

---

# 日本における持続可能な観光地域経営の推進 に関する現状と課題

～アンケート・ヒアリング調査より～

---

2020年12月21日

鈴木 宏子

Hiroko Suzuki

UNWTO駐日事務所 副代表

## 1. 持続可能な観光の推進に向けた日本各地の状況

－自治体等アンケート調査－

## 2. 我が国における先進地域の取組と課題

－自治体等ヒアリング調査－

## 3. 国内外事例を踏まえた我が国の今後の課題

## 4. UNWTO駐日事務所による支援

---

# 1. 持続可能な観光の推進に向けた日本各地の状況 -自治体等アンケート調査-

---

## (1) UNWTO駐日事務所 「エビデンス・ベースの観光地マネジメントに関するアンケート調査」

■対象: UNWTO駐日事務所主催の「持続可能な観光地マネジメントの推進に関する説明会・意見交換会」に関係した都道府県、自治体、DMO、大学、研究機関

■時期: 2020年6月10日(水)～6月19日(金)

■回答: 37件: 都道府県(9件)基礎自治体(9件)DMO(13件)大学(2件)研究機関等(4件)

■調査方法: メールによるアンケート

## (2) 日本版持続可能な観光ガイドライン「持続可能な観光指標に関するアンケート調査」

■対象: 全国の都道府県及び市区町村

■時期: 2020年2月10日(月)～3月18日(水)

