

|                    |                                                                                                       |        |               |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------|
| 施策番号               | 0902                                                                                                  |        |               |
| 施策名                | 観光都市としての質の向上                                                                                          |        |               |
| 概要                 | 「質の高い観光都市」を目指すため、快適な受入環境の整備や市民のおもてなし向上に取り組むとともに、新たな京都ファンづくりに向け、観光客の特性や市場ニーズに応じた国内外への効果的なプロモーションを実施する。 |        |               |
| 担当局・部室             | 産業観光局・観光M I C E推進室                                                                                    | 共管局・部室 | 保健福祉局・医務衛生推進室 |
| 上位政策               | 9 観光                                                                                                  |        |               |
| 施策に関する<br>主な分野別計画等 | 京都観光振興計画2020, 京都観光振興計画2020+1                                                                          |        |               |

## 施策の評価

### 1 客観指標評価

| 指標名 |                              | 平成<br>29年度 | 平成<br>30年度 | 令和元年度評価  |      |      |        |    |             |
|-----|------------------------------|------------|------------|----------|------|------|--------|----|-------------|
|     |                              |            |            | 前回値      | 最新値  | 目標値  | 達成度    | 評価 | 指標の<br>ウエイト |
| 1   | 再来訪意向及び紹介意向(%)               | b          | b          | 56.9     | 57.0 | 70.7 | 80.6%  | b  | 1.00        |
| 2   | 市民のおもてなしを感じた観光客の割合(%)        | a          | a          | 16.3     | 16.0 | 16.3 | 98.2%  | b  | 1.00        |
| 3   | 個別残念度で混雑を回答した割合(%)           | -          | c          | 11.6     | 16.7 | 11.6 | 56.0%  | e  | 1.00        |
| 4   | 民泊通報・相談窓口における「通報」及び「苦情」件数(件) | -          | -          | 907      | 618  | 635  | 102.7% | a  | 1.00        |
| 5   | -                            | -          | -          | -        | -    | -    | -      | -  |             |
| 6   | -                            | -          | -          | -        | -    | -    | -      | -  |             |
|     |                              | a          | b          | 客観指標総合評価 |      |      |        | b  |             |

### 2 市民生活実感評価 \*この評価は、毎年5月頃に実施している京都市市民生活実感調査のアンケート結果を基にしています。

| 設問 |                                     | 平成<br>29年度 | 平成<br>30年度 | 令和元年度回答      |                  |               |                        |            |            |    |   |
|----|-------------------------------------|------------|------------|--------------|------------------|---------------|------------------------|------------|------------|----|---|
|    |                                     |            |            | そう思う         | どちらかと言<br>うとそう思う | どちらとも<br>言えない | どちらかと言<br>うとそう<br>思わない | そう思わ<br>ない | 有効回答<br>者数 | 評価 |   |
| 1  | 京都は、観光客にとって質の高い観光都市である。             | a          | a          | 244          | 286              | 102           | 41                     | 30         | 703        | a  |   |
|    |                                     |            |            | 34. 7%       | 40. 7%           | 14. 5%        | 5. 8%                  | 4. 3%      |            |    |   |
| 2  | 京都市民は、四季折々の京都観光を楽しんでいる。             | b          | b          | 141          | 250              | 132           | 91                     | 77         | 691        | b  |   |
|    |                                     |            |            | 20. 4%       | 36. 2%           | 19. 1%        | 13. 2%                 | 11. 1%     |            |    |   |
| 3  | 京都は、市民にとってくらしやすい観光都市である。            | b          | c          | 90           | 207              | 164           | 143                    | 97         | 701        | c  |   |
|    |                                     |            |            | 12. 8%       | 29. 5%           | 23. 4%        | 20. 4%                 | 13. 8%     |            |    |   |
| 4  | 京都市民は、観光客を温かく迎えるなど、京都観光の振興に協力的である。  | b          | b          | 101          | 298              | 200           | 62                     | 30         | 691        | b  |   |
|    |                                     |            |            | 14. 6%       | 43. 1%           | 28. 9%        | 9. 0%                  | 4. 3%      |            |    |   |
| 5  | 子ども連れの家族や若者、ビジネス客など、新たな京都ファンが増えている。 | a          | b          | 135          | 266              | 172           | 61                     | 30         | 664        | b  |   |
|    |                                     |            |            | 20. 3%       | 40. 1%           | 25. 9%        | 9. 2%                  | 4. 5%      |            |    |   |
|    |                                     | a          | b          | 市民生活実感調査総合評価 |                  |               |                        |            |            |    | b |

