（午後２時20分　再開）

○議長（石橋英和君）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７、１番　今城君。

〔１番（今城敏仁君）登壇〕

○１番（今城敏仁君）それでは、議長のお許しを得ましたので質問させていただきます。

まず、11月の27日に、ユネスコの世界無形文化遺産に手すきの和紙が認証されました。島根県の浜田市の石州半紙、それから岐阜県美濃市の本美濃紙、埼玉県小川町東秩父村の細川紙、この細川紙でございますけれども、これは皆さんご存じのように、高野山の麓の細川村に弘法大師がこの製法を伝えたというふうになってございます。

この高野山の麓の細川紙は、普通はトロロアオイとコウゾだけの、ざるみたいなものですくんですけども、高野山のススキの穂を使って、ススキの穂が長くて、それを使うことによってやわらかい和紙ができるということだそうでございます。我々、この広域エリアで、橋本、それから高野口、九度山、かつらぎ、やっぱり広域でいろいろ、それはやはり高野を向いて皆さん上がられていくと思いますので、一つの広域圏として考えていく上には、この細川紙は、これから今後また観光の脚光を浴びるというふうに思います。

それから、このように、これが埼玉県の小川町で伝承されました。我々高野口では、140年前から再織りという織物を30年前に繊維組合のほうで機械化したのと、それとともに当時の理事長が、手織りの文化も残さなければならないということで、手織りの文化を残していってくれてございます。我々も意を強くして、これから後世に再織りの手織りの文化を伝えていきたいというふうに思います。

それでは、質問させていただきます。

１番目といたしまして、観光資源と観光振興について。この地方は万葉の時代より、大和街道と高野街道の交わる交通要所として栄えてまいりましたので、橋本市各地には歴史ある観光資源がたくさんあります。この観光資源を生かした地域創生を考えてはいかがでしょうか。

また、来年は、高野山開創1200年記念大法会が４月２日から５月21日まで、聖地高野山で開催されます。秋には、第70回紀の国わかやま国体が９月26日から10月６日まで、県下各地の会場で開催されます。当市も、サッカー成年男子が橋本市運動公園多目的グラウンドで、バレーボール成年男子、少年男子が橋本体育館と同成年女子が県立紀北工業高校体育館で、ソフトボール少年女子が南馬場緑地広場で開催されます。全国からたくさんの方々がお見えになります。このビッグチャンスを生かして、橋本をもっと元気なまちにするために、①橋本市を全国に、世界に知ってもらう絶好の機会であると思いますが、本市としてはどのようなサービス、おもてなし、ＰＲの方法を考えておられますか。②高野口と黒河道を生かした観光ルートを考えてはいかがでしょうか。

２番目といたしまして、スマートフォンを利用した行政サービスについて。ＩＴ革命がもたらす情報流通の高速化は、経済・社会・政治・企業経営など、社会のあらゆる面に大きな影響を与え続けています。橋本市議会も

ライブ中継はユーストリームで配信、11月以降、録画映像については、ユーチューブに橋本議会チャンネルを新たに開設して配信しています。橋本市も、市のホームページやフェイスブック等で情報発信をしています。各自治体もさまざまなサービスを提供しておられますが、今後、どのような市民サービスを考えておられますか。それと、スマートフォンのアプリを利用した行政サービスについて考えておられますか。

以上でございます。

○議長（石橋英和君） １番　今城君の質問項目１、観光資源と観光振興に関する質問に対する答弁を求めます。

経済部長。

〔経済部長（笠原英治君）登壇〕

○経済部長（笠原英治君） 観光資源と観光振興についてお答えします。

来年春の高野山開創1200年記念大法会や、秋の紀の国わかやま国体を契機として、多くの観光客や選手、関係者が橋本・伊都地域を訪れることが予想されます。

本市は、玉川峡に代表される自然景観、歴史を感じることのできる社寺仏閣や建築物、また、柿に代表される農産物やそれらを使った加工品、さらに、国の伝統的工芸品である紀州へら竿の製作体験など、小規模ながら、見る、食べる、遊ぶという観光の三要素がそろっています。

しかしながら、それぞれの観光資源が点在しているために、点と点を結んで線、さらに面としてとらえて、できる限り観光客に滞留してもらえるような取り組みが必要です。それと同時に、橋本へ行ってみたいと思わせる情報発信の取り組みも必要です。

