

○大場委員 平昌の冬季オリンピックが昨日、終了いたしました。安倍総理も臨席された二月九日のオリンピックの開会式から一カ月と十日余り、東京出身のモーグルの原選手を初め、多くのアスリートたちの最高のパフォーマンスによる熱戦が繰り広げられました。オリンピック、パラリンピックともに大成功に終わったと受けとめております。

いよいよ次は東京です。あと八百五十八日、わずか八百五十八日で東京二〇二〇大会が開幕するわけでございます。東京都は、これから二年数カ月という短い期間で国や組織委員会との緊密な連携のもと、開催都市としての揺るぎない責任感を持って準備を進めていく必要があります。

その中で交通局は、東京におけるバス、鉄道輸送を担う交通事業の柱として、その準備を入念かつ着実に進めていかなければなりません。

本日の委員会の審議事項は、平成三十年度の交通局予算案でございますので、東京オリンピック・パラリンピックの成功に向けまして、交通局がどのように取り組んでいくのか、そしてそのために今回どういう予算を編成したのか、そういったことを確認する観点から質疑を行っていきたいと思います。

三十年度予算案に関しまして、二月十六日の本委員会での事前説明の際に提出いただきました資料を拝見いたしましたところ、随所に東京二〇二〇大会に向けた取り組みという記載を目にいたしました。

そこで、初めに、東京二〇二〇大会を視野に入れた平成三十年度予算案の基本的な考え方についてお伺いします。

○土岐総務部長 交通局では、公共交通機関の使命でございます安全・安心の確保を最優先に、質の高いサービスの提供や東京二〇二〇大会の成功、さらには都の施策とも連携し、新しい東京の実現に向けて取り組むとともに、経営基盤をより一層強固にしていかなければならないと考えております。

こうした考え方のもと、平成三十年度予算は、経営計画二〇一六の前期三カ年の最終年度予算として、次の二つの点を基本として編成いたしました。

一点目は、安全・安心の確保を最優先に、お客様サービスの向上や東京の発展に貢献する取り組みを計画的かつ着実に進めるとともに、東京二〇二〇大会の成功に向けまして、大会期間中の輸送の主力の担い手として万全の準備を行うこととでございます。

二点目は、中長期的に安定した事業運営を行える強固な経営基盤を確立するため、限られた経営資源を最大限に活用し、これまで以上に増収に努めるとともに、より一層無駄の排除を徹底する取り組みを推進することとでございます。

○大場委員 ただいま総務部長から、大きく二つの観点から平成三十年度予算を編成された旨のご答弁をいただきました。

そのうちの第一の観点は、東京二〇二〇大会の成功に向け、大会期間中の輸送の主力の担い手として万全の準備を行うということでございましたが、何よりも交通局に求められておりますのは、大会を観戦する都民、そして国内外から集う観客の輸送をいかに安全かつスムーズに完遂できるかということでありましょう。そのための具体的な取り組みについて、幾つかお伺いしていきたいと思います。

まずは、都営地下鉄における外国人案内についてです。

最近、東京の地下鉄やJR線、さらには私の地元の東急田園都市線や世田谷線におきましても、以前とは比べ物にならないほどの外国人旅行者が乗っております。外国人旅行者が公共交通を利用する際に、日本語表記だけで自国語の表記がないとなりますと、やはり不安が生じるのではないのでしょうか。逆に、自国語の表記が併記されていたり、自国語によって案内などのサポートをしてくれる人がいるならば、それは大変心強いものではないでしょうか。

東京を訪れる外国人は、いうまでもなく観光だけではなくビジネス目的の方も数多くいらっしゃいます。観光でも、ビジネスでも、そして二〇二〇年オリンピック・パラリンピックにおける試合観戦でも、鉄道の駅は、旅行者の行動の起点となる場所にほかなりません。

そういう意味では、鉄道の駅こそが外国人向けの案内の充実が最も求められている場所であり、そして鉄道の駅における案内を充実することが最も効果を上げるものと考えます。利用者が圧倒的に多い東京の鉄道の駅における案内の充実ニーズは、非常に高まっていると感じております。

そこで、都営地下鉄の駅における外国人案内の充実について、これまでの取り組みと今後の見通しについてお伺いいたします。

○高野鉄軌道事業戦略担当部長 都営地下鉄におきましてはこれまでも、訪日外国人旅行者の利便性の向上を図るため、案内サインの多言語化や全駅係員を対象とした実践的な英語研修の実施など、さまざまな取り組みを行ってまいりました。

