

接続を可能とすることである。屋外用デジタルサイネージは、無料Wi-Fiスポットとしての機能も併せ持っているため、デジタルサイネージ付近ではインターネットによる情報入手も可能となる。

このようなデジタルサイネージの非常時の機能は、刻々と状況が変化する中で、誰もが情報が必要とする非常時において、日本語が理解できない外国人旅行者のみならず、日本人にとっても貴重な情報源となり、自然災害の多い国の都市として、今後もさらに整備が求められる有効な施策と言える。

ここで、災害時には停電が予想されるが、屋外用デジタルサイネージは、非常用電源としてバッテリーを内蔵している。しかし、産業労働局にバッテリーの持続時間について質問したところ、平成30年度時点では、1時間程度であるとの回答であった。

災害時には、電気の復旧には時間を要することが想定されるため、非常用電源はできるだけ長く電力を持続できるよう機能の向上を図るべきである。

(意見2-21) 屋外型デジタルサイネージの非常用電源について

屋外型デジタルサイネージは、災害等の非常時は画面が切り替わり、音声のないNHKの放送が流れるとともに、Lアラートの避難場所等の情報が4言語（日本語、英語、中国語、韓国語）で表示される。

また、都が提供する無料Wi-Fiサービスは、災害発生時には登録手続なしで接続を可能とすることである。屋外用デジタルサイネージは、無料Wi-Fiスポットとしての機能も併せ持っているため、デジタルサイネージ付近ではインターネットによる情報入手も可能となる。

しかし、災害時には停電が予想されるが、屋外型デジタルサイネージの非常用電源として内蔵しているバッテリーの持続時間は、平成30年度時点では、1時間程度である。

電気の復旧には時間を要することが想定されるため、都は、非常用電源はできるだけ長く電力を持続できるよう機能の向上を図りたい。

(3) 多言語による災害対策について

① 都内施設の災害時の対応について

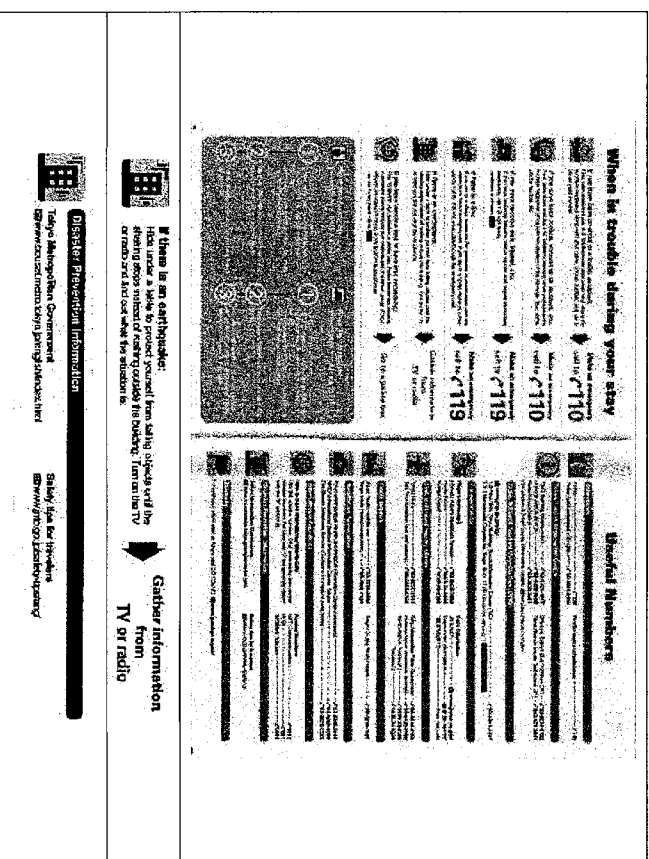
政府は、平成30年9月に開かれた観光戦略実行推進会議で、「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」を取りまとめ、外国人旅行者への情報提供の多重化を図る方針を示した。

都においても、自然災害の多い日本の都市として、日本語が分からない外国人旅行者が、災害発生時に情報入手できる体制を構築しておくとともに、外国人旅行者自ら身の安全を確保できるよう、地震等災害が発生した場合の対応を事前に案内し、混乱を最小限に抑えるよう周知する必要がある。

災害時の対策として、都は、直営の観光情報センターにおける災害時の対応を想定し、スタッフに対して対応マニュアルを配布し、対応方法を周知している。また、デジタルサイネージも、一定程度以上の災害が発生した場合には、災害情報発信用の画面に切り替わるよう設計されている。さらに、産業労働局だけでなく他局においても、様々な災害時の情報発信体制を整えるなど、都として災害対応には、より力を入れる方針である。

災害時には、どこでどのように情報を得ることができるか、外国人旅行者に対し周知しているのか質問したところ、東京の観光公式ガイドブック外国語版（以下「公式ガイドブック」という。）等に掲載しているとのことであった。当該公式ガイドブックに掲載されている情報は、図B2-5-2のとおりである。

