

国土交通政策研究 第 150 号

持続可能な観光政策のあり方に関する調査研究Ⅱ

2019 年 7 月

国土交通省 国土交通政策研究所

前主任研究官 井上 夏穂里

研究官 中村 卓央

前研究官 奥井 健太

総括主任研究官 林 正尚

前副所長 藤崎 耕一

要旨

近年、世界各国において、多数の観光客の来訪や急増による地域への影響が課題となりつつある。我が国においても、外国人を含む旅行者数の急激な増加に伴い、一部の地域において、同様の影響が見られ始めている。本調査研究は、国内外の観光先進国・地域における課題の発生状況や対応策等の調査を通じ、持続可能な観光政策の検討に資することを目的に昨年度より2年間をかけて実施している。

昨年度は、国際機関や海外における持続可能な観光の視点について調査・整理した上で、我が国でみられる問題事例に対し、対応が不十分と考えられる事項等を整理した。今年度の調査では、その結果を踏まえ、国内46の市区町村へのアンケート調査及び国内4地域への現地調査、並びに国内の課題を踏まえた海外調査等を実施し、国内の観光地において直面する課題や施策等の整理を行った。

以下、具体的に得られた結果の概要である。

(1) 総合的なマネジメント

(総合的な取組)

○海外では、住民の参加と受容意識の醸成、持続可能観光地域としてのブランド化又は観光客の意識啓発、隣接地域との広域的連携や地域内の観光開発の拡大による観光客の分散と経済効果の発生範囲の拡大等の取組を含む、地域における持続可能な観光のための横断的計画づくり又はその実施において、DMOが相当の役割を果たしている事例が見られた。また、欧州の多数の都市のDMOの幹部同士のラウンドテーブルで問題や対策についての情報等交換が行われていることも確認された。

これを参考にすれば、我が国においても、類似の課題等を抱える可能性がある国内地域の観光地域づくり法人(DMO)間で情報等交換を行い、自地域における持続可能な観光のための計画づくりや取組の実施に生かしていくことが考えられる。

○住民の参加と受容意識の醸成、住民に近い地区組織による自治体側への提案や地域の観光開発戦略の策定、住民の意見を観光の構想に反映させるための議論の場の設置等、地域社会の理解を得るための国内外の様々な取組が確認できた。タイにおいて、DASTAが、地域社会に根ざした観光開発による経済効果等(近隣地域社会への便益を含む)の住民等による把握等を促進する冊子を用意するとともに、受入れ準備を行う地域社会における関係者作業グループの活動を支援する取組は参考になる。

○コペンハーゲンにおける、持続可能性に貢献する旅行者へのマーケティング、好影響をもたらす観光商品等開発、旅行者に意識喚起を行える接客従事者の育成等による持続可能観光ブランドの形成や、観光客と市民が共に利用する両面機能(double-sided functionality)の施設整備等により、観光開発の恩恵を住民が感じやすくするとともに、双方のふれあい機会を創出するという方針は、抽出した他の内外の対象地で必ずしも確認できなかった特徴的な取組である。

○持続可能観光に関する指標の設定について、釜石市は GSTC-D を導入している一方で、タイ及び韓国では、地域の特性と地域の目指す観光の方向性に基づき、GSTC-D に準じた指標を作成して活用している取組が見られた。このような手法は、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際に参考になりうる。

(マナー・ルールへの対応)

- 地域における観光客のマナー等啓発活動には、ソーシャルメディアの活用、外国人観光客向けパンフレットの作成・配布、掲示板の設置等様々な工夫事例があるが、中には、南城市のように、倫理的な観光の考え方について地域から情報発信を行ったり、施設見学前にマナーと観光資源への理解を深めるビデオ視聴を義務付けしている例もある。また、コペンハーゲンの市中心部地域委員会が市に提起しようとしているように、来て欲しい旅行者像を地域側で設定するアプローチもありえる。
- マナー・ルールの遵守については、住民との摩擦等が発生しがちな地域での問題を回避する観点からの観光地域側からの啓発活動も大事であるが、世界観光倫理憲章における「責任ある旅行者」という包括的な倫理意識で、個別の慣習の背景に潜む当該社会の多様な価値観等にも関心を持ち、地元への敬意からマナー等を遵守しようとする者を拡大していくアプローチも考えられる。

(混雑への対応)

- 観光客の集中による混雑対策としては、「観光の時期・時間の平準化」並びに地域内及び当該地域を越えた広域的な連携による「観光エリアの分散化」が考えられる。例えば、観光客の分散を促進するため、観光地として比較的未開発の自地域内の場所を組込む商品開発等を行う京都市、ベルリン州及びコペンハーゲン市の取組に加え、隣接地域との広域連携の取組として、京都市における周辺自治体との連携強化、ベルリン州における隣接州との相互補完的連携による分散誘導及びデンマーク首都圏（コペンハーゲン等）における大コペンハーゲンへの分散試行がある。
- IT による観光客の挙動に関するデータ収集の活用の取組として、京都市では、観光快適度の可視化等による混雑緩和の実証実験が行われている。また、ベルリン州では、携帯電話使用データを活用する観光客の時間帯等別動線の詳細把握の試行により、観光客が少ない地域へ誘導するためのマーケティングに活用する予定である。
- 本調査においては、キャリング・キャパシティの指標を具体的に設定している事例は確認できなかったものの、実質的に流入制限が実施又は検討されている事例に即して、例えば、駐車場容量等施設受入容量に基づいた数値的アプローチを考慮することも考えられるが、地域側が自ら描く望ましい観光地の像から総合的なアプローチでキャリング・キャパシティを検討していくことも考えられる。

(2) 宿泊施設や開発への対応

- 観光地に人気が集まるに従い、地域の自然環境や景観等にそぐわない規模、形態の宿泊施設や観光施設の開発案件も現れることから、地域が目指す自然環境や生活環境、観光の質を踏まえ、その開発内容と規制について一定の基準を持つことが考えられる。
- 地域資源の保全や景観保護については、多くの自治体が都市計画法や景観条例等、地域課題に即した対策を講じてきたところであるが、昨今の新たな課題（外部資本流入、外国人観光客の増加等）に対して、従来の計画、制度のブラッシュアップや体制強化に取り組む際、観光分野と都市計画、住民生活、環境等の各部局が横断的に連携できる体制を築くことが想定される。
- 京都市では、看板規制に際し人員の投入によるローラーチェック体制を敷き、限なく現状把握と指導を行う一方で、「京都景観賞」を設定し、事業者側の景観に対する意識向上や行動を誘発する施策を取っている。規制だけでなく、個々の市民や事業者側のモチベーションを向上させるこの取組は、持続可能な観光を地域に根付かせる上で参考になる。
- 京都市の「上質宿泊施設誘致制度」では、立地制限の緩和により古民家等の地域資源を活かした宿泊施設の開発を支援している。また民泊等の多様な宿泊形態が、一定の規制に従いつつ多様な地区で供給されることは、観光客の分散化の取組として考えられる。
- ベルリンでは、ホテル立地について、今後建設が推奨される場所のマッピング情報を建設投資家に提供して整備を誘導する方策を検討しており、規制等制度によらない取組として参考になると考えられる。

(3) 観光危機管理

- 自治体の地域防災計画等において、帰宅困難者対策、情報提供支援、観光関連事業者の役割、外国人が理解しやすい誘導標識等の設置、訪日外国人観光客について在住外国人とは異なることへの配慮、風評・復興対策等について規定している例を確認した。訪日外国人観光客については、スマートフォン等への災害・交通・避難情報の多言語での提供や、理解できる言葉での避難誘導等を必要とすることも想定される。タイのパトンにおいては、災害の発生可能性が高まったときに国の早期警戒情報センターからの警戒情報等が5ヶ国語に翻訳されて観光客に提供されている。
- 2019年1月に国土交通省が策定した「国土交通省 南海トラフ巨大地震対策計画[第2版]」においては、南海トラフ巨大地震が発生した際の観光客への対応や被災地の観光復興に係る支援について明記されている。地方自治体においては、こうした国等が主導する取組について、連携を図ることが期待されるとともに、今後、地域防災計画等における観光危機管理対策の充実を検討する際の参考になると考えられる。
- 観光危機として想定しておくべき災害・事故等は、地震、津波、台風や大雨による洪水、

高潮、土砂災害、風害、航空機・船舶事故、テロ、ハイジャック、感染症、大規模停電等多岐にわたり、危機の種類に応じて発生の態様と対策が異なりうることに加え、観光客対応等の特殊な要素が加わりうることから、各事案に応じた事前の対応準備や訓練も必要になる可能性について留意する必要がある。

目 次

第1章 調査研究の概要	1
1.1 節 背景と目的	1
1.2 節 調査フロー	2
第2章 国内市区町村へのアンケート調査	5
2.1 節 アンケート調査の概要	5
2.1.1 項 アンケート調査の実施概要	5
2.1.2 項 持続可能な観光に関する課題と施策の項目整理及びカテゴリー設定	6
2.2 節 調査結果（1）（課題と施策に関する全体集計）	9
2.2.1 項 課題認識の状況・課題認識の時期及び施策の実施状況等	9
2.2.2 項 課題認識の状況及び施策の実施状況等（まとめ）	23
2.2.3 項 観光客数等の指標と課題の認識状況との相関分析	24
コラム 観光客入込みによる地域社会環境への影響に関する定量的分析の試み	24
2.3 節 調査結果（2）（課題と施策に関する観光地分類別の集計）	32
2.3.1 項 観光地の分類	32
2.3.2 項 観光地分類別の課題の認識状況等	39
2.4 節 調査結果（3）（マネジメントの状況等）	43
第3章 今年度調査における重点テーマの設定	50
第4章 国内現地調査等	51
4.1 節 対象地域の概要	51
4.2 節 ヒアリング対象機関	53
4.3 節 大分県由布市	54
4.3.1 項 由布市の概況	54
4.3.2 項 持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント	55
4.3.3 項 宿泊施設や開発への対応	58
4.4 節 京都府京都市	65
4.4.1 項 京都市の概況	65
4.4.2 項 持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント	67
4.4.3 項 宿泊施設や開発への対応	70
4.5 節 沖縄県南城市	81
4.5.1 項 南城市の概況	81
4.5.2 項 持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント	81
4.5.3 項 宿泊施設や開発への対応	84
4.6 節 沖縄県	91

4.6.1 項	沖縄県の概況	91
4.6.2 項	持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント	92
4.7 節	文献調査等	102
4.7.1 項	岩手県釜石市	102
4.7.2 項	東京都中央区	105
4.8 節	国内現地調査結果等のまとめ	108
第5章	海外現地調査等	112
5.1 節	対象地域の概要	112
5.2 節	ヒアリング対象機関	113
5.3 節	ドイツ ベルリン	114
5.3.1 項	観光計画策定に至る背景	114
5.3.2 項	観光計画の概要	118
5.3.3 項	観光計画の趣旨に則る取組の例	121
5.3.4 項	まとめと考察	126
5.4 節	デンマーク コペンハーゲン	128
5.4.1 項	地域の概況	128
5.4.2 項	組織体制と観光計画の概要	128
5.4.3 項	具体的な取組例	134
5.4.4 項	まとめと考察	137
5.5 節	タイ	138
5.5.1 項	地域概況・観光政策等の概要	138
5.5.2 項	DASTA による観光地開発支援への取組	141
5.5.3 項	まとめと考察	149
5.6 節	韓国	151
5.6.1 項	ソウル	151
5.6.2 項	水原	154
5.6.3 項	まとめと考察	156
コラム	住民主導型観光事業「観光ドゥレ事業」	157
5.7 節	昨年度調査及び総合政策局調査を含めた海外調査結果のまとめ	158
第6章	観光危機管理	164
6.1 節	市区町村における（外国人）観光客災害対応の現状	164
6.1.1 項	アンケート調査結果	164
6.1.2 項	対象自治体の地域防災計画等における観光危機管理の記載内容と類型例	168
6.2 節	最近の自然災害時に訪日外国人旅行者を含む観光客が必要とした対応	181
6.2.1 項	調査概要	181

6.2.2 項	調査結果から見る訪日外国人旅行者の災害発生時のニーズ	181
6.3 節	国内外の観光危機管理取組事例	186
6.3.1 項	沖縄県（沖縄県観光危機管理基本計画・同実行計画）	186
6.3.2 項	沖縄県南城市（南城市観光危機管理計画・関連マニュアル）	188
6.3.3 項	京都府京都市（観光客等帰宅困難者対策）	192
6.3.4 項	大分県由布市（観光事業者災害対応マニュアル）	195
6.3.5 項	アメリカ合衆国 ハワイ州・ホノルル市	197
6.3.6 項	タイ	200
6.4 節	観光客・旅行者の災害対応・危機管理に関する課題と対応策	204
6.5 節	観光危機管理の強化に向けた新たな動き	208
6.5.1 項	外国人を含む多数の滞在者の安全確保	208
6.5.2 項	非常時の外国人旅行者への情報提供体制の強化（観光庁、日本政府観光局）	208
6.5.3 項	訪日外国人旅行者の医療に関する受入環境の整備強化（観光庁）	209
6.5.4 項	旅行者用一時滞在施設の確保（札幌市）	209
6.5.5 項	観光危機管理計画の策定（神戸市、那覇市ほか）	209
6.5.6 項	災害時の外国人観光客への情報提供の仕組みづくり（北海道運輸局）	209
6.6 節	考察	211
第7章	我が国における持続可能な観光に関する課題と施策の整理	212
第8章	まとめ	235
	【参考文献】	240
	【巻末資料】	1
1.	国内市区町村へのアンケート質問票	1
2.	観光客数等の指標と課題の認識状況との相関分析の散布図	14

第1章 調査研究の概要

1.1 節 背景と目的

観光は、世界において持続的な拡大と多様化を続けており、社会経済の発展を牽引する重要な役割を果たしている。我が国においても、2018年の訪日外国人旅行者数は前年比8.7%増の約3,119万人¹、訪日外国人旅行消費額は4兆5,064億円²といずれも過去最高を記録しており、観光は我が国の経済を支える産業となっている。

一方、近年、世界各国において、多数の観光客の来訪や急増による地域への影響が課題となりつつある。なかでも、「地域住民と旅行者の共生」や「持続可能な観光」の実現は、観光政策において重要な観点となってきた。我が国においても、外国人を含む旅行者数の急激な増加に伴い、一部の地域において、同様の影響が見られ始めている。

こうした背景のもと、本調査研究は、国内外の観光先進国・地域における課題の発生状況や対応策等の調査を通じ、持続可能な観光政策の検討に資することを目的に昨年度より2年間をかけて実施している。

昨年度は、国際機関や海外における持続可能な観光の視点について調査・整理した上で、新聞記事等にみられる国内の課題の発生状況と、観光関連計画に記載された施策の比較により、我が国でみられる問題事例に対し、対応が不十分と考えられる事項等を整理した。

その上で、バルセロナ等欧州を中心に、課題や施策等の調査を実施し、持続可能な観光としていくためには、以下の点が重要であるという示唆が得られた。

- ①総合的な視点（経済・住民を含む地域社会・環境）と総合的な施策・取組（都市計画・交通政策等の様々な分野と規制・課税等の様々な手法）
- ②データに立脚し、地域特有の個別問題を抽出できる網羅的チェックによるマネジメント
- ③ネガティブ・インパクトへの早期着眼と受入策・抑制策（分散を含む。）の組合せによる質の高い観光

今年度の調査では、その結果を踏まえ、国内46の市区町村へのアンケート調査及び国内4地域への現地調査、並びに国内の課題を踏まえた海外調査等を実施し、国内の観光地において直面しうる課題や施策等の整理を行った。

本稿においては、外国情報の制約により、内容の精粗のばらつきがあることに加え、正確を期すよう努めているものの誤謬がありうることは排除できない。なお、外国文献等に関する引用等記述は、筆者による仮訳を基礎にしている。

¹日本政府観光局（JNTO）(n.d.)に基づく。

²観光庁(2019)に基づく。

1.2 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。

なお、国土交通省においては、2018年6月に観光庁に「持続可能な観光推進本部」が設置され、観光庁、総合政策局（環境政策課）、国土交通政策研究所において連携して、国内外の事例調査等を実施している。

①国内市区町村へのアンケート調査（第2章）

国内市区町村へのアンケート調査により、国内における持続可能な観光に関する課題の認識状況及び施策の実施状況、観光資源や地理的な特性による課題の認識傾向等を把握した。

②今年度調査における重点テーマの設定（第3章）

①の調査結果及び総合政策局の調査内容との分担を考慮し今年度の重点テーマを設定した。

- i) 持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント
- ii) 宿泊施設や開発への対応
- iii) 観光危機管理

このほか、地域経済への影響や、分散化、マナー対策についても着目することとした。

なお、今年度総合政策局が実施している国内外の事例調査は、混雑対策（交通対策・流入コントロール）や自然・文化保護を中心としている。

③国内現地調査等（第4章）

観光地特性や重点テーマに関する先進的な取組状況を踏まえ、国内の現地調査・文献調査等を実施し、重点テーマ等に関する先進的な取組事例や問題意識等について整理した。

④海外現地調査等（第5章）

重点テーマに関する特徴的な取組状況を踏まえ、海外の現地調査・文献調査等を実施し、取組事例等を整理した。

⑤観光危機管理（第6章）

重点テーマのうちiii)については、①のアンケート調査以外の現状分析を含む独立の章を設け、国内外の取組事例等を整理した。

⑥我が国における持続可能な観光に関する課題と施策の整理（第7章）

①～⑤の調査結果を踏まえて、我が国における持続可能な観光に関する課題や今後推進すべき施策等を総括的に整理した。

⑦まとめ（第8章）

最後に、持続可能な観光のあり方に関する2か年の調査結果を整理した。

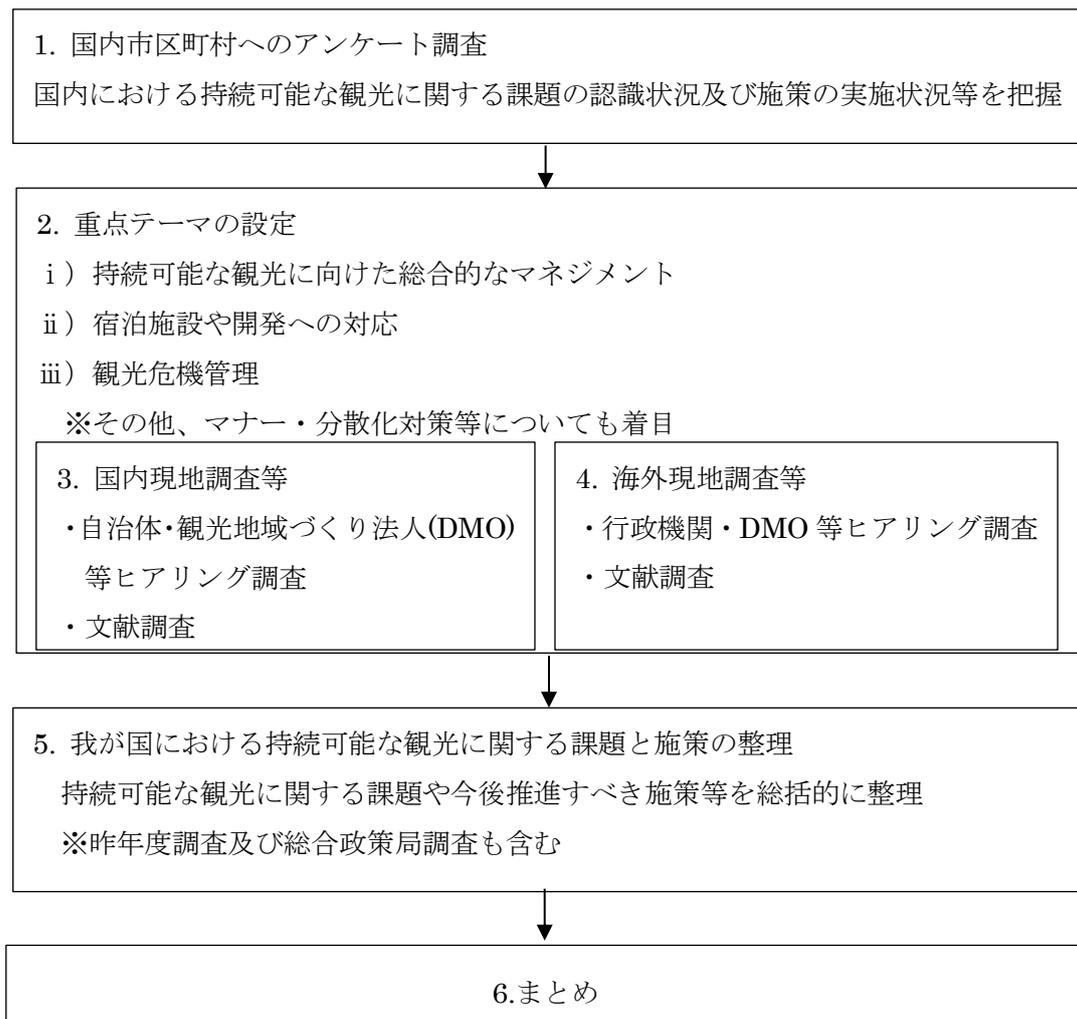


図 1 本調査研究のフロー図

(参考) 昨年度調査から得られた示唆

(1) 総合的な視点・目線と総合的な施策・取組

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」等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、交通政策等様々な分野の規制・課税等様々な手段・手法を活用する施策も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、観光資源特性、地理的特性等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(分散策を含む。)の組合せによる質の高い観光

例えば、環境問題等のように、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等から、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(分散策を含む。)を組み合わせ、質の高い観光を実現していく必要がある。

第2章 国内市区町村へのアンケート調査

2.1 節 アンケート調査の概要

2.1.1 項 アンケート調査の実施概要

(1)目的

国内における持続可能な観光に関する課題への市区町村の認識状況及び施策の実施状況、観光資源や地理的な特性による課題認識の傾向等を把握する。

(2)実施時期・実施方法

2018年8月～9月、電話で趣旨説明の上、郵送又はEメールにてアンケート送付・回収。

(3)調査対象

持続可能な観光に関する課題が発生しつつある若しくは発生する可能性がある、又は持続可能な観光に関する取組を実施・検討していると想定される市区町村について、保有する観光資源や都市部、地方部、島嶼部等、地理的な特性も踏まえ（2.3.1項参照）、49市区町村にアンケートを送付、46市区町村から回答を得た。

(4)調査結果の集計・分析の概要（アンケート票は巻末資料1参照）

表 1 調査結果の集計・分析の概要

報告書記載箇所	集計・分析の概要
2.2 節 調査結果 (1) (課題と施策に関する全体集計)	(1)課題への認識状況・認識時期及び施策の実施状況等（全体） (2)観光客数等の指標と課題の認識状況との相関分析
2.3 節 調査結果 (2) (課題に関する観光地分類別の集計)	課題への認識状況等（観光地分類別） ①大分類（地理的な特性による分類） ・都市部、地方部、島嶼部 ②中分類（主な観光資源による分類） ・都市型、歴史文化型、自然型、温泉型、リゾート型
2.4 節 調査結果 (3) (マネジメントの状況等)	(1)観光客の集中等の状況 (2)観光客数等の現状把握の状況等 (3)課題の把握方法、地域住民との連携・意見反映施策 (4)総合的な施策・取組の状況
第6章 観光危機管理	(1)地域防災計画における外国人旅行者への配慮 (2)外国人旅行者を考慮した避難誘導マニュアル等の整備 等

