

# 地域における持続可能な観光の実現に向けた調査業務報告書

— 地方公共団体 編 —

令和5年3月  
国土交通省 観光庁

<目次>

1. 業務の背景
2. 業務の目的
3. 業務の内容
4. 調査結果
5. 総括

## 1. 業務の背景

我が国においては、コロナ以前の急速な外国人旅行者の増大により、一部観光地における混雑やマナー違反などへの関心が高まっていた。また、今般の新型コロナウイルス感染症流行の影響により、各地域の観光関連産業は大変厳しい状況が続いている。

今後、「住んでよし、訪れてよし」の観光地域づくりを実現するためには、地方公共団体や観光地域づくり法人（DMO）が中心となって、観光客と地域住民の双方に配慮し、多面的かつ客観的なデータ計測と中長期的な計画に基づく総合的な観光地マネジメントを行うことが重要である。

観光庁では、こうした背景も踏まえ、2020年6月に公表した「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」（以下、「JSTS-D」という）の効果的な運用を通じた持続可能な観光地域づくりを推進している。

## 2. 業務の目的

地方公共団体における持続可能な観光に関する取組調査を行い、各地方公共団体における持続可能な観光地域づくりに係る取組状況や持続可能な観光への意識を把握する。

## 3. 業務の内容

令和5年1月27日～2月17日にかけて、全国の地方公共団体を対象に、オンラインでのアンケート調査を実施した。

○アンケート実施方法：MS Forms を用いた WEB アンケート

○アンケート対象：全地方公共団体（全都道府県、全市区町村）

○実施期間：令和5年1月27日～令和5年2月17日

○回収アンケート数：626件

（個人情報の取り扱いに同意がない5件と、同一団体の複数回答17件を除く604件を集計対象とする）

○ アンケート項目：全11問

① 観光に関する計画やビジョンの作成の状況

② 観光に対する住民の満足度

③ 観光客の満足度

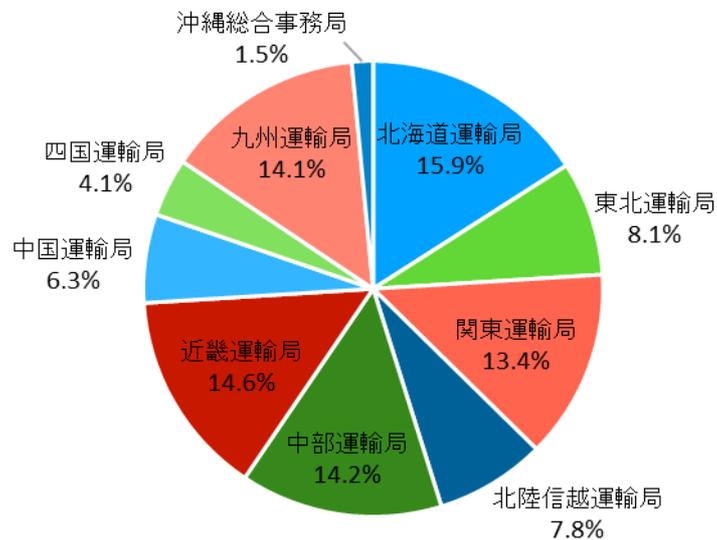
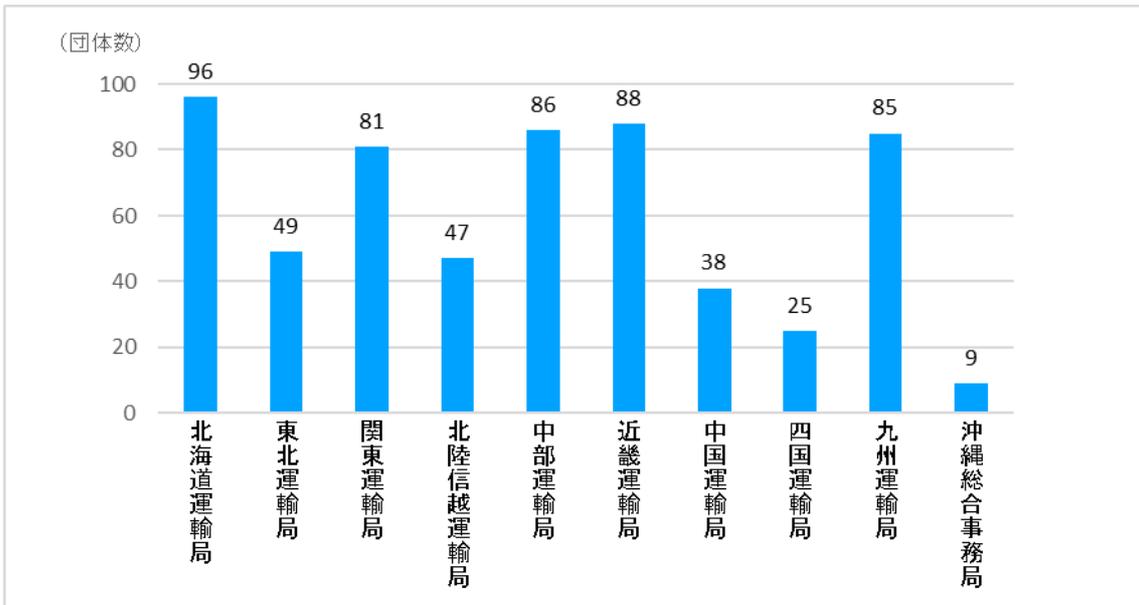
## 4. 調査結果

全国の地方公共団体において、観光を担当する部局等を対象に、アンケート調査への協力を依頼したところ、604件の回答を得た。

## (1) 回答地域

全体 604 件の回答のうち、北海道、関東、中部、近畿、九州地域からの回答数が多かった。

回答者の地域分布:運輸局別 (N=604)



## (2) 観光に関する計画やビジョン

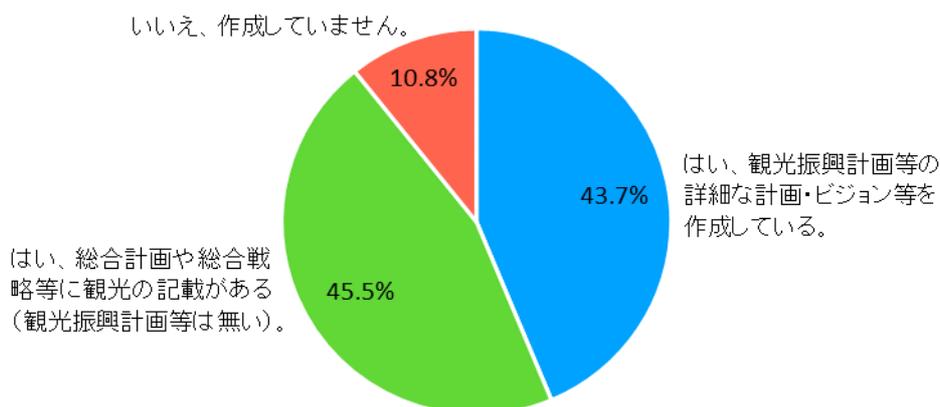
### ① 観光に関する計画やビジョンの作成状況

観光に関する計画やビジョンを「作成している」は 43.7%、「総合計画や総合戦略等に観光の記載がある」が 45.5%、「作成していない」が 10.8%と、「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」と「はい、総合計画や総合戦略等の記載がある（観

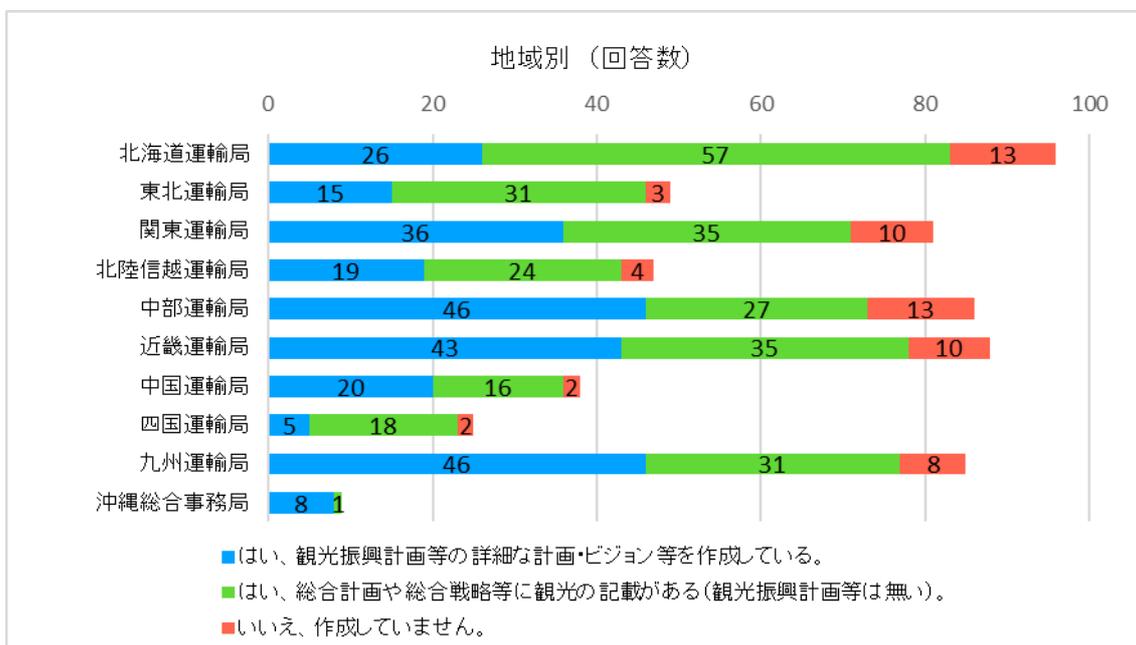
光振興計画等は無い。)を合わせた「はい」は、9割に近く、「いいえ」と回答している地方公共団体は1割程度となった。

① あなたの地方公共団体では、観光に関する計画・ビジョン等を作成していますか。

(N=604)



地域別では、中部、近畿、九州地域で「作成している」の回答数が多い。



ここからは、①で観光に関する計画やビジョンを「作成している」あるいは「総合計画や総合戦略等に観光の記載がある」と回答した地域を対象とした調査結果である(回答数は各グラフに示す)。

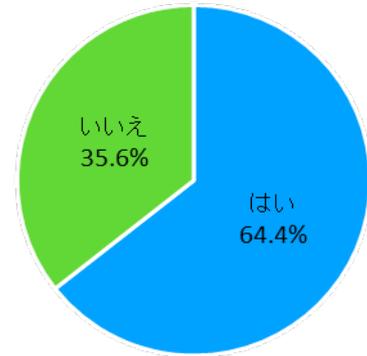
② 「持続可能な観光」の明記、あるいは持続可能な観光に資する取り組みの記載

「持続可能な観光」の明記、あるいは持続可能な観光に資する取り組みの記載については約48%が「はい」、約52%が「いいえ」と、ほぼ半々という結果となった。観光計画を作っている地方公共団体の半数は「持続可能な観光」について言及している。

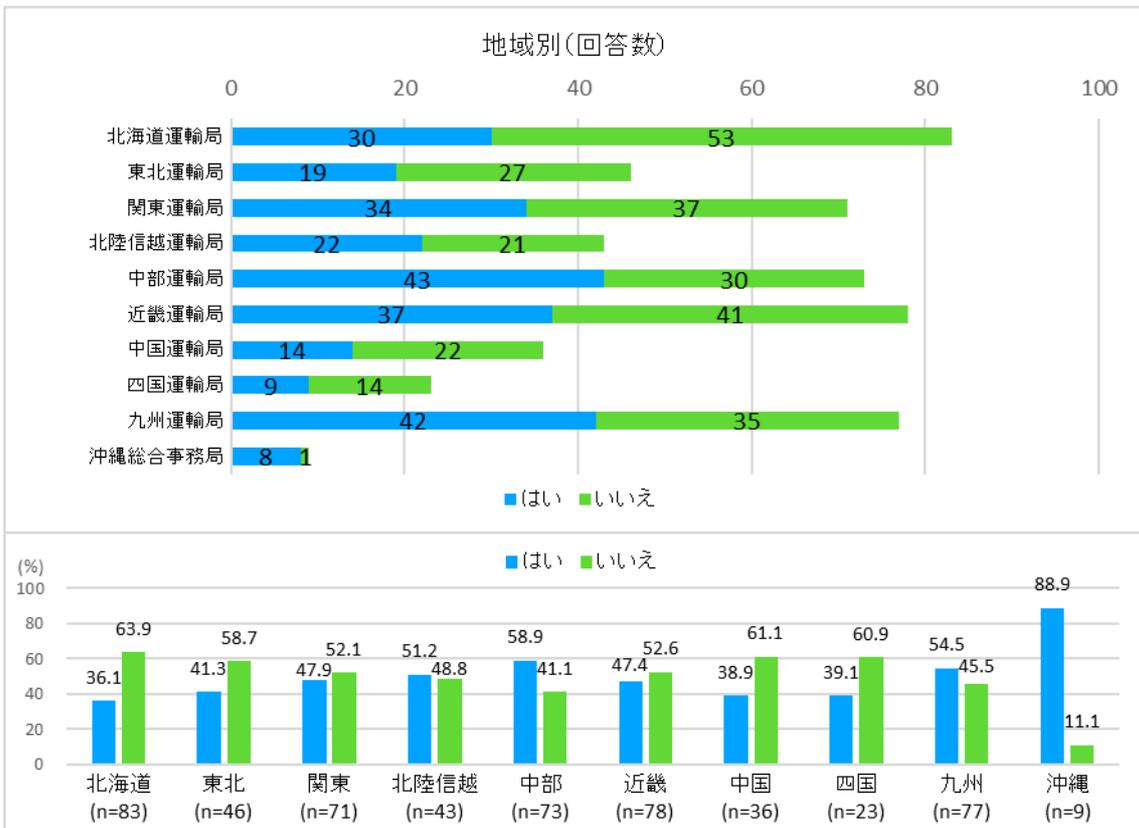
② ①の計画やビジョン等において、「持続可能な観光」の明記、あるいは持続可能な観光に資する取り組みについての記載はありますか。(n=539)



