

第2回 持続可能な観光指標に関する検討会

議事次第

令和元年10月30日(水) 15時00分~17時30分
中央合同庁舎2号館1階共用会議室2A・2B

1. 開 会

2. 議 事

- (1) 前回からの経緯について
- (2) 日本版持続可能な観光指標開発の目的
- (3) 自治体発表
- (4) 意見交換
- (5) その他

3. 閉 会

【配付資料】

1. 議事次第
2. 配席図
3. 第1回持続可能な観光指標に関する検討会概要
4. 日本版持続可能な観光指標開発の目的
5. 自治体資料
6. 今後のスケジュール

参考. 国内外における指標の例

第2回 持続可能な観光指標に関する検討会 配席図

資料2

日時: 令和元年10月30日(水) 15時00分~17時30分
 場所: 中央合同庁舎2号館1階共用会議室2A・2B

出入口

観光庁

事務局(外客受入担当参事官室)

観光庁
 観光地域政策企画室長 ○
 観光地域振興課長 ○
 (参観) 国際関係担当官庁 ○
 (参観) 観光産業課長 ○
 (参観) 観光地域振興部長 ○
 (参観) 外客受入担当官庁 ○
 国際観光課長 ○
 (参観) 旅行振興担当官庁 ○

環境省
 自然環境局 国立公園課
 国立公園利用推進室長補佐
 (オブザーバー) ○

京都市産業観光局
 観光戦略担当部長 ○

鎌倉市市民生活部次長
 観光課長事務取扱 ○

株式会社かまいしDMC
 金石リージョナル
 コーディネーター ○

国際協力機構(JICA)
 主任調査役
 (オブザーバー) ○

○ 山田委員
 ○ マイク・ハリス委員
 ○ 小林委員
 ○ 加藤委員
 ○ 高山委員
 ○ 古屋委員

随行席

受付

観光庁長
 観光資源課長 ○

総合政策局
 環境政策課長補佐 ○

国連世界観光機関
 (UNWTO)
 駐日事務所副代表 ○

日本観光振興協会
 副理事長 ○

日本政府観光局
 (JNTO)
 企画総室長 ○

随行席

プレス

第1回 持続可能な観光指標に関する検討会概要

令和元年10月30日
観光庁

日本版持続可能な観光指標の開発・普及に当たって

日本版持続可能な観光指標の開発・普及に当たっては、以下の基本的考え方に則って議論を進めていくこととした。

- ✓ 訪日外国人旅行者数2020年4,000万人等の政府目標の達成に資するため、各観光地の取組が海外からの高い評価に結びつくよう、国際的な指標や認証システムに準拠していること。
- ✓ 各自治体や観光地域づくり法人（DMO）が、オーバーツーリズムへの対応を含め、各観光地の適切なマネジメントを進めるに当たっての指針となるものであること。そういう観点で、日本の観光地の特性を反映したものであること。
- ✓ 自治体、DMO、観光産業関係者、地域住民等、観光地に関わる多様なステークホルダー間の合意形成に資するものであること。
- ✓ 各自治体、DMO等にとって、導入にあたって過度の人的・財政的負担となるものではないこと。
- ✓ 観光地間での比較や経年での変化の把握が可能となるように、全国統一的で、持続可能な仕組みにすること。

委員によるご発言（抜粋）

- 指標は、一つのベースライン、ガイドラインという評価システムの導入。その次のステップとして、認証制度がある。
- GSTCは、組織としても中立性を保ち、透明性も高く、利害関係の排除や客観的評価ができるシステムも確立、様々な情報もオープンソースで見ることができる点からも、優れていると思われる。
- ウェルビーイングがイギリスやニュージーランドでも重要な指標となっている。日本においても指標に反映したらよいのではないか。
- 気候変動も重要。日本のテクノロジーも入れたスマート・デスティネーションという価値づけを日本でもしていけたらいいと思う。
- 人材育成は重要である。優れたシステムも検討していけたらいい。

委員によるご発言（抜粋）

- 先祖から引き継いだものを子孫に価値ある状態で引き継ぐためにはどうすればいいのか。
指標の必要性、重要性について理解して取り組む自治体等は上手くいく。
なぜそれをやるか、というところの共通認識をもてたところが成功する。
（指標への理解はなく、）上手くいったところをマネするだけの自治体等は失敗する。
- 運営組織はできる限り小さくする。
運営組織が大きくなると、ランニングコストが大きくなり、持続可能性が低下する。
よい事例：オーストラリアのエコツーリズム認証「NEAP」。
- （認証取得など）頑張って取り組んだ自治体等には、運営組織が当該自治体等のプロ
モーション、評価をしっかりと行うべき。
- 国ではなく、（自治体等の）地域が頑張ろうとしないと効果は出ない。
一方、初年度は意識の高いところをいくつか選出し、モデル地区として実施するのが良い。
- 指標の達成について、各指標一律に評価をするのではなく、ベストプラクティスについてはプ
ラスの評価を行うべき。「日本の特性はこうプラス評価します」と制度として取り入れていく
ことが望ましい。

委員によるご発言（抜粋）

- 開発する指標が導入自治体にフィットするのかが疑問。
コミュニティプランとなるようなものを作成すること。
- 地域ではどういう評価や指標をベースに作っていくかという話し合いをするプロセスが大事。
- 地域特性に応じては、観光地一般一律の指標ではカバーしきることは困難だろう。
例) ダイビングオペレーターの資格について求める地域など
- 継続的に活用できる制度設計をすべき。
- 運用にかかる経費以上のメリットがあれば自治体は導入しやすくなる。
- 自治体では、地域住民に観光のメリットを示すことに苦勞している。
そういった点で、開発する指標は、住民説明用のツールにもなるものであれば良い。

委員によるご発言（抜粋）

- 指標の各項目について、クリアできていない数が多いと地域住民から批判を受けることのないものであってほしい。
- 観光のメリットを地域住民に如何に示せるかということを期待する。
例) 観光消費額が住民にどのように還元されているのか。
- 目指すまちの改善に資するものであってほしい。
- GSTC-D等の指標では、目指すべきものを示してはいるが、それに向けて何をすれば良いのかまでは示していない。
- 各指標のクリア基準は、一律に数値でこうだ、というものではない。
同じ数でも場所や人の感性によって、そのとらえ方は異なるため。
- また、指標1つ1つをとっても、その重さは同じではない。
Core Criteriaと呼ばれる重要な指標と、そうではないものなどがある。

委員によるご発言（抜粋）

- 自治体が不安を抱く、クリアできていない指標については、直ちにマイナスの意味として受け取るのではなく、「●●といったことが出来ていないことが分かったから、今後は●●等の取組を進めて改善を図っていく」などと示せばよい。
- 観光地経営では、地域住民との合意形成や人材育成が困難であると聞く。
そういった事に対し、日本観光振興協会では小中校生向けの観光教育を行っている。
- 指標を活用する観光地の範囲を「市区町村」なのか、その中の観光地ごとなのかなどを明確にしておくべき。
- 指標開発の目的がまだ抽象的なので、「何のために開発するのか」という点をもう少し具体化すべき。
- 誰が利用するのか、どう使うのかということもあらかじめデザインする必要がある。

第1回欠席委員による検討内容を受けてのコメント

- オーバーツーリズムの課題が懸念される観光地だけでなく、観光客がほとんど訪れない観光地にも目を向けるべき。
例えば、能登半島の国定公園能登金剛では、売店は閉店、遊覧船は欠航しており、近くの海水浴場はお盆が明けたら遊泳禁止とのこと。

第2回持続可能な観光指標に関する検討会に向けて

【事務局】

- 日本版持続可能な観光指標は「何のために開発するのか」、事務局案を示した上で、議論を行い、とりまとめる。
- GSTC-Dをベースとして、あらゆる指標を参考に日本版持続可能な観光指標の事務局案を作成の上示すので、その中身について議論を行う。

第2回持続可能な観光指標に関する検討会に向けて

【第1回検討会における有識者からのご指摘への対応案】

○良い取組を行っている観光地についてはしっかりプロモーションを実施し、ベストプラクティスはプラス評価すべき。

→評価は、国際的な認証制度（GDS等）を活用。優先的なプロモーションの実施等も検討。

○経費が極力かからないようにする

→既存のデータ、取組で対応できる項目は、その旨を示す。

○クリアできていない指標の項目数が多いことで、地域住民から批判を受けないもの

→今後取り組むべき事項が明らかになるというメリット、また、課題が浮き彫りになるだけでなく自らの強みを把握する手段でもあるということを強調。

課題に対する改善策を地域が示すことができるように、対応事例集などをツールキットとして充実させる。




○指標を活用する観光地の範囲

→範囲は主に市区町村を想定。自治体の職員等が中心となり、他部署の協力を得ながら対応できる範囲とする。

GSTCと認証団体との関係図

- 自治体等は、持続可能な取組を促進し、デスティネーション向けの認証制度を持つ認証団体（グリーンデスティネーションズ、アースチェック）に申請をして認められれば、表彰を受けることができる。
- 自治体等が独自にグリーンデスティネーションズ等の既存指標に取り組むことは可能であるが、それらは日本の現状に則したものではない。そのため、マネジメントの効果を最大限にするためには日本の現状に則した内容である日本版指標への取組をすすめる。
- 日本版指標への取組によりプロモーション力も高めるといふことであれば、日本版指標の開発に当たっては、認証団体との連携を行う（相互承認の実現）ことが望ましい。

