

第2章 重点プラン

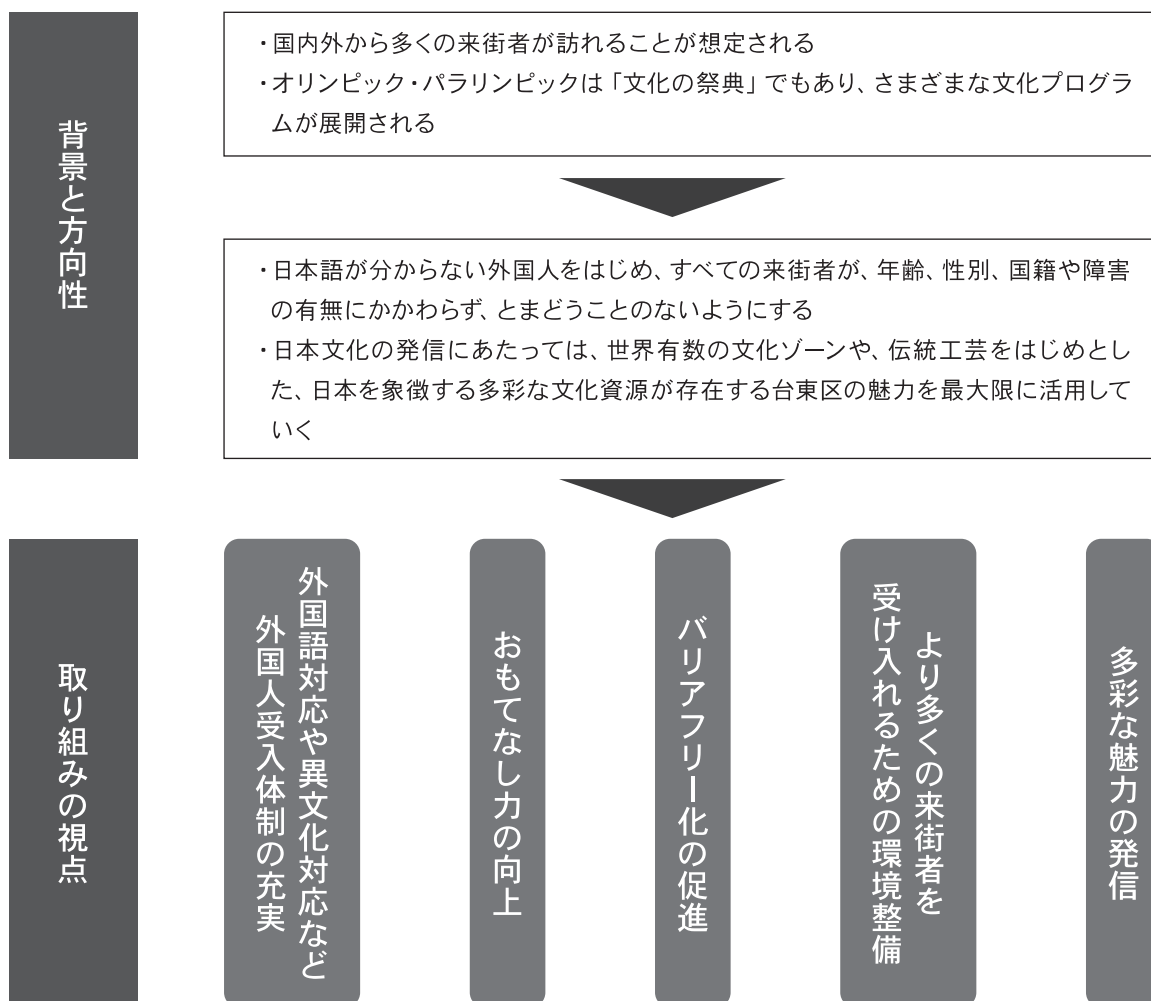
1 重点プランとは

世界中が注目する2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会は、台東区の観光振興が飛躍的に発展する千載一遇の好機である。「本物に会えるまち」として、観光の持続的発展を目指すためには、さらなる観光客の誘致とともに、区民生活に配慮した取り組みを推進することが必要である。

このため、2020年東京大会に向けて取り組む方向性と視点を明確化し、早急に取り組むべき課題に対し、区が一丸となって優先的に実施する施策を重点プランと位置付け、積極的に推進していく。

