

（午後3時55分 再開）

○議長（小林 弘君）休憩前に引き続き、会議を開きます。

日程に従い、一般質問を行います。

順番6、16番 田中君。

〔16番（田中博晃君）登壇〕

○16番（田中博晃君）皆さま、こんにちは。今日の最後になるかと思います。

私の橋本市のいいところといえば、やっぱり暗いところかなど。というのは、やっぱり以前からいろんなところで質問もしているけども、星関係が好きなので、ただ、それってきっとお金に生まれ変わるんじゃないか。

ほどよい自然、手の入った自然と放置の自然は全然違って、こうやって、うち、橋本市のように、よそからすぐ交通の便がよくて来やすいところというのは、きっとこういう、よそにはない、自然のないところではもう自然はつくれませんから、そういった意味では、これがお金に変わるんじゃないかなという気がしております。そして、それでよそからのお金を稼げたら、橋本市の市民のために少しでもなるんちゃうかなど。

何か今日は橋本市のいいところをしゃべる流れやったような気がしたので、言わせてもらいました。

それでは、通告に従いまして、一般質問を行います。

まず、一つ目、通学路安全点検の実施時期と対策について。

通学路安全点検は、教育委員会や健全育成会、各学校やPTA、地域の方々が中心となって、2年に一度行うものであります。しかし、他の自治体での様々な事故等から、その点検は回数を増やし、本市通学路危険箇所の

改善や問題点の洗い出しも進んでいます。

しかしながら、点検時期により、本市の通学路危険箇所となる可能性のある場所を見落としていることもまた事実です。例えば、冬場では、道路の凍結やカーブミラーの結露、凍結により見えないといった情報も教育委員会や建設部局に届いていると考えています。

そこで、安全点検の時期を偏らないような配慮、または、回数を増やすことや、優先順位や予算の問題は承知した上で、冬季のカーブミラー対策や道路凍結による安全対策についての本市の考え方を伺いたします。

2項目め、オンライン申請についてです。

以前から業務の簡素化や市民がより便利かつ簡潔に様々な申請を行えるよう、オンライン申請についての一般質問や各課との直接の協議を行ってきました。そのような中で、文教・体育施設については、今年4月からネット申請ができるようになるというふうにも聞いています。

近隣自治体を見てみると、以前にも紹介した奈良市の国民健康保険LINE手続きをはじめ、最近では紀の川市スマート申請など、24時間365日、どこでも申請や手続きができる制度があまた始まっています。

奈良県王寺町ではLINEによる安全・安心メールで配信していた防災・防犯情報に加え、イベント情報などの発信や、AIによるチャットポットシステムでいつでもどこでも24時間365日、町に質問ができるシステムが確立されており、王寺町に確認したところ、スマホを持つ町民の2人に1人が登録し、チャットでもごみの出し方や各種手続き方法など

の問合せが相当数あると聞いています。

本市においても、水道部局において開栓の申請ができるようになっていました。また、本市LINEでは道路状況の情報提供を受けるシステムが構築されており、非常に便利です。

業務の簡素化や市民の便利さ、コロナ禍における庁舎内での混雑緩和、人と接する機会が少しでも減少させられるよう、また、以前の質問で取り上げた需要回復対策助成金のようなものが今後行われることを念頭に置き、オンライン申請及びその情報発信について、進捗及び市の考え方を問います。

①文教・体育施設のオンライン申請についての進捗は。

②マイナポータルの活用状況について。

③各種申請において本人確認や自署等が不要な申請については、できることからオンライン申請やメール申請を始めてみては。

④LINEによる積極的な情報発信や手続きについての考え方は。

以上、壇上からの質問を終わります。

○議長（小林 弘君）16番 田中君の質問項目1、通学路安全点検の実施時期と対策に対する答弁を求めます。

教育部長。

〔教育部長（阪口浩章君）登壇〕

○教育部長（阪口浩章君）通学路安全点検の実施時期と対策についてお答えします。

本市では、平成27年3月に策定した橋本市通学路交通安全プログラムに基づき、教育関係者、道路管理者、交通安全管理者等が参加して、2年に1回のペースで合同点検を実施することとしています。

しかし、令和元年、滋賀県大津市において、令和3年には千葉県八街市において、登下校中の児童生徒が死傷する事故が相次いだことから、その都度、合同点検とプログラムの見直し等を実施しています。実施時期について

