

様々な政策・施策を展開していく上で、  
基本となる都市経営の土台・共通課題

# 都市経営の土台・共通課題

## 基本的政策 24

### 多様な人権を尊重するまちづくり

【SDGs17の目標】



- 1 多様で複雑な人権課題に気づき、行動できる人材・企業の育成
- 2 人権に関する相談体制の充実・強化
- 3 重大な人権侵害である暴力・虐待の防止と被害者への支援
- 4 インターネット上の人権侵害等の解消

## 基本的政策 25

### 公共施設の効率的マネジメント

【SDGs17の目標】



- 1 公共施設の最適化
- 2 持続可能な公共施設の維持管理

## 基本的政策 26

### 効果的なシティプロモーション

【SDGs17の目標】



- 1 都市イメージの向上と効果的な情報発信
- 2 名古屋都市圏などをターゲットとしたシティプロモーション
- 3 ふるさと納税の取組強化

## 基本的政策 27

### スマート自治体の実現

【SDGs17の目標】



- 1 AI・RPA等の活用促進及び情報システムの最適化
- 2 行政手続のデジタル化
- 3 官民データ利活用による地域課題の解決

## 1 目指す姿

- (1) 市民一人ひとりが、差別解消に関する3つの法律の成立の趣旨を理解するとともに、多様化・複雑化するあらゆる人権課題を自分自身の課題として受け止め、互いの違いを尊重しながら、誰もが自分らしく生きられる共生社会の形成に向けて行動している。
- (2) あらゆる暴力・虐待の防止に関する正しい理解が市民に行き渡るとともに、相談先が広く認知され、適宜、総合的な支援が受けられることで、個人の尊厳が守られ、安心して生活することができている。

## 2 現状と課題

### (1) 人権意識を高め、行動に結び付けるための教育・啓発

近年の社会情勢は、少子高齢化の進展や、急速に進む情報通信技術の発達、また外国人労働者の受け入れ拡大などによって大きな変化を遂げています。そのため、部落差別をはじめ女性差別、障害者差別、外国人差別やこどものいじめの問題などのほか、新たな人権課題として、性の多様性に関する課題、精神障害・内部障害など目に見えにくい障害を抱える方の課題や、犯罪被害者等の課題、あるいは東南アジアを中心に多様化が進む外国人市民との共生における課題などが発生しています。

本市は「よっかいち人権施策推進プラン」に基づく取組を行ってきましたが、制度の充実や建物・道路のバリアフリー化の進展などで前進が見られるものの、依然として差別や人権侵害などが発生していることから、一人ひとりの人権意識を高めることがより重要になっています。

そのため、相手を思いやる中で人権課題に気づき行動する力(ちから)を培うことができるよう、様々な機会を通じて情報提供を行い、学習機会の拡充を図るとともに、学校教育と社会教育との連携を図りながら、学校・家庭・地域社会・職場を通じて、こどもから大人までのあらゆる年齢層に対して、人権尊重の意識を高め、差別をなくす行動に結びつく啓発・教育を充実していく必要があります。

### (2) 人権に関する相談体制

相談者が一番適切な窓口で相談できるよう、相談体制の充実・強化をより一層図る必要があります。また、相談から得られた人権課題を的確に施策に反映できる体制づくりについても取り組む必要があります。

### (3) あらゆる暴力の根絶

本市の女性相談の半数以上が配偶者や交際相手からの暴力(DV)相談であるという現状や、こどもや高齢者、障害者への身体的・精神的な虐待や暴力なども発生しているため、こうした重大な人権侵害である暴力・虐待の防止と被害者への支援に向けてより一層取り組む必要があります。

また、不幸にも犯罪被害に遭われた市民やその家族に対しては、相談や情報提供、日常生活における支援など、寄り添い・支え合いの輪を広げていく必要があります。

### (4) インターネット上の人権侵害等の発生

他人への誹謗中傷や特定の個人情報の無断掲示、いじめや差別的な書き込みあるいは特定の民族や国籍の人々を排斥する差別的言動(いわゆるヘイトスピーチ)など、情報化の進展に伴い、インターネット上での人権侵害等が数多く見られることから、実態を把握のうえ関係機関と連携してその解消に努めるとともに、メディア・リテラシーの養成にも取り組む必要があります。

