

2024(令和6)年度 部局マニフェスト
～私たちの組織使命と目標～

部局名	人権生活環境部
役 職	部長
氏 名	瀧口 嘉之
連絡先	0595-22-9683



業績目標の標語(指導者評価)
目標としていた達成水準を上回る成果を出した(100%超)
目標としていた達成水準に到達した(100%)
わずかに目標の達成水準に達しなかった(90%以上100%未満)
目標の達成水準には届かなかった(60%以上90%未満)
目標の達成水準までは遠い結果となった(60%未満)
目標達成のための取り組みが見られなかった

業績目標	表題	現状や課題	達成水準 (どこまでできれば達成したといえるか)
◎部局目標1 市民が安全で、穏やかに暮らすことができる地域社会の構築を目指します	関連の施策・基本事業No. 2-3① 市民の交通安全意識の高揚	〈これまでの経緯〉 ・2019年、三重県は信号機のない横断歩道における車の一時停止率が3.2%で全国順位最低であったことを受け、“まもってくれてありがとう運動”を展開してきた。 ・この運動が浸透しつつあり、2023年は停止率が51%にまで上昇した。 ・伊賀市でも小学校に向けて“まもってくれてありがとう運動”の啓発を実施している。 ・改正道路交通法により令和5年4月1日から全ての自転車利用者を対象にヘルメットの着用が努力義務化された。 〈取り組む目的〉 交通ルールの遵守と交通マナーの向上 〈現状分析〉 ・令和5年度市内人身事故件数 151件(前年比38件増) ・物件事故件数 2,678件(前年比264件増) 〈課題〉 市民の交通安全意識を高め、交通弱者である子どもや高齢者の交通事故の減少をはかる必要がある。自転車運転時におけるヘルメットの着用率が低い。(県の調査では、伊賀市のヘルメット着用率は28.1%)	〈目標数値〉 人身事故件数: 令和6年度140件 (昨年度比▲7%) 物件事故件数: 令和6年度2,490件 (昨年度比▲7%) 〈達成された状態〉 ・市内における人身事故件数が減少している。 ・自転車運転時におけるヘルメットの着用が市民に周知されている。 ・市民の交通安全意識が高揚し、交通マナーが守られている。 ・児童の交通安全対策として、まもってくれてありがとう運動が日常化されている。 〈手段〉 ・伊賀市交通安全推進協議会、警察等を中心に、関係部署等(地域連携部・教育委員会)と連携し、四季の交通安全運動を中心に交通安全意識高揚のための啓発活動を行う。 ・学校、教育委員会、警察等と連携し、まもってくれてありがとう運動を啓発し、交通安全意識を高揚させる。 ・全国的に事故割合の高い「高齢者」「高齢ドライバー」に対して、交通安全意識の向上のための啓発を強化する。 ・自転車のヘルメット着用率を調査、分析し、ターゲットに合わせた啓発を検討する。 ・市民への交通安全の周知については、SNSを含めあらゆる媒体を活用し広報を行う。

達成状況 (自己評価)	理由
目標としていた達成水準に到達した(100%)	・人身事故件数: 令和6年度124件(前年度比 ▲18%) ・物件事故件数: 2,543件(前年度比 ▲ 5%) ・交通安全運動期間中の街頭啓発の回数を3倍に増やし、平日昼間の商業施設では主に高齢者への啓発を行った。 ・ヘルメット着用率調査は、三重県からの実施依頼分に加え、独自調査を実施し、高校生以上で着用率が著しく低いことが確認された。

◎部局目標2 市民が安全で、穏やかに暮らすことができる地域社会の構築を目指します	関連の施策・基本事業No. 2-3② 犯罪のない地域社会の構築	〈これまでの経緯〉 令和5年の刑法犯認知件数は令和4年度に比べ増加した。新型コロナウイルス感染症が5類に分類され、人の移動が増加したのを機に犯罪の種類等も変化してきている。 〈取り組む目的〉 犯罪被害の未然防止 市民の防犯意識の向上 〈現状分析〉 令和5年度 特殊詐欺被害 県内 274件、被害額約7億円 (件数、被害額ともに前年比倍増) 市内 6件、被害額約4,080万円 令和5年度 市内刑法犯認知件数 380件 (前年比 66件増) 〈課題〉 市民でも投資詐欺など特殊詐欺被害が発生しており、刑法犯認知件数も増加していることから、市民の防犯意識をさらに向上させる必要がある。	〈目標数値〉 市内における刑法犯認知件数： 令和6年度360件(前年度比▲5%) 〈達成された状態〉 ・市内における刑法犯認知件数の減少 ・市民の防犯意識が向上し、犯罪が未然に防がれ、安全安心な生活が送れている。 〈手段〉 ・防犯啓発活動のための各種イベント等は、ニーズやターゲットを把握し、警察や防犯団体とも連携しながら行う。 ・伊賀地区防犯協会から提供される犯罪に関するニュースや直近の犯罪情勢の情報を活用し、市民の防犯意識や危機意識を高めるための情報提供を行う。 ・住民自治協と協力して、高齢者を対象に防犯、消費者出前講座や特殊詐欺被害防止教室等を開催し、防犯意識を高める。 ・出前講座において簡易型録音機を配布し活用を案内する。 ・特殊詐欺等の相談者や希望者に対し、自動発報機能付き振り込め詐欺防止装置の貸し出しを行う。 ・広報については、従来の手法に加えプッシュ型の広報(ハザードンアプリ)も活用する。	▶	目標としていた達成水準に到達した(100%)	・市内における刑法犯認知件数:令和6年度314件(前年度比▲17%) ・伊賀警察署と連携し、出前講座を開催し、簡易型録音機を配布し、啓発を行った。 ・伊賀警察署作成の防犯DVDを提供いただき、庁舎内で放映し、来庁者への啓発を行った。 ・市内で起きた直近の被害状況などをハザードンで市民に通知するなど、危機意識を高めるための情報提供を行った。
