

墨田区長 山本 亨 様
墨田区議会議長 田中 邦友 様

墨田区の中小企業・小規模事業者対策および 観光・まちづくりの推進に関する要望

東京商工会議所墨田支部
会 長 阿 部 貴 明

いよいよ 2020 年、オリンピック・パラリンピック東京大会が開催される。そして、連動して区内において様々な開発の動きや念願の大学開校など、地域に大きなインパクトのある変化が訪れようとしている。

大会成功はもちろんのこと、大会後のレガシー形成、これを契機に何が変わり、何を残すのか、地域が目指すべき姿に向け、全ての関係者オールすみだで、行動していかなければならない。

墨田区と共に、すみだの“夢”を実現し、「地域力日本一」実現に向かって、東京商工会議所墨田支部は、地域経済を支える事業者、業界団体等と様々な課題を共有し、その声を今後の区政に反映されたく以下のとおり要望する。

1. 中小企業・小規模事業者対策

① 多様な人材の活躍と区内事業者の人材確保・定着支援

- 区内事業者の喫緊の最重要課題である「人材確保」また「人材定着」について、当支部と共に連携しながら支援していただきたい。
- 働き方改革に呼応して必要な就業規則・雇用契約書作成・修正等にかかる経費助成により、就業環境整備の積極的な取組促進の後押しをしていただきたい。
- 外国人材の受入れ・共生のための総合的な施策、特定技能の在留資格に係る新たな制度にも対応した雇用者向けのワンストップの相談窓口を設けていただきたい。
- 建設工事について生産性向上の一環として小規模修繕・補修工事の提出書類の簡素化の具体的な検討を事業者へのヒヤリング等を経て進めていただきたい。
- 保育園入園判定時の区内就業者の加点、小学校の長期休暇中の学童クラブ受入拡大を行っていただきたい。

事業規模・業種に関わらず、人手不足感が強まっている。とりわけ中小・小規模事業者にとっては、事業の存続に係わる大きな課題であり、既に人口減少社会に突入している中で、今後、さらに深刻さが増していくと考えられる。

墨田区では昨年の当支部要望に応え、人材不足が区内事業者にとって大きな課題となっていることを深く認識していただき、「就職支援」から「雇用支援」へと事業展開を切り替え、2019 年度より、企業向けのセミナー等の開催や墨田区雇用・就労支援サイト「ジョブすみだ」のリニューアルなど、事業者の雇用促進にご尽力いただいている。しかしながら、当支部の調査によると、区内事業者の人材確保の状況は、昨年よりもより一層厳しくなっている。

今後も、最重要課題である「雇用支援」、加えて「定着支援」についても、当支部と互いに連携し、様々な施策を総動員していただきたい。

また、昨年来、外国人材の受入れに関して、大きな動きがあり、区内中小企業も期待を高めているところである。しかしながら、墨田で働く外国人が地域に溶け込み、共生していくには、背景の文化を踏まえた生活面での支援も欠かせない。本年4月には、国は都内に1カ所（週1日、午後のみ）、東京都も1カ所の外国人材採用専門相談窓口を開設した。現在、墨田区で外国人の方の相談窓口となっている「すみだ区民相談室」の拡充と、あわせて特定技能の在留資格に係る新たな制度にも対応した雇用者向け相談窓口を新設し、連携をとりつつ、本人またその雇用者にわかりやすい、相談しやすい体制づくりをお願いしたい。

また、本年度から働き方改革関連法が順次施行され、人材不足の中、中小事業者も様々な工夫や挑戦をしている。これに伴い、就業規則や雇用契約の整備・変更を行う必要性が高まっている。当支部においても、様々なセミナーなどの啓発活動とともに、本年度より社会保険労務士による無料相談体制も整えたが、専門的知識や継続的な支援が必要とされることから、個別に専門家を依頼する際の費用について、一部助成をご検討いただき、事業者の取組を促進していただきたい。

【参考】足立区「就業規則作成助成金」就業規則の作成に要した社会保険労務士等への作成委託費用を対象に助成対象経費の1/2で上限5万円、千円未満の端数は切り捨て

また、建設業界においては他の産業以上に、生産性向上への取り組みが欠かせない。現在、発注案件の規模に関わらず、提出書類は同様の基準が適用されているが、建設産業の生産性向上を後押しする観点から、小規模修繕・補修工事の提出書類については、事業者へのヒアリングを経て簡素化を進めていただきたい。

また、幼い子供を持つ人材の活躍のためには、安心して子供を預けることができる保育園が必要であり、墨田区においても、受入拡大に努力していただいているところである。その入園可否については、「墨田区に勤務地がある世帯」について、加点を検討していただき、「すみだで働く」ことを目に見えるプラスイメージにするとともに、行政の横断的な区内事業者人材確保への象徴的なエールとしてほしい。

※ 現在、墨田区の保育施設利用申込時の入園可否の調整指数において、「墨田区に勤務地がある」の加点はない。

東京商工会議所では、人材支援センターにおいて、新卒者や経験豊富なキャリア人材の採用支援を目的に、合同会社説明会や学校法人と連携した就職情報交換会など、企業ニーズに応じた幅広い人材採用支援サービスを提供している。また、当支部では、近隣支部と連携した東商城東地域として、域内企業のニーズが高い高卒生の採用支援のため、企業と実業高校の就職担当者との「就職情報面接会」や「中小企業のための『インターンシップ・職場体験』活用法セミナー」等を実施している。

② 大企業承継時代に向けての承継気運醸成

- 墨田区と東京商工会議所、地域金融機関等が連携した事業承継における「オールすみだ」の支援体制の中で、それぞれの強みを活かして、支援の実効性を高めていきたい。
- 適切な事業承継の重要性についての認識が高まっている中、引き続き当支部と連携をして、相談窓口の連携を強化する等、具体的な事業承継事案への対応を加速的に行える体制を整えていただきたい。

人材確保と並び、事業承継の推進が極めて重要な課題であるという認識は、墨田区と共有している。これは各事業者の経営課題に留まらず、地域雇用・地域内取引の維持、そして技能・ノウハウの承継など、地域経済全体の活力維持・強化のために必要不可欠な社会的課題である。