は特段の取決めはしていませんが、これまでどおり冬場を含めて、適宜実施したいと考えています。

議員ご指摘のとおり、冬場には路面凍結など他の季節にはない危険性もありますので、臨機応変に危険箇所を回避するなど、児童生徒への安全指導により一層努めてまいります。

なお、カーブミラーの結露や凍結に関する対策が必要な箇所については、各学校から情報を収集した上で、通学路安全推進会議の各機関と情報を共有し、その改善策について協議してまいります。

○議長（小林 弘君）16番 田中君、再質問ありますか。

16番 田中君。

○16番（田中博晃君）答弁ありがとうございます。

自分も通学路安全点検、PTAの役員ずつとやっていて、それこそ合併する前から参加させていただいておるんですけども、今思い起こせば、これ自分の反省なんですけれども、どうしても横断歩道がちよっと消えかけて見えにくいところであったり、歩道、ガードレールがないやんかとか、また、側溝、溝っところが深くて危ないとか、そういうところにはやっぱり目が行っていたのかなど。

もちろん、当時も冬場の点検とかもあったんですけども、そこがすごく今、自分自身で反省せなあかん、気づかんかったなというところです。

ここで写真を1枚見てほしいです。お願いします。

○議長（小林 弘君）暫時休憩いたします。

（午後4時4分 休憩）

（午後4時4分 再開）

○議長（小林 弘君）再開します。

○16番（田中博晃君）これ、あそこ、橋本イ

ンターチェンジから県立体育館へ向いて行って、ちょうど橋高の北側に入って行く、カルバートというのかな、あれを超えたところのカーブミラーです。

これも、私もよく通るし、あそこって、結構冬の時期というものがずっと結露します。東側からか、上から下り坂で車が下りてくるんですけども、それを見ようと思ったら、結構、車の前を出さんと見えれへんになってしまうとこで、これも私も見に行きましたし、市民の方からも言われて、建設部局にちょっとお願いしたところ、結構看板たくさんつけてくださって、本当に迅速な対応をしていただいて、ありがとうございます。

そこで、ちょっと確認したいんですけども、カーブミラーの結露、凍結なので、見えにくい等の情報というのか、そういうのは建設部局にも届いておりますでしょうか。

○議長（小林 弘君）建設部長。

○建設部長（西前克彦君）毎年ではないんですが、冷え込みが強い朝や霜が降りた早朝など、カーブミラーが結露や凍結により真っ白になり、見えづらくなる等の何か対策ができないかと、過去に数件の問合せがあります。

そういった問合せに対しては、カーブミラーはあくまで死角の状況確認を補助する施設で、運転者自身の直接目視によることが原則ですので、注意して通行していただくようお願いしておるところです。

○議長（小林 弘君）16番 田中君。

○16番（田中博晃君）とはいえ、やっぱり見えにくいところもたくさんあるというのが事実です。私も結構、朝、回ったりしたんですけども、もう冬場って結構どこともなかなど。これはもうちょっとどこがどうとは言えれへんし、壇上でも言うたけれども、どうしてもお金がかかる。ネットなんかでカーブミラーの、例えばコーティングやっているや

つとか、いいやつやったら、電熱入ったやつと調べたら、通常の4倍、5倍の値段がするのかなというふうに確認しております。

とはいえ、やっぱり安全という面を考えたら、要るところには要るのかなというふうに思うんですけども、今後、もう一度、建設のほうなんですけれども、カーブミラーの更新とかである場合に、例えばテストでこういうのを一度試してみようとか、そういうことというのは考えられないでしょうか。いかがですか。

○議長（小林 弘君）建設部長。

○建設部長（西前克彦君）道路管理者としては、通学路の安全性を高めて安心して利用できる道路空間を提供していくというのが基本やと考えております。曇り防止機能を備えたカーブミラーには、先ほど言われた電熱式や蓄熱方式、コーティング加工など様々なものがあるんですが、本市においてはこれらの設置事例はありません。

今後、対策として、まず導入コストも踏まえながらですけど、試験的にカーブミラーを設置して、その効果を検証していきたいと考えておりますので、ご理解のほどよろしく申し上げます。

