

基本的な考え方

- ▶ ICT（情報通信技術）を活用した新たな観光情報の提供について、民間事業者などの動きを注視しつつ、旅行者がいつでもどこでも手軽に情報を入手できる環境の整備を促進していく。
- ▶ とりわけ外国人旅行者の受入においては、言語が通じないことが大きな障壁となっていることから、多言語による情報提供を充実し、旅行者がひとりでも東京を楽しめる環境を実現していく。
- ▶ 旅行者の目線に立った取組を進め、交通機関の利用や消費活動における利便性の向上、ユニバーサルデザイン¹の視点によるまちづくりなど、旅行者のニーズを確実に捉え、幅広く迎え入れる環境の整備を進めていく。
- ▶ 東日本大震災を契機として、旅行者が安全に訪れることができる東京の実現がより重視されていることから、緊急・災害時における旅行者のセーフティネットを構築し、旅行者の安心を確保する。
- ▶ 外国人旅行者誘致を支える観点から、空港の容量拡大をはじめ、空港へのアクセス機能の更なる強化、都内の道路交通の充実など、旅行者のスムーズで快適な移動を確保する交通インフラの整備を着実に進めていく。

施策1

ひとりでまち歩きが楽しめる都市の実現

現状・課題

1 観光情報の提供におけるICTの活用が重要

- ICTの発達に伴い、スマートフォン等の携帯情報端末の利用が急速に進んでいるなど、旅行者が情報を入手する手段が多様化している。ツイッターやフェイスブックによる情報提供をはじめ、先端の技術を活用することで、観光産業の振興においても様々なサービスを提供することが可能となっている。

¹ 年齢、性別、国籍及び個人の能力にかかわらず、はじめからできるだけ多くの人が利用可能なように利用者本位の考え方に立って快適な環境をデザインすること

- I C Tによる情報流通ルートの拡大により、今後、様々な取組の可能性を拓くことが期待できることから、民間事業者が進めている先進的な取組や実証実験等の動きを注視し、東京における新たな取組の方向性を見極めていくことが重要である。

2 旅行者ニーズに合った情報提供サービスが必要

- 東京を訪れる外国人旅行者の増加、それに伴うF I T（個人旅行）の増加、旅行者自身のし好の変化などにより、旅行者のニーズは多様化している。

《東京観光情報センター》

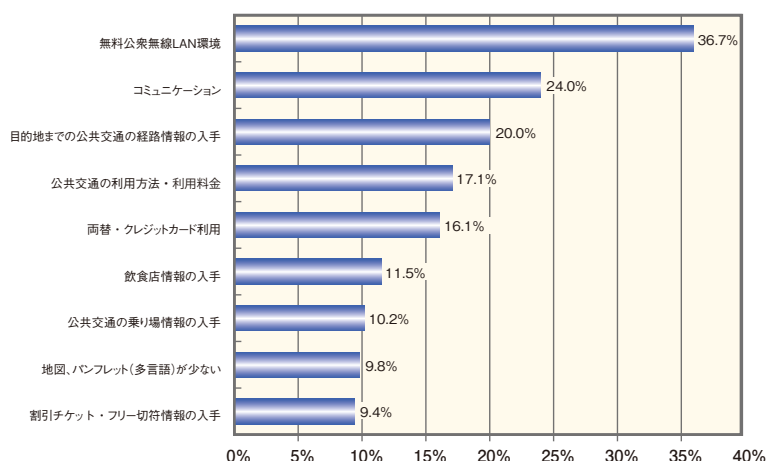


- 都では、都内3か所で「東京観光情報センター¹」を運営するとともに、約150か所に「観光案内窓口²」を設置し、観光情報の提供を行っている。こうした観光案内所においては、外国人旅行者の増加を踏まえ、多言語による対応だけでなく、旅行者の幅広いニーズへの対応、より充実した観光情報の提供が求められている。

3 多くの外国人旅行者の不満・不安は、言語に関すること

- 我が国を訪れる外国人旅行者や、迎える側の都民の多くが、「言葉が通じない」「案内が分からない」といった言語による障壁を、不満や不安と感じている。
- 都はこれまで「東京ひとり歩きサイン計画³」を策定するなど、観光スポットや街中において、4言語（日本語、英語、中国語及びハングル）による観光案内標識の設置を進めるとともに、観光案内所等を通じた観光情報の提供に努めてきたが、旅行者の不満や不安を解消するまでには至っていない。
また、こうした観光案内標識は着実に増加しつつある一方、設置地域が一部に偏っているなどの課題が残っている。

《外国人旅行者が訪日旅行中に困ったこと(複数回答)》



出典：観光庁資料(「外国人旅行者の日本の受入環境に対する不便・不満」)

