

Case Studies

これからの お宿

地域の魅力

大阪・関西万博

SDGS

マイクローツーリズム

ポストコロナ

旅館

ホテル

ゲストハウス



京都市
CITY OF KYOTO

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

京都市は持続可能な開発目標 (SDGs) を支援しています。

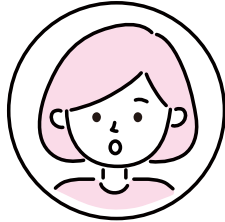
これからのお宿を考えると、
ポストコロナ、マイクロツーリズム、大阪・関西万博、SDGsなど、
様々なことが頭に浮かびます。

そのときに心づよいヒントになるのが
季節の行事や食、美しいまち並み、伝統文化、暮らしの知恵…。

これらは京都で大切にされてきた地域文化です。

この事例集では、そうした地域文化の魅力を、
お宿が、はじめは地域からちょっとお借りして、
そして一緒に支え、育んでいる、そんな事例を御紹介します。

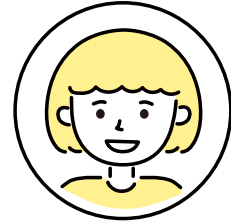
お宿の 声



事業者同士なら連携し
やすい。まずは周辺の
お店から。



自分が生まれ育った地
域を大切にするお宿を
目指しています。



町内会の清掃活動に参加
したことが、地元の方と仲
良くなるきっかけでした。

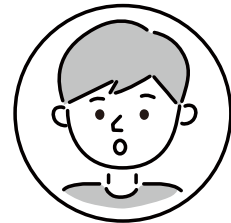
宿泊客の 声



有名店もいけれど、地
元の方のお気に入り店
にも興味があります。



地藏盆や、食文化、年中
行事など、京都ならではの
ものを知りたい。

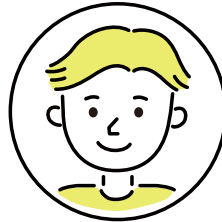


ワーケーションのリフレッ
シユタイムに地元の方おす
すめの癒し空間を教えて。

地域住民の 声



地域で大切にしている
文化やルールをしま
り守ってほしい。



宿泊施設や宿泊客にも
うちの店を利用しても
らえると嬉しい。



地域を一緒に盛り上げて
もらえると嬉しい。



京都市では、より魅力ある宿泊観光の推進を目的として、平成29年度から「京都らしい宿泊施設表彰」を実施しています。本事例集では、表彰施設の様々なお取組を御紹介しています。

※表彰マーク内の表記は表彰年度

地域の隠れた魅力の発信で、お客様の満足度アップ



HOSTEL NINIROOM

「京都に住む友達の部屋」をコンセプトとする、ホステルニニルーム。西濱愛乃さん、萌根さん姉妹に地域資源の見つけ方と魅力的な発信の仕方について伺いました。



NINIのご近所おさんぼ帳



Q 地域とのつながりづくりの最初の一步は、どんなことから始められたんですか？

A 開業前後は、家にも帰らずほとんどここで寝泊まりし、周辺を散歩したりカフェに行ったりしていました。自分自身がここに引っ越ししてきたような感覚で生活し、地域の方ともお付き合いしていました。
その経験も活かして作ったのが、「NINIのご近所おさんぼ帳」です。

自分たちが良いと思うものを
発信までやりきる

Q 「おさんぼ帳」とはどんなものですか？

A 宿を中心とした東丸太町エリアにある商店や飲食店を紹介したスタンプ帳(オリジナルの周辺マップ)になっています。自分たちの好きなお店をたくさん詰め込んでいて、このスタンプ帳を持ったゲストがお店を訪れば、スタンプを押してもらえます。自分たちの何気ない日常や、お気に入りの場所を、ゲストにお伝えしたいという思いで作りました。

Q どんな反響がありましたか？

A ゲストとお店の方の会話のきっかけになればと、マップではなくスタンプ帳にしました。ゲストにもお店の方にも喜んでいただいています。それ以外にも、お店は私たちも普段から利用しているので、「今日こんな人が来たよ!」と教えてもらうことが増え、結果的に、お店の方ともさらに仲良くなれたのは嬉しかったです。
周辺のお店から関係を作っていくのがうまくいく秘訣の1つです。

