

# 持続可能な観光の実現に向けた先進事例集 2020年度

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| # 1 データ収集                  | 官民連携プラットフォームの活用により業務効率化 (WiseVine)                                  |
| # 2 事業者による持続可能な観光に向けた理解の促進 | GSTC認証制度Travelifeに挑戦 (東武トップツアーズ株式会社)                                |
| # 3 事業者による持続可能な観光に向けた理解の促進 | WELL認証を世界初ゴールドランクで取得 (京都市・GOOD NATURE HOTEL KYOTO)                  |
| # 4 事業者による持続可能な観光に向けた理解の促進 | ユネスコの「サステイナブル・ツーリズムの誓約」にホテルが加盟 (タイ・ヒビ島 セボラリゾート)                     |
| # 5 人材育成                   | 観光人材養成講座 (鶴雅ホテル)  |
| # 6 観光教育・誘客多角化             | SDGsへの取組アピールによる修学旅行の誘致 (福井県あわら市)                                    |
| # 7 観光教育・誘客多角化             | 観光バス事業者による地域児童への移動図書館の提供 (神奈川県三浦市・株式会社三浦観光バス)                       |
| # 8 観光教育                   | 修学旅行生によるSDGsマップでの観光教育の促進 (沖縄県・株式会社近畿日本ツーリスト首都圏)                     |
| # 9 観光教育・受入環境整備            | サステイナブル・マップ (スペイン バルセロナ)  |
| #10 逆転の発想で観光資源を創造          | 逆転の発想で廃インフラを有効活用し人気観光資源に (台湾・東北角地区自転車道)                             |
| #11 リピーターの確保               | ファンクラブ制度を活用した観光客との継続的な関係構築 (新潟県佐渡市)                                 |
| #12 住民による観光事業への理解促進        | 観光事業者による地域貢献の見える化 (北海道ニセコ町)   |
| #13 地域コミュニティとの共生           | 地域に根付く「うつぐみ」の精神の保全 (沖縄県竹富町)   |
| #14 地域コミュニティとの共生           | 地域新聞によるシビックプライドの醸成 (岐阜県白川村)   |
| #15 地域コミュニティとの共生           | 地域住民とのふれあいによる地域支援が観光商品になる「カヤ刈り」イベントの実施 (岐阜県白川村)                     |
| #16 地域コミュニティとの共生・環境保全      | アクティビティ中にごみ拾いタイムを設定 (熊本県阿蘇市)  |
| #17 地域コミュニティとの共生・環境保全      | 川に沈むプラスチックごみを「釣り」としてボートツアーに (オランダ アムステルダム)                          |
| #18 災害対応・受入環境整備            | 災害時に効果的な誘導・案内ツールの活用 (東京都・羽田空港国際線ターミナル・セコム)                          |
| #19 災害対応                   | 災害による停電時に電気自動車を活用 (富山県富山市等)   |
| #20 災害対応                   | 災害時にキッチンカーを活用し加熱調理された安心・安全な食事を提供 (大阪府大東市)                           |
| #21 感染症対策・効果的なプロモーション      | キャラクターの魅力を生かした情報伝達 (大阪市・戎橋筋商店街)                                     |
| #22 感染症対策・受入環境整備           | 衛生意識向上に効果的な手洗い啓発ツールの導入 (北海道虻田郡ニセコ町・ニセコ駅前温泉 綺羅乃湯)                    |
| #23 感染症対策・受入環境整備           | コロナ禍で影響を受けた飲食店、小売店舗、介護施設を含む事業者を支援するためのAIチャットボット「BeAssist」 (BESPOKE) |
| #24 感染症対策・混雑対策             | 多客時の事前予約でストレスフリーな宮島観光を実現 (広島県廿日市市・宮島 等)                             |
| #25 感染症対策・混雑対策             | 観光客と地域住民の入場料金の区別による住民満足度向上等 (スペインバルセロナ・グエル公園)                       |
| #26 感染症対策・受入環境整備           | 顔認証技術を活用しての非接触チェックイン・アウト (京都市・sequence KYOTO GOJO)                  |
| #27 感染症対策・受入環境整備           | アプリチェックイン専用機を導入 (アパホテル)   |
| #28 感染症対策・受入環境整備           | 施設内における密閉状況の見える化 (京都市・ホテル丸福京都東山)                                    |
| #29 感染症対策・混雑対策             | カメラ技術を活用したビーチにおける混雑の見える化 (静岡県伊東市、熱海市)                               |
| #30 感染症対策・混雑対策             | 現在の施設・店舗の混雑状況が一目でわかる混雑の見える化 (静岡県浜松市、神奈川県藤沢市・江ノ島 等)                  |
| #31 感染症対策・混雑対策             | オリジナルのシステムで、大浴場の混雑度を「見える化」 (星野リゾート)                                 |
| #32 混雑対策                   | 人気観光地からの観光客の呼び込み (観光客の広域分散化) (ノルウェー・オスロ)                            |
| #33 受入環境整備・誘客多角化           | 重度心身障害者の旅行促進に向けたリーフレット (沖縄県)  |
| #34 受入環境整備・誘客多角化           | ビーチマット等の整備により車いすのまま楽しめるビーチづくり (兵庫県神戸市・須磨海岸等)                        |
| #35 環境の実態把握・観光客による地域貢献     | 自然環境の現状把握のために観光客からの情報提供の協力を受ける (オーストラリア・グレートバリアリーフ)                 |
| #36 環境保護                   | サンゴを保護するために日焼け止めの販売を禁止 (アメリカ合衆国ハワイ)                                 |
| #37 環境負荷の小さい交通             | 「エコアイランド」と「地域活性化」を目指した超小型EVの活用 (大分県姫島村)                             |
| #38 光害対策                   | 美しい星空を守る街路灯の導入 (岡山県井原市・美星町地区)                                       |

## #1 データ収集

### 官民連携プラットフォームの活用により業務効率化 (WiseVine)

地方自治体等向けのコンサルティングやソフトウェアの提供を行っているWiseVine社が提供する「官民連携プラットフォーム」内の「Signal（他自治体事例検索データベース）」を活用すると、公開されている2014年度以降の自治体等の予算書、事項別明細、事業説明書、一部広報誌、一部議会便り等を一括で検索できる。

また、「LG（交付金/KPIデータベース）」を活用すると、基礎自治体の行政評価シート等を一括で検索可能。例えば、「持続可能な観光」と検索すれば、全国の自治体中、予算案や議会便り等にて持続可能な観光について記載しているものを抽出（検索語句該当部分はマーカー付で表示される）。これにより、他自治体の事例を参考にする際、検索時間を大幅に削減し、業務の効率化を図ることができる。その他の機能として、交付金データベースや相談機能も備わっている。

なお、自治体による利用に際しては、利用料無料、契約不要、会員登録のみで活用可能となっている。

#### 【参考URL】

WiseVine官民連携プラットフォーム  
<https://corp.wise-vine.com/gov>

## #2 事業者による持続可能な観光に向けた理解の促進

### GSTC認証制度Travelifeに挑戦 (東武トップツアーズ株式会社)

東武トップツアーズでは、ここ数年の海外エージェントとの取引においてSustainableという単語が頻繁に交わされるようになってきた。それらの海外エージェントやさらにその先にいる顧客企業が取引相手を選定する理由にSustainableという概念を理解し、実践している企業であることが条件になる案件が増えてきたなかで東武トップツアーズではGSTCの事業者版（GSTC-I）へ取り組むこととした。

直接的な要因はクルーズ部門で取引のあるRoyal Caribbean Cruiseとの将来的な取引条件にGSTCの認証を取ることが必要であるとの条件を突き付けられたことであり、その認証機関の一つであるTravelifeの認証取得に取り組むこととした。

この認証を取得するためには、最初にオンラインで必要とされる複数の講習を受講後にテストに合格する必要がある。さらに10大項目、155件のテーマごとに現状認識、改善案、アクションプランを策定し、すべての項目で承認を得る必要がある。会社の規模に応じて項目やタスクが増加することもあり、承認申請は予想を超える手続きとなった。実際、すべての項目の承認を得るには複数年を必要とした。

Travelife Partner取得後は企業や同業者間の取引、特に海外との取引の際に他社との明確な差別化を図れることとなってきており、今後一層持続可能な観光への取組を進めていくとのこと。

※Travelife：GSTCの公式認証機関としてツアーオペレーターや旅行会社に対し持続可能な観光に関する認証を付与している機関

※Travelife Partner：Travelifeが設定した3段階ある認証のうちの2段階目にあたり、組織の社会的責任に関する国際規格（ISO）及び100項目以上の指標項目への準拠が認められたもの



トラベライフパートナーのロゴマーク

#### 【参考URL】

東武トップツアーズ プレス  
<https://www.tobutoptours.co.jp/newsrelease/pdf/information/20200807.pdf>

## #3

## 事業者による持続可能な観光に向けた理解の促進

## WELL認証を世界初ゴールドランクで取得（京都市・GOOD NATURE HOTEL KYOTO）

## 【経緯】

SDGsの浸透や、健康やエシカルへの関心が高まりを見せる中、GOOD NATURE HOTEL KYOTOは、“信じられるものだけを、美味しく、楽しく。人も地球も元気にする「GOOD NATURE」”というコンセプトの下、心身はもとより、地域、地球にも優しく快適な滞在空間を提供する新発想のライフスタイル体現型ホテルとして開発された。他ホテルと差別化して、このような取り組みを対外的にアピールするために客観的に評価してもらえる外部の認証を取得しようと考え、ビルやオフィスなどの空間を「人間の健康」「ウェルネス」という観点で評価するWELL認証の取得を目指した。認証システムの運営管理を行う企業や建設会社と共にホテル基準での枠組みを策定し、ホテルとしては世界初のWELL 認証（v1）を取得。さらにホテルを含む施設全体において環境に配慮したグリーンビルディングを評価するLEED認証をシルバーランクで取得した。両認証を併せ持つホテルは世界初となる。認証取得を目指す過程で自然と従業員のサステナブルに関する教育にもつながった。

