
平成26年 第1回定例会

一般質問 秋成 靖議員

平成26年 2月27日

▶質問

今月7日から始まり、23日に幕を閉じた2014年ソチ冬季オリンピックでは、数多くの感動のドラマが生まれました。日本人選手が表彰台に立たれるお姿は本当に喜ばしく、心打たれる光景でした。

さらに、個人競技、団体競技、それぞれ選手の皆さんがひたむきに、そして全力で競技に臨む姿勢は、2020年東京五輪の開催に向けて、また、後に続く日本の未来のメダリストたちの心を揺り動かす大健闘の姿だったと思います。来月7日から16日までの期間で開催されるソチ冬季パラリンピックにおいても、日本選手団の皆さんの活躍に期待したいところであります。

さて、昨年9月に2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催が決定し、それ以降、昨年の第4回定例会、そしてこの第1回定例会の代表質問においてもオリンピック・パラリンピックに関連して様々な角度から多くの議員が質問の中で意見を述べられました。松原忠義区長は、大田区ホームページ区長室「2020年東京オリンピック・パラリンピック開催決定にあたっての大田区長コメント」の中で、「日本の表玄関である羽田国際空港を有し、国際都市をめざす大田区として、オリンピック・パラリンピックに訪れる国内外からのお客様を歓迎いたしますとともに、心づくしのおもてなしに努めてまいります」とおっしゃられています。

本日、大田区議会公明党秋成靖は、昨年9月から10月にかけて東京で開催された国民体育大会・全国障害者スポーツ大会、スポーツ祭東京2013の式典や競技会場での観覧を通して感じたことと、ジャーナリストであり、東京工業大学教授の池上彰さんにおいでいただき、2月7日にアプリコで開催された国際都市おたシンポジウムを拝聴させていただいた内容から、オリンピック・パラリンピックにおける私たち大田区でのおもてなしについて質問させていただきます。

今回のオリンピック・パラリンピック招致の際、国際オリンピック委員会総会で滝川ク

リステルさんが発信した日本社会に根づく歓待の精神「おもてなし」という言葉は、それ以来流行語にもなりました。世界と日本を結ぶ空の玄関口羽田国際空港を抱える私たち大田区に、各国のオリンピック選手、パラリンピック選手、監督、役員、視察員、報道員、その他関係者、そして一般観覧者の多くが日本への第一歩としており立つこととなります。私たち大田区は、その海外から訪日される皆様へどのように心尽くしのおもてなしをしていけるのでしょうか。

まず初めに、歓迎装飾についてお伺いします。

毎年行われている国民体育大会・全国障害者スポーツ大会は、昨年、スポーツ祭東京2013として開催されました。私たち大田区ではカヌースプリント競技の開催地として、その選手団を受け入れるに当たり、大田区京浜島へ歓迎装飾を施しました。区内の児童館に協力を仰ぎ、のぼり旗を約100本作成しました。児童館に通う児童たちが日本各地から集う選手の皆さんに喜んでもらおうと「きばっくいやんせ！鹿児島」、「がんばりゃーよ！岐阜」などの方言などを交えながら一生懸命に書いたのぼり旗が、開催場所であった京浜島つばさ公園の沿道や岸辺を鮮やかに彩りました。さらには、大田造園協会、東京都京浜島工業団地協同組合連合会の皆様に協力を仰いで、歓迎のデコレーションを施したプランターの草花が選手の皆さんをお迎えしました。

昨年10月9日、決算特別委員会の際、深川議員からピンバッジの話がありましたが、私はこの4日前の10月5日、足立区のスポーツ祭東京の開催会場、東京武道館へ観覧に行き、そこで買ったものでした。その足立区でもJR綾瀬駅から会場までの間、多くの歓迎装飾が施されていました。私がスポーツ祭東京の歓迎装飾を見たのはこの足立区が初めてでしたので、非常に感動しました。のぼり旗では「何々県頑張れ！」というものが多かったのですが、中には「いつ勝つの？今でしょ！」との最近の表現や、大田区と同様、「わしら応援しちよるけんね！広島」など方言を使ったものもありました。それを見た選手の皆さんの表情も目に浮かぶようでした。

