



国土交通省

国土交通省 近畿運輸局

問い合わせ先

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

同時発表

京都市（別添資料参照）

令和6年3月29日

## 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等にかかる 実証事業の実施結果について

近畿運輸局が実施主体となり、京都市・民間事業者との連携により京都駅にて実施した、「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「乗合タクシー利用促進」に関する実証事業について、アンケート調査に基づく検証結果をお知らせします。

なお、事業概要や詳細な結果にかかる報告書は近畿運輸局HPにて掲載しておりますので、資料の最終に記載しておりますURLをご参照ください。

また、「移動経路の分散化」・「手ぶら観光の推進事業」と連携実施した「総合おもてなしコンシェルジュ事業」の結果概要も併せてHPに掲載いたします。

### 【実証事業（全体）の総括】

- 本実証事業の実施により、期間限定案内所等の**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、鉄道・地下鉄をはじめ、**移動経路の分散化に繋がる**ことが確認されました。
- 観光シーズンにおける臨時手荷物預かり所の需要があることが確認されるとともに、**手ぶら観光が旅行者の行動範囲を広げることや観光消費額の増加に繋がる**可能性が示されました。  
また、**コインロッカーや既存の手荷物預かり所等の空き情報をスタッフ間で共有のうえ旅行者を誘導案内**することで、旅行者はスムーズに手荷物を預けることができ、**手ぶら観光促進に繋がる**ことが確認されました。
- 乗合タクシーに乗車された方の満足度は高く**、特に時間を有益に活用したい、また不慣れな公共交通機関を利用することへの不安解消を望む外国人旅行者からは、**多少価格が高くてもニーズがある**ことが確認されました。
- 本実証事業の結果を踏まえ、持続可能な観光の推進及び観光客の満足度向上に向け、関係者の皆様とともに更なる効果的な取り組みの検討を進めてまいります。

### 【アンケート調査の概要】

○移動経路の分散化・手ぶら観光の推進

(1) 対象

京都駅から主要観光地へ移動する旅行者のうち、臨時手荷物預かり所の利用者  
(日本人旅行者を含む)

(2) 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(時間：9時～20時)

- (3) 調査場所  
臨時手荷物預かり所（京都駅ビル駅前広場（ホテルグランヴィア京都前））
- (4) 方法  
手荷物を受け取りに来られた旅行者から聞き取り（タブレットも活用）
- (5) アンケート回収数  
2, 124件

○乗合タクシー利用促進

- (1) 対象  
京都駅～金閣寺間を運行する乗合タクシーに乗車した旅行者（日本人旅行者を含む）
- (2) 日時  
令和5年11月の土日祝日の計10日間（時間：9時～15時）
- (3) 調査場所  
乗合タクシー車内
- (4) 方法  
乗合タクシー車内に同乗するコンシェルジュによる聞き取り（タブレットも活用）
- (5) アンケート回収数  
176件

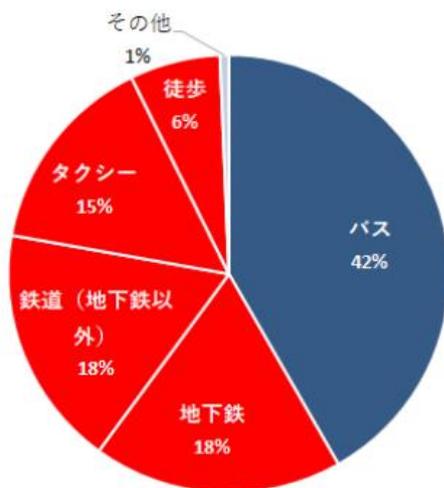
【検証結果の概要】※抜粋

1 移動経路の分散化（期間限定案内所の開設）

・バスが混雑する清水寺への移動手段では、約6割の旅行者がバス以外の交通手段を選択し、本事業である移動経路の分散化をはじめ、混雑緩和にかかる各種取組の効果があったと考えられます。

