

雪ミーティング（南部地区） 会議概要

開催日時・場所	令和8年7月24日（金） 9時00～11時00分 荒川市民センター 多目的ホール
出席者	【町会】 南部地区101町会のうち50町会が参加（町会長代理含む） 【青森市】 市長 西 秀記、副市長 赤坂 寛 都市整備部理事 土岐 政温 都市整備部次長 櫻田 文明 道路維持課長 小田 一彦 雪対策室長 成田 嘉廉 雪対策室主幹 松橋 孝司
次 第	1 開会 2 市長あいさつ 3 今冬に向けた除排雪体制の見直し状況について（説明） 4 意見交換（地区別） 5 閉会

【今冬に向けた除排雪体制の見直し状況についての説明】

- 配布資料を基に、今冬に向けた除排雪体制の見直し状況について説明。

【各町会長からの主な意見】

町会 (南部第1区)	太陽台の町内バス停前など、公道に向かう坂に融雪が3か所入っているが、故障により車が坂を登れないことがあり、帰りのバスが3～4日ストップした。高齢者が病院にも買い物にも行けないと苦情があった。故障は近年毎年発生しており、今回は予算の関係で修理が4月頃になるとのことであった。勾配が大きい坂であり、早めに直してほしい。 高田の駐在所前から上り坂までは融雪が入っておらず、除雪はされるが路肩に段差ができ、道路の両脇が高くなって車が通行できなくなる。バスや車が通れるようにしてほしい。
市	融雪が故障した状況は現場を確認した。当面は除雪をしっかり行うことで対応するが、融雪の修繕についても今後具体的に検討する。3か所の融雪はほぼ同規格であり、他の箇所も計画を立てて対応していく予定である。それまでの間は除雪を徹底するよう業者に伝えるので、少し時間をいただきたい。
町会 (南部第2区)	市の相談窓口（コールセンター）に何時間かけても、かけ直してもつながらない。直接市役所に出向いた方もいた。番号が毎年変わっているので、早めに固定電話の番号を周知させてほしい。
市	昨冬はコールセンターがなかなかつながらず、さらなる苦情につながった。今年度も設置予定で現在公募中である。受け付けた内容をAIで自動的に文字変換して記録し、オペレーターの入力の手間を省いて電話対応に時間を割ける体制とすることで、電話応答率を上げ、待ち時間を短くする仕組みを考えている。
町会 (南部第3区)	昨年の災害級の大雪と契約方式の変更が絡み合って問題化したと思う。「15cm 以上で除雪」には賛成である。業者は「今日やっても明日また降る」と先延ばしにしがちだが、15cm で速やかに除雪すれば生活道路は確保できる。 コールセンターは一定期間でも回線を増やしてほしい。24時間とあるが実際はそうではなく、真夜中に降って困っている時につながらない。在宅対応や地区ごとのコールセンターは考えられないか。 契約は実績払いにしてほしい。また、大型ブルドーザーだけでなく、小型のブルドーザーを持つ地域の人が集まって、町内は町内で守るような小さな除雪の仕組みを活用してはどうか。
市	除雪を今日にするか明日にするか迷わないよう、降ったらすぐ出る体制を作りたいというのが今回の趣旨である。コールセンターは回線を増やす予定である。夜間はコールセンターの時間外となり電話番号は変わるが、市役所に電話すると守衛室につながり雪対策室に連絡される仕組みがあるので、両方をお使いいただきたい。地域の力を活用する協力については、燃料代を市が負担するなどの体制が作れないか検討している。小型除雪機についても、除雪機を増やす計画の中で小型のものを用意できるように考える。
町会 (南部第4区)	1月に東京から帰省した際、奥羽線が運休していたが、駅には運休時の案内が見当たらなかった。タクシー乗り場には多くの人が並び、タクシーもほとんど来ず長時間待った。他の地域では運休時に代行バスを出す、青森市にはそれがないと思う。JRや市営バスの運休時に、幹線道路を使った代行の交通手段を市として検討してほしい。 幹線国道は雪を寄せるだけで車線が確保されておらず使えない。国道は確実に除雪・排雪