## 【苦労した点】

審査項目が7つのコンセプト・計100以上あり、中でも宿泊ゲストにとっての利便性と環境への配慮を両立させることや、ホテルロビーにある枯山水など日本固有の文化を伝えるのは難しかったが、最終的には当ホテルの想いがしっかり伝わった。

## 【成果】

コロナ禍で、現時点でのインバウンド需要は無いものの、WELL認証取得をはじめとした当ホテルの様々な取組に共感して宿泊する国内の客数は増えてきている。各種メディアからの取材も増えており、旅行会社からSDGs体験ツアー共創の申し出もあった。アフターコロナにおいては環境や健康への意識の高い欧米を中心に、インバウンド集客への大きなアピールポイントになると考えているとのこと。



シグネチャーな空間でWELL認証でも高く評価された中庭

## 【※WELL 認証とは】

人々の健康とウェルネスに焦点を合わせたビルト・エンバイロメント（建築や街区の環境）の性能評価システム。人の健康とウェルビーイング（身体的、精神的、社会的に良好であること）に影響を与えるさまざまな機能をパフォーマンススペースで測定・評価・認証する評価システム。設計、建設、運用のベストプラクティスと、エビデンスに基づいた医学的および科学的研究を組み合わせ、人の健康とウェルビーイングをサポートする建築や街区の環境を評価する。

WELL 認証を受けるためには、全ての必須項目（Precondition）を満たし、必要な数の加点項目（Optimization）を取得することが必要。点数が高いと認証レベルが高くなる。審査は必須・加点項目を満たしていることを示す書類審査の他、現地にて空気質・水質・光・音・温熱感指標などの環境測定と各種チェックにおいて要件を満たす必要がある。また、認証取得後にも継続的なビルト・エンバイロメントの維持を求めている。WELL 認証の有効期限は3年間で、継続には再認証が必要。

## 【参考URL】

GOOD NATURE HOTEL KYOTO  
<https://goodnaturestation.com/room/>  
 一般社団法人 グリーンビルディングジャパン  
[https://www.gbj.or.jp/well/about\\_well/](https://www.gbj.or.jp/well/about_well/)

## #4

## 事業者による持続可能な観光に向けた理解の促進

## ユネスコの「サステイナブル・ツーリズムの誓約」にホテルが加盟（タイ・ピピ島 ゼボラリゾート）

タイのピピ島に所在するホテル「ゼボラリゾート」は、国連教育科学文化機関（UNESCO）の「サステイナブル・ツーリズムの誓約」に最初の加盟ホテルとして署名、正式加盟してユネスコホームページでも紹介された。

「サステイナブル・ツーリズムの誓約」は、ユネスコが持続可能な観光や世界遺産の維持を目的として、タイ国政府観光局（TAT）及びエクスペディアグループの協力のもとで、展開されている取組。環境に配慮した経営を行う加盟ホテルはプラスチックの消費を削減することをはじめとして、国連が推奨する持続可能な開発目標（SDGs）に示される国際目標に向けた観光面での取り組みを推進する姿勢を明確にするもの。

## 【参考URL】

ユネスコ 加盟ホテルの紹介  
<https://unescosustainable.travel/en/zeavola-resort>

ゼボラリゾート公式ウェブサイト  
<https://www.zeavola.com>

## #5

## 人材育成

## 観光人材養成講座（鶴雅ホテル）

自前のホテルを持つ欧米のホテル学校のように、大学におけるアカデミックな学問とホテル現場の実学を両立させたいというビジョンがあり、札幌国際大学との共同事業として2007年にスタート。講座の内容は、1回90分の座学が30コマ（全コマ先生は別）、実習30時間となっており、座学の一部は一般の方でも参加することができる。

現在では、札幌国際大学に加え、立教大学など6つの大学と提携して「鶴雅観光人材養成講座」を開講している。また、現地に21日間泊まり込みでの講座であるため、観光についての学習だけでなく、協調性を育む狙いもある。2020年春までの14年間27回で550人の卒業生の実績があり、その多くが観光関連の就職をしている。

## 【参考URL】

私たち鶴雅グループが目指すもの 個性的で満足度の高い宿づくり  
<https://tsurugaspa.com/recruit/company/vision.php/>

## #6

## 観光教育・誘客多角化

## SDGsへの取組アピールによる修学旅行の誘致（福井県あわら市）

あわら市観光協会などは、周辺地域を風力発電や木質バイオマスなど再生可能エネルギーの先進地としてアピールすることにより、修学旅行の誘致に成功。あわら温泉に問い合わせや宿泊予約が相次いだ。参加した学校側からも「SDGsを学んで参加した。学習要素が強まった。」などの好影響が出ている。

## #7

## 観光教育・誘客多角化

## 観光バス事業者による地域児童への移動図書館の提供（神奈川県三浦市・株式会社三浦観光バス）

株式会社三浦観光バスは、葉山町の私設図書館と「“え”ほんふれあいていりゅうじょ」を合同で運営。図書館の少ない町の子どもたちに絵本を届けようと、月に1度、観光バスを読書スペースとして開放し、読み聞かせを行うなど子育て支援に寄与している。

このような取組は、事業者（本県では三浦観光バス）が地域貢献の意識を有してこそ、サステナビリティを意識してこそのものであり、観光バスを活用しているという点で、子供たち（やその親御さん）に観光バスに興味を持っていただくきっかけにもなる上、利用者からは観光バスについての質疑応答もなされ、自然と観光教育が実施されている。

さらに、このような取組によって、地域住民の観光への理解度も高まるものと考えられる。

## 【参考URL】

“え”ほんふれあいていりゅうじょ イベントホームページ  
<https://ehon.localinfo.jp/>



観光バス車内における絵本の読み聞かせ

**#8 観光教育****修学旅行生によるSDGsマップでの観光教育の促進（沖縄県・株式会社近畿日本ツーリスト首都圏）**

昨今、全国の中学校、高等学校を中心として、SDGs（持続可能な開発目標）を学べる教育プログラムに注目が集まっており、事例6でもご紹介のとおり、校外学習や修学旅行を通じてのSDGsへの取組を学ぶ機会が増えてきている。

そこで、近畿日本ツーリストでは、長年にわたり携わってきた教育旅行の経験を生かし、修学旅行での活用を目的として「SDGsマップ+修学旅行ワークブック」と題するまさに観光教育の教材を開発した。

こちらは、折りたたんでA5サイズになる持ち歩きに便利なサイズで、地図上の観光スポットにはSDGsの17のゴールが紐付き、一目でSDGsのスポットが学べるものになっている。

そして、修学旅行での学びはもとより、その後も家族や友人等で再訪する際にも楽しく学べるツールとなっている。

また、マップだけでなく、事前学習や旅行後のまとめを作成できるワークブック及び解説書がセットになっていることから事前学習やリモート学習でも活用可能となっている。

まずは、沖縄版からの開発ということであるが、今後は京都・奈良版等、続々と続編を発表予定とのこと。

**【参考URL】**

日本初のSDGs地図教材 SDGsマップ「沖縄」発売  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000875.000001864.html>

**#9 観光教育・受入環境整備****サステイナブル・マップ（スペイン バルセロナ）**

グリーンエコノミー（環境に優しい経済）、都市環境の改善、あらゆる人に公平な社会構造の構築、コミュニティと近隣組織の充実などに貢献するサービスや取組を紹介するものであり、観光客もスマートフォン等から閲覧可能。

マップ上には、ワークショップなどを通じて市民からの協力を得ながら、環境施設、エコショップ、電気自動車の充電ポイント、市内のルートや野生動物の保護区などの情報を集約している。

加えて、ウェブサイトとアプリケーションを通じて、ショップや宿泊施設、さらには旅程などの実用的な情報を提供し、市民自身がストーリーや写真、アクティビティなどの情報を追加することができるというインタラクティブな仕様となっている。

また、環境に関する活動を授業などで実践する際には、学生たちが実際にマッピングを行ったり、既に地図上で配置されているものに情報を加えたりするといったように教育の現場での活用も想定している。

**#10 逆転の発想で観光資源を創造****逆転の発想で廃インフラを有効活用し人気観光資源に（台湾・東北角地区自転車道）**

台湾には舊草嶺自転車道という全長約2kmのトンネルがあったが、1985年に廃止となり、その後20年以上放置されていた。

しかし、観光促進のひとつの手段として、同トンネルを2007年に遊歩道、2008年にはサイクリングロードとしての活用を開始。

さらに、2013年にはサイクリングロードとして整備された約20kmもの東北角地区自動車道となって、漁村や海岸等の景色を楽しむことができる人気観光コースになった。

**【同様の取組】**

岐阜県飛騨市にも、既に有名な人気観光アクティビティとして、2006年11月末に廃線となった旧神岡鉄道の線路の上をマウンテンバイクで駆け抜ける「レールマウンテンバイク ガッタンゴー」がある。