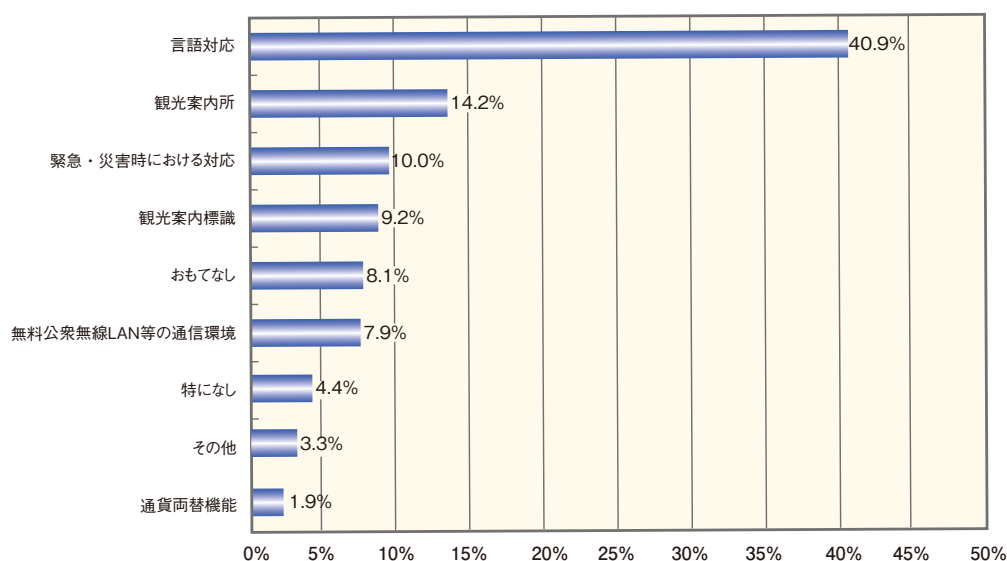
1 都内の総合的な観光情報を提供する施設。東京都庁第一本庁舎、羽田空港国際線ターミナル及び京成上野駅構内に設置

2 都内各地域の区市町村や民間団体（宿泊施設、交通事業者等）と連携し、都内の観光情報を提供する施設

3 外国人旅行者をはじめ、誰もが安心して東京の観光を楽しめるよう、ピクトグラム（絵文字）や多言語で表記した観光案内標識を設置するとともに、平成19（2007）年度に策定した「案内サイン標準化指針」に基づき、区市町村や公共交通事業者等に対し、案内サインの統一を促す取組

- 今後、更に外国人旅行者の増加が想定されることから、観光スポット、飲食店などの外国人旅行者が多く訪れる場所において、一層の多言語化の取組が必要になると考えられる。

《外国人旅行者の受入に当たって都民が不足と考える点》



出典：「平成24年度インターネット都政モニターアンケート」(東京都)

施策展開

1 ICTを活用した情報提供の充実

▶ いつでもどこでも東京の観光情報を入手することができるよう、観光案内所における公衆無線LAN(Wi-Fi¹)環境の整備など、ICTの発達に伴う先端技術を活用した取組を促進していく。

🚩 ● インターネット等を介した観光情報の流通が進むとともに、スマートフォンの急速な普及など、携帯情報端末による観光情報の入手が一般化している。そのため、東京の観光公式ウェブサイト「GO TOKYO」のモバイル用サイトを構築し、多くの観光情報を提供する環境を整える。

《「GO TOKYO」モバイル用サイト(イメージ)》

スマートフォンにおけるアプリケーション



🚩 ● また、ツイッターやフェイスブックといったSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)による通信をはじめ、映像や動画による発信など、リアルタイムかつ双方向での情報のやりとり、視覚的な情報による分かりやすい情報提供など、いつでもどこでも手軽に観光情報を手に入れることができる環境の整備を図っていく。

¹ ワイファイ(Wireless Fidelityの略)は、国際標準規格を使用していることをWi-Fi Alliance(米国に本拠を置く業界団体)が認定した製品であり、無線LANに相互性のある製品のこと。

- 外国人旅行者のニーズが高い無料の公衆無線LAN（Wi-Fi）について、既に導入している「東京観光情報センター」のほか、観光案内窓口や宿泊施設等における整備を進めていくことにより、東京における通信環境の充実を図っていく。
- 急速な携帯情報端末の普及を踏まえて、これらを活用した現在地やその周辺観光情報を検索できるアプリケーションなど、利便性の高いコンテンツ開発に向けた地域や民間事業者などの取組を促進していく。
- ICTの活用にあたっては、民間事業者等における技術開発・普及の速度が著しく速いことから、先端の技術動向や観光分野における活用の可能性を常に注視するとともに、今後のICTの発達を見据えた行政の役割について検討し、旅行者の利便性向上に向けた取組を適切に促進していく。

2 観光案内所の機能強化等

▶ 都の観光案内所である「東京観光情報センター」「観光案内窓口」の機能向上や再編を図っていくとともに、都外の近郊エリアも含めた広域的な情報提供など、旅行者のニーズを踏まえた満足度の向上につながる対応について検討、実施していく。