【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=264)



地域別でみると、①同様、中部、近畿、九州地域で「持続可能な観光の明記、あるいは持続可能な観光に資する取り組みについての記載がある」の回答数が多い。



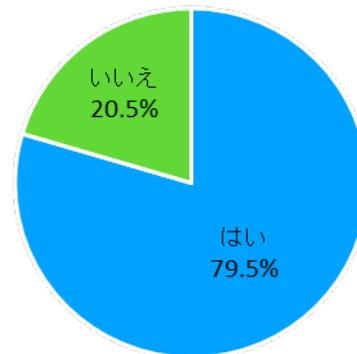
③ 観光に関する計画やビジョン作成への住民の参画

観光に関する計画やビジョンの作成にあたって、約7割の地域では、住民ワークショップを開催するなど、地域の声を反映する措置を講じている。

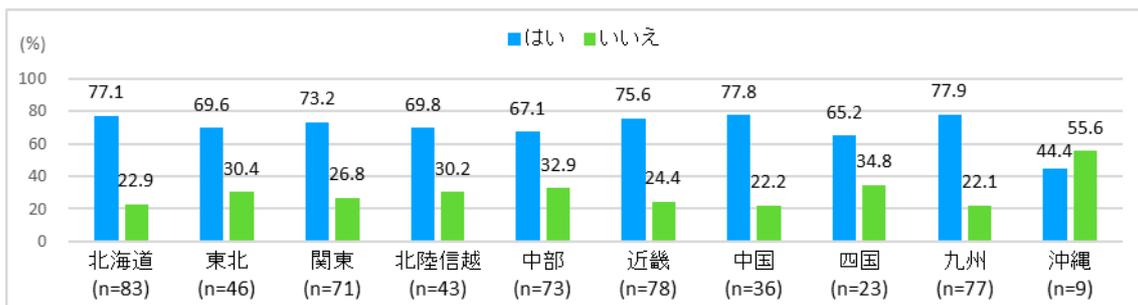
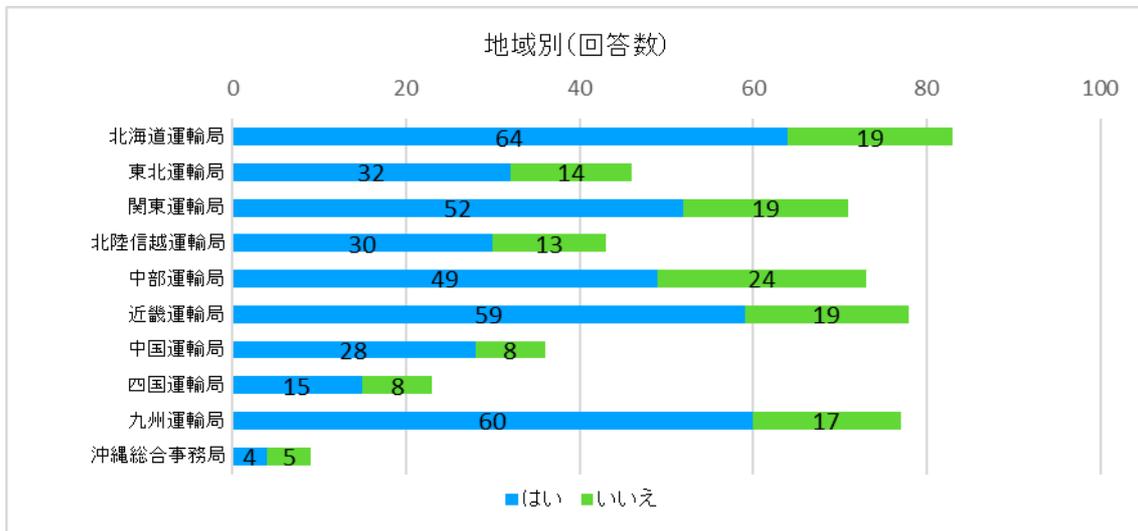
③ ①の計画やビジョン等の作成にあたって、住民ワークショップの開催など、地域の声を反映する措置を講じていますか。(n=539)



【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=264)



地域別でみると、北海道、近畿、九州地域で、「観光に関する計画やビジョン作成において、地域の声を反映する措置を講じている」の回答数が多い。



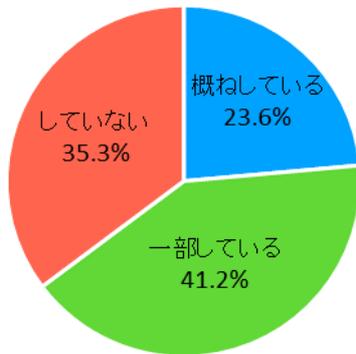
④ 具体的な施策の検討

作成した観光に関する計画やビジョンを踏まえて、社会経済、文化、環境の各分野とそれらを管理するマネジメントに対して、具体的な施策の検討状況について聞いた。

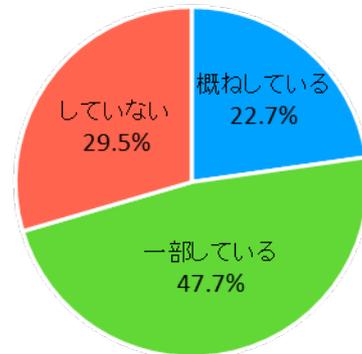
具体的な施策を「概ねしている」が23.6%、「一部している」が41.2%、「していない」が35.3%と、「概ねしている」「一部している」をあわせた「している」の回答は、全体の6割を超えた。

④ ①の計画やビジョンを踏まえて、社会経済、文化、環境の各分野とそれらを管理するマネジメントに対し、改善のための具体的な施策を検討していますか。

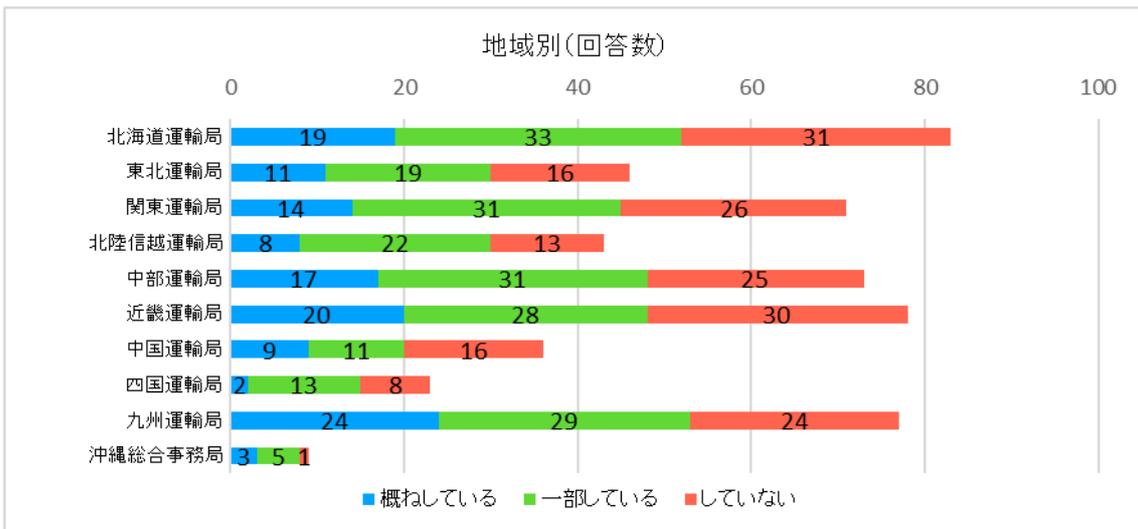
(n=539)

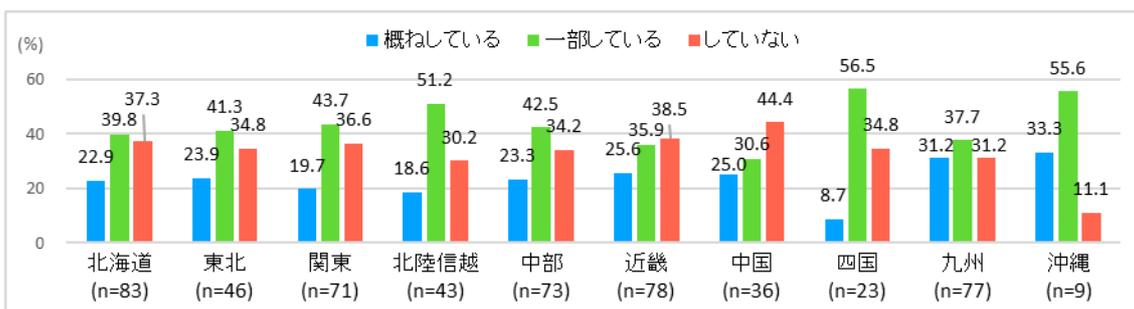


【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=264)



地域別では、北海道、近畿、九州地域で、施策の検討を「概ねしている」の回答数が多い。

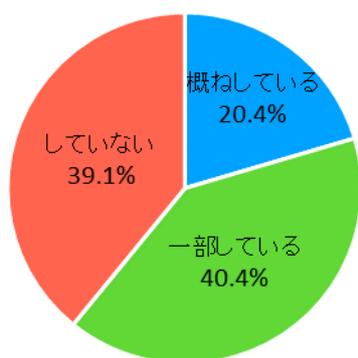




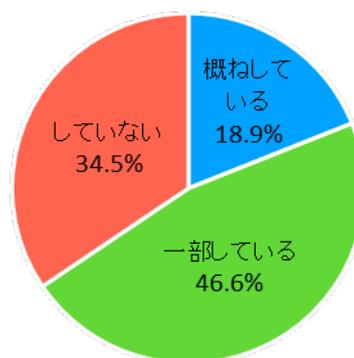
⑤ 検討した施策の実施状況

検討した施策の実施状況については、「概ねしている」が 20.4%、「一部している」が 40.4%、「していない」が 39.1%と、「概ねしている」「一部している」を合わせた 6割以上の地域で施策の検討、実施されている。

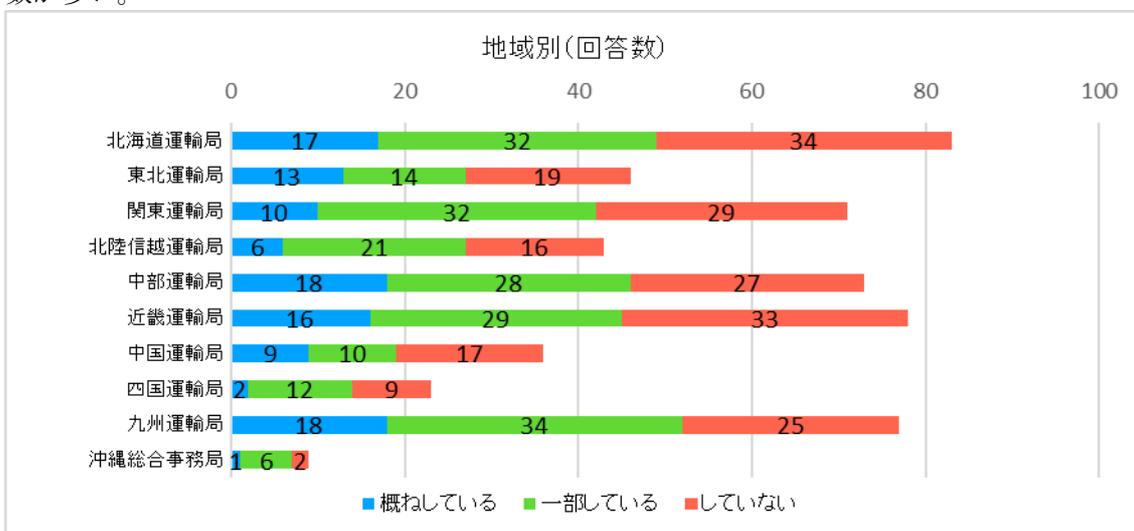
⑤ ④の施策を実施していますか。(n=539)

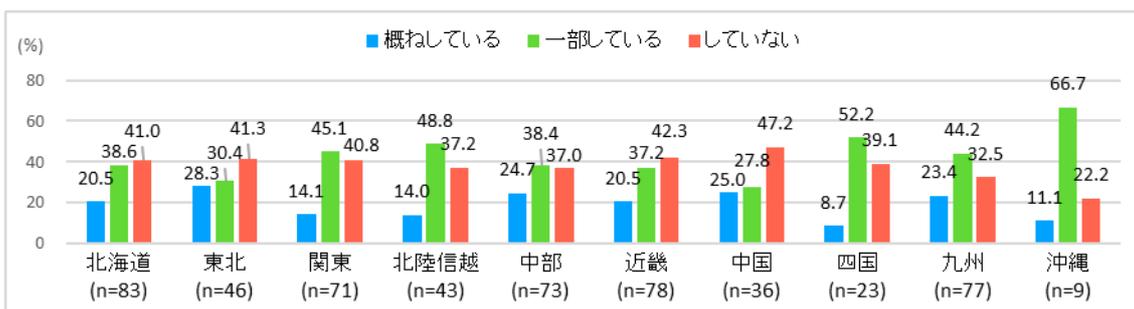


【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計 (n=264)