墨田区では、本年度より承継手続費用や承継後の事業促進に係る資金として「事業承継支援資金」を創設していただいたことに、まずもって御礼申し上げたい。また、早くから後継者・若手経営者に目を向けた支援事業「フロンティアすみだ塾」等を開始し、当年度16期目を迎え、後継者を育てるとともに地元若手経営者の「人と人のつながり」を広げる大きな成果をあげている。

しかしながら、後継者不在のために、廃業する事業者は、未だ後を絶たない。東京商工会議所が経済産業省からの委託を受けて2011年に設立した「東京都事業引継ぎ支援センター」では、後継者不在の悩みを抱える中小企業経営者の公的支援機関として、第三者承継（M&A）等の相談を受け付け、事業承継M&Aの成約に向けた支援を行い、2018年度は、新規相談者数1,147社、総相談件数1,642件、成約件数61件と過去最多の実績をあげている。ぜひ、当センターなど外部機関を活用いただき、第三者承継という方法についても理解を得られるよう周知啓発にご協力いただきたい。

また、一昨年度抜本拡充された事業承継税制は、特例承継計画の提出において、平年ベースで改正前の約10倍と高い実績があがっている。一方で、事業承継税制の改正についての経営者の理解度や認知度はいまだ高くはないことから、本年度創設された個人事業主版の事業承継税制とあわせて、周知強化にご協力いただきたい。

事業承継支援は、事業・税務・法務面など対策が極めて複雑・高度で多岐に渡ることから、「オールすみだ」の支援体制の定着・発展を図るとともに、それぞれの強みを活かして、支援の実効性を高めていきたい。

③ 新しい事業が起き、人が集まる「すみだ」をつくるために

- 区外からも創業希望者を呼び込む積極的なアピールをしていただきたい。
- 事業のための区内既存建物のリノベーション、また区内移転のための退去時、現状復帰に係る助成を行うことで、小規模事業者の支援と遊休建物の有効活用を促していただきたい。

地域経済の活性化のためにも、墨田区が常に新しい事業の芽生えるまちであってほしい。墨田区産業振興マスタープランでは、「Stay Fab 楽しくあれ！『楽しく』あり続けるためには、何か『新しいコト』を興さなければならない」と謳っている。「新しい事業を起こすなら墨田で」となるよう墨田区で創業するメリットを区ホームページなどで積極的にアピールされたい。

また、現在、古い建物をリノベーションして、オフィスや店舗にしたいという希望を持つ事業者を補助することで、現在利用されていない既存建物が有効利用されることが期待できることから、区による支援をご検討いただきたい。

④ 地域経済と公共入札制度の見直し

- 地域経済の好循環、区内産業の育成、及び購入品質の確保のため、区内事業者の優先的受注機会拡大を目指して、総合評価方式の地域貢献ポイントを拡大していただきたい。
- 入札制度については、最低制限価格の引上げ、前払金制度の拡充など、ダンピングの防止及び工事の品質確保につながる取組を継続的に実施してもらいたい。

墨田区においては、当支部からの要望にお応えいただき、総合評価方式による入札を実施していただけるとのこと、ぜひ、実現をお願いしたい。

また、地域貢献度の高い区内事業者は、受注業務への直接的な対応はもとより、ものやサービスの引渡し後の継続したアフターケアも十分考慮するなど、表面的な価格だけでなく、総合的な品質も重視して対応を行ってきた。単に価格だけでなく、契約の内容や性質に応じて、過去の施工実績や品質評価、さらには地域貢献度等を加味して発注先を定める「総合評価方式」に対する区内事業者の期待は大きい。

については、日常的に墨田区発展のために貢献度が高く、中長期にわたる経済効果が期待できる区内事業者が優先的に受注機会を得られるよう地域貢献度によるポイント加算（墨田区内のイベントへの積極的な参画、行政施策の理解、啓発事業への協力、災害時の協力体制など）をご検討されたい。

地域経済の好循環、区内産業の育成、及び購入品質の確保のため、区内事業者の官公需における受注機会の確保は重要であることをご理解いただきたい。

⑤ 商店街の活性化のために

- 区が主体となる商店事業者と墨田区への転入希望事業者や創業希望人材のマッチング支援制度の創設をご検討いただきたい。
- 住居兼店舗の賃貸店舗化のための個店毎の分離改修の助成を引き続きご検討いただきたい。

商店の集積が最たる魅力である商店街にとって、空き店舗問題は解決すべき重要課題であることは、墨田区と当支部の共通の認識である。インバウンドを含め、来街者増加のチャンスに向けて、商店の再集積や商店街全体の活性化につながる支援をお願いしたい。

空き店舗の住宅化対策として、昨年区が開始した商業コーディネーター派遣は、空き店舗の状況や課題発掘に効果的である。しかしながら、そもそも空き店舗のオーナーに手続面やセキュリティの観点から「貸す気がない」ことも問題視されている。空き店舗のオーナーが店舗を賃貸物件とすることへの不安や煩雑さを取り除くために、空き店舗と創業希望者の間で区が両者の情報を整理して提供することを制度としてご検討いただきたい。

さらに、商店街においてよく見られる住居を兼ねた店舗が廃業した場合、住居スペースへのアクセスが確保できないために店舗部分を賃貸できず、結果的に店舗部分を閉めたまま、あるいは住宅が新築されるケースが見受けられる。貸店舗として活用することで、新たな商業者を商店街に迎え入れることが可能となることから、住居と店舗を区分するための改修工事費用に対する補助を引き続きご検討いただきたい。「ワンモール・ワントライ作戦推進事業」では、商店会で借り上げ・補助となっており、商店会・個店双方にとって、非常にハードルが高い。個別の店舗に対する支援をお願いしたい。

⑥ キャッシュレス社会への対応支援

- キャッシュレス社会に向けて、引続き正しい理解に向けた啓発活動を行っていただきたい。
- 決済端末やタブレットなどの導入経費助成について、国による導入支援施策の終了後も切れ目ない支援が展開されるよう、区による助成の実施を検討いただきたい。
- 数多のキャッシュレス決済サービスが乱立している現状を踏まえ、区内個店からの相談に対応する専門窓口の開設、専門相談員の配置を検討いただきたい。

