

# 令和8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	関連の施策・基本事業No 2-6	<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。            2025(令和7)年度に「伊賀市地球温暖化対策実行計画(区域施策編)」を策定しました。</p> <p>〈目標が達成された姿(理想)〉            地域資源を有効活用した地域活性化、レジリエンス強化が図られ、ウェルビーイングが向上する。</p> <p>〈現状分析〉            CO2自治体排出量カルテ(2023(令和5)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(43%)と比べて高い状況にあります。2023(令和5)年度 伊賀市のCO2排出量 1,301千トン-CO2</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めざ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 1,221千トン-CO2            ・脱炭素取組支援を目的とする中小事業者向けセミナー参加者数(40名)            ・太陽光発電設備補助事業の実績件数(前年度7件より増加)</p> <p>〈達成された状態〉            CO2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)に基づき、市民や民間事業者が主体的・意欲的に様々な取組を始めています。</p> <p>〈手段・工程〉            ・市公共施設におけるJ-クレジット制度の活用をモデルケースとして先行推進し、民間へ波及させます。            ・市民に対しては、太陽光発電設備の導入補助により再生可能エネルギーへの転換を支援します。            ・事業者に対しては、市が先導するJ-クレジット制度への参画を促すとともに、CO2排出量の可視化実証を実施します。            行政・市民・事業者が連携し行動変容につなげることで、環境保全や地球温暖化対策が相互に機能する「持続可能な地域循環」の構築を目指します。</p>

達成状況 (自己評価)	理由

◎部局目標2	関連の施策・基本事業No	2-6	<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次世代に引き継ぐため、定期的に水質・悪臭・騒音・振動に関する環境測定を実施し、環境の現状把握に努めてきました。</p> <p>〈目標が達成された姿(理想)〉 公害の発生を未然に防止し、生活環境の継続的な保全を図ることで、市民が安心して暮らせる安全な環境が確保されます。</p> <p>〈現状分析〉 令和7年度の環境測定結果では、悪臭・騒音・振動については、環境基準を達成していますが、水質検査では、天候や流量の変動により一部の地点で水質が悪化するケースが見られました。自然環境の変化に左右されずに水質を維持・向上させるためには、家庭から排出される生活排水の質の向上が重要となります。</p> <p>〈課題〉 ・水質汚濁防止法の改正に伴う排水規制の強化により、工場や事業所等の排水は改善されてきていますが、水質改善には家庭からの生活排水の質を向上させることが課題となります。 ・将来に渡り良好な生活環境を確保するため、継続的な環境測定による監視や、環境相談への迅速な対応、市民の協力を得た取組が必要です。</p>	<p>〈目標数値〉 各測定結果において環境基準の達成率を100%を維持する。</p> <p>〈達成された状態〉 水質、悪臭、騒音、振動の測定結果が環境基準を満たし、良好な状況が継続している。</p> <p>〈手段・工程〉 ・市内河川の水質検査15地点、悪臭検査7地点、騒音検査3地点、振動検査1地点の定期的な検査を継続し、生活環境の監視を行います。 ・市民からの相談や苦情に対しては、速やかに現場に出向き早期に対応します。三重県とも情報共有・連携しながら事業者等への適正指導を行います。 ・環境測定結果はホームページや市のSNSを通じて定期的に公開し、市民の情報共有と啓発を促進します。 ・河川クリーンウォーキングや市民環境セミナー、環境出前講座を実施し、市民の環境啓発に努めます。</p>	▶		