地域別でみると、北海道、中部、近畿、九州地域で、施策を「概ね実施している」の回答数が多い。





### ⑥ 実施した施策の結果の分析

実施した施策について、その結果を分析しているかについては、「概ねしている」が15.8%、「一部している」が33.4%、「していない」が50.8%と、「概ねしている」「一部している」を合わせると半数の地域で、実施した施策の結果分析を行なっている。

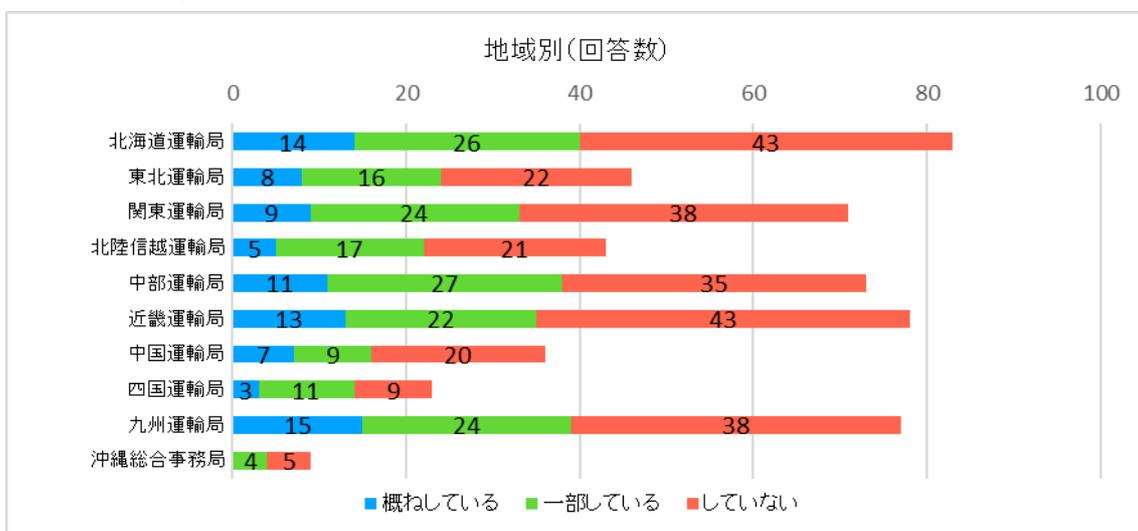
⑥ ⑤の実施した結果を分析していますか。(n=539)

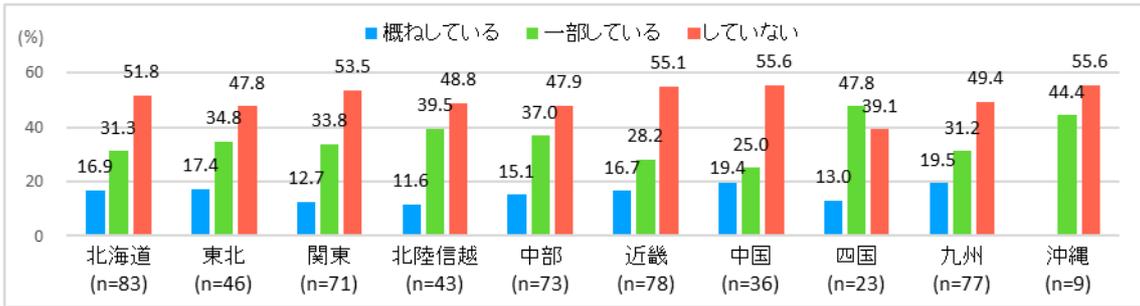


【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=264)



地域別では、北海道、近畿、九州地域で、実施した施策の結果分析を「概ねしている」の回答数が多い。

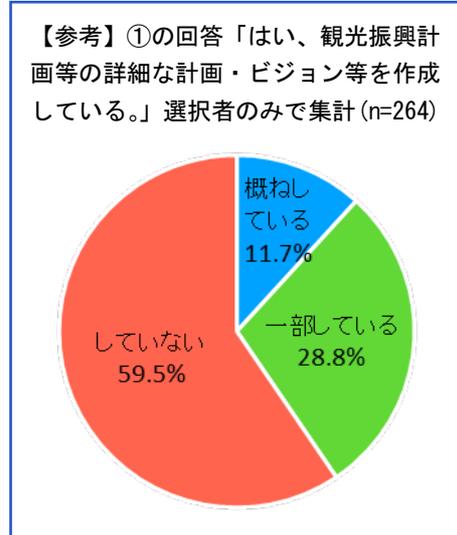




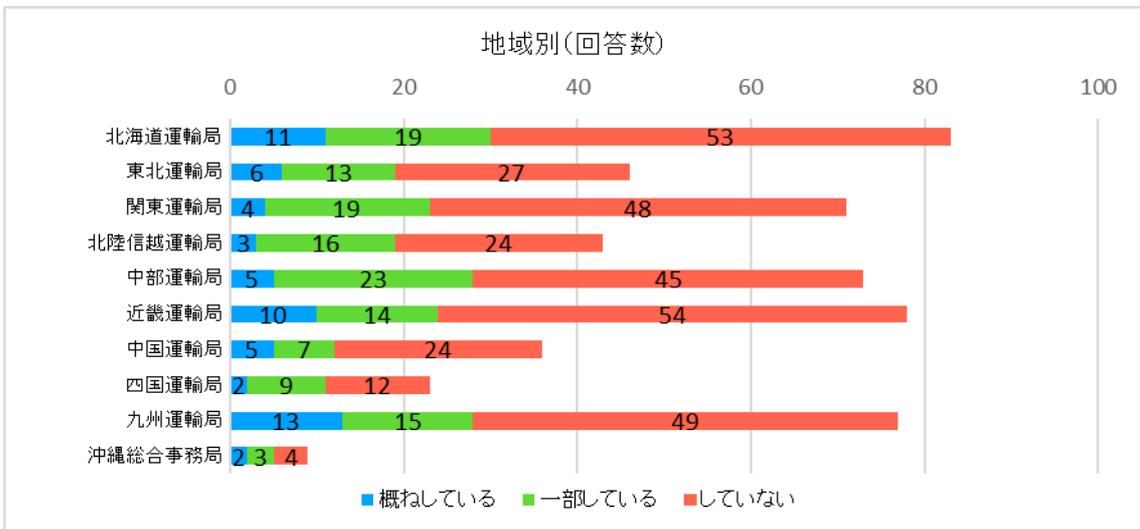
⑦ 分析した施策の結果の活用

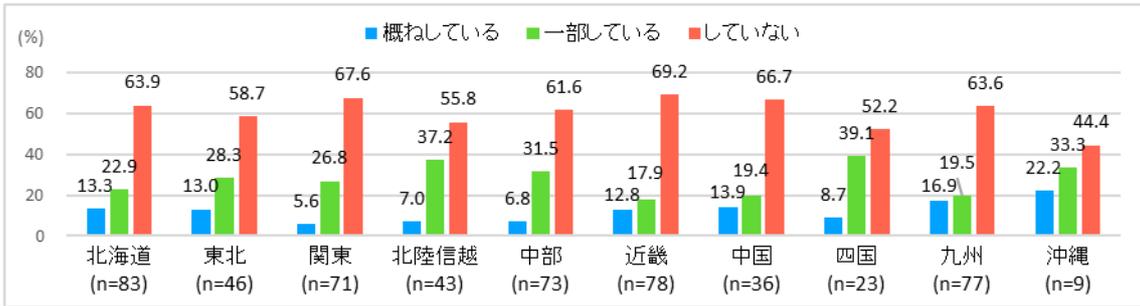
分析した結果を施策の改善に活用しているかについては、「概ねしている」が11.3%、「一部している」が25.6%、「していない」が63.1%と、6割以上が施策の改善に向けて、結果を活用していないという結果となった。

⑦ ⑥の分析した結果を施策の改善に活用し、モニタリングしていますか。(n=539)



地域別でみると、北海道、近畿、九州地域で、分析した結果を施策の改善に、「概ね活用している」の回答数が多い。

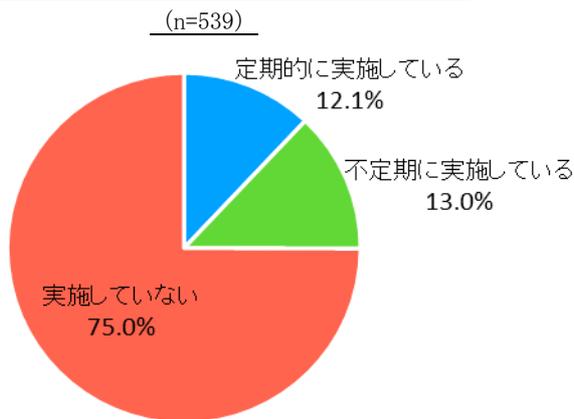




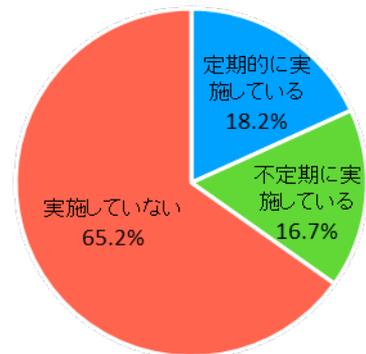
### (3) 観光に対する住民の満足度

① 観光に対する住民の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を実施しているか聞いたところ、「定期的実施している」が12.1%、「不定期実施している」が13.0%、「実施していない」が75.0%となり、7割以上が住民の満足度における目標の設定およびデータ計測を実施していないという結果となった。

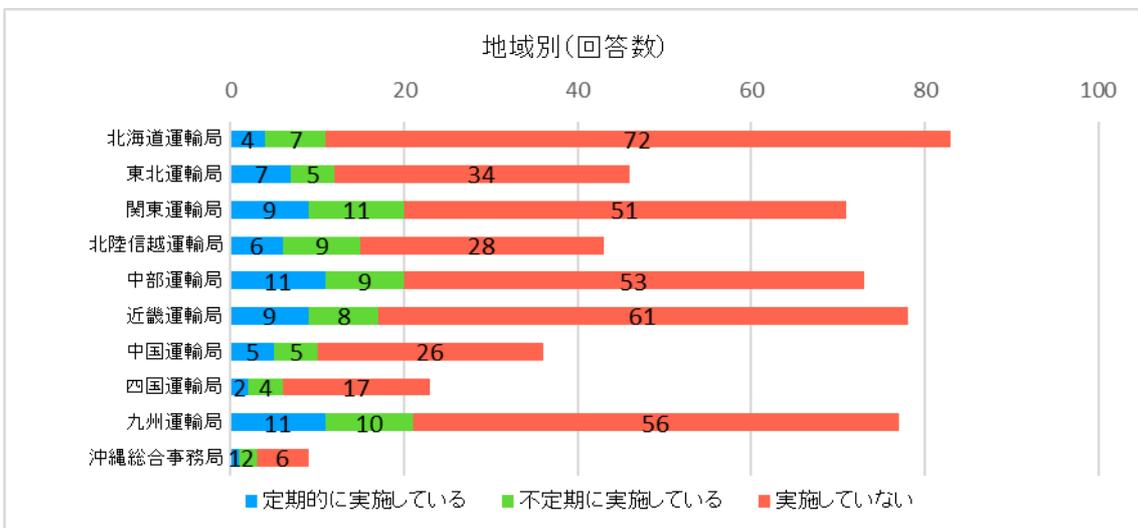
⑧ 観光に対する住民の満足度について数値目標を設定するとともに、データ計測を実施していますか。

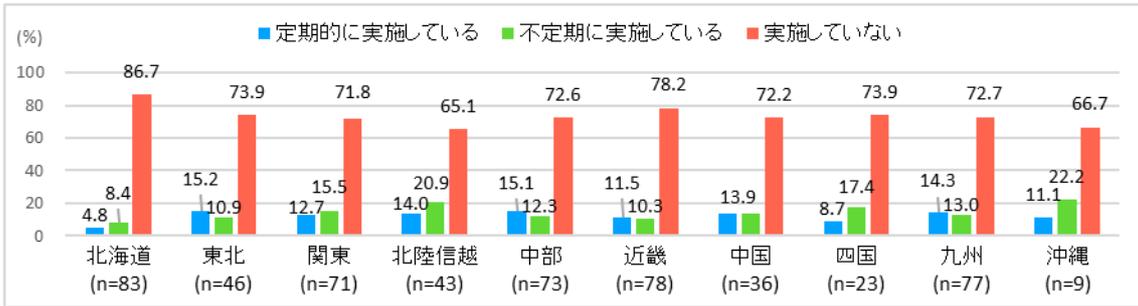


【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計 (n=264)



地域別では、関東、中部、近畿、九州地域で、「定期的実施している」の回答数が多い。





② 観光に対する住民の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を「定期的を実施している」「不定期に実施している」地域では、観光に対する住民の満足度が、「目標を達成している」は16.3%、「達成していない」が30.4%、「分からない」が53.3%と、「目標を達成している」割合は2割に満たなかった。