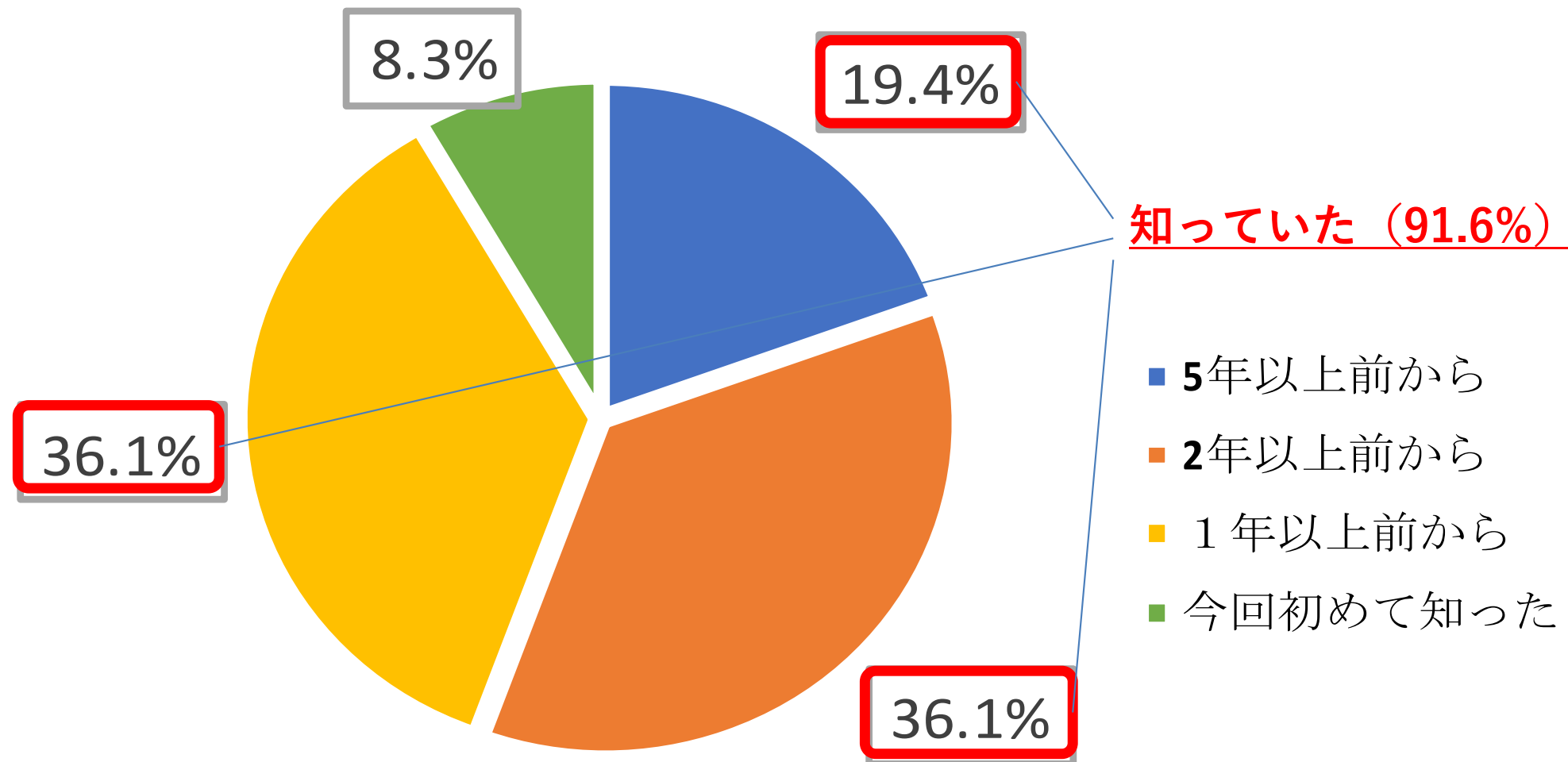
■回答: 620自治体

■調査方法: メールによるアンケート

■回答方法: 観光地域に関する国際基準「GSTC Destination Criteria(GSTC-D)」をベースとした4大項目  
163指標に対して回答

- 持続可能な観光の認知度は(「知っていた」割合)は90%超、5年前から知っていた割合は約20%であり、近年で認知度が向上

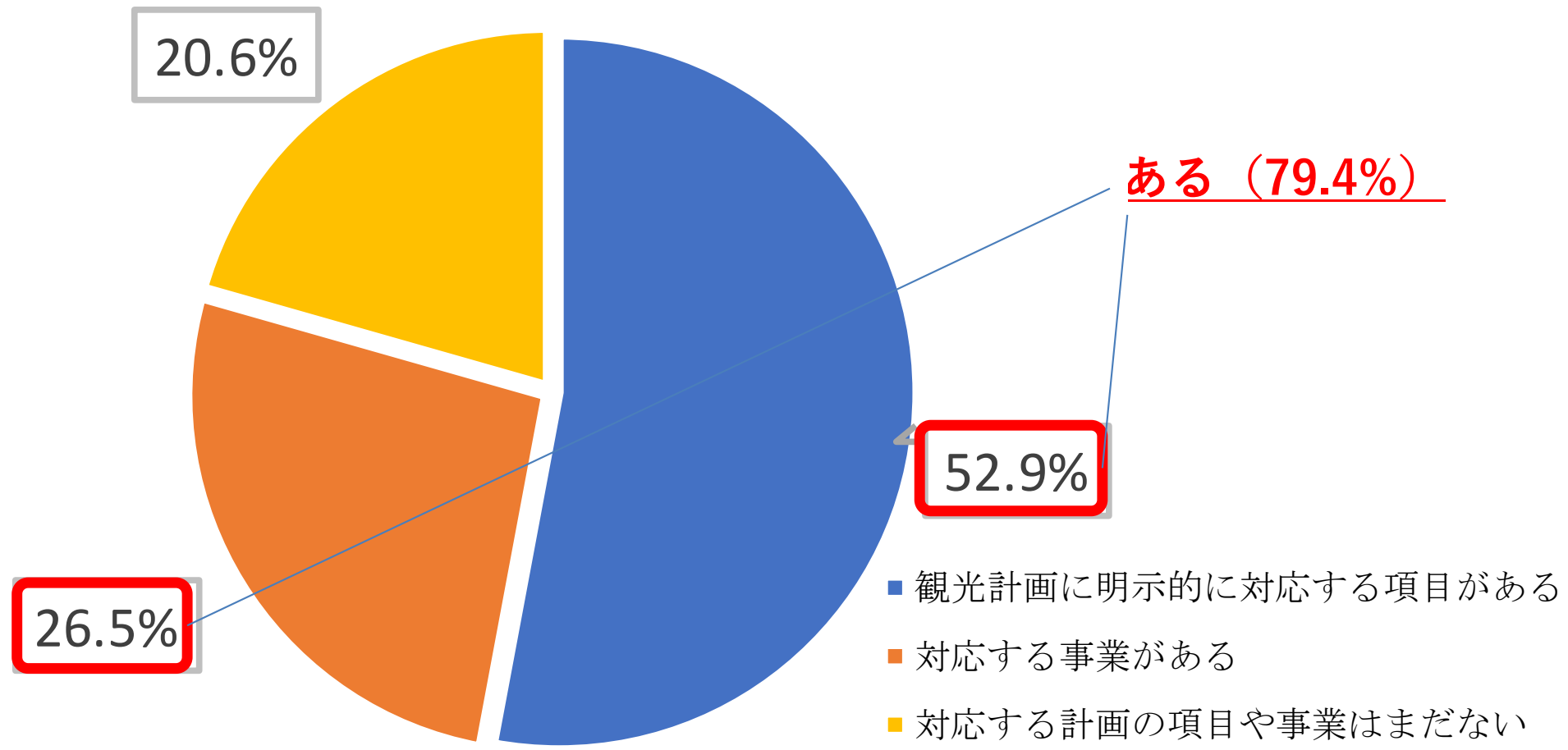
持続可能な観光の認知度について (n=34)



# (1)UNWTO駐日事務所による 「エビデンス・ベースの観光地マネジメントに関するアンケート調査」

- 約80%の地域では、持続可能な観光が地域の観光計画又は事業に取り入れられており持続可能な観光の重要性が地域に浸透しているといえる

## 政策において持続可能な観光が位置付けられている割合（n=34）



- 「地域の満足度」は約50%、「地域の経済便益」は約40%の地域がKPI(重要業績指標)を設定するなど、「経済」、「社会・文化」面でのKPI設定は比較的進んでいるといえるが、環境面でのKPI設定は10%以下