○議長（小林 弘君）16番 田中君。

○16番（田中博晃君）よろしく願いいたします。ありがとうございます。

改めて、今度は教育委員会のほうにお伺いしたいんですけども、今、カーブミラーにはそういった安全のほうというのがあるんですけども、以前から私も様々な役、市民会議はじめいろんなところで役をさせていただいている中で情報として入ってきたのが、やっぱり雪とか、雪の場合は事前に予報というのがあって分かるんですけども、また、凍結も予想されるときに、やはり教育委員会も、学校でいろいろやったださっているのは知

つとるんですけれども、改めて教育委員会のほうから各学校に対して、柔軟に通学路を限定で変更するとかという連絡をしてほしいなと。

といいますのは、以前こういう話が、もう5年か6年前やったんですけれども、あって、実際とあるところの学校に行っても、ええ返事もらえやんかったということも正直ありました。ですから、やはり学校サイドが、教育委員会のお墨つきという意味ではないんですけれども、やりやすいような対策ができるように、柔軟にそういうときは変えてええんやでという連絡をしてあげてほしいんですけれども、いかがでしょうか。

○議長（小林 弘君） 教育部長。

○教育部長（阪口浩章君） それぞれの小・中学校、それぞれ設置の地形的なものであったりとか、また気象条件によって、そういう凍結であったりとか、しやすい箇所であったりとか、いろいろ学校によって違いはあるかと思えます。

これまでもある一定、柔軟に対応してほしいというようなお願いはしてまいりましたが、改めて、気象条件等も踏まえて臨機応変に対応していただいて、また、学校長が一番やっぱり学校周辺の道路状況等をよく把握しておりますので、その件については学校に改めて指導して、学校のほうにその判断を委ねていきたいというふうに考えております。

○議長（小林 弘君） 16番 田中君。

○16番（田中博晃君） よろしくお願ひいたします。やっぱりもう通学路、子どもらの安全というのがどうしてももう一番になってきますし、もうこればかりは、特に冬場は滑ったり、車のスリップとかも、どこが安全かどうかもしかしたら分かりづらいところもあるんですけれども、やっぱり一番大切なのは子どもたちの安全というところになりますの

で、教育委員会のほうでもしっかりと学校にも連絡していただきたい。

また、場合によっては建設部局ときっちりと話し合いをして、例えば、予算のこともあるのは分かっていますけれども、できることから、凍結も結露もそうですけれども、安全面の対策をやっていただきたいと思いますので、よろしくお願ひいたします。

1 問目を終わります。

○議長（小林 弘君） 次に、質問項目 2、オンライン申請に対する答弁を求めます。

教育部長。

〔教育部長（阪口浩章君） 登壇〕

○教育部長（阪口浩章君） オンライン申請の進捗についてお答えします。

まず、一点目の、文教体育施設に係るオンライン申請については、施設予約等システム導入委託として公募型プロポーザルで事業者を選定し、令和3年10月1日付で契約を締結、令和4年4月運用開始に向けて最終の調整を進めているところです。

このシステムは、これまで公共施設等を利用するとき、施設の空き状況を電話や窓口で確認し予約していたものを、オンラインでも空き状況の確認や予約ができるようにするものです。これにより、利用者の利便性の向上とともに、受付業務の効率化を図ることができます。また、対面業務を減少させることで新型コロナウイルス感染症等の拡大防止につながることになればと考えています。

今回対象としているのは、社会体育施設の体育館、グラウンド、テニスコート、橋本市運動公園や住吉運動公園のテニスコート、グラウンド、文化会館、産業文化会館、東部コミュニティセンターです。

運用開始に向けては指定管理者とも協議をしながら調整を進めているところで、できるだけ利用者にとって分かりやすく便利なもの

となるよう努めてまいります。

○議長（小林 弘君）総合政策部長。

〔総合政策部長（上田力也君）登壇〕

○総合政策部長（上田力也君）次に、二点目の、マイナポータルの活用状況についてお答えします。

オンライン申請、申請書の入力や印刷等ができるぴったりサービスにおいて、現在、本市で利用可能な手続きは16件あり、令和4年度には、国が示している子育て、介護関係の手続きについて拡充を予定しています。

次に、三点目の、本人確認や自署等が不要な各種申請におけるオンライン申請やメール申請の開始については、令和2年度から申請手続きの押印見直しを行うとともに、メールやホームページの定型フォームによる申請も一部実施しています。

