

2025(令和7)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 豊かな自然環境を守り、時代へ引き継ぐ	関連の施策・基本事業No: — 環境保全 (環境政策課)	<p>〈これまでの経緯〉 2024(令和6)年4月に「ゼロカーボンシティ宣言」を行い、CO2排出量を抑えるごみ袋の導入や個人向けの太陽光発電設備への補助、Jクレジット制度の導入などに取り組んでいます。</p> <p>〈取り組む目的〉 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めざします。</p> <p>〈現状分析〉 CO2自治体排出量カルテ(令和4年度)では、産業部門が本市のCO2排出量の約70%を占めており、全国平均(42%)と比べて高い状況にあります。</p> <p>〈課題〉 本市のCO2排出量を効率的に削減するには、市内事業所の協力が必要不可欠ですが、経済活動を抑制せず、地域脱炭素社会の実現を目指していく必要があります。</p>	<p>〈目標数値〉 伊賀市のCO2排出量 1,163千トン-CO2</p> <p>〈達成された状態〉 市民や民間事業者が、自ら意欲的にCO2の削減やカーボンニュートラルに取り組む指針となる伊賀市地球温暖化対策実行計画(区域施策編)が策定されて、取り組みが始まっています。</p> <p>〈手段〉 今後のカーボンニュートラルの取組の指針となる「伊賀市地球温暖化対策実行計画(区域施策編)」を策定します。 昨年から取り組んでいる市公共施設におけるJ-クレジット制度の活用を推進するとともに、民間事業者等への波及につなげます。</p>
◎部局目標2 豊かな自然環境を守り、次代へ引き継ぐ	関連の施策・基本事業No: — 生活環境 (環境センター)	<p>〈これまでの経緯〉 市民が安心・安全に暮らせる生活環境を維持するため、市内の河川8地点で環境基準を設定し、水質調査を行っています。</p> <p>〈取り組む目的〉 市民の良好な生活環境を維持します。</p> <p>〈現状分析〉 市内8地点における過去5年間の水質調査では、2021(令和3)年にBOD(生物化学的酸素要求量)の基準を達成できなかった地点がありました。</p> <p>〈課題〉 工場・事業所からの排水については改善されつつありますが、河川の水質を改善するためには、引き続き生活排水対策を進める必要があります。</p>	<p>〈目標数値〉 市内河川の水質検査地点のBOD環境基準達成率 100%</p> <p>〈達成された状態〉 市内河川8地点の環境基準が達成されています。</p> <p>〈手段〉 市内河川の水質調査を継続的に実施し、水質の状況を把握するとともに、「生活排水対策推進計画」に基づく対策を進めます。 自動車騒音や臭気等の調査、土壌汚染の未然防止を図るなど、市民の生活環境を守るための取組を進めます。</p>

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%)	伊賀市地球温暖化対策実行計画(区域施策編)を策定し、令和8年度以降の施策について記載しました。具体的には、中小企業向けの省エネ診断支援やCO2排出量可視化実証事業等を実施する他、市民に対しては、既に実施中の太陽光発電設備設置補助事業に加え、省エネ対策や再エネ導入によるCO2排出量削減につながる新たな取り組みを展開していきます。 また、今年度からYouTubeでの動画配信等SNSを積極的に活用した啓発に取り組んでいます。
目標の達成水準には届かなかった(60%以上90%未満)	年度は8カ所の内、桑町橋の測定地点で、BODの環境基準を超えたことから達成率は87.5%となり、目標を下回る結果となりました。降雨量が少なく、流域の生活排水が十分希釈されなかったことが原因と考えられますが、根本的には合併浄化槽等の排水処理設備の整備を進めることが重要な対策になってきますので、この結果をもとに、今後、久米川流域生活排水対策推進協議会を通じて、啓発に努めて行きます。

