



第5章

これまでの取組の成果と東京 2020 大会のレガシー

これまでの取組の成果と東京 2020 大会のレガシー

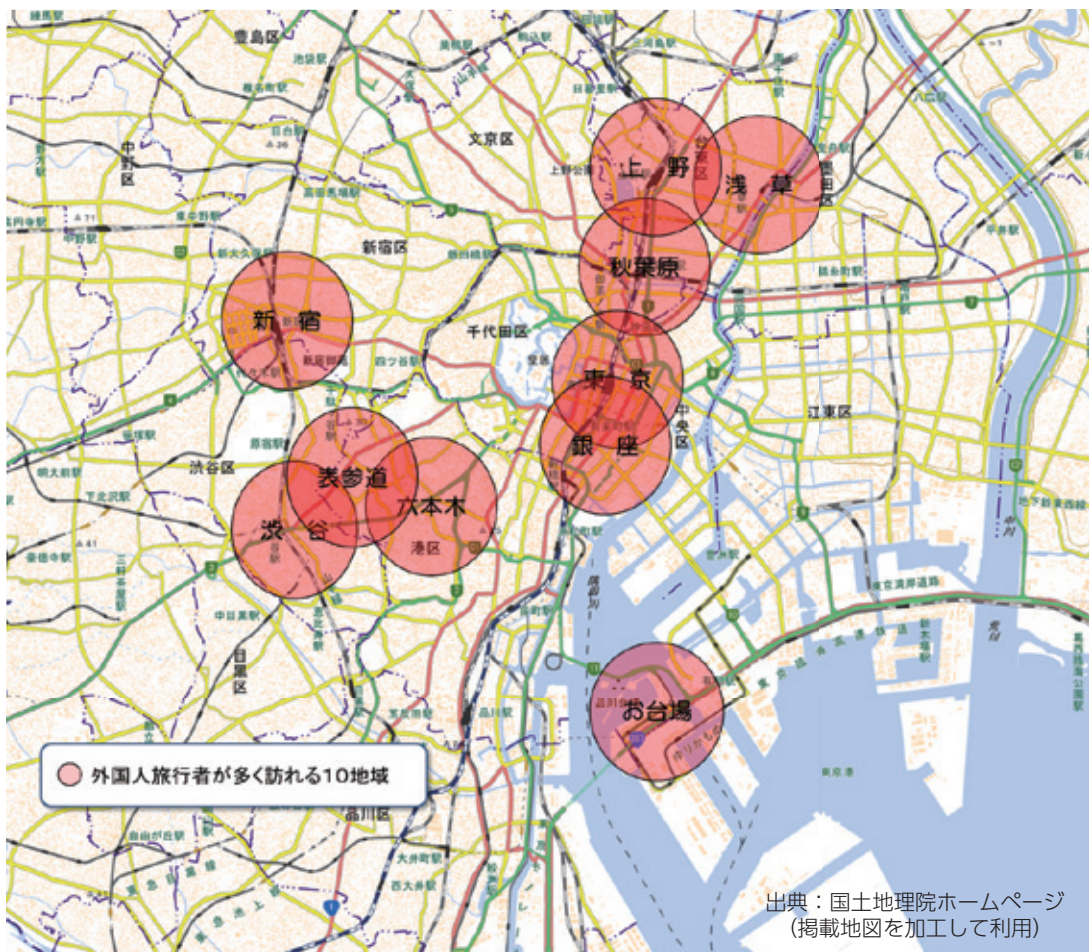
都は、東京 2020 大会を契機として、観光産業の更なる活性化につなげていくため、東京を訪れる国内外の旅行者が安心かつ快適に観光を楽しめるよう、多言語対応やバリアフリー化を強化するなど、旅行者の移動・滞在を支える基盤を都内全域で整備してきた。

その結果、「外国人旅行者の受入環境整備方針（2014年12月）」で定めた外国人旅行者が多く訪れる10地域においては、徒歩2～3分圏内で観光情報にアクセスできる環境を実現した。

また、多摩・島しょ地域を含めた都内各地域の多彩な魅力を生かした観光振興を推進するため、地域の観光資源の開発・磨き上げに取り組むとともに、東京と日本各地の魅力を効果的に国内外へ発信してきた。

