

都 市 交 通 委 員 会 記 録

- | | |
|------------|-----------------------------|
| 1. 会議の日時 | 令和7年9月4日（木）午前10時0分～午前11時59分 |
| 2. 会議の場所 | 第2委員会室 |
| 3. 会議の議事 | 下記のとおり |
| 4. 出席委員の氏名 | 下記のとおり |

協議事項

（交通局）

- | | |
|------------|------------------------------|
| 1. 陳情第135号 | 神戸市バスに関する陳情 |
| 2. 報 告 | 令和6年度神戸市自動車事業会計予算繰越しの報告について |
| 3. 報 告 | 令和6年度神戸市高速鉄道事業会計予算繰越しの報告について |
| 4. 報 告 | 市債権の放棄について（関係分） |

（都市局）

- | | |
|-------------|------------------------------|
| 1. 予算第21号議案 | 令和7年度神戸市一般会計補正予算（関係分） |
| 2. 報 告 | 令和6年度神戸市各会計予算繰越しの報告について（関係分） |

（建築住宅局）

- | | |
|-----------|------------------------------|
| 1. 第62号議案 | 神戸市マンション管理の適正化の推進に関する条例の件 |
| 2. 報 告 | 令和6年度神戸市各会計予算繰越しの報告について（関係分） |
| 3. 報 告 | 市債権の放棄について（関係分） |
| 4. 報 告 | 工事請負契約の締結について（関係分） |

出席委員（欠は欠席委員）

委員長 諫 山 大 介

副委員長 のまち 圭 一

委 員	木戸 さだかず	萩 原 泰 三	川 口 まさる	山本 のりかず
	上 畠 寛 弘	門 田 まゆみ	松 本 のり子	欠坊 池 正

議 事

（午前10時0分開会）

○委員長（諫山大介） ただいまから都市交通委員会を開会いたします。

本日、9月2日の本会議で本委員会に付託されました議案の審査及び報告の聴取のためお集まりいただいた次第であります。

なお、坊池委員より、病氣療養のため欠席する旨の届出がありましたので、御報告申し上げます。

最初に、本日の協議事項については、追加協議事項を委員の皆様にお配りしておりますので、念のため申し上げます。

次に、写真撮影についてお諮りいたします。自由民主党さん、日本維新の会さん、こうべ未来さん、躍動の会さんから、本委員会の模様を写真撮影したい旨の申出がありますので、許可したいと存じますが、御異議ございませんか。

（「異議なし」の声あり）

○委員長（諫山大介） 御異議がありませんので、許可することに決定いたしました。

次に、陳情者からの口頭陳述の申出がありましたので、陳情第135号について、交通局審査の冒頭に口頭陳述を聴取したいと存じますが、御異議ございませんか。

（「異議なし」の声あり）

○委員長（諫山大介） それでは、さよう決定いたしました。

それでは、これより順次各局の審査を行います。

（交通局）

○委員長（諫山大介） これより、交通局関係の審査を行います。

最初に口頭陳述の聴取に入りますが、この際、陳述人に申し上げます。陳述の際は、最初にお住まいの区と氏名をおっしゃっていただき、内容を御要約の上、5分以内に陳述を終えるよう、よろしくお願いいたします。

それでは、陳情第135号について、口頭陳述を聴取いたします。

陳述人の佐竹さん、発言席へどうぞ

それでは、5分以内でお願いいたします。

○陳述者 神戸市西区の佐竹洋一郎と申します。よろしくお願いいたします。

それでは、神戸市バスに関する陳情について口頭陳述いたします。

私は、西神ニュータウン、榎野台に住んでいて、地下鉄西神中央駅から駅まで歩くと20分ほどかかりますので市バスを利用していますが、市バスのひどい対応に2度続けて遭いました。

まず、今年の3月27日、場所は西神駅前バスターミナルで、私が市バスに乗ろうとしてるのに運転手がドアを閉めて、ドアが体に当たって、下車時に運転手に厳しく注意して、その後、西神営業所へ電話で苦情を伝えました。

その次、それから11日後の4月7日、同じく駅前ターミナルで、私が乗ろうとバスに近づいているのにドアを閉めて乗れなかったわけです。翌日、今度西神営業所のほうへ行って苦情を伝えましたが、これ以上のことはできないという回答でした。神戸市から業務委託されている神姫バスですのでこれ以上言っても仕方がないなと思って、今度は神戸市交通局へ行くことにしました。

そこでの交通局の対応はまたひどいものです。1 番目は4月10日、交通局の市バス運輸サービス課、兵庫区御崎町へ行きました。苦情相談係はここでなく別の場所なので、一応今日の件は伝えておくということです。そして、翌日に担当の柴山さんより電話があって、私の言ってる2回のことはビデオに録画されていないと。まるで私がないことを言ってるような言い方です。それで問題解決を図ろうとする姿勢です。

私は、このことは後から知ったんですけど、ビデオ録画というのは1週間しか保存してないそうです。ということは、その1回目のことはもともと保存されていないにもかかわらずビデオ録画されてないと言い切って、問題解決を図ろうと、そういう態度です。

それが納得できないので、2回目が4月14日。また交通局のバス運輸サービス課へ行きました。電話の件で納得できないので来たと。そこに課長がいるにもかかわらず、その件は中央営業所の柴山さんのところだからそこへ行ってくれということです。やむを得ず私そちらへ行こうとしました。地下鉄に乗って、三宮で降りて、歩いて行ったんですけども、その場所は、震災復興公園の南側にあるんです。中央営業所というバスの操車場なんですよ。一般市民が利用するところじゃないんですよ、全く。そこに市民の相談苦情受付を設けているわけです。全く納得できない。私行くのにちょっと道間違えたらしいけど、えらい目に遭いまして、そういうことで、何とか柴山さんのところへ行って苦情を伝えましたが、後で文書で回答をもらいましたが、全く納得できない内容です。

次、3 番目。5月23日、市役所内で担当の阪上課長と安藤部長と直接会うことができました。結果的に納得できないものでした。まずひどいのが、この2人は、私のそれまでの問題に対する責任者であるわけです。それにもかかわらず、普通だったら社会常識的にまず謝罪から始まるのは当たり前やと思います。それをできずに、いきなり自分らの言い分を言う対応です。全てがその調子でした。

次、4 番目。これまでの一連の対応について納得いかないの、わたしから神戸市への提案の文書で、5月28日付で提出して6月10日付で回答がありましたが、こちらの要望にできていない内容です。この提案については、苦情等は局長までの決裁となりますが、果たしてそのとおり正しい措置をしたのか疑問であります。

以上のまとめとして、これも後から分かったことですが、苦情受付係を今の場所へ移したのは3年前で、係の人数は……

○委員長（諫山大介） 陳述人に申し上げます。既に時間が経過しております。簡潔におまとめください。

○陳述者 係長を含めて僅か3名です。では、なぜこの苦情受付係だけ別の場所にあるのか、課の誰に聞いても答えはなかったです。そこで推測するに、自分らの勝手な都合でやってるとしか思えません。つまり、苦情等からできるだけ離れたいと。利用する市民からの意見をできるだけ取り入れて、常々改善していくのは当然なのに、全く逆のことをしているわけです。

○委員長（諫山大介） 陳述人に申し上げます。既に時間が経過しておりますので、もう速やかにまとめてください。

○陳述者 ですから、苦情受付係も同じ課内に戻すことは当然のことと思います。

次の発車時刻の件は書いてあるとおりです。よろしくお願いします。

○委員長（諫山大介） 口頭陳述は終わりました。どうも御苦労さまでした。

○陳述者 よろしくをお願いします。

○委員長（諫山大介） 急遽写真撮影の申出がありましたので、質疑の途中ですけれどもお諮りいたします。

読売新聞さんから、本委員会の模様を写真撮影及び録音したい旨の申出がありますので、許可いたしたいと存じますが、御異議ございませんか。

（「異議なし」の声あり）

○委員長（諫山大介） それでは、陳情 1 件及び報告事項 3 件について、一括して当局の説明及び報告を求めます。

局長、着席のままで結構です。お願いいたします。

○城南交通局長 おはようございます。交通局でございます。本日はどうぞよろしくお願い申し上げます。それでは、着座にて御説明させていただきます。

それでは、陳情 1 件及び報告 3 件につきまして御説明申し上げます。

まず、陳情第135号神戸市バスに関する陳情につきまして御説明申し上げます。

1 ページの陳情文書表には陳情要旨などを記載しております。

2 ページには、陳情書を添付しております。

3 ページを御覧ください。

陳情に対する神戸市の考え方について御説明申し上げます。

まず、陳情項目 1 についてでございますが、市バス運輸サービス課のうちお客様サービス係は、お客様サービスの観点での営業所業務支援、連絡調整、情報収集、これらを円滑に行うべく中央営業所内に配置しているところでございます。

なお、お客様と直接対応をさせていただく窓口は、地下鉄三宮駅構内の市バス・地下鉄お客様サービスコーナー及び各市バス営業所に設置しております。加えまして、市バスを御利用のお客様から、お客様の声はがき・お電話・メールなどで御意見をいただく仕組みも構築しているところでございます。これらのお客様から頂戴したお声に対して、調査や是正・指導対応等についてはお客様サービス係がその役割を担っていることから、営業所内に配置していることに御理解をいただければと考えております。

陳情項目 2 についてでございますが、発車時分の分は、一般的に何分 0 秒と解されているところであり、神戸市バス、また同業他社においても同様でございます。停留所に掲示する発車時刻は、バスが現に出発する時刻を示していることから、余裕を持って安全に御乗車いただく観点、また、定時運行の観点からも、御乗車のお客様には発車時刻前に停留所にお越しいただくようお願いしているところでございます。

なお、陳情趣旨にございます、乗ろうとしているのにドアを閉めて体に当たったなどについては、お申出に基づき調査を行いました但確認できませんでした。

以上、陳情 1 件につきまして御説明申し上げます。

続きまして、4 ページを御覧ください。

報告 I 令和 6 年度神戸市自動車事業会計予算繰越しにつきまして御説明申し上げます。

なお、以下 1 万円未満は切り捨てて御説明申し上げます。

第 1 款資本的支出、第 1 項建設改良費において、表中央の翌年度繰越額のとおり 2 億 4,909 万円を脱炭素化事業及び西神中央バスターミナル上屋に係る工程調整のため、令和 7 年度に繰り越したものでございます。

続いて、5 ページを御覧ください。

報告Ⅱ令和6年度神戸市高速鉄道事業会計予算繰越しにつきまして御説明申し上げます。

第1款資本的支出、第1項建設改良費において、表中央の翌年度繰越額のとおり26億2,556万円を三宮駅東コンコースのデジタルサイネージ新規設置、板宿駅大規模改修工事などに係る工程調整のため、令和7年度に繰り越したものでございます。

6ページを御覧ください。

報告Ⅲ市債権の放棄についてにつきまして御説明申し上げます。

神戸市債権の管理に関する条例第16条に基づき、令和6年4月から令和7年3月の間に行いました債権放棄は、市バスにおける破損弁償金の1件、43万6,310円でございます。