観光振興の取り組みを加速させるため、本年７月には、観光にかかわる民間事業者など、本市を含め14団体が参画する「はしもと観光戦略協議会」を設置しました。チーム橋本として、おのおのが持つ情報やノウハウを持ち寄り、広域的展望に立って観光振興のための方策を議論しています。

この協議会での議論の中で、近年増加傾向にある外国人観光客への対応も重要と考えています。本年の日本の外国人観光客が既に1,100万人を超え、有名観光地だけでなく、地方で日本の日常風景や文化に触れてみたいという外国人旅行者が増えてきています。そのような旅行スタイルの変貌に向けて、外国語表記のパンフレットの製作や飲食店の写真付きメニュー表示などは外国人誘客に必要不可欠です。また、フリーＷｉ－Ｆｉスポットの整備や、民間事業者によるゲストハウスなどの簡易な宿泊施設の開設など、おもてなしの取り組みも重要と考えています。

さらに、世界的に有名なガイドブックで三つ星を獲得した世界遺産高野山の参詣の玄関口である本市は、開創1200年を契機に、高野山とのつながりを今一度見直して、情報発信することが非常に有効であると思います。

ここ数年、橋本・伊都地域に注目が集まる中、大きなイベントが終わった後も、多くのお客さまに来ていただき、持続的に橋本市の観光が発展し、本市の良さを全国や世界へ知っていただけるように努めてまいります。

○議長（石橋英和君） １番　今城君、再質問ありますか。

１番　今城君。

○１番（今城敏仁君） 経済部長、朝からお疲れのところ、ご答弁ありがとうございました。

早速なんですけども、この橋本市においては、年間どれぐらいの観光客が橋本市をめざして来られているかというふうな資料等はございますか。

○議長（石橋英和君） 経済部長。

○経済部長（笠原英治君） 橋本市における観

光客数は約96万6,000人で、日帰り客がそのうち約94万3,000人、宿泊客が２万3,000人となっております。これは、平成25年１月から12月の実績ですので、ルートインホテルの開業前となっております。

以上です。

○議長（石橋英和君） １番　今城君。

○１番（今城敏仁君） 先ほどご答弁にもございましたけども、そのうち外国人観光客はどれぐらいかというのはわかりますか。

○議長（石橋英和君） 経済部長。

○経済部長（笠原英治君） 本市で外国人のお客さまの把握というのは、非常になかなかつかめない状況であります。宿泊していただいたらわかるんですが、宿泊に関しては77人。それ以外の日帰りの外国人観光客については、残念ながら把握しておりません。

○議長（石橋英和君） １番　今城君。

○１番（今城敏仁君） 今、ご答弁いただきました。本市には96万6,000人がお越しになっておるということでございます。

まず、私、ここにサービス、おもてなしとなってございますけれども、サービスというのは、結局、いろんなことをサービスするんではなく、遠来来られたいろんな方に、お声がけをするというのが大事なことやと思います。よく、私、店をやってございまして、お客さんが入ってきたら「ようお越し」と言うんですけども、「ようお越しくださいました」という気持ちで、我々、観光客また遠来の橋本を訪れた方に接するのが一番かなというふうに思うわけでございます。

それと、ここのＰＲの方法ということでございますけれども、私、駅前の観光センターと、それから九度山の、あれは道の駅ですか、あそこでこのようにパンフレットを集めてきたんですけども、それぞれがなかなか上手におつくりになってございます。でも、先ほど部長の答弁のように、点にしかなってございません。これをやはり広域で線にするために、何かいい方法がないかなと思っていろいろ調べておりますと、観光の行政が進んでいる田辺市では、「地球の歩き方」というガイドブックがございますけれども、こちらのほうに編集協力金を出しまして、このような冊子をつくってございます。これは全国の書店で800円で売っているそうでございます。そして、この中身を見ますと、熊野古道、中辺路ルート、田辺と、あの一円のいろんな名勝、それから行ってみたいなと、これを見ますと本当に行ってみたいなというふうに思うんです。

ですから、このような形で、やはり行政もかかわって、ぜひこちらのほうへ、高野山へ皆さん登られるんですけども、このエリアで半日、また一日を観光で過ごしていただくというふうな仕掛けが必要ではなかろうかと思います。

