

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

令和4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4年2月17日～3月18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：Google 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：全地方公共団体（全都道府県、全市区町村）

○実施期間：令和4年2月17日～令和4年3月18日

○アンケートサンプル数：617件

○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

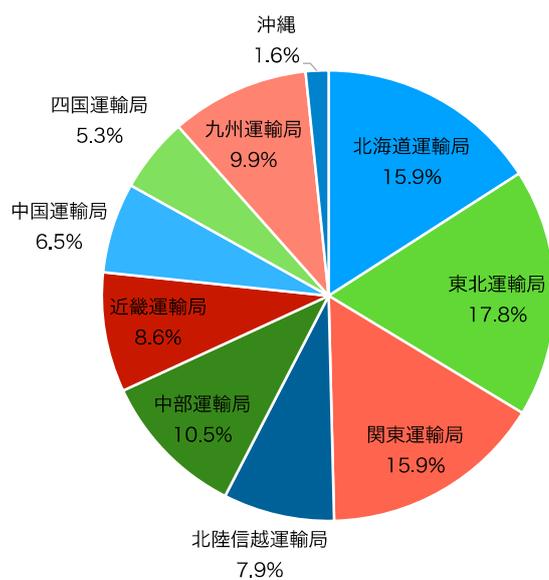
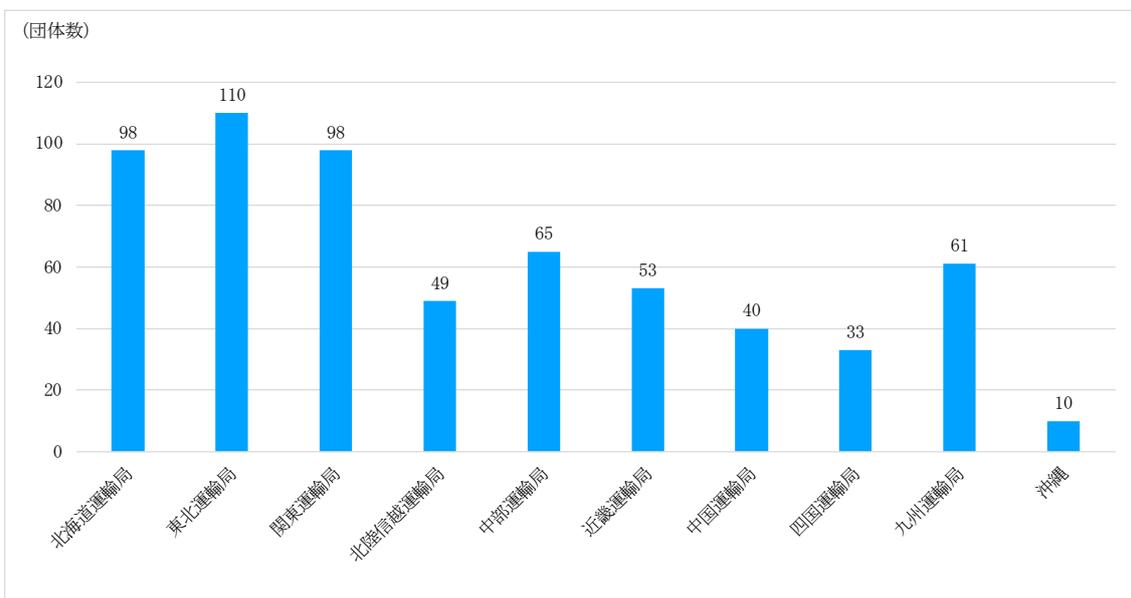
4. 調査結果

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、617件の回答を得た。

(1) 回答地域

全体617件の回答のうち、北海道、東北、関東地域からの回答率が他地域と比較して高かった。

回答者の地域分布:運輸局別 (N=617)

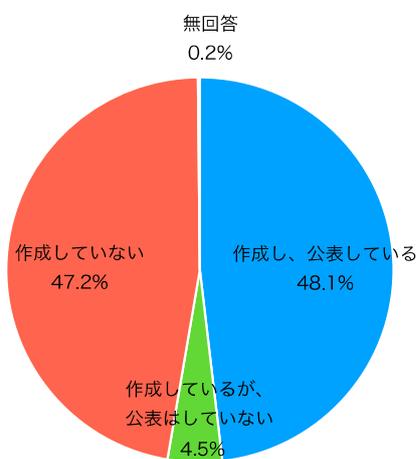


(2) 観光に関する計画やビジョン

① 観光に関する計画やビジョンの作成状況

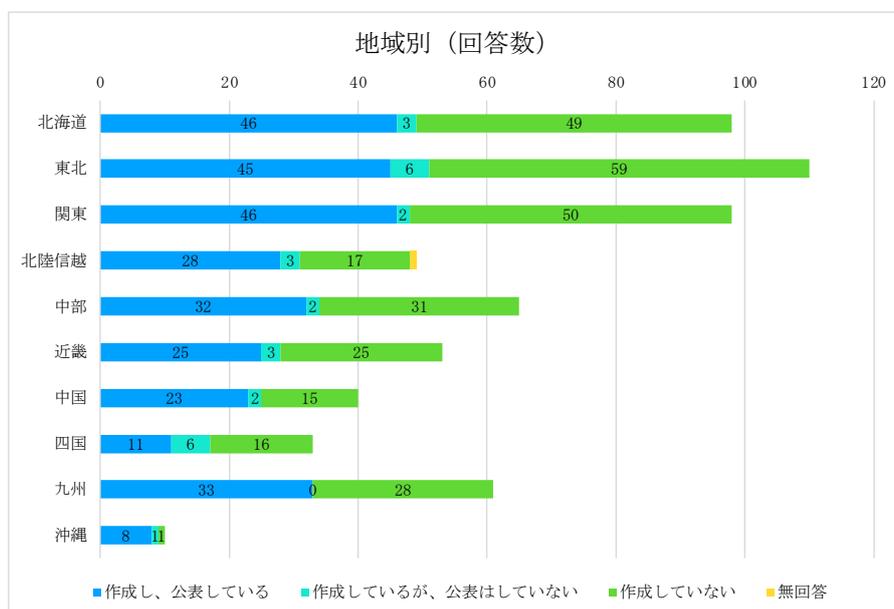
観光に関する計画やビジョンを「作成し、公表している」は 48.1%、「作成しているが、公表はしていない」が 4.5%、「作成していない」が 47.2%と、「作成し、公表している」と「作成しているが、公表はしていない」を合わせた「公表している」は、半数をやや上回った。作成している地域と作成していない地域の二極化がみられた。

① あなたの地方公共団体では、観光に関する計画やビジョンを作成し、公表していますか。(N=617)