観光から
暮らしへ

Q 「おさんぼ帳」やSNSでの発信など、情報発信で意識していることは何ですか？

A 気を付けているのは2点で、1点目は、自分たちが消費者として本当に良いと思うものをコンテンツにすること。2点目は、必ず発信することです。良いコンテンツでも発信しなければ伝わりません。良いものに出会ったときはいつも「発信する」というアクションまでやりきることを大切にしています。

例えば、長期滞在されたゲストの京都での過ごし方が素敵だなと思ったので、許可をいただいて取材し、SNSで発信させていただきました。その素敵な過ごし方は、お試し移住や、テレワークで泊まれた方などにも響き、今ではお客様の半分以上が長期滞在の方です。

Q 「消費者目線」と「発信」の習慣があったから、柔軟に長期滞在のお客様を増やしていただいんですね。

A ゲストが長期滞在する中で、はじめはニニルームが「観光の拠点」だったのが、1週間もするとどんどん生活を楽しむ「自分の場所」に変化していくようです。中にはニニルームに通う地域の常連さんから日常の情報をたくさん仕入れて本当に京都に移住したゲストや、長期滞在后に住み込みスタッフになったゲストもいます。今後、このような例を宿泊プログラムにする企画も面白いなと考えています。

DATA [施設名] HOSTEL NINIROOM [種類] 簡易宿所 [開業] 2017年 [部屋数] 13 [住所] 京都市左京区丸太町通川端東入東丸太町 30-3

取組事例 | 周辺マップ

地域の魅力を堪能してもらうため、宿泊客に近隣の店舗を紹介するほか朝食券や銭湯券付きのプランを販売(京都鴨川のお宿 たまみ)



宿泊客用に配布していた近隣おすすめ店舗マップを地域にお住いの方にも配布し、近隣のお店を応援(小楽庵)



観光グルメマップで、地域の飲食店の紹介に加えて地域の旬の食材を紹介し、別シーズンの再訪にもつなげるよう工夫(すし米)



外国から来られるゲストにも地域の魅力を知ってもらうため、町内会内の店舗を紹介するマップを多言語で制作(Tonton Nobu)



地域資源を取り入れたサービスやイベント

KéFU stay&lounge

市内中心部から少し離れた立地で、どのように宿と地域の魅力を引き出しているのでしょうか。KéFU stay & lounge マネージャーの横山恵さんにお話を伺いました。



定食で使われている西陣の食材とお店の紹介



多様なスポットを一覧できる壁面地図



Q KéFUさんといえば、入ってすぐに目に入る大きな壁面地図が印象的です。

A カフェで出す食材を仕入れている地域のお店や、季節ごとに特集を組んで選んだスポットを、「壁面の大きな地図」で紹介しています。地図を見たお客さん同士や、スタッフとお客さんとのコミュニケーションが生まれるきっかけになっています。地域の資源を分かりやすく可視化する役割を果たしており、地域の情報をストックし、随時更新、共有できるのがすごくいいです。

地域の資源を可視化する「マップ」

Q マップに載っている事業者の方や地域の方との関係性はどのように築かれたんですか？

A 開業前は、地域のコワーキングスペースに通い、テレワークで開業準備をしていたんです。そこで働いている人たちや地域の方におすすめのお店などを聞きました。人から教えてもらった場所には必ず行くようにしていると、その次も紹介していただき、どんどん関係の輪が広がっていきました。

Q 最初はしっかり自分がお客さんになる、というスタイルなんですね。地域の魅力を見つけて生まれたサービスはどんなものがありますか？

A カフェラウンジで、西陣エリアのお店から仕入れた食材や調味料を使って朝ごはん定食を出しています。仕入れ先は、地域の方の紹介が次の紹介を呼び、今では約20店舗になっていて、そのお店を食材と共にマップ化しています。お客さんに仕入れ先にも足を運んでいただけるようになっています。

一膳に西陣の20店舗を

Q それ以外にどんな取組をされたんでしょうか？

A 地域の方にとって、宿泊施設は用事がなければ入りにくい場所ではないかと考え、カフェスペースを活用し、縁日やお餅つき、親子向けお菓子作り体験など定期的にイベントを開催しました。そのような活動を重ねていると、地域の方にカフェを利用してもらえたり、地域の方の親戚が来られたときに宿泊先として利用してもらったりもしています。

