

（午前9時30分 開議）

○議長（岡 弘悟君）おはようございます。
ただ今の出席議員数は20人で全員であります。

○議長（岡 弘悟君）これより本日の会議を開きます。

日程第1 会議録署名議員の指名

○議長（岡 弘悟君）これより日程に入り、
日程第1 会議録署名議員の指名を行います。

本日の会議録署名議員は、会議規則第88条の規定により、議長において、9番 楠本君、11番 田中君の2人を指名いたします。

日程第2 一般質問

○議長（岡 弘悟君）日程第2 一般質問を行います。今回の一般質問の通告者は18人あります。

質問は会議規則第62条の規定により、別紙の順番により発言を許します。

順番1、10番 森下君。

〔10番（森下伸吾君）登壇〕

○10番（森下伸吾君）おはようございます。
ただ今、議長のお許しをいただきましたので、通告に従い一般質問を行わせていただきます。

今回の一般質問、1項目めとしまして、市内に外国人や聴覚障がい者向けの会話支援アプリとタブレット端末の導入について、お聞きいたします。

近年、市役所などで来庁者、外国人や聴覚障がい者とのコミュニケーションの手段とし

て、多言語音声の翻訳システムと会話が文章で表示される聴覚障がい者コミュニケーション支援システムを取り入れる先進自治体の取り組みが話題となっております。同アプリは外国語を日本語に自動的に翻訳したり聴覚障がい者向けに会話を文章に変換することができ、市役所に来庁した外国人や聴覚障がい者とのコミュニケーションの手段として、市民サービスの向上を図ることができます。

今後、本市でも多人種の外国人観光客や転入、転出も多くなることも予想されます。外国人や聴覚障がい者とのコミュニケーションを円滑に図り、市民サービスの向上につなげるため、会話支援アプリとタブレット端末を早期に導入すべきだと考え、当局の見解をお伺いいたします。

1、現在、本市の外国人や障がい者に対する窓口対応への取り組みについて。

2、庁内窓口及び観光窓口等への会話支援アプリとタブレット端末の導入について。

次に、2項目めとしまして、万一の備えとしての自転車保険加入について、お聞きいたします。

自転車は買い物や通勤、通学、またはレジャーなど多くの目的で市民に利用されています。さらに、和歌山県はサイクリング王国・わかやまを宣言し、県下にサイクリングロードを整備し、観光の一環として県内外のサイクリストの集客に取り組んでいます。その一方、自転車の利用者が増えることで自転車に関する交通事故も起こり得ます。

そこで、自転車利用中の事故について、他人にけがをさせた場合など、相手の生命または身体の損害を補償する保険として、

自転車損害賠償保険、通称自転車保険の加入を義務づける自治体が増えています。

そこで、被害者の救済、加害者の負担軽減のための万一の備えとしての自転車保険の加入義務化や加入を強く促す対策はあるか、お伺いいたします。

以上、私の1回目の質問といたします。

○議長（岡 弘悟君）10番 森下君の質問項目1、外国人や聴覚障がい者向けの会話支援アプリとタブレット端末の導入に対する答弁を求めます。

総務部長。

〔総務部長（吉本孝久君）登壇〕

○総務部長（吉本孝久君）庁内に外国人や聴覚障がい者向けの会話支援アプリとタブレット端末の導入についてお答えします。

一点目の、外国人や障がい者への窓口対応についてですが、現在のところ庁内窓口外国人や聴覚障がい者が来庁されたときに利用できる外国語翻訳や聴覚障がい者コミュニケーション支援の機能を備えたタブレットは導入していませんが、聴覚障がい者が来庁されたときは、福祉課の手話通訳者等、職員がコミュニケーションの支援を行うとともに、個人で所有するスマートフォンに支援アプリを取り入れることなどにより、コミュニケーションを図っているところです。

次に、二点目の、庁内窓口等への会話支援アプリとタブレット端末の導入についてお答えします。

今後、本市でも外国人観光客の増加による対応力向上や聴覚障がい者を持つ市民に対するサービス向上のため、外国語翻訳や聴覚障がい者コミュニケーション支援の機能を備えたタブレットの活用を進めたいと考えています。具体的には、マイナンバーカードの申請などに活用するため、内閣府から7月に1台、9月に3台の計4台配置されたタブレットに

コミュニケーション支援の機能を備えたアプリも追加し、庁内窓口において利用したいと考えています。利用する窓口は、既に設置している市民課と、9月中にマイナンバー事務に関係する税務課、福祉課、こども課を予定しています。

