

市民連携による交通・観光まちづくり

清水 彰¹・宇津 克美²・中川 大³

¹非会員 合同会社京都まちづくり交通研究所
(〒604-8054京都市中京区富小路通四条上ル西大文字町609アミカーレ錦2F)
E-mail: llc@kyoto-lab.jp

²非会員 合同会社京都まちづくり交通研究所
(〒604-8054京都市中京区富小路通四条上ル西大文字町609アミカーレ錦2F)
E-mail: katsumi@masugo.co.jp

³正会員 京都大学大学院工学研究科 (〒615-8540京都市西京区京都大学桂Cクラスター)
E-mail: nakagawa@urban.kuciv.kyoto-u.ac.jp

近年、交通や観光に対する考え方が様変わりしてきている。これまでは交通や観光は行政や交通事業者、観光協会などが行うものであって、市民が取り組むという感覚はなかったのではないかと。しかし、多くの観光客は地元で人気のある商品やサービスに興味をもち、情報を集め、リピーターとなり足を運んでいる。本稿では、観光都市京都の都心部において、交通や観光まちづくりの重要性を認識した都心の事業者らが自ら組織を作り、京都大学教員や民間事業者、NPO法人等との連携により交通や観光まちづくりに取り組んでいる『合同会社京都まちづくり交通研究所』をとりあげ、すでに運行を開始し、好評を博している「京都観光よるバス」や昨年7月より開設した「京都まちなか交通・観光案内所」の事例を中心に報告するとともに、都心部事業者や民間事業者、NPO法人等が観光客に対して、いかに良質で有益な情報やサービスを提供することができるのかを示す。

Key Words : retail merchant, urban transportation, nightbus, tourist information

1. はじめに

現在、さまざまな地域でまちづくり活動が行われている。本来、まちづくりとは、そこに生活している市民のために行うものであり、その意味では、市民が主体的かつ自主的に取り組むのが本来の姿であり、そのような仕組みをつくり出していくことが成功に向けてのポイントである。

京都まちづくり交通研究所（以下、京都まち交研とする）は、2007年度のNEDO（新エネルギー産業技術総合開発機構）事業により、都心部の事業者、京都大学、京都市をはじめとする民学官が公共交通の利便性向上と利用促進を目的として設立した「交通環境マネジメント委員会」での議論を受けて、交通まちづくりの重要性を認識した地元の事業者が中心となって2007年に有限責任事業組合（LLP）として設立している。そして2009年からは事業の順調な推移を受けて、合同会社（LLC）へ組織変更を行い、行政に依存することなく市民連携による交通・観光まちづくりに取り組んでいる。設立以来、全ての事業を継続させるとともに、毎年新たな事業を生み出し、現在は7つの事業を展開して、京都の交通・観光環境の改善に貢献している。

本稿ではこれらの事業のうち、特に観光に焦点を当てた事業として実施している京都観光よるバス（以下、観光よるバス）と京都まちなか交通・観光案内所（以下、

交通・観光案内所）の事例をとりあげ、真に観光客が求めている情報やサービスをいかに提供することができるのかを示す。

2. 京都観光の課題

(1) 観光系統バスの現状

観光都市京都の問題点については、これまで多くの研究があり、例えば八木¹⁾らの研究などでは、都心地域の交通渋滞、観光シーズンにおける交通問題などが挙げられている。京都の場合、観光地が周辺部も含め各地に点在しているため、目的地への移動手段としてもっとも利便性があるとされているのは、市バスをはじめとする観光系統のバスである。中でも市バス（一乗車運賃220円）では一日乗車券（500円）が利用でき、市内の主な観光地を移動する手段として安価で自由度が高い。しかし、系統が多岐にわたっており複雑で乗り継ぎも不便であることや、輸送量にも限界があることから、観光シーズンともなると、狭い歩道にバス待ちの人があふれかえり、車内は慢性的な“すし詰め状態”である。一方、定期観光バスは食事や社寺・施設等への入場料もセットにした定番コースが用意されており、移動についても完全着席でしかもガイドによる案内を楽しむことができる。しかし、ほとんどのコースの価格帯が5,000円～1万円

