

# 「東京都長期ビジョン」～「世界の都市・東京」の実現を目指して～（平成26年12月25日発表）

## 第2章 東京の将来像

### オリンピック・パラリンピックによってもたらされるレガシー

資料4-3

#### 1964年大会

欧米先進諸国に比肩し  
高度経済成長を支える  
都市基盤の形成

\*首都高速道路、東海道  
新幹線 建設

\*地下鉄の相次ぐ新線開業

\*東京国際空港の拡張

#### 2020年東京大会までの取組

街づくり

成熟都市にふさわしい  
高機能で上質な都市空間

##### 《バリアフリー化や多言語化の推進》

- ・ 観光地や競技会場周辺等の道路や鉄道駅のバリアフリー化により、高齢者や障害者を含め、国内外から訪れる人々が安全で円滑に移動できる環境を整備
- ・ 多様な主体の連携・協働、Wi-Fi やデジタルサイネージといった最新の通信技術などの活用により、競技会場周辺や観光地をはじめ、交通機関、公共空間などで多言語対応を展開し、外国人旅行者が言葉の壁を感じることのない、快適な東京滞在を提供

#### レガシーとして未来に引き継ぐもの

街づくり

少子高齢社会に対応した  
活気ある未来都市

##### 《ユニバーサルデザイン先進都市の実現》

- ・ 多くの人々が日常的に利用する公共空間や公共施設のバリアフリー化が更に進み、超高齢社会に対応した誰もが安全で安心して街歩きできる環境が整備
- ・ 無料 Wi-Fi やデジタルサイネージ、自動翻訳、おもてなしロボットなどの最新技術による多言語対応の取組が都内各地で多角的に進展し、外国人が不満や不安なく安心して滞在できる環境を創出

## 1964 年大会

高度経済成長を実現し  
敗戦国から、  
「経済大国」  
「技術大国」  
として先進国の  
仲間入り

\*所得倍増計画、  
オリンピック特需

\*新規産業の創出  
・民間警備業  
(選手村の警備～)

\*カラーテレビの普及拡大  
(開会式、閉会式等で  
カラー放送)

\*世界標準となった新技術  
・公式記録のリアルタイム  
一括管理システム

## 2020 年大会までの取組

### 経済・テクノロジー

### 世界をリードする 国際経済都市

#### 《国際観光都市へと飛躍》

- ・ 大会開催決定を契機として、観光プロモーションの強化、受入環境の充実、魅力的な観光資源の開発を進め、年間 1,500 万人の外国人旅行者で賑わう国際観光都市を実現

#### 《グローバルビジネス都市の創造》

- ・ 2020 年大会開催都市としての高い注目度を活かし、東京の技術力や市場の魅力をアピールして世界から資本・人材・情報の集積を促進
- ・ 2020 年大会を東京の技術力のショーケースとし、最先端の科学技術や中小企業などが有する優れたものづくり技術を世界中に発信

#### 《先端技術のショーケース》

- ・ 燃料電池車の活用など次世代エネルギーである水素エネルギーの導入、ロボット技術や自動翻訳技術の活用、通信技術の革新等を進め、2020 年大会をこれら先端技術のまたとない実証実験の機会と捉え、国と一体となって開発を推進

# 第3章 将来像を実現するための8つの都市戦略と25の政策指針

都市戦略1 成熟都市・東京の強みを生かした大会の成功

政策指針3 多言語対応の推進により、全ての外国人が快適かつ安心して滞在できる都市の実現

2020年大会開催に向けて、外国人旅行者の滞在中における基本的ニーズが充足されるとともに、災害時等においても円滑に行動できる環境が整備された都市を実現

## 主な政策展開



### ② 不満や不安なく観光地等の目的地まで移動できる環境整備

#### 【駅前や目的地までの経路等】

- 外国人旅行者が多く訪れる10エリア及び2020年大会競技会場周辺(重点整備エリア)の歩行空間にデジタルサイネージを設置

#### 【道路】

- 英語併記化に加え、ピクトグラムや路線番号の活用などにより道路標識の整備を推進
- 道路標識と観光地等の案内サインの連携を強化し、目的地まで円滑に誘導

#### 【観光地など】

- 観光案内窓口を拡充し、翻訳アプリ、デジタルサイネージの導入等により機能強化

#### 【政策目標】

- 都道における道路標識の英語併記化 都内全域完了(2020年)
- デジタルサイネージの設置 100基程度(2019年度)