## 3 展開する施策

### (1) 多様で複雑な人権課題に気づき、行動できる人材・企業の育成

- ① 人権を尊重する意識の確立とこれに基づく行動が市民生活に浸透するよう、差別解消に向けた実態調査を行い、人権課題を把握し、それに応じた様々な対応を行うとともに、学校・家庭・地域社会・職場などのあらゆる場で、多くの市民が学習の機会を持てるよう人権研修への参加を促し、一人ひとりの人権感覚に応じた教育や啓発活動を推進します。
- ② こどもたちがいじめ問題をはじめ、さまざまな人権問題を自らの問題と捉え、差別解消に向けて主体的に行動する力の育成を図るための人権教育を推進します。また、教職員の人権意識を高め、人権教育における指導力向上を図ります。
- ③ パワーハラスメントやセクシュアルハラスメントの防止、ワーク・ライフ・バランスの推進など、多様な人権課題に対応できる企業づくりの推進と働く世代の人権意識の向上を図るため、四日市人権啓発企業連絡会(人企連)への活動を支援するほか、関連機関と連携し、経営者や公正採用選考人権啓発推進員を中心とした人事労務担当者に対する啓発や、市内の企業や事業者が行う従業員への人権研修等への支援を行います。
- ④ 新たな人権課題や多様で複雑な人権課題に気づき、その解決に向けて行動する職員を育成します。そのため、さまざまな人権課題やその解決に向けて、職員研修において知識を深めるとともに、人権感覚や行動する意識を形成します。

### (2) 人権に関する相談体制の充実・強化

- ① 市民からの相談に組織的な対応が行えるよう、解決に必要な情報やスキルの共有等により相談員の資質向上を図るとともに、関係機関や市民活動団体等との連携強化により、相談ネットワーク機能の充実を図ります。
- ② 多様化・複雑化する人権課題に的確に対応し、相談者がエンパワメントや能力向上のための支援を受けることができるよう、相談から得られた情報や内容を施策につなげるための仕組みづくりを進めます。



### (3) 重大な人権侵害である暴力・虐待の防止と被害者への支援

- ① 暴力や虐待に関する相談体制の整備を図るとともに、暴力の防止と被害者保護を円滑に進めるため、専門機関との連携を強化します。
- ② 配偶者や交際相手からの暴力(DV)根絶に向けて、中学生や高校生など若年層に対する予防としての人権教育の充実を図ります。
- ③ 犯罪被害に遭われた市民やその家族が、一日も早く平穏な暮らしが取り戻せるよう、犯罪被害者等の立場に立った相談体制や日常生活の支援などに取り組みます。

### (4) インターネット上の人権侵害等の解消

近年社会問題化しているインターネット上の人権侵害等に対し、その実態を把握し、国・県等の関係機関と連携して解消につなげるとともに、メディア・リテラシーの養成などの人権教育に取り組みます。 **重点 P25**

#### 市民・事業者等が取り組んでいくこと

- ・市民一人ひとりが、人権課題を自分自身の課題として受け止め、地域活動や学習会に積極的に参加・協力します。
- ・事業者等は、市民啓発団体等と連携して、「働く世代」である従業員に対し、人権教育を行います。
- ・事業者等は、ハラスメントの防止やワーク・ライフ・バランスの推進など、安全で働きやすい職場づくりを行います。

## 4 進捗状況を測る主な指標

指標	説明	現状の値	目標値 方向性
人権についての関心度	人権に関心がある人の割合 (市民意識調査で「人権について関心がある」と回答した率)	66% (令和6年度)	85% ↑
人権が侵害された経験	人権が侵害されたと感じたことがある人の割合 (市民意識調査で「社会全体で人権が侵害されたと感じたことがある」と回答した率)	21.7% (令和6年度)	15% ↓
地区における人権活動の人数	地区人権・同和教育推進協議会の活動人員数	17,198人 (令和5年度)	18,000人 ↑
人権教育における中学生のメディア・リテラシーの意識状況	人権教育におけるメディア・リテラシーに関する授業において、意識が向上した中学生の割合	99.2% (令和5年度)	100% ↑