<p>◎部局目標3</p> <p>ごみ減量化やリサイクルが定着し、循環型社会が構築されている</p>	<p>関連の施策・基本事業No</p> <p>—</p> <p>持続可能なごみ処理 〈廃棄物対策課〉</p>	<p>〈これまでの経緯〉</p> <p>可燃ごみについては、さくらリサイクルセンターを中継施設として民間業者に処理を委託し、ごみの適正処理を図っています。</p> <p>〈取り組む目的〉</p> <p>将来的な人口減少社会においても、持続可能なごみ処理体制が確保されています。</p> <p>〈現状分析〉</p> <p>中継施設は、2033(令和15)年度末に地元との操業協定の期限を迎えます。</p> <p>〈課題〉</p> <p>4R(リフューズ、リユース、リデュース、リサイクル)を計画的に推進するとともに、周辺市町村と連携したごみ処理広域化など新たなスキームの構築を検討する必要があります。</p>	<p>〈目標数値〉【定性目標】</p> <p>持続可能なごみの適正処理の確保に向け、「中期的なごみ処理の基本計画」及び「ごみ処理広域化の構想」を策定します。</p> <p>〈達成された状態〉</p> <p>計画に基づき4Rの着実な推進が図られるとともに、広域化処理施設の検討・整備が進められています。</p> <p>〈手段〉</p> <p>本市で発生するすべてのごみの適正な処理を確保するための基本となる「一般廃棄物処理基本計画」を年度内に策定します。 周辺市町村と連携して設立した法定協議会において、「ごみ処理広域化基本構想」を年度内に策定します。</p>
<p>◎部局目標4</p> <p>ごみ減量化やリサイクルが定着し、循環型社会が構築されている</p>	<p>関連の施策・基本事業No</p> <p>—</p> <p>ごみの減量化・資源化 〈さくらリサイクルセンター〉</p>	<p>〈これまでの経緯〉</p> <p>ごみ分別アプリの導入を図るなど、市民や事業者への分別徹底の呼びかけにより、ごみ減量化・資源化に取り組んでいます。</p> <p>〈取り組む目的〉</p> <p>ごみ処理コストの低減に努めるなど、持続可能なごみ処理体制を維持します。</p> <p>〈現状分析〉</p> <p>市民の間では、PTAのリサイクル活動や民間のリサイクルセンターの活用が定着し、ごみの分別が定着しています。 施設の老朽化による修繕経費の増加に伴い、可燃ごみの処理コストは増加しています。</p> <p>〈課題〉</p> <p>市民の協力のもと、ごみ分別の徹底に継続的に取り組むなど、ごみ減量化・資源化のさらなる推進を図るとともに、中期的な視点で施設修繕経費を再点検する必要があります。</p>	<p>〈目標数値〉</p> <p>全国平均に対する市民1人当たり一日のゴミの排出量が全国平均を下回る 対全国平均93.0%</p> <p>〈達成された状態〉</p> <p>ごみの減量化・資源化により、ごみ排出量が抑制されています。</p> <p>〈手段〉</p> <p>ごみの排出抑制やリサイクルの取組の普及・啓発に継続的に取り組み、市民1人当たりのごみの排出量を削減を図るとともに、修繕経費の削減にも努めます。</p>

<p>目標としていた達成水準に到達した(100%)</p>	<p>ごみ減量・リサイクル等推進委員会における意見を参考に、次期「伊賀市一般廃棄物処理基本計画」を策定し、中長期的なごみ減量化施策を示すことができました。今後は、計画に掲げた目標値達成に向け、ごみ減量、資源化の具体的な取り組みを進めます。 また、ごみ処理広域化基本構想検討委員会において検討を進め、広域化の方向性を示した「伊賀市、名張市、笠置町及び南山城村ごみ処理広域化基本構想」を策定しました。今後は、この基本構想を基に広域化のあり方を検討します。</p>
<p>目標としていた達成水準に到達した(100%)</p>	<p>市の本年度における市民1人当たり一日のごみの搬出量は791.8gで、全国平均値の851gを下回りました。また、目標としていた93.0%を達成しました。</p>

