

東京の観光振興を考える有識者会議  
議事録

平成30年6月5日（火）  
都庁第一本庁舎7階大会議室

### 【小沼観光部長】

お待たせいたしました。定刻となりましたので、これから東京の観光振興を考える有識者会議を開会いたします。

本日は、御多忙にもかかわらず御出席いただきまして、まことにありがとうございます。

私は、事務局を務めさせていただきます東京都産業労働局観光部長の小沼でございます。座長が選任されるまでの間、進行役を務めさせていただきます。よろしく願いいたします。

初めに、本日の委員の皆様の出欠状況について御報告させていただきます。

本日は、委員14名中8名の皆様に御出席をいただいております。出席者の皆様につきましては、座席表の配付をもってかえさせていただきます。

ここで、今回から新たに御参加いただく2名の委員を御紹介させていただきます。

トリップアドバイザー株式会社代表取締役の牧野友衛様でございます。

異文化コミュニケーター、東京女子大学教授のマリ・クリスティーヌ様でございます。

何とぞよろしく願いいたします。

次に、資料の確認をさせていただきます。本日の会議はペーパーレスで行います。お手元には議事次第と座席表、資料1の委員等名簿、資料2の本会議の設置要綱をお配りしてございます。資料3から5及び本日プレゼンをいただきます伊達委員、マリ・クリスティーヌ委員から御提出いただきました資料につきましては、卓上のタブレット端末でごらんいただきます。よろしく願いいたします。

次に、本会議の座長の選任を行いたいと思います。

お配りしております資料2の本会議設置要綱第6の規定によりまして、「会議には座長を置き、委員の互選により選任する」、「座長は、会議を代表し、会務を総理する」とございます。

どなたか座長の御推薦をお願いいたしたいと存じます。

【矢ヶ崎委員】（挙手）

【小沼観光部長】

矢ヶ崎委員、お願いします。

【矢ヶ崎委員】

座長には、観光の政策行政に精通され、学識経験も大変豊かであらせられます本保先生がよろしいかと思って御推薦申し上げます。いかがでしょうか。

【小沼観光部長】

ただいま矢ヶ崎委員より本保委員を座長にと御推薦いただきました。委員の皆様、いかがでございましょうか。

**【全委員】**（うなずく）

**【小沼観光部長】**

ありがとうございます。

それでは、本保委員に座長をお願いいたしたいと思います。

**【本保座長】**

本保でございます。当会議の座長に御推薦いただきまして大変光栄に存じております。東京の観光は日本の観光の成否の鍵を握るといぐらい大事なテーマでございますので、一生懸命努めてまいりたいと思います。

こうして委員名簿を拝見すると、非常にダイバーシティが進んだ、バランスのとれた会議の場になっておりまして、特に今日はこの席には5対4というジェンダーバランスで、珍しくいい形で議論ができるかと思いますが、ぜひ委員の皆様のお協力をお願いしたいと思います。また、知事には引き続きリーダーシップを発揮していただきたいと思っておりますので、よろしくお願いたしたいと思います。

それでは、早速議事に入りたいと思いますが、初めに、知事から一言御挨拶をいただければと思います。

**【小池知事】**

皆様、こんにちは。

御多忙のところ、本日、「東京の観光振興を考える有識者会議」にお集まりいただきまして、まことにありがとうございます。また、平素より東京都の観光行政に対しましての御提言、御意見等々をお寄せいただいていること、改めて御礼を申し上げたいと存じます。

先ほどもモンリオールの女性の市長さんが来られまして、エールを交換したところではありますが、モンリオールから東京へ直行便ができたということで、その就航の祝いも兼ねてモンリオールから多数の方をお連れになったということでございます。こうやって実際に東京に、そしてまた日本に直行便が飛ぶことなどを含めて、これからはますます観光のインフラも整えていかなければなりませんし、また、それに対してのプラスアルファといいたしめようか、一番日本の強みかもしれませんソフトの部分はどうやって伸ばしていくのかなどなど、本日もこの有識者会議を有効な時間にさせていただきたいと思っております。

ちなみに、有識者会議の議論も踏まえまして、さまざまな観光施策を展開してきたということも取り組みの成果だと存じますが、訪都外国人の旅行者は2017年で過去最多を更新いたしております。数字的には1,377万人。そして、東京2020大会まであと2年でございますけれども、さらに取り組みを加速することが必要になってまいります。

そして、皆様から今日も御意見をいただきまして、これまでもいただいた御

意見で2019年度の「PRIME 観光都市・東京」のプランをつくり上げるということで、そのために今日から新たに2名の委員の方に御参加いただくこととなりました。牧野委員、マリ・クリスティーヌ委員、どうぞよろしくお願ひいたします。できるだけいろいろな視点から、異なる視点からの発想を取り入れて、皆様と議論を積み重ねてまいりたいと考えております。

本日の会議でございますが、「宿泊施設の取組」、「観光ボランティアの活用」ということをテーマにお二人の委員の方々からお話をいただくことといたしております。その後、意見交換となります。

テーマの1つ目は「宿泊施設の取組」でございます。そして、宿泊施設は高齢者、また障害のある方、外国人旅行者などあらゆる人が快適に利用できるということが大切でございます。意外とお風呂、バスなどのユニットへの入り口が車椅子に適していなかったりとか、そのことをなどもチェックをし、かつ改善をしていかなければならない。心のバリアフリーと実際のバリアフリー、それから多言語の表示、これもバリアの一つでございますので、ここを改善していく必要もございます。

2つ目として「観光ボランティアの活用」でございます。観光ボランティアは、東京を訪れる外国人旅行者に対して東京の魅力を伝える重要な役割を担っていただいております。このユニフォームについては皆様方から大変な御協力をいただいて、今、ブルーと黒のコントラストのきいた、夏場はブルーと白のさわやかなシャツに変えて、既に活躍していただいておりますが、その人数であるとかサービスの質などを高めていく必要がございます。また、おもてなしの方法や受け入れ体制などの取り組み、これについても今日は皆様方からの御示唆をいただきたいと考えております。

どうぞ活発な御議論を期待いたしておりますので、長時間ではございますが、よろしくお願ひを申し上げます。ありがとうございます。

### 【本保座長】

知事、どうもありがとうございました。

それでは、本日の進め方について御説明させていただきます。初めに、事務局から観光実行プラン2019の策定や本日のテーマに関する資料の説明をお願いしたいと思います。引き続き、今、知事からもお話がありましたが、本日の2つのテーマについて、伊達委員とマリ・クリスティーヌ委員からお一人15分ずつとなっておりますので、この時間をめどにプレゼンをお願いしたいと思います。2つのテーマについてプレゼンが終わった後で議論をお願いするという段取りになっておりますので、よろしくお願ひいたします。

最初に、事務局から資料説明をお願いしたいと思います。よろしくお願ひします。

### 【鈴木観光振興担当部長】

それでは、事務局から資料の御説明をいたします。

資料3、今年度のプラン2019の策定についてでございます。先ほど知事からお話があったように、今年度の有識者会議では、2020年大会に向けて観光施策を加速する観点から、本日、第1回は、宿泊施設、観光ボランティアといった強力に推進が必要な分野について、また、7月もしくは8月に予定しています第2回には、新たな対応が求められる分野としてナイトライフ観光について御議論いただく予定であります。

この資料の下段のスケジュールのとおり、有識者会議の議論と並行しまして別途、地域代表、業界関係者から成る観光事業審議会にも諮問を行い、11月ごろに中間のまとめ、最終的には年明けに観光実行プラン2019としてまとめていきたいと考えております。

資料4をお願いいたします。本日の御議論のテーマに関連する都の取り組みの例を御紹介させていただきます。

まず、宿泊施設の取り組みに関する一例でございます。東京都では、訪都外国人の方を初め、あらゆる人が宿泊施設を快適に利用できるよう、バリアフリー化、多言語対応などさまざまな支援策を実施してございます。特にバリアフリー化につきましては、段差解消やエレベーター設置といった改修工事への補助を実施しております。さらに2020年に向けて取り組みを加速するため、今年度より補助対象の拡大や補助率、補助限度額の拡充を行ってございます。そのほか特に中小の宿泊施設の中には外国語に対応し切れない施設もあり、24時間コールセンターサービスなども実施しております。

