

○議長（黒沢義久君） 次，１２番菊池伸也君の発言を許します。

〔１２番 菊池伸也君登壇〕

○１２番（菊池伸也君） １２番菊池伸也です。ただいま議長から発言のお許しをいただきましたので，先に通告してありますとおり，順次質問をいたします。

最初に，消費生活センターの充実強化についてであります。

近年，中国ギョーザ事件や食品の産地偽装事件など，消費者行政にかかわる問題がたびたび起きており，消費者行政に対する市民の関心が大いに高まっている状況にあります。

一方，ひとり暮らしなどの高齢者の方が健康布団などの悪質な訪問販売に狙われるケースが増えていることも聞いており，高齢化率の高い本市においては，高齢者の方に対して，悪質業者からの訪問販売や各種の勧誘等の未然防止を図ることが，ますます重要になってくるものと考えます。

市では市役所内に，平成１７年７月１日に消費生活センターを開設し，市民からの消費生活に係る相談に応じているところであります。昨年度，市の消費生活センターに寄せられた相談件数は４１７件と伺っております。しかし，相談に応じている消費生活相談員は，たった一人であるため，月曜日から金曜日まで窓口をあけているにもかかわらず，相談員が応じる日は特定をされております。現在，相談員が不在の日は市の職員が対応しているとのことではありますが，職員には人事異動があり，また，他の業務を行いながらの窓口対応では，資格を持った相談員さんと比べ，おのずと限界があると考えられます。市民からの相談にいつでも対応できるようにするためには，窓口の相談員を増やすことが必要であります。また，複数の相談員を置くことにより，お互いに相談対応についての意見交換ができ，資質の向上が図られることにつながるものと思われます。

そこで，相談員の働きやすい環境整備や待遇改善を図るなど，相談員を増やすことを含め，消費生活センターの充実強化をどのように図っていくお考えなのかお伺いをいたします。

また，開設から現在までの相談内容の傾向と対応について，どのように分析をされ，かつ相談されたこれらの諸問題について，今後，未然防止策をどのように講じられていくのかあわせてお伺いをいたします。

次に，観光事業の活性化についてお伺いをいたします。

今年も秋の観光シーズンも終わり，関係者にとってはほっと一息を入れていることかなと思っております。大子町では新観爆台建設により，袋田の滝にたくさんの観光客が訪れているとのこととあります。常陸太田市においても，地域ごとにさまざまな秋のイベントが計画，実施をされ，集客が図られてきました。関係者のご努力のたまものであるとは思いますが，どのイベント会場も大盛況であったように思います。

そこで，イベントごとへの集客数がどのようにカウントされているのか。また，会場から会場への客の移動はあったのかどうかお伺いをいたします。また，昨年と比較して集客数の数値をどのように分析されたのか，あわせてお伺いをいたします。

今年は久しぶりに紅葉が大変きれいであったように思います。１１月２３日の日曜日には，テ

レビ放映の影響もあってか、水府の竜神大吊橋へと向かう観光バスや乗用車等で、常陸太田大子線が大渋滞になりました。関係者にとりましてはうれしい限りであったと思います。

一方、大分県に2年前に開通された歩行者専用の吊橋、九重“夢”大吊橋が、開業2年余りで400万人目を達成したと聞いております。めでたく400万人目になられた方は、埼玉県寄居町の奈良さんご夫妻だということであります。橋の長さではわずか15メートルの差で日本一の座を九重“夢”大吊橋に明け渡すことになった本市の竜神大吊橋の渡橋者数と比較すると、恐ろしいほどのスピードで増え続けております。この2年余りで400万人目を達成したということ、本市の関係者はどのようにとらえ、分析をされているのかお伺いをいたします。

また、九重“夢”大吊橋の周辺観光地との関連、特産品、おもてなしの心等、さまざまな角度から研究、分析をされ、本市の観光の活性化に生かすべきであると思いますが、執行部のお考えをお伺いいたします。

