

## 第22次東京都観光事業審議会（第2回）

日時：平成30年12月21日（金曜日）午後3時00分から

場所：都庁第一本庁舎42階特別会議室A

午後 3 時00分開会

**【小沼観光部長】**

お待たせいたしました。定刻となりましたので、これより「第22次東京都観光事業審議会」を開会させていただきます。

本日は年末の御多忙の中、御出席いただきましてまことにありがとうございます。私は事務局を務めさせていただきます、東京都産業労働局観光部長の小沼でございます。議事に入りますまで、しばらくの間、進行役を務めさせていただきます。よろしくお願いいたします。

初めに、配布資料の確認をさせていただきます。

お手元には議事次第、座席表、資料1としまして審議会の設置条例、資料2としまして委員名簿、資料3としまして「PRIME 観光都市・東京 東京都観光産業振興実行プラン ～東京2020大会に向けた重点的な取組～（仮称）中間のまとめ（概要）」、資料4としましてその本文、参考資料として諮問文をお配りしてございます。御確認のほどよろしくお願いいたします。

続きまして、お手元にお配りをしております資料2の委員名簿に沿いまして、前回の本審議会を御欠席の委員、また、前回の審議会以降、新たに委員に御就任いただきました方々を御紹介させていただきます。

全日本空輸株式会社 マーケティング室 観光アクション部 観光政策・海外誘客推進担当 担当部長の秋保哲委員でございます。

東日本旅客鉄道株式会社 総合企画本部観光戦略室長、黒田英朗委員でございます。

日本航空株式会社 旅客販売統括本部 部長 観光政策推進担当、白石将委員でございます。

一般社団法人日本コンベンション協会 代表理事、武内紀子委員でございます。

東京都議会委員 都民ファーストの会 東京都議団、木下ふみこ委員でございます。

東京都議会議員 都民ファーストの会 東京都議団、菅原直志委員でございます。

東京都議会議員 東京都議会自由民主党、舟坂ちかお委員でございます。

なお、本日の出席者につきましては、座席表の配布をもってかえさせていただきます。

それでは、この後の議事進行につきましては大下会長にお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

**【大下会長】**

それでは、これより私のほうで進行を務めさせていただきます。

まず初めに、多羅尾副知事から一言、御挨拶をお願いしたいと思います。

### 【多羅尾副知事】

東京都副知事の多羅尾でございます。

委員の皆様方におかれましては、年末の大変お忙しい中、御出席を賜りましてまことにありがとうございます。

また、平素より東京都の観光行政にお力添えをいただいておりますことに、この場をお借りいたしまして厚く御礼を申し上げます。

観光を取り巻く環境は、皆様御承知のとおり急速に変化しております。今年2018年に日本を訪れた外国人旅行者は、4月に過去最速で最も早い時期に累計で1000万人を突破し、9月は台風による水害や地震の影響で伸びが減少したものの、今週の火曜日には3000万人を突破した模様でございます。既に過去最高を記録しております。東京都を訪れる外国人旅行者も引き続き増加しております。

また、アメリカの富裕層向け旅行雑誌『コンデ・ナスト・トラベラー』が行った読者投票では、世界で最も魅力的な都市に東京が3年連続で選ばれております。東京は世界から注目を集めており、今後一層の旅行者の増加が見込まれております。

東京都は、こうした変化に的確に対応しながら、観光施策を総合的かつ戦略的に展開していくため、「東京都観光産業振興実行プラン ～東京2020大会に向けた重点的な取組～（仮称）」の策定に取り組んでおります。本日の会議では、その中間のまとめをお示ししておりますので、地域や観光関連の団体企業等を代表する委員の皆様方から、忌憚のない御意見をお聞かせいただければと考えております。

新たなプランは、計画対象期間を2019年度から2020年度までの2年間とし、東京2020大会に向けて宿泊施設のバリアフリー化など、さらに強力で推進が必要な分野や、ナイトライフ観光など新たな対応が求められる分野につきまして、東京2020大会に向けて重点的に取り組むべきテーマを選定し、めり張りのある施策展開をしていきたいと考えております。

こうした取り組みの成果は、レガシーとして大会後の観光産業の発展の礎とするとともに、東京の活力を日本各地へ波及させ、東京と日本各地の共存共栄を目指してまいりたいと考えております。

本日、皆様からいただきました御意見を踏まえまして、最終的なプランの取りまとめを行いたいと考えております。

結びに当たりまして、今後とも東京の観光振興とその充実強化のため、お力添えを賜りますよう心からお願いを申し上げます。簡単ではございますが、私からの挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

**【大下会長】**

ありがとうございました。

大変恐縮でございますが、副知事は所用のため、これもちまして退席をさせていただきます。よろしく願いいたします。

(多羅尾副知事退室)

**【大下会長】**

それでは、議事に入る前に、本審議会の公開について確認をさせていただきます。

これまで同様、本審議会を公開とさせていただくことでよろしゅうございますでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

**【大下会長】**

ありがとうございます。異義がないようでございますので、本審議会は公開といたします。

次に、議事録署名人の指名をいたしたいと思います。

私のほかに上田委員をお願いしたいと思いますが、いかがでございますか。

(「異議なし」と声あり)

**【大下会長】**

それでは、上田委員、よろしく願いいたします。

では、これより議事に入りたいと思います。本日の議事については、事務局からの御説明をまずお願いしたいと思います。

**【小沼観光部長】**

本日の議事は、昨日20日に公表させていただきました「PRIME 観光都市・東京 東京都観光産業振興実行プラン ～東京2020大会に向けた重点的な取組～（仮称）中間のまとめ」に対する意見具申でございます。

意見具申の方法につきましては、7月の諮問の際に御説明させていただきましたとおり、答申書をまとめる形ではなく、それぞれの委員の皆様から本日、御意見を頂戴するという形にさせていただきます。

また、本日頂戴しました御意見は、年度内に公表する最終版に反映させていく予定でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

**【大下会長】**

それでは、事務局より改めて「PRIME 観光都市・東京 東京都観光産業振興実行プラン ～東京2020大会に向けた重点的な取組～（仮称）中間のまとめ」について御説明をお願いしたいと思います。

資料につきましては事前にお配りしております、各委員の皆様にはお目通しいただいているので、ポイントを絞って御説明をいただければと思います。よろしく願いいたします。

## 【鈴木観光振興担当部長】

承知いたしました。事務局から概略について御説明させていただきたいと思  
います。

資料3をごらんください。「東京都観光産業振興実行プラン ～東京2020大  
会に向けた重点的な取組～（仮称）中間のまとめ」の概要でございます。

「第1章 基本的な考え方」でございますが、冒頭、副知事から話がありま  
したように、今回策定する新たなプランは、さらに強力に推進が必要な分野や  
新たな対応が求められる分野など、2020大会に向けて重点的に取り組むべき施  
策を選定し、その取り組みを加速するものでございます。対象期間は2019年度  
から2020年度までの2年間としております。

「第2章 東京2020大会に向けた重点的な取組」として、3つの重点テーマ  
を掲げてございます。

重点テーマ1は「世界一のおもてなし都市・東京の実現」。インバウンドを  
中心としました受入環境の整備でございます。災害時も含めた観光案内機能の  
充実や多言語対応、宿泊施設のバリアフリー化といった3つの柱を立てており  
ます。

重点テーマ2は「世界の旅行者を楽しませる旅行体験の創出」。観光資源や  
コンテンツの開発といったものでございます。ナイトライフ観光や都内各地域  
の魅力開発といった2つの柱を立ててございます。

重点テーマ3は「旅行地としての世界的な認知度の向上」でございます。観  
光プロモーションやMICE、海外企業のビジネスイベントの誘致、日本各地との  
連携といった3つの柱を立ててございます。

こうした第2章の重点的な取り組みに加えまして、次の「第3章 大会前後  
を通じた継続的な取組」では、基盤整備や人材育成といった観光産業を支える  
基盤の整備について、大会前後を通じて継続的に着実に取り組んでいくことを  
掲げてございます。

そして一番下、「第4章 東京2020大会のレガシーを生かし共存共栄へ」に  
つきましては、本プランによるレガシーを大会後の観光産業の礎とするとも  
に、こうした東京の活力を日本各地へ波及させ、また、東京が日本各地と世界  
の間の結節点の役割を果たすことにより、共存共栄を目指すことを掲げており  
ます。

こうした構成に基づきまして、別紙資料4でお配りしています本文に中間の  
まとめとしてまとめさせていただいております。

事務局からの説明は以上でございます。

## 【大下会長】

どうもありがとうございました。

それでは、これより議事に入りたいと思います。

前回の第1回の中で、最後に4点ほどにまとめさせていただいた内容についても盛り込んでいただいた中間のまとめという形で御報告いただいたわけでございます。

前回の1つ目の話は、2020年までの加速度的という表現をしておりましたけれども、取り組みと、その後の持続可能なという2点をしっかりと意識して議論しましょうというお話をし、その中で特に2020年まではバリアフリー等の対応は待ったなしの状態であるだろう。そういうことを進めていく必要がある。さらに4点目で災害への対応、特に外国人観光客に対しての話をまとめさせていただきました。

その辺につきましましては、特に重点テーマの1番目の災害時における観光案内インフラ等の活用という形で示していただき、そして宿泊施設等のバリアフリー化についても、大きく項目を出して取り上げていただいた経緯がございます。

さらに2020年までのということで、今回は2019という形ではなく2カ年で2020までの計画として上の第2章、そして、それ以降も現在からも進めていくということで第3章ということで、メリ張りのある形で取りまとめていただきました。

もう一点、議論が盛り上がりましたのは、子供を含めた多様な主体がかかわれるようなことによって観光振興を図っていこうという議論も、時間をとって皆さんから意見をいただきました。それにつきましましては重点テーマ2の2の中に多様な主体の連携による地域の観光資源開発という形で、観光振興を多様な主体が連携することという中に含めて書いていただいているのではないかと思います。まだ書き方が足りないよという話はこの後、より強く書いていただきたいという御要望があれば、今回の中で取り上げていただきますと、それを意見具申という形で最終版に取り上げていただける、検討いただけるということでございますので、皆さん中間の取りまとめに対しまして各委員から何か御意見があればお願いしたいと思います。

御発言をされる際には、卓上マイクのボタンを押して御発言をお願いしたいと思います。

それでは、皆様から御意見をいただければと思います。山本委員、よろしくお願ひいたします。

#### **【山本委員】**

MPIジャパンチャプターの山本でございます。よろしくお願ひいたします。

私は重点テーマ3の2にあたりますMICEの観点から、海外企業のビジネスイベントの誘致について3つほど意見を述べさせていただきたいと存じます。

1つ目は、誘致に向けたプロモーションの強化という部分ですが、前回の審議会ではIMEX America等の国際見本市、MICEの専門トレードショーにおいて、東京ブースで2020大会のプロモーションをしたら良いのではないかと提案を

