９月２８日定例記者会見事項書

令和８年9月２８日（月）午前１１時～
本庁舎４階　庁議室

１．市長からの発表

（１）市民参加型予算事業わくわくアイデア３００
事業案に関する市民投票結果を発表します----------（資料№.１）

（２）旧上野ふれあいプラザ跡地活用に関する
オープンハウス型説明会等の結果を報告します----------（資料№.２）

（３）ごみ減量・再資源化の新たな取り組みを開始します----------（資料№.３）

（４）職員カスタマーハラスメント対応方針を定めました----------（資料№.４）

（５）地域型保育施設が開所します----------（資料№.５）

（６）令和８年度　公共交通機関利用促進事業を実施します----------（資料№.６）

（７）国道１６５号（中和津道路）の整備促進及び
名阪国道及び国道２５号の整備促進についての要望を行います------（資料№.７）

２．その他

（資料№.１）

担当連絡先
伊賀市未来政策部未来政策課 担当者名：竹森、稲森 電話番号：0595-22-9620

市民参加型予算事業わくわくアイデア３００
事業案に関する市民投票結果を発表します

１　発表事項の概要

令和９年度当初予算に向けた市民参加型予算事業「わくわくアイデア３００」について、事業案に関する市民の皆様の投票結果を発表します。

２　発表内容

「あなたの１票で伊賀市の“わくわく”な未来に参加！」とのコピーで、９つの事業案について、８月５日から９月５日まで市民の皆様から投票いただいたところ、得票総数 583 票の投票をいただきました。

最も多くの票を得票した事業案は、「忍者×スポーツでこどもたちが動き出す！現代版忍者修行スポーツ“２２（にんにん）チャレンジ”」です。

３　特記事項

- 事業案ごとの得票数は、伊賀市ホームページで公開します。
  （https://www.city.iga.lg.jp/0000013751.html）
- 今回の投票結果を踏まえ、選定された事業については、令和９年度当初予算の発表にあわせて公表します。
- 【企画概要】
  市民参加型予算事業わくわくアイデア 300 とは、市民の皆様から出されたアイデアを基に、１事業概ね 300 万円以内で市が事業案を作成し、事業案に対する市民の皆様の投票結果を踏まえ、選定された事業を来年度予算に反映する企画です。

市民参加型予算わくわくアイデア 300 市民投票結果報告

総投票数　610 票
有効票　583 票
事業案ごとの得票数

事業案 NO.	事業案名・概要	得票数
01	SL 復活・継承プロジェクト ・こどもから大人まで参加できる「SL 継承ラボ」を立ち上げ ・高校生が精巧な SL プレートを製作 ・ふるさと納税で SL を守る仕組みづくり	41
02	伊賀の「暮らしの美」を一緒に体験しよう！ ・古民家ホテルで学ぶ、全5回の伝統文化プログラムを開催 ・組紐体験・和菓子作り体験・お囃子体験・伊賀焼作陶体験・町家見学	80
03	学び直しは何歳からでも始められる！ ・「いつでも・どこでも・何度でも」学び直しができる生涯学習講座を開始 ・若い世代も参加しやすい仕組みづくり	73
04	未来へつなぐ！関係人口創出プロジェクト ・「ふるさと住民登録制度」アプリを利用して、伊賀市の関係人口（ファン）を全国展開 ・ふるさと住民との新たな交流を地域のビジネスや経済の活性化に！	39
05	忍者×スポーツでこどもたちが動き出す！ ・忍者に必要とされた体力・知力・スピード・責任感これらの要素を盛り込んだ現代版忍者修業スポーツ”22 ニンニンチャレンジ”を考案 ・市内定着を前提に全国拡大！	119
06	ごみを減らして資源に変えよう！ ・生ごみ・食品ロス削減への取り組み ・生ごみの水切り方法などみんなができる情報を広く周知 ・生ごみ処理機購入補助金制度の拡大	117
07	地域協働による里山再生プロジェクト ・こどもから大人まで気軽に里山と触れ合えるプログラム ・どんぐりから始める里山再生プログラム ・里山資源循環プログラム（原木しいたけ） ・みんなでつくる里山活動プログラム（竹・木工・まき割り）	58
08	古墳や城跡を自分の手で調査しよう！ ・専門家の指導のもと、実際に古墳や中世の城跡を測量調査 ・文化財への理解がぐっと深まる体験	32
09	あなたの町の文化財を一緒に巡ろう！ ・文化財動画シリーズを発信 ・皆さんと文化財課の職員が一緒に地元の文化財を巡る動画を制作 市公式動画サイト「忍者市チャンネル」で発信	24

（資料№.２）

担当連絡先
伊賀市産業農林部　中心市街地課 担当者名：森中・中林 電話番号：0595-22-9825

旧上野ふれあいプラザ跡地活用に関する
オープンハウス型説明会等の結果を報告します

１　発表事項

伊賀市では、旧上野ふれあいプラザ跡地の活用に関する市民等の意見を把握することを目的として、オープンハウス型説明会（パネル展示・説明会）および Web アンケート調査を実施しました。

結果は、回答数４３４件、伊賀市全域かつ、１０代から７０代以上の方の回答を得ました。

「跡地整備の必要性」に関しては、91.2%が「必要」と回答し、「既存建物の取扱い」に関しては、60.4%が「解体するべき」と回答しました。

２　集計の概要

（１）実施期間：令和８年８月４日（火）～9 月４日（金）

（２）実施方法

・オープンハウス型説明会：８月４日（旧上野市庁舎）、５日（市役所）、18 日（ハイトピア伊賀）の計３会場で開催

・パネル展示：８月５日から９月４日の期間中、伊賀市中央図書館及び市役所庁舎にて実施

・Web アンケート：上記期間中、HP 上でパネル掲載を行い、アンケート調査を実施。

（３）　回答者の属性

①年代

10 代から 70 代以上まで非常に幅広い年齢層から回答を得ることができた。40 代および 50 代が中心で、10 代の回答も多く寄せられるなど、各世代から多様な意見を収集