(1) 東京観光情報センター

- 都内3か所に設置している「東京観光情報センター」については、多言語による対応はもとより、国内でも最上級となる質の高いサービスを提供していく。
- 「東京観光情報センター」と、約150か所に設置している観光案内窓口、区市町村や観光協会、民間事業者等が運営する観光案内所のネットワークを構築し、幅広い情報提供を目指した機能強化を図る。
- また、様々な旅行者からの声を集める情報収集拠点としての活用や、増加する民間事業者等による観光案内所へのノウハウの提供など、新たな情報ターミナルとしての機能を強化するとともに、新たな立地に向けた検討も含め、旅行者のニーズに基づいたサービスの在り方を幅広く検討していく。
- 外国人旅行者には、観光案内所に設置する自治体の情報しかないことに対する不満があることから、東京近隣の観光案内所との連携を図るなど、都内の観光情報にとどまらず、東京近郊のエリアを含めた広域的な情報提供についても積極的に実施していく。

(2) 観光案内窓口

- 区市町村や民間事業者等の既存の窓口を活用し、都内約150か所に設置している「観光案内窓口」については、より旅行者の利便性を高めるよう見直していく。また、誰もがすぐに窓口の位置がわかるよう案内表示の充実を図るなど、認知度を向上させる取組を推進していく。

- 旅行者に常に最新の観光情報を提供していくために、東京観光情報センターとの情報共有や、観光案内窓口に対する研修などの支援を充実することにより、旅行者に対する窓口としての機能の強化を図る。

3 多言語による観光案内標識等の設置

- ▶ 外国人旅行者の増加やニーズの多様化を見据えて、旅行者の行動特性等を調査・分析するとともに、それに基づく観光案内標識や案内サインの設置など、旅行者の快適な移動を支える取組を促進していく。
- ▶ また、外国人旅行者が訪れる施設等における多言語案内の充実、民間事業者の案内整備に向けた取組の促進など、幅広く多言語化を進めていく。

(1) 東京ひとり歩きサイン計画

- ▶ ● 地域における受入環境の充実に向け、外国人旅行者のニーズや行動特性を踏まえて観光案内標識の設置エリアの検討を行うとともに、周囲の街並みに合ったサインの制作等を区市町村とともに進めていく。
- ▶ ● 多言語標記やピクトグラム（絵文字）、iマーク表示による案内などに関する考え方を示した「案内サイン標準化指針」を活用し、区市町村をはじめ、交通事業者や観光関連施設等の民間事業者による案内サインの整備促進に向けた働きかけを強化していく。

《観光案内標識》



(2) 観光関連施設や民間事業者等における多言語標記の促進

- 地域の観光関連施設で保有する観光マップやパンフレット、観光スポットの案内板などの多言語化について支援を検討していく。
- 東京を訪れた外国人旅行者が日本の食の魅力を十分に堪能できるよう、飲食店が外国語メニューを作成するための支援システムをウェブサイトで公開していく。
〔再掲〕
- 我が国と異なる海外の文化や慣習を正しく理解するとともに、こうした文化や慣習に対応した飲食店や宿泊施設などの情報を発信することにより、旅行者が安心して食事を楽しめる環境を整備していく。〔再掲〕
- 都立の文化施設等への旅行者の来訪を促進するため、外国語によるパンフレットの配布や外国語ボランティアの活用、ホームページや館内の案内表示など、多言語による対応を推進する。

台東区立浅草文化観光センター

- 浅草文化観光センターは、平成24（2012）年4月、浅草・雷門の向かい側にリニューアルオープンした、台東区が運営する観光案内所です。

- 多言語による観光案内、外貨両替所など、サービス水準は日本政府観光局（JNTO）による格付けで最高ランクのカテゴリー3に選ばれています。

《施設概要》

- 案内カウンター（日本語、英語、中国語、ハングル）
- チケット販売
- 外貨両替所
- だれでもトイレ
- 観光情報コーナー
（ロコミ観光情報、観光情報雑誌、検索用パソコン等）
- 公衆無線LAN
- 授乳室 など

※チケット販売、外貨両替所は民間店舗です。詳しくはウェブサイトをご覧ください。
http://www.city.taito.lg.jp/index/bunka_kanko/kankocenter/index.html

- 浅草の街並みを垂直方向に伸ばしたような特徴的な建物、斬新なデザインが評価され、公益財団法人日本デザイン振興会主催の平成24（2012）年度のグッドデザイン賞に選ばれています。