<p>◎部局目標5</p> <p>ごみ減量化やリサイクルが定着し、循環型社会が構築されている</p>	<p>関連の施策・基本事業No</p> <p>—</p> <p>し尿処理 〈浄化センター〉</p>	<p>〈これまでの経緯〉</p> <p>浄化センターでは、市内のし尿・浄化槽汚泥全般を処理しています。施設の運転管理は15年間の長期包括運転管理業務委託としモニタリングを適切に行っています。</p> <p>〈取り組み目的〉</p> <p>施設の安定稼働と生活排水の適正処理に努めます。</p> <p>〈現状分析〉</p> <p>一日約170klの処理を行っていますが、処理の遅延、排水の汚濁等はなく適切な処理が行われています。</p> <p>〈課題〉</p> <p>排水検査において、国等が定める安全基準値を守り続ける必要があります。</p>	<p>〈目標〉</p> <p>排水処理水の数値 基準値達成率100%</p> <p>〈達成された状態〉</p> <p>施設が安定稼働しています。</p> <p>〈手段〉</p> <p>国等が定める安全基準値を満たすため、定期的に処理後の放流水の排水検査を行います。</p>	<p>目標としていた達成水準に到達した(100%)</p>	<p>施設運転管理委託業者と毎月モニタリングを実施し、安定した稼働を図ると共に、放流水については毎日検査を実施し、国の安全基準であるpH5.8～8.6、BOD10mg/l、COD30mg/l、SS10mg/l、全窒素10mg/l、全リン1mg/l、色度30度・大腸菌群数1000個/cm3を上回る日はありませんでした。</p>
<p>◎部局目標6</p> <p>犯罪や事故のないまちで安全に暮らせる</p>	<p>関連の施策・基本事業No</p> <p>—</p> <p>防犯・消費者保護 〈市民生活課〉</p>	<p>〈これまでの経緯〉</p> <p>市民の防犯意識・消費者意識の高揚を図るため、適時広報紙やケーブルテレビでの情報発信や啓発活動などに取り組んでいます。</p> <p>〈取り組み目的〉</p> <p>市民の防犯意識、消費者意識の向上により、被害の未然防止を図ります。</p> <p>〈現状分析〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度の刑法犯認知件数は314件で、対前年比17%減少しています。 ・市内でも、様々な特殊詐欺被害が確認されており、被害に遭う年代は高齢者が多い傾向にあります。(令和6年の被害数:6件) ・令和6年中の消費者相談190件のうち、特殊詐欺に関する相談は21件でした。 <p>〈課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の自主的な防犯活動を促進するとともに、行政と関係機関等が連携して啓発活動を推進する必要があります。 ・消費者が自ら被害に遭わないために考え行動できるよう消費者意識の高揚を図る必要があります。 	<p>〈目標数値〉</p> <p>市内の特殊詐欺の被害件数減少</p> <p>〈達成された状態〉</p> <p>消費者相談を利用する人が増えています。特殊詐欺の被害に遭う前に相談するようになっていきます。</p> <p>〈手段〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民の防犯意識の向上を図るため、引き続き警察や関係団体と連携して防犯啓発活動を実施します。 ・消費者問題をテーマとした出前講座を実施し、被害に遭わないための消費者意識の醸成に努めます。 ・伊賀市防災情報アプリ「ハザードン」やケーブルテレビを活用し、市内で発生している犯罪情報を適時発信します。 ・ケーブルテレビや広報紙を通じて防犯情報や消費者相談窓口の利用に関する情報を定期的に発信します。 	<p>わずかに目標の達成水準に達しなかった(90%以上100%未満)</p>	<p>令和7年中の市内における特殊詐欺被害認知件数は、15件となっており、前年同時期と比較し、1件の増となりました。目標の被害件数は減少しませんでした。大幅に増加しませんでした。</p> <p>取組としては、広報等を通じて定期的に窓口周知等を行うとともに、市内で発生している犯罪情報をリアルタイムで発信し、市民の防犯意識の向上と被害の未然防止に努めました。</p> <p>また、消費生活相談においては、相談者に寄り添った視点から、相談者に直接指摘・指導するほか、内容によっては業者へのあっせんを行うなど、適切な対応を行っています。また、市内の全小6生、中3生を対象に啓発パンフレットを配付し、学校や家庭における消費者教育のツールとして活用を促しました。</p>