地域別では、北海道、東北、関東地域で「作成し、公表している」の回答数が多い。

<地域別>

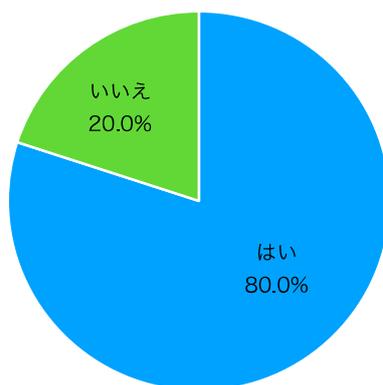


ここからは、①で観光に関する計画やビジョンを「作成し、公表している」あるいは「作成しているが、公表をしていない」と回答した地域を対象とした調査結果である（回答数は各グラフに示す）。

② 観光に関する計画やビジョン作成への住民の参画

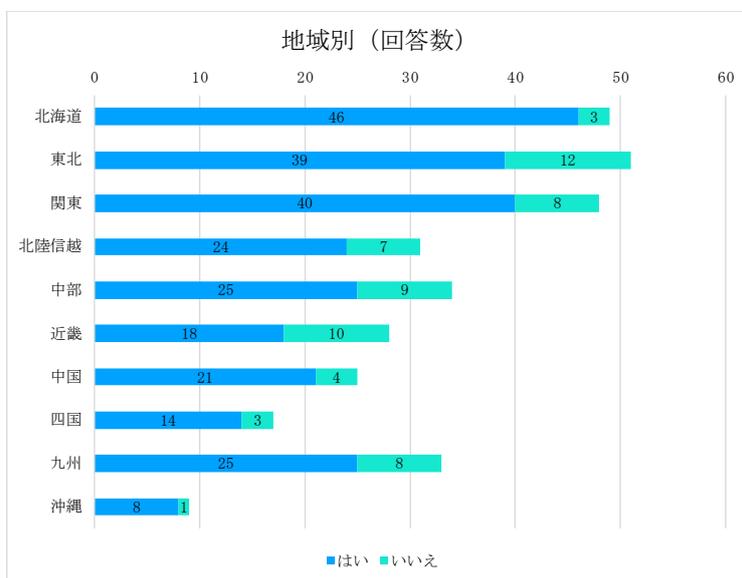
観光に関する計画やビジョンの作成にあたって、約7割の地域では、住民ワークショップを開催するなど、地域の声を反映する措置を講じている。

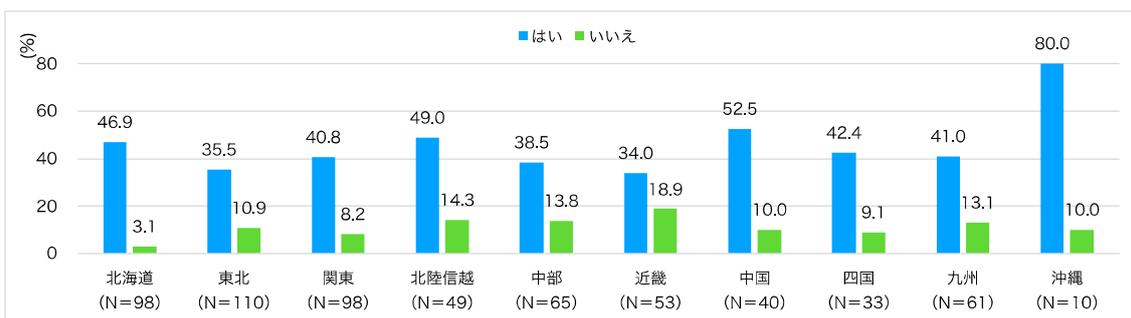
② ①の計画やビジョン作成にあたって、住民ワークショップの開催など、地域の声を反映する措置を講じていますか。(N=325)



地域別でみると、①同様、北海道、東北、関東地域で、「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。

<地域別>



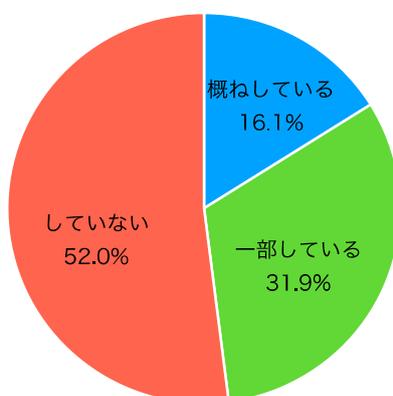


③ 具体的な施策の検討

作成した観光に関する計画やビジョンを踏まえて、「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」の各分野について、具体的な施策の検討状況について聞いた。

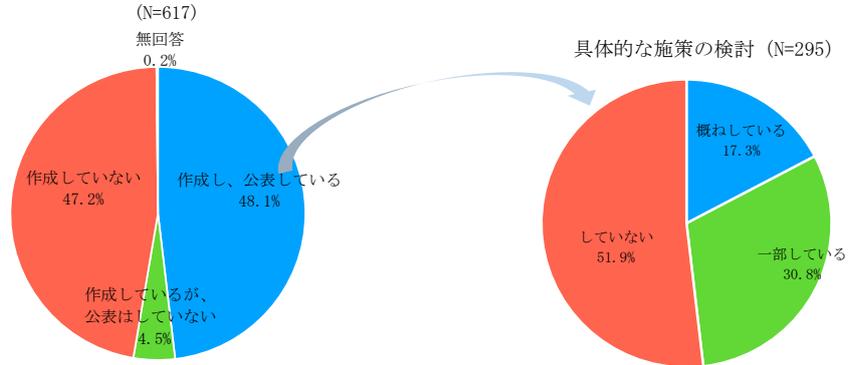
具体的な施策を「概ねしている」が16.1%、「一部している」が31.9%、「していない」が52.0%と、「概ねしている」「一部している」をあわせた「している」の回答は、全体の48.0%と半数に満たなかった。

③ ①の計画やビジョンを踏まえて、「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」の各分野について、具体的な施策を検討していますか。(N=323)