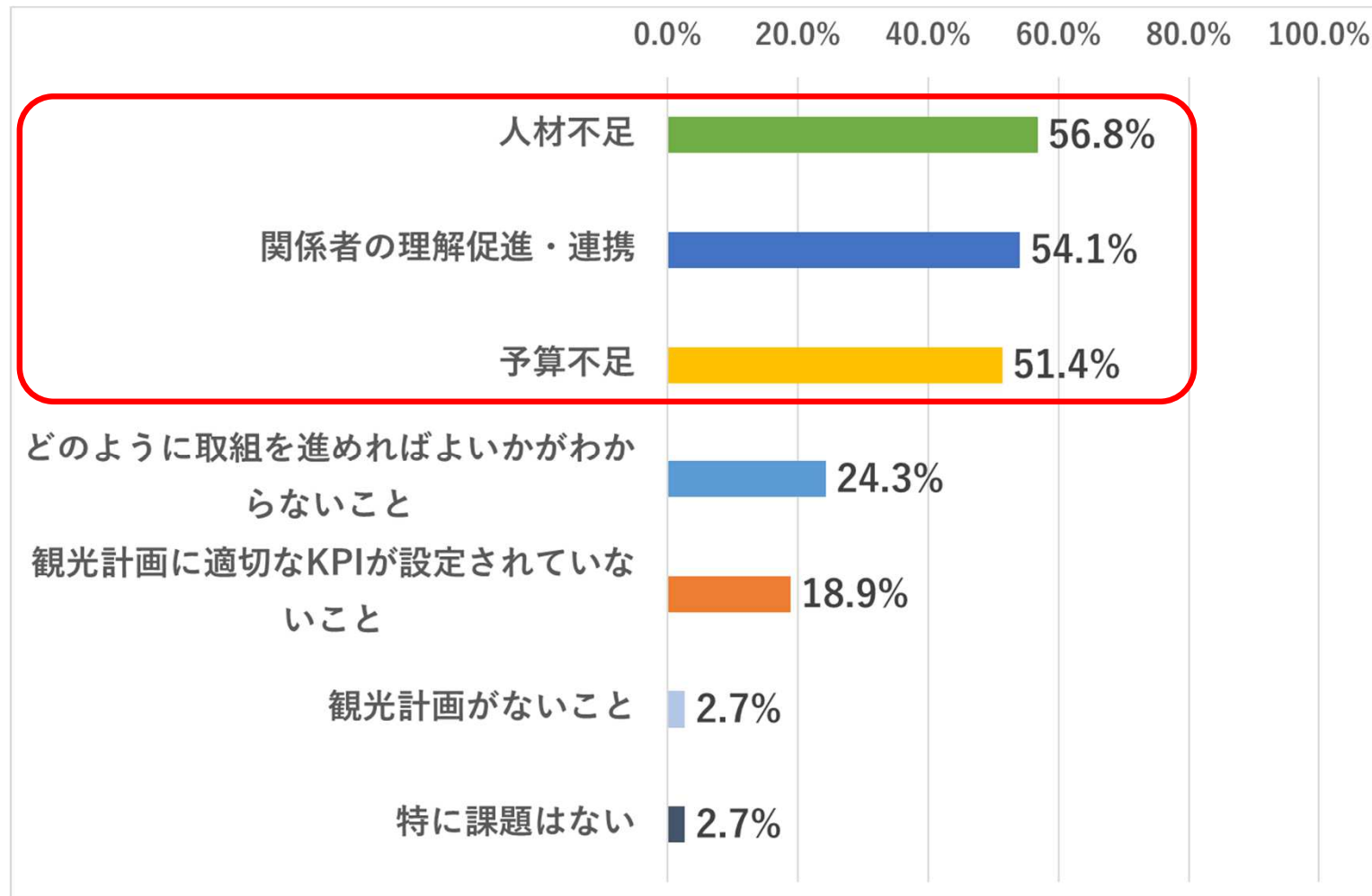
**INSTOモニタリング分野におけるKPI設定の状況 (n=37)**

	KPI
① < 経済 > 観光業の季節性	24.3%
② < 経済 > 雇用	16.2%
③ < 経済 > 地域の経済便益	40.5%
④ < 社会・文化 > ガバナンス	16.2%
⑤ < 社会・文化 > 地域の満足度	45.9%
⑥ < 環境 > エネルギー管理	8.1%
⑦ < 環境 > 水質管理	8.1%
⑧ < 環境 > 污水管理	8.1%
⑨ < 環境 > 廃棄物管理	8.1%

# (1)持続可能な観光地マネジメントの推進に関する説明会・意見交換会 「エビデンス・ベースの観光地マネジメントに関するアンケート調査」

- 持続可能な観光の推進に当たっては、「人材不足」「関係者の理解促進・連携の不足」「予算不足」が課題として多く挙げられている

取組の阻害になっている課題 (n=37)



