

# 令和6年 第2回定例会

## 一般質問 末安 広明議員

令和6年 6月20日

### ▶質問

大田区議会公明党の末安広明でございます。昨年、監査だったため、約1年ぶりの登壇となりますけれども、皆様、どうぞよろしくお願いいたします。

本日は、区民の声を基にした三つのテーマについて触れさせていただきます。

初めに、空き家対策についてお伺いをいたします。

総務省が発表した 2023 年 10 月現在の住宅・土地統計調査の速報によりますと、全国の空き家数は約 900 万戸、5年前の前回調査から 51 万戸増え、過去最多を更新しました。総住戸数に占める空き家の割合は 13.8%と、こちらも過去最高を更新、空き家のうち賃貸用や売却用などに該当せず使用目的のない物件は、前回調査から 37 万戸増え、385 万戸と、空き家全体に占める割合は 42.8%で、2003 年から拡大が続いている傾向となっております。所有者により放置されている空き家が全国で増加傾向にあることが分かります。

そこでお伺いしますが、本区の空き家発生の状況と解決数の推移について現状をお聞かせ願います。

令和5年 12 月、改正空家等対策特別措置法が施行されました。平成 27 年施行の空家法のさらなる強化を目的とするもので、最大の特徴は、特定空家の認定の前段階に管理不全空き家という新しいカテゴリーが追加されたことにあります。管理不全空き家に認定されれば、改善の指導や勧告が実施できるようになること、さらには固定資産税の特例の解除も可能になるとされております。

そこでお伺いしますが、今回の改正は、特定空家になる前に予防的措置を講じていくために設

けられた新たな仕組みではありますが、今後、本区では、どのように管理不全空き家という新たなカテゴリーを位置づけ、空き家対策に結びつけていこうとされているのかについてご見解をお聞きします。

重要なことはカテゴリーを細分化することが目的ではなく、それを用いて迷惑空き家の発生を抑制し、対策を加速化していくことであります。空き家が増加する要因として、自ら取り得る選択肢を正しく把握できる仕組みが少ないことや、感情に寄り添ってくれる存在がないことなどが挙げられるほか、所有者自身が多忙であったり、遠方に住んでいるケースなどもあり、行動を起こしづらいことも予測されます。例えば、もし空き家の解体を検討したいとなった際にも、その費用はどれぐらいか、その相場観も分かりませんし、また、どういった事業者にご相談すれば安心かといったこともなかなか判断がつきにくいものと感じます。相続でもめている際などは、なるべくそうした課題に強い専門家を知りたかったり、また、ワンストップでこうした課題解決に対応してもらえるサービスなどがあれば、もっと相談しやすくなるものと考えます。他の自治体でも、民間企業と連携し、専用サイト上で土地の売却額や解体費用の目安を把握できるような仕組みを提供しているケースやワンストップで事業者紹介を行うサービスなども提供されている事例があります。本区においても、空き家所有者に対して改善のお願い文書を通知する際には空家総合相談会の案内や区と協定を結んでいる相談窓口の連絡先の案内等も一緒に送付しているなど、一定の工夫を行っていただいていることは承知しておりますが、総合相談会は毎月実施されているものの平日開催となっていることや、電話相談の入り口も各分野の団体の代表番号を紹介するにとどまっております。空き家数は、今後、さらにハイペースで増加する見込みであり、そのために国が法改正まで行って対策を強化しようとしている中、これまでの取組だけでは十分と言えない状況にあると感じます。

そこで、空き家所有者が行動を起こすためのハードルをより下げていくための工夫が重要ではないかと考えます。現在の取組からもう一步踏み込んで、解決に向けた道筋をより具体的に示せ

るような新たな仕組みの構築が必要ではないかと考えますが、ご見解をお聞きます。

次に、行政手続き、窓口サービスの改善についてお伺いをいたします。

区はこれまで、DXの推進を、令和3年に策定した大田区情報化推進計画に基づき着実に進めてきたものと認識をしております。この間、オンライン申請の拡充やシステムの標準化、キャッシュレスの導入などを行ってきたほか、鈴木区長となってからは、大田区窓口DX、人にやさしい窓口の実現として、書かない、待たない、回らない、来ないというテーマを掲げ、窓口混雑状況の見える化や申請書の作成機器の導入、オンライン相談体制の構築などといったサービスが形になってきております。今年度予算でも、DXの推進を大きな柱に位置づけ行政サービスの向上をスピード感を持って達成していくとあり、こうした取組には大いに期待するとともに、重要なことは区民視点に立ったDXの推進にあると考えます。

