

1 受入環境の整備（人づくり・まちづくり）

（1）外国人観光客の買物環境向上支援

- ・免税相談窓口の設置（平成26年6月）
- ・免税店の売上げ増加支援
（紹介冊子（平成27年9月発行）など）
- ・外国人観光客受入環境整備助成金※の創設
（平成30年8月）



※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助成

【京都市内の免税店数】平成26年4月：178店 ⇒ 平成31年4月：1,624店

（2）四条通歩道拡幅事業

人口100万人を超える大都市の中心市街地において，幹線道路の車線数を減らして歩道幅を拡幅し，歩行者や公共交通優先の空間を創出する，全国のモデルケースとなる事業として整備。

【完成】平成27年10月（平成26年11月着工）

【区間】四条通（烏丸通～川端通）

【延長・幅員】延長：1,120m，幅員：22m



（3）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）

「世界文化遺産 古都京都の文化財」の所在地域の奥深い魅力を外国人観光客にお伝えすることができる高いスキルをもった通訳ガイドを京都市長が認定する制度。

認定に当たっては，語学力はもちろんのこと，定められた研修（約45時間）の受講，ホスピタリティ，ガイディングスキル，京都観光に関する知識等の習得のうえ，口述試験に合格する必要がある。

【募集開始】平成27年12月（第1期生）

【認定数】計202名（第1期～4期）

（英語，中国語，フランス語，スペイン語の計）

【活動地域】世界文化遺産：古都京都の文化財（17箇所）
の所在地域（京都市・宇治市・大津市）の全域



(4) フォーリンフレンドリータクシー

語学力やマナー、クレジットカード及びICOCA等の交通系ICカード決済機器を搭載している運転者及び車両を認定し、専用乗り場を設置。（平成28年3月）

京都駅以外からも乗車できるように配車アプリも開始。
（平成29年3月～）



【認定数】 運転者：170名
車両：110台（令和2年4月）

(5) 宿泊施設拡充・誘致方針策定

平成27年、外国人宿泊客の急増や宿泊施設の供給量の不足により「泊まりたくても泊まらない」状況が顕在化するとともに、無許可「民泊」が急増。

安心安全で地域と調和した宿泊観光の向上を目指すため、「宿泊施設拡充・誘致方針」を策定。

【策定】平成28年10月

【宿泊施設の拡充・誘致の5つの考え方】

『地域や市民生活との調和を図る』

『市民と観光客の安心・安全を確保する』

『多様で魅力ある宿泊施設を拡充する』

『宿泊施設の拡充・誘致を地域の活性化につなげる』

『宿泊施設の拡充・誘致により、京都経済の発展、京都に伝わる日本の文化・心を継承発展させる』

(6) 京都駅八条口駅前広場整備

快適な歩行空間の創出や公共交通の乗継利便性の向上など、誰もが安全で快適に歩きやすい歩行者空間の創出を実現。

【完成】平成28年12月（平成26年11月着工）



(7) 上質宿泊施設誘致制度の創設

宿泊施設の立地が制限されている区域（住居専用地域、工業地域、市街化調整区域）において、「地域住民の生活との調和」を大前提として、地域の課題解決や活性化に寄与するとともに、地域特性を最大限に活用して、そこでしか味わえない奥深い京都の魅力が体験でき、京都経済の発展に貢献する宿泊施設を積極的に誘致する「京都市上質宿泊施設誘致制度」を創設。

【創設】平成29年5月

(8) (公社)京都市観光協会の「日本版DMO」登録

観光庁が、「日本版DMO候補法人」157法人（平成29年8月時点）の中から41法人を第一弾の「日本版DMO」として登録し、京都市観光協会がその1つとして選ばれる。