ちなみに、この観光ガイドから始まりまして、このような４カ国語のパンフレット、フリーペーパーもつくってございます。このようにすることによって、行ってみたいなというふうに、やはり我々のこの観光行政と、かなり温度差があるように思います。

それから、ちなみに、ひょっとしたら間違ってるかわかりませんけども、田辺市は編集協力金として2,000万円を計上しているそうでございます。この新しくパンフレット、また外国人向けのパンフレット等をつくるご予定はございますか。

○議長（石橋英和君） 経済部長。

○経済部長（笠原英治君） ただ今おただしありました観光ガイドの本についてでございますが、田辺市が熊野古道のガイド本としまして、「地球の歩き方」という会社に委託した経緯を聞いております。委託費が2,100万円で、発行部数が１万5,500部。そのうち市へ1,500

部納入しまして、あとは出版社のほうで販売して、その売り上げについては全て出版社のほうに入ったようです。

ほかの地域でもそういった取り組みをされておるんですが、今、橋本市としましては、大きなそういう事業ではなくして、できるだけ少額で、観光雑誌であったり情報雑誌であったり、そういったところに掲載していただけるところと調整しまして、現に「旅の手帳」であったり、「マップル和歌山」、「るるぶ和歌山」、こういったところで橋本市のＰＲをさせていただいておるところです。あと、テレビ番組なんかでも、最近よく見ていただけておると思うんですけども、いろんな番組で橋本市のＰＲをさせていただいております。しばらくは、そういった少額もしくは無料で掲載できるような、そういうＰＲの方法で、雑誌社、テレビ局と調整していきたいと考えております。

それともう一点、パンフレットにつきましては、今、外国人向けのパンフレットがありませんので、これについては、最近、外国人が非常に橋本駅でたくさん目にかけることがありますし、駅前の観光案内所にも頻繁に外国人が最近来られて、何かそういう情報を、知らせてもらえるものがないかという、そういう話があるようですので、これはとりあえず英語版でつくっていきたいというふうに考えております。その後、外国人の状況を見て、複数の外国語のパンフレットも、必要に応じて検討していきたいと考えております。

○議長（石橋英和君） １番　今城君。

○１番（今城敏仁君） ありがとうございます。

まず、外国人向けのパンフレット等をつくる予定があるということでございますけれども、実は、それこそ、この間駅前の観光センターに行きますと、まず彼らが尋ねるのは、コンビニがどこにあるかということらしゅうございます。

それから、私の友達のフランス人の方にいろいろとお聞きしますと、外国から来て、一番まずほしいのはＷｉ－Ｆｉの電波が通っているところはどこかということが聞きたいと。それから、日本の場合は道に名前がない。わかりにくいと。フランスですとシャンゼリゼ通りですとかいろいろなところに、アメリカもヨーロッパも皆、道の名前が付いているそうでございます。それを目印に行けるということでございます。それから、コンビニの場所、それから、充電できるところ、先ほど部長がおっしゃいました、食事ですね。英語表記よりも写真があるほうがわかりやすい。それから、いろんな旅行される方がありますけども、この頃よくバックパッカーの方が、橋本の駅でもよく見かけるんですけども、安く泊まれるゲストハウス等がほしい。それから、温泉、宿泊、これも宿泊施設。

先ほどからいろいろと議論がありました、やどり温泉なんかもそういう形で、これはとても勘定がかかるかどうかわかりませんけども、今、高野山にゲストハウスというのができてございまして、１泊だいたい3,500円でお泊りになれると。だいたい、いっぱいになって十四、五人ですけども、ここはコクウというんですけども、ご夫婦でやられてて、ずっと満室でございます。そこにはやはり皆さん３泊ぐらいされて、高野山を歩かれたり、各また天野、その辺をずっと歩かれるという方が多いらしゅうございます。

それから、お風呂のあるところ、シャワー、コインランドリー、それから、通貨の交換できるところ、郵便局、銀行、それと向こうのクレジットカードでキャッシュ交換が、同じＶＩＳＡでもできないところがあるらしゅうございます。その辺のところのインフォメーションもほしいというふうに言ってございま

