

京都駅における移動経路の分散化等による混雑緩和に係る実証事業

事業報告書



・ 目次	
【事業概要】	
・ 事業の概要 KPI	P. 2
・ スタッフ全体配置箇所図	P. 3
・ 期間限定案内所業務	P. 4
・ 誘導業務（手ぶら観光・経路分散の案内）	P. 11
・ 臨時手荷物預かり所	P. 13
・ プロモーション 専用チラシ作成	P. 15
・ プロモーション ホームページ掲示	P. 16
・ プロモーション 関西国際空港・京都駅チラシ&カード配布、契約施設配布	P. 17
・ プロモーション 契約施設配布、コインロッカー掲示	P. 18
・ プロモーション プレスリリース	P. 19
・ 実施スケジュール	P. 20
・ 事業実施体制	P. 21
【事業の実績】	P. 22
【アンケート調査】	
・ デジタル技術を活用したアンケート調査及びデータ解析	P. 28
・ Q 1. 国籍、Q 2. 居住地（日本人）	P. 29
・ Q 3. 年齢	P. 30
・ Q 4. 日本への訪問回数	P. 31
・ Q 5. 京都への訪問回数	P. 32
・ Q 6. 京都への訪問目的	P. 33
・ Q 7. 京都の紅葉シーズンにおける混雑状況のイメージ	P. 34
・ Q 8. 京都駅から最初に行った目的地はどこですか？	P. 35
・ Q 9. 京都駅から Q 8 で選択した目的地にはどのように行きましたか？	P. 36
・ Q 10. なぜ Q 9 で選択した移動手段を選びましたか？	P. 37
・ Q 11. 誘導案内スタッフによる誘導案内の満足度	P. 38
・ Q 12. Q 11 で「十分満足」・「やや満足」を選択した理由	P. 39
・ Q 13. Q 11 で「やや不満」・「不満」を選択した理由	P. 40
・ Q 14. 臨時手荷物預かり所に手荷物を預けましたか？	P. 41
・ Q 15. 臨時手荷物預かり所に手荷物を預けたことで行動範囲が広がりましたか？	P. 42
・ Q 16. 臨時手荷物預かり所に手荷物を預けたことで観光地での滞在時間が増えましたか？	P. 43
・ Q 17. 臨時手荷物預かり所に手荷物を預けたことで消費額が増えましたか？	P. 44
・ Q 18. 京都観光の総合満足度	P. 45
・ アンケート結果全体から	P. 46
【検討会（振り返り会議）の開催】	
・ 会議資料	P. 47
・ 会議の様子	P. 48
・ 各関係者からの振り返り、今後の取り組み、意見等	P. 50
【総評】	
・ 成果と結果、事業を通した課題と混雑緩和に向けた方策	P. 52
・ 事業を通した課題と混雑緩和に向けた方策	P. 53
・ 提言	P. 54

◎事業の概要（KPI）

事業名：京都駅における移動経路の分散化等による混雑緩和に係る実証事業

事業主体：国土交通省 近畿運輸局

事業の背景及び目的：

2023年8月の訪日外国人旅行者数は、2019年同時期比85.6%であり、国際定期便に関しては、2023年夏ダイヤ時点でコロナ禍前の約6割まで運航便数が回復している。

毎年多くの旅行者が訪れる京都市では、コロナ禍前、京都駅と観光地を結ぶ一部バス路線では車内混雑が発生し、市民生活への影響が生じていたことから、今般、京都市と連携して移動経路の分散化と手ぶら観光の推進に関する実証事業を行う。

臨時手荷物預かり所を活用したアンケート調査を行い、旅行者の行動変容等の分析を行うことで、地域と連携した持続可能な観光に向けた取組を加速させるとともに、京都を訪れる旅行者全体の満足度向上を図る。

事業の内容：

移動経路の分散化、手ぶら観光の推進、デジタル技術を活用したデータ分析等による混雑緩和に係る実証事業を行い、地域と連携した持続可能な観光に向けた取組を加速させるとともに、京都を訪れる旅行者の満足度向上に向けた検討を行う。

（1）移動経路の分散化の推進

- ・期間限定案内所の開設
- ・地下鉄・乗合タクシー等の複数の公共交通機関への案内、誘導
- ・京都観光モラルのチラシ配布・掲示など関係者と連携した周知活動
- ・常時20名のスタッフを手配
（日本語、英語、中国語、韓国語にてそれぞれ日常会話レベルでの会話が可能なスタッフを5名ずつ手配）
- ・期間限定案内所において、京都市交通局職員による地下鉄・バス1日券臨時販売実施
（11/18, 23, 25, 26）

（2）手ぶら観光の推進

- ・臨時手荷物預かり所の開設と誘導・案内
- ・JR関西空港駅及び京都駅のみどりの窓口、ホテル、WEBサイト等での告知
- ・京都駅から観光地へ移動する旅行者が臨時手荷物預かり所を活用した手ぶら観光を出来るよう効果的な案内・誘導を行う

（3）デジタル技術を活用したアンケート調査及びデータ解析

- ・臨時手荷物預かり所を利用した旅行者（日本人旅行者を含む）に対して、スタッフがタブレット端末でアンケート収集（アンケート回収最低数：7日間で1,000件）
- ・アンケート結果を統計的に分析

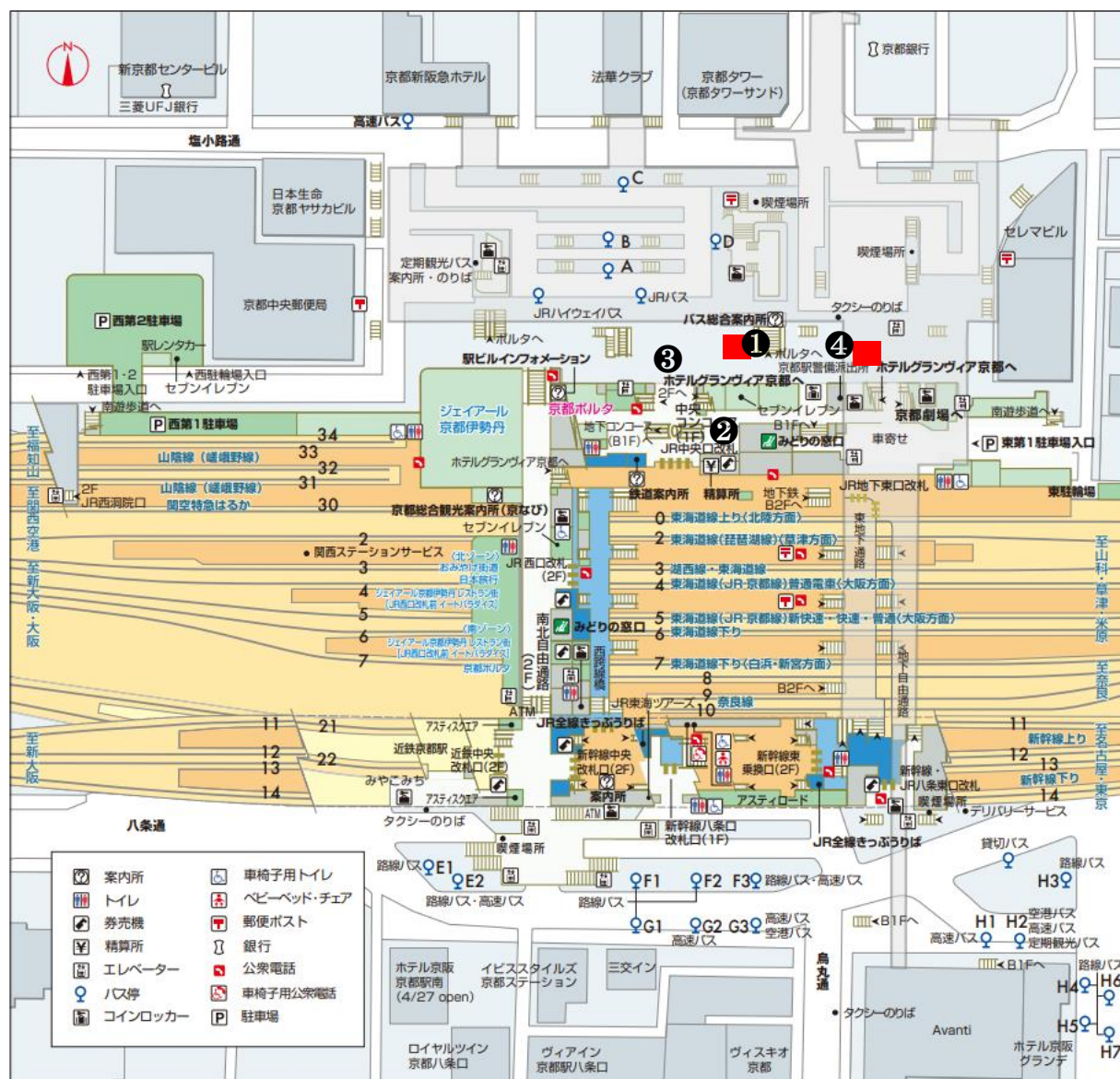
期間限定案内所・臨時手荷物預かり所設置日

11月18日	11月23日	11月24日	11月25日	11月26日	12月2日	12月3日
土	木・祝	金	土	日	土	日

※12月2日（土）は期間限定案内所を設置しないが、移動経路の分散化及びアンケート調査の業務は実施する。

（4）その他

- ・本事業関係者を集めた検討会（振り返り会議）の開催・運営
- ・日本語、英語、中国語、韓国語で記載した専用チラシ作成



スタッフ配置ポイント

業務摘要

①	期間限定案内所	日本語、英語、中国語、韓国語スタッフが常駐（交通案内・臨時手荷物預かり所へのご案内・地下鉄などへ誘導）
②	JR中央口（烏丸口）改札付近	新幹線・特急はるかなどJR各線、近鉄線降車のお客様にお声がけ（臨時手荷物預かり所・地下鉄などへ誘導）
③	中央口（烏丸口）前 （屋外）～バスのりば付近	バス乗り場に向かうお客様にお声がけ（臨時手荷物預かり所・地下鉄などへ誘導）
④	臨時手荷物預かり所 とタクシー乗り場付近	臨時手荷物預かり所で荷物を引き取りに来たお客様にアンケート実施 荷物を預け終わったお客様に交通案内（地下鉄などへ誘導）

※状況に応じて臨機応変に配置を移動した。

◎期間限定案内所の概要

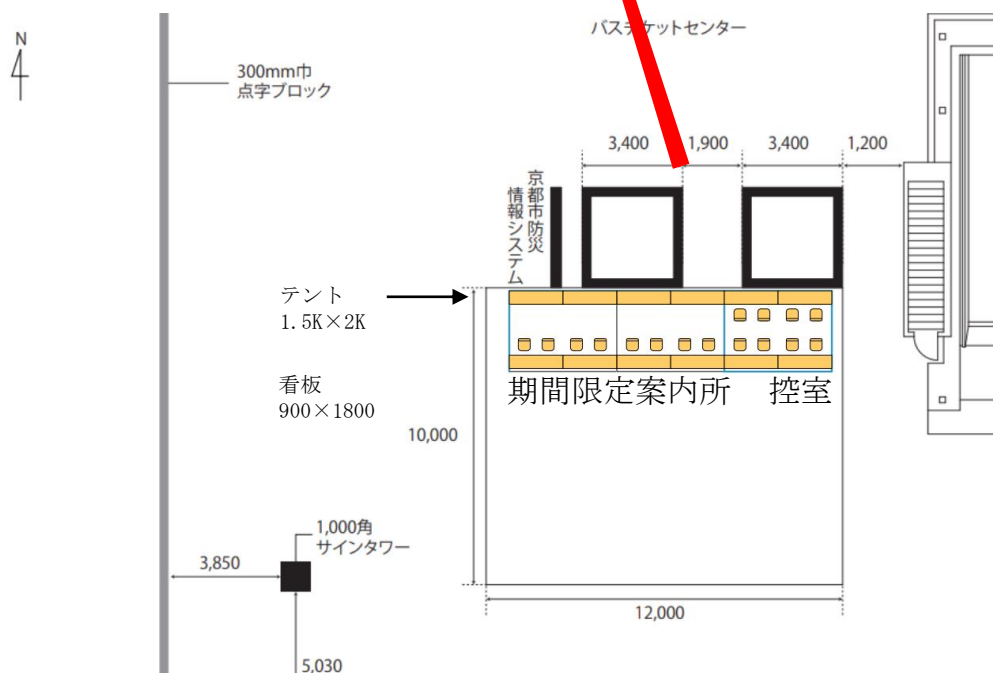
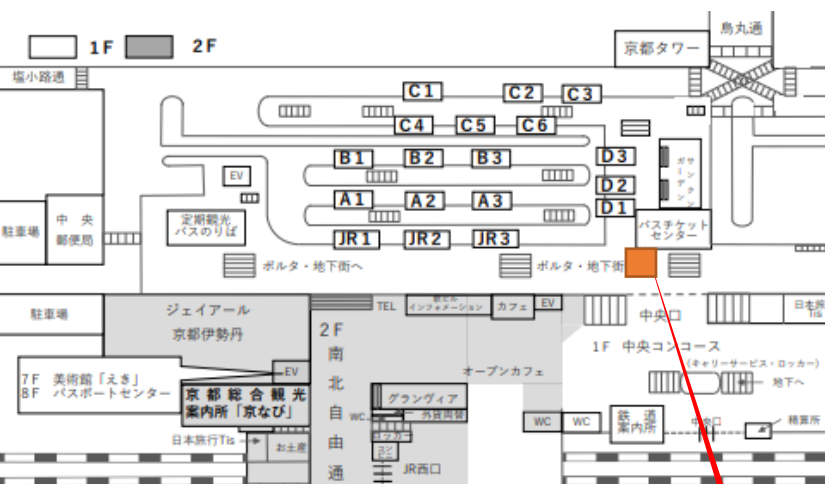
設置場所：京都駅ビル駅前広場
(烏丸口中央コンコース前)

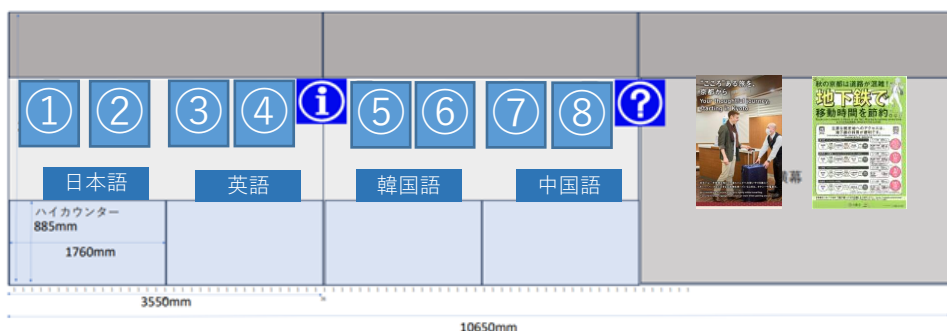
設置期間：下記6日間

- ・令和5年11月18日(土)
- ・令和5年11月23日(木・祝)
-26日(日)
- ・令和5年12月03日(日)
9時00分～20時00分

【参考】

設置、撤去：11/18 12/3
→ 単日設置・撤去
11/23-11/26
→ 夜間警備員配置
11/23設置・11/26撤去





- ・期間限定案内所 日本語、英語、中国語、韓国語スタッフが常駐
- ・サインは、『日本語・英語・中国語・韓国語』の4か国語対応の表示を行った。
- ・照明設備も準備し、夜間の来所者に場所が明確に分かるようにした。
- ・18日(土)、23日(木・祝)、25日(土)、26日(日)には、京都市交通局職員による「地下鉄・バス1日券」の臨時販売を実施（各日9時00分～12時30分①②利用）



◎期間限定案内所での業務内容

- (1) 地下鉄・バス・乗合タクシーなどを中心に京都の公共交通機関全般の案内。
- (2) 期間限定案内所周辺で、バスから地下鉄など複数の交通機関へ誘導
 - ・地下鉄を利用して観光地へ向かい、そこからバスに乗り換えることでよりスムーズな移動が期待できる事を観光客の皆様へ伝え、誘導した。
 - ・地下鉄・バス1日券の推奨
経済的メリットだけでなく、時間短縮と様々な特典が受けられる事をご案内し、利用をお勧めした。
 - ・各種案内パンフレットを配布した（配布物は、次頁参照）
- (3) 臨時手荷物預かり所への案内
 - ・大きな荷物をお持ちになっているお客様を中心に臨時手荷物預かり所をご案内した。
 - ・ロッカーの空き状況は、「ロッカーコンシェルジュ（ロッカー空き状況検索サービス）」などを利用して確認、クロスタなど他の手荷物預かり所の空き状況は、総合おもてなしコンシェルジュからの情報発信を基に案内した。

【参考】京都市が期間限定案内所において、移動経路の分散化に関するアンケート調査を行った。概要は以下の通り

アンケート調査概要

日時：11月18日（土）、23日（木・祝）、25日（土）、26日（日）

9時～12時

実施事業者：株式会社JR西日本コミュニケーションズ

スタッフ数：11月18日（土）、25日（土）→ 2名

11月23日（木・祝）、26日（日）→ 3名

方法：インタビュー形式により実施（地下鉄・バス1日券を購入するために並んでいる観光客を中心に実施）

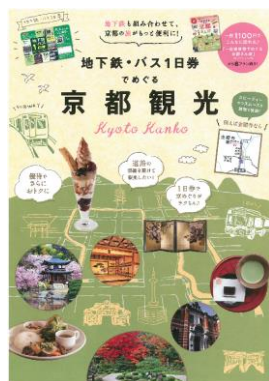
◎掲示物・配布物

移動経路分散の啓発、誘導のために京都市や京都市交通局が作成したポスターを掲示するとともに、チラシの配布を行った。

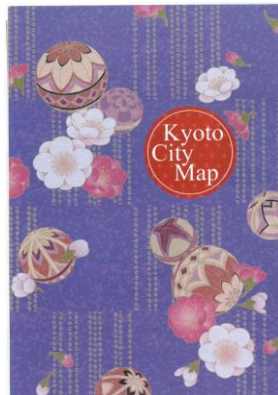
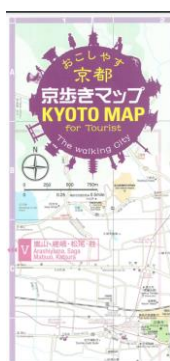
- ・京都市都市計画局歩くまち京都推進室作成パンフレット



- ・京都市交通局作成パンフレット



- ・京都市産業観光局観光MICE推進室・公益財団法人京都文化交流コンベンションビューロー
公益社団法人京都市観光協会作成観光マップ・パンフレット

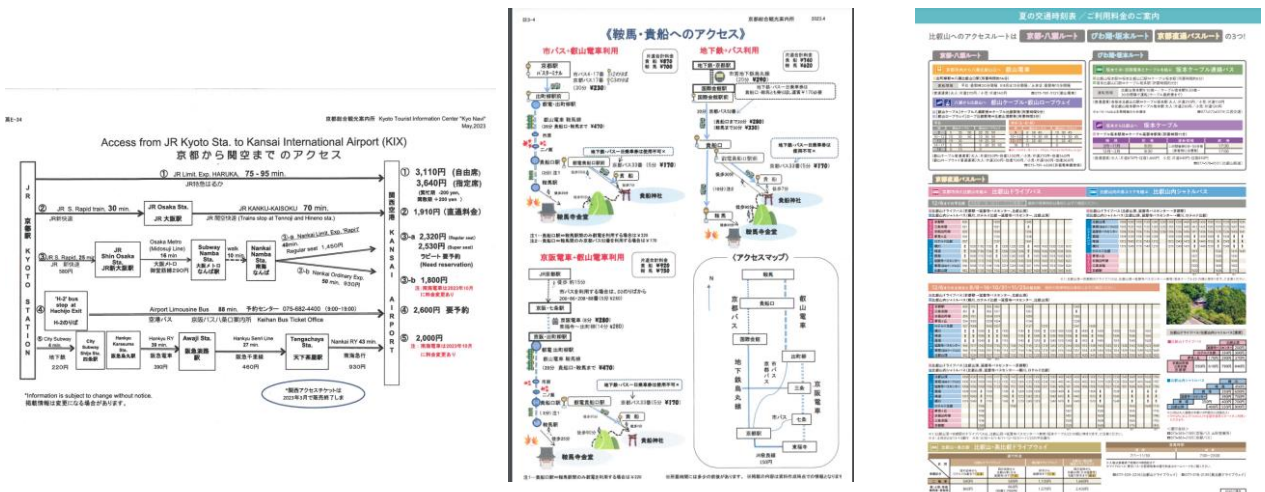


- ・日本旅行が作成した臨時手荷物預かり所、乗合タクシーのチラシ



【期間限定案内所におけるポスター掲示の様子】

「地下鉄・バスなび」を4か国語のものを用意した他、期間限定案内所に観光マップを求めて来られる方も多く、京都市観光協会からご協力を頂き、観光マップも準備・配布し、来所者から好評だった。また、「紅葉の見頃」や「特別拝観」などの情報のニーズも多く、これらの案内資料も準備した。



◎ルート案内早見表（最初の1ページ目を転載）

地下鉄・バス1日券利用を中心とした観光地へのルート案内		11月27日改訂版	
			
地下鉄・バス1日券利用を中心とした観光地へのルート案内		11月27日改訂版	
利用交通機関 京都駅からのルート		11月27日改訂版	
方面	主な観光地	平均所要時間	運賃
①	嵐山 あらしやま	24分	240円
②	岩倉 いわくら	嵐山まで 45分	230円
③	太秦 うずまさ	40分	520円
④	永観堂 えいかんどう	15分	200円
⑤	大原 おおはら	33分	260円
⑥	岡崎公園 おかきこうえん	36分	230円
⑦	御室 おむろ	50分	650円