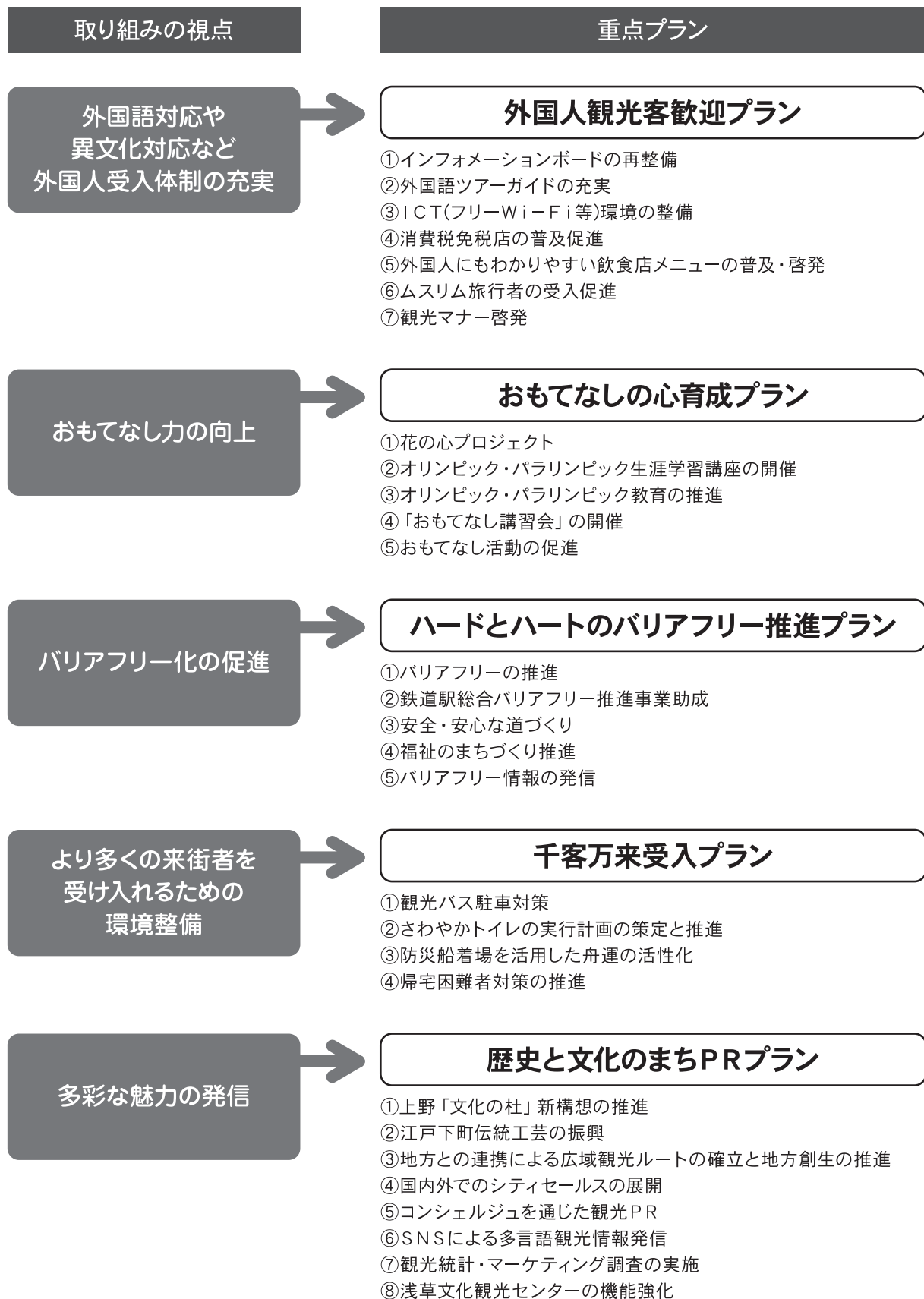
2 取り組みの方向性と視点

2020年東京大会に向けて



3 5つの重点プラン

2020年東京大会に向けた5つの視点に基づき、5つの重点プランを設定する。



重点プラン1 外国人観光客歓迎プラン

現状と課題

2020年東京大会へ向けて、国は訪日外国人旅行者数年間2,000万人、東京都は訪都外国人旅行者数年間1,500万人を目標とし、インバウンド*施策を推進している。台東区においても、海外でのシティセールスなど、インバウンドのための取り組みを推進しており、平成32年(2020年)へ向けて、より多くの外国人観光客が台東区を訪れることが想定される。このため、外国人観光客が快適に観光できるよう、外国語での案内や、多様な文化や習慣に配慮した対応など、外国人観光客の受入体制の充実を図ることが重要である。

観光庁が策定した「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」(平成26年3月)等を踏まえ、今後ますます増加が予想される外国人旅行者が、よりわかりやすく統一されたサインにより観光を楽しめるよう、東京都は「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」を平成27年2月に改定した。台東区においても、この指針を踏まえた統一的な案内サインの整備が必要である。

また、平成27年度台東区民の意識調査においては、「外国人観光客が増加する傾向を踏まえて重点的に進めるべき取り組み」について、約7割の区民が「外国語の観光案内板・誘導標識の整備」と回答した。