◎部局目標3	関連の施策・基本事業No	2-7	<p>〈これまでの経緯〉 令和7年度に「伊賀市一般廃棄物処理基本計画」「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。 可燃ごみは、伊賀北部地域では、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、青山地域では伊賀南部クリーンセンターで焼却を行い、ごみの適正処理に務めています。</p> <p>〈目標が達成された姿(理想)〉 将来的な人口減少社会においても、持続可能なごみの安定処理体制が確保されています。</p> <p>〈現状分析〉 家庭から排出される可燃ごみは13,908トン(令和6年度)となっています。 令和6年度のリサイクル率は三重県(19.0%)と比べ伊賀市は14.1%と低くなっています。 ごみ処理施設は、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〉 可燃ごみの減量に向け、食品ロスの削減や4R(リフューズ、リユース、リデュース、リサイクル)の推進とともに、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〉 可燃ごみ量13,500トン/年以下 【定性目標】 「ごみ処理広域化」の方針が決定している。</p> <p>〈達成された状態〉 一般廃棄物処理基本計画に基づきごみ減量、4Rの着実な推進が図られているとともに、持続的かつ安定的なごみ処理体制の構築に向けた方向性が決定している。</p> <p>〈手段・工程〉 ごみ減量・リサイクルに対する市民の意識向上を目的に、資源・ごみ分別ガイドブックの再発行、三重県と連携したフードロス対策事業の実施などに取り組みます。 ごみ減量や資源循環を推進するため、三重県や事業者と連携して具体的な取り組み内容を検討する場を設けるとともに、環境省の事業を活用し、取り組みを進めるための中核人材を育成します。 名張市、笠置町、南山城村と検討を進めている「ごみ処理広域化」については、2月に策定した基本構想を踏まえ、ごみ処理の事業手法や施設規模など具体的な検討を進めます。</p>	▶		
豊かな自然環境を守り、次代へ引き継ぐ	生活環境						
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	持続可能なごみ処理						

<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 2-7</p> <p>ごみの減量化・資源化</p>	<p>〈これまでの経緯〉 市の広報やホームページ、ゴミ分別アプリの活用などにより、市民や事業者に対し分別の徹底を促がし、ごみの減量化を進めてきました。</p> <p>〈目標が達成された姿(理想)〉 市民にとって、リサイクルが当たり前の文化として根付き、ごみの減量と資源の循環が繰り返される社会が構築されている。</p> <p>〈現状分析〉 取組みにより、一定の削減効果が現れてきています。また、市民のリサイクル活動や民間のリサイクルステーションなどの利用が浸透し、ごみ分別の習慣が定着しつつあります。</p> <p>〈課題〉 将来にわたり、持続的、安定的にごみ処理していくためには、これまでの成果を維持しつつ、さらなるごみの減量化・資源化の取組みのための周知・啓発が必要です。</p>	<p>〈目標数値〉 市民1人当たりの1日のゴミ搬出量が全国平均より下回る。</p> <p>〈達成された状態〉 ごみの発生が抑制され、再使用・再資源化が定着し排出量が継続的に低減している。</p> <p>〈手段・工程〉 ・ごみの分別アプリの普及を促進するとともに、市からの情報発信を強化します。(R8年3月末時点のアプリダウンロード総数25,559DL、普及率30.9%) ・市のホームページや広報(7月号に記事を掲載)、SNS等を通じて、ごみの減量化・資源化、リサイクルについて啓発を行います。 ・生ごみ処理器の普及促進などを通じ、生ごみの減量や水切りを徹底することで搬出量の削減をごみの減量化を図ります。 ・出前講座や施設見学を積極的に行い、市民の理解を深めます。</p>		
<p>◎部局目標5</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 2-12</p> <p>防犯・消費者保護</p>	<p>〈これまでの経緯〉 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。 令和7年度から地域防犯カメラ設置補助金を交付しています。</p> <p>〈目標が達成された姿(理想)〉 市民の防犯意識、消費者意識の向上により、犯罪を未然に防ぐ体制が整い、安心して暮らせる社会が実現します。</p> <p>〈現状分析〉 ・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7年度の消費者相談193件のうち、特殊詐欺に関する相談は15件でした。また、60歳以上の消費者相談件数は110件で、全体の相談件数の56.9%を占めています。 ・地域における自主的な防犯活動の推進のため、令和7年度は12地域に地域防犯カメラ設置補助金を交付しました。</p> <p>〈課題〉 ・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効果的な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。 ・比較的被害に遭いやすい高齢者を対象とした啓発活動を強化する必要があります。