◎部局目標3 市民が安全で、穏やかに暮らすことができる地域社会の構築を目指します	関連の施策・基本事業No. 2-3③ 消費者被害の未然防止	〈これまでの経緯〉 令和5年度消費者相談件数は令和4年度から減少している。 〈取り組む目的〉 消費者被害の防止 〈現状分析〉 令和5年度 消費者相談件数:166件 (令和4年度 221件) 〈課題〉 ・全体的な相談件数は減少したものの、高齢者の消費者被害は増加傾向にある。 ・副業トラブルなど、若年層の被害も発生しているため、被害の実態に応じた効果的な対策を実施する必要がある。	〈目標数値〉 ・消費生活相談件数 200件 ・地域(住民自治協)への出前講座におけるアンケート理解度 80% ・若年層を対象とした消費者教育における理解度 90% 〈達成された状態〉 ・消費者被害の未然防止が図られ、市民が安心して生活できている。 〈手段〉 ・市民が気軽に相談ができるよう、特に若年層を対象に消費者相談窓口の周知を行う。 ・消費生活相談員による被害者に寄り添った丁寧な対応を継続するとともに県との連携を強化する。 ・5月の消費者月間においては、ケーブルテレビを活用し、消費者トラブルの未然予防などの啓発を強化する。 ・地域においては、特に高齢者を対象として、地域を特定した講座を6回以上開催する。 ・市内にある中学校、高等学校を対象に消費者教育を推進する。 ・広報については、従来の手法に加えプッシュ型の広報(ハザードンアプリ)も活用する。	▶	目標の達成水準には届かなかった(60%以上90%未満)	・消費相談件数 199件 ・出前講座アンケート理解度 87% ・出前講座は、参加者から、気軽に質問もでき、わかりやすいという評価を受けた。 ・様々な消費相談を受け付け、内容によってはあっせんを行うなど、適切な対応を行った。 ・相談者に対し指摘・指導をする必要がある場合も、相談者の気持ちに寄り添い丁寧に対応した。 ・若年層を対象とした消費者教育については、参加者アンケートにより理解度を測る事業は実施できなかったが、市内の小学校6年生、中学校3年生を対象に消費者被害に遭わないための啓発パンフレットを配付・周知することにより、広く消費者教育に関する理解度の上昇に資することができたものとする。

◎部局目標4	関連の施策・基本事業No. 2-4-①	〈これまでの経緯〉 2023年3月「伊賀市環境基本計画」策定 2024年2月「伊賀市地球温暖化対策実行計画（事務事業編）」改訂。 2024年4月「カーボンニュートラル宣言」 〈取り組む目的〉 CO2排出量削減だけでなく、地域課題を同時解決することが肝要。 地域資源を有効活用した地域活性化、レジリエンス強化、ウェルビーイング促進等を目指します。 〈現状分析〉 一定規模以上の企業は先進的に取り組んでいるが、中小事業者や一般市民の認識及び取り組みには差がある状況と考えています。 〈課題〉 伊賀市の温室効果ガス排出量は、産業部門が約7割を占めており、行政のみならず市民、民間事業者を含めた伊賀市全体の地域脱炭素を進める必要があります。「伊賀市ゼロカーボンシティ宣言」で市の姿勢を示すことにより、市民及び民間事業者との協働による脱炭素社会の構築を図る必要があります。	〈目標数値〉 ①「伊賀市ゼロカーボンシティ宣言」に基づく公民連携による事業化件数 1件 ②環境保全に関する次世代育成のため、SNS等若年層に同媒体を活用した啓発コンテンツのリリース 平均視聴件数40回 〈達成された状態〉 ①公民連携事業の内容、連携事業者等が決まり、2025（令和7）年度以降の具体的なロードマップ等が庁内及び関係機関において合意されている。 ②コンテンツの目標リリース件数がリリース出来ており、回数を重ねるごとに視聴者数等の増加傾向が見られる。 〈手段・工程〉 ①「伊賀市ゼロカーボンシティ宣言」関連施策として、公民の役割分担を整理しつつ連携事業の検討を進め連携協定等も視野に入れつつ計画的に事業化推進を図りたい。また連携事業者にも啓発や環境教育について協力いただくこととする。 ②若い世代にも気軽に触れてもらえるよう、短時間の動画等を用いた啓発を心がけて取り組みたい。 ③市公共施設を中心にクーリングシェルター設置を進め、熱中症対策に努めたい。	目標としていた達成水準に到達した（100%）	・公民連携事業数2件 10月3日、ゆめぼりす伊賀立地企業連絡会との共催による事業者向け省エネセミナー開催。 また、10月25日に株式会社バイウィル並びに株式会社三十三銀行との連携協定締結によりJ-クレジット制度活用の道筋を整えたことから、公共施設の太陽光発電設備設置やLED化等による2025（令和7）年度以降の具体的な取り組みを庁内外に示すことが出来た。 ・YouTubeで公開した環境啓発コンテンツの平均視聴回数245回 「暑さをしのぐクーリングシェルター」457回視聴 「省エネクイック診断について」110回視聴 「カーボンニュートラルについて」168回視聴
