽を重ね、課内の情報共有と連携を強化します。	

令和 5 年度 市民生活部 組織目標と成果

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		徴収率向上のため、滞納者に対する電話や文書による催告を徹底します。さらに、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 96.38% 滞納分 10.00% 前年度実績 8.22% 国保税 現年分 94.00% 前年度実績 93.60% 滞納分 11.00% 前年度実績 10.65%											
SDGs指標								達成時期		令和6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、日曜窓口													
財産調査、差押													

課名等	税務課	全体	16
		個別	04-02

指標 に 対 す る 実 績	令和6年3月末現在徴収率	
	市税 現年度分 95.75% (−0.75%) 過年度分 9.68% (−0.32%) 国保税 現年度分 92.92% (−1.08%) 過年度分 11.23% (+0.23%)	
評 価	夜間窓口を年12回、休日窓口は年11回、財産調査は年4回（過年度滞納者は随時）、給与等の差押44件を実施し、コンビニ等での納付も可能となり、7月から12月までは徴収強化月間として市内全域を対象に電話・臨戸等を実施しましたが、接触の機会を伸ばせず、国保税の滞納分以外は達成できませんでした。	
	評価記号	△
今後の展開	昨年度の強化月間を機に改善の兆しが見え、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の強化、文書・電話催告により接触機会を設け収納率の向上に取組み、滞納額の増額及び新たな滞納者の抑制の取組みを実施します。	

令和 5 年度 市民生活部 組織目標と成果

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		「ごみゼロアイランド対馬」の実現											
取組の内容		・ スチール缶、アルミ缶及びペットボトルの資源ごみ回収率を向上するための広報活動や仕組みを構築します。											
指標（数値目標）		・ ごみの分別についてCATV等で周知します。 ・ 缶及びペットボトルの資源化量の対前年比 5 % 増 (令和4年度 72.44t)											
SDGs指標								達成時期		令和6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
資源ごみ回収率向上のための広報活動													

課名等	環境政策課	全体	17
		個別	04-03

指標に対する実績	CATVにて資源ごみの分別・出し方を2回、あわせて、市民より資源ごみとして出したものがどのようにリサイクルされているかわからないというご意見をいただいていたので、対馬クリーンセンターでの資源ごみの処理状況を1回放送しました。 また、缶及びペットボトルの資源化量を令和4年度実績より5%増加させる目標については、令和5年度実績は84.43トンと約16%増加しました。	
評価	数値目標の達成要因としてはCATVによる周知の効果が徐々にできてきているのと思われます。しかしながら、回収された資源ごみ以外のごみの中にリサイクルに回せるごみがまだまだあることが判明しました。	
今後の展開	評価記号	○
	ごみの出し方・分別方法の広報活動は継続して実施していくとともに、あわせて今後は資源ごみを出しやすい環境を整えていくことを検討していきます。	

令和 5 年度

市民生活部

組織目標と成果

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		対馬海ごみシンポジウムの開催											
取組の内容		・海ごみに関する市民の関心と理解を深めるため、環境省及び協定締結各企業等と連携し「対馬海ごみシンポジウム」を開催します。 ・シンポジウムに併せて、美しい対馬の海をテーマに写真コンクールを開催します。											
指標（数値目標）		・開催予定日 令和5年7月15日（土） ・シンポジウム集客数 300名 ・写真コンクール出展作品数 50点											
SDGs指標								達成時期		令和5年7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
イベント内容協議及び準備		→											
講演依頼及び出席者案内			→										
写真コンクール募集、受賞作品選定及び展示			→										
対馬海ごみシンポジウムの開催					■								

課名等	環境政策課	全体	18
		個別	04-04

指標 に対する 実績	対馬で初めての開催となる「対馬海ごみシンポジウム」を、令和5年7月15日に実施しました。当日は334人の参加があり、ネット配信視聴者は790人を超えております。 また、同日「美しい対馬の海写真コンクール」の作品を展示しました。応募総数102点の作品の中から、最優秀1点、優秀3点、入選4点を選定し、「対馬海ごみシンポジウム」開会式において作品を発表いたしました。	
評価 価	「対馬海ごみシンポジウム」では、環境省課長、大崎町課長、BOI代表理事、KSN社長、対馬市係長からの講演の後、環境省、BOI、IVUSA、九大教授、対馬市長の5者でパネルディスカッションを行いました。 来場者及びネット配信視聴者に対し、対馬の海ごみに対する情報発信ができたものと思います。	
今後の 展開	評価記号	◎
	令和6年7月11日（木）に、アクロス福岡にて、日米韓3カ国による海洋環境シンポジウムを開催する準備を進めております。	

【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 5 年度

市民生活部

組織目標と成果

総合計画 の区分	挑 戦	対象外											
	最優先課題	対象外											
項 目		来庁者の満足度向上と事務の確実な処理及び効率化											
取組の内容		担当者が不在でも来庁者の対応に支障が生じないよう、個々人の知識やスキルアップ、情報共有により窓口対応力を向上させます。 業務の遂行においては複数人での確認作業を行い、処理の誤り・漏れ・遅れ等が生じないようにします。 事務の効率化のため市税、水道料の口座振替件数増に取り組みます。											
指標（数値目標）		担当者間の連携強化、情報共有のため、戸籍・住基、福祉、税、水道、その他の各担当の代表者会議を月1回実施します。 例月出納検査での指摘事項の件数が前年度を下回るようにします。 市税、水道料の口座振替勧奨通知を年3回発送します。											
SDGs指標											達成時期		
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													
市税の口座振替勧奨通知													
水道料の口座振替勧奨通知													

課名等	美津島行政サービスセンター	全体	19
		個別	04-05

指標 に対する 実績	・センター内での情報共有のため、各業務担当の代表者会議を毎月実施しました。 ・令和6年2月実施分までの例月出納検査における指摘件数10件と前年同期7件を比較し3件の増となりました。 ・市税・水道料の随時の口座勧奨のほかに口座勧奨通知を3回発送し税68件、水道148件が口座振替となりました。	
評価 価	情報共有のための代表者会議と市税・水道料の口座勧奨については目標どおりの実績となりましたが、例月出納検査での指摘事項件数が前年度を上回りました。	
	評価記号	△
今後の 展開	当センターの業務は多岐にわたり、窓口での市民対応が主なものであるため、迅速かつ正確な事務処理が求められます。そのための情報共有、効率性の向上、事務処理のチェック体制の強化に努めます。	

【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）