

令和2年11月市会代表質問

国本 友利 議員

左京区選出の国本友利です。平山よしかず議員に続き、公明党京都市会議員団を代表して、市政一般について質問をいたします。

質問に入る前に、新型コロナウイルス感染症により、お亡くなりになられた故人、ご家族の皆様にご心からお悔やみを申し上げますとともに、今なお、闘病中の皆様に見舞いを申し上げます。

また、医療従事者をはじめコロナ禍において、ご奮闘いただいている全ての皆様に心から感謝申し上げます。

それでは質問に入ります。まず初めに京都観光に関する危機管理について伺います。

新型コロナウイルス感染拡大防止対策は当然の事として、経済との両立を図る事が求められています。どちらも市民生活を維持していくためには必要不可欠であり、我々は今までに経験をしたことのない事態に対し挑戦と応戦を繰り返し、克服していかなければなりません。

その上で、コロナ禍における観光については、感染拡大の状況を注視するとともに感染症対策を最大限に行い、観光客、事業者、市民が安心安全を実感できる取組みを強力に進めるよう求めておきます。

観光は、豪雨や地震などの災害、感染症、テロや外交問題などの国際情勢など、外的要因に影響を受けやすい産業であります。

これまで、リーマンショックや新型インフルエンザ、東日本大震災など、多くの危機に見舞われました。特に近年は、台風や豪雨災害など、自然災害が頻発しており、危機管理の重要性がこれまで以上に増しています。

本市では、観光地における帰宅困難者対策や、観光客に対する多言語を含めた災害情報の発信など、自然災害に対し、観光客の安心、安全の確保に努めるなど、危機管理を行ってきたと認識しています。

しかしながら、今回の新型コロナウイルス感染症の影響によって、観光客は激減し、観光関連産業が大きなダメージを受け、観光関連で働く多くの人々の雇用についても多大な影響を受けている状況です。

今回の件を通して、私は自然災害にとどまらず多様なリスクへの対応に備

えておくことや、事業者自身もBCPの作成など平常時からリスクに備えること、そして行政やDMOである京都市観光協会、業界団体などがそうした動きを支援することが重要であると感じています。

京都市では、自然災害や人口減少をはじめとする様々な危機に対し、粘り強くしなやかに対応し、将来にわたって人々がいきいきとくらせる、魅力と活気に満ちた都市、レジリエント・シティの実現に向けた取組を進めています。

さらに現在、次期観光振興計画を策定されており、今後の京都観光のあり方を検討されているところです。

そこで、

- 1 新型コロナウイルス感染症拡大を受けて、改めて京都観光の危機管理のあり方を見直し、自然災害や感染症をはじめ多様な危機に対応できるようになるため、DMOである観光協会と連携し、京都観光全体として迅速かつ柔軟に動ける体制を構築し、レジリエンス力を高めていく取組を進めていくべきと考えますがいかがでしょうか。

次にウイズコロナ・アフターコロナ社会におけるインバウンド観光に対する今後の方向性についてお伺いいたします。

今回の新型コロナウイルス感染症の拡大と、それに伴う入国制限によって日本国内からインバウンドが消滅いたしました。

このことにより、市内では宿泊業や飲食業、小売業にとどまらず、関連する多くの事業者が大変厳しい状況におかれるとともに、本市においても宿泊税の大幅な減少や多くの観光客が利用していた市バス・地下鉄事業や上下水道事業の経営についても大きな影響を受けている状況です。

また、令和元年の観光関連における市域への雇用誘発効果は15万3千人と推計されるなど、観光は本市の雇用の維持、創出にとって大変重要であります。

しかしながら、コロナ禍において、観光関連事業で働く方の収入が激減し、また、仕事そのものを失い生活に困窮するという事態に直面している方々から多くのご相談がありました。

改めて京都観光がいかに多くの市民の生活を支えてきたかを実感しています。

観光関連で働く方々やその御家族は、コロナ前には「観光公害」などと言われ、京都観光が批判されてきた陰で、苦しい思いを背負ってこられました。

更にこのコロナ禍においては、生活もままならない状況にあるという事実が一方であることも、分かっていたきたいと切に願います。

これまで、インバウンド観光客は、休日、曜日に関わらず需要が見込め、国内客の閑散期における平準化につながり、そのことが、観光事業者の経営、

観光事業従事者の雇用の安定化につながってきたと考えています。

そして、経済面のみならず、様々な国からのインバウンド観光客が、日本、とりわけ京都の文化や習慣を学ぶことにつながり、それぞれの国際理解の進展、ひいては国際平和の実現に寄与していると私は確信しています。

本市においては、世界文化自由都市宣言の理念の下、観光客を含めた多様な人々が集い、交流することにより、京都で新たな文化が生まれ、都市が更に発展していくきっかけにもなっていると思っています。

コロナ前には、インバウンドが様々な観光課題の原因1つとして否定的な声もあり、その課題について対応することは当然であります。一方、共生という観点では、外国人観光客をはじめ、障がい者や高齢者、LGBTなどの性的少数者を含め、多様な人々を温かく受け入れる京都観光であるべきと考えます。

その上で、ウィズコロナ、アフターコロナ社会における、多様性ある観光、とりわけインバウンド観光の今後の在り方について市長の認識を伺いいたします。

次に観光事業者等による地域貢献について伺いいたします。

今回、本市においては、京都観光がより持続可能になることを目指し、京都観光に関わる観光事業者・従事者、観光客、そして市民が、大切にすべき京都観光行動基準（京都観光モラル）を京都市観光協会とともに策定されました。