その他にも、施設の建設時に、町内からお地藏さんを移設させてもらえないかと御相談を受け、正面玄関前におまつりしています。また、災害時の避難所や備蓄品の保管場所についての御相談もあり、場所の御提供を協定書としてお約束したこともありました。

災害時の避難場所として協定書の締結

Q どのような思いで、様々な活動を行われているのでしょうか。

A 大変な状況になったときに地域の方に助けていただける安心感が大きいです。お客さんとして来てくださったり、様々な方を紹介してくださったりして、自分たちだけで戦っているわけではないという安心感です。私たちは後からこの地域にやってきて、「地域にお邪魔している」という思いを持っています。このため、地域から御要望があれば、私たちにできる範囲で、御協力させていただいています。

自分たちにできる範囲で地域活動に協力する

DATA | [施設名] KéFU stay&lounge [種類] 簡易宿所 [開業] 2020年 [部屋数] 18 [住所] 京都市上京区五辻通千本東入上る 桐木町 880

取組事例 | 地域資源を取り入れたサービスやイベント

宿泊客による嵐山の周辺散策や地域の商店での消費を促進するため、周辺地図の配布や商店街の催しに協力
(嵐山温泉 彩四季の宿 花筏)



祇園白川ライトアップや祇園祭/祝い提灯行列等への協力や魅力発信により、祇園の観光エリアとしての価値向上に寄与
(春夏秋冬雪 京乃宿 ギオン福住)



東寺エリアの活性化のために、地域における複数の飲食店や専門店等と協力して集客イベントを企画
(まち結び民泊 Kamon Inn Toji Higashi)



保勝会や自治会など地域全体で実施している高雄もみぢちゃん祭りの運営に協力し、集客に寄与
(もみぢ家)



地域の一人として宿ができること



綿善旅館

1830年創業の綿善旅館は、江戸時代から出張で泊まりに来るお客さんが多かったことから、「おばあちゃんの家のような親近感」を大事にしてきたといいます。地域の中ではどのような立ち位置だったのでしょうか。女将の小野雅世さんにお話を伺いました。



プロジェクトチームの活動の一環で作成した旅館オリジナルキャラクターの缶バッチ



Q 長くこの地域で旅館をされていて、関わってらっしゃる地域行事はどのようなものがありますか？

拠点 地域行事の

A 昔から、宿泊のお客さんだけでなく、お琴や将棋、書道などの会合や発表会などで地域の方にも当館をご利用いただいたり、祇園祭のときは神輿渡御後の神輿の担ぎ手の皆さんの拠点としてご利用いただいたりしています。

Q コロナ禍でそういった活動の一部が停止になる中、様々なお取組をなされたとお伺いしました。

プロジェクト それぞれの得意技を活かした

A 最初に実施したのは「旅館で寺子屋」でした。コロナで小学校が休校の間、お子さんをお預かりし、昼食や勉強、遊びの場を提供するものです。スタッフの息子さんの小学校が休校になり、「しばらく仕事にも行けなさそうです」と連絡がきたのがきっかけでした。
「こういう人は他にもいっぱいいるだろうな。こりゃなんとかせな!」と思い、知り合いの八百屋さんやファミリー向けツアーガイドさんに声をかけて急遽企画を立ち上げました。しっかりと感染対策を施すため、大広間で人数制限して実施しましたが、2日目以降は定員に達し、地域の保護者の方から、温かい感謝のお言葉を頂戴しました。
それ以降も、旅館のスタッフが力を合わせ、それぞれの得意技を活かしたプロジェクトチームを組み、宿のオリジナルキャラクターグッズの制作など、合計で30以上の取組を実施しました。

Q どのような思いで取り組まれていたのでしょうか。

原点は自分の目の前にいる人を大事にする

A 常に大切にしているのは、目の前の人を大事にするということです。まずは私たちのできる範囲で行動し、旅館のお客さんもスタッフも、取引先も、そして地域社会も全てハッピーになれる、そういう「四方よし」の実現を目指して取り組んでいます。

先日、地域の方に「井筒屋町に綿善旅館があってよかった」とお声かけいただきました。目の前の人を大事にし続けたことが、回り回って地域のためにもなっていたのだと実感しました。

