

**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  
(2023年)**



<b>I 調査の概要</b>	<b>1</b>
<b>II 集計結果の詳細</b>	<b>2</b>
1 京都観光事業者実態調査(2023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	4
(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	5
(6) 雇用と人件費	6
(7) 従業員の働きやすさの向上に関する取組	7
(8) 京都観光モラルに関する取組	8
ア. 地域との調和(5段階評価の平均値)	8
イ. 質の高いサービス(5段階評価の平均値)	8
ウ. 環境・景観の保全(5段階評価の平均値)	9
エ. 防災・危機管理(5段階評価の平均値)	9
(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(2023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	16
(6) 身に着けたいスキル	18
(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
<b>III 付録</b>	<b>20</b>
1 京都観光事業者実態調査 集計結果詳細	20
(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	20
(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	22
(3) 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
(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	26
(5) 従業員の働きやすさの向上回答結果内訳詳細	27
(6) デジタル技術の推進に関する取組 回答結果内訳詳細	28
2 京都観光従事者実態調査 集計結果詳細	30
(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	30
(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	31
(3) 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	32
(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	33
<b>IV 付録</b>	<b>34</b>
1 京都観光事業者実態調査 ヒアリング結果ポイント	34
<b>V その他</b>	<b>35</b>
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（2023年）

調査時期	2023(令和5)年12月 ～ 2024(令和6)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	200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（2023年）

調査時期	2023(令和5)年12月 ～ 2024(令和6)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	663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（2023年）集計結果

#### (1) 回答者の基本属性

業種	2023	2022	前年差
宿泊	24.0%	35.1%	▼11.1pts
小売・製造	18.0%	15.8%	△2.2pts
旅行業・観光ガイド	11.5%	10.4%	△1.1pts
料理飲食	10.5%	9.9%	△0.6pts
文化・芸能・娯楽	12.5%	9.5%	△3.0pts
交通	4.5%	5.9%	▼1.4pts
その他	19.0%	13.5%	△5.5pts

創業年	2023	2022	前年差
1900年以前	8.0%	7.2%	△0.8pts
1901～1910年	2.5%	0.9%	△1.6pts
1911～1920年	2.5%	3.2%	▼0.7pts
1921～1930年	3.5%	1.8%	△1.7pts
1931～1940年	2.0%	1.4%	△0.6pts
1941～1950年	3.0%	5.4%	▼2.4pts
1951～1960年	7.5%	9.5%	▼2.0pts
1961～1970年	9.0%	7.7%	△1.3pts
1971～1980年	5.5%	7.7%	▼2.2pts
1981～1990年	9.5%	6.3%	△3.2pts
1991～2000年	8.5%	6.8%	△1.7pts
2001～2010年	6.5%	9.0%	▼2.5pts
2011～2020年	21.0%	25.2%	▼4.2pts
2021年～	11.0%	9.0%	△2.0pts
中央値	1989	1989	
平均値	1969	1967	

正規職員数	2023	※2022	前年差
0	0.0%	0.0%	△0.0pts
1～5	41.0%	41.5%	▼0.5pts
6～10	9.0%	9.5%	▼0.5pts
11～20	16.0%	15.0%	△1.0pts
21～100	23.0%	23.5%	▼0.5pts
100～500	9.0%	8.5%	△0.5pts
501～	2.0%	2.0%	△0.0pts
中央値	10.0	10.0	

※ 2022年の調査結果ではなく、2023年にあらためて回答を得た数値であるため、2022年調査結果とは一致しない。

非正規職員	2023	※2022	前年差
0	13.0%	15.5%	▼2.5pts
1～5	32.5%	34.0%	▼1.5pts
6～10	13.0%	11.0%	△2.0pts
11～20	11.0%	10.5%	△0.5pts
21～100	22.0%	20.0%	△2.0pts
100～500	7.0%	7.5%	▼0.5pts
501～	1.5%	1.5%	△0.0pts
中央値	7.0	5.0	

※ 2022年の調査結果ではなく、2023年にあらためて回答を得た数値であるため、2022年調査結果とは一致しない。

非正規比率	2023	2022	前年差
0%	13.0%	17.9%	▼4.9pts
0%超 10%以下	6.5%	4.0%	△2.5pts
10%超 20%以下	11.5%	9.0%	△2.5pts
20%超 30%以下	6.0%	6.3%	▼0.3pts
30%超 40%以下	12.5%	15.2%	▼2.7pts
40%超 50%以下	20.0%	13.9%	△6.1pts
50%超 60%以下	4.5%	7.6%	▼3.1pts
60%超 70%以下	8.5%	8.1%	△0.4pts
70%超 80%以下	10.0%	4.5%	△5.5pts
80%超 90%以下	5.5%	6.3%	▼0.8pts
90%超 100%以下	2.0%	7.2%	▼5.2pts
中央値	41.5%	40.0%	△1.5pts
平均値	40.0%	40.6%	▼0.6pts

従業員の外国人比率	2023	2022	前年差
0%	65.0%	74.3%	▼9.3pts
0%超 10%以下	26.0%	15.3%	△10.7pts
10%超 20%以下	4.5%	5.4%	▼0.9pts
20%超 30%以下	1.5%	0.9%	△0.6pts
30%超 40%以下	0.5%	0.5%	△0.0pts
40%超 50%以下	1.0%	1.8%	▼0.8pts
50%超 60%以下	0.0%	0.0%	△0.0pts
60%超 70%以下	0.0%	0.9%	▼0.9pts
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	1.5%	0.9%	△0.6pts
中央値	0.0%	0.0%	
平均値	4.2%	6.0%	

従業員の市内居住者割合	2023	2022	前年差
0%以上25%未満	17.5%	非実施	比較不可
25%以上50%未満	8.5%		
50%以上75%未満	19.0%		
75%以上	55.0%		

## (2) 売上動向

観光売上比率	2023	2022	前年差
0～10%未満	14.6%	15.3%	▼0.7pts
10%以上～25%未満	9.9%	18.0%	▼8.1pts
25%以上～50%未満	13.0%	8.1%	△4.9pts
50%以上～75%未満	14.6%	10.4%	△4.2pts
75%以上～100%未満	34.4%	27.9%	△6.4pts
商品やサービスの性質上、観光客による収入はない	5.2%	5.0%	△0.3pts
そもそも、売上や営業利益が発生しない	8.3%	9.5%	▼1.1pts

観光売上の変化	2023←2022	2022←2021	前年差
前年から増加	64.0%	62.5%	△1.5pts
前年水準を維持	9.0%	11.2%	▼2.2pts
前年から減少	9.5%	17.0%	▼7.5pts
回答対象外・回答なし・無効回答	17.5%	9.4%	△8.1pts

観光売上の変化	2023←2022	2022←2021	前年差
+100%以上	10.0%	29.3%	▼19.3pts
+80%以上 +100%未満	13.5%	2.3%	△11.2pts
+60%以上 +80%未満	3.5%	2.3%	△1.2pts
+40%以上 +60%未満	11.5%	12.2%	▼0.7pts
+20%以上 +40%未満	9.0%	11.7%	▼2.7pts
+0%超 +20%未満	16.5%	5.4%	△11.1pts
±0%	9.0%	11.3%	▼2.3pts
-20%以上 -0%未満	1.5%	3.2%	▼1.7pts
-40%以上 -20%未満	3.0%	3.2%	▼0.2pts
-60%以上 -40%未満	2.0%	2.3%	▼0.3pts
-80%以上 -60%未満	0.0%	4.1%	▼4.1pts
-100%以上 -80%未満	3.0%	4.5%	▼1.5pts
回答対象外	4.0%	9.5%	▼5.5pts
回答なし・無効回答	13.5%	0.0%	△13.5pts
中央値	30.0%	40.0%	▼10.0pts
平均値	77.1%	59.7%	△17.4pts

## (3) 景況感

景況感	2023	2022	合計
とても楽観視している	3.0%	0.9%	△2.1pts
楽観視している	21.5%	14.3%	△7.2pts
どちらともいえない	47.5%	44.8%	△2.7pts
不安視している	20.5%	26.9%	▼6.4pts
とても不安視している	7.5%	13.0%	▼5.5pts

