

## コロナ禍からの復活に向けた、東京の観光振興に関する重点要望

2021年7月6日

東京商工会議所

新型コロナウイルスの感染拡大長期化、三度にわたる緊急事態宣言等により、都内観光関連産業は過去に経験のない甚大な影響を受けている。飲食、宿泊、土産品、交通、旅行、イベント等多岐にわたる産業において需要が蒸発し、今なお経営の危機に直面している。足腰の弱い中小企業に与えた影響は極めて深刻であることに加え、影響の長期化は比較的体力のある大手・中堅企業にも大きな業績悪化をもたらしている。

各業界とも、国や自治体等による各種支援策の活用、時間短縮等の要請や各業界のガイドラインを順守し、感染拡大防止に努めながら事業継続あるいは営業時間短縮などに取り組んでいる。しかしながら、先行き不透明な中で売上・採算の回復や資金繰りの改善を見通す事は難しく、雇用の維持も限界にきている。裾野の広い観光分野においては、影響のさらなる長期化による関連産業への波及も強く懸念されることから、足元で打撃を受けている企業に対しては、企業規模や業態に応じた適切な支援を継続し、再建に向けた時間的猶予を設けることが重要である。

1年半にわたる感染拡大長期化は、わが国の企業活動のみならず、国民の生活・消費行動や価値観をも大きく変化させた。人との接触、移動や交流が制約されたことにより、心身への影響や心の豊かさが失われてきていることも懸念されている。

しかしながら、わが国、東京が誇る観光資源の魅力が決して失われた訳ではない。コロナによる教訓を未来に活かすことが重要であり、強い、豊かな国、都市であることが国民、都民、企業を救うことにつながる。感染予防徹底の下で社会経済活動を高めていくことが最大のコロナ対策である。ワクチンの迅速な接種、医療提供体制確保・整備により国民・事業者の不安を払拭していくことが不可欠である。その上で、将来に希望を持てるような観光需要回復に向けたロードマップを明確に示し、着実に実行していくことが求められる。

短期的には、インバウンド需要の本格的な回復には相当期間を要すると予想されることから、国内需要回復に向けた域内における直接的な消費喚起策をはじめ、地域事業者・団体・商店街等による新しい日常への取組について一層の支援が必要である。

また、中期的には、段階的な国内外の往来再開を見据えた需要回復を図るべく、良質で安全・安心な受入環境整備、都内観光資源の磨き上げを進めると共に、各種メディア等を通じ、東京の安全・安心、清潔さ、多様な魅力を強力に発信することが重要である。

そして、長期的には、本格的なインバウンド回復を見据え、ポストコロナにおける社会環境変化を踏まえつつ、新たな観光需要創出に官民を挙げて戦略的に取組、交流人口拡大、シビック・プライド（郷土愛）醸成等による地域活性化・持続的成長を通じ、東京の国際競争力強化を図ることが重要である。

また、コロナによるパンデミックは、国境をまたぐヒト・モノ・カネの動きを止め、グローバル社会の脆弱さを明らかにした。今後も同様のリスクが必ず発生することを想定し、首都・東京の災害に対する世界水準のレジリエンスを今から構築していくことが極めて重要である。

そして、社会構造や生活行動の変化に対応すべく、また生産性の向上に向けて、各種IT技術の活用等を通じて、新しい生活様式に対応した、デジタルとリアルが融合した深みのある交流の創造に向け、観光分野におけるイノベーションを創出していくことが重要である。

東京2020大会では、海外からの一般観客の受入れ見送りが正式に決定された。安全・安心確保を最優先した上での決断であり止むを得ないが、今大会の観戦に訪日する多くの外国人による観光消費、またリピーターとして今後のインバウンドに好影響をもたらす機会を逸したことは非常に残念である。多くの外国人による需要を見込んで受入れを準備していた観光地、宿泊事業者等に与える損失は計り知れない。

