

第6回「京都観光振興計画2025」マネジメント会議

1 日時

令和6年3月14日（木） 10時～12時

2 場所

QUESTION（クエスチョン） 7階 CREATIVE COMMONS（クリエイティブコモンズ）

3 出席者

別紙名簿参照

4 内容

【委員長挨拶】

（若林委員長）

これまでの観光政策は、いかに数を伸ばすかといった点に力点を置いてきたが、京都観光振興計画2025では、より総合的な政策として、観光課題対策をはじめ市民生活と調和した「持続可能な京都観光」に重点を置き策定した。しかし、策定の議論と同時にコロナ禍に直面し、感染症や自然災害の影響の大きさを痛感。現在、ようやく、コロナ禍後といえる状況になりつつある。本日は、観光に関する取組について、計画策定時に議論した内容が具体化できているか、御議論いただければと思う。

併せて、現計画の指標・目標値については、コロナ禍に、暫定的に設定したものだとは認識している。総合的で体系的な、着実に進捗管理ができる観光政策をマネジメントすることが次の課題であり、本格的な審議は来年になると思うが、次期計画に向けて、方向性や施策、指標・目標値の在り方を考えていく必要がある。そのため、回復しつつある京都観光の現状を見ながら、どのような対策が必要か、また、指標・目標値のあり方についても御議論いただきたい。

【報告事項】

京都市及び京都市観光協会から報告事項の説明

京都観光を取り巻く現状について

- (1) 令和5年度の主な取組実績について
- (2) 「令和5年 京都観光に関する市民意識調査」の結果について
- (3) 「令和5年 京都観光事業者・従事者実態調査」の結果について
- (4) 京都市観光協会データ年報（速報）について
- (5) 「京都観光振興計画2025」指標・目標値の現状について
- (6) 令和6年度における観光関連事業に係る当初予算案

【協議事項】

今後の取組等について

報告事項に対する御意見及び令和6年度に集中して取り組むべき事項等を中心に協議

(橋爪顧問)

コロナ前の状況と比べた議論になりがちであるが、単に数字をコロナ前に戻すのではなく、現在の状況はコロナ前とは全く異なっていることを前提に考えなければいけない。

喫緊の課題は人材不足であり、ホテル、旅館、土産物店、運転手等の人材が不足している業界に対して何らかの支援が必要。外国人労働者の受け入れに関しては、京都市だけで対応できるものではないため、国に対しても呼び掛けていくべき。

観光課題対策については、市民が利用するバスと、観光客に特化したバスが必要であることを申し上げてきた。京都市も観光特急バスを運行すると聞いているが、足元の課題対策としては重要である。また、分散化の取組としては、従来の観光地以外に、西山、山科、京北、伏見、大原等、新たな魅力あるエリアを作っていくことに力を入れるとともに、京都駅の集中を分散するため、三条京阪、丹波口、二条駅等のターミナル駅を整備し、京都の入口を増やしていく必要がある。

今後、2025年以降の計画立案の議論に入っていかなければならない。現在、近畿運輸局の観光アドバイザーに就任し、広域周遊観光等について議論しているのだが、例えば市域に連泊しながら広域観光する視点も取り入れていく必要がある。また、次期計画には、DX、GX、デジタル田園都市構想で示されているウェルビーイング等、従来の観光振興計画では強く強調されていなかった新しい観光振興策の視点もしっかりと議論していくべき。

この間、京都市は課題対策に重点を置いて取り組んできたが、課題対策に加えて、京都市は世界の観光都市を先導する役割がある。将来に向けてあるべき国際文化観光都市の姿をもう一度示し直し、バックキャストで施策検討を進めていただきたい。

昭和25年に「京都市国際文化観光都市建設法」が制定された。これは住民投票によって整備された京都市だけの法律であるが、世界恒久平和の達成と国際的な文化観光都市という理念に絶えず立ち戻り、新しい時代の考え方に吹き込みながら、次世代に引き継いでいきたい。次期計画策定の際には、2030年に向けて「国際文化観光都市」とは何かを改めて議論されたい。