外国人の利用が多い駅には、英語や中国語が話せるコンシェルジュを配置しており、来年度にはさらに二駅拡充し、平成三十二年度には、東京二〇二〇大会会場最寄り駅を含む合計三十駅に配置をいたします。

また、大会後も見据えまして、今月十日には、英語や中国語などによる地下鉄や他の交通機関の案内、外国人旅行者向けの企画乗車券等の発売、観光情報の提供などを行うツーリストインフォメーションセンターを大江戸線上野御徒町駅に開設をいたしました。

さらに、明日からでございますが、大江戸線都庁前駅におきまして、AIを活用した多言語対応のロボットコンシェルジュによる駅構内や周辺施設の案内に関する実証実験を行い、将来の導入の可能性について検討してまいります。

こうした取り組みを着実に進めまして、東京二〇二〇大会に向け、今後さらに多言語による案内の充実を図ってまいります。

○**大場委員** ただいまご答弁にありましたA Iを活用したロボットコンシェルジュですけれども、これが実際に本格導入されることになると、外国人旅行者からは話題や人気を集めるのではないかと思います。日本の誇るテクノロジーの活用により、訪日外国人の利便性の向上、案内の充実について引き続き積極的に推進していただければと思います。

続きまして、都営地下鉄のハード面に関する取り組みについてお尋ねします。

オリンピック・パラリンピック観戦のために競技会場などを訪れる方々は、必ずしも自力でスムーズに動ける人たちばかりではありません。車椅子を利用されていたり、お手伝いが必要な方もいらっしゃいます。また、パラリンピックについては、選手や関係者の方々にも行動が制約されている方がいらっしゃいます。

都営地下鉄におきましては、全ての駅で段差なく移動できるワンルートが、平成二十五年までまでに整備済みとなっております。このことは、バリアフリーを実現するすばらしい取り組みとして世界に誇れるものであります。

ただ、現在のエレベーターの設置場所が、必ずしも便利であるとはいえないような位置であったり、他社の路線と乗りかえるに当たり、一旦地上まで出なければならないという場合もございます。そういうことを考慮いたしますと、ワンルートの整備は大変評価できる施策ではあります。現状で完結というのではなく、不断の改善、レベルアップが望まれていると考えます。

エレベーターを一つ整備するにも大変時間がかかるものでございまして、東京二〇二〇大会のためというだけでなく、その後も見据えた整備になろうかと思います。地下鉄駅でのエレベーター整備について、その設置スペースを新たに確保するための物理的な制約に加えて多額の費用もかかります。各種権利関係などもあるでしょうし、そう簡単でないことは十分理解しています。

ついては、中長期的な都営地下鉄におけるエレベーター整備方針についてお伺いします。

○**野崎建設工務部長** 交通局では、都営地下鉄全駅でいわゆるワンルートの整備を既に完了いたしまして、現在、東京メトロなど他の事業者とも連携を図りながら、乗りかえ駅等でのエレベーター整備に取り組んでおります。

来年度は、浅草線人形町駅の東京メトロ日比谷線乗りかえエレベーターや、新宿線神保町駅の改札から地上までのエレベーター等の供用を開始する予定でございます。また、東京二〇二〇大会の会場最寄り駅でございます大江戸線青山一丁目駅や両国駅でエレベーター整備に着手いたしました。さらに、来年度は、国立競技場駅においても工事に着手する予定でございます。

今後は、東京二〇二〇大会後を見据えまして、さらなる利便性向上を図るため、駅の構造

や周辺状況等を踏まえながら、バリアフリールートの実数化についても検討してまいります。

○大場委員 パラリンピック開催を一つの契機として、都民の誰もがスムーズに移動できる交通機関が実現されるよう、さらに継続して努力していく必要があります。ただいまエレベーターの設置を前向きに進めていただけるというご答弁がございましたので、期待をしていきたいと思っております。

次に、都営バスについてお尋ねします。

電車とは少し事情が異なるのでしょうか、都営バスに限らず都内の路線バスの車内におきましては、外国人の乗客を見かけることは電車の中ほど多くはないように感じます。

しかしながら、今般、首都圏の多くの鉄道やバスが三日間乗り放題となる Greater Tokyo Pass という外国人向けの切符が発売されることになりました。こういう、外国人旅行者がバスも便利に使えるような切符が発売されるようになると、路線バスにおいても外国人の利用がふえることが予想されます。