以上、陳情1件及び報告3件につきまして御説明申し上げます。何とぞよろしく御審議のほどお願い申し上げます。

○委員長（諫山大介） 当局の報告は終わりました。

これより質疑を行います。

初めに、陳情第135号神戸市バスに関する陳情について、御質疑はございますか。

○委員（松本のり子） 何点かお聞きしますが、まず、苦情の受付がお客様サービス係であるというふうな、先ほどおっしゃったんですけども、私もホームページで、交通局へのお問合せというところで、ホームページでいろいろ探しましたが、ここにはそのことが載ってないんですよね。市バス・地下鉄に関するお問合せとか、料金・ダイヤ・路線の御案内とか、忘れ物とか定期券の御案内で、やはりこういう苦情の——これも一緒に、苦情についてもどこどこにということとはきちんと載せるべきじゃないかと思いますが、まずその点お聞きします。

○児玉交通局副局長 交通局のホームページのことを今御質問いただきました。私ども様々御意見・御質問頂戴してございます。お客様から市バスのサービスについていろいろとお問合せも頂戴しているところでございます。

今、委員のほうから御指摘をいただきましたホームページにつきましては、お問合せという項目で表示をさせていただいてございまして、このお問合せの部分につきましては、お問合せフォームというホームページ上で文字を入力していただいて御送信いただけると、こういった機能がございます。加えまして、お問い合わせいただく、例えば電話ですぐ聞きたいとか、あるいはすぐ意見を伝えたいというようなこともあろうかと思えます。お問合せのホームページ項目の中から私どものサービスコーナー、あるいは各営業所の電話番号の表示をさせていただいているということでございます。ホームページの中での記載という部分についてはそういうことでございます。

○委員（松本のり子） じゃあこの記載の中に、市バス・地下鉄お客様サービスコーナー、でも料金・ダイヤ・路線などの御案内のところにサービスコーナーが——電話があるんですね。でも普通で見たら、料金・ダイヤ・路線などの御案内だからこれは苦情じゃないかと。また、定期券の御案内の中に定期券発売所、その電話番号が書いてあります。忘れ物の問合せの中に、忘れ物取扱い所として電話が書いてある。そうなれば、苦情の方はってちゃんと1項目を起こすべきじゃないですか。これは、定期券でもないし、ダイヤや路線などの御案内でもないのに、なかなかここに電話していいのかどうかなんてね、苦情のことを電話していいのかどうかなんて分からないと思いますので、やはり1項目を起こすべきだと思いますが、いかがでしょうか。

○児玉交通局副局長 お問合せということで御案内をさせていただいているということでございすし、今少し御指摘をいただきましたけれども、私ども、ぜひ様々なお声を頂戴したいというふ

うに思っています。ホームページでは、お問合せの項目から入っていただく、問合せの中で御意見、いわゆる苦情と言われるものも含めた御意見を頂戴しておるところでございます。

加えて、バスの車内にはがきの設置でありますとか、あるいは停留所にQRコードを表示して、そこからお問合せフォームへ行っていただけるといったようなことも取り組んでございます。

実際のところ、頂戴する御意見の中で、このメールですね、いわゆるお問合せフォームから頂戴するメールが今一番割合的には多くございますので、このお問合せという表現の中で、お問合せの中から御意見頂戴しているというふうに理解をしているところでございます。

- 委員（松本のり子） 神戸市バス、苦情とかね、それで引くと、垂水営業所ともう1か所どこか、2か所しかないんですよ。それしか書いてないんですよ。先ほどおっしゃったようなことを言っても——お問合せだったらメールでって書いてても、メールも書くのがいっぱい、名前に住所に性別に、何かいっぱい書く欄があるので、なかなかそのことが十分できない人も、やはり高齢者になると多いように思うんです。

なぜ、このお問合せの中に、苦情はこちらについていう1項目を書けないのか。それこそ先ほど陳情者がおっしゃった、苦情は聞きたくないとね、そういう趣旨はないと思いますけども、なぜ入れようとされないんですかね。これはやはりちょっと検討し直していただきたいと思いますが、まずいかがでしょう。

- 児玉交通局副局長 お問合せの中には、私どもは御意見も多々頂戴しているというふうに認識をしておりますけれども、そういう意味では、御意見あるいはお問合せといったようなものを含めてこちらへお寄せいただきたいということは、しっかり御案内をしていくべきだというふうにも考えておりますので、1度内部で検討させていただきたいと思います。

- 委員（松本のり子） ぜひこれは検討していただいて、多くの皆さんの声を聞かせてもらう意味でも、苦情はこちらについていう1項目を入れていただきたいと思います。

先ほど陳情者の方は、いろんなところの営業所とか行ったり、サービスコーナーに行ったりしても、なかなかちがが明かなくて、結局、最終の震災復興公園の中央営業所の苦情の元になるところですかね、そこに行かれたということなんですけども、そこが最終の——中央営業所の震災復興公園南側にあるところが苦情係の最終の場所であるというのは、やはりこれはちょっと市民サービスにとってもよくないと思うんですね。三宮のお客様サービス係を苦情係として設ける。あるいは御崎の本社に設けていくっていうことは検討してもいいんじゃないかと思いますがいかがでしょう。

- 児玉交通局副局長 お客様サービス係というところが、お客様から頂戴した御意見等々について担当してございます。これは、神戸市の考え方の中でも少しお示しをさせていただいてございますけれども、実際に頂戴した御意見、これをしっかり施策に反映するという意味では営業所、現場に近いところにこの部署を置くというような考え方でございます。御意見の受付自体は各所でやらせていただいております。先ほど御説明をさせていただきましたとおり、三宮の地下鉄駅構内にはがき地下鉄・市バスお客様サービスコーナー、ここでも当然承っておりますし、各市バス営業所でも頂戴してございます。私どもの御崎ビル——これは交通局庁舎があるところでございますけれども——こういったところへお電話を頂戴する、こういう形でもしっかり承っております。

様々な箇所で頂戴した御意見、例えば、はがきで頂戴する、メールでいただく、こういうもの

もでございます。お電話で頂戴する、こういうものもでございます。様々なところでお受けしたものは、お客様サービス係に全部一元化をいたしまして、そこでしっかり調査をさせていただく。その上で必要な場合には営業所へ是正、あるいは指導を行うと、こういう機能を持たせておりますので、営業所に近い、現場に近いところでの対応ということを続けさせていただきたいというふうに考えてございます。

○委員（松本のり子） お客様サービスコーナーとか御崎のUビルとか、いろんなところで苦情を含めて受け付けてますとおっしゃったんですけれども、先ほどの陳情者の方がおっしゃるには、そういったところにも行ったけれども、最終、交通局が震災復興公園の南側に行けって言ったわけですね。でないと、こういうところにあるということを私自身も知りませんでしたし、陳情者も知らなかった。それを交通局が、じゃあもう震災復興公園のここに行きなさいと。行ったけれども分からなかったから道を間違えて、本当に大変な目に遭ったっておっしゃったんですが、じゃあなぜそこに行けと、交通局が言ったんだったら今の答弁とちょっと食い違ってくると思うんですけれども、なぜじゃあ御崎Uビルとかお客様サービスコーナーで完結しないで、そこに行けとおっしゃったんですか、わざわざ。

○児玉交通局副局長 4月14日でございますけれども、御崎Uビルのほうへお出ましをいただきました。その前段で、4月10日にも同じくUビルのほうへお出ましを頂戴してございます。このときに様々状況、教えをいただきまして、4月10日に承った内容——これは御崎Uビルでございすけれども——これは4月11日にお客様サービス係からお電話でお答えを申し上げたということでございます。ですから、4月10日にまずはお越しをいただいて、翌11日にお客様サービス係からお電話で御説明をさせていただいた。その上で4月14日にもう一度御崎Uビルのほうへお出ましを頂戴をいたしました。お客様サービス係からの回答がどうも納得ができないというようなことをそのときにおっしゃっていただきまして、お客様サービス係というのがどこにあるかというようなお問合せもいただきましたので、この4月14日の時点でお客様サービス係の所在地の地図をプリントアウトしてお渡しをして、お出ましをいただいたということでございます。

○委員（松本のり子） だから、交通局としても、4月11日の電話での回答が納得いかない、だったら次は運輸サービス課、中央営業所の震災復興公園ですよっておっしゃったわけですよ、電話でね。そこで14日に行かれたわけですよ。ということは、交通局の中で、最終の苦情は震災復興公園の南ですよっていうことを11日におっしゃったわけでしょう。それを言わなければ陳情者は、震災復興公園の南なんて知るはずもないから行かないんですよ。

先ほどずっとね、サービス係とかUビルとか、そういったところで受け付けてるんだとおっしゃるけれども、ここではまた、もう面倒くさいなということで震災復興公園南を紹介したと。わざわざ暑い中行かれたということなので、そういう意味では本当にきちんと苦情を——1回乗れなかった。また次、続けて今度は、最初は乗ったけれどもドアに当たったと。次は乗れなくて出発してしまったというね、本当に御本人のこの二つが納得できないということで、ずっとこの問題、震災復興公園南までだったんですけれども。だから、電話で回答した方が、ここが最終ですよと、受付のね、震災復興公園南が最終なんですよと言ったこと自体が過ちではないんですか、それだったら。

○児玉交通局副局長 担当はお客様サービス係であるということは申し上げておりまして、ここで対応させていただくということをお伝えをした。それが中央営業所の中にあるということでございます。

○委員（松本のり子） だから、担当がお客様サービス係で、中央営業所の中、震災復興公園の南側にあるということ自体が市民にとって非常にこれは場所的に不便で、やはり担当は、先ほどずっとおっしゃってる三宮のサービスコーナーとか御崎Uビルで、その中で最終——苦情問題も解決していくという立場に変わるべきだと思います。どうでしょうか。

○児玉交通局副局長 大変恐れ入ります。繰り返しになりますけれども、お客様からの御意見というのは様々なチャネルで頂戴をしておりますし、頂戴したいというふうに思っております。それでもって我々も改善を図っていききたい、この思いは全く揺らぐところはありません。お客様サービス係は、頂戴した御意見の分析をして、しっかり把握をして、改善をしていくと、こういう部署でもございます。この改善を図っていくために、営業所に近いところ、現場に近いところ、ここでしっかりと現場の状況も営業所の状況も把握をしながら、現場職員とコミュニケーションしながら是正をする、改善をしていく、こういうことを図ってまいりたいというふうに考えてございますので、お客様サービス係を御崎Uビルの本庁からのいわゆる前線基地として営業所に設置をするということについて、ぜひ御理解を頂戴したいというふうに思っております。

○委員長（諫山大介） 松本委員、そろそろお願いします。

○委員（松本のり子） 改善を図りたいと思うのであれば、やはりこういった不便なところ、最終目的が震災復興公園南じゃなくて、きちんと三宮のサービスコーナーなのか、御崎のUビルなのか、そこを検討し直していただきたいということを申し上げます。