申し上げました。その後、観光部で積極的に動いてくださいます、東京都の職員の方が現地に行けば2020大会のビデオを流したり、ロゴを使ったりすることができるということがわかりました。大変、御尽力いただきありがとうございます。ぜひとも来年度、海外トレードショーの出展を前向きに進めていただければと存じます。

2つ目がユニークベニューの活用推進になります。前回、東京都の施設は開放されたましたが、主催者もおそらく関係者もまだどのようにそれらの施設が使われているのか、実体験がないのでわからないなということを申し上げました。そこで少し計画的にお披露目をできる場を設けていただければということをお願いいたしました。

その後、実際にユニークベニューを使用したモデルセミナーやレセプションが開かれました。私自身は今、ユニークベニューの部会長をしておりますが、第1回のミーティングは両国にある刀剣博物館で開催しました。2回目は先日オープンしたばかりの神田明神で開催しました。また、部会はオープン前に内覧会を兼ねて開催しましたが、昨日、東京都観光財団でMICEセミナーを、神田明神の文化交流会館を使って実施され、MICE関係者が現場を見るという意味で大変よかったのではないかと考えております。

また、日本の関係者、ステークホルダーだけではなくて、ファムトリップでも例えば江戸東京たても園や、葛西臨海水族館で実際にパーティーも開催され、海外からのバイヤーと日本のMICE関係者がネットワーキング、交流をしたり、体感することができてとてもよい取り組みだと考えています。この取り組みは東京が今、一番進んでいると思いますので、これから引き続きずっと続けていって欲しいなと考えます。

あと、このユニークベニューを活用促進するに当たって、ユニークベニューのワンストップ総合支援窓口ができました。こちらへは私自身も直接問い合わせを実際に行ってみたりし、各施設にそれぞれ問い合わせしていくよりも回答が早く、まとまった情報が入ってくるため、一歩進んできているなと思います。ワンストップ窓口が主催者あるいは海外からの問い合わせで課題となったこと等を全部吸い上げていって、ガイドラインをつくっていくところに来ているのかなと思っています。少しでも海外からの主催者が使いやすいようなパッケージプランの作成や料金の見直しなどに前向きに取り組んで、施設をアピールしていただければと存じます。

3つ目はここにはないのですが、ビジネスイベントということで今、ブレジャー（Bleisure）が結構日本への出張者の間で流行ってきていると思っています。ブレジャーはビジネスとレジャーをかけた造語ですが、このビジネスイベントで東京に来た方々が、残りを延泊して観光等を楽しんでいくということです。東京としては入客数も大切ですが、どちらかというと消

費額も伸ばしたいということですので、ここはかなり注目度が高いのかなと考えております。

2017年のBooking.comさんの統計だと、海外の方の49%がブ्रेジャーをしているということでした。私自身も確かに海外に出張に行ったら土曜日延泊をして観光をしていたことがありました。国際会議に関しては事前に観光情報を発信できていると思うのですが、MとIについてはまだまだかなと思っています。企業はなかなかコンベンション・ビューローさんを通しての予約とかもないことが多いので、外資系の例えばラグジュアリーホテルとか旅行会社などと連携して、到着してから手元に観光情報があるのではなくて、先に情報を発信しておく、次への消費額アップにつながるのかなと考えています。

以上です。ありがとうございます。

#### **【大下会長】**

ありがとうございました。

それでは、御意見があればいただきたいと思います。

#### **【新津委員】**

ジャパンショッピングツーリズム協会の新津と申します。よろしくお願いたします。

私からは3点、意見を申し述べさせていただきます。

まず1点目は、第2章2の多言語対応の強化についてでございます。プランでいきますと13ページ、14ページの部分かと存じます。

ちょうど昨日、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の中で、小売業は業界を挙げて多言語対応の標準化のガイドラインを発表させていただきました。14ページの中でも、この後、小売業向けの支援を検討と書いていただいておりますが、具体的なツールだけではなくて推進体制など、総合的にガイドラインの実施に向けた支援をいただくような形がよかろうかと思っております。

あわせて基本的な考え方の部分でございます。小売業のガイドラインに書いてございますが、これからオリパラを見据えますと小学生からお年寄りまで都民レベルで、訪日ゲストの方が東京にいらっしゃったときに笑顔で「こんにちは」と一言、日本語でもいいので声をかけられる、心のバリアを解く、という部分が多言語の第一歩になってくるかと思っております。ここまではハードの整備で来ましたがけれども、そこにソフトの心のバリアをとるということが盛り込まれると、より都民の方もこれを参考にできることがあるのではないかと思います。

2つ目に、第3章の3の観光関連事業者への経営力向上の支援の部分でございます。こちら冊子のほうでいきますと41ページ、42ページの部分になろうかと思っております。

小売業の支援のお願いで大変恐縮でございますけれども、小売業におきまし



では今、訪日ゲストの消費の4割を担っているものでございますし、95%以上の方が買い物を楽しまれていることで、観光資源として非常に重要な要素だろうと考えております。

一方で情報発信の量あるいは事業者に対する支援という意味では、飲食店に比べて少し遅れをとっているような状況でございます。

飲食店様を例にとりますと、多言語対応ですとかハラル対応などの受入環境整備とあわせて、ホームページの作成を都のほうでは推進いただき情報発信も進んでおります。一方で小売店は、受入環境の整備はこれからでございますし、東京観光財団さんのサイト含めてショッピングの情報がほとんど出ていない状態になっております。

ですので観光関連事業者の中に小売店を含めていただき、特にこれまでは免税店を中心に支援いただいておりますが、中小小売店の中には免税事業者になれない売上高しかないところがございますので、免税店以外の小売店、商店街、中小店も含めた形で受入環境の整備と情報発信の観点を盛り込んでいただくのがよろしいかと思っております。

最後に3点目、同じ項目でございますが、42ページの観光人材育成の部分でございます。こちらで事業者の経営層、マネジメント層の教育等々については触れていただいております。私どもが観光の会議などに出ますときに、行政の御担当者様あるいは観光協会の御担当者様で初任で着任される方も今、非常に多くなってきております。そういった方々の初任研修あるいは民間との交流の場ということで、官民一体となって人材のスキルを上げることが必要ではないかと考えます。

私からは以上です。

#### **【大下会長】**

ありがとうございました。

それでは、先ほど挙手いただいていた武内委員、お願いいたします。

#### **【武内委員】**

日本コンベンション協会の武内です。

私も3点ございまして、重点テーマ3の3、日本各地と連携した旅行者誘致ということについてです。これをMICEの関連でお話ししますと、私どもの協会も全国組織ですので、各都道府県に会員がおられますが、協会活動がどうしても東京中心になりがちという課題を持っております。その中で各地でも独自の活動をなさっていたり、地域ごとのイベントがあつたりということがございますので、協会活動を通じて東京と各地を結んで何かいろいろな情報共有や集約を進めていけないか。また、それぞれの誘致等に資することができないかと考えています。東京都のこういった活動は勇気づけられるといいますか、いろいろなこれからの展開に結びつくなど感じております。それが1点。

それから、国際会議等をやりますと、主催者として実行委員会を組むというスタイルがあり、例えば医学会でも各大学、病院の先生方など、全国のその分野に強い方が中心になって、そういったものを組むことになります。東京で開催される会議もあるのですが、地方で開催される会議の実の中にも、東京は非常に大学と本部が多いものですから、必ず東京の方が入ることがございます。そうすると東京で開催された会議を、地方につなぐこともありますし、地方開催の会議も、東京の先生方は、実は東京にも会議を持ってきたいといひますか、交通経路も東京を通ることが多いので、東京以外のMICEについても東京につなぐことができるというケースがあります。MICEの活用をぜひより広く東京都とも連携してやっていければと思いますし、そういったMICEの活用を御理解いただければありがたいと思います。

もう一点、これは多分観光案内機能の充実、テーマ1やほかのところにも関連してくると思うのですが、オリンピックのときにロンドンに関してモリオに関して、いろいろな行政機関のデータのオープン化によって、行政がお金を出すのではなくて、民間が独自にそのデータを使って様々な観光機能を充実させるアプリをつくるなど、いろいろ関わったということを非常に強く言われているのを何度も聞いております。既に東京都としても進めておられると思いますが、さらにそういったことを活用して、民間であるとか、特に趣味的になさっている個人の方も多いので、それらも活用して、参画意識を高めながら、そうした活動を推奨していくことをぜひ進めていただければと思っております。

以上です。

#### **【大下会長】**

ありがとうございました。

それでは、上田委員、お願いします。

#### **【上田委員】**

東京商工会議所の上田でございます。

今回の中間取りまとめの内容は、これまでの実行プランをベースとしながらも、東京2020大会に向けた取り組みという重要かつ緊急性の高いもの、そして大会後を見据えた取り組みというレガシー形成に時間を要するもの、まさにこの2つのめり張りのついた構成としている点を、私どもとしても大変評価申し上げます。

東京商工会議所では、既に実行プラン策定に向けた意見を7月に提出しておりますが、最終まとめに当たりまして改めて3点、申し上げたいと思います。

1点目が観光需要の獲得に向けた取り組みの強化ということでございます。地域や事業者がインバウンド対応力の向上を図って、観光需要を的確に取り込むことが重要でございます。とりわけ世界中から東京を訪れる多くの旅行者の回遊を促して、消費拡大を図ることができるように多言語対応のさらなる強化

はもとより、多種多様なキャッシュレス環境の整備や、公共交通機関などの共通パスの活用、さらには消費税の免税制度拡充後の円滑な対応などについても東京都様として政府、民間事業者などとも連携のもとで、早急な整備をお願いしたいと考えております。

2点目が、国内観光の活性化に向けた戦略的取り組みの推進でございます。観光の有力産業化ということについては、外国人と日本人、双方の観光振興を図るという視点が不可欠であると考えております。最近では日本人の日常生活、文化体験が外国人に人気となる一方、外国人に人気のスポットに日本人が多く集まるなど、相乗効果という動きも見られております。体験テーマ型の観光などによる新たな旅行需要の喚起、若者の旅行体験の促進などについて、中長期的な市場活性化の観点からも、東京都としても積極的な取り組みをお願いしたいと考えております。