## 1 目指す姿

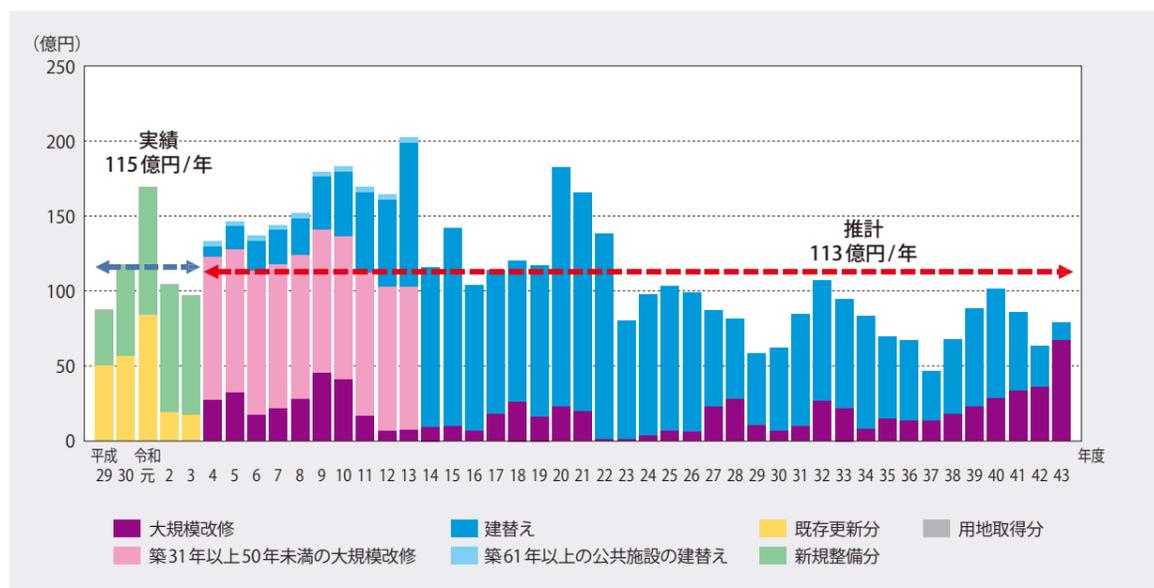
- (1) 公共施設を適正に配置し、市民にとって必要なサービスが持続的に提供されている。
- (2) 公共施設の計画的な修繕により、長寿命化が図られ、財政負担が低減、平準化するとともに、新たな管理手法の導入により、維持管理費が低減している。

## 2 現状と課題

### (1) 公共施設の老朽化によるコストの増大

本市では、昭和40～50年代にかけて建てられた公共施設が多く、老朽化により今後一斉に更新時期を迎えることから、建替えや修繕などによる工事費の増大が見込まれます。

多額の財政負担が短期間に集中することを避けるため、公共施設の長寿命化や社会環境の変化に応じた公共施設の適正な配置の見直しなど、「アセットマネジメント」\*に取り組み、財政負担を低減、平準化することが求められます。



<推計の条件>  
現在ある建築物系施設全てを築30年で大規模改修、築60年で建替えを行った場合の推計です。また、30年経過しても大規模改修を実施していない施設は、今後10年間で実施することとして推計しています。  
今後、アセットマネジメントの取組により、将来負担の削減に努めます。

\*アセットマネジメント  
公共施設の維持管理や補修などを効率的に行う技術体系(ストックマネジメント)に加え、施設の集約化・拠点化や統廃合、維持管理費用や運営形態の見直しによる公共施設全体の運営の最適化と財政負担の低減・平準化に取り組む管理手法のこと

### (2) ライフサイクルコスト\*の縮減

維持管理費や修繕などのランニングコストは建築物のライフサイクルコストの中で7～8割と大部分を占めることから、本市ではこれまでも施設に係る維持管理費を削減するため、省エネルギー化の取組や、保守管理業務の委託化、指定管理者制度の導入など民間事業者の活用の実施してきました。少子高齢社会の到来により、人材不足や社会保障費の増加も見込まれる中で、さらなる効率化に向け、新たな維持管理手法の確立・展開が求められます。