した。

まず、今後そのような形で、それこそパンフレット等をつくるんであれば、専門業者だけでなく外国人の見た目から、またパンフレットをつくるときに協力していただいたらどうかなというふうに思うんですけども、その辺はいかがでございますか。

○議長（石橋英和君）経済部長。

○経済部長（笠原英治君）外国人誘客に対しての本市の考えとしましては、関空から高速道路で直接橋本市へアクセスできるような状況になるのが、数年でそういう状況になると思います。そういう状況から考えても、外国人誘客ということに対して、積極的に取り組んでいかんとあかんのかなと思っております。

先ほどお話させてもらったように、橋本駅でも最近よく外国人を見かけますし、議員のほうからお話ありました、以前の観光客と違って、背中にリュックを背負ったバックパッカーがたくさんおられて、明らかに歩いてあちこちを見て回ろうという、そういう目的がしっかりとらえることができます。

そういう中で、ゲストハウスのお話があったわけなんですが、ゲストハウスについては行政で設置するのは困難ですし、できれば民間でしっかりマーケティング調査をしていただいて、検討いただけたらと思っております。今、お話ありました、やどり温泉が再開した折には、市としましては外国人に泊まっていただけるような、できるだけ積極的にそういう活動をしていきたいというふうに考えております。

いろんな意味で、外国人の方にＰＲに参画していただいたらというお話ですが、高野山でフランス人が非常に多いというのは、高野山の僧侶でクルトさんというスイスの方がそのまま高野山で僧侶になられて、その方がＳＮＳなんかで非常にフランス向けに高野山のいいところを発信しておって、その結果、フランス人の誘客につながっているということが言われております。一人の力というのは非常に大きいなというふうに感じておるんですが、そういう意味もあって、外国人誘客のためのいろんなパンフレットをつくったり、いろんな活動をするにあたっては、そういう方が、もし適当な方がおられましたら協力いただきたいというふうに考えます。

○議長（石橋英和君）１番　今城君。

○１番（今城敏仁君）そのクルトさんも、私、17年前からの友達でございまして、それこそ彼なんかは、協力してくれと言ったら喜んで協力してくれると思います。

それから、先ほど部長のお答えの中に、観光戦略会議というのがあるということでございますけれども、私どもに一つも情報のほうが入ってきてございませんので、どのようなメンバーで、どのようなことをやっているか、ちょっとお聞かせいただけませんか。

○議長（石橋英和君）経済部長。

○経済部長（笠原英治君）先ほどお話させていただいたように、市長の公約として、橋本のブランドを世界に打って出るという、その一つに観光ということで考えていくようにという指示を受けて、７月に、関係する事業者の方々と一緒に「橋本観光戦略協議会」を設置しております。

構成員につきましては、宿泊施設と鉄道関係、これはＪＲとか南海ですが、それと紀陽銀行、それと商工団体、これは高野口町の商工会と橋本商工会議所、ＪＡ、私どもの観光協会、それと県のほうからも来ていただいて、そういうメンバーの中で、この戦略協議会を何回か会議を持っております。

目的につきましては、それぞれがいろいろ集客のために取り組みをしておったんですが、なかなか横のつながりが持てなかったがため

に、そういう広域的な、いわゆる先ほどお話させてもらった、点と点を線に、面にした取り組みというのがなかなかできなかったので、この機会にお互いの情報を出し合って、これからの橋本とその周辺の観光戦略について、どういうふうに考えていくかということを議論して、実際の実務につなげていきましょうということで始まった協議会でございます。

実は、せんだって市長のほうに、最終的に答申書、提言書を提出するための案をまとめまして、近々市長のほうに、その提言書を戦略協議会のほうから提出しようと思っております。

その中身につきましては、先ほど議員のほうからもお話ありました、おもてなし感の醸成、「ようこそ橋本市」という、そういう気持ちを全面的に出す、そういう観光資源の発掘と磨き上げ、それとハイキングルートの整備であったり、食とグルメを意識した、そういった特産品の磨き上げ、既存の観光資源をもう一度見直す、そういったものと、周辺自治体との連携等による地域の魅力の向上、こういったことをその提言書の中には盛り込んでおります。最終的には、プラットフォーム化して、その全体、行政から離れた形で全体の観光振興を考えていってはどうかという、そういう提言になっております。

