

持続可能な観光指標に関するアンケート調査結果

持続可能な観光地域づくりに関する各自治体の理解度や取組状況を把握するとともに、より理解しやすく実用性の高い「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」の開発とその認知促進及び普及促進を図ることを目的に、GSTCによる協力のもと、全国の地方自治体を対象にアンケート調査を行った。





アンケートは、観光地域に関する国際基準「GSTC Destination Criteria (GSTC-D)」をベースに、「持続可能なマネジメント」、「社会経済のサステナビリティ」、「文化的サステナビリティ」、「環境のサステナビリティ」の4分野のもと163の設問から構成され、各設問に対して、自治体が自己分析し、回答する形式で行った。

<p><調査の概要> ■対象：全国の広域自治体（都道府県）及び基礎自治体（市区町村） ■時期：2020年2月10日（月）～3月18日（水） ■調査方法：メールによるアンケート（質問票別添参照）</p>	<p>■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 ■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）</p>
--	--

<結果概要>

回答のあった620の自治体の自己評価による全国平均は表のとおり。

【全国平均の自己評価結果表】

全国平均の自己評価結果		自治体名	総合スコア	
			83.6 pt/400pt	
大項目別の評価結果				
A. 持続可能なマネジメント		20.6 pt		
				
設問		スコア		
A 1 デスティネーション・マネジメントの責任		31.8		
A 2 デスティネーション・マネジメント戦略と実行計画		26.1		
A 3 モニタリングと結果の公表		31.4		
A 4 事業者連携		13.0		
A 5 住民参加		20.0		
A 6 旅行者の参加		17.4		
A 7 プロモーション		24.5		
A 8 旅行者の数と活動の管理		26.3		
A 9 計画に関する規制と開発管理		14.7		
A10 気候変動への適応		3.7		
A11 危機管理		17.7		
B. 社会経済のサステナビリティ		24.5 pt		
				
設問		スコア		
B 1 観光の経済効果の測定		14.8		
B 2 働きがいのある人間らしい仕事と雇用機会		19.2		
B 3 地域事業者の支援と公正な取引		31.8		
B 4 コミュニティへの支援		25.0		
B 5 搾取や差別の防止		5.7		
B 6 地権と使用権利		6.2		
B 7 安全と治安		54.7		
B 8 多様な受入環境整備		39.0		
D. 環境のサステナビリティ		20.3 pt		
				
設問		スコア		
D 1 脆弱な環境の保護		18.3		
D 2 自然遺産地での旅行者の管理		7.5		
D 3 野生生物との関わり		15.0		
D 4 種の搾取と動物福祉		11.8		
D 5 省エネルギー		28.4		
D 6 水資源の管理		7.2		
D 7 水質		34.5		
D 8 廃水		34.0		
D 9 廃棄物		39.0		
D10 温室効果ガスの排出と気候変動の緩和		18.6		
D11 環境負荷の小さい交通		20.2		
D12 光害と騒音		9.7		
C. 文化的サステナビリティ		18.2 pt		
				
設問		スコア		
C 1 文化資産の保護		21.1		
C 2 工芸品		5.5		
C 3 無形遺産		21.9		
C 4 地域住民のアクセス権		15.6		
C 5 知的財産		3.3		
C 6 文化遺産での旅行者の管理		8.7		
C 7 観光資源の解説		51.2		

<本調査の意義> ~和歌山大学観光学部観光学科 加藤久美教授~

短期間で比較的高い回答率が得られたことは、省庁からの働きかけによるものであると同時に、SDGsなど「サステナビリティ」への意識が高まる中、明確な方策やツールが少ないのが現実であるため、本調査への取組には関心が高かったと考える。特に「国際基準に準拠した基準」を知ることそのものにも意義が感じられたと思われる。

全体的に、日本の自治体は謙虚に自己評価を低くする傾向があるが、回答が短期間であったこともあり、できていない、わからないという回答も多い。しかし、観光情報発信、リサイクルや水・エネルギー節約、雇用に関する法制度など、よくできている点も多い。普段当たり前とと思っていることも国際的標準に照らし合わせると、優れているということも少なくない。国際基準は、まだ足りていないこと、の発見であると同時に、優れていることを確認し、自信につなげることにもしていただきたい。