\*ライフサイクルコスト  
建築物の企画・設計・施工・運用・維持管理・補修・改造・解体・廃棄に至るまでに必要な全ての費用

## 3 展開する施策

### (1) 公共施設の最適化

- ① 市が保有する施設について、施設毎にハード(老朽化状況、立地条件等)、ソフト(コスト、利用状況)の両面から分析を進めます。さらに人口分布、交通の利便性、立地環境など多角的な分析を行い、全市的な観点から、公共施設の適正な配置について検討します。
- ② この公共施設の適正配置の検討結果を踏まえ、施設毎の長寿命化・更新の計画である個別施設計画を策定します。これに基づき計画的に施設管理を行うことで、予防保全型の維持管理に転換し、施設の安全性を維持しつつ財政負担の低減や平準化を図ります。また、今後の施設の更新に備え、確実に基金へ積立をしていきます。
- ③ 市民にとって必要な施設サービスを持続的に提供していくため、今後の人口減少等の社会環境の変化に対応した効果的・効率的な公共施設のあり方について検討します。また、このあり方の検討は定期的の実施し、その結果を各施設の個別施設計画にフィードバックするPDCA管理サイクルを構築します。
- ④ この中で、公共施設の受益者負担については、施設別行政コスト計算書を活用することで、施設の維持管理経費等を基に受益者負担率や施設の稼働率から使用料を算定する統一的方法を確立します。

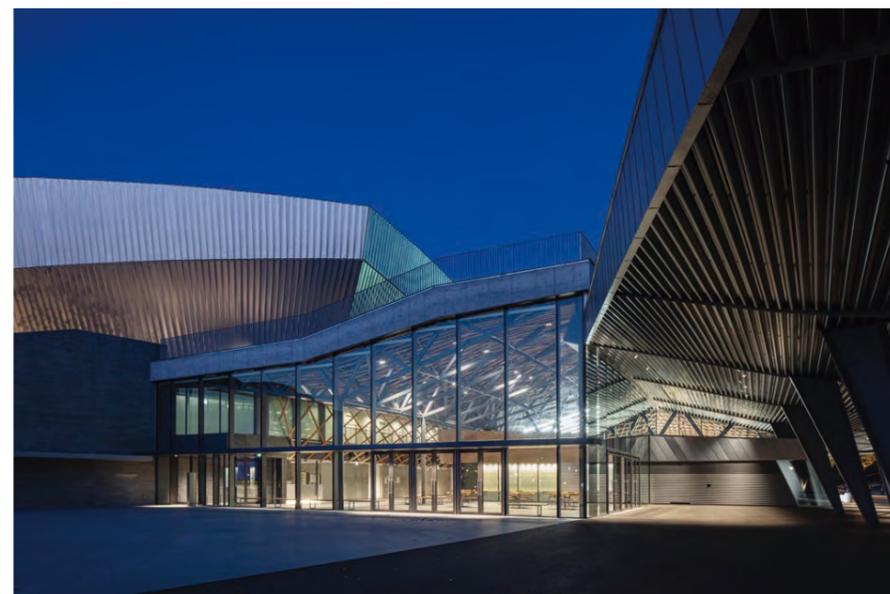
### (2) 持続可能な公共施設の維持管理

- ① 公共施設の維持管理にかかる保守委託料や人件費削減に加え、職員数減少を見据えた施設の安全管理体制を確保するための包括管理業務委託など、先進自治体等で導入されている新たな施設管理手法について、積極的に研究・検討を進め、導入に努めます。また、施設サービスの維持・向上を図るため、新たな財源確保の手法として、ネーミングライツを導入します。
- ② 公共施設にかかる光熱水費等の削減のため、規制緩和により競争入札が可能となった電力や都市ガスの積極的な入札化を進めます。



**4 進捗状況を測る主な指標**

指標	説明	現状の値	目標値 方向性
目標耐用年数経過後の方向性を決定した施設数	目標耐用年数経過後の方向性(除却、集約、更新など)を決定した施設数	<b>57施設</b> (令和5年度)	<b>126施設</b> ➔
スケールメリットを生かした入札の実施施設数	都市ガス、固定電話回線契約の一括入札実施施設数	<b>4施設</b> (都市ガス) (令和5年度) <b>0施設</b> (固定電話) (令和5年度)	<b>28施設</b> (都市ガス) ➔ <b>203施設</b> (固定電話) ➔
包括管理業務委託対象施設数	包括管理業務委託の実施施設数	<b>44施設</b> (令和5年度)	<b>78施設</b> ➔