<認証カテゴリー>

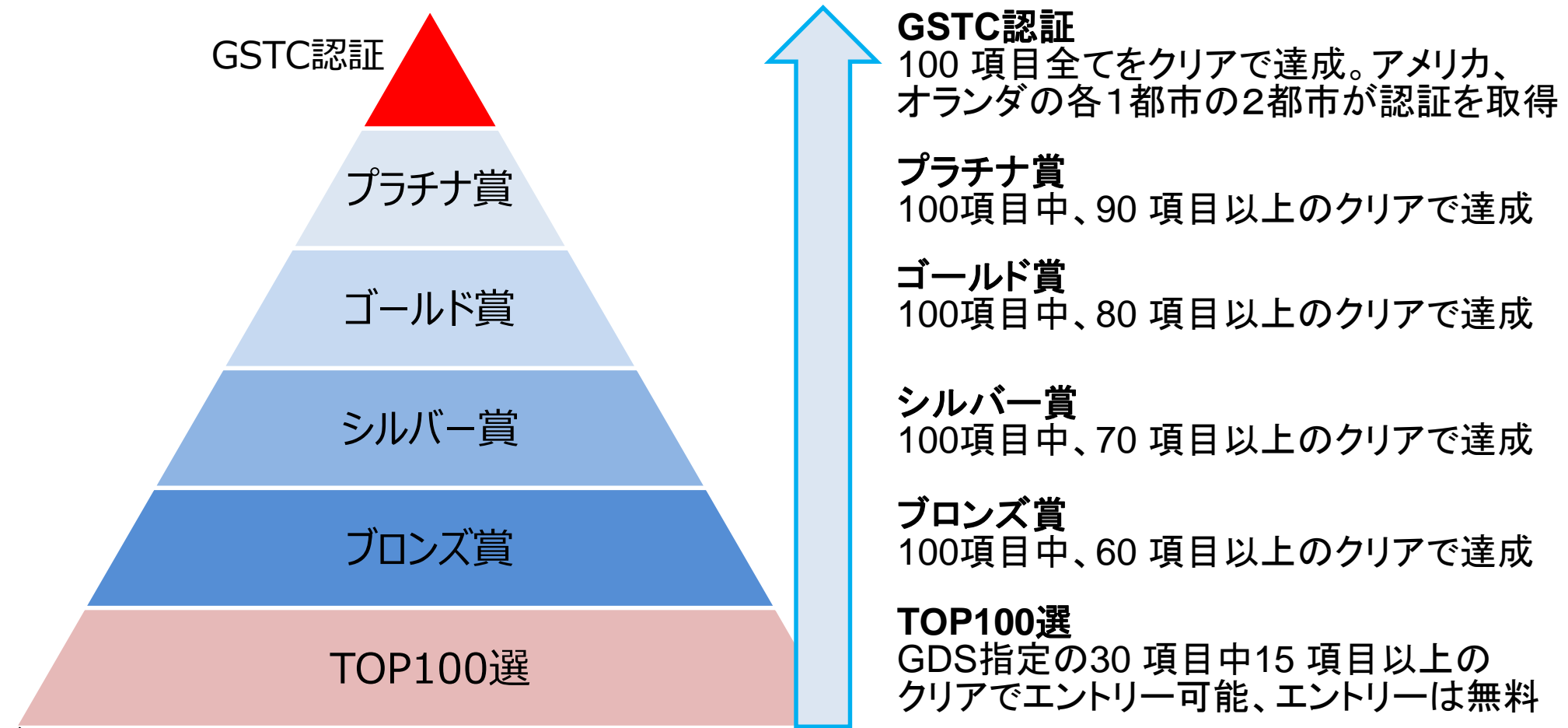
-  宿泊施設
-  ツアーオペレーター
-  デスティネーション



【認証制度の例示】GDSによるGSTC認証取得までのステップ

○ 認証を取得しなければ、観光地としての評価が低いということではない。むしろ、TOP100選にエントリーしている時点で持続可能な取組実施者としてのブランド化につながるもの。

Green Destinations GSTC認証までのステップ



※TOP100選のみエントリーは無料
ブロンズ賞以降のエントリーにはGDSに会費を支払う

日本版指標作成に対する Graham Miller 教授コメント



Professor Graham Miller

英サリー大学教授、和歌山大学国際観光学センター特別主幹教授。持続可能な観光指標開発の第一人者としてETISを主導。Journal of Sustainable Tourism(元)責任編集者。WTTC Tourism for Tomorrow Award 審査委員長。

- 訪日外国人旅行者数4,000万人、6,000万人等の成長面での高い目標と、サステイナブルツーリズムの推進という2つの目標を、国を挙げて両輪で進めていくのは日本が先進的であり、とてもエキサイティングなことだ。
- サステイナブルツーリズムの推進は世界中で注目されているが、ただ「重要である」と言うだけの時代は終わった。実際何をするのかというエビデンスを見せていく必要がある。
- 全ての観光地が取組可能な指標を作成すべき。そのためには、指標の項目は多くの方が取り組めるものを選び、よりシンプルにすべき。また、○/×で回答するチェックシート形式にすれば非常に取り組みやすくなるだろう。
- 地域の観光地は、我々が考えるよりも現状把握が進んでいない。まずは、サステイナブルツーリズムへの理解度に係る現状を知るところから始めるべき。

検討会において引き続き議論頂く論点

※青字は事務局案

1. 「日本版」をどのように解釈し、指標に反映させるか
 →日本の文化、風習、現状にあったものに（オーバーツーリズム関係、経済的恩恵、受入環境整備、危機管理等を厚く、途上国向けの内容を薄く、など）
 注：GSTC-D指標は、英語版がオフィシャルなものである。「日本語版」は、その参考資料という位置づけになる。GSTCとも相談の上、日本語版指標の表現を検討、用語集（定義）を添えて、国内での正式版とする。
 ※GSTCのHP掲載の翻訳の扱いは要再確認
2. 誰が指標を開発し、維持・管理をするのか →観光庁
3. 誰が指標に基づく観光地の評価を行うのか
 →①自治体等が自己診断 ②認証制度に紐づける場合は、認証機関の評価者等
4. 誰がどのようにして指標を普及させるのか（指標そのものの説明、活用方法、活用支援等）
 →初年度は、観光庁がGSTCの支援を得て、モデル地区で実施。その後、地方運輸局等で説明会等を実施。指標を活用できる「サステナビリティコーディネーター（仮称）」が必要。
5. 研修の方法、プログラムの内容、ツール類の作成について
 →GSTC本部と連携し、そのトレーニングプログラムを基本とする。モデル地区等において、GSTCが推薦するトレーナーによる研修を実施。ツール類は、GSTCと相談の上、公式な日本版指標（日英）とツールを作成する。
6. 研修を受講する場合の費用は誰が負担するのか →各自治体、DMO等
7. 指標を導入する観光地のメリットは何か →第1回で示したとおり+資料4にて説明

日本版持続可能な観光指標開発の目的

令和元年10月30日
観光庁

何のために日本版持続可能な観光指標を開発するのか

地方自治体や観光地域づくり法人（DMO）に適切な観光地マネジメントを促すため

【1. 自己分析ツール】

- 自治体等では、持続可能な観光地の実現に向けて、何かを行わなければならないという意識はあるものの、具体的に何を行えばいいのかわからないところが大半。
- 効果的な取組を実施するためには、まずは、得意、不得意にかかわらず自己分析ができていなければならない。

そのため、我が国の文化、風習、現状に照らして最適な自己分析ツールとして指標を開発する。そして、自己診断を通じて、不得意、出来ていない内容を把握することにより、指標そのものが課題の発生、深刻化を防ぐためのアーリーウォーニングシステムともなり得る。

【2. コミュニケーションツール】

- また、結果の公表や今後の取組みのあり方等について意見交換を交わすなど、指標は地域住民や事業者とのコミュニケーションツールともなり得る。

【3. プロモーションツール】

- さらに、国際的な指標への取組みそのものが「ブランド化」につながる。指標に基づいた取組を進めクリアする項目が増えれば、国際的な表彰、認証を受けるなどにより、指標は国際的に優良な訪日客を呼び込むためのプロモーションツールともなり得る。

日本版持続可能な観光指標を開発する上での留意点

【開発した指標の活用者】

- 地方自治体
- 観光地域づくり法人（DMO）

【留意点】

- 国際基準と地域性：我が国の文化、風習、現状に適した国際基準であること。地域の多様性にも対応できる柔軟性（即ち、解釈の多様性が可能）
- 目的の明確化：認証のための取組みとならないこと。合格、不合格などを評価するものではない。あくまで効果的なマネジメントのためのツール。
- 取組みやすさ：実施者にとって取組みやすいものであること。（既存の予算の通常業務内に項目をクリアするための取組みやデータはいくつもあることなどを例示する。）
- ツールキット（ユーザーマニュアル）：成功への秘訣として、自治体等が指標の必要性、重要性について理解して取組むことができるよう、事例やデータソースを盛り込んだ説明書を充実かつ読みやすく作成する。
- 既存の取組み：地域の既存の取組み（自己診断など）が活かされるアプローチ。優良な取組みを基盤とする体制。

組織構成

- 持続可能な観光と観光指標を先導する唯一の国際的団体。
- 独立した非営利団体のグローバル組織であり、持続可能な観光の専門家やサポーターによって運営される。
- UNWTO、UNEP、UN Foundation などの国連機関、民間企業、貿易機関、NGOsなどと連携している。

