

7 世界に開かれた国際・観光都市

世界に開かれた、人々をひきつける、国際・観光都市になろう

I 2020 年とその先の未来に向けて

- 旅行地としての東京の魅力を磨き上げ、世界に広く発信し、外国人旅行者の更なる誘致を進めることで、世界に冠たる観光都市・東京の実現を目指す。
- 観光を東京の成長を牽引する有力産業へと発展させるために、観光産業における生産性の向上、人材の育成支援、旅行者の消費に関連するビッグデータの活用などにより産業としての基盤を強化する。
- 多様な主体が相互に連携・協働して多言語対応に取り組み、外国人旅行者の快適かつ安心して滞在できる都市を実現していく。また、外国人が安心して医療を受けられる環境づくりを促進する。
- 全ての旅行者が快適かつ安全・安心に移動・滞在できる環境の実現に向け、多様な文化・習慣への対応、情報通信技術を活用した観光情報の提供、観光ボランティアの育成などを推進する。
- 東京への誘客を効果的に進めるため、旅行者の多様なニーズに合わせた集客力が高く良質な観光資源の開発・発信を推進するほか、地域による魅力的な観光資源の開発に対する支援を強化する。
- 東京での MICE 開催を増やしていくため、誘致や開催に向けた支援を強化するとともに、会場となる施設の機能強化や都立施設などにおけるユニークベニューの利用促進など、MICE の受入環境の充実を図る。
- 海外都市との交流・協力を通じて、海外の先進事例を学びつつ、世界の都市の課題解決に寄与するとともに、グローバル都市としての魅力を発信し、国際社会におけるプレゼンスを高める。

II 政策目標

1 世界に冠たる観光都市・東京の実現

| No. | 政策目標 | 目標年次 | 目標値 |
|-----|-------------------|--------|----------|
| 01 | 年間訪都外国人旅行者数 | 2020 年 | 2,500 万人 |
| 02 | | 2024 年 | 3,000 万人 |
| 03 | 年間訪都外国人旅行者のリピーター数 | 2020 年 | 1,500 万人 |
| 04 | | 2024 年 | 1,800 万人 |
| 05 | 年間訪都外国人旅行者による消費額 | 2020 年 | 2.7 兆円 |

2 多言語対応の推進

| No. | 政策目標 | 目標年次 | 目標値 |
|-----|---|--------|---|
| 01 | 都道における外国人を含めた全ての人に分かりやすい道路案内標識の整備 | 2020年 | 約10,500枚 |
| 02 | 英語併記化 | 2020年 | 都内全域完了 |
| 03 | 表示情報の充実 (ピクトグラム*、路線番号の追加) | 2020年 | 重点整備エリア※1内完了 |
| 04 | 通称名表示の充実、視認性の向上 (文字サイズの拡大等) | 2020年 | 重点整備路線※2完了 |
| 05 | 施設案内の充実 (新規著名地点標識の設置) | 2020年 | 重点整備エリア内完了 |
| 06 | 交通機関の各主体間における多言語案内表示・標識等の統一性・連続性への配慮、翻訳文言の共通化等の改善 | 2020年 | 東京駅等のターミナル駅、品川駅等の空港アクセス駅、東京2020大会競技会場周辺駅等において完了 |
| 07 | 多摩・島しょ地域における船客待合所・空港ターミナルビルへの多言語案内表示板の設置 | 2018年度 | 18か所完了 |
| 08 | デジタルサイネージの歩行空間での設置 | 2019年度 | 100基程度 |
| 09 | 観光案内サインの設置 | 2019年度 | 600基程度 |
| 10 | 都立公園・海上公園における多言語案内サインの整備 | 2020年 | 29公園完了 |
| 11 | 庭園・動植物園における(多言語)ガイドサービスの整備 | 2017年 | 4園完了 他園への展開検討 |
| 12 | 多言語による診療体制の整備 | 2020年 | 全都立・公社14病院 |
| 13 | グローバル救急隊(仮称)の整備 | 2020年度 | 21署59隊※3 |

※1 オリピック・パラリンピックエリア、観光庁戦略拠点エリア、主要観光地エリア、交通結節点エリア

※2 都市の骨格をなす車線数4車線以上の路線や多摩地域の主要地方道など

※3 管轄区域にアジアヘッドクォーター特区を有する14消防署と東京2020大会競技会場を管轄する7消防署の救急隊

3 外国人旅行者の受入環境の向上

| No. | 政策目標 | 目標年次 | 目標値 | |
|-----|---------------------------|--------------------|----------|--------------------------|
| 01 | 新たな観光情報センター(多摩)の整備 | 2017年度 | 完了 | |
| 02 | 観光案内の充実 | 広域的な観光案内機能を担う拠点の整備 | 2019年度 | 外国人が多く訪れる10地域※1 |
| 03 | | 「街なか観光案内」の展開 | 2019年度 | 外国人が多く訪れる10地域※1 |
| 04 | | 観光案内窓口の拡充・機能強化 | 2019年度 | 外国人が多く訪れる10地域内に200か所程度※1 |
| 05 | 外国人旅行者の無料Wi-Fi利用環境に対する満足度 | 2020年 | 90%以上に向上 | |
| 06 | 無料Wi-Fi利用環境の向上 | Wi-Fiアンテナの設置※1 | 2019年度 | 700基程度アンテナを設置 |
| 07 | | 東京2020大会競技施設 | 2020年 | 全競技施設で対応 |

| No. | 政策目標 | 目標年次 | 目標値 | |
|-----|---------------------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------|
| 08 | 島しょの船客待合所・空港 | 2018年度 | 全ての船客待合所・ 空港で整備完了 | |
| 09 | 都営地下鉄車内無料 Wi-Fi 環境の整備 | 2019年度 | 全車両で整備完了 | |
| 10 | 都市ボランティア*の育成 (再) | 2020年 | 大会ボランティア*と 合わせて9万人以上 | |
| 11 | ボランティアの 裾野拡大・育成・ 活用 | 外国人おもてなし語学ボラ ンティアの育成 (再) | 2019年度 | 5万人 |
| 12 | | 観光ボランティアの活用 (再) | 2020年 | 3,000人 |
| 13 | | おもてなし親善大使の育成 (再) | 2020年 | 1,000人 |
| 14 | アクセシブル・ツ ーリズム*の推 進 | 都の支援による宿泊施設の バリアフリー化 | 2019年度 | 130件 |
| 15 | | 都の支援による観光バス等 のバリアフリー化 | 2019年度 | 50台 |
| 16 | 東京港へのクル ーズ客船誘致 | クルーズ客船入港回数 | 2020年 | 113回 (2013年比約2.5倍) |
| 17 | | | 2028年 | 280回 (2013年比約6倍) |
| 18 | | クルーズ利用客数 | 2020年 | 21万人 (2013年比約6倍) |
| 19 | | | 2028年 | 50.2万人 (2013年比約15倍) |
| 20 | | 大型クルーズ客船ふ頭の整 備 | 2020年 | 第1バース供用 |

