

## 平成30年度の主な取組について

## 1 市民生活と観光との調和

## (1) 混雑緩和

## ア 混雑緩和のための観光案内標識等の設置

多様なエリアへの観光客の分散化に向けた観光案内標識等の整備を行っている。

具体的には、観光客が集中している東山エリアにおいて、回遊性及び案内誘導の向上による歩行者の分散を図るため、「安心・安全な東大路歩行空間創出事業」とも連携して、観光案内標識等を整備している。また、「とっておきの京都」プロジェクトと連携して、伏見・山科エリア等、分散化先での観光スポットの案内サイン設置及び誘導サイン（矢羽根）等でスポットまでのルートを誘導している。

## イ 手ぶら観光の推進

手ぶら観光について、従来の着地での周知に加え、SNSなどでの周知を強化するため、動画作成に着手した。また、手ぶら観光に取り組む民間事業者とのネットワーク会議において、各事業者と共通課題の解決に向けた方法を協議・実行するとともに、ホームページ等を活用し、発信した。

## ウ 観光バスの路上混雑対策

路上滞留する観光バスに対する効果的な誘導・啓発策を模索するため、路上滞留箇所において、観光バスの乗務員等に対して啓發文を手渡し、駐車場利用を促す啓発活動を行うとともに、駐車場の満空情報をドライバーに提供し、効果的な誘導方法を検討するための実証事業を12月、2月に行った

- ・ 12月 誘導・啓発台数：五条坂付近 計71台、知恩院前 計136台
- ・ 2月 誘導・啓発台数：五条堀川付近他5箇所 計287台

## エ 嵐山地域における観光快適度の見える化による分散化実証事業

国土交通省近畿運輸局を事業実施主体として、(公社)京都市観光協会及び地域の皆様の協力の下、紅葉時期の嵐山エリアにおいて、日本で初めてWi-Fi アクセスメータを活用して観光需要を予測し、専用ウェブサイト上で「快適に観光できる度合」(観光快適度)の見える化を図ることを通じて、快適に観光できる時間帯への訪問や周辺エリアへの回遊を促すため、分散化に係る実証事業を行った(実施期間：平成30年11月10日～平成30年12月17日)。

現在、同局と効果検証を行っており、その結果を踏まえ、今後の観光客分散化事業等の展開につなげていく。

## オ 市バスの混雑対策・利便性向上

### (7) 洛バス100号系統における前乗り後降り方式の導入

3月から、洛バス100号系統において、車内混雑の緩和が期待できる前乗り後降り方式を導入した。導入後は、バス停留所・車両における案内表示や主要停留所への案内員の配置などによりお客様への周知に努めている。

### (4) 大型手荷物に対応した車両の導入（試行実施）

3月から、試行的に、バス車内の座席の一部を撤去し、大型の手荷物が置けるスペースを確保することにより、車内空間の快適性の向上を図っている。

### (ウ) 観光系統PRラッピングバスの導入

3月から、観光系統を一目で識別できるラッピングバスを導入し、生活系統から観光系統への利用促進を図っている。

### (エ) 金閣寺道南行停留所の分設（試行実施）

3月に、多くの観光客が御利用になる金閣寺道南行停留所において、観光系統と生活系統を試行的に分離し、地域住民の利便性向上につなげていく。

### (オ) トラフィカ京カードへの京都バスの参画

これまで、市バス・地下鉄で利用可能であったトラフィカ京カードについて、3月から、京都バスでも御利用いただけるようになり、乗継割引も適用されることで、お客様の利便性向上に資するとともに、市バスの混雑緩和につながることを期待される。

### (カ) 堀川通を運行する系統の混雑対策

3月から、堀川通を運行する系統の混雑対策として、京都駅と二条城・金閣寺を結ぶ「二条城・金閣寺エクスプレス」が、「四条堀川」と「堀川今出川」停留所に新たに停車するようになったほか、外国人観光客により御理解いただきやすいよう、同系統の名称を「急行111号系統」の番号表示に変更した。

## (2) 外国人観光客に対するマナー啓発

生活習慣の違いなどから生じる外国人観光客のマナー問題について、これまでから実施しているマナー啓発リーフレット等の配布に加え、訪日前におけるマナー啓発を強化するため、中国最大規模のLCC機内誌にマナー啓発記事を掲載した。さらに、市内の事業者や地元協議会等が実施するマナー啓発等に係る費用の一部を助成する制度を通じて、市内の事業者等の取組を支援している。