### 3 開催気運の醸成

- 組織委員会と連携したシティ装飾\*やライブサイト\*実施、大会や競技種目等に関する普及啓発などに区市町村と一丸となって取り組み、競技会場の有無にかかわらず、東京全体で2020年大会に向けた開催気運を盛り上げていく。

<2012年ロンドン大会でのパブリックビューイングの様子>





主な政策展開

世界的な観光都市としての受入環境づくり

外国人旅行者の受入環境整備方針

- 2020年、更にもうその先を見据え、外国人旅行者の受入環境の整備を都内全域で行うための基本的な方向性を示すため、2014年12月に策定
- 5年間で計画的かつ集中的に実施していく、様々な主体によるハード・ソフト両面の取組内容を記載

都内全域で、区市町村や民間事業者等による外国人旅行者が快適かつ安全・安心に滞在できる環境整備を促進

特に、①外国人旅行者が多く訪れる10エリア（新宿、銀座、浅草等）  
②2020年大会会場周辺を重点整備エリアとして定め、エリア内においては徒歩2～3分程度で観光情報を得られる環境を整備

◆ 観光案内機能の充実

- 新宿駅南口バスターミナルに新たな観光情報センターを整備し、外国人旅行者のニーズを踏まえたワンストップサービスを提供
- 観光ボランティアを活用した「街なか観光案内」を10エリアで展開
- 観光案内窓口を拡充し、翻訳アプリ・デジタルサイネージ等の導入により多言語対応等の機能を強化

【政策目標】

- ・新たな観光情報センター（新宿駅南口）の整備（2015年度）
- ・「街なか観光案内」の実施10エリア（2019年度）
- ・観光案内窓口の拡充・機能強化10エリア内に200か所程度（2019年度）

◆ 無料Wi-Fi利用環境の向上

- 重点整備エリアにおいて、歩行空間や観光案内窓口等にアクセスポイントを拡充
- 都内全域で、区市町村や民間事業者（宿泊施設等）による整備を支援
- 都立施設において「TOKYO CITY Wi-Fi（仮称）」（一度の登録でインターネット接続を可能とする仕組み）を導入

【政策目標】

- ・観光案内サイン周辺600基程度アンテナを設置（2018年度）
- ・歩行空間に整備するデジタルサイネージ100基程度アンテナを設置（2019年度）
- ・全ての都立文化施設（2016年度）
- ・全ての都立庭園・動物園（2015年度）

外国人旅行者の無料Wi-Fi利用環境に対する満足度を向上



◆ 旅行中の利便性を向上

- 外国人旅行者向け交通機関・観光施設共通ICカードの開発・普及を促進
- クレジットカード決済環境等の国際標準サービスの導入を支援
- ムスリム等の多様な文化や習慣への対応を促進し、受入対応施設の情報を広く提供

新たなにぎわいの創出

◆ 隅田川周辺における水辺の魅力を生かした東京の顔づくり

- 隅田川を軸として、橋梁から川沿いへのアクセス向上、テラスの連続化、夜間照明の整備などを進め、東京湾・ベイエリアと都心を結ぶ水辺の動線を強化
- 「にぎわい誘導エリア」における重点的な施策展開により、人々が集い、にぎわいが生まれる魅力的な水辺空間を創出

〈「にぎわい誘導エリア」におけるリーディングプロジェクトの展開〉

「浅草エリア」

〈浅草と東京スカイツリー®が一体となったにぎわいづくり〉

- 【リーディングプロジェクト】  
北十間川プロムナード  
河川・道路・公園等の一体的な整備により、二大観光拠点の周遊性を向上



「両国エリア」

〈歴史・文化が息づく東京の顔づくり〉

- 【リーディングプロジェクト】  
両国リバーセンター  
既存の船着場の機能を高度化し、隅田川と周辺観光施設・交通機関等との動線を強化



「築地エリア」

〈海・川・街を接続する隅田川の玄関口の整備〉

- 【リーディングプロジェクト】  
築地リバーフロントターミナル  
海・川・街をつなぐ舟運ターミナル機能の創出



◆ 成熟都市にふさわしい道路空間を創出

- 東京シャンゼリゼプロジェクトを推進し、道路空間を生かした新たなにぎわいを創出（対象エリア）
  - ・虎ノ門地区
  - ・丸の内地区 など



# 「外国人旅行者の受入環境整備方針」 ～世界一のおもてなし都市・東京の実現に向けて～の概要

## 基本的な考え方

東京を訪れる外国人旅行者が安心かつ快適に観光を楽しめるよう、**2020年大会までに旅行者の移動・滞在を支える基盤を、ソフト・ハード両面から都内全域で計画的かつ集中的に整備**していくため、東京が一体となって**取り組むべき方向性**を示す。