### 3 総合評価(客観指標総合評価＋市民生活実感調査総合評価)

|                                                                                                                                         |                  |                               |   |                                           |        |        |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------|---|-------------------------------------------|--------|--------|---|
| B                                                                                                                                       | 施策の目的がかなり達成されている |                               |   |                                           |        | 平成30年度 | B |
|                                                                                                                                         | 重み付け             | <input type="checkbox"/> 客観指標 | b | <input checked="" type="checkbox"/> 市民の実感 | b      |        |   |
| (重み付けの理由)<br>観光客だけでなく市民にとっても満足度の高い観光振興を図ることを目的としており、市民生活実感評価を重視して評価することが妥当であると考えるため                                                     |                  |                               |   |                                           | 平成29年度 |        | A |
| (原因分析) 客観指標総合評価<br><input checked="" type="checkbox"/> b評価以上であり、施策の効果が客観指標に表れている。<br><input type="checkbox"/> c評価以下であり、次の原因が考えられる。      |                  |                               |   |                                           |        |        |   |
| (原因分析) 市民生活実感調査総合評価<br><input checked="" type="checkbox"/> b評価以上であり、施策の効果が市民の実感に表れている。<br><input type="checkbox"/> c評価以下であり、次の原因が考えられる。 |                  |                               |   |                                           |        |        |   |

#### 今後の方向性の検討

#### <この施策を構成する事務事業>

|    | 事業名                                    | 事業費の状況(千円)    |              | 令和元年度事務事業<br>評価結果における<br>目標達成度評価 | 担当局   |
|----|----------------------------------------|---------------|--------------|----------------------------------|-------|
|    |                                        | 平成30年度<br>決算額 | 令和元年度<br>予算額 |                                  |       |
| 1  | 京都観光オフィシャルサイト 京都観光Navi運営               | 51,281        | 54,358       | 良い                               | 産業観光局 |
| 2  | 京都市内産木材を活用した名所説明立札(駒札)の設置・充実事業         | 23,741        | 32,287       | 良い                               | 産業観光局 |
| 3  | 観光案内標識アップグレード推進事業                      | 30,348        | 30,500       | 良い                               | 産業観光局 |
| 4  | 観光案内所の運営                               | 78,543        | 93,578       | 良い                               | 産業観光局 |
| 5  | 市民による京都の魅力再発見                          | 12,907        | 13,161       | 普通                               | 産業観光局 |
| 6  | 時代祭・葵祭運営支援                             | 16,459        | 16,592       | 良い                               | 産業観光局 |
| 7  | 祇園祭宵山対策費                               | 9,815         | 8,768        | 普通                               | 産業観光局 |
| 8  | 花街伝統伎芸保存・育成                            | 1,931         | 1,931        | 良い                               | 産業観光局 |
| 9  | 内客誘致宣伝                                 | 3,802         | 3,602        | 良い                               | 産業観光局 |
| 10 | 岡崎桜回廊十石舟めぐり                            | 1,719         | 1,560        | 良い                               | 産業観光局 |
| 11 | 海外観光宣伝事業                               | 37,790        | 116,828      | 良い                               | 産業観光局 |
| 12 | 海外情報発信・収集拠点整備事業                        | 39,005        | 51,437       | かなり良い                            | 産業観光局 |
| 13 | 京都どこでもインターネット                          | 1,601         | 1,615        | かなり良い                            | 産業観光局 |
| 14 | 京都観光振興計画2020の推進                        | 4,318         | 4,425        | 良い                               | 産業観光局 |
| 15 | 京都市認定通訳ガイド(京都市・宇治市・大津市地域通訳案内士)の育成・活躍支援 | 37,354        | 36,751       | かなり良い                            | 産業観光局 |
| 16 | インバウンド需要獲得強化・マナー啓発事業等                  | 42,761        | 74,087       | かなり良い                            | 産業観光局 |
| 17 | 「マンガ」を通じた三大祭等の魅力発信                     | 5,333         | 5,353        | 普通                               | 産業観光局 |
| 18 | 京都の文化資源の魅力発信事業                         | 14,936        | 11,936       | 良い                               | 産業観光局 |
| 19 | 隠れた名所の活用等による観光地分散化                     | 20,947        | 20,947       | 良い                               | 産業観光局 |
| 20 | とっておきの京都プロジェクト                         | 0             | 60,676       | —                                | 産業観光局 |
| 21 | 祇園祭創始1150年記念事業                         | 0             | 10,206       | —                                | 産業観光局 |