Q 一連の活動を通じて何か変化はありましたか？

スタッフの働きがいがお客さんの喜びに

A コロナ以前は、気づかないうちに日々の仕事に追われていました。当最も最善を尽くしているつもりでしたが、コロナが一旦立ち止まる機会になり、スタッフ1人1人が、目の前のお客さんを大事にするという宿としての原点を見つめ直すきっかけになりました。

その機会を逃さないよう、経営判断として、紅葉などの忙しい時期にもあえて宿の稼働率を以前より低く抑えました。

その結果、スタッフは今まで以上にすごく楽しそうに働くようになりました。そうすると、嬉しい変化が表れ始めました。お客さんからの宿の評価が上がったんです。スタッフの働きがいがお客さんの喜びにもつながるのだと実感しました。試行錯誤を重ねながらではありますが、引き続き挑戦を続けたいと思います。

DATA [施設名] 綿善旅館 [種類] 旅館 [開業] 1830年 [部屋数] 27 [住所] 京都市中京区井筒屋町 413

取組事例 | 町内行事への貢献

地域の地藏盆でホテルの宴会場を提供するほか、町内会の備品の保管等の場所を提供
(ANAクラウンプラザホテル京都)



地域の会合時に使用する会場の提供のほか、地域の夏休みのラジオ体操参加者に大浴場を無料開放
(和泉屋旅館)



施設における町内の地藏盆や童舞の発表会のほか、子ども向けの語学教室などを実施
(WeBase京都)



地域のお祭りの際に、お神輿巡幸の担ぎ手の着替え場所や休憩場所として旅館の大広間を提供
(NISHIYAMA RYOKAN)



地域と共に歩み発展する

パークハイアット 京都

地域の歴史と、ラグジュアリーブランド。それぞれの守りたいものを、どのように調和させていかれたのでしょうか。パークハイアット 京都支配人の筆口征哉さんにお話を伺いました。



Q ホテル運営に際してどのようなことに留意されているのでしょうか？

A 開業時から一貫して地域のコミュニティとのつながりを大切にしています。開業に際しては周辺の3町内会向けのお披露目式も開催しました。

ホテル開業後すぐに新型コロナウイルスが流行し、観光地である当地域一帯が甚大な影響を受けている状況が続いていますが、そのような状況下でも地域として発展していくため、ホテルとしてどのような貢献ができるのか、地域の方と相談しながらホテル運営を進めています。

地域一帯で発展していくためホテルとして何ができるのか

Q 地域と様々なお取組をなされているんですね。その他、地域の方と相談しながら進められているものはありますか？

A 新型コロナウイルスの感染者数が増えたときは、ホテルを営業し続けるのか、それとも一時的に休止するのか、判断に迷いましたが、「ホテルだけではなく、地域で足並みをそろえて対処すべきだ」と考え、都度、町内会と相談して休止の時期等について判断していました。ホテル敷地も含めエリア一帯は共有物と考えているので当然です。

また、スタッフが明け方5時ごろにホテルの前だけでなく、ホテル周辺も清掃をしています。これは毎朝行っているもので、清掃は休止中も欠かさず行いました。

地域にある観光客用のゴミ箱もすべて回収して、ホテルで仕分けし、ホテルのゴミとして出しています。一個人で対応するのは大変ですが、ホテルなら人手もリソースも多いので私たちが対応しています。

人手もリソースも多いホテルだからこそできることを

Q インスタグラムではホテルだけでなく近隣のお店など様々なものを発信しているらしいです。どのような経緯があったのでしょうか？

A 地域の方で構成される地域景観づくり協議会「古都に燃える会」に加入されている店舗をホテルのインスタグラムで紹介しています。アフターコロナも見据え、世界中のパークハイアットホテルファンの皆様に、リモートで地域を楽しんでいただける取組として実施しました。

その他にも、近隣の観光スポットや「古都に燃える会」のお店を紹介する周辺地図を作成・配布し、ホテル宿泊者や来館者に地元のお店に足を運んでいただけるよう努めました。これまでに延べ10,000人以上に配布しました。

また、京都の次世代の伝統工芸職人の方々とも連携して情報発信に取り組んでいます。

地域の魅力ホテルのネットワークを通じて発信

Q 地域の方と密接な連携を取られているんですね。関係構築に際し、何か意識されたことはありますか？

A 開業以後、意識しているのは、自分だけでなく、スタッフにも地域の方と積極的に交流を行ってもらうことです。例えば、自分が率先して地域の方と気さくに会話する姿をスタッフに見せたり、地域の会合や活動にはスタッフも一緒に参加させていただいたりしています。

