

第2章 将来像の実現に向けて

基本目標 3

活力にあふれ多彩な魅力が輝く
まちの実現
(観光分野)

現 状

台東区は、上野や浅草、谷中などの歴史ある観光地を有し、江戸から東京へと続く豊かな歴史と文化が感じられるまちのたたずまいが、区の観光の魅力の原点となっています。

区では、このような観光資源を活かしたフィルム・コミッション事業を展開し、近年は、海外作品の相談・支援件数が増加するなど、映画やテレビ番組などのメディアを通じて台東区の魅力を国内外に効果的に発信しています。

近年、旅行市場の成熟化に伴い、旅行形態が団体旅行から個人旅行へとシフトするとともに、観光客のニーズが、「モノ消費」^{*1}から「コト消費」^{*2}へと変化する中、区では、日本の伝統文化を気軽に体験できるワークショップを開催するなど、歴史と文化が薫るまちの魅力が存分に感じられる体験型の観光メニューを提供しています。

また、かつて、水運の要として江戸の経済と生活を支え、桜の名所としても長く親しまれてきた隅田川は、重要な観光資源の一つです。区では、舟運を活用した隅田川周辺の活性化を目指し、公共目的の船舶や定期旅客船のみならず、不定期に運航する旅客船や遊漁船などの営業船舶も利用できるよう、平成28年に、浅草東参道二天門防災船着場の一般開放を開始しました。

さらに、台東区内の観光資源やイベント情報とともに、文化資源の豊富な台東区ならではの観光コースを設定・提供し、観光客の回遊促進に取り組んでいます。

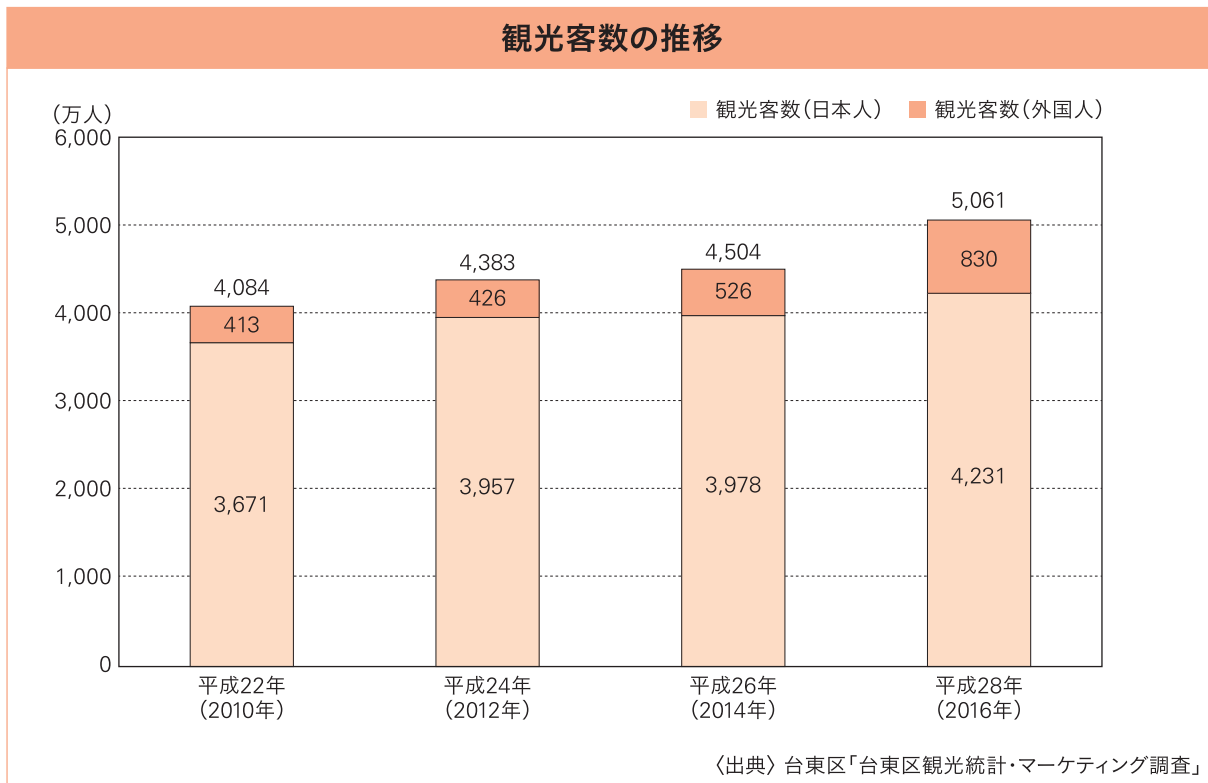
こうした取り組みにより、平成28年に台東区を訪れた観光客数は、約5,061万人に達し、平成16年に「台東区観光統計・マーケティング調査」を開始して以来、初めて5,000万人を突破しました。特に、外国人観光客は約830万人と、前回調査を実施した平成26年と比べて57.8%も増加しています。