○議長（石橋英和君） １番　今城君。

○１番（今城敏仁君） ぜひ、その辺のほうの情報を、我々議員のほうにもお流しいただきますようにお願いしておきます。

それでは、この１番のほうを終わらせていただきます。

再質問でございます。２番の高野口と黒河道を生かした観光ルートを考えてはいかがでしょうかというところで、ご答弁お願いします。

○議長（石橋英和君） 再質問なさいますか。

○１番（今城敏仁君） すいません。再質問します。

皆さんもご存じのように、高野口、この高野山へ上がる道は、この橋本市には高野口から上がる道と、それから向副のほうから上がる黒河道というふうのがございます。高野口のほうは、昔は平安の時代、嵯峨天皇がそれこそ山越えで今の嵯峨谷のほうから来られまして、そして、高野口の名倉の紀陽銀行の裏のほうの、我々お大師さんと言うてるところでお座りになって腰かけたというふうな逸話が残ってございます。それから川を渡って、河根に入り、河根から細川に入り、それから高野山のほうへ上がられたというふうな道がございます。

それから、黒河道は、後で堀内議員のほうからもご質問があると思うんですけども、これは、通称大和道というふうに言われまして、物資のほうを上げたという歴史があるそうでございます。

実は、この高野口という名前が付いたのは、明治33年、ＪＲ紀和鉄道が開通した年に、最初は名倉駅という名前で付いたそうでございますけれども、その後、高野口となって、高野山へ上がる最寄りの駅ということで、明治の34年から大正期の大正14年までは参拝客、登山口として大いに栄えたまちでございます。そのときについた名前が高野口というそうでございます。

この名前を、それこそ高野の口、高野口ですので、これを利用して、九度山のほうへ高野口から中央に、昔の商店街のババタレ坂を通ってずっと九度山まで行く道すがらを、もう一度往時をしのんで、ここをもう一度、いろんな方に歩いて九度山のほうまで行ってもらうようなことができないかなというふうに、私、思ってございます。やはり、人が来ないと物とお金は動きません。そのために、高野

口にもたくさんの観光資源、名所、旧跡等もございます。それから、黒河道にしてもそうでございます。

この間、この質問をするのに調べておりましたら、金剛峰寺の中で高野山教報という、こういうふうな新聞がございました。これは昭和63年５月25日から始まった教報というものでございますけれども、藤島亙治郎さんという東大の名誉教授で工学博士の方が、昭和63年にこの教報に紀行文を書かれてございます。その紀行文は、大正７年の４月に、六校ですから岡山ですか、六校の学生のときに和歌山から高野口に電車で入って、そこからずっと歩かれた紀行文が載ってございます。ですから、当時から、この高野口を通って歩いて、それこそ椎出まで人力車等がかなり行き来していた模様が、この随筆からは伺われます。それから、椎出からはかごで高野山まで登ったというふうな記述がございます。

こういうふうなものも参考にして、これからもう一度、高野の口、高野口を観光の切り口で、何とか元気にしていければなというふうに思っておるんですけども、その辺のところはいかがでございますか。

○議長（石橋英和君） 経済部長。

○経済部長（笠原英治君） ただ今のご質問ですが、九度山から高野山へ登る、世界遺産に登録をされておる町石道、これは高野口にも関係あるんですが、和歌山県知事が、このデスティネーションキャンペーン中に「１万人ウォーク」という、そういうイベントを打ち出して、この町石道を皆で歩こうと。決して１万人町石道を歩くわけではなく、和歌山県全体でウォーキングイベントとして１万人参加しようという、そういうイベントなんですけど、町石道については既に終わって、非常に多くの方が参加していただいております。

それとか、今度、実は12月15日に西畑のはたごぼうを高野山の金剛峰寺に献上する、そういう行事を予定しております。教育委員会中心に、橋本から高野山まで歩いていただけるというふうに聞いておるんですが、西畑のそういった幻のはたごぼうを復活させて、昔と同じように物資の供給道であった黒河道をもう一度歩いて、奉納に行こうという、そういう取り組みでございます。

