

関市議会 建設委員会 行政視察報告書

- 1 視察日程 平成30年2月6日（火）～2月7日（水）（2日間）
- 2 視察事項 奈良県生駒市 ○道路補修通報アプリを活用した取組について
和歌山県海南市 ○空家等対策事業について
- 3 参加者 委員長 鷲見 勇
副委員長 栗山 守
委員 渡辺 英 人
委員 田中 巧
委員 鶴飼 七 郎
委員 市川 隆 也
委員 石原 教 雅
随 行 渡 辺 淳（議会事務局）

視察No.1 ・ 道路補修通報アプリを活用した取組について

訪問日時 平成30年2月6日（火） 13時30分～15時00分

訪問先 所在 奈良県生駒市東新町8番38号
名称 生駒市役所
担当部署 建設部 管理課

説明内容（概要）

生駒市は、大阪府と京都府に接し、これら大都市のベッドタウンとして発展してきた都市である。昭和40年代後半からは近畿日本鉄道等大型の開発が進むことによる帰属道路が増え、道路延長は約610kmとなっている。また、市の特徴として坂道が多いこともあり、階段やスロープ、手すりなども整備されている。このような道路等が経年劣化し、舗装、補修等の課題を抱える中、市民と協働して課題を解決する取組として、平成28年度から、市民が道路の危険箇所をスマートフォン等を利用して行政に通報できるシステムを導入している。市民は無料専用アプリをダウンロードしてユーザー登録し、危険箇所の写真を撮り、位置情報を付けて投稿することで行政に即座に、正確に通報できる仕組みである。

1. 導入までの経過

- ・平成26年12月 議会の一般質問において議員から提案
→市長マニフェスト「市民に役立つIT技術やオープンデータの活用促進」により導入を検討することになった。
- ・先進事例調査
半田市、浜松市、千葉市、京都市、別府市、相模原市の事例を調査。自治体が独自にシステム開発をすると開発費用に多大なコストがかかってしまうため、コストをかけない方法として、FixMyStreetJapanの導入を検討することになった。このシステムは民間のダップスタジオが運営しているもので、半田市や別府市がこのシステムを先進的に導入している。（月額4万5千円）

2. 実証実験

市職員と郵便局(市と防災協定を結び、道路の危険箇所の情報提供を受けている。)において、2か月間の実証実験を行った。

- 投稿件数：15件（内、県管理の国道の投稿が2件有り）
- 原則、投稿のあった翌日には現場確認を行い、最初のレポート回答には「現場確認しました。対応までしばらくお待ちください」と書き込むことをルールとした。

→道路、防犯灯、カーブミラー等様々な投稿があったため、投稿時にカテゴリー別を選択できるようにし、対応する担当課もカテゴリーごとに区別した。

- ① 道路：管理課
- ② 防犯灯・街路灯：環境保全課
- ③ ガードレール・カーブミラー：土木課

※平成28年9月から、カテゴリーに「ナラ枯れ」を追加。ナラ枯れとは、カシノナガキクイムシが媒介する菌により、ナラ類樹木が枯れる現象で、これを放置すると倒木など二次被害の懸念がある。

3. 現在の運用状況

＜カテゴリー別投稿件数（H28年度導入時～H30. 1. 31まで）＞

	全体	市管理	県管理	警察	その他
道路	115	77	25	11	2
防犯灯・街路灯	25	15	10	0	0
ガードレール・カーブミラー	11	10	1	0	0
ナラ枯れ	15	8	2	0	5
合計	166	110	38	11	7

投稿者への回答として、投稿に対するコメントと次の表示をすることで、投稿者が、投稿後の対応状況を分かりやすく確認できるようにしている。

- ・解決済：危険箇所が修復したとき。
- ・対応中：危険箇所修復のため、対応中のとき。
- ・連絡済：所管の関係部署へ連絡をしたとき（危険箇所が国道、県道等の場合、県の担当部署が修復の対応をすることになるため。）。
- ・対応不可：私道等個人的な要望について、対応できないとき。