右側、観光ボランティアに関してでございます。都では、訪都外国人旅行者の多様なニーズにきめ細かく対応する、まさにおもてなしを行う観光ボランティア事業を推進してございます。現在、3,000名を超えるボランティアの方が新宿や銀座、浅草といった外国人旅行者の多い地域で「街なか観光案内」や都内の人気観光スポットをめぐる観光ガイドなどを実施しております。観光ボランティアは、2020年大会時の都市ボランティアの中核として活躍することが期待されております。

このほかに、中学生、高校生を対象に「おもてなし親善大使」を育成しており、現在、約800名を任命してございます。将来、観光ボランティアとしての活躍を期待してございます。

資料5をお願いいたします。こちらは参考でございますけれども、平成29年の訪都旅行者数の実態調査結果が先週5月30日にまとまりまして、発表されましたので、概要を御報告させていただきます。

平成29年に都を訪れた外国人旅行者数は、対前年比5.1%増の1,377万人で過去最多となっております。また、日本人旅行者は1.8%増の5億2,331万人と

なっております。観光消費額も同様に増加しているところでございます。過去の推移はグラフのとおりでございます。

事務局からは以上でございます。

#### 【本保座長】

どうもありがとうございました。

それでは、プレゼンに移りたいと思います。資料はモニターまたはお手元のタブレットをごらんいただければと思います。

まず、伊達委員から、よろしく願いいたします。

#### 【伊達委員】

森トラストの伊達と申します。

今年度最初のプレゼンをさせていただきます。私がいただきましたお題が「宿泊施設のバリアフリー化の取組」ということですので、こちらについてお話しさせていただきます。

本日、まずは、宿泊施設全体がどんなふうに変化するような環境になってきたかという全体感のお話をさせていただきます。そして次に、私どもの事例を御紹介しながら実現の可能性と、そこから見えてきた課題を、お話しさせていただきます。最終的に、心のバリアフリーというテーマのところに関しましては、外国人が日本に訪れる際の情報をどんな形で我々は提供しているかということについて、時間があればお話ししていきたいと思っております。

こちらは、皆さん御存じだと思いますが、1990年、バブル期までの人口構造と、そしてこれから2年後に訪れる2020年までの人口構造になります。いわゆるバブル期、ポスト団塊世代、団塊世代という方たちが1990年には20～44歳、3世代で36%を占めておりましたが、2020年になりますと50～74歳に移行しているということがわかります。

こうした動きに合わせて国のほうで宿泊施設に対してバリアフリーに関する法律が制定されてきました。一番初めに行われたのは1994年ハートビル法、そして2006年バリアフリー法と続きました。この中身は、基本的に2,000平米以上の宿泊施設を新築、造築もしくは改築、用途変更する場合に、ある程度のバリアフリーの基準に合ったものを設置しなさいというものです。例えば出入口の幅であったり、廊下幅であったり、客室はユニバーサル対応の部屋を50室に1室設けるとか、そしてトイレの機能というものが指定されています。一方で、2,000平米未満のものに関しましては、適合義務というものではなく、努力目標となっております。また、適合義務以上の認定基準というものもありまして、より広く廊下幅を設ける等々をすると、その施設として認定を受けられるというものになっています。

そうしますと、結局、1994年の時点ではまだ制定されたばかりですから、そのときに計画されたものは、バリアフリー基準のものではない可能性がある

いうことを考えますと、大体1996年以降の建物については、ある程度バリアフリー基準に適合したものができてきているということになります。

それから、こちらのほうは、立体的に見てどういうことをすればいいかを示したものになります。例えば右の図面に関しましては、廊下幅を広げましょうというようなものになっています。これは結果的にはある程度の施設面積を要することになります。新築に関してはさまざまな緩和措置が取り上げられています。

話が戻りますが、1996年以降はおおむねバリアフリー基準を満たしたものが順次供給されていくこととなりますから、このグラフを見ていただければわかりますとおり、1997年から2016年までの2,689軒については、適合されておりよいのですが、1983年から1996年まで全国的に供給されたホテル軒数おおむね5,000軒については、バリアフリー基準に適合していない旧来型の施設であるということになります。また、それらが三、四十年たったものがあるわけですから、改修等が必要な状況になっているということがわかります。

一方で、1990年当時、1980年から1990年ごろにどんな施設が供給されてきたかといいますと、先ほど申し上げたように20～44歳、比較的アクティブに活動される方が中心であったということ。そしてまた、デザインの傾向として空間に段差を設けるような傾向があったということ。もう一つは、仮にホテル施設だったとしても和室があったりとか、もしくは日本食があるということもあり小上がり等のあるような施設が意外と多いということ。また、客室サイズが1970年、1980年、1990年代と、エリアにもよりますが、20平米、30平米という、現在は、40平米クラスの物が供給されているのに対して、小ぶりなものが多く、洗面スペースに関しても、この写真のような3点式の比較的コンパクトなものが多いというのが現状です。

次に、リノベーション自体が今どのようなになっているかという数字を示します、このグラフは用途別の受注高になります。黄色の部分が住宅になっています。これを見てわかるように、住宅に関しては2012、2013年ぐらいからリノベーションの需要が起きてきています。これは震災後、やや不景気な状況の中で、新築着工よりも既存のものを活用するであるとか、もしくは昨今、建築費が上がっている中で既存のものを活用しようということであったり、もしくは少子化されていく中で既存のものをもっと有効活用できるのではないかということなどで業界全体が住宅のリノベーションに動き始めたというのがあらわれています。

結果的に、住宅は、今の世代の生活者のスタイルに合わせたものに順次、入れかわってきている。それがバリアフリーになっているかどうかは別として、ニーズに合わせたものに変わってきているわけです。

これに対してホテルのところを見て見ますと、2008年から2017年に向かって増えてはいるのですけれども、まだまだ大きな動きというところまでは至って

いないと思います。そういう意味では、インバウンドの動きがある中で、リノベーションの動きが今後どうなっていくのか、2020年に向かって進捗するのかということが重要な状況になってきます。

それに対して、今度はユニバーサルデザインの部屋を持っているホテルはどのくらいあるかという調査結果を見ますと、保有している施設の割合は32%という数字が出ています。また、客室数で見ますと10万室に対して382室という回答があるようで、0.37%と非常に低い数字であるということ。今後の整備の予定についても、リノベーションの予定の有無もあるかとは思いますが、整備予定はないという回答が上がってきています。これは国交省の調査によるものです。

一方で、2020年に向けてメインの世代である50～74歳、33%の方たちの旅行に対するニーズというのはライフスタイルの中で非常に高いウェイトを占めていることがうかがえます。そうしますと、需要に対して供給とのギャップが生まれているというのが全体の動きであると思っています。

そのような中で、我々のところでリノベーションしてきました事例を御紹介しようと思います。私どもは、2012年から昨年までの間で約2,000室の客室のリノベーションを進めてまいりました。当初、2012年は震災後の復旧に関係する、震災の影響を受けた施設を改修するというを中心に行っていましたが、2013年から積極的に時代に合わせたものに変えていこうということで改修を進めてまいりました。新築工事等々もする中でバリアフリーは常にテーマであったこと、外資系ホテルさんと組んでいく中では、実は法定上の義務であるとか条例とは関係なく、ある程度ものはホテルとしては備えようということが一定の基準であったことから、宿泊施設改修の中にバリアフリーというテーマを取り入れて進めていきました。そのテーマというのは、先ほど少しお見せしたように、これまで起きてしまっている段差を解消していくというもの。和室文化に関しましては、現代の活用の仕方に変えていくというもの。衛生エリアについては、機能的に必要なものを取りそろえていくというもの。防災的な意味合いとしては、安全対策としてフラッシュ灯の誘導を取り入れていくということをしていきました。その事例になります。

A、B、Cとありますが、Aの空間は1970年代につくられた我々の施設です。Bについては1980年、Cについては1990年のものになります。本当におもしろいものなのですが、デザインの傾向というのがありまして、壁を設けないけれども、段差をつくることによって空間の精神的仕切りができることで、空間のゾーニングというのをを行うのが比較的主流になっていた時代になります。したがって、Aについても奥に向かって段差がある。Bについては、実は手前が客室棟、奥がレストラン棟になりますが、おりて上るといったようなデザインになっています。Cについては、少し見にくいかもしれませんが、ロビーか