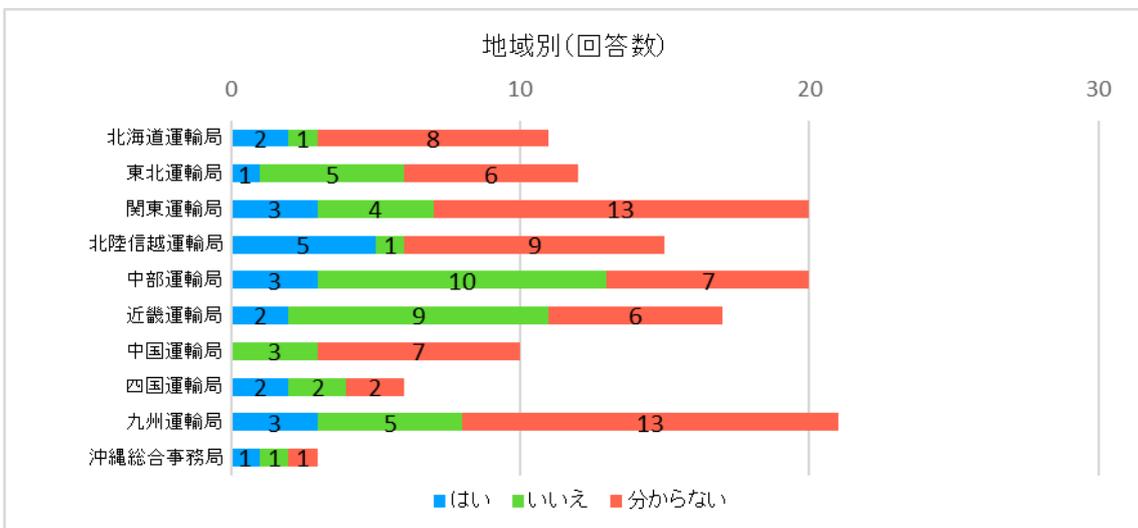
⑨ 観光に対する住民の満足度は、目標を達成していますか。(n=135)

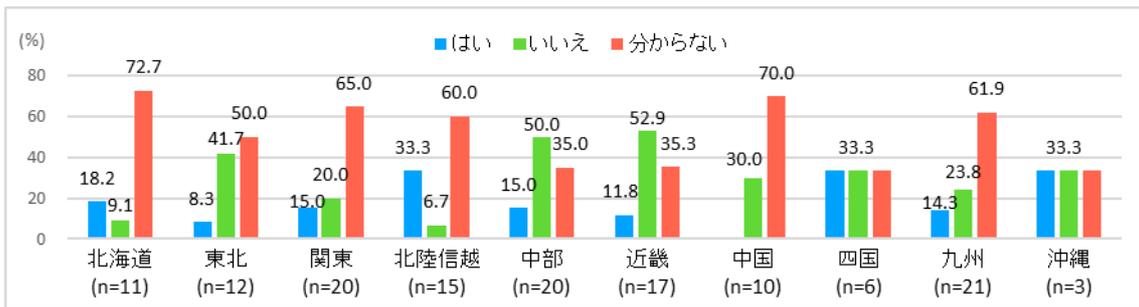


【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=92)



地域別にみると、北陸信越地域で「目標達成している」の回答数が多い。



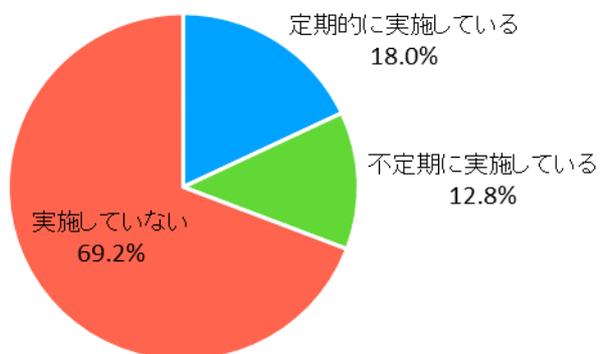


#### (4) 観光客の満足度

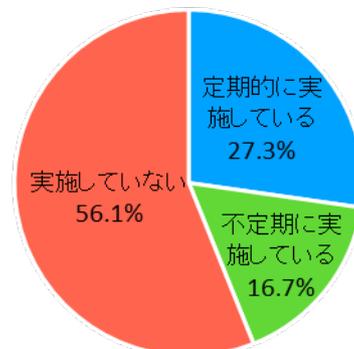
##### ① 観光客の満足度の計測

観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を実施しているか聞いたところ、「定期的実施している」が18.0%、「不定期実施している」が12.8%、「実施していない」が69.2%となり、約7割が観光客の満足度における目標の設定およびデータ計測を実施していないという結果となった。

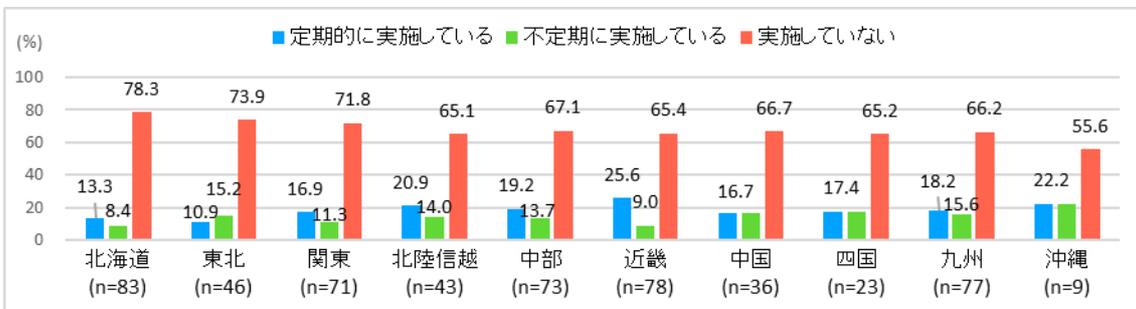
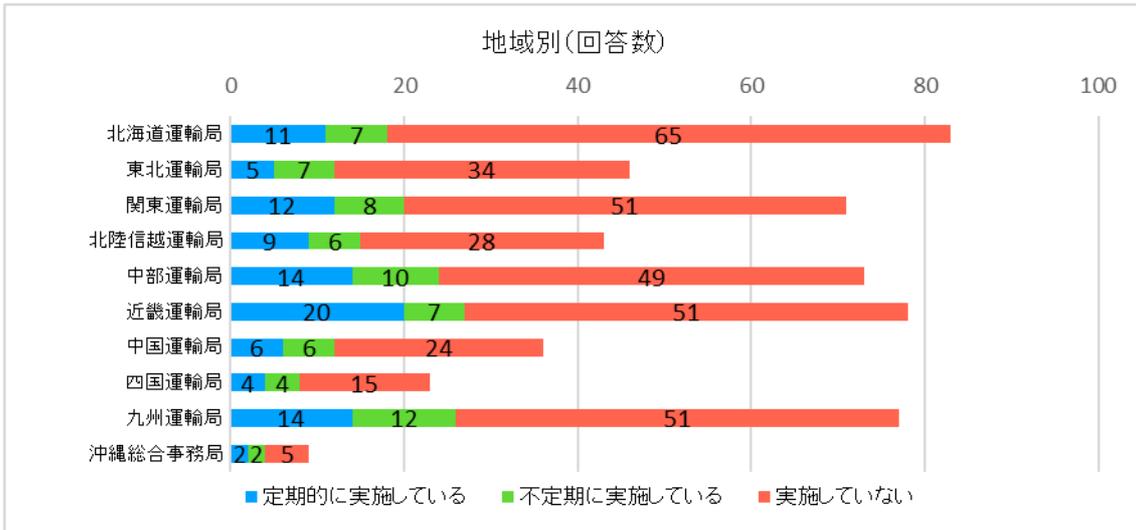
##### ⑩ 観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を実施していますか。(n=539)



##### 【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=264)

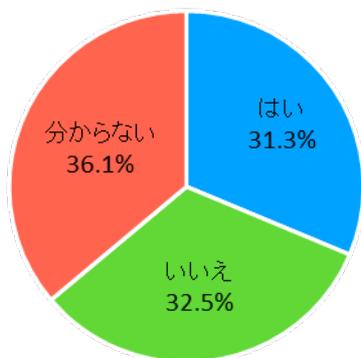


地域別にみると、中部、近畿、九州地域で、観光客の満足度を「定期的実施している」の回答数が多い。

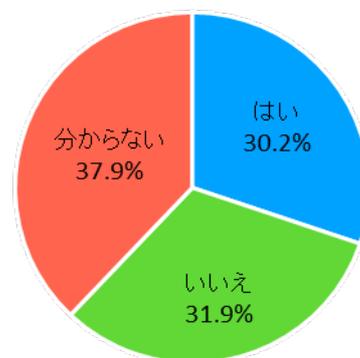


② 観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を「定期的を実施している」「不定期に実施している」地域では、観光客の満足度が、「目標を達成している」は31.3%、「達成していない」が32.5%、「分からない」が36.1%と、「目標を達成している」割合は約3割だった。

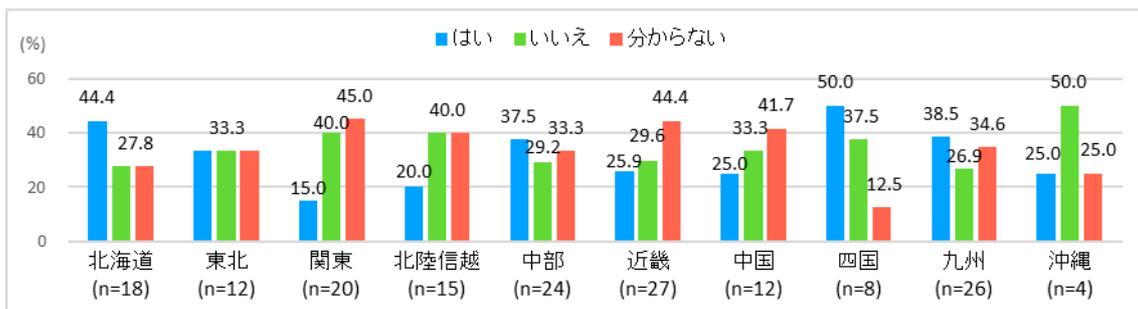
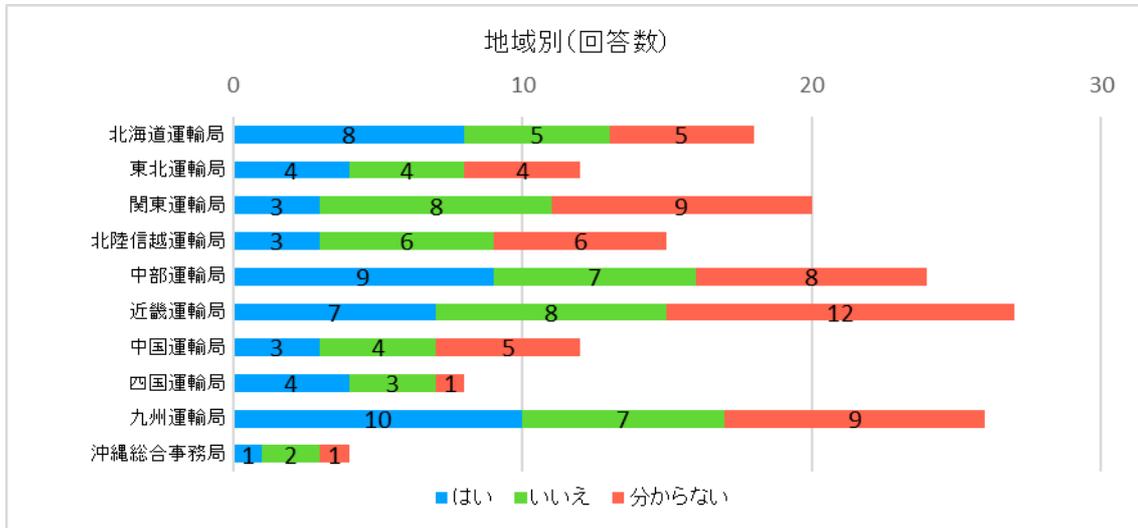
①① 観光客の満足度は、目標を達成していますか。  
(n=166)



【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=116)



地域別でみると、北海道、中部、近畿、九州地域で、設定した目標数値を「達成している」の回答数が多い。



## 5. 総括

### (1) アンケート結果のまとめ

#### 1) 観光に関する計画やビジョン

① 観光に関する計画やビジョンを作成している地方公共団体は4割程度だった。約1割の地方公共団体では、観光に関する計画やビジョンの作成を行っていない。

② 観光に関する計画やビジョンを作成している地方公共団体のうち、約半数は「持続可能な観光」の明記、あるいは持続可能な観光に資する取り組みについての記載がある。

③ 観光に関する計画やビジョンを作成している地方公共団体のうち、約7割はその作成にあたって、住民ワークショップを開催するなど、地域の声を反映する措置を講じている。

④ 観光に関する計画やビジョンを作成している地方公共団体のうち、作成した計画やビジョンを踏まえて、「社会経済」「文化」「環境」の各分野とそれらを管理するマネジメントに対して、具体的な施策の検討をしている地方公共団体は2割程度、「一部している」を含めると6割を上回った。

⑤ 作成した観光に関する計画やビジョンに基づき、検討した各分野における具体的な施策の実施状況については、約2割だった。「一部実施している」も含めると、6割以上の地方公共団体で施策の検討が実施されている。

⑥ 実施した施策について、その結果を分析している地方公共団体は1.5割程度だった。「一部実施している」も含めると、約5割の地方公共団体で実施した施策の結果の分析を行っている。

