

**京都観光事業者実態調査および
京都観光従事者実態調査
(2024年)**

I 調査の概要	1
II 集計結果の詳細	2
1 京都観光事業者実態調査(2024年)集計結果	2
(1) 回答者の基本属性	2
(2) 売上動向	4
(3) 景況感	5
(4) 主力商品・サービスの販売動向	5
(5) 経営課題と事業方針	6
(6) 雇用と人件費	7
(7) 従業員の働きやすさの向上に関する取組	8
(8) 京都観光モラルに関する取組	9
ア. 地域との調和(5段階評価の平均値)	9
イ. 質の高いサービス(5段階評価の平均値)	9
ウ. 景観・環境の保全(5段階評価の平均値)	10
エ. 防災・危機管理(5段階評価の平均値)	10
(9) デジタル技術の活用状況(5段階評価の平均値)	11
(10) 京都文化への貢献	11
2 京都観光従事者実態調査(2024年)集計結果	12
(1) 回答者の基本属性	12
(2) 収入	14
(3) 労働時間	14
(4) 労働環境に対する評価(7段階評価の平均値)	15
(5) 就労継続意向、仕事へのやりがい	15
(6) 身に着けたいスキル	17
(7) 京都観光モラルに関する取組状況	18
(8) 京都市内での観光の頻度	19
III 付録	20
1 京都観光事業者実態調査 集計結果詳細	20
(1) 従業員の働きやすさの向上回答結果内訳詳細	20
(2) 京都観光モラルに関する取組(地域との調和)回答結果内訳詳細	21
(3) 京都観光モラルに関する取組(質の高いサービス)回答結果内訳詳細	23
(4) 京都観光モラルに関する取組(景観・環境の保全)回答結果内訳詳細	24
(5) 京都観光モラルに関する取組(防災・危機管理)回答結果内訳詳細	26
(6) デジタル技術の活用状況 回答結果内訳詳細	27
2 京都観光従事者実態調査 集計結果詳細	28
(1) 京都観光モラルに関する取組(地域との調和)回答結果内訳詳細	28
(2) 京都観光モラルに関する取組(質の高いサービス)回答結果内訳詳細	29
(3) 京都観光モラルに関する取組(環境・景観の保全)回答結果内訳詳細	30
(4) 京都観光モラルに関する取組(防災・危機管理)回答結果内訳詳細	31
3 京都観光事業者実態調査 ヒアリング結果ポイント	33
IV その他	35
1 注意事項	35
2 問合せ先	35

I 調査の概要

1 京都観光事業者実態調査（2024年）

調査時期	2024(令和6)年12月 ～ 2025(令和7)年2月
調査対象	京都観光に関する事業を営む事業者
調査方法	WEBフォームによるアンケート
標本数	196社
主な調査項目	業種、従業員数、人件費、観光客からの売上が占める割合、売上高の増減、主力商品の売価と原価の変化、京都観光モラルに関する取組状況、今後の事業方針、経営課題

2 京都観光従事者実態調査（2024年）

調査時期	2024(令和6)年12月 ～ 2025(令和7)年2月
調査対象	京都観光に関する事業に従事する者
調査方法	WEBフォームによるアンケート
標本数	554名
主な調査項目	居住地、雇用形態、役職、勤務年数、週あたり勤務時間、京都観光モラルの取組状況、仕事のやりがい、収入の変化

II 集計結果の詳細

1 京都観光事業者実態調査（2024年）集計結果

(1) 回答者の基本属性

業種	2024	2023	前年差
宿泊	16.8%	24.0%	▼7.2pts
小売・製造	15.8%	18.0%	▼2.2pts
旅行業・観光ガイド	16.8%	11.5%	△5.3pts
料理飲食	11.2%	10.5%	△0.7pts
文化・芸能・娯楽	18.9%	12.5%	△6.4pts
交通	3.1%	4.5%	▼1.4pts
その他	17.3%	19.0%	▼1.7pts

創業年	2024	2023	前年差
1900年以前	8.2%	8.0%	△0.2pts
1901～1910年	2.1%	2.5%	▼0.4pts
1911～1920年	3.1%	2.5%	△0.6pts
1921～1930年	4.1%	3.5%	△0.6pts
1931～1940年	0.5%	2.0%	▼1.5pts
1941～1950年	4.1%	3.0%	△1.1pts
1951～1960年	8.7%	7.5%	△1.2pts
1961～1970年	4.6%	9.0%	▼4.4pts
1971～1980年	3.1%	5.5%	▼2.4pts
1981～1990年	5.6%	9.5%	▼3.9pts
1991～2000年	6.2%	8.5%	▼2.3pts
2001～2010年	6.2%	6.5%	▼0.3pts
2011～2020年	27.2%	21.0%	△6.2pts
2021年～	16.4%	11.0%	△5.4pts
中央値	2000	1989	
平均値	1963	1969	

正規職員数	2024	2023※	前年差
0	18.4%	20.9%	▼2.5pts
1～5	37.2%	34.2%	△3.0pts
6～10	8.2%	7.7%	△0.5pts
11～20	10.7%	12.2%	▼1.5pts
21～100	17.9%	17.3%	△0.6pts
100～500	4.1%	4.1%	△0.0pts
501～	3.6%	3.6%	△0.0pts
中央値	4.0	4.0	

※2023年の調査結果ではなく、2024年にあらためて回答を得た数値であるため、2023年調査結果とは一致しない

非正規職員	2024	2023※	前年差
0	28.1%	35.7%	▼7.6pts
1～5	24.0%	18.9%	△5.1pts
6～10	9.2%	9.7%	▼0.5pts
11～20	12.8%	10.2%	△2.6pts
21～100	20.9%	19.9%	△1.0pts
100～500	3.1%	4.1%	▼1.0pts
501～	2.0%	1.5%	△0.5pts
中央値	5.0	4.0	

※2023年の調査結果ではなく、2024年にあらためて回答を得た数値であるため、2023年調査結果とは一致しない

非正規比率	2024	2023※	前年差
0%	28.1%	35.7%	▼7.6pts
0%超 10%以下	3.6%	4.1%	▼0.5pts
10%超 20%以下	4.1%	5.6%	▼1.5pts
20%超 30%以下	4.6%	1.0%	△3.6pts
30%超 40%以下	4.6%	7.7%	▼3.1pts
40%超 50%以下	12.8%	12.8%	△0.0pts
50%超 60%以下	7.7%	5.6%	△2.1pts
60%超 70%以下	7.1%	4.1%	△3.0pts
70%超 80%以下	8.7%	6.6%	△2.1pts
80%超 90%以下	6.1%	7.7%	▼1.6pts
90%超 100%以下	12.8%	9.2%	△3.6pts
中央値	49.7%	37.3%	△12.4pts
平均値	43.4%	36.8%	△6.6pts

※2023年の調査結果ではなく、2024年にあらためて回答を得た数値であるため、2023年調査結果とは一致しない

従業員の外国人比率	2024	2023	前年差
0%	66.3%	65.0%	△1.3pts
0%超 10%以下	21.9%	26.0%	▼4.1pts
10%超 20%以下	7.7%	4.5%	△3.2pts
20%超 30%以下	2.6%	1.5%	△1.1pts
30%超 40%以下	0.0%	0.5%	▼0.5pts
40%超 50%以下	0.5%	1.0%	▼0.5pts
50%超 60%以下	0.5%	0.0%	△0.5pts
60%超 70%以下	0.0%	0.0%	△0.0pts
70%超 80%以下	0.0%	0.0%	△0.0pts
80%超 90%以下	0.0%	0.0%	△0.0pts
90%超 100%以下	0.5%	1.5%	▼1.0pts
中央値	0.0%	0.0%	
平均値	4.1%	4.2%	

従業員の市内居住者割合	2024	2023	前年差
0%以上 25%未満	32.5%	17.5%	△15.0pts
25%以上 50%未満	7.7%	8.5%	▼0.8pts
50%以上 75%未満	18.0%	19.0%	▼1.0pts
75%以上	41.8%	55.0%	▼13.2pts

(2) 売上動向

観光売上比率	2024	2023	前年差
0%以上 10%未満	14.0%	14.6%	▼0.6pts
10%以上 25%未満	9.5%	9.9%	▼0.4pts
25%以上 50%未満	15.1%	13.0%	△2.1pts
50%以上 75%未満	13.4%	14.6%	▼1.2pts
75%以上 100%以下	32.4%	34.4%	▼2.0pts
商品やサービスの性質上、観光客による収入はない	8.9%	5.2%	△3.7pts
そもそも、売上や営業利益が発生しない	6.7%	8.3%	▼1.6pts

観光売上の変化	2024←2023	2023←2022※	前年差
前年から増加	60.7%	66.0%	▼5.3pts
前年水準を維持	16.2%	9.3%	△6.9pts
前年から減少	19.3%	9.8%	△9.5pts
回答対象外・回答なし・無効回答	23.5%	14.9%	△8.6pts

※ 2024年調査時に再集計したため、2023年調査結果とは一致しない。

観光売上の変化	2024←2023	2023←2022※	前年差
+100%以上	4.0%	12.1%	▼8.1pts
+80%以上 +100%未満	7.3%	16.4%	▼9.1pts
+60%以上 +80%未満	2.0%	4.2%	▼2.2pts
+40%以上 +60%未満	14.0%	13.9%	△0.1pts
+20%以上 +40%未満	8.7%	10.9%	▼2.2pts
+0%超 +20%未満	24.7%	20.0%	△4.7pts
±0%	20.0%	10.9%	△9.1pts
-20%以上 -0%未満	5.3%	1.8%	△3.5pts
-40%以上 -20%未満	8.0%	3.6%	△4.4pts
-60%以上 -40%未満	2.7%	2.4%	△0.3pts
-80%以上 -60%未満	0.0%	0.0%	△0.0pts
-100%以上 -80%未満	3.3%	3.6%	▼0.3pts
回答対象外	6.6%	4.0%	△2.6pts
回答なし・無効回答	16.8%	13.5%	△3.3pts
中央値	+13.5%	+30.0%	▼16.5pts
平均値	+22.2%	+77.1%	▼54.9pts