程度と高くなる(表-1)。つまり、「安いが快適ではなく路線も複雑な市バス」と「快適だが自由度が低く価格が高い定期観光バス」の中間レベルのサービスがないと考えられる。世界の主要な観光都市では、世界規模の企業がオープンバス等による魅力的なバスシステムを急成長させている。京都もやがて、そのような企業に席捲される可能性がないとは言えないのである。

表-1 観光系統バスの現状比較

	市バス	定期観光バス
価格	低	高
自由度	大	小
サービス内容	・着席確率小 ・車内案内なし	・完全着席 ・ガイドによる案内

(2) 日帰り観光客が割

平成 22 年京都市観光調査²⁾によれば、2010 年に入浴した観光客 4,955 万人のうち、宿泊客は約 4 分の 1 程度(26.4%)に留まっており、宿泊のための仕掛けづくりが必要とされ³⁾、中でも夜の観光の魅力不足が課題として挙げられている。海外では観光客向けの常設の夜間公演施設があり、夕食後、コンサートやオペラを楽しめる。しかし、京都においては、社寺・仏閣の拝観時間等が午後 5 時頃までのところが多く、周辺の商店街や飲食店、土産店等が早く営業を終了することもあり、夕食後に楽しめる施設が少ない傾向が見受けられる。ようやく京都でも、東山や嵐山の花灯路により、何十万人もの人が訪れるイベントとして定着してきているが、夜に魅力のあるイベント等があれば、人は集まるという証である。

(3) 交通・観光情報の不足

海外の観光都市の多くには、まちなかに観光案内所があるが、これまで京都市内では京都駅に偏っており、都心部にはなかった。京都市では、2007 年よりセブン-イレブンやスターバックスコーヒーズの協力を得て、京都を訪れる国内外の観光客が安心して快適に京都観光を楽しんでもらうことを目的として、「京都まちなか観光案内所」⁴⁾を開設しているが、外国人観光客向けの案内情報の提供が不足しているため、外国人観光客は限られた情報によって京都駅と観光地間の移動をすることが多く、都心部を訪れない観光客も多い。その結果、本来、歴史や文化が醸成されてきた都心部の魅力を知ることもなく、次の目的地へと移動してしまう傾向がある。また、京都市に限らず、既存の観光案内所の多くは地方公共団体や観光協会等が行っているため、公平性の原理が働いているため、真に観光客が求めている情報を提供できていない場合がある。このような課題を市民連携により実践しているのが、以下に報告する二つのまち交研事業である。

3. 観光よるバスと交通・観光案内所

(1) 観光よるバスの概要

夜の観光の魅力が少ないという京都観光の弱点を補い、観光系統バスの市バスと定期観光バスの中間層にある需要を育てようとするのが観光よるバスである。昼間とはまた違った優美な姿を見せる京都のまちを安価で気軽に周遊できる観光バスとして、地元の(株)MKトラベルに運行を委託し、2010 年 4 月より募集型企画旅行として、本格運行を開始している。日本語のアナウンスのほか、英語・中国語・韓国語のアナウンスも行い、外国人旅行者にとっての選択肢の増加にも寄与することを目的としている。また、趣旨に賛同し、このバスのために特別にライトアップの協力をしてもらえる寺社もある(表-2)。開始以来、曜日限定運行(木・金・土・祝前日)で約 6,000 人の観光客・市民に利用されており、毎日運行を望む声も多く寄せられたため、今年は春の観光シーズン(3/15～5/6)限定で毎日運行を実施し、好評を得た。

