

### 施策(13) 商店などでのおもてなしの向上

地域が一体となり、おもてなしの心で観光客を温かく迎えることは、台東区のイメージアップになるとともに、リピーターの確保にもつながる。

「おもてなし講習会」などにより、観光事業者や区民のおもてなし意識の向上を図るとともに、商店街でのサービス向上や免税店の普及促進、ムスリム旅行者への対応支援などの取り組みを推進し、観光客の快適性と利便性の向上を図る。

事業No.	72	事業名	【新規】消費税免税店の普及促進
事業概要	商店街による免税一括手続ステーション設置の支援や、個店による免税対応システム導入の支援、専門コーディネーターやおもてなし講習会を通じた制度周知などにより、免税制度の普及を促進し、外国人旅行者の利便性の向上と観光消費の拡大を図る。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
商店街支援	実施	実施	
個店等支援	—	実施	
制度周知、普及啓発	—	実施	

【産業振興課、観光課、(公財)台東区産業振興事業団】

事業No.	73	事業名	【充実】「おもてなし講習会」の開催
事業概要	観光事業者や区民に対して、グローバルマナーの講習や基本的な接客研修を行うことにより、来街者をおもてなしする意識の向上を図る。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
講習会・研修会開催	年6回	年6回(累計36回)	

【観光課】

事業No.	74	事業名	【充実】外国人にもわかりやすい飲食店メニューの普及・啓発
事業概要	多言語メニューを無料で作成できる東京都の「多言語メニュー作成支援ウェブサイト」を利用し、外国人にもわかりやすいメニューを作成するための研修会を実施して、外国人観光客の受入体制の充実を図る。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
多言語対応メニュー講習会開催	年1回	年2回(累計11回)	

【観光課】

事業No.	75	事業名	【新規】ムスリム旅行者の受入促進
事業概要	ピクトグラムシールによる食材表示やハラール認証取得助成などにより、近年増加するムスリム旅行者が、安心して飲食し観光を楽しめる環境を整備する。また、ハラール対応の飲食店等を記載したマップを作成し、区内の事業者と連携して、回遊性の向上と観光消費の拡大を図る。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
ハラール認証取得助成		実施	実施

【観光課】

事業No.	76	事業名	商店街サービス向上支援
事業概要	商店街によるマップやホームページの作成などの事業に対して支援することで、商店街におけるサービスの向上を図る。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
サービス向上事業支援件数		年7件	年6件(累計37件)

【産業振興課】

事業No.	77	事業名	【新規】商店街外国人観光客おもてなし支援
事業概要	商店街による外国人観光客へのおもてなしとなる取り組みを支援することで、商店街における外国人観光客の受入体制の充実を図る。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
商店街支援件数		年7件	年6件(累計37件)

【産業振興課】

事業No.	78	事業名	【新規】外国人観光客おもてなし支援
事業概要	区内中小企業が実施する外国人観光客へのおもてなしとなる取り組みを支援することで、外国人観光客の受入体制の充実を図る。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
個店等支援件数		—	年40件(累計200件)

【(公財)台東区産業振興事業団】

事業No.	79	事業名	外国語ホームページ新規作成支援
事業概要	区内事業者や産業団体の外国語ホームページ開設を支援することで、外国人に対する利便性の向上と消費の拡大を図る。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
外国語ホームページ助成件数		年12件	年10件(累計62件)

【(公財)台東区産業振興事業団】

事業No.	80	事業名	【新規】台東区おいしい空気おもてなし店(禁煙・分煙協力店)登録
事業概要	区内飲食店に対し、受動喫煙防止対策を推進していくよう、積極的に働きかけることにより、だれもが受動喫煙のない環境づくりを推進する。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
おいしい空気おもてなし店(禁煙・分煙協力店)登録		実施	実施

【保健サービス課】

事業No.	81	事業名	「食品衛生自主管理推進店」情報の提供
事業概要	区民や来街者が安心して利用できる店舗を選択する際の目安となるよう、日頃から自主的な衛生管理に取り組んでいる区内飲食店や食品販売店等を「食品衛生自主管理推進店」として登録し、店頭掲示ステッカーやホームページ等で公表する。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
食品衛生自主管理推進店登録		実施	実施

【生活衛生課】

事業No.	57	事業名	【新規】環境にやさしい商店街づくり支援〈再掲〉
事業概要	P66 基本方針2 施策(10)参照		

事業No.	103	事業名	【新規】心のバリアフリーのための講習会の開催〈再掲〉
事業概要	P82 基本方針3 施策(18)参照		

## 施策(14) 花と緑のおもてなし

今後さらなる増加が見込まれる国内外の観光客に向けて、おもてなしや都市景観などの観点から、まち全体に花を広げ、うるおいのある空間を創出する新たな取り組みなどを進めていく。