参考：台東区ウェブサイト、日本観光振興協会「観光とまちづくり」

《台東区立浅草文化観光センター》



《案内カウンター》



民間の観光案内所

- 近年は、民間事業者が運営する観光案内所も増えてきています。以下はその一例です。サービスも民間事業者ならではの工夫が凝らされており、今後の展開が期待されます。

《TIC東京（丸の内トラストタワーN館（JR東京駅日本橋口））》



《Tokyo City i（JPタワー（JR東京駅丸の内南口））》



施策2

旅行者を迎え入れる環境の整備

現状・課題

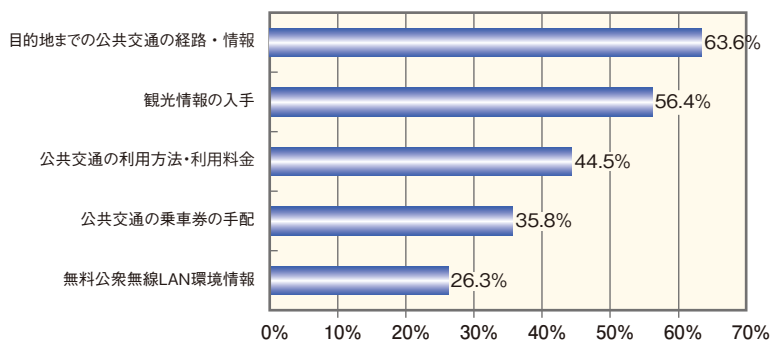
1 様々な場面で旅行者を温かく迎え入れる環境を整備していくことが重要

- 外国人旅行者の増加に伴い、空港や観光案内所にとどまらず、様々な場面において観光情報の提供や旅行者への対応が求められるようになっている。
- したがって、外国人旅行者の目に触れる場面で、観光情報を提供する環境を整備するとともに、日本人の特性であるホスピタリティ（おもてなしの心）により東京が旅行者を温かく迎え入れていることを示し、旅行者の利便性や満足度を高めていくことが重要である。

2 都内の公共交通機関は、外国人旅行者にとって分かりにくいシステム

- 鉄道やバスなど、東京の公共交通網は、正確かつ高密度であり、世界に誇れる安定した輸送システムを実現している。
- 一方で、目的地へのルートが複雑であることや、多数の交通事業者が存在していることなど、外国人旅行者にとって、分かりにくいものとなっている。

《外国人旅行者の観光案内所訪問の目的（複数回答）》

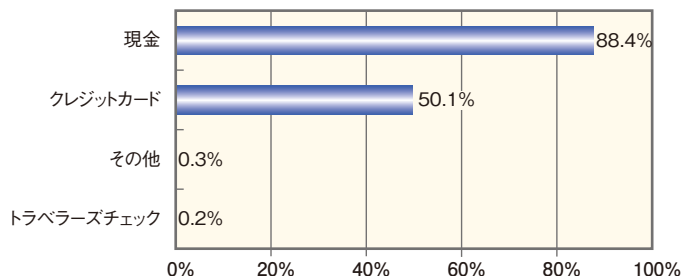


出典：「外国人旅行者の日本の受入環境に対する不便・不満」（平成23年度観光庁）

3 旅行者が自国のクレジットカード決済等ができる環境整備が必要

- 外国人旅行者の多くは、買い物や食事、観光関連施設への入場等における支払を現金で行っている。

《訪都外国人旅行者の決済手段》



出典：「東京都観光客数等実態調査（平成23年）」（東京都）

- 外国人旅行者の消費行動における更なる利便性を向上させるため、自国のクレジットカードによる決済を可能とするなど、店舗等における現金以外の決済手段の整備を進める必要がある。

4 東京の魅力として、バリアフリー環境の整備とその情報発信が必要

- 東京は、障害者や高齢者などを含めて旅行者の誰もが不便を感じることなく快適に過ごすことができる世界でも有数のバリアフリー環境の整った都市である。
- 一方で、そうした都市としての優位性が、東京の魅力として海外へ十分に発信されていない。

施策展開

1 外国人旅行者を迎える仕組みづくり

- ▶外国人旅行者を迎えるモデルとなる取組を支援し、その成果を他の地域に普及する仕組みを構築するとともに、民間店舗における受入環境の充実を促すことで、旅行者の利便性や回遊性の向上に取り組んでいく。
- ▶ウェルカムカード等を通じて、東京が外国人旅行者を歓迎していることをメッセージとして発信するなど、旅行者の満足度の向上を図っていく。

(1) 外国人旅行者を迎える取組の支援

- 🚩●新たな施策を短期的・集中的に投入する「モデル地区」を設定し、外国人旅行者を引き付ける観光資源の開発だけでなく、その魅力の発信や、受入環境の充実に関する取組を社会実験として支援することを検討していく。その際、旅行者の満足度や利便性の向上度合などの施策効果を検証し、都内他地域への波及を図っていく。〔再掲〕

(2) 民間店舗における受入環境の整備の促進

- 小売業や飲食業などの都内で広範囲にわたり事業を展開し、地域に精通している民間事業者等に対して、「東京観光情報センター」が蓄積してきた観光情報、外国人旅行者への対応方法など旅行者の受入れに関するノウハウを提供し、外国人旅行者が快適に滞在できる環境整備に取り組むよう働きかけていく。

(3) ウェルカムカード等による旅行者を迎え入れる取組

- 8言語・9種類で作成されているウェルカムカード（「東京ハンディガイド」・「東京ハンディマップ」¹⁾）は、観光案内所等において無料で配布され、旅行者の好評を得ている。今後は個店情報を含む幅広い観光情報や旅行者の緊急・災害時における対応など、更に記載内容の充実を図り、旅行者にとって快適で安心な滞在をサポートしていく。

《ウェルカムカード(8言語・9種類)》



- ウェルカムカードの配布に当たっては、外国人旅行者の目に触れる機会を増やしていくため、「東京観光情報センター」や「観光案内窓口」にとどまらず、幅広い施設に設置を進めていく。
- 外国人旅行者においては、都内だけではなく近隣エリアを含めた広域の地図を求めるニーズがあることから、行政区域を越え、広域的なエリアを対象とした東京ハンディマップの制作を検討していく。
- また、電子化による情報提供の多様化を図り、食やファッションなどのテーマに応じたマップを作成するなど、より使いやすく質の高いものとしていく。
- 東京への玄関口となる空港において、旅行者を歓迎するメッセージを記載したウェルカムボードを設置することにより、到着直後の外国人旅行者に対するホスピタリティを表現する。

