

3 持続可能な観光の推進

基本的な考え方

- ▶ 東京の観光産業の復活に向けては、サステナビリティへの意識の高い旅行者に選ばれるよう、観光が生み出す負荷や悪影響を軽減する「持続可能な観光地」となることが重要である。
- ▶ また、地域・住民に寄り添い、経済、文化、環境などSDGsに配慮した観光を推進することにより、都民の観光への理解を促進するとともに、シビックプライドを醸成する。
- ▶ 今後は、地域住民の理解を得ながら、「量から質への転換」による観光消費額の拡大に取り組むとともに、観光関連団体等の体制を強化することにより、観光産業の持続的な成長を推進していく。

施策体系

施策 6

地域・住民に寄り添った
観光地域経営の推進

- ▶ 都民の観光への理解促進
- ▶ 地域における観光の担い手の確保・育成
- ▶ 事業者や地域の危機管理対応への支援
- ▶ SDGs 達成への貢献に向けた取組

施策 7

観光産業の持続的な成長に
向けた基盤の強化

- ▶ 観光消費額の拡大に向けた観光コンテンツの開発と誘客
- ▶ 地域の観光関連団体等の持続可能な発展を推進
- ▶ 多摩・島しょ地域における持続可能な観光の推進

施策6 地域・住民に寄り添った観光地域経営の推進

持続可能な観光地とするため、都民の観光への理解・参加を促進するとともに、地域の観光の担い手を確保・育成していく。また、経済、文化、環境のバランスを取りながら、地域に暮らす住民や環境に配慮した観光を推進していく。

- ▶ 都民の観光への理解促進
- ▶ 地域における観光の担い手確保・育成
- ▶ 事業者や地域の危機管理対応への支援
- ▶ SDGs 達成への貢献に向けた取組

都民の観光への理解促進

【現状と課題】

- これまで、バルセロナやベネチアといった海外の一部の観光地では、外国人旅行者の急激な増加により混雑やマナー違反などの問題が顕在化し、「オーバーツーリズム」が課題視されていた。
- 東京では、世界の人気観光地と比べ、人口1人当たりの国内外からの旅行者数は大きいとはいえず、全体として過度な混雑現象には至っていない状況であった。コロナ禍においては、都県境を超える移動が制限される中、西多摩地域で都内ナンバーの自動車による激しい渋滞が発生するなど、周辺住民の生活に影響が生じる例もみられた。
- 今後、こうした課題が発生することのないよう、「社会経済」「文化」「環境」の適切なバランスを取りながら、その地域に暮らす住民や環境に配慮していくことが必要である。
- また、将来にわたって持続的に旅行者を受け入れていくためには、都民が産業としての観光の価値や将来性を理解するとともに、シビックプライド（都市に対する市民の愛着や誇り）を持ちながら自ら積極的に観光振興に参画することが重要である。
- さらに、東京の多様な魅力を世界に強く発信し、世界有数の観光都市としてのブランドを浸透するためには、都民が東京の強みや都市の魅力への理解と共感を深め、旅行者を歓迎する気運の醸成に向けたインナーブランディングの取組が必要である。

【具体的な取組】

- ▶ 都民が観光客を積極的に受け入れられるよう、観光振興を進めることによる意義・メリット等を分かりやすく都民に伝える動画を新たに制作しPRする。また、大学や観光協会等と連携して、観光産業の価値等を発信するシンポジウムやイベント等を開催することにより、都民の観光振興に対する理解を促進する。
- ▶ 東京ブランドを一層推進するため、都内の区市町村等と連携し、古くからその地で育まれてきた有形無形の伝統・文化資産や地元ならではの食文化体験など知られざる魅力を国内外へ効果的に発信し、その土地の魅力を再認識するとともに新たな観光モデルの開発に繋げていく。
- ▶ 都民による地域の魅力を再発見する取組を通じて、シビックプライドの醸成を図り、東京ブランドへの理解を促進するため、新たに都民参加型のキャンペーンを実施する。
- ▶ 観光協会等がその地域の住民を含めた地域全体として旅行者の受入気運を高めるための新たな取組に対して支援する。
- ▶ 観光協会や企業・団体など多様な主体が連携し、自然や文化などの地域の観光資源を活用しながら、子供達が地域の魅力を発見できるイベント等を行う取組に対して支援する。
- ▶ オーバーツーリズム対策の調査・分析、旅行者に対するマナー啓発、観光施設の混雑緩和（分散化）対策の実施など、区市町村によるオーバーツーリズム対策を支援する。