\* 予算額には人件費及び施設管理に係る経費を含みます。

#### <今後の方向性>

・「京都観光振興計画2020」及び「京都観光振興計画2020+1」に基づき、世界中の人に京都に行きたいという「あこがれ」を持っていただけるよう、観光客の受入環境整備や観光事業者への支援、文化を基軸とした取組の推進、民泊適正化等、観光客を魅了する安心・安全でやさしさあふれるまちづくりを進めていく。また、「市民生活と調和した持続可能な観光都市」推進プロジェクトチームでの検討を踏まえ、市民生活の豊かさの向上を図る取組を拡充していく。

|     |      |              |
|-----|------|--------------|
| 施策名 | 0902 | 観光都市としての質の向上 |
|-----|------|--------------|

|     |                |
|-----|----------------|
| 指標名 | 再来訪意向及び紹介意向（％） |
|-----|----------------|

|     |           |     |               |
|-----|-----------|-----|---------------|
| 担当課 | 観光MICE推進室 | 連絡先 | 7 4 6－2 2 5 5 |
|-----|-----------|-----|---------------|

#### 1 指標の説明

京都観光総合調査における、京都を再び訪れたいという「再来訪意向」及び親しい友人に京都観光を勧めたいと思う「紹介意向」について、7段階中7の評価「大変そう思う」と回答した観光客（日本人・外国人）の割合

#### 2 指標の意味

京都観光の「質の向上」に必要な受入環境の快適さを示す指標

#### 3 算出方法・出典等

出典：京都観光総合調査

#### 4 数値

|    | 前回数値  | 最新数値  | 推移       | 目標値  |                                 |       |
|----|-------|-------|----------|------|---------------------------------|-------|
|    | 平成29年 | 平成30年 |          | 数値   | 根拠                              | 達成度   |
| 数値 | 56.9  | 57.0  | 0.1ポイント増 | 70.7 | 平成25年実績（47.5%）と令和2年の目標値から等差的に設定 | 80.6% |

|    | 全国順位 | 中長期目標 |      |       |                |
|----|------|-------|------|-------|----------------|
|    |      | 数値    | 目標年次 | 達成度   | 根拠             |
| 数値 |      | 80%以上 | 令和2年 | 71.3% | 京都観光振興計画2020+1 |

|    |  |
|----|--|
| 備考 |  |
|----|--|

#### 5 評価基準

最新数値の目標値に対する達成度が  
a：100%以上  
b：80%以上～100%未満  
c：60%以上～80%未満  
d：40%以上～60%未満  
e：40%未満

#### 6 基準説明

当該指標については、民間部門の寄与度が比較的高く、景気動向にも影響を受けるものの、目標を上回ることとは不可能ではないため、100%以上をa、以下20%刻みで基準を設定した。

#### 7 評価結果

| 平成29 | 平成30 | 令和元 |
|------|------|-----|
| b    | b    | b   |

|     |                       |
|-----|-----------------------|
| 指標名 | 市民のおもてなしを感じた観光客の割合（％） |
|-----|-----------------------|

|     |           |     |               |
|-----|-----------|-----|---------------|
| 担当課 | 観光MICE推進室 | 連絡先 | 7 4 6－2 2 5 5 |
|-----|-----------|-----|---------------|

#### 1 指標の説明

京都観光総合調査における「市民のおもてなしを感じた」という項目に7段階中7の評価「大変そう思う」と回答した観光客（日本人）の割合

#### 2 指標の意味

京都観光の「質の向上」を支える市民の存在感を示す指標

#### 3 算出方法・出典等

出典：京都観光総合調査

#### 4 数値

|    | 前回数値  | 最新数値  | 推移       | 目標値  |         |       |
|----|-------|-------|----------|------|---------|-------|
|    | 平成29年 | 平成30年 |          | 数値   | 根拠      | 達成度   |
| 数値 | 16.3  | 16.0  | 0.3ポイント減 | 16.3 | 前年からの改善 | 98.2% |

|    | 全国順位 | 中長期目標 |      |       |                |
|----|------|-------|------|-------|----------------|
|    |      | 数値    | 目標年次 | 達成度   | 根拠             |
| 数値 |      | 80%以上 | 令和2年 | 20.0% | 京都観光振興計画2020+1 |

|    |  |
|----|--|
| 備考 |  |
|----|--|

#### 5 評価基準

最新数値の目標値に対する達成度が  
a：100%以上  
b：80%以上～100%未満  
c：60%以上～80%未満  
d：40%以上～60%未満  
e：40%未満

#### 6 基準説明

当該指標については、民間部門の寄与度が比較的高く、景気動向にも影響を受けるものの、目標を上回ることとは不可能ではないため、100%以上をa、以下20%刻みで基準を設定した。

