

△神奈川県海岸保全基本計画策定について

◆（加納委員） 本市の防災計画が一番大事な計画だから、今部長がおっしゃった誤解を招くとか、局長が、そういう意味だと思いますとか、そういう発言はいかがなものかだと思います。そういった部分では局長がしっかり確認していただくこともしなければいけないけれども、本市の防災計画の読み方、確認の仕方について、今の議論を聞いていて、副市長はどうお感じですか。

◎（鈴木副市長） 大きいという部分については、もともと減災レベルとの比較ということではなくて、今何も対策を講じないときと比べたら、50センチメートルの水が入ってきたとき、それに足をとられて流されてしまうリスクもあるわけですから、そういうことも含めて大きな被害という表現をしているわけですが、今御指摘のような誤解を招く部分については、改めて全体をチェックしながら、全ての市民の方々に御理解いただけるような対応が必要であると感じました。

◆（加納委員） 市民の方も大事だけれども、それを推進する側の防災計画を読んで、各局がそれに伴って物事を進めていくという文言の理解が、先ほどのような部長の発言や局長の発言を聞いていると、ちょっと心配だということがありますので、副市長おっしゃったように、市民への徹底もそうですが、その前に本市職員として、どういうものか説明をしなければいけないわけですから、説明責任を考えたときに、今のやりとりはちょっと恥ずかしいと感じたので、もう一度しっかりとこの際、徹底すべきではないかと意見として申し上げておきます。今回のことについては、しっかり頑張っていたきたいと思います。

そこで、平成23年6月に国の中央防災会議において決められて、今後、これに従って進めていく。それが減災レベルと防護レベルによって、本市としては今後粛々とスケジュールに従って物事を進めていく。平成23年6月の前に、国が港湾施設も含めて、ある一定の条件の中で港湾施設としての安全対策や危機管理という観点で、何メートルまでしなさいと決めたわけです。それはいつ決めたのですか。

◎（中野企画調整部長） 平成23年に国土交通省で、県のほうで防護レベルの津波の高さを設定し、それに向けて各市町村レベルで対策を講じるように話がございました。

◆（加納委員） 例えば2.71メートルというのは、いつ決められたのですか。

◎（中野企画調整部長） 2.71メートルというのは、昭和39年に旧運輸省が高潮の検討を行い、その高さに我々港湾管理者のほうで余裕高などを見込んだ数字で設定をして、2.71メートルと決めたものです。

◆（加納委員） 昭和39年に決められた2.71メートルが、本来なければいけなかったということですか。

◎（中野企画調整部長） その際に設定された埋め立ての高さは、沈下などの余裕高を見込んで設定されたものですが、それ以上に地震の影響や軟弱地盤の影響などがあって、経年的に沈下が進み、高さが足りなくなっているというものでございます。

◆（加納委員） やりとりがちょっとかみ合っていないけれども、国は2.71メートルと決めて、ここにきて調べてみたら2.71メートルいってないという認識でいいですか。

◎（中野企画調整部長） その高さで整備を進めてきたわけですが、震災後の測量結果などによって高さが足りない部分が判明したものでございます。

◆（加納委員） 一方、2年に一回とか6年に一回維持管理をやってきましたという話ですが、古い話で昭和39年だから、本来はそれからずっと6年に一回とか2年に一回、何かの折に調査をし、維持管理をしっかりしてこなければいけなかったということと、今はかってみたら60%ぐらいが2.71メートルいっていなかったということだと、維持管理の問題や危機管理の問題からすると、本市の維持管理の仕方に問題があったのではないかと捉えられてしまうけれども、どうですか。

◎（伊東港湾局長） 昭和39年という50年も前の話ですけれども、その後、施設整備もいろいろ新しい施設をつくってきたり、昭和39年当時の護岸施設がそのまま残っているというのは、特に公共施設の場合は非常に少ない。見て沈下しているというものについては、順次、2年、6年の点検にあわせて整備をしてきております。今回6割と申しあげましたけれども、公共の施設の6割ということではなくて、市内の市域にある民間の施設、戦前から埋め立てが進んでいるところがそのまま残っている、遊休化したようなところも含めた数字でございます。各ふ頭のような公共施設については、きっちりと維持管理をやってきたということでございます。ただ、大黒ふ頭とか一部埋め立て後も沈下が今も進んでいる場所もございますので、常に2.71メートルを確保できているかということ、そういうことではないと思っています。