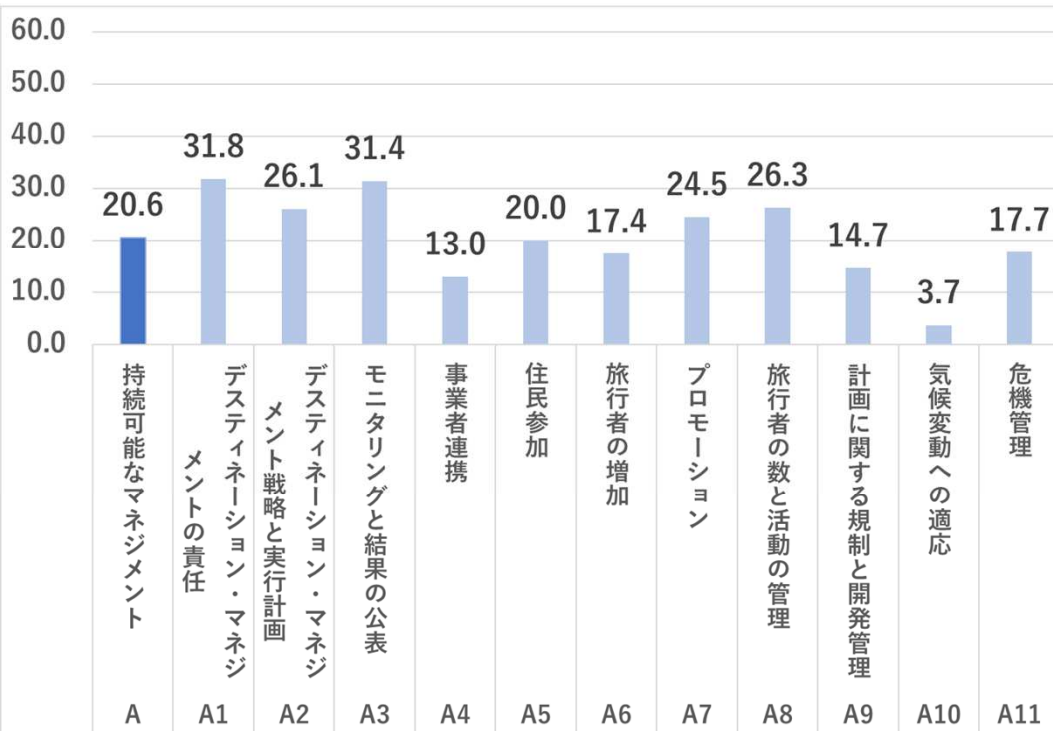


## (2)日本版持続可能な観光ガイドライン(JSTS-D) 「持続可能な観光指標に関するアンケート調査」

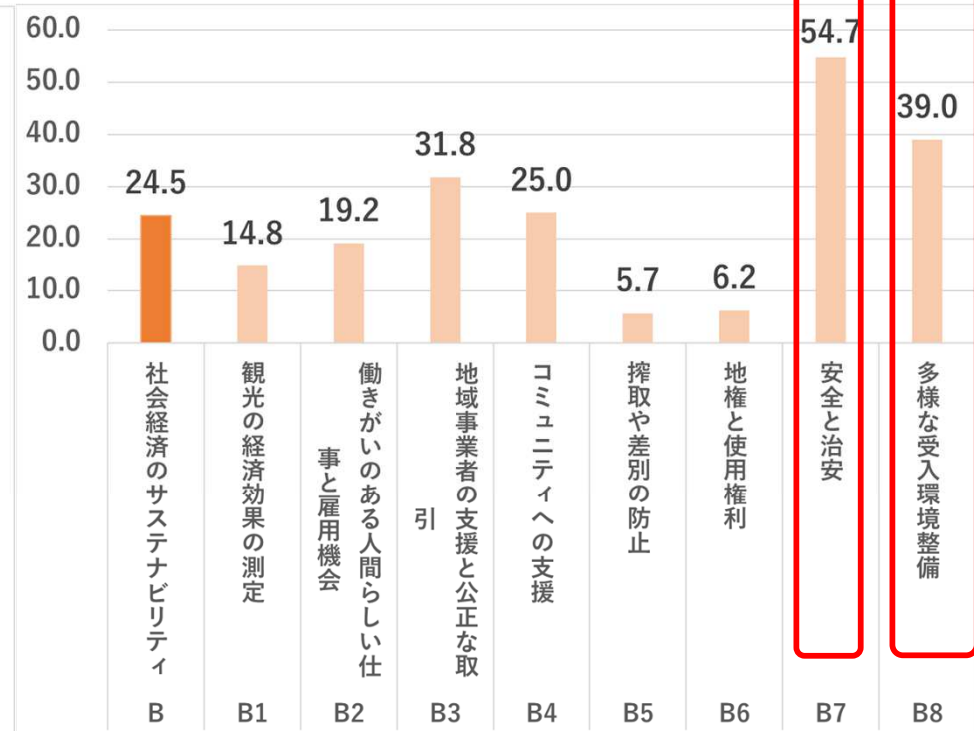
- 観光地域に関する国際基準(GSTC)が定める「マネジメント」「社会経済」「文化」「環境」の4分野163指標について、対応する取組を実施しているかについて調査
- 「マネジメント」分野では突出した事項はないものの、「社会経済」分野では「B7.安全と治安」「B8.多様な受入環境整備」に関する取組が進んでいる

### 持続可能な観光指標に関するアンケート調査結果（大項目別）

#### 大項目A. 持続可能なマネジメント



#### 大項目B. 社会経済のサステナビリティ



■ 回答方法：「ない/いいえ」（0点）、「今後準備する予定である」（25点）、「現在準備中である」（50点）、「ある」（75点）、「更新されながら適切に運用されている」（100点）からの選択形式。観光地域に関する国際基準「GSTC Destination Criteria (GSTC-D)」をベースとした4大項目163指標に対して回答

