

平成20年第6回定例会一般質問（2008.12.11）

○33番（尾花康広）登壇 おはようございます。

私は、公明党福岡市議団を代表し、1、本市のコールセンターの本格的導入について、2、和白干潟のラムサール条約の登録の推進及び周辺地域の交通アクセスの改善について、3、本市の青少年への文化芸術の振興策の3点について質問を行います。当局の積極的かつ前向きな答弁に期待します。

まず、本市のコールセンターの本格的導入についてです。地方行政調査会が平成20年9月1日現在で行った都市のコールセンターの開設状況調べによると、17政令指定都市中13の政令指定都市、4分の3でコールセンターを開設済み、3政令指定都市が開設を検討中であり、福岡市のみ開設予定なしとされていることを知り、愕然といたしました。総務省の新電子自治体推進指針において、コールセンターとは電話による住民からの業務に関するさまざまな問い合わせに一元的に対応するために設けられたセンター、的確な対応を行うため、Q&A等の対応者を支援するシステムを整備するケースが多い、と定義され、住民の利便性向上のためには、自治体コールセンターの設置や総合窓口の実現などオンライン化以外の方法で、住民に対しワンストップで対応するサービスを提供することも有効である、これらの取り組みにおいて住民からの問い合わせ、苦情、要望等を一元的に受け付け、これをデータベース化するとともに、住民のニーズを分析、抽出し、行政の改善に反映させるシステムの導入など、ITを有効に活用することが重要である、とコールセンターの有効性についてうたわれております。

そこでお尋ねいたします。本市には新電子自治体推進指針でいうところのコールセンターは現時点では設置されていないという認識でよろしいか。本市におけるコールセンターの検討会議について、平成16年度に福岡市コールセンター構想検討委員会を立ち上げ検討を行ったようですが、その開催状況はどうなっていますか。構想検討委員会では、具体的にどのような項目が検討されましたか。構想検討委員会の資料とするため、1、庁内受電調査、2、庁内ヒアリング調査、3、市民アンケート調査、4、シティーモニターアンケート調査を外部委託し、5、実証実験も行い、これらの調査報告、実験結果などを踏まえて、福岡市コールセンター構想を取りまとめたようですが、これら一連の調査報告、構想の取りまとめにかかった費用の総額は幾らですか。調査報告書、実証実験結果、福岡市コールセンター構想を見る限りでは、例えば、市民アンケート調査において、コールセンターができれば利用したいと思われませんかとの問いに対し、利用したいと7割以上の方が答えているように、コールセンターの市民のニーズの高さなどの有効性が示されておりますが、構想検討委員会において最終的にコールセンターを設置しないと判断された理由は何ですか、お示してください。

また、コールセンターの設置は費用がかかると言われております。

そこでお尋ねいたします。全庁、市役所本庁及び区役所における代表電話の交換手の人数及び人件費の年額は幾らですか。また、本市のコールセンター構想検討委員会にお

いて調査報告された庁内受電調査における、1、全庁における対市民受電内容、2、市民からの問い合わせへの対応、3、問い合わせ対応における業務量をお示してください。

次に、和白干潟のラムサール条約の登録の推進及び周辺地域の交通アクセスの改善についてです。この質問に当たり、東京湾の最奥部に残された約40ヘクタールの貴重な市民参加と環境教育のモデル湿地である千葉県習志野市谷津干潟を調査してまいりました。谷津干潟は平成5年6月10日にラムサール条約に登録された湿地で、約100種類の野鳥や生態系を観察することができます。干潟周辺は自然生態観察公園として観察路などが整備され、周囲に約3.5キロメートルの観察コースもあり、野鳥観察が初めての方でも気軽に楽しく観察することができます。この干潟の環境学習施設、谷津干潟自然観察センターは、このほど環境に配慮した旅行・観光産業に関する国際的な評価認証機関グリーングローブからベンチマークに認定され、国内初とのことです。そこでは指導員による観察の案内もあり、120名を超える施設ボランティアの活発な活動が行われておりました。

そこでお尋ねいたします。日本でのラムサール条約登録条件として、1、国際的に重要な湿地であること、2、国の法律、自然公園法、鳥獣保護法などにより、将来にわたって自然環境の保全が図られること、3、地元住民などの登録への賛意が得られることとされていますが、和白干潟は登録条件を満たしていますか。さきに述べた1、国際的に重要な湿地を指定するための基準は9つあり、いずれかの条件に該当すればよいとされていますが、和白干潟はどれに該当しますか。和白干潟がラムサール条約に登録されたら、どのようなメリット、デメリットがありますか。和白干潟のラムサール条約登録について、どのような課題があり、その解決に向け、本市は具体的にどのような取り組みを行っていますか。和白干潟の環境調査、地形、水質、底生生物、海浜地生態、藻場、鳥類の経年変化はどうなっていますか、お示してください。

和白干潟がラムサール条約に登録されると、国内外からの訪問客がふえ、この周辺の地域のまちづくり、特に交通アクセス向上対策が急がれます。志賀島和白線は、夏場やよく晴れた土、日、祝日の和白交差点から雁の巣レクリエーションセンター交差点付近までの車の交通渋滞がひどく、その上、この区間には人や自転車が離合できないほど狭い歩道があり、常に交通事故の危険と隣り合わせの中で地域住民の方は暮らしており、雁の巣から和白交差点にかけて一刻も早く歩道の整備を行う必要があります。志賀島和白線の歩道整備計画はどうなっているのか、お示してください。

また、雁の巣レクリエーションセンター交差点から三苦の住宅地を抜け、和白新宮線に達するパークウエーは、アイランドシティなどから新宮方面に抜ける大型車の通り道となっており、その騒音、振動に夜眠れない、まるで地震のように揺れるという声に代表されるように、地域の住民の方は大変困っておられ、その改善も急務です。一方、このように交通アクセスに課題のある和白地域に計画されている海の中道海浜公園線は、現在、都市計画道路の必要性や整備効果などについて検証する対象路線に位置づけられ