◆（加納委員） 6割と言っている中に公共施設は何%あるのですか。

◎（中野企画調整部長） 6割のうちの約半数が民間でございます。

◆（加納委員） 半数は公共ということですが、事前にいろいろお話を聞いて、余り指摘しても、これから始める話だから、むしろ前向きに検討しなければいけないので、そちらにシフトするけれども、6年に一度とか2年に一度という形で維持管理してきたにもかかわらず、40年、50年前からの話、また民間といえども、公共施設が半分もあるわけですが、60%というのは、誰がどういうはかり方をして60%なのか、60%と想定できた計算の仕方とか、測量の仕方ももっと明確に、どうして60%と出てきたのか。

◎（中野企画調整部長） 詳細な測量は今後実施する中でやっていくものですけれども、今回の6割というのは国土院などの一般に公表されている地図データに加えて、震災後に我々が要所要所行ったGPSでの測量の結果で、大体140キロメートルから90キロメートルが整備が必要と判断したものです。

◆（加納委員） そうするとしっかり測量してないから、今言った形でのデータベース化の中で、6割だから本当にどこまでが正しいか、どこまでどれだけの高さかよくわからない。そういった部分ではしっかり維持管理をしてこなかったということを確認したほうがいいと思いますが、どうですか。

◎（伊東港湾局長） 言いわけみたいになりますけれども、非常に海岸線が広く、全ての施設を同じレベルで常に1年中管理するのはなかなか難しい、どうしても使用頻度の高いところが中心になっている。一部目の届かないところがあったということは事実でございます。したがって、平成28年度に調査、測量をしっかりやって、本当に必要な施設整備をやっていきたいと思っています。

◆（加納委員） 今わかっている範囲で、最大の沈下はどのくらいで、どこですか。

◎（中野企画調整部長） 一番沈下が激しい場所としては、大黒ふ頭などで軟弱地盤のところにはふ頭を整備したので沈下が著しいという現象がございまして、こちらはかねて以来、道路の高さを高くしたり、荷さばき地の高さを高くしたりという工事を進めているところでございます。

◆（加納委員） どのくらい沈下しているのですか。

◎（中野企画調整部長） 1メートルから1メートル50センチぐらいの高さで沈下している部分がございます。

◆（加納委員） 1メートルから1メートル50センチの沈下は、黙視してわかるとかわからないという世界ではないでしょう。それが東日本大震災とかで沈下をしたとすれば、すぐに危機管理上からしても、民間住宅があろうとなかろうと、そこが使われているわけだから、維持管理をもっとしっかり真剣にやらなければいけないと言いたい。

◎（伊東港湾局長） 今大黒ふ頭が一番沈下していることは事実でございまして、埋め立てから50年は沈下するというようになっております。それについては必要な道路とか倉庫の周りとかは周期的に3年に一度ぐらい嵩上げ工事をずっとやってきておりますので、今すぐ浸水するという心配はございませんが、引き続きしっかりと維持管理に取り組んでいきたいと思っております。

◆（加納委員） それはしっかりやってもらいたい。今後のスケジュールがあって、これからパブリックコメントをやりながら、それぞれ説明しながら海岸保全基本計画を変更し、つくっていくわけです。60%物事を進めていくのに、局として、今想定しているところが基準を満たす、場所によって違うでしょうけれども、どのくらいの期間を要するのか、どこまで推定していますか。

◎（伊東港湾局長） 現在、平成34年度までに地域防災戦略で定められている期限で整備を進めてまいります。ただ、一部予算の関係で1年、2年ずれることがあるかもしれませんが、その辺はきっちりと前倒しをしてやるようにしていきたいと思っております。