東京都は、開催都市として、まずは選手、関係者等の受入態勢に万全を期すと共に、各種メディア・各国の在日大使館等を通じて、開催都市・東京の魅力や安全性、清潔さを国内外に発信していくことが重要である。そして、これらの取組を通じて、将来の訪都旅行者回復、国際競争力の強化を図ることが極めて重要である。

今般、東京商工会議所観光委員会では、都内会員企業の声を踏まえ、本要望を取りまとめた。東京都においては、こうした諸課題の解決に向けた施策の改善および明確なロードマップを早急に示すと共に、課題克服に向け官民が一致団結して取り組むことにより、「世界一の観光都市・東京」を実現していくことを強く望む。当商工会議所としても、東京都、国との緊密な連携のもと、地域・事業者の取組を全力を挙げて支援していく所存である。

## **【フェーズ1】域内需要回復に向けて重点的に取り組むべき事項**

### **(1) ワクチン効果による社会経済活動の正常化**

世界各国で新型コロナワクチンの接種が行われる中、日本でも本年2月以降、医療従事者、高齢者及び基礎疾患を有する者、高齢者施設職員など、優先度の高い順に接種が進められている。また、64歳以下の国民に対しても接種対象が拡大されたほか、職域接種も開始するなど、今後ますますワクチン接種が普及することが期待される。

海外の統計データを見ると、ワクチン接種率と感染者数・死者数は相関関係にあることがうかがえる。アメリカでは、接種率4割程度で行動制限を緩和し、経済も上向いてきている。イスラエルにおいては、約6割の接種が完了したことで、実行再生産数が0.6以

下になるなど、諸外国ではワクチン接種が進むことで、新規感染者や重症者等の数が減少し、活動再開へと動き出している。

将来に希望を持ち観光需要を回復させるために、ワクチン接種の浸透による人流の再開は大前提である。東京都としても、引き続き十分なワクチン数量を確保すると共に、国や自治体、医療機関等との連携により遅滞なく接種可能な人員・会場を確保し、迅速かつ円滑な実施に努められたい。

なお、当商工会議所としても、東京都医師会等から医療従事者の派遣協力を得るとともに、当商工会議所本部が所在する千代田区ならびに東京都と連携し、産業医の設置義務のない従業員50人未満の会員企業（コロナ禍により経営に大きな影響を受けている飲食関連・宿泊・観光業等の事業者を優先して案内）を対象とした共同接種を実施するなど、最大限協力していく所存である。

### ①「ワクチン証明書」等を活用した外食・宿泊・レジャー・交通の積極的な需要回復促進

ワクチン接種者に移動の自由を認めることを目的とする「ワクチン証明書」については、現在EUにおいては「グリーンパス」、IATA（国際航空運送協会）では「トラベルパス」の検討が進んでいる他、世界経済フォーラムが中心となり開発されたデジタル健康証明「コモンパス」は、国内外の航空業界において実証実験が進められている。こうした取組はワクチン接種率向上や感染拡大防止と社会経済活動の両立には有効である一方、未接種者に対する差別を助長するとの懸念も指摘されている。

東京都は、今後の国際的な人の往来再開が段階的に進むにあたり、諸外国の動きを注視しつつ、国と連携して東京都における対応を早期に検討されたい。その際、コロナ禍により大きな打撃を受けている、外食・宿泊・レジャー・交通分野において、「ワクチン証明書」あるいは「陰性証明書」等を提示することで受けられる優遇措置を設けるなど、観光関連産業の積極的な需要回復を促進されたい。

### ②大規模イベント・学校行事開催の早期正常化

都内ではいまだ感染収束の兆しが見えないことから、集客を伴うイベントや季節性のある祭りなどは秋頃までほぼ全て中止、延期となっており、地域の活力低下が懸念されている。また、修学旅行や遠足、運動会や社会科見学など、長引くコロナの影響による学校行事の中止、延期や規模縮小は、子供たちの心身への影響や健全な成長を損なうことも懸念されている。