(田中副委員長)

事業者・従事者調査について、京都観光モラルの取組意欲が減退した点については残念であるが、要因は、人材不足等により、地域貢献などに時間を割ける事業者の余力が失われていることにある。また、コロナ禍が明け、観光客数が急激に回復し、急いで人材を確保したため、従業員の習熟度が遅れていることも可能性として考えられる。改めて、京都観光モラルだけではなく、マナー啓発の実践について、事業者に促していくため、3つのことが重要であると認識した。

1つ目に、観光業界における安定した質の高い人材の確保。2つ目に、従業員を継続的に能力開発していく研修制度等の事業者への支援。3つ目に、事業者の経営環境の改善、福利厚生の実施等である。これから担い手を安定して確保、維持していくためにも、事業者や産業界と連携していきたい。

令和5年度は、緊急対策的に求人広告に係る費用に対する補助事業も実施された。一定の効果があつたと思われるが、そもそも事業者が出す広告の内容が求職者にとって魅力的でなければ効果は限定的になってしまう。担い手確保支援事業に加え、例えば、各事業者の求人条件や従業員の受入体制を診断・改善するような事業を実施すると良いのではないかな。また、外国人留学生の受け入れが再開されている。在留資格の緩和や、外国人留学生の就職支援も、今後、重要な観点である。

現在の指標・目標値については、コロナの影響もあり、あえて観光客数や消費額の目標設定を見送った経緯がある。次期計画を見据え、指標・目標値のあり方について幅広く議論を推し進めていく必要がある。

ある。例えば、前年からの変動をなるべく抑え、維持するといった目標の設定や、市内総生産額を維持するために必要な観光消費額を逆算し、目標値として設定するなどしていても良いと思う。京都らしい、国内外からの注目を集めるような、観光政策の目標設定が求められていると感じた。一方、政策決定に影響を与えなかった指標や、事業との因果関係が曖昧である指標、K P I に関しては、当時の議論に捉われず大胆に見直していくべき。

令和6年度に集中して取り組むべき事項としては、SNS等を通じた個人間の情報交換が観光客の消費行動に大きな影響を与えていることを踏まえ、観光情報の発信においても市民の力を活用することが重要。市民の情報発信の支援等にも着手してもよいのではないか。例えば京都市観光協会は、広島県観光連盟と連携協定の下で広域観光を振興しているのだが、広島県では、県民一人一人が観光を支える一員となるよう取組を推進している。

(若林委員長)

インターネットの求人支援等、短期的な人手不足に対する支援も大切であるが、田中副委員長御紹介のとおり、短期・中期・長期の視点の下、観光従事者がやりがいを持って働ける環境づくりを進めるための総合的な支援が大切である。

指標・目標値については、現状、あるべき目標値といった設定にはなっていない。次期計画に向けて、改めて、指標・目標値の在り方の整理について御検討いただければと思う。

(小野委員)

担い手の確保について。ホテルや旅館では、比較的若い方が沢山働いておられる。その中には出稼ぎで海外から日本に働きにきているスタッフもいるのだが、米国等に比べ賃金が低いのになぜ日本で就職しているかを尋ねると、日本は安全な国であるからの答えであった。日本の安全を持続することは、大きな観光資源の一つとして考えることができる。

客室係やその他事務系統の求人には一定の応募があるのだが、調理人に関してはなかなか応募が集まらない。誰でも良い訳ではなく、海外からの採用も難しいため、調理人等の専門職の採用が一番の課題となっている。

手ぶら観光について。旅館の従業員に現状を聞いてみたが、観光客の認知度は低いように感じる。良い取組であるが、更なる周知が必要。

また、京都駅一極集中の課題では、外国人観光客は安価で日本全国を回れるジャパンレールパスを購入する方も多いため、どうしても京都駅に集中してしまう傾向にある。京都駅の観光案内所は「京なび」のみであるが、データ年報によると、2022年の利用者は、2019年の3割減になっている。「京なび」についても多くの方に知っていただかなければ十分に活用できない。いずれも取組の周知・広報が大切である。