らバーラウンジのエリアに段差でおりにいくというものになっています。上段のほうは旧来のスタイルですけれども、これをリノベーションの中で変えていきました。

Aにつきましては、車椅子の勾配を考えますと我々が用意していたものでは少しきついということ把握しましたので、もともとあったスロープの勾配をゆるやかにし、延ばしていくということをしました。Bに関しましては、そもそもフラットにたどり着けるのではないかとということで空間を埋めていくということをしました。Cについては、フロントと一体化していくということをしました。これによって、誰でも行き来しやすいということ、結果的に空間の広がりもできる中で、普通に歩く方に関しても、車椅子等の方に関しても動きやすい環境が整えられたのかなと思っています。

一方、和室文化の改良に関しましては、やはり小上がり等がある施設もありましたので、これに関してはその部分を取り払いまして、通常の机のスタイルに変えていくということもいたしました。正直なところ、和室、座敷スタイルのほうは人数は処理できるというのが実情としてはありますが、現実の中で、上りおりされることが苦痛だとおっしゃる方も多ということもあり、テーブル席にし、移動しやすい空間をつくり、好評でございます。

Bにつきましては、客室になりますけれども、布団敷きというのも一つの日本文化のスタイルとしてよろしいのですが、なかなか難しい、厳しいということもありますので、畳の上にベッドを置くというスタイルにリノベーションしています。

Cについては、リゾートのいわゆる家族風呂になるのですけれども、やはり日本風のお風呂になるので、どうしても靴を脱ぐ場所があり、段差があります。こちらについてもなかなか入ることができないということもありますので、それを立ち上げるに当たって、その部分だけ上げて足りないもので、その手前のほうから大きくとって全体を立ち上げてフラットにしていくことをしています。

また、これは家族風呂の中になりますけれども、お風呂の中にも段差があるわけですね。こちらに関してもできる限りフラットに、比較的足の悪い高齢者の方でも入りやすくするという趣旨にはつくっていますけれども、ゆっくり座りながら中に入り、そして座りながら立ち上がるということを意識して、このような空間をつくっています。100%バリアフリー化できているわけではないのですが、こういう形で家族の方が入れるということで好評でございます。

客室に関してですけれども、Aの上段は一般的な客室の水回りになります。下のほうは、車椅子等で回転できることを考えて必要な機能を設置しているものになります。できる限りデザインをそろえて、雰囲気感というのを出すようにしています。

しかしながら、どうしても回転の幅等を考えますと、こういった洗面の機能が不足しがちということもありましたので、新しくつくるものに関しては、アクセシブルルームというのをもう少しスマートにできないかということで、比較的広いタイプのお部屋の中にゆったりとつくることによって、車椅子でも洗面にアクセスしやすく、そして一般的な部屋として使うときでも、広々してスイートのような感覚で使える空間というのを意識してつくるようにしました。

ただし、このCを見てわかるように、1980年代ぐらいのホテルに関しては、ユニットバスを入れる場合に大体は段差が存在しています。この場合、残念ながら、床下の空洞が足りませんので、段差を下に下げるということはできません。したがって、この段差のあるユニットバスのある施設に関しては、広目の部屋ではユニバーサル対応のものを取り入れ、一般の客室は段差のままで対応せざるを得ない状況にあり、この辺をどうやって解決していくのかというのが大きなテーマになってきています。

もう一つは稼働率になるのですが、事業者サイドから見ますと、一般的な部屋に対してユニバーサル対応している部屋の稼働率は低いという答えが出ています。ただ、ある種当たり前とも言えるのですが、基本的に部屋のリクエストに合わせて部屋を提供していくことになりますので、一般的な部屋をリクエストされる方には一般的な部屋を、ユニバーサル対応のリクエストの方にはユニバーサル対応の部屋をとという順番になっていきます。したがって、ある程度の稼働が上がってこない、一般の方がユニバーサル対応の部屋を使うことはほとんどないということになります。

これを裏返して考えますと、部屋が足りないという考え方とともに、まだ有効活用というのでしょうか、ユニバーサル対応の部屋を使い旅行する需要と、一致しないものがある。それは宿泊施設だけではなくて、宿泊施設にたどり着くまでのさまざまなインフラの中であるとか、もしくは社会的な感覚といったものが、まだその部分にたどり着いていないということもあるのではないかと。そういう意味の心のバリアフリーというのは、実はまだあるのではないかと思います。ユニバーサル対応の部屋に対しても需要が高く、最初から埋まるような社会の環境に、社会インフラに、なっていくということも重要なのではないかと思います。

共用部になりますけれども、現在、いろいろな衛生エリアに対する機能として要件がございますので、それらを入れていくと、この図面にあるような空間になります。それなりの空間にはなるわけですが、実際、新築のときはいいのですが、リノベーションの場合はその空間をどうやって見つけるのか。それも水回りの配管ができ、段差を生じさせずに、この大きさのものを手に入れなければ供給することができないという状況になります。過去、我々がやっている何件かの中では、そのほとんどがバックスペースを潰す形で、そこにア

クセスするものをどうにか見つけるということをしています。そういう意味では、どうしても空間があるかないかで対応できるかできないかという問題は生じてきてしまうのと思います。ただ、活用できる空間を見つけると、宝探しのようで、あっ、見つかったということで、設計している側としては大変おもしろみがあり、やりがいにつながっています。

次に、この先は、我々がなかなか実行し切れなかった、もしくはオンプロセスのものの御紹介になります。

エスカレーターというものがあり、それによって動線として上下の移動はできるのですが、エレベーターの設置がないようなエリアがあります。エスカレーターがあればそのまま楽に上に行けるのではないかというのは浅はかな考えであり、やはり車椅子等々がそのまま乗るのは危険ですし、車椅子に対応する場合には複数名のスタッフで対応することになると思います。もしくはバック動線のほうではつながっているので、そちらに誘導することとなります。こういう形でお助けすることはもちろん必要なことですし、やってまいるわけですが、一方で、対応していただいている側が必ず恐縮されるという現実があり、もっとスムーズに行き来できないだろうかと思えます。

そこで、我々としては、エレベーターを新設できるのであれば造築したいと考えるのですが、ここで行き当たるのが規制の問題になります。建物というのは床のスペースが限られておりますので、その規制の範囲でしかつくりできない。その余剰の床があるわけではないということ。規制緩和により容積の対象外になったとはいえ、法定床面積としてカウントされますので、やはり造築として申請が必要になり、さまざまな手続が必要になる。そしてまた、申請が必要になるということは、既存不適格のものがあるとしたら、それらの全てのものを解消しなければ許可されないということになり、大変長い道のりと、そしてコストもかかるという状況になり、なかなか現実性のあるものが見えてこないこととなります。ポジティブにバリアフリーのためにエレベーターを造築するのであれば、何か緩和をするであるとか、早く実行できるような体制も整えていっていただけないかと思えます。

もう一つは、都心部、東京では余りないケースかもしれませんが、土地の傾斜に対して基本的な建物の高さ制限というのが決まっていますので、その関係を維持するために段差ができてしまうケースもあります。ある程度、地面のレベルに対して高さ制限があり、その高さ制限の範囲におさめていくことを考えますと、このようにレベル差を設けていかなければいけない。そのレベル差を設けるプロセスの中で、建物と建物の上をうまくつなげばいいのかもしれませんが、リゾートの建設に関しては、地面の高さに合わせて階段でつないでいくということが起きてしまっています。どうしても開発行為等をしていくと手続等がかかってしまうということがありますので、そういった規制によって結果

生まれる段差というものも実は社会の中にはあるということで、そのあたりも社会のニーズに合わせて、本来、変化していてもよいのではないかと思います。

ちなみに、これはリゾートになります。かつてはそういった段差のままつくっていましたが、やはり建物内にバリアフリー対応で行けるものをつくろうということで、このようにスロープをつくっています。たまたま建物と地面との間にある程度の距離があったので、これだけのものをつくることができましたが、ない場合は対応が難しいという状況になってしまいます。