※ 2024年調査時に再集計したため、2023年調査結果とは一致しない。

(3) 景況感

景況感	2024	2023	前年差
とても楽観視している	2.6%	3.0%	▼0.4pts
楽観視している	18.4%	21.5%	▼3.1pts
どちらともいえない	39.3%	47.5%	▼8.2pts
不安視している	31.1%	20.5%	△10.6pts
とても不安視している	8.7%	7.5%	△1.2pts

(4) 主力商品・サービスの販売動向

主力商品・サービスの内容の変化	2024	2023	前年差
他の商品・サービスが主力に成り代わった	4.1%	5.1%	▼1.0pts
新しい主力商品・サービスを開発した	17.5%	13.6%	△3.9pts
変化はない	74.3%	76.7%	▼2.4pts
分からない	4.1%	4.5%	▼0.4pts

主力商品・サービスの売価の変化	2024←2023		2023←2022		前年差	
売価は前年からかなり上がった	12.3%	69.6%	22.7%	70.5%	▼10.4pts	▼0.9pts
売価は前年から上がった	57.3%		47.7%		△9.6pts	
売価に変化はなかった		23.4%		22.2%		△1.2pts
売価は前年から下がった	2.3%	2.3%	1.7%	1.7%	△0.6pts	△0.6pts
売価は前年からかなり下がった	0.0%		0.0%		△0.0pts	
分からない		4.7%		5.7%		▼1.0pts

売価変化の理由(複数回答)*	2024		2023		前年差	
原価(人件費を除く)の変化	34.6%	64.3%	-	-	-	-
原価(人件費)の変化	29.8%		-	-	-	-
顧客のニーズや顧客層などの変化		17.6%		-		-
競合他社との差別化または均一化を図るため		12.9%		-		-
その他		5.1%		-		-
分からない		8.4%		-		-

* 2024年調査時に追加

主力商品・サービスの原価の変化	2024←2023		2023←2022		前年差	
原価は前年からかなり上がった	29.2%	83.0%	28.4%	80.1%	△0.8pts	△2.9pts
原価は前年から上がった	53.8%		51.7%		△2.1pts	
原価に変化はなかった		11.1%		12.5%		▼1.4pts
原価は前年から下がった	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%	△0.6pts	△0.6pts
原価は前年からかなり下がった	0.0%		0.0%		△0.0pts	
分からない		5.3%		7.4%		▼2.1pts

(5) 経営課題と事業方針

経営課題(複数回答)	2024	2023	前年差
原材(燃)料高	53.1%	61.5%	▼8.4pts
人手不足 ^{※1}	49.5%	-	-
人件費負担増大	36.2%	48.0%	▼11.8pts
採用難	30.1%	59.0%	▼28.9pts
観光客のマナー問題	20.4%	17.0%	△3.4pts
受注・売上不振	18.9%	23.0%	▼4.1pts
過当競争	18.9%	19.5%	▼0.6pts
マーケティングに関する知見の不足 ^{※2}	18.9%	21.0%	▼2.1pts
多言語対応	17.9%	25.5%	▼7.6pts
デジタル化対応	16.8%	27.0%	▼10.2pts
事業承継 ^{※1}	12.8%	-	-
新規顧客と常連客との集客バランス ^{※1}	12.8%	-	-
流通経費増大	11.2%	17.0%	▼5.8pts
資金調達	8.2%	11.0%	▼2.8pts
多様な働き方を受け入れるための制度改革	8.2%	10.0%	▼1.8pts
環境保全に対する取り組み	5.6%	6.5%	▼0.9pts
繁忙期における出店エリア周辺の混雑	4.6%	5.0%	▼0.4pts
製・商品(請負)価格安	4.1%	5.0%	▼0.9pts
技能労働者不足 ^{※3}	-	20.0%	-
市民生活・地域コミュニティとの調和 ^{※3}	-	6.0%	-
特にない	4.6%	5.0%	▼0.4pts
その他	2.6%	4.0%	▼1.4pts

※1 2024年調査時に追加

※2 2023年調査時の設問文は「マーケティング力(人材)不足」

※3 2023年調査時の設問文

事業方針	2024	2023	前年差
現在の事業を拡大する予定	16.8%	22.0%	▼5.2pts
現在の事業に加え、新たな事業を立ち上げる予定	17.3%	15.0%	△2.3pts
現在の事業を縮小する予定	3.6%	1.5%	△2.1pts
業態変更を行う予定	2.0%	3.5%	▼1.5pts
特に変更はない	59.7%	57.5%	△2.2pts
廃業する予定	0.5%	0.5%	△0.0pts

(6) 雇用と人件費

従業員数の変化	2024←2023		2023←2022		前年差	
+100%以上	1.3%	27.2%	3.1%	37.0%	▼1.8pts	▼9.8pts
+80%以上 +100%未満	1.9%		2.1%		▼0.2pts	
+60%以上 +80%未満	0.6%		0.5%		△0.1pts	
+40%以上 +60%未満	1.9%		2.1%		▼0.2pts	
+20%以上 +40%未満	6.3%		5.7%		△0.6pts	
+0%以上 +20%未満	15.2%		23.4%		▼8.2pts	
±0%	48.1%		42.7%		△5.4pts	
-20%以上 -0%未満	21.5%	24.7%	17.2%	20.3%	△4.3pts	△4.4pts
-40%以上 -20%未満	2.5%		3.1%		▼0.6pts	
-60%以上 -40%未満	0.0%		0.0%		△0.0pts	
-80%以上 -60%未満	0.0%		0.0%		△0.0pts	
-100%以上 -80%未満	0.6%		0.0%		△0.6pts	
回答なし・無効回答	13.7%		0.0%		△13.7pts	
中央値	0.0%		0.0%		△0.0pts	
平均値	+11.5%		+22.2%		▼10.7pts	

人件費総額の変化	2024←2023		2023←2022		前年差	
+100%以上	2.3%	59.9%	2.3%	64.2%	△0.0pts	▼4.3pts
+80%以上 +100%未満	5.1%		4.5%		△0.6pts	
+60%以上 +80%未満	1.7%		0.0%		△1.7pts	
+40%以上 +60%未満	7.3%		10.2%		▼2.9pts	
+20%以上 +40%未満	7.3%		8.5%		▼1.2pts	
+0%以上 +20%未満	36.2%		38.6%		▼2.4pts	
±0%	29.9%		25.6%		△4.3pts	
-20%以上 -0%未満	5.1%	10.2%	4.5%	10.2%	△0.6pts	△0.0pts
-40%以上 -20%未満	1.7%		1.1%		△0.6pts	
-60%以上 -40%未満	1.7%		1.7%		△0.0pts	
-80%以上 -60%未満	0.0%		0.0%		△0.0pts	
-100%以上 -80%未満	1.7%		2.8%		▼1.1pts	
回答なし・無効回答	3.3%		8.3%		▼5.0pts	
中央値	+10.0%		+10.0%		△0.0pts	
平均値	+22.1%		+19.9%		△2.2pts	

(7) 従業員の働きやすさの向上に関する取組

項目	2024	2023	前年差
職場の人間関係や信頼関係(風土や規律、雰囲気等)構築	3.78	3.84	▼0.06pts
会社の経営方針やビジョン等の社内共有	3.78	3.77	△0.01pts
職場環境(設備、衛生、研修、福利厚生等)の向上	3.76	3.74	△0.02pts
従業員の適正な評価の実施(人事評価など)	3.68	3.71	▼0.03pts
仕事内容の調整(本人の希望もふまえたジョブローテーション等)	3.64	3.63	△0.01pts
従業員の待遇(給与・賞与等)の向上	3.61	3.65	▼0.04pts
働き方の柔軟性(在宅勤務の選択、ワークライフバランス等)	3.51	3.50	△0.01pts
従業員の能力開発のための研修制度や仕組みづくり※2	3.48	-	-
積極的に取り組んでいる項目が 少なくとも一つ以上ある事業者の割合	38.3%	38.0%	△0.3pts
「積極的に取り組んでいる」または「取り組んでいる」項目が 少なくとも一つ以上ある事業者の割合	62.8%	70.5%	▼7.7pts

※1 2024年調査時に再集計したため、2023年調査結果とは一致しない。

※2 2024年調査時に「(8)イ. 質の高いサービス」から移設

従業員向けの研修テーマとして特に受講を勧めたいテーマ※	2024	2023	前年差
京都の歴史・文化・芸能	50.0%	-	-
接客・礼儀・作法	44.9%	-	-
データの収集・分析・活用(マーケティング)	39.8%	-	-
語学	38.3%	-	-
旅行者・消費者動向	32.7%	-	-
WebやSNS、Google ビジネスプロフィール等による情報発信	32.1%	-	-
画像・動画の撮影スキル	26.5%	-	-
ITやDXの活用	20.9%	-	-
財務・会計・経理	18.9%	-	-
海外の事例や情勢	16.3%	-	-
ガイド・プレゼンテーション	13.8%	-	-
PCスキル	13.3%	-	-
マネジメント	12.2%	-	-
SDGsに関する知識	10.7%	-	-
デザイン	9.2%	-	-
特になし	2.6%	-	-
その他	1.5%	-	-

※ 2024年調査時に追加

(8) 京都観光モラルに関する取組

ア. 地域との調和(5段階評価の平均値)

