令和７年度第２回すみだタウンミーティング　議事録（全文）

■区長挨拶

区長：こんばんは。区長の山本でございます。たくさんの皆様にすみだタウンミーティングにご参加をいただき、厚く御礼を申し上げたい。ありがとうございます。

区長就任以来、このタウンミーティングを続けている。区政を運営する上で、皆様から生のご意見、ヒントをいただき、区民の皆様の声を大事にして区政を進めている。今日はぜひ、「すみだの持続可能な観光とはなんだろう？」というテーマで、皆様からご意見を頂戴できればと思っている。

近年、観光を取り巻く環境は変化をしている。訪日外国人の観光客は記録的に上がり、コロナの３年４か月は、全くお客様はお見えにならず大変な思いをしたが、国際観光都市すみだを目指している私たちの現状は回復傾向にある。様々な影響を受けているが、オーバーツーリズムや環境への負荷等、新たな課題も出てきている。

東京スカイツリーや北斎、隅田川、大相撲、伝統工芸等、本当に多彩な観光資源があり、来年の３月に江戸東京博物館がリニューアルオープンし、すみだ五彩の芸術祭を、来年の秋に予定している。ここに来る前に、小池東京都知事とリモートで意見交換をする時間があったのだが、その際にも知事から「墨田区は多彩な観光資源がたくさんあっていいですね、ぜひ一緒にやりましょう」と、来年に向けて明るい話題もある。

今日は観光協会の森山理事長、観光協会の職員の皆さん、区役所の産業観光部観光課、みんなと一緒に皆さんのご意見をいただき、これからの墨田の観光事業、観光についてご意見もいただきながら、生かしていきたい。

今日は経験豊富なファシリテーターと、墨田区の公式外国人アンバサダーの方々と国際的な視点も交えながら、議論をぜひ深めていただき、よりよい明日へ、墨田の観光のますますの発展につなげていけたらというふうに思っている

ぜひ忌憚のないご意見を遠慮なく頂戴し、有意義な時間となりますことをお願いして、ご挨拶といたします。

■司会進行：清水果苗氏（ひらがなネット株式会社）

本日の進行と司会を務める。グループは５つに分かれており、各グループにひらがなネットのスタッフ（ファシリテーター役）と墨田区公式外国人アンバサダーが配置されている。

本日の流れは以下の通りである。

1. 各班でアイスブレイクとして自己紹介を行う。
2. 「墨田区の観光の今と未来」をテーマについて、清水から説明を行う。
3. グループワークを実施し、模造紙や付箋を使って議論をまとめる。
4. 各グループが前に出て発表を行う。
5. 山本区長から各グループの発表に対してコメントをいただく。
6. 森山理事長からコメントいただく。
7. 全員で写真撮影を行う。
8. アンケートに協力いただき、終了となる。

■ゲストトーク・墨田区の観光の今と未来（清水果苗氏）

1. 訪日外国人数の推移
   - コロナ禍で一時減少
   - 2025 年 8 月時点で 2,500 万人超え、3,000 万人に迫る勢い
   - 4,000 万人到達の可能性。

2. 東京への訪日外国人集中
   - 訪日外国人の 51.5%が東京を訪問
   - 約 1,800 万人が東京を観光目的で訪れる

3. 墨田区の訪日外国人訪問状況
   - 23 区中 9 位
   - スカイツリーや両国国技館が要因

4. 墨田区/観光協会の観光施策
   - 「本気の夢中が出会い、世界からも注目されるまち」を目指す
   - 住民の暮らしやすさと来街者の満足度向上を両立
   - 繰り返し訪れ、関わり合うことで満足度を高めることを重視

5. 観光客増加のメリット
   - 直接的な経済効果（消費拡大）
   - 新規ビジネス創出と雇用増加
   - インフラ整備（例：まちの案内看板）
   - 住民による地域の魅力再発見

6. 墨田区の外国人観光客誘致施策
   - 「地球の歩き方」とのコラボによる多言語ガイドブック作成
   - 「Oishii Sumida Tokyo」サイトで英語メニュー対応店舗紹介
   - 墨田区公式外国人アンバサダー制度の運用