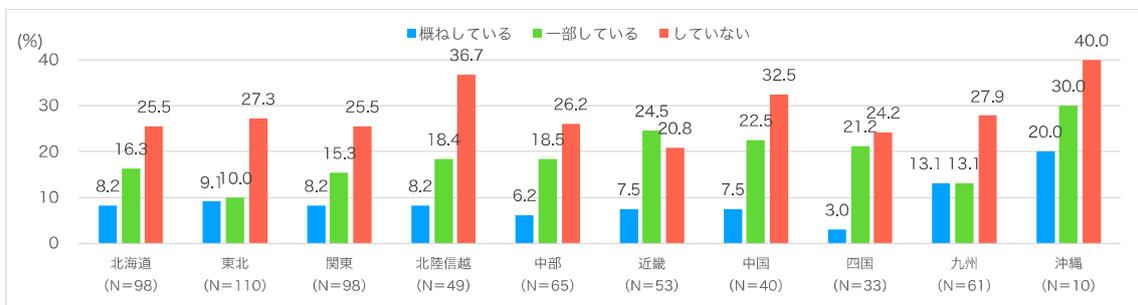
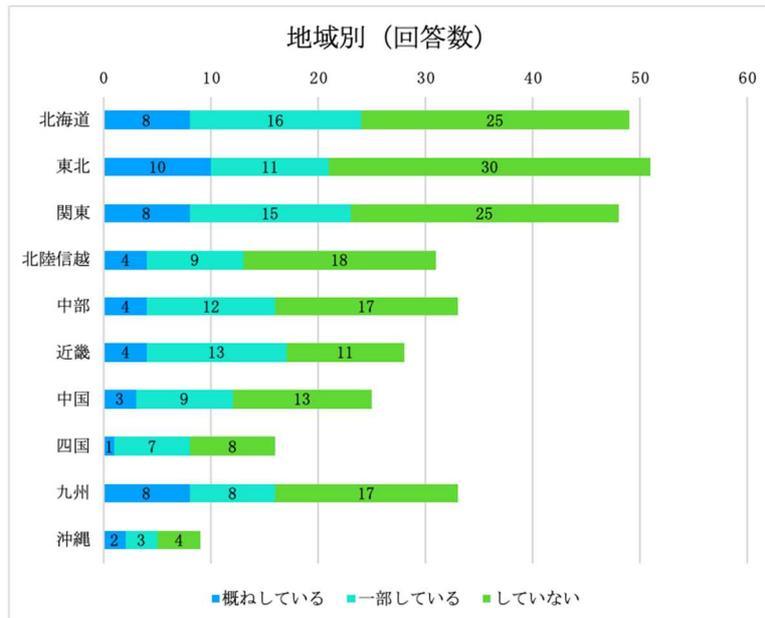


観光に関する計画やビジョンを「作成し、公表している」地方公共団体においては、具体的な施策の検討を「概ねしている」が17.3%、「一部している」が30.8%、「していない」が51.9%と、「概ねしている」「一部している」をあわせた「している」の回答は、全体の48.1%と半数に満たなかった。

①観光に関する計画やビジョンを作成し、公表しているか



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



④ 検討した施策の実施状況

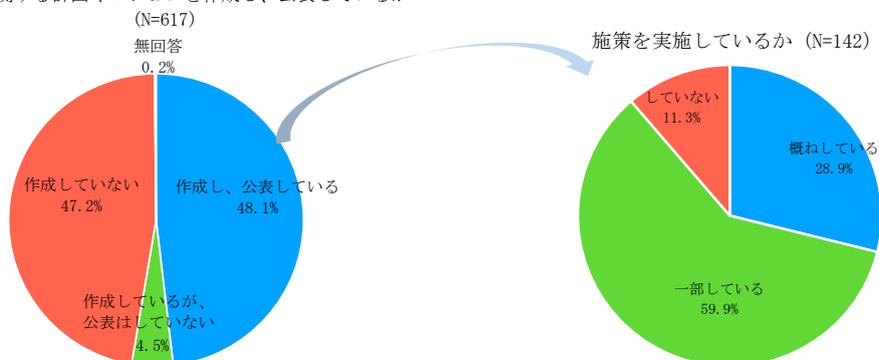
検討した施策の実施状況については、「概ね実施している」が 26.1%、「一部実施している」が 58.6%、「していない」が 15.3%と、「概ね実施している」「一部実施している」を合わせた 8 割以上の地域で施策の検討、実施されている。

④ ③の策を実施していますか。(N=157)

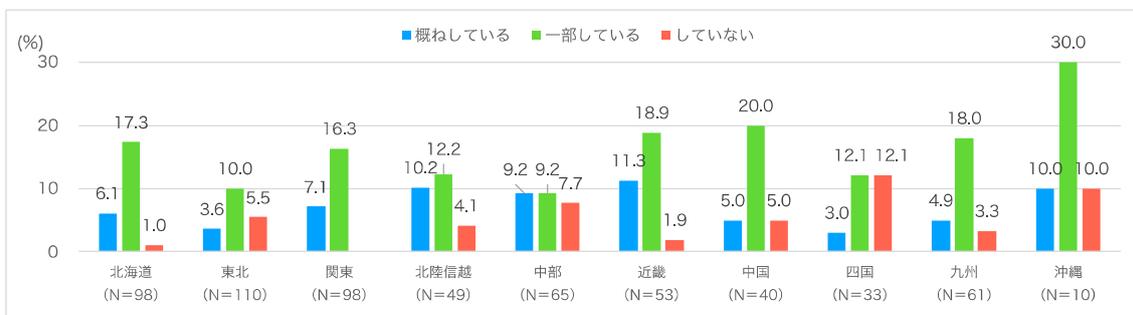
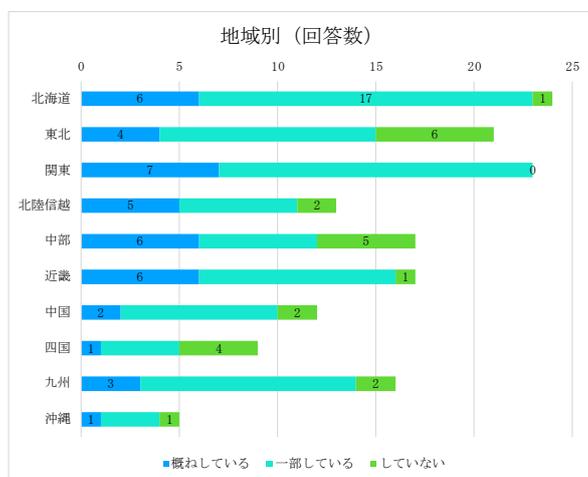


観光に関する計画やビジョンを「作成し、公表している」地方公共団体においては、検討した施策の実施を「概ねしている」が 28.9%、「一部している」が 59.9%、「していない」が 11.3%と、「概ねしている」「一部している」をあわせた「している」の回答は、全体の 88.8%と 9 割近くを占めた。