◎部局目標5	関連の施策・基本事業No. —	〈これまでの経過〉 老朽化した現斎苑に代わる新斎苑の整備を進めている。 2021（令和3）年度より、PFI法に基づく新斎苑整備運営事業として募集し、審査を経て2022（令和4）年8月10日に株式会社伊賀芙蓉と特定事業契約を締結した。 2024（令和6）年3月末をもって建設工事が完了し、同年4月から6月末まで開業準備期間となっている。 〈取り組む目的〉 老朽化した現斎苑を6月末まで維持しつつ、7月1日の新斎苑業務開始以降も継続して市民にとって必要不可欠な火葬業務を適切に運用する。 〈現状分析〉 PFI法による新斎苑の維持管理、運営が令和6年7月より本格的に始まると同時に、旧斎苑の解体及び外構工事開始。12月末までの工期となっている。 〈課題〉 新斎苑開業準備と並行して現斎苑を6月末まで適切に運用する必要がある。 さらに、7月以降は新斎苑の運用と並行して旧斎苑の解体及び外構工事を実施することになっており、新斎苑整備事業が最終的に完成するまで引き続き慎重に進める必要がある。	〈目標数値〉 新斎苑整備事業の完了（100%）。 〈達成された状態〉 新斎苑整備事業の最終段階である、旧斎苑解体及び外構関係工事が全て完了し、完全な形で新斎苑の運用が出来ている状態。 〈手段・工程〉 新斎苑の運用についてSPCとの運営協議会にて課題解決を図るため、モニタリング業務を有効的に活用し適正に監理・監督する。 同時に、旧斎苑解体及び外構工事についても、新斎苑運用に支障をきたすことなく適切に実施できるよう進捗管理を行う。	目標としていた達成水準に到達した（100%）	2024（令和6）年12月24日に整備事業の完成確認を行い、同月31日付をもって事業者から市への引き渡しを完了した。

◎部局目標6	関連の施策・基本事業No. 2-4・②	〈これまでの経緯〉 平成14年に環境センターが完成し、水質、悪臭、騒音・振動などの検査業務を行ってきた。 〈取り組む目的〉 効率よく監視・調査を行うため検査業務の民間委託を進める。 〈現状分析〉 水質については一般項目のみセンターで行い、有害項目については委託している。 悪臭分析はすべてセンターで行っている。 令和4年度は、環境保全負担金条例に基づき、273団体から約21万トンの一般廃棄物の搬入があった。 〈課題〉 悪臭の分析機器は老朽化が進んでいる。 長期間継続して搬入している団体がある。	〈目標数値〉 河川水質検査結果のBOD環境基準達成率100% (達成された状態) 検査業務の必要性を精査し、委託の方向性を決定する。 (手段・工程) 委託の手法を検討する。(採取は市で行って、検査機関に持ち込むことや、検査地点・検査項目の精査等) 環境保全負担金制度の問題点を検証し、長期間搬入している団体への許可条件等の見直しを検討する。	▶	目標としていた達成水準に到達した(100%) ・河川水質検査結果のBOD環境基準達成率は100%であった。 ・悪臭の検査業務は、令和7年度から民間委託の予定である。 ・長期間搬入している団体に対し、自区内処理を促すため、負担金を増額するなどの条例改正を来年度行う予定である。
◎部局目標7	関連の施策・基本事業No. 2-5・③	〈これまでの経緯〉 し尿処理において、クボタ環境・伊賀環境共同体に委託し相互に協議を重ね安定的に施設を稼働させてきた。 〈取り組む目的〉 令和6年度においても施設の安定稼働と生活排水の適正処理に努める。 〈現状分析〉 一日約170klの処理を行っているが、処理の遅延、排水の汚濁等がなく適正に処理が行われている。 〈課題〉 直営し尿収集の民間移管について本年度も継続して検討を行う必要がある。	〈目標数値〉 排水検査において国等が定める安全基準値を満たす。 (達成された状態) 処理後の放流水が毎月行う排水検査において国等が定める安全基準値を満たしている。 (手段・工程) 直営し尿収集の民間移管については継続審議とする。	▶	目標としていた達成水準に到達した(100%) ・クボタ環境JVと毎月モニタリングを実施し、安定的に施設を稼働させると共に常にコミュニケーションを図り、安定稼働に努めた。 ・生活排水を基準以下に抑えるために日々計測、検査結果の報告を受けた。(pH5.8～8.6・BOD10mg/ℓ以下・COD30mg/ℓ以下・SS10mg/ℓ以下・全窒素10mg/ℓ以下・全リン1mg/ℓ以下・色度30度以下・大腸菌群数1000個/cm3以下) ・月1回外部機関にて全項目の計測を行い、法定基準値を満たしていることを確認した。