最後に、これから取り組まれようとしている常陸太田市観光まちづくり事業であります。関東運輸局及び関東地方整備局では、平成18年度から、観光まちづくりコンサルティング事業を実施しており、その中の関東観光アドバイザー会議において、本市が重点支援地域に選定されておりますが、その内容の全貌と、今後どのように進められ観光事業の活性化に結び付けていかれるのかお伺いをいたします。

次に、市政運営についてお伺いをいたします。

新生常陸太田市の誕生以来4年が経過をしております。非常に厳しい財政状況の中、大久保市長が市民から常陸太田市のかじ取りを託され、3年半が過ぎております。当市ではその間、「快適空間～自然・歴史を活かし、人・地域がかがやく協働のまち～」を構想の原点に掲げ、常陸太田市第5次総合計画を策定し、行財政改革等を積極的に進めながら、現在、第5次常陸太田市総合計画実施計画に基づき、事業が淡々と進められておりますが、総合計画の具現化にはまだまだ道半ばであります。

そこで、市長にお伺いいたします。現在まで市政運営に当たられた中での成果と課題及び今後「快適空間」の構想実現に向けての決意表明と、積極的に取り組まれる政策についてお伺いをいたします。

以上で1回目の質問を終わりにします。

○議長（黒沢義久君） 答弁を求めます。市長。

〔市長 大久保太一君登壇〕

○市長（大久保太一君） 最後の質問にございました市政運営についてお答えをしたいと思います。なお、申し上げますことは、先ほど副議長さんからご質問のありましたこととは重複しない範囲でお話を申し上げたいと思います。

市長就任以来、また、第5次の総合計画におきましても、市民協働と、それから地域資源の有効活用をまちづくりの基本に掲げながら市政運営をしてまいりました。市民協働につきましては、各部課等における各種施策において、市民協働の視点を常に意識し実施することを徹底してまいりました。市職員につきましては、現場主義の徹底を図っているところでございます。また、ま

ちづくりの主役であります市民の力とその行動力を発揮できる環境や仕組みづくりを整えつつあるところでございます。この間、議員各位を初め、多くの市民の皆様のご理解とご協力をいただきながら、少しずつではありますが、根付きつつあるものと考えているところでございます。

地域資源の有効活用につきましては、まず、自分たちの足元にある地域資源を再認識をして磨きをかけ、自然環境や歴史、文化の保護、保全、地域コミュニティの活動の活性化や生産経済活動に結び付けていくエコミュージアム活動を基本として、各種施策を進めているところでございます。特に農商工、消費者等の連携による地産地消の推進におきましては、市地産地消推進協議会を設置をいたしまして、全市を上げた取り組みが始まったところでございます。これらの取り組みが、自然環境や歴史、観光資源等と相まって、都市農村交流を初めとしたさまざまな交流活動、経済活動へと波及すべく、短中長期的な目標を明確にしつつ推進していく必要があると考えておるところでございます。

今後ともこれらを核といたしまして、特に少子化対策、地産地消の推進、環境施策、市民の健康づくり等、市民と一体となった取り組みを進めて、総合計画の目指す将来像の実現に邁進をしていく所存でございます。よろしくお願いいたします。

○議長（黒沢義久君） 市民生活部長。

〔市民生活部長 五十嵐修君登壇〕

○市民生活部長（五十嵐修君） 消費生活センターの充実強化についての質問にお答えをいたします。

センターは、消費生活コンサルタントの資格を持つ相談員と市職員が、平日午前9時から午後5時まで相談業務を行っております。なお、相談員は週3日の勤務となっております。

業務遂行に当たりましては、事例研究を日常的に行うとともに、県消費生活センターと連携をとり、あらゆる状況においても的確に対応をしてきているところでございます。

相談員の働きやすい環境整備につきましては、県主催による定期的な連絡会議においての情報交換や研修、国民生活センターにおける実務研修会に参加をし、解決能力の習得を行っております。また、今年度から全国消費生活相談情報ネットワークシステムを導入し、全国における相談事例の情報を収集し、相談業務に活用しております。