(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	2023	2022	前年差
他の商品・サービスが主力に成り代わった	5.1%	7.0%	▼1.9pts
新しい主力商品・サービスを開発した	13.6%	27.0%	▼13.4pts
変化はない	76.7%	63.5%	△13.2pts
分からない	4.5%	2.5%	△2.0pts

主力商品・サービスの売価の変化	2023		2022		前年差	
売価は前年からかなり上がった	22.7%	70.5%	11.3%	59.1%	△11.4pts	△11.3pts
売価は前年から上がった	47.7%		47.8%		▼0.1pts	
売価に変化はなかった	22.2%		36.9%		▼14.8pts	
売価は前年から下がった	1.7%	1.7%	1.5%	2.5%	△0.2pts	▼0.8pts
売価は前年からかなり下がった	0.0%		1.0%		▼1.0pts	
分からない	5.7%		1.5%		△4.2pts	

主力商品・サービスの原価の変化	2023		2022		前年差	
原価は前年からかなり上がった	28.4%	80.1%	27.1%	78.8%	△1.3pts	△1.3pts
原価は前年から上がった	51.7%		51.7%		▼0.0pts	
原価に変化はなかった	12.5%		14.3%		▼1.8pts	
原価は前年から下がった	0.0%	0.0%	1.0%	1.0%	▼1.0pts	▼1.0pts
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	7.4%		5.9%		△1.5pts	

(5) 経営課題と事業方針

経営課題(複数回答)	2023	2022	前年差
原材(燃)料高	61.5%	68.0%	▼6.5pts
採用難	59.0%	57.2%	△1.8pts
人件費負担増大	48.0%	42.8%	△5.2pts
デジタル化対応	27.0%	23.0%	△4.0pts
多言語対応	25.5%	-	-
受注・売上不振	23.0%	36.0%	▼13.0pts
マーケティング力(人材)不足	21.0%	26.6%	▼5.6pts
技能労働者不足	20.0%	18.5%	△1.5pts
過当競争	19.5%	21.2%	▼1.7pts
流通経費増大	17.0%	14.4%	△2.6pts
観光客のマナー問題	17.0%	-	-
資金調達	11.0%	23.9%	▼12.9pts
多様な働き方を受け入れるための制度改革	10.0%	-	-
環境保全に対する取り組み	6.5%	11.7%	▼5.2pts
市民生活・地域コミュニティとの調和	6.0%	-	-
製・商品(請負)価格安	5.0%	6.3%	▼1.3pts
繁忙期における出店エリア周辺の混雑	5.0%	-	-
特にない	5.0%	-	-
その他	4.0%	-	-

事業方針	2023	2022	前年差
現在の事業を拡大する予定	22.0%	15.7%	△6.3pts
現在の事業に加え、新たな事業を立ち上げる予定	15.0%	16.6%	▼1.6pts
現在の事業を縮小する予定	1.5%	5.8%	▼4.3pts
業態変更を行う予定	3.5%	1.3%	△2.2pts
特に変更はない	57.5%	60.5%	▼3.0pts
廃業する予定※	0.5%	-	-

※ 2023年調査から項目追加

(6) 雇用と人件費

従業員数の変化	2023←2022		2022←2021	
+100%～	3.1%	37.0%	1.0%	12.8%
+80%～+100%	2.1%		0.0%	
+60%～+80%	0.5%		0.0%	
+40%～+60%	2.1%		4.6%	
+20%～+40%	5.7%		1.5%	
+0%～+20%	23.4%		5.6%	
±0%	42.7%		52.0%	
-20%～-0%	17.2%	20.3%	17.9%	35.2%
-40%～-20%	3.1%		5.6%	
-60%～-40%	0.0%		4.1%	
-80%～-60%	0.0%		1.0%	
-100%～-80%	0.0%		6.6%	
回答なし・無効回答	0.0%		9.7%	
中央値	0.0%		0.0%	
平均値	22.2%		-7.3%	

人件費総額の変化	2023←2022		2022←2021	
+100%以上	2.3%	64.2%	2.5%	40.6%
+80%以上 +100%未満	4.5%		0.0%	
+60%以上 +80%未満	0.0%		0.5%	
+40%以上 +60%未満	10.2%		7.4%	
+20%以上 +40%未満	8.5%		17.3%	
+0%以上 +20%未満	38.6%		12.9%	
±0%	25.6%		38.6%	
-20%以上 -0%未満	4.5%	10.2%	11.9%	20.8%
-40%以上 -20%未満	1.1%		※3.0%	
-60%以上 -40%未満	1.7%		※2.5%	
-80%以上 -60%未満	0.0%		※0.5%	
-100%以上 -80%未満	2.8%		※3.0%	
回答なし・無効回答	8.3%		9.4%	
中央値	10.0%		0.0%	
平均値	19.9%		4.7%	

※ 2023年調査時に再集計したため、2022年調査結果とは一致しない。

一人当たりの人件費の変化	2023←2022		2022←2021	
+100%～	2.8%	58.0%	2.7%	37.8%
+80%～+100%	3.4%		0.0%	
+60%～+80%	1.7%		2.3%	
+40%～+60%	7.4%		4.5%	
+20%～+40%	8.0%		10.4%	
+0%～+20%	34.7%		18.0%	
±0%	19.3%		40.1%	
-20%～-0%	13.6%	22.7%	6.8%	8.1%
-40%～-20%	1.7%		0.0%	
-60%～-40%	1.7%		0.9%	
-80%～-60%	1.1%		0.0%	
-100%～-80%	4.5%		0.5%	
回答なし・無効回答	8.3%		0.5%	
中央値	3.0%		0.0%	
平均値	10.3%		10.7%	

(7) 従業員の働きやすさの向上に関する取組

項目	2023	2022	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	3.84	3.93	▼0.09pts
会社の経営方針やビジョン等の社内共有	3.77	3.92	▼0.15pts
職場環境(設備、衛生、研修、福利厚生等)の向上	3.74	3.91	▼0.17pts
従業員の適正な評価の実施(人事評価など)	3.71	3.76	▼0.05pts
従業員の待遇(給与・賞与等)の向上	3.65	3.70	▼0.05pts
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)	3.63	3.66	▼0.03pts
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)	3.50	3.51	▼0.01pts
「従業員の働きやすさ向上に関する取組」につながる活動の 少なくとも一つは積極的に取り組んでいる事業者の割合※	44.5%	44.6%	▼0.1pts

※ 少なくとも一つは「積極的に取り組んでいる」及び「取り組んでいる」事業者の割合は70.5%となっている。

(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	2023	2022	前年差
施設・店舗近辺の情報提供を行う等の周遊促進※1	3.72	3.62	△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	3.69	3.66	△0.03pts
地元産品や工芸品を、施設・店舗の備品や内装等に活用	3.52	3.50	△0.02pts
意識的に地元住民を雇用	3.48	3.62	▼0.14pts
顧客に対して地域の習慣や観光マナーを周知する活動	3.45	3.39	△0.06pts
地元住民向けの特典・サービス提供等の地域貢献	3.26	3.08	△0.18pts
「地域との調和」につながる活動の 少なくとも一つは積極的に取り組んでいる事業者の割合※2,3	51.0%	56.7%	▼5.7pts

※1 2022年調査時の設問文は「施設・店舗周辺の観光マップ等の作成・配布」

※2 前回調査から「地域との調和」に関する項目(小問)数を減じている。今回調査と比較するため、表中の2022年数値には、今回調査と項目内容をそろえて再集計した結果を記載している(参考:2022年調査結果59.9%(項目数10問))。

※3 少なくとも一つは「積極的に取り組んでいる」及び「取り組んでいる」事業者の割合は77.5%となっている。

イ. 質の高いサービス(5段階評価の平均値)

項目	2023	2022	前年差
地元の産品・工芸品を利用した商品・サービスの提供※1	3.65	3.67	▼0.02pts
京都独自の文化や風習を取り入れたサービスの提供	3.65	3.69	▼0.04pts
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	3.51	3.24	△0.27pts
事前予約制や整理券など、混雑緩和の仕組みの導入	3.39	3.28	△0.11pts
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	3.37	3.26	△0.11pts
従業員の能力開発のための研修制度や仕組みづくり	3.31	3.28	△0.03pts
「質の高いサービス」につながる活動の 少なくとも一つは積極的に取り組んでいる事業者の割合※2,3	44.0%	48.6%	▼4.6pts