①観光に関する計画やビジョンを作成し、公表しているか



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



⑤ 実施した施策の結果の分析

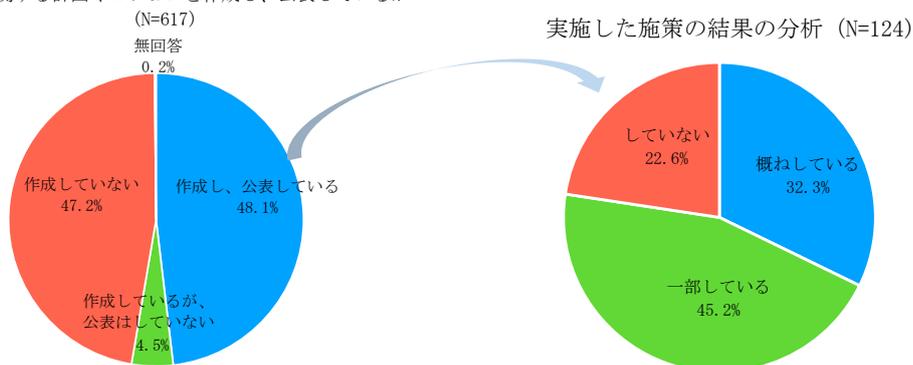
実施した施策について、その結果を分析しているかについては、「概ねしている」が30.5%、「一部している」が46.6%、「していない」が22.9%と、「概ねしている」「一部している」を合わせると65%の地域で、実施した施策の分析を行なっている。

⑤ 実施した施策の結果を分析していますか。(N=131)

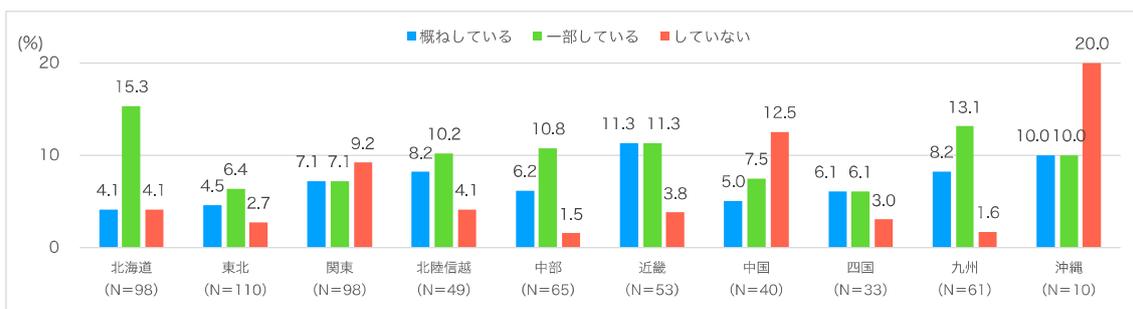
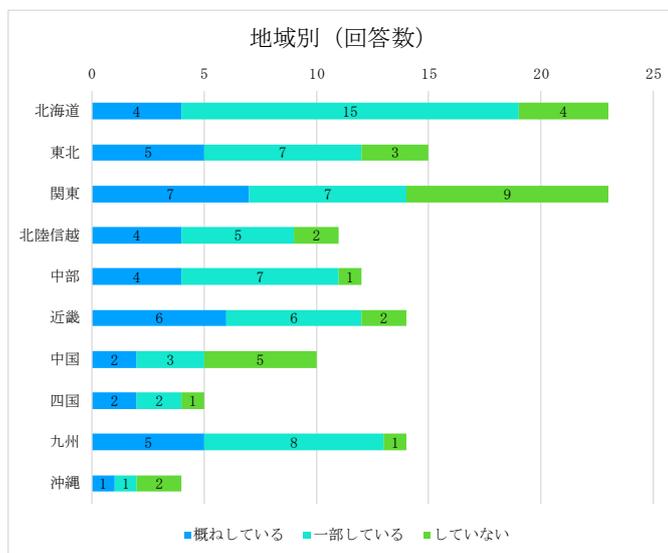


観光に関する計画やビジョンを「作成し、公表している」地方公共団体においては、実施した施策の結果の分析を「概ねしている」が32.3%、「一部している」が45.2%、「していない」が22.6%と、「概ねしている」「一部している」をあわせた「している」の回答は、全体の77.5%と8割近くを占めている。

①観光に関する計画やビジョンを作成し、公表しているか



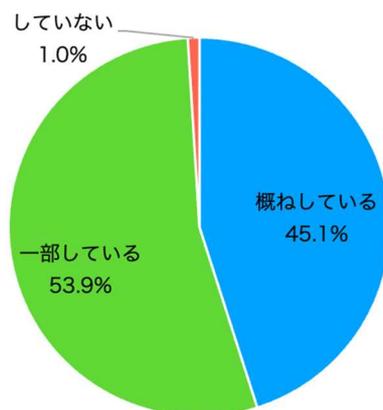
地域別では、関東、近畿地域で、実施した施策の結果分析を「概ねしている」の回答数が多い。



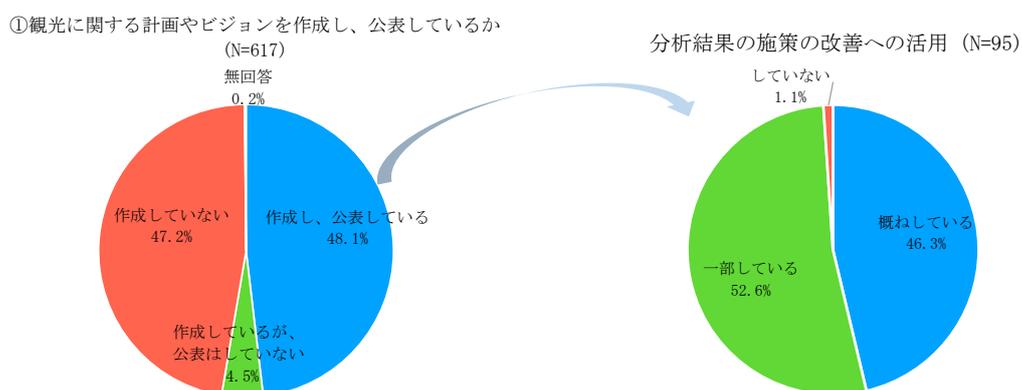
⑥ 分析した施策の結果の活用

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、「概ね活用している」が45.1%、「一部活用している」が53.9%、「していない」1.0%と、ほぼ全部の地域で、施策の改善に向けて、結果を活用している。

