

月刊田中けんの感想をお送りください。匿名にてご紹介します。紙面の都合上、編集しますので、原文とは異なる場合があります。ご了解の上、e-mail・郵便によるご連絡をお待ちしております。

**弁護士の無料法律相談を受付中**  
**議員インターンシップを受付中**

詳しくは、03-5662-7755までお電話を。

田中けんの  
活動

## 平成16年第4回定例会一般質問

平成16年12月3日  
区議会定例会  
「一人の会」一般質問  
幹事長 田中けん



### 電話を使って、いつでも、誰もが、簡単に、利用できる行政情報サービスの提供を

私は通告に従い質問します。質問に先立ち、私は行政サービスを充分に受けられない住民を想定してみました。

まずは昼寝て、夜働いている人たちです。近年、都市住民の生活は多様化しています。コンビニエンス・ストアなどは、普通に24時間営業をしています。一日の活動時間は、人それぞれです。

また本区は、職住隣接とはいえ、区外へ通う区民も多くいます。平成12年の総務省統計局国勢調査資料によりますと、昼間に他市区町村へ出て行く人の割合は、全国平均約24%に対して、江戸川区は32%になります。平日休みでもない限り、役所が開いている平日の9時から17時までは、彼らもまた区外で働いているのです。

また身体機能が衰えたお年寄りや体に障害を持つ方々は、移動すること自体が困難です。健常者であっても、家で子育てをしている親や重度の介護が必要な家族がいらっしゃる方もまた、なかなか家を離れて役所まで来ることが難しくなっています。

外国人のことも忘れてはなりません。平成16年における区内在住の外国人は約2万人です。平成10年における在住者が約1.3万人だったことから、6年間で実に1.5倍に増えました。登録されていない外国人も含めると、その数はもっと増えることでしょう。彼らの中には、日本語が十分に話せない人も少なくないはずですが、せっかく役所まで来ても、言葉が通じなければ話できません。

役所の窓口まで来られない、来ても仕方がないという人がいる一方で、近年ではインターネットの利用により、個人は自宅にいながらにして、様々な行政情報を瞬時に得られるようになりました。役所の営業時間外のサービスについては、区のホームページの働きにより、少しは補われているのです。

しかし、その反面デジタル・ディバイドと呼ばれる情報格差

が社会問題となっています。インターネットが使えない区民にとっては、どんなにホームページが充実されても無益です。行政には質の高いサービスを提供する一方、誰でも恩恵が受けられる、ハードルの低いサービスも提供する必要があります。しかもホームページが正にそうであるように、年中無休の営業を可能にする行政サービスの工夫も模索してゆくののです。

このような現状を踏まえ、本年8月27日、委員会視察終了後、私は「札幌市コールセンター」を個人視察してきました。

活用されていたのは電話です。インターネットというハイテクは必要ありません。古くから誰もが使い慣れた電話だったからこそ、実現できた質の高い行政サービスの実態を私は知りました。

簡単に説明します。まず住民は行政に対する問い合わせを電話によって行います。電話を受けたオペレーターは、すぐにマニュアルから回答を見つけます。回答を見つける時間分だけ、質問者を待たせますが、どのような質問に対しても即答します。それはコールセンター内での回答率は98.4%であることから証明されています。

このようなシステム導入によって、札幌市では、(1)市役所のサービス向上、(2)市民ニーズの把握・向上、(3)職員の情報の共有、(4)情報格差の解消などが実現されました。住民の利用頻度については、平成15年4月1日から平成16年9月末までの統計で、問い合わせ数は57,939件です。最初に比べ最近では特に、利用率が2倍以上と高くなっています。平成16年9月に行われた市民満足度調査の結果(回答数694件)によると、10点満点中平均点が9.5点。8点以上が96%となっており、札幌市のコールセンターは市民から大変高い評価を受けていると言えます。

質問の続き、区長の答弁は次ページ→



同様の試みは、札幌市にとどまらずに、横浜市や北九州市などの政令指定都市などで検討中です。国でも電子政府総合コンタクトセンターを平成17年度中に検討予定なのです。

札幌市では質問内容に関するデータを蓄積しています。平成15年4月1日から平成16年3月末までの一年間における質問内容の内訳は、1位の「戸籍証明・住民票・印鑑証明について」が1674件、2位の「法律相談・消費生活相談について」が999件、3位の「入学通知書について」が866件となっています。上位3位までで3,539件、上位10位までで7,543件という質問件数は、それぞれが全質問における12%と26%のように集中しています。