主な役割

- **観光地や宿泊施設、ツアーオペレーター向けの、持続可能な観光基準や指標の管理と提供。**
- 認証機関の認定。
- 各々の観光地が開発した基準を承認。
- 持続可能な観光基準に関する教育やトレーニングの実施。
- 持続可能な観光の推進団体。



GSTCの持続可能な観光基準

- 2種類: 宿泊施設やツアーオペレーター向け(37基準)、観光地向け(41基準)
- 4つの主な持続可能性の範疇: **観光地管理、経済、社会、環境**

GSTC-accredited (GSTCによる団体の認定)

認証機関が観光地または観光事業(ホテルや旅行会社)を認定する過程を精査し、**世界の基準に準拠している機関であることを認定**する称号

認定条件: **GSTC-Recognized Standard** を認証機関が使用または認定する過程でGSTCの基準の使用を推薦していること。



GSTC-Recognized (GSTCによる指標の承認)

GSTCの基準に適応しており、GSTCの他の必要条件を満たしたその指標保有者または団体によって管理されている**持続可能な観光指標であることを承認**する称号。

承認条件: GSTCが示す基準を満たしていること。観光が及ぼす社会経済、文化、環境に対する利益と負の影響及び持続可能なマネジメントに関して考慮されていること。



作成経緯

2009年: Destination Stewardship Think Tankにおいて、GSTC-D の必要性の提唱。
2011年: 既存のUNWTOやGSTCにおける宿泊施設向けの基準や世界中の持続可能な観光地ガイドライン等を参考にし、基準と指標のドラフトを作成。
2011-12年: 世界6地域で試験的に導入。パブリックコンサルテーションと改訂が繰り返される。
2013年: GSTC-Destinations が正式にGSTC本部に承認される。
→その後も定期的に再検討されている(2019年、GSTC-Dのリバイス、2020年1月発表予定)

GSTC-Dの主な基準

1. 持続可能な観光地管理
持続可能な観光地への戦略、観光地の管理組織、危機管理と緊急時対応 他
2. 地域社会における経済利益の最大化、悪影響の最小化
経済調査、地域の就業機会、地域住民のアクセス、観光への意識向上と教育 他
3. コミュニティ、旅行者、文化資源に対する利益の最大化、悪影響の最小化
旅行者の管理、旅行者のふるまい、文化遺産の保護、観光資源の解説 他
4. 環境に対する利益の最大化、悪影響の最小化
環境リスク、野生生物の保護、温室効果ガスの排出、廃棄物の削減 他

GSTC-Dは持続可能な観光の実現に資するのか

資料4

○ マルチステイクホルダーによるビジョンの共有

国連の機関や公共、民間やNGOsの各セクターなど観光に関わる150を超える組織と持続可能な観光ビジョンを共有し、**持続可能な観光基準に関して先導的な役割**を担っている。**【世界各国・地域との情報共有】**

○ 基準や指標の柔軟性

社会変化や地域性への対応に積極的に取り込み、多様な観光地からの意見を取り入れながら、継続的に見直しと更新を行っている。**【内容が時代に適合】**

○ 3つの側面（経済・社会・環境）のバランス重視

UNWTOが提唱する**持続可能な観光のトリプルボトムライン**である、経済、環境、社会に加えて、観光地のマネジメントを踏まえたものになっている。

【総合的なバランス】

○ 汎用性と地域性

指標やベストプラクティス（最善慣行）は、**多様な文化や地政学的な背景が反映され**、世界の国や地域で適応可能である。

【改善策・解決策を提示】

以上より、GSTC-Dは持続可能な観光の実現に資すると判断。

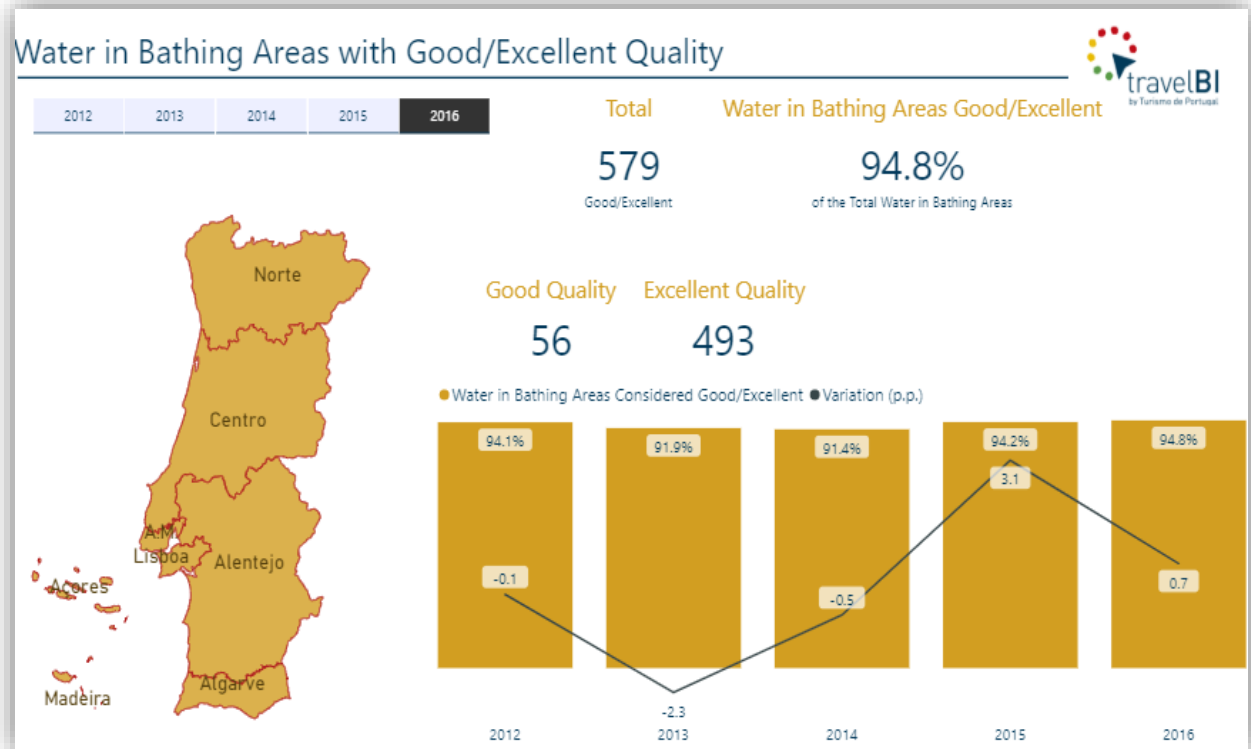


○ データに基づいた政策立案を行うことを目的として、2017年に作成された指標

環境指標(15)

- ・海水浴場の水質
- ・住民の環境への投資
- ・観光におけるエネルギー消費と排出
- ・環境認定を受けた宿泊施設の割合
- ・水・エネルギー消費削減を実施している宿泊施設の割合
- ・都市の観光に関わる廃棄物の量 他

(例) 海水浴場の水質指標



社会指標(5)

- ・観光の季節変動
- ・住民の人数に対する観光施設に宿泊する人数の比率
- ・宿泊施設のバリアフリー化の割合 他

経済指標(16)

- ・季節労働の割合
- ・観光従事者の教育レベル
- ・観光従事者のジェンダーの割合
- ・宿泊客数、観光収入、観光客数、平均消費額 他

2017/2018年の指標達成度



環境指標

(例) 2027年までにエネルギー効率対策を行う観光分野の企業を**90%増加**させる。

・2015年 58% → 2017年 62%



経済指標

(例) 観光による収益を2015年の115億ユーロから、2027年には**260億ユーロ**に増加させる。

・2015年 115億ユーロ → 2018年 166億ユーロ



社会指標

(例) 年間の観光客数分布の季節差を2015年38.6%から2027年には**33.5%に減らす**。

・2015年 38.5% → 2018年 36%

⇒徐々に目標指標へ成果を上げていることが確認できる。



第2回 持続可能な観光指標に関する検討会 配布資料

岩手県釜石市 持続可能な観光指標の取り組み概要

令和元年10月30日
株式会社かまいしDMC



2017年 観光振興ビジョンへの導入

- ✓ 2017年に釜石市が策定した釜石市観光振興ビジョン「釜石オープン・フィールド・ミュージアム構想」では、施策の柱の1つに「サステイナブル・ツーリズム（持続可能な観光）の活用と国際基準の導入」を掲げている。
- ⇒ 日本国内で第1号となるGSTC観光地認証の取得を目指す。

2018年 認証機関グリーン・デスティネーションズの会員に加入

- ✓ 釜石市はオランダの認証機関グリーン・デスティネーションズ（以下、GD）の観光地認証プログラムを採用。
- ✓ GDが運用する国際基準グリーン・デスティネーションズ・スタンダード（100項目）の和訳版等の基礎資料を整備。代表のアルバート・サルマン氏の視察受け入れも行った。
- ✓ 韓国で開催されたGDの研修に釜石市から3名参加。評価作業の技能獲得を図る。



2018年 「世界の持続可能な観光地100選 2018」に選出／グローバル・リーダーズ・ネットワークへの参画

- ✓ GDは、認証制度に加えて段階的な表彰制度を設置しており、その入門編とも言える「世界の持続可能な観光地100選」に釜石市がエントリー。
- ※ エントリーの条件は、GDが指定する「重要な基準30項目」のうち、15以上の項目の評価作業を行い、申請書を提出すること。
- ✓ 30項目の評価作業を実施。
- ⇒ 結果、「世界の持続可能な観光地100選」に釜石市が日本で初めて選出。
- ⇒ 持続可能な観光地マネジメントに先駆的に取り組む観光地や旅行会社、専門家などから構成される「グローバル・リーダーズ・ネットワーク」への入会資格を獲得し、会員同士のネットワーキングや学びの共有、マーケティングサポート、認証取得に向けたサポート等が受けられることとなった。