<清水寺への移動手段の割合>

全体

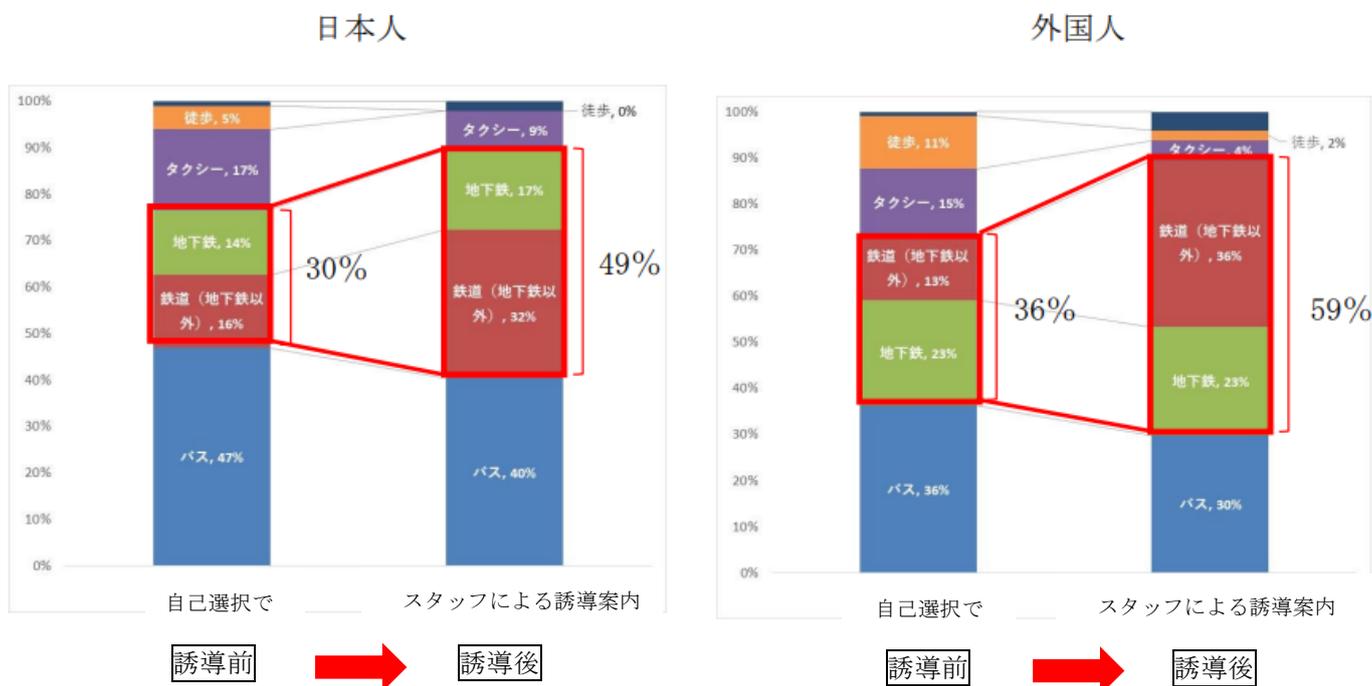


日本人、外国人 清水寺移動手段比率



・清水寺への訪問者のうち、期間限定案内所等のスタッフが誘導案内したことで鉄道利用に変更した旅行者が増加し、スタッフの誘導案内が有効であったことが考えられます。

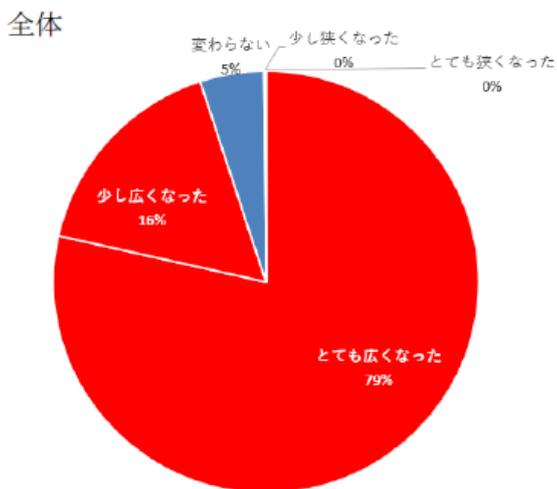
<「誘導前」「誘導後」別移動手段の割合>