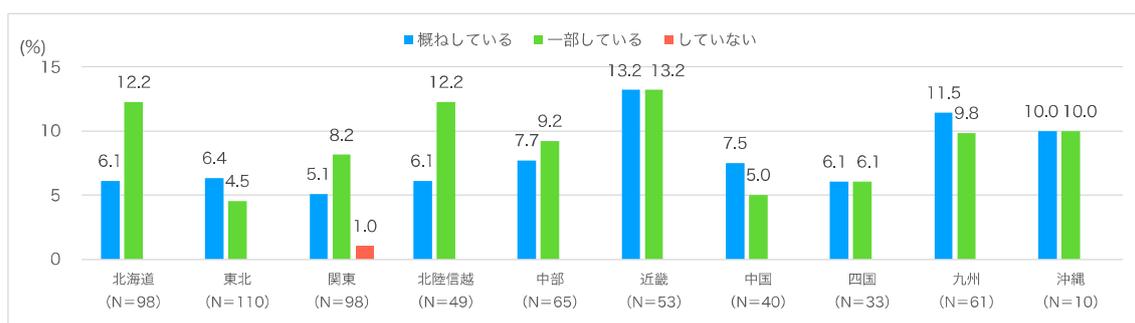
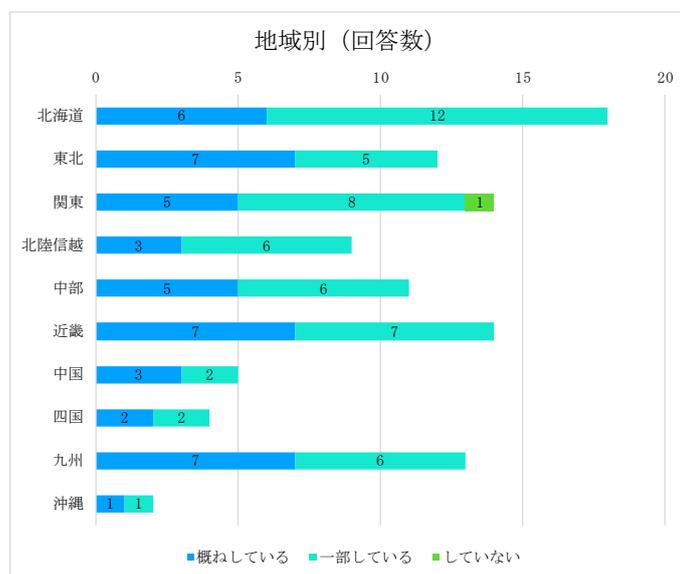
⑥ ⑤の分析した結果を施策の改善に活用していますか。(N=102)



観光に関する計画やビジョンを「作成し、公表している」地方公共団体においては、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46.3%、「一部している」が52.6%、「していない」が1.1%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98.5%とほぼ全部の地域で活用している。

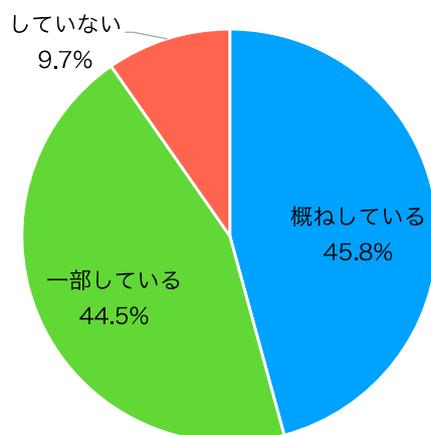


地域別でみると、東北、近畿、九州地域で、分析した結果を施策の改善に、「概ね活用している」の回答数が多い。



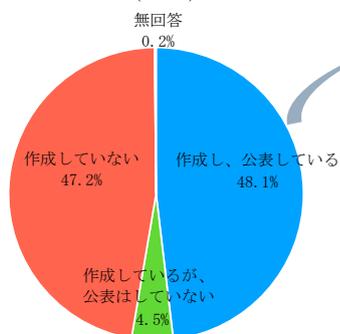
⑦ 観光に関する計画やビジョンの作成、施策検討・実施・分析・改善におけるデータ活用
 観光に関する計画やビジョンの作成、施策の検討・実施・分析・改善は、データに基づき行われているか聞いたところ、「概ね活用している」が 45.8%、「一部活用している」が 44.5% 「活用していない」が 9.7%と、「概ね活用している」「一部活用している」を合わせると、90/3%と9割以上を占めた。

⑦ あなた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、施策の検討・実施・分析・改善は、データに基づき行われていますか。(N=321)



観光に関する計画やビジョンを「作成し、公表している」地方公共団体においては、観光に関する計画やビジョンの作成、施策の検討・実施・分析・改善は、データに基づき行われているかについては、「概ねしている」が47.1%、「一部している」が43.3%、「していない」が9.5%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90.4%と9割を占めている。

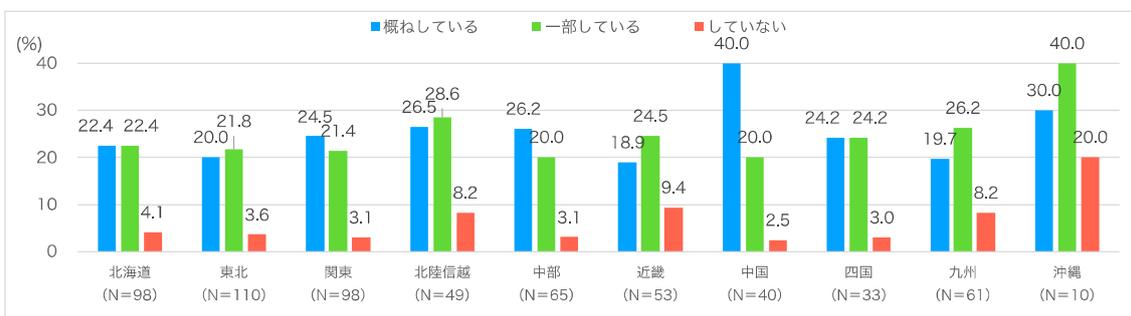
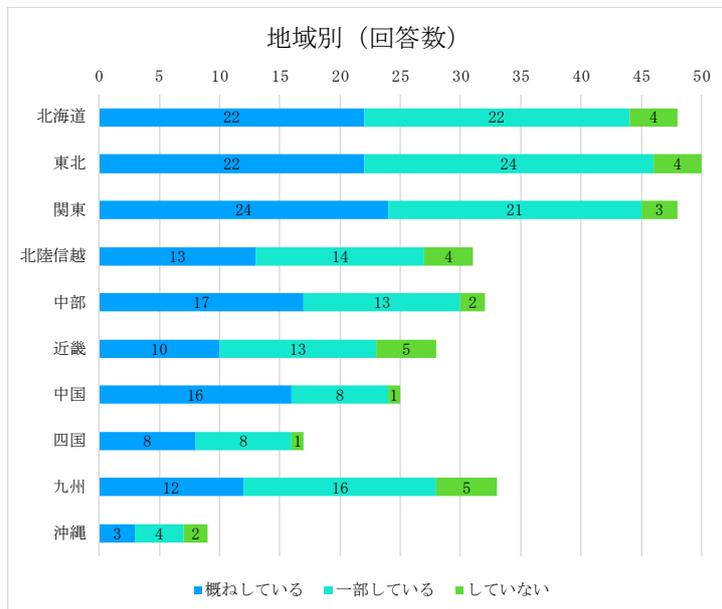
①観光に関する計画やビジョンを作成し、公表しているか (N=617)



施策の検討・実施・分析・改善は、データに基づき行われているか (N=293)