そういったかかわりの中から、高野山との、非常に金剛峰寺とのかかわりというのは、これから大切にしていかんとだめだなというふうに思っておるんですが、その入り口であった高野口の部分につきましても、この橋本全体の観光振興の中で、観光戦略協議会の今の議論でも出てきておるんですが、積極的な取り組みを広域の中で進めていきたいというふうに考えております。

○議長（石橋英和君） １番　今城君。

○１番（今城敏仁君） ありがとうございます。

まず、やはりそこに住んでいる人がその気になって、それをまた行政なり、いろんな人がバックアップするというのが基本であろうと思います。我々もその辺について、また努力してまいりたいと思いますので、今後ともご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

それから、先ほど言い忘れたんですけども、この「ＨＡＳＨＩＭＯＴＯ　№１計画」の中で、この若い彼らが、私が言うたようなことをぜひ、外国人旅行者この指とまれ大作戦ですとか、世界遺産に囲まれたまち橋本市、橋本市を拠点に世界遺産めぐり、そこにまたＰＲ方法として英語版パンフレット、ウエブでのコンテンツ配信と、いろんなことを考えていただいてございます。ぜひまた若い彼らにも、こういうふうなところで協力していただけたらなというふうに思います。

それでは、これで１番のほう、終わらせていただきます。

○議長（石橋英和君）次に、質問項目２、スマートフォンを利用した行政サービスに関する質問に対する答弁を求めます。

企画部長。

〔企画部長（北山茂樹君）登壇〕

○企画部長（北山茂樹君）スマートフォンを利用した行政サービスについてのご質問にお答えします。

市の行政情報や観光・文化などの情報発信において、インターネットサービスの活用は欠かすことのできない手段であります。

市ではホームページに加え、ソーシャル・ネットワーキング・サービス、いわゆるＳＮＳの活用も必要であると考え、平成24年６月から市公式フェイスブックページを設けています。また、情報をわかりやすく伝えるために、ホームページに加え、フェイスブックページでの動画配信も開始したところです。

さて、議員おただしの、スマートフォンのアプリケーションを利用した行政サービスについては、観光や子育て支援、防災、ゴミカレンダーなどの特化したアプリケーションを作製し、市民や来訪者に利用していただいている自治体もあります。しかし、このような自治体独自のアプリケーションの作製・運用には多くの費用が発生します。また、無料で利用できるアプリケーションについては、その動作が不安定であったり、市の利用目的に応じたカスタマイズができないなどの欠点があり、現時点では、このような専用アプリケーションを使ったサービスの提供は行っていません。

また、アプリケーションを利用した行政サービスの中には、例えば、道路の陥没や防犯灯･街路灯の故障､ごみの投棄などの情報を、スマートフォンを利用して市へ通報するシステムを導入している自治体もあります。しかし、市民から情報を受ける組織体制、情報の精度、個人情報がある場合の取り扱い、区・自治会との連携などの観点から、課題も多くあると考えます。

これらの課題を踏まえると、これらのアプリケーションの実用に向けては慎重に検討せざるを得ないと考えますので、ご理解をお願いします。

なお、現在実施している「オープンデータ調査研究事業」の中で、市が保有している観光や文化財などの公共データを、２次利用しやすい電子データに変換する作業を行っています。このデータを利用することで、市がサービスを提供しなくても、民間主導でアプリケーションが作製され、多様な公共サービスが提供されることが期待できます。

市では、今後もオープン化できるデータをできる限り公開することで、民間主導によるアプリケーションを利用した行政サービスの提供を、プライバシーの保護や防犯上の問題を検証しながら検討したいと考えています。

○議長（石橋英和君）１番　今城君、再質問ありますか。

１番　今城君。

○１番（今城敏仁君）ありがとうございます。

私、このようにスマートフォンを利用した行政サービスについてというふうに質問してございますが、今、スマートフォンを使用し出して半年でございます。ビギナーでございますけれども、この質問をなぜしたかといいますと､テレビのほうで､ＮＨＫかなんかで、愛知県半田市の、それこそアプリケーションを、フィックス・マイ・ストリート・ジャパン（Fix My Street Japan）というアプリを使ったサービスをしているというのをＮＨＫで見まして、半田市に､「マイレポはんだ」というところに電話しまして聞きますと、今までは部長おっしゃるように市長への手紙ですとか、区長を通して要望、それから市民の声で