ある区民の方から、このような事例を伺いました。その方は、独り暮らしだったお母様がこれまで住んでいたアパートを引き払って区内の施設に入所されるに当たり、代理で各種手続きを行うため区役所を訪れたそうです。結果的に各種手続きのために回られた担当課は戸籍住民課、マイナンバーカード窓口、介護保険課、後期高齢者医療担当、障害福祉課など、計5か所だったそうです。この方の場合は、ご自身で必要となりそうな手続きをイメージしながら、また、各窓口に尋ねながら手探りで回られたそうですが、もし初めからどんな手続きをすればよいか分かっていたら、もしくは、各窓口でもう少し配慮を行って聞き取りを行い次に何をすべきかといったアドバイスをもらえたならば、もっと手続きがスムーズに行えたのにとのお話でした。残念ながら、職員側からの積極的な声かけはなかったそうで、もっとおもてなしの心を大切にしてもらいたい、ここは強く訴えたいところでもあります。こうした施設に入所される際の行政手続きなどは、区の手続きの中でも比較的頻度が多いものではないでしょうか。手続きが漏れてしまい複数回来庁している事例なども、実は案外多いのではないかと危惧するところでもあります。本区でも、ご家族がお亡くなりになった場合の手続きをサポートするため、令和2年よりおくやみコーナーを設け、どういった手続

が必要かを事前に案内するサービスが実施されております。

そこでお伺いしますが、おくやみコーナーのように事前に想定できる処理件数が比較的多い行政手続きで複数部署にまたがるような手続きについて、どういった流れで回り、どういった手続きが必要かをまとめて総合案内や各窓口で提示することができれば、行政側の業務改善にもつながり、そして何より区民サービスとしても喜ばれるものと思いますが、こうした手法の導入について検討していくべきと考えますが、ご見解をお聞かせ願います。

他の自治体に目を向けますと、例えば横須賀市などでは、民間企業が開発したサービスを使い、ネット上に手続きナビというサイトを設け、引っ越しや結婚、出産、子育てや家族が亡くなった場合など、各種ライフイベントを選択していくつかの必要事項を入力すれば、必要な手続きや持ち物、期限などが自動的に表示されるといったサービスを提供しています。同様のサービスが各自治体でも広がっているようであります。

そこでお伺いします。本区のDX推進の基本計画となる大田区情報化推進計画は、本年が最終年度となっております。次期計画においてこうした課題を位置づけ、他の自治体の事例なども参考に、複雑でかつ窓口が複数にまたがるような行政手続きについて事前に把握できるような仕組みの構築を求めますが、区の見解をお示し願います。

最後に、不登校対策としての別室登校の在り方についてお伺いをいたします。

本区の不登校児童・生徒の割合は、令和4年度の調査結果によりますと 1283 名となっており、前年比で見ても 260 名増加と、依然として深刻な問題となっております。不登校児童・生徒の要因や状態、ニーズ、求める学びの場は様々であり、一つの支援策を講じれば解決するというものではない中、区としては、これまでも一定の対策を講じてきておりますが、さらなる対策の拡充が求められていると考えます。

先日、ある親御さんからご相談を受けました。一時不登校の状態から学校には行きたいという気持ちがようやく芽生え、別室登校ができるようになったそうであります。しかしながら、別室登校

のスペースはあっても、そこで何か決まったサポートが受けられるわけではないため、何らかの配慮はできないかというものでした。別室登校は、登校できるけれども教室に入れない、不登校から学校復帰を目指したいといった比較的早期の段階や、一步前進した段階にある子どもたちの受皿となる場であり、こうした段階での確な支援がなされることは、不登校対策を進める上で大変重要な意味を持つものであり、多様な学びの場の一つとして早急に拡充していくべきと考えます。

現状、本区では、教室の確保が厳しいといった課題から、別室登校が可能な学校とそうでない学校とがあります。また、そこでのサポートについても一貫した取組が行われているわけではありません。令和5年3月に文科省が発表した誰一人取り残されない学びの保障に向けた不登校対策、いわゆるCOCOLOプランにおいて、不登校の児童・生徒が学びたいと思ったときに学べる環境を整えるとして、その大きな柱に不登校特例校の設置とともに、別室登校を校内教育支援センターと位置づけ、別名、スペシャルサポートルームとして設置を促進していくことも示されました。

