

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

2018 年 4 月

国土交通省 国土交通政策研究所

前主任研究官 十河 久恵

研究官 奥井 健太

研究官 中村 卓央

研究官 大内 健太

要旨

本調査研究は、国際機関や海外の観光先進地域の取組みに着目し、地域住民の目線を中心に外国人旅行者の急増に伴う問題及びその対応策等を調査することを通じ、今後望まれる持続可能な観光政策のあり方の検討に資することを目的としている。

調査の流れは、以下の通りである。

- ①「持続可能な観光」の概念を整理した上で、国内外の「持続可能な観光に関する先行研究等」を収集し、持続可能な観光における視点等を整理した。
- ②我が国において外国人旅行客急増に伴って発生した、特に地域住民や地域社会に影響を及ぼしたと考えられる問題事例と、自治体・DMOの観光計画における施策等を収集し、それらを①で整理した持続可能な観光における視点等に沿って整理し、「我が国における持続可能な観光に係る動向」をまとめた。
- ③②で整理した問題事例と観光計画における施策等とを比較・分析することにより、「我が国における持続可能な観光に向けた課題」を整理した。
- ④③で整理した課題への対応策として、海外における先進的な取組事例を調査し、
- ⑤我が国における持続可能な観光政策のあり方を検討していく上での示唆をまとめた。

以下、具体的な示唆の内容である。

(1) 総合的な視点・目線と総合的な施策・取組み

我が国が観光先進国を目指し、持続可能な観光としていくためには、今後は、観光は、経済だけでなく、地域社会や環境にも影響を及ぼす（ポジティブ・ネガティブともに）ことにも着目し、環境政策等他分野の施策とも連携しながら、経済、地域社会、環境といった視点で取り組んでいく必要がある。また、その際、マネジメントの視点も重要である。

また、「観光客」や「観光事業者」といった目線に加えて、「住民」や「観光従事者」、「地域産業」や「環境団体」など様々な主体の目線も考慮するとともに、そうした利害関係者との調整機能が必要である。

加えて、観光政策の推進にあたっては、今後は、都市計画等様々な分野の、規制・課税等様々な手段・手法を活用しながら施策を検討していく必要がある。また、観光客の分散等には、広域・地域、地域相互間、官民、異業種間等他との連携が必要である。なお、その際、課題に応じて柔軟な組織体制を組むのも一案である。

(2) 問題の個別性と網羅的なチェック機能（データに基づくマネジメント）

発生する問題は、観光地の地域特性・プロファイルによって大きく異なり、講ずべき対応策も、地域における観光の位置づけ等によって大きく異なるため、各地域において個別に問題を抽出し、対応策を検討していく必要がある。

また、このように、観光地で発生する問題や有効な対応策は個別性が高いため、網羅

的な項目で観光地の状況をチェックし、データに基づきマネジメントすることも検討していく必要がある。

(3) ネガティブ・インパクトへの早期着眼と受入策と抑制策の組合せによる質の高い観光

例えば、環境問題などのように、一度発生すると将来的に致命的な問題になる可能性もあることや、海外でも既に顕在化している問題事例もあることなどから、訪日外国人観光客の一層の増加に向け、今後はネガティブ・インパクトにも着眼しておく必要がある。

また、観光は地方創生、経済効果等様々な効果が期待できるものであるが、観光客が急激に増えたり、増加しすぎたりした場合、地域社会にネガティブ・インパクトを及ぼす可能性もある。今後、訪日外国人客を一層増やしていくなかでは、訪日外国人客の量だけでなく質やネガティブ・インパクトにも着目しつつ、経済、地域社会、環境等への影響も踏まえながら、受入策と抑制策を組み合わせ、質の高い観光を実現していく必要がある。

なお、本調査研究のおわりにあたり、以下も重要な点として記している。

(a) 地域づくりにおける「観光」の位置づけの明確化

「持続可能な観光」ありきではなく、まずは各地域において持続可能な地域づくりを検討する必要がある。そのなかで観光の役割や位置づけについて検討・明確化する必要がある。それによって観光客の受入れスタンスも、ネガティブ・インパクトへの対応方策も異なる。

(b) 一人一人のリーダーシップ

今後、我が国が観光先進国として次のステップに移り、「持続可能な観光」の取組みに着手することになった際には、強いリーダーシップを持つキーパーソンが存在は、起爆剤としてはとても重要となる。他方、それらを継続的な取組みとしていくためには、起爆剤としてのリーダーシップだけでなく、一人一人がリーダーシップを取れるよう人材を育成していく必要がある。

Abstract

The purpose of the study is to contribute to policies on sustainable tourism with regard for local residents by analyzing present problems which people have faced with in a rapid increase of international visitors. To consider possible countermeasures, we investigate the measures taken by international organizations and advanced efforts in overseas for sustainable tourism.

The process of the study is organized as follows in the five steps:

1. After exploring the concept of sustainable tourism, we reviewed research papers on it written in Japanese and foreign languages to summarize points to be discussed.
2. We collected examples of troubles which possibly derived from the rapid increase of international visitors in Japan accompanying an impact on local residents and communities. Along with points summarized in the first step of this process, these examples of problems and policies were incorporated into our analysis on trends of sustainable tourism in Japan. Then we examined with related tourism policies and programs which municipals and DMOs formulated.
3. To figure out issues for promoting sustainable tourism in Japan, we compared and analyzed on examples of problems and policies organized in the second step.
4. We carried out extensive research into advanced efforts in overseas to suggest countermeasures for the issues which was pointed out in the third step.
5. We suggested some directions for considering policies for sustainable tourism in Japan.

Our suggestions are as follows:

(1) Comprehensive viewpoint and well-coordinated measures

In order to develop sustainable tourism in Japan we should recognize that tourism can have an impact on local community and the environment in both positive and negative ways other than its effect on the economy. It is necessary to maintain the perspectives of economy, local society and the environment with connections to their policies in planning tourism. Managerial perspective is also indispensable.

We also point out that we should take various stakeholders into account other than tourists and tourism industries. For example, residents, tourism service workers, indigenous industries and environmental groups can be concerned with tourism. In policymaking, it is also necessary to coordinate their opinion.

When we promote tourism policies, it is necessary to utilize various means such as regulation and taxation in various sections in addition to urban planning. We put importance on cooperation between regions both wide and local, inter regional, public and private sectors, and different types of business. It could be one of solutions to formulate a flexible organization according to the problem that we deal with.

(2) Case-by-case approach for problems and comprehensive indicators for tourism with a data-based management system

As the problems are greatly depending on the characteristics of the region and profile of the tourist site, the countermeasures to be taken may be greatly different because of positioning of the tourism in the region. Therefore, we should deal with these problems on case-by-case basis.

As the problems at the tourist site and the effective countermeasures cannot be generalized across all cases, it is necessary to check the situation of the tourist sites by a comprehensive list and to manage tourism programs based on the data.

(3) Monitoring problems caused by negative impact at an early stage and achieving quality tourism by enhancing international visitors' reception and controlling measure in combination

We need to recognize the negative impact in increasing international visitors' demand for tourism in Japan from now. We have a possibility of environmental problem caused by too much visitors which might be a fatal problem in the future, as like some problematic cases in overseas that already had occurred.

When international visitors increase too much in number or too rapid in pace negative impact over local community may be caused even if tourism is expected to be effective for regional revitalization and the economy. From now we should pay more attention not only to the amount of international visitors to Japan but also to quality of tourism and its possible negative impact to achieve higher quality tourism by both enhancement measures of reception increase and measures for controlling on it.

In the end of the study, we also recognize following as important points:

(a) Tourism in community development

In considering sustainable tourism, it is necessary to count sustainable development in each region first of all. It depends on the role and position of tourism in community development scenario, how people in a community can prepare for tourists or what kind of approach can be taken to solve a problem caused by tourism activities as a part of negative impact.

(b) Leadership training

For the next step, in which Japan shifts to the implementation of policies of sustainable tourism as one of the tourism advanced countries, key persons with their strong leadership seems to trigger a development certainly. In order to develop tourism continuously, we need to train personnel as leaders without relying too much on individuals' ability of leadership.

目 次

第 1 章 調査研究の概要	1
第 1 節 背景と目的.....	1
第 2 節 調査フロー.....	2
第 2 章 持続可能な観光に関する先行研究等	3
第 1 節 持続可能な観光の概念.....	3
第 1 項 国際機関における定義.....	3
第 2 項 国際機関における持続可能な観光指標の開発の系譜.....	4
第 2 節 STI 関連文献.....	7
第 1 項 汎用性のある指標に関する文献.....	7
第 2 項 各地域で取り組まれている指標に関する文献.....	26
第 3 節 その他文献.....	34
第 1 項 観光地のネガティブ・インパクトに関する文献.....	34
第 2 項 キャリング・キャパシティに関する文献.....	38
第 3 項 観光地のライフサイクルに関する文献.....	42
第 4 節 まとめ.....	45
第 3 章 我が国における持続可能な観光に係る動向	47
第 1 節 訪日外国人観光客増加に伴う問題事例.....	48
第 1 項 問題事例の抽出方法.....	48
第 2 項 問題事例が確認された項目.....	48
第 3 項 問題事例が確認されなかった項目と留意事項.....	49
第 2 節 自治体における観光関連計画.....	54
第 1 項 調査対象とする観光関連計画.....	54
第 2 項 KPI 等の設定状況.....	56
第 3 節 DMO における観光関連計画.....	60
第 1 項 調査対象とする観光関連計画.....	60
第 2 項 KPI の設定状況.....	60
第 4 章 我が国における持続可能な観光に向けた課題分析	62
第 1 節 全般論.....	62
第 1 項 経済、地域社会、環境及びマネジメントといった総合的な視点.....	62
第 2 項 影響を受ける様々な主体への目線と利害調整.....	62
第 3 項 網羅的なチェック機能.....	63
第 2 節 個別論.....	63

第1項 受け入れ側社会の幸福.....	64
第2項 観光による経済的便益の獲得.....	64
第3項 健康と安全／貴重な自然資源の保護／観光活動による環境への影響の制限 ／観光地計画と管理.....	65
第5章 海外事例調査.....	67
第1節 文献調査.....	67
第1項 ETIS 導入都市.....	68
第2項 GSTC-D 認証取得都市.....	70
第3項 その他.....	71
第4項 民間企業における取組み.....	79
第5項 国際機関の認証制度等による後方支援.....	80
第2節 海外ヒアリング調査.....	81
第1項 対象地域と調査内容.....	81
第2項 (スペイン) バルセロナ.....	85
第3項 (イタリア) 南サルデーニャ.....	108
第4項 (スペイン) カルヴィア.....	120
第3節 まとめ.....	130
第1項 地域における観光の位置づけと問題・対策事例の個別性.....	130
第2項 縦割り・横割りを越えた総合的な取組み.....	130
第3項 ネガティブ・インパクトへの着眼と受入策・抑制策の組合せによる質の高い観光.....	131
第4項 データに基づくマネジメント.....	131
第5項 変化の起爆剤とリーダーシップ.....	132
第6章 まとめ.....	133

第1章 調査研究の概要

第1節 背景と目的

近年、訪日外国人旅行者数が急増している。訪日外国人旅行者数は2013年の約1,000万人に対し、2015年にはその2倍となる約2,000万人に、またその消費額も3倍以上となる約3.5兆円に達している。賑わいの創出、雇用の創出、経済の活性化等観光のもたらすメリットは大きく、観光はまさに「地方創生」の切り札となっている。

政府は「明日の日本を支える観光ビジョン」（明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定（2016年3月））を策定し、このなかで訪日外国人旅行者数の目標を2020年に4,000万人、2030年に6,000万人とする等、「観光立国」から「観光先進国」に向け、政府を挙げ強力で推進しているところである。

他方、観光は住民とのトラブル等の負の影響ももたらしうる。例えば、最近では、トイレの使い方といった日々のマナーの問題の他、騒音、交通混雑や事故、ゴミの増加、風景破壊等が新聞等でも取り上げられている。しかしながら、現状、こうした問題について必ずしも十分な議論がなされているとはいえない。

現在の観光先進国に向けた歩みをとめず、今後永続的に観光先進国であり続けるためには、負の影響にも向き合いながら、観光客の満足度のみならず、受け入れる地域（住民、事業者等）の満足度などを含め、地域にとって持続可能な形で受入環境を整備していく必要がある。

また、国際連合では、2017年を「開発のための持続可能な観光の国際年（International Year of Sustainable Tourism for Development）」と定め、これを主導する国連世界観光機関（UNWTO）では、持続可能な観光を、「訪問客、産業、環境、受入地域の需要に適合しつつ、現在と未来の経済、社会、環境への影響に十分配慮した観光」とし、環境、経済、地域社会の3つの側面において適切なバランスが保たれることが持続可能な観光の実現にとって重要であるとしている。

本調査研究は、国際機関や海外の観光先進地域の取組みに着目し、地域住民の目線を中心に外国人旅行者の急増に伴う問題及びその対応策等を調査することを通じ、今後望まれる持続可能な観光政策のあり方の検討に資することを目的とするものである。

なお、本来、持続可能な観光（地）を形成する上では、まずは持続可能な地域としてどうあるべきかという観点から「地域づくり」そのものを検討し、その地域のなかの「観光」の位置づけ（観光のポジショニング）を考えていくプロセスが必要不可欠である。しかしながら、観光のポジショニングは地域によって異なり、地域毎に個別に議論・検討すべきものであるため、本調査研究では扱わないこととする。

本調査研究は、個々の地域というよりも我が国全体として、持続可能な観光をどのように捉えるかという点に着目し、今後の観光政策において考慮すべき視点等を検討する。

第2節 調査フロー

本調査研究の調査フローは以下のとおりである。

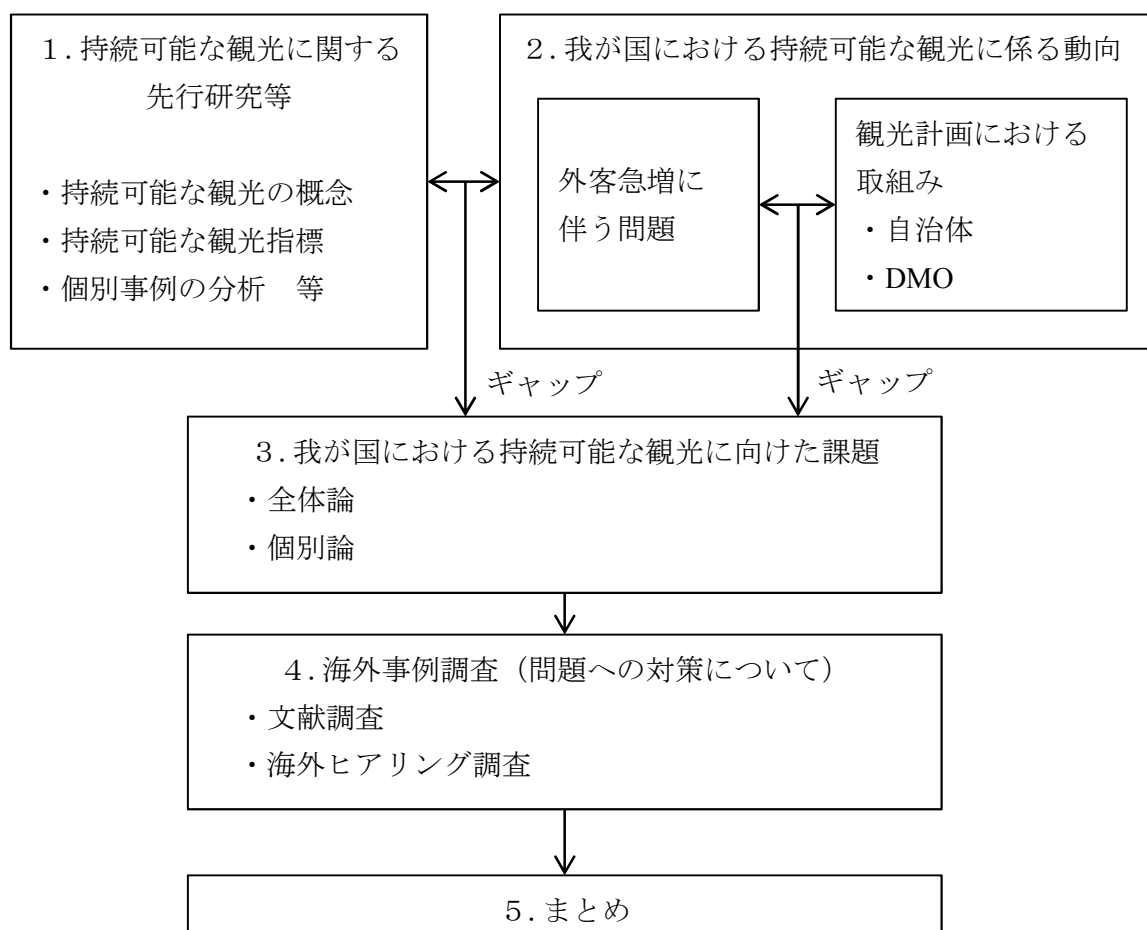
①まず、「持続可能な観光」の概念を整理した上で、国内外の「持続可能な観光に関する先行研究等」を収集し、持続可能な観光における視点等を整理する（第2章）。

②次に、我が国において外国人旅行客急増に伴って発生した、特に地域住民や地域社会に影響を及ぼしたと考えられる問題事例と、自治体・DMOの観光計画における施策等を収集し、それらを①で整理した持続可能な観光における視点等に沿って整理し、「我が国における持続可能な観光に係る動向」をまとめる（第3章）。

③②で、整理した問題事例と観光計画における施策等とを比較・分析することにより、「我が国における持続可能な観光に向けた課題」を整理する（第4章）。

④③で整理した課題への対応策として、海外における先進的な取組事例を調査する（第5章）。

⑤最後に、我が国における持続可能な観光政策のあり方についてとりまとめを行う（第6章）。



第2章 持続可能な観光に関する先行研究等

本章では、「持続可能な観光」に関する先行研究等について、幅広く情報収集し、国際的に用いられている持続可能な観光における視点等を整理する。

まず、「持続可能な観光」の概念を理解するため、国際機関における定義や持続可能な観光指標開発の系譜を整理する。

その上で、「持続可能な観光」に係る先行研究等を調査し、「持続可能な観光」に関わる論点や視点、課題等を整理する。先行研究等には、大きく「観光分野における持続可能性指標（STI）に関するもの」と「その他の個別事例の分析等に関するもの」の2種類があり、以下、分けて調査する。

第1節 持続可能な観光の概念

第1項 国際機関における定義

(1) 国際連合（国連）¹

国際連合（United Nations。以下「国連」という。）の「環境と開発に関する世界委員会」（ブルントラント委員会）（1987年）では、持続可能な発展（Sustainable Development）を「将来の世代のニーズを満たす能力を損なうことなく、今日の世代のニーズを満たすこと」と定義している。

(2) 国連世界観光機関（UNWTO）²

国連世界観光機関（United Nations World Tourism Organization。以下「UNWTO」という。）では、持続可能な観光を、「訪問客、産業、環境、受け入れ地域の需要に適合しつつ、現在と未来の経済、社会、環境への影響に十分配慮した観光」とし、観光の持続可能性の原理は、観光の発展における、環境、経済、社会文化的な側面に関わっており、長期間の持続可能性を保証するためには、これら3つの領域間で適切な均衡がとれていなければならないとしている。

具体的には、

- ①環境資源の活用の最適化
- ②ホストコミュニティの社会文化的真正性の尊重
- ③長期的な経済活動の保証

の3つの観点が重要であるとしている。

また、持続可能な観光の発展には、①関連する全てのステークホルダーの参画、②（幅広い参加と確実な合意形成のための）強い政治的リーダーシップ、③観光の影響をモニタリングする継続的取組み（場合によっては必要な予防的・調整的措置を導入）が

¹ Our Common Future Chapter 2: Towards Sustainable Development, UN Documents: Gathering a Body of Global Agreements (1987)

² Sustainable Development of Tourism - Definition <http://sdt.unwto.org/content/about-us-5>

必要であり、観光客の高いレベルの満足を維持すべきとしている。

第2項 国際機関における持続可能な観光指標の開発の系譜

国際機関では、持続可能な観光に関する様々な取り組みが行われてきた。ここでは、持続可能な観光に関わる論点・課題の体系化の流れを明らかにするため、論点・課題と関連性が高い持続可能な観光指標の開発の経緯を中心に整理を行う（図 2-1）。

国連が主導する「持続可能な観光」の取り組みは、1987年の「環境と開発に関する世界会議」において持続可能な発展（Sustainable Development）の定義がなされたことに始まる。

続いて1992年の第1回環境と開発に関する国連会議（UNCED：地球サミット）において「持続可能な観光における指標開発のための国際的タスクフォース」が結成され、その後1996年にUNWTOで「ツーリズム管理者が知っておくべきこと：持続可能な観光のための指標の開発と利用の実践ガイド」が、2004年には同じくUNWTOで「観光地のための持続可能な観光指標」が作成されるまでが一つの流れである。

その後、その「観光地のための持続可能な観光指標」を基に、UNWTOを含む約30の国際機関等から構成されるグローバルサステイナブルツーリズム協議会（Global Sustainable Tourism Council。以下「GSTC」という。）や、欧州連合（European Union。以下「EU」という。）が、比較的汎用的な持続可能な観光指標の開発やツールキットの開発に取り組んでいる。

国連では、観光を含む全ての分野における持続可能で包摂的かつ公平な経済成長の推進等を図るため、2015年に、「持続可能な開発サミット」で、新たな持続可能な開発アジェンダ「我々の世界を変革する：持続可能な開発のための2030アジェンダ」を正式に採択し、持続可能な開発目標（SDGs）が公表された。その後、国連では、2017年を「開発のための持続可能な観光の国際年」と定め、UNWTOがこれを主導して様々な取り組みが行われている。

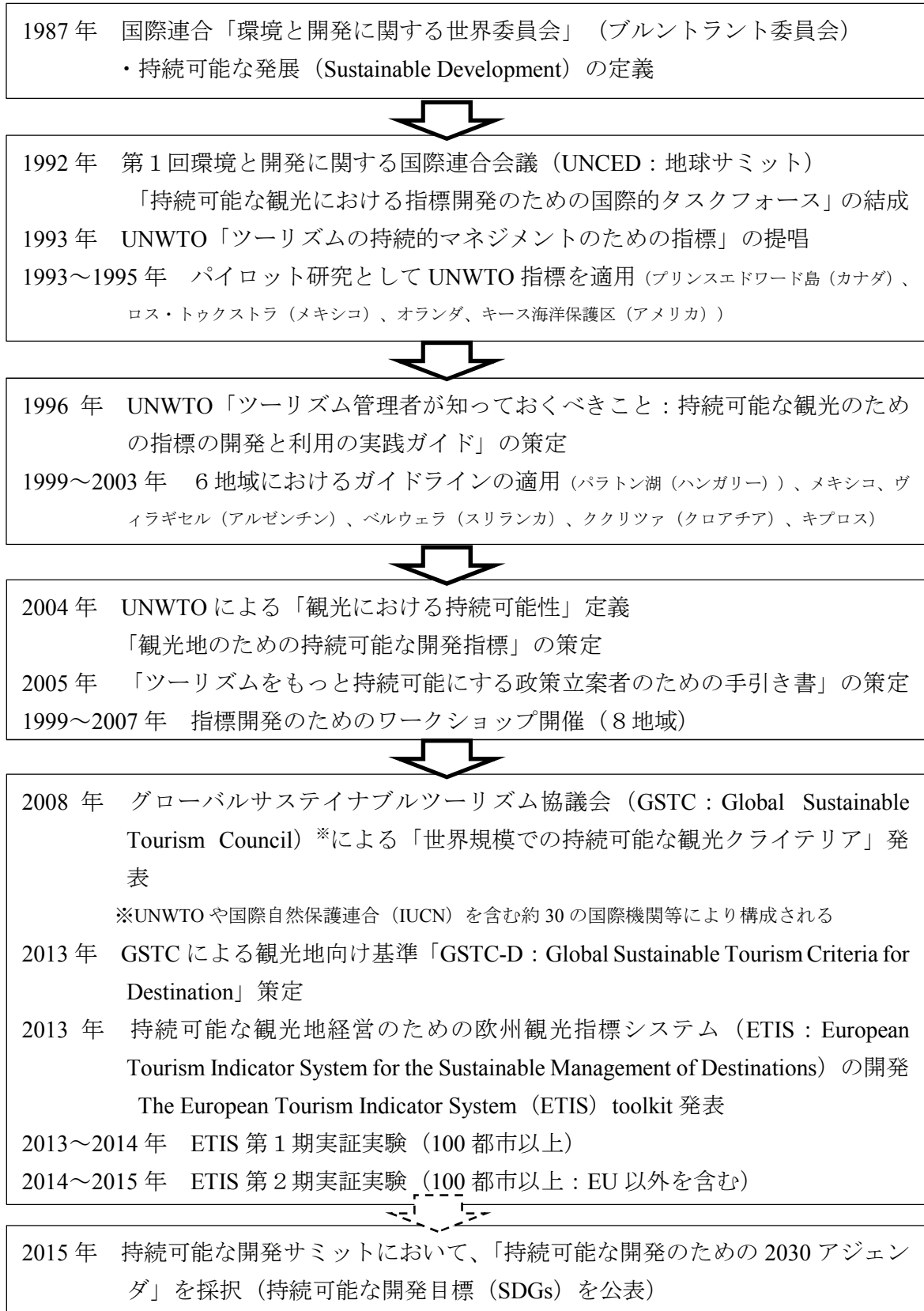


図 2-1 国際機関等における持続可能な観光指標開発等の系譜³

³ 「観光分野における持続可能性指標開発の系譜」 二神真美（観光文化 216号）をもとに作成。

(コラム：持続可能な開発目標 (SDGs))

- ・ 持続可能な開発目標 (SDGs) とは、2001 年に策定されたミレニアム開発目標 (MDGs) の後継として、2015 年の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」に記載された 2016 年から 2030 年までの国際目標である⁴。
- ・ ここでいう持続可能な「開発」は「観光」を含む概念であり、持続可能な世界を実現するための 17 のゴールと 169 のターゲットから構成される。17 のゴールは以下のとおりである。

1. 貧困をなくそう	10. 人や国の不平等をなくそう
2. 飢餓をゼロに	11. 住み続けられるまちづくりを
3. すべての人に健康と福祉を	12. つくる責任、つかう責任
4. 質の高い教育をみんなに	13. 気候変動に具体的な対策を
5. ジェンダー平等を実現しよう	14. 海の豊かさを守ろう
6. 安全な水とトイレを世界中に	15. 陸の豊かさも守ろう
7. エネルギーをみんなに、そしてクリーンに	16. 平和と公正をすべての人に
8. 働きがいも、経済成長も	17. パートナリーシップで目標を達成しよう
9. 産業と技術革新の基盤をつくろう	

- ・ 「2030 アジェンダ」に掲げる SDGs は、持続可能な観光についてのターゲットを規定しており、体験型観光の需要が高まる各地域では、観光の持続可能性を向上させる対応が重要としている。
- ・ ターゲットの主眼は「雇用創出、地方の文化振興・産品販促につながる持続可能な観光」の促進政策・開発影響調査の実施である。小島嶼及び後発途上国向けには「観光の持続可能な管理」による「海洋資源の持続可能な利用」の経済性向上も規定している⁵。
- ・ UNWTO では、観光に直接的に関わる上記 8、12、14 に重点をおいて SDGs の達成を支援するとしている⁶。また、持続可能な観光は全ての項目において関連を持つものであり、より広範に上記すべての項目について支援していくべきであるという動きもある⁷。

⁴ 外務省「SDGs (持続可能な開発目標) 持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」

http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/oda/about/doukou/page23_000779.html

⁵ 富士通総研「サステイナブル・ツーリズム国際認証取得の重要性」 (2017 年 2 月 24 日)

<http://www.fujitsu.com/jp/group/fri/report/newsletter/2017/no17-006.html>

⁶ Institutional Relations and Resource Mobilization - Tourism and the SDGs

<http://icr.unwto.org/content/tourism-and-sdgs>

⁷ 「Critical thinking to realize sustainability in tourism systems : reflecting on the 2030 sustainable development goals」 (The Journal of Sustainable tourism) Karla Beluk, Christina T. Cavaliere, Freya Higgins-Desbiolles

第2節 STI 関連文献

ここでは、「持続可能な観光」に関する先行研究等として、持続可能な観光に関わる論点・課題等との関連が深く、体系的に整理されていることから、持続可能な観光指標（Sustainable Tourism Indicator。以下「STI」という。）に関する文献を調査・整理する。

STI 関連の文献は、様々な地域での適用を想定した「①汎用性のある指標」に関するものと、「②個別地域で開発された指標」に関するものの大きく2種類がある。

第1項 汎用性のある指標に関する文献

比較的汎用性のある指標として、以下の3つを調査した。いずれも社会、経済、環境のトリプルボトムライン⁸を基本として、「問題が及ぶ範囲・分野」をもとに総合的かつ体系的な切り口が設定された指標となっており、地域の実情を踏まえ指標等を設定することが望ましいとしている点も共通している。

①国連世界観光機関（UNWTO）

「Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations : A Guidebook」

②グローバルサステイナブルツーリズム協議会（GSTC）⁹

「Global Sustainable Tourism Criteria for Destination(GSTC-D)」

③欧州連合（EU）

「European Tourism Indicator System for the Sustainable Management of Destinations(ETIS)」

(1) UNWTO によるもの

UNWTO は、1992 年以降様々な主体による研究と実践を蓄積し、その成果を 2004 年に「Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations : A Guidebook」（以下「UNWTO ガイドブック」という。）として作成した。

UNWTO ガイドブックでは、①観光資源の利用の最適化、②ホストコミュニティの社会的文化的真正性の尊重、③長期的経済活動の保障を目標とした評価指標を設定し、これらの指標値のモニタリングを通じた状態変化の把握が重要としている。

また、指標の役割は、問題の有無又は重大さ、今後の状況や問題の兆候、リスクと対

⁸ もとは、企業活動を経済面のみならず社会面及び環境面からも評価しようとする考え方であり、企業の持続可能性レポートにおける評価で用いられた。1997 年に英国のコンサルティング会社であるサステイナビリティ社のジョン・エルキントンにより提唱（<http://www.eic.or.jp/ecoterm/?act=view&serial=3735>）。その後、各種の活動の持続可能性を評価する際に用いられている。

⁹ 国連機関、NGO、中央及び地方政府、旅行会社、ホテル、ツアー・オペレーター、個人、地域コミュニティ等から構成される。アメリカ合衆国の内国歳入法（USC 26）第 501 条 C 項の規定により課税を免除される非営利団体（<https://www.gstcouncil.org/about/about-us/>）。なお、UNWTO を含む複数の国際機関が、「GSTC パートナーシップ（Partnership for Global Sustainable Tourism Criteria）」を形成、同組織が「世界の持続可能な観光基準」を策定し、2008 年に発表された。GSTC は、持続可能な観光に関する基準づくりを行うとともに、これらに基づく国際認証（certification）を行う機関を認定（accreditation）している。また、持続可能な観光のための研修等も行っている。

応の必要性の尺度及び対応の結果を明らかにして測定するための尺度であるとし、利用主体として地方自治体等のほか観光業界等も想定している。

指標としては、13 の区分の下に複数の項目（中項目・小項目）及びその具体的内容が記載され、項目ごとに複数の指標が提案されている。また、そのなかでも特に基本的な項目（Baseline Issue）として12の項目が設定され、項目ごとに重要性の解説とともに基本的指標（Baseline Indicator）も設定されている（表 2-1）。

また、こうした体系軸に設定された指標以外にも、観光地の分類（島嶼、山岳観光、都市観光等）に応じて項目・指標が提案されており、地域の実情を踏まえて適宜設定することが望ましいとされている。

UNWTO ガイドブックの結論では、意思決定・パートナーシップの開発等における指標の重要性、長期のモニタリングの必要性、意思決定プロセスへの統合の必要性、指標共有の必要性等が述べられ、全てのステークホルダーの参加と、継続的な取組みの必要性を指摘している。

表 2-1 UNWTO ガイドブックにおける主な体系軸(区分・項目・構成要素等)

区分	項目	構成要素	基本的指標 (Baseline Indicator)
受け入れ側社会 の幸福	観光に関する地域社会の満足度(☆)	○コミュニティ満足度のレベル ○問題又は不満	・観光に対する地域の満足度
	コミュニティに対する観光の影響(☆)	○観光に対する地域社会の態度	—
		○観光に関連する社会的便益	・コミュニティで利用可能な社会サービスの数と容量 ・観光が新たなサービスやインフラをもたらしたと考える住民の割合
		○地域コミュニティに対する全般的なインパクト ○住民のライフスタイルの変化 ○住宅問題 ○地域人口統計	・地域住民に対する観光客の割合
	地元住民による主要資産へのアクセス	○地域住民のための重要な資産へのアクセス維持 ○アクセスにあたっての経済的な障壁 ○アクセスレベルに対する満足度の維持	—
	ジェンダー平等	○家族の幸福 ○正規雇用における機会均等 ○伝統的なジェンダーの役割 ○土地と信用へのアクセス	—
	児童関係	○虐待の危険にさらされている脆弱な子供 ○子供の権利と子供の保護に関する知識の欠如 ○大人の性観光施設に雇用された子供 ○収入及び教育を受けない子供 ○捕まらないと思う場所へ行く性犯罪者 ○地方ではあまり考慮されない、子供の性観光を防止するための国際旅行及び観光産業ガイドライン・宣言 ○観光地における子供に対するリスクの文書化及び共有	—

区分	項目	構成要素	基本的指標 (Baseline Indicator)
文化財の維持	建築遺産の保持	<ul style="list-style-type: none"> ○保護に係る法的根拠 ○指定 ○保護に係る資金調達 ○論点の概要 ○設定状況と環境 ○遺産の完全性及び真正性に対する脅威 	—
地域社会の観光 参画	地域社会の関与と意識	<ul style="list-style-type: none"> ○情報の利用可能性 ○情報へのアクセス ○情報の分析 ○情報の活用 ○情報に対する支持 ○情報による行動・影響 	—
観光客の満足度	観光客満足度の維持(☆)	<ul style="list-style-type: none"> ○離国時における観光客の満足度 ○産業及び観光地が満足度に及ぼす影響の測定 	<ul style="list-style-type: none"> ・来訪者の満足度 ・金銭価値の認識 ・リピーター割合
	アクセシビリティ	<ul style="list-style-type: none"> ○観光地までのアクセス ○公共施設、ホテル、観光案内所までのアクセス ○自然及び文化的な観光地、ビューポイントなどの観光名所へのアクセス ○冒険旅行を含む、旅行者の身体能力の適合が求められる体験型ツアーへのアクセス ○必要時の支援(失明、難聴、移動困難、看護などの障害者への特別支援を含む) ○観光地又は名所に対する障害者の満足度 	—
健康と安全	健康	<ul style="list-style-type: none"> ○観光客の健康と安全 ○観光客の健康と安全のための予防措置や規則 ○観光客の事故 ○コミュニティの健康と安全 	—
	疾病のエピデミックや国際的な伝染への対処	<ul style="list-style-type: none"> ○促進、警告及び情報 ○緊急時対応計画による緩和及び責任 ○観光へのインパクト 	—
	観光客の警護	<ul style="list-style-type: none"> ○事故 ○観光部門に対する事故の影響 	—

区分	項目	構成要素	基本的指標 (Baseline Indicator)
		○知覚的な影響 ○リスクに対する管理又は対応	
	地域社会の安全	○犯罪 ○観光客のハラスメント ○健康 ○犯罪予防及び管理	—
観光による経済的 便益の獲得	観光の季節性(☆)	○季節性による度合いの測定 ○ショルダーシーズン及び閑散期における観光の強化 ○通年で充実したインフラ整備 ○短期・季節雇用に対する育成不足に関する問題、優秀な従業員の確保、 キャリアパスの提供	・月別・四半期別観光客数 ・許可を受けた(公認の)宿泊施設の 月別稼働率及びピーク四半期又はピ ーク月稼働率に対する割合 ・通年営業をしている事業所の割合 ・観光関連産業のうち、長期営業又は 通年営業している事業所数及び割合
	漏出(リーケージ)	○サービスコンテンツの輸入 ○見えないリーケージ(推定)	—
	雇用	○観光部門における雇用の数と質	・観光産業に従事する住民数(及び男 女比率)
		○仕事に対する満足度(職種、環境、安全性、発展性など) ○専門家及び個人の育成 ○熟練労働力の不足	—
	自然保護への貢献としての観光	○自然環境に対する、観光による潜在的影響の測定 ○生物多様性の保全及び保護地域維持のための資金源 ○野生動物及び資源の搾取を削減するための地元住民に対する経済的な 代替案 ○観光客による生物多様性の保全を促進する支持層の確立 ○地域固有の規制 ○観光客に対する保全への参加機会の提供	—
	観光による経済的便益(☆)	○観光収入 ○純利益	・コミュニティの収益のうち観光産業が 占める割合
○観光に対する事業投資 ○地域支出		—	

区分	項目	構成要素	基本的指標 (Baseline Indicator)
		○生活費の変化 ○雇用	
	観光と貧困緩和	○地域収入の安定化と改善 ○地域における雇用機会の改善 ○中小零細企業又は地域密着型企業の運営及び支援 ○地域全体に渡る公平な観光基金・便益の公平な分配の実現 ○具体性の低い、経済面以外の生活に関する優先事項の評価 ○その他関連事項	—
	観光事業の競争力	○コスト優位性、価格及び価値 ○差別化 ○専門的でニッチ/フォーカスを絞った戦略 ○協力/分裂の回避 ○業界の活力	—
貴重な自然資源 の保護	重要な生態系の保護	○エリアの保護及びその度合い ○利用の頻度 ○種や脆弱なシステムへの混乱、特に希少種や絶滅危惧種に対する具体的な影響 ○保護の維持コスト	—
	海洋水質	○海水浴客の健康への危害又は沿岸生態系を傷つける可能性のある汚染事象。工業、都市又は農業排水の累積的な影響による水質の漸進的な劣化 ○海水品質の汚染又は変化に伴う観光客の喪失 ○特に海岸域の観光地においては、ビーチの清潔さ、沿岸域の侵食、ビーチの質の認知及び沿岸域の利用密度など、関連する論点に留意すること	—
希少な天然資源 の管理	エネルギー管理(☆)	○エネルギーの使用量及び保全度合いの測定 ○エネルギー管理プログラム ○再生可能エネルギーの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・一人当たりの(全ての資源からの)エネルギー消費量 ・省エネルギープログラムに参加又は省エネ方針及び技術を適用している企業の割合 ・再生可能エネルギー消費の割合

区分	項目	構成要素	基本的指標 (Baseline Indicator)
	気候変動と観光	<適応> ○異常気象に関連した損害レベル ○リスクにさらされるレベル ○気候変動による影響に対する計画度合い ○海岸への影響 ○山岳への影響 ○野生生物や生物多様性への影響 <緩和> ○観光地及び観光の構成要素による温室効果ガスの排出 ○輸送燃料使用量 ○温度制御に関するエネルギー消費 ○自然エリアのカバレッジ	—
	水資源の利用と保全(☆)	○供給に対する水の全使用量 ○保全活動とその結果 ○季節的な要因による水不足 ○農業、地域住民、観光施設、ウォーターパークやゴルフ場などの特定の大型ユーザなど、利用者間における水の配分 ○水のコストと価格 ○水質	・水の使用量 ・節水量
	飲料水の品質(☆)	○飲料水の純度 ○観光客の健康に対する危害の影響 ○水に関する汚染が観光地のイメージに及ぼす影響	・飲料水の国際基準に合致した水施設を有する観光施設の割合 ・水に起因する疾患発生頻度
観光活動による環境への影響の制限	下水処理(☆)	○下水処理 ○下水処理システムの範囲 ○下水処理の効果	・下水のうち適切な処理を受ける割合(一次、二次、三次レベル) ・下水処理施設を備えた観光施設(又は宿泊施設)の割合
	固形廃棄物(ごみ)管理(☆)	○観光地で収集された廃棄物の管理 ○廃棄物排出量の削減 ○廃棄物収集サービスの提供 ○有害物質(削減、取扱い) ○観光地におけるクリーンイメージの維持	・観光地からの排出量 ・総排出量(m ³)に占めるリサイクルされたごみ(m ³)の割合 ・公共の場に廃棄されたごみの量
	大気汚染	○大気の本質	—

区分	項目	構成要素	基本的指標 (Baseline Indicator)
		<ul style="list-style-type: none"> ○観光客及び住民に与える大気質の影響 ○大気質に対する観光客の反応 ○観光資源への大気汚染の影響 ○大気質の観光部門への影響 	
	騒音レベル管理	<ul style="list-style-type: none"> ○実際の騒音レベル ○観光客及び地元住民に与える騒音の影響 	—
	観光施設及びインフラによる景観への影響の管理	<ul style="list-style-type: none"> ○インフラの設計と建設 ○夜間照明 ○物理的な形態 ○計画/建築許可 ○素材の選択 ○座談会及びオリエンテーション ○景観との融合 	—
観光客の活動管理	利用頻度の管理(☆)	<ul style="list-style-type: none"> ○観光地や主要観光施設を訪れる観光客の総数、容量限界により圧力のかかるピーク時の観光客数 ○観光地における利用頻度の測定及び管理 ○観光地内で特に頻繁に使用される施設における利用密度の測定及び管理 ○設計容量/その他容量尺度に関する利用水準 ○利用水準及び混雑状況の認識 	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客総数 ・1㎡あたり観光客数(海岸、アトラクションなど)、観光地1km²あたり観光客数
	イベントの管理	<ul style="list-style-type: none"> ○敷地の環境感受性 ○社会的な感受性－地域社会への影響 ○イベント参加者による影響－施設及び特定エリアの利用頻度 ○観客による影響 ○安全とセキュリティ ○車両による影響 ○ケータリング ○インフラによる影響 	—
観光地計画と管理	地方/地域計画への観光部門の統合	<ul style="list-style-type: none"> ○計画者向け基礎情報 ○観光計画の評価 ○持続可能な観光に向けた計画と政策環境に対する評価 	—

区分	項目	構成要素	基本的指標 (Baseline Indicator)
	開発管理(☆)	<ul style="list-style-type: none"> ○明示的に観光を組み込んだ土地利用又は開発計画プロセスの存在 ○監視及び管理プロセスの範囲と有効性 ○計画及びその基準の体系的な実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・観光部門を含む土地利用・開発計画の有無 ・管理下に置かれている区域の割合
	観光関連輸送	<ul style="list-style-type: none"> <観光地への輸送> ○観光に関連したモビリティパターンに関する知識 ○休日の観光地へのアクセス ○旅行時間及びその信頼性 ○安全性 <観光地内の輸送> ○空間及び交通計画、観光関連交通需要の管理及びモーダル分割の改善 ○観光地内のモビリティに関する観光客の需要管理 ○休日の観光地における娯楽施設へのアクセス ○安全性とセキュリティ ○インターモダリティ(一貫輸送性)/サービスの統合 ○アクセスのしやすさ ○休日交通の一環としての環境に優しい交通モードの推進及び公共交通を優先する施策 	—
	航空輸送	<ul style="list-style-type: none"> ○飛行機での旅行による環境への影響 ○空港及び関連インフラの影響 ○飛行機での旅行に関する社会・経済的な懸念 ○アクセス ○セキュリティ 	—
観光商品・サービス設計	周遊観光、ルートの立案	<ul style="list-style-type: none"> ○ルートの完全性 ○地域のコンフリクト又は協力 ○利用頻度 ○経済への影響 ○地域の支援 	—
	多様な体験の提供	<ul style="list-style-type: none"> ○多様な経験の維持 ○観光において求められる、あらゆる種類のサービスの提供 ○観光客が観光地の多様性に満足しているかどうかの判断 	—