岩手県釜石市における持続可能な観光指標の取り組み概要（2019）

資料 5

2019年「世界の持続可能な観光地100選 2019」に選出／「グリーン・デスティネーションズ・アワード」ブロンズ賞の受賞

- ✓ 取り組み開始から2年目に入り、100項目全ての評価作業を実施。
- ✓ DMCを中心に評価チームを立ち上げ、GDから提供されるオンラインシステムを活用した本格的な評価作業の開始。
- ※ オンラインシステムは、各項目毎に評価内容の報告機能と文書保存機能、項目の詳細な説明や手引書、他地域の優良事例などが搭載されている。
- ✓ 「世界の持続可能な観光地100選 2019」にエントリー。
- ✓ 「グリーン・デスティネーションズ・アワード」にエントリー。
- ⇒ 「世界の持続可能な観光地100選」に2年連続で選出。
- ⇒ 「グリーン・デスティネーションズ・アワード」ブロンズ賞を受賞
- ※ ブロンズ賞の受賞条件は、全基準の60%を満たすこと。

**2019年 観光地持続可能性報告書の作成（※公表前）**

- ✓ 2019年に実施した評価作業の全ての内容と評価結果を取りまとめた報告書。
- ✓ 観光地域づくりに関わる様々なステークホルダーとのコミュニケーションツールとして、また、観光地の品質を高める為の推奨施策の提案材料として活用することを目的に発行。
- ✓ 主な内容は、「評価方法の概要」「品質指標」「観光影響分析」「持続可能性の評価結果」「推奨施策」から構成されている。

持続可能な観光指標に関する検討会関係 今後のスケジュール

2019年 10月
観 光 庁

- 第2回 持続可能な観光指標に関する検討会(2019年10月30日)
 - ・ 地方自治体ヒアリング①
 - ・ 指標案の内容

- 第3回 持続可能な観光指標に関する検討会(2019年12月10日)
 - ・ 地方自治体ヒアリング②
 - ・ 日本版持続可能な観光指標(仮)の作成
 - ・ ツールキット案

- 日本版持続可能な観光指標(仮)の試験実施(2020年1月)

- 第4回 持続可能な観光指標に関する検討会(2020年2月)
 - ・ 日本版持続可能な観光指標のとりまとめ

- 持続可能な観光推進本部(2020年3月)
 - ・ 第4回検討会における取りまとめ結果の報告
 - ・ 日本版持続可能な観光指標の審議・承認

以上

出典：国土交通政策研究第146号『持続可能な観光政策のあり方に関する調査研究』
GSTC-D

この評価指標は、観光地が本基準（GSTC-D）に適用しているかどうかを判断するために作成されている。指標はすべてを利用する必要はなく、基準の利用者がそれぞれの実情に合った独自の指標を開発するための例として示している。

基準		指標	
A：持続可能な観光地管理			
A1	持続可能な観光地への戦略 環境、経済、社会、文化、品質管理、衛生管理、安全管理、また景観に配慮した、規模に見合う中長期的な観光地域戦略を、住民参加によって策定・実施し、一般公開する。	A1. a	中長期的な観光地戦略は、持続可能性と持続可能な観光に焦点を定め、環境、経済、社会、文化、品質管理、衛生管理、安全管理を含んでいる。
		A1. b	中長期的な観光地計画および戦略を更新し、一般公開している。
		A1. c	中長期的な観光地計画および戦略は、住民参加によって策定している。
		A1. d	中長期的な観光地計画は、政治的支援があり、実施したことを証明できる。
A2	観光地の管理組織（DMO） 持続可能な観光への協調的な取り組みを進めるのに有効な、官民が参加する組織、部局、グループ、委員会などを設置する。これらの組織は、観光地の広さや規模に合ったものとし、環境、経済、社会、文化的課題への管理における責任、監督、実施能力を明確にする。また、これらの組織の活動の財源は、適切に確保する。	A2. a	管理組織は、持続可能な観光を協調的な方法で運営する責任を担っている。
		A2. b	観光の管理と調整には、民間部門とが関わっている。
		A2. c	管理組織は、持続地の広さや規模に見合ったものである。
		A2. d	管理組織の構成員は、持続可能な観光に対する責任を担っている。
		A2. e	管理組織は、適切に財源が確保されている。
A3	モニタリング 環境、経済、社会、文化、観光、人権問題について調査、公表し、対応できる体制を整える。調査の仕組みは、定期的に見直し、評価する。	A3. a	環境、経済、社会、文化、観光、人権問題について調査し、結果を公表している。
		A3. b	調査の仕組みは、定期的に見直され、評価されている。
		A3. c	観光による負荷の軽減措置は、財源が確保されており、機能している。
A4	観光業の季節変動に対する経営管理 観光の季節変動を和らげるために、その地域の資源を必要に応じて有効に利用する。地域経済、コミュニティ、地域文化、環境のすべてのニーズのバランスを取りながら、年間を通じた観光の実現に取り組む。	A4. a	閑散期のイベントを企画販売するなど、年間を通じて訪問客を誘致する具体的な戦略がある。
A5	気候変動への適応 気候変動に関するリスクと可能性を見定める仕組みを作る。この仕組みは、気候変動へ適応した設備開発、立地選定、設計デザイン、施設経営の開発戦略を推進する。また、観光地の持続可能性と復元力を向上させ、地域住民と観光客に対する気候変動の教育に貢献する。	A5. a	気候変動に適応し、リスク評価をする仕組みがある。
		A5. b	気候変動の軽減に関する法律や方針があり、軽減に貢献する技術を推進する法律がある。
		A5. c	一般市民、観光関連事業者、旅行者向けの、気候変動に関する教育と啓発のプログラムがある。
A6	観光資源と魅力のリストアップ 自然や文化に富んだ場所を含む観光資源と魅力についての、最新のリストと評価を公開する。	A6. a	自然や文化に富んだ場所を含む観光資源と魅力の、リストアップおよび分類がされている。
A7	計画に関する規制 環境、経済、社会への影響評価を行い、持続可能な土地利用、デザイン、建設、解体を統合的に行うようなガイドラインや規制、方策を定める。このガイドラインや規制、方策は、自然および文化的資源を守るよう策定し、市民の声を反映しつつ十分に検討を重ね、一般公開し、遵守する。	A7. a	自然および文化的資源の保護計画やゾーニングに関するガイドライン、規制、方策がある。
		A7. b	持続可能な土地利用、デザイン、建設、解体に関するガイドライン、規制、方策がある。
		A7. c	計画に関するガイドライン、規則、方策は、市民の声を反映し、十分に検討を重ね、策定されている。
		A7. d	計画に関するガイドライン、規則、方策は、一般公開し、遵守されている。
A8. a	ユニバーサルデザイン 自然、文化的に重要な場所や施設は、障がい者や特別な準備を必要とする	A8. a	自然、文化的に重要な観光地や施設において、障がい者や特別な準備を必要とする人の利用を支援する方策がある。

A8	<p>る人を含む、あらゆる人たちが利用可能な状態にする。現状では利用が困難な場所や施設に関しては、調和を損ねない範囲で、適切に便宜を図る解決策を計画、実施し、利用できるようにする。</p>	A8. b	<p>観光地の調和を損ねない範囲で、障がい者が無理なく利用できる解決策がとられている。</p>
A9	<p>資産の取得 資産の取得に関する法律や規則を定め、施行し、自治体と先住民を含む地域住民の権利を保護する。また、地域住民との協議を保証し、正当な補償を行い、事前承諾のない移住・移設は許可しない。</p>	A9. a A9. b	<p>実施規定を含む制作や法律がある。 先住民を含む地域住民の権利を考慮し、公的な協議の場を保証し、正当な補償および事前承諾を得た場合のみ移住・移設を許可する政策や法律がある。</p>
A10	<p>来訪旅行者の満足度 旅行者の満足度をモニターし、その結果を報告書として公開し、必要に応じて旅行者の満足度を高める措置をとる。</p>	A10. a A10. b	<p>旅行者の満足度に関するデータを収集し、報告書として公開している。 モニタリングの結果に基づき、旅行者の満足度を向上させるための対策をとる仕組みがある。</p>
A11	<p>持続可能性の基準 事業者向けに、GSTC基準と一致した持続可能性の基準を推進する制度を定める。持続可能性が認定、または検証された事業者の一覧を公開する。</p>	A11. a A11. b A11. c A11. d	<p>関連業界が支持する持続可能な観光の認定制度か環境マネジメントシステムがある。 GSTCに認識された持続可能な観光の認定制度や環境マネジメントシステムがある。(1) 持続可能な観光の認定制度や環境マネジメントシステムへの観光事業者の参加状況を調査している。 持続可能性が認定、または検証された事業者の一覧を公開している。</p>
A12	<p>安全と治安 犯罪、安全性、健康被害などを監視、防止、公開し、それに対応する体制を整える。</p>	A12. a A12. b A12. c A12. d A12. e	<p>観光関連施設における防火対策、食品衛生、電気の安全性の点検を義務化し、継続している。 ビーチや観光スポットにおいて、救護室の設置などの安全対策がある。 犯罪を防止し、対応する体制がある。 明確な運賃のタクシー許可制度や観光地の出入口での組織的な配車システムがある。 安全や治安に関する情報を公開している。</p>
A13	<p>危機管理と緊急時体制 観光地に適した、危機と緊急時の計画を立てる。重要な情報は、住民、旅行者、関連事業者に適切に伝わるようにする。計画は手順を確立し、従業員、旅行者、住民に対して資源（物資・財源）と研修機会を提供し、定期的に更新する。</p>	A13. a A13. b A13. c A13. d A13. e	<p>危機管理と緊急時体制の計画は、観光部門も考慮に入れたものである。 危機管理と緊急時体制の計画実施に必要な資金および人材を確保している。 危機管理と緊急時体制の計画は、民間の観光事業者の意見を取り入れて策定され、緊急時およびその後の伝達手順が含まれている。 危機管理と緊急時体制の計画は、従業員、旅行者、住民に対して資源（物資・財源）と研修機会の提供を定めている。 危機管理と緊急時体制の計画は、定期的に更新されている。</p>
A14	<p>観光の促進 広報宣伝において、観光地、特産物、サービス、持続可能性に関する情報を正確なものにする。その内容は、旅行者や地域コミュニティを尊重し、事実に基づいたものとする。</p>	A14. a A14. b	<p>観光地の広報宣伝は、旅行者や地域コミュニティを尊重し、事実に基づいたものである。 観光地の広報宣伝は、商品やサービスについての情報が正確である。</p>
<p>B: 地域社会における経済利益の最大化、悪影響の最小化</p>			
B1	<p>経済調査 観光が地域経済におよぼす直接的、間接的な経済効果については、少なくとも年1回の調査を行い、結果を公表する。公表内容には、旅行者による消費額、客室1室あたりの売上高、雇用、投資データなどを可能な範囲で盛り込む。</p>	B1. a B1. b B1. c	<p>旅行者による消費金額、客室1室あたりの売上高、雇用、投資データなどの定期的な調査を行い、結果を公表している。 直接的、間接的な経済効果について、少なくとも年1回は調査を行い、結果を公表している。 性別と年齢層別の観光関連雇用データは、少なくとも年に1回は収集され公開されている。</p>