東京都は、ワクチン接種の浸透による感染者数の減少等の状況を勘案した上で、都内における大規模イベントに対する人数制限緩和や、修学旅行、校外学習などの学校行事開催の早期正常化を図られたい。

## （2）安全・安心な受入環境整備および観光需要創出に向けた情報発信

### ①都内飲食店・小売店等で十分な感染対策を行う店舗の認証・情報発信

長引くコロナの影響を特に受けている飲食店をはじめ、土産品等を扱う小売店は、小規模な老舗が多く、店舗の閉鎖が相次いでいる。訪日客が日本に期待する和食を提供する飲食店舗や地場産業による伝統工芸品を販売する小売店舗は、そのものが貴重な観光資源であり、職人の伝承も途絶えてしまうことによる観光資源の喪失が強く懸念される。また、多くの従業員を抱え、人件費や家賃支払いなどの固定費負担が業績悪化に拍車を掛けている大手・中堅企業においても、長期化するコロナ禍の影響は甚大である。

東京都は、これまでの感染防止徹底宣言等、都内事業者向け施策を一層推進すると共に、各種ガイドラインに基づき感染対策を徹底している模範となる店舗については差別化して規制を緩和し、インセンティブを与えるなど、対応努力次第で活動継続できる、「攻めの感染対策」を鋭意検討されたい。従来のように業種一律に投網をかけるスタイルではなく、より科学的根拠に基づいた、急所を突く対策が打ち出されるべきである。

### ②都民を対象とした都内宿泊施設等の利用促進

今般、感染状況が落ち着いているステージ2相当以下とする都道府県が行う県内旅行の割引事業を国が財政的に支援（一人一泊当たり5千円上限の旅行割引および2千円上限のクーポン券発行分を自治体に補助）する、「地域観光事業支援」（予算規模総額約3千億円）について、本年4月より順次実施されている。

東京都は、国や区市町村、観光協会等と連携し、感染収束後の観光需要・個人消費の回復に向けて、都民の幅広い消費意欲を喚起する大胆な支援策を検討されたい。とりわけ、都内の新型コロナウイルスの感染状況を踏まえつつ、観光産業の早期回復を図るとともに、東京観光への都民ニーズにも応えるため、国の「Go To トラベル事業」とも連携し、感染防止対策を徹底した都内への旅行商品等への定額の支援を行う、都内観光促進事業「もっと楽しもう！Tokyo Tokyo」を可及的速やかに再開されたい。

### ③都内公共交通機関等における安全性・感染対策の情報発信

観光需要の回復に向けては、感染拡大防止策の徹底と安全性の発信が極めて重要である。最近の民間調査結果においても、国内旅行者・インバウンドともに、旅行先を選択する際の関心事項は「訪問先の観光地で実施されている感染拡大防止策」となっている。また、公共交通機関については、昨年10月の新型コロナウイルス感染症対策分科会から国への提言において「十分に換気がされている公共交通機関での感染は限定的であると考えられる」とされている。

東京都は国や交通事業者等と連携の上、科学的データや客観的事実に基づき、都内公共交通機関の安全性や感染拡大防止策を強力に発信されたい。

### （３）文化・芸術拠点を核とした都内観光の促進

#### ①都内の文化・芸術に関する施設訪問・イベント参加の促進

自然、食、歴史、産業、街並みなど、地域固有の特性を生かした多様な観光コンテンツを開発することは、当面の観光需要を担う日本人による旅行消費を促すとともに、将来的なインバウンド誘客・消費拡大にも寄与する。

東京都は、区市町村や観光協会等との連携により、地域に根差した多様なコンテンツ開発を支援し、街の賑わい創出、地域の活性化に向けた需要喚起を促進されたい。とりわけ、地域毎の感染拡大状況等を勘案しつつ、コト消費需要に応える体験型・テーマ別観光のコンテンツ開発や、ツアー造成等の他、伝統芸能や祭り・食に関するイベントの開催等への支援を図られたい。また、特に欧米からの旅行者は日本の歴史や伝統・文化体験に対する期待が大きいことから、インバウンドの再開を見据え、芸能・文化関連産業や古民家・歴史的建築物等、ソフト・ハード両面において歴史的資源の活用促進に関する支援を図られたい。