もう一つは、一般道路で許可されている傾斜と民間施設に対する要件には差があるのが現実です。一般の道路構造令の中では一例として11分の1の勾配が許可されているのですが、施設に対しては15分の1から対応次第で20分の1となっております。そうしますと、先ほど言った土地の傾斜に対して建物との関係がだんだん合わなくなってくるということ。そしてまた、緩やかにつくっていかねばいけない中の構造物が出てしまうという課題等もあり、そのあたりはどの数字が本当に安全上必要なラインなのかというものも、もう少し統一した基準をつくり、空間のバランスをとりながら、皆さんが有効に行き来できるようなものができるのではないかと考えています。

また、例えば古い旅館を昨年取得していますが、本当に傾斜地にあり、段差だらけです。これらを全て変えていくことが今、社会に求められているのか、やはり風情のあるものを残していくことが必要なのか、そのあたりも場合によってはメリハリが必要なかもしれないと考えています。

例えば、リゾート施設の中で和室をそのまま残しているようなところもあり、外国人の方は日本的であり楽しいとあってあえて選んでいるケースもあります。施設全体を考えると、全てにバリアフリーの思想を影響させるのか、部分的に影響させながら同じ施設を、それぞれが楽しんでもらえるようにするのか、社会な許容を形成することも必要なのではないかと考えています。

以上、建築的なところが中心になりますバリアフリー化としましては、まとめますと、現状は、1996年以前の建物はバリアフリー化されていないものが多く、かつリノベーションが進んでいない。取り組みがおくれぎみであるということ。

課題としては、基本的にどんなケースでも、空間があるかないかで実行できるか否かというのがあり、できないケースに対してどんな方法を考えていくのかということを検討すべきである。一方で、いろいろ整理していくと空間というのは見つかるとも言えます。そして、稼働率に関しては、先ほど言ったように影響を受けてしまっておりますので、そのあたりについて社会的な認知度を上げながらニーズの対応をしていくということも含めてやっていくべきでしょうし、実際はコスト面等々もかかる中で、いろいろな道具（ニーズを満たすア

タッチメントなど)が開発されていかないだろうかと思っています。また、規制との関係でアンチバリアフリーを生み出す要因もあると思っています。

以上のような形になります。

時間になってしまいましたので、心のバリアフリーのほうは割愛させていただき、プレゼンは以上とさせていただきますと思います。

#### 【本保座長】

どうもありがとうございました。大変勉強になりました。

続きまして、マリ・クリスティーヌさん、よろしくお願いいたします。

#### 【マリ委員】

皆様、初めまして。マリ・クリスティーヌと申します。よろしくお願いいたします。

本日は「観光振興とボランティア」というテーマでお話をさせていただくことになりました。私は、オリンピックの委員会の皆様がつけていらっしゃるエンブレムの選定委員をやらせていただきまして、今はちょうどレガシーのほうもやらせていただいております。レガシーというのはいろいろな形のレガシーがあるものですから、きっと東京都もそういう点では、今後どのようなものを残していくのかということが一番考えていらっしゃるものの一つではないかと思うのです。オリンピックというのは、16日間で終わってしまうわけですので、むしろ後に何が残るかということが都市にとって非常に重要なことであると思うのです。そのインフラ整備というのは、もちろんハード面もあれば、最近ではソフトレガシーとも言われていますけれども、ソフトのインフラをどのようにしていくかということの中では、やはりボランティアというのが非常に重要な役割を持っているのではないかと思うのです。

ボランティアをされる方々の中にはいろいろな形があると思うのですけれども、私自身、そちらに矢内さんもいらっしゃるのですが、愛知万博の広報プロデューサーをやらせていただきましたときに、ボランティアの方々をどのようにして参加していただくか、ということが大変重要なポイントでもあったわけです。その中で、一市町村一国フレンドシッププログラム、ナショナルデーというものがありました。開催期間の6カ月の間にナショナルデーでは、いろいろな国の要人の方々がいらっしゃったときに、どのようにおもてなしをすべきか。日本人がその国のいろいろな文化を知ることが大事でしょうということで、愛知万博では一市町村一国フレンドシッププログラムというものをつくったのです。

東京都はたくさん大使館が集まっているわけです。今でもオリンピックの選手たちが下見に来られるときに自分の大使館を訪ねられます。大使館の役割はとても重要なのです。なので、東京都が、参加される国々全てにおいてのパートナーシッププログラムをつくられて、そこで彼らが来られたときにもてな

せるような状況をつくってさしあげたり、また、オリンピックのゲームズのと  
きに、例えばどこかの区がどこかの国の応援団であるならば、その区民の皆様  
方がなるべく多くの方に来ていただいて、参加してもらって、彼らを応援して  
さしあげる。

私が非常に心温まったのは、ブータンの国が来られたときに、ブータンには  
ジョゲジョゲという踊りがあるのです。それで、ブータンはいいところ、みん  
なで来てくださいというふうな、非常に皆さんがよく知っている歌を、フレ  
ンドシッププログラムで半田市がブータンを招くことになったのですけれど、  
半田市の幼稚園の子どもたちがみんなジョゲジョゲという歌と踊りを覚えて、  
ブータンのナショナルデーのときにその子どもたちがみんなブータンの国王の  
前で踊ったり歌ったりしてさしあげたことで非常に喜んでくださったのです。  
その地域のの方々も、自分が応援する国をどう応援すればいいか。彼らの文化  
というものを前の年ぐらいからずっと学んできているわけですから、非常に親  
近感も感じられて、その間でもずっと協力をし合ったり、それで万博が終わっ  
た後、今でも交流されている国々があるわけなのです。

恐らく今回のオリンピックのレガシーの中でも、オリンピックが終わった後  
に地域の方々が自分たちが応援した国々とどれだけ交流を持てるかというこ  
とが非常に大切なことであって、東京都にとって、オリンピックはある意味では  
一つの取っかかりであると思うのです。ボランティアの方々にとってもとても  
重要な取っかかりの一つになるわけですから、自分たちがボランティアをする  
ことに対する気持ちというものがそこで芽生える方もいれば、それを続けてい  
こうという気持ちになる方々もいらっしゃると思うわけなのです。

今、オリンピックレガシーというのは世界中で言われているのですけれども、  
今回初めて日本で行われるこのオリンピックで、レガシーレポートを出さなけ  
ればいけなくなってしまうのです。このレガシーレポートというものが非常  
に重要なことになるわけですから、それをつくっていく上においても、ほかの  
オリンピックを開催された地域の中でも、ロンドンでもボランティアをした  
いと思われている方々では、24万人の方々がまず手を挙げたのです。でも、24  
万人の方々の中から7万人しか選ばれないわけですから、その7万人の方々を  
どうやって選択していくか。アテネもそうだったのですけれども、15万人も集  
まったところ、4万5,000人しか選ばれない。中には開催中にいろいろな問題  
があって、例えば平昌オリンピックのときもいろいろな問題もあったわけなの  
ですけれども、この一市町村一国フレンドシッププログラムというものは非常  
に大切な一つの種になったわけなのです。ですから、東京都にもぜひ何か種に  
なるような形で、オリンピックが終わった後でもそれをずっと咲かすことがで  
きるような関係性を、23区の中でも皆さんと一緒にどこかの国とかかわるとい  
う、何かをつくっていただきたい。

もう一つは、今回のオリンピックの中でも東京都の役割というのは地域のローカルガバメントで、他の地域のローカルガバメントとのパイプ役という役割にもなっているわけですので、そういうところとうまく手を組みながら、おたくはフィンランドをやってちょうだいとか、ここはアイスランドをやりたいとか、いろいろな国々と交流できるような、それも一つ大きなイベントにする。愛知万博のときには、各大使館が国とのマッチメイキングのお見合いの日に来たときに、カメルーンが最後までずっと来なかったのです。結局は、彼らはいつもおくれて来る人たちだねということで、フレンドシップ事業を始めるときもいろいろなおもしろいエピソードがあるのですけれども、これは参考までにお話をさせていただいております。

もう一つ、海外から来られる旅行者の方々にとって私がポイントとされていることの中には、海外のATMカードが日本では使えない。特に大都市の東京のような地域の中で、自分の外国のクレジットカードが使えなくて、クレジットカードを使うとき、またバンクカードを使うときに、自分の国の銀行に対して私たちはこれから旅行するので海外に行ったときにちゃんとお金が落ちるようにしてくださいねというメッセージを一回、自分の銀行に知らせておけば、日本でも使えるような銀行もあるわけです。そうではない銀行もあるわけなのですね。