3点目が旅行者、生活者双方の安心・安全の確保ということであります。東京2020大会はゴールデンウィーク、夏休みなど観光トップシーズン時にテロや大規模災害などが発生した場合に、来訪者等の万全な安全・安心の確保ということは喫緊の課題でございます。訪日外国人観光客に対する災害情報の多言語提供、避難誘導體制の確立や医療機関における受け入れ体制の構築、さらには近年問題となっておりますけれども、医療費の未払い問題の解決などに向けた保険加入の促進など、こうしたものについても東京都様としても政府、民間事業者と連携のもとで、万全の対応をお願いしたいと考えます。

それとあわせまして、近年、訪日外国人観光客が集中する一部の地域におきまして、トラブルが顕在しておりますオーバーツーリズムの問題でございますが、この解消に向けて訪日外国人観光客に対するマナー啓発に向けた取り組みなど、東京都として地域、民間事業者との連携で早期の対策を講じていただきますようお願いしたいと考えております。

以上、申し上げました点を踏まえまして、東京の観光振興が着実に前へ進むように、効果的な施策をぜひ盛り込んでいただきたいと思います。

以上でございます。

### 【大下会長】

ありがとうございました。多岐にわたる御指摘をいただきました。特にその中でなるほどと思ったところが1点ございまして、今のところ大きくは訪日外国人観光客ということに目が向きがちなところを、逆に国内観光の振興という原点に立ち戻って、そのあたりも考えるべきだろうということはまさしくそのとおりであるということと、その前の新津委員からいただきましたのが、多様な主体がかかわってくるべきであって、その中の一つが小売店という考え方でしょう。どうしても対応が遅くなりつつあるのは、自分たちと少し意識的に関係ないかなと思っているところもなくはないということの御指摘が背景にある

のかなと思います。

そういう意味からすると、当然ながら訪日外国人観光客に対して安心・安全、なおかつ多様な体験をしていただくのは日本を代表する玄関口である東京の役目であるわけですが、その一方では国内観光客あるいは地域住民、多様な主体をないがしろにしているわけではない。それらを巻き込んだ形で2020を迎えないと、レガシーにはつながらないだろうということにもかかわるのかなということで、それらについては観光産業とともに、観光による地域産業が支えていくという両視点を考えていこうということの御示唆をいただいたと思っております。

ほかございますでしょうか。御意見をいただければと思います。お願いいたします。

### 【齊藤委員】

東京都旅館組合の齊藤でございます。

我々が一番困っておりました民泊問題は、今年の6月の新民泊法の施行によりまして正規の登録をされている方が増えておりますし、一方で違法民泊の取り締まりもあつたということで、今、どちらかということと民泊問題に関しては落ち着いてきていると思っております。

しかしながら、各区でも前年対比1000室以上、供給がふえているというのは10区以上に上っております。オリンピックまでにはさらに2万4000室の供給がある。この辺のところで供給があればそれに対して需要、そして、それにつながる航空路の問題があるのですけれども、これも東京都さんや国土交通省さんの御努力によりまして、いわゆる横田空域を日本管制で使えるということで、羽田において年間6万回から9万9000回まで増えるということで解決することに関しては、大変感謝しております。

ところで、ことしこの秋に、あるいは今、一番問題になってきておりますのは部屋の空売り問題です。このお正月の三が日、OTA上の在庫もないのにどんどん送客がなされ、二重予約の状態でお客さんが困るという状態が今、発生しております。きょう私がこちらに来ている間にも我々の組合の理事会に担当者等が謝罪に来ているようでございますけれども、この問題をオリンピックのときに受けますと、予約もないのに予約があるという形での空予約、二重予約問題というのは相当出てくるように思いますので、これに関する対策というのはかなり必要になるのではないかと思っております。

それから、先ほどオーバーツーリズムの問題がございましたけれども、オーバーツーリズムも先々月から先月にかけて都庁と一緒にパリまでシティセールスキャンペーンに行つてまいつたのですが、その観光地の中では今、トリップアドバイザーさんを中心に予約ができるようなことがありまして、はっきり言って予約というのは正規の料金よりかなり高い。下手すると3倍、5倍する。

ですけれども、並ぶ時間をお金で買うという形で忙しい人はそういうものを利用すればいいという形が欧米ではかなり進んでおりますので、これも推進していただければありがたいと思っております。

それから、我々の人口減と景気の上昇によりまして、労働力不足の問題が出てきておりました。これは東京はある意味で専門学校、専修学校に留学される方たちが週28時間までのアルバイトということで、かなり充足してきたのですが、今月成立いたしました新しい入管法によって外国人が来年4月から入ってくるという形になりました。私も先々月、ベトナムに行っているいろいろな協定等を結んでまいりましたが、それから、受け入れ等の機関も今つくりつつありまして、4月1日には間に合うようにしようということで頑張っております。

これを推進するために、逆に留学生に対するビザをかなり絞りつつあるということで、今まで我々のほうに留学生から供給されてきた労働力がかなり絞られて、今度の正式な入管改正法による労働者の方が入ってくる。これは比較的留学生に関しては東京が有利だったのですけれども、これから先は結構受け入れの学校をつくったり、いろいろな施設をつくる地方のほうが有利な形がかなり出てきておりますので、その辺のところはオリンピックまでかなり難しい問題があると思っておりますので、この辺も御配慮していただければありがたいと思います。

以上です。

#### 【大下会長】

ありがとうございました。

それでは、次をお願いしたいと思いますが、いかがでございましょうか。それでは、お願いいたします。

#### 【原田委員】

都議会共産党の原田あきらです。

私としてはバリアフリーの件で、いよいよバリアフリーの条例改定なんかも見込まれているということなのですが、都内でも幾つかの自治体で宿泊施設だけではなくて、幾つかと言っても1個か2個ぐらいかな。店舗へのバリアフリーの助成制度なんかもやっているところもありまして、ぜひそういうことも都としても考えてみたらどうなのかなというのは要望です。ここの中というわけにはいかないかもしれませんが、今日は産労局長も来ているということで聞いておいていただければと。

あと、重要テーマ1の2の多言語対応ですけれども、中小食堂や小売店舗、先ほど新津委員からも出ましたが、中小での多言語対策というのは本当に大事だなと思っていて、私は阿佐ヶ谷に住んでいるわけですが、ちよくちよく海外の方も来られるようになっていますが、基本的に苦手意識が店舗の

ほうにあります。なので現在メニューとかを多言語化していくのに助成をしているということなのですけれども、ナイトライフ観光ということを見ると、メニューなのか、本当に通訳みたいなボランティアの人が例えば商店街に1人、町を歩いていたりとかするとすごく助かったりするわけですが、商店街と言ってもそんなすごく大きくないですから、阿佐ヶ谷とか高円寺とか、そこに1人、例えばボランティアみたいな人がいて、その人に若干の助成があつて、店舗からも、商店街からも助成があつたりすると、そういう人が町を歩いている案内役を務めてくれたりするとか、こういうものに助成してみたらどうなのかなどか思ったりするわけです。

これだけではなくて、ここの商店街は訪日外国人の方を受け入れてきているよというときに、それを意欲的に発信しようとする商店街に対して支援をしていただけたらなと思うのです。GO TOKYOのホームページを見させてもらったのですけれども、例えば高円寺って突然出てきたのですが、高円寺はどのような町かというのが書いてあるだけで、店舗とか、ここに行ったらこれが食べるといふ話までは到達していない気がするので、ぜひここのお店に行ったら海外の人も対応できるし、そもそもこういうものが食べられるよというところまでぜひ2年かけて追求していただけて、意欲的な商店街をどんどん載せていただけたらなと思いました。

以上です。

#### **【大下会長】**

ありがとうございました。

では、お願いいたします。

#### **【のがみ委員】**

私のほうから2点、12ページにございます災害時における観光案内インフラ等の活用ということで、実は私の身内が、主人なのですけれども、北海道に行っていたときにちょうど胆振の地震に遭いました。結構いいホテルではあったのですけれども、非常用電源があったのでエレベーターをおりたりするのは大丈夫だったのですが、かなり多くの外国人の方が困っていらっちゃって、怖いのでみんなホテルの外に出てしまっって、今後どうしたらいいかという通訳をする人がいないのです。うちの主人は2年間ぐらいアメリカに住んでいましたので、それでこうしたらいい、ああしたらいいというお手伝いができのですけれども、非常用電源の確保ということが非常にこれからは大事なのかなと思うのです。大きな地震の後に大ホテルだけそういう設備があり、小さいホテルは全然ないと、本当にブラックアウトしたので真っ暗な中、どうしようもなかったということをお話していただきましたので、これから産業労働局もお金がかかりますけれども、非常用電源の確保について検討していただければと思っております。

2点目なのですが、多言語対応と関連するのですけれども、飲食店のメニュ

一の多言語化は先ほどお話がありましたが、いよいよ飲食店の受動喫煙防止条例が正式には2020年4月1日から施行されるので、これもどこかで触れておいたほうがいいのではないかなと私は思いました。これから国と東京都のいろいろな協議によって事細かい内容については決まってくると思うのですけれども、一応、東京都が条例案を可決したということで触れていただけるとありがたいのかなと思います。

以上、2点でございます。

### 【大下会長】

ありがとうございました。

今、実体験として北海道のお話をいただきましたが、前回、第1回のおきにたまたま私から災害の話題をしたところ、その後、大阪で関空が水没し、そして北海道の地震があつて、私が災害を呼んだかのように思われているのは非常に恐縮なところがあるのですが、それに向けて特に電源の確保ということは私も北海道に行きまして被災された方並びに外国の方からもお聞きしたところがあります。

それについては電気自動車等が、あれ1台でバッテリーをうまく使えばかなりの数のスマホなどの情報源になるということを北海道のほうでも申しておりましたので、公用車の電気自動車化だとか、そういうことの活用。法律で容量の大きなバッテリーそのものを備蓄するわけにはいかないようで、ごく一部分のところしかそれはできないという話もありましたので、そのあたりもフレキシブルに対応いただくということを多分お考えだと思いますので、御安心いただければと思います。

後半のほうは特に皆さん方の御意見と同じように、各委員さんからの御意見ということで御対応を賜ればと思います。

それでは、次の御意見をお願いいたします。

### 【白石委員】

日本航空の白石でございます。

私より3点、コメントをさせていただきます。

今般、御開示いただいている東京2020大会に向けた重点的な取り組み、いずれのテーマも大変重要な取り組みとなっていること、我々としても大変感謝いたしております。その中で1つ、全てのテーマに共通して申し上げられること、当然のことながら皆さん御念頭にあられることだと思いますが、デジタルとテクノロジーの活用だと考えております。

