

(5) 外国人旅行者の受入環境の向上

基本的な考え方

外国から東京を訪れる旅行者に良質で優れた観光案内のサービスを提供するとともに、旅行者の持つ文化的な背景などにも十分に配慮し、安心して安全な旅行環境を整える。また、障害者や高齢者を含めた様々な旅行者が快適に観光のできる基盤を作り上げる。

観光案内サービスの向上

- 都内の各地域にある観光案内所などの整備を進め、サービス提供をよりきめの細かいものとする。また、ICTを活用した観光情報の発信やボランティアによる対面での観光案内の力を高めていく。

多言語対応の充実

- 外国人旅行者の東京での滞在をより快適なものとするため、多言語対応の一層の充実を進めていく。

多様な文化・習慣への理解

- 外国人旅行者の様々な文化や習慣にも十分に配慮した対応力のある観光関連の事業者を増やしていく。

観光面での安全と安心の確保

- 災害時や緊急の事態において、外国人旅行者が安全性を確保でき安心して滞在できる仕組みをハードとソフトの両面から作り上げていく。

障害者や高齢者等の観光の推進

- 障害者や高齢者などが積極的に東京での観光を楽しむことのできる機運や仕組みを生み出すための様々な対応を進めていく。

現状と課題

（観光案内体制の充実）

- 外国人旅行者が都内を快適に観光できるよう、これまで以上に観光案内体制の充実を進める必要がある。
- 都内の様々な観光案内所が連携して情報発信の充実に取り組むとともに、多摩地域における観光案内機能を充実していく必要がある。

（観光ボランティアの活用）

- 海外から東京を訪れる外国人旅行者等に、きめ細かい観光案内ができるよう、ボランティアの活用をより一層効果的に進めていくことが不可欠となっている。

（情報通信技術の活用）

- 旅行者による情報通信機器を利用した観光情報の収集が広がる中で、様々なICTの技術の活用を図るとともに、情報として提供するコンテンツの充実を着実に進めることが重要となっている。

＜都が設置している
デジタルサイネージ＞



（多言語対応の充実）

- 外国人旅行者の東京での滞在をより快適なものとするためには、言語コミュニケーションの障壁を取り除くことが必要不可欠であり、そのためのサービスが必要となっている。

（多様な文化・習慣への理解）

- 日本とは異なる文化や習慣を持つ外国人旅行者の増加が見込まれる中、相互理解を深めながら受入環境整備を促進することで、満足度の向上を図り、外国人旅行者の誘客拡大につなげることが重要である。

（宿泊施設などにおける安全・安心）

- 世界各国から東京を訪れる旅行者に対して、観光を楽しむ上での前提となる宿泊施設などの安全性や安心感が何よりも優先されることを踏まえて、それらの確保に向けた適切な対応が不可欠である。

（誰もが安心して観光を楽しむ環境づくり）

- 都民が自発的に声かけをするなど、障害者や高齢者などが気軽に旅行に出かけられる機運を十分に醸成するとともに、街なかでの移動や交通機関の円滑な利用を確保する取組をより一層進める必要がある。

（観光スポットにおけるベンチの充実）

- 都内の主要な観光スポットを時間をかけて快適に楽しむ環境を整備するため、都内の観光施設におけるベンチの利用満足度を向上させることが必要である。

（クルーズ客船の受入）

- 東京港は大型化するクルーズ客船を受け入れるための施設機能が不足しており、クルーズ客船の寄港地としても海外に十分には知られていないため、受入能力の向上とPRの強化が必要である。

＜新客船埠頭イメージ図＞



（住宅宿泊事業の適正な実施）

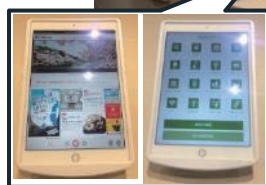
- 住宅宿泊事業は、旅行者の多様なニーズに応えることが期待される一方で、施設の衛生面や防火対策、ごみ出しや騒音等による住民生活への影響など、多岐にわたる課題が懸念されることから、適正な実施を確保する仕組みづくりが必要となる。