#### ②都内文化・芸術施設における新しい日常への対応に向けた設備投資への助成

文化・芸術の振興は、都市の魅力向上やクリエイティブ性の醸成に寄与する重要な要素の一つであり、国際競争力の強化に資するものである。しかしながら、多様な文化・芸術の受け皿としての役割を担う民間施設では、コロナ禍において公演や展覧会が中止となる等、厳しい経営環境が続いており、その事業継続にあたり支援が必要である。さらには、最新のデジタル技術の活用等により、わが国が誇る歴史的・文化的資源を国内外に広く発信していくことも必要である。地域事業者からも、文化芸術や産業の魅力をオンラインで体験できるイベント実施を望む声がある。

東京都は、訪日旅行者のゲートウェイとして、首都・東京における観光のイメージを低下させないよう、都内に集積する文化・芸術資源の積極的な活用を図られたい。あわせて、感染収束後の本格的な旅行者の受入再開に支障を来すことのないよう、都内事業者の「新しい日常」に対応した安全・安心な受入環境整備や、新たな観光需要の創出・交流創造に必要な設備投資に対して、積極的に支援されたい。

### （４）東京の交流創造に向けた都内・首都圏観光団体の連携促進

アフターコロナに向けて社会経済活動を活発化させるためには、地域における需要喚起やしごと創出への支援拡充を通じた、交流人口・関係人口の拡大が必要であり、東京と多様な魅力や資源を有する各地域の連携をさらに深め、共存する社会の構築が重要である。

東京都は、都内においては東京観光財団をはじめ区市町村や観光協会等、関東広域においては関東観光広域連携事業推進協議会および同協議会の構成自治体等と緊密に連携の上、国内旅行の活性化に寄与する、都内の回遊、首都圏の広域周遊観光を促進されたい。

なお、東京商工会議所としても本年度、「東京の魅力再発見プロジェクト」を立ち上げ、

東商 2 3 支部および区内観光協会等と連携した視察体験や情報発信など各種事業を通じ、東京の観光振興に関する連携強化に取り組む。

## **【フェーズ 2】段階的な往来再開に向けて重点的に取り組むべき事項**

### **(1) 国内外に向けた安全・安心な東京のシティプロモーション**

感染者数が一定程度減少し、段階的な往来再開が進む時期においては、国内はもとより海外に向けて、旅行地としての東京の安全・安心について、正確な情報を発信していくことが極めて重要である。今後のインバウンド回復に向けて、海外メディア、SNS等を通じて、訪日外国人旅行者に都内観光関連事業者の施設やサービスを強力に発信していくことが重要である。

東京都は、「東京観光の魅力発信キャンペーン協議会」等を通じて、前述の都内観光促進事業に加えて、新型コロナウイルス感染症収束後の外国人旅行者による訪都需要回復に向けた、東京観光の継続的な情報発信の一環として、オンライン等による海外へのプロモーションを早期に推進されたい。

### **(2) 旅行消費拡大に向けた取組の推進**

#### **① G o T o キャンペーン等、国が推進する観光需要回復施策との連携**

G o T o トラベルキャンペーンは、感染者の増加を受け一時停止の延長措置が取られており、再開時期については方針が示されていない。昨年7月から12月までの利用宿泊数は8,781万人泊、支援額は5,399億円に達した他、支援額の3割が地域共通クーポンとして土産品、飲食等に使用されるなど、観光産業のみならず地域経済の回復に大いに貢献している。

については、感染状況が一定程度収まった地域より順次再開する等、各地域の実情に合わせた対応を検討すると共に、再開後の利用促進にあたっては、新しい生活様式に沿った「旅のエチケット」の徹底等、旅行者に対する感染防止策について十分な周知を図ることが必要である。