◎部局目標8	関連の施策・基本事業No. 2-5・①	〈これまでの経緯〉 既存ごみ処理施設の操業期限を令和15年度末に控えることから、伊賀市、名張市、笠置町及び南山城村におけるごみ処理広域化検討協議会を設置して検討を開始した。 〈取り組む目的〉 令和16年度以降における持続可能なごみ処理体制が確立される。 〈現状分析〉 ごみ分別方法やごみ処理手数料など各市町村の状況には大きな違いがある。 〈課題〉 資材費高騰による財政負担の増加や人口減少による施設稼働率の低下などから、より効率的な体制の検討が必要である。	〈目標数値〉 令和7年までに策定する基本構想においては、将来の人口減少社会を想定し、持続可能なごみ処理体制を構築するとともに、各市町村の中長期の財政状況をふまえて検討を進める。 令和6年度:基礎調査、現状分析、将来予測(令和7年度:広域化メニュー、広域化の整理) (達成された状態) 各市町村における様々な状況を整理し、令和7年度に継続する広域化メニュー等の基礎資料ができる。 (手段・工程) 令和6年10月 基本構想策定業務委託締結 ↓ 基本構想検討委員会開催3回程度	▶	目標としていた達成水準に到達した(100%) 基本構想検討委員会を3回開催し、現状分析、将来予測やごみ分別案の検討、広域化メニューの抽出を行い、基礎資料の作成とR7年度の基本構想(案)の策定に向けた準備を進めた。

◎部局目標9 循環型社会の構築に向け、廃棄物の適正管理や不法投棄の未然防止などに取り組みます。	関連の施策・基本事業No. 2-5・① ごみ減量化の推進(ごみ処理コスト削減)	〈これまでの経緯〉 さくらリサイクルセンターは令和元年度より可燃ごみの中継施設として稼働しているが、施設の老朽化に伴い多額の修繕料等の経費が必要であり、令和5年度の一人当たりの処理コストは、可燃ごみの排出量が若干ではあるが減少傾向にあるにもかかわらず、14,306円となっており、市の基本計画成果指標を上回っている。 〈取り組む目的〉 一人当たりのごみ処理コストを削減する。 〈現状分析〉 コスト算定には、さくらリサイクルセンターの修繕費が含まれており、一人当たりの処理コストの押上げ要因となっている。 〈課題〉 施設老朽化による大規模修繕の検討が必要である。また処理コストは当該年度の施設整備費用が一定でないため、指標として適当であるか再考の必要がある。	〈目標数値〉 施策の目標値は13,400円であるが、修繕費等を別途参考値として整理し、併せた一人当たりの処理コストが三重県の平均値16,096円を超えないようにする。 〈達成された状態〉 さくらリサイクルセンターの施設が適正に維持・管理されており、市民のごみ減量化意識の高揚が図られている。 〈手段・工程〉 施設修繕工事の仕様を精査し、経費を最小限に留める。ごみの排出抑制については市の広報やホームページなどで啓発し、事業者には各種団体を通じ啓発を行う。 一般廃棄物処理基本計画の見直しに合わせ、中長期的なごみ減量化施策を検討する。	▶	目標としていた達成水準に到達した(100%) ・決算が完了していないため、確定値ではないものの、一人当たりの処理コストは約14,500円前後であると見込まれる。 ・一般廃棄物処理基本計画は、現行計画の振り返りや次期計画案(ごみ処理基本計画・生活排水処理基本計画)の作成を行った。 ・ごみ減量・リサイクル推進委員会では、現計画の概要をはじめ、ごみ量等の実績、県内市比較、将来予測、目標達成状況を踏まえて、現時点における将来への取り組みについて意見聴取を行った。 ・一般廃棄物処理手数料の分析から指定ごみ袋の取り扱いに変化(一段階小さい容量の袋使用)が見られ、指定ごみ袋の形状変更が定着することはもちろん、市民のごみ減量化への意識が高まっている。
◎部局目標10 循環型社会の構築に向け、廃棄物の適正管理や不法投棄の未然防止などに取り組みます。	関連の施策・基本事業No. 2-5・② ごみ資源化の促進	〈これまでの経緯〉 ごみ分別方法について市の広報やホームページ等への掲載を行うとともに、ごみ分別アプリを作成し、登録利用の啓発を行うなど、ごみの分別の適正化を推進してきた。 〈取り組む目的〉 ごみの分別を適正に行うことにより、資源化可能ごみは極力再資源化する。 〈現状分析〉 基本計画の目標数値であるごみ分別アプリ登録者数(10,000件)は既に達成しており、令和5年度末の登録者数は18,880件に達している。 アプリ導入以降、電話による問い合わせ数の減、地域(市民センター等)からも正しく分別されるようになった等の報告がある。 〈課題〉 ごみ分別アプリの登録者数は増加しているが、未だ不適切な分別も散見され、更なる啓発が必要である。	〈目標数値〉 ごみ分別アプリの登録者数を前年比約3,000件増をめざす。 (現状値18,880件) 〈達成された状態〉 ごみ分別アプリの登録者数の増加により、ごみ分別の適正化が進んでいる。 〈手段・工程〉 ・市の広報、ホームページ等で啓発に加えて、アプリのプッシュ通知機能の活用を図る。 ・Eモニターを活用し、資源化に関する市民の理解度を図るアンケート調査を行い、その結果を今後の啓発などに生かす。	▶	目標としていた達成水準に到達した(100%) ごみ分別アプリの登録者数は22,211件となり、目標数値を達成した。
