＜要約編＞

１．調査の目的

歴史都市の観光的な魅力を高めていくためには、風情のある景観の保全・活用とともに、まちなかを歩くなどにより、じっくりと良さを味わってもらえる仕組みの提供などが必要である。

京都の落ち着いた景観を形成する重要な要素として京町家が挙げられるが、近年多くが建て替えられるなど、古くからの町並みが崩壊する危機に瀕しており、京町家を維持保存し有効活用していく方策として、文化体験や宿泊など観光分野での利用も検討していく必要がある。

一方、古い町並みなどまちなかの魅力を提供するためには、「歩いて楽しむ観光」の推進が必要であり、歩行者の視点にたったわかりやすい観光案内ができる仕組みが求められる。京都市内でも特に多くの観光客が集まる地域では、交通集中による混雑の緩和と、地域の観光魅力の面的な拡大のため、歩行者を誘導する効果的な観光案内図板等のネットワーク整備が必要となっている。

また、観光案内所についても、例えば市内全域にミニ案内所を網羅的に設置することにより、より緻密な案内と周辺観光情報の提供が可能となる。さらに、世界遺産である平等院などの史跡が集積している宇治市中心部においても、各資源を巡るルートが必ずしもわかりやすく情報提供されておらず、市内に３個所ある観光案内所の機能の充実もふくめた検討が求められている。

本調査においては、歴史都市の景観形成に重要な役割を担う京町家について、その現況及び観光利用のための課題を整理する。また、京都市内全域での観光案内を可能とする方策として「まちなか観光案内所（仮称）」の設置に関する実証実験を行うとともに、東山地域をモデルとして、観光案内図板等のネットワーク化方策について検討を行う。さらに、宇治市中心部において、効果的な観光案内や情報提供のあり方について、観光客ニーズ把握を踏まえた検討を進める。これらにより、歴史都市の観光魅力を高めるための諸方策を示すこととした。

２．調査の概要

(1)町家の観光活用に関する現状調査

京町家の現況や、その活用状況、観光利用に関する課題等につき整理し、京町家活用検討のための基礎資料とした。

(2)まちなか観光案内所設置に関する実証実験

民間の施設・店舗等の協力により運営を依頼するミニ案内所としての「まちなか観光案内所（仮称）」を、京都市内全域に設置していくため、設置エリアや協力施設・店舗の調

査、運営の実験的実施を行い、結果をとりまとめた。

(3)観光案内板のネットワーク化方策に関する調査

京都市東山地域をモデル地域として、案内板の設置場所や表示内容についての現状把握を行い、必要な適正化等の対応とその検証を行うことで、「歩いて楽しむ観光」推進にむけ、観光案内板のネットワーク化方策としてとりまとめた。

(4)宇治市中心部における観光案内機能整備に関する調査

観光客の動向や案内所へのニーズ把握を踏まえ、より効率的・効果的な観光案内機能のあり方と、市内中心部を歩いて楽しむモデルルート及びその情報提供方法について検討することにより、市内での観光客の滞在時間拡大を図る諸施策展開のための基礎資料とした。

３．調査内容

(1)町家の観光活用に関する現状調査

①資料調査

既存の各種出版物、ウェブサイトなどから、京都町家の現存状況や、観光利用に供されている京町家の事例を収集・整理した。

②現地訪問およびヒアリング

京町家を活用した取組事例について、現地訪問により状況を把握するとともに、関係者へのヒアリングを実施し、運営状況や課題の把握を行った。

③課題整理

資料調査やヒアリング調査などを踏まえ、京都に現存する町家を維持保存し、観光に活用していくに際しての課題整理を行った。

(2)まちなか観光案内所設置に関する実証実験

多くの入洛観光客が訪問しているにも関わらず観光情報インフラが十分でないエリアとして、金閣寺・衣笠周辺をモデル地域として選定。同エリア内の土産物店等２店舗に協力を要請し，模擬まちなか観光案内所として観光客の対応を実験的に実施した。