東京都は、段階的な往来再開に向けた国内需要を喚起する観点から、本キャンペーンの実施期間の延長と共に、比較的単価の低い宿泊施設等中小事業者への誘客促進に繋がる制度設計、中小事業者の利用促進に向けた事務手続きの簡素化を国に働きかけられたい。

なお、近年、ふるさと納税制度を活用し、施設への限定入館や体験型イベントなど他地域では体験できない「コト」を返礼品とすることで地域に足を運んでもらう取組が全国各地で進んでいる。都内でも本制度を活用し地域の来訪を促す動きがあり、東京都としても区市町村の取組を後押しされたい。

## ②安全・安心なナイトライフ充実に向けた環境整備

夜間・早朝などの観光ニーズに沿って、魅力ある観光資源を掘り起こし、体験型コンテンツとして提供することは、旅行者の宿泊・滞在時間の長期化を促し、消費拡大につながるものである。とりわけ、施設・店舗・交通等の夜間営業等により消費拡大を狙うナイトライフの活性化については、訪日リピーター増加にともなう「コト消費」対応の観点から推進すべきである。

東京都においては、これまでも都内におけるナイトライフ観光振興に関する助成金等支援を推進してきたところであるが、アフターコロナにおける安全・安心なナイトライフの充実を図る観点から、国とも連携を図り、都内にある美術館・博物館の開館時間や娯楽施設の開演時間の延長を検討されたい。

## ③新たなモビリティサービスの取組支援（日本版MaaSの普及促進）

感染症対策や新しい生活様式を踏まえた新たなモビリティとして、また、交通空白地等における持続可能な地域交通を実現すべく、日本版MaaS（Mobility as a Service）に関する取組が進んでいる。観光活性化やコンパクト・プラス・ネットワークの構築に有用である「シームレスな移動環境の充実」に向け、MaaSなど民間主導による様々な検討が進んでいるが、特定の地域での限定的な取組に留まっているものもあるなど解決すべき課題も多い。

東京都は、東京のスマートシティ化を加速する観点から、都内における社会実装モデルとなる実証実験プロジェクトを引き続き推進し、民間の取組への支援や、地域の特性に応じたモデルの構築、各交通事業者等のデータの連携・利活用を一層後押しされたい。

### （3）ビジネス需要取込みによる訪都旅行の促進

#### ①ブレジャー・ワーケーションの推進

コロナ禍を契機として多くの企業においてテレワーク・在宅勤務等社員の新たな働き方への対応が進む中、出張先でのレジャーや延泊での旅行を行う「ブレジャー」や、旅行先で仕事を行う「ワーケーション」については、国内におけるビジネス旅行による消費拡大に寄与することから、国は「新たな旅のスタイル」として官民による普及・促進に努めている。

東京都においては、都内におけるブレジャー・ワーケーションの推進に当たり、社員の休暇取得促進等、企業への理解促進に努め、企業活動に配慮した上で導入・定着を支援すると共に、都内宿泊事業者等におけるワーケーション対応に必要な設備改修等、受入れ地域の環境整備を着実に支援されたい。

## ②新たな環境に適応したMICEの受入環境整備と誘致促進

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、対面を基本とするMICEや集客イベントの多

くが中止・延期・規模の縮小を余儀なくされており、交流によるビジネス活動の停滞、開催による経済波及効果の減少等、経済へ深刻な影響を及ぼしている。こうした中、オンライン型、ハイブリッド型等、最新のデジタル技術を活用した新たなMICEの取組が急速に普及しつつある。加えて、今後の国際的なMICEの誘致においては、環境に配慮した「サステナブルな会議」が国際的に重視されていることから、国際認証取得の奨励や国際基準に準ずる国内基準の策定などの取組を進めることも必要である。