そして次に、この方は、先ほど西区の檜野台というところで、西神ニュータウンからバスに乗るとおっしゃいました。西区だからと思って見てたら、バスはお昼からは1時間に3本なんですよ。0分、20分、40分発で、西神ニュータウンから。西神ニュータウンに着く地下鉄っていうのは6本あるんですよ。見てたら、例えば0分にバスが出発してるんだけど、地下鉄の西神ニュータウンに着くのが02分であったりとか、20分にバスが出発するんだけど地下鉄の駅に着くのが17分で、もう走って20分に間に合わせなければあと20分間待つとかね。何かなかなか不便な、同じ交通局でありながら、バスと地下鉄との時間帯をもう少し、3分、4分歩いてバス停に行って乗れるようなね、出た後というんじゃなくて乗れるように工夫は、同じ交通局なんですからできると思うんですが、その辺はいかがでしょう。

○児玉交通局副局長 まさにそういうところは意識をして設定をさせていただいております。ただ地下鉄西神山手線というのは1時間に、日中ですと大体8本運転をしております。7分半置きに運行しているということでございます。バスは、それに対して実際の御利用、需要に合わせて便数を設定するというところでございますので、これは今委員御指摘いただきましたとおり、全ての地下鉄の便に全てのバスが接続できるというものではございません。これは分かりやすさということも含めて20分置き、あるいは15分置き、系統によっては30分置きと、こういう設定をさせていただいているわけでございますけれども、そうなりますと、全ての地下鉄の列車の便に全てのバスを合わせるということにはなかなか難しいということがございます。ただ、地下鉄の便数が少し減るような早朝・深夜時間帯というところにつきましては、極力接続を図らせていただく。

もう1点、ぜひ御理解賜りたいのは、西神中央駅発のバスというのは、循環をして西神中央駅に戻ってまいります。西神中央駅から御出発いただくお客様もあれば、途中の経路で御乗車をいただいて西神中央駅へ向かわれるという方にも御利用いただいております。ですから、どちらかの接続をあまりに重視し過ぎると片方がバランスが取りづらくなるということ

もバスの運行の実態としてあるというところは、ぜひ御理解を賜りたいというふうに考えてございます。

○委員（松本のり子） 地下鉄は、お昼間は2分と10分と17分、25分、32分、40分の6本です。7本じゃないんです。7本は12時台があるから、この6本なんです。6本のうち、ちょっと見てたら、半分の3本が結構行った後とかで15分以上待たなきゃいけないんですね。なかなか15分待つっていうのはね、やっぱりしんどいと思いますので、そのためにまた乗り遅れたとか、なかなかそういうものをスムーズにするためにも、やはりこれは同じ交通局として検討し直していただきたいということを申し上げます。

そして、この方最後に、何時何分0秒じゃなくて何時何分59秒にしてもらえないのかということなんですけども、それもバスと地下鉄がうまく具合に、もう少し待つのを少なくできるように工夫していただければこういったこともなくなるかと思しますので、ぜひお願いしたいということをお願いして終わります。

○委員長（諫山大介） ほかにございますか。

○委員（上畠寛弘） よろしく申し上げます。様々な——これは一般論として話しますけども——いろんなカスタマー対応されてらっしゃるんだなということで御苦勞をお察しします。

これに関して、実際に現場の方々、窓口の方々、駅員の方々、バスの運転手さん、いろいろと対応を受けてらっしゃると思いますけども、当然ながら、言った、言わないであるとか、やっぱり対応にも限界があるというふうに思うんですね。そういったときに負担にならないように集約をしつつ、やっぱりその責任ある者が、一定のここまで、何分以上やったらもう切るとか、そういったことも必要やと思うんです。だってこれはもう双方主張が全然違うわけで、あることないことで、それぞれやっぱり確認も現認もできなかったらそれは対応のしようがないとか、そういったこともあると思いますので、ここはやっぱりお客様やから神様ですとかそういったことではなくて、毅然とした対応も時には必要となる。だからといって、これクレーム入れるでみたいな——これは一般論ですよ——クレーム入れるでというふうなことを浴びせているような人も中にはですね、私も東灘区の中でも聞いたこともあります。東灘区は直営ではなく阪急バスさんとかが対応されてますけど、やっぱりそういったことを考えたときに毅然とした対応もすること。私たちも議員やからね、住民なんやぞって言われて、だからどうしてんと私は言い返しますけどね、あなたの票、別に要らんからって言いますから。でも、やっぱりそういうことを交通局の人たち言えないじゃないですか、職員の皆さん。だからこそ、そういったときには何でもかんでもじゃなくて、一定のラインが来たらもうこの程度でっていうマニュアルというものをきっちりつくっておく必要があると思いますが、この辺りの対応を改めて議会の立場で、私も毅然として対応すべきは対応していくってことをお願いしたいと思いますが、この点いかがでしょうか。

○児玉交通局副局長 ありがとうございます。手前どものほうも、もうまさに今委員から御指摘いただいたとおりでございまして、なかなか事実の確認ができないというケースもございます。一方で、何かあるからこそ御意見頂戴しているということも我々認識してございます。ですからそこはしっかりお話を承って、きっちり調査をさせていただく。私どもに改善すべき点があれば、これはしっかりと改善させていただく。ただ、そのお話が平行線になってしまうというようなこともございます。先ほど少し陳述の中で御紹介ありましたが、このたびの件では所管の部長が最終的にはお話をさせていただくということもございました。やはり一定のところでお話が平行線になるとか、あるいは少し適当ではないような対応をされるというようなことがあった場

合には、私どもも一定のところで対応を打ち切らせていただくということも現在取組としては進めてございます。

- 委員（上畠寛弘） よく録音の音声で出てきますけども、サービス向上のために録音させていただきまうということ、後々の分析とか記録のためにもいいと思いますので、この点ちゃんと徹底していただいて、とにかく対応されている方がかなり過剰な負担になっていらっしゃるって、それでもってまたメンタルヘルスの件であつたりとかいうこともありますので、交通局は当然ながら市民の方々に交通サービスを提供すると同時に、やはり交通局としての使用者たる立場もあるわけですよ。やはり労働安全衛生の環境をきっちり確保しなくてはならないという観点からも、この辺りしっかりとお願いしていただきたいなというふうに思いますし、この59秒の件に関しては、いや10時といたら10時00秒だというのが、私はそういう認識だと思つてございますので、それやったらもう秒針までして、もう10時00、30秒に出発しますとか、もう秒までのやらなあかんのかつていう話になってくるわけですが、やはりそれはしない。そういうふうにもう00秒でやらないと、結果としてダイヤのまた乱れにもつながつてきて、そのダイヤの乱れがまた何分やったのにこれで行ったのについていうことになって、運転手の方がどなられたりするケースにもなつてきたり、結果、ダイヤコントロールが難しくなつていくというふうに思いますので、これは今までどおりで結構だと思いますので、その旨よろしくお願いします。

以上です。

- 委員長（諫山大介） ほかございますか。

- 委員（山本のりかず） 質疑する予定はありませんでしたけども、今、陳情者の話と、当局の説明聞いてまして、先ほどドライブレコーダー、1週間しか効かないという話だったんですけど、教えていただきたいのは1か月とか、何か延ばすことってというのは、システム上、運行管理上できかないんでしょうか。ドライブレコーダーの保存期間ということに関して。

- 児玉交通局副局長 ドライブレコーダーのことでございますけれども、ドライブレコーダーというのは、バスに車載をしてございましてハードディスクがついてございます。これに常に運行中、バスの電源が入ってる間ずっと録画を続けているわけでございます。私どものほうでは、何か調べなければいけないということがありましたら、そのときにバスの車両へ赴きまして、ハードディスクを取り出してきて必要な部分をパソコンのほうに抜き出すということをやつてございます。何もなければ、おおむね1週間程度で順次上書きをされていくということでございます。ですから、例えば今日こういうことがあつたと、これを調べてほしい、あるいは今日残念ながら事故があつたと、これを調べなきゃいけない。これはすぐにバスに行けば、当然ながら画像というのは保存できるわけでございますけれども、例えばお申出が一定期間より前のものであつた場合には、当然我々気づくことができませんので、そのときに画像が保存できていない。ですからおおむね1週間程度たつと——これはバスの運行の長さにもよります。一日中走っているものもあれば、朝のラッシュ時だけ運行するようなものもございまして、おおむね1週間程度で上書きされていってしまうというのが、これはドライブレコーダーの構造というものでございまして、必要なものは別途保管しているというのが現状の運用でございます。

- 委員（山本のりかず） 今の説明で理解できますけども、私の質疑としては、今回現場のお互い双方確認ができなかつたので、ハード上もう1週間しか機能的に録画できないのか、何かそういう運用上でもう少し、例えば1か月とか2か月、その録音が見れるようであれば、お互いこういうのが生じたよつて把握できるわけですから、何か今の——御説明はもちろん理解してます。

今のハードの整備上、何か1週間、もしくは1か月とかそういうシステム上、できるか、できないのか、そもそもハード面の問題なのか、当局はそういうふうな運用の仕方できないのかって確認の意味で質疑しました。基本的なことで申し訳ないんですけども。

○**児玉交通局副局長** 恐れ入ります。失礼いたしました。まさにハードディスクの容量の問題でございます。容量の問題でございまして、これを今、委員から御指摘いただいたような1か月とかというような期間にということになりますと、物理的に物を変えなきゃいけないということがございまして、これが今世の中にあるのかどうかということも含めてちょっと調べてみる必要があるかなと思いますけれども、今の段階では、恐縮ですけど1週間程度ということでございます。

○**委員**（山本のりかず） 了解しました。

○**委員長**（諫山大介） ほかがございますでしょうか。

○**委員**（川口まさる） 今ちょっと確認があったところですが、もともとの原因になったドアに当たった事実っていうのは確認できてない状態っていうことですね。ただ結果的に、お客様に不満が残ったっていうのは事実ということだと思うんですけど、これうまく対応すれば対応の中でその不満を解消できた——できるチャンスもあったんじゃないかと思うんですけど、その点、何かお考えっておりますか。

○**児玉交通局副局長** 私どものほうでは、3月27日の案件から営業所で記録をしてございますけれども、私どもの記録の中ではお問合せに対して一定対応させていただいてるというふうに考えてございます。バスに近づいていったけれども乗れなかったというようなお話も頂戴をしてございました。これは実際にドライブレコーダーで画像が確認できるようなものもございました。これ実際にドライブレコーダーの画像を確認しますと、見える限りでは、バスに近寄っておられるような御様子っていうのはなかったということでございまして、この辺りは御説明をさせていただいてるところでございます。その御説明の中で0秒ではなくて59秒に発車するべきではないかというような御意見も頂戴をしておったということでございまして、私どものほうで、これまでの対応の中で、例えば御依頼をいただいたけれども調査をしなかったとか。あるいは事実に基づかずに御説明をしたということとはなかったというふうに考えてございます。

○**委員**（川口まさる） 通常はそういった事実を確認して、事実に基づいて判断するというのは当然だと思うんですけども、今回は事実よりも感情的な問題でこじれているように私は見受けられたんです。例えば、それが仮に虚偽の事実に基づいて、例えば賠償金を払えみたいなね、言いがかりみたいなクレームであれば、それはもう毅然と対応すべきだとは思いますが、ただ、今回の場合で行くとね、ドアに当たって嫌だったとか、乗れなくて残念だったとか、そういうような話なのであれば、そういった感情に寄り添って誠実にお客様の声を受け止めれば解消した可能性もあるんじゃないかなというふうに私は感じました。対応品質の向上に今後努めてください。