項目	2024	2023	前年差
施設・店舗近辺の地域の魅力等の情報発信 ^{※1}	3.77	3.72	△0.05pts
地元産品や工芸品を、 施設・店舗の備品や内装等に活用すること	3.62	3.52	△0.10pts
施設・店舗が立地する地域の町内会等の自治活動、 祭事・イベント等への参画や協力	3.61	3.69	▼0.08pts
顧客に対する地域の習慣や観光マナーの周知	3.40	3.45	▼0.05pts
意識的な地元住民の雇用	3.39	3.48	▼0.09pts
地元住民向けの特典・サービス提供 ^{※2}	3.14	3.26	▼0.12pts
積極的に取り組んでいる項目が 少なくとも一つ以上ある事業者の割合	49.0%	51.0%	▼2.0pts
「積極的に取り組んでいる」または「取り組んでいる」項目が 少なくとも一つ以上ある事業者の割合	74.5%	77.5%	▼3.0pts

※1 2023年調査時の設問文は「施設・店舗近辺の情報提供を行う等の周遊促進」

※2 2023年調査時の設問文は「地元住民向けの特典・サービス提供等の地域貢献」

イ. 質の高いサービス(5段階評価の平均値)

項目	2024	2023	前年差
外国語対応(外国語で接遇、 外国語の表記や掲示、外国語メニューの用意など) ^{※1}	4.01	-	-
お客様の声を聞く仕組みがあり改善につなげている (アンケートの実施、口コミのチェックと返信等) ^{※1}	3.70	-	-
京都独自の文化や風習を取り入れたサービスの提供	3.68	3.65	△0.03pts
地元の産品・工芸品を利用した商品・サービスの提供	3.50	3.65	▼0.15pts
食事の多様性への用意 (ヴィーガン・ベジタリアン、宗教等へ配慮したメニュー) ^{※2}	3.34	3.51	▼0.17pts
バリアフリー対応(スロープ、 バリアフリートイレ等ハードの整備、筆談用メモの用意等) ^{※2}	3.25	3.51	▼0.26pts
事前予約制や整理券など、混雑緩和の仕組みの導入 ^{※3}	-	3.39	-
異文化学習や外国人との交流など、 海外の文化や生活習慣に対する理解醸成 ^{※3}	-	3.37	-
従業員の能力開発のための研修制度や仕組みづくり ^{※4}	-	3.31	-
積極的に取り組んでいる項目が 少なくとも一つ以上ある事業者の割合	57.7%	44.0%	△13.7pts
「積極的に取り組んでいる」または「取り組んでいる」項目が 少なくとも一つ以上ある事業者の割合	78.1%	72.0%	△6.1pts

※1 2024年調査時に追加

※2 2023年調査時の設問文は「宗教等の違いへの配慮やバリアフリー対応など、ユニバーサル対応したサービス提供」

※3 2023年調査時の設問文

※4 2024年調査時に「(7)従業員の働きやすさの向上に関する取組」へ移設

ウ. 景観・環境の保全(5段階評価の平均値)

項目	2024	2023	前年差
かど掃きなど店舗・施設周辺の清掃	3.86	3.88	▼0.02pts
京都らしさや季節を意識したしつらえなどの工夫 (店先の装飾等)※	3.72	3.59	△0.13pts
職場における電力や燃料消費量の抑制	3.56	3.60	▼0.04pts
職場におけるごみの排出量の抑制	3.56	3.63	▼0.07pts
フードロスの低減	3.55	3.72	▼0.17pts
環境に配慮した製品の利用や商品開発	3.52	3.54	▼0.02pts
プラスチックの排出量の削減	3.47	3.64	▼0.17pts
顧客に消耗品の利用を減らしてもらうための働きかけ	3.27	3.38	▼0.11pts
環境に関する認証(KES、GSTC-Iなど)の取得	2.75	2.60	△0.15pts
積極的に取り組んでいる項目が 少なくとも一つ以上ある事業者の割合	48.5%	50.5%	▼2.0pts
「積極的に取り組んでいる」または「取り組んでいる」項目が 少なくとも一つ以上ある事業者の割合	72.4%	74.0%	▼1.6pts

※ 2023年調査時の設問文は「京都らしさを意識した建物の外観の工夫」

エ. 防災・危機管理(5段階評価の平均値)

項目	2024	2023	前年差
定期的な施設・店舗の設備点検※ ¹	3.98	4.07	▼0.09pts
従業員に参加義務のある 防災・防火・救命訓練の実施(年に1回以上の実施)※ ²	3.62	3.59	△0.03pts
1カ月程度の操業停止に耐えうる資金の事前確保※ ³	3.33	-	-
事業や顧客層の多角化などのリスク分散	3.26	3.21	△0.05pts
BCP(事業継続計画)の策定	3.11	3.15	▼0.04pts
災害時における帰宅困難者の受入規定の策定 (災害時帰宅支援ステーションへの参加など)※ ⁴	-	2.81	-
積極的に取り組んでいる項目が 少なくとも一つ以上ある事業者の割合	42.9%	44.5%	▼1.6pts
「積極的に取り組んでいる」または「取り組んでいる」項目が 少なくとも一つ以上ある事業者の割合	67.3%	76.0%	▼8.7pts

※¹ 2023年調査時の設問文は「定期的な施設・店舗の設備点検などの防災対策」

※² 2023年度調査時の設問文は「従業員に参加義務のある防災・防火訓練の実施(年に1回以上の実施)」

※³ 2024年調査時に追加

※⁴ 2023年調査時の設問文

(9) デジタル技術の活用状況（5段階評価の平均値）

項目	2024	2023	前年差
デジタル技術を活用した宣伝活動（HPやSNSの運用、Googleビジネスプロフィールの活用など）※1	3.79	3.95	▼0.16pts
キャッシュレス決済や自動チェックイン機など、顧客の利便性につながるシステム・ハードの導入※2	3.63	-	-
オンライン販売（ECサイト）やネット予約の導入等による販路拡大	3.60	3.87	▼0.27pts
クラウドレジや売上・在庫管理システムなど、業務の効率化につながるシステム・ハードの導入※2	3.32	-	-
顧客管理システム（CRM）など、マーケティング力向上につながるシステム・ハードの導入※2	3.03	-	-
キャッシュレス決済の導入※3	-	3.99	-
自動チェックイン機やクラウドレジの導入、台帳管理のデータベース化などによる業務効率化※3	-	3.23	-
積極的に取り組んでいる項目が少なくとも一つ以上ある事業者の割合	44.4%	50.0%	▼5.6pts
「積極的に取り組んでいる」または「取り組んでいる」項目が少なくとも一つ以上ある事業者の割合	71.4%	78.5%	▼7.1pts

※1 2023年調査時の設問文は「デジタル技術を活用した販促活動（HPやSNSの運用、Googleビジネスプロフィールの活用など）」

※2 2024年調査時に追加

※3 2023年調査時の設問文

(10) 京都文化への貢献

事業活動や提供しているサービス等が京都の伝統産業や文化・芸術、文化財の維持継承に寄与している(してきた)と思いますか？	2024	2023	前年差
そう思う	52.9%	52.4%	△0.5pts
ややそう思う	29.1%	30.4%	▼1.3pts
どちらともいえない	14.3%	13.1%	△1.2pts
あまり思わない	2.1%	3.1%	▼1.0pts
思わない	1.6%	1.0%	△0.6pts

2 京都観光従事者実態調査（2024年）集計結果

(1) 回答者の基本属性

性別	2024	2023	前年差
男性	54.2%	53.7%	△ 0.5 pts
女性	44.0%	45.1%	▼ 1.1 pts
その他	0.2%	0.5%	▼ 0.3 pts
回答しない	1.6%	0.8%	△ 0.8 pts

年齢	2024	2023	前年差
24歳以下	8.3%	13.1%	▼ 4.8 pts
25～29歳	9.2%	10.6%	▼ 1.4 pts
30～34歳	6.7%	8.3%	▼ 1.6 pts
35～39歳	7.4%	10.0%	▼ 2.6 pts
40～44歳	9.6%	9.0%	△ 0.6 pts
45～49歳	11.0%	13.3%	▼ 2.3 pts
50～54歳	13.2%	11.0%	△ 2.2 pts
55～59歳	14.3%	11.5%	△ 2.8 pts
60～64歳	9.7%	8.6%	△ 1.1 pts
65歳以上	10.6%	4.7%	△ 5.9 pts
平均値	46.7	42.8	△ 3.9 pts

居住地	2024	2023	前年差
京都市内	70.9%	71.3%	▼ 0.4 pts
京都府内(京都市外)	10.1%	10.7%	▼ 0.6 pts
京都府外	19.0%	17.9%	△ 1.1 pts

業種	2024	2023	前年差
宿泊	34.1%	31.5%	△ 2.6 pts
料理飲食	8.8%	22.0%	▼ 13.2 pts
小売・製造	16.2%	14.0%	△ 2.2 pts
旅行業・観光ガイド	7.6%	8.9%	▼ 1.3 pts
文化・芸能・娯楽	8.3%	4.5%	△ 3.8 pts
交通	15.7%	8.9%	△ 6.8 pts
その他	9.2%	10.1%	▼ 0.9 pts

役職	2024	2023	前年差
代表者・取締役・経営者など	10.3%	9.2%	△ 1.1 pts
中間管理職・リーダー・店長など	29.4%	31.2%	▼ 1.8 pts
一般職員	50.7%	49.9%	△ 0.8 pts
専門職	5.1%	4.5%	△ 0.6 pts
その他	4.5%	5.1%	▼ 0.6 pts