そこで、多言語表示など、都営バスにおける外国人向けの取り組みについてお伺いします。

○坂田バス事業経営改善担当部長 都営バスではこれまでも、外国人の旅行者にも安心して快適にご利用いただけるよう、停留所の標識柱や案内板の多言語表記を進めるなど、情報案内の充実に取り組んでまいりました。

東京二〇二〇大会の開催を控え、地下鉄からバスへの乗りかえなど、誰もがよりスムーズにバスをご利用いただけるよう、多言語による案内を充実させるとともに、駅からバス車内まで連続した情報案内を提供していくことといたしました。

具体的には、バス路線の乗り入れが多い駅の改札口や駅前広場に、バスの発車予定時刻などの運行情報を英語でも案内できるデジタルサイネージを設置することとし、今年度までに新橋駅などに十三基、来年度は亀戸駅などに十基設置する予定でございます。また、運行情報を英語で表示できる新型の接近表示装置を有楽町駅前バス停などに設置しておりまして、来年度以降も拡大する予定でございます。

バス車内においては、次の停留所名などを多言語で表示する液晶モニターを全車両に設置しておりますが、これに加えて、都営バス沿線の観光スポットなど、多彩な情報を英語でも提供できるデジタルサイネージを三百両に導入しておりまして、東京二〇二〇大会までには千両に拡大してまいります。

引き続き、こうした取り組みを着実に進めてまいります。

○大場委員 沿道の光景や、まち中を歩く人たちの顔や姿が見えるといった路線バスでの移動は、単に移動の手段ということではなく、東京のまちや人を感じることができるという魅力があります。多言語活用によって路線バスのよさをアピールして、外国の方々の利用が

ふえていくことを期待しております。

さて、先日、平昌オリンピックのために韓国を訪れた旅行者が、まちの食堂で食事をしようとした際に、スマートフォンの翻訳アプリを使って、店員さんと上手にコミュニケーションをとっている模様がテレビで放映されておりました。日本に来ている外国人旅行者も、ほとんどの方が自分のスマートフォンやタブレット端末を持ってきているようでございます。

そういう状況を考えますと、各交通事業者が多言語案内等を充実させることに加えまして、旅行者自身が持っている機器によって、それを補完できる仕組みが構築できていれば大変便利なのではないでしょうか。そのためには、外国人旅行者が自分のスマートフォンやタブレット端末に入れた翻訳アプリを有効に利用するための基盤となる無料W i F i が整備されていることが求められます。

そこで、都営バスや都営地下鉄における無料W i F i の提供状況と今後の整備予定についてお伺いいたします。

○**牧野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、訪日外国人などの利便性向上を図るため、都営バスの車内と都営地下鉄の駅構内及び車内におきまして無料W i F i サービスを提供しております。

バスでは、他社に先駆けまして、平成二十五年度から車内での無料W i F i サービスを提供しており、全ての乗合バス車両で利用可能となっております。

また、地下鉄では、現在、当局が管理する全ての駅と、当局が保有する浅草線、大江戸線の全ての車両で利用可能となっております。残る三田線、新宿線につきましても、東京二〇二〇大会に向けまして、平成三十二年三月までに全車両に導入することとしておりまして、引き続き利用者の一層の利便性向上に努めてまいります。

○**大場委員** 以上、東京二〇二〇大会に向けました具体的な取り組みについて、四点の質問をさせていただきました。

さて、ここで少し視点を変えていただきます。都営交通における安全・安心の確保について二問ほどお尋ねさせていただければと思います。

最近の交通輸送関係の報道で世間の注目を集めましたのは、新幹線のぞみの台車の亀裂のニュースでございました。この案件につきましては、実際の現場で危険を察知しておきながら、速やかに列車をとめるという判断ができなかったということや、そもそも台車を製造しているメーカーにおいて、削ってはいけない部分を削ってしまったために強度が下がり、結果として台車に亀裂が生じてしまったようなことが報道されておりました。

現時点では、明確な原因までは判明してはおりませんが、関係者間での安全に対する意識の共有が十分ではなかったのではないかと指摘されておりますし、私は技術の継承が確実に行われてはいなかったのではないかとの意見にも一理あると思っております。