◆（加納委員） 予算ですが、これだけのものを年数をかけてやるわけですから、本市が出す費用の問題と国からの指示の問題があって国が出す部分と、費用分担と総額どのぐらいを見込んでいますか。

◎（伊東港湾局長） 港湾区域では約30億円の予算が必要と思っております。その10分の4が国費が入る予定でございまして。

◆（加納委員） 危機管理の観点からも維持管理をしっかりやるべきです。目視してわかる、わからないという範疇ではないから、これを契機にしっかりと見ていただいて、国とも連携しながら、特に本市はこれから横浜港を集客や船の問題も含めてやろうとしているわけだから安全第一、また、いつ起こるかわからないわけですから、速やかにやっていただきたいとお願いいたします。

△横浜市国際戦略（仮称）原案について

◆（加納委員） 2013年1月に日揮の問題があったでしょう。本市の民間企業で、ある意味で先進的に行って頑張っていた。イスラム武装勢力の問題から学んだことは、ここには入っているのですか。

◎（関山国際局長） この戦略には直接は入っておりませんが、その後、市内企業の皆様向けに、危機管理に関する取り組みを紹介するなどいたしました。まず窓口を設けて、危機管理に関する相談や取り組みについて実施していききました。庁内的には、本市においては危機管理の意識を高めるための取り組みと、そうなった場合の対処の命令系統の一元化について実施したところであります。海外における本市職員の危機管理の根本は国際局が務めております。

◆（加納委員） 海外と競争する、学生を派遣する、企業に行ってもらおうというやりとり、今の社会情勢、世界のさまざまな危機的な問題が、ことしに入っても随分出ました。日本人そのものの生命の問題も含めて、そういったことが国際戦略からすると、前に出ていくことも大事だけれども、安全性が担保されているのか、危機管理として横浜市はどうするのかということについて、僕の感性からいうと、こういうところにもきちっと入れるべきではないかと思うのですが、どうですか。

◎（関山国際局長） 第8章の国際事業推進に向けた体制整備の中で、ただいまの危機管理について考えていきたいと思えます。

◆（加納委員） そうしないと、海外へ本市の企業に行ってもらおう、今言ったことも含めて、危機管理的にどうなのかということ最低限しっかりと担保する。100%は無理だけれども、そういったことを本市が戦略的にきちっと書いて伝えたり、その担保を含めて見れないと、行け行けといっても今の世界情勢からして本当にどうなのか。例えば年に4回ぐらい海外レポートがフランクフルトから発信されているけれども、あの程度だから、もっと地域における危険性や危機管理の状況がどうやったら市内企業に伝わるか、その上でどう指導できるか危機管理上の問題はある種基本だから、僕はまだ読み切れてないから何とも言えないけれども、そのことが全くここに記載されていない。そういった基本形をなしにしてどうなのかと思うのです。

本市全体として、各局区も含めて危機管理は今非常に大変ですし、M I C Eも本市の安全性をどう担保するかということがある意味で発信しなければいけない。国際戦略の原案の中に、そういったものをもう少し入れ込んだ上で、国際局がきちっと認識してやっているということを踏まえて発信していかなかったら、ピースメッセンジャー都市は、反対から言えば安全だということを含めて言っていかなければいけないのに、余りにも発信されていない。そのためには情報が来っていない、情報の交換がされているのかということもなかなか見えない。その辺はもっとしっかりと、横浜市の国際戦略として位置づけるべきだと思うのですが、副市長の御見解をいただきたいと思えます。

◎（渡辺副市長） 加納委員が触れられましたとおり、一昨年1月のアルジェリアにおける横浜市の日揮が襲撃に遭った事件は大変衝撃的でした。そして今、近年ではずっとI Sによる国際的なテロが大変な脅威になっておりまして、国際社会を揺るがす大事態です。そうした中で国際戦略を自治体として持って、自治体に蓄積されたさまざまな都市課題に対するノウハウとあわせて、それを実際に解決するための事業として、市内企業が我々と一緒になって海外へ進出して事業される上では、ベースとして安全に関する情報提供、各国のさまざまな情勢というものについて、きちんと相談や情報提供できる体制と取り組みが重要であると思えます。きょうお示しした原案ではその辺について記載が不十分だと思います。現状やっていることも既にございますし、これから国やJ I C Aとどう協調してできるのかも検討して、内容を少し肉づけしていきたいと思えます。