図B2-5-2 公式ガイドブックに掲載されているページ



(産業労働局作成資料より監査人が作成)

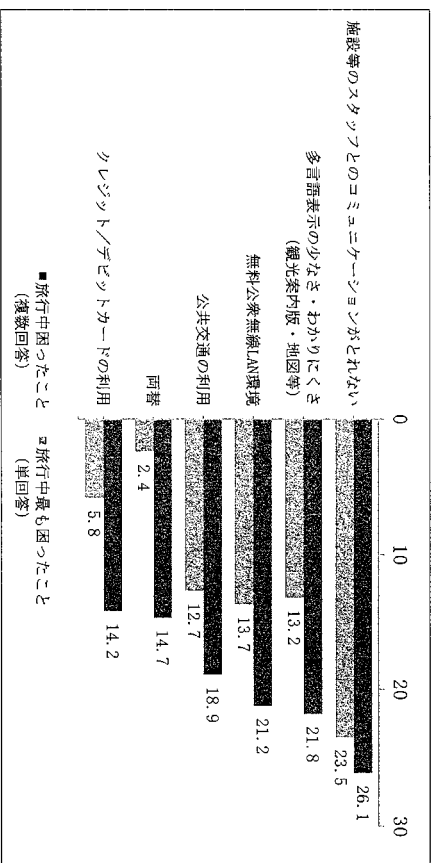
公式ガイドブックを見ると、自然災害のうち地震については、揺れが収まるまで机の下に隠れて身を守ること、テレビやラジオで情報収集することと記載されている。また、総務局総合防災部の東京都防災ホームページや、日本政府観光局(JNTO)が災害等の緊急時に必要とする情報を提供するサイト[Safety Tips]も紹介しているが、それぞれアドレスの記載にとどまっている。

事前の情報周知は、災害時に冷静に行動するために重要である。公式ガイドブックには、スマートフォン向け防災アプリのダウンロードを促したり、災害時情報を配信するウェブサイトのQRコードを掲載するほか、街なかでは、デジタルサイネージや観光情報センターでも情報を得られることの案内がされるよう、公式ガイドブックの充実を図るべきである。

また、多言語での対応が求められる施設として、観光情報センターのほか、広域的な観光案内拠点、東京観光案内窓口、さらには宿泊施設やレストラン、その他店舗等が考えられる。災害時には、現場のスタッフが誘導することになるが、産業労働局としては、広域的な観光案内拠点のコンシエルジュに対し、参考になるような対応方法を共有するとともに、地震などの大規模な災害が発生した場合に、宿泊施設などが外国人旅行者のために円滑な誘導や情報提供ができるようにより作成した「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動マニュアル」を業界団体を通じて配布するとともに、研修などを通じて、都内の宿泊施設などへの普及啓発活動を実施している。

グラフ B2-5-2 のとおり、平常時においても、施設等のスタッフとのコミュニケーションは、外国人旅行者が訪日旅行中に最も困ったこととして挙げられており、緊急時には、ますます店舗等スタッフの外国人旅行者対応は難しくなると予想される。

グラフ B2-5-2 外国人旅行者が訪日旅行中に困ったこと (平成 29 年度) (単位: %)



(注) 「困ったことはなかった」とする回答を除き、旅行中に困ったことの上位 6 項目まで掲載。(産業労働局作成資料より監査人が作成)

外国人旅行者が多く訪れることが想定される施設に対しては、例えば、災害時に利用できる簡単な指差し会話帳などを配布することも有用と考えられる。

(意見 2-22) 都内施設の災害時の対応について
都は、災害時の対策として、直営の観光情報センターにおける災害時の対応を想定し、スタッフに対して対応マニュアルを配布し、対応方法を周知している。また、デジタルサイネージの画面も、一定程度以上の災害が発生した場合には、災害情報発信用に切り替わるよう設計されている。さらに、産業労働局だけではなく他局においても、様々な災害時対応の体制を整えるという都の方針である。

しかし、都が災害時の情報収集手段をお知らせしているという、東京の観光公式ガイドブック外国語版 (以下「公式ガイドブック」という。) には、身を守る方法の簡単な説明や、テレビやラジオで情報収集すること、総務局総合防災部の東京都防災ホームページや、日本政府観光局 (JNTO) が災害等の緊急時に必要とする情報を提供するサイト「Safety Tips」のアドレスしか書かれていなかった。

産業労働局は、事前の情報周知策として、公式ガイドブックには、スマートフォン向け防災アプリのダウンロードを促したり、災害時情報を配信するウェブサイトの QR コードを掲載するほか、街なかでは、デジタルサイネージや観光