その点、交通局の平成三十年度予算案におきましては、経営基盤の強化の項目に、技術力



の維持向上という取り組みがございまして、安全・安心の確保の項目に、都電荒川線への運転訓練シミュレーターの導入という取り組みが記載されています。

安全・安心の確保は、設備や車両の保守、維持管理が適宜適切かつ継続的に実施されていることが大前提であり、そのためには確実な技術の裏づけが不可欠と考えます。また、技術がきちんと維持向上されているということに加えて、ベテランから若手への技術の継承が確実になされることが大変重要であると考えます。

そこで、交通局の現場におきましては、予算案にもあります技術力の維持向上、そして技術の継承については、どのように取り組むお考えなのか、お伺いいたします。

○**渡邊職員部長** 交通事業において、安全・安心を確保することは最大の使命であり、職員の技術力の維持向上を図り、若手職員へ着実に技術を継承していくことは不可欠でございます。

このため、交通局では、技術力の向上を図る集合研修に加え、職場ごとの実態に即したOJTや各種訓練を通じて実践力を養っているほか、外部機関の技術研修に職員を派遣し、最新の知見を習得させているところでございます。

OJTにつきましては、現場の業務に必要な技術スキルの体系化を行うとともに、車両基地の一角に架線やレールの交換など、実践的な訓練を行うための模擬実習設備を整備し、技術継承の取り組みを進めております。

また、来年度、新たな実習設備として、信号機や転轍器の回路や動作を実践的に学習することができる訓練用の設備を整備することといたしました。保守職員等が活用することにより確実な保守作業の遂行や、障害時における迅速な対応などに必要な知識や技術力を身につけることが可能になると考えております。

今後も、これらの取り組みにより、技術の継承のさらなる推進を図ってまいります。

○**大場委員** 技術の継承についてのお考えは、よくわかりました。一方で、乗客の方々にとりましては、適切に維持管理された設備や車両により、都営交通の技術面での安全・安心が確実に担保されていることはもちろんのこと、それに加えて、運用面として運転される乗務員の方々のスキルアップが不可欠であります。

都電荒川線においては、乗務員の方々のスキルアップを図るための方策の一つとして、来年度から運転訓練シミュレーターが導入、活用されるとの説明となっております。

ついては、都電荒川線の運転訓練シミュレーターとはどのようなものなのか、そしてその導入目的についてお伺いします。

○**渡邊職員部長** 東京さくらトラム、都電荒川線には、自動車や自転車など他の車両と同一の道路を走行する併用軌道区間があり、接触事故が発生するリスクがあることから、その防止に向けて乗務員の危険予知力や注意力を高める取り組みを日々積み重ねていくことが重

要でございます。

そのため、来年度、新たにバーチャルリアリティー技術を活用した運転シミュレーターを導入することといたしました。今回導入する機器は、ゴーグル型のディスプレイを装着し、沿線風景を再現した映像を見ながら実際の車両に近い感覚で運転操作を行うもので、臨場感のある模擬運転訓練を実施することができます。

一例を挙げますと、飛鳥山－王子駅前間などの実際の併用軌道区間を映像化して、自動車の線路内への侵入や歩行者の飛び出しといった場面のほか、雨天や夜間などの設定をすることも可能であり、乗務員はさまざまな状況を体感し、対策を習得することができます。また、持ち運びが可能な大きさとなっており、局研修所における養成時の研修のほか、営業所における訓練にも積極的に利用していく予定でございます。

今後とも、こうした新たな機器を有効に活用しながら、東京さくらトラムにおける安全教育の充実に取り組んでまいります。

○大場委員 都電荒川線については、単独での収支状況は決して余裕があるというわけではないでしょうが、予算案にございます運転訓練シミュレーターの活用を初め、交通事業の安全・安心の確保のために必要な投資、人材育成には、確実に取り組んでいただくことを要望いたします。

ここまで東京二〇二〇大会を間近に控えた交通局の平成三十年度予算案に関しまして、さまざまな角度から質問をさせていただきました。今後とも、ハード、ソフト両面で、本日、各部長さんからご答弁をいただきましたような、利用者にとってプラスとなる多岐にわたる取り組みを着実に展開していただき、安全・安心でかつ利用しやすい都営交通の実現を図っていくことが、今の交通局に期待されていることと考えます。

つきましては、今後の交通事業運営に対する交通局長としてのご決意を山手局長に最後にお伺いいたしまして、私の質問を終わりたいと思います。