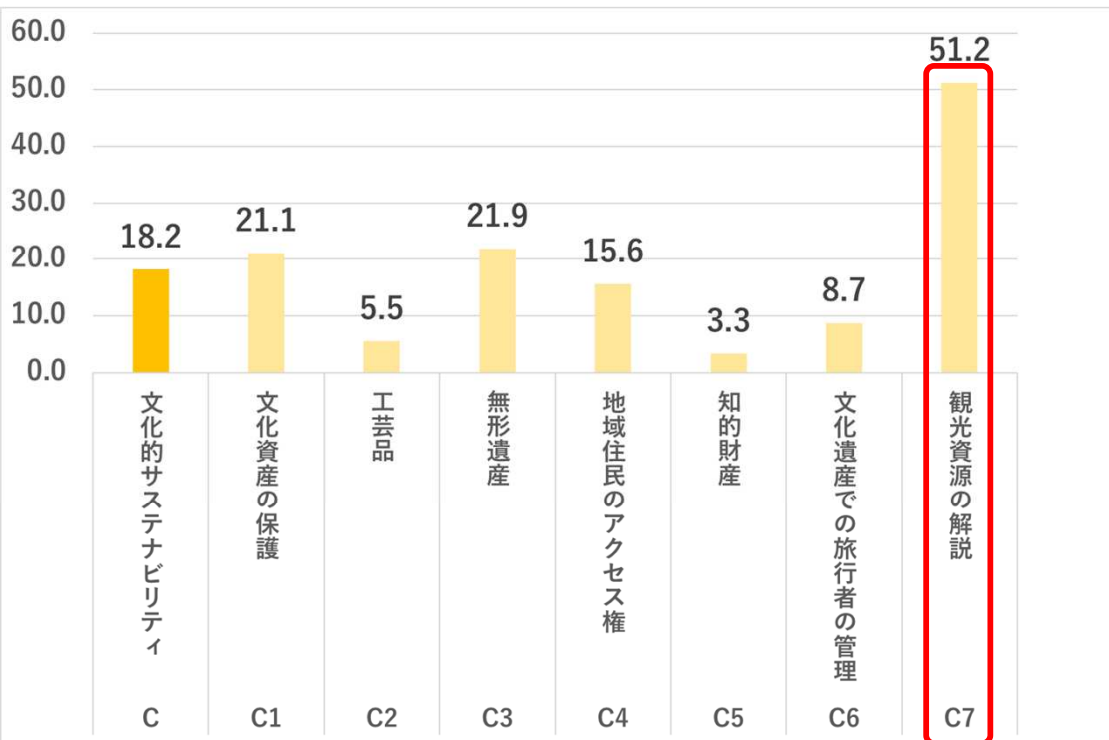
■ 集計方法：単純平均（4分野各100点満点、総合スコア400点満点）

## (2)日本版持続可能な観光ガイドライン(JSTS-D) 「持続可能な観光指標に関するアンケート調査」

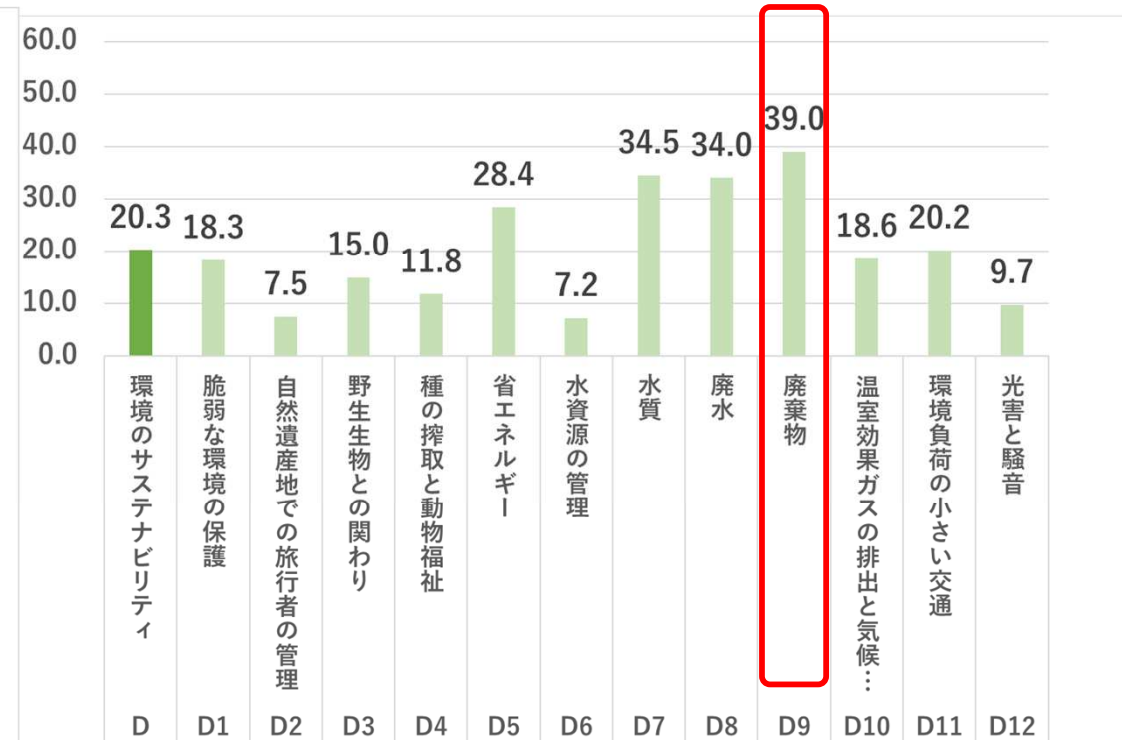
➤ 文化分野では、「C7.観光資源の解説」、環境分野では「D9.廃棄物」に関する取組は進んでいる

### 持続可能な観光指標に関するアンケート調査結果 －大項目別－

#### 大項目C. 文化的サステナビリティ



#### 大項目D. 環境のサステナビリティ



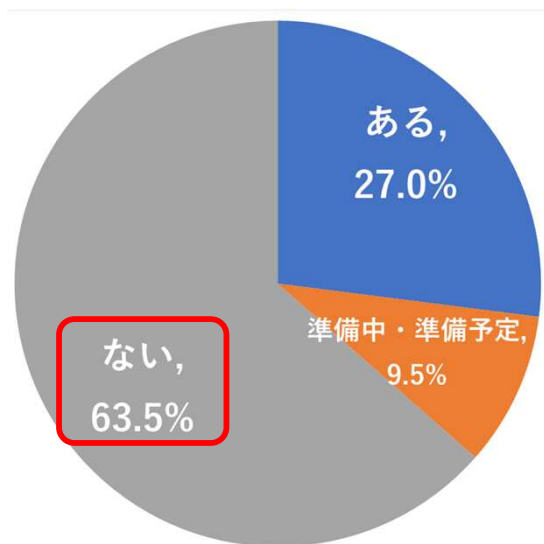
■ 回答方法：「ない/いいえ」（0点）、「今後準備する予定である」（25点）、「現在準備中である」（50点）、「ある」（75点）、「更新されながら適切に運用されている」（100点）からの選択形式。観光地域に関する国際基準「GSTC Destination Criteria（GSTC-D）」をベースとした4大項目163指標に対して回答  
■ 集計方法：単純平均（4分野各100点満点、総合スコア400点満点）

## (2) 日本版持続可能な観光ガイドライン(JSTS-D)

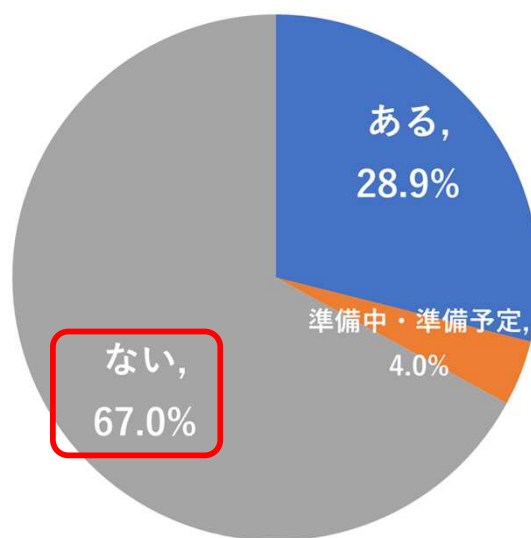
### 「持続可能な観光指標に関するアンケート調査」(2020年)