ているとお聞きいたしました。将来、和白干潟がラムサール条約に登録された場合のアクセス道路として、また、アイランドシティから和白方面を含んだ東部地域の交通ネットワークを構築するためにも、大変重要な道路と考えます。

そこでお尋ねいたします。和白新宮線の三苦三差路から塩浜三苦口までの間は、平成25年までに道路拡幅工事が始まると聞いていますが、そのまま志賀島和白線との結節点を延長し、海の中道海浜公園線と接続する都市計画を行うと、車の通行量を分散させることができ、東部地域の交通アクセス向上に大変有効と考えます。この点について、市の考えをお示しく下さい。

次に、本市の青少年への文化芸術の振興策についてです。11月4日に、オバマ次期大統領が当選し、その演説に大変興奮いたしました。私は尾花ですけど。演説で注目すべき点は、ルーズベルト大統領が1930年代の大恐慌時代にニューディール政策を行ったことに言及していることです。ニューディール政策というと、経済危機を乗り越えるために約300万人の失業者を吸収した大規模な公共工事を行ったことが知られておりますが、一方で忘れてならないことは、フェデラル・ワンと言われる大がかりな文化事業を行い、芸術家雇用政策を展開し、そのことがきっかけとなり、第2次大戦後、芸術の中心がパリからニューヨークへ移り、ブロードウエーのミュージカルが確立され、西海岸ではハリウッドが巨大映画産業に成長していくという基盤になったと言われております。経済対策というと、いつも文化や芸術は後回しにされますが、本当はそうではなく、ニューディール政策において経済が疲弊し、アメリカの国民の気持ちが非常に沈んでいたときに光と希望を与えたという大きな意義があったように、日本においても今こそ文化芸術の振興に力を入れる必要があります、特にこれからの日本を担う青少年へのなお一層の文化芸術振興策が望まれます。

そこでお尋ねいたします。本市における文化芸術振興にかかる経費が年々減少しているとお聞きしていますが、過去5年間の予算の推移と財団法人福岡市文化芸術振興財団への補助金の推移はそれぞれどうなっていますか。本市において、文化芸術振興での青少年への優遇策は何かありますか、お示しく下さい。

ある市民の方から、音楽・演劇練習場の料金が高校2年生のときに比べ、高校3年生になると倍になるので困っています。また、子どもがアーティストにあこがれ、高校卒業後も不安定就労を繰り返しており、この子の将来が心配です。子どもと一緒に芸術専門家からアドバイスを受けたいのですが、そのような窓口はありませんかとの、いわゆる市民相談をいただきました。

そこでお尋ねいたします。本市において文化芸術振興を図る上での青少年への範囲は、どのように定義づけられていますか。本市において青少年が芸術専門家から無料でアドバイスを受けられる制度がありますか、お示しく下さい。

以上で1回目の質問を終わり、2回目以降は自席にて行います。

○議長（川口 浩） 中島総務企画局長。

○総務企画局長（中島紹男） コールセンターの設置に関してのお尋ねでございますが、本市では福岡市水道局お客さまセンターや粗大ごみ受付センターなど、業務別のコールセンターは設置いたしておりますが、総務省の新電子自治体推進指針で示されているようなさまざまな問い合わせに一元的に対応するためのコールセンターは設置いたしていないところでございます。

次に、コールセンター構想検討委員会の開催状況についてでございますが、平成 16 年 5 月に関係局の部長級職員をメンバーとする委員会を設けまして、都合 3 回開催いたしております。具体的には、1 回目を 5 月 28 日、2 回目を 8 月 3 日、3 回目を 9 月 3 日に開催いたしております。

次に、この検討委員会において具体的に検討した項目につきましては、1 回目では札幌市を初め、他都市の事例及び今後の委員会スケジュールなどについて協議を行っております。続いて 2 回目では、市民からの電話で問い合わせを受けた状況に関する庁内受電調査や市民アンケート調査などについて、3 回目では、コールセンター構想案の比較について検討を行っております。

次に、平成 16 年度に行いましたコールセンターの構想検討にかかわる費用の総額につきましては、調査委託などで 392 万 8,000 円余となっております。

次に、最終的にコールセンターを設けなかったことについてのお尋ねでございますが、先ほどの検討委員会では新たなコールセンターを設置することで構想案を比較検討したものでございます。しかしながら、いずれも費用対効果で課題があり、さらに幅広い検討を行った結果、コールセンターを新たに設置するのではなく、同様な役割を果たしている福岡市情報プラザの機能強化と利用促進を図ることといたしたものでございます。そのため、市民から市に寄せられる質問とその答えをよくある質問 Q & A としてまとめ、福岡市情報プラザでの電話対応などに役立てるとともに、ホームページにおいて公開することといたしたものでございます。

次に、検討委員会での庁内受電調査の内容についてのお尋ねでございますが、まず、この調査は全所属を対象としたアンケートにより行ったところでございます。全庁における対市民受電の主な内容につきましては、多い順に申し上げますと、問い合わせ、相談及び苦情、要望となっておりますところでございます。市民からの問い合わせへの対応につきましては、職員が即答できる及びマニュアルで対応できるとの内容が全体の 68%、マニュアル対応では困難、知識や経験を要する及び課内で対応せず他に転送するとの内容が 32% となっております。また、問い合わせ対応における業務量につきましては、行政サービス手続関連及びイベント、催事関連の問い合わせ対応に係る業務時間が合計で 969 万 2,091 分であり、このうち、即答できる及びマニュアルで対応できるとの問

い合わせ対応に係る業務時間が 505 万 6,120 分となっております。以上でございます。

○議長（川口 浩） 菅原財政局長。

○財政局長（菅原泰治） 代表電話の交換手の人数及び人件費の総額につきましては、電話交換手は本庁及び区役所合計で 16 人、人件費総額は約 5,700 万円でございます。以上でございます。