ついこの間、私が東京駅でチケットを購入しようとカウンターに並んでいましたら、連休前の混雑でなかなか、列が進みませんでした。たまたまドイツから来られている方々が私の隣にいらして、お困りのようでしたので、お声をかけましたら、券売機で購入しようとしたが、カードが使えないとのことだったのです。券売機の操作もわかりにくかったようでした。東京駅の中に1つだけ、外国のカードが使えるATMがあるのです。そこでしたら、使えるのでは、ないかとお話をしたのですが、やはり出せませんということで、結局カウンターにまた戻ってきた。

私が通訳をさせていただき、なんとか、最終的には買えたのですが、やはりそういうところにボランティアさんが立っていてくれるとすごく助かるだろうと思うような場面は今、たくさんあるわけなのです。

あと、スーツケース。これから成田に行くのだけれども、成田に行くために、羽田に行くために、1時間か2時間、時間があるからサイトシーイングしたいけれども、この大きなスーツケースを引っ張って歩けない。ロッカーがないのです。今、東京駅でも、駅の中はスーツケースを置ける場所は幾つかあるのです。でも、大きなスーツケースを想定していなくて、日本人がお買い物袋をただ入れて出るというようなものを想定したり、あと、お台場のビッグサイトに行ったときもそうだったのですけれども、なかなか使えないのは、こういうパスカードでなければロッカーに出し入れできない。現金ではできないので、パ

スモを買うことを知らない外国人はそれが使えない。

それをまた、私もどちらかという世話好きなものですから、そばに行って、これはこういう機械がないとできませんよ、現金を使うならばあちらに行ったほうがいいですよと説明したり、何でそこにいないのだろうといつも思いながら、ボランティアガイドさんがもっといてくれたらいいなと思うのです。

あとは英語の看板。先ほどもお話がありましたけれども、私は英語の看板、多言語というのはすごく大事だと思うのです。ただし、多言語ではなくてもいいような時代に今、なっていますのは、どの国の言葉もローマ字で入力すると自分の国の言葉で変換されてくるわけです。例えば、九州に行きますと、日本語、韓国語、中国語、英語なのです。北のほうに行きますと、日本語、ロシア語、韓国語、中国語、英語という順番で、地域によってそこに多く来られている外国人の方々に対する看板がたくさんあるのですけれども、地域によつての統一というものがあるので、私たちがふだん使っているものとちょっと違うのです。

ですから、むしろローマ字で日本語がちゃんと書いてあれば、ローマ字で入力することで自分の端末で訳すことができるので、そのところの英語の看板をもう少し考えるといいかなと思うのです。

あと、医療問題。外国人が日本に来て病気になったとき、どこに行けばいいかということで、最近は英語で対応してくださる病院が多くなってきたのですけれども、まだまだどこへ行けばいいかわからないという状況なのです。なので、そういうところでも英語ボランティアさんがいらっしやなくて、ぜひもっと増やしていただきたい。

あと、非常時の対策。非常時に万が一外国人がそばにいた場合、その方をどのように誘導していくかというトレーニングも非常に重要だと思うのです。非常事態がないことを本当に祈るのですけれども、ただ、万が一なったときにどうするかということに対するコミュニケーション方法をどうしていくか。

その中で私が使えるのではないかというか、これを活用できるのではないかと思うものが幾つかあるのですけれども、例えば、今ある団体をどう生かしていくかがすごく大事だと思うのです。ボランティアさんお願いしますでは、それこそ24万人がわっと来たときに統一はどのようにされるのか。どのように訓練したり、またトレーニングしていくかという、例えば、ガールスカウトとかボーイスカウトは今、大変な思いをしているのです。なぜかという、部活とかいろいろな形が最近はできてきているので、ガールスカウト、ボーイスカウトになりたがっている子どもたちはもう余りいないのです。なので、やはりガールスカウト、ボーイスカウトという組織をもう一回ちょっとリバイバルしながら活用していただけると、皆さん、ある意味ではグループで動いたり、指令とか命令というものに対する動きが非常に素早いわけです。ですから、そう

いうところを使ったりする。

あとは大学ですね。私は今、大学で教えているのですけれども、講義が終わると毎回と言ってもいいほどに学生さんがそばに来て、先生、オリンピックのときにボランティアしたいのですが、どのようにすればいいのですかと聞かれるのですが、どういうふうにボランティアすればいいか、私もわからないのですね。どこに行きなさいとか、東京都に問い合わせしなさいとか、どこに問い合わせしなさいというふうに言うしかないわけなのです。

あとは企業ボランティアさん。企業の方々は、今、CSRや社会貢献活動でいろいろなボランティアをしているのです。森をつくったり、また、私たちは、千代田区に日本ハビタット協会といううちの団体があるのですけれども、コイン分けボランティアをやっているのです。コイン分けをしに来てくださったりする方がいるのですけれども、企業さんから最近連絡が多くて、彼らが出張するたびにお金がたくさん、海外のものが全部プールされているものですから、それを全部分けて、それをボランティアされている企業の方々もたくさんいらっしゃるわけで、そういうところの組織をお使いになるとか、あとは自治会ですね。お祭りをやってみんなを集めている、それこそ子どもの太鼓会とかいろいろなものがあるわけですから、組織から入っていくということが大変重要だと思うのです。

組織がきちんとしていると、安全を確保しやすいと思うのです。ボランティアされる方々の安全確保することは、とても重要なことで、災害が万が一あった場合にどうするか。あとは海外から来られる方々の中には、もちろんいい方が非常に多いわけですが、中にはちょっと危ない方も万が一入ってこられた場合、そのボランティアさんの安全を誰が確保していくかということの中で、組織であったりするとお互いに見張り合うことができますので、そういうことも考えて、観光振興におけるボランティアの役割と安全というのが大事なことではないかと私は思うのです。

ボランティアさんに対する保険もすごく大事だと思います。ハイテクノロジーを駆使し、ボランティアの皆さんに端末のようなものをつけていただきながら、その方々の行動がずっとマッピングできるならば、安全確保はできると思うのです。タクシーと同じように、今どこを走っているかもわかるわけですし、この端末を持っている人は今ここにいますと。ですから、ちゃんと見てさしあげられることもできますし、ルールとしては1人で行動してはいけませんと。それを大勢の方々が本当にばらばらで集まったときに、こういうルールがありますよと言ったときに、ちゃんとそれを守っていただける方々がどれだけいらっしゃるか。

なぜかといいますと、彼ら自身の安全も考えなければいけないということで、こういうものに参加することで非常に浮かれてしまうところがあるわけです。

危ないということを全く考えずに、おもてなしと親切が重なり合うところが日本人はどうしてもあって、外国人の中には、やはり日本人に親切にされることがある意味で非常にパーソナルなことになってしまう可能性もあるわけなので。外国の場合には、自分たちを防備する形で文化のコミュニケーションがきちんとできているのですけれども、日本人の場合とはとにかく外国人と接することがうれしい、私が案内することがうれしい、非常に無防備になってしまう部分の中で、もしそうではない方と接したときにどうやって自分を守るかということも考えていただければと私は思うわけなのです。

それと、ボランティアが誇りを保てるオリンピックにしていかなければいけないと思うのです。SDGsという言葉が今、非常に多くいろいろなところから出てきているので、SDGsとは何なのかということをもっともっとかみ砕いてみんな知っていただきたいと思うのです。SDGsの中でボランティアにかかわるものは8番ではないかと思うのですけれども、英語で言うと「Decent work and economic growth」ということで、「働きがいも経済成長も」という日本語で訳されているのですけれども、Decent workというのは誇りが持てる仕事だと思えるのです。このDecent workの中には、例えば平昌オリンピックのときに大変なことになってしまったのですけれども、とても寒かったりしたから、バスに乗れない人たちもいて家に帰ってしまったり、中には、なかなかバスに乗れなくて会場まで行くことができない。全くお金とか報酬をいただいているわけではないので、彼らもボイコットするような状況になったりとか、あと、輸送面がなかなか確保できなかった。

具合が悪くなった方々の対策はどうのようにするのか、宿泊場所の確保なども考えてあげなければいけない。

皆さん、期待があるわけですから、ちゃんと働く環境がDecentであるということがすごく大事なことだと思うのです。そういう点では、来られた方々が東京都の乗り物は全て無料で、この16日間だけ、ボランティアしている間はどこへ乗っていてもいいですよというフリーパスカードを渡してあげて、お金をいただくわけではないのですから、皆さん働いていて、自分たちのいただくユニフォームと、あとは自分の志で働くわけですから、そういうところでバス券とか電車券をとにかくずっと使えと。