区分	項目	構成要素	基本的指標 (Baseline Indicator)
	持続可能な観光のためのマーケティング	<ul style="list-style-type: none"> ○より持続可能な(環境に優しい又は文化的に敏感な)観光商品のための市場の特定 ○持続可能性の側面を考慮した観光地又は観光商品に対するイメージ測定 ○観光商品の信頼性に対する顧客の期待との合致 ○マーケティング成果のレベル測定 ○適切な常連客のターゲット設定。マーケティングの接触度及び到達度の測定 ○マーケティングに対する反応の測定 ○顧客の反応及び満足度の評価 ○外部需要への対応 	—
	観光地イメージの保全	<ul style="list-style-type: none"> ○観光地のイメージ ○ブランディング 	—
観光管理とサービスの持続可能性	観光事業における持続可能性と環境管理政策及びその実践	<ul style="list-style-type: none"> ○環境管理システム及び環境へのイニシアティブ ○社会的責任 	—

出典) Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations : A Guidebook を翻訳。

注) (☆) は基本的な項目 (Baseline Issue) 。

(2) GSTC によるもの

GSTC は、UNWTO ガイドブックの内容等を踏まえつつ、2008 年に宿泊施設及びツアー・オペレーター向けの「産業界向け世界持続可能な観光基準」(Global Sustainable Tourism Criteria for Industry。以下「GSTC-I」という。)を発表¹⁰、その後 2013 年に「観光地向けの持続可能な観光基準」(Global Sustainable Tourism Criteria for Destination。以下「GSTC-D」という。)を開発した(表 2-2)。この基準は現在、世界の複数の観光地において適用されている。

なお、ここでは、GSTC-D を取り上げるが、GSTC が整理しているのは指標のみであり、その考え方等の詳細が記載されたガイドブックは確認できなかった。

GSTC-D の指標は、経済、社会文化、環境のトリプルボトムラインとマネジメントを加えた 4 つの面から体系化されている。

- A: 持続可能な観光地管理
- B: 地域社会における経済利益の最大化、悪影響の最小化
- 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
- D: 環境に対する利益の最大化、悪影響の最小化

GSTC-I も GSTC-D も、UNWTO ガイドブックで「開発管理」として比較的小さく扱われていたマネジメントに関する項目が最上位に位置づけられており、管理者によるマネジメントの重要性を強くアピールしていると考えられる。また、提示されている指標はあくまで例であり、実情に合った指標を検討すべきとしている。

¹⁰宿泊施設及びツアー・オペレーター向けの基準は、2016 年 12 月に観光産業全般向けの「GSTC-Industry」に改訂された。

表 2-2 GSTC-D における評価指標

基準	指標
A: 持続可能な観光地管理	
<p>A1 持続可能な観光地への戦略</p> <p>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。</p>	<p>IN-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。</p> <p>IN-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。</p> <p>IN-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。</p> <p>IN-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。</p>
<p>A2 観光地の管理組織 (DMO)</p> <p>持続可能な観光への協調的な取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、委員会等を設置する。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。</p>	<p>IN-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。</p> <p>IN-A2. b. 観光の管理と調整には、民間部門と公共部門とがかかわっている。</p> <p>IN-A2. c. 管理組織は、観光地の広さや規模に見合ったものである。</p> <p>IN-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。</p> <p>IN-A2. e. 管理組織は、適切に財源が確保されている。</p>
<p>A3 モニタリング</p> <p>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。</p>	<p>IN-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。</p> <p>IN-A3. b. 調査の仕組みは、定期的に見直され、評価されている。</p> <p>IN-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。</p>
<p>A4 観光業の季節変動に対する経営管理</p> <p>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、環境すべてのニーズのバランスをとりながら、年間を通じた観光の実現に取り組む。</p>	<p>IN-A4. a. 閑散期のイベントを企画販売する等、年間を通じて訪問客を誘致する具体的な戦略がある。</p>
<p>A5 気候変動への適応</p> <p>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。</p>	<p>IN-A5. a. 気候変動に適応し、リスク評価をする仕組みがある。</p> <p>IN-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や方針がある。</p> <p>IN-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。</p>
<p>A6 観光資源と魅力のリストアップ</p> <p>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。</p>	<p>IN-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。</p>

基準	指標
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、順守する。	IN-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。 IN-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。 IN-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。 IN-A7. d. 計画に関するガイドライン、規則、方策は、一般公開し、順守されている。
A8 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。	IN-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。 IN-A8. b. 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。
A9 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障し、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。	IN-A9. a. 実施規定を含む政策や法律がある。 IN-A9. b. 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障し、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。
A10 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。	IN-A10. a. 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。 IN-A10. b. 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。
A11 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。	IN-A11. a. 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。 IN-A11. b. 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。 IN-A11. c. 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。 IN-A11. d. 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。
A12 安全と治安 犯罪、安全性、健康被害等を監視、防止、公開し、それに対応する体制を整える。	IN-A12. a. 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。 IN-A12. b. ビーチや観光スポットにおいて、救護室の設置等の安全対策がある。 IN-A12. c. 犯罪を防止し、対応する体制がある。 IN-A12. d. 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。 IN-A12. e. 安全や治安に関する情報を公開している。
A13 危機管理と緊急時体制	IN-A13. a. 危機管理と緊急時体制の計画は、観光部門も考

基準	指標
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>慮に入れたものである。</p> <p>IN-A13. b. 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。</p> <p>IN-A13. c. 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。</p> <p>IN-A13. d. 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。</p> <p>IN-A13. e. 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 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>IN-A14. a. 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。</p> <p>IN-A14. b. 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>
B: 地域社会における経済利益の最大化、悪影響の最小化	
B1 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、投資データ等を可能な範囲で盛り込む。	<p>IN-B1. a. 旅行者による消費金額、客室1室あたりの売上高、雇用、投資データ等の定期的な調査を行い、結果を公表している。</p> <p>IN-B1. b. 直接的、間接的な経済効果について、少なくとも年に1回は調査を行い、結果を公表している。</p> <p>IN-B1. c. 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。	<p>IN-B2. a. 女性、若年者、障がい者、少数派等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。</p> <p>IN-B2. b. 女性、若年者、障がい者、少数派等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。</p> <p>IN-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。</p> <p>IN-B2. d. 女性、若年者、障がい者、少数派等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。</p>
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。	<p>IN-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。</p> <p>IN-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。</p>
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、満足度等について定期的に調査	<p>IN-B4. a. 観光地の運営に関する住民の期待、不安、満足度等のデータは、定期的に収集、調査、記録、公表されている。</p> <p>IN-B4. b. データの収集、調査、記録、および公表は、適宜</p>

基準	指標
と記録を行い、適宜公表する。	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。	IN-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。 IN-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 観光による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。	IN-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。とくに子ども、青少年、女性、少数派等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。	IN-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。 IN-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みに貢献できるように促す。	IN-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みやインフラ整備に寄付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、農作物等を対象とする。	IN-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。 IN-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。 IN-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。 IN-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。	IN-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管理体制がある。 IN-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。	IN-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 とく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制し、望ましいふるまいをうながすものとする。	IN-C3. a. とく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。 IN-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	IN-C4. a. 水没しているものを含む、歴史的・考古学的な人

基準	指標
歴史的・考古学的な人工物の適切な販売、取り引き、展示、または贈呈に関する法律を定める。	工物を保護する法律や規則があり、かつ実施されている。 IN-C4. b. 無形文化遺産（例：歌謡、音楽、演劇、技術、技能等）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。	IN-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。 IN-C5. b. 解説の内容は、地域文化の伝え方として適切である。 IN-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。 IN-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。 IN-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。
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。	IN-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。 IN-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。	IN-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。 IN-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。 IN-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。	IN-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)：ワシントン条約を順守している。 IN-D3. b. 動植物の採集、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。	IN-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。 IN-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。	IN-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。 IN-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。	IN-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	IN-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。

基準	指標
よう監視する体制を整える。	
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モニタリングする体制を整える。その結果は公表し、水質に問題があれば、適時対応する体制を整える。	IN-D8. a. 飲用およびレクリエーションに使用する水の品質を継続的に把握し、公表する管理体制がある。 IN-D8. b. 継続的に把握した結果は公表されている。 IN-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。	IN-D9. a. 浄化槽や廃水処理システムからの排水に関する、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。 IN-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。 IN-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。 IN-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。	IN-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。 IN-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計画が実施されている。 IN-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。 IN-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制を整える。また、事業者に対し、このガイドラインや規制に従うようながす。	IN-D11. a. 光害と騒音を最小に抑えるガイドラインや規制がある。 IN-D11. b. 光害と騒音を最小に抑えるガイドラインや規制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、徒歩や自転車等を含む、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。	IN-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。 IN-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）を容易にするプログラムがある。

出典) GSTC - Criteria Translations (<https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/criteria-translations/>) より引用。

(3) EUによるもの

EUは、その行政機関である欧州委員会（European Commission。以下「EC」という。）が2001年以降の策定した観光に関する数次の政策文書（コミュニケーション）や、2004年にECが創設した観光持続可能性グループ（Tourism Sustainability Group）がまとめた報告書（2007年）などを踏まえて、「持続可能な観光地経営のための欧州観光指標システム（European Tourism Indicator System for the Sustainable Management of Destinations。以下「ETIS」という。）を構築・公表した。

ETISは、特に観光地を対象としたマネジメント、情報、モニタリングのための自主的な管理ツールであり、観光地の持続可能な管理の改善に貢献するため、指標自体よりもマネジメントの重要性が強調されている。

指標は、GSTC-Dの体系と同様に、①観光地マネジメント、②経済的価値、③社会・文化的影響、④環境への影響の4つの面から体系化されており、43の中核指標が記されている（表2-3）。

UNWTO等が開発した既存の指標システムに比し、GSTCと同様にマネジメント（管理・運営）の視点が加えられているとともに、「利用及び管理の容易さ」が強調されており、ETISを地域に適用するための基本的ツールキット（ETIS toolkit for sustainable destination management。以下「ETIS ツールキット」という。）¹¹も開発されている。ETIS ツールキットでは、分析を行うにあたって、まずは観光地のプロフィール¹²を作成することとなっている。

表 2-3 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）
		観光地の経済に対する観光の貢献度
		宿泊観光客当たりのお一日当たり消費額
		日帰り観光客当たりのお一日当たり消費額
	観光事業所の業績	平均滞在日数
		宿泊施設の占有率（月間、年間）
	雇用の量と質	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

¹¹ ETIS ツールキットは、過去2度にわたり、それぞれ100地域以上、合計214地域でアンケート調査によって満足度等の検証が行われている。

¹² 首都からの距離等の「位置」、観光資源の内容等の「概要」、地形の特徴等の「地理」、「気候パターン」「交通接続」、「人口」、「観光客」、「観光アメニティ」等を入力するフォーマットが用意されている。プロフィールが異なると、適用する指標や分析等も異なる。

区分	項目	指標
	観光サプライチェーン	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
C 社会・文化的影響	コミュニティや社会への影響	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
		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
	健康と安全	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
	社会的包括／アクセシビリティ	宿泊施設における障害者の利用が可能な部屋の割合
		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
		障害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
障害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
	固形廃棄物管理	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)
		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
		観光企業が水消費量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量削減に対して行動している割合

区分	項目	指標
		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

出典) ETIS toolkit for sustainable destination management, March 2016 を翻訳。

第2項 各地域で取り組まれている指標に関する文献

持続可能な観光指標に関しては、第1項の汎用的な指標のみでなく、国・各地域が独自に指標を開発して取り組んでいる事例もみられる。ここでは、先行研究論文や各地域のホームページ等で詳細が確認できたものを中心に、以下4つの国・地域における指標について記載する。

- ・ アイルランド
- ・ (カナダ) ウィスラー
- ・ 広域カリブ持続可能観光圏
- ・ (オーストラリア) カンガルー島

(1) アイルランド¹³

ダブリン工科大学は、2004年、利害関係者の積極的な関与を図ることを通してアイルランドの観光産業をより持続可能なものにするを旨とし、Dublin Institute of Technology ACHIEV Model (DIT-ACHIEV モデル) を開発した。

同モデルにおける評価指標は遺産、インフラ、企業、コミュニティ、来訪者、行政という6つの「主体」別に体系化され、測定可能性や、関連性、比較可能性等を考慮し、33指標に絞り込まれている(表2-4)。

表 2-4 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	

¹³ 「持続可能な観光のための指標システムの例」グラハム・ミラー(観光文化216号)、「欧州の先行事例に学ぶ「持続可能な観光のための指標」の導入過程—イギリス・アイルランド視察報告による」清水雄一(観光文化222号)をもとに整理。

区分	項目	指標
	土地	土地利用
	運輸交通	道路混雑
		障害者のためのアクセス
	快適性	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民の意識
	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

出典) Dublin Institute of Technology – DIT-ACHIEV Model for Sustainable Tourism Management を翻訳。

<http://dit.ie/dit-achiev/dit-achievmodel/dit-achievmodeldiagram/>

(2) (カナダ) ウィスラー¹⁴

カナダのスキーリゾートであるウィスラーでは、乱開発に対応するため、1974年にウィスラー地区の開発をすべて凍結し、行政組織「ウィスラーリゾート自治体 (Resort Municipality of Whistler)」を発足させ、計画的なまちづくりに着手した。

1998年に「ウィスラー環境戦略 (Whistler Environmental Strategy)」を、2004年に長期計画「ウィスラー2020 (Whistler2020)」(2006年に第2版改訂)を策定した。「ウィスラー2020」で用いられている評価指標は、コミュニティパフォーマンス指標及び企業計画パフォーマンスレポートの大きく2つの主体に分かれている(表 2-5)。

コミュニティパフォーマンス指標は、主に住民や観光客の目線から設定された指標であるが、コミュニティ生活を豊かにするといった視点の他に、環境面や経済面からの指標も設定されている。

企業計画パフォーマンスレポートは、参入している観光産業側の持続可能性を評価するものであり、これについても、経済面だけではなく、コミュニティとの関わりや環境面からの指標が設定されている。

また、ウィスラーでは、地域の持続可能性を常に監視・モニタリングし、その結果をホームページに随時公開している。

表 2-5 ウィスラー2020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
		個人の健康状態
	リゾート体験の充実	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

¹⁴ ニセコ地域における外国人の観光と投資状況に関する報告書(日本貿易振興機構 北海道貿易情報センター) 2006年1月、Whistler 2020 Plan(second edition) 2007/06、WHISTLER - Community Monitoring (<https://www.whistler.ca/municipal-gov/community-monitoring>) をもとに記載。

区分	項目	指標
		総収入
		中間課税所得
		総労働人口
		年間稼働率
	成功のためのパートナーシップ	意思決定への意見反映
		意思決定への信頼
		有権者投票率
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	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）
		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
	顧客サービスの提供	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
		ウェブサイト訪問数
		意見反映の機会
	信頼と関与	信頼水準
		関与レベル
	環境管理	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
		廃棄物・リサイクルシステム
	インフラストラクチャ、施設及びプログラム管理	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
		イベント及びフェスティバルの影響
	企業財務健全性	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

出典) WHISTLER – Community Performance Indicators, Corporate Plan Performance Reporting を翻訳。
<https://www.whistler.ca/municipal-gov/community-monitoring/community-performance-indicators>
<https://www.whistler.ca/municipal-gov/community-monitoring/corporate-plan-performance-reporting>

(3) 広域カリブ持続可能観光圏¹⁵

広域カリブ持続可能観光圏（Sustainable Tourism Zone of the Caribbean。以下「STZC」という。）は、STZC 全域を対象とした観光地の持続可能性調査と、主要観光エリアの比較調査のための具体的な指標及び計測方法を開発した。

指標は 14 あり、環境、社会、文化、経済で整理されているが、1 指標を 1 つの分野に分類するのではなく、複数の分野にまたがる場合もあるという整理の仕方を行っているのが特徴である。適用可能地域として、26 の STZC 加盟国により、39 地域が推奨されている。

表 2-6 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、エンターテインメント、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る。	■			■
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る。	■			■
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。		■		■

出典) CONVENTION ESTABLISHING THE SUSTAINABLE TOURISM ZONE OF THE CARIBBEAN を翻訳。

¹⁵ 「CONVENTION ESTABLISHING THE SUSTAINABLE TOURISM ZONE OF THE CARIBBEAN」をもとに整理。広域カリブ持続可能観光圏は、2001 年にカリブ諸国連合（ACS）の各国政府首脳により、観光地として安定した需要を確立した島々を対象として設立したものである。

(4) (オーストラリア) カンガルー島¹⁶

カンガルー島では、1990年代にフェリー航路の新設が決定し、これを懸念した住民や地元行政が、カンガルー島らしい観光とはどうあるべきかについて検討を行った。1996年に観光客へのアンケート調査、2000年に住民のアンケート調査を開始する等、観光産業とカンガルー島の健康状態を継続的に監視するための仕組みとして、地域住民が主体となった「カンガルー島の観光を最適化するための管理運営モデル (Kangaroo Island, Tourism Optimization Management Model : KI-TOMM)」が開発された。

住民主体の委員会は、地域の代表者、行政、観光協会等の8つのステークホルダーから構成され、なかでもコミュニティの価値観を重要視しているため、地域の意見が強く反映される仕組みになっているという。

本指標・評価システムの最新のアニュアルレポートによると、社会、環境、経済、体験の4つの視点から53の指標が設定されている。また、最大の特徴は、各指標に対して、ステークホルダー間で協議されたカンガルー島にとっての許容範囲が設定されていることである。また、2年に一度、住民と訪問者（観光客）にアンケート調査を交互に実施し、評価結果を報告書として公表しているのも大きな特徴である（表 2-7）。

¹⁶ 「オーストラリアにおける指標を活用した観光地の管理運営モデル」寺崎竜雄（観光文化216号）による。

表 2-7 年次報告における評価指標及び評価結果

区分	項目	指標	許容範囲	結果	出典	
社会	居住者は観光が生活の質にプラスの影響を与えていると認識している	S01a	観光が地域全体にプラスの影響を与えていると感じる住民の割合	80%-100%	83%	住民調査 (16/17)
		S01b	観光が人生の質にプラスの影響を与えていると感じている住民の割合	40%-100%	48%	
		S01c	観光が、平和で安全で魅力的なライフスタイルの全体的な感覚を低下させないと感じる住民の割合	70%-100%	78%	
		S01d	ほとんど観光客がいない中で、島内の自分が選んだ自然地域を訪れることができると感じる住民の割合	70%-100%	76%	
		S01e	カンガルー島に住む主な理由のひとつとして、ライフスタイルと指摘する住民の割合	50%-70%	53%	
		S01f	観光客の増加が、カンガルー島からの移住を促進すると指摘する居住者の割合	0%-10%	3%	
		S01g	過度の開発が、カンガルー島からの移住を促進すると指摘する居住者の割合	0%-10%	3%	
	居住者は観光が地域のサービス水準にプラスの影響を与えていると認識している	S02a	観光がより良いインフラストラクチャをもたらすと信じている住民の割合	70%-100%	68%	
		S02b	観光のおかげで、島はオーストラリアの他の同様の規模の地域よりも多くのサービスを利用できると考えている住民の割合	50%-100%	44%	
		S02c	地域の価値観に沿って観光開発が進んでいると信じている住民の割合	70%-100%	48%	
	居住者はカンガルー島の観光管理への参加の機会があると感じている	S03b	可能であれば、カンガルー島の観光の方向性に参加する機会があると指摘する住民の割合	50%-100%	50%	
		S03c	カンガルー島の観光の方向性について十分な情報が得られていると考えている住民の割合	70%-100%	64%	
		S03d	カンガルー島の観光の方向性について十分な情報が得られていると考えている住民の割合	70%-100%	64%	
	居住者は、観光による利益と環境保護との間にバランスがあると認識している	S04a	カンガルー島が観光による経済的利益と環境保護とのバランスを取っていると考えている住民の割合	70%-100%	68%	
S04b		カンガルー島が保全と観光のパートナーシップを改善していると信じている住民の割合	80%-100%	67%		
環境	TOMMはよく理解され、活用されているカンガルー島の観光地マネジメントツールである	GV2a	TOMMを認識している住民の割合	80%-100%	76%	訪問者調査 (15/16)
		GV2b	TOMMがコミュニティにとって有益であると信じる居住者の割合	70%-90%	49%	
		GV2c	TOMMの目的を理解している住民の割合	50%-60%	18%	
		GV2d	TOMMに満足している住民の割合	60%-100%	42%	
	EN2b	管理されたサイト内の自然エリアへ訪問した人の割合	70%-100%	76%		
訪問者の活動は、自然環境への悪影響を最小限に抑えられている	EN2e	カンガルー島に到着する前の検疫規則を知っている訪問者の割合	70%-100%	49%		
	EC1b	観光に依存する売上高の割合が高い非特定の観光事業の割合	45%-70%	51%	訪問者調査 (16/17)	
EC1c	事業実績が改善されたと認められる観光事業の割合	40%-80%	59%			
観光はカンガルー島の経済的利益を最適化する	EC1d	年平均宿泊日数	4-7泊	4.8泊		
	EC1e	カンガルー島を休暇先として他の人に推薦する観光客の割合	90%-100%	93%		
	EC1f	年平均1訪問あたり平均消費額	5%-10%増	\$ 770 5.9%増		
観光事業者はビジネスのプロフェッショナリズムに優れている	EC1g	年間カンガルー島訪問者数	0%-20%増 (2016年に0-3%から変更)	4.1%		
	EC2a	顧客サービスレベルに非常に満足している訪問者の割合	65% - 100%	56%		
	EC2d	観光事業者のプロフェッショナリズムに非常に満足している顧客の割合	65% - 100%	52%		
		EC2e	訪問者から寄せられた賛辞と苦情の件数	ポジティブ・コメント増 ネガティブ・コメント減		ポジティブ・コメント増 ネガティブ・コメント減
	EC3e	平均宿泊費用\$ 200/泊を超える訪問者の割合	40% - 60%	35%		
カンガルー島は高収益ターゲット市場を魅了する						

区分	項目	指標	許容範囲	結果	出典	
体験	カンガルー島は、その一貫した市場価値を保ち、本物で信頼できる体験を提供する	EX1a	本物の原生自然休暇を体験したと考える訪問者の割合	80%-100%	質問は2013/14に除外された	訪問者調査 (15/16)
		EX1b	自然環境で野生動物を見た観光客の割合	90%-100%	96%	
		EX1c	混雑がない状態で多様な景色を体験した訪問者の割合	90%-100%	97%	
		EX1d	文化遺産と入植の歴史を体験した訪問者の割合	70%-100%	76%	
		EX1e	壮麗な風景や沿岸風景を体験した訪問者の割合	90%-100%	99%	
		EX1f	手つかずの自然の美しさを体験した観光客の割合	90%-100%	96%	
		EX1g	農業と農村風景を経験した訪問者の割合	90%-100%	90%	
		EX1h	カンガルー島の地域が産出したものを体験した観光客の割合	80%-100%	83%	
		EX1i	カンガルー島がオーストラリアのトップ3の自然と野生動物の体験を提供すると考えている訪問者の割合	70%-100%	75%	
		EX1j	カンガルー島に友好的な地域社会があると信じる訪問者の割合	80%-100%	92%	
		EX1k	カンガルー島が野生で歓迎的な目的地であり、驚き (surprise and amaze) を感じ、心をリラックス・リフレッシュさせ、全体的に生き生きしたと感じたと同意する訪問者の割合。このことは、オーストラリア本土の様々な景色を眺め、発見する機会を提供する	70%-100%	84%	
		EX1l	マーケティング資料によって設定された期待値と一致または上回っていると述べた訪問者の割合	80%-100%	93%	
	EX1m	カンガルー島の全体的な体験に非常に満足している訪問者の割合	90%-100%	82%		
	訪問者が島を出るときは、大半の人が自分たちの経験に非常に満足している	EX2a	自然環境の中で野生動物を見ることに非常に満足した訪問者の割合	70%-100%	58%	
		EX2b	島の自然環境についてより学ぶ機会を得たことに非常に満足した訪問者の割合	70%-100%	45%	
		EX2c	島の歴史についてより学ぶ機会を得たことに非常に満足した訪問者の割合	70%-100%	36%	
		EX2d	用意されたアクティビティの種類、質、利用可能性に非常に満足した訪問者の割合	70%-100%	42%-47%	
		EX2e	宿泊施設の質に非常に満足した訪問者の割合	70%-100%	44%	
		EX2f	カンガルー島の生産品の種類、品質、入手可能性に非常に満足した訪問者の割合	70%-100%	44%-52%	
		EX2g	彼らが受け取る顧客サービスのレベルに非常に満足している訪問者の割合	80%-100%	54%	
EX2h		カンガルー島で提供される公共の観光インフラ (トイレ、道路、キャンプ場、ピクニックエリア、サイネージ) の質に非常に満足した訪問者の割合	60%-100%	28%-48%		
EX2i		自分たちの体験を踏まえ、カンガルー島を休暇の目的地として推奨する観光客の割合	90%-100%	93%		
EX2j		リピーターの割合	30%-50%	32% ↑		

出典) TOMM Kangaroo Island Committee. Visitor Exit Survey 2015/2016 (14 November, 2016)、
TOMM Kangaroo Island Committee Residents Survey 2016/17 (24th January 2017) を翻訳。

第3節 その他文献

前節の持続可能な観光指標のほか、持続可能な観光に関連した個別事例の分析等に関するものとして、以下の資料・文献も調査した。

①観光地のネガティブ・インパクトに関する文献

- ・ (クロアチア) ザグレブにおける検討
- ・ Peter Mason 教授による研究
- ・ Kyungmi Kim 氏による研究

②キャリング・キャパシティに関する文献

- ・ 国際連合教育科学文化機関 (ユネスコ) のマニュアル
- ・ (チェコ) フラデツ・クラークロヴェー大学の研究者らによる研究
- ・ (インド) ボーパール・ケルワリゾート及び香港における事例

③観光地のライフサイクルに関する文献

- ・ R.バトラーによる TALC 理論

第1項 観光地のネガティブ・インパクトに関する文献

(1) (クロアチア) ザグレブにおける検討¹⁷

ザグレブ (クロアチア) の観光研究所は、1989 年に「地中海沿岸地域における観光開発とマネジメントに対する環境的アプローチのガイドライン」を策定、この中で「観光開発による主な紛争局面とレベル」の危険性について整理している。

環境劣化の主たる原因は、観光というもの自身が本質的に持っている破壊的要素によるものではなく、長期的な視点で得られる恩恵を軽視し、目先の利益に捕らわれた国及び地方自治体が誤った観光の開発方法を選んでしまうことと、それに対する責任の欠如にあるとしている。

観光開発の現状と環境は、3つの基本的な観光地特性 (リビエラ (沿岸部)、島、歴史的集落) と、5つの基本的側面 (エコスペース、インフラ、社会人口、経済、社会文化) を通して観察することができ、これらの紛争の大きさは下表 (表 2-8) のように推定されるとしている。

¹⁷ THE CONFLICTS OF TOURISM AND ENVIRONMENT ON THE COASTS OF THE MEDITERRANEAN COUNTRIES, Lidija Petric (1997)

表 2-8 地中海諸国における観光開発による主な紛争局面とレベル

軋轢の種類		主な観光地タイプにおける紛争強度レベルの評価		
		リビエラ	島	歴史的地域
エコスペースの軋轢	沿岸地域に近い場所での建物	5	5	2
	不適切な土地利用	5	3	3
	景観の視覚的荒廃	3	4	4
	多すぎるセカンドハウスの建設	3	4	4
	夏期の観光客の集中	4	2	2
	多すぎるモーターボートによる海の汚染	5	5	4
	多すぎる海水浴客による海の汚染	5	4	5
	異なる廃棄物による海の汚染	5	3	4
	火災の危険	2	4	2
インフラの軋轢	給水施設への過剰な負荷	4	5	2
	飲料水の不足(特に夏期)	4	5	2
	未処理下水の問題	4	3	3
	多すぎる交通量	5	4	4
社会人口的軋轢	多すぎる季節労働者	4	3	2
	フルタイム雇用者と比較して季節労働者の地位悪化	4	3	2
	年齢および性別構造の不均衡	3	2	2
	奉仕的労働への誘導	5	4	3
	後背地の過疎化	4	2	2
経済的軋轢	主要部門の労働力の減少	5	4	5
	農業分野の縮小	4	4	1
	観光のモノカルチャー化	5	4	4
	文化的、歴史的遺産の過剰な利用	3	3	4
	不動産価格の高騰	4	4	5
	経済発展格差の増長	4	5	4
	地域経済に対する観光関連組織の建築コスト負荷	4	5	3
社会・文化的軋轢	文化的アイデンティティの喪失	3	5	4
	地元住民と観光客の誤解や紛争			
	犯罪の増加	3	4	4
	文化的、歴史的モニュメントの毀損	3	3	4

注) 1: 軋轢が存在しない 2: 軽微な軋轢 3: 中強度の軋轢 4: 強い軋轢 5: 非常に強い軋轢

出典) THE CONFLICTS OF TOURISM AND ENVIRONMENT ON THE COASTS OF THE MEDITERRANEAN COUNTRIES, Lidija Petric (1997) を翻訳。

(2) Peter Mason 教授による研究¹⁸

ベッドフォードシャー大学の観光マネジメント学の Peter Mason 教授は、英国、ニュージーランド、オーストラリア、フランス、中東での研究と教育に基づいて、観光によるネガティブ・インパクトの分析を行っている。

これによると、観光におけるインパクトの主な影響要因は、「観光の場所」、「観光の規模」等の7つがあるとしている（表 2-9）。

表 2-9 観光におけるインパクトの主な影響要因

内容	例
観光の場所	地方/都市、沿岸/内陸、先進国/発展途上国
観光の規模	観光客数
観光客の属性	出発地、国内/国外、先進国/開発途上国
観光客の活動	受動的/能動的、リソース消費型、ホストとの関わりのレベル
インフラのレベル	道路、下水道、電力供給
観光地としての確立期間	バトラーの観光地におけるライフサイクルを考慮
観光シーズン	年、雨季/乾季の重要性

また、上記の他に、環境面、社会文化面、経済面から観光へのインパクトについて整理を行っている。

(3) Kyungmi Kim 氏による研究¹⁹

バージニア工科大学の Kyungmi Kim 氏は、観光が生活領域に与える影響と観光地の住民生活の質（QOL）の関係及び観光の開発サイクルがこれらに及ぼす影響の分析を行っている。

同氏は、観光によるインパクトを4つ（経済、社会、文化、環境）に区分し、それぞれに対するインパクトをポジティブとネガティブに分けて整理している（表 2-10）。

また、4つの区分におけるインパクトは、生活の質（QOL）の向上に寄与する4つの満足領域（物質、地域福祉、感情、健康と安全）に影響すること、なかでも「物質的満足領域」と「感情的満足領域」に影響することを確認している。

さらに、観光の「経済」へのインパクトによる「物質的満足領域」への影響と、「社会」へのインパクトによる「地域福祉の満足領域」への影響は、観光のライフサイクルの中の成熟期が最も強いとしている。

また、観光の「文化」へのインパクトによる「感情的満足領域」への影響は、衰退段階が最も強いとしている。

¹⁸ Tourism Impacts, Planning and Management, Peter Mason (2003)

¹⁹ THE EFFECTS OF TOURISM IMPACTS UPON QUALITY OF LIFE OF RESIDENTS IN THE COMMUNITY, Kyungmi Kim (2002)

表 2-10 観光によるインパクト

区分	ポジティブ・インパクト	ネガティブ・インパクト
経済	<ol style="list-style-type: none"> 1. 雇用機会の提供 2. 外貨獲得 3. 収入増大 4. GNP の増大 5. インフラ、施設、サービスの改善（下水道システム） 6. 政府収入の増大（税収） 7. 経済の多様化 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地価高騰 2. 地元産品の需要増加による、食品や他の製品の価格上昇 3. 他の経済開発プロジェクトからの資金転換 4. 輸入需要による収益の流出 5. 季節雇用の影響 6. 伝統的な労働パターンの置き換え 7. インフラ建設と維持のためのコストの発生
社会	<ol style="list-style-type: none"> 1. 国の好ましいイメージの創出 2. 観光客だけでなく、住民へのレクリエーション施設の提供 3. 近代化のプロセス促進 4. 教育の機会の提供 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 富の劇的な格差に関連する憤りと敵意の創出 2. 混雑、渋滞、交通渋滞の発生 3. 犯罪、売春、麻薬密輸の増加による道徳的墮落 4. 伝統的社会と価値観における軋轢
文化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地域の芸術、工芸、文化的表現に対する誇り 2. 文化遺産の保存 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 先住民が観光客を模倣し、文化的伝統を放棄するデモンストレーション効果の創出 2. 工芸品の静けさを奨励する
環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 環境保護（海洋保護区）と改善の正当化 2. 野生生物の保護 3. 観光に基づく自然の価値の教育推進 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 水質汚濁、大気汚染、固形廃棄物の発生 2. 繊細な土壌とビーチへの立ち入り 3. サンゴと沿岸砂丘の破壊 4. 動植物の絶滅（野生生物、植物生態、湿地）

注) この観光の影響リストは、観光の影響に関する文献から導かれたものである。(Andereck, 1995; Ap & Crompton, 1998; Crandall, 1994; Farrell & Runyan, 1991; Gunn, 1988; Mathieson & Wall, 1984; Murphy, 1985; Tosun, 2002; Weaver & Lawton, 2001; Witt, 1990)

出典) THE EFFECTS OF TOURISM IMPACTS UPON QUALITY OF LIFE OF RESIDENTS IN THE COMMUNITY, Kyungmi Kim (2002) を翻訳。

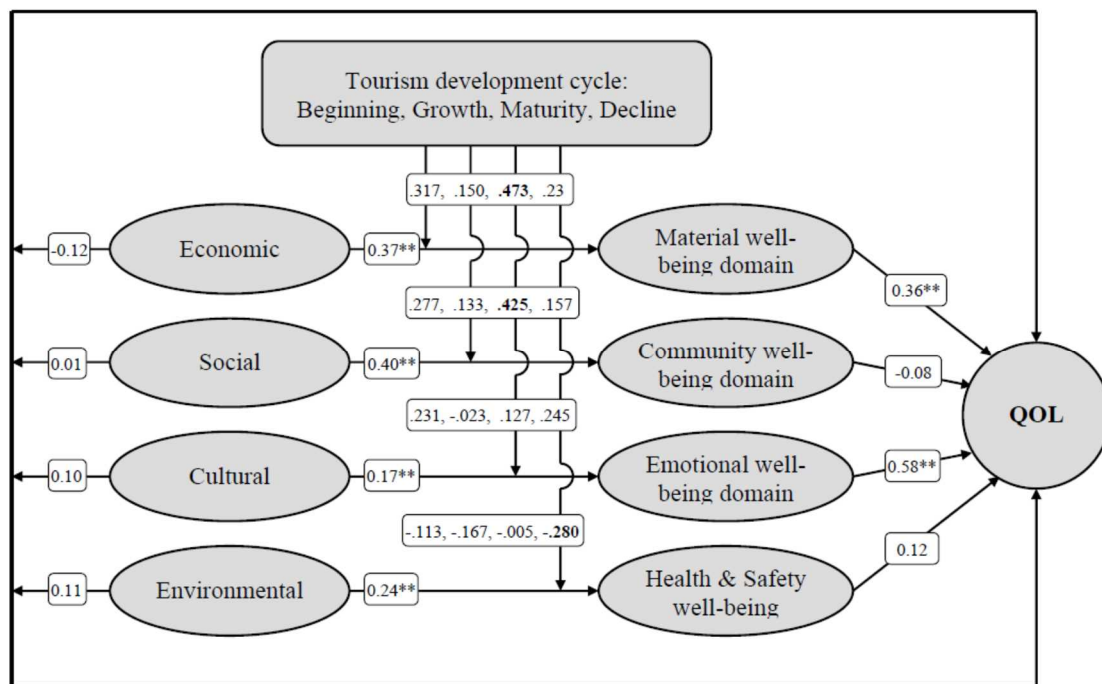


図 2-2 経験的モデルと仮説検証の結果

** a = 0.01 レベルで有意であり、太字は観光開発段階の中で最も強い関係を示している。

出典) THE EFFECTS OF TOURISM IMPACTS UPON QUALITY OF LIFE OF RESIDENTS IN THE COMMUNITY, Kyungmi Kim (2002) より引用。

第2項 キャリング・キャパシティに関する文献

キャリング・キャパシティ (Carrying Capacity) とは、元々は 19 世紀頃に誕生した生態学や人口学の考え方である。この分野における明確な定義はなく、研究者等によって表現は様々であるが、例を挙げると、「人間活動によって自然浄化能力が損なわれない限界量、もしくは許容量」²⁰、「特定の生息地が恒久的に損なわれることなく維持できる特定の種の最大個体数」²¹などとされ、我が国では「環境収容力」という訳語が用いられていることが多い。

キャリング・キャパシティの概念が観光分野に導入されたのは、UNWTO が 1981 年に、観光地における環境容量として「訪問客の満足度の低下と物理的、経済的、社会文化的環境資源の減少と破壊を引き起こすことがなく、同時に観光地を訪問するかもしれない人々の最大数」と定義して以降である²²とされている。

²⁰ 「観光まちづくりのエンジニアリング 観光振興と環境保全の両立」 (国土総合研究機構観光まちづくり研究会、安島博幸監修、学芸出版社、2009)

²¹ Ecology and Our Endangered Life-Support Systems, Eugene P. Odum (1989), Sinauer Associates

²² Measuring Social Carrying Capacity: An Exploratory Study, Jesus Manuel Lopez-Bonilla ほか (2007) によると、キャリング・キャパシティの概念に関する最も著名な定義は「Saturation of Tourist Destinations: Report of the Secretary General」 World Tourism Organisation (1981) であるとされている。

(1) 国際連合教育科学文化機関（ユネスコ）のマニュアル

ユネスコの「世界遺産の観光管理：世界遺産のサイト管理者のための実践マニュアル」（2002年）では、キャリング・キャパシティを「物理的」、「環境的」、「社会的（社会文化的）」の3要素に分けて説明している（表 2-11）。

表 2-11 ユネスコの定義によるキャリング・キャパシティの種類・内容

種類	解説、例
物理的	提供可能ベッド数、駐車台数、キャンプ場の容量、劇場の座席数など。付随して、飲料水及び電力供給量。
環境的	持続可能な機能を維持しつつ、生態系が人間の干渉を許容できる程度。観光地の使用とその影響との間には曲線的な関係が存在する可能性があり、生態系の抵抗力と復元力との幅広い変動が、環境的キャリング・キャパシティの予測を困難なものとしている。
社会的	心理的及び社会文化的なものであり、利用可能な場所にいる人の数が、レクリエーション体験の質と利用者の満足度とを低下させる限界を超過することを示す。過剰な混雑は、社会文化的なキャリング・キャパシティの主要な例である。互いに異なる利用者集団は異なる社会的期待を持っており、社会的抵抗力と復元力に関連する複雑な問題のため、この要因もまた評価が困難である。

出典) Managing Tourism at World Heritage Sites: a Practical Manual for World Heritage Site Managers By Arthur Pedersen, UNESCO World Heritage Centre (2002) を翻訳。

(2) (チェコ) フラデツ・クラロヴェー大学の研究者らによる研究²³

チェコのフラデツ・クラロヴェー大学の研究者である J. Zelenka らは、観光地におけるキャリング・キャパシティについて、「観光地における体系的なアプローチの中で、マネジメント概念とみなされるべきものであり、かつこれは観光地における観光利害関係者に対する外的影響や地域特性（例：気象など）と同様に、その自然もしくは社会システム、動機、活動、知覚、認識に対する影響を与えるものである。そしてこれは、当該地域における時間的要素（例：当該地域における開発経緯、従前における観光負荷、季節等）に関連して分析しなければならない。」と述べている。

つまり、キャリング・キャパシティは、ある一定の概念ではなく、観光地や分析主体等によっても変化するものであるため、その種類にも様々なバリエーションがみられるという。

²³ THE CONCEPT OF CARRYING CAPACITY IN TOURISM, J. Zelenka, J. Kacetyl (2014), Economic Interferences

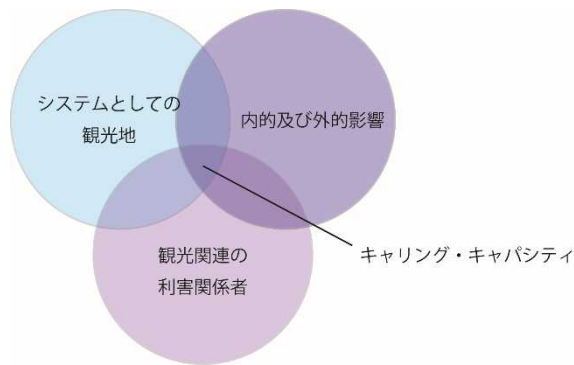


図 2-3 マネジメント概念としてのキャリング・キャパシティ

(3) (インド) ボーパール・ケルワリゾート及び香港における事例

インド・マディヤ・プラデーシュ州の州都ボーパール・ケルワリゾート地区及び香港において実際に設定されたキャリング・キャパシティの例を下表に示す(表 2-12、表 2-13)。

これらを見ると、キャリング・キャパシティの種類に、経済、社会等似通ったものがあるものの、具体的な内容は各地域事情を反映したものとなっており、他地域への汎用性は乏しいと考えられる。

表 2-12 ボーパール・ケルワリゾート地区におけるキャリング・キャパシティの種類・内容

種類	影響が特定された指標・分野
生態系影響指標	<ul style="list-style-type: none"> ● 固体廃棄物の蓄積および廃棄 (-) ● 道路劣化と自動車交通 (-) ● 騒音の発生と活動による伴う汚染 (-) ● 観光による景観形成強化 (+) ● 地域の清潔さと衛生の促進 (+) ● 森林と荒野の保全対策推進 (+) ● 地域におけるプランテーションキャンペーンと環境意識向上プログラムの推進 (+) ● 汚水、衛生問題の増大 (-) ● 地域における美的価値の損失 (-)
経済的影響指標	<ul style="list-style-type: none"> ● 観光による地元雇用の創出 (+) ● 地域観光が担う追加収入の責任 (+) ● 地域観光による住民の生活水準向上 (+) ● 価格のインフレと観光地周辺における生活費の増加 (-) ● 地域観光により生じる労働の季節性及び低賃金 (-) ● 経済的利益の地域社会からのリーケージ(漏出) (-) ● 店舗、ホテルなどの開発需要 (-)
施設影響指標	<ul style="list-style-type: none"> ● 水やその他天然資源の不足 (-) ● 施設の密集または美的価値の損失 (-) ● 地域観光に対する地域住民の不安や反対 (-) ● ホテルや施設建設に関する法的規制 (+)
社会的影響指標	<ul style="list-style-type: none"> ● 地方行政機関の機能強化 (+) ● 外部社会との接触や文化共有の容易化 (+) ● 地域の芸術や文化の保護に対する観光の貢献 (+) ● 地元住民と観光客の対立によって生じる問題 (-) ● 観光客による混雑、公害、不慮の事故、水不足など地域住民の苦難 (-)