◆（加納委員） 国際戦略という形で物事を進めていく上で、今ほど危機管理をどう担保してあげるか、そのための情報のツールをどうするか、そうしたシステム、制度をきちっと明確にしていってあげる。例えばいざ何かのときにどういう対応、対処しますというある種マニュアル的なものを含めてきちっとお示ししてあげないと、行け行けどんどんといっても、向こうと競争したり、競争することによって利益、不利益を与えるということも一方出てく

る。そういう中で多文化はいろいろな問題を抱え、今世界で行われていることを考慮すると、本市が4月に国際局を設立し、そこもきちっと記載して明確にしていく、システムをどうするか、マニュアルをどうするかというところまで物事を進めていかないと、なかなか厳しいかと思えます。

◎（関山国際局長） 危機管理に関しましては最優先に考えるべきですし、しかも組織としての横浜市に限られたものではなく、横浜市全体、都市全体で考えていかなければならない問題であると思えます。ただ、海外の安全情報、危険情報は国の機関等によるところが多い。情報をいかに素早く、確度高く総合的に入手するかについて、体制的な取り組み、整備も必要になってくると思えますので、それに向けて国際戦略の中でもさらにブラッシュアップしていきたいと思っています。

△市第116号議案及び市第117号議案の審査、採決

◆（加納委員） 議案なので賛成、反対は別にして、評価をされてここに決まったので、1番目の消費者生活総合センターの件は、平成27年11月30日の横浜市の記者発表資料、経済局と消費者生活総合センターから毎年出している消費生活相談概要を見ると、必ず困ったときにはすぐ相談を、困ったらすぐ電話くださいという趣旨でずっと書かれている。なおかつ、そこでどれくらいの件数の電話をとったのか、とった中で男女別、年齢別、相談内容を御報告いただいています。私ども市民相談をいただく方から、ここに御案内するけれども、本当につながらないと、何回電話してもつながりませんという御相談をいただいています。実態についてどう認識しているのか、どういうデータをもとにつながらないと感じているのか伺います。

◎（林経済局長） 御指摘のように、なかなかつながらないという状況は認識しておりまして、課題であると考えております。これは電話会社に尋ねているところでは、どれだけ電話があって、話し中のものがどれだけあってというのは、なかなか情報として得られないものですから、正確性はございますけれども、消費経済課から消費生活総合センターに一定期間1日に15回ずつ電話をして、どこまでつながるかという調査は定期的にしております。その結果、直近の平成27年8月17日から8月21日の間電話した際は、一度目に電話に出たのが57.3%、2度目になると66.7%、3度目は74.7%ということで、実態としてなかなか一度ではかからないという方もいらっしゃると思っております。

また、平成27年度はそういった問題も踏まえて、1名相談員の方を増員した結果でございますので、その前の年度はもう少し下がった数字であると認識しております。

◆（加納委員） 実感としてそういう御相談をいっぱいいただくので、すぐ相談くださいというから相談したけれども、2回、3回やってもつながらない。市民サービスとしてどうかという問題が一つあって、今回調べまして、局長から御答弁いただきました。先ほどの雇用の問題にもかかわるけれども、実質的に1回でかかったのが50%を切っている。平成27年度は1人ふやしたからやっというけれども、それまでは1回の電話でとれたのが40%台、2回、3回、5回やってもやっぱり全体の20%はとれないという実態です。課で定期的に電話した数字を述べていただきましたが、そういったことを指定管理者も多分してない。そのベースの中で年に何回かの報告書が出てきている。1万何千件といっても、この倍の電話があった。平成26年、平成27年、平成25年も含めて、この件数より倍かかっている。50%台のとれた中のデータです。5回もかけてもつながらない、諦めた方が20%いるわけです。それは評価して、この指定管理者にまた決まったから、多分どこでも悩むところだと思うけれども、10人電話して5人しかとれなくて、その5人のところの評価を毎年出して、データとして検証しているということ自体は、それはそれでいいけれども、もう一方の約50%から40%の方たちの状況もどうするかは大きい。