7. 持続可能な観光の課題
   - オーバーツーリズムへの懸念
   - 他都市の事例紹介：主な観光都市の交通渋滞、夜間の騒音、駐車問題など
   - 墨田区での現状と将来的な対策の必要性

8. 墨田区のマナー啓発活動
   - 宿泊事業者（民泊含む）への聞き取り調査
   - 英語・中国語での注意事項告知

- 主な注意点：夜間・早朝の騒音防止、ごみの持ち歩き、喫煙マナー、狭い路地での譲り合い

■グループワーク発表
テーマ：「持続可能な観光の実現のために」
墨田に住む人、訪れる人が、より幸せな状態で観光産業を続けるためにはどうすればいいか。
＜課題①＞持続可能な観光のために今、墨田区で課題となっていることとは？
環境、生活文化、社会経済に分けて考える。
＜課題②＞持続可能な観光を実現するためのアクション
解決策を考える。課題①の中から３つを選び、問題の原因は何か。どのように解決すべきか。誰が取り組むべきか。

■グループワーク発表
A 班：
三つの主な問題がある。一つ目は不法投棄や分別のごみ問題、二つ目は押上駅の交通インフラ、そして三つ目は民泊問題である。
ごみ問題の原因としては、観光客がごみ箱の場所が分からないこと、ごみ箱がないこと、ごみを持ち帰るというマナーを知らないことが挙げられた。また、ごみが置いてあるからその場に捨てる人が多いという指摘もあった。分別の問題では、曜日ごとの日本語の案内表示はあるものの、海外の方向けの表示がないため、適当にごみを捨ててしまう人がいる。
解決策としては、ごみ出しのプレートを英語、中国語、韓国語など多言語で用意することが提案された。これは墨田区の清掃事務所と組んで取り組むべきである。
次に、押上駅の交通インフラの問題である。ロータリー化や動線の改善、スクランブル交差点化が望まれる。キャリーカートを引いている人が多く混雑しているため、スクランブル交差点にすればスムーズになるのではないかという意見が上がった。また、緊急車両がすぐに通れない問題や、エレベーターの設置数が少ないことも指摘された。特に、押上駅地下のファミリーマート付近で高齢者や荷物を持った人が困っている。これらの問題については、鉄道会社や道路の管理者に対応を求めたい。
最後に、民泊問題である。オーナーと住民の間の情報提供が少ないこと、日本と海外のマナーの違いが問題として挙げられた。解決策としては、オーナーが利用者に対して、ごみの置き場所やシーツの扱い方などを入室時に説明すること、写真で見える化をして原状復帰をしてもらうこと、さらにはペナルティを設けることなどが提案された。これらの取組をオーナーに実施してもらえればよい。

B 班：
課題としては、騒音、インフラ、情報発信、こちらの３点を挙げる。
騒音については、マナーの問題。マナーを知らないこと、守らないことが主な要因である。特にゴーカートの利用やホテルの利用も課題として挙がった。これらは文化の違いや、住宅密集地であることも関係している。解決策としは、マナーやルールの周知を街中などでも見えるようにしていくこと、そして、文化の違いを知っていくということが大切である。これらの取組は行政だけでなく、例えばゴーカート事業者が貸し出し時にしっかりとルールを伝えるなど、事業者の協力も必要だと考えられる。　次

に、インフラの課題として、多言語化が不十分であることや、人が１か所に集中してしまう問題が上がった。押上駅では人が広場に広がってしまい、うまく分散していないという指摘があった。

解決策としては、人が集まれるような新たなスペースを設けることが提案された。現在、人がいないところにシンボルとなるようなスポットを作り、新しい待ち合わせ場所を作っていくことが考えられる。これらは事業者や行政が取り組むべきである。

