

第3回「京都観光振興計画2025」マネジメント会議における主な御意見等

1 市民生活と調和した持続可能な観光（回復期における取組）

No	御意見・御提案等	対応等
1	感染症の拡大防止策を状況に応じて組み立てていく必要がある。また、コロナ以外の感染症もある。感染予防を当たり前とするニューノーマルの取組が、今後の観光において重要なテーマになる。	御指摘のとおり、安心・安全の確保策等を含め、様々な危機にもしなやかに対応できる持続可能な京都観光を目指してまいります。
2	持続可能性な観光を実現するためには京都観光の効果について市民理解を得ることが重要である。	リーフレット「私たちの暮らしと京都観光」やジュニア京都検定テキストブック等を活用し、京都観光がもたらす効果の分かりやすい情報発信に取り組むとともに、市民意識調査による現状の把握に努めるなど、引き続き、観光に対する市民の共感の輪の拡大に取り組んでまいります。
3	感染症対策等様々な事例を想定して学校側と事前協議し、生徒にできるだけ負担が掛からない形でお帰りいただくことがホスピタリティの高さの評価につながる。	コロナ禍以降、修学旅行専用24時間電話相談窓口の設置や緊急帰宅支援助成金の創設など、修学旅行生の安心・安全の確保のための様々な取組を進めてまいりました。 修学旅行生におもてなしを感じていただけるよう、引き続き、関連事業者とも連携し、時宜に応じた受入環境整備に取り組んでまいります。
4	海外から「日本はいまだ感染が蔓延している」と思われると、日本に来ていただけなくなる。日本、そして京都は安全であることをしっかりとアピールすべき。	入国制限の緩和以降、多言語公式サイトにおいて安心・安全等に係る情報発信を強化するなどの取組を進めてまいりました。 引き続き、同サイトや海外情報発信・収集拠点などを通じて、安心・安全にお越しいただけることをPRしてまいります。

2 観光業界におけるDXの推進

No	御意見・御提案等	対応等
1	混雑を回避したスマート観光、観光におけるDXを推進する機運と仕組みをオール京都で作っていくことが必要。	事前予約型の観光の促進や、「京都観光快適度マップ」による混雑状況等の見える化、京都府と連携して観光案内サービス「京ナビオンライン」を導入するなどの各種取組を推進してまいりました。令和5年度は、新たに措置された充実予算を活用し、「京都観光快適度マップ」の充実も予定しております。 引き続き関係機関等とも連携し、京都観光におけるDXを推進してまいります。

No	御意見・御提案等	対応等
2	ポイントの付与機能等を実装した「京都アプリ」を開発いただきたい。観光客の行動把握と囲い込みの役割が期待できる。協会会員が参加するだけでも膨大な情報が入ってくる。	観光客の動向把握とリピーター確保については、現在、京都市観光協会において、「事前予約で楽しむ京都旅」で得た顧客情報を活用した観光CRM（動向把握及びリピーター確保に向けたマーケティング手法）の構築や、レストランウインターズスペシャルにおけるLINEアンケートキャンペーン等に取り組んでいるところです。
3	「京都アプリ」と連携し、集計できるアンケートシステムやキャッシュレス化が検討できると有り難い。	また、キャッシュレス環境整備については、合同会社KICSにおけるキャッシュレス決済促進の取組との連携や、商店街等において一体的に実施されるキャッシュレス化に資する環境整備等への支援など、様々な取組を進めているところです。
4	修学旅行の場合、生徒にアンケートするためにはその都度学校の許可が必要。アプリで一元的に実施、集計できるアンケートシステムは今後必要となる。	御提案のサービスを一元的に実施する媒体の実現は出来ておりませんが、いただいた御意見も踏まえ、引き続き、京都市観光協会とも連携しながら創意工夫してまいります。
5	パラオ誓約でポイントシステムの導入が検討されている（サステナブルな選択をするとポイントが溜まり、特別な体験ができる。）。アプリのようなプラットフォームを作るのであれば、そこで「京都観光モラル」や事前学習との連動が出来ると良い。	
6	オンラインで事前学習してから修学旅行にお越しになる事例もあるが、小さな事業所の場合は事前学習の提供が難しい。行政によるサポートが進めばより深い学習機会の提供につながる。	公式ホームページ「きょうと修学旅行ナビ」等により、修学旅行の実施前に、伝統工芸の事業所や工房・体験施設等の情報を得る機会の提供に努めております。 事前に事業所との関係をつくるうえで有効であり、御意見も参考に、引き続き情報発信に努めてまいります。
7	キャッシュレス化への対応なども含め、商工部門と連携し、より一層事業者におけるデジタル化の取組を進めてもらいたい。	関係部局とも連携し、事業者への専門家派遣や補助金の交付、社内デジタル人材の育成に向けた実践的な講座の実施など、観光関連事業者も含めた中小企業等のデジタル化の推進に取り組んでまいります。
8	本当に行きたいところは事前予約しないと入れないと意識してもらうことが混雑対策につながる。予約できなかった方には予約なしで巡れる隠れた魅力を御案内出来ると良い。	京都市観光協会とも連携し、事前予約型の観光を促進するとともに、市内の多様なエリアや、朝・夜観光などまだ知られていない京都の魅力を発信し、混雑対策につなげてまいります。
9	オンラインとオフラインとを連携して経済効果を高めるには、一事業者だけでは対応が非常に難しい。京都市と事業者が協力して取り組んでいくことが大切である。	御意見のメタバース事業のほか、EC等による販路拡大支援などの事業者支援に努め、京都への投資、来訪を促すよう取り組んでまいります。