</p>	<p>〈目標数値〉 消費者相談件数 前年度比20%増加</p> <p>〈達成された状態〉 相談窓口の存在が市民に広く浸透し、トラブル時に「まず相談」が徹底されることで、被害の潜在化と発生を未然に防いでいる状態。</p> <p>〈手段・工程〉 ・自治会や老人クラブ等で消費者問題をテーマとした講座を実施し、あわせてその場でスマホの「ハザードン」や詐欺対策アプリの導入・操作指導を行う実践的な支援を展開することで、情報を受け取る準備を整えます。また、ケーブルテレビやHP等、多様なメディアを通じて繰り返し警戒を呼びかけます。 ・特殊詐欺等の犯罪を水際で防ぐため、固定電話への自動通話録音装置の貸出しや、携帯電話の詐欺対策アプリの普及促進を図り、不審電話・メールに対する市民の警戒強化と犯罪抑止に努めます。 ・最新の詐欺手口等の情報を組回覧等で周知し、情報の届きにくい層を含めた幅広い市民に対し、警戒心の醸成と被害防止に努めます。 ・警察や関係団体との情報共有・連携を更に密にし、小さな異変も逃さず迅速に相談窓口へ繋げるネットワークを維持・強化します。 ・消費者相談員による適切な助言と早期介入を行うことにより、被害の発生抑制と迅速な救済に努めます。</p>		

<p>◎部局目標6</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>3-2</p> <p>人権啓発</p>	<p>〈これまでの経緯〉 「第4次人権施策総合計画」に基づき、人権啓発や人権相談体制の整備、などに取り組んでいます。令和7年度には人権啓発動画を作成しました。各種啓発を行っていますが、依然、差別事象は起こっています。</p> <p>〈目標が達成された姿(理想)〉 市民の人権意識が高まり、お互いが尊重される「人権文化都市」が構築されています。</p> <p>〈現状分析〉 令和8年度に発生した社会事象では、子どもの周りの大人に人権学習経験が不足していることがわかりました。</p> <p>〈課題〉 差別事象の未然防止に向けて子どもの周りの大人や人権研修に一度も参加したことがない市民への啓発を進める必要があります。啓発動画視聴や講演会参加などへの効果的な周知が必要です。</p>	<p>〈目標数値〉 差別をなくす強調月間における講演会等への参加者数:1000人(令和7年度参加者数904人) (総参加者数を底上げすることは、これまで参加したことがない層も網羅的に取り込んでいると考えられるため、参加者数を指標とする)</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〉 ・各支所や地域と連携し、地域に根ざした人権啓発事業を周知します。特にこれまで人権研修との接点がなかった層へ届くよう、SNSなどの多様な媒体も活用した広報活動を行い、市民全体の参加意欲を高めます。 ・人権施策の庁内検討などの機会を通じて、庁内各課の事業に人権啓発の視点を組み込めるよう連携し、市全体の人権学習者数の底上げに取り組みます。 ・保護者等への啓発について、関係各課と連携し、新規参加者の獲得を目指します。 ・人権に関する総合相談窓口の周知を図り、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>◎部局目標7</p> <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</p>	<p>関連の施策・基本事業No</p> <p>3-3</p> <p>同和</p>	<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、人権課題の解決や福祉施設としての役割を果たすため、相談業務の強化に努めてきました。</p> <p>〈目標が達成された姿(理想)〉 人権の砦として部落差別の解消を図るとともに、地域の福祉施設としての役割から、総合的な相談窓口として、隣保館・児童館の機能充実している。</p> <p>〈現状分析〉 「伊賀市部落差別解消(第4次同和施策)推進計画」に基づき、人権課題の解決や福祉、教育等の総合的な拠点となるよう、アウトリーチによる相談業務の実施等、機能強化に努めた結果、それまでは多くても3,500件程度であった相談件数が、4,000件を超えることとなり、このラインを維持していくことが、相談業務の充実に繋がると考えています。</p> <p>〈課題〉 昨年発生した未就学児の差別発言からも、未だに根強く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。関係部署と連携した啓発を行うとともに、人権をはじめとした総合相談窓口である隣保館機能のさらなる周知が必要です。</p>	<p>〈数値目標〉 隣保館による相談件数:4,000件以上 アウトリーチによる割合:60%以上</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、隣保館における積極的な相談業務により、地域住民から頼られる人権・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・教育の推進の機会を通じ、隣保館を知ってもらい、目的や役割等の周知を行う。併せて、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「きづき」を与えることに努めます。</p> <p>また、教育集会所や児童館を含め隣保館を人権をはじめとする総合相談の拠点として、周辺地域と一体となった開かれた隣保館としての活用が進むよう検討を行います。</p>		