4. 導入の効果・反響

- ・位置情報を活用することで正確な場所が迅速に把握できるため、対応の早さで市民から喜ばれている。
- ・市役所の閉庁時間にも投稿ができるため、防犯灯が切れている等の投稿に便利である。
- ・ナラ枯れ対策の取組としてテレビニュースで取り上げられた。

5. 今後の課題

危険箇所が国道、県道の場合、県の担当部署が修復の対応をし、横断歩道や停止線が消えかかっている等の投稿については、警察の対応となるため、現在、このような箇所の投稿があっても、関係機関の部署へ連絡をするのみで、市がその後の対応について追跡ができていない。また、私有地からはみ出た樹木等については、所有者対応となるため、行政による対応が困難である。今後、市の道路管轄外の部分についてどこまで対応できるかが課題である。

主な質疑応答

- 質問 市民の認知度は。
- 回答 市の広報及びホームページにおいて周知をしているが、まだまだ認知度は低い状況。この取組が軌道に乗り、道路以外の投稿にも対応できるようにカテゴリーを増やしていけばさらに認知度は上がると思う。
- 質問 システムを導入することで職員の仕事量は増えたか。
- 回答 現在、再任用職員3名が道路パトロールや、市による直工事の対応をしているが、これらの職員は、システムを導入する以前から在籍し、パトロールや直工事以外の業務にも従事している。現在の生駒市での投稿件数であればシステム導入前後で仕事量は変わらない。費用もシステム導入の月4万5千円しかかかっていない。
- 質問 投稿に対する回答として県等へ連絡済とした場合、県等が修復を終えたかどうか、現在どこまで話が進んでいるかの追跡や、修復を終えた段階で投稿者へ解決した旨の報告をするのか。
- 回答 現在、投稿があった旨の情報を関係機関へ連絡した後、解決されたかまでは追跡しておらず、投稿者にもその連絡はしていないが、状況によっては市から県等へ確認をすることはあり得る。
- 質問 道路パトロールの実績がかなりあるが、本システムの導入意義は。
- 回答 市内全道路をパトロールだけでは把握できないことと、今まで電話通報しか手段がなかったものが、本システムを利用する手段ができたことで、市民が行政に参加するという意識も高まったのではないかと思う。市民からの投稿に対して全て返事をしており、システム上でやり取りができるのがメリットで、そのやり取りもFixMyStreetJapanのホームページで公開されているため、誰でも閲覧が可能である。
- 質問 自治会からの要望はどのように対応するか。
- 回答 防犯灯を新たに設置してほしいというような自治会からの要望は、本システムとは別に対応している。あくまで本システムは現状あるものの維持補修等管理の部分のみ。個人からの投稿であっても補修等で相当な予算化が必要なもの等については地元と調整をして自治会要望として提出していただくよう回答をすることもある。
- 質問 投稿者の氏名や連絡先はわかるのか。
- 回答 投稿する際は、基本的にニックネームで投稿するため、投稿者が誰なのかは把握できない。投稿者の責任の所在等で、氏名や連絡先を把握するのが本来かもしれないが、このシステムはいつでも誰でも手軽に行政に通報できるというのが趣旨であって、個人情報隠すのがルールとなっている。個人を誹謗中傷するようなコメントがあった場合は、システムの運営会社が該当部分