東京都は、国・自治体・業界団体が作成したMICE開催に関するガイドラインの周知と感染防止対策徹底の啓発に一層努めるとともに、今後の世界的なデジタル社会の到来を見据え、こうした新たな環境に適応したMICEの誘致・開催を受け入れる施設環境整備や、設備の高度化を支える専門人材の確保・育成を早急に支援されたい。また、国際的なMICEの本格的な回復までの間、比較的早期に再開が見込まれる国内MICEの開催についても誘致・開催の助成等の支援を図られたい。さらに、今後の国際的なMICE誘致に向けたプロモーションにあたり、東京の感染拡大防止対策の取組や都市の安全性・清潔さを客観的データに基づき積極的に発信し、国際競争力のさらなる強化を図られたい。

### ③ユニークベニユーのさらなる情報発信

MICE誘致には、レセプションやアフターコンベンション等の魅力向上に資する、ユニークベニユーの充実が重要な要素となる。

東京都は、都立施設や歴史的建築物等を活用したユニークベニユー事例の展開について、国と連携しながら、周知、公表に引き続き取り組まされたい。また、民間事業者がそれらを積極的に活用できるよう、消防法や文化財保護法など各種規制の緩和等について、国へ働きかけを行う等により、活用促進を図られたい。

## (4) 公共空間を活用した観光拠点整備・活用促進

### ①都立公園、都道の活用促進

公共空間の整備・活用は、地域の利便性や快適性を高めるだけでなく、旅行者と住民との交流、街の賑わい創出を促し、地域の魅力・価値向上に大いに寄与するものである。とりわけ、コロナ禍において公園や緑、オープンスペース等の利活用促進への期待が高まりつつある。

東京都は、民間事業者等が公園の魅力向上に寄与する飲食店や売店等施設の設置にあわせ、設置管理許可期間延長や建ぺい率緩和等の規制緩和に加え、広場や園路等の公園施設を一体的に整備する「Park-PFI」の手法も活用する等、民間活力の導入により都立公園の多面的な活用を一層進められたい。

また、飲食店等のテイクアウト、テラス営業のための路上利用に関する道路占用許可基準の緩和については、2021年9月30日まで時限的措置の期限が延長されたことに加え、「歩行者利便増進道路（ほこみち）制度」が新たに施行されるなど、施策の拡充が進



んでいる。

東京都は、国と連携の上、本施策のさらなる周知を図るとともに、全国の道路管理者との連携や省庁間のコミュニケーションを強化し、切れ目のない活用促進に努められたい。また、道路占用システムの整備によりオンラインでの許可申請が可能となっていることから、国道だけでなく、都道、区道においてもワンストップでオンライン申請が可能となるよう、国に働きかけられたい。

## ②水辺を活用した観光拠点の整備

東京は、江戸時代から東京湾や河川、運河の開発とともに発展してきた都市であり、東京 2020 大会においても競技会場の多くがベイゾーン（お台場・有明エリア）に設置され、東京の新しい魅力として期待されている。加えて、河川については、近年、河川法の運用の弾力化によりオープン化が図られているが、都内民間事業者への支援を図り、さらなる活用推進に取り組むことが求められる。

東京都は、水辺を活用した観光拠点として、ウォーターフロントにおける憩いと賑わいの創出、都市景観向上に向けた整備を一層推進されたい。あわせて、都内における舟運の活性化に向けて、新たなルート開発に対する支援や運行手続きの簡素化、川幅や川底等の環境整備等を一層推進されたい。

## ③東京 2020 大会関連施設の観光への活用促進

東京 2020 大会は、新規施設の他、東京 1964 大会でも使われた施設を含む多くの既存施設等も活用し、都内外 43 会場で開催される予定である。新規恒久施設については、スポーツ拠点に加え、文化・レジャー・イベント等の多目的な活用を目指し、整備が進められてきた。