**【参考URL】**

飛騨市公式観光サイト 飛騨の旅  
<https://www.hida-kankou.jp/spot/5050/>

## #11 リピーターの確保

### ファンクラブ制度を活用した観光客との継続的な関係構築（新潟県佐渡市）

佐渡市では、観光客をはじめとした関係人口の確保を目指し、佐渡のファンを作り、リピーターとなってもらうため、佐渡好きが集まるファンクラブ「さどまる倶楽部」を活用し、旅行者動向の把握に努めている。

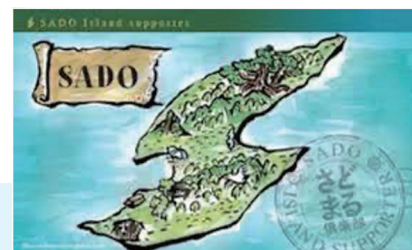
「さどまる倶楽部」は、島外在住者なら誰でも無料で登録でき、会員になると旅行中に利用する船やタクシー、レンタカーが割引になるほか、島内の協賛店約60店舗で旅行中に様々なサービスが受けられる。

2019年12月からは、さどまる倶楽部のアプリ版とし、観光地域通貨（だっちゃんコイン）を開始した。2020年7月から11月にかけては、新型コロナウイルスの経済対策として島内経済活性化及び新規アプリ会員獲得を目的に地方創生臨時交付金を活用して、だっちゃんコインのポイント付与を行った。その結果、新規アプリ会員約14,000人の獲得や非接触決済の推進に繋がり、ポイントは利用可能店舗約130店舗で約61,960千円分使用され、島内経済に好影響を及ぼした。この取組はリピーターの確保にも繋がり、7月から11月までのポイント付与期間中、約550人がリピーターとして来島している。

2020年11月3日現在の会員数は、カード会員が約20,000人、アプリ会員が約14,000人、計約34,000人に達しており、域外のファンクラブ会員数としては現時点で日本一である。



スマートフォンで利用可能なだっちゃんコイン



さどまる倶楽部会員カードデザイン

#### 【参考URL】

さどまる倶楽部HP  
<https://sodomaru.sado-dmo.com>

## #12 住民による観光事業への理解促進

### 観光事業者による地域貢献の見える化（北海道ニセコ町）

ニセコ町は、持続可能な観光への取組を進めている。その中で、観光事業者による環境負荷の軽減等を目指すとしているが、観光事業者が地域経済や地域社会に貢献していることは、観光客や町民にはあまり知られていない。

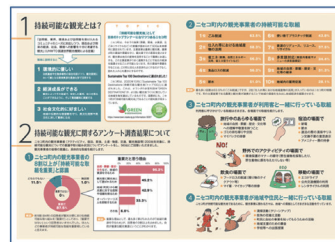
観光客の増加は、混雑や環境悪化など、町民の生活にマイナスの影響を与えることも少なくない。住民観光意識アンケート調査（2017）によると、ニセコ観光圏を訪れる観光客を好意的に捉えている町民は約半数を占めているが、一方で好意的に捉えていない町民も1割を占める。将来にわたって町民の理解と関与を確保するためには、町民に対し、観光の重要性や地域への貢献について、丁寧に説明していくことが求められている。そこで、町民への理解を深めるための取組の一つとして、

- ① アンケートにより、観光事業者による持続可能な観光に関する取組の現状の把握
- ② ①のアンケート結果から、持続的な観光地域づくりについて町民にわかりやすく伝えるためのリーフレットを作成

を実施。成果物として作成したリーフレットは、子どもを含め、町民向けのセミナーやイベント等の配布し、町民全体の観光への理解を促進していくこととしている。（コロナ禍のため同イベントについて2020年度は未実施）

このように町民から観光への理解を得ることには、持続可能な観光地域づくりを推進する上で重要な「町民の地域に対する愛着や誇りの醸成」、「町民が主体的に観光地域づくりに参画できるような意識醸成」につながることを期待される。

※令和2年度観光庁「日本版持続可能な観光指標（仮称）のモデル地区における運用に関する調査業務」（業務開始時は『日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）』の公表に至っていなかったため（仮称）と付されていた）を通じて調査の実施及びリーフレットを作成



#### 【参考URL】

ニセコ町HP 観光庁「持続可能な観光に関する調査レポート」がリリースされました！  
<https://www.town.niseko.lg.jp/information/3220/?fbclid=IwAR2IH6mzRP-fqMG6DRf76XVGPTNO-vrAn64YZUnnVGnUVTIG7IITWMjLsk4>

## #13 地域コミュニティとの共生

### 地域に根付く「うつぐみ」の精神の保全（沖縄県竹富町）

#### 【「うつぐみ」とは】

竹富島では、古来から「うつぐみ」※という「一致協力すること」を意味する、島での生活全般に関わる言葉・精神が根付いている。

現在では主に、島の行事や環境保全活動等の場面で「うつぐみ」という言葉が利用されていることが多い。竹富島は一年を通して行事が多く、特に600年の歴史を持つと言われる種子取祭が執り行われる際には、全島民が仕事を休んで祭りの準備や本番当日をこなしており、こういったことがまさに「うつぐみ」の体現とされている。他には、毎朝、自宅の前を掃き掃除したり、公民館主催で海岸清掃をしたり、定期的に島内の現況調査（人口、世帯、飼い猫の数、車の数、バイク・自転車数、各家庭のタンクの数等）を行っていたり、何かあるごとに島民みんなで話し合っていていたりそれぞれが自然と生活の中に「うつぐみの精神」を持っていることが伺える。

今般のコロナ禍においても、島内の観光事業者が集まり、島を守るため、島をあげて「○月○日～○日まではすべてのお店が休業する」と一致協力して決断したこともあった。さらに、国の重要伝統的建造物群保存地区に選定される竹富島の集落については、町並み景観の美しさはもとより、「売らない・汚さない・乱さない・壊さない・生かす」の5原則をもとに、住民が協力して守っている。

#### 【この精神をどのようにして守っている（保全している）のか】

島民は「うつぐみの精神」に誇りを持っており、考え方や行動においてその精神が浸透している。それは、小さい頃から、島の一員としてその環境の中で、様々な行事に携わりながら育てば自然と受け継がれると考えられている。

一方で、観光客を取り込みながら、島民が大切にしている「うつぐみ」を守るため、島民が自主的に財団を立ち上げ、2019年9月より、全国で初めて地域自然資産法に基づく入島料（300円/人）の徴収を開始。そして、観光客から収受した入島料は、島の環境保全活動に役立てられている。

この制度により、入島料を支払った観光客も「うつぐみ」に関わることができ、その精神を知り島のサステナビリティに貢献することが可能となっている。

そして島民も、うつぐみ自体が観光資源というより、国の文化財・重要伝統的建造物群保存地区に指定された竹富島の町並みこそ、「うつぐみの精神」で守ってきた観光資源と考えている。

※「うつぐみ」の基盤になっているのは、500年前の島の偉人であり、守護神・豊作の神として祀られている「西塘（にしとう）」の遺訓といわれる「かしくさや うつぐみどうまさる」という言葉。これは、「みんなで協力することこそ優れて賢いことだ」という意味。「うつぐみ」の心は島を離れて暮らす人の心にも生き続け、大きな祭りや御嶽の修復などには、積極的な参加や協力がある。

#### 【参考URL】

一般財団法人竹富島地域自然資産財団HP  
<https://taketomijima.okinawa/>  
 西表石垣国立公園 竹富島ビジターセンター 竹富島ゆがふ館 2018年3月18日記事  
<https://www.taketomijima.jp/topics/2018/03/>

## #14 地域コミュニティとの共生

### 地域新聞によるシビックプライドの醸成 (岐阜県白川村)

白川村では、世界遺産であり住居である合掌造りの将来空き家問題に先立って対策を進めている。

そのような中、「プロモーションの多方向化」を推進するべく、シビックプライドに軸足を置いたシティプロモーションとして、ローカルメディア「飛騨日日新聞」を創設。「飛騨日日新聞」は、WebやSNS配信の他、タブロイド紙を創刊し、村で暮らす住民はもとより、故郷を離れて暮らす大学生等や、全国の白川郷ファンに届けることにより、移住定住や関係人口を構築していくねらい。

記事の中では、白川村での暮らしや文化、そこに生きる村民のストーリー、ありふれた日常を届ける一方で、村民に向けて白川村における観光がもたらす影響、素晴らしさについても訴えかけている。なお、創設には岐阜県の補助金を受けている。

飛騨日日新聞HPトップページ



#### 【参考URL】

飛騨日日新聞  
<https://hidanichi.com/>

## #15 地域コミュニティとの共生

### 地域住民とのふれあいによる地域支援が観光商品になる「カヤ刈り」イベントの実施 (岐阜県白川村)

「白川郷荻町集落の自然環境を守る会」と白川村、公益財団法人「日本ナショナルトラスト」が協働し、一般参加ができるイベントとして、2016年から毎年開催。

観光客に白川村の伝統文化である「カヤ刈り」への興味関心を持ってもらい、地元内外から作業に携わる人材を増やすことで地元産カヤ材の自給率向上につなげることを目的としている。

参加する観光客は、地元のベテランから草刈り鎌の扱いや結びひもの掛け方など指導を受けながら、一緒に汗を流す。村民と一緒に昼食をはさむ1日作業。

カヤ刈り後は村民有志で酒宴の席を設けられ、作業の労をねぎらう「直会（なおらい）」を開き、参加者（観光客）たちと親睦を深める。

白川村では、こうした単なる観光にとどまらず、住民と一緒に白川村に伝わる伝統文化体験を通して、村を支え、守ろうとしてくれる支援者の輪の拡大にを期待し、今後も実施していく予定。