行動基準においては、観光事業者に、市民生活と観光の調和や地域文化・コミュニティへの貢献、災害等に強い観光の実現などについての行動等を求めていることとされています。

私は、今後、京都が持続可能な観光都市となっていくためには、観光事業者の積極的な地域への貢献が重要であり、さらに観光事業者が地域に貢献している姿を市民に示していくことが重要であると考えています。

市民へのわかりやすさという点で、例えば、市外に本社のある京都の観光関連の事業者に対し、ふるさと納税の企業版に協力していただければよいのではと考えます。

令和2年度に、ふるさと納税の制度が見直され、最大で寄付額の9割が軽減されるなど、企業がふるさと納税を行いやすい仕組みに変更されております。

安心、安全で快適な観光のための受入環境の整備など、京都の観光やMICEの推進に向け、京都で事業展開する観光事業者に対して、ふるさと納税の周知や協力の要請について更に強化してはどうかと考えますが、いかがでしょうか。

まずはここまでの答弁を求めます。

次に本市の行政施策に係るコールセンターの在り方についてお伺いいたします。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により国・府・市において持続化給付金・定額給付金、中小企業補助金など様々な支援事業が行われた中で、デジタル化が課題となり、今後、国において行政のデジタル化が進められることとされています。

また、デジタル化とあわせて浮き彫りとなったのは、様々な施策について、コールセンターへの電話が繋がらないという課題であります。

国の持続化給付金や、家賃支援補助金などの支援策について問い合わせ窓口としてコールセンターが設置されましたが、繋がらないとの声が多く寄せられました。

支援策が良いものであったとしても、電話が繋がらないという１点で支援策そのものが悪く評価されるということは非常に残念な事態です。

これは国だけでなく、京都市においても同様の課題であると考えます。

京都市では新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、市民の暮らしを守る施策について全力で取り組まれてきた事については評価しております。

その一方でそれぞれの支援策においてコールセンターが設置されたものもありましたが、問い合わせが集中したため、市民からは電話が繋がらないとの苦情が多数寄せられました。

- 2 私は事業開始にあたって、開始時期前半にコールセンターの回線を多く設置し、一定期間、問い合わせの状況を見定めたうえ、回線を随時縮小していくなどの工夫が必要であると考えています。

また、現状では「混雑しているため、時間をおいて、おかけ直してください。」とのアナウンスが流れる対応が多いという事でありました。私は電話をかけて空いているタイミングでつながるという仕組みではなく、通話料がかかるとお伝えした上で、順番につなぐという仕組みを取り入れるなど、電話がつながるまで待つか、時間をおいてかけ直すかを市民に委ねることにより、不安・不満が少しでも軽減されるのではないかと考えます。

新型コロナウイルス感染症をはじめ様々な不安を抱える市民に寄り添う市政となるため、コールセンターのあり方について改善を求めたいと考えますがいかがでしょうか。

最後に上下水道事業における災害対策についてお伺いいたします。

近年、台風や豪雨などの自然災害により、長期間の停電や浄水場・下水処

理場の浸水による長期間の断水や下水受入れの停止など日本各地で多大な被害が発生しています。

上下水道事業における災害対策については、地域ごとに課題が異なります。

私の地元である左京区では山間地域に多くの水道施設を有しており、平成30年度の台風21号の際、北部山間地域を中心に長期間に及ぶ停電により、断水が発生するとともに、下水を流下させるためのマンホールポンプが停止する事態が生じました。

このような状況を受け、上下水道局では非常用発電設備の整備を進められ、今年度中には水道・下水道ともに対策が完了するとの事です。

また、京都市水害ハザードマップにおいて、左京区にある松ヶ崎浄水場の施設の一部が浸水想定区域内に含まれています。松ヶ崎浄水場は本市の給水量の4分の1を担う重要な施設であるため、近年の災害発生状況を踏まえた対策を実施する必要があります。

今年度中には、一定の対策を行うとのことですが、市民の安全・安心を守るため、着実な推進を求めるものであります。

さらには、京都市内中心部においては内水氾濫、南部においては河川の氾濫等による浸水が大きな課題であります。

市内中心部では、過去に京都駅周辺で地下街浸水や道路冠水被害があり、南部では伏見区の各所で浸水被害が発生した経過があります。

このような浸水被害を最小限にとどめるため、河川改修と下水道の雨水幹線等の整備を実施され、下水道事業では総貯留量50万7千トンの雨水幹線等の整備が完了し、一定浸水被害の軽減に効果を発揮しているものと考えています。

ひとたび浸水被害が起これば、公衆衛生の悪化などにより市民生活に甚大な影響を及ぼすこととなり、市民の命と暮らしを守るための「雨に強いまちづくり」を実現するため、雨水幹線の整備等の浸水対策については、着実に進めていく必要があります。

その上で、

- 3 ハード面としての施設整備に加え、これを補完するソフト面での対応も必要であります。局所的な災害では速やかな応急対応が重要であり、広域的な災害となれば、関係機関との連携も重要です。

そこで、近年、自然災害が多発する中、上下水道事業における災害対策について、今ある課題と今後の取組みについて伺います。

以上で私の質問を終わります。ご静聴ありがとうございました。