※1 外国人旅行者が多く訪れる10地域(新宿、銀座、浅草、渋谷、東京、秋葉原、上野、原宿、台場、六本木)及び東京2020大会競技会場周辺において実施(「外国人旅行者の受入環境整備方針」に定める重点整備エリア)

※2 大会ボランティアについては、東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会が募集・育成

4 集客力が高く良質な観光資源の開発

| No. | 政策目標 | 目標年次 | 目標値 |
|-----|----------------------|--------|--------------------------|
| 01 | 隅田川における恒常的なにぎわい創出を推進 | 2024年度 | 4エリア(浅草、両国、 佃・越中島、築地) |

5 MICE誘致の新たな展開

| No. | 政策目標 | 目標年次 | 目標値 |
|-----|----------|-------|---------------------|
| 01 | 年間国際会議件数 | 2024年 | 世界トップスリーに 入る330件 |

6 東京のプレゼンス向上

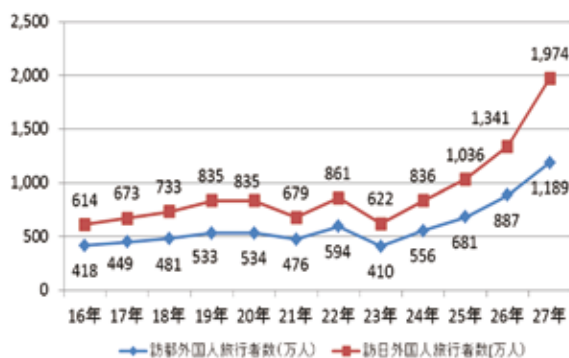
| No. | 政策目標 | 目標年次 | 目標値 |
|-----|----------------------|--------|----------------|
| 01 | 海外都市との友好・協力関係の構築 | 2020年 | 30都市と関係構築（累計） |
| 02 | 都と海外都市間での職員等の往来 | 2020年 | 230件（年間） |
| 03 | | 2024年 | 250件（年間） |
| 04 | 水道分野の技術協力事業の実施 | 2024年度 | 10件（累計）の実施 |
| 05 | マレーシア下水道整備プロジェクトへの支援 | 2020年度 | 施設整備・運営の技術支援完了 |
| 06 | 都独自のメディアセンターの設置 | 2020年 | 設置・運営 |

Ⅲ これまでの取組と課題

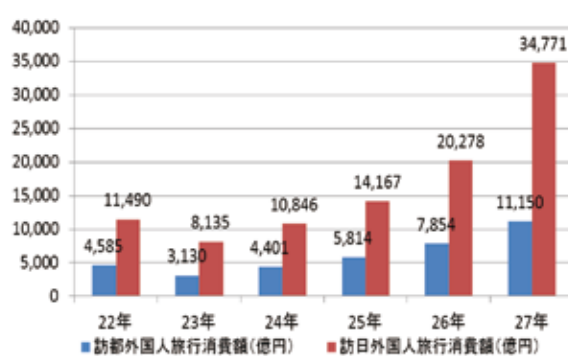
（東京の魅力発信と観光プロモーションの効果的な展開）

- ロゴ・キャッチコピーを活用したPRや海外でのCM放映に加えて、民間事業者と連携して東京ブランドの普及に向けたPR等を行ってきた。また、旅行者誘致にあたっては現地旅行博への出展や海外メディアの招聘などを通じて、東京の観光に関するプロモーションを実施してきた。
- 東京を訪れる外国人旅行者数が近年急増しているが、繰り返し来訪する旅行者を確保し、更なる誘致を進めるために、旅行地としての東京の魅力をより効果的な手法で普及・定着を図ることが求められる。

＜訪日・訪都外国人旅行者数の推移＞



＜訪日・訪都外国人旅行者の消費額の推移＞



（出典）「訪日外客統計」（独立行政法人国際観光振興機構）、
「東京都観光客数等実態調査」（東京都産業労働局）

（出典）「訪日外国人消費動向調査」（観光庁）、
「東京都観光客数等実態調査」（東京都産業労働局）

（消費拡大に向けたインバウンド対応力の向上）

- 外国人旅行者が買い物をする際の支払方法や免税手続、多言語対応などの利便性を高める事業者の取組を支援してきた。
- 観光経営力の強化を図るため、多言語対応の更なる促進やICT技術の導入による生産性の向上などが必要である。

（多言語対応の充実）

- 英語版ウェブサイトや5か国語に対応した電話サービスにより、外国語対応が

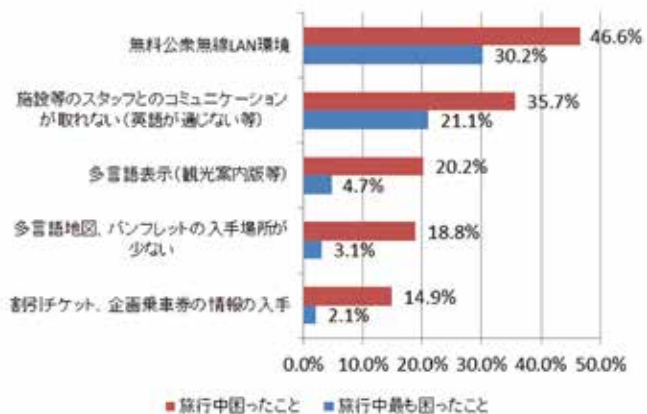
可能な医療機関等の情報を提供するとともに、救急の外国人患者に対応できるよう、医療機関向け電話通訳サービスや、英語による119番通報対応等を実施してきた。

- 外国人旅行者等の増加を踏まえ、外国人が利用しやすい医療情報提供サービスの充実や、医療機関における外国人対応の強化、救急医療の現場における外国人傷病者の円滑な容態把握等が課題となっている。

(外国人旅行者の受入環境整備)

- 訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関する現状調査において、外国人旅行者が困ったことの上位に無料公衆無線LAN環境の不足が挙がっており、主要観光スポット等に更なるWi-Fiアンテナの設置が求められている。