	して車線を確保することを重点的に見てほしい。新青森駅と青森駅の間だけでも冬期に運行を生かせないか検討してほしい。観光客への青森市のイメージのためにも改善してほしい。
市	今回の冬はJRも青い森鉄道もストップし、市営バスが唯一動いていたが、道路の渋滞で大幅に遅延した。同じ問題意識を持っている。幹線・観光アクセスの確保については、まずアスファルトを出す除雪により、幹線から生活道路まで同時に着手できるようにすることで、従来より迅速に車線を確保できると考えている。
町会 (南部第4区)	毎年11月に施工業者・町会と説明会に参加しているが、午前中にパトロールし午後2時の会議で業者に指示を出し、業者が夜中に作業するというサイクルで動いている。今年のような豪雪や夜中に大雪が続く場合、このサイクルでは迅速な除雪ができない。 15cm以上で除雪するというが、本当にできるのか不安である。現状では30cmでもできていない。パトロール隊の認識と住民の雪の認識に違いがあるのではないかと。会議で本当に指令を出しているのか、見えるようにしてほしい。 市が貸し出している除雪機は大型すぎるので、もっと小型のものを貸し出せないか。
市	従来は除雪と排雪を同時に行うため午後2時頃に出動を決めないとダンプトラックの手配が間に合わなかったが、今回はまず除雪を行うため、ダンプトラックの手配は翌日でもよく、判断を遅らせることが可能になる。15cmはパトロールで測るのではなく気象台のデータを見て判断しており、1時間ごとの状況で対応できる。小型除雪機は、今後除雪機を増やす計画の中で小型のものも用意できるよう考える。
町会 (南部第5区)	15cm以上で除雪することは30～40年前から言われているが、守られたことがない。この地区の降雪量は市中心部の実測値とは異なる。幸畑や郊外は中心部の倍以上降る。 パトロールのあり方を変えてほしい。朝の出動時には住民が目の前の雪をかいて一見きれいに見え、「大丈夫」と判断されてしまう。 何年も雪に携わった職人を集めて、冬の特別チームを作れないか。 1月後半、幹線が使えず脇道で動けなくなり救急車が呼べない事態があり、市に電話しても「8時半まで待って」と言われた。深夜でも対応してほしい。 町内では朝早くから自主的に除雪しているが、業者が来る頃にはもう終わっている。 除雪を優先すると必ず雪盛りを作ることになる。雪盛りを作る箇所を市の担当課と業者であらかじめ決めておいてほしい。交差点や十字路に雪の塊が残されて見通しが利かないため、業者に「ここは避けてほしい」と必ず伝えてほしい。
市	15cmでの出動はあくまで目安であり、地域によって差があることは把握している。気象台のデータを目安にしていくが、今後検証して「15cmより10cmの方がよい」となる可能性もある。従来は「今日でなく明日やった方がよい」と判断し、その結果、さらに雪が降り積もって、より多くの雪を処理することになったため、今回はまず出動してもらい、翌日以降も継続して作業を進めてもらう。 除雪を優先すると雪を寄せる場所が必要になるため、担当課で確認しているところである。業者との打ち合わせをして、そうした箇所がなるべく生じないように検討する。
町会 (南部第6区)	地域の一斉排雪にはバス路線も入るのか、それとも地域だけか。 契約方法について、昔は実績に基づく支払いをしていたが、全く降らない暖冬の年は業者が稼げず、他地域に移ってしまうおそれから最低保証の話が出て、それがシーズン契約につながった。シーズン契約を実績払いに変えるとしても、暖冬の可能性を考え、来年度以降の