(4) 旅行者の満足度や利便性を高める情報提供

- 外国人旅行者の快適な滞在を確保するため、ウェブサイトにおいて、公共交通機関に関する情報や、都内に限らない広域的な観光情報、観光案内所・両替所・宿泊施設などの旅行者の利便性を高める施設の情報等を掲載していく。〔再掲〕
- 外国人旅行者の多くが訪れる場所において、デジタルサイネージの活用を進め、東京を印象づける旬の観光情報や美しい景観を、動画で掲出するなど、交通事業者をはじめとした民間事業者とも連携し、観光情報や歓迎の意を表すメッセージの発信に取り組んでいく。

2 公共交通機関における利便性の向上

- ▶ 公共交通機関を、外国人旅行者にとって分かりやすく、利用しやすいものとしていくため、交通事業者等との連携により、多言語による交通（路線）案内などの情報提供や、利便性の高い乗車券の開発などを促進する。

¹ 東京の地図を掲載したハンディマップと、都内の観光案内・施設割引券（日本版除く）などをコンパクトに取りまとめたハンディガイドのこと。いずれも（公財）東京観光財団作成

(1) 公共交通機関を利用しやすくする取組

- ウェブサイト上において、多言語による分かりやすい公共交通機関に関する情報の提供を図るとともに、各交通事業者と連携して、認知度の向上、利用の促進に向けた仕組みづくりやPRについて検討していく。
- 利用者に分かりやすい案内を実現するため、都営地下鉄において東京メトロと統一したデザインの駅案内サインを整備する。
- 外国人旅行者にも安心して都営バスを利用してもらうよう、停留所標識柱の表記の4言語化（日本語、英語、中国語及びハングル）を拡大していく。
- 都営バスの停留所において、これまで継続的に設置してきた簡易型バス接近表示装置を今後も増設し、運行状況案内の拡充を図っていく。
- 旅行者等におけるバス利用の利便性を向上させるため、地下鉄駅の改札口付近等に都営バス路線図を掲出し、主な施設までの所要時間や運行頻度などを分かりやすく案内する。



(2) 利便性の高い乗車券の活用等

- 外国人旅行者の自由で快適な移動をサポートするため、交通事業者と連携し、PASMO（パスモ）やSuica（スイカ）など、交通事業者をまたいで利用できるIC乗車券について、航空機の機内、空港や観光案内所などの旅行者にとって身近なスポットで、積極的な利用をPRしていく。
- 外国人旅行者や国内旅行者向けに、都営地下鉄・東京メトロ共通乗車券の有効期間を2日間や3日間とするなど、利用者の利便性向上を図る。

3 旅行者の消費行動等における利便性の向上

- ▶ 都内の観光スポット等において、割引等による外国人旅行者の来訪を促す仕組みづくりを進めていくとともに、旅行者の消費行動における利便性の向上を図る取組を国に働きかけていく。

(1) 観光スポット等における外国人旅行者対策

- 旅行者の回遊性の向上と活発な消費行動を促すことを目的として、観光スポットの共通フリーパスの発行について検討する。
また、発行に当たっては、物販等の割引を受けられる仕組みも構築するなど、関連する事業者と連携した取組を進めていく。

- 「東京・ミュージアムぐるっとパス」や「いっとく」などを通じて、文化施設・観光施設等への来訪を促し、旅行者の利便性を向上させていく。
- 外国人旅行者が、都内で映画や演劇、コンサート等の公演を気軽に楽しむことができるよう、観光案内所等におけるチケットの予約・販売や多言語での情報提供などを促進する。

(2) 海外で発行されたクレジットカードの取扱機能の向上

- 外国人旅行者が気軽にストレスなく買い物を楽しめるよう、海外のクレジットカード、デビットカードなどの取扱促進について関係各省庁に働きかけていく。
- 海外のクレジットカード、デビットカードなどの取扱環境に関する情報を、海外に積極的に発信していく。

4 誰もが自由に行動できる環境の整備

▶ バリアフリーにとどまらず、ユニバーサルデザインの視点に立ったまちづくりを推進することにより、障害者や高齢者を含め誰もが快適に滞在することのできる環境を実現し、東京の魅力として海外に発信していく。

(1) 宿泊施設におけるバリアフリー化の推進

《宿泊施設のバリアフリー化》

- 障害者や高齢者など、東京を訪れる旅行者の誰もが安全かつ安心して宿泊施設を利用できるよう、都内における宿泊施設のバリアフリー化を着実に進めるとともに、その成果をウェブサイトにより内外に積極的に発信し、更なる旅行者誘致につなげていく。



