

## 令和4年3月16日 公営企業委員会(交通局)

○**小林委員** このたび東京都交通局経営計画二〇二二が策定されますが、前経営計画二〇一九は、さらにその前の経営計画二〇一六から理念や基本的事項を踏襲し、東京二〇二〇大会を一つの目標として、これまで計画的に取り組んできたと聞いております。

そこで、経営計画二〇一六を経て二〇一九に至るこの六年間における交通局の取組の成果について、改めて確認をさせていただきます。

○**神永企画担当部長オリンピック・パラリンピック調整担当部長兼務** 交通局では、東京二〇二〇大会の開催とその後を見据え、経営計画二〇一六と、その理念等を踏襲した経営計画二〇一九に基づき、安全対策の強化やバリアフリー化、サービス向上の取組などを進めてまいりました。

具体的には、ホームドアの整備や防犯カメラの設置を進めるとともに、競技会場の最寄り駅等へのエレベーター増設やトイレのバリアフリー化などに取り組んでまいりました。

また、訪日外国人旅行者向け券売機の設置や、駅構内やバス停留所における案内サインの改修など、多言語対応の充実も図ってまいりました。

この六年間の取組は、お客様に、都営交通をこれまで以上に安心して快適にご利用いただくための環境整備などにつながったものと認識しております。

○**小林委員** こうした成果を踏まえ、さらに環境整備とサービス向上に取り組んでいくのがこのたびの経営計画二〇二二であると認識しております。

お尋ねしたいことは多々ありますが、何点か個々の案件についてお伺いをさせていただきます。

私は、昨年第一回定例会一般質問において、駅構内における視覚障害者の移動支援のために、点字ブロック上のQRコードをスマートフォンで読み取り、目的地まで音声で案内するシステムの実証実験が民間で行われていることに触れ、こうした技術を活用して、視覚障害者が安心して移動できるような取組を都営地下鉄においても検討していくべきではないかと質問をさせていただきました。局長より、様々な技術が開発途上にあることから、引き続きそれらの技術動向を注視していくとの答弁があったところであります。

このたび、新年度予算案の中で、誰もが使いやすい駅づくりを進めるために、こうした先進技術を活用した案内誘導の取組を促進していく予算が計上されております。先週八日の予算特別委員会でこの件を取上げ、東京都技監からは、視覚障害者などがさらに便利で安全に駅を利用できるよう、先進技術を活用し、鉄道事業者と連携しながら取り組んでいくとの答弁がございました。

予算特別委員会の場でも意見として申し上げましたが、鉄道事業者と連携して取り組むとのことでもありましたので、交通局としても、都市整備局と連携し、都営地下鉄において視覚障害者の方が安心して駅構内を移動できる環境整備に向けて取り組んでいただきたいと思いますがいかがでございますでしょうか。

○**神永企画担当部長オリンピック・パラリンピック調整担当部長兼務** 都営地下鉄では、視覚障害者の方が安心して駅構内を移動できるよう、ホームドアや視覚障害者誘導ブロックなどを整備してきたほか、自動音声装置による注意喚起や、ご要望に応じ駅係員がお客様に付き添うなどの対応を行ってまいりました。

また、スマートフォンを活用した移動支援など様々な技術につきまして、その開発動向を注視しているところでございます。

こうした中、都市整備局におきましては、来年度、鉄道事業者と連携し、先進技術を活用した案内誘導に取り組むと聞いてございます。

交通局では、この取組に協力することとしておりまして、スマホアプリを活用した案内誘導などの方策につきまして、地下鉄駅の実情を踏まえ、試行的に取り組んでまいります。

○**小林委員** ありがとうございます。協力して取り組むとの答弁でありましたので、まずは、こうした先進技術の有効性などを精査し、検証の上、実用化に向けた方向性が検討できるのか、可能性をぜひとも探っていただきたいと思います。