カヤ刈りを楽しむ参加者

#### 【参考URL】

飛騨日日新聞 合掌造り家屋を村民の手で未来へつなぐ「茅刈り」  
<https://hidanichi.com/kayakari2020/>

## #16 地域コミュニティとの共生・環境保全

### アクティビティ中にごみ拾いタイムを設定 (熊本県阿蘇市)

大きな観光資源のひとつである「千年草原」。ここを観光客が草原をマウンテンバイクで走るという人気アクティビティがある。そのアクティビティ中5分間だけ観光客にごみ拾いをしてもらおうという活動を実施。当初は反発も予想されたものの、このごみ拾いを嫌がる参加者はいないとのこと。むしろ、「自分が旅行先の地域資源を生かすことに貢献している」ということに賛同する参加者が多いという。



サイクリング中にごみ拾いを行う参加者

#### 【参考URL】

サイクルツーリズム学校-コギダスHP  
<http://kogidasu.jp/>



**#17 地域コミュニティとの共生・環境保全****川に沈むプラスチックごみを「釣り」としてボートツアーに（オランダ アムステルダム）**

アムステルダムの運河では、美しい景色や観光名所を見ながらボートに2時間乗ってプラスチックごみを回収するというツアーが好評。また、集められたプラスチックごみからオフィス家具を作成、販売もなされている。

**#18 災害対応・受入環境整備****災害時に効果的な誘導・案内ツールの活用（東京都・羽田空港国際線ターミナル・セコム）**

不特定多数の利用者が集まる施設では、地震や火災などの災害が発生した場合に、利用者を適切に誘導する必要がある。また、外国人旅行者等への対応として多言語コミュニケーションツールの整備も必要とされている。

そこで、羽田空港国際線ターミナルを警備しているセコム株式会社では大日本印刷株式会社が開発した高精細パターン照明に着目。同照明は、高いアイキャッチ効果で人を誘導・案内するパターン・ピクトグラムを表示することができる小型照明装置（懐中電灯タイプ）であり、1台で数メートル先から数十メートル先の遠方までパターンを明瞭に表示することができ、小型バッテリー内蔵のため手にもって使う他、さまざまな場所への設置も可能。

同照明を導入することにより、緊急時に言語の問題に慌てることなく素早く案内ができるようになった。

幸い、まだ同照明が本格的に活躍するような事態は発生していないものの、2019年にはセコムが実施した同国際線ターミナルでの避難訓練で活用され、その効果が確認されている。



小型で持ち運び容易な照明装置



1台で数m先から数10m先までパターンを表示



羽田空港国内線ターミナルの避難訓練にて使用（2019年）

**【参考URL】**

大日本印刷株式会社のプレスリリース「様々なパターンを遠くまで明瞭に表示できる小型照明装置を開発」  
[https://www.dnp.co.jp/news/detail/1192724\\_1587.html](https://www.dnp.co.jp/news/detail/1192724_1587.html)

**#19 災害対応****災害による停電時に電気自動車を活用（富山県富山市等）**

富山市では、三菱自動車や日産自動車、トヨタ自動車と「災害連携協定」を締結。災害による停電時には各社の電気自動車を無償で借り受け、走る蓄電池として各所で活用することができる。具体的には、市が指定する避難所等において、各社より貸与される電気自動車を電力源として活用することで、避難所の円滑な運営を行い、市民や観光客の安全確保に努めるというもの。

**【同様の取組】**

最近では愛媛県松山市や兵庫県三木市等、多くの自治体が各自動車メーカーと協定を結び、災害時のEV車を災害時の備えとする傾向が見られる。

## #20 災害対応

### 災害時にキッチンカーを活用し加熱調理された安心・安全な食事を提供（大阪府大東市）

東日本大震災発生後、避難所では連日多くの方々が菓子パン等の非加熱食品を食されることが目立ち、電気・ガス等のライフラインが機能しないことからスーパー等では使われない食材や冷凍食品が大量に廃棄されることとなった。

こういったことを教訓とし、大阪府大東市は多くのキッチンカーを保有・運用する株式会社エースケータリングと連携協定を締結。

この協定により大東市では、災害発生時にはキッチンカーが避難所等に駆けつけ、加熱調理された温かい食事の炊き出し、提供が可能となった。

もちろんこの炊き出しの恩恵は、地域を訪問していた観光客も地域住民と同様に受けることができ、旅行先における災害発生時の不安低減にも一役買うことができる。

#### 【災害時におけるキッチンカーの強み】

- ・屋外での強み：ライフラインがストップした際でも、キッチンカー1台で電気、ガスを使用した食事の提供が可能。
- ・円滑な飲食提供：キッチンカーのスタッフは、日頃から屋外での調理に慣れているため、災害時に避難所等での円滑な対応が可能。
- ・安全・安心：屋外調理における衛生法及び消防法に基づいた作業を行うことにより、安全で安心な食事を提供可能。
- ・生産力：平素は、人が多く集まるイベント会場での営業も行っているため、屋外での大量生産も可能。
- ・食品ロス対策：災害発生後、スーパー等で廃棄を待つだけの食材を有効活用することも可能。



#### 【参考URL】

大東市と株式会社エースケータリング 災害時等におけるキッチンカーによる炊き出し等に関する協定を締結  
<https://www.city.daito.lg.jp/soshiki/55/22199.html>

## #21 感染症対策・効果的なプロモーション

### キャラクターの魅力を生かした情報伝達（大阪市・戎橋筋商店街）

大阪・なんばの中心に位置する戎橋筋商店街では、2020年12月10日から約1カ月間、商店街アーケード内を会場にして、ウィズコロナスタイルで買物を楽しんでもらえるよう、また、これまで（コロナ禍の前まで）は客層の約7割が女性であったことから女性客の回復のためにも、サンリオキャラクターズとコラボしたイベント「なんばであそぼ」を開催した。同会場では、サンリオキャラクターズと撮影できるフォトスポットの設置や御朱印と称してスタンプラリー等も開催した。

スタンプラリーを行うための御朱印帳（スタンプラリー台紙）の裏面では、サンリオキャラクターズを活用して「マスクをつけよう」、「距離を保とう」、「手を洗おう」などの新型コロナウイルス感染予防対策の呼びかけを行った。

この御朱印帳は、イベントである「なんばであそぼ」を楽しむためには不可欠のものであり、来場者の多くが手にするもの。その中でコロナ対策の注意喚起を行えば、通常は楽しむ心に水を差すことになりかねないところ、かわいいキャラクターにイラストとともに注意喚起を行ってもらうことにより、観光客に「指導されている」、「注意を受けている」といった感じを与えずに自然と注意喚起を行える効果がある。

実際に、一部観光客からは「普段はこのような注意喚起を受けてもあまり気にしないが、キティちゃんに言われたらやるしかない」などといった声も聞かれ、一定の効果はあったと見受けられる。



コロナ対策の呼びかけも行っている御朱印帳

#### 【参考URL】

ぶらっとなんば 戎橋筋商店街×サンリオキャラクターズがコラボ「なんばであそぼ」  
<https://ebisubashi-magazine.com/ebisubashi-sanrio-namba-de-asobo/>

## #22 感染症対策・受入環境整備

### 衛生意識向上に効果的な手洗い啓発ツールの導入（北海道虻田郡ニセコ町・ニセコ駅前温泉 綺羅乃湯）

近年の感染症流行を受け、一般生活者の衛生意識が高まる中、観光客や住民といった数多くの利用者が往来する観光施設では、施設利用者に対して、安心・安全なサービスの提供が求められている。

ニセコ駅前温泉綺羅乃湯では、感染症対策の取組の一つとして、大日本印刷株式会社が開発した正しい手洗いの啓発システム『手洗いAIサービス』に着目。同システムは、AIを活用した独自の画像解析技術によって、厚生労働省が提唱する“正しい手の洗い方”ができていないかAIが判定し、利用者を“正しい手洗い”へ誘導する。また、手洗い場へ簡易的に設置でき、短期間での導入が可能である。

2021年には、同温泉施設の休憩スペースにて観光客や住民に向け、より一層の衛生意識の醸成を目的とした実証実験を実施し、効果を確認。利用者にとって、安心・安全な観光施設の運営を目指している。



設置が簡易な一体型装置



AIアプリケーションが手洗い状況を判定し誘導



ニセコ駅前温泉 綺羅乃湯の休憩スペース所にて使用(2021年)

#### 【参考URL】

大日本印刷株式会社のプレスリリース「『手洗いAIサービス』を開発、新型コロナウイルス感染予防に提供開始」  
[https://www.dnp.co.jp/news/detail/10158423\\_1587.html](https://www.dnp.co.jp/news/detail/10158423_1587.html)

## #23 感染症対策・受入環境整備

### コロナ禍で影響を受けた飲食店、小売店舗、介護施設を含む事業者を支援するためのAIチャットボット「BeAssist」(BESPOKE)

#### 【背景】

2020年1月から1日約4万人の訪日外国人が使うAIチャットボット「Bebot」において、新型コロナウイルス感染症関連の問合せ対応を続けてきた中で、利用者から「～はいつから再開?」「～はデリバリー可能?」など、ウェブサイトが更新されていない店舗や事業者に関する質問が多く届いた。消費意欲が存在する一方で、ウェブサイトの更新がされていないことを理由に売上機会を逃している事業者が多いのではないかと考えた。そこで、ウェブサイト更新のように手間暇をかけなくても5分程度で、そして低コストで実装できるサービスがあれば、コロナ禍で影響を受けた事業者を支援できるのではないかと、2020年5月18日から「BeAssist(ビーアシスト)」の提供を開始。