2.1.2 項 持続可能な観光に関する課題と施策の項目整理及びカテゴリー設定

持続可能な観光に関する課題と施策の項目については、住民・観光事業者・観光客や自然・文化資源といった総合的な視点からの課題と、それらに対する様々な分野・手法・主体（連携）による総合的な施策を抽出することを目指し、昨年度調査を実施した国際的な持続可能な観光指標（持続可能な観光に関する視点）、現地・文献調査による海外の課題・施策事例、新聞記事等による訪日外国人観光客増加に伴う問題事例（昨年度調査 pp.67-132 参照）等をもとに設定を行った。また、課題と施策の対応関係を踏まえ、8つのカテゴリーを設定し、分類を行った（表2参照）。

表 2 課題と施策のカテゴリー対応表

課題	対応する施策
全般／持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 観光に関する地域社会の理解度・許容度の低下 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域住民の観光への理解度・許容度を高める方策 ・ 観光指標（データ）の計測による観光マネジメント方策 ・ 観光関連機関や民間事業者等との連携
マナー・ルール	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 観光客のレンタカー利用に伴う交通事故の増加 ・ アニメ、映画等で話題になった場所に観光客が滞留することによる地域への影響 ・ 観光客による住宅地や深夜の騒音の増加 ・ 観光客による住宅地や公共の場へのごみ投棄 ・ 観光客によるトイレの不適切な利用 ・ 外国人観光客に関わる医療機関の混雑や未収の増加 ・ 白タク問題 ・ 観光客による犯罪件数の増加 ・ 観光客による立入禁止区域への侵入 ・ 観光客による文化財の（物理的な）損傷 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同伴ガイドの必須化 ・ エコツーリズムや、文化資源等の保全意識を醸成するようなイベント・ツアー等の実施 ・ ゴミ対策の強化 ・ 観光客に対するゴミの持ち帰りの呼びかけ ・ 観光客へのマナー・ルール周知のための広報（ポスター等）
混雑	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 観光客のマイカーや観光バス等による交通渋滞 ・ 観光客の利用増による公共交通機関の混雑や遅延 ・ 観光施設の混雑による観光客の満足度の低下 ・ 観光施設の混雑による地元住民の観光資源へのアクセス性の低下 	交通関係 <ul style="list-style-type: none"> ・ マイカーの交通規制 ・ 観光バス等の交通規制 ・ 観光地におけるパークアンドライドの導入 ・ レンタサイクルの活用 ・ 観光施設等の入場券と組み合わせた公共交通機関乗り放題きっぷの導入等による公共交通機関の利用促進 ・ ロードプライシング（混雑地域へ乗り入れる車に通行料金や税を課す制度）による渋滞緩和 ・ 地元住民の優先利用（道路、公共交通機関） ・ 公共交通機関における観光客と地元住民の分離（ピーク時における観光客用臨時バスの運行

	<ul style="list-style-type: none"> 等) ・アプリ等による新たなモビリティサービスの活用
	<p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料徴収、事前予約制等による観光資源（自然、文化、その他施設）への利用者の流入コントロール ・観光資源の混雑レベル情報の提供によるピーク時以外への誘導 ・その他観光客の時間的分散方策 ・観光客のオフ期への誘導による季節的分散方策 ・地域内の観光資源への流入状況の計測及びモニタリング ・観光客分散化のための宿泊・観光施設等の立地誘導（用途規制の緩和等） ・観光を通年化するためのオフ期におけるイベント・誘客 ・地域（市町村）内の回遊性を高め、特定箇所への集中を分散させるための方策 ・都道府県等と連携した、県内や広域的な観光客分散の取組
自然環境や文化財等の保護	
自然環境保護	自然環境や文化財等の保護
<ul style="list-style-type: none"> ・観光地開発・観光施設建設等に伴う自然環境への影響 ・ビーチ利用者の増加に伴う水質悪化・水中生物への影響 ・観光客による立入禁止区域への侵入（再掲） ・その他観光客の立ち入り等による生態系への影響 ・観光バス等による大気汚染 ・観光客によるゴミの増加 ・地域内への観光客増大による水・エネルギー使用の増大 	<ul style="list-style-type: none"> ・観光地の魅力の維持・発展のための地区計画等による施設の意匠、形態等の制限 ・都市計画区域外での景観計画による開発コントロール ・条例（自然公園条例、文化財保護条例など）の制定 ・入場制限、活動制限 ・自然保護区域や立入禁止区域の設置 ・同伴ガイドの必須化（再掲） ・低公害な交通モードの導入 ・エコツーリズムや、文化資源等の保全意識を醸成するようなイベント・ツアー等の実施（再掲） ・ゴミ対策の強化（再掲） ・観光客に対するゴミの持ち帰りの呼びかけ（再掲） ・観光客へのマナー・ルール周知のための広報（ポスター等）（再掲）
文化財等の保護	
<ul style="list-style-type: none"> ・観光客による文化財の（物理的な）損傷（再掲） ・観光客の増加や観光振興に伴う文化財地域の雰囲気喪失 ・観光客の増加に伴う文化財保護・維持費用の増加 ・外部からの観光事業者の増加に伴う伝統文化の衰退 	
土地利用・宿泊施設等	
<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設の不足 ・宿泊料金の高騰に伴って生じた課題 	<ul style="list-style-type: none"> ・条例（まちづくり条例など）の制定 ・観光地の魅力の維持・発展のための地区計画等

<ul style="list-style-type: none"> ・ ホテル立地、民泊施設増加に伴う地価・家賃の上昇 ・ 観光開発による景観や町並みの悪化 ・ 観光地開発・観光施設建設等に伴う自然環境への影響（再掲） ・ 観光客の増加や観光振興に伴う文化財地域の雰囲気喪失（再掲） 	<ul style="list-style-type: none"> による施設の意匠、形態等の制限（再掲） ・ 観光エリアと居住区域の分離等のための地区計画等による宿泊施設等の立地制限 ・ 観光客分散化のための宿泊・観光施設等の立地誘導（用途規制の緩和等）（再掲） ・ 都市計画区域外での景観計画による開発コントロール（再掲） ・ 宿泊施設不足に対処するための民泊施設の円滑な推進方策
地域経済への影響	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 観光客による日用品の買い占めや物価上昇 ・ 観光客の季節変動が大きいことによる観光従業者の雇用の不安定さ ・ 日帰り客等の増加による観光収益の漏出（リーケージ） ・ 全国チェーンや外国資本のホテルや飲食店等の増加による観光収益の漏出（リーケージ） ・ 外国人観光客に関わる医療機関の混雑や未収の増加（再掲） ・ 白タク問題（再掲） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 観光客へのマナー・ルール周知のための広報（ポスター等）（再掲） ・ クルーズ船上陸客からの収益確保、漏出（リーケージ）対策 ・ その他一時滞在（日帰り）客からの収益確保、長期滞在促進施策 ・ イベント・ツアー等における地元企業、地元産品等の活用促進 ・ 観光を通年化するためのオフ期におけるイベント・誘客（再掲） ・ その他季節性による雇用問題等への対応策
観光危機管理³	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急時等の観光客の安全確保・トラブル対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 観光施設・観光事業者の防災・減災対策 ・ 災害発生時の観光客への的確な対応のための方策 ・ テロ等の危機事案発生時の観光客への対応のための方策 ・ 災害・危機発生後の観光需要の早期回復のための方策

³ 本稿においては、観光危機管理について、「沖縄県観光危機管理基本計画」（沖縄県,2015）における以下の定義を参考にして調査を行った。

沖縄県観光危機管理基本計画（抜粋）

第1章 4. 「観光危機」及び「観光危機管理」の定義

(1) 観光危機の定義

観光危機とは、台風、地震、津波、航空機・船舶事故、感染症等の災害・事故等の発生により、観光客や観光産業に甚大な被害をもたらし、その発生から対応までを限られた時間と不確実な状況の下で意思決定をしなければならない県内又は県外で発生する危機や風評被害等をいう。

(2) 観光危機管理の定義

観光危機管理とは、観光客や観光産業に甚大な被害をもたらす観光危機を予め想定し、被害を最小化するための減災対策、観光危機発生時における観光客への情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策等の迅速な対応、観光危機後の風評被害対策、観光産業の早期復興・事業継続支援等を組織的かつ計画的に行うことをいう。

2.2 節 調査結果（1）（課題と施策に関する全体集計）

2.2.1 項 課題認識の状況・課題認識の時期及び施策の実施状況等

8つのカテゴリーごとに、「課題認識の状況⁴」、「課題認識の時期」及び「施策の実施状況」等について分析・考察を行った⁵。

① 全般／持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント

「地域社会の理解度・許容度の低下」は約14%の自治体で課題として認識されており、更にその約半数の自治体では最近～5年以内に認識されている。

施策の実施については、「観光関連機関や民間事業者等との連携」が約7割と高かった。「観光指標（データ）の計測による観光マネジメント方策」は約半数の自治体を実施しており、アンケートの自由記述欄の多くが「観光客数や消費額、来訪者の満足度等の計測」だった。また、約3割の自治体の実施と回答した「地域住民の観光への理解度・許容度を高める方策」では、自由記述欄に「おもてなしの向上」等の取組が挙げられた。

【アンケートに見られた取組事例】

- ・「観光関連機関や民間事業者等との連携」として、「日本版DMO」の設立を挙げた自治体が複数見られた。
- ・「観光指標（データ）の計測による観光マネジメント方策」として、小笠原村では、観光マーケティング調査を2010年度から実施しており、世界自然遺産登録前から今日までの観光客数、消費額、各項目における満足度、再来訪・他者への推奨意向等についての調査を行い、観光振興施策の検討に活用している。
- ・「地域住民の観光への理解度・許容度を高める方策」として、南城市では、南城型エコミュージアム実施計画を策定し、市内27の地域と対話を実施して、地域における観光課題や魅力を抽出しエリアマネジメントの体制を構築している。

⁴ 「課題認識の状況」の分析及び考察においては、アンケート選択肢のうち『特に重要な課題として対応を検討又は実施している』及び『課題として対応を検討又は実施している』の合計の割合を「課題として認識している状況」とみなしている。

⁵ アンケートの集計グラフの数値は小数第一位を四捨五入しているため、合計が必ずしも100%にはならない。

(課題認識の状況)



(課題認識の時期)



(施策の実施状況)

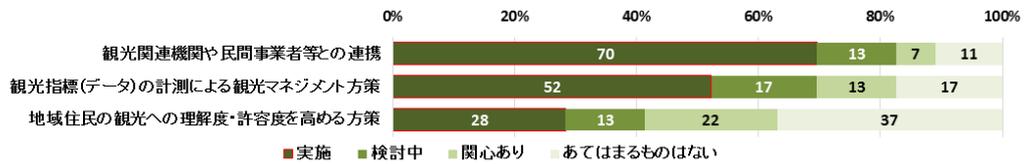


図 2 全般／持続可能な観光に向けた総合的なマネジメントに関するアンケート結果

② マナー・ルール

「トイレの不適切な利用」、「ごみ投棄」、「立入禁止区域への侵入」はいずれも約4割の自治体で課題として認識されている。

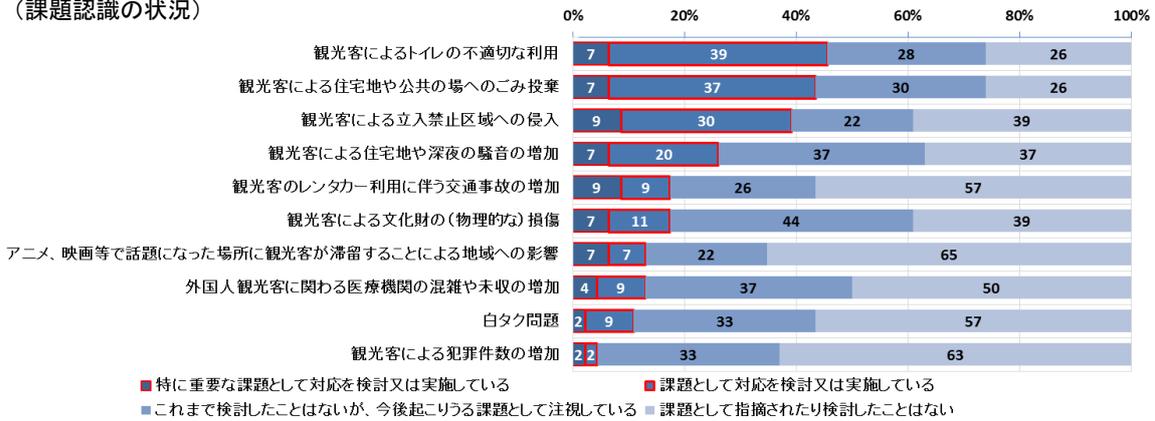
課題の認識時期については、全体的に最近～5年以内と回答している割合が高い傾向にある。特に、「白タク問題」、「レンタカー利用に伴う交通事故の増加」はその割合が高い。

施策の実施については、「マナー・ルール周知のための広報」が約半数、「エコツーリズムや文化資源等の保全意識を醸成するツアー等」、「ゴミ持ち帰りの呼びかけ」が約3～4割の自治体で実施されている。

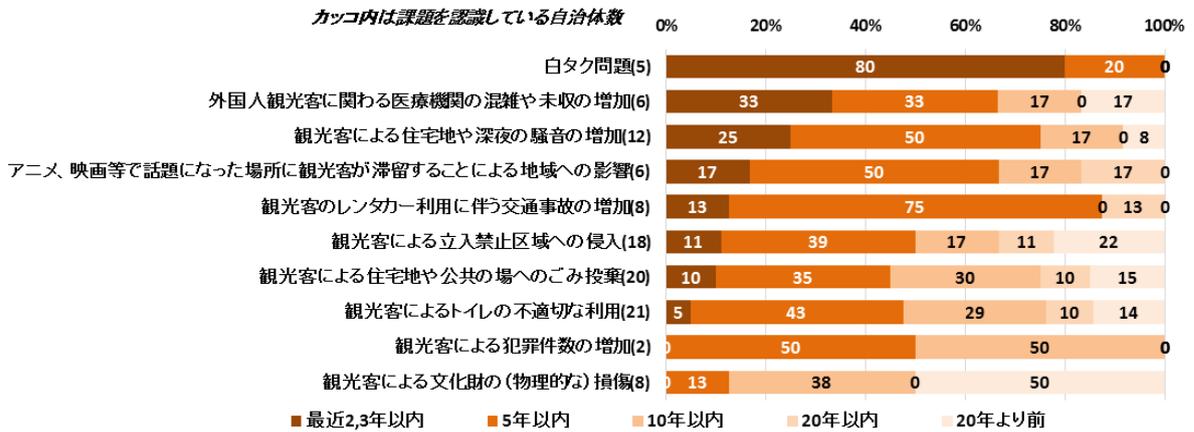
【アンケートに見られた取組事例】

- ・「マナー・ルール周知のための広報」の具体例としては、トイレの使用方法について、イラストと多言語で表示したステッカーの配布を実施しているとの回答が複数の自治体からあった。
- ・鎌倉市では、「住宅地や深夜の騒音の増加」、「住宅地や公共の場へのゴミ投棄」、「立入禁止区域への侵入」等の対策として、観光情報誌による観光マナー啓発を実施している。
- ・小笠原村では、自然環境の保全にあたって定められている各種法令の他、地域の自主ルールについてまとめた「小笠原ルールブック」を作成し、配布している。

(課題認識の状況)



(課題認識の時期)



(施策の実施状況)

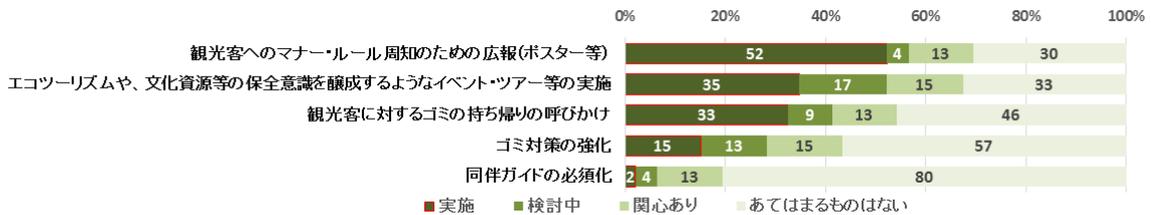


図 3 マナー・ルールに関するアンケート結果

③ 混雑

「交通渋滞」が過半数の自治体で課題として認識されており、特に重要な課題とする割合も約3割と高い。次いで、「観光客の満足度の低下」、「公共交通機関の混雑や遅延」が3割弱の自治体で課題として認識されている。課題の認識時期については、「公共交通機関の混雑や遅延」を最近～5年以内とする自治体が約54%と多い。一方、前述の「交通渋滞」を課題として認識する自治体では、20年より前から認識している割合が約35%と高い。

施策の実施については、交通関係では、「レンタサイクルの活用」、「公共交通機関の利用促進」、「パークアンドライドの導入」が3割以上の自治体で実施されている。交通関係以外（その他）の施策としては、「観光周年化のためのオフ期イベント・誘客」が約7割、「広域的な観光客の分散」が約6割と比較的多くの自治体で実施されている。

【アンケートに見られた取組事例】

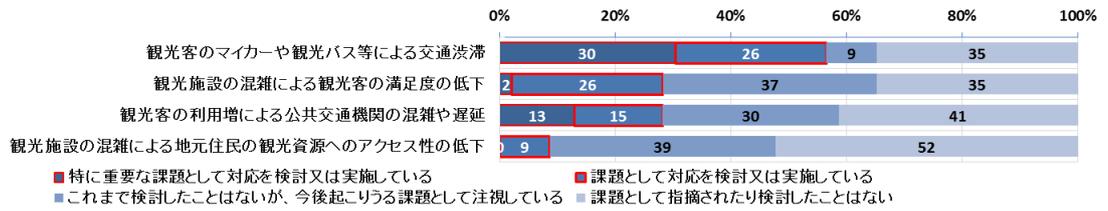
（交通関係）

- ・金沢市では、休日や観光期及びイベント時にパークアンドライドを実施し、市中心部に流入する観光客等のマイカーの台数を抑制している。また、金沢駅へ交通コンシェルジュ（交通総合案内窓口）やバス発車案内システムを設置し、観光地を周遊するバスの運行等、公共交通の利便性向上による利用促進を実施している。
- ・箱根町では、道路状況のウェブカメラを町内5箇所に設置し、ライブ映像で交通状況を確認できる仕組みとなっている。
- ・鎌倉市では、江ノ島電鉄株式会社と連携したパークアンドライド（七里ガ浜、由比ガ浜、江の島、稲村ガ崎の4箇所）の推進や、「歩く観光」を推進するウォーキングマップの作成（市民団体との協働事業）を実施している。

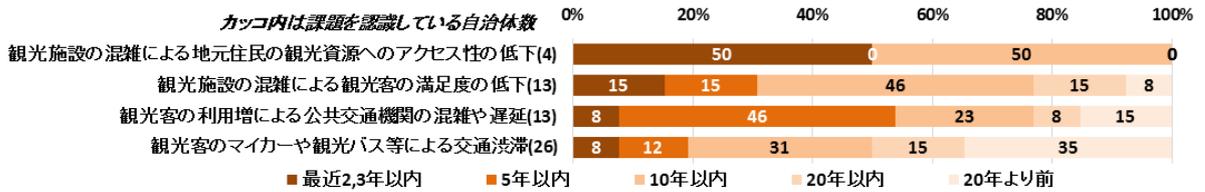
（その他）

- ・金沢市では、夏休み期間中に金沢21世紀美術館が混雑するため、購入当日の指定時間に優先入場できる優先パスポートを販売し、金沢市の芸術・文化施設が3日間入館可能とする機能を付加して、他施設への回遊促進と長期滞在を図っている。
- ・山ノ内町では、町内の観光施設等を網羅したNAVIアプリ『やまのうちNavi』を運用して、町内の回遊性を高める取組を行っている。
- ・台東区では、Wi-Fi環境について区の観光案内板等で整備を進めるほか、区内商店街や商業施設における整備を促進して、外国人が携帯情報端末を利用して快適に観光できる環境づくりを進めている。

(課題認識の状況)



(課題認識の時期)



(施策の実施状況)

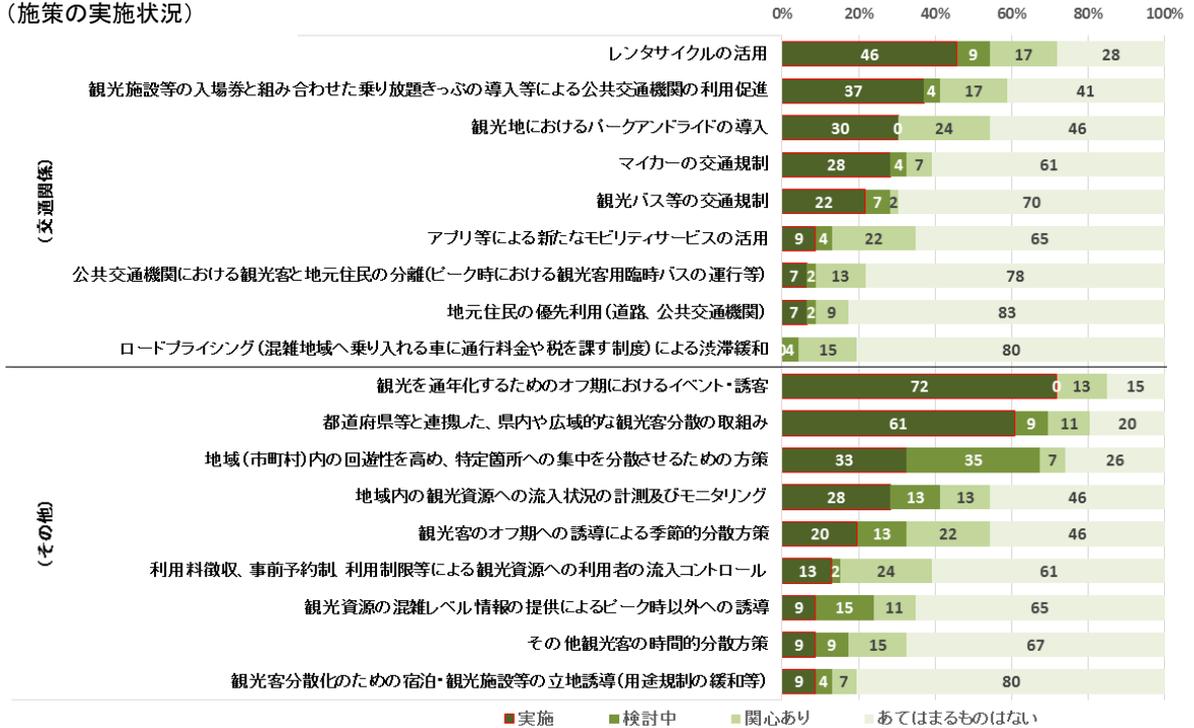


図 4 混雑に関するアンケート結果

④自然環境保護及び⑤文化財等の保護

自然環境保護に関しては、前述のマナー・ルールの課題でもある「立入禁止区域への侵入」が約4割、「ゴミの増加」が約35%の自治体で課題として認識されている。また、約24%の自治体が課題として認識する「観光地開発等に伴う自然環境への影響」は、特に20年より前から認識している割合が高い。