＜外国人旅行者が旅行中に困ったこと(2015年)＞

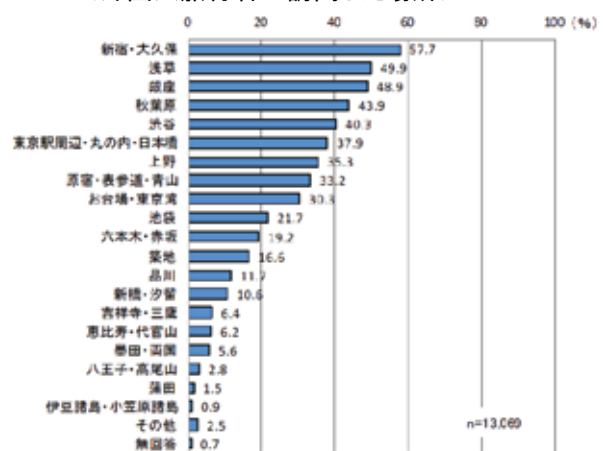


- 外国人・障害者・高齢者等 (出典)「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関する現状調査」(総務省、観光庁)が快適に旅行等を行えるよう、ICT化を通じた情報の提供のほか、幅広いユニバーサルデザインの導入やバリアフリー化の推進が必要である。
- 観光案内の拠点が協力して情報発信の充実に取り組むとともに、観光案内所においては情報提供の充実に加えて、より一層の良質なサービス提供を行う拠点としての機能強化を図る必要がある。

(集客力が高く、良質な観光資源の開発)

- 水辺のにぎわい等多様な観光資源を生かした取組に対する支援のほか、観光モデルルート of 造成など東京の魅力をも高める観光資源の開発を行ってきた。
- 東京を訪れる旅行者全体の数は増加しているものの、多摩・島しょ地域への訪問割合は低い状況となっており、魅力の一層の磨き上げや発信が必要である。

＜外国人旅行者が訪問した場所＞



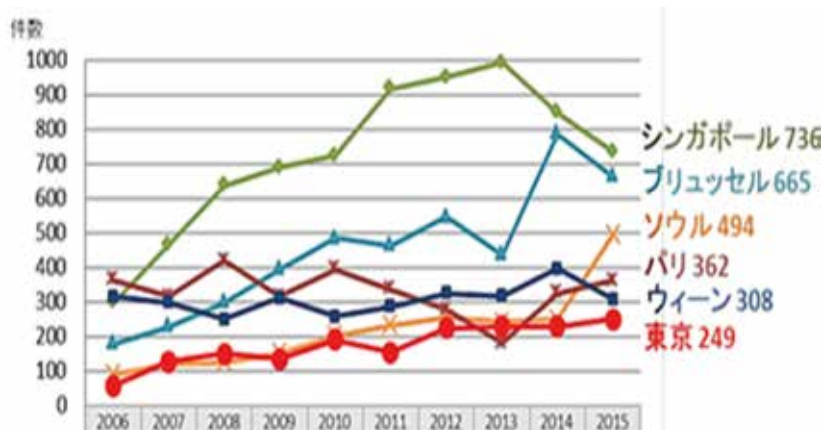
- 地域自らが観光まちづくりを主体的に行う上で、地元の観光団体について知識や人材などの不足が課題となる場合があり、より一層の支援が求められる。

(出典)「平成27年度国別外国人行動特性調査報告書」(東京都産業労働局)

(MICE誘致の新たな展開)

- MICE誘致を巡る国際競争が激しさを増している中、国際会議や報奨旅行などそれぞれの特性に合わせた誘致・開催を支援してきた。
- 主催者や関係事業者、地域団体など様々な関係主体が連携して、総合力を発揮できる仕組みづくりが課題となっている。
- 東京でのMICE開催は会議場やホテルなどの関連施設が集積する都心部が中心となっており、多摩地域でのMICE開催の環境整備を進めていくことが課題となっている。

<MICE開催件数>



(出典)「国際会議統計」(独立行政法人国際観光振興機構)、
UIA(国際団体連合)資料をもとに作成

(東京のプレゼンス向上への取組)

- 2014年12月に「東京都都市外交基本戦略」を策定し、①東京2020大会の成功、②大都市に共通する課題の解決、③グローバル都市東京の実現、という三つの目的を掲げ、海外都市との交流等を戦略的に実施してきた。
- 今後、姉妹友好都市をはじめ、これまで海外諸都市との間で築いてきた関係を生かし、二都市間・多都市間において、実務的な交流・協力を進め、具体的な成果につなげていく必要がある。
- 水道や下水道事業において、東京都が持つ技術や経営ノウハウを活用し、アジアをはじめとする途上国における人材育成や技術支援を行い、東京のプレゼンス向上に寄与している。
- 都はこれまで、東京の魅力を発信するため、庁内の海外広報体制を整備し、様々な取組を進めてきたが、東京2020大会を目前に、海外に向けた情報発信の一層の強化が必要である。

<海外現地調査の様子>



IV 4か年の政策展開

政策展開 1 東京の魅力発信と観光プロモーションの効果的な展開

旅行地としての東京の魅力を磨き上げ、世界に広く発信する取組を推進する。また、外国人旅行者誘致にあたっては、東京の魅力発信に合わせて質・量の両面から効果的に展開していく必要があり、国や地域ごとの旅行者の特性を踏まえた上で、これまでの取組に加え、新たな旅行者の誘致活動を推進する。

1 東京の魅力向上・発信

- 東京のブランドのあり方や発信方法について、有識者等の意見を踏まえ、検討を進め、東京の魅力を効果的に世界に広く発信する。
- 東京の多彩な魅力を国内外に発信するとともに、各地にある隠れた「個性」を見出し、東京の魅力として磨き上げ、ブランド化してPRすることにより、旅行地としての東京への集客力の強化を図る。

2 観光プロモーションの効果的な展開

- 観光レップ*の活動等を通じて、より多くの観光消費が期待できる欧米豪等の富裕層を呼び込むきっかけとなる働きかけを実施する。
- パリやニューヨークなどの国際観光都市と連携を深め、相互に協力して各都市の魅力を一般市民向けにPRする。
- 対象市場に応じて民間事業者と連携した戦略的プロモーションを展開し、東京の認知度を高め、外国人旅行者を誘致する。
- 2018 平昌冬季五輪をはじめとする国際的なビッグイベントを活用して、PRを積極的に展開する。
- 成長著しいアジア地域等、将来に向けて旅行者の大幅な伸びが期待できる国やエリアについて、旅行者の誘致活動を新たに展開する。
- アジアの各都市と連携し、相互の情報交換や各都市の特色ある観光資源を開発する。