①	③JR 最速！ JR京都駅 → 嵯峨野線 → 嵯峨嵐山駅（快速停車） 市バス28系統・京都バス72・73・75・76・77系統 45分 京都駅前 →（市バス28系統）→ 嵐山公園（渡月橋）→ 嵐山天龍寺前（交船寺）→ 野々宮（竹林） 地下鉄・京都バス 地下鉄烏丸線・京都バス24系統 地下鉄京都駅 →（烏丸線）→ 国際会館駅 →（京都バス24系統）→ 岩倉実相院	240円	240円	JR京都駅（嵯峨野線）
②	②市バス（直通） 市バス28系統・京都バス72・73・75・76・77系統 45分 京都駅前 →（市バス28系統）→ 嵐山公園（渡月橋）→ 嵐山天龍寺前（交船寺）→ 野々宮（竹林） 地下鉄・京都バス 地下鉄烏丸線・京都バス24系統 地下鉄京都駅 →（烏丸線）→ 国際会館駅 →（京都バス24系統）→ 岩倉実相院	嵐山まで 45分	230円	バスC6
③	①地下鉄 地下鉄・京都バス 地下鉄烏丸線・京都バス24系統 地下鉄京都駅 →（烏丸線）→ 国際会館駅 →（京都バス24系統）→ 岩倉実相院	40分	520円	地下鉄京都駅
④	②市バス（直通） 市バス28系統・京都バス72・73・75・76・77系統 45分 京都駅前 →（市バス28系統）→ 嵐山公園（渡月橋）→ 嵐山天龍寺前（交船寺）→ 野々宮（竹林） 地下鉄・京都バス 地下鉄烏丸線・京都バス24系統 地下鉄京都駅 →（烏丸線）→ 国際会館駅 →（京都バス24系統）→ 岩倉実相院	15分	200円	JR京都駅（嵯峨野線）
⑤	①地下鉄 地下鉄・京都バス 地下鉄烏丸線・京都バス24系統 地下鉄京都駅 →（烏丸線）→ 国際会館駅 →（京都バス24系統）→ 岩倉実相院	33分	260円	地下鉄京都駅
⑥	②市バス（直通） 市バス28系統・京都バス72・73・75・76・77系統 45分 京都駅前 →（市バス28系統）→ 嵐山公園（渡月橋）→ 嵐山天龍寺前（交船寺）→ 野々宮（竹林） 地下鉄・京都バス 地下鉄烏丸線・京都バス24系統 地下鉄京都駅 →（烏丸線）→ 国際会館駅 →（京都バス24系統）→ 岩倉実相院	36分	230円	バスA1
⑦	①地下鉄 地下鉄・京都バス 地下鉄烏丸線・京都バス24系統 地下鉄京都駅 →（烏丸線）→ 国際会館駅 →（京都バス24系統）→ 岩倉実相院	50分	650円	地下鉄京都駅
⑧	②市バス（直通） 市バス28系統・京都バス72・73・75・76・77系統 45分 京都駅前 →（市バス28系統）→ 嵐山公園（渡月橋）→ 嵐山天龍寺前（交船寺）→ 野々宮（竹林） 地下鉄・京都バス 地下鉄烏丸線・京都バス24系統 地下鉄京都駅 →（烏丸線）→ 国際会館駅 →（京都バス24系統）→ 岩倉実相院	70分	560円	バスC3
⑨	①地下鉄 地下鉄・京都バス 地下鉄烏丸線・京都バス24系統 地下鉄京都駅 →（烏丸線）→ 国際会館駅 →（京都バス24系統）→ 岩倉実相院	30分	260円	地下鉄京都駅
⑩	②市バス（直通） 市バス28系統・京都バス72・73・75・76・77系統 45分 京都駅前 →（市バス28系統）→ 嵐山公園（渡月橋）→ 嵐山天龍寺前（交船寺）→ 野々宮（竹林） 地下鉄・京都バス 地下鉄烏丸線・京都バス24系統 地下鉄京都駅 →（烏丸線）→ 国際会館駅 →（京都バス24系統）→ 岩倉実相院	32分	230円	バスA1
⑪	①地下鉄・市バス 地下鉄・京都バス 地下鉄烏丸線・京都バス24系統 地下鉄京都駅 →（烏丸線）→ 国際会館駅 →（京都バス24系統）→ 岩倉実相院	42分	490円	地下鉄京都駅
⑫	②市バス（直通） 市バス28系統・京都バス72・73・75・76・77系統 45分 京都駅前 →（市バス28系統）→ 嵐山公園（渡月橋）→ 嵐山天龍寺前（交船寺）→ 野々宮（竹林） 地下鉄・京都バス 地下鉄烏丸線・京都バス24系統 地下鉄京都駅 →（烏丸線）→ 国際会館駅 →（京都バス24系統）→ 岩倉実相院	40分	230円	バスD3 （乗バス3（高野方面）

◎誘導スタッフ（以下、スタッフと呼ぶ。）間の情報共有

正しい案内をするために、問い合わせが多かった内容やその回答例は、その都度まとめてメンバーに共有した。以下はその例である。

期間限定案内所を担当して、複数受けた質問とその回答例（移動分散に関わる項目を抜粋）

Q1. 地下鉄・バス1日券を買いたい（臨時販売が終了した後）。

A.この期間限定案内所の裏手にある「バスチケットセンター」で買えます（19:30まで）。
バス乗り場の自動券売機や市バスの運転手さんからも買えます。

Q2. バス1日券が欲しい。

A.9月末で販売を終了しました。「地下鉄・バス1日券」をご利用下さい。

Q3.バス1日券は、京都市民なら買えるのか？（多くの観光客がバスを利用し、バスが混雑するのでバス1日券が廃止されたと理解されているから出た質問か？）

A.観光客の方も市民も同じ扱いです。販売自体終了しております。

Q4. 地下鉄・バス1日券を買ったが、日にちが入っていない。どうやって使うのか？

A. 地下鉄の場合、最初に自動改札を通すと、日付が入ります。バスの場合、運賃箱に通すと、日付が入ります。（最初に、JRバス・京阪バスに乗る場合は、油性マジックで日付を書く必要があります）

Q5.地下鉄・バスIC24Hチケットは、買えるのか？

A.実券のチケットではなく、「京都 地下鉄・バスICポイントサービス（もえぽっ）」を使ったサービスです。「ICOCA」か「PiTaPa」を持っている方で、登録をされた方が利用出来ます。

Q6.地下鉄・バス1日券でJR（他の私鉄やバスなど）に乗れますか？

A.JRはご利用頂けません。市営地下鉄全線と市バス・京都バス・京阪バス・JRバスのエリア内のバスのみです。

Q7.「スルッとKANSAI」KANSAI THRU PASS（関西スルーパス）で、京都の地下鉄・市バスは使えますか？

※「スルッとKANSAI」KANSAI THRU PASS（関西スルーパス）とは？

海外からの観光客向けに発売している、関西の鉄道やバスが乗り放題になるお得なチケットです。2DAYと3DAYがあります。

注意点として、JRは全く利用出来ないことです。

A.利用出来ます

Q8.「スルッとKANSAI」KANSAI THRU PASS（関西スルーパス）は、どこで買えますか？

（どこで引き換え出来ますか？）

A.この辺りでは、「バスチケットセンター」で購入できます（引き換え出来ます）。

Q9.「地下鉄・バス1日券」で京阪バスに乗れると書いてあるのに、乗れないと言われた。

どうなっているのか？（そのお客様は比叡山に向かわれる方だった）

京阪バスは、確かに対象ですが、このMAPのオレンジの線内で有効です。比叡山はエリア外なので「地下鉄・バス1日券」はご利用になれません。

Q10.「地下鉄・バス1日券」を持っているので、嵐山までバスを利用したいが、どれくらいかかるのか？

A.通常45分くらいですが、混雑時には1時間以上かかることもあります。

お急ぎでしたら、JR嵯峨野線などをご利用下さい。

Q 11. 京阪電車に乗りたいが（叡山電車で貴船・鞍馬・八瀬方面に行きたいが）、どうすればよいですか？

A. JR奈良線で1駅目東福寺駅に向かって下さい。京阪電車の駅は隣接です。出町柳駅で叡山電車に接続しています。

Q 12. 瑠璃光院に行きたいが、どうやって行ったらよいですか？

A. ※ご案内にあたっての注意

12月3日（日）までは、事前予約なしでは、拝観出来ません。予約をされていないお客様には、「本日は予約なしではご覧頂けません」とご案内下さい。

アクセス

①JR+京阪電車+叡山電車ルート

まず、JR奈良線で1駅目の東福寺駅に向かって下さい。京阪電車の駅は隣接です。出町柳駅で叡山電車に接続しています。八瀬比叡山口行きにご乗車になり、終点の八瀬比叡山口駅で下車してください。八瀬比叡山口駅より徒歩10分です。

②京都バス（直通ルート）「地下鉄・バス1日券利用可」

バスのC3乗り場より、京都バス17系統大原行にご乗車になり、八瀬駅前バス停で下車してください。バス停から徒歩約13分です。

Q 13. 嵐電（京福電車）に乗りたい。

A. ①地下鉄（烏丸線）で烏丸御池駅まで、烏丸御池駅で東西線にお乗り換えの上、太秦天神川駅までご乗車ください。嵐電天神川駅は、地上に出てすぐです。

②地下鉄（烏丸線）で、2駅目の四条駅まで向かって下さい。阪急電車の烏丸駅と接続しています。大阪方面行き電車の準急・普通に乗車し、大宮駅で下車してください。嵐電四条大宮駅は、地上に出てすぐです。

他にもルート有。

Q 14. 東寺に行きたい。

A. 八条口側から出ている近鉄で1駅目が東寺駅です（急行停車）。徒歩ですと、南北自由通路で八条口に出て、右手にお進みください。

大きな道（大宮通）に差し掛かると左手に五重塔が見えてきます。

他に市バスルートも有り。C1乗り場から、205系統で東寺道下車。もちろん、地下鉄・バス1日券も利用可能。

Q 15. 比叡山に行きたい。

A. ルートがいくつかあります。主に下記の3つです（別添資料参照下さい）。

①C6乗り場から京阪バス・京都バスの直通バスで。但し、土日祝日の運行は4本のみ。時刻に注意。地下鉄・バス1日券は、途中の地藏谷まで有効。

②JR京都駅からJR奈良線で東福寺駅へ。隣接の京阪電車東福寺駅から出町柳行きで終点の出町柳駅までご乗車。地上に出て叡山電車の出町柳駅へ。八瀬比叡山口行きで終点の八瀬比叡山口駅下車。徒歩5分でケーブル八瀬駅へ。叡山ケーブル・叡山ロープウェイで比叡山頂へ。

③京都駅からJR湖西線で比叡山坂本駅まで乗車。江若（こうじゃく）交通バス7分又は徒歩20分でケーブル坂本駅。そこから坂本ケーブルでケーブル延暦寺駅へ。（大津市回りですが、案外これが便利で一番分かりやすいかもしれません。しかも、ケーブルの終点から延暦寺東塔は徒歩10分）

◎誘導場所、ビブス



②JR中央口（烏丸口）改札口付近

③JR中央口（烏丸口）前（屋外）～バスのりば付近

・事前研修（11/11・11/12）

事業に先立ち事前研修を行い、スタッフに向けて、事業の概要の説明と案内内容についての座学研修を行った後、実際に京都駅前、駅構内施設、地下鉄、空港バスの乗り場、ロッカー等の下見を行う実地研修を行った。また、スタッフ向けマニュアルを作成し配布した。

・ビブスの製作 / 多言語対応の表示方法

スタッフは、黄色のビブスを着用し業務を行い、胸元に「i」マークを貼り「インフォメーション」スタッフと分かるようにし、同時期に京都駅前で案内・誘導に携わる他の団体のスタッフと区別出来るように色を黄色にした。

また、ビブスには、各々の担当言語（日本語・英語・中国語・韓国語4か国語）を記載し、一目で担当言語が分かるようにした。



◎スタッフ業務

（１）プッシュ型案内

- ・東山方面行きのD2バス乗り場に長い待ち列ができた際、列に並んでいるお客様に対して、チラシを活用して地下鉄等へ誘導したところ、誘導された方の内、約半数の人が地下鉄等の他の移動経路を選択した。



（２）大きな手荷物を持った旅行者への確な誘導

- ・大きな荷物を持ってバス乗り場に向かっている方にお声がけし、チラシを活用し臨時手荷物預かり所をご案内した。臨時手荷物預かり所では、宿泊ホテルへの配送も可能なので受付終了時刻の13:00迄は、ホテル配送のご案内も併せて行った。
- ・総合おもてなしコンシェルジュ（※）の情報で、ロッカーやクロスタの空き状況を把握。空きがないロッカー付近で正確な情報を提供して、臨時手荷物預かり所へ誘導した。



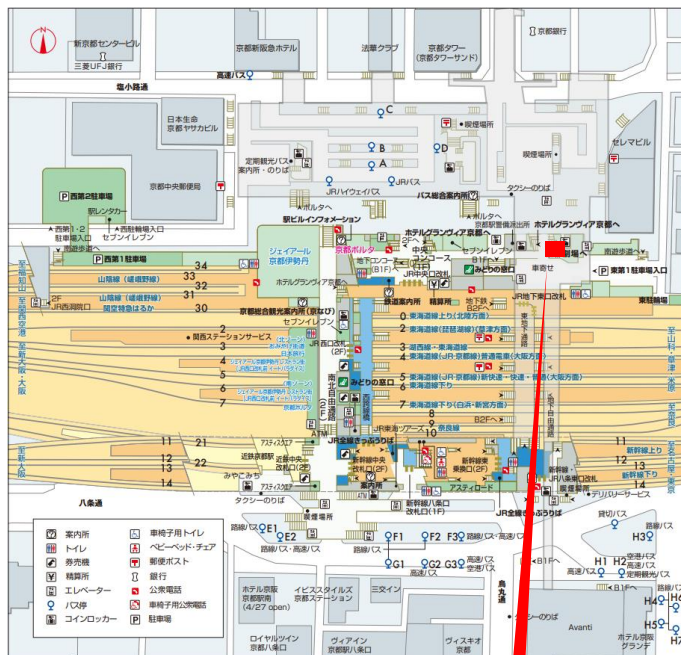
※「総合おもてなしコンシェルジュ」

同時期に近畿運輸局の事業で京都駅で実施した「京都駅における総合コンシェルジュ等の配置（移動経路の分散化等に係る実証事業との連携事業として）」のこと。

（３）移動経路の分散の案内（臨時手荷物預かり所利用の方、駅構内等）

- ・臨時手荷物預かり所で荷物を預けた方に、これからの観光の予定をお聞きし、地下鉄等へ誘導・案内をした。
- ・スマホを見て迷っている人への移動方法のアドバイスや、地下鉄・バス1日券の案内、詳しい案内が必要な方は期間限定案内所へ誘導した。





◎臨時手荷物預かり所の概要

設置場所：京都駅ビル駅前広場(ホテル前)

設置期間：下記7日間

- ・令和5年11月18日(土)
- ・令和5年11月23日(木・祝)
-26日(日)
- ・令和5年12月02日(土)-03日(日)
9時00分～20時00分

設置、撤去：11/18

→ 単日設置・撤去

11/23-11/26 12/2-3

→ 夜間警備員配置

11/23設置・11/26撤去

12/2設置・12/3撤去

運営(再委託)：佐川急便株式会社

- ・手荷物預かり料金：1,000円/個(税込)
- ※支払方法：現金(円)、カード決済、電子マネー決済

引取締切時間：20時



■オープン前



■ピークタイム ※11/23 13：30頃



ピークタイムには約60台のカーゴ台車（手荷物約450個分）がほぼ一杯となり、カーゴ台車に納まらなかった時間帯もあった。

■アンケートの様子



◎「手ぶら観光」PR専用チラシ・専用カードの作成

日本語・英語・中国語・韓国語の4か国語の多言語対応で作成した。

バス車内への大きな手荷物の持ち込みはご遠慮ください

Please refrain from bringing large luggage on the bus



臨時手荷物預かり所をご利用ください

Please use at the temporary luggage storage facility



臨時手荷物預かり所

- 設置場所：京都駅ビル駅前広場（ホテル前）
- 設置期間：11/18(土)、11/23(木)～11/26(日)、12/2(土)～12/3(日)
- 営業受付時間：9:00～20:00
(預入荷物最終引取可能時間20:00)
- 料金：預入荷物 1個1,000円(税込)
- 取扱いできないもの：貴重品、ペットなどの生き物、冷蔵品・冷凍品

手荷物の返却時、アンケートのご協力をお願い致します。
アンケートにご協力いただいた皆様には、数に限りはありますが粗品を進呈致します。

Temporary Luggage Storage Facility

- Location: Kyoto Station Building Square (in front of hotel)
- Dates open: 11/18(Saturday), 11/23(Thursday) to 11/26(Sunday), 12/2(Saturday) to 12/3(Sunday)
- Operating hours: 9:00 to 20:00
(Luggage cannot be picked up after 20:00)
- Fees: Luggage drop-off: ¥1,000 per item (tax included)
- About checked luggage:
The following items will not be accepted: Valuables, pets and other live animals, refrigerated or frozen items

Thank you for filling out our survey when you pick up your luggage.
A small gift will be presented to participants who complete the survey. Available while supplies last.

关于随身行李临时寄存处

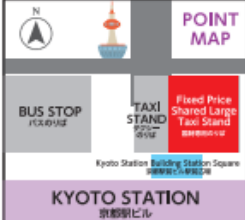
- 设置场所：京都站大厦站前广场（酒店前）
- 设置期间：11/18（周六）、11/23（周四）至11/26（周日）、12/2（周六）至12/3（周日）
- 营业时段：9:00至20:00
(可领取寄存行李的最晚时间: 20:00)
- 费用：寄存随身行李：1件1,000日元（含税）
- 绝收行李：贵重品、宠物等活物、冷藏品、冷冻品

领取寄存行李时，请配合进行问卷调查。
为表示感谢，填写问卷的顾客将有机会获得小礼品，数量有限，派完为止。

임시 수하물 보관소

- 설치 장소：교토역 빌딩 역전 광장(호텔 앞)
- 설치 기간：11/18(토), 11/23(목)～11/26(일), 12/2(토)～12/3(일)
- 영업 접수시간：9:00～20:00
(최종 수하물 인수 가능 시간 20:00)
- 요금：수하물 일시보관: 1개 1,000엔(세금 포함)
- 보관 불가: 귀중품, 애완동물 등 생물, 냉장품 및 냉동품

수하물 반환 시アンケート 조사에 협조해 주시기 바랍니다.
설문에 참여해 주신 분들께,
수량이 제한되어 있으나 경품을 드립니다.



KYOTO STATION
京都駅ビル



Subway, Bus One-Day Pass



HANDS FREE KYOTO
JR Kyoto Station Locker Availability

©京都市交通局 2013-2023



◎日本旅行京都四条支店のHPで「臨時手荷物預かり所」のPR



日本旅行

日本旅行
JAPAN TRAVEL AGENCY

[店舗一覧](#)
[オンライン旅行相談](#)
[よくある質問](#)
[お問い合わせ](#)
[法人のお客様](#)
[English](#)

[新規会員登録](#)
[マイページ\(予約確認\)](#)
[予約クーポン](#)



国内

海外

JR+宿泊
国内ツアー
ホテル・旅館
高速バス
レンタカー
遊び・体験
海外ツアー
海外航空券
海外ホテル
海外航空券+ホテル

[国内旅行トップへ](#)
[ホーム](#)
[お問い合わせ](#)
[お問い合わせ](#)

日本旅行 京都四条支店ページ

[フォローする 14万](#)
[ポスト](#)
[LINEで遊ぶ](#)

[日本旅行 京都四条支店ページへようこそ！](#)

▼ 京都四条支店よりご案内

期間限定！京都駅周辺 臨時手荷物預かり所のご案内

今年も年末近く紅葉シーズンを迎えます。公共交通機関、観光地の混雑が予想される中、皆様にご負担を軽減し、京都観光をお楽しみいただけるよう、近畿運輸局、京都市、(左)急便と連携をとり、期間限定で臨時手荷物預かり所を設置いたします。

■臨時手荷物預かり所

- ・設置場所：京都駅ビル駅前広場（ホテル前）
- ・設置期間：11/18（土）、11/23（木）～11/26（日）、12/2（土）、12/3（日）

※詳細は下記画像をご覧ください

■Information about Temporary Luggage Storage Facility

We offer "Temporary Luggage Storage Facility" at Kyoto Station. Please check the details below and enjoy "hands-free sightseeing"!

バス車内への大きな手荷物の持ち込みはご遠慮ください

Please refrain from bringing large luggage on the bus

臨時手荷物預かり所をご利用ください

Please use at the temporary luggage storage facility

臨時手荷物預かり所

■設置場所：京都駅ビル駅前広場（ホテル前）

■設置期間：11/18（土）、11/23（木）～11/26（日）、12/2（土）～12/3（日）

■設置受付時間：9:00～20:00

（入場券・乗車券・入場券・乗車券）

■料金：預入時1回1,000円（税込）

■預け入れできないもの：貴重品、ペットなどの生き物、冷凍品・冷蔵品

手荷物の持ち込み、アンダーの持ち込みはご遠慮ください。アンダーに持ち込まれた場合は、駅に預け入れず、手荷物預かり所へお持ちください。

Temporary Luggage Storage Facility

■Location: Kyoto Station Building Square (On base of hotel)

■Dates open: 11/18 (Saturday), 11/23 (Thursday) to 11/26 (Sunday), 12/2 (Saturday) to 12/3 (Sunday)

■Opening hours: 9:00 to 20:00 (Luggage cannot be picked up after 20:00)

■Fees: Luggage charge: ¥1,000 per item (tax included)

■About checked luggage: The following items will not be accepted: Valuables, pets and other live animals, refrigerated or frozen items

Thank you for using our service when you pick up your luggage. A small gift will be presented to participants who complete the survey. Available while supplies last.

关于随身行李临时寄存处

■设置場所：京都駅ビル駅前広場（ホテル前）

■設置期間：11/18（土）、11/23（木）～11/26（日）、12/2（土）～12/3（日）

■受付時間：9:00～20:00

（入場券・乗車券・入場券・乗車券）

■料金：預入時1回1,000円（税込）

■預け入れできないもの：貴重品、ペットなどの生き物、冷凍品・冷蔵品

手荷物の持ち込み、アンダーの持ち込みはご遠慮ください。アンダーに持ち込まれた場合は、駅に預け入れず、手荷物預かり所へお持ちください。

임시 수하물 보관소

■설치 장소: 교토역 빌딩 앞편 광장(호텔 앞)

■설치 기간: 11/18(토), 11/23(목)~11/26(일), 12/2(토)~12/3(일)

■운영 접수시간: 9:00~20:00

（입장권·승차권·입장권·승차권）

■요금: 수하물 1개당 1,000원(세금 포함)

■수령 불가: 귀금속, 애완동물 등 위험, 냉장 및 냉동물

수하물 전달 시 광역도 주소제 형태로 주 40원(세금 포함)에, 실물과 일치하지 않는 분별매개, 수령이 제한되어 있으나 정보를 제공합니다.

