

1 調査事件

環境行政の充実及び地域産業の活性化について

2 調査概要

(1) 京都市（人口 1,454,129人）

ア 総合観光案内所について

京都市は、多くの神社仏閣、世界遺産を有し、年間7,000万人を超える観光客が訪れる日本有数の観光地であり、その玄関口となるJR京都駅ビル内には観光の起点として外国人を含むさまざまな観光客へ対応するため、京都総合観光案内所「京なび」が設置されている。

京都総合観光案内所は、京都市及び京都府が駅内の一画をJRから賃借し共同で設置しており、京都市、京都府、商工会議所、交通事業者、旅行会社等で組織される京都総合観光案内所運営協議会が運営主体となっている。そこから京都市観光協会（DMO KYOTO）へ期間を5年とする業務委託を行い運営がなされており、日本政府観光局（JNTO）の外国人観光案内所認定制度ではカテゴリー3に分類されている。

案内所は8つのカウンターを備え、1日当たり16名体制（前後半の2交代制）で運営されており、日本語、英語、中国語及び韓国語に対応可能なスタッフが常駐し、観光案内・相談対応はもとより、イベントや春の桜の開花状況・秋の紅葉の色づき状況などの観光情報の発信、観光関連のチケット販売、当日宿泊の手配・予約対応などを行っている。このうち、観光関連のチケット販売の取組は、公共交通等の乗車券や美術館等の施設チケットだけでなく、京都三大祭の観覧席券など伝統文化鑑賞のためのチケットも取り扱っており、特に訪日外国人観光客に対する文化鑑賞のきっかけづくりを行うとともに、チケット販売までをワンストップで行うことで、旅行者の利便性向上と地域内への周遊促進につなげる特徴的な取組となっている。

総合観光案内所の年間来所者数は、平成28年度から平成30年度において140万人から155万人程度であり、このうち約半数に当たる60万人から80万人程度がカウンターにおけるサービスも利用している。また、カウンター利用者の約半数に当たる30万人から40万人程度が外国人観光客となっており、インターネット等で比較的情報が得られやすくなった近年においても、案内所機能に対する需要があり、外国人観光客の受入れに当たっても一定の役割を担っていることがうかがえる。なお、令和元年度の来所者数は、年度末に新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響

を受け約125万人、令和2年度も同様に施設の閉所や開所時間の短縮などもあり約33万人にとどまっている。

今後の取組としては、窓口案内サービス機能は維持しつつも、デジタル化の取組を進めるため、観光案内専用のチャットボットを開発し、観光案内所や観光地等、また、京都観光公式ホームページ「京都観光Navi」において提供することが検討されている。

イ 京都市ソーシャルイノベーション研究所の取組について

京都市は、市民、企業、NPO、大学などの多種多様な組織や個人が、社会的課題の解決に挑戦することで、過度の効率性や競争原理とは異なる価値観を広めていく拠点として平成27年4月に京都市ソーシャルイノベーション研究所を設置した。同研究所は、社会的課題の解決等につながる革新的な解決法や取組（ソーシャルイノベーション）の創出にビジネスの手法でアプローチする事業者を支援するため、「学び、育つ場」「つながる場」「広がる場」の3つの場を提供している。「学び、育つ場」では、コンサルティングや塾など学びの場を通じた人材育成の取組、「つながる場」では、サミットや働き方改革をテーマにしたセッションの開催、「広がる場」では、ソーシャルプロダクトのマッピングや企業の認定制度などにより社会にイノベーションを広げる取組を行っている。

このようなオープンイノベーションを取り入れた取組を通じ、社会的課題の解決等に取り組む様々な主体が参画するエコシステムをつくり出すことでソーシャルイノベーションの創出に取り組んでいる。

(2) 大阪市（人口 2,748,839人）

ア 大阪イノベーションハブの取組について

大阪市のJR大阪駅北口に広がっていたコンテナヤード一帯は、大阪の玄関口に直結する「大阪最後の一等地」と呼ばれ、国策として都市再生特別措置法に基づく特定都市再生緊急整備地域に指定され、大阪市の主導の下、平成20年から民間資本による再開発が進められた。この再開発により平成25年4月に開業した「グランフロント大阪」の低層階は、「知的創造拠点」「知からのイノベーションを生み出す」というコンセプトの実現を目指す都市型のイノベーション拠点（ナレッジキャピタル）として、コンベンションセンターやオフィスフロアが設けられている。大阪市のこのフロアの一部を借り上げ、平成25年4月に大阪イノベーションハブを設置し、ベンチャーや既存企業、大学、投資家など人材・情

