

□白戸太朗：「知られなければ存在していないのと同じ」。これはマーケティングの世界で必ず出てくる言葉です。これだけ情報が溢れる世の中で、そのものの存在を知ってもらえなければ、その人にとっては存在しないのと同じであるというのはまさにその通りでしょう。

そういった意味では、東京都が行っている様々な事業やサービスにも同じことが言えます。どんなに良いサービスや施策を行っても、都民に伝わっていなければ意味の薄いものになってしまいます。

だからこそ都庁においても広報活動をこれまで行っておられますが、それは十分に足りているでしょうか。特に昨今は、テレビ、新聞、雑誌、ラジオという既存の4大メディアだけでなく、デジタルメディアが存在感を増し、SNSなども重要になってきました。2019年には東京都のスマホ所有率は80%超え、都民の大多数がスマホで情報を獲得する時代になったといっても過言ではないでしょう。

□白戸太朗 Q1：このようにデジタルメディアが存在感を増す中で、東京都としてどのように広報を考えているのか、知事の見解を伺います。

■小池百合子都知事：

様々な施策や取組は、必要とする都民に届いて初めて意味がある。都政に関する発信を、伝える広報から伝わる広報へと改革していくことが重要。

・スマートフォンから情報を得る都民が増加するなど情報収集の手段が多様化する中、伝わる広報を実現していくためには、これまでの広報媒体の発信力強化とともに、デジタル媒体の積極的な活用が不可欠。

・ツイッターや東京動画などに加えて、新たにLINEやTikTokによる情報発信を順次開始。さらに内容の充実を図っていく。

・来年度は、専門家の知見も活用して、デジタルメディアによる効果的な配信に向け、コンテンツの充実などに取り組むほか、アクセス解析を踏まえたホームページの見直しなど双方向コミュニケーション型広報への転換を目指していく。

・都民に親しまれてきた広報紙やテレビによる広報に加えて、今後、5Gを基盤とするスマート東京実施戦略を進める中で、デジタル広報も充実させ、都政に対する都民の理解と共感を得られるよう、都政情報を発信していく。

□白戸太朗：広報に関しては昨年、同僚の木下都議からの指摘もありました。ただ告知

するだけでなく、現状を認識し、その足りない部分に対してどのようにアプローチしていくのかを考えていくことが重要です。また、都民がどのようなメディアで情報を取っているのかを図っておくことも大切。いわゆるマーケティングの視点に立って様々な媒体に必要な応じて適宜組み合わせながら効果的に展開していくべきと考えます。

Q 2 : 全庁的な広報を担う生活文化局では、どのように取り組んでいるのか、伺います。

■生活文化局：

- ・ 広報は、対象者の年代や性別などターゲットを意識し、様々な媒体を効果的に活用していくことが重要。
- ・ 都政全般にわたる広報を所管する生活文化局では、広報東京都、提供テレビ・ラジオ番組、都庁総合ホームページのほかSNSなど様々な媒体を活用していく。
- ・ 広報展開に当たっては、媒体の利用状況調査の結果やSNSのアクセス状況を分析。発信内容や方法を改善。
- ・ 広報東京都の掲載写真からインスタグラムに誘導するなど、異なる媒体を効果的に組み合わせ、より多くの都民に情報が届くよう工夫。

□白戸太朗 Q 3 : さらに、もっとも広報予算をかけている、東京都提供テレビ番組については、どのようなマーケティング、ターゲット設定を行っているのか、伺います。

■生活文化局：

- ・ テレビは多くの視聴者に同時に情報を発信できる効果的な媒体であり、現在、4番組を提供。
- ・ 平日の昼間の時間帯に放送している番組では、主に中高年齢者層を対象に、生活に関連する都政情報を伝えるなど、放送時間帯や前後の番組なども勘案しながら、ターゲットとなる視聴者層に応じて工夫。
- ・ 提供番組のうち3番組については、放送時期、放送内容にあわせて、都の施策等に関するテレビコマーシャルを放送。

□白戸太朗：都民に伝わる広報の推進に向けては、効果測定など広報のPDCAを組み込み実施していく必要がある。これまでも東京都は施策についてもPDCAの実行を掲げてきているが、施策も広報も、都民の意識を測ることや、認知率などを測るということは、実際にはなかなか出来ていないのが実情。

Q 4 : 政策企画局においては、民間から広報実務の専門人材を採用されたようだが、今後、庁内各局のマーケティングマインドを高め、スピード感をもって「伝わる広報」を実現すべきと考えるが、方針や取り組みを伺います。