## 【5つの視点】

- ① 多言語対応の改善・強化
- ② 情報通信技術の活用
- ③ 国際観光都市としての標準的なサービスの導入
- ④ 多様な文化や習慣に配慮した対応
- ⑤ 安全・安心の確保

## 主な取組例

都内全域で、**都、区市町村、民間事業者が連携・協働**して、受入環境整備を展開

### 1 ひとりでまち歩きを楽しめる観光案内機能の充実

#### (1) 観光案内所の拡充

- ・羽田空港国際線ターミナル内の観光情報センター利用時間を24時間化
- ・都内全域での窓口数の拡充・機能強化

#### (2) 多言語による案内サインの充実

- ・「案内サイン標準化指針」の改定
- ・観光案内標識の設置・更新



#### (3) 観光ボランティアの育成と街なかでの観光案内の展開

- ・区市町村等と連携した観光ボランティアの裾野の拡大
- ・「おもてなし親善大使」の育成

#### (4) 情報通信技術の積極的な活用

- ・都立施設等におけるWi-Fi整備の推進
- ・「TOKYO CITY Wi-Fi (仮称)」のサービス提供
- ・通訳アプリやデジタルサイネージの導入促進



### 2 旅行者を迎え入れる快適な滞在環境の整備

#### (1) 宿泊・飲食・観光施設における利便性の向上

- ・外国語メニュー作成支援ウェブサイトの拡充
- ・ムスリムなど多様な文化・習慣を持つ旅行者への対応
- ・宿泊施設における24時間対応コールセンター導入支援

#### (2) 公共交通機関利用における利便性の向上

- ・交通機関・施設等の多言語対応の促進
- ・相互利用可能なICカードの開発・普及等の促進

#### (3) 決済環境における利便性の向上

- ・クレジットカード決済の促進
- ・海外発行クレジットカード対応のATM設置の促進



#### (4) 旅行者に配慮した緊急時・災害時の対応の充実

- ・「災害時初動対応マニュアル」の周知・活用
- ・Wi-Fiやデジタルサイネージを活用した災害時における通信手段の確保・情報発信

区市町村や民間事業者の取組に対する**財政面からの支援**

## 重点整備エリア※内では、徒歩2～3分圏内で観光情報を得られる環境を実現

- ・新宿駅南口での新たな観光情報センターの開設
- ・タブレット端末等を活用した観光ボランティアによる街なかでの観光案内
- ・歩行空間における無料Wi-Fiの整備
- ・高機能型案内標識としてのデジタルサイネージの整備

※重点整備エリア：外国人旅行者が多く訪れる10地域及び2020年大会会場周辺

## 【新たな観光情報センター】 3Fフロアに設置予定



(画像提供：国土交通省関東地方整備局東京国道事務所)

## 【世界有数の観光都市の実現】

### ○ 外国人旅行者等の誘致

81億円（25億円）

旅行地としての「東京ブランド」を確立し、東京の魅力を世界に広く発信していくとともに、MICE(※)の誘致・開催支援や民間事業者と連携した東京観光PRを行うなど、外国人旅行者等の誘致に向けた取組を一層進めます。

また、多言語案内の充実やW i - F i 接続環境の整備を図るとともに、観光ボランティアを育成する取組を推進するなど、外国人旅行者が安心して東京の観光を楽しめる環境を整備します。

#### \* 外国人旅行者誘致の新たな展開

- ・東京ブランドの推進 ⑨
- ・民間事業者と連携した旅行者誘致事業 ⑨ など

#### \* MICE誘致の推進

- ・学術系国際会議誘致促進事業 ⑨ など

#### \* 海外向け都市広報の推進

#### \* 受入環境の充実

- ・デジタルサイネージを活用した観光情報提供事業 ⑨
- ・外国人旅行者に対するW i - F i 利用環境整備事業 ⑨ など

#### \* 観光ボランティアの活用

- ・街なか観光案内 ⑨ など

#### \* 「外国人おもてなし語学ボランティア」育成事業

#### \* 手話のできる都民育成事業

#### \* 外国人旅行者の受入れに向けた宿泊・飲食施設の分煙化等モデル事業⑨

など

※ MICE…企業等の会議(Meeting)、企業等の報奨・研修旅行(Incentive Travel)、国際機関等が行う国際会議(Convention)、イベントや展示会等(Event/Exhibition)の総称