東京都は、東京 2020 大会終了後の観光需要・賑わいの創出にむけて、大会関連施設とその周辺環境を旅行者が周遊できるよう引き続き整備を進められたい。

### **【フェーズ 3】インバウンドの回復に向けて重点的に取り組むべき事項**

#### **（1）地域の持続的発展に向けたレスポンスブル・ツーリズム（責任ある観光）の推進**

##### **①旅行者と地域社会・住民との調和・理解の促進**

旅行者、業界、環境および旅行者を受け入れるコミュニティのニーズに対応しつつ、現在および将来の経済、社会、環境への影響を十分に考慮する「持続可能な観光」の実現に向けた取組が欧州各国を中心に進んでいる。こうした中、地域住民や自然環境への悪影響を最小にしながら、観光産業の持続可能な発展を実現する取組である「レスポンスブル・ツーリズム（責任ある観光）」が注目されている。

当商工会議所観光委員会「地域の魅力向上懇談会」においても、コロナ禍以降の域外旅行者の受入れに際しては、地域、住民の不安を払拭し、理解を得る努力が重要との声が多く上がっており、今後の観光振興においては、観光事業者だけでなく旅行者も持続可能性を意識することが求められる。

東京都は、地域住民が観光まちづくりへ積極的に関与を図り、質の高い観光を実現できるよう、区市町村や観光関連団体を中心とした地域の取組を後押しされたい。

## **②シビック・プライド（郷土愛）の醸成と観光人材の育成**

東京を持続可能な観光都市とするためには、地域住民、観光協会、自治体等の多様な主体がそれぞれの役割・責任を果たす「観光地域経営」の視点が重要である。都民が地元に対する理解を深め、“ふるさと”としての東京に愛着・誇りを持つこと、「シビック・プライド（郷土愛）」を醸成していくことが、将来の観光の担い手を育成する観点からも重要である。

東京都は、区市町村や都内の学校、都内観光関連事業者等と連携を図り、都民、とりわけ次代を担う子どもたちに対して、都内各地域における「シビック・プライド（郷土愛）」、愛着と誇りの醸成を通じ、観光の意義や持続可能な社会について学ぶ、「観光教育」の普及啓発に取り組まされたい。

## **③効果的で持続可能な観光地マネジメントの推進**

国は、昨年7月、地方自治体やDMO向けに国際基準に基づいた「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」を策定し、効果的で持続可能な観光地マネジメントへの取組を促していくこととしている。今般のコロナ禍の影響により、各地の観光危機管理体制の確保・充実の重要性は高まり、さらには今後の反転攻勢を見据えた戦略策定においては地域が一体となって取り組む体制が必要であることから、DMOの果たす役割は一層重要さを増している。国においては、DMOにおいて持続可能な観光地経営が行えるよう、本ガイドラインの周知に努めるとともに、地方運輸局の観光部門の機能強化を図ることにより、組織運営や資金調達の支援を継続することが必要である。

東京都においても国と連携を図り、指標管理型かつEBPM（エビデンスに基づく政策立案）による、「日本版持続可能な観光ガイドライン」に基づく観光振興計画の推進を図られたい。

## **（２）快適な訪都旅行の実現に向けた支援**

### **①スマート・ツーリズム（デジタル活用）に対する支援**

コロナ禍で世界全体にデジタル・トランスフォーメーション（DX）推進の機運が高まる中、わが国経済の回復過程において企業のデジタル化への対応は、業種・規模を問わず避けて通ることができない状況にあり、観光分野も例外ではない。

近年、VR（仮想現実）やAR（拡張現実）等、最先端のデジタル技術を活用した観光コンテンツが世界中で展開されており、バーチャルの体験を通じた旅行需要の喚起に寄与している。加えて、対面を基本とするMICEや集客イベントの多くが中止・延期・規模の縮小を余儀なくされ、交流によるビジネス活動が停滞する中、オンライン型、ハイブリッド型等、最新のデジタル技術を活用した新たなMICEの取組も急速に普及しつつある。

東京都は、競争力のある観光コンテンツの造成、デジタル技術を活用した付加価値の高い旅行体験の提供を実現するため、新たな旅行価値の創造に向けた地域の観光団体や民間事業者の取組を積極的に支援されたい。

