事例No.	2995
公表年度	R5
団体の属性	指定都市
団体名	京都府京都市

事例区分	行政改革

タグ	・観光 ・EBPM ・ICT

事例種類	DMO

事例内容・タイトル

アフターコロナにおけるDMOの取組

出典

令和5年度調査研究：先進事例調査研究事業

○アフターコロナにおける DMO の取組

・取組団体：公益社団法人京都市観光協会

・取組内容：旅行意向を数値化した「行こう指数」による、潜在需要の可視化

「京都市観光快適度マップ」を活用した、混雑や密を避ける旅行の提案

・推進体制（令和５年度）：職員数 90 名程度

一般職・事務職 50 名程度、観光案内所・観光地の売店等で勤務するパート 40 名程度（正職員 13 名、嘱託職員 21 名、出向・派遣職員（京都市、民間）20 名）

・事業予算（令和５年度）：９億円程度

（財源）会費収入、収益事業、補助金等

１．京都市の概要

人口：1,381,822 人（令和５年４月１日時点）

職員数（一般行政部門）：7,334 人（令和３年４月１日時点）

総面積：827.83 ㎢

図表１　京都市の位置図



出所：（一財）地方自治研究機構作成

２．取組の背景・目的・内容

（１）　取組の背景・目的

京都市の観光振興を目的に、行政等と連携しながら活動を続けてきた、京都市観光協会は、平成 29 年 11 月、観光庁の「日本版 DMO」に認定され、これを機に「京都市版 DMO」として存在している。同観光協会が DMO として認定を受けて、活動することとした理由として、次の点が挙げられる。第一に、観光協会とは別に DMO を設立すると、軋轢が生じる可能性が考えられた点、第二に、当時、行政側に観光協会を改革する意思があった、組織を変えるためには DMO としてスタートすることが相応しい、という考えがあった点である。

京都市観光協会と京都市の役割分担について、観光協会は、補助を受けて実務、運営、合意形成、周囲との関係構築が主な役割である。一方、京都市は、条例やルール作りに加えて、予算確保や説明責任の観点から、議会対応も重要な役割となっている。

京都市観光協会の取組の中でも、「行こう指数」の開発と「京都観光快適度マップ」の作成が、特にユニークなものとして挙げられる。「行こう指数」は、新型コロナウイルス感染症流行下で、「京都に行きたい気持ちはあるはず。」、「いつか観光業は復活するはず。」という期待を込めて始められた。「京都観光快適度マップ」は、元々混雑対策として取り組まれたが、新型コロナウイルス感染症流行下において、三密回避対策として活用された。そして、アフターコロナの現在、再び混雑対策として、マップが活用されている。

（２）　取組の内容

①　行こう指数

京都市観光協会は、潜在的な観光客の京都への訪問意向を定量的に把握するために、「京都観光意向指数（以下、行こう指数）」を開発した。これまで、観光客の京都訪問に関する指標は、同観光協会が公表している、市内主要ホテルの宿泊実績等のデータであった。そこで、新型コロナウイルス感染症流行による観光客の減少の影響もあり、日本人の京都観光に関する、インターネット上の情報の閲覧者数を、以下のように分野ごとに指数化して統合した「行こう指数」が生み出された。

「行こう指数」は、京都への訪問意向を反映していると考えられる５つの分野の指数、京都観光情報サイト指数、施設公式サイト指数、グルメサイト指数、宿泊予約サイト指数、ツイート指数を、独自の基準で重み付け、合成して算出している。各指数の基準は、新型コロナウイルス感染症や台風等の災害の影響が比較的少なかった、令和元年の平均値とし、指数が 100 を超えると令和元年当時よりも訪問意向が高まっていることを表す。

各サイトへのアクセス数は、京都府内からのアクセスを除いた閲覧数（スマートフォンからの閲覧を除く）を対象とし、消費者ネット行動ログデータを保有する、株式会社ヴァリューズ（東京都港区）による推計値が利用されている。

ア　京都観光情報サイト指数

京都市公式サイト「京都観光 Navi」など、京都観光や京都旅行に関する情報サイトのうち、閲覧数上位のサイトのアクセス数を令和元年の平均値を基準として指数化したものである。