さらに、外国人観光客がより深く観光を楽しむためには、外国語による観光案内の充実も必要である。

ICT(情報通信技術)の進展により、スマートフォンなどの携帯情報端末の利用が進んでいることから、Wi-Fiなど、外国人観光客が携帯情報端末を利用できる環境が必要である。平成26年度台東区観光統計・マーケティング調査においては、台東区を訪れた外国人観光客の約2割が、「残念だったこと」として「Wi-Fi環境」と回答しており、より一層の環境整備が求められている。

国は、ショッピング・ツーリズムの振興を掲げ、免税店(輸出物品販売場)における全品目免税対象化(平成26年10月)をはじめとした、インバウンド消費拡大のための取り組みを進めている。外国人観光客の増加が著しい台東区においても、インバウンド消費の拡大を目指す好機であり、免税店の普及促進等に取り組む必要がある。

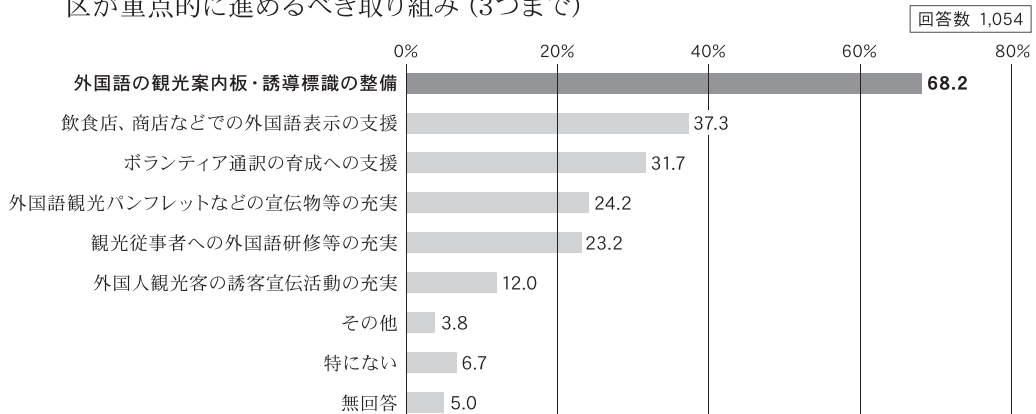
また、ビザ要件の緩和などにより、東南アジアからの観光客が増加しており、今後も、マレーシアやインドネシアなどイスラム圏からのムスリム観光客の増加が見込まれるため、宗教や文化などの違いを尊重した取り組みの必要性が高まっている。

外国人観光客に快適に観光してもらうためには、日本のマナーや習慣を理解してもらい、生活習慣等の違いに起因するトラブルを防ぐ取り組みも必要である。

*インバウンド … 外国人旅行者を自国へ誘致すること。

■区民が重要と考える外国人観光客に対する取り組み

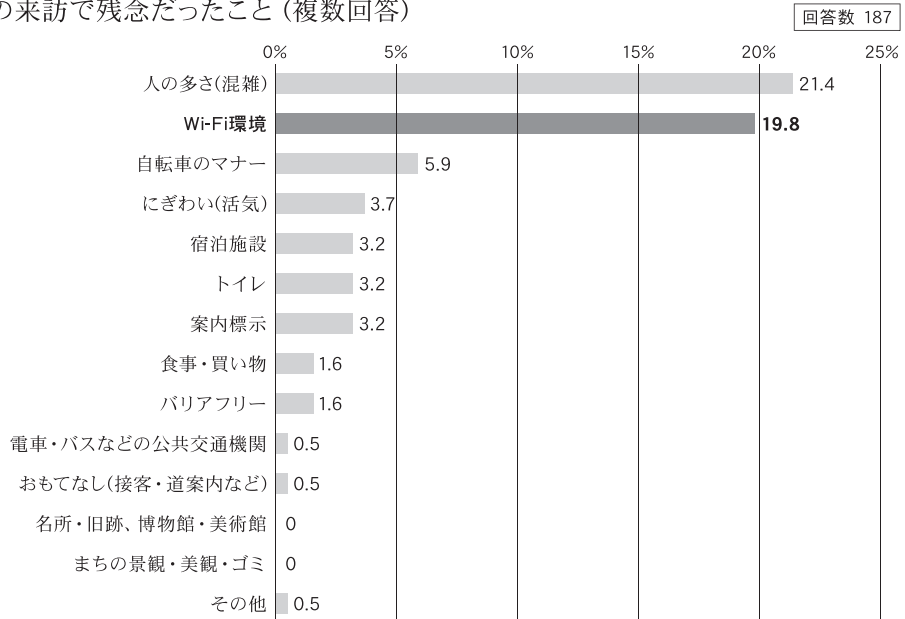
問 2020年東京大会に向けて外国人観光客が増加する傾向を踏まえ、区が重点的に進めるべき取り組み(3つまで)



〈資料〉平成27年度台東区民の意識調査

■外国人観光客の印象

問 今回の来訪で残念だったこと(複数回答)