○**委員長**（諫山大介） その他ございますか。

（なし）

○**委員長**（諫山大介） 次に、報告事項令和6年度神戸市自動車事業会計予算繰越しの報告についてに関して、御質疑はございませんか。

（なし）

○**委員長**（諫山大介） 次に、報告事項令和6年度神戸市高速鉄道事業会計予算繰越しの報告についてに関して、御質疑はございませんか。

○**委員**（川口まさる） すみません。繰越明細表の4行目の西神中央駅リニューアル工事3億5,90

0万円についてなんですけれども、工期が遅れた理由は、壁・天井の不可視部分が図面と異なっていたからというふうに説明を受けました。これもうちちょっと詳しく知りたいんですけども、図面と実態が異なっていたことによって、結果として工期が遅れたっていうことであれば問題だと思うんですけども、何でそんなようなことになったのか分かってますでしょうか。

○**繁田交通局高速鉄道部長** 我々工事を発注するとき、特に既存の施設を改修するときは、既存の図面を一応調べます。過去どういった工事をやったのか、その工事の内容がどうだったのか。完成図書を全部調べて、それに基づいてリニューアル内容、改造内容を決定して発注するわけなんですけれども、今回の場合、図面で調べて、改造図面、改修図面をつくって発注したんですけど、いざ本当に天井部分を開けてみると隠蔽部分の中の構造が我々が把握していた図面状況とちょっと違っておりまして、それで今回の繰越しになったと。この繰越しに際しましては、今委員おっしゃったような工期がずれたのではなくて、執行額が2か年工事だったので、6年から7年にずれたということで、工期が大幅にずれたということではなくて、当初6年度に予定していた執行額が7年度にずれたということでございます。

○**委員（川口まさる）** 明細表の説明のところでは「工期調整のため」というふうに記載があるんですけども、工期自体は変わってないということで確認をお願いします。

○**繁田交通局高速鉄道部長** 最終工期というのは変わってございません。竣工工期は変わってません。そこで書いている工期というのは、その都度都度の工程がずれたので工程調整のためという表現で工期調整ということで書かせていただいております。最終的な竣工時期というのは変わっておりません。

○**委員（川口まさる）** 分かりました。ただこれ、いずれにしても繰越し自体は発生しちゃってるわけです。軽微な補修であってもアーカイブされてないっていうのはちょっと困るかなと、開けてみたら思ってたのと違うかったっていう事態はやっぱり望ましくないと思います。そういった場合は後々の影響も考えて、変更部分について記録を残して、情報を整理していただきたいと思いますよう今後お願いします。

○**委員長（諫山大介）** ほかがございませんか。

（なし）

○**委員長（諫山大介）** 次に、報告事項市債権の放棄についてのうち交通局関係分について、御質疑はございませんか。

（なし）

○**委員長（諫山大介）** 次に、この際、交通局の所管事項について、御質疑はございませんか。

○**委員（木戸さだかず）** すみません。まず1点目、海岸線の将来見通しについてお伺いしたいと思います。

地下鉄海岸線の1日当たりの乗車人員は、令和6年度決算において5万人を超えておりまして、開業以来の最高値ということで大変好ましいことだと考えているんですけど、今年度も、昨年度同期比で推移しているとはお聞きしているんですが、現時点における今年度の1日当たりの乗車人員の見込みをまずはお伺いしたいと思います。

○**森川交通局副局長** 今御質問いただきました海岸線でございますけども、4月から6月までの実績につきまして、前年同月と比較しますと約7%伸びているというのが今の現状でございます。これはやっぱり昨年9月に三菱重工様のほうが社内規定を変更いただきまして、海岸線を利用する通勤経路を認定いただけるようになったということが非常に大きな要因かというふうに考えて

ございます。通年につきましては、ちょっと現時点では、やはりイベント開催とかによってかなり大きく変動しますので、なかなか申し上げることは難しいんですが、令和7年度予算におきましては1日当たり5万4,000人という目標を掲げてございますので、これを達成できるように頑張っていきたいというふうに考えてございます。

- 委員（木戸さだかず） 三菱さんの影響物すごい大きいんだなということで、これ以上何か海岸線でインパクトがあつてばんと伸びる取組ってなかなか難しいかと思うんですが、引き続き頑張っていたらと思います。

次に、6年度の決算でランニング収支に限っては初めて黒字化したとお聞きしているんですが、全体の経常損益でいうと27億円を超える赤字ということで、厳しい状況に変わりはないんですが、海岸線の将来見通しというのはどのようにお考えなのかお聞きしたいと思います。

- 森川交通局副局長 ランニング収支は何とか黒字化を果たしたところでございますけども、依然として減価償却費とか起債の利子ですね、こういったものの負担がやっぱり大きいということで、経常損失を計上し、多額の欠損金を抱えているということから、まだまだしんどい状況かと思っております。足元を見ましても、やはり電力単価でありましたり労務単価、さらには工事の施工単価、こういったものも高くなってございますので、なかなか将来的にも厳しい経営環境が続くものというふうに認識しているところでございます。

これまでも海岸線経営再建プロジェクトチームということでいろいろ検討を進めてきたところでございますけども、今年度からは取組を一層加速させるために、地下鉄経営改善再建プロジェクトチームということで、海岸線だけではなくて西神山手線も含めまして一体的にどうやって収入を上げていくのか、コストを下げっていくのかというところについて一体的な取組を進めているところでございます。

いずれにしても、あらゆる観点から議論を行いまして、検証・検討を進めまして、地下鉄全線における収支改善に努めていきたいというふうに考えているところでございます。

- 委員長（諫山大介） ほかにございませんか。

- 副委員長（のまち圭一） よろしくお願ひします。海岸線の話になりますけども、先日の7月27日にヴィッセル対バルセロナの親善試合があったかと思うんですが、あの日私行ってまして、帰りが非常に混雑してまして、ふだんのヴィッセルの試合だと大体20分ぐらいで地下鉄乗れるんですけど、私1時間ぐらいずっと外で待つような状態になってました。ふだんより、入場客数はそんなに変わらないんですけど、あれだけ地下鉄が混んだっていうのはどのようにお考えかっているのを教えていただいてよろしいでしょうか。

- 繁田交通局高速鉄道部長 イベントを開催するときには、我々事前にイベント会社、警察及び警備会社、交通局等々で——関係者で——当日の警備体系とかお客様誘導を打合せします。また、サッカーのほうは想定の出発人員等々をお聞きして増発列車を決めます。当日も、ヴィッセルと同じような形で増発列車を出してたんですけども、なぜ通常のヴィッセルに比べて今回の国際試合ですね、イベント試合が長くなったのかは、ちょっと詳細はまだ把握できてない状況ですけども、今後ちょっと調べて対応を考えていきたいと思ひます。

- 副委員長（のまち圭一） これ私の予想ですけど、ふだん来られてない人がたくさん来たんじゃないかと思ひます。ふだん来られてる方は、例えば近所からとか、例えばイオンから歩いて来られるとかって方が結構いるかと思うんですけど、多分県外の方なので、地下鉄でってことで地下鉄に集中したのかなというところはあるんですけど、やはり私もヴィッセルの試合に行くときに

バスを、兵庫駅に行く臨時バスが出てるかと思うんですけど、あまりスタジアム内で案内がなくて、あれちょっと離れたところに行かないと乗れなくて、逆に言うとメインスタジアムからいうと全く逆の方向に行かないといけないっていう動線もあって全然バスがうまく使えてないのかなっていうところで、バスをもう少し有効に使って分散させるような方法とかもあるんじゃないかなと思うんですけど、その辺はどうお考えでしょうか。

○**児玉交通局副局長** 今まさに御指摘いただいたとおり、地下鉄とバス、我々両方経営しているということでございますから、地下鉄でたくさんのお客様御利用いただいているときはバスも使ったらいんじゃないかと。これはもうごもっともな、重要な視点だというふうに思っております。

これまでも、今少し御紹介いただきましたけれども、ヴィッセル神戸の試合後に兵庫駅へ向かうバスの運行をさせてきていただいたところでございますが、臨時バスの運行に関して、ちょっと直近で少し環境変化がございまして、これは世間でも、自動車運転者に関して言われていることなんです、2024年問題というのが実は出てまいりました。自動車運転者の働き方に関する厚生労働省の告示が変わったということでございます。これでもって市バスもこれは当然例外ではなくて、市バス運転手の今日と明日の、本日と翌日の勤務と勤務の間、これを少なくとも9時間以上確保しなきゃいけない、こういうことが規定されたわけでございます。こうなりますと、やはり平日の夜間にサッカーイベントのようなものがあって、その後臨時バスを出すというのは非常に難しい。そういう人員を確保するというのが非常に難しい状況になってきたというところがございます。

また、イベント終了時というのは、今副委員長のほうから御紹介いただきましたけれども、皆さん一気にお帰りになるということがございますので、そのお客様がいらっしゃる時間帯というのは大体1時間程度なのかなと。1時間半たつとどなたもいらないということがあるんじゃないかなと。これで実際にノエビアスタジアムから兵庫駅までの運行をしますと、1台のバスで運行できるのは最大2回転、2回お客様をお乗せするということになる。こうなりますとバスの収入としては多くても2万円程度ということでございます。これについて、運転手の人件費、燃料代、さらにはバス停にもいつ発車しなさいとかお客様に御案内して、時刻表にないバスが出ますから御乗車ください、こういうような案内整理員の経費等々も考えますと、なかなか利益が確実に出るものかどうかというのは難しいところもあるかなというのが実情でございます。と言いながら、可能などころではぜひやっていきたいということで、今申し上げたような勤務の関係にあんまり影響しないような、休日の日中の時間帯のイベント等々につきまして、バスのほうでもできることはしっかりやっていきたいというふうに考えてございますので、まずは地下鉄を輸送の軸としながら、バスを使えるところでしっかり補完的に使っていきたいというような考えでございます。一部限定的になりますけども、やってまいりたいと考えてございます。

○**森川交通局副局長** 1点ちょっと補足になりますけども、見えやすいところにバスを止めたほうがいいんじゃないかというお話があったかと思いますが、地下鉄に向かわれる方の流れがございまして、そこにバスが止まって行列をつくとやっぱり危ないということで、そういったところから違う場所にバス停をつくっているということにつきましては御理解をいただければというふうに考えてございます。

○**副委員長（のまち圭一）** まず、見やすいというんじゃなくて案内がない、スタジアム内でバスがこっちですっていうのがほとんど案内がないので、結局地下鉄しかないのかなというので地下鉄に行ってしまうのがあるんですけど、今の話を聞いていると、もしかしたらバスやってなかつ

たってことですかね、当日は。臨時バスっていうのはされてなかったんですかね。どうですか。

○**児玉交通局副局長** 恐縮ですけれども、休日の夜間については今実施をしてないと、今申し上げたような事情で実施ができないというのが現状でございます。

○**副委員長（のまち圭一）** 分かりました。そこはコストとかもあると思いますので、検討していただいて、できるだけまちなほうに人に行ってもらったほうが三宮の——やっぱり1時間スタジアムで待つと、夜の試合というのは、もうその時点で10時・11時になると、もう帰ろうかになるんですけど、1時間早く行けると三宮で飲んでいこうかになるので、それはもう神戸のまちに絶対いいわけですから、できるだけ人を多く行かせていただくというところで、例えば、御崎公園の2番線っていうのがあるんで、例えば2番線に電車を止めて、降りる人と乗る人を分けるとか、降りる人あんまりいないかと思うんですけど、分けるみたいな、阪神さんとかよくやってると思うんですけど、そういうふうな方法を使って、人がすぐ行ってホームを早く開けてもらって、どんどん人を入れていくみたいな感じで、どんどんやるような感じとかもあるのかなと思うんで、そこは引き続き検討お願いします。