雇用形態	2024	2023	前年差
役員	7.9%	7.4%	△ 0.5 pts
正規社員	61.2%	60.3%	△ 0.9 pts
契約社員	8.8%	6.5%	△ 2.3 pts
派遣社員	1.4%	0.8%	△ 0.6 pts
パート・アルバイト	16.2%	20.1%	▼ 3.9 pts
個人経営主	3.8%	3.8%	△ 0.0 pts
その他	0.5%	1.2%	▼ 0.7 pts

今の雇用形態の理由 ^{※1※2}	2024	2023	前年差
自分の都合のよい時間に働きたいから	44.7%	-	-
家計の補助・学費等を得たいから	16.7%	-	-
正規の職員・従業員の仕事がないから	14.0%	-	-
家事・育児・介護等と両立しやすいから	9.3%	-	-
その他	15.3%	-	-

※1 2024年調査時に追加

※2 雇用形態が「契約社員」「派遣社員」「パート・アルバイト」「その他」と回答した人が集計対象となっている。

観光業界の通算勤務年数	2024	2023	前年差
1年未満	1.8%	0.0%	△ 1.8 pts
1年	7.4%	12.8%	▼ 5.4 pts
2年	9.6%	7.4%	△ 2.2 pts
3年	6.7%	5.3%	△ 1.4 pts
4年	5.1%	5.9%	▼ 0.8 pts
5年～9年	22.0%	19.2%	△ 2.8 pts
10年～14年	10.5%	13.0%	▼ 2.5 pts
15年～19年	9.2%	9.8%	▼ 0.6 pts
20年～24年	6.5%	7.7%	▼ 1.2 pts
25年～29年	8.1%	6.3%	△ 1.8 pts
30年～34年	6.3%	5.3%	△ 1.0 pts
35年以上	6.9%	7.4%	▼ 0.5 pts
平均値	13.1	12.9	△ 0.2 pts

(2) 収入

前年からの収入変化	2024	2023	前年差
前年から増加	46.6%	46.8%	▼0.2 pts
前年水準を維持	37.0%	39.8%	▼2.8 pts
前年から減少	16.4%	13.5%	△ 2.9 pts

前年からの収入変化	2024	2023	前年差
+100%以上	2.9%	4.8%	▼1.9 pts
+80%以上 +100%未満	2.7%	4.3%	▼1.6 pts
+60%以上 +80%未満	0.2%	0.6%	▼0.4 pts
+40%以上 +60%未満	8.3%	7.4%	△ 0.9 pts
+20%以上 +40%未満	4.2%	6.3%	▼2.1 pts
+0%以上 +20%未満	28.3%	23.3%	△ 5.0 pts
±0%	37.0%	39.8%	▼2.8 pts
-20%以上 -0%未満	5.8%	2.5%	△ 3.3 pts
-40%以上 -20%未満	4.2%	4.9%	▼0.7 pts
-60%以上 -40%未満	3.7%	3.5%	△ 0.2 pts
-80%以上 -60%未満	0.2%	0.5%	▼0.3 pts
-100%以上 -80%未満	2.5%	2.1%	△ 0.4 pts
平均値	113.4	121.1	▼7.7 pts

(3) 労働時間

週当たり平均勤務時間(残業含む)	2024	2023	前年差
10時間未満	7.3%	4.4%	△ 2.9 pts
10時間以上20時間未満	7.5%	6.3%	△ 1.2 pts
20時間以上30時間未満	6.0%	7.7%	▼1.7 pts
30時間以上40時間未満	8.0%	8.6%	▼0.6 pts
40時間	33.2%	33.0%	△ 0.2 pts
41時間以上50時間未満	15.1%	18.9%	▼3.8 pts
50時間以上60時間未満	15.7%	13.9%	△ 1.8 pts
60時間以上70時間未満	4.7%	5.1%	▼0.4 pts
70時間以上	2.6%	2.1%	△ 0.5 pts
平均値	38.6	39.2	▼0.6 pts

休暇の取得しやすさ	2024	2023	前年差
いつでも気兼ねなく取得することができる	29.6%	22.3%	△ 7.3 pts
多少の調整は必要だが、取得することができる	46.6%	52.6%	▼6.0 pts
稀に、思い通りに取得できないことがある	7.0%	8.0%	▼1.0 pts
なかなか、思い通りに取得できない	8.8%	8.3%	△ 0.5 pts
ほぼ、取得できない	7.9%	8.7%	▼0.8 pts

(4) 労働環境に対する評価（7段階評価の平均値）

項目（満足度）	2024	2023	前年差
職場環境（立地、設備など）	5.36	5.26	△ 0.10 pts
職場の人間関係や信頼関係	5.20	5.22	▼ 0.02 pts
仕事の内容や仕事量	5.19	5.13	△ 0.06 pts
働き方の柔軟性	4.90	4.76	△ 0.14 pts
会社の経営方針やビジョンなどの共有	4.80	4.74	△ 0.06 pts
評価の妥当性（人事評価など）	4.75	4.82	▼ 0.07 pts
待遇（給与、賞与など）	4.56	4.49	△ 0.07 pts
能力開発・研修制度	4.47	4.42	△ 0.05 pts
総合満足度	5.13	4.94	△ 0.19 pts

総合満足度	2024	2023	前年差
大変満足	11.2%	12.8%	▼ 1.6 pts
満足	37.7%	25.5%	△ 12.2 pts
やや満足	24.9%	28.2%	▼ 3.3 pts
どちらともいえない	13.5%	17.8%	▼ 4.3 pts
やや不満	6.5%	8.9%	▼ 2.4 pts
不満	4.2%	5.1%	▼ 0.9 pts
まったく不満	2.0%	1.7%	△ 0.3 pts
平均値	5.13	4.94	△ 0.19 pts

(5) 就労継続意向、仕事へのやりがい

就労継続意向	現在の会社で働き続けたいと思いますか。		
	2024	2023	前年差
とてもそう思う（7点）	23.3%	20.8%	△ 2.5 pts
そう思う（6点）	31.8%	28.4%	△ 3.4 pts
ややそう思う（5点）	20.6%	20.5%	△ 0.1 pts
どちらともいえない（4点）	14.1%	18.4%	▼ 4.3 pts
あまりそう思わない（3点）	4.3%	8.0%	▼ 3.7 pts
そう思わない（2点）	2.9%	2.3%	△ 0.6 pts
まったくそう思わない（1点）	3.1%	1.7%	△ 1.4 pts
7段階評価の平均値	5.35	5.22	△ 0.13 pts

就労継続意向	現在の業界で働き続けたいと思いますか。				
	2024		2023		前年差
とてもそう思う(7点)	23.5%	72.2%	18.6%	65.8%	△ 4.9 pts
そう思う(6点)	30.7%		27.6%		△ 3.1 pts
ややそう思う(5点)	18.1%	17.3%	19.6%	20.8%	▼ 1.5 pts
どちらともいえない(4点)					▼ 3.5 pts
あまりそう思わない(3点)	4.2%	10.5%	8.3%	13.4%	▼ 4.1 pts
そう思わない(2点)	3.8%		3.5%		△ 0.3 pts
まったくそう思わない(1点)	2.5%		1.7%		△ 0.8 pts
7段階評価の平均値		5.31		5.10	△ 0.21 pts

就労継続意向	京都市で働き続けたいと思いますか。				
	2024		2023		前年差
とてもそう思う(7点)	31.2%	75.5%	29.1%	70.6%	△ 2.1 pts
そう思う(6点)	26.2%		26.5%		▼ 0.3 pts
ややそう思う(5点)	18.1%	15.5%	14.9%	18.1%	△ 3.2 pts
どちらともいえない(4点)					▼ 2.6 pts
あまりそう思わない(3点)	5.1%	9.0%	7.1%	11.3%	▼ 2.0 pts
そう思わない(2点)	1.6%		1.7%		▼ 0.1 pts
まったくそう思わない(1点)	2.3%		2.6%		▼ 0.3 pts
7段階評価の平均値		5.49		5.37	△ 0.12 pts

あなたは現在の仕事に対して、やりがいを持って業務に取り組んでいますか。	2024	2023	前年差
10点	17.2%	23.4%	▼ 6.2 pts
9点	11.3%	13.7%	▼ 2.4 pts
8点	27.2%	18.4%	△ 8.8 pts
7点	19.1%	15.5%	△ 3.6 pts
6点	7.6%	9.2%	▼ 1.6 pts
5点	7.6%	10.1%	▼ 2.5 pts
4点	3.1%	4.1%	▼ 1.0 pts
3点	2.9%	2.9%	△ 0.0 pts
2点	1.3%	1.1%	△ 0.2 pts
1点	1.8%	0.6%	△ 1.2 pts
0点	0.9%	1.1%	▼ 0.2 pts
無回答	0.5%	-	-
平均値	7.34	7.47	▼ 0.13 pts

あなたの仕事や勤務先で働くことを他人に勧めたいと思いますか。	2024	2023	前年差
10点	10.9%	10.3%	△ 0.6 pts
9点	5.4%	6.5%	▼1.1 pts
8点	17.9%	15.1%	△ 2.8 pts
7点	13.0%	13.0%	△ 0.0 pts
6点	11.1%	10.0%	△ 1.1 pts
5点	18.7%	18.7%	△ 0.0 pts
4点	3.9%	7.7%	▼3.8 pts
3点	4.9%	7.5%	▼2.6 pts
2点	1.9%	3.0%	▼1.1 pts
1点	2.3%	1.4%	△ 0.9 pts
0点	9.9%	6.9%	△ 3.0 pts
無回答	1.8%	-	-
平均値	5.89	5.86	△ 0.03 pts