実験を通じて、①利用観光客への聞き取り調査　②協力店舗側からみた課題のヒアリングを実施し、とりまとめた。

(3)観光案内板のネットワーク化方策に関する調査

①検討委員会の設置

有識者、地元、鉄道事業者等の企業及び関係行政機関等で組織する「東山地域観光案内図板等ネットワーク化検討委員会」を設置し、観光案内板に関する検討を行った。

・第１回委員会…平成 18 年 7 月 26 日開催

・第２回委員会…平成 18 年 10 月 26 日開催

・第３回委員会…平成 19 年３月 12 日開催

②検証ルートの設定と現地調査

東山山麓部に点在する主要観光拠点と、最寄りの鉄道駅とを結ぶルート（主に東西軸）を設定し、現地踏査により、案内標識等の現状等の把握を行った。

③改善施策の検討と整備計画策定

現地調査での課題から、観光案内図板等のネットワーク化にむけた基本方針、改善施策を検討し、事業者・行政など各主体による整備計画を策定した。

④整備状況の確認と今後の取組方策の検討

整備計画に基づいて各主体が進めている案内標識等の整備状況を確認し、今後も継続して東山地域での観光案内機能整備･運用を統一的に取り組むための「東山版ガイドライン」の作成にむけた項目検討を行った。

(4)宇治市中心部における観光案内機能整備に関する調査

①観光客アンケート調査

市中心部を訪れる観光客の動向や観光案内所へのニーズを把握するため、観光客に対してのアンケート調査を実施した。

・調査日　：平成 18 年 12 月１日（金）及び２日（土）
・調査場所：ＪＲ宇治駅周辺、京阪宇治駅周辺、宇治市観光センター周辺
・調査方法：調査票を使用し、調査員による面接聞き取りにて実施
・調査項目：来訪者のプロフィール、市内滞在時間、訪問地点、観光情報収集方法、観光案内についての満足度、等

②関係者ヒアリング調査

市内観光客の動向やニーズ、情報提供のあり方についての課題等を整理するため、市内観光関係者による意見交換会を実施した。

・実施日：平成 19 年１月 31 日
・出席者：10 名（宇治源氏タウン銘店会、平等院参道商店会、宇治橋通商店街振興組合、宇治塔の島会、宇治市観光協会、宇治市、の各関係者）

③観光案内機能の強化に向けた検討

観光客アンケート調査及び関係者ヒアリングを通じて抽出した課題を整理し、宇治市中心部における有効な観光案内提供方法について検討した。

４．調査結果

(1)町家の観光活用に関する現状調査

①京都における町家の現存状況

・平成 10 年度に京都市が実施した調査では、都心４区に約 28,000 軒弱の町家が残存していたが、５年後の調査では約 4,200 軒が減少。

・町家の利用は住居と事業所兼用または事業所専用として利用しているものが約５割。事業の種類としては、「小売業」「飲食業」の他、「アトリエ・ギャラリー」等も多い。

②町家の活用事例

京都市内の町家の観光活用事例について、収集整理した。

・宿泊…13 件、体験…７件、見学…10 件、ギャラリー…8 件

③ヒアリング調査・現地調査

・（株）庵…「Weekly 町家」の名称で、京町家の日割での賃貸事業を実施。市内で６軒の町家を提供している。

・小宿＆かふぇ布屋…築 120 年の町家を改修し、簡易宿泊所として営業。１日２組限定で定員９名の民宿。

・胡乱座…相部屋形式・セルフサービスの素泊まり宿。「京都の人が日常的に暮らしている普通の町家」を体験するため、空調などの設備も省いている。

④町家の観光活用に関する課題

ｉ．町家の保全・修繕に関する課題

〇法制面の要件クリアが困難

・京町家など伝統木造軸組構法は建築基準法上は、「既存不適格建築物」となっている。増改築や大規模な用途変更を行うためには、建蔽率や防火構造などの対策が必要となり、京町家としての特性が失われてしまうおそれがある。

・宿泊施設として活用するためには、消防法上の設備基準や旅館業法上の要件を満たす必要があるが、大きな改修をせずに、これらの基準を満たすことのできる町家物件は少ないと考えられる。

〇重いコスト負担

・町家の改修費用は、構造の老朽化状態や仕上げ・設備の違いなどにより大きく異なるが、一般住宅も含めた実例では、100 ㎡のもので約 1,000～2,000 万円程度を要している。

