

◆台東区基本構想 検証シート

観光

基本理念	下町文化の継承と発展
将来像	I にぎわいと活力のまち
基本目標	2 まちの魅力の創出
	台東区には、史跡、芸術、芸能などの豊富な文化資源や多彩な行事があり、国内外から多くの来街者を迎えてきた観光地があります。台東区は、この特徴を活かして、文化性豊かな国際観光都市として、魅力のより一層の向上をめざし、観光の振興を図っていきます。この基本目標を実現するために、的確にニーズをとらえ、多様な観光資源の一層の充実と来街者が回遊しやすい基盤づくりを進めます。国内外へ情報を発信するとともに、快適な環境整備を推進し、国際観光都市としての総合力を高めていきます。

小 柱	長期総合計画【平成17年度～26年度】検証結果 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">抜粋</span>
施策名称	(10年間の主な成果・課題)
<b>(1) にぎわい、誘客の促進</b>	
観光資源の再発見・拡充・活用の推進【観光課】	<ul style="list-style-type: none"> <li>近年増加している東南アジア地域からの観光客の利便性を向上させるため、観光ガイド・マップの多言語化を進めている。</li> <li>スカイツリーのビュースポットである隅田川の水辺空間を活用し、平成25年度にオープンカフェを開設した。</li> <li>ホテル・旅館等のバリアフリー化を推進しているものの、高額な改修費用や工事による休業期間の発生等から、助成実績は伸び悩んだ。</li> </ul>
効果的観光宣伝活動の充実【観光課】	<ul style="list-style-type: none"> <li>本区の魅力を実効的に宣伝するため、平成24年度に観光ウェブサイトの再構築を行い、アクセス数は飛躍的に増加している。</li> <li>トップセールスをはじめ、国内外の様々な都市で効果的にシティセールスを行っている。</li> <li>観光施策に効果的に役立つよう、観光統計・マーケティング調査の調査項目等について、検討していく。</li> </ul>
海外からの観光客の利便性向上【観光課】	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成24年度に浅草文化観光センターのリニューアルを行い、4か国語による観光案内の実施や外貨両替所の設置など、外国人観光客へのサービスの充実を図っている。</li> <li>平成24年度に観光ウェブサイトの再構築を行い、アクセス数は飛躍的に増加している。</li> <li>観光案内板は計画的に整備しているものの、通り名の表記方法変更等を行う必要がある。</li> </ul>
<b>(2) 観光サービスの充実</b>	
観光案内の充実【観光課】	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成24年度に浅草文化観光センターのリニューアルを行い、入館者は大幅に増加している。館内で区内各地域の紹介を行うなど、利便性や回遊性の向上に努めている。</li> <li>観光客の行動等を踏まえた観光マップを宿泊施設や店舗など配置することで、回遊性の向上に努めている。</li> <li>東京スカイツリー内の観光案内拠点については、様々な制約があり整備には至らなかった。</li> </ul>
ネットワーク化と回遊性の向上【観光課】	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎年テーマごとに新たな観光コースを設定することで、観光客に対し幅広く本区の魅力を提供している。</li> <li>平成18年度に浅草地域から上野地域、谷中地域を結ぶ東西めぐりんを運行させ、回遊性向上を図っている。</li> <li>平成23年度に二天門防災船着場の整備が完了し、現在、水辺の一層の活性化に向けた検討を進めている。</li> </ul>
おもてなしの向上【観光課】	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行者と接する機会の多い飲食店や宿泊施設だけでなく、広く一般区民も対象とした接遇研修を行い、おもてなし意識の向上に努めている。</li> <li>観光ボランティアガイド利用者数は近年増加しているものの、ボランティアガイド登録者数は減少傾向にあるため、今後も適切な人数を維持していく必要がある。</li> </ul>
<b>(3) 地域特性や文化を活かした観光振興</b>	
地域の特性や文化性の活用【にぎわい計画課】	<ul style="list-style-type: none"> <li>他区に先駆けて実施しているフィルム・コミッションは、豊富な地域資源を有効に活用し、国内外にむけ、本区の魅力を実効的に発信している。</li> <li>映画祭・演劇祭は、区民、事業者、区が一体となって実施しており、地域特性を活かし文化・観光の振興に寄与している。</li> <li>平成17年度から実施しているステージ・コミッションの支援件数は減少傾向が続いているが、演劇・芸能活動等を支援するため、現在、稽古場の整備を進めている。</li> </ul>

\* 施策名称【】内は施策の主管課(平成25年度検証時)