イ　京都観光施設公式サイト指数

京都市内の主要な観光施設サイトのうち、閲覧数上位のサイトのアクセス数を令和元年の平均値を基準として指数化したものである。

ウ　京都グルメサイト指数

京都のグルメに関するサイトのうち、閲覧数上位のサイトのアクセス数を令和元年の平均値を基準として指数化したものである。

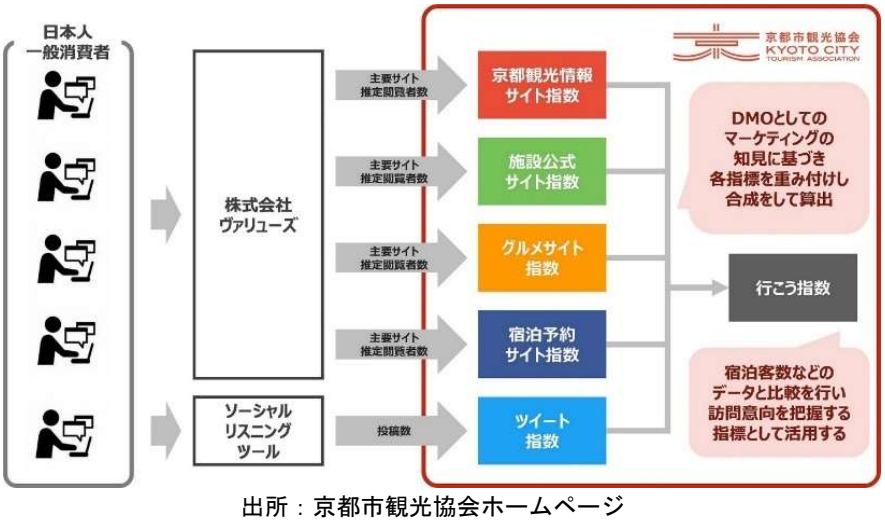
エ　京都宿泊予約サイト指数

京都の宿泊に関する宿泊予約サイトのうち、閲覧数上位のサイトのアクセス数を令和元年の平均値を基準として指数化したものである。

オ　京都旅行ツイート数指数

SNS 上での投稿内容を分析するサービス（ソーシャルリスニングツール）を活用して取得した、京都旅行の意向を含むツイート数を、令和元年の平均値を基準として指数化したものである。京都旅行の意向については、「京都」または京都の主要な観光施設の名称を含み、かつ、「行きたい」、「観光したい」等のツイートを集計している。

図表２　指数の算出方法のイメージ



出所：京都市観光協会ホームページ

②　京都観光快適度マップ

観光地の混雑緩和、観光客の来訪が期待される箇所への誘導、それに伴う市内の活性化のために、令和元年９月から、京都観光オフィシャルサイト「京都観光 Navi」において、「観

光快適度」の予測結果を示すことで、観光客の分散化を進めている。ここで、「観光快適度」とは、快適に観光することができる度合である。

新型コロナウイルス感染症流行下においては、市民と観光客がともに快適に過ごすことが可能となるよう、「観光快適度」の予測発信のページをリニューアルし、表示エリア、表示時間の拡大等、機能が充実した、「京都観光快適度マップ」（以下、「マップ」）を公表し、現在も続けられている。

また、令和３年 10 月から、英語と中国語でも情報を発信しており、混雑予測には、外国人の位置情報データも活用されている。さらに、京都市観光協会は、情報提供の対象地点や、リアルタイム映像配信のためのカメラを増やした。このように、より利便性の高いマップや関連機能の提供が目指されている。

図表３　京都観光快適度マップ



※天候により混雑状況が変化するため来訪日の天候に切り替えてご確認ください。
※予測結果は定期的に更新され、時期が近づくにつれて精度が向上します。閲覧するタイミングによっては予測結果が変わる可能性があります。

出所：京都市観光協会ホームページ

ア　時間帯別観光快適度予測の表示

観光客の訪問日程や時間帯を分散させるために、混雑状況を視覚的に知らせることができる「時間帯別観光快適度予測」が、京都市観光協会のホームページで提供されている。「時間帯別観光快適度予測」は、図表４が示す、７つのエリアにおける観光地周辺の状況を通年で表示している。予測値は１か月に１回更新され、最大３か月先までの値が提示される。