<p>◎部局目標8</p> <p>国籍や文化の違いを認め共生する</p>	<p>関連の施策・基本事業No. 3-9</p> <p>多文化共生</p>	<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多文化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>〈目標が達成された姿(理想)〉 互いの文化的背景や多様性を認め合い住みよさが実感でき、ともに新たな価値を創造する社会の実現します。</p> <p>〈現状分析〉 ・令和7年度末現在の伊賀市の外国人人口は6,346人で、人口に占める割合は7.67%と、その数は年々増加傾向にあり、一部定住化も進んでいます。 ・令和7年度に実施した外国人住民対象アンケートの交流に関する調査項目で6割程度が「近所や地域の人と親しくしたい」との回答でした。</p> <p>〈課題〉 ・外国人住民の増加に伴い、高齢化や外国につながる子ども達に関する相談等、相談の多様化・複雑化への対応も必要になってきています。 ・外国人住民アンケート結果からは、「近所や地域の人と親しくしたい」との回答が6割程度あり、近隣の人とつながるきっかけとなるような交流の機会を創出する必要があります。</p>	<p>〈数値目標〉 外国人住民対象アンケート調査で、日本人住民と「日常生活の話をする程度」や「困ったときに助け合える程度」、「家族同様に親しく付き合う程度」回答する外国人住民の割合:71% (令和7年度52%)</p> <p>〈達成された状態〉 日本人住民との交流により、地域とのつながりを実感できる交流のある外国人住民の数(割合)が増えている。</p> <p>〈手段・工程〉 ・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。 ・日本人住民に対し「やさしい日本語」を周知し、日常やイベントで活用し、更には災害時にも有効活用できるよう推進します。 ・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。 ・地域の日本人住民及び外国人住民間の相互理解を深めるためのガイドブックを策定します。 ・多文化共生社会を推進し、より効果的に施策を推進するため、伊賀市多文化共生推進プランの見直しを行います。</p>		
<p>◎部局目標9</p> <p>窓口業務改善による市民満足度の向上</p>	<p>関連の施策・基本事業No. -</p> <p>円滑な窓口運営</p>	<p>〈これまでの経緯〉 ・キオスク端末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。 ・令和11年度からの窓口直営に向け、大きな過渡期を迎えています。確実な事務処理と安定した窓口運用のため、担当職員の確保及び知識の習熟に努めています。 ・増加するマイナンバー関連手続きについては、人員確保に努め遅滞ない事務処理を行っています。 ・おくやみコーナーは予約枠の柔軟な設定により、希望日に遅れることなく予約可能となっています。</p> <p>〈目標が達成された姿(理想)〉 ・窓口が円滑に運営できています。</p> <p>〈現状分析〉 窓口アンケートの結果、窓口での待ち時間に対する満足度が、他の項目と比較し低い状況でした。(待ち時間:満足・やや満足71%)</p> <p>〈課題〉 ・法改正による戸籍事務運用に変更が生じるため業務が煩雑となります。 ・デジタル化された戸籍や住民基本台帳、マイナンバー事務の運用については、システムの不具合が業務の停滞に直結します。 ・書かない窓口システムや、窓口短縮など、窓口に係る大きな運用変更があるため事務の見直しが必要となります。</p>	<p>〈目標数値〉 窓口アンケートによるお客様の満足度(全体的印象):90%以上</p> <p>〈達成された状態〉 窓口事務において、ミスなく確実に事務処理しています。窓口サービスの満足度が向上しています。</p> <p>〈手段・工程〉 ・住民に寄り添った親切・丁寧な接客に努めます。 ・住民の声に耳を傾け、サービス向上に向け積極的に業務改善に努めます。 ・各種届出について、担当者間で懸案事項について情報共有し遅滞やミスのない処理に努めます。 ・サービス向上と事務の効率化に向け導入する「書かない窓口システム」について、住民にも職員にも効率のよい手続きとなるよう、職員及びシステム事業者において、運用について協議を進めます。</p>		