地域の方にも大変温かく迎えていただき、今ではスタッフがご近所のペットの名前まで覚えていたりします。地域の関係が密な京都だからこそできることだと思います。

地域の活動にはスタッフも一緒に参加

DATA [施設名] パークハイアット 京都 [種類] ホテル [開業] 2019年 [部屋数] 70 [住所] 京都市東山区高台寺樹屋町 360

取組事例 | 地域活動への参加

より良い三条通の実現に向けての三条まちづくり協議会の一員として活動

(ゲストハウス三条高倉 響、匠人, TSUGU 京都三条 by THE SHARE HOTELS)



定期的な実施される地域の清掃活動へ参加するほか、地域の運動会や盆踊りの開催に協力

(ホテルオークラ京都)



配慮が必要な地域住民に宿泊施設を一時避難所として無償提供する協定書を自治連合会と締結

(町家ホテル京都 高瀬川別邸)



町内会役員の高齢化が進んでいるため、スタッフが代わりに町内会費の回収や回覧物の配布等に協力

(旅館こうろ)



観光による地域の課題解決



Magasinn Kyoto

マガザンキョウトは、2016年に「泊まれる雑誌」をコンセプトに開業した、京町家一棟貸しの宿泊施設。まさに雑誌のようにたくさんの顔を持つマガザンキョウト。その広がり過程を代表の岩崎達也さんに伺いました。



店頭で販売する野菜

Q 町内会の会長をされたと聞きました。

A 開業して間もない頃でしたが、町内会長を務めさせていただきました。うちは25世帯しかない比較的小さな町内で、ご高齢の方が多く、町内の方から「ぜひ若い人にやってほしい」とお声がけをいただいたのがきっかけです。引き受ける際、自分1人で取り組むのは時間的に難しかったので、思い切ってスタッフみんなの「仕事」にしました。例えばその日シフトが入っている勤務時間中のスタッフが回覧板を回したり会合に参加するように業務を設計し、引継資料をクラウドデータ化して誰もが担当できるようにしました。

町内会の仕事はスタッフみんなで取り組む

Q 店頭で野菜を販売しているのもお宿としてユニークですね。

A 近くにスーパーがなく、地域の方が気合を入れて買い物に行かれているのを目の当たりにして、大変そうだな...と思っていました。一方で仕事を通じて京都の八百屋さんに出会い、フードロスの現実を知りました。そこで、地域の方向けに、形やサイズが規格に合わない新鮮な京都の野菜を販売するのが良いと思ったんです。僕たちも野菜を置くことで、地域の方との会話が生まれました。

Q 様々なマッチングに取り組まれているんですね。

A 宿で配る「買い物袋」も一工夫しています。あるお店の方から昔作りすぎて余っている店の名前が入った小さな紙袋があると聞いたので、それを無料でいただく代わりにそのお店を紹介する取組をしています。これも、余っている買い物袋と、京都の素敵なお店を知りたいお客さんをマッチングする「お買い物袋広告」になっています。

地域の方のお買い物 + フードロス削減

Q 町内会長の経験はその後どのような風に生きていますか？

A 外から来た僕たちは町内会長の仕事をきっかけにしてより地域の皆さんと気軽にお話できたり、地域のことを教えてもらえるようになりました。例えば町内で空き物件が出たときに、何かに活用できないかと相談もいただきました。京都での活動や移住に興味がある知人と、その空き家をマッチングし、実際に何件かの移住につなげました。移住者には、自分たちが町内のルールを教えてあげたり、一緒に挨拶に回ったりサポートしています。今では町内会の活動にも若い人が入ってきていて、活気が生まれています。

地域の方との交流は町内会の活動がきっかけ

Q マッチングの秘訣を教えてください。

A ポイントは義務感や、奉仕精神ではなく、good-goodな関係を作ることです。常に目の前で起こっていることがどうやったら自分や周りの方たちの間で「良い感じ」になるか考えています。関わる人みんながうまくいく関係性を無理なく広げられるか。みんなの目的や願い、メリットが重なるところを探るのは大変ですが諦めずにチャレンジし続けたいと思っています。