【登録】平成29年11月

【京都市DMOの体制構築について】

平成28年 KCV職員が観光協会プロモーション担当参事を兼職

マーケティング専門官（1名）の配置

事務局次長新設（職員はJR西日本から）

日本版DMO候補法人登録

平成29年 3部体制（企画推進部、国内誘客推進部、国際誘客推進部）

KVCのインバウンド（受入環境）機能に移管

コンテンツ専門官（1名）の配置

プロモーション専門官（1名）の配置



「日本版DMO」第1弾の41法人の中に登録（平成29年11月）



(9) 京都大学観光MBAコース創設

京都大学経営管理大学院に、MBAコースの観光経営科学コースが設立。

京都大学経営管理大学院、京都市観光協会及び京都市が連携し、「DMOとしての観光マーケティング手法」に関する共同研究を実施。

【設立】平成30年4月



2 観光資源（コンテンツ）の充実（魅力の向上・誘致手法）

（1）琳派400年記念事業

琳派は、本阿弥光悦が徳川家康から京都市北区・鷹峯の地を拝領した1615年を琳派誕生の始まりとし、その400年にあたる2015年には様々な記念事業を実施。



（2）「京の夏の旅」40周年 「京の冬の旅」50周年

「京の夏の旅」「京の冬の旅」キャンペーンがそれぞれ40回目と50回目という記念すべき節目の年を迎え、記念事業を実施。

「伝統産業・文化」「朝観光・夜観光」「京の食文化」という新たなテーマをもとに観光メニューを企画し、新たな京都ファンの確保に向けた京都観光の振興を図った。

【実施時期】 京の夏の旅 平成27年7月～9月
京の冬の旅 平成27年12月
～平成28年 3月



（3）京都市動物園 再整備

京都市動物園は、市民の寄付金と市費によって明治36年4月に開園した全国で2番目の歴史ある動物園。平成21年11月に策定した新「京都市動物園構想」に基づき、開園しながら段階的な施設整備を進め、グランドオープン。

【オープン】平成27年11月



（4）ロームシアター京都 リニューアルオープン

50年間にわたり“文化の殿堂”として親しまれてきた「京都会館」が、平成28年1月に「ロームシアター京都」としてリニューアルオープン。

【オープン】平成28年1月



(5) スポーツ・文化・ワールドフォーラム

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会等に向けて、観光、スポーツ、文化、ビジネスによる国際貢献や有形・無形のレガシー等について議論、情報発信し、国際的に機運を高めるためのキックオフイベントとしての国際会議を、京都と東京で開催。

【時期】平成28年10月

【場所】京都（ロームシアター京都、二条城等）
東京（六本木ヒルズ等）



(二条城二の丸御殿 立花)

(6) 大政奉還150周年記念プロジェクト

幕末維新に京都で活躍した先人たちとゆかりを持つ全国21都市に参画を呼びかけ、相互に交流・連携を図る記念事業を実施。

【開催時期】平成29年1月～12月

【開催場所】二条城をはじめ
京都市及びプロジェクト参画都市における
幕末維新ゆかりの史跡、ミュージアム 等

【実施事業】幕末サミット
幕末維新スタンプラリー
シンポジウム、各種講座 等



(幕末サミット 二条城宣言)

(7) 東アジア文化都市2017京都

京都市は中国・長沙市、韓国・大邱広域市とともに2017年の開催都市に選ばれ、青少年や若手アーティストによる交流事業や、東アジアをテーマに、伝統的な文化芸術、現代美術、舞台芸術、音楽、マンガ・アニメなど、多彩なイベントを開催。

【実施時期】平成29年1月～12月



(アジア回廊「現代美術展」)

(8) 琵琶湖疏水通船 本格運航開始

明治期京都の一大プロジェクト・琵琶湖疏水での舟運が、明治150年の節目の年に「びわ湖疏水船」として67年ぶりに復活。

【運航開始】平成30年3月



(9) 京都市京セラ美術館リニューアル

京都市美術館が、京都市京セラ美術館としてリニューアルオープン。

【開館】令和2年5月



3 プロモーションの強化（魅力の発信・コミュニケーション）

（1）日本ラグジュアリートラベルアライアンスの発足

戦略的に海外富裕層の観光客誘致を目指す自治体等と連携し、我が国の世界における富裕層の訪問先としての確固たる地位の確立、各自治体及び地域での富裕層の受入環境の整備を図る仕組みを構築する「日本ラグジュアリートラベルアライアンス」を発足