また、わが国の2019年のキャッシュレス決済比率は26.8%と、諸外国に比べ導入が進んでいないものの、今般のコロナ禍により、新しい生活様式への対応として、また接触感染防止の観点からも有効な手段であることから、消費者においてキャッシュレス決済の利用意向が高まりつつある。コロナ禍により、支払いや買い物に占めるキャッシュレス決済の比率が増えたとする民間の生活者調査結果もある。しかしながら、中小事業者には、決済手数料、端末導入負担、資金サイトなどの負担が重く、現在も現金決済が根強い。

東京都は、国と連携の上、キャッシュレス決済の導入に係る諸課題を解決すべく、引き続き都内観光関連事業者における多様な決済環境への対応支援により着実な普及に努められたい。

## ②ユニバーサル・ツーリズムの推進

東京2020大会開催を契機に、ハード・ソフト両面のバリアフリー化が官民連携により進められており、わが国の観光立国実現に向けて、今後も一層の取組が期待される。高齢や障害等の有無に関わらず、誰もが快適に旅行できる「ユニバーサル・ツーリズム」の推進は、国内市場の開拓、交流機会の創造につながると共に、国際競争力の高い魅力ある観光都市の形成にも寄与するものである。

東京都は、都内観光関連事業者に対するバリアフリー、ユニバーサルデザイン等に関する研修や人材育成等さらなる普及啓発に努めるとともに、滞在環境のバリアフリー化に対する融資・助成制度の拡充を図られたい。コロナ禍により経営環境が悪化している公共交通機関におけるバリアフリー設備の整備についても支援の強化を図られたい。加えて、訪日観光の再開後、ムスリム旅行者やベジタリアン・ビーガンなどの旅行者の増加も見込まれることから、これまで国との共同による「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」で進めてきた多言語対応の推進とともに、外国人の多様な文化・生活習慣等に配慮した環境整備の支援についても、官民連携により引き続き進められたい。

### （3）観光統計データの整備および地域における活用促進

観光庁の2019年訪日外国人消費動向の調査結果によると、訪日外国人が旅行出発前

に役立つ旅行情報源の上位は、SNS、個人のブログ、自国の親族・知人が上位だった。また、民間調査によると、日本人の旅行においても旅先に関するタビマエ、タビナカの情報収集は「検索サイトで検索」が共通のトップだった。このように、国内外の旅行者の多くはオンラインで情報を入手しており、国内外の旅行需要の喚起に向けては、デジタルマーケティングの活用による戦略的なプロモーションが必要である。

東京都は、国と連携の上、区市町村や観光協会、民間事業者等が各地の観光振興に活かせるよう、これまで収集、蓄積した観光統計データを迅速かつタイムリーに提供するとともに、計画、戦略立案やプロモーションなどに容易にこれらのデータを活用できるよう、専門家派遣や民間事業者との連携推進の支援を強化されたい。

#### **(4) 今後新たに発生する感染症・災害に備えた観光危機管理体制の強化**

わが国は、今般の新型コロナウイルスのような感染症のほか、地震や台風などの自然災害やテロ・紛争等国際情勢も含めたリスクが今後新たに発生することを想定し、備えを強化することが急務となっている。今般のコロナ禍の教訓を踏まえ、国は、世界的な感染症の流行、その拡大防止と経済社会活動の両立の早期実現に向けたロードマップを含む「観光危機管理体制」の整備を早急に進めることが重要である。また、今後の国際的な往来再開に向けては観光危機管理に関する「世界標準の指標」が必要であり、災害多発国であるわが国には、過去の災害による経験を踏まえ世界の危機管理をリードする役割を果たしていくことが望まれる。観光庁とUNWTO（国連世界観光機関）駐日事務所では、自治体・DMO・観光事業者を対象に観光危機管理を普及・浸透させることを目的とした手引書・教材を策定している。

東京都は、都内事業者の観光危機管理に関する取組に対する支援を一層強化すると共に、災害発生時に優先度の高い重要な業務から早期に復旧できるよう、BCP（事業継続計画）の策定を引き続き後押しされたい。

以上

2021年度第11号 2021年7月6日 第228回議員総会決議
--