◎部局目標11 循環型社会の構築に向け、廃棄物の適正管理や不法投棄の未然防止などに取り組みます。	関連の施策・基本事業No. 2-4・③ 不法投棄の抑制と防止の促進	〈これまでの経緯〉 不法投棄防止の啓発による環境意識の醸成、環境パトロールの実施、土地所有者や地域から不法投棄に関する相談への対応などにより不法投棄は減少傾向にある。 〈取り組む目的〉 不法投棄をさせないための環境づくりを進める 〈現状分析〉 第2次総合計画作成時の不法投棄量の成果指標10,000kgに対し令和5年度末の不法投棄量は約7,800kgに減少している。 〈課題〉 地域との連携によりパトロール等を更に強化する必要がある。	〈目標数値〉 不法投棄量を昨年度より更に約400kg減少させる。 〈達成された状態〉 市民と行政が協働して不法投棄の未然防止や不法投棄物の処理に取り組んでいる。 〈手段・工程〉 ・地域との連携及びパトロールを強化し、警告看板、監視カメラ等より不法投棄を抑止する。 ・監視や啓発、不法投棄の早期発見など県との連携強化を図る。	▶	目標としていた達成水準に到達した(100%) 不法投棄量は5,895kgとなり、目標数値を達成した。

◎部局目標12 一人ひとりの人権が尊重されるまちづくりのため、多様な主体と協働した人権施策を推進します。	関連の施策・基本事業No. 5-1・① 様々な人権課題の解決に向けた市民意識の醸成と市民の人権を守るための相談体制の強化	〈これまでの経緯〉 広報やホームページ等により、人権啓発事業への参加促進を図るとともに、市民からの人権に関わる相談窓口の周知に努めている。また、職員が随時実施される相談対応研修等に参加し、窓口対応のスキルアップに努めている。 〈取り組む目的〉 市民の人権意識の醸成を図る一方で、現に人権侵害を受けている市民に対する相談事業の解決に向けた窓口担当職員の対応力を高める。 〈現状分析〉 部落問題をはじめ、子ども、女性、障がい者、外国人、高齢者、性自認・性的指向等に関する人権課題が多く存在し、それぞれの課題に関する悩みを抱えた多くの市民が存在すると推察される。 〈課題〉 市民意識調査やヒアリング調査の結果から、差別被害を受けている市民が多く存在している状況が見受けられ、啓発が充分に行き届いていないことが示されている。また、近年急増し悪質化・巧妙化しているインターネット上での差別的な投稿等の被害等に対する相談体制についても、構築が必要である。	〈目標数値〉 事業への積極的な参加意欲を示す市民の割合を70%とする。また、潜在的に数多く存在する相談事業を踏まえ、相談窓口の周知をさらに進め、相談件数を前年度実績から20%の増を目標とする。 〈達成された状態〉 市民一人ひとりの人権意識が醸成され、差別を許さない社会が構築されている。また、差別被害を受けた市民に対して、職員の適切な対応により解決が図られることにより、市民の人権が守られ、安心して生活ができています。 〈手段・工程〉 ・市内各所で開催される人権講演会等について、あらゆる媒体を活用して情報発信し、市民等人権学習の機会を提供する。 ・既存の相談窓口について、さらに市民周知を図る。 ・何が差別につながるのかなどについて一定の基準等を示した「差別解消ガイドライン」を人権課題別に順次作成していく中で、今年度は、障がい者差別解消に関するガイドラインを作成し、人権講演会、人権地区別懇談会の機会での配布やホームページ等を通じて市民と共有する周知を行う。 ・早期の人権相談方針並びに人権相談の手引の策定に向け、相談事例や支援等のあり方を研究するとともに、有識者等との協議を進める。 ・令和6年4月1日に「伊賀市インターネットを介した人権侵害のない社会づくり条例」が施行されたことを受けて、広報やホームページ、行政番組等によりあらゆる媒体を用い、相談窓口の周知を図る。	▶	目標の達成水準には届かなかった(60%以上90%未満)	・差別をなくす強調月間中事業への参加を促進するため、11月中旬から下旬に掛けて、市内大型店舗前にて啓発活動を実施した。 ・講演会への参加者アンケートの結果、今後の事業継続と参加に意欲を示している市民が全体の約69%であった。 ・本年4月1日に「インターネットを介した人権侵害のない社会づくり条例」を施行したと合わせて、4月の広報いがにおいて、インターネットやSNSによる人権侵害に関する相談窓口の周知を行った。 ・今年度の窓口等における相談件数は24件となり、昨年度実績29件から約17%の減となった。