一方で、平成28年に台東区を訪れた日本人観光客のリピート率は83.3%で、平成20年からほぼ横ばいで推移しており、観光客の平均滞在時間3時間以上の割合も53%と、平成18年以降伸び悩んでいます。また、観光消費額の伸びは、平成24年以降鈍化しており、一人あたりの観光消費額も減少傾向にあります。

まちの魅力を最大限に活用した観光の振興は、区民の地域に対する愛着と誇りを醸成するとともに、区民生活の向上につながるものであり、世界中の人々を惹きつける多彩な魅力が輝くまちの実現のためには、地域特性を十分に活かした魅力あふれる観光資源を開発・PRしていくことが大切です。



観光客数の推移



課題

人口減少や少子高齢化の進行により、国内旅行市場の縮小が見込まれる中、新たな観光客誘致に向けた取り組みに加え、リピーターを確保していく必要があります。そのためには、台東区ならではの観光資源にさらに磨きをかけるとともに、新たな観光魅力を創出する必要があります。

また、観光消費額を増加させ、観光産業の経済効果を産業全体へと広げていくためには、台東区内に点在する観光資源をつなぎ、更なる回遊の促進を図る必要があります。

10年後の目指す姿

- 台東区が持つ多彩で豊富な観光資源に一層磨きがかかり、観光客にとって魅力と感じられる新たな価値が創出され、何度訪れても楽しめる観光地として、世界中から多くの人を惹きつけるとともに、地域の活性化が図られています。

主な取り組み

●台東区ならではの魅力を活用した観光客誘致

映画やテレビ、ウェブサイトなどの映像媒体を通じて、台東区の多彩な魅力を国内外に発信するフィルム・コミッション事業など、歴史と文化が薫る台東区のまちの魅力を活用した誘客に取り組みます。

●多彩な文化や産業と連携した観光の推進

台東区の魅力である生活文化や芸能文化などの多彩な文化資源を観光に活用するとともに、観光客に、台東区のものづくりの高い技術力に触れる機会を提供するなど、産業と連携した観光を推進します。

●水辺空間の魅力向上

防災船着場の一層の利用を促進し、舟運を取り入れた回遊ルートの構築など、舟運の活性化を図ります。

また、オープンカフェの活用や隅田川に架かる橋のライトアップなど、国や東京都、地域や民間事業者と連携して水辺空間の魅力向上に取り組みます。

●ナイトタイムでも楽しめる観光魅力の創出と発信

夜間に開館している美術館などの文化施設や夜景スポットをはじめとするナイトタイムでも楽しめる台東区の観光情報を提供するなど、観光メニューの充実を図ります。

●何度訪れても楽しめる観光メニューの提供

観光客の多様なニーズに応えるため、日本の伝統文化を体験する体験型観光メニューや、まち歩きが楽しめる魅力的な観光プランを提供します。



施策の指標

指標名	現状 (2018年度末)	目標		出典
		(2023年度末)	(2028年度末)	
台東区を再び訪れたいと思う観光客の割合	日本人 81%	増加	増加	台東区観光統計・マーケティング調査
	外国人 95.1% (2016年)	増加	増加	
来訪者の台東区内平均滞在時間	3時間 (2016年)	増加	増加	台東区観光統計・マーケティング調査