⑦ 実施した施策の結果を分析した結果を施策の改善に活用している地方公共団体については、「概ねしている」「一部活用している」を含めても4割に満たない回答となった。6割以上の地方公共団体では、実施した施策の分析結果を施策の改善に活用していない。

#### 2) 観光に対する住民の満足度

⑧ 観光に関する住民の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を定期的に行っている地方公共団体は1割程度で、「実施していない」地方公共団体が7割以上だった。

⑨ 観光に対する住民の満足度について、「目標を達成している」地方公共団体は2割に満たず、半数以上が「分からない」と回答している。

### 3) 観光客の満足度

⑩ 観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を「定期的を実施している」地域は2割に満たなかった。一方、約7割の地方公共団体では、「実施していない」。

⑪ 観光客の満足度が、設定した数値目標を達成している地方公共団体は3割程度となった。4割弱の地方公共団体が「分からない」と回答している。

#### (2) 総括

観光に関する計画やビジョンを作成している地方公共団体は、4割程度にとどまった。一方で、総合計画や総合戦略等における観光の記載も含めると、地方公共団体の約9割において観光に関する何かしらの計画やビジョン等があることになる。また、観光に関する計画・ビジョンの策定をしている地方公共団体のうち、約7割が住民参加の機会を作っている。

一方で、住民と観光客の満足度について、定期的計測している地方公共団体はいずれも2割に満たず、住民の満足度が「目標数値を達成している」地方公共団体も2割に満たず、観光客の満足度については3割程度だった。半数前後の地方公共団体では、住民と観光客の満足度が目標数値を達成しているかを把握していない。地域づくりにおける観光の役割についての理解を高めるためにも、具体的な対策や提言が求められる。

6割強の地方公共団体では、作成した計画やビジョンを踏まえて、社会経済、文化、環境の各分野と、それらを管理するマネジメントに対し、改善のための具体的な施策を検討し、具体的な施策を何かしらの形で実施している。

一方で、実施した施策について、その結果を分析している地方公共団体は半数程度で、そのうち、何らかの形で、分析結果を施策の改善に活用している地方公共団体は4割に満たない。多くの地方自治体において、実施した施策の結果分析や改善に向けた結果の活用は「一部実施」に留まることから、今後は、実施した施策の結果分析や改善の取り組みをより広げていくことで、持続可能な観光地経営の基盤づくりがさらに進むものと考えられる。

「サステナビリティに関する取り組み」は、「一部の実施」に留まることで、それぞれの地域で統一性がなかったり、狭義に捉えていたりする可能性も考えられる。この問題を解決するためには、JSTS-Dに示されている各項目について、推進状況をモニタリングすることが効果的と考えられる。

# 地域における持続可能な観光の実現に向けた調査業務報告書

— 地方公共団体 編 —

令和5年3月  
国土交通省 観光庁

<目次>

1. 業務の背景
2. 業務の目的
3. 業務の内容
4. 調査結果
5. 総括

## 1. 業務の背景

我が国においては、コロナ以前の急速な外国人旅行者の増大により、一部観光地における混雑やマナー違反などへの関心が高まっていた。また、今般の新型コロナウイルス感染症流行の影響により、各地域の観光関連産業は大変厳しい状況が続いている。

今後、「住んでよし、訪れてよし」の観光地域づくりを実現するためには、地方公共団体や観光地域づくり法人（DMO）が中心となって、観光客と地域住民の双方に配慮し、多面的かつ客観的なデータ計測と中長期的な計画に基づく総合的な観光地マネジメントを行うことが重要である。

観光庁では、こうした背景も踏まえ、2020年6月に公表した「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」（以下、「JSTS-D」という）の効果的な運用を通じた持続可能な観光地域づくりを推進している。

## 2. 業務の目的

地方公共団体における持続可能な観光に関する取組調査を行い、各地方公共団体における持続可能な観光地域づくりに係る取組状況や持続可能な観光への意識を把握する。

## 3. 業務の内容

令和5年1月27日～2月17日にかけて、全国の地方公共団体を対象に、オンラインでのアンケート調査を実施した。

○アンケート実施方法：MS Forms を用いた WEB アンケート

○アンケート対象：全地方公共団体（全都道府県、全市区町村）

○実施期間：令和5年1月27日～令和5年2月17日

○回収アンケート数：626件

（個人情報の取り扱いに同意がない5件と、同一団体の複数回答17件を除く604件を集計対象とする）

○ アンケート項目：全11問

① 観光に関する計画やビジョンの作成の状況

② 観光に対する住民の満足度

③ 観光客の満足度

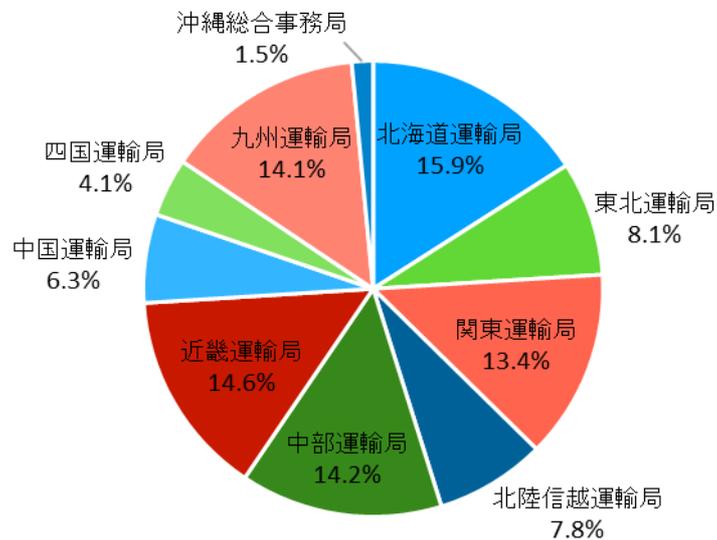
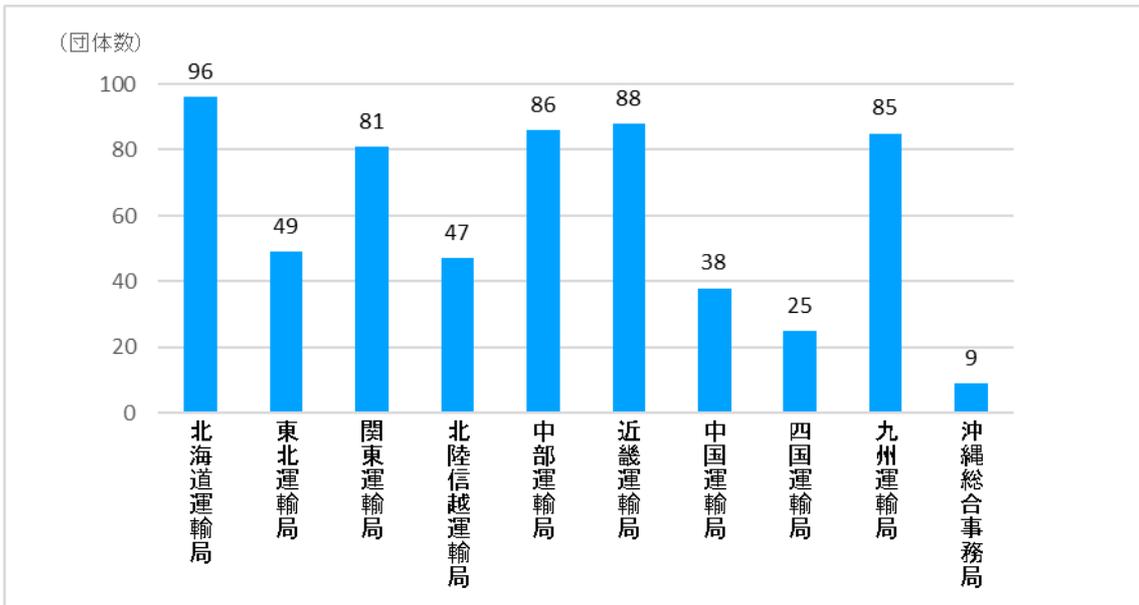
## 4. 調査結果

全国の地方公共団体において、観光を担当する部局等を対象に、アンケート調査への協力を依頼したところ、604件の回答を得た。

## (1) 回答地域

全体 604 件の回答のうち、北海道、関東、中部、近畿、九州地域からの回答数が多かった。

回答者の地域分布:運輸局別 (N=604)



## (2) 観光に関する計画やビジョン

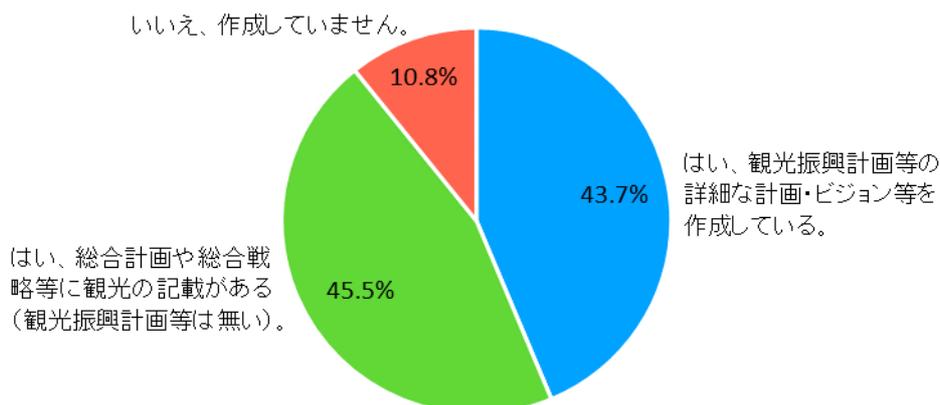
### ① 観光に関する計画やビジョンの作成状況

観光に関する計画やビジョンを「作成している」は 43.7%、「総合計画や総合戦略等に観光の記載がある」が 45.5%、「作成していない」が 10.8%と、「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」と「はい、総合計画や総合戦略等の記載がある（観

光振興計画等は無い。)を合わせた「はい」は、9割に近く、「いいえ」と回答している地方公共団体は1割程度となった。

① あなたの地方公共団体では、観光に関する計画・ビジョン等を作成していますか。

(N=604)



ここからは、①で観光に関する計画やビジョンを「作成している」あるいは「総合計画や総合戦略等に観光の記載がある」と回答した地域を対象とした調査結果である（回答数は各グラフに示す）。

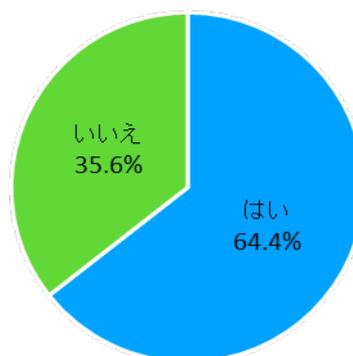
② 「持続可能な観光」の明記、あるいは持続可能な観光に資する取り組みの記載

「持続可能な観光」の明記、あるいは持続可能な観光に資する取り組みの記載については約48%が「はい」、約52%が「いいえ」と、ほぼ半々という結果となった。観光計画を作っている地方公共団体の半数は「持続可能な観光」について言及している。

② ①の計画やビジョン等において、「持続可能な観光」の明記、あるいは持続可能な観光に資する取り組みについての記載はありますか。(n=539)



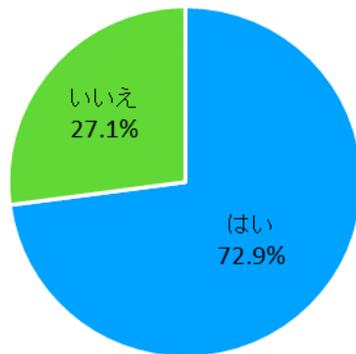
【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=264)



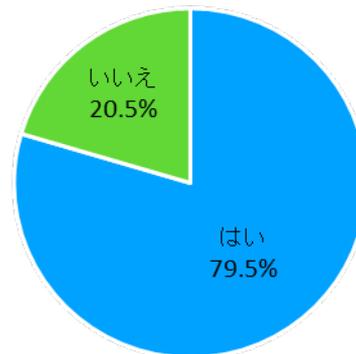
③ 観光に関する計画やビジョン作成への住民の参画

観光に関する計画やビジョンの作成にあたって、約7割の地域では、住民ワークショップを開催するなど、地域の声を反映する措置を講じている。

③ ①の計画やビジョン等の作成にあたって、住民ワークショップの開催など、地域の声を反映する措置を講じていますか。(n=539)



【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=264)

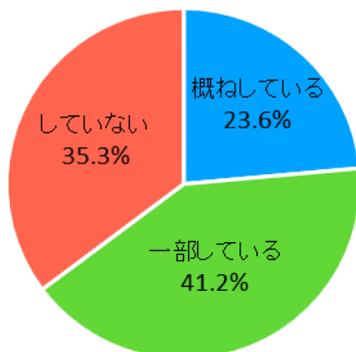


④ 具体的な施策の検討

作成した観光に関する計画やビジョンを踏まえて、社会経済、文化、環境の各分野とそれらを管理するマネジメントに対して、具体的な施策の検討状況について聞いた。

具体的な施策を「概ねしている」が23.6%、「一部している」が41.2%、「していない」が35.3%と、「概ねしている」「一部している」をあわせた「している」の回答は、全体の6割を超えた。

④ ①の計画やビジョンを踏まえて、社会経済、文化、環境の各分野とそれらを管理するマネジメントに対し、改善のための具体的な施策を検討していますか。(n=539)