平成 30 年度の主な施策展開

(観光案内機能の強化・充実)

- ▶ 都内の観光案内所について、デジタルサイネージや多言語コールセンターサービスの導入などにより観光情報提供の充実を図り、より一層の良質なサービスの提供を進めていく。

<東京観光情報センター バスタ新宿>



卓上に設置しているタブレット

- ▶ 都内の様々な観光案内所が相互にネットワークを組み、観光情報やノウハウを共有しながら、より充実した情報発信を行う仕組みを構築し、旅行者に質の高いサービスを提供する。

<観光案内所相互の情報共有のために設置する卓上型デジタルサイネージ>



表示内容



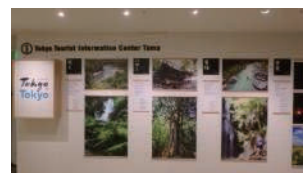
6 観光産業振興に向けた
今後の施策展開

- ▶ 平成 29 年 6 月に立川に整備した「東京観光情報センター 多摩」において、多摩の各市町村や観光協会等と連携を図り、多摩地域における観光案内機能の充実を図っていく。

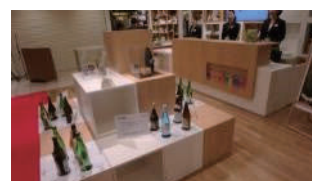
＜東京観光情報センター 多摩＞



案内カウンター



壁面を活用した P R



定期的な特産品の紹介

- ▶ 東京を訪れる旅行者向けの観光公式ガイドブック「東京トラベルガイド」を発行し、エリアごとの観光スポット紹介や緊急時の問い合わせ先など、東京観光に必要な幅広い情報を多言語で提供していく。

＜東京トラベルガイド＞



日・英・中(繁・簡)など9言語10種類

When in trouble during your stay

	If you have been involved in a traffic accident: First, calm down and dial 110. Tell them precisely when and where the accident happened along with your name, phone number, and car license plate number.	Make an emergency call to 110
	If you have been robbed, involved in an incident, etc: First, calm down and dial 110. Tell them precisely when and where the incident happened along with the situation of the damage, your name, phone number, etc.	Make an emergency call to 110
	If you have become sick, injured, etc: If you have suddenly become sick or injured and require immediate assistance, call 119 right away. Healthcare information P26	Make an emergency call to 119
	If there is a fire: If you are in a shop, evacuate the premises in accordance with the instructions from the employees. If you are in a hotel, make an emergency call to 119 and evacuate through the emergency exit.	Make an emergency call to 119
	If there is an earthquake: Hide under a table to protect yourself from falling objects until the shaking stops instead of rushing outside the building. Turn on the TV or radio and find out what the situation is.	Gather information from TV or radio
	If you have become lost or have lost something: The "KOBAN" sign indicates a police box. Police boxes are located in crowded places such as train stations and downtown areas. Police officers are ready 24 hours a day to provide assistance. Lost and Found inquiry officers P26	Go to a police box

外国語版に掲載している
緊急時の問い合わせ先

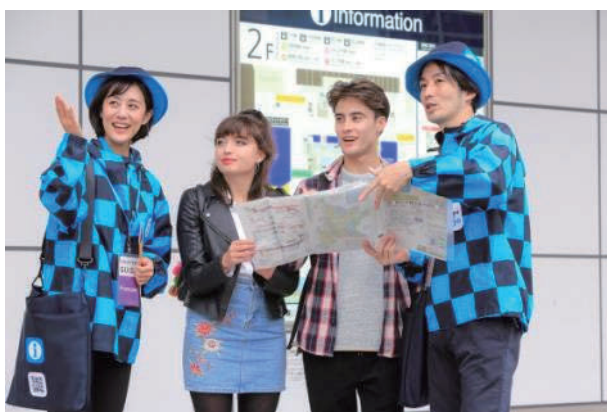
- ▶ 東京 2020 大会とその先を見据え、多様化する外国人旅行者のニーズに対応し、観光案内をより効果的かつきめ細かく行うため、街なかでの観光案内の充実を図り、東京のイメージアップに貢献する。
また、外国人旅行者の文化・習慣への一層の理解促進などボランティア活動に必要な能力の向上を図り、活動のレベルアップにつなげていく。