子供達による地域の魅力の学習体験



地域における観光の担い手確保・育成

【現状と課題】

- 都は、地域へ愛着を持ち、外国人旅行者をサポートしたいという意欲を有する都民等が観光ボランティアとして活躍できるよう支援・育成してきた。また、次世代を担う中高生などの若い世代を「おもてなし親善大使」として任命し、様々な活動や研修を実施してきた。
- 今後は、東京2020大会のレガシーとしてボランティア文化を定着させるとともに、観光の担い手を確保するため、次世代の観光産業を担う若者がボランティアや地域の研究、国際交流などを通じて、観光への興味関心を高めていくことも必要である。

【具体的な取組】

- ▶ 都内の中学・高校等での教育旅行の受入による国際交流の機会を活用し、生徒が東京や地域の魅力を発掘し、海外留学生に紹介する体験への支援を行う。
- ▶ 観光協会等に対して観光まちづくりや自主財源の確保など経営力強化をテーマとした研修を実施し、地域の観光振興をリードしていく人材を育成する。また、観光関連分野の大学等の学生を観光協会等に派遣することで、将来の地域活性化の担い手を育成する。

東京都観光ボランティア



- ▶ 東京 2020 大会のレガシーとしてボランティア文化の定着を図っていくため、観光ボランティアの活動を支援していく。また、継続的に新規募集等を実施することで、観光ボランティアを通じ観光振興の担い手として活躍したい都民等の参加の機会を確保する。

- ▶ 将来のボランティアや観光人材としての素地を養う機会を提供するため、中高生を対象とした「おもてなし親善大使育成塾」やおもてなし親善大使のスキルアップ研修、活動内容等を充実させる。

事業者や地域の危機管理対応への支援

【現状と課題】

- 外国人旅行者は、日本の自然災害に関する知識や経験が多くはないため、災害時に必要な情報を多言語で得られることが必要であり、災害時における情報提供の手段として活用できるよう、デジタルサイネージをはじめとする観光案内インフラ等を整備してきた。
- また、観光事業者については、自然災害や感染症などの危機を事前に想定し、被害を最小限に抑えて事業を継続していく対策と対応を計画的に行うため、危機対応能力を向上させる必要がある。

【具体的な取組】

- ▶ 感染症対策の内容を充実した「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」を、事業者に向け普及周知するとともに、セミナー等を実施する。

- ▶ 都内の宿泊施設、飲食店、免税店等における防災マップの作成や防災訓練の実施、「新しい日常」への対応など、観光事業者による外国人旅行者向けの災害対応の取組を支援する。
- ▶ 都内区市町村が取り組む多言語での避難経路案内板やマップの作成、災害対応のための講習会など外国人旅行者の安全・安心の確保のための取組を支援する。また、都内の民間美術館、博物館等における避難経路の多言語化等の取組を支援する。
- ▶ デジタルサイネージを活用し、災害時の情報発信ツールとして、総務局総合防災部が発信する「情報基盤」アラート（災害情報共有システム）等の情報を表示することにより、災害時における情報発信体制を強化する。