種類	影響が特定された指標・分野
	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域の自信や文化的アイデンティティの喪失（－） ● 犯罪、道徳的弛緩、薬物問題、地元女性に対するセクハラ²⁴等（－） ● 地域社会に利益をもたらすインフラ改善や新規レジャー施設（＋） ● 貧困や人権侵害などの問題に対する世界的な認識の醸成（－）
訪問者の体験に対する影響指標	<ul style="list-style-type: none"> ● 固形廃棄物の蓄積、散乱の発生と地域景観の変化（－） ● 地域における自動車交通による粉塵、排気ガス、騒音（－） ● マス・ツーリズムによる美的価値の喪失（－） ● 地域における観光活動向けに強化された交通手段及びインフラ（＋） ● 地域内観光による観光施設や快適性の向上（＋） ● 観光客の再訪問意向（＋）

出典) Evaluating total carrying capacity of tourism using impact indicators, R. Sharma (2016) を翻訳。

表 2-13 香港におけるキャリング・キャパシティの種類・内容

種類	解説、例
物理的	<ul style="list-style-type: none"> ● 宿泊施設、観光施設等に利用可能な適切な用地、道路や水道等のサービス。 ● 駐車場、劇場やレストランの座席等、特定の施設において物理的に収容可能な人数。 ● 地域における輸送システムの容量。例：Tate's Cairn（大老山）トンネル²⁵では1時間あたり最大3,000台。
環境的	<p>多くの観光地では、修復不能な物理的損傷が発生し始める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ピクニック場における芝生等の踏みつけ。 ● 野生生物への妨害。 ● 訪問者の足による、重要な歴史的モニュメントに対する物理的侵食。
心理的・知覚的	<p>訪問者の体験や楽しさが著しく損なわれた場合、観光地の心理的・知覚的能力を超過し、これらは以下の要素に依存する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 訪問者の需要。 ● 他の訪問者数及びその行動双方に対する訪問者の態度。例：混雑した騒々しい環境。 ● 観光地における物理的な劣化や損傷、若しくは公害に対する訪問者の忍耐。
経済的	<p>過度の訪問者は、状況によっては地域の社会経済に対する悪影響を与える可能性がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 地元住民が購入する余裕がなくなる程に不動産価格を上昇させる。 ● 訪問客の需要が絶え間なく増加しているため、日用消耗品の価格が上昇を続ける。
社会・文化的	<p>地元住民による観光客の受入れを指す。受入れレベルは、観光事業がもたらす以前の経験と利益とに依存する。観光客に迎合した店のオーナーや観光関連産業に雇用されている者等、観光からの恩恵を受けている人々は、観光に全く関与していないものよりも観光に対してより寛容な態度をとる傾向がある。観光による悪影響を最小限に抑えるための方法の一つは、地域住民と観光客の双方に対し、相互にあてにすべきことを教えることである。</p> <p>社会文化的運営容量を超過すると、地域社会は観光活動によって不可逆的な損害を受けるようになる。一例を挙げる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 伝統的な工芸品が徐々に消え、観光客による過度の需要に対応するため工業的量産品に取って代わられる。

出典) Tourism and hospitality Studies – Introduction to Tourism (pp.93-94), The Government of the Hong Kong Personal, Social and Humanities Education Section Education Bureau (2013) を翻訳。

²⁴ 原文では”eve teasing”（南インドで見られる女性に対する公衆の場でのセクハラや性犯罪全般を指す婉曲表現）。

²⁵ 新界東部の沙田地区から九龍・啓徳地区を経て香港島に至る香港高速2号線のうち、九龍と新界間にある山岳部を通過する全長3.9kmのトンネル。トンネル区間のみ有料。

第3項 観光地のライフサイクルに関する文献

(1) R.バトラーによる TALC 理論²⁶

1980年、イギリス人の地理学者である R.W.バトラー (Richard.W.Butler) は、「Tourism Area Life Cycle」(TALC) を発表、このなかで観光地の寿命に関するモデルを提案した。これは、製品のライフサイクル説を観光地にあてはめたもので、観光地に開拓期 (exploration) → 登場期 (involvement) → 成長期 (development) → 確立期 (consolidation) → 停滞期 (stagnation) → 維持 (maintenance)、衰退 (decline) 又は回生 (rejuvenation) というライフサイクルがあるとするものである (図 2-4、表 2-14)。

TALC 理論によれば、成長期には『開発は必ずしも地元にとって望ましい形で行われず』、確立期には『観光に関わらない住民から観光施設に対する反発や不満が生ずる』ことになる。

このため、本調査研究において、「持続可能な観光地のための施策」を検討する上では、成長期から確立期に移っていくタイミングが重要ではないかと考えられる。

また、今まで外国人観光客が多く訪れなかった地域に、観光バス等により大量の観光客が急に訪れるようになり、市民の生活に影響を及ぼすような現象は、ライフサイクルに当てはめると開拓期、登場期における課題であると考えられる。他方、成熟した観光地において、景観や環境の悪化、過度な商業化の進展により観光地の真正性が低下し観光地としての魅力が低下するような現象は停滞期に見られる現象と考えられる。いずれにせよ、観光地のライフサイクルと発生する問題は密接に関連しているといえる。

²⁶ 「観光地の発展周期に関する考察」リチャード W.バトラー (毛利公孝、石井昭夫訳)、立教大学観光学部紀要 (2002)。TALC は、これまで多くの論者により賛成若しくは反対又は修正・補足の立場から種々理論的又は実証的な研究が試みられてきたが、現時点でも定説はなく、また、観光客数の増減は観光地の魅力等の内的要因ばかりではなく、自然災害や政治情勢等の外的要因に大きく影響を受けること等から現実の情勢に当てはまらないことも多い。ここでは、あくまでも、「持続可能な観光地のための施策」の位置づけを検討するための観光地の成長・衰退の一つのモデルとして参考とすることとした。

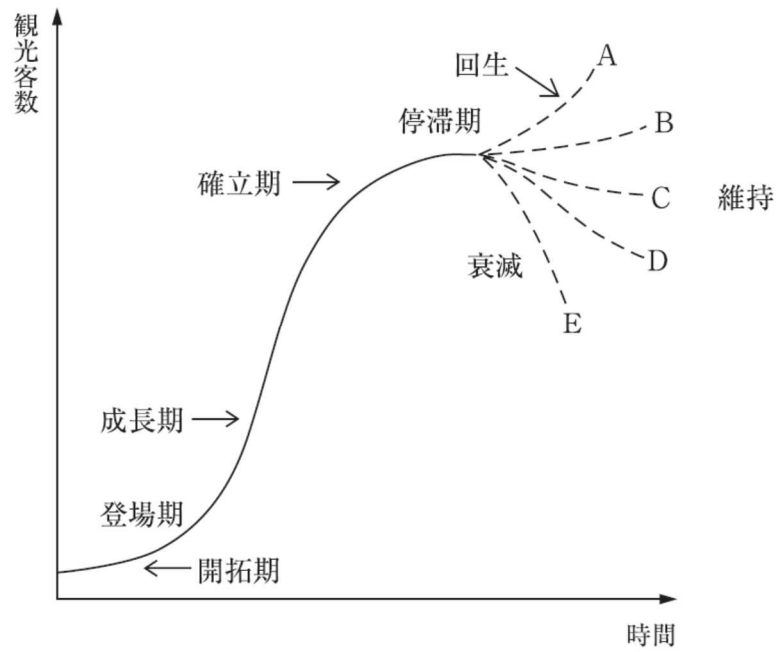


図 2-4 R.バトラーの TALC(Tourism Area Life Cycle)理論

出典) 「観光地ライフサイクル論の進展過程」大橋昭一(和歌山大学観光学部設置記念論集)(2009)より引用。

表 2-14 観光地で生ずるライフサイクルの各段階の概要

段階	内容
開拓期 (exploration)	その地域特有の魅力を感じた観光客は自ら手配をしてその地域へ旅行する。地域ではまだ観光開発がなされていないことから観光客用の施設がない。旅行者は地域内の施設や住民の家で宿泊する。これも観光客にとって魅力的である。観光客によってその地域の自然条件や社会的条件は影響を受けず、地域経済の発展にも大きな意味はない。
登場期 (involvement)	<u>観光客が増え、一定数の観光客が認められるようになると、住民が宿を提供する等して観光関連産業等に関与する。</u> 観光客を惹きつけるための宣伝が行われ、観光市場が形成されていく。観光シーズンも発生し、住民の生活に変化が現れ始める。 旅行の組織的手配が行われ始める。交通や施設等について政府への要望も出る。
成長期 (development)	<u>観光地が強く宣伝され、観光市場が明確に形成される。</u> <u>地域外の資本が参入して近代的な施設等が建設され、住民は経済活動や観光開発への参加が抑えられる。開発は必ずしも地元にとって望ましい形で行われない。</u> 観光施設の建設等への政府の関与は確実に求められる。
確立期 (consolidation)	観光客は増加するが、その増加率は減少する。 <u>住民よりも観光客が多い状態に。</u> マーケティングや宣伝も広く行われ、観光市場拡大の努力がなされる。 <u>観光に関わらない住民から観光施設に対する反発や不満が生ずる。</u>
停滞期 (stagnation)	<u>地域で受容できる観光客数が限界に達する。このことに起因する環境・社会・経済の諸問題が生ずる。</u> 観光関連産業では交通の利便性を確保する等、観光客数の維持のための努力がなされる。 新たな観光開発は元の観光地の周辺で行われるようになり、元の地域では土地の所有者が頻繁に変わる。 地域の自然や文化よりも観光施設がその地域の観光イメージを表すようになる。
衰退 (decline)	<u>新興の観光地と競争できなくなり、観光市場は縮小する。</u> 多くの人々を惹きつけられなくなるが、交通の便が良ければ、週末旅行や日帰り客が地域を訪ねるようになる。 観光施設が姿を消し始め、住民が経済活動に参加できるようになる。 高齢者の生活環境として評価される等、他の視点で注目される。
衰退段階前後の展開	衰退段階が進むと地域として <u>観光地の機能を失う。</u> しかし再生が図られる場合、いくつか方向性がある。カジノ等の施設を建設して魅力を高めるか、未開発の自然環境を利用・開発する等して再生する。いずれも政府と民間企業の連携が必要となる。 再生以降、いくつかの方向性がある。 A 再生に成功すれば新たな成長が起こる。 B 調整されて地域資源を保護し続ける場合、A 程ではないが維持が可能になる。 C 全ての点で再調整がなされれば、より安定した観光客数が確保される。 D 地域資源を過剰に利用し続け、古い施設を替えないことで地域の競争力が低下すれば、観光客は極端に減る。 E 戦争や疫病等が発生すると旅行者はいなくなり、観光地は衰退する。

出典)「観光地のライフサイクルとそれに伴う政策課題の動態的変化」太田隆之、静岡大学経済研究(2011)をもとに作成。

第4節 まとめ

持続可能な観光に関する先行研究等を調査したなかで得られた示唆として、以下の点が挙げられる。

○持続可能性に関する総合的な視点(経済、社会・文化、環境及びマネジメント)

最新のSTIのガイドラインであるGSTC-Dなど国際機関で位置づけられたSTIでは、経済、社会・文化、環境のトリプルボトムラインにマネジメントを加えた4つの観点から持続可能な観光を捉えている。

このほか、各地で開発されたSTIも同様であり、マネジメントを指標として捉えるか否かは別として、概ねこの4つの観点到に集約される。

観光は経済的側面のみならず、社会・文化的側面、環境的側面にも影響が及ぶとともに、それらの影響も踏まえて全体をマネジメントしていくことは必要不可欠である。そのため、持続可能な観光政策には、経済、社会・文化、環境、マネジメントという総合的かつ体系的な視点で取り組む必要がある。

○影響を受ける様々な主体への配慮

ウィスラーの取組み・分析結果等にみたように、先に示した4つの観点是、さらに、これらのインパクトを受ける又は与える主体(住民、産業、観光客等)毎に分類することができる。

観光は経済的側面のみならず、社会・文化的側面、環境的側面などに多面的な影響(利益及び不利益)を及ぼすが、影響の内容や度合い等は、地元住民、観光客、観光産業側等受ける主体によって異なり、相反することも多々ある。持続可能な観光政策にあたっては、観光客目線のみならず、様々な主体の目線にも配慮する必要がある。

○様々な利害関係者の参加と利害調整

カンガルー島をはじめとする各地の持続可能な観光の取組み等では、観光地をマネジメントしていくには様々な利害関係者の参加が鍵となっていた。

経済的にも潤い、質の高い環境や文化を維持し、地元住民にも観光客にとってもよい観光とするためには、意思決定のスピードの課題はあるものの、影響を受ける様々な利害関係者等(住民、観光客、産業、環境等)が参加し、それぞれに対するポジティブだけでなくネガティブなインパクトまで互いに認識した政策判断をしていく必要がある。

○地域特性と観光地において発生する問題との関連性とチェック機能

既存文献では、観光地の特性（プロフィール）と観光の及ぼす影響（ポジティブ・ネガティブ）は密接に関係していると指摘されながらも、どの既存文献においても観光地の特性と、そこに起因する問題との相関関係や因果関係を明確に整理したものは確認できなかった。

これまでの文献調査から、観光の及ぼす影響として考えられる特性として、

- ①観光資源特性（自然、生態系、建造物、景観、等）
- ②観光地の地理的特性（島嶼、山岳、都市、等）
- ③収容可能なインフラ規模としての観光地及び後背地のキャパシティ
- ④観光客と住民との接点の大きさ・多さ
- ⑤観光関連ステークホルダーの関係性
- ⑥観光地のライフサイクルのポジション

等が挙げられるが、様々な要因が複雑に影響し合って多様な問題を引き起こしており、こうした特性と発生する問題との関係性を明確化することは困難と考えられる。

このため、多様な視点・項目から診断するために作成された UNWTO ガイドブックのような網羅的なチェックリスト（STI）などを使って、総合的な視点で持続可能な観光の度合いをチェックすることは、各地域の状況を把握したり、問題点を洗い出したりすることには、一定程度有効と考えられる。

ただし、日本は先進国でインフラレベル等が高い一方で、観光のライフサイクルは全体として成長期にあるため、発展途上国／観光先進国等とは観光の及ぼす影響が異なる。また、日本国内でも、京都等既に観光客が多く訪れている地域と、これから観光振興する地域でも異なることには留意が必要である。

○キャリング・キャパシティの捉え方

キャリング・キャパシティは「訪問客の満足度の低下と物理的、経済的、社会文化的環境資源の減少と破壊を引き起こすことがなく、同時に観光地を訪問するかもしれない人々の最大数」（1981年：UNWTO）と定義されているように、観光客の満足度や観光地の各種資源との関わりが強く、影響を受ける主体や、観光地のライフサイクル（成熟度）、観光地の規模、観光資源の特性との関わりも大きい。このキャリング・キャパシティを超過した場合に、観光資源の劣化、住民との軋轢等を招き、観光地としての魅力が低下する大きな要因となるものの、複雑な要素を併せ持った概念である。

日本が持続可能な観光に着手する場合、キャリング・キャパシティはそれを支える基本的概念の1要素として意識することが重要であると考えられる。

第3章 我が国における持続可能な観光に係る動向

第2章では、国際機関における STI 等を調査することを通して、海外における持続可能な観光に関する視点等を整理した。本章では、我が国における持続可能な観光に係る動向等について、以下の手順で整理する。

- (1) まず、近年の訪日外国人観光客増加に伴い、我が国の観光地で発生している問題事例を新聞記事等から収集し、第2章で整理した、海外における持続可能な観光に関する視点等（後述）に沿って整理する。
- (2) 次に、我が国の自治体や DMO²⁷の観光関連計画における施策等を、(1)と同様に第2章で整理した視点等に沿って整理する。
- (3) 最後に、(1)と(2)とを合わせて比較・検証すること等を通して、既に顕在化している問題等に対して、我が国の観光施策において不足している視点や今後必要となる視点等の課題分析を試みる（第4章）。

第2章で整理した、海外における持続可能な観光に関する視点等として、UNWTO ガイドブックの体系軸（第2章 表 2-1）を使用する。これは、UNWTO がのちの GSTC-D や ETIS の基になっており、定性的な指標が主の GSTC-D や、大局的な視点というより地域のプロファイリング等実務的な利用・管理の容易さを強調し、欧州に特化した指標である ETIS に比べ、より様々な地域での適用を想定し、かつ、より広範囲に渡る視点及び指標を具体的かつ網羅的に整理していると考えたためである。

²⁷ Destination Management/Marketing Organization：地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに地域への誇りと愛着を醸成する「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりの舵取り役として、多様な関係者と協同しながら、明確なコンセプトに基づいた観光地域づくりを実現するための戦略を策定するとともに、戦略を着実に実施するための調整機能を備えた法人のこと。

第1節 訪日外国人観光客増加に伴う問題事例

直近数年の新聞記事等の中から、訪日外国人観光客増加に伴って発生し、主に地域住民や地域社会に影響を及ぼしたと考えられる問題事例²⁸を抽出し、記事の内容を踏まえ、UNWTO ガイドブックの体系軸のなかで最も関連があると思われる項目にプロットする形で整理した（表 3-2）。

第1項 問題事例の抽出方法

問題事例を悉皆的に洗い出すことは現実的に困難であることなどから、発生した問題等を概括的に把握することを目的として、以下の検索機能及び検索ワードにてヒットしたものから、本調査研究の内容に沿うものを抽出した（表 3-1）。

表 3-1 問題事例の抽出方法

検索機能	インターネット検索（Google 検索機能を使用）
検索実施日	平成 29 年 7 月 26 日～平成 29 年 7 月 28 日
検索ワード	観光、観光地、外国人観光客、外国人旅行者、訪日外国人観光客、訪日外国人旅行者、インバウンド、増大、増加、問題、課題、懸念、トラブル、軋轢、住民、不満、混雑、渋滞、交通、宿泊 等 （上記ワードから適宜組み合わせ、AND 条件にて検索）

第2項 問題事例が確認された項目

(1) 受け入れ側社会の幸福

日用品の買い占め・物価上昇やゴミ・騒音等のトラブル、マナーの問題、交通渋滞等、地域社会の満足度やコミュニティに影響すると思われる問題事例に係る記事が多くみられた。また、観光客対応のため地元住民による主要資産へのアクセス制限に関わる記事もみられた。

(2) 観光客の満足度

京都など訪日外国人観光客で混雑しているところを中心に、日本人観光客や特定の国・地域からの訪問客の満足度が低下しているなどといった記事や、日本の慣習等を知らないことによるトラブルに関する記事がみられた。

(3) 健康と安全

弾丸登山や軽装登山等登山のルールや慣習を知らないことによる事故、日本の交通ルールなどを知らないことによる事故に関する記事、また、犯罪やテロ等への不安に関する記事などもみられた。

²⁸ 実際に発生した問題に加え、発生する懸念や不安があるなどといった事例も含む。

(4) 観光による経済的便益の獲得

一時期に一気に観光客が増加することに伴う観光の季節性の問題、受け入れ側地域が観光客増加の経済的利益を最大化・享受できないといったリーケージの問題や、人手不足など雇用の問題、その他にも、直前キャンセルによる逸失利益などに関する記事がみられた。

(5) 貴重な自然資源の保護

巨大リゾート構想と珊瑚礁保護や登山ルールに関する記事がみられた。

(6) 観光活動による環境への影響の制限

ゴミの増加や騒音、風景の破壊といった記事がみられた。

(7) 観光客の活動管理

訪日外国人観光客が多すぎて日本人観光客の満足度の低下に関する記事がみられた。

(8) 観光地計画と管理

交通事故や路上駐車、交通混雑等観光関連輸送に関わる事例が多くみられた。

第3項 問題事例が確認されなかった項目と留意事項

(1) 本調査の文脈では問題を拾いづらい項目や我が国には適さない項目があること

今回調査した範囲のなかでは、「文化財の維持」、「地域社会の観光参画」、「希少な天然資源の管理」、「観光商品・サービス設計」及び「観光管理とサービスの持続可能性」の区分に関しては特段の記事等がみられなかったが、「外国人観光客の増加に伴う地域への影響」の文脈では、

- ・「気候変動と観光」や「観光商品・サービス設計」、「観光管理とサービスの持続可能性」など発生する問題が拾いづらい項目
- ・「飲料水の品質」、「下水処理」等、衛生環境等が整っている日本では既に一定のクリアがなされており、特段の問題とならないような項目²⁹

があった。

(2) 一部の事象・事例のみを抽出していること

今回は「外国人観光客の増加に伴う地域への影響」を把握する目的で調査を行ったため、我が国の観光の問題すべてを抽出したものではないことには留意が必要である。

例えば、

- ・文化財の維持：我が国は、これまで文化財の維持・保全に力を入れてきたところ、今後、文化財を維持・保全しながらもいかにして活用していくか
- ・地域社会の参画：いかにして地域全体の取組みとしていくか
- ・観光客の満足度：バリアフリー対策等のハード整備をいかに進めていくか
- ・観光による経済的便益の獲得：土日祝日等の休みに偏りがある日本人観光客とある程度通年で訪れる可能性のある外国人観光客をターゲットとした戦略（観光の季節性）、参入してきた海外資本と既存地元事業者との軋轢（リーケージ等）や観光産業の高い

²⁹ UNWTO ガイドブックの体系軸は、途上国等、UNWTO の全ての加盟国（米英非加入）の適用を想定しているため、先進国にはフィットしない項目も多々存在する。

離職率・人手不足・短期雇用によるクオリティ低下（雇用）

- ・観光地計画と管理：大型クルーズからの下船ツアーによる問題（バス不足、道路混雑等）にどう対処するか
- ・観光商品・サービス設計：「モノ」消費から「コト」消費にシフトする中で、今後いかに「コト」消費に対応した体験型コンテンツを充実させていくか（多様な体験の提供）、DMOが観光地域づくりの真の旗振り役となり、いかにマーケティングしていくか（持続可能な観光のためのマーケティング）

などといったことも重要な課題であるが、本調査では特段取り上げていない。

なお、「文化財の維持」に関連し、今回の新聞記事等の調査に前後して寺社仏閣等への落書きや寺社連続油被害事件等に関する報道がなされていたが、昨今の訪日外国人観光客増加に伴うものとの文脈で報道されていなかったことなどから、今回の調査では取り扱っていない。

（3）抽出方法が異なれば異なる事例が抽出される可能性があること

今回の新聞記事等の調査ではみられなかったとしても、動画等の他の媒体で報道されているものもあることや、今後発生しうる可能性もあることについても留意が必要である。

（4）1つの事象は複数の項目に関わることが多いこと

一つの記事・問題事例であっても、複数の項目に関わるものが多く、一部再掲にしているものの、他の項目にも大いに波及しうることに留意しておく必要がある。

表 3-2 我が国における外国人観光客増加に伴う主な問題事例

区分	項目	国内事例	
		報道等の見出し	地域名
受け入れ側社会の幸福	観光に関する地域社会の満足度	「丘の町」マナーに悩む、私有地に観光客	北海道美瑛町
		島民の生活エリアや静かな憩いの場に観光客が入ることによる島民の不快感が問題	鹿児島県屋久島
		「民泊」相次ぐ近隣トラブル 「インターホン鳴らされた」「防犯不安」…無許可営業、住民に不安の声も	京都
		タワマンで民泊中国人がドンチャン騒ぎ 翌日はゴミだらけ	東京
		「外ウーお断り?」けむたがる温泉 増える外国人 施設の55%規制 12%は条件付きで許可	全国
		訪日外国人客の交通事故激増が社会問題化…信号無視で日本人死亡事故も発生	北海道・沖縄
		レンタカー事故、マナーなどで問題も	北海道
	コミュニティに対する観光の影響	ラーメン一杯2千円…ニセコ、ほぼ完全に外国化?外国人だらけ、日本人にもパスポート要求	北海道ニセコ町
		日本全土で「爆買い」に備えるべき? 急増する訪日中国人、鳥取の村で住民困惑も	鳥取県日吉津村
		もう来なくていい! 中国人の「ドタキャン」ひどすぎる	東京、京都等
		ホテル、抑制 外国人3割維持/受け入れ国分散 キャンセルリスクを回避	京都、大阪、東京
		「訪日客は迷惑」京都を悩ます“観光公害” 「客」よりも「カネ」を集めよ	京都
		観光客急増、京都・祇園の桜ライトアップ中止	京都
		浅草・銀座・新宿…「爆買いバス」の路上駐車に悩む	東京都台東区、中央区等
		閑空一難波 外国人ラッシュ…南海空港線	南海電鉄・空港線
		超満員のバス、消えゆく情緒…急増する訪日客に京都苦悩	京都
		渋滞、騒音…観光バスへの苦情解消へ 国と那覇市が実証実験	沖縄県那覇市
		東京・浅草の観光バス規制が本格化	東京都台東区
		キャリーバッグに路線バス困惑 京都、観光客持ち込み混雑	京都
		インドネシア人の犯行か 富士山の巨石に落書き イ国内でも波紋	富士山(静岡・山梨)
中国人に飲み込まれる…奄美・サンゴ礁の海 中国人向け巨大リゾート白紙に	鹿児島県奄美大島		
地元住民による主要資産へのアクセス	中国人も欧米人もこぞって古都 “花見狂騒曲、…恒例の夜桜ライトアップが中止に	京都	
ジェンダー平等			
児童関係			
文化財の維持	建築遺産の保持		
地域社会の観光参画	地域社会の関与と意識		
観光客の満足度	観光客満足度の維持	京都観光、日本人の満足度が低下 外国人増「混雑しすぎ」	京都
		京都は「まるで上海、日本情緒がない」訪日中国人のマナーに怒る欧米観光客	京都
		悪質な手配代行減らせ	全国
		「外ウーお断り WHY?」外国人観光客、温泉で当惑 2019ラグビーW杯はどうなるの?	全国
		「お通し」って何?外国人客のトラブル増 沖縄、店に「多言語化」呼び掛け	沖縄
		レンタカー事故、マナーなどで問題も(再掲)	北海道
		富士山入山料や弾丸登山自粛、外国人6割「知らない」 ルール浸透せず	富士山(静岡・山梨)
	外国人観光客に人気の伏見稲荷山、軽装登山でトラブル増える	京都	
訪日外国人人身事故が増加 交通ルール学ぶ機会が少なく	北海道・沖縄		
アクセシビリティ			

区分	項目	国内事例		
		報道等の見出し	地域名	
健康と安全	健康	富士山入山料や弾丸登山自粛、外国人6割「知らない」 ルール浸透せず(再掲)	富士山(静岡・山梨)	
		外国人観光客に人気の伏見稲荷山、軽装登山でトラブル増える(再掲)	京都	
		訪日外国人客の交通事故激増が社会問題化…信号無視で日本人死亡事故も発生(再掲)	北海道・沖縄	
		レンタカー事故、マナーなどで問題も(再掲)	北海道	
健康と安全	疾病のエピデミックや国際的な伝染への対処			
	観光客の警護 地域社会の安全	「景気回復」に期待、懸念は「犯罪・テロ」	全国	
観光による 経済的便益の 獲得	観光の季節性	「受験生に宿を」観光庁、旅行業者に初要請 春節“爆泊”で施設不足懸念 受験日直前 ホテルがない！	全国 全国	
	漏出(リーク)	有名温泉地、中国資本に呑み込まれ中国人だらけ？ 北海道は高級外資系殺到の異常事態 買収される「温泉旅館」、日本の伝統的な温泉旅館が危機に 「ヤミ民泊」中国系が荒稼ぎ 新宿・心斎橋を侵食	北海道等 北海道等 東京、大阪等	
	雇用	特需の九州は運転手不足深刻 休日出勤で現場に 観光バスが足りない 訪日客急増で思わぬ悲鳴 中古バス価格上昇、運転手も手薄 関空悲鳴！ 外国人観光客急増で入国審査が追いつかない 「早く」「厳格に」板挟み	福岡等 全国 関西国際空港	
	自然保護への 貢献としての観光			
	観光による経済的便益	観光による経済的便益	近畿は外国人訪日客の経済効果大、過度な依存にリスク 爆買いバブル崩壊の“落とし穴”ラオックス、百貨店…積極策が完全に裏目 爆増の中国人観光客、ただ迷惑ばかり！恩恵は一部の店だけ、大半が呼び込み狙い無駄金浪費 中国人観光客の増加が重荷に 静岡空港、年間搭乗者数過去最多なのに赤字幅拡大 ラーメン一杯2千円…ニセコ、ほぼ完全に外国化？外国人だらけ、日本人にもバスポート要求(再掲)	関西 札幌、鹿児島等 東京都銀座等 静岡空港 北海道ニセコ町
			「訪日客は迷惑」京都を悩ます“観光公害” 「客」よりも「カネ」を集めよ(再掲)	京都
			もう来なくていい！中国人の「ドタキャン」ひどすぎる(再掲)	東京、京都等
			沖縄県内病院への患者急増 救急の未収金827万円	沖縄
			訪日外国人患者の「医療費踏み倒し」で病院ピンチ	全国
		観光と貧困緩和 観光事業の競争力		
貴重な自然資源 の保護	重要な生態系の保護	中国人に飲み込まれる…奄美・サンゴ礁の海 中国人向け巨大リゾート白紙に(再掲)	鹿児島県奄美大島	
	海洋水質	屋久島保護へ入山規制も 環境省が登山道利用にルール	鹿児島県屋久島	
希少な天然資源 の管理	エネルギー管理			
	気候変動と観光			
	水資源の利用と保全			
	飲料水の品質			

区分	項目	国内事例		
		報道等の見出し	地域名	
観光活動による環境への影響の制限	下水処理			
	固形廃棄物(ごみ)管理	“爆買いゴミ”あふれ関空が悲鳴…外箱捨てて搭乗が中国流「荷物のかさ減った」と涼しい顔!?	関西国際空港	
	大気汚染			
	騒音レベル管理	タワマンで民泊中国人がドンチャン騒ぎ 翌日はゴミだらけ(再掲)	東京都	
観光客の活動管理	観光施設及びインフラによる景観への影響の管理	農地を転用した駐車場や自動販売機、派手な景観の土産物屋やレストランが急速に増加	岐阜県白川村	
	利用頻度の管理	京都観光、日本人の満足度が低下 外国人増「混雑しすぎ」(再掲)	京都	
観光地計画と管理	イベントの管理			
	地方/地域計画への観光部門の統合			
	開発管理			
	観光関連輸送	観光関連輸送	超満員のバス、消えゆく情緒…急増する訪日客に京都苦悩(再掲)	京都
			渋滞、騒音…観光バスへの苦情解消へ 国と那覇市が実証実験(再掲)	沖縄
			東京・浅草の観光バス規制が本格化(再掲)	東京都台東区
			浅草・銀座・新宿…「爆買いバス」の路上駐車に悩む(再掲)	東京都台東区、中央区等
			キャリアバッグに路線バス困惑 京都、観光客持ち込み混雑(再掲)	京都
			外国人観光客急増で苦情…観光都市に「負の側面」	大阪
			レンタカー事故、マナーなどで問題も(再掲)	北海道
			訪日外国人人身事故が増加 交通ルール学ぶ機会が少なく(再掲)	北海道・沖縄
	航空輸送	航空輸送	訪日外国人客の交通事故激増が社会問題化…信号無視で日本人死亡事故も発生(再掲)	北海道・沖縄
			関空悲鳴! 外国人観光客急増で入国審査が追いつかない「早く」「厳格に」板挟み(再掲)	関西国際空港
			北海道に中国人観光客押し寄せる 新千歳空港は大混雑で「パンク寸前」	新千歳空港
			関空一難波 外国人ラッシュ…南海空港線(再掲)	南海電鉄・空港線
南海電鉄、関空路線の特急増発 訪日客増での混雑緩和			南海電鉄・空港線	
新千歳空港、国が全施設の再編検討 観光客増に布石			新千歳空港等	
“爆買いゴミ”あふれ関空が悲鳴…外箱捨てて搭乗が中国流「荷物のかさ減った」と涼しい顔!?(再掲)			関西国際空港	
観光商品・サービス設計	周遊観光、ルートの立案			
	多様な体験の提供			
	持続可能な観光のためのマーケティング			
	観光地イメージの保全			
観光管理とサービスの持続可能性	観光事業における持続可能性と環境管理政策及びその実践			

第2節 自治体における観光関連計画

訪日外国人観光客が多く訪れていると考えられる自治体の観光関連計画を収集し、同計画において記載された施策及び KPI³⁰の内容を踏まえ、UNWTO ガイドブックの体系軸のなかで最も関連があると思われる項目にプロットする形で整理した。また、それを検証することで、海外における持続可能な観光に関する視点等との相違点や我が国に不足していると考えられる視点等を整理する。

調査対象の自治体について、地域ごとにその特性や観光地としての発展段階が異なることに加え、地域住民の目線からの施策がより多いと考えられることから、国や都道府県といった大きな行政単位ではなく、市区町村を対象とした。また、全市区町村を対象とすると膨大な数となるため、訪日外国人観光客が多く訪れていると考えられるところを対象とすることとした。

第1項 調査対象とする観光関連計画

訪日外国人観光客が多く訪れている市区町村として、観光ガイドブック「ミシュラン・グリーンガイド・ジャポン」（改訂第4版、2015年6月発行）において三つ星とされた観光施設を有する箇所を抽出した。結果として、三つ星の観光施設を有する市区町村が全体で51あり、うち、33市区町村で観光関連計画が策定（2017年7月31日時点）されている（表 3-3）。

本調査では、自治体が策定した計画のみを対象とし、また、そのなかでも、「観光」に特化して策定された計画（「観光振興計画」、「観光戦略ビジョン」等）を抽出対象とした。自治体によっては、総合計画やまちづくり基本計画等において観光も含めた記述をしている場合もあるが、観光の文脈で行われている施策か否か等の判断が困難であることなどから、今回は観光に特化した計画のみを対象とした。

³⁰ 定量的な目標値が設定されている KPI を対象とした。（定性的な目標としているものについてはカウントしていない。）

表 3-3 分析対象とした市区町村及び観光関連計画

市区町村名	観光関連計画の名称	策定年度	目標年度
札幌市	札幌市観光まちづくりプラン	H27. 3	H34
斜里町	斜里町観光振興計画	H27. 6	H35
函館市	函館市観光基本計画	H26. 4	H35
弟子屈町	—*	—	—
釧路市	第二期 釧路市観光振興ビジョン	H29. 3	H38
一関市（平泉）	一関市観光振興計画	H29. 3	H33
仙台市	—	—	—
松島町	松島町観光振興計画	H25. 3	H34
鶴岡市	—	—	—
日光市	日光市観光振興計画	H26. 3	H30
台東区	台東区観光振興計画 躍進台東 2020 年に向けて	H28. 3	H32
千代田区	千代田区観光ビジョン	H18. 12	—
中央区	中央区観光振興ビジョン 2012	H24. 3	H34
新宿区	—	—	—
渋谷区	—	—	—
港区	第 2 次港区観光振興ビジョン後期計画	H27. 3	H29
八王子市	—	—	—
鎌倉市	第 3 期鎌倉市観光基本計画	H28. 3	H37
南砺市	南砺市交流観光まちづくりプラン	H25. 3	H34
金沢市	金沢市観光戦略プラン 2016	H28. 3	H32
鳴沢村	—	—	—
富士吉田市	—	—	—
富士河口湖町	富士河口湖町観光立町推進基本計画	H26. 3	H30
長野市	長野市観光振興計画	H28. 3	H33
松本市	—	—	—
高山市	—	—	—
白川村	白川村観光基本計画	H25. 3	H35
小山町	小山町観光振興計画	H25. 3	H32
御殿場市	御殿場市観光戦略プラン	H28	H32
富士宮市	第 3 次富士宮市観光基本計画 富士宮市の観光地戦略	H28	H32
名古屋市	名古屋市観光戦略ビジョン	H22. 12	H32
伊勢市	伊勢市観光振興基本計画	H26. 3	H29
甲賀市	第 2 次甲賀市観光振興計画(素案)	H29	H40
京都市	京都観光振興計画 2020	H26	H32
大阪市	大阪の観光地域まちづくりアクションプログラム	H28. 10	H32
姫路市	姫路市観光戦略プラン(案)	H29. 4	H34
奈良市	奈良市観光交流推進計画	H22. 2	H30
斑鳩町	斑鳩町観光戦略	H27. 3	H33
高野町	—	—	—
新宮市	—	—	—
那智勝浦町	—	—	—
田辺市	田辺市観光アクションプラン	H25. 3	H27
安来市	—	—	—
岡山市	—	—	—
廿日市市	廿日市市観光振興基本計画	H27. 1	H37
高松市	高松市観光振興計画(2013~2015)	H25. 10	H27
松山市	—	—	—
太宰府市	—	—	—
別府市	—	—	—
屋久島町	屋久島町観光基本計画	H28. 3	H37
石垣市	石垣市観光基本計画 2020PROGRAM	H28. 3	H32

※ホームページ等からは観光関連計画の存在を確認できなかった（他の「—」も同様）。

注) 市区町村については、「ミシュラン・グリーンガイド・ジャポン」（改訂第 4 版、2015 年 6 月発行）掲載地リストから三つ星観光施設を有する箇所を抽出。観光関連計画については、2017 年 7 月 31 日時点のものを記載。

第2項 KPI 等の設定状況

調査対象観光関連計画に記載された施策内容及び KPI を踏まえて、UNWTO ガイドブックの体系軸のなかで最も関連があると思われる項目にプロットする形で整理した(表 3-4)。

- 全体として複数の項目における様々な取組みが見られた。一方で、
- ・ UNWTO ガイドブックの体系軸では区分・項目としているものの、『飲料水の品質』や『下水処理』等、衛生環境が整っている日本では既に一定のクリアがなされている項目もあった。また、
 - ・ 市区町村の観光関連計画を対象としているところ、「自然資源の保護」「天然資源の管理」、大気汚染等の「環境への影響」、「航空輸送」など、広域行政や他分野において取り組まれていると考えられる項目があった³¹。

(1) 受け入れ側社会の幸福

多くの自治体で、『コミュニティに対する観光の影響』に関する施策が位置づけられている。これは、例えば観光客と住民の交流機会の創出や地域住民のおもてなしの心の醸成などであり、住民参加による観光振興の必要性が認識されていると考えられる。

他方、UNWTO ガイドブックの BI であり、観光に対する住民満足度等を含んだ『観光に関する地域社会の満足度』に関する KPI を位置づけているのは、台東区、鎌倉市の2つの自治体のみであった。台東区及び鎌倉市では外国人を含む観光客が増加し、混雑や渋滞、観光バスの路上駐車等が顕在化している地域であり、いずれも実影響とともに強い問題意識があると考えられる。

また、日本でも問題事例が発生している『地元住民による主要資産へのアクセス』に関する施策等はあまり見られなかった。

(2) 文化財の維持

函館市、鎌倉市、伊勢市等の自治体で、主に歴史的・文化的資源を守るための施策が打ち出されている。全体として3割程度と少ないが、自治体として維持すべき文化財の有無等も影響すると考えられる。

(3) 地域社会の観光参画

地域社会への観光に関する情報共有や、住民への観光施策に係る理解促進等を示す『地域社会の関与と意識』は、多くの自治体において施策を位置づけている。

³¹ UNWTO ガイドブックの体系軸は、いずれの項目も、各地域の特性や選択等によって必要性や軽重が異なること、また、途上国等全ての加盟国の適用を想定していること等から、足りないからといって一概に必要であるというわけではない。

(4) 観光客の満足度

全ての自治体において『観光客満足度の維持』に関する施策を位置づけている。また、バリアフリー等の『アクセシビリティ』に関する施策は6割程度の自治体で設定されている。

(5) 健康と安全

約半数の自治体が、観光客の安全・安心等に資する施策（『健康』の項目に該当）を位置づけているが、エビデミックやテロ、地域社会の安全性の観点からの取組みは多くないが、交通安全含め本区分に係る施策については、交通安全計画等他分野や都道府県等他主体の計画において、観光客の安全性や地域社会の安全性等について位置づけられている可能性がある。

(6) 観光による経済的便益の獲得

UNWTO ガイドブックでBIとされている『観光の季節性』に関する施策等を位置づけている自治体は3割程度であり、特に北海道内の市町や屋久島・石垣島等の離島などで取り組まれている。

また、内部経済循環によって経済的便益が他に流出する（逸失利益）のを防ぐといった『漏出（リーケージ）』に関する施策は、例えば地産地消の徹底などであるが、リーケージに関連する施策を位置づけている自治体も3割程度である。

『雇用』については、9割以上とかなり高い割合の自治体が『専門家及び個人の育成等』に関する施策を位置づけている一方で、『観光部門における雇用の数と質』や『仕事に対する満足度』といった従業員目線も含んだ施策等を位置づけている自治体はほとんど見られない。

『観光による経済的便益』については、多くの自治体が『観光収入/純利益』に関するKPIを設定している一方で、より広い視野の経済的便（損）益である『観光に対する事業投資/地域支出』や『生活費の変化』に関する施策等はあまり取り組まれていない。

(7) 貴重な自然資源の保護

本区分に該当する施策等を位置づけている自治体は少ない。これは、地域特性によって必要性が異なることや、(5)同様、観光関連計画ではなく自然保護計画等他分野や都道府県等において既に位置づけて取り組まれていることも考えられる。

(8) 希少な天然資源の管理

UNWTO ガイドブックのBIである『エネルギー管理』、『水資源の利用と保全』及び『飲料水の品質』を含め、本区分に該当する施策を位置づけている自治体は極めて少ないが、(5)や(7)と同様、別の枠組みの計画等において位置づけて取り組まれている可能性も考えられる。

また、『飲料水の品質』を始め、衛生環境や基本的インフラが整った日本では、観光

の文脈では目立った施策とならない項目であることも考えられる。

(9) 観光活動による環境への影響の制限

歴史的景観等で有名な函館市や、自然型景勝地の松島町、富士河口湖町、農村風景の景勝地である南砺市、白川村等、6割程度の自治体が『観光施設及びインフラによる景観への影響の管理』に関する施策を位置づけている。

他方、UNWTO ガイドブックのBIである『下水処理』及び『固形廃棄物（ごみ）管理』を含め、他の項目に関する施策等を位置づけている自治体は少ないが、(8)と同様に、別の枠組みの計画等において位置づけて取り組まれている可能性や、『下水処理』など、衛生環境や基本的インフラが整った日本では、観光の文脈では目立った施策とならない項目であることも考えられる。

(10) 観光客の活動管理

観光客数管理や、観光客による施設等の利用頻度等を示す『利用頻度の管理』は多くの自治体においてKPIの設定がみられる。また、『イベントの管理』も約半数の自治体において施策がみられる。