本章では、都のこれまでの主な取組と成果について紹介する。

＜外国人旅行者の受入環境整備方針において定めた10地域＞



10 地域…新宿・大久保・銀座・浅草・渋谷・東京駅周辺・丸の内・日本橋・秋葉原・上野・原宿・表参道・青山、お台場及び六本木・赤坂

(1) 外国人旅行者が快適に滞在できる環境整備とおもてなし

① 多言語対応の推進

- 官民一体で取組を進める「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」における「多言語対応の基本的な考え方」に基づき、各分科会・PTにおいて取組方針やガイドラインを定めるなど、多様な主体による多言語対応を促進
- 「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、観光案内標識を整備
- 都内の宿泊施設、飲食店、小売店、タクシー事業者を対象として、多言語コールセンターサービスを実施
- 都内の宿泊施設、飲食店、小売店等が行う、クレジットカード等決済端末や多言語対応タブレットの導入など外国人旅行者対応の取組を支援
- 外国人旅行者の受入環境整備を促進するため、多言語対応や決済に活用できるタブレット端末を導入する都内タクシー事業者を支援

② 外国人旅行者の受入環境の充実

- 都内5か所の観光情報センター（東京都庁、バスタ新宿、羽田空港、京成上野、多摩）を運営し、旅行者に対し、総合的かつきめ細やかな情報を提供
- 外国人が多く訪れる10地域において、広域的な観光案内機能を担う拠点を整備するとともに、区市町村や観光関連団体及び民間事業者と連携して「観光案内窓口」を設置し、観光情報を提供
- 東京2020大会期間中には、選手村やメインプレスセンターなどに「東京シティインフォメーション」を開設

東京観光情報センター（東京都庁）



- デジタルサイネージで観光情報を多言語で提供
- 歩行空間や都立施設などに TOKYO FREE Wi-Fi を整備するとともに、Wi-Fi アンテナに関する区市町村等の取組を支援

TOKYO FREE Wi-Fi エリアサイン



③ 観光ボランティアの育成

- 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をレベルアップ

観光ボランティア



- 外国人が多く訪れる10地域において、旅行者に対して観光案内など各種案内を行う「街なか観光案内」を展開

- 次代を担う中高生を対象に、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、「おもてなし親善大使」を育成

④ 多様な文化・習慣への対応

ムスリム旅行者受入対応施設紹介パンフレット

- ムスリム等多様な文化や習慣の理解促進に向け、受入対応セミナーの開催や専門家の個別派遣等を実施

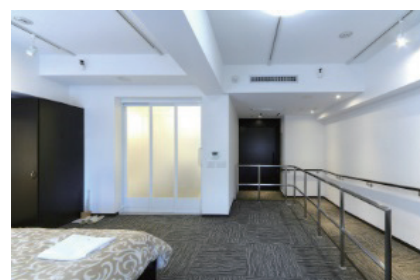


- ムスリムやヴィーガン、ベジタリアンなどの多様な文化・習慣に対応した飲食店や店舗などの施設を紹介するパンフレットを作成し情報発信

⑤ アクセシブル・ツーリズムの推進

- 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、誰もが外出や旅を楽しめるアクセシブル・ツーリズムを推進

バリアフリー対応の客室



- 障害者や高齢者等が利用しやすい宿泊環境を実現するため、建築物バリアフリー

条例等の改正や、宿泊施設のバリアフリー化支援に関する補助制度の拡充により、一般客室のバリアフリー化を促進。加えて、都のポータルサイト等へバリアフリー情報を掲載するなど情報発信を充実

- バリアフリー化の更なる推進に向けて、宿泊事業者等を対象にしたバリアフリー化促進セミナー及びアドバイザー派遣を実施
- 障害者や高齢者、外国人旅行者等へのおもてなしの心を醸成するため、案内や簡単な介助方法等を掲載した携帯版ハンドブックを作成・配布
- 都営地下鉄の乗換駅等でのエレベーター整備のほか、国や事業者との連携により、地下鉄駅において、エレベーター等の整備を促進し、出入口からホームまで段差なく移動できる1ルートの確保を推進