足立では区一丸となって事業を進める中、教育委員会とも連携協力をしながら、子どもたちから大人まで幾度かの研修を開催し、受講していただきながら自発的な取り組みがされてきたと伺います。私たち大田区でも海外からの選手をはじめとする外国人を受け入れるに当たり、羽田国際空港周辺施設や地元鉄道事業者と綿密な協議を重ねながら、教育委員会とも連携をし、海外からの皆さんの目に触れるところに、地元大田の子どもたちから訪日された皆様をお迎えするメッセージの設置など、何か取り組むことができないでしょうか。

海外で日本語の看板を見てほっとする私たちの感覚同様、訪日された皆様にもよい印象

を与えることができるのではないかということと、取り組む子どもたちにとって歓迎の気持ちを伝えようとするときに、この国の言葉では何とあらわせばよいのかとか、どんな表現なら喜んでもらえるのかなど、各国の言語や社会性を学びながら世界に向けた視野を広げるチャンスにもつながると思います。

スポーツ祭東京2013が閉会した後、足立区の国体担当課長からお話を伺いました。現在はオリンピックの準備にかかわる部署へ異動された担当課長は、1998年長野オリンピックの際に、足立区の姉妹都市である長野県山ノ内町、ここは志賀高原で、アルペンスキーやスノーボードの競技会場となったところです。この山ノ内町からの依頼で1週間オリンピックのボランティアをされてきたと伺いました。また、担当の係長も岐阜国体においてボランティアとして参加されてきたそうですが、現地に足を踏み入れ、その場にいたらこそ学べたことが数多くあったとのことでした。

私たち大田区でもスポーツに対して様々なご経歴や熱い思いをお持ちの職員の方が担当されてきたことと思います。今回のこの原稿を書きながら、以前、担当課の職員の方々が本庁舎からジャージ姿でジョギングに出発され、「一緒にどうですか」と声をかけてくださったときのことを思い出しました。

ここで提案なのですが、これから数多くの海外からの外国人の方を迎えるに当たり、国際都市の感覚を磨くためにも、計画や目的を明らかにした上で職員の海外派遣研修を再開することはできないでしょうか。治安対策、観光施策に秀でた国などに赴き、空港や周辺自治体に実際に足を踏み入れ、行政としての防犯安全対策、インフラ整備、まちづくりなど現地の取り組みを肌で感じてくることはどれだけプラスとなることかと考えます。池上彰さんも国際都市おたシンポジウムでのご講演の冒頭、様々な国々でのご経験についてお話をされていましたが、シンポジウムの中でも行って初めて初めてわかるともおっしゃられていました。

お伺いします。かつて区で行っていた職員の海外派遣研修は、現在なぜ行われていないのでしょうか。東京オリンピック・パラリンピックの開催に備え、その次の開催は数十年後にあるかどうかというこの機会に、国際都市を目指す大田区として、職員の海外派遣研修について、これからの展望も含めて教えていただければと思います。

また、職員の中で諸外国の言語に堪能な方も既に数多くおられるとお見受けしていますが、訪日される各国の方々をお迎えするに当たり、職員の語学力の向上やコミュニケーション能力の向上について、区として今後どのように取り組まれるかをお聞かせください。

次に取り組みをお願いしたいのが、羽田国際空港周辺での歓迎装飾です。来年度の東京都予算の中で大型クルーズ船の寄港促進として、大井コンテナふ頭の向かいの場所の港区

に新たな客船ふ頭の建設が予定されています。客船誘致の経済効果は1隻約2億円とされています。現在は大井水産物ふ頭を大型クルーズ船の暫定寄港場所としているようですが、当地での様々な規制やレインボーブリッジとの関連などからの新設工事と伺いました。

大型クルーズ船が東京湾に入り、左に神奈川県、右に千葉県を見ながら通過してきて、いよいよ東京へと行ったときに、一番初めに目に入ってくるのが羽田国際空港のDとCの滑走路、そして城南島です。7月の開催ですので、滑走路脇か島の湾岸沿いなど海から見える場所に夏の草花などを咲かせながら、世界各国からはるばる訪日された皆さんをもてなす取り組みを行うことなども考えられます。加えまして、大田区だけでない東京都全体、広範囲での取り組みかもしれませんが、空から見える湾岸部での「ウエルカム東京・ようこそ東京へ」のような歓迎装飾など様々な形が考えられると思います。