以上です。

○**委員（上畠寛弘）** すみません。これ言わなあかんと思ってたのが、つい先ほどの陳情に力入れ過ぎまして、失念しておりました。

映画8番出口とのコラボですね。これ大変すばらしい取組でありまして、私、昨日、東京に行っていましたけども、あんなコラボ、神戸市の地下鉄でやってるんやねっていう話に、東京でもちょっと話題にも上がっておりまして、私もXで投稿したりして、神戸市外の方からも反応があって、今までやってらなかなかね、神戸市外の方が、サッカーの応援とかやったら当然海岸線使われるけども、まさにこの海岸線を、8番出口を目当てに、ちょっとあそこで撮影したいとかいうような配信者とか、アイドルの活動者の方とかも言ってらっしゃったりして、なかなかマーケティングとして良い取組かなというふうに思いますし、背景としてはもともと映画の前にゲームで配信をしている方々が多数いた中で、もう本当に10代・20代の方に特に知名度のあるものでございまして、8番出口の取組すばらしいと思うんですけども。今回ここまでの思い入れを持ってやっていただいたと思うんですけども、コラボに至った企画、これマーケティング御担当された方がすばらしいと思うんです。これどういう経緯でなっかってこういったことができたのか。これをぜひよいロールモデルとしてまた引き続きどんどん取り組んでいただいて、聖地化とかもしていただけたらなと思うんですけど、この辺りいかがでしょうか。

○**森川交通局副局長** 少し寂しい話になりますが、もともとあの通路自体が地下鉄の出口としてあんまり人通りがなかったというところがございます、庁内的にあの通路をもう少し活性化できないかという議論の中で、ある方が8番出口のあれにすごく似てるんだけどなというアイデアをいただきました。そのアイデアを踏まえて持って帰ったところ、我々の担当部署の営業推進課の課長・係長が非常にフットワークよく、配給会社の東宝のほうにすぐアクションを取りまして、何とか連携してやりたいと。昨年度、委員のほうからも推し活ということで、もっとああいうキャラクターとかうまく使ってできひんのかというのもありましたので、そこを積極的にさせていただいたと。その中で確かに似てるよねっていうのがありまして、やるんやったらとことんやろうかと。若干、ありもしない8番出口をつくるとか、結構かなり、少し刺激的なデザインもつくってございますので、批判も出るのかなと思いましたけども、地域の方にも受け入れていただいて、今のところうまくいってるのかなというふうに考えてございます。なかなかこれの2本目、

3本目っていうのは簡単ではございませんけども、やはりこういうことをやると受け入れていただいて、電車にも乗っていただけるんやということは我々としても実感できましたので、少し、これからちょっと飛び上がって、できることについては頑張っていきたいというふうに思っているところでございます。

○委員（上畠寛弘） ありがとうございます。本当にフットワークの軽さで、やってみたらいいやないかということを当局、局長はじめ幹部の皆様がそれを認めたということ。やはりこれってチャレンジする精神っていうのが組織においても必要やと思うんです。だからこれは本当によい例やし、組織としても推し活とかマーケティングの観点だけじゃなく、組織としてもいい傾向だと思いますので、引き続きこういうことを取り組んでいっていただきたいなと思いますし、また、8番出口まだ続くと思います。テレビにおいてもネットにおいても話題になってございますので、俳優の河内大和さんとかにもまた——おじさんの役やってる人ですね——来ていただいてちょっと盛り上げるとか、何かそういったことも、こっちからももっと積極的に、さらにさらに押していくっていうこともしていただけたらなというふうに思いますので、ぜひよろしくお願いいたします。

○委員長（諫山大介） ほかがございませんか。
（なし）

○委員長（諫山大介） ほかに御質疑がなければ、交通局関係の審査はこの程度にとどめたいと存じます。当局どうも御苦労さまでした。

委員の皆様申し上げます。

この際、次の都市局が入室するまでの間、暫時休憩いたします。なお、当局が入室後、委員の皆様がそろい次第、再開いたしたいと存じますので、御了承願います。

（午前11時0分休憩）

（午前11時4分再開）

○委員長（諫山大介） ただいまから都市交通委員会を再開いたします。

（都市局）

○委員長（諫山大介） これより、都市局関係の審査を行います。

それでは、議案1件及び報告事項1件について、一括して当局の説明及び報告を求めます。

局長、着席されたままで結構です。

○山本都市局長 都市局でございます。よろしくお願いいたします。

それでは、予算議案1件、報告事項1件につきまして御説明申し上げます。

初めに、予算第21号議案令和7年度神戸市一般会計補正予算につきまして御説明いたします。

資料1の2ページを御覧ください。

2歳出予算の説明でございます。なお、金額は万円単位で御説明いたします。

第10款都市計画費につきまして、表の左から3列目、補正額の欄にございますように1,000万円の増額となっております。内容といたしましては、交通政策費において、ポートアイランド・神戸空港への交通アクセスの向上を目的として、共通乗車証社会実験の拡充及びマリンエアシャトルの利便性向上を図るものでございます。

続きまして、報告事項令和6年度神戸市各会計予算繰越しの報告につきまして御説明申し上げ

ます。

資料２の３ページ及び４ページを御覧ください。

令和６年度神戸市一般会計予算繰越明許費繰越計算書でございます。

繰り越しいたしましたのは、翌年度繰越額の合計欄でございますとおり71億2,359万円でございます。繰越しの内容といたしましては、下の表でございますように、都市再生推進として、都心・三宮再整備に関する事業などにおいて52億6,710万円。表の下から３行目、垂水中央東地区第一種市街地再開発事業において５億6,985万円を繰り越しております。

次に、５ページ及び６ページを御覧ください。

令和６年度神戸市市街地再開発事業費予算繰越明許費繰越計算書でございます。

繰り越しいたしましたのは、翌年度繰越額の合計欄でございますとおり１億1,942万円でございます。繰越しの内容といたしましては、公共設備補修などにおいて1,629万円、再開発ビル補修などにおいて１億312万円を繰り越しております。

次に、７ページ及び８ページを御覧ください。

令和６年度神戸市新都市整備事業会計予算繰越計算書でございます。

繰り越しいたしましたのは、翌年度繰越額の合計欄でございますとおり15億5,600万円でございます。繰越しの内容といたしましては、向洋南駐車場解体などにおいて８億9,900万円を繰り越しております。

次に、９ページ及び10ページを御覧ください。

令和６年度神戸市新都市整備事業会計予算事故繰越計算書でございます。

繰り越しいたしましたのは翌年度繰越額の合計欄でございますとおり６億7,200万円でございます。繰越しの内容といたしましては、六甲アイランド地下駐車場設備改修などでございます。

なお、今回繰り越した事業につきましては早期完了に向けて引き続き全力で取り組んでまいります。

以上、予算議案１件、報告事項１件につきまして御説明申し上げます。何とぞよろしく御審議のほどお願い申し上げます。

○委員長（諫山大介） 当局の説明及び報告は終わりました。

これより、順次質疑を行います。

初めに、予算第21号議案令和７年度神戸市一般会計補正予算のうち都市局関係分について、御質疑はございませんか。

○副委員長（のまち圭一） お伺いします。今回、ポートアイランドの空港アクセスに関する取組ということで、ポータライナーの定期を持っている方に神姫バスに乗っていただくという共通乗車証の発行に係る費用というふうにお伺いしてますけども、一括して神姫バスさんに契約しているのか、それとも総額というか、かかった実費を払っているのか、どういうふうな立てつけでやられてるんでしょうか。

○平岡都市局部長 共通乗車証に関する件でございます。共通乗車証につきましては、今議員からございましたとおり、ポータライナーの定期券所有者が朝ラッシュの時間帯でポートアイランド行きであったり、神戸空港方面行きのバスに無料で乗れるというような制度でございますので、共通乗車証の利用実績に応じて、バスの運行会社に対しまして、本市と神戸新交通でバスの運賃分を負担してございます。年度末に一応精算といいますか、実績に応じて支出をしているというような状況でございます。

○副委員長（のまち圭一） 分かりました。そしたら例えば1万人乗ったら1万人分の250円ぐらいですかね、250万か定期分割り引いた額か何かの実費をお支払いしているということでしょうか。

○平岡都市局部長 そのとおりで結構でございます。

○副委員長（のまち圭一） そしたら今回の拡充っていうのは、要は定期券を増やすってことになるのか、それとも、何か期間を延ばすとか、どういうことになるんですかね。

○平岡都市局部長 従前ですね、昨年度まではおおむね500枚程度の共通乗車証の利用を見込んで予算をお願いしておりましたけれども、今年度から神戸空港のチャーター便の国際化ということもございましたので、おおむね200枚程度拡充をさせていただいて予算を計上させていただいてございます。それに伴います下半期の予算について今回補正をお願いをしているというような状況でございます。

○副委員長（のまち圭一） 分かりました。そしたら500の200増やして700人分ぐらいが10月以降も使えるっていうふうな予算ってことですね。分かりました。

以上です。

○委員長（諫山大介） ほかにございませんか。

（なし）

○委員長（諫山大介） 次に、報告事項令和6年度神戸市各会計予算繰越しの報告についてのうち都市局関係分について、御質疑はございませんか。

（なし）

○委員長（諫山大介） 次に、この際都市局の所管事項について、御質疑はございませんか。

○委員（門田まゆみ） よろしくお願ひします。須磨区高倉台のKOHYOさんというスーパーが閉鎖をされたということで、あそこで言うと高倉台、いわゆる1つのまちになっているところで一番大きいというわけではないですけど、日常的に使われているスーパーがなくなるということで、それ以降、都市局とこうべ未来都市機構さんが一生懸命動いていただいて、移動販売車が来ていただいている。またコープさんの買いもん行こカーとかっていう形で御協力をいただいて、そういったことが緊急的に実現をしているわけで、そこは大変ありがたいなと思っているところではあるんですけども、KOHYOさんの跡地に何が来るのかっていうのがやっぱり心配の的なんですね。住民さんはまだ近くに、ちょっと離れたところにコスモスさんとかヤマダストアーさんがあるんですけども、でもやっぱり日常使いにしていくという意味では、KOHYOがなくなったという、打撃としては非常に大きいと思うんですね。また、そこで並んでる商店の皆さんがやっぱり一番心配してるのは人通りがなくなるということなんですね。今後ここが——スーパーさんも——何か聞くとところによると、その土地は未来都市機構が持っているわけではなくて、違う地権者の方がいらっしゃるということで、今まで名谷北センターなんかでしたら未来都市機構さんが持っていたので、できるだけスーパーさんに入っていただきたいっていうことで誘致をしていただいたと思うんですけども、今度はそういうわけにはいかないという現状があると思います。そこで、商店の皆さんは、このまま見捨てられると言ったら言い方はきついかもしれませんが、都市局としてどのようにお考えなのか、お聞かせいただきたいんですけども。

