

平成 29 年 10 月 23 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 私からは、臨海地域開発事業会計決算の中で、特に、臨海副都心における外国人旅行者の受け入れ環境整備について何点かお伺いしたいと思います。

東京都産業労働局の東京都観光客数等実態調査によりますと、東京を訪れる外国人旅行者の数は、平成二十八年度に約一千三百十万人で、前年と比較して一〇%以上の伸びを示しておりまして、今後もますます増加していくことが予想されております。

国内にさまざまな観光地がある中で、東京都内臨海副都心も注目すべき観光地の一つであると思います。

まず、平成二十八年度に臨海副都心を来訪した外国人旅行者数についてお伺いいたします。

○矢部臨海副都心まちづくり推進担当部長 都におきましては、平成二十八年度に、臨海副都心を来訪する旅行者数の述べ人数、来訪目的、行動パターンなどの情報を収集することを目的に、臨海副都心における観光客数等実態調査を実施しました。

この調査から、平成二十八年度に臨海副都心を来訪した外国人旅行者数は約三百六十万人と推計しております。

○小林委員 一千三百十万人の訪日外国人旅行者の中で、約四割に迫る三百六十万人の方が臨海副都心に来訪しているということでございますが、今後も臨海副都心では、東京二〇二〇大会において、バレーボールや体操競技を初めさまざまな競技が予定されておりますので、大会開催中に多くの外国人来訪者が見込まれるエリアでもあります。

臨海副都心は、これまでも国際観光拠点を目指したまちづくりを進めてきましたが、今後、さらに外国人の受け入れ環境を充実していく必要があると思います。

臨海副都心における外国人旅行者の受け入れ対応についての都のこれまでの取り組みについて確認をいたします。

○矢部臨海副都心まちづくり推進担当部長 臨海副都心におきましては、外国人旅行者の受け入れ体制を整備するに当たりまして、都として、利便性向上のためインフラを整備することとあわせて、この地域に進出している民間事業者による取り組みを推進する必要があります。

そこで都は、二十七年度から東京都臨海副都心おもてなし促進事業を開始し、民間事業者が実施する外国人旅行者の受け入れ環境の整備に対しまして費用の二分の一を補助しております。

○小林委員 臨海副都心の魅力向上のために地域の事業者の方々との連携が大事であるということは、私ども都議会公明党もかねてより主張してきたところでありますが、今ご答弁のございました東京都臨海副都心おもてなし促進事業の二十八年度の実績についてお伺いいたします。

○矢部臨海副都心まちづくり推進担当部長 平成二十八年度の補助実績でございますが、外国人旅行者が快適に飲食や買い物ができますよう、飲食店における英語、中国語、韓国語などに翻訳したメニューの製作や、小売店舗での中国の銀聯カードなど海外カードを決済できる機器及び免税手続を簡素化できる機器の導入に対しまして補助を行いました。

このほかに、旅行者の利便性を向上させる観光案内用のデジタルサイネージの設置、また、公共空間における無料WiFiのアクセスポイントの整備などを含め、合計で約四千万円を補助したところでございます。

○**小林委員** 今ご答弁の中にもありましたが、私も昨年三月の経済・港湾委員会の際にも触れましたが、免税手続を簡素化するような環境の整備について質問をさせていただきましたが、平成二十八年度において、こうした点についても補助対象となっているということでございますが、今後も、旅行者のニーズに敏感になりながら、おもてなし促進事業の充実に取り組んでいっていただきたいと思います。

また、訪れる外国人旅行者に対しては、さまざまな文化、生活習慣に配慮することも重要であります。特に近年は、ムスリムが多いマレーシアやインドネシアからの旅行者もふえており、その対応に力を入れていく必要があると、私ども都議会公明党としても問題意識を持っております。

ムスリム旅行者の受け入れ環境整備については、都議会公明党としても繰り返し質疑を今までいたしまして、私も一昨年の公営企業会計決算特別委員会や昨年の経済・港湾委員会でも取り上げたところですが、この平成二十八年度におけるムスリムの方への取り組み状況について確認をいたします。

○**矢部臨海副都心まちづくり推進担当部長** ムスリムの方は豚肉を食べることが禁忌となっており、食習慣に配慮する必要があります。このため、平成二十八年度に、飲食店におきまして肉の種類をピクトグラムでメニューに表記する取り組みを支援しました。

このような対応を通じまして、ムスリムの方への対応だけではなく、アレルギーのある方やベジタリアンの方も安心して食事できる環境整備に取り組んでおります。

○**小林委員** こうした補助事業での環境整備とともに、具体的に臨海副都心への来訪者をふやす取り組みとして臨海副都心地域賑わい創出事業というものも実施されておると思いますけれども、この賑わい創出事業の平成二十八年度の実績についてお伺いいたします。

○**矢部臨海副都心まちづくり推進担当部長** 臨海副都心地域賑わい創出事業は、都有地や海上公園を活用し、民間事業者等が観光客も楽しめるイベント等を開催するものでございます。

二十八年度は、約二百五十のイベントが実施されました。具体的には、平成十五年以降、毎年夏に開催され、昨年度は約四百五十万人を集客したお台場みんなの夢大陸、海外から来た観光客が日本の伝統文化に触れられる機会ともなるドリーム夜さ来い祭りや、臨海副都心の夜を彩る風物詩ともなっておりますお台場レインボー花火のほか、最近では、世界的なダンスミュージックの祭典であるウルトラジャパン、そして、在京大使館とも連携して国際色豊かな催し物も数多く開催されております。