②地域

上野地区からの回答が 56.2%と過半数を占めるものの、伊賀市全域および市外からも一定数の回答を得た。

3　集計結果

別紙「オープンハウス型説明会等意見聴取の集計」のとおり

オープンハウス型説明会等意見聴取の集計

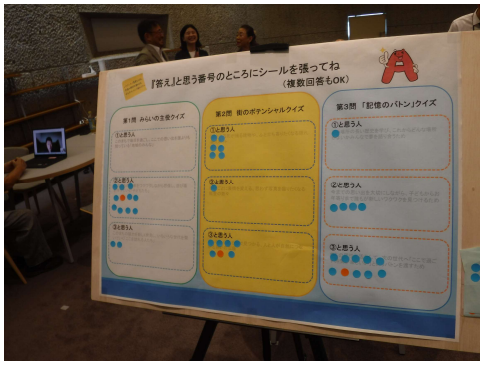
令和8年9月18日　伊賀市産業農林部中心市街地課作成

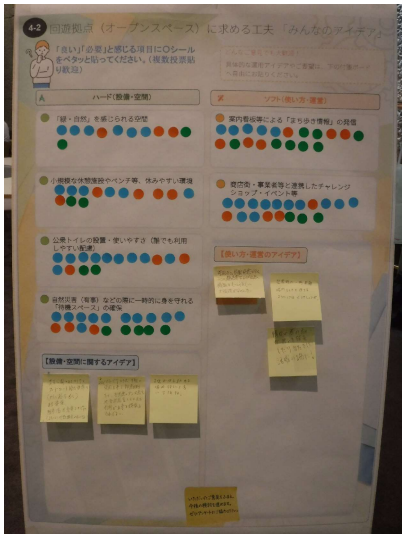
旧上野ふれあいプラザ跡地活用アンケート結果

８月４日オープンハウス型説明会（旧上野市庁舎 SAKAKURA BASE）









８月５日オープンハウス型説明会
（伊賀市役所１階）



８月18日オープンハウス型説明会
（ハイトピア伊賀１階）



実施手法と集計について

○調査目的及び手法

旧上野ふれあいプラザ跡地の活用に関する意見を把握するため、オープンハウス型説明会、パネル展示、WEBフォームでアンケート調査を実施

○調査目的及び手法

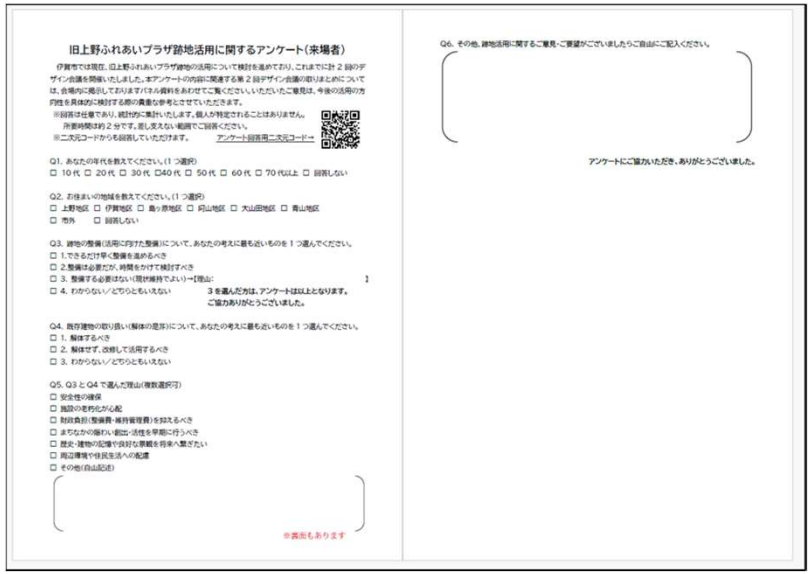
旧上野ふれあいプラザ跡地の活用に関する意見を把握するため、オープンハウス型説明会、パネル展示、WEBフォームでアンケート調査を実施

○調査項目

①オープンハウス型説明会、パネル展示

シール投票（複数回答）：２項目（求める空間【ハード】・機能【ソフト】）

アンケート：２項目（整備の必要性、既存建築物の取扱い）



旧上野ふれあいプラザ跡地活用に関するアンケート（来場者）

伊賀市では現在、旧上野ふれあいプラザ跡地の活用について検討を進めており、これまでに計２回のデザイン会議を開催いたしました。本アンケートの内容に関連する第２回デザイン会議の取りまとめについては、会場内に掲示しておりますパネル資料をあわせてご覧くださいていただいたご意見は、今後の活用の方向性を具体的に検討する際の貴重な参考とさせていただきます。

※回答は任意であり、統計的に集計いたします。個人が特定されることはありません。
所要時間は約２分です。差し支えない範囲でご回答ください。
※二次元コードからも回答していただけます。　アンケート回答用二次元コード

Q1. あなたの年代を教えてください。（１つ選択）
□ 10代 □ 20代 □ 30代 □40代 □ 50代 □ 60代 □ 70代以上 □ 回答しない

Q2. お住まいの地域を教えてください。（１つ選択）
□ 上野地区 □ 伊賀地区 □ 島ヶ原地区 □ 阿山地区 □ 大山田地区 □ 青山地区
□ 市外 □ 回答しない

Q3. 跡地の整備（活用）の好ましい整備について、あなたの考えに最も近いものを１つ選んでください。
□ 1. できるだけ早く整備を進めるべき
□ 2. 整備は必要だが、時間をかけて検討すべき
□ 3. 整備する必要はない（現状維持でよい）→【理由】
□ 4. わからない／どちらともいえない

３を選んだ方は、アンケートは以上となります。
ご協力ありがとうございました。

Q4. 既存建物の取り扱い（解体の是非）について、あなたの考えに最も近いものを１つ選んでください。
□ 1. 解体するべき
□ 2. 解体せず、改修して活用するべき
□ 3. わからない／どちらともいえない

Q5. Q3 と Q4 で選んだ理由（複数選択可）
□ 安全性の確保
□ 施設の老朽化が心配
□ 財政負担（整備費・維持管理費）を抑えるべき
□ まちなかの賑わい創出・活性を早期に行うべき
□ 歴史・建物の記憶や良好な景観を将来へ繋ぎたい
□ 周辺環境や住民生活への配慮
□ その他（自由記述）

※裏面もあります

Q6. その他、跡地活用に関するご意見・ご要望がございましたらご自由にご記入ください。

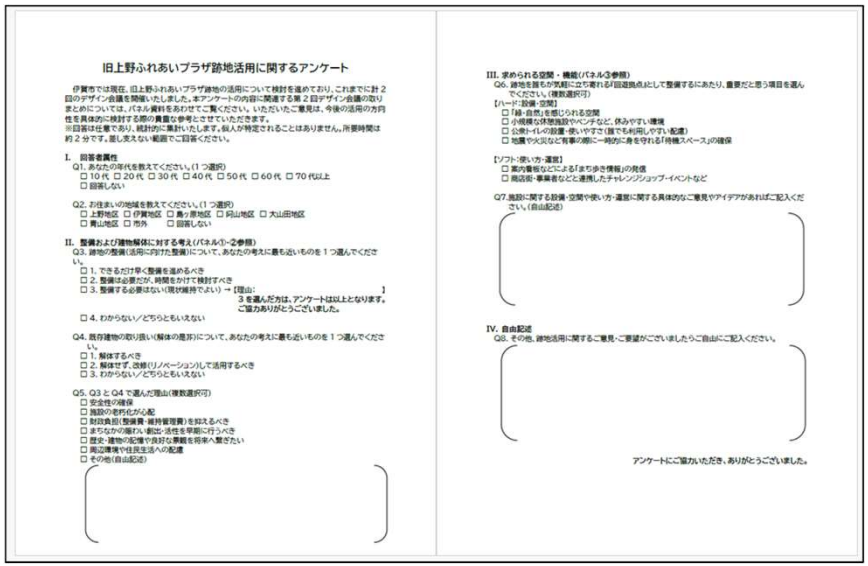
アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

実施手法と集計について

○調査項目

②WEBフォーム

アンケート：4項目（整備の必要性、既存建物の取扱い、求める空間【ハード】・機能【ソフト】）



旧上野ふれあいプラザ跡地活用に関するアンケート

伊賀市では現在、旧上野ふれあいプラザ跡地の活用について検討を進めており、これまでに計２回のデザイン会議を開催いたしました。本アンケートの内容に関連する第２回デザイン会議の取りまとめについては、パネル資料をあわせてご覧ください。いただいたご意見は、今後の活用の方向性を具体的に検討する際の貴重な参考とさせていただきます。
※回答は任意であり、統計的に集計いたします。個人が特定されることはありません。所要時間は約２分です。差し支えない範囲でご回答ください。

I. 回答者属性
Q1. あなたの年代を教えてください。(１つ選択)
□ 10代 □ 20代 □ 30代 □ 40代 □ 50代 □ 60代 □ 70代以上
□ 回答しない

Q2. お住まいの地域を教えてください。(１つ選択)
□ 上野地区 □ 伊賀地区 □ 島ヶ原地区 □ 阿山地区 □ 大山田地区
□ 青山地区 □ 市外 □ 回答しない