○平岡都市局部長 KOHYO高倉台店に関する件でございます。

委員御承知のとおりかも知れませんが、KOHYOの高倉台店につきましては、同じ高

倉台の近隣に食料品を扱うような大型の商業施設が2か所できたということなどの影響によりまして、残念ながら先月の28日をもって閉店してございます。高倉台全体の買物環境という意味で言いますと、新たに2つの商業施設が立地したことによりまして、利便性が向上したというようなお声も聞いてはおりますけれども、当然ながら、一方で車でなかなか買物ができない方、また従前KOHYOを使って——特に御高齢の方が多いたと思いますけれども——お買物をされていた方に対しては、当然お困りになられている方いらっしゃるということなので、こういった方々への対応ということについては非常に重要であるというふうに考えてございます。

先ほどもございましたとおり、KOHYOの店の跡地活用につきましては、敷地・建物につきましては、いわゆる民間事業者さんが所有してございまして、我々が直接的に関与するというのは非常に難しい状況でございます。これまでも今後の跡地活用につきましてどういったものになるのかというお問合せをさせていただいてますけれども、今の段階で決まったことが言えるような状況ではないというようなことをお聞きしてございます。

ただ、近隣ですね、先ほど申し上げましたように複数の大型商業施設が立地しているということもございますので、マーケットの観点からも考えますと、従前と同じような規模のスーパーを再びあのセンターに誘致するというようなことは現実的には難しいというふうに認識してございます。まずは今のセンターの中に立地をしております精肉店であったり鮮魚店があるということも踏まえつつ、未来都市機構とも連携して、いわゆる買物支援でありましたり、現在、1区画だけ空き店舗もございますので、そういった区画への新たな店舗誘致に取り組んでいるというような状況でございます。

既にこれまでも4回買物支援をやらせていただいています。我々も現地を確認させていただきまして、こういった取組の重要性を再認識しているような状況でございます。

今後の高倉台センター全体の活性化につきましては、中長期的な視点も持ちながら取組を進めていく必要もございすけれども、やはりまずは現状の状況をにらみまして、ソフト・ハード両方の面で全力で取り組んでいく必要があるかなというふうに考えてございます。

以上でございます。

○委員（門田まゆみ） ありがとうございます。今さっきおっしゃっていただいたように、本当に迅速に手を打っていただいたのはありがたいんですけども、ただおっしゃっているように高齢化が進んでおります。またちょっと、スーパーが二つできたとはいえ、高齢の方がそこまで行くっていうのはやっぱりちょっと大変。やっぱりセンターっていうのが頭にあるのかなというふうにも思いますし、今移動販売で対応していただいているんですけども、移動販売の時間が短いということが1つ。まだ今導入されたばかりなので、皆さんの中で定着をしてないということもあるかなと思うんですけども、ただデイサービスに行かれてる方っていうのは、朝出て夕方帰ってきますので、その時間帯に移動販売の車は基本的にはない。土日はちょっと長めにさせていただいてるという状態ですけども、そういったことも考えて、今後移動販売の方、まだ募っていただけるということもお聞きをしておりますので、その辺りも考慮していただけたらなと思います。

また、近隣センターに関するアンケート調査っていうのを実施をしていただいたようなんですけども、何年か前にね。それを受けた今後の方針については、商店の方は説明を受けてないというふうにおっしゃってたんですね。今回——先ほども言いましたけども——スーパーが撤退することで人通りがどんどん減っていくっていうことがやっぱり商店の方は一番怖い。だから自分

私たちはもうお店を続けていけないんじゃないか、畳まないといけないんじゃないかという危機感もお持ちです。まずは、今後の方針に関して、住民はもちろんなんですけども、商店主さんの皆さんにも説明をしていただきたいなというふうに考えていますけれども、今できる対応として、まず近隣センターの利用者を増やす仕掛けっていうのも必要があると思いますけれども、その説明とその仕掛けについてどうお考えか、お伺いします。

○山本都市局長 近隣センターの活性化に当たりましては、先生御指摘のとおり、地域の方ですとか商店の方々の連携が不可欠だというふうに考えております。このたびのスーパーの撤退に当たりまして、状況などを適宜説明しながら様々な御意見なども伺ったところでございます。引き続き、御指摘の今後の方針につきましても、地域の方や商店の方と意見交換する場を都市局職員も参加しながら定期的に設けていきたいなというふうに考えております。

また、御指摘の利用者を増やす仕掛けにつきましても、先ほど部長からも答弁ありましたけども、まずは移動販売などの充実を図ることが重要だと考えております。多くの方に訪れていただく機会をつくりまして、そして、買って支えていただき、新たな店舗の出店を呼び込む、この結果、さらに利用者を増やすといったような好循環をつくり出していければなというふうに考えております。

先週末、私も野菜販売の状況を見に行ってみましたけれども、これに合わせまして、例えば地域の方にも協力してもらいながらイベントを同時に開催するですとか、またハード整備といったしましても、センター内をゆったりと滞在できるような場にしていく。このような取組も必要じゃないかなと考えてございますので、まずもって実施すべき取組として、ハード・ソフト両面から取り組んでいきたいと思っておりますけれども、ハード整備につきましても一定時間を要することになってまいりますけれども、地域と連携しながら、地域とともに進むべき道を進んでまいりたいなというふうに考えてございます。

以上でございます。

○委員（門田まゆみ） ありがとうございます。本当に意見交換の場、自分たちの意見を聞いてもらってる、聞いてもらったっていうこと、その実感っていうのはすごく今後頑張っていこうっていうモチベーションにもなると思いますし、やっぱり今おっしゃったように、買って支えていくっていう部分でもモチベーションとして上がっていくと思います。住民の意識も変わっていくと思いますので、ぜひともお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○委員長（諫山大介） ほかにございませんか。

（なし）

○委員長（諫山大介） 御質疑がなければ、都市局関係の審査はこの程度にとどめたいと存じます。当局、どうも御苦労さまでした。

委員の皆様申し上げます。この際、次の建築住宅局が入室するまでの間、暫時休憩いたします。なお、当局が入室後、委員の皆様がそろい次第再開いたしたいと存じますので、御了承願います。

（午前11時20分休憩）

（午前11時22分再開）

○委員長（諫山大介） ただいまから都市交通委員会を再開いたします。

（建築住宅局）

○委員長（諫山大介） これより、建築住宅局関係の審査を行います。

それでは、議案1件及び報告事項3件について、一括して当局の説明及び報告を求めます。

○根岸建築住宅局長 建築住宅局長の根岸でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○委員長（諫山大介） 局長、着席されたままで結構です。

○根岸建築住宅局長 着座にて失礼させていただきます。

それでは、議案1件、報告事項3件につきまして御説明申し上げます。

お手元の委員会資料1ページをお開きください。

1. 第62号議案神戸市マンション管理の適正化の推進に関する条例の件でございます。

1. 制定の背景・理由は、最後段に記載しておりますとおり、マンションの管理の適正化の取組をさらに推進するため、これまで任意制度として運用していた管理状況の届出の義務化等について定める神戸市マンション管理の適正化の推進に関する条例を制定するものでございます。

2. 制定の概要でございます。

1ページ後段から2ページにかけて、（1）マンションに関わる各主体の責務について。（2）では、神戸市マンション管理適正化推進計画の策定等について。（3）では、管理組合の管理者等によるマンションの管理状況の届出について。（4）では、マンション分譲事業者によるマンションの管理事項の届出について。（5）では、情報開示について。（6）では、助言、指導、勧告及び公表について。（7）では、立入調査について規定してございます。

3. 条例の施行期日は、令和8年4月1日から施行する予定でございます。ただし、マンションの管理状況等の届出、調査等に係る規定は、令和8年7月1日から施行する予定でございます。

3ページから8ページに議案を記載しております。

9ページを御覧ください。

2. 報告令和6年度神戸市各会計予算繰越しの報告について（関係分）でございます。

なお、報告に際しては、金額は1,000円以下を切り捨て万円単位で御説明いたします。

（1）一般会計予算繰越明許費繰越計算書でございます。

繰り越しいたしましたのは、翌年度繰越額の合計欄にございますとおり1億2,190万円でございます。繰越しの内容は、内容欄にございますとおり、営繕事業では改修工事の設計、建築指導事業では住宅建築物の耐震化促進事業、老朽空き家等の解体促進、空き家活用支援事業では、建築家との協働による空き家活用促進事業でございます。

（2）市営住宅事業費予算繰越明許費繰越計算書でございます。

繰り越しいたしましたのは、翌年度繰越額の合計欄にございますとおり32億6,408万円でございます。繰越しの内容は、内容欄にございますとおり、市営住宅建設事業では建設工事等、市営住宅管理事業ではエレベーター改修等でございます。

10ページを御覧ください。

3. 報告市債権の放棄について（関係分）でございます。

神戸市債権の管理に関する条例第16条に基づき債権放棄を行ったもので、令和6年4月から令和7年3月までの実施分でございます。

一般会計について、応急的危険回避措置費用につきまして合計1件、54万円を、市営住宅事業費について、賃料相当損害額、市営住宅使用料、市営住宅共益費、市営住宅使用料、延滞金につきまして、合計47件、779万円を放棄するものでございます。

参考として、神戸市債権の管理に関する条例第16条を掲載しております。引き続き適切な債権管理に努めてまいりたいと考えております。

11ページを御覧ください。

4. 報告工事請負契約の締結について（関係分）。

2億5,000万円以上5億円未満の工事請負契約につきまして、建築住宅局関係分を御説明申し上げます。

令和7年6月1日から令和7年7月31日までの期間において該当する契約は、深江北住宅1・2号棟エレベーター設置他工事の1件で、契約金額は4億8,480万円でございます。

以上、議案1件、報告事項3件につきまして御説明申し上げます。何とぞよろしく御審議のほどお願い申し上げます。

○委員長（諫山大介） 当局の説明及び報告は終わりました。

これより、順次質疑を行います。

初めに、第62号議案神戸市マンション管理の適正化の推進に関する条例の件について、御質疑はございませんか。

○委員（萩原泰三） では、今回の条例案について御質問させていただきます。

令和3年に神戸市マンション管理の適正化の推進に関する要綱で、現在運用されてますマンション管理状況届出制度、任意制度をされておりまして、去年の時点でまだ全体の22%ほどしか届出がないということで、低調であるということで課題を感じられていたということだと思います。我々公明党としまして、マンション管理に関しましては注目しておりまして、関係者ですね、特に区分所有者、管理組合の方たちから意見を聞きまして、今現在、任意制度のものを義務化するべきだという御意見をいただきまして、去年の決算特別委員会で提案をさせていただきまして、今日このように議題として上げていただいています。ありがとうございます。

今回義務化をすることによって、一定の管理組合さんに義務を生じさせるわけですから、しっかりとこれに対応していただく必要があると思います。

まず、1点目に、義務化後一定期間を設けてるんですけども、より多くの届出をしていただくためにどのような周知をするのかという点と、もう1点。義務化という言葉がどうしても先走ってしまうと思うんですね。何か管理組合であったりとか所有者を縛りつけるような意味合いがどうしても先行してしまうと思うんですけども、御案内のとおりというか、皆さん共通認識で、この制度は、本当は管理組合を助ける、サポートするための1つの手段でありますけども、そういったところの周知をどのようにされるのか、まず1点目お伺いしたいと思います。