文化財等の保護に関する課題の認識状況は、いずれも1～2割程度と比較的低位である。なお、「外部からの観光事業者の増加に伴う伝統文化の衰退」を課題として認識する3自治体は、全て20年より前から認識している。

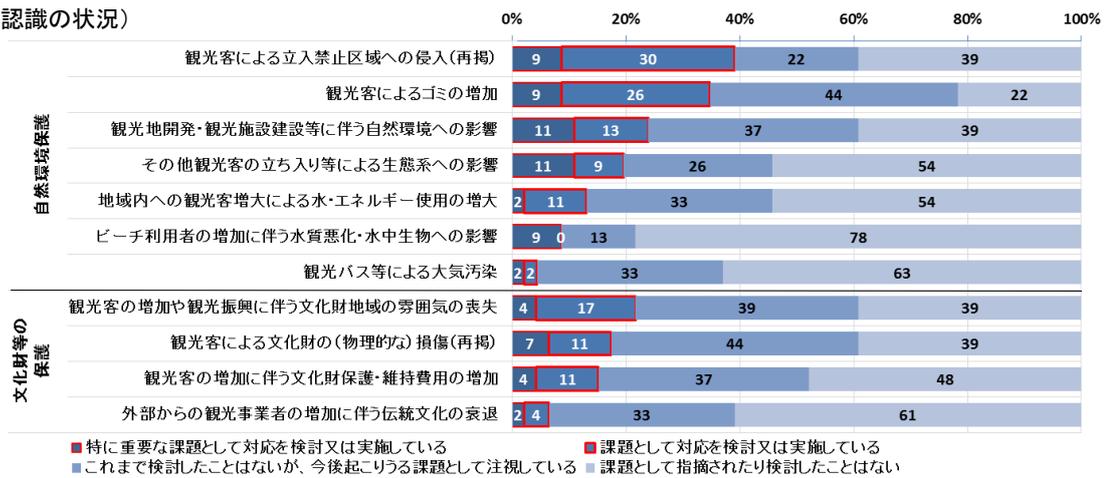
課題の認識時期については、全体的に20年より前から認識している割合が高い傾向にある。

自然環境保護や文化財保護の課題への施策の実施については、前述のマナー・ルールに関する施策でもある「マナー等の周知のための広報」が約半数、次いで「条例の制定」が約46%の自治体で実施されている。

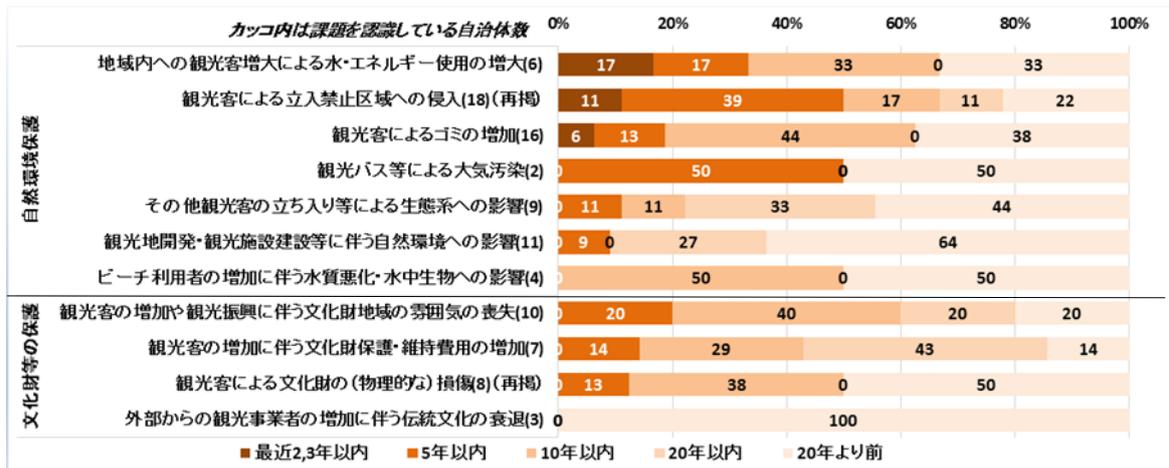
【アンケートに見られた取組事例】

- ・松本市では、地球温暖化ガスの抑制や自然保護のために、上高地及び乗鞍岳において通年マイカーの乗り入れを規制している。
- ・小笠原村では、ゴミの持ち帰りを呼びかけるために、小笠原カントリーコード（10か条）に「ゴミは絶対に捨てずに、全て持ち帰る」ことを謳い、交通機関（定期船の船内）、島内各所、小笠原ルールブック等での周知を行っている。また、保護林制度に基づく森林生態系保護地域内への入林制限として、入林の際には指定の講習を受けた自然ガイドの同行を必須としている。
- ・屋久島町では、入山者の増加に伴い、駐車スペースの混雑や自然環境への負荷が懸念されたため、車両乗入規制を実施するとともに、登山者へ協力金の納入について理解いただき、トイレや登山道等の利用施設の維持管理や環境整備等を図ることで、自然環境への悪影響の軽減に努めている。
- ・鎌倉市では、観光客の増加に伴う文化財地域の雰囲気喪失を防ぐため、余り知られていない観光資産を発掘・連携することによる回遊性向上に取り組んでいる。

(課題認識の状況)



(課題認識の時期)



(施策の実施状況)

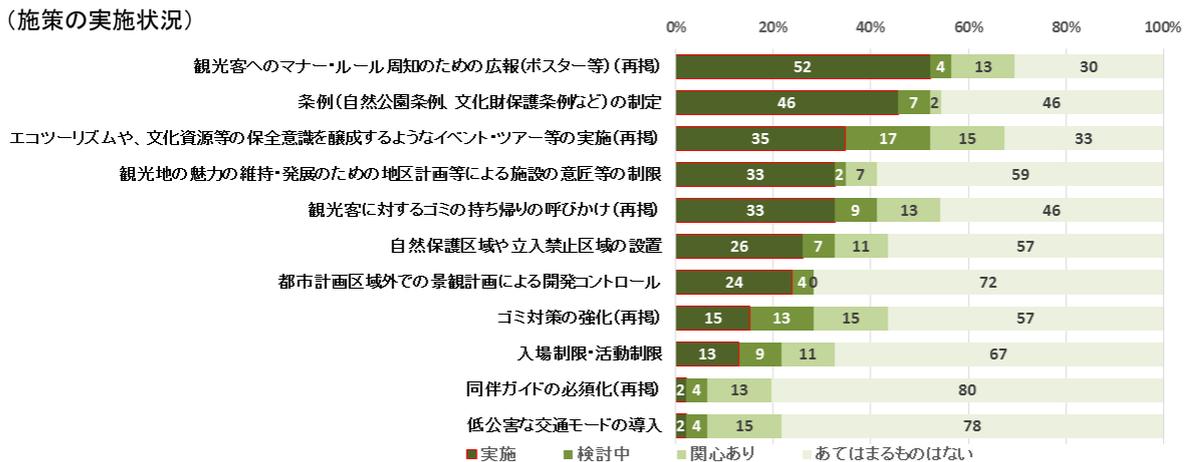


図 5 自然環境保護及び文化財等の保護に関するアンケート結果

⑥ 土地利用・宿泊施設等

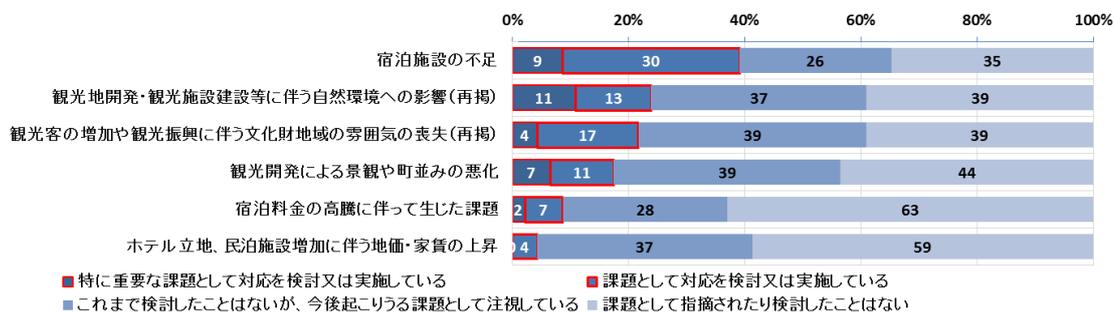
「宿泊施設の不足」が約4割の自治体で課題として認識されており、その約半数の自治体が最近～5年以内に課題として認識している。その他の課題については、3割未満の自治体が課題として認識しており、課題の認識時期は5年より前から認識している割合が高い。

施策の実施については、まちづくり条例等の「条例の制定」が約4割の自治体で実施されている。

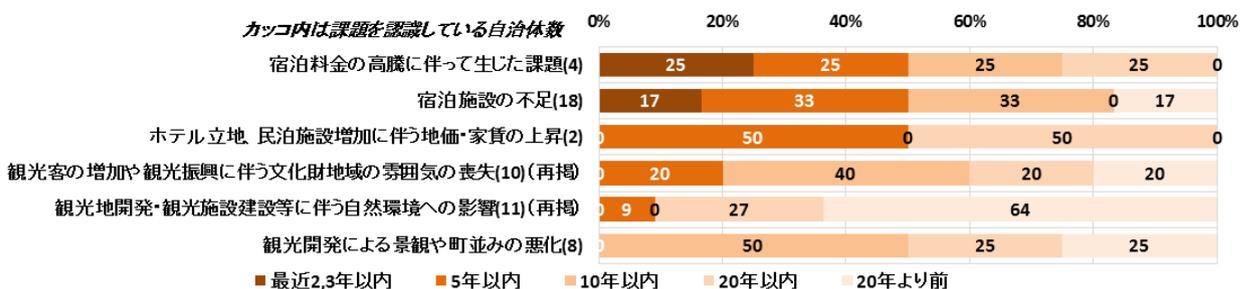
【アンケートに見られた取組事例】

- ・京都市では、宿泊施設の不足や違法「民泊」の根絶等宿泊施設に関する課題を解決するため、各種施策を実施している（第4章4.4節4.4.3項に詳細記載）。
- ・大阪市では、宿泊施設の不足の対策として、長年、未利用地となっていた市内中心部の市有地について、滞在型のホテル設置を主な用途としたプロポーザルにより開発事業者を決定し、ホテル事業者に売却した。

(課題認識の状況)



(課題認識の時期)



(施策の実施状況)

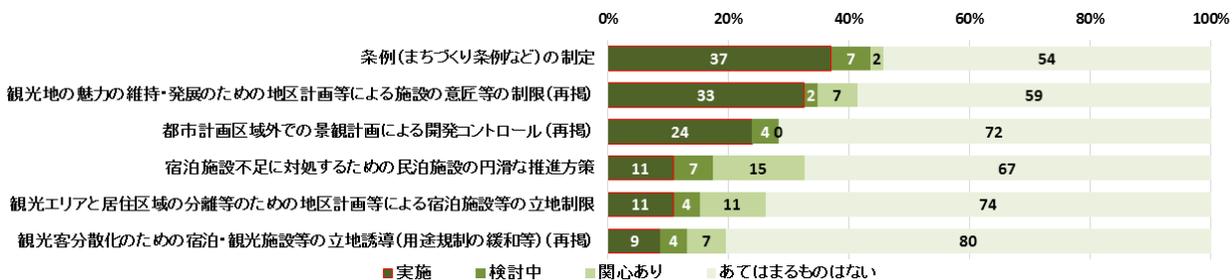


図 6 土地利用・宿泊施設等に関するアンケート結果

⑦ 地域経済への影響

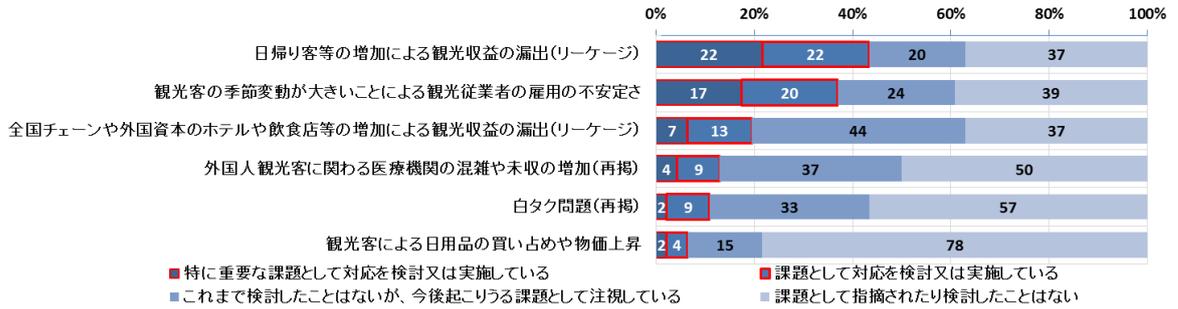
「日帰り客等の増加による観光収益の漏出（リーケージ）」や「季節変動による雇用の不安定さ」が約 4 割の自治体で課題として認識され、特に重要な課題とする割合も比較的高い。

施策の実施については、前述の混雑にも含まれる「観光通年化のためのオフ期イベント・誘客」が約 7 割の他、「イベント等における地元企業、地元産品等の活用促進」が約 6 割の自治体で実施されている。

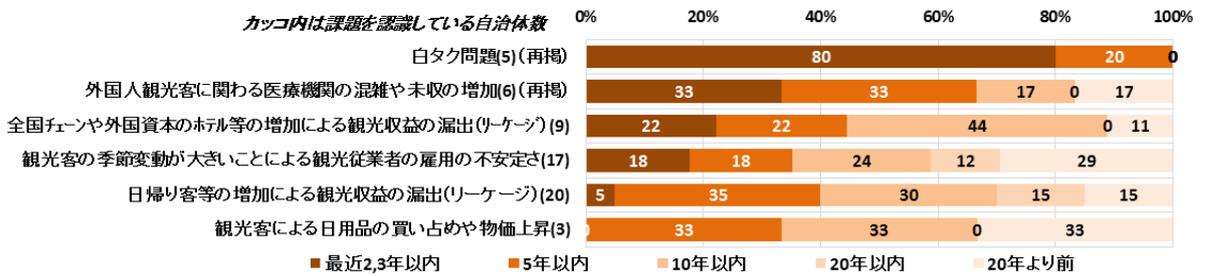
【アンケートに見られた取組事例】

- ・白川村では、日帰り客の消費額の低下への対策として、「白川村原料の使用、あるいは白川村生産の『白川郷産品』、『白川郷ブランド』の白川郷特産品 PR 活動の推進」、「有志住民とのワークショップでの体験型観光商品の開発」に取り組んでいる。

(課題認識の状況)



(課題認識の時期)



(施策の実施状況)

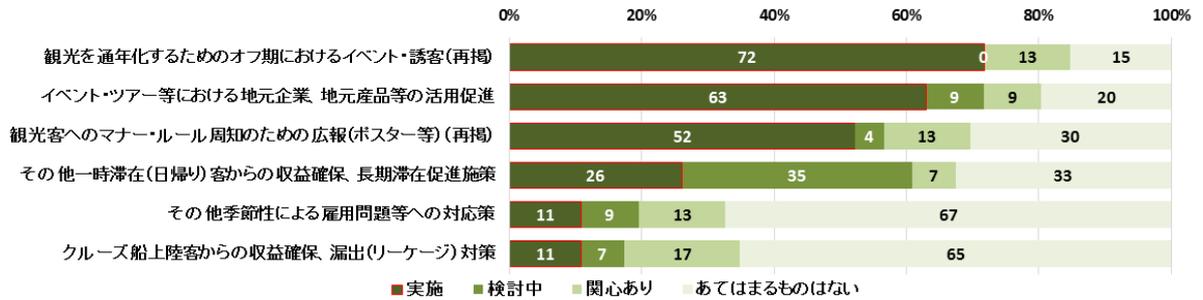


図 7 地域経済への影響に関するアンケート結果

⑧ 観光危機管理

「緊急時等の観光客の安全確保・トラブル対応」は約 5 割の自治体で課題として認識されており、他のカテゴリーの課題と比較しても高い傾向にある。また、同課題の認識時期は、最近～5 年以内に認識している自治体が約 6 割を占める。

施策の実施については、「災害発生時の観光客への的確な対応のための方策」が約 3 割、その他の施策はいずれも 2 割未満の自治体を実施している。

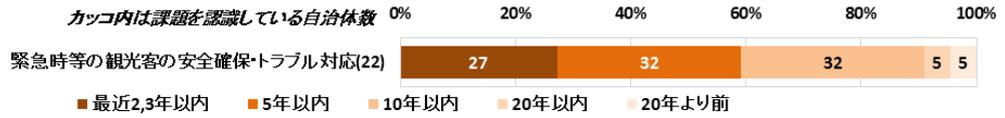
【アンケートに見られた取組事例】

- ・台東区では、災害時において必要な情報を観光客に提供できる環境を整備する等、観光客の安全・安心を確保するための取組を推進しており、東京都帰宅困難者対策条例の周知や帰宅困難者対応訓練を実施した。また、外国人向けにも案内表示を整備し、外国人観光客の安全・安心を守る環境を整備した。
- ・箱根町では、有事の際の避難誘導マニュアルの策定、ハザードマップの作成を実施した。
- ・長崎市では、観光施設における外国人旅行者のための災害時避難誘導初動対応マニュアルを作成した。
- ・那覇市では、緊急時等の観光客の安全確保・トラブル対応に向けて、同市における観光危機を設定し、観光客の滞留状況や交通基盤等の現状把握を行うとともに、関係機関にヒアリングを実施する等して、観光危機管理体制を構築し、観光危機に対する具体的な行動指針を示す「那覇市観光危機管理計画(仮称)」を策定中である。

(課題認識の状況)



(課題認識の時期)



(施策の実施状況)

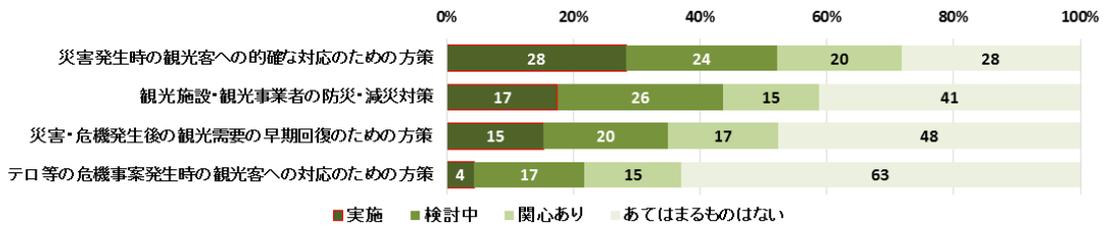


図 8 観光危機管理に関するアンケート結果

2.2.2 項 課題認識の状況及び施策の実施状況等（まとめ）

課題認識の状況については、「観光客によるトイレの不適切な利用」、「観光客のマイカーや観光バス等による交通渋滞」及び「緊急時等の観光客の安全確保・トラブル対応」が約半数、「観光客による住宅地や公共の場へのごみ投棄」、「観光客による立入禁止区域への侵入」、「観光客によるゴミの増加」、「宿泊施設の不足」、「日帰り客等の増加による観光収益の漏出（リーケージ）」及び「観光客の季節変動が大きいことによる観光従事者の雇用の不安定さ」が約4割の自治体で課題として認識されている。

課題認識の時期については、マナー・ルールの各項目（自然環境保護及び地域経済への影響に再掲する項目を含む）が、全体的に最近～5年以内と回答している割合が高い傾向にある。また、「全般として、観光に関する地域社会の理解度・許容度の低下」、「観光施設の混雑による地元住民の観光資源へのアクセス性の低下」、「観光客の利用増による公共交通機関の混雑や遅延」、「観光バス等による大気汚染」、「宿泊料金の高騰に伴って生じた課題」、「宿泊施設の不足」、「ホテル立地、民泊施設増加に伴う地価・家賃の上昇」及び「緊急時等の観光客の安全確保・トラブル対応」が半数以上の自治体で最近～5年以内に課題として認識されている。

施策の実施状況については、「観光関連機関や民間事業者等との連携」、「観光指標（データ）の計測による観光マネジメント方策」、「観光客へのマナー・ルール周知のための広報（ポスター等）」、「観光を通年化するためのオフ期におけるイベント・誘客」、「都道府県等と連携した、県内や広域的な観光客分散の取組」及び「イベント・ツアー等における地元企業、地元産品等の活用促進」が半数以上の自治体で実施されている。

2.2.3 項 観光客数等の指標と課題の認識状況との相関分析

入込観光客増加率、宿泊観光客増加率、人口密度等の各指標⁶と、本調査結果の一つである「課題の認識状況⁷」との相関関係の分析を行ったが、指標単体同士の相関分析においては有意な結果を得ることができなかった（表 3、巻末資料 2 参照）。

表 3 各指標と課題の認識状況の相関係数

指標	相関係数
入込観光客増加率	0.272
入込観光客数	0.072
宿泊観光客増加率	0.166
外国人宿泊観光客増加率	-0.052
入込合計／人口比	0.273
人口密度（人口／面積）	0.047

なお、本調査では課題が発生しつつあると想定される自治体を多く含むものの、それぞれの地域の特性によって課題の認識状況は様々であることを鑑みると、本来であれば観光地分類別（2.3.1 項に詳細記載）や課題カテゴリー別に分析を行うべきと思われるが、サンプル数の少なさ等から地域特性やカテゴリー特性を考慮した分析ができていない。また、後述のとおり混雑等の課題の発生については特定のエリアの問題であることが多いが、本調査は市区町村単位で行われている。

今後、観光地の特性、観光地エリアの入込み集中度、課題のカテゴリー等を考慮した更なる詳細なデータの分析により、異なる結果が得られる可能性があると考えられる。

コラム 観光客入込みによる地域社会環境への影響に関する定量的分析の試み

1. はじめに

持続可能な観光指標（Sustainable Tourism Indicator。以下「STI」という。）については、2017 年度調査研究報告書（国土交通政策研究第 146 号）第 2 章第 2 節「STI 関連文献」が紹介しているとおり、GSTC-D（GSTC, 2013）をはじめとして、様々な個別指標が開発されている。