II. 整備および建物解体に対する考え(パネル①-②参照)
Q3. 跡地の整備(活用に向けた整備)について、あなたの考えに最も近いものを１つ選んでください。
□ 1. できるだけ早く整備を進めるべき
□ 2. 整備は必要だが、時間をかけて検討すべき
□ 3. 整備する必要はない(現状維持でよい) → [理由:]
３を選んだ方は、アンケートは以上となります。
ご協力ありがとうございました。
□ 4. わからない/どちらともいえない

Q4. 既存建物の取り扱い(解体の是非)について、あなたの考えに最も近いものを１つ選んでください。
□ 1. 解体するべき
□ 2. 解体せず、改修(リノベーション)して活用するべき
□ 3. わからない/どちらともいえない

Q5. Q3 と Q4 で選んだ理由(複数選択可)
□ 安全性の確保
□ 施設の老朽化が心配
□ 財政負担(整備費・維持管理費)を抑えるべき
□ まちなかの賑わい創出・活性を早期に行うべき
□ 歴史・建物の記憶や良好な景観を将来へ繋ぎたい
□ 周辺環境や住民生活への配慮
□ その他(自由記述)

III. 求められる空間・機能(パネル③参照)
Q6. 跡地を訪れる方(来訪者)に立ち寄れる「回遊拠点」として整備するにあたり、重要だと思う項目を選んでください。(複数選択可)
【ハード：設備・空間】
□ 「緑・自然」を感じられる空間
□ 小規模な休憩施設やベンチなど、休みやすい環境
□ 公衆トイレの設置・使いやすさ(誰でも利用しやすい配慮)
□ 地震や火災など有事の際に一時的に身を守れる「待機スペース」の確保

【ソフト：使い方・運営】
□ 案内看板などによる「まち歩き情報」の発信
□ 施設前・事業者などと連携したチャレンジショップ・イベントなど

Q7.施設に関する設備・空間や使い方・運営に関する具体的なご意見やアイデアがあればご記入ください。(自由記述)

IV. 自由記述
Q8. その他、跡地活用に関するご意見・ご要望がございましたらご自由にご記入ください。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

○集計方法

・各手法・各項目の特性に応じて集計を行う。

統計学的補正は行わない。

○その他

・本調査は、統計的な代表値を算出するものではなく、意見の傾向を把握するための調査

○回答数　434件

【開催日等】

・オープンハウス及びパネル展にてアンケート調査を実施

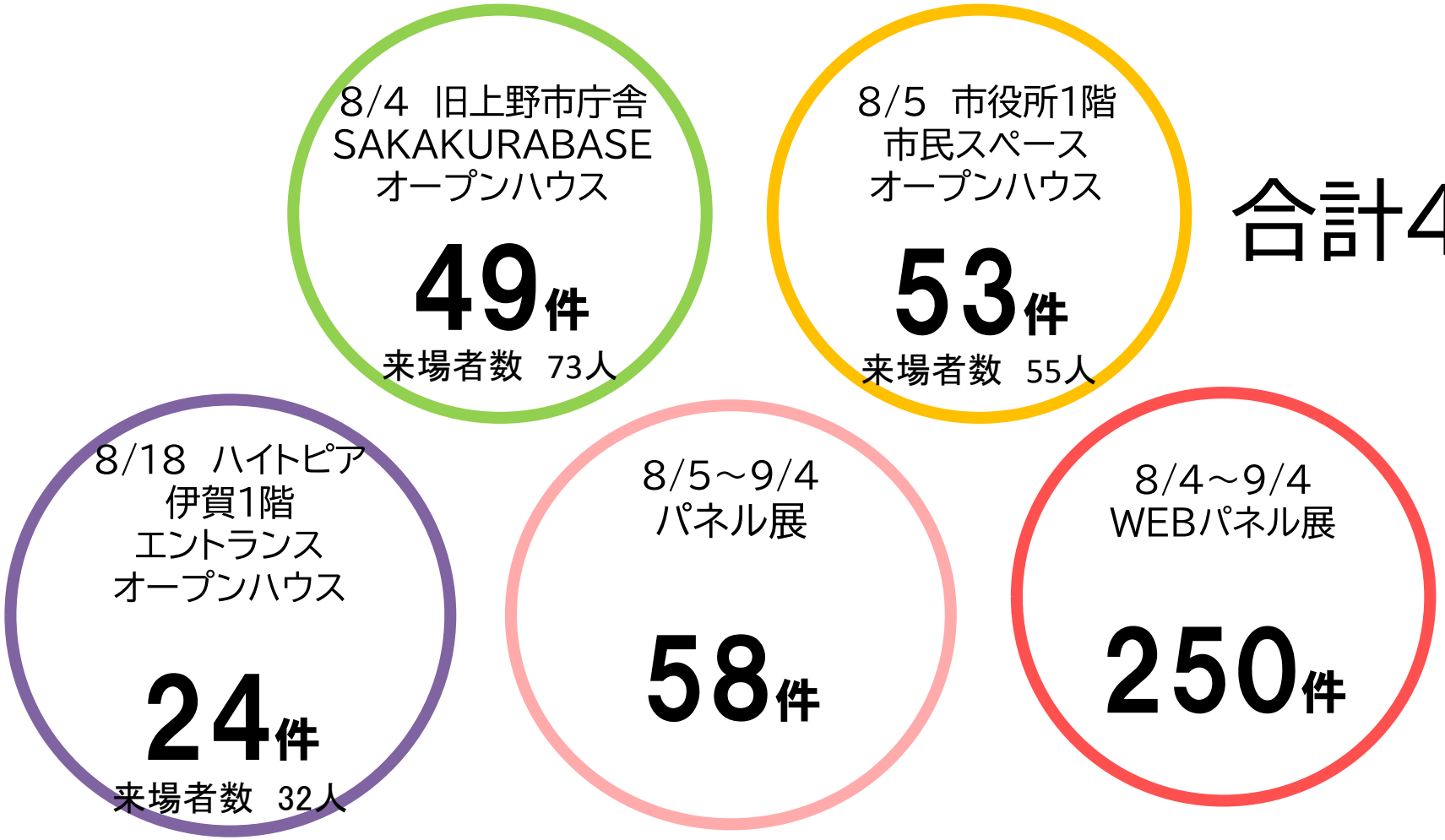
〇オープンハウス型説明会
- ・令和8年8月4日(火) 旧上野市庁舎SAKAKURABASE 学習・集会室
- ・令和8年8月5日(水) 伊賀市役所1階 市民スペース
- ・令和8年8月18日(火) ハイトピア伊賀1階 エントランスホール

〇パネル展
- ・令和8年8月5日(水)～9月4日(金) 旧上野市庁舎 SAKAKURA BASE1階
- ・令和8年8月5日(水)～8月18日(火) 伊賀市役所1階 市民スペース
- ・令和8年8月19日(水)～9月4日(金) 伊賀市役所3階 中心市街地課

・Webパネル展・アンケート調査

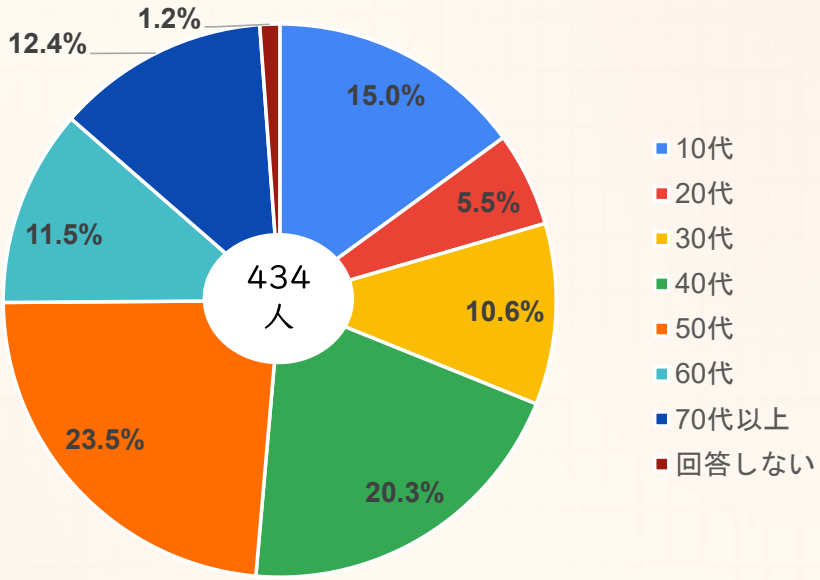
令和8年8月4日(火)～9月4日(金)