#### 【「BeAssist」の概要】

ウェブサイト更新の手間をかけずに旅行者の質問に24時間瞬時に回答するチャットサービス

- ・利用対象：法人（事業者、店舗）
- ・対応言語：日本語、英語他
- ・主要機能：問い合わせ対応（例：営業時間、再開日時、注文方法、安全対策、支払い方法 他）
- ・完成イメージ：自社ホームページの右下にチャットアイコンが表示され、クリックするとチャット画面に遷移  
チャット画面では、旅行者に伝えたい最新情報を表示するほか、旅行者からの質問に自動的に回答  
これらの質問に対する回答は開始時に登録し、専用サイトにアクセスすることで、それらの内容を24時間いつでもスマートフォンから変更することが可能

#### 【「BeAssist」で対応可能な質問例】

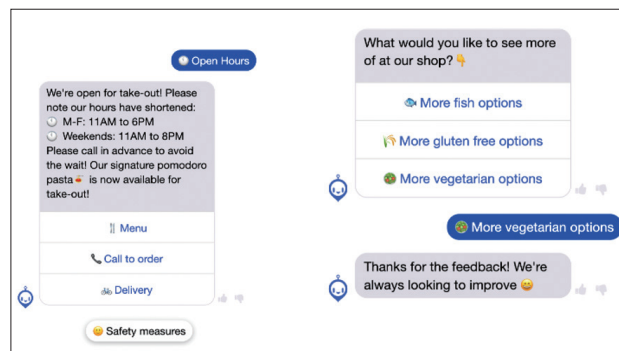
- ・営業時間は？
- ・営業の再開見込みは？
- ・支払い方法は？
- ・テイクアウトは可能？
- ・デリバリーは可能？

#### 【「BeAssist」導入によるメリット】

- ・時間外の問い合わせも自動対応による見込み客の取りこぼし防止
- ・AI活用による人件費削減
- ・チャット履歴から潜在ニーズの発見および売上機会の特定

#### 【成果】

ワーケーションで利用可能なシェアオフィスや観光客が疾病時に受信可能な病院などで導入されている。導入事業者からは、「これを導入してから問い合わせは減った」、「費用対効果は高いね、迅速な対応に感謝している」、「英語版も世情が回復したら活躍してくれそう」等の意見がある。



BeAssist画面例

#### 【参考URL】

株式会社ビースポーク「ビーアシスト」  
<https://www.be-spoke.io/jp/beassist/>

## #24 感染症対策・混雑対策

## 多客時の事前予約でストレスフリーな宮島観光を実現（広島県廿日市市・宮島 等）

## 【背景】

広島県の観光名所であり、日本三景の一つである宮島は、近年、国内外から年間400万人を超える来島者があり、大型連休などの観光シーズンは、時間帯によって混雑が発生。宮島ロープウエーも、紅葉期には待ち時間が最大で2時間程度生じるなど、利用者がストレスを感じる状況が発生していた。そのため利用者から「何とか事前予約制にできないのか」などの意見も出るようになった。

## 【対策】

課題解決の一つとして、NTTドコモのシステムを導入した。このシステムにより、利用者がWeb上で事前に乗車予約することで、待ち時間なくロープウエーを利用することが可能となるというもの。

本システムは、パソコンやスマートフォンから多言語（英・仏・韓・中（繁・簡）等）で希望日時の乗車予約ができ、利用者は予約完了とともに発行されるQRコードを係員に見せることで乗車が可能となる。

また、予約時にロープウエーの予約状況を確認できるため、混雑時を避けた利用が可能となり、国内外の利用者は旅行計画が立てやすくなった。

## 【効果】

- ・待ち時間が最大で数十分に短縮
- ・乗客のうち本システムの利用率は30～40%程度（2019年秋）
- ・利用者からは、「予約制の方が便利で良い」、「待ち時間に効率的に他を回れて良い」などの意見

## 【同様の取組】

名古屋港水族館や花やしき、東京おもちゃ美術館等においてヤフーのシステムである「パスマーケット」を導入し、予約制を導入。チケット購入列の解消等混雑（密集）の緩和につなげている。



事前予約イメージ

## 【参考URL】

多客時の事前予約でストレスフリーな宮島観光を実現！宮島ロープウエー乗車予約発券システムを導入  
[https://www.nttdocomo.co.jp/info/notice/chugoku/page/190620\\_00.html](https://www.nttdocomo.co.jp/info/notice/chugoku/page/190620_00.html)  
 PassMarket  
<https://passmarket.yahoo.co.jp/>

## #25 感染症対策・混雑対策

### 観光客と地域住民の入場料金の区別による住民満足度向上等（スペインバルセロナ・グエル公園）

グエル公園を訪れる観光客は、その中心部（モニュメントゾーン）では滞在時間帯が指定される数量限定の入場券（30分ごとに400枚発行）を購入する必要があるが、バルセロナ市民はパスを申請すれば無料で入場可能としている。

## #26 感染症対策・受入環境整備

### 顔認証技術を活用しての非接触チェックイン・アウト（京都市・sequence KYOTO GOJO）

個人、体験、共有というキーワードが示すライフスタイルを持つ人たちに、新しいホテルの過ごし方を提案する三井不動産ホテルマネジメントのsequence KYOTO GOJOでは、チェックイン・チェックアウトの効率化と、鍵の携帯を気にせずにホテル内を楽しむことができる、ストレスフリーなホテルステイの体験提供のために顔認証を採用したセルフチェックインの仕組みを導入。

宿泊客はアプリを通じて事前に自身の顔画像を登録しておけば、当日はホテルスタッフの対面での手続きを行わずとも、セルフでチェックインと客室でのチェックアウトという非対面での手続きが可能。加えて、客室の鍵の開錠・施錠、宿泊者専用のセルフクロークといった館内施設への入室も顔認証で行える。

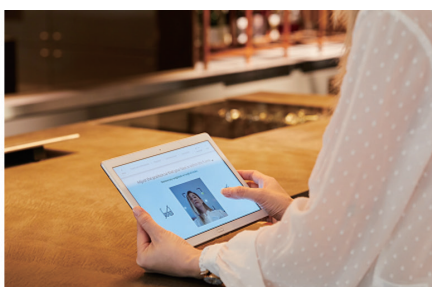
当初、スマートなホテル滞在のために導入した顔認証システムだが、その後発生したコロナ禍においては非対面オペレーションのキーテクノロジーとなり、感染防止に貢献。メディアなどからも多くの注目を集めている。

また、スタッフも定型的な業務から解放することができれば、その分を宿泊客への接客時間に充てることができる。さらに、従来のホテルでは、なかなかできなかったイベントなどの企画や実施に、時間を割けられるようになるという期待も高まっている。

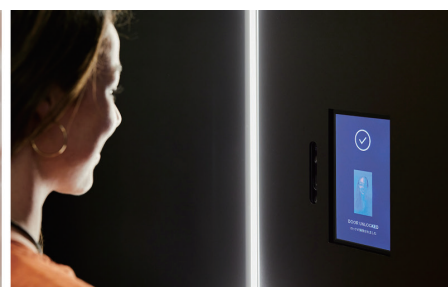
顔認証システムは、NECのスマートホスピタリティサービスを採用している。なおNECでは、まち中での食事やショッピングなども顔認証で決済できるような仕組みにも取り組んでおり、将来的には、ホテルのある地域も一帯となってお客様にスマートな旅を提案していくことも視野に入れている。



チェックインカウンター



チェックイン画面



客室の鍵も顔認証

#### 【参考URL】

sequence KYOTO GOJO HP  
<https://www.sequencehotels.com/kyoto-gojo/>

## #27 感染症対策・受入環境整備

## アプリチェックイン専用機を導入（アパホテル）

アパホテル株式会社は、アパホテルプライド〈国会議事堂前〉より、アプリチェックインに対応した「アプリチェックイン専用機」を導入。専用機はアパホテルが掲げるお客様の時間を大切にする“Time is life（時は命なり）”のコンセプトに基づき、「待たない」「並ばない」チェックインを実現する為、オムロン ソーシャルソリューションズ株式会社と協業開発。アプリ会員証のQRコードによるルームキー発行に特化したチェックイン機としては業界初。専用機は非接触に対応しており、画面操作が一切不要で、QRコードを読み取り口にかざすだけで瞬時にルームキーを受け取ることができる。これにより、アプリチェックイン利用者はフロントの混雑状況に関わらず、待たず並ばずにチェックインを完了することができる。全国のアパホテルには、2020年秋より順次導入を進展、2021年夏までにアパホテル全店への導入に向けて対応しているところ。

ホテル従業員は、「来館してすぐに機械の方へ向かわれる方が多く、全体的にチェックイン機へお客様の関心が集まっていると思いました。」「益々便利になったとお褒めの言葉をいただくことができた。」、利用者からは、「誰とも会わず素早くチェックインできるのでコロナ対策にもなっている。」「アプリチェックインの手軽さと早さが、このコロナ化の中、とても良いと感じる。」といったコメントも寄せられている。



アプリチェックイン専用機

## #28 感染症対策・受入環境整備

## 施設内における密閉状況の見える化（京都市・ホテル丸福京都東山）

ホテル丸福京都東山では、コロナ禍にあっても旅行者に安心安全に宿泊いただけるよう、また従業員にも安心安全に業務に励んでもらうべく、業界ガイドラインを遵守した検温や消毒などの取組を行っていた。