情報センサーでも情報を得られることの案内がされるよう、公式ガイドブックの充実を図りたい。

また、多言語での対応が求められる施設として、観光情報センサーのほか、広域的な観光案内拠点、東京観光案内窓口、さらには宿泊施設やレストラン、その他店舗等が考えられる。災害時には、現場のスタッフが誘導することになるが、産業労働局としては、広域的な観光案内拠点のコンシェルジュに対し、参考になるような対応方法を共有するとともに、地震などの大規模な災害が発生した場合に、宿泊施設などが外国人旅行者のために円滑な誘導や情報提供ができるよう、「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」を業界団体を通じて配布し、研修などを通じて、都内の宿泊施設などへの普及啓発活動を実施していることである。平常時においても、施設等のスタッフとのコミュニケーションは、外国人旅行者が訪日旅行中に最も困ったこととして挙げられており、緊急時には、ますます店舗等スタッフの外国人旅行者対応は難しくなると予想される。

産業労働局は、外国人旅行者が多く訪れることが想定される施設に対しては、例えば、災害時に利用できる簡単な指差し会話帳の配布など、より一層の備えを検討されたい。

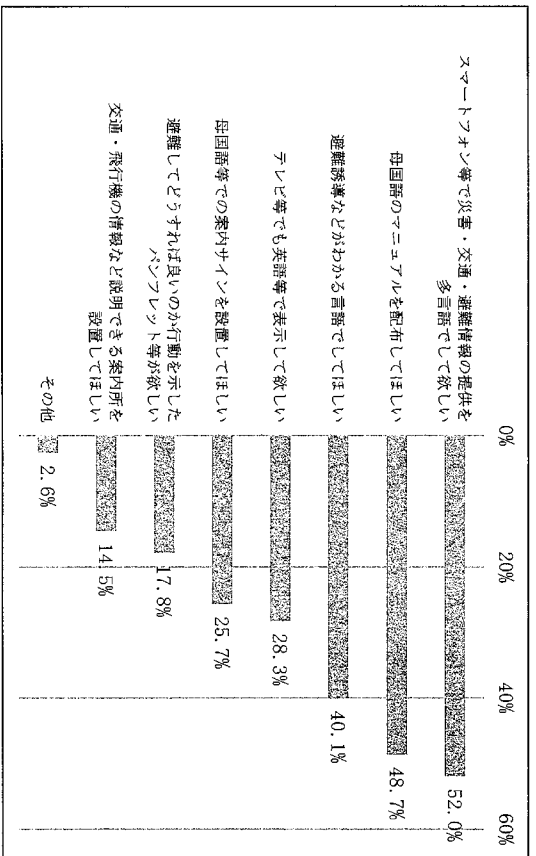
② 外国人旅行者自身の災害時対応の周知について

国内の大都市において災害が発生した最近の例として、平成30年6月18日に発生した「大阪府北部地震」（最大震度6弱）がある。都は大阪府の対応も参考にしながら、災害対策の強化に努めてきたことである。

大阪府北部地震では、当時、近畿圏に滞在していた訪日外国人旅行者を対象に、民間事業者による調査が実施されており、今後の都の外国人旅行者に向けた災害対策にとって、有用なものとなっていると考える。

当該調査では、外国人旅行者が地震発生時に希望する対応として、多言語による災害状況の発信のほか、どのように行動すればよいか、マニュアルやパンフレットを配布してほしいとの回答が多くあった。

グラフ B2-5-3 外国人旅行者が地震発生時に希望する対応



(株式会社サーベイリサーチセンター「大阪府北部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」(平成30年6月29日)より監査人が作成)

この点、都では、総務局総合防災部が、発災時の対処法や災害知識など、今すぐ活用でき、いざというときにも役立つ情報を分かりやすくまとめた防災ブック「東京防災」の多言語版を作成し、また、多言語で利用できる東京防災アプリを作成している。また、生活文化局が、災害・急病・怪我等緊急時の対応、情報の入手方法、日本人に支援を求める際の会話集などをコンパクトに記載した「ヘルプカード」を多言語で作成している。ヘルプカードの情報は、東京防災アプリの一機能としても入っている。そして、都の地域防災計画では、産業労働局は、外国人旅行者に対する情報提供への協力を担うこととなっている。

今後、外国人旅行者の受入環境整備の一環として、災害時にも外国人旅行者が混乱せず行動できるよう、各局と連携して、外国人旅行者側に取ってほしい行動や、地震の震度の説明書きなど、災害情報の把握に必要な情報について、外国人旅行者への周知を行うことが期待される。

(意見2-23) 外国人旅行者向けの災害時対応に関する情報の周知について 都と同様、国内の大都市において災害が発生した例として、平成30年6月18日に発生した「大阪府北部地震」（最大震度6弱）があり、当時、近畿圏に滞在していた訪日外国人旅行者を対象に調査が実施されている。その結果、外国人旅

行者が地震発生時に希望する対応として、多言語による災害状況の発信のほか、どのような行動すればよいか、マニュアルやパンフレットを配布してほしいとの回答が多くあった。

都では、これまで各施策において、災害時の対策として多言語での情報発信を重視し整備してきた。産業労働局は、今後、外国人旅行者の受入環境整備の一環として、災害時にも外国人旅行者が混乱せず行動できるよう、各局と連携して、外国人旅行者側に取ってほしい行動や、地震の震度の説明書きなど、災害情報の把握に必要な情報について、外国人旅行者への周知方法を検討された。