※1 2022年調査時の設問文は「地元の産品・工芸品を利用した商品・サービスの開発」

※2 前回調査から「質の高いサービス」に関する項目(小問)数を減じている。今回調査と比較するため、表中の2022年数値には、今回調査と項目内容をそろえて再集計した結果を記載している(参考:2022年調査結果55.9%(項目数9問))。

※3 少なくとも一つは「積極的に取り組んでいる」及び「取り組んでいる」事業者の割合は72.0%となっている。

ウ. 環境・景観の保全(5段階評価の平均値)

項目	2023	2022	前年差
かど掃きなど店舗・施設周辺の清掃	3.88	3.96	▼0.09pts
フードロスの低減	3.72	3.60	△0.12pts
プラスチックの排出量の削減	3.64	3.47	△0.17pts
職場におけるごみの排出量の抑制	3.63	3.59	△0.04pts
職場における電力や燃料消費量の抑制	3.60	3.74	▼0.14pts
京都らしさを意識した建物の外観の工夫	3.59	3.79	▼0.20pts
環境に配慮した製品の利用や商品開発	3.54	3.47	△0.07pts
顧客に消耗品の利用を減らしてもらうための働きかけ	3.38	3.10	△0.28pts
環境に関する認証(KES、GSTC-Iなど)の取得	2.60	2.70	▼0.10pts
「景観・環境」につながる活動の 少なくとも一つは積極的に取り組んでいる事業者の割合※	50.5%	53.2%	▼2.7pts

※ 前回調査から「環境・景観の保全」に関する項目(小問)数を減じている。今回調査と比較するため、表中の2022年数値には、今回調査と項目内容をそろえて再集計した結果を記載している(参考:2022年調査結果54.5%(項目数13問))。

※ 少なくとも一つは「積極的に取り組んでいる」及び「取り組んでいる」事業者の割合は74.0%となっている。

エ. 防災・危機管理(5段階評価の平均値)

項目	2023	2022	前年差
定期的な施設・店舗の設備点検などの防災対策	4.07	4.00	△0.07pts
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)	3.59	3.54	△0.05pts
事業や顧客層の多角化などのリスク分散	3.21	3.58	▼0.37pts
BCP(事業継続計画)の策定	3.15	2.98	△0.17pts
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)	2.81	2.83	▼0.02pts
「防災・危機管理」につながる活動の 少なくとも一つは積極的に取り組んでいる事業者の割合※	44.5%	44.1%	△0.4pts

※ 前回調査から「防災・危機管理」に関する項目(小問)数を減じている。今回調査と比較するため、表中の2022年数値には、今回調査と項目内容をそろえて再集計した結果を記載している(参考:2022年調査結果58.1%(項目数12問))。

※ 少なくとも一つは「積極的に取り組んでいる」及び「取り組んでいる」事業者の割合は76.0%となっている。

(9) デジタル技術の活用状況(5段階評価の平均値)

項目	2023	2022	前年差
キャッシュレス決済の導入	3.99	4.12	▼0.13pts
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)	3.95	4.29	▼0.34pts
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	3.87	4.01	▼0.14pts
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	3.23	3.76	▼0.53pts
「デジタル技術の推進」につながる活動の少なくとも一つは積極的に取り組んでいる事業者の割合※	50.0%	61.3%	▼11.3pts

※ 前回調査から「デジタル技術の活用状況」に関する項目(小問)数を減じている。今回調査と比較するため、表中の2022年数値には、今回調査と項目内容をそろえて再集計した結果を記載している(参考:2022年調査結果65.3%(項目数9問))。

※ 少なくとも一つは「積極的に取り組んでいる」及び「取り組んでいる」事業者の割合は78.5%となっている。

(10) 京都文化への貢献

事業活動が京都文化に寄与していると思いますか？	2023	2022	前年差
そう思う	52.4%	53.3%	▼0.9pts
ややそう思う	30.4%	28.0%	△2.3pts
どちらともいえない	13.1%	12.1%	△0.9pts
あまり思わない	3.1%	6.1%	▼2.9pts
思わない	1.0%	0.5%	△0.6pts

## 2 京都観光従事者実態調査（2023年）集計結果

### (1) 回答者の基本属性

性別(%)	2023	2022	前年差
男性	53.7%	54.3%	▼0.6 pts
女性	45.1%	44.6%	△0.5 pts
その他	0.5%	0.0%	△0.5 pts
回答しない	0.8%	1.1%	▼0.3 pts

年齢	2023	2022	前年差
20～24歳	13.1%	3.6%	△10.6 pts
25～29歳	10.6%	4.0%	△6.6 pts
30～34歳	8.3%	8.3%	△1.8 pts
35～39歳	10.0%	9.0%	△0.2 pts
40～44歳	9.0%	11.2%	▼1.4 pts
45～49歳	13.3%	17.3%	▼2.9 pts
50～54歳	11.0%	13.3%	▼2.7 pts
55～59歳	11.5%	11.2%	△0.3 pts
60～64歳	8.6%	11.2%	▼4.0 pts
65歳以上	4.7%	11.2%	▼8.6 pts
平均値	42.8	49.8	▼7.0 pts

居住地	2023	2022	前年差
京都市内	71.3%	79.1%	▼7.8 pts
京都府内(京都市外)	10.7%	9.0%	△1.7 pts
京都府外	17.9%	11.9%	△6.1 pts

業種	2023	2022	前年差
宿泊	31.5%	33.5%	▼1.9 pts
料理飲食	22.0%	10.4%	△11.6 pts
小売・製造	14.0%	17.3%	▼3.2 pts
旅行業・観光ガイド	8.9%	18.3%	▼9.4 pts
文化・芸能・娯楽	4.5%	4.7%	▼0.2 pts
交通	8.9%	11.9%	▼3.0 pts
その他	10.1%	6.1%	△4.0 pts

役職	2023	2022	前年差
代表者・取締役・経営者など	9.2%	18.3%	▼9.1 pts
中間管理職・リーダー・店長など	31.2%	29.9%	△1.4 pts
一般職員	49.9%	38.8%	△11.1 pts
専門職	4.5%	8.6%	▼4.1 pts
その他	5.1%	0.7%	△4.4 pts

雇用形態	2023	2022	前年差
役員	7.4%	10.8%	▼3.4 pts
正規社員	60.3%	55.4%	△ 4.9 pts
契約社員	6.5%	4.7%	△ 1.8 pts
派遣社員	0.8%	1.1%	▼0.3 pts
パート・アルバイト	20.1%	14.4%	△ 5.7 pts
個人経営主	3.8%	11.2%	▼7.4 pts
その他	1.2%	0.0%	△ 1.2 pts

観光業界の通算勤務年数	2023	2022	前年差
1年未満	0.0%	0.0%	△ 0.0 pts
1年	12.8%	3.6%	△ 9.2 pts
2年	7.4%	4.0%	△ 3.4 pts
3年	5.3%	6.9%	▼1.6 pts
4年	5.9%	4.3%	△ 1.6 pts
5年～9年	19.2%	27.8%	▼8.6 pts
10年～14年	13.0%	13.7%	▼0.7 pts
15年～19年	9.8%	11.6%	▼1.7 pts
20年～24年	7.7%	9.4%	▼1.7 pts
25年～29年	6.3%	5.8%	△ 0.6 pts
30年～34年	5.3%	6.5%	▼1.2 pts
35年以上	7.4%	6.5%	△ 0.9 pts
平均値	12.9	14.5	▼1.5 pts

## (2) 収入

前年からの収入変化	2023	2022	前年差
前年から増加	46.8%	32.0%	△ 14.8 pts
前年水準を維持	39.8%	44.2%	▼ 4.4 pts
前年から減少	13.5%	23.7%	▼ 10.2 pts