◎部局目標13 一人ひとりの人権が尊重されるまちづくりのため、多様な主体と協働した人権施策を推進します。	関連の施策・基本事業No. 5-1・① 性的マイノリティが安心して生活できる施策の推進	〈これまでの経緯〉 2016年4月施行の「伊賀市パートナーシップ宣誓制度」をはじめ、アライの普及・啓発等、先進的な取組を進めてきている。 〈取り組む目的〉 性的マイノリティ当事者が安心感をもって、社会生活はもとより各職場内においても自分らしく生きられる社会の構築に向けて、市民の意識の醸成を図る。 〈現状分析〉 直近の市民意識調査における性的マイノリティに対する差別に関する将来展望と現状を問うた結果では、「将来なくすことは難しい・どちらかといえば差別はない・差別はない」が43.6%を占めている。 〈課題〉 差別解消に対する否定的・懐疑的な意見が多く、差別の実態の現状認識が十分に進んでいないことが市民意識調査の結果から明らかになっている。	〈目標数値〉 性的マイノリティへの理解促進に資する事業の参加者を前年度比10%増を目標とする。 〈達成された状態〉 性的マイノリティが自分らしく生活が営める社会が構築されている。 〈手段・工程〉 ・市民の理解度を深めるため、人権講演会や学習会、パネル展等を開催する。 ・パートナーシップ宣誓制度と連動した市独自の「性の多様性に関する条例」を制定する。	▶	目標の達成水準には届かなかった(60%以上90%未満)	当事者を対象とした「LGBTQコミュニティスペース」事業を開催するとともに、県外で開催された関連イベントへ参画し、市の取組の先進性を発信した。そのほか、出前講座を実施するなど、性的マイノリティに対するへの理解促進に向けたための事業を展開した。なお、事業形態が、当初の想定と異なり講座形式や参加型イベントなど多様であったことから、前年度との参加者数の比較は困難ですが、市民の意識醸成につながったものと判断する。

◎部局目標14 市民の非核平和の意識を醸成します。	関連の施策・基本事業No. 5-1・② 若年世代が戦争の悲惨さや平和の尊さについて実感することによる非核平和意識の醸成	〈これまでの経緯〉 若年世代に平和の尊さや戦争の愚かさを現地で感じる機会を提供するため、「非核平和推進中学生広島派遣事業」として、毎年、市内各中学校から1名ずつ計10名を被爆地広島市へ派遣し、平和記念式典への参列をはじめ、被爆者からの体験講話を受けている。 〈取り組み目的〉 戦争が「歴史の一部」や他国での出来事との認識が強くなっている若年層に非核平和の重要性を伝え、次世代へと継承していく。 〈現状分析〉 市内中学生への平和に関するアンケート調査では、「将来平和な世界を作るために、役立ちたいか」との質問に「したい。できればしたい」と回答した生徒が73.4%である。 〈課題〉 平和の尊さを実感として感じにくい状況であり、いかに自分事として考えてもらう機会を提供するかが課題である。	〈目標数値〉 平和に関するアンケート調査の「将来平和な世界を作るために、役立ちたいか」との質問に「したい。できればしたい」と回答する生徒の割合を80%まで高める。 〈達成された状態〉 中学生が非核平和に対して、相互の意識共有が出来ているとともに、現地学習した中学生からの発信を通して、すべての世代で非核平和の意識が醸成されている。 〈手段・工程〉 ・派遣中学生への事前学習会を実施する。 ・派遣中学生から、ひゅーまんフェスタでの報告を通して、市民に発信する。 ・教育委員会と連携して、各中学校における還元学習を実施する。 ・中学生の意識の醸成とともに、多くの市民に平和の尊さを訴えかける事業を展開し、市民意識の共有を図る。	目標の達成水準には届かなかった(60%以上90%未満)	・本年6月に実施した市内中学3年生対象の平和に関する意識調査では、「将来平和な世界をつくるために貢献したい」と回答した生徒は全体の64%となり、昨年度から数値が低下した。 ・若い世代が平和の尊さ、戦争の悲惨さを感じにくい状況が加速している現実を踏まえ、教育委員会や中学校長会と連携を図り、意識を高めていける取組は何かを検討する。