※1 モノ消費

日本での買物に関わる消費を指します。

※2 コト消費

日本の観光・サービス・文化・習慣などの体験に関わる消費を指します。

現 状

ICTやグローバル化の進展などに伴い、近年、観光を取り巻く環境は急速に変化しており、観光の目的や観光客のニーズも多様化しています。

区では、観光の動向やニーズを把握するため、隔年で「台東区観光統計・マーケティング調査」を実施し、観光客数、観光消費額を推計するとともに、来訪の目的や場所などを調査・分析しています。

平成28年の同調査によると、台東区を訪れる観光客は、ガイドブックや観光マップに加え、パソコン、携帯電話・スマートフォンなど、様々な手段により、観光情報を収集しています。

インターネット利用率の向上とともに、スマートフォンやタブレット型端末の普及により、外出先での情報取得が容易となる中、区では、平成29年度に日本語版の公式観光情報サイト「TAITOおでかけナビ」を全面リニューアルし、インターネット利用率の高いスマートフォンへの対応を行いました。

また、平成28年度に英語版の観光情報サイト「Visit Authentic TOKYO」を開設したほか、SNSにおいても多言語化を進めており、ネイティブスピーカーがその国の人の視点で情報を発信するなど、海外に向けた情報発信を強化しています。

さらに、区では、国が推進する「Visit Japanキャンペーン」や、交通ネットワークでつながる自治体と連携し、国内外で様々なプロモーションを実施してきました。平成29年度には、墨田区と観光分野における連携協定を締結し、互いの観光資源を活用したイベントの実施や共同プロモーションに取り組んでいます。

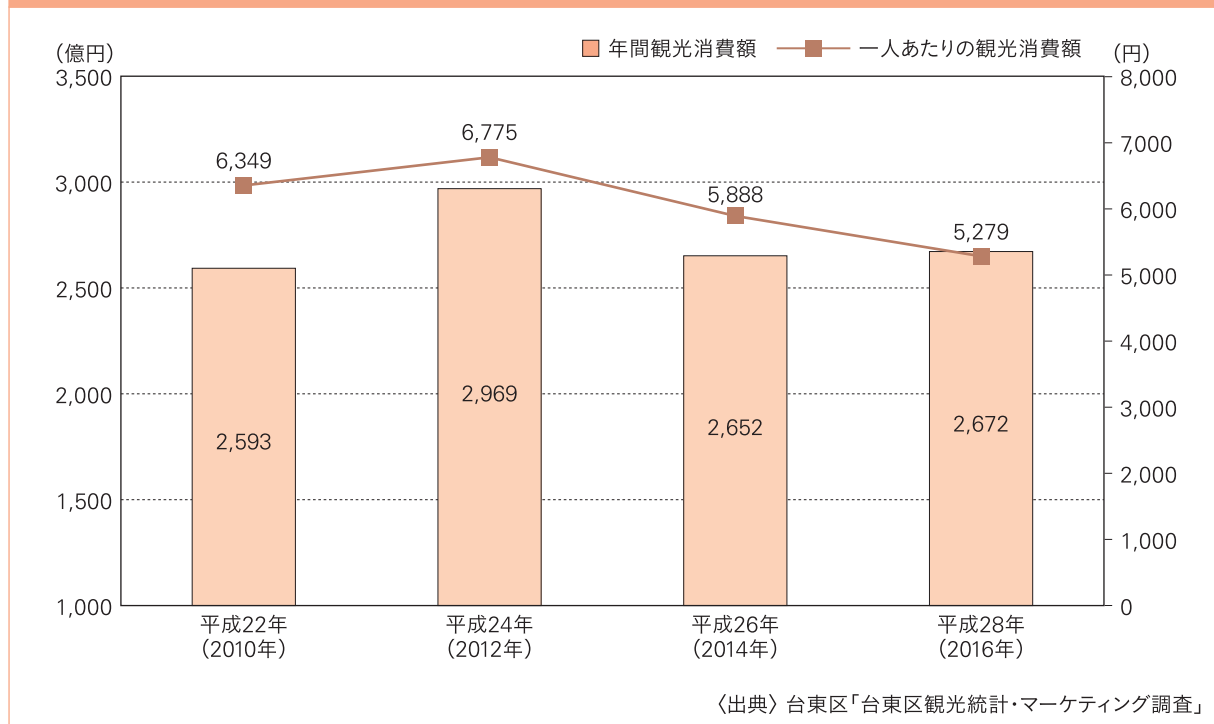
一方で、台東区における観光消費額は平成24年以降伸び悩んでおり、一人あたりの観光消費額も減少傾向にあります。