○議長（川口 浩） 吉澤環境局長。

○環境局長（吉澤 温） 和白干潟がラムサール条約登録の 3 つの条件を満たしているかという点につきましては、国際的に重要な湿地であることにつきましては、国、市とも重要な干潟と認識しており、条件を満たしております。国の法律により、将来にわたって自然環境の保全が図られることにつきましては、鳥獣保護法に基づく国指定鳥獣保護区の特別保護地区に指定されることではありますが、現在指定されておらず、条件を満たしておりません。また、地元住民などの登録への賛意が得られていることにつきましても、多様な意見があり、条件を満たしていない状況でございます。

次に、国際的に重要な湿地の基準につきましては、和白干潟については、9 つの基準のうち 3 つに該当しております。具体的には、1 つ目には、特定の生物地理区を代表するタイプの湿地、または希少タイプの湿地、2 つ目に、絶滅のおそれのある種や群集を支えている湿地、3 つ目に、水鳥の 1 種、または 1 亜種の個体群で、個体数の 1 % 以上を定期的に支えている湿地の 3 つの基準でございます。

次に、ラムサール条約登録のメリット、デメリットにつきましては、登録のメリットとして、国際的に重要な湿地と認められ、国の内外から注目されること、2 つ目に、登録湿地を対象とした環境教育や環境学習などの活動が活発となり、環境保全の取り組みが進展すること、3 つ目に、地域住民が身近な湿地や自然環境の重要性に気づき、地域の環境保全への機運が高まることなどが環境省の資料に挙げられております。デメリットとしては、観光客や野鳥観察者などの増加により、地域の生活環境に悪影響を与えるおそれがあること、2 番目に、鳥獣による農作物の被害が増大することなどの意見がございます。

次に、ラムサール条約登録についての課題と解決に向けた取り組みにつきましては、現在、和白干潟は国指定の鳥獣保護区の普通地区に指定されておりますが、ラムサール条約に登録されるためには特別保護地区に指定されることが必要でございます。これに

つきましては多様な御意見がありますことから、まずは地元の皆様の御理解を得ていくことが重要であると認識いたしております。このため、国が設置した懇談会ではありませんが、国指定和白干潟鳥獣保護区地元懇談会の場で関係機関等との意見交換を行っているところでございます。以上でございます。

○議長（川口 浩） 岩瀬港湾局長。

○港湾局長（岩瀬信一郎） 和白干潟の環境調査の経年変化についてでございますが、平成6年度から実施しておりますアイランドシティ整備事業の環境監視結果によりますと、地形、底生生物及び海浜地生態につきましては大きな変化はなく、横ばい傾向で安定した状態で推移いたしております。水質につきましては、下水道の普及や御島海域におけるシーブルー事業などにより透明度が上がるなど、改善傾向が見られております。藻場につきましては、アイランドシティ外周に環境に配慮した護岸を整備したことにより、新しい藻場が形成をされております。鳥類につきましては、全国的な傾向を反映して、シギ・チドリ類は減少傾向にありましたが、近年は全体的には横ばい傾向にあります。以上のことから、平成6年度以降、和白干潟の環境は大きな変化を生じることなく推移してきているところでございます。以上でございます。

○議長（川口 浩） 坂田道路下水道局長。

○道路下水道局長（坂田憲治） 志賀島和白線の歩道整備計画につきましては、雁の巣レクリエーションセンター前交差点から和白交差点までの約3.4キロメートルのうち、雁の巣レクリエーションセンター前交差点から雁の巣踏切間の約800メートルの区間におきまして、平成16年度から19年度にかけて、歩道の段差解消を行っております。また、雁の巣踏切から奈多三丁目までの約500メートルの区間につきましては、現在、歩道の改良について検討を行っており、残ります区間におきましても、今後、周辺道路の整備状況を見ながら検討を行ってまいりたいと考えております。以上でございます。

○議長（川口 浩） 松本住宅都市局長。

○住宅都市局長（松本法雄） 都市計画道路和白新宮線を志賀和白線の交差部から海の中道海浜公園線まで延伸すべきとのお尋ねでございますが、東部地域における幹線道路ネットワークの形成、特に多車線道路の連続性が図られることで、地域内を通過する将

来の交通需要に対応することが可能となることから、その意義は十分認識をしているところでございます。しかしながら、海の中道海浜公園線まで延伸するためには、J R香椎線と立体交差する必要があることから、今後、立体交差の構造等について、J R九州を初めとした関係機関と協議を進めてまいります。以上でございます。

○議長（川口 浩） 陶山市民局長。

○市民局長（陶山博道） 青少年への文化芸術振興策についてのお尋ねでございますが、本市の文化芸術振興に係る予算につきましては、平成16年度が18億3,841万4,000円、平成17年度が16億6,721万2,000円、平成18年度が14億8,177万4,000円、平成19年度が14億609万円、平成20年度が13億3,057万8,000円であり、このうち福岡市文化芸術振興財団の補助金につきましては、平成16年度が3億8,807万4,000円、平成17年度が3億7,159万5,000円、平成18年度が3億2,314万7,000円、平成19年度が3億1,704万円、平成20年度が3億491万円でございます。

次に、本市における文化芸術振興での青少年に対する優遇策につきましては、福岡市音楽・演劇練習場の使用料を18歳未満の利用は5割減免としております。また、若者を初めとする文化活動の支援として、福岡演劇フェスティバルやミュージックシティ天神など、演劇や音楽の分野等についての支援事業を行っております。

次に、本市において文化芸術振興を図る上での青少年の範囲については、明確に定めてはおりません。

次に、青少年が芸術専門家から無料でアドバイスを受けられる制度につきましては、本市にはございません。現在、福岡市文化芸術振興財団におきまして、通常業務の中で助成制度や支援制度、関連事業の紹介など、情報提供、相談対応に努めているところでございます。以上でございます。

○議長（川口 浩） 尾花康広議員。

○33番（尾花康広） 2回目の質問に入ります。

まず、本市のコールセンターの本格導入についてです。よくある質問Q&Aを取りまとめて本市のホームページで公開し、福岡市情報プラザでよくある質問Q&Aを使いながら、市民からの電話の問い合わせに対応していることがコールセンターの機能の代替、かわりに当たるとのことですが、そこで、福岡市情報プラザやよくある質問Q&Aに関してお尋ねいたします。情報プラザの運営体制と業務内容、その業務比重をお示しくだ