<これまでの取組の成果>

取組	実績
観光案内標識の設置	累計 554 基 (2021 年 3 月末)
観光案内窓口の拡充・機能強化	累計 212 か所 ^{※1} (2021 年 7 月末)
デジタルサイネージの設置	累計 116 基 ^{※1} (2021 年 3 月末)
Wi-Fi アンテナの設置	累計 757 か所 (2021 年 3 月末)
ボランティアの裾野拡大・育成・活用	・観光ボランティアの登録者数 2,348 人 (2021 年 4 月 1 日) ・おもてなし親善大使任命人数 累計 1,103 人 (2021 年 4 月 1 日)
宿泊施設のバリアフリー化	3,200 室以上 ^{※2}
乗換駅等でのエレベーター整備 (都営地下鉄駅)	累計 15 駅完了 (2021 年 6 月 1 日)
地下鉄駅で駅出入口からホームまで段差なく移動できる1ルートの確保 (エレベーター整備による1ルートの確保)	98.2%完了 (2021 年 3 月)

※1 外国人が多く訪れる 10 地域内に整備

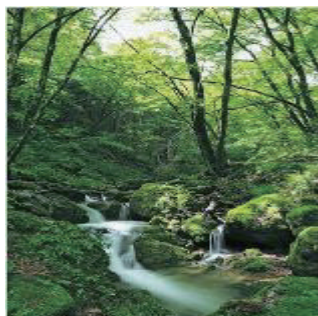
※2 法令に基づく「車いす使用者用客室」と、改正建築物バリアフリー条例 (2019 年 9 月 1 日施行) に適合する「一般客室」の合計

(2) 地域における観光振興の取組を推進

- 観光協会や民間企業など多様な主体が連携して行う観光資源の発掘や磨き上げなどの取組に対し、複数年度にわたりサポートすることにより、事業の定着化を支援

支援対象の観光地（例）

御岳山ロックガーデン（青梅市）



元町浜の湯（大島町）



- 多摩・島しょ地域の魅力について、ウェブサイトやSNSを活用した情報発信及び国内外メディアとタイアップした情報発信を展開
- 体験型・交流型の要素を取り入れた新たなツーリズムを開発する事業者等を支援し、外国人富裕層を含む旅行者の誘客を推進
- 島しょ地域における観光資源のブランド化に向けて、観光協会、商工会、民間事業者等が実施する取組を支援

(3) 東京の魅力発信と観光プロモーションの効果的な展開

- アイコンとキャッチフレーズ「Tokyo Tokyo Old meets New」を活用した商品の開発・販売等、民間企業と連携して、東京の魅力を国内外に効果的に発信
- 多様化する旅行者のニーズに対応するため、海外のトラベル誌やビジネス誌等を通じて、ブレッジャーなど様々なテーマに沿った観光情報を発信
- ラグビーワールドカップ2019™の機会を活用し、機内誌への出稿、羽田・成田空港での広告掲出、ラグビー強豪国の現地媒体を活用したPRを実施
- 直接的な誘客につながりやすい旅行関心層をターゲットに、東京が安全で魅力的な都市であることを集中的にPRするため、旅行関連媒体への広告出稿やSNSを活用したキャンペーンを実施
- 東京2020大会後の来訪につなげるため、テレビCMの放映、オンライン広告の掲出、観光レップ等を活用したPR等を実施

- 都内ユニークベニューの魅力や活用方法等を幅広く発信するため、施設の視察ツアーやレセプション等を含めたショーケースイベントを実施

(4) 日本各地と連携した国内外旅行者の誘致を推進

- 日本各地と様々な形で連携し、観光ルートが多様化や共同プロモーションの実施などオールジャパンでの戦略的な観光振興を推進
- ラグビーワールドカップ2019™の国内開催都市と連携して、試合会場へのアクセス情報や東京と各地の観光情報等をウェブサイトを通じて発信
- 世界自然遺産を有する北海道、青森県、秋田県、鹿児島県と連携し、各自然遺産の魅力や知名度を生かした共同プロモーションを実施
- 都内にある全国各地のアンテナショップと連携したイベントや、アンテナショップの紹介冊子によるPRを実施
- 東京2020大会中に「Tokyo Tokyo ALL JAPAN COLLECTION」を開催し、アイコンとキャッチフレーズ「Tokyo Tokyo Old meets New」を活用した東京おみやげや全国の特産品を販売するなど、東京と日本各地の魅力を発信