また、令和5年度運用開始をめざした、国が示す子育てや介護関連のオンライン申請の拡充や、これら以外の各種申請のオンライン化を進めるに当たり、メールやホームページからの申請についても整理を行いたいと考えています。

最後に、四点目の、LINEによる積極的な情報発信や手続きについての考え方についてお答えします。

本市では現在、おただしのLINEのほか、フェイスブックやインスタグラムなど複数のSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）を利用して情報発信を行っています。

LINEラインについては、シティセールス推進課が平成28年9月から、移住定住を推進するために本市に対する関心や愛着の醸成を図ることを目的として、市内外の子育て世代をターゲットに、登録者へイベントや子育て情報などのお勧め情報を、各担当部門から情報提供を受けてプッシュ型で配信しているところです。

SNSの中でも利用者数の多いLINEを利用した情報発信については、市民の利便性向上の面からも有効であると考えますが、一方で、現在登録いただいているターゲット層に関心のない情報が増えることは、ブロックにつながる可能性があることから、フェイスブック等、他のSNSとの情報発信のすみ分けについて留意しながら取り組んでいく必要があります。

手続きにつきましては、先ほど答弁させていただきましたように、今後、各種手続き等のオンライン化を進める中で運用について整理し、来庁することなくオンラインのみで完結する手続きや申請を拡充させていきたいと考えています。

○議長（小林 弘君）16番 田中君、再質問ありますか。

16番 田中君。

○16番（田中博晃君）答弁ありがとうございます。それでは、再質問させていただきます。

文教体育施設については今年6月ぐらいから使えるようになる予定ですね、うまいこといったら、4月からということは。

実は、高野口町時代、合併する前にも高野口町では申請できるようなシステムがもうありました。今回、橋本市もやっていただけるということで、やはり今まで、皆さん経験ある方もいらっしゃるかもしれませんが、朝、この日の体育館を取りたいといったら、振興公社の前へ、朝ほんま4時、5時から並んでというのがずっとでした。

それがオンライン申請できるということになるんですけども、ここで一つ気になるのが、オンライン申請と、恐らく窓口申請の方もいらっしゃると思いますので、こちら、不公平は絶対生じたらあかんようにせなあかんのですけれども、その辺りについてはどんな対策を取られる予定でしょうか。

○議長（小林 弘君）教育部長。

○教育部長（阪口浩章君）今回のオンライン申請と窓口での受付ということになるんですけども、基本的にどちらにおいても、利用したい日に合わせて予約開始日と予約時間が決まるというふうに考えています。これは基本的に各施設の開館日、つまり職員が勤務している日に限るように考えておりまして、窓口で受付した場合も速やかにこのシステムのほうに入力して予約を反映していくと。それによって不公平が生じないような形を考えております。

ただ、やはりオンラインでの申請を生かすということを考えますと、スタートは同じなんですけども、終わりについては、窓口の場合は勤務時間までということになりますけども、オンラインにおいては、これは勤務時間終了後も予約はできますので、そういうふうな利点はオンラインの場合にはあるかというふうに考えております。

○議長（小林 弘君）16番 田中君。

○16番（田中博晃君）ありがとうございます。そらそうやわな、日でいくんやから。

じゃ、その場合はやっぱり、かぶった場合は抽せんになるのか。特に最初は、社会教育団体等で仮に同じ日に借りたいと、オンラインと、オンラインでもかぶるかもしれへんし窓口でもかぶるかもしれない。そういう場合は抽せんになるという解釈でいいのか。

また、併せて、場合によってキャンセルとかも出るかもしれないんですけども、そこも併せて答弁いただけますでしょうか。

○議長（小林 弘君）教育部長。

○教育部長（阪口浩章君）まず、キャンセルから先に答弁させていただきます。

今回、オンラインでした場合の予約につきましては、予約を確定している段階ですので、オンライン上でのキャンセルは可能です。た

だし、料金は基本は前払いというような形になっておりますので、発生する料金をお支払いいただいた段階で使用が確定いたしますので、その際はオンラインでのキャンセルはできませんので、こちらに連絡をいただく、もしくは窓口に来ていただくような手続きが必要になってまいります。

それから、予約を同時に同じような方が来た場合、どういうふうな、優先順位があるのかというおただしかと思います。基本的に現在は先着順で予約はしておりますけども、今回システムが導入されれば、まず、システム上におきましては、社会教育関係団体をまず優先はしていきたいと。その次に市内の方を優先させていただいて、最後に市外の方ということで、ある一定、これはそれぞれの施設、体育施設や文化施設によって若干の期間の違いはありますけども、社会教育関係団体、市内、市外という形での優先順位は考えてございます。