なお、利用開始時期については、内閣府へのアプリ追加申請や利用に係る運用ルールの整備も必要になることから、年内の運用開始に向けて準備を進めたいと考えています。今後、会話支援アプリの利用状況や効果を検証した上で、他の窓口へのタブレット追加も検討していきたいと考えています。

○議長（岡 弘悟君）経済推進部長。

〔経済推進部長（笠原英治君）登壇〕

○経済推進部長（笠原英治君）次に、観光窓口等への会話支援アプリとタブレット端末の導入についてお答えします。

年々増加するインバウンドへの多言語対応は当然必要であると考えており、今後、市役所においては、総務課が設置する庁内用端末などにより多言語対応する予定であります。

また、駅前の観光案内所などについては、当面は無料翻訳アプリケーションを利用した端末機や指さしボードなどのアナログツールにより対応してまいります。

また、今後、外国語を話せる職員、社員等のサポート制度を活用した柔軟な支援で対応したいと考えております。

○議長（岡 弘悟君）10番 森下君、再質問ありますか。

10番 森下君。

○10番（森下伸吾君）ありがとうございます。

それでは、ご答弁いただきましたので、再質問をさせていただきたいと思っております。

まず、ご答弁の中でありましたように、支援アプリを備えたタブレットの活用については、年内の運用開始に向けて準備を進めてい

くということでありましたので、あえてもうこれ以上言うことはないんですが、せっかくなのでもう少し掘り下げてお聞きしたいと思います。

市役所の庁内と観光窓口に分けてお伺いしたいと思いますのですが、まず、庁内、市役所について、聴覚障がい者の方に対しては手話通訳者の職員や個人のスマートフォンの支援アプリで対応されているということでありましたが、手話通訳者がいればそれで対応していただけたとは思いますが、そうでない場合は個人の所有であるスマートフォンを業務で使っておるということでもありますので、少しこれに関しては問題があるのではないかなというふうに思います。

ですので、支援アプリを使っている方もいらっしゃると思うんですが、通訳者がいないとき、どういうふうな対応をされているのか。まず、そこをお聞きしたいと思います。

○議長（岡 弘悟君）健康福祉部長。

○健康福祉部長（石橋章弘君）いつも手話通訳者が対応できるとは限らないということでございますけれども、実際、今のご質問の中で、スマートフォンへの無料アプリを使うのは、当然、庁内の職員もでございますけれども、障がい者ご自身がお持ちの方も最近増えておるというようなことでございまして、やはり手話通訳者が対応できないときもあることはあるんですけども、そのときは障がい者の方のほうでそういうふうなある程度の準備をしていただいております、今のところ大きなトラブルは出ていないというふうに認識しております。

○議長（岡 弘悟君）10番 森下君。

○10番（森下伸吾君）聴覚障がい者の方個人のスマートフォンで対応されているということ、アプリで対応されているということは、やはり、あればその分便利になりますし、職

員の方も不安にならん、両方ともお互いに不安にならずにコミュニケーションがとれるのではないかなというふうに思います。ですので、やはりそういったアプリを導入していくことは、市民サービスから考えても有用ではないかなというふうに思います。

今は聴覚障がい者の方でありましたが、そのほか庁内に、例えば外国からの観光客もそうですけども、例えば海外の方でこの市内に住んでいらっしゃる方も、外国人の方もいらっしゃると思いますが、そういった方の対応で、窓口で言葉が通じず困ったというような事例とかは今までございますか。

○議長（岡 弘悟君）経済推進部長。

○経済推進部長（笠原英治君）役所の窓口のいわゆる観光客に対しての対応なんですけど、直接受付のところへ来ていただいたり、市民課のほうへ来ていただいたりすることが非常に多いです。そういう状況の中で、庁内にも英語のしゃべれる人材もおりますので、直接窓口へ行かせていただいたり、電話でやりとりしながら臨機応変にそういった支援を協力しながらしておる、そういう状況であります。

○議長（岡 弘悟君）観光客だけではなくて、市内に在住の方の話も。

市民生活部長。

○市民生活部長（田中忠男君）市民生活部のほうでは市民課も抱えておりますし、税務、納税も抱えております。ただ、今、議員言われたように、外国籍の方で全く日本語がしゃべれない方については、今、経済推進部長が申し上げたような形をとらせていただいております。ただ、人数的にはかなり少ない、ほとんどございません。