【回答数】


8/4　旧上野市庁舎
SAKAKURABASE
オープンハウス
49件
来場者数　73人
8/5　市役所1階
市民スペース
オープンハウス
53件
来場者数　55人
合計434件
8/18　ハイトピア
伊賀1階
エントランス
オープンハウス
24件
来場者数　32人
8/5～9/4
パネル展
58件
8/4～9/4
WEBパネル展
250件

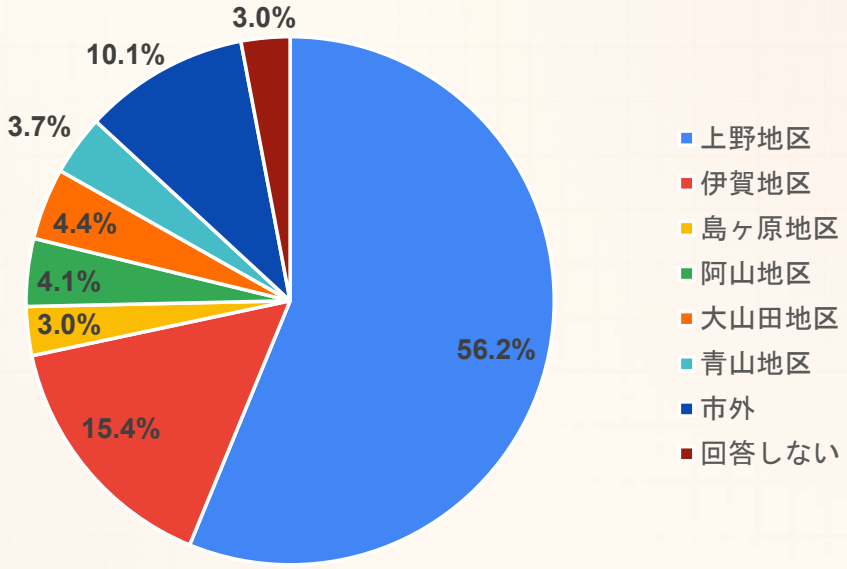
回答者の属性

年齢



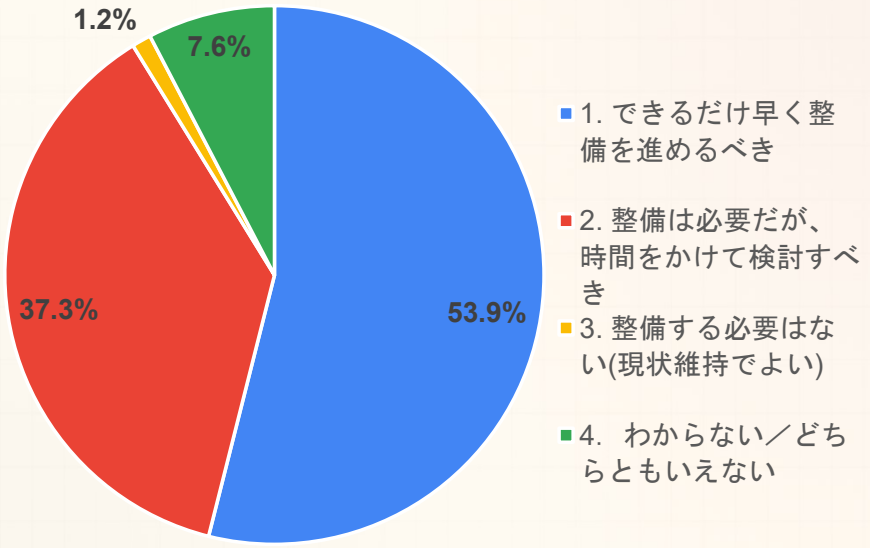
・最も多いのは40代と50代
・40～50代と10代の回答が多く、20代の回答が最も少ない

