

平成 27 年 11 月 13 日 公営企業会計決算特別委員会第1分科会(交通局)

○小林委員 大分質問も重なってまいりましたので、若干、趣旨がかぶる点もあるかもしれませんが、ご了承いただければと思います。

私からは、地下鉄事業に絞ってお伺いをさせていただきます。

近年、訪日外国人旅行者数は著しく増加しておりまして、日本政府観光局の発表によると、平成二十六年は約一千三百四十一万人でありましたが、平成二十七年九月までで一千四百四十八万人に達し、既に昨年を上回っております。このうち、平成二十六年に東京都を訪れた外国人旅行者は、訪日外国人旅行者の約七割に当たる約八百八十七万人であります。

二〇二〇年の東京オリンピック・パラリンピックに向け、外国人旅行者数の増加が見込まれる中、外国人旅行者が安心して移動、滞在できる環境の整備は不可欠であります。その環境整備の上で重要な一つは、言葉の壁を乗り越えることであります。ふなれな日本人でもわかりづらい地下鉄駅において、安心して外国人旅行者に地下鉄を利用してもらうためには、駅係員が、まずは英語で基本的な応対ができるようにすることが大切であると考えます。

地下鉄職員の英語教育にどのように取り組んでこられたか、お伺いをいたします。

○土岐職員部長 都営地下鉄ではこれまで、乗車券の購入方法や目的地への行き方などの基本のご案内を英語でもできるよう、駅係員に対する英会話研修を研修所で実施してきたところでございます。また、乗車券の紛失を初めとしたさまざまなトラブルに英語で対応するなどのより実践的な対応力を向上させるため、平成二十六年度から全ての駅で、各駅の実情に合わせたOJTを実施しております。

なお、今年度から、研修所で行う英会話研修の対象を助役などにも拡大するとともに、通信教育を受講する職員への補助制度を拡充するなどにより、職員の英会話能力の強化を図っております。

今後とも、こうした取り組みを進め、外国人のお客様にもきめ細かく対応できる人材の育成に努めてまいります。

○小林委員 外国人旅行者の大事な移動手段である地下鉄でありますので、駅係員の皆様にはご努力いただくことになってと思いますが、着実なスキルアップを図り、おもてなしの心で安心・安全の対応をお願いしたいと思います。

一方で、他社線への乗り継ぎなど、着実に利便性が高まっている都内交通網であります。ともすれば、その利便性は、交通網の複雑さと表裏一体でもあります。また、その駅ごとの周辺施設や観光地なども多彩であり、駅係員の役割として、より複雑な案内を要求されることもあるかと思えます。

こういった対応には語学堪能なスタッフが必要であり、都営地下鉄では、先ほどもございました、現在、二十駅にコンシェルジュを配置しているとのことですが、このコンシェルジュの具体的な案内サービス内容についてお伺いいたします。

○岡本電車部長 都営地下鉄では、外国人観光客や高齢者などの鉄道にふなれなお客様のため、英語も話せるコンシェルジュを現在二十駅に配置しています。コンシェルジュは、お客様に積極的に声をかけ、乗車券の購入方法、他社線などへの乗りかえ方法、遅延、運休などの運行情報、駅周辺の観光情報の提供など、親切丁寧な案内を行っています。

平成二十四年度からは、英語以外の言語にも対応できる翻訳ソフト等を組み込んだタブレット端末を順次導入し、平成二十六年には、コンシェルジュ全員に携行させて適切なお案内に活用しています。

また、コンシェルジュが常駐している都庁前駅の案内所については、昨年十二月に、日本政府観光局から、常時英語対応が可能であり、広域の観光案内などを行える案内所として、都内では十四カ所のみ認定されているカテゴリ二の認定を受けました。

今後も、おもてなし最前線の役割を果たすため、駅における案内サービスの充実を図ってまいります。

○小林委員 今後とも、職員の英語教育の充実とともに、案内サービスの向上にぜひとも努めていただきたいと思います。

次に、駅施設についてお伺いいたします。

私は、過日、おもてなしの視点でトイレの快適性に取り組んでいる民間のトイレ機器メーカーを視察いたしました。このメーカーが外国人を対象に実施したアンケート調査で、日本に来て日本の公共トイレで困ったこととの問いでは、和式トイレの使い方がわからなかったというのが最も多い答えでございました。

洋の東西を問わず、トイレは重要な問題であります。と、かく駅のトイレというのは汚いというイメージが付きまといま。公共交通機関のトイレについても、きれいに、清潔に保つことに努めつつ、和式便器を洋式化するなど、外国人旅行者にとっても使いやすい環境を整えていく必要があると思います。

そこで、都営地下鉄におけるトイレのグレードアップの取り組み状況についてお伺いします。

○谷本技術管理担当部長 交通局では、外国人のお客様を含め全ての方が駅のトイレを快適にご利用できるよう、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れ、清潔感と機能性を備えたトイレに改良する取り組みを、平成二十二年度からトイレのグレードアップ事業として計画的に行っております。