## 1 目指す姿

- (1)「訪れてみたいまち」、「暮らしを楽しめるまち」として都市イメージが向上している。
- (2)首都圏及び東海圏において、本市の認知度が高まり、名古屋都市圏で存在感の高いまちとなっている。

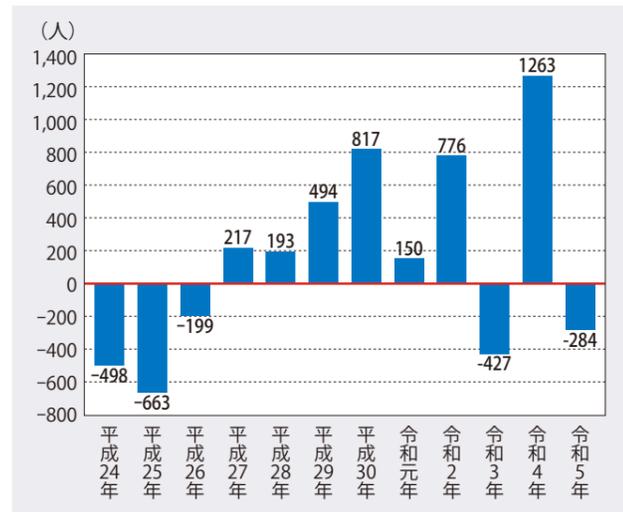
## 2 現状と課題

### (1)本市の良さや魅力が十分に認知されていない

本市は、都市の持続的な発展を目的として、平成28年4月に「四日市市観光・シティプロモーション条例」を施行し、市民、事業者、行政が一体となり、本市の魅力の創造と市内外への情報発信などを行ってきました。しかしながら、「三重県・名古屋都市圏・首都圏在住者を対象とした都市に対するイメージ調査」(令和5年実施)において、本市は、石油化学コンビナートを中心として発展してきた産業都市としての認知度は高いものの、暮らしやすい都市としては十分に認知されていません。

### (2)存在感を発揮し、選ばれる都市となる効果的なシティプロモーション

本市を取り巻く社会情勢として、人口減少と高齢化、そして、これらが引き起こす市場規模の縮小や生産年齢人口の減少による地域の経済力や活力低下が見込まれています。総人口が減りゆく一方で、東京を中心とする首都圏への人口一極集中が加速化する状況において、本市が、将来にわたり地域の活力を維持・増進し、持続的に発展するためには、政策・施策の充実に加え、効果的なシティプロモーションも活用し、住民や企業・各種団体だけでなく、多くの来訪者から「選ばれる都市」として存在感を発揮することで関係人口の増加を図り、本市への転入につなげていく必要があります。



本市人口の社会増減※ 出典：住民基本台帳  
※社会増減・・・転入や転出によって生じる人口の増減

### (3)ふるさと納税の取組を通じた本市の魅力発信

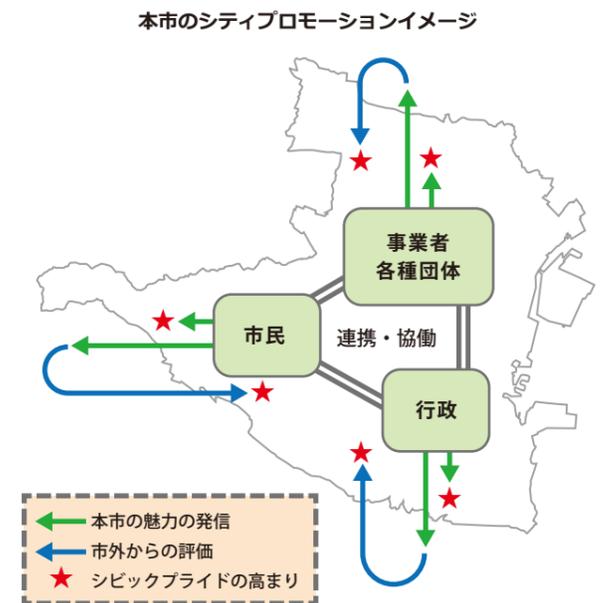
本市のふるさと納税の赤字額(本市への寄附の受入額と市民が他自治体に寄附したことによる個人市民税税額控除額の差額)は、これまで拡大傾向だったのが令和5年度に歯止めがかかったものの、依然として約8億円に上っています。今後も、寄附受入額の増額に向けて、新たな返礼品の開拓や、PR強化を図る必要があります。