・関係事業者等からは、観光振興と街並み保存を目的とした町家活用についての助成など、施設整備の支援策の充実を求める意見が得られている。

ii．町家を活用した宿泊施設運営上の課題

〇小規模な運営

・町家利用の宿という性格上、１日の受入が１～２組、家族で運営するなど小規模な施設が多いため、休日がとれないこと、病気など万一の際に交代がいないこと、

などが課題となっている。

〇旅行会社による集客

・年間を通じて一定規模の集客を図るためには、旅行会社経由の流通ルートも重要であるが、旅館業としての登録でなく貸家としての営業を行っている施設の場合は、現行の法制上では、旅行会社が斡旋・仲介することができない。

〇利用者への的確なインフォメーション

・町家利用の宿は、通常の宿泊施設と異なり、火災予防のため全面禁煙であること、隣家との遮音性が低いことなど、場合によって利用者にとって不自由な点も多い。

・今後、町家宿泊の利用が拡大していく上では、街並み保存と町家の有効活用についての理念や、町家の取扱についての注意事項など、利用者に的確なインフォメーションを行い、理解を得ることの重要性が高まると考えられる。

(2)まちなか観光案内所設置に関する実証実験

＜観光客への聞き取り調査＞

・入洛後の情報入手方法は、「観光案内所」「人に聞く」が多い。

・利用交通機関はバスがトップ。以下、電車、タクシーの順。

・まちなか観光案内所に求める情報は周辺情報、交通機関情報。

・必要としている情報ツールはエリアマップ、市内全域マップ、バス路線図の順。

・立地条件は，観光客が移動する動線上にあり、視認性が高いこと。

・協力店舗・施設は観光客が気軽に訪問できる業態であること。

＜協力店舗側からみた課題のヒアリング＞

・本業での接客中に観光客へ対応することが難しい。

→観光情報も掲載されたエリアマップの活用により店舗・施設側の負担を軽減

・協力店舗のスタッフの観光知識が十分ではない

→検索しやすいマニュアルの配備とスキルアップのための研修会の実施検討

・言語上の問題から外国人観光客への対応ができない

→筆談集の活用が有効

・エリアマップなどの情報ツールを豊富に準備する必要があるが、作成する財源が乏しい。

→当事業の社会的意義を強調し、企業協賛により財源確保

(3)観光案内板のネットワーク化方策に関する調査

①現地調査と課題整理

ｉ．検証ルート

東山地域は数多くの観光スポットが集積し、非常に多くの観光客が様々なルートで巡っているが、混雑緩和と公共交通利用誘導の観点から、特に観光客の多い拠点の周辺から着手することとし、清水寺など東大路以東の山麓部に点在する主要観光拠点と、最寄りの鉄道駅とを結ぶルートとして、以下の５つのルートを設定して検証した。

Ａ：東山駅～知恩院ルート　　**Ｂ：三条駅～知恩院ルート**

Ｃ：四条駅～高台寺ルート　　**Ｄ：五条駅～八坂の塔・清水寺ルート**

Ｅ：七条駅～智積院ルート

ii．現状の課題

〇最寄駅への案内が不足
〇地下駅から地上へ出た場所での表示が不足
〇東大路など南北の通りを横断する所でわかりにくくなる
〇案内標識があっても、距離・時間の記載が少ない
〇市観光案内図板自体の顕在化
〇観光案内図板等のメンテナンス不足
〇新たな観光案内図板等の設置場所の確保
〇効率的な整備方法の検討
〇デザインの京都らしさや観光案内標識基準の担保

②基本方針

土地に不慣れな観光客が安心して歩いて楽しむことができる環境を整え、更には公共交通機関を利用した観光を推進するため、以下を基本方針として、東山地域における観光案内図板等のネットワーク化を進める。

公共交通機関を利用しやすい誘導

主要観光拠点や人が集まる分岐点において、鉄道駅（地下鉄東西線や京阪、ＪＲ）までの案内を充実させ、公共交通機関の利用を促す。
＊東福寺駅でのＪＲ・京阪の乗換による東山地域～京都駅ルートの推奨、等

観光客の分散

鉄道駅への経路上にある観光スポットへの誘導により，観光客の分散と集中緩和を図る。それにより、特に観光シーズンにおける東大路通及び市バスの混雑を解消し、観光客の利便性の向上につなげる。