地域



・上野地区が56.2%を占める
・伊賀市全域から回答を得た
・市外の回答者も一定数いる

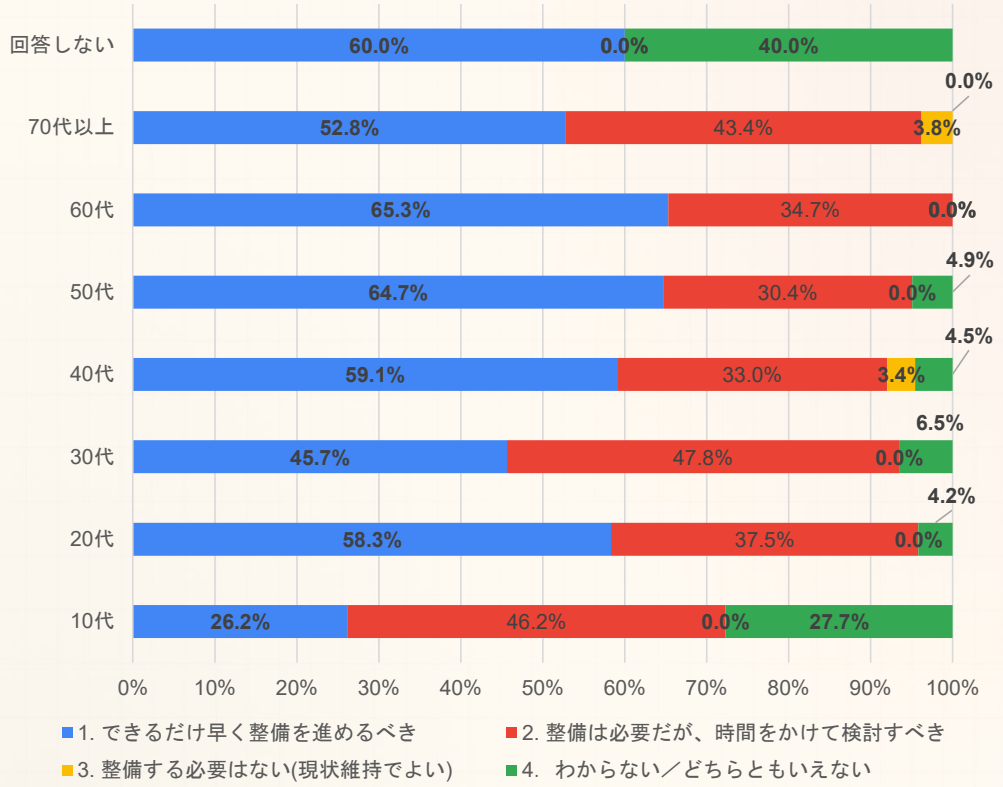
跡地整備の必要性について



・91.2%が「整備が必要」と回答

・うち、37.3%が「整備は必要だが時間をかけて検討すべき」と回答

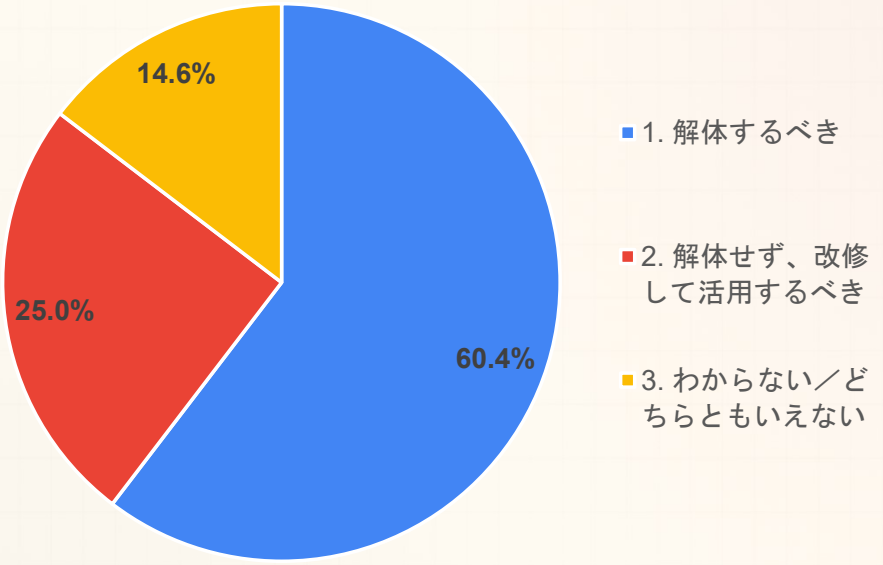
跡地整備の必要性について×年代



・跡地の利活用に関して10代は、26.2%が「できるだけ早く」、46.2%が「時間をかけて」と回答

・10代、30代を除いた年齢層は50%以上が「できるだけ早く」と回答

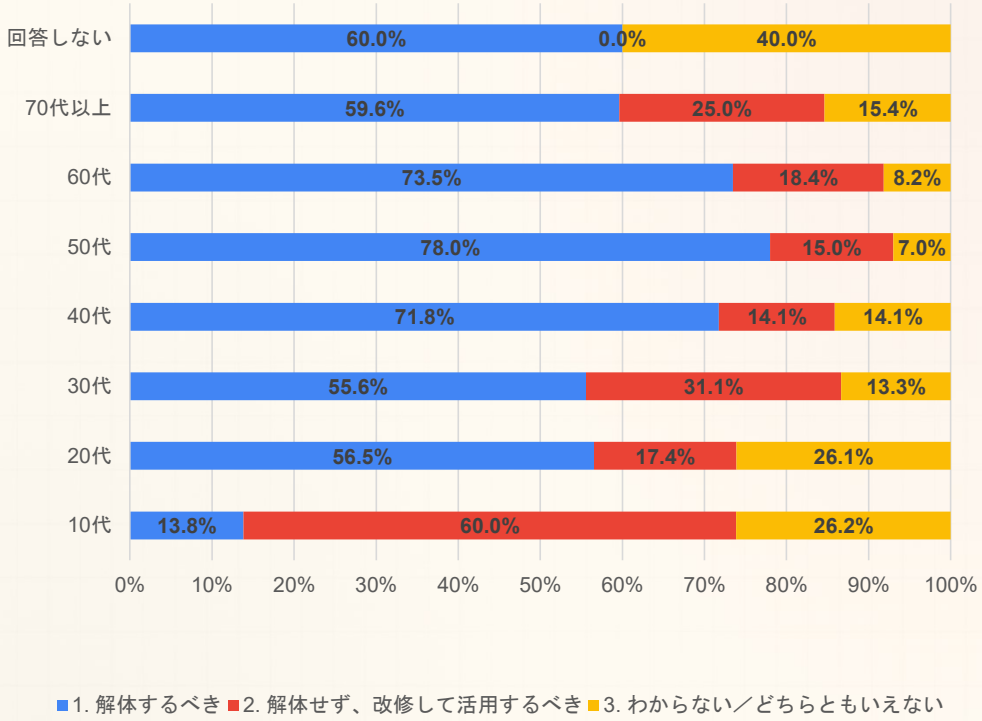
既存建物の取扱い



・60.4%が「解体するべき」と回答

・25.0%が「解体せず、改修して活用」と回答

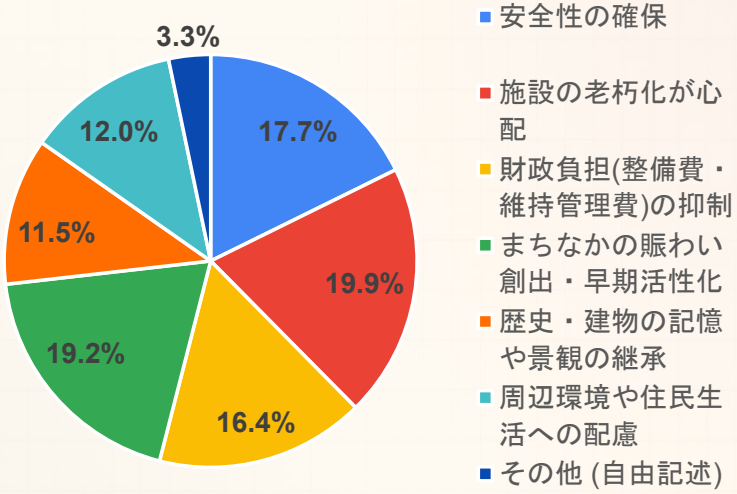
既存建物の取扱い×年代



・20代以上は半数以上が「解体するべき」と回答

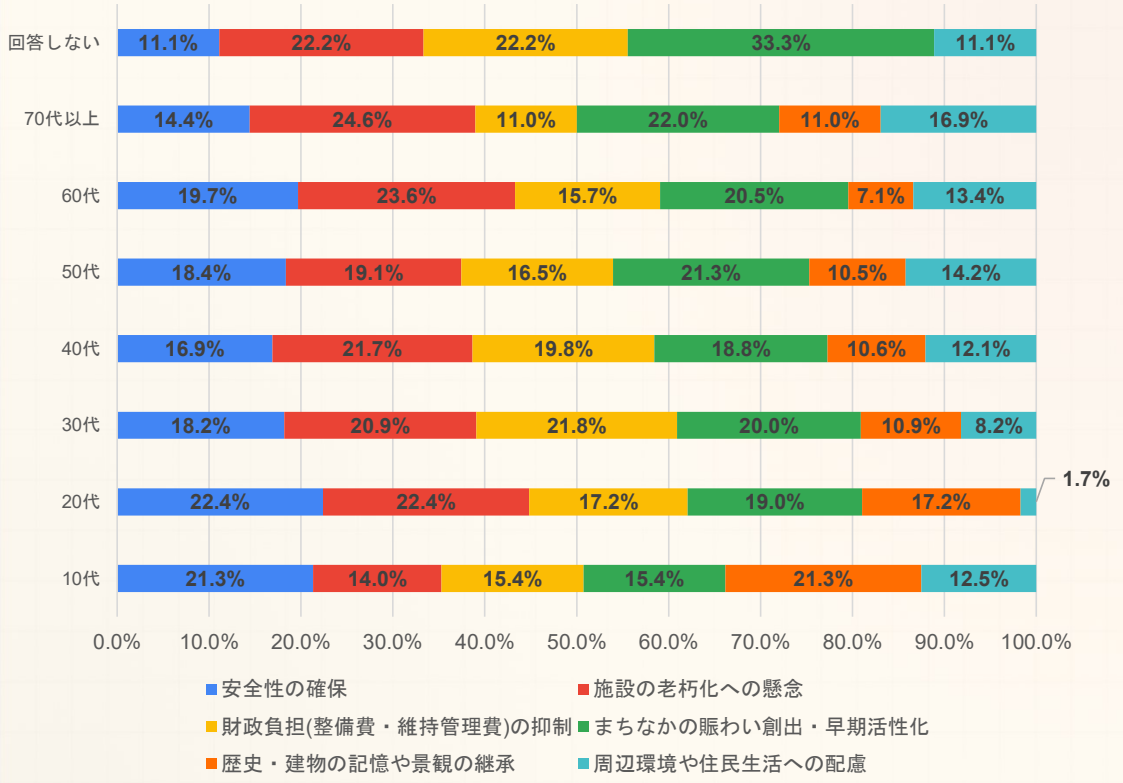
・10代は60%が「解体せず、改修して活用」と回答