◎部局目標15 一人ひとりの人権が尊重されるまちづくりのため、多様な主体と協働した人権施策を推進します。	関連の施策・基本事業No. 5-1・③ 男女共同参画社会の実現に向けた取組の推進	〈これまでの経緯〉 第4次男女共同参画基本計画に掲げる、あらゆる分野における男女共同参画の推進に向けた手段の一つとして、審議会等委員や地域組織における女性登用率の向上が必要と考え、審議会等の所管所属や住民自治協議会に対し、女性登用の意義を説明し、登用の促進を図っている。 〈取り組み目的〉 誰もがあらゆる場へ参画できる社会の実現をめざす過程の中で、依然として女性の社会進出が進まない現状から、政策・方針決定の場における女性参画のさらなる拡大を図る。 〈現状分析〉 第4次男女共同参画基本計画に掲げる女性登用率の目標に対して、審議会等委員、住民自治協議会運営委員ともに、目標値からは遠い現状である。 ・審議会等委員:29.6% (計画目標:令和7年度末40%) ・自治協議運営委員:18.4% (計画目標:令和7年度末30%) 〈課題〉 審議会等や地域組織における女性登用の状況から、政策・方針決定の過程や地域活動における女性参画が進んでいない現状がうかがえる。	〈目標数値〉 審議会等委員並びに住民自治協議会運営委員における女性登用率 ・審議会等委員:31.0%以上 ・自治協議運営委員:20.0%以上 〈達成された状態〉 審議会等や地域において、男女が対等な立場により議論が展開され、政策の方針等に反映される。 〈手段・工程〉 ・各所属が所管する審議会等委員の選出時期を把握し、選出前にヒアリングを行い、実情を聞き取るとともに、「審議会等委員への女性登用推進ガイドライン」の活用を促す。 ・住民自治協議会に対し、地域の取組における女性登用の意義を説明する。 ・男女共同参画に関係する各種団体に対し、政策決定の場への女性の参画意欲の醸成を図るため、あらゆる機会を通じて女性登用の意義目的を伝える。 ・次期計画策定に向け、アンケート調査の実施等の準備を進める。	わずかに目標の達成水準に達しなかった(90%以上100%未満)	・審議会等の女性登用率について、12月1日時点での調査を行ったところ、全体として29.9%となり、目標値には届かなかった。登用率の向上を図るための取組として、登用率の低い審議会等に対して、改選時期等を勘案しながら、個別にヒアリングを実施し、女性登用を促すこととする。 ・住民自治協議会運営委員における登用率は、11月1日時点で19.2%であり、昨年度より0.6ポイント上昇したものの、目標値には及ばなかった。今後の取組として、女性登用率の低い地区に対し個別訪問を実施し、関係資料等を示しながら、地域活動における女性参画の重要性を訴えていく。

◎部局目標16 あらゆる人権問題の解決に向けて、人権施策の拠点としての隣保館・教育集会所・児童館事業の充実を図ります。	関連の施策・基本事業No. 5-2-①② 部落問題をはじめとしたあらゆる人権課題の解決を図る拠点としての事業の充実	〈これまでの経緯〉 隣保館は、地域の高齢化が進み、高齢者世帯や単身者世帯が増える中、地域内の生活上の様々な相談業務、人権問題の課題解決に向けた保健・福祉の総合的な拠点となっている。児童館では、児童に健全な遊びを提供することにより、健康を増進し、情操を豊かにする活動を行っている。教育集会所では、人権同和教育の取り組みを推進している。 〈取り組み目的〉 「地域内外のコミュニティづくりや人権同和教育の解決」、「放課後の活動の拠点としての仲間づくりや世代間交流」、「人権同和教育による学力保障と、差別を見逃さない、差別に負けない差別の解決」など、それぞれの拠点の機能を果たす。 〈現状分析〉 現状の相談業務や部落差別の実態を明らかにするため、隣保館等の施設を利用する児童・生徒の保護者と高校生・青年を対象にニーズ等の調査を行った。人権にかかわる講演会・研修会等を行い、終了後のアンケートでは参加者の意識向上度が91.8%であった。隣保館等での年間相談件数は3,376件であった。 〈課題〉 ニーズ等調査において、被差別部落に住んでいることで見下されたり、交際を否定されたりという数多く多岐にわたる被差別の体験を聴き取ったことにより、隣保館等の相談業務では、生活様式の変化や、直接会って話すことへの不安などから、あらゆる差別の相談を受けきれないことが明らかになっている。	〈目標数値〉 ・年間相談件数:3,500件(対前年比4%増)(相談体制の充実・潜在的な相談事案の掘り起こしにより増加をめざす。) ・人権にかかわる講演会・研修会等での理解度を「大変深まった」としたアンケート結果の割合:95% 〈達成された状態〉 同和教育をはじめあらゆる差別の相談業務が充実し、住民から安心して相談できる場所や安心して利用できる福祉の拠点となっている。 〈手段・工程〉 ・部落差別解消(第4次同和施策)推進計画を着実に推進するため、年度取り組み実績シートを作成し、進捗管理を図る。 ・相談しやすい環境を実現するため、SNSを利用して相談の受付時間を拡大することや、相談を担う職員のスキルアップのための研修機会を増強する。	目標としていた達成水準に到達した(100%)	相談件数については昨年度より12%増、アンケート結果については、理解が深まったとする回答が95%超の見込みであり目標数値は達成できるものと見込まれる。