日本のキャッシュレス比率は18.4%と、韓国の89.1%をはじめ、キャッシュレス化の進展する国々の40%~60%の比率から大きく乗り遅れている。(出典：世界銀行「Household final consumption expenditure」2015年) 今般、政府は「未来投資戦略2018」にて2027年にキャッシュレス決済比率40%という大きな目標を掲げた。

キャッシュレス社会の到来に備え、引き続き、正しい理解に向けた啓発活動を互いに連携して行っていただきたい。

決済端末の導入費用の助成については、国が2019年10月の消費税率引上げに伴う需要平準化対策として行う「キャッシュレス・消費者還元事業(ポイント還元事業)」(2019年10月~2020年6月まで)を行うにあたり決済端末の導入補助が行われているが、今後ますますキャッシュレス社会への移行が進むことを鑑み、2020年5月以降も切れ目ない支援を展開いただき、導入に乗り遅れた事業者が発生することのないよう配慮いただきたい。

【参考】「キャッシュレス・消費者還元事業(ポイント還元事業)」では、登録決済事業者の中からキャッシュレス決済を導入し、本制度の加盟店として登録することで、①端末導入費補助(事業者負担ゼロ。1/3を決済事業者、2/3を国が負担)、②決済手数料補助(国が1/3を補助)等が受けられるもの。

実店舗のキャッシュレス化は、インバウンド旅行者のニーズも高く、今後更なる推進が期待されるものの、様々なキャッシュレス支払サービスが次々に登場する中で、サービスごとの違いやその仕組みが複雑になっている。導入促進のため、専門家による相談窓口の開設や専門相談員の配置をご検討いただきたい。

⑦ ものづくり事業者の住民理解推進のために

- 区内および区に移転する製造事業者が実施する、防音、防臭、防振等の操業環境の改善及び外観や周辺についての住民理解のための環境整備の支援を東京都の施策等と連携して助成金事業として実現していただきたい。

墨田区には、減少傾向ではあるが現在も数多くの町工場が存在し、都内有数のものづくりの街である。その一方、人口は増加傾向にあり、2019年7月時点での区の人口は273,898人と、10年前と比較しても約37,000人増加している。区内の工業地域及び準工業地域も例外ではない。

トラブルの未然防止の為、工場の防音・防振・防臭工事に対する補助の拡充を求めた今年の当支部の要望に対し、墨田区では、「環境改善資金」を創設された。しかしながら、小規模事業者では融資を受けてまで対応することは難しい。ぜひとも、東京都の制度などと連携し支援をしていただきたい。また、周辺の景観、街に溶け込むための工場の外壁美化、緑道、オープンスペース、見学者の受入対応設備の整備等についても補助対象拡大をご検討いただきたい。

【参考】東京都「都内ものづくり企業地域共生推進事業」では、各自治体と連携し、区と都の二段構えの審査により、防音、防臭、防振等の工事等の経費助成を行っている(助成率：助成対象経費の3/4以内 助成限度額：375万円 最低投資額100万円)。現在、品川区、大田区、世田谷区、板橋区、足立区、江戸川区の6区で実施。うち、江戸川区以外の5区は防音、防臭、防振といった操業環境の整備だけでなく、地域との調和・共生を図るための外壁の美化、緑道の整備、オープンスペースの整備など、住民受入環境の整備も対象に含めている。

⑧ 運輸業界が実施する健康診断への継続的支援

- 健康診断運営について、安全運転の基本である健康確保と人材不足・働き方改革に対応するためより一層、柔軟な施設利用支援をしていただきたい。

運輸業界が実施する大規模な健康診断（受診者 600 名超）に対し、昨年度は、区に多大なる支援をいただき、初めて社会福祉会館で健康診断を実施し、大過なく終えることができたことに、まずもって御礼申しあげる。

安全衛生の観点からも、ドライバーの健康診断は必要不可欠である一方、人手不足の状況も相まって、スケジュール管理上、仕事に適宜、検診会場へ立ち寄って受診せざるを得ない状況である。

また、当年度、受診率とドライバーの利便性の向上を目指し、従来別日程・別会場で行ってきた「適性検査」（一般、初認、適齢）をセットで行いたい。そのためには、現在同会場で解放されていないスペースの貸し出しをご検討いただきたい。安全運転の基本である健康確保と人材不足・働き方改革に対応するため、特段のご配慮をいただきたい。

2018 年 3 月に国土交通省の自動車運送事業者に対する行政処分等の基準が改正され、車両の運行停止処分が強化された影響で、更なる受診者数の増加が見込まれている。昨年度に実施した際の課題をふまえ、引き続き柔軟な施設利用についてご支援いただきたい。

【参考】国土交通省「自動車運送事業者に対する行政処分等の基準」の改正（2018 年 7 月 1 日より施行）

（現 行）	・ 未受診者が全運転者の半数未満	： 警告
	・ " " " " " "	以上：車輛停止 10 日車
（改正後）	・ 健康診断未受診者 1 名	： 警告
	・ " " " " " "	2 名 : 20 日車
	・ " " " " " "	3 名以上 : 40 日車

⑨ 荷捌き車両の路上駐車環境の改善に向けて

- 路上の荷捌きスペースの確保は、引き続き大変厳しい状況であるため、時間帯を指定した短時間駐車の取締り除外など、運送事業者への配慮につき、国・都への働きかけを継続していただきたい。

墨田区におかれては、貨物車両の荷捌きスペースの確保について、経済活動にとって重要な課題であるとの認識を共有していただいている。中心市街地等では、店舗やオフィス等への貨物車による配送など、多くの物流が集中し、特に、駐車場を持たない建物が集中する地区では荷捌きスペースや駐車場が慢性的に不足していることで、貨物車がやむを得ず路上駐車し配送しなければならないなど、円滑な物流や配送に支障をきたしているとの声が未だもって多い。