＜旅行事業者向けセミナーの様子＞
(フィリピンでの観光プロモーション)



＜旅行博出展の様子＞
(Sea Trade Cruise Global 2017)



政策展開 2 消費拡大に向けたインバウンド対応力の向上

都内経済の一層の活性化に向けて、観光産業に最新のICT技術等を導入し、生産性の更なる向上を図るほか、観光に携わる人材の育成、旅行者の消費に関連するビッグデータの活用等によりインバウンド消費を確実に取り込んでいく。

1 インバウンド対応力の向上

- 旅行者の消費喚起に向け、免税店開設や生産性向上に要するICT化による新たなサービスやマーケティングなどに取り組む事業者を支援する。
- 外国人旅行者に向けた多言語対応やクレジットカード等決済端末の導入など事業者が行う取組を促進するほか、都立の文化施設等における電子マネー決済の導入を進める。
- 魅力的な製品・サービスの創出に向け、SNSから訪都外国人旅行者の消費に関連するデータ収集・分析を行い、観光事業者へ情報提供する。
- 観光産業の中核としてマネジメントを担う人材やサービス提供などの面で即戦力となる実践的な対応力のある人材の育成を図る。
- 多くの観光消費が期待できる富裕層を呼び込むきっかけとなる働きかけを実施する。(再：283頁)

＜外国人旅行者受入に向けた研修＞



2 宿泊施設に対するサポートの強化

- ICT機器等の設備導入や専門家派遣による新たなサービスづくりなど宿泊事業者を経営面からサポートする。
- 旅館のイメージアップに向けたブランド化の取組を進めるとともに、地域の商店街等と連携して行う旅行者誘致に係る取組事例等の情報発信を支援する。

政策展開 3 多言語対応の推進

外国人の快適で安心な東京滞在を実現するため、移動、飲食、宿泊、医療、防災等、様々な場面における多言語対応を推進する。

1 多言語対応の促進

- 官民一体で取組を進めている「2020年オリンピック・パラリンピックに向けた多言語対応協議会」で、多言語対応の取組事例等を取りまとめたポータルサイトにより、情報やノウハウの共有化等を行うことで、多様な主体の施策を相互に参考としながら、一層の具体的な取組を進める。

- 表記については、日本語、英語及びピクトグラムによる対応を基本としつつ、視認性や統一性を考慮し、必要に応じて中国語や韓国語などへ拡大を図る。
- 多言語対応のツールとしてICTや多言語音声翻訳アプリ「Voice Tra」等が効果的に活用されるよう、「多言語対応・ICT化推進フォーラム」による最新の技術動向に関する情報共有や実証機会の拡大を通じ、機能向上や自治体などによる活用を促進する。

＜店内表示で利用可能な代表的な英語表記・記号＞

| | | | | | |
|-------------------|-----------------------|----------------|--------------|-------------|------------|
| 店員 | 案内所 | お手洗 | エレベーター | エスカレーター | 階段 |
| Cashier | Information | Toilets | Elevator | Escalator | Stairs |
| ¥ | ? | 男女 | 上 | 下 | 上 |
| 消火器 | 非常ボタン | 非常口 | 静かに | コインロッカー | レストラン |
| Fire extinguisher | Emergency call button | Emergency exit | Quiet please | Coin Locker | Restaurant |
| | | | | | |

(出典)「小売業の店内の多言語表示にかかるガイドライン」(平成28年3月 経済産業省)

＜多言語音声翻訳アプリ「Voice Tra」イメージ＞



(画像提供) 国立研究開発法人 情報通信研究機構 (NICT)

2 外国人が不満や不安なく円滑に移動できる環境の整備

- 2016年1月に策定した具体的な整備計画である「東京みちしるべ2020」に基づき、英語併記化に加え、ピクトグラムや路線番号の活用などにより、外国人を含めた全ての人に分かりやすい道路案内標識の整備を推進する。
- 新宿ターミナル協議会の取組を参考に、東京駅、品川駅、東京2020大会競技会場周辺駅等において、多言語対応の案内表記の普及拡大、ピクトグラムの活用や各主体が連携した表記の統一性・連続性の確保などにより、外国人が不満や不安なく円滑に移動できる環境を整備する。
- 都営地下鉄では、多言語対応可能な車内液晶モニターの設置、案内サイン、券売機が多言語化を拡大していく。また、外国人利用客の多い駅に、英語が話せるコンシェルジュ(駅案内係)の配置を拡大する。
- 外国人旅行者を含む来島者の利便性向上のため、多摩・島しょ地域の船客待合所や空港ターミナルビルに、多言語案内表示板を設置する。
- 外国人が水辺空間においても、円滑に移動することができ、快適に過ごすことができるよう、多言語対応の案内サインの整備を推進する。

＜道路案内標識の英語併記の例＞

■整備前(ローマ字併記)



■整備後(英語併記)



3 デジタルサイネージや観光案内サインの設置

- 外国人が多く訪れる 10 地域の歩行空間や観光案内所にデジタルサイネージを設置し、都内全域の観光情報を多言語で提供する。
- 「国内外旅行者のための分かりやすい案内サイン標準化指針（歩行者編）」に則り、外国人旅行者が多く訪れる地域等に対し、観光案内標識の新設及び既存の案内標識の地図を更新する。

<デジタルサイネージ>



4 都立公園等の多言語化

- 東京 2020 大会の競技会場等となる公園、動物園や文化財庭園等において、外国人旅行者が円滑に移動することができ、快適に過ごすことができるよう、多言語対応の案内サインの整備を推進する。
- 都立公園で I C T* の活用によるガイドサービスなどを導入する。

<多言語対応したガイドサービス>



<多言語対応の取組が進んだ都市のイメージ>

【宿泊施設】



【観光地など】



【鉄道駅・車両】



【飲食店】



【道路】



5 外国人に対する医療情報の提供・診療体制等の充実

- 外国人旅行者等のニーズを踏まえ、ウェブサイトによる医療機関情報等の多言語対応の充実に向けた取組を推進していく。
- 民間医療機関における、外国人患者受入体制に係る第三者認証の取得や院内表示の多言語化等の取組を支援するとともに、医療従事者を対象とした外国人患者への対応力向上のための研修の実施や電話による救急通訳サービスの拡充等により、受入体制の充実を図る。また、全都立・公社 14 病院において同認証の取得などにより、多言語による診療体制を整備する。
- 都内 21 消防署に、救急活動に必要な英語力を有し、異文化圏の習慣等も踏まえて対応ができる救急隊を 59 隊配置し、東京 2020 大会期間中は会場周辺にも展開するなど、外国人傷病者に対応した救護・搬送体制を構築する。