## (3) 民泊の適正運営の確保

「民泊」対策に特化した専門チームの体制充実、京都府警察と連携を強化する「京都市「民泊」対策等連絡協議会」を設置したほか、違法不適正な営業を行う事業者に対し、適正化指導を強力に進めるとともに、住宅宿泊仲介業者を指導監督する観光庁に対して、違法「民泊」の掲載削除等を厳正に指導するよう強く要請するなど、違法「民泊」の根絶と、安全安心で市民生活と調和した京都らしい良質な宿泊施設の拡充に向けて取り組んでいる。

#### (4) その他

##### ア 地域と連携した観光と市民生活の調和推進事業補助制度

市民及び観光客の安心・安全を確保し、両者の満足度向上と、観光と市民生活との調和を図るため、観光によって生じる様々な課題の解決や、地域の観光振興及び活性化を目指し、各地域での自主的な取組を支援する補助制度を創設した(①観光課題解決事業：補助率2/3以内、補助上限額100万円、②地域観光振興事業：補助率1/3以内、補助上限額25万円)。平成30年度は、計20団体(①観光課題解決事業：5団体、②地域観光振興事業：10団体、③併用：5団体)に交付を決定した。

##### イ 平成30年度「京都らしい宿泊施設表彰」(地域と調和し、貢献する宿泊施設)

より魅力ある宿泊施設の開業や既存施設のサービス向上等を目的とした「京都らしい宿泊施設表彰」制度について、平成30年度は「地域と調和し、貢献する宿泊施設」を表彰の対象とし、18の宿泊施設を選定・表彰した。

## 2 国内観光客の維持、外国人観光客誘致の充実

### (1) 「とっておきの京都～定番のその先へ～」プロジェクト

地域や民間事業者と連携し、隠れた名所の魅力を発掘・活用することにより、多様な地域への観光客の誘客を促進させ、地域の活性化や観光客の満足度の向上に繋げることを目的として、「とっておきの京都～定番のその先へ～」プロジェクトを始動した。

現在、各地域の団体と連携しながら、エリアごとにそれぞれの特性に合わせた手法を用いた事業等を推進している。

また、平成30年11月には、伏見、大原、高雄、西京、京北、山科の6エリアの情報プラットフォームとして「とっておきの京都」ウェブサイトを開設し、各エリアの魅力や観光情報の発信強化を行っている。

### (2) 「京都観光 Navi」(国内観光客向けオフィシャルサイト)のリニューアル

平成30年度から京都市観光協会がDMOとして本格稼働したことに合わせ、情報を一元的、効果的に発信するため、「京都観光 Navi」と京都市観光協会のホームページを統合して、京都市観光協会が一体的に運営することとし、「京都観光 Navi」の観光情報発信の基本インフラとしての機能向上を目指して、内容、機能の大幅リニューアルを実施した。

今回の見直しでは、近年多様化する観光客のニーズに的確にお応えし、更なる利便性と満足度の向上を図るため、利用者のニーズや興味・関心などの属性に応じた記事コンテンツの充実やメールマガジンの配信、エリア別・カテゴリー別観光情報発信の強化を行ったほか、旅館の空室検索から予約につなげることができる機能や観光施設・観光事業者自身がイベントや観光情報の登録・編集を簡単に行うことができる機能を追加するとともに、デザインを一新した。

(3) 京都市観光協会インバウンド助成金制度（外国人観光客受入環境整備助成金）制度  
市内の事業者等が実施する外国人観光客受入れの促進に向けた環境整備（キャッシュレス決済環境、メニューの多言語化、トイレの洋式化等）に必要な経費の一部を助成する制度（補助率1／2以内、補助上限額20万円）を創設し、外国人観光客が、安心して快適に京都観光を楽しめる受入環境の整備を支援している（支援件数：66件）。

(4) KYOTO CULTIVATES PROJECT（文化芸術創造拠点・京都プロジェクト）

芸・産学官の連携により、文化芸術を社会の基盤と位置付けて社会的・経済的価値を創出するとともに、東京オリンピック・パラリンピックとその後を見据えた国際発信力のある拠点の形成や、訪日外国人の増加等に取り組む。

平成30年度は、2020年3月に開催予定であるフェスティバル（文化芸術事業）「KYOTO STEAM－世界文化交流祭－2020」に向けて、芸・産学官の各分野が参画する実行委員会を設立した。また、フェスティバルへの積極的な参加や来場を促すPR活動を実施するプレ事業として「KYOTO STEAM－世界文化交流祭－prologue」を開催するなど、広く国内外に情報発信していく。

(5) 新・文化庁の機能強化との連携事業

文化庁と連携を図りながら、京都が「文化芸術資源を活用した地方創生のモデル」となり、文化芸術都市・京都の都市格をより一層高めることを目指す。

○ 伝統芸能文化創生プロジェクト

- ・伝統芸能文化に係る総合相談窓口を開設（5月10日）
- ・伝統芸能文化復元・活性化共同プログラムを募集・実施（5月10日～7月10日、募集20件、採択3件）
- ・シンポジウム&公演「変わりゆく伝統芸能」を実施（2月3日）