<p>◎部局目標7 犯罪や事故のないまちで安全に暮らせる</p>	<p>関連の施策・基本事業No. — 交通安全 〈市民生活課〉</p>	<p>〈これまでの経緯〉 関係機関と連携して交通安全に関する啓発活動を行い、市民の交通安全意識の高揚に努めています。</p> <p>〈取り組み目的〉 市民の交通安全意識の高揚、交通マナーの遵守による事故件数の減少を図ります。</p> <p>〈現状分析〉 ・令和6年度の人身事故件数は、対前年比18%減の124件でした。 ・「ももてくれてありがとう運動」が全県で展開され、県内における信号機のない横断歩道での自動車の一時停止率は、令和5年には、51.3%に上昇しました。 ・道路交通法改正により、自転車利用者のヘルメット着用が努力義務化されましたが、着用率調査では、三重県は26.5%でした。</p> <p>〈課題〉 ・高齢者や子どもなどの交通弱者を交通事故から守る取り組みが必要です。 ・自転車乗車中のヘルメット着用率を上げる必要があります。</p>	<p>〈数値目標〉 市内での人身事故件数 対前年度比5%減</p> <p>〈達成された状態〉 交通安全の啓発活動が市民の交通安全意識の高揚と交通事故の減少につながっています。</p> <p>〈手段〉 ・交通安全運動期間に合わせて、通学路での安全誘導や大型店舗前等での啓発活動を継続して実施するなど市民の交通安全意識の高揚を図ります。 ・引き続き「ももてくれてありがとう運動」を推進し、横断歩道でのルールやマナーの理解促進を図ります。 ・自転車利用者のヘルメット着用率の向上を図る効果的な啓発に取り組みます。 ・公民連携の取り組みにより、市内の事故発生傾向を分析し、事故防止につなげます。</p>
<p>◎部局目標8 あらゆる差別が解消され、お互いの人権が尊重される</p>	<p>関連の施策・基本事業No. — 人権啓発 〈人権政策課〉</p>	<p>〈これまでの経緯〉 「第4次人権施策総合計画」に基づき、人権意識の高揚や人権が尊重されるまちづくりなどに取り組んでいます。</p> <p>〈取り組み目的〉 市民の人権意識を高め、お互いが尊重される「人権文化都市」の構築をめざします。</p> <p>〈現状〉 人権講演会等の開催や、広報やホームページ等を通じて情報を発信などにより、市民に人権に触れる機会を提供しています。また、人権に関する相談窓口を設置し差別を受けた方々の相談に応じています。</p> <p>〈課題〉 人権講演会や研修会への参加者が固定化している傾向があることや、人権問題に関する学習経験が一度も無い市民が多数いることが明らかになっています。</p>	<p>〈目標数値〉 講演会、研修会等への参加者の事業に対する理解度:65%</p> <p>〈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つつあります。</p> <p>〈手段〉 参加者アンケートの意見等を基に、誰もが参加しやすい事業の展開を図るとともに、これまで啓発が充分に行き届いていない年代層にも参加してもらえよう、事業を展開します 人権に関する相談窓口を周知を図るとともに、差別や人権侵害を受けた相談者の思いに寄り添う相談しやすい体制づくりを進めます。</p>