表-2 観光よるバスの基本コンテンツ

	観光よるバス
価格	大人 1600 円・小人 800 円 音声ガイド付プラス 500 円
自由度	中 基本的には乗車のままだが、降車の相談可。
サービス内容	・完全着席 ・4 カ国語音声ガイドによる案内 ・特別ライトアップ(2 ヲ所)

a) 集合場所・時間/発車

乗客のピックアップは㉔～㉖の 5 ヲ所で行う(図-1)。バス標柱は設置しないため、乗務員が目印となるロゴマークの入った提灯で出迎える。道路事情等により多少差があるが、1 周約 1 時間 30 分の設定である。

b) 見どころ・ルート

1994 年に世界遺産(文化遺産)に登録された古都京都の文化財は京都市内の 14 社寺と城、宇治市の 2 社寺、大津市の 1 ヲ寺で構成されているが、ルート上には京都市内の 3 社寺と城がある。夜空にライトアップされた優美な姿をみせる東寺を皮切りに、静けさの中に荘厳な姿をみせる西本願寺、二条城、下鴨神社(以上、世界遺産)、京都御所や平安神宮、知恩院、八坂神社といった有名社寺を巡る。そのほか、「京都のランドマーク」である京都タワーや「大学のまち京都」を代表する京都大学の時計台、「京都の冬の風物詩」である顔見世興行等で有名な京都南座、「京の台所」で知られる京都錦市場商店街をはじめ京都のメインストリートにある有名商店街を車窓から楽しむことができる。

●見どころ・ルート図 平安神宮と知恩院では、特別点灯をいたします。



図-1 観光によるバスルート図

c)4 カ国語・自動アナウンスシステム

GPS機能により見どころに来ると、自動的に案内が流れるシステムを開発業者との協力により開発。日本語、英語、中国語、韓国語の4カ国語による案内を行っている。多言語による案内とともに喜ばれているのが、ナレーションの内容である。歴史的な解説はできるだけ簡潔にまとめ、実際に見えるものや想像できるものを解説するようにしている。また、京都のミニ知識が随所に挿入されており、市民にも「新たな発見があった、ためになった」と好評である。このような点にも事業者の視点からではなく、市民・観光客の視点を重視している。

d) ライトアップ

多くの観光客が訪れる京都の名所旧跡の拝観・見学時間は概ね夕方5時～6時には終了する。夜間は常夜灯程度の灯りがあるところが多く、夜間、ライトアップのツアーとしては、やや迫力に欠ける場所があった。そこで、いくつかの社寺にライトアップの依頼をすることになったが、その際に効果を発揮したのが、市民連携で取

り組んでいる強みである。京都の観光や商業の活性化を目的としている趣旨を説明するとともに、まち交研の構成メンバーの人的ネットワーク、さらには行政等のサポートもあり、国宝建築物へのライトアップを実現している。平安神宮・応天門のライトアップは、まち交研の宇津代表が同宮の九条宮司と地元ロータリークラブ等での活動を通じて親しく、観光によるバスが通過するのに合わせて、リモコンによるライトアップを実現している。また、現存する木造建築として最大の二重門で、国宝建築物の知恩院三門はあまりにも巨大なため、リモコンによるライトアップはできず、通行する時間帯に合わせたタイマー設定により行っている。院内でも賛否両論があったようだが、行政等の後押しもあり、2011年6月より迫力のあるライトアップを実施している。観光によるバスは基本的には乗車したままのツアーだが、この2カ所だけは、わずかな時間、希望者には降車してもらって、記念撮影などのポイントとしている。

(2) 交通・観光案内所の概要

民間の視点による交通・観光に関する情報発信機能を都市部にもつことによって「都心に来てもらい都心を楽しむ観光」を推進するのが2011年7月に開所した交通・観光案内所である。運営には、京都検定合格者等で構成されている「NPO法人京都観光文化を考える会・都草(以下、都草とする)」や京都駅等で通訳業務を行っている「京都SGGクラブ(以下、SGGとする)」、中国語の翻訳及び通訳を専門とする「憐世代継承活学社(以下、活学社とする)」にアドバイザーとして協力を受けている。都草は主にウォーキングツアーのコース内容の企画・立案やツアーガイドを担当している(詳細後述)。また、SGGは得意の英語力を生かして、長年、京都の観光ガイドで蓄積された知識や情報を提供しており、活学社は近年多くなった中国からの観光客への通訳や商品提案を担当している。このようなアドバイザーとの市民連携により、交通・観光案内所の運営は支えられており、来所者数も順調に推移している。2011年7月の開所から2012年4月末時点で約7万人近くの来所者があった(図-2)。