<本調査結果による示唆>

調査における自由記載回答の中には、本アンケートにより持続可能な観光地域づくりに関して、これまで意識していなかった視点に気付くきっかけになったという感想も寄せられた。アンケートの回答自治体は、国際基準に照らし合わせた自己評価により、不得意分野のみならず得意分野についても改めて認識できたことと史料する。

アンケートの回答自治体は、今後、「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」に取り組む際、事前の自己評価と実際に実践してみてもの乖離具合をしっかりと認識して、今後の取組に生かしていただきたい。

(別添質問票)

持続可能な観光指標に関するアンケート



【基本情報入力】

◆自治体コード (6桁)

◆自治体名

◆回答部署

◆回答者名

◆連絡先 (電話番号)

◆連絡先 (メールアドレス)

◆特徴的な観光資源 (5つまで)

①	
②	
③	
④	
⑤	

◆観光地の分類

(最低一つ、最大5つまで)

(最も当てはまるものから上に並べてください)

①	
②	
③	
④	
⑤	

観光地の分類	主な特徴
都市型	ショッピング、飲食等、市街地を中心とした都市・商業の魅力を主な観光資源とする地域
歴史文化型	寺社・仏閣、城、歴史的町並み等の文化遺産等を主な観光資源とする地域
自然型	山岳、高原、湖沼、海岸等の自然景観の鑑賞・体験を主な観光資源とする地域
温泉型	温泉を提供する宿泊施設等や温泉街を主な観光資源とする地域
リゾート型	良好な自然条件を有し、自然景観の鑑賞・体験、温泉による保養、スキー等のスポーツ、ショッピングなど、様々なレジャーの体験を主な観光資源とする地域

本アンケートの各文は、日本版持続可能な観光ガイドラインの内容そのものではなく、そのベースとしているGSTC-D (2019年12月6日改訂) の記載内容を和訳し、かみ砕いてアンケート形式としたものです。ご多用の折大変恐縮ですが、ご回答のほどよろしくお願いいたします。

A. 持続可能なマネジメント

A1 「デスティネーション・マネジメントの責任」についてお伺いします。

- a. 持続可能な観光を推進するための組織（担当所属）がありますか。
- b. （組織には）長期的財源や予算計画がありますか。
- c. 他組織との連携や協働の機会がありますか。
- d. 職員（正規雇用・契約雇用）の経験に関する人事記録がありますか。
- e. 運営や契約締結に際し、持続可能性や透明性の原則への理解や遵守を示すガイドラインがありますか。

A2 「デスティネーション・マネジメントの戦略と実行計画」についてお伺いします。

- a. 現行の観光地戦略と計画を示す、公的文書がありますか。
- b. （戦略と計画は）明確に示され、オンラインで公表されていますか。
- c. （戦略と計画の）策定には、ステークホルダーが参画する協議の機会がありますか。
- d. 持続可能性、観光資産、課題やリスクの評価に関する項目が含まれていますか。
- e. SDGsの達成など、広範囲な持続可能な開発指針について具体的に示されていますか。

A3観光に起因する課題等における「モニタリング（計測）と結果の公表」についてお伺いします。

- a. 社会経済、文化、環境指標や目標数値が具体的に示されていますか。
※入込観光客数の目標値、文化財登録件数、エネルギー消費量の目標値 等
- b. 定期的に目標に関する項目の推移が測定がされ、その結果が記録、公表されていますか。
- c. 目標に向けた取組内容とその結果に関する公的文書がありますか。
- d. モニタリング（計測）の要領は定期的に見直されていますか。

A4 「事業者との連携」についてお伺いします。

- a. 観光関連事業者に、持続可能性に関する課題について定期的に情報提供していますか（メディア情報、ミーティング、直接連絡を取るなど）。
- b. 観光関連業者向けに、持続可能性に関する助言や支援を推進していますか。
- c. GSTC-Iに関して認証を得ている事業者の数や割合を調査し、目標値を設定していますか。
※GSTC-I: 事業者向けのGSTC基準