【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=264)



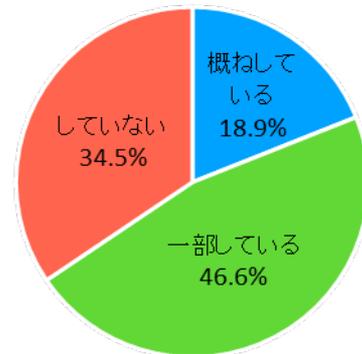
⑤ 検討した施策の実施状況

検討した施策の実施状況については、「概ねしている」が 20.4%、「一部している」が 40.4%、「していない」が 39.1%と、「概ねしている」「一部している」を合わせた 6 割以上の地域で施策の検討、実施されている。

⑤ ④の施策を実施していますか。(n=539)



【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=264)



⑥ 実施した施策の結果の分析

実施した施策について、その結果を分析しているかについては、「概ねしている」が 15.8%、「一部している」が 33.4%、「していない」が 50.8%と、「概ねしている」「一部している」を合わせると半数の地域で、実施した施策の分析を行なっている。

⑥ ⑤の実施した結果を分析していますか。(n=539)



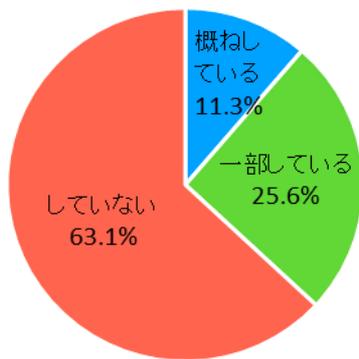
【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=264)



⑦ 分析した施策の結果の活用

分析した結果を施策の改善に活用しているかについては、「概ねしている」が11.3%、「一部している」が25.6%、「していない」が63.1%と、6割以上が施策の改善に向けて、結果を活用していないという結果となった。

⑦ ⑥の分析した結果を施策の改善に活用し、モニタリングしていますか。(n=539)



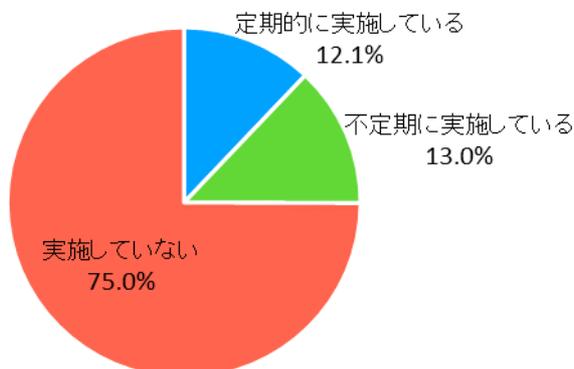
【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=264)



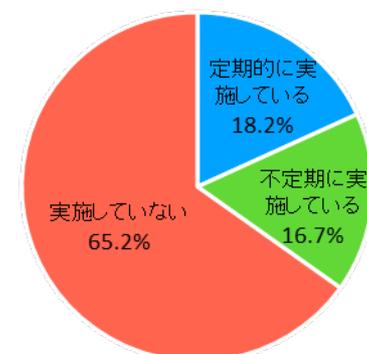
(3) 観光に対する住民の満足度

① 観光に対する住民の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を実施しているか聞いたところ、「定期的の実施している」が12.1%、「不定期に実施している」が13.0%、「実施していない」が75.0%となり、7割以上が住民の満足度における目標の設定およびデータ計測を実施していないという結果となった。

⑧ 観光に対する住民の満足度について数値目標を設定するとともに、データ計測を実施していますか。(n=539)

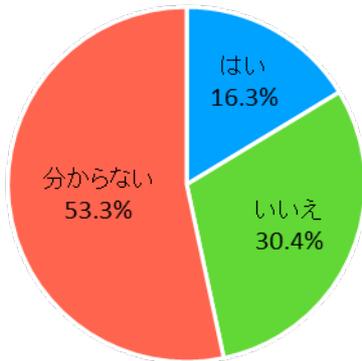


【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=264)



② 観光に対する住民の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を「定期的実施している」「不定期に実施している」地域では、観光に対する住民の満足度が、「目標を達成している」は16.3%、「達成していない」が30.4%、「分からない」が53.3%と、「目標を達成している」割合は2割に満たなかった。

⑨ 観光に対する住民の満足度は、目標を達成していますか。(n=135)



【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=92)

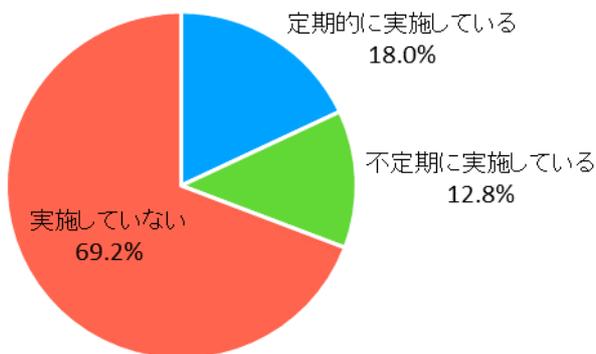


#### (4) 観光客の満足度

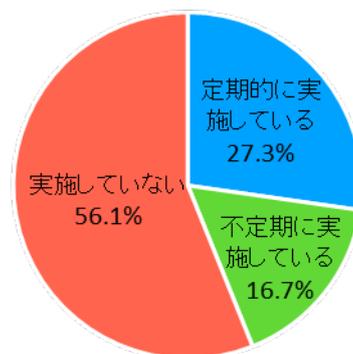
##### ① 観光客の満足度の計測

観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を実施しているか聞いたところ、「定期的実施している」が18.0%、「不定期に実施している」が12.8%、「実施していない」が69.2%となり、約7割が観光客の満足度における目標の設定およびデータ計測を実施していないという結果となった。

⑩ 観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を実施していますか。(n=539)

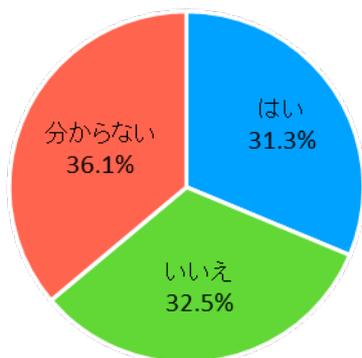


【参考】①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=264)

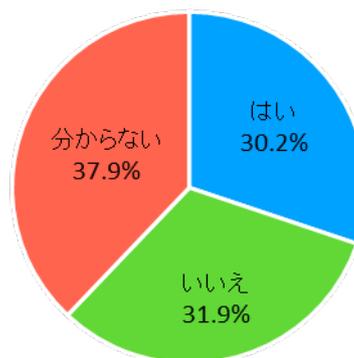


② 観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を「定期的を実施している」「不定期に実施している」地域では、観光客の満足度が、「目標を達成している」は31.3%、「達成していない」が32.5%、「分からない」が36.1%と、「目標を達成している」割合は約3割だった。

① 観光客の満足度は、目標を達成していますか。  
(n=166)



**【参考】**①の回答「はい、観光振興計画等の詳細な計画・ビジョン等を作成している。」選択者のみで集計(n=116)



## 5. 総括

### (1) アンケート結果のまとめ

#### 1) 観光に関する計画やビジョン

① 観光に関する計画やビジョンを作成している地方公共団体は4割程度だった。約1割の地方公共団体では、観光に関する計画やビジョンの作成を行っていない。

② 観光に関する計画やビジョンを作成している地方公共団体のうち、約半数は「持続可能な観光」の明記、あるいは持続可能な観光に資する取り組みについての記載がある。

③ 観光に関する計画やビジョンを作成している地方公共団体のうち、約7割はその作成にあたって、住民ワークショップを開催するなど、地域の声を反映する措置を講じている。

④ 観光に関する計画やビジョンを作成している地方公共団体のうち、作成した計画やビジョンを踏まえて、「社会経済」「文化」「環境」の各分野とそれらを管理するマネジメントに対して、具体的な施策の検討をしている地方公共団体は2割程度、「一部している」を含めると6割を上回った。

⑤ 作成した観光に関する計画やビジョンに基づき、検討した各分野における具体的な施策の実施状況については、約2割だった。「一部実施している」も含めると、6割以上の地方公共団体で施策の検討が実施されている。

⑥ 実施した施策について、その結果を分析している地方公共団体は1.5割程度だった。「一部実施している」も含めると、約5割の地方公共団体で実施した施策の結果の分析を行っている。

⑦ 実施した施策の結果を分析した結果を施策の改善に活用している地方公共団体については、「概ねしている」「一部活用している」を含めても4割に満たない回答となった。6割以上の地方公共団体では、実施した施策の分析結果を施策の改善に活用していない。

#### 2) 観光に対する住民の満足度

⑧ 観光に関する住民の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を定期的に行っている地方公共団体は1割程度で、「実施していない」地方公共団体が7割以上だった。

⑨ 観光に対する住民の満足度について、「目標を達成している」地方公共団体は2割に満たず、半数以上が「分からない」と回答している。

### 3) 観光客の満足度

⑩ 観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を「定期的を実施している」地域は2割に満たなかった。一方、約7割の地方公共団体では、「実施していない」。

⑪ 観光客の満足度が、設定した数値目標を達成している地方公共団体は3割程度となった。4割弱の地方公共団体が「分からない」と回答している。

### (2) 総括

観光に関する計画やビジョンを作成している地方公共団体は、4割程度にとどまった。一方で、総合計画や総合戦略等における観光の記載も含めると、地方公共団体の約9割において観光に関する何かしらの計画やビジョン等があることになる。また、観光に関する計画・ビジョンの策定をしている地方公共団体のうち、約7割が住民参加の機会を作っている。

一方で、住民と観光客の満足度について、定期的計測している地方公共団体はいずれも2割に満たず、住民の満足度が「目標数値を達成している」地方公共団体も2割に満たず、観光客の満足度については3割程度だった。半数前後の地方公共団体では、住民と観光客の満足度が目標数値を達成しているかを把握していない。地域づくりにおける観光の役割についての理解を高めるためにも、具体的な対策や提言が求められる。

6割強の地方公共団体では、作成した計画やビジョンを踏まえて、社会経済、文化、環境の各分野と、それらを管理するマネジメントに対し、改善のための具体的な施策を検討し、具体的な施策を何かしらの形で実施している。

一方で、実施した施策について、その結果を分析している地方公共団体は半数程度で、そのうち、何らかの形で、分析結果を施策の改善に活用している地方公共団体は4割に満たない。多くの地方自治体において、実施した施策の結果分析や改善に向けた結果の活用は「一部実施」に留まることから、今後は、実施した施策の結果分析や改善の取り組みをより広げていくことで、持続可能な観光地経営の基盤づくりがさらに進むものと考えられる。

「サステナビリティに関する取り組み」は、「一部の実施」に留まることで、それぞれの地域で統一性がなかったり、狭義に捉えていたりする可能性も考えられる。この問題を解決するためには、JSTS-Dに示されている各項目について、推進状況をモニタリングすることが効果的と考えられる。

# 地域における持続可能な観光の実現に向けた調査業務報告書

— 観光地域づくり法人（DMO）編 —

令和5年3月  
国土交通省 観光庁

<目 次>

1. 業務の背景
2. 業務の目的
3. 業務の内容
4. 調査結果
5. 総括

## 1. 業務の背景

我が国においては、コロナ以前の急速な外国人旅行者の増大により、一部観光地における混雑やマナー違反などへの関心が高まっていた。また、今般の新型コロナウイルス感染症流行の影響により、各地域の観光関連産業は大変厳しい状況が続いている。

今後、「住んでよし、訪れてよし」の観光地域づくりを実現するためには、地方公共団体や観光地域づくり法人（DMO）が中心となって、観光客と地域住民の双方に配慮し、多面的かつ客観的なデータ計測と中長期的な計画に基づく総合的な観光地マネジメントを行うことが重要である。観光庁では、こうした背景も踏まえ、2020年6月に公表した「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」（以下、「JSTS-D」という）の効果的な運用を通じた持続可能な観光地域づくりを推進している。

## 2. 業務の目的

DMOにおける持続可能な観光に関する取組調査を行い、DMOにおける持続可能な観光地域づくりに係る取組状況や持続可能な観光への意識を把握する。

## 3. 業務の内容

令和5年1月27日～2月17日にかけて、全国の観光地域づくり法人（DMO）を対象に、オンラインでのアンケート調査を実施した。

○アンケート実施方法：MS Forms アンケートフォームを用いたWEBアンケート

○アンケート対象：全DMO（全都道府県、全市区町村）

○実施期間：令和5年1月27日～令和5年2月17日

○回収アンケート数：111件

（同一団体の複数回答2件を除く109件を集計対象とする）

○アンケート項目：全11問

① 観光に関する計画やビジョンの作成の状況

② 観光に対する住民の満足度

③ 観光客の満足度

## 4. 調査結果

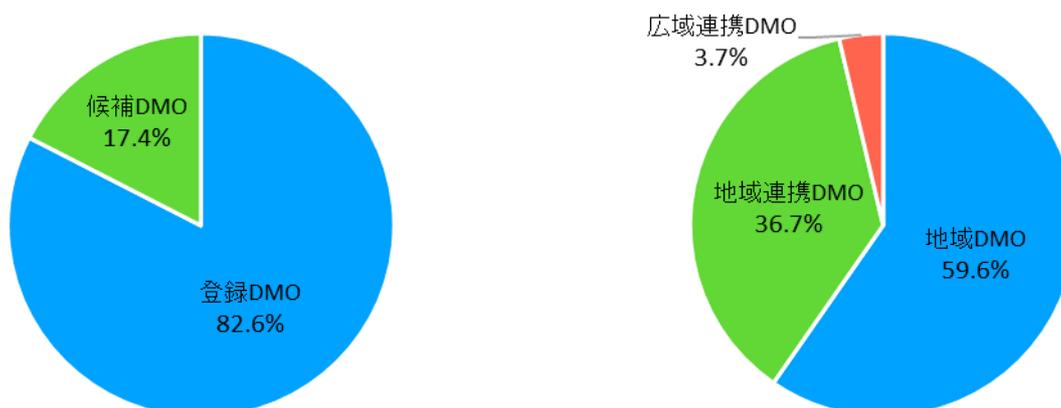
全国の観光地域づくり法人（DMO）において、観光を担当する部局等を対象に、アンケート調査への協力を依頼したところ、109件の回答を得た。