東京都観光ボランティア

<東京都観光ボランティアとは>

- ▶ 東京を訪れる外国人旅行者に対して、街なかでの観光案内や都内の人気観光スポットのガイドサービスなどの活動を通じて東京の魅力を紹介
- ▶ **街なか観光案内**の実施場所
新宿、上野、銀座、浅草（今後、活動エリアの拡大を検討）

<活動のイメージ>



<観光ボランティア研修>

講義の様子



日頃の活動についての意見交換



（外国人旅行者の情報通信環境の整備）

- ▶ 外国人旅行者のICTを活用した観光情報の入手や発信が進む中、無料Wi-Fiサービスの提供について、街なかの電話ボックス周辺で利用可能としていく。また、利用可能なエリアについても更に拡大を図ることで、利便性を高めていく。
- ▶ 屋外の歩行空間に加え、屋内においてもデジタルサイネージの利用が可能な箇所を更に拡充し、観光情報をストレスなく入手できる体制を整備する。

<観光案内用デジタルサイネージ>



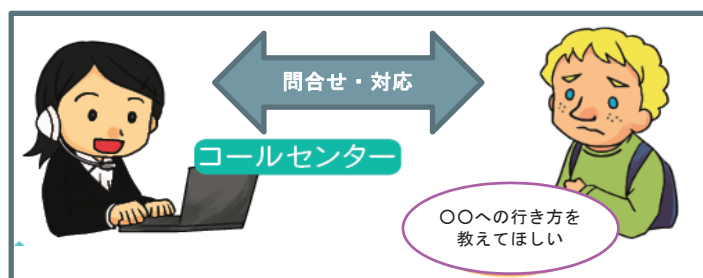
（ウェブサイトによる情報発信の充実）

- ▶ 東京の観光公式ウェブサイト「GO TOKYO」について、外国人旅行者の目線を踏まえ、東京の魅力がより一層伝わるようコンテンツの見直し・拡充を図っていく。

（多言語対応の強化）

- ▶ 観光案内を含め様々な問合せに的確に対応するため、外国人旅行者向けに、3か国語による通訳・翻訳サービスを行う、24時間対応のコールセンターを試行設置する。

＜旅行者向け多言語コールセンターサービス＞



- ▶ 東京 2020 大会に向けて、外国人旅行者のさらなる増加が見込まれる中、都内のタクシーにおいて多言語対応を推進していくため、タクシー事業者に対し、多言語対応や電子決済等に活用できるタブレット端末の導入を支援する。

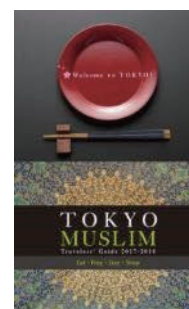
（多様な文化・習慣への理解促進）

- ▶ 観光に関連する事業者向けに、ハラルをはじめ様々な文化や習慣に関するセミナーの開催や専門家派遣による支援を行うなど、受入環境整備を促進する。

＜ムスリム受入対応セミナー＞



＜ムスリム旅行者向けパンフレット＞



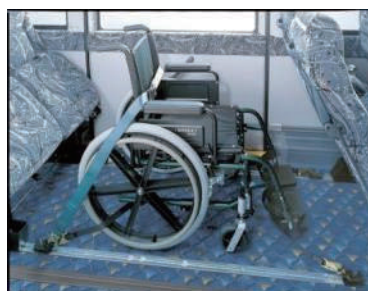
（安全・安心の確保）

- ▶ 観光面での安全・安心を確保するため、宿泊施設での防犯カメラの設置を進める。
また、緊急・災害時において、観光事業者が外国人旅行者に対して適切な対応ができるよう「災害時初動対応マニュアル」の効果的な活用を広げていく。