土木課などにいろいろな相談、こういうふうにしてほしいというふうなことはあったそうでございますけれども、実証実験を３カ月やりまして、今年のいつからですかね、実質運営されているそうでございます。

このＩＣＴを活用したのは、対応のスピード化と情報の共有化ということだそうでございます。その後、ずっとこの半田市の、どういうふうな投稿があったのかなというふうに見ておりますと、ほとんどが道路の陥没であったり、ごみ処理の問題であったり、土木課、クリーンセンター課の情報がほとんどやということでございました。

私も議員になりまして、いろいろなご相談を受けたときに、建設課なり、土木課なり、整備課なりにお電話するときには、必ず区長を通してというふうなことでございます。こういうふうな小さい、それこそ溝の樋がちょっと壊れておるとか、道がちょっと陥没しておる、そういうふうな小さな事案は、こういうふうなアプリを利用して行政のほうへ声を出したほうが、わざわざ区長のご足労をさすほどのことではないというふうに思います。

その辺のところで、これをこういうふうなアプリ、これは無料のアプリケーションですけども、そもそも、これは千葉市が最初に行った「ちばレポ」というところから始まったそうでございます。ぜひこういうふうなこともご一考いただいて、市民からの情報のスピード化と、そして問題の共有化というところで、市民、それから行政が素早く対応できるような、このような便利なツールを使っていけばいいんではないかと思うんですけども、その辺のところは、もう一度、いかがでございますか。

○議長（石橋英和君） 企画部長。

○企画部長（北山茂樹君） 今、愛知県半田市の「マイレポ半田」ということでご紹介をいただきました。半田市のスマートフォンを利用した通報の取り組みといいますのは、住民からの課題や問題の提供を、行政が迅速かつ効率的に対応できる、また、市民と市が協働で課題や問題の解決が図れるという観点で、半田市のほうは取り組まれているようでございます。また、いつでも簡単に写真やデータを伝えることができることによって、多くの人から情報を受けることで、行政の気づかない課題などに迅速に対応・解決できるという効果があると考えてございます。

しかしながら、その通報者は匿名で、またペンネーム、ニックネームでの投稿ということになりますので、通報者を特定することはできません。それから、個人情報にかかわる写真や、不適切な言葉をもっての通報などの取り扱い、それから、受ける側の行政の体制、それから関係機関や区・自治会との連携など、多くの課題があると考えます。

私どものほうも、半田市のほうへちょっと確認をさせていただきました。行政側の対応といたしまして、これは平日の勤務内での対応ということで行っているようでございますので、土日、祝祭日または平日の勤務時間外に情報を寄せられても、即座な対応ができないということでございました。それから、提供される情報が誰でもいつでも見られるということでございますので、個人情報にかかわる写真、それから不適切な言葉をもって通報されても、勤務時間外はすぐには消せないというような課題もあるとのことでございました。

したがいまして、本市も半田市のようにスマートフォンを利用したアプリケーションの実用化につきましては、やはりこれらの課題がございますので、慎重に対応せざるを得ないという考え方でございます。

○議長（石橋英和君） １番　今城君。

○１番（今城敏仁君）それこそ部長のおっしゃるとおりやと思うんですけども、私も聞きましたら、個人情報については、このアプリを運用しているダッピスタジオというところが、いろんなそのようなところで、個人情報のところは対応していただいておるということでございます。

それと、千葉市においては、これ、独自の「ちばレポ」というアプリを千葉市がつくって、そこの中には、今、部長が懸念されたようなことは規約でちゃんと、登録するときに、その辺のところはちゃんとするというふうになってございます。

私も、先ほど申しましたように、スマートフォンを使ってまだ半年でございますので、若い議員のように即時にうまく、よう使いこなせませんけども、私自身がこのようなものがあれば便利やなというふうに感じたので、このような質問をさせていただきました。

今後、こういうふうなこと、時代が進みまして、こういうふうな時間的にスピード化するということが多々あろうかと思うんですけども、やはり市民に一番便利なツールを使って、我々、行政、議員がお応えしていくというのが大事ではなかろうかと思います。

それではこれで、以上で質問を終わらせていただきます。ありがとうございました。

○議長（石橋英和君）１番　今城君の一般質問は終わりました。

この際、３時25分まで休憩いたします。

（午後３時８分　休憩）