(4) Wi-Fi について

情報通信技術の発達に伴い、スマートフォン等の携帯情報端末の利用が進むなど、旅行者の情報収集・発信方法が変化しており、空港や駅、飲食店等において、民間事業者による無料 Wi-Fi サービスの提供が進んでいる。

都は、都立施設や外国人旅行者が多く訪れる地域の街なかにおいて、また、都営地下鉄や都営バス等での無料 Wi-Fi サービスの提供、観光案内窓口や宿泊施設での Wi-Fi アンテナの設置を支援してきた。

しかし、平成 26 年 8 月に都が行った「都内における外国人旅行者の Wi-Fi 等通信サービス利用状況調査」によると、訪都外国人旅行者の無料 Wi-Fi 利用環境に対する満足度で、「満足」、「ほぼ満足」の回答割合は 76.7%にとどまっていることから、外国人旅行者の受入環境整備方針では、訪都外国人旅行者の無料 Wi-Fi 利用環境満足度を、90%以上に向上させることを目標としており、この目標は観光実行プラン 2018 でも変更はない。

表 B2-5-9 訪都外国人旅行者の無料 Wi-Fi 利用環境に対する満足度

回答項目	平成 26 年 8 月の回答割合	平成 30 年 8 月の回答割合
満足	35.5	37.2
ほぼ満足	41.2	41.5
どちらともいえない	5.8	9.1
少し不満	11.1	6.1
不満	6.4	1.6
計	100.0	100.0

(単位：%)

(産業労働局作成資料より監査人が作成)

このように、産業労働局は、訪都外国人旅行者の無料 Wi-Fi 利用環境満足度を、90%以上に向上させることを目標に、無料 Wi-Fi の整備を進めているが、平成 30 年 8 月時点の満足度は 78.7%と、その満足度は伸び悩んでいる。

その理由を産業労働局に質問したところ、平成 26 年時点と比較して、都が整備しているもの以外にも、都内において利用できる無料 Wi-Fi スポットは増えてきているものの、その一方で、つながりやすさや通信速度等、サービスの質のニーズもあり、こうした結果の要因と考えられることであった。

また、目標とする無料 Wi-Fi 利用環境満足度 90%以上の達成に向けては、民間や区市町村の取組への支援のほか、外国人旅行者に向けた利用環境周知を強化していくとの回答であった。

なお、公衆無線 LAN の年間運用コストは、アンテナ個々の保守コスト等から成り、平成 30 年度実績で約 2,100 万円である。また、整備目標に向けて、残り 200 か所を整備するためのコストは約 1 億 5,000 万円、整備完了後の年間運用コストは年間約 2 億円と想定されている。

(意見 2-24) 無料 Wi-Fi 利用環境の改善について

産業労働局は、訪都外国人旅行者の無料 Wi-Fi 利用環境満足度を、90%以上に向上させることを目標に、無料 Wi-Fi の整備を進めているが、平成 30 年 8 月時点の満足度は 78.7%と、その満足度は伸び悩んでいる。

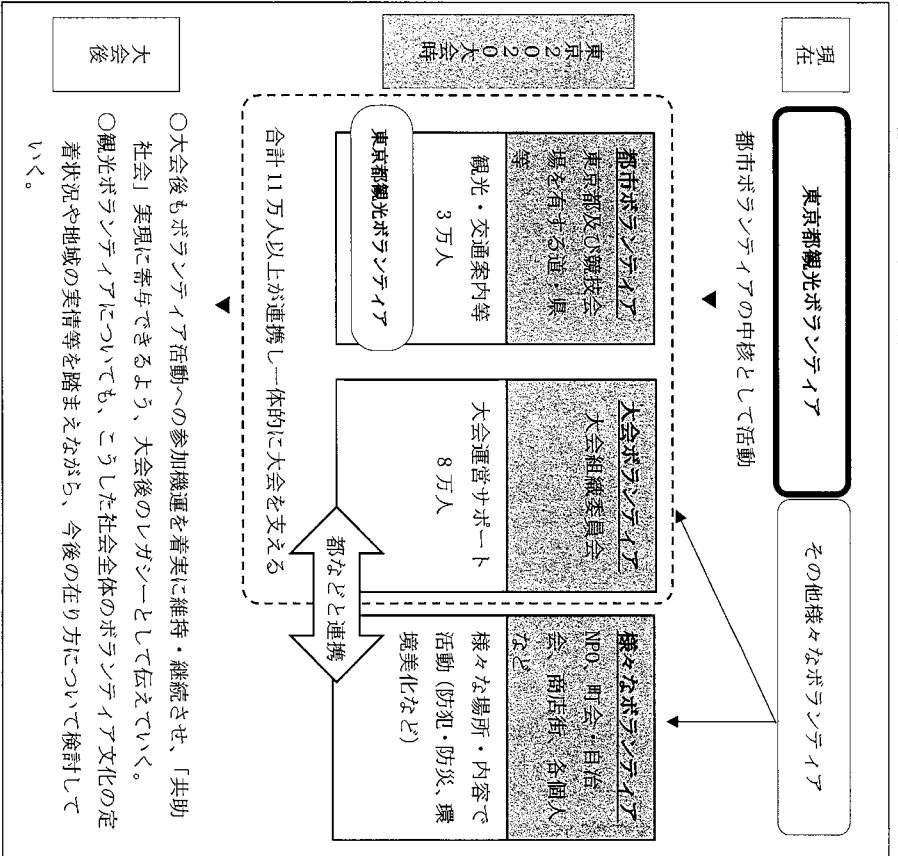
その要因の一つとして、つながりやすさや通信速度等、サービスの質のニーズもあることから、利用環境満足度の向上を目標に掲げるのであれば、適時に旅行者のニーズを把握し、それを施策に生かせるよう対策を講じられたい。