整備が必要と考える理由（複数選択）



・整備が必要な理由として「安全性の確保」「老朽化が心配」「財政負担の抑制」「まちなか賑わい創出」の回答が多い

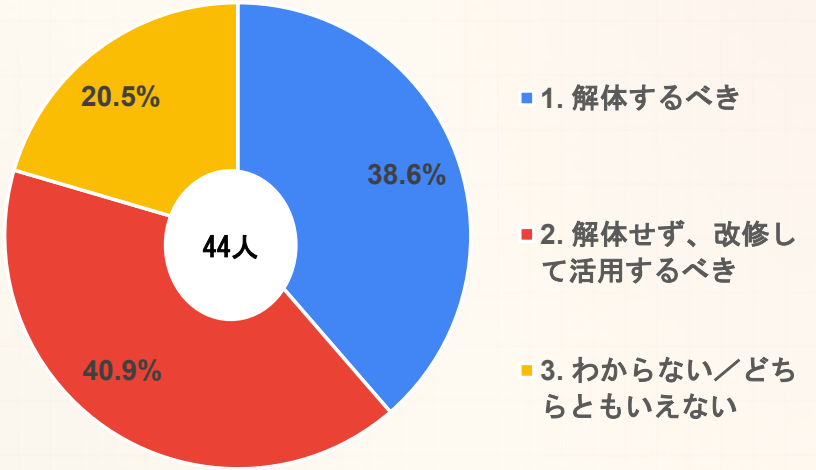
跡地整備が必要と考える理由×年代



・「跡地整備が必要と考える理由」の回答割合は、全年代で同じ傾向がみられる。

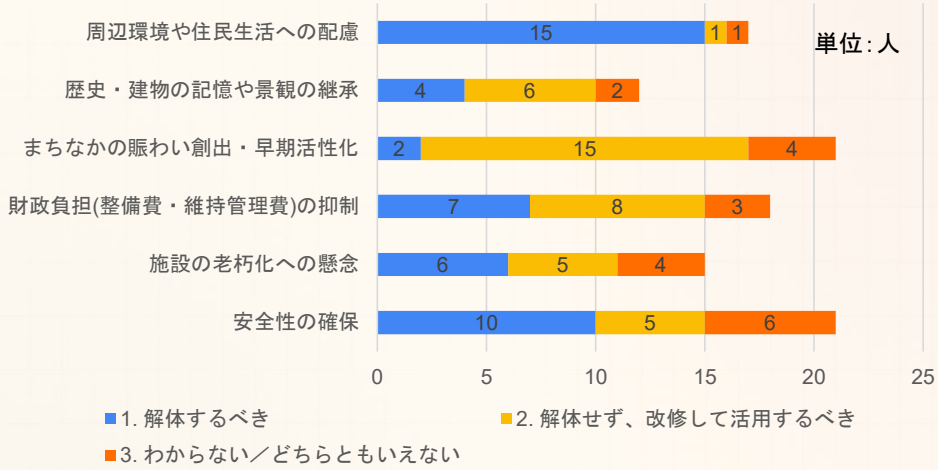
市外の方の回答

既存建物の取扱い



・既存建物の取扱いについて、「解体（38.6%）」と「改修・活用（40.9%）」の意見は拮抗している。
・「わからない・どちらともいえない」とする層が20.5%存在する。

既存建物の扱い×整備が必要と考える理由

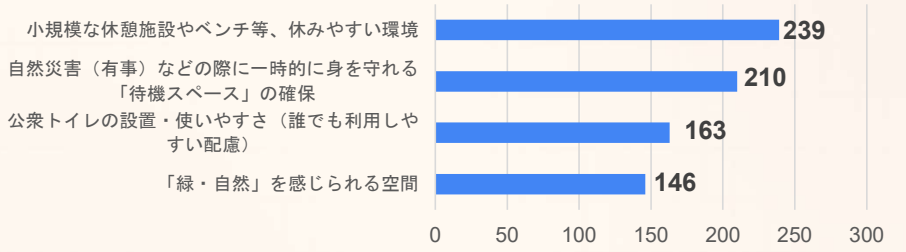


○「改修・活用」を支持する意見（　　）
・「歴史的記憶や景観の継承」「まちなか賑わいの創出」といった、当該建物の文化的・経済的価値を重視する意見がある。
○「解体」を支持する層　（　　）
・「周辺環境への配慮」「老朽化への懸念」「安全面」といった、物理的・環境的なリスクの解消を優先する意見がある。