こうした新たな技術を活用した取組として、経営計画二〇二二においては、モビリティ・アズ・ア・サービス、いわゆる MaaS の推進についての記載がありました。MaaS は、スマートフォンなどを活用し、様々な交通機関をシームレスに利用できることを目指すもので、日本においては、現在、様々な試験的な取組が行われている段階と聞いております。

交通局におけるこの MaaS に関するこれまでの取組と今後の展開についてお伺いいたします。

○**神永企画担当部長オリンピック・パラリンピック調整担当部長兼務** デジタル技術を活用し、複数の公共交通機関における移動の利便性を向上させる MaaS は、移動需要の創出や地域の活性化等の観点から、近年、様々な取組が進められております。

交通局におきましても、令和元年十月に、東京メトロと連携した MaaS の取組の一環といたしまして、東京さくらトラムにおきまして、デジタルチケットの技術検証を実施いたしました。また、昨年春から、両社局のアプリにおきまして、駅構内の移動ルートを案内する駅構内ナビゲーションサービスを開始したところでございます。

昨年十一月には、産業労働局等による青梅市内における観光型 MaaS の実証実験に他のバス会社とともに交通局も参加いたしまして、都営バスも乗車可能なウェブチケットの発行に協力いたしました。

今後も、他事業者の取組も参考にしながら、様々な主体と連携して MaaS 等のデジタル技術を活用した取組を進めることで、便利で快適なサービスを提供し、旅客需要の創出や地域の活性化に努めてまいります。

○**小林委員** 新たな技術については、活用すべきは積極的に取り入れていくべく、ぜひ検討をお願いしたいと思いますが、こうした視点において一つ要望させていただきたいことがございます。

経営計画二〇二二の中では、地下鉄車内での防犯対策として、車内の防犯カメラの設置を進めていくとしております。これについては、ぜひ推進をお願いしたいと思いますが、先般、ご存じかと思いますが、JR 東日本が、駅における乗客同士のトラブルを減らす目的で、夜間に勤務する駅員に常時装着するウェアラブルカメラの導入を検討しているとの報道がございました。報道によりますと、暴力対策目的での導入は鉄道業界として初めてのことということでございました。

交通局では、このウェアラブルカメラの導入については、現時点ではお考えはないとのことでございますけれども、ほかがやっているから何でもかんでも導入すべきと乱暴に申し上げるつもりはございませんが、同じ鉄道事業者の取組でもありますので、成果、課題などを見極めつつ、今後

の都営交通における安全・安心に寄与する有効性など、ぜひとも注視をしていただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

先ほどの MaaS とも関連するかと思いますが、次に、沿線地域の活性化について伺います。

東京メトロでは、女優の石原さとみさんを起用して、find my Tokyo という CM や情報誌などを通じて沿線の魅力などを発信しています。

都営交通においても、自治体や企業などの関係者と連携して、積極的に沿線地域の魅力を発信することで、都営交通をご利用いただくとともに、沿線地域の活性化に寄与する取組を進めていくことは重要であると考えます。

沿線地域活性化に向けた都営交通の取組について伺います。

○土岐次長 交通局では、お客様の都営交通へのご理解と利用促進を図ることを目的に、地下鉄やバスなどの沿線情報や局事業等を紹介する「ふれあいの窓」をはじめとした PR 情報誌を発行しております。

「ふれあいの窓」は、都営散歩で東京再発見をコンセプトに、著名人がまち歩きをしながら沿線地域の名所やお勧めスポットを読者に紹介する構成となっており、令和四年度につきましては、お台場、臨海エリアや練馬エリアなどを取り上げる予定でございます。

また、今年度の新たな取組といたしまして、地元区と連携し、路面電車好きのミュージシャンと都電沿線の方々との対談を通じ商店街の歴史や魅力を伝える新聞の全面広告を四回シリーズで出稿するとともに、その内容をリーフレット化し、都営地下鉄各駅等で配布を行っております。