ほとんどの住民は何も複雑で難しいことを聞いてはいません。求めているのは、ちょっとした情報なのです。簡単な情報だからこそ、オペレーターという第三者による即答が可能となります。行政と住民、双方の時間が節約できるのです。

外国人対策についても、コールセンターという窓口が一本化すればこそ対応ができます。様々な言語に対して、専門の職員を少数配置するだけで、会話が可能なのです。母国語ができる

オペレーターがいれば、外国人も積極的に行政へ関わろうともするでしょう。

今までのオペレーターは、受けた電話を担当部署につなぐことしかできませんでした。どんなに簡単な問い合わせであっても、連絡を受けた部署では、優先して誰かに電話対応させなければならず、それにより本来行わなければならない職務が中断し、作業効率は上がりませんでした。また、その場限りの対応では、住民ニーズの情報は蓄積されず、簡単な質問であっても、担当職員が不在ならば、即答できないという欠点もありました。

しかし、もしコールセンターが導入されれば、情報の蓄積がそのままオペレーターのマニュアル充実につながります。担当職員も、自分だけがわかっていたつもりの行政サービスを、住民の視点から見直す良いきっかけになります。このように、誰にも優しく対応できるコールセンターの導入を、先駆的自治体を見習って検討してはいかがでしょうか。区長の見解を求めます。

## 区内駅前での歩行喫煙を全面禁止へ

次にタバコについて質問します。タバコを巡る状況は日々刻一刻と変化しています。ブータンではたばこ販売が全面禁止になりました。長野県では公共施設の屋内だけでなく、敷地内も禁煙になりました。来年2月28日には「たばこ規制枠組み条約」が発効します。条約は発効から5年で広告を原則禁止とするものです。

それに比べ、本区におけるたばこの取り組みはどうなっているのでしょうか。去年は「歩きタバコをやめよう」というスローガンが決まりました。今年4月1日から区内小中学校の建物内禁煙が実施されました。しかし、江戸川区の取り組みは、この4月1日を最後に止まってしまったのです。停滞は、ゆるやかな後退を意味します。区長はその責任を誰よりも強く

感じてください。

そこでお尋ねします。最近、区民要望として強い、駅前での歩行喫煙を禁止してはどうでしょうか。本区では、スローガンがあるだけで、実質的には守られていません。また小中学校の建物内禁煙を一步進めて、敷地内禁煙にはいかがでしょうか。一部学校では、公然と建物内禁煙さえ破られています。

本区におけるたばこ規制の取り組みは、このままスローガンだけで終わってしまうのでしょうか。それでは「やっているふりをするためだけ」の施策だと疑われても仕方がありません。区長の見解を求めます。以上、第1質問を終わります。

### 多田正見区長の答弁

今、住民サービスということで、住民に対してコールセンターでどういう対応ができるかということはいろいろお話がございましたが、実はこの後ろにコンピュータがついているわけでありまして、これはIT化の問題だと思っております。さまざまな住民の声を直接そこに入力して解析し、そしてまたそれを組み合わせてお答えとして出していくということの過程の中では、コンピュータシステムを大いに駆使しなければなりません。そういう意味では、住民サービスが一面ありますが、後ろにあるデータ蓄積ということを考えてまいりますと、相当な量の地域住民の声や願望や実情や、そういったことを吸収することができる、それを今度は別途に行政施策の中でどう料理をしていくか、解析していくかということにつながると、そういう意味で興味を持っております。

すぐに始められるという事ではありませんが、今後もいろいろ勉強していきたいと思っております。

2番目に、たばこの問題でございます。

これまでも、法律ができましたので、一応その法律に沿った対応をしております。それ以上のことは、モラルに訴えるという形の運動としてやっています。モラルに訴えるべき課題というのは、たばこだけではなく、さまざまな問題がございます。違法駐車もそう、迷惑駐輪もそうでありますし、たばこもそうありますし、ごみのポイ捨てもあります。いろいろあります。いろいろあるものを、全部が不都合な問題でありますから、住民に訴えて、何とかしていかなければならないと、こういうことでもございます。