■政策企画局長：

- ・伝わる広報についてであるが、施策が都民に伝わるためには、実施した広報の効果を測定するなど、PDCAの実行が重要。
- ・今年度は、民間から採用した専門人材の知識やノウハウを生かし、重要施策における広報の認知度等を測るウェブアンケート等を行うとともに、各局広報担当者を対象に広報計画や効果測定に関する講習会を新たに開催。
- ・さらに、来年度の広報展開において、各局が広報の目標設定や効果測定など、PDCAを着実に実行するよう、政策企画局として、方針を示すとともに各局からの広報の相談に対応
- ・今後は、重要施策の広報において、KPIの設定を専門人材がハンズオンでサポートするなど、一層きめ細かく各局を支援し、伝わる広報を実現。

□白戸太朗：行政の役割の中で最も重要な広報は「防災」であると考えます。災害が起きそうなとき、起きた時にどれだけ即時性のある正しい情報を提供していけるどうか、これこそが行政の役目です。

しかし人間は使い慣れたメディアで情報の獲得や発信を行う習性があります。高齢者においてはTVやラジオ、若年層はSNSとなるでしょう。つまり多くの都民に情報を届けるには、多くのメディアから発信する必要があると考えられます。

Q5. この状況の中で、東京都は防災情報の発信について、どのように取り組んでいるのか伺います。

■総務局：大規模災害発生時に、情報不足による混乱等を防止するため、住民等へ様々な媒体を通じて情報を発信することが重要。

- ・都においては、防災ホームページ、防災アプリ、SNSなどを活用し、平常時から、災害時の携行品やマイタイムラインなどの情報とともに、避難所の位置や浸水エリアの情報などを発信。
- ・発災時には、これらの情報に加え、避難情報、避難所の開設情報など、必要な情報をマスコミも通じて提供。
- ・引き続き、高齢者や若者等様々な都民に対し、多様な手段を活用して災害情報を発信。

□白戸太朗：東京都は1月末より、LINEによる発信を始められました。まだフォロワー数は多くはありませんが、プッシュ型メディアとして情報拡散も、情報獲得もしやすく、今後可能性を感じさせてくれます。

東京都にとって重要な広報のもう一つはオリンピック・パラリンピック。中でもパラリンピックは、「パラリンピックの成功なくして東京大会の成功はなし」と、東京都が特に力を入れているところであります。

しかし、ここまでの広報を見ていると、それぞれの局面、それぞれの担当局事業では取り組まれているようですが、やや統一感に欠けるように思います。また各界の著名人を集めた

パラ応援大使が 47 名もいるのに、有効に活用されているとは言えない状況ではないでしょうか。

これはオリンピック・パラリンピック局、政策企画局と担当局がまたがっているという煩雑さもあるとは思いますが、大会まであと 180 日と迫った中で、しっかりと連携を持って進めるべきです。またその方向性も、都民の認知度など意識を図りながら、的確にアプローチすべきと考えます。

Q 6 : 今後、大会本番の会場を満員の観客で埋め尽くすために、広報は、チケット販売や大会直前などのフェーズに応じて効果的に実施する必要があると考えるが、今後どのように取り組んでいくのか伺います。

■オリンピック・パラリンピック局 :

- ・パラリンピック本番の会場を満員にして盛り上げていくために、競技の認知度向上や観戦意欲の増大などに向けて戦略的に広報を展開することが重要。
- ・都はこれまで、広く気運醸成の取り組みを行うほか、節目イベントやチケット抽選申込など時期を捉えた広報を実施。
- ・今後は、関係各局などと連携し、競技や観戦に関する都民の意識調査等を踏まえ、認知度の低い競技などを重点的に PR。あわせて、チケットの窓口発売時期やオリンピックからの移行期間等に、テレビや SNS 等の多様な媒体を戦略的に活用し、訴求対象を考慮しながら、より積極的な広報を展開。
- ・こうした取組などを通じ、大会会場を満員の観客で盛り上げていく。

□白戸太朗 Q7:パラリンピックに向けて、パラ応援大使の発信力をどのように活用し、気運醸成につなげていくのか伺います。

■政策企画局長 :

- ・各界でご活躍のパラ応援大使には、これまで、懇談会での意見交換等に加え、テレビ出演、新聞記事の連載、楽曲の提供など、各自の活動を通じて、パラスポーツの魅力や大会準備状況の発信に協力をいただいている。
- ・今後は、各々の活動に応じて、競技の見どころの情報や最新のパンフレット、映像等の PR ツールを提供するなど、パラ応援大使による発信を一層支援。
- ・また、関係各局との連携を強化し、雑誌やデジタルメディアなど、あらゆる媒体を活用してパラ応援大使のメッセージや活動を都民により伝わるよう発信。
- ・パラリンピックまで半年を切った今、パラ応援大使の発信力や訴求力をさらに活用し、パラリンピックの魅力の浸透を図り、気運を一気に盛り上げていく。