POINT MAP

BUS STOP

京都駅ビル駅前広場

KYOTO STATION

Subway Bus One-Day Pass

HANDS FREE KYOTO

京都市

国土交通省

オンライン予約のご案内

赤い運船 関西版

国内旅行・ホテル・車の予約！

赤い運船はここから

パンフレットのご案内

パンフレットスタンド

北海道 東北 関東 西日本

国内旅行デジタルパンフレット

国内旅行デジタルパンフレット

QRコード決済のご案内

国内旅行も海外旅行も

キャッシュレスでお支払い！

LINE Pay PayPay

※店舗でのコード支払いも可能です

※カウンター店舗でのコード支払いも可能です

※一部、対象外の店舗もございます

その他の国内プランを検索

JR+宿 宿泊 航空+宿

出発日

2023年12月

15日(金)

出発地

京都府

目的地

大阪府

エリア

1人人数

2人1室

経路タイプ

新幹線

◎関西国際空港・京都駅の訪日カウンターでチラシ・カード配架

訪日観光客が多く訪れる窓口で、チラシ・カードを配布し、「バス車内への手荷物持込の自粛のお願い」と『臨時手荷物預かり所』のPRを行った。



【京都駅 訪日カウンター】



【関西国際空港 訪日カウンター】

◎日本旅行契約宿泊施設にチラシを配架

京都市内の宿泊施設（下記21施設）様にご協力を頂き、チラシを配架し、『臨時手荷物預かり所』へ誘客PRを行った。

施設名	
1 ホテル京阪京都グランデ	
2 ホテル京阪京都駅南	
3 ホテル京阪京都八条口	
4 ヴィアインプライム京都駅八条口	
5 京都タワーホテル	
6 京都タワーホテルアネックス	
7 ホテルエルシエント京都	
8 さと茂旅館	
9 ホテル佐野家	
10 松本旅館	
11 都ホテル京都八条	
12 ホテル法華クラブ京都	
13 ホテルグランヴィア京都	
14 ホテルヴィスキオ京都	
15 ANAクラウンプラザホテル京都	
16 リーガロイヤルホテル京都	
17 ホテルオークラ京都	
18 からすま京都ホテル	
19 ホテル日航プリンセス京都	
20 ハイアットリージェンシー京都	
21 ハトヤ瑞鳳閣	



【ホテル京阪京都駅南】



【ホテル京阪京都八条口】



【ホテル京阪京都グランデ】



【ホテルエルシエント京都】



【ヴィアインプライム京都八条口】



【リーガロイヤルホテルホテル京都】



【ハトヤ瑞鳳閣】



【京都タワーホテルアネックス】



【京都タワーホテル】



【ホテル日航プリンセス京都】



【法華クラブ京都】



【都ホテル京都八条】



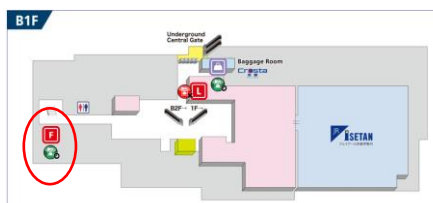
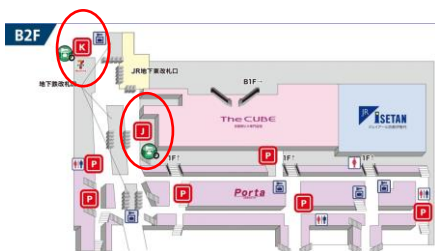
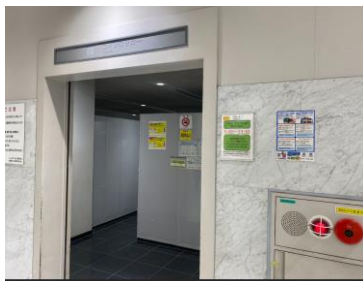
【ホテルグランヴィア京都】



【ホテルヴィスキオ京都】

◎京都駅内のコインロッカーに『臨時手荷物預かり所』チラシ掲示

JR西日本様と関西ステーションサービス株式会社様にご協力を頂き、京都駅構内のコインロッカーにチラシ100枚を掲示し、コインロッカーに空きがなくなった際の臨時手荷物預かり所への誘客PRを行った。



◎プレスリリース 京都観光モラル

近畿運輸局では、10月20日付で「～持続可能な観光に向けて～京都市との連携による「京都駅における移動経路の分散化及び手ぶら観光の推進」「乗合タクシーの利用促進」に関する実証事業の実施について」のプレスリリースを行った。これと同時に、京都市でも観光課題対策についての第9弾で「～近畿運輸局との連携による京都駅における移動経路の分散化等に係る実証事業の実施～」として、今回の移動経路の分散化、手ぶら観光の推進の事業についてプレスリリースされた。結果、期間中多くのマスコミに取り上げられることとなり、本事業の注目度が高まった。

NEWS RELEASE



国土交通省 近畿運輸局
新しいむくせ
近畿運輸局 観光部 国際観光課
(担当) 原田・大谷・関
(電話) 06-6949-6796

令和5年10月20日

～持続可能な観光の実現に向けて～
京都市との連携による「京都駅における移動経路の分散化及び手ぶら観光の推進」
「乗合タクシーの利用促進」に関する実証事業の実施について

訪日外国人旅行者を始めとして毎年多くの旅行者が訪れる京都では、秋のシーズンの観光客の集中により、京都駅と観光地を結ぶ一部バス路線では車内混雑が発生し、市民生活への影響が生じています。

この度、近畿運輸局は、京都市及び関係機関による官民を挙げた連携により、持続可能な京都観光の実現に向けて、期間限定案内所の開設による移動経路の分散化、臨時手荷物預かり所の開設による手ぶら観光の推進及び乗合タクシーの利用促進に関する実証事業を行います。

○ 実証事業の概要

(1) 移動経路の分散化（期間限定案内所の開設）

ア 内容

京都駅から観光地へ移動する旅行者向けに、多言語（日英中韓）に対応可能な期間限定案内所を開設し、地下鉄・乗合タクシー等、旅行者にとって最適な公共交通機関への案内・誘導を行うことにより、移動経路の分散化を図ります。

イ 実施期間

令和5年11月18日（土）、23日（木・祝）～26日（日）、12月3日（日）の6日間（時間：9時～20時）

ウ 場所

京都駅ビル駅前広場（中央改札口前）

(2) 手ぶら観光の推進（臨時手荷物預かり所の開設）

ア 内容

京都駅から観光地へ移動する旅行者向けに臨時手荷物預かり所を開設し、手荷物の一時預かりを行うことにより、手ぶら観光を推進します。

イ 実施期間

令和5年11月18日（土）、23日（木・祝）～26日（日）、12月2日（土）、3日（日）の7日間（時間：9時～20時）

ウ 場所

京都駅ビル駅前広場（ホテルグランヴィア京都前）

(3) 乗合タクシーの利用促進

ア 内容

乗合タクシー利用促進に向けて、その宣伝・案内・誘導を行います。
またコンシェルジュが乗合タクシーに同乗し、金銭等の概要や周辺施設情報等について旅行者に案内します。

イ 実施期間

令和5年11月中の土日祝日の計10日間

ウ 場所

京都駅丸の内タクシー乗り場

(4) 効果検証

旅行者に対して移動経路の分散化及び手ぶら観光に関するアンケート調査（日英中韓）を行い、調査結果等を基に、混雑を緩和するための課題・改善点の抽出や効果検証を行い、次年度以降の取り組みに繋げていきます。

○ 実証事業の実施・協力体制

役割	企業等
実施主体	国土交通省近畿運輸局
連携実施	京都市、京都市交通局、京都市観光協会、京都府タクシー協会
全体統括	株式会社日本旅行
臨時手荷物預かり所運営	佐川急便株式会社
会場協力	京都駅ビル開発株式会社
協力 広報協力	西日本旅客鉄道株式会社、株式会社ジェイアール西日本マルニックス、J R 西日本京都 S C 開発株式会社、京都駅ビル開発株式会社

【配布先】
観光クラブ、近畿電鉄記者クラブ、
随時記者会、

広報資料
(経済・近畿運輸局同時)

令和5年10月20日
京都市都市計画局
(歩くまち京都推進室 075-222-3483)
京都市産業観光局
(観光MIC推進室 075-746-2255)
国土交通省近畿運輸局
(観光部国際観光課 06-6949-6796)



臨時手荷物預かり所も
開設します！

秋の観光シーズンにおける観光課題対策について(第9弾)
～近畿運輸局との連携による京都駅における移動経路の分散化等に係る実証事業の実施～

京都市では、関係機関との連携の下、市民生活と調和した持続可能な京都観光の実現に向けた取組を進めており、秋の観光シーズンにおける観光課題対策を順次実施しています。京都駅と観光地を結ぶ一部バス路線では、車内混雑が発生し、市民生活への影響が生じていることから、この度、国土交通省近畿運輸局が事業実施主体となり、国・京都市・民間事業者の連携により、期間限定案内所の開設による移動経路の分散化及び臨時手荷物預かり所の開設による手ぶら観光の推進に関する実証事業を行いますので、お知らせします。

1 実証事業の概要

(1) 移動経路の分散化（期間限定案内所の開設）

ア 内容

京都駅から観光地へ移動する旅行者向けに、多言語対応可能（日英中韓）な期間限定案内所を開設し、地下鉄・タクシーなど、旅行者にとって最適な公共交通機関への案内・誘導を行い、移動経路の分散化を図ります。

イ 実施期間

令和5年11月18日（土）、23日（木・祝）～26日（日）、12月3日（日）の6日間（時間：9時～20時）

ウ 場所

京都駅ビル駅前広場（中央改札口前）※ 詳細な場所は裏面参照

(2) 手ぶら観光の推進（臨時手荷物預かり所の開設）

ア 内容

京都駅から観光地へ移動する旅行者向けに、臨時手荷物預かり所を開設し、手荷物の一時預かりを行います。また、宿泊施設への配送（※）を希望される方には、同配送サービスも行います（一時預かり、配送ともに有料）。

※ 宿泊施設への配送は、京都市と佐川急便株式会社の連携により実施

イ 実施期間

令和5年11月18日（土）、23日（木・祝）～26日（日）、12月2日（土）、3日（日）の7日間（時間：9時～20時）

ウ 場所

京都駅ビル駅前広場（ホテルグランヴィア京都前）

※ 詳細な場所は裏面参照



イメージ

(3) 効果検証

旅行者に対して移動経路の分散化及び手ぶら観光に関するアンケート調査（日英中韓）を実施し、課題・改善点の抽出や効果検証を行い、次年度以降の取組に繋がります。

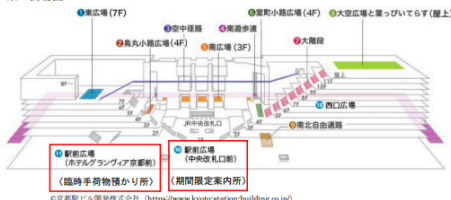
2 実証事業の実施・協力体制

持続可能な京都観光の実現に向け、官民を挙げた実施・協力体制により取り組みます。

<実施・協力体制>

役割	企業等
実施主体	国土交通省近畿運輸局
連携実施	京都市、京都市交通局、京都市観光協会、京都府タクシー協会
全体統括	株式会社日本旅行
臨時手荷物預かり所運営	佐川急便株式会社
会場協力	京都駅ビル開発株式会社
協力 広報協力	西日本旅客鉄道株式会社、株式会社ジェイアール西日本マルニックス、J R 西日本京都 S C 開発株式会社、京都駅ビル開発株式会社

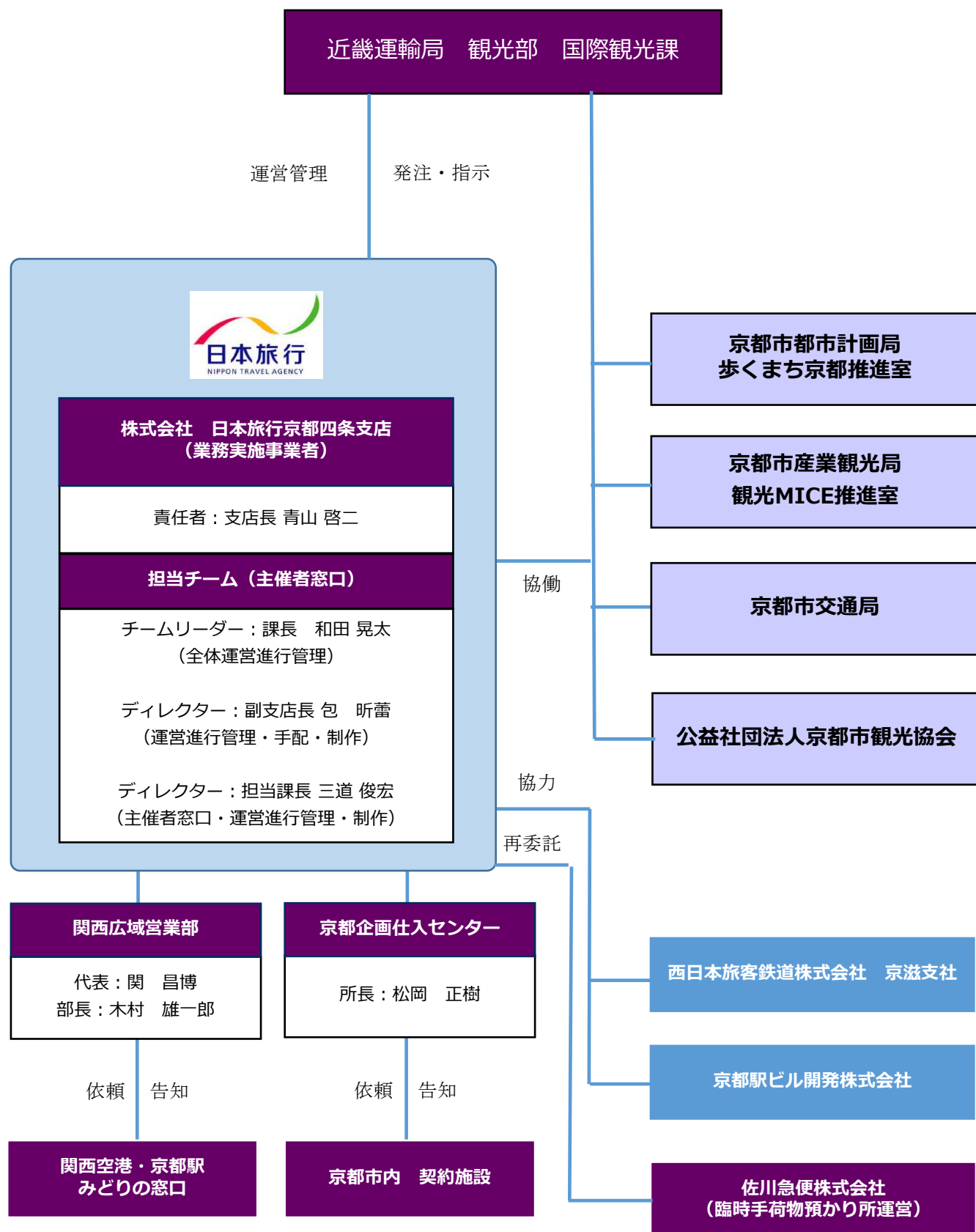
※ 会場図



<問合せ先>

- 実証事業全般について 国土交通省近畿運輸局観光部国際観光課 (06-6949-6796)
- 移動経路の分散化について 京都市都市計画局歩くまち京都推進室 (075-222-3483)
- 臨時手荷物預かり所について 京都市産業観光局観光MIC推進室 (075-746-2255)

	10月			11月			12月			1月			2月			3月		
	初旬	中旬	下旬	初旬	中旬	下旬	初旬	中旬	下旬	初旬	中旬	下旬	初旬	中旬	下旬	初旬	中旬	下旬
京都駅における移動経路の分散化等による混雑緩和に係る実証事業																		
期間限定案内所					11/18	11/23-26	12/3											
アンケート調査					11/18	11/23-26	12/2-3											
企画提案提出	●																	
審査結果	●																	
業務委託契約	●																	
スタッフ募集		●	●	●	●													
スタッフ研修					●													
製作物検討、発注		●	●	●	●													
実施内容確認調整		●	●	●	●													
契約施設等協力依頼			●	●	●													
アンケート内容調整			●	●	●													
アンケートデータ分析								●	●	●	●	●	●	●				
検討会																●		
報告書作成											●	●	●	●	●	●	●	
成果物提出												●						●



◎京都駅前バス乗り場の混雑について

京都駅前バスのりば、特に乗客の多い東山（清水寺・祇園）方面へと向かうD2のりばの待ち時間は最大でも概ね10分以内であり、ピークであった11月25日（土）においても、最大で15分程度の待ち時間となるなど、コロナ前と比べて混雑が緩和した（列がほとんど発生していない時間帯も有）。

ライトアップ目的の旅行者が増える時間帯に列ができることもあった。

本事業では、スタッフが移動分散のために長い列に並んでいる人に声掛けを試みた。その結果、約半数の方を他の交通機関へ誘導することに成功したので、列の解消に寄与できた。



11月23日
長い列ができた時間は、10分弱であった。



11月24日
長い列が9時～10時の間で何回か発生した。



11月24日
ライトアップの時間帯に列が発生することもあった。



11月25日
一時的に長い列ができたが、9時過ぎから雨が降り出すと、すぐに解消した。

◎期間限定案内所の実績

期間限定案内所 時間帯別対応数一覧

※地下鉄・バス1日券販売対応数は含まない
①～⑧窓口にて対応。京都市交通局職員による地下鉄・バス1日券販売で①②窓口を利用時は③～⑧窓口で対応
※1グループ1カウント

時間帯	11月18日	11月23日	11月24日	11月25日	11月26日	12月3日	合計	%
	土	木・祝	金	土	日	日		
9:00	16	41	93	29	49	46	274	11%
10:00	34	70	100	61	57	62	384	15%
11:00	23	29	55	35	60	64	266	11%
12:00	28	27	39	42	40	70	246	10%
13:00	24	56	39	39	48	51	257	10%
14:00	26	28	37	24	48	45	208	8%
15:00	21	61	35	45	56	57	275	11%
16:00	14	38	27	39	54	41	213	8%
17:00	18	36	23	21	45	24	167	7%
18:00	16	32	29	17	27	21	142	6%
19:00	3	19	18	16	15	9	80	3%
合計	223	437	495	368	499	490	2,512	100%
%	9%	17%	20%	15%	20%	20%	100%	

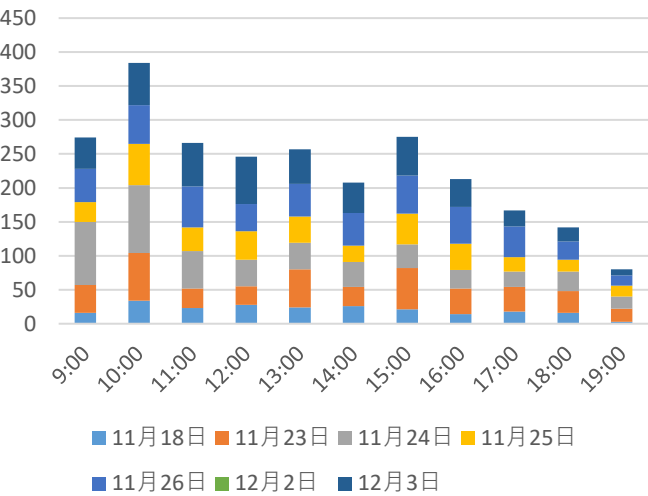
・11/18は、簡単な案内をカウントしないスタッフがいたため対応数が少なくなっている。

問い合わせ内容

問い合わせ内容	件数	%
交通	1,196	39%
場所	1,064	34%
観光	595	19%
荷物	95	3%
その他	139	5%
合計	3,089	100%

※複数選択
※場所→京都駅内の場所の質問

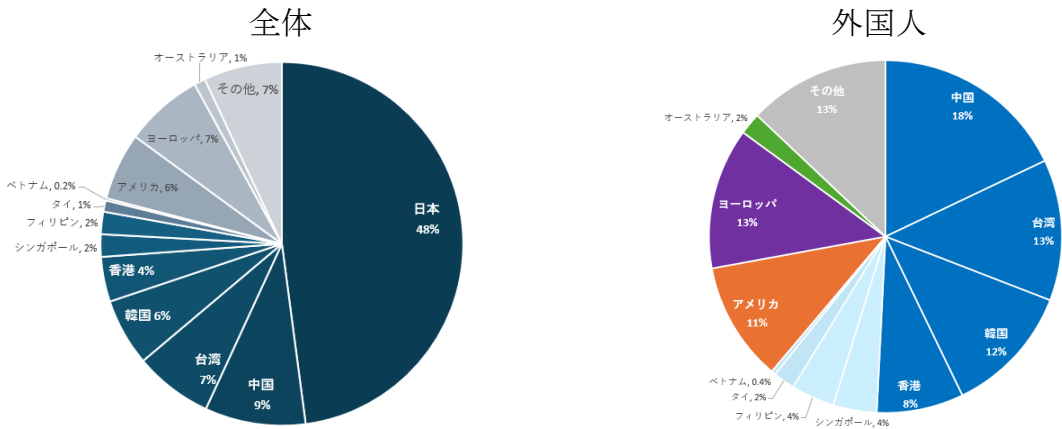
時間帯別



・清水寺（11月末迄）、東寺のライトアップの影響で概ね17時台までは人が減らなかった。

◎期間限定案内所：国・地域別対応人数一覧

国・地域	11月18日	11月23日	11月24日	11月25日	11月26日	12月3日	合計	%
	土	木・祝	金	土	日	日		
日本	76	230	278	181	230	216	1,211	48%
中国	29	32	25	32	63	52	233	9%
台湾	15	30	18	19	38	49	169	7%
韓国	22	21	31	19	30	31	154	6%
香港	5	16	23	25	17	22	108	4%
シンガポール	3	8	11	9	11	6	48	2%
フィリピン	2	3	17	9	12	4	47	2%
タイ	3	4	6	7	7	5	32	1%
ベトナム	2	1	0	1	0	2	6	0%
アメリカ	21	25	33	26	23	21	149	6%
ヨーロッパ	24	29	28	12	33	37	163	6%
オーストラリア	3	1	7	2	5	10	28	1%
その他	18	37	18	26	30	35	164	7%
合計	223	437	495	368	499	490	2,512	100%
%	9%	17%	20%	15%	20%	20%	100%	



- ・日本人と外国人旅行者がほぼ同数。
- ・外国人旅行者の割合は、東アジアが約半分、欧米豪26%、東南アジア約13%、その他13%。
- ・事業実施期間後半に中国人の数が増えた。
- ・中国、台湾、香港、韓国の人からは、期間限定案内所が母国語で対応できる事に高評価を頂いた。
- ・初日にカウンターの三角席札を英語、中国語、韓国語のみ表示していたら、日本人から外国人専用の案内所か？との問い合わせがあったので、2日目から日本語/英語、日本語/中国語、日本語/韓国語に表記を変えると日本人が増えた。

◎「地下鉄・バス1日券」の臨時販売

期間限定案内所内で京都市交通局による「地下鉄・バス1日券」の販売があった。
販売枚数は、下記の通りであった。

11/18(土)	11/23(木・祝)	11/25(土)	11/26(日)	合計
518枚	727枚	481枚	380枚	2,106枚

※「地下鉄・バス1日券」を求める人々の行列が時間帯によって出来た。
※「バス1日券」の販売が9月末で終了したことを知らずに、求める声も多かった。

◎期間限定案内所での問い合わせ内容

「交通手段」の問い合わせが一番多かった。

多かった方面と、移動経路の分散のための案内方法は下記の通り。



方面	移動経路分散案内
東山方面	清水寺、祇園など沿線に見所が多い東山方面の問い合わせが一番多かった。D2バス乗り場の待ち列状況を確認しながら下記にて誘導した。 ①「地下鉄で移動時間を節約」のチラシに掲載されている「地下鉄東山駅からの散策ルート」をご案内 ②東山駅から歩きたくない方には、地下鉄九条駅でバスに乗り換えるルートをご案内
嵯峨・嵐山方面	JR嵯峨野線をお勧めした。 外国人からは、「地下鉄・バス1日券」を持っているのでバスを希望される方も多かったが、列車の所要時間とバスの所要時間を説明して列車に誘導した。
伏見稲荷大社方面	JR奈良線をお勧めした。 「地下鉄・バス1日券」を持っているのでバスを希望される方もいたが、本数が少ないこと、時間もバスの方がかかることを説明して列車に誘導した。また、伏見稲荷大社の観光後、東山へ行きたいという方も多く、その場合京阪電車の利用をお勧めした。
東寺方面	京都駅から近いことや夜間拝観をされていたので問い合わせが多かった。 「地下鉄・バス1日券」を持参の方は、市バスが比較的混雑しないルートなのでバスへ誘導。「地下鉄・バス1日券」を持っていない方は近鉄電車をお勧めした。
貴船・鞍馬比叡山方面	アクセス方法が難しいため問い合わせが比較的多かった。バスの待ち列の状況を確認しながら、出町柳までの市バス利用ルート、JR奈良線から京阪電車のルート、大津周りのルートの案内資料を準備して説明した。
岡崎方面	バスよりも地下鉄が便利なのが明白な地域なので、地下鉄ルートをご案内しやすい方面であった。
金閣寺方面	直接金閣寺へのアクセス問い合わせは比較的少なかったが、地下鉄北大路駅から市バスのルートと乗合タクシーを案内した。 ただし、「二条城を見た後、金閣寺に行きたいが、何に乗ればよいか？」というような、金閣寺に関する問い合わせはいくつもあった。
その他	四条河原町、錦市場、祇園、二条城、晴明神社、京都御所、銀閣寺、東福寺、北野天満宮、高雄、周山、真如堂、哲学の道、叡山電車もみじのトンネル、大原、西本願寺、三十三間堂、鷹峯、御室仁和寺、龍安寺、妙心寺、大覚寺、府立植物園、嵐山モンキーパーク、鈴虫寺苔寺、金福寺、侍忍者ミュージアム京都、大宮交通公園など様々で、その都度、バスの待ち列の状況を見ながら、バスだけでなく地下鉄などを利用する市バス以外の交通機関の案内をした。
宿泊ホテル	ホテルの立地に合わせた確な交通手段を案内した。 ゲストハウスは、宿泊する場所とチェックインする場所が異なるので注意した。また、ホテル京阪や三井ガーデンホテルなどの系列ホテルがいくつもあるホテルには確認のため案内時間を要した。