なお、今後、相談件数の増加や相談内容の複雑化など、相談業務に支障を来す状況になった場合には、相談員の増員を考えてまいります。

次、相談内容の傾向と対応、未然防止策についてでございますが、相談件数につきましては、平成18年度462件、平成19年度417件、平成20年度11月末で239件の相談を受けており、件数的には減少傾向にあります。相談内容につきましては、裁判所や弁護士をかたった架空請求は減少をしておりますが、複数の金融機関から多額の借入れをして返済が困難であるとの多重債務の相談、羽毛布団や健康食品などの訪問販売、携帯などの有料サイトによるトラブルなどの相談が増えている状況にあります。

多重債務の問題につきましては、相談者からの聴取により、多重債務に陥った今までの経緯や現在の債務の状況を把握し、よりよい解決法の選択肢を検討、助言をし、必要に応じて専門機関

を紹介し、解決を図っているところであります。

また、庁内においても、市税等収納対策本部と連携を図り、他部課において借り入れ問題解決の悩みを抱えている市民の情報があった場合には、解決が図られるよう連携した対応をしているところでございます。

トラブルを未然に防ぐためには、賢い消費者づくりを進める上で、正しい知識を持つことが大切であり、これらの啓発といたしましては、市の広報誌、あるいは相談事例の情報提供、高齢者の利用の多い市民バスによる啓発、悪質な訪問販売などの事例が発生した場合には、防災無線を活用した緊急の注意喚起、また、出前講座の中で相談事例を紹介しながら、悪質商法に遭わないよう注意を促しているところでございます。

また、今年度から各支所において出張相談を実施し、さらに常陸太田秋祭りにおいても、消費生活センターのコーナーを設け、啓発等、早期相談を行ってきたところでございます。これらの活動を通じて賢い消費者になるための啓発を強化し、被害の未然防止につなげていきたいと思っております。また、今後も市民に対して、いつでも気軽に相談できる、頼りになる相談窓口を目指していきたいと思っております。

以上です。

○議長（黒沢義久君） 産業部長。

〔産業部長 赤須一夫君登壇〕

○産業部長（赤須一夫君） 観光事業の活性化についてのご質問にお答えいたします。

まず、イベントごとの集客数であります。竜神峡紅葉祭りの渡橋者数は、昨年の8万3,695人から11万9,444人で、前年度に対し33%の増となり、常陸太田秋祭りは、昨年の5万人から4万2,000人で16%の減、都々逸全国大会は300人で前年と同じとなり、里美秋祭り秋の味覚祭は、昨年の2万人から2万4,000人で20%の増、かかし祭りは2万5,000人で前年と同じとなり、常陸秋そばフェスティバルは3万人となりました。今年の紅葉は非常に美しかったことや、市内イベントのPRや袋田の滝の新観爆台の新設、県と周辺市町村で実施している周遊事業、高速道路の割引プラン等の総合的な影響があったことと分析をしているところであります。

会場間の移動につきましては、ポスター、チラシに市内のイベントを掲載し、集客を推進しており、これらの効果もあり、各種イベント会場では、それぞれのイベントの問い合わせを受け付け、その会場に案内したことから、各イベントを周遊される方が多かったと分析しております。

次に、大分県九重町の“夢”大吊橋については、九重の山々に抱かれた雄大な景色、牧場、温泉、登山、山菜料理などいろいろな楽しみ方ができるリゾート型観光地として、以前から年間500万人を数える入り込み客があり、温泉旅館が点在し、宿泊者数も年間45万人を超えておりましたが、下降傾向にあったため、平成18年度吊橋を建設するに至ったものであります。

イベント等につきましても、地域の盛り上がりによって形成されたイベントが多く、地域が自ら行う催し等やおもてなしの心が育っているものではないかと認識しており、これらの点を本市の今後の課題として取り組んでまいりたいと考えております。