一方、2018 年度の本調査研究においては、国内観光地の多数の市区町村のアンケート調査への協力を得て、市区町村職員が意識しているネガティブな課題を含め、持続可能な観光に

⁶ 相関分析に利用した各指標は、人口及び面積を除き、自治体へのアンケート調査の回答を用いた。人口については、表 8 記載の自治体の各公式 HP に掲載された基本台帳人口を引用した（引用元サイトは参考文献欄参照）。面積については、国土地理院(n.d.)「平成 29 年全国都道府県市区町村別面積調」を引用した。

⁷ 課題の認識状況は、アンケートで各自治体が課題と認識している課題数を全課題設問数 33 で除することで算出した。（例：認識した課題の数が 6 の場合、6/33 となり 0.18 となる）

向けた総合的なマネジメントに関係する諸事項に対する回答を集計することができた。このため、今般、地域における対策の内容や要否を判断することに役立つ方法を検討するため、観光拡大の状況と地域社会環境への影響に関して、指標間の何らかの関係を見いだす試みの分析を行うこととした。この分析については、本文で述べたとおり、指標単体同士の相関分析においては有意な結果を得ることができなかつたことから、複数の指標を用いた回帰分析を適用することが考えられる。このため、本調査研究に有識者として加わる古屋秀樹氏（東洋大学国際観光学部教授）に、回帰分析の検討を依頼した。

この結果、「地域社会環境への影響」の1形態として、マナー・ルール上の問題が自治体職員に認識される割合（率）により表現される指標が集計10項目を用いて提案されるとともに、当該指標を被説明変数とし、人口、入込客数、入込客数増加率等を説明変数とするロジスティック回帰によるモデル推計方法が試行的に考案された。

次節以下は、古屋氏が提案したモデル推計方法等に従い、筆者が再計算した内容を基に記述する。

このモデルが有意かつ適合的に成立するならば、入込客数又は入込客数増加率が増えれば、マナー・ルール上の問題が自治体職員に意識される可能性等（該当率）が高まり、人口が増加すれば、その可能性等（該当率）が比較的小さくなるという関係が提示され、したがって、入込客数又は入込客数増加率が増える地域においては、マナー・ルール上の問題の顕在化を防ぐ施策を実施することが望ましいという含意が得られる。構築されたモデルについては、各係数は有意に推計されたものの、自由度修正済み決定係数等の値は高いわけではなく、十分な説明力を有するには至っていないことから、更なるデータ収集や調査・研究により、説明力の高いモデルの検討が今後なされることも期待される。なお、モデル推計に用いた指標のうち、自治体職員に認識される割合（率）の設定の基となる個々の項目のアンケート回答については環境や主観が影響しうること、また、入込客数の計測方法については、現時点では市区町村レベルでは必ずしも統一されていないこと等データ性質上の制約があることに留意が必要である。

2. 地域社会環境への影響の評価指標の開発の検討

国内市区町村アンケート調査における質問事項から、観光客による地域社会環境への影響に関する課題のうち、観光客のマナー・ルール上の課題の認識に関する次の10項目を抽出した。

Q14 から

貴市町村の観光課題のうち、地域社会や住民の生活、観光産業、観光地としての快適性に係わる課題はどのようなものがありますか？

- ① 観光客のレンタカー利用に伴う交通事故の増加
- ② アニメ、映画等で話題になった場所に観光客が滞留することによる地域への影響

- ③ 観光客による住宅地や深夜の騒音の増加
- ④ 観光客による住宅地や公共の場へのごみ投棄
- ⑤ 観光客によるトイレの不適切な利用
- ⑥ 外国人観光客に関わる医療機関の混雑や未収の増加
- ⑦ 白タク問題
- ⑧ 観光客による犯罪件数の増加

Q15 から

貴市町村の観光課題のうち、環境、自然（遺産）の保護に係わる問題はどのようなものがありますか？

- ⑨ 観光客による立入禁止区域への侵入

Q16 から

貴市町村の観光課題のうち、文化（遺産）の保護に係わる課題にはどのようなものがありますか？

- ⑩ 観光客による文化財の（物理的な）損傷

回答方式は、実質的に、①～⑩の各設問に対して、次のレベル 0~3 から択一式で回答するものである。

- 0. 当市町村では、課題として指摘されたり検討したことはない。
- 1. これまで課題として検討したことはないが、今後起こりうる課題として注視している。
- 2. 課題として対応を検討又は実施している。
- 3. 特に重要な課題として対応を検討又は実施している。

そして、本分析においては、上位 2 レベル（2. 及び 3.）の回答があれば該当、その他の回答があれば非該当と設定し、上記 10 項目の該当率を市区町村毎に求め、マナー・ルール上の課題が認識される可能性等を表わす指標（被説明変数）として設定した。該当数 y の最大値は 10 項目の全てが該当する場合の 10 であり、該当率 Y は $y/10$ で計算して得る率となる ($0 \leq Y \leq 1$)。該当率が高いほど、観光客のマナー・ルール上の認識される課題の種類が増える可能性が大きいことを意味する。

一方、この指標を説明する要因（説明変数）として、次の 3 指標を用いた。

- A. 人口（仮説：多いほど、都市規模やインフラ等収容能力も大きく、課題が顕在化しづらい）
- B. 入込客数（仮説：増加すると、マナー悪化が顕在化しやすい）
- C. 入込客数増加率（仮説：大きいほど、受入れ体制が追いつかない等により課題が顕在化しやすい）

さて、説明変数と被説明変数との関連性を明らかにするために回帰分析の適用が考えられるが、被説明変数 Y の特性（最小値：0、最大値：1）を踏まえ、ロジスティック回帰を用いた (1) 式⁸。

$$Y = \frac{1}{1 + \exp(-\beta_0 - \beta_1 X_1 - \beta_2 X_2 - \beta_3 X_3)} \dots (1) \text{式}$$

Y: 被説明変数（課題認識の該当率） β : 回帰係数 X_1 : 人口 X_2 : 入込客数 X_3 : 入込客数増加率

3. 分析結果

アンケート回答市区町村のうち説明変数及び被説明変数のデータが揃っている地域から、モデル推計上外れ値や説明変数とは別の要素が強く影響していることが想定される地域のデータを除き、35 地域の集計データによりモデルを構築した。なお、当該 35 地域の該当率の度数分布図は図 9 のとおりである。

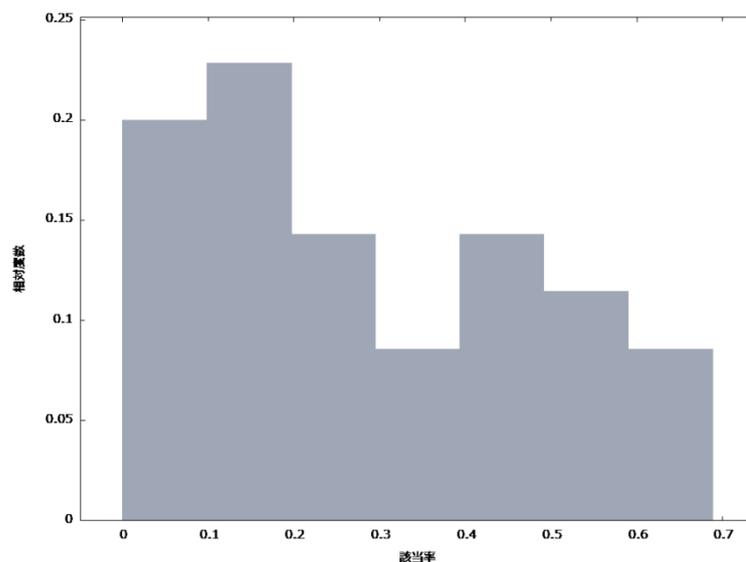


図 9 市区町村別該当率の度数分布

⁸ 古屋氏は、このモデル推計の考案においては、該当率 Y をロジット変換したものを被説明変数として、最小二乗法による回帰分析によって推計を行った。筆者は、無料の計量分析ソフト Gretl version 2019a (<http://gretl.sourceforge.net/>) を用いて「ロジスティック回帰：被説明変数のロジスティック変換を用いて最小二乗法による回帰を実行する」コマンド (Gretl Command Reference (Allin Cottrell & Riccardo “Jack” Lucchetti, 2019, p.44)) による係数推計を行った。なお、(1)式において、右辺の関数と等しくなる左辺は正値しかとれないことから、該当率が 0 の場合は、推計においては、近似的な 0.01 を Y の値として用いた。

表 4 10項目基本モデルによる係数等推定結果

変数等	係数		p 値
定数項	-2.32		1.02×10 ⁻⁰⁷ ***
人口	-2.45×10 ⁻⁰⁶		0.0005 ***
入込客数	1.04×10 ⁻⁰⁷		0.0026 ***
入込客数増加率	2.89		0.0102 **
統計量			
決定係数	0.41	自由度修正済決定係数	0.35
AIC	125	HQC	127

表 5 8項目基本モデルによる係数等推定結果

変数等	係数		p 値
定数項	-2.06		2.52×10 ⁻⁰⁶ ***
人口	-2.50×10 ⁻⁰⁶		0.0007 ***
入込客数	9.74×10 ⁻⁰⁸		0.0069 ***
入込客数増加率	2.58		0.0289 **
統計量			
決定係数	0.37	自由度修正済決定係数	0.30
AIC	129	HQC	131

説明変数の候補として、他に、入込客数/人口、人口/可住地面積⁹、(人口+入込客数)/可住地面積、重要伝統的建造物群保存地区¹⁰の選定の有無(ダミー変数)といった4種の指標(変数)も用いて、比較的良好なモデル推計の構築を試みた結果、これら3種の指標については有意とならず、構築したモデルについては、表4の係数等推計結果となった。なお、対象地域には、都市部、地方部、島嶼部といった異なる類型が含まれるが、サンプル数が少ないこと、人口が都市特性を間接的に示すと考えられることから、この推計においては、類型毎のモデル構築は行っていない。

モデルの説明力を示す自由度修正済決定係数は0.35であり、必ずしも十分な説明力を持つとは言えない。一方、係数は少なくとも5%水準で有意となっており、係数の符号の意味は次のとおりである。また、その限りにおいて、当初想定したA~Cの仮説が採択されたと判断できる¹¹。

符号が+の場合 説明変数：増加⇒マナー・ルール上の課題が認識される該当率：増加
 符号が-の場合 説明変数：増加⇒マナー・ルール上の課題が認識される該当率：減少
 即ち、この推計モデルからは、次の関係があることが示唆される¹²。

- ・入込客数又は入込客数増加率が増えれば、自治体職員に認識されるマナー・ルール上の課題の種類が増える可能性(該当率)が高まる。

⁹ 可住地面積：総務省統計局(2018)「統計でみる市区町村のすがた 2018」による2016年値

¹⁰ 重要伝統的建造物群保存地区：文化庁(2018)「重要伝統的建造物群保存地区一覧 平成30年8月17日現在」による

¹¹ 説明変数として、人口が有意となったことの帰結として、仮説A以外にも人口に関係する仮説が検討しうるが、入込客数/人口及び人口/可住地面積はともに有意とならなかったことから、仮説Aが採択されると結論することは妥当と考えられる。

¹² 国土交通政策研究所から依頼した回帰分析の検討の中で、古屋氏は、加えて、構築したモデルを用いて、人口規模を仮定しながら、人口を固定して入込客数及び入込客数増加率を変化させた条件並びに入込客数及び入込客数増加率を固定して人口を変化させた条件のもとで感度分析を行い、人口規模をはじめとする説明変数が該当率に与える影響を推定した。

・人口が増加すれば、その可能性（該当率）が比較的小さくなる。

なお、上記 10 項目のうち、⑥のうち「医療機関の混雑」はマナー・ルール上の課題とは明確には言えないこと、また、⑦は観光客個人の問題と言い切れるかは議論がありうることから、筆者において、⑥及び⑦を除外した 8 項目に限定した上で（該当数の最大値：8、該当率： $y/8$ ）、同様の方法でモデル構築を試みた。構築されたモデルにより得られた係数等の推計結果は、表 5 のとおりであり、10 項目で構築したモデルの結果と比較して、情報量基準値¹³の観点から適合度が僅かに低下していることから、安定的なモデルの構築を検討する上での調査項目の設計についても課題があることがわかる。

4. 補強分析の結果

古屋氏からアンケート調査結果における重み付け等による説明変数の見直しによるモデル改善について示唆された。これを踏まえ、上記 10 項目に対する各回答において、3. の回答：2 点、2. の回答：1 点を割り当て、該当数 y' の最大値は、10 項目の全てに 3. が回答する場合の 20、該当率 $Y' : y'/20$ として、前節と同様のロジスティック回帰によるモデル構築を行った。この該当率は、自治体職員に認識されるマナー・ルール上の課題の種類と認識の程度が増える可能性を意味すると解釈できる。それにより得られた係数の推計結果は、表 6 のとおりである。また、前節と同様に、質問項目を 8 項目に限定した上で、重み付けを考慮した該当率（最大値：16、該当率： $y'/16$ ）を設定し、同様のロジスティック回帰によるモデル構築を行った結果は、表 7 のとおりである。

表 6 10 項目重み付けモデルによる係数等推定結果

変数等	係数		p 値
定数項	-2.80		8.09×10^{-11} ***
人口	-2.00×10^{-06}		0.0008 ***
入込客数	8.29×10^{-08}		0.0049 ***
入込客数増加率	2.57		0.0085 **
統計量			
決定係数	0.39	自由度修正済決定係数	0.33
AIC	114	HQC	116

表 7 8 項目重み付けモデルによる係数等推定結果

変数等	係数		p 値
定数項	-2.58		1.91×10^{-09} ***
人口	-2.03×10^{-06}		0.0013 ***
入込客数	7.88×10^{-08}		0.0106 ***
入込客数増加率	2.22		0.0284 **
統計量			
決定係数	0.35	自由度修正済決定係数	0.28
AIC	118	HQC	120

前節の基本モデルに比較して、自由度修正済決定係数及び情報量基準値の観点から、モデルの適合度は大きく改善されているとは判断し難い。安定的なモデルの構築を検討する上で

¹³ AIC 及び HQC は情報量基準値であり、一般に、情報量基準値が小さい方が、モデルの適合度は高いとされる。

の調査項目の設計については、基本モデルと同様に課題である。

また、これらの重み付け推計モデルからは、次の関係があることが示唆される。

- ・入込客数又は入込客数増加率が増えれば、自治体職員に認識されるマナー・ルール上の課題の種類と程度が増える可能性（該当率）が高まる。
- ・人口が増加すれば、その可能性（該当率）が比較的小さくなる。

5. まとめと考察

本コラムでは、地域社会環境に対する主観的評価指標の一つとして想定されるマナー・ルールの分野において、自治体職員に認識される課題の種類及び認識の程度が増える可能性と入込客数やその増加率等との関係について、ロジスティック回帰モデルの試行的構築により分析した。その結果、入込客数又は入込客数増加率が大きい地域ほど、認識されるマナー・ルール上の課題の種類等が増える可能性がある一方、人口規模が大きいほど、その可能性が比較的小さくなる傾向がある可能性が示唆された。

このため、地域における今後の入込客数又は入込客数増加率の拡大に伴い、マナー・ルール上の課題が顕在化する可能性があることから、その防止措置として、マナー・ルールに関する意識啓発のための様々な取組を行うことが望ましいことがインプリケーションとして導かれる。

本コラムでは、今回のアンケート調査内容において、住民による受容意識が既に醸成されている程度を表現する指標を構成する質問項目の設定が見当たらなかったことから、受容意識の浸透状況がマナー・ルール上の課題の顕在化に影響する程度についての数量的分析は行わなかったが、将来的には、何らかの主体が、そのような項目の調査も併せてアンケート等を実施することによって、そういった分析を検討することも考えられる。

その他、用いたデータや推定モデルには、次のような改良の余地が残っている。

1) 詳細なデータを用いた推定

入込客数について、日帰客数と宿泊数の区分、国内・外からの別、昼間・夜間区分を踏まえた、比較可能なデータの採用により、課題の発生との関連性のより詳細な分析を検討できる可能性がある。

2) 地方部、都市部等地域類型の考慮

地域特性によって観光入込みに対する許容度、容量等が異なる可能性があるため、都市部、地方部、島嶼部等の地域類型を考慮した分析を検討する余地がある。そのためには、用途地域等の土地利用区分、人口規模、DID 地区の有無、海岸線比率等の変数の利用が考えられる。

3) 観光客密度の精緻な導出

観光客密度が問題の生起に影響する可能性があるため、同一市区町村内の区域等毎の可住地面積を明らかにすること、「観光地域面積」(仮称)を設定すること等が考えられる。

4) 主観データの精度・信頼性の改善

精度・信頼性改善のために客観的データの利用もありうるが、簡便さから引続き主観データに着目し、複数人による評価、調査対象都市の増加、経年調査の実施等によるデータの精度・信頼性の向上を図ることも考えられる。

2.3節 調査結果（2）（課題と施策に関する観光地分類別の集計）

2.3.1項 観光地の分類

市区町村や観光関係者の持続可能な観光に向けた検討に資するよう、観光地の特性に応じてどのような課題が認識されやすいかについて分析をするため、調査対象自治体を便宜的な定義に基づいて分類を行った。

(1)大分類（地理的な特性による分類）

大分類としては、人口、交通、土地利用、産業等が集中し過密性の高い「都市部」と、相対的に過密性が低く、観光産業の影響も大きいと想定される「地方部」・「島嶼部」の3つに分類した。具体的には、総務省統計局の統計表で用いられる地域区分に準じて、「大都市圏・都市圏とその中心市・周辺市町村」¹⁴を都市部に分類し、それ以外を地方部又は島嶼部と分類した。なお、沖縄県の本島については「地方部」に、本島以外の島については「島嶼部」に分類した。

(2)中分類（主な観光資源による観光地分類）

中分類として、自然環境の保全や文化財等の保護等、観光資源に応じた課題の発生を想定し、主な観光資源（観光地としてのタイプ）により次の5つに分類した。

なお、以下のとおり、保有する観光資源に関する市区町村のアンケート回答を踏まえつつ、できる限り客観的な基準により主な観光資源を判断した¹⁵。

①都市型（10自治体）

i) 定義・想定する課題

- ・ショッピング、飲食等、市街地を中心とした都市・商業の魅力を主な観光資源とする地域
- ・混雑やマナー、宿泊施設の不足等と関連する課題を想定

ii) 分類方法

- ア 観光統計等においてショッピング・飲食施設、テーマパーク等の施設や、市街地エリアへの来訪割合が多いことが確認できる市区町村
- イ アのほか、指定都市・特別区である市区

②歴史文化型（21自治体）

i) 定義・想定する課題

- ・寺社・仏閣、城、歴史的町並み等の文化遺産等を主な観光資源とする観光地

¹⁴ 総務省(n.d.a)「国勢調査/平成27年国勢調査/大都市圏・都市圏」による。

¹⁵ 観光地分類の判断に用いた資料（自治体の観光基本計画や観光統計等）については、参考文献欄参照。

- ・文化財等の保護と関連する課題を想定

ii) 分類方法

- ア 世界遺産（文化遺産）、国宝、重要文化財、その他国指定・選定文化財等、県指定文化財等（以下「文化遺産等」という。）を有し¹⁶、観光統計等より当該文化遺産等への来訪割合が多いことが確認できる市区町村
- イ アのほか、世界遺産（文化遺産）を有する市区町村

③自然型（18自治体）

i) 定義・想定する課題

- ・山岳、高原、湖沼、海岸等の自然景観の鑑賞・体験を主な観光資源とする地域
- ・自然環境の保全と関連する課題を想定

ii) 分類方法

- ア 世界遺産（自然遺産）、国立公園、国定公園、都道府県立自然公園（以下「自然遺産等」という。）を有し、観光統計等より当該自然遺産等への来訪割合が多いことが確認できる市区町村
- イ アのほか、世界遺産（自然遺産）又は特別天然記念物を有する市区町村

④温泉型（13自治体）

i) 定義・想定する課題

- ・温泉を提供する宿泊施設等や温泉街を主な観光資源とする地域
- ・古くから発展してきた温泉街における、地域経済への影響等の課題を想定

ii) 分類方法

- ・観光経済新聞「第32回につぼんの温泉100選(2018年度)」(観光経済新聞, n.d.)に該当する温泉が所在する市区町村

⑤リゾート型（8自治体）

i) 定義・想定する課題

- ・良好な自然条件を有し、自然景観の鑑賞・体験、温泉による保養、スキー等のスポーツ、ショッピング等、様々なレジャーの体験を主な観光資源とする地域
- ・自然環境の保全のほか、季節変動の大きさや、レンタカー等、複数の課題との関連を想定

ii) 分類方法

自然遺産等を有し、自然景観の鑑賞・体験、温泉による保養、スキー等のスポーツ、

¹⁶ 寺社・仏閣、城、歴史的町並み等を念頭に、原則として建造物・彫刻・史跡を対象とし、アンケート回答を基に記載。ただし、重要伝統的建築物保存地区については筆者にて加筆。

ショッピングの複数について来訪割合が多い地域に便宜的に限定。具体的には以下のいずれかに該当する地域。

ア 自然型のうち、観光統計等により上記の他のレジャー目的での来訪が多いことを確認できる市区町村

イ 温泉型のうち、自然遺産等を有し、観光統計等により上記の他のレジャー目的での来訪が多いことを確認できる市区町村¹⁷

iii) 留意事項

総合保養地域整備法（いわゆるリゾート法）においては、良好な自然条件を有する地域において、国民が滞在しつつ、スポーツ、レクリエーション、教養文化活動、休養（自然環境や温泉を活用した健康の増進等を含む。）等の多様な活動を行うことができる総合的な機能の整備を推進するとしており¹⁸、本調査のリゾート型の定義については、これを参考とした。

ただし、滞在型である点については、宿泊客比率・宿泊者平均泊数を調査・公表していない市区町村が少なくないこと、また、島嶼部や移動拠点となる大都市において平均泊数が高い場合があること等から、本調査におけるリゾート型への分類方法としては考慮しないこととした。

¹⁷ 分類の結果、該当なし

¹⁸ 総務省(n.d.b)によれば、「良好な自然条件を有する土地を含む相当規模の地域である等の要件を備えた地域について、国民が余暇等を利用して滞在しつつ行うスポーツ、レクリエーション、教養文化活動、休養、集会等の多様な活動に資するための総合的な機能の整備」を促進するとされている（総合保養地域整備法第1条）。また、同法の基本方針(国土交通省,n.d.a)において、休養施設として「良好な自然環境や温泉等を活用した健康の増進等のための施設」、教養文化施設として「地域の自然、文化、産業等とのふれあい体験等のための施設」が例示されている。