〈資料〉平成26年度台東区観光統計・マーケティング調査

推進する取り組み

■外国語での案内表記等の充実

東京都の「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」を踏まえ、外国語表記やピクトグラムを掲載した観光案内板を再整備して、外国人観光客の利便性を高める。また、歴史・芸術・文化など、台東区の多彩な魅力をより深く理解し、満足度が高まるように、外国語ツアーガイドなどの充実を図る。



インフォメーションボード

- ① インフォメーションボードの再整備 ◀ P68 事業No.61 参照
- ② 外国語ツアーガイドの充実 ◀ P78 事業No.88 参照

■携帯情報端末を利用できる環境の整備

Wi-Fi環境について、区の観光案内板等で整備を進めるほか、区内商店街や商業施設における整備を促進して、外国人が携帯情報端末を利用して快適に観光できる環境づくりを進める。

- ③ ICT(フリーWi-Fi等)環境の整備 ◀ P87 事業No.113 参照

■買物や食事を楽しめる環境の整備

消費税免税店の普及促進や、ムスリム旅行者をはじめとした外国人の文化や習慣に対応した飲食店の普及促進などにより、外国人が買物や食事を楽しめる環境整備を促進する。

- ④ 消費税免税店の普及促進 ◀ P73 事業No.72 参照
- ⑤ 外国人にもわかりやすい飲食店メニューの普及・啓発 ◀ P73 事業No.74 参照
- ⑥ ムスリム旅行者の受入促進 ◀ P74 事業No.75 参照



台東区ハラル認証取得助成事業を利用した飲食店のハラル対応料理



ムスリムおもてなしマップ

■日本のマナーや習慣の啓発

生活習慣等の違いに起因するトラブルを防ぐため、日本でのマナーや習慣についての啓発に取り組む。

- ⑦ 観光マナー啓発 ◀ P77 事業No.84 参照

● おもてなし力の向上の視点から ●

重点プラン2 おもてなしの心育成プラン

現状と課題

2020年東京大会においては、多くの都民等がボランティアとして参加し、活躍することが期待されている。大会の運営主体である(公財)東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会は、2020年東京大会の運営をサポートする「大会ボランティア」を、開催都市の東京都は、観光・交通案内等を行う「都市ボランティア」などを、それぞれ募集・育成する。

台東区では、国内外からの観光客に対して、地域の多彩な魅力を紹介する観光ボランティアの育成・充実に取り組んできた。また、「大江戸清掃隊」として、約300団体が、まちの美化のボランティア活動に取り組んでいる。

平成32年(2020年)に向けては、従来の取り組みを一層充実させるとともに、組織委員会や東京都の募集によるものも含めたボランティア活動の参加促進を図ることが必要である。

平成27年度台東区区政サポーターアンケート調査においては、「2020年東京大会に向けて、現在実践している、又は今後取り組みたいと考えているホスピタリティ(おもてなしの心)の活動」の設問に対し、6割近いサポーターが「観光客に対する挨拶・道案内を心がける」と回答している。組織立った活動以外でも、挨拶や道案内などの、区民が取り組みやすい活動を積み重ねることは、地域のホスピタリティの向上につながる。