- 「マネジメント」分野においては、「財源や予算」「住民参画」について、約7割が「ない」と回答
- 「文化」「環境」分野においては、「自然・文化遺産における旅行者の動き・負荷をモニタリングしている」自治体は1割未満にとどまる

長期的財源や予算計画

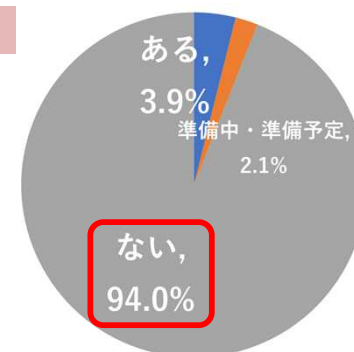


観光の課題に対する、  
住民からの意見聴取の仕組

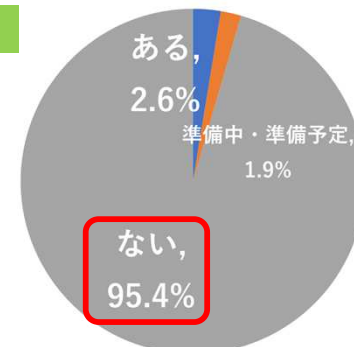


文化・自然遺産における  
旅行者の動き・負荷のモニタリング

文化遺産



自然遺産



■ 回答方法：「ない/いいえ」、「今後準備する予定である」、「現在準備中である」、「ある」、「更新されながら適切に運用されている」、からの選択形式。観光地域に関する国際基準「GSTC Destination Criteria (GSTC-D)」をベースとした4大項目163指標に対して回答

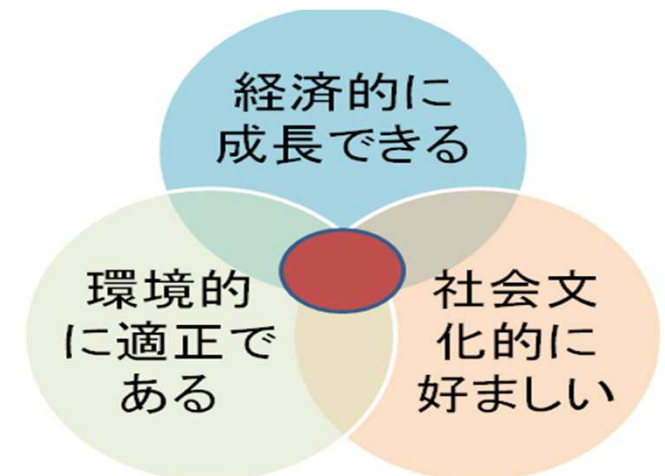
- 日本国内において、持続可能な観光の認知度は高く、政策や観光計画の中に位置づけている地域も多い
- 「地域の満足度」「地域の経済便益」に関してはKPI設定が一定程度行われている一方で、特に環境面におけるKPI設定は進んでいない
- 国際基準(GSTC)に照らすと、「観光地における旅行者の動き・負荷のモニタリング」や「住民参画」など、観光地域経営に関する取組はまだ発展途上
- 各地域の持続可能な観光の阻害要因としては、「人材不足」「関係者の理解促進・連携の不足」「予算不足」等が挙げられる



持続可能な観光を目指すためには、  
エビデンスに基づいた取組の推進が求められる

What is not measured, cannot be improved!

持続可能な観光とは



---

## 2. 我が国における先進地域の取組と課題 －自治体等ヒアリング調査－

---

(1) 沖縄県

(2) ニセコ町

(3) 白川村

## ①これまでの取組

- 観光振興とその負の影響(混雑、環境破壊等)をマネジメントすべく、「世界水準の観光リゾート地」を目指し、2014年度より「沖縄観光成果指標」を導入
- 海外先進地の調査(カナダ、ハワイ、EU等)、琉球大学や観光関連団体等からなる有識者委員会等を経て、「経済指標」、「観光客」、「県民」、「環境」、「マネジメント」の5分野において40項目の指標を設定し、進捗状況をモニタリング
- 「沖縄21世紀ビジョン基本計画」(観光計画の上位計画)においてSDGsの理念を導入

## ②取組により見えてきた課題

- 離島など、地域固有の課題への対応
- 住民・観光客の満足度、観光消費額の正確な把握の難しさ  
(アンケート調査に含まれないクレジットカード等の購買データ等の必要性)
- 新たなデータの必要性(WiFi、民泊、キャッシュレス)

## ③今後の取組

- 第6次沖縄観光振興基本計画(2022年～)に向け、日本版持続可能な観光ガイドラインも勘案して指標の見直しを実施中

### ①これまでの取組

- 2018年に内閣府の定める「SDGs未来都市」に認定。単なるリゾート開発からは一線を画し、主要産業である農業を軸とし、「景観保全と環境」を柱に地域づくりを志向
- 2020年7月に観光協会を民営化し、株式会社ニセコまちを設立（ニセコ町出資比率は約4割）
- 徹底した情報公開（町の会議は全て公開）により地域住民との合意形成を重視
- オーバーツーリズム等は顕在化しておらず、持続可能な街づくりの延長として取組を開始

### ②取組により見えてきた課題

- 認識している課題に対応するデータが取得できるか
- 指標設定にあたっての優先順位付け、データ収集コスト

### ③今後の取組

- ニセコ町観光振興ビジョン（2021年度策定予定）にKPIを取り入れるべく、北海道大学への委託調査や有識者による研究会、観光庁モデル事業の支援により、指標導入を検討



#### ①これまでの取組

- 約50年前から、「地域内資源を売らない、貸さない、壊さない」をモットーに、持続可能な地域づくりを推進。1971年設立の「荻町の自然環境を守る会」には、地域の住民全員が加入し、世界文化遺産の保全・後継を志向
- “世界遺産を守る、後継する”ための 手段として観光を推進
- 住民満足度や住民の不安感についてはヒアリング調査により把握