災害時のデジタルサイネージにおける情報発信



SDGs 達成への貢献に向けた取組

【現状と課題】

- UNWTO では、「持続可能な観光（サステナブル・ツーリズム）」を「訪問客、産業、環境、受入れ地域の需要に適合しつつ、現在と未来の環境、社会文化、経済への影響に十分配慮した観光」と定義し、その重要性を観光に携わる世界の関係者に発信している。
- 都は、世界自然遺産登録地が存在する北海道、青森県、秋田県、鹿児島県と連携し、共同ウェブサイトにおいて、各世界自然遺産地域の観光スポットの情報発信等を行っている。
- 都民がそれぞれの地域の歴史・文化や環境保全などに対する意識を高め、貴重な資源を守りながら特色を活かした魅力的な観光地の確立に向け、さらに取組を強化していくことが必要である。

【具体的な取組】

- ▶ 持続可能性に対する意識の高まりを踏まえ、多摩・島しょ地域において環境配慮型旅行に係る取組を行う民間事業者や団体を新たに支援する。

▶ 小学生（親子）や中高生等を対象として地域の文化や環境などを学ぶモニターツアーの造成、ガイドラインの作成を新たに行い、都内に広く展開する。

▶ 国内の世界自然遺産登録地のある自治体との共同ウェブサイトにおいて、2021年7月に世界自然遺産に登録された奄美大島、徳之島、沖縄

サステナブル・ツーリズム（イメージ）



島北部及び西表島のコンテンツを拡充する。あわせて、世界に誇る日本国内の世界自然遺産の保護を図るため、旅行者等に対して、SDGsの意識の醸成やマナー啓発等のPRを行う。

▶ 「文化財ウィーク」において、文化の日（11月3日）を中心に、都内全域の文化財の公開やそれに関わる様々なイベント等を実施し、都民や旅行者等が文化財に触れる機会を提供して、その魅力を伝えていく。

▶ 国指定及び都指定文化財を良好な状態で保存し、後世に伝えるため、有形文化財の保存修理、無形文化財の保存・伝承等の取組を支援する。

▶ 2050年までに、世界のCO₂排出量の実質ゼロに貢献する「ゼロエミッション東京」の実現に向けて、観光分野も含め、エネルギーの更なる効率化や再生可能エネルギーの普及拡大、持続可能な資源利用の推進など、様々な取組を加速させていく。

▶ 希少な動植物の生息・生育地となっているなど、都内に残された貴重な自然地を保全するため、保全地域の指定拡大・公有化を行うとともに、保全・活用プランを策定し、保全地域の価値・魅力の向上を図る。

施策7 観光産業の持続的な成長に向けた基盤の強化

商品・サービスの高付加価値化、富裕層の誘致など観光消費額の拡大に向けた取組を推進する。また、観光関連事業者や地域の観光関連団体への支援体制の強化などを通じて観光産業の基盤を強化していく。

- ▶ 観光消費額の拡大に向けた観光コンテンツの開発と誘客
- ▶ 地域の観光関連団体等の持続可能な発展を推進
- ▶ 多摩・島しょ地域における持続可能な観光の推進

観光消費額の拡大に向けた観光コンテンツの開発と誘客

【現状と課題】

- 日本政府観光局（JNTO）が2017年度に行った調査「富裕旅行市場調査（米英仏独豪）」によると、富裕旅行に占める訪日旅行の割合は、旅行者数1.4%、旅行消費額1.3%であった。
- 2019年度には、都・（公財）東京観光財団・都内関連事業者等によるネットワーク組織（Tokyo Luxury Authority（TLA））を設立し、官民が連携して富裕層旅行を受け入れる体制を整備してきた。
- 少子高齢化が進行し、人口減少社会が到来する中、観光消費額の拡大に向けて、「量の観光」から「質の観光」へと転換し、旅行者1人当たりの宿泊日数・消費額を増やす取組を進めていくことが必要である。
- そのため、これまでの訪都旅行者の誘致に向けたプロモーションや受入環境の整備に加え、観光関連事業者による新商品・サービス開発の取組を後押ししていくことが重要である。
- また、東京には、食、文化、ショッピングなど世界の旅行者を惹きつける観光資源が集積しており、その魅力を広く体験してもらうためのコンテンツ開発や機会の創出により、高付加価値化を図っていくことが必要である。