これについては、雇用の問題をどうするか、電話をとる人のレベルをどうするか、多分高齢者の人がいたり、いろいろなお電話があるから、とるほうも大変ですし、どこで電話切つていいかとかいろいろな問題があると思えます

が、実態について今後どうされていくのか、御意見をいただきたい。

◎（林経済局長） 御指摘のとおり、電話がとれていないという実態は重く捉えております。実際に協会とも相談していきまして、平成 28 年度についても、さらに相談員をふやしていくこともやっていきたい、現在検討中でございます。実は電話 1 つに対して担当者が 2 名おまして、話し中の場合出られないということはもちろんありますが、今相談が複雑化して、平均 12 分対応になっております。都市によっては一人当たりの数がすごく多いところもありますけれども、ある意味どこまで丁寧にやれるかというところと相反関係がございます。人数だけの問題ではないと思っておりますが、なるべく丁寧な対応をしつつ、もう一人が P I O といひまして、相談情報を全て記録して、これを国民生活センター初め全国で共有して、消費者対応策に生かす。そのメモをとっている作業の部分でも電話が十分にとれていないという実態もわかってきております。本市は全ての相談員が資格者ですから非常に有識者がそろっているのですが、メモのとり方も含めてさらに検証していく。それから繁忙期がございまして、平日の昼間とか土日はやはり混んでしまいますので、これはそんなに時間を置かず、例えばホームページで、こういう時間帯は混み合う可能性があるとか、あらゆる工夫できることをどんどんやって、少しでも電話に出られる状況を広げていきたいと考えております。

◆（加納委員） 年何回か出している報告はよくわかりますが、勘違いしてはいけないのは、この件数と同じぐらいの件数の人が電話をしているけれども、現実としてつながっていない。指定管理者の皆さん方に御苦労いただきながら、いろいろやるでしょうけれども、実際にどうするか、人をふやすとか、繁忙期に電話がかかる時間帯がどうなのかデータもしっかりとる。よく民間で、電話がかかってきたら番号で割り振るとか、電話がかかってきてとれなかったら、しばらくお待ちくださいとコールするとか、ここは商品の売買ではなく相談窓口だから、なかなか難しいところがあるけれども、半分から半分弱の人たちがつながっていないという事実を重く受けとめていただいて、どうしていくか検討して、半分だけのデータをもとにこういう資料が出ていても、大事ですけども、今回の指定管理者として決まったところと、あわせて本市としてもっと工夫しなければいけないと思います。副市長の御感想をいただければと思います。

◎（渡辺副市長） 横浜市も本格的な超高齢社会を迎え、高齢者の方に付け入って、振り込め詐欺に代表されるような深刻なものはもとより、非常に消費者被害がふえております。またデジタル化の進展に伴って、ワンクリック詐欺などに代表されるようなデジタルコンテンツをめぐる詐欺、あるいはネット通販に特に高齢者の方などが手を出して、結果的に詐欺に遭ったというものがふえております。今後の市民の方の安全・安心な暮らしを守るためには、消費者相談はより重要性を増していると考えています。そういう中で加納委員御指摘されたことは、私も不勉強でそこまでは現実を承知しておりませんでした。1 回目のお電話、多分数回呼び出し音を鳴らされて、かからない例が 50% 前後あるというのは、改善しなければいけない状況であると思っております。今局長から御答弁申し上げましたとおり、その方々の応答スキルを向上させて、より短時間でたくさんの方の御相談に応じられるようにすることはもとより、必要に応じて増員なども検討しなければいけないと思っております。利用される方が不満やイライラを持たないように、利用しやすい情報提供を丁寧にすることについても十分検討していきたいと思っております。