＜多言語で対応する救急隊の訓練状況＞



6 119 番通報や防災関連情報発信などの多言語対応

- 翻訳アプリ等の活用により、119 番通報や消防署での窓口業務に多言語で対応できる体制を整備する。
- 発災時に外国人に必要な情報を、アプリやデジタルサイネージ等の ICT を活用しながら、的確かつ効果的に多言語で発信する。
- 外国人に安全・安心情報を伝えるため、多言語により、防火上優良な建物の情報や消防法令違反がある建物の情報を発信するとともに、消防署等のデジタルサイネージ*に防災関連の情報を掲出する。(再：66 頁)
- 外国人が安心して利用できるよう、空港や宿泊施設等における、避難経路や避難方法などの多言語化を促進する。(再：70 頁)

政策展開 4 外国人旅行者の受入環境の向上

近年大幅に増加している外国人旅行者を温かく迎え入れるため、ムスリムなど多様な文化や習慣に配慮した対応や観光案内機能の充実を推進する。また、区市町村や観光施設などが外国人旅行者をより円滑に受け入れるための取組をソフト・ハード両面から支援する。

1 観光案内機能の強化・充実

- 多摩地域への送客を効果的に行うため、新たに東京観光情報センター（多摩）（仮称）を整備する。
- 外国人が多く訪れる 10 地域それぞれに広

＜東京観光情報センター（バスタ新宿）＞



域的な観光案内拠点を整備し、デジタルサイネージの貸与、観光案内ツールの提供等により観光案内機能を強化する。

- 観光ボランティアの中核となり、指導的立場となるボランティアリーダーを育成し、観光ボランティア全体のレベルアップを図る。(再：165 頁)
- 次代を担う若い世代である中高生を対象に、外国人旅行者への対応方法や東京ならではの「おもてなし」手法を学ぶ講習会等を実施し、観光ボランティアの候補生である「おもてなし親善大使」を育成する。(再：165 頁)
- 都庁舎における多言語対応や展望室における全国特産品の展示などおもてなしの充実を図るとともに、東京観光情報センター及び全国観光PRコーナーを再整備する。
- 区市町村や観光施設が主体的に行う外国人旅行者向けの観光基盤の整備に係る取組を支援する。
- 重点整備エリア内の歩行空間や都立施設などにおけるWi-Fiアンテナの重点的な整備を推進するほか、区市町村等の取組を支援する。

＜観光ボランティアの様子＞



2 多様な文化・習慣への対応

- ムスリム等異なる文化や習慣の理解促進に向け、受入対応セミナーの開催、専門家の個別派遣等を実施する。
- 外国人旅行者が快適に滞在できるよう、宿泊施設等におけるトイレの洋式化を推進する。

3 安全・安心の確保

- 宿泊施設において、安全・安心を確保するため防犯カメラ等の導入を支援するとともに、緊急・災害時の初期の対応の充実を図る。(再：68 頁、89 頁)

4 アクセシブル・ツーリズムの充実

- 障害者や高齢者などが快適に旅行できるよう、鉄道やバスにおけるユニバーサルデザインの導入や宿泊施設などのバリアフリー化を支援する。
- 障害者や高齢者などへの配慮や思いやりの心を醸成するため、都民や観光事業者を対象とした普及啓発の取組を推進する。

＜大型クルーズ客船ふ頭のイメージ＞



5 クルーズ客船の誘致促進

- 臨海副都心地域に世界最大のクルーズ客船に対応可能な新たな客船ふ頭を 2020 年までに整備すると

ともに、海外旅行博やウェブサイトなどで東京と東京港の魅力について効果的に発信する。

- 事業者との連携により、国内外から訪れる乗客が客船ふ頭周辺で楽しめる環境づくりや交通利便性の向上を図り、クルーズ客船の誘致につなげる。

政策展開 5 集客力が高く良質な観光資源の開発

多様化している外国人のニーズに対応するためサブカルチャー等外国人が魅力を感じる観光資源を一層磨き上げ、世界に発信する。また、新たな視点に立ち、水辺の活用やナイトライフ観光の推進など、これまでにない観光資源を開発するほか、伝統文化や自然、食など地域の観光資源を活用した取組の支援を行う。

1 地域の文化や自然に着目した観光資源の活用

- アニメやマンガなどの外国人の関心が高い観光資源をキラコンコンテンツとして活用し、世界に誇る日本の文化として発信する。
- 森林や自然公園など豊かな自然や食、伝統・文化などの観光資源を活用し、ツアーの造成を促進するほか、地域の魅力を効果的に発信する。
- 文化財ウィークで特集する「文化財めぐり」等の冊子を英語版で作成し、外国人旅行者等が簡単に文化財を見学できる情報を提供する。
- 地域の観光関連団体が自治体の区域を超えた幅広い活動や都と連携した取組を効果的に展開することができるようなサポートを実施する。
- 地域の魅力ある観光資源を活用した区市の取組を支援するほか、民間のノウハウを活用し、商品化等を実現する取組を推進する。
- 東京と日本各地を結ぶ新たな観光ルートを開発し、共同プロモーションやファミトリップなどを実施する。また、世界遺産に登録された国立西洋美術館等を活用して、東京とその周辺を巡る外国人旅行者の誘致を進める。
- 全国の自治体間で既に協力して実施している旅行者誘致の取組に参画し、東京を含む周遊観光の促進を図る。
- 浅草文化観光センター等の観光拠点において、日本の伝統文化・芸能を短時間で気軽に体験できるプログラムを実施する。(再：302頁)
- 都内の庭園において、都と国や区市・民間等が連携したイベントを開催する。
- 「東京味わいフェスタ」等のイベント開催を通じて、農林水産物、伝統工芸品等東京の多彩な魅力を国内外へ発信する。
- 大島の大規模土砂災害からの復興に向けて大島町の復興計画に基づく支援を

<マンガ家ゆかりの地めぐり>



<豊かな自然(檜原村)>



実施する。

- 島の貴重な原酒を観光振興につなげる島焼酎特区を国に提案したほか、来島者による消費を喚起する新たな仕組みを作るなど、多摩・島しょの地域資源を生かした観光振興・産業振興を進める。
- 都営地下鉄の駅や車内においてデジタルサイネージ等を活用して、地方の特産品の情報やイベント情報などを発信する。