B2	地域の就業機会 観光地の事業者は、すべての人に平等な雇用、訓練の機会、労働の安全性、公正な労働賃金を与える。	B2. a	女性、若年者、障がい者、少数派などの人々や社会的な弱者を含めたすべての人に対して、雇用機会の均等を支持する法律や政策がある。
		B2. b	女性、若年者、障がい者、少数派などの人々や社会的な弱者を含めたすべての人が、平等に参加できる研修プログラムがある。
		B2. c	すべての人に対して、労働の安全性を支持する法律や政策がある。
		B2. d	女性、若年者、障がい者、少数派などの人々や社会的な弱者を含めたすべての人に対して、公正な賃金を支持する法律や政策がある。
B3	住民参加 観光地の計画立案や意思決定に関して、継続的に住民参加をうながす体制を整える。	B3. a	観光地の運営計画や意思決定は、行政、民間企業、コミュニティの利害関係者（ステークホルダー）が参加する体制を整えている。
		B3. b	観光地運営について話し合う住民集会在、年1回以上、実施されている。
B4	地域コミュニティの声 観光地の管理に関する地域コミュニティの期待、不安、満足度などについて定期的に調査と記録を行い、適宜公表する。	B4. a	観光地の運営に関する住民の期待、不安、満足度などのデータは、定期的に収集、調査、記録、公表されている。
		B4. b	データの収集、調査、記録、および公表は、適宜実施されている。
B5	地域住民のアクセス 自然や文化的な場所への地域コミュニティのアクセスについて、定期的に調査と保護を実施し、必要に応じて修復、回復を行う。	B5. a	地域住民や国内旅行者による自然や文化的な場所へのアクセスに関する調査、保護、修復、回復プログラムがある。
		B5. b	観光名所や観光スポットを訪れる地域住民や国内外旅行者の行動や特性を調査している。
B6	観光への意識向上と教育 観光に影響がある地域社会に対し、観光事業の機会と課題への理解を高め、持続可能性の重要性を伝える定期的な教育プログラムを提供する。	B6. a	地域コミュニティ、学校、高等教育機関において、観光の役割や可能性の意識を高める教育プログラムがある。
B7	搾取の防止 商業的、性的、その他の搾取やハラスメントを防ぐ法律や慣行を定める。特に子供、青少年、女性、少数派などの人々に対するものは、注意を払う。法律や慣行は共有する。	B7. a	地域住民や旅行者に対し、商業的、性的、その他の搾取、差別またはハラスメントを防ぐための法律やプログラムがある。
		B7. b	法律とプログラムに対して、共通の理解がある。
B8	コミュニティへの支援 事業者、旅行者、市民が、コミュニティや持続可能性の取組に貢献できるようにうながす。	B8. a	事業者、旅行者、市民が、コミュニティや生態系保全に関する取組やインフラ整備に寄与できるプログラムがある。
B9	地域事業者への支援とフェア・トレード 地元の中小事業者や団体を支援し、地域の持続可能性につながる特産品や、自然や文化に基づいたフェア・トレードの指針を促進、啓発する体制を整える。これらは、飲料、食品、工芸品、伝統芸能、農作物などを対象とする。	B9. a	地元の中小事業者を支援し、能力を向上させるプログラムがある。
		B9. b	地域の特産品やサービスの利用促進を図るプログラムがある。
		B9. c	地域の自然や文化に基づいた、地域の持続可能性につながる特産品の開発や、促進を図るプログラムがある。
		B9. d	観光の効果がおよぶ地元の職人、農業者、供給者（サプライヤー）を対象とするプログラムがある。
C: コミュニティ、旅行者、文化資源に対する利益の最大化、悪影響の最小化			
C1	観光資源の保護 建築遺産（歴史的、考古学的）、農村や都市の景観を含む自然および文化的資源を評価、修復、保全するための方針と体制を整える。	C1. a	建築遺産や、農村や都市の景観を含む自然および文化的資源の保全管理体制がある。
		C1. b	観光資源や名所における観光の影響を調査、測定し、軽減するための管理体制がある。
C2	旅行者の管理 観光資源や名所に対して、自然および文化的資源を保全、保護し、価値を高める旅行者の管理体制を整える。	C2. a	旅行者管理の計画と運営を担う運営体制が整っている。

C3	旅行者のふるまい 特に配慮を必要とする場所を旅行者が訪れる場合には、節度ある行動をうながすガイドラインを発行し、提供する。このガイドラインは、旅行者による環境負荷を抑止し、望ましいふるまいをうながすものとする。	C3. a	特に配慮を必要とする場所における旅行者の行動規範となる、文化および環境ガイドラインがある。
		C3. b	ツアーガイドとオペレーター向けに実施基準を設けている。
C4	文化遺産の保護 歴史的・考古学的な人工物の適切な販売、取引、展示、または贈呈に関する法律を定める。	C4. a	水没しているものを含む、歴史的・考古学的な人工物を保護する法律や規制があり、かつ実施されている。
		C4. b	無形文化遺産（例：歌謡、音楽、演劇、技術、技能など）の価値を認め保護するプログラムがある。
C5	観光資源の解説 自然や文化的な観光資源に関する正確な解説を提供する。解説の内容は、地域文化の伝え方として適切であり、コミュニティと協力して作成され、旅行者に適した言語で伝える。	C5. a	観光案内所や、自然や文化的な観光スポットにおいて、解説を含む情報が提供されている。
		C5. b	解説の内容は、地域文化の伝え方として適切である。
		C5. c	解説の内容は、コミュニティと協力して作成されたものである。
		C5. d	解説の内容は、旅行者に適した言語で伝えられている。
		C5. e	解説の内容を活用しているツアーガイドの研修がある。
C6	知的財産 コミュニティおよび個人の知的財産権の保護や維持に役立つ体制を整え	C6. a	コミュニティおよび個人の知的財産権を保護する法律や規則、またはプログラムがある。
D: 環境に対する利益の最大化、悪影響の最小化			
D1	環境リスク 環境リスクを見極め、対応する体制を整える。	D1. a	環境リスクを認識するために、最近5年の間に観光地の持続可能性を評価している。
		D1. b	認識された環境リスクへの対応策がある。
D2	脆弱な環境の保護 観光による環境への影響を監視し、生息・生育地、生物種、生態系を保護し、外来生物種の侵入を防ぐための体制を整える。	D2. a	脆弱で絶滅が危惧される野生生物や生息・生育地の一覧が作成され、更新されている。
		D2. b	環境への影響の調査を行っており、生態系、脆弱な環境、生物種を保護する管理体制がある。
		D2. c	外来生物種の侵入を防ぐための体制がある。
D3	野生生物の保護 野生生物（動植物を含む）の採集、捕獲、展示、販売に関し、地方、国内、国際的な法律や基準に則っていることを保証する体制を整える。	D3. a	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）：ワシントン条約を遵守している。
		D3. b	動植物の採取、捕獲、展示、販売を管理する基準があり、規則が設けられている。
D4	温室効果ガスの排出 事業者に対し、すべての活動（サービス供給者も含む）で排出される温室効果ガスを測定、監視、最小化、公開、低減をうながす体制を整える。	D4. a	温室効果ガス排出量の測定、監視、最小化、公開を支援する事業者向けプログラムがある。
		D4. b	温室効果ガス排出量を低減する事業者向けプログラムがある。
D5	省エネルギー 事業者に対し、エネルギー消費量の測定、監視、削減、公開と、化石燃料への依存の低減を奨励する体制を整える。	D5. a	省エネ、エネルギー消費量の測定、監視、削減、公開を推進するプログラムがある。
		D5. b	化石燃料への依存の低減を奨励し、エネルギー効率を向上し、再生可能エネルギー技術の採用をうながす政策や刺激策がある。
D6	水資源の管理 事業者に対し、水資源の使用量の測定、監視、削減、公開を奨励する体制を整える。	D6. a	水資源の使用量の測定、監視、削減、公開する、事業者向けのプログラムがある。
D7	水資源の確保 事業者による水の利用が、地域コミュニティが必要とする水資源に支障をきたさないよう監視する体制を整える。	D7. a	事業者による水の利用と、地域コミュニティが必要とする水資源とを、かたよることなく両立させられる管理体制がある。
D8	水質 飲用およびレクリエーションに使用する水は、水質基準に沿っていることを継続的に把握する（モニタリング）	D8. a	飲用およびレクリエーションに使用する水の水質を継続的に把握し、公表する管理体制がある。
		D8. b	継続的に把握した結果は公表されている。
		D8. c	水質に問題があれば、適時対応する体制がある。
D9	廃水 浄化槽や廃水処理システムは、立地、維持管理、検査についての明確で強制力のあるガイドラインを設ける。地域住民と環境への影響を最小に抑え、廃水を適切に処理・再利用または安全に放流する。	D9. a	浄化槽や廃水処理システムからの廃水に関する、経路、維持管理、検査の規則があり、順守していることが証明できる。
		D9. b	廃水処理システムの規模や形式の、立地に適合した規則があり、順守していることが証明できる。
		D9. c	廃水を効果的に処理・再利用する事業者向けの支援プログラムがある。