観光客を温かく迎え入れる観光地として平成32年(2020年)を迎えるため、社会教育や学校教育の場などを通じて、おもてなしの気運を高めていくことが重要である。

台東区では、江戸時代より朝顔市や植木市が開かれるなど、人情豊かな風情と園芸文化を醸し出し、人々が暮らしの中で花に親しみ、生活と自然との調和を保ってきた。

2020年東京大会に向けては、花を慈しむ心、思いやりとおもてなしの心を、本区を訪れる方々に伝えていくことが重要である。

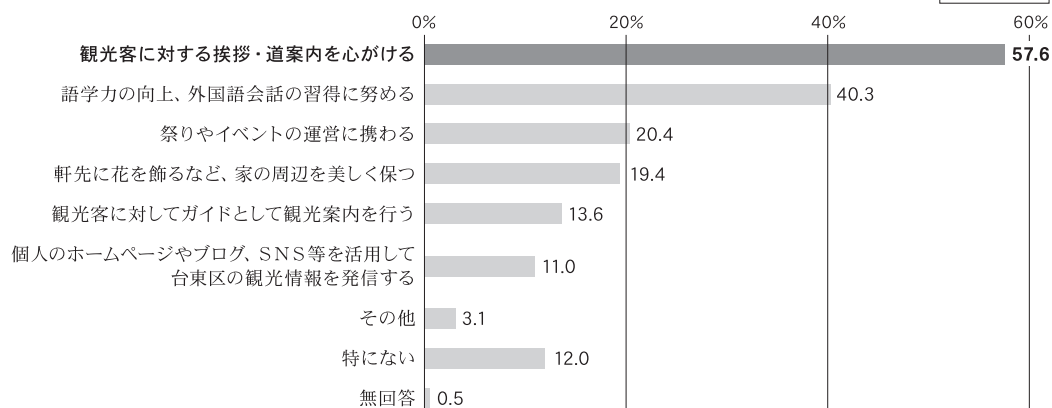


大江戸清掃隊

■区民による「おもてなし」の活動

① 2020年東京大会開催に向けて、現在実践している、又は今後取り組みたいと
考えているホスピタリティ（おもてなしの心）の活動（複数回答）

回答数 191



〈資料〉平成27年度第1回台東区区政サポーターアンケート調査

推進する取り組み

■花でまちを飾る

花の心の普及を図り、花でまちを飾り、おもてなしのまち台東区を世界にアピールする。

① 花の心プロジェクト ◀ P76 事業No.82 参照



花を増やす取り組み



■区民のホスピタリティの向上

観光客を温かく迎え入れる観光地として平成32年(2020年)を迎えるため、社会教育や学校教育の場などを通じて、区民のホスピタリティの向上を図るための啓発活動等を行う。

- ② オリンピック・パラリンピック生涯学習講座の開催 ▶ P80 事業No.94 参照
- ③ オリンピック・パラリンピック教育の推進 ▶ P80 事業No.95 参照
- ④ 「おもてなし講習会」の開催 ▶ P73 事業No.73 参照



おもてなし講習会

■おもてなし活動の促進

道案内など、気軽に取り組めるおもてなし活動に対する区民の意欲を高めるとともに、ボランティアに関する情報提供などにより、ボランティア活動の参加促進を図る。

- ⑤ おもてなし活動の促進 ▶ P78 事業No.89 参照

● バリアフリー化の促進の視点から ●

重点プラン3 ハードとハートのバリアフリー推進プラン

現状と課題

近年では、高齢者や障害者、外国人観光客など、だれもが安心して訪れることができるユニバーサルツーリズム*に対応した観光地づくりが求められている。

平成27年度台東区民の意識調査においては、「台東区の観光振興の上で重要なこと」の設問に対し、約5割が「バリアフリー化や公衆トイレの整備等、観光しやすい環境整備」と回答しており、区民の意識においても、バリアフリー化などの環境整備は重視されている。

区では、平成24年3月に台東区バリアフリー基本構想を策定するとともに、平成25年3月には同特定事業計画を整備し、区民、団体、事業者の相互理解と協働のもと、交通機関や公共空間のバリアフリー整備を進めている。

同基本構想では、目標の1つに「観光バリアフリー」を掲げており、だれもが安心して訪れることのできる観光地を目指した取り組みを進めている。

鉄道駅においては、台東区内全23駅で計画的に取り組みが進んでおり、20駅において、エレベーターが設置されている。

2020年東京大会に向けて、来街者の一層の増加が想定されるため、国や東京都の動向を注視しつつ、バリアフリー整備を推進していく必要がある。

また、高齢者、障害者等の移動や施設利用の安全性及び利便性を向上させる取り組みである心のバリアフリー*についても、同基本構想及び同特定事業計画に位置付け、学校教育と連携した高齢者疑似体験の実施など、児童・生徒の思いやりや支え合いの心を育む取り組みを推進している。

だれもが安心して訪れることのできる観光地の実現には、心のバリアフリーの普及啓発を一層推進する必要がある。

区では、交通機関や公衆トイレなど公共施設のバリアフリー情報ははじめ、観光客への車いすの貸し出しサービスなどの情報を提供してきた。今後も、ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくりのため、民間事業者等との連携を強化し、バリアフリー情報の収集に努めるとともに、バリアフリー情報を積極的に発信していくことが必要である。

*ユニバーサルツーリズム

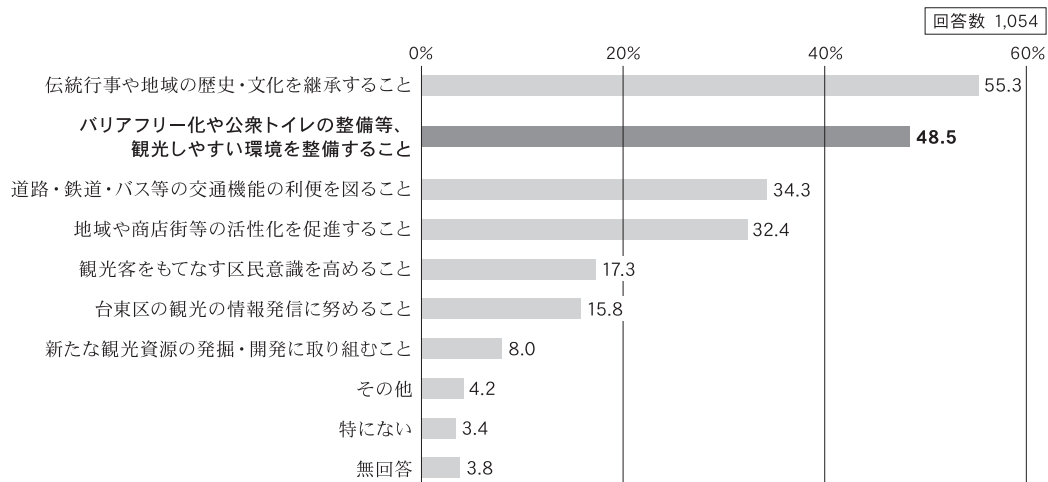
すべての人が楽しめるよう創られた旅行で、バリアフリー対応施設を利用した旅行コースの設定など、高齢や障害等の有無にかかわらず、だれもが気兼ねなく参加できる。