2 水辺のにぎわい創出

- 日本橋川等への乗換拠点となる隅田川沿いの舟運ターミナルや、台場や日の出などでは、水辺空間との一体的な整備等により、新たな人の流れを創出し、水辺のにぎわいを活性化させる。
- 隅田川を軸として、橋梁から川沿いへのアクセス向上、テラスの連続化、夜間照明の整備等、東京湾・ベイエリアとを結ぶ水辺の動線の強化や、「にぎわい誘導エリア」*におけるリーディングプロジェクトの展開などを推進する。
- 人々が集い、賑わう場所に新たな船着場を設置することにより、水辺の各拠点とを結ぶ水上交通ネットワークを充実させる。
- 日本橋川・神田川のうち、多くの観光客が集まる場所において、水辺の景観形成を実施する。

＜隅田川沿いのかわてらす＞



＜両国防災船着場＞



3 ニューツーリズムの推進

- ライトアップによる街並みの演出等に関する情報を発信するとともに、東京のナイトライフの充実に役立つモニターツアーを実施する。
- 大規模な公共インフラ等を観光資源として活用する取組をサポートする。
- 障害者や高齢者等が積極的に外出して、様々な交通機関を快適に利用しながら旅行等を行う、アクセシブル・ツーリズムを推進する。(再：288 頁)

＜インフラツーリズムの事例＞
(フローティングドック)



＜橋のライトアップの事例＞



(画像提供) 江東区広報広聴課

政策展開 6 MICE誘致の新たな展開

MICE誘致を推進するため、開催都市としての東京の魅力を効果的にPRするとともに、主催者等に対する支援制度の充実や都内各地域における受入環境の向上を図る。

1 グローバル対応の強化

- 海外都市の取組状況等を踏まえ、国際会議や報奨旅行などの誘致・開催に向けた支援の充実を図る。
- MICEの誘致や開催に必要な専門的な知識やノウハウを持った人材の育成を進める。
- 新たに国際会議等を立ち上げ、東京での開催を図る取組についてサポートを的確に行う。

＜ユニークベニューの実施例＞
(日本科学未来館 シンボルゾーン)
「第21回アジア・太平洋地域宇宙機関会議」



2 東京の強みや資源の有効活用

- ユニークベニューの利用促進に向けて都立施設を中心とした美術館や庭園などを有効活用する取組を推進する。

3 多様な関係主体との連携促進

- MICE誘致の中核を担う団体がリーダーシップを発揮する方法等により、様々な関係主体が誘致・開催で連携を図るための仕組みを作り上げる。
- 都心部以外でもMICE開催を増やすため、多摩地域においても関連施設が集積する地域を選定し、関連事業者等が一体となった受入環境の整備を支援する。
- 医歯薬・理工学系の分野で国際的に評価の高い大学等と連携し、国際会議の誘致検討段階から大学内の担当教員等を支援するなど、学術系国際会議の誘致を促進する。
- MICEの会場となる施設の機能強化に向けて、Wi-Fiや高解像度プロジェクター、同時通訳システムなどの設備導入を支援する。
- 臨海副都心のMICE・国際観光拠点化に向けて、新たな観光資源の創出や外国人来訪者の受入環境整備に取り組む民間事業者を支援する。

4 国内他都市との協力体制の構築

- 国内を周遊する報奨旅行の誘致に向けて魅力的な観光資源を有する国内他都市と連携したプロモーション活動を展開する。
- 東京での国際会議の機会を捉えて、参加者に国内他都市を訪れるプログラム

を提案し、日本各地への送客を促す。

政策展開 7 東京のプレゼンス向上

東京 2020 大会の成功をはじめ、大都市に共通する課題の解決、さらにはグローバル都市東京の実現に向け、海外都市と積極的に交流することで友好・協力関係を構築するとともに、東京が持つ技術・ノウハウの活用や人材育成を進め、その成果を都民に積極的に還元していく。

1 プレゼンス向上に向けた情報発信力の強化

- 世界の都市の低炭素化に寄与するため、C40*やICAP*、ICLEI*といった国際ネットワークへの参加を通じて、都の先駆的な環境政策を積極的に発信する。
- 東京 2020 大会を見据え、2018 年に東京で開催する国際水協会（IWA）世界会議・展示会等、様々な機会を捉え、東京の水道・下水道の優れた取組、最先端技術を発信する。
- 世界の主要都市における国際部門の責任者が参加する東京グローバルパートナーズセミナーを開催し、優れた経験やノウハウ、直面する優先課題等についての意見交換を通じて参加都市間の関係を強化するとともに、実務レベルの交流、協力を進める。
- 在京特派員へのプレス発表資料の提供や都の海外メディアへの対応力の向上により、海外発信力を高めていくとともに、SNSやウェブサイトをはじめ、都の取組に関する映像素材の海外テレビメディアへの提供など様々な手法により海外に向けた情報発信を推進する。
- 東京 2020 大会において国内外から集まるメディア関係者等を通じて東京の魅力を発信していくため、都独自のメディアセンターの設置に向けた検討を進める。
- 東京・日本の都市開発の強みや都市の魅力を発信し、インバウンド需要を取り込んでいくため、都市づくりに関する情報を印象的かつ分かりやすく発信していく場の創出を促進する。

<2016 IWA世界会議・展示会>



2 東京が持つ技術の海外での活用と人材育成

- 海外都市が参加する危機管理ネットワーク会議において、参加都市の危機管理能力の向上を図るため、自然災害やテロ、大規模事故への対応等、各都市が持つ様々な危機管理に関する経験やノウハウを共有する。
- アジア地域の都市を中心に環境負荷の低減を進めるため、廃棄物処理や大気質改善などに関し、ワークショップや現地研修への講師派遣を行うなど技術支援とともに人材育成を進める。

- マレーシア下水道整備プロジェクトの成功に向け、施設の建設段階における、技術的な助言等を行うほか、現地技術者に対して維持管理の指導を実施し、技術移転を着実に進める。
- 下水道における水面制御装置*やSPR工法*、フロートレス工法*といった東京発の個別技術を海外へ展開し、相手国・地域の課題解決に貢献する。
- 民間企業と連携し、政府開発援助(ODA*) <ミャンマー・ヤンゴンで水道管を取替>を活用しながら、東京水道の技術やノウハウを生かした技術協力事業等を通じて、ミャンマー、ベトナム等、アジアを中心とした途上国の水道事情を改善する。
- 産業技術大学院大学で、ブルネイ・ダルサラームやニュージーランドなどの大学とグローバルPBL*を実施するほか、海外で活躍することができる高度専門職人材を育成する。
- 首都大学東京でこれまで実施してきた高度研究等の人材育成事業について、アジア諸国や姉妹友好都市から留学生を受け入れるなど、将来、海外諸都市と東京との懸け橋となる、多様な専門人材や国際人材を育成する。
- 首都大学東京で、アジア諸国の医療水準向上を後押しするために医療技術者を大学院人間健康科学研究科で受け入れ、高度な先端医療者として育成するなど、アジアからの医療人材の高度な知識と技能の習熟や学修を支援する。