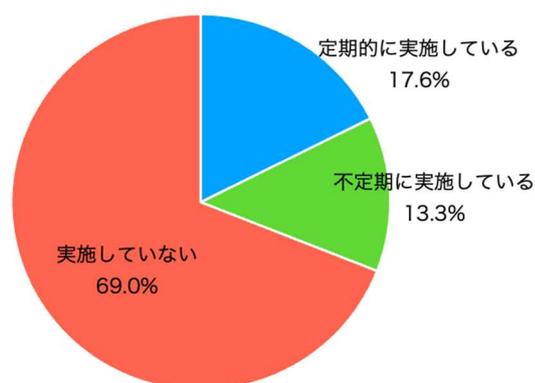
地域別にみると、北海道、東北、関東地域で、観光に関する計画やビジョンの作成、施策検討・実施・分析・改善においてデータを「概ね活用している」の回答数が多い。



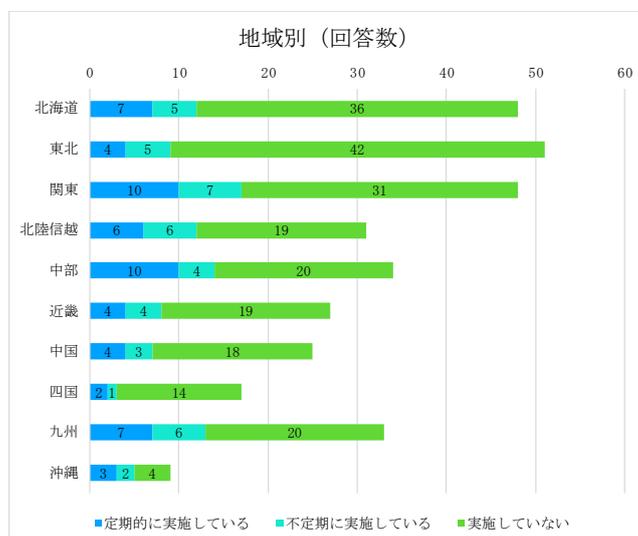
(2) 観光に対する住民の満足度

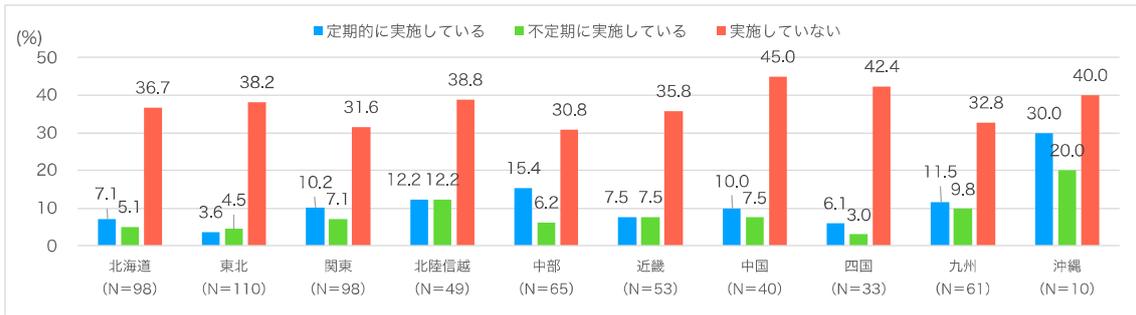
- ① 観光に対する住民の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を実施しているか聞いたところ、「定期的実施している」が17.6%、「不定期に実施している」が13.3%、「実施していない」が69.0%と、「実施していない」が約7割を占めた。

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=323)



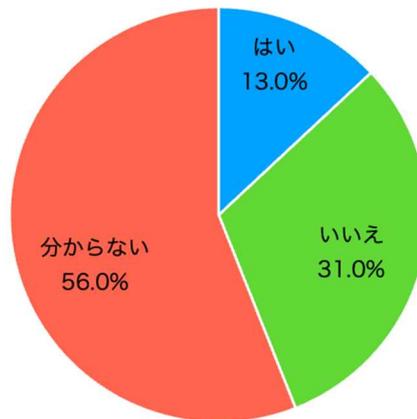
地域別では、関東、中部地域で、「定期的実施している」の回答数が多い。





② 観光に対する住民の満足度について、「目標を達成している」は13.0%、「達成していない」が31.0%、「分からない」が56.0%と、「目標を達成している」割合は約1割だった。

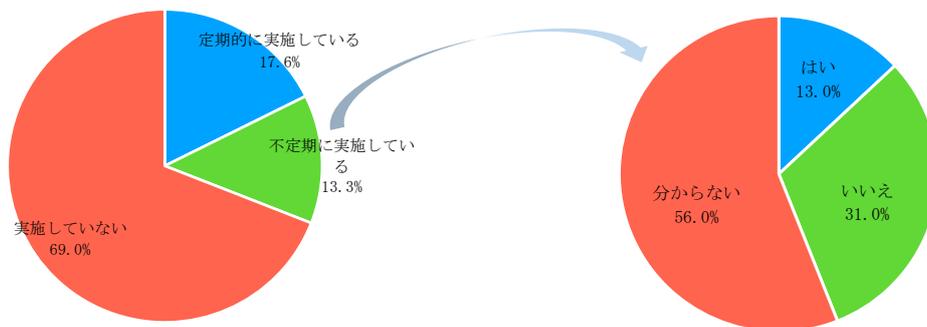
⑨ 観光に対する住民の満足度は、目標を達成していますか。(N=100)



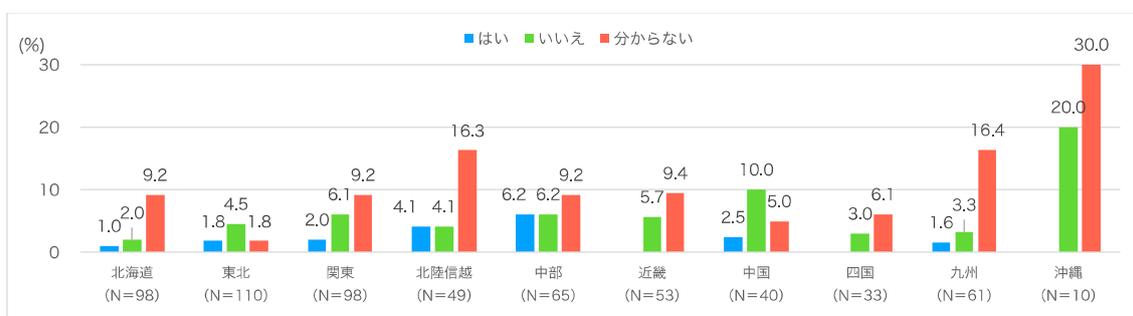
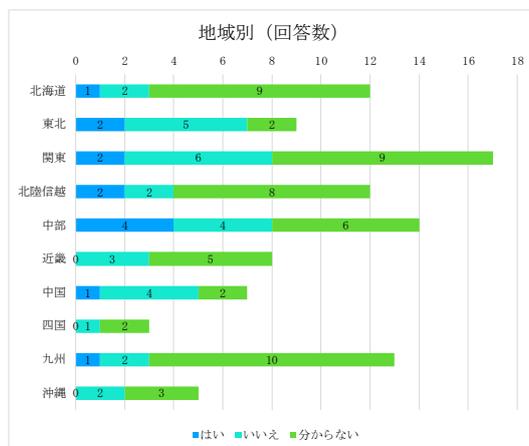
観光に対する住民の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を「定期的実施している」「不定期に実施している」地域では、観光に対する住民の満足度が、「目標を達成している」は13.0%、「達成していない」が31.0%、「分からない」が56.0%と、「目標を達成している」割合は約1割だった。