こういうのは結構、海外の都市のコンベンションに出かけていたり、国連の会議とかカンファレンスがあるときに行くと、その都市がもてなすときには必ずこういうバスパスとかトレインパスがキットの中に入っているのです。やはり会議の合間、あちこち行ってくれることによって別なところにお金を落としていってくれるわけですから、経済波及効果にもなるわけですから、ボランティアさんたちをどうもてなすかということがまた別な課題の一つではないかと思えます。

なので、21世紀は市民の時代と言われているわけなのですけれども、やはりこれは都市とサービスと市民の信頼関係が大変重要なことだと思うのです。

もう一つは、今回のオリンピックなのですけれども、ボランティアさんの働く場所は、東京都の東京メトロポリタンガバメントのボランティアさんと、IOCの日本の組織委員会のボランティアさんと仕事が違うのだということをはっきり明記しなければいけないと思うのです。皆さんは、ボランティアをすれば、私たちも会場の中に入ってちらちらとゲームを見ながらボランティアできるという意識の方々も非常に多いと聞いたのですけれども、どこの国でも多いのです。そうではないのです。東京都のボランティアさんというのは、電車のところとか飛行場という公共的なところでボランティアとして観光の方々を案内することになるわけですから、そういうところをきちんと明記して、むしろ彼らにとってみれば、そうやってパスがもらえて、フリーの時間にはこんなことができますよと。そういうことをしていくことによって、自分たちがトレーニングを受けて、そうすればオリンピックの後のボランティアにもこれがちゃんとしたトレーニングとしてつながりますよと、あなたにはこういうオリンピックで参加した資格がありますよと、だから次のときには優先的にあなたたちの名前を入れていきましょうとか、何か一つインセンティブになる御褒美みたいなものがそこにあったり、終わってからそこでやってくれたボランティアさんみんなにはほかの人たちが持てないピンバッジを、それこそ都知事からプレゼントして、これはほかの人たちには絶対渡さないで、本当にボランティアに参加した方だけしか持てませんよとか、何かそういうことで別なイベントをつくって、また来ていただく。

愛知万博の同窓会が先々週、愛知であったのですが、13年目の同窓会で、いまでもボランティアさんが集まるのです。それだけ皆さん楽しんでボランティアしてくださったのですね。ですので、私はぜひ東京のこのすばらしいイベントは、そのようにみんなが同窓会を組んでまた私たちもという、そういう状況をつくっていただけるようなボランティアのシステムをきちんとつくっていただけたらと思います。

話が非常に早口で申しわけなかったのですけれども、御清聴ありがとうございました。

#### **【本保座長】**

どうもありがとうございました。

それでは、今の2つのプレゼンを踏まえて議論に移りたいと思いますので、よろしくお願ひします。と申し上げても、残す時間が25分ぐらいですので、ぜひ簡潔に御意見を賜ればと思います。発言する場合には、御存じだと思ひますが、前のマイクのボタンをオンにして御発言をお願いいたします。

矢ヶ崎さん、お願ひします。

## 【矢ヶ崎委員】

口火を切らせていただきます。

お二方からすばらしいプレゼンテーションをありがとうございました。たくさんのお気づきをいただきまして、いっぱいメモをとりました。

最初に伊達様からお話がありましたバリアフリーの件、国内の人口構造の変化を踏まえて着実に進めてこられて、そして、規制と戦いながらも工夫があるというところは非常に印象的でありました。訪都外国人旅行者がこれからも増え続けていくであろう東京においては、日本以上にアジアは急速に高齢化するという御指摘のある国もあります。そういった国からも、少し足腰に不安を抱えても家族旅行で日本に来ていただけるような、そういう将来の需要も考えたときに、バリアフリーというのは大変重要であると思いました。特にアジアの方々には御家族で旅行されます。3世代で旅行されるというところに対応していけるのではないかと。

また、3世代ということになりますと、実は乳幼児を連れて乳母車、バギーをガラガラと押しながら東京都の観光を楽しんでいらっしゃるアジアの方々も実は多いのです。そういう小さいお子さんのためにもバリアフリーというのは非常にきいてくるのではないかと考えた次第で、ぜひ使いやすい施設である、バリアフリーであるということをもどのように海外の方にも情報発信していけるのかという観点について、例えば動画で見せていくようなことがあってもいいかもしれませんし、わかりやすい伝え方を今後も考えていく必要があるかと思いました。

それから、2つ目のマリ・クリスティーヌ先生の御発表、実は私も大学に身を置く者として、今、考え始めているものがあります。私がおります東洋大学は、あえて第1回東京五輪と申し上げますが、その際に学生をボランティアで送り出しまして、選手村の調理にサポートと給仕に入った、これが私の所属しております国際観光学科のはしりだったと聞いております。そのように大学生にとって五輪でのボランティアというのは非常に大変重要な意味を持つのですが、実は五輪開催のころというのは、大学の先生方は御承知のとおり、講義の最終のあたり、試験期間ということで、この期間をボランティアで断続的であっても10日間、2週間、大学をあけると単位をもらえないという現実的な問題が起きてくるものですから、そういったところを何か大学ごとにクリアしていけないかということをもそろそろ考え始めようという大学の中の話が始まっております。

東京都におかれて大学に御指導ということはなかなか難しいと思いますが、うまい対応策をされている大学があれば褒めたたえていただきまして、横展開ができるような意識づけをしていただけるとうれしかなと思いました。

以上です。

**【本保座長】**

ありがとうございました。

根木さん、どうぞ。

**【根木委員】**

根木です。お二人のプレゼンテーション、ありがとうございました。わくわくしながら聞かせていただいていたいました。

まずは宿泊のほうのお話で、こうしたらいいなというアイデアがあれば一番いいのですけれども、現状というところのものも私の視点からお知らせさせていただくと、今、2020年に向けてオリンピック・パラリンピック、特にパラリンピックの中で、本当に都内でも強化拠点ができたりとか、日本の中だけでも各地で合宿が行われているのです。今まで以上に多くの競技が一举に集まって、ありがたい話、施設はかなり整ってきているのですが、やはり全国から障害のアスリートが一堂に来るときに一番困るところは宿泊施設なのです。一気に選手が10人、20人、実はもっと本当に多くの人数で合宿を張りたい、キャンプをとりたいたいというところで、なかなか難しい状況の中でホテルを分散したりとかいろいろなもので、それにどこまでのホテルがどれぐらい対応できるかということ、今、各競技団体は調べるのが一つの仕事のようになっている。逆にこれでいろいろなことがわかるので、その情報をいろいろみんなシェアできたらいいのかなと思っています。

あとは本当に、車椅子バスケットも今回、国際大会が金曜日からは始まるのですけれども、カナダ、ドイツからパラリンピックのトップレベルの選手達が来るのです。そこで来ることによって初めて実際に、同じ障害の中でもそれぞれ違うので、体のサイズ、車椅子のサイズも全然違うので、ここはできるだろうという想定が、実はそこで、あれ、このサイズでは難しかったとか、意外にこれはいけたなというところが今どんどん出てきているところも日々あるので、そういう情報も今からどんどんとりながら対応していくことが必要なのかなと思いました。

前回のプレゼンテーションを私がさせてもらったときに、逆に知らせるところで、とても泊まりやすい施設も都内にいっぱいあるのです。そこをもっともっと障害当事者自身が発信していくことも大切だし、そこでいろいろな方々とコラボして、この施設に、本当に障害者の人たちがこんなにハッピーに過ごしている宿泊施設があるのだよという商業みみたいなものもぼんぼん出てきたら、一切そういうのはないですね。そうして世界に発信することによって、東京が安心安全でこんなに楽しい町なのだということを見せていく。今あるものはどんどん見せていくし、今ないものはどういうものなのかということ、今をみんなでシェアして、アイデアを出してつくっていくことが必要なのかなと思いました。

あと、観光のほうなのですけれども、私もこれはすごく興味があって、今日の最後の観光ボランティアの同窓会があると。そんな話を聞くと、私も2020年はボランティアで同窓会とかそんなのができたらいいなと思ったのです。