事業No.	82	事業名	【新規】花の心プロジェクト
事業概要	花を慈しむ心とおもてなしの心を育み、心豊かで、うるおいのあるまちを目指し、区民・団体・企業が区と一体となって、まち全体に四季折々の美しい花を広げる取り組みを進める。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
花の心プロジェクト		—	
		実施	

【環境課 ほか】

事業No.	83	事業名	【充実】地域緑化の推進
事業概要	ヒートアイランド現象の緩和や良好な景観、街並みの形成などのため、現在ある緑の維持保全に努めるとともに、地域の憩いの場となる新たな緑を創出していく。また、グリーン・リーダーを中心として緑化の啓発を行い、地域の緑化活動を推進する。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
緑の下町散歩道の総数	3ルート	8ルート	
緑に関する講習会等開催	年17回	年18回(累計107回)	
保護樹木指定	推進	推進	
新たな緑化制度	検討	実施	

【環境課】



区の花 あさがお



グリーン・リーダーによる活動

## 施策(15) まちの美化活動と観光マナーの啓発

まちを美しく保つことは、快適で魅力的な観光地であるために必要な取り組みの1つである。

ボランティアによる美化活動や、喫煙等のマナー啓発を通じて、まちの美化を推進することにより、区民や観光客が快適に過ごすことのできる環境を整える。

また、生活習慣等の違いに起因するトラブルを防ぎ、快適に滞在できるように、外国人観光客に対して、日本でのマナーや習慣についての啓発を行う。

事業No.	84	事業名	【新規】観光マナー啓発
事業概要	ホームページへの掲載やリーフレットなどの作成により、観光客のマナー向上のための啓発を行う。また、東京都などと連携して、広域的な取り組みを進める。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
リーフレット等作成	検討	作成・配布	

【観光課】

事業No.	85	事業名	大江戸清掃隊による美化推進
事業概要	地域住民・団体のボランティアによる地域清掃や美化啓発などの美化活動を支援することで、まちの美化を推進する。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
活動団体数	300団体	350団体	

【環境課】

事業No.	86	事業名	【新規】2020年東京大会に向けたまちの美化の充実
事業概要	2020年東京大会開催を控え、国内外から訪れる来街者に、きれいなまちの印象が与えられるよう、まちの美化を充実する。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
まちの美化の充実	—	実施	

【環境課】

事業No.	87	事業名	【充実】喫煙等マナー向上の推進
事業概要	たばこのポイ捨てや歩行喫煙を防止するため、マナー指導員の配置や街頭キャンペーン活動、路面標示シートなどによる啓発活動を行う。また、2020年東京大会に向けて、国・東京都の屋内喫煙に関する法令化の動向を見据え、(仮称)台東区屋外喫煙マナー向上懇話会を設置し、検討を行う。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
マナー指導員の配置、喫煙スポットの整備、街頭キャンペーン等による啓発活動	実施	実施	

【環境課】

## 施策(16) おもてなしの人づくり

観光は、地域住民とのふれあいも重要な要素であり、区民一人ひとりがおもてなしの心を持って観光客と接することは、魅力的な観光資源の1つとなる。

観光ボランティアや外国語ツアーガイドの充実など、観光客に対するおもてなしの向上と観光客の満足度を高める取り組みを推進する。

あわせて、子供たちの英語力やコミュニケーション力の向上を図るなど、観光振興の担い手となる人材を育成するための取り組みを進めていく。



おもてなし英会話

事業No.	88	事業名	【充実】外国語ツアーガイドの充実
事業概要	外国人観光客に対して、東京SGGクラブ(外国語で案内するボランティア活動団体)による観光ガイドを行うことで、おもてなしや満足度の向上を図る。また、観光情報の共有など、観光ボランティアとの連携を強化する。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
外国語ボランティアガイド登録者総数	170人		200人

【観光課】

事業No.	89	事業名	【新規】おもてなし活動の促進
事業概要	2020年東京大会に向けて、街中で観光客に積極的に声をかけ、道案内を行うなど、気軽に取り組めるおもてなし活動の気運を高めるため、講座等を通じて区民に働きかける。また、区内で観光案内に取り組むボランティアの活動拠点を設置し、各ボランティア団体への情報提供や活動の調整などの支援を行う。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
おもてなし活動の促進	推進		推進

【観光課 ほか】

事業No.	90	事業名	【充実】観光ボランティアの育成・充実
事業概要	観光客に対して、ボランティアによる観光ガイドを行うことで、おもてなしや満足度の向上を図る。また、養成講座や勉強会を定期的実施し、観光ボランティアを育成するとともに、案内エリアの拡大やサービスの向上を図る。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
日本語ボランティアガイド登録者総数	70人		100人