報・資金をつなげ、新しい製品やサービスが継続的に生まれる環境（イノベーション・エコシステム）を構築するための各種プログラムを実施するとともに、短期間・小規模で賃貸が可能な「コラボオフィス」や会議室の提供などを行っている。

これまでの大阪イノベーションハブでの主な取組としては、国際会議の開催、人材発掘・育成、事業成長の支援などが挙げられる。国際会議の開催としては、国内外から著名な起業家などを招聘し、大阪イノベーションハブの取組の発信や商談会等を実施する国際イノベーション会議「Hack Osaka」を開催しており、投資家・起業家・学生などが参加する約700人規模の会議となっている。人材発掘・育成の取組としては、専門分野でのワークショップ・セミナー等の開催、公募によるイノベーション先進地域への人材の派遣、ベンチャーと既存企業をつなぐピッチイベントの開催などが行われている。事業成長の支援としては、起業経験者、ベンチャーキャピタル、メディア、専門家等と連携した勉強会や個別メンタリングの実施によるビジネスモデルのブラッシュアップなど、創業前後のスタートアップに対する成長加速のための集中支援プログラムを提供している。このほかにも令和2年度以降は内閣府のスタートアップ・エコシステム拠点都市の選定を受け、スタートアップ創出の環境づくりの強化を図っている。なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、現在はオンラインによる取組が継続されている。

大阪イノベーションハブにおける事業実績としては、設置から令和2年度までに、プロジェクトの創出などにつながるイベントの開催が計1,900回以上、支援を受けたことによる共同研究等の契約の締結や資金調達に向けた具体的な動きにつながったプロジェクトが385件、支援したスタートアップ企業等が資金調達した額の累計が約160億円となっている。

今後の取組としては、大阪に拠点を持つ大企業のイノベーション・エコシステムへの参画がいまだ限定的であることから一層の企業の参画を促進すること、スタートアップ企業が成長する過程で東京へ進出していくケースが多いことから、大阪で事業を継続する傾向の強い大学発のプロジェクトに対する支援を検討していくこととしている。

イ 大阪観光局（DMO）の取組について

大阪市は、平成24年に策定した大阪府及び大阪市の共通の戦略である「大阪都市魅力創造戦略」における重点取組の1つとして、平成25年4月に大阪市、大阪府、商工会議所及び経済界で組織される大阪観光局を

設立した。組織のトップには経験豊かな観光のプロを据え、その権限と責任、裁量の下で事業を実施しており、理事会及び評議員会は、業務執行の決定や法人としての運営、事業の評価等を行っている。観光地域づくり法人（地域連携DMO）として登録されてからは、大阪の観光事業推進の司令塔としての役割を果たすため、マーケティング、自主財源の強化を図り、「量から質への転換」を図るとともに、データの蓄積・効果検証、データ活用によるマーケティングを行う事業方法に転換し、これまでプロモーション活動やMICE誘致、ブランディングや観光の魅力づくり、観光インフラの整備などに取り組んでいる。なお、大阪観光局に対しては、財政面の支援として大阪府、大阪市及び堺市から交付金が交付されるとともに、経済界からも人的な支援が行われている。

大阪観光局の令和2年度の取組としては、2025年大阪・関西万博、IRを見据えた活動目標が設定され、大阪の強みを生かすブランディング構築のための事業展開として、「食のまち・大阪」を発信するガストロノミーツーリズムやスポーツの国際大会の開催支援などのスポーツツーリズム、誰もが楽しめるまちを推進するためのLGBTQツーリズムを推進するとともに、MICE誘致におけるWITHコロナへの対応などに取り組んでいる。また、観光客の受入環境整備として、多言語で展開する公式ウェブサイトや市内3か所の観光案内所（梅田・難波・JR新大阪駅）、AIチャットボット機能を備えたコールセンターの運営などを行うとともに、令和3年3月からは、期間内においてQRコードで20以上の施設を周遊できる「大阪楽遊パス」の販売を開始している。さらに、これらの取組を実施していく自主財源の確保のため、オフィシャルパートナーの獲得強化や中国国内向けショッピングサイトの開設にも取り組んでいる。

大阪におけるインバウンドによる観光消費額の推計は、平成26年において2,661億円であったものが、5年後の令和元年には約6倍の1兆5,665億円に上昇し、この間、来阪外国人数、1人当たりの消費単価も上昇するなど順調な伸びを示していた。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、同観光消費額は、令和2年は2,024億円に落ち込み、令和3年はほぼゼロとなる見込みとなっている。

今後の課題としては、新型コロナウイルス感染症の経験を踏まえ、持続可能な観光収入を生み出す施策を策定・実施していく必要がある。