(11) 観光地計画と管理

9割程度と高い割合の自治体が『観光関連輸送』（2次交通対策等）に関する施策を位置づけている。観光関連の土地利用・開発計画等といった『開発管理』に関する施策も半数近くの自治体が位置づけている。一方、分野横断的な視点の施策である『地方／地域計画への観光部門の統合』を位置づけている自治体は比較的少ない。また、『航空輸送』に関する施策を位置づけている自治体も多くないが、国や都道府県等空港の管理者において取り組まれている可能性が考えられる。

(12) 観光商品・サービス設計

当該区分に該当する施策を有している自治体は非常に多く、特に『周遊観光、ルートの立案』、『多様な体験の提供』、『持続可能な観光のためのマーケティング』は100%又はそれに近い水準となっている。また、観光地のイメージやブランディングに関連する『観光地イメージの保全』についても7割以上の自治体で施策がみられる。

(13) 観光管理とサービスの持続可能性

『観光事業における持続可能性と環境管理政策及びその実践』に関する施策を位置づけている自治体は少ない。

表 3-4 対象自治体における観光関連施策、KPI の設定状況

区分	項目	件数(総数33)		構成比		
		施策内容	KPI	施策内容	KPIの設定状況	
受け入れ側社会の幸福	観光に関する地域社会の満足度	6	2	18.2%	6.1%	
	コミュニティに対する観光の影響	観光に対する地域社会の態度	19	2	57.6%	6.1%
		観光に関連する社会的便益	12	1	36.4%	3.0%
		地域コミュニティに対する全般的なインパクト等	19	4	57.6%	12.1%
	地元住民による主要資産へのアクセス	1	0	3.0%	0.0%	
	ジェンダー平等	0	0	0.0%	0.0%	
	児童関係	0	0	0.0%	0.0%	
文化財の維持	建築遺産の保持	12	1	36.4%	3.0%	
地域社会の参画	地域社会の関与と意識	22	2	66.7%	6.1%	
観光客の満足度	観光客満足度の維持	33	15	100.0%	45.5%	
	アクセシビリティ	20	1	60.6%	3.0%	
健康と安全	健康	16	1	48.5%	3.0%	
	疾病のエピデミックや国際的な伝染への対処	2	0	6.1%	0.0%	
	観光客の警護	7	0	21.2%	0.0%	
	地域社会の安全	6	0	18.2%	0.0%	
観光による経済的便益の獲得	観光の季節性	9	1	27.3%	3.0%	
	漏出(リーケージ)	11	0	33.3%	0.0%	
	雇用	観光部門における雇用の数と質	1	0	3.0%	0.0%
		仕事に対する満足度	0	1	0.0%	3.0%
		専門家及び個人の育成等	30	1	90.9%	3.0%
	自然保護への貢献としての観光	6	0	18.2%	0.0%	
	観光による経済的便益	観光収入/純利益	21	19	63.6%	57.6%
		観光に対する事業投資/地域支出	3	1	9.1%	3.0%
		生活費の変化	0	0	0.0%	0.0%
		観光と貧困緩和	0	0	0.0%	0.0%
	観光事業の競争力	4	1	12.1%	3.0%	
貴重な自然資源の保護	重要な生態系の保護	7	0	21.2%	0.0%	
	海洋水質	4	0	12.1%	0.0%	
	エネルギー管理	2	1	6.1%	3.0%	
希少な天然資源の管理	気候変動と観光	1	0	3.0%	0.0%	
	水資源の利用と保全	1	0	3.0%	0.0%	
	飲料水の品質	1	0	3.0%	0.0%	
	下水処理	1	0	3.0%	0.0%	
観光活動による環境への影響の制限	固形廃棄物(ごみ)管理	6	1	18.2%	3.0%	
	大気汚染	1	0	3.0%	0.0%	
	騒音レベル管理	1	0	3.0%	0.0%	
	観光施設及びインフラによる景観への影響の管理	20	1	60.6%	3.0%	
観光客の活動管理	利用頻度の管理	2	25	6.1%	75.8%	
	イベントの管理	18	1	54.5%	3.0%	
観光地計画と管理	地方/地域計画への観光部門の統合	5	0	15.2%	0.0%	
	開発管理	16	0	48.5%	0.0%	
	観光関連輸送	29	1	87.9%	3.0%	
	航空輸送	9	2	27.3%	6.1%	
観光商品・サービス設計	周遊観光、ルートの立案	31	2	93.9%	6.1%	
	多様な体験の提供	33	4	100.0%	12.1%	
	持続可能な観光のためのマーケティング	33	5	100.0%	15.2%	
	観光地イメージの保全	26	1	78.8%	3.0%	
観光管理とサービスの持続可能性	観光事業における持続可能性と環境管理政策及びその実践	3	0	9.1%	0.0%	

注) ■のハッチングはBIが設定されている項目。「コミュニティに対する観光の影響」、「雇用」及び「観光による経済的便益」については、BIが通常項目の下の小項目に設定されていることから、小項目ベースで記載。

第3節 DMO における観光関連計画

前節と同様に、DMO の形成・確立計画で設定されている KPI を、UNWTO ガイドブックの体系軸に当てはめて比較・検証することを通して、海外における持続可能な観光に関する視点等との相違点や我が国に不足していると考えられる視点等を整理する。

調査対象とする DMO は、2017 年 7 月 31 日時点で観光庁の「日本版 DMO 候補法人」に登録のあるもののうち、形成・確立計画が作成され、計画等の内容が明記されている地域連携 DMO（64 件）及び地域 DMO（78 件）とした。なお、広域連携 DMO は、都道府県又はこれを跨ぐ広範囲であるため、地域問題との関わりが比較的薄いと見え、対象外とした。

第1項 調査対象とする観光関連計画

DMO の形成・確立計画には、「戦略」と「KPI」が記載されている。このうち「戦略」については、具体的な施策の内容が盛り込まれていない例が多く、整理が困難であると考え、本調査では「KPI」のみを対象として、設定状況を分析することとした。

なお、日本版 DMO が実施する基礎的な役割・機能（観光地域マーケティング・マネジメント）は以下 3 点とされており³²、DMO の手引きに明記された「KPI」は、旅行消費額、延べ宿泊者数、来訪者満足度、リピーター率の 4 項目³³であるが、これに独自の指標を加えて設定するものとされている。

- ①日本版 DMO を中心として観光地域づくりを行うことについての多様な関係者の合意形成
- ②各種データ等の継続的な収集・分析、データに基づく明確なコンセプトに基づいた戦略（ブランディング）の策定、KPI の設定・PDCA サイクルの確立
- ③関係者が実施する観光関連事業と戦略の整合性に関する調整・仕組み作り、プロモーション

第2項 KPI の設定状況

日本版 DMO の形成・確立計画に記載された KPI について、UNWTO ガイドブックの体系軸に沿って整理した（表 3-5）。

KPI は、DMO の手引きに明記された 4 項目が該当する 3 区分である『観光客の満足度の維持』、『観光収入/純利益』、『利用頻度の管理』では、ほぼ 100%設定されている。また、『持続可能な観光のためのマーケティング』は一定程度 KPI の設定がみられる。他方、その他ほとんどの区分において KPI は設定されていない。

³² 観光庁「日本版 DMO とは？」 http://www.mlit.go.jp/kankocho/page04_000048.html

³³ 観光庁「日本版 DMO になるには」 http://www.mlit.go.jp/kankocho/page04_000049.html

当該 4 項目は『「日本版 DMO」形成・確立に係る手引き（第 2 版）』（平成 29 年 3 月内閣官房まち・ひと・しごと・創生本部事務局、国土交通省観光庁）において例示されている。

表 3-5 日本版 DMO(地域連携 DMO・地域 DMO)における KPI 設定状況

区分	項目	地域連携DMO		地域DMO		地域+地域連携DMO		
		件数(総数64)	構成比(%)	件数(総数78)	構成比(%)	件数(総数142)	構成比(%)	
受け入れ側社会の幸福	観光に関する地域社会の満足度	1	1.6	4	5.1	5	3.5	
	コミュニティに対する観光の影響	観光に対する地域社会の態度	0	0.0	2	2.6	2	1.4
		観光に関連する社会的便益	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		地域コミュニティに対する全般的なインパクト等	0	0.0	2	2.6	2	1.4
	地元住民による主要資産へのアクセス	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	ジェンダー平等	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
児童関係	0	0.0	0	0.0	0	0.0		
文化財の維持	建築遺産の保持	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
地域社会の参画	地域社会の関与と意識	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
観光客の満足度	観光客満足度の維持	63	98.4	78	100.0	141	99.3	
	アクセシビリティ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
健康と安全	健康	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	疾病のエピデミックや国際的な伝染への対処	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	観光客の警護	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	地域社会の安全	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
観光による経済的便益の獲得	観光の季節性	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	漏出(リーケージ)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	雇用	観光部門における雇用の数と質	1	1.6	7	9.0	8	5.6
		仕事に対する満足度	1	1.6	1	1.3	2	1.4
	自然保護への貢献としての観光	観光による経済的便益	1	1.6	6	7.7	7	4.9
		観光に対する事業投資/地域支出	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	観光による経済的便益	観光収入/純利益	63	98.4	76	97.4	139	97.9
		観光に対する事業投資/地域支出	1	1.6	4	5.1	5	3.5
	観光と貧困緩和	観光による経済的便益	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		観光事業の競争力	0	0.0	0	0.0	0	0.0
貴重な自然資源の保護	重要な生態系の保護	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	海洋水質	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
希少な天然資源の管理	エネルギー管理	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	気候変動と観光	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	水資源の利用と保全	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	飲料水の品質	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
観光活動による環境への影響の制限	下水処理	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	固形廃棄物(ごみ)管理	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	大気汚染	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	騒音レベル規制	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
観光客の活動管理	観光施設及びインフラによる景観への影響の管理	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	利用頻度の管理	63	98.4	78	100.0	141	99.3	
	イベントの管理	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
観光地計画と管理	地方/地域計画への観光部門の統合	4	6.3	0	0.0	4	2.8	
	開発管理	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	観光関連輸送	3	4.7	6	7.7	9	6.3	
観光商品・サービス設計	航空輸送	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	周遊観光、ルートの立案	2	3.1	0	0.0	2	1.4	
	多様な体験の提供	6	9.4	14	17.9	20	14.1	
	持続可能な観光のためのマーケティング	30	46.9	35	44.9	65	45.8	
観光管理とサービスの持続可能性	観光地イメージの保全	2	3.1	0	0.0	2	1.4	
	観光事業における持続可能性と環境管理政策及びその実践	0	0.0	0	0.0	0	0.0	

注) ■のハッチングは BI が設定されている項目。「コミュニティに対する観光の影響」、「雇用」及び「観光による経済的便益」については、BI が通常項目の下の小項目に設定されていることから、小項目ベースで記載。

第4章 我が国における持続可能な観光に向けた課題分析

ここまでの整理をもとに、我が国の観光施策等における課題分析を試みる。

具体的には、第2章で整理した海外における持続可能な観光に関する視点等との比較に加え、第3章第1節で整理した問題事例と、第3章第2節及び第3節で整理した施策等とを比較・分析し、我が国で不足していると考えられる視点や施策等を抽出する。抽出に当たっては、総合的な視点といった全般論と、個別の問題事例への対応といった個別論とに分けて整理する³⁴。

第1節 全般論

第1項 経済、地域社会、環境及びマネジメントといった総合的な視点

第2章で整理したとおり、UNWTO ガイドブックでは、経済、地域社会、環境のトリプルボトムラインの視点で持続可能な観光が捉えられている。

他方、我が国では観光客の満足度、観光消費額、観光プロモーション等といった経済的側面からの施策等が比較的多く、「地域社会」や「環境」といった視点からの施策等はあるものの、「経済」と比較すると少ない。環政策等他分野で既に取り組みされていることも十分想定されるものの、我が国が観光先進国を目指し、持続可能な観光としていくためには、今後は、観光は経済的側面だけでなく、地域社会や環境に及ぼす影響にも着目し、観光政策等他分野の施策とも連携しながら、経済、地域社会及び環境といった総合的な視点から取り組んでいく必要がある。

また、UNWTO ガイドブックでは着目されていないため今回分析していないが、最近のGSTC-DやETISで明記された、どの主体がいかに管理していくかといったマネジメントの視点も必要不可欠である。

第2項 影響を受ける様々な主体への目線と利害調整

第2章で整理したとおり、住民、産業、観光客等の主体によって、観光が及ぼす影響の内容や大きさ等は異なるため、持続可能な観光のためには、様々な利害関係者の参加が鍵と考えられる。

他方、我が国では、観光客の満足度、観光客の安全といった「観光客」目線や、観光消費額といった一部の「観光産業者」目線からの施策等はあるものの、地域社会など「住民」や「観光従事者」、裾野が広い観光ならでの「地域産業」など様々な主体目線からの施策等は現状あまりみられない。

このため、我が国が観光先進国を目指し、持続可能な観光としていくためには、今後は、住民や観光従事者を含めた様々な主体への目線と、そうした様々な利害関係者との

³⁴ 持続可能な観光に関するUNWTOガイドブックの体系軸を物差しとした場合の、「外国人観光客の増加に伴う地域への影響」を把握する目的で収集した問題事例を基に整理。別の物差しを用いたり、問題事例の収集目的・収集方法等が異なったりすると、課題等は異なる（これに限られない。）と考えられる。

調整機能が必要になってくると考えられる。

第3項 網羅的なチェック機能

第2章で整理したとおり、国際機関や各国等では、問題点の洗い出しを含めて、多様な視点からの網羅的な持続可能な観光指標が作成され、活用している例もある。

他方、我が国では、KPIは設定されているものの、第1項や第2項に記載したような多様性、網羅性の観点からはばらつきがあるのではないかと考えられる。指標は、観光地が現状どのような状態にあるかを把握するための健康診断のようなツールであり、多様な視点からその状態を客観的に見ることのできるものである³⁵。また、その結果を踏まえて、今後どのような観光施策に取り組みばよいのかといったことに対する示唆を得ることのできるものでもある。

UNWTOガイドブックは、衛生環境や社会システム等の整った日本には不要な項目も多いが、我が国が観光先進国を目指していく上では、経済的側面に加えて「地域社会」や「環境」など多様な視点から観光地を捉えるために、網羅的なチェック機能として、多様な視点からの総合的な指標を積極的に活用していくことを検討する価値はあると考える。

第2節 個別論

UNWTOガイドブックの体系軸に沿って整理した訪日外国人客増加に伴う問題事例と自治体・DMOにおける観光関連計画とを比較したところ、我が国で問題事例が発生している一方で、施策等があまり位置づけられていないと考えられる項目は以下のとおりであった（表4-1、表4-2）。

ただし、今回抽出しきれなかったものの既に問題事例となっているものがあるほか、まだ我が国で顕在化していない問題（今後顕在化する問題）もありえるため、その点については留意しておく必要がある。

³⁵ 「持続可能な観光のための指標研究—欧州における研究事例との比較から」中島泰（観光文化228号）を参考に記載。

表 4-1 我が国で問題が顕在化しつつあるものの施策等が位置づけられていない項目

区分	項目
受け入れ側社会の幸福	観光に関する地域社会の満足度
	コミュニティに対する観光の影響（観光に関連する地域便益）
	地元住民による主要資産へのアクセス
健康と安全※	観光客の警護
観光による経済的便益の獲得	観光の季節性
	漏出（リーケージ）
	雇用（観光部門における雇用の数と質）
	観光による経済的便益（事業投資／地域支出、生活費の変化）
貴重な自然資源の保護※	重要な生態系の保護
観光活動による環境への影響の制限※	固形廃棄物（ごみ）管理
	騒音レベルの管理
観光地計画と管理※	航空輸送

※他分野の計画等において取り組まれていると考えられる項目（後述）。

第1項 受け入れ側社会の幸福

「受け入れ側社会の幸福」に関する問題事例が多く報道されている中で、この観点から講じられている施策等は、確認できなかった自治体も一定数みられ、相対的に少ない。今後、訪日外国人観光客を一層増やしていくなかで、日用品の買い占め・品不足、ゴミ・騒音等のトラブル、マナーの問題、交通渋滞、さらには訪日外国人観光客過剰による地元住民による主要資産へのアクセス制限等様々な地域社会の満足度に関わる問題が全国各地で顕在化してくる可能性もある。そのため、前節第2項にも関連するが、今後我が国が観光先進国を目指していく上では、地域で暮らす（住む、働く等）人々の満足度など、受け入れ側社会の満足度といった観点からも観光施策を検討していく必要がある。

第2項 観光による経済的便益の獲得

『観光収入/純利益』や『専門家及び個人の育成 等』に対する意識は高く、多くの自治体で施策や KPI を設定しているものの、特に『観光の季節性』、『漏出（リーケージ）』、『観光部門における雇用の数と質』、『観光による経済的便益（事業投資／地域支出、生活費の変化）』に関する施策等は比較的少なかった。

『観光の季節性』については、夏季や大型クルーズ船寄港時など、一時期に通常時を大幅に上回る観光客が訪れることによる様々な問題をいかに防ぐかが論点となるが、一時需要のピークに対応して通年型のインフラを整備するといった対策も採りづらく、いかに時期を分散させるかがポイントになると考えられる。

『漏出（リーケージ）』については、内部経済循環によって観光による経済的便益を他に流出させずに地域内便益を最大化するといった考え方であり、観光消費額とセットで考慮すべき論点であると考えられる。なお、どこまでを漏出ととらえるか等「漏出」の定義は、国際的にもまだ明確にされたものがないため、明確な対策もとりづらい面がある。

『観光部門における雇用の数と質』については、例えば、従業員の視点からもその地域の観光業に従事することが安定的で一定の満足度に達するものでないと、いかに教育訓練や育成を重ねても、その雇用は定着・安定しないと考えられる。このため、専門家及び個人の育成等とセットで、従業員の生活等『観光部門における雇用の数と質』も視野に入れていく必要がある。

『観光による経済的便益』（事業投資／地域支出、生活費・不動産価格の高騰等）については、訪日外国人観光客の集中によるホテル代の高騰（結果として日本人客が泊まれない）等の事例が見られるが、価格は市場原理で決まる、事業者側にとっては利益の最大化が図られるといった面があるため、対策をとるのは難しい面もあると考えられる。

今後は、例えば定量的に把握できる観光消費額も地元製品の消費割合等きめ細かく分析したり、観光由来の雇用者も数だけでなく質に着目したりなど、より広い視野で、かつきめ細かく経済的便益（損益）を捉えていくことも留意しておく必要があると考える。

第3項 健康と安全／貴重な自然資源の保護／観光活動による環境への影響の制限／観光地計画と管理

これらの項目は、観光関連計画において施策等を位置づけている自治体は少ない。これは、他主体（国、都道府県等）や他分野（環境等）の計画等において位置づけられ、既に取り組まれている可能性が考えられるが、観光関連計画に何らの言及がないことが太宗である。ただし、観光は様々なものと互いに影響を与え合うものであることから、今後我が国が観光先進国を目指していく上では、他分野、他主体とも連携を取りながら、多角的な視点で観光施策を検討していく必要があると考える。

表 4-2 我が国で問題が顕在化しつつあるものの施策等が位置づけられていない項目(詳細版)

区分	項目	自治体計画		DMO計画	問題事例 件数	
		観光施策	KPI	KPI		
受け入れ側社会の幸福	観光に関する地域社会の満足度	18.2%	6.1%	3.5	7	
	コミュニティに対する観光の影響	観光に対する地域社会の態度	57.6%	6.1%	1.4	14
		観光に関連する社会的便益	36.4%	3.0%	0.0	
		地域コミュニティに対する全般的なインパクト等	57.6%	12.1%	1.4	
	地元住民による主要資産へのアクセス	3.0%	0.0%	0.0	1	
	ジェンダー平等	0.0%	0.0%	0.0	0	
児童関係	0.0%	0.0%	0.0	0		
文化財の維持	建築遺産の保持	36.4%	3.0%	0.0	0	
地域社会の観光参画	地域社会の関与と意識	66.7%	6.1%	0.0	0	
観光客の満足度	観光客満足度の維持	100.0%	45.5%	99.3	9	
	アクセシビリティ	60.6%	3.0%	0.0	0	
健康と安全	健康	48.5%	3.0%	0.0	5	
	疾病のエビデミックや国際的な伝染への対処	6.1%	0.0%	0.0	0	
	観光客の警護	21.2%	0.0%	0.0	1	
	地域社会の安全	18.2%	0.0%	0.0	0	
観光による経済的便益の獲得	観光の季節性	27.3%	3.0%	0.0	2	
	漏出(リーケージ)	33.3%	0.0%	0.0	3	
	雇用	観光部門における雇用の数と質	3.0%	0.0%	5.6	3
		仕事に対する満足度	0.0%	3.0%	1.4	
		専門家及び個人の育成等	90.9%	3.0%	4.9	
	自然保護への貢献としての観光	18.2%	0.0%	0.0	0	
	観光収入/純利益	63.6%	57.6%	97.9	9	
	観光による経済的便益	観光に対する事業投資/地域支出	9.1%	3.0%		3.5
		生活費の変化	0.0%	0.0%		0.0
	観光と貧困緩和	0.0%	0.0%	0.0	0	
観光事業の競争力	12.1%	3.0%	0.0	0		
貴重な自然資源の保護	重要な生態系の保護	21.2%	0.0%	0.0	2	
	海洋水質	12.1%	0.0%	0.0	0	
希少な天然資源の管理	エネルギー管理	6.1%	3.0%	0.0	0	
	気候変動と観光	3.0%	0.0%	0.0	0	
	水資源の利用と保全	3.0%	0.0%	0.0	0	
	飲料水の品質	3.0%	0.0%	0.0	0	
観光活動による環境への影響の制限	下水処理	3.0%	0.0%	0.0	0	
	固形廃棄物(ごみ)管理	18.2%	3.0%	0.0	1	
	大気汚染	3.0%	0.0%	0.0	0	
	騒音レベル管理	3.0%	0.0%	0.0	1	
観光客の活動管理	観光施設及びインフラによる景観への影響の管理	60.6%	3.0%	0.0	1	
	利用頻度の管理	6.1%	75.9%	99.3	1	
観光地計画と管理	イベントの管理	54.5%	3.0%	0.0	0	
	地方/地域計画への観光部門の統合	15.2%	0.0%	2.8	0	
	開発管理	48.5%	0.0%	0.0	0	
	観光関連輸送	87.9%	3.0%	6.3	9	
観光商品・サービス設計	航空輸送	27.3%	6.1%	0.0	6	
	周遊観光、ルートの立案	93.9%	6.1%	1.4	0	
	多様な体験の提供	100.0%	12.1%	14.1	0	
	持続可能な観光のためのマーケティング	100.0%	15.2%	45.8	0	
観光管理とサービスの持続可能性	観光地イメージの保全	78.8%	3.0%	1.4	0	
	観光事業における持続可能性と環境管理政策及びその実践	9.1%	0.0%	0.0	0	

注1) 我が国で顕在化している問題事例の件数で1~10件を橙、11件以上を赤で表示。

注2) 我が国で顕在化している問題である一方で、施策又はKPIの割合が40%未満のものをピンクで着色。

第5章 海外事例調査

本章では、前章で整理した我が国における持続可能な観光に向けた課題に対し、既に何らかの対策に取り組んでいる海外事例を調査する。まず文献調査を通じて取組内容等を概観したのち、そのなかから2～3地域を選んで現地ヒアリングを行い、深掘り調査する。

第1節 文献調査

我が国の課題と同様の課題に直面し、更に対策を講じている海外事例を直接的に抽出することは困難であるため、持続可能な観光に関する取組みを行っている地域のうち、既存文献等から比較的詳細な情報を得られた以下について調査・整理する。

なお、第2章第2節第2項で紹介した都市等における指標による取組みも本節の対象に該当するが、重複するため割愛する。

①ETIS 導入都市³⁶

- ・ (スペイン) バルセロナ³⁷
- ・ (スペイン) カルヴィア
- ・ (イタリア) ミラノ
- ・ (イタリア) 南サルデーニャ³⁸

②GSTC-D 認証取得都市³⁹

- ・ (オーストラリア) ロットネスト島
- ・ (ニュージーランド) カイコウラ

③その他地域

- ・ (アメリカ) ハワイ州
- ・ (イギリス) エーヴベリー
- ・ (ノルウェー) レーロース
- ・ (インドネシア) バリ州ジャティルイ村
- ・ パラオ共和国
- ・ その他 (ボツワナ、スロベニア、コスタリカ)

³⁶ ETIS のパイロット調査地域である 214 の国・地域から抽出 (MANAGING AND PROMOTING SUSTAINABLE AND ACCESSIBLE TOURISM DESTINATIONS, Brussels, 28 January 2016)。

³⁷ バルセロナは、②の GSTC-D 認証取得都市 (注 40 参照) でもある。

³⁸ GSTC のホームページによると、南サルデーニャは、GSTC の Early Adopters Program も受け、当該プログラムを修了している。

³⁹ サステイナブル・ツーリズム国際認証取得の重要性一国連「2017年開発のための持続可能な観光の国際年」を受けて一による。GSTC が認定した認証機関により認証された観光地のことを、以下「GSTC-D 認証取得都市」と表現することとする。

加えて、以上の地域による取組みのほかに、民間企業等による持続可能な観光に係る取組みや後方支援になるような取組みの事例についても、以下情報収集・整理する。

①民間企業における取組み

- ・ TUI
- ・ ロイヤル・カリビアン・クルーズ

②国際機関の認証制度等による後方支援

- ・ 認証制度
- ・ 表彰制度
- ・ ランキング制度

なお、今回は調査対象としていないが、例えば、アメリカ・カリフォルニア州の DMO、Visit Napa Valle では、観光業が地元コミュニティにどのように貢献しているかを住民に教育する「観光業の重要性（Tourism Matters）」プログラムを開始する予定となっているなど、観光税等を財源として活動する DMO では、観光の地域への貢献度等について説明する取組みが充実しており、こうした取組みの調査も今後参考になると考えられる。

第1項 ETIS 導入都市

(1) (スペイン) バルセロナ⁴⁰

バルセロナでは、1992 年のバルセロナオリンピック以降、観光客が年々増加し、2007 年頃地域住民との軋轢等様々な問題が顕在化しはじめた。

こうした問題に対応するため、バルセロナ県や市などでは、ETIS と独自指標 (SEIT) を併用して、独自に分析する組織を設置、同組織を通じて様々な観光問題への対応策を検討したり、宿泊施設の建設をコントロールする「観光用宿泊施設特別都市計画 (PEUAT)」を実行したり、他にも様々な対策が講じられている。(バルセロナについては、次節で詳細を後述する。)

(2) (スペイン) カルヴィア⁴¹

カルヴィアは、1960 年代までは人口 2,000～3,000 人余りの村だったが、1970 年代以降に大規模ホテルの建設等により急速に観光地化が進行し、1980 年代から 90 年代にか

⁴⁰ Big data meets tourism: Catalonia launches project to turn Barcelona province into a smart and sustainable destination

<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/15851/attachments/1/translations>

Tourism Council

<http://ajuntament.barcelona.cat/turisme/en/tourism-council/what-it>

About the PEUAT

<http://ajuntament.barcelona.cat/pla-allotjaments-turistics/en/>

⁴¹ 持続可能な観光都市をめざす ～ローカルアジェンダ 21～ (全国地球温暖化防止活動推進センター)

http://www.jccca.org/trend_world/activity_case/img/case01_04.pdf

「観光と環境に関する調査報告書」(平成 20 年 2 月)国土交通省

けては、ホテルの乱立、景観・自然環境の悪化、水資源の不足等が社会問題化した。また、夏季に過度に観光客が集中し、オフ・シーズンに失業者が発生するなど失業問題にも悩まされていた。

これに対し、カルヴィア市では、1994年、「ローカルアジェンダ21行動計画」を策定、成長の抑制、居住者の融和、自然遺産の保全等の総合的な視点に基づく10の戦略を設定した。これに基づき、例えば、海岸線等における緑地回復のためのホテルの取壊し(30棟以上)、新規観光施設等の数の制限、エネルギー・廃棄物対策等が進められた。(カルヴィアについては、次節で詳細を後述する。)

(3) (イタリア) ミラノ⁴²

ミラノは、慢性的な交通混雑に、盆地という地形条件が加わり、大気汚染等の環境悪化が深刻化し、1982年以降は、人口減少・都心空洞化が進行するなど、国際都市・観光都市としての魅力・地位の低下が大きな問題となっていた。

これに対処するため、ミラノ市では、2015年のミラノ万博(テーマ『地球に食料を、生命にエネルギーを』)に向け、持続可能な都市を目指して2008年以降に都市交通・環境等の対策を講じた。増加する観光客に伴う環境悪化に対処するため、比較的公害の少ない交通手段(自転車・地下鉄等)の導入等を行っている。

こうした交通手段の導入に関しては、新しい地下鉄の整備のほか、総計200kmの自転車レーン、250箇所のシェアサイクルステーション、4,500台(うち1,000は電動)のシェアサイクル(1万人/日利用)、2,000台のカーシェアリング導入、3輪スクーターシェアリングなどを整備・導入した。

環境面に関しては、持ち帰り用飲料ボトルの開発をしたり廃棄物リサイクルシステムを構築したりして、リサイクル率を現在の53%から、2030年には65%を目指して取り組んでいる。

また、都心部におけるロードプライシングを行い、自動車交通7%減、大気汚染30%減を達成。

他方、観光ガイドブックをデジタル形式のみで提供(5カ国語対応、旅行計画アプリを含む。)、300カ所のサインスポットにおいてQRコードでプッシュ型情報の提供を行っている。

(4) (イタリア) 南サルデーニャ⁴³

南サルデーニャのドムス・デ・マリア市、ヴィッラシミウス市では、1970年代より

⁴² SUSTAINABLE URBAN MOBILITY PLAN AND CURRENT ACTIONS IN MILAN, Arch. Maria Berrini AMAT Milano, CEO, OCTOBER 2016

Innovative rural tourism project in Italy demonstrates national replication potential

<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/15851/attachments/3/translations>

Italy's Big Six join forces in pioneering sustainable tourism network

<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/15851/attachments/4/translations>

⁴³ 13th Global Forum on Tourism Statistics, Modeling economic monitoring systems of tourism impacts at the sub-national level, P. Modica, A. Capocchi, I. Foroni, M. Zenga, E. Scanu, S. Aledda

観光客増加による景観や自然環境の破壊が深刻化し、住民による反発を受けて、市が対策に乗り出すこととなった。

市などは、生態系・環境保全を図るため、水産物の漁獲量制限、販売場所の制限、廃棄物削減・リサイクルシステムの導入を行うとともに、文化遺産の保護と保存、障害者のアクセシビリティ向上など持続可能な観光に関する多様な施策に取り組んでいる。

なお、現在においても南サルデーニャは、多様な観光資源があるものの、季節性が高く、経済的な不安定さを抱えており、ほとんどのホテルが冬期は閉鎖している。

南サルデーニャは、GSTC、ETIS の手法を早くから取り入れており、持続可能な観光に取り組む地中海地域の優良事例とされており、南サルデーニャの DMO である Visit South Sardinia は、第 1 回「ETIS and Accessible Tourism Awards」(2016 年)の第 1 位を受賞している。(南サルデーニャについては、次節で詳細を後述する。)

第2項 GSTC-D 認証取得都市

(1) (オーストラリア) ロットネスト島⁴⁴

ロットネスト島は、多くの固有種や自然遺産、文化遺産を有していることから、1917 年に西オーストラリア州土地管理法において A クラスの保護区⁴⁵として指定され、それ以来、保護と観光の両立を目指した取り組みが行われている。また、1987 年には RIA (Rottnest Island Authority : ロットネスト島政府・公社) を設立し、州の補助金と独自財源をもとに、環境保護、インフラ整備に取り組んでいる。

RIA は、訪問者体験の向上、文化遺産へのアクセス・保存、稀有な環境の保護、ステークホルダーとの関係構築、資金の持続可能性を主な政策とする「ロットネスト島マネジメントプラン 2014~19」を策定した。また、ロットネスト島では、生態系保全のため、ゾーニングの徹底により、自然区での動植物の保護、景観保全、商業目的の漁業を禁止、来場者の上限設定等を行っている。ゾーニングにより、居住区では島の文化遺産価値を保護・保全し、自然区では動植物の保護や景観保全を最優先とし、保護水域区では商業目的の漁業や槍や網を使った魚取りを禁止している。また例えば、クリスマス休暇等、資源や施設のキャパシティを超える訪問者が予想される場合には、来島者数の上限を設定しているという。

その他にも、一般車両の乗入れを禁止し、バスツアーやレンタサイクルを利用したの散策・アクティビティを推奨している。また、風力発電を利用した電気供給、塩水を淡水化して利用する施設や独自のリサイクル等を行い、エコアイランドとして PR も行っ

CLIMATE CHANGE AND ITS EFFECTS ON TOURISM. THE CASE OF SARDINIA, Ambra Loi, Cactus Tourism Journal Vol. 12, Issue 2/2015

GSTC Good Practice Evaluation, South Sardinia, Dr. Louise Twining-Ward, August 10, 2013

⁴⁴ Rottnest Island Management Plan 2014-19, Rottnest Island Authority

<http://ria.wa.gov.au/~media/rottnest-island-authority/corporate/management-plan-and-legislation/rottnest-island-management-plan-2014-19.pdf>

自然遺産管理とツーリズムが共存する仕組み (2006) 小林英俊

⁴⁵ 西オーストラリア州土地管理法においては、保護区域 (reserve) は Class A~C に分類され、Class A は地域の価値が高く、保全の必要性が最も高い地域である。

ている。

他方、島の文化や自然環境への意識や理解を深めるために、ボランティアガイドの教育にも力を入れている。

また、RIA は、島の観光を管理しており、西オーストラリア州最高のリゾート地として現状のレクリエーションや観光サービスを提供しながら、島の環境や歴史的価値を永遠に保護・保全することを目指している。

(2) (ニュージーランド) カイコウラ⁴⁶

カイコウラでは、1987年にホエールウォッチングが開始、以後観光客が大幅に増加し、年間を通じて人口の300~400倍超の観光客が訪問するようになった。そのため、宿泊施設や飲食施設から多くのゴミが排出され、地域社会だけでなく環境への影響が深刻化した。

これに対処するため、カイコウラ地区協議会(自治体)は「カイコウラ2025長期計画2015-2025」を策定、10年間の長期計画の他、これに基づく年次計画や年次報告書を作成し、観光も含めた地域の持続可能な発展のための施策と業績評価指数を設定した。

また、観光事業者や観光地における環境影響を管理・評価するための国際的枠組みである「Earth Check⁴⁷ Environmental Standards」プログラムに2004年から参加し、Green Globe(グリーン・グローブ:持続可能な旅行・観光産業を目指すための国際評価基準、認証システム)を取得し、環境影響軽減の対策に取り組んでいる。

第3項 その他

(1) (アメリカ) ハワイ⁴⁸

ハワイの産業は長らく観光に支えられており、1990年には過去最高の年692万人の入込みがあったが、その後湾岸戦争、日本のバブル崩壊等により一時低迷、1990年代末に回復するも2001年の同時多発テロ等により再度入込みが落ち込み、来訪者数の回復が必要であった。

こうした流れなどを受け、HTA(ハワイ州政府観光局:官民共同組織(1998年設立))は観光戦略計画策定担当機関として、居住者意見調査(2年に一度実施及び報告:ベン

⁴⁶ Kaikoura to lead the way in sustainable tourism, Scoop Independent News, 2014.2
<http://www.scoop.co.nz/stories/BU0402/S00178/kaikoura-to-lead-the-way-in-sustainable-tourism.htm>
Kaikoura 2025 Long-term Plan, Annual Plan, Annual Report, Kaikoura District Council
<https://www.kaikoura.govt.nz/our-council/publications/#longterm>
Kaikoura, NZ: a community united in conservation, 100% PURE NEW ZEALAND
<http://media.newzealand.com/en/story-ideas/kaikoura,-nz-a-community-united-in-conservation/>

⁴⁷ Earth Check は政府、企業、観光地と協力し、清潔、安全、経済的に繁栄した観光地づくりを目指し、1984年に設立された旅行・観光に関する認証及び助言を行う世界的な認証機関である。

⁴⁸ Planning for Sustainable Tourism, 2006, Dept. of Business, Economic Development and Tourism, Hawaii
Hawaii Tourism Strategic Plan: 2005-2015, Hawaii Tourism Authority Board of Directors

「DMO 観光地経営のイノベーション」高橋一夫(2017)学芸出版社

「訪日外国人旅行者の旅行行動特性ならびに諸外国におけるDMOの特徴」(第38回総合的交通基盤整備連絡会議 基調講演資料)古屋秀樹(2017)

チマーク＝2002年）、租税収入報告（毎年実施及び報告：ベンチマーク＝2003年、州収税局実施）、訪問者支出調査（毎年実施及び報告：ベンチマーク＝2003年、州研究・経済分析局実施）、訪問者満足度調査（毎年実施及び報告：ベンチマーク＝2003年）をベースとして、住民意識、観光収入、観光客支出、観光客満足度について調査を行うようになった。さらに、ROIを用いた定量的評価も行っている。

環境面では、デリケートな海の生態系を取り戻すための修復が行われ、入場料の徴収、火曜日の入場禁止等制約を設けている。

ハワイでは、地域社会との共存を図るため、州政府観光戦略計画（2005～2015年）におけるハワイ文化の尊重を打ち出し、観光業界とハワイ先住民社会との関係強化（自然資源の管理・維持を含む）、ハワイ文化の正確な伝達、ハワイ文化継承者の育成等を実施している。

また、2000年にはワイキキ地区における清潔・安全で活気のあるリゾート地を創出するためのNPOであるWBIDA（Waikiki Business Improvement District Association）が設立され、よりきめ細かい取組みがなされるようになったという。

なお、最近では、家賃の上昇等の問題があると報じられているが、それらに関する対策等に係る文献は特段見当たらなかった。

(2) (イギリス) エーヴベリー⁴⁹

世界遺産（ストーンヘンジ）を有するエーヴベリーでは、2006年の世界遺産観光地調整官（コーディネーター）の調査で、住民と世界遺産サイト（ストーンヘンジ）との「つながり」の欠如、地域への帰属意識の欠如が重要な課題として報告された。また、エーヴベリーでは、これに加え駐車場の混雑と観光客のマナー、エチケットの問題が住民と観光客の間に軋轢を生じさせていた。

そこで、ICOMOS⁵⁰は、地域住民に対する啓蒙を目的としたResidents' Packプロジェクト（歴史遺産の価値をPRする書籍の出版、交通量の追跡調査、訪問者の駐車場案内等）を実施、住民が交通調査や観光客の駐車場案内等の業務を行うことで、日常的に住民がストーンヘンジの観光地運営に関与する取組みを導入している。

(3) (ノルウェー) レーローズ⁵¹

レーローズは、300年以上の歴史がある鉱山都市であり、1980年には鉱山街の歴史

⁴⁹ Avebury World Heritage Site Residents' Pack, icomos Cultural Heritage and Conservation News from Around the World

<https://icomosuk.wordpress.com/2008/08/18/avebury-world-heritage-site-residents%E2%80%99-pack/>

Avebury Residents' Pack launched, Gazette & Herald

http://www.gazetteandherald.co.uk/news/2394389.avebury_residents_pack_launched/

「先進的取組の普及による関西における外国人受入環境整備の促進に関する調査報告書」（平成29年2月）経済産業省近畿経済産業局

⁵⁰ ICOMOS（イコモス）：国際記念物遺跡会議（International Council on Monuments and Sites）のことで、文化遺産保護に関わる国際的な非政府組織（NGO）である。

⁵¹ Living with World Heritage (Roros, Norway 13-16 May 2012) Conference Report, Norwegian Ministry of the Environment

的価値が評価され、世界遺産に登録された。ところが、地元政治家が歴史的建造物の保護に理解を示さず、都市開発を進めた結果、建物の破壊行為が相次ぎ、保護・保全問題が深刻化していた。

そこで、DMOが中心となって、世界遺産に認定された鉱山の観光価値について、住民を啓蒙する活動を行い始めた。一つ目の取組みは、「Adopt a House」プロジェクト（「家の管理責任を負う」プロジェクト）である。これは、将来の主要ステークホルダーとなり得る若者を対象に古い建物の管理責任を負わせることで、保護活動に参加させるもので、建物のオーナーシップの重要性の啓蒙、建物破壊行為の予防への貢献を目的としている。1990年代後半から開始され、長期的な教育プログラムとなっている。

二つ目の取組みは、「Knowledge to be a good host」イニシアティブがある。これは、観光、商業関連の従業員、政府関係者が、地域の文化や歴史に関する講座を受講し、認定を受けるというレーロース独自のプログラムであり、彼らが地元の歴史に対して誇りを持つことで、観光客は滞在中に質の高い経験をすることができる。受講者はプログラムへの参加を通じて、それぞれのビジネスについて知り、地域の多様性を学ぶことができる。また、持続可能な観光とは何かを知ることができる。

これらの取組みを通じて、地域固有の伝統的な素材とアイデンティティをイノベーションと組み合わせ、新しい高品質の製品や経済、体験型観光の創出につながっている。

(4) (インドネシア) バリ州ジャティルイ村⁵²

バリ島のジャティルイ村は、2012年に文化的景観（棚田等）が世界遺産に登録されたことで知名度が高まり、国際的な観光地として知られるようになった。これにより観光業からの収入が得られるようになったが、それだけでは棚田の景観を守ることはできないため、農業と観光業を両立させた持続可能な観光振興が必要になった。

これを受け、ジャティルイ村の観光振興を図る組織として、タバナン県レベルの「ジャティルイ観光管理運営組織」及び村レベルの「ジャティルイ観光運営マネジメント組織」が同時に設立された。前者はジャティルイ村の観光振興を指導する役割を担い、後者は観光振興を直接運営し、現場での課題に取り組む役割を担うことで、すみ分けを明確にし、バランスを保っている。

持続可能な発展を図るため、外部資本ではなく住民を担い手とする観光振興を目指し、外資による大型ホテルの建設ではなく、住民によるホームステイ型民宿で観光客に対応している。この取組みにより、観光客と現地の人々の交流ができる他、現地住民の収入につながる経済効果も期待できる。また、民宿は住宅等の敷地内に作られるため、

Certification Program: Knowledge to be a Good Host

<http://www.roros.no/en/certification-program-knowledge-to-be-a-good-host/>

Sustainable tourism in Norway, Ingunn Sørnes

⁵² 「世界遺産と観光振興－インドネシア・バリ州ジャティルイ村の事例－」 NI NENGGAH SUARTINI（専修人間科学論集 社会学篇）（2015）

「世界遺産登録後のバリ島ジャティルイ村の変化－慣習村間の対立と「多元的集団構成」－」永野由紀子（専修人間科学論集 社会学篇）（2016）

農地の利用目的を変化させず、売買も最小限に留めることで、環境保全にもつながる。

ジャティルイ村では、棚田が世界遺産に登録されてから様々なアクティビティも充実し、観光客が長期滞在するようになり、観光に関連する各種料金が設定された。具体的には、村への入場料・駐車料金、サイクリング・フォトウェディング・キャンプ等に対する課金、屋台・レストランゴミ処理代等である。観光客の増加により各種料金からの収入は増加している。これらの収入は「ジャティルイ観光運営マネジメント組織」の役職員の給与分が控除された後、県に45%、村に55%の割合で分配されている。更に村への収入のうち、25%はスバックと呼ばれるバリ島特有の水利用共同体へ配分され、スバックが主催する儀式や寺院の改修工事、水路や農道のメンテナンスに充当している。これにより農家の金銭的負担が軽減されて、間接的に農業の維持にもつながると考えられる。