四日市市而言えば、全国的には工業都市のイメージが根付いていますが、本市がふるさと納税の返礼品として提供しているのは工業製品だけではなく、自然豊かな環境、水と緑に育まれた農産物や伝統工芸品、地場産品など、本市の魅力を効果的に発信することのできる品々であることから、今後もふるさと納税の取組を強化することが、効果的なシティプロモーションにつながると言えます。

## 3 展開する施策

### (1)都市イメージの向上と効果的な情報発信

- ①「良さを知ってもらう」きっかけとなる都市イメージを確立し、市民や事業者、市外の人たちにも、四日市市の良さや魅力を的確に伝えてもらえるよう、市行政の各分野において、キャッチフレーズや映像を活用して幅広く効果的に情報発信を行います。
- ②本市の魅力が市内外で広く話題となることで、市民や事業者の本市の魅力に対する認知が深まり、まちへの帰属意識やシビックプライドが高まるという好循環が生まれます。その実現に向け、まちの魅力や流行を捉え、本市の暮らしを楽しめる情報を広く発信します。 **重点 P 59**
- ③働く世代や子育て世代など、各ターゲットのニーズに応じた手法で本市の魅力や情報を発信していきます。また、特に若い世代・家族に選ばれるまちとなるために、これらの人たちが求める情報を得やすくするため、インターネット環境やSNSなどをさらに活用して情報発信を充実します。 **重点 P 28**





**(2)名古屋都市圏などをターゲットとしたシティプロモーション** 重点 P 59

東京・名古屋・大阪の三大都市圏の中心に位置する名古屋を情報発信拠点とし、多様な媒体を活用して本市の魅力を広く拡散するため、観光大使の活用や専門性を持った人材によるメディア等とのネットワーク構築を図り、即時性を持った情報の収集と発信を行います。また、本市と名古屋都市圏などを結ぶ交通・輸送事業者との連携を図ることで、関係人口の増や移住に向けたPRにつなげるとともに、本市の存在感を高めるキャンペーンの実施に取り組みます。

**(3)ふるさと納税の取組強化** 重点 P 59

寄附受入額の増額に向けて、返礼品提供事業者との連携のもと、新たな返礼品の開拓や、既存返礼品の発信力強化などの取組を積極的に行います。  
また、ふるさと納税の返礼品のPRを通じて、市外の人に本市の魅力を広く発信することで、本市の認知度と都市イメージの向上を目指します。

**市民・事業者等が取り組んでいくこと** ・行政と連携・協働し、企業のCSRなど、それぞれの主体が有する資源、ノウハウ、ネットワークを活用したシティプロモーションを行います。

**4 進捗状況を測る主な指標**

指 標	説 明	現 状 の 値	目 標 値 方 向 性
<b>名古屋都市圏における暮らしやすい都市イメージ</b>	名古屋都市圏在住者による暮らしやすいイメージの都市としての本市の順位	<b>14市※中8位</b> (令和5年度)	<b>14市中5位</b> ↗
※14市は、名古屋市を起点に20km～40km圏内で、名古屋駅と結ぶ鉄道の主要駅がある市から抽出			
<b>四日市市ふるさと応援寄附金受入額</b>	ふるさと納税による本市への寄附金額	<b>3億2,500万円</b> (令和5年度)	<b>10億円</b> ↗



## 1 目指す姿

- (1)人口減少社会に伴う職員数の減少に備えるための手段の一つとして、AI(人工知能)・RPA(ロボットによる自動化)や5G(第5世代移動通信システム)などの最先端技術を活用した「スマート自治体」\*へ転換し、職員が効率的でより迅速に、質の高い行政サービスの提供を実現している。
- (2)官民データ(自治体や民間が保有しているデータ)の公開により、行政事務の効率化が図られるとともに、新たなビジネスの創出や新たな官民連携による手法が確立され、様々な地域課題が解決されている。

\*スマート自治体

AIやRPA等の最先端技術を活用することで、自動化・省力化を図り、単純・反復等の事務作業時間を削減し、その時間を職員でなければできない、より価値のある業務に注力することと、情報システムや申請様式の標準化・共通化・電子化により、情報システムへの重複投資の抑止と行政手続における市民や事業者の利便性の向上を図る自治体。