(6) 身に着けたいスキル

身に着けたいスキル	2024	2023	前年差
語学	59.6%	57.5%	△ 2.1 pts
京都の歴史・文化・芸能	56.0%	48.7%	△ 7.3 pts
接客・礼儀・作法	27.8%	30.6%	▼2.8 pts
データの収集・分析・活用(マーケティング)	26.9%	27.3%	▼0.4 pts
画像・動画の撮影スキル※1	24.7%	-	-
PCスキル※1	24.0%	-	-
旅行者・消費者動向※1	23.6%	-	-
財務・会計・経理	23.3%	22.8%	△ 0.5 pts
WebやSNS、Googleビジネスプロフィール等による情報発信※1	21.5%	-	-
ガイド・プレゼンテーション	16.8%	16.9%	▼0.1 pts
ITやDXの活用※1	16.2%	-	-
海外の事例や情勢※2	15.3%	19.2%	▼3.9 pts
マネジメント	14.1%	21.9%	▼7.8 pts
デザイン	13.9%	17.0%	▼3.1 pts
SDGsに関する知識	7.2%	9.2%	▼2.0 pts
プログラミング※3	-	14.9%	-
キャッシュレスやVRなどの新しい技術を活用したサービス※3	-	12.5%	-
特になし	3.6%	6.5%	▼2.9 pts
その他	1.1%	2.3%	▼1.2 pts

※1 2024年調査時に追加

※2 2023年調査時の設問文は「海外の動向」

※3 2023年調査時の設問文

(7) 京都観光モラルに関する取組状況

地域との調和	2024	2023	前年差
勤務先地域の住民等への挨拶や声掛け	3.34	3.04	△ 0.30 pts
勤務先地域の魅力等の情報発信	3.24	2.97	△ 0.27 pts
発注先を選ぶことがある場合、 京都市内の業者を選択肢に入れるようにしている※1	3.16	-	-
顧客に対して地域の習慣や観光マナーを周知(店舗の壁に沿って並んでいた だけ、大声を出さないように配慮をお願いする等)※1	3.13	-	-
勤務先地域のイベント等に参加※2	2.74	2.82	▼ 0.08 pts
勤務先地域で募集しているボランティア等へ参加※2	-	2.22	△ 0.52 pts
勤務先地域の習慣・マナーの学習※3	-	2.92	-
総合	3.12	2.79	△ 0.33 pts
積極的に取り組んでいる項目が 少なくとも一つ以上ある従事者の割合	31.6%	26.1%	△ 5.5 pts
「積極的に取り組んでいる」または「取り組んでいる」項目が 少なくとも一つ以上ある従事者の割合	59.4%	50.1%	△ 9.3 pts

※1 2024年調査時に追加

※2 2024年調査時の設問文は「勤務先地域のイベントやボランティア等に参加」

※3 2023年調査時の設問文

質の高いサービス	2024	2023	前年差
お客様への+αの積極的なお声かけ(属性や購買履歴を踏まえた接客、 お困りごとがないか等のコミュニケーション)※1	3.59	-	-
異文化学習や外国人との交流など、 海外の文化や生活習慣に対する理解醸成	3.27	3.27	△ 0.00 pts
同業他社のサービスの視察・体験	3.04	2.88	△ 0.16 pts
京都の伝統文化に関する習い事や自主学習	2.84	2.56	△ 0.28 pts
京都検定の受験	2.58	2.30	△ 0.28 pts
身体障がい者や宗教等の違いへの配慮など、 ユニバーサル対応したサービス提供※2	-	3.13	-
総合	3.06	2.83	△ 0.23 pts
積極的に取り組んでいる項目が 少なくとも一つ以上ある従事者の割合	34.8%	31.1%	△ 3.7 pts
「積極的に取り組んでいる」または「取り組んでいる」項目が 少なくとも一つ以上ある従事者の割合	65.2%	58.1%	△ 7.1 pts

※1 2024年調査時に追加

※2 2023年調査時の設問文

景観・環境の保全	2024	2023	前年差
公共交通機関や、徒歩・自転車での移動を心がけている	3.81	3.87	▼0.06 pts
職場におけるごみの減量や分別に取り組んでいる	3.64	3.64	△0.00 pts
職場における電力や燃料消費量の節約に取り組んでいる	3.41	3.41	△0.00 pts
発注先を選ぶことがある場合、環境に配慮した製品やサービスを優先するようにしている※	3.09	3.10	▼0.01 pts
店舗・施設周辺の清掃活動へ参加している	3.07	2.96	△0.11 pts
総合	3.41	3.40	△0.01 pts
積極的に取り組んでいる項目が少なくとも一つ以上ある従事者の割合	43.5%	47.5%	▼4.0 pts
「積極的に取り組んでいる」または「取り組んでいる」項目が少なくとも一つ以上ある従事者の割合	74.7%	77.4%	▼2.7 pts

※ 2023年調査時の設問文は「環境に配慮した製品の利用」

防災・危機管理	2024	2023	前年差
勤務先での避難経路の確認	3.52	3.12	△0.40 pts
災害発生時・トラブル対応におけるマニュアル等の確認	3.43	3.18	△0.25 pts
勤務先での防災・防火訓練への参加	3.42	3.01	△0.41 pts
災害時における、勤務先や同僚との連絡方法の確認	3.40	3.05	△0.35 pts
救急・救命講習への参加	3.13	2.72	△0.41 pts
総合	3.38	3.02	△0.36 pts
積極的に取り組んでいる項目が少なくとも一つ以上ある従事者の割合	30.5%	29.3%	△1.2 pts
「積極的に取り組んでいる」または「取り組んでいる」項目が少なくとも一つ以上ある従事者の割合	59.4%	58.4%	△1.0 pts

(8) 京都市内での観光の頻度

直近1年間の市内観光頻度	2024	2023	前年差
1ヶ月に1回以上	38.5%	35.4%	△3.1 pts
3ヶ月(季節ごと)に1回程度	29.2%	26.8%	△2.4 pts
半年に1回程度	11.3%	12.2%	▼0.9 pts
1年に1回程度	5.7%	4.4%	△1.3 pts
不定期(親族、友人が京都に来たときなど)	8.9%	11.8%	▼2.9 pts
京都市内の観光はほとんどしない	6.4%	9.4%	▼3.0 pts

III 付録

1 京都観光事業者実態調査 集計結果詳細

(1) 従業員の働きやすさの向上回答結果内訳詳細

職場の人間関係や信頼関係(風土や規律、雰囲気等)構築	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	22.8%	29.2%	▼6.4pts
取り組んでいる	38.9%	32.4%	△6.5pts
可能な範囲で取り組んでいる	33.5%	33.5%	△0.0pts
意欲はあるが取り組めていない	3.6%	3.2%	△0.4pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.2%	1.6%	▼0.4pts
平均値	3.78	3.84	▼0.06pts

会社の経営方針やビジョン等の社内共有	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	26.5%	27.6%	▼1.1pts
取り組んでいる	31.9%	35.7%	▼3.8pts
可能な範囲で取り組んでいる	34.9%	25.4%	△9.5pts
意欲はあるが取り組めていない	6.6%	8.6%	▼2.0pts
取り組んでおらず、意欲もない	0.0%	2.7%	▼2.7pts
平均値	3.78	3.77	△0.01pts

職場環境(設備、衛生、福利厚生等)の向上	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	24.1%	23.1%	△1.0pts
取り組んでいる	34.3%	36.0%	▼1.7pts
可能な範囲で取り組んでいる	35.5%	34.4%	△1.1pts
意欲はあるが取り組めていない	5.4%	4.8%	△0.6pts
取り組んでおらず、意欲もない	0.6%	1.6%	▼1.0pts
平均値	3.76	3.74	△0.02pts

従業員の適正な評価の実施(人事評価など)	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	24.4%	22.2%	△2.2pts
取り組んでいる	32.3%	38.9%	▼6.6pts
可能な範囲で取り組んでいる	31.1%	29.7%	△1.4pts
意欲はあるが取り組めていない	11.0%	6.5%	△4.5pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.2%	2.7%	▼1.5pts
平均値	3.68	3.71	▼0.03pts

仕事内容の調整(本人の希望もふまえたジョブローテーション等)	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	21.8%	23.0%	▼1.2pts
取り組んでいる	29.7%	26.7%	△3.0pts
可能な範囲で取り組んでいる	40.0%	42.2%	▼2.2pts
意欲はあるが取り組めていない	7.3%	6.4%	△0.9pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.2%	1.6%	▼0.4pts
平均値	3.64	3.63	△0.01pts

従業員の待遇(給与・賞与等)の向上	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	18.8%	18.9%	▼0.1pts
取り組んでいる	35.8%	34.1%	△1.7pts
可能な範囲で取り組んでいる	33.3%	40.5%	▼7.2pts
意欲はあるが取り組めていない	11.5%	5.9%	△5.6pts
取り組んでおらず、意欲もない	0.6%	0.5%	△0.1pts
平均値	3.61	3.65	▼0.04pts

働き方の柔軟性(在宅勤務の選択、ワークライフバランス等)	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	25.3%	21.9%	△3.4pts
取り組んでいる	21.5%	27.9%	▼6.4pts
可能な範囲で取り組んでいる	37.3%	33.9%	△3.4pts
意欲はあるが取り組めていない	10.1%	11.5%	▼1.4pts
取り組んでおらず、意欲もない	5.7%	4.9%	△0.8pts
平均値	3.51	3.50	△0.01pts

従業員の能力開発のための研修制度や仕組みづくり	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	19.5%	17.5%	△2.0pts
取り組んでいる	29.3%	22.2%	△7.1pts
可能な範囲で取り組んでいる	35.4%	37.6%	▼2.2pts
意欲はあるが取り組めていない	11.6%	19.6%	▼8.0pts
取り組んでおらず、意欲もない	4.3%	3.2%	△1.1pts
平均値	3.48	3.31	△0.17pts