これまで災害時の対応や多言語対応、バリアフリー対応、いろいろ御指摘があったところではございますが、こちらでもデジタルを活用すればすぐにでも対応できる課題もあると思います。時間もコストも限られて、費用も限られていると思いますので、ここは改めてデジタルという切り口で御検討をされてはい

かがかと思っております。

具体的には災害時の対応でございますが、これも翻訳のお話が出ていましたけれども、例えば通信回線さえつながっていれば自動翻訳等の対応も可能かと思うのです。実は大手流通さんでも既に活用されていらっしゃる技術もございますし、仮に災害拠点として特定の場所で回線が途絶しても、衛星回線等を活用しながら人手を介さずに災害情報が得られるような取り組みというのも、ぜひ御検討いただければと思っております。

最後に1つ、デジタルではないのですが、最近、海外からいらっしゃる方、街なかで迷っていらっしゃる場面をよく見受けます。ちょっとしたピクトグラムで御案内が可能で、例えば空港の表示、駅の中でモノレールさんなどは浜松町に出ていますが、なかなかほかの駅、JRさんとかですと空港行きの電車の乗り場所まで飛行機のマークで誘導していただけると、大変わかりやすいのではないかと思うことがあります。あと、空港行きのリムジンバスのバス停も、日本人でもどこから乗っていいのかわからない状況もございますので、ここはぜひ東京都様とされても積極的に推進していただければと思っております。

以上でございます。

#### **【大下会長】**

ありがとうございました。

お願いいたします。

#### **【木下委員】**

都民ファーストの会、東京都議団の木下でございます。

私からは3点ほど御質問もございます。あわせて御指摘をさせていただきたいと思うのですが、まず観光人材の育成というところで42ページに全国通訳案内士の育成のためにスキルアップ研修を実施し、活躍できる活動支援を行うということで、私は今回から入っております、これまでの議論のところはまだ把握し切れていないところがございまして、議論済みでしたら大変恐縮なのですが、私も通訳案内士、英語の資格をっております、この案内士協会の皆様とお話をしていると、1つ大きな課題としましてはボランティアでいろいろ英語を使って案内される方がいらっしゃるのと、かなり日本の歴史的、経済的な正しい情報を踏まえて、きちんと外国の方たちに日本をおもてなしとして御紹介できる方たちとのスキルの差があるときに、そういう方たちがある程度その能力を生かしていることに対して、きちんと対価ができるような形をとっていくことも重要ではないかと。誰もがウエルカムというものもあるのですけれども、一定レベル以上のきちんとした情報提供ができる方というのをちゃんと育て、また、その方たちのなりわいがきちんとなるような支援が重要ではないかというお話が出たりしているのですが、この42ページの活動支援を行う



というところには、そういった取り組みを進めていくという意味が込められているのかというのが、ちょっと御質問なのですけれども、1点目でございます。

2点目につきましてはPR活動につきましてなのですが、東京都が中心となったいろいろな各地と一緒にプロモーションしようとか、また独自の魅力を発信していこうという取り組みがいろいろと述べられていて、これ自体は基本よろしいかと思うのですけれども、1点、JNTOが基本的に受託をされて観光庁として日本をPRしている取り組みがあると思いますが、そういったものとの連携ですとか、そこに東京都がコンテンツとして入っていくような、少なくとも情報共有というか一緒に何かやれないかというような座組があるのか、そういったあたりについてももしないのであれば、そういったことも少し観点として入れていくと、向こうのお金で東京都の例えば下町なり、発掘されていないような都内の魅力というものが発信されることで、私の地域は板橋区ですけれども、板橋区のほうにも来てほしいなと思っている人たちはたくさんいるのですが、どう発信していったらいいのかかなりハードルが高いよねというお話があるので、そういったことも含めまして政府との連携ということについて考えていただくのも1つのアイデアではないかと思っております。

3つ目なのですけれども、先ほど商店街で頑張るところについて何か御支援ができるかというお話がございました。私も同様にそういうことを思っております、商店街に限ることもないかなと思ひまして、産労局さんのほうでいろいろチャレンジ、企業支援のプログラムとかもあるかと思うのですが、そういうときに外国人への対応メニューということを踏まえた人たちをよりたくさん、何らかの支援策を厚くしていくようなやり方をしていたら、実際に本当に私の地元の商店街、特に中山道を挟むところで旧街道沿いの素敵な街並みがまだ少し残っているのですけれども、そこが空き店舗になったりしている流れの中で、ここに新たなお客さんをどういうふうに取り込めるかということを考えている若手の人たちともディスカッションする機会がございませう。このインバウンドがどこまで自分たちにとって取り込めるものなのか、そうでないのかということについても、皆さん議論をしている中で、そういった取り組みについて都の支援が厚くなるよみたいなことがあれば、東京各地でより今、皆さんに顕在化しているデスティネーション以外にも、東京都にはもしかしたらこれから手をかけていくこと、それから、地元の人頑張ることで見えてくるものがあると思うので、そういったものへの御支援というものをコンテンツの磨き上げという意味で、考えていただけるといいかなと思ひました。

以上です。

**【大下会長】**

ありがとうございました。

今、3点御指摘、御質問を含めていただきました。特に1と2について事務局からございましたら御回答いただければと思います。

1点目の話は観光人材育成、42ページのところで特に全国通訳案内士育成のためということで、最後に活動支援を行うということで、どの程度の活動支援を考えているかという点でございます。

2番目はPRプロモーションについて政府、観光庁並びにJNTOなどとの連携はどのように考えているかという2点でございますので、御回答をお願いいたします。

#### **【小沼観光部長】**

1点目の全国通訳案内士の活用の場ということで、私からお答えさせていただきます。

国家資格の全国通訳案内士、難しい試験を通られて皆さんたくさんいらっしゃって、特に東京には全国通訳案内士の割合が高くいらっしゃるということです。今、インバウンドがどんどん増えている中で、全国通訳案内士の方々がさらに活躍する場を我々もつくりたいということで、これは今年からなのですが、今年度から全国通訳案内士さんのレベルアップの研修をまた専門的な知識ですとか、ガイドのおもてなしのノウハウのレベルアップ、そういうことを考えまして、今年から研修制度を設けております。ただ研修でレベルアップをしていただくだけではなくて、さらに活躍の場を広げるということで、レベルアップ研修の後半のほうには実際に通訳案内士の方が活動できる場ということで、御活用いただくような企業の方とのマッチングみたいなものもあわせて今年やっております。まだ今、たしか継続中です。全体で十何日間かカリキュラムがあるのですけれども、継続中でまさに研修をしているところでございまして、これは引き続き展開していこうと思っております。

#### **【鈴木観光振興担当部長】**

2点目のJNTOとの連携でございます。私ども観光施策も多岐にわたっておりまして、いろいろな政策立案に当たったり、いろいろな施策構築に当たっては、そういう意味では日常的に観光庁さんであるとか、JNTOさんと意見交換なりしているところはございますけれども、今、委員から御質問があったように、例えば観光プロモーションを一緒になってみたいの部分で、たくさんあるわけではないのですが、一例で言いますと昨年10月にカナダのトロントでPRしたときに、ちょうど現地の私ども観光部で置いています観光レップさんと、JNTOさんの現地のそれぞれ現場同士のつながりもございまして、そういう中で片や日本のPR、片や東京のPRというものを、あちらの街中の大きなビルボード広告という形でやったような例なども出てきております。本庁といいますか本部同士のつながりであるとか、現場同士のつながりとか、いろいろなレベルでいろいろな連携を図りながら、また、そういういろいろな機会とか条件が合えば一緒に

なってプロモーションをやり、相乗効果を上げていくことも今後とも機会を捉えてやっていきたいなと思っております。

#### 【大下会長】

今の御回答でよろしゅうございますか。ありがとうございました。

それでは、お願いします。

#### 【秋保委員】

全日空の秋保と申します。

私から2点、お話ししたいと思います。

一点目は、2章の1、観光案内機能の充実というところです。ここに書かれていることを読むと、かなり心強い観光インフラ、観光案内所をつくるというのが非常によくわかります。海外から日本に来る人達ですが、昔はパッケージツアーで必ず添乗員の人が旗を振って連れてきたのですが、今は随分個人旅行化が進んでいる。さらにはオンラインエージェントというのがますます増えてきて、自分でパソコンやスマホをたたいていろいろな素材を集めて旅行をつくっていく、そういう形が非常に多くなっています。この間の北海道の地震でも、オンラインエージェントで予約を入れた外国人の人達が、災害後のフォローアップがなくて右往左往したという話を聞いています。そういう話というのは、今後平時でも出てくるようになるでしょう。

今年度は訪日外国人旅行者が3000万強になるでしょうが、これから4000万、5000万、6000万となる中で、ますます個人の旅行者が増えてくる。そうするとどうなるかという、何も無い時でも右往左往する人が出てくるのではないかと思います。災害時ということにとどまらず、スマホの充電ができるとか、コインロッカーを少しつけてみるとか、路頭に迷いそうな個人旅客をサポートするような様々な機能を観光案内所に持たせ、ワンストップ化を図っていけばよいのではないかと思います。そのようなことから、この部分に個人旅客への対応という文言を入れ、平時からそういう機能を強化することにしたらいかなと考えます。

もう一点は、オリパラ・レガシーの活用です。それを成功させたのがロンドンだというのは非常によく言われているところです。そこで何をやったかというのをあるところで聞いたのですが、オリパラはロンドンが中心になるのでしょうか、イギリス全土で文化関係を中心にいろいろなイベントを開いたというのです。それらは昔からあるようなものもあれば、新しくつくったものもある。さらにそれらには地元住民が参加しており、いわゆる住民参加型のイベントを物すごい数、イギリス全土でやった。そして外国からイギリスに来た観光客は、今でもそういうイベントにどこかで参加する機会があり、結果的にオリパラ・レガシーの底上げにつながった部分があると聞いております。これは多分、重点テーマ2の都内各地域の多彩な魅力の開発と発信というところに

つながるのだと思います。また開発・発信にとどまらず、特に多摩とか島しょ部で仕掛けていくようなイベントを企画するという文言を入れたら、さらにレガシーを増すことになるのではないかと思います。

以上です。

#### 【大下会長】

ありがとうございました。

今の話も、その前からいろいろ議論が出ております多様な主体というものの盛り上げという話にかかわることなのかなと思ってお聞きしておりました。

それでは、副会長からお願いいたします。

#### 【五十嵐副会長】

JTBコミュニケーションデザインの五十嵐でございます。

お話が皆様とかぶってしまうかもしれませんが、私の会社が広告代理業をやらせていただいていることもあり、柔らか目の点について2つほど。

今回の取りまとめの内容自体は、まず19、20という2年間、中長期的に取り組むことはこれまでにない画期的な計画で、民間企業に近い発想で、あるべきゴールを目指している、という点において評価させていただきたい。一方で、これだけ流れが速い社会なので、必要なアイデアとかがありましたらぜひ途中途中でも修正を入れていただく勇気をお願いしたい。