【観光課】



事業No.	91	事業名	「外国人とのコミュニケーションのための日本語講座」の開催
事業概要	日本語学習支援を通じて、地域における外国人との交流を活性化させることにより、外国人来街者に対するおもてなしの向上を図る。		
現況 (平成27年度)		目標 (平成32年度)	
入門編開催日数	年11日	年11日 (累計66日)	
実践編開催日数	年7日	年7日 (累計42日)	

【区民課】

事業No.	92	事業名	【新規】「おもてなし英会話」の推進
事業概要	子供たちの英会話力やコミュニケーション力の向上を図り、豊かな国際感覚やおもてなしの心を身に付けさせるため、小中学校の指定校に専属の外国語指導助手を配置する。		
現況 (平成27年度)		目標 (平成32年度)	
外国語指導助手の配置	年3校	年2校 (累計13校)	

【指導課】

事業No.	93	事業名	【充実】職員研修の充実
事業概要	自治体職員としての接遇・おもてなし力の向上を図るため、英語での窓口対応や道案内等を学ぶ初級英会話研修の実施や、職員の外国語の習得に係る能力開発を支援する。		
現況 (平成27年度)		目標 (平成32年度)	
外国語習得に係る研修・支援	実施	実施	

【人事課】

事業No.	73	事業名	【充実】「おもてなし講習会」の開催〈再掲〉
事業概要	P73 基本方針3 施策(13) 参照		

事業No.	85	事業名	大江戸清掃隊による美化推進〈再掲〉
事業概要	P77 基本方針3 施策(15) 参照		

事業No.	103	事業名	【新規】心のバリアフリーのための講習会の開催〈再掲〉
事業概要	P82 基本方針3 施策(18) 参照		

## 施策(17) 区民の観光意識の醸成

2020年東京大会開催に向けて、国内外から訪れる多くの観光客を迎えるため、区民のおもてなしの心の醸成や、大会への気運高揚を図ることが必要である。

このため、必要な語学・習慣、区の歴史・文化についての講座の開催や、学校教育の中にオリンピズム(オリンピックの精神)を取り入れるなど、気運醸成の取り組みを推進する。

また、台東区の歴史・文化への理解を深め、愛着や誇りを持つことができるように、台東区にまつわる民話・伝承遊びの普及や「台東区子供歴史・文化検定」の実施、旧町名の活用などに取り組んでいく。

事業No.	94	事業名	【新規】オリンピック・パラリンピック生涯学習講座の開催
事業概要	オリンピック・パラリンピックの歴史や語学、異文化理解、また、日本の文化、伝統、作法や区の歴史などの講座を開催し、区民の気運醸成と国内外から訪れる観光客へのおもてなしの充実を図る。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
オリンピック・パラリンピック生涯学習講座開催		年5講座	年5講座(累計30講座)

【生涯学習課】

事業No.	95	事業名	【新規】オリンピック・パラリンピック教育の推進
事業概要	小中学校において「オリンピック・パラリンピック教育推進校」を指定し、オリンピズムを基にした教育活動を展開して、子供たちのおもてなしの心や国際理解の向上を図る。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
推進校の指定		年2校	－(累計10校)

【指導課】

事業No.	96	事業名	道路愛称名の設定と活用
事業概要	由緒ある名前が多く残っている台東区の道路名称を大切に残すため、町会等の申請に基づき、歴史的な特色のある通り名などを愛称名として区道に付す。愛称名については、標示板の設置や地図への記載により普及を図り、区民及び来街者の利便性を向上させるとともに、地域への愛着の醸成を図る。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
道路愛称名認定43路線		推進	推進

【道路管理課】



事業No.	97	事業名	台東区の民話と伝承遊びの普及
事業概要	小学校や幼稚園、保育園、こども園に普及委員が訪問し、台東区に伝わる伝説や民話、伝承遊びを子供たちに伝えることで、生まれ育った郷土をよく知り、愛する心を育成する。また、「台東区むかしむかし(図書)」「台東区郷土かるた」などを販売して、広く一般にも台東区の民話や伝承遊びを普及していく。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
普及活動	実施	実施	
普及委員養成講座	実施	実施	

【生涯学習課】

事業No.	98	事業名	「台東区子供歴史・文化検定」の実施
事業概要	子供たちに郷土の歴史・文化の伝承を図り、郷土を愛する心を育むため、小学校5年生を対象に「台東区歴史・文化テキスト」を配付する。さらにテキストの理解を深めるため、小学校高学年及び中学生を対象に、「台東区子供歴史・文化検定」を実施する。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
歴史・文化テキスト 子供歴史・文化検定実施	配付・活用 年1回	配付・活用 年1回(累計6回)	

