事例No.	3260
公表年度	R6
団体の属性	都道府県
団体名	東京都

事例区分	公営企業

タグ	・交通事業 ・教育・子育て ・公共施設活用

事例種類	子育て

事例内容・タイトル

都営地下鉄における子育て支援の取組～「こどもスマイルスポット」の開設～

出典

雑誌「公営企業」先進事例紹介（令和６年８月号）

先進事例紹介



都営地下鉄における子育て支援の取組
～「こどもスマイルスポット」の開設～

東京都交通局総務部企画調整課
徳田　智美
牟田　愛子

1．はじめに

少子化は我が国の重要な社会課題であり、都営の公共交通事業者である東京都交通局においても、子育てしやすい社会の実現に向けて取り組む必要があると考えています。

当局ではこれまでも、誰もが利用しやすい環境整備を目指し、施設や車両の利便性向上等に尽力してきました。その一環として、小さなお子様連れの方に安心して気兼ねなく電車を御利用いただけるよう、令和元年に、都営地下鉄の車内を人気キャラクターのデザインで装飾した「子育て応援スペース」車両の運行を開始しました。この取組は、お客様をはじめ多くの方から好評を博し、全国の鉄道事業者で初めて一般社団法人日本子育て支援協会による「第４回日本子育て支援大賞」を受賞するに至りました[*1]。

さらに令和５年７月には、都営大江戸線上野御徒町駅構内に、赤ちゃんや小さなお子様とのお出かけをサポートする拠点「こどもスマイルスポット」を新たに開設しました[*2]。

本稿では、この「こどもスマイルスポット」について御紹介します。

2．「こどもスマイルスポット」開設経緯

都営大江戸線上野御徒町駅は、上野動物園や上野恩賜公園、国立科学博物館など、お子様に人気の観光スポットが多数集まる上野エリアに立地しています。また、「アメヤ横丁」最寄り駅でもあることから、海外からもお子様連れの方が多く利用されます。この地域特性から、子育て支援サービスのニーズがあると考えました。

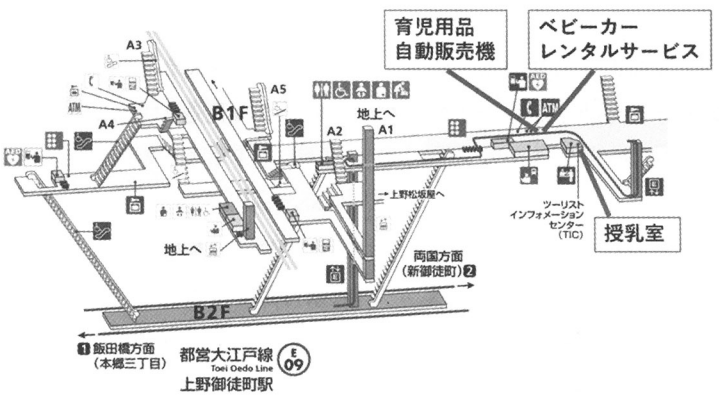
企画・開設にあたっては、当局の若手職員を中心に、部署の垣根を越えた横断的な連携で検討を進めました。



大江戸線上野御徒町駅構内「こどもスマイルスポット」

令和５年２月に授乳室、４月にベビーカーレンタルサービス、さらに７月に育児用品も購入できる自動販売機を段階的に設置しました。そして、これらの子育て支援サービスを備えた同駅を赤ちゃんや小さなお子様とのお出かけをサポートする「こどもスマイルスポット」と名付けて展開することにしました。

このスポットでは、複数の子育て支援サービスを一体的に提供しています。また、利用者の方々に認知・活用していただきやすいよう、壁面装飾等の視覚的な工夫も施しています。