ただ、社会教育関係団体につきましては、同じ施設に利用の申請がかぶった場合、ダブった場合には抽せんをさせていただくと、そういうふうに考えてございます。

ただし、指定管理施設、指定管理者の施設については、これはやはりある一定、指定管理者さんに利用の条件等は委ねておるところがありますので、市のほうの原則の考え方はお伝えいたしますけども、場合によってはそういう、社会教育関係団体の優先順位はない場合もあるかというふうに考えております。

○議長（小林 弘君）16番 田中君。

○16番（田中博晃君）今、指定管理者というお話もいただいたんですけども、ここから先、将来また指定管理者が変わる可能性もあるわけですけども、そういった場合でも、指定管理先もこのシステムを導入して使えるという解釈でよろしいでしょうか。

○議長（小林 弘君）教育部長。

○教育部長（阪口浩章君）現在、橋本市運動公園、産業文化会館が指定管理施設になってございます。今後も指定管理者にもこのシステムを活用して予約の受付をしていただくと。現在、今、文化スポーツ振興公社とも協議をしておりますけれども、窓口で専用の端末も設置してくれるというようなお話も聞いておりますので、このシステムを利用させていただきたいというふうに考えております。

○議長（小林 弘君）16番 田中君。

○16番（田中博晃君）よろしくお願ひいたします。ほんま、今までウェブ会議、調整会議等も集まっていたのが、コロナのこともあって、今回メールでということ、あれ、できるやんというのが正直な感想です。何で今まで集まっていたのかなというのが。

最後にもう1個だけ確認したいんですけども、学校施設、今、答弁では学校施設はなかったんですけども、実際、学校施設、登録団体が使うので、登録団体の方のどなたかが学校へ申請に行って、学校で許可をもらったのを、現在、教育委員会に持って行くというので貸出しが成立しておりますけれども、結構、学校も時間帯で忙しい時間帯等もありますけれども、そういったところを考えた場合、もう今すぐとかは言いませんけれども、近い将来もしかしたら、一番、学校がメール等の申請されたほうがうまいこといくんちゃうかなと。

急に保護者なのか団体の方が来て対応せんでもええしということがあるんですけども、そういった場合の、近い将来、学校関係についてもやっていけるのかな、考えてほしいなと思うんですけども、いかがでしょうか。

○議長（小林 弘君）教育部長。

○教育部長（阪口浩章君）このシステムの対象には、実は小・中学校の体育館、グラウン

ドは対象となっております。これは、ほぼほぼ利用する団体が市内のスポーツ団体、協会等の団体が使っておりますので、ほぼほぼ事前の調整の予約で年間のスケジュールが決まります。

その関係で、この予約システムというのはあまり有効には活用できないという判断でシステムから対象を外しておるんですけども、今、議員のおただしのおり、では、オンラインでの手続きはということになってきますと、本当に今、コロナ禍で実証実験的になったのかなとは思いますが、有効にそういうオンラインを活用した形での手続きも簡素にできたらなというふうには考えておりますので、早急に市のホームページ等を通じて、専用フォーム等も入れて、ある一定の、そういう形での申請手続きまでできるような形を、ちょっと至急に、早急に構築していきたいというふうに考えておりますので、よろしくお願ひいたします。

○議長（小林 弘君）16番 田中君。

○16番（田中博晃君）ありがとうございます。よろしくお願ひいたします。

今まで様々なこういった質問をさせてもらってきたんですけども、結構、一般質問でもそうですし、また、所管課のほうでお話させていただいてきて、一番引っかかっているのが判こ、印鑑、押印というのか、そこなんですけれども、以前から質問でも支援給付金の話もさせていただきました。

その時なんかでも、窓口結構人が集まって混雑していたのかなと、そういうときもあったのかなと。そうなった場合に、おる職員が総出でというような感じで、業務も止まっていたように私からは見えました。

確かに、窓口に来ていただくことで現状の聞き取り調査というのはすぐできるのかなと思うんですけども、どうしても今このご

時世というのは、人、混雑を避けたいというのがありますし、また、昼間は仕事でなかなか市役所に行けやんねんということで、自分自身、代わりに代行で持っていったことも何回もあります。