この安心安全についてもっと高いレベルで実現できないかと検討したところ、3密と言われる「密集・密閉・密接」の中でも屋内空間であるホテルにおいて「密閉」対策を徹底していきいたいとなり、それを実現するためのツールとして、NKE株式会社の「CO2れんら君」に着目し、館内への設置を決めた。

この「CO2れんら君」とは、一定エリア内の二酸化炭素濃度を測定する機器であり、その濃度についてモニターで可視化することができるといったもの。

人（客や従業員）がいる中で二酸化炭素濃度が上昇すれば要換気、上昇しなければ「密閉」対策を講じられていると判断、というように活用。

ホテル丸福京都東山では、この二酸化炭素濃度を表示するモニターを誰もが目にするフロントに設置し、宿泊客への安心感醸成に努めている。

なお、ホテル丸福京都東山では、厚生労働省が提示する必要換気量を満たすCO2濃度の基準1,000ppmよりも厳しい800ppm以下を基準として換気を徹底している。

## 【導入成果】

宿泊客から「普段は見えない空気の状況が目に見えて安心です」などといったコメントがある。また、従業員としては一時間に一度以上のチェックをマニュアル化したため、わずかながらも作業増にはなったものの、換気状況が目に見えて分かることから「どれだけ窓を開けていけば良いのか分からない」といったことがなくなり、適度に窓を閉めることができ、冷暖房費用の節約、そしてエコにも繋がっている。

さらに、暑い寒いといった中窓を開ける際にも、付近にいる宿泊客へ窓を開けることの説明がしやすくなった、とのこと。

## 【同様の取組】

鉄道駅券売所等において旭化成株式会社のCO2センサーを設置して、適切な換気を行っているなどもある。

CO2れんら君表示画面例



## 【参考URL】

ホテル丸福京都東山 新型コロナウイルス感染症への当社の取り組みについて  
<https://hotel-marufuku.com/release/>  
 NKE株式会社 CO2れんら君 <新型コロナウイルス対策に換気状態の見える化を！>  
<https://nke.co.jp/ec/network/renra/n0028.html>

## #29 感染症対策・混雑対策

### カメラ技術を活用したビーチにおける混雑の見える化（静岡県伊東市、熱海市）

#### 【背景～取組】

新型コロナウイルスによる影響下での海水浴シーズン開幕を前に、伊東市及び熱海市は2020年7月、海水浴場での感染予防策としてモニターカメラを設置し、混雑状況を把握するとともに、ソーシャル・ディスタンスの確保するよう呼び掛けを行った。

伊東オレンジビーチでは、シーズン中は海岸沿いの建物屋上からビーチ全景を撮影し、その映像を伊東観光協会の公式サイトなどで生配信し、「映像を見た上で、来場するか判断してもらいたい」とした。

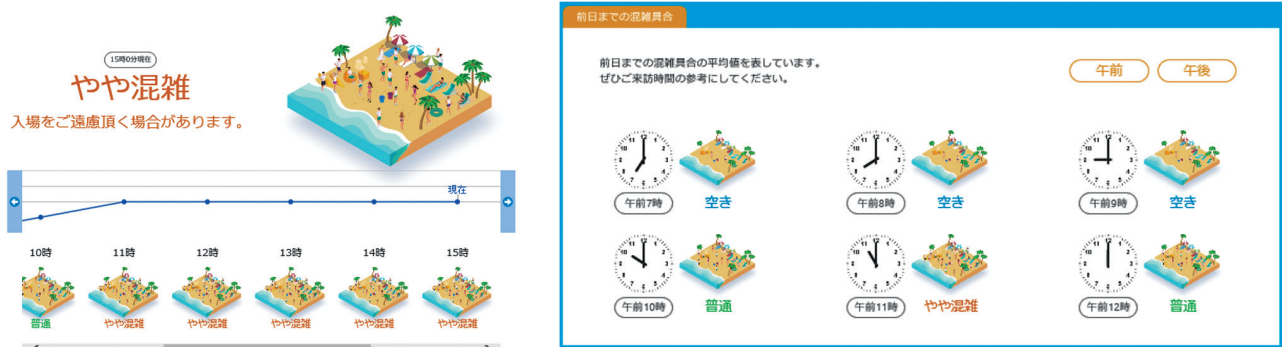
一方、熱海サンビーチでは、密集を回避するため、混雑状況をリアルタイムで把握できる人工知能（AI）搭載のカメラ3台を設置し、取得したデータを熱海市のウェブサイトなどで発信の上、混雑時の来場に配慮を求め、さらに、現場でも拡声器などで周知を行った。

また熱海市は、1人あたり4㎡を使用するという想定で、入場者数1,600人までを「普通」、2,500人までを「やや混雑」、3,000人までを「混雑」、3,000人以上を「特に混雑」と区分。

さらに、ビーチ出入口の制限も行うことで、「できる限りの感染対策を講じていく。来場前にウェブなどを確認し、混雑時の入場はご遠慮願いたい」とした。

#### 【成果】

利用者から「事前に混雑状況が分かるようになって良かった」、「便利だ」、「安心して楽しめた」などといった意見が届いている。



混雑（密集）状況の見える化画面例

#### 【参考URL】

熱海サンビーチ混雑速報

<https://www.city.atami.lg.jp/shisetsu/shisetsu/1001942/1001937.html>

<https://atami-congestion-monitoring.web.app/>

海水浴場における「AIカメラを使った混雑度の自動把握と情報発信」実証実験について（2020年8月23日まで）

<https://www.con-fujiyama.com/news/techno/2020/00347/>



## #30 感染症対策・混雑対策

## 現在の施設・店舗の混雑状況が一目でわかる混雑の見える化（静岡県浜松市、神奈川県藤沢市・江ノ島 等）

静岡県浜松市では、日々の買い物を行う店舗や土産物店、観光関連施設では、いわゆる「3密」が発生しやすく、その対策が大きな課題に。旅行者や地域住民は、「現在の混雑状況は店頭へ行くまでわからない」という状況で、正しい情報を、リアルタイムに把握できるサービスが求められていた。このような事態を受け、国内最大級のチラシ・買い物情報サービス「トクバイ」を運営するロコガイドと連携し、現在の混雑状況が一目でわかる「混雑ランプ」サービスの無償提供を受け、2020年5月7日から開始。

## 【サービス概要】

店舗・施設等が、現在の混雑状況を、スマートフォン又は専用リモコンからボタン一つで「空き」「やや混み」「混み」の3段階で発信できるシンプルなサービス。利用者は、スマートフォン等で簡単に（アプリは不要）店舗・施設等の状況がわかることで混雑を回避でき、利用者、店舗スタッフ双方にとって、危険の少ない環境提供につながる。

あわせて、「トクバイ」のスマートフォンアプリから取得した利用者の位置情報データから、過去4週間の平均時間帯別の混雑状況を、曜日別に掲載。

## 【同様の取組】

また、2020年7月から、藤沢市・江ノ島等でも安心して同市を訪れたり消費活動を行えるよう、株式会社バカンのソリューションを活用し同じく各施設での「空き」「やや混雑」「満」の3つのボタン操作により、混雑の見える化の取組を開始。以後、同様の取組は各地で広がりを見せつつある。

## 【成果】

観光客からは「混雑や空き具合が分かって安心して行動できた」、導入地域において「導入当初は施設から業務量が増えるからと嫌がられたが、導入してみると簡単で負担がなく問題も生じていない」、「これまでは混雑具合について電話での問い合わせも多かったが、導入後は電話対応が減って業務の効率化につながった」、「混雑具合が可視化されたことで周辺地点への回遊性が高まった」といった成果が見られた。



## 【参考URL】

浜松市HP

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/kanko/corona/lamp.html>

今現在の店舗の混雑状況が一目でわかる「混雑ランプ」サービスの無料提供を開始

<https://locoguide.co.jp/news/20200511/>

江の島周辺の混雑状況がリアルタイムで分かる「ENO MAP」の実施について！江ノ島電鉄株式会社

<https://www.enoden.co.jp/division-news/10762/>

リアルタイム空き情報プラットフォーム VACAN

<https://corp.vacan.com/service.html>

## #31 感染症対策・混雑対策

### オリジナルのシステムで、大浴場の混雑度を「見える化」(星野リゾート)

#### 【背景】

「最高水準のコロナ対策宣言」のもと、利用者自身のスマートフォンで、大浴場の混雑度を確認できるシステムの開発に着手。

#### 【概要】

##### ○独自のセンサーシステム

IoTデバイス(距離センサー)等により、センサーの通過者数を計測することでリアルタイムに大浴場の混雑度を算出。IoTデバイスは、「人数の正確なカウント」「リアルタイムにクラウドとデータ連動可能」「さまざまな設置条件に適應できる自由度」「利用者の目に入ることを考えて、可能な限り小さく、デザイン的にも違和感がない外装」といった、星野リゾートが求める要件を満たすオリジナルのものに。

##### ○閲覧の簡易性

利用者個人のスマートフォンから、QRコードで簡単にアクセスが可能。Webブラウザで閲覧できるため、デバイスにアプリをインストールする手間がかからない。客室等から事前に混雑度を確認できるため、客室と大浴場を行ったり来たりするストレスがなくなる。

##### ○プライバシーやセキュリティへの配慮

混雑度を確認するWebページは、宿泊者のみが見られるようにアクセスエリアの制限をかけているため、不特定多数に情報が流れることがなく、安心(宿泊施設のWi-Fi接続者のみ通信可能)。