本格的な人口減少社会が到来し、ますます都市間競争が激化していくことが見込まれる中、世界的にも知名度の高い観光資源に恵まれている台東区にとって、観光は、地域の振興において重要な役割を担っています。

国は、観光地経営の舵取り役となる世界水準のDMO^{*}を、平成32年(2020年)までに全国で100組織形成することを目指し、地域におけるDMO設立に向けた取り組みを支援しており、観光の持続的発展のため、団体や業種の枠を超えて地域が一体となった観光振興の取り組みの重要性はますます高まっています。



年間観光消費額及び一人あたりの観光消費額の推移



課題

観光ニーズは多様化しており、観光客の嗜好や特性を踏まえた誘客に取り組むことが必要です。

また、効果的に観光プロモーションを推進していくためには、ICTの活用や、多言語による観光情報の発信をさらに強化するとともに、近隣区や地方の自治体と連携し、広域的な観光客誘致に取り組むことも必要です。

さらに、観光の力で地域経済を活性化するためには、区民や民間事業者などとの連携を推進し、観光に対する認識を共有しながら、地域が一体となって観光振興に取り組む必要があります。

10年後の目指す姿

- ICTをはじめとする多様な媒体を活用し、観光客のニーズに合った即時性の高い観光情報を発信し、国内外から更なる誘客を促進しています。
- DMOの設立により、地域が一体となった観光が一層推進され、観光客のニーズを捉えた戦略的な施策を展開し、地域経済が活性化しています。

主な取り組み

●観光客の動向・ニーズ調査

「台東区観光統計・マーケティング調査」を実施し、観光客数や観光消費額を推計するほか、観光客の滞在時間や回遊などの行動パターンを把握・分析します。調査で得られた情報は、観光関連団体・事業者などと共有し、観光消費拡大を目指した効果的な誘客促進などの観光施策の展開につなげます。

●多様な媒体を活用した情報発信

観光ガイドマップやパンフレットのほか、ウェブサイトやSNSなどのICTを活用した情報発信や、雑誌・観光情報サイトへの広告掲載など、多様な媒体による観光情報の提供を推進し、観光客の利便性向上を図るとともに、ターゲットを意識した効果的な情報発信の強化に取り組みます。

●海外プロモーションの推進

海外の旅行博覧会での情報発信や、海外メディア・旅行関連事業者の招へい、海外の観光情報サイトへの投稿や各国ガイドブックへの情報掲載など、訪日意欲が高く、リピーターが見込まれる国や地域などにターゲットとエリアを絞った効果的なプロモーションを展開します。