【生涯学習課】

事業No.	99	事業名	副読本の活用
事業概要	台東区の文化、産業、観光への理解と郷土への愛着を深めるため、主に小学校3年生、4年生を中心に社会科の授業などで副読本の活用を進める。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
社会科副読本	配付・活用	配付・活用	

【指導課】

事業No.	100	事業名	【充実】旧町名の活用
事業概要	地域の個性を表す貴重な歴史的・文化的財産である旧町名の一層の活用に向けた取り組みを進めることで、区民の地域への愛着と誇りを醸成し、地域の活性化や魅力向上を図る。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
旧町名活用事業	推進	推進	

【区民課、観光課 ほか】

## 施策(18)心のバリアフリー推進

国籍や年齢、障害の有無などにかかわらず、台東区を訪れるだれもが観光を楽しめるよう、高齢者や障害者を含めた人々の多様性について区民の理解を深め、思いやりの心の醸成を図ることが必要である。

このため、高齢者疑似体験の実施や、観光事業者等に対する講習などを通じて、思いやりや支え合いの心を育み、心のバリアフリー\*の普及・啓発を推進する。

事業No.	101	事業名	福祉のまちづくり推進
事業概要	高齢者疑似体験の実施やリーフレット等の作成により、心のバリアフリーを推進するための啓発を行う。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
リーフレット等作成(3年に1回)	—	—(平成28・31年度作成)	
高齢者疑似体験の実施	年11回	年11回(累計66回)	

【福祉課】

事業No.	102	事業名	人権啓発
事業概要	人権に関する講演会、研修会の開催など、さまざまな機会を通じて、広く人権意識の啓発を図り、すべての人が尊重される地域社会づくりを推進する。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
人権のつどい開催	年1回	年1回(累計6回)	
人権研修会開催	年3回	年3回(累計18回)	
人権講座開催	年2回	年2回(累計12回)	

【人権・男女共同参画課】

事業No.	103	事業名	【新規】心のバリアフリーのための講習会の開催
事業概要	観光に携わる店舗に対して、障害者への理解を深めるための講習会を開催し、心のバリアフリーを推進する。		
現況(平成27年度)		目標(平成32年度)	
リーフレット作成	—	作成・配布	
事業者講習会開催	—	開催	

【障害福祉課】

\*心のバリアフリー … P23参照

事業No.	104	事業名	【新規】障害に関するシンボルマークの普及・啓発
事業概要	「障害に関するシンボルマーク」が一目でわかるようなポスターや配布物を作成して、区民への普及・啓発を図る。		
現況 (平成27年度)		目標 (平成32年度)	
ポスター等作成	作成・配布	作成・配布	

【障害福祉課】



このマークを見かけたら、



台東区 ©BANCAI

# やさしいきもちで助け合いを

 <p><b>ハート・プラスマーク</b></p> <p>身体内部（心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓及び免疫機能）に障害があることを表しています。</p>	 <p><b>盲人のための国際シンボルマーク</b></p> <p>視覚障害者の安全やバリアフリーが考慮された建物、設備、機器等に表示しています。</p>	 <p><b>耳マーク</b></p> <p>聞こえないことへの配慮を求める場合や、自治体、病院、銀行などがこのマークを掲示し、目の不自由な方から申し出があれば必要な援助を行うという意思表示に使用します。</p>
 <p><b>障害者のための国際シンボルマーク</b></p> <p>様々な障害のある人々が利用しやすい建築物、施設であることを示す世界共通のマークです。</p>	 <p><b>ヘルプマーク</b></p> <p>援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない方が、周囲に配慮を必要としていることを知らせ、援助が得やすくなるよう作成されたマークです。</p>	 <p><b>オストメイトマーク</b></p> <p>人工肛門・人口膀胱を使用している方（オストメイト）のための設備があることを表しています。</p>
 <p><b>ほじょ犬マーク</b></p> <p>盲導犬、介助犬、聴導犬は、公共施設や公共交通機関はもちろんで、デパートやスーパー、レストランなどの民間施設でも同伴できます。</p>	 <p><b>身体障害者標識</b></p> <p>肢体に障害のあることを理由に、免許に条件を付されている方が運転する自動車に表示するマークです。</p>	 <p><b>聴覚障害者標識</b></p> <p>聴覚障害があることを理由に、免許に条件を付されている方が運転する自動車に表示するマークです。</p>

台東区 福祉部 障害福祉課 電話 03(5246)1206 FAX 03(5246)1179

障害に関するシンボルマーク周知用ポスター