(5) パラオ共和国⁵³

島嶼観光地であるパラオは、屋久島と同程度の面積であり、スキューバダイビングのメッカとなっている。2012年にはロックアイランド群と南ラグーンが世界自然文化遺産に指定され、再び注目を集めている。美しい景観とともに、世界屈指の生物の多様性を有することが特徴であり、自然が唯一の観光資源であることから、観光と自然の調和を目指す取組みが求められている。

パラオは、1982年のパラオ観光局設立時における観光客は4,000人余りであったが、その後、年々増加し1994年のアメリカからの独立時には3万人を突破した。この頃から環境破壊に対する懸念が強まり、新たに州法で定める保護区を設置する動きが各地で進められ、6万人を超えた1997年には「持続的な観光政策とアクションプラン」を策定し、観光客の数や行動を制限しつつ、質の高い観光の提供とそれに見合った料金設定を行い、自然環境の保全と利用の調整を図る観光振興の方向性が示された。

しかしながら、2000年代以降も観光客は増加傾向にあり、国家政策として自然保護の気運が高まり、保護区ネットワーク法（PAN法）が制定された。PAN法においては保護区管理のための資金調達的手段として2つの政策がとられた。一つは、保護区を進めることを目標としたイニシアティブであるミクロネシア・チャレンジ（Micronesia Challenge）である。ここでは、MC基金という国際組織から資金を募る自然保護基金が設定されている。もう一つが、中央政府が開始したパラオ国籍以外の訪問者から徴収する環境税である。このように、自然保護を目的ではなく手段とすることで、観光客や国際組織から資金を集め、地域へ再分配することにより、地域振興を図っている。また、保護区管理の体制については、海外から資金調達と各州政府への分配を行う中央政府、

⁵³ 「パラオ共和国における観光の現状と課題：持続可能な観光への取組」 宮国薫子（琉球大学・経済研究（第89号）2015年3月 pp.79-88）

Palau Responsible Tourism Policy Framework, Ensuring a Pristine Paradise. Palau for everyone 2017-2021, Bureau of Tourism, Ministry of Natural Resources, Environment and Tourism, Republic of Palau, December 2016

「パラオ共和国における観光振興と調和した自然保護政策の展開に関する研究」 飯田晶子、武正憲（ランドスケープ研究 78(5), 2015）

地域に合わせて独自性を発揮する州政府、技術的・経済的支援を行う NGO や教育・専門機関等、多様な主体が協働体制を構築して独自の自然保護政策を展開している。

その他の環境保全に関する政策としては、鯨の保護区であるシャークサンクチュアリの指定、ロックアイランド等の使用許可証の料金引上げ、パラオ近海における漁業の全面禁止等が行われている。

また、最近ではパラオ州政府が「Palau Responsible Tourism Policy Framework (2017–2021)」を策定し、地域社会との共存の観点から、「持続可能なキャリング・キャパシティを反映させた訪問者と居住者の比率」、「責任ある観光計画と意思決定への地域社会の積極的関与」といった施策を打ち出している。また、経済、地域コミュニティ、環境に渡る分野を網羅した指標を設定している。具体的には、入国者数、入国者数当たりの収益、観光産業におけるパラオ人の雇用率、地域住民の観光に対する満足度、観光客の満足度、観光の環境面への影響等 12 の指標が設定され、モニタリングされている。

(6) その他 (ボツワナ、スロベニア、コスタリカ)

○ ボツワナ⁵⁴

ボツワナでは、環境保護と自然資源の持続的活用を政策として掲げ、主に、国立公園や動物保護区、民間野生生物保護区、世界遺産周辺で持続可能な観光に取り組んでいる。ボツワナでは「グリーン・サステイナブル・ツーリズム」を促進するために、「国家エコツーリズム戦略 2020」に基づき、「エコツーリズム・ベストプラクティス・ガイドライン・ユーザーマニュアル」や同技術マニュアル、エコ認定制度及び基準を設定している。

○ スロベニア⁵⁵

スロベニア観光局は、持続可能な観光を戦略的優先事項と設定し、2015 年にスロベニア観光の認定制度「グリーン・スキーム (Green scheme)」を策定した。この認定制度によって、持続可能な開発の評価と改善のための具体的なツールを観光地に提供し、

⁵⁴ Botswana & Sustainable Tourism, Wild Asia

<https://www.slideshare.net/wildasia/botswana-sustainable-tourism>

Developing Tourism in Botswana: Progress and Challenges, Chad Leechor and Mike Fabricius

⁵⁵ Slovenia Green turns sustainable tourism into a national success model (2016.1)

<https://ec.europa.eu/docsroom/documents/15851/attachments/6/translations/en/renditions/pdf>

Development of Sustainability in Tourism on National Level Slovenia Green, Jana Apih (2017.7)

<https://skupnostobcin.si/wp-content/uploads/2017/07/zelena-shema-slovenskega-turizma.pdf>

Ljubljana is a champion in sustainable tourism, Kongres Magazine

<https://www.slovenia-convention.com/ljubljana-champion-sustainable-tourism/>

Slovenia is hosting the leading experts of sustainable tourism, Region of Central Slovenia B2B/Press (2016.8)

<https://www.visitljubljana.com/en/b2b-press/press-releases/slovenia-is-hosting-the-leading-experts-of-sustainable-tourism/>

Sustainable development and integrated planning mark Europe's new green capital, Priscila Pacheco (TheCityFix), 2014.8

<http://thecityfix.com/blog/sustainable-development-integrated-planning-european-green-capital-2016-award-ljubljana-slovenia-vision-2025-mobility-priscila-kichler-pacheco/>

「スロベニア・グリーン」という商標により、グリーン活動を促進している。

持続可能性の指標には、「自然環境」、「文化とアイデンティティ」、「ツーリズムとビジネス」、「デスティネーションの安全性」を設定している。

首都リュブリャナは、持続的な開発に向けて先駆的な取り組みを行い、環境に配慮したモデル都市として挙げられ、「欧州のグリーンキャピタル 2016 (2016 European Green Capital Award)」のタイトルを受賞（例：都市中心部への自動車乗り入れを禁止）した。

○ コスタリカ⁵⁶

コスタリカは周辺国と比べて、文化資源が少ないため、豊富な自然を観光資源にしたエコツーリズムを同国の基盤産業として取り組んでいる。

1980年代に観光産業が興り、90年代には飛躍的な成長を遂げたが、太平洋北部沿岸部のリゾート開発により環境汚染問題が発生した。

このため、コスタリカ観光局は、1992年に「サステイナブル・ツーリズム認定 (Certificación para la Sostenibilidad Turística)」という認定制度を設け、環境と経済の持続可能な取り組みを行っている宿泊施設（現在はツアーオペレーターにも広げている）に対し、5段階で評価を与えるという取り組みを行い、最高評価（5つ星）を受けた施設は観光局のホームページで紹介されている。

⁵⁶ 「コスタリカにおける「エコツーリズム」イメージの創造と近年の変化」日本国際観光学会論文集第19号, 77-82, 2012.3、「パラオ共和国におけるエコツーリズム促進と観光振興予備調査：エコツーリズム促進と観光振興に関する課題と提言」笹川太平洋島嶼国基金, 2015.9による

表 5-1 持続可能な観光に関する海外での取組事例

地域		観光客数	人口 [万人]	観光依存度 (観光客数/人口)	取組内容									
					受け入れ側社会の幸福			健康と安全		観光による経済的便益の獲得				貴重な自然資源の保護
国名	都市名等				観光に関する地域社会の満足度	コミュニティに対する観光の影響 観光による地域コミュニティへのインパクトの抑制	地元住民による主要資産へのアクセス制限	健康・事故対策（観光アクティビティにおける安全管理・自己責任）	観光の季節性	漏出 (リーケージ)	雇用 安定した雇用・賃金水準の確保	観光による経済的便益 適正な地域の生活費・不動産価格等の変動	重要な生態系の保護	固形廃棄物（ごみ）処理及び管理
スペイン	バルセロナ	906	161	563	・急増する観光需要に対し、都市計画を活用して宿泊施設の建設をコントロールする「観光用宿泊施設特別都市計画（PELIAT）」を策定し、2017年に実施。 ・行政、労働組合、環境団体、社会集団、地区代表、専門家等からなるCity and Tourism Councilを設立し、観光政策を議論。	・急増する観光需要に対し、都市計画を活用して宿泊施設の建設をコントロールする「観光用宿泊施設特別都市計画（PELIAT）」を策定し、2017年に実施。								
イタリア	ミラノ	740	135	548									・無公害モード交通手段（自転車・地下鉄等）の導入。 （リサイクル率現在53% →2030年65%）	・持ち帰り用飲料ボトルの開発等廃棄物リサイクルの向上。 （リサイクル率現在53% →2030年65%）
イタリア	南サルデーニャ	203	16	1,269					・水のリサイクルシステム、廃棄物削減・リサイクルシステムによりピーク時の需要やごみ問題に対処	・レストラン・学校での地元産品の使用促進。		・水産物の漁獲量制限、販売場所の制限。	・水のリサイクルシステム、廃棄物削減・リサイクルシステム、太陽光発電、文化遺産の保護と保存、障害者のアクセシビリティ向上等持続可能なインフラ投資。	
スペイン	カルヴィア	272	5	5,440		・カルヴィア市を中心に関連企業・市民参加により事業実施。			・エネルギー・廃棄物対策（太陽光パネル、リサイクル促進等）により、ピーク時の需要に対処			・海岸線等における緑地回復のためのホテルの取り壊し、5万haの非開発区域の指定。生態系を保護するために海浜公園・保護地区を設立。	・エネルギー・廃棄物対策（新設ホテル・コンドミニアムへの太陽光パネル・雨水装置の設置義務化、リサイクルの促進等）	
ニュージーランド	カイコウラ	100	0.35	28,571		・観光事業者が先住民マオリの文化継承体験や地元食材の提供。							・観光事業者が在来植物の植林活動、リサイクル運動等を展開し環境や観光に貢献。	
オーストラリア	ロットネスト島	50	0.01	500,000								・ゾーニングの徹底により、自然区での動植物の保護、景観保全、商業目的の漁業を禁止、来場者の上限設定。		
アメリカ	ハワイ (ホノルル)	856	136	629		・州観光戦略計画（2005～2015年）におけるハワイ文化の尊重を打ち出し、観光業界とハワイ先住民社会との関係強化（自然資源の管理・維持を含む）、ハワイ文化の正確な伝達、ハワイ文化継承者の育成等を実施。						・ハナウマ湾では、デリケートな海の生態系を取り戻すための修復が行われ、入場料の徴収、火曜日の入場禁止等制約を設けている。	・NPOであるWBIDAが、ワイキキ地区における清潔・安全で活気のあるリゾート地を創出するための活動を実施。	
パラオ共和国	ー	16	2	800		・州観光戦略計画で、「訪問者と居住者の比率は、持続可能なキャリキングキャパシティを反映させる」、「地域社会は、責任ある観光計画と意思決定に積極的に関わっている」を明文化。（施策詳細は確認できなかった）						・シャーカサンクチュアリの指定、ロックアイランド等の使用許可証の有料化、パラオ近海における漁業の全面禁止。 ・多様な主体の協働による独自の自然保護政策	・容器デポジットプログラム、タイヤのリサイクル、プラスチックの油化による発電システム 等	

地域		観光客数	人口 [万人]	観光依存度 (観光客数/人口)	取組内容								
					受け入れ側社会の幸福			健康と安全	観光による経済的便益の獲得			貴重な自然資源の保護	観光活動による環境への影響の制限
					観光に関する地域社会の満足度	コミュニティに対する観光の影響	地元住民による主要資産へのアクセス制限		観光の季節性	漏出 (リークエージ)	雇用 安定した雇用・賃金水準の確保		
国名	都市名等												
ノルウェー	レーロース	14	0.55	2,545	・若者に古い建物の管理責任を負わせ、保護活動に参加させ、建物のオーナーシップの重要性啓蒙、建物破壊行為の予防を目的とする長期的な教育プログラム「Adopt a House」プロジェクトを実施。 ・観光関連、商業の従業員、政府関係者に対する啓蒙を目的とする「Knowledge to be a good host」(認証システム)を実施。								
インドネシア	バリ (ジャティレイ村)	17	0.3	5,667	・村への入場料・駐車料金の徴収、サイクリング・フォトウェディング・キャンプ等に対する課金、ゴミ処理費用の徴収(観光客、屋台、レストラン)等による入場抑制、地域への収益確保。 ・「ジャティレイ観光運営マネジメント組織」による村内利害関係の調整。					・持続可能な発展を図るため、外部資本ではなく住民を担い手とする観光振興を目指し、住民の民地に民宿を作り、農地の利用目的・売買を最小限にとどめる。			
イギリス	エーヴベリー村	138	0.05	276,000	・地域住民に対する啓蒙を目的としたResidents' Packプロジェクトを実施。 ・歴史遺産の価値をPRする書籍の出版、交通量の追跡調査や訪問者の駐車場案内等の自発的な任務を主として、住民が日常的にストーンヘンジのサイト運営により関与する方法を含んでいる。								
ボツワナ	-	153	203	75								環境保護と自然資源の持続的活用を政策として掲げ、主に、国立公園や動物保護区、民間野生生物保護区、世界遺産周辺でサステイナブル・ツーリズムが取組まれている。	
スロベニア	-	473	206	230								2015年にスロベニア観光の認定制度「グリーン・スキーム」を策定、これにより、グリーン活動を促進している。	
コスタリカ	-	252	485	52	・地域住民、政府機関、観光事業者、NGO、研究機関等の広義の観光関係者が互いの利害を調整して観光地を管理する「協働管理」に取組み、住民をはじめとする多様なステークホルダーの参加による持続的な観光地経営が実施されている					・外国資本による観光のリークエージに対処するため、保護地域管理に住民と事業者の協働による観光地経営に取り組んでいる		1992年に政府観光局は、「サステイナブル・ツーリズム認定」という認定制度を設け、自然環境の保全に取り組んでいる	

※海外事例における施策内容は、既存文献で確認できたものである。空欄は確認できていないという意味であり、施策がないことを表現しているわけではない。

第4項 民間企業における取組み

(1) TUI⁵⁷

TUI は、1920 年代にドイツに設立された鋳工業を主体とする企業であったが、買収等を経て現在は世界最大のツアー・オペレーターとして持続可能なツーリズムを提供している。現在、300 以上のホテル (214,000 ベッド数) や 16 のクルーズ船、6 つの航空会社 (140 機) 及び欧州に 1,600 近くの旅行代理店を展開している。

旅行の持続可能性改善のために、2012 年に「サステイナブル休暇旅行戦略 2012-2014 (Sustainable Holidays Plan 2012-2014)」を作成し、2015 年までに達成すべき 4 つの目標として、①グリーンで搾取のない休暇旅行パッケージの提供、②欧州内でも最も燃費効率の良い航空会社の運営と 2 万トンの以上の CO₂ 排出抑制、③同業者内の持続可能性リーダーの認定、④持続可能な観光 (休暇旅行) のリーダーとしての顧客認定を設定した。目標実現にあたり、TUI は、調達先との関係に加え、観光地の政府や DMO、学者、NGO、サステイナブル・ツーリズムの専門家等と連携している。

さらに、2015 年には「ベターホリデー・ベターワールド (Better Holidays, Better World) 戦略 2015-2020」を作成し、環境インパクトの削減 (環境保全)、サステイナブル休暇旅行のパッケージ造成、サステイナビリティ先駆者の認定と人材育成の 3 つの大きな戦略を設定している。

環境保全では、自社グループの航空機、クルーズ船、ホテルの二酸化炭素排出量を 2020 年までに 10%削減を、サステイナブル休暇旅行のパッケージ造成では、デスティネーションの人々とツーリズムの恩恵を共有するために、2020 年までに観光地の社会、文化、コミュニティに配慮した年間 1,000 万件のグリーンなパッケージ旅行を造成することを目標としている。

(2) ロイヤル・カリビアン・クルーズ⁵⁸

ロイヤル・カリビアン・クルーズ社は 1968 年に設立されたクルーズ会社であり、傘下に 6 つのクルーズ会社を有する世界最大級の企業である。1992 年以降、持続可能性と環境保護に取り組んでいる。

持続可能な取組みの目標として「2020 SUSTAINABILITY GOALS」を策定し、1.炭素排出量の抑制、2.持続可能な水産物の調達、3.環境負荷の低い主要商品の調達、4.グローバルなツアーの運営、5.観光地(寄港地)への責任ある対応を掲げている。

⁵⁷ 「Sustainable Holidays. Spreading Smiles. Sustainable Holidays Plan: 2012-2014」 TUI Travel PLC (<https://www.tuigroup.com/damfiles/default/nachhaltigkeit/TUI-Travel-Sustainable-Holidays-Plan-2012---2014.pdf-622df4147c54c0893463d907b5a85bed.pdf>)、「Better Holidays, Better World:Sustainability Strategy 2015-2020」 TUI Group (https://www.tuigroup.com/damfiles/default/tuigroup-15/en/sustainability/Reporting/TUI-Group-Better-Holidays-Better-World-strategy_EN-6fe1204e90342f321580a4eb81c7dc72.pdf)、「旅行者の送り手として覚悟と決意示す」 (牛場春夫・トラベルジャーナル 2017 年 1 月 2・9 日号, 22-25) による

⁵⁸ ロイヤルカリビアン社 HP (<http://www.rclcorporate.com/>) による

第5項 国際機関の認証制度等による後方支援

(1) 認証制度

GSTC の認定等に基づく多くの認証機関があり、これらが持続可能な観光の取組みを支援している。

例えば、グリーン・デスティネーションズ (Green Destinations)⁵⁹は、世界の持続可能な観光に取り組む組織や団体、学術機関とのパートナーシップを通じて、観光地のネガティブ・インパクトを最小にし、健全かつ持続可能な社会を発展させることに取り組んでいる。グリーン・デスティネーションズの価値基準は、①地域の文化や伝統を尊重、②搾取や人権侵害に対抗し、障害者のアクセシビリティを向上、③持続的に経済を成長させ、地域社会の雇用を向上、④公共衛生と治安の維持と環境を保全、⑤景観や野生動物、生息地を保護し、観光で利用されている動物を尊重 の5つであり、GSTC の基準がベースとなっている。また、グリーン・デスティネーション評価システムの作成などにより、観光地における持続可能な取組みを支援している⁶⁰。

(2) 表彰制度

GSTC の認証機関等が主体となって観光地を表彰する制度がいくつか存在する。

例えば、グリーン・デスティネーションが選定する「サステイナブル・デスティネーション・トップ 100」⁶¹や、WTTC (世界旅行ツーリズム協議会) が主催する「明日へのツーリズム賞 (Tourism For Tomorrow Awards)」⁶²であり、表彰することで観光地のブランド価値を高め、持続可能な観光の取組みを後押ししている。

(3) ランキング制度

持続可能な観光地を評価するシステムとしてランキング制度が存在する。

例えば、TTCR (Travel and Tourism Competitiveness Report : 旅行・観光競争力レポート)⁶³では、各国 (地域) の事業環境に関する評価を「旅行・観光競争力指数」として算出し、そのランキングを掲載、併せて各国 (地域) の具体的なプロフィールや補足情報を掲載している。2017 年の報告書では、実現可能な環境、旅行・観光に関する政策と実現可能な諸条件、インフラストラクチャ、自然・文化資源の4つの視点のもと 90 の指標が設定され、これらを総合化してランキング⁶⁴が決められている⁶⁵。

⁵⁹ 持続可能な観光の発展に取り組んでいるオランダの非営利団体 (NPO)

⁶⁰ 「地域の取組みを 15 の指標から評価」 (牛場春夫・トラベルジャーナル 2017 年 1 月 2・9 日号, 26-27)、Green Destinations ホームページ (<http://greendestinations.org/home/introduction/>) による

⁶¹ 「地域の取組みを 15 の指標から評価」 (牛場春夫・トラベルジャーナル 2017 年 1 月 2・9 日号, 26-27) による

⁶² WTTC (World Travel & Tourism Council) ホームページ (<https://www.wttc.org/tourism-for-tomorrow-awards/>) による

⁶³ 世界経済フォーラム (WEF) が 2007 年以降公表している旅行・観光業の世界各国 (地域) レベルの事業環境に関する研究報告書

⁶⁴ 日本のランキングは、2008 年 23 位、2017 年 4 位となっている。

⁶⁵ WEF ホームページ (<https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2017>) による

第2節 海外ヒアリング調査

前節で調査した対象から3～4地域を選定し、現地でのヒアリング調査等（文献等による情報収集結果を含む。）を通じてより詳細に調査する。

第1項 対象地域と調査内容

(1) 対象地域選定の考え方

海外ヒアリング候補地の選定にあたっては、観光地の都市規模を軸に、観光客数／人口比率や観光地の類型（観光客と住居地の空間的位置関係及び観光地のライフサイクル上の位置づけに係る推論）、問題・対応策のカテゴリー等を踏まえて地域を抽出することとした。

(2) 対象地域

①大都市型：（スペイン）バルセロナ

- ・観光客数／人口比率：約563%⁶⁶
- ・観光地の類型（推論）：都市型、確立期→停滞期
- ・主な問題・対応策のカテゴリー：「受け入れ側社会の幸福」

②中都市型：（イタリア）南サルデーニャ

- ・観光客数／人口比率：約153%（カリアリ）、約2,300%（ヴィッラシミアス）、約1,600%（ドムス・デ・マリア）⁶⁷
- ・観光地の類型（推論）：自然型（ただし、一部準都市型）、成長期
- ・主な問題・対応策のカテゴリー：「貴重な自然資源の保護」
「環境活動による観光への影響の制限」

③小都市型：（スペイン）カルヴィア

- ・観光客数／人口比率：544%⁶⁸
- ・観光地の類型（推論）：自然型、停滞期→回生等
- ・主な問題・対応策のカテゴリー：「受け入れ側社会の幸福」
「観光による経済的便益の獲得」
「環境活動による観光への影響の制限」

⁶⁶ 人口：約161万人（2016年）、宿泊観光客数：約906万人（2016年）。

⁶⁷ 人口：約15.4万人、観光客数：約23.5万人（カリアリ、2016年）、人口：約4,000人、観光客数：約9.2万人（ヴィッラシミアス、2016年）、人口：約2,000人、観光客数：約3.2万人（ドムス・デ・マリア、2016年）。

⁶⁸ 人口：約5万人（2016年）、観光客数：約27.2万人（2015年）。

(観光地と居住地 (ホスト・コミュニティ) の空間的位置関係)

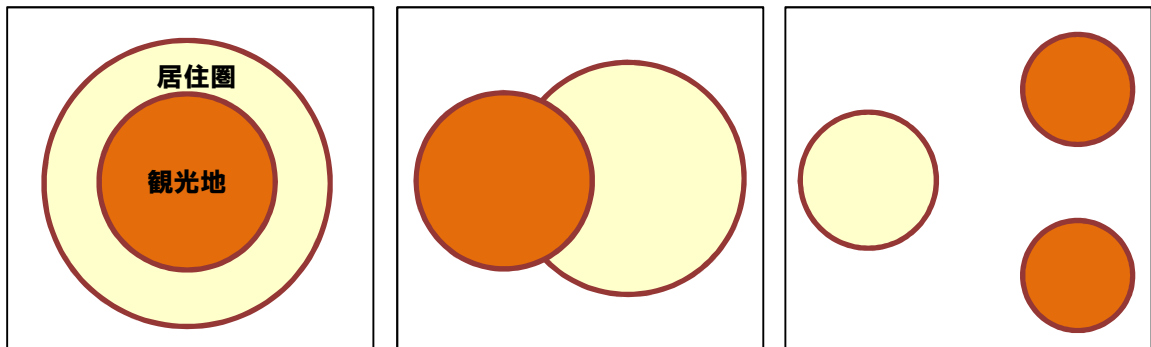
観光客と住民の軋轢は、観光地と居住地 (ホスト・コミュニティ) の空間的位置関係も大きく影響していると考えられる。

海外ヒアリング対象地域に当てはめてみると、バルセロナは居住地に観光地を内包する都市型の観光地であり、カリアリ (南サルデーニャ) は観光地と居住地が近接している準都市型、カルヴィア、ヴィッラシミアス・ドムス・デ・マリア (南サルデーニャ) は観光地と居住地が分離された自然型 (リゾート型) 観光地と考えられる。

観光地が居住地に内包
(都市型)

観光地と居住地が近接
(準都市型)

観光地と居住地が分離
(自然型)



(観光地のライフサイクル)

海外ヒアリング対象地域を R.バトラーによる TALC 理論(第2章第3節第3項参照)に当てはめてみると、以下のように位置づけられるのではないかと推察される(図 5-1)。

バルセロナは、観光客は引き続き増加傾向にはあるものの、都心の歴史地区は飽和状態にあるため、確立期から停滞期に達しつつあると考えられる。

カリアリは、観光客の増大を目指しており、成長期にあると考えられる。また、ヴィッラシミアス及びドムス・デ・マリアは、ホテル建設の実質的抑制等に取り組み、低成長の道を選択していると思われるものの、成長期の初期段階であると考えられる。

カルヴィアは、1960年代から開発された成熟した観光地であり、1990年代には停滞期にあったが、近年「質」の向上により観光地としての付加価値の増大を図ろうとしている状況にあるため、停滞期→回生等の時期にあたると考えられる。

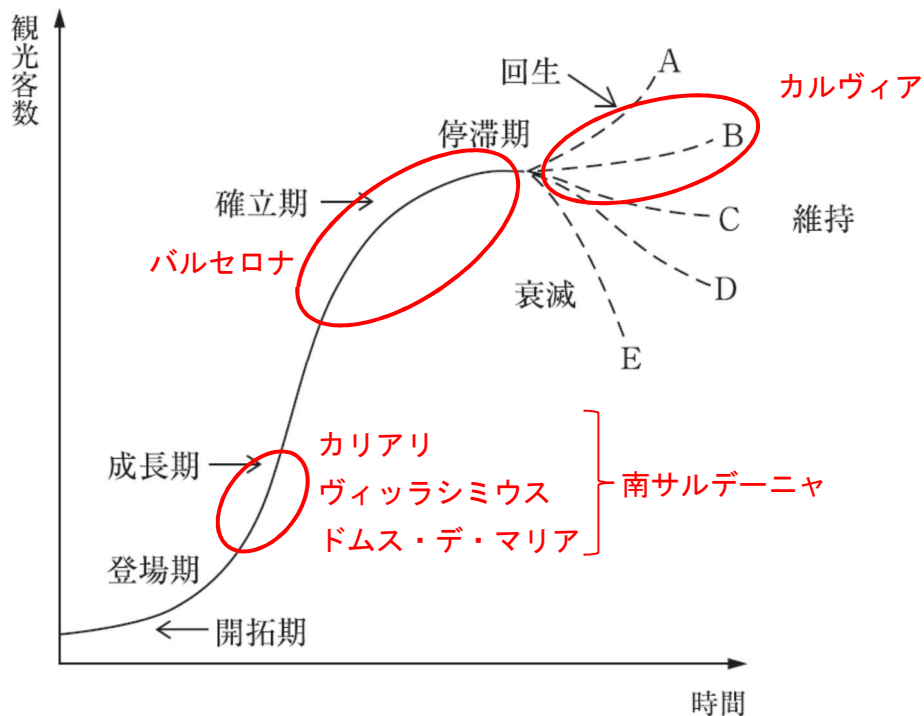


図 5-1 R.バトラーの TALC におけるヒアリング対象地域の位置づけ

(3) ヒアリング対象機関

各地域のヒアリング対象機関は、以下のとおりである（表 5-2）。

表 5-2 ヒアリング対象機関

		スペイン		イタリア
		バルセロナ	マヨルカ島	サルデーニャ
行政機関	中央	・カタルーニャ州観光局	—	・サルデーニャ自治州政府
	地方	・バルセロナ観光観測所※	・カルヴィア市	・カリアリ市 ・ヴィッラシミアス市 ・ドムス・デ・マリア市
DMO		—	—	(・Visit South Sardinia)
大学		・ラモン・リュイ大学	・バレアレス諸島大学	・カリアリ大学
民間事業者		・Advanced Leisure Services 社 (Biosphere Responsible Tourism)	—	・ホテル経営者、 B&B 経営者 等

※バルセロナ観光観測所の詳細は後述（「第5章第2項第2項(3)①」参照）。

(4) 調査内容

主な調査内容は、以下のとおりである。

<p>1) 観光政策・マネジメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各機関における観光政策等の背景、具体的な取組み、成果、課題等 ・ 観光政策における州政府、県、市、DMO等との役割分担、組織体制 ・ STIやKPI、その他マネジメントの仕組み ・ 多様なステークホルダーが参加する仕組み及び意見調整方法 ・ 財源（観光税導入の背景等） <p>2) 個別問題への対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 観光客増加に伴う具体的な問題の発生状況 ・ 問題に対する対策の実施状況及び効果
--

第2項（スペイン）バルセロナ

（1）概況

①観光特性

バルセロナ市は、カタルーニャ州の州都、バルセロナ県の県都であり、人口は161万人（2016年）を抱える大都市である（図5-2）。

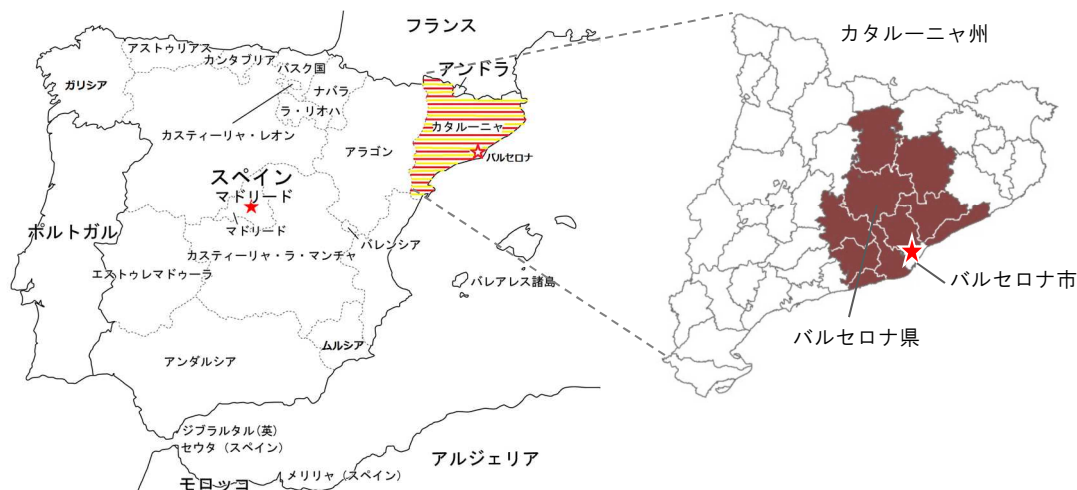


図5-2 カタルーニャ州及びバルセロナ県、バルセロナ市の位置

出典) 在バルセロナ日本国総領事館 (http://www.barcelona.es.emb-japan.go.jp/japones/kankou_barcelona.htm) 及び Sistema d'indicadors de turisme per a la gestió sostenible de les destinacions de la província de Barcelona (LABturisme de la Diputació de Barcelona) をもとに作成。

バルセロナ市全体の人口はここ10年大きな変動はないが、歴史地区を含むシウタ・ベリャ (Ciutat Vella) 地区では、人口が流出し減少傾向にある（図5-3）。シウタ・ベリャ地区は、バルセロナ市の中でもカタルーニャ広場やランブラス通り等を包含する中心的な観光地であることから、後述する観光に係る各種問題等により、住民が同市内の他地区へ流出している可能性が考えられる。

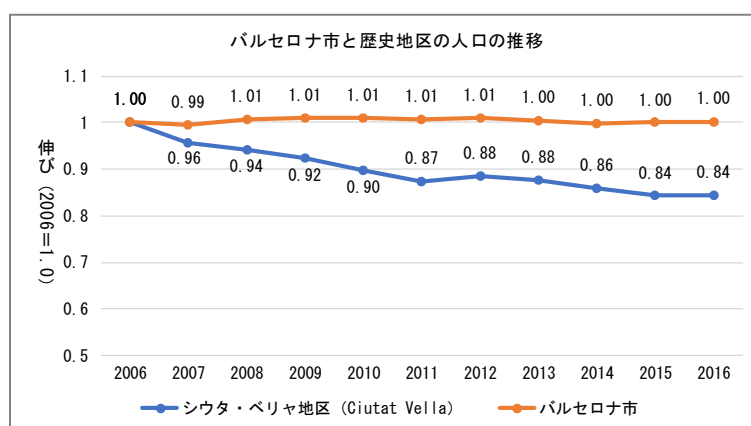


図5-3 バルセロナ市と歴史地区(シウタ・ベリャ地区)の人口の推移⁶⁹

出典) バルセロナ市統計局 (<http://www.bcn.cat/estadistica/angles/>)

⁶⁹ バルセロナ市は市域を10のエリアに区分して統計を整理しており、そのうちシウタ・ベリャ地区は歴史地区を含むエリアである。

他方、バルセロナは1992年のバルセロナオリンピックを契機に観光政策に力を入れ始め、以降年々宿泊観光客が増加している（図 5-4）。1990年以降の推移をみると、バルセロナ市及び県の宿泊観光客数は増加傾向にあり、バルセロナ市は2016年で約907万人であり、1990年と比較すると約5.2倍に増加している。その他バルセロナ県（バルセロナ市以外のバルセロナ県域）も、2016/15年の伸びが約10%増となっており、2016/15年の伸び率だけをみるとバルセロナ市（約9%増）を上回っている。

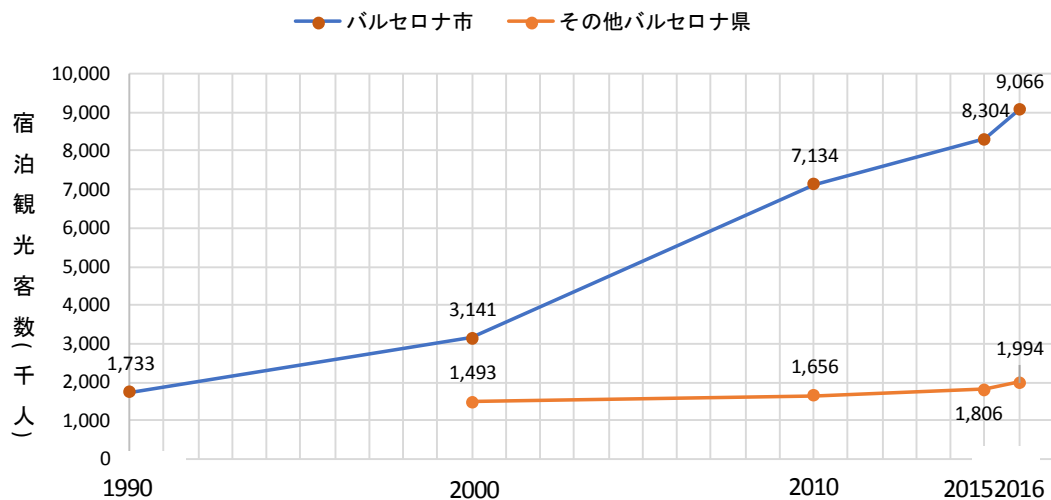


図 5-4 バルセロナ市、その他バルセロナ県における宿泊観光客数の推移⁷⁰

出典) Tourism statistics.2016 Barcelona: city and region をもとに作成。

また、バルセロナ市に宿泊する観光客の居住地をみると、約79%が海外居住者であり外国人比率が非常に高い。ヨーロッパ以外の居住者も約30%を占める（図 5-5）。

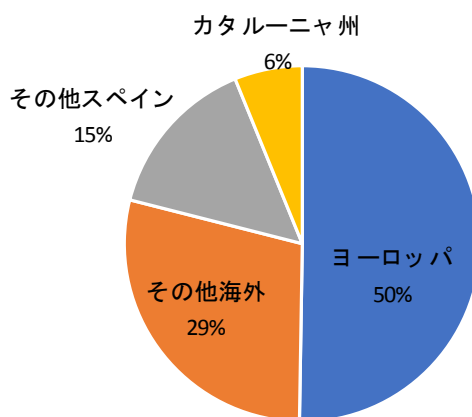


図 5-5 バルセロナ市におけるホテル宿泊観光客の居住地別構成

出典) Tourism statistics.2016 Barcelona: city and region をもとに作成。

⁷⁰ その他バルセロナ県における1990年の統計は確認できなかった。また、ホテル以外（ゲストハウス等）の統計データが不足しているため、宿泊施設別観光客数のうち、ホテルの宿泊者数を対象として作成した。

地域や場所への集中度合いについてみると、バルセロナ県では、観光客の多くは海岸地域に集中しており、バルセロナ県に宿泊する観光客の約94%は沿岸地域（郡）に宿泊している（図5-6）。

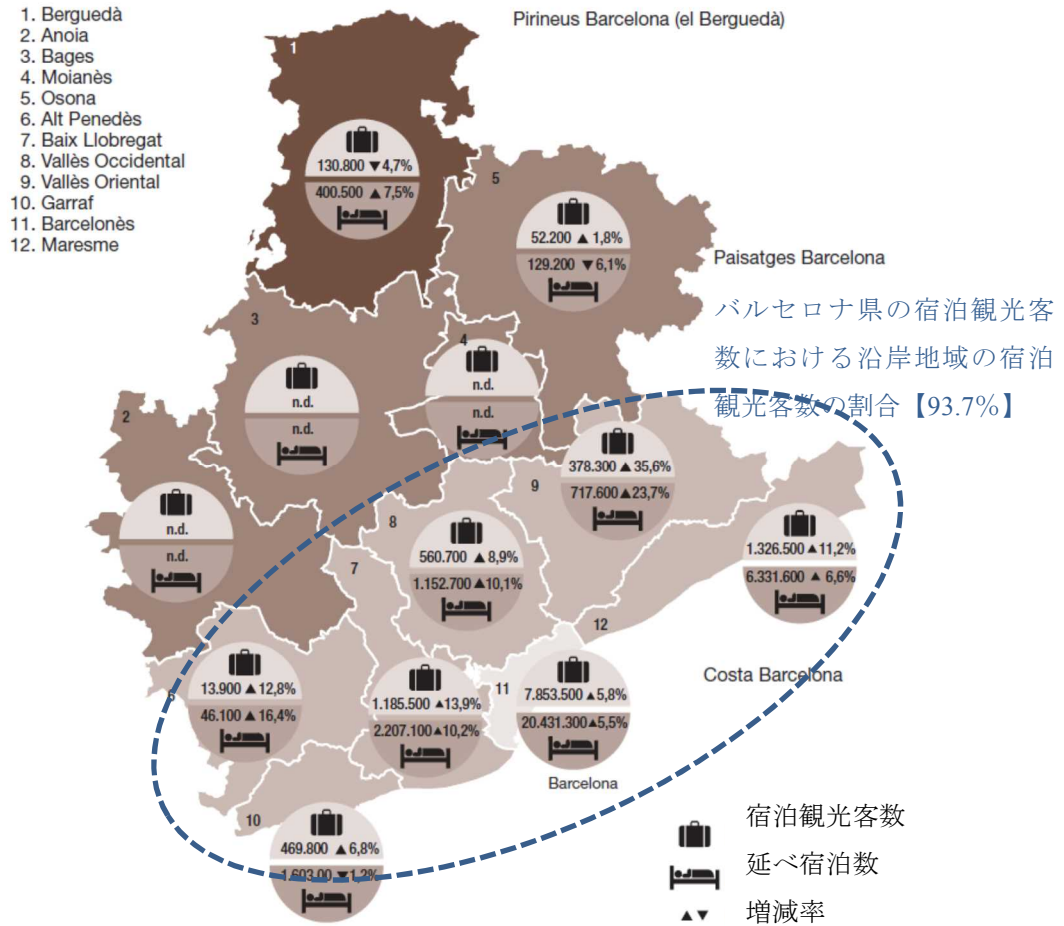


図 5-6 バルセロナ県における郡別観光客数

出典) Activitat turística de la Destinació Barcelona (LABturisme de la Diputació de Barcelona)より引用。

時期の集中については、夏季にバルセロナを訪れる割合が多く、6～9月の4か月間にバルセロナ市では約40%、バルセロナ県では約60～80%の観光客が集中している(図5-7、図5-8)。

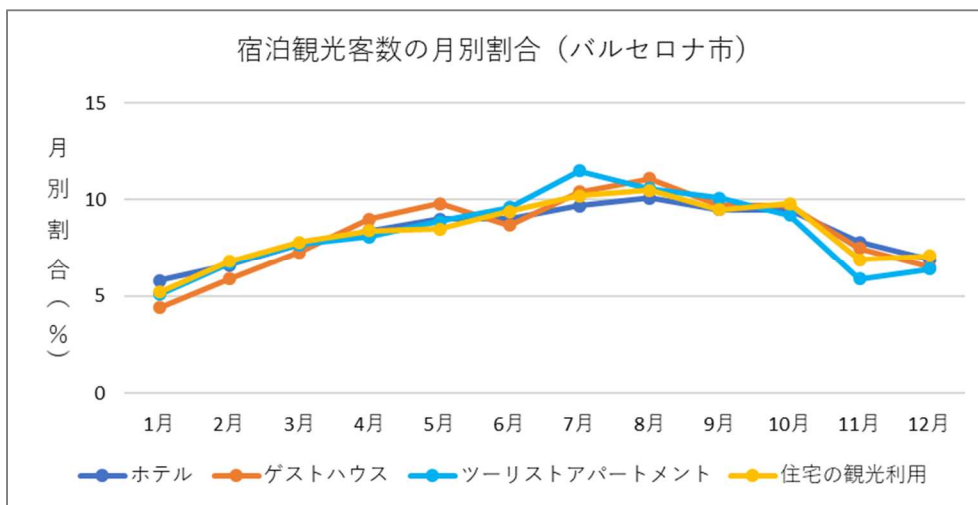


図 5-7 宿泊観光客数の月別割合(バルセロナ市)⁷¹

出典) Tourism statistics.2016 Barcelona: city and region をもとに作成。

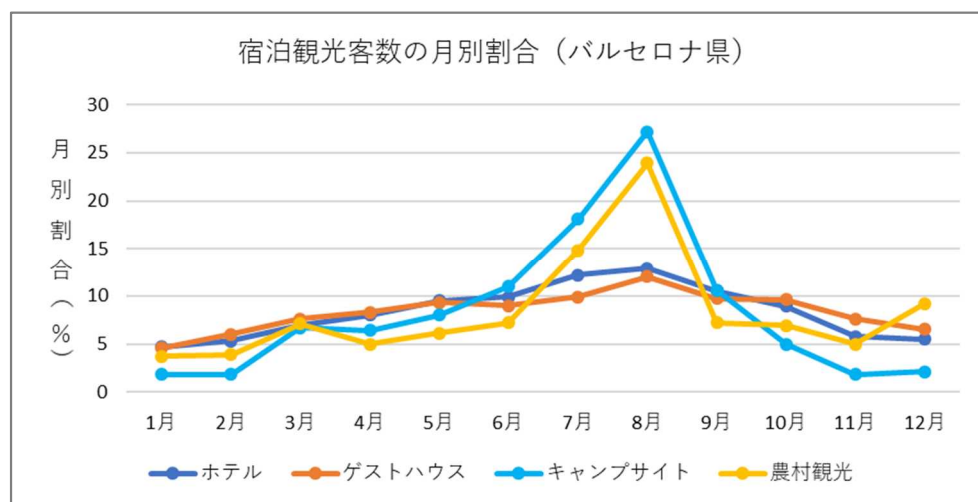


図 5-8 宿泊観光客数の月別割合(バルセロナ県)