最後に、各種調査について。市民意識調査の回答率44%が一般的に高いのか低いのか分からないが、半数程度の方に観光に対する意見を述べていただいております、悪くないのではないかと思います。今後も回答率が上がっていくとよい。事業者・従事者調査については、京都観光モラルに関する取組意識が減退してきているとのことであったが、京都観光モラルの取組を周知し続けることが大切。周知を疎かにするとすぐに以前の状態に戻ってしまう。今後も積極的に周知していくべき。

（若林委員長）

手ぶら観光は、自身が観光客の立場となったときに、海外で手荷物を預けるというのは非常にハードルが高いように思う。公的な組織ならともかく、民間の組織には怖くて預けられない。小野委員の御発言を聞き、手ぶら観光は存外ハードルが高いと感じた。

（事務局）

委員御指摘のとおり、配送サービスは実績が伸び悩んでいる。昨年秋に国実証事業として臨時手荷物預かり所を実施した際、一時預かりはコロナ禍前と比較して1.7倍に実績が伸びた一方、配送に関しては周知不足もあってか実績が十分でなかった。

他方、民間事業者において、市内宿泊施設から関西国際空港に手荷物を配送するサービスがあり、こちらは比較的堅調な実績が出ているとも聞いている。こういった層の方にこういったハードルがあるのか、引き続き研究してまいらる。

（加藤委員）

今後、2030年、2050年といった長期的な視点で、観光を総合的にいかに評価していくかは、世界的に注目されている課題である。市民を大切にしたい暮らしやすい地域であることは、観光地としての魅力と表裏一体。京都市は先行してそうした取組を実施できているため、そこをぜひ強調していただきたい。

混雑対策について、北海道美瑛町でもライブカメラの取組報告を聞いたのだが、実際にライブカメラの映像により視聴者が行動や行き先を変更したのは美瑛町も不明とのことであった。費用対効果や成果については疑問に感じている。反面、インフラ整備やバスの増発は効果につながりやすい。パークアンドライドについては、インセンティブを設ける必要がある。ライドシェアについては、逆に交通量が増えてしまう懸念もある。

京都市はカーボンゼロに向けて種々の取組を進められている。面白い取組として、例えば「ゼロカーボン古都モデル」において、EVタクシーを利用したゼロカーボン修学旅行や、文化遺産100箇所の脱炭素転換など、京都ならではの脱炭素の取組を拝見した。様々な都市でLow Emission Zone（低排出ゾーン）や市内への自家用車乗入れに対する課税・有料化等の動きがある中で、今後、京都市の交通政策を考えていくうえでも、脱炭素は重要な課題の一つであると考えている。

ライブカメラやマナー啓発の取組は、ネガティブな印象をなるべく与えないようお願いしたい。市民をいかに優先しているか、大切にしているかは、観光としてポジティブなメッセージであり、市民向け内覧会や市民優待など、市民の方々が阻害されずに京都観光を楽しめることが重要。

担い手の確保については、暮らしやすさも考慮する必要がある。京都市には学生も多いが、家賃の水準やひとり暮らしの場所が確保されているのかも表裏一体で考えていく必要がある。例えば高知県土佐清水市において、ホテルと連携し、航空券の半額を助成するなどによりインターン生を受け入れ、人材を確保している事例もある。また、学生に観光業界の魅力を感じてもらうため、観光甲子園や観光まちづくりコンテスト、Japan MICE Challengeなど、大学側も努力して、若い方の中に積極的な動きをつくっていく必要があるとも感じた。

京都観光モラルは先進的な取組であるが、例えば表彰制度等、一度コミットした事業者に継続して取り組んでいただくための仕組みづくりや、事業者の地域貢献や文化の維持継承、景観・環境への配慮等の取組を、観光客に伝えていくことも重要である。