◎その他、期間限定案内所での主な問い合わせ内容

「場所」 (京都駅に関する問い合わせ)

- ・ 京都駅烏丸側から八条口側への行き方
(ホテル、空港バス、高速バス、イオンモール等)
- ・ 地下鉄乗り場
- ・ タクシー乗り場
- ・ 高速バス (烏丸側)
- ・ JAPAN RAILパス発売場所 (引き換え場所)
- ・ ネットでJRを予約した発券箇所
- ・ みどりの窓口
- ・ 京都駅ビル内、ポルタ内の商業施設
- ・ トイレ、喫煙場所、交番、両替所、忘れ物センター

「観光」 (交通手段以外)

- ・ 観光マップ (日本人、外国人とも)
- ・ 紅葉が今見頃な所
- ・ 京都以外の観光地 (箱根、東京、大阪、北海道)
- ・ 空港関連の情報 (行き方、運賃)
- ・ 定期観光バス
- ・ お勧めの京都の観光地
- ・ お勧めの京都のお土産
- ・ お勧めの京都の飲食店
- ・ 夜間拝観とライトアップの実施場所、開催時間、お勧めスポット

「荷物」・「その他」

- ・ コインロッカー、手荷物預かり所の場所
- ・ 自分が預けたロッカーの場所
- ・ Uber (ウーバー) タクシー (Uberアプリで配車を予約するシステム) の待ち合わせ場所
- ・ 荷物託送出来るところ
- ・ 交通系ICカード どこで買える? どこで払戻できる? 紛失? 使える交通機関?
- ・ Wi-Fi環境

◎臨時手荷物預かり所の利用状況

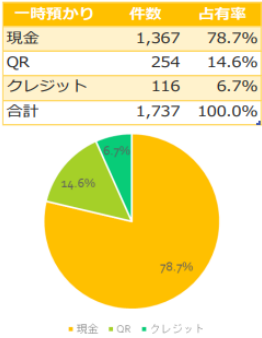
設置場所：京都駅ビル駅前広場（ホテル前）
設置期間：令和5年11月18日（土） 11月23日（木・祝）-26日（日） 12月02日（土）-03日（日） 7日間
9時00分～20時00分
運営（再委託）：佐川急便株式会社

日毎実績個数

区分	11月18日	11月23日	11月24日	11月25日	11月26日	12月2日	12月3日	合計
一時預かり	319	473	300	532	719	131	362	2,836

決済方法

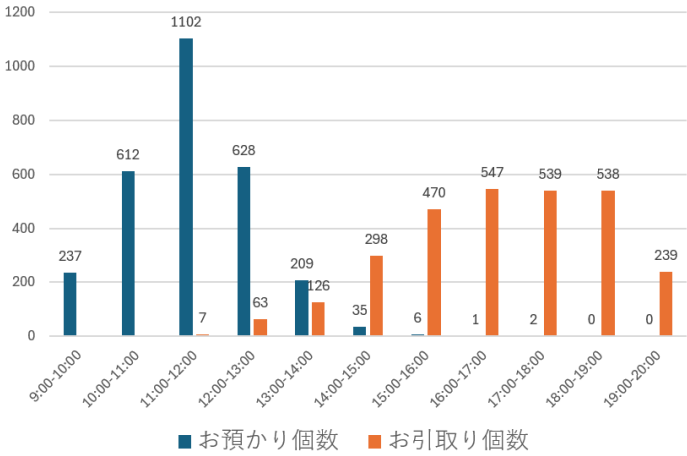
	①一時預かり											
	現金			QR			クレジット			合計		
	件数	個数	単価1,000	件数	個数	単価1,000	件数	個数	単価1,000	件数	個数	単価1,000
11月18日(土)	155	287	287,000	9	14	14,000	9	18	18,000	173	319	319,000
11月23日(木)	242	405	405,000	25	35	35,000	19	33	33,000	286	473	473,000
11月24日(金)	141	256	256,000	20	26	26,000	13	18	18,000	174	300	300,000
11月25日(土)	232	375	375,000	78	118	118,000	28	39	39,000	338	532	532,000
11月26日(日)	357	553	553,000	83	123	123,000	29	43	43,000	469	719	719,000
12月2日(土)	63	117	117,000	7	9	9,000	4	5	5,000	74	131	131,000
12月3日(日)	177	298	298,000	32	45	45,000	14	19	19,000	223	362	362,000
合計	1,367	2,291	2,291,000	254	370	370,000	116	175	175,000	1,737	2,836	2,836,000



国別利用者

ランク	国	個数	%
1	日本	1,690	60%
2	韓国	200	7%
3	中国	193	7%
4	台湾	154	5%
5	アメリカ	146	5%
6	香港	64	2%
7	タイ	63	2%
8	ヨーロッパ	83	3%
9	オーストラリア	51	2%
10	シンガポール	30	1%
11	フィリピン	20	1%
12	ベトナム	17	1%
13	その他	125	4%
	合計	2,836	100%

時間帯別取扱個数



- ・ 佐川急便は同様の取組を2018年にも行っているが、その際場所がわかりづらいという課題があった。今回は誘導スタッフがお客さんを案内して個数の実績に貢献した。
- ・ 外国人旅行者に対して、誘導と受付に多言語スタッフを配置したため、受付、受付待ちの列整理、料金收受や荷物の受け渡しをスムーズに行うことができた。
- ・ 電子決済を可能（2018年は現金のみ）にしたことで、受付の効率化に寄与した。
- ・ 国別利用者は、利用者の約60%が日本人、東アジアが21%を占めた。
- ・ 時間帯別取扱個数は、コインロッカーの空きが無くなる10時頃から預かりが増え始め、11時台にピークを迎えた。14時台以降は引き取りがメインとなった。

◎臨時手荷物預かり所でのアンケート調査業務

[調査の目的]

移動経路の分散化及び手ぶら観光の課題、改善点を把握し、京都を訪れる旅行者の行動変容等の分析を行うことで、地域と連携した持続可能な観光に向けた取組を加速させるとともに京都を訪れる旅行者全体の満足度の向上を図る。

[調査対象者] 京都駅から主要観光地へ移動する旅行者（日本人旅行者含む）
臨時手荷物預かり所を利用した旅行者（日本人旅行者含む）

[調査日時] 令和5年11月18日（土）、23日（木・祝）-26日（日）、
12月 2日（土）、 3日（日）の7日間9時00分-20時00分実施

[調査場所] 京都駅ビル駅前広場（ホテル前）付近 臨時手荷物預かり所

[調査ツール] Google Forms（Google）にて作成されたアンケートをタブレット端末にて収集

[調査サンプル数] 2,124件

	11月18日	11月23日	11月24日	11月25日	11月26日	12月2日	12月3日	合計
アンケート回収数	201	391	229	402	522	84	295	2,124

[質問数]18（1人当たりの目安所要時間5分）

[アンケート調査方法]

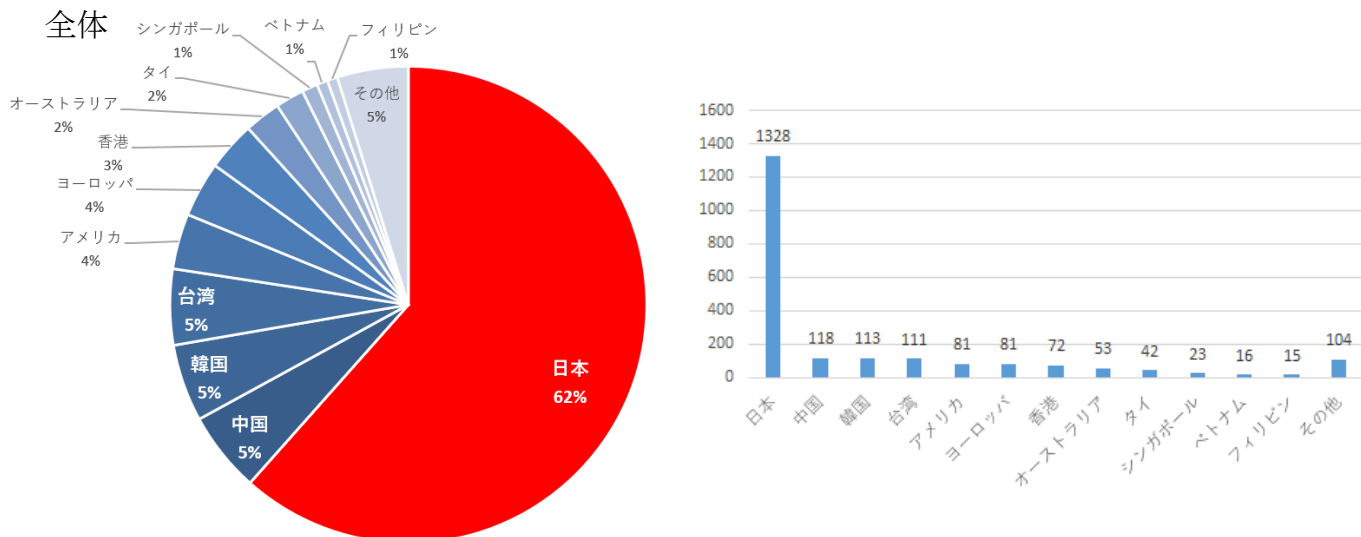
- ①臨時手荷物預かり所の空いている受付スペースにて、預けられた荷物を取りに来られた際に回答を頂く。こちらの方法がメインとなる。基本的にタブレット端末はお客様には渡さずに口答で回答を聴き取る。
- ②受付スペースが混み合っている場合など、①の方法が不可能な場合、お客様にアンケートのQRコードを読み取って頂いて、各自別の場所で回答を頂く。
※預かり所に人が固まらないように注意して実施。

[アンケート内容・選択項目]

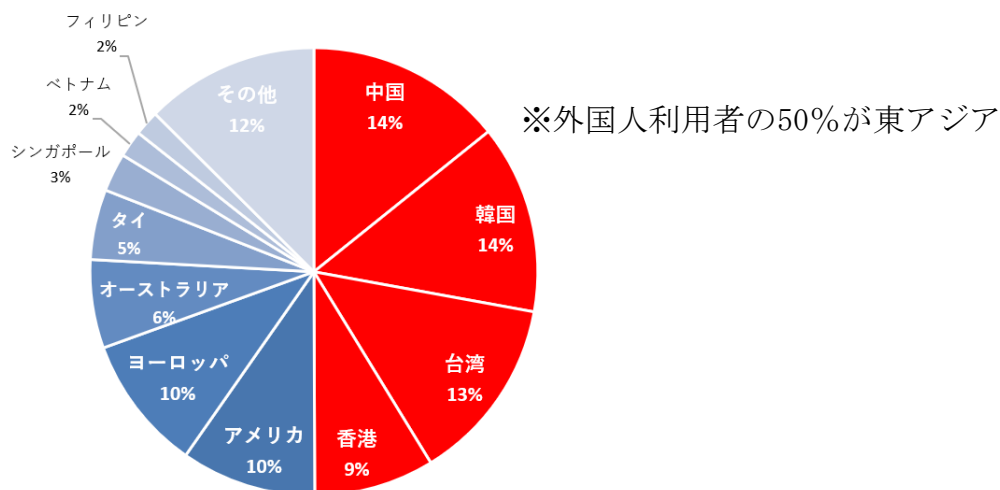
アンケート内容	選択方法	選択項目
Q1.国籍	複数選択	1)日本 2)韓国 3)中国 4)台湾 5)香港 6)タイ 7)シンカポール 8)フィリピン 9)ベトナム 10)オーストラリア 11)アメリカ 12)ヨーロッパ 13)その他
Q2.居住地域（Q1で日本を選択した方のみ回答）	単一選択	47都道府県
Q3.年齢	単一選択	1)10代以下 2)20代 3)30代 4)40代 5)50代 6)60代以上
Q4.日本への訪問回数	単一選択	1)初めて 2)2回目 3)3回目 4)4回目 5)5回目以上 6)日本在住
Q5.京都への訪問回数	単一選択	1)初めて 2)2回目 3)3回目 4)4回目 5)5回目以上 6)京都在住
Q6.京都への訪問目的	複数選択	1)観光 2)仕事 3)親族知人へ訪問 4)イベント 5)京都在住 6)その他
Q7.京都の紅葉シーズンにおける混雑状況のイメージ	単一選択	1)非常に混雑 2)やや混雑 3)それほど混雑していない 4)特にイメージはない
Q8.京都駅から最初に行った目的地はどこですか？	単一選択	1)清水寺 2)二条城 3)伏見稲荷大社 4)蓮山・嵯峨野 5)祇園・八坂神社 6)京都御所 7)銀閣寺 8)金閣寺 9)その他
Q9.京都駅からQ8で選択した目的地にはどのように行きましたか？	単一選択	1)鉄道（地下鉄以外） 2)地下鉄 3)/バス 4)乗合タクシー 5)タクシー 6)徒歩 7)その他
Q10.なぜQ9で選択した移動手段を選びましたか？（Q10で1)を選択した方はQ11に進む、2)を選択した方はQ14に進む）	単一選択	1)スタッフによる誘導案内 2)自己選択で
Q11.誘導案内スタッフによる誘導案内の満足度（Q10で1)を選択した方のみ回答）	単一選択	1)十分満足 2)やや満足 3)どちらとも言えない 4)やや不満 5)不満
Q12.Q11で「十分満足」・「やや満足」を選択した理由（Q11で1、2)を選択した方のみ回答）	2つまで選択可	1)誘導案内が分かりやすかった 2)誘導案内スタッフと言語が通じた 3)地下鉄/バス1日券の案内があった 4)手ぶら観光を案内してもらえた 5)時間短縮（混雑回避）ルートを案内してもらえた 6)新たな京都の魅力を案内してもらえた
Q13.Q11で「やや不満」・「不満」を選択した理由（Q11で4、5)を選択した方のみ回答）	2つまで選択可	1)誘導案内が分かりにくかった 2)誘導案内スタッフと言語が通じなかった 3)地下鉄/バス1日券の案内がなかった 4)手ぶら観光の案内がなかった 5)時間短縮（混雑回避）ルートを案内してもらえなかった 6)新たな京都の魅力を案内してもらえなかった 7)誘導案内スタッフによる声掛けが多かった
Q14.臨時手荷物預かり所に手荷物を預けたことで行動範囲が広くなりましたか？（Q14で1)を選択した方はQ15に進む、2)を選択した方はQ18に進む）	単一選択	1)預けた 2)預けなかった
Q15.臨時手荷物預かり所に手荷物を預けたことで行動範囲が広くなりましたか？（Q14で1)を選択した方のみ回答）	単一選択	1)とても広くなった 2)少し広くなった 3)変わらない 4)少し狭くなった 5)とても狭くなった
Q16.臨時手荷物預かり所に手荷物を預けたことで観光地での滞在時間が増えましたか？（Q14で1)を選択した方のみ回答）	単一選択	1)とても増えた 2)少し増えた 3)変わらない 4)少し減った 5)とても減った
Q17.臨時手荷物預かり所に手荷物を預けたことで消費額が増えましたか？（Q14で1)を選択した方のみ回答）	単一選択	1)とても増えた 2)少し増えた 3)変わらない 4)少し減った 5)とても減った
Q18.京都観光の総合満足度	単一選択	1)十分満足 2)やや満足 3)どちらとも言えない 4)やや不満 5)不満

Q 1. 国籍

アンケートに回答した利用者のうち、日本人が全体の62%、外国人が38%であった。外国人回答者の内訳では、中国、韓国、台湾、香港の東アジアからの旅行者が50%を占めた。

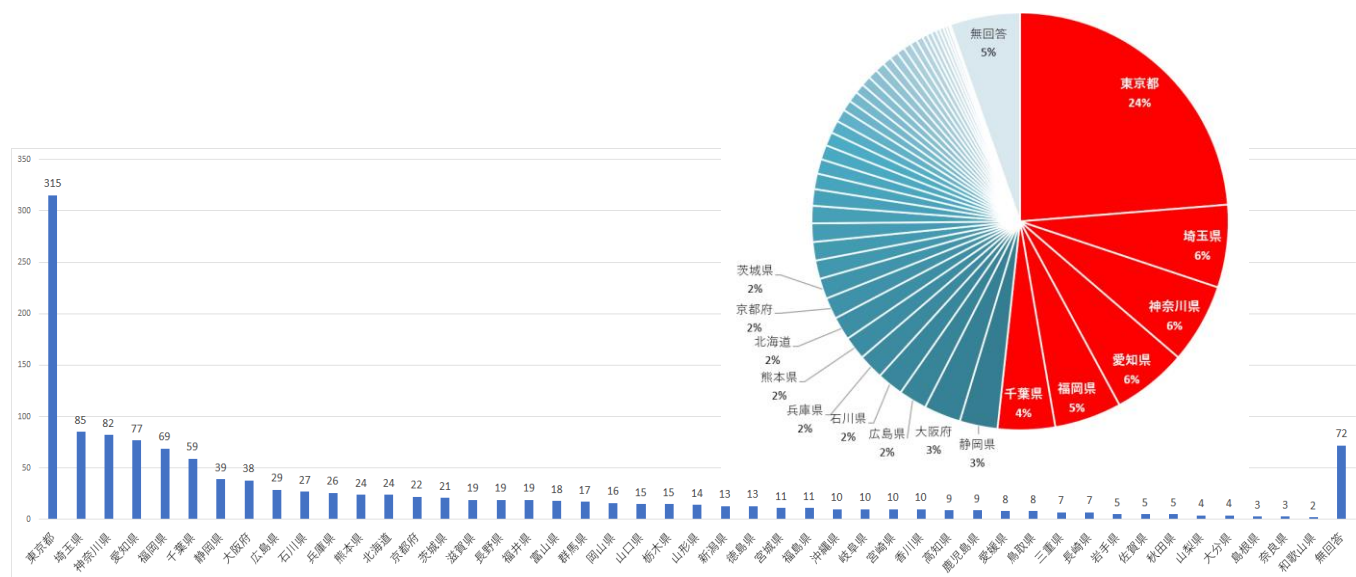


外国人



Q 2. 居住地域（日本人）

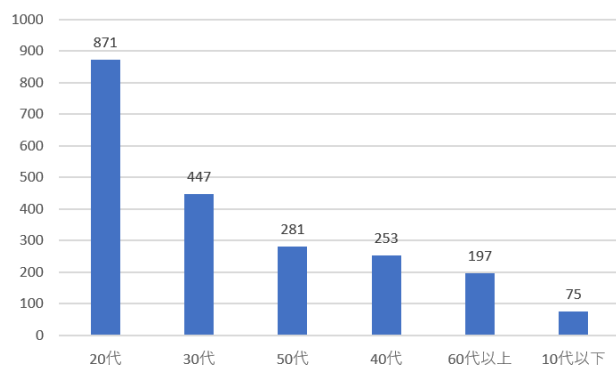
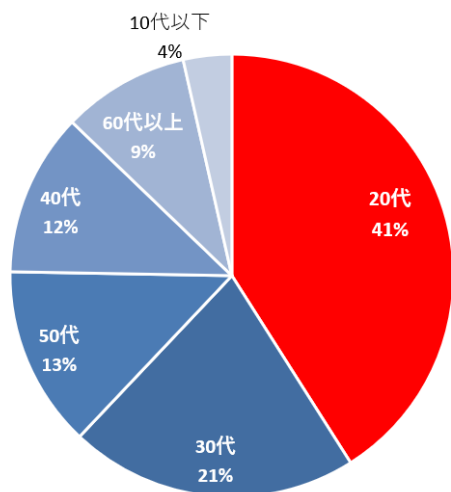
日本人利用者は、首都圏（東京・神奈川・埼玉・千葉）、愛知県、福岡県で51%を占めた。



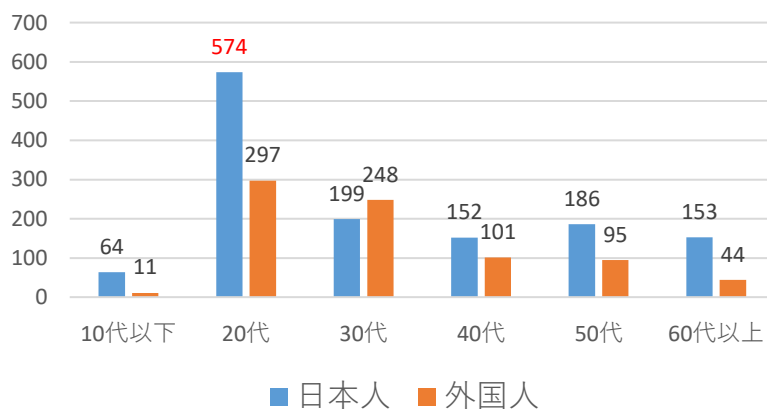
Q 3. 年齢

日本人、外国人ともに20代が1番多く、続いて30代が利用している。2019年に京都市産業観光局が行った「京都市観光総合調査」の日本人観光実態調査によると、京都に観光に訪れる日本人は、50歳以上が70%と高い比率を占めていたが、今回の調査で、紅葉シーズンの土日祝日に手荷物預かりを利用する日本人は、20代が中心であることがわかる。

