

平成 27 年 10 月 26 日 公営企業会計決算特別委員会第1分科会(港湾局)

○**小林委員** 我が党はこれまで、二〇二〇年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、主要会場である臨海副都心における海外からの来訪者の受け入れ環境整備の重要性をさまざま提案してまいりました。

東京の中でも、特に臨海副都心は、こうした環境整備により、国際観光において最も先進的なエリアとしてその魅力を高めていく必要があります、大会の開催時には多くの海外からの来訪者に楽しんでいただくエリアとして、ますます発展していくことが求められると思います。

そこで、都が平成二十四年度から二十六年度まで三年間実施してきたMICE拠点化推進事業を中心とした海外からの来訪者の受け入れ環境の整備への効果という視点から、何点か確認をさせていただきます。

まず、臨海副都心への海外からの来訪者の状況が現在どのような状況になっているのか、お伺いいたします。

○**有金営業担当部長** 観光庁の統計によりますと、一月から八月までの我が国への外国人来訪者の合計は約一千三百万人となっております。これは、昨年一年間の外国人来訪者数に匹敵をする数字であり、その特徴といたしまして、中国や韓国、台湾からの来訪者が六割を占めております。

臨海副都心におきましても、商業施設へのヒアリングでは、アジアからの来訪者が非常にふえ、ことし一月から六月までの半年間で、銀聯カードでの売上額が四倍になったと聞いております。

こうしたことから、臨海副都心への海外からの来訪者数は、昨年の約百五十万人を大幅に超える見込まれます。

○**小林委員** 臨海副都心も、銀座など他の地域と同様に、中国などから多くの来訪者を迎え入れて、にぎわっているという様子でございますけれども、日本を訪れる外国人来訪者は、特にショッピング、また日本食を楽しみに来られる方が多いと伺います。今後の外国人観光客の増加を考えると、外国人観光客が観光情報を取得して、一人でもまち歩きを楽しめるような環境整備を加速させていく必要があると考えます。

臨海副都心において、こうした環境整備にどのように対応しているのか、お伺いいたします。

○**有金営業担当部長** 観光庁の調査によりますと、外国人来訪者が旅行中困ったこととして、無料WiFiサービスを使える環境が少ないことが一番に挙げられております。このことから、誰もが使える無料WiFi環境の整備は不可欠であると考えております。

そのため、臨海副都心では、民間事業者がこの補助制度を活用し、国内外全ての携帯電話会社の端末が無料で利用できる東京お台場FreeWiFiの事業を開始し、WiFiスポットを、外国人来訪者が多く訪れるお台場海浜公園や「ゆりかもめ」の駅など、主に公共スぺ

ース三十カ所に整備をいたしました。

また、外国語で観光案内を受けられる場所が不足をしているため、「ゆりかもめ」の各駅では、駅スタッフが海外からの来訪者に、多言語対応のタブレット端末を使って、英語、中国語、韓国語の各言語で案内業務を行っております。

○**小林委員** 臨海副都心において、インターネット環境などを着実に整備しているとのことですが、それでも、それでは、このインターネット環境を整備されている中で、実際に海外からの来訪者にどのくらい利用されているのか、お伺いいたします。

○**有金営業担当部長** 東京お台場FreeWiFiは、平成二十五年の事業開始以来、WiFiスポットの拡充や、利用登録画面の対応言語を二カ国語から四カ国語へふやすなど、順次、利便性向上を図ってまいりました。直近では、月平均四千人程度の外国人の利用登録がございます。

また、「ゆりかもめ」の全駅で利用されている多言語対応タブレット端末は、乗りかえ案内だけではなく、臨海副都心の観光案内の情報も提供できることから、外国人への案内に月四百件程度利用されております。特に、臨海副都心への玄関口である新橋駅や、商業施設、ホテルが集積する台場駅での利用が多くなっております。

○**小林委員** 海外からの来訪者にとって、無料のインターネット環境の提供やタブレット端末を活用した案内など、他の地域に先駆けた取り組みがなされていることは大変大事なことでと思います。

おもてなしの心といっても、その心がどう形にあらわれているのかが重要になってくると思います。日本のショッピングや和食、文化、歴史など、日本を存分に堪能してもらうための入り口は、情報でのおもてなしともいえるのではないかと思います。情報を豊富に、わかりやすく発信していくことは、外国人観光客が日本を楽しむ選択肢の幅を広げることにつながると思います。引き続き、WiFiスポットの拡充や情報量の充実など、民間や関係局とも連携しながら、さらなる利便性向上の環境整備を促進していただきたいと思います。