(5) ボランティアについて

① 観光ボランティアの事業費について

都では、現在、東京 2020 大会を見据え、外国人旅行者等の案内を行うボランティアを募集・育成している。東京 2020 大会に向けた都のボランティアの育成・活用の取組は、図 B2-5-3のとおりである。

図 B2-5-3 都のボランティアの育成・活用の取組



○大会後もボランティア活動への参加機運を着実に維持・継続させ、「共助社会」実現に寄与できるように、大会後のレガシーとして伝えていく。
○観光ボランティアについても、こうした社会全体のボランティア文化の定着状況や地域の実情等を踏まえながら、今後の在り方について検討していく。

(産業労働局「観光実行プラン2019」より監査人が作成)

産業労働局では、このうち、東京都観光ボランティア（以下「観光ボランティア」という。）の育成・活用を行っている。なお、観光ボランティアは、大会期間中、都市ボランティアの中核として活躍が期待されている。観光ボランティアの活動及び産業労働局が実施する観光ボランティア活用事業の概要は、表 B2-5-10 のとおりである。なお、本事業の実施は観光財団へ委託している。

表 B2-5-10 観光ボランティアの活用事業の概要

種類	観光ボランティア		おもてなし親善大使育成塾
活動内容	①外国人旅行者向け観光ガイドサービス（観光ルート案内） ②都庁案内・展望室ガイドサービス ③街なか観光案内（声掛け案内） ④派遣ボランティア業務		①東京の観光スポット、外国人旅行者への接し方を学ぶ。 ②都内の観光スポットに関する活動、外国人旅行者への観光案内・文化案内体験等への参加
対象・要件	・18歳以上 ・一定の語学力（例：英検2級以上） ・1か月に1回以上活動に参加が可能であること		・都内在住・在学の中学生・高校生 ・一定の語学力（例：英検3級以上） ・大使任命後も継続的に活動に参加が可能であること
事業内容	観光ボランティアの募集・登録を行い、管理運営するとともに、観光案内や旅行者ニーズを踏まえた支援を行う。		
令和2年 目標人数	3,000人	1,000人	
人数(平成31年 4月1日)	2,779人 (ほか、休止者274人)	1,005人	
平成30年度 事業費(※1)	予算額	516,309千円	
	決算額	476,202千円 (うち、観光財団委託額475,970千円)	

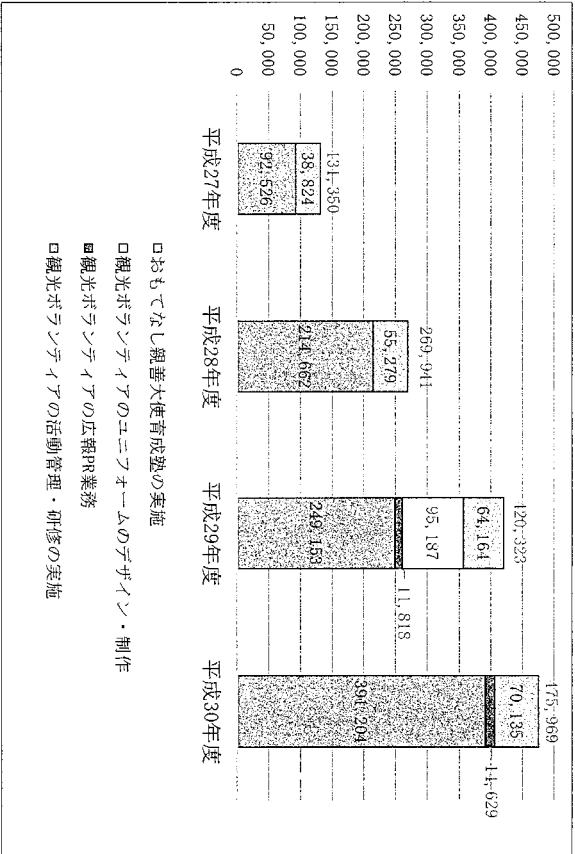
(産業労働局資料より監査人が作成)