<p>目標としていた達成水準を上回る成果を出した(100%超)</p>	<p>令和7年度の市内における人身事故件数は88件となり、昨年度と比較して36件の減少、29%の減となり、目標を上回る成果を得られました。 取組としては、四季の交通安全運動期間中において、小学校通学路の交通安全誘導と指定の小学校対象とした「ももてくれてありがとう運動」を実施したほか、大型商業施設での啓発とともに、本庁舎市民スペースにおいて、市役所来庁者に対する啓発を行いました。 また、今後の予定として、行政機関や警察署だけでなく、関係団体等との連携を図るため、2月開催の伊賀市交通安全推進協議会において、各団体等の取組を共有するとともに、連携した啓発に関する意見交換を行います。</p>
<p>目標としていた達成水準を上回る成果を出した(100%超)</p>	<p>人権大学講座やひゅーまんフェスタ、差別をなくす強調月間行事に参加した市民の理解度は95%となりました。目標は達成していますが、課題としては参加しない層への啓発であり、個別の人権課題ごとに作成した動画を幅広い層へ周知していく必要があると考えています。今年度は差別事象も多く発生しており、引き続き、多くの市民への人権啓発につながるよう方法を研究し、継続して啓発を行います。</p>

<p>◎部局目標9</p> <p>あらゆる差別が解消され、お互いの人権が尊重される</p>	<p>関連の施策・基本事業No. —</p> <p>非核平和 (人権政策課)</p>	<p>〈これまでの経緯〉</p> <p>毎年、市内中学生を被爆地広島市へ派遣し、平和の尊さや戦争の悲惨さを現地で感じる学習を実施しています。</p> <p>〈取り組む目的〉</p> <p>平和の尊さや戦争の悲惨さを自分事として感じる機会を提供し、非核平和に関する市民の意識醸成を図ります。</p> <p>〈現状〉</p> <p>ひゅーまんフェスタにおいて、派遣中学生が現地を感じたこと等を報告することにより、非核平和への思いを多くの市民に向けて発信しています。</p> <p>〈課題〉</p> <p>市内のすべての中学3年生に対して、平和に関するアンケートを実施していますが、近年、平和への貢献意識が低下している傾向にあります。</p>	<p>〈数値目標〉</p> <p>市内中学3年生の平和への貢献に関する意欲：70%</p> <p>〈達成された状態〉</p> <p>戦争を知らない世代の人たちにも非核平和の意識が広がってきています。</p> <p>〈手段〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広島市への派遣事業に参加した中学生が現地ですんだことを学校での学習を通じて、他の生徒に広げるよう教育委員会と連携し、各学校における還元学習に取り組めます。 ・戦後80年という節目の年であることから、戦争未経験の市民に平和の尊さを訴えかける事業を展開します。 	<p>わずかに目標の達成水準に達しなかった(90%以上100%未満)</p>	<p>市内中学3年生の平和貢献への意欲は、65%と目標達成とはなりません。課題としては、広島派遣から市の平和の集いにつながる事業の成果を、市内中学校3年生に広げきれないことであり、平和の集いへ参加者の確保と事後学習が充実されるよう周知していきます。</p>
<p>◎部局目標10</p> <p>あらゆる差別が解消され、お互いの人権が尊重される</p>	<p>関連の施策・基本事業No. —</p> <p>男女共同参画 (人権政策課)</p>	<p>〈これまでの経緯〉</p> <p>「第4次男女共同参画基本計画」に基づき、あらゆる分野における男女共同参画の取組を推進しています。</p> <p>〈取り組む目的〉</p> <p>性別に関わらず、誰もがあらゆる場で活躍できる社会の実現をめざします。</p> <p>〈現状〉</p> <p>各種審議会や住民自治協議会等での女性登用率が向上するよう働きかけていますが、依然として女性登用率は低い状況にあります。目的別の各種講座や男女共同参画の推進に関する事業を展開していますが、全体的に参加者が少ない傾向にあります。</p> <p>〈課題〉</p> <p>各種団体や企業の役職における女性の登用率が低く、意思決定における女性の意見が反映されにくい状況です。