A5 「住民の参加」についてお伺いします。

- a. 観光地域において持続可能な計画やマネジメントへの住民の参加を促進していますか。
- b. 住民参加の形式と度合（1か月に1度など）に関する情報がありますか。
- c. 観光に関する課題に対して、住民アンケートやその他の住民からの意見聴取の仕組みがありますか。
- d. 住民意見への対応策に関する記録がありますか。
- e. 住民のための、観光に関する情報、教育や研修などの取組がありますか。

A6 「旅行者の参加」についてお伺いします。

- a. 旅行者へのアンケートやその他の意見聴取の取組が実施されていますか。
- b. アンケートや意見聴取には、持続可能性に関する項目がありますか。
- c. 旅行者へのアンケートや意見聴取の結果をふまえて取られた対応策はありますか。
- d. 持続可能性の課題や対応策については、旅行者にも情報提供していますか。

A7 「プロモーション」についてお伺いします。

- a. デスティネーションに関するプロモーション内容は適切で最新のものですか。
- b. その正確さや適切さをチェックする仕組みがありますか。
- c. 内容やその伝達方法について、地域住民や環境・文化団体と協議していますか。

A8 「旅行者の数と活動の管理」についてお伺いします。

- a. （戦略や実行計画では、）季節性や旅行者の分散に対処していますか。
- b. 最も旅行者数が多い場所を含め、旅行者数の通年の変動を調査・把握していますか。
- c. 旅行者数や観光による活動の影響を、地域住民やステークホルダーからの意見聴取等によって明らかにしていますか。
- d. 旅行者の移動やその影響を管理するための対策が取られていますか。
- e. マーケティング戦略とターゲット層の選定は、旅行者の訪問傾向、観光活動の影響や観光地域の事情や必要性を考慮していますか。

A9 「規制に関する規制と開発管理」についてお伺いします。

- a. 開発を管理するための特定の方針、規制、ガイドラインがありますか。
- b. そこには環境、経済、社会文化的な要素を含む影響を評価する要件が明記されていますか。
- c. 不動産賃貸や観光利用の運営に関する特定の規制があり、その適用や遵守について説明がありますか。

- d. 方針、規程、ガイドラインの開発プロセスに地域住民が参画していますか。
※先住民や少数民族が住む地域において、観光開発の提案及び実施時に、彼らとの協議に基づいた合意文書が作成されている、など。

A10 「気候変動への適応」についてお伺いします。

※ あくまで「気候」変動についてであり、災害等の危機管理とは別の質問になります。

- a. 戦略や実行計画は気候変動の課題に対応していますか。
b. 観光開発や事業活動に関する規程、ガイドライン、ゾーニングは、気候変動の影響を考慮していますか。
c. 現状と将来的なリスクを含む気候変動のリスク評価が行われていますか。
d. 気候変動への適応による地域のエコシステム（生態系）への影響と貢献を検討していますか。
e. 気候変動に関する情報が公表されていますか。

A11 「危機管理」についてお伺いします。

- a. 観光地域における観光に特化したリスク軽減、危機管理や緊急対応計画は文書化されていますか。
b. 計画では、地域に適した自然災害、テロリズム、健康、資源枯渇やその他の広範囲のリスクが認識されていますか。
c. 緊急時やその後の情報伝達の手続きが明らかにされていますか。
d. 危機管理に関して、地域内での情報伝達やトレーニングなどを行っていますか。

B. 社会経済のサステナビリティ

B1 「観光の経済効果の測定」についてお伺いします。

- a. 観光の経済効果に関するデータ収集プログラムがありますか。
b. 観光による直接・間接的な経済貢献について年次報告書にとりまとめられていますか。
c. 域内の経済効果のデータ（旅行者数、旅行者消費額、雇用、投資、経済利益の分配など）がありますか。

