

平成28年 第4回定例会（第4日12月 6日）

〔質問〕

ざま大志会の沖本浩二です。議長のお許しをいただきましたので、通告に従いまして一般質問を行ってまいります。

今回の一般質問は、災害時におけるツイッターの活用についてとマンションの耐震化促進助成制度について伺います。いずれの内容も、これまで多くの前任者が一般質問や委員会の中で取り上げられ、議論をされています。今回はそうした議論や現在の状況を踏まえ、本市の防災、減災施策をさらに推進していただくことを目的として質問させていただきます。

まず、災害時におけるツイッターの活用についてですが、本市では平成27年2月に座間市公式ツイッターを開設され、市民の皆さんに向けて市政情報やイベント情報を発信したり、災害時には緊急情報を発信したりするようになっております。

本日12時30分現在の座間市公式ツイッターの状況は、メッセージを投稿すること及び投稿されたメッセージをあらわすツイートの数が979件、そして座間市公式ツイッターをフォローしているユーザーの数をあらわすフォロワー数は1,326件となっております。座間市議会でいち早く市のイベント情報や緊急情報の発信源としてツイッターを活用してみてもどうかと提案されたのは、平成22年第2回定例会の一般質問で取り上げられた現議長の京免康彦議員でした。また、平成23年第2回定例会、平成25年第1回定例会の一般質問で、同じく京免議員から災害時の情報発信ツールとしてツイッターの開設を求められております。こうした質問を粘り強く繰り返してきたことと、他の前任者皆さんの後押しをするような質問もあったことから、座間市公式ツイッターの開設への道筋がつけられたものと考えます。さらには、こうした議員からの提案や質問を当局の皆さんが真摯に受けとめ、時間をかけ、丁寧かつ慎重な調査研究を続けられ開設に至ったと推察するものであり、大いに評価をさせていただきます。

振り返れば、平成22年第2回定例会の一般質問に対する答弁では、当時の市長室長から、「ツイッターという言葉自体は広く知れ渡っているものの、まだ実際に利用している人は一部に限られる状況であり、市としての活用については今後の研究課題とさせていただきます」との答弁がありました。また、平成23年第2回定例会の一般質問の答弁では、当時の市民部長から、「ツイッターについては即時の情報交換には非常に有効なツールであると考えますが、行政情報というのは非常に重い責任を伴いますので、慎重な対応を求められます。そうした情報管理の面での課題があることから、さらに先進事例をよく研究させていただきたいと思っております」との答弁がありました。

そこで、まず伺いますが、平成22年から平成27年2月の開設まで、当局としてどのように取り組まれ、情報管理の面などの課題、よく言われる成り済んだとかスパム行為だとか、そうした心配事を解決されたのか、その経緯をお示してください。

次に、本題である災害時におけるツイッターの活用について伺います。単刀直入にお聞きします。災害時、重要な情報発信をどういう手順でツイッターを使用し、発信されるのでしょうか。明らかにしていただきたいと思っております。

また、本市では、ツイッターアラートの仕組みを活用されています。ツイッターアラートとは、災害や緊急事態が発生した際に、公共団体や緊急対策機関が発信するツイートのこと及び特定機関のそうしたツイートと緊急時にプッシュ通知する機能のことです。

片仮名单語の説明をします。アラートとは、一般的に警報という意味を持ちます。ツイートとは、ツイッターへの書き込み、メッセージを投稿すること及び投稿されたメッセージのことです。また、

プッシュ通知とは、システム側が外部のサーバーと連携して能動的に情報を取得してユーザーに通知することです。

このツイッターアラートでは、緊急時の重要な情報提供者となる特定機関が発信者として登録されます。あらかじめアラート設定を有効にしておく、緊急時に登録機関から発信されたツイートがホームタイムラインでハイライトつきで表示されます。これにより情報を即時に見逃さず、確認することが期待できます。