その中で、重点テーマ2の「都内各地域の多彩な魅力の開発と発信」という部分ですが、ウェブを使った発信を通して認知度拡大を目指すとおっしゃっていただいています。秋保委員からもございましたが、オリパラというのは非常に重要な、耳目を集める機会となります。そのときにインターネットで検索しに来る方が世界中にあふれると思うのです。そのタイミングをうまく捉えてそこにとどまりたくなるような映像的なものを用意したらいいのでは、と思います。例えばドローンを使ったすごくスケールの大きい大自然の魅力や、できればそこで何ができるのか、どうやって行けばいいのか、どのぐらいの費用が必要なのか、どのぐらいの時間が必要なのかといった情報がセットになっているようなページが、きちんと用意されているのが効果的かと思います。

また、その時期はインセンティブ等の企業イベントもたくさん行われることになるはずですが、結果としてユニークベニューを使ったさまざまな事例が2020年の前後にはたくさん出てくると思うのですが、そのときの事例を非常に精度の高い画像や動画でとっておいて、それをセンスアップされたウェブサイトを作って公開していく。どのタイミングで何を、いつ、誰に対して発信していくか、といったことについてロードマップを描いていただければなと考えています。

そういう意味では、重点テーマ2の魅力の発信と3の認知度の向上というのは、非常に連携性が高い取り組みになるはずですので、ぜひ連携させながらやっていただければなと思っています。

2つ目としては、先ほど来、何度も出ている、大下先生がおっしゃっていた多様な主体についてです。2019、2020にとどまらず、その次のビヨンド2020と  
いったときに、都民レベルでの巻き込みが非常に大事になりますが、一過性の  
こととして終わらないことが重要だと思います。その次の世代が自分たち自身  
がおもてなしをしていくのだ、という意識を高めるすごいチャンスがこの2年  
間に訪れるのだと思います。観光事業者だけではなくて一人一人、特に若手、  
小中高が今、私は個人的には全員が義務教育としてボランティアに参加させよ  
うという動きになっても構わないのではないかと考えているぐらい良い機会だ  
と思っています。ここに参加しないのはもったいないなと思う機運を高めてい  
ただくというのは、ぜひともお願いしたいなと思っています。

私からは以上です。ありがとうございます。

### 【大下会長】

中間でまとめていただいて、最後まとめるのが非常に楽になったという状況  
でございます。今お話がありましたけれども、特に2020に向けては学生の動員  
というのはおかしいですが、学生がその役割をかなり担うということで、大学  
のほうにもそれを盛り立てるようなカリキュラムを組んでいただきたいという  
ことで来ているのです。それで大学、特に若い人たちがそれを支えるというこ  
とはすごい良い経験であると思うのですが、いかんせん学事日程のほうもしつ  
かりやらないといけないものですから、それをやると4月1日に授業を始めた  
のでは間に合わないのではないかとということで、場合によれば3月から始めな  
いといけないという議論まで出始めているぐらいです。何にもかえがたいもの  
すごく大きなチャンスであり、それをうまく生かすか義務的に終わってしまう  
か、あるいは創造的な捉え方を学生個人がしてくれるか。そして全国から東京  
に集まっていますので、学生たちがそれぞれ郷里に戻ったときに、場合によれ  
ば国際大会だとかも施設の問題はあるにせよ、運営のノウハウの一部分を体感  
した学生たちが地域で活躍してくれること。これもここで言う日本各地と連携  
したということの一つのレガシーを生み出すことにもつながるので、今の御発  
言の部分はより前向きに考えていただければと。観光ばかりではなくオリンピ  
ックの開催に向けてより広い話になろうかと思いますので、そのあたりも御検  
討を賜ればと思うところでございます。

それでは、まだ御意見いただいていない委員さんいらっしゃいますので。黒  
田委員、お願いいたします。

### 【黒田委員】

JR東日本の黒田と申します。

3点ほどお話をさせていただきます。

2020に向けて、東京都も各企業も計画的に準備を進めてきているが、時代の  
進化が本当に早い。計画的に進めた準備が直前になるとまだ足りないことがあ

ります。

1点目は災害について、6月から9月の災害で、特に交通事業者は、インバウンド客への対応レベルがばらばらでした。

各社ごとの情報を日本人だったら沿線で知りたいのですけれども、インバウンドの方はいろいろなところをまたいで動くので、エリア全体の情報が欲しいというときに、あるところは英語対応、あるところは多言語対応、でもここは全然情報がないという状況でありました。今どきリンクを張れば簡単に情報は提供できるが、言語対応レベルがバラバラのため、いざというときの対応ができない。東京都では多言語対応協議会などを通じ、なるべく多くのところは同じレベルで情報提供できるように進めていただいている。実際、訪日外客数が右肩上がりの数字が続いていたが、月別ではマイナスになった。それくらい外国の方は災害を心配されており、きちんとリスク管理ができて「日本は大丈夫です」と言えるレベルまで突き詰めていく必要があるのかなと思っております。

2点目はオーバーツーリズムです。上田委員からも話が出ていましたが、特にオリンピックのような行事は海外から多くの人が来ますし、日本人も集まってくるので、受け止め方によっては混雑して非常に迷惑ということもあり得るわけですね。けれども、本当にそうなのですかと。日本は海を隔ててほかの国と接しているのだから、海外を経験しようと思うと海を越えていかなければいけない。それが海外から、しかも世界中のあらゆる国から多くの方が来るとするのはオリンピックならではのチャンスです。このチャンスを、もし今の世界の流れのようにオーバーツーリズムといいますか、観光公害みたいなとり方になったとしたら非常に残念です。海外の方と都民が触れ合うチャンスを逃すなというところですね。これを防ぐには啓蒙活動が大切です。ここは時代の流れが変わってきているので大切な点です。

イメージしやすいように言うのであれば、この計画の中にも祭りを支援していくという文言が入っていますが、海外の方と接触するのに、日本に来た方にも祭りに参加してもらえようという機会の提供が必要だと思います。そういう場で踊り方とか、着付けを手伝うとか、触れあう場が提供できると、都民の皆さんに、「海外の人と考え方が違うんだな」とか、いろいろな接触と刺激を受けられるのかなと思います。大きなお祭りがいいのか、もしくは、例えば若い人に企画を募集して、2020年に始まるような祭りでもいいのかなと思います。世界の流れとして、オーバーツーリズムが出てくる中、海外の方と日本の人がうまく触れ合える、話すきっかけがあると、より、東京のオリンピックが成功すると思っております。

3点目は、地方との連携です。東京は豊かですし、苦境に立っている産業も少ない一方で、地方は人口が減少し非常に苦しんでいる。東京の宿泊キャパシティではあふれてしまう観客に、地方に泊まって東京まで観戦に来ていただ

く。そうすると、日本全体が潤い、盛り上がることにつながる。2030年6000万人という目標に向けて、オリンピックの後、海外の方にリピーターになっていただく必要があり、地方の多様な魅力を楽しんでもらうことが大切になってくるかと思います。日本はトンネル1つ、山脈1つ越えたら全然違う気候、食べ物、文化があるというところが見せ場です。そこから力を結集したのが東京の魅力と力だと思しますので、地方との連携は既に計画に入っていますが、老練心ながらぜひそれらを盛り込んでいただければと思っております。

以上になります。

#### 【大下会長】

ありがとうございました。特に2つ目の話は、先ほど御指摘は秋保委員からもいただきました。そして、多様な主体がかかわるという話ともかかわってくるし、オーバーツーリズムとの関係もお話をいただいてありがとうございます。

3点目の話は、今までもずっと書いてこられていただいています。特に黒田委員から見るとライバルになってしまうのですが、新宿にあります高速バスターミナルを見ますと、日中の利用者はほとんどと言っていいぐらい外国の方々がたくさん見られる。それと若者です。若者と外国人旅行者の方が高速バスに乗って日帰りの観光に行かれるというケースがかなり目立つような状況で、東京にステイしながらという話が今の段階では一つのスタイルになっている。その逆を捉えれば東京の2020のときには、地方にいてさまざまな交通機関で東京を訪れるという、いわゆる逆の視点で御指摘をいただいたのかなということで、その辺についても今後、検討を進めていただければと思うところでございます。

菅原委員、お願いいたします。

#### 【菅原委員】

菅原と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

私から1点なのですけれども、まず冒頭で確認したいのは、この資料の中にあります、例えば40ページにある地域の観光関連団体の経営力強化というところの、東京観光財団の中に地域支援窓口をつくるんだということがありますけれども、これはもうできて動いているのですか。

#### 【鈴木観光振興担当部長】

はい。

#### 【菅原委員】

わかりました。その前提で意見を申し上げさせていただきたいと思えます。

軸になるのは地域、特に多摩の観光を切り口にお話させていただきたいと思えます。

まずは19ページの一番下のところに棒グラフがございまして、外国人旅行者は東京に来てどこに行くんだという棒グラフがございまして、23区ばかりなわけです。これはそうなのでしょうけれども、この中の記載で多摩、島しょ地域

の訪問率は低くなっている。その次の話で24ページになって多摩地域の話が書かれております。●の多様な主体の連携による地域の観光資源開発という欄の中で書かれているのは、多摩地域での観光振興を効果的に進めるために、観光関連や商工関連の団体などが協議会を設けていくんだということ。そして最後40ページには、そのための東京観光財団には地域支援窓口をつくるんだというストーリーになっているのかなと思いました。そのように読ませていただきました。

私は多摩地域選出の議員でして、日野市なのですけども、日野市も私は観光協会に入っております、いろいろ話を聞いて、とても紹介したい良いものがあるのですが、どうしても日野市の市民だけで共有していて、そこから外に出ていないのではないかとということがあるのです。自分たちの町の良いものをなかなかプロモーションできずに、埋もれているけれども、どうしたらいいかわからないというのが多分、日野市だけの問題ではなくて、どこの市でも大体そのようなものかなと思っております。

例えば1点だけ紹介いたしますと、日野市はTOYODA BEERというのが5年ぐらい前に出ました。TOYODA BEERというのは明治のときに日野市、豊田というところでつくったビールなのですが、7年しかつくっていないのです。ところが、区画整理で蔵を壊したら瓶のかげらとラベルが出てきて、そこからTOYODA BEERというのが復活するわけです。