(東京 2020 大会を契機としたアクセシブル・ツーリズムの充実)

- 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などを行う、アクセシブル・ツーリズムの充実に向けて、鉄道やバスに加え、公共空間等も含めて幅広くユニバーサルデザインの導入やバリアフリー化を進める。

<リフト付観光バス車両(乗降用リフト装置と車内)>



- 障害者や高齢者などが宿泊施設を安心かつ円滑に利用できるよう、ホテル・旅館の客室等のバリアフリー化を加速させるため、施設改修や備品購入について支援を強化する。

<施設改修の事例 (客室の段差解消及び手すりの設置)>



<シャワーチェア (入浴補助具)>



- 障害者や高齢者が観光を楽しむことができる環境の整備へつなげるため、都内旅行事業者向けにアクセシブル・ツーリズムに対する理解を深めるための研修などを実施する。
- 障害者や高齢者などの観光への配慮や思いやりの心を醸成して、主体的にサポートする機運を広く生み出すため、都民や観光事業者等を対象としたシンポジウム等を実施し、普及啓発を効果的に推進する。

<アクセシブル・ツーリズムの取組例>



<シンポジウム>



(誰もが観光を楽しむことができる機運の醸成)

- ▶ あらゆる人が積極的に外出し快適に旅行を楽しむことができるよう、外国人旅行者や障害者等に対する道案内や配慮の仕方などを掲載した携帯版ハンドブックを作成し、都民全体のおもてなしの心の醸成を図る。また、観光ボランティアに対して障害者等への理解促進に関する研修を実施する。

コラム

海外でのアクセシブル・ツーリズムの取組

- アクセシブル・ツーリズムとは、障害者や高齢者など、移動やコミュニケーションにおける困難さに直面する人々のニーズに応えながら、提供する旅行のことをいい、海外では取組が進んでいます。
- イギリスのロンドンでは、バスは車イス対応が多く、扉が開くと自動でスロープが伸びてくるため、車椅子利用者でも介助を受けずにバスに乗り込むことができます。
- また、ロンドン交通局は、2012年のパラリンピックをきっかけに、障害のある人向けにインターネットで交通経路を探索できるサービスを始めました。「階段を使わないルート」などをオプションで設定できるようになっており、希望に応じた選択をすることで、目的地までの最適な経路が表示される仕組みとなっています。

<バス内の車いす用スペース(ロンドン)>



(公園・鉄道駅などにおけるトイレの洋式化)

- 高齢者、障害者、外国人旅行者など、誰もが快適に利用することができるよう、公園、鉄道駅、区市町村の公共施設等においてトイレの洋式化の整備を推進する。

(観光スポットにおけるベンチの整備)

- 都内観光施設におけるベンチの利用満足度を向上させるため、外国人旅行者が多く訪れる施設等のベンチの利用状況等を調査し、好事例をまとめた事例集を作成する。

(クルーズ客船の誘致促進)

- クルーズ客船の東京への寄港を増やすため、2020年までに新たな客船ふ頭を整備するとともに、海外旅行博やウェブサイト等で東京と東京港の魅力の効果的に発信していく。

(住宅宿泊事業の適正な実施に向けた体制づくり)

- 一定のルールの下、健全な民泊を普及するという住宅宿泊事業法の趣旨を踏まえ、衛生・建築・消防などの関係部署と連携した体制づくりを行い、届出手続きの円滑化や、適正な事業実施に向けた指導監督を行っていく。

また、具体的な届出方法や事業者にて措置すべき事項など、東京都におけるルールを定めた独自のガイドラインを策定するとともに、定期的な事業者向け研修会などにより、ルールの浸透に努めていく。

併せて、外国人旅行者に対して正しく宿泊マナー等を案内できるよう、民泊用の多言語文例集を作成するなどの取組を進めていく。