表 8 観光地の分類一覧

都道府県	市区町村	大分類 ¹⁹	中分類					中分類の根拠
			都市型	歴史文化型	自然型	温泉型	リゾート型	
北海道	札幌市	都	○					JR 札幌駅 大通駅地下街（商業施設）、円山動物園、白い恋人パーク
	旭川市	地	○					旭川駅周辺（商業施設・文化施設）、あさひかわラーメン村、男山酒造り資料館、旭山動物園
	小樽市	都		○				旧日本郵船(株)小樽支店（重要文化財）、手宮洞窟（国指定史跡）、小樽運河と周辺倉庫群
	ニセコ町	地			○		○	支笏洞爺国立公園（羊蹄山等）、ニセコ積丹小樽海岸国定公園 スキー、自然景観、温泉への期待多
	富良野市	地			○		○	富良野芦別道立自然公園（麓郷の森等） まちなかエリア、プリンスリゾートエリア、麓郷の森エリアへの来訪多
	釧路市	地			○	○		阿寒摩周国立公園（阿寒湖等）、特別天然記念物（マリモ、タンチョウ） 阿寒湖温泉
岩手県	釜石市	地		○	○			世界遺産（「明治日本の産業革命遺産 製鉄・製鋼、造船、石炭産業」（橋野鉄鉱山））、三陸復興国立公園、三陸ジオパーク、五葉山、根浜海岸
群馬県	草津町	地				○		草津温泉
埼玉県	川越市	都		○				蔵造りの町並み、時の鐘、喜多院（重要文化財）、川越城本丸御殿（県指定文化財）
千葉県	浦安市	都	○					東京ディズニーリゾート®
東京都	台東区	都	○	○				浅草寺・伝法院（重要文化財）、寛永寺、上野東照宮
	中央区	都	○					日本橋、銀座、築地、人形町、佃・月島
	小笠原村	島			○			世界自然遺産（小笠原諸島）、小笠原国立公園、特別天然記念物（ハハジマメグロ）
神奈川県	鎌倉市	都		○				鶴岡八幡宮、高德院阿弥陀如来坐像（国宝）
	箱根町	地			○	○	○	富士箱根伊豆国立公園（芦ノ湖、大涌谷等）、箱根湯本温泉

¹⁹ 都：都市部、地：地方部、島：島嶼部

都道府県	市区町村	大分類	中分類					中分類の根拠
			都市型	歴史文化型	自然型	温泉型	リゾート型	
新潟県	湯沢町	地			○	○	○	上信越高原国立公園（苗場山等） 越後湯沢温泉 スキー、温泉、レジャー、登山目的等の来訪多
石川県	金沢市	地		○				金沢城跡（国指定史跡）、兼六園（特別名勝）、茶屋街（重要伝統的建造物保存地区）、長町武家屋敷跡
山梨県	富士河口湖町	地		○	○	○		富士箱根伊豆国立公園 世界遺産（「富士山—信仰の対象と芸術の源泉」（河口湖、河口浅間神社、船津胎内樹型等）、富士河口湖温泉郷
長野県	松本市	地		○	○			松本城（国宝）、城下町の町並み 中部山岳国立公園（上高地、乗鞍高原等）
	軽井沢町	地			○		○	上信越高原国立公園（浅間山等） 自然・景観、ショッピング、街中の散策、宿泊施設での保養目的の来訪多
	白馬村	地			○		○	中部山岳国立公園（白馬岳等） 一般観光旅行のほかスキー、登山目的の来訪多
	山ノ内町	地			○	○	○	上信越高原国立公園（志賀高原等） 湯田中渋温泉郷、スキー、温泉、レジャー、登山目的の来訪多
	南木曾町	地		○				妻籠宿（重要伝統的建造物保存地区）
岐阜県	高山市	地		○		○		高山陣屋（国指定史跡）、櫻山八幡宮、古い町並み 飛騨高山温泉、奥飛騨温泉郷
	白川村	地		○				世界遺産（「白川郷・五箇山の合掌造り集落」）
静岡県	熱海市	都				○		熱海温泉
三重県	伊勢市	地		○				伊勢神宮、金剛證寺本堂（重要文化財）、二見浦（史跡名勝記念物）
京都府	京都市	都	○	○				世界遺産（「古都京都の文化財」（清水寺、鹿苑寺、慈照寺、龍安寺等）） 錦市場、京都駅ビル、京都市美術館、京都市動物園等
大阪府	大阪市	都	○					道頓堀（心齋橋・なんば）・日本橋、大阪・梅田駅周辺、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン TM 、海遊館、通天閣（新世界）等

都道府県	市区町村	大分類	中分類					中分類の根拠
			都市型	歴史文化型	自然型	温泉型	リゾート型	
兵庫県	神戸市	都	○		○	○		新神戸・三宮・元町周辺、神戸港メリケンパーク・ハーバーランド、瀬戸内海国立公園（六甲山）、有馬温泉
	豊岡市	地				○		城崎温泉
奈良県	奈良市	都		○				世界遺産（「古都奈良の文化財」（東大寺、唐招提寺等））
和歌山県	田辺市	地		○		○		世界遺産（「紀伊山地の霊場と参詣道」（熊野参詣道、熊野本宮大社等）） 熊野本宮温泉郷
島根県	大田市	地		○	○			世界遺産（「石見銀山遺跡とその文化的景観」）、大山隠岐国立公園（三瓶山）
広島県	廿日市市	都		○				世界遺産（厳島神社）
福岡県	福岡市	都	○					天神・博多エリア、キャナルシティ博多（商業施設）、博多どんたく港まつり、博多祇園山笠等
長崎県	長崎市	地		○				世界遺産（「明治日本の産業革命遺産 製鉄・製鋼、造船、石炭産業」（旧グラバー住宅等）、「潜伏キリシタン関連遺産」（大浦天主堂等））
	島原市	地		○				島原城跡（県指定史跡）、四明荘
大分県	由布市	地				○		由布院温泉
	別府市	地				○		別府温泉
鹿児島県	屋久島町	島			○			世界自然遺産（屋久島）、特別天然記念物（屋久島スギ）
沖縄県	那覇市	地	○	○				世界遺産（「琉球王国のグスク及び関連遺産群」（首里城跡、識名園等）） 国際通り、Tギャラリー沖縄 byDFS等（商業施設）
	本部町	地			○		○	海洋博公園（沖縄美ら海水族館、エメラルドビーチ、郷土村、プラネタリウム、植物園等を有する国営公園）
	南城市	地		○				世界遺産（「琉球王国のグスク及び関連遺産群」（斎場御嶽））、糸数城跡、玉城城跡、知念城跡
	石垣市	島			○			西表石垣国立公園（石垣島の一部）
	竹富町	島			○			西表石垣国立公園（西表島・竹富島の一部）、特別天然記念物（イリオモテヤマネコ）

(参考) データから見た調査対象地域の観光地分類別の傾向

(1) 観光地分類別の各種データ²⁰比較 (参考値)

大分類別、中分類別及び全自治体に対し、各種データの平均値を算出し、傾向を比較した(表9)。

表9 観光地分類別各種データの比較

分類名(自治体数)	人口(人)	件数	人口密度(人/面積km ²)	件数	入込観光客数(人)	件数	入込観光客伸び率	件数	入込観光客/人口比(人)	件数
都市部(14)	773,194	14	5,510	14	22,910,364	12	14%	12	494	12
地方部(28)	91,439	28	557	28	5,314,146	25	12%	25	297	25
島嶼型(4)	16,848	4	68	4	696,216	4	41%	4	41	4
都市型(10)	1,041,933	10	7,523	10	27,807,539	8	17%	8	80	8
歴史文化型(21)	219,480	21	2,069	21	11,650,321	19	12%	19	383	19
自然型(18)	116,497	18	235	18	5,762,862	17	15%	17	341	17
温泉型(13)	149,152	13	495	13	5,535,226	12	21%	12	209	12
リゾート型(8)	22,281	8	80	8	6,113,063	8	10%	8	448	8
全体(46)	292,443	46	2,022	46	10,013,729	41	14%	41	334	41

分類名(自治体数)	宿泊観光客数(延べ数)	件数	宿泊観光客伸び率	件数	外国人宿泊者数(延べ数)	件数	外国人宿泊者伸び率	件数
都市部(14)	6,437,473	10	54%	10	1,268,628	3	301%	3
地方部(28)	1,408,367	20	21%	20	172,594	10	169%	10
島嶼型(4)	362,229	1	-3%	1	-	-	-	0
都市型(10)	8,995,784	7	63%	7	1,255,709	3	299%	3
歴史文化型(21)	2,845,255	16	66%	16	203,977	6	166%	6
自然型(18)	1,140,886	11	9%	11	117,352	6	208%	6
温泉型(13)	1,233,603	9	19%	9	86,724	3	142%	3
リゾート型(8)	1,780,740	5	9%	5	139,138	3	204%	3
全体(46)	2,996,913	31	42%	31	425,525	13	248%	13

(2) 中分類別の保有する観光資源

市区町村のアンケートにおいて、回答のあった主な観光資源の保有割合を中分類別及び全自治体に対してクロス集計した(表10)。また、全体の傾向と比較するため、全体からプラスの差がある部分を凡例のとおり着色した。

表10 中分類別の保有する観光資源の割合

中分類(自治体数)	ショッピング、繁華街等	美術館、博物館	テーマパーク、スポーツ施設、動物園、水族館等	都市公園、庭園	祭り、イベント等	城、寺社仏閣、文化遺産、歴史的街並み等	温泉	国立公園、国定公園、都道府県立自然公園等	山、湖沼、森林等	スキー場	海水浴場、ビーチ	キャンプ場、釣り場等	その他
都市型(10)	90	90	80	70	100	80	30	30	50	30	30	40	20
歴史文化型(21)	43	62	38	43	67	100	62	57	19	43	43	29	10
自然型(18)	22	50	39	28	61	67	61	94	89	50	39	44	22
温泉型(13)	31	62	54	31	92	77	100	92	77	39	23	69	0
リゾート型(8)	25	50	63	25	75	63	75	88	100	75	13	38	25
全体(46)	44	61	50	39	74	78	59	63	63	33	35	35	17

凡例:「全体」とのポイント差

+5~9% +10~14% +15~19% +20%~

(単位:%)

²⁰ 人口及び面積データの出典は2.2.3項参照。それ以外は、市区町村のアンケートから得られた数値を基にしている。観光入込客数については、市区町村によって実数と延べ数が混在しているものの、比較のための参考数値として掲載した。また、宿泊者数については、延べ数で集計した。伸び率については、東日本大震災前(2010年又は2009年)と直近(2017年又は2016年)の数値を比較して算出しており、市区町村により時点や期間の区切り方(年又は年度)が異なる。

2.3.2 項 観光地分類別の課題の認識状況等

2.2.1 項で分析した「課題として認識されている状況」を大分類別及び中分類別に集計した上、いずれかの分類において 20%以上認識されている課題項目のみを抽出し、考察を行った。

(1)大分類別の課題認識の状況（表 11）

①都市部（14 自治体）

「宿泊施設の不足」が約 7 割と、都市部の自治体の中で最も多く課題として認識されており、他の分類と比較しても高い割合である。次いで、「交通渋滞」が約 6 割、「緊急時等の安全確保・トラブル対応」、「トイレの不適切な利用」、「ごみ投棄」がそれぞれ約半数の自治体で課題として認識されている。

他の分類と比較すると、「文化財地域の雰囲気喪失」、「アニメ等で話題になった場所での観光客滞留」等の課題が都市部の自治体では高い割合で認識されている。

②地方部（28 自治体）

「交通渋滞」が約 57%と、地方部の自治体の中で最も多く課題として認識されている。次いで、「緊急時等の安全確保・トラブル対応」、「日帰り客等の増加による観光収益の漏出（リーケージ）」がそれぞれ約 46%の自治体で課題として認識されている。

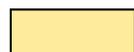
他の分類と比較すると、「観光地開発等に伴う自然環境への影響」が高い割合で認識されている。また、都市部と比較すると 20%以上の自治体が課題として認識している項目数が、都市部は 13 に対し、地方部は 17 と多い傾向が見られるが、50%以上の自治体で課題として認識されている項目数は、地方部では 1 となっており少ない傾向が見られる。

③島嶼部（4 自治体）

対象が 4 自治体と少ないが、75%の自治体（3 自治体）で「トイレの不適切な利用」、「立入禁止区域への侵入」、「季節変動による雇用の不安定さ」、「立ち入り等による生態系への影響」を課題として認識しており、都市部や地方部と異なる傾向が見られる。

表 11 大分類別の課題認識の状況

課題	カテゴリー	都市部 (14)	地方部 (28)	島嶼部 (4)
観光客のマイカーや観光バス等による交通渋滞	混雑	64%	57%	25%
緊急時等の観光客の安全確保・トラブル対応	観光危機管理	50%	46%	50%
観光客によるトイレの不適切な利用	マナー・ルール	50%	39%	75%
観光客による住宅地や公共の場へのごみ投棄	マナー・ルール	50%	39%	50%
日帰り客等の増加による観光収益の漏出(リークage)	地域経済への影響	36%	46%	50%
宿泊施設の不足	土地利用・宿泊施設等	71%	25%	25%
観光客による立入禁止区域への侵入	マナー・ルール 自然環境保護	29%	39%	75%
観光客の季節変動が大きいことによる観光従業者の雇用の不安定さ	地域経済への影響	14%	43%	75%
観光客によるゴミの増加	自然環境保護	43%	32%	25%
観光施設の混雑による観光客の満足度の低下	混雑	29%	25%	50%
観光客の利用増による公共交通機関の混雑や遅延	混雑	29%	25%	50%
観光客による住宅地や深夜の騒音の増加	マナー・ルール	29%	25%	25%
観光地開発・観光施設建設等に伴う自然環境への影響	自然環境保護 土地利用・宿泊施設等	7%	32%	25%
観光客の増加や観光振興に伴う文化財地域の雰囲気喪失	文化財等の保護 土地利用・宿泊施設等	36%	18%	0%
その他観光客の立ち入り等による生態系への影響	自然環境保護	7%	18%	75%
全国チェーンや外国資本のホテルや飲食店等の増加による観光収益の漏出(リークage)	地域経済への影響	14%	21%	25%
観光客のレンタカー利用に伴う交通事故の増加	マナー・ルール	0%	21%	50%
観光開発による景観や町並みの悪化	土地利用・宿泊施設等	7%	21%	25%
観光客による文化財の(物理的な)損傷	マナー・ルール 文化財等の保護	14%	21%	0%
観光客の増加に伴う文化財保護・維持費用の増加	文化財等の保護	14%	14%	25%
地域内への観光客増大による水・エネルギー使用の増大	自然環境保護	0%	18%	25%
アニメ、映画等で話題になった場所に観光客が滞留することによる地域への影響	マナー・ルール	36%	4%	0%
全般として、観光に関する地域社会の理解度・許容度の低下	全般	14%	7%	50%
白タク問題	マナー・ルール 地域経済への影響	7%	11%	25%
観光施設の混雑による地元住民の観光資源へのアクセス性の低下	混雑	0%	7%	50%
ビーチ利用者の増加に伴う水質悪化・水中生物への影響	自然環境保護	0%	7%	50%

 …30%以上50%未満
 …50%以上

(2)中分類別の課題認識の状況（表 12）

①都市型（10自治体）

「交通渋滞」、「宿泊施設の不足」が6割と、都市型の自治体の中で最も多く課題として認識されており、特に「宿泊施設の不足」は、前述の大分類の都市部と同様、他の分類と比較しても高い傾向が見られる。次いで、「緊急時等の安全確保・トラブル対応」が5割、「ごみ投棄」、「住宅地や深夜の騒音」が4割の自治体で課題として認識されている。

②歴史文化型（21自治体）

「交通渋滞」が約62%と、歴史文化型の自治体の中で最も多く課題として認識されている。次いで、「ごみ投棄」、「日帰り客等の増加による観光収益の漏出（リーケージ）」が約53%の自治体で課題として認識されている。

③自然型（18自治体）

「緊急時等の安全確保・トラブル対応」が約61%と、自然型の自治体の中で最も多く課題として認識されている。次いで、「季節変動による雇用の不安定さ」が約56%、「立入禁止区域への侵入」が約55%、「日帰り客等の増加による観光収益の漏出（リーケージ）」が約半数の自治体で認識されている。

④温泉型（13自治体）

「トイレの不適切な利用」が約6割と、温泉型の自治体の中で最も多く課題として認識されている。次いで、「交通渋滞」、「季節変動による雇用の不安定さ」が約54%、「緊急時等の安全確保・トラブル対応」が約53%の自治体で認識されている。

⑤リゾート型（8自治体）

「交通渋滞」が75%と、リゾート型の自治体の中で最も多く課題として認識されている。次いで、「緊急時等の安全確保・トラブル対応」、「ごみ投棄」、「立入禁止区域への侵入」、「季節変動による雇用の不安定さ」、「ゴミの増加」が約63%の自治体で課題として認識されている。また、他の分類と比較すると「観光地開発等に伴う自然環境への影響」、「地域内への観光客増大による水・エネルギー使用の増大」が課題として認識されている割合が高い傾向が見られた。

表 12 中分類別の課題認識の状況

課題	カテゴリー	都市型 (10)	歴史文化型 (21)	自然型 (18)	温泉型 (13)	リゾート型 (8)
観光客のマイカーや観光バス等による交通渋滞	混雑	60%	62%	45%	54%	75%
緊急時等の観光客の安全確保・トラブル対応	観光危機管理	50%	47%	61%	53%	63%
観光客によるトイレの不適切な利用	マナー・ルール	30%	48%	39%	62%	38%
観光客による住宅地や公共の場へのごみ投棄	マナー・ルール	40%	53%	44%	23%	63%
日帰り客等の増加による観光収益の漏出(リーケージ)	地域経済への影響	20%	53%	50%	46%	51%
宿泊施設の不足	土地利用・宿泊施設等	60%	48%	28%	8%	38%
観光客による立入禁止区域への侵入	マナー・ルール 自然環境保護	20%	38%	55%	39%	63%
観光客の季節変動が大きいことによる観光従業者の雇用の不安定さ	地域経済への影響	30%	20%	56%	54%	63%
観光客によるゴミの増加	自然環境保護	10%	43%	39%	23%	63%
観光施設の混雑による観光客の満足度の低下	混雑	30%	29%	33%	8%	50%
観光客の利用増による公共交通機関の混雑や遅延	混雑	10%	33%	39%	23%	38%
観光客による住宅地や深夜の騒音の増加	マナー・ルール	40%	29%	22%	15%	38%
観光地開発・観光施設建設等に伴う自然環境への影響	自然環境保護 土地利用・宿泊施設等	0%	19%	39%	30%	51%
観光客の増加や観光振興に伴う文化財地域の雰囲気喪失	文化財等の保護 土地利用・宿泊施設等	20%	29%	22%	15%	38%
その他観光客の立ち入り等による生態系への影響	自然環境保護	0%	10%	39%	23%	38%
全国チェーンや外国資本のホテルや飲食店等の増加による観光収益の漏出(リーケージ)	地域経済への影響	0%	15%	22%	39%	38%
観光客のレンタカー利用に伴う交通事故の増加	マナー・ルール	10%	14%	28%	0%	38%
観光開発による景観や町並みの悪化	土地利用・宿泊施設等	10%	15%	22%	15%	38%
観光客による文化財の(物理的な)損傷	マナー・ルール 文化財等の保護	0%	24%	22%	15%	38%
観光客の増加に伴う文化財保護・維持費用の増加	文化財等の保護	0%	19%	17%	8%	26%
地域内への観光客増大による水・エネルギー使用の増大	自然環境保護	0%	5%	34%	16%	51%
アニメ、映画等で話題になった場所に観光客が滞留することによる地域への影響	マナー・ルール	10%	20%	6%	8%	13%
全般として、観光に関する地域社会の理解度・許容度の低下	全般	20%	20%	17%	8%	0%
白タク問題	マナー・ルール 地域経済への影響	20%	10%	17%	8%	25%
ビーチ利用者の増加に伴う水質悪化・水中生物への影響	自然環境保護	0%	5%	22%	8%	13%



2.4 節 調査結果（3）（マネジメントの状況等）

持続可能な観光に向けたマネジメントについては、昨年度調査結果から得られた示唆²¹を踏まえ、アンケートでは、観光客の動態や観光客数等の把握の状況、課題の把握方法・地域住民の意見反映施策、総合的な施策・取組の状況等について調査した。

(1)観光客の動態等の状況

①観光客が集中する時期・場所

91%の自治体は観光客の集中する時期があると回答しており（図 10）、集中する場所としては中核となる観光資源等、比較的狭いスポット 2～3 箇所を挙げる自治体が多く見られた。

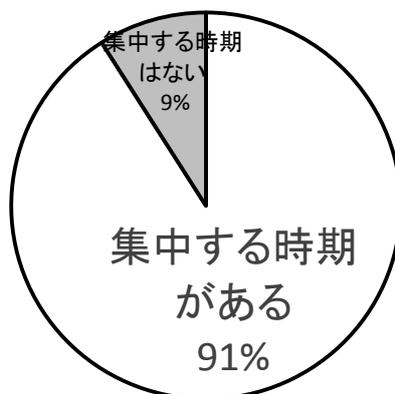


図 10 観光客の集中する時期の有無

また、観光の季節性について調査した結果、観光客のピーク月は 8 月、オフ月は 1 月・2 月・6 月・12 月の回答が多かった（表 13）。2011 年に発生した東日本大震災（以下、本節において「震災」という。）の前後を比較してもその傾向に大きな変化は見られない。集中時期に関する自由記述によると、年末年始、ゴールデンウィーク、お盆等の休暇が取りやすい時期の他、各地の観光資源（桜、紅葉、雪）の見頃やイベント開催時期等様々な回答が得られた。

²¹ 1.1 節参照

表 13 観光客のピーク・オフ月²²

ピーク月	震災前	震災後	増減	オフ月	震災前	震災後	増減
	%	%			%	%	
1月	7	7	0	1月	31	41	10
2月	0	0	0	2月	34	34	0
3月	3	7	4	3月	21	17	-4
4月	7	14	7	4月	7	3	-4
5月	24	28	4	5月	0	0	0
6月	3	3	0	6月	28	24	-4
7月	17	17	0	7月	0	3	3
8月	62	66	4	8月	0	0	0
9月	10	14	4	9月	7	7	0
10月	21	14	-7	10月	0	3	3
11月	21	17	-4	11月	0	7	7
12月	0	0	0	12月	28	21	-6

②過去における観光客の急増

7割の自治体で、過去に急激に観光客が増加したことがあると回答している（図 11）。その理由としては自由記述によれば、空路、陸路（新幹線、高速道路）、海路（高速船）等の新設（空路は空港開設、LCC 就航を含む）によるアクセスの向上や、観光施設の新規オープン等のインフラ面での環境変化、世界遺産登録や映画・ドラマのロケーションを契機とした SNS 等を通じた人気上昇、周年行事等の回答があった。

また、外国人観光客の急増に関する記述も多く、円安基調による経済情勢の変化、官民一体での訪日プロモーションやビザ要件の緩和、国際路線の拡充等、マクロ環境の変化を理由とする自治体も見られた。