再び片仮名单語の説明となります。ホームタイムラインとは、自分のアカウントのホーム画面に表示される一覧のことで、ハイライトとは背景色の反転などによって強調する表示方法や注目すべき投稿を掲載する表示覧のことであります。何のことだかよくわからない方もいらっしゃると思いますが、質問を続けさせていただきます。

ただ、このツイッターアラートの市民への周知など、私は少々懸念を感じております。ツイッターアラートで実際にどのように通知され、どのような表示になるのか、私自身は見たこともありませんし、わかりません。ツイッターアラートについて、当局としては試験的に確認をされていると思いますが、どのように通知され、どのような表示になるのか詳細を明らかにしていただきたいと思っております。

また、ツイッターアラートの機能について、当局としてはどのように評価をし、また、市民への周知についてどのように考えておられるのかお示してください。

NHK放送文化研究所のホームページから閲覧できる論文「東日本大震災に見る大災害時のソーシャルメディアの役割～ツイッターを中心に～」には、抜粋させていただきますが、以下のようなことが書かれております。「今回の震災では、テレビ・ラジオなどの既存メディアに加え、ツイッターに代表されるインターネットを使ったソーシャルメディアが情報伝達ツールとして一定の役割を果たしたことが、阪神・淡路大震災のときとは大きく異なる特徴として挙げられる。中でもツイッターは、地震発生から1時間以内に東京からだけで毎分1,200件以上のツイートが投稿され、地震の発生翌日（3月12日）の新規加入者数は前月（2月）の1日当たりの新規加入者46万人を大きく上回る57万2,000人に上るなど、多くの人がツイッターを通して活発な情報交換を行った」「ただ、その一方で、コスモ石油の火災に関するデマに見られるように、インターネットを介したデマ情報が数多く広まったのも今回の震災の特徴である。ソーシャルメディアは既存メディアで十分に伝えられない部分をカバーする役割を担うことで、今後も既存メディアとの共存・発展が期待されるが、その一方で使い手側のリテラシー」、リテラシーとは、読み書き能力、また、与えられた材料から必要な情報を引き出し活用する能力のことです。「リテラシーの向上やソーシャルメディア自体が社会的存在としての自覚をより強く持つことが今後の健全な成長のためにもとめられている」。このように、ツイッターしかりソーシャルメディアはもろ刃の剣であることを論じられております。

先ほど述べたように、東日本大震災のときには千葉県市原市のコスモ石油千葉製油所の火災について、有害物質が雨などと降るので注意という出どころ不明のチェーンメールなどがインターネットで出回りました。また、ことし4月14日に発生した熊本地震の直後には、熊本の動植物園からライオンが逃げたとか大型商業施設で火災が発生しているなどといったデマ情報をツイッターに投稿する者もあらわれております。

グローバルメディア企業、バズフィードの日本版ウェブサイト、バズフィードジャパンが「熊本地震でツイッター発信を続けた市長、その目的は災害時のデマ潰しだった」という見出しのネット記事を報じております。発災時にツイッターでみずから情報を発信し続けた大西一史熊本市長を取り上げた記事です。記事の一部を抜粋し、読み上げます。ふだんからツイッターをよく利用していた大西市