具体的には、トイレ出入り口の段差の解消、手すりやベビーチェアの設置などに加え、鏡と荷物棚を備えたパウダーコーナーの設置、防菌、消臭の内装材の採用など、トイレのグレードアップを図っております。また、近年は、日本人のお客様も含め、和式便器の洋式化の要望がふえていることから、現場の状況に合わせて洋式便器をふやす取り組みも進めております。

平成二十六年は、新橋駅など五駅五カ所を整備し、これまでに二十一駅二十三カ所のグレードアップを完了いたしました。今後とも、お客様にとって利用しやすいトイレの整備

に努めてまいります。

○**小林委員** 洋式便器をふやす取り組みも着実に進めながら、障害者や高齢者などにも利用しやすく、快適性を追求したトイレのグレードアップを今後も着実に推進していただきたいと思います。

次に、SNSを活用した情報発信についてお伺いします。

目まぐるしい技術革新が遂げられている昨今、迅速に有益な情報を発信していくことは、行政サービスにおいても重要な取り組みであります。近年は、さまざまな情報入手のツールがありますが、以前、交通局では、スマートフォン向けの都営アプリの配信を行っていたと記憶をしております。全国的にも、アプリを開発して行政サービスに取り組んでいる自治体がふえておりますが、私はかねてより、都庁の行政サービスの一つとして、各局の皆さんとアプリの開発についてさまざま意見交換をしてきましたが、なかなか開発に向け一歩踏み込めない状況がございました。

こういった中で、交通局が全庁的にも、他局に先駆けてアプリを活用されていたことは大変素晴らしいと思っております。残念ながら、都営アプリは現在配信を終了したとのことでありますが、いずれにしても、さまざまなツールを活用した情報提供の充実は、今後の大事な課題であると思っております。

そこで、SNSなどを活用した都営交通の情報提供の取り組み状況についてお伺いいたします。

○**小泉総務部長** 交通局では、ホームページやツイッター、フェイスブックといったSNSを積極的に運用いたしまして情報の提供に努めております。

ホームページにつきましては、平成十一年四月に局事業等を紹介するために開設し、以来、都営地下鉄や都営バス等の運行情報の配信、四言語による多言語対応、スマートフォン対応など、新たなコンテンツの追加やリニューアルを適宜行い、内容の充実を図ってきております。平成二十六年度は、一日平均約八十万件のアクセス数がございました。

ツイッター及びフェイスブックにつきましては、平成二十三年に都営交通百周年記念事業として実施しました後、それぞれ平成二十四年一月と四月に公式に開設をいたしました。

ツイッターでは、都営地下鉄等の運行情報を初め、台風接近時や降雪時における注意喚起、局事業のPRなどを投稿しております。直近の状況として、昨日、十月二十二日現在で、十四万八千七百二十七人のフォロワーがいらっしゃいます。

フェイスブックにつきましては、都営交通の歴史や豆知識などの読み物記事を初め、ユーザー参加型のクイズイベント記事を掲載するなど、お客様が都営交通により親しんでいただけるよう工夫を重ねております。昨日時点で一万六千三百九十五の「いいね」数をいただいております。

なお、ツイッターのフォロワー数及びフェイスブックの「いいね」数とも、都庁内で開設しておりますアカウントの中では二番目に多い数となっております。SNS等を活用することで多くの方に情報提供ができているものと考えてございます。

○**小林委員** 今ご答弁いただきましたように、ホームページは一日平均八十万件のアクセス、また、ツイッターのフォロワー数が約十四万八千人、フェイスブックの「いいね」が約一万六千人と、非常に関心の高さがうかがえますので、その時々ユーザーのニーズを敏感に察知しながら、引き続き、さまざまな媒体を活用した情報発信に努めていただきたいと思います。

それでは最後に、都営地下鉄大江戸線についてお伺いをいたします。

私の地元練馬区にとって、都心部への大事な足として大江戸線は重要な路線であり、開業以来、乗客数は伸び続けております。私も、光が丘からよく利用させていただいており、利便性を実感している一人であります。

大江戸線は、他の路線の車両に比べ小型車両で、都心部の狭隘な空間を走行できるという特色を有していますが、それゆえ、朝のラッシュ時など混雑が気になることがあります。このような特色があるからこそ、特に混雑緩和対策は重要であると思います。

今後は、大江戸線の輸送力を増強するために、三編成の車両増備の検討を進めているとのことですが、改めて、大江戸線の混雑状況と混雑緩和対策の取り組みについて確認をいたします。

○**岡本電車部長** 大江戸線の平成二十六年年度における最混雑区間の混雑率は、中井駅から東中野駅間で、朝ラッシュ時の一時間当たり、平均で一四六%でございました。

交通局では、毎年、定期的に乗客量調査を実施し、混雑の集中する時間帯や区間の実態を把握しております。その調査結果や将来の乗客数の予測等を踏まえ、ダイヤ改正を実施し、さらに、必要に応じて車両の増備を行い輸送力の増強を図るなど、混雑緩和対策を実施してまいりました。