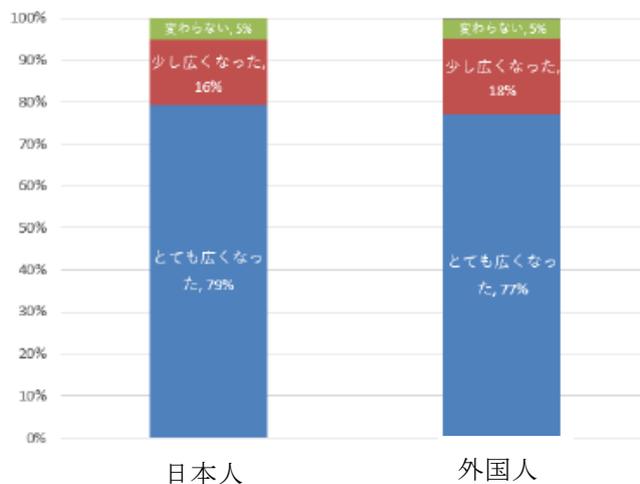
## 2 手ぶら観光の推進（臨時手荷物預かり所の開設）

・手ぶら観光によって、観光の快適性及び利便性が向上し、旅行者の行動範囲が広がる可能性が示されました。

<手荷物預けによる行動範囲の増減>

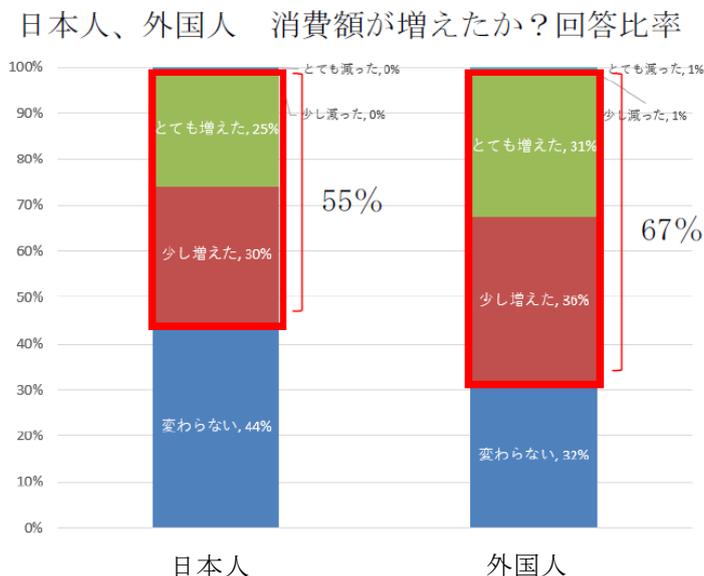
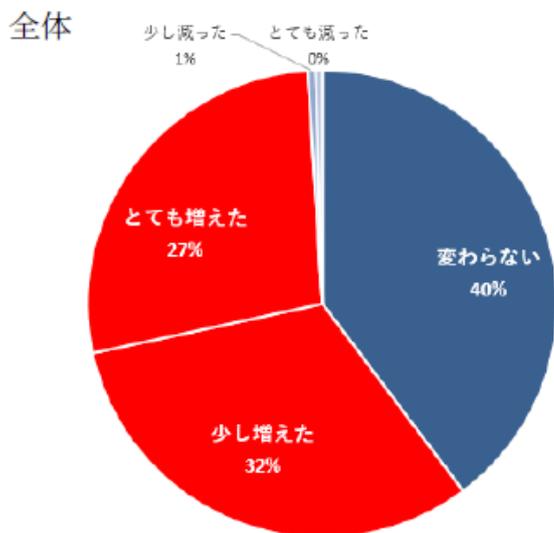