さい。情報プラザの運営日と運営時間はどうなっていますか。情報プラザのホームページに、情報プラザでできること、という項目をわざわざ設けている理由は何ですか。本市のよくある質問Q&Aのファンクションの蓄積、更新状況はどうなっていますか。他の先行政令指定都市のファンクションの蓄積、更新状況と比較して、適切に蓄積、更新がなされていますか。よくある質問Q&Aについて、インターネットを利用できない市民への対応はどうなっていますか、お示してください。

この質問に当たり、利用者満足度9割を超す岡山県倉敷市の倉敷なんでもコールを調査してまいりました。市民の声への対応状況として、どこに問い合わせたらいいのという声に対して、担当課の連絡先が不明な場合でも、コールセンターに問い合わせを行うことで即時に回答を受けることができ、インターネットでないとわからないの、という声に対して、電話やファクスという身近な手段で問い合わせることができ、土日も利用したいという声に対して、時間外や土、日、祝日でも知りたい情報を入手することができる仕組みが構築されておりました。また、職員の声への対応状況として、本来の業務を行いたいという声に対して、コールセンターで対応業務の一元化を図ることにより、各職員は本来業務に集中することが可能となり、個々のノウハウを共有したいという声に対して、各職員のノウハウとしてマニュアル化されていなかった事項についても整理することが可能となり、市民サービスを充実したいという声に対して、対応履歴がデータベースに蓄積されるため、データを抽出、分析することにより、市民ニーズに即した質の高い政策の立案に活用することができる仕組みが構築されておりました。運営時間及び運営体制は、年中無休で8時から21時、管理、監督に当たるマネージャー1名、指導に当たるスーパーバイザー6名、実際の電話対応に当たるオペレーター9名の計16名体制で、運営業務委託料は年額5,997万6,000円でした。

また、倉敷市コールセンターの特徴は、代表電話番号である総合案内番号をコールセンターの番号として採用していることです。現在、ほとんどの先行自治体が、コールセンターの電話番号として代表電話とは別の専用番号を設けており、その結果、認知不足によってコール数が想定していたものより少なくなることや、ダイヤルインとは別に、代表電話、コールセンターの専用電話の2つが用意されていることによって、市民に混乱を生じる可能性が指摘されております。そんな中で、倉敷市ではコールセンターの電話番号に既に存在する総合案内の電話番号を採用しており、電話による問い合わせ窓口を一本化することによって、多くの市民の声の収集を実現し、市民の利便性の向上につながっています。開設後の運営状況としまして、8月の受け付け件数は、電話6,648件、ファクス9件、電子メール11件で圧倒的に電話が多く、サービス目標として、不応答率5%未満、平均応答時間8秒以内、コールセンター回答率80%以上、利用者満足度80%以上を掲げ、8月実績では、不応答率1.1%、平均応答時間4秒、コールセンター回答率81.8%、利用者満足度92%を達成しておりました。

先行自治体がコールセンターの導入に踏み切ったきっかけは、市長の英断、市役所改

革ビジョンがあったからだと聞いております。もし吉田市長が本市の厳しい財政事情でコールセンターの本格的導入をちゅうちょされているのならば、現在、職員の勤務手当の時間内平均単価が1時間当たり2,161円ですから、先ほどの平成16年度の受電調査結果の、即答できる及びマニュアルで対応できる問い合わせ対応における業務量を当てはめると、505万6,120分、年間業務量割る60分—時間単位に直します—掛ける2,161円プラス全庁の代表電話の交換手の人件費年額約5,700万円イコール約2億3,900万円の経費を年額で確保でき、対費用効果、コスト面では全く問題ないこととなります。これは、平成16年度に取りまとめられた福岡市コールセンター構想の中の既存コストの削減要因という項目の中でも既に検討済みのはずですが、この経費削減効果をどのように評価しているのか、市のお考えをお示してください。

次に、和白干潟のラムサール条約登録の推進及び周辺地域の交通アクセスの改善についてです。本市環境局に和白干潟の干潟保全状況を、環境関連項目として地形、水質、透明度、赤潮、溶存酸素、底生生物、海浜地生態、砂浜、干潟生物、カニ等、アサリ、藻場、鳥類についてお尋ねしたところ、和白干潟はアイランドシティ事業の環境モニタリングの範囲に含まれており、その調査は環境局ではなく、アイランドシティ事業を所管している港湾局が行っているとのことでした。先ほど御答弁をいただいたように、港湾局の調査によれば、すべての環境関連項目において経年変化は余り見られず、ほぼ問題はないとのことでした。

そこでお尋ねいたします。和白干潟の環境調査については、データの一元管理、一律な評価を行う観点から、ラムサール条約登録推進の目的で、環境局がみずから収集すべきではないでしょうか、御所見をお伺いいたします。

先日、和白干潟を守る会が、毎月第4土曜日に15時から17時にかけて開催している和白干潟クリーン作戦に参加させていただきました。地元住民の方、大学生や留学生の方、遠方から来られた方を合わせて老若男女19名で干潟の清掃に取り組みました。正直言ってかなりの重労働で、干潟の保全はこのような一部のボランティアの方々に支えられているのだなど、改めて感謝の思いでいっぱいになりました。その中で特に驚いたのは、アオサの異常繁殖のひどさ、私も和白干潟周辺の住民の1人として和白干潟を目にしない日はないのですが、干潟一面が緑色になるほどアオサが異常繁殖しており、沿岸に打ち上げられたアオサの一部は腐敗し、異臭を放っておりました。また、これまでもアオサを除去してほしいとの市民相談を何件かいただき、対応した経緯があります。アオサは厚いところで15センチほどに積もり、アオサで覆われた浜辺の砂は黒く変色し、浜辺の生物にかなりの影響を与えているように感じました。鳥たちもアオサを避けるようにしてえさをついばみ、アオサが腐敗した周辺はヘドロ化が進んでおりました。そこでお尋ねいたします。和白干潟のアオサの異常繁殖は、なぜ起きるのでしょうか。また、環境に与える影響についてお示してください。干潟の保全における底生生物の役割についてお示してください。