## 2 現状と課題

### (1)最先端技術を活用した行政事務の効率化

職員の単純・反復の要素を占める事務作業の割合が依然として高く、この部分への人材や財政投入が大きいと、企画立案や市民サービスの質の向上に向けた業務に十分注力できていない状況にあります。また、社会制度変更の度、情報システムが複雑化してきた結果、人的・財政的負担が大きくなっています。

将来にわたり、本市が持続可能な形で行政サービスを提供し続け、市民福祉の水準を維持するためにも、AI・RPAや5Gなどの最先端技術を活用して行政事務の効率化を追求する必要があります。

### (2)行政手続の利便性向上

申請手続や各種証明手続など市民に身近な行政手続の多くは、市民や企業等が来庁して行うことを前提に構築され、原則、紙による申請を必要としているため、市民や企業等の負担になっています。これらの手続においては、ICT等の積極的な活用により手続方法を簡素化し、市民や企業等の利便性の向上を図っていく必要があります。

### (3)地域課題の解決に向けた情報の利活用

人口減少や高齢化の進展に伴い生じる様々な地域課題に迅速かつ的確に対応していくためには、最先端技術を活用した地域活性化や都市の魅力創出など、これまでにない新たな事業展開や課題解決方法の構築が求められます。

一方で、行政機関が保有するデータについて、目的外利用の禁止やプライバシー保護の観点から、活用範囲が限られているものも多く、民間が必要とし、求めているデータの提供ができていない状況にあることから、事業者等との適切な役割分担のもと、情報を利活用するための新たな環境を構築する必要があります。

## 3 展開する施策

### (1)AI・RPA等の活用促進及び情報システムの最適化

- ① AI・RPA等の最先端技術の利活用により職員の働き方改革を進め、職員でなければできない、より価値のある業務に注力することで、市民サービスの質の向上に努めます。
- ② 硬直化・複雑化してきた情報システムを見直し、業務の共通化・標準化による情報システム全体の最適化を行い、システムの改修などにおける重複投資を抑止します。

### (2)行政手続のデジタル化

- ① あらゆる行政手続において、ペーパーレス化及びキャッシュレス化を推進し、マイナンバーカードの普及及び利用を促進するとともに、窓口業務の具体的なデジタル化に向けた取組をまとめた実施計画に基づき窓口業務のデジタル化を進め、自宅等で各種手続が完結する(行かない)、窓口での手続において同じ項目を何度も書く必要がない(書かない)、待ち時間が短い(待たない)、1か所で複数の手続ができる(回らない)など、自治体窓口DXSaaSの導入等デジタル技術の活用による市民の利便性の向上を図ります。

重点 P46

- ② 行政手続のオンライン化を推進し、各種データを申請等の段階から電子データの形で入手・格納することで、入力や確認作業等の事務作業を省力化するとともに、AI・RPA等のICTをより効果的に活用していきます。

### (3)官民データ利活用による地域課題の解決

- ① 市と市民・企業等が官民データを容易に利活用することができ、地域課題への対応を連携して分析・解決できる環境を整備することにより、市民サービスの向上や地域経済の活性化を図ります。 重点 P35
- ② 市民や事業者等が、最先端技術を活用した新しい取組を享受できるよう、企業や大学等の研究や最先端技術を有効に活用した実証機会の確保に協力するなど、産学官連携による課題解決に向けた取組を、技術の進展や社会環境の変化に応じて推進します。

市民・事業者等が  
取り組んでいくこと

・官民協働による地域課題の解決に向けた官民データの有効活用とそのデータを利活用した市民サービス向上に向けたアプリケーションの開発を目指します。



#### 4 進捗状況を測る主な指標

指標	説明	現状の値	目標値 方向性
オンラインで 申請可能な 行政手続の 申請件数割合	総申請件数に占めるオンラインで申 請可能な申請件数の割合	<b>20.6%</b> (令和5年度)	<b>70%以上</b> ➔
マイナンバーカード の交付率	本市の総人口に対するマイナンバー カードの交付率	<b>75.2%</b> (令和5年度)	<b>90%以上</b> ➔
AI・RPA等 導入業務数	AI・RPA等の導入により、業務の効率 化を図った業務の数	<b>37業務</b> (令和5年度)	<b>75業務以上</b> ➔