求める空間【ハード】・機能【ソフト】（複数選択）

求める空間【ハード】

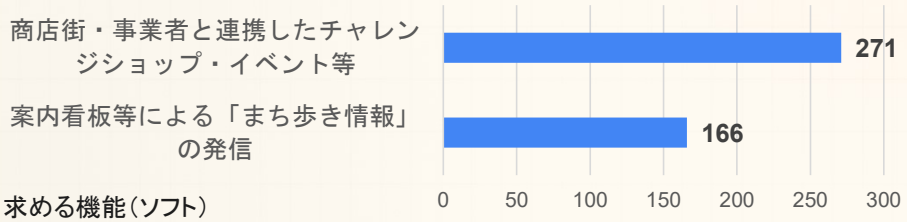
単位：人



求める空間（ハード）

・「小規模な休憩施設やベンチ等」「休みやすい環境」「災害時の「待機スペース」が望まれている

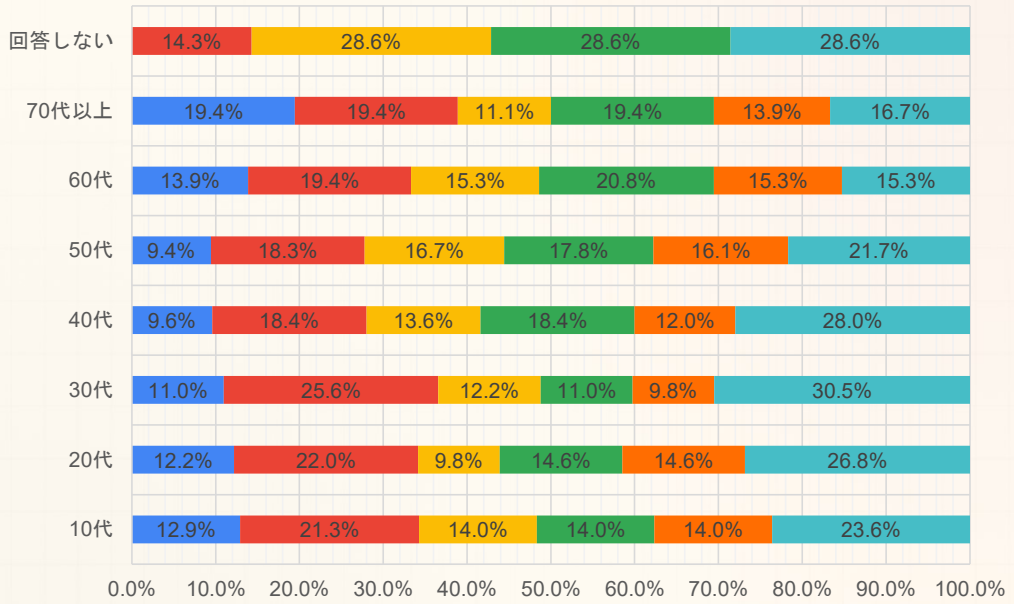
機能【ソフト】



求める機能（ソフト）

・チャレンジショップを行うことができる機能が望まれている

望まれている「空間」「機能」×年代



アンケートにおける空間に関するアイデア（ハード面）【要約】

○広場・憩い空間

屋根付き芝生広場、風が吹き抜ける庭、親水空間、木陰やベンチ、子どもが遊べるゆったりした空間（木育施設・屋内キッズパーク）

○文化・交流施設

おしゃれなカフェ、全天候型の交流施設、野外ステージ（屋根付き）、小規模劇場・ホール（200席程度）、展示スペース

○利便性・衛生施設

きれいなトイレ、オムツ替え・授乳などができるスペース、駐輪場、駐車場の充実

○防災・インフラ

災害時に立寄りできる場所、暑さ・寒さをしのげる空調の効いた室内空間

アンケートにおける使い方・運営に関するアイデア（ソフト面）【要約】

〇にぎわい・商業

チャレンジショップ・スタートアップ支援、地元の商店（お惣菜・パン・特産品）が集まる場所、キッチンカーの活用

〇回遊・観光

観光客と市民が交流できる拠点、伊賀焼や街のストーリーが表現・体験できる場、回遊ルートへの情報発信拠点

〇市民参加・運営

障がい者や若者の活躍の場、運営への市民参加（ボランティア等）、民間ノウハウの活用、持続可能な経営スキーム

〇防災・地域貢献

災害時の一時立寄り・防災機能、託児所機能、買い物支援など生活者の利便性向上

〇多様なソフト展開

子どものダンス教室、文化祭や発表会の開催、図書館と連携した滞在型スペース

その他、意見（自由記載）【要約】

1、生活利便性の向上を求める意見
（地域住民の日常生活の不便さ（買い物難民・高齢者の移動困難）を解消するための施設を求める声です。）

【スーパー・小売店】跡地に日常的な食材や日用品を買える店舗を誘致してほしい。
【子育て・福祉施設】小学生以下の子どもが遊べる屋内施設や、子育て支援センター、高齢者が集える場所が必要。
【交通・アクセス】車やバスなどの移動手段が不自由な人でも利用しやすい設計にしてほしい。

2. 賑わい・交流・観光拠点を求める意見
（中心市街地の回遊性を高め、若い世代や観光客を呼び込むための機能強化を求める声です。）

【賑わい施設】映画館、フードコート、キッチンカー、地場産品のマルシェ、イベントができるホール・ステージ。
【若者・チャレンジ拠点】若者が集まれる場所、スタートアップやチャレンジショップとしての利用、コワーキング的要素。
【交流機能】世代間交流や多文化共生スペース、市民団体が活用できる場所。

3. 防災・安全機能、および緑地化を求める意見
（災害時の安全性や、街の景観・環境整備を重視する声です。）

【防災拠点】避難所機能、防火水槽の設置、有事の際の駆け込み場所。
【緑地・広場】建物で埋めるのではなく、緑豊かな公園や広場にして、憩いの場として開放してほしい。
【環境改善】現在の廃墟化した状態（治安、景観）を早急に改善してほしい。

4. 建物の処遇・将来像に関する意見
（「残すか、解体するか」「財政負担をどう考えるか」といった行政の方針に対する意見です。）

【早期解体・更地化】老朽化や改修コストを懸念し、まずは解体して更地にした上でゼロベースで活用を考えるべき。
【持続可能性】「箱モノ」を作って終わるのではなく、ランニングコストや市民の負担を抑え、自走できる仕組みにしてほしい。
【歴史的価値】昭和のモダン建築としての価値（ファサードのみの保存など）を考慮しつつ、景観に調和したものを建ててほしい。
【広域視点】上野地区単体ではなく、市全体の人口動態や今後の年齢分布を考慮した、将来を見据えたまちづくりをしてほしい。

（資料№.３）

担当連絡先
伊賀市人権生活環境部 資源循環推進課資源循環推進係 担当者名：馬場、内田 電話番号：0595-20-1050

ごみ減量・再資源化の新たな取り組みを開始します

１　発表事項の概要

ごみ減量・再資源化に向け、新たに市で３つのことに取り組みます。

・企業連携によるリユースの促進

・フードドライブの取り組み

・ごみ袋の名称変更「燃やすしかないごみ専用」

２　発表内容

（１）目的

ごみの発生抑制や資源の再使用の取組を一層強化するため。

（２）内容

・企業連携によるリユースの促進：リユースプラットフォームを活用したごみ減量の取り組み

・フードドライブの取り組み：国際交流フェスタでのフードドライブの実施

・ごみ袋の名称変更：分別啓発による再資源化強化の取り組み

（３）発足年月日

・企業連携によるリユースの促進：令和８年９月 25 日(金)協定締結

・フードドライブの取り組み：令和８年 10 月４日（日）

・ごみ袋の名称変更：令和９年３月頃

（４）対象者　市民全体

（５）従来との比較

・企業連携によるリユースの促進：粗大ごみ等を廃棄する前に、売買、譲渡をすることでリユースを促進し、ごみ減量に繋げる

・フードドライブの取り組み：家庭で余っている食品を必要な方へ届けることで食品ロス削減に繋げる。

・ごみ袋の名称変更：従来の「可燃ごみ」から「燃やすしかないごみ専用」に名称を変更することで分別意識へ訴え、再資源化を促す。

（６）他市の状況（県内の他市との比較や傾向、あるいは全国的に珍しい 等）

・企業連携によるリユースの促進（８月 31 日現在）

‣株式会社ジモティ：313 自治体

‣株式会社マーケットエンタープライズ：345 自治体

・“燃やすしかない”ごみ袋の名称変更

‣松阪市：令和７年４月１日から

フードドライブ

in 国際交流フェスタ



～「もったいない」を地域の笑顔へ～

ご家庭で使いきれない食品を、

寄付してください！！

寄付は１点から大歓迎です!!

食品は伊賀市社会福祉協議会を通じて活用します。

日時：令和８年 10 月４日（日）
10：00～15：00

場所：伊賀市文化会館

（伊賀市西明寺 3240 番地の２）

食品ロスとは

“本来食べられるのに捨てられてしまう食べ物” のことです。伊賀市では、１日１人あたり 62.1ｇ（令和６年度）の食品ロスが発生していると推計しています。



フードドライブとは？

ご家庭で余っている食品を集め、食品を必要としている方や施設等に配布することで、ご家庭から発生する食品ロス削減に繋がります。



主催：伊賀市
協力：伊賀市社会福祉協議会、三重県

寄付いただきたい食品

以下のすべてを満たすもの

- 常温保存できるもの
- 新品・未開封で包装が破損していないもの
- 商品説明が日本語表記のもの
  （外国語表記の上に日本語表記がされているもの）
- 消費期限または賞味期限が2か月以上あるもの



寄付できない食品

- 生鮮食品（野菜・果物等）
  （農家さんから寄付いただける
  お米、玄米、もち米は除く）
- 冷蔵、冷凍が必要な食品
- アルコール類（調理酒、みりんを除く）
- 手づくり品、お弁当、食べ残しの食品
- 医薬品・サプリメント
- 消費期限、賞味期限の記載のないもの