将来、オンライン申請をやっていくにつけて、仮に申請が100件あったとしても、そのうちのたとえ10件でもオンラインに回ったら、その分、混雑の緩和にもなるのかなというふうに考えています。

請求書関係、特に支援、何というんやろ、給付金というのか補助金というのかよくその辺分からないんですけども、請求書の印鑑、判こについて、知り合いの税理士とかいろいろ調査していったんですけども、信頼、信用という点では判こ、印鑑は大変有効なんやけれども、法的には特に必要ないと。弁護士の方に聞いても、いや、口頭でも契約成立するやんかというような答えもいただいております。

コロナ関係の国・県の補助金等についても、ネットからオンラインのみの申請で、特に印鑑が要ということもありません。実際、私だけじゃなくて、いろんな方も代行申請された方おるんちゃうかなというふうには感じております。

特にこの時期なので、スピードが優先される補助金等の請求の印鑑の必要性についてなんですけれども、ここについて会計管理者はどのような見解をお持ちでしょうか。

○議長（小林 弘君）会計管理者。

○会計管理者（櫻井省吾君）田中議員のおただしについてお答えします。

橋本市会計事務規則におきましては、支出命令をする場合、収支命令者である所属長は支出命令書に請求書等を添付の上これを行わなければならないとなっております。ただ、請求書を提出させることが困難な場合等にお

いては支払額調書をもってこれに代えることができるかと規定されております。

もし、そういう申請等があった場合に要綱等というのをつくられておると思うんですけども、それに、要綱等で様式等をうたわれておれば、それで対応できるのかなというふうに考えます。

○議長（小林 弘君）16番 田中君。

○16番（田中博晃君）今すぐできるかどうかは別として、その課で要綱等をつくっておいて、こういう場合は判こは要らんのやでというふうにしておけば印鑑なしでもできるという答えで、会計管理者、よかったですか。要綱等をつくれればそれでいけるという答えでよろしいのか、もう一回答弁いただけますか。

○議長（小林 弘君）会計管理者。

○会計管理者（櫻井省吾君）先ほどお答えさせていただきましたけれども、要綱等をつくっておいて、その様式の中で印鑑なしというような様式でつくっておれば、請求書を印鑑なしであっても対応できるのかなと考えます。

○議長（小林 弘君）16番 田中君。

○16番（田中博晃君）できたんや。しかし、正直何か、そない、ひょっとしたら、みんなそう思ったんちゃうんという感じです。できたんや。もちろん、印鑑あるなしもそうやし、添付ファイル等の問題もあるので、たちまちできるできれへんはありますけれども、できるそうです、皆さん。

過去に質問しているのですが、今度、経済推進部に質問しますけれども、これは別に市の手続きのことで、過去に質問したから、そこを聞くだけで、もしかしたら皆さんの課にも当てはまるかもしれないんですけども、今、会計管理者のほうからそういった答弁がございました。

要綱をつくって、きっちりとできるような体制があれば押印等がなくてもできますよと

ということなんですけれども、今後、今後のことです。別に年度内とかそういう意味ではなくて、今後、もしかしたらまた、先ほど話した支援給付金のようなもの、これは経済推進部だけですけれども、ほかもあるかもしれないんですけれども、そういったことがある場合に、これについてはやっぱりスピード感がすごく優先されるのかなという気が私しておりますので、そういった場合に対応等は、これはもう経済推進部に直球で聞きますけれども、いかがでしょうか。

○議長（小林 弘君）経済推進部長。

○経済推進部長（北岡慶久君）おただしの件ですが、今回、議会開会日に承認いただきました商工業者事業継続支援給付金（第2回）については、まず制度ができましたということを実際にスピードを持って周知することが大事だということで、第1回で申請のあった事業所約530軒に、先週2月の17日に文書にて事業実施の案内をしたところです。今月2月25日から申請を受け付ける予定ですが、送付させていただいたら、早速、問合せ等をいただいています。

おただしのオンラインでの申請について今回検討は行っていませんが、先ほど12番議員の中で説明させていただいた、12月に実施しました業況アンケートについては、紙ベース、オンラインでの回答も取組をさせていただきました。回答のあった400件のうち60件、15%がオンラインで回答をしていただきました。