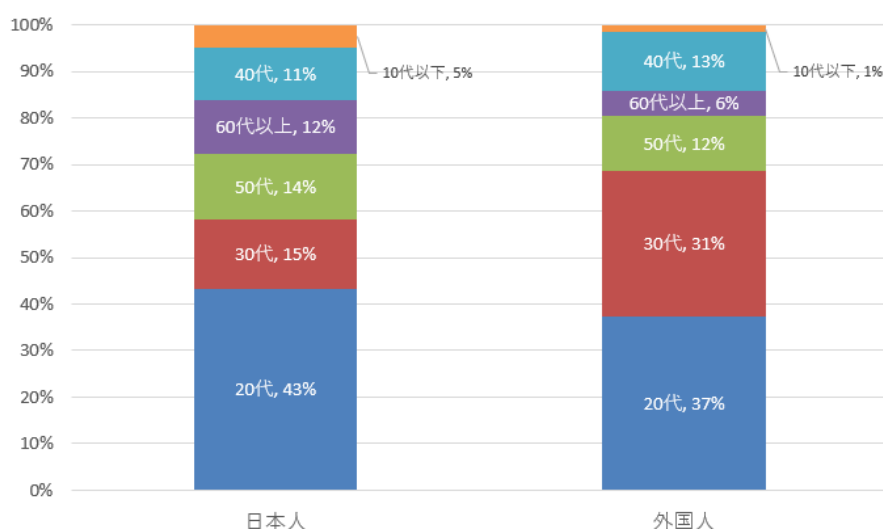
全体



日本人、外国人 年代別利用者数



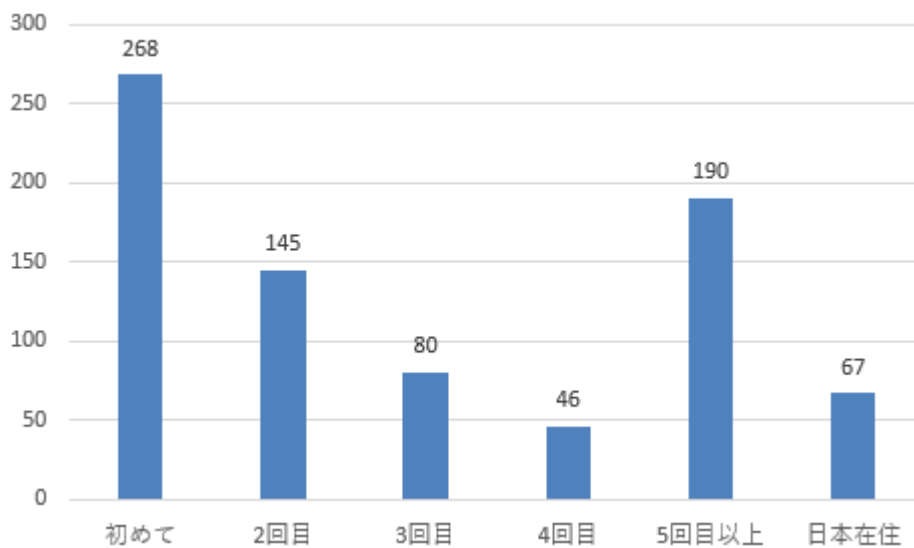
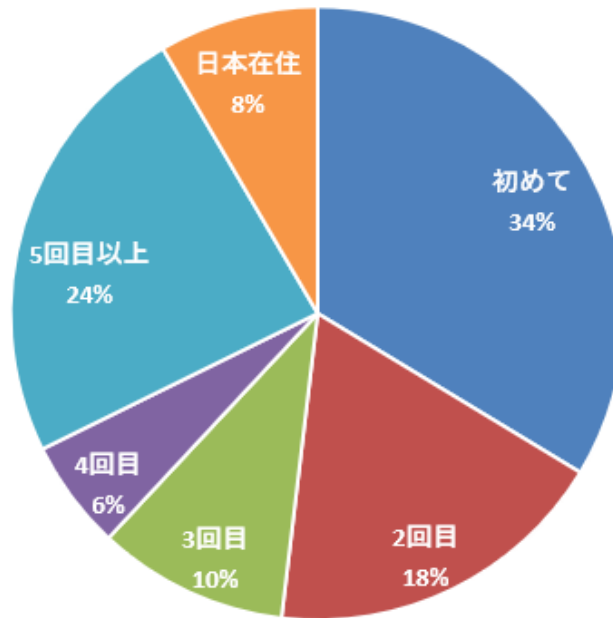
日本人・外国人年代別比率



Q 4. 日本への訪問回数

外国人利用者の日本訪問は、初めての方が34%と1番多いが、58%はリピーターで、その中には5回以上訪れた経験を持つ旅行者が24%を占めている。リピーターは日本に慣れ親しんでおり、手荷物預かり所を活用して、より効率的に観光を楽しんでいると考えられる。

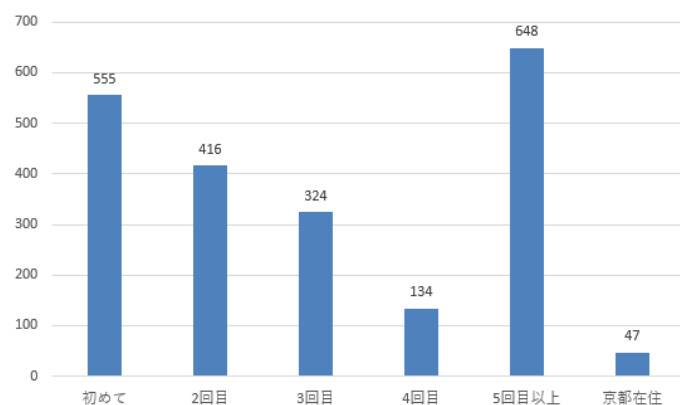
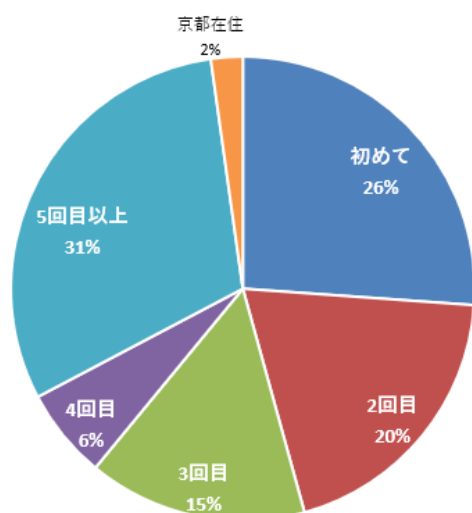
外国人



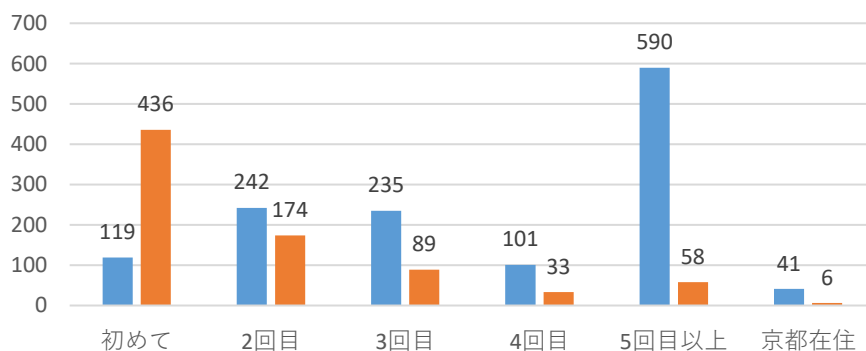
Q 5. 京都への訪問回数

日本人利用者において、5回以上訪問した旅行者が44%を占めた。外国人利用者は、44%が京都を2回以上訪問している。

全体

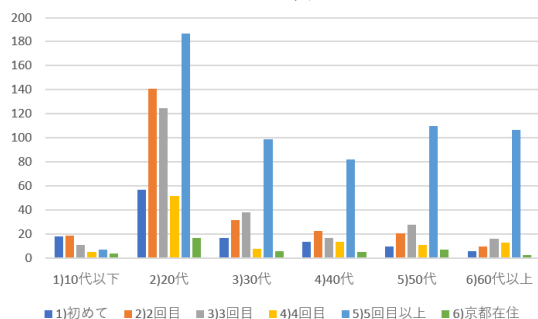


日本人、外国人 京都への訪問回数

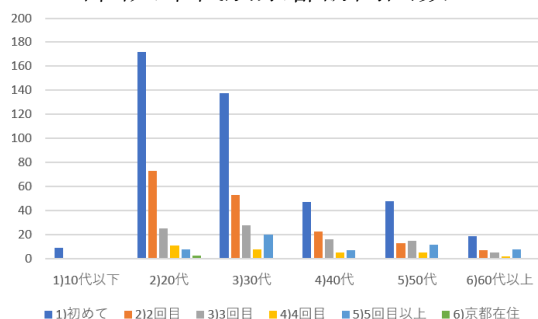


■日本人 ■外国人

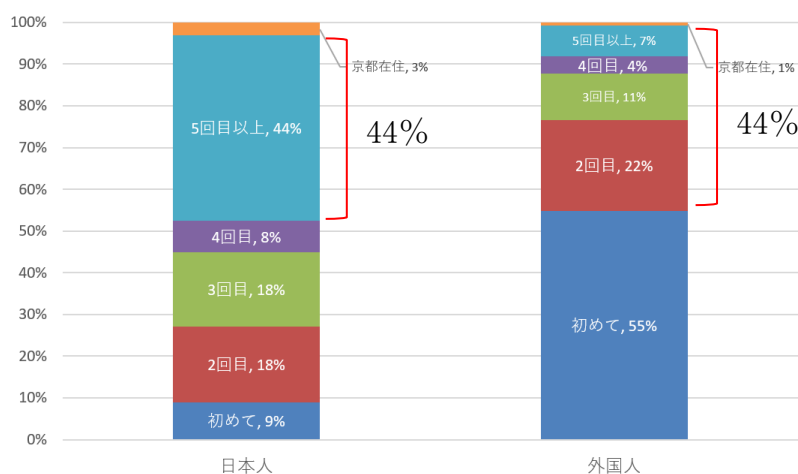
日本人年代別京都訪問回数



外国人年代別京都訪問回数



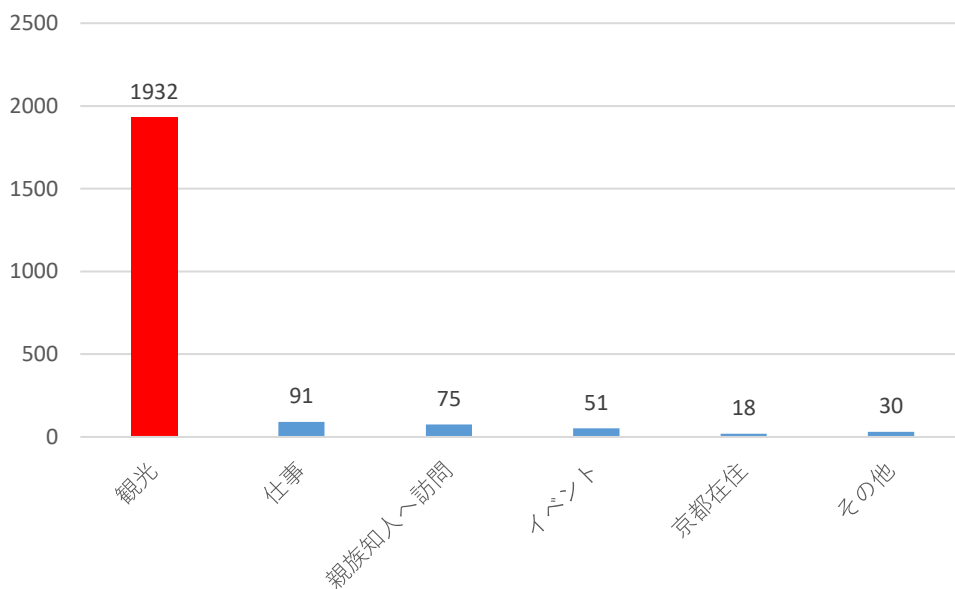
日本人・外国人京都訪問回数比率



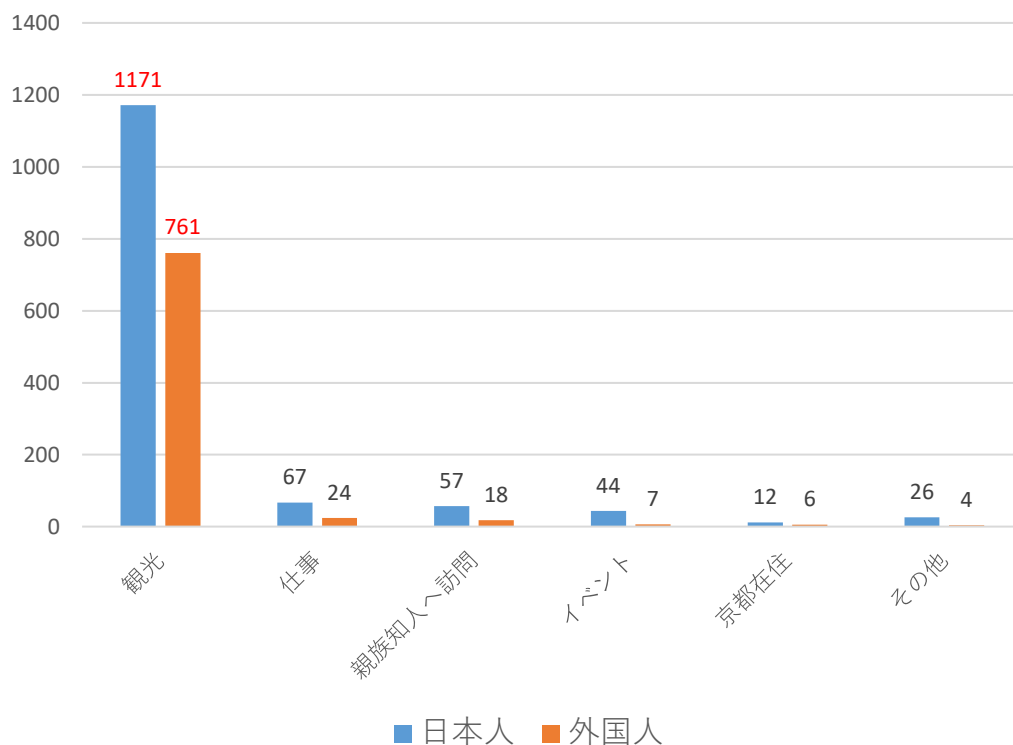
Q 6. 京都への訪問目的（複数回答可）

臨時手荷物預かり所を利用した約90%の人々が、観光を主な目的として京都を訪問している。

全体



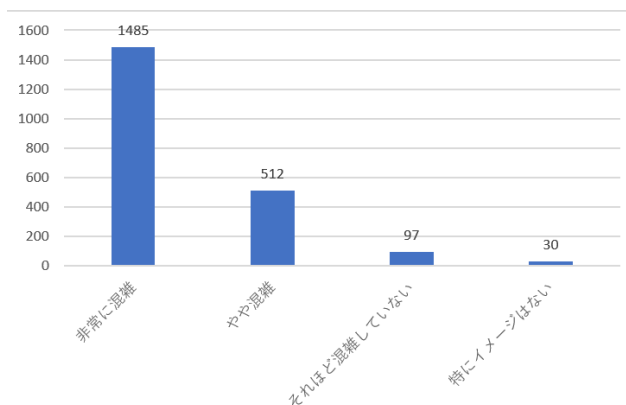
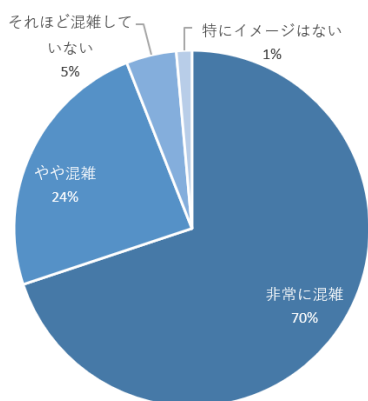
日本人、外国人 京都への訪問目的



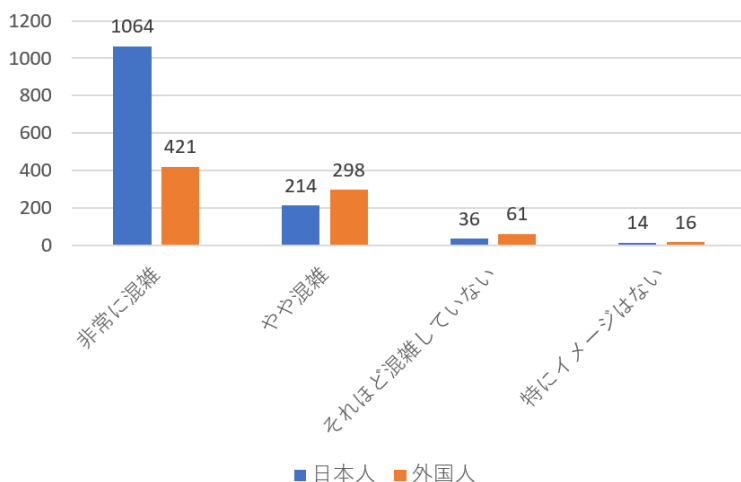
Q 7. 京都の紅葉シーズンにおける混雑状況のイメージ

日本人利用者の80%が「非常に混雑している」と感じ、外国人利用者の53%も「非常に混雑している」と回答している。さらに、外国人利用者の37%が「やや混雑」と感じており、日本人ほどではないものの、多くの外国人利用者が混雑を体感していることが伺える。日本人利用者の混雑感が強い背景には、メディア報道の影響があるとも考えられる。また、臨時手荷物預かり所を利用する旅行者の多くは、ロッカーや他の預かり所が満杯であったためにこのサービスを選んでおり、アンケートが京都観光後に実施されたため、訪れた観光地の混雑状況が回答に影響を与えているとも考えられる。

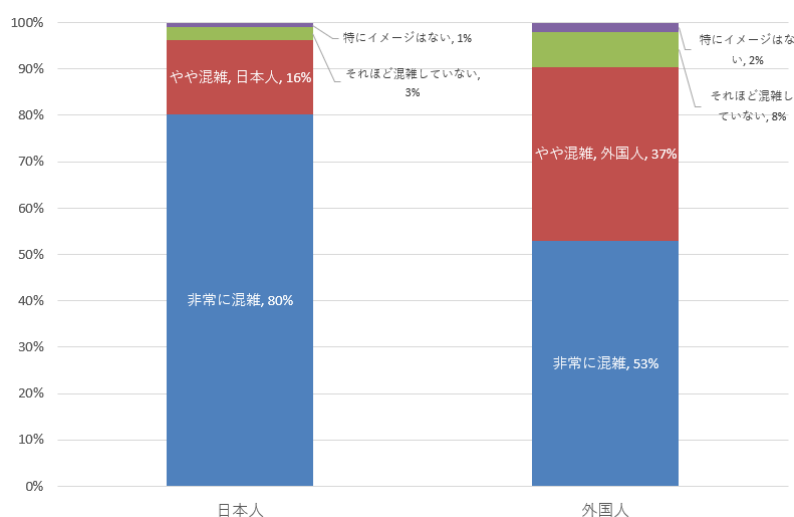
全体



日本人、外国人 京都の紅葉シーズンにおける混雑状況イメージ比較



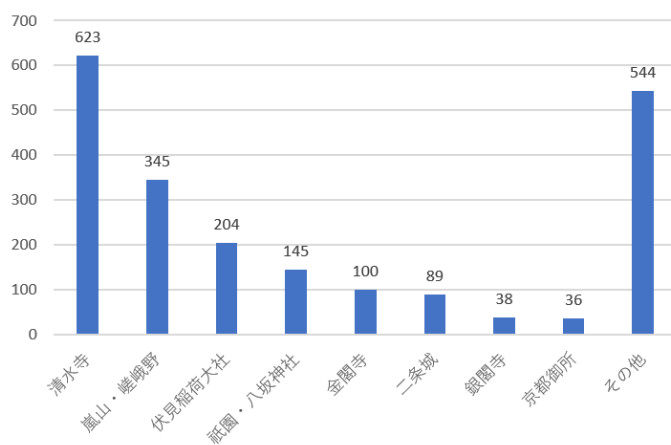
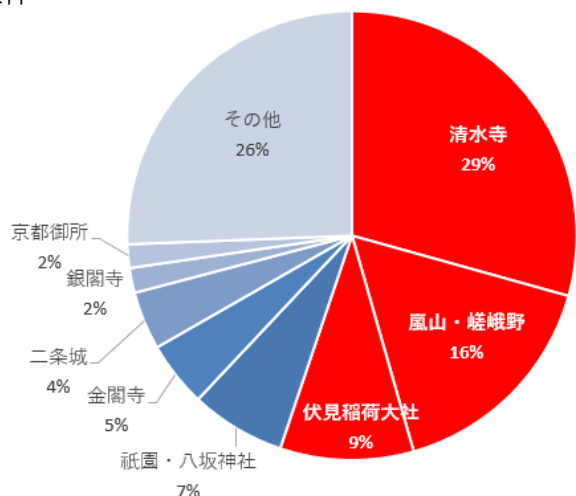
日本人、外国人 京都の紅葉シーズンにおける混雑状況イメージ比率



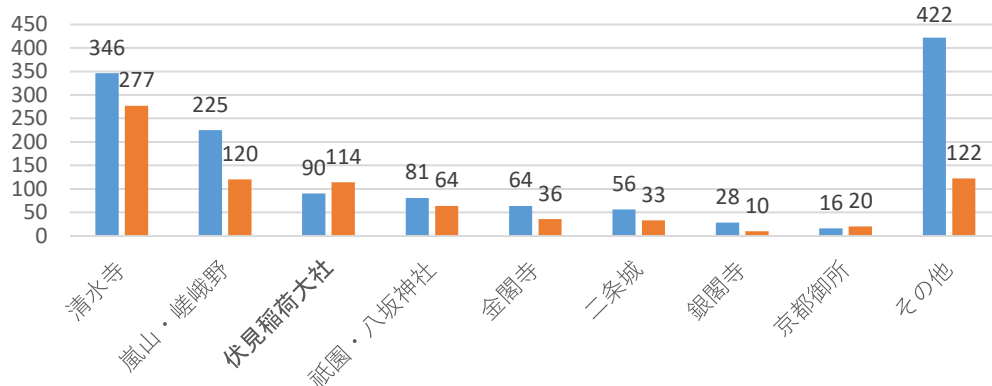
Ｑ８．京都駅から最初に行った目的地はどこですか？

外国人利用者の目的地は、特に人気の観光地である「清水寺」、「嵐山・嵯峨野」、「伏見稲荷大社」の訪問者が全体の64%を占めた。日本人利用者も、これらの人気観光地への訪問が全体の50%を占めている。