和白干潟を通る都市計画道路海の中道海浜公園線について、環境カウンセラーの方は、和白干潟を通る都市計画道路があることは承知しています。この道路が通ると、干潟の保全に全く影響がないとは言えませんが、たとえ道路ができたとしても、和白干潟がラムサール条約に登録され、残り少なくなった干潟が保全されることのほうが大事ですという考えを述べておられました。

そこでお尋ねいたします。和白干潟がラムサール条約に登録されると、干潟に都市計画道路を通すことができないのでしょうか。これまでのように釣りやハイキング、潮干狩りなどのレジャーができなくなるのでしょうか、お示してください。

次に、本市の青少年への文化芸術の振興策についてです。福岡市音楽・演劇練習場条例施行規則の第15条の5で、使用料の減免が18歳未満の者との規定があり、これが高校2年生では減免が受けられても、高校3年生では受けられないなどという、とても常識では考えられない不公平を生じさせている元凶だということがわかりました。

そこでお尋ねいたします。18歳未満としている根拠は何で、この基準にいつからよっているのでしょうか。また、この基準の見直しをこれまで検討されたことがあるのでしょうか、お示してください。

この質問に当たり、名古屋市青少年文化センター、アートピアを調査し、財団法人名古屋市文化振興事業団の担当の方からお話を伺ってまいりました。アートピアは724席のホールを初め、リハーサル室、練習室、各種の設備を備えたスタジオや編集室、ビデオルームなどがあり、中には99%の利用率を達成している部屋もありました。所在地も、本市の天神のような一等地である名古屋市中区栄にあり、ビルの7階から12階という良好な広いスペースで、そこでは文化芸術振興の青少年への優遇策として、画家、プロの演奏家、作家、俳優になりたいや、専門の大学へ進学、留学したいや、創作活動でわからないことがあるなどの青少年の質問に対し、美術、文学、音楽、演劇などの各方面で活躍中のスペシャリストが無料でアドバイスする芸術文化活動アドバイザーという相談窓口がありました。また、本市には美術館、博物館などの芸術作品の情報を提供し、館の活動を応援サポートする会員制度である「わの会」というものがありますが、名古屋市にはそれに相当する友の会というものがあり、その提携ショップには、喫茶店を含む各種飲食店、楽器、額縁販売、書道用品、陶芸器材、美容室、生花、ハーブ、アロマ、印鑑、生活用品、ライブハウス、ダンスホール、劇場、美術館、博物館、ホテルなどがあり、その充実ぶりには目を見張るものがありました。特に感銘いたしましたのは、名古屋AGCと呼ばれるアーティスト人材バンクで、そこでは芸術文化を創造するアーティストの支援、育成を目的に、文化施設、文化団体、イベント実施団体等からの依頼に応じて適当な人材を紹介し、アーティストに活動の場を提供する事業を登録、利用相談とも無料で行ってまいりました。財団のホームページでアーティストのジャンル、人数、出演料の目安、企画内容、プロフィールが顔写真つきで閲覧できるようになっており、まさに芸術家が名古屋で生計を立てられる仕組みが構築されてまいりました。

そこでお尋ねいたします。財団法人福岡市文化芸術振興事業団の「わの会」の提携ショップは現在何社で、この5年間の提携数の推移はどうなっていますか。本市には名古屋市のようなアーティスト人材バンク制度はありますか。また、本市において芸術家が生計を立てられる施策を何か行っておりますか、お示してください。

以上で2回目の質問を終わります。

○議長（川口 浩） 中島総務企画局長。

○総務企画局長（中島紹男） 福岡市情報プラザの運営体制についてのお尋ねでございますが、その運営につきましては、本庁舎1階へ移転した平成17年度から民間業者へ委託をいたしております。また、窓口につきましては、平日の朝9時から17時までが4名、17時から20時まで2名、土曜日及び日、祝日は朝9時から20時まで2名の体制で行っております。業務の主なものにつきましては、市政資料の閲覧に関する業務や庁舎案内等の窓口業務、よくある質問Q&Aシステムを活用した窓口及び電話での市政に関するお問い合わせへの回答等を行っております。業務の比重につきましては、具体的な数字で申し上げますと、平成20年4月から11月末までの累計で、利用者総数は27万1,385名であり、そのうち窓口や電話での対応件数は4万4,097件となっております。この4万4,097件のうち、電話での対応件数は3,166件で、対応件数の約7%となっているところでございます。

次に、運営日と運営時間についてでございますが、運営日につきましては、年末年始の4日間と市庁舎消毒による休館日の2日間の合わせまして6日間を除き、毎日開館をいたしておるところでございます。また、開館時間は朝9時から20時までとなっております。

次に、情報プラザのホームページに情報プラザでできることという項目を設けている理由につきましては、情報プラザが取り扱っている業務内容について、市民の方へわかりやすく御案内するため、具体的な項目を例示いたしているものでございます。

次に、よくある質問Q&Aの掲載件数につきましては、平成20年12月1日現在で1,202件でございます。更新につきましては、各所属が随時更新をいたしておりますが、さらに年2回程度、よくある質問Q&A担当課が全所属に対しまして項目の追加、修正の確認を促し、正確な情報の提供に努めておるところでございます。他の政令指定都市につきましては、よくある質問Q&Aを設けていない都市が2都市、ホームページに掲載している都市においては、約200件から約3,000件の掲載件数であり、平均で1,687件となっております。また、更新につきましては、本市とほぼ同様の状況でございます。

次に、インターネットを利用できない市民の方々への対応につきましては、よくある

質問Q&Aにおいて問い合わせの多い項目や、どんたく、アジアマンスなど時期的に問い合わせが多くなると思われる項目について、適宜、市政だよりや市の広報、テレビ番組、生活ガイドなどを活用して、市民の方々への御案内に努めているところでございます。

