第6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 観光課題対策に関連する御意見等

No	御意見・御提案等	対応等
1	<p>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。</p>	<p>都市計画局において、交通結節点周辺の拠点性強化を目指し、三条京阪駅周辺について、優良なプロジェクトに対し土地利用の規制緩和や税制上の支援等が可能な「都市再生緊急整備地域」の指定に向け内閣府がパブリックコメント（本年5月に実施）などの手続きを進めております。引き続き、京都駅の利便性向上、京都駅を経由しない入洛ルート等の情報発信により、京都駅一極集中緩和に取り組んでまいります。</p>
2	<p>手ぶら観光については観光客からの認知度が低い印象がある。また、京都駅一極集中に関連し、京都駅ビル内にある京都総合観光案内所「京なび」の利用者が令和元年比で減少傾向にある。いずれも良い取組だが、更なる周知が必要。</p>	<p>現在、手ぶら観光の更なる利用促進に向けて、新たに宿泊施設等を巡回する専用バスの導入や、臨時手荷物配送・預かり所の開設など、秋のハイシーズンに向けて調整を進めているところです。「京なび」の利用者数の減少につきましては、観光客の情報源のトレンドの変化等も一因と思われませんが、引き続き、各種事業の効果的な周知等に取り組んでまいります。</p>
3	<p>パークアンドライドについては、利用される方に対し、地下鉄・バス1日券の割引や、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。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。</p>	<p>都市計画局において、特設サイトやSNS等を活用し、パークアンドライドの割引サービス情報等を発信しているところですが、こうした取組に加え、観光ハイシーズンにおいては、一部のパークアンドライド駐車場での、駐車料金の無料化等の経済的なインセンティブの付与についても検討を進めているところです。いただいた御意見は担当部署とも共有し、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>

No	御意見・御提案等	対応等
4	<p>観光地のごみ問題については、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。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り、社会問題を解決する方法もある。</p>	<p>環境政策局においては、地域の実情に応じた散乱ごみ対策を実施しており、多言語対応の啓発看板設置や自主的な清掃活動の支援等の取組に加え、商店街の店舗と本市がそれぞれごみ容器を設置・ごみ回収を行う取組など、地域・事業者・行政が一体となった対策を積極的に進めているところです。秋のハイシーズンに向けても、食べ歩きに関する地域独自のルールづくりなど、商店街等とともに散乱ごみ対策の検討・具体化に向けた座談会を開催する（嵐山地域）など、新たな取組を積極的に実施しております。いただいた御意見は担当部署とも共有し、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>

2 京都観光モラルに関連する御意見等

No	御意見・御提案等	対応等
1	<p>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。</p>	<p>京都観光モラルにつきましても、市民や観光客に向け、ハイシーズンにおける期間限定イベントや、デジタルサイネージを活用した周知により、京都観光モラルに沿った行動の輪の拡大を図っております。</p>
2	<p>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。</p>	<p>また、事業者に対しては、優良な取組事例のホームページでの発信や、優良事業者表彰など、京都観光モラルを実践する事業者を「見える化」しているところです。</p> <p>引き続き、いただいた御意見も参考に、京都観光モラルの実践を促進する中で、創意工夫を図ってまいります。</p>

3 市民の共感の輪の拡大、情報発信に関連する御意見等

No	御意見・御提案等	対応等
1	<p>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と。</p>	<p>今年度、効果的な情報発信に向けたマーケティング調査を実施しており、いただいた御意見も参考に、戦略的な情報発信の在り方について検討してまいります。</p>
2	<p>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。</p>	<p>令和6年度から新たに、「観光効果の見える化・観光への市民共感促進事業」として、市民向け観光専用サイトの作成、観光関連事業者による市民向けサービスの導入促進や、京の冬の旅等への市民招待など、京都の魅力を市民の皆様が再発見する機会づくりを予定しております。</p>
3	<p>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。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。</p>	<p>市民の皆様の御意見等を把握するため、本年4月に京都市情報館に意見募集フォームを開設、観光課題とその対策等に関する御意見を募集し、50日間で500件を超える御意見をいただきました。御意見は新規事業を検討するうえでの参考とさせていただいており、引き続き、いただいた御意見も参考に、学生を含め幅広い市民意見を市政に反映するため、創意工夫を図ってまいります。</p>
4	<p>京都市の人口のうち学生は1割程度いるが、学生は意見を反映する術がわからない。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を考えていただきたい。</p>	<p>市民の皆様が再発見する機会づくりを予定しております。</p>