【発足】平成28年4月

【参加自治体】石川県、京都市、京都府、札幌市、
高山市、奈良市、和歌山県



（2）メディア支援センターの発信力強化

京都市メディア支援センター（プロフェッショナルなサポート体制）

→取材対応：年間100メディア強、約10億円の広告換算効果

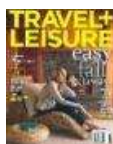
→京都が舞台の映画・映像作品のロケ支援など



（3）トラベルアンドレジャー 「ワールドベストシティ」

9年連続ベスト10入り （平成24年～令和2年）

「世界で最も文化的魅力の高い観光都市ランキング1位」（2016）



● 「Travel + Leisure」誌

月間100万部を誇る旅行雑誌で、北米のリーダー層等が主な読者で、世界で最も強い影響力を持つと言われている。

（4）ワンダーラスト 「読者投票ベストシティ部門1位」

（2017,2018,2020）

英国旅行雑誌「Wanderlust（ワンダーラスト）」の読者投票結果発表において、ベストシティ（都市別）部門第1位に選出（2017,2018,2020）

● 「Wanderlust」誌

従来型のビーチリゾート休暇に飽き足らない富裕層を含む旅行好き層をターゲットとする旅行専門雑誌で、読者は冒険型、文化体験型の旅行を好み、年間の旅行回数が多く旅慣れしている傾向にある。

4 MICE受入れの推進（MICE戦略）

（１）コンベンションビューローの体制強化

M I 専門官の配置，C の専門官の増員により，より積極的な誘致による案件確保

M I：Ferrari Cavalcade International2016 等

C：世界神経学会議 等

コンベンションビューロー体制

6名（平成27年4月） → 18名（令和2年4月）



世界神経学会議



フェラーリ・カヴァルケード2016

（２）助成金制度の充実・改定（平成27年4月）

中規模，小規模のM I C Eを対象とした助成金制度を創設

大規模国際会議開催支援の助成金上限額を10,000千円まで増額

平成27年度以降，観光閑散期での開催や，SDGs・地域貢献の取組による助成金審査時の加点を行うなど，京都市の政策目的実現に向けた改定を行っている。

（３）京都ユニークベニューガイド発刊（平成28年3月）

京都の優れた価値ある文化資源をM I C E会場として提供し，唯一無二の特別な空間でM I C E開催を推進するための，京都ユニークベニューガイドを発刊（全国初）



京都市美術館



京都水族館

（４）京都大学との連携協定締結（平成27年8月）

「京都市と京都大学との国際学術都市としての魅力向上に関する連携協定」を締結

M I C E開催に関する情報交換等の連携を強化。



京都観光振興計画2020の主な取組

(5) 海外商談会への市内事業者との共同出展（平成29年5月）

京都市内のM I C E施設やホテル等の市内事業者とともに、海外商談会に「京都ブース」を出展。



(6) 国際会館ニューホールのオープン（平成30年10月）

5,000人規模のホール整備に向け、国に要望・提案した結果、平成30年10月に、2,500人規模のニューホールがオープン。引き続き、5,000人規模の整備実現に向け、国へ要望、提案。