## (1) 回答区分

全体 109 件の回答のうち、「登録DMO」が 82.6%、「候補DMO」が 17.4%。

「地域DMO」が 59.6%、「地域連携DMO」が 36.7%、「広域連携DMO」が 3.7%。

回答者の登録区分 (N=109)

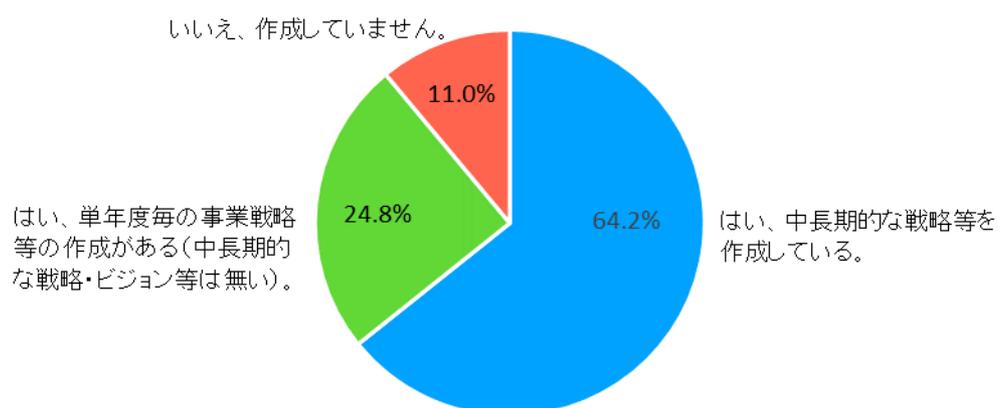


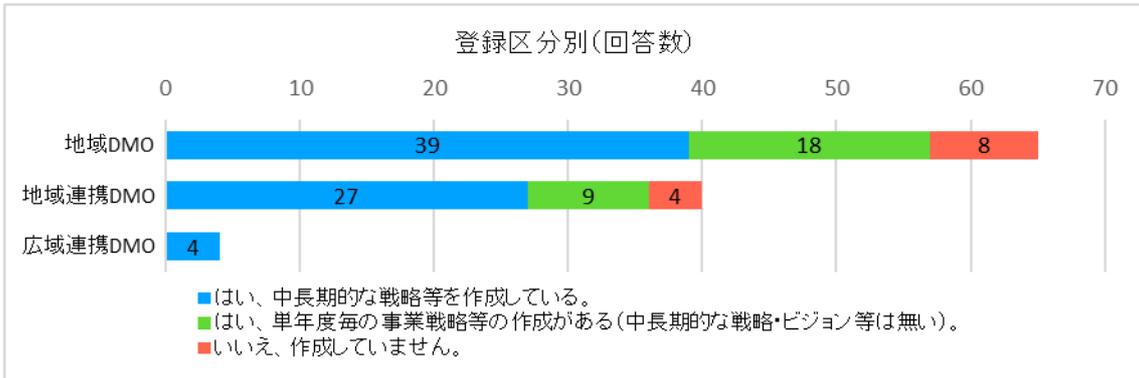
## (2) 観光に関する計画やビジョン

### ① 観光に関する計画やビジョンの作成状況

観光に関する計画やビジョンについて、64.2%が「中長期的な戦略等を作成している」、24.8%が「単年度毎の事業戦略等の作成がある」、11.0%は「作成していない」。

### ① あなたのDMOでは、観光に関する戦略・ビジョン等を作成していますか。(N=109)

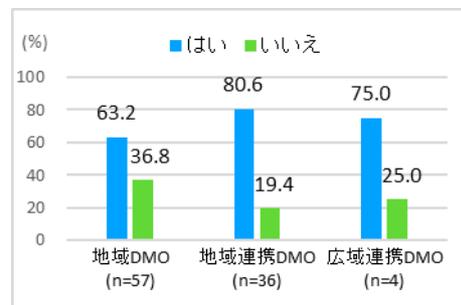
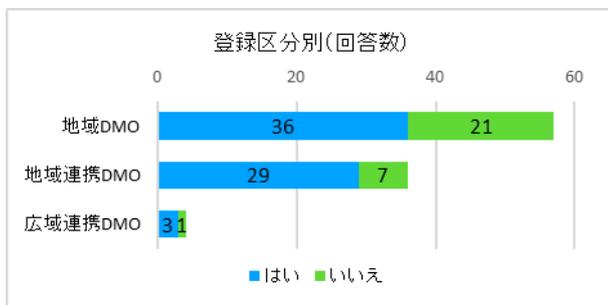
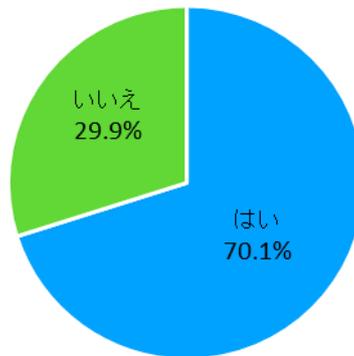




ここからは、①で観光に関する計画やビジョンを「中長期的な戦略等を作成している」あるいは「単年度毎の事業戦略等の作成がある」と回答したDMOを対象とした調査結果である(回答数は各グラフに示す)。

② 「持続可能な観光」の明記、あるいは持続可能な観光に資する取り組みの記載

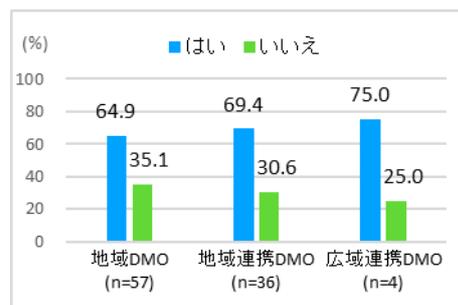
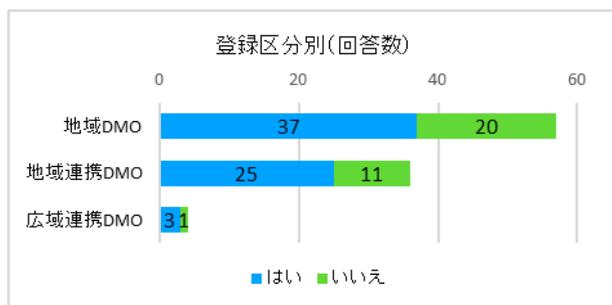
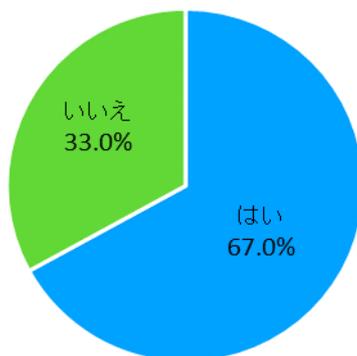
② ①の戦略やビジョン等において、「持続可能な観光」の明記、あるいは持続可能な観光に資する取り組みについての記載はありますか。(n=97)



③ 観光に関する計画やビジョン作成への住民の参画

観光に関する計画やビジョンの作成にあたって、約7割の地域では、住民ワークショップを開催するなど、地域の声を反映する措置を講じている。

③ ①の戦略やビジョン等の作成にあたって、住民ワークショップの開催など、地域の声を反映する措置を講じていますか。(n=97)

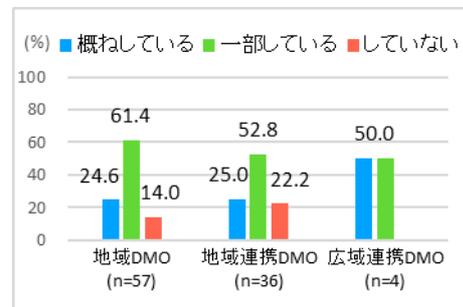
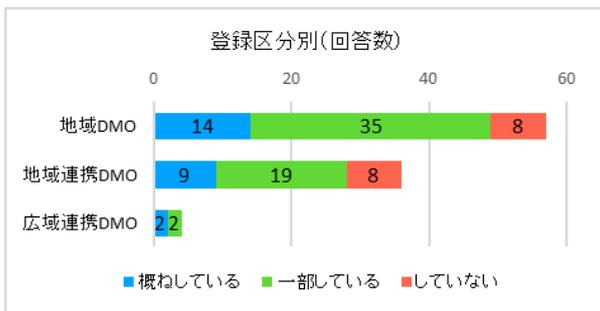


④ 具体的な施策の検討

作成した観光に関する計画やビジョンを踏まえて、社会経済、文化、環境の各分野とそれらを管理するマネジメントに対して、具体的な施策の検討状況について聞いた。

具体的な施策を「概ねしている」が25.8%、「一部している」が57.7%、「していない」が16.5%と、「概ねしている」「一部している」を合わせた「している」の回答は、8割を超える。

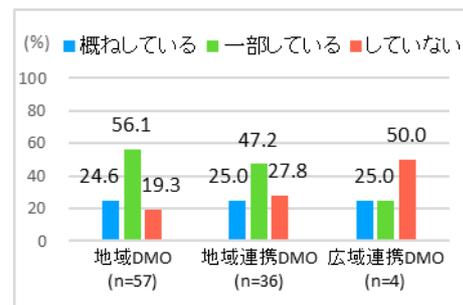
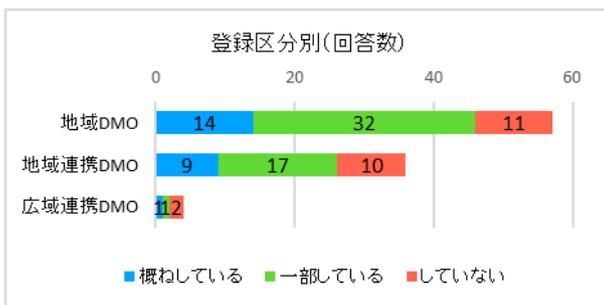
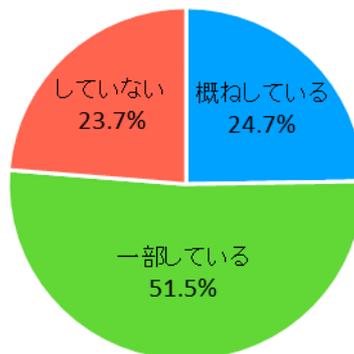
④ ①の戦略やビジョンを踏まえて、社会経済、文化、環境の各分野とそれらを管理するマネジメントに対し、改善のための具体的な施策を検討していますか。(n=97)



⑤ 検討した施策の実施状況

検討した施策の実施状況については、「概ねしている」が24.7%、「一部している」が51.5%、「していない」が23.7%と、「概ねしている」「一部している」を合わせた7割以上の地域で施策の検討やその実施をしている。

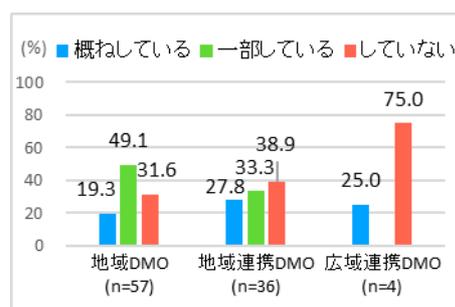
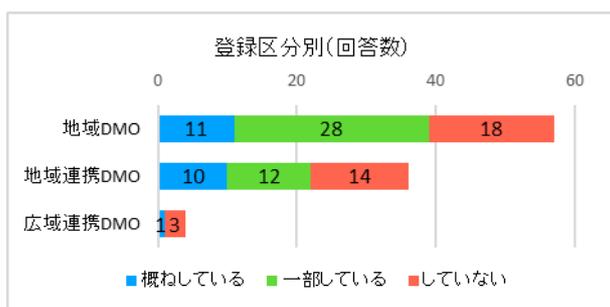
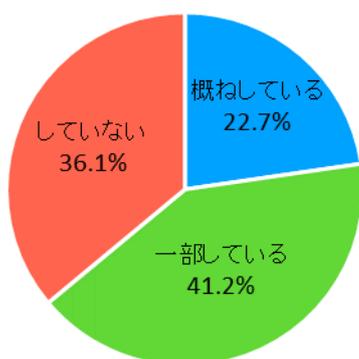
⑤ ④の施策を実施していますか。(n=97)



⑥ 実施した施策の結果の分析

実施した施策について、その結果を分析しているかについては、「概ねしている」が22.7%、「一部している」が41.2%、「していない」が36.1%と、「概ねしている」「一部している」を合わせると6割以上のDMOで、実施した施策の分析を行なっている。