今後、このような取り組みについて、関係管理者とこれからどのように調整されていくかも含めまして、区の所見を伺います。

続いて、国際都市おおたを目指すところとも関係してくる内容と考えますが、歓迎接伴としての情報発信についてお伺いします。

辞書に接伴とは「もてなす」と出ています。現在、大田区では、外国籍区民向け多言語情報誌として「OtaCity Navigation」が、日本語のほか英語、中国語、韓国語、タガログ語で情報発信されています。インターネットでも閲覧ができる状況ですが、印刷されているだけでも毎号、日本語、英語、中国語がそれぞれ1000部、韓国語500部、タガログ語750部、計4250部と多くの方にご覧いただいている状況です。このほか、観光関係の多くの情報配布物が、現在でも区内のあらゆる区の施設、窓口に置かれています。しかし、この情報発信が海外から日本に来られる皆さんの目に触れることはなかなか難しい課題と考えます。

オリンピック開催前には、開催国及び周辺国で多くの国の選手団が事前キャンプを張るようです。北京オリンピックのときには、東京だけでも9か国が事前合宿を実施しました。また、国際都市おおたシンポジウムで全日空の篠辺代表取締役からお話がありましたが、オリンピック・パラリンピック招致が決定した以降、次の年ぐらいから訪日される方が増え始め、オリンピック・パラリンピック開催年がピークとなるようです。そこで、ツイッターをはじめとしたインターネットの情報発信ツールを活用しながら、外国から連日羽田におり立たれている方も、これから訪日を予定されている方についても、空港から大田区に呼び込む仕掛けにいよいよ力を入れるときと考えます。

外国人に人気の蒲田切子、蒲田発祥の羽根つきギョーザ、そして古代ローマの浴場と現代日本の風呂をテーマにした人気コメディ映画の会見が、昨日、大田区南雪谷の明神湯

さんで開かれましたが、その東京屈指の大田の温泉銭湯など、現在でも大田の魅力を存分にPRされている観光協会のホームページで、検索した海外の方が、ウェルカムショップ登録店舗一覧にいち早くたどり着ける工夫などをしていただきながら、羽田で飛行機をおりた皆さんが大田を素通りすることなく、区内の魅力あるスポットへ足を延ばしていただけるような仕掛けを早期にご検討いただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

また、外国人の方が大田に来たらこれを買うといったお土産につきましても、これまで表彰をされてきた「おおたの逸品」の後押しや、食べ物以外のものでも比較的安価で購入できるようなものについての情報収集や広報について、これから何らかの着手が必要ではないでしょうか。外国人の方が羽田で飛行機に乗る前にあれを買おうというような大田の新土産につきましても、区の所見をお伺いします。

1月30日のNHKの情報番組「あさイチ」では、大田区蒲田が「『J A P A』なび何でもアリ!の街」として放映され、蒲田のまちが日本各地、そして世界へと発信されました。その中でも都内でも最も多い大田区の銭湯が紹介されました。大田区観光課が大田浴場連合会さんと作成した「外国人のための銭湯の入り方」、「銭湯指差し案内マニュアル」についても、外国人の方とのコミュニケーションに大変役立つツールとしての紹介がありました。

これから増加すると予想される訪日外国人の方々が羽田国際空港におり立ち、区内の町工場めぐり、銭湯ツアーなどが広く展開されるようになった際には、「おおたの逸品」を買いに行こうとか、大田のB級グルメを堪能したいという流れにもなるかと思えます。ということは、私たちが商店街などで日々接している〇〇商店のあのおじさん、〇〇屋のあのおばちゃんが外国の観光客の方と接する場面も出てくるのは必然です。「何をお探ですか」と英語の発音のような日本語を商店の方々が少し困惑したような表情で話す場面を想像したときに、既に作成いただいている「外国人おもてなし指差しブックレット」や「大田区外国語メニューかんたんキット」は、商店の皆様にとって大変に心強い味方になる資料であると感じます。これら店舗向け資料については、区内の各店舗さんへのさらなる広い周知、PRが必要であると感じますが、外国人向けの接遇意識の高揚に向けて、さらに後押しをいただけるような大田区の見解もあわせましてお示しいただけたらと思えます。