を黒塗りする等の対応している。

調査結果のまとめ

- ・投稿できるカテゴリーを限定して試行的に始めたことが良かったと思う。システム費用として月額4万5千円の低価格で導入できることも魅力的である。スマートフォンは若者に限らず、多くの方が使用しており、関市においてもこのような取組は必要だと思う。
- ・市民の認知度をどのように高めていくかが課題であると思うが、投稿者の個人情報等セキュリティ面も運営会社で対応されていることや、位置情報や写真により危険箇所の位置が明確にわかることで、職員も対応しやすく、市民からも早期の対応で喜ばれること等メリットは大きいと思う。電話連絡以外にも連絡手段があるという画期的な手法を関市でも取り入れて、市民サービスの向上を図る必要があると思う。
- ・関市では道路延長も長いため、関係諸団体と研究しながら、このようなシステムを導入することは可能だと思うが、システムを使うこと以上に、市民に対して道路等に日ごろから意識をしてもらうことが大切である。
- ・ITを活用した取組は現代において考えていかなければならないことであり、このような通報システムがあれば無駄ではないと思うが、現実的にこのシステムが機能していくのか考えると疑義がある。スマートフォンの普及率は高いものの、市民がこのアプリをダウンロードして使っていこうという意識まで生まれるのか、また、土木予算が減っている中で、市民からの通報は聞くが、実際に予算の関係で対応できないというギャップを生み出す恐れがあるのではないかと思う。
- ・独自のシステムを開発すると、多大なコストになるため、ダッピスタジオが運営するこのシステムを導入し、費用を安価にしたことと、通報する市民は無料専用アプリを利用することで通報者の費用負担をなくしたことは、参考になった。
- ・関市が導入する場合、道路管理のほかに、空き家情報、空地の雑草の情報、災害情報等のカテゴリーを増やしてはどうかと思う。
- ・関市としてこのシステムを取り入れていくことになれば、市民へのPR、気楽に投稿できる雰囲気づくり、自治会へのPRをしていくことが必要である。また、どれだけの市民がアプリを導入しているか等も把握していく必要があると思う。
- ・システム費用が高いか安いかは、成果次第になってしまうが、投稿に対する対価がないことが課題であると思う。何かしらの対価があれば、投稿件数も伸び、市民への周知等効果が出てくるのではないかと思う。

視察No.2 ・空家等対策事業について

訪問日時 平成30年2月7日（水） 10時00分～11時30分

訪問先 所在 和歌山県海南市南赤坂11番地
名称 海南市役所
担当部署 まちづくり部 都市整備課

説明内容（概要）

海南市では、適正に管理されていない空き家が増加し、防災面や環境面等様々な面で周辺に悪影響を及ぼしていることで、市民から苦情や相談が数多く寄せられている。平成26年に空家等対策の推進に関する特別措置法（以下「空家法」という。）が制定されたことを皮切りに自治会との協力のもと空き家調査を開始し、空家等対策計画を策定した。空き家に対する予防、利活用の促進、老朽危険空家への対応を軸に空き家対策に総合的に取り組んでいる。

1. 空き家実態調査

平成27年度 ○自治会からの情報提供を得ながら概要調査を実施（市職員）

平成28年度 ○危険度判定を含め実態調査を実施（外部委託）

<調査結果>

市内空き家 1,281棟（内、特定空家 75棟）

○所有者へアンケート調査を実施

調査票送付数：774（残りの空き家約500棟については所有者等の特定不可）

回答数：409（52.8%）

○データベース整備

実態調査により抽出した空き家情報をデータベース化し、管理システムを構築（委託費用：1,906,200円）

整備する情報：①所在地 ②所有者 ③建物の構造 ④危険度

⑤位置情報（ゼンリン地図とのリンク） ⑥写真

⑦指導等の経過

2. 空家等対策に向けた取組（空家等対策計画）

<予防>

適正に管理されていない空き家の増加を防ぐため、広報への掲載や、相続登記のパンフレットで啓発を行っている。特に相続登記についてはそのままにしておくと相続人の数が増え、話がまとまらなくなってしまう。和歌山県司法書士会や空き家相談センターわかやまと連携し、トラブルの未然防止に努めている。

<利活用の促進>

○空き家バンク

空き家、空き店舗の有効活用を通して、定住促進を図るため、空き家所有者と利

用希望者のマッチングを支援する。平成25年度から宅建協会との協定を締結
(成約件数：4件、登録物件数：4件、利用希望登録者数：17名)