●広域連携による観光プロモーションの推進

東京都や墨田区をはじめとする近隣区、地方都市との連携により、観光情報の発信や観光ルートの創出、観光プロモーションなどの広域的な観光事業を展開し、台東区を訪れる機会の更なる拡大を図ります。

●地域が一体となった観光振興への取り組み

台東区の観光の持続的発展に向け、DMOの設立などにより、区民や関係団体、民間事業者との連携・協力体制を強化し、適切な役割分担のもと、地域一体となって観光振興に取り組みます。



施策の指標

指標名	現状 (2018年度末)	目標		出典
		(2023年度末)	(2028年度末)	
観光消費額	2,672億円 (2016年)	増加	増加	台東区観光統計・ マーケティング 調査
区が発信する 観光情報に 対する満足度	日本人 76%	増加	増加	台東区観光統計・ マーケティング 調査
	外国人 82.7% (2016年)	増加	増加	

※ DMO

「Destination Management/Marketing Organization」の略称で、地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに地域への誇りと愛着を醸成する「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりの舵取り役として、多様な関係者と協同しながら、明確なコンセプトに基づいた観光地域づくりを実現するための戦略を策定するとともに、戦略を着実に実施するための調整機能を備えた法人です。



観光プロモーション

現 状

鉄道各線が乗り入れ、羽田空港や成田空港からのアクセスも良く、豊富な観光資源に恵まれている台東区には、国内外から多くの観光客が訪れています。

区では、子供から高齢者、障害者や外国人など、台東区を訪れる誰もが安心して快適に観光できるまちを目指し、「台東区バリアフリー基本構想」のもと、鉄道駅のエレベーター設置など、バリアフリー化を推進するとともに、「さわやかトイレ整備方針^{*1}」に基づき、誰でも、どこでも、安心して、利用できる公衆トイレ及び公園・児童遊園トイレの整備を進めています。

また、訪れた方が快適に移動、観光することができるよう、4か国語による多言語表記やピクトグラム^{*2}の掲載など、観光案内板の表示内容を見直したほか、平成29年度には「台東区観光案内板整備方針」を策定し、東京都と連携しながら、案内板の新規設置を進めています。

さらに、区立施設や台東区循環バス「めぐりん」、観光案内板などに無料公衆無線LAN環境を整備し、観光客の利便性向上と災害時における情報通信手段として活用を図っています。

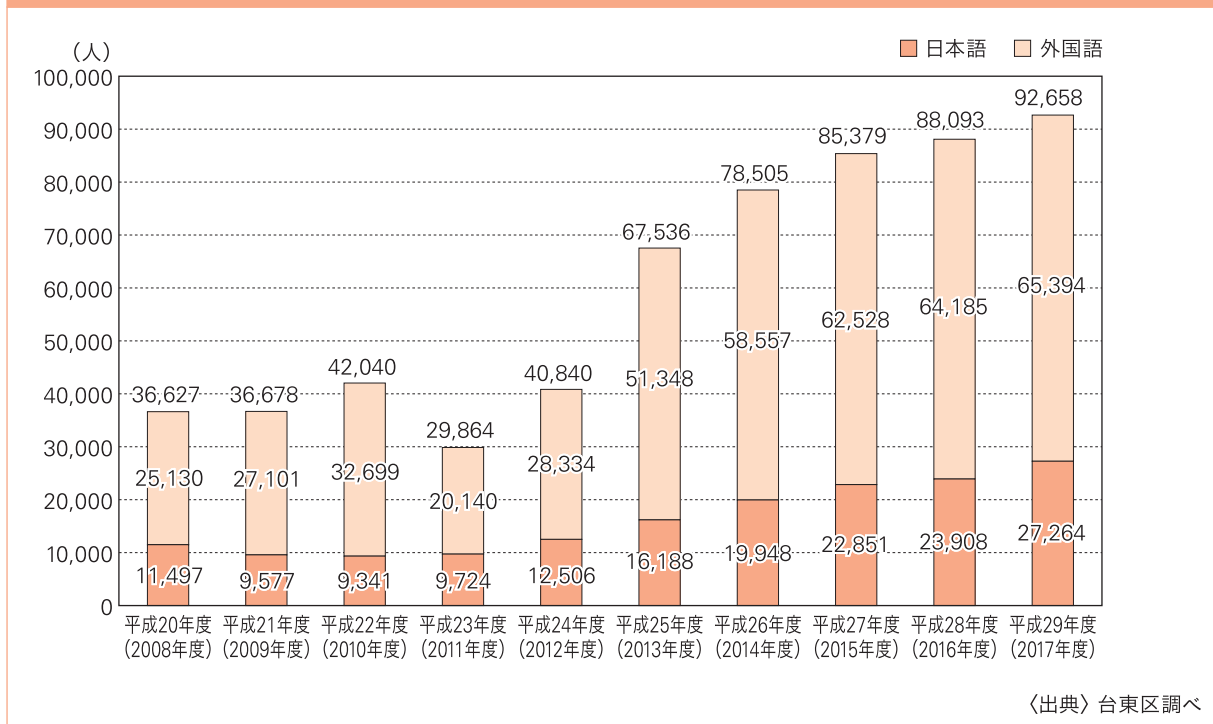
平成28年には、訪日客の三人に一人にあたる約830万人の外国人観光客が台東区を訪れており、区では、異なる文化や生活習慣を背景に持つ外国人観光客の多様なニーズに応える受入体制の充実を図るため、全国の自治体に先駆けて、ハラル認証取得助成を実施するなど、ムスリム旅行者の受入促進に取り組んできました。