今後も引き続き、共に国・都への働きかけを継続していただきたい。

⑩ 新たな大学開校に向けた産学官金の連携について

- 墨田区に新たに開校する大学との産学官金連携体制を構築していただきたい。
- ICT、IoT、AI などの先端技術やクリエイティブデザインは小売業やサービス業などへの生産性向上の他、環境、まちづくりなど、個社の経営課題にとどまらず、様々な課題解決が期待されることから、墨田区産学官金連携事業の課題対象を拡大していただきたい。

2020年には、i 専門職大学が、2021年には、千葉大学建築デザインセンターが開校する予定であり、区内事業者の期待も高まっている。しかしながら、現在、開校予定の大学との産学官金の公的な連携組織はなく、情報共有がされていない。開校が間近となっている両校との連携を深めるためにも、開校前からの情報・意見交換の場を設定していただきたい。

また、現在、墨田区の産学官金連携事業については、製造業の技術を中心に考えられているが、今後、小売やサービス、観光など、様々な業種あるいは、環境、まちづくりなど、様々な課題に対し ICT、IoT、AI やデザインなどの技術での解決が考えられることから事業の課題対象を拡大していただきたい。

あわせて、課題解決を求める事業者にとっては、「どの」大学や公的機関ではなく、「求めるソリューションをもつ機関」と連携したいので、区の産学連携相談事業において事業者と大学や公的機関とのマッチングをする際には、なるべく広くその研究能力や知見、相談機能を活用できるよう、外部機関の利用もご検討されたい。

【参考】 東京商工会議所 産学公連携相談窓口：一度に39の大学・公的機関に問い合わせが可能 / 原則 2週間以内 に大学から照会の返答 / 東京商工会議所への相談、大学・公的機関への照会無料
台東区試験研究機関活用支援助成金：台東区内の中小企業が、東京商工会議所の産学公連携相談窓口を利用して、新商品若しくは新サービスの開発又は取扱商品の性能若しくはサービス向上を目的に、大学等の研究機関と共同研究を行う場合、かかる経費の一部を支援する。助成額：10万円（対象経費の1/2）対象：共同研究費、研究委託費、性能評価・試験・測定・分析費、技術コンサルティング費等

2. 観光・まちづくりの推進

① 観光協会の機能強化

- 地域DMOに登録された一般社団法人墨田区観光協会は、今後その役割・機能のより一層の高度化・強化をすべく、区の観光推進機能の集中をしていただきたい。
- 2020年を契機とする内外観光客の増加に向け、観光案内所の改善・リニューアルをしていただきたい。
- 墨田区の観光についての基礎的なデータを整備し、区内事業者提供していただきたい。

政府は、2016年3月、「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定し、この中で2020年の訪日外国人旅行者数4,000万人、同年の訪日外国人旅行消費額8兆円などの新たな目標を設定した。観光先進国の実現に向けて、政府・官民を挙げた取組が加速している。2012年以降、訪日外国人旅行者数は増加を続け、2018年には過去最多の3,119万人となった。2020年に向け、より一層の観光振興のため地域DMOである墨田区観光協会のさらなる機能強化が望まれる。

墨田区は、文化・歴史を楽しめる寺社仏閣やまち、相撲を楽しめる「両国国技館」、「すみだ北斎美術館」、「刀剣博物館」、「江戸東京博物館」、「東京スカイツリー(R)」などインバウンド旅行者にとっても様々な魅力に満ちている。まちの魅力を発信するため、地域観光資源のコンテンツ化等、観光インフラの整備に向け、地域DMO運営のための安定的な財源を、区が観光協会を通じて投資すべきである。例えば、「ふるさと納税」の財源から、「北斎の魅力の継続的な発信」などをDMOに継続的に委託することも一考である。

また、観光協会では、現在4カ所の観光案内所を運営しているが、2020年を契機とする内外観光客の増加に向け、わかりやすく、アクセスしやすいものとなるよう各所の改善・リニューアルをしていただきたい。特に「まち処」の観光案内所は、東京スカイツリータウン・ソラマチ5階と観光客が訪れるにはハードルが高いため、アクセスしやすい場所への移転も検討すべきと考える。

観光はその裾野が広く、あらゆる業種の事業者が、ビジネスチャンスを狙うことができる。しかしながら、現在、墨田区の来街者の動向等についての基礎的なデータがなく、事業者が検討しにくい状況である。区として、新たな調査を実施するのではなく、区保有の数量的なデータ（宿泊施設の届け出、入込数など）、また情報（区内開発や防犯関連など）を集約して活用させていただきたい。

② 増加する宿泊施設と地域との連携の推進

- 民泊を含む宿泊事業者が事業開始に伴い墨田区に書類を提出する際に、町会・自治会への加入・貢献、また宿泊者に対する注意事項の掲示・周知などを呼びかけていただきたい。
- 急激に増加する民間宿泊施設が地域住民や事業者と連携して、総合的な地域経済の発展に繋がるよう、情報共有のプラットフォームを作る等、ネットワーク強化への支援をしていただきたい。

昨年6月に住宅宿泊事業法（民泊新法）が施行され、墨田区においても、多くの登録申請が受理されている。国内外の観光客が「すみだの生活」を体験することができ、また2020年を契機とする宿泊施設の不足も懸念されることから、合法的・健全な民泊を推進することは地域経済の潜在成長力を高めるものと考えられる。

一方で、急激に増加する民泊・簡易宿所を含む宿泊施設に対する地域の懸念が大きく高まっている。地域の特性やニーズを踏まえ、衛生・安全の確保と観光の促進を両立させるために、地域住民が理解しやすく、また宿泊事業者が地域に受け入れられるよう、区での申請受理の際に町会・自治会への加入・貢献、また宿泊者に対する注意事項の掲示・周知などを呼びかけられたい。町会・自治会に参加することで、地域の情報を理解しなければ、災害発生時などの宿泊者への対応もままならない。また、あわせて地域との共生、宿泊者の生活観光の好事例の公表、事業者向け説明会などを当支部と連携して実施することをご検討いただきたい。

③ すみだ地域ブランド戦略の方向性の明確化

- 「すみだブランド」をシティプロモーションと連動させ、国内外への発信の機会を逃さないでいただきたい。
- 「すみだモダン」・「3M運動（小さな博物館、工房ショップ、マイスター）」などすみだ地域ブランド戦略について、今後の方向性を明確にされたい。