(2) 京都観光モラルに関する取組(地域との調和) 回答結果内訳詳細

施設・店舗近辺の地域の魅力等の情報発信※	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	30.2%	28.3%	△1.9pts
取り組んでいる	27.5%	24.5%	△3.0pts
可能な範囲で取り組んでいる	32.4%	39.1%	▼6.7pts
意欲はあるが取り組めていない	8.8%	7.1%	△1.7pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.1%	1.1%	△0.0pts
平均値	3.77	3.72	△0.05pts

※ 2023年調査時の設問文は「施設・店舗近辺の情報提供を行う等の周遊促進」

地元産品や工芸品を、施設・店舗の備品や内装等に活用すること	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	28.6%	24.1%	△4.5pts
取り組んでいる	20.8%	24.1%	▼3.3pts
可能な範囲で取り組んでいる	36.9%	33.9%	△3.0pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	11.3%	15.5%	▼4.2pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.4%	2.3%	△0.1pts
平均値	3.62	3.52	△0.10pts

施設・店舗が立地する地域の町内会等の自治活動、祭事・イベント等への参画や協力	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	28.7%	31.4%	▼2.7pts
取り組んでいる	19.7%	25.4%	▼5.7pts
可能な範囲で取り組んでいる	37.6%	28.6%	△9.0pts
意欲はあるが取り組めていない	11.8%	10.3%	△1.5pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.2%	4.3%	▼2.1pts
平均値	3.61	3.69	▼0.08pts

顧客に対する地域の習慣や観光マナーの周知	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	21.0%	22.2%	▼1.2pts
取り組んでいる	21.5%	20.0%	△1.5pts
可能な範囲で取り組んでいる	38.1%	41.1%	▼3.0pts
意欲はあるが取り組めていない	14.9%	14.6%	△0.3pts
取り組んでおらず、意欲もない	4.4%	2.2%	△2.2pts
平均値	3.40	3.45	▼0.05pts

意識的な地元住民の雇用	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	23.9%	22.9%	△1.0pts
取り組んでいる	20.9%	22.9%	▼2.0pts
可能な範囲で取り組んでいる	30.7%	38.8%	▼8.1pts
意欲はあるが取り組めていない	19.6%	9.4%	△10.2pts
取り組んでおらず、意欲もない	4.9%	5.9%	▼1.0pts
平均値	3.39	3.48	▼0.09pts

地元住民向けの特典・サービス提供※	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	13.0%	14.3%	▼1.3pts
取り組んでいる	21.1%	22.9%	▼1.8pts
可能な範囲で取り組んでいる	36.6%	41.1%	▼4.5pts
意欲はあるが取り組めていない	24.8%	18.3%	△6.5pts
取り組んでおらず、意欲もない	4.3%	3.4%	△0.9pts
平均値	3.14	3.26	▼0.12pts

※ 2023年調査時の設問文は「地元住民向けの特典・サービス提供等の地域貢献」

(3) 京都観光モラルに関する取組（質の高いサービス）回答結果内訳詳細

外国語対応（外国語で接客、外国語の表記や掲示、外国語メニューの用意など）※	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	43.5%	-	-
取り組んでいる	22.6%	-	-
可能な範囲で取り組んでいる	26.9%	-	-
意欲はあるが取り組めていない	5.4%	-	-
取り組んでおらず、意欲もない	1.6%	-	-
平均値	4.01	-	-

※ 2024年調査時に追加

お客様の声を聞く仕組みがあり改善につなげている（アンケートの実施、口コミのチェックと返信等）※	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	34.3%	-	-
取り組んでいる	20.4%	-	-
可能な範囲で取り組んでいる	29.3%	-	-
意欲はあるが取り組めていない	12.7%	-	-
取り組んでおらず、意欲もない	3.3%	-	-
平均値	3.70	-	-

※ 2024年調査時に追加

京都独自の文化や風習を取り入れたサービスの提供	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	31.1%	26.9%	△4.2pts
取り組んでいる	23.2%	24.2%	▼1.0pts
可能な範囲で取り組んでいる	30.5%	36.8%	▼6.3pts
意欲はあるが取り組めていない	13.0%	11.0%	△2.0pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.3%	1.1%	△1.2pts
平均値	3.68	3.65	△0.03pts

地元の産品・工芸品を利用した商品・サービスの提供	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	27.5%	31.0%	▼3.5pts
取り組んでいる	20.4%	20.5%	▼0.1pts
可能な範囲で取り組んでいる	31.1%	33.3%	▼2.2pts
意欲はあるが取り組めていない	16.8%	12.9%	△3.9pts
取り組んでおらず、意欲もない	4.2%	2.3%	△1.9pts
平均値	3.50	3.65	▼0.15pts

食事の多様性への用意（ヴィーガン・ベジタリアン、宗教等へ配慮したメニュー）※	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	23.3%	23.0%	△0.3pts
取り組んでいる	20.2%	19.7%	△0.5pts
可能な範囲で取り組んでいる	31.0%	43.7%	▼12.7pts
意欲はあるが取り組めていない	18.6%	13.1%	△5.5pts
取り組んでおらず、意欲もない	7.0%	0.5%	△6.5pts
平均値	3.34	3.51	▼0.17pts

※ 2023年調査時の設問文は「宗教等の違いへの配慮やバリアフリー対応など、ユニバーサル対応したサービス提供」

バリアフリー対応 <small>(スロープ、バリアフリートイレ等ハードの整備、筆談用メモの用意等)[※]</small>	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	16.1%	23.0%	▼6.9pts
取り組んでいる	19.9%	19.7%	△0.2pts
可能な範囲で取り組んでいる	40.4%	43.7%	▼3.3pts
意欲はあるが取り組めていない	20.5%	13.1%	△7.4pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.1%	0.5%	△2.6pts
平均値	3.25	3.51	▼0.26pts

※ 2023年調査時の設問文は「宗教等の違いへの配慮やバリアフリー対応など、ユニバーサル対応したサービス提供」

(4) 京都観光モラルに関する取組（景観・環境の保全）回答結果内訳詳細

かど掃きなど店舗・施設周辺の清掃	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	34.7%	35.9%	▼1.2pts
取り組んでいる	24.6%	23.9%	△0.7pts
可能な範囲で取り組んでいる	33.5%	33.7%	▼0.2pts
意欲はあるが取り組めていない	6.6%	4.9%	△1.7pts
取り組んでおらず、意欲もない	0.6%	1.6%	▼1.0pts
平均値	3.86	3.88	▼0.02pts

京都らしさや季節を意識したしつらえなどの工夫 <small>(店先の装飾等)[※]</small>	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	35.5%	29.3%	△6.2pts
取り組んでいる	16.0%	20.7%	▼4.7pts
可能な範囲で取り組んでいる	36.1%	33.5%	△2.6pts
意欲はあるが取り組めていない	10.1%	12.8%	▼2.7pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.4%	3.7%	▼1.3pts
平均値	3.72	3.59	△0.13pts

※ 2023年調査時の設問文は「京都らしさを意識した建物の外観の工夫」

職場における電力や燃料消費量の抑制	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	18.5%	22.6%	▼4.1pts
取り組んでいる	29.5%	24.7%	△4.8pts
可能な範囲で取り組んでいる	42.2%	45.7%	▼3.5pts
意欲はあるが取り組めていない	9.2%	4.3%	△4.9pts
取り組んでおらず、意欲もない	0.6%	2.7%	▼2.1pts
平均値	3.56	3.60	▼0.04pts

職場におけるごみの排出量の抑制	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	24.3%	24.6%	▼0.3pts
取り組んでいる	21.5%	23.0%	▼1.5pts
可能な範囲で取り組んでいる	41.2%	44.5%	▼3.3pts
意欲はあるが取り組めていない	11.9%	6.3%	△5.6pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.1%	1.6%	▼0.5pts
平均値	3.56	3.63	▼0.07pts

フードロスの低減	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	22.6%	28.8%	▼6.2pts
取り組んでいる	25.5%	23.7%	△1.8pts
可能な範囲で取り組んでいる	37.2%	39.7%	▼2.5pts
意欲はあるが取り組めていない	13.9%	6.4%	△7.5pts
取り組んでおらず、意欲もない	0.7%	1.3%	▼0.6pts
平均値	3.55	3.72	▼0.17pts

環境に配慮した製品の利用や商品開発	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	24.7%	21.6%	△3.1pts
取り組んでいる	20.4%	26.1%	▼5.7pts
可能な範囲で取り組んでいる	41.4%	39.8%	△1.6pts
意欲はあるが取り組めていない	9.9%	9.7%	△0.2pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.7%	2.8%	△0.9pts
平均値	3.52	3.54	▼0.02pts

プラスチックの排出量の削減	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	19.3%	25.1%	▼5.8pts
取り組んでいる	25.1%	25.7%	▼0.6pts
可能な範囲で取り組んでいる	40.9%	40.1%	△0.8pts
意欲はあるが取り組めていない	12.3%	6.4%	△5.9pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.3%	2.7%	▼0.4pts
平均値	3.47	3.64	▼0.17pts

顧客に消耗品の利用を減らしてもらうための働きかけ	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	14.6%	19.5%	▼4.9pts
取り組んでいる	26.6%	23.0%	△3.6pts
可能な範囲で取り組んでいる	36.1%	36.8%	▼0.7pts
意欲はあるが取り組めていない	17.1%	17.2%	▼0.1pts
取り組んでおらず、意欲もない	5.7%	3.4%	△2.3pts
平均値	3.27	3.38	▼0.11pts