日野市の場合は御存じのように新撰組があって、土方歳三が負けてその後、5年後に今度は西洋のビールができるというストーリーもありまして、日本人の変わり身の早さというか柔軟さというか、それもそこから垣間見られるわけです。とても深掘りしていくとおもしろいのですが、これを楽しんでいるのは日野市の人だけなのです。ですので私からのお願いとしては、そういう例えば多摩のことを切り口にしたときに、それぞれの自治体が自分たちだけで楽しんでいる部分は多分あって、そこから広げたいものがあるのだけれども、どうしたらいいかわからない。ここをぜひ東京観光財団、地域支援窓口などを使っていただいて、うまく引っ張り上げていただきたいとか、広報していただきたいというのがお願いでございます。

ちなみに、せっかくなので今、ホームページのほうを観光財団で地域支援窓口というものを開いてみたのですが、ベストプラクティスとアドバイザーの紹介の欄があったのです。そこを押したら、そこから先に行かないのです。まだページがないのかなと思って、それから私の操作ミスかなと思っていましたけれども、そんなことも今の時間だけの話なので、後で確認をもう一度したいと思いますが、お話をさせていただきたいと思います。ぜひお願いいたします。以上です。



**【大下会長】**

ありがとうございました。

その窓口が始まったのは今年度からですよ。始まったばかりだとは思いません。

**【小沼観光部長】**

ことし観光財団に全ての各地域の観光関連の団体の方と向き合うということで、専任のチームをつくって今、個別に事業の掘り起こしですとか、どうやってPRしていくかということを進めさせていただいております。また、アドバイザーなんかも計画づくりですとかプロモーションとか、いろいろな専門分野がそれぞれございますので、そういった方々を派遣できるように人選なんかも進めているところでございます。それが観光財団の仕事です。

一方で東京都も直営で各区市さん、町村さんと連携をして、例えば街歩きツアーとか、それぞれの地域に埋もれた、その地域では皆さん知っているけれども、これおもしろいなみたいなものの掘り起こしは長年やらせていただいまして、それが観光関連団体と民間企業を交えて、観光関連団体だと力がなかったりする場合もございますので、民間企業なんかも入れながら1つの観光ルートとか観光ツアーにしていく。そんな取り組みもずっとしてきておりますので、引き続きよろしくお願ひしたいと思ひます。

**【大下会長】**

それは私も随分かかわってまいりましたので、地域資源発掘型実証プログラムのことだろうなと思ひますが、特に多摩地域はかなりそういうところで進んできつつありますので、そういうものをうまく活用いただければブレークする話はあると思ひます。

特に最初、地元の方々が愛着を持たれているということはものすごく大きな推進薬になると思ひますので、今後そのような事業を、また広域連携の話も可能でありますし、多摩の市長会さんでもそのような取り組みがされていると聞いております。区部だけではなくさまざまなことで、多摩地域、さらには島しょ部も含めて広げていこうというスタンスは、PRIME観光都市・東京が一番最初に始まった2017からずっと継続して進められてきておりますので、今、種をまいて育つのを待ち、そして収穫の時期がもうすぐ、2020までに収穫できるようにしたいという願ひだと思ひます。

**【木下委員】**

発言は2度してもよろしいでしょうか。

**【大下会長】**

最初にお聞きしてからでよろしゅうございますか。その後で。

**【木下委員】**

今の議題に関連したものだだったので手を挙げてみましたが、もちろん後で結

構です。

### 【大下会長】

それでは、あと3人から意見をいただければと思うので、舟坂委員。

### 【舟坂委員】

自民党の舟坂でございます。

先ほど齊藤委員から、民泊がざっと2,400予定されるだろうというお話をいただきました。2,400の民泊というと、オリンピックが始まる前からオリンピック、また、その後を含めると何十万人の方が民泊を利用するのかなと思います。でも民泊を利用した方には、このオリンピックを最初に誘致するときにおもてなしという言葉が至るところで出てきたのですが、はたして民泊におもてなしがあるのかという気がします。

私たちがどこかへ行ってホテルや旅館に泊まると、こちらの例えば家族構成だったら家族構成を見て、何々屋さんがおいしいですよとか、また、こちらのメンバー見て、飲みに行くならどこどこがいいですよとか、そしてこちらのほうでも、どここの地域に行けば、この町はどんな町なのなんてことも聞いたりする。それが日本の紹介、そして日本の親しみにつながっていくのだろうなと。そのように考えると、部屋が足りないということで苦肉の策の民泊なのでしょうが、その民泊をどうやって24時間のうち8時間はそこに泊まっているわけですから、その中で東京を、日本を感じさせてもらえるにはどうするのかというのが、実を言うと私はちょっと疑問を持っております。

もう一つは、先ほど観光ガイドのお話が出ました。観光ガイドは何人ぐらいを予定されているのですか。

### 【小沼観光部長】

全国通訳案内士さんを観光ガイドとしてレベルアップ研修をしているのは、年間40人規模で毎年やっていくというのが今の計画でございます。それは全国通訳案内士さんの場合で、ほかにもタクシーの運転手さんにガイド研修をしたり、あるいはボランティアの方々、今、観光ボランティアに約3,000名登録させていただいていますけれども、その方々の研修なんかもあわせて行っております。

### 【舟坂委員】

先ほど板橋の都議会議員さんから、できれば板橋にも皆さんにお見えいただきたい。お見えになれるのでしょうか。私は葛飾なのです。隣ののがみ先生も葛飾なのです。葛飾で一番外国人が来るのはキャプテン翼なのです。年がら年中来ています。何たって作家の高橋さんが南葛高校という学校を出まして、その南葛を勝手に南葛市なんて、多分あんなに有名になるとは思わずつけてしまったのでしょうけれども、そこにモニュメントをつくったり、公園にモニュメントをつくったりやっています。そういう方は今、出た観光ガイドの方が案内

していただけるのでしょうか。

### 【小沼観光部長】

ちょっと説明が不足してございました。

先ほどの全国通訳案内士の方々は、有料で御案内をするというのが前提なので、そういう方々の場合がございまして、あとは先ほど申し上げた観光ボランティア、私ども観光ボランティアの中でも街なか観光案内というのをやっているほかに、ガイドツアーというのをやっております、都内各地域のルートを決めまして案内しているものもございまして。

### 【舟坂委員】

当然新宿とか、わかりませんが、入るでしょう。板橋は入るのかな。葛飾は入るのかな。それで地域を挙げて頑張ろうよというときに、その観光ボランティア、ガイドでなくてもどういう人数で、どのような活躍をもらえるのかなという疑問があります。

もう一つ、この間、自民党の控室で都議会議員同士で話をしておりました。そうしましたら、新宿の都議会議員が「嫌になっちゃうよ。来年の成人式は43%が外国人なんだよ」「成人式の43%は日本人じゃないの？」なんて話で、何となく盛り上がったと言ったら変ですけども、そのように考えていくと、どうやってそれぞれの地域で活躍をしていただける観光ボランティアを見つけるのか。もしそれがだめならば、それぞれの区市町村にお願いをするのですか。区市町村に費用を出して観光ボランティアを育成してください。その人は板橋なら板橋の中で、葛飾なら葛飾の中で、そういう縛りか何かを見つけるのでしょうか。

何か具体的な総論としての話は大変よくわかるのですが、私たち議員というのは町場で動いているわけですから、そうすると先ほどの民泊にしても、オリンピックの後どうなるのかなとか、それだったらもっと旅館やホテルを経営されている方に理解を求めて何か方法はないのかなとか、観光ボランティアはオリンピックが終わったら終わってしまうのかなとか、継続していくそれぞれのまちづくり、観光地づくりをどうやっていくのか。そんな考えを持っております。

以上でございます。

### 【大下会長】

ありがとうございました。

1つ参考になるかどうかわかりませんが、私からそれにちょっとお答えさせていただければと思うところがありまして、多分今回のプランというのは全体をあらわす、いわゆる東京都全体としての話ということは多分にあると思うのです。そういう意味で個別の話までは至っていないところは否めないということは、まず御理解いただければと思います。

さらに今の話の中でありますと、それぞれの地域事情が異なるわけです。地域によって当然個性があるわけですし、住民の方々の観光に対する意識だとかいう形の多分に違いもあるはずだと思うのです。そういう中で皆さんきょう御意見いただいたのが、多様な主体がどうかかわっていくかという中でいきますと、大田区とか品川区、地域の中でまだ知られていないものがたくさんあるわけで、そういうものに徐々に例えば蒲田(大田区)では、シン・ゴジラにやられたとか、それがきっかけになってから今まで誰も見向きもしなかったような、子供たちにはウケていましたけれども、タイヤでつくったゴジラの公園に外国の方々がたくさん来るようになりました。そうなると、地元の方々の中でこれまでガイドをやられていた人たちの英語教育もかなり進められてきましたので、そういう方々の出番だぞということで、新しいプランを盛り込んでいったりという形もございました。

また、品川区では品川を案内するということで、それこそ東京都の観光ボランティアをされていた方が英語の勉強をされ、それを案内する。仲間を広げていくという取り組みも実はされてまいりました。

そういう協議会なり観光協会なりが音頭をとってやるということになれば、それに対する東京観光財団あるいは東京都としての人材育成の支援はあろうかと思っておりますので、既存のものをうまく御活躍いただき、その中で特に2020に向けて皆さんの意識を高めていくときにどうやっていけばいいのか。多分オール東京でやるのと、それぞれの地区によって協力をいただくやり方が多分に違うと思っておりますので、そのあたりを地域事情に精通した組織、団体の方々がうまく盛り立てをしながら一緒になって歩いていくという形をとられるのが一番、結果的には近道になるのかなという感じでお聞きしておりましたので、もし参考になれば大田の取り組み、品川の取り組み等を参考にいただければと思うところでございます。

あとお二人、お話を伺いたいと思っております。三辻委員、お願いいたします。

### 【三辻委員】

大島町長の三辻です。いつもお世話になります。

私からは重要テーマ2、25ページ、島しょ地域における観光資源の開発・発信、下の●の誘客促進に向けた取り組み、これの関連として、参考意見として申し上げます。

まず大島、伊豆諸島全てですけれども、富士箱根伊豆国立公園の中に入っています。今、私たちがやっているのが、それでは東京の島としてわかりにくい。それで東京諸島国立公園に名称変更できないか準備を進めているところです。

国立公園の関係で言いますと、大島、国土地理院で唯一の砂漠という地名が入っている裏砂漠というのがあります。三原山の裏側なのですけれども、これはいろいろなロケなんかやっているのですが、ここも国立公園の規制でなかな