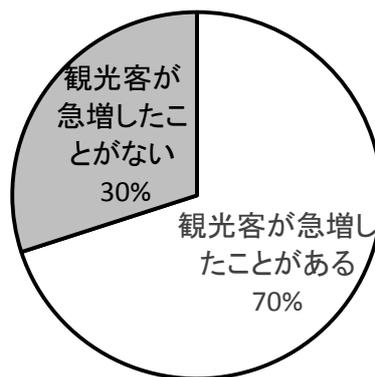


図 11 過去における観光客急増の有無

²² 市区町村のアンケートから得られた回答を基にしている。震災前は 2010 年又は 2009 年、震災後は 2017 年又は 2016 年のデータにて算出しており、市区町村により時点や期間の区切り方（年又は年度）が異なる。震災前後について回答した 29 自治体を集計。

③外国人観光客の旅行形態

個人が多いと回答した自治体は約3割、団体は約2割であるが、どちらともいえない・分からないが約5割で最も多い(図12)。なお、自由記述によれば、定量的に把握はしていないものの、感覚として個人が近年増えてきているとの回答が見られた。

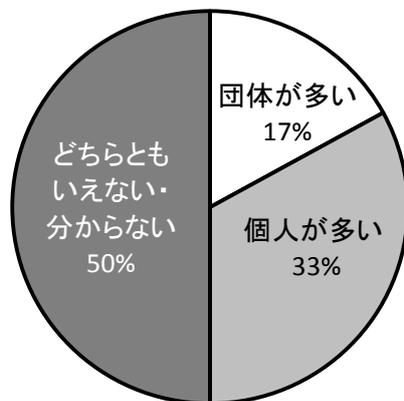


図12 外国人観光客の旅行形態

④市区町村内での観光客の主な移動手段

路線バスの回答が特に多く、マイカー、タクシー、レンタカーといった自動車系の移動手段が多い傾向にある(図13)。

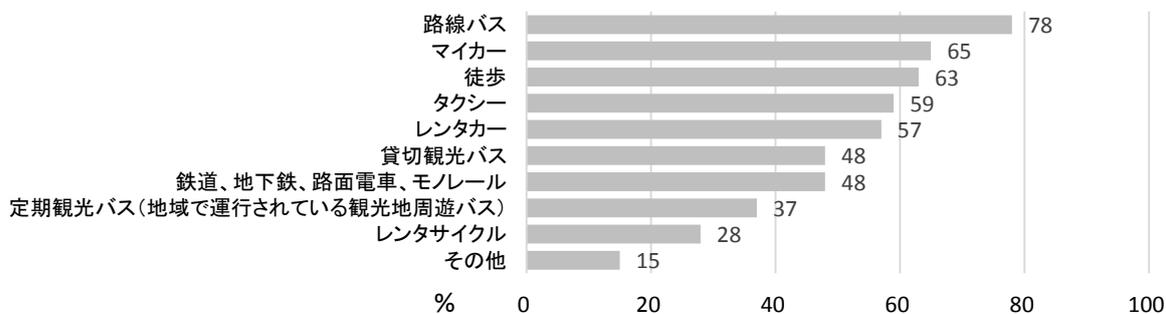


図13 市区町村内での観光客の主な移動手段

(2)観光に関する各種数値²³の把握状況等

自治体が把握している観光に関する各種数値を調査し、震災前後の平均値の比較を行った。特に、外国人宿泊客数（延べ数）の増加率が248%と高い（表14、15）。

表 14 観光客数等の調査・公表状況

(単位)	震災前の平均値	直近の平均値	増加率	回答数
入込観光客数（人）	8,816,522	10,013,729	14%	41
宿泊観光客数（延べ数）	2,113,995	2,996,913	42%	31
外国人宿泊客数（延べ数）	122,249	425,525	248%	13

表 15 観光消費額、宿泊施設数等の状況

(単位)	震災前の平均値	直近の平均値	増加率	回答数
年間観光消費額（百万円）	126,172	173,821	38%	20
宿泊施設数（軒）	226	318	41%	26
宿泊客室数（室）	12,420	14,283	15%	17

(3)観光に関する課題の把握方法、地域住民との連携・意見反映施策

①観光に関する課題の把握方法²⁴

「観光関連事業者・団体等からの指摘」は約85%、「住民からの指摘」は約76%の自治体で挙げられている（図14）。

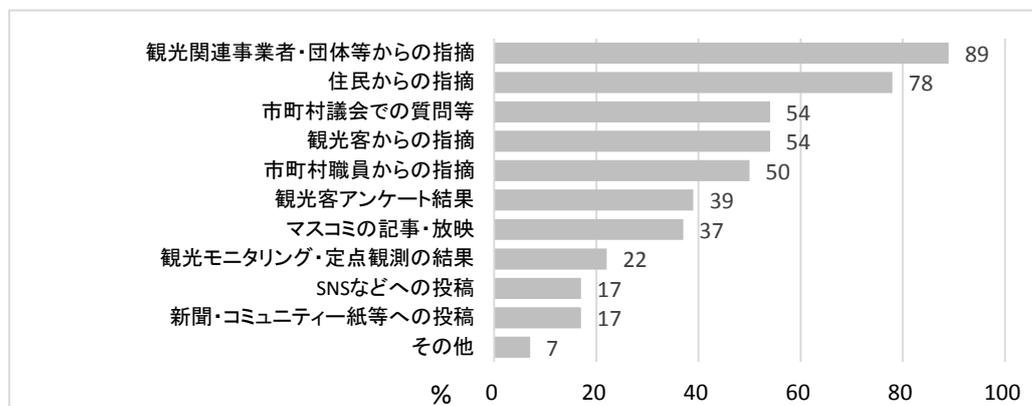


図 14 観光に関する課題の把握方法

²³ いずれも市区町村のアンケートから得られた数値を基にしている。観光入込客数については、市区町村によって実数と延べ数が混在しているものの、比較のための参考数値として掲載した。また、宿泊者数については、延べ数で集計した。伸び率については、震災前（2010年又は2009年）と直近（2017年又は2016年）の数値を比較して算出しており、市区町村により時点や期間の区切り方（年又は年度）が異なる。

²⁴ 質問票は「貴市町村」と表記しているが、このアンケート調査への回答には、市区町村に協力いただいている。

②観光と地域住民との共生を図るために実施している地域住民との連携・意見反映施策

「観光関連計画の策定や観光施策実施時のパブリックコメント」が約65%で最も多い（図15）。

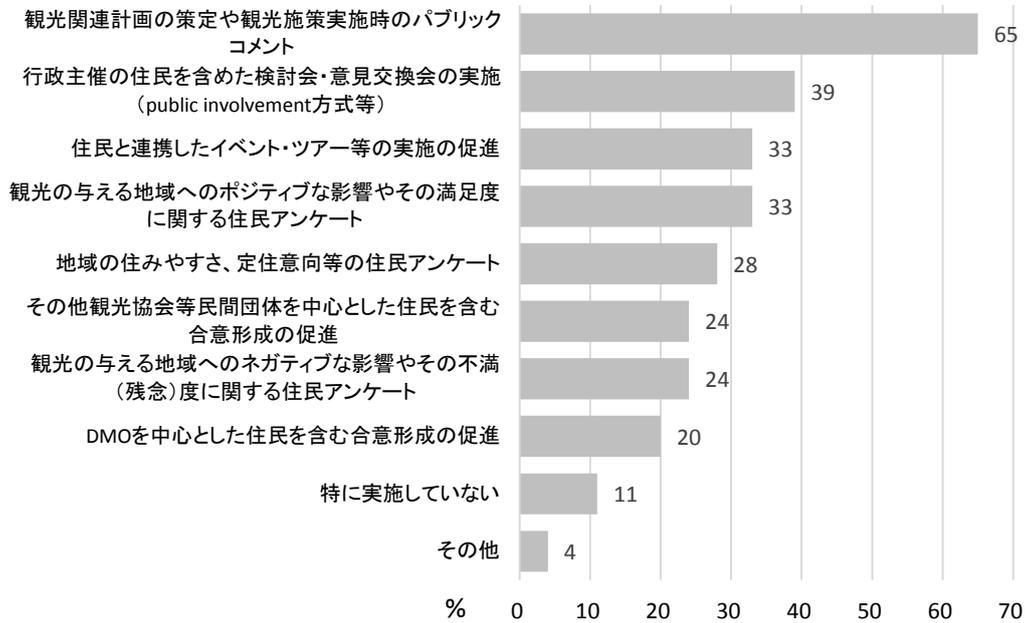


図15 地域住民との連携・意見反映施策

(4)総合的な施策・取組の状況²⁵

①観光基本計画等における記述

「地域社会との共存・調和」は6割超の自治体が記載しており、次いで「地域の伝統文化を維持・保全」や「景観の配慮」、「自然環境の保護・維持への配慮」については6割近くの自治体が記載している（図16）。

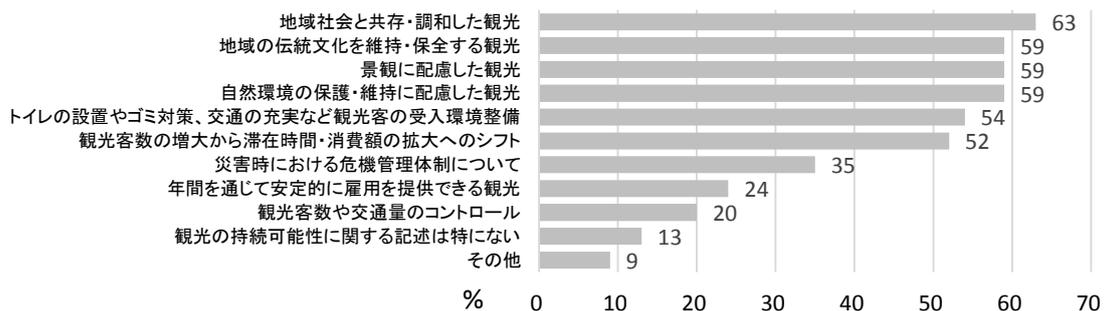


図16 観光基本計画等における持続可能性に関する記述内容

²⁵ ②～④については、45自治体から回答を得た。

②都市計画マスタープラン等における記述

都市計画マスタープラン等のまちづくり計画や交通計画等における観光地の整備や観光の持続可能なマネジメントに関する項目があるかを調査した結果、「観光客が利用しやすい公共交通機関の整備」の記載が約56%と最も多かった(図17)。

また、地区計画や景観計画において、観光を意識した内容が含まれているかを調査した結果、含まれているとの回答は約78%であった。具体的な内容としては、市区町村内にある観光資源の特色(歴史的・文化的景観、自然景観等)を生かした景観形成等が挙げられた。

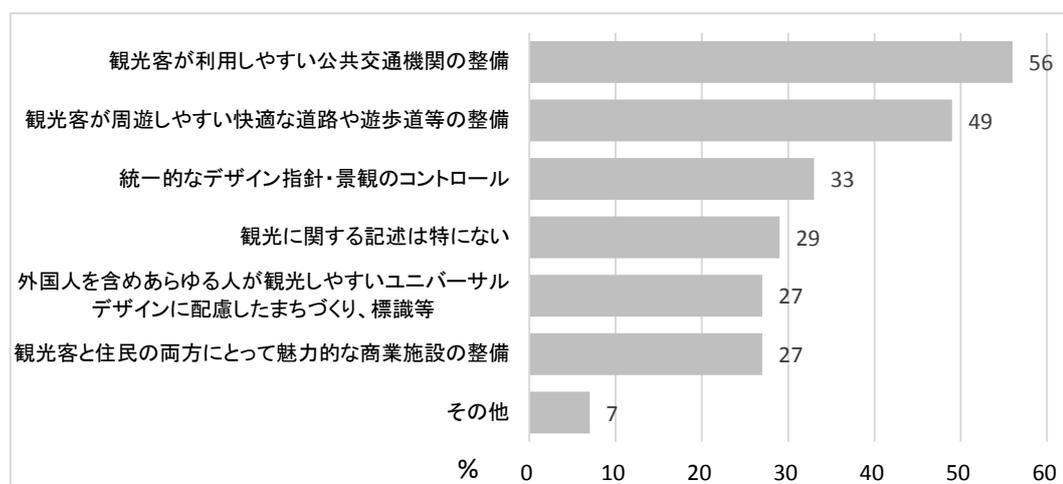


図17 都市計画マスタープラン等における観光に関する記述

③観光に係わる条例やガイドライン、協定等

観光に係わる条例やガイドライン、協定等の有無について調査した結果、約53%の自治体が「ある」と回答した。自由記述では、マナー、自然環境保護、宿泊施設等の開発や誘致(民泊の規制も含む)等、多岐にわたる条例やガイドラインが挙げられた。

④観光に関連する税

観光に関連する税の有無について調査した結果、約76%の自治体が「ある」と回答した。具体的には、アンケート回答時点では京都市の宿泊税の他には入湯税のみであったが、その後、金沢市²⁶が2019年4月から、倶知安町²⁷が2019年11月から宿泊税の導入を決定した他、現在、福岡市²⁸等で宿泊税の導入が検討されている。

入湯税については地方税法に基づき用途が定められているが、自由記述には主な用途を観光振興費とする自治体もあった。また、超過課税分を基金として、観光協会が観光振興に資

²⁶金沢市(n.d.c)を基に記載

²⁷倶知安町(n.d.)を基に記載

²⁸福岡市(2018)を基に記載

する事業に対し補助金として交付しているとの自治体もあった。なお、2017年4月1日現在入湯税の超過課税実施団体は4自治体²⁹である。

²⁹総務省(n.d.c)を基に記載

第3章 今年度調査における重点テーマの設定

第2章のアンケート調査及び昨年度調査を踏まえ次の3テーマを重点テーマとすることとした。

i) 持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント

昨年度の国際機関や海外の調査では、持続可能な観光指標により、地域社会・経済・環境あるいは住民・観光事業者・観光客等総合的な観点から、観光による正と負の影響をマネジメントする手法について調査した。一方、国内では、観光客や消費額の増加に向けた指標が中心となっている³⁰ため、持続可能な観光に向けた総合的な計画や指標等の導入・検討事例、住民・事業者等の意識把握や連携事例を調査する。

ii) 宿泊施設や開発への対応

昨年度、バルセロナにおける宿泊施設の居住区域との分離のための都市計画について調査したところであるが、宿泊施設の立地や規模に関する規制の見直しは、開発による自然、景観、住環境等への影響のほか、宿泊施設不足、観光客の分散化等多くの課題への対応手法の1つとなることから、これらの課題に対応する都市計画、景観計画等の取組を調査する。

iii) 観光危機管理

昨今の自然災害の頻発もあり、多くの地域で災害・危機発生時の対応が課題となっていることから、危機後の観光復興を含む観光危機管理計画等、先進事例について調査する。

このほか、地域経済への影響や、分散化、マナー対策についても着目することとした。

³⁰ 昨年度調査 pp.56-61 参照

第4章 国内現地調査等

4.1 節 対象地域の概要

課題の認識状況等との関連が想定される観光地特性や、重点テーマに関する先進的な取組状況を踏まえ、次の地域を対象とすることとした（表 16 参照）。なお、以下にまとめた概況の詳細については、各地域の節（4.3～4.6 節）を参照されたい。

①大分県由布市

観光客数は 2008 年のリーマンショック以降減少、最近になって回復傾向は見られるもののピーク時には及ばない中、宿泊施設数の増加による競争激化等が課題となっている。一方、外国人客比率は 2017 年に 12%（2010 年：3%）となり、宿泊・日帰りともに前年比 200%以上を記録、一部エリアでの混雑やマナー等が課題となっている。また、外部事業者の参入増加による由布院ブランドの低下も指摘されている。こうした中、官民による地域の理念を再確立しようとする取組や、開発制限、景観保全といった取組が行われている。

②京都府京都市

観光客数は 1995 年以降おおむね純増傾向であり、2013 年以降 5,000 万人台を維持している。外国人宿泊客数（実人数）は 2014 年から急増し 2017 年は 353 万人（2013 年から約 3.1 倍）となっている。一部の観光地における混雑やマナー問題等が重要な課題となっており、官民による市域全体への誘客等、様々な取組が行われている。

③沖縄県南城市

2016 年度に市が実施した調査によれば、ここ 5 年程度の観光客数は増加傾向との回答が 83.4%であり、特に外国人観光客が増加傾向となっている³¹。一部の観光施設に来訪が集中し、文化財の損傷や文化的雰囲気喪失等が課題とされているほか、混雑による満足度の低下等について今後起こりうる課題として注視されており、市民が誇りや豊かさを実感できる持続可能な観光まちづくりに早期着眼し取り組んでいる。また、宿泊施設の不足も課題であり、都市計画の全市的な見直し等により大規模な宿泊施設等の立地誘導が図られている。

④沖縄県

観光客数は、リーマンショック以降の数年間を除きこれまでおおむね増加傾向である。外国人観光客数は 2013 年度から急増し、2017 年度は 254 万人（2012 年から約 6.7 倍）

³¹ 「平成 28 年度第 2 次南城市観光振興計画策定基本調査委託業務報告書」（南城市, 2017a, p.64）を基に記載

となっている。レンタカー等のマナーや交通混雑等が課題となっており、県民の視点等を含む観光成果指標を導入しているほか、詳細な県民意識調査が開始された。

表 16 国内現地調査地域の観光地特性と主な取組

	主な観光資源	観光地としてのライフサイクル ³²	観光地と居住圏 ³³	人口 人口密度
大分県由布市	由布院温泉	停滞・維持・回生期	近接	3.3 万人 372 人/km ²
京都府京都市	文化財、都市観光	確立期	近接	147 万人 6762 人/km ²
沖縄県南城市	斎場御嶽	成長期	分離	4.3 万人 864 人/km ²
沖縄県	リゾート、自然	成長期	—	145 万人 634 人/km ²
	持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント	宿泊施設や開発への対応	観光危機管理	
大分県由布市	<ul style="list-style-type: none"> 由布市観光基本計画 観光協会等の観光基本計画 	景観・都市計画マスタープラン等（大規模開発の制限等）	観光事業者用マニュアル	
京都府京都市	<ul style="list-style-type: none"> 京都観光振興計画 2020 京都観光振興計画 2020+1 観光地域づくり法人(DMO)によるオーバーツーリズム対策事業 	宿泊施設拡充・誘致方針、上質宿泊施設誘致制度、「民泊」対応、景観政策	観光客等帰宅困難者対策、帰宅困難観光客避難誘導計画	
沖縄県（沖縄県・南城市）	<ul style="list-style-type: none"> 沖縄県：沖縄観光成果指標、沖縄観光県民意識調査等 南城市：観光振興計画 	南城市：都市計画の見直し、景観まちづくり計画（大規模な宿泊施設の立地誘導等）	沖縄県・南城市：観光危機管理計画及び関連マニュアル	

³² 観光客数の長期的推移の状況を、バトラーの観光地のライフサイクル理論（Butler, R.W.(1980), The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution 参照）による分類名を用いて分類

³³ 主な観光資源の位置や都市計画（宿泊施設の立地規制）を参考に分類

4.2 節 ヒアリング対象機関

ヒアリングは、以下の機関に対して実施した。

表 17 国内現地調査ヒアリング対象機関

	由布市	京都市	南城市	沖縄県
行政機関	由布市商工観光課	京都市産業観光局 観光 MICE 推進室	南城市観光商工課	沖縄県文化観光スポーツ部 観光政策課
	由布市建設課	京都市交通局	南城市土木建築部 都市建設課	
		京都市都市計画局 都市企画部 都市計画課		
		京都市都市計画局 広告景観づくり推進室		
		京都市行財政局防災 危機管理室		
観光地域づくり法人 (DMO)	一般社団法人由布市 まちづくり観光局			一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー 経営推進室
				一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー 企画・施設事業部
民間団体	一般社団法人由布院 温泉観光協会	京都商工会議所		
民間事業者	株式会社南都			

4.3 節 大分県由布市

4.3.1 項 由布市の概況

由布市は、2005年10月に湯布院町、庄内町、挾間町の合併によって誕生した自治体である。

市内の湯布院地区は静かな自然に囲まれた温泉地として人気が高く、小規模の旅館や金鱗湖、湯の坪街道、点在する数多くの美術館等に加え、盆地の田園風景が観光資源となっている。庄内地域にも黒岳や男池等、挾間地域には由布川峡谷等の自然資源が多くある³⁴。

由布市を訪れる観光客数（日帰り客数及び宿泊客数の合計）は、2007年をピークにその後は減少傾向にある（図18）。また、2016年に発生した熊本地震により観光客数全体では減少した一方、外国人観光客数は2011年以来増加を続けており、2017年は観光客全体の約12%を占める。

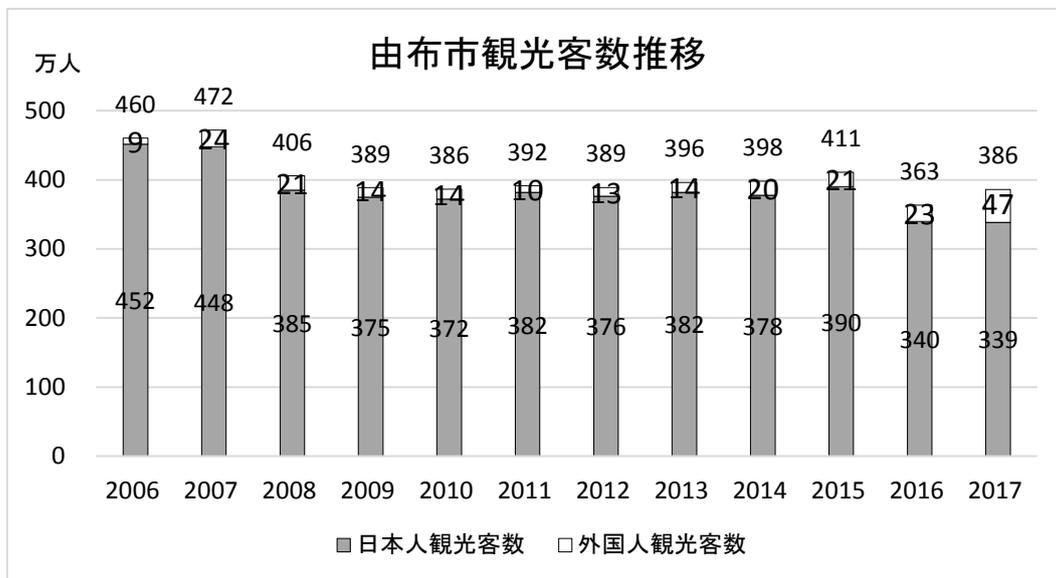


図 18 由布市観光客数推移

資料：由布市(n.d.b)「由布市観光動態調査（2006～2017年）」を基に筆者作成

³⁴ 由布市観光基本計画（由布市, n.d.a, p.11）を基に記載

このうち、宿泊客数については近年横ばい推移であるが、外国人は2006年から11年間で6倍に増加している（図19）。



図 19 由布市宿泊客数の推移

資料：由布市(n.d.b)「由布市観光動態調査（2006～2017年）」を基に筆者作成

4.3.2 項 持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント

4.3.2.1 「由布市観光基本計画（後期計画）」の策定（2016年1月）

① 策定の背景及び課題認識

由布市では、2011年度から2020年度までの10カ年計画で「由布市観光基本計画」を策定しており、2015年度（2016年1月）に計画の進捗状況や地域内外の環境変化を整理し見直しが行われ、「由布市観光基本計画（後期計画）」が策定された。

