

## 第8章 2020年をきっかけとした 「おもてなし」プログラム

2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催をきっかけとして、国内外からの来訪者の増加が見込まれます。わかりやすい情報の提供、おもてなしマインドづくり、また、国際交流分野や芸術文化分野との連携など、「おもてなし」(ホスピタリティ)に配慮しながら取り組んでいきます。

さらに、オリンピック・パラリンピックの開催によって整備される社会基盤や観光資源などレガシー(遺産)を活用し、特に高齢化していく団塊世代の健康増進、産業の創出や多文化共生などについて、更に向上が図れる事業を検討していく必要があります。

主な取組については、標識や案内サイン及び観光パンフレットの多言語化や自転車などでの回遊手段等の整備を行い、案内方法の改善や区内移動の利便性などに努めていきます。



**アクションプログラムの取組の方向性の定義**

- 平成27年度から36年度までの方向性を示したものです。
  - (1)「継続」…量的・質的に現状を維持するもの
  - (2)「充実」…量的または質的に充実させるもの
  - (3)「新規」…新規に実施するもの
  - (4)「検討」…検討するもの

**テーマ1 おもてなしの環境づくり**

国内外から目黒区に来る方々が、回遊しやすいような環境づくりに向けて取り組みます。



アクションプログラム		取組の方向性 (27年度～36年度)
1	標識や案内サインの多言語化とピクトグラム化 (※用語説明参照) (再掲 P. 25)	検討
2	自転車などの回遊手段の整備 (再掲 P. 25)	検討
3	観光資源周辺の駐車場・バス停車場・駐輪場の整備とユニバーサル化の推進 (再掲 P. 25)	検討

**テーマ2 おもてなしマインドづくり**

「もてなし」をする人々の、「ウェルカムのところ」や「おもてなしマインド」づくりのさらなる推進を行います。



アクションプログラム		取組の方向性 (27年度～36年度)
1	外国語が堪能なガイドの育成 (再掲 P. 26)	新規
2	観光資源の近隣住民などを対象にしたガイドツアーの実施 (再掲 P. 26)	検討

### テーマ3 外国人へのおもてなし

2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催にあたって、特に外国人客の増加が予想されます。外国人のかたにもわかりやすい情報提供へ向けて取り組みます。また、外国人の方々が、日本の文化に親しむことができるような取り組みを行います。



アクションプログラム		取組の方向性 (27年度～36年度)
1	外国人も参加しやすい区内のまち歩きツアーなどの開催 (再掲 P.26)	継続
2	外国人向けの伝統文化講座の実施・充実	継続
3	パンフレット冊子やガイドマップ・ホームページなどの多言語化・外国人向けの内容記載 (再掲 P.28)	新規

### テーマ4 プラスアルファのおもてなし

ただ目黒に来ていただくだけでなく、訪れた人が、更に目黒区を楽しんでいただけるような取り組みを行います。



アクションプログラム		取組の方向性 (27年度～36年度)
1	目黒に来た記念グッズの作成、目黒の観光資源のグッズ化 (総合庁舎のポストカードや老木の桜の木を活用した木工品など)	新規
2	国際交流や芸術文化の分野と連携したイベントの実施	新規
3	目黒のおみやげ品の創出	新規
4	テーマに特化したパンフレットの作成 (おみやげ、企業、ミュージアムなど)	新規