4 人材不足、人材育成に関連する御意見等

No	御意見・御提案等	対応等
1	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。	令和6年2月、業界のイメージアップにつながる情報を取りまとめた特設サイト「京都観光はたらくNavi」を開設し、大手求人サイトと連携した求人情報の発信や、安定した雇用環境づくりに資する研修動画等の配信を開始しました。 いただいた御意見も参考に、引き続き担い手確保・育成支援に取り組んでまいります。
2	担い手を安定して確保・維持するため、安定した人材の確保、研修制度等の事業者への支援、事業者の経営環境の改善、福利厚生の実施等が必要。例えば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。	
3	客室係や事務員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ことが課題。	
4	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。	令和6年度二次予算（新規予算）を活用し、中小企業・留学生双方の知識・理解促進に資するセミナーや交流会の実施を予定しております。外国人労働者の受け入れも含め、いただいた御意見は担当部署とも共有し、今後の取組の参考とさせていただきます。
5	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。	
6	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。例えば、ホテルと連携し、航空券の半額を助成する等によりインターンを受け入れ、人材を確保している事例もある。	御紹介いただいた事例と同趣旨の支援制度はございませんが、本市では、学生の市内就職・企業の担い手確保支援等に向けて様々な取組を全庁横断で取り組んでいるところです。いただいた御意見は担当部署とも共有し、今後の参考とさせていただきます。
7	人材の確保について、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「京の冬の旅」の市民向け内覧会について、仕事の関係で参加できない場合もある。おもてなしをする側・される側の両方を体験することは従事者の自己研鑽にもつながる。従事者も実感できるような優待を検討してもらえるとありがたい。業界への転職のきっかけ等にもつながる。	令和6年度から新たに、「京の夏の旅・冬の旅」の定期観光バス特別コースをはじめとする各種事業に市民を招待し、市民による市内観光・京都の魅力再発見の促進に取り組む予定です。事業実施に当たっては、いただいた御意見も参考に、幅広い層の方に御参加いただけるよう創意工夫を図ってまいります。
8	飲食・宿泊業界に対しては行政の支援が手厚い一方、和菓子や漬物等の土産物を扱う小売業界は支援の対象から外れていることが多い。	いただいた御意見も念頭に、事業の企画・立案に際しては、観光に関連する各業界の実態に即した対象設定となるよう進めてまいります。

5 観光DXに関連する御意見等

No	御意見・御提案等	対応等
1	「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。	引き続き、いただいた御意見も参考に、先行事例の調査をはじめ、アプリサービスについて研究しております。

6 PDCAに関連する御意見等

No	御意見・御提案等	対応等
1	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。	例えば市民意識調査において「京都観光モラル」の認知度を調査するなど、事業毎に可能な限り関連データを収集し、効果検証に努めているところです。引き続き、いただいた御意見も参考に、事業の効果検証に努めてまいります。
2	従事者調査について、京都市で働き続け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。この点について深掘りできると良い。	現在、各種統計調査については、経年比較やクロス集計等により傾向を分析し、観光施策を立案するための基礎資料として活用しているところです。いただいた御意見も参考に、引き続き、京都観光を取り巻く現状の把握に努めてまいります。
3	市民意識調査、事業者・従事者調査について、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、クロス集計いただきたい。	

7 指標、目標値、次期計画に関連する御意見等

No	御意見・御提案等	対応等
1	<p>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。総合的かつ体系的に、着実に進捗をマネジメントすることが次の課題であり、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。</p>	<p>いただいた御意見につきましては、今年度のマネジメント会議における議論の参考とさせていただきますとともに、令和7年度に開催を予定している次期観光振興計画の策定に向けた審議会において議論を深めてまいります。</p>
2	<p>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。また、京都市を拠点として、市域に連泊しながらの広域周遊観光、DX、GX、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視点もしっかりと議論していくべき。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。</p>	
3	<p>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進めていく必要がある。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。</p>	
4	<p>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、脱炭素の観点からは、絶対に外せない評価基準であると考えている。</p>	
5	<p>「文化や観光があることで平和を実感できる」ことが最も重要。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。</p>	