

○小林委員 私からは、東京二〇二〇大会の主要会場となる臨海副都心のまちづくりへの取り組みについて、何点か確認をさせていただきます。

大会時において、臨海副都心は、多くの競技会場やスポンサーパビリオンなどが配置され、大会を契機として、国内外からの注目が一層集まる地域となります。この機会を捉え、大会後も見据えた臨海副都心の魅力向上への取り組みが求められております。

都議会公明党は、この地域の魅力向上には、都独自の取り組みはもちろんのこと、地域の事業者の方々との連携した取り組みが重要であるということを主張してきたところでありますが、平成二十四年度に、都は民間事業者に対する補助事業を創設し、さまざまな支援を行ってきておるところでございます。一昨年の当委員会でも、この補助事業の取り組み状況について質疑をさせていただきましたが、昨年度から新たな補助制度である臨海副都心まちづくり推進事業を開始しておりますが、この補助制度の狙いについて伺いをいたします。

○矢部臨海副都心まちづくり推進担当部長 臨海副都心が、二〇二〇大会に向け、また、大会後も見据えて魅力あるまちとして発展していくためには、土地の売却を進めるだけでなく、既存施設の更新、にぎわいの創出、多様な来訪者への対応が必要となります。

その推進に当たっては、地域に進出した民間事業者との連携が重要であることから、各事業者が取り組む新たな観光資源の創出や外国人旅行者の受け入れ環境整備に対して支援を行ってきております。

新たに創設した臨海副都心まちづくり推進事業では、これまでの補助事業の考え方を引き継ぐとともに、来訪者の要望に適切に対応できるよう、より幅広い補助対象メニューを用意し、臨海副都心のブランド力をさらに向上させることを目指しております。

○小林委員 まちのブランド力、魅力向上のために新たな補助制度を立ち上げたとのことですが、臨海副都心を訪れる方々に対して十分なおもてなしをして適切に対応していくためには、このエリアを来訪する方々が何を必要とし、また期待しているのかを把握することが重要であると思います。

都は、臨海副都心来訪者のニーズ把握のため、平成二十七年度から臨海副都心における観光客数等実態調査を実施しておりますが、この臨海副都心における観光客数等実態調査の概要について伺いをいたします。

○矢部臨海副都心まちづくり推進担当部長 臨海副都心における観光客数等実態調査は、臨海副都心の MICE、国際観光拠点化のまちづくりを推進する上での基礎資料とすることを目的に、臨海副都心を来訪する旅行者の延べ人数、来訪目的、行動パターン、旅行者の満足度や不満な点などを収集しております。

○小林委員 この実態調査を踏まえて、来訪者から得られた意見をしっかりと施策に生かしていくことが重要でありますけれども、実態調査の結果並びにそれをどのように補助事業に生かしているのか伺いをいたします。

○矢部臨海副都心まちづくり推進担当部長 最新の調査結果によれば、観光客数は、平成二十九年の約四千三百万人から、平成三十年には約四千六百万人と増加し、特に外国人観光客数は、平成二十九年の約三百九十万人から平成三十年には約六百九十万人と大幅に伸びており

ます。このことから、臨海副都心が海外から注目を集めるエリアとなっていることが裏づけられております。

また、これまで収集してきた来訪者のニーズの傾向によりますと、このまちをさらに魅力的にするために必要なものとして、新たな娯楽施設やイベントなどの観光資源の充実を求められていることが確認できました。

一方で、不満な点として、休憩スポットの少なさや、外国人旅行者からは、案内表示などで多言語対応が不十分などの意見がございました。

こうしたニーズに対しては、進出事業者と情報共有した上で、補助事業の対象を拡充し、要望の高かった意見を実現できるよう、あるいは満足度の低かった意見を改善できるよう取り組んでおります。

今後とも、来訪者の意見を適切に施策に生かすことにより、より多くのお客様に来訪していただける魅力的なまちづくりを推進してまいります。

○**小林委員** ありがとうございます。観光客数等実態調査の結果を踏まえ、都は、来訪者のニーズを進出事業者と共有するとともに、幅広い補助対象メニューを用意して、それに対し、各事業者も都の施策と連携して補助事業を活用しているとのことでありましたけれども、実態調査の結果から、海外からの旅行者の方々が大幅に増加している、また、これからも臨海副都心には、海外からますます多くの旅行者が訪れることが期待をされております。

その方々に対してきめ細かなおもてなしをしていくことは、繰り返し訪れていただくためにも大切な要素であります。しかし、本実態調査では、外国人旅行者から、もっときめ細かい対応が必要との指摘もあります。

臨海副都心まちづくり推進事業で、外国人旅行者施策と、その平成三十年度の執行状況について伺いをいたします。

○**矢部臨海副都心まちづくり推進担当部長** 本補助事業では、外国人旅行者がこのエリアで不自由なく快適に滞在できるよう、受け入れ環境を整備する取り組みを補助対象としております。