### 清水敬弘教育長の答弁

本年4月から区立の小中学校112ヶ所で禁煙対策を実施しております。建物内が禁煙であるということへの周知ということではありますが、特に来訪者の方々への御理解、この辺はまた今後進めてまいりたいと思っております。

これを1歩進めての敷地内禁煙でありますけれども、基本的には教職員等の合意を前提としながら進めてまいりたいと思っておりますが、現在既に30の幼稚園、小・中学校で敷地内禁煙を実施しているという状況であります。

コールセンター設置は近隣自治体との協力で/歩行喫煙禁止は、区民の切実な願い



# 行財政改革特別委員会報告

平成16年12月17日の特別委員会にて「法定外税」についての説明を受けた。法定外税とは、国会により地方税法で定められている税項目以外に、自治体が新たに独自の条例によって導入する税のことである。

最近になって、地方分権を推進する意味でも注目される税制だ。既に実施されている有名な法定外税としては、東京都が行っているホテルや旅館などに対する宿泊税(1人1泊につき、1万円から1.5万円未満が100円、1.5万円以上が200円)や豊島区が行っている狭小住戸集合住宅税(床面積29㎡未満の住戸を有する集合住宅に対して、狭小住戸1戸につき50万円)などがある。またはまだ実施されてはいないが、杉並環境目的税(通称:レジ袋税)なども有名である。

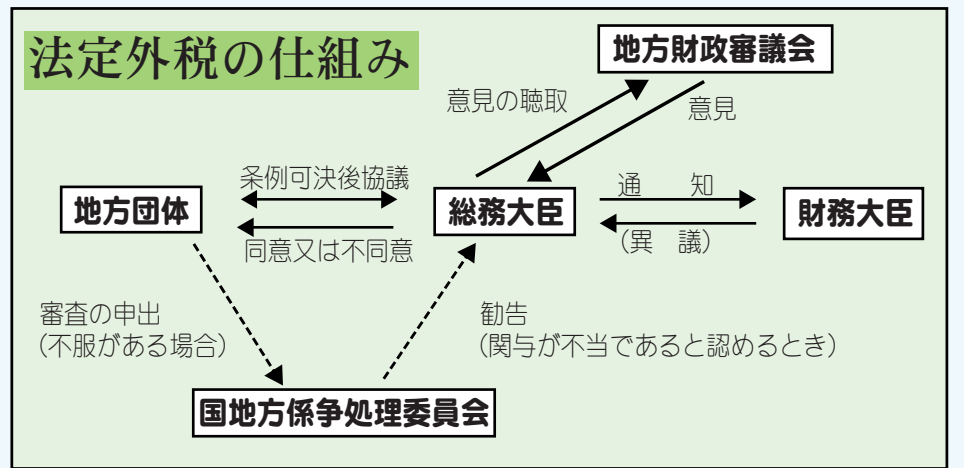
税収全体の中では、大きな税収を期待できない法定外税ではあるが、これからの自治体には、自治体独自の政策目的推進の手段として、負担金、料金、課徴金、直接規制などに加えて税という選択肢も加わった意味は大きい。

既に今でも、自治体は地方税以外に、負担金、料金、使用料、手

数料、罰金などの名目で住民からお金をいただいている。そこへ新たに自治体独自の税を作ることは、十分な議論を重ねた上で判断しなければならない。

我が江戸川区でも、十分に議論をつくり、政策誘導を目的とした法定外税の新設を検討してみても良いだろう。

田中けんの私案としては、豊島区が行っているような狭小集合住宅税(基準値は豊島区の29㎡よりも、もっと広くする必要がある)やポイ捨てされたゴミに対して製造者責任を問うため、いま現在、自治体が負担しているゴミ処分費用をメーカーに負担させるために徴収する税金(全国的にデポジット制が導入されれば、廃止してもよい)なども検討に値すると考えている。



## 田中けんの写真日記

2004年12月15日(水)

チャンネル桜にて、2004年2度目のテレビ出演をいたしました。「全国地方議員アワー」という番組です。



後列中央が田中けん



右端が田中けん

このテレビの様子は、田中けん出演の時間を編集後、近々、ホームページでアップする予定なので、ご期待ください。

この番組は、全国の地方議員を簡単に紹介するという趣向になっています。まずは司会者がプロフィールを紹介し、その後、事前に打ち合わせがあった質問に対して、3人の地方議員が順々に答えていくという進行です。それでは、その時の質問項目と私の簡単な回答をお伝えします。