最後に、情報発信の課題として、英語や多言語での発信が不十分であること、特に墨田区の小さな商店の情報発信が不足していることが挙げられた。

これに対する解決策として、ピクトグラムの活用、AI、デジタルサイネージの使用、多言語対応できる外国人の採用などが解決策である。これらの取組は主に行政が中心となって進めていくべきである。

C班：

C グループでは課題として、マナーやごみの問題、物価高などについて話し合ったが、最終的に三つの課題を取り上げた。それは、移動の問題、一極集中の問題、そして産業や企業活用ができていないという問題である。

一つ目の移動に関しては、交通の便が悪い場所があり、スーツケースを引いている外国人が多く、通行の妨げになっている。問題の原因として、移動手段がそもそも無い、分からない人がいること、歩きにくい環境があることが挙げられた。解決策として、歩きやすくする、道を分かりやすく整備する必要がある。また、観光客向けにバスを増やすことも提案された。

スーツケースや荷物で移動しにくい問題に関しては、預けられる場所を増やす等、手ぶらの観光を進めることが必要だという意見が出た。これらの取組には行政の力も必要だが、例えば周辺のホテルに協力を依頼して、宿泊者以外でも荷物を預けられるようなサービスの提供なども考えられる。

課題の二つ目は一極集中である。スカイツリーなどの特定の場所に観光客が集中してしまうので、他の場所の認知度を増やす必要がある。また、他の場所の予約方法が分かりにくいという問題もあるので、そういった点も解決していく必要がある。個人の商店や職人のお店などをツアー化するといった取組も良いのではないかという意見が出た。

最後の課題は、産業や企業活用があまりできていないという点。大企業でもショールームがない、小さいお店だとオープンでなく知らない人が入りづらい、セキュリティの問題もあるので難しいという話もあるが、解決策として、墨田区内でショールーム化や、体験コンテンツを増やし、それをブランディングにつなげていく取組が必要だという意見が出た。街中に墨田区のものづくりや伝統芸能などがあふれるようなまちにしていくのが良いのではないかという結論に至った。

D班：

まず１点目は民泊に関する課題。これまでの話と同じような内容が多かったが、一つ異なる点があった。それは、住民の方に民泊であることをアナウンスできるようにするということである。具体的には、看板などを出して、そこが民泊であることを明示し、それによって住民の不安を解消する方法を提案する。さらに、その看板には事業主の連絡先なども記載するべきだという意見が出た。

また、民泊にはマンションや一軒家など様々な形態があるという指摘があった。特にマンションの場合、外国人の方が右往左往している様子が見られる。そのため、案内図をはっきりと表示し、どの部屋

が民泊なのかを徹底して示すべきである。
　2 番目の課題は経済の一極集中についてである。スカイツリーに行きたいお客様をどのように分散させるかという議論があった。スカイツリーに行きたいお客様はスカイツリーにしか行かないという現状を踏まえ、食事の時間が長くなっていることに着目した。そこで、ラーメンや寿司だけでなく、様々な日本食を小規模な形で提供し、その後、実際のお店を案内するような取組を提案する。
　3 番目は、スカイツリーのデッドスペースの活用である。特にソラマチ広場をもっと有効活用すべきだという意見がでた。そこでは食フェスの開催や屋台の復活などが提案された。夜の時間帯にスカイツリーを眺める景色や、河川、花畑といった周辺の景観を楽しめるようなソラマチ広場を活かした取組が必要だという提案があった。

Ｅ班：
　まず、課題 1 はインバウンド観光客と区民の交流がないという点。問題の原因として、言葉が通じないことが最も大きいと考えられる。解決策として、ガイドの活用が提案された。墨田区内には日本語学校があるので、そういったところで登録してもらい、アプリで呼び出してスキマ時間を使ってガイドをしてもらうことや、ガイドが常駐しているお店を用意することが考えられる。
　日本語学校の先生や大学の留学生など、ガイドとして活躍できる人材が多くいるので、行政からの資金提供があれば可能だと思う。
　課題 2 はすみまるくんの問題についてである。現在のルートでは途中で降ろされて長時間待たされるなど、人に優しくない。解決策として、運転手を交代制にして乗客が途中で降りる必要をなくし、3 ルートを 2 ルートに統合することを提案する。これにより、100 円で全ての場所に行けるようになり、外国人観光客にも使いやすくなるのではないかと思う。
　課題 3 は、観光客が朝になると他の地域に行ってしまうという問題である。墨田区は交通アクセスが良いため、浅草や渋谷などにすぐに行けてしまうことが原因だと考える。しかし、墨田区には人との交流や体験といった独自の観光資源があるので、そういった価値を転換して活かしていきたいという意見が出た。これらの情報をウェブサイトなどで分かりやすく案内できるようにすることや、アンバサダーの活用も有効である。