今後についてですけど、本市においてはまだまだ高齢の方での事業運営をされている方等もおられる中で、対面での申請を必要とされる方が多いと思いますが、窓口対面申請を基本としつつも、しかしながら、利便性を高めるためにオンライン申請も選択肢の一つではないかと思っておりますので、今後検討していきたいというふうに考えます。

○議長（小林 弘君）16番 田中君。

○16番（田中博晃君）よろしくお願ひいたします。もう部長が答弁されたとおり、みんながみんなオンライン申請というわけでもございませんが、でも、少なからずそっちがいいという方もいらっしゃいますので、ちょっと仕事が増えるかもしれないけれども、両方でできるようなことを検討していただいで、できたら早い時期にそういうふうになればいいなというふうに思っております。

写真をお願いしていいですか。これ、水道環境部のネット申請のフォームなんです。これは秘書広報課で作っているフォームなんですけれども、すごく内容がきちりできていて、今後、システムの改修が必要なんですけれども、添付ファイルさえつけられたら、もうほぼほぼいけるのかなというような内容になっております。

ちょっと質問したいんですけれども、水道環境部が結構早い段階でこれを使えるようにやってくれているんですけれども、実際にオンライン申請というのはどれぐらいありますでしょうか。よろしくお願ひいたします。

○議長（小林 弘君）水道環境部長。

○水道環境部長（宮田典和君）お答えします。

そもそもシステムは一昨年12月から始まったばかりでございます。そのうち、全開栓件数のうち3%弱という形になっております。

○議長（小林 弘君）16番 田中君。

○16番（田中博晃君）ありがとうございます。

3%弱といえ、やはりその時間帯とかで、ふだんは昼間、開栓は電話をして水道を開けてくださいと言うんですけれども、どうしても夜間とかで連絡しづらい場合もあります。こういった場合にこのシステムというのはすごく有用なのかなというふうに感じております。

こういうのってもっとホームページとかトップに来たらいいのになと思っておりますので、も

しかししたら、今後ほかの部署もできたときに、オンライン申請はこちらみたいなのところできたらいいなと勝手に思っております。

改めて、次の質問に入ります。LINEの運用についてです。

現在、経済推進部のほうが窓口というのか、よその課から来た情報をLINEのほうで上げていただいておりますけれども、その辺りの課題とかというのは何かございますでしょうか。

○議長（小林 弘君）経済推進部長。

○経済推進部長（北岡慶久君）シティセールス推進課において平成28年9月から運用しています。現在、登録されている方は約3,000人です。登録されている方の中には、例えばもう子育てを終了した方とかは、今、給食のメニューとかの情報も配信させていただいていの中で、こういう情報はもう私には関心ないし必要じゃないよというような声も正直いただいています。

されど、必要な人にはちゃんと発信してもらいたいという思いから、自分が望むべき情報をいただけるような、選択できるような方法がないかなというような意見をいただいているところです。

今後ですけれども、今現在、消費生活センター、それから市職員の募集についても別アカウントで運用していますが、市全体としてアカウントを一つにして情報発信することもやはり検討すべきでないかというふうに、課題として考えています。

○議長（小林 弘君）16番 田中君。

○16番（田中博晃君）ですよね。ほんまにそうなんです。最初の答弁で、いろんな情報が一斉に入ってきたらブロックされる可能性があるというようなことを言うていましたけど、そこはやり方一つですよという。

自分自身もやっぱりメールとかLINEで

様々な情報を集めています。でも、自分にとって不要な情報は来ないようにしています。何でかと言ったら、セグメントです。自分、受け手側が有効な、有用な情報を今、得られるようになっております。

橋本市もこのセグメント配信というのを使ったらどうなのかなと。受け手側、市民というか橋本市に興味のある人という言い方のほうがいいのかもかもしれませんけれども、必要な情報を選択できる制度を取れば、ブロックされることはまずありません。

そうなった場合、金がかかるんです。でも、何千万円もかかるわけではありません。私もいろんなところを調べてみました。だいたい初期投資と年間の保守管理で百数十万円、安いところはもう100万円を切るところもありました。次年度からはもう数十万円で運用できるのかなと。

ほかの自治体、いろんなところを見たら、私もよその自治体のLINEも入ってみたんですけども、見てみたら、ふるさと納税についてすごいまいこと動かしているな、広報しているなというところもあったりですとか、住民票とかも、そういうのも取れるような制度をやったり、うちのホームページは今こんな情報を更新しましたと、これ結構大事ですよ。よくホームページに載っていますとかという答弁をもらいますけれども、そこに誘導する一つの手段として使われているというふうに感じています。