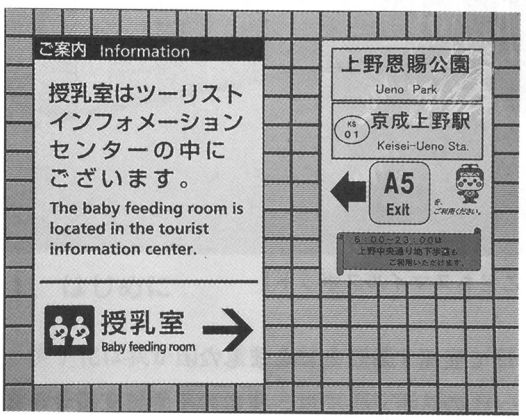


大江戸線上野御徒町駅構内図

3. 提供するサービス



授乳室



ピクトグラムによる案内例

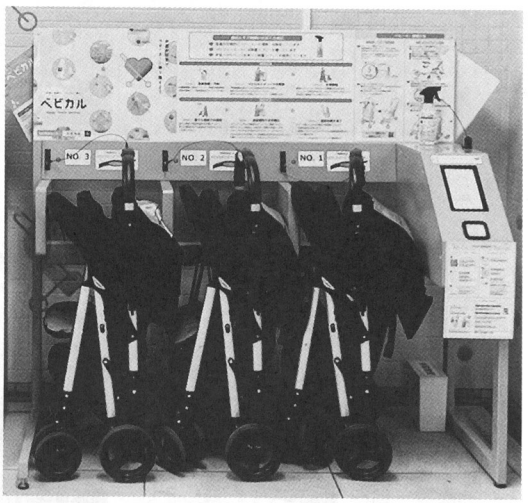
■授乳室

授乳室は、お客様に安心してご利用いただくため、防犯上の観点から、スタッフが常駐するツーリストインフォメーションセンター内に設置しました。この授乳室は改札外に設置しており、都営地下鉄に限らず、東京メトロなど他線のお客様や駅周辺にお出かけされる方など、どなたでも御利用いただけます。また、駅のコンコースやホーム上にある既存の案内サインに文字やピクトグラム等を追加しています。

利用時間：８時から20時まで　年中無休

室内設備：授乳用ソファ、棚、鏡、換気ファン等

※室内から施錠可能



ベビーカーレンタルサービス

■ベビーカーレンタルサービス　「ベビカル」

子どもとのお出かけをもっと気軽に自由にするため、ベビーカーシェアリングを展開する事業者からの提案を受け、全国の地下鉄で初の取組となる、駅を起点としたベビーカーのレンタルサービスも開始しました。レンタル機器は、他のお客様の通行を妨げないよう、壁面沿いに設置しています。

また､外国人旅行者の方も利用しやすいよう、筐体に英語のリーフレットを設置しています。

運営事業者：株式会社ジェイアール東日本企画

貸出時間：８時から21時まで

利用料金（税込）：はじめの１時間250円、以降30分毎に100円、12時間最大1,500円、12時間以降30分毎に100円

設置ベビーカー：Combi 施設用ベビーカーSC51

対象月齢：１カ月～48カ月頃（体重18kg 以下）

決済方法：専用ウェブサイト*3への登録のうえ、クレジットカードによる WEB 決済。

利用方法

① 専用WEBサイトで会員登録をしたうえで、日時・場所を選択し、予約

② 予約画面の二次元バーコードをご自身のスマートフォンに表示し、操作パネルに提示

③ 表示灯が点滅している場所にあるICキーを引き抜き、ベビーカーを利用開始

④ 予約時間終了までに貸出場所に返却

■育児用品自動販売機

子育て中の方々の外出時の急なニーズに対応するため、お湯が無くてもそのまま飲める乳児用液体ミルクや紙おむつ等の育児用品を販売する自動販売機も設置しています。

通常、飲料の自動販売機は、水やお茶など、収益性の高い商品のみを扱うことが一般的です。そのため、仕入れ販売となる育児用品は敬遠される傾向にありました。この課題を解決するため、育児用品分の営業料を免除するなど、参入インセンティブが働くような新たなスキームを提案することで設置に結び付けました。

また、PR効果を高めるため、設置事業者に本取組の趣旨を粘り強く説明し、通常広告に使用するスペースを本スポットのPRに提供いただくとともに、POP制作等の協力を得ることができました。