こうした点を踏まえ、我が会派としても、昨年度の予算要望の重点項目として、このスペシャルサポートルームの設置を要望させていただきました。本区では、先日新たに発表された5か年計画、不登校対策アクションプランの中で、令和10年度までに別室登校の設置率100%を目指す方針が盛り込まれたことは高く評価するものであります。一方で、単に別室登校のスペースを設ければよいというだけではなく、国の示す校内教育支援センターへの機能拡充を図っていくことが重要と考えます。

そこでお伺いをしますが、現在の別室登校の設置状況及び場所の確保が困難な学校もある中で、今後、どのように100%達成を目指すのか、ご見解をお聞きます。さらに、不登校生徒にとっては、自分たちの姿を見られることすら敏感に感じるケースも多くあり、その配置やアプローチ面での配慮、また、気持ちをリラックスできるような環境面での工夫なども欠かせないと考えます。区のご見解をお聞かせ願います。

次に、ハード面での整備と併せてソフト面での対応も重要となります。現状では、登校支援員の

方が見守りを行っているケースも多いと認識をしておりますが、目指すべき姿は、複雑な要因で不登校となる児童・生徒たちに寄り添い、生活面と学習面で支援を行い、学校復帰を目指す場であることが望ましいと言えます。先行している福岡市では、早期解決のためにチームを組み、リーダーを校長に専任の支援担当教員とスクールカウンセラーの3人で機動的に個別事案に対応していく体制を取られている事例もあるそうです。

そこでお伺いをしますが、本区が目指す別室登校のソフト面での対応として、学習指導を行う教員の配置やチームによる支援など、今後、どのように拡充を図っていくのかについてご見解をお聞きします。

本日は、三つのテーマについて触れさせていただきました。明快なご答弁を期待し、以上で私の質問を終わります。ありがとうございました。

## <回答>

### ▶齋藤企画経営部長

私からは、行政手続きと窓口サービスに関する二つのご質問にお答えをさせていただきます。

まず、複数部署にまたがる手続きについての総合案内等、手法導入についてのご質問でございますが、一つの窓口でまとめて案内する、あるいは手続きが完結する総合窓口を導入することで、来庁者の負担が軽減され、より区民サービスの向上に寄与するとともに、区側においてもさらなる業務効率化につながると考えております。この総合窓口を開設するには、窓口を担当する職員について、複数部局にまたがる業務知識や案内スキルが求められることから、その育成が大きな課題となります。また、来庁者の動線を考慮した利便性の高い窓口配置等、本庁舎の大規模なレイアウト変更等も必要となります。これには一定の時間を要することから、まずは現在の各種手続きの案内方法をより分かりやすく見直してまいります。具体的には、来庁前の対策として、区ホームページ等での情報を整理し、必要な情報にアクセスしやすくすること、また、実際に来庁時の対策として、複数課にわたる手続き情報を集約、一覧化し、受付時の案内を強化することなど、対応できるところから直ちに取組を進めてまいります。

次に、手続きの事前把握に関するご質問でございます。区はこれまで、区民ニーズに即した行政サービスの提供の視点を踏まえまして、区民生活の向上に資する行政手続きのオンライン化をはじめ、窓口のキャッシュレス決済導入などを進めてまいりました。また、委員お話しの次期情報化推進計画においても、オンライン化と窓口の改革は、さらなる区民生活の向上のため、引き続き重点的に取り組んでいく予定でございます。行政手続きのオンライン化については、先般、全部局に対し全ての手続きの棚卸調査を行い、対象の抽出及び優先順位づけ等を実施しました。対象となる手続きは 4471 件ございまして、これら全てのオンライン化に向けて、部局単位で進捗管理を行いながら、着実に取り組んでまいります。一方、複雑かつ窓口が複数にまたがる手続きについては、メールやSNSを活用した来庁前におけるプッシュ型の情報配信やホームページなどでの手続きガイドなど、来庁者が事前に内容を把握され、迷わず手続きを行える情報の提供を行うとともに、来庁時にはスムーズな誘導がなされるよう、窓口の在り方も検討してまいります。

今後は、あらゆる手続きにおける一人ひとりに合った人に優しいサービスの提供に向け、新たな計画の策定と区民に寄り添った取組を一層進めてまいります。私から以上でございます。