次に、観光まちづくりコンサルティング事業でございますが、この事業は、観光を振興しようとする市内の各団体の代表者が、旅行業者などとの連携や共同して観光の将来について討議し、地域の観光魅力を発掘し増進させ、旅行業者等のメンバーからなる関東観光まちづくりアドバイザー会議の意見を受けながら、新たな企画旅行商品の開発に向け取り組む事業であります。現在、各団体等で活躍されている２７名の方がワーキンググループ会議を開催しながら、地域の魅力ある資源の発掘作業を行っているところでございます。

この事業により開発する旅行商品につきましては、全国の旅行業者が集まるまでのプレゼンを通して、その商品とともに常陸太田市の観光について、全国にＰＲする機会を得ることが出来ます。また、開発した旅行商品を活用して、各エージェンツへのＰＲの強化が図られ、さらなる入り込み客の増加に結び付くものと考えております。

以上でございます。

○議長（黒沢義久君）　１２番菊池伸也君。

〔１２番　菊池伸也君登壇〕

○１２番（菊池伸也君）　２回目の登壇をさせていただきました。２回目でありますので、質問と要望を織り交ぜながらやっていきたいと思っております。ただいまは大変に詳細な内容のご答弁、感謝をいたします。

最初に、消費生活センターの充実強化についてであります。よく理解をいたしましたので、これについては要望を述べさせていただきます。

消費生活センターの開設以来、多くの相談が寄せられていることや相談内容が多岐にわたることなどを考えれば、相談員の増員を真剣にご検討されるべきではなからうかと思えます。それが高齢化率の高い本市においては、なかなか市役所本庁窓口まで出向けない方たちのために、各支所での巡回相談日の回数を多く設けることなども含め、ぜひともご検討をされるべきであります。

電話での相談も実施していることは承知をしておりますし、未然防止のための活動もきめ細かに行っているようであります。しかしながら、どの地域においても独居老人が数多く住んでおられることはご承知のとおりであります。悪質な訪問販売、あるいは電力会社や関連会社の点検員を装った商法の被害に遭われるのも高齢者の方が多いと伺っております。そういうお年寄りの方たちとのご相談の内容を的確に把握するのは、電話ではなかなか難しいかと思えます。

私は、面談の中で相談員さんが相手の顔を見ながら相談したい内容を上手に聞き出してあげることが何より大切であると思っておりますので、相談員さんの増員を望みたいところではあります。できなければ各支所での巡回相談日等の機会を少しでも増やすことのできるよう強くご検討を要望しておきます。

次に、観光事業の活性化について再質問をさせていただきます。先ほどのイベントの集客数で、昨年度よりも減っているという答弁があったようでありますが、ぜひともイベントを行う場合、準備等のことも考慮いたしまして、集客数の減らないような方向で取り組んでいただきたいと思います。常陸太田市の観光を考えた場合、観光事業の活性化は、常陸太田市のまちづくりには必要不可欠であります。常陸太田市の魅力を最大限に引き出すためには、地域に住む市民、そして、

市の職員のまちづくりにかける前向きな姿勢や情熱ある取り組みが大変重要であります。

例えば、先ほど大分県九重町の九重“夢”大吊橋が2年余りで400万人目を達成したという話をいたしました。これを分析することはインターネットなどを利用して容易にできるかもしれませんが、それだけでは不十分であると思っております。本市の「快適空間」が構想の原点にあるまちづくりを積極的に進めていく上においては、職員に先進地の視察研修をさせるなどの事業も必要であると思っております。視察先を自分の目で十分に確認、おもてなしの心など、生の声を聞くことにより、職員の資質の向上にもつながり、まちづくりを進めていく上で、やがてさまざまな提案にもつながるのではないかと思いますので、視察研修等について執行部のお考えをお伺いいたします。