観光案内図板等の相互連携

様々な主体が設置している観光案内図板等の相互連携を図ることにより、案内誘導の重複や空白を回避し、効率的な整備を進める。更にデザインや表記方法についても共通ルールに基づいたものとすることで，東山地域における観光案内図板等の統一化を目指す。

③改善施策の実施

ⅰ．設置場所等

〇東大路通における案内の充実　　〇鉄道駅の地上出口付近での案内を充実

〇既存の観光案内図板等の活用　　〇新たな観光案内図板等の設置

ⅱ．表示内容等

〇目的地への距離の表示　　〇観光案内図板自体の顕在化と内容充実

〇観光案内図板＋αの工夫

ⅲ．各主体の取組

〇京都市…市が設置している観光案内図板等の充実と、新たな設置場所の確保など関係者との調整を進める。

〇交通事業者（京都市交通局、京阪電鉄）…駅構内および駅出入口の周辺を中心に観光案内図板等を整備し、最寄りの主要観光地点への案内の充実を図る。

〇地元…施設、個々の事業者、各種団体、個人などが可能な範囲で、一定の基準に基づいた観光案内図板等の設置を進める。

＊効率的な整備を進めるために、企業等による広告や協賛、観光案内図板等の設置場所の提供などの協力を求める。

④整備計画の策定と整備状況・評価

検討委員会における議論を踏まえ、それらを具体的な整備策として実施していくため、現状と課題、整備方法、整備の優先度及び整備主体等を「整備計画」としてまとめた。

整備計画のうち、今年度は優先度が高いものから着手することとし、観光案内図板６件の新設を始め、既存看板の修繕などを進めた。整備主体別に見れば、市によるものが多いものの、京阪電鉄による駅出入口付近の整備をはじめ、ダイドードリンコ株式会社による自販機への地図の設置など、新たな民間の協力による整備も実施された。

⑤東山版ガイドラインの作成に向けて

今後は、引き続き各主体が、未整備箇所の整備に向けた取組を進めるとともに、地域を挙げての観光案内を充実させる取組として発展させるため、東山地域の事業者や個人、各種団体が新たに観光案内図板等を整備し、管理、活用する際の基準となる「東山版ガイドライン」の作成が必要である。

「東山版ガイドライン」では、国土交通省の「観光活性化標識ガイドライン」と当検討委員会で議論された東山地域での観光案内図板等の整備に際しての考え方に加え、①総合的なマネジメント組織による運営及びそのインセンティブのあり方や、②観光案内図板等のメンテナンス方法、③人による観光案内など観光案内図板等以外での案内提供などについても盛り込み、地域ファンド「東山３Ｋ（観光・交通・環境）協力金会議」による活動や、シニアクラブなどのボランティアによる観光案内が活発に行われている東山地域の特性が反映されたものを目指すこととする。

(4)宇治市中心部における観光案内機能整備に関する調査

①観光客アンケート調査結果概要

項目	結果概要
回答者	・女性がやや多く、50 才以上が過半数を占める。居住地は大阪府、京都府に次いで東京都も多く、全国各地から来訪している。
経由地	・「京都市内」が 45.7%と半数近くを占めており、「宇治市内」のみを訪れたという回答を上回っている。
滞在時間	・平均滞在時間は３時間３分。市内で宿泊した人は 2.4%と少ない。
交通手段	・京阪での来訪者の多くは京阪で帰途に。JR での来訪者の 1/3 は京阪で帰途についている。宇治市内での利用交通手段は、８割近くが「徒歩のみ」。
訪問地	・回答者の 74.5%が「平等院」を訪問。次いで「宇治上神社」など。
観光案内所の所在	・半数以上の 58.1%が「知らない」と回答。 ・利用したという回答者は全体の 27.5%。
観光案内についての満足度	全体的には、各項目とも「満足」「やや満足」が「あまり満足でない」「満足でない」を上回っているが、来訪手段別では以下のような傾向が見られる。 ・案内所の場所は、特に京阪での来訪者で満足度が高くない。 ・案内看板の場所は、マイカー利用者に満足度が高くない。 ・案内看板の表示内容は、JR での来訪者で満足度が高くない。 ・無料観光案内地図の配布場所は京阪やマイカーの来訪者で、内容は JR での来訪者で、それぞれ満足度が高くない。
来訪手段別の傾向	・ＪＲでの来訪者は東京都など「遠距離」、京都などとの「周遊観光」、「初めて～２回目」という人が多い。これに対し、京阪での来訪者は大阪府など「近距離」、「宇治市内のみ観光」、「リピーター」が多い。 ・ＪＲでの来訪者に比べ、京阪での来訪者の方が市内での滞在時間が長く、訪問個所数も多いが、平均消費金額はＪＲでの来訪者の方が高い。 ・ＪＲ利用者は、駅前に案内所があり、案内所自体を認知している。また、無料地図なども活用している。しかし、駅～平等院への案内がわかりにくいとの意見など、案内表示の不足を指摘するものも見られる。 ・京阪利用者は、駅前から主要観光拠点まで案内所等がないため、案内所自体の認知が低く、また、無料地図の入手が出来ていない回答者も多い。