東京都の広域的な観光案内拠点にも指定されている浅草文化観光センターでは、平成28年度に、デジタルサイネージの設置や無料公衆無線LAN環境の整備、観光ボランティア団体の活動拠点となる観光ボランティア事務室の開設など、旅行者への観光案内と合わせて、文化・観光情報の発信拠点として機能の充実を図っています。

また、東日本大震災以降も、日本各地で大規模な災害が相次いで発生し、観光客の安全安心を確保することの重要性が一層高まる中、区では、外国人観光客を含めた帰宅困難者への対応を想定した防災訓練を実施するなど、災害に備えた取り組みを進めています。



観光ボランティアガイド利用者数の推移



課題

誰もが安心して快適に台東区を訪れることができるよう、公共交通や道路・施設のバリアフリー化など、観光客の受入環境の整備を着実に推進していく必要があります。

また、ムスリム対応など、文化や生活習慣の違いを尊重した多様なニーズに応える受入体制の整備が必要です。

さらに、初めて台東区を訪れた観光客でも、快適にまち歩きを楽しむことができるよう、観光案内体制の充実を図るとともに、ボランティアガイドの育成を支援するなど、観光客の満足度を高める取り組みを強化していく必要があります。

10年後の目指す姿

- ユニバーサルデザイン^{※3}の考え方を踏まえたまちづくりが進み、文化や生活習慣の違いを尊重した多様なニーズに応える受入環境が整備され、国籍や年齢、障害の有無にかかわらず、誰もが安心して快適に台東区での観光を楽しんでいます。
- 観光案内体制がさらに充実し、台東区を訪れる観光客の利便性と満足度が向上しています。

主な取り組み

●快適に観光できる環境の整備

子供から高齢者、障害者や外国人など、台東区を訪れる誰もが、安全安心かつ快適に観光できるよう、公共交通や道路・施設などのバリアフリー化を進め、ユニバーサルツーリズム^{※4}の普及・促進を図ります。

また、東京都と連携し、多言語表記やピクトグラムを掲載した観光案内板の整備を進めるとともに、ICTを活用した情報提供の充実に取り組みます。

●多様な文化・習慣に配慮した食の提供支援

ムスリム旅行者の生活習慣に対応した受入体制の整備を推進するほか、講習会を通じて、台東区の飲食関係事業者などに対し、外国人観光客の多様な文化・習慣への配慮について啓発を行い、食の多様性への理解を促進します。