図表４　時間帯別観光快適度予測表示エリア・表示スポット

エリア	時間帯別観光快適度予測の表示スポット
嵯峨・嵐山	渡月橋北詰、竹林の小径
祇園・清水	花見小路、清水坂
伏見	伏見稲荷大社付近
衣笠・北野・西陣	金閣寺道付近、北野天満宮前付近
哲学の道・岡崎	哲学の道北端、岡崎公園
市内中心部	錦市場
京都駅周辺	京都駅前バス乗り場

出所：京都市観光協会ホームページを基に作成

「観光快適度」は、KDDI 株式会社と技研商事インターナショナル株式会社が共同開発した、位置情報ビッグデータ分析ツールである、「KDDI Location Analyzer」の情報と、天気、曜日等の条件を考慮しながら、旧 Facebook 社が開発した予測手法である、「Prophet」を活用して予測されている。

図表５　観光快適度予測データ



出所：京都市観光協会ホームページ

イ　エリア内の観光スポット情報

旅行情報等のウェブサイト運営各社の協力によって、混雑を回避することができる、エリア内の観光スポットやモデルコースを紹介している。新型コロナウイルス感染症流行をきっかけに始められた取組であるが、現在も継続して情報が提供されている。

図表６　観光スポット情報



出所：京都市観光協会ホームページ

ウ　エリア別のイラストマップ

観光客が、エリア内の観光スポットの位置関係を把握することができるように、京都市観光協会のホームページにイラストマップが掲載されている。京都市内のベンチャー企業、Stroly 社の協力で、このイラストマップは、閲覧者の現在地情報がマップ上に表示される機能を持っている。

図表７　エリア別イラストマップ



出所：京都市観光協会ホームページ

エ　リアルタイム映像の配信

時間帯別観光快適度予測の表示スポットにおける状況確認のために、表示スポットのリアルタイム映像が配信されている。これによって、観光客は、混雑する時間帯を避けて訪問することができる。

図表８　リアルタイム映像



出所：京都市観光協会ホームページ

３．成果・課題

（１）　成果

「行こう指数」は、関連データがマーケティング等に利用されている訳ではないが、京都観光における話題作りに貢献した点で、成果があったと考えられている。

一方、「京都観光快適度マップ」については、観光客アンケートにおいて、マップの予測を見て行き先等を変更した人が半数程度見られた。このことから、混雑回避や快適な観光に寄与していると推察される。加えて、マップは、観光客だけではなく、京都市交通局にも活用されており、臨時便の運行の際、マップを参考にダイヤが検討されている。

（２）　課題

ここでは、「京都観光快適度マップ」の課題と、本事例の取組との関連で、京都市における観光全体の課題を提示する。

マップの課題として、マップ自体の広報・周知が挙げられる。より具体的には、混雑に無関心な観光客や市民には、マップが認知されないといった現状がある。これに対して、京都市観光協会は、今後、マップの精度を上げるなどして、より多くの人に知ってもらい、活用してもらうことを検討している。

京都市における観光全体の課題として、インバウンド客の増加も相まって、渋滞、混雑、観光客のマナー等、オーバーツーリズム問題の解決が求められている。これに関しては、観光客に対する啓発だけではなく、市民が観光客を受け入れる気持ちの余裕や世論の醸成が、問題解決の糸口であると考えられている。

【参考】

・京都市ホームページ

京都市のあらまし（京都市の地理）

https://www.city.kyoto.lg.jp/sogo/page/0000015581.html

「京都市人事行政白書」（令和３年９月）p. ５

https://www.city.kyoto.lg.jp/gyozai/cmsfiles/contents/0000130/130103/R3jinjigyouesihakusho.pdf

・京都観光協会ホームページ

京都観光快適度マップ

https://ja.kyoto.travel/comfort/

各取組についての報告記事

https://www.kyokanko.or.jp/news/20200730/

https://www.kyokanko.or.jp/report/20210120/

https://www.kyokanko.or.jp/news/20201119_2/

・京都市統計ポータル

住民基本台帳人口

https://www2.city.kyoto.lg.jp/sogo/toukei/Population/Juki/