一方、袋田の滝に新観瀑台が建設されたことにより、観光客が大変増えたということも周知の事実であります。竜神大吊橋にとりましても好影響を受けることは間違いのないと思っておりますが、客が何度も足を運びたくするような整備がぜひとも必要であると考えられます。観光客に竜神大吊橋を喜んで渡っていただけるだけの魅力を効果的に考えていく必要があります。対岸の山のスギやカシの木などを計画的に伐採し、新緑や紅葉の美しさを前面に打ち出すことも考えるべきであります。将来的には、昔の城跡と言われている対岸の山頂に、展望台などの建設も計画検討をされるべきであると思っておりますが、執行部の考え方及び計画についてはどのようなになっているのかお伺いいたします。

また、ふるさと村のレストハウス前からの眺望も当初は大変すばらしいものがありましたが、最近はずぐ脇の木が大きくなりじゃまになっております。これもふるさと村の魅力を下げる要因の1つになっておりますので、計画的な伐採と同時にモミジ、カエデ、ヤマザクラなどの植樹が必要かと思われますので、竜神大吊橋周辺の整備の進め方をあわせてお伺いいたします。

本市には、佐竹・徳川の長い歴史の変遷の中ではぐくまれた史跡文化財を含め、すばらしい観光資源が数多く残っております。今年は文化財等の集中曝涼も実施され、多くの人々の目に触れることができ、大変に好評であったように思います。このすばらしいものを、利用できるものはすべて利用すべきかと思えますし、数多くの資源が埋もれたままにならないような取り組みと、より効果的なPRの方法等についても、あわせてご研究、ご検討されることを強く要望しておきます。

○議長(黒沢義久君) 本日の会議時間は議事の都合により、あらかじめこれを延長いたします。

○12番(菊池伸也君) 続いて、市政運営について、先ほど大久保市長より力強い答弁があったわけでありますけれども、先ほど申し上げましたように、「快適空間～自然・歴史を活かし、人・地域がかがやく協働のまち」を構想の原点に掲げ、総合計画が実行されておるわけでありますけれども、計画は計画として、柔軟に変更されることも検討されることを要望しておきたいと思えます。総合計画に掲げられているものを具現化するために、より効果的な方法も柔軟に受け入れていただければと思っております。ぜひ頑張ってくださいと思いますので、よろしくお願いします。

以上で私の一般質問を終わりにします。

○議長（黒沢義久君） 答弁を求めます。総務部長。

〔総務部長 川又善行君登壇〕

○総務部長（川又善行君） 観光事業の活性化の中の職員への対応についてお答えいたします。

議員ご発言のとおり、総合計画に定めたまちづくりを進めるためには、職員それぞれの活力が必要でございまして、その力を効果的に引き出すことが必要であると考えております。このため、来年度から職員力の活性化を促し、職員の自主的な調査研究活動を支援する事業を実施する予定でございまして、この事業は、職員グループから提案されたまちづくりに関する企画を審査をしまして、効果が見込まれる活動に対して、研修旅費など、その活動経費を負担し、新たな政策提案を導き出し、市政に反映させることを目的としてまいります。

なお、この事業を通じまして、職員の自己啓発意欲及び市政参画意識を高め、職員資質の向上及び組織の枠を超えた職員相互の共同体制の強化を図ってまいりたいと考えております。

以上です。

○議長（黒沢義久君） 産業部長。

〔産業部長 赤須一夫君登壇〕

○産業部長（赤須一夫君） 再度のご質問にお答えをいたします。観光事業の活性化についての質問にお答えをいたします。

竜神大吊橋の橋を渡った先であります対岸の魅力アップでありますけれども、周辺の環境や景観との調和を大事にしながら、橋を渡って得られる喜びや余韻を楽しみながら、竜神大吊橋周辺の自然環境を眺望できるようなスペースやゆったり過ごせる整備を計画的に図り、観光客を迎える体制を整えるとともに、首都圏全域へのPRを行って、観光客の入込みを増加してまいりたいと考えているところでございます。

また、眺望の障害となるカシの木などにつきましては、伐採とか剪定などを実施してまいります。

それから、県の事業などを研究いたしまして、有効的な取り組みをしてまいりたいと考えているところでございます。

以上でございます。