長。震災当日から連日、水道の漏水状況などのライフラインの情報、ボランティアの募集情報など、幅広い内容を伝えてきた。この連日のツイートは話題を呼び、フォロワー数の数は1カ月の間で一気に3万人以上増加した。災害時、職員ではなく、首長みずからがSNSを運用する意義は何なのか、大西市長に聞いてみた。以下、鍵括弧で大西市長のコメントをくります。「一人でも多くの人に正確な情報を伝えるためにどういうやり方があるかと考えた結果です。一人一人がスマホやパソコンで情報入手される時代になった中、ツイッターは非常に拡散力がある。職員は日々の業務だけではなく、緊急対応でもとても忙殺されています。一方、トップである私のところには、正確な情報がいろいろ上がってくる。ツイッターなら、その中でいち早く市民の方にお知らせしたほうがよい情報を私が判断することができます」。正確な情報をスピーディーに、市民の手元に届けるため、そして、もう一つの目的が、災害時にネットで拡散するデマの防止だ。「匿名のSNSでは、正しい情報とそうではない情報が交錯します。そこで行政のトップが責任ある発言をするのは大切なことだと考えています」。実際、熊本地震のときにはツイッターで、熊本市の動植物園からライオンが脱走したなどのデマが駆けめぐった。ツイートに気がつき、これではまずいと思ったという大西市長。みずから動植物園など関係各所に確認をとった。4月16日の本震直後には、新たなデマの拡散を防ぐために、こうツイートした。熊本市から発表する震災関連の情報は、熊本市ホームページの情報が公式なものです。これ以外の発表は熊本市からの発表ではありませんのでご注意ください。「地震などの災害時にはデマが広がりやすい。一々それぞれに対応するのではなく、熊本市として公式な、正確な情報はここに載っていますよと呼びかけることが目的でした」。以上のような内容が掲載されております。本市においても、災害発生時、発生後とさまざまな情報が混雑することが予想されます。その対応をどうするのか伺っておきます。

遠藤市長へ大西市長のようなみずからツイッターを活用してほしいとお願いするものではありません。あくまでも当局のリスク管理として、拡散するかもしれないデマ対策をどう行うのか。大西市長のように、座間市として公式な正確な情報はここに載っていますよと当局から呼びかけるのか、呼びかけるツールは何を使うのか、今からしっかりと備えておかなければならないし、市民にも周知しておかなければならないと考えますが、当局のご所見を伺います。

次に、マンションの耐震化促進助成制度について伺います。

マンションの耐震化促進助成制度に関しても、これまで前任者が一般質問や所管する常任委員会の中で質問、質疑をされております。前任者の質問、質疑、そして当局の答弁について、少し割愛させていただきますながら振り返ってみたいと思います。

平成24年第2回定例会の上沢本尚議員の一般質問では、「本市として木造住宅の耐震化事業については取り組んでいるが、マンション等の集合住宅については特段の助成事業等を行われていない。本市の分譲マンションの棟数、そのうち建築後30年以上経過しているマンションが何棟あるのか、現状を把握し、マンションの耐震診断助成や改修補助制度の創設などを検討しなければならないのか、検討したり判断したい」と、こう述べられ、当時の分譲マンションの耐震化促進施策について当局に見解を求めています。この質問に対して当時の都市部長からは、「平成23年1月1日現在、3階以上、延べ床面積1,000平方メートル以上のマンションの棟数は338棟で、そのうち旧耐震基準のマンション棟数は42棟です。マンションの耐震性につきましては、平成21年3月に作成した座間市耐震改修促進計画に基づく耐震化率の推計では、旧耐震基準の42棟のうち、耐震性を有しないマンションは11棟です」との答弁があり、質問の肝であるマンションの耐震診断助成や改修補助制度に関しては、「現状では木造住宅の耐震化事業を進めているところですが、将来的には分譲マンションの

耐震化についても視野に入れた対応が必要と考えております」との答弁がありました。

また、平成26年第1回定例会の竹田陽介議員の一般質問では、平成26年2月22日付の朝日新聞朝刊の「老朽マンション耐震化後押し、建てかえ時、容積率緩和、国土交通省」という見出しの記事の内容を紹介され、「市内にあるマンションで現基準に照らし合わせて耐震性が不足している建物は2年前時点では11棟でしたが、その後変化はあったのか。2年前の答弁では、将来的には分譲マンションの耐震化についても視野に入れた対応が必要と述べられているが、その後どのような検討がされたのか、現時点で、この法律が改正、施行された場合、自治体のかかわり、自治体の金銭的並びに指導的役割はどのようになるのか」と質問されております。竹田議員が述べられたこの法律とは、平成26年2月28日閣議決定されたマンションの建てかえ円滑化等に関する法律の一部を改正する法律（案）を示されたものです。この質問に対して当時の都市部長からは、「耐震性を有しないマンションは10棟となり、1棟減少しています。マンションの耐震診断助成や改修補助制度に関して、本市ではまず耐震化率の低い木造住宅について耐震化の促進に努めているところであり、現在のところマンションの耐震化について対応検討までには至っておりません。また、マンションの耐震化に係る法改正がなされた場合には、改正内容に基づき、市町村は国県と連携した支援、指導を検討していく必要があると考えています」との答弁がありました。