3 京都観光全般に関わる御意見等

No	御意見・御提案等	対応等
1	人材不足が課題。企業努力によるべきところもあるが、行政の力も含めて支援体制を構築し、高い水準のホスピタリティを実現する人材育成も必要。	引き続き、京都市観光協会をはじめ、大学や専門学校などの関係機関とも連携し、観光関連業界の魅力発信や研修プログラムの造成など担い手の活躍促進に取り組むとともに、宿泊業界における経営改善支援等も進めてまいります。
2	時間の分散に資する夜観光については、行政主導で新たにコンテンツを造成するのではなく、いかに既存の繁華街とつなげていくかを考えるべき。行政がインフラを整備し、それに基づき民間が企業努力で集客するような役割分担が必要。	夜観光の振興に当たっては、京都市観光協会と連携し、民間等で実施されている夜観光の取組を集約し、情報発信に努めているところです。 夜観光の更なる振興に当たっては、こういった施策が効果的であるかも含め、引き続き検討してまいります。
3	京都には文化を愛する人にお越しいただき、一緒に文化を育んでいくというようなメッセージが見える施策を推進してもらいたい。	「京都観光モラル」において観光客に対してお願いしている、文化の継承・発展や環境に配慮した行動など、本市が求める京都らしい観光スタイルに共感する皆様にお越しいただくことをとりわけ意識し、引き続き各種の取組を推進してまいります。
4	京都の歴史や文化芸術、学術の価値に関心を持つ方々や、知的好奇心が高く、地域支援にも意欲のある方など、本当に来ていただきたいターゲットを改めて意識し、ポジショニングのぶれない取組が必要である。	
5	データを見える化、共有化し、事業者間の取組の連携の強化を図る必要がある。 客室稼働率予測を宿泊施設だけでなく土産屋や体験施設、飲食店等とも連携して活用し、予測に基づいた経済活動につなげる必要がある。また、消費額の需要予測や消費傾向の把握と見える化、観光客のニーズや京都総合観光案内所（京ナビ）での応答結果のデータベース化と見える化なども必要。	引き続き、客室稼働率予測データ等を幅広い事業者に活用いただけるよう周知に努めてまいります。 観光客の消費傾向の把握等については、京都市観光協会において「事前予約で楽しむ京都旅」で得た情報を活用した観光CRMの構築に着手したところです。 観光客のニーズや京都総合観光案内所（京ナビ）の応答結果も、令和4年度にデータベース化し、京都観光公式ホームページ上での情報発信を実施しました。
6	様々な施策の中で伝統文化・伝統産業や景観の保全などの継承に培われたサステナビリティを強調してもらいたい。	京都市観光協会と連携のもと、伝統文化や伝統産業を体験できる観光プランの造成等を行い、それらの歴史や魅力等をサステナブルな視点からも発信してまいります。
7	修学旅行生がみやこめっせの見学だけでなく実際に伝統産業の事業者にもでつながり、学生に色々な場を見て貰える機会を創出していただきたい。	公式ホームページ「きょうと修学旅行ナビ」等により、修学旅行生に伝統工芸の事業所や工房・体験施設等の利用を促す取組を進めてまいります。