V 年次計画

| | 2016年度まで (見込み) | 年次計画 | | | | 4年後の 到達点 | | |
|---|-------------------|---|---|------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|---------------------|
| | | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | | | |
| 1 | 東京の魅力向上・発信 | 東京 2020 大会を契機とした東京観光PR | → 世界有数の観光都市との相互PR → | | | → 東京 2020 大会開催に合わせたPRの検討 | 効果的なPRにより、訪都旅行者数が着実に増加 | |
| | | 民間事業者と連携した旅行者誘致 | → 旅行博出展・観光セミナーの実施 東京観光レップ主催、旅行事業者向けセミナーの実施 | | | → | | 市場ごとに戦略的なプロモーションを展開 |
| | | 成長開拓市場における観光プロモーション | → ロシア 対象国候補・地域調査 | → 調査を踏まえ検討 | | → | | |
| 2 | 観光プロモーションの効果的な展開 | 欧米豪を中心とした富裕層向けプロモーション | → | → | → | → | 東京の観光地としての魅力を効果的に発信 | |
| | | インバウンド対応支援 | → (多言語対応、クレジットカード等決済端末の導入、トイレの洋式化など) | → | → | → | | 事業者のインバウンド対応の取組が進展 |
| | | 外国人旅行者受入れに係るサービス向上支援(セミナーの開催・コンサルタント等による支援) | → 1,000人 200回 程度 | → 1,000人 200回 程度 | → 1,000人 200回 程度 | → 1,000人 200回 程度 | | |
| 2 | インバウンド対応力の向上 | ビッグデータを活用した観光行動分析実証事業 | → SNSの情報収集・ウェブサイトによる情報発信 → | | | | 観光事業者の経営力が向上 | |
| | | 外国人旅行者受入れに係るサービス向上支援(セミナーの開催・コンサルタント等による支援) | → | → | → | → | 事業者による消費拡大に向けた取組が進展 | |

| | 2016年度まで (見込み) | 年次計画 | | | | 4年後の 到達点 | |
|---|----------------------------------|---|--|---------|---------|-------------|----------------------------------|
| | | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | | |
| 2 | 宿泊施設に対する サポートの強化 | TOKYO旅館ブランド 構築・発信（旅館を中心 とした地域グループに対 する支援） | 3グループ | | | | 旅館の知名 度・イメージが 向上 |
| | | | 3グループ | | | | |
| 2 | 多言語対応の促進 | 「多言語対応・ICT化 推進フォーラム」の開催 | 「取組方針」に基づく多言語対応の取組推進 整備状況調査 | | | | 外国人旅行者 の滞在環境の 向上 |
| | | | ポータルサイトによる情報提供 | | | | |
| 2 | 多言語対応の促進 | 多言語対応・ICT化 推進フォーラムの開催 | | | | | |
| | | | | | | | |
| 3 | 外国人が不満や不安なく 円滑に移動できる環境の 整備 | 道路標識の整備 3,951枚 | 2,525枚 | 約2,200枚 | 約2,200枚 | 約600枚 | 平成31年度 約10,500枚 |
| | | | ＜都営交通＞ ・都営バス全車両において、車内への多言語対応 の液晶モニター設置。 ・地下鉄全駅、全乗務員 へのタブレット端末配備 | | | | 案内サイン等の整備 |
| 3 | 外国人が不満や不安なく 円滑に移動できる環境の 整備 | ＜多摩・島しょ地域にお ける船客待合所・空港ター ミナルビルへの多言語 案内表示板の設置＞ 4か所設置 | 10か所 | 4か所 | | | 18か所 設置完了 |
| | | | ＜デジタルサイネージ＞ 30基設置 | | | | 5基 |
| 3 | デジタルサイネージ・観光 案内サインの設置 | ＜観光案内サイン＞ 204基設置 | 152基 | | | | 600基程度設置 完了 |
| | | | ＜デジタルサイネージ＞ 30基設置 | | | | 5基 |
| 3 | 都立公園等の多言語化 | 都立公園・海上公園の案 内サインの多言語化 | 設計・工事 | | | | 29か所の公 園、動物園、文 化財庭園で完 了 |
| | | | | | | | |
| 3 | 外国人への医療情報提供 等の充実 | 多言語による医療機関情 報サービス、救急医療機 関向け電話通訳サービ スの実施 | 医療機関情報等の多言語対応や医療機関の 受入体制の充実に向けた取組を推進 | | | | 医療機関情報 等の多言語 対応等の充実 |
| | | | | | | | |
| 3 | 都立・公社病院における多 言語診療体制の充実 | 言語サポートツールの効 果検証 第三者機関の評価認証取 得準備開始 | 各病院に順次展開 | | | | 都立・公社病院 で多言語診療 体制が充実 |
| | | | 評価認証の順次取得 | | | | |