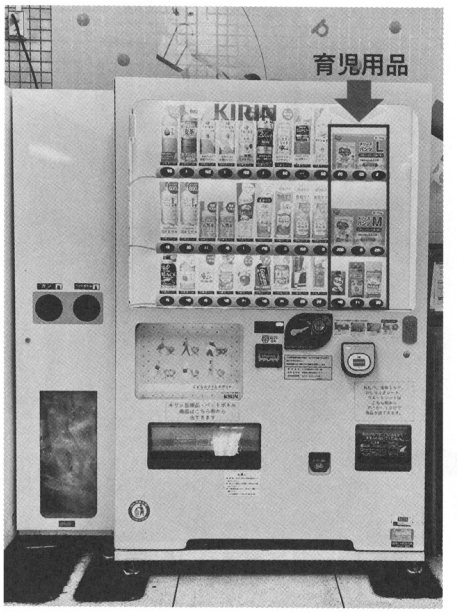
設置・運営事業者：キリンビバレッジ株式会社

販売時間：始発から終電まで

販売商品：ベビー用紙おむつ（Mサイズ（2枚入り）、Lサイズ（2枚入り））、飲料（乳児用液体ミルク、お茶、紅茶、水、スポーツドリンク、果実野菜飲料等）

■休憩や荷物置きに便利な備品

各種サービス御利用の際の荷物置場として、不燃処理を施した多摩産材（東京都多摩地域で生育し、その地区で生産・認証された木材）のラックを設置しています。



育児用品自動販売機



販売する育児用品の例

ラックの設置に当たっては、「お客様の荷物置きに加え、リーフレット等を配布することで、「こどもスマイルスポット」の更なるPRも期待できる」等の駅係員の意見も参考にしました。



荷物置場



壁面装飾

4．装飾デザイン

壁面の装飾は、幼児に最も人気のピンク色を基調とすることとし、メインカラーに明るくやわらかな印象のパステルピンクを採用してスポット全体に温かみのある雰囲気を演出しています。また、イラストには青、水色、赤、緑、黄色など、他の人気色も取り入れました。

デザインについては、子育て世代の職員を対象にしたアンケート等を参考に、来訪者が楽しめるよう、上野動物園にちなんだ双子のパンダやハシビロコウなどの親子のイラストをはじめ、双子用ベビーカー、哺乳瓶等も描いています。

さらに、数十メートル離れた授乳室との一体感を出すため、右壁面中央に案内図を配置し、利用者に分かりやすい案内となるよう工夫しています。

5．多角的な情報発信

プレスリリースの内容や手法を工夫し、メディアに広く取り上げてもらうことを目標としつつ、自らが保有する交通広告やSNS等のオウンドメディアを最大限に活用しました。子育て当事者をメインターゲット、都営交通御利用者をサブターゲットとし、都の関係局とも連携しながら以下の取組を実施しました。

(1) プレスリリースの工夫

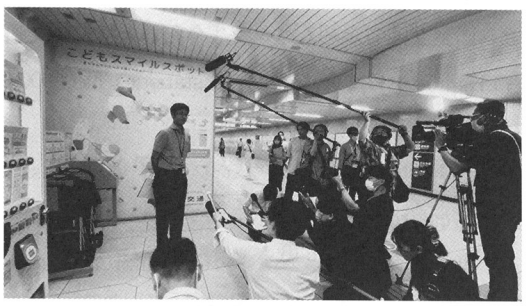
プレスリリースには「液体ミルクはそのまますぐに使えて、いざという時にも助かる」、「ベビーカーを駅で借りられてラクチン」など、赤ちゃんや小さなお子様連れでの外出における実際の「お困りごと」の声を盛り込み、ユーザー視点でのサービス価値を強調しました。また、子育て応援スペース車両の運行といった、都営交通の既存の子育て支援施策も紹介し、総合的な取組をアピールしました。

プレスリリースの配信先も幅広く設定し、都庁記者クラブ等へのリリースに加え、プレスリリース配信サービス「PRTIMES」を活用した子育て系、お出かけ系、鉄道系WEBメディアへのアプローチも行いました。

さらに、自動販売機での乳児用液体ミルクの取扱やベビーカーのレンタルサービスは、海外では珍しい取組であり、公益財団法人フォーリン・プレスセンター（FPCJ）を通じて海外メディア向けに英文でのプレスリリース*4を配信しました。