■区長講評
区長：三つの課題を非常にうまく抽出し、うまくまとめていただき、短い時間で大変御苦労さまでした。

A 班について
　ごみのルール、交通インフラ、民泊。特に文化の違いの話があり、ルールやマナーを徹底すること、その違いを、区役所も含めてうまく埋めていき、相互理解につなげていくというところは、非常に大事なことであり、分かりやすかった。発信表示というのは、多言語も含めて区の役目だなと感じた。
　それから、交通インフラ。例えば押上駅の地下やロータリーを改造してつくったらどうか、こういうお話も具体的に、区の都市整備という観点で、何かできることはないかということを考えさせられる。
　民泊については、ルールやマナー、それから、オーナーさんのしっかりとした運営、こういうもの

を、我々が強めにやっていくことと、写真や見える化というのも、もっと協力をしてもらって、区、または、保健所やいろんなところが主導して、分かりやすく伝える努力をもっとしなければいけないという点においては、大変参考になったと思う。

B 班について
騒音、同じようにインフラ、情報発信。同じような観点で、問題抽出もされていると思う。同じように騒音、ゴーカートの話も具体的に出てきて、日本人的な危ないと思う感覚と、それを観光で楽しみに来て、ゴーカートで楽しんでいる感覚、ここをしっかり詰めていかなきゃいけないというのは、そのとおりだと思う。
　それから、分散型の観光という視点で、いいご指摘をいただけた。情報発信も、小さな商店や墨田区のとても魅力的なお店を、うまくピクトグラムや、情報発信によってつなげていけば、後ほど一極集中もあったが、うまく分散して、墨田区全体に行き渡る観光につながるというような、いい視点もいただいた。

C 班について
　移動手段のお話で具体的に、スーツケースのガラガラ音は、朝一番であっても騒音にもつながり、移動の邪魔になるというようなお話があった。預ける場所をつくって、そこで預ければという、そういうことをやっている事業者さんに会ったこともあるが、そのようなサービスをしている事業者は少ない。非常に具体的な解決策の提言であると思う。
　それから同じように、一極集中問題があった。特定の場所に人が集中することで、いろんな環境が乱れてしまう。ここは絶対防ぐべきだという意味で、分散型、他の場所をご案内していくこと、移動手段も活用する、いいご指摘をいただいた。
　それから、最後の産業界、特に大企業や、名前の通った企業にも遠慮なく協力を得るという指摘は非常に分かりやすく、墨田区として、自分たちでできる範囲だけを自分の枠の中で探すのではなくて、協力者を増やすというのは、いい解決策につながるのかなというふうに思う。

D 班について
　民泊については、前のグループの中でもいろいろ意見が出ましたが、今回特に強調されていたのは、民泊の存在を住民に明らかに知らせる、というお話かなと思った。民泊が進出してきて、住民に分からないうち、住民に知らされないまま営業が始まるという苦情もたくさんある中で、堂々と、うちは民泊ですと、ルールを守る民泊ですと表明し、宿泊者にも、きちんと指導をし、連絡先も明確にする民泊であれば、地域との共存共栄も可能になるではないかというご指摘で、とても分かりやすいお話だった。
　それから、一極集中の話。墨田の食や、そのほかの魅力的な観光資源を、もうちょっとスカイツリー以外でやってみたらということで、一部やっているものもあるが、それもなかなか伝わらない。それから、外国人の人たちに周ってもらえたら、さらなる分散化が期待できるということで、これもいいご指摘だった。食フェスも外国人、または、その観光客向けに大々的にやってみればとご指摘もいただいたが、隅田公園でやっていたりもするので、なかなか発信が届いてないかもしれない。
　最後に特徴的なデッドスペースを生かせとご指摘があった。まさに墨田区、川、特にスカイツリーの