○**小林委員** 今、二十八年度の実績ということで確認をさせていただいた、おもてなし促進事業、また、賑わい創出事業など、より効果的にこうした事業を推進するためには、実際に来訪した海外の方々のニーズを的確に把握して、きめ細かにどう対応していくのが重要であると考えますが、都の取り組みについてお伺いいたします。

○矢部臨海副都心まちづくり推進担当部長 委員ご指摘のとおり、今後、事業を進めていく上で、来訪者の意見を直接収集し、その声を施策の中に具体的に反映していくことはとても重要だと考えます。

先ほど答弁した臨海副都心における実態調査では、外国人旅行者の満足度や不満な点などの情報も収集してございます。

その中で、九割以上の外国人旅行者が臨海副都心に満足しており、また、多くの旅行者がインターネット経由で情報を得ていることがわかりました。

一方で、不満な点として、外国語によるコミュニケーションがとりにくい、休憩できる場所が少ないなどの意見が寄せられております。

このような意見を踏まえまして、引き続き、多言語対応を初めとしたさまざまな取り組みを強化してまいります。

○小林委員 今ご答弁にもありましたが、来訪者の意見を直接収集し、その声を施策の中に具体的に反映していくことは重要であると。こうした視点は、今後とも特に大切にしていっていただきたいと思います。

以前、私も耳にしましたが、「ゆりかもめ」の車窓から見る東京の景色、特に夜景が未来都市のようですばらしいと、ユーチューブなどでその動画がアップされて、海外の方にも大変注目されているという話を伺ったことがございます。実際、サイトも見てみましたが、たくさんの「ゆりかもめ」の車窓からの動画がアップされておりました。

まさにこうした旅行者が見た臨海副都心の魅力も大切な声として位置づけて、例えば、外国人旅行者の方々にも協力していただいて、SNSを活用するなどして臨海副都心の魅力をさらに世界に発信していく取り組みも推進していったらどうかと考えております。

また、先ほどの実態調査の中でも、多くの外国人旅行者の方はインターネット経由で情報を得ているということがわかったというふうにございましたけれども、臨海副都心のイベントや観光情報を発信するために、東京お台場netという情報サイトが開設されていると思います。

この東京お台場netの平成二十八年度におけるアクセス数、また、この情報サイトの活用促進のための取り組みについてお伺いいたします。

○矢部臨海副都心まちづくり推進担当部長 ただいまご紹介いただきました東京お台場netへの二十八年度のアクセス件数は約百三十八万件でございます。臨海副都心おもてなし促進事業を活用して整備した無料WiFiにアクセスしますと、この情報サイトが自動的に表示されるようになってございます。

このほかに、観光案内用デジタルサイネージにスマートフォンをかざして接続しますと、同様にこのエリアの観光情報を取得することができます。

これらの取り組みによりまして、観光客が地域内を移動しながらイベント情報などを広く受け取れるように工夫してございます。

○小林委員 私もこの東京お台場netを拝見いたしましたが、現在、この東京お台場netは多言語対応ということで、日本語のほかに英語、それから中国語、韓国語に対応しているかと思いますけれども、例えば、京都観光のオフィシャルサイトである京都観光Naviでは、これらの言語のほか

に、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、アラビア語など合計十三言語に対応しておりました。

観光地という部分の規模こそ違うかもしれませんが、今後の取り組みとして、東京お台場netも、一つでも多くの言語に対応できるサイト運営をぜひともお願いしたいと思います。

次に、調査結果によれば、海外からの旅行者の臨海副都心の評価は高いとのことですが、今後も外国人旅行者を呼び込んでいくためには、積極的に海外へ臨海副都心の魅力を発信していく取り組みも推進していくべきであると思いますが、都の見解をお伺いいたします。

○矢部臨海副都心まちづくり推進担当部長 臨海副都心の海外へのPRにつきましては、臨海副都心まちづくり協議会を支援しまして、海外で開催される観光見本市でのシェーサーズを展開しております。今後も引き続き、これらの取り組みを支援してまいります。

また、今後、新客船ターミナルが整備されますことから、船で来訪した外国人旅行者に対しまして臨海副都心をPRする方法などを検討してまいります。

○小林委員 臨海副都心は、今や東京を代表する観光地となりましたが、海外各地からも多くの観光客に訪れてもらうために、不満な点や不自由な部分を少しでも解消して、快適で魅力ある地域にしていくことが今後とも極めて重要であると思います。今回の調査結果も有効に活用して、地域の民間事業者とも協力しながら、外国人旅行者の受け入れ環境の整備をぜひとも積極的に進めていただきたいと思います。

また、あわせて国内に向けた情報発信も重要ではないかなというふうに思っております。私、地元は練馬区でございますけれども、私もいろいろな地域で、練馬区の区民の方々等にもいろいろお話をする中で、臨海副都心という言葉、なかなかなじみがないという方も多いようで、臨海副都心というと、大体、海の方なんだろうなというイメージはあっても、この辺というのがなかなかイメージがつかずらい。そういった、エリアもよくわからないという方もまだまだ多くいらっしゃいました。そういった中で、特に国内の皆様方にも、この臨海副都心というところの魅力、こうしたものをぜひとも知っていただけるような取り組みも必要ではないかなというふうに思います。

また、臨海副都心という言葉が非常に、何となくぼやっとしている部分がイメージとして多くの方はあるのかなと思いますので、例えばこの臨海副都心というものを、今後、より親しみやすい言葉に何か変えていけるような、より国内外に発信をしていけるような、そうした取り組みもあわせて強く推進をしていただきたい、こうしたことも要望いたしまして、質問を終わります。ありがとうございました。