□白戸太朗 : 1,300 万人の人々の生活を預かる東京都庁が、丁寧に進めている 5,000 以上の事業のなかには、都民に知って頂くべきこと、理解頂きたいことが沢山あります。

この情報が飛びかう社会で、いかに都民に都庁の思いを伝えていくのか。しっかりと取り組んで頂くことを要望しておきます。

続いて 2020 大会後の東京について伺います。

いよいよ、大会本番をこの夏に控え、その成功に向けて、準備が着々と進んできている。都は、暑さ対策やスマートビズなど、大会を契機として、様々な取組を推進してきているところですが、東京は、世界で初めて 2 度目の夏季パラリンピックを開催する都市であり、障害のある人もない人も互いに尊重し、支えあう社会の実現など、大会で確かなレガシーを残していかなければなりません。

これまで都は、900 名近くの職員を組織委員会へ派遣しており、この 4 月には、さらに増員し、1,000 名もの職員が派遣されるとのことである。

今後、大会が終了した際には職員が順次、都庁に戻ってくることとなるが、その際には、大規模な人員配置がなされます。

オリンピック・パラリンピックという世界的なスポーツの祭典の開催に携わった職員が戻ってくる、この機を捉えて、大会後に、都がどのようなことに力を入れていくのかが、極めて重要です。

Q 8 : そこで、組織委員会に派遣した職員をどのように配置し、派遣職員が培った知識・経験をどのように活用していくのか、知事の見解を伺います。

■小池百合子都知事 :

組織委員会派遣者の今後の活用についてですが、

- ・組織委員会に派遣している都の職員は、民間企業や国、他自治体など、都庁とは異なるバックグラウンドを持つ人材とともに働くことで、民間の視点・発想など様々な刺激を享受。また、IOC や各種競技団体など国内外の多様なステークホルダーとの調整など幅広く経験。
- ・派遣職員がそうした職務を通じて培った国や民間企業等との人的ネットワークや調整力、国際感覚を、大会終了後に都の業務に還元することは重要と認識。
- ・今後、真の共生社会の実現や世界をリードする環境先進都市の構築、デジタルトランスフォーメーションの推進などによる社会全体の生産性の向上などの、都政が抱える重要課題に対し派遣職員を適切に配置することにより、その貴重な知識・経験を活用。
- ・人材活用の観点からも、東京 2020 大会のレガシーを確実に都政運営の中に継承。

□白戸太朗 : 街にも、都庁にも大会で培われた熱が引き継がれていく。その際に、今大会で養われたパラスポーツの灯を消さないことも大切。この大会が果たす役割は大きいからこそ、そこからが大切と考える。

昨日の代表質問で、東京都は「パラスポーツの振興、さらに障害者のスポーツ環境の整備を進めていくこと」を表明されました。

これは素晴らしいことと思いますが、障害者スポーツはパラリンピックだけではなく、聴覚障害者が対象のデフリンピック、知的障害者が対象のスペシャルオリンピックもあります。障害者スポーツを幅広く振興していくためには、これまでに光が当たってこなかった競技を含め、広く普及していく必要がある。

Q9：そのためには、様々な障害者スポーツの国際大会を東京で開催することが重要と考えるが見解を伺います。

■オリンピック・パラリンピック局：

・障害者スポーツの振興において、身近なスポーツの機会の確保や環境整備に加え、国際大会の開催で、多くの方に障害者スポーツに触れていただくことも重要。

・都は今年度、東京2020大会後を見据え、デフリンピックをはじめとした様々な国際的な障害者スポーツ大会について、基礎資料の整備のための調査を実施。結果の取りまとめを行っている。

・また現在はパラリンピックの競技について、大会の共催や観戦会の実施など、様々な取組を行っているが、調査の結果等も踏まえ、今後、対象の拡大について検討。

・東京2020大会後も様々な障害者スポーツの国際大会が開催されるよう、都として、競技団体等を支援。

□白戸太朗：東京大会から始まったクライミングやスケートボードなどのアーバンスポーツの競技会場が集まる臨海副都心エリア。大会期間中、「有明アーバンスポーツパーク」等の会場がある運河沿いでは、アーバンスポーツならではの楽しみ方が味わえる「アーバンフェスティバル」が展開される。

有明地区には、他にも有明アリーナ、有明体操競技場といった競技会場が設けられ、大会期間中、大変なにぎわいを見せることでしょう。

Q10：大会後にも、この有明地区が熱戦の舞台となった記憶と、アーバンスポーツが新種目となった東京2020大会のレガシーを都民、地元の方々が感じ、活用していけるような取り組みが求められるが、そのための現在の検討状況を伺います。