#### 【成果】

「お客様へ混雑状況をスマホで把握できることをご案内すると喜ばれますし、安心していただけています。」「お客様のアンケート結果などでも、コロナ禍が終息してからも続けてほしい、という声が圧倒的です。」といった好評価が社内でも共有され、システムの継続利用が既に決定している。

#### 【同様の取組】

静岡県熱海市の古屋旅館等多くのホテル・旅館にてAIセンサー等の技術を用いて、大浴場、フロント、ロビー等の混雑状況を見える化を実施している。



混雑(密集)状況の見える化画面例

#### 【参考URL】

【星野リゾート】大浴場の混雑度がスマホで分かる「3密の見える化」サービス開始

<https://www.hoshinoresorts.com/information/release/2020/06/90445.html>

【古屋旅館】AIセンサーが旅館内の混雑をリアルタイムでお知らせ。客室に居ながら館内混雑を把握。熱海の老舗旅館がITの力で密を回避。

<https://atami-furuya.co.jp/wp-content/uploads/2020/07/f12fed74fe1ed77727696217d30039ab.pdf>

## #32 混雑対策

## 人気観光地からの観光客の呼び込み（観光客の広域分散化）（ノルウェー・オスロ）

ノルウェーの首都であるオスロは、世界的な観光都市であるパリの観光客数に着目し、直行便で2時間の立地であることを生かしてパリの観光客をオスロに呼び込むことを計画。

そこで、「The Great Escape to Oslo」と題した観光PR動画を2017年に作成し、オスロの自然を体験できるアクティビティやアート、食文化を楽しむ様子がよくわかる映像をYouTubeに公開することで、混雑を避けのんびり過ごせるとしてのオスロの魅力を対外的にアピールしている。

同動画の視聴者数は600万人以上（2018年3月現在）にのぼり、そのうちの約9割は国外からの視聴者となっており、オスロ観光への誘客に繋がっていると思料される。

## 【動画URL】

Visit Oslo 'The Great Escape'  
<https://www.thinkdigital.travel/opinion/visit-oslo-the-great-escape/>

## #33 受入環境整備・誘客多角化

## 重度心身障害者の旅行促進に向けたリーフレット（沖縄県）

重度心身障害者の団体旅行には移動、宿泊、トイレ・お風呂・食事の介助、介助を行う施設職員の報酬など多くの制限があり、宿泊施設側も受け入れ可能な施設が多くないため、健常者のように定期的に観光を楽しむことができない状況。

そのため沖縄県では、障害者の旅行に係る課題等を整理し、障害福祉サービスの制度や民間の障害者割引プラン等を取り入れた上で、どのようなプランであれば重度心身障害者が定期的に沖縄観光を楽しむことができるかを調査する必要があると認識。

県内の障害者支援施設（入所施設）に対して、自主企画旅行の実施有無について調査し、実績のある施設に対して工夫した点や課題、改善点等をヒアリングし、旅行業事業者が障害者団体旅行のプランを作るマニュアルとして活かせるような形でリーフレットを作成した。

今後は、同リーフレットを県内観光事業者宛配布し、

- ・ 県内障害者支援施設に入所している重度の障害者が修学旅行のような形の団体旅行で沖縄観光を楽しむこと
- ・ 県内には成人・児童含め障害者の入所施設が約60箇所あり、施設職員及び障害者家族と一緒に沖縄観光を実施することで、これまで顕在化していなかった需要の掘り起こし

の実現につなげていくことを目指している。

※令和2年度観光庁「日本版持続可能な観光指標（仮称）のモデル地区における運用に関する調査業務」（業務開始時は『日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）』の公表に至っていなかったため（仮称）と付されていた）を通じて調査の実施及びリーフレットを作成

## 【参考URL】

沖縄県HP 「重症心身障害児（者）とご家族の旅行をお手伝いするための手引き」について  
<https://www.pref.okinawa.lg.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kikaku/jigyou/jyushotebiki.html>



## #34 受入環境整備・誘客多角化

### ビーチマット等の整備により車いすのまま楽しめるビーチづくり(兵庫県神戸市・須磨海岸等)

#### 【経緯】

須磨海岸は関西でも有数の人気のビーチであったが、須磨海岸をはじめとする元来のビーチでは、「車いすでは海を楽しめない」ということから、2017年、須磨を車いすの方とご家族と一緒に海を楽しめるユニバーサルビーチにすることを目標として雄志の仲間が立ち上がった。

通常、車いすで砂浜を通ろうとすると車輪が砂にはまってしまい、車いすの方は、せっかく海に来たのに遠くから眺めることしかできない。こういった課題をクリアするため、オーストラリア等のビーチに敷かれた1本のマットに着目。このマットが1本あるだけで、車いすの方でも健常者と同じようにこれまで近づけなかった砂浜を進むことができ、家族と海を楽しむことができる。そこでまず、須磨のビーチに、マットを導入することとしたが、このマットを日本で導入している海岸はまだなく、製造・販売しているメーカーもなかった。

そのため、自分たちで身の回りのモノを利用しビーチマットを作ろうと考え、代用品のアイデアを募り、実際に可能かどうか検証したが安全面に不安が残る結果となった。安全面については妥協ができないことから、ビーチマットを製造しているアメリカから輸入することに決定。

しかし、海外からマットを購入するために必要な金額は130万円と高額ではあったものの、どうしても海を諦めている方の力になりたいとクラウドファンディングに挑戦。結果、167人から159万円の支援が集まったことから、2017年にビーチマットを日本で初めて須磨に導入することができた。

すると、車いすの方も介護者や家族の方と一緒に砂浜を通り波打ち際まで行くことができるようになり、遠くから眺めることしかできなかった海を、誰もが・みんなで楽しむことができるようになった。

加えて、マットで波打ち際までいけるようになると、海に入りたくなる。そういった要望に応えるために、水陸両用車イスであるヒッポキャンプも導入することに。

このほか須磨海岸では、身障者用駐車スペース や多目的トイレ、バリアフリーシャワー等も整備し、総合的に、障害者も健常者も一緒に同じことを楽しめるビーチづくりを行っている。

#### 【成果】

「海では一緒に遊べない」と諦めていた車いすの方がいる家族やベビーカーの子供連れ、高齢者の訪問が増加。

また、ビーチマットは設置・撤去に人手がかかるというデメリットにしか見えないことがメリットに。反対に、このおかげで一夏に100人を超える市民ボランティアの方が集まった。こうして、「市民のみんなでユニバーサルビーチをつくっていく」ことができる風土が醸成された。

#### 【同様の取組】

愛知県南知多町の海岸等でもビーチマットが導入されている。



ビーチマット上を移動する利用者



ヒッポキャンプにより海水浴を楽しむ利用者

#### 【参考URL】

須磨ユニバーサルビーチプロジェクト  
<https://sumauniversalbeach.com/>

**#35 環境の実態把握・観光客による地域貢献****自然環境の現状把握のために観光客からの情報提供の協力を受ける  
(オーストラリア・グレートバリアリーフ)**

持続可能な観光への意識が高いオーストラリアでは、「自分が持続可能な行動をとっていると自覚すること以上に、持続可能性を体験するより良い方法はありません。」という考えのもと、グレートバリアリーフを訪れる観光客に「Eye on the Reef」というアプリをダウンロードしてもらい、サンゴ礁で見たものの写真を共有して科学者に協力し、サンゴ礁監視組織リーフ・チェック（Reef Check）に代わって海洋調査を引き受けることで、保護活動を支援することができるとしている。

**【参考URL】**

サステナブルな旅のアイデア7選 - オーストラリア政府観光局  
<https://www.australia.com/ja-jp/things-to-do/sustainable-travel/sustainable-holiday-ideas.html>

**#36 環境保護****サンゴを保護するために日焼け止めの販売を禁止（アメリカ合衆国ハワイ）**

ハワイでは、サンゴ礁に有害な物質を含む日焼け止めの販売を2021年以降禁止する州法を成立させた。

**#37 環境負荷の小さい交通****「エコアイランド」と「地域活性化」を目指した超小型EVの活用（大分県姫島村）**

漁業および観光業が主要産業の人口約2,000人の村である瀬戸内海に浮かぶ大分県の姫島。

観光客が姫島を訪問する際、フェリーを使えば自家用車等での訪問も可能だが、その運搬には多大なエネルギーが必要。一方、2013年に日本ジオパークネットワークにより認定された「姫島ジオパーク」が持つ豊かな自然資源を守りながら、観光振興を進めるためには、フェリーでの自家用車の乗り入れはあまり得策とはいえなかった。

そこで、公共交通機関のない島内における観光客の移動手段として超小型モビリティを活用することで、島に來訪する観光客が自家用車をフェリーで運搬する負担を除去し、島の豊かな自然を維持存続させつつ、島内の周遊性を向上。そのため、姫島エコツーリズム推進協議会は、3台のトヨタ「コムス」（1人乗り）、7台の日産「New Mobility Concept」（2人乗り）、4台のヤマハ「ランドカー」（4人乗り：3台、7人乗り：1台）を所有している。

姫島のマイクロモビリティはすべて電動であるが、太陽光発電を用いた充電ステーションを設置することで、商用電力を使用せず100%自然エネルギーを用いた充電を可能としている。

なお、本取組は、2019年3月に「低炭素杯2019」で環境大臣賞グランプリも受賞している。

**【成果】**

導入以降2019年までマイクロモビリティのレンタル売上高は毎年増加。

利用者からは、「島内を遊園地気分で行けて楽しかった。」「この車があることで行きたいところに行けたことが良かった。近未来感が良かった。」「ワイヤレス充電の体験も出来て良かった。」等の意見が寄せられている。