※1 平成30年度観光ボランティア及びおもてなし親善大使育成塾の事業費である。

表 B2-5-10 を見ると、本事業の予算額は5億円を超える規模となっている。これは、産業労働局の観光事業全体の予算額のうち3%を占めるものであり、規模の大きな事業となっていることが分かるが、本事業の決算額のうち、財団への委託事業費の用途の内訳推移は、グラフ B2-5-4 のとおりである。

グラフ B2-5-4 観光ボランティア委託事業費内訳推移

(単位：千円)



(産業労働局作成資料より監査人が作成)

グラフ B2-5-4を見ると、「観光ボランティアの活動管理・研修の実施」に係る費用が用途の大半を占め、かつ、金額も年々増加している。
 「観光ボランティアの活動管理・研修の実施」には、ボランティアに対して支払う交通費が含まれているほか、表 B2-5-11 に示した、観光ボランティアの方々が円滑に活動に取り組めるよう、直接的にサポートする業務にかかる費用が含まれている。

表 B2-5-11 観光ボランティアの活動管理・研修の実施に係る主な業務内容

業務	具体例
① 観光ボランティアの日々の活動管理及び登録に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> ボランティア活動日の現場監督 ボランティア控所の管理運営 観光ボランティアの活動シフトの作成 外国人観光客からのツアー申込受付に関する業務 ユニフォームの管理 ボランティアポータルサイトの運用 次年度の活動希望調査の実施 等

② 新規活動時等の対応業務	対応業務
<ul style="list-style-type: none"> 活動地点における地元の団体等との調整 ボランティア控所の設置 活動マニュアルの作成・翻訳・印刷 等 	<ul style="list-style-type: none"> 活動者の意見集約・コミュニケーション等 観光ボランティアからの意見や質問への対応(電話・E-mail等) ボランティアとの意見交換会の企画・運営 満足度調査の実施・集計 等

(産業労働局作成資料より監査人が作成)

このようなサポート業務に対し支払われる、「観光ボランティアの活動管理・研修の実施」に係る費用が、年々増加している理由について、産業労働局に質問したところ、新規活動によるボランティア控所の設置に伴う管理運営コストの増加や、現場監督者の人件費が増えている。また、登録者の増加に伴い、研修の費用も増えている。とのことであった。

なお、目標としていた、外国人旅行者が多く訪れる10地域での街なか観光案内の実施は達成されたため、現時点では、追加コストのかかるような新規の活動開始予定はないとのことである。

そこで、本事業の研修実績を確認したところ、表 B2-5-12 のとおりの状況であった。

表 B2-5-12 観光ボランティア研修実績

カテゴリ	内容	年度		回数(回)	予定参加人数(人)	実際参加人数(人)	参加率(%)
		平成27年度	平成28年度				
全体研修	観光ボランティアの活動概要やホスピタリティの研修を実施	平成27年度	1	-※	-	-	-
		平成28年度	1	1,923	1,058	55.02	
		平成29年度	-	-	-	-	
		平成30年度	-	-	-	-	
新規登録者向け研修	ボランティアの活動概要を学ぶ研修	平成27年度	1	599	517	86.31	
		平成28年度	1	570	481	84.39	
		平成29年度	1	728	658	90.38	
		平成30年度	-	-	-	-	

活動別研修（知識・特色）	活動別に、活動場所の知識や特色、案内方法を学ぶ研修	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
		1	1	4	5
活動別研修（実踏）	活動別に、実際に案内を実施する現場での案内方法を学ぶ研修	平成27年度 1	平成28年度 2	平成29年度 4	平成30年度 4
ボランティアリーダー研修	リーダーを対象に、リーダーシップやコミュニケーションスキル（傾聴）に関する研修	平成27年度 -	平成28年度 1	平成29年度 -	平成30年度 1
その他	ボランティアから希望の多いテーマについての研修	平成27年度 -	平成28年度 -	平成29年度 -	平成30年度 -
合計		平成27年度 4	平成28年度 6	平成29年度 9	平成30年度 11
		1,931	5,419	6,885	12,350
		1,626	3,208	4,260	3,992
		84.21	59.20	61.87	32.32

（産業労働局資料より監査人が作成）

（注）同一の研修カテゴリであっても、研修内容について重複するものはない。

※ 人数を集計していないため不明。

表 B2-5-12を見ると、研修の回数は増加しているものの、未活動者も含めて登録者全員を対象に研修規模を設定したものや、希望制研修もあることから、参加者はあまり増えておらず、予定参加者数に対する実際参加者数の割合は、平成30年度には32.3%となっている。ボランティアは本業を持っている人が多く、全員の都合を合わせることは基本的に難しいため、例えば研修は同一研修であっても、複数機会を設けて参加機会を担保するなどの取組が必要となり、また、各回

の人数が均等にならないことも考え、2～3割程度は枠に余裕を持たせることも必要ではあるため、参加予定人数を収容できる大規模な会場を用意していたことや、外部から招いた講師の費用などを考えると、必要以上の費用がかかっていたと考えられる。

（意見2-25）観光ボランティア事業に係る費用について

都では、現在、東京2020大会を見据え、外国人旅行者等の案内を行うボランティアを募集・育成しているが、産業労働局では、東京都観光ボランティア（以下「観光ボランティア」という。）の育成・活用を行っている。