コロナ禍を経て観光の質の評価基準は大きく変わってきている。いかに市民生活を大切にしているかや、脱炭素の観点は、絶対に外せないと評価基準であると考えている。

（京都市観光協会）

ライブカメラについては、視聴している方にオンライン上でアンケートを行っており、回答者の半数は行き先や時間帯を変更しているとの回答であった。混雑に関心のある方の回答というバイアスはあるが、一定、意思決定に影響を与えているものと認識している。令和5年度から、ライブカメラの映像にイベント情報やマナー啓発等に関するテロップを流しており、更に意思決定に影響を与えられるよう工夫を行っている。

また、観光客だけではなく、交通局や事業者にも、臨時便運行の判断や混雑予測、シフト調整への活用等にも御活用いただいていると聞いている。

ライブカメラに係るコストについては、設置費用が約30～50万円、通信費等は1台当たり約10万円。現在、市内10箇所にはライブカメラを設置しており、維持費は年間約100万円である。

（高橋委員）

令和5年度の主な取り組み実績について、前回の会議での議論を踏まえ、指標と事業の関連性を新たに記載いただいた。加えて、例えば募集広告の採用実績等、定量で把握し得る部分は可能な限り記載いただければと思う。実績から、その事業に価値があったのかを振り返ることは大切である。

市民意識調査について、全体的にややマイナスとなっているが、一概にこれが悪い結果であったと捉える必要はない。昨年と比較して観光客が増加しているため、市民が観光客に接する機会もその分増加していることも含め評価すべきである。「観光によって一部迷惑はしているが、何かしら恩恵を受けているため許容できる」状態が調和であり、ここを見ていくことが大切。観光により買い物環境や生活環境が向上したと答えた方が半数程度おられるなど、観光効果の実感と迷惑の数値から、調和していると評価できるように、両方に軸を置いて分析することが重要。

従事者調査について、京都市で働きたいと思う従事者の割合が高い割合でキープされている。これは、京都らしさや、京都のポジティブな面が影響していると考えている。先程の安心・安全とも関係しているのかもしれないが、この点について深掘りできると良い。

事業者調査について、デジタル技術の推進に取り組んでいる事業者の割合が50%と、昨年に比べ約10ポイント減少している。人手不足の問題と関連するが、単に募集して採用するだけではなく、いかにデジタル技術で生産性を向上していくのかといった観点も重要である。現在、全国的に採用の面ばかり重視されているが、従業員の定着も重要な観点である。京都市への定着率意欲が非常に高く出ている点は非常に重要であり、定着率の高い先端地域になり得るかもしれない。

京都市観光協会データ年報について、平均客室単価は、全国的にも同程度の2割程度上昇しているが、稼働率を一定に抑えて引き続き利益を担保できるかについては、引き続き注視していただきたい。

令和6年度新規・充実事業も含め、事業の効果検証をしていくことが重要。データでの可視化が難しいことは理解しているが、例えば、市民意識調査のアンケート項目に追加する等、定量化について検討いただければと思う。

各種調査について、観光客調査は全国的に、市民調査は先進的な都市では実施されている。他方、事業者・従事者調査についてはほとんど実施している都市はない。京都市では、観光客、市民、事業者・従事者向けの調査を三位一体で調査しており素晴らしい。これも観光との調和の一つであるため、引き続き、予算計上して継続実施していただきたい。

指標・目標値の在り方については、何よりも「京都らしさ」をしっかりと見ていけるものにしていきたい。持続可能な観光の実現に向けてマネジメント会議でモニタリングしていくべきものは何か、来年度検討していきたい。

（事務局）

デジタル技術の推進に取り組んでいる事業者の割合は、御指摘のとおり単純比較すると対前年比△11ポイントとなっているが、これは、5段階評価の5にあたる「積極的に取り組んでいる」事業者だけを拾った目標値となっていることによるもの。資料下部注釈のとおり、5段階評価の4にあたる「取り組んでいる」事業者を含めると8割を超える取組状況となっている。