*心のバリアフリー

高齢者、障害者等の自立した日常生活・社会生活を確保することの重要性と、高齢者、障害者等の円滑な移動及び施設の利用を実現することの必要性について、理解を深めること。また、視覚障害者誘導用ブロック上への駐輪、車いす使用者用駐車施設への駐車等により、高齢者、障害者等の施設の利用等を妨げないことや、必要に応じて、高齢者、障害者等の移動及び施設の利用を手助けすることなど、高齢者、障害者等の円滑な移動及び施設の利用を確保することに積極的に協力すること。

■観光振興において区民が重要と思うこと

① 台東区の観光を振興する上で重要なこと（3つまで）



〈資料〉平成27年度台東区民の意識調査

推進する取り組み

■ハード面でのバリアフリー化

区民、利用者、各事業者等と連携しながら、台東区バリアフリー特定事業計画の円滑な実施を図るとともに、必要に応じて事業の追加と見直しを行い、他の施設との連続性に配慮しながら、公共交通、建築物、道路などにおけるバリアフリー整備を推進する。

- ① バリアフリーの推進 P64 事業No.50 参照
- ② 鉄道駅総合バリアフリー推進事業助成 P65 事業No.51 参照
- ③ 安全・安心な道づくり P65 事業No.52 参照



JR御徒町駅南口エレベーター



JR御徒町駅ホーム柵

■ソフト面でのバリアフリー化

互いに助け合い、思いやりの心を持って相手に接する「心のバリアフリー」の普及啓発に取り組む。

④ 福祉のまちづくり推進 ◀ P82 事業No.101 参照

■バリアフリーの情報発信

ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくりのため、宿泊・旅行事業者などとの連携強化を図り、幅広い情報の収集に努めるとともに、バリアフリー対応の宿泊施設や観光コースの紹介など、バリアフリー情報を積極的に発信していく。

⑤ バリアフリー情報の発信 ◀ P90 事業No.122 参照



安全・安心な道づくり(特別区道台第18号線)



高齢者疑似体験

● より多くの来街者を受け入れるための環境整備の視点から ●

重点プラン4 千客万来受入プラン

現状と課題

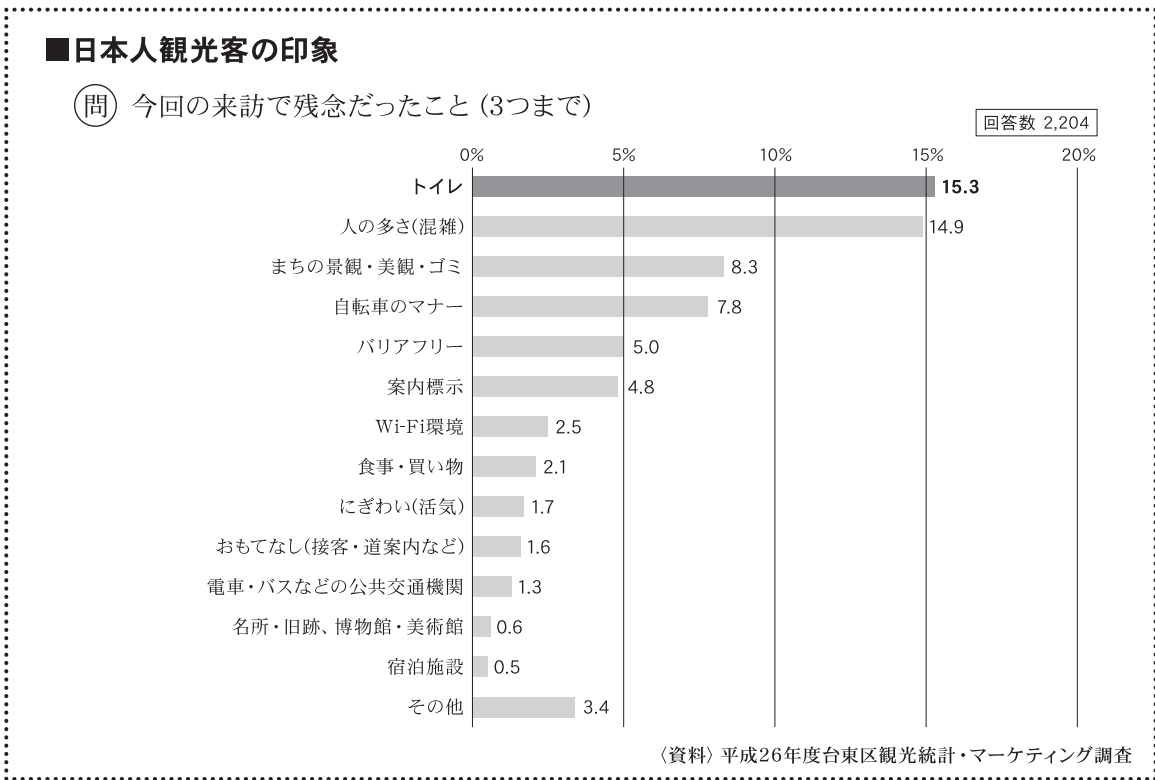
2020年東京大会に向けて、国や東京都は、大会関係者や観光客等の受入環境整備を加速させている。来街者の増加が想定される台東区においても、受入環境の整備は急務となっている。