2009年にスタートした「すみだ地域ブランド戦略」は、墨田区が誇る「ものづくり」の優れた技術力など「すみだの魅力」を通じてすみだの知名度をより高めていくことを目的とした取組であり、「すみだモダン」認証商品は、高い評価を得ている。また、1985年に墨田区の産業PRとイメージアップ、地域活性化を目的としてスタートした「小さな博物館」(Museum)、工房と店舗の機能を備えた、製造と販売が一体化した「工房ショップ」(Manufacturing shop)、付加価値の高い製品を創る技術者である「マイスター」(Meister)の3つの頭文字をとった「3M(スリーエム)運動」も、素晴らしい取組であり、「すみだモダン」とともに、国内外の観光客にも非常に魅力的なコンテンツである。

既に、様々な取り組みを行われている中、本年から2年をかけて事業を整理するとのことで、現在、取組が凍結されているところである。しかしながら、2020年を控え、この最も重要な時期に検討のみでは大きな機会損失である。全体の整理・明確な方向性を定めることはもちろん重要であるが、現在既にあるコンテンツについては、シティプロモーションと連動し、ブランド全体のさらなる発信をしていただきたい。

一方で、小規模事業者の実情も踏まえ、特に2020年については、外国人訪問客への対応、伝統工芸技術や歴史など、通常のインバウンド対応支援ではカバーしきれない部分もあるため、ご支援いただきたい。

さらに、実際の国内外の訪問者や購買希望者への対応は、「すみだモダン」認証商品の観光協会での販売など一部を除き、各事業者自らが行っており、販路開拓・PRなどを十分に行う余裕はない。

今後、現在既に登録されている魅力的な優れた商品を、どのようなターゲットに、どのように売っていくかの分析や販売戦略、販路開拓、PRなどの「売れる仕組みづくり」の支援を総合的に行っていただきたい。

④ 小規模小売・飲食店へのインバウンド誘致に向けた情報発信支援

- 外国人観光客に一般的に普及している有力な口コミサイトやアプリ等と連携していただき、小規模小売・飲食店の掲載や外国人観光客からの口コミ投稿を促すための支援をご検討いただきたい。
- 区民や国内外の来訪客に墨田区のおすすめ情報を共通ハッシュタグを利用してSNSで発信することを促すキャンペーンを行政主導で行っていただきたい。

墨田区を訪れる外国人観光客が現地で旅行情報を得る際には、ガイドブック、観光情報マップのみならず、その多くがスマートフォン・PCによりウェブ検索を活用している。こうした外国人観光客に対し効果的に区内小売店・飲食店をPRしていくためには、外国人観光客が多数閲覧する集客力のある口コミサイト・アプリ等への情報掲載が欠かせない。

※ 観光庁「訪日外国人の消費動向 2017 年次報告書」によると「日本滞在中に得た旅行情報源で役に立ったもの」1位が「インターネット（スマートフォン）」69.9%、2位「インターネット（パソコン）」17.6%

現在、多くの口コミサイトやアプリが存在し、小規模小売・飲食店にとっては、どこに登録するのが効果的であるのか、判断が困難であると同時に、地域の多くの事業者が集中して同じサイトに掲載してアピールすることが効果的と思われる。内外観光客増加の契機となる 2020 年までに区内の多くの事業者の情報が掲載されることが、地域全体で見たインバウンド集客力の向上にも繋がることから、墨田区として有力な口コミサイト・アプリ等と連携し、事業者への掲載を促進すべく積極的な周知・情報発信、あわせて訪日客や区民に当該サイト・アプリ等への口コミ投稿を促すこともご検討いただきたい。

【参考】「三重県×トリップアドバイザー 外国人おもてなしプロジェクト」（2016 年～）

三重県では、世界最大の旅行口コミサイトである「トリップアドバイザー」と連携し、口コミ情報を活用した県の新たな観光情報サイト「Mie Travel Guide」を公開。訪日客向けの口コミ促進カードの配布や県民へのお国自慢投稿の呼び掛けなどを行っている。

また、行政がリーダーシップをとって、区民や国内外の来訪客に墨田区のおすすめの場所、店、景色等を Facebook、Instagram、Twitter などの SNS で情報発信してもらえるよう、特定の共通ハッシュタグ（例：#TokyoSumida、#TokyoSumidaCafe、#TokyoSumidaHokusai、#TokyoSumidaSumo など）を定めて、ホームページ・区報などの広報媒体に併記したり、啓発チラシやポスターを製作する等、積極的な投稿を呼び掛けていただきたい。

⑤民間主催イベントへの支援強化

- 区所有・管理施設、道路、公園の民間主催イベントの活用について、活用例などの具体的な事例、アドバイスを含めた手引きなどを作成していただきたい。
- 民間主催イベント開催に係る行政諸手続きを一括して相談・申請できるワンストップ窓口を設置していただきたい。

区民と区内事業者の協働による民間イベントが増加する中、商店街や地域団体で行うイベントについては、区所有管理施設・道路公園の利用について、ルールや許認可の線引きが分かりづらいとの声が根強くあるため、活用例の発信や手引き等の作成を通じ、事業者に分かりやすく示していただきたい。

あわせて、フィルムコミッション同様に、イベント開催に必要な行政手続きについて一括して相談・申請できるワンストップの窓口を設置していただきたい。

⑥ 小さなMICEの誘致促進

- 小規模の会議・イベント等のための利用可能な区関係施設については、民間システムなどを利用して、網羅的な一括検索・申込みを可能にし、利便性を高めていただきたい。
- 墨田区のユニークベニューの発掘と積極的PRを推進していただきたい。

墨田区のMICE※1 誘致推進については、大規模なMICEを誘致するには、施設が非常に限られている。しかしながら、墨田区の事業者の所属する各種業界団体での会議や企業同士のミーティング等、小規模（50名以下）の会合であれば、利便性さえ高ければ多くの誘致は可能である。小規模の会合であっても、1件1件に飲食や交通など、様々な波及効果が見込まれ、累積されれば、大きな効果となる。また、公的施設も利用稼働率が向上し、よりその存在価値を増すこととなる。