想定している事例としましては、商業施設内の案内表示、飲食店におけるメニューの多言語化やキャッシュレスに対応できる決済機器の導入支援などがございます。平成三十年度の具体的な補助例としましては、AI 機能を活用した観光案内用デジタルサイネージの設置や商業施設内案内サインの多言語化など、計二件、約六千五百万円の支援を行いました。その中では、ピクトグラムを活用した案内表示も対象とするなど、より事業者が利用しやすいよう柔軟な対応を行っております。

これらの取り組みにより、外国人旅行者等への利便性向上を図っております。

○**小林委員** 臨海副都心は、大会が終わった後も多くの外国人旅行者が来訪するまちにしていかななくてはなりません。そのために、着実に外国人旅行者の利便性を高める取り組みを進めていただきたいと思います。

また、多様な文化や生活習慣を持った方々に対しても、配慮されたまちづくりが求められます。特に以前から、ムスリムの方々へのきめ細かな対応が必要と考え、一昨年当委員会でもお聞きしましたが、海外からの来訪者はさまざまな文化や宗教的な背景を持っており、真のおもてなしは、こうした背景を理解した上で対応することが重要であると考えますが、都の見解を伺います。

○**矢部臨海副都心まちづくり推進担当部長** 副委員長ご指摘のとおり、さまざまな文化的背景や

宗教上配慮すべき事情がある外国人旅行者に適切な対応を行うことは、臨海副都心のまちづくりにおきまして重要と考えております。

本補助事業では、各事業者が従業員に対して実施する海外の異文化理解や多言語対応に関する研修費用を新たに補助対象としました。平成三十年度は、商業施設でこの補助制度を活用した研修に、一件、約三十万円の支援を行っております。

今後も、ハード、ソフトの両面から、来訪者の快適性、利便性などの向上に民間事業者と連携して取り組んでまいります。

○小林委員 今ご答弁いただきましたように、多様な文化への理解がこのまちの魅力の創出につながると思いますので、引き続き推進をお願いしたいと思います。

次に、先ほど実態調査結果をお尋ねした際にご答弁のありました新たな観光資源についてですが、平成二十四年のダイバーシティ東京プラザの開業以来、大規模な商業観光施設の開業はない中では、こうした既設内において魅力的なコンテンツを積極的に取り入れていくことがまちの魅力につながると考えます。

そこで、臨海副都心まちづくり推進事業での新たな観光資源づくりへの支援と、平成三十年度の執行状況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 本補助事業では、先ほどご答弁しましたとおり、臨海副都心の特徴を生かし、新たな魅力を付加したにぎわいを創出する事業を新たに補助対象としております。想定している事業としましては、イルミネーション、プロジェクションマッピング、アートスポットづくりなどがございます。

平成三十年度の具体的な補助例としましては、昨年の開業以来高い人気を誇るチームラボと連携したアートスポットの設置や、夜のにぎわいの創出につながるイルミネーションに、計二件、約六千五百万円の支援を行っております。

これらの取り組みにより、まちのにぎわいの創出を図っております。

○小林委員 臨海副都心まちづくり推進事業により、来訪者にさらにまちの特色をアピールできる新たな観光資源など、まちの魅力を創出しているとのことですが、臨海副都心を訪れる人にとって必要なのは、にぎわいだけではないかと思えます。

来年に迫った二〇二〇大会では、世界で初めて、同じ都市で二度目のパラリンピックが開催されます。その主要会場となる臨海副都心では、それにふさわしい、人に優しいまちづくりを行っていくことが求められております。

例えば、大会期間中を含め、臨海副都心には、選手や観客として多くの障害のある方が訪れます。この方々が不自由なく快適に過ごせるまちにしていかななくてはなりません。そのためには、公共の取り組みとともに、まちを構成する民間の施設での対策も重要となってまいります。

臨海副都心においても、バリアフリーなど人に優しいまちづくりを着実に進めていく必要がありますが、都の取り組み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 臨海副都心では、開発当初からバリアフリーのまちづくりを進めてきております。さらに、東京二〇二〇大会の開催を契機に、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れたまちづくりを民間と連携して進めております。

本補助事業では、臨海副都心を、来訪者の誰もが快適に、居心地よく過ごすことができる地域にすることも重要な目標の一つとしております。

具体的には、商業施設でのバリアフリー化を一層促進するための改修や居心地のよいパブリックスペースの創出に対する取り組みなどに支援することとし、平成三十年度は、計三件、約五千万円の執行がございました。

今後も引き続き、来訪する誰もが快適に居心地よく過ごせるまちづくりを官民一体となって進めてまいります。

○**小林委員** 障害のある方が不自由なく行動できることは、臨海副都心の魅力として必要不可欠なことであります。引き続き、バリアフリー化を民間事業者と協力して強力に進めていただきたいと思います。

きょう、さまざまご答弁をいただく中で、臨海副都心のまちづくり、さまざまな角度から進めていただいているということがわかりました。

また、この地域の魅力向上には、地域の事業者の方の創意工夫ある発想と、これを支援する都の取り組みが今後とも重要であります。官民が連携した取り組みをさらに強化して、国内外の観光客の方々が訪れたい臨海副都心をつくっていただきますようお願いをいたしまして、質問を終わります。