出典) Tourism statistics.2016 Barcelona: city and region をもとに作成。

⁷¹ ゲストハウスとは、B&B 等の安価な簡易宿泊施設。ツーリストアパートメントとは、住宅・アパートメントを1棟単位で宿泊の用に供している宿泊施設。

また、バルセロナ市では、観光客の増大を起因として、民泊マッチングサイト（Airbnb、HomeAway 等）が普及し、それに伴い、2012 年頃から HUT（Housing used for tourism）⁷²が急速に増大している（図 5-9）。

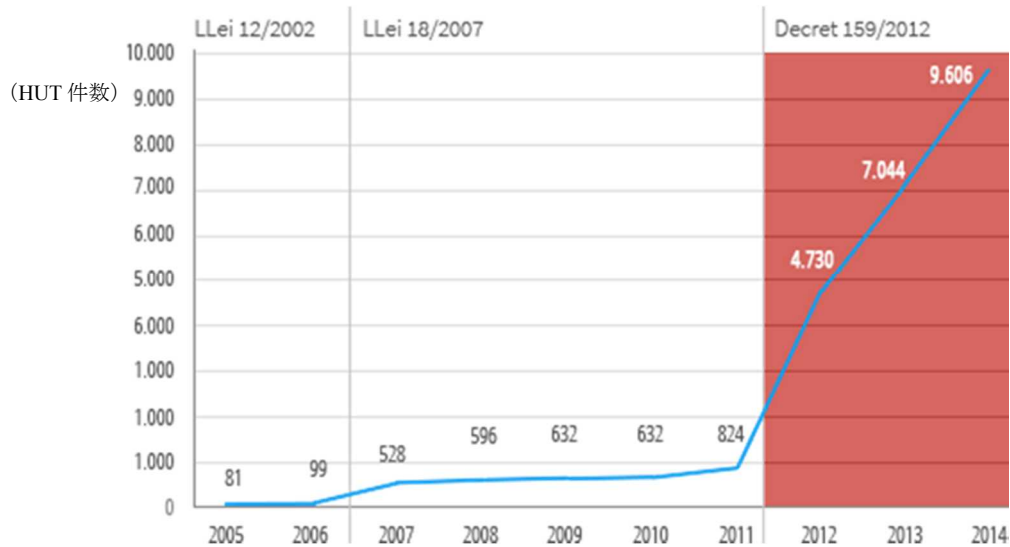


図 5-9 HUT(観光に供されている住宅)の推移(2005-2014)

出典)バルセロナ市 PEUAT (<http://ajuntament.barcelona.cat/pla-allotjaments-turistic/en/>) より引用。

⁷² HUT (Housing used for tourism) は、2012 年デクレ (政令) 159 (Decret 159/2012, Section II Article 66) において「季節的滞在、即時利用可能な条件において直接的又は間接的に所有者が第三者に貸し付けする観光客用の住宅であり、部屋単位の貸付けを認めておらず、建物全体を対象とするもので、1 シーズン中の連続した滞在は 31 日以内」とされている。

http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?documentId=622795&action=fitxa

②組織体制と財源⁷³

州政府組織として、カタルーニャ州観光総局（以下「観光総局」という。）及びカタルーニャ州観光局（以下「観光局」という。）がある。

観光総局は、カタルーニャ州全体に関わる法律・規制の策定や、観光の品質向上、観光に関するデータマネジメント、海外向けマーケティング、官庁・自治体・企業間の調整等を行っている。観光総局が策定する観光政策等は、民間企業の団体や各県の担当者等をメンバーとする重役ボードにおいて議論・決定した上で実施されることとなっており、この重役ボードは、全体の方針を決める観光会議と、法務、ワインツーリズム等分野別の個別計画を検討する部会で構成される。

他方、観光局は、観光総局が策定した政策等を受け、プロモーション及びマーケティングの実施機関となっている。

カタルーニャ州はスペインで唯一宿泊税を有している（2012年より開始。税額はホテルの星の数で異なるが、0.5～2.5ユーロ/泊・人⁷⁴。2016年税収額4,800万ユーロ）。この宿泊税収入は州と自治体に配分され、配分比率は50：50となっている。自治体に配分される予算（観光税収入全体の1/2）は、各自治体の宿泊税収入比率に応じて配分額が自動的に決定されるが、残り州の予算（観光税収入全体の1/2）は自治体の観光プロジェクトの内容に応じて観光局が配分先や配分額を決定している。また、このほか、グエル公園等著名な観光地では観光地利用税も徴収している。

州と県・市の関係は、州が策定した州法に基づいて県・市が運用するという関係にある。例えば、カタルーニャ州では、ホテルのランク（1つ星～5つ星）付けを行う制度が設けられているが、各ランクの基準・要件は州が設定し、各ホテルへの星付けは市が行うといった案配である。

バルセロナ県はバルセロナ市以外のバルセロナ県全体に関する観光政策の企画立案や自治体間の調整を行い、バルセロナ市は自らの観光政策や都市計画等を企画・決定している。また、バルセロナ市にはDMOであるバルセロナ市観光局があり、同DMOは、市のプロモーション・マーケティングの他、会議の誘致、観光バスの運営や市所有の観光施設の入場料の管理等日々のオペレーションを実施している。

⁷³ カタルーニャ州観光局へのヒアリング及びカタルーニャ州法による。

⁷⁴ Impuesto sobre las estancias en establecimientos turísticos en Cataluña

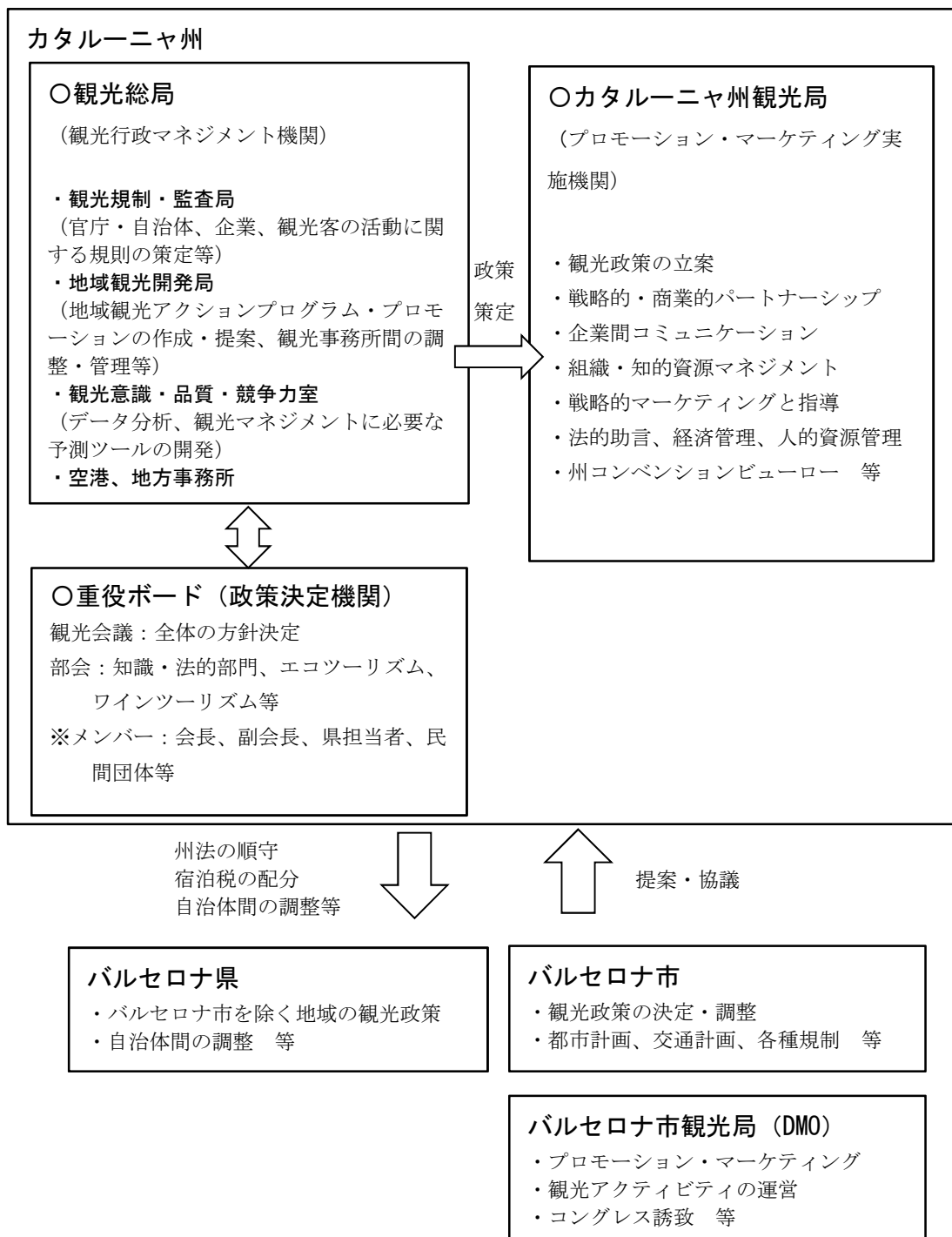


図 5-10 カタルーニャ州・バルセロナ県・バルセロナ市の観光組織体制

出典) 「DIVISIÓ DE FUNCIONS DELS ORGANISMES DEL DEPARTAMENT D'EMPRESA I OCUPACIÓ EN LA POLÍTICA TURÍSTICA」及びカタルーニャ州観光局、バルセロナ観光観測所へのヒアリング結果をもとに作成。

③バルセロナ市における観光に係る問題発生の経緯⁷⁵

バルセロナ市における観光への取組みは、外国人観光客の増大とともに変化してきた(表 5-3)。

1992年のバルセロナオリンピックを契機に外国人観光客が増加し始め、市は重要施策として「観光」を位置づけた。その後、観光プロモーションの拡大を図るため、1994年、DMOであるバルセロナ市観光局を設立すると、観光客はさらに増大した。

2007年には延べ宿泊観光客数が1,400万人と1992年(バルセロナオリンピック時)の3.5倍を超えるようになり、この頃から住民との軋轢が顕在化してきた⁷⁶。2013年頃より、観光による弊害に関するマスコミ報道⁷⁷とともに反対デモ等が過熱してきた。

これらを背景に、バルセロナ市は、公共交通計画、セキュリティ計画等多くの部署で、観光の観点を施策に盛り込むようになったという。

こうした世論の流れを受け、2015年、観光による弊害を重大なものとして「ホテル建設凍結」を公約に掲げたコウラ市長(2017年調査時点で現職)が当選し、PEUAT計画の実行やバルセロナ観光観測所の設立等に至っている。



図 5-11 バルセロナにおける市民による反観光デモ (2017.6.10)



図 5-12 バルセロナにおける「酔っ払い観光」に対する反対デモ (2014.8.20)

「これは観光ではない。侵略だ」

出典) <http://www.france24.com/en/20170807-spain-barcelona-tourism-airbnb-protests-demonstrations-italy-venice>、https://www.ara.cat/societat/Barceloneta-tornen-manifestar-turisme-borratxera_0_1197480496.html

⁷⁵ バルセロナ観光観測所へのヒアリングによる。

⁷⁶ バルセロナ市は、都市交通基盤等インフラが充実しているが故に過剰流入の抑制が困難であり、かつ住宅地が観光地(旧市街、サグラダ・ファミリア等)と近接(又は包含)しているため住民との軋轢も生じやすかったと考えられる。

⁷⁷ 2013年の経済危機を打開する牽引役を果たしたのが観光であり、それまでは観光による悪影響は特定地域住民の苦情でしかなかったが、2014年になって市内を水着で買い物する観光客に対する報道(モラルの問題)をきっかけに、観光の悪影響を内容とする報道が一気に過熱していったという。

表 5-3 バルセロナ市における観光への取組みの変遷

年	背景	「観光」への取組み
1992年	バルセロナオリンピック開催 延べ宿泊観光客約4,000万人 外国人観光客の増大が始まる	・「観光」を市の重要施策の一つに位置づけ
1994年		・バルセロナ市観光局(DMO)設立 ・観光プロモーション拡大
2000年	延べ宿泊観光客約800万人	
2004年	延べ宿泊観光客約1,000万人	
2007年	延べ宿泊観光客約1,400万人	・公共交通計画・セキュリティ計画に「観光」が組み込まれる
	(住民との軋轢が顕在化)	・市の全ての課が「観光」を念頭に置いた計画・活動を展開(公共交通の輸送計画、ダイヤ編成等)
2013年	延べ宿泊観光客約1,600万人 (マスコミによる観光弊害の報道拡大)	・観光関連イベントを各部に配布し、各部がこれに合わせて対応
2015年	コウラ市長当選(ホテル建設凍結を公約)	・多様化する問題に対処するための「市観光委員会」を設立 ・PEUATの検討
2017年		・PEUATの実行 ・バルセロナ県と連携した組織である「バルセロナ観光観測所」を設立

出典) バルセロナ観光観測所、Advanced Leisure Services 社へのヒアリング結果及び「Memòria de Sostenibilitat Turística - Barcelona 2015」、「Tourism statistics. Barcelona: city and region」をもとに作成。

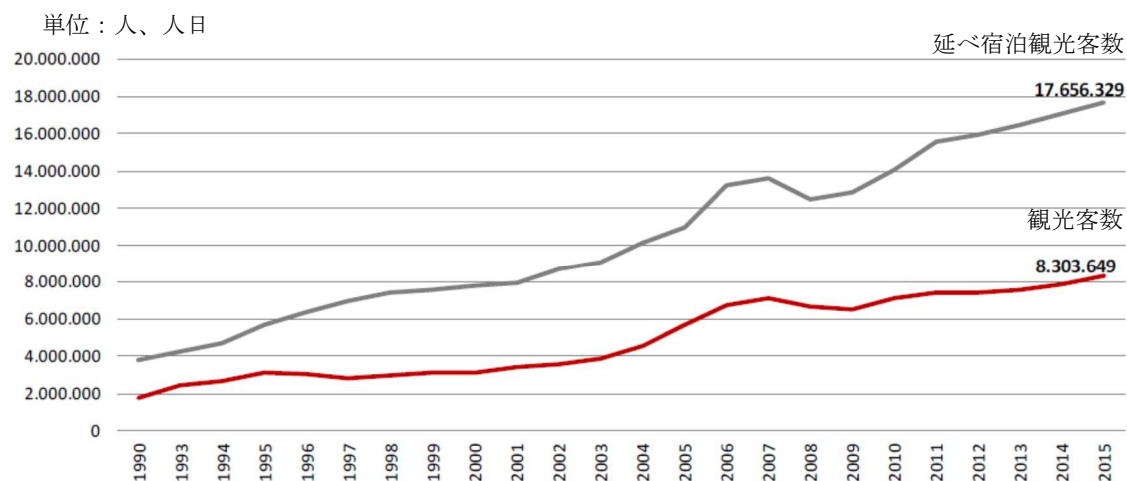


図 5-13 延べ宿泊者観光客数の推移(バルセロナ市)

出典) 「Memòria de Sostenibilitat Turística - Barcelona 2015」より引用。

(2) 発生している／していた問題事例

ヒアリングをもとに、バルセロナ市における外国人観光客増加に伴って発生した主な問題事例を整理した（表 5-4）。いずれも観光客（総数）が過剰になることに伴って発生するものではあるが、大きく以下3つに分類することができると考えられる。

ア：バルセロナ都心部の一地域（ランブラス通り等）に集中することによる問題

イ：夏季等の一時期に集中することによる問題

ウ：都市部の既存建築物が宿泊施設として過剰又は違法に供給されること等による問題（民泊関係）

表 5-4 観光客増大による主なネガティブ・インパクト

区分	主な問題事例	地域 社会	経済	環境
地域の集中 ^注	観光客増大に伴う物価の上昇	—	○	—
	州・県における経済格差の拡大	—	○	—
	ゴミ増大	—	—	○
	騒音、特に夜間騒音（テラス、歩行者専用道路等）	○	—	○
	交通機関・道路交通の混雑・渋滞	○	—	○
	地域モビリティの低下	○	—	○
	観光施設等の混雑・過密	○	—	—
時期の集中	モラルの低下（水着で外歩き等）	○	—	—
	閑散期における施設の維持管理等	—	○	—
民泊関係	都心部における居住環境の悪化	○	—	—
	マンション価格（賃貸料等）の高騰	—	○	—

注）問題発生エリアは主に都心部。

(3) 問題事例への対応策

ヒアリングによると、(2)の問題事例に対して、それぞれ

ア：基本的に行政主導のもと、他地域・他施設等に呼び込む「場所の分散化」を実施中

イ：民間事業者（旅行会社等）と連携し閑散期に人を呼び込む「時期の分散化」を実施中

ウ：別途制度を策定して対応中

とのことであった。こうしたことも踏まえ、バルセロナでは、アの問題、特に地域社会との関係での問題（受け入れ側社会の幸福）への対応策に着目し、ヒアリングを行った。

対応策として主だったものは、以下の通り。

- ・ 県と市の観光部門の連携・統合と分散化策検討等の専門組織の設置
- ・ 指標等を用いたマネジメント
- ・ 宿泊施設の立地規制

- ・課税による抑制
- ・その他の対応策

①県と市の観光部門の連携・統合と分散化策検討等の専門組織の設置

バルセロナ市都心部に集中する観光客の分散を図るためには、バルセロナ市といった狭い行政区域ではなく、より広範な行政区域である県等との連携が必要不可欠である。バルセロナでは、市内の一部に集中する観光客を県内の周辺地域に分散させるため、県・市・DMO が連携してバルセロナ観光観測所（以下「観測所」という。）を 2015 年に新設した。観測所では、旅客流動の分析や、分散化策の検討等を専門的に実施している。なお、MICE やショッピング・リサーチ等の研究は別組織で行っている。

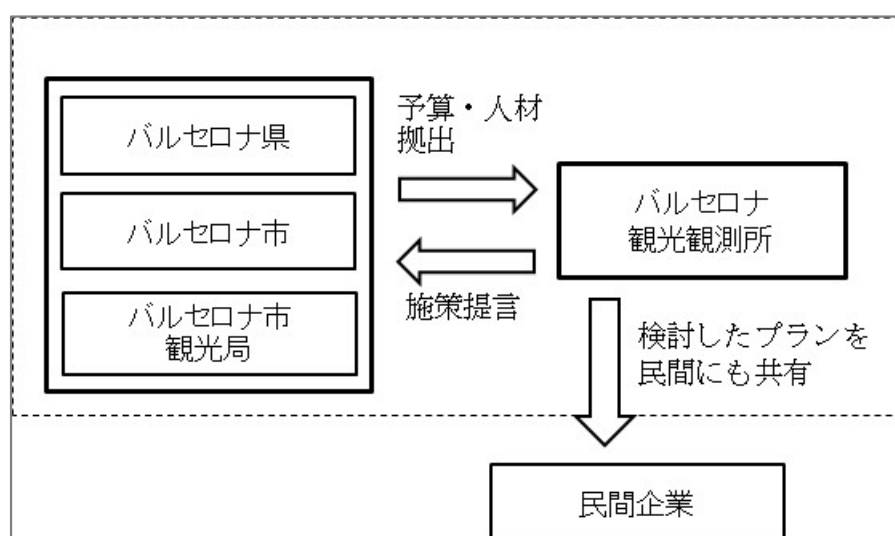


図 5-14 バルセロナ観光観測所に係る組織関係

出典) バルセロナ観光観測所へのヒアリングをもとに作成。

観測所の職員は 3 組織の職員で構成（常駐）、組織のトップは県職員となっており、組織を代表し、県や市の重役ボードメンバーとなっている。2017 年 11 月時点で職員は約 50 名であり、経済学、IT 関係、数学、地理学、観光学等の専門家で構成されている。また必要に応じて外部専門家も参加している。予算は、プロジェクトに応じて 3 組織から拠出されており、2017 年 11 月時点で合計 150 万ユーロとなっている。

観測所では、独自アンケート調査の実施のほか、オンラインの口コミ情報を含め様々なデータを収集し、分析している。その分析によって得られた結果に基づき、バルセロナ都心部から周辺地域への観光客分散化策を専門的に検討している。検討の結果導き出された具体的な観光施策等については、県や市の重役ボードの一員として、県及び市に提言を行っている。また、検討したプラン等については、関連する民間企業にも情報共有を行っている。

なお、バルセロナ県は、早くから ETIS のほか独自 KPI を用いたマネジメントが行わ

れていたが、バルセロナ市では行われていなかったため、新たな組織形成によりノウハウの共有化が図られるとともに、観光客や住民に対するアンケート調査等を共同で実施することにより、経費の削減が図られたという。

②指標等を用いたマネジメント

バルセロナ県では、独自の観光指標（持続可能な観光指標：ISOST）及びETIS（SEIT）を用いて、県内35地域に関する観光情報システムが確立されており（図5-15）、これらの数値に基づき、持続可能な観光地マネジメントが行われている（図5-16）。

ISOST（持続可能な観光指標）は、社会文化、経済、環境の3つの分野12指標から構成される。（図5-17）。

ETIS（SEIT）については、ETIS ツールキット（2013年版⁷⁸）を活用し、27のコア指標に「40：観光税の徴収額」を追加し、全部で40の指標を用いて分析を行っている（表5-5、表5-6）。

また、バルセロナ市でも、持続可能な観光の取組みを検証するため、市議会、バルセロナ市観光局、関連団体の活動について、GSTCの基準に従って定性的な評価⁷⁹を行い（表5-7）、持続可能な観光に関するレポートを公表している⁸⁰。なお、観測所へのヒアリングによると、今後バルセロナ市でも県と同様の手法によるマネジメントを実施する予定であるという。

⁷⁸ 現時点における最新のツールキットは2016年版が存在。

⁷⁹ 指標値を設定して算出しているのではなく、項目毎の具体的な取組み内容を評価している。

⁸⁰ Memòria de Sostenibilitat Turística Barcelona 2015

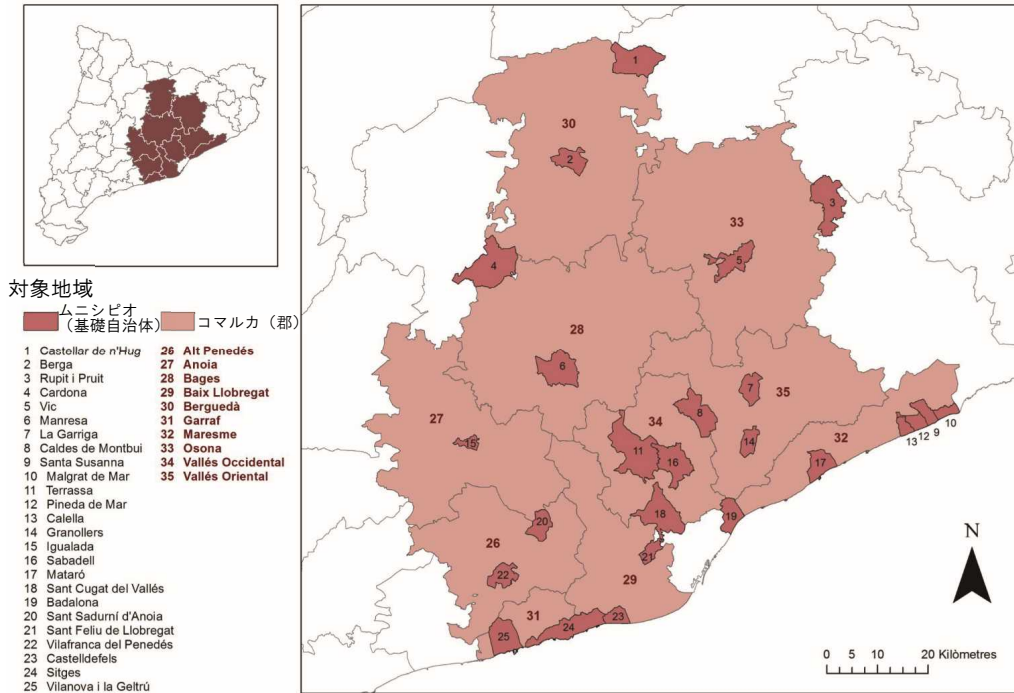


図 5-15 バルセロナ県における持続可能な観光モニタリングの対象地域

出典) Sistema d'indicadors de turisme per a la gestió sostenible de les destinacions de la província de Barcelona より引用。

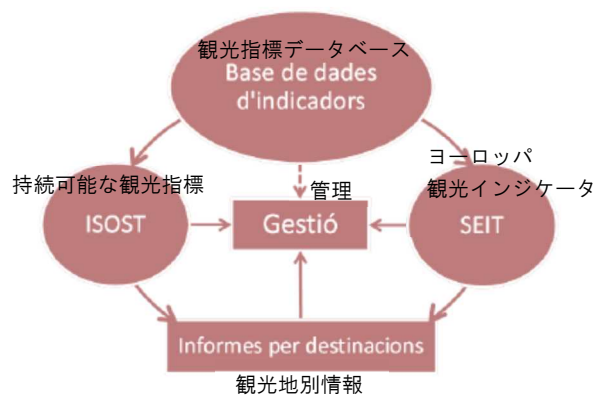


図 5-16 観光指標システム(SIT)の概要

出典) CREACIÓ I APLICACIÓ D'UN SISTEMA D'INDICADORS DE TURISME PER A LA GESTIÓ SOSTENIBLE DE LES DESTINACIONS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA より引用。

ID	指標	算出方法
社会文化分野		
1	観光人口	観光相当人口の割合%
2	観光魅力度や観光資源の多様性	分野が異なる観光資源の数
3	障がい者に対応した観光商品	障がい者に対応した異なるタイプの数
経済分野		
4	観光客オファーの季節性	観光客が利用可能な席数（年平均値）%
5	別荘の影響力	第二居住者の割合%
6	観光客1人あたり日消費額	€/観光客1日あたり
環境分野		
7	エネルギー消費量	消費量 Kwh/総人口/日
8	水消費量	消費量 l/総人口/日
9	廃棄物発生量	発生量 Kg/総人口/日
10	土地利用分布	都市的土地利用割合%
11	環境認証を受けた観光事業所	環境認証を受けた宿泊施設の割合%
12	観光戦略/アクションプランの有効性	観光計画機関の数

図 5-17 ISOST(持続可能な観光指標)

出典) Sistema d'indicadors de turisme per a la gestió sostenible de les destinacions de la província de Barcelona を翻訳。

【参考】 SEIT (ETIS に基づく指標) を用いた分析結果⁸¹

○セクション A (観光地マネジメント)

認証取得 (指標 14) が低い傾向にあり、観光客の持続可能な観光への取組みの認識 (指標 16) があまり高くないことが、付加価値を高める上で課題である。

○セクション B (経済的価値)

地域の差が大きく出ており、Calella、Malgrat de Mar、Pineda de Mar などの沿岸地域では、宿泊観光客 (指標 17) が多く、平均滞在日数 (指標 19) が長く、観光部門の雇用割合 (指標 21) が高い傾向にある。このように優れた経済データにも関わらず、観光開発モデルの成果が小さいため、日々のコストがかさんでいる。

○セクション C (社会文化的影響)

内陸部における住民に対する観光客の割合 (指標 24) が少ないため、観光客との軋轢・問題の程度は低いと考えられる。全体的に、宿泊施設のアクセシビリティ (指標 26) は比較的高いが、アトラクションのアクセシビリティ (指標 27) は低い傾向にある。文化的遺産保護対象の割合 (指標 28) は 57% であり、観光地を特徴づける資源の保護に貢献している。

○セクション D (環境への影響)

異なる交通手段の利用の割合 (指標 29) は、公共交通の整備状況を反映しており、今後の外国人観光客の増大に結びつくものである。一人当たり廃棄物の排出量 (指標 32) は、都市部では少なく、海岸の観光地は多い傾向にある。廃棄物リサイクル率 (指標 33) に大きな変動はない。光や音に対する政策はほとんどの地域で導入されていない。生物多様性の保護 (指標 37) は、山地部 Castellar de n'Hug、Rupit i Pruit で高いが人口の少ない地域であるため脅威は少ない。他方、都市部を有する Sitges、Sant Cugat del Vallès、Sant Feliu de Llobregat では、保護区域の指定は脅威と密接に関わる。

○観光税の徴収額 (指標 40)

地域間の格差が非常に大きく、海岸沿いの観光客数が多い地域で高くなっている。

⁸¹ 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) を翻訳。

表 5-5 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	13 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
	14 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/機関の割合
	15 観光地での全体的な経験に満足している観光客の割合
	16 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	17 月あたりの宿泊観光客数
	18 観光客一人当たりの日消費額（宿泊、飲食、その他サービス）
	19 観光客の平均滞在日数（泊数）
	20 商用宿泊施設における月あたり及び年平均稼働率
	21 総雇用に対し観光部門における直接雇用の占める割合
	22 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
C：社会文化的影響	23 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
	24 住民 100 人あたり観光客/訪問者数
	25 観光部門における男女別雇用比率
	26 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
	27 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
D：環境への影響	28 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
	29 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）
	30 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）
	31 気候変動緩和スキーム-CO ₂ 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
	32 観光地における廃棄物排出量（住民あたりトン/年又は/月）
	33 廃棄物のリサイクル度（割合又は住民あたり/年）
	34 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
	35 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
	36 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
	37 保護対象となっている観光地の割合（面積km ² ）
	38 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
その他	39 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）
	40 観光税の徴収額（ユーロ）

出典) 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) を翻訳。

表 5-6 バルセロナ県における ETIS 指標の算定結果

地域名		指標番号										
		I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23
ムニシピオ(基礎自治体)	Badalona	68.57	12.50	SD	SD	SD	52.55	SD	SD	5.05	SD	SD
	Berga	68.57	18.18	95.24	SD	10,486.92	46.43	5.73	SD	8.59	SD	SD
	Caldes de Montbui	68.57	75.00	100.00	SD	15,446.08	40.20	6.41	SD	7.09	SD	SD
	Calella	68.57	28.57	95.74	65.40	160,758.11	28.56	8.40	SD	13.87	SD	SD
	Cardona	68.57	30.00	100.00	SD	1,524.31	57.81	1.29	SD	7.85	SD	SD
	Castellar de n'Hug	68.57	0.00	100.00	SD	709.00	46.43	6.30	SD	17.14	SD	SD
	Castelldefels	68.57	0.00	98.89	57.40	90,500.76	45.57	5.70	SD	14.57	SD	SD
	Granollers	68.57	0.00	100.00	SD	14,669.45	40.20	4.32	SD	5.25	SD	SD
	Igualada	68.57	0.00	100.00	SD	2,743.51	53.50	3.14	SD	4.50	SD	SD
	La Garriga	68.57	0.00	100.00	SD	2,079.56	40.20	2.92	SD	6.04	SD	SD
	Malgrat de Mar	68.57	22.58	100.00	58.90	126,046.79	29.95	8.40	SD	9.91	SD	SD
	Manresa	68.57	33.33	100.00	SD	8,554.70	57.81	5.43	SD	4.88	SD	SD
	Mataró	68.57	0.00	100.00	SD	25,609.04	33.50	8.00	SD	6.32	SD	SD
	Pineda de Mar	68.57	30.00	100.00	76.20	93,437.99	27.45	9.30	SD	14.36	SD	SD
	Rupit i Pruit	68.57	20.00	100.00	SD	2,915.64	69.35	2.80	SD	32.41	SD	SD
	Sabadell	68.57	11.11	100.00	SD	19,987.28	60.90	2.80	SD	6.05	SD	SD
	Sant Cugat del Vallès	68.57	12.50	100.00	SD	16,386.69	60.90	2.80	SD	7.16	SD	SD
	Sant Feliu de Llobregat	68.57	0.00	SD	SD	663.09	47.20	5.80	SD	4.32	SD	SD
	Sant Sadurní d'Anoia	68.57	0.00	100.00	SD	371.53	53.58	3.62	SD	5.19	SD	SD
	Santa Susanna	68.57	52.00	100.00	66.40	145,324.63	35.24	8.00	SD	48.28	SD	SD
Sitges	68.57	16.33	100.00	82.90	49,441.09	70.06	6.00	SD	23.03	SD	SD	
Terrassa	68.57	20.00	98.93	SD	50,016.67	51.31	6.00	SD	4.47	SD	SD	
Vic	68.57	16.67	99.27	SD	5,268.08	77.31	4.67	SD	5.06	SD	SD	
Vilafranca del Penedès	68.57	0.00	100.00	SD	3,270.42	52.83	3.77	SD	5.92	SD	SD	
Vilanova i la Geltrú	68.57	18.18	100.00	62.20	46,999.98	37.78	7.40	SD	8.32	SD	SD	
コマルカ(郡)	Alt Penedès	68.57	4.26	100.00	SD	19,550.73	53.58	6.40	SD	5.02	SD	SD
	Anoia	68.57	13.51	100.00	SD	13,717.86	53.50	4.12	SD	5.05	SD	SD
	Bages	68.57	15.38	100.00	SD	26,836.42	57.81	3.95	SD	4.90	SD	SD
	Baix Llobregat	68.57	3.49	99.55	54.00	271,331.85	47.18	5.80	SD	6.82	SD	SD
	Berguedà	68.57	6.80	99.57	SD	52,481.64	46.43	6.01	SD	8.76	SD	SD
	Garraf	68.57	16.44	99.38	72.10	108,560.01	52.88	6.70	SD	11.51	SD	SD
	Maresme	68.57	19.51	98.84	66.00	598,016.48	33.53	8.00	SD	8.36	SD	SD
	Osona	68.57	12.37	99.32	SD	77,022.90	69.35	4.33	SD	4.70	SD	SD
	Vallès Occidental	68.57	11.11	99.09	52.10	79,636.92	60.90	2.80	SD	4.82	SD	SD
	Vallès Oriental	68.57	15.97	99.08	57.50	49,751.46	40.20	3.60	SD	4.75	SD	SD

SD:データなし

出典) 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) を翻訳。

地域名		指標番号								
		I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32
ムシピオ(基礎自治体)	Badalona	23.73	47.05	25.00	33.33	57.14	SD	SD	SD	448.63
	Berga	132.30	SD	36.36	11.11	57.14	89.30	234.12	SD	506.27
	Caldes de Montbui	168.44	SD	50.00	12.50	57.14	78.90	815.47	SD	488.07
	Calella	1,250.31	SD	63.27	75.00	57.14	42.80	1,585.90	SD	691.64
	Cardona	283.25	SD	50.00	0.00	57.14	83.50	875.97	SD	487.45
	Castellar de n'Hug	813.02	SD	22.22	20.00	57.14	89.30	255.67	SD	577.81
	Castelldefels	303.65	SD	88.89	6.25	57.14	49.60	1,468.08	SD	601.50
	Granollers	68.15	SD	80.00	16.67	57.14	78.90	811.17	SD	451.76
	Igualada	26.87	SD	66.67	33.33	57.14	83.60	585.63	SD	404.79
	La Garriga	54.89	SD	50.00	9.09	57.14	78.90	817.40	SD	538.29
	Malgrat de Mar	979.07	SD	74.19	37.50	57.14	43.20	1,419.90	SD	767.17
	Manresa	24.81	SD	55.56	11.11	57.14	83.50	855.22	SD	401.27
	Mataró	30.95	SD	100.00	27.78	57.14	45.20	1,211.15	SD	529.51
	Pineda de Mar	461.18	SD	80.00	0.00	57.14	53.20	1,460.77	SD	661.23
	Rupit i Pruit	4,235.80	SD	30.00	0.00	57.14	82.70	638.57	SD	595.21
	Sabadell	20.26	51.92	55.56	22.22	57.14	44.40	1,029.71	SD	465.25
	Sant Cugat del Vallès	40.05	SD	75.00	0.00	57.14	44.40	1,028.65	SD	490.07
	Sant Feliu de Llobregat	3.13	SD	100.00	0.00	57.14	54.80	1,584.07	SD	398.92
	Sant Sadurní d'Anoia	9.77	SD	33.33	6.17	57.14	78.60	895.49	SD	476.25
	Santa Susanna	6,552.72	SD	80.00	22.22	57.14	33.60	1,467.30	SD	1,917.25
Sitges	337.42	SD	85.71	36.11	57.14	25.50	1,824.71	SD	767.78	
Terrassa	46.50	56.46	70.00	50.00	57.14	46.80	1,047.42	SD	383.00	
Vic	32.51	SD	33.33	13.33	57.14	80.00	785.23	SD	467.00	
Vilafranca del Penedès	26.75	SD	42.86	7.69	57.14	84.40	504.51	SD	524.08	
Vilanova i la Geltrú	114.26	SD	100.00	43.48	57.14	59.30	1,117.23	SD	525.32	
コムルカ(郡)	Alt Penedès	34.52	SD	21.28	-	57.14	78.60	900.00	SD	512.22
	Anoia	33.75	SD	22.97	-	57.14	83.60	585.63	SD	537.66
	Bages	43.89	SD	29.06	-	57.14	83.50	855.22	SD	445.36
	Baix Llobregat	69.33	SD	76.74	-	57.14	54.80	1,584.07	SD	469.78
	Berguedà	258.54	SD	28.16	-	57.14	89.30	234.12	SD	483.37
	Garraf	133.54	SD	80.82	-	57.14	45.00	886.99	SD	595.66
	Maresme	205.22	SD	65.37	-	57.14	45.20	1,211.15	SD	590.65
	Osona	137.81	SD	29.38	-	57.14	82.70	620.71	SD	431.06
	Vallès Occidental	18.91	SD	68.52	-	57.14	44.40	1,029.71	SD	439.44
	Vallès Oriental	47.55	SD	41.18	-	57.14	78.90	811.17	SD	488.03

SD:データなし

出典) 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) を翻訳。

地域名		指標番号							
		I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40*
ムシピオ(基礎自治体)	Badalona	34.52	100.00	SD	SD	18.52	無	76.69	62,722.54
	Berga	25.23	100.00	SD	SD	4.47	無	SD	14,536.09
	Caldes de Montbui	38.41	100.00	SD	SD	0.00	無	SD	17,060.40
	Calella	47.99	100.00	SD	SD	0.00	SD	59.58	597,297.21
	Cardona	41.72	100.00	SD	SD	2.10	無	SD	25,138.35
	Castellar de n'Hug	30.13	100.00	SD	SD	82.86	無	SD	629.61
	Castelldefels	32.74	100.00	SD	SD	14.77	有	52.44	220,250.92
	Granollers	34.88	100.00	SD	SD	0.00	無	SD	25,408.80
	Igualada	27.79	100.00	SD	SD	0.00	無	SD	90,737.39
	La Garriga	23.74	100.00	SD	SD	29.60	無	SD	4,103.82
	Malgrat de Mar	42.47	100.00	SD	SD	0.00	有	54.25	326,401.58
	Manresa	38.80	100.00	SD	SD	0.00	無	SD	10,589.70
	Mataró	39.42	100.00	SD	SD	0.00	SD	81.66	92,205.62
	Pineda de Mar	29.15	100.00	SD	SD	10.16	無	32.83	284,771.00
	Rupit i Pruit	69.17	0.00	SD	SD	57.30	無	SD	4,524.73
	Sabadell	35.48	100.00	SD	SD	0.00	無	SD	103,365.91
	Sant Cugat del Vallès	42.80	100.00	SD	SD	38.86	無	SD	121,318.21
	Sant Feliu de Llobregat	39.51	100.00	SD	SD	47.87	無	SD	709.20
	Sant Sadurní d'Anoia	83.30	100.00	SD	SD	0.00	無	SD	586.76
	Santa Susanna	30.21	100.00	SD	SD	0.03	無	96.50	752,361.67
Sitges	33.41	100.00	SD	SD	70.96	有	56.38	481,302.21	
Terrassa	33.42	100.00	SD	SD	10.91	無	SD	47,129.31	
Vic	47.32	100.00	SD	SD	0.00	無	SD	42,663.47	
Vilafranca del Penedès	34.24	100.00	SD	SD	0.00	無	SD	10,261.58	
Vilanova i la Geltrú	35.20	100.00	SD	SD	17.76	無	27.69	131,614.65	
コマルカ(郡)	Alt Penedès	37.17	-	SD	SD	21.05	無	SD	21,115.39
	Anoia	19.47	-	SD	SD	14.58	無	SD	17,371.32
	Bages	41.01	-	SD	SD	12.81	有	SD	108,177.78
	Baix Llobregat	37.90	-	SD	SD	28.89	有	58.11	933,816.54
	Berguedà	27.76	-	SD	SD	31.94	無	26.75	62,847.34
	Garraf	36.51	-	SD	SD	45.25	無	40.40	628,524.61
	Maresme	43.93	-	SD	SD	19.15	無	74.82	3,386,155.64
	Osona	56.30	-	SD	SD	21.79	無	37.88	102,458.72
	Vallès Occidental	37.48	-	SD	SD	25.05	無	SD	518,922.85
	Vallès Oriental	38.06	-	SD	SD	34.40	無	SD	230,245.06

SD:データなし

出典) 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) を翻訳。

表 5-7 バルセロナ市における GSTC に基づく評価項目

A.	責任ある観光政策のための施策
A. 1.	責任ある観光政策
A. 2.	アクションプラン
A. 3.	責任ある組織の設立
A. 4.	責任あるマーケティング
A. 5.	持続可能な観光のフォローアップ計画
A. 6.	季節性の予防
A. 7.	法的及び規制上の要件
A. 8.	気候変動の防止
A. 9.	製品とサービスの消費のマネジメントとコントロール
A. 10.	観光安全
A. 11.	責任ある観光（Responsible Tourism）への関与と情報提供
A. 12.	観光客に提供されるサービスの品質
A. 13.	アクセシビリティ
B.	観光地と地域社会の社会経済的発展
B. 1.	経済分野における責任経営
B. 2.	地域社会の経済発展と社会的発展の促進
B. 3.	観光セクターにおける労働機会の創出とその推進のための訓練
B. 4.	観光における市民参加のツールと地元住民の満足度の測定
B. 5.	観光地の資源へのアクセス
B. 6.	商業的、性的、または個人的搾取の防止に関する方針
B. 7.	フェア及び/またはローカル・トレードの複合的効果の促進
C.	文化遺産の保全と改善
C. 1.	社会的範囲における責任ある経営
C. 2.	観光客と観光地の負荷容量の管理計画
C. 3.	文化資源の保全への参加
C. 4.	観光客への知的情報提供の促進
C. 5.	観光客による文化の発展と文化の維持のためのツール
C. 6.	責任ある行動
D.	環境保全
D. 1.	景観の保護と環境影響の評価に関する研究
D. 2.	持続可能な輸送
D. 3.	天然資源
D. 4.	野生動物の保護
D. 5.	エネルギーの管理と管理
D. 6.	水のマネジメントとコントロール
D. 7.	温室効果ガスの排出
D. 8.	照明及び音の汚染
D. 9.	廃棄物のマネジメントとコントロール