(7) 伝統産業製品貸出制度創設（平成31年3月）

M I C E参加者が京都の伝統産業製品に触れる機会を創出し、購入促進に繋げ、主催者・参加者の満足度向上、リユースによる廃棄物の減少、SDGsの推進にも貢献。



(8) 京都らしいエクスカージョンガイド発刊（平成31年3月）

主催者からニーズが特に高いチームビルディング、社会貢献、文化体験、交流メニューを取り入れたエクスカージョンを収録。

主催者・参加者等の満足度向上を図るとともに、料金の一部を文化財の保全や環境保護に充てるなど、SDGsの実現や地域生活と観光との調和にも繋がる取組を推進。

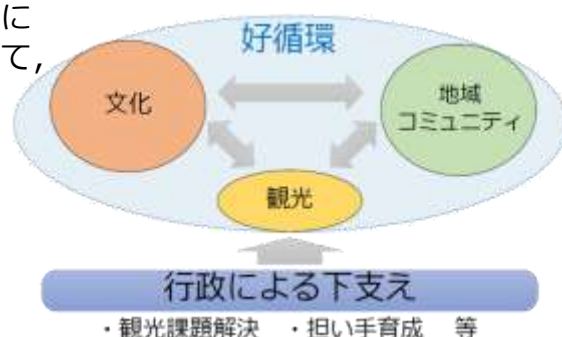


(9) 国連 観光・文化京都会議2019（令和元年12月）

UNWTOとユネスコが主催する国連 観光・文化京都会議2019において、「文化の継承」「地域コミュニティ」「人材育成」等に焦点を当て、SDGsの達成に向けて観光と文化の力をどう活用するかなどについて、閣僚級会合や分科会等において、一般参加者にも開かれた議論が行われた。

観光、文化及び地域コミュニティの関係のマネジメントについて、京都の取組が評価され、「京都モデル」として活用を推進するべきことが、「観光文化京都宣言」に盛り込まれた。

京都モデルイメージ



京都観光振興計画2020+¹の主な取組

1 市民生活の豊かさの実現とおもてなし向上

(1) 暮らしの文化はぐくみ事業

京都の暮らしの中で育まれ、根付いてきた生活文化を次世代へ継承するため、子どもたちが文化（「京の食文化」「京・花街の文化」「京の地蔵盆」など）を体験できる普及啓発事業等を実施し、生活文化の振興を図った。

【事業開始】平成30年度

- ・「親子で体験！京の地蔵盆」, 「親子で体験！京の食&菓子文化」など



(2) 市バス混雑緩和に向けた前乗り後降り方式の導入

- ・平成29年の実証実験で、バス停車時間の短縮や車内でのスムーズな移動を確認
- ・平成30年度に100号、令和元年度に102号系統へ同方式を導入
- ・今後は、全系統の約7割を占める均一運賃区間を運行する系統への拡大を進める。



2 市民と観光客の安心・安全の確保

(1) 民泊の適正運営の確保（違法民泊への対応強化等）

- ・「民泊通報・相談窓口」の体制強化や違法・不適正な「民泊」に対する指導の強化
- ・京都市住宅宿泊事業の適正な運営を確保するための措置に関する条例の制定（平成30年6月）
- ・「民泊」対策チームの体制強化（46名の専任職員）（平成31年4月）

(2) マナー啓発の強化

- ・中国系LCC機内誌でのマナー啓発記事を掲載（平成30年12月～平成31年1月）
- ・外国人観光客受入環境整備助成金※の創設（平成30年8月）

※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助成

(3) 災害時避難誘導の推進

地震に伴う大火災発生時に、日本語の読めない外国人観光客も避難先を一目で理解することができるよう、全国的に標準化された図記号「ピクトグラム」を広域避難場所の標示板及び誘導標識に新たに導入。

導入完了：平成31年3月



3 国内外観光客へ質の高い観光の提供

(1) 観光地の分散化

地域や民間事業者と連携し、市内周辺部の隠れた名所の魅力等を発掘・発信する「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、公式ウェブサイトの開設をはじめとしたプロモーションを実施。

【ウェブサイト開設】 平成30年11月



(2) 明治150年を契機とした文化、観光等の振興

明治改元から150年の節目に当たる平成30年に、明治期の先人の志、知恵、行動、まちづくりの哲学を学び、今と未来に活かす「明治150年京都のキセキ・プロジェクト」を実施。

【主な実施事業】

- ・明治150年記念フランス国立ギメ東洋美術館「明治」写真コレクション展
- ・びわ湖疏水船運航、琵琶湖疏水記念館特別展
- ・学校歴史博物館特別展
- ・維新勤王山国隊の行進
- ・「京都の御大礼・大嘗祭と宮廷文化のみやびー」展
- ・梅小路チンチン電車の歴史的価値の発信、車両の調査・補修による再生 等