後期計画では、由布市観光は、2008年のリーマンショックを境に宿泊客数、日帰り客数、観光消費額ともに大幅に減少した状態にあり、「観光地の発展過程からするとこれまでとは異なるステージ」に入った中で、内外の環境変化を踏まえて、各種課題を解決しつつ、由布市としてどのような魅力を観光客に提供し、持続可能な地域を形成していくのが一番の課題であるとされている。

特に、当初計画策定後の変化として、インバウンドの急増があげられ、国内外の観光客をどのように捉えて、どのような対応を図っていくかが重要な課題であり、湯の坪街道にみられる日帰り観光客のオーバーユースと交通対策、景観形成の問題や、農村風景の保存育成等のほか、観光従事者の確保育成といった課題が挙げられている。

② 将来目標及び理念

このように、インバウンドの急増をはじめとする環境変化にさらされる中で、由布市は、

地域本来の姿を見失うことなく、内外との交流を重ねる中で、懐かしくも新しい安らぎの郷を実現するという決意を込め、由布市観光の将来目標を「“懐かしき未来”の創造～“住んでよし、訪れてよし”、原点回帰のまちづくり～」と定めることとした。

また、これまで積み重ねてきた由布市観光のあり方や人々の暮らしを大切にしつつ、マーケットニーズに対応し、今後の魅力ある由布市観光を展開していくための基本理念を整理した（「自然の恵みに感謝し生業を尊ぶ由布市観光」、「内と外の“交流・出会い”を設える由布市観光」等）。

③ 将来目標の実現に向けた指標

2018年12月現在、まだ未導入であるが、将来目標の着実な実現に向けた指標の検討例を記載している。

4.3.2.2 民間事業者等との連携

由布市湯布院地域（旧湯布院町）では、1971年、旅館、商店、農業、サラリーマン、医者等幅広いメンバーによる「明日の由布院を考える会」が発足した（野口智弘，2013，pp.128-132）。同会は西ドイツの保養温泉地等の視察により、静けさや景観を大切にする方向性を確認し、地域における議論やまちづくり活動の中心となり、大型開発に対する景観保全活動や、農家との連携、映画祭・音楽祭等の文化イベント等の活動を行ってきた。こうした活動は、開発規制や景観保全の施策にもつながっており、古くから住民主導で“住んでよし、訪れてよし”のまちづくりが進められてきた。以下では、近年の持続的な地域の形成を目指す取組として、観光地域づくり法人(DMO)の設立と観光協会等による計画について整理した。

①由布市まちづくり観光局

由布市観光基本計画では、官民一体での観光推進体制の充実に力が入れられ、2016年4月、その中核となる組織として、観光経営戦略・情報発信を主に担当する（一社）由布市まちづくり観光局が設立された。

同法人は、「住んでよし、訪れてよしの「滞在型・循環型保養温泉地」³⁵をコンセプトとした、これまでの住民主体の活動の流れを汲んだまちづくり支援とともに、由布市全体への交流の循環を図るため、各地域の観光協会や農家等と連携した観光商品の造成や地域ブランド商品の開発、地産地消等、観光を通じた持続的な地域の形成を目指し活動している。

また、2018年4月には、SNS等による情報収集が主流となりつつある中で、観光客との対話ができる空間を確保し、由布市のゆったりとした時間の流れを感じてもらえるよう、象

³⁵ 第二次由布市総合計画「重点戦略プラン（基本計画）9」として「滞在型・循環型保養温泉地」実現プロジェクトが掲げられている。

徴的な由布市ツーリストインフォメーションセンター「YUFUINFO」を整備した。施設内に同法人のオフィスを構え、広域観光拠点としての機能も果たしていくとのことである。

②観光協会等による「新・由布院温泉観光基本計画」の策定（2018年3月）

ア 策定の背景、課題認識

住民主導のまちづくりの流れの中で、1996年には由布院温泉観光協会及び由布院温泉旅館組合による「由布院温泉観光基本計画」が策定されたが、今般、主に次のような課題認識により、改定が実施された。

i) 由布院観光の方向性

- ・ まちづくりのコンセプトの共有が外部からの参入増加等により弱まり、ブランド力が低下。外国人観光客を中心とする日帰り客の増加により観光に対する住民意識が悪化。

ii) 自然環境や景観

- ・ 来訪者のためのトイレやゴミ箱等が不足する一方、ゴミのポイ捨て等が増加。また、湯の坪街道の町並みや看板類の統一性の無さ等が課題。

iii) まちづくり

- ・ 湯の坪街道エリアに観光客が集中し、車と歩行者が錯綜。また、日帰り客の増加により車両が増加。散策道の整備や大型バスの制限の検討が必要。

iv) 観光産業

- ・ 外部資本の参入が進み、どこにでもあるような土産品や料理が増加。地産地消等の取組や、長期滞在化に向けた旅館と農家民泊の連携等の検討が必要。

v) 推進体制

- ・ 観光協会や旅館組合に所属しない事業者が増加し、関係者間の議論が不足。民泊規制や都市計画の改正等、従来以上に行政との連携強化が必要。

イ 今後の方向性、開発規模の方針

アの課題認識を踏まえた方向性として、環境の変化を踏まえ受入体制を強化するとともに、目指すべき方向性を確認し地域で共有すること、持続的発展のために地域のルールを再構築すること等が挙げられており、「由布院観光の理念」として、次の3項目が掲げられている。

i) 由布院の観光を支える大きな柱は『自然』であり、『環境』『景観』が最大の観光資源。

ii) 程よい大きさの由布院盆地の中で、生活のスケールに合った心地よさと生活を豊かにする小味で多様な魅力が安らぎの空間と個性あるまちを創る。

iii) 1人ひとりの顔が見える交流が、生活を豊かにし、魅力あるものが創造されていく。

更に、今後もこの理念を継承していくためには、開発規模を次のようにする必要があると

の考えが示されている³⁶。

- ◇ 宿泊施設や物販・飲食施設といった観光関連施設の開発規模については、周辺店舗や地域全体に溶け込めるよう延床面積 3,000 m²以下を基本とする。
- ◇ 宿泊施設については由布院観光の持続可能性を考慮し、15 室程度（最大で 30 室程度）とすることを基本とする。

ウ 計画の位置づけ

由布市においては、湯布院地域における宿泊・飲食事業者の市外からの進出・競争激化を含め、中小企業を取り巻く環境変化を踏まえ、2017 年 4 月に「由布市中小企業振興基本条例」を制定した。本条例においては、中小企業団体が作成した地域経済の持続的な発展等を推進するための地域計画が、市の総合計画の基本理念に沿っているときは、当該地域計画を認定でき、認定された計画の対象地域に事務所等を有する事業者は、計画を尊重して事業活動を行うこととされている。

「新・由布院温泉観光基本計画」は、同条例に基づき地域計画として認定（宿泊施設等の延床面積や客室数の考え方等数値目標的な内容は除く。）され、由布市 HP において公表されている。

4.3.3 項 宿泊施設や開発への対応

前述のとおり、湯布院地域においては、古くから大型開発に対する景観保護活動が続けられてきたが、1990 年 9 月には、「潤いのある町づくり条例」が制定された。同条例では、大規模な開発事業³⁷について、都市計画区域内外にわたり、高さ、空地率、緑地率等の基準を定めるとともに、近隣関係者や関係自治体の理解の確保、市への事前協議、審議会諮問、勧告等の手続きが定められ、現在まで一定の調整機能を果たしてきている³⁸。

しかしながら、開発の山腹への進行、ホテル・旅館の歯止めない増加等が課題となっており、以下では、湯布院地域の近年の取組を主に整理した。

4.3.3.1 宿泊施設（旅館・ホテル等）の立地規制の現況

湯布院地域においては、都市計画区域（1,847ha）の約 3 分の 1（631ha）が、用途地域が指定されている市街化区域である。市街化区域のうち、約 34%（216ha）が旅館・ホテル等（簡易宿所を含む。以下同じ。）の立地が禁止されている住居専用地域（都市計画法第 9 条第 1 項から第 4 項までに規定する第一種低層住居専用地域、第二種低層住居専用地域、第一種

³⁶ 理念が創り上げられた背景として、観光に携わる人が「『共存共栄』の視点を意識し、その経営や規模をこぢんまりと個性あるものとして事業を行ってきた」ことがあるとされている。

³⁷ 1,000 m²超の土地造成、高さ 10m 超又は 3 階以上の建築物、リゾートマンション等が対象

³⁸ 合併後も暫定条例として湯布院地域において引き続き運用

中高層住居専用地域及び第二種中高層住居専用地域をいう。以下同じ。) (娯楽・レクリエーション地区³⁹を除く。) であり、規模が制限される住居専用地域 (娯楽・レクリエーション地区に限る。) (278ha) 及び第一種住居地域⁴⁰(101ha)を加えると約 60%となる⁴¹。しかし、市街化調整区域は指定されておらず、住居専用地域 (娯楽・レクリエーション地区に限る。)を除く広範囲の地域において、旅館・ホテル等の建築が可能となっている。(図 20 参照)

4.3.3.2 「由布市景観マスタープラン」の策定 (2009 年 3 月)

① 自然環境の保全と大規模施設の開発抑制

4.3.3.1 のとおり、湯布院地域においては広範囲にわたり旅館・ホテル等の建築が可能であり、また、当時は、娯楽・レクリエーション地区において、規模の制限なく旅館・ホテル等の立地が可能とされていた (4.3.3.3 参照)。このため、良好な自然景観を形成してきた由布岳等の山腹に開発が進行するとともに、宿泊客数は横ばいの中、歯止めなく旅館・ホテルが増加し、特に大規模な旅館・ホテルの増加による眺望の阻害や観光産業への影響が懸念されていた。

こうした状況を踏まえ、2009 年 3 月に策定された「由布市景観マスタープラン」において、次の方針が示された。

ア 自然環境の保全

- ・ 湯布院地域北部の山腹や山すそについては、自然公園区域や保安林以外の地域においても、必要に応じて森林の伐採や建築物の高さ、色彩等についての基準を定める。等

イ 大規模施設の開発抑制

- ・ 由布院盆地では、小規模旅館が点在する自然環境と調和した佇まいを保ち、収容定員の急増による過度の競争を防ぐため、都市計画区域内において大規模な開発の制限を行う。
- ・ 都市計画区域外の地域においても、今後、自然環境との調和を乱す大規模な開発が行われる可能性があるため、地域にふさわしい開発規模等、土地利用のあり方を検討する。

② 良好なまち並みの形成

湯布院地域においては、上述の「潤いのある町づくり条例」による大規模な開発事業に対する高さ、緑地率等の基準の設定・事前協議手続き等のほか、2000 年には旧湯布院町と地域住民の協議会において、「ゆふいん建築・環境デザインガイドブック」が作成された。更に、2008 年 10 月には、湯布院地域の目抜き通りとなった湯の坪街道周辺地区において景

³⁹ 湯布院地域は古くから市街地に旅館等が点在する温泉地であることから用途地域を補完する特別用途地区として娯楽・レクリエーション地区が設定され、旅館・ホテルの立地が可能となっている。

⁴⁰ 床面積の合計が 3,000 m²を超える旅館・ホテル等の立地は禁止

⁴¹ 用途地域・特別用途地区の最終決定：1996 年 6 月

観計画が施行され、建築物の高さ、色彩等が定められたほか、景観協定として、陳列、照明等に関する商い協定や、看板協定等が制定された。

しかしながら、「潤いのある町づくり条例」には罰則は無く、大規模な事業にしか適用されないことや、都市計画上は高さ制限のない地域が多い⁴²ことによる中層建築物の増加のほか、県道沿いのチェーン店等地域性のない意匠・色彩等の建築物、鮮やかな色彩の看板等の増加により、雑然としたまち並みになりつつある等の課題が生じていた。

このため、「由布市景観マスタープラン」において、湯布院地域の市街地を中心に、建築物の形態・意匠等の基準の設定、高さ制限、屋外広告物の基準づくり等を進める方針が示された。

4.3.3.3 「由布市都市計画マスタープラン」の策定（2013年2月）等

「由布市景観マスタープラン」（4.3.3.2①イ関係）を踏まえ、まず、2009年10月には娯楽・レクリエーション地区における立地を3,000㎡以下に制限する改正条例が施行された。

更に、2013年2月に策定された「由布市都市計画マスタープラン」において、自然環境や住環境等の保全のため、一部地域において旅館・ホテルの立地を新たに制限するとともに、質の高い開発を誘導するため、一部地域において旅館・ホテルの規模を新たに制限する方向性が、対象となるエリアとともに明確にされた。（図21参照）

今後、建築状況の調査等を踏まえ、用途地域や特別用途地区の指定の見直し等が検討されるとのことである。

⁴² 都市計画上高さ制限を定めているのは第一種低層住居専用地域及び第二種低層住居専用地域のみ

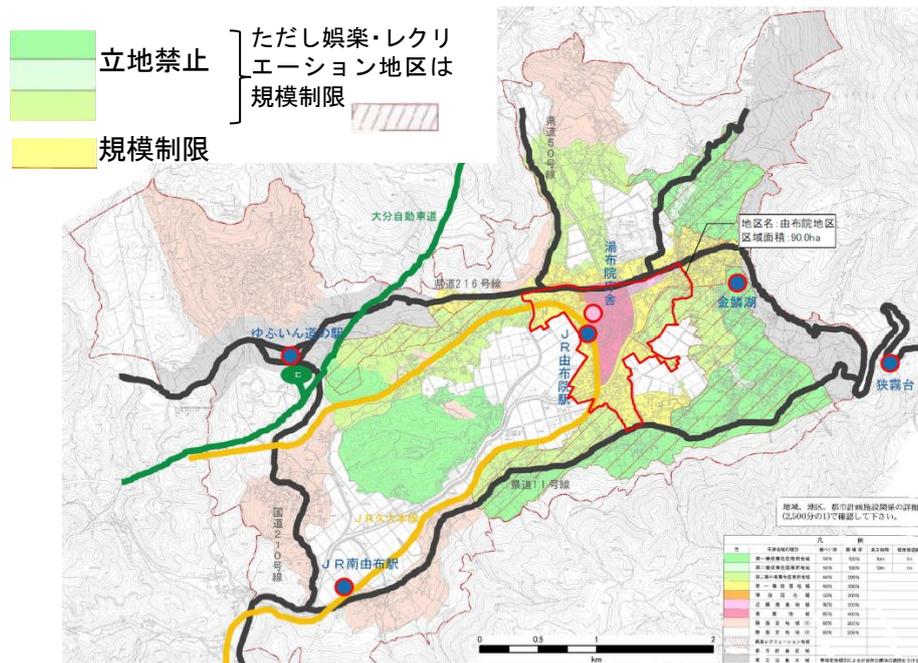


図 20 湯布院地域における旅館・ホテルの立地制限の現況

出典：由布市(n.d.i)「社会資本総合整備計画及び参考図面 p.11 (湯布院都市計画用途地域図)」を筆者加工

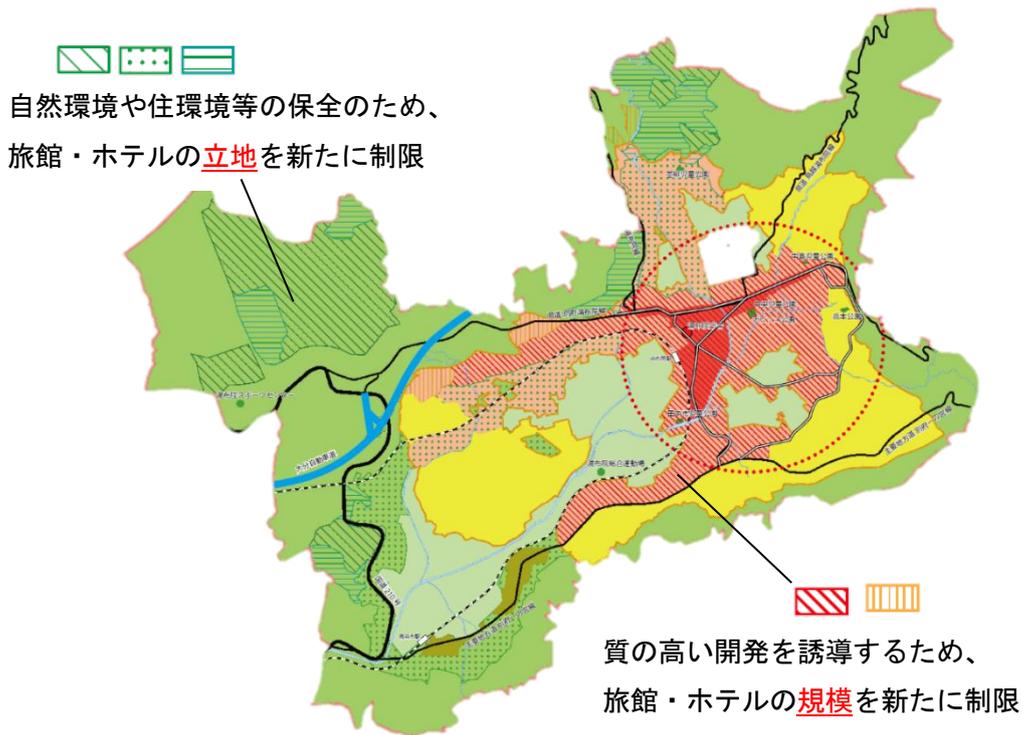


図 21 湯布院地域のまちづくり方針図[都市計画区域内]

出典：由布市(n.d.h)「由布市都市計画マスタープラン p.72 (湯布院地域のまちづくり方針図[都市計画区域内])」を筆者加工

4.3.3.4 由布院盆地景観計画（2013年12月施行）

「由布市景観マスタープラン」（4.3.3.2①ア及び②関係）を踏まえ、小規模な事業や都市計画区域外も含め、自然景観の保全や良好な街並みの形成等を図るため、2013年12月、由布院盆地景観計画が施行された⁴³。（図22参照）

次の対象行為について、高さ、色彩等の制限が定められており、景観法に基づき、事業着手前の市への届出、景観計画への適合審査が必要とされ、制限に適合しない場合は設計変更等の勧告が可能である⁴⁴。更に、由布市景観条例に基づき、由布市景観審議会への諮問手続き⁴⁵、i) ii) については、届け出前に近隣住民等の理解の確保が必要とされている。

i) 「潤いのある町づくり条例」が適用される大規模な事業

ii) 敷地面積が500㎡以上の特殊建築物（ホテル・旅館、マンション等）・店舗等の建築等

iii) i) ii) に該当しない建築物の新築⁴⁶、一定の増改築・修繕等 また、景観形成方針⁴⁷として、都市計画区域外等については、地形・山林を大きく変化させる開発は避け、既存の自然環境や山並み景観を維持・保全することや、屋外広告物も含めて、前述の「ゆふいん建築・環境デザインガイドブック」増補改訂版⁴⁸に沿った配慮を行うこととされている。

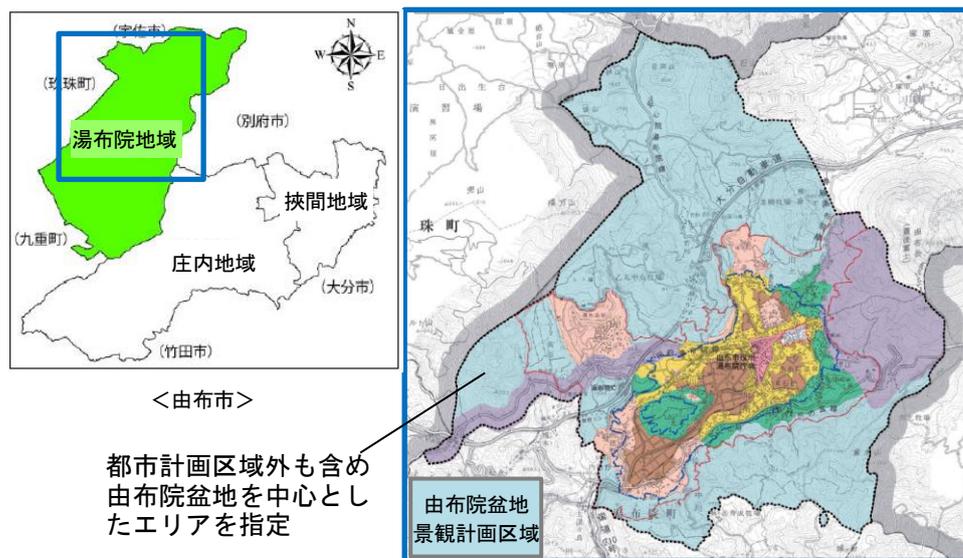


図22 由布院盆地景観計画区域図

出典：由布院盆地景観計画区域図(由布市,n.d.j)及び由布市都市計画マスタープラン p.61（湯布院地域位置）(由布市,n.d.h)を筆者加工

⁴³ 由布院盆地を中心としたエリア（湯の坪街道周辺地区景観計画区域を除く。）が景観計画区域とされた。

⁴⁴ 形態又は色彩その他の意匠については変更命令及び変更命令違反に対する原状回復等の命令が可能。

⁴⁵ i) については必須、ii) iii) については必要に応じ実施

⁴⁶ 建築基準法に基づく確認申請が不要なものは除く。

⁴⁷ 景観法により景観計画において定めるよう努めることとされている「良好な景観の形成に関する方針」

⁴⁸ 2011年に屋外広告物に関する事項を追加した改訂版を発行

◎由布市の持続可能な観光に関連する主な取組例

課題カテゴリー	取組例
全般／マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ●「一般社団法人由布市まちづくり観光局」の設立（2016年4月） ◇由布院観光協会等による「新・由布院温泉観光基本計画」（2018年3月）を由布市の地域計画として認定 ◇由布市新たな財源検討委員会において宿泊税や入湯税の超過課税の導入について年度末までに議論
マナー・ルール	<ul style="list-style-type: none"> ◇おもてなしトイレの整備（大分県事業） ◇新たなインフォメーションセンターを整備し、観光客との対話ができ、ゆったりした時間の流れを感じてもらえる空間を確保（2018年4月～） ◇外国人観光客向けのマナーブックを作成中
混雑（交通）	<ul style="list-style-type: none"> ◇由布院駅周辺整備（観光車両等の停留・渋滞対策、歩車分離、辻馬車による新たな回遊動線の創出等）(2020年3月完了予定) ◇大型観光バスの滞留について関係者による対策会議を設置（2018年1月）
混雑（分散化等）	<ul style="list-style-type: none"> ●市内全域（湯布院、庄内、挾間）の魅力に精通し、次世代や客に伝えていく「おもてなし伝承師」の育成 ●各地域の観光資源形成を支援する「とっておき地域資源づくり事業」を創設 ◇新たなインフォメーションセンターを整備し、広域観光拠点として市内、県内、九州の観光情報を提供（2018年4月～） ◇2017年2月、熊本県黒川温泉をはじめとした県内外23団体から構成された「やまなみハイウェイ観光連絡協議会」を発足 ◇JR久大本線沿線上の県内2市2町から構成された「ひた玖珠九重ゆふ連携観光対策会議」を今年度中に発足予定
自然環境や文化財等の保護	<ul style="list-style-type: none"> ●「由布川峡谷周辺美化清掃協力金」（一人100円）制度の導入
土地利用・宿泊施設等	<ul style="list-style-type: none"> ●都市計画マスタープラン（2013年2月）において旅館・ホテルの立地や規模の制限を検討するエリアを明確化 ●由布院盆地景観計画の施行（2013年12月）
地域経済への影響	<ul style="list-style-type: none"> ●農業・商工・観光団体等による「由布市地産地消・ブランド化推進協議会」（2010年10月設置）の下で各種事業を実施（「ゆふ地域資源活用特産品開発支援事業」により）2013～2016年度で約40事業者、約50商品が完成 ◇由布市、大分県、関係団体・事業者による由布市特産品PR連絡協議会を発足（2016年5月） ◇第2次由布市地産地消と特産品ブランド化推進計画を策定（2017年3月）、産品開発や土産物屋へのマッチング・販促を支援