		D9. d	適切な廃水処理と安全な再利用を確実なものとする、もしくは地域住民と環境への悪影響を最小にするプログラムがある。
D10	廃棄物の削減 事業者に対し、廃棄物の削減、再利用、リサイクルを奨励する体制を整える。再利用またはリサイクルされない廃棄物の最終処分は、安全で持続可能なものとする。	D10. a	廃棄物の排出量を継続して公的に記録する廃棄物収集の体制がある。
		D10. b	数値目標を掲げて廃棄物を削減し、再利用やリサイクルされていない廃棄物を安全で持続可能な方法で処理する。
		D10. c	廃棄物の削減、再利用、リサイクルに関する事業者向けの支援プログラムがある。
		D10. d	水の容器の削減に関する、事業者および旅行者向けのプログラムがある。
D11	光害と騒音 光害と騒音を最小に抑えるガイドラインや規則を整える。また、事業者に対し、このガイドラインや規則に従うようながす。	D11. a	光害と騒音を最小に抑えるガイドラインや規則がある。
		D11. b	光害と騒音を最小に抑えるガイドラインや規則に従うことを推奨する事業者向けプログラムがある。
D12	環境負荷の小さい交通 公共交通機関、徒歩や自転車などを含む、環境負荷の小さい交通機関の利用を促進する体制を整える。	D12. a	環境負荷の小さい交通機関の利用促進プログラムがある。
		D12. b	旅行者にとって関心の高い観光スポットへの自力移動（例：徒歩や自転車など）を容易に刷るプログラムがある。

独自のツールキットを開発→100以上の都市で試験導入

ETIS における中核指標

区分	項目	指標
A 観光地マネジメント	持続可能な観光政策	自主的な認証制度等を有する観光機関等の設置率
	顧客満足度	観光地での全体的に満足している観光客・日帰り観光客の割合 リピーター率(5年以内)
B 経済的価値	観光地の観光客数(量的・質的)	宿泊観光客数(月当たり)
		日帰り観光客数(月当たり)
	観光事業所の業績	観光地の経済に対する観光の貢献度
		宿泊観光客当たり一日当たり消費額
		日帰り観光客当たり一日当たり消費額
雇用の量と質	平均滞在日数 宿泊施設の占有率(月間、年間)	
観光サプライチェーン	観光地の総雇用者数に占める観光関連雇用者数 季節限定の観光関連求人割合	
C 社会・文化的影響	コミュニティや社会への影響	観光地事業所によって生産される地元食品、飲料、物品、サービス
		人口100人当たり観光客数 観光客に対する居住者の満足度
	健康と安全	人口100人当たり宿泊施設のベッド数 住宅戸数当たりのセカンドホーム数
		警察への観光客に対する苦情件数
	ジェンダーの平等	観光分野における男性/女性雇用割合 観光事業所における女性ゼネラルマネージャーの割合
		宿泊施設における障害者の利用が可能な部屋の割合
	社会的包括/アクセシビリティ	アクセシビリティ情報スキームへの参加している宿泊施設の割合 障がい者や特殊な利用を必要とする人々の利用が可能な公共交通の割合
障がい者やアクセシビリティ情報スキームに参加している人が利用可能な観光アトラクションの割合		
文化遺産・地域アイデンティティ・地域資産の保護・強化	観光地のアイデンティティに対する観光インパクトに満足している居住者の割合 古典的・地域の文化や遺産に注目した観光地のイベント割合	
D 環境への影響	交通への負荷軽減	観光地へ異なる交通手段を使って訪問している観光客の割合 観光地において、地方の/ソフトな/公共交通サービス交通を使っている観光客の割合
		自宅から観光地までの観光客の平均移動距離 自宅から観光地までの観光客の平均炭素排出量
	気候変動	気候変動緩和スキームに関わる観光企業の割合 「脆弱な地域」に位置する観光地の宿泊施設と観光地インフラの割合
		1人あたりの一般的な廃棄物生産量と比較した、観光客1人あたりの廃棄物生産量(kg)
	固形廃棄物管理	異なる種類の廃棄物を分別する観光企業の割合 居住者の年間平均リサイクル総廃棄物割合に対する、旅行者1人あたりのリサイクル総廃棄物割合
	下水処理	排出前に少なくとも第2レベルまで処理された下水の割合
	水管理	居住者の1泊当たりの水消費量に対する、観光客の1人あたりの水消費量
		観光企業が水消費削減に対して行動している割合 観光企業がリサイクル水を使っている割合
	エネルギー消費	居住者の1泊当たりのエネルギー消費量に対する、観光客の1人あたりのエネルギー消費量
		観光企業がエネルギー消費削減に対して行動している割合 観光地での全体のエネルギー消費量に対する再生可能エネルギー消費量の割合
景観及び生物多様性の保護	地元の生物多様性と景観の保護、保全・管理を積極的に支援している地元観光企業の割合	

※ ETIS toolkit for sustainable destination management, March 2016

バルセロナ

バルセロナ県におけるETISに基づく指標(SEIT)

セクション	指標
A: 観光地マネジメント	合意済みのモニタリング、開発管理及び評価計画を含む持続可能な観光戦略/アクションプランを策定している観光地の割合
	観光地において、環境/品質/持続可能性及び/又は企業の社会的責任(CSR)に対し、自主的に認証/品質表示を行っている観光関連企業/機関
	観光地での全体的な経験に満足している観光客の割合
	観光地における持続可能性に係る取組みを認識しているとした観光客の割合
B: 経済的価値	月あたりの宿泊観光客数
	観光客一人当たりの日消費額(宿泊、飲食、その他サービス)
	観光客の平均滞在日数(泊数)
	商用宿泊施設における月あたり及び年平均稼働率
	総雇用に対し観光部門における直接雇用の占める割合
	直近一年間における防火設備点検を受けた観光関連企業の割合
	地元において、持続可能かつ公正に商品やサービス調達を積極的に行っている観光関連企業の割合
C: 社会文化的影響	住民100人あたり観光客/訪問者数
	観光部門における男女別雇用比率
	障がい者が利用可能な客室を持ち、かつ/又は承認済みのアクセシビリティ計画に参加している商用宿泊施設の割合
	障がい者が利用可能な客室を持ち、かつ/又は承認済みのアクセシビリティ計画に参加している観光アクティビティの割合
	文化遺産保護政策又は計画の対象となっている観光地の割合
D: 環境への影響	観光地において異なる交通手段により到着した観光客及び日帰り訪問者の割合(公共交通/自家用交通及び種類)
	観光客の自宅から、及び自宅までの平均旅行距離(km)若しくは直前の訪問先から現在の訪問先までの平均旅行距離(km)
	気候変動緩和スキーム-CO2排出量削減、低エネルギーシステム等-に関与し、かつこれに「対応」している観光関連企業の割合
	観光地における廃棄物排出量(住民あたりトン/年又は/月)
	廃棄物のリサイクル度(割合又は住民あたり/年)
	排出前に少なくとも二次処理がなされた観光地からの下水の割合
	観光客1泊あたりの飲料水消費量と、一般住民一晩あたりの飲料水消費量との比較
	観光客1泊あたりのエネルギー消費量と、一般住民一晩あたりのエネルギー消費量との比較
	保護対象となっている観光地の割合(面積km ²)
	観光地において、観光関連企業に対し光害や騒音を最小限に抑えるよう要請する政策がある
100mlあたりの汚染レベル(糞便系大腸菌群、カンピロバクター)	
その他	観光税の徴収額(ユーロ)

※ Sistema d'indicadors de turisme per a la gestió sostenible de les destinacions de la província de Barcelona -SEIT(Sistema Europeu d'Indicadors Turístics)(2015)