B2 「働きがいのある人間らしい仕事（ディーセント・ワーク）と雇用機会」についてお伺いします。

- a. 観光に関する適切な技能研修が地域で受けられますか。
b. ディーセント・ワークや雇用機会の提供に対する具体的な取組みがありますか。
c. 女性、青年、少数民族、障がい者を含む、地域住民対象の研修や雇用機会を推進していますか。
d. 労働組合の関与など、労働条件を確認し、または、それに対する不満や問題に対応する体制がありますか。

B3 「地域事業者の支援と公正な取引（フェアトレード）」についてお伺いします。

- a. 観光地域において、観光関連の中小企業を対象とする助言、融資やその他の支援体制がありますか。
b. 地域の観光関連の中小企業向けの市場参入支援がありますか。
c. 地域の観光事業者による特産物や地域のサービスの利用を推奨する取組がありますか。
d. 地域の農家、工芸職人、食品生産者が観光バリューチェーンに参加するための支援施策がありますか。
e. 観光地域において、旅行者が購入できる地元産の商品や工芸品などが分かりやすく販売促進されていますか。

B4 「コミュニティへの支援」についてお伺いします。

- a. 地域コミュニティや地域の観光事業者による持続可能性への積極的活動が推奨、支援されていますか。
b. 旅行者に対して、地域コミュニティの持続可能性を高める活動への参画の機会がありますか。
※ 住民と一緒にゴミ拾い、田植え・植樹等への参加、文化的イベントへの参加 など

B5 「搾取や差別の防止」についてお伺いします。

- a. 観光地域において人権、搾取、差別やハラスメントに関する規定等がありますか。
b. 上記の規定等に関する優れた事例の周知徹底の記録がありますか。
c. (人身売買、強制労働、児童労働を含む) 人権に関するリスクや影響の調査が定期的に行われていますか。
d. 観光地域や主要な観光関係者は、「旅行・観光における子どもの性的搾取防止のための行動規範」に署名していますか。

B6 「地権と使用権利」についてお伺いします。

- a. 地権や買収、資源の使用やアクセス権に関する規定等がありますか。
b. 上記の規定等には、地域共同体または先住民の権利、移転のための公表協議の機会について記述がありますか。
※ 文化的価値のある古民家の取り壊し、売却等について地域内で協議をされている など
c. 観光開発活動に関する上記の規定等の執行記録がありますか。
d. 公表協議、合意、補償に関する記録がありますか。

B7 「安全と治安」についてお伺いします。

- a. 治安や健康サービスが十分に確立し、機能していますか。
b. 治安や医療サービスにおいて、旅行者のニーズに対応していますか。
c. 観光施設は、安全や衛生基準に関して検査を受けていますか。

B8 「多様な受入環境整備」についてお伺いします。

- a. 施設やサービスの利用に関する規制や基準がありますか。
- b. 上記規制や基準は守られていますか。
- c. 観光施設等に関して旅行者が利用できるデータがありますか。
- d. バリアフリーなどの環境を改善する取組がありますか。
- e. (バリアフリーなどに関する) 情報は広く提供されていますか。

C. 文化的サステナビリティ

C1 「文化資産の保護」についてお伺いします。

- a. 文化資産の（脆弱性を示す）リストがありますか。
- b. 資産の修復及び保全に関する組織的な取組がありますか。
- c. 文化資産の保護に観光収益を還元する仕組みがありますか。

C2 「工芸品」についてお伺いします。

- a. 観光地域において歴史的工芸品に関する規定等がありますか。
- b. 上記規定等に関して、観光事業者と旅行者に周知を徹底していますか。
- c. 規定等に関する執行（取組）の記録がありますか。

C3 「無形遺産」についてお伺いします。

- a. 無形文化遺産をリスト化していますか。
- b. 無形文化遺産の祭事やその旅行者体験を推奨していますか。
※ 地域の祭りへの旅行者の参加 等
- c. 無形文化遺産をベースとした旅行者体験（商品）を開発、提供する際に、地域コミュニティの参画を奨励していますか。
- d. 無形文化遺産体験について、旅行者と地域社会からの意見聴取をしていますか。