●観光案内体制の充実

浅草文化観光センターにおける多言語での観光案内や情報発信の充実に図り、外国人観光客の利便性向上に努めるほか、台東区内だけでなく、都内及び都内近郊の観光情報を提供する広域的な観光案内所として、きめ細かな情報を提供し、観光案内におけるサービスの質の向上を図ります。

また、台東区内外の観光案内所や宿泊施設、交通拠点、店舗などの観光関連事業者と連携・情報共有して、観光客がいつでも、どこでも、観光情報を容易に入手できる環境の整備を進めます。

●ボランティアを活用した観光案内

質の高い観光ボランティアガイドの育成を支援し、ガイドの確保・充実に努めるとともに、観光ボランティア団体と、地域や区及び東京都との連携を促進し、案内サービスの一層の充実に図ります。



●観光客の安全安心を守るための環境の整備

外国人観光客が多く訪れる地域特性を踏まえ、東京都と連携し、多言語による災害情報の発信の充実に努めるなど、災害時においても、災害、交通状況に係る情報に加え、避難経路や一時滞在施設などの情報を観光客に提供できる環境を整備します。

施策の指標

指標名	現状 (2018年度末)	目標		出典
		(2023年度末)	(2028年度末)	
台東区バリアフリー特定事業計画 ^{※5} に定める公共交通特定事業の進捗率 ^{※6}	82.7% (2017年度)	90% (2020年度)	増加	所管課調べ
観光ボランティアガイド利用者数 (日本語、外国語合計)	年9万3,000人	年9万8,000人	年10万人	所管課調べ

※1 さわやかトイレ整備方針

誰でも、どこでも、安心して利用できるトイレ整備の方針です。区が管理する公衆トイレ及び公園・児童遊園トイレの整備、インターネットによるトイレ位置情報の発信など、ハード・ソフト両面からの取り組みです。

※2 ピクトグラム

事物の使い方や性質、状態の強弱や変化、統計数値の大小といった情報や符号を、誰にでもわかりやすい単純な構図と明瞭な二つの色で表した視覚記号の一つです。目につきやすい無駄のない図記号で表されており、代表的なものでは、非常口やトイレの目印などがあります。

※3 ユニバーサルデザイン (用語の解説については、79ページ参照)

※4 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、年齢や、障害の有無などにかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できます。

※5 台東区バリアフリー特定事業計画

「台東区バリアフリー基本構想」に基づき、区民や関係団体、事業者などと連携し、ユニバーサルデザインの考え方を踏まえた公共交通や建物、道路などのバリアフリー整備を進めるための計画です。

※6 公共交通特定事業の進捗率

「台東区バリアフリー特定事業計画」の中で、公共交通事業者（鉄道事業者、バス事業者、旅客船事業者など）が取り組む特定事業（例：鉄道駅などにおけるエレベーターやホームドアの設置、案内サインの整備、係員による高齢者や障害者などへの接遇対応など）の進捗を示したものです。



浅草文化観光センター



観光ボランティアガイド



現 状

観光は台東区のまちの魅力の一つであり、その多彩な観光魅力は、世界中の人々を惹きつけるとともに、区民が地域に愛着と誇りを持つことに寄与するものです。

そして、地域への愛着や誇りから生まれる心からの「おもてなし」は、訪れたまちのイメージアップやリピーターの確保につながり、台東区の魅力を世界に発信するきっかけとなるものです。

区では、観光関連事業者や区民を対象に講習会を開催し、実際に街に出て外国人観光客に接する実践型の研修を行うなど、おもてなしの心であたたかく観光客を迎える取り組みを推進しており、平成29年度「台東区民の意識調査」では、今より多くの観光客が訪れることについて、約77%が好ましいと回答しています。