日本人、外国人行動範囲が広がったか？回答比率



・手ぶら観光によって、旅行者が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が示されました。

＜手荷物預けによる消費額の増減＞

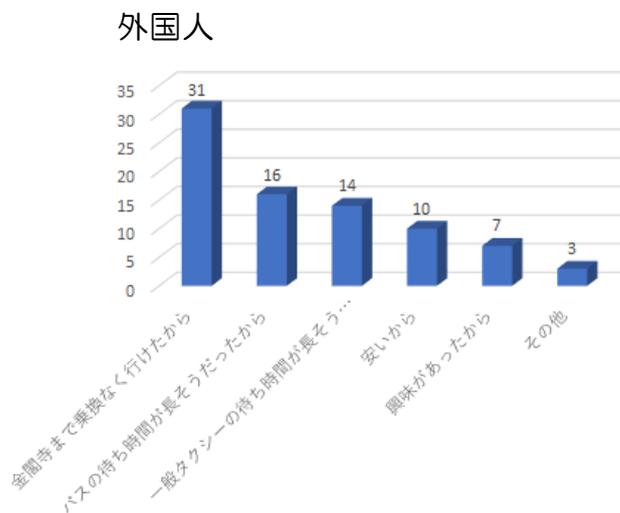
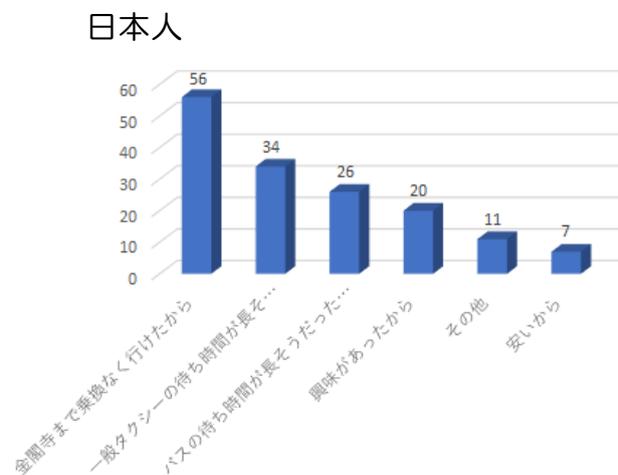


3 乗合タクシーの利用促進

乗合タクシーを利用したきっかけについては日本人、外国人ともに「金閣寺まで乗り換えなく行けたから」が一番多くを占めました。

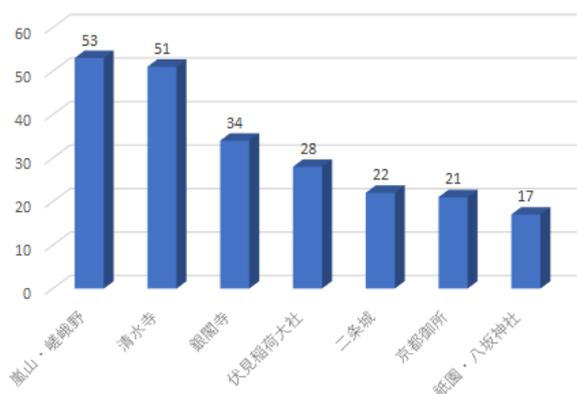
日本人は年齢層（アンケートに結果にて40代～60代が70%超）を考えると、金銭的余裕から移動のストレス軽減を優先する傾向があることが考えられます。