出典) 「Memòria de Sostenibilitat Turística Barcelona 2015」を翻訳。

③宿泊施設の立地規制

バルセロナ市都心部に集中する観光客を周辺地域に分散させるため、バルセロナ市では、観光用宿泊施設特別都市計画（PEAUT：Pla Especial Urbanístic d'Allotjaments Turístics）を制定し、2017年1月27日より宿泊施設の立地規制を実施している（宿泊施設のクオリティは州の星付制度で担保）。これは、観光客が集中するエリアは宿泊施設の新規立地を制限して、周辺地域に宿泊施設が建設されることを通じて、観光客の分散を図るというものである。PEAUTでは、バルセロナ市内を以下のとおり4つのエリアに分けて規制している。

また、これはあくまで宿泊施設の立地エリアに係る規制であり、宿泊施設のクオリティについては、州による星付け制度によって担保している。

なお、まだ施行されてから調査時点で1年経っていないこともあり、効果についてはまだ検証がなされていない。

- ✓ エリア1：一切のホテル等の新規立地を規制するゾーン
- ✓ エリア2：既存の施設が閉鎖した場合に、最大密度*の範囲内で新たに閉鎖した施設と同数の部屋数の施設が立地可能
- ✓ エリア3：最大密度の範囲内において新たな施設の建設が可能
- ✓ エリア4：再開発区域。HUTは認められない。

（このほか、歴史地区（ATE）と幹線道路沿線（HUBS）は別途規制あり）

※ブロックの住宅戸数に占める HUT の割合が 1.48%以下であるか、ブロックの HUT 戸数が 10 以下であること。

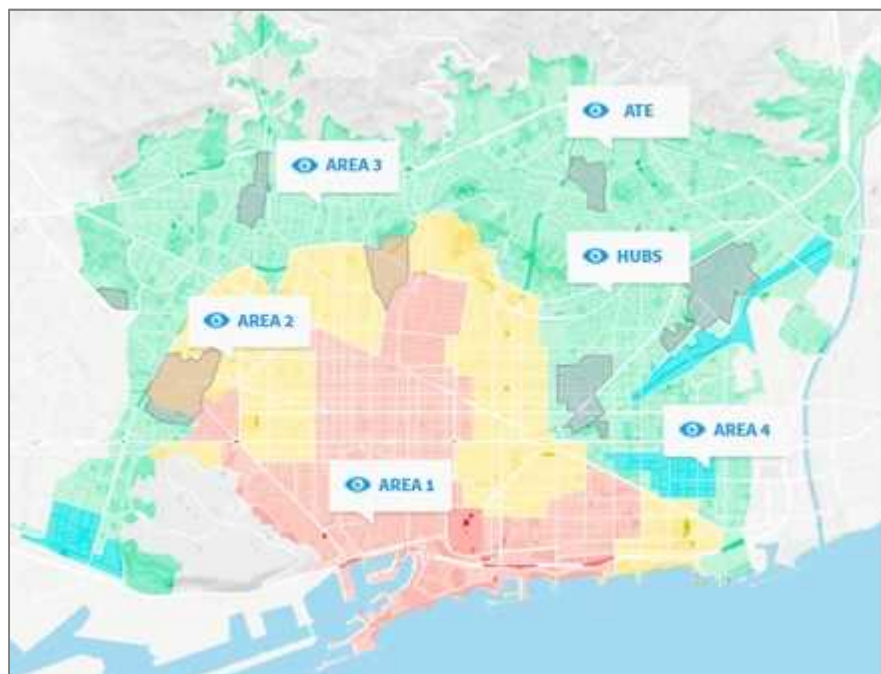


図 5-18 PEAUT におけるゾーニング

出典) バルセロナ市 HP (<http://ajuntament.barcelona.cat/pla-allotjaments-turistics/ca/>) より引用。

④課税による抑制

バルセロナ市都心部に集中する観光客を周辺地域に分散させるため、カタルーニャ州の宿泊税について、バルセロナ市とその他地域とで差異化し、バルセロナ市を割高としている（表 5-8）。

また、バルセロナ市に市外から流入する観光バスへの課税や、騒音対策としてレストランのテラス席に対する課税も検討しているという。

これらの施策は、バルセロナ市外への観光客の分散だけでなく、税収増の狙いもあると考えられる。

表 5-8 カタルーニャ州の宿泊税

ホテルランク	バルセロナ市※	その他地域※	備考
3つ星以下	0.715	0.495	・最大7泊まで (8泊目以降は免除) ・16歳以下は免除
4つ星	1.210	0.990	
5つ星・クルーズ船	2.475	2.475	

※ユーロ/泊・人。

出典) カタルーニャ州法をもとに作成⁸²。

⑤その他の対応策⁸³

①～④のような対応策のほかに、例えば、観光ツアーを1グループあたり25名までに制限したり、観光スポットで市職員等が観光客の流れを管理したりすることなどを通じて、過密を抑制するとともに、観光客満足度も高める工夫をしている。

また、利便性の向上とともに、観光客満足度を高める取組みの一環として、公共交通の共通スマートカードの導入が計画されており、さらには、容量拡大のための交通インフラや歩行空間の増大も検討中とのことである。

また、バルセロナ市では、2016年に県、市、DMO、地域住民の代表委員、第3セクター、企業の代表、専門家等からなる市観光委員会（City and Tourism Council）を設立し、観光政策を議論している。市観光委員会は、1か月に一度委員会を開催し、意見を集約している。また、委員会とは別に、その時々的情勢等に応じた個別のテーマについて話し合うコミッション（ワーキンググループ）も設立している。機動的に議論できる場を設定することも有効な対応策の一つと考えられる。

⁸² カタルーニャ州の宿泊税は2012年に導入された。

⁸³ バルセロナ観光観測所へのヒアリングによる。

(4) まとめと考察

バルセロナでは、マスコミの報道を契機として、市民が観光によるネガティブ・インパクトに着目するようになり、市長の改選を機に、新たな市長の強いリーダーシップの下、様々な対策が取られるようになった**(強いリーダーシップの必要性)**。

一部地域への集中を抑制し、周辺地域への分散を図っていくためには、行政区域の小さい市単体の組織ではなく、より広域な行政区域を持つ県等との連携が不可欠であること**(県や市といった縦割りの行政区域を越えた連携の必要性)**、また、データに基づき分散化策を専門的に取り扱う組織を設置したことが鍵になっていると考えられる**(データに基づくマネジメントの必要性)**。

また、分散化を図っていくためには、プロモーション等の従来の観光施策に限らず、都市計画や交通政策、税制、運用ルール等、ハードとソフトを合わせた多分野の様々なツールを活用するとともに、現行の観光消費額等を維持又は向上させていくためにも、抑制策だけでなく受入策(満足度向上に資する施策)も合わせて実施していく必要があると考えられる**(他分野の行政ツールも活用した施策分野の縦割りを越えた対策の必要性)**。

なお、ヒアリングでは、GSTC-Dの認証取得のプロセスが、行政内部の部局間の連携や、官民の連携等他分野・他主体との連携に貢献したとの談があった。

第3項（イタリア）南サルデーニャ⁸⁴

（1）概況

①観光特性

サルデーニャ島は、地中海にあるイタリアの島で、イタリア半島西方、コルシカ島の南に位置している。面積約 24,090km²（四国の約 1.3 倍）の島で、地中海ではシチリア島に次いで大きな島である。

サルデーニャ島を行政区域とするサルデーニャ自治州は 8 つの県からなり、州都はカリアリである。南サルデーニャは、カリアリ市を中心とするドムス・デ・マリア市等 5 つの市からなる地域である。



図 5-19 サルデーニャ島等の位置

出典) World Easy Guides (<http://www.worldeasyguides.com/italy/sardinia/>) 及び

世界地図 SEKAICHIJU (<http://www.sekaichizu.jp/atlas/europe/country/italy.html>) をもとに作成。

※行政区域の統廃合中につき、旧行政区域の地図を掲載している。

調査対象地域である南サルデーニャの人口は約 17 万人であるが、州都でもあるカリアリ市が約 15 万人と最も多い（表 5-9）。各自治体とも人口の変動は小さく、安定して推移している（図 5-20）。

⁸⁴ ここでは、後述する Visit South Sardinia を構成するため、正確に記載すると、カリアリ市及び南サルデーニャ県の一部都市となるが、ここでは、カリアリ市、ドムス・デ・マリア市、ムーラヴェーラ市、プーラ市、ヴィッラシミアス市を南サルデーニャとして、現状等を整理した。

表 5-9 南サルデーニャを構成する自治体の人口(2016)

	人口(人)	構成比(%)
カリアリ	154,083	27.5
ドムス・デ・マリア	1,657	0.3
ムーラヴェーラ	5,266	0.9
プーラ	7,356	1.3
ヴィツラシミアス	3,721	0.7
南サルデーニャ計	172,083	30.7

出典) サルデーニャ統計 (<http://www.sardegna-statistiche.it/argomenti/turismo/>) をもとに作成。

人口の伸び

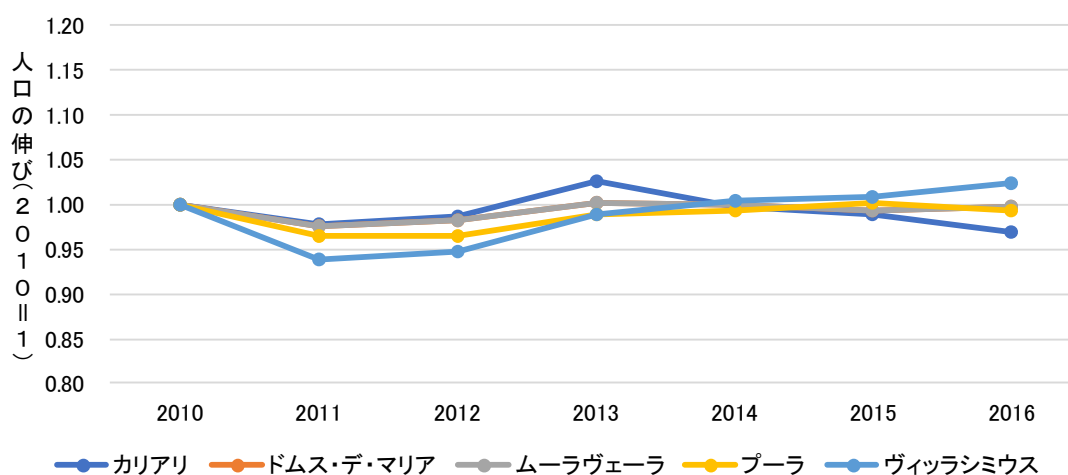


図 5-20 南サルデーニャを構成する自治体の人口の推移

出典) サルデーニャ統計 (<http://www.sardegna-statistiche.it/argomenti/turismo/>) をもとに作成。

自治体別の観光客数は、カリアリ市が 23.5 万人と最も多く、ドムス・デ・マリア市は 3.2 万人、ヴィツラシミアス市は 9.2 万人である。観光客数は、5 自治体合計で約 53 万人であり、このうち外国人は約 21 万人と全体の約 40%を占めている (表 5-10)。

表 5-10 自治体別・国内外別観光客数(2016 年)

	イタリア人		外国人		合計	
	(人)	(%)	(人)	(%)	(人)	(%)
カリアリ	157,502	35.8	77,264	30.4	234,766	33.8
ムーラヴェーラ	62,070	14.1	31,993	12.6	94,063	13.6
プーラ	36,209	8.2	40,330	15.9	76,539	11.0
ドムス・デ・マリア	15,560	3.5	16,357	6.4	31,917	4.6
ヴィツラシミアス	51,796	11.8	40,411	15.9	92,207	13.3
南サルデーニャ計	323,137	73.4	206,355	81.3	529,492	76.3

また、南サルデーニャを含む旧カリアリ県⁸⁵の観光客数は 2012 年以降年々増加傾向にある（図 5-21）。

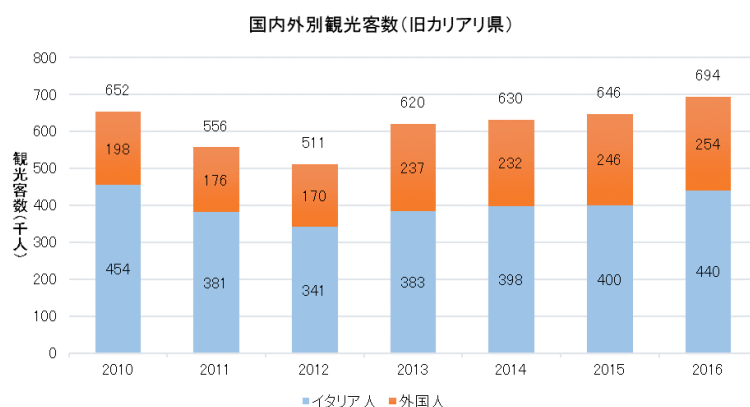


図 5-21 国内外別観光客数の推移(旧カリアリ県)

出典) サルデーニャ統計 (<http://www.sardegna-statistiche.it/argomenti/turismo/>) をもとに作成。

注 2) 2016 年は暫定値

旧カリアリ県における観光客数の月別推移をみると、7～8月の2か月間の観光客数が年間の約53%、4～10月の約半年間でみると観光客における年間の約94%を占めており、季節による著しいピークがある（図 5-22）。

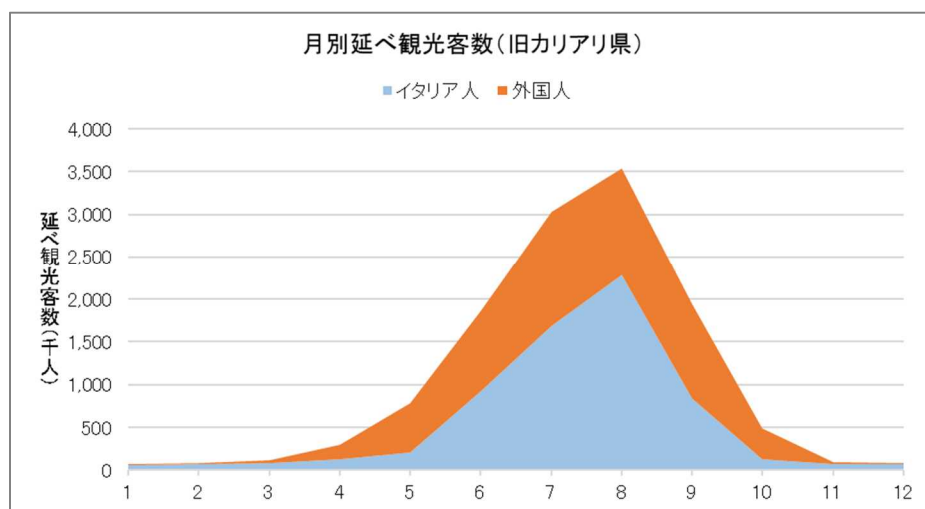


図 5-22 月別延べ観光客数(旧カリアリ県)(2015年)

出典) サルデーニャ統計 (<http://www.sardegna-statistiche.it/argomenti/turismo/>) をもとに作成。

⁸⁵サルデーニャ統計において観光客数に関して公表されているデータは、旧県単位である。このため、ここでは、南サルデーニャを含む旧カリアリ県を対象に分析を行った。旧カリアリ県には Visit South Sardinia の構成 5 自治体を含む 71 のコムーネが含まれる。なお、サルデーニャ州では、2016 年 2 月より、行政区域の統廃合が進められており、旧カリアリ県は、行政区域の統廃合により、カリアリ市周辺のみが大都市 (Città metropolitana) として一つの行政区域を形成するとともに、旧カリアリ県の他の市区町村は、新設された南サルデーニャ県の一部となる。

②組織体制⁸⁶

カリアリ市等は、サルデーニャ州が策定する法律に従い、市独自の観光計画や環境保護条例等に基づき、具体的な政策を実施している。

南サルデーニャでは、カリアリ大学と5つの自治体が連携して2013年にDMOのVisit South Sardiniaを設けた。その後、同DMOがGSTC-D、ETIS等を踏まえながら、自治体、コンソーシアム（地域の観光協会）に対して観光関連データの分析、観光政策へのアドバイス（技術的な内容を含む）や個別計画の企画立案支援を行ってきた。また、その際に、カリアリ大学のUNICA South Sardinia-Sustainable Tourism Laboratoryが持続可能な観光のデータ分析を担当してきた。観光政策の検討にあたっては、関連するステークホルダーとの円卓会議を行う場を設けている。

また、2017年に、サルデーニャ州観光法が策定され、州DMO及び自治体DMOが設立されることとなった。現在は、先行組織であるVisit South Sardiniaのキーパーソン、カリアリ大学のPatrizia Modica教授らを通じて、新たに設立されるDMOにノウハウの伝授等が行われているという。今後は、より充実した組織体制になると考えられる。

③南サルデーニャにおける観光に係る問題発生経緯⁸⁷

ドムス・デ・マリア市やヴィッラシミアス市では、観光客増加による景観や自然環境の破壊が深刻化したのは1970年代であり、自然や限られた資源を大切にするといった住民意識が高い土地柄などを背景に、自然環境の破壊に対する住民からの反発を受け、市が対策に乗り出すこととなった。

(2) 発生している／していた問題事例⁸⁸

ヒアリングによると、をもとに、南サルデーニャにおける外国人観光客増加に伴って発生した主な問題事例を整理した（表 5-11）。バルセロナ同様、いずれも観光客（総数）が過剰になることに伴って発生するものではあるが、「地域又は時期の集中による問題」及び「環境に関する問題」の大きく2つに分けて整理した。

⁸⁶ カリアリ大学、サルデーニャ州政府へのヒアリングによる。

⁸⁷ 現地でのヒアリングによる。

⁸⁸ 現地でのヒアリングによる。

表 5-11 観光客増大による主なネガティブ・インパクト

地域名	区分	主な問題事例	地域 社会	経済	環境
カリアリ	集中 ^注	テラス席の夜間騒音等による住民との軋轢	○	—	○
ヴィッラ シミウス	集中 ^注	季節的に集中する観光客管理の為の行政コスト増大	—	○	—
		閑散期における失業者の発生	—	○	—
	環境	ゴミの増大	—	—	○
		自然環境の悪化（砂丘・貴重な生態系の破壊、水質悪化等）	—	—	○
ドムス・ デ・ マリア	集中 ^注	季節的に集中する観光客管理の為の行政コスト増大	—	○	—
		閑散期における失業者の発生	—	○	—
	環境	ゴミの増大	—	—	○
		フリーキャンプによる衛生環境の悪化（トイレ・下水等）	—	—	○
		自然環境の悪化（砂丘・貴重な生態系の破壊、水質悪化等）	—	—	○

注) 地域又は時期の集中

(3) 問題事例への対応策

ヒアリングによると、「地域又は時期の集中による問題」もさることながら、島嶼部が故に受入可能容量に限界があり、海などの自然環境の破壊は将来的にも致命的な問題になるといった、環境に対する高い住民意識等を背景に、「環境に関する問題」の対応に注力しているとのことで、南サルデーニャでは、「環境に関する問題」の対応策に着目し、ヒアリングを行った。対応策として主だったものは、以下のとおり。

- ・自然保護区域の指定等
- ・下水・ゴミ問題等への環境保全活動
- ・持続可能な観光の認証制度等の活用

①自然保護区域の指定等

ドムス・デ・マリア市では自然保護地域の指定等を、ヴィッラシミウス市では環境保全活動等を通じ、オーバーツーリズムを未然に防止しながら環境保全に取り組んでいる。

○保護地域の指定による環境保全（ドムス・デ・マリア市）

海岸線の貴重な自然を保護するため、州法である自然美保護法及び文化財保護法の規定等を活用し、市独自で条例を制定して自然保護区域の指定を行った（図 5-23）。

市は独自に PUL（PIANO DI UTILIZZO DEL LITORALI：海洋地域利用計画）を策定し、海岸周辺等の保護区域を 13 ゾーンに分け、ゾーン毎に立入り（テント規制含

む)、観光レクリエーション活動、照明・スピーカーの利用、構造物等の設置、水・排水、清掃活動、砂や動植物の持出し等様々な行為について禁止や制限等の細かい規定を設け、自然保護に取り組んでいる。

また、海岸線から一定距離にあるエリアにおけるホテル・住宅等の建設も禁止されたり、海岸地域では、シーズン中に限り、仮設の構造物や人工物の設置が許されるが、シーズン終了時にすべて撤去することが義務付けられたりなど、土地利用や環境保全について様々なルールが設けられている。

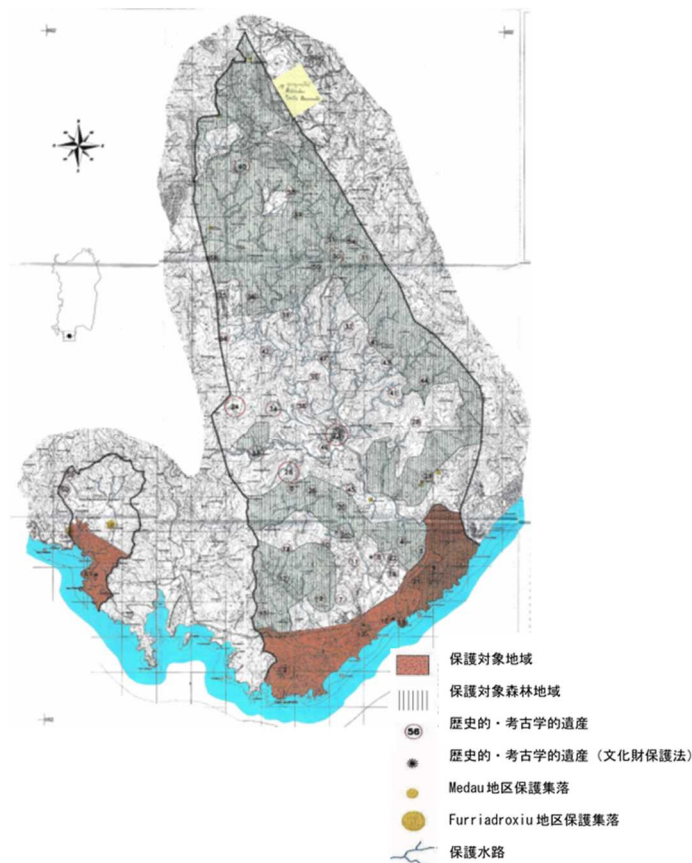


図 5-23 ドムス・デ・マリア市における保護地域の指定状況

出典) STUDIO di COMPATIBILITA PAESISTICO – AMBIENTALE、Carta delle EMERGENZE STORICO - CULTURALI AMBIENTALI e dei VINCOLI (COMUNE DI DOMUS DE MARIA) をもとに作成。

表 5-12 ドムス・デ・マリアの海洋利用計画における音、照明、エネルギー、排水等の規定
(一部抜粋)

区分	規定
海岸利用の期間 (第8条)	一般のエリアにおける使用許可の規定は、5月1日～10月31日に(高水準危険地域は6月1日～9月30日)において有効とし、それ以外の期間においては景観、環境特性を復旧しなければならない
音の規定	条例の地域別騒音分類規定に基づく限界値を順守しなければならない。
海岸での照明	市の「照明による汚染及び関連するエネルギー消費量削減のためのガイドライン」の規定を順守しなければならない。
海水浴支援のためのエネルギー	再生可能エネルギーにより持続可能な解決策を選択しなければならない。バー、サービス施設についてはソーラーパネルを設置しなければならない。
給・排水	海岸地域の外側の地域では、水や排水の使用にあたっては上下水道公衆ネットワークに接続する必要がある。 海岸地域にあつては、最大50リットル以下の小さなタンクによる最小量の水の使用が認められる。 海岸地域における上下水道インフラの建設・移転を禁じる。
廃棄物収集	業者は、条例に規定する収集方法に従い、利用許可区域内の分別収集のための適切な容器を設置し、分別回収を行う。いかなる種類の廃棄物の投棄も厳禁とする。

出典) 「PIANO DI UTILIZZO DEL LITORALI」 Regolamento d'uso e norme tecniche per la realizzazione delle strutture を翻訳。

○国及び州の法律に基づく自然公園の指定による環境保全(ヴィッラシミアス市)

自然公園の保護に関する国及び州の法律を活用し、市が自然公園地域を保護地域として指定した。現在、Capo Carbonaraを始めとする9つの自然公園地域が指定されており、沿岸地域のみならず、内陸の地域にも広がっている。

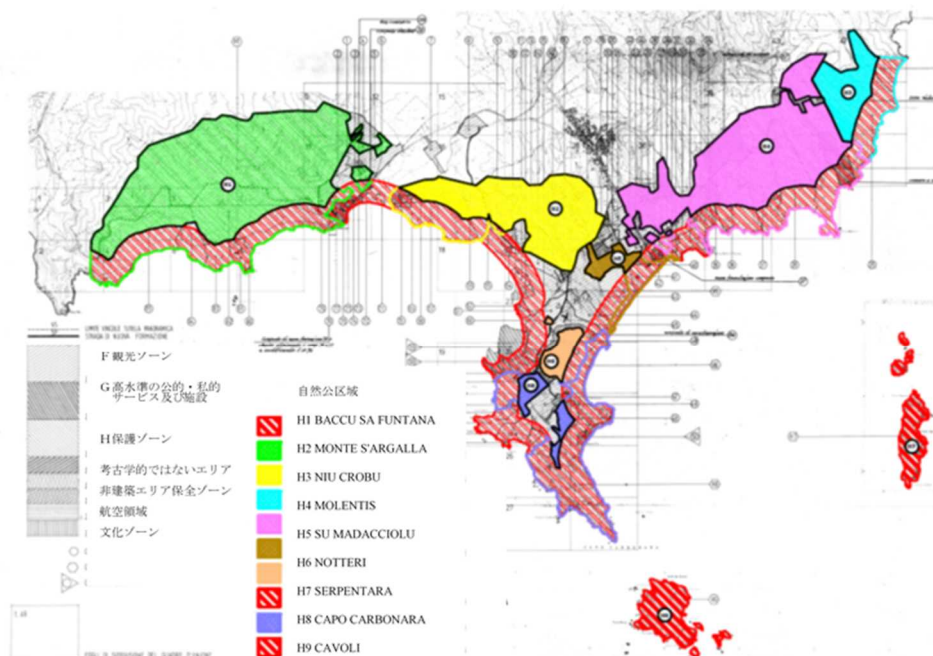


図 5-24 沿岸地域の規制

出典) PIANO DISCIPLINARE DELLA FASCIA COSTIERA (COMUNE DI VILLASIMIUS) より引用。

Capo Carbonara 自然保護区域では、ゾーン A~D のゾーンに区分され、許可される活動（環境保護事務所の許可が必要）、禁止される活動が規定されている。

最も規制が厳しいゾーン A では、AMP(海洋保護区域)管理事務所による維持管理、高度な環境保護を考慮したガイド付きのスキューバダイビング等以外は禁じられている。

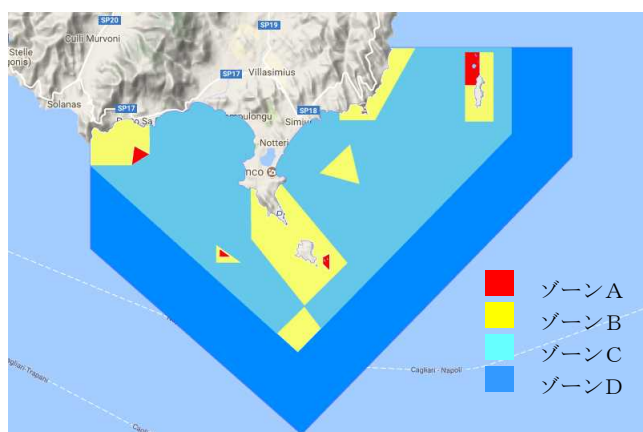


図 5-25 ヴィッラシミアス市 Capo Carbonara における海洋保護区域

出典) Area Marina Protetta Capo Carbonara (<http://www.ampcapocarbonara.it/rules.html>)より引用。

州法の保護地域と指定された区域では、海岸線から 500m 以内にはホテル等の建築が禁止され、民間の住宅も海岸線から 2km 以上離れた場所に建てなければならない。ヴィッラシミアス市は、市の面積が小さいため、海岸線から 2km 離れると森林法等の別の保護法の対象となり、実質的に建築物が建てられるエリアは限られる。また、建築可能な建築物の高さは 6m50cm 以下であり、海岸付近の建蔽率は 25%に規定されている。この結果、ホテルの建設が可能な地域が限定され、ホテル数の増大が抑制されている。

自然公園の保護区域指定当時は、反対も起きたが、保護区域指定から 20 年が経ち、今では自然環境が保全され、持続可能な観光について観光事業者が自負できるような状況になっているという。

ホテルの容量が抑制された状況下にあるため、外資の進出（によるリーケージ）や不動産価格の上昇についても肯定的な評価を持つ住民や地元事業者が多いという。

外資系ホテルの進出は、400 人余りの新規雇用、従業員の専門性向上に寄与している。また、不動産価格の上昇も地域への新たな投資を促すことになるため、必ずしも外国資本の進出が全て悪いというわけではないという。

②下水・ゴミ問題等への環境保全活動（ドムス・デ・マリア市）

ドムス・デ・マリア市では、海の水質保全のため、海岸線から離れた内陸地域に下水道施設を整備し、浄化水を灌漑用水として利用することにより、生活排水等が海へ流入しないような対策を講じている。なお、このような努力により、レーガンビエンテ（イタリア環境保護 NGO）から、イタリアで最も美しい海岸に認定されている。

また、ゴミの個別・分別回収ルールを徹底、監視カメラの設置により違反者への罰則を徹底するとともに、早朝に市職員によるビーチの清掃、定期的な水質検査（10日に1度）を行っている。

③持続可能な観光の認証制度等の活用

2012～2014年に、GSTCは世界の先進的な14の観光地を対象に、GSTC-Dの早期導入を目指すアーリー・アダプター・プログラムを実施した。この中に、Visit South Sardiniaも含まれ、「A 観光地マネジメント」、「B 社会経済的利益」、「C 文化遺産」、「D 環境」の4分野、81指標について、GSTC-D認証の準備状況の評価が行われた。

評価結果は、55の指標で「文書と実施の証拠が存在し観光地が改善を実証している」と評価された（表 5-13）。

表 5-13 GSTC-D アーリーアダプターにおける準備状況の評価結果

GSTC sections	A Destination management	B Social and economic benefits	C Cultural heritage	D Environment	Total indicators
Total Indicators Scored Green	23	9	6	17	55
Total Indicators Scored Yellow	4	4	4	3	15
Total Indicators Scored Pink	0	1	0	1	2
Total Indicators Scored Red	5	3	0	1	9
Total indicators Score N/A	0	0	0	0	0
Total Indicators	32	17	10	22	81

0（赤）＝文書または実施の証拠なし。

1（ピンク）＝文書が存在する。（法律、規制、政策、計画、戦略など）

2（黄）＝実施が実証/検証されている証拠や文書が存在する。（管理システム、監視システムなど）

3（緑）＝文書と実施の証拠が存在し観光地が改善を実証している。

出典）「GSTC Good Practice Evaluation（South Sardinia）」2013年より引用。

また、Visit South Sardinia は、ETISのパイロット・スタディにも参加しており、「ETIS and Accessible Tourism Awards」の第1位を受賞している。

カリアリ大学へのヒアリング等も踏まえると、Visit South Sardinia の場合は、GSTC-DやETISなどのKPIの使い方について、持続可能な観光のマネジメントに用いるというよりも、持続可能な観光に関する現時点の指標値を算出することで、他のヨーロッパ地域との比較等により、地域の持続可能性のレベルが「見える化」されることによる差異化・ブランド力向上、そして自治体、観光産業、住民に対する自信を深めるマイル・ストーンになっているのではないかと考えられる。

このようなプログラムに参加・修了したことなどは一つのきっかけとして、引き続き様々な取組みを継続し、実施していくことが重要である。

【参考】観光客の集中の緩和・観光の通年化ための対応策

ヒアリングによると、夏季に遍在する観光需要に対応するため、宿泊税により対策財源を確保するとともに、観光シーズンの拡大に向けた様々な対策に取り組んでいるという。詳細は以下のとおり。

○宿泊税による税収の確保

財政規模の小さいヴィッラシミアス市、ドムス・デ・マリア市では、0.5～2.5ユーロ/泊の宿泊税を課し、その財源を夏季に集中する観光需要に対応するための環境保全や観光政策等の費用に充てている（表 5-14、表 5-15）。カリアリ市でも、今後宿泊税の導入を予定しているという。

表 5-14 ヴィッラシミアス市における宿泊税

区分	税額
ホテル（4つ星以上）	2ユーロ/泊
ホテル（3つ星以下）	1ユーロ/泊
ホテル以外の宿泊施設（キャンプ場等）	0.5ユーロ/泊

注) 6月1日～9月30日に適用

出典) COMUNE DI VILLASIMIUS 「VERBALE DI ADUNANZA DEL CONSIGLIO COMUNALE N. 028」をもとに作成。

表 5-15 ドムス・デ・マリア市における宿泊税

区分		税額
ホテル	1つ星	0.5ユーロ/泊
	2つ星	1.0ユーロ/泊
	3つ星	1.5ユーロ/泊
	4つ星	2.0ユーロ/泊
	5つ星	2.5ユーロ/泊
キャンプ場		0.5ユーロ/泊
ホテル以外の宿泊施設	ユースホステル、貸し家、農業観光の宿泊施設、B&B等	0.5ユーロ/泊

注) 1月1日～5月31日、9月15日～12月31日は上記税額の30%減

出典) 「Comune di Domus De Maria」、「Approvato con delibera del Consiglio Comunale n 6 .del 16/02/2012」をもとに作成。

○観光シーズンの拡大に向けた様々な対策

・スポーツ観光推進（ヴィッラシミアス市）

市は、閑散期に行うことのできるサッカーやマラソン、トライアスロン、ヨット競技等のスポーツ観光を、CONI（イタリアオリンピック委員会）と協力して推進し

ている。

- ・ 会議招致、スポーツイベント開催（ドムス・デ・マリア市）

地元ホテル業者が閑散期にハイテク、医療、農業、電子等の分野（多国籍企業も参加）の会議を招致している。過去、市の協力の下、閑散期に民間ホテル事業者がトライアスロン（CHIA SARDINIA 70.3 TRIATHLON）、マラソン、自転車競技等を主催した。

- ・ 歴史的観光資源の発掘・活用（ドムス・デ・マリア市）

市は、海岸付近のフェニキア時代の墓、Chia の塔の近くのローマ時代の遺跡等歴史的観光資源を発掘し、新たな観光資源として活用している。また、島最南端の古い灯台（Faro Capo Spartivento）は、高級 B&B 施設として活用されている。

- ・ 農業振興によるグリーン・ツーリズム推進（ドムス・デ・マリア市）

市は、紀元前から作られている地中海フィーコ（いちじく）を、GI 制度（地理的表示に関する認定システム）を活用してブランド化、農産物を観光にからめたグリーン・ツーリズムを推進している。

- ・ 海洋資源を活用した観光等産業の推進（ドムス・デ・マリア市）

市は、海洋保護で得られた海洋資源を活用し、フィッシングツーリズム、小さな船を使った観光の導入、アラゴスタ（イセエビ）の養殖等の産業振興を促進している。

- ・ 通年型観光に向けたインフラの整備（ドムス・デ・マリア市）

冬期におけるホテルの暖房等、通年観光に向けたインフラ整備を促進している。

- ・ 結婚式の誘致（カリアリ市）

教会ではなく、歴史的な建造物である市役所や民間施設 6 か所を活用して、結婚式を誘致するイベントが行われている。

(4) まとめと考察

南サルデーニャは、比較的大きいとはいえ島嶼部が故に受入れ可能な容量に限界があったこと、また、周囲を海に囲まれているが故に海などの自然環境は一度破壊してしまつたら将来的にも致命的な問題となるといった環境保全への意識が高かつたことなどから、オーバーツーリズムによるネガティブ・インパクトが深刻化する前の段階から、こうしたインパクトにも着目がなされ、事前に保護規制が取られた。このため、現時点でさほどの深刻な影響も受けていないと思われる（初期の段階からネガティブ・インパクトにも着目しておく必要）。

また、観光による環境面への影響といった観点からの対応策が取られていたが、いずれも環境分野における制度が活用されていた。観光は多分野に様々な影響を及ぼしうるため、施策（対応策）についても様々な分野のツールを活用することが有効と考えられる（他分野の行政ツールも活用した（施策分野の縦割りを越えた）対策の必要性）

また、南サルデーニャでは、今回現地ヒアリングしたキャリア大学の Modica 教授が持続可能な観光への取組みの牽引役となっていると感じたが、観光政策のベクトルの向きを変える、あるいは一気に進めていくためには、こうしたキーパーソンの強いリーダーシップの存在が鍵となっており、組織体制をいかに整えようとも、キーパーソンの強いリーダーシップがなければ機能しないと考える（観光政策には「人」が重要）。

ただし、一人の強いリーダーシップに頼っていると、その人が変わると一気に後退してしまう可能性もあるため、現在 Visit South Sardinia（Modica 教授）が新規 DMO に対して行っているような知の伝承等を通じた個々人のリーダーシップの開拓は有効な策と考える。

第4項 (スペイン)カルヴィア

(1) 概況

①観光特性⁸⁹

カルヴィア市のあるスペインのマヨルカ島（バレアレス諸島）は地中海西部に位置し、バルセロナの南方約 200km に浮かぶ面積約 3,640km²（沖縄本島の約 3 倍）の島である。カルヴィア市はその南西部に位置し、島内第 1 の都市パルマの隣にある市である（図 5-26）。



図 5-26 マヨルカ島及びカルヴィア市の位置

出典) 世界地図 SEKAICHI ZU (<http://www.sekaichizu.jp/atlas/europe/country/spain.html>) をもとに作成。

カルヴィア市は、1960 年代までは人口が約 2,000～3,000 人であったが（図 5-29）、その後、太陽とビーチを目当てに欧州からの観光客が大勢訪れ、夏の観光地として地中海地域を代表する一大リゾート地として有名になった。1970 年代以降、海岸沿いに大規模なリゾート開発が行われ、急速に観光地化していった。その後、1980～90 年代には、リゾートホテルの乱立により、景観や自然環境が悪化していった。

地中海にあるマヨルカ島は、年間を通じて降水量が少ないことから水資源に限りがあり、大量の観光客を受け入れることは、物理的にも無理であったことなどから、カルヴィア市では、1990 年代から持続可能な観光に焦点を当てることになった。

カルヴィア市を含むマヨルカ島の訪問者数は年々増加傾向にあり、2015 年には約 1,200 万人⁹⁰が訪問している。マヨルカ島を訪れる観光客の居住地は、ドイツ（約 34%）、

⁸⁹ カルヴィア市及びバレアレス諸島大学へのヒアリング結果をもとに整理。

⁹⁰ カルヴィア市の訪問者数は不明であるが、マヨルカ島とカルヴィア市のホテルのベッド数から推計する

イギリス（約 20%）を始め、外国人観光客が全体の約 76%を占める（図 5-27）。

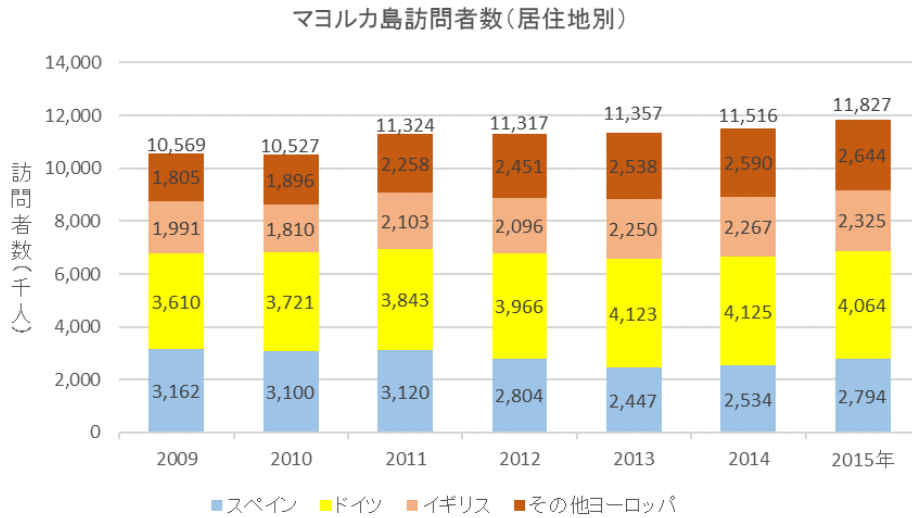


図 5-27 マヨルカ島における訪問者数の推移

出典) El Turisme a les Illes Balears anuari 2015 をもとに作成。

季節の特性として、夏季に訪れる割合が非常に高く、5～9月の5か月間にマヨルカ島では約 70%の観光客が集中している（図 5-28）。

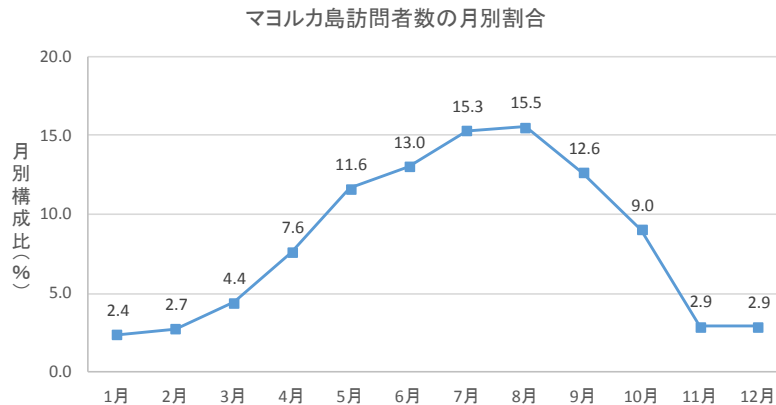


図 5-28 マヨルカ島訪問者数の月別割合

出典) El Turisme a les Illes Balears anuari 2015 をもとに作成。

カルヴィア市の人口は、1980年代から90年代にかけての急激な観光地化に伴い増加した。近年は5万人前後を推移している（図 5-29）。

なお、カルヴィア市へのヒアリングによると、夏の繁忙期に限ってはカルヴィア市の人口が5倍に増加（約20万人の観光客が流入）するという。

と、年間の訪問者数は約270万人と推定される（マヨルカ島訪問者数（11,827千人）×マヨルカ島全体に占めるカルヴィア市のベッド数の割合(23%)=2,704千人）。