前の川はなかなか人も歩いていないし、せっかく整備したのにというような、多分地元の意見として、全くそのとおりで、埋もれている魅力を掘り起こし、「頭を使え」というご指摘として受け止めたいと思う。

E 班について

インバウンド観光と地域交流についてお話があった。墨田区が国際観光都市を目指すのであれば、相互理解があり、それをおもてなしの心を持って迎える。一方で観光客の方々は、墨田区のルールの中でしっかり動いてもらう。観光ガイドさんや日本語学校に通う学生、レイクランド大学、こういう人たちを通じてやってみたらという、大変いいご指摘をいただいた。

それから、寝るだけの観光客対策。これは議会からもご指摘いただいたりもする。観光客の消費額向上も、大きな目的の一つであるため、滞在型観光や墨田区の伝統文化を生かした体験型観光を具体的な提案、これは大変いいお話だった。森山理事長もそこにしっかり力を入れていただいているんですが、さらに選択肢を増やしていくことも必要かなと思った。

最後に、すみまるくん。「優しくないバスはよくない」という単刀直入なお話で、運転手の気持ち、もてなし、ルートや交通渋滞のお話をいただいた。すみまるくんは４０分から４５分で１ルートという、一方通行形でやらせていただいている。都営バスとの兼ね合いもある中でルート設定をしている。優しくないという意味は、時間も含まれていると思う。区民を代表して言っていただき、ありがたいなと思っている。今後ルート変更を今考えているのと、まちづくりによって、まちも変わっていくので、その中で、区民や観光客にとって優しいルートや、値段や運賃、移動手段という意味でご指摘をいただけたと、感謝したい。

■森山理事長講評（一般社団法人 墨田区観光協会）

理事長：皆さん、こんばんは。墨田区観光協会理事長の森山でございます。

今日は、参加させていただきましてありがとうございます。皆様のお話を聞いていて、私が少し住民目線になっていないなという気づきを感じた。

２０２６年から２０３０年に向けた中期計画を今検討しているところで、その一つのテーマに「住民と観光客が共生できるまちすみだ」を、一つのビジョンとして考えている。

多くの皆さんが民泊問題を出されていた。実際に民泊、ゲストハウスとの意見交流会も行っているものの、地域と共生しようというオーナーさんたちは出てくるが、地域に向いていないオーナーさんは参加しないという課題がある。その方たちにどのように、その地域に目を向けてもらうかが課題。行政と一緒に考え、ルールづくりをしていかなくてはいけないと思っている。

情報発信の話もあったが、マナーも含めて、情報が届いていない。観光協会のサイトも含め、１０８言語対応できるようになっているが、それでも届かない。飲食店などの皆さんから聞くのは、口コミ、Google Map、Instagram や TikTok で特に Google Map でお店の検索をされる方が多いので、そこの充実を図っていくということが重要である。

スカイツリー周辺の河川は、実は誰でも占有許可を申請すれば出店することができる。ハードルが高いと思っている方もいるので、そこを行政も含めて一緒に PR していかないといけないと思う。１１月から、例年どおり、またリバーウォークから、北十間川の辺りのところまで、スカイツリー含めてライ

トアップがされる。両国の旧安田庭園もライトアップする。その機会に出店したいと思う方たちは、ぜひ手を挙げて、占有許可費もそんなに高い金額ではありませんので私どものほうにご相談いただいてもいいのではないか、と思っている。