- 宿泊施設におけるバリアフリー化を推進していくため、宿泊施設の経営者等を対象として、バリアフリー化に関するセミナーや相談会を開催する。

(2) ユニバーサルデザインのまちづくりの推進

- 障害者、高齢者も含めたあらゆる旅行者が快適に過ごせる環境を実現するため、ユニバーサルデザインのまちづくりを推進するとともに、こうした取組を進める区市町村を支援する。
- 都内のバス事業者と連携し、誰もが乗降しやすいノンステップバスの導入を促進していく。
- 障害者や高齢者等を含め、誰もが、円滑に移動することができるよう交通事業者・区市町村と連携し、鉄道駅におけるエレベーター等の整備を促進する。

- 都営地下鉄については、他路線との乗換駅等におけるエレベーターの設置を推進していく。
- ユビキタス技術¹を活用して、まちの魅力や活力を高めるとともに、誰もが安心してまち歩きを楽しむことができるユニバーサルデザインのまちづくりを目指していく。

コラム Column

観光におけるユニバーサルデザイン

- 少子高齢化が進むと、高齢の旅行者が更に増えていくと考えられます。
また、障害を持った方々や、乳幼児を連れた方々などは、旅行をする際に一定の制約を受けることが少なくありません。様々な身体的状況にかかわらず、誰もが、快適に安心して過ごせることは、旅行者にとってその都市の大きな魅力となる大切な要素です。
- 都では、「宿泊施設バリアフリー化支援セミナー」を開催し、観光事業者に対するバリアフリーについての普及啓発や先進事例の紹介を実施しており、高齢者や障害者等の受入環境の充実、満足度の向上に努めています。
- また、旅行事業者の間では、年齢や障害の有無に関わらず、誰もが気兼ねなく参加でき、楽しめるように企画された旅行、「ユニバーサルツーリズム」を進める動きも広がっています。高齢者や障害者等の相談を受ける専用窓口の設置、旅行中の宿泊施設（バリアフリールーム）の確保、介護人の派遣など、旅行者をサポートする様々な取組が生まれており、旅行者の層は次第に広がりつつあります。
- 今後、こうしたバリアフリー、ユニバーサルデザインの考え方を更に普及・定着させ、より多くの人々に東京の旅行を楽しんでもらいたいと考えています。

《宿泊施設バリアフリー化支援セミナーの様子》



1 「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」の考えのもと、様々なサービスがコンピューターネットワーク等で提供され、生活を豊かにする社会を実現するための情報通信技術

施策3

旅行者の安全・安心の確保

現状・課題

1 緊急・災害時における旅行者への対応が不十分

- 平成23（2011）年3月に東日本大震災が発生し、災害時における交通機関の機能不全、それに伴う帰宅困難者の発生、電力供給の不足、災害時情報の伝達など、様々な課題が顕在化した。
- 東京には、外国人旅行者を含めて多くの旅行者がいたと想定され、移動の困難や正確な情報伝達など、こうした旅行者に対する緊急・災害時における課題が浮き彫りになっている。

2 安全な東京に対する信頼性の確保が必要

- 東日本大震災により、海外においては日本の安全性に対する信頼が揺らぐ結果となり、それが外国人旅行者の急激な減少につながった。震災から2年余りを経て、そうした不安も解消されつつあるが、普段から緊急・災害時に向けた対策と並行して、安全・安心に係る旅行者の信頼を確保することが重要である。

施策展開

1 宿泊施設等における外国人旅行者対応

- ▶ 宿泊施設や、観光協会等を対象として、緊急・災害時における外国人旅行者への対応指針を整備することにより、旅行者の安全・安心につなげる。

(1) 緊急・災害時対応マニュアルの整備

- 🚩 ● 長時間滞在する場として、旅行者にとって身近な存在となる都内の宿泊施設や、地域の状況を熟知している観光協会等が、緊急・災害時において、外国人旅行者に対し円滑かつ的確な案内・誘導、情報提供等を実施できるよう、「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」を説明会等において、普及をさせていく。
- また、同マニュアルについては、都における緊急・災害時対策の進捗や国の取組の動きなどを踏まえつつ、実際の旅行者動向や防災関係の有識者の意見等も反映し、常に最新の情報を取り込むよう更新を重ねていく。

- 国では、災害時に情報提供するポータルサイトの開設を検討しており、都としても緊急・災害時マニュアルの説明会等を通じて、こうした取組を周知していくなど、国との連携を推進し、緊急・災害時における外国人旅行者への情報提供の充実を図っていく。