C4 「地域住民のアクセス権」についてお伺いします。

- a. 地域コミュニティによる自然・文化的場所へのアクセスの状況について把握していますか。
※ 祭りで毎年決まっている神輿の通行ルートが遮断されていないか、神聖な祈りの場所へのアクセスが観光客によって阻害されていないか など
- b. 地域住民によるアクセスや利用に関して、地域社会との協議や協働を促す文書がありますか。
- c. 地域コミュニティのアクセスの確保や修復に関する特定の活動がありますか。

C5 「知的財産」についてお伺いします。

- a. 観光地において、知的財産に関わる規定等がありますか。
- b. 観光に関わるステークホルダーと、知的財産権について協議する機会がありますか。
- c. 旅行者向けの文化体験の開発にあたって、知的財産権が保護されていることを示す記録がありますか。

C6 「文化遺産での旅行者の管理」についてお伺いします。

- a. 文化遺産における、旅行者の動きと負荷をモニタリングしていますか。
- b. 観光による負荷への対策に関する文書や記録がありますか。
- c. 特に配慮を必要とする場所及び文化的行事における旅行者のふるまいに関する行動規範があり、それが遵守されているかについてモニタリングしていますか。
- d. 文化遺産での旅行者の管理において、ツアーオペレーターやガイド向けの運営基準などがありますか。
- e. ガイド向けの研修がありますか。

C7 「観光資源の解説」についてお伺いします。

- a. 観光地域の観光資源に関する情報は、旅行者の到着前や滞在中に伝わっていますか。
- b. 解説情報は十分に調査された正確なものですか。
- c. 解説情報は、その土地の特徴や配慮すべき点を示していますか。
- d. 解説情報は、コミュニティと協議したものですか。
- e. 解説情報は、適切な言語で提供されていますか。

D. 環境のサステナビリティ

D1 「脆弱な環境の保護」についてお伺いします。

- a. 種の保全状態や脆弱性を示した自然遺産と資産のリストがありますか。
- b. 生物多様性及び自然資産保全の取組がありますか。
- c. 外来生物種の撲滅や管理の取組がありますか。
- d. 生物多様性と自然遺産において、観光を起因とする負荷を特定、監視、緩和する活動がありますか。
- e. 自然資産の保全に観光収益を還元する仕組みがありますか。