次に、コールセンターを活用した場合の経費の削減効果についてでございますが、平成16年度のコールセンター構想検討委員会では、各所属に直通の電話番号が残ることから、市民からのお問い合わせのうち約半数についてコールセンターで受けると仮定した上で検討をいたしておるところでございます。したがって、議員のお示しになりました試算に、今申し上げました前提を仮に当てはめると、約1億4,800万円の削減効果になるものと考えられるところでございます。以上でございます。

○議長（川口 浩） 菅原財政局長。

○財政局長（菅原泰治） コールセンターを導入した場合の経費削減効果につきましては、ただいま総務企画局長が答弁いたしましたとおり、議員からお示しされた試算を仮に当てはめると、人件費について一定の削減効果となると聞いているところでございます。なお、財政的な観点からは、初期費用や運営経費等を含め、総合的に勘案する必要があるのでございます。以上でございます。

○議長（川口 浩） 吉澤環境局長。

○環境局長（吉澤 温） 和白干潟の環境調査につきましては、ことし1月に策定いたしました博多湾環境保全計画では、博多湾の環境保全施策については全庁挙げて取り組むことといたしております。計画の進行管理に必要な環境調査につきましても、関係各局が連携しながら実施いたしております。その上でデータの一元管理を行っております。なお、和白干潟周辺につきましては、アイランドシティ整備事業の関係から、港湾局が調査を行っており、データの共有を図っております。

次に、和白干潟の保全における底生生物の役割につきましては、ゴカイやアサリ等の底生生物はプランクトンや動植物の死骸等を主なえさとすることや、巣穴を掘って干潟の土に酸素を供給することで有機物を分解する役割を担っております。底生生物が存在することで、干潟では多様な生態系が成立しております。

次に、ラムサール条約に登録された場合の規制につきましては、登録されることで新たな規制が発生するということはなく、市民の方はこれまでどおり釣りや潮干狩りなどを行うことができます。ただ、ラムサール条約登録のためには、その前提として、鳥獣

保護法の特別保護地区に指定されることが条件であることから、これにかかわる規制を受けることとなります。同地区内に作業小屋などの小規模な建物は建てることはできませんが、道路等を建設する場合には環境大臣の許可を受ける必要があります。以上でございます。

○議長（川口 浩） 岩瀬港湾局長。

○港湾局長（岩瀬信一郎） 和白海域でのアオサの大量繁殖についてでございますが、これは昭和 50 年初頭から既に確認をされておりまして、その原因といたしましては、博多湾は湾口部が狭いため海水交換が悪く、湾の最も奥まった場所に和白海域があり、しかも、太陽光が海底まで届きやすい浅い海域で、アオサが成長しやすい形状になっていること、また、海水が生活排水等により窒素や磷が多い富栄養化の状態にあることが挙げられます。アオサが繁殖いたしますと、風向き等によっては大量に干潟に打ち上げられ、これが干潟で腐敗すると強い悪臭が生じ、御指摘のように周辺的生活環境に影響を及ぼします。また、腐敗時に酸素を消費するため、干潟の生物が窒息するなどの影響がございます。このため、本市では干潟に打ち上げられたアオサを陸上から回収するとともに、専用のアオサ回収船を使いまして、海域からも回収を行っているところでございます。以上でございます。

○議長（川口 浩） 陶山市民局長。

○市民局長（陶山博道） 青少年への文化芸術振興策についてでございますが、音楽・演劇練習場の使用料の減免対象者を 18 歳未満としている根拠につきましては、経済的負担を軽減し、若者の文化芸術活動の振興を図るために、心身とも健やかに育成する責任を負うとした児童福祉法の 18 歳未満という理念を尊重したこと、及び本市の他の施設の減免状況を勘案して定めたものでございます。また、この制度は本市で初めて音楽・演劇練習場を整備した平成 3 年 3 月に施行規則で定めたものであり、これまで見直しは行っておりません。

次に、福岡市文化芸術振興財団の「わの会」の提携ショップにつきましては、現在、7 社でございます。提携の推移といたしましては、設立した平成 14 年度に 5 社、その後、平成 19 年度に 2 社を追加しております。今後、より一層提携ショップの拡充に努めてまいります。

次に、名古屋市と同様のアーティスト人材バンク制度につきましては、現在、本市にはございませんが、福岡市文化芸術振興財団のホームページ内に文化芸術検索機能を設け

ており、市民に向けた文化芸術団体の情報集積や提供を行っているところでございます。また、芸術家が生計を立てられる直接的な施策は行っておりませんが、福岡市文化芸術振興財団が行っているアート・マネジメント・セミナーなどの開催により、地元の人材が活躍できる環境づくりに努めております。今後とも、地域や学校、ホールなどの文化施設など多様な場において、文化芸術の取り組みが活発化する環境を促進し、芸術家などの活動を広げてまいりたいと考えております。以上でございます。

○議長（川口 浩） 尾花康広議員。

○33番（尾花康広） 最後の3回目の質問に入ります。

まず、本市のコールセンターの本格的導入についてです。他都市のコールセンターと比較して、福岡市情報プラザの運営体制はどうでしょうか。4名という人員、電話対応の業務比重が7%、すなわち1割未満では、はっきり言ってコールセンターの体裁をなしておりません。福岡市情報プラザに他都市と同様のコールセンター機能を持たせるならば、必要な人員、機材、ブースなどの運営体制をきちんと整えるべきであります。また、本市のよくある質問Q&Aのファンクションの蓄積、更新状況も、他の先行政令指定都市と比較し、決して十分なものとは言えません。これは最大のなぞでもあるのでお尋ねいたしますが、福岡市情報プラザは1回目の質問で述べたかなりの時間と費用をかけて調査し、取りまとめた福岡市コールセンター構想のA案からB案のどれにも該当しておりません。福岡市情報プラザが天神イムズビルで開設されたのは平成元年で、福岡市コールセンター構想の取りまとめが平成16年度ですから、福岡市コールセンターイコール福岡市情報プラザと言われるならば、福岡市コールセンター構想の中に福岡市情報プラザの名前が出てきてよさそうなものなのですが、一言も触れられておりません。これはなぜでしょうか、お示してください。