(2) 宿泊施設における受入の充実

- 宿泊施設の従業員に対する接遇・語学の研修、緊急・災害対策に係る研修など、宿泊事業者で構成する団体が計画・実施する受入体制整備の事業等を支援していく。

2 旅行者に配慮した緊急・災害時対策

▶旅行者を含む移動困難者対策や宿泊施設、商業施設などの観光関連施設の耐震化など、災害に備えた取組を推進することにより、旅行者にとって安心できる環境を確保する。

- 「東京都帰宅困難者対策条例（平成24年東京都条例第17号）」に基づき、観光関連施設や駅、観光バス事業者などに対して、旅行者を含めた帰宅困難者の保護に向けた水や毛布などの備蓄の準備や災害対策訓練を実施するよう働きかけていく。
- 災害時において、在住外国人や外国人旅行者に対して、多言語によるアナウンスや案内板の設置などにより、適切な誘導が行われるよう観光関連施設や駅、観光バス事業者などに働きかけていく。
- 災害時において、外国人旅行者も3日間程度待機できるよう、一時滞在施設を確保する。そのため、都立施設等を活用して7万人分確保するとともに、補助金や税制優遇などの支援策により、民間事業者の協力を得ていく。
- 旅行者の目的地や宿泊先である百貨店・ホテル・劇場等の大規模施設について、安全性向上などの観点から平成27（2015）年度までに100%の耐震化を実施する。また、耐震改修促進法に基づく認定を受けて耐震改修工事を行った施設については、耐震改修済であることを証するプレートを交付していく。
- 地震に対する日頃の準備から、地震発生時における諸注意事項等が記載された震災対策小冊子「地震の時はこうしよう（英語版）」を作成・配布し、外国人の震災への対応力向上を図っていく。

3 安全な東京を世界に発信

▶東京が進めている防災・治安対策や緊急・災害時において必要な消防・医療に関する情報など、旅行者の不安を払拭し、安全・安心へとつなげていくために有効な情報を多言語で発信していく。

- 観光公式ウェブサイト「GO TOKYO」において、東京が安心して過ごせる旅行目的地であることを海外に向けて積極的にPRしていく。
- 緊急時・災害時に必要な知識や行動等について記載した、多言語のパンフレットやウェブサイト、英語版モバイルサイトにより、東京の安全・安心への取組を外国人旅行者に発信していく。
- 実際の緊急時・災害時には、東京消防庁災害救急情報センターにおいて、119番通報への外国語対応を行う。さらに、全救急隊に配置している「救急外国語マニュアル」（11か国語）により、救急対応力の強化を図り、外国人旅行者が安心して旅行のできる環境の整備に取り組む。
- 制服警察官が着装するベストやパトロールカーへの「POLICE」文字の表示をはじめ、交番にローマ字で「KOBAN」と表記した交番ランドマークや英語表記を加えた地理案内板を設置するなど、外国人に対して、交番の認知度を高めていく。
- 事件・事故などの際には、警視庁通訳センターにおいて、110番通報への外国語対応を行う。また、警視庁の「外国人困りごと相談コーナー」において、外国人旅行者等からの相談に対応する。
- 東京都保健医療情報センターでは、電話による5言語（英語、中国語、ハングル、タイ語及びスペイン語）の医療情報サービス¹と救急通訳サービス²（医療機関向け）を実施し、外国人旅行者等の不安の解消につなげていく。さらに、ウェブサイト「東京都医療機関案内サービス“ひまわり”」では、英語表記による医療機関案内も実施していく。

1 外国語で受診できる医療機関や日本の医療制度等の問い合わせに相談員が応じるもの

2 救急で来院した患者が、日本語が不自由ために診療に支障きたすような場合、電話による通訳を行うもの

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

- 東日本大震災が発生した際、都内には多くの帰宅困難者があふれ、大混乱しました。また、多くの外国人旅行者も滞在しており、初めて地震を経験して気が動転した方も少なくありませんでした。

《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》



- こうした災害発生時に、言語が異なる外国人旅行者を守り、安心して過ごせる東京を実現することが重要です。そこで都は、ホテル・旅館等の宿泊施設や観光スポットなどの施設関係者、防災分野の専門家、外国人の有識者、東京消防庁からなる「災害発生時外国人旅行者向け対応に関する検討会」を設置しました。そして、検討会での議論を重ね、「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」を策定しました。
- このマニュアルは、災害時に向けて観光に携わる方々が日頃から進めるべき防災対策や心構えに加え、特に重要となる初動対応における具体的な方策を記載しています。同時に、ウェブサイトにおいて、災害時に活用できるピクトグラムや、英語・中国語（簡体字・繁体字）・ハングルに訳された、対応文例の音声データを提供しています。
- 都では今後、このマニュアルを活用し、都内各地において観光関連事業者を対象とした研修会等を開催するなど、災害時対応の普及・啓発に努めていきます。

施策4

交通インフラの充実

現状・課題

1 航空需要への対応と空港アクセスの強化

- 羽田空港の国際化に向けた国への要望や協力の結果、羽田空港は平成22（2010）年10月、D滑走路と国際線旅客ターミナルが供用開始され、本格的な国際空港としてスタートを切った。しかし、旺盛な国際航空需要を踏まえると、近い将来、首都圏の空港容量は限界に達することが予想される。外国人旅行者誘致を強化していく観点からも、その対応策を講じることが必要である。
- 成田スカイアクセスの開業、京急蒲田駅の改良などにより、空港へのアクセスは改善しつつあるが、道路ネットワークや鉄道ネットワーク等の整備により、都心へのアクセスをさらに強化していく必要がある。

《羽田・成田空港の年間発着枠の推移》

	羽田空港 (うち国際線)	成田空港	首都圏空港全体
H22.10月まで (羽田D滑走路供用前)	30.3万回	22万回	52.3万回
現在 (H24.3.25以降)	39万回(6万回) 国際線の内訳 〔昼間3万回 深夜早朝3万回〕	25万回	64万回
H25夏ダイヤから (H25.3.31以降)	41万回(6万回) 〔国内線2万回を増枠〕	27万回	68万回
最終形 〔羽田：H25年度末 成田：H26年度中〕	44.7万回(9万回) 国際線の内訳 〔昼間6万回 深夜早朝3万回〕	30万回	74.7万回