さらに、同定例会の会期中に開かれた都市環境常任委員会では、これは委員長報告から抜粋させていただきますが、民間集合住宅の耐震補助にかかわる質疑に対して、「民間のマンションの建てかえの補助については耐震改修補助ではなく、国の優良建築物等整備事業制度要綱に基づく優良再開発型マンション建てかえタイプで座間市優良建物等整備事業実施要綱に基づき本要綱を改正し、対応することができます」との答弁があり、「民間マンションの耐震改修にかかわる市の補助制度はないのか」という質疑に対しては、「耐震改修にかかわる市の補助制度はございません」と答弁をされています。

先ほど述べましたが、竹田議員が質問で触れられていたマンションの建てかえ円滑化等に関する法律の一部を改正する法律（案）については、以下、国土交通省のホームページから確認した内容ですが、平成26年2月28日に閣議決定され、同年5月22日に第186回国会衆議院審議で可決、6月18日には参議院審議で可決、8月15日にマンションの建てかえの円滑化等に関する法律の一部を改正する法律の施行に伴う関係政令の整備に関する政令及びマンションの建てかえの円滑化等に関する法律の一部を改正する法律の施行期日を定める政令について閣議決定され、施行日は12月24日と示されました。この施行日の前、12月10日には国土交通省よりマンションの建てかえ等の円滑化に関する基本的な方針が告示されています。方針の中にはマンションの耐震化等の課題について抜粋して読み上げますが、「今後、建築後、相当の年数を経たマンションが急激に増大していくものと見込まれるが、マンションの老朽化は区分所有者みずからの居住環境の低下のみならず、ひいては市街地環境の低下など、深刻な問題を引き起こす可能性がある。特に南海トラフ巨大地震や首都直下地震等の巨大地震の発生のおそれがある中、耐震性が不十分なマンションの耐震化等については喫緊の課題となっている」と記されています。この方針の告示後、12月24日には国土交通省から各都道府県知事宛てマンションの建てかえの円滑化等に関する法律の一部を改正する法律等の施行について技術的助言を通知されています。この通知には、抜粋して読み上げますが、「法律改正の目的として、この法律はマンション建てかえ事業、除却する必要があるマンションに係る特別の措置及びマンション敷地売却事業について定めることにより、マンションにおける良好な居住環境の確保並びに地震によるマンションの倒壊その他の被害から、国民の生命、身体及び財産の保護を図り、もって国民生活の安定、向

上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とするものとした。除去する必要があるマンションに係るマンション敷地売却の円滑化を図るため、必要な措置を講じるよう努めることを国及び地方公共団体の責務に追加した」と記されています。

つまり、国としてマンションの耐震化は喫緊の課題と捉えながらも、当初の法律案の改正概要にもあるように、この法律は耐震診断を行った後、耐震性不足の認定を受けたマンションを対象として、マンション建てかえ事業、除却する必要があるマンションに係る特別措置及びマンション敷地売却事業について定めるものであり、マンションの耐震診断や改修工事については定められてはいません。残念ながら、耐震診断や耐震改修工事は個々の所有者もしくは管理組合にお任せする、あるいは、拡大解釈となりますが、助成や補助などは地方自治体でお考えくださいというものになっています。

上沢議員や竹田議員の一般質問の答弁では、繰り返しとなりますが、「市内既存マンションで3階以上、延べ床面積1,000平方メートル以上の棟数、以下、既存マンション棟数と略させていただきますが、平成23年1月1日現在338棟で、そのうち耐震性を有しないマンションの棟数は11棟、平成24年1月1日現在では既存マンション棟数が341棟で、そのうち耐震性を有しないマンション棟数は10棟で1棟の減となっている」とのことでした。事前に平成28年1月1日現在の数値を確認させていただいたところ、既存マンション棟数は356棟、そのうち耐震性を有しない棟数は平成24年から変わらず、依然とし10棟存在するとのことでした。