本事業の予算額は5億円を超え、規模の大きな事業となっている。このうち、「観光ボランティアの活動管理・研修の実施」には、ボランティアに対して支払う交通費が含まれているほか、観光ボランティアの方々から円滑に活動に取り組めるよう、研修経費を含めたサポート業務にかかる費用が含まれている。

このようなサポート業務に対し支払われる、「観光ボランティアの活動管理・研修の実施」に係る費用は年々増加しているが、この理由について、監査人が産業労働局に質問したところ、「新規活動によるボランティア控所の設置に伴う管理運営コストの増加や、現場監督者の人件費が増えている。また、登録者の増加に伴い、研修の費用も増えている。」とのことであった。

確かに、観光ボランティアの登録者数の増加や、街なか観光案内地域の拡大、観光ガイドツアーのコース増加などの活動の充実に伴って、研修の回数が増加しているものの、未活動者も含めて、登録者全員を対象に研修規模を設定したものや希望制研修もあることから、研修の予定参加者数に対する実績参加者数の割合は、平成30年度には32.3%となっている。

ボランティアの安全確保や管理のための費用や、質の向上を目的とした研修費用は必要である。ボランティア活動は自主的な社会貢献活動であり、都が、そうした意欲あるボランティアの活動にかかる費用を負担することでサポートし、活動の活性化を図ることには意義がある。しかしながら、あまりに多額のコストをかけることは望ましくとは言えず、必要な研修を、適切な規模で実施することが望まれる。

都では、東京2020大会前ということもあり、現時点では、費用は増加傾向にあるが、必要な研修を効率的に実施するなど、抑制できる費用はないか再度検討し、コスト抑制に努められたい。

② 観光ボランティアの活動状況について

産業労働局では、東京2020大会までに、3,000人の観光ボランティアの育成

を目標としている。

平成 31 年 4 月 1 日現在、活動休止者を除く観光ボランティアの登録者数は 2,779 人と、既に目標の 92.6%に達しているが、登録者数が 3,000 人を超えていたことを理由に、平成 30 年度は新規募集を行っていない。

しかし、登録者の内訳を見ると、登録者のうち 727 名が、平成 28 年度からの過去 3 年間、1 度も活動実績がないことであった。

こうした未活動者の中には、活動申請はしているが条件が合わず活動できない者など、活動の意思はあるが実際の活動に至っていない者も含まれていることであるが、登録者数全体の 4 分の 1 程度が未活動の状況となっている。

活動実績がある観光ボランティア数で見ると、目標には大きく届いていない状態にもかかわらず、新規募集を行わないということは、結果として、観光ボランティアに興味を持った他の都民が活動に参加できず、望ましくなく、

(意見 2-26) 観光ボランティアの活動の活性化について

産業労働局では、東京 2020 大会までに、3,000 人の観光ボランティアの育成を目標としている。

平成 31 年 4 月 1 日現在、活動休止者を除く観光ボランティアの登録者数は 2,779 人であるが、登録者のうち 727 名が、平成 28 年度からの過去 3 年間、1 度も活動実績がないことであった。このように、登録者数全体の 4 分の 1 程度が未活動の状況となっているにもかかわらず、登録者数が 3,000 人を超えていたことを理由に、平成 30 年度は新規募集を行っていない。このため、結果として、観光ボランティアに興味を持った他の都民が活動に参加できず、望ましくなく、

産業労働局は、数字上の登録者数ではなく、実際の活動者数を基に、研修計画の立案や新規募集を行うなど、実態を踏まえた管理運営を行われない。

③ 東京 2020 大会後の観光ボランティア事業の在り方の検討について

観光ボランティアは、東京 2020 大会時には、3 万人の都市ボランティアの中核として活動することが期待されており、観光ボランティアとして活動している者の多くが、東京 2020 大会の都市ボランティアに応募している。

さらに、東京 2020 大会後について、観光実行プラン 2019 には、以下のとおり記載がある。

【「観光実行プラン 2019」より抜粋】

○ 多くの都民・国民が東京 2020 大会のボランティアに参加し、活躍することで、大会後もボランティア活動への参加意欲が高まると考えられる。この気運を着実に維持・継続させ、様々な活動への参加に繋げていくことで、ボランティア文化の定着と、一人ひとりが互いに支え合う「共助社会」実現に寄与できるよう、大会後のレガシーとして伝えていく。

(東京都・組織委員会「東京 2020 大会に向けたボランティア戦略」より)

○ 観光ボランティアについても、こうした社会全体のボランティア文化の定着状況や地域の実情等を踏まえながら、今後のあり方について検討していく。

このうち、2 点目の観光ボランティアの記載に関し、東京 2020 大会後の在り方の検討状況について、産業労働局に質問したところ、ボランティアへの参加機運が高まった令和 2 年度に、どのような取組を行っていくかは検討しており、まずは令和元年度から、ボランティア登録者を定期に入れ替える制度を整えて実施しているとの回答であった。