D2 「自然遺産地での旅行者の管理」についてお伺いします。	
a.	自然遺産における、旅行者の動きと負荷をモニタリングしていますか。
b.	自然遺産及びその周辺で観光を起因とする負荷を管理、緩和する活動がありますか。
c.	特に配慮を必要とする場所における旅行者のふるまいに関する行動規範があり、それが遵守されているかについてモニタリングしていますか。
d.	文化的場所での旅行者の管理において、ツアーオペレーターやガイド向けの運用基準がありますか。
e.	観光に関する環境リスクを特定するために、地域の保全組織と協働で対策に取り組んでいますか。
f.	ガイド向けの研修がありますか。
D3 「野生生物の取り扱い」についてお伺いします。	
a.	(海洋・陸上) 野生生物観察に関する国際基準を支持していますか。
b.	野生生物の取扱い（観察を含む）について、国際基準に沿った行動規範を定めていますか。
c.	観光事業に対する規制遵守と行動規範をチェックする体制がありますか。
d.	野生生物と関わりがある地域において、野生生物の生命の尊厳や生活の質を守るための活動がありますか。
e.	危険な野生動物の取扱いに関して、旅行者への情報提供がありますか。
D4 「種の搾取と動物福祉」についてお伺いします。	
a.	動物福祉や種の保存に関して、規定等がありますか。
b.	観光事業者やガイドに、上記規定等を周知していますか。
c.	捕獲された野生生物や家畜の状況を検査する体制がありますか。
d.	野生生物の捕獲に関して、資格の認可と確認体制がありますか。
e.	観光セクターにおいて「絶滅のおそれのある野生動植物の種の国際取引に関する条約（CITES）」の促進や遵守に関する活動がありますか。
f.	旅行者に絶滅危惧種の取引を回避するための情報を提供していますか。 ※(国際自然保護連合（IUCN）やCITESによって周知されている）絶滅危惧の野生生物から作られた土産品の購入などを行わないようにする取組 など
D5 「省エネルギー」についてお伺いします。	
a.	省エネルギーの目標を公表、推進していますか。
b.	断熱の奨励など、エネルギー効率を高める取組がありますか。
c.	再生可能エネルギーへの投資がなされていますか。
d.	事業者によるエネルギーの使用量のモニタリングや削減に対して、支援やインセンティブがありますか。
D6 「水資源の管理」についてお伺いします。	
a.	事業者による水使用のモニタリングや削減に対するガイダンスや支援がありますか。
b.	水資源のリスクを定期的に調査する体制がありますか。
c.	観光目的での水使用が地域社会と生態系に与える影響について、モニタリング、管理する体制がありますか。
d.	リスクと使用量を最小限にするために、旅行者向けに水資源情報を提供していますか。
D7 「水質」についてお伺いします。	
a.	水質管理の体制がありますか。
b.	水質に関するデータや報告書がありますか。
c.	認可や許可施設において、遊泳や浴場の水質をモニタリングしていますか。
d.	水質改善の対策に関する報告書がありますか。
e.	(使い捨て容器（ペットボトル等）の利用を削減するための、) 地域の飲料水の水質に関する旅行者向けの情報がありますか。
D8 「廃水」についてお伺いします。	
a.	廃水に関するガイドラインや規制がありますか。
b.	事業者がガイドラインの遵守を促す体制がありますか。
c.	放出廃水は監視・検査されていますか。
d.	観光セクターが使用するための水処理システムは、地域で適切に稼働していますか。
D9 「廃棄物」についてお伺いします。	
a.	廃棄物の監視体制があり、結果と目標は公表されていますか。
b.	食品廃棄物を含む廃棄物管理について、観光事業者との共同キャンペーンや支援がありますか。
c.	特にプラスチックなどの使い捨て容器の削減や廃止のキャンペーンが行われていますか。
d.	公共のオフィスや施設などで廃棄物管理がされていますか。
e.	生ごみ、紙、金属、ガラス、プラスチックなど、少なくとも4種類の資源ごみの分別・回収・リサイクルシステムがありますか。

f. ボイ捨てごみの撲滅と、公共空間を清潔に保つキャンペーンを行っていますか。

g. 分別ごみの処分のために適切なごみ箱を提供していますか。

D10 「温室効果ガスの排出と気候変動の緩和」について伺います。

a. 温室効果ガスの排出削減比率の目標が設定、公表されていますか。

b. モニタリングや緩和対策が含まれた気候変動に関する内容が報告書にとりまとめられていますか。

c. 旅行事業者と連携し、温室効果ガスの排出削減・軽減に向けたキャンペーンなどを行っていますか。

d. 公共セクターの事業を起因とする温室効果ガスの排出削減対策を行っていますか。

e. (現存の規制に準ずる) オフセット計画について、事業者と旅行者向けに情報を提供していますか。

D11 「環境負荷の小さい交通」についてお伺いします。

a. 公共交通及び低炭素自動車を含む、より持続可能な交通インフラへの投資を行っていますか。

b. 旅行者向けに域外からの移動及び域内の移動において代替交通の選択を促す情報の提供を行っていますか。

c. 代替交通の旅行者利用データがありますか。

d. サイクリングや徒歩を推進していますか。

e. 近距離及びより持続可能な交通手段で移動が可能な旅行市場からの誘客を優先していますか。

f. 公共部門と旅行事業者は、自らの営業等でも環境負荷の小さい交通を優先していますか。

D12 「光害と騒音」についてお伺いします。

a. 旅行事業者に、光害と騒音についてのガイドラインを提供していますか。

b. 観光に関連する騒音と光害の原因を特定し、計測していますか。

c. 騒音と光害について、住民が通報でき、それに対応する仕組みがありますか。