以上、オリンピック・パラリンピックの開催に向けて、これから増加が予想される外国人受け入れに関しての国際都市おおたを目指す私たち大田区でのおもてなしについて、いくつかの側面から質問と提案をさせていただきました。スポーツ祭東京に携わられた職員の方からは、短期間の準備ではなく、時間を十分にかけたい内容もあったというお声も伺

いました。国際都市おおたシンポジウムでの池上彰さんのご講演を一過性のものにしな
いために、そして、パネルディスカッション「大田区がめざす国際都市像」において、パ
ネラーの皆様から数々挙げられた具体的なご提示やご提案を形あるものにするためにも、今
後どのような取り組みが考えられるか、大田区の所見をお伺いし、次の質問に移ります。
平成24年6月の開館セレモニーで華々しくオープンした大田区総合体育館ですが、開館以
来、見るスポーツ、するスポーツ、それぞれ区民の皆さんが参加できるイベントから世界
を代表するアスリートが集う国際試合まで数多くのイベントや大会が開催され、40万人に
迫る数多くの皆様にご利用いただいております。京浜急行の電車の中から、そして第一京
浜を走る車からも見える存在感のある荘厳な建物は、私たち大田区の新しい顔として今
後広くメディアでも取り上げられながら、これからも全国から多くの皆さんが心躍らせて
足を運ばれることと思います。

昨年のお話になりますが、この大田区総合体育館で10月20日に開催された大田区しょう
がいしゃの日のつどいに参加させていただきました。アニメソングのステージとして、水
木一郎さん、堀江美都子さんらがそれぞれのヒット曲を熱唱され、雨の強い肌寒い日では
したが、大田区総合体育館は、お客様の盛り上がりに伴い、場内の温度がどんどん上昇して
いったように感じました。このステージのほかにも、ヒップホップショーなどの演目で参
加された皆さんは大変に喜ばれていたと見受けられました。

当日、大田区総合体育館メインアリーナでは、通路の上り下りの際に十分に気をつけて
いただくようにと何度も繰り返して場内アナウンスがされていました。実は、私はこの前
の週、毎年恒例の区民スポーツまつりが開催された際、同じ会場である大田区総合体育館
に行かれた方から、通路上り下りの際に手すりがない状況で非常に怖い思いをされたとお
話を伺っていました。それを聞いていたからかもしれませんが、障がい者の方々がある場
内アナウンスの中、ゆっくりと慎重にバランスをとりながら歩かれるお姿を目の当たりに
し、時に冷やりとする場面もありました。催しの開始前と終了後だけでも通路ごとに人が
1人つくだけでも危険度が下がるのではないかと感じました。

そこでお伺いします。区の開催行事、民間主催の行事等ございますが、大田区総合体育
館が平成24年6月にオープンしてから1年8か月、これまで通路等での転倒事故は起きて
いますでしょうか。

それから、何度か総合体育館に足を運んだときには、1人通路に立ってアリーナを見な
がら通路を上り下りしてみました。また、通路側の席に座ってはアリーナを眺めてみまし
た。そのときには、ここに手すりをつけてしまうと何も遮るものがなく、せっかくの見晴
らしのよい視界が遮られてしまうのかとも感じました。しかし、まずは体育館を利用され

る方の安全確保が必要なのではないかと考えます。とても楽しみにしていた行事や催し物にいられてけがをしてしまつては元も子もないと思います。

そこで提案ですが、視界を遮らない程度で先を丸くした棒状でつかまるものを新たに設置することはできないものでしょうか。所見をお伺いします。

手すり等の設置が困難であるとなったときに、区として区民の方の安全確保のため、特に高齢者の方や障がい者の方が総合体育館を利用されるときに危険回避のための場内アナウンスだけではなく、総合体育館を使用しての催事を担当される各部署として、また、体育館の設置者、管理者として、区はどのような安全対策を講じることができるのでしょうか。お考えをお聞かせください。