利害関係者の関与促進のため主体別に体系化
 アイルランド等
 ダブリン工科大学が開発

DIT-ACHIEVモデルにおける評価指標

区分	項目	指標
遺産	生物相	鍵となる種の状態
	水資源	水資源の質
	空気	空気の質
	地勢	地勢保護生息域の現状
		景観の視覚的な質
	考古学及び歴史	地域民族及び遺跡
文化	地域文化の重要性及び状況	
インフラ	水資源	水供給及び処理
	土地	土地利用
	運輸交通	道路混雑
		障がい者のためのアクセス
快適制	廃棄物処理及びリサイクル 来訪者が快適に過ごすための付帯設備及びサービス	
企業	持続可能な実践	水・廃棄物・エネルギー管理・運営
	コミュニケーション	地域コミュニティ及び環境とのつながり
		他地域ビジネスとの相互連携
労働	観光産業の雇用の質・活力	
コミュニティ	アクセス	問題に対する地域住民の態度
	関与	観光に関する地域住民の意識と態度
	生活の質	観光の質とそれが地域住民にどのように影響しているかについての地域住人の意識
	受益者	地域の観衆への観光による影響
	人口	人口動向
来訪者	人数	来訪者のプロフィール
	観光行動	来訪者の動機
		来訪者の混雑予想
		リピート客の水準
	サービス	地域管理者への訪問者の理解
	ホスピタリティ	交通手段の来訪者満足度
地域住民への来訪者の理解		
旅行消費額	旅行消費額	
行政	目標	行政目標の評価(環境面、経済面、社会面、行政面)
	政策	運営・明確かつ対応力ある観光の管理
	管轄	規則のモニタリングと維持

※ Dublin Institute of Technology – DIT-ACHIEV Model for Sustainable Tourism Management

住民、観光客、観光産業のそれぞれの目線からそれぞれの指標を設定。常にモニタリングを行い、評価結果をHPで公開
カナダ

Whistler2020における評価指標

区分	項目	指標
コミュニティパフォーマンス指標	コミュニティ生活の向上	帰属意識
		居住者の住宅取得能力
		居住者の満足度
		不法な事件
		レクリエーションの機会に対する満足度
		地元の人材
		学習機会への利用に対する満足度
	リゾート体験の充実	個人の健康状態
		訪問総数
		訪問者の満足度
		ウィスラーの雰囲気(訪問者の満足度)
	環境保護	コミュニティのエネルギー使用量
		埋立廃棄物
		総水使用量
		温室効果ガス排出量
		開発によるフットプリント(土地専有面積)
	経済的活力の確保	総宿泊日数
		総収入
		中間課税所得
		総労働人口
成功のためのパートナーシップ	年間稼働率	
	意思決定への意見反映	
	意思決定への信頼	
企業計画パフォーマンスレポート	地域経済とリゾートコミュニティ体験	有権者投票率
		公園とトレイル
		村のメンテナンスサービス
		村の雰囲気
		ウィスラーの雰囲気(訪問者の満足度)
	顧客サービスの提供	フェスティバル、イベント、アニメーションの影響(訪問者)
		ウィスラー公共交通サービス
		警察・消防救助
		市の情報へのアクセス
		開発要件及び許可
		総合的リゾート計画
	信頼と関与	ウェブサイト訪問数
		意見反映の機会
		信頼水準
	環境管理	関与レベル
		水道光熱使用量及び燃料消費量
		廃水の品質
		温室効果ガスの排出
	インフラストラクチャ、施設及びプログラム管理	廃棄物・リサイクルシステム
		メドーパークスポーツセンター
廃水費用		
飲料水費用		
水道水の煮沸勧告日数		
道路維持管理及び除雪		
企業財務健全性	イベント及びフェスティバルの影響	
	予算差異	
	資本準備金	
	補助金及び外部資金	
	再調達資本支出	
	費用対効果	

※ WHISTLER – Community Performance Indicators, Corporate Plan Performance Reporting

広域カリブ持続可能観光圏

14指標は、環境、社会、文化、経済で整理

広域カリブ持続可能観光圏における評価指標

指標	計測方法	環境	社会	文化	経済
セキュリティ	観光客の犯行件数/年間観光客数。		●		
アイデンティティと文化	観光地内の文化的表現(料理法、デザインと適応、ショー、エンターテイメント、手工芸等)への参加の度合いに対する主務官庁による評価。(高い、平均的、低い)		●	●	
子どもの売春	1)観光地における児童売春を根絶し、撲滅する活動の状況。 2)発見された子供の売春件数/観光客数。		●		
観光における雇用	1)国の従業員数/全従業員数(%) 2)地域の従業員数/全従業員数(%)		●		●
水域の水質(海洋性)	大腸菌群のコロニー数/100ml。 重金属の存在。pH(酸性度)と濁度。	●			
飲料水の品質	硝酸塩:10 mg / l リン酸塩:0.1 mg / l 硫酸塩:250 mg / l 塩化物:200 mg / l カリウム:12mg / l 農薬:0.1 mg / l 大腸菌:0 コロニー/ 100ml ³	●			
エネルギー消費指標	kWh / 観光客/日 kWh / m ² / 年 観光事業所のタイプおよび/またはカテゴリーに応じ	●			●
水消費指標	m ³ / 観光客/日 観光事業所のタイプおよび/またはカテゴリーに応じ	●			●
環境管理と使用	責任を持って、環境を活用し管理することが認められた観光企業の数/観光企業の総数。	●			
環境マネジメント	環境を監視するプログラムを装備した観光企業数/企業の総数。	●			
固形廃棄物管理システム能力	効率的な分類システムを備えた観光地の数/観光地の総数。	●			
排水管理システム能力	効率的な処理システムに接続された観光地の数/総観光施設。	●			
観光客の満足度	満足している観光客の数/観光客の総数。				●
国および地域の生産消費指数	国内における観光セクターの年間消費額/セクターによる総消費額。 地域における観光セクターの年間消費額/セクターによる総消費量。		●		●

※ CONVENTION ESTABLISHING THE SUSTAINABLE TOURISM ZONE OF THE CARIBBEAN

タイ

地域社会に根ざした観光開発のための基準

視点・目標	項目
視点1	CBTの管理
目標1.1	CBTの効果的な管理
目標1.2	CBTの効果的な管理に関する共通の規則
目標1.3	観光客のふるまいに関する効果的なマネジメント
目標1.4	CBTを管理するグループ人材の効果的な育成
目標1.5	様々な人々が参画するための効果的な促進
目標1.6	様々な関係者の効果的な参画
目標1.7	CBTの適切かつ効果的なマーケティング・広報の効果的なマネジメント
目標1.8	効果的な会計・財務システム
目標1.9	子供や若者がCBT活動へ参画する機会の提供
視点2	良好な経済、社会、生活の質のマネジメント
目標2.1	収入の効果的な分配
目標2.2	生活の質向上のための効果的な促進
目標2.3	観光収入増加の機会拡大のための質の高い地域社会の生産品
目標2.4	観光における人権の重視
視点3	地域社会の文化遺産の保全と活用促進
目標3.1	地域社会の文化遺産に関する質の高いデータベース
目標3.2	CBTを通じた地域社会の文化遺産の効果的な宣伝
目標3.3	地域社会ならではの文化の効果的な保全と復元
視点4	体系的かつ持続可能な自然資源と環境のマネジメント
目標4.1	観光地の効果的なマネジメント
目標4.2	自然資源と環境に関する質の高いデータベース
目標4.3	CBTを通じた自然資源と環境に関する知識の効果的な宣伝
目標4.4	地域社会の自然資源や環境の効果的な保全や復元
目標4.5	観光を通じた自然資源や環境保護の重要性に関する効果的な意識啓発
視点5	CBTのサービスの質
設備とサービスの品質のセクション	
目標5.1	観光における満足なサービス
目標5.2	効果的なコミュニケーション
目標5.3	質の高い観光関連サービスのポイント
目標5.4	効果的なサービスの連携
安全対策のセクション	
目標5.5	安全な観光ルートやアクティビティ
目標5.6	安全な観光関連サービスのポイント
目標5.7	CBTにおけるツアー・ルートの効果的なマネジメント
目標5.8	効果的な緊急時のマネジメント

※ National Tourism Policy Committee (2016)

※ CBT: Community-based tourism (地域社会に根ざした観光開発)

4視点から53指標を設定し、格指標について関係者間で協議された許容範囲を設定

【公益財団法人日本交通公社】

TOMM(オーストラリア・カンガルー島)の健康診断項目(抜粋)

4方よしの視点	項目
地域住民の視点	住民の観光に対する満足度 等
事業者の視点	平均宿泊者数、平均消費額 等
観光客の視点	観光客満足度、観光客数 等
地域資源の視点	アシカ生息数、ごみ排出量 等

※ 上記項目を含めた15項目を設定
目標数値を定め、毎年計測結果を報告



島民が島の観光のあり方を決め、観光客の誘致と資源の
保全とのバランスに取り組み、エコリゾートとなった

沖縄観光成果指標：経済指標 総括シート

経済指標

□ なぜ計測するの？

- ☑ 観光によって観光産業が安定的に収入を得て、県経済を牽引する存在となっていることは、沖縄観光を振興する上での大きな目的のひとつです。
- ☑ 観光産業が発展することで、県全体の経済の振興、そして雇用の創出などにつながります。

□ 何を計測するの？

- ☑ 観光による収入が安定的に得られており、県全体へその効果が波及しているかどうかを測ります。
- ☑ 収入については、観光収入や消費単価など、安定性については観光客数の季節変動など、波及効果については経済波及効果などを計測します。