○ 文化芸術による共生社会実現のための基盤づくり事業

- ・専門家を集めたワーキング会議において、31年度の事業内容を検討
- ・普及啓発のための連続講座の開講（7月12日～、全7回、延べ受講者数436名）

○ 若手芸術家の新たな活動拠点の形成

- ・京都駅東南部エリアを中心に、若手芸術家の新たな活動拠点の形成に資する取組を実施（トークイベントへの登壇、空き店舗の活用について相談対応など）

○ 暮らしの文化はぐくみ事業

- ・「親子で体験！京の地蔵盆」イベントを実施（8月8日）
- ・「親子で体験！京の食&菓子文化」イベントを実施（11月3日）
- ・「親子で体験！京の伝統芸能」イベントを実施（2月16日）
- ・「親子で体験！京の暮らしの文化」イベントを実施（3月3日）

### (6) 京町家の保全・継承に関する取組の推進

「京都市京町家の保全及び継承に関する条例」に基づく保全及び継承に係る協議制度や解体に係る事前届出制度、解体に係る事前届出を義務付ける地区や個別の京町家の指定制度、京町家の所有者と京町家の活用希望者とのマッチング等を行う「京町家マッチング制度」の運用等を推進した。

### (7) 「新景観政策」の更なる進化

文化庁の移転や持続可能な都市の構築の要請等の新たな社会経済情勢の変化を勘案し、「新景観政策」を更に進化させるため、検討委員会を設置し、市民意見募集等で市民から頂いた意見も踏まえ、具体的施策について審議を行っている。

また、魅力ある夜間景観づくりに向け、市内の夜間景観の現状調査等を行っている。

### (8) 「京都市持続可能な都市構築プラン」の策定

1200年を超えて受け継がれてきた歴史や文化、観光資源などが市域の隅々まで存在する京都ならではの持続可能な都市の構築を目指した「京都市持続可能な都市構築プラン」を3月末に策定する。

## 3 担い手の確保と育成

### (1) 京都市版DMOの推進（市民生活と観光の調和に向けた取組の推進）

継続して京都を訪れる旅行者（リピーター、京都ファン）の維持・拡大を図り、市内全域への観光客の誘客や観光消費の増大などにつなげることを目的として、京都市観光協会と京都大学経営管理大学院（観光MBAコース）が連携して、旅行者個人ごとの旅行情報等を把握・分析しきめ細やかで効率的な情報発信を行うための共同研究を実施している。

平成30年度は、京都を訪れる旅行者を旅行スタイルで分類（「ひとり旅」、「おとな旅」、「女子旅」、「家族旅」の4分類）し、カテゴリーごとに内容を変えてメルマガ配信するシステムの導入を検討した。

研究の成果等については、報告書に取りまとめるとともに、本年4月には、参加学生等による報告会を開催する予定である。

### (2) DMO（京都市観光協会）による事業者支援の取組

#### ア Google My Business 運用支援

観光客向けの店舗情報を、オーナー自らがインターネット上に登録して運用できる環境を作り、登録店舗数を飛躍的に増加させることで、情報検索技術の発達に伴う観光客の行動パターンの変化に対応できるまちづくりを目指す。

京都市観光協会では、Google My Business のアカウント登録支援を無料で行っており、登録を行うことで、店舗や施設の情報がユーザーにより検索されやすくなるとともに、口コミに対する返信や検索状況のデータ分析が可能となる（平成31年3月20日時点で100事業者が登録）。

## イ 外国人観光客受入環境整備助成金制度<再掲>

### ウ 宿泊施設従業員向け歴史・文化体験研修

宿泊サービスの質の向上につなげるとともに、京都観光事業に従事する魅力を感じてもらい定着率の向上を図るため、市内宿泊施設の若手従業員を中心に、歴史・文化などの基本的な知識を習得するための合同体験研修（二条城ツアー体験，華道体験，茶道体験を計8回）を，1月及び2月に実施した。

### (3) 観光関連産業安定雇用促進事業

正規雇用の拡大と労働生産性の向上を図るため、専門家による相談支援や、首都圏等の求職者を対象とした市内中小企業の魅力発信を実施する。

宿泊業，飲食サービス業等の安定雇用促進事業において，5～2月に中小企業診断士等の専門家派遣（53回）や出前セミナー（52回），生産性向上雇用改善セミナー（4回）を実施している。

首都圏をはじめとする求職者に対する中小企業の魅力発信事業において，8月，9月の計4日間インターンシップを実施（受入企業11社，参加者52名）。インターンシップ終了後，2月には首都圏で成果報告会を開催（参加企業4社，来場者36名）。