以上です。

○議長（岡 弘悟君）10番 森下君。

○10番（森下伸吾君）今現在はそんなに困ったことはないということですが、今後

そのあたりで増えると思われる外国人対応ということにありましても、やはりこの支援アプリというのはすごく有用ではないかなというふうに思います。

実際にこのアプリを使ってみますと、少し前だと、アプリの性能といいますか、誤訳とか間違った文章や翻訳もされておったんですが、技術革新によってその精度がだんだん上がってきております。アプリを導入している法人や自治体や教育機関も多くて、例えばUDトークというアプリがあるんですが、このアプリを導入している自治体は200件以上ございまして、特にその中では50の大学でも導入をされているというアプリであります。

実際このアプリを使ってみて、今、ご答弁いただいているのかなというふうに思いますが、もし使っていっちゃったら、その辺の感想とかいかがでしょうか。

○議長（岡 弘悟君）総務部長。

○総務部長（吉本孝久君）現在のところ、UDトークアプリ、これにつきましては庁内では活用していないという状況でございます。このUDアプリにつきましては、個人は無料なんですけれども、法人の場合は有料となっております。練馬区役所のほうに問い合わせをしたんですけども、UDトークの年間の使用料につきましては28万8,000円程度が必要と。練馬区役所はプレミアム仕様というのを使っております。年間80万円程度が必要であるというふうに聞いております。

○議長（岡 弘悟君）10番 森下君。

○10番（森下伸吾君）ありがとうございます。

実際いろいろな機能を法人で使うとなると有料になるアプリもございます。ですので、そのあたりまた研究していただいたらと思うんですが、実際にこのタブレットの中に今そのアプリを入れさせていただいておるんですが、やはりすごく便利になっております。ポ

タン一つ押せば性能もわかるようになっていきます。

例えば、これで翻訳もしますので、一度聞いていただくと。ちょっと聞こえなかったですか。中国語で今話しておるんですが、そういった、中国語も話せますし、英語も話せるということでもあります。ですので、英語の場合は対応できる職員の方もたくさんいらっしゃると思うんですが、それ以外の言語に関しては対応できないというときには、やはりこういったアプリも有用ではないかなというふうに思います。

そこで、観光窓口のほうに移りたいと思います。現在、支援アプリを備えたタブレットというのは、もう一度確認なんですけど、こういったアプリを活用はしていないということですか。

○議長（岡 弘悟君）経済推進部長。

○経済推進部長（笠原英治君）私のところで、いわゆる自治体向けのアプリであったりオリジナルのアプリは使ってないんですが、一般的に出回っている無料アプリの翻訳版については、例えばグーグル翻訳アプリとかボイストラ、こういったアプリについては使わせていただいております。

○議長（岡 弘悟君）10番 森下君。

○10番（森下伸吾君）そこで、今後柔軟に対応していきたいということでご答弁いただいたと思いますが、具体的にもう少しそのあたり、柔軟にというのは具体的に教えていただければと思います。

○議長（岡 弘悟君）経済推進部長。

○経済推進部長（笠原英治君）今、議員からおただしがありましたように、私のところは今、観光案内所のほうでほしい、外国人のいろんな対応をさせていただいておるんですけど、現在、案内所の所長は大手のエージェントで長い間勤務しております。海

外への留学のそういった経験もあります。そういうことから、英会話に関しては本当に、そんなに専門的なことも聞かれませんので、ほとんど不自由なしにコミュニケーションの対応ができておるようです。その職員がいない場合は、手づくりの英語版のマップをつくらしたり、情報ペーパー、そういったものを見ていただきながら、いわゆる片言の、ボディランゲージも含めた会話で何とか通じておるようです。

それでもだめな場合は所長に連絡してもらったりしておるわけなんですけど、それ以外に、今、県が主体となって、これは契約に年間2,000円必要なんですけど、電話で問い合わせさせていただければ、10言語に対しての電話のやりとりをする。お客さまが直接その電話に出ても構いませんし、事務所の職員が出てもいい。そういうサービスを県が主体になってやっていただいております。そこまで私のところ、今、そんなに不自由を感じておらないので、その契約はしておらないんですが、これからDMOを立ち上げたりして、この高野山麓にたくさんの外国人が来るようになれば、そういったことも検討したいと思っています。