前年からの収入変化	2023	2022	前年差
+100%～	4.8%	8.3%	▼ 3.5 pts
+80%～+100%	4.3%	0.0%	△ 4.3 pts
+60%～+80%	0.6%	0.0%	△ 0.6 pts
+40%～+60%	7.4%	7.6%	▼ 0.1 pts
+20%～+40%	6.3%	7.2%	▼ 0.9 pts
+0%～+20%	23.3%	9.0%	△ 14.3 pts
±0%	39.8%	44.2%	▼ 4.5 pts
-20%～-0%	2.5%	10.8%	▼ 8.3 pts
-40%～-20%	4.9%	1.4%	△ 3.5 pts
-60%～-40%	3.5%	5.8%	▼ 2.3 pts
-80%～-60%	0.5%	0.0%	△ 0.5 pts
-100%～-80%	2.1%	5.8%	▼ 3.7 pts
平均値	121.1	113.6	△ 7.5 pts

## (3) 労働時間

週当たり平均勤務時間(残業含む)	2023	2022	前年差
10時間未満	4.4%	4.7%	▼ 0.3 pts
10時間以上20時間未満	6.3%	8.0%	▼ 1.6 pts
20時間以上30時間未満	7.7%	8.7%	▼ 1.0 pts
30時間以上40時間未満	8.6%	9.4%	▼ 0.8 pts
40時間	33.0%	26.4%	△ 6.6 pts
41時間以上50時間未満	18.9%	14.9%	△ 4.0 pts
50時間以上60時間未満	13.9%	16.7%	▼ 2.8 pts
60時間以上70時間未満	5.1%	7.2%	▼ 2.1 pts
70時間以上	2.1%	4.0%	▼ 1.9 pts
平均値	39.2	39.9	▼ 0.7 pts

休暇の取得しやすさ	2023	2022	前年差
いつでも気兼ねなく取得することができる	22.3%	22.3%	△ 0.0 pts
多少の調整は必要だが、取得することができる	52.6%	49.6%	△ 3.0 pts
稀に、思い通りに取得できないことがある	8.0%	5.4%	△ 2.6 pts
なかなか、思い通りに取得できない	8.3%	10.8%	▼ 2.5 pts
ほぼ、取得できない	8.7%	11.9%	▼ 3.1 pts

## (4) 労働環境に対する評価(7段階評価の平均値)

項目(重要度)	2023	2022	前年差
仕事の内容や仕事量	5.63	5.78	▼0.15 pts
評価の妥当性(人事評価など)	5.26	5.57	▼0.31 pts
会社の経営方針やビジョンなどの共有	5.26	5.55	▼0.29 pts
職場の人間関係や信頼関係	5.77	5.89	▼0.12 pts
職場環境(立地、設備など)	5.67	5.74	▼0.07 pts
待遇(給与、賞与など)	5.59	5.65	▼0.06 pts
働き方の柔軟性	5.33	5.45	▼0.12 pts
能力開発・研修制度	5.08	5.47	▼0.39 pts
総合満足度	5.60	5.74	▼0.14 pts

項目(満足度)	2023	2022	前年差
仕事の内容や仕事量	5.13	5.11	△ 0.02 pts
評価の妥当性(人事評価など)	4.82	4.80	△ 0.02 pts
会社の経営方針やビジョンなどの共有	4.74	4.88	▼0.14 pts
職場の人間関係や信頼関係	5.22	5.20	△ 0.02 pts
職場環境(立地、設備など)	5.26	5.24	△ 0.02 pts
待遇(給与、賞与など)	4.49	4.26	△ 0.23 pts
働き方の柔軟性	4.76	4.78	▼0.02 pts
能力開発・研修制度	4.42	4.59	▼0.17 pts
総合満足度	4.94	4.98	▼0.04 pts

総合満足度 - 重要度	2023	2022	前年差
大変重要	27.3%	32.0%	▼4.7 pts
重要	32.4%	33.1%	▼0.7 pts
やや重要	22.6%	18.7%	△ 3.9 pts
どちらともいえない	10.9%	12.2%	▼1.4 pts
やや不要	4.7%	2.2%	△ 2.5 pts
不要	1.5%	1.1%	△ 0.4 pts
まったく不要	0.6%	0.7%	▼0.1 pts
平均値	5.60	5.74	▼0.14 pts

総合満足度 - 満足度	2023	2022	前年差
大変満足	12.8%	14.7%	▼1.9 pts
満足	25.5%	27.2%	▼1.7 pts
やや満足	28.2%	24.0%	△ 4.2 pts
どちらともいえない	17.8%	19.4%	▼1.6 pts
やや不満	8.9%	6.8%	△ 2.1 pts
不満	5.1%	4.3%	△ 0.8 pts
まったく不満	1.7%	3.2%	▼1.6 pts
平均値	4.94	4.98	▼0.04 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。			
	2023		2022	前年差
とてもそう思う(7点)	20.8%		29.5%	▼8.7 pts
そう思う(6点)	28.4%	69.7%	19.4%	△8.9 pts
ややそう思う(5点)	20.5%		14.0%	△6.5 pts
どちらともいえない(4点)		18.4%	16.9%	△1.5 pts
あまりそう思わない(3点)	8.0%		5.0%	△3.0 pts
そう思わない(2点)	2.3%	11.9%	8.6%	▼6.4 pts
まったくそう思わない(1点)	1.7%		6.5%	▼4.8 pts
7段階評価の平均値		5.22	5.00	△0.22 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。			
	2023		2022	前年差
とてもそう思う(7点)	18.6%		34.2%	▼15.9 pts
そう思う(6点)	27.6%	65.8%	17.3%	△10.4 pts
ややそう思う(5点)	19.6%		15.5%	△4.2 pts
どちらともいえない(4点)		20.8%	15.1%	△5.8 pts
あまりそう思わない(3点)	8.3%		6.8%	△1.5 pts
そう思わない(2点)	3.5%	13.4%	5.8%	▼2.3 pts
まったくそう思わない(1点)	1.7%		5.4%	▼3.7 pts
7段階評価の平均値		5.10	5.18	▼0.09 pts

就労継続意向	京都市で働き続けたいと思いますか。			
	2023		2022	前年差
とてもそう思う(7点)	29.1%		43.2%	▼14.1 pts
そう思う(6点)	26.5%	70.6%	16.2%	△10.4 pts
ややそう思う(5点)	14.9%		12.2%	△2.7 pts
どちらともいえない(4点)		18.1%	15.1%	△3.0 pts
あまりそう思わない(3点)	7.1%		5.0%	△2.1 pts
そう思わない(2点)	1.7%	11.3%	2.9%	▼1.2 pts
まったくそう思わない(1点)	2.6%		5.4%	▼2.8 pts
7段階評価の平均値		5.37	5.47	▼0.10 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。	2023	2022	前年差
10点	23.4%	28.8%	▼5.4 pts
9点	13.7%	13.3%	△0.4 pts
8点	18.4%	14.7%	△3.7 pts
7点	15.5%	12.6%	△2.9 pts
6点	9.2%	4.7%	△4.5 pts
5点	10.1%	10.8%	▼0.7 pts
4点	4.1%	2.9%	△1.2 pts
3点	2.9%	5.8%	▼2.9 pts
2点	1.1%	2.9%	▼1.8 pts
1点	0.6%	1.8%	▼1.2 pts
0点	1.1%	1.8%	▼0.7 pts
平均値	7.47	7.32	△0.15 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。	2023	2022	前年差
10点	10.3%	11.9%	▼1.6 pts
9点	6.5%	5.8%	△0.7 pts
8点	15.1%	12.2%	△2.9 pts
7点	13.0%	6.5%	△6.5 pts
6点	10.0%	9.0%	△1.0 pts
5点	18.7%	16.9%	△1.8 pts
4点	7.7%	4.3%	△3.4 pts
3点	7.5%	10.8%	▼3.2 pts
2点	3.0%	8.6%	▼5.6 pts
1点	1.4%	4.7%	▼3.3 pts
0点	6.9%	9.4%	▼2.4 pts
平均値	5.86	5.24	△0.62 pts

## (6) 身に着けたいスキル

身に着けたいスキル	2023	2022	前年差
語学	57.5%	41.0%	△ 16.5 pts
京都の歴史・文化・芸能	48.7%	59.0%	▼ 10.3 pts
接客・礼儀・作法	30.6%	31.7%	▼ 1.0 pts
データの収集・分析・活用	27.3%	25.5%	△ 1.8 pts
財務・会計・経理	22.8%	18.7%	△ 4.1 pts
マネジメント	21.9%	15.1%	△ 6.8 pts
海外の動向	19.2%	19.4%	▼ 0.3 pts
デザイン	17.0%	9.7%	△ 7.3 pts
ガイド・プレゼンテーション	16.9%	20.1%	▼ 3.3 pts
プログラミング	14.9%	9.7%	△ 5.2 pts
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	12.5%	14.4%	▼ 1.9 pts
SDGsに関する知識	9.2%	13.3%	▼ 4.1 pts
特になし	6.5%	-	-
その他	2.3%	-	-