市民の利便性も向上し、市民の声の市政への反映も促進され、さらには職員の業務の効率化も図れる一石二鳥ならず、一石三鳥のコールセンター。本市において職員定数が平成17年度を起点として、平成22年度までの5年間で4.6%、約500名削減されることが予定されていることを踏まえ、喫緊に本格的なコールセンターの導入を図るべきです。また、倉敷市のように、本市において平成16年度に検討が行われたときと比べ、コールセンターを既に導入している先行自治体もふえ、その手法をかなり参考にできるのではないのでしょうか。吉田市長は、2011 グランドデザインの行政改革プランにおいて、目標像1、市民から信頼され、市民と向き合う市役所の中で、市民の視点に立ったサービスを提供すると掲げられています。コールセンターの本格的な導入こそ、まさに市民の視点に立ったサービスの提供です。この質問の最後に、コールセンターの本格的導入に向けての吉田市長の御決意と御所見をお伺いいたします。

次に、和白干潟のラムサール条約登録の推進及び周辺地域の交通アクセスの改善についてです。先ほど御答弁をいただきましたが、アオサについて、腐敗すると周辺の生活環境や底生生物に悪影響があり、そのスピーディーかつきめ細やかな回収が急務です。市民団体のボランティア活動にも限界があり、市による回収頻度、回収量をふやすことへの要望が高まっております。

そこで、本市としてアオサの回収頻度、回収量をふやすなどの積極的なアオサ対策を今後どのように実施されるのか、お示してください。

さて、ラムサール条約は、湿地の保全とワイズユース、賢明な利用、そして、これらを支え、促進する交流学习の3つの考え方が基盤となっており、ラムサール条約が登録されたからといって、これまでどおり釣りやハイキング、潮干狩り等のレジャーが行えなくなるわけではありません。周辺の区域であれば、都市計画道路も通うことができます。海の中道海浜公園線については、早急に事業化を図るべきだと思いますが、御所見をお伺いいたします。

鳥獣が危害を及ぼす場合には、許可を得て捕獲することも可能です。農作物に鳥獣被害があれば、それを行政が補償してまでも、ラムサール条約の登録を推進している自治体もあります。ラムサール条約はどこまでも登録湿地の賢明な利用を目指しており、人と自然との共生を大切にしています。本市が立案した福岡市博多湾環境保全計画は、和白干潟保全活動の推進をうたい、福岡市野鳥公園基本構想は、和白干潟を中心とした多様な自然環境の情報を共有するだけでなく、市民が自然と直接触れ合うことで、身近な自然の重要性を理解し、保全する意識を高めることができる環境教育の場とすることをうたっております。これを真に実現するためにも、和白干潟のラムサール条約の登録が必要なのではないのでしょうか。

ラムサール条約に登録されれば観光客もふえ、和白のまちは活性化し、私が昨年12月議会でも取り上げましたが、JR和白駅の乗降客がふえることにより、鉄道駅のバリアフリー化の進展も期待できます。今、この和白地域には、環境の保全とまちづくりの推進という2つの問題が混在しており、ラムサール条約登録と交通アクセスの改善は、いずれも和白地域にとって最重要の課題であります。そうであるにもかかわらず、なぜか現在停滞のみであり、多くの関係者の方がこの停滞状況を何とかしてほしいと願っております。私は、英知を結集すれば、この両立を果たすことができると確信しております。必要なのは行政のイニシアチブです。今こそ、本市は和白干潟のラムサール条約の登録へ向けて、勇気の一步を踏み出すべきです。そして、自然環境を大切にする福岡市というメッセージを世界に発信してほしいと思います。

そこで、具体的に提案をさせていただきます。先ほど御答弁にございました国指定和白干潟鳥獣保護区地元懇談会は、国の環境省主導で年に1回程度開催され、その中で本市は意見を述べる機会があるといった現状で、和白干潟のラムサール条約登録の前提となる鳥獣特別保護地区指定の地元住民の賛意を得るためには、和白地域のまちづくりも

複雑に絡んで、環境局、農林水産局だけでは荷が重過ぎるのではないのでしょうか。こうした現状を打破すべく、国ではなく、本市が主導で環境局、農林水産局のみではなく、港湾局、住宅都市局、道路下水道局などの関係部局も参画して、和臼干潟のラムサール条約登録を視野に入れた環境の保全と交通アクセス改善を含めた和臼地域のまちづくりの推進を、地元住民や関係者の方々と検討するプロジェクト会議を設置してはいかがでしょうか、御所見をお伺いいたします。この質問の最後に、吉田市長の和臼干潟のラムサール条約登録推進と和臼地域の交通アクセス改善を含めたまちづくりに対する御決意と御所見をお伺いいたします。

次に、本市の青少年への文化芸術の振興について、名古屋市の文化芸術振興の担当の方は、芸どころ名古屋という言葉があるように、名古屋には文化芸術を愛する伝統がはぐくまれており、それが名古屋市民の誇りです、と胸を張って答えておられました。ちょっと待ってくださいよと。芸どころというのは、芸どころ博多と言われる福岡市のお株ではなかったか。名古屋市の文化芸術振興策は本市と比べ格段に進んでおり、24 という文化施設の多さにも如実にあらわれております。本市の芸どころ博多の名にかけて、名古屋市のような文化芸術アドバイザー制度、アーティスト人材バンク制度を早期に導入し、さらには、音楽・演劇練習場の青少年への使用料の減免を名古屋市並みの、青少年のうち学校教育法第1条に定める学校に就学している児童・生徒・学生とするか、せめて18歳未満ではなく、18歳の誕生日の属する年度末までとすべきと思いますが、この質問の最後に吉田市長の御決意と御所見をお伺いいたします。