今後とも、地元区をはじめ、多様な主体と積極的に連携し、都営交通沿線の活性化に取り組んでまいります。

○小林委員 今ご答弁がありました「ふれあいの窓」というものを私も拝見させていただきました。令和四年度は、私の地元練馬区も取り上げていただけるということでございますので、出来上がりましたら、ぜひとも、私と、それから村松理事と、いただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

現在実施されている東京都シルバーパスについて、高齢者の方から様々なご意見をいただくことがあります。以前、ある方より、シルバーパスがあるので、都バスや都営地下鉄を使ってどこにでも行こうという気持ちになりますとの声をいただきました。高齢者の方が喜んで活用いただいている様子が分かりましたが、こうしたシルバーパス利用者をはじめとして、都営交通や都バス沿線地域の魅力を発信していくことで、さらに、都営交通を利用して出かけてみようという機運の醸成につながっていくとも思いますので、積極的以上に戦略的な取組をご検討いただければと思います。

また、地元のことで恐縮ですが、私の地元練馬区には、遊園地の豊島園がありましたが、現在、閉園をいたしまして、新たな都立公園とワーナーブラザーズジャパンによりますハリーポッターのスタジオツアー型施設の建設が現在進んでおります。映画のハリーポッター、ご覧になられた方はご記憶かもしれませんが、主人公が、ホグワーツ特急という汽車に乗って、ホグワーツ魔法魔術学校に向かって駅に降り立つというシーンがあります。このスタジオツアー型施設開業の暁に利用される公共交通機関は、西武鉄道の豊島園駅と都営地下鉄大江戸線の豊島園駅になります。

まさに、あの映画のシーンさながら、電車に乗ってハリーポッターの世界の駅に降り立つことになるということで、大江戸線を利用される方も多くなるのではないかなというふうに予想されます。ぜひとも、その雰囲気盛り上げていただくために、駅員の方にコスプレでもしていただきたいなとも思いますけれども、なかなか難しい状況はあるかもしれませんが、この地域活性化という点においては、ぜひとも都営交通の皆様方のお力もお借りしたいと思いますので、ご協力のご検討をぜひともよろしくお願いをいたします。

次に、都営地下鉄の駅のトイレの機能についてお伺いいたします。

先日、東京メトロ日比谷線で、八丁堀駅の多目的トイレで、警報システムの不備が原因でトイレで倒れていた方の発見が大幅に遅れ、お亡くなりになるという事態が報道されました。お亡くなりになられた方のご冥福を心よりお祈りを申し上げます。

この事態を受け、斉藤国土交通大臣は、記者会見で、全国の鉄軌道事業者に対し、今回の事案を周知するとともに、同じような事態が生じないよう注意喚起を行ったと表明をしております。

先日の東京メトロ八丁堀駅における多機能トイレの機能不備の件を受けて、交通局で行った対応と日常的な点検について、改めて確認をさせていただきます。

○**築田鉄軌道事業戦略担当部長** 都営地下鉄では、今回の他社における事案を受けまして、報道発表のありました三月二日当日の終車後から翌日にかけて、駅係員による緊急点検を実施し、全てのトイレで非常呼出しボタン等が正常に動作することを確認いたしました。

また、誰でもトイレの自動ドアや非常呼出しボタンの動作確認など定期的な点検も実施しております。

○**小林委員** ありがとうございます。異常はなかったとのことですが、今後とも、平時における堅実な点検の実施をお願いしたいと思います。

次に、燃料電池バスの導入についてお伺いいたします。

先月、民間企業からの寄附を活用した初の都営バス路線への燃料電池バスの導入がなされたと報告をいただきました。経営計画二〇二二の中でも、今後、燃料電池バスを累計八十車両導入していくとの目標が掲げられる中、こうした民間の協力による導入は大変にありがたいことと思います。