※受付時に確認後お持ち帰りいただく場合がございますので、ご了承ください。

開催場所

「国際交流フェスタ」会場内
伊賀市文化会館
伊賀市西明寺 3240 番地の 2



マップ二次元コード

【お問い合わせ】
伊賀市　人権生活環境部　資源循環推進課
電話：0595-20-1050

【伊賀市ホームページ】
「家庭から食品ロスを減らしましょう」
https://www.city.iga.lg.jp/0000004920.html

ホームページ二次元コード

（資料№.４）

担当連絡先
伊賀市総務部人事課 担当者名：大山、坂口 電話番号：0595-22-9605

職員のカスタマーハラスメント対策について

令和７年６月に改正された労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律に基づき、カスタマーハラスメントの防止のために事業主が講ずべき措置として、職員のカスタマーハラスメント対策について方針を定めました。

また、市民サービスの向上と業務の公正かつ適正な執行の確保、職員が安心して働ける環境の確保を目的として、本庁舎等において、電話機通話の録音を開始します。

（１）目　的

近年、企業や公務職場を問わず、顧客や住民等からの過剰な要求、度を越えた言動、迷惑行為といったいわゆる「カスタマーハラスメント」が労働者の安心・安全な勤務環境の維持に支障を生ずる重大な社会問題となっています。

国においては、令和３年に厚生労働省が企業向けマニュアルを公表するとともに、令和８年 10 月までに地方自治体を含めた事業者にカスタマーハラスメント対策が法律で義務付けられたところです。

当市においても、カスタマーハラスメントが発生している状況が見受けられ、職員の勤務環境や健康を害し、ひいては行政サービスの提供に影響を及ぼすものであることから、カスタマーハラスメントに関する対策要綱及び対策マニュアルを整備し、安心・安全な勤務環境の保全を図り、円滑かつ公正な行政サービスの提供を確保します。

（２）内　容

- 市の窓口等で発生するカスタマーハラスメントについては、「伊賀市カスタマーハラスメント対応方針」に基づき対応します。
- ポスター等の掲示により、市民への啓発と理解を求めます。
- 本庁舎等において電話機通話の録音を行います。

（３）開始日

令和８年９月 28 日（月）、通話録音は 10 月１日（木）

▼通話録音装置設置施設　　令和８年10月１日時点

施設名等	
本庁	※１
伊賀支所	※２
地域包括支援センター東部サテライト	
ハイトピア伊賀　　上野支所	
ハイトピア伊賀　　健康推進課	
ハイトピア伊賀　　生涯学習課	
ハイトピア伊賀　　子育て支援室	
島ヶ原支所	※３
阿山支所	
大山田支所	
青山支所	
地域包括支援センター南部サテライト	
環境センター	
資源循環推進課	
さくらリサイクルセンター	
浄化センター	
八幡町市民館	
しろなみ児童館	
寺田市民館	
下郡市民館	
いがまち人権センター	
ライトピアおおやまだ	
青山文化センター	

※１　全通話を自動で録音します。

※２　必要に応じ手動で録音します。

※３　一部の電話機により、通話を自動で録音します。

★　録音された内容は、伊賀市庁舎等における通話録音装置の設置及び運用に関する要綱に基づき、適正に取り扱います。

伊賀市カスタマーハラスメント対応方針

伊賀市は、カスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応することにより、職員の人権の保護と勤務環境を保全し、円滑かつ適正な行政サービスの提供の確保を図ります。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

・職員は、職務の遂行に当たり、何人に対しても法令遵守の姿勢を堅持するとともに、当該職員の所管する事務事業について理解を得るため、丁寧かつ真摯な対応に努めるものとします。

・職員は、カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で臨み、組織一丸となって対応するものとします。

カスタマーハラスメント判断のポイント

□申出・要求内容に妥当性がない（根拠となる事実関係や因果関係がない）

□手段・態様が社会通念上不相応（暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的）

カスタマーハラスメントの該当例

・身体的な攻撃・・・殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかる 等

・精神的な攻撃・・・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、無断撮影 等

・威圧的な言動・・・大きな声で威圧する、反社会的な言動 等

・継続的、執拗な言動・・・同様の質問、メールの送付を繰り返す、執拗に責め立てる 等

・拘束的な言動・・・長時間の居座りや電話で職員を拘束する 等

※上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

ハラスメント発生時の対応

・カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、まず行為の中止を求め、行為者がこれに応じない場合は対応を打ち切ります。

・状況や行為の深刻さに応じて、退去命令、警察への通報、弁護士への相談、法的措置等の対応をとります。

・行為の内容や対応状況を正確に把握するため、録音・録画をする場合があります。

ハラスメント対応終了までの目安時間

・長時間拘束型・リピート型への対応時間は、15分を上限の目安とします。

・暴言型、暴力型、威嚇・脅迫型と職員が判断した場合は、その時点で直ちに対応を打ち切ります。

令和８年９月

伊　賀　市

（資料№.５）

担当連絡先
伊賀市健康福祉部保育幼稚園課 総務係 担当者名：稲森、中岡 電話番号：２２-９６５８

地域型保育施設が開所します

１　発表事項の概要

伊賀市地域型保育施設事業所内保育事業が開所します。

２　発表内容

（１）目的　　0～2 歳児の待機児童の解消を図るとともに、働き方改革への支援を図りつつ、子どもを安心して育てることができる環境を整えるため。

（２）内容　　事業所名　：さくらんぼハウス保育園
所在地　　：伊賀市ゆめが丘７丁目３番
運営事業者：ロート製薬株式会社

（３）開所日　　令和８年 10 月１日

（４）対象者　　定員 30 名（事業所従業員のこどもと一緒に、地域枠として７人以上の乳幼児を受入れる）

（資料№.６）

担当連絡先
地域力創造部　公共交通課 担当者名：森地、伊山 電話番号：0595-22-9663

令和８年度　公共交通機関利用促進事業の実施について

１　発表事項の概要

市内公共交通は、少子化、人口減少、自家用車への依存、ライフスタイルの変化などにより、非常に厳しい状況にあり、コロナ禍前まで利用が回復している路線は僅かな状況となっています。

伊賀鉄道伊賀線やJR関西本線、高速バス、路線バス、行政バスなど、当市を走る様々な公共交通機関の維持存続は、どれも市民の暮らしを守り、まちの活性化にも関わる地域課題であることから、市民・企業が一丸となって取り組まなければなりません。

市では毎年１０月から１２月までの３ヶ月間を「公共交通機関利用促進期間」とし、市内公共交通の活性化と維持・存続のための取り組みを重点的に実施していますが、今年度は『乗る。つながる。未来へ。』をテーマに市内公共交通の利用促進の取り組みを展開します。

２　発表内容

利用促進期間　１０月１日（木）～１２月３１日（木）の３ヵ月間

（１）目的

・市内公共交通の活性化と維持・存続のための利用促進

（２）主な取り組み内容

- 啓発ポスターの掲出
- 啓発チラシの配布（組回覧等）
- 市内イベントでのPRブース出展（詳細調整中）
- 行政番組、ホームページ、広報誌などを活用した啓発活動
- 市営佐那具駅前駐車場の無料開放
- 市職員への啓発活動



-2026 利用促進ポスターデザイン「乗る。つながる。未来へ。」-

（資料№.７）

担当連絡先
伊賀市建設部建設政策課 公共基盤推進係 担当者名：豊田、島井 電話番号：0595-22-9723

１０月の要望活動について

要望内容	要望日時	要望先
国道１６５号（中和津道路）の整備促進	１０月５日	三重県庁
名阪国道及び国道２５号の整備促進	１０月１３日	中部地方整備局•北勢国道事務所•三重県庁・三重県議会

・国道１６５号（中和津道路）整備促進協議会
　構成団体：伊賀市、名張市、津市、宇陀市、桜井市、橿原市
・名阪国道及び国道２５号整備促進期成同盟会
　構成団体：伊賀市、亀山市、山添村

※要望後、要望書と当日の写真を送付いたします。