※1 いずれも年間あたりの回数である。

※2 回数のカウントは、1離陸で1回、1着陸で1回のため、1離着陸で2回のカウントである。

※3 成田空港の今後のスケジュールについては、最短の場合を想定したものである。

※4 羽田空港の発着枠数の中には、深夜早朝の国際チャーター便等の運行に使われる枠数も含まれる。

出典：平成24年度国土交通省資料より作成

2 旅行者のスムーズな移動の確保

- 東京の交通インフラは着実に整備が進展し、巨大な人口を抱える都市における人々の移動を支えてきた。その一方で、依然として鉄道の混雑や道路の渋滞などの課題も抱えており、旅行者のスムーズで快適な移動を確保する取組をより一層進めていく必要がある。

1 空港の機能強化等の取組

- ▶ 羽田空港の機能強化や更なる国際化、空港アクセスの強化について、引き続き国に働きかけていく。
- ▶ 入港料などを減免するインセンティブ制度等や、大型客船の受入体制の整備を通じて、積極的なクルーズ客船誘致を行っていく。

(1) 航空需要への対応

- 羽田空港における昼間の容量拡大や、需要動向の変化を踏まえた国内線の国際線への振替など、羽田空港の機能強化と更なる国際化の推進を国に働きかけていく。
- 首都圏空港機能の補完や首都圏西部地域の航空利便性の向上に向けて、横田基地の軍民共用化の実現を求めている。

《上空から見た羽田空港》



(2) 空港アクセスの強化

- 首都高速中央環状品川線等の道路ネットワークの整備を推進するなど空港アクセスの充実強化を図る。
- 空港アクセスの主要な手段の一つである空港直行バスに、優先的な信号制御を行う公共車両優先システムを整備し、主要駅・ホテルと空港間の所要時間の短縮を図り、利便性を向上する。

(3) クルーズ客船誘致の推進

- 客船の東京港への寄港は、東京の魅力向上のみならず、臨海副都心への国際観光やMICEの誘致活動にも大きな効果を見込めるため、入港料などを減免するインセンティブ制度や水先料等の入出港に要する費用の一部を補助する制度、晴海客船ターミナルに寄港できない大型クルーズ客船の受入体制の確立などを通じて、積極的なクルーズ客船誘致を行う。

《晴海ふ頭に停泊するクルーズ客船》



2 旅行者の円滑な移動に資する道路交通の確保

- ▶ 交通渋滞の著しい都心部を中心に、道路や付随するインフラ施設の整備を進めるとともに、交通の流れをマネジメントすることによって渋滞を改善するなど、旅行者の快適な移動をサポートしていく。

- 高速道路や幹線道路のネットワークを充実させ、交通の円滑化や空港、周辺観光地などへの交通アクセスの強化を図っていくため及び首都圏三環状道路（首都高速中央環状線、東京外かく環状道路及び首都圏中央連絡自動車道）や三環状道路を活かす幹線道路、都市の骨格となる幹線道路の整備などを着実に進めていくとともに、国道357号の整備促進を国に要望していく。
- 西多摩地域山間部や島しょ地域における道路整備を進めることで、多摩・島しょ地域の交通アクセスの強化や防災性の向上を図り、観光や産業の振興につなげていく。
- ITS¹技術を活用した信号制御や、交差点改良など道路交通の流れをマネジメントする「ハイパースムーズ作戦」によって、渋滞の解消等を促進し、旅行者の安全で快適な移動を確保する。

コラム Column

リニア中央新幹線

- 新幹線が世に生まれて、約半世紀になります。新幹線によって我が国の旅行のスタイルは大きく変わりました。よりスピーディーに国内のあらゆる都市へ、しかも安全・正確・快適に移動できる新幹線の恩恵ははかりしれないものがあります。そして、何より外国人旅行者にとって、新幹線は驚嘆すべき日本の技術のシンボル、有力な観光資源そのものでもあるのです。
- そして現在、新たな高速鉄道の実現に向けたプロジェクトが動きはじめています。JR東海が計画しているリニア中央新幹線。東海道新幹線の品川駅付近を起点とし、東京－名古屋間を40分、東京－大阪間を67分で結びます。その最高速度は時速500キロ。名古屋へも大阪へも、普段の通勤・通学にかかる程度の時間で移動できるのですから、我が国の旅行スタイルは、インバウンドを含めて、更に大きく変わるかもしれません。
- 現時点で計画されている名古屋までの開業目途は平成39（2027）年、大阪までは平成57（2045）年と、少し先のことですが、山梨県にある実験線では、実用技術として完成した超電導リニア技術のブラッシュアップに取り組まれており、その開業が待たれるところです。

《リニア中央新幹線（山梨実験線）》



参考：JR東海のウェブサイト

1 Intelligent Transport Systems。最先端の情報通信技術によって人・道路・車両の間で情報をやり取りし、事故抑制や渋滞解消などを目指す新しい交通システム