## (7) 京都観光モラルに関する取組状況

地域との調和	2023	2022	前年差
勤務先地域の住民等への挨拶や声掛け	3.04	3.23	▼ 0.19 pts
勤務先地域の魅力等の情報発信	2.97	3.10	▼ 0.13 pts
勤務先地域の習慣・マナーの学習	2.92	3.02	▼ 0.10 pts
勤務先地域のイベント等に参加	2.82	3.13	▼ 0.31 pts
勤務先地域で募集しているボランティア等へ参加	2.22	2.45	▼ 0.23 pts
総合	2.79	2.99	▼ 0.19 pts
「地域との調和」につながる行動の少なくとも一つは積極的に取り組んでいる従事者の割合※	26.1%	37.8%	▼ 11.7 pts

※ 前回調査から「地域との調和」に関する項目(小問)数を減じている。今回調査と比較するため、表中の2022年数値には、今回調査と項目内容をそろえて再集計した結果を記載している(参考:2022年調査結果38.0%(項目数6問))。

※ 少なくとも一つは「積極的に取り組んでいる」及び「取り組んでいる」従事者の割合は50.1%となっている。

質の高いサービス	2023	2022	前年差
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	3.17	△ 0.10 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	3.13	3.00	△ 0.13 pts
同業他社のサービスの視察・体験	2.88	3.04	▼ 0.16 pts
京都の伝統文化に関する習い事や自主学習	2.56	3.06	▼ 0.50 pts
京都検定の受験	2.30	2.63	▼ 0.33 pts
総合	2.83	2.98	▼ 0.15 pts
「質の高いサービス」につながる行動の少なくとも一つは積極的に取り組んでいる従事者の割合※	31.1%	43.7%	▼ 12.7 pts

※ 少なくとも一つは「積極的に取り組んでいる」及び「取り組んでいる」従事者の割合は58.1%となっている。

景観・環境の保全	2023	2022	前年差
公共交通機関や、徒歩・自転車移動	3.87	3.86	△ 0.01 pts
職場におけるごみの減量や分別	3.64	3.71	▼ 0.07 pts
職場における電力や燃料消費量の抑制	3.41	3.69	▼ 0.28 pts
環境に配慮した製品の利用	3.10	3.36	▼ 0.26 pts
店舗・施設周辺の清掃(かど掃き、ボランティアへの参加)	2.96	2.97	▼ 0.01 pts
総合	3.40	3.52	▼ 0.12 pts
「環境・景観の保全」につながる行動の少なくとも一つは積極的に取り組んでいる従事者の割合※	47.5%	57.6%	▼ 10.1 pts

※ 前回調査から「環境・景観の保全」に関する項目(小問)数を減じている。今回調査と比較するため、表中の2022年数値には、今回調査と項目内容をそろえて再集計した結果を記載している(参考:2022年調査結果61.3%(項目数6問))。

※ 少なくとも一つは「積極的に取り組んでいる」及び「取り組んでいる」従事者の割合は77.4%となっている。

防災・危機管理	2023	2022	前年差
災害発生時・トラブル対応におけるマニュアル等の確認	3.18	3.46	▼ 0.28 pts
勤務先での避難経路の確認	3.12	3.60	▼ 0.48 pts
災害時における、勤務先や同僚との連絡方法の確認	3.05	3.41	▼ 0.36 pts
勤務先での防災・防火訓練への参加	3.01	3.47	▼ 0.46 pts
救急・救命講習への参加	2.72	3.17	▼ 0.45 pts
総合	3.02	3.42	▼ 0.41 pts
「防災・危機管理」につながる行動の少なくとも一つは積極的に取り組んでいる従事者の割合※	29.3%	36.0%	▼ 6.7 pts

※ 前回調査から「防災・危機管理」に関する項目(小問)数を減じている。今回調査と比較するため、表中の2022年数値には、今回調査と項目内容をそろえて再集計した結果を記載している(参考:2022年調査結果47.3%(項目数6問))。

※ 少なくとも一つは「積極的に取り組んでいる」及び「取り組んでいる」従事者の割合は58.4%となっている。

#### (8)京都市内での観光の頻度

直近1年間の市内観光頻度	2023	2022	前年差
1ヶ月に2回以上	35.4%	23.4%	△ 5.2 pts
1ヶ月に1回以上	71.8%	66.6%	
3ヶ月(季節ごとに)1回程度	26.8%	43.2%	
半年に1回程度	12.2%		
1年に1回程度	4.4%	4.3%	△ 0.1 pts
特に決まっていない	11.8%	16.5%	▼ 4.8 pts
京都市内の観光はほとんどしない	9.4%	12.6%	▼ 3.2 pts

### III 付録

#### 1 京都観光事業者実態調査 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

地元産品や工芸品を、施設・店舗の備品や内装等に活用	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	24.1%	26.6%	▼2.5pts
取り組んでいる	24.1%	19.1%	△5.0pts
可能な範囲で取り組んでいる	33.9%	35.1%	▼1.2pts
意欲はあるが取り組めていない	15.5%	16.0%	▼0.4pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.3%	3.2%	▼0.9pts
平均値	3.52	3.50	△0.02pts

※施設・店舗近辺の情報提供を行う等の周遊促進	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	28.3%	32.5%	▼4.2pts
取り組んでいる	24.5%	21.8%	△2.6pts
可能な範囲で取り組んでいる	39.1%	25.4%	△13.7pts
意欲はあるが取り組めていない	7.1%	15.7%	▼8.7pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.1%	4.6%	▼3.5pts
平均値	3.72	3.62	△0.10pts

※ 2022年調査時の設問文は「施設・店舗周辺の観光マップ等の作成・配布」

地元住民向けの特典・サービス提供等の地域貢献	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	14.3%	17.6%	▼3.3pts
取り組んでいる	22.9%	14.3%	△8.6pts
可能な範囲で取り組んでいる	41.1%	36.8%	△4.3pts
意欲はあるが取り組めていない	18.3%	21.4%	▼3.1pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.4%	9.9%	▼6.5pts
平均値	3.26	3.08	△0.18pts

意識的に地元住民を雇用	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	22.9%	33.0%	▼10.0pts
取り組んでいる	22.9%	18.6%	△4.4pts
可能な範囲で取り組んでいる	38.8%	32.5%	△6.3pts
意欲はあるが取り組めていない	9.4%	9.3%	△0.1pts
取り組んでおらず、意欲もない	5.9%	6.7%	▼0.8pts
平均値	3.48	3.62	▼0.14pts

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	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	31.4%	32.7%	▼1.4pts
取り組んでいる	25.4%	19.9%	△5.5pts
可能な範囲で取り組んでいる	28.6%	32.7%	▼4.1pts
意欲はあるが取り組めていない	10.3%	10.0%	△0.3pts
取り組んでおらず、意欲もない	4.3%	4.7%	▼0.4pts
平均値	3.69	3.66	△0.03pts

顧客に対して地域の習慣や観光マナーを周知する活動	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	22.2%	17.3%	△4.8pts
取り組んでいる	20.0%	27.2%	▼7.2pts
可能な範囲で取り組んでいる	41.1%	37.6%	△3.5pts
意欲はあるが取り組めていない	14.6%	12.9%	△1.7pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.2%	5.0%	▼2.8pts
平均値	3.45	3.39	△0.06pts

(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

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	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	23.0%	17.4%	△5.5pts
取り組んでいる	19.7%	19.0%	△0.7pts
可能な範囲で取り組んでいる	43.7%	35.9%	△7.8pts
意欲はあるが取り組めていない	13.1%	25.1%	▼12.0pts
取り組んでおらず、意欲もない	0.5%	2.6%	▼2.0pts
平均値	3.51	3.24	△0.27pts