墨田区内には、公的施設で一般利用可能な会場があるものの、空き情報の確認や申し込み・利用方法や条件なども様々で、施設ごとに調べなければ利用できない。ぜひ、民間システムなどを利用して、網羅的な一括検索・申込みを可能にし、利便性を高めていただきたい。

あるいは、「小さなMICE」の主権者に対する総合的な支援窓口を設けていただき、有償であっても、日時による利用可能な会場候補のおすすめや、空き状況など申し込み受付期間・手続き・支払いなどの代行、利用可能な飲食ケータリングサービス、アフターコンベンションのご案内などもセットでご案内するなどの利便性を高める工夫ができないかご検討いただきたい。そのためには、当該相談窓口に対して、全ての各施設が柔軟な対応をする優遇措置が必要である。

【現状】区ホームページ トップページ⇒施設情報⇒設備・機能から探す⇒会議室・講習室・研修室 掲載 10 施設
社会福祉会館/すみだ女性センター/すみだリバーサイドホール/すみだ産業会館/すみだ生涯学習センター（ユートリヤ）/曳舟文化センター/みどりコミュニティセンター/スポーツプラザ梅若/本所地域プラザ（BIG SHIP）/八広地域プラザ（吾嬬の里）

うち「墨田区公共施設利用システム」利用可能施設 下線8施設

- ・インターネットを通じて公共施設の空き状況照会や仮予約の申込み（一部仮予約不可）
- ・ページによる利用料金の払込みが可能。

本所地域プラザ BIG SHIP、八広地域プラザ（吾嬬の里）は、電話・来館

この他、個々の施設を確認すると貸し出し会議室がある 例：子育て支援総合センター

また、東京のユニークベニュー※2として、墨田区内では「すみだ北斎美術館」「刀剣博物館」「回向院」「東京スカイツリータウン®」が紹介されている。今後、東京観光財団、墨田区観光協会と連携し、墨田区におかれても積極的にPRされたい。また、墨田独自で新たなユニークベニューも積極的に開発するべきである。なお、東京都はユニークベニューの利用を希望するMICE主催者等に対して、総合的な支援を行うワンストップ窓口「Tokyo Unique Venues」を東京観光財団に設置し、主催者等からの問い合わせや施設の紹介等に対応している。

※1 MICEとは、M: Meeting（企業系会議）、I: Incentive（企業の報奨・研修旅行）、C: Convention（国際会議）、E: Exhibition/Event（展示会、イベント等）を総称した造語

※2 ユニークベニューとは、会議やイベント、レセプション等、特別感を演出しながら開催できる会場（歴史的建造物や美術館等）のこと

⑦ EAST TOKYO 広域の観光連携の推進

- 観光連携協定を結んだ台東区、近接する江東区と連携し、国内外に「EAST TOKYO」として発信する活動を推進していただきたい。
- 隅田川流域における地域間連携を強化し、引き続き、吾妻橋船着場、両国船着場の有効活用、内河川を利用した舟運事業や河川周辺の整備等への積極的な取り組みをしていただきたい。

墨田区という地域だけではなく、観光連携協定を結んだ台東区、近接する江東区と連携し、イメージをあわせた協働事業や国内外に「EAST TOKYO」として発信する共同プロモーション事業を加速させていただきたい。

また、上記とあわせて、広域を往来できる交通手段として、自転車が有効と思われる。現在、区内では、シェアサイクル・レンタサイクルについては、多くの民間事業者が事業展開している状況ではないため、区所有施設等でのサイクルポートの場所の提供など、事業者が進出しやすい機会の創出をしていただきたい。

昨年要望の区境をまたいでの循環バス運行は、実現困難であると理解しているが、コースの見直しを行い、台東区・江東区の観光スポットから、近い区内のスポットにつなげられる案内をすることもご検討いただくとともに、一方方向ではなく、逆の方向にも巡れるようシンプルかつ柔軟な運営をお願いしたい。

また、河川利用については、EAST TOKYO連携の台東区・江東区のみならず、区境を越えて隅田川周辺流域区との広域の共同事業の実施や東京都との連携もさらに強化されたい。引き続き吾妻橋船着場、両国船着場の有効活用、内河川を利用した舟運事業など、都や区をはじめ、国、民間事業者など様々な主体が設置・管理する船着場については一般開放の一層の促進や河川周辺の整備等への積極的な取り組みを願いたい。特に今後整備が予定されている北十間川の周辺整備については、内河川を利用した舟運事業のみならず、乗船前後の観光コースをあわせて開発・設定することにより、その相乗効果を高められたい。

⑧ 「北斎」モチーフの最大限の活用

- 2020年に向け墨田区のイメージモチーフとして、あらゆる場面で徹底して「北斎」を活用していただきたい。
- ふるさと納税の資金を北斎美術館の運営に関連する事業として、「すみだ北斎美術館のあるまち・墨田」を恒久的に発信し続けることへの活用をご検討いただきたい。
- 関係事業者がすみだ北斎美術館の積極的な商業利用を行える仕組みの構築に向けて事業者を含む検討会を早急に設置していただきたい。
- 両国駅から美術館までのアクセス案内を国内外の来訪客の目線で再検証していただきたい。

「北斎」は、世界で一番有名な日本の画家ともいわれている。その作品は、多種多様で非常にユニークであり、現在の「クールジャパン」にも通じる。北斎は墨田区に生まれ、90年にも及ぶ長い生涯のうちそのほとんどを「すみだ」で過ごした。

2020年は、国内外に向けて墨田という地域を発信する絶好の機会である。墨田区を国内外にアピールしていくには、イメージを集中して発信していくべきであり、既に国内外で有名な北斎の力をかりて、「墨田といえば北斎」・「北斎といえば墨田」となるくらいに、徹底的に北斎の作品をモチーフとして活用していただきたい。

その中で、2016年11月にオープンした「すみだ北斎美術館」は、すみだのイメージの中心のひとつに据えられる。2020年に向け、さらに多くの来場者にお越しいただけるよう最寄駅となる両国駅から美術館に向かう導線を国内外の来訪客の目線で早急に再検証していただき、必要であればイメージにあったわかりやすい案内表示・サイン等を設置されたい。