一方で、平成30年に日本を訪れた外国人旅行者数は3,000万人を突破し、6年連続で過去最高を更新しており、観光客の増加とともに、騒音やごみの放置といった生活マナー違反、公共交通の混雑など、観光がもたらす弊害が社会問題化しています。

台東区においても、ごみの増加、路上駐車や観光バスの来訪台数の増加に伴う交通環境の悪化が懸念される中、区では、外国人観光客向けのマナー啓発パンフレットを作成し、台東区の飲食店や宿泊施設で配布するなど、生活習慣やマナーの違いに起因するトラブルの防止に取り組んでいます。

平成30年の「住宅宿泊事業法」の施行に伴い、区では条例を制定し、住宅宿泊事業、いわゆる「民泊」を含めた宿泊施設の適正な運営の確保に努めています。

また、「台東区観光バス対策基本計画」に基づき、乗降場の整備、安全のための誘導員配置、観光バス予約システムによる来訪時間の分散化などにより、区民生活や交通環境にかかる負担軽減を図っています。

観光の振興にあたって、住民と観光客の相互理解と住民生活への配慮の重要性はますます高まっており、国も、平成30年度に、観光により地域の生活環境が悪化する「観光公害」と呼ばれる現象について、初めて実態調査に乗り出すなど、平穏な住民生活と観光の共存に向けて対策を強化するとしています。

課 題

台東区が魅力的な観光地として、今後も持続的に発展していくためには、観光客のマナー啓発に取り組むとともに、区民のおもてなし気運を一層高め、区民と観光客の相互

理解を促進していく必要があります。

また、住宅宿泊事業の適正な運営を確保するとともに、観光バス対策の更なる推進により、観光客にとって安全で快適な環境を整備し、区民が安全安心に過ごせる生活環境を確保する必要があります。

10年後の目指す姿

- 区民の「おもてなし力」が向上し、観光客との相互理解も深まり、安全に安心して楽しめる観光地が形成され、台東区の観光に対する区民と観光客の満足度がともに高まっています。

主な取り組み

●おもてなしの人づくり

世界に冠たる観光都市として、台東区を訪れる観光客の満足度を高めるため、観光関連事業者や区民向けに講習会を開催し、おもてなし意識の向上を図ります。

また、外国人観光客が台東区の観光を快適に楽しめるよう、台東区の飲食店や宿泊施設にコミュニケーションマップ[※]を配布するなど、外国人観光客とのふれあいを通じたおもてなしの取り組みを支援します。

●外国人観光客に対するマナー啓発

台東区を訪れる外国人観光客が、快適に楽しく観光できるよう、日本でのマナーや習慣を周知・啓発するパンフレットを作成し、台東区の飲食店や宿泊施設を通じて広く配布するなど、外国人観光客のマナーの向上を図ります。

●区民の生活環境に配慮した観光の推進

台東区の実情に合ったルールに基づき、住宅宿泊事業の適正な運用が図られるよう、事業者への監督・指導を行い、宿泊者の安全安心と区民の安全で快適な生活環境の確保に取り組みます。

また、観光バス予約システムの更なる利便性向上を図るとともに、観光バス駐車場の確保に向けた検討・整備を行い、安全で快適な区民生活及び交通環境の実現に向けて取り組みます。



施策の指標

指標名	現状 (2018年度末)	目標		出典
		(2023年度末)	(2028年度末)	
観光客の満足度	日本人 54.7%	増加	増加	台東区観光統計・ マーケティング 調査
	外国人 95.9% (2016年)	増加	増加	
観光客が訪れる ことに好意的な 区民の割合	—	80%	85%	台東区民の 意識調査

※ コミュニケーションマップ

台東区内の宿泊施設や商店の事業者の方が外国人観光客に向けて案内・接客をする際に、台東区の地図と観光の際に想定される会話の例文を日本語・英語・中国語で併記したものです。指さして行先や質問がわかるようになっています。

観光分野



観光バス乗車場