姫島村で導入している電動の超小型モビリティ

**【参考URL】**

超小型モビリティについて（国土交通省）  
[https://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha\\_fr1\\_000043.html](https://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_fr1_000043.html)

## 美しい星空を守る街路灯の導入（岡山県井原市・美星町地区）

## 【背景】

岡山県井原市が美しい星空で有名な市内の美星町地区は、井原市編入前の1989年、日本初の光害防止条例を制定し、国内有数の天文台を有するな「星空のまち」として有名である。

そして、光害問題に取り組む国際ダークスカイ協会（IDA）による「星空保護区」の認定を受けるべく整備を進めてきたが、既存の街路灯ではまぶしすぎると指摘されてしまった。

## 【取組】

そこで井原市は2019年、パナソニックへ独自照明の開発を依頼。特徴として、上方への光の漏れを示す「上方光束率」をゼロにし、色温度を青色光が少ない3,000ケルビン以下に抑えた街路灯（IDAによる「星空に優しい照明」認証を日本メーカーとして初めて取得したもの。）を順次既存の該当との交換作業を進めている。

また、街灯交換の費用はクラウドファンディングによって実施。「満点の星空」を持つ美空のファンは多く、全灯交換にかかる500万円を上回る資金集めに成功した。

## 【今後の展望】

美星町地区の街灯440台の交換を進め、「星空保護区」認定を受ける（早ければ2021年）見込み。

そして市は、「今回のような官民連携を推進し、交流人口の受け皿を整備したい」としている。

美星町地区で導入している星空に優しい照明



## 【参考URL】

美空町観光協会HP（NEWSページ）  
<http://www.biseikankou.jp/news/>

国際ダークスカイ協会 東京支部HP  
<https://idatokyo.org/>

混雑（密集）状況の見える化ソリューション一覧

システム(大分類)	システム(小分類)	初期費用相場/地点・台	計測要領	メリット・デメリット	導入事例	付加価値
携帯電話電波	【市街地向き】 Wi-Fiセンサー	5~50万円 程度	センサー設置箇所から最大半径50m範囲内にあるWi-Fiをオンにしているスマートフォン等の台数を検知 (キャリア種別によらない)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>全方位的に計測が可能</b></li> <li>○ 範囲のコントロールが可能であるため、(計測範囲を狭くすれば)近隣施設同士での計測も可能</li> <li>× Wi-Fiをオンにしている人をカウントできない</li> <li>× 施設内のイン・アウト数のカウントには不向き</li> </ul>	京都市(嵐山地区)、小樽市等の市街地、ショッピングモール等	対象者の国籍別データを取得可能
	【広範囲な市街地向き】 基地局データ	50万円 程度	キャリアごとにユーザーの電波を検知して計測	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>センサー等の設置不要</b></li> <li>○ 年代、性別等のデータも計測可能</li> <li>× 施設単位等での狭い範囲での計測不可 (500m~1km四方で計測)</li> </ul>	渋谷センター街 上野公園 滋賀県彦根市街 等	
カメラ	【市街地向き】 GPS	300万円 程度	特定アプリユーザーの電波を検知して計測	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>センサー等の設置不要</b></li> <li>× 計測対象が限定的(アプリユーザーのみ)</li> <li>× 施設単位等での狭い範囲での計測不可 (25m~125m四方で計測)</li> <li>× リアルタイム計測不可</li> </ul>	京都市(嵐山、祇園、伏見地区)の市街地等	A1学習機能により、天候等にに応じた予測も可能
	【路上、飲食店やロビー等、特定範囲向き】 ネットワークカメラ	7~1,000万円 程度	カメラ設置箇所から一定方向の画角内に映る人物を計測	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>精度の高い計測が可能</b></li> <li>○ カメラで捉えた範囲の人は<b>差別なく全員カウント可能</b></li> <li>○ 年代、性別、服装等の判別も可能であるためそういった情報をマーケティングにも活用可能</li> <li>× <b>少しでも画角を外れるとカウントできない</b>(画面上には人が少なく、画角のギリギリ外側に大量の人がいても、「空いている」と判断されてしまう)</li> <li>× 一定以上の高所に設置しなければ計測が困難(低い位置に設置すると人の画角内でどうしても人の(頭部)の重なりが出てしまい、正確に計測できないため<b>天井の低い施設内では不向き</b>)</li> <li>× 浴場等プライベートな高い配慮が必要な箇所には不向き</li> </ul>	ショッピングモール、空港、レストラン、ホテル、旅館、伊東市・熱海市等のビーチ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業者及び性能に応じて、画面上の移動における動線データも計測</li> <li>・ エリア人数カウント、体温測定、マスク検知+ヒートマップ</li> <li>・ ソーシャルメディアスタンス判定</li> </ul>
センサー	【屋内施設向き】 3Dカメラセンサー (ステレオカメラ)	30~50万円 程度	架空のラインを引き、そのラインを境に入出力した人数を計測	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>精度の高い計測が可能</b></li> <li>△ <b>屋外不可</b>(基本的に天井設置型であるため)カバールームを設置することで屋外でも設置可能</li> <li>× 設置箇所に有線LANが必須</li> </ul>	ショッピングモール、トイレ、ホテル・旅館、飲食店、城、道の駅等	
	【屋内の狭範囲向き】 レーザーセンサー	45万円 程度	特定範囲内にレーザーを照射し、反射状況から範囲内にいる人数を計測	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>精度の高い計測が可能</b></li> <li>× <b>屋外不可</b>(基本的に天井設置型であるため)</li> <li>× <b>1台辺り6m四方の範囲しか計測できない</b></li> </ul>	ショッピングモール等	
アナログ	【浴場等屋内の狭い通路向き】 赤外線センサー	25~135万円 程度	赤外線センサーを通過した人数を計測	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>安価</b></li> <li>× <b>重なって(重なって)通過する人をそれぞれカウントすることができない</b></li> </ul>	ホテル(大浴場、レストラン、ロビー)、観光施設の出入口 等	
	【広範囲から狭範囲まで】 ボタン	1~5.5万円 程度	各施設担当者等目視で確認し、「混雑」「普通」「空き」のボタンを適宜押下	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>安価</b></li> <li>○ 設置工事等不要</li> <li>× 担当者の目視であるためポイントごとでの統一した計測基準とはならない</li> <li>× 担当者の作業次第であるため、<b>ボタン押下を失念すれば誤情報が流れ続ける</b></li> </ul>	浜松市、桑名市、岐阜市、桐生市、江ノ島等の市街地、商店街、ショッピングモール、飲食店等	

※ 上記一覧は、混雑（密集）状況の見える化ソリューションを有する事業者者にヒアリングの上、有識者による監修により作成。

※ メリット・デメリット等はソリューションごとの主な内容を記載しているため、例外はある。

## UNWTO世界観光倫理憲章署名事業者（日本国内）

番号	事業者名	署名年
1	全日本空輸株式会社	2014年
2	株式会社エイチ・アイ・エス	
3	日本航空株式会社	
4	一般社団法人日本旅行業協会	
5	一般社団法人全日本シティホテル連盟	
6	一般社団法人日本ホテル協会	
7	公益社団法人日本観光振興協会	
8	株式会社JTB	
9	KNT-CTホールディングス株式会社	
10	株式会社日本旅行	
11	沖縄ツーリスト株式会社	
12	株式会社ワールド航空サービス	
13	株式会社アサヒトラベルインターナショナル	2018年
14	東武トップツアーズ株式会社	
15	一般社団法人日本旅館協会	2019年
16	株式会社西村屋（兵庫县城崎温泉）	
17	株式会社ピッキオ（長野県軽井沢町）	
18	株式会社滝の湯ホテル（山形県天童温泉）	
19	鶴雅ホールディングス株式会社（北海道阿寒湖温泉）	
20	株式会社湯元館（滋賀県おごと温泉）	

※UNWTO世界観光倫理憲章とは

各国政府、観光業界、地域社会、旅行者等の観光産業の発展の主要関係者が、責任ある持続可能な観光を実現するために参照すべき規範  
<https://www.mlit.go.jp/common/001293014.pdf>

※UNWTO世界観光倫理憲章の目的

観光産業を発展させるに当たり、世界の環境、文化、社会に与える潜在的な悪影響を最小限にしなが、観光産業の発展を最大限に引き出すこと。

※法的な位置付け

UNWTO世界観光倫理憲章には法的拘束力はなく、関係者の意識付けを目的としており、関係者がそれぞれの立場で自発的に取り組む枠組み。

※UNWTO観光倫理に関する枠組条約について

UNWTOは、2019年9月に開催された第23回UNWTO総会において、すべての国連公用語においてUNWTO観光倫理に関する枠組条約（UNWTO Framework Convention on Tourism Ethics）を採択。（英語版は2017年の第22回UNWTO総会の際に採択済）。

同条約は、UNWTOの設立以来、初めて採択された国際条約となり、UNWTOは各国に対して、同条約の批准を勧奨している。

※署名者は数年に一度、UNWTO本部に対し世界観光倫理憲章における実施状況について報告する義務があるが、継続して報告がなされなかった団体は、「suspension」という位置づけとなり、そのまま報告がないと除名となる。

※署名者について

世界の75か国・地域から580団体が署名済（停止（suspension）対象が130団体。現在のところ除名団体はない。）（※2020年1月20日現在）