※地元の産品・工芸品を利用した商品・サービスの提供	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	31.0%	31.9%	▼0.9pts
取り組んでいる	20.5%	23.2%	▼2.8pts
可能な範囲で取り組んでいる	33.3%	28.1%	△5.2pts
意欲はあるが取り組めていない	12.9%	13.5%	▼0.6pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.3%	3.2%	▼0.9pts
平均値	3.65	3.67	▼0.02pts

※ 2022年調査時の設問文は「地元の産品・工芸品を利用した商品・サービスの開発」

京都独自の文化や風習を取り入れたサービスの提供	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	26.9%	30.6%	▼3.7pts
取り組んでいる	24.2%	22.0%	△2.2pts
可能な範囲で取り組んでいる	36.8%	34.4%	△2.4pts
意欲はあるが取り組めていない	11.0%	11.5%	▼0.5pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.1%	1.4%	▼0.3pts
平均値	3.65	3.69	▼0.04pts

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	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	24.4%	21.7%	△2.7pts
取り組んでいる	17.8%	17.2%	△0.6pts
可能な範囲で取り組んでいる	31.1%	28.8%	△2.3pts
意欲はあるが取り組めていない	23.3%	30.3%	▼7.0pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.3%	2.0%	△1.3pts
平均値	3.37	3.26	△0.11pts

従業員の能力開発のための研修制度や仕組みづくり	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	17.5%	18.4%	▼1.0pts
取り組んでいる	22.2%	19.4%	△2.8pts
可能な範囲で取り組んでいる	37.6%	35.9%	△1.6pts
意欲はあるが取り組めていない	19.6%	23.8%	▼4.2pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.2%	2.4%	△0.7pts
平均値	3.31	3.28	△0.03pts

事前予約制や整理券など、混雑緩和の仕組みの導入	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	20.3%	18.4%	△1.8pts
取り組んでいる	21.6%	19.4%	△2.2pts
可能な範囲で取り組んでいる	39.2%	35.9%	△3.3pts
意欲はあるが取り組めていない	14.9%	23.8%	▼8.9pts
取り組んでおらず、意欲もない	4.1%	2.4%	△1.6pts
平均値	3.39	3.28	△0.11pts

## (3) 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

環境に配慮した製品の利用や商品開発	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	21.6%	19.0%	△2.6pts
取り組んでいる	26.1%	22.4%	△3.7pts
可能な範囲で取り組んでいる	39.8%	46.3%	▼6.6pts
意欲はあるが取り組めていない	9.7%	11.2%	▼1.6pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.8%	1.0%	△1.9pts
平均値	3.54	3.47	△0.07pts

顧客に消耗品の利用を減らしてもらうための働きかけ	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	19.5%	13.5%	△6.0pts
取り組んでいる	23.0%	15.7%	△7.3pts
可能な範囲で取り組んでいる	36.8%	42.2%	▼5.4pts
意欲はあるが取り組めていない	17.2%	24.9%	▼7.6pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.4%	3.8%	▼0.3pts
平均値	3.38	3.10	△0.28pts

職場におけるごみの排出量の抑制	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	24.6%	17.6%	△7.0pts
取り組んでいる	23.0%	31.9%	▼8.9pts
可能な範囲で取り組んでいる	44.5%	41.9%	△2.6pts
意欲はあるが取り組めていない	6.3%	8.6%	▼2.3pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.6%	0.0%	△1.6pts
平均値	3.63	3.59	△0.04pts

プラスチックの排出量の削減	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	25.1%	18.3%	△6.8pts
取り組んでいる	25.7%	27.2%	▼1.6pts
可能な範囲で取り組んでいる	40.1%	39.0%	△1.1pts
意欲はあるが取り組めていない	6.4%	14.6%	▼8.1pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.7%	0.9%	△1.7pts
平均値	3.64	3.47	△0.17pts

フードロスの低減	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	28.8%	21.4%	△7.5pts
取り組んでいる	23.7%	29.2%	▼5.4pts
可能な範囲で取り組んでいる	39.7%	38.5%	△1.2pts
意欲はあるが取り組めていない	6.4%	9.9%	▼3.5pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.3%	1.0%	△0.2pts
平均値	3.72	3.60	△0.12pts

職場における電力や燃料消費量の抑制	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	22.6%	22.5%	△0.0pts
取り組んでいる	24.7%	33.3%	▼8.6pts
可能な範囲で取り組んでいる	45.7%	40.4%	△5.3pts
意欲はあるが取り組めていない	4.3%	3.3%	△1.0pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.7%	0.5%	△2.2pts
平均値	3.60	3.74	▼0.14pts

環境に関する認証(KES、GSTC-Iなど)の取得	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	10.7%	11.4%	▼0.7pts
取り組んでいる	8.2%	8.7%	▼0.5pts
可能な範囲で取り組んでいる	24.5%	28.3%	▼3.7pts
意欲はあるが取り組めていない	44.0%	41.8%	△2.2pts
取り組んでおらず、意欲もない	12.6%	9.8%	△2.8pts
平均値	2.60	2.70	▼0.10pts

京都らしさを意識した建物の外観の工夫	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	29.3%	35.5%	▼6.2pts
取り組んでいる	20.7%	25.5%	▼4.8pts
可能な範囲で取り組んでいる	33.5%	23.5%	△10.0pts
意欲はあるが取り組めていない	12.8%	13.0%	▼0.2pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.7%	2.5%	△1.2pts
平均値	3.59	3.79	▼0.20pts

かど掃きなど店舗・施設周辺の清掃	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	35.9%	35.4%	△0.5pts
取り組んでいる	23.9%	31.6%	▼7.7pts
可能な範囲で取り組んでいる	33.7%	27.4%	△6.3pts
意欲はあるが取り組めていない	4.9%	4.7%	△0.2pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.6%	0.9%	△0.7pts
平均値	3.88	3.96	▼0.09pts

## (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

定期的な施設・店舗の設備点検などの防災対策	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	38.7%	35.3%	△3.4pts
取り組んでいる	31.9%	32.6%	▼0.6pts
可能な範囲で取り組んでいる	27.2%	28.4%	▼1.2pts
意欲はあるが取り組めていない	2.1%	3.7%	▼1.6pts
取り組んでおらず、意欲もない	0.0%	0.0%	△0.0pts
平均値	4.07	4.00	△0.07pts

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)	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	29.1%	24.4%	△4.7pts
取り組んでいる	21.7%	26.3%	▼4.6pts
可能な範囲で取り組んでいる	30.2%	27.8%	△2.4pts
意欲はあるが取り組めていない	17.5%	21.5%	▼4.1pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.6%	0.0%	△1.6pts
平均値	3.59	3.54	△0.05pts

BCP(事業継続計画)の策定	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	11.4%	10.1%	△1.3pts
取り組んでいる	25.4%	19.2%	△6.2pts
可能な範囲で取り組んでいる	34.1%	33.2%	△0.9pts
意欲はあるが取り組めていない	24.9%	33.7%	▼8.8pts
取り組んでおらず、意欲もない	4.3%	3.8%	△0.5pts
平均値	3.15	2.98	△0.17pts

事業や顧客層の多角化などのリスク分散	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	15.2%	25.5%	▼10.3pts
取り組んでいる	19.6%	25.5%	▼5.9pts
可能な範囲で取り組んでいる	40.2%	31.6%	△8.6pts
意欲はあるが取り組めていない	21.2%	16.0%	△5.2pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.8%	1.4%	△2.4pts
平均値	3.21	3.58	▼0.37pts

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)	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	11.5%	11.6%	▼0.0pts
取り組んでいる	11.5%	14.6%	▼3.1pts
可能な範囲で取り組んでいる	30.3%	28.6%	△1.7pts
意欲はあるが取り組めていない	40.0%	36.2%	△3.8pts
取り組んでおらず、意欲もない	6.7%	9.0%	▼2.4pts
平均値	2.81	2.83	▼0.02pts

## (5) 従業員の働きやすさの向上回答結果内訳詳細

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)	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	23.0%	21.2%	△1.8pts
取り組んでいる	26.7%	29.7%	▼3.0pts
可能な範囲で取り組んでいる	42.2%	45.3%	▼3.0pts
意欲はあるが取り組めていない	6.4%	0.9%	△5.5pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.6%	2.8%	▼1.2pts
平均値	3.63	3.66	▼0.03pts