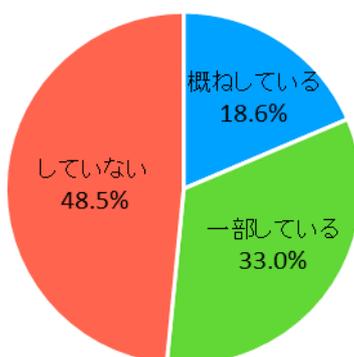
**⑥ ⑤の実施した結果を分析していますか。(n=97)**

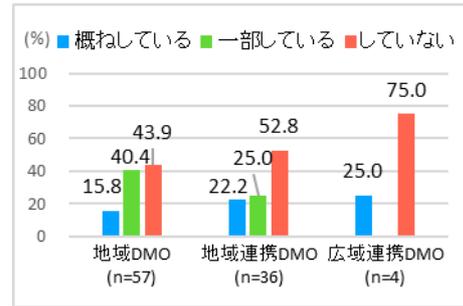
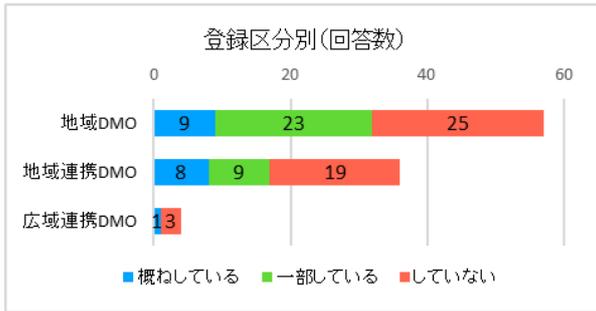


⑦ 分析した施策の結果の活用

分析した結果を施策の改善に活用しているかについては、「概ねしている」が18.6%、「一部している」が33.0%、「していない」が48.5%と、ほぼ半数の地域で、施策の改善に向けて、結果を活用している。

**⑦ ⑥の分析した結果を施策の改善に活用し、モニタリングしていますか。(n=97)**

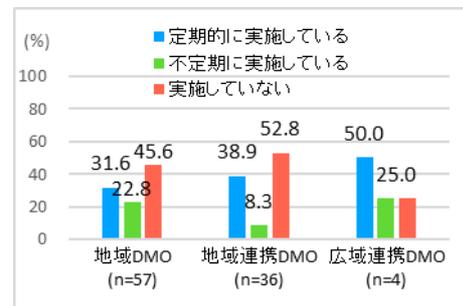
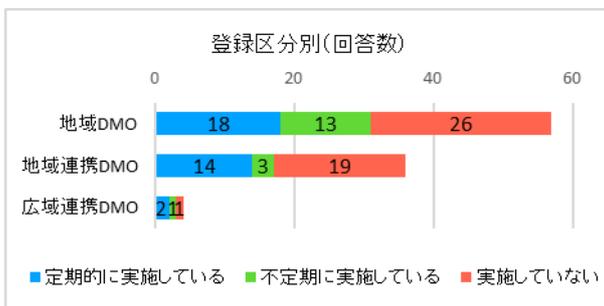
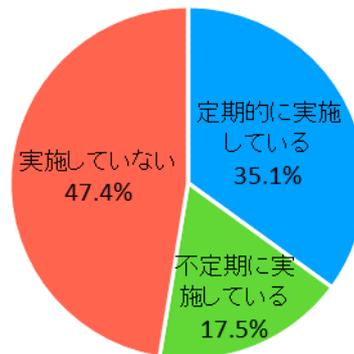




### (3) 観光に対する住民の満足度

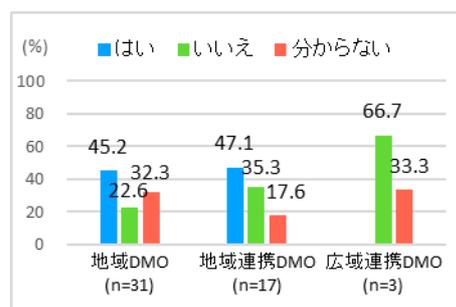
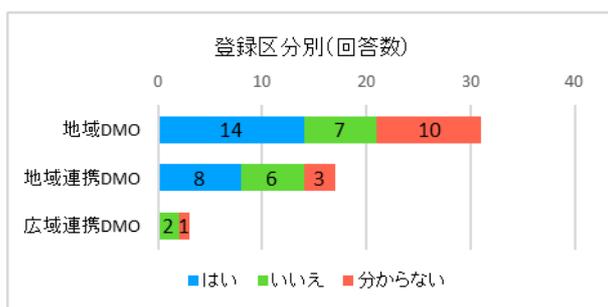
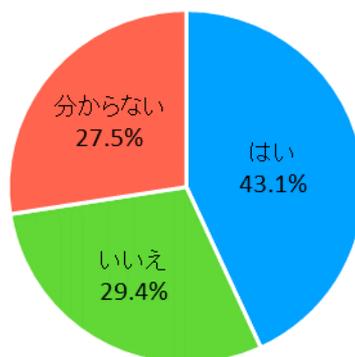
- ① 観光に対する住民の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を実施しているか聞いたところ、「定期的実施している」が35.1%、「不定期に実施している」が17.5%、「実施していない」が47.4%と、ほぼ半数の地域で、データ計測を実施している。

**⑧** 観光に対する住民の満足度について数値目標を設定するとともに、データ計測を実施していますか。(n=97)



② 観光に対する住民の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を「定期的実施している」「不定期に実施している」DMOでは、観光に対する住民の満足度が、「目標を達成している」は43.1%、「達成していない」が29.4%、「分からない」が27.5%と、「目標を達成している」割合は約4割だった。

⑨ 観光に対する住民の満足度は、目標を達成していますか。(n=51)

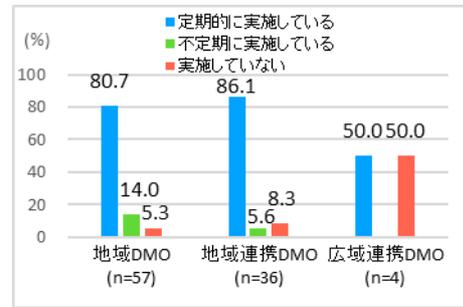
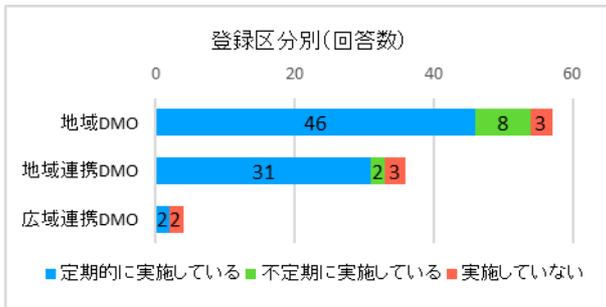
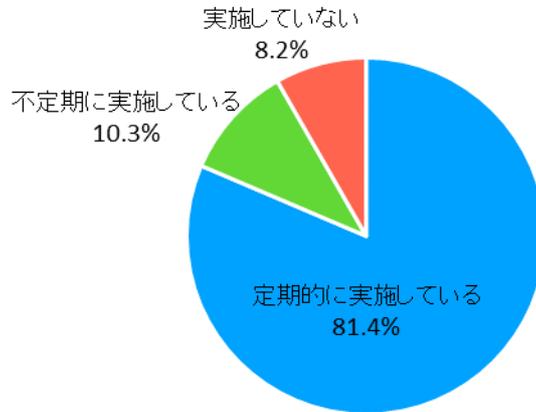


(4) 観光客の満足度

① 観光客の満足度の計測

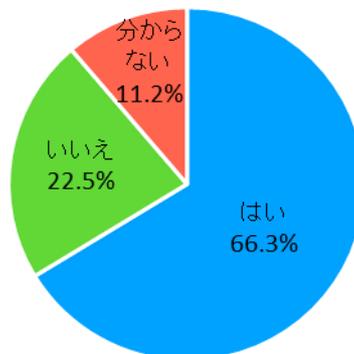
観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を実施しているか聞いたところ、「定期的実施している」が81.4%、「不定期に実施している」が10.3%、「実施していない」が8.2%と、「定期的実施している」「不定期に実施している」を合わせた「実施している」割合は、9割を超える。

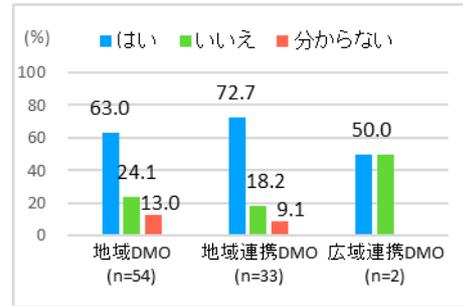
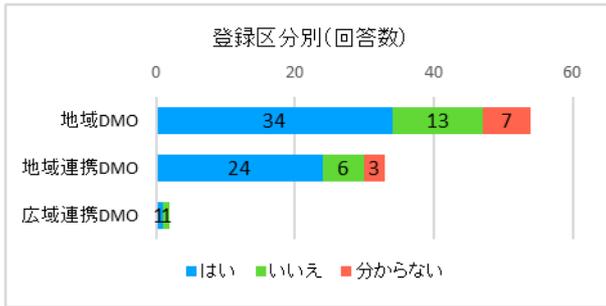
⑩ 観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、  
データ計測を実施していますか。(n=97)



② 観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を「定期的実施している」「不定期に実施している」DMOでは、観光客の満足度が、「目標を達成している」は66.3%、「達成していない」が22.5%、「分からない」が11.2%と、「目標を達成している」割合は約7割だった。

⑪ 観光客の満足度は、目標を達成していますか。(n=89)





## 5. 総括

### (1) アンケート結果のまとめ

#### 1) 観光に関する計画やビジョン

- ① 観光に関する計画やビジョンを作成しているDMOは6割を超えた。「単年度毎の事業戦略等の作成がある」が2割を超えており、ほとんどのDMOでは観光に関する計画やビジョンを作成していることになる。
- ② 観光に関する計画やビジョンを作成しているDMOのうち、約7割は「持続可能な観光」の明記、あるいは持続可能な観光に資する取り組みについての記載がある。
- ③ 観光に関する計画やビジョンを作成しているDMOのうち、約7割はその作成にあたって、住民ワークショップを開催するなど、地域の声を反映する措置を講じている。
- ④ 観光に関する計画やビジョンを作成しているDMOのうち、作成した計画やビジョンを踏まえて、社会経済、文化、環境の各分野と、それらを管理するマネジメントに対し、改善のための具体的な施策を検討しているDMOについては、「概ねしている」「一部している」を合わせると8割を超えた。
- ⑤ 作成した観光に関する計画やビジョンに基づき、検討した各分野における具体的な施策の実施状況については、「概ねしている」「一部している」を合わせた7割以上の地域で実施されている。
- ⑥ 実施した施策について、その結果を分析しているDMOは2割に留まる。「一部実施している」DMOも含めると、6割以上のDMOで実施した施策の結果を分析している。
- ⑦ 実施した施策の結果を分析した結果を施策の改善に活用しているDMOについては2割に満たない回答となった。「一部活用している」も含めると、約半数のDMOが、実施した施策の結果を分析し、その結果を施策の改善に活用している。

#### 2) 観光に対する住民の満足度

- ⑧ 観光に関する住民の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を定期的に行っているDMOは3割以上、不定期に行っているも含めると5割が実施している。
- ⑨ 観光に対する住民の満足度が目標を達成しているかについて、「達成している」と回答したDMOは約4割を超え、「達成していない」と回答したDMOは3割に満たなかつ

た。一方で、「分からない」と回答したDMOは3割近くだった。

### 3) 観光客の満足度

⑩ 観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を「定期的を実施している」DMOは約8割だった。不定期に実施しているは1割、合わせると9割が実施している。実施していないは1割以下だった。

⑪ 観光客の満足度が、設定した数値目標を達成しているかについては、「達成している」が6割を超え、「達成していない」が2割、「分からない」が1割程度となった。

## (2) 総括

観光に関する計画やビジョンを作成しているDMOは約6割だった。観光に関する政策・ビジョンの策定をしているDMOの約7割が住民参加の機会を作っている。

一方で、住民満足度の目標達成は半数に満たないことから、具体的な対策や提言が求められる。また、3割近くが住民満足度の達成度について「分からない」と回答していることから、データに基づき、現状把握・分析・課題の改善・検証するPDCAのしくみづくりの必要性が示唆される。

回答者の8割は、作成した計画やビジョンを踏まえて、社会経済、文化、環境の各分野と、それらを管理するマネジメントに対し、改善のための具体的な施策を検討し、7割以上が具体的な施策を何かしらの形で実施している。

一方で、実施した施策について、その結果を分析し、分析した結果を施策の改善に活用しているDMOは2割に満たない。半数前後は、「一部実施」に留まることから、今後は、実施した施策の結果分析や改善の取り組みを広げていくことで、より持続可能な観光地経営の基盤づくりが進むものと考えられる。

観光に対する満足度については、8割以上のDMOが観光客に対して定期的な計測を行っている一方で、地域住民に対して計測を行っているDMOは4割に満たない。「住んでよし、訪れてよし」の観光地域づくりを実現するには、双方の満足度の向上が必要であることから、今後は地域住民に対する観光の理解度の向上を図る必要があるのではないかと。

「サステナビリティに関する取り組み」は、「一部の実施」に留まることで、それぞれの地域で統一性がなかったり、狭義に捉えていたりする可能性も考えられる。この問題を解決するためには、JSTS-Dに示されている各項目について、推進状況をモニタリングすることが効果的と考えられる。