⑵　報道公開イベント

TVオンエアを意識し、開設初日の午前中に現地取材会を開催し、担当者や利用者へのインタビューなど、画撮りできる機会を創出しました。これにより、視覚的な報道を促進しました。



現地取材会の様子

⑶　オウンドメディアの活用

自社のオウンドメディアも積極的に活用しました。まず、都営地下鉄の駅貼り、車内中づりポスターを活用し、スポットのオープンを都営地下鉄利用者に広く訴求することとしました。ポスターには、「安心してミルクをあげられる場所があって助かった」など、お子様連れのお客様の困りごとを「こどもスマイルスポット」で解決できることをPRしました。

デザインは同スポットの壁面装飾と同じ色を使用し、視覚的な一貫性を保ちました。さらに、通常の２倍のサイズとなるＢ０判ポスターを作成し、インパクトを高めました。

上野御徒町駅では、ツーリストインフォメーションセンター内の授乳室と改札付近のベビーカーレンタル・育児用品自動販売機の間に距離があるため、連絡通路にポスターを連貼りすることで、スポットの一体感を創出しました。



ポスター



連貼りしたポスター

SNSでの展開も重視し、東京都交通局公式FacebookとXにおいて、オープン当日に情報発信を行いました。また、ベビーカーレンタルサービス事業者が保有するSNSとも相互に連携したPRを実施し、リーチ拡大を図りました。

さらに、東京都のFacebook及びXを通じて、在住・訪日外国人向けにも多言語で情報発信を行い、幅広い層へのアプローチを実現しました。

これらのオウンドメディア活用策により、都民や既存の利用者に対して効果的な情報発信を行うとともに、潜在的な利用者層の開拓にも努めました。

6．広報活動に対する反応

これらの取組の結果、「地下鉄初の取組」として注目され、国内ではテレビ８件、新聞５件で報道されました。

海外メディアでも４件の露出を獲得し、子育て応援スペース車両の運行に続き、「東京のユニークな子育て支援の取組」、「日本の出生率を高めるという国の政策に沿ったもの」と評価をいただき、さらに、「子育てしやすい国、子ども連れでも旅行しやすい国」との論評も得て、インバウンド旅客へのアピールにも貢献できました。

引き続きパブリシティの獲得に加え、ターゲット層に直接リーチする媒体の活用など、PRの更なる強化に取り組んでいく予定です。

7．今後に向けて

駅構内のスペースや駅の周辺施設、サービス機器設置事業者の意向等を勘案して設置拡大に向けて検討を進め、今秋に、新たに大江戸線新宿西口駅及び門前仲町駅の２駅に「こどもスマイルスポット」を展開する予定です。

こうした取組を通じて、小さなお子様連れの方が、公共交通機関を利用してお出かけしやすい環境づくりを引き続き推進してまいります。

また、都営地下鉄における「こどもスマイルスポット」の開設そのものはスモールスタートかもしれませんが、小さなお子様とのお出かけをサポートする取組が駅構内だけでなく社会全体に広がることを期待しています。

8．結びに

本稿が皆様の御参考になれば幸いに存じます。当局の取組に御賛同いただける方は、是非「こどもスマイルスポット」の名称を御活用ください。社会全体で子育てを応援する機運の醸成に、共に貢献できることを心から願っております。

参考資料（URLは2024年７月15日現在）

1　東京都交通局ホームページ「全国の鉄道事業者で初受賞！都営地下鉄「子育て応援スペース」が「第４回日本子育て支援大賞2023」受賞」https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup_information/news/subway/2023/sub_p_2023072011068_h.html

2　国土交通省ホームページ「令和６年版国土交通白書」https://www.mlit.go.jp/statistics/file000004.html

3　「ベビカル」専用ウェブサイト　https://babycal-jre.com/

4　東京都交通局ホームページ「'Children's Smile Spot' to open in Ueno-okachimachi Station on the Toei Subway Oedo Line, providing assistance for parents with babies and little children」https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/eng/news/2023/20230703_11039.html