■オリンピック・パラリンピック局

・この地区は、有明アーバンスポーツパークや有明アリーナ、有明体操競技場といった競技会場が集積し、大会時は象徴的なにぎわいの場。

・大会後も、オリンピック・パラリンピックの名称を残すことに加え、この地区内へのオリンピック・パラリンピックシンボルの再設置や、競技会場となった施設等への銘板の設置により、大会の感動と記憶を伝えられるよう、IOC等と調整中。

・さらに、アーバンスポーツパークの仮設競技施設の一部を大会後も活用することなどにより、この地区が「有明レガシーエリア」として大会のレガシーを生かし、新たなにぎわいが創出されるよう、具体的な検討を進めていく。

□白戸太朗：東京港周辺には、東京 2020 大会の競技会場が集中しており、開催時には外国の方を含め多くの来訪者が見込まれていることから、防災機能の強化はもとより、景観等の観点からも大会開催までに競技会場周辺の無電柱化を完了することが望ましいでしょう。

さらに、東京港は、首都圏 4,000 万人の生活や、我が国の産業活動を支える極めて重要な役割を担っており、災害時の電柱倒壊に伴う大規模停電や通行止めにより、緊急物資輸送や国際コンテナ物流などが停滞することを回避しなければなりません。

Q11：このように、東京 2020 大会に向けてはもちろん、大会後に向けても、東京港周辺の無電柱化整備を速やかに進めていくべきと考えるが、見解を伺います。

■港湾局長：

東京港の無電柱化についてであるが、

- ・魅力ある都市景観を創出するとともに、災害発生時における円滑な緊急物資輸送や国際コンテナ物流などを確保するため、臨海部の全ての緊急輸送道路を対象とし、無電柱化。
- ・これまで都は、東京 2020 大会開催までに、会場周辺の無電柱化を完了するよう優先的に整備を進めてきたが、大会後も見据え、臨海部全域において無電柱化を加速。
- ・具体的には、大井外貿コンテナふ頭の背後道路など、物流機能確保に重要な路線の一部について、今年度事業着手するとともに、来年度以降についても、青海縦貫線等において、事業を前倒しで実施するなど、スピード感を持って取り組みを推進。

□白戸太朗：昨年意見させて頂いた、都内公道における二輪タンDEM自転車の走行についてお伺いします。

二輪タンDEM自転車は、前席に健常者が運転者として乗ることで、視覚障害者や体力差のある高齢者から子供まで利用できる乗り物です。よって外出や運動機会を作り出し、体力面、精神のリフレッシュ、フレイル予防、さらにはコミュニケーション手段の創出などにも効果が見られます。

もちろん競技としても、この夏開催される「東京パラリンピック」において、視覚障害者がタンDEM車に乗り競技する姿を見ることが出来るでしょう。

ところが、現状東京都ではタンDEM車の一般公道走行は許可されていません。

一方、平成 31 年 3 月には 25 道府県では解放されており、現状、否定的な意見は出ていません。

このような状況の中で、昨年、国内 14 の自転車関係団体や福祉団体から警視庁に「タンDEM車の一般道走行を求める要望書」が提出されたことは記憶に新しいところです。パ

ラリンピックを開催する東京都が、視覚障害者や高齢者のスポーツ参加のハードルを下げ、運動機会を提供していくべきと考えます。

Q12：東京都における、タンデム自転車の一般公道走行に向けて、検討の可能性を伺います。

■警視総監：

・公道走行については、タンデム自転車の特性や安全性、他の交通への影響等のほか、関係機関との調整や要望団体等からの意見を踏まえつつ、より安全が確保できる通行空間を選定する必要がある。

こうした点を鑑み、今年の夏を目途として、一部の道路についてタンデム自転車の通行を可能とするよう検討している。

□白戸太朗：自転車の活用で大切なのは、どんな自転車に乗るかより、どこでどのように乗るかということです。

イギリスにおいてはロンドンオリンピックの前後 20 年で急速に国内に自転車道を普及させ、自転車人口を急増させたことはよく知られております。

ゼロエミッションを目指す東京として、新しい観光資産を作り出す必要のある東京として、魅力のある道の創設は急務であると考えます。

東京の河川にはサイクリング道路があるところも少なくありませんがそれが、断片的であることがほとんど。これをつなげていくことこそが東京の魅力を再構築していくことだと考えます。

自転車や歩行者だけで東京を回遊できる東京回遊道路。奥多摩から、河川をたどり海まで到達する。その途中で東京の魅力を感じていく。こんな道が出ると、観光資産としてはもちろん、都民の健康施策としても活用されることでしょう。

ぜひこんな大きなビジョンを検討して頂く事を要望し質問を終わります。