こうした事例も踏まえ、燃料電池バスの導入促進について、民間企業との連携などを活用して行うべきと考えますが、見解を伺います。

○**櫻庭自動車部長** 交通局では現在、全国のバス事業者で最大の七十一両を導入しております。このうちの一两については、当局の取組に賛同された株式会社三菱 UFJ フィナンシャル・グループから、持続可能な社会の実現に向けた取組の一環として寄附を受けまして、先月、導入したものでございます。

この車両は、車体に同社をデザインしたラッピングを施し、東京駅丸の内を発着する路線を運行しておりまして、燃料電池バスの意義と企業の環境貢献活動を効果的に PR しております。

今後とも、民間企業との連携も図りながら、燃料電池バスの導入を推進してまいります。

○**小林委員** 以前、我が党の加藤雅之議員が、広告収入を活用して、屋根、ベンチ付きの都バス



停留所の設置推進の質疑をいたしました。様々な知恵を凝らしながら、今、答弁にもありましたように、民間企業との連携も図りながら燃料電池バスの導入を推進していただきたいと思います。

次に、都バス乗務員教育についてお伺いいたします。

昨年の事務事業質疑の際にも、都バス乗務員の接遇、運行に関して質疑をさせていただきましたが、先般、私は、障害のあるお子さんが都バスを利用する際のご意見を様々お伺いいたしました。身体障害、知的障害など障害の種別によって配慮する点は様々あるかと思いますが、そうした視点を持ってサービス向上に努めていかねばならないと思います。

障害のあるお客様に対するバス乗務員の教育の取組についてお伺いいたします。

○櫻庭自動車部長 都営バスでは、公共交通機関として、障害のある方を含めて、誰もが安心して快適にご利用いただけますよう、乗務員に対して定期的に研修などを実施しております。この中で、実際に車椅子を用いて乗り降りや固定の方法を習熟させますとともに、体の動きの制約を疑似体験できる器具などを用いまして、障害に対する理解と介助のノウハウの習得を図っております。

また、知的障害などのある方を営業所にお招きして、日頃、バスを利用される際にお困りになっていることやご要望などを伺いまして、対応力の向上に生かしております。

さらに、運行管理者がバスに添乗して、マイクでのご案内や車椅子をご利用の方への対応などを確認いたしまして、優れた点を称賛するとともに、改善点を助言するなど、きめの細かい教育を行っております。

○小林委員 ありがとうございます。今、答弁にもありましたが、知的障害などのある方を営業所に招いてご要望を伺う取組をされているとのことですが、当事者やそのご家族から配慮すべき視点を直接伺うことは大事なことであると思います。お客様への心あるサービスの提供とともに、安全面においても大切であると思いますので、引き続きの取組をお願いいたします。

次に、安全運転についてですが、ここ最近、都バスの事故のニュースを目にすることが多くなったような気がしております。平成二十八年度から令和二年度の五年間の都バスの交通事故発生件数を伺ったところ、五年間の平均で、車や歩行者、工作物などと接触する車外事故が二百十八件、発車時や急ブレーキの際に起こる車内事故の平均が百十八件、社外、社内合計の平均が三百三十六件でありました。当然、安全運行に向けて日々ご努力されていることと思いますが、公共交通の最大の使命は、安全、無事故であり、最善の注意と運転技術が求められると思います。

安全運転など、無事故に向けたバス乗務員教育の取組についてお伺いをいたします。

○櫻庭自動車部長 安全の確保に向けましては、乗務員自らが安全について考え、基本動作を徹底することが重要でございます。

このため、都営バスでは、全ての乗務員に対して、年四回行っている安全研修におきまして、プロドライバーに必要な運転上の心構えを再認識させますとともに、安全運行に必要な知識や技能を高めるための教育を行っております。

具体的には、事故が起こったとき、あるいは事故になりそうで冷やりとしたとき、そういったときのドライブレコーダーの画像を活用したり、運行上の危険箇所を記しました、いわゆるハザードマップを活用したりいたしまして、危険予測能力を高めております。