(意見 2-27) 東京 2020 大会後の観光ボランティアの活用について

東京 2020 大会後について、観光実行プラン 2019 では、「観光ボランティアについても、こうした社会全体のボランティア文化の定着状況や地域の実情等を踏まえながら、今後のあり方について検討していく。」と記載されている。

この点、東京 2020 大会後の在り方の検討状況について、監査人が産業労働局に質問したところ、ボランティアへの参加機運が高まった令和 2 年度に、どのような取組を行っていくかは検討しており、まずは、ボランティア登録者を定期に入れ替える制度を整えて、令和元年度から実施しているとの回答であった。

東京 2020 大会において、3 万人が都市ボランティアとして参加することが想定されている。また、ロンドン 2012 大会終了後も、大多数の人が継続的にボランティア活動に参加している。東京 2020 大会終了後にも、多くのボランティアが継続して活動を行うことを希望することも想定できる。最も活動意思が強いと考えられる大会終了直後に、スムーズに活動を続けていくことが、ボランティア活動を定着させていくに当たり肝要ではないだろうか。

産業労働局は、希望する都市ボランティアを、観光ボランティアとして受け入れられるよう、東京 2020 大会終了までに運営体制を整え、募集方法や募集時期を、適時に都市ボランティアに対し告知するよう検討されたい。

④ 都民による観光客へのおもてなしと観光アピールについて

令和元年度に実施された2019年ラグビーワールドカップや、東京2020大会などの大きなイベント開催の場合、その開催施設や周辺地域を中心に、ボランティアを集中的に配置する必要がある。

東京2020大会以降も、観光客が多く訪れる地域、つまり、都が、受入環境整備方針において重点整備エリアに位置付けている10地域については、継続的にボランティアの配置が望まれる。

一方で、イベント開催時期以外、観光客が多く訪れる地域以外は、それらの時期、場所に比べ、観光案内窓口やデジタルサイネージ等の観光案内情報が少ないことから、広く、一般都民のおもてなしの気持ちが必要になってくると考えられる。

この点、都は「おもてなしポケットガイド」(以下「ポケットガイド」という。)を配布し、外国人旅行者に限らず、街なかで出会った困っている方に、どのように対応したらよいかについて周知している。

しかし、ポケットガイドの配布は、好評のため一時在庫切れとなっていた。令和元年12月時点では、都庁第一本庁舎及び第二本庁舎の案内コーナーや、都営地下鉄駅構内、都内の区立図書館で配布している。

また、表B2-5-10に記載のとおり、一定の語学力をもった都内在住・在学の中学生及び高校生を対象に、「おもてなし親善大使育成塾」を行っているが、任命された者が1,000人と、都内の中高生のごく一部となっている。

東京は、日本の玄関口として、また、国や都の施策により、更に観光客が増加すると想定される。ボランティアの育成も引き続き必要ではあるが、都民一人ひとりも、おもてなしの心で観光客を迎え入れられる体制作りが必要である。

長いスパンで考えると、将来、都の観光を支える担い手となってくれる小・中学生に、広くおもてなしの心を伝えることも有用と考えられる。

まず、なぜ都が、外国人旅行者の増加を目指しているかについての都民への十分な説明を行い、理解を得ることが重要である。

その上で、全都民が観光客を温かく迎えられような体制になるよう、長いスパンでおもてなしの心を育ていく必要があると考えられる。

また、産業労働局が実施する各施策は、都への誘客に力を入れているが、観光産業の振興という点からすると、都民が観光を行い、消費することも有効と言える。さらに、現在はSNSによる情報伝達が活発に行われているため、都内を觀

光した都民が、東京の良さをSNSにより拡散し、結果的に、外国人や他道府県の日本人も東京に興味関心が集まり、旅行者が増えるという好循環が生じる可能性も考えられる。

(意見2-28) 都民による観光客へのおもてなしと観光アピールについて

東京を世界有数の観光都市にするためには、観光情報センターや観光案内標識を設置し、ボランティアを育成することも重要であるが、東京で生活している全都民が、観光客を温かく迎える「おもてなし」の心を育てる必要があると考えられる。

そのためには、なぜ都が、外国人旅行者の増加を目指しているかについての都民への十分な説明を行い、理解を得ることが重要であり、また、将来を担う小・中学生に対し、おもてなしの心を伝えることも有用と考えられる。

また、産業労働局が実施する各施策は、都への誘客に力を入れているが、観光産業の振興という点からすると、都民が東京観光を行い、消費すること、さらに、都内を観光した都民が、東京の良さをSNSにより拡散し、結果的に、外国人や他道府県の日本人も東京に興味関心が集まり、旅行者が増えるという好循環が生じる可能性も考えられる。

したがって、産業労働局は、都民みんなが観光客を温かく迎えられよう体制になるよう、長いスパンでおもてなしの心を育ていくための方策を検討するとともに、都民が東京観光により東京の魅力を再発見し、世界に発信できるよう、更なる施策を検討されたい。