か、例えば車も自由に入れない。そういう規制がありまして、ただ、この資源は本当にもったいないので、今はだんだん環境省も緩和してきて、国立公園の見直しを図ろうということで各島で部会を立ち上げていろいろな課題を挙げて検討しているところです。ただ、見直しはまだ2年間ぐらいかかると思ったのですが、この大島部会というものがありまして、その中で大島も裏砂漠の活用についてという課題を掲げているところです。

もう一点、今、東京都が組織しました東京宝島推進委員会というものがあります。これもいわゆる各島の観光資源の発掘とか、それを磨き上げて観光振興を図ろうというものなのですが、ただ、これまで島は意外とまとまっているようでまとまっていないところもありまして、各島独自で観光振興施策を展開してきましたが、宝島推進委員会をきっかけに各島連携してやっていこうという機運が高まってきていますので、今それに期待しているところではあります。

私からは以上です。よろしくをお願いします。

先ほどドローンのプロモーションビデオで、大島はドローンの実証実験をやったりして、ドローンを活用したプロモーションビデオも今、準備をしているところです。欧米系は自然、火山が大好きなのです。大島はキャンプにも来たりしますので、キャンプの活用とか、その辺に力を入れていこうかとしているところです。

以上です。

#### 【大下会長】

ありがとうございました。

特にドローンは都内では奥多摩の山と島でしか飛ばせられないのですよね。島も火口を映す真上はだめだという話で、もし落ちたときに回収できるところはいいけれども、火口に落ちてしまうと回収できないので、その上はだめですよと。それと飛行場ですね。それ以外で飛ばせられるのは島だけですので、それを一つ売りにという、これも先ほどお話がありました。

#### 【三辻委員】

ドローンの関係者に聞きましたら、島はいわゆるドローン大会をすごくやりやすいと言っていました。要は携帯電話が通じないところがありますので、そういうところがいいみたいです。だからうちも1回ドローンの実証実験だけやったのですが、今後またドローンに力を入れていこうかと思っているのです。

#### 【大下会長】

ありがとうございました。

それでは、河村委員、お願いいたします。

#### 【河村委員】

観光、インバウンドのお客さんがどんどんふえておりまして、私どもの町も

宿泊施設を改築したり、あるいは今、私どもでは直営の公衆トイレが42ございます。これを2020年までには洋式トイレにして、日本一きれいなトイレにしようというのを今やっているところでございます。Wi-FiもJRが5駅ありますから、そういう部分をやる。あるいは案内に英語の対応ができる、あるいはパンフレット等も含めて地道にやっているのですが、なかなか広い意味ではソフト、ハードの事業が、実際には町あるいは東京都の支援等してもらいながらやっていますけれども、歩みが速いものですからなかなか追いつかないというのが実態でございます。

そういう点では観光事業というのは、地域の人たちがその気になって自分たちのところをどうしようかというのが基本になるのかなという気がいたしております。そういう点で地道にいろいろな、例えば私どもでは森林セラピー事業というのももう7年ぐらやってございます。町全体を森林セラピー基地にして、5本のロードをつくって一度に20人のお客様を森林セラピーアシスターという専門的な知識を持った人に御案内していただく。これも割と日本人、それから、外国の皆さんもそういうところまでやっとなら来ております。

先ほどドローンの話がありましたけれども、ドローンの実証実験も3回ほどやりました。私どもで使いたいドローンは、皆さんも御承知のように大雪で1週間、孤立をしてしまったという地域がありますから、こういうところに食料あるいは燃料、薬、そういうものを運べないか。あるいは災害が起こった現場をきちんと把握できないか。また、観光で使うとしたら上空からきれいな自然を皆さんに見ていただくというのを今、着実に進めているところでございますけれども、東京都とこれは共同でやっておりますが、ドローンそのものがまだまだこれから未知の世界なのです。実際には華々しくパフォーマンスをやっていますが、今やっとなら私どもでやっているのが何機かが同時に飛んだとしても、それをコントロールできるというところまで来ております。それから、ある一定の周波数帯を使って、ある一定の荷物を運ぶためにはそれなりのドローンがないとできないということもありますので、そういうことを着実にやることによって全体的に日本に来るお客さん、あるいは東京に来るお客さんが奥多摩みたいところ、あるいは檜原、日の出、あきる野、そういうところに良いところがあるなというのを、いつかは必ず気がついてもらえるのではないかと戦略でございます。

実際にここ3年ぐらいの間にインバウンドのお客さんが増えています。その増え方も中国とかだけではなくてヨーロッパのお客さんも来ていただいております。特にヨーロッパのお客さんは自然を非常に愛して、歩くということがありますので、そんなことがこれを発信することによってさらに加速していただければいいなと思っておりますし、19年、20年に向かって中間の発表をして、さらに大勢の人たちに知ってもらうことによって効果が出てくるのではないかと期

待しているところでございます。

以上です。

**【大下会長】**

ありがとうございました。

これでひと通り御意見をいただきまして、あと5分ぐらいありますので、予約が入っておりました木下委員からお願いいたします。

**【木下委員】**

予約をさせていただきました木下でございます。

先ほど地域の資源を自分たちだけで知っているものを発信していくことが重要ではないかというお話がございました。私も当然それは同感で、実は前職で全国で地域ブランドづくりというものをやっております、そういった地域資源の発掘を街歩きからということも携わっていた一人でございます、そういった経験があるからこそ思うのが、東京であっても特に板橋区ぐらいになりますと港区とは全然様子が違っていて、地域の企業さんたちが元気になっていかなければ地域は存続できにくいなというところもたくさんございまして、商店街を中心に空き家があったり、そういった空き家を守るためにどうしたらいいかというようなものが1つの課題であると認識しております。

先ほど来、すごく重要な視点ではないかと思っているのが、観光協会とか区役所というところが音頭をとってやるというのは、ある意味、きっかけづくりでしかなくて、持続可能性がないということになっていくのが私、3年ぐらいの事業をいろいろな地域でやっているのを見てきていて思っているところでございます。なのでそういうルートを発掘したら、それを集客して例えばそれを何らかの小さなビジネスでもいいので、地域でお金を稼いで地域に納税していくという小さな事業体をたくさんつくっていけるような企業支援とか、そういったことに東京都としても目を向けていかないと、大企業が大きく集客をするというのは当然のことなのですが、これがチャンスだということで目ざとい人たちが動くのは当然なのですが、地域地域で外国人の方とも触れ合いたいとか、おもてなしをしたいとか、地域の良いものを知っているんだけどもなという人たちが小さな起業をしていくことで、そういったインバウンドの方たちの大きな需要の少しを取り込めていけるような、東京都の中でもいろいろな格差があると思いますけれども、まだまだ顕在化していないデスティネーションはたくさんあると思います。板橋だけの話ではないと思うので、そういったところに対して持続可能な民間事業者というところに視点を置いていただく取り組みが重要なのではないかと思いますので、済みません、予約をして述べさせていただきます。ありがとうございました。

**【大下会長】**

まさしくそのとおりだと思います。行政、協会はきっかけをどうやってつく

るかということ、まさしくそのとおりで、地域の中でそれをどうつなげていくか。そして続けていくかということは大それたことだということです。

向こうでも予約が入っておりますので、簡潔にお願いいたします。

#### 【原田委員】

1個だけ忘れていまして、地域の人から通訳ボランティアのマークみたいなものをつくったらどうなのかという話を聞いてきてもらいたいというのを忘れていまして、ヘルプマークみたいなものを、助けてくださいとか、配慮してくださいというマークがいろいろできてきているのですけれども、私はこれができますよという能動的なマークはどうなのだろうかという話がありまして、もしよかったら会長から一言いただければと。

#### 【大下会長】

そういうものを地域でつくっているところがありまして、大田区もそういったステッカーを張って、街の中の事業者の方々が中心になって、そこで広めようということで進められたりしているものもありますので、東京都もそういうものはありますか。何か参考例があれば教えていただければと思います。

#### 【三角受入環境担当課長】

観光ボランティアを担当しております三角と申します。

実際にバッジとかではないのですけれども、活動するに当たってはネームプレートをつけまして、自分の対応言語は英語ですとか、フランス語ができますとか、そういったようなものはしっかり掲示して、自分はこれができますという形で対応しているところがございます。あと、他局になってしましますが、生活文化局さんがやっているボランティアとかでは、研修が終わった後にMay I help you?みたいな形の缶バッジを皆さんに渡しているようなことも伺っていますので、そういう形で何らかの形で表示していると聞いております。

#### 【大下会長】

ありがとうございます。それについてもまたこの後、検討を進める上での視点をいただいたと理解しております。

ほかにいかがでございますか。もう時間がそろそろまいります、よろしいですか。

どうもありがとうございました。皆様より御意見をいただきました。審議についてはこのあたりで終わりにさせていただければと思います。

最後にまとめとして、私からも意見を述べさせていただければと思います。

大きく4点ございます。

1つ目は全体の話ということで、まず大きな構成のところでございますが、途中まで重点テーマ1、2、3という並びが、実は重点テーマ3が最初にあって、重点テーマ2があって、重点テーマ1の順番に並んでいたのです。これは有識者会議の中で特にアトキンソンさんという委員さんがいらっしゃるのですが、



彼のほうからご意見が出て、一番大事なのは実は重点テーマ3で、最初に1番に挙げていたプロモーション云々という話ではなく、これは今の状態から言うと、ほっといても勝手にプロモーションされてしまう時代である。そう考えると行ってつまらなかったねというマイナスのことをいろいろ広報されるのが一番負のレガシーになってしまう可能性がある。

そう考えると最初にやるべきことは、観光案内の充実であったり、多言語の話であったり、宿泊施設のバリアフリー、こういったことを充実することこそが大事なのではないだろうか。2番目に、行ったらナイトライフあるいはいろいろな魅力が発信されていたね。最後にはそれに向けてのプロモーションあるいはその後の展開に行くべきだろう。まさしくそのとおりであり、今回の中間報告の中では重点テーマ1、2、3のような並びで出されたということでございます。

これについて2つございまして、1つはこの審議会の各委員の中にどうも外国的視点といいますか、外国の方がいらっしゃらない。アトキンソンさんは外国の方で出していただいたので非常にそのあたりはシビアに、なおかつそういう視点で入れていただきました。