(1)議員になるきっかけは何か。

答:高校生の頃から、オートバイに乗っていた。遠くに行くにしても、料金の関係で高速道路が利用できず、公共施設のあり方について疑問を持った。その他、道路交通行政一般についても、不満といきどおりを持っていたので、このような社会を少しでも変えたいと思い、政治の道を選んだ。

(2)主な政策は何か。

答:禁煙の徹底。都市人口の減少、つまり都市にもっと、ゆとりある生活空間を作り出すこと。高速道路の無料化。

(3)どのように実績をあげたのか。

答:新住民によって、旧住民が住みにくくならないように「先住者権利」という考え方を提唱し、区の要綱の中に、「後から来る住民は、地域の状況にあった住宅の改造を行うように」との文言を入れさせた。つまり、例えば、既にその地で何十年も音だしの工場があったと

したら、その近所に新しく住む方が、自分の住宅に防音設備をするようしなければならないという考え方を取り入れた。

また集合住宅において、全戸数の10%はオートバイ設置場所を義務づけさせた。

区内禁煙・分煙政策のほとんど全て。具体的には議会の禁煙。駅前の灰皿撤去。歩きタバコを禁止するスローガンの採択。区庁舎内での分煙など。

単純に人口が増えることは良いことだという区長の言い方を批判し、その後、区長は人口増を単純に賛美することは無くなった。

(4)最後に一言。

答:区内の禁煙政策の実績は、自他共に認めるところだが、それでも江戸川区は23区の中では一番の後進自治体である。今、23区で、ポイ捨て禁止条例も歩きタバコ禁止条例も無いのが、墨田区・葛飾区・江戸川区である。これからも千代田区に追いつくように、区内の禁煙を徹底したい。

55分ほどの番組で3人の地方議員が一度に出演しますから、時間を均等割りしても、このぐらいの質問と回答だけで時間は終わってしまいました。それでも貴重な体験ができて、私は関係者に感謝しています。



# 新潟県中越地震に対する江戸川区の支援

**1. 義援金 33,305,875円 (6,455件)** 12月12日現在  
 (1)内 訳 一般 28,594,825円 (877件) 区議会議員 460,000円 (46件) 職員 4,251,050円 (5,532件)  
 (2)受 付 区役所、区民施設など57か所  
 (3)届け出先 新潟県東京事務所(港区)

**2. 支援物資**  
 (1)輸 送 日 10月25日(月)  
 (2)支援品目 アルファ米3,000食、粉ミルク500缶、毛布500枚  
 (3)輸送方法 東京都の物資搬送に合わせて新潟空港に空輸

**3. 緊急一時避難所の提供(塩沢江戸川荘)**  
 (1)受入期間 10月28日(木)～11月30日(火)  
 (2)受入室数 全24室  
 (3)対象者 被災者及び支援ボランティア  
 (4)料 金 ①被災者 無料(食付) ②ボランティア 4,000円(2食付)  
 (5)受入実績 実利用者 67組202名 延べ利用者 315名  
 被災者61組192名(延べ297名)、ボランティア6組10名(延べ18名)  
 (6)利用者の居住地  
 十日町市 33組106名 小千谷市 16組54名  
 長岡市 3組8名 魚沼市 2組10名  
 小国町 1組2名 [合計 61組192名]  
 (7)その他 12月1日(水)からは通常営業

**4. 職員の派遣**  
**【被災建築物応急危険度判定業務】**  
 (1)支援要請 国土交通省より東京都を通じ、各区に要請  
 (2)派遣期間 10月26日(火)～28日(木)  
 (3)派遣人数 東京都特別区各1名(計32名)  
 (4)派遣職員 都市開発部建築指導課主査  
 (5)派遣場所 小千谷市  
 (6)活動概要 第一次支援隊32名で小千谷市170棟、川口町295棟の危険度を判定