	業者体制を確保するためにも、シーズン契約の一部を加味して契約してはどうか。そうすれば業者・市民・市役所の三者が安心できる。
市	契約については、シーズン契約の良いところも生かしたいと考えている。今回の契約では、事業者きちんと支払いをする一方、暖冬で出勤機会がなければ商売が成り立たなくなること避けるため、最低保証のような制度を設けるつもりである。従来のシーズン契約の最低保証並みの保証はできる形で考えている。
町会 (南部第7区)	当町会では、1月26日から2月16日まで一度も除排雪が来なかった。高齢者が多く、葉が切れ、病院に行きたくてもタクシーが「埋まって行けない」と断られた方が数名いた。ホームタンクの灯油もぎりぎりであった。救急車が現場手前で進めず、救急隊員が担架を持って走る間に命が絶えた事例もあった。 当町会は道路幅の狭い箇所があり、除雪だけでは不十分で、除排雪を一体で行ってもらう必要がある。夏場に、副市長を東西それぞれの責任者として配置し、現地を歩いて、除排雪が必要な町会を確認してほしい。 他工区(桜川9丁目)の業者が通りを雪の壁で塞ぎ、通勤通学や買い物ができなくなった。市役所に何度も電話してようやくつながったら「画面上では入ったはず」との回答で、意思疎通ができていない。 市職員は各地区から通勤しており、その情報や市営バス運転手の情報を活用すれば、情報はいくらかでも入るはずである。
市	狭い住宅地が多いことは認識しており、まず一時的な雪寄せ場を確保できるかを検討している。雪寄せ場がない場所は排雪の導入も必要になる可能性を考慮しており、除雪だけの指令も排雪の指令も、別々に出すことも同時に出すこともある。地域の状況に応じた除排雪であり、一律に同じことをするわけではない。 職員からの情報収集は「職員パトロール制」を実施しており、雪に限らず道路の異常も含めて報告するルールで、雪の時期は特に積極的に情報を出すよう指示している。
町会 (南部第7区)	筒井地区はどの町会も今年の豪雪の際に3週間から1か月にわたり、一度も除雪されなかった。その最大の要因(雪の多さを除く)は何だと考えるか。緊急車両が現場に到達できず命を落とされた方が当町会にもおり、町会として責任を感じている。パトロール隊は何をしていたのか、どういう報告を受けたのか。 ホームページの除排雪マップは全く使い物にならず、表示台数も少なく毎日更新もされていない。 コールセンターはほとんど苦情対応でオペレーターの負担が大きい。「コールセンター」ではなく従来の相談窓口とし、委託業者とコミュニケーションを図り、特に回線を増やすべきである。開設してもつながらないなら不満が蓄積するだけである。 除雪の評価が、市民が考えている内容と乖離している。1月中旬から2月中旬のことを聞いているのに、なぜシーズンを通じた平均評価になるのか。
市	遅延の原因は、集中した降雪により担当業者が掛け持ちする幹線・補助幹線・生活道路を一つずつ片付けざるを得なかったこと、パトロールが応援班を出しても回りきれなかったこと、除雪と排雪の一体実施のためダンプトラックの手配が思うようにできなかったこと、寒波と集中降雪で圧雪が急速に厚くなり通常3～5日の作業が倍かかったこと、雪捨て場へ向かう幹線・補助幹線の排雪が追いつかず現場に入れなかったことなどを外的要因として検証

	している。 遅延エリアには毎日パトロールが出て業者と打ち合わせを行い、県のダンプ応援制度や4トンダンプの手配、早く終わった業者による応援、契約業者以外で余裕のある業者の応援などを調整していた。 ホームページは指摘を受け、後半は出勤予定日を表示するようにした。抜本的な見直しでリアルタイムに把握できるものにしていく。コールセンターは接客のプロが対応しており、市職員が対応するとかえって怒らせてしまう例や職員が疲弊する例も多かった。2年目はレベルアップし、委託業者とのコミュニケーションで質を上げる。 評価は、契約期間（11月～3月31日）を通じ、出勤指令ごとに評価し総合評価する仕組みであり、最後の一回が最悪でも他がこなせていれば平均化される。この点は、迅速性の重み付けを高くする見直しを行っていく。
町会 （南部第8区）	苦情をなくする究極の方法は出勤回数を増やすことである。増やせば苦情もほとんどなくなる。除雪だけなら一晩で終わる作業も、除排雪を兼ねると倍以上かかり、その間にまた雪が降る。まず一回除雪して状況を見て排雪のタイミングを考えるのがよい。 「災害時」と言う以上は基準を設けてそれなりの対応を考えてほしい。ダンプが足りなければ、町会内の雪捨て場に持ち主と相談して一時的に蓄積する方法も考えてよい。 GPSは費用がかかり、除雪という目的でなく確認のための手段であるから、手段に大きな費用をかけても意味は大きくない。速やかに生活できる状態にすることが一番である。
市	目的は除雪回数を増やし圧雪を作らないことに注力することであり、タイミングよく排雪を行って生活上の障害や経済活動の停滞がないようにしたい。引き続き協力をお願いしたい。
町会 （南部第8区）	コールセンターつながらないので、直接業者へ連絡したことがあった。 幹線の車線確保のための対応をお願いしたい。 昨年、町内会で除雪が入らない時期に、隣の町会の業者が境界付近に雪山を積んでいき、行き止まりに近い状態になった。業者の担当を工区内で固定し、境界の雪山を崩すなどの作業も含めて指導してほしい。除雪を行うのはよいが、雪の置き場所が問題になるので、対処できるような除雪を考えてほしい。
市	コールセンターについては、回線の増設やAIによるデータ入力などを受託事業者に求めており、改善が可能と考えている。幹線・補助幹線は、除雪と排雪を同時に行うルールに縛ると国道・県道・市の幹線が開くまで作業を待たねばならないが、除雪だけであれば国道から生活道路まで同時にでき、かなりスピーディーになる。全工区の除雪を1～2日で完了できると見込んでおり、あとはいかにスピーディーに排雪を行うかであり、しっかり対応する。
町会 （南部第9区）	妙見地区は国道103号があり、渋滞が多い。降雪時は横内地区から妙見地区まで相当な渋滞が発生し、昼の時間帯は1時間半～2時間、ヤマダ電機の交差点付近まで渋滞する。原因は、当該交差点で排雪されずに雪が置かれ、車線幅が狭くなっていることであった。国道103号も除雪はされるが排雪されず、2車線を確保できず渋滞している。 国道103号からローソンへ入る交差点は段差がひどく、わだちができて車両や通行人が多いため危険である。教習所入口付近も段差が大きくでき1車線になり、国道から出入りできず緊急車両も入れない。歩行者対策とあわせて解消してほしい。
市	ヤマダ電機近くの交差点は国道側を含め県の除雪担当であるため、県としっかりすり合わ