神奈川県ホームページから閲覧できる県の耐震改修促進計画、これは平成27年3月、一部改定されており、この資料から、県内の耐震関係の制度策定状況を調べたところ、平成28年4月現在で19市中12市、63.2%、近隣市では相模原市、厚木市、大和市、海老名市が既にマンションの耐震診断助成制度を実施されています。また、19市中5市、26.3%で耐震改修補助制度も実施されています。

以上、これまでの一般質問や委員会での質疑と答弁、現在の国の政策、近隣自治体の動向を調査し、述べてまいりました。マンションの耐震診断助成や耐震改修補助についての必要性は前任者もおっしゃっているとおり、私も必要なことだと考えます。

質問としては、国や県に対しても望みたいところではありますが、本市としてマンションの耐震化促進助成制度、まずは県内自治体の状況を鑑みて、マンションの耐震診断助成制度の実施を望むものですが、現在における当局のお考えをお伺いし、以上で1回目の質問を終わります。

〔答弁〕市長室長

初めに、座間市公式ツイッターを開設するまでの5年間の取り組みと情報管理面に関する課題への対応についてご質問をいただきました。

市では、従来から市ホームページによる情報発信を補完するものとして、市ホームページの新着情報を配信するRSSの利用を皆さんにお知らせしていただいていたところですが、平成25年にRSSのサービスを終了する事業者が出てくるなど、状況に変化が出てまいりました。そのため、新たな情報発信ツールについて検討するため、SNSに関する庁内情報交換会を開催するなどして、ツイッターに関して検討を重ね、平成27年2月から座間市公式ツイッターを開設することとなりました。

なお、情報管理面の課題である成り済ましなどへの対応といたしましては、座間市公式ツイッターとしてTwitter Japan株式会社から承認を受けたほか、座間市公式ツイッター運用要領で成り済ましに対応する規定を設けることにより対応をしております。

次に、災害時、重要な情報発信をどういう手順でツイッターを使用し、発信させるのかについてご

質問をいただきました。

座間市公式ツイッターは、危機管理課や消防管理課などから、いさまメールが配信されると連動してツイートされる仕組みになっております。災害時には必要とされる情報について、いさまメールと連携をしながら、迅速かつ正確な情報を発信してまいります。

次に、ツイッターアラートに関し、通知や表示などの詳細について、また、機能への評価と市民への周知方法についてご質問をいただきました。

ツイッターアラートについては、現在まで試験的な運用をしたことはありませんが、ツイッターガイド、利用マニュアルですね、によりますと、通知方法についてはプッシュ通知、表示についてはハイライト表示になります。実際のツイッターにはアラート機能が与えられていることで、災害時には有効な情報発信ツールになると考えられます。今後につきましては、ツイッターアラート機能について、フォロワーや市民等に周知していくよう努めてまいります。

最後に、リスク管理としてデマ対策はどう行うかについてご質問をいただきました。

災害時等において、市に関するデマ情報を発見した場合には、正確な情報は座間市公式ツイッター、いさまメール、市ホームページ、広報ざま等によりお知らせすることをさまざまなツールを使用し、広く市民の皆様へ広報してまいります。

〔答弁〕 都市部長

マンションの耐震化促進助成制度は、県内13市で実施しています。その中で、横浜市、川崎市を初めとする13市町村の平成27年度の実施状況は、書面で確認する予備診断が37件、さらに現地を確認する本診断が46件行っていると聞いています。本市では、昭和56年5月以前に建築された旧耐震基準の木造住宅の耐震化を最優先に進めてまいります。それと並行して平成30年を目途に市、県の耐震改修促進計画に位置づけられた大規模地震災害時の緊急輸送路、これを確保するため、マンションを含めた沿道建築物の耐震化を避難路沿道の建物の耐震化事業として進める予定です。その他のマンションの耐震化の促進は今後の話となりますが、災害時等の安全確保の観点から、耐震診断を行えるような制度づくりは必要と考えており、できる限り早期に構築してまいります。