従業員の適正な評価の実施(人事評価など)	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	22.2%	23.9%	▼1.8pts
取り組んでいる	38.9%	34.4%	△4.5pts
可能な範囲で取り組んでいる	29.7%	37.3%	▼7.6pts
意欲はあるが取り組めていない	6.5%	1.9%	△4.6pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.7%	2.4%	△0.3pts
平均値	3.71	3.76	▼0.05pts

会社の経営方針やビジョン等の社内共有	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	27.6%	28.7%	▼1.1pts
取り組んでいる	35.7%	38.4%	▼2.8pts
可能な範囲で取り組んでいる	25.4%	30.1%	▼4.7pts
意欲はあるが取り組めていない	8.6%	1.4%	△7.3pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.7%	1.4%	△1.3pts
平均値	3.77	3.92	▼0.15pts

職場の人間関係や信頼関係(風土や規律、雰囲気等)構築	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	29.2%	31.6%	▼2.4pts
取り組んでいる	32.4%	34.9%	▼2.5pts
可能な範囲で取り組んでいる	33.5%	30.7%	△2.9pts
意欲はあるが取り組めていない	3.2%	0.9%	△2.3pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.6%	1.9%	▼0.3pts
平均値	3.84	3.93	▼0.09pts

職場環境(設備、衛生、研修、福利厚生等)の向上	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	23.1%	28.9%	▼5.8pts
取り組んでいる	36.0%	37.0%	▼0.9pts
可能な範囲で取り組んでいる	34.4%	31.3%	△3.1pts
意欲はあるが取り組めていない	4.8%	1.4%	△3.4pts
取り組んでおらず、意欲もない	1.6%	1.4%	△0.2pts
平均値	3.74	3.91	▼0.17pts

従業員の待遇(給与・賞与等)の向上	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	18.9%	22.9%	▼3.9pts
取り組んでいる	34.1%	33.3%	△0.7pts
可能な範囲で取り組んでいる	40.5%	38.1%	△2.4pts
意欲はあるが取り組めていない	5.9%	2.9%	△3.1pts
取り組んでおらず、意欲もない	0.5%	2.9%	▼2.3pts
平均値	3.65	3.70	▼0.05pts

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)	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	21.9%	18.8%	△3.0pts
取り組んでいる	27.9%	28.2%	▼0.3pts
可能な範囲で取り組んでいる	33.9%	43.6%	▼9.7pts
意欲はあるが取り組めていない	11.5%	4.5%	△7.0pts
取り組んでおらず、意欲もない	4.9%	5.0%	▼0.0pts
平均値	3.50	3.51	▼0.01pts

(6) デジタル技術の推進に関する取組 回答結果内訳詳細

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)	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	37.6%	50.9%	▼13.3pts
取り組んでいる	30.4%	29.7%	△0.7pts
可能な範囲で取り組んでいる	23.2%	17.1%	△6.1pts
意欲はあるが取り組めていない	6.7%	1.8%	△4.9pts
取り組んでおらず、意欲もない	2.1%	0.5%	△1.6pts
平均値	3.95	4.29	▼0.34pts

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	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	37.4%	43.2%	▼5.7pts
取り組んでいる	29.1%	25.7%	△3.4pts
可能な範囲で取り組んでいる	20.1%	21.9%	▼1.7pts
意欲はあるが取り組めていない	9.5%	7.1%	△2.4pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.9%	2.2%	△1.7pts
平均値	3.87	4.01	▼0.14pts

キャッシュレス決済の導入	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	41.5%	45.2%	▼3.7pts
取り組んでいる	29.8%	28.9%	△0.9pts
可能な範囲で取り組んでいる	18.6%	20.3%	▼1.7pts
意欲はあるが取り組めていない	6.4%	4.1%	△2.3pts
取り組んでおらず、意欲もない	3.7%	1.5%	△2.2pts
平均値	3.99	4.12	▼0.13pts

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	2023	2022	前年差
積極的に取り組んでいる	19.5%	31.0%	▼11.5pts
取り組んでいる	20.1%	26.0%	▼5.9pts
可能な範囲で取り組んでいる	32.5%	33.5%	▼1.0pts
意欲はあるが取り組めていない	19.5%	6.5%	△13.0pts
取り組んでおらず、意欲もない	8.3%	3.0%	△5.3pts
平均値	3.23	3.76	▼0.53pts

## 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

勤務先地域のイベント等に参加	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	11.8%	17.7%	▼6.0 pts
取組んでいる	14.8%	16.0%	▼1.2 pts
可能な範囲で取組んでいる	30.9%	36.4%	▼5.4 pts
意欲はあるが取組めていない	28.4%	21.6%	△6.7 pts
取組んでおらず意欲もない	14.2%	8.2%	△6.0 pts
平均値	2.82	3.13	▼0.31 pts

勤務先地域の習慣・マナーの学習	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	10.6%	10.8%	▼0.3 pts
取組んでいる	16.4%	25.1%	▼8.7 pts
可能な範囲で取組んでいる	39.4%	29.4%	△9.9 pts
意欲はあるが取組めていない	21.9%	24.7%	▼2.8 pts
取組んでおらず意欲もない	11.8%	10.0%	△1.8 pts
平均値	2.92	3.02	▼0.10 pts

勤務先地域の魅力等の情報発信	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	13.0%	14.3%	▼1.3 pts
取組んでいる	17.2%	22.5%	▼5.3 pts
可能な範囲で取組んでいる	35.3%	30.7%	△4.6 pts
意欲はあるが取組めていない	22.9%	23.4%	▼0.5 pts
取組んでおらず意欲もない	11.6%	9.1%	△2.5 pts
平均値	2.97	3.10	▼0.13 pts

勤務先地域で募集しているボランティア等へ参加	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	4.5%	5.2%	▼0.7 pts
取組んでいる	6.8%	10.8%	▼4.0 pts
可能な範囲で取組んでいる	20.7%	22.5%	▼1.8 pts
意欲はあるが取組めていない	42.4%	47.2%	▼4.8 pts
取組んでおらず意欲もない	25.6%	14.3%	△11.4 pts
平均値	2.22	2.45	▼0.23 pts

勤務先地域の住民等への挨拶や声掛け	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	16.0%	18.2%	▼2.2 pts
取組んでいる	16.1%	22.9%	▼6.8 pts
可能な範囲で取組んでいる	37.3%	31.2%	△6.1 pts
意欲はあるが取組めていない	17.0%	19.0%	▼2.0 pts
取組んでおらず意欲もない	13.6%	8.7%	△4.9 pts
平均値	3.04	3.23	▼0.19 pts

## (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

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	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	19.5%	20.8%	▼1.3 pts
取組んでいる	19.6%	17.3%	△2.3 pts
可能な範囲で取組んでいる	35.9%	26.4%	△9.5 pts
意欲はあるが取組めていない	18.1%	29.0%	▼10.9 pts
取組んでおらず意欲もない	6.9%	6.5%	△0.4 pts
平均値	3.27	3.17	△0.10 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	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	13.0%	12.6%	△0.4 pts
取組んでいる	17.9%	19.9%	▼2.0 pts
可能な範囲で取組んでいる	43.0%	30.3%	△12.7 pts
意欲はあるが取組めていない	20.8%	29.4%	▼8.6 pts
取組んでおらず意欲もない	5.3%	7.8%	▼2.5 pts
平均値	3.13	3.00	△0.13 pts

京都検定の受験	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	8.0%	13.9%	▼5.9 pts
取組んでいる	10.3%	13.9%	▼3.6 pts
可能な範囲で取組んでいる	16.0%	13.9%	△2.1 pts
意欲はあるが取組めていない	35.4%	38.5%	▼3.1 pts
取組んでおらず意欲もない	30.3%	19.9%	△10.4 pts
平均値	2.30	2.63	▼0.33 pts

京都の伝統文化に関する習い事や自主学習	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	9.8%	16.0%	▼6.2 pts
取組んでいる	12.4%	17.3%	▼4.9 pts
可能な範囲で取組んでいる	22.8%	29.4%	▼6.7 pts
意欲はあるが取組めていない	34.1%	31.2%	△2.9 pts
取組んでおらず意欲もない	21.0%	6.1%	△14.9 pts
平均値	2.56	3.06	▼0.50 pts