○根岸建築住宅局長 今回義務化の条例のほうを上げさせていただいておるわけでございますけども、できれば来年の4月1日に施行し、届出自体は7月にというふうに思っております。若干その間に時間がありますので、周知期間ということで、丁寧に各方面に周知を図っていきたいというふうに思っております。当然ながら管理組合のほうもそうでございますし、管理組合のほうを支援している管理会社というのもございますので、そのようなところに積極的に出していただけるような働きかけをしていきたいと思っております。

また実際に、期日のほうが始まりましてからもいきなり100になるということはありませんので、なるべく早い時点で8割、9割を超えてというようなことにしたいというふうに思っておりますので、それにつきましても管理組合のほうに直接働きかけるようなことも今念頭に入れながら、来年度予算にかけてどういうことができるかというのを検討しておるところでございます。

もう1つ、縛りつけるようなところがございますけども、確かに義務化ということは厳しい言葉ではございますけども、なるべく実際の作業自体はそんなに負担をかけないような形で出していただけるようにという工夫もさせていただきたいと思っております。

また、出していただくことによりまして、課題があると思われるところについては、こちらからアプローチをさせていただくことができるようになりますので、支援を必要とされているところに必要な支援をしていきたいというふうに思っております。

○委員（萩原泰三） ありがとうございます。管理会社等を使って周知されるということなんですけども、自主管理してるところとかですね。そもそも管理組合が存在しないところがないか、管理組合がなかなか機能していないところですね、そういったところに対してどうやってリーチしていくかというのが課題だと思うんですけども。一方で義務化されて届出がされていないということは、それがいわゆる管理不全という用語があるかもしれないですけども、課題を抱えているところというところで、よりアプローチしやすくなるのかなと思います。

2点目なんですけども、これとは別の制度でマンション管理計画認定制度というのがございます。一定基準の管理をしていると、それを神戸市が認定して、公表したりとかするっていう制度なんですけども、この認定基準が2点ありまして、1点目は、国の定める認定基準をクリアしているのかという点と、もう1点が、マンション管理届出制度の届出を行っているかというこの2つしかないんですけども、2点目は、ある意味義務化によって形骸化するというか、あまり条件として意味がなくなってくるのかなと思います。認定する基準は自治体で独自に決めれるということなんですけども、義務化をすることによって神戸市の定めるところの基準、何か新しく変えるような予定とかはございますでしょうか。

○根岸建築住宅局長 今御指摘ありました届出自体は有名無実化してしまいますので、その辺りは整理をさせていただきたいというふうに思っております。

ただ、認定制度の内容につきましては、今のところ大きく変える予定はございません。ただ届出のほう自体は全ての管理組合に出していただきたいという——義務化になりますけども——認定制度のほうにつきましては一定の基準がありまして、それを超えるものということになりますので、どうしても一定割合のものになると思います。ただ、それについてはどんどん増やしていきたいなというふうに我々も思っておりますので、そのような増やしていけるような施策も併せて考えさせていただきたいというふうに思っております。

○委員（萩原泰三） よろしく願いいたします。

最後に、このマンション管理の届出制度なんですけども、以前から私申し上げてるんですけども、これは私、対処療法だと思うんですね。事業者さんとか管理組合さんが独自に管理内容を決めると。それが持続可能であるかどうかというのはここでは担保されていない。あくまでも内容を届け出ればそれで義務を果たせるというところなんですけども、その内容で果たしてマンションの管理がこれからもずっと続けられるのかというところをいかにして担保していくのかというところなんですけれども。既存の建物は、やはりこういった届出をしていただいて、そこから必要な場合は神戸市がサポートをすると。神戸市のサポートもですね、そもそもマンションの管理組合が何かっていうところから始まって、管理とか修繕計画とか、最後は建て替えのところまで本当に手厚くサポートされて、非常に素晴らしいと思うんですけども、既存のマンションはそれでいいと思うんですけども、新築のマンションですね、今回義務化の枠に入れましたけども、結局これもどういった内容の管理とか、修繕計画であっても、届出さえすればそれで済むという

ことなんですけども、先ほどの認定制度とも少し絡むんですけども、やはりマンションというのは、一般的に管理を買えっていうぐらい管理が重要であるというところをいかにして消費者さん——市民の方に知っていただくか、そして神戸で販売されるマンションの管理水準が上がっていくように、何かしらの認定制度以上の、そもそも管理不全にならないような制度を、別の制度をつくっていくべきではないかなと思うんですけども、その辺りの御見解をお願いいたします。

○根岸建築住宅局長 マンション管理については、神戸市のほうとしましても、できることの支援というのはさせていただきたいというふうには当然思っておりますけども、やはり自主的に管理していただくというのが基本ですので、どれだけ管理の意識を高く持っていただくかっていうのが重要になってくるかと思います。そういう働きかけもしていけないといけないというふうに思っております。

また、御指摘いただきましたように、既存のマンションだけではなくて、今回新築のマンションについても届出をしていただくように考えております。それにつきましては、修繕積立金も含めて管理計画のほうが新築時にしっかりつくられているかどうか。義務自体は届出の義務化にはなっておりますけども、必要に応じて国のガイドラインに沿っているかというような辺りは我々のほうで見させていただいて、助言ないしは指導というような形で働きかけをしていきたいというふうに思っております。

○委員（萩原泰三） ぜひよろしく願いいたします。

以上です。

○委員長（諫山大介） ほか。

○委員（松本のり子） 何点かお聞きしたいんですけども、まず、令和4年にできた適正化推進計画の中に、やはり今後マンションが適正な管理が行われなければ、そのマンションだけではなく近隣住民にも非常に危害を及ぼすということで適正化の取組をしていくと。今回条例ができていますが、本当に私もそのとおりだなと思うんですけども、この適正化推進計画の中では、データの作成でマンションの所在地と建物と戸数と階数と構造、建築年月日ぐらいしか書いてないんですけどね。でも新たに今度は大規模改修のときはどのようにしていくのかっていうことも入るっていうのがこの案に、どこかで見たように思うんですけども、それをしていくとやはりちゃんとそのマンションの積み立て——皆さんが積立金とかそういったものまで含めて書いていただかないと、本当にそのマンションに対しての適正化、今後、大規模改修するときのアドバイス、そういったことが私はできないように思うんですが、その辺まで踏み込まれるのか、どうなんでしょう。

○根岸建築住宅局長 先ほども御答弁しましたように、あまり細かく突っ込んだところまでやりますと、届出に負担をかけるという側面はございますけども、先ほど御指摘ありましたような積立金なんていうのは非常に重要な項目ですので、そのような辺りは現在の制度でも記載をいただくようにしておりますし、実際何を届出していただくかというのは条例のほうの御承認をいただいた後に実際には規則のほうで定めたいと思っておりますので、またパブコメのほうで、明らかに公表させていただきたいとは思っておりますけども、大筋は今やらせていただいている制度を踏襲するような形で——範囲とかその辺は踏襲するような形で、今考えておるところでございます。

○委員（松本のり子） そうしましたら、先ほど積立金なんかも含めてとおっしゃってましたから、すまいるネットさんが中心になっていくと思うんですけども、その人たちが見て、このマンションはこのまま行けば後20年後・30年後の大規模改修は非常に厳しくなるのかなとか、これだった

ら十分できるだろうかと、近隣まで含めて御迷惑がかからないような状況になるということも含めて、ちょっとこの積立金ではやばいんじゃないかというところには、積極的に専門家の人がこのマンションの管理組合、あるいは管理会社などにアドバイスをしていくということで考えていいんでしょうか。

- 根岸建築住宅局長** まだ実際に届出が出てきているわけではありませので、どのような範疇でどういう届出が出てくるかっていうのが必ずしもつまびらかになっているわけではございませんので、どこまで何ができるかっていうのは今後検討していく必要があるというふうには思っております。

ただ、当然、ひどいといえますか、このままではまずいというようなところについては、積極的にアプローチしていきますし、少々のところになりますと、全てをとというのがなかなか現実的に難しい場面もあると思いますので、そこは、具体的にはこういうところが標準になってますよってというような辺りをお返しするというようなこともあり得ると思いますので、返し方も丁寧にできるように、現実的なものを考えさせていただきたいというふうに思っております。

- 委員（松本のり子）** そうしますと、今、市内のマンションが約22万戸ありますので、今後それが新築マンションを含めると増えていく可能性もありますが、そうすると、すまいるネットさんの専門家の皆さんがああワンフロアでやってはるから、ちょっと十分な数じゃないような、もう少し充実させていくってということも検討されるんでしょうか。

- 根岸建築住宅局長** 確かに義務化しますので、かなりの数が出てきますので、どれだけ拡充するかというのは今後考えさせていただきたいというふうに思っております。

- 委員（松本のり子）** ぜひ絵に描いた餅にならないように、すまいるネットの拡充、充実も含めて進めてさせていただきたいということを申し上げて終わります。

- 委員長（諫山大介）** ほかがございますか。

- 委員（山本のりかず）** 私から、マンションの管理組合からの相談において、長期修繕計画や修繕積立金、各種工事に関するものが多いと考えます。これまで当該事項に関する報道や事件がありました。建物の老朽化と住民の高齢化という2つの問題が指摘されており、専門的な知識を有しない管理組合の役員が、工事の実施や業者の選定などの意思決定を行う場面も想定されます。このようなケースに対して、神戸市としてどのような取組を行っているのか。先ほど管理組合への働きかけの周知の御説明もありました。その中で支援制度の認知度を高める取組が重要になると考えますが、広報について確認します。

- 根岸建築住宅局長** マンション管理の適正化を進めていく上では、管理組合ですとか理事会の健全な運営というのが重要になってくるというふうに考えております。本市では、住まいの総合相談窓口すまいるネットにおきまして、マンション管理士による専門相談窓口ですとか、あと専門家派遣などの様々な支援をさせていただいておるところでございます。

御指摘いただきました大規模修繕工事に関するところが多かったかなというふうに思いますけれども、そのようなものにつきましても、工事の調査・検討の段階から完了までの進め方ですとか業者の選定ポイント等をまとめたパンフレット、小冊子を作成しておりまして、これを用いて工事の検討を行う管理組合に対しまして、すまいるネットの窓口での説明を行いましたり、専門家派遣という形でマンション管理士等が管理組合に出向いて解説するというようなことを行っております。

また、加えまして大規模修繕工事に関するセミナーなどを開催いたしまして、専門的な知識を

有しない管理組合等に向けて修繕工事を実施するための支援を行っているところでございます。

すまいるネットで実施しています各支援制度につきましては、管理組合宛でのダイレクトメールですとかパンフレット、あとセミナー開催等の情報をホームページに掲載して取り組んでおるところでございます。

また、今回条例を制定することができましたらそういう機会も捉えまして、管理組合、区分所有者、管理業者、マンション管理士等に届出義務化のリーフレットですとか管理組合向けのダイレクトメール、本市ホームページにて広報を徹底していきたいというふうに思っております。