それと、これは一般社団法人の関西観光本部が主体で実施されております関西おもてなしバッジという、胸に私はこういう言語が、外国語がしゃべれますよといった、そういうバッジをボランティアでつけていただいて、これは語学のレベルには全く関係ないんですが、話しかけていただいても構いますよという、そういうお示しをする制度をやっております。県内全体で今、450名の方に協力いただいております。こういった部分についても橋本市で今増やしていこうという取り組みをしております。これもいろんな言葉をしゃべれる方がいて、基本的に英語、中国語、

韓国語のバッジがあって、それ以外の言語については無地になっていきますので、自分でそのしゃべれる言葉を書いていただく。そういったことの取り組みによって、いろんな柔軟な外国人対応を進めていきたいと考えております。

○議長（岡 弘悟君）10番 森下君。

○10番（森下伸吾君）県のそういった対応とか、いろいろ今取り組んでいただいております。ということをいろいろ聞かせていただきまして、実際まだそこまで困っていないということだとは思いますが、もしわかれば、駅前の観光案内所をどれぐらいの外国人観光客が訪問されているのか、一度ここで聞かせていただきたいと思うんですが。

○議長（岡 弘悟君）経済推進部長。

○経済推進部長（笠原英治君）平成28年度の実績で、外国人の訪問者は283名おられました。ちなみに、平成20年度には43名、5年後の25年度には108名。そこからしましても非常に増えておることがわかります。そういう状況であります。

○議長（岡 弘悟君）10番 森下君。

○10番（森下伸吾君）ありがとうございます。今の推移を見ても、やはり年々増えてきているということでありまして、これからも増えるであろうということでありまして。ですので、やはり先に先にそのあたり、オリンピックもございまして、早目に手を打っていけば、そういったおもてなしでお迎えすることもできるんじゃないかなというふうに思います。

今も実際に、橋本駅から国道のホテルへ向いて大きな荷物を引っ張って歩いている外国人の方もたまに見かけたりもします。ですので、決してこの橋本市でおりていないわけではないなというふうにも感じるわけでありまして、そういった面で、まずはこの市内で

窓口に実際に取り入れていただくということですので、取り入れていただいて、それを一度検討していただいて、さらにスマートフォン、タブレットを広げていただけるように希望しまして、私の1回目の質問を終わりたいと思います。

○議長(岡 弘悟君) 次に、質問項目2、万一の備えとしての自転車保険加入に対する答弁を求めます。

総務部長。

[総務部長(吉本孝久君)登壇]

○総務部長(吉本孝久君) 万一の備えとしての自転車保険加入についてお答えします。

議員おただしの自転車保険の加入義務化については、現在、近畿2府4県のうち大阪府、兵庫県、京都府、滋賀県が条例制定され、奈良県と和歌山県が未制定となっています。和歌山県に確認したところ、他自治体の条例は努力義務であり罰則規定がないことから、条例制定よりも広報啓発活動に重点的に取り組む方針であり、交通事故をなくする県民運動推進協議会や警察及び関係団体等による啓発活動等に自転車保険への加入を促進するとともに、テレビ、ラジオ等の広報媒体の活用や県内小・中学校へのチラシ配布を行っているとのことでした。

また、和歌山市についても県と同様、条例化の動きはなく、広報啓発活動に重点的に取り組んでいるとのことでした。

橋本市としましても、独自に条例を制定する考えはありませんが、高齢者が増える現状に鑑み、また、中学校統合により自転車通学の範囲も広がったことから、関係団体と連携を図りながら、自転車保険の重要性や必要性について広報啓発活動に努めていきたいと考えています。

○議長(岡 弘悟君) 10番 森下君、再質問ありますか。

10番 森下君。

○10番(森下伸吾君) それでは、二つ目の質問に移りたいと思います。

ご答弁の中では、自転車保険の加入義務化の条例は制定するつもりはないけれども、広報や啓発に努めるということであったと思います。先ほども部長いろいろとご答弁いただいた広報啓発は県に関することであったと思います。さらに今後、広報啓発に関して市で取り組んでいこうというふうにお考えのことがもしあれば、教えていただければと思います。

○議長(岡 弘悟君) 総務部長。

○総務部長(吉本孝久君) 現在の状況でございますが、自転車加入啓発チラシが県から市に郵送されてきております。それを庁内各課に回覧するとともに、庁内掲示板にも掲示しておるところでございます。各小・中学校にも配布している状況ではございますが、今後、関係団体とも協議しまして、広報や啓発活動に努めていきたいと考えております。