○**小林委員** 今後とも、車両の増備やダイヤ改正など、需要に応じた対応は、適時、検討をお願いしたいと思います。

また、大江戸線は、小型車両という特徴から車内空間が狭いこともあり、混雑緩和とともに、乗り心地の改善など、車内の快適性の確保が重要であると思います。

そこで、大江戸線の車内における快適性の向上に向けた取り組みについてお伺いをいたします。

○**奥津技術調整担当部長** 大江戸線は、車内の快適性の向上に向けまして、車内空調環境の改善、つかまりやすいつり手や手すりの増設、袖仕切りの大型化を行っておりますほか、小まめな車輪の転削によります乗り心地の改善や車内騒音の低減などの取り組みを行ってまいりました。

さらに、ことし四月に運用を開始した大江戸線の新型車両におきましては、合わせガラスの採用によります静音性の確保、利用しやすい低い荷棚への変更など、さらなる快適性の向上に努めているところでございます。

今後とも、新技術を積極的に取り入れ、乗り心地の向上や快適な車両の提供に、より一

層努めてまいります。

○**小林委員** 大江戸線を利用されている区民の方より、駅停車時におけるブレーキ操作について、もう少し緩やかに停車できないかといった声をいただくことが間々あります。特に混雑時の急制動や騒音は不快な思いをされる方もおりますので、先ほどのご答弁にもありましたが、新技術を積極的に取り入れながら、更新時の車両のグレードアップも含め、乗り心地の改善に引き続き努めていただきたいと思います。

大江戸線は、平成三年の練馬－光が丘間の第一期開業以来、平成九年の放射部開業、平成十二年の環状部開業と順次延伸し、乗客数も着実に増加しておりますが、地元練馬区においては、光が丘から大泉学園町の延伸実現のために、練馬区長を会長として、区議会や延伸予定地域の町会代表の皆様と大江戸線延伸促進期成同盟を立ち上げ、長きにわたって早期延伸に向けて取り組んでこられました。一昨年十二月には、当時の志村練馬区長とともに太田国土交通大臣に面会し、早期延伸に関する要望書を直接手渡し、太田大臣にも熱心に耳を傾けていただきました。

平成十二年の運輸政策審議会において、光が丘から大泉学園町への延伸を二〇一五年までに整備着手することが適当な路線として位置づけており、目標年次となっている本年、地元の思いはますます高まっております。先日、延伸が予定される地域の町会長にお目にかかった際も、繰り返し熱く延伸への思いを語っていただきました。

国の交通政策審議会では、本年度中に次期答申を取りまとめる予定ですが、これに先立ち、都では昨年度より、学識経験者などで構成される委員会を設置し、今後の鉄道ネットワークのあり方などについて調査検討を進め、ことし三月には中間のまとめ、七月には、検討結果を広域交通ネットワーク計画についてとして取りまとめ、発表されたところでございます。

今後は、本まとめに示した広域交通ネットワーク計画に関する都の考え方を国の交通政策審議会に提示し、次期答申への反映を求めていくとしておりますが、この中で、光が丘から大泉学園町への延伸は、整備について優先的に検討すべき五路線の一つとして位置づけられました。整備効果として、本路線は、区部周辺部に存在する鉄道利用が必ずしも便利でない地域内を結ぶことで沿線の利便性の向上に資する路線である、また、区部北西部に駅勢圏に含まれていない地域があり、本路線の整備により鉄道駅へのアクセスが改善する効果がある、また、都心部の中核拠点や都市周辺部とのネットワークが強化されると記されております。

このたびの取りまとめは、主に都市整備局を中心に進められたと思いますが、広域交通ネットワーク計画の中で、大江戸線の延伸が、整備について優先的に検討すべき路線として位置づけられたことについて、交通局の認識についてお伺いいたします。

○**根木企画担当部長** 今回公表されました広域交通ネットワーク計画については、大江戸線の延伸につきましては、整備について優先的に検討すべき路線に位置づけると同時に、あわせて、今後の課題として、収支採算性を確保するためには、沿線まちづくりの具体化等による将来的な輸送需要の確保が必要であり、また、既存の補助制度以上の

資金を確保することが必要となることから、事業スキーム等の検討の深度化が必要であると記載されております。

まずは、地元区において具体的なまちづくりの検討が進められ、あわせて、新たな事業スキームについて、国を初め関係機関において検討が深度化される必要があると考えてございます。

交通局といたしましても、今後とも、これらの動向とあわせ、地元区や関係局と連携し、事業化につきまして、採算性も含め、引き続き検討を進めてまいります。

○**小林委員** これまでも、この延伸については再三再四にわたり要望してまいりましたが、このたび、都で検討され、取りまとめられた結果に、地元の期待も大いに高まっております。乗り越えなければならない課題も承知をしておりますが、ぜひとも実現するために検討を着実に進めていただき、また知恵をおかしいただきまして、地域住民の悲願であります延伸を何としても実現していただきますよう強く強く要望いたしまして、私の質問を終わります。ありがとうございます。