(3) 二条城の保存・活用促進

文化財の保存と活用のモデルとなることを目指し、二条城の保存・活用を推進し、その価値を将来にわたり受け継いでいくための取組を実施。

- ・文化財公開等による収入を保存（本格修理）の財源とした、文化財の保存・活用の推進

【入城者数】 令和元年度、205万人を記録



(4) 大学と連携した「京都学」講座の開催

京都の伝統文化・伝統産業に対する理解と知識を深めていただくため、京都の各分野で活躍されている方々をゲスト講師として招き、リレー形式で「京都学」講座を開講。

4 マーケティングの強化

旅館をはじめとする宿泊施設の魅力発信

- ・ 京都の旅館の魅力を凝縮したマンガの作成（平成31年3月）
- ・ 京都市海外情報拠点を活用した旅館PR動画（平成30年6月～）
マンガの発信（平成31年4月～）
- ・ 旅館における外国人観光客受入促進セミナーの実施
（平成30年1月、3月、令和元年8月、令和2年1月）
- ・ ロンドン、バルセロナで旅館の商談会を開催し女将等から
旅館の魅力をPR（令和2年2月）



5 京都の観光を支える担い手の確保と育成

観光関連産業担い手創造・育成プロジェクト

京都の観光関連産業を支える担い手の創造・育成を支援するため、以下の取組を実施。

（1）転職フェアへの出展

民間企業が開催する就職フェアに「京都市」として出展し、求人情報冊子（本事業に登録された観光関連企業の採用情報）を来場者に提供し、マッチング機会創出を図った。

【実施】令和元年11月

【場所】大阪ハービスホール

（2）出前出張型若手従業員等定着率向上セミナー

企業の個別ニーズを把握した上で、京都のおもてなし、文化、接客マナー等を学ぶ、出前出張型スキルアップセミナー等を実施。

【出張回数】61回（令和2年3月末時点）

【受入事業者】24施設（うち、宿泊施設：7施設）

（3）生産性向上に向けた専門家派遣

コーディネーターにより企業の個別ニーズを把握した上で、IT活用等による生産性向上のための助言・指導を行う専門家（中小企業診断士、IT専門家、社会保険労務士など）の派遣を実施。

【派遣回数】70回（令和2年3月末時点）

【派遣事業者】27施設（うち、宿泊関係9施設）

6 観光振興推進体制の強化

持続可能な観光振興体制（京都市版DMO）の強化

（1）京都市観光協会 法人向けホームページの開設

- ・ 京都市観光協会の活動内容の発信
- ・ 調達情報、セミナー情報を整理し発信
- ・ 外国人宿泊状況調査に、新たに百貨店免税売上や観光案内所に関する数値を掲載し、「京都市観光協会データ月報」として発表

（2）ウェブ統括官（1名）の配置

「市民生活と調和した持続可能な観光都市」の実現に向けた主な取組

1 混雑への対応

(1) 観光快適度の見える化による分散化事業の拡大

スマートフォンの位置情報や曜日、天候などの情報をもとに、快適に観光できる度合い（観光快適度）をAIが予測した結果を、京都観光オフィシャルサイト「京都観光Navi」において表示。



観光快適度の見える化
(HP画面)

【表示内容】

- 6か月先までの京都市全域の観光快適度（令和元年9月～）
- 「嵯峨・嵐山エリア」、「祇園・清水エリア」、「伏見エリア」の時間帯別の観光快適度（春と秋の観光シーズンのみ）
- 令和2年春の観光シーズンから、エリア別の表示期間を拡大予定（約1か月⇒約3か月）

(2) 市バスにおける各種割引乗車券の抜本的見直し

分かりやすく効率的な乗車券制度となるよう、各種割引乗車券の抜本的見直しを行い、ICカードによる乗継割引を中心とした割引制度への再構築を行う。見直しに当たっては、市バスの混雑対策として次の取組を実施する。