外国人は、日本の交通機関に不慣れな人が多い事や、時間を有益に利用したいことが考えられます。

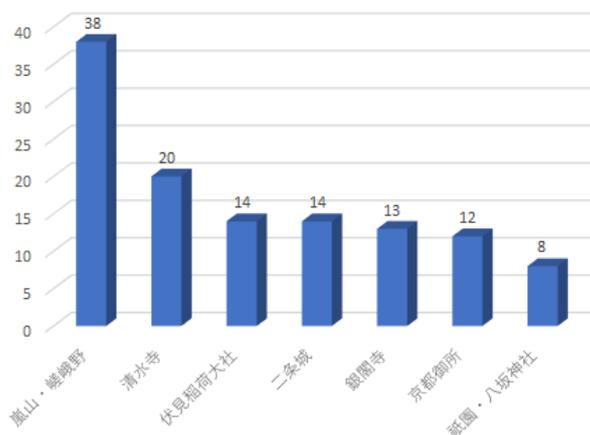


乗合タクシーで行きたいその他目的地では、「嵐山・嵯峨野」が最多、「清水寺」、「銀閣寺」など京都の代表的な観光地が続きました。「清水寺」より「嵐山・嵯峨野」が多かったのは、実際に乗合タクシーを利用した人にとって、「清水寺」より遠方である「嵐山・嵯峨野」に「快適な乗合タクシーで行きたい」という思いからだと考えられます。

日本人



外国人



(参考) 総合おもてなしコンシェルジュ事業の概要

- ・ 近畿運輸局実証事業「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」との連携（京都駅周辺の混雑状況の把握及び関係者との情報共有）
- ・ 京都駅新幹線中央口改札口付近等における移動経路の分散化に資する提案・誘導及び手荷物預かり所への提案等

実施日：11月18日（土）、23日（木・祝）～26日（日）、12月3日（日）の6日間

実施時間：9時～17時

(参考) 各事業の報告書掲載場所

「京都駅における移動経路の分散化等による混雑緩和にかかる実証事業報告書」

「秋の観光シーズンにおける乗合タクシー利用促進に係る実証事業報告書」

「総合おもてなしコンシェルジュ事業報告書」

[http://www.tb.mlit.go.jp/kinki/00001\\_02795.html](http://www.tb.mlit.go.jp/kinki/00001_02795.html)

令和6年3月29日



## 京都観光モラル

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MICE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)

### 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 実証事業の実施結果

国土交通省近畿運輸局が実施主体となり、秋の観光シーズンにおける観光課題対策（第9弾）として京都市・民間事業者が連携して実施した、「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（以下、本実証事業）について、アンケート調査に基づく検証結果をお知らせします。

※ 事業概要等については、参考資料「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結果（速報版）」をご覧ください。

#### 1 アンケート調査の概要

(1) 対象

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）

(2) 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～20時）

(3) 場所

臨時手荷物預かり所（京都駅ビル駅前広場（ホテルグランヴィア京都前））

(4) 方法

手荷物を受け取りに来られた旅行者からの聞き取り等

(5) 回収数

2,124件

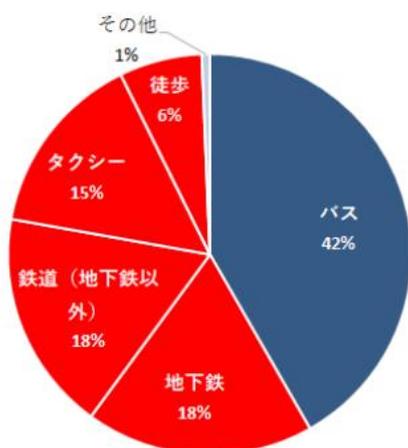
## 2 検証結果の概要

### (1) 移動経路の分散化（期間限定案内所による効果）

- バスが混雑する清水寺への移動手段では、約6割の旅行者がバス以外の交通手段を選択され、本事業である移動経路の分散化をはじめ、混雑緩和にかかる各種取組の効果が現れた。

<清水寺への移動手段の割合>

全体



日本人、外国人 清水寺移動手段比率

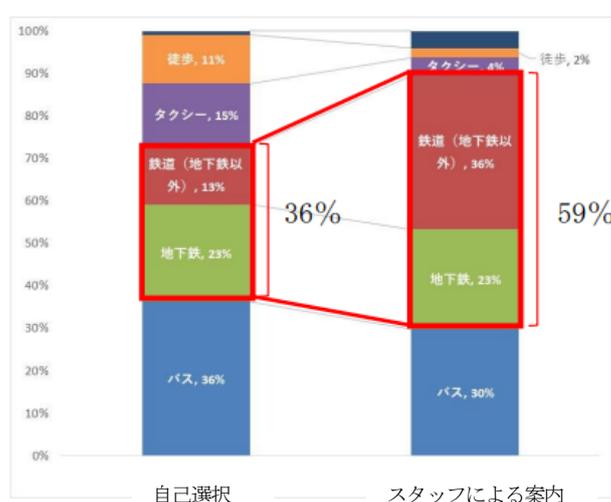


- 清水寺への訪問者のうち、期間限定案内所等のスタッフによる案内により移動手段を選択した方は、鉄道の利用率が高く、“プッシュ型の案内”が有効であることが明確になった。