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 (N=323)

観光に対する住民の満足度の目標達成度 (N=100)



地域別にみると、中部地域で「目標達成している」の回答数が多い。

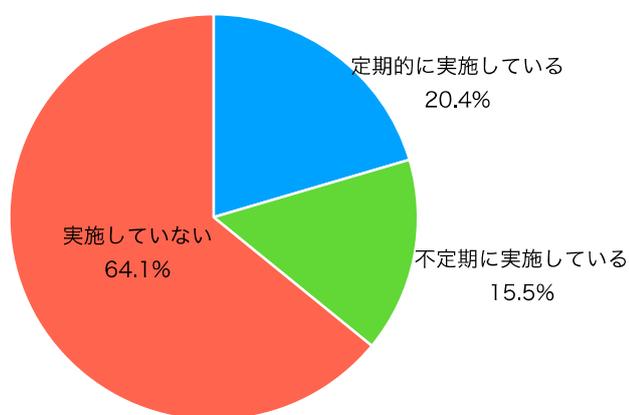


(3) 観光客の満足度

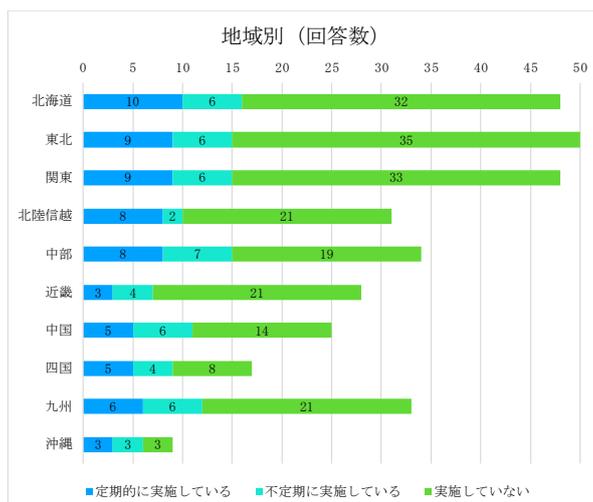
① 観光客の満足度の計測

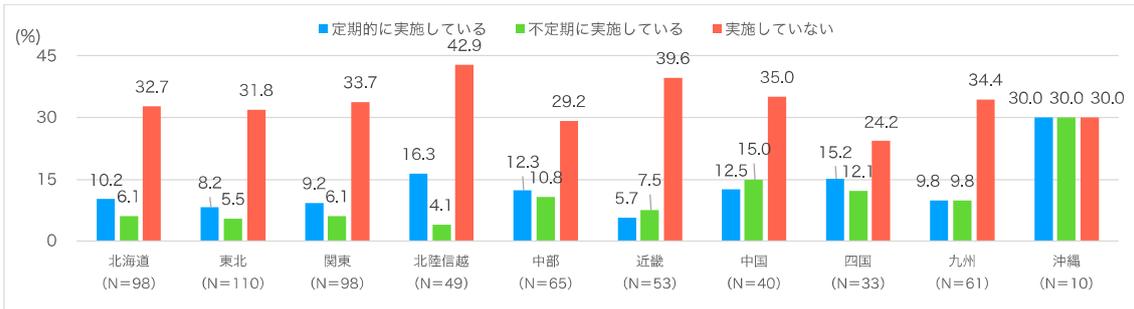
観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を実施しているか聞いたところ、「定期的を実施している」が20.4%、「不定期に実施している」が15.5%、「実施していない」が64.1%と、「定期的に実施している」「不定期に実施している」をあわせた「実施している」割合は、4割に満たなかった。

① 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。(N=323)



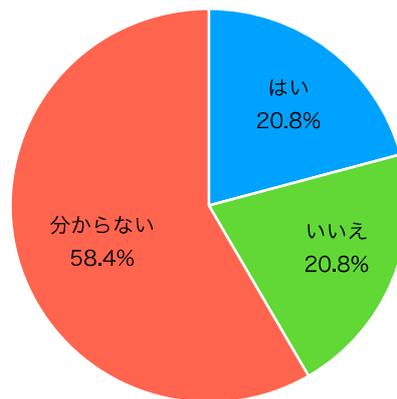
地域別にみると、北海道、東北、関東地域で、観光客の満足度を「定期的を実施している」の回答数が多い。





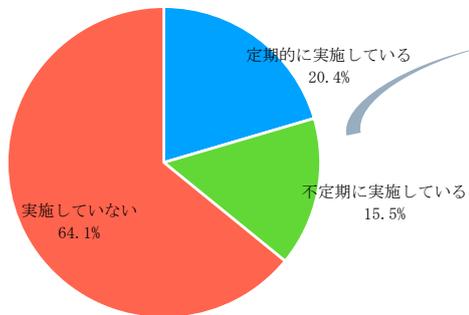
② 観光客の満足度が、設定した数値目標を達成しているかについては、「達成している」が 20.8%、「達成していない」が 20.8%、「分からない」が 58.4%と、目標を「達成している」と「達成していない」が同じ割合だった。

① 観光客の満足度は、目標を達成しているか。(N=173)



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 30.4%、「分からない」が 38.3%と、「目標を達成している」割合は約 3割だった。