#### ②取組により見えてきた課題

- 人口に対して千倍の観光客が訪れる。高齢化に伴う人口減少、空き家問題が大きな課題であり、指標よりも、目の前の課題解決に取り組まざるを得ない
- 観光消費を町内全体に循環させること
- 観光産業の裾野の広さを示す指標、後継者問題等への不安感、環境に関する指標の具体化
- 国や県との連携(課題解決へのスピード感)

#### ③今後の取組

- 有識者(大学教授)をアドバイザーとして招聘し、指標の具体化を検討



## (4) 国内事例の位置づけ(UNWTOガイドブック12ステップと対応)

- ニセコ町、白川村は持続可能な観光に向けた地域ビジョンの策定、課題の特定、関係者の参画など指標の策定に向けた体制は整っており、指標の策定等が今後円滑に進むことを期待
- 沖縄県は観光ビジョンや指標の策定等、先進的な取組を実施。今後は県内各地域(市町村レベル)におけるエビデンスベースの取組の推進と、政策への反映など指標の更なる活用が必要

### 指標作成・モニタリングの12のステップ

情報  
の  
収集・  
整理と  
組織化

- Step 1. 対象地域とその範囲を明確化する
- Step 2. 利害関係者を参画させる
- Step 3. 観光資源とリスクを明確化する
- Step 4. 観光の長期ビジョンを共有する

指標  
の  
策定

- Step 5. 重点課題を特定する
- Step 6. 重点課題を踏まえて候補指標を特定する
- Step 7. 候補指標のデータソースを整理する
- Step 8. 指標を具体化する

モニタ  
リング  
の  
実施

- Step 9. 指標の計測手法を具体化する
- Step 10. データを収集・分析し、モニタリングを行う
- Step 11. モニタリング結果を示す
- Step 12. 指標及びモニタリング仕組みの評価・見直しを行う

ニセコ町 白川村

- 2地域ともに、利害関係者の参画や地域ビジョンの策定、課題の特定に取り組んでおり、Stepの第一段階をクリアしている
- 次なるStepとして、データ収集や、課題と対応した指標の具体化を進めることにより、エビデンスベースの持続可能な観光に向けた取組を進める

沖縄県

- 観光ビジョンの策定、課題の特定、指標の策定・モニタリングと、持続可能な観光に向けた先進的な取組を行っている
- 県内各地域において、エビデンスベースの取組の推進と、更なる指標を活用することで、今後より良い実践した取組をすることができる

## (5) INSTO加入地域の事例(先進的な取組)

- 行政を中心に、大学やシンクタンク、関係団体との協働体制を構築した取組
- モニタリング結果をプロモーションや政策決定に活用

### ポルトガル・アレンテージョ

#### 【体制】

- ・ アレンテージョ地域観光局、Évora科学大学、および3つのポリテクニク大学の協力により、観光庁主導でオブザベートリーを設立。EUも資金支援
- ・ ポルトガル主要地域における持続可能な観光地域運営のモニタリングを目的とし、パイロットプロジェクトとしてアレンテージョにオブザベートリーを設立

#### 【目標・データ収集】

- ・ 観光客の季節性や行動傾向を分析し、ターゲットを選定分析結果に基づいてプロモーションを実施
- ・ 自治体や統計局、銀行と協力しデータを収集
- ・ GSTC、UNWTO、EUの推奨する指標を参考に独自の指標を策定
- ・ GSTCの関連機関が実施する国際認証の取得を目指す

### アルゼンチン・ブエノスアイレス

#### 【体制】

- ・ オブザベートリーは、ブエノスアイレス観光局(市の観光部門)内に設置。観光局が資金を拠出
- ・ 情報収集・分析を目的として設立。ホテル協会等の民間団体との密な連携、地元住民ヒアリングによる観光への理解を促進
- ・ モニタリングは観光局内の15人が兼務で実施

#### 【目標・データ収集】

- ・ 都心部への集中を防ぎながら、より多くの観光客を誘致することを目指す
- ・ 政策の意思決定の裏付け、助言のための指標管理という位置づけ
- ・ ビッグデータを民間企業から購入して活用(携帯電話や電子決済の利用状況、オンラインコメント、行政記録、検索・予約等)

---

### 3. 国内外事例を踏まえた我が国の課題

---

### 3. 国内外事例を踏まえた我が国の今後の課題

- 我が国において持続可能な観光地域経営を進めるためには、「現場における知識・ノウハウの習得」、「地域独自の課題に対応するための支援体制の充実」、「観光分野にとどまらない取組体制の構築」が必要
- 課題解決に資する取組からまずは進め、深化させていくことが重要

#### 持続可能な観光地域経営の実現に向けた課題と対応の方向性

##### 我が国の課題

高い取組ニーズ、潜在的に実施しているというポテンシャルを前提に

- 現場における知識・ノウハウの習得
  - ✓ 日本版持続可能な観光ガイドライン、UNWTOのINSTOなどの基礎的資料の読み解きが必要
- 地域性のある課題に対応する独自の工夫
  - ✓ 地域の関係者、専門家との連携で、独自課題の明確化や指標開発に取り組むことが必要(＝支援体制の充実)
  - ✓ 成果の見える化が必要
- 観光分野にとどまらない取組体制
  - ✓ 持続可能な観光地域経営は、地域全体の持続可能性を担保するものとして、また、SDGsの一環として幅広いステークホルダーの参画を得て推進することが必要

##### 対応の方向性

「持続可能な観光地域経営の推進に関する手引書」のねらい

- ①地域に対する動機付け
  - ・まずはやってみるということが重要
  - ・熟考するよりも、走りながら考える！
- ②課題解決という成果を見せる
  - ・ひとつの課題解決(成功体験)から徐々に深化させる
- ③地域の特性事情にあわせることが前提
  - ・地域全体で考えることが重要
  - ・関係者の参画、合意形成のプロセスも提案・解説