個別指標	最新DATA		計測年		経年変化（過去10年間）		
	値	単位	年度	単位	前回計測	過去3年	過去10年
容量							
A01: 航空旅客提供座席数	1,103	万席	H29 (2017)	年度	→	↗	↗
A02: 宿泊施設（収容人員）	121,403	人	H29 (2017)	年	↗	↗	↗
A03: 二次交通 (レンタカー・一般貸切旅客自動車車両数)	38,498	台	H29 (2017)	年度	↗	↗	↗
観光収入							
A04: 観光収入	6,979	億円	H29 (2017)	年度	↗	↗	↗
A05: 観光客の消費単価	72,853	円	H29 (2017)	年度	→	→	→
A06: 観光客の滞在日数	3.68	日	H29 (2017)	年度	→	→	→
A07: 宿泊者数（人泊数）	2,565	万人泊	H29 (2017)	年度	↗	↗	↗
A08: 客数（MICE参加者）	494	千人	H29 (2017)	年	↗	↗	-
A09: 客数（主要観光施設入場者）	2,652	万人	H26 (2014)	年	↗	↗	-
A10: 季節変動（入域観光客数）	0.703	ポイント	H29 (2017)	年度	→	→	↗
経済波及効果							
A11: 経済波及効果	11,700	億円	H29 (2017)	年度	↗	↗	-
雇用効果							
A12: 雇用者数（宿泊業・飲食サービス業）	48	千人	H29 (2017)	年	→	↗	↗

※計測不能は「-」で表示し、比較において+5%以上を上向き矢印、-5%以下を下向き矢印、それ以外は横向き矢印で表示。

□ 今回の調査結果

- ☑ 提供座席数や収容人員などの容量は中長期で増加しています。
- ☑ 観光収入は対前年度比5.7%の増加となり、過去最高を記録しました。また、平成29年度における観光の経済波及効果は1兆1,700億円と推計されており、前回調査（H27年度）よりも14.2%増加しました。
- ☑ 雇用者数はここ3年間で見ると増加傾向ですが、ほぼ横ばいで推移しています。

沖縄観光成果指標：観光客指標 総括シート

観光客指標

□ なぜ計測するの？

- ☑観光の意義・役割の一つとして、よい体験をすることによって人生を豊かにすることがあります。
- ☑そのことから、沖縄が多くの観光客を受け入れ、さらに質の高い体験を提供することは非常に意義深いことです。

□ 何を計測するの？

- ☑観光客を量的に測る指標として入域観光客数を、滞在の質を指し示す指標として満足度とリピーター率を計測します。
- ☑また、観光客の滞在の質を担保する受入体制としてバリアフリー対応、外客対応、接遇対応の状況を指標化して計測します。

個別指標	最新DATA	計測年	経年変化（過去10年間）		
			前回計測	過去3年	過去10年
人数					
B01: 入域観光客数	958 万人	H29 (2017) 年度	▲	▲	▲
B02: 外国人観光客数	269 万人	H29 (2017) 年度	▲	▲	▲
受入					
B03: バリアフリー対応 <small>(沖縄県福祉のまちづくり条例適合証交付施設数)</small>	43 施設	H29 (2017) 年度	▲	▲	▲
B04: 外客対応（通訳案内士等登録者数）	731 人	H29 (2017) 年度	▲	▲	▲
B05: 接遇対応 <small>(沖縄観光タクシー乗務員資格認定者数)</small>	554 人	H29 (2017) 年度	→	▲	→
意識					
B06: 旅行全体の満足度（国内客）	54.3 %	H29 (2017) 年度	▼	→	→
B07: 旅行全体の満足度（外国人客）	83.7 %	H29 (2017) 年度	→	▲	-
B08: リピーター率	68.9 %	H29 (2017) 年度	→	→	▼

※計測不能は「-」で表示し、比較において+5%以上を上向き矢印、-5%以下を下向き矢印、それ以外は横向き矢印で表示。

□ 今回の調査結果

- ☑平成29年度における入域観光客数は958万人（外国人観光客は269万人）と増加傾向が続いています。
- ☑観光客の満足度は、国内客は前年度と比較して下降、外国人客は横ばいとなりました。
- ☑外客対応の通訳案内士等登録者数については、増加傾向です。

沖縄観光成果指標：県民指標 総括シート

県民指標

□ なぜ計測するの？

☑観光を振興することによって、県民は観光による好影響、悪影響の両方を受ける可能性があります。そのため、好影響をより多く、悪影響を極力少なくするために、必要な項目を指標化してモニタリングしていく必要があります。

□ 何を計測するの？

☑観光の影響が結果的に表れる部分として所得や渋滞などの生活指標を、影響が表れた結果を県民が認識している内容を意識指標として計測します。
☑ただし、現状ではデータ数が少ない状態にあります。

個別指標	最新DATA		計測年		経年変化（過去10年間）		
	前回計測	過去3年	過去10年				
生活							
C01: 県民所得	31,044	億円	H27 (2015)	年度	→	→	↗
C02: 渋滞（昼間12時間平均旅行速度）	29.1	km/h	H27 (2015)	年度	→	-	→
C03: 観光客比率（定住人口換算）	6.7	%	H29 (2017)	年度	↗	↗	↗
C04: 県民旅行の実施度（宿泊旅行回数）	1.52	回	H29 (2017)	年	↘	↘	-
意識							
C05: 住みやすさ（定住の意向）	71.1	%	H27 (2015)	年	→	→ (前々回)	-
C06: 観光施策の重要度に対する意識	12.6	%	H27 (2015)	年	↗	↗ (前々回)	-

※計測不能は「-」で表示し、比較において+5%以上を上向き矢印、-5%以下を下向き矢印、それ以外は横向き矢印で表示。

□ 今回の調査結果

☑現状でもデータ把握できる項目を中心に指標化し、最新データの整理をおこないましたが、経年的な変化や観光との関連を読み解けるほどのデータ数が揃っていない項目が多く、解釈は難しい状況です。
☑経年的なデータの蓄積、あるいは新たな指標項目の設定（計測含む）が望まれます。

沖縄観光成果指標：環境指標 総括シート

環境指標

□ なぜ計測するの？

- ☑ 沖縄の自然や文化は魅力的な観光資源であると同時に、観光の影響を受けやすい繊細なものであり、指標化して状況をモニタリングしていく必要があります。
- ☑ また、今後は観光地として環境対応が求められることも想定され、そのための基準となる数値を持つておくことも重要です。

□ 何を計測するの？

- ☑ 特徴的な自然資源と文化資源の状態を表す指標として、ビーチの水質や世界遺産の訪問者数、それらの活用や保全状況を表す指標を設定しています。
- ☑ 加えて、地球環境問題に係る温室効果ガス排出量等の基礎的な数値を指標として設定しました。

個別指標	最新DATA	計測年	経年変化（過去10年間）		
			前回計測	過去3年	過去10年
地球環境					
D01: 最終エネルギー消費量	102,381	TJ	H28 (2016)	年度	→ → →
D02: 温室効果ガス排出量 (二酸化炭素排出量)	1,143	万 t	H27 (2015)	年度	→ ↓ ↓
D03: 環境認証 (エコアクション21認証事業者数)	41	事業所	H29 (2017)	年度	↓ ↓ ↑
自然資源					
D04: ビーチ (主要水浴場の水質 (期間中))	16	箇所	H30 (2018)	年度	↓ ↓ ↓
D05: エコツーリズム (保全利用協定の認定状況)					
D06: 保全エリア (自然環境保全地域の指定状況)					
D07: 景観 (景観行政団体)					
文化資源					
D08: 世界遺産の訪問者数	308	万人	H29 (2017)	年	→ → ↑
D09: 文化財 (国・県・市町村指定文化財件数)					
D10: 文化・スポーツイベントの集客					

※計測不能は「-」で表示し、比較において+5%以上を上向き矢印、-5%以下を下向き矢印、それ以外は横向き矢印で表示。

□ 今回の調査結果

- ☑ 環境指標については、観光との関連が見えづらい指標もあるものの、一定程度のデータは計測・収集することができました。今後はその計測結果の経過を見て、観光による影響について検証をしていく必要があります。また、他地域との類似指標の比較によって、その数値が持つ意義について検証していくことも求められます。

沖縄観光成果指標：マネジメント指標 総括シート

マネジメント指標

なぜ計測するの？

経済、観光客、県民、環境のバランスをうまく保っていくためには適切なマネジメントが必要であり、そのマネジメントにとって重要な予算や計画の有無について指標化して状況を確認することとしました。

何を計測するの？

行政視点のマネジメント指標として、予算規模と計画の有無、観光協会の有無について、県および全市町村を対象に指標を設定しています。

個別指標	最新DATA		計測年	経年変化（過去10年間）		
				前回計測	過去3年	過去10年
E01: 県観光予算	46.7	億円	H30 (2018) 年度			
E02: 市町村観光予算	14.2	億円	H25 (2013) 年度		-	-
E03: 市町村観光計画の有無	18	団体	H25 (2013) 年度	-	-	-
E04: 市町村観光協会の有無	35	団体	H30 (2018) 年度			-

※計測不能は「-」で表示し、比較において+5%以上を上向き矢印、-5%以下を下向き矢印、それ以外は横向き矢印で表示。

今回の調査結果

県の観光予算は平成24年度から大幅に増加し、70億円から90億円の間で推移していましたが、平成30年度は40億円台になりました。

市町村の観光予算についても、平成25年度は前年度に比べて増加しています。