大田区総合体育館を高齢者の方及び障がい者の皆さんが利用される際の安全確保について、区民の方からのお声をもとに質問をさせていただきました。以上です。

<回答>

▶ 杉坂総務部長

私からは、まず職員の海外派遣研修に関するご質問についてお答えをさせていただきます。

職員を海外に派遣する場合、それが研修なのか視察なのか、あるいは個人で行くかグループで行くか、また、派遣の成果を帰国後にどのように区政に生かすのか等につきまして課題がございまして、海外派遣研修は平成10年度より休止をしているところでございます。一方で、20年度からは、自治体国際化協会に若手職員を継続的に派遣してございまして、派遣された職員はいずれも国内研修を受けた後、シンガポールに2年間駐在しており、帰国後は観光・国際都市の分野において海外経験を生かしているところでございます。

議員ご指摘のとおり、区政運営の基本である国際都市おたの実現に寄与し、国際化に対応できる職員の育成につきましては重要な課題と認識しているところでございます。それをどのように進めれば効果的か、海外派遣研修を含めた様々な手法につきまして、引き続き検討してまいりたいと考えているところでございます。

次に、職員の語学力及びコミュニケーション能力に関するご質問についてでございますが、東京オリンピック・パラリンピックに訪れる国内外のお客様を歓迎し、心尽くしのおもてなしをするに当たりましては、来訪者とのコミュニケーションが大切であり、円滑に進めるための様々な対応策を講じる必要があると考えているところでございます。

区の対応策の一つといたしまして、英語が国際共通語となっている現状を踏まえ、職員の英語コミュニケーション能力を高めてまいりたいと考えてございます。具体的には、来年度から英会話サークルに対する助成制度を設けるなど、職員の自己啓発を支援する新たな取り組みを実施する予定でございます。また、これとあわせまして、英語の通じる大田区役所を標榜し、外国語の堪能な職員を集め、語学力向上に向けてどのような取り組みが効果的なのかについて検討を進めていくこととしているところでございます。私からは以上でございます。

▶ 田中地域力・国際都市担当部長

東京オリンピック・パラリンピック開催時に、子どもたちの歓迎メッセージで訪日外国人をお迎えすべきではないかとお尋ねでございます。区としましても、2020年に開催されます東京オリンピック・パラリンピックは、国際都市おおたの存在感を世界に発信する好機と考えてございます。空港周辺施設や鉄道施設等を利用しまして、議員ご提案の子どもたちの歓迎メッセージの設置等を行うことも、大田区のおもてなしの心を海外の方々にお伝えする上で有効であるとともに、児童・生徒にとっても世界に目を向けるよい機会となるので、今後関係機関とも協議いたしまして、具体的な取り組みを検討してまいります。

続きまして、今年度の国際都市おおたシンポジウムを受けての今後の取り組みについてでございます。今回のシンポジウムは大変多くの皆様にご参加いただきました。講師の池上彰先生やパネリストの皆様から具体的で貴重なご意見、ご提案を多数いただきました。特に多言語化対応をはじめとする訪日外国人受け入れ環境整備のさらなる必要性については、登壇者全員の意見が一致しまして、今後目指すべき国際都市おおたの方向性についてご参加いただいた区民の皆様とイメージを共有することができ、大変大きな成果であったと感じているところでございます。

区は、今日までおおた未来プラン10年（前期）に基づきまして、外国人の受け入れ環境整備に努めてまいりました。今後は、2013年度大田区多文化共生推進協議会の中でご議論をいただいております多文化共生の視点や、おおた未来プラン10年（後期）の素案で掲げさせていただいております18色の国際都市事業の推進等を通じまして、国際都市おおたに

対する地域での機運醸成を一層図るとともに、訪日外国人受入環境整備事業等の推進によりまして、外国人にとっても魅力ある国際都市おおたの実現に取り組んでまいります。私から以上でございます。

▶ 柿本産業経済部長

私からは、観光関連で3点についてお答えをさせていただきます。

まず、ウェルカムショップについてでございますが、区で実施しておりますウェルカムショップにつきましては、大田観光協会のホームページに外国語で専用のページを用意して情報発信に努めております。海外からこのページに容易にたどり着けるような方策を研究するなど、よりアクセスしやすい情報発信に努めてまいります。