ということで、専門委員会の意見がこの中に含まれて、特にグローバルな目でチェックいただいた方の意見もこの中に含まれていたということを補足させていただきます。

その上で今回、中間報告をお諮りしたところ、上田委員からございましたが、全体としては評価できるという御意見をいただいております。また、この2年間のプランを今回の中では毎年ではなく2020までに重点的にやるべきこと、そして、その後も引き続き継続的に進めていくべきものを今から始めないといけないもの、3章、そして上がりとしてレガシーを生み出し、東京都の観光のみならず、日本のモデルに展開できるように持っていくという大きなくりについて、非常に評価できるのではないかとということを五十嵐副会長からもいただいたところでございます。

そういう意味で全体としては、この大きな構成の中で進めていくということは御了承いただいたのではないかと考えているところでございます。ただ、その中でも全体的に少し足りないと言われているものとしては、幾つかありますので、そのあたりは後ほど取りまとめたいと思います。それが1点目、全体の話でございます。

2点目は各委員からいただいたものの中で、当然冒頭のところでお話をいただきました。今回は答申という形でまとめるのではなく、各委員からいただいた御意見を最終版に反映させていくんだということのお話がありましたので、個別の御意見をいただいたものにつきましては、ぜひ最大限反映をしていただけるようお願いを申し上げます。

また、各委員の所属あるいは代表で来ていただいている協会あるいは団体、企業さんにとってみると、都と連携して自身の協会、団体あるいは企業でも盛り立てていただけるような取り組みがかなりあるかと思しますので、そのあたりは都と連携を密にとっていただいて、積極的なおかつ継続的に今後とも御支援をいただくことを、この場をかりてお願いを申し上げたいと思うところでございます。当然、都としてもこの振興計画、プランに基づいて展開していくわけでございますが、いかんせんそれには限界もあるかと思しますので、協力して御支援を賜りたいということでございます。

3つ目は、その中で幾つかいただいたものの中に共通したものとして、オーバーツーリズムといったものがございました。これについては先ほど観光公害という言葉もいただきましたけれども、入り込みがどんどん増えていくという目標を持って取り組むに当たっては、それに応じた器を当然用意しないといけないというものであろうと思えます。

器という言葉を使うことが適切かどうか分かりませんが、東京都内にはかなりきれいな器、まだ使われていない器がたくさんございます。それが先ほど出ておりました島しょ部であったり多摩というところでは、また、下町を中心とするような観光事業というものは、うちは観光事業ではないよとおっしゃるような、住民の方々なのかも知れません。そういう方々にとってでも東京の観光ということを盛り立てていきながら、地域産業が活性化することを求められていると思えます。

前回の中でもお話をしましたし、この前の有識者会議の中でもお話をしておりますが、この観光産業の取り方を「東京都観光 産業振興」というふうにとるのか、「東京都観光産業 振興」というふうにとるのかによって捉え方が随分変わるだろう。英語で書くとわかると思うのですが、日本語だとどこで息継ぎをするかによって意味が大きく変わってくるところでもございます。そういうときには当然ながら「東京都観光」を「産業振興」と捉えていただくと、東京観光をもとに地域のものづくり、あるいは商店街といった皆様方が産業振興を図っていくために東京観光を使おうではないかというふうな展開を、意識を変えていただけるのではないかということで、ここの中では多様な主体がというところは表現としては弱いところがございます。

特に2020以降の部分については、観光人材育成というキーワードの中には、そのような専門的な方だけは書かれておりますが、大学生あるいは学生であったり、子供であったり、あるいは観光に直接的にはかかわっていないけれども、地域産業にはかかわっていらっしゃる方々、そういう方々、さまざまな主体の方々が副会長のほうでも御意見をいただきました、オリンピックに向けての都民レベルでの展開も意識しながら、そして、その後につながるような形で多様な主体がかかわれるようなものを展開していけばいいのではないかという御意

見も多々いただきました。

特に地域の方々がその気になるような関連イベント等も通じて、そういうものを展開していくという御意見も複数いただきましたので、そういった考え方の中で多様な主体の展開ということの記述がもし可能であれば、各委員からいただいたもので付加をいただければと思うところでございます。

委員から、地元の方々がまずその気にならないといけないというお話をいただきました。有識者会議の中でも非常に大事なことでございますので、「気」の展開の4つお話をさせていただきました。その気があって、そして、やる気生まれてまいります。やる気がある程度定着してくるとやっとな本気になってくれる。最初から本気にはなれません。本気の前にやる気。そして、その気が必要でしょう。気が3つ今ありましたけれども、それを根気強く進めていくということで、その気、やる気、本気、根気という4つの「気」がございます。その「気」を大きく育てていくことが、今回の2020という一つのきっかけになる。そして、それがレガシーにつながっていくのだろうと思うところがございます。

都民レベルの展開、次世代へのバトンタッチのいい時期であろうということで、五十嵐副会長からもご意見をいただきました。その中では今の子供も含めた展開あるいは学生、留学生も含めた展開をこの中で進めていくことをうまく実現でき得れば、オーバーツーリズムというある意味、マイナスに一見捉えがちなものもうまくプラスに理解いただけるようなことにつながっていくのではないかと考えるところがございます。それが3点目でございます。

そして4点目でございますが、時代は非常に進化が速いということで、デジタルのテクノロジーをうまく使いながらという御意見もいただきましたが、やはりこの御時世、どんどん時代は先に行っているようなところもございまして、今ここで議論していることがもはや1年後には陳腐化しているようなことかもわかりません。そういうものもありまして、今回2年間のプランをつくったということで、来年、新たな諮問ということがあるのかどうなのかよくわかりません。そういう中であって、できれば来年以降も途中でチェックできるようなということで、五十嵐副会長からもお話がございました。

2年間のプランをつくりましたけれども、時代に応じて当然ながらチェックとは言いませんが、修正あるいは方向転換等が必要だとなった場合には、審議会全体として開くということではないかも知れませんが、各委員さんにぜひとも御相談いただいて、各委員さんからの的確な御助言をいただけるように、この場をかりて各委員さんにもお願いしたいと思っておりますし、事務局のほうにもお願いしておきたいと思うところがございます。

以上、4点でございます。最初は全体、大きなフレームとしては御承認いただいたということ。そして2つ目には各委員さんの協力もこれからいただきな

がら、各委員さんからいただいたものは極力修正等、反映させていただきたいということ。そして3つ目は共通した話として多様な主体の展開、子供の観光事業への取り組み等について、これは五十嵐委員も含めてお願いしたいというところがございます。そして4点目は先ほど申しましたが、時代によって陳腐化することもございますので、そのあたりもうまく各委員さんの個別の御協力も賜りながら、来年度、計画が順調に進められることをぜひお願いしたいということで、私の4点、意見をまとめさせていただきました。

本日は皆様からのさまざまな御意見をいただき、既に中間の取りまとめに掲載されている部分も多々あったかと思いますが、これで本日の意見を年度内に公表する最終版に反映するというにいたしたいと思っております。ただ、本審議会としては意見の集約につきましては時間の関係もでございますので、会長である私にまとめについては御一任をいただければと思っておりますが、いかがでございますか。

(「異議なし」と声あり)

#### 【大下会長】

それでは、責任を持って皆様からの御意見を踏まえた上での最終版に反映させ、それを公表する方向に持ってまいりたいと思っております。

それでは、事務局の方にお返しをしたいと思っております。事務連絡等がございましたらお願いを申し上げます。

#### 【小沼観光部長】

皆様どうもありがとうございました。

本日いただきました御意見を踏まえまして、これから最終版の策定に取り組んでまいりたいと思っております。どうもありがとうございました。

#### 【大下会長】

最後に、藤田局長から一言、お願いを申し上げます。

#### 【藤田産業労働局長】

産業労働局長の藤田でございます。

各委員の皆様方には、本当に年末のお忙しい中、しかも長時間にわたりました事前の予習といいたいでしょうか、事前にお配りさせていただいて、貴重な御意見で、先ほど来、大下会長におまとめいただきましたけれども、観光産業って何々ツーリズムってつけば全部観光になる時代、あるいは非常に観光産業に対する期待がどの分野からも高いということもございまして、今、我々も観光関連事業者と言うと昔は大体決まっていたのですが、今はいろいろな事業者さんが観光に参入してきている時代でございます。

そういった意味で、国際的な視点あるいは国の制度改正から地域に根づいている細かい視点から、全部具体的な御提案をたくさんいただいたと思っております。こうした御意見に関しましては、本プランに反映をさせていただきたい

と思います。

特にオリパラに向かいますと、これから機運醸成ということでいろいろやっ  
ていかなければいけませんので、もちろん先ほど来、商店街、小売店舗とい  
うことで出ておりますので、もちろん商店街等々も視野に入れて、おもてなし  
ということは結局、住民も含めておもてなしの機運ができていませんとうまく  
いきませんので、そういった体験型であったり、リピーターをふやすという意  
味ではどんどん奥に入り込んでいっておりますので、そういう本当にきめ細か  
いところの情報提供を含めて、地域の団体とも連携していきたいというので、  
今回、特に多様な主体との連携というところでは、多摩、島しょ地域では観光  
協会だけでなく商工会だったり、漁協だったり、農協だったり、多摩のほう  
では林業関係者ということで非常に広がりが出てきておりますので、そういっ  
たところも大事にしていきながら、なおかつ一過性に終わらず、ちゃんと業と  
してその後、観光産業がきちんと続いていく。それがオリパラのレガシーにも  
なっていくような、もちろん心のバリアフリーも含めてやっていきたいと思  
います。

ボランティアに関しては、今、組織委員会と東京都の事務局でそれぞれ大会  
ボランティア、都市ボランティアを募集しておりますけれども、私どものほう  
も観光ボランティアを持っておりますし、先ほど語学ボランティアという話も  
出ましたので、これはまたオリンピック後に向けては、我々としてはまた別の  
場面で今後のレガシーとしてボランティアをどうしていくかという活躍の場も  
含めて、また別途並行して検討をしてみたいと思いますので、ただいいただいた御  
意見も参考にさせていただきながら進めてまいりたいと思います。

また、今度は2カ年ということなので、この変化が速い時代に2カ年かとい  
うこともあるのですが、これまた一つ大きな柱を立ててみんなで向かってい  
こうということでやります面と、個別具体は毎年の予算要求、事業展開というこ  
とでやっていきたいと思っておりますので、またそのPDCAも当然やっていかなければ  
いけませんので、ぜひまたそのときは御協力を賜りたいと思っておりますので、よろ  
しくお願ひしたいと思っております。

ちょっと長くなりましたけれども、お礼の挨拶ということで、ありがとうご  
ざいました。

#### 【大下会長】

当初御予定しておりました5分ほどオーバーをいたしました。皆さん、御  
協力をいただきまして無事終了いたしました。

以上をもちまして本日の審議会を終了させていただきます。本日はまことに  
ありがとうございました。

午後5時06分閉会