<「自己選択」「スタッフによる案内」別移動手段の割合>

日本人

外国人

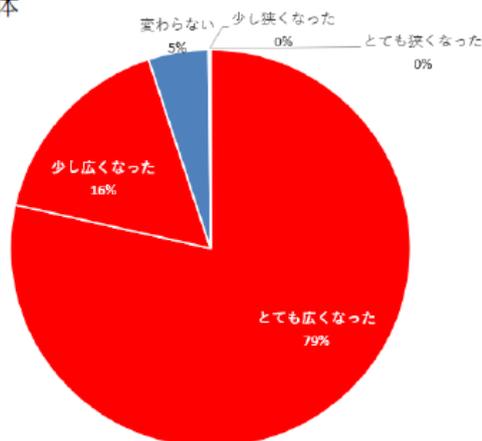


(2) 手ぶら観光の推進（臨時手荷物預かり所による効果）

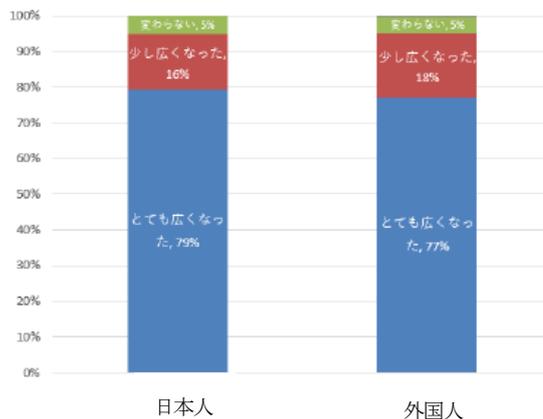
- 手ぶら観光により、観光の快適性及び利便性が向上し、観光客の行動範囲が広がる可能性が示された。

<手荷物預けによる行動範囲の増減>

全体



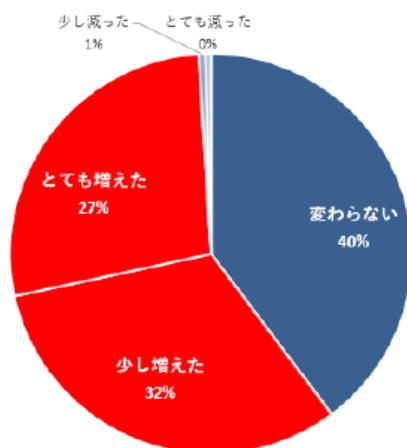
日本人、外国人行動範囲が広がったか？回答比率



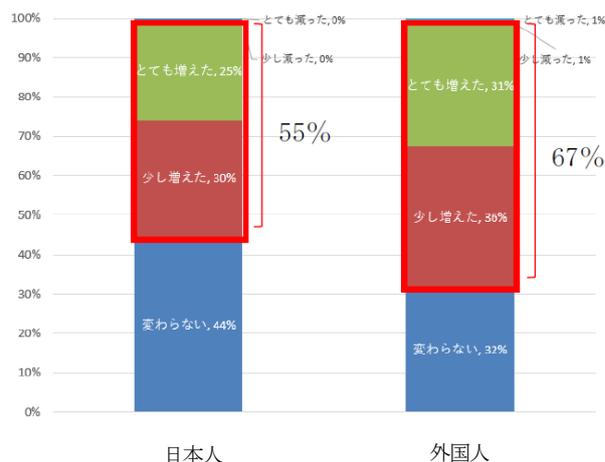
- 手ぶら観光により、観光客がお店などに立ち寄りやすくなり、観光消費額の増加に繋がる可能性が示された。