もう一個あるのが、このセグメントという制度を活用したら、どの年代が、どの地域の方々が、どんな情報を欲しているのかというのが分かるようになります。橋本市のいいところ、11番議員の答弁でもありましたけれども、まちの魅力、情報発信という話もございましたけれども、例えばそういった情報を発信した場合、市内外の方を問わず、どうい

情報を求めているのかな、あ、この情報は食いつきがいいなというのがすぐ分かると思います。

今、人の動向って買う時代ですよ、情報というのは。ただ、この制度を用いることで、お金には換えられない情報収集ができて、その中から新たな施策であったり、また、サービスが生まれる可能性があります。

自分自身、議員になった頃を考えると、SNSについて様々な提案を行って来ました。同僚議員も先輩議員も行っていました。当時は全然前向きと違いました。でも、数年たったらスタンダード、もうこれなしに語れない。これは今なので、もしかしたら来年はまたころっと変わっているかもしれないですけども、少なくとも今の段階ではもうスタンダードモデルになっています。

さっきも言いましたけれども、情報の発信、ホームページの更新という部分で考えても、今、更新しましたよという、もしかして案内が1個入るだけでもっと見てもらえるのかなと。その結果、LINEをもっともっと登録してもらえるようになる。

王寺町の例も出しましたけれども、あれは広報広聴委員会の研修で、毎日新聞のコンクールのときに発表されていた事例です。今まで、LINEができたいきさつというのはもう理解しておるんですけども、もうこれ直球で聞きますけれども、もうセグメントを使って活用して、サービスを考えていく時代なのかなというふうに思うんですけども、いかがでしょうか。

○議長（小林 弘君）総合政策部長。

○総合政策部長（上田力也君）確かに、もうLINEの利用者というのは非常に多いというのが、これもう今の姿だと思っております。ですから、これを使っていろんな情報発信なりアクセスをしていくということが大事だと

いうふうに思います。

先ほど経済推進部長からも答弁がありましたけども、現在、複数のLINEアカウントを運用しております。また、フェイスブックにおいても、市のホームページや新着情報や各種募集の告知や、魅力発信記事などを発信しているというような状況です。

今、直球での質問ということなんですけども、登録者が必要とする情報を選別できるセグメント機能、セグメント配信、こういったことの利点も含め、利用者、登録者の非常に多いLINEへの集約等について、費用面も考慮する必要はありますけども、前向きに検討してまいりたいと思いますので、ご理解とご協力のほうをよろしくお願いいたします。

○議長（小林 弘君）16番 田中君。

○16番（田中博晃君）何か久しぶりにいい答弁をもらった。どうしよう。かえって何か落とし穴ないかなと思ってしまうから、もう質問をやめておきます。

自分自身もインスタグラムとかフェイスブックでよく独り言をつぶやいているんですけども、使い方って、子どもに聞くんです。これどないするんやろと。ほな、娘によく言われるのが、もう父ちゃん、頭固いんやから、言うとおりにしてくれと。ちゃんとするからと。若い者には負けるよなど。意図せずに、私が父ちゃんと呼ばれるの、ばれてしまいましたけれども、若い者には負けるよなど。

じゃ、橋本市も、得意な方、得意な年代の方々をお願いしたら、その考え方、やり方をお願いするのも一つなのかなと思います。情報発信したい担当課にも、やはりうちはこの情報を発信したいんやという思いというのはすごく必要です。

橋本市には広報戦略委員という方がいらっしゃるというふうに聞いております。例えばですけども、その方々が中心となって情報

発信について考えてみるのも一つなのかなというふうに思っておりますので、市民にとって有益な情報を発信できるように、改めてお願いして、この質問を終わります。

以上です。

○議長（小林 弘君）16番 田中君の一質問は終わりました。

---

○議長（小林 弘君）お諮りいたします。

本日の会議はこの程度にとどめ延会し、明2月22日午前9時30分から会議を開くことに

---

したいと思えます。

これにご異議ありませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○議長（小林 弘君）ご異議がありませんので、そのように決しました。

本日はこれにて延会いたします。ありがとうございました。

（午後4時43分 延会）