みんながうまくいくことを諦めない

DATA | [施設名] Magasinn Kyoto [種類] 簡易宿所 [開業] 2016年 [部屋数] 1 [住所] 京都市上京区中書町 685 番地 1

取組事例 SDGs, 観光での課題解決				
<p>祇園祭ごみゼロ大作戦への参加や学生向けにSDGsに関するホテルの取組についての講演を実施 (ザ・リッツ・カールトン 京都)</p> <p>H30, R1, R3 表彰</p>	<p>こども食堂の運営等を行っているNPO法人に対して地域住民にお弁当などを販売する場を提供 (Family inn 慶)</p> <p>R3 表彰</p>	<p>敷地内に歩行者専用通路を整備してバス停付近の混雑緩和に貢献するほか、地域の支援学校からの就業体験の受入を実施 (フォーシーズンズ ホテル京都)</p> <p>H30 表彰</p>	<p>地域のお祭りにおいて食品製造工程で出される廃材(おからなど)を活用したお菓子を配布し、フードロス削減のための啓発を実施 (ホテル日航 プリンセス京都)</p> <p>H30 R3 表彰</p>	<p>かつて自生していたキクタニギクの自然地復活や里山保全に向けて、株の提供や植栽活動を実施 (旅館 元奈古)</p> <p>H29 H30 表彰</p>

地域に根付く5つのコツ

1 まちを歩き、
あなたの視点で
良さを見つけよう

2 地域で行われる
イベントに一度
参加してみよう

3 町内会や
商店会の方との
挨拶から交流を
始めてみよう

4 地域のみなさんが
大切にされている文化や
ルールを教えてもらおう

5 宿泊者に自分達らしい方法で、
地域の魅力を伝えてみよう

✓ 地域と調和した質の高い宿泊施設チェックリスト

事業活動(計画)において、

- 市民の暮らしや地域のルール, 習慣を尊重しています
- 地域の住環境, 自然環境, 景観に配慮しています
- 周辺地域の魅力を活かした体験サービスなどを提供しています
- 地域の文化・経済・コミュニティの発展に貢献しています
- 地域に深く根付いた長期的な運営に取り組んでいます
- 市内産品・サービス(伝統産業製品, 市場流通・市内産食材, 市内産木材等)を活用しています
- 観光客にも京都の魅力や地域のルール, 習慣を伝えています
- 従業員が誇りや働きがいをもって活躍できる環境づくりに努めています
- 誰もが安心・安全に過ごせるよう, SDGsを意識した運営に取り組んでいます
(バリアフリー化, 環境への配慮, 災害対策など, 十分に備えています)
- 地域の皆さんと地域の課題を共有し, ともに解決に取り組んでいます

○ お問い合わせはこちら — 各種窓口の紹介 —

宿泊施設の建築等の構想段階で, その構想内容について
市との事前協議や, 事業者から地域住民への事前説明が必要です。

● 都市計画局 建築指導部 建築指導課
TEL 075-222-3620 FAX 075-212-3657



宿泊施設の営業許可(届出)や, 許可後(届出後)の運営,
運営に関する協定書の締結についてご相談ができます。

● 医療衛生センター(旅館業)
TEL 075-746-7209 FAX 075-251-7235



● 医療衛生センター(住宅宿泊事業法(民泊))
TEL 075-748-1313 FAX 075-251-7235



京都市では, 地域コミュニティの活性化に向けて,
事業者の皆様にも, 地域活動への参画や協力をお願いしています。

● 地域コミュニティサポートセンター
(文化市民局地域自治推進室)
TEL 075-222-3098 FAX 075-222-3042



京都観光行動基準 (京都観光モラル)

京都が京都であり続けるために, 観光事業者・従事者等, 観光客, 市民の皆様とともに大切にしていきたいことを「京都観光行動基準」として策定しました。

観光と市民生活がより調和し, 京都の文化や美しい景観が守られ, 地域の発展やSDGsの推進にもつながる持続可能な観光の実現を目指しています。

未来につなぐ京都観光をともに創りあげましょう。



京都観光の
行動基準全編は
こちらから



【発行元・問合せ】

京都市 産業観光局 観光 MICE 推進室
TEL 075-746-2255 FAX 075-213-2021

〒604-0924 京都市中京区河原町通二条下る一之船入町384番地 ヤサカ河原町ビル7階
京都市印刷物 第033257号 令和4年3月発行