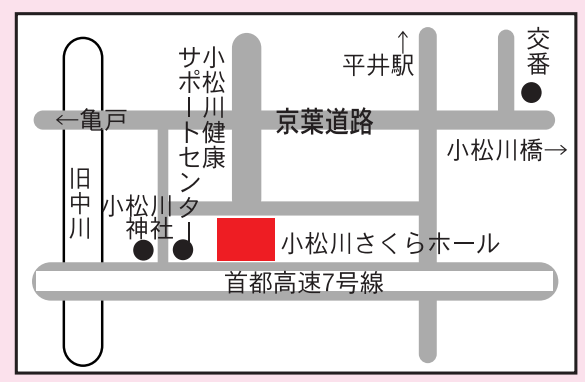
**【保健師の派遣(予定)】**  
 (1)支援要請 厚生労働省より東京都を通じ、各区に要請  
 (2)目 的 避難住民の健康相談及び心のケア活動等  
 (3)派遣期間 未定  
 (4)派遣人数 2名※東京都では、都・区保健師の派遣は12月3日で一旦終了したが、今後の要請に応えられるよう準備しておく。

**【塩沢江戸川荘の周知活動】**  
 (1)派遣期間 11月1日(月)～5日(金)  
 (2)派遣場所 小千谷市  
 (3)派遣職員 環境防災部防災課 3名(1月1日～4日)  
 健康部健康サービス課 (11月2日～4日)  
 区民施設公社 (11月2日～5日) [合計6名]

**5. その他**  
 小中学校、幼稚園、PTA、その他各種団体が義援金等の支援活動を実施している。

## 江戸川倶楽部主催 イベントのご案内

**対話集会**  
**2 / 5 (土) 14:00～16:00**  
**小松川さくらホール 第3集会室**  
 江戸川区小松川3-6-3 ☎03-3683-7761



**お花見**  
**3月27日(日) 18:00～**  
**行船公園 源心庵 参加費 2,000円**

**対話集会**  
**4月17日(日) 14:00～16:00** ※2/27(日)の集会は中止になりました。  
**篠崎コミュニティホール 第3集会室**

※参加希望者は、事前連絡をしてください。  
**江戸川倶楽部 ☎ 03-5662-7755**  
 E-mail: club@t-ken.jp まで

**区議会日程**  
 2005年第一回定例会の期日が決まりました。  
 田中けんの一般質問は、**2月25日(金)の15時30分頃**の予定です。  
 詳しい確認は、区議会事務局(☎03-5662-6736)まで。

## 読者からの便り

◆12月号を新小岩駅前でした。前回は偶然にも西葛西駅前落ちてたのを拾ったものでした。ところで今回の内容も非常に参考になるものでした。

在日外国人参政権の問題も先生が保留とした立場に賛成です。次に少子化問題も今まで考えていた深刻な事態ではなく正常値に戻るで納得、そして外国人受け入れも先生の考え方に大いに賛成です。

それと都市人口について特に江戸川区の人口増加は大問題ですね。確かに区長は人口増加は歓迎している政策で、こんなものかと思っていました。人口増加が何の問題でも悪の根源であると指摘されたことは、さすがです。

さて、私の区に対しての意見を述べさせていただきます。身近な問題で葛西地区は緑豊かな公園や緑道が多く区民に親しまれていますが、最近ホームレスが多く住みつき樹木の間テナントや小屋を建て環境が悪くしてきます。自治体は放置状態で人権問題なんでしょうか、臨海公園の歩道橋の下ではフトン数を数百枚も集めて、もし火災でも起きたらどうするのか、これも自治体の怠慢でしょう。

二つ目は西葛西駅から左近川までの車道を自転車の二人乗りで女子高生が通学しています。広い歩道もあるのに、これも学校と警察の怠慢でしょう。

私の苦言は以上です。先生もこれから頑張ってください。

## 高速道路を無料にしよう！ 禁煙を徹底しよう！ 都市人口を減らそう！



**江戸川区 区議会議員 田中けん**  
**プロフィール**  
 1966年 江戸川生まれ/松江三中卒 墨田川高校卒 千葉大教育学部卒  
 1995年4月 江戸川区議会議員選挙当選(2,789票・41位)  
 1999年4月 江戸川区議会議員選挙当選(4,282票・16位)  
 2001年6月 東京都議会議員選挙落選(12,394票・8位)  
 2003年4月 江戸川区議会議員選挙当選(4,103票・15位)  
 ホームヘルパー、タイ式マッサージ上級課程修了、江戸川トライアスロン連合会長

**自宅事務所**  
 〒132-0021 江戸川区中央4-25-14  
**電話 03-5662-7755**  
**E-mail info@t-ken.jp**

「月刊田中けん」のバックナンバーは、ホームページからダウンロードしてご覧いただけます。 [www.t-ken.jp](http://www.t-ken.jp)