## ▶西山まちづくり推進部長

私からは、空き家に関する三つの質問に順次お答えしてまいります。

まず、区の空き家発生状況と解決数の推移についてのご質問でございます。区では、区民の皆様や自治会・町会等からの管理不全な空き家等に関する陳情等によりまして、新たな空き家を把握しているところでございます。また一方、区では、空き家の改善につきまして所有者の方に促すことで、適切に管理されているケースもあります。その一方で、また、年間約 100 件前後の空き家が除却、解体されており、空き家の発生件数は、トータルで見ますと増加傾向という状況にあります。区で把握している空き家は、現在課題のあるものは約 740 件という状況でございます。

そのため、区といたしましては、課題解決に向けたさらなる空き家対策の取組が必要と考えております。

次に、管理不全空き家への対応に関するご質問でございます。これまで区では、特定空家に認定されなければ、法に基づく指導、こういったことができませんでした。今回の法改正によりまして、放置すれば特定空家となるおそれのある、いわゆる管理不全空き家、こういう段階で法的根拠に基づき区が広く指導することが可能となったということでございます。早期の段階から、区が空き家等の所有者に指導等をできるようになったことで、特定空家の増加を未然に防ぐ効果をさらに期待することができるものと考えております。また、管理不全空き家の判定基準につきまして、区の空き家の実態・意向調査を踏まえ、今後、策定することとしております。空き家等の管理の実態を把握することで、より実情に即した空き家対策を推進してまいります。さらに、これらの機会を活用しまして、空き家対策の啓発チラシ等も同封するなど、改めて、空き家の所有者の方に対して適切な維持管理を促してまいります。

最後に、空き家問題を解決するための新たな仕組みの構築に関するご質問でございます。区は、空き家問題を解決するため、これまで空き家の適正管理や空き家利活用事業、マッチング事業に取り組んできたところでございます。今般、法改正によりまして、空き家所有者等に対して、適切な管理がされていない箇所を具体的に区として指導し改善を促すことができるようになりました。今年度、区で実施を予定しております空き家の実態・意向調査におきましては、空き家となった原因、維持管理が行えない理由、今後の活用、こういったものについて確認、調査を行いまして、空き家の所有者の方のニーズをしっかりと把握してまいりたいと考えております。その上で、他の自治体の先進事例なども参考にしながら、新たな仕組みづくりを含めより効果的な対策について検討してまいります。私からは以上でございます。

## ▶今井教育総務部長

私からは、初めに、本区における校内教育支援センターの整備に関するご質問にお答えいたします。不登校状態にあるなど、自分のクラスに入りづらい児童・生徒が別室の落ち着いた空間の中で、自分に合ったペースで学習と生活ができる居場所としての校内教育支援センターを設置している学校は、現在、小学校では90%の54校、中学校では92%の26校です。設置ができていない学校は、校内に専用の部屋がないことが主な理由です。教育委員会は、今後、学校施設を改築する際に校内教育支援センターを計画的に整備してまいります。改築までに専用の部屋を確保できない場合は、日によって使用しない部屋を活用し、できる限り早期に100%の開室を達成できるようにします。

校内教育支援センターにおいて、子どもたちがリラックスできるような環境面での配慮については、パーティションを活用したパーソナルスペースの確保、横になれるソファやクッションの配置等をしている学校もあります。心理的な配慮として、縫いぐるみや漫画、児童・生徒の関心、興味を引くカードゲームなどを置くことで、子どもたちの心が安らぎ、安心していただけると思えるような工夫をしている学校もあります。校内教育支援センターの配置やアプローチの面での配慮については、他の児童・生徒と接触しないで入室ができるように設置場所を工夫している学校もあります。これらの環境整備状況について、教育委員会主催の研修会で情報交換をしたり、不登校対応巡回教員による助言、指導を行ったりして、各学校の環境が一層充実するようにしています。

引き続き、児童・生徒一人ひとりの心情や思い、多様なニーズに寄り添った校内教育支援センターの充実に努めてまいります。

次に、校内教育支援センターの運営に係る人員配置や学習面での支援についてお答えいたします。校内教育支援センターでは、管理職の指導の下、校内支援や養護教諭、スクールカウンセラーが児童・生徒の見守りを行っています。登校支援員は、各学校から、町会及び民生委員や卒業生の保護者などに依頼をし、児童や生徒の育成に熱意と理解のある人材に担ってもらっています。校内教育支援センターにおける学習指導につきましては、教員が授業の空き時間等を利用して個別指導を行っているケースもあります。そのほかの時間については、自習やオンライン授業の視聴が主な学習活動にとどまっているのが現状です。

今後、校内教育支援センターにおける学習指導の充実のため、時間講師の配置などを検討してまいります。私からは以上です。