○空家リフォーム工事補助事業

転居や移住に伴い、空き家を購入・譲り受けて、リフォームをした場合の費用を補助（平成28年度：1件、平成29年度：4件）

- ・市外からの移住：リフォーム工事費の3分の2を補助（上限80万円、若者世帯に該当する場合は上限90万円）
- ・市内転居：リフォーム工事費の3分の2を補助（上限20万円）

○移住定住促進PR

平成30年度から、大阪・東京において県主催のフェア・相談会へ参加する予定。

<老朽危険空家への対応>

○老朽危険空家除却工事補助事業

空き家の除却（解体・撤去）工事費の3分の2を補助（上限60万円）

（平成28年度：5件、平成29年度：12件）

○特定空家への行政指導

①周辺に悪影響を及ぼしている空き家については空家法第12条に基づく助言を行う。

②助言後も適正な措置が取られず、周辺に著しく悪影響を及ぼしている場合、特定空家と判断し、改善を求める。ただし、倒壊の恐れなど特に危険性が高く、早急に改善を求める必要がある場合は、空家法第12条の助言等を省略し、特定空家と判断する。

※特定空家の判断基準：和歌山県空家等対策推進協議会が、空家法第8条による技術的な助言として作成した判断基準を基とする。

③助言・指導：特定空家について、空家法第14条第1項により、必要な措置を取るよう助言・指導する。（平成29年4月～指導：13件）

④勧告：助言・指導後でも改善されない場合、空家法第14条第2項により必要な措置を取るよう勧告する。（平成30年1月～勧告：10件）

⑤命令：正当な理由なく勧告に係る措置を取らなかった場合、空家法第14条第3項により、必要な措置を取るよう命令する。

⑥代執行：命令に対し、その措置を履行しない場合、行政代執行法の定めるところに従い、代執行を行う。（平成30年度、津波の避難路沿いにある空き家に対し、略式代執行を予定。）

※海南市では、通学路、避難路、隣地への倒壊等が危惧される、緊急に対応が必要な空き家で、所有者等がいない案件から重点的に検討することとしている。

3. 空き家の除却成功例

市内の国道沿い約1km区間に古い空き家が立ち並ぶ地区があった。その付近ではバイパス道路の建設が進んでおり、バイパスが完成した場合、空き家が立ち並ぶ国道は裏道となり、以前より人目に付きづらくなることから、空き家を解体せず、

そのままにしても危険だという意識がなくなってしまうことが予想された。よって、この地区の危険な空き家の所有者等に対し、除却してもらうよう重点的に折衝を繰り返した。結果、3年間で11件の空き家を解体することができた。全て所有者等による自主的な解体であった。

4. 今後の課題

- ・市内の一部地域では空き家が多数立ち並び、補助金を駆使しても太刀打ちできない地域がある。
- ・相続登記問題について、司法書士会等と連携をはじめたが、うまく機能するか。
- ・空き家解体後の跡地の草の管理。

主な質疑応答

質問 空き家管理システムの利用方法は。

回答 市内全域の空き家情報をデータベース化しており、危険空家、利活用できる空き家など地域ごとにエクセルで抽出することもできる。自治会から提供してもらった空き家情報を基に都市整備課職員で市内全域を再調査し、業者に提供することで委託費用を抑えている。

質問 空き家の適正管理はどのようにしているか。

回答 1,281件の空き家がある内、所有者により適正に管理されているものもある。そういった空き家も含めて現在は広報での呼びかけしかできていないが、今後はデータベースを活用し、アンケート調査や相続登記の連絡を個別にしていきたいと考えている。

質問 空き家解体に至るまで、担当職員は大変な苦労があると思うが、どのように所有者等と話を進めているか。

回答 都市整備課職員3人が担当しているが、資金面、相続面等空き家を所有する人の抱えている問題も様々で、状況も違うため、所有者等と同じ方向を向いて話を聞くことに重点を置いている。3年間で11件解体が進んだのも、1つ1つの空き家に対し地道に話を進めていった結果であると思う。