意識調査の結果から、性別による「固定的役割分担」の意識が根強く残っていることが明らかになっています。</p>	<p>〈数値目標〉</p> <p>市民を対象に行う事業への参加率：55%</p> <p>〈達成された状態〉</p> <p>審議会や地域において、男女が対等な立場で議論を展開し、その結果が政策の方針等に反映されるようになってきています。</p> <p>〈手段〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民に対し、男女共同参画の意義や重要性を伝える広報・啓発に努めます。 ・女性対象及び男性対象の事業に加えて、男女が共に学習する機会を提供するなど、内容の充実に努めます。 ・性別による役割分担意識を解消するための啓発活動を充実します。 	<p>目標としていた達成水準に到達した(100%)</p>	<p>事業の募集人員に対する参加率は56.6%となり、目標は達成しました。今年度は第5次男女共同参画基本計画を策定しており、課題の根本である性別による役割分担意識を改善するために、地域に出向き、住民とともに意識向上を図れる取り組みを行えるよう事業の組替を行っていきます。</p>

◎部局目標11	関連の施策・基本事業No	—	<p>〈これまでの経緯〉 令和6年5月、「伊賀市部落差別解消(第4次同和施策)推進計画」を策定しました。</p> <p>〈取り組み目的〉 部落差別を解消を図るとともに、地域の保健・福祉の総合的な拠点である隣保館・児童館の機能充実を図ります。</p> <p>〈現状〉 「伊賀市部落差別解消(第4次同和施策)推進計画」をふまえ、全庁的な取組に加え、国・県や関係機関、団体、市内の企業・事業所、市民一人ひとりが部落差別の解消に向けた取組を進めています。</p> <p>〈課題〉 市民意識調査の結果から、未だ市民の中に被差別部落に対する差別意識が残っていることが明らかになっています。 隣保館の地域交流事業の一部には利用率が低い状況も見られることから、交流や、相談、人権学習の場として、隣保館活動のさらなる周知が必要です。</p>	
一人ひとりが部落差別と向き合い、差別が解消されている	同和 〈同和課〉		<p>〈数値目標〉 隣保館による相談件数:3,500件</p> <p>〈達成された状態〉 「伊賀市部落差別解消推進計画」を着実に推進するとともに、隣保館における相談業務が充実し、住民から安心して利用できる福祉の拠点となっている。</p> <p>〈手段〉 部落差別解消のための啓発・教育の推進を通じ、市民全体に差別をなくす当事者としての自覚を促す機会を提供することで、市民全員に差別解消の主体者としての意識を持ってもらうことに努めます。</p> <p>教育集会所や児童館を含め隣保館を人権相談の拠点として、周辺地域と一体となった活用が進むよう検討を行います。</p>	▶
◎部局目標12	関連の施策・基本事業No	—	<p>〈これまでの経緯〉 「伊賀市多文化共生推進プラン」に基づき、やさしい日本語の普及や外国人との交流イベントの開催など、多様な文化を認め合う社会の実現に向けた取り組みを進めています。</p> <p>〈取り組み目的〉 外国人住民が日本人住民と「ともに」地域を支える担い手となります。</p> <p>〈現状〉 ・令和6年度末現在の伊賀市の外国人人口は6,177人で、人口に占める割合は7.35%と、その数は年々増加傾向にあり、定住化も進んでいます。 ・令和6年度の外国人住民へのアンケート調査では、日本人住民と交流がある外国人住民の割合は63%でした。</p> <p>〈課題〉 ・外国人住民の高齢化や外国につながる子ども達の増加による相談の多様化・複雑化に対応できる体制が必要です。 ・令和5年度「市民まちづくりアンケート」における、多文化共生施策への市民参画度の低下(12%減)をふまえ、多様な文化を認め合い、交流の機会を創出する必要があります。</p>	