世界自然遺産共同ウェブサイト



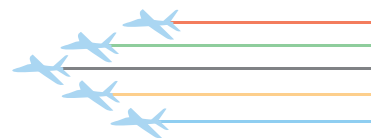
都は、これまでの取組の成果を観光産業の礎とし、観光の本格的な再開を見据え、今後一層の施策を推進していく。

また、東京と日本各地との連携を強化しながらオールジャパンで観光による地域の活性化を図り、日本全体の経済再生に貢献していく。

今後、東京2020大会に向けた取組を都市のレガシーへと発展させ、世界中のあらゆる人々を魅了する観光都市へと進化させていく。

TOKYO FORWARD

東京都



2021年、TOKYOは2度目のオリンピック、パラリンピックを迎えました。1年延期という前例のない中、貴重な「プラス1」を活かし、安全・安心な大会に向け、取り組んできました。そして、アスリートの努力や活躍は、私たちに夢と希望を、チャレンジする勇気を、未来を切り拓く力を与えています。

TOKYOは、パラスポーツの魅力を多くの人に伝えるとともに、あらゆる面でのバリアを取り除き、ダイバーシティ(多様性)とインクルージョン(包摂性)にあふれるまちを築きあげ、復興へ歩む被災地の姿を世界に発信し、支援への感謝を伝え、世界との交流をさらに深めていきます。TOKYOは、大会に向けたハード、ソフト両面に渡る多面的な取組を、都市のレガシーとして発展させ、都民の豊かな生活につなげ、前に進みます。



TOKYO FORWARD

TOKYOは
2020大会のレガシーを発展させ、
前に進みます。

TOKYO 2020メダル
5000個

世界初!
みんなの使用済み携帯電話がメダルに

環境・持続可能性

5G

新しい観戦・体験の機会の創出

まちづくり

運動に満足
80%
(オリンピック・パラリンピック)

ボランティアマインドの広がり

参加・協働

78%

新しい時代の働き方
テレワーク実施率78%
(2020年10月調査。2019年10月調査より17.5ポイント上昇。2021年9月調査)

経済・テクノロジー

無電柱化
99%

センター・コア・エリア内の都道の
無電柱化99%

安心・安全

**2030
Carbon Half**

乗用車新車販売100%非ガソリン化 (2030年)

環境・持続可能性

ヘルプマーク認知度
83.2%
(ヘルプマーク認知度調査 2020年9月調査)

東京発ヘルプマークが
全国共通マークに!

教育・多様性

スペシャル
13 企画を来場
2436
国内外からの応募

コロナ禍でも文化の灯を絶やさない

文化・観光

TOKYO Data Highway

最先端技術でつながる東京へ

経済・テクノロジー

Welcome back!

世界初!
2回目の夏季パラリンピック

スポーツ・健康

新規
6施設+ α

感動を生んだ競技会場を
都民が集う拠点に!

まちづくり

東京2020大会
開閉会式の4日間
72万t
オフセット

都内CO₂排出量実質ゼロ実現

環境・持続可能性

H₂

東京2020大会で福島産の水素を使用

被災地復興支援

エレベーター設置
95.9%

ホームドア
(地下鉄)
80%

都内の鉄道のバリアフリー化

教育・多様性

国内自治体初のグリーンボンド
2021年度
400億円

グリーンファイナンスで世界をリードする
国際金融都市へ

経済・テクノロジー

オリンピック・
パラリンピック教育
100万人

都内すべての公立学校2,300校で実施

教育・多様性

70%

東京パラリンピックが開催されて
「よかった」(2020年9月調査)

スポーツ・健康

整備累計
157km

路面温度の上昇をおさえる
遮熱性舗装や保水性舗装を整備

環境・持続可能性

**TOKYO 2020
#ARIGATO**

From Tokyo Metropolitan Government

インフォグラフィック 大会後のレガシーを見据えた東京都の取組ー 2020 のその先へー