小 柱	施策評価【平成27年度・28年度】結果 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">抜粋</span>
施策名称	(2年間の主な成果・課題)
<b>(1) 観光資源の再発見と活用の推進</b>	
観光に関する情報の収集と分析【観光課】	<p>観光統計・マーケティング調査で、新たに「区が発信する観光情報に対する満足度」を調査した結果、満足度は76%と目標の80%に近い満足度が得られている。</p> <p>また、平成27年度から実施しているSNS等による情報分析では、インターネット上に蓄積するロコミキキーワードを抽出・分析するなど、新たな媒体と手法を活用した情報収集を行っているが、現行の分析手法では、情報の内容から台東区の評価を分析することが難しいケースがあり、今後は、台東区の観光に関してより的確な評価・分析が行える情報収集・分析手法を研究し、充実を図る必要がある。</p>
観光案内と情報発信の充実【観光課】	<p>浅草文化観光センター入館者数は、リニューアルオープン以来順調に増加している。28年度には、デジタルサイネージ、台東区無料公衆無線LANの全館設置、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を開設するなど、文化・観光情報の発信拠点として機能の充実を図っている。</p> <p>また、外国語SNS観光情報配信の開始や、英語版の区公式観光サイトの開設など、外国人に向けた情報発信を強化している。</p>
観光資源の活用と拡充【観光課】	<p>フィルム・コミッション事業では、誘客面で効果の高い旅番組の誘致等に取り組み、海外作品の相談・支援件数が増加するなど、映画やテレビ番組等を通じて区の魅力を国内外に効果的に発信している。</p> <p>また、中小製造業のアトリエ化支援等では、アトリエ化店舗を紹介する「手づくり工房MAP」を制作するなど、「ものづくりのまち台東」としての魅力を区内外にPRしている。ホテル・コンシェルジュを対象に文化体験ツアーを実施し、宿泊客への体験型観光メニューの提供を促進するなど、台東区が持つ豊富な観光資源の活用・拡充に着実に取り組んでいる。</p>
<b>(2) 地域のネットワーク化と回遊性の向上</b>	
地域のネットワーク化推進【観光課】	<p>平成28年1月に循環バスの新路線「ぐるーりめぐりん」を開業し、区北部地域と南部地域における双方向性が確保され、地域の交通ネットワークが充実し、区民及び来街者の利便性は着実に向上している。また、平成28年6月より浅草二天門防災船着場を公共船着場として一般開放しており、浅草への交通手段の1つとしての舟運が活性化し、回遊性が向上している。</p> <p>また、隅田川親水テラスでは、隅田公園内に設置したオープンカフェについて、来街者の認知が徐々に高まりにぎわいを創出している。</p>
何度も訪れたくなる仕組みづくり【観光課】	<p>回遊型観光コースの提供については、観光マップをリニューアルしたほか、ホテル・コンシェルジュを対象に文化体験ツアーを実施し、宿泊客へ「本物に会えるまち台東区」の魅力が感じられる文化体験型観光メニューを提供できるようにするなど、特色ある豊富な観光資源を活用した多彩な観光メニューを開発している。</p> <p>また、観光統計・マーケティング調査の結果、来訪者のリピート率及び区内平均滞在時間が3時間以上の割合は、ともに増加し、ニーズを捉えた観光メニューの開発や、リピーター確保及び回遊の促進による地域の活性化に着実に取り組んでいる。</p>
<b>(3) おもてなし環境の整備</b>	
来街者にやさしいまちづくり【観光課】	<p>台東区バリアフリー特定事業計画に定める公共交通特定事業の進捗率は、鉄道駅のエレベーター等整備により概ね順調に進んでいる。また、さわやかトイレの整備、インフォメーションボードの表示の見直しや盤面更新、台東区無料公衆無線LAN環境の整備は、順調に進捗しており、快適に滞在・観光できる環境の整備が進んでいる。</p> <p>帰宅困難者対策では、帰宅困難者対応訓練や外国人向け案内表示等の災害時に向けた備えの充実を図り、だれもが安心して台東区を訪れることができる環境の整備に向けて着実に取り組んでいる。</p>
ふれあいとおもてなしの人づくり【観光課】	<p>おもてなし講習会・研修会は、街に出て外国人観光客に接する実践研修を実施する等の見直しを行い、受講者の要望に沿った満足度の高い内容で実施することができている。他自治体に先駆けて実施したハラル認証取得や、外国人観光客の受け入れ体制の向上に取り組む商店街への支援件数も、順調に増加し、地域の来街者をおもてなしする意識の向上が図られている。</p> <p>観光ボランティアガイド登録者数は年々増加しているが、今後は、より一層の観光客へのおもてなしや満足度の向上が図られるよう人材育成を充実させながら、登録を促進する取り組みが必要である。</p>

\* 施策名称【】内は施策の主管課(平成29年度現在)

◆台東区基本構想 検証シート

観光

基本理念	下町文化の継承と発展
将来像	1 にぎわいと活力のまち
基本目標	2 まちの魅力の創出
	台東区には、史跡、芸術、芸能などの豊富な文化資源や多彩な行事があり、国内外から多くの来街者を迎えてきた観光地があります。台東区は、この特徴を活かして、文化性豊かな国際観光都市として、魅力のより一層の向上をめざし、観光の振興を図っていきます。この基本目標を実現するために、的確にニーズをとらえ、多様な観光資源の一層の充実と来街者が回遊しやすい基盤づくりを進めます。国内外へ情報を発信するとともに、快適な環境整備を推進し、国際観光都市としての総合力を高めていきます。