◎部局目標17 国籍や文化の違いを認めあう、多文化共生のまちづくりを実現します。	関連の施策・基本事業No. 6-2-① 6-2-② 多文化交流の促進及び外国人住民の地域づくりへの参画を促進する取組の充実	〈これまでの経緯〉 外国人住民の増加に伴い、多文化交流のため「やさしい日本語」の普及や多文化共生理解講座・交流イベントなどを開催し、多文化理解の取組を進めてきた。また、外国人防災リーダー等活躍人材育成の取組も開始された。 〈取り組み目的〉 日本人住民と外国人住民が多様な文化を認め合い誰もが住みよい地域づくりをめざす。 〈現状分析〉 ・多文化交流の取組により、外国人住民アンケートにおいて、「日常生活の話をする」「困ったときに助け合っている」など日本人との交流がある外国人の割合が59%となっている。 ・在住外国人の状況 令和5年12月現在 5990人 外国人比率6.95% 〈課題〉 交流イベント等を開催しているが、多様な年代層の住民に参画してもらえないことが課題である。	〈目標数値〉 外国人住民アンケート結果 日本人との交流がある外国人の割合 61%(昨年度比2%増) 〈達成された状態〉 多文化交流が促進され、日本人住民とともに防災リーダー等外国人住民が共に地域を支える存在となる。 〈手段・工程〉 ・多文化共生にかかる地域での取組について、自治協の協力を得て実態調査を行うとともに、モデル的な取組事例を市内全域で共有する。 ・地域などにおける交流の機会を生かした日本語学習の機会づくりについて検討する。 ・企業に向けた多文化共生の取り組みの情報発信について検討する。 ・これまでの事業について、効果を検証し、事業のスクラップ＆ビルドを行う。	目標としていた達成水準に到達した(100%)	2024年度外国人住民アンケート結果 日本人と交流がある外国人の割合が63%(昨年度比4%増加) 例年の外国人住民アンケートに加え、住民自治協議会及び企業に対してのアンケート調査を行った。アンケート結果を踏まえ全住民自治協議会(39か所)に出向き、地域の現状についてのヒアリング調査及び情報共有を行った。また、現状に即した効果的な取組について関係機関と協議し、令和7年度予算に反映させた。 【新規】多文化共生コミュニケーションマスターズ養成講座 【新規】地域活動支援事業(協働促進支援) 国籍を超えた地域交流支援事業(2事業提案)

◎部局目標18	関連の施策・基本事業No	—				
窓口改善による満足度の向上に取り組めます。	円滑な窓口の運営	<これまでの経緯> ・平成26年度 コンビニ交付開始 ・平成29年度 窓口業務委託開始 ・令和4年度 証明書オンライン申請、転入転出ワンストップサービス開始 ・令和5年度 郵便局窓口委託開始、キャッシュレス決済開始 ・戸籍法改正によるシステム改修とそれに伴う運用の変更 ・システムや窓口運用の変化に対応すべく業務の改善や職員のスキルの向上に継続して取り組んできた。 <取り組む目的> 満足度の高い窓口運用 <現状分析> 改善を図るためアンケートを実施したが、質問10項目の内以下の2項目が例年満足度が低い。 「待ち時間」満足度 57% 「案内表示」満足度 75% <課題> (1階窓口) ・分かりやすさを改善するための案内表示が物理的に難しい部分がある。 ・戸籍情報連携システムの不具合による影響で事務処理がスムーズに進まず、来庁者の待ち時間が長くなっている。 (おくやみ窓口) ・予約枠が2週間以上先まで埋まってしまうことがあり、手続きによっては期限に間に合わない可能性が生じている。	<目標数値> (1階窓口)窓口サービスアンケート満足度 90% (おくやみ窓口)予約が10日以内に取れる。 <達成された状態> 来庁者からの苦情が減少するとともに、窓口サービスの満足度が向上する。 <手段・工程> ・担当職員のスキルを向上させるなど、来庁者に寄り添った丁寧な対応を心がける。 ・職員間で情報を共有し、担当者不在でも対応できるようにする。 ・システム関係等については、早期に対応できるよう、国・県からの通知を常に確認するなど連携を強化する。 ・案内表示の工夫など職員の気づきを改善取組に生かす。 ・おくやみコーナーについては、長期休暇明け等には受付窓口を6枠に増やすなど、繁忙期対策を行う。 ・来庁者へのサービス向上や窓口業務の改善が図れるよう、「書かない窓口」の導入に向けてデジタル自治推進局・関係部署との協議を行う。	▶	目標としていた達成水準に到達した(100%)	(1階窓口) 上半期窓口サービスアンケート満足度 93% (おくやみ窓口) おおむね1週間以内に予約していただけた。 (1階窓口) ・待ち時間にできる他課の手続きを案内するなど、来庁者の待ち時間の無駄を省けるよう案内した。 ・カウンター番号がわかるよう、各カウンターの亚克力板に番号を付けた。 ・混雑時は呼び出しアナウンスで呼ぶだけでなく、フロアに出て席を案内した。 ・「書かない窓口」導入に向けて、関係課と連携し、窓口調査を実施、他市の状況も視察した。 (おくやみ窓口) 大型連休明けには予約枠を2倍にして対応した。