②関係者ヒアリング調査結果（主な意見）

・観光案内板を設置する時に周辺の事業者に相談がないため、わかりにくい看板や重複が増えているのではないか。
・京阪宇治駅の駅前に観光案内所の場所の確保が必要。
・観光客の誘導は決められたルートでなく、自由にアクセスできるようにすべき。
・徒歩で観光する人が多いので、ゆっくり歩いてもらえる案内看板づくりが必要。
・それぞれの店で取り組める、受け入れ体制づくり、おもてなしが必要。

③宇治市中心部における観光案内に関わる課題

〇観光案内所自体の認知が不十分

・京阪駅前には観光案内所自体が立地していない。また、塔川にある「宇治市観光センター」は、宇治川沿いの「あじろぎの道」からの入口がわかりにくいなど、所在をよりわかりやすくする必要がある。

〇慣れない観光客にわかりにくい案内誘導

・特に、ＪＲ宇治駅から宇治橋通商店街・平等院参道を経て平等院への道は、途中の案内が少ないこともあり、迷ったり不安を覚えたりする観光客が多い。

〇多様な看板の重複、景観への配慮

・地域内にある各案内看板等のデザイン・表記等がバラバラになっており、景観的にも美しくない上、利用者にとってわかりにくくなっている。

〇歩車分離が十分でなく歩きにくい

・観光案内そのものではないが、観光客からの不満点等では、歩行者が通るルートにも車が多く通行し、歩きにくく危険だという意見が多かった。

④観光案内機能の強化に向けた検討

ｉ．案内提供の検討方針

「歩行者目線での案内誘導」「ニーズに応じた情報提供」「自由アクセス型の案内看板整備」

ii．様々な案内提供の充実

〇観光案内所等の充実…場所・提供サービスがわかりやすい案内の工夫、案内所設置場所の検討

〇観光案内看板の充実…現状の観光案内看板の把握、観光案内看板の整理、表示に関する検討、観光案内看板のリニューアル・設置

〇新たな形態の案内充実…自動販売機への案内板機能の付加、タッチパネル式の案内板の設置など、日本独自のハイテクを利用した案内機能

〇無料観光案内地図の充実…徒歩向け観光案内地図、車向け駐車場案内地図

〇沿道店舗による案内充実…「（仮称）おもてなし店舗」の設置、案内地図への表示

iii．モデルルートの設定

基本は「自由アクセス型」の案内誘導が中心であるが、初めて宇治を訪れた観光客が著名観光資源を迷わず周遊できるようにするため、以下の基本ルートを設定。

ＪＲ宇治駅→宇治橋通→平等院表参道→平等院→喜撰橋→朝霧橋

→宇治上神社→源氏ミュージアム→朝霧通→京阪宇治駅

ⅳ．推進体制づくり

観光案内所をはじめ、案内看板、無料地図、「（仮称）おもてなし店舗」、等が有機的に連携し、観光客への適切な案内を継続的に提供していくためには、行政、観光事業者、一般事業者、住民、など多様な主体が連携した取組を行うことが必要である。