また、現在、区では、すみだ北斎美術館への支援として23区の中で唯一「ふるさと納税」の仕組みを活用するという先駆的な取り組みをされている。この財源の一部を「すみだ北斎美術館のあるまち・墨田」を恒久的に発信し続けることへの活用をご検討いただきたい。

現在、区内事業者は、「北斎」に関する商品開発を積極的に行っているとはいえない状況である。地域で「北斎」をもっと盛り上げていくためには、現在、商用利用でどうアクセスしたらよいかわからない事業者のためにも、すみだ北斎美術館の積極的な商業利用を行える仕組みや、美術館への誘導（割引チケットの活用、ミュージアムショップでの商品開発・採用など）の構築に向けて、事業者を含む検討会を設置していただきたい。

⑨ 向島における花街文化を活かしたまちづくり

- 向島地域の歴史・文化を活かした地域ブランド力を高める支援をしていただきたい。
- 見番通りを修景改修し、すみだ郷土文化資料館を一層活用する施策を展開していただきたい。
- 向島花街の風情を活かした景観整備の計画を実行していただきたい。

向島は江戸時代から花街として栄え、料亭・置屋・和菓子店が多く軒を連ね、社寺・文豪の名所といった観光資源が多くある地域であり、本物の花街文化を継承する産業集積としても重要なものである。

最盛期には、200軒あったといわれる料亭も、年を追うごとに減少し続け、現在は12軒となった。今後さらに減少してしまうと、関係する事業者、芸妓等の活動も限られたものになり、事業のみならず、その文化も消滅してしまうという恐れがある。

そのポテンシャルは高いものの、街の風景は、江戸情緒や風情が感じられる雰囲気はなく、来訪者の期待に応えるものとはなっていない。「観光振興プラン」の中で「向島花街の風情を活かした景観整備」が行われることに大きな期待が高まっている。一日も早く計画が具体的に実行されることを切望する。

また、景観整備の際には、名前からも花街が感じられる「見番通り」を中心に、訪れた人がSNS等で発信したくなるフォトジェニックな空間（電柱地中化や石畳化、景観に見合った街路樹や灯籠の設置等）となるよう、また、同通りにある「郷土文化資料館」を観光資源として活かしていただきたい。さらには、周辺の街並みと調和した屋外広告、看板設置のあり方の検討や店舗におけるファサード整備などを進めることを期待する。

⑩ 「相撲」のまちのブランドコンテンツとしての活用

- 墨田区の大きな観光コンテンツのひとつとして「相撲」を積極的に活用していただきたい。
- 相撲部屋の集積維持をまちづくりの重要な方向性のひとつと捉え、ご支援いただきたい。

大相撲は、両国の代名詞となっており、現在も年3回の両国国技館での場所中は、多くの相撲ファンが国内外から訪れる。また、通年、相撲博物館、ちゃんこ料理店、力士サイズの洋品店などの「相撲コンテンツ」の他、何よりも、相撲部屋が両国国技館周辺に集中し、髷・浴衣姿の力士がまちを歩く風景は、他では決してないものである。

相撲は国技であり、訪日観光客にとっても非常に魅力的なコンテンツである。ぜひ、墨田区のまちとしての観光プロモーションや訪日観光客向けのツアーなどにも、日本相撲協会への協力を仰いでいただきたい。

本年6月に鳴戸部屋が区内移転で新たな部屋開きをされた。このように区内移転をしていただければ良いが、近年、区外に移転する部屋が多くなっている。観光コンテンツとしての活用とあわせて、現在の相撲部屋の集積を維持できるよう墨田区としても何らかの支援ができないか、ご検討いただきたい。

【参考】部屋数：47部屋（うち墨田区内 16部屋）

葛飾区では2016年5月に区の観光戦略として相撲部屋を誘致することを発表。2017年には東関部屋が墨田区から移転。2020年には九重部屋が同じく移転予定。葛飾区は、九重部屋誘致のため来春から50年間、奥戸1丁目の区有地約510平方メートルを九重部屋に有償で貸し出す。

⑪ 安全・安心のまちづくりに向けて警備・違反行為への取り締まり強化

- 繁華街における客引き行為取締については、引き続き、強化していただきたい。
- 錦糸町周辺の繁華街について車両の駐車禁止の夜間取締りの不定期巡回を行っていただきたい。
- 防犯対策の一環として、主要道路における街灯の照度を上げていただきたい。

まずもって、当支部より要望した自転車整理員の稼働時間延長、錦糸町駅周辺の駐輪場の大規模な整備について対応いただいたことに感謝申し上げます。違法駐輪の警告・撤去作業の民間事業者への一括委託により、違法駐輪・放置自転車が減ったとする声も多くあり、引き続き効果測定をしながら、着実に取り組みを継続していただきたい。

一方、繁華街における客引き等の迷惑行為は、「江東橋防犯拠点」開設以降も未だ散見されるとの声が根強い。これまで条例の改正や注意喚起を促すスピーカーの増設、パトロール拡充等を実施していただいているが、より一層の強化をお願いしたい。

なお、違法駐輪は減ったものの錦糸町駅周辺の繁華街では違法駐輪が行われている。駐車監視員のいない夜間帯を中心に多く見られることから、車両の駐車禁止の夜間取締りについて不定期巡回を行っていただきたい。

あわせて、住民はもちろん、観光客が安心して、ナイトタイムツーリズムとして街歩きを楽しむことができるよう、主要道路の街灯については、照度を上げて、明るくしていただきたい。

⑫ 防災対策の強化と防災基本行動の啓発および事前復興計画の策定

- 「すみだ防災ガイドー事業所編一」改訂については、様々な情報が網羅されることを期待し、引き続き、防災対策の強化と事業者の防災基本行動の意識啓発、情報提供を当支部と共に実施していただきたい。
- まちづくりのビジョンを明確にし、都市計画・防災計画・災害復興計画をわかりやすく示していただきたい。
- 北部地域において大規模水害が発生した際に避難可能な高層建物の建設を可能にしていきたい。