同業他社のサービスの視察・体験	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	11.2%	14.3%	▼3.1 pts
取組んでいる	16.7%	20.3%	▼3.6 pts
可能な範囲で取組んでいる	33.3%	30.3%	△3.0 pts
意欲はあるが取組めていない	26.4%	25.5%	△0.9 pts
取組んでおらず意欲もない	12.4%	9.5%	△2.8 pts
平均値	2.88	3.04	▼0.16 pts

## (3) 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

環境に配慮した製品の利用	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	14.8%	16.5%	▼1.7 pts
取組んでいる	17.0%	26.4%	▼9.4 pts
可能な範囲で取組んでいる	42.2%	38.5%	△3.7 pts
意欲はあるが取組めていない	15.1%	13.9%	△1.2 pts
取組んでおらず意欲もない	10.9%	4.8%	△6.1 pts
平均値	3.10	3.36	▼0.26 pts

職場におけるごみの減量や分別	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	25.5%	26.4%	▼0.9 pts
取組んでいる	27.8%	28.6%	▼0.8 pts
可能な範囲で取組んでいる	35.9%	36.4%	▼0.5 pts
意欲はあるが取組めていない	7.2%	6.5%	△0.7 pts
取組んでおらず意欲もない	3.6%	2.2%	△1.5 pts
平均値	3.64	3.71	▼0.07 pts

職場における電力や燃料消費量の抑制	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	16.9%	21.2%	▼4.3 pts
取組んでいる	25.8%	36.4%	▼10.6 pts
可能な範囲で取組んでいる	43.6%	34.6%	△9.0 pts
意欲はあるが取組めていない	8.9%	5.6%	△3.3 pts
取組んでおらず意欲もない	4.8%	2.2%	△2.7 pts
平均値	3.41	3.69	▼0.28 pts

公共交通機関や、徒歩・自転車移動	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	37.7%	41.1%	▼3.4 pts
取組んでいる	25.6%	24.2%	△1.4 pts
可能な範囲で取組んでいる	26.1%	19.9%	△6.2 pts
意欲はあるが取組めていない	7.2%	9.1%	▼1.9 pts
取組んでおらず意欲もない	3.3%	5.6%	▼2.3 pts
平均値	3.87	3.86	△0.01 pts

店舗・施設周辺の清掃(かご掃き、ボランティアへの参加)	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	12.7%	14.7%	▼2.0 pts
取組んでいる	19.0%	16.5%	△2.6 pts
可能な範囲で取組んでいる	30.5%	30.7%	▼0.3 pts
意欲はあるが取組めていない	27.3%	27.7%	▼0.4 pts
取組んでおらず意欲もない	10.6%	10.4%	△0.2 pts
平均値	2.96	2.97	▼0.01 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

災害発生時・トラブル対応におけるマニュアル等の確認	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	18.8%	22.5%	▼3.7 pts
取組んでいる	22.3%	25.1%	▼2.8 pts
可能な範囲で取組んでいる	36.3%	32.5%	△3.9 pts
意欲はあるが取組めていない	18.8%	16.0%	△2.8 pts
取組んでおらず意欲もない	3.8%	3.9%	▼0.1 pts
平均値	3.18	3.46	▼0.28 pts

勤務先での防災・防火訓練への参加	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	23.1%	27.7%	▼4.6 pts
取組んでいる	22.6%	19.0%	△3.5 pts
可能な範囲で取組んでいる	28.9%	29.0%	▼0.1 pts
意欲はあるが取組めていない	20.5%	20.8%	▼0.2 pts
取組んでおらず意欲もない	4.9%	3.5%	△1.5 pts
平均値	3.01	3.47	▼0.46 pts

救急・救命講習への参加	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	14.4%	18.6%	▼4.2 pts
取組んでいる	18.6%	19.9%	▼1.3 pts
可能な範囲で取組んでいる	30.8%	26.8%	△4.0 pts
意欲はあるが取組めていない	30.2%	29.4%	△0.7 pts
取組んでおらず意欲もない	5.9%	5.2%	△0.7 pts
平均値	2.72	3.17	▼0.45 pts

勤務先での避難経路の確認	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	19.4%	27.3%	▼7.9 pts
取組んでいる	28.6%	25.1%	△3.5 pts
可能な範囲で取組んでいる	31.1%	30.7%	△0.4 pts
意欲はあるが取組めていない	17.2%	14.3%	△2.9 pts
取組んでおらず意欲もない	3.6%	2.6%	△1.0 pts
平均値	3.12	3.60	▼0.48 pts

災害時における、勤務先や同僚との連絡方法の確認	2023	2022	前年差
積極的に取組んでいる	16.4%	19.0%	▼2.6 pts
取組んでいる	26.8%	29.0%	▼2.2 pts
可能な範囲で取組んでいる	33.2%	30.7%	△2.5 pts
意欲はあるが取組めていない	19.6%	16.5%	△3.1 pts
取組んでおらず意欲もない	3.9%	4.8%	▼0.8 pts
平均値	3.05	3.41	▼0.36 pts

## IV 付録

### 1 京都観光事業者実態調査 ヒアリング結果ポイント

1. 今年の経営の概況と現在の状況
  - 円安の影響もあり、コロナ後の売上は、予想より早く戻ったという印象。(宿泊)
  - 人手不足のため、客室をフル稼働できない。(宿泊)
  - コロナで客足が遠のいた影響で営業時間の短縮や営業を再開できていない店舗がある。(土産)
  - 取引先の中の一部からは、ゼロゼロ融資の返済に加え、後継ぎもおらず、事業をやめようかという声も聞かれている。(伝統産業)
  - コロナ禍において直接的な影響を被る飲食店や観光業に対しては、行政からの休業補償があったが、業種によっては休業補償を受けられず、家賃補償を受けた程度であった。(出版)
  
2. 人材不足について、従業員の働きやすさ向上に関する取り組み
  - 特に製造部門が人手不足である。(土産)
  - 運転手が不足している。(交通)
  - IT系の人材、データを活用して分析できる人材が不足している。(出版)
  - 人が少ないため、幅広い業務をこなしている状況。(伝統産業)
  - インバウンドが多いため英語力が必要だが、優秀な者は同じ業界内で取り合いになり、新規採用者の獲得が難しい。(宿泊)
  - 以前は京都を魅力に感じて就職したいという人が多かったが、京都への思い入れが減ってきている。(宿泊)
  - 留学生は一定数いるが、一方で就労ビザの取得が難しく、就職の際にあきらめて帰国するケースもある。(大学(語学系))
  - 転勤しなくても昇格できる仕組みへの転換を図っている。(宿泊)
  - ペアを組んで月に1回話をするメンター制度を取り入れている。目標シートもあり、それを元に自分の仕事や目標について考える機会にしている。(造園)
  - 賃金やボーナスの上昇による中途採用、新卒採用や外国人雇用による人材確保を行っている。(交通、建築(京町家等))
  - 社内表彰制度の導入やキャリアアップの形を示すこと、資格取得支援等により社員のモチベーション向上を図っている。(宿泊、出版、建築(京町家等))
  - 中小企業は自分の力を発揮しやすいという良さがあるが、そういった魅力が伝えられていない。(造園)

3. 生産性向上(デジタル化等)に向けた取り組み等
  - タイムカードの手書きを電子化するほか、その他経理面など裏方の事務関係については、積極的にIT化を進めることで業務効率化を図っている。一方でIT化を進めすぎると対応についてこれずに、従業員間で顧客対応等に差が出てしまうことがあるため、一部、アナログ対応も残している。(飲食)
4. 地域貢献について
  - 施設近隣の方に利用いただける店舗づくりを行うことを基本としており、また、備品等についても基本的には地元調達している。(飲食)
  - 店舗が属する町内や自治連合会の活動に積極的に参加をしている。(飲食)
  - 大学との連携も積極的に行っている。フライヤーを作ってもらったり、イベント時にアルバイトをお願いすることもある。(伝統産業)

## V 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 京都観光事業者および京都観光従事者調査(2023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、従事者の母語の多様性へ配慮し、今回から調査票の表記言語に、「英語」「やさしい日本語」を追加した。

### 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