| | | 2016年度まで (見込み) | 年次計画 | | | | 4年後の 到達点 |
|---------------------|---------------------|---|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|--|
| | | | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | |
| 3 | グローバル救急隊(仮称)の整備 | グローバル救急隊(仮称)の運用 | 運用 | | | | 21署59隊(アジアヘッドクォーター特区及び東京2020大会競技会場周辺)を運用 |
| | 防災関連情報発信などの多言語対応 | I C Tを活用した災害情報発信に関する調査分析 | 検討 | 一部実施 | 実施 | | |
| 4 | 観光案内機能の強化・充実 | 街なか観光案内の充実 4地域 新宿、上野、銀座、浅草 | 2地域 | 2地域 | 2地域 | | 都内全域における観光案内機能の充実 |
| | | 広域的な観光案内拠点の整備 4地域 | 2地域 | 2地域 | 2地域 | | |
| | | 観光案内窓口の整備 150か所 | 170か所 | 80か所 | 80か所 | | |
| | | 東京観光情報センター(多摩)(仮称)の整備 | 完了 | 運営 | | | |
| | | 外国人旅行者に対するWi-Fi利用環境整備(Wi-Fiアンテナの設置) 232基 | 街なかへの整備 153基 | 街なかへの整備 315基程度 | | | |
| | | 外国人旅行者に対するWi-Fi利用環境整備(Wi-Fiアンテナの設置) 232基 | 街なかへの整備 153基 | 街なかへの整備 315基程度 | | | |
| 4 | 多様な文化・習慣への対応 | ムスリム等観光客受入環境整備支援 | セミナー8回 専門家派遣60か所 | セミナー8回 専門家派遣60か所 | セミナー8回 専門家派遣60か所 | 実績等 踏まえ 検討 | ムスリム等多様な文化・習慣に配慮した対応が充実 |
| | | アクセシブル・ツーリズムの充実 | アクセシブル・ツーリズムの推進 | シンポジウムの開催 300名 | シンポジウムの開催 300名 | シンポジウムの開催 300名 | 実績等 踏まえ 検討 |
| 現地相談員派遣 20か所 | 現地相談員派遣 20か所 | | | 現地相談員派遣 20か所 | | | |
| 接遇サービスに関する助成 20社 | 接遇サービスに関する助成 20社 | | | 接遇サービスに関する助成 20社 | | | |
| 旅行事業者に対する研修実施 4回 | 旅行事業者に対する研修実施 4回 | | | 旅行事業者に対する研修実施 4回 | | | |

| | 2016年度まで (見込み) | 年次計画 | | | | 4年後の 到達点 |
|----------------|-------------------------------|---|---|---|---|---|
| | | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | |
| 4 | アクセシブル・ツーリズムの充実 | 宿泊施設の バリアフリー化支援事業 30件 | 30件 | 20件 | | 安全・安心に都 内観光を楽し める環境の整 備により、アク セシブル・ツー リズムが定着 |
| | 観光バス等 バリアフリー化支援事業 | | 50台 | | | |
| 4 | クルーズ客船の誘致促進 | クルーズ客船入港回数 24回 (2015年) | 客船誘致インセンティブ、客船補助 | | | 113回 (2013 年比約2.5倍) 21万人 (2013 年比約6倍) |
| | クルーズ利用客数 約3.5万人 | 客船誘致インセンティブ、客船補助 | | | | |
| | 大型クルーズ客船ふ頭の 整備 第1バース設計等 | 第1バース | 岸壁・ターミナル工事等 | | | 第1バース：供 用開始 |
| | | 第2バース | 調査・設計等 | | | |
| 臨海副都心進出事業者との連携 | 歩行者通路改修設計 | 歩行者通路改修工事 | | | まちと一体と なった客船の 受入態勢の 整備 | |
| | 円滑なバス運行のための 表示の設置 | シャトルバス 運行 | | | | |
| 5 | 地域の文化や自然に着目 した観光資源の活用 | 地域資源発掘型 実証プログラム | 企画提案 | 実施委託 (都によるトライアル実施) | | 地域資源を活 用した商品化 等の気運が 醸成 |
| | アニメ等キラーコンテン ツを活用した誘客の促進 | ハード事業 (モニュメ ント設置等) 1件 ソフト事業 (観光マッ プ制作等) 4件 | ハード事業 (モニュメ ント設置等) 1件 ソフト事業 (観光マッ プ制作等) 4件 | ハード事業 (モニュメ ント設置等) 1件 ソフト事業 (観光マッ プ制作等) 4件 | ハード事業 (モニュメ ント設置等) 1件 ソフト事業 (観光マッ プ制作等) 4件 | アニメ等のコ ンテンツが新 たな観光資源 として定着 |

スマートシティ

| | 2016年度まで (見込み) | 年次計画 | | | | 4年後の 到達点 | |
|---|---------------------|--|---|--------|--------|------------------|--|
| | | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | | |
| 5 | 水辺のにぎわい創出 | 隅田川における恒常的なにぎわいの創出 テラスの連続化 テラスの照明整備 1.9 km完了 橋梁のライトアップ整備 スロープ1か所完了 テラスの開放 30.5 km | | 8か所 | | | テラスの連続化 8か所完了 テラスの照明整備 9.6 km完了 橋梁のライトアップ整備 10橋完了 スロープ9か所完了 テラスの開放 累計 38.0 km完了 |
| | ニューツーリズムの推進 | インフラツーリズムのルート造成 | 1ルート程度 | 1ルート程度 | 1ルート程度 | 実績等 踏まえ 検討 | 多種多様なインフラツーリズムの旅行商品化 |
| 6 | グローバル対応の強化 | 立上げ型国際会議等の準備・開催支援 | 会議等の立上げ準備支援 3件 → 3件 → 3件 会議等の開催支援 3件 → 3件 → 3件 会議参加者に対する観光ツアー等の提供 3件 → 3件 → 3件 | | | | 都内で開催される新たな国際会議等の件数が増加 |
| | 東京の強みや資源の有効活用 | ユニークベニュー利用促進 | 会場利用支援 2件 → 2件 → 2件 → 2件 民間施設等の施設状況調査 受入環境整備のニーズ調査 | | | | ユニークベニューの充実に伴い、MICE開催が増加 |
| | 多様な関係主体との連携促進 | MICE拠点育成支援 3エリア 大手町・丸の内・有楽町、港区六本木・赤坂・麻布、臨海副都心 | 選定・重点支援 4エリア | | | | MICE受入体制が強化 |
| 7 | プレゼンス向上に向けた情報発信力の強化 | IWA世界会議・展示会開催に向けた準備 | 開催準備 | 開催 | | | IWA世界会議開催(2018年度) |

| | 2016年度まで (見込み) | 年次計画 | | | | 4年後の 到達点 |
|-------------------------|---|-----------------|--------|--------|--------|------------------------|
| | | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | |
| 7 東京の技術の海外での 活用と人材育成 | 水道の技術協力事業5件 実施 | 海外における技術協力事業の実施 | | | | 事業7件実施 (累計) |
| | マレーシア下水道整備プ ロジェクトへの支援 | 施工・維持管理に対する支援 | | | | 施設整備・運営 の技術支援 終了 |
| | 都市外交人材育成基金等 を活用し、首都大学東京 大学院で計193名の 留学生を受入れ | 44名 | 41名 | 41名 | 33名 | 4年間で 約150名 受入れ |
| | アジアの高度先端医療者 育成 (首都大学東京大学院 人間健康科学研究科での 留学生受入れ) | 受入れ 開始 6名 | 4名 | 6名 | 6名 | 4年間で 22名受入れ |