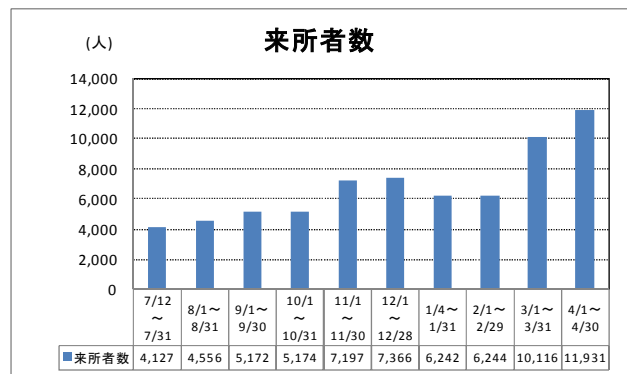


図-2 交通・観光案内所来所者数の推移



図-3 交通・観光案内所の①マークが目印

a) 交通情報・観光情報の提供

清水寺や金閣寺、銀閣寺といった主要観光地等への交通情報の提供には、交通局の市バス路線図やSGG発行の「市内全体マップ」や商店街が発行している商店街マップを無料で配布している。さらに、周辺部の寺社や店舗等への道順説明用には案内所で作成した簡易オリジナルマップを使用している。また、まち交研事業の一つに、京都の主要な観光地(16ヵ所)間を移動する際に便利な経路をwebで検索して、その時刻表を一覧表示できるシステムを京都大学と共同で開発した「京都観光地めぐり時刻表」があり、交通・観光案内所内(図-3)に設置された情報端末で検索できるようになっている。さらに、同システムを活用した検索サイトが都心部にある四条繁栄会商店街振興組合⁵⁾や合同会社KICS⁶⁾により運用されているが、同サイトも検索可能となっている。このサイトは、複数の目的地間の移動手段を検索することができるようになっているので、市内めぐりの提案を求められた場合などに活用している。

b) ウォーキングツアー

最近の観光客は名所旧跡や観光施設だけをみて土産物を買うという観光パターンだけでは満足せず、まちなかを歩き、地元で評判の店や地元の人だけが知っているビュースポットなどを求める。まさに地元ネタが魅力資源となる時代である⁷⁾。京都のまちなかは、歴史に関わりの深い隠れた名所旧跡の宝庫であり、それらを京都の観光文化に造詣の深い都草の語りを通して紹介するのが

「歩くまちなかウォーキングツアー」である。交通・観光案内所を起点に5つのコース設け、毎週日曜日に実施している。コースの中には都心部商店街や店舗、商品の紹介も織り交ぜられており、ユニークなツアーとしてリピーターも多い。

c) チケット販売・予約受付

交通チケットの販売として交通局の市バス一日乗車券や回数券等を販売しており、公共交通利用促進の一助となっている。また、観光によるバスの割引券発行や予約手配並びにウォーキングツアーの事前予約にも対応している。交通・観光案内所という実店舗において、先の時刻表検索システムの活用をはじめ、まち交研事業の広報活動を行うことで、観光客や市民との接点ができ、まち交研に対する信頼感を得ることができるという相乗効果を生み出している。なお、現在のところ旅行業を取得していないので、ホテルや旅館の宿泊予約等は扱っていないが、来所者からの希望等もあり、取得に向けて取り組んでいく。

d) 推奨店舗・商品紹介

観光庁が国内の観光案内所における外国人観光客の受入実態調査結果⁸⁾からも明らかのように、案内所において運営財源の確は大きな課題である。現在のところ、交通・観光案内所の最も大きな収入源は、飲食店や体験工房など京都を代表する店舗のチラシや広報物の配架料並びに商品紹介棚の提供料である(図-4)。市民の感覚を基にして厳選した店舗や商品を観光客に提供することに対する費用として受け取っている。

先にも述べたが、地方公共団体や観光協会等が行っている案内所では、観光客から飲食施設や宿泊施設の推奨を求められても、公平性の原理より答えることが難しい。例えば市内に5つの漬物店があれば、5つの店舗チラシや広報物を案内所に置き、公平に宣伝をする。観光客からの「どこの店がお薦めですか」という質問に対しては「それは皆さんの好みですから」と答えることしかできない。これでは観光客の本当のニーズには応えられていない。民間で運営することによって、市民の感覚を基に、真に多くの観光客が求める情報を提供できることを目指している。