特に、東京スカイツリー®の開業を契機として、浅草地域における観光バスの増加が顕著になっており、その対策が求められている。

また、平成26年度台東区観光統計・マーケティング調査においては、台東区を訪れた日本人観光客の約15%が、「残念だったこと」として「トイレ」と回答したことなどから、今後増加が見込まれる観光客の需要に合わせたトイレの整備が必要である。

台東区を流れる隅田川の沿川地域には、両国、築地、お台場など、都内有数の観光地が広域的に点在している。国や東京都は、舟運の活性化に向けての社会実験や調査運航等を開始した。台東区では、平成23年から、浅草東参道二天門防災船着場の供用を開始している。今後は、舟運のさらなる活性化に向けて、船着場を利用する旅客船の新たな運航事業者を誘致する取り組みが必要である。

平成23年3月に発生した東日本大震災では、公共交通機関の停止に伴う帰宅困難者の発生や災害時の情報伝達など、さまざまな課題が顕在化した。台東区では、帰宅困難者に多くの観光客が含まれることが予想されるため、災害時においても、観光客の安全・安心を確保するための取り組みが必要である。



推進する取り組み

■多くの来街者を受け入れるための環境整備

今後、増加が見込まれる観光客の需要に合わせ、民間施設の有効活用も含め、計画的にトイレを整備していく。また、区内に流入する観光バスに関する実態を分析し、安全で快適な交通環境の整備に向けた手法などについて検討し、実施する。

① 観光バス駐車対策 ◀ P62 事業No.45 参照

② さわやかトイレの実行計画の策定と推進 ◀ P66 事業No.55 参照

■舟運の活性化

新たな舟運事業者の参入を促すなど、区内外の観光地との連携を強化して、舟運のさらなる活性化を図る。

③ 防災船着場を活用した舟運の活性化 ◀ P54 事業No.29 参照



浅草東参道二天門防災船着場

■安全・安心の確保

災害時において、必要な情報を観光客に提供できる環境を整備するなど、観光客の安全・安心を確保するための取り組みを推進する。

④ 帰宅困難者対策の推進 ◀ P70 事業No.64 参照



帰宅困難者訓練

● 多彩な魅力の発信の視点から ●

重点プラン5 歴史と文化のまちPRプラン

現状と課題

オリンピック・パラリンピックは、「スポーツの祭典」であるとともに、「文化の祭典」でもある。2020年東京大会開催を機に、国や東京都は、文化振興を一層推進している。

台東区には、世界有数の文化ゾーンや、伝統工芸をはじめとした、日本を象徴する多彩な文化資源が存在する。2020年東京大会開催は、台東区が「歴史と文化のまち」としての存在感を発揮する絶好の機会であり、台東区の多彩な魅力を広く国内外へ発信していくことが重要である。

そのため、区では、観光ウェブサイトや公式ホームページにおいて、外国語への自動翻訳可能な言語を89言語に拡大している。

また、平成27年度台東区民の意識調査においては、「台東区の観光振興の上で重要なこと」の設問に対し、過半数を超える区民が「伝統行事や地域の歴史・文化を継承すること」と回答しており、観光振興にあたり、歴史・文化を意識している区民の割合が高い。

国のビジット・ジャパン地方連携事業では、自治体の枠を越えた広域的な訪日プロモーションを展開している。台東区の魅力をより広く、効果的に発信するためには、国や他自治体と連携した広域的な取り組みも重要である。

東京都は、東京都MICE誘致戦略を策定し、国際会議等の誘致に力を入れている。この動きに合わせて、訪都ビジネス客を台東区に誘致する取り組みが必要である。

また、東京都の平成26年度国別外国人旅行者行動特性調査によると、旅行形態の約7割が、個人旅行（パッケージツアーではない個別手配旅行）であるため、個人旅行を意識した情報発信が必要である。