このため、観光案内を総合的に検討し、実行を推進していく組織「宇治市中心部観光案内機能強化協議会（仮称）」を設置することが考えられる。

５．まとめ

(1)本調査を受けて

「歩いて楽しむ観光」については，特に歴史都市と呼ばれる都市において，それぞれの都市の魅力をより実感してもらうために重要な施策となっている。その一方で、町家等古い街並みの保存や活用、観光案内情報の効果的な提供といった「歩いて楽しむ観光」のインフラが十分整備できていないのが現状である。

こうしたことから、本調査では、まちなかを歩いて楽しむという歴史都市の魅力を向上するため、町家の保存活用、観光案内所・案内標識の設置検討、観光客のニーズ調査等を総合的に実施した。

町家の観光分野での利用のうち、宿泊施設は、多様な観光ニーズに合致し、京都への宿泊観光の促進を図る上での効果も期待されるなど、最も重要な役割を果たすものの一つと考えられる。しかしながら、都心部における町家の滅失が進んでいる上、改修等による宿泊施設への転用には課題も多く、町家を活用した宿泊施設が一気に拡大するのは容易ではない。このため、今後は各事業者の取組や様々な実験事業などを参考にしつつ、行政の各部署など関係者が連携し、京都らしい景観の保全と観光利用促進の両面から、より有効な町家の保全・活用方策について、協議していくことが求められている。

また、観光案内情報の効果的な提供を行うためには、観光案内所や案内標識等をそれぞれ単独のものとして検討するのではなく、総合的な検討を行い、地域全体で継続的な取組を進めていく必要がある。

金閣寺周辺で実施した「まちなか観光案内所」の実験では、観光客が案内所で必要としているものは、主にその場所の周辺の情報であり、情報ツールとしてエリアのマップが多いことが確認された。今後は、対応するスタッフのスキルアップやマップの充実を図るとともに、案内標識やホームページなど他の媒体との連携等も進め、継続的に案内提供の高度化に取り組んでいくことが求められている。

東山地域では、今回の検討結果を踏まえ、地域が主体となって観光案内提供に関わるガイドラインを作成し、継続的な運用を行っていくこととしている。そこでは、単に観光案内図板等の設置基準や表記方法を示すのみならず、民間が設置する場合のインセンティブのあり方、地域が主体となった維持管理のシステム作り、更には観光案内図板等を補完する「人」による案内などについて、包括的に検討される予定である。

また、宇治市においても、初めての来訪者からリピーターまで、多様なニーズに応じた観光案内の提供が求められている。そのためには、行政や観光協会のみならず、商店会など地元の各団体・個人が参画し、施策の検討と実行を行う場づくりが必要である。そして、多様な主体が連携した組織を中心に、歩いて楽しむ観光客の目線に立ち、より充実した観光案内の提供にむけて、継続して取組が進められることが期待されている。

(2)他地域への波及

町家等古い街並みの保存や活用は、歴史都市に共通する課題となっている。その中で、日本中で最も町家が集積している京都において、町家活用のベストプラクティスを調査することで、他の歴史都市に残存する町家を活用する際の参考になると考えられる。

また、まちなか観光案内所を稼動させている都市もいくつか存在するが、観光客のニーズに合致せず活発な利用には至っていないケースが多い。金閣寺エリアでまちなか観光案内所の効果的な運用方策を検討することで、全国のまちなか観光案内所の有効活用に向け、課題を投げかけることとなる。

東山地区における観光案内板ネットワーク化に関する検討は、行政だけでなく鉄道会社や飲料会社等民間事業者と連携して案内板を設置することで、設置やメンテナンスのコスト負担軽減、地域が主体となった運用管理の仕組みなど、全国に先駆けた模範事例となると考えられる。

宇治市での取組は、アンケート調査による観光客ニーズ把握を踏まえ、観光客が求める観光情報の提供内容や方法について、それに特化した地元の協議会組織を形成し、総合的な検討・運用を進めていこうというものである。この協議会を中心とした取組も、他地域の参考になると考えられる。

以上のように、今回の調査で、京都・宇治のまちなかにおける観光情報の効率的な提供等が検討された。京都・宇治周辺地域は、日本全国及び世界中から非常に多くの観光客が来訪しており、この地域での情報提供に関わる取組は、自ずと他地域に伝搬するものとなる。このため、他地域においても、京都・宇治での取組を参考に、各地に応じた取組により、「歩いて楽しむ観光」が推進されることが期待されるところである。