まず、これはちょっと教育のほうになってしまうのですけれども、東京都のオリパラ教育の中の5つの重点資質というのがありますね。その1番がボランティアマインドなのです。あとは、もちろん障害者理解、スポーツ志向、日本人としての自覚と誇り、豊かな国際感覚というこの5つの中で、ボランティアマインドというのを子どもたちが今、まさに学んでいっているのです。こういうことによって大きいマインドセットが起こるのかなと思って私はすごく期待しています。

今日もたまたま移動の中でタクシーに乗ったときにドライバーさんが、これは私はなぜかすごく言われるのですけれども、私がトランスを移ったり、競技をしていたのでぼんぼんと移って、車椅子も競技用でちょっと特殊なものに乗っているの、大体皆さんがパラリンピックの話をしていただけるのです。私は、やった、はは、みたいな感じで、今日も実は都知事と会うのですよと言って、都知事をいつも使わせていただいているのですが、そこで、何かボランティアをしたいという本当に多くの方がおられます。

まさしく観光ボランティアは都市ボランティアというところで3万人参加されますね。あと、大会自体が8万人と聞いているのですが、間違っていたら済みません。でも、多分もっとそれ以上の人たちがボランティアにかかわりたいと思われていると思うので、私がいつも言うのは、そのボランティア以外でも皆さんが、本当に都内におられる全ての方がボランティアですよと言うのです。そういう意味合いで、心のバリアフリーというテーマでいろいろな障害のことであったりスポーツのことを知っていただくことによって、本当にボランティアというのは個々の皆さんの強みでできるのかなと。そういうことを観光の中で、東京に来られるのでこの近くにこんなおいしいものがあるよということをちょっと言えるだけでも、まさしくそれはボランティアになるということを何か都民の皆さんに伝えていけるように。もちろん正式なボランティアの方の育成というのも重要だと思うのですけれども、いろいろなカテゴリーのボランティアというものができることによって、ボランティアマインドがこの東京でできて、それがレガシーになるのかなと思っています。

その中で、私は個人的な活動として、学校に向けて車椅子バスケットボールを通じてパラリンピックとか障害の理解ということをやっていて、これも完全にボランティアマインドを育成している一人かなと思うのですけれども、それも皆さんと相手を広げていけたらなと思います。

#### **【本保座長】**

ありがとうございました。

ほかにはいかがですか。

伊達さん、どうぞ。

### 【伊達委員】

まず、ボランティアについてです。おっしゃるようにマインド的に皆さんでどう協力するかというのも大変重要である一方で、やはり仕組みのほうもつくっていかないと大混乱してしまうだろうと思います。IoTの時代で、スマホを使って統一したポータルをつくって、ボランティアに参加したい人がどう登録するのか。宿泊施設もそこからボランティア向けに開放されている施設がどこにあるのかとか。そして、どの業務をするのか、その指示系統も含めてそこで全て統一されるからこそ皆さんが迷わずに動けるのではないかと思いますので、そういう仕組みをつくられたらどうかと思います。

一方で、先ほどお話があったように、例えばパスモがないとロッカーが使えないよと。だから人を配置しようというのもそうかもしれないのだけれども、パスモを使うというキャッシュレスの仕組み自体は実は非常にいい仕組みです。パスモではなくてそれぞれのスマホを使い、ペイシステムが統一されていれば、外国人の方もすぐインストールをして、そこにお金もカードから入れるなり、もしくはある端末から入れるということができるようになれば、もっと合理的であるし、インフォメーションもそこで全部共通化されて配信できます。やはり2020年というのは、もうほとんどの方がスマホを持ってやってくる時代なのだから、東京オリンピック開催中に、最先端の技術を提案してあげることができれば、「あっ、東京は違うね」という時代が来るのではないかと思います。

それでも足りない部分を補ってあげるとか、心と心の通じ合いとか、コミュニケーションとか、おいしいお店はどこだよというのが、ぐるなびさんもちろんいいと思うけれども、本当に人から教えていただく温かみというところでボランティアの方がいらっしゃるのかと思います。少し仕組みとマインドのめり張りをつくりながら、トータルで快適な環境ができれば大変理想的だなと思います。国内にあるいろいろな仕組みを、うまくつなげてあげる、それをオリンピックまでにやり上げると、次の仕組みが東京都自体でできてくるのではないかと思います。

もう一方で、自分自身がバリアフリーのことを報告させていただきましたけれども、実は稼働率に関しては、今回、私もこのプレゼンをするときに初めてそういう実態を知ったというのがあります。なるほどなど。大体、投資する側からすると、せっかく投資したのに使ってもらえないのですという言いわけの資料のようになってしまっているところがあるのですけれども、もう一步踏み込んで考えてみると、おっしゃるように、そもそもあるのだよということのプロモーションを各ホテルはしていないし、施設全体で受け入れようという気持ちをあらわさなければ、来る側の心のブレーキというのがあるのだなということ、

今回、資料をまとめながら改めて感じました。そういう意味で、もう少し社会全体がオープンマインドになっていかなければいけないなということを感じました。

### 【本保座長】

ありがとうございます。

よい取り組み、例えばバリアフリーについては東京都もいろいろな補助制度をつくったりして推進しているのですが、どこまで進んで、本当にいいところはどこがあって喜ばれているかということまで含めた発信をしなければ宝の持ち腐れになるし、活用できないという共通の御指摘だったと思います。

ボランティアについては、マリ・クリスティーンさんから、多分、体系的に物を考えるとしたらこういう点に留意して取り組まなければいけないのだということをお願いに、今日、プレゼンいただいていると思うのです。その中には多くの論点があって、既に取り組まれているところもたくさんあると思うのですが、ここではこれを全て議論することはとてもできそうもありませんので、少なくとも今日御指摘いただいた点については、都としてどこまで体系的な取り組みができており、どう情報提供できていくのかというのはきちんと整理していただいた上で、どこかで御報告いただいたほうがよろしいのではないかと思いますので、お願い申し上げます。

済みません。矢内さん、お待たせしました。

### 【矢内委員】

まず、ボランティアのお話ですけれども、2020年の東京オリンピック・パラリンピック、ボランティアの数が8万人から10万人ぐらい必要だということになっています。私は、首都大学東京の経営審議会学外委員をやっているんですけど、もう終わりましたけれども、そのときにも随分その場で申し上げたのですが、東京オリンピックというのはベースは都ですから、首都大東京は都の大学なのだから、ボランティアについてちゃんと対応できるようにしましょうよ。つまり、8万人も10万人もボランティアの人が集まったといっても、それが本当に合理的、機能的に動けるのか。やはりマネジメントが必要なのです。

例えば大学で言えば、経営学部の中にマネジメントを教えているところがあるはずですが、そういうところで組織運営論の一つとして、ボランティアに集まった大勢の人たちをどのように組織化してマネジメントしていくのかということについて、2020年のオリンピックに向けて大学の中でそういう準備をされたらどうでしょうかという話を何度かしたことがあります。ボランティアをしたいという大勢の方が集まってくださるのは大変いいことだし結構なことなのですが、せっかくそれだけの方が集まってきたものを、より機能的に、みんなが喜んでいただけるような結果を生み出す方法をきちんとあらかじめ準備して迎えることが必要なのではないかと思っております。

それから、バリアフリーについてのお話を伺ってしまして、なかなか進んでいないというお話でした。確かに規制緩和も大事で必要なのだろうと思いますけれども、一方で、民間企業がこういうことをビジネスとしてやっているとすれば、バリアフリーは必要だということはあったにせよ、やはりコストパフォーマンスが合うのかということが判断基準としては一番のポイントになってくるのではないかと思います。ですから、規制緩和もさることながら、あるタイミングまでにこういうことがどうしても国もしくは都という立場で必要で、前に押し出していききたいのだとすれば、そこはある程度財政的などいまいしょうか、補助金を出すなり何なり、そういうことまでしないと、民間企業にそれを必要だから、大事だからといってもなかなか限界があるのではないかと思います。それを聞いていて思いました。それは私の感想です。

以上です。

#### 【本保座長】

ありがとうございます。

マネジメントが必要というのはまさにおっしゃるとおりで、8万に、10万人が烏合の衆になったら大変なことになって負のレガシーレポートとして残ってしまうので、これもトータルして考えるべきことだと思います。