具体的に申し上げましたら、交通安全週間等での啓発などができればというふうにご考えております。

○議長(岡 弘悟君) 10番 森下君。

○10番(森下伸吾君) ありがとうございます。これからさらに強く啓発を求めていてもらいたいと思います。進めていていただきたいと思います。やはり自転車というのは、ルールを無視することによって被害者にも加害者にもなる可能性があります。自転車であっても被害者が命を落とすということもあると思います。加害者として歩行者を死傷させてしまった場合、厳罰を科せられたり多額の損害賠償責任を負ったりするケースも今までもあります。

先ほどのご答弁の中でも、近畿では4府県が条例化されておるということでありますが、どちらかというと和歌山は何にしてもちよっ

と遅れているのではないかなというふうにいつも思うんですけども、この自転車保険等への加入を義務化しています、例えば名古屋市のホームページにはいろんな事例も載っております。

名古屋市というのは自転車保険の加入義務化をしましたというようなCMも作成して、市民に対してユーチューブへアップして広報をしております。その他も自転車事故事例も掲載をしております、例えば、男子小学生が夜間、自転車で帰宅途中に歩行中の女性と正面衝突、女性は頭蓋骨骨折等で意識が戻らず、監督責任を問われた母親に賠償命令。判決文で加害者が支払いを命じられた金額は9,521万円であると、神戸地裁の裁判で起こっております。

特に、小・中学生など未成年者に対する事故も決して少なくないと思います。賠償責任が当事者、児童ではなくて保護者となるケースも見受けられます。保険が掛かっていない場合、突然のしかかる賠償責任によって家庭の崩壊ということもあり得るのではないかと思います。

そこでまず、やはり自転車によく乗る、自転車でよく通学している中学生という形でお話を聞きたいと思うんですが、中学生は学校に自転車通学をしている学生もおります。そういったときには、学校に届け出をしないと許可をもらえないということを聞いております。そういう場合、自転車保険への加入をしていないと自転車通学を認めないというような規則などは、実際今のところありますか。

○議長（岡 弘悟君）教育部長。

○教育部長（曾和信介君）ただ今のおただしにお答えいたします。

現在、中学校で自転車通学を認めておりますのは、北中学校を除く4校でございます。義務化につきましては、橋本中央中学校統合

の際に、統合準備会等での話し合いの中で義務化ということで、登録を条件に許可をしているというところでございます。橋本中学校の自転車通学につきましては、基本、徒歩といたしますが、エリアを設けず許可制とすることになっております。条件としましては、普通自転車でありSGマーク付きのヘルメットをかぶること、防犯登録の自転車であること、それから今おっしゃいました自転車保険に加入したものに限定して許可をしておくところでございます。他の3中学校区については、推奨をしておりますが、これを条件に認めるということではございません。

以上です。

○議長（岡 弘悟君）10番 森下君。

○10番（森下伸吾君）橋本中学校では保険を加入義務化しておるということであります。橋本中学校でもし可能であれば、ほかの3校も加入を義務化することは可能ではないかなというふうに思いますが、その点はいかがですか。

○議長（岡 弘悟君）教育部長。

○教育部長（曾和信介君）通学等の安全対策等につきましては、一応、各学校の判断ということでそれぞれの安全委員会等により判断をいただいているところでございます。

今後につきましては、統一できるような方法も考えてまいりたいと考えています。

以上です。

○議長（岡 弘悟君）10番 森下君。

○10番（森下伸吾君）橋本中学校がよくてほかがよくないというか、やっぱり統一したほうが、そのあたりは中学生にとってもご父兄にとっても、やはりこれは公平さに欠けるのではないかなというふうに思います。保険に入ることで保護者に負担がかかるんだということですが、やはり事故を起こせばそれ以上の賠償を負わなければならないということ

保護者の方に理解していただいて、しっかりと保険に入っただけのように強く勧めていただきたいと思います。

そして、行政側も市民の安全を第一に、自転車保険の義務化や、できないのであれば、まず取り急ぎ自転車保険の加入を強く促していくという対策を検討していただきたいと思います。事故は誰も起こしたくて起こすのではなくて、自転車を利用されている方にはマ

ナーとルールを守っていただくということを再認識していただいて、安全運転に強く努めていただくための広報をさらに進めていただきたいということをお願いしまして、私の一般質問を終わりたいと思います。

○議長（岡 弘悟君）10番 森下君の一般質問は終わりました。