## 新たな基金の創設

- 「世界一の都市・東京」の実現に向けた集中的・重点的な政策展開を図るため、平成26年度最終補正予算と27年度当初予算で、新たに7基金を創設し、総額で2,580億円の積立を行います。

| 名称         | 福祉先進都市実現基金                     | 都市外交人材育成基金  | 人に優しく快適な街づくり基金                       | 水素社会・スマートエネルギー都市づくり推進基金            |
|------------|--------------------------------|---|--------------------------------------|------------------------------------|
| 所管         | 福祉保健局                          | 政策企画局   | 財務局                                  | 環境局                                |
| 主な基金充当予定事業 | ○ 保育サービスの拡充<br>○ 介護基盤の整備<br>など | ○ 大都市共通課題の解決に向けた高度研究<br>○ 姉妹友好都市等との合意に基づく人材育成事業<br>など | ○ 鉄道・道路のバリアフリー<br>○ 自転車走行空間の整備<br>など | ○ 燃料電池自動車の導入<br>○ 水素ステーション整備<br>など |
| 積立額        | 400億円                          | 80億円  | 400億円                                | 400億円                              |

| 名称         | <u>おもてなし・観光基金</u>                | 芸術文化振興基金                              | 防災街づくり基金             |
|------------|----------------------------------|---------------------------------------|----------------------|
| 所管         | 産業労働局                            | 生活文化局                                 | 財務局                  |
| 主な基金充当予定事業 | ○ ボランティア施策<br>○ 観光インフラ整備支援<br>など | ○ オリンピック文化プログラム<br>○ アーツカウンシル事業<br>など | ○ 耐震対策・木造対策の実施<br>など |
| 積立額        | 200億円                            | 100億円                                 | 1,000億円              |

\* 各基金の名称は仮称です。

\* 防災街づくり基金は、平成26年度最終補正予算で積立を行う基金です。



# 東京マラソン2015における翻訳アプリの活用

東京都

## 1. 大会概要

- 正式名称: 「東京マラソン2015」兼世界陸上競技選手権大会(2015/北京)男子マラソン代表選手選考競技会(2007年が初回で今回で9回目)
- 日時: 2月22日(日) 午前9時10分 スタート
- 規模: 約3万6千人のランナー(うち約5千人\*が外国人ランナー)
- 主催: 一般財団法人東京マラソン財団

フィニッシュ(手荷物返却スペース)  
東京ビッグサイト



\* 台湾1367人、アメリカ708人、中国510人、香港476人、イギリス295人など88の国・地域から参加

## 2. 翻訳アプリの活用

- 翻訳アプリ「VoiceTra4U」の使用方法を事前説明会でボランティアに説明。各自のスマートフォンにダウンロードし、外国人参加者等との会話の必要な場面で翻訳アプリを実験的に使用。

※ ボランティア「Team Smile」: 大会中、ランナーへの給水・給食、コース(沿道)の整理、手荷物預かり・返却等に約1万人で対応。(うち約250名は、東京外語大の学生等を中心に構成された多言語ボランティア(英・中・韓等))

- フィニッシュエリアの手荷物返却スペース(東京ビッグサイト)にて、外国人ランナーに対応するボランティア等を知事が視察し、翻訳アプリを使用した感想等を聴取。

知事視察: ボランティア(左)  
と外国人ランナー(右)



## 主な会話例

- ・参加者は何人ですか。
- ・3万6千人のランナーが走ります。
- ・今日のマラソンは誰が優勝するでしょうか。
- ・バナナは一本ずつ持って行ってください。
- ・救護所はどこですか。
- ・東京マラソンはどうでしたか。

ボランティア(左)による  
VoiceTra4U活用状況



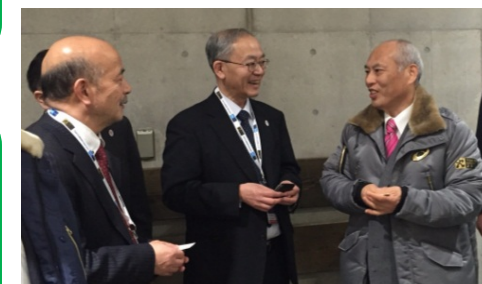
## 3. 翻訳アプリを利用したボランティアの感想(一部)

### <評価するもの>

- ・とても便利なツールである。
- ・外国人とコミュニケーションできて嬉しかった。
- ・翻訳の精度が高い。

### <課題に関するもの>

- ・周囲が騒がしいと音が聞こえにくい。
- ・即答を要する場面では利用できない。
- ・医療などの専門的分野の翻訳は難しい。



知事と総務省 武井総括審議官  
(中央)、NICT 益子理事(左)の面談