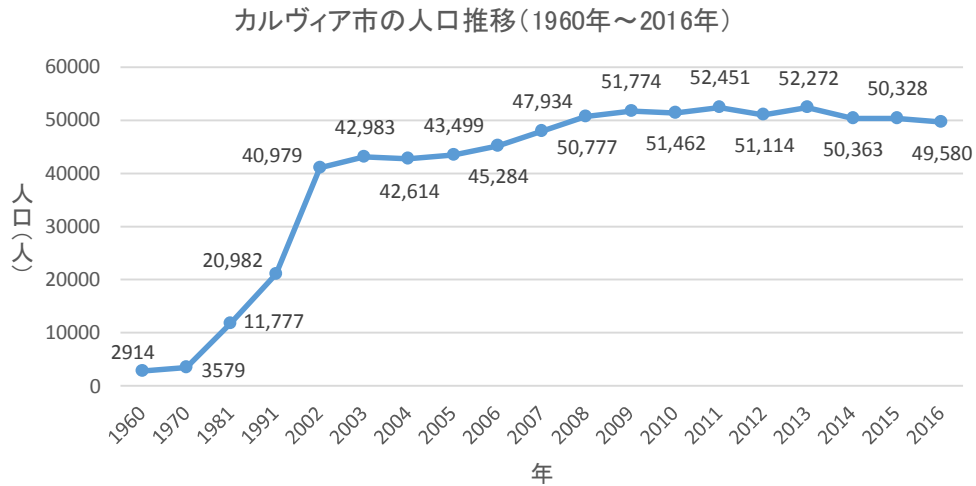


図 5-29 カルヴィア市の人口推移

出典) スペイン国立統計局 (Instituto Nacional de Estadística) をもとに作成。

2016年現在、カルヴィア市内のホテル（ホステルや観光客用アパートメント等は除く）の総ベッド数は約3.5万床で、マヨルカ島全体の約23%を占める（図 5-30）。

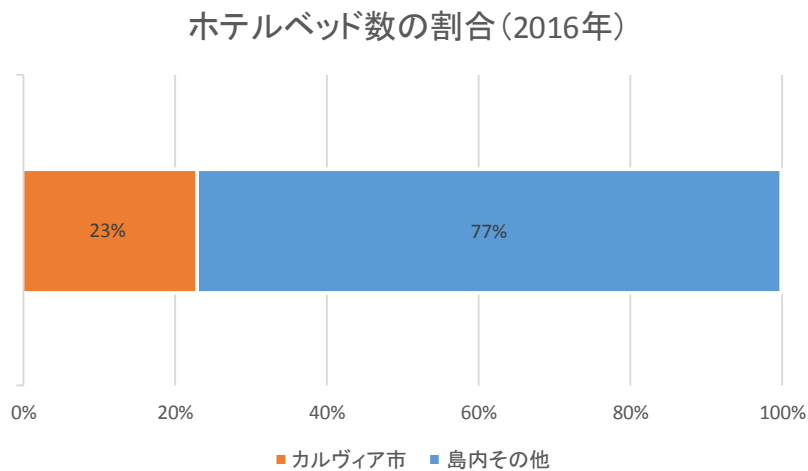


図 5-30 マヨルカ島のホテルベッド数の割合

出典) バレアレス諸島州政府 (Govern de les Illes Balears) をもとに作成。

②組織体制⁹¹

○カルヴィア市の組織体制

カルヴィア市はバレアレス諸島州が定める法律に従い、市独自の都市計画や環境保護条例等に基づき、具体的な政策を策定・実施している。また、マヨルカ島のホテルのうち、約 23%がカルヴィア市に集中していることから（図 5-30）、バレアレス諸島州の施策決定に対して比較的大きな影響力を有する。

カルヴィア市に DMO はなく、観光計画等は、全てカルヴィア市が実施している。

カルヴィア市の観光プロモーションは、国の DMO であるトゥール・エスパーニャ（TURESPAÑA）や、州の DMO である IBATUR（Instituto Balear de Turismo）も行っているが、市独自でも行っている。市の観光プロモーションや都市計画の策定・実施に当たっては、ツアー・オペレーター（Jet tours、Thomas Cook 等）や同市に発祥地とするホテルチェーン（Meliá グループ）、地元のコンサルタント会社（THR:Innovative Tourism Advisors）が支援している。

また、カルヴィア市には、通年で観光客を誘致するために、スポーツ活動や文化活動、イベントの開催をするための準備・普及・振興・資金調達を実施している官民で組織された「カルヴィア財団 2004（Calvià Foundation 2004）」という非営利団体がある⁹²。

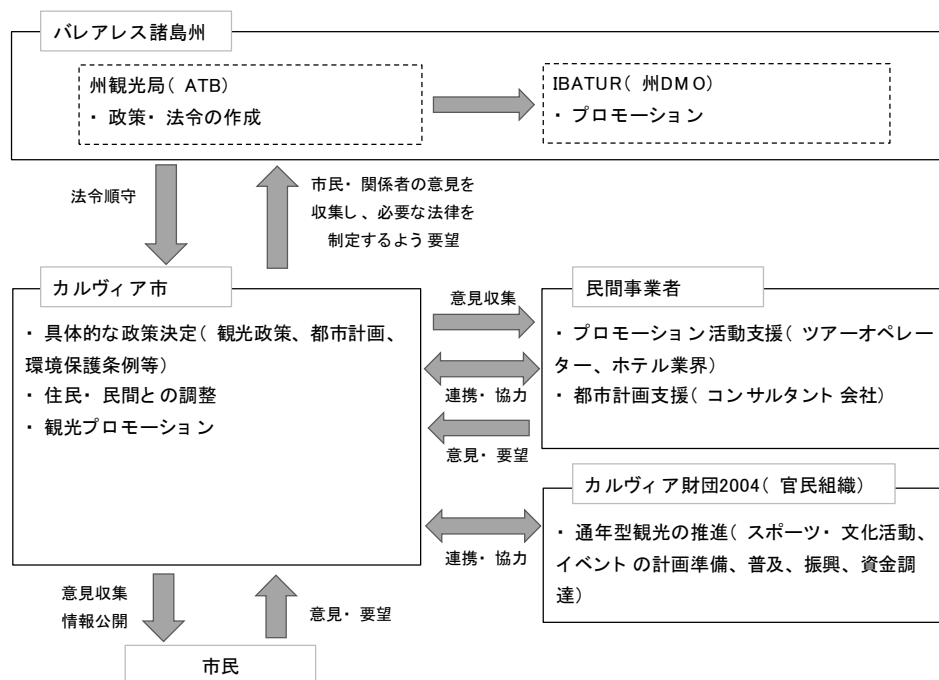


図 5-31 バレアレス諸島州・カルヴィア市・関係者（市民・民間事業者・カルヴィア財団 2004）の関係
出典）カルヴィア市へのヒアリング結果をもとに作成。

⁹¹ カルヴィア市へのヒアリングによる。

⁹² <https://www.fundacioncalvia.com/blank-hrwul>

また、カルヴィア市は、2020年から2030年までに、どのような観光を目指すべきかを議論する多様なステークホルダーの参加による観光フォーラムを3か月に1回開催しており、そのフォーラムの討議内容は、市の戦略計画に反映されることとなっている。

フォーラムの参加者は、ホテル組合、飲食業界、タクシー連合、大学関係者、地域住民の代表メンバー等で構成され、全体で約50人の規模となる。

議長はカルヴィア市長が、副議長は商工観光担当副市長が務め、行政側から、カルヴィア市議会の各政党代表者、市の観光担当部局や戦略プロジェクトの責任者が参加する。その他、マヨルカ商工会議所事務総長、マヨルカ観光振興（Fomento del Turismo de Mallorca）事務総長や、カルヴィア財団2004及び市法務サービスの技術者の中から市長が評議員として任命する2名のほか、市内5地域のホテル組合や飲食業協会、商店協会、地域タクシー連合等、サービス業の協会、財団及び企業連合から選任される評議員も参加、さらに、労働組合連合やバレアレス諸島大学、観光分野の専門家、地元住民、消費者団体の代表者も参加している。

○「ローカルアジェンダ21」の組織体制（1990年代）

「ローカルアジェンダ21」は1992年にブラジルのリオデジャネイロで開催された「環境と開発に関する国連会議（地球サミット）」において宣言された21世紀に向けての地域レベルの行動計画で、1）人口と生活の質、2）自然・土地・海洋システム、3）文化遺産、4）経済とツーリズム、5）都市計画、及び6）環境（水・エネルギー等）の6つのテーマで構成されている。

これは、住民や企業、行政が参加して持続可能な観光に取り組んだ、世界初の試みとも言われており、計画の策定にあたっては、地域毎に住民と協議しながら地域行動計画を策定していったという。なお、市民フォーラムのテーマ別委員会（Citizens' Forum Thematic Commissions）には150人以上の市民が参加し、市民は6つのテーマ毎にまとめられた報告書を評価することができた。

③カルヴィア市における観光に係る問題発生の経緯

カルヴィア市は、(1)①に記載のとおり、1980～1990年代にホテルの乱立等により、景観や自然環境が悪化、1990年代から持続可能な観光への取組みを始めた。当時の対策は、受け入れられる観光客の上限を増やすとともに、一部地域への集中を抑制するものだった（(3)③において後述）ため、地域の集中による問題は一定程度解消されている。

他方、最近では、夏期は極度に過密状態、それ以外の閑散期は極度に過疎状態といった時期の集中による問題が深刻化している。

(2) 発生している／していた問題事例⁹³

ヒアリングをもとに、カルヴィア市における外国人観光客急増に伴って発生した主な問題事例を整理した（表 5-16）。バルセロナ同様、いずれも観光客（総数）が過剰になることに伴って発生するものではあるが、「地域の集中」、「時期の集中」及び「民泊関係（都市部の既存建築物が宿泊施設として過剰又は違法に供給されること等による問題）」によるものの大きく3つに分けて整理した。

表 5-16 観光客増大による主なネガティブ・インパクト

区分	主な問題事例	地域社会	経済	環境
地域の集中 ^注	海岸沿いの建造物乱立による景観・自然環境悪化	—	—	○
時期の集中	増大する観光客に対処するための予算不足	—	○	—
	住民に対する経済的負担増（不動産）	—	○	—
	市内の混雑・渋滞・騒音	○	—	○
	ゴミの増大	—	—	○
	閑散期における失業者の発生	—	○	—
	閑散期における施設の維持管理	—	○	—
民泊関係	観光ピーク時の水、エネルギー消費増大	—	—	○
	宿泊施設周辺の騒音等による住民との軋轢	○	—	—

注) 問題発生エリアは主に海岸地域。

(3) 問題事例への対応策

ヒアリングによると、「地域の集中」による問題については、1990年代の対策によって一定程度解消されており、「民泊関係」による問題については別制度により対策実施中とのことにつき、カルヴィアでは、「時期の集中」の問題への対応策に着目し、ヒアリングを行った。対応策として主だったものは以下のとおり。

- ・ 閑散期における失業対策
- ・ 通年型観光コンテンツの充実・整備

①地区の再生と閑散期における失業対策

○カルヴィア・ビーチプロジェクト⁹⁴

1980年から90年代にかけて急速に観光地化されたカルヴィア市は、長年に渡って地中海地域で人気の夏の観光地であった。しかし、低予算旅行や北アフリカ地中海沿岸地域等の新たな競争相手の出現、2000年代後半の不動産バブル崩壊の影響が長引

⁹³ カルヴィア市へのヒアリングによる。

⁹⁴ Meliá Hotels International-Calvia Beach Project 及び Meliá Hotels International をもとに整理。

き、深刻な経済危機に陥った背景から、市内のマガルフ地区をはじめとする高級リゾートホテルのサービスが徐々に低下、高所得層の観光客の減少に苦しみ始めた。

そこで、マヨルカ島を本拠地とする世界的なホテルチェーン（メリア・インターナショナル）は、カルヴィア市とバレアレス諸島州の支援・協力のもと、2012年より成熟した観光地の持続可能な再生を目指す総合的な取組み「カルヴィア・ビーチプロジェクト」を開始した。

このプロジェクトは、マガルフ地区にある11のホテルの改装や国際レジャーブランドの誘致、ショッピングモール等の建設により、マガルフ地区を再生し、国際的な地位を高め、地元の観光産業の収益性と持続可能性を高めることを目標としている。

プロジェクトの進行にあたり、海岸沿いにある古くなった2つのホテルを買収するため、地元パートナー⁹⁵との合弁ベンチャーが創設された。また、メリア・インターナショナルは2012年から2016年の間に9つのホテル（3,500以上の客室）を改装し、マガルフ地区の海岸線の風景を変えた。

このプロジェクトは2018年完了を予定しており、ホテルやショッピングモールの他に公共スペースや歩行者専用道路も設置され、ホテル併設のレストランは地元住民にも開放され、公共利用のための地下駐車場も提供される見込みである。

カルヴィア・ビーチプロジェクトは、観光地のイメージ向上や他の観光関連施設の活性化、新たな雇用の創出（ホテルとショッピングモールで260の新たな雇創出）にプラスになると考えられ、民間企業と公的機関の良好な協力関係を表している一例である。



図 5-32 カルヴィア・ビーチプロジェクトの完成予定図の一部

出典) Meliá Hotels International より引用。

⁹⁵ ヒアリングによると、マヨルカ島の観光開発では、建設はすべて地元企業が行い、観光地で提供される物資や食材もすべてスペイン又はマヨルカ島産のものが使用されていることから（自発的な行為）、リーケージの問題は発生していないという。リーケージは島嶼部の方が対策はとりやすい傾向にあるものと推察される。

○失業保険による失業対策

閑散期（冬期）は雇用が少なく失業者が増えることから、失業者に対して国から一時的に失業保険が支払われる。ただし、失業保険が出るのは3か月のみであるため、出ない期間の取扱いは検討課題であり、通年型観光の拡大により対応する方針である。

②通年型観光コンテンツの充実・整備

○スポーツツーリズム

観光シーズンの延長（通年型観光地）を図るため、夏期以外も体験可能なスポーツツーリズム（ハイキング、マウンテンバイク等）の推進を図っている。スポーツツーリズムは、閑散期対策（時期の分散）とともに場所の分散（内陸部に経済効果）にも繋がっており、また、スポーツ関係施設を整備し、住民も使用できるようになることで、住民にもメリットがある。

○健康ツーリズム

「トラムンターナ」という世界遺産に認定された山の観光地を活かしたハイキングやトレッキング、マウンテンバイクなど、健康に特化した観光を目指している。

○MICE

上記のほか、コンGRESホール建設（会議誘致）により、冬季のオフ・シーズンにも訪問客を確保し、観光シーズンの長期化を目指している。

【参考】1990年代の観光客急増への取組み

1990年代に発生した観光客の急増に対処するため、破壊された自然環境・景観の回復、混雑緩和を図り、質の高い観光を目指すため、以下のような抑制策・受入策・マネジメント策を同時並行で実施していた。

（抑制策）

- ・ホテルのベッド数のライセンス化
- ・ゾーニングの導入

（受入策）

- ・水資源の確保・ゴミ処理施設等の整備（受入容量拡充策）
- ・質の悪い宿泊施設の取壊し等

（マネジメント）

- ・指標を用いたマネジメント

○ホテルのベッド数のライセンス化（抑制策）

1996年にホテルのベッド数の上限を規制（ベッド数上限：6万床）し、ホテルベッド数のライセンス制（18ユーロ/床）を導入した（州法）。古いホテルが取り壊された場合に、同数のベッド数のライセンスを購入することで、同規模の、より質の高いホテルを建設することができる。これにより、観光客数を適正にコントロールし、質の高いホテルの確保を実現している。なお、ライセンスの管理は州DMO（バレアレス諸島州観光局）が行っている（図5-33）。

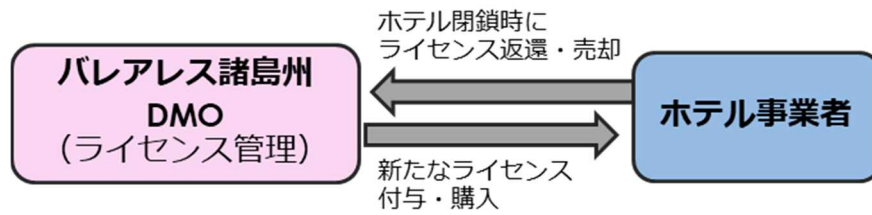


図 5-33 ホテルベッド数のライセンス制のイメージ

○ゾーニングの導入（抑制策）

カルヴィア市は、1999 年に都市計画の手法を用いてゾーニングを導入し、居住と観光スペースを分離した（図 5-34）。このゾーニングにより、住民との軋轢発生回避に加え、無秩序な開発等を抑制することが可能となった。

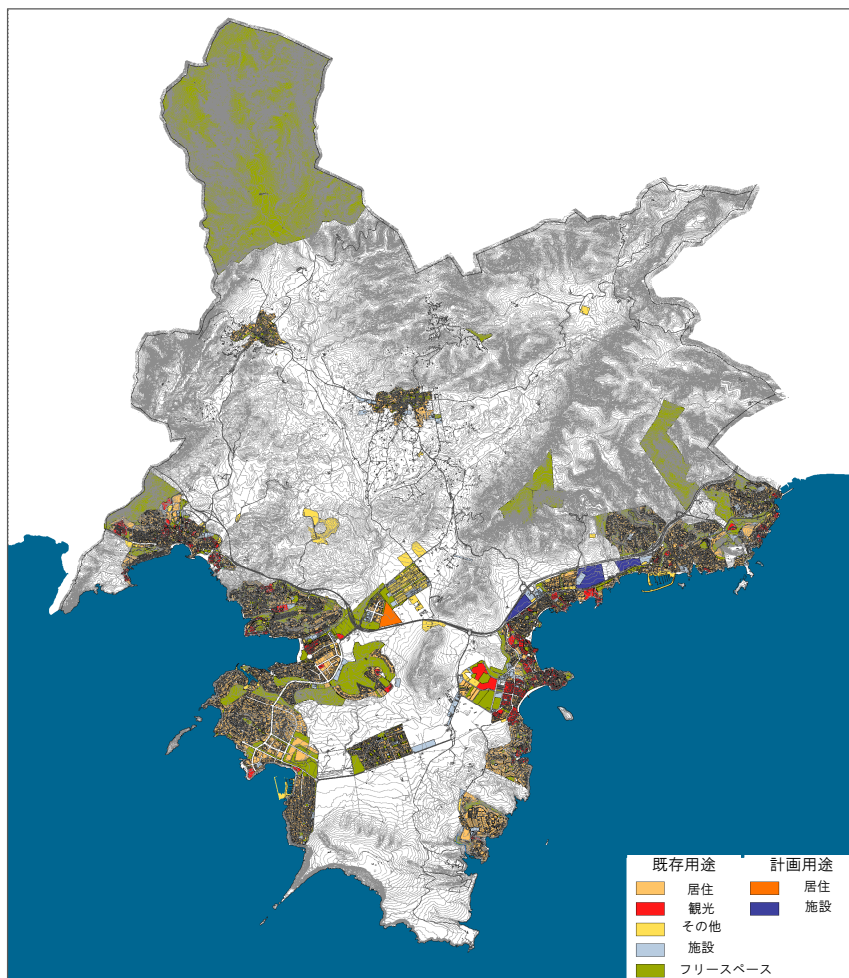


図 5-34 ローカルアジェンダ 21 におけるゾーニング

出典) カルヴィア市資料 (Revisió Pla General Municipal Línies Bàsiques de Planejament) より引用。

○水資源の確保・ゴミ処理施設等の整備（受入策）

1990年代に、観光客増大に伴う水不足問題に対し、海水から塩分を除去して水を生成する施設を整備した。

また、繁忙期に対応できるようにするため、大型のゴミ処理場／空港を整備することにより、受入れ可能な物理的容量を拡大・確保している。

○質の悪い宿泊施設の取壊し等（受入策）

海岸線等における緑地回復のため、質の悪い古ホテル等を取り壊したり（30棟以上）、5万haの非開発区域を指定して土地を買収したりして、公共スペース・公園等の緑地エリアを創出するとともに、同エリアの新規建設の禁止等を行った。

また、景観・自然環境（観光資源）を保護するために、エネルギー・廃棄物対策（新規ホテル・ Condominiumへの太陽光パネル・温水装置の設置義務化、リサイクルの促進等）が行われた。これらは、いずれも質の高い観光に貢献した。

○指標を用いたマネジメント

「ローカルアジェンダ21」では、6つの主要テーマ（人口と生活の質、自然・土地・海洋システム、文化遺産、経済とツーリズム、都市計画、環境）毎に、現状を評価するための指標を用いて分析している。

（4）まとめと考察

カルヴィアは、小さな島国が故に、都市基盤や水・エネルギー等の観点から受け入れ可能な容量が限定されてくるが、対応策の内容等は同じ島嶼部であっても南サルデーニャとは異なる（**地域特性に応じて発生する問題や対応策等が異なることには十分に留意する必要**）。

こうした事情や、1970年代以降の急速な観光地化を背景に、バルセロナと同様のハード・ソフトを組み合わせ、抑制策・受入策・マネジメント策が同時並行で実施され、量ではなく質の高い観光が目指されるようになった。

夏期等一時期への集中を抑制し、閑散期への分散を図っていくためには、行政だけではなく、通年型観光の開発等、民間企業等との連携が必要不可欠と考えられる。

第3節 まとめ

第1項 地域における観光の位置づけと問題・対策事例の個別性

海外の現地調査で、例えばサルデーニャ島（南サルデーニャ）とマヨルカ島（カルヴェリア市）は同じ島嶼部で、ともにビーチリゾートとして有名であるものの、発生している／していた問題は、ゴミの増大や自然環境の悪化等同様の事例もあれば、ホテルの乱立や市内の交通渋滞等、一方でしか発生していない問題もあった。

また、例えば、ゴミ増大の問題については、サルデーニャ島では分別の徹底と違反者への罰則徹底で対応する一方で、マヨルカ島では、ゴミ処理場を整備したなど、対応策も異なっていた。

このように、発生する問題・対応策については、例えば島嶼部であればこの問題が発生するといった特性に応じた統一的な事象はなく、同様に、この問題にはこの対応策が有効といった統一的な解法もない。発生する問題は、例えば、観光地の様々な地域特性・プロファイル（観光資源特性、地理的特性、ライフサイクル、インフラ整備状況等）によって大きく異なり、講ずる対応策も、第1章第1節において本調査では取り扱わないこととした、地域における観光の位置づけによっても大きく異なる。

このため、本章の海外事例調査の結果は、先行事例として参考にはなれども、同様の手法を講じたとしても同様の結果となるとは限らず、各地域において個別に問題を抽出し、対応策を検討していく必要がある。

第2項 縦割り・横割りを越えた総合的な取組み

(1) 施策分野の縦割りを越え、様々な手段を用いた総合的な施策

「観光」は様々な分野、部署、法令等に関わりがあり、互いに影響を及ぼし合うものである。海外事例を見ると、観光施策として、都市計画、交通政策、保安対策、環境政策等様々な分野の施策が用いられるとともに、規制（法令）や課税（宿泊税、通行税等）、都市計画的手法（ゾーニング等）等、様々な手段・手法が用いられている。

我が国でも、様々な施策分野に観光の観点は取り入れられつつあるものの、観光施策としては引き続き従来型の観光プロモーション等が主となっていると考える。

観光プロモーション等が重要であることはもちろんのことではあるが、今後我が国が観光先進国として更なる高みを目指す上では、これまで以上に様々な施策領域の様々な手法を活用しながら総合的に観光施策を行っていく必要があると考える。

(2) 行政区域や業種の縦割りを越えた連携・協働

観光客の地理的分散、時期的分散等を図っていくためには、他地域や広域行政、民間事業者等他との連携が必要不可欠である。海外では、そうした連携・共通利益を実現するための施策検討を専門的に行う協働機関を設置している例もある。

我が国でも、都道府県と市区町村等自治体相互間や官民等の連携・協働は行われているものの、今後さらに効果的・効率的な分散化策等を実施する余地があるのではないかと

と考える。効果的・効率的に観光客の分散を図り、持続可能な観光を実現していくためには、広域～地域、地域相互間、官民等他との連携・協働が必要であり、課題に応じて柔軟な組織体制を組むのも一案である。

第3項 ネガティブ・インパクトへの着眼と受入策・抑制策の組合せによる質の高い観光

(1) ネガティブ・インパクトへの着眼

海外事例をみると、観光のインパクトをポジティブ、ネガティブ両面から捉えて分析し、必要となる対策が実施されていたのに対し、我が国の自治体・DMO等では、ポジティブ・インパクトのみの計測が多く、呼込策・受入策が多く実施されている一方、現状ネガティブ・インパクトは特段計測されない傾向にある。

今回の調査対象は、いずれも既に観光によるネガティブ・インパクトが発生し何らかの対応策を講じているところとしたが、海外のこうした先例があるからこそ、発生してから対策を講ずるのではなく、未然に防ぐ意味でも、事前に観光によるネガティブ・インパクトにも目を向けておく必要がある。例えば、珊瑚礁といった自然資源などは一度失ってしまうと将来的に致命的な問題となったりすることもある。

観光ビジョンの目標を達成して、今後ますます訪日外国人観光客を増やしていくと、ネガティブ・インパクトが一層顕在化し、地域の発展の大きな障害となる可能性もあるため、ポジティブ・インパクトに加えて、ネガティブ・インパクトへの事前の着眼も必要と考える。

(2) 受入策と抑制策の組合せによる質の高い観光

オーバーツーリズムやネガティブ・インパクトに直面した海外の事例をみると、観光客の抑制策だけでなく、併せて受入策も組み合わせることで、量より質、質の高い観光の実現に取り組んでいた。

他方、我が国の観光施策には受入策が多い一方、抑制策は少なく、オーバーツーリズムによって観光客の満足度が低下する例も一部で見られる。

今後、我が国が観光先進国を目指し持続可能な観光としていくためには、ネガティブ・インパクトにも着目しつつ、状況に応じて、受入策と抑制策を適切に組み合わせながら実施し、質の高い観光を実現していく必要があると考える。

第4項 データに基づくマネジメント

調査した海外事例では、持続可能な観光指標として様々な指標をKPIとして設定し、それによって課題を抽出して対応策を検討・実施、そしてそれを更に分析して改善を図るといったデータに基づくマネジメントが行われていた。

もちろん、我が国でも、KPIとして「延べ宿泊者数」、「観光消費額」等が設定されているものの、KPIの計測・分析によって課題を抽出して対応策を検討・実施し、結果を分析するといったPDCAサイクルの流れのなかで果たす役割といった観点では、一層の活用ができると考える。また、第1項に記載したとおり、発生する問題や講ずる対

応策は個別性が高いため、網羅的な項目でチェックしていくことは有効と考える。

具体的には、KPIとして、様々な視点からの様々な指標を設定するとともに、分析対象のデータ等についてもより幅広い情報を取り扱う余地があると考え。

今後、一層増やしていく訪日外国人観光客によるネガティブ・インパクトに適切に対処し、観光のポジティブ・インパクトを最大化するためにも、専門的に分析する体制の整備等のフィージビリティの観点も踏まえながら、我が国に適した持続可能な観光指標の設定も含め、マネジメント手法を検討・確立していく必要があると考える。

第5項 変化の起爆剤とリーダーシップ

バルセロナの例にみたように、これまでの観光政策のベクトルの向きを変え、「持続可能な観光」の取組みに着手するには、起爆剤の役割が大きく、強いリーダーシップを持つキーパーソンが存在が非常に重要である。また、海外現地調査を通じて、形だけ整えても意味がなく、観光政策には「人」が必要であると感じた。

他方で、キーパーソンとなる人が不在になると取組みが止まったり、一気に後退したりすることもあると考える。そうならないためにも、キーパーソンの後継者の育成を合わせて行っていく必要があると考える。

第6章 まとめ

調査の結果、我が国が観光先進国を目指し、持続可能な観光としていくためには、今後は以下が重要との示唆が得られた。

(総合的な視点・目線と総合的な施策・取組み)

第4章で我が国における持続可能な観光に向けた課題で分析を行ったとおり、

○我が国が観光先進国を目指し、持続可能な観光としていくためには、今後、観光は経済だけでなく、地域社会や環境にも影響を及ぼす(ポジティブ・ネガティブともに)ことにも着目し、環境政策等他分野の施策とも連携しながら、経済、地域社会、環境といった視点で取り組んでいく必要がある。また、その際、マネジメントの視点も重要である。

○また、「観光客」や「観光事業者」といった目線に加えて、「住民」や「観光従事者」、「地域産業」や「環境団体」など様々な主体の目線も考慮するとともに、そうした利害関係者との調整機能が必要である。

具体的には、例えば、

○今後、訪日外国人観光客を一層増やしていくなかで、観光施策の検討にあたっては、地域で暮らす(住む、働く等)人々の満足度など受け入れ側社会の満足度といった観点も必要であるし、定量的に把握できる観光消費額も地元製品の消費割合等きめ細かく分析したり、観光由来の雇用者も数だけでなく質に着目したりなど、より広い視野で、かつきめ細かく経済的便益(損益)を捉えていく必要があると考える。

加えて、第5章でまとめたように、

○観光政策の推進にあたっては、今後は都市計画等様々な分野の、規制・課税等様々な手段・手法を活用しながら施策を検討していく必要がある。

○また、観光客の分散等には、広域・地域、地域相互間、官民、異業種間等他との連携が必要である。なお、その際、課題に応じて柔軟な組織体制を組むのも一案である。

(問題の個別性と網羅的なチェック機能(データに基づくマネジメント))

第5章でまとめたように、

○発生する問題は、観光地の地域特性・プロファイルによって大きく異なり、講ずべき対応策も、地域における観光の位置づけ等によって大きく異なるため、各地域において個別に問題を抽出し、対応策を検討していく必要がある。

○また、このように、観光地で発生する問題や有効な対応策は個別性が高いため、網羅的な項目で観光地の状況をチェックし、データに基づきマネジメントすることも検討していく必要がある。

(ネガティブ・インパクトへの早期着眼と受入策と抑制策の組合せによる質の高い観光)
第5章でまとめたように、

- 例えば、環境問題などのように、一度発生すると将来的に致命的な問題になる可能性もあることや、海外でも既に顕在化している問題事例もあることなどから、訪日外国人観光客の一層の増加に向け、今後はネガティブ・インパクトにも着眼しておく必要がある。
- また、観光は地方創生、経済効果等様々な効果が期待できるものであるが、観光客が急激に増えたり、増加しすぎたりした場合、地域社会にネガティブ・インパクトを及ぼす可能性もある。訪日外国人観光客を一層増やしていくなかでは、訪日外国人観光客の量だけでなく質やネガティブ・インパクトにも着目しつつ、経済、地域社会、環境等への影響も踏まえながら、今後は受入策と抑制策を組み合わせ、質の高い観光を実現していく必要がある。

おわりに

○地域づくりにおける「観光」の位置づけの明確化

「持続可能な観光」ありきではなく、まずは各地域において持続可能な地域づくりを検討する必要がある、そのなかで観光の役割や位置づけについて検討・明確化する必要がある。それによって観光客の受入スタンスも、ネガティブ・インパクトに対する対応方策も異なる。

○一人一人がリーダーシップを

今後、我が国が観光先進国として次のステップに移り、「持続可能な観光」の取組みに着手することになった際には、強いリーダーシップを持つキーパーソンの存在は、起爆剤としてはとても重要となる。他方、それらを継続的な取組みとしていくためには、起爆剤としてのリーダーシップだけでなく、一人一人がリーダーシップを取れるよう人材を育成していく必要がある。

○今後に向けて

今回 UNWTO ガイドブックの体系軸を用いて概括的な分析を試みたが、我が国では不要な／当てはまらない区分・項目等も多く、今回の課題等も踏まえ、今後も引き続き、我が国における持続可能な観光政策のあり方の検討に資する調査研究を行っていく。

謝辞

本調査研究を進めるうえで、二神真美氏（名城大学外国語学部 教授）、山田桂一郎氏（JTIC.SWISS 代表）には調査研究全般にわたり非常に有益なご助言をいただいた。

また、NPO 法人日本エコツーリズムセンターの森高一共同代表理事、高山傑理事、公益財団法人日本交通公社の中島泰主任研究員、日本政府観光局（JNTO）本部、GSTC メンバーシップコーディネーターの貝和慧美氏、海外ヒアリング調査にあたっては JNTO マドリード事務所の皆様にも大変お世話になったので、ここに記して感謝の意を表したい。

参考文献

ウェブサイトへの最終アクセスは、平成 30 年 3 月 16 日である。

Our Common Future Chapter 2: Towards Sustainable Development, UN Documents: Gathering a Body of Global Agreements (1987)

Sustainable Development of Tourism - Definition <http://sdt.unwto.org/content/about-us-5>

「観光分野における持続可能性指標開発の系譜」二神真美（観光文化 216 号）

外務省「SDGs（持続可能な開発目標）持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」

http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/oda/about/doukou/page23_000779.html

富士通総研「サステイナブル・ツーリズム国際認証取得の重要性」（2017 年 2 月 24 日）<http://www.fujitsu.com/jp/group/fri/report/newsletter/2017/no17-006.html>

Institutional Relations and Resource Mobilization - Tourism and the SDGs

<http://icr.unwto.org/content/tourism-and-sdgs>

「Critical thinking to realize sustainability in tourism systems : reflecting on the 2030 sustainable development goals」(The Journal of Sustainable tourism) Karla Beluk, Christina T. Cavaliere, Freya Higgins-Desbiolles

「持続可能な観光のための指標システムの例」グラハム・ミラー（観光文化 216 号）

「欧州の先行事例に学ぶ「持続可能な観光のための指標」の導入過程—イギリス・アイルランド視察報告による」清水雄一（観光文化 222 号）

ニセコ地域における外国人の観光と投資状況に関する報告書（日本貿易振興機構 北海道貿易情報センター）2006 年 1 月

Whistler 2020 Plan(second edition) 2007/06、WHISTLER - Community

Monitoring<https://www.whistler.ca/municipal-gov/community-monitoring>

CONVENTION ESTABLISHING THE SUSTAINABLE TOURISM ZONE OF THE CARIBBEAN

「オーストラリアにおける指標を活用した観光地の管理運営モデル」寺崎竜雄（観光文化 216 号）

THE CONFLICTS OF TOURISM AND ENVIRONMENT ON THE COASTS OF THE MEDITERRANEAN COUNTRIES, Lidija Petric (1997)

Tourism Impacts, Planning and Management, Peter Mason (2003)

THE EFFECTS OF TOURISM IMPACTS UPON QUALITY OF LIFE OF RESIDENTS IN THE COMMUNITY, Kyungmi Kim (2002)

「観光まちづくりのエンジニアリング 観光振興と環境保全の両立」（国土総合研究機構観光まちづくり研究会、安島博幸監修、学芸出版社、2009）

Ecology and Our Endangered Life-Support Systems, Eugene P. Odum (1989), Sinauer Associates

Measuring Social Carrying Capacity: An Exploratory Study, Jesus Manuel Lopez-Bonilla ほか

(2007)

THE CONCEPT OF CARRYING CAPACITY IN TOURISM, J. Zelenka, J. Kacetl (2014),
Economic Interferences

「観光地の発展周期に関する考察」リチャード W.バトラー（毛利公孝、石井昭夫
訳）、立教大学観光学部紀要（2002）

観光庁「日本版 DMO とは？」 http://www.mlit.go.jp/kankocho/page04_000048.html

観光庁「日本版 DMO になるには」 http://www.mlit.go.jp/kankocho/page04_000049.html

「持続可能な観光のための指標研究—欧州における研究事例との比較から」中島泰
（観光文化 228 号）

MANAGING AND PROMOTING SUSTAINABLE AND ACCESSIBLE TOURISM
DESTINATIONS, Brussels, 28 January 2016

Big data meets tourism: Catalonia launches project to turn Barcelona province into a smart and
sustainable destination

<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/15851/attachments/1/translations>

Tourism Council

<http://ajuntament.barcelona.cat/turisme/en/tourism-council/what-it>

About the PEUAT

<http://ajuntament.barcelona.cat/pla-allotjaments-turistics/en/>

持続可能な観光都市をめざす ～ローカルアジェンダ 21～（全国地球温暖化防止活動
推進センター）

http://www.jccca.org/trend_world/activity_case/img/case01_04.pdf

「観光と環境に関する調査報告書」（平成 20 年 2 月）国土交通省

SUSTAINABLE URBAN MOBILITY PLAN AND CURRENT ACTIONS IN MILAN, Arch.
Maria Berrini AMAT Milano, CEO, OCTOBER 2016

Innovative rural tourism project in Italy demonstrates national replication potential

<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/15851/attachments/3/translations>

Italy's Big Six join forces in pioneering sustainable tourism network

<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/15851/attachments/4/translations>

13th Global Forum on Tourism Statistics, Modeling economic monitoring systems of tourism
impacts at the sub-national level, P. Modica, A. Capocchi, I. Foroni, M. Zenga, E. Scanu, S.
Aledda

CLIMATE CHANGE AND ITS EFFECTS ON TOURISM. THE CASE OF SARDINIA,
Ambra Loi, Cactus Tourism Journal Vol. 12, Issue 2/2015

GSTC Good Practice Evaluation, South Sardinia, Dr. Louise Twining-Ward, August 10, 2013

Rottneest Island Management Plan 2014-19, Rottenest Island Authority

<http://ria.wa.gov.au/~media/rotnnest-island-authority/corporate/management-plan-and-legislation/rotnnest-island-management-plan-2014-19.pdf>

自然遺産管理とツーリズムが共存する仕組み（2006）小林英俊

Kaikoura to lead the way in sustainable tourism, Scoop Independent News, 2014.2
<http://www.scoop.co.nz/stories/BU0402/S00178/kaikoura-to-lead-the-way-in-sustainable-tourism.htm>

Kaikoura 2025 Long-term Plan, Annual Plan, Annual Report, Kaikoura District Council
<https://www.kaikoura.govt.nz/our-council/publications/#longterm>

Kaikoura, NZ: a community united in conservation, 100% PURE NEW ZEALAND
<http://media.newzealand.com/en/story-ideas/kaikoura,-nz-a-community-united-in-conservation/>

Planning for Sustainable Tourism, 2006, Dept. of Business, Economic Development and Tourism, Hawaii

Hawaii Tourism Strategic Plan: 2005-2015, Hawaii Tourism Authority Board of Directors
「DMO 観光地経営のイノベーション」高橋一夫（2017）学芸出版社
「訪日外国人旅行者の旅行行動特性ならびに諸外国における DMO の特徴」（第 38 回総合的交通基盤整備連絡会議 基調講演資料）古屋秀樹（2017）

Avebury World Heritage Site Residents' Pack, icomos Cultural Heritage and Conservation News from Around the World
<https://icomosuk.wordpress.com/2008/08/18/avebury-world-heritage-site-residents%E2%80%99-pack/>

Avebury Residents' Pack launched, Gazette & Herald
http://www.gazetteandherald.co.uk/news/2394389.avebury_residents_pack_launched/

「先進的取組の普及による関西における外国人受入環境整備の促進に関する調査報告書」（平成 29 年 2 月）経済産業省近畿経済産業局

Living with World Heritage (Roros, Norway 13-16 May 2012) Conference Report, Norwegian Ministry of the Environment

Certification Program: Knowledge to be a Good Host
<http://www.roros.no/en/certification-program-knowledge-to-be-a-good-host/>

Sustainable tourism in Norway, Ingunn Sørnes
「世界遺産と観光振興－インドネシア・バリ州ジャティルイ村の事例－」NI NENGAH SUARTINI（専修人間科学論集 社会学篇）（2015）
「世界遺産登録後のバリ島ジャティルイ村の変化－慣習村間の対立と「多元的集団構成」－」永野由紀子（専修人間科学論集 社会学篇）（2016）
「パラオ共和国における観光の現状と課題：持続可能な観光への取組」宮国薫子（琉球大学・経済研究（第 89 号）2015 年 3 月 pp.79-88）

Palau Responsible Tourism Policy Framework, Ensuring a Pristine Paradise. Palau for everyone 2017-2021, Bureau of Tourism, Ministry of Natural Resources, Environment and Tourism, Republic of Palau, December 2016
「パラオ共和国における観光振興と調和した自然保護政策の展開に関する研究」飯田晶子、武正憲（ランドスケープ研究 78 (5), 2015）

Botswana & Sustainable Tourism, Wild Asia

<https://www.slideshare.net/wildasia/botswana-sustainable-tourism>
Developing Tourism in Botswana: Progress and Challenges, Chad Leechor and Mike Fabricius
Slovenia Green turns sustainable tourism into a national success model (2016.1)
<https://ec.europa.eu/docsroom/documents/15851/attachments/6/translations/en/renditions/pdf>
Development of Sustainability in Tourism on National Level Slovenia Green, Jana Apih
(2017.7) <https://skupnostobcin.si/wp-content/uploads/2017/07/zelena-shema-slovenskega-turizma.pdf>
Ljubljana is a champion in sustainable tourism, Kongres Magazine
<https://www.slovenia-convention.com/ljubljana-champion-sustainable-tourism/>
Slovenia is hosting the leading experts of sustainable tourism, Region of Central Slovenia
B2B/Press (2016.8)
<https://www.visitljubljana.com/en/b2b-press/press-releases/slovenia-is-hosting-the-leading-experts-of-sustainable-tourism/>
Sustainable development and integrated planning mark Europe's new green capital, Priscila Pacheco (TheCityFix), 2014.8
<http://thecityfix.com/blog/sustainable-development-integrated-planning-european-green-capital-2016-award-ljubljana-slovenia-vision-2025-mobility-priscila-kichler-pacheco/>
「コスタリカにおける「エコツーリズム」イメージの創造と近年の変化」日本国際観光学会論文集第19号, 77-82, 2012.3
「パラオ共和国におけるエコツーリズム促進と観光振興予備調査：エコツーリズム促進と観光振興に関する課題と提言」笹川太平洋島嶼国基金, 2015.9
Sustainable Holidays. Spreading Smiles. Sustainable Holidays Plan: 2012-2014, TUI Travel PLC
<https://www.tuigroup.com/damfiles/default/nachhaltigkeit/TUI-Travel-Sustainable-Holidays-Plan-2012---2014.pdf-622df4147c54c0893463d907b5a85bed.pdf>
Better Holidays, Better World:Sustainability Strategy 2015-2020, TUI Group
https://www.tuigroup.com/damfiles/default/tuigroup-15/en/sustainability/Reporting/TUI-Group-Better-Holidays-Better-World-strategy_EN-6fe1204e90342f321580a4eb81c7dc72.pdf
「旅行者の送り手として覚悟と決意示す」（牛場春夫・トラベルジャーナル 2017年1月2・9日号, 22-25）
ロイヤルカリビアン社 <http://www.rclcorporate.com/>
「地域の取り組みを15の指標から評価」（牛場春夫・トラベルジャーナル 2017年1月2・9日号, 26-27）
Green Destinations <http://greendestinations.org/home/introduction/>
WTTC (World Travel & Tourism Council)ホームページ
<https://www.wttc.org/tourism-for-tomorrow-awards/>
世界経済フォーラム（WEF）：旅行・観光業の世界各国（地域）レベルの事業環境に関する研究報告書

WEF <https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2017>
http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?documentId=622795&action=fitxa

Impuesto sobre las estancias en establecimientos turísticos en Cataluña

Memòria de Sostenibilitat Turística Barcelona 2015

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)

<https://www.fundacioncalvia.com/blank-hrwul>

Meliá Hotels International-Calvia Beach Project

Meliá Hotels International