目標値の検討に当たっては、どこまでを拾っていくのかという点も含め、検討していきたい。

（濱崎委員）

橋爪顧問からも御発言があったが、昭和25年に制定された京都市国際文化観光都市建設法の理念に、世界平和の観点が含まれている。昨今、災害や戦争などが起こる中で、改めて文化や観光がどうあるべきかを考えるに、「文化や観光があることによって平和を実感できる」ことこそが、人々が一番求めていることだと改めて感じた。

京都の最大の価値は、心からほっとできるまちであること。本日、安心・安全というキーワードがよく出ているが、手荷物を安心して預けられる、市民が大切にされている、受け入れ側も安心できる、人として尊ばれている。そうした中で、歴史や文化を感じられるというところに、ほっとする要因がある。その意味において、京都は、世界的にも類いまれなまちであると考えている。

次期計画に向けた指標・目標値の検討に向けては、もう一度、目指すべき姿を捉え直すべき。市民、事業者・従事者、観光客が「日常は忙しいが、どこかでほっとできる」ということが実現できているか。こうした観点から目指すべき姿を見直すことも価値があると考えている。

具体的な取組としては、以前から申し上げているとおり、人材の確保について関心がある。従事者の確保や市民の満足度の向上を全て掛け合わせて考えていきたい。例えば市民向け内覧会を実施されているが、仕事の関係で参加したくてもできないこともある。おもてなしをする側・される側の両方を経験することは、従事者の自己研鑽にもつながる。難しいかもしれないが、従事者にも実感してもらえそうな優待を検討してもらえるとありがたい。他業種の方々が観光や文化芸術に関心を持つきっかけや、業界への転職のきっかけにもつながる。

（若林委員長）

「京都の価値をどう考えるか」という問題提起。経済活動を加速主義的に続けることが現代社会の特徴となりがちだが、京都では違う時間が流れている。それこそが、京都がもつ「文化」、人間の精神に与える作用だと思う。観光を産業としていかに発展させていくかという論点もあるが、根本的に、観光がいかに人々に豊かなものを提供しているのかといった「旅の価値」を大切にすることも重要であると改めて感じた。

（平井委員）

観光は、その地域の生活文化を体感することにある。これまでの物産展は、京都の「伝統」に人気があった。その後、「伝統」と「モダン」を掛け合わせた商品が売れるようになり、最近では「モダン」と「日常」が求められるようになっている。現代のニーズを的確に捉えていく必要があるが、流行しているお土産は実は東京・大阪資本の体力のある事業者だったりする。

この点、京都の名産品を製造しているお店は、小規模で家族経営的なところも多く、技術はあるが、発信力や資金、担い手が不足しているところも多い。担い手不足を業界として補えないかが直近の課題となっている。

観光関連の土産物を取り扱う小売業には、京都の伝統文化、商品の知識、語学ができることの3点を兼ね備えていることが理想。担い手育成においては、ポイントを絞り、足りない所を補うような教育を実施しても良いのではと思う。例えば伝統文化に精通し語学も堪能なシルバー人材の方を対象に、商品について知っていただく機会や、文化体験、神社仏閣を見学する機会を提供することで、3点を兼ね備えた担い手を育成していくこともできる。

課題対策について。先日、京都駅のバス乗り場だと列ができていたのだが、満車になる前にバスが発しているのを目にした。出発地点で満車になると、途中のバス停で乗車できない人がでるため、そういったことを実施していることを知り、いい取組であると感心した。

パークアンドライドについては、利用される方に対し、市バス・地下鉄1日乗車券の割引や、観光地で利用できる割引クーポンマップを配布する等、インセンティブを付与することも重要。修学旅行生や着物を着た方には、対象施設で提示すると特典を受けることができるパスポートがある。事業者を巻き込めば割引サービス等も企画できるので、パークアンドライドについてもパスポートを作成しても良いと思う。