全体

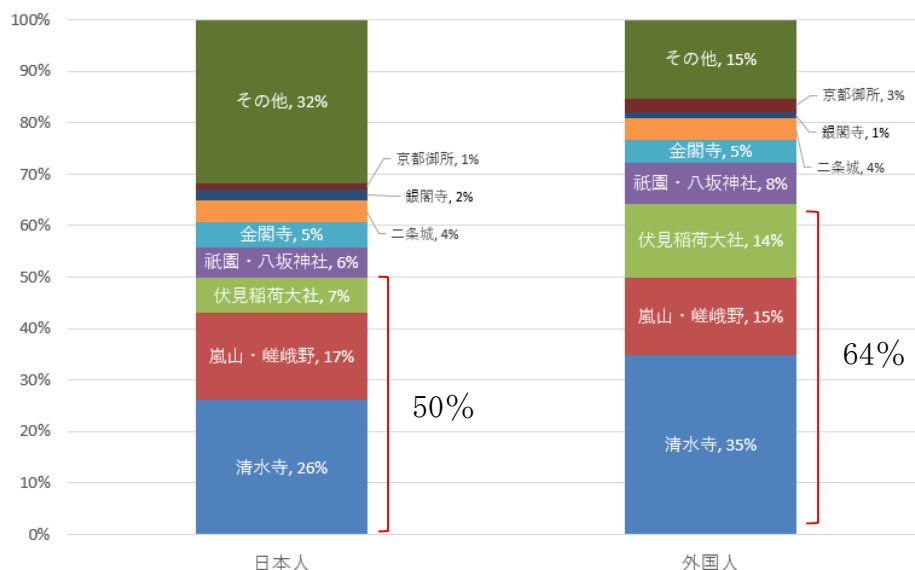


日本人、外国人 京都駅から最初に行った目的地比較



■日本人 ■外国人

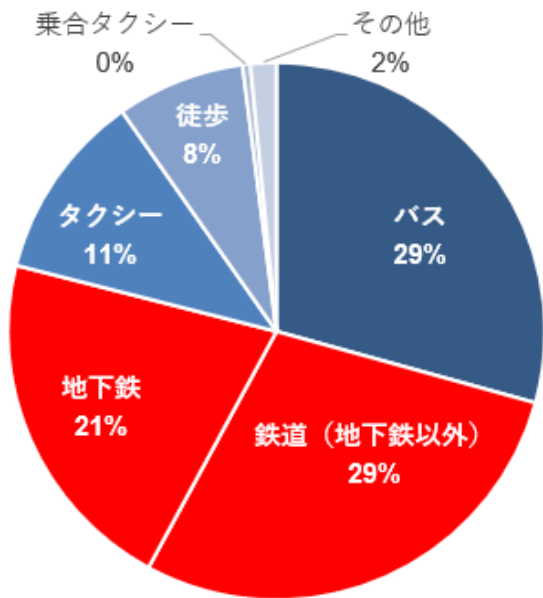
日本人、外国人 京都駅から最初に行った目的地比率



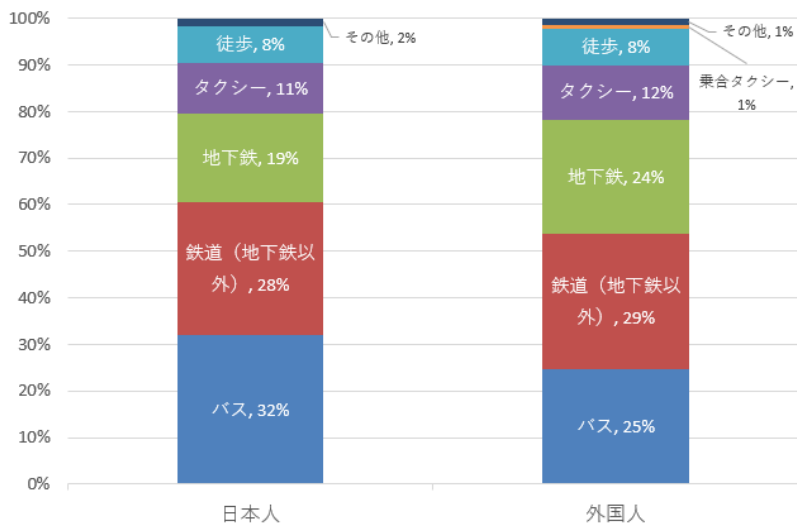
Q 9. 京都駅からQ 8で選択した目的地にはどのように行きましたか？

鉄道・地下鉄利用が半分を占めている。バスが混雑する清水寺への移動手段では、約6割の利用者がバス以外の交通手段を選択していた。これは本事業である移動経路の分散化の推進を始め、混雑緩和にかかる各種取組の効果と考えられ、バスの混雑緩和に繋がったと推察される。

全体

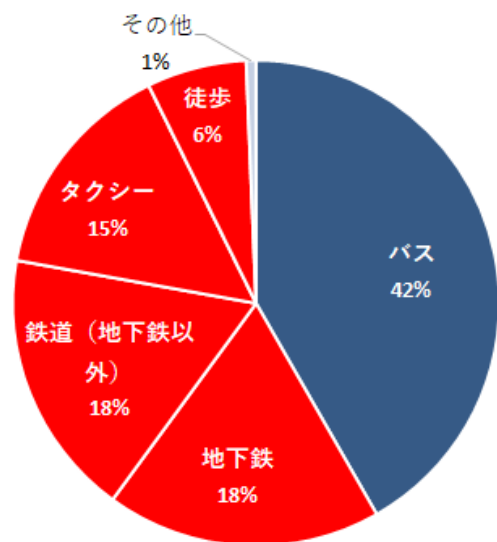


日本人、外国人 移動手段比率

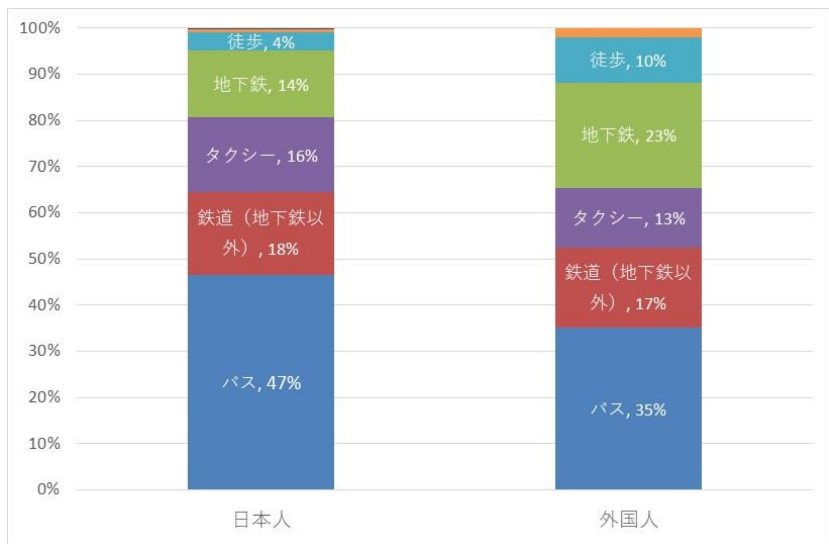


Q 8で清水寺を選択した利用者の移動手段

全体



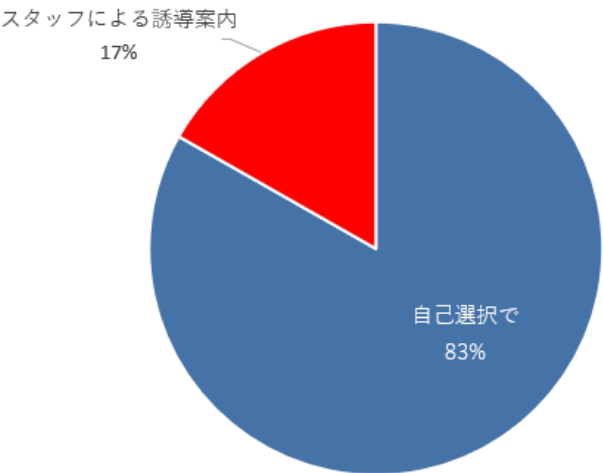
日本人、外国人 清水寺移動手段比率



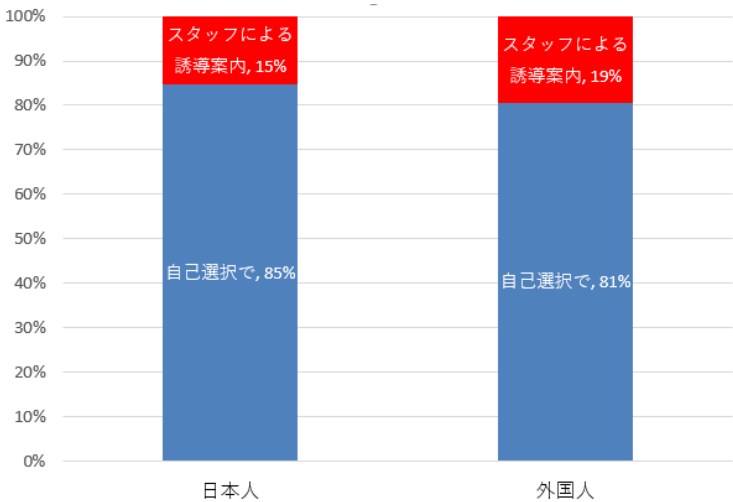
Q 1 0．なぜQ 9 で選択した移動手段を選びましたか？

17%の利用者がスタッフによる誘導案内により移動手段を選択。清水寺への訪問者のうち、スタッフによる誘導案内を選択した人の方が、バスの利用率が低下し、鉄道(地下鉄以外)の利用率が上がった。スタッフの誘導案内が移動経路の分散に繋がったと思われる。

全体

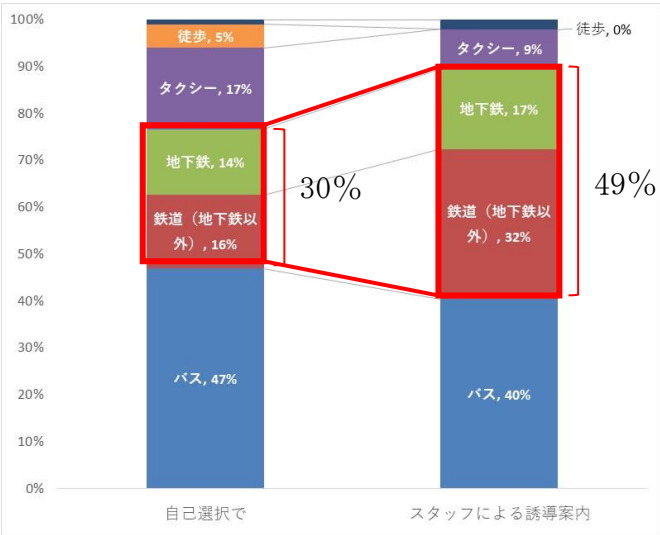


日本人、外国人 移動手段選択比率

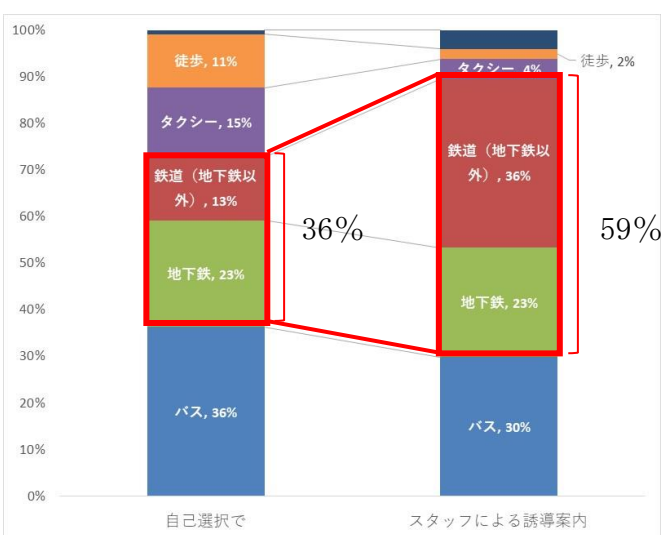


清水寺の移動手段 「自己選択で」、「スタッフによる誘導案内」の比較

日本人



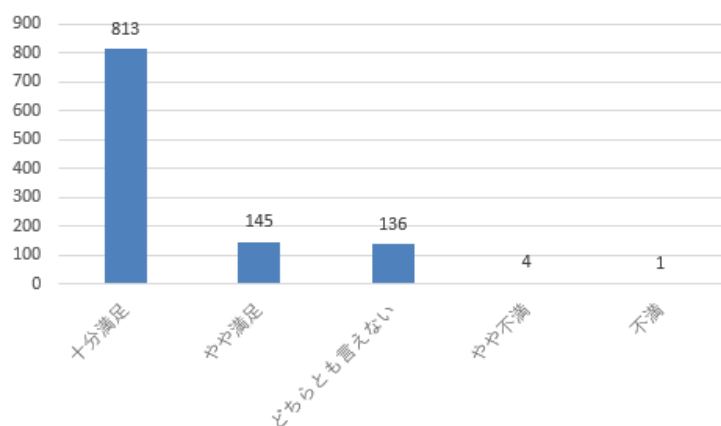
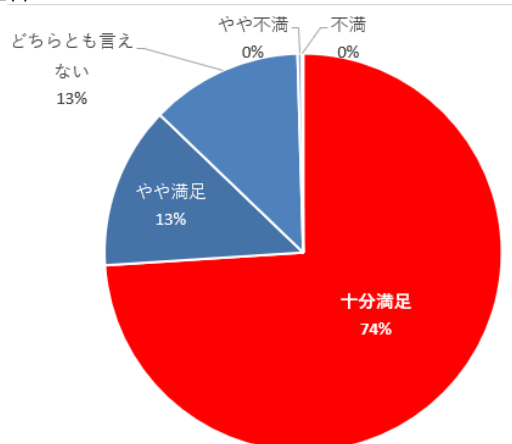
外国人



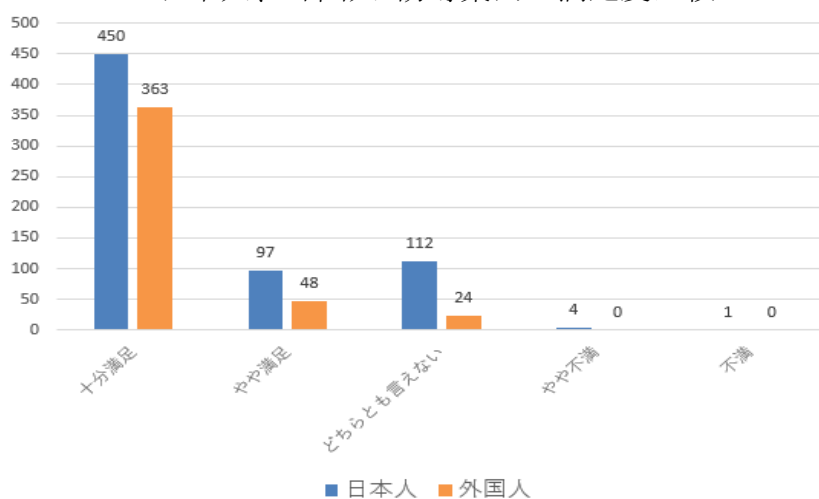
Q 1 1. 誘導案内スタッフの満足度

国籍を問わず利用者からの満足度は高く、「十分満足」との回答が多数を占めた。この高い満足度は、臨時手荷物預かり所の預かり手荷物個数の増加に寄与したと考えられる。また、外国人利用者の中で「十分満足」と感じた割合が83%に達しており、多言語に対応できるスタッフの存在が、高い評価を受けている一因であると考えられる。

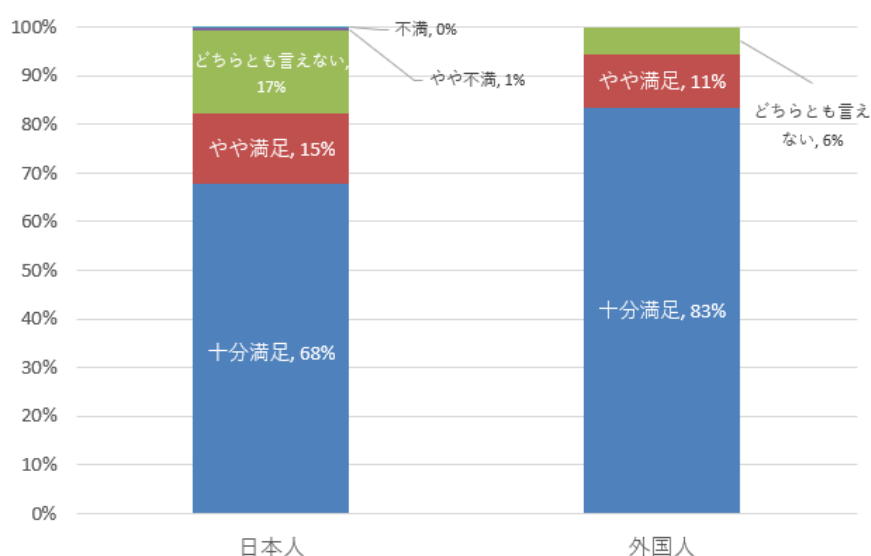
全体



日本人、外国人 誘導案内の満足度比較



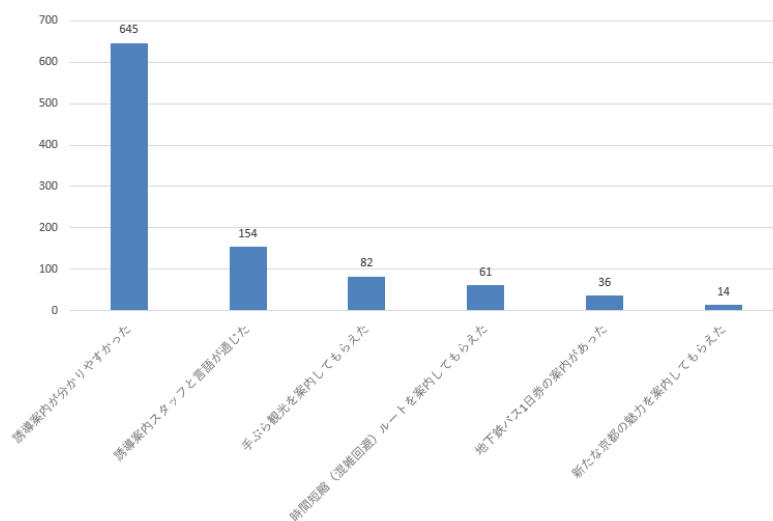
日本人、外国人 誘導案内満足度比率



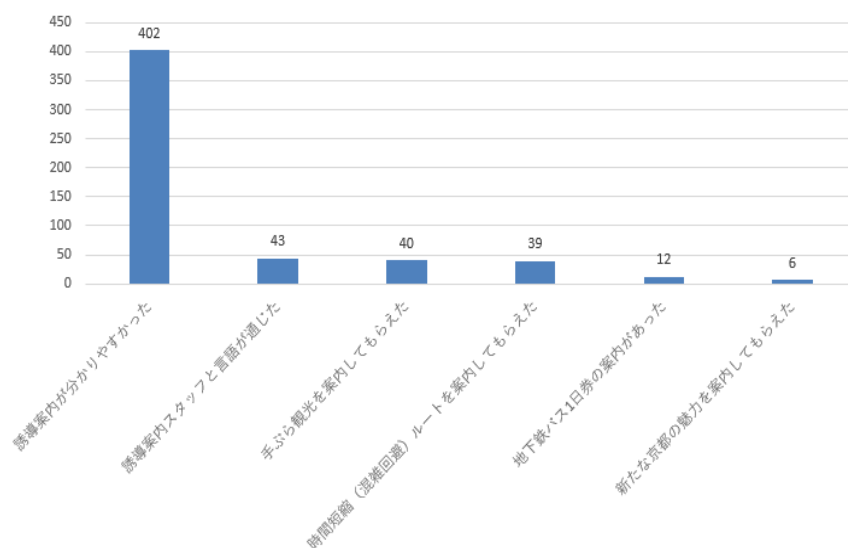
Q12.Q11で「十分満足」・「やや満足」を選択した理由（2つまで選択）

「誘導案内がわかりやすかった」の回答が最も多かった。次いで多かったのは、「誘導案内スタッフと言語が通じた」であった。これは、誘導案内スタッフが日本語、英語、韓国語、中国語の多言語で対応したことが大きな要因と考えられる。誘導案内における言語対応の幅広さが利用者の満足度の向上に貢献していることを示している。

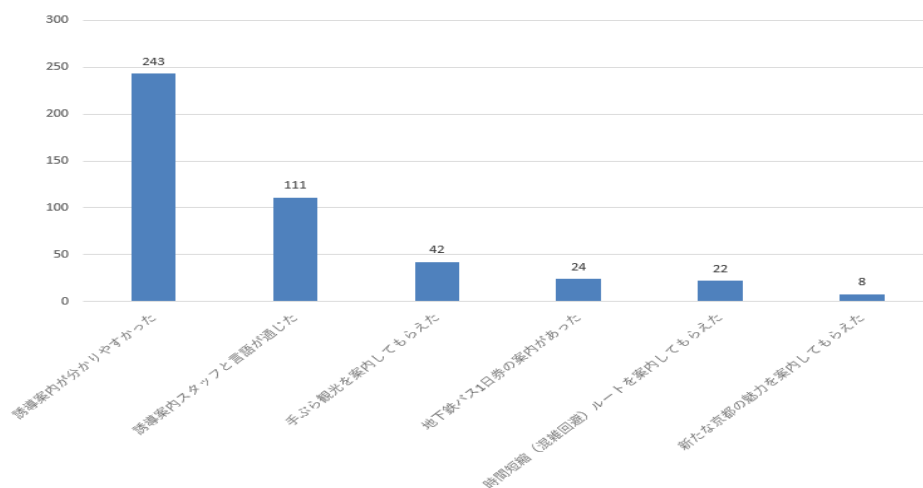
全体



日本人



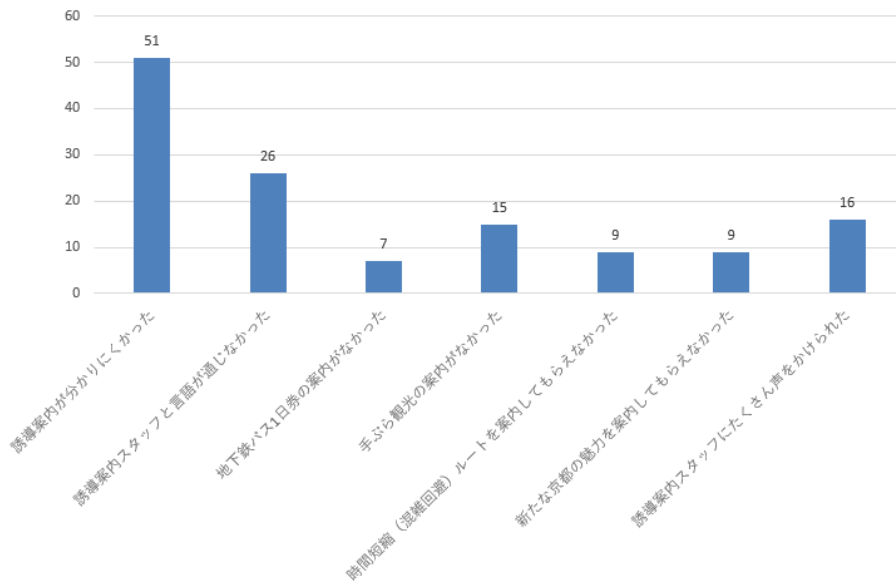
外国人



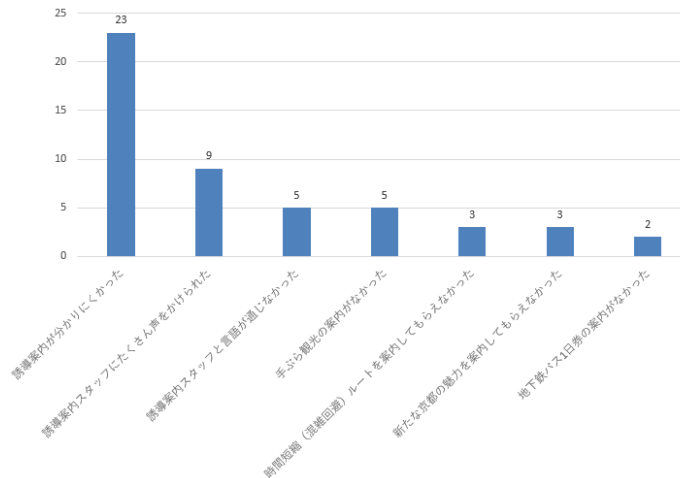
Q 1 3. Q 1 1で「やや不満」・「不満」を選択した理由（2つまで選択可）