- ・「乗降時間の短縮」のため、新たにICカードでのポイント還元制度を導入し、ICカードの利用促進を図る。
- ・「移動経路の分散化」のため、市民を中心とした利用頻度の高い方に対する将来的なバス・バス無料乗継を視野に入れた検討を行う。

※令和2年度中に具体的な制度・計画案を策定予定

2 宿泊施設の急増に伴う課題への対応

(1) 市民の安心・安全、地域文化の継承を重要視しない宿泊施設はお断り

ア 宿泊施設と地域との調和を図るための手続等の充実

宿泊施設の整備等に先立ち、安心・安全や周辺住環境への配慮を促す手続等の充実（令和2年度～）

イ 宿泊施設の適正な運営の確保

住宅宿泊事業法に引き続き、旅館業法に基づく施設においても原則として、人を宿泊させる間、営業者等が旅館業施設内に駐在することなどが義務付けられ、令和2年3月31日までに管理体制を確保することとされており、当該規定の徹底により、宿泊施設の適正な運営の確保を図る。また、観光庁と連携し、国内外の民泊仲介事業者に対して、当該規定の遵守を求める周知協力及び適正な施設のみを掲載するよう厳格な運用を要請。（令和元年11月～）

(2) より質の高い宿泊観光への進化

・ 地域とともに地域活性化に取り組む宿泊施設の支援

地域の持続的発展に向けて宿泊観光の効果を市民生活の豊かさに一層つなげるため、地域団体等との協働によるまちづくりや地域貢献に取り組む、質の高い宿泊施設を、補助金や表彰等により支援し、その拡大を図る「地域協働・貢献型宿泊施設促進制度」を創設し運用開始。（令和元年7月～）

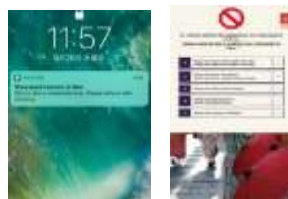


「市民生活と調和した持続可能な観光都市」の実現に向けた主な取組

3 観光客のマナー違反への対応

(1) 祇園町南側地区実証事業の結果を踏まえた効果的な取組の展開

祇園町南側地区において行っているプッシュ通知や巡視員による多言語での啓発等の実証事業結果を踏まえ、他の地域においても効果的なマナー啓発を実施する。(R2年度～)



プッシュ通知画面

(2) 旅行業界等に対して、オール京都での協力要請

- ・日本旅行業協会(約2,200社)、全国旅行業協会(約5,500社)
- ・中華人民共和国訪日観光客受入旅行会社連絡協議会(約340社)
- ・宿泊客数上位20箇国のうち香港、中東を除く18箇国の大使館・領事館
- ・National Geographic Travelers等の47社の海外メディア

(3) マナー啓発ステッカーの作成

市内事業者向けに「撮影禁止」、「立入禁止」、「飲食禁止」等の14項目の注意事項をピクトグラムで分かりやすく訴求するステッカーを作成(日・英・中併記)。



(4) マナー啓発動画の作成

ごみのポイ捨てや写真撮影などの5つの項目について、日・英・中の3言語で紹介する動画を作成し、関西空港(入国審査場、観光案内所)、ギオンコーナー、JR京都駅、祇園四条駅、市観光ホームページ(国内・国外向け)、Facebook、Weibo等で放映



関西空港
入国審査場



関西空港
観光案内所



ギオンコーナー



J R 京都駅

4 市民生活の豊かさ・地域文化の継承へ市民の共感の輪の拡大

(1) 市民・観光客・事業者の満足度を高める宿泊税の活用

市民の安心・安全、地域文化の継承を最重要視した市民生活と観光の調和を図り、市民・観光客・事業者の満足度を高める取組に宿泊税を重点的に活用するとともに、宿泊税の効果が市民・観光客・事業者により伝わるよう発信の強化を図る。

(R1年度～)

(2) 京都観光総合調査における市民意識調査の実施

京都観光総合調査のアップグレードとして、観光に対する市民意識調査を毎年実施し、市民が観光の効果を実感できる取組の実施によりその向上を図る。(R2年度～)