図-4 チラシ棚の配架状況

4 おわりに

本稿では、市民連携による交通・観光まちづくりにいかに取り組んでいるのかを観光よるバスと交通・観光案内所の事例を基に明らかにした。まち交研では、この2つの事業を含め、これまでに7つの事業を立ち上げ、全ての事業を継続している。さらに8つ目の事業化に向けて現在、準備を進めている。補足だが、事業化に際し、最初のイニシャルコストにあたる部分に補助金を活用することはあるが、運営に使用することは全くない。運営に補助金を入れると、補助金がなくなれば事業を継続できなくなるからだ。あくまで最初から自力で運営していくというのが、大きな方針である。

まち交研は、都心で商売を営む業者が中心となって設立したもので、商売人による商売感覚で、これまでは成立が難しいとされてきた交通・観光まちづくりの諸施策の成立可能性を見抜き、新たな視点を導入することにより実現させてきている。事業化に際しては、まち交研より技術顧問及び技術相談役を委嘱している京都大学大学院工学研究科の教員の参画があり、企画・提案が行われる。また、このような都市の魅力創出や活力を生み出すための事業を、まち交研の構成員である都心部業者が、その実現化に向けて、日頃より商売や地域活動で培ったネットワークを活用しながら取り組んでいる。その結果、社会課題の解決に向けて、商売人の知恵と大学教員の知識とが融合することにより、事業を推進する仕組みを構築してきた。そして、まち交研の趣旨に賛同してもらえる民間事業者やNPO法人、ボランティア団体等との市民連携の輪を広げ、事業を実現化し、継続可能にしてきた。多くの人からは「事業者や観光資源に恵まれている京都だから成立するのでは」と、言われることがあるが、決してそうではないと考える。極論すれば、本気でリスクを負い、取り組むかどうかである。こちらが本気だから相手も本気になる。その関係性がない限り、どれほど優れた企画や計画ができて、いつまで経っても事業化は難しいのである。リスクは多くの場合、それほど高くないのは、毎年ほぼ1事業のペースで新たに事業を立ち上げ、全ての事業を継続できていることから

お判りいただけると思われる。

最後に本稿で事例として示した観光よるバスや交通・観光案内所の取組は、まち交研だけが担うのではなく、さまざまなまちづくりの主体が行うことで、お互いに競争し合うよりは、むしろ増えることで相乗効果が生まれ、まち全体で需要が高まる方向となることを切に願うものである。本研究はそのような事例の一つとしての役割も担うものであると考える。

謝辞：本稿で紹介した一連のプロジェクトの実施にあたっては(株)エムケイ、(株)ジイケイ京都、NPO法人京都観光文化を考える会・都草、京都SGGクラブ、(株)世代継承活学社に多大なるご協力をいただいている。ここに記して謝意を表する。

参考文献

- 1) ISFJ 日本政策学生会議:提出論文：－京都観光 観光産業の活性化が京都の経済の活性化につながる－同志社大学八木匡研究会，2009
- 2) 京都市産業観光局観光企画課：京都市観光調査，2010
- 3) 京都新聞記事：京都観光 日帰り 7割，夜が課題に2011年9月17日付朝刊
- 4) 京都市産業観光客観光振興課：京都市まちなか観光案内所 HP
http://kaiwai.city.kyoto.jp/raku/kanko_top/machinaka.html
- 5) 四条繁栄会 HP
http://www.kyoto-shijo.or.jp/common/bn_jikoku_s.jpg
- 6) 合同会社K I C S HP
<http://www.kyoto-navi.org/index.html>
- 7) 尾屋建生，金井萬造：これでわかる 着地型観光 地域が主役のツーリズム，学芸出版社，2008
- 8) 国土交通省観光庁：訪日外国人旅行者の受入環境整備 観光案内所受入実態調査結果，2011

(2012.5.7受付)