外国人利用者と、「誘導案内がわかりづらかった」と「誘導案内スタッフと言語が通じなかった」の2つが多く回答された。臨時手荷物預かり所付近スタッフは、手荷物預け後の移動経路案内は口頭ベースが多く、地図などを用いた案内も必要であった。言語については、中国、香港の方から主に指摘を受けた。4言語のスタッフが可能な限り利用者の母国語で対応に努めたが、話すまではどの国の方かわからない場合があり、母国語ではないスタッフが対応した可能性も考えられる。

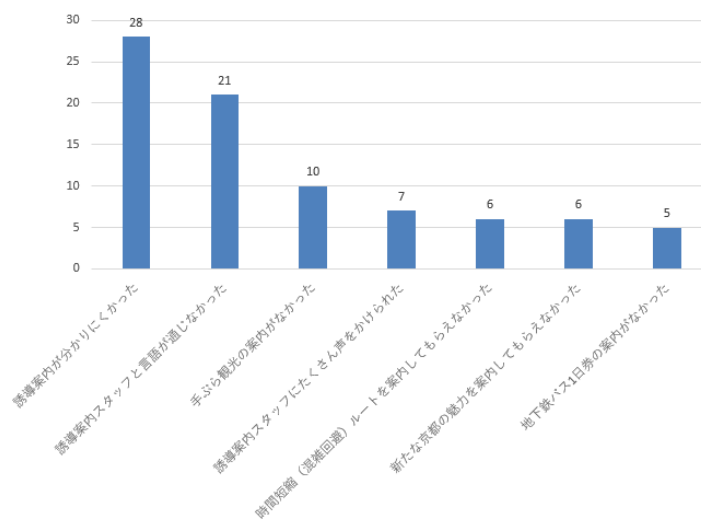
全体



日本人



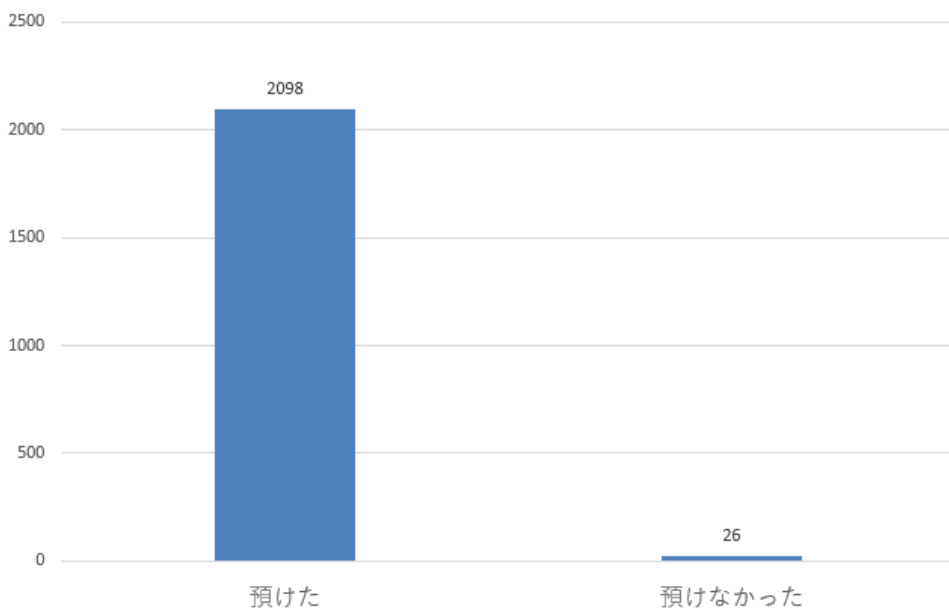
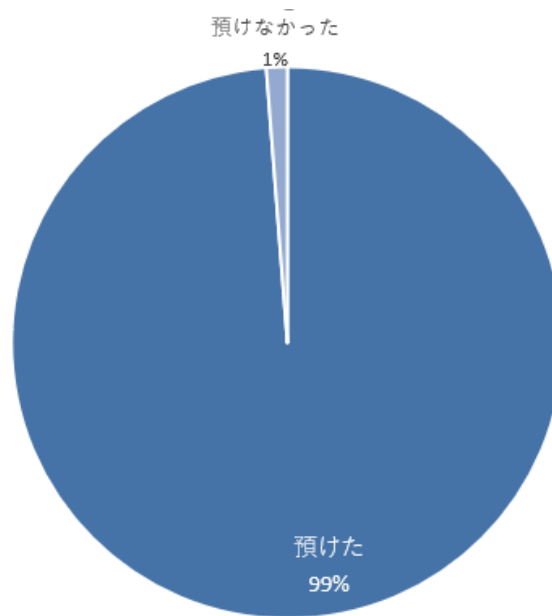
外国人



Q 1 4. 臨時手荷物預かり所に手荷物を預けましたか？

臨時手荷物預かり所に手荷物を預けた人にアンケート調査をしたので、ほぼ100%の回答であった。

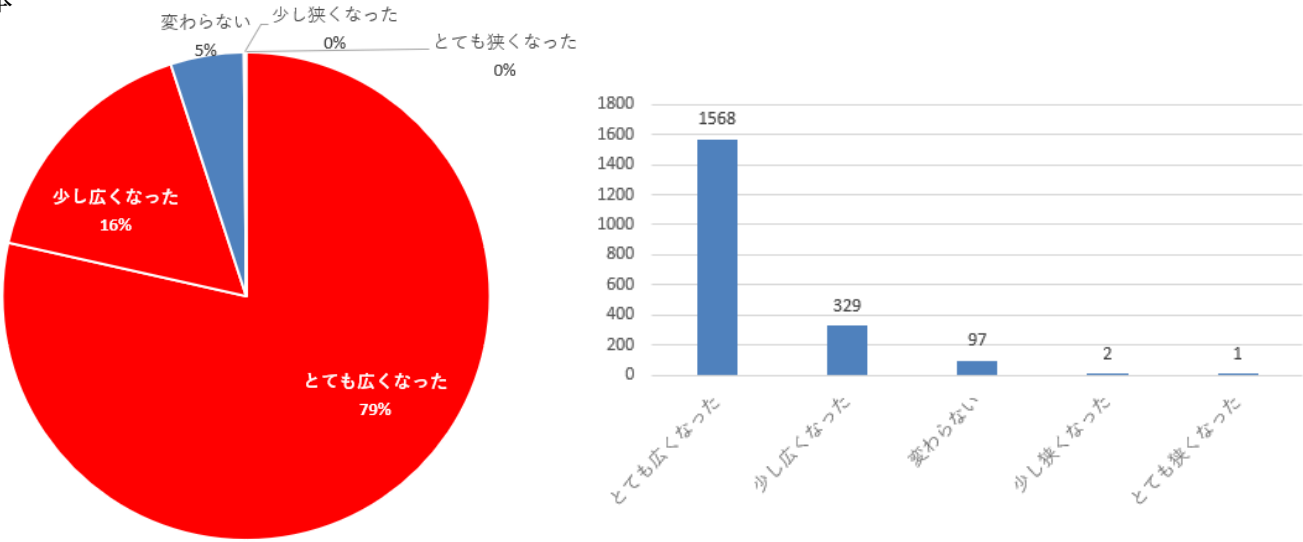
全体



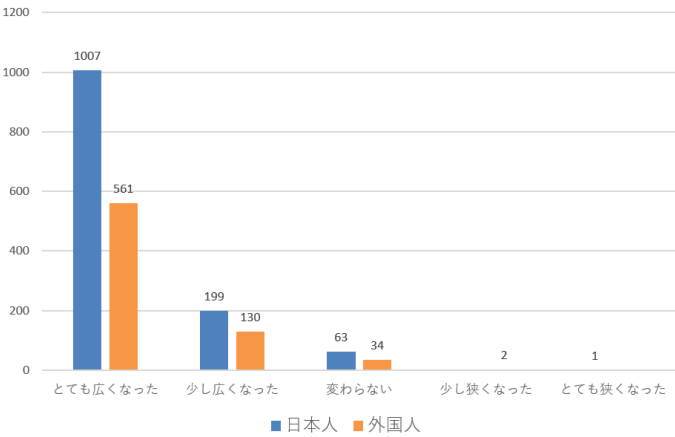
Q 1 5. 臨時手荷物預かり所に手荷物を預けたことで行動範囲が広くなりましたか？

臨時手荷物預かり所を利用した日本人および外国人利用者の90%以上が、手荷物を預けたことで行動範囲が拡大したと回答。この結果は、手ぶら観光が、観光の快適性および利便性の向上に寄与しており、その結果としてより広い範囲での活動が可能になることを示している。

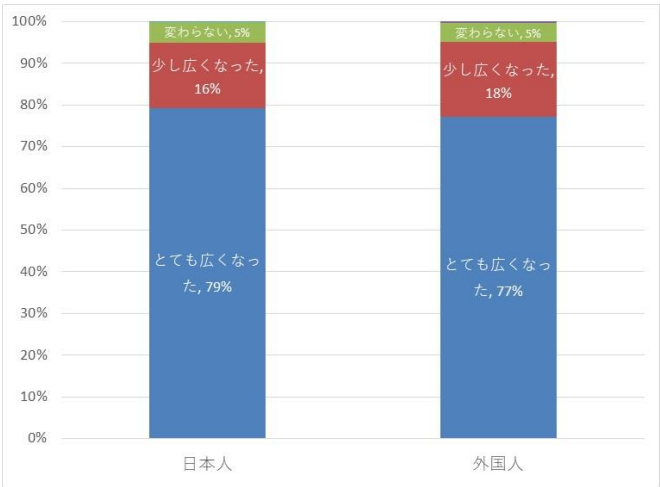
全体



日本人、外国人 行動範囲が広がったか？回答比較



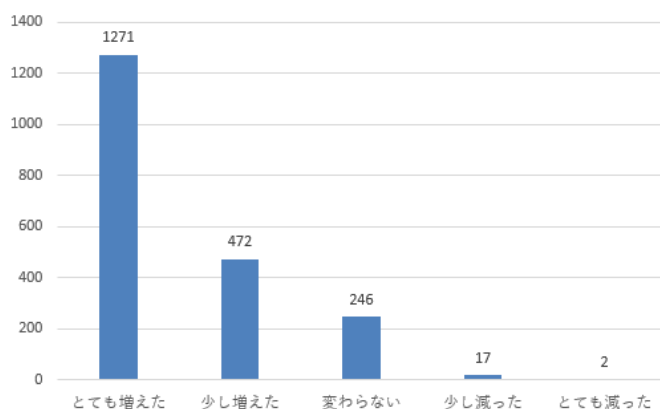
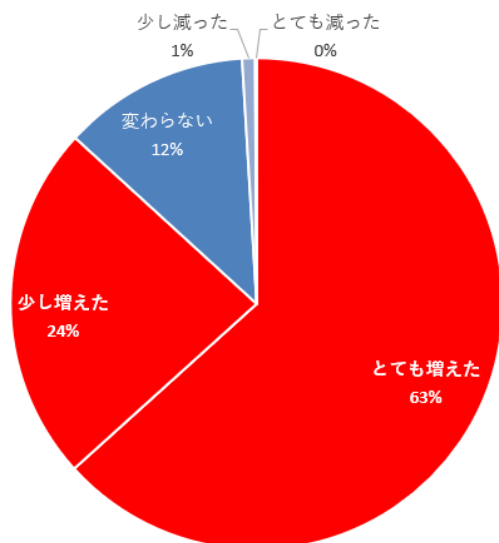
日本人、外国人行動範囲が広がったか？回答比率



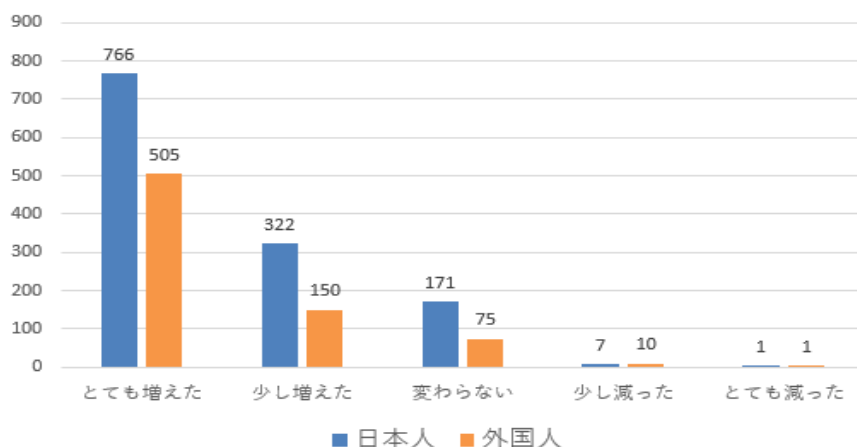
Q 1 6. 臨時手荷物預かり所に手荷物を預けたことで観光地での滞在時間が増えましたか？

日本人および外国人利用者共に、60%以上が臨時手荷物預かり所を利用することで滞在時間が「とても増えた」と回答。また、「少し増えた」との回答を合わせた場合、滞在時間が増加したと感じている利用者は80%以上になることが確認された。これらの結果は、手ぶら観光が、観光地での滞在時間の延長に顕著な影響を与えていることを示しており、その結果として利用者の観光体験が充実していることが考えられる。

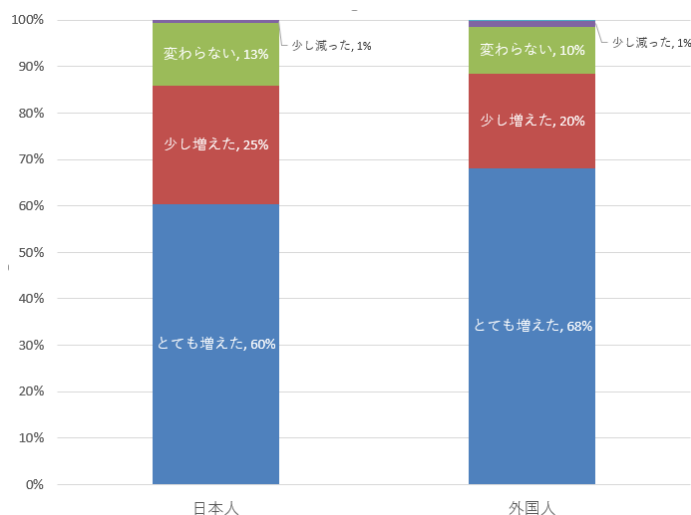
全体



日本人、外国人 滞在時間が増えたか？回答比較

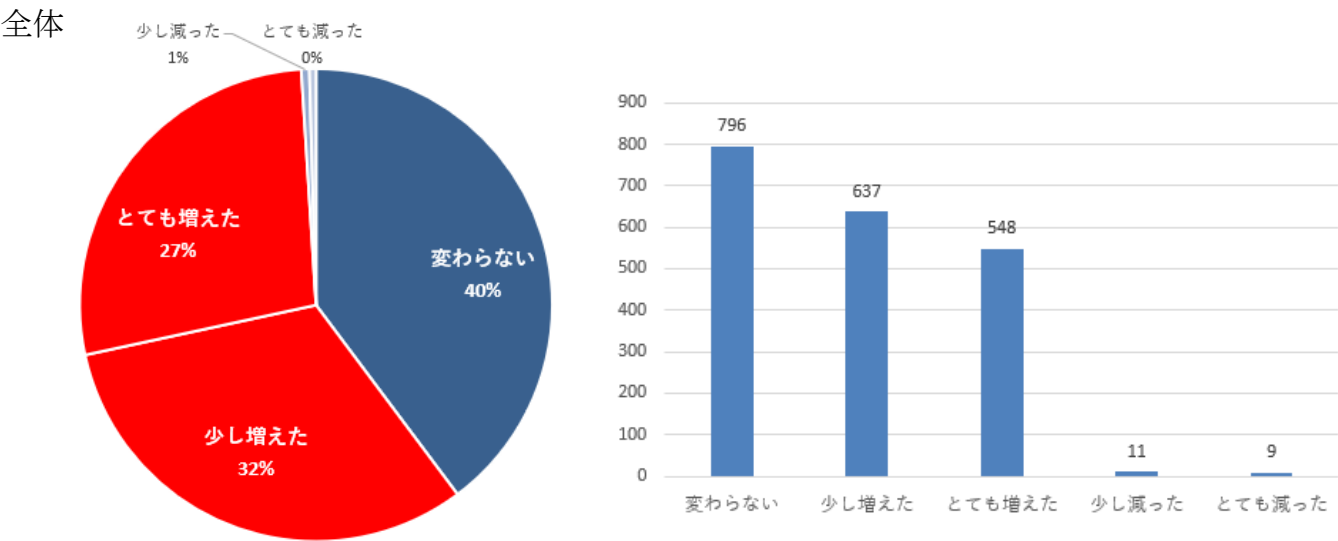


日本人、外国人 滞在時間が増えたか？回答比率

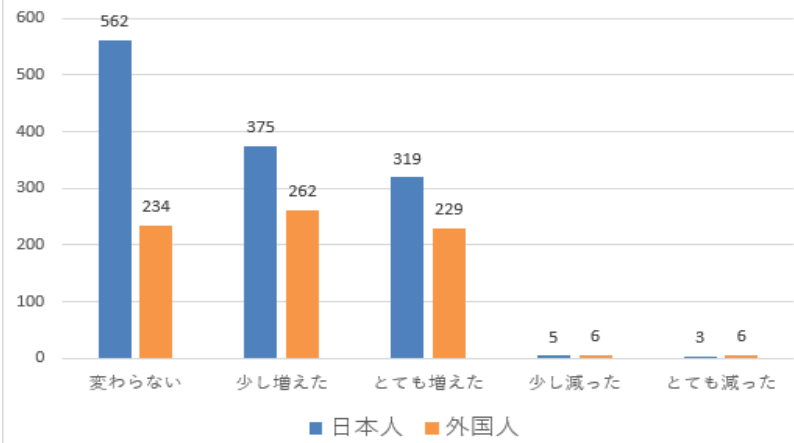


Q 1 7. 臨時手荷物預かり所に手荷物を預けたことで消費額が増えましたか？

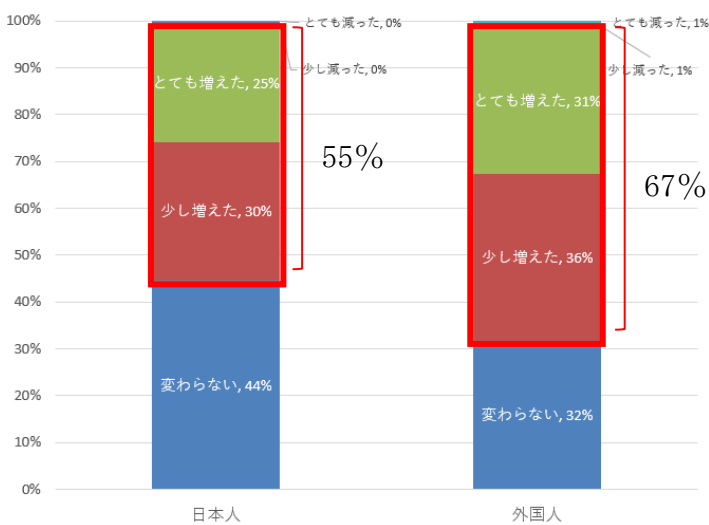
日本人利用者においては、55%の回答者は消費額が増加したと回答。外国人利用者では、消費額が増加した割合が67%に上った。
手荷物を預けることで手ぶらになった利用者は、身軽になってお店などに立ち寄りやすくなり、観光地での消費額が増加傾向にあることを示していると考えられる。



日本人、外国人 消費額が増えたか？回答比較



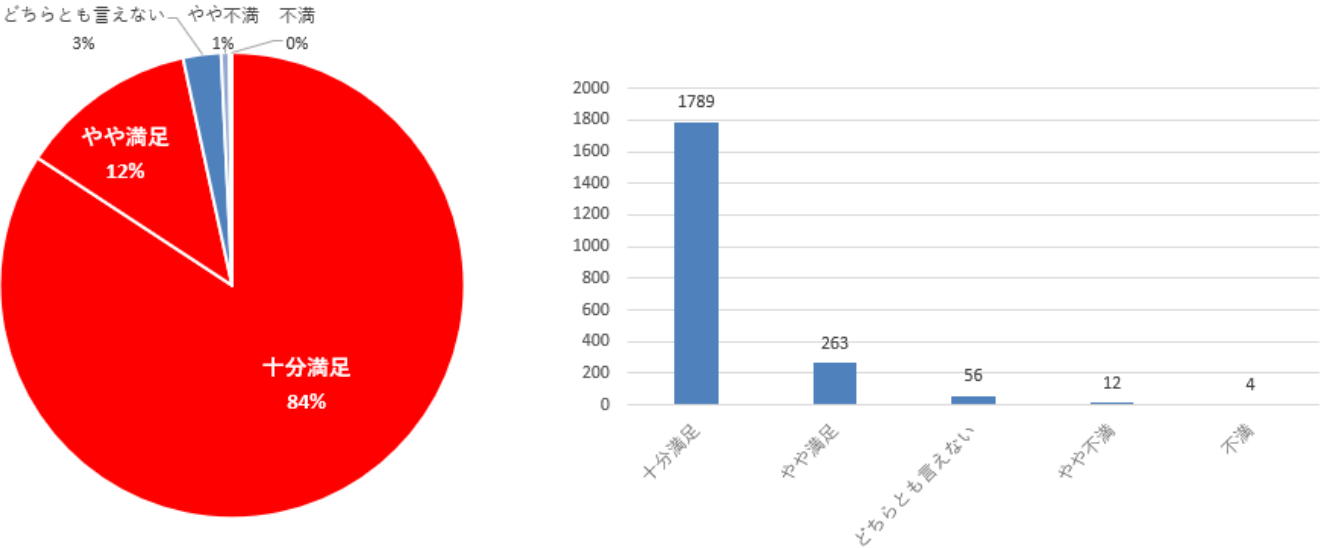
日本人、外国人 消費額が増えたか？回答比率



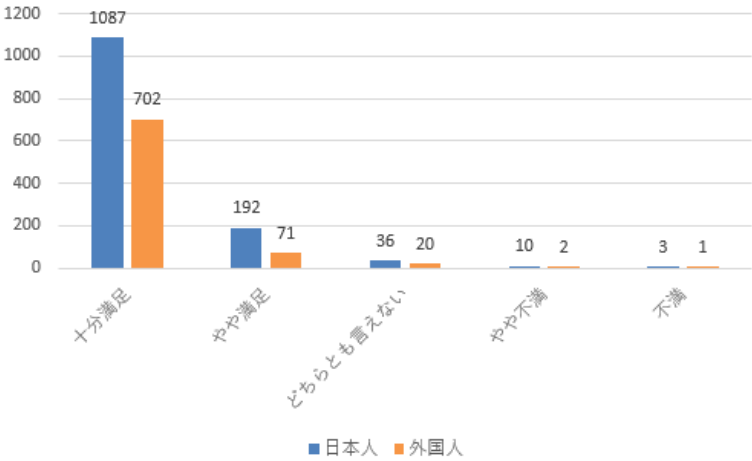
Q 1 8. 京都観光の総合満足度

手荷物を預けることで、日本人、外国人利用者ともに京都観光の総合満足度が95%を上回る結果が得られた。これは、手ぶら観光により観光地での自由度が高まったり、移動時の快適性が向上したりすることで、満足度を高め、利用者の観光体験の質を大幅に向上させる効果があると考えられる。