今後 30 年間で 70% の確率で発生すると予想されている首都直下地震は、人的・物的・経済面など経済社会のあらゆる面で甚大な被害が想定されており、行政・地域・事業者・個人各々が備えを怠ってはならない。

かねて当支部より改定を要望してきた「すみだ防災ガイドー事業所編一」については、本年改訂していただけることに感謝申しあげる。ぜひ、直近の災害を踏まえ明らかになった課題への対応を盛り込み、区内事業所が活用できる内容にさせていただくとともに、常日頃から、防災に関する意識啓発や関係情報、事業所が参加できる防災訓練の提供などを継続して行ってほしい。

東京商工会議所でも、BCP（事業継続計画）の策定支援、企業の防災セミナー、安否確認訓練等、事業所の意識啓発・訓練を促進する活動を実施していく。

現状として、墨田区の災害の危険度の情報により、区内の一部事業者は、BCP の観点から墨田区から郊外に移転している。特に厳しい状況にある製造業の事業承継の課題の中で、目先は技術・技能継承する人の確保面が最も大きいものの、将来を考えると、区内で工場そのものを操業する環境を維持できるかどうかは大きなポイントであり、区内の都市再開発・災害危険度対応の影響は大きい。（都市再開発や道路拡張での立ち退きや災害危険度により、耐震化に費用がかさみ事業を続けられなくなる等）

事業の将来を考えるためにも、今後、物理的な事業環境がどうなるのか、まちづくりのビジョンを明確にし、都市計画・防災計画・災害復興計画をわかりやすく示していただきたい。

特に、首都直下地震等の大災害後の復旧・復興対策は内容が多岐にわたり、手続きや手順が複雑なものもあることから、予め関係者の合意形成を図りながら生活再建や市街地復興の基本方針、手順や手法等を取り纏めるなど、迅速かつ円滑な復旧・復興を図るための事前準備を推進していくことが肝要である。

墨田区におかれては、平成 16 年に「墨田区災害復興マニュアル」を策定しているが、既にかかなりの時間が経過していることから、ぜひ、改訂をご検討いただきたい。また、東日本大震災においては、被災住民の合意形成や用地取得が難航し、集団移転などの復興事業に時間がかかった結果、地域産業の流出を招いたことなどもあり、予め、それぞれの地域区民のこころとからだ、産業と学業などの「生活復興」とともに、建物や道路などの「市街地復興」について、震災復興時の都市づくりのあり方を共有できるよう、事前復興計画を分かりやすく提示していただきたい。

そして、近年は、異常気象による今まで想定していないような水害が、全国各地で発災している。墨田区では、過去の歴史もあり、多くの住民・事業者が懸念しているところである。「墨田区水害ハザードマップ」では、「区外への避難が間に合わない場合は、水害時避難場所を含む堅牢な建物の 3 階以上に避難」となっており、近隣小・中学校などを避難場所としているが、北部地域については、浸水の恐れが深刻なため、それ以外にも垂直避難できる高層建物の建設を可能にしていきたい。

⑬ 2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けての具体的な対応

- 区内事業者の外国人観光客の受入対応支援を当支部と共に積極的に行っていただきたい。
- ボクシング正式競技決定を受け、競技会場となる両国国技館や練習会場の他、関係施設などの計画について早期に説明をしていただきたい。
- 心配される大会期間中の区内交通規制などについて、早期に周知・説明に努めていただきたい。
- パラリンピック開催を契機に墨田の観光のユニバーサル化を推進していただきたい。

2020年東京オリンピック・パラリンピックについては、大会成功はもちろんのこと、大会後のレガシー形成、これを契機に何が変わり、何を残すのか、地域が目指すべき姿に向け、全ての関係者それぞれが、今すぐ具体的な行動を起こさなくてはならない。

まずは、2020年を契機とする内外観光客の増加に向け、これをビジネスチャンスと捉え、小規模飲食店、小売店などが接客・対応ができるようにしていかなければならない。東京商工会議所の「東商オリンピック・パラリンピック アクションプログラム」では、「店舗での外国人観光客の受入対応力向上を全力で支援」とし、当支部を含む23支部で、インバウンドを意識した様々な形の講習会を実施する他、経営指導員が、「外国人接客マニュアル」「指でさして会話ができるシート」「外国人歓迎の店ステッカー」を持参して、飲食業・小売業・サービス業等の店舗を訪問して意識啓発を行っている。墨田区におかれても、共に積極的に事業者支援を行っていただきたい。

また、いよいよ懸案であったボクシングが正式競技となった。については、競技会場となる両国国技館や練習会場の他、関係する施設など、何処で何が行われることとなるのかの情報提供を早期に行っていただきたい。

あわせて、事業活動に大きな影響があるため、既に当支部でも交通量の抑制の呼び掛けと共に、説明会を行っているが、大会前後、期間中の区内の交通計画、規制、混雑予想、については、大会組織委員会・東京都に早期の公表を働きかけ、当支部と連携して区内事業者への丁寧な説明をお願いしたい。

オリンピック・パラリンピックは、海外の方、障害をもった方、高齢者、小さなお子さんを連れた方など、非常に多くの、多様なお客様が墨田にいらしていただける大きなチャンスである。

2020年のレガシーとして「誰でも楽しめるユニバーサルな観光ができるまち」＝「すべての方に訪れたいまち」となる準備を早期に進めなければならない。当支部としても、可能な限りの連携・協力をしていきたい。

【参考】「声かけ・サポート運動」：高齢者や子ども、妊婦、子ども連れの方、障がい者、外国人をはじめ、街なかなど様々な場面で困っている方や助けが必要な方に、「声かけ」をすることで、誰もが安心・安全・快適に暮らし過ごせる地域社会の実現を目的とした活動。世界で初めて2回目のパラリンピックを開催する都市として、東京商工会議所は「声かけ・サポート運動」を積極的に展開している。

3. おわりに

墨田区におかれては、例年、当支部からの様々な要望に対し、真摯に向き合い、ご検討・ご対応いただいていることに深く感謝申しあげる。これからも、墨田区の将来像「地域力日本一」に向け、東京商工会議所墨田支部として共に努力していく所存である。