最後に一つ。実は、スカイツリー周辺と両国周辺に来ている外国人のお客様の層は少し違う。スカイツリー周辺はアジア圏の方が多く、両国周辺は欧米圏の方が多い。この理由は、相撲や北斎というのが欧米圏の方に認知が高く、アジア圏の方は少ないという傾向が出ている。これは、人流データを観光協会で取っており、その数値から見えている。そういった意味で、そのスカイツリー周辺、そして両国周辺は、墨田区の中では一番人が集まっている。錦糸町はホテルが多いということで集まっているというところがあるが、できるだけ私たちも、墨田区全域に分散できるような形でいろんな取組をしていきたいと思う。皆さんのご意見を地域政策のほうにも反映させられるように取り組んでいきたいと思うので、引き続き、墨田区の観光を一緒に盛り上げていきましょう。

■区長講評

区長：最後に、御礼と、少しお話しさせていただく。まず、国際観光都市すみだ、これはもう随分前から、私の前の区長さんの時代から標ぼうして、その後１４年前に東京スカイツリーができて、そして、平成２８年に北斎美術館ができて、今続いている。データもいろいろあったが、例えば、浅草を平面で歩く人たち、日本人も含めて、ここを観光で来る方が年間約３，５００万人。去年１年間でソラマチに来てくれた方は３，７００万人。ディズニーランドとディズニーシーを足して、浦安に行くお客様の数は、３，３００万人～５００万人。だから、ソラマチの集客力というのは、相当レベルが高いということである。歩いて来ていただいている方、電車に乗ってくる方、車が集中すると交通渋滞と、こういうことがあるが、国際観光都市として少しずつ成長し、観光協会理事長にも頑張っていただいている。観光協会とともに今やっているが、これでいいというはずはない。だから課題があれば改善をし、区民の生活もしっかりと守り、ただし、そこをもっと観光都市としても魅力を高めていく必要がある。東京都内の墨田区は面白いまちで、いろんなことが体験できて、美味しい食があって、さらにレベルも上げていくことは、なかなか難しいところだが、そこは皆さんと一緒に目指していきたいと思っている。

それから皆さんの議論の中で、すばらしいなと思ったのは、墨田区にごみ箱がないじゃないかというお話。何年か前に我々行政は、ごみ箱があるとごみが集中するのでつくらないと決めた。だけど今の時代は１０年たって変わり、外国人のお客様も多くいらっしゃる。多文化の理解をすれば、一定の場所にごみ箱を作ってもいいんじゃないかというご意見は、そこはそうだなと。だから、決めたからもう作りませんよ、ごみは持ち歩いてください、民泊にもそれを伝えますという行政の論理と皆さんのご指摘というのは、非常に参考になったという点が一つある。

それから、訪日外国人の数が４，０００万人を超えるかもしれない。国は６，０００万人を目指すと言っている。多分国の政策をこのまま生かしていくと泊る所がないので、民泊はどんどん増えていくかもしれない。規制かけると、６，０００万人時代が来ないので、ここと地方自治体と我々の整合性をどう図っていくのかという、高度な議論が行われていた。それを続けていくと、地価が上がって区民が住めなくなり、ラーメン一杯２，０００円の時代が来ますよ、と言っておられた方がいたが、我々行政が想定していないお話だった、それを聞けただけでも、区民の先見性、危険察知能力、この辺は非常にレベルが高い今日議論だったと感じた。

最後に観光協会理事長、持続可能な観光にするというテーマで、非常に持続可能なヒントを皆さんからいただけた。今後の計画に生かしつつ、本当の意味の持続可能な「すみだ」、それイコール国際観光都市、来年総合的芸術祭もやるので、文化の薫りも豊かな国際文化観光都市を目指していきたい。目指すからには、共生できる社会・世界をつくっていくことは、必須の課題だということを、今日学ばせていただけた。アグレッシブに観光都市を目指していくということも大事。もっと言うと、観光消費額、旅行者の観光消費額を上げていくという、ところも目指すが、本当の意味での持続的な観光の可能性、を踏まえた政策を私たちは打っていくべきだということを、今日皆さんにまとめていただいたということで感謝を申し上げる。本当に、意義ある２時間だった。ありがとうございました。