No	御意見・御提案等	対応等
8	人口減少の問題では、ホテルラッシュで地価高騰が加速し、市民が生活できないという意見もあるが、観光が市民生活にどのような影響を及ぼしているか、方向性を定めて市民に明示する必要がある。	観光が市民生活に与える影響について、京都観光がもたらす効果と同時に、観光が一因となって生じる問題とその対策等も併せて市民に分かりやすくお伝えする取組を進めてまいります。 なお、人口減少については、世代やエリアごとに推察される要因は様々あり、また、地価の変動については場所や時期によって傾向が異なるため、宿泊施設の影響を受けている点はあるかもしれませんが、一概に原因を特定することは困難であると考えております。
9	ロシアによるウクライナ侵攻など世界的な問題があるが、京都に来れば悠久の歴史の中で培われた平和について考えることができる。それが京都ならではのインセンティブであり、修学旅行においてもその点をアピールすべき。	現在、修学旅行における平和学習では、立命館大学国際平和ミュージアムを御案内しているほか、SDGs 探求学習プログラム「Q都スタディトリップ」においても平和学習に関連するコンテンツを造成しています。 引き続き、御意見を踏まえ、平和学習の観点のPRに努めてまいります。
10	ウェルビーイングという概念が今後重要。観光や文化体験等を通じて人々が本当に豊かになったと感じられる強い施策を打ち出す必要がある。こうした新しい論点に対して先導型で対応していくべき。	令和3年度にウェルビーイングをテーマとした周遊促進事業を展開するなど、トレンドを意識した観光振興に取り組んでまいりました。引き続き新しいツーリズムの観点等も念頭に、各種事業を推進してまいります。
11	2024 年は「古都京都の文化財」の世界遺産登録 30 周年の年。観光振興計画の計画期間中における大きな節目の一つでもあり、その節目を大きく祝うことを考えては。	御意見も踏まえ、文化市民局とも連携し検討してまいります。
12	「京都観光モラル」の内容は普遍的なものであり、日本の様々な都市が、京都発で世界のトップを走るモデルとして「京都観光モラル」に取り組むことが大切である。	「京都観光モラル」は、他都市との交流の中での取組を広げることはもとより、UNWTO等からも持続可能な観光の取組事例として取り上げられる機会があることから、引き続きこうした様々な機会を通して広く発信してまいります。
13	上質な観光サービスを求め、これに對価を支払う観光客の誘致は他都市に先行して成果を上げてきた。今後更にフェーズを進め、新たな取組を進めてほしい。 併せて、例えば洛西や京北などにも上質な観光サービスのコンテンツを考えてはどうか。	令和5年度新規事業において、上質な観光コンテンツを造成する事業者の支援や、宿泊施設と連携した質の高いコンテンツの案内など、上質な観光サービスの充実を図ってまいります。 また、「とっておきの京都プロジェクト」においても、地域や民間事業者と連携し、洛西や京北をはじめとした市内の多様なエリアにおいて、地域の観光資源を活用した観光プランの造成・PR支援等に取り組んでまいります。

No	御意見・御提案等	対応等
14	地域連携に必要なプラットフォームが不足している。各地に道の駅の感覚に近い民間のデジタルズステーションがあり、各エリアの観光案内を行うとともに、エリア間で施設同士が連携し相互に送客するスキームが必要である。	平成27年に「観光案内所ネットワーク会議」を創設し、民間の観光案内機能を有した施設間の連携を促進してまいりました。観光の回復状況も踏まえつつ、同ネットワークの活動等を通じて、事業者間の連携の強化を図れるよう、創意工夫してまいります。
15	京都駅東部に市立芸大が移転する契機を、いかにまちづくりと観光に活かすのか、関係局も含めて議論していく必要がある。	現在、市立芸大の移転先のエリアが「文化芸術都市・京都」の新たなシンボルゾーンとなることを目指し、各種の整備を進めております。 引き続き、地域のポテンシャルと文化芸術が融合した新たなまちづくりと観光振興に向けて、関係局と連携し検討してまいります。
16	京都はリピーター層が非常に多く、満足して何度もお越しいただくためにどうするかを考えていく必要がある。	多様なエリアにおける魅力発信や事前予約・少人数制の高付加価値の観光プラン造成等に取り組むとともに、観光CRMの構築などにより、観光客の興味・関心等に応じたきめ細かな情報等の提供に努め、リピーターの確保に取り組んでまいります。 併せて、京都観光に関する基礎知識や愛着度を図るプログラムを開発し、スコアをマーケティングに活用する取組も進めてまいります。
17	実際の事業活動とサステナビリティとの関連付けの方法が分からず、自己流の解釈をされるケース等があり、専門的なアドバイスが必要である。	持続可能な京都観光を推進する優良事業者の被表彰者の選考において外部有識者の意見を仰ぐ等、専門的な知見を得る機会を設けております。 また、令和5年度新規予算も活用し、優良な取組事例のより一層の見える化を図り、事業者におけるサステナブルな取組の支援に努めてまいります。
18	今後はMICEもサステナブルな観点が重要。「京都観光モラル」を活用し、サステナブルの観点で京都が選ばれる方向に進めていただきたい。	令和5年度新規事業において、SDGsに資する活動を推進するMICE主催者への支援を行うなど、サステナブルなMICE都市の実現を目指してまいります。