環境に関する認証(KES、GSTC-Iなど)の取得	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	11.3%	10.7%	△0.6pts
取り組んでいる	11.3%	8.2%	△3.1pts
可能な範囲で取り組んでいる	30.0%	24.5%	△5.5pts
意欲はあるが取り組めていない	36.0%	44.0%	▼8.0pts
取り組んでおらず、意欲もない	11.3%	12.6%	▼1.3pts
平均値	2.75	2.60	△0.15pts

(5) 京都観光モラルに関する取組（防災・危機管理）回答結果内訳詳細

定期的な施設・店舗の設備点検※	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	36.7%	38.7%	▼2.0pts
取り組んでいる	30.8%	31.9%	▼1.1pts
可能な範囲で取り組んでいる	26.6%	27.2%	▼0.6pts
意欲はあるが取り組めていない	5.3%	2.1%	△3.2pts
取り組んでおらず、意欲もない	0.6%	0.0%	△0.6pts
平均値	3.98	4.07	▼0.09pts

※ 2023年調査時の設問文は「定期的な施設・店舗の設備点検などの防災対策」

従業員に参加義務のある防災・防火・救命訓練の実施(年に1回以上の実施)※	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	32.1%	29.1%	△3.0pts
取り組んでいる	17.0%	21.7%	▼4.7pts
可能な範囲で取り組んでいる	34.5%	30.2%	△4.3pts
意欲はあるが取り組めていない	13.9%	17.5%	▼3.6pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.4%	1.6%	△0.8pts
平均値	3.62	3.59	△0.03pts

※ 2023年調査時の設問文は「従業員に参加義務のある防災・防火訓練の実施(年に1回以上の実施)」

1カ月程度の操業停止に耐える資金の事前確保※	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	18.2%	-	-
取り組んでいる	24.2%	-	-
可能な範囲で取り組んでいる	36.4%	-	-
意欲はあるが取り組めていない	15.2%	-	-
取り組んでおらず、意欲もない	6.1%	-	-
平均値	3.33	-	-

※ 2024年調査時に追加

事業や顧客層の多角化などのリスク分散	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	15.0%	15.2%	▼0.2pts
取り組んでいる	23.4%	19.6%	△3.8pts
可能な範囲で取り組んでいる	39.5%	40.2%	▼0.7pts
意欲はあるが取り組めていない	16.8%	21.2%	▼4.4pts
取り組んでおらず、意欲もない	5.4%	3.8%	△1.6pts
平均値	3.26	3.21	△0.05pts

BCP(事業継続計画)の策定	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	15.7%	11.4%	△4.3pts
取り組んでいる	20.5%	25.4%	▼4.9pts
可能な範囲で取り組んでいる	30.7%	34.1%	▼3.4pts
意欲はあるが取り組めていない	25.3%	24.9%	△0.4pts
取り組んでおらず、意欲もない	7.8%	4.3%	△3.5pts
平均値	3.11	3.15	▼0.04pts

(6) デジタル技術の活用状況 回答結果内訳詳細

デジタル技術を活用した宣伝活動(HPやSNSの運用、Googleビジネスプロフィールの活用など) [※]	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	34.6%	37.6%	▼3.0pts
取り組んでいる	23.6%	30.4%	▼6.8pts
可能な範囲で取り組んでいる	29.3%	23.2%	△6.1pts
意欲はあるが取り組めていない	11.0%	6.7%	△4.3pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.6%	2.1%	▼0.5pts
平均値	3.79	3.95	▼0.16pts

※ 2023年調査時の設問文は「デジタル技術を活用した販促活動(HPやSNSの運用、Googleビジネスプロフィールの活用など)」

キャッシュレス決済や自動チェックイン機など、顧客の利便性につながるシステム・ハードの導入 [※]	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	26.4%	-	-
取り組んでいる	28.1%	-	-
可能な範囲で取り組んでいる	30.9%	-	-
意欲はあるが取り組めていない	11.8%	-	-
取り組んでおらず、意欲もない	2.8%	-	-
平均値	3.63	-	-

※ 2024年調査時に追加

オンライン販売(ECサイト)や ネット予約の導入等による販路拡大	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	28.6%	37.4%	▼8.8pts
取り組んでいる	24.6%	29.1%	▼4.5pts
可能な範囲で取り組んでいる	28.6%	20.1%	△8.5pts
意欲はあるが取り組めていない	14.9%	9.5%	△5.4pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.4%	3.9%	▼0.5pts
平均値	3.60	3.87	▼0.27pts

クラウドレジや売上・在庫管理システムなど、業務の効率化につながるシステム・ハードの導入 [※]	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	19.0%	-	-
取り組んでいる	22.4%	-	-
可能な範囲で取り組んでいる	33.3%	-	-
意欲はあるが取り組めていない	21.8%	-	-
取り組んでおらず、意欲もない	3.4%	-	-
平均値	3.32	-	-

※ 2024年調査時に追加

顧客管理システム(CRM)など、マーケティング力向上につながるシステム・ハードの導入 [※]	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	12.1%	-	-
取り組んでいる	19.1%	-	-
可能な範囲で取り組んでいる	34.1%	-	-
意欲はあるが取り組めていない	29.5%	-	-
取り組んでおらず、意欲もない	5.2%	-	-
平均値	3.03	-	-

※ 2024年調査時に追加

2 京都観光従事者実態調査 集計結果詳細

(1) 京都観光モラルに関する取組（地域との調和）回答結果内訳詳細

勤務先地域の住民等への挨拶や声掛け	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	19.9%	16.0%	△ 3.9 pts
取り組んでいる	23.8%	16.1%	△ 7.7 pts
可能な範囲で取り組んでいる	32.3%	37.3%	▼ 5.0 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	18.3%	17.0%	△ 1.3 pts
取り組んでおらず、意欲もない	5.7%	13.6%	▼ 7.9 pts
平均値	3.34	3.04	△ 0.30 pts

勤務先地域の魅力等の情報発信	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	15.9%	13.0%	△ 2.9 pts
取り組んでいる	26.0%	17.2%	△ 8.8 pts
可能な範囲で取り組んでいる	30.7%	35.3%	▼ 4.6 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	21.3%	22.9%	▼ 1.6 pts
取り組んでおらず、意欲もない	6.1%	11.6%	▼ 5.5 pts
平均値	3.24	2.97	△ 0.27 pts

発注先を選ぶことがある場合、京都市内の業者を選択肢に入れるようにしている※	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	14.5%	-	-
取り組んでいる	20.4%	-	-
可能な範囲で取り組んでいる	40.2%	-	-
意欲はあるが、取り組めてはいない	16.7%	-	-
取り組んでおらず、意欲もない	8.1%	-	-
平均値	3.16	-	-

※ 2024年調査時に追加

顧客に対して地域の習慣や観光マナーを周知 (店舗の壁に沿って並んでいただく、大声を出さないように配慮をお願いする等)※	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	12.1%	-	-
取り組んでいる	22.1%	-	-
可能な範囲で取り組んでいる	38.2%	-	-
意欲はあるが、取り組めてはいない	22.3%	-	-
取り組んでおらず、意欲もない	5.4%	-	-
平均値	3.13	-	-

※ 2024年調査時に追加

勤務先地域のイベントやボランティア等に参加※	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	8.4%	-	-
取り組んでいる	15.1%	-	-
可能な範囲で取り組んでいる	29.5%	-	-
意欲はあるが、取り組めてはいない	36.0%	-	-
取り組んでおらず、意欲もない	11.0%	-	-
平均値	2.74	-	-

※ 2023年調査時設問文は「勤務先地域のイベント等に参加」及び「勤務先地域で募集しているボランティア等へ参加」

(2) 京都観光モラルに関する取組（質の高いサービス）回答結果内訳詳細

お客様への+αの積極的なお声かけ (属性や購買履歴を踏まえた接客、お困りごとがないか等のコミュニケーション)※	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	24.3%	-	-
取り組んでいる	27.2%	-	-
可能な範囲で取り組んでいる	34.8%	-	-
意欲はあるが、取り組めてはいない	11.2%	-	-
取り組んでおらず、意欲もない	2.5%	-	-
平均値	3.59	-	-

※ 2024年調査時に追加

異文化学習や外国人との交流など、海外の文化や生活習慣に対する理解醸成	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	18.9%	19.5%	▼0.6 pts
取り組んでいる	21.0%	19.6%	△1.4 pts
可能な範囲で取り組んでいる	33.0%	35.9%	▼2.9 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	22.5%	18.1%	△4.4 pts
取り組んでおらず、意欲もない	4.6%	6.9%	▼2.3 pts
平均値	3.27	3.27	△0.00 pts

同業他社のサービスの視察・体験	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	10.7%	11.2%	▼0.5 pts
取り組んでいる	21.1%	16.7%	△4.4 pts
可能な範囲で取り組んでいる	35.7%	33.3%	△2.4 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	26.4%	26.4%	△0.0 pts
取り組んでおらず、意欲もない	6.2%	12.4%	▼6.2 pts
平均値	3.04	2.88	△0.16 pts

京都の伝統文化に関する習い事や自主学習	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	11.6%	9.8%	△ 1.8 pts
取り組んでいる	17.0%	12.4%	△ 4.6 pts
可能な範囲で取り組んでいる	25.2%	22.8%	△ 2.4 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	36.0%	34.1%	△ 1.9 pts
取り組んでおらず、意欲もない	10.2%	21.0%	▼10.8 pts
平均値	2.84	2.56	△ 0.28 pts

京都検定の受験	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	11.3%	8.0%	△ 3.3 pts
取り組んでいる	12.7%	10.3%	△ 2.4 pts
可能な範囲で取り組んでいる	16.5%	16.0%	△ 0.5 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	41.4%	35.4%	△ 6.0 pts
取り組んでおらず、意欲もない	18.1%	30.3%	▼12.2 pts
平均値	2.58	2.30	△ 0.28 pts