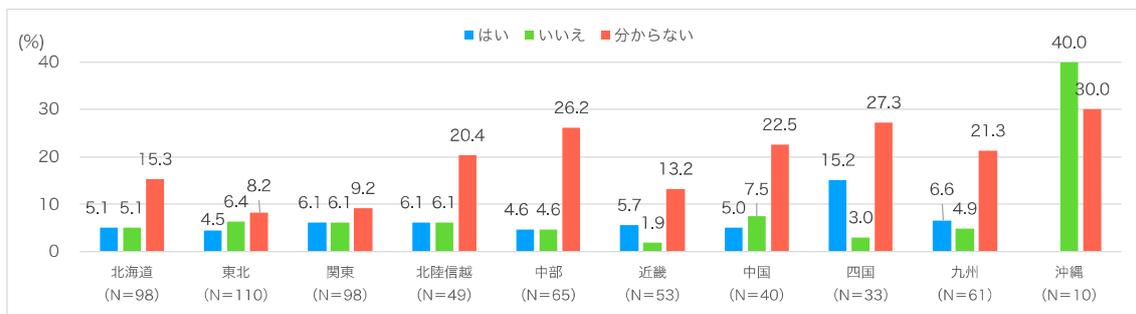
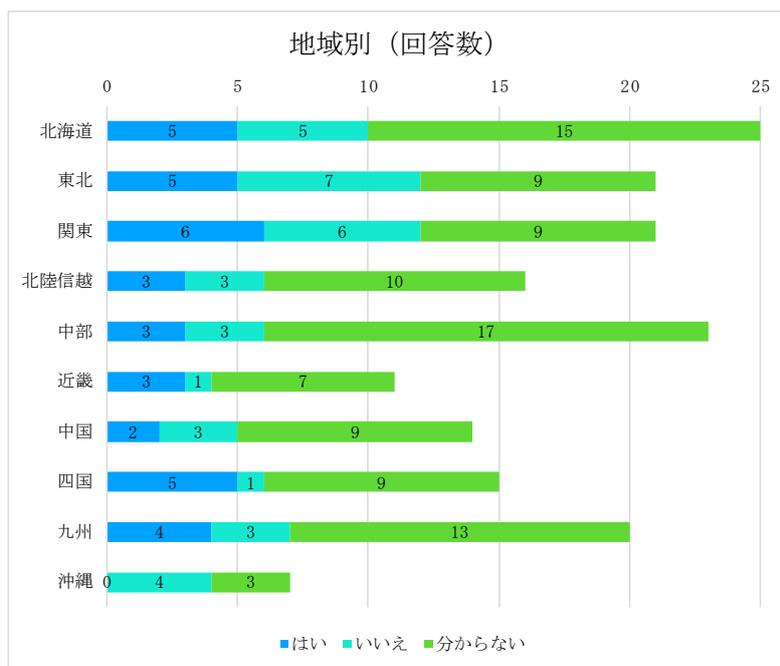
観光客の満足度について、数値目標を設定するとともに、データ計測を実施しているか (N=323)



観光客の満足度の目標達成度 (N=115)



地域別でみると、北海道、東北、関東、四国地域で、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約5割だった。つまり、半数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。
地域別でみると、北海道、関東、東北地域で「作成し、公表している」地方公共団体が多い。
- 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。
地域別では、北海道、東北、関東地域で、「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」地方公共団体が多い。
- 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、作成した計画やビジョンを踏まえて、「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」の各分野について、具体的な施策の検討をしている地方公共団体は2割にも満たない回答となった。
観光に関する計画やビジョンを「作成し、公表している」地方公共団体においては、全体の9割近くが、検討した施策の実施を「している」。
地域別では、北海道、東北、関東、九州地域で、各分野における具体的な施策の検討を「概ねしている」地方公共団体が多い。
- ④ 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、3割に満たない回答となった。「一部実施している」も含めると、8割以上の自治体で施策の検討が実施されている。
地域別では、北海道、関東、中部、近畿地域で、施策を「概ね実施をしている」地方公共団体が多い。
- ⑤ 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約3割だった。「一部実施している」地域も含めると、65%の地域で実施した施策の結果を分析している。
観光に関する計画やビジョンを「作成し、公表している」地方公共団体の8割が、実施した施策の結果の分析を「している」。
地域別では、関東、近畿地域で、実施した施策の結果分析を「概ねしている」地方公共団体が多い。

- ⑥ 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5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、ほぼ全ての地域が、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。地域別では、東北、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」地方公共団体が多い。
- ⑦ 観光に関する計画やビジョンの作成、施策検討・実施・分析・改善をデータに基づき行っていると回答した地方公共団体は、約4割だったが、「一部活用している」も含めると、8割以上の地域が、データに基づき観光に関する計画やビジョンの作成、施策検討・実施・分析・改善を行っていると回答した。地域別では、北海道、東北、関東地域で、観光に関する計画やビジョンの作成、施策検討・実施・分析・改善においてデータを「概ね活用している」地方公共団体が多い。

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2割に満たず、「実施していない」地方公共団体が約7割を占めた。地域別では、関東、中部地域で、「定期的に行っている」地方公共団体が多い。
- 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1割程度だった。地域別では、北海道、東北、関東、四国地域で、設定した目標数値を「達成している」地方公共団体が多い。

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「定期的に行っている」地域は約2割だった。一方、6割以上の地域では、「実施していない」。地域別では、北海道、東北、関東地域で、観光客の満足度を「定期的に行っている」地方公共団体が多い。
- 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約2割だった。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「定期的に行っている」「不定期に行っている」地域に限ってみると、観光客の満足度が、「目標を達成している」割合が約3割と、やや高い傾向がみられた。地域別では、北海道、東北、関東、四国地域で、設定した目標数値を「達成している」地方公共団体が多い。

(2) 総括

過去に同様の調査を実施していないので比較は難しいが、現状把握に一定の効果が得られた。今後は、毎年度同内容の調査を行い、変化をモニタリングする必要がある。また、JSTS-Dの観光政策の参照、導入率も調べると良い。以下項目の強化は、今後の持続可能な観光のさらなる推進につながると考えられる。

観光に関する政策・ビジョンの策定をしている地方公共団体（52.6%、公表をしてないを含む）の7割が住民参加の機会を作っている。（オーバーツーリズムの危機感、反省に基づく、また、コロナ禍で住民も「観光客になりうる」意識や実際の地域観光への参画が多くなったこととも関連するのではないか。（2020年調査(N=620, JSTS-D p109)の調査結果では、住民参加(A5)への回答は低かった）一方、住民満足度の目標達成は一割に満たないことから、具体的な対策や提言が求められる。

8割以上が施策検討・実施・分析・改善をデータに基づき実施している。目標設定、調査・データ収集、分析、施策への反映、というサイクルは、PDCAの考え方とともに、実践についても浸透しつつある。本分野をより強化するために、データの解析や施策へ反映する方法などの具体的な事例を示すワークショップの開催などが望まれる。

8割が「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」に関する具体的施策を行なっている。一方、各取り組みは、必ずしもそれぞれの分野別にはなっているとは限らない。また、「サステナビリティに関する取り組み」の解釈については、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ことも考えられる。この問題を解決するためには、令和元年度に実施した「持続可能な観光指標に関するアンケート」調査のように、JSTS-Dの各項目について、経年的に調査を行うことが効果的と考えられる。