また、運転訓練車を用いた訓練や運行管理者による添乗を通じて、各乗務員に自らの運転特性や癖などを把握させまして、それに合わせた助言などを行っております。

さらに、乗務員同士が安全について考えるグループ討議を実施いたしまして、安全意識の自発的な向上につなげております。

こうした取組を通じまして、お客様に安全に安心してご利用いただけますよう、乗務員の安全意識や運転技術の向上を図ってまいります。

○**小林委員** 無事故を追求するに当たっては、これでよしというゴールはないと思います。月々日々、安全、無事故を意識した取組が重要であります。お客様の安全を担ってハンドルを握るということは、大変な心労も伴うことと思います。乗務員の方が絶対無事故を心にとどめて、体調も万全を期して運行に当たれるような環境整備も併せてお願いをいたします。

最後になりますが、今回の経営計画二〇二二の最大の眼目の一つは、経営の改善であると思います。コロナ禍の影響により乗客数も減少し、経営環境はこれまでと大きく変化しております。

昨年の公営企業会計決算特別委員会の全局質疑でも触れましたが、今後の都営交通のかじ取りは大変重要な一つの局面であると思います。

特に、交通局の屋台骨ともいえる地下鉄事業とバス事業の立て直しが急務と考えますが、次期経営計画における三年間での取組について伺いいたします。

○**神永企画担当部長オリンピック・パラリンピック調整担当部長兼務** 新たに策定する経営計画では、乗客数は、令和六年度までに段階的に回復し、その後も、コロナ禍前と比べ、地下鉄で一五％程度、バスで一〇％程度の減少が続くと見込んでおります。こうした厳しい状況にあっても、引き続き安定した輸送サービスを提供していくため、地下鉄、バス、それぞれの事業運営におきまして、収入、支出両面から経営改善に向けた取組を進めてまいります。

地下鉄につきましては、車両、設備の更新等に当たり、時期や実施規模を見直すとともに、大規模投資につきましても、工事費の圧縮や投資規模の平準化を図るなど投資額の抑制に努めてまいります。

バスにつきましても、投資や経費の抑制を図るとともに、地域ニーズや需要動向に合わせ適切なダイヤ設定を行ってまいります。

あわせて、旅客需要の創出に向けて多様な主体と連携して地下鉄やバスの利用促進を図るとともに、保有する資産を有効活用することなどによりまして、収入の確保にも努めてまいります。

これらの取組を通じまして、計画最終年度の令和六年度に、地下鉄では百三十億円程度の経常黒字の確保を目指すとともに、バスでは経常赤字を縮減し、黒字化への道筋をつけてまいります。

○**小林委員** 昨年の決算委員会でも、都営交通の事業運営について局長の見解をご答弁いただきました。厳しい経営状況においても、安全・安心を確保するとともに、誰もが利用しやすい都営交通を実現するため、そのかじ取りを担う局長の決意を改めて伺いして、質問を終わります。

○**内藤交通局長** 厳しい経営状況の中にあっても、中長期的に安定した輸送サービスを提供することが都営交通が果たすべき責任と役割であると考えております。

新たな経営計画では、持続可能な経営基盤の確立に向けまして、収入、支出両面から経営改善を図り、早期に安定経営の道筋をつけるとともに、ホームドアの整備や防犯カメラの設置などによるさらなる安全の追求や、エレベーターの増設など、より快適で利用しやすいサービスの提供に取り組んでまいります。

こうした取組を支えるため、新たに策定します人材育成ビジョンに基づきまして、将来の事業運営を支えるプロフェッショナル職員、これは、現場、本庁問わず、それぞれの事業領域に精通した専門性の高い職員という意味でございますが、こうした職員の確保、育成に努めてまいります。

計画に掲げた取組を着実に推進するとともに、事業環境の変化にも柔軟に対応していくことで、これまで以上に都民やお客様に信頼され、支持される都営交通を目指してまいります。