【具体的な取組】

- ▶ 欧米豪やアジア地域からの富裕層旅行者誘致を促進するため、海外コンソーシアムや商談会等を活用したプロモーションを展開するとともに、TLAにおける加盟メンバー間の連携を強化し、コンテンツの充実及び収益の向上につなげる。また、より高度で専門的な知識やノウハウを有する富裕層向け旅行ガイドを育成する。

- ▶ ユニークベニュー、文化、ショッピングなど東京の魅力ある観光資源を活かした、富裕層向けの夜間・早朝観光コンテンツの開発を支援し、訪都外国人旅行者の誘致を促進するとともに、観光消費拡大を図る。
- ▶ 東京の優れた「食」の魅力を国内外に広く発信する大規模なグルメフェスティバルを春と秋に開催する。また、東京の「食」の魅力を観光コンテンツとして位置づけ、戦略的にブランドマネジメントを行いながら、観光プロモーション等に生かしていく。

- ▶ 旅館と商店街との連携による周辺観光マップの作成や地域の飲食店等との協働による泊食分離など、旅館が地域と協力して進める取組を支援することで、旅行者の地域への周遊を促し、消費の拡大を図る。

地域の観光関連団体等の持続可能な発展を推進

【現状と課題】

- 都はこれまで、地域の観光施策を総合的に支援する地域支援窓口を（公財）東京観光財団に設置し、地域の観光関連団体等の課題に対応した支援メニューの提供やアドバイザー派遣等のサポート等を行ってきた。
- 地域がその特性を活かしながら、旅行者ニーズに沿った観光振興に継続して取り組むためには、その担い手である観光関連団体が多様な主体と連携して行う自主的な取組を推進する必要がある。

【具体的な取組】

- ▶ 観光関連事業者からの相談事項等について、対応する支援メニュー（補助制度、セミナーの開催等）を案内するとともに、ニーズに応じて経営相談を行うワンストップ支援センターを設置する。あわせて、観光関連事業者向けの支援策を一元的かつ網羅的に紹介するウェブサイトを開設する。
- ▶ 観光協会等の自主的な取組や団体間の連携の強化を図るため、観光協会等を対象としたポータルサイトを開設する。

- ▶ 観光協会等の地域の多様な主体が連携した協議会の設立等に対する支援を行うとともに、マーケティングを活用した観光まちづくりの取組を推進する。

多摩市観光まちづくり交流協議会へのアドバイザー派遣



- ▶ 地域の観光まちづくりに係る課題を解決するため、観光協会等に対して多様な職務経験を有する社会人（プロボノ人材）のノウハウを活用した支援を行う。

多摩・島しょ地域における持続可能な観光の推進

【現状と課題】

- 都は、多摩・島しょ地域への旅行者の誘致促進を目的として、市町村が行う観光案内板の設置やバリアフリー化工事といった施設整備に対して支援している。また、島しょ地域の宿泊施設の課題解決に向けた取組の実施や周知により、地域への定着を後押ししている。
- 多摩・島しょ地域においては、その地理的な特色を生かして、旅行者を誘致するため、観光施設整備や交通インフラなどの基盤整備の充実のほか、地域の課題解決への支援などが必要である。

【具体的な取組】

- ▶ 観光スポットにおける多言語案内看板の設置や Wi-Fi の設置など、自治体による外国人旅行者向けの受入環境の整備を支援する。
- ▶ シェアサイクルなどの交通用具を活用した実証実験の検証結果等を踏まえて、多摩・島しょ地域の市町村や観光協会等による新たな交通用具導入の取組やその活用を促す PR ツールの作成を支援し、旅行者の誘致及び満足度向上を図る。
- ▶ 島しょ地域の観光産業の活性化を図るため、町村、観光協会、その他観光事業者等が行う観光産業の課題解決に向けた新たな取組を支援する。
- ▶ 旅行者1人当たりの宿泊日数・消費額を増やしていくため、多摩・島しょ地域において滞在型旅行（ロングステイ）に係る観光コンテンツの開発等の新たな取組を行う中小企業者や団体を支援する。