外国人観光客に安全・安心の観光を提供していくためには、さまざまな取り組みが求められますが、最も身近なことで考えれば、旅行中に病気になった際に病気の受け入れ体制、特に言葉の壁をどう乗り越えて安心してもらうかが大切であるかと思います。

臨海副都心には、がん研有明病院という医療機関が立地していますが、専門的な疾病に対する高度医療機関というイメージですが、一方で、二次救急に対応する医療機関でもあり、海外からの来訪者が臨海副都心で急病になった場合には、がん研有明病院で受診することもあるかと思います。

がん研有明病院における外国人患者の受け入れ環境の整備に向けて、都は、どのような取り組みに支援を行っているのか、お伺いします。

○**有金営業担当部長** 都では、毎年約五百名の外国人患者が受診をしておりますががん研有明病院に対しまして、言葉の問題を取り除き、外国人の患者がより安心して受診ができ

るよう、平成二十四年度から同病院の取り組みを支援しております。

具体的には、患者が医師に英語や中国語などで表示された画面を指して症状を伝えることができるタブレット端末や、外国人の患者と医師など医療スタッフがテレビ電話を利用し、通訳者を通して会話ができるテレビ通話システムなどの導入を支援してまいりました。

○**小林委員** このような医療面での外国人への対応の充実に資する取り組みが、海外からの来訪者へ安心感を与え、ひいては臨海副都心の魅力向上に寄与するものと考えます。毎年約五百名の外国人患者が受診しているとのことですが、今後、患者数の増加も予想されますので、引き続き環境整備の充実をお願いしたいと思います。

ところで、日本を訪れる外国人のうち、中国、韓国、台湾からが約六割を占めているようですが、最近では、経済成長著しいマレーシアなど、東南アジア諸国からも非常にふえていていると聞いております。それらの国々からの来訪者には、多くのイスラム教徒、ムスリムの方々も含まれております。

我が党はかねてより、ムスリム旅行者の受け入れ環境の整備に問題意識を持っておりまして、昨年第一回定例会では我が党の上野和彦議員が、また、本年三月の経済・港湾委員会で木内良明議員がそれぞれ取り上げております。特に、経済・港湾委員会で木内委員が、食事や礼拝など、日本とは異なった文化や慣習を持つムスリム旅行者に対して、安心かつ快適に滞在してもらえる受け入れ環境の整備が大切と問うたのに対しまして、当時の営業担当部長より、最近では、ムスリムの方だけではなく、日本人の間でもハラール対応の食事を楽しむ方々がふえてきているため、これらの取り組みにより、国内外から来訪するさまざまなお客様に対して、食文化を通じた新たなおもてなしができるのではないかと考えておりますとのご答弁がございました。

そこで、ムスリムの方々の受け入れ環境を整備するためには、言葉の問題以外にも、ハラール対応の食事の提供なども重要であります。都はどのように取り組まれてきたのか、お伺いいたします。

○**有金営業担当部長** ムスリムが多いマレーシア、インドネシアからの来訪者数は、ことしの八月には、前年同月比で、それぞれ二四％増、一六％増と、その伸びは著しいものがございます。

そのため、都は、臨海副都心をマネジメントする臨海ホールディングスや、地元の進出事業者で構成されるまちづくり協議会と連携をしまして、進出事業者向けに、ムスリムの方の文化や風習、飲食対応などの基礎知識を学ぶセミナーを開催するほか、ムスリム対応ハンドブックを作成し、配布してまいりました。

また、東京ビッグサイトでは礼拝室が整備され、お台場にあるホテルの一つでは、予約制ではございますが、常時、ムスリムの方も安心して食べられるハラールメニューの提供を開始しております。

引き続き、商業施設やホテルでの礼拝室の整備や、ハラール対応飲食店の拡充に向けまして、進出事業者などに普及啓発を行ってまいります。

○小林委員 先日、私は、所用で臨海副都心を車で走行する機会がございました。ふだん余り訪れる機会がありませんでしたが、久しぶりにまち並みを見て、改めて臨海副都心の持つ魅力を実感いたしました。長く東京に住んでいる方でも、東京の顔としての臨海副都心の新たな魅力をまだ感じておられない、また、行ったことがないという方も、まだまだ多くいるのではないかと思います。外国人観光客はもちろんのこと、多くの都民、国民にも、臨海副都心の存在をさらに大きくアピールしていく必要もあるのではないかと思います。

臨海副都心において、国内外の人々がその魅力を堪能できる環境整備が強化され、二〇二〇年の東京オリンピック・パラリンピック大会に向けて、さらに魅力的なエリアとしていくための取り組みを推進していただきますよう、改めてお願いをいたしまして、私の質問を終わります。ありがとうございます。