<参考指標> \*「目標(36年度末)」は、長期総合計画(平成27年3月)で設定している達成目標

施策の指標			
指標名	16年度	28年度	目標(36年度末)
観光に関する情報収集・分析手法	1種類 (観光統計・マーケティング調査)	1種類 (観光統計・マーケティング調査)	増加
区が発信する観光情報に対する満足度	—	76%	80%
浅草文化観光センター入館者数	年437,677人	年1,202,784人	年120万人
台東区公式観光ウェブサイトアクセス件数	年355,222件 (24年度)	年672,931件	年100万件
観光客数	年2,286万人	年5,061万人 (28年)	年5,000万人
循環バス乗降客数	年626,183人	年1,778,226人	年180万人
船着場利用回数	年1,591回 (23年度)	年3,331回	増加

施策の指標			
指標名	16年度	28年度	目標(36年度末)
来訪者のリピート率	70%	83.3%	増加
来訪者の区内平均滞在時間が3時間以上の割合	39.3% (24年)	53.0%	60%
台東区バリアフリー特定事業計画に定める公共交通特定事業の進捗率	46.3% (26年度)	63.3%	90% (32年度)
さわやかトイレ整備数	累計6か所	累計35か所	累計43か所
観光ボランティアガイド登録者数(日本語、外国語合計)	175人	250人	増加
おもてなし講習会・研修会参加者数	年150人 (17年度)	年164人	年600人

区の総括意見	<p>観光客の動向やニーズ、潜在的な観光資源を的確に把握し、フィルム・コミッション事業や映画祭・演劇祭の開催などにより、地域の特性や豊富な文化資源などの多様な観光資源を活用・拡充するほか、観光コースや文化体験型観光メニューを提供するなど、新たな観光資源を掘り起こし、ニーズを捉えた観光施策を展開した。</p> <p>船着場の活用や公共交通機関の充実、観光資源をつなぐ回遊型観光コースの提供など、広域的な地域のネットワーク化により、効果的な回遊を促進し、来訪者の区内平均滞在時間が3時間以上の割合及び来訪者のリピート率はともに増加した。</p> <p>そのほか、浅草文化観光センター等の観光案内拠点の機能や案内情報を充実させ、観光ウェブサイトやSNS等を活用した国内外への効果的な情報発信を行い、浅草文化観光センター入館者数及び観光ウェブサイトアクセス件数は大幅に増加した。また、来街者が安心して滞在し、観光することができるよう、交通機関等のバリアフリー化や無料公衆無線LAN環境の整備を行うほか、ハラル認証取得助成やおもてなし講習会の実施など、観光客の受け入れ体制とおもてなし意識の向上に取り組んだ。</p> <p>これらの取り組みにより、台東区を訪れる観光客数は大幅に増加しており、『文化性豊かな国際観光都市として、魅力のより一層の向上』をめざす基本目標の実現に向けて、着実に進んでいる。</p> <p>課題としては、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けて、さらなる観光客数の増加が見込まれており、また、観光客のニーズも多様化している。だれもが快適に、安心して台東区を訪れることができるよう、観光バス駐車対策や、施設・道路等のバリアフリー化、さわやかトイレの計画的な整備など、多くの観光客を受け入れるための環境整備に一層取り組む必要がある。また、観光客を温かく迎え入れる観光地として、おもてなしの気運を高め、観光ボランティアガイドの質・量の充実を図るなど、より一層観光客へのおもてなしや満足度の向上を図る必要がある。</p>
--------	--

学識経験者からの意見	<p>まちの魅力の創出のための施策は、基盤的施策としてのおもてなし環境の整備と地域のネットワーク化、促進的施策としての観光資源の再発見・活用とに分けられるが、観光がまちの魅力の一つの要素であるとするならば、基盤的施策としてのおもてなし環境の整備をより重視しなければならない。</p> <p>「地域のネットワーク化推進」と言う施策は、ハードの整備という面では評価できるが、ネットワークの運用面での仕組みが十分でないために、基本目標への貢献は低いと考えられる。例えば、循環バスめぐりんについても、ルートのわかりやすさなど、観光客が利用しやすい仕組みの工夫があれば、区民にとってもより利用しやすくなると考えられる。</p> <p>区内平均滞在時間が3時間以上の割合が53%であり、過去に比べて割合が高くなっているとはいえ、半数近くが通過型の観光客であり、経済効果の面でも限定されている。立地特性から通過型が多くなるのは仕方がないが、もう少し滞在型の観光客を増加させるとするならば、宿泊施設等の量的・質的な整備が間に合っているのかを検討課題として残る。特に、東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催される2020年を視野に入れた場合、重要になってくるであろう。</p> <p>この課題に対応するため、台東区において、民泊への対応をどのようにするのか、再度検討すべきであろう。宿泊可能な一般の民家を紹介するウェブサイト運営する業者の参入の増加、違法民泊や旅館業法の網を潜り抜けようとする専門業者の増加も考えられる。</p>
------------	---