<手荷物預けによる消費額の増減>

全体



日本人、外国人 消費額が増えたか？回答比率



※ 詳細な検証結果は以下「事業報告書」をご覧ください。

[http://www.tb.mlit.go.jp/kinki/00001\\_02795.html](http://www.tb.mlit.go.jp/kinki/00001_02795.html)

### 3 実証事業の総括

- 本実証事業の実施により、期間限定案内所等のスタッフによる“プッシュ型の案内”が、鉄道・地下鉄をはじめ、移動経路の分散化に繋がることが明確となりました。
- 観光シーズン時における臨時手荷物預かり所の需要があることが確認されるとともに、手ぶら観光が観光客の行動範囲を広げることや、観光消費額の増加に繋がる可能性が示されました。
- 本実証事業の結果を踏まえ、市民生活と調和した持続可能な京都観光の実現及び観光客の満足度向上に向け、更に効果的な取組を検討していきます。

#### <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M I C E推進室（075-746-2255）



## 京都観光モラル

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MICE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)

### 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 実証事業の実施結果（速報版）

国土交通省近畿運輸局が実施主体となり、秋の観光シーズンにおける観光課題対策（第9弾）として京都市・民間事業者が連携して実施した、「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（以下、本実証事業）について、実施結果（速報版）をお知らせします。

今後、アンケート調査を基に課題・改善点の抽出や効果検証を行い、年度末を目途に詳細な結果を改めてお知らせします。

#### 1 実施目的

京都駅は本市最大のターミナル駅であり、特にハイシーズンには多くの観光客等が利用されます。京都駅と観光地を結ぶ一部バス路線では、観光客の集中やスーツケース等の大きな手荷物のバス車内への持込みにより、京都市民の通勤・通学や通院などの生活利用に影響が発生していることから、本実証事業を実施することで、市バスの混雑緩和・利用環境向上を目指しました。

#### 2 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に対して、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、最適な公共交通機関への案内・誘導を行うとともに、京都市交通局とも連携し、「地下鉄・バス1日券」の臨時販売を行いました。

###### 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）

※ 「地下鉄・バス1日券」の臨時販売は11月18日（土）、23日（木・祝）、25日（土）、26日（日）の4日間（時間：9時～12時30分）

###### ウ 場所 京都駅ビル駅前広場（中央改札口前）

エ 結果 期間限定案内所において、6日間で計2,512人の対応を行いました。  
また、500人近く対応した日が半数を超えました。（1日最大499人）



## (2) 手ぶら観光の推進（臨時手荷物預かり所の開設）

### ア 内容

京都駅において旅行者向けに、臨時手荷物預かり所を開設し、手荷物の一時預かりサービスを実施

### 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）

### エ 結果

一時預かりは、合計2,836個となり、ピーク時には1日に719個の預かり実績がありました。7日間の平均預かり個数は1日あたり405個であり、想定していた1日300個の実績を大きく上回りました。



## 3 事業実施による効果

今後、アンケート調査を基に課題・改善点の抽出や効果検証を行い、詳細な結果を改めてお知らせしますが、以下の効果があったと考えます。

- 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ました（列がほとんど発生していない時間帯も有）。
- 列に並んでいる観光客に対し、積極的に地下鉄利用を勧めるチラシ等を活用して誘導員が案内したところ、誘導された方の内半数程度は案内に納得され、ルートを変更されました（“プッシュ型の案内”が有効）。
- 臨時手荷物預かり所については、京都駅周辺のコインロッカーの空きが無くなる午前11時頃に預かり件数のピークを迎え、以降も順調に推移するなど、観光シーズンにおける臨時手荷物預かり所の需要があることが確認されました。

### <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MICE推進室（075-746-2255）

## 【実績値（速報）】

## ●期間限定案内所対応人数

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
223	437	495	368	499		490	2,512

※12/2は会場確保の関係から開設していません。

## ●臨時手荷物預かり個数

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
319	473	300	532	719	133	360	2,836