近年では、価値観やライフスタイルの多様化が進んだことで、観光の形態が「団体旅行」から「個人旅行」へ、「見学」から「参加・体験」へと移り変わるなど、観光に対する新たなニーズが生まれている。また、グローバル化の進展などにより、外国人観光客の国籍・思想・趣向などの多様化が進んでいる。

区では、観光統計・マーケティング調査により、観光動向の調査・分析を行ってきた。今後、多様化する観光客のニーズを的確に把握し、より効果的な観光施策を展開するために、調査・分析を強化する必要がある。

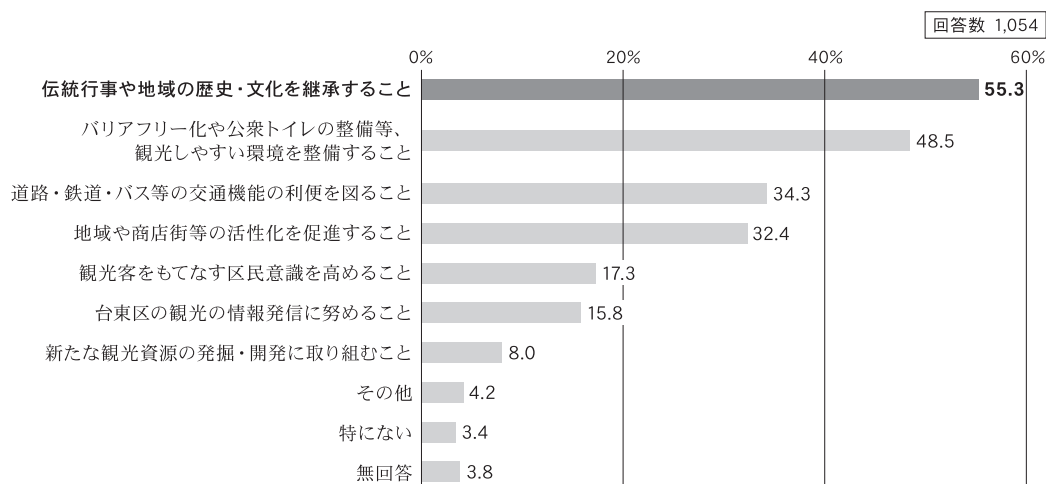
区では、浅草文化観光センターを拠点として、観光案内の充実に取り組んでいる。平成32年（2020年）に向けて観光客の増加が見込まれる中、観光客の利便性と区内の回遊性をより向上させるため、観光案内体制のさらなる充実を図る必要がある。



したまち台東芸能文化実演イベント（浅草文化観光センター）

■観光振興において区民が重要と思うこと

① 台東区の観光を振興する上で重要なこと（3つまで）



〈資料〉平成27年度台東区民の意識調査

推進する取り組み

■歴史や文化などの魅力発信

上野「文化の杜」や、日本有数の伝統産業の集積など、歴史と文化を中心とした台東区の魅力を広く国内外へ発信して、歴史と文化のまちとしての存在感を発揮する。

① 上野「文化の杜」新構想の推進 ◀ P42 事業No.1 参照

② 江戸下町伝統工芸の振興 ◀ P48 事業No.17 参照



職人による実演（江戸下町伝統工芸館）

■地方との連携

北陸新幹線の開業等による交通アクセスの向上を活かし、国や沿線自治体などと連携して、新たな観光ルートを確認し、訪日プロモーションを行う。

③ 地方との連携による広域観光ルートの確立と地方創生の推進 ◀ P60 事業No.42 参照

■個人旅行者の誘致促進

(公財)東京観光財団や日本政府観光局と連携し、国内外でのシティセールスの充実を図る。また、ホテルのコンシェルジュなど、宿泊客に観光情報を提供するスタッフを通じた情報発信や、即時性の高いSNSを活用した多言語での情報発信など、発信方法を多様化して、ビジネス客や個人旅行者の誘致促進を図る。

- ④ 国内外でのシティセールスの展開 ◀ P84 事業No.105 参照
- ⑤ コンシェルジュを通じた観光PR ◀ P84 事業No.106 参照
- ⑥ SNSによる多言語観光情報発信 ◀ P86 事業No.112 参照



国内外でのシティセールス

■マーケティングの充実

効果的な観光プロモーションを行うため、対象や地域を拡大するなど、観光統計・マーケティング調査の充実を図る。

- ⑦ 観光統計・マーケティング調査の実施 ◀ P91 事業No.123 参照

■観光案内拠点の強化

日本文化体験ワークショップの開催やユニバーサルツーリズムの紹介などを実施して、観光案内の拠点である浅草文化観光センターの機能強化を図る。

- ⑧ 浅草文化観光センターの機能強化 ◀ P68 事業No.60 参照



浅草文化観光センター（外観）



浅草文化観光センター（内部）