以上で私の質問を終わります。

○議長（川口 浩） 中島総務企画局長。

○総務企画局長（中島紹男） コールセンターにつきまして、福岡市情報プラザを活用することとした経緯についてのお尋ねでございますが、平成16年度のコールセンター構想検討委員会では、コールセンターを新しく設置することを前提として検討をいたしておりましたため、既存施設の情報プラザの活用については検討いたしておりませんでした。平成17年度に入りまして、平成16年度の検討結果などを踏まえ、他都市の状況や費用対効果など総合的な観点から、既存施設の活用も含めて検討を行うこととなり、この中で情報プラザの活用についての検討を行っておるところでございます。以上でございます。

○議長（川口 浩） 岩瀬港湾局長。

○港湾局長（岩瀬信一郎） アオサにつきましては、ワカメや昆布と同じ天然の海藻でございます。野鳥や干潟生物のえさにもなっております。アオサの回収につきましては、干潟域での悪臭発生を防ぐ目的で実施しているところであり、今後とも干潟への打ち上げ状況等を見ながら、適切な回収に努めてまいります。以上でございます。

○議長（川口 浩） 坂田道路下水道局長。

○道路下水道局長（坂田憲治） 海の中道海浜公園線のお尋ねでございます。現在、東部地域の幹線道路ネットワークの構築に向けまして、国道 495 号や和白新宮線あるいは海の中道大橋の 4 車線化などの整備促進に取り組んでいるところでございます。おただしの海の中道海浜公園線につきましては、これらの道路整備の進捗状況や交通改善状況などを踏まえ、今後、事業化に向けて検討してまいりたいと考えております。以上でございます。

○議長（川口 浩） 吉澤環境局長。

○環境局長（吉澤 温） ラムサール条約登録を視野に入れました環境保全と和白地域のまちづくりの推進に向け、プロジェクト会議を設置してはどうかという御提案につきまして、和白干潟の環境保全につきましては、ことし 1 月策定いたしました博多湾環境保全計画において、和白干潟を含む博多湾の干潟域については、底質などの干潟環境が改善され、稚エビ、アサリ等の干潟生物の生息の場、産卵の場がふえていることを計画目標像といたしております。今後も関係局と連携しながら、市民の皆様と共働で湿地の保全等に努めてまいりたいと思っております。また、和白地域のまちづくりにつきましては、関係する地域の合意形成が重要であることから、今後の地元の意向等を踏まえながら、適切に対応してまいりたいと考えております。以上でございます。

○議長（川口 浩） 吉田市長。

○市長（吉田 宏） 最初のコールセンターの導入でございますけれども、先ほどから答弁させてもらっていますように、平成 16 年度以降の検討の結果、現在に至っているわけであります。ただ、その後 3 年近くが経過をしております。総務省の指針などもございます。また、議員が御紹介していただいたように、これは倉敷の例でしたか、そういったその後の変化に対応してのコールセンターの取り組みをやっていて、なおかつこれが効果を発揮しているというようなお話もございました。また、財政コスト的にも

試算していただきましたが、いろんなどころから含めて、もう一回検証する時期に来ているのではないかとこのように考えておりますので、少しお時間をいただけたらと思っておりますが、いずれにしても、今やっておりますよくある質問Q&Aの充実そのものは図っていきたくと思いますし、情報プラザを初め、市民の皆さんから電話によるお問い合わせもありますので、これは引き続き十分対応していきたくと思います。

2つ目のラムサール条約でございます。まず、ラムサールについて、議員も今、ラムサール条約を登録した場合の効果について、いろんな観点からおっしゃっていただきまして、そういうふうに積み上げていけば、効果は1つあるのかなというふうに私も考えてはおります。考えているというのは、おっしゃったような形で皆さんの理解を得てやっていけば、福岡市が環境を大事にしているというまちのメッセージを発するという役割は十分に果たすだろうなという考えはよく理解できます。今、国や県と連携して、まず、地域住民の理解を得ることが最初かなということで、正直言えば、勉強は続けておりますけれども、登録自体は将来的な課題の1つに位置づけさせていただいてというふうに考えています。勉強をしっかりとしていきますので、そこは御理解をいただけたらと思っております。

また、交通アクセスにつきましては、地域の生活交通に加えまして、志賀島、それから海の中道海浜公園方面へのレジャー交通、また、アイランドシティからの東部全体の広域交通ということなど、いろいろ役割が混在をしておりますので、広域交通と生活交通の分散化を図るためのネットワークの充実強化ということが一番必要だろうと思っております。したがって、和白新宮線の整備を進めておりますけれども、今後も海の中道大橋の拡幅にも着手すべく今努力をしておりますし、和白地域を含みます東部地域全体の幹線ネットワークの強化に取り組んでまいりたいと思っております。また、周辺のまちづくりの御指摘がございましたが、地元の方々の意見も広く伺いながら進めていきたいと思っておりますので、よろしくお願ひします。

最後の、特に青少年への文化芸術の振興策ということですが、私も福岡というのは、やはり文化政策が非常に大事な時期に差しかかっているというふうに思っております。議員の御指摘の中にもありましたけれども、アーティストが生計を文化、文化といっても広くありますけど、アーティストが生計を立てられるかどうかというのは、都市のレベルといっはなんですかけれども、どのくらいのまちなのかということの非常に大きな指標のようなものであろうかと。やはり文化的活動で生計が立てられるかどうかというのは、その都市の評価そのものではないかというのは基本的に思っております。ですから、経済対策だけではなく、都市戦略の中に文化がもっと大きく位置づけられるべきだというふうには考えておるところであります。

そして、具体的なお尋ねでございますが、18歳未満の見直しについては、誕生日で急にそこで切つてということはどうかということでございますので、その基準の設定については今後検討してまいりたいと考えております。また、アドバイザー制度、人材バ

ンク制度と、名古屋市の支援体制のお話もございましたけれども、芸どころ博多の御指摘のとおり、私どもニューミュージックの旗手もたくさん輩出をしているまちですので、そういった今までの私たちの持っている貴重な財産だととらえて、これから先、文化都市政策を進めてまいりたいと思いますので、また検討をしっかりと進めていく所存でございます。