国籍や文化の違いを認め共生する	多文化共生 〈多文化共生課〉		<p>〈数値目標〉 日本人と交流する外国人住民の割合:65%</p> <p>〈達成された状態〉 日本人住民と交流する外国人住民の数(割合)が増えている。</p> <p>〈手段〉 ・外国人住民が安全に安心して暮らせるよう、関係機関と連携し充実した多言語相談や情報発信の取組を継続して行います。 ・教育委員会と連携し、外国につながる子どもたちに寄り添った学習支援を行います。 ・「やさしい日本語」を周知し、活用するよう推進します。 ・外国人住民と日本人住民との交流の場を作り、多文化共生に対する理解を深めます。</p>	▶

目標としていた達成水準に到達した(100%)	<p>隣保館が人権相談の拠点として機能していくために、今年度は相談業務の強化、充実を図ることを目的に、特にアウトリーチによる積極的な相談を実施することに努めました。令和7年度の相談件数は4,510件で目標を達成しました。また、アウトリーチでの相談を積極的に進めた結果、件数にして約2,893件、全相談件数の2/3がアウトリーチによるものとなっています。</p>
目標の達成水準には届かなかった(60%以上90%未満)	<p>本年度の外国人住民アンケート結果では、日本人と交流がある外国人の割合は52%(昨年度比 11%減)で目標には至りませんでした。本年度は、例年の外国人住民アンケートに加え、日本人住民及び事業所・団体に対してのアンケート調査のほか、外国人住民へのワークショップを行いました。このアンケートやワークショップの結果を踏まえ、現状及び課題やニーズなどを把握し、来年度に予定している多文化共生推進プラン(第2期)の策定に活用します。また、引き続き関係機関と連携し多文化共生推進のための事業を展開していきます。</p>

◎部局目標13	関連の施策・基本事業No	—	<p>〈これまでの経緯〉 新しいシステムの導入や窓口業務の民間委託により、市民サービスの向上に努めています。確実な事務処理と安定した窓口運用のため、担当職員のスキルアップに取り組んでいます。</p> <p>〈取り組む目的〉 ・法令に基づいた確実な事務処理を行っています。 ・お客様への窓口対応を円滑に行います。</p> <p>〈現状分析〉 窓口アンケートの結果、昨年度は窓口での待ち時間と案内表示に対する満足度が低い状況でした。(待ち時間:56%、案内表示:57%)</p> <p>〈課題〉 ・特に混雑時は、窓口業務委託業者と担当課職員の連携ミスが起こる可能性があります。 ・職員がカスハラへの対応力に不安を持っています。 ・法改正による戸籍への振り仮名届出により業務が多忙となります。 ・戸籍情報システムの不具合がサービスの停滞に直結します。</p>	<p>〈目標数値〉 窓口アンケートによるお客様の満足度:90%</p> <p>〈達成された状態〉 窓口サービスの満足度が向上しています。ミスなく確実に事務を処理しています。</p> <p>〈手段・工程〉 ・お客様に寄り添った親切・丁寧な接客に努めます。 ・お客様の声に耳を傾け、サービス向上に向けて積極的に業務改善に努めます。 ・サービス向上と事務の効率化に向けた「書かない窓口」の検討を進めます。 ・基幹系システムを国の標準仕様に準拠したシステムに移行させます。 ・職員のハラスメント対応スキルの向上に努めます。</p>
---------	--------------	---	--	--

目標としていた達成水準に到達した(100%)	<p>戸籍の振り仮名届出が開始、システム標準化対応等、新規業務を進めながらも、増加しているマイナンバーカード更新やおくやみコーナーを含め、各窓口通常業務についても大きな遅滞なく運営することができました。令和7年度窓口アンケートにおいても、「待ち時間」に課題が残るものの、「全体的印象」の項目では満足、やや満足が97%と目標を上回る結果でした。</p> <p>また、窓口業務委託については、職員の業務スキルの継承等に課題があり、3年の準備期間の後には直営とできるよう、理解を得るべく説明に努め、一定の理解を得ることができました。</p>
-------------------------------	---