観光危機管理	◇熊本地震の対応を踏まえた「由布市観光事業者災害対応マニュアル」の策定・配布（2017年3月）
--------	---

凡例：●由布市観光振興計画 前期（2011年3月～）の成果

◇後期（2016年1月～）に実施・検討中

出典：由布市へのヒアリングを基に筆者作成

4.4 節 京都府京都市

4.4.1 項 京都市の概況

京都市は、三方を山で囲まれた盆地に位置し、1,200年を超える悠久の歴史の中で様々な文化を育んできた都市である。市の中心部には、碁盤の目のように東西南北に大路小路が走り、元離宮二条城をはじめとする世界文化遺産や2,000を越える神社仏閣が市内各所に点在している。歴史都市であると同時に、日本中、また世界中から観光客をひきよせる観光都市である⁴⁹。

観光客数については、日帰り客が近年減少傾向にある一方、宿泊客数は堅調に推移しており、特に外国人宿泊客の増加は著しく、2017年は2006年と比べて約4.4倍に増加している（図23）。



図 23 京都市の観光客・宿泊客数推移

資料：京都市観光調査年報（2006～2010年）（京都市,n.d.a）及び京都観光総合調査（2011～2017年）⁵⁰（京都市,n.d.b）を基に筆者作成

⁴⁹ 「京都発信パンフレット」（京都市,2017a,p.6）を基にしている。

⁵⁰ 2011年、2012年は、調査の手法の変更により観光客の推計をしていない。

月別の観光客数については、京都市へのヒアリングによると、特に、2003年の最多月（11月）と最少月（2月）では、約3.6倍の開きがあったが、観光客の季節的な分散化が進んだことにより、2017年の最多月（3月）と最少月（9月）では、約1.5倍に縮小したとこのことである（図24）。

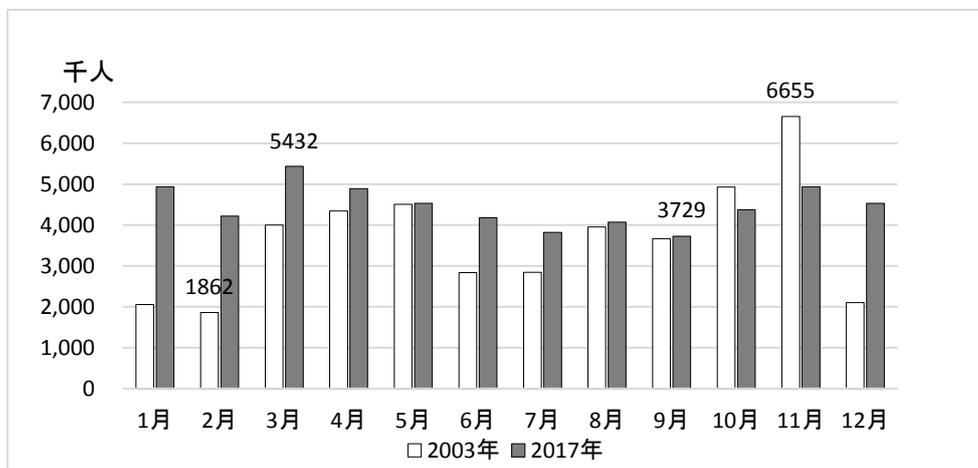


図 24 京都市月別観光客数（2003年、2017年比較）

資料：京都市観光調査年報（2003年）（京都市,n.d.a）及び京都観光総合調査（2017年）（京都市,n.d.b）を基に筆者作成

観光消費額単価（訪問者一人当たりの平均金額）⁵¹は、2012年以降、宿泊・日本人日帰りとも増加傾向が見られた。なかでも日本人宿泊客は、2011年から2016年の5年間で2倍近い伸びとなった（図25）。

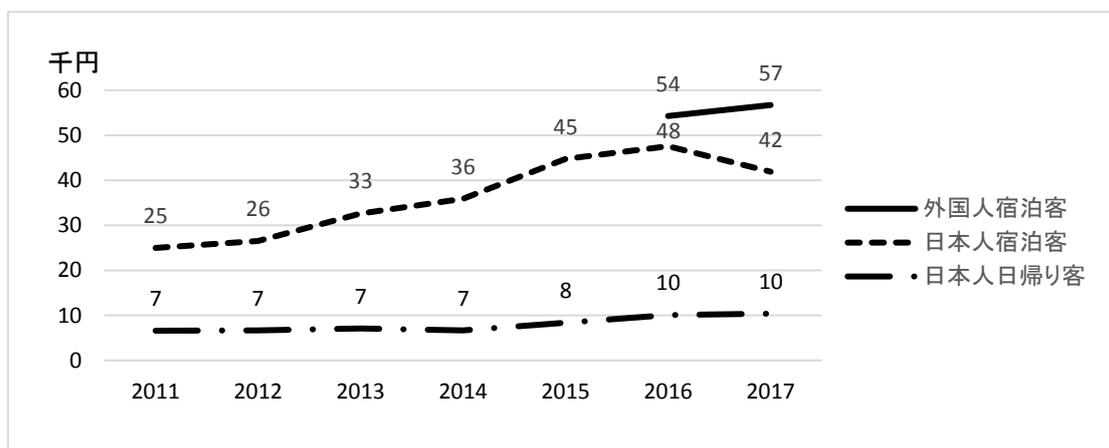


図 25 観光消費額単価の推移（2011～2017年）

資料：京都市(n.d.b)「京都市観光総合調査（2011～2017年）」を基に筆者作成

⁵¹ 宿泊客の観光消費額単価は、2016年から外国人の単価が公表されるようになったため、同年以降グラフを掲載した。

4.4.2 項 持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント

4.4.2.1 「京都観光振興計画 2020+1」のとりまとめ（2018年5月）

① とりまとめの背景

京都市では、2014年10月、観光振興審議会（市民公募委員2名を含む幅広い関係者により構成）及びWG・部会における議論、パブリックコメント、観光関連団体や事業者への意見聴取を経て、「京都観光振興計画 2020」（以下「原計画」という。）を策定した。更に、観光振興審議会正・副会長を正・副委員長とする「京都観光振興計画 2020」マネジメント会議を毎年（おおむね年2回）開催し、計画の進捗管理や取組効果の把握・分析を行い、PDCAサイクルを徹底している。

原計画においては、「外国人宿泊客数年間300万人」及び「観光消費額年間1兆円」を計画目標としていたが、それぞれ2015年、2016年時点で達成された。また、新たな課題や環境の変化に対応するため2018年5月、取組の追加・充実及び目標の修正を行い、「京都観光振興計画 2020+1」（以下「新計画」という。）としてとりまとめた（取組期間は原計画と同様2020年度末まで）。

② 課題認識及び対応の方向性（目指すべき姿）

新計画においては、外国人観光客の急激な増加等による混雑やマナーの問題、民泊問題等、顕在化した様々な課題や環境変化⁵²に対応するため、「より市民生活と観光との調和を重視するとともに、観光を地域経済の振興と地域活性化につなげる観点に立った取組を追加・充実させ、持続可能で満足度の高い国際文化観光都市を目指す」とされている。「持続可能で満足度の高い国際文化観光都市」として、次の3点が示されている。

- ◇ 京都の優れた文化⁵³を守り、育て、創造的に活用を進める都市
- ◇ 観光、文化、経済を融合し、国内外から訪れる人々との交流を通じて、地域の発展につなげる都市
- ◇ 市民、観光客及び事業者に高い満足を提供する都市

⁵² 新たな環境変化として、文化庁の京都への全面的移転、宿泊税制度の創設（2018年10月から徴収開始）、訪日観光客の増加（国目標の上方修正）及び2025年問題（国内マーケットの縮小）が挙げられている。

⁵³ 歴史的建造物や庭園、まちなみ景観、自然景観、伝統文化、現代文化、生活文化、伝統産業等

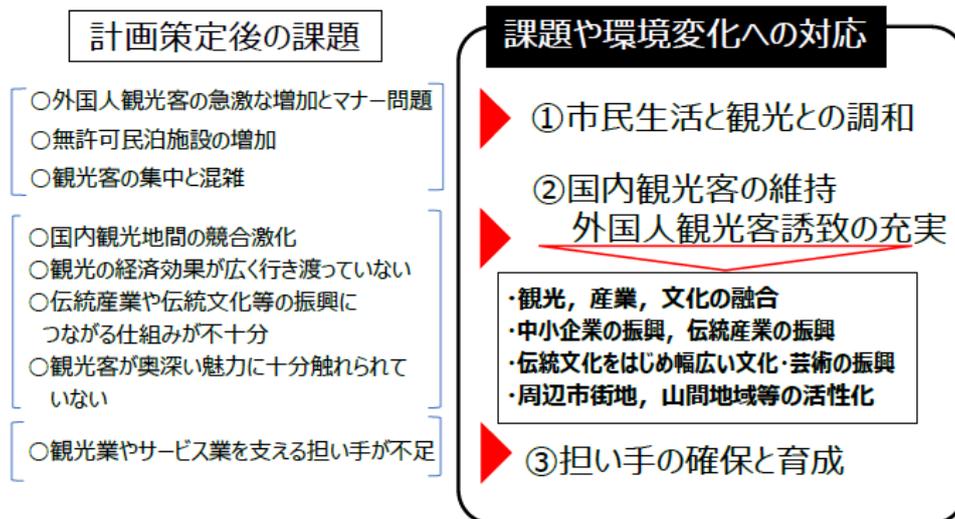


図 26 計画策定後の課題と課題や環境変化への対応

出典：京都市(2018b)「京都観光振興計画 2020+1 概要版」(p.6)より転載

③ 目標及び指標

ア 目標

新計画では、「市民生活と観光の調和」を最優先に、市民生活と観光の「質」の向上を図り「量」を確保するという考えの下、目標の修正が行われた。

具体的には、観光の効果の還元及び市民生活の向上への寄与等のため、引き続き観光消費額が目標として設定された(1.3兆円に上方修正)。更に、その達成においては、単に観光客の増加を目指すのではなく、延べ宿泊客数の増加や観光消費額単価の向上を図ることとされた。このような趣旨から、達成済みの外国人宿泊客数(実人数)の目標については更なる目標設定はあえて行われなかった⁵⁴。

イ 指標

新計画では、取組の進捗を計るため、次の指標(KPI)が設定された。

- ◇ 「市民生活と観光との調和」に関する市民意識(市民生活実感調査)
 - ・ 京都は、市民にとってくらしやすい観光都市である。
 - ・ 京都は、観光客にとって質の高い観光都市である。
- ◇ 観光客の満足度(京都観光総合調査)
- ◇ 外国人観光客の平均観光消費単価及び京都へのリピーター率

⁵⁴ 他の目標(「再来訪意向」「紹介意向」「京都のおもてなし度」)については継続

4.4.2.2 民間事業者等との連携

①京都市観光協会

京都市観光協会は、1960年に設立され、閑散期対策⁵⁵をはじめ、観光振興、宣伝、観光案内事業等に取り組んできた団体である。2012年4月に公益社団法人に移行した後、2017年11月には観光庁より「日本版DMO」として認定され、観光地域づくり法人(DMO)として、行政と一体的に観光振興等に取り組んでいる。2018年度予算は9.9億円、約49%が事業収益、約43%が補助金・受託金等、約8%が会費等で賄われている。

現在、「持続可能で満足度の高い国際文化観光都市」の達成に向けた2018年～2020年の具体的な取組の一つとして、政策課題の解決を掲げており、「増加する観光客の分散化と市民生活と調和した観光地経営」を行うこととしている⁵⁶。

ここでは、同協会が取り組む8つの事業分野の一つとして設けられた「オーバーツーリズム対策事業」について紹介する。目指すゴールを次の3点としている。

- ☆ 京都観光総合調査における「京都観光で残念に思ったこと」として「混雑」が挙げられる数を減らす。
- ☆ 市民生活実感調査における「京都は、市民にとって暮らしやすい観光地である」との回答を2014年の水準に回復させる（調査開始以来、2014年の0.58が最高値で、2017年には0.33まで悪化している）。
- ☆ 各所と連携のもと研究に取り組み、京都観光の魅力を最大化するために望ましい賑わい状況がどの程度であるかを規定する。

具体的な取組としては、京都市と連携し、市内全域への周遊を促進する「とっておきの京都～定番のその先へ～」プロジェクトを実施している。2018年11月に、伏見、大原、高雄、山科、西京、京北のエリア毎に「とっておきの京都」を投稿・共有できる公式ウェブサイトを開設、同エリアのプロモーション強化や周遊促進に向けた体験型メニューの造成に地元や観光事業者等と一丸となって取り組むとされている。

この一環として、ビザ・ワールドワイド・ジャパン株式会社(Visa)や株式会社ボヤジンと連携し、外国人観光客の伏見・大原等への訪問を促進する体験型メニューの開発・販売促進等を実施しており、2018年12月には、Visaの情報発信サイト(Visit Japan with Visa)内に、体験型メニューの予約・決済が可能なキャンペーンサイト(Visaカードでの決済で5%の割引)が新たに構築された。

また、国土交通省近畿運輸局や京都市と連携して、2018年11月10日から12月17日までの期間中、嵐山地域において、混雑状況を旅行者に対して示す、観光快適度の見える化による分散化実証事業を実施した。

同事業では、日本初の取組として、スマートフォン等のWi-Fiアクセスデータを活用し、

⁵⁵ 1967年より「京の冬の旅」事業、1976年より「京の夏の旅」事業を開始

⁵⁶ 京都市観光協会経営戦略(概要版)

観光客が訪問したい日時、スポットにおける「観光快適度」を予測し、ウェブサイトでこれを可視化する取組を行うとともに、当該「観光快適度」を踏まえたおすすめルートを示すことで、周辺エリアへの回遊等を促し、嵐山全体の「観光快適度」の向上につなげることをとした。

②京都商工会議所

京都商工会議所では、約 1,400 の事業者が参加する観光・運輸部会及び議員⁵⁷による観光産業特別委員会を設置しており、文化・観光都市の推進事業を実施している。

最近の取組としては、文化と観光の融合を目指しており、例えば琵琶湖疏水の歴史的価値に着目し、1951年に途絶えた京都市・大津市をつなぐ琵琶湖疏水通船の観光資源としての復活に向けて10年以上前から調査や啓発活動を続け、大津商工会議所、京都市、観光協会等と連携を図り、2018年春から琵琶湖疏水の歴史を学びながら船の旅を楽しむ観光船の本格運航の実現に寄与した⁵⁸。文化遺産の活用としてだけでなく、広域観光の推進及び観光客の分散化に寄与する事業として取り組んでいる。

また、2018年3月より3年間の試行事業として大津・奈良の商工会議所と連携して、「文化財の保存と活用」をテーマとした三都ゆかりの文化財の深い学びを提供する旅行商品「京津奈・古(いにしえ)の三都めぐり」を開発・実施している。将来的には協力寺社を増やし民間で継続できる形となればよいと考えているとのことである。

また、政策提言活動も重視しており、これまで民泊、宿泊税等、観光政策に関する重要課題について、意見集約、提言等を行ってきた⁵⁹。

京都府・京都市への2018年度予算要望では、新規項目として京都府域を含めた広域的な視点での観光客の分散化を追加、また、同2019年度要望では、災害時における観光客の安全確保対策の強化を追加した。

なお、現在のところ、外資系企業が会員になるケースは多くなく、また、自社に合った会員サービスの利用が中心とのことである。また、会員の約97%が中小企業であるとのことであるが、外資系企業の参入による問題は認識されていなかった。

4.4.3 項 宿泊施設や開発への対応

4.4.3.1 宿泊施設（旅館・ホテル等）の立地規制の現況

京都市においては、都市計画区域の約31%（14,980ha）が用途地域が指定されている市街化区域である。市街化区域のうち、53%（7,987ha）が旅館・ホテル等の立地が禁止されている

⁵⁷ 会員から選出された議員（任期3年間）が中心となって政策決定や事業運営を実施

⁵⁸ 京都・大津商工会議所は、中心的役割を担ったとして、日本商工会議所の「2018年度全国商工会議所きらり輝き観光振興大賞」を受賞した。

⁵⁹ 京都商工会議所「京都の特性を踏まえた観光政策の推進についての要望」（2017年11月30日）

住居専用地域、工業地域及び工業専用地域であり、規模が制限される第一種住居地域を加えると 65% (9,769ha) となる⁶⁰。ただし、市内中心部の殆どは、商業地域系等旅館・ホテル等の立地が可能な地域であり、住宅やオフィス等と旅館・ホテル等が近接している。(図 27 参照)

4.4.3.2 「京都市宿泊施設拡充・誘致方針」(2016年10月)に基づく取組の展開

ここでは、2016年10月に策定された「京都市宿泊施設拡充・誘致方針」に示された課題認識を整理するとともに、同方針に基づく様々な取組のうち主に旅館・ホテル等の立地及び民泊⁶¹に関連する内容を紹介する。

① 宿泊環境の現状・課題及び拡充誘致の考え方

京都市では、2013年度から2015年度にかけて外国人宿泊客数が急増し、2015年度は前年度比73%増を記録した一方、旅館・ホテル等の総客室数は前年度比1.1%増に留まっていた。このため、予約が相対的に遅い日本人宿泊客やビジネス客を中心に「泊まりたくても泊まれない状況」の発生が想定されるとともに⁶²、MICE誘致や、宿泊客による観光消費額の向上の支障とならないよう、早急に対策を講じる必要が生じていた。また、新規開業も含めて旅館・ホテル等の立地は大規模用地の少ない市内中心部に集中しており⁶³、新規開業の大半を簡易宿所が占める状況となっていた。

このため、宿泊施設不足の解消と同時に、市内全域の活性化及び多様な旅行者ニーズへの対応を図るため、中心部以外への宿泊施設の立地誘導や、上質な宿泊施設を含む多様な宿泊施設の拡充・誘致が課題となっていた。更に、「民泊」についてのトラブルや市民の不安感が増加していた。

こうした現状を受けて同方針では、宿泊施設の拡充誘致の考え方として、地域や市民生活との調和や市民と観光客の安心安全の確保を大前提に、多様で魅力ある宿泊施設を拡充・誘致し、地域の活性化と京都経済の発展、京都に伝わる日本の文化・心の継承発展につなげることを示すとともに、「上質な宿泊施設の誘致」や「民泊」に関する具体的な取組を掲げた。

⁶⁰ 2017年12月1日現在

⁶¹ 観光庁の民泊制度ポータルサイトでは、「住宅(戸建住宅やマンション等の共同住宅等)の全部又は一部を活用して、旅行者等に宿泊サービスを提供することを指して、「民泊」ということが一般的」とされている。また、京都市宿泊施設拡充・誘致方針では、「民泊」について、「インターネット上の仲介事業者を介し、本来宿泊施設ではない住宅等の全部又は一部を宿泊場所として、旅行者に有料で提供するもの。」とされている。

⁶² 主要27ホテル年間平均稼働率は88.9%、旅館の稼働率70.1%(2015年)

⁶³ 中京区、東山区、下京区の3区に市内宿泊施設の59.4%、市内宿泊施設総客室数の63.4%が立地(2016年3月31日現在)。

② 多様な宿泊施設の確保と立地の分散化の促進

①の課題認識等を踏まえ、多様な宿泊施設の確保と立地の分散化を図るため、「旅館・ホテル等拡充・誘致総合窓口」（2017年4月設置）における各エリアでの開業相談等により、市内各地へのアクセスに便利な地域（鉄道駅周辺）や、特色ある多様な地域（山ろく部や周辺部等）への誘致を促進するとともに、旅館・ホテル等の立地が制限されている地域においても、「京都市上質宿泊施設誘致制度」を創設し、上質な宿泊施設の誘致を実施している。

◇ 「京都市上質宿泊施設誘致制度」の創設（2017年5月）

京都経済や地域の活性化を実現する上質な宿泊施設の候補に選定された計画について、住居専用地域、第一種住居地域、工業地域及び市街化調整区域における立地制限の緩和を検討する制度が創設された。上質宿泊施設の要件としては、ラグジュアリータイプ、MICEタイプ、地域資源活用タイプ（オーベルジュ、古民家等）毎に、会議場、レストラン等の施設・設備、客室面積等の要件が設けられ、共通要件として、地域との調和（住民との合意形成）、地域の魅力や市内産品等の活用、長期の事業計画により安定雇用等地域活性化に寄与すること等が定められている。

立地制限の緩和としては、住居専用地域等⁶⁴においては建築基準法第48条第1項から第5項まで及び第11項ただし書に基づく許可⁶⁵、市街化調整区域においては地区計画制度を活用した開発許可が想定されている。市街化を抑制すべき区域である市街化調整区域における開発が許可されるケースとしては、都市計画法第34条各号に、開発区域の周辺における市街化を促進するおそれがなく、かつ、市街化区域内での実施が困難又は著しく不適当な行為が限定的に挙げられているが、同法第12条の5等の関係規定に基づき地区計画を定めた場合においては、当該地区計画の内容に適合する開発が可能となっている（同法第34条第10号）。（図27参照）

2018年12月末現在、まだ選定されたものはないが、相談は多数寄せられているとのことである。

⁶⁴ 住居専用地域、第一種住居地域及び工業地域。なお、第一種住居地域においては、宿泊施設の用途に供する部分の床面積の合計が3,000㎡以下の場合には旅館・ホテル等の立地制限は無い。

⁶⁵ 例えば、住居専用地域等の場合、当該地域における住居環境を害するおそれがない又は公益上やむを得ないと認めた場合、許可が可能である。