質問 空き家を解体するに当たり、相続を含めて所有者等の費用面の負担方法について対策はあるか。

回答 相続がからんだときに、それぞれの費用負担の割合がどうなるかについては行政が入り込むとややこしくなるため、現在は司法書士会へ連絡し、戸籍の専門家に相談してもらう方法しかとれていない。

質問 特定空家について所有者が亡くなった場合、税務課では相続人代表者の指定をしていくことになるが、その際の連携体制は。

回答 相続人代表者が決定したときは、相続人代表者に対して、税金を納める手続だけでなく権利関係の手続もしていくよう税務課と連携し話をしている。

- 質問 所有する空き家を利活用してほしいという声はないか。
- 回答 現状のまま軽微な修繕で利用できる空き家が118棟、修繕を要する空き家が1,022棟あるが、アンケート調査の結果によると、特に困っていない、仏壇等動かしにくいものがある等個別の事情があり、空き家バンクへの登録等利活用を考えていない人が多いようである。
- 質問 空き家対策における市内の連携体制や自治会とのかかわりは。
- 回答 空き家の相談窓口である都市整備課を中心に、市民交流課、環境課、税務課等が連携している。特に自治会に対して空き家の見守り活動等の依頼をしているわけではないが、市内の塩津地区が防災面や空き家問題等に対して熱心に取り組まれているため、来年度この地区において海南市で初の略式代執行を始めていく予定である。
- 質問 解体後の跡地について、雑草等の管理は。
- 回答 現在は、解体することに重点をおいており、解体後の管理を補助金交付等の条件にすると、解体自体進まないことが懸念されることから、跡地管理までは考えていない。しかし、今後は雑草も増え、問題になってくることが予想されるため、所有者に管理してもらうよう啓発していく予定である。
- 質問 解体することで土地が雑種地になり、固定資産税が跳ね上がることに苦情はないか。
- 回答 都市整備課に苦情は来っていない。税制改正により特定空家について勧告を行うと、空き家が建っていても住宅用地の特例から除外され、税金が上がることになったため、税務課と連携して該当する空き家に対して通知している。

調査結果のまとめ

- ・空家等対策計画について、関市では現在、策定に向けてパブリックコメント中であるため、参考になる点が多かった。
- ・空き家情報をデータベース整備している点が、空き家対策の大きな柱になっていると思った。老朽危険空家除却工事に対する補助事業や空家リフォーム工事に対する補助事業についても効果が出ていると感じた。また、予防・利活用の促進・老朽危険空家への対応という大きな軸として空家等対策計画を作成されていることがわかりやすく、参考になった。
- ・相続の関係が日本中どこでも共通の課題であると感じた。ここがしっかりしないと費用の面、所有管理の面等話が進まず、途中で止まってしまう。また、老朽危険空家除却工事補助事業についても法定相続人が決まっていれば話し合いが済んでいけばいいが、法定相続人が決まっていない場合で、解体せざるを得ない空き家であったときにどういう補助をしていくかが課題であり、こういったケースの際の補助制度を作るのにも法整備が必要であって、地方から国や県に話をどんどんと話をしている

かなければならないと感じた。

- 一定基準を上回る特に危険な空き家については、建物が建っていても、更地並みの税金を賦課するという取組は、早期の解体を促す面で関市でも取り入れていくべきだと思った。
- 空き家についてはデータベース化が大事であると思った。また、個人財産の管理責任については、法令等の照合をしたうえで、条例において整備していく必要があると感じた。個人財産に対して安易に補助金を出すのではなく、選択肢として補助金があるという話の進め方をしていかなければならないと思った。
- 関市では、耐震工事や高齢者宅のバリアフリー化への補助金があるが、空き家対策を促進するうえで、市内外からの転居の為のリフォーム、解体、撤去費用に対して補助金を交付していく必要があると思った。
- 自分の家の周りにも空き家が目立つようになってきているが、相続人も亡くなっていたり、自分の家の管理だけで精いっぱい、他の家の管理まで手が回らないというのが現状のようである。行政として法的に責任のある相続人に対して個別に話を伺い、適切な管理をしていただくように話を進めていかなければならないと思った。