〔再質問〕 沖本

それでは、いただいた答弁に対して、端的に再質問を行います。

まずは災害時におけるツイッターの活用についてですが、市長室長の答弁では、ツイッターアラート機能についての試験的な運用はこれまでなされていないということでしたが、ぜひこれは試験的な運用、さらには実践的な運用をしていただきたいというふうに考えます。実際に他の自治体では、既にツイッターアラートを使った防災訓練だとか、あとは情報伝達訓練ということを実施しているところもあります。試験的な運用、さらには今申し上げたような防災訓練等における実践的な運用ということで、こうした運用を今後計画していただきたいというふうに考えますが、その点について、ご所見をいただきたいと思います。

また、マンションの耐震化促進助成制度についてですけれども、都市部長のご答弁では、まずは木造住宅だと。その後は、やはり避難路の沿道の建築物、マンションを含めてですけれども、そちらのほうの耐震化を進めていく。さらにはその後ということで、マンションの耐震化の診断助成制度についても必要性は認めているということですが、であるならば、やはりそういう本市の基本的な考えというものを市民の皆さんに明らかにしておく必要があるのではないかということで、再質問

させていただきますが、今定例会の一般質問の初日にも内藤幸男議員のほうからも振られておりました。平成21年3月策定、平成28年3月改定の座間市耐震改修促進計画では、住宅の耐震化率の現状値は木造住宅で約75%、非木造の住宅で約96%となっており、市では基本方針及び県計画に準じ、平成32年度までに住宅の耐震化率を95%とすることを目標としている。こうしたことから木造住宅の耐震化を優先的に進めたいという本市の考えは理解できますが、しかし、あえて言わせていただければ、それはあくまでも目標耐震化率95%を達成するためのものであって、危険度は木造も非木造も変わりはない。非木造住宅、すなわち耐震性が満たないとされるこうしたマンションに住む市民の方、あるいはマンションの近隣に住まれる市民の方からすれば、木造住宅もマンションも同等であるべきではないかというこうした不公平感を抱かれざるを得ないのではないのでしょうかというふうに考えます。こうした不公平感を抱かれないようにするためにも、本市としての危機管理を基軸とした耐震化促進の考え方というものははっきりと示すべきなのかなというふうに考えます。市民に対してのこうした説明を耐震改修促進計画で示すなり、他の方法を用いてでも明らかにしておくべきだと私は考えますけれども、このことについて、当局としての見解を伺って2回目の質問とします。

〔答弁〕市長室長

ツイッターアラート機能の試験的な、さらには実践的な運用に関しまして、今後の計画ということで再質問をいただきました。

今後につきましては、例えばシェイクアウト訓練でツイッターアラート機能について試験的な運用をしてみるなど、その方法については積極的に検討してまいりたいと思います。

〔答弁〕都市部長

座間市耐震改修促進計画では、木造、非木造を含め、その中では「建築物の耐震化の促進を進めるためには建築物の所有者等がみずからの生命、財産はみずからが守るという意識を持つとともに、所有または管理する建築物の倒壊等により、周辺の安全に支障を来すことがないように建築物の耐震性を把握し、必要に応じて耐震化を進めることが求められています」と記載されています。ただ、住宅所有者から見れば、昭和56年5月以前に建築された木造住宅であろうが、マンションであろうが、同等だと思われることは当然のことでございます。平成27年1月1日現在では、木造住宅の耐震化率が75%、非木造住宅の耐震化率は96%というふうになっているため、木造住宅の耐震化を急いだものでございますけれども、この座間市耐震改修促進計画を精査し、非木造住宅の耐震化も前向きに行っていきたいと考えております。