---

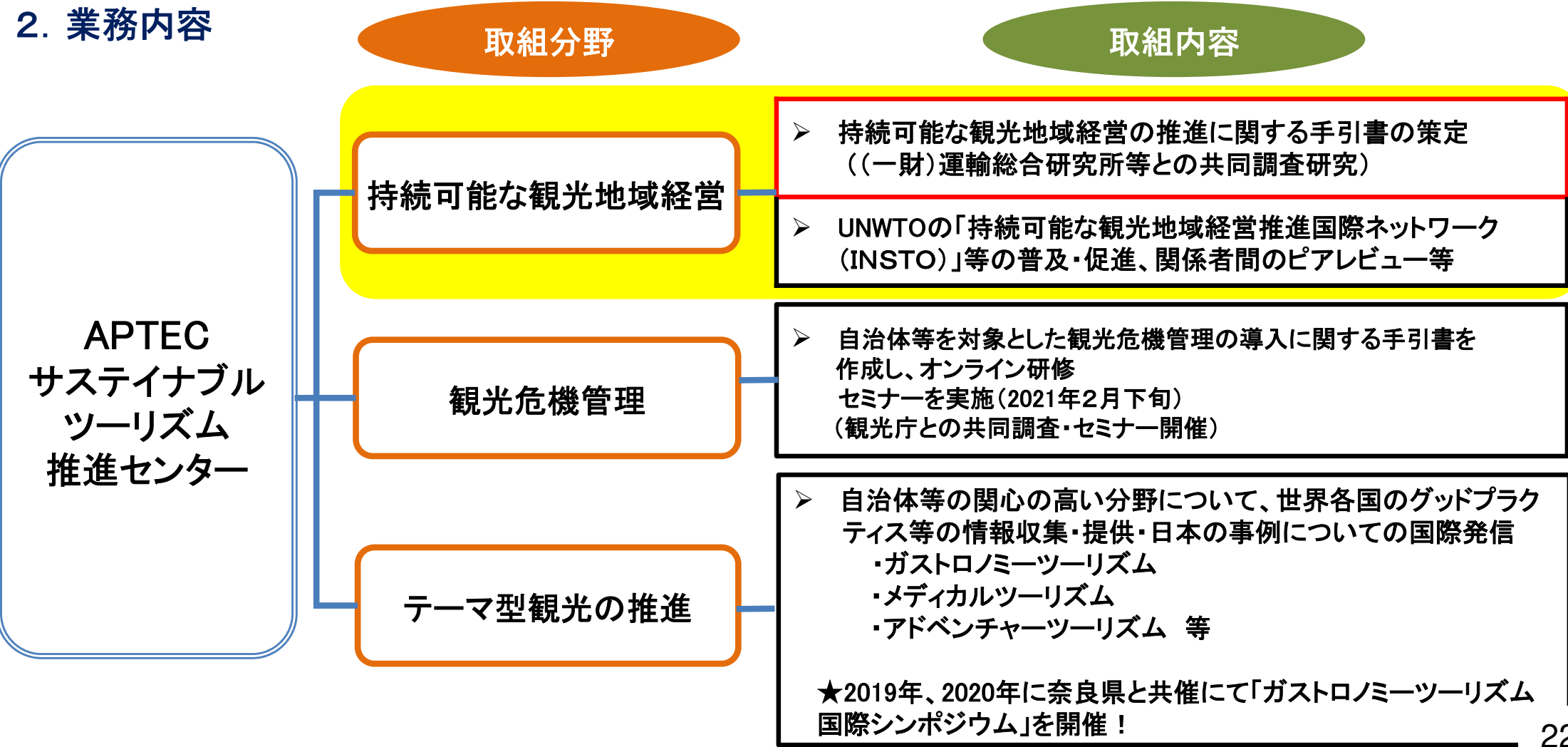
## 4. UNWTO駐日事務所による支援

---

## 1. 設立目的

専門機関特権・免除条約の附属書XVIIIの批准に伴ってUNWTO駐日事務所が法的地位を取得したことを契機とし設立。これまで以上に国内外の有識者と連携し、関係者のニーズに合致した情報提供を行い、我が国において「持続可能な観光」を牽引するセンター機能を担う

## 2. 業務内容





➤ APTECが支援するUNWTO駐日事務所は、観光指標を活用した観光地域経営で実践して頂く12のステップのすべてにおいて、皆さまの活動を支援します！

【自治体・DMO】

指標作成・モニタリングの12のステップ	
情報 の 収集 ・ 整理 と 組織 化	Step 1. 対象地域とその範囲を明確化する
	Step 2. 利害関係者を参画させる
	Step 3. 観光資源とリスクを明確化する
	Step 4. 観光の長期ビジョンを共有する
指標 の 策定	Step 5. 重点課題を特定する
	Step 6. 重点課題を踏まえて候補指標を特定する
	Step 7. 候補指標のデータソースを整理する
	Step 8. 指標を具体化する
モニタ リング の 実施	Step 9. 指標の計測手法を具体化する
	Step 10. データを収集・分析し、モニタリングを行う
	Step 11. モニタリング結果を示す
	Step 12. 指標及びモニタリング仕組みの評価・見直しを行う

【駐日事務所がご支援できる内容】

- UNWTOの知見を踏まえたガイダンスの提供
- 専門家・学識経験者との連携を踏まえた自治体への継続的アドバイスの提供
- **UNWTO本部から常駐スタッフ派遣**
- 自治体間の情報共有、ピアレビューの場の提供
- UNWTO本部、GSTC、観光庁等との橋渡し
- 対外的な発表機会(国際会議等)の提供





ご清聴、本当にどうもありがとうございました

UNWTO駐日事務所との連携やご相談については、ご遠慮なく以下までお問い合わせください。  
[info@unwto-ap.org](mailto:info@unwto-ap.org)