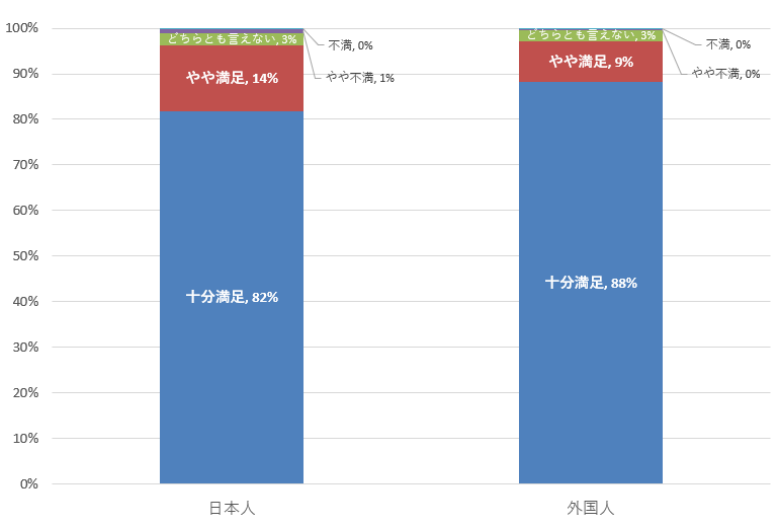
全体



日本人、外国人 京都観光の総合満足度比較



日本人、外国人 京都観光の総合満足度比率



臨時手荷物預かり所に手荷物を預けた人を対象に、移動経路の分散化及び手ぶら観光の推進に関する課題・改善点等を測定するためにアンケート調査を行った。

臨時手荷物預かり所の利用者属性

日本人：地域では、首都圏や愛知県、福岡県からの利用者が多かった（51%）。また、年齢層では20代、30代の利用者が多かった（58%）。京都への訪問回数が3回以下の人も多く、清水寺などの人気観光地への訪問する人が多かった。

外国人：20代と30代の利用者（65%）が最も多く、東アジアからの訪問者が50%と半数を占めた。日本へのリピーターが58%を占めるが、京都観光は初めての人も多く、手荷物預かり所を有効に活用して、清水寺などの人気観光地へ訪れた。

混雑緩和、移動経路の分散について

京都駅から次の目的地へは、半数の方が鉄道・地下鉄を利用されており、7割以上の方がバス以外の移動手段を選択していた。

清水寺への移動手段では、約6割の人がバス以外の交通手段を選択していた。また、清水寺への訪問者のうち、スタッフによる誘導案内を選択した人は、更にバス以外を選択していた。

本事業を始め、各種取組の効果と考えられ、バスの混雑緩和に繋がったと推察される。スタッフによる移動経路の分散を促す誘導案内が、混雑緩和と旅行者の利便性向上に繋がったと思われる。移動経路の変更には納得感が必要のため、外国人に対しては多言語に対応できるスタッフの存在が有効であることがわかる。

手ぶら観光について

臨時手荷物預かり所を利用した日本人、外国人利用者の90%以上が、行動範囲が拡大したと回答しており、80%以上が観光地での滞在時間も増えたと回答していることから、手ぶら観光が旅行者の快適性や利便性の向上に寄与していることがわかる。また、消費額の増加も見られ手ぶら観光が経済的な効果ももたらした。

課題

清水寺への移動手段でバスを選択した人が、日本人は47%に対し、外国人が35%であったことから、日本人（利用者の多い20代）の鉄道・地下鉄への誘導が今後の課題としてあげられる。

臨時手荷物預かり所の誘導・案内スタッフが臨時手荷物預かり所の利用者からヒアリングした結果、京都駅で荷物を預けてから観光に行く人だけでなく、京都の宿泊や観光が終わってから京都駅で荷物を預けて最後買い物等を楽しむ人も多くいることがわかった。次回以降のアンケート質問事項には、手荷物預かり所の利用が京都駅への到着日なのか、京都駅から帰る日なのかや、宿泊場所なども追加して、より深く属性や行動変容を明らかにしていくことが望まれる。

◎会議資料

当日配布資料として、以下の3種類の書類と日本旅行制作の3月6日付けの「本事業報告書」、京都市観光協会制作の「総合おもてなしコンシェルジュ事業報告書」を用意した。

京都駅における移動経路の分散化等による混雑緩和に係る実証事業
振り返り会議
議事次第

日時：令和6年3月11日（月）15時～
場所：近畿運輸局京都運輸支局3階会議室

1. 開会挨拶
近畿運輸局 観光部次長 岩崎 靖彦

2. 実証事業の報告
日本旅行京都四条支店 課長 三浦 俊宏
公益社団法人京都市観光協会 担当部長 濱崎 麻智

3. 各関係者からの意見

4. 実証事業のまとめ、閉会挨拶
近畿運輸局 観光部長 藤原 幸嗣

【議事次第】

京都駅における移動経路の分散化等による混雑緩和に係る実証事業 振り返り会議			
日時：令和6年3月11日（月）15時～			
場所：近畿運輸局京都運輸支局3階会議室			
出席者名簿			
	団体名	出席者名	役職
京都市	京都市都市計画局企くまち京都推進室	青保 勝	モバイルナビ/バージョン開発課長
	京都市都市計画局企くまち京都推進室	安藤 文智	担当係長
	京都市産業観光局観光MICE推進室	山田 祥平	持続可能な観光推進係長
	京都市産業観光局観光MICE推進室	藤野 佑典	担当係員
	京都市交通局企画推進部営業推進課	石田 大士	営業企画係長
	京都市交通局自動車部運輸課	長浜 純典	担当係長
関係・協力事業者・団体	一般社団法人京都府タクシー協会	足立 高広	専務理事
	後川急便株式会社京都営業所	熊谷 尚	課長
	後川急便株式会社京都営業所	鎌本 和行	営業開発課 主任
	京都駅ビル開発株式会社	千秋 雅弘	総務部長
	京都駅ビル開発株式会社	上野 祐之	課長
	公益社団法人京都市観光協会	濱崎 麻智	担当部長
	公益社団法人京都市観光協会	藤原 幸嗣	観光部長
	東海旅客鉄道株式会社	田中 宏樹	近鉄線鉄道事業本部関西支社運輸営業部 営業課長
	東海旅客鉄道株式会社	宮川 信太郎	京都駅 営業課長
	東海旅客鉄道株式会社	中瀬 和之	京都駅 営業課長
請負事業者	株式会社日本旅行京都西多支店	青山 聖二	支店長
	株式会社日本旅行京都西多支店	包 研喜	副支店長
	株式会社日本旅行京都西多支店	和田 剛太	課長
	株式会社日本旅行京都西多支店	三浦 俊宏	課長
	株式会社日本旅行京都西多支店	高田 聡生	
	株式会社日本旅行京都西多支店	高野 泰希	
近畿運輸局	観光部	藤原 幸嗣	観光部長
	観光部	岩崎 靖彦	観光部次長
	観光部	原田 晋司	国際観光課 課長
	観光部	大谷 健太郎	国際観光課 課長補佐
	観光部	関 尚也	国際観光課 専門官
	京都運輸支局	岡本 昇	京都運輸支局長
	京都運輸支局	木原 健太	輸送・接客部門 京都運輸企画専門官
	京都運輸支局	貴嶋 祐	輸送・接客部門 運輸企画専門官

【出席者名簿】

京都駅における移動経路の分散化等による混雑緩和に係る実証事業
振り返り会議 配席図

日時：令和6年3月11日（月）15時～
場所：近畿運輸局京都運輸支局3階会議室

青保 勝
京都市都市計画局
企くまち京都推進室
モバイルナビ/バージョン開発課長

山田 祥平
京都市産業観光局観光MICE推進室
持続可能な観光推進係長

千秋 雅弘
京都駅ビル開発株式会社
総務部長

石田 大士
京都市交通局

長浜 純典
京都市交通局自動車部運輸課
営業課長

岡本 昇
近畿運輸局 京都運輸支局長

原田 晋司
近畿運輸局 観光部国際観光課 課長

木原 健太
近畿運輸局 輸送・接客部門 京都運輸企画専門官

足立 高広
一般社団法人
京都府タクシー協会

田中 宏樹
東海旅客鉄道株式会社
近鉄線鉄道事業本部
関西支社運輸営業部 営業課長

宮川 信太郎
東海旅客鉄道株式会社
京都駅 営業課長

中瀬 和之
東海旅客鉄道株式会社
京都駅 営業課長

青山 聖二
株式会社日本旅行
京都西多支店 支店長

包 研喜
株式会社日本旅行
京都西多支店 副支店長

和田 剛太
株式会社日本旅行
京都西多支店 課長

三浦 俊宏
株式会社日本旅行
京都西多支店 課長

高田 聡生
株式会社日本旅行
京都西多支店

高野 泰希
株式会社日本旅行
京都西多支店

藤原 幸嗣
近畿運輸局 観光部長

岩崎 靖彦
近畿運輸局 観光部次長

原田 晋司
近畿運輸局 観光部国際観光課 課長

大谷 健太郎
近畿運輸局 観光部国際観光課 課長補佐

関 尚也
近畿運輸局 観光部国際観光課 専門官

岡本 昇
近畿運輸局 京都運輸支局長

木原 健太
近畿運輸局 輸送・接客部門 京都運輸企画専門官

貴嶋 祐
近畿運輸局 輸送・接客部門 運輸企画専門官

入口

EV

随行者席

【配席図】

◎会議の様子

会議では、最初に今回の事業の請負事業者である、日本旅行京都四条支店から事業報告後、同時期に実施された「総合おもてなしコンシェルジュ事業」の事業報告が京都市観光協会より行われた。その後、各事業関係者より今回の事業の成果、課題及び今後の展望等について発言があった。



【会議の様子】



【近畿運輸局観光部 藤原部長】



【近畿運輸局観光部 岩崎次長】



【(株)日本旅行京都四条支店 三道課長】



【(公社)京都市観光協会 濱崎担当部長】



【左から二人目 (一社) 京都府タクシー協会 足立専務理事】



【京都市交通局企画総務部営業推進課 石田営業企画係長】

◎会議の様子



【京都市都市計画局歩くまち京都推進室
青柴モビリティ・イノベーション創出課長】



【佐川急便（株）京都営業所 熊谷課長】



【京都市産業観光局観光MICE推進室
山田持続可能な観光推進係長】



【東海旅客鉄道（株）
（左）新幹線鉄道事業本部関西支社運輸営業部 田中営業課長
（右）宮川京都駅長】



【京都駅ビル開発（株）千秋総務部長】



【（株）日本旅行京都四条支店 青山支店長】



【近畿運輸局京都運輸支局 岡本運輸支局長】



【近畿運輸局観光部国際観光課 原田課長】

◎会議の様子



◎各関係者からの振り返り、今後の取り組み、意見等

【一般社団法人京都府タクシー協会】

乗合タクシー事業としては採算面で赤字であったものの、会員の9事業者が連携して事業を行ったことは大きな価値がある。実証事業終了後も継続的に今後の方向性を検討している。本事業はタクシー待ちの徒列解消のため行ったところ。事業としての完成度はまだまだだが、GW時の利用者利便確保のため、乗合タクシー運行に向けて京都市とも連携しながら検討していきたい。

【京都市交通局】

秋の混雑対策として、市バスの臨時便・観光急行バスの運行や地下鉄の増発を実施するとともに、「バス1日券」を廃止し、「地下鉄・バス1日券」を積極的に販売することで、バスから地下鉄への利用誘導を図った。市バス・地下鉄の利用者数はコロナ前の2019年度よりは減少したものの、昨年度よりは増加した。京都駅前バスのりばについて、特に混雑する清水寺方面でも待ち時間は10分～15分程度と、コロナ前と比較してもスムーズにご利用いただけた。地下鉄でも混雑は少なくスムーズにご利用いただけた。来年度も引き続き、市民・観光客双方の調和を目指して混雑対策に取り組んでいきたい。

【京都市都市計画局歩くまち京都推進室】

本実証事業・総合おもてなしコンシェルジュ事業でも分かったが、スタッフによるラストワンプッシュが必要である。また国際観光都市である京都における案内表示の重要性も感じているところ。混雑緩和に向けて引き続き検討していきたい。

【公益社団法人京都市観光協会】

コインロッカーは8時台から埋まっていく。大型タイプは早朝から既に多くが埋まっているケースもあった。託送サービスをご利用いただくよう案内にも努めたが、外国人にとって託送サービスに抵抗感をお持ちのように感じる場面もあり工夫が必要と感じた。情報の一元化は引き続き検討しながら、観光案内所が主催する情報連絡会に今回の事業をフィードバックする。

【佐川急便株式会社京都営業所】

臨時手荷物預かりの実績についてはご紹介のとおり、多くの方にご利用頂いた。一方でコインロッカーが一杯となった時の観光客の困惑が見て取れた。地下のコインロッカーから臨時手荷物預かり所への誘導は課題である。予約システムの構築等DX化は有効策である。QRコードを活用すればスムーズな誘導も可能になるのでは。

【京都市産業観光局観光MICE推進室】

昨秋の取組として、「ハンズフリー京都」サイトの掲載事業者が4から73へと増えた。今般の実証事業で改めて手ぶら観光のニーズを確認できた。今春の観光シーズンについても臨時手荷物預かり所の設置が決まったところ。今後、ホテル配送を促進していくほか、手荷物預かり等の窓口への誘導強化を図っていきたい。

◎各関係者からの振り返り、今後の取り組み、意見等

【東海旅客鉄道株式会社】

11月の東海道新幹線のご利用は全体としてはコロナ前に届いていないものの、土日等は上回っていた。当社としては京都市交通局様と連携した「地下鉄・バス1日券」の新幹線コンコース内での販売に加え、東京駅などの「旅マエ」、新幹線内のテロップを活用するなどして、入洛者に対する地下鉄利用促進等の情報提供を行った。またコインロッカーについても空き状況が検索できるタイプに順次取り替えているが、今後は事前予約できる多機能ロッカーの導入も検討する。今回の取り組みでは、混雑緩和に向けて関係者間で横断的に取り組むことが大事であると実感した。新幹線から降りてきた旅行者は、西側（近鉄側）の改札に出ることが多いが、そこからでは地下鉄への誘導は難しい。当社としては比較的余裕のある、東側の在来線地下通路を通じた烏丸側やJR線、地下鉄線への誘導に取り組んでいるところであり、コインロッカーの案内も含めて改札内での案内が有効と考えている。また、駅に着いた時点で既に行き方を決めているお客様も多いので事前の打ち込みも大事。ウェブサイトの記述や乗換案内を変えることが望ましい。当社としてもできることをやっていく。

【京都駅ビル開発株式会社】

繁忙期はクロスタについては待ち時間が一時間を超えることもあったが、今回の実証事業により長蛇の列を回避出来た。京都に来られた方の不満に繋がらないよう、長蛇の列解消などに向けて民間だけでは難しいので、官・民連携して抜本的な対応は難しいかもしれないが出来ることからやっていきたい。

【株式会社日本旅行京都四条支店】

今回取り組んで分かった点は、事業の成功は、実施された皆様のご協力があつての賜物だと思っている。今後、観光業に対しての課題、社会課題の解決を目指している企業として、さまざまな課題解決に取り組んでいきたいと思う。

【近畿運輸局京都運輸支局】

今般の実証事業においてアンケートをとり何が問題かを見ることができたので更に活かしていければと思う。支局では交通の安全・安心に取り組んでいるが、実証事業では旅先での不安解消という心の安心を提示することができたと考えている。京都の観光をより一層良い方向に向けられるよう旅客の利便性向上に繋がる取組について協力していきたい。

【近畿運輸局観光部】

多くの関係者が連携して実証事業を実施できたことについて改めて感謝したい。また現場における日本旅行の献身的な運営にも感謝したい。お陰様でアンケート調査結果において京都観光の総合満足度95%超えに繋がったと考えている。実証事業を振り返ると、京都駅というエリアで観光客をうまく誘導するには多くの関係者の連携が大事であることがよく分かった。インバウンドが荷物を預けることの不安感払拭には、DX化や旅行会社のパッケージ化が有効であると考えている。また、総合おもてなしコンシェルジュからクロスタ京都やコインロッカーの利用状況を案内誘導スタッフへ共有することにより、手荷物を持っている観光客をうまく案内することが可能となり総合おもてなしコンシェルジュは大きな効果をもたらした。こうした対策を継続していくことが非常に大事で、今後は京都市が中心となって努力をしていただくが、当然我々も引き続き協力していきながら対策を考えていく。京都市がより良い観光地域・観光都市になるよう、引き続き関係者の連携・協力をお願いしたい。

◎成果と結果

京都市交通局の発表によると、2023（令和5）年11月時点の市バス・地下鉄のお客様数は、コロナ前の2019（令和元）年度比では、いずれもマイナスであったが、対前年度比では一定回復した状態で推移しており、とりわけ地下鉄のお客様数については、市バスから地下鉄への積極的な誘導を図ったことで、市バスよりも回復が見られた。

今回の実証期間中、特にお客様が多い京都駅前Dのりばで一時的にバス待ちの列が生じることがあったが、目立った混雑は発生しなかった。これは、移動経路分散をはじめ、様々な関係者の混雑緩和の取組の成果と考えられる。

◎事業を通じた課題と混雑緩和に向けた方策

移動経路の分散化の推進

- ・「リアルタイムの情報発信と的確な誘導」と多言語化
移動経路分散について、京都市等による旅マエの情報発信に加え、本事業での旅ナカでの誘導スタッフによる「リアルタイムの情報発信と的確な誘導」があったことで説得力が増し、旅行者の行動変容が生じる可能性が高くなることが示された。また、説明が母国語であると更に効果が増大されることも示された。
- ・納得感
移動経路の分散には、旅行者の経路変更に対する納得感が必要なため、言葉だけの説明ではなく、地図（京都市「地下鉄移動時間の短縮」裏面）や時間・料金などが記載されたフリップなどを活用して、時間短縮の説明やルート上で散策出来る観光名所を紹介することで納得感を上げることが有効であった。
- ・スタッフのスキル向上
期間限定案内所では、特に目的地を決めずに「おすすめの観光地」を尋ねる人も多かった。こういった問い合わせには、単に有名な観光地を提案するのではなく、穴場の観光地をおすすめすることにした。一方で、観光地の混雑緩和と旅行者の満足度向上といった二つの目的を適切に案内をするには、それ相応の知識が必要である。よって今後類似事業を行う際には、十分な事前研修によるスキルアップが必要である。
- ・期間限定案内所の設置場所
今回、移動経路の分散を目的に設定された期間限定案内所であったが、肝心のターゲットである京都駅中央口から市バス乗り場へ向かう旅行者からは目に付きにくかったようである。最終日に他ブースとの兼ね合いで西向きに期間限定案内所が設置されると、その存在が目につく形となり昼間の来所者数が増えたので、今後類似事業を行う際には、期間限定案内所を西向きに設置することが望ましい。
- ・期間限定案内所の表示
今回、日本語・英語・韓国語・中国語の多言語対応の期間限定案内所ということで、外国人を意識した看板等のサインを制作したが、初日の日本人来所者が少なく、2日目以降は日本語のサインも増やして対応した。移動経路の分散が目的の案内所なので、日本人、外国人ともに訪れやすくするために、表示するピクトグラムを含め看板等のサインの検討が必要である。

手ぶら観光の推進

- ・手荷物預け場所の情報共有（総合おもてなしコンシェルジュとの連携）

今回、他事業の京都駅の総合おもてなしコンシェルジュ（P12参照）と連携することにより、コインロッカーや既存の手荷物預かり所（クロスタ、関西ツーリストセンター等）、臨時手荷物預かり所等の空き状況の情報共有ができたため、手荷物を預けたい旅行者の方々への的確な案内ができ大変好評であった。大きな荷物を持った旅行者を的確に案内することは、京都駅構内の混雑緩和や公共交通機関への荷物の持込を防ぐことにも繋がるため、今後も混雑シーズンの情報共有は適時実施することが望ましいと考えられる。

- ・誘導と多言語対応

大きな手荷物を持った旅行者、一杯になっているロッカー付近で困っている旅行者、手荷物を預けることに躊躇している旅行者に多言語対応のスタッフが旅行者の母国語で案内誘導することで手ぶら観光の推進が図れた。今後も混雑シーズン等の多客が見込まれる時には、日本語だけでなく多言語対応可能な案内スタッフを配置することが望ましいと考える。また、臨時手荷物預かり所の取扱い実績で判るように、観光シーズンにおいては、京都駅周辺の手荷物預かり所やコインロッカー等のキャパシティ不足が課題である。これらの課題については、臨時手荷物預かり所の設置を含めた総合的な対策を今後検討することが必要である。

- ・「リアルタイムの情報発信と的確な誘導」の強化
観光シーズンにおいて、誘導スタッフや期間限定案内所を京都駅ビル駅前広場だけでなく、新幹線中央口前やミニ期間限定案内所のスペースが確保できそうな西口改札前などに配置し、旅行者の行動変容の促進を図ることが望ましい。
- ・スタッフのスキル向上
今後類似事業を実施する場合、実施スケジュールを早めに確定することが望ましい。そうすることによって、より優秀なスタッフの確保や十分な事前研修が可能となり、より充実した誘導・案内を行うことが可能となる。
- ・横断的な事務局機能の必要性
今後、類似事業を行うにあたり、京都駅の様々な場所が違う会社によって管轄されていることや、紅葉シーズンや桜シーズンの繁忙期に、関係者誰もが混雑緩和のために動くことには異論はないが、利害関係や人手の問題などの事情で連携が難しいこともあるので、各々の事情を理解した横断的に対応する事務局的な役割を設定して、情報共有をしながら事業を進めることが重要と考えられる。
- ・バスの待ち列の考え方（混雑のイメージ払拭）
今回、メディアからはバスの長い待ち列が報道されることも多かったが、待ち時間は最大でも概ね10分以内であり目立った混雑は発生しなかった。最後尾で待ち時間20分の看板で案内するだけでなく、臨時便で随時バスが来るのならば、次のバスが来る時間を案内するなども考えられる。今後、混雑しているイメージをどのように払拭していくかも検討する必要がある。
- ・京都駅の案内表示について
期間限定案内所で京都駅八条口側への行き方についての質問が非常に多かった。高速バスのチケットなどには、「乗り場：京都駅烏丸口高速バス乗り場」などと記載があるが、駅構内の案内図や京都駅の構内図に烏丸口の表記が見られない。京都駅北側の現在は、単に「中央口」、「地下東口」としか表記されていないので、新幹線側に「新幹線中央口」があるため混同されている旅行者が多く見られた。今後、混雑緩和のために案内表示の文言や設置場所の再考が必要と考えられる。