今後も管理組合が高い意識を持って取り組んでいってもらうというのが重要だというふうに思っておりますので、引き続きこれらの支援を実施しながらしっかりと管理適正化を推進してまいりたいと考えております。

○委員（山本のりかず） 様々な取組を行っていることに関しては理解しました。今後の展開についても理解しました。

その中で、神戸市マンション管理の適正化の推進に関する条例について、例えば政令市でどのような取組をやっている自治体があるのかとか近隣都市の事例があれば教えていただけますでしょうか。

○根岸建築住宅局長 すみません。今つまびらかに全てということではございませんけども、東京都ですとか名古屋市のほうも同様に義務化をしてやられておりますし、芦屋市——隣ですけども——芦屋市のほうも昨年からやられております。まだ数えるぐらいの自治体しかやってないというところですので、先駆的に我々のほうもやらせていただいているというふうに思っております。しっかりと取り組んでまいりたいと思っております。

○委員（山本のりかず） ありがとうございます。先駆的にチャレンジして、こういったマンション管理の適正管理推進に関する条例に取り組んでいるということに関しては感謝しますし、評価したいと思います。

その中で最後、要望としては、マンション管理について、神戸市内のマンション住民が適切な判断ができる。つまり、先ほど局長がおっしゃったような長期修繕計画や積立金に対してしっかりと理解した上で、専門家の相談が受けやすい政策の展開を図っていただくことを要望させていただきます。

以上です。

○委員長（諫山大介） ほかがございませんか。

○委員（上畠寛弘） お願いします。実効性の担保で、公表と立入調査ということでこの条例の実効性の担保をされていらっしゃるのかなというふうに思いますけども、その中の第17条の案の中の、人の居住の用に供する専有部分に立ち入る場合は、当然ながら当該専有部分に居住している者の承諾を得なければならないというふうなところで定めております。

ただ、例えば、投資目的・投機目的のために所有している場合で、中に不具合とかそういったものがあつた場合は運用的にどうするのか。つまり、住んではないけども所有者・オーナーがいらっしゃる場合、そういったときの想定ってどういうふうに考えられるのか。その場合の、よっぽどのことがない限りなかなかないと思いますけど、中古マンションでさえも最近は買いあさられているというような状況とかも聞きますので、何かそういったときの実効性の担保っていう部分はどう考えるのかも御教示いただけたらと思います。

○根岸建築住宅局長 居住者なのか所有者なのかというところはありますけども、ここでいってま

す居住者というのは所有者も含むものだというふうに解釈はしております。ただ、我々自体は、やはりマンションの管理の推進、適正管理の推進に当たってということでございますので、よほどのことがない限りなかなか現地まで立ち入ってということは、特に専有部分に立ち入ってってということまでは早々に考える範囲ではないかなというふうには思っておりますけども、特にマンションの共用部分も含めて管理がどうなってるかっていう辺りは、ヒアリングするようなケースもありますし、調査をするケースもあると思いますので、そういうようなときにも、調査権を持って立入りのほうをさせていただきたいというふうに思っております。

○委員（上畠寛弘） 当然みだりにこの権限は行使することがあるというふうにはまでは思わないですけども、やっぱりそういった、いざとなったときのためにこの権限を条例によって制定しておく、根拠を定めるっていうことは必要なことだというふうに思います。今局長おっしゃられましたように、一応居住している者というふうなところであるということ想定しているけども、所有者も含むだろうという解釈で行けるんじゃないかということですけども、一応強制力があるとは書いてはいないですけれども、ただそこまでの、いざとなったら見なあかんということを考えるのであれば、私はここの規定のところその部分を入れておいたほうが運用上、やっぱり行政法上の根拠がなければ、罰則的なものではないのは分かってるんですけども、やはり調査権というものの行使に当たっては、一定の議論の余地があって、これはどうなんやみたいな突っ込みが入るのではないかなというところを私としては、行政法上の観点から懸念するところであります。

関東のほうのマンションでありますけれども、もう既に所有しているのが中国人の方ばかりが所有していて、何か管理がもうどうしようもないような状況とかもあるというふうにも聞きます。当然神戸市の中でまだそこまでの状態になっているとまでは私も聞いておりませんが、しかしながら、やっぱり予防することが大事だからこそこういったこともしているので、特に中国の買いあさり等も鑑みたら、そういったことに関しても予防的にどうすればいいのか。今言った行政法上の懸念部分についても、きちんと解消・対応できるようなところをしておいていただきたいというふうに思うので、この点についての御見解を述べていただければと思います。

○根岸建築住宅局長 今関東のほうでというような御指摘がございましたが、そういう状況は我々のほうも聞いてございませんので、今現在はそういう状況ではないかなというふうには思っております。

もう1つ、御指摘いただいた点については、今きっちりとつまびらかにお話しできないところがありますけども、きっちり確認をさせていただきたいというふうに思います。

○委員（上畠寛弘） 分かりました。ぜひその辺りは、この条例を支持する立場からお願いしたいと思います。

以上です。

○委員長（諫山大介） その他ございますか。

○委員（川口まさる） すみません。今のやり取りを聞いていて、ちょっと細かいところで気になったんですけど。マンションの管理の適正化の推進に関する法律のほうは、例えば「所有者等の承諾を得て」とかいう文言があるんですけど、こっちの条例のほうは、「居住している者の承諾」っていうふうな文言になっていて、使い分けというか、変えてある理由って何かあるんですか。

○根岸建築住宅局長 すみません。法的なチェックもお願いをしてこういうことになってるんですけども、内容的には同じものというふうに思っております。

○委員長（諫山大介） よろしいですか。

（なし）

○委員長（諫山大介） 次に、報告事項令和6年度神戸市各会計予算繰越しの報告についてのうち建築住宅局関係分に関して、御質疑はございませんか。

（なし）

○委員長（諫山大介） 次に、報告事項市債権の放棄についてのうち建築住宅局関係分に関して、御質疑はございませんか。

（なし）

○委員長（諫山大介） 次に、報告事項工事請負契約の締結についてのうち建築住宅局関係分に関して、御質疑はございませんか。

（なし）

○委員長（諫山大介） 次に、この際、建築住宅局の所管事項について、御質疑はございませんか。ありませんか。

（なし）

○委員長（諫山大介） ほかに御質疑がなければ、建築住宅局関係の審査はこの程度にとどめたいと存じます。当局どうも御苦労さまでした。

なお、委員の皆様におかれましては、当局が退出するまでしばらくお待ち願います。

（午前11時52分休憩）

（午前11時53分再開）

○委員長（諫山大介） それでは、これより意見決定を行います。

まず、予算第21号議案令和7年度神戸市一般会計補正予算のうち都市局関係分について、いかがでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

○委員長（諫山大介） それでは、本件は原案を承認することに決定いたしました。

次に、第62号議案神戸市マンション管理の適正化の推進に関する条例の件について、いかがでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

○委員長（諫山大介） それでは、本件は原案を承認することに決定いたしました。

以上で意見決定は終了しました。

失礼いたしました。次に、陳情第135号神戸市バスに関する陳情について、各会派の御意見をお聞かせ願います。

自由民主党さん。

○委員（上畠寛弘） 陳情第135号につきましては不採択ということで、当局の説明を了とし、また指摘させていただきましてことをきっちりやっていたいただければというふうに思います。

以上です。

○委員長（諫山大介） 日本維新の会さん。

○委員（山本のりかず） 当局の説明に関して了承しましたので不採択といたします。ただ、委員会でいろんな意見が出ましたので、その辺りも考慮していただければと思います。

以上です。

○委員長（諫山大介） 公明党さん。

○委員（萩原泰三） 公明党としましては不採択とします。理由について述べます。陳情項目1つ目につきましては、お客様サービス係は、電話とメールでお客様の問合せや意見を聞く業務を行っていますが、そのほかにも営業所の業務支援、連絡調整、情報収集など、サービスの充実に必要な業務を行っているとの当局の説明がありました。交通局は、地下鉄2線、バス86路線を営業し、広範囲の市域にまたがっての事業であることから、災害時等の事業継続のためにも複数拠点の設置が必要という観点もあります。その中で、お客様サービス係を本局と別の場所に設置することは、事業継続性、また営業所の最前線に設置することによりスピード感ある対応ができることは合理的理由といえます。

陳情項目2については、陳情者様の御指摘から、お客様によって解釈の差が生じることが分かったことから、規定の周知に努めるとの当局の説明を了とし、本陳情を不採択といたします。

○委員長（諫山大介） 日本共産党さん。

○委員（松本のり子） 135号に対しては採択を求めます。陳情者が3月・4月と2回にわたってバスのドアに当たったとか、あるいはドアをバスに乗ろうとしたら閉められたと。気分を害するのも当然なことですし、1つ間違えればこれは大きなけがにもつながっていくことです。このことに対して、苦情を交通局に言ったけれども納得がいかない回答をされ、そして最後には中央営業所、震災復興公園の南にあります営業所まで行けと言われたということです。本当にこれは、たらい回しをされた挙句に、そういった不便なところまで行ったけれどもなかなか納得できなかったと。

また、ホームページにおいても、苦情の窓口というのがしっくりなかったと。これについては検討も含めて考えていくという答弁もありました。やはりきちんと苦情窓口はつくるべきで、それがあればこの方もこういったことはならなかったのだらうと思います。

また、バスの発車時刻というのも0秒か59秒かというところですがけれども、その前にやはり交通局が地下鉄と市バスとをうまく具合に考えれば済むことなので、採択を求めます。

○委員長（諫山大介） こうべ未来さん。

○委員（木戸さだかず） 陳情者の思いは理解させていただきましたが、陳情事項につきましては当局の説明を了として、陳情については不採択を主張いたします。

○委員長（諫山大介） 躍動の会さん。

○委員（川口まさる） 不採択です。結果的にお客様に不満が残ったことは残念であり、今後神戸市交通局において誠実に受け止めて、なるべく解消してほしいと思います。他方、本件陳情事項においては、応対品質については述べられておらず、あくまで立地場所と発車時刻についてのみ要求されています。陳情事項1について、お客様サービス係の立地場所は交通局において判断してよいと思います。陳情事項2について、発車時刻が分単位で表記されていて別段の記載がない場合は、00秒を意味すると認識すべきものと思います。将来的にさらに細かい秒単位の運行計画が立てられるように、もしなればより望ましいと思います。

○委員長（諫山大介） 各会派の意見は以上であります。

以上のように各会派の御意見は採択、不採択の2つに分かれておりますので、これよりお諮りいたします。

本陳情を採択することに賛成の方は挙手願います。

（賛成者挙手）

○委員長（諫山大介） 挙手少数であります。

よって、本陳情は不採択とすることと決定いたしました。

以上で意見決定は終了いたします。

次に、本委員会の行政調査についてでございます。

他都市の施策・事業等を調査するため、11月12日から13日までの2日間の日程で実施いたしました
いと存じますが、御異議ございませんか。

（「異議なし」の声あり）

○委員長（諫山大介） それではさように決定いたしました。

調査先等につきましては、正副委員長に御一任いただきたいと存じますので御了承願います。

本日御協議いただく事項は以上であります。本日の委員会はこれをもって閉会いたします。

お疲れさまでした。

（午前11時59分閉会）