牧野さん、滝さんはまだ御意見をいただいていないので、もしよろしかったらお願いします。

#### 【滝委員】

大変有効な気づきをいただきました。聞いていて、やはりバリアフリーはお金との問題があつていろいろ限界があるなと思った中で、非常に正確な情報発信も必要なのかなと。そういう意味では我々が担わなければいけない要素があるのかなとと思っています。それと、確かに行けないところもたくさんあるのだけれども、ボランティア精神のある人とのコミュニケーションによって結構行けるところもたくさんある。日本に来た人が、何日かという限られた時間の中で、ホスピタリティーに富んだおもてなしを受けながら、行きたいところに行ってほしい。しかし、行ってみたら車椅子が通れなかったというのはとても残念なわけです。正確に寸法も入ったような形の情報発信が必要なのかなと、お話を聞いていて気づいて、そういう意味では我々、設備をつくる役にはなれませんけれども、情報発信側ではお手伝いしなければいけないなど。

もう一つ思ったのですが、やはり褒めるというか、こんなボランティア、あるいはこんな施設は本当にうれしいね、こんなふうに喜ばれたという評価など、褒めることが結構ボランティア精神を子どもたちに感じさせる結果にもなるのかなと。それで、そういう人や施設を顕彰する制度はどうだろうか、あまりお金をかけなくてもできそうというか、選ぶのはちょっと大変かもしれませんが、そんなことも意味があるのかなと思いました。

**【本保座長】**

どうもありがとうございました。

情報提供、褒めること、いずれも本当に大事だと思います。

牧野さん、どうぞよろしくお願いします。

**【牧野委員】**

まずアクセシビリティの話をしたと思います。皆さんも十分御指摘いただいているところですが、情報発信を正確に行うことに関して、たまたま社内でもアクセシビリティに対応している施設をより見つけやすくすることを話し合っているところではあります。例えば現在でもホテルやレストランを検索する際、車椅子対応の施設を検索できるようになっています。トリップアドバイザーはグローバルのプラットフォームなので世界中のアクセシビリティに対応した施設が見つけられるようになっています。

ただこの検索にも実は課題があり、車椅子に対応状況は各施設に自主的に登録していただく必要があります、例えば東京都であれロンドンであれ、アクセシビリティに対応した施設のリストといったものは存在していません。東京都がバリアフリーの支援等をしていくのであれば、リストやデータベースの管理をしていただき、かつその情報をインターネット経由でホテルや観光施設を探す方々が見つけることができるようにすることが課題だと思います。対応するだけではなく、ぜひうまくアクセシビリティに対応した施設の情報発信も行っていただければと思います。

ボランティアに関しては、私も知らないことばかりでいろいろ教えていただくことがたくさんあった内容でした。1つだけ私の立場からお話できるのは、弊社のサービスは世界中の旅行者が訪れた施設に感想を書けていますが、その感想を見ていると、皆さんが言っていることは結局、施設自体や味とかではなくて、どういった対応をされたかということだということです。つまり、ホスピタリティやおもてなしがやはり旅行者の心に残ることだと思います。2020年に多くの方が世界から来られた際には人の対応に感動していただき、また来ていただくきっかけになればと思いますので、ボランティアに関してはぜひうまく対応していただけるといいなと思います。

**【本保座長】**

どうもありがとうございました。

まだまだ御意見いただきたいところですが、あと2分になってしまいましたので、今日の議論はここで締め切らせていただきたいと思います。

ちょっと尻切れトンぼになって恐縮ですが、最後に知事のほうから一言ございますでしょうか。

### 【小池知事】

伊達委員、マリ・クリスティーヌ委員のプレゼンテーション、まことにありがとうございました。2つのテーマ、バリアフリーとアクセシビリティという観点からの御提案を幾つかいただきました。

これについては、例えば東京都として、観光財団のほうからバリアフリー化支援補助金の制度をつくっておられて、今、申し込みをそれぞれやっていたでいる最中であります。つまり、これで後押しをするということが1つ。

それから、やはり褒めてあげるというのは重要で、ぜひそれぞれネット等インフォメーションとか情報を提供される皆さんは、バリアフリーのホテルはここだというのをできるだけ上のほうに上げてもらうとか、そういったことによって知らしめる努力を、皆様方の御協力をお願いしたいということであります。

また、言ってみれば、我がホテルはバリアフリーで皆さんを受け入れますよというのは、考え方によっては非常にCSRを前に出して、そのホテルの価値をそもそも上げていると思います。でも一方で、やはりビジネスなので、広いスペースがどうしても必要になるわけですから、その辺のところは総合的にさまざまな規制緩和等も考えていくことが新しい東京のまちづくりにつながるのだらうなということ。どういう点が詰められるかというのは、また研究していきたいと思っております。

それから、矢ヶ崎さんが御指摘になった、日本というのは家族でももう核家族で小人数ではないですか。でも、確かにアジアとか世界の国々の人々は大家族で移動するので、そういう意味でも部屋のサイズというのはいろいろなチョイスが、続き部屋とかいろいろあるでしょうけれども、もう少し柔軟にしないと、日本のマーケットだけを考えていたらインバウンドは増えないなと改めて気づかせていただきました。ありがとうございます。

ボランティアはとても重要で、かつ、これから夏以降に、ボランティアの募集は何月でしたか。

### 【田中運営担当部長】

9月から受け付けます。

### 【小池知事】

9月からということでボランティアの募集を始めさせていただきます。東京都として都市ボランティアと、今、観光ボランティアの皆さんは既におられます。常におられます。活躍していただいております。今度の大会のための都市ボランティアは、東京は3万人ということになります。重要なのは、御指摘いただいたのは、皆さん、大会の会場に入れて試合も見られていいなというようなことをお考えになると思うのですが、都市ボランティアは御指摘のように、いろいろな駅であるとか、空港であるとか、先ほど厨房でサービスをしたとか

というお話がありましたね。むしろ会場以外のところでのボランティアをお願いすることになるのが多いということもしっかり伝えていかなければならないし、でも、結果として同窓会ができるような達成感といいたいでしょうか、かかわった感というか、それが出るような工夫も東京都としてしなければいけないかと改めて思った次第です。

日本でボランティア元年というのは1995年、阪神大震災のときに日本中からボランティアの方が本当に詰めかけてくださって、皆さん悲惨な状況の中で、これは東日本大震災もそうだったけれども、涙を流しながらボランティアをやってくださった。今度の大会ボランティアは楽しいボランティアなので、そこは改めてボランティアでもいろいろなボランティアがありますけれども、今度のは本当に楽しいボランティアになるようなこと。だけれども、しっかり何時から何時までちゃんと来てやってねというマネジメントが極めて重要になってくると思います。

大学、どうですか、先生。その間の首都大学の単位。

**【本保座長】**

済みません。大学の働きが悪いというのは。

**【小池知事】**

ここもちょっと考えさせていただいて、いろいろな御指摘をいただきまして、ありがとうございます。東京都として練った案、練った計画については、また皆様方にそれぞれタイムリーにお伝えしていきたいと思っております。

長くなりました。どうぞよろしく申し上げます。

済みません。もう一つ、大変重要な件なのですが、キャッシュレスというか、お金のペイメントの話がありましたけれども、ついこの間、聞いたのは、瀬戸内海の直島が今、外国人の方にとっても人気で、草間彌生さんのカボチャとか、あれだけでも本当にすごい人があそこの小さな島に行って、その周りの島にも結構その後、外国人が行くと、もはや小さな小豆島の喫茶店でもアリペイが使われたり、アップルペイが使われたりしているという現実。だから、日本側の体制をしっかりやっておかないと、どんどん浸透してしまう。スピード感が大事だなと思っております。

**【本保座長】**

おっしゃるとおりですね。本当にどうもありがとうございました。

それでは、事務局のほうにマイクをお返ししますので、連絡事項等がありましたら、よろしく申し上げます。

**【小沼観光部長】**

事務局でございます。

本日は、貴重な御意見を賜りまして、ありがとうございました。委員の皆様より御提案いただきました内容等につきましては、今後の観光振興施策の推進

に活かしてまいりたいと思います。

また、次回の本有識者会議の開催につきましては、別途、改めて御連絡を差し上げたいと思います。ありがとうございました。