	せる。ローソン交差点や教習所入口の段差は、県道と市道で担当が違うため、改めて県と調整し、なるべく段差ができないようにしていく。
町会 (南部第10区)	除雪する際に巡回するというが、巡回しているなら雪盛りによる行き止まりができるはずがない。作業前・作業後ともに念入りに巡回してほしい。桜川7丁目では業者が4社入っており、丁目によって除雪の仕上がりにはばつきがあるので、指導も含めて対応してほしい。 1週間に3～4日、車が1台も通れず歩いても行けない、灯油のタンクローリーも走れない状態の箇所があり困っている。
市	行き止まりになるほど雪を盛っていたケースが数か所あり、パトロールや市民からの情報提供で把握し、業者への指令や直営で対応した。そうしたことをなくするよう、次の冬はパトロール班をさらに増やして対応する予定である。道路がそのような状態になった場合は情報をいただければパトロールで対応するので、電話以外の手法も含めて調整会議で案内する。
町会 (南部第7区)	市は国・県・市の会議を設置して道路確保の課題を検証し、今年度から試験的に実施することのことだが、それだけで十分か。降雪時に確保すべき路線・区間について優先順位を決め、路線・区間を明示した除雪計画として公表すれば、住民の理解が高まるのではないかと。 宅地内の除雪で町会との協働がうまくつながらなかった事情もあり、雪対策のメールアドレスを設定し、除雪指令が出た際に除雪業者・町会・市が文字でやり取りできるようにしてはどうか。FAX や転送電話より業者の負担が減り、文字でのやり取りは感情的になりにくい。
市	交差する道路の管理区分に基づき、どこまで雪を持っていくかを毎年調整しているほか、一昨シーズンから、国道・県道の排雪時にそこに通じる市道の雪も併せて排雪する「連携除雪」を行っている。専用のメールアドレスで画像を添付するなどの方法は、冷静なやり取りができるので参考にさせていただく。
町会 (南部第7区)	工区の割り当てについて、当地区に来る業者の事業所が遠く、大型車で小回りが利かず燃料費も相当かかる。地元の業者に地元の除雪を、責任を持ってやってもらえば、経験から指令が出ていなくても積極的にやってくれるのではないかと。工区の割り当ては10年前とほぼ同じで業者の形態が変わっていないように見えるので、近場の業者を選び、入れ替えを検討してほしい。
市	事業者の見直しを進めており、3月からこれまで全事業者へのヒアリングを複数回行い、路面がどう改善したかを細かく聞いている。集中降雪時に離れた場所を担当していると移動に時間がかかり地域に迷惑がかかるため、その点も視野に入れて進めている。一方、同じ業者が長く担当するのは道路を熟知しているためでもある。集中して降った時に地域に迷惑がかかることは極力なくするよう、見直しを進めている。