また、大田区を素通りすることなく区内に足を延ばしていただくためにも、ホームページでの情報発信だけでなく、海外のマスコミへの情報提供、海外の旅行博等でのPR活動など、さらなる情報発信を進めてまいります。

次に、大田区のお土産についてのご質問でございますが、ご指摘のとおり、大田区には大田区商店街連合会が実施している「おおたの逸品」がございます。これまで外国人向けに作成したパンフレットでは、大田区のお土産をご紹介する際に、「おおたの逸品」を中心に紹介しております。区内には海外からの外国人には知られていないお土産になり得るものがまだまだ多数あるものと考えております。地域からの情報発信をさらに進め、大田区の魅力的な商品を発掘して、国内外に発信してまいりたいと考えております。

最後に、外国人向けの接客意識の高揚についてのご質問でございます。これまで、大田区ではウェルカムショップ制度の立ち上げや、ご指摘の指差しブックレット、外国人向け銭湯の入り方のPR動画の作成など外国人の受け入れ環境の整備を進めてまいりました。ブックレットは、広く様々な方にご利用いただくために、大田観光協会のホームページ内でダウンロードできるようにしておりますが、さらにこのブックレットにつきまして機会あるごとにPRを進めてまいります。こうした取り組みは今後も継続して行い、より多くの店舗に広めていくことが重要であると考えております。引き続き外国人旅行者の受け入れ環境整備を推進してまいります。私からは以上でございます。

▶ 川野まちづくり推進部長

私からは、羽田空港周辺でもてなす歓迎装飾の取り組みについてお答え申し上げます。

東京オリンピック・パラリンピック開催時の来訪者への歓迎装飾によるおもてなしは、東京都を中心に多方面から様々な手法で準備されると考えてございます。過去におきましても、各開催都市では創意工夫を凝らした華やかな装飾がまちを飾り、大会の機運を盛り上げております。議員が述べられましたように、船や航空機から最初にご覧いただくことになる空港周辺や臨海部での来訪者へのアピールは特に効果的であり、重要であると考えてございます。海や空から見える歓迎装飾の取り組みについては、関係機関と連携しながら、主催者である東京都に働きかけるとともに、日本の玄関口羽田空港を持つ自治体として、大田区ならではのおもてなしの気持ちを持ったまちづくりに取り組んでまいります。私からは以上でございます。

▶ 赤松教育地域力・スポーツ推進担当部長

私からは、大田区総合体育館の安全な利用に関するご質問に順次お答えさせていただきます。

まず、転倒事故に関するご質問でございますが、平成24年のオープンから多くの皆様にご利用いただいております。平成25年12月末までの実績では、延べ38万人を超える方々にご利用いただいております。オープンから現在まで、区の主催事業、民間イベント、区民使用を含めた一般使用において、転倒事故が発生しているという報告は受けてございません。

次に、大田区総合体育館の客席通路につかまれるものを設置できないかというご質問でございます。ご指摘のとおり、現在メインアリーナの客席の階段には、手すりなどつかまるものはございません。メインアリーナにおきましては、通路の階段が客席の出入り口となっておりますことから、階段に沿った長い手すりを設置することは困難な状況でございます。また、ご提案のように、1本1本棒状のものを設置する場合には、通常の使い方では考えられないような使用にも耐え得るようなものとするとともに、逆に、こうしたものを設置することによってかえって危険になることのないように、総合的な観点からその妥当性を検証する必要があると考えているところでございます。今後は、高齢者や障がいのある方には、例えば上り下りの少ない席をご案内するなどの配慮をしてまいりたいと考えております。

最後に、大田区総合体育館使用時の区としての安全対策に関してのご質問でございます

が、これまでも施設 の安全対策といたしまして、車椅子席のガラスフェンスの下部に幅木を設置するなどの措置を講じてきたところでございます。また、区の主催事業では場内アナウンスによる注意喚起を行ったり、特に高齢者や障がいのある方が集まる催しに関しましては、必要に応じてスタッフを会場内に配置するなどの対応を行っているところでございます。加えて、民間主催のイベントにおきましては、主催者側に安全対策の徹底について指導要請をしているところでございます。今後は、快適にスポーツを楽しめることに配慮しながら、事故を未然に防ぐために安全対策の徹底を図っていく所存でございます。私からは以上でございます。