観光地のごみ問題については、先日、スマートごみ箱を設置していたが、観光地からごみ箱撤去することも、まちの美化につながるのではないかと。埼玉県川越市で実践されているが、ごみ箱を撤去する代わりに、どの店舗でも他店舗のごみを捨てることができるようにし、最終的には一箇所に集約して市が事業ごみとして回収するなど、地域のホスピタリティによって、社会問題を解決する方法もある。

小売業者、特に食品系については、飲食・宿泊業に比べ価格転嫁が難しい産業であるが、他方で飲食・宿泊業に対してはサポートが手厚い。和菓子屋、漬物屋、八ツ橋屋等の観光土産を扱う食品系の小売業者にはサポートがなく、観光関連事業者に対する支援からも外れていることが多い。現状を把握していただきたい。例えば過去に東京に設置していた京都館をパリやNY設置することも一案。地方の物産館を海外に置いた事例はないのではないかと。

最後に、これまでから提案している「京都アプリ」についても引き続き議論したい。アプリ内で市民を特定することで、例えば市民向けサービスとしてポイントを付与することもできる。アプリを活用して京都観光のDXを進めてもらいたい。

(芳井委員)

今後、会議を継続していくのであれば、市民意見を予算に反映させられるような仕組みづくりが必要である。

先日、新聞で、台湾のデジタル担当大臣であるオードリー・タン氏が「政策は「市民のためのもの」から「市民とともに」と発言している記事を見かけた。「市民とともに」は、まさしく京都市の中でも必要なキーワードになると思う。

例えば「交通渋滞対策で事業を実施し、こうした効果があった」と聞いても、結局は行政から一方的に与えられたものであり実感が薄く充実感がない。観光に対する市民の不満解消にもつながらない。

市民に観光とともに京都が成り立っている意識を芽生えさせるには、市民の積極的な活動の場が必要である。例えば、旅行経験が豊富な方の声を集めるなど、お金を掛けずに問題解決できることはある。松井市長も積極的に市民との交流の場を増やすと仰っていた。京都市の人口140万人のうち、学生は1割程度いるが、学生は貴重な意見を持っていても、意見を反映する術がわからない。意見を吸い上げられる場が目に見えて分からないことが非常にもどかしい。例えば、地下鉄の掲示板等で「皆さんの意見を反映させませんか」とQRコードを大々的に掲示して意見を募集する等、市民意見が吸い上げられる場を作ることに予算を割いていただきたい。

(高橋委員)

市民意識調査、事業者・従事者調査について、一部、クロス集計いただければと思う。京都観光をお勧めしたい人／したくない人、観光が評価されることを誇りに感じる人／感じない人が、例えばそれぞれ買物環境や生活環境の向上についてどのように感じているのかなど。可能であれば資料に反映いただけるとありがたい。

市民の共感の輪の拡大に向けた取組として、これまで、リーフレットや冊子を作成してきた。非常に重要な取組であり、引き続き、より幅広く市民の目に触れられるよう周知に取り組んでもらいたい。

(事務局)

多岐にわたり御意見をいただき、改めて感謝申し上げます。

担い手対策に関しては、小売業者の声を反映できていない点や、語学力、商品販売力のようにポイントを絞って研修を実施するといった御意見は非常に参考になった。担い手対策として実施していることは多岐に亘るが、引き続き、関係機関と連携し、何ができるかを研究してまいる。

本日御呈示した資料には一次編成予算の記載しかなく、令和6年度に実施する取組の全体像が把握しづらい中での御議論になってしまったが、今回の会議を参考にしながら、二次編成予算や、国の「オーバーツーリズムの未然防止・抑制による持続可能な観光推進事業」を検討し、御意見を反映させていきたい。

市民の声については、本市で持っているフォーマットを活用し、予算をかけずに新しい取組を企画することもできると思う。引き続き知恵を絞っていきたい。

また、若林委員長をはじめ、各委員から次期計画を見据えて、指標・目標値の本来的なあり方について議論すべきと貴重な御意見いただいた。次回以降、御議論いただけるよう準備を進めてまいる。

(以上)