#### 7 評価結果

| 平成29 | 平成30 | 令和元 |
|------|------|-----|
| a    | a    | b   |

|                                                                                             |                    |               |          |               |         |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|----------|---------------|---------|-------|
| 施策名                                                                                         | 0902               | 観光都市としての質の向上  |          |               |         |       |
| 指標名                                                                                         | 個別残念度で混雑を回答した割合（％） |               |          |               |         |       |
| 担当課                                                                                         | 観光MICE推進室          |               | 連絡先      | 7 4 6－2 2 5 5 |         |       |
| 1 指標の説明                                                                                     |                    |               |          |               |         |       |
| 京都観光総合調査における、京都観光の個別残念度について、「人が多い、混雑」と回答した観光客（日本人・外国人）の割合                                   |                    |               |          |               |         |       |
| 2 指標の意味                                                                                     |                    |               |          |               |         |       |
| 京都観光の「質の向上」に必要な市民生活と観光の調和を示す指標                                                              |                    |               |          |               |         |       |
| 3 算出方法・出典等                                                                                  |                    |               |          |               |         |       |
| 出典：京都観光総合調査                                                                                 |                    |               |          |               |         |       |
| 4 数値                                                                                        |                    |               |          |               |         |       |
|                                                                                             | 前回数値<br>平成29年      | 最新数値<br>平成30年 | 推移       | 目標値           |         |       |
|                                                                                             |                    |               |          | 数値            | 根拠      | 達成度   |
| 数値                                                                                          | 11.6               | 16.7          | 5.1ポイント増 | 11.6          | 前年からの改善 | 56.0% |
|                                                                                             | 全国順位               | 中長期目標         |          |               |         | 備考    |
|                                                                                             |                    | 数値            | 目標年次     | 達成度           | 根拠      |       |
| 数値                                                                                          |                    |               |          |               |         |       |
| 5 評価基準                                                                                      |                    |               |          |               |         |       |
| 最新数値の目標値に対する達成度が<br>a：100%以上<br>b：90%以上～100%未満<br>c：80%以上～90%未満<br>d：70%以上～80%未満<br>e：70%未満 |                    |               |          |               |         |       |
| 6 基準説明                                                                                      |                    |               |          |               |         |       |
| 当該指標については、民間部門の寄与度が比較的高く、景気動向にも影響を受けるものの、目標を上回ることとは不可能ではないため、100%以上をa、以下10%刻みで基準を設定した。      |                    |               |          |               |         |       |
| 7 評価結果                                                                                      |                    |               |          |               |         |       |
| 平成29                                                                                        | 平成30               | 令和元           |          |               |         |       |
| -                                                                                           | c                  | e             |          |               |         |       |

|                                                                                                                      |                              |                |       |               |                  |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------|-------|---------------|------------------|--------|
| 指標名                                                                                                                  | 民泊通報・相談窓口における「通報」及び「苦情」件数（件） |                |       |               |                  |        |
| 担当課                                                                                                                  | 医務衛生課                        |                | 連絡先   | 2 2 2－4 2 7 2 |                  |        |
| 1 指標の説明                                                                                                              |                              |                |       |               |                  |        |
| 民泊通報・相談窓口における、市民からの違法、不適切な「民泊」に関する通報等の件数                                                                             |                              |                |       |               |                  |        |
| 2 指標の意味                                                                                                              |                              |                |       |               |                  |        |
| 違法、不適切な「民泊」の減少を示す指標                                                                                                  |                              |                |       |               |                  |        |
| 3 算出方法・出典等                                                                                                           |                              |                |       |               |                  |        |
| 出典：事業担当課調べ                                                                                                           |                              |                |       |               |                  |        |
| 4 数値                                                                                                                 |                              |                |       |               |                  |        |
|                                                                                                                      | 前回数値<br>平成29年度               | 最新数値<br>平成30年度 | 推移    | 目標値           |                  |        |
|                                                                                                                      |                              |                |       | 数値            | 根拠               | 達成度    |
| 数値                                                                                                                   | 907                          | 618            | 289件減 | 635           | 平成29年度実績数値から3割減少 | 102.7% |
|                                                                                                                      | 全国順位                         | 中長期目標          |       |               |                  | 備考     |
|                                                                                                                      |                              | 数値             | 目標年次  | 達成度           | 根拠               |        |
| 数値                                                                                                                   |                              |                |       |               |                  |        |
| 5 評価基準                                                                                                               |                              |                |       |               |                  |        |
| 平成29年度を基準数値とし、最新数値を比較<br>a：70%未満<br>b：70%以上～80%未満<br>c：80%以上～90%未満<br>d：90%以上～100%未満<br>e：100%以上                     |                              |                |       |               |                  |        |
| 6 基準説明                                                                                                               |                              |                |       |               |                  |        |
| 当該指標については、民間の経済活動の影響度が高く、景気動向による観光客の増減に影響を受けるものの、違法、不適切な「民泊」の減少により、通報等の数は減少すると考えられるため、苦情等の増加をe、減少については10%刻みで基準を設定した。 |                              |                |       |               |                  |        |
| 7 評価結果                                                                                                               |                              |                |       |               |                  |        |
| 平成29                                                                                                                 | 平成30                         | 令和元            |       |               |                  |        |
| -                                                                                                                    | -                            | a              |       |               |                  |        |