(3) 京都観光モラルに関する取組（環境・景観の保全）回答結果内訳詳細

公共交通機関や、徒歩・自転車での移動を心がけている	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	35.9%	37.7%	▼1.8 pts
取り組んでいる	25.9%	25.6%	△ 0.3 pts
可能な範囲で取り組んでいる	25.3%	26.1%	▼0.8 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	8.8%	7.2%	△ 1.6 pts
取り組んでおらず、意欲もない	4.1%	3.3%	△ 0.8 pts
平均値	3.81	3.87	▼0.06 pts

職場におけるごみの減量や分別に取り組んでいる	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	24.3%	25.5%	▼1.2 pts
取り組んでいる	30.2%	27.8%	△ 2.4 pts
可能な範囲で取り組んでいる	34.4%	35.9%	▼1.5 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	7.8%	7.2%	△ 0.6 pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.3%	3.6%	▼0.3 pts
平均値	3.64	3.64	△ 0.00 pts

職場における電力や燃料消費量の節約に取り組んでいる	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	16.4%	16.9%	▼0.5 pts
取り組んでいる	28.3%	25.8%	△ 2.5 pts
可能な範囲で取り組んでいる	39.5%	43.6%	▼4.1 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	11.9%	8.9%	△ 3.0 pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.9%	4.8%	▼0.9 pts
平均値	3.41	3.41	△ 0.00 pts

発注先を選ぶことがある場合、環境に配慮した製品やサービスを優先するようにしている※	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	12.6%	14.8%	▼2.2 pts
取り組んでいる	18.8%	17.0%	△1.8 pts
可能な範囲で取り組んでいる	40.3%	42.2%	▼1.9 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	22.1%	15.1%	△7.0 pts
取り組んでおらず、意欲もない	6.3%	10.9%	▼4.6 pts
平均値	3.09	3.10	▼0.01 pts

※ 2023年調査時の設問文は「環境に配慮した製品の利用」

店舗・施設周辺の清掃活動へ参加している	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	12.6%	12.7%	▼0.1 pts
取り組んでいる	22.8%	19.0%	△3.8 pts
可能な範囲で取り組んでいる	30.4%	30.5%	▼0.1 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	27.2%	27.3%	▼0.1 pts
取り組んでおらず、意欲もない	7.0%	10.6%	▼3.6 pts
平均値	3.07	2.96	△0.11 pts

(4) 京都観光モラルに関する取組（防災・危機管理）回答結果内訳詳細

勤務先での避難経路の確認	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	22.2%	19.4%	△2.8 pts
取り組んでいる	27.5%	28.6%	▼1.1 pts
可能な範囲で取り組んでいる	33.5%	31.1%	△2.4 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	13.8%	17.2%	▼3.4 pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.1%	3.6%	▼0.5 pts
平均値	3.52	3.12	△0.40 pts

災害発生時・トラブル対応におけるマニュアル等の確認	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	19.0%	18.8%	△0.2 pts
取り組んでいる	27.6%	22.3%	△5.3 pts
可能な範囲で取り組んでいる	32.8%	36.3%	▼3.5 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	18.7%	18.8%	▼0.1 pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.9%	3.8%	▼1.9 pts
平均値	3.43	3.18	△0.25 pts

勤務先での防災・防火訓練への参加	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	23.1%	23.1%	△0.0 pts
取り組んでいる	22.1%	22.6%	▼0.5 pts
可能な範囲で取り組んでいる	31.2%	28.9%	△2.3 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	21.1%	20.5%	△0.6 pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.5%	4.9%	▼2.4 pts
平均値	3.42	3.01	△0.41 pts

災害時における、勤務先や同僚との連絡方法の確認	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	17.4%	16.4%	△ 1.0 pts
取り組んでいる	28.4%	26.8%	△ 1.6 pts
可能な範囲で取り組んでいる	33.5%	33.2%	△ 0.3 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	18.0%	19.6%	▼ 1.6 pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.8%	3.9%	▼ 1.1 pts
平均値	3.40	3.05	△ 0.35 pts

救急・救命講習への参加	2024	2023	前年差
積極的に取り組んでいる	15.3%	14.4%	△ 0.9 pts
取り組んでいる	19.8%	18.6%	△ 1.2 pts
可能な範囲で取り組んでいる	29.7%	30.8%	▼ 1.1 pts
意欲はあるが、取り組めてはいない	32.4%	30.2%	△ 2.2 pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.7%	5.9%	▼ 3.2 pts
平均値	3.13	2.72	△ 0.41 pts

3 京都観光事業者実態調査 ヒアリング結果ポイント

2024年12月から2025年1月にかけて計7社からヒアリングを行った。主なポイントは以下の通りである

(括弧書き内はヒアリング対象の業界)。

1. 今年の経営の概況と現在の状況

- 2024年6月に開業したばかりで今年は試験的实施であるため、経営状況は安定していない。利用客の9割以上がインバウンド。(体験)
- この1年はあまり経営状況は良くない。成人式に着るような振袖は需要が戻ってきているが、着物を着る機会が減っておりコロナ禍を経ても回復していない。催事販売の機会も減っている。着物を取り巻く生活様式が変わったことを認識している。国内客の需要が限られるため、海外との取引を増やしていきたい。(伝統産業)
- コロナが終息して、客足は元に戻ってきている。コロナ禍で料理をグレードアップさせるとともに価格の引き上げを行った。(飲食・小売)
- コロナ特需があったが2024年はそれが落ち着き、2023年と比べると売上としてはやや減少している。(小売)
- 売上で見ると、前年度比3倍弱の大幅増収となった。(ツアー)

2. 経営面での課題

- 他の仕事も掛け持ちしながら週に3-4日体験プログラムを提供しているが、次年度以降は体験事業の割合を高めていきたい。(体験)
- 後継者不足で製品を作るための機械を直せる人がいなくなっている。職人さんに支払う給料の安定的な確保が課題。(伝統産業)
- 生糸は輸入がほとんどで決済がドルなので円安と原料高の影響を大きく受けている。(伝統産業)
- 国内需要に限界があるため海外に向けた販売強化を実施。これまではBtoBでの事業展開が主であったが、今後は店舗内でインバウンド向けの体験を提供していきたい。(伝統産業)
- カフェ部門の人材不足は恒常化している。最近ではスキマバイトサービスを活用し、アルバイトの手を借りている。(飲食・小売)
- プロジェクトごとに専門家も入れてチームを編成しているため、人材不足は感じていない。ただ、法律関係や税理関係の課題については、京都府よろず支援拠点や商工会議所から専門家を紹介してもらって相談している。(アート)
- 人手があることに越したことはないが現状はそれほど逼迫していない。人を増やすより、今いる従業員の給料を上げることのほうが先決だと思っている。(IT)

- 2024年の秋は思ったほど京都に観光客が来なかったように感じる。観光客の増減は、来店顧客数にも大きく影響を与えるため、期待を下回った場合の代替案を考えておかないとリスクが高いと感じた。(飲食・小売)

3. 生産性向上や販売促進に向けた取り組み等

- 従業員も少ないため、ChatGPTなどAIを使って業務を効率化している。また、業務の内容を一部外注している。(IT)
- ペーパーレス、社内チャットシステムの導入、工程管理のデジタル化、メルマガ配信、広告検索率向上等に取り組んでいる。(小売)
- タスクの整理にGoogle Chatのチャットルーム機能を利用し、関係者間で連絡に漏れがないようにしている。(アート)
- 長年の顧客との繋がりは強く、リピーターも多い。広報にかけるマンパワーが不足しつつあるため、既存顧客の力を活用した広報を意識している。(小売)
- InstagramやYouTubeなどのSNSをメインに情報を発信しており、GoogleマップにOTAからの予約導線を引いている。(体験)

4. 地元との調和や地域貢献について

- 現在業務上携わっているホテルでは、街歩きマップの作成や街歩きツアーの企画などにより地元との連携を図ってきた。また、ホテルでのアート展示を行うにあたっては、非住民が滞在するホテルの存在が周辺住民の迷惑にならないよう、むしろ住民に恩恵をもたらすものであるように意識している。(アート)
- 1時間おきに小刻みにツアーを開催したり、コースルートが集中しないように工夫したり、少しでも混雑を避けるよう気を付けている。(ツアー)
- 他社と合同でリサイクルイベントを実施しており、地元の大学生とも連携している。今後はインバウンドにももっとPRして参加していかれたらと考えている。(飲食・小売)
- 事前に近所の方々には体験内容の説明をし、早朝や夕方以降の時間帯には実施しないようにしている。近隣住民の方はとても理解があり協力的である。(体験)

IV その他

1 注意事項

- 一部、前回調査から設問項目等が変わっている箇所があるため、集計結果の解釈にはご注意ください。
- 本資料の数値を引用する場合は、「出典:京都市観光協会 京都観光事業者実態調査および京都観光従事者実態調査(2024年)」を明示してください。
- 報道・メディア媒体への掲載については、(公社)京都市観光協会(担当:堀江)までお問合せください。
- 各種指標には小数点以下の端数が発生しており、伸率・差の値は上記の整数値で計算した場合と必ずしも一致しない場合があります。
- 京都観光従事者実態調査は、2023年調査から調査票の標記言語に、「日本語」以外に「英語」「やさしい日本語」での回答フォームも用意しています。

2 問合せ先

公益社団法人 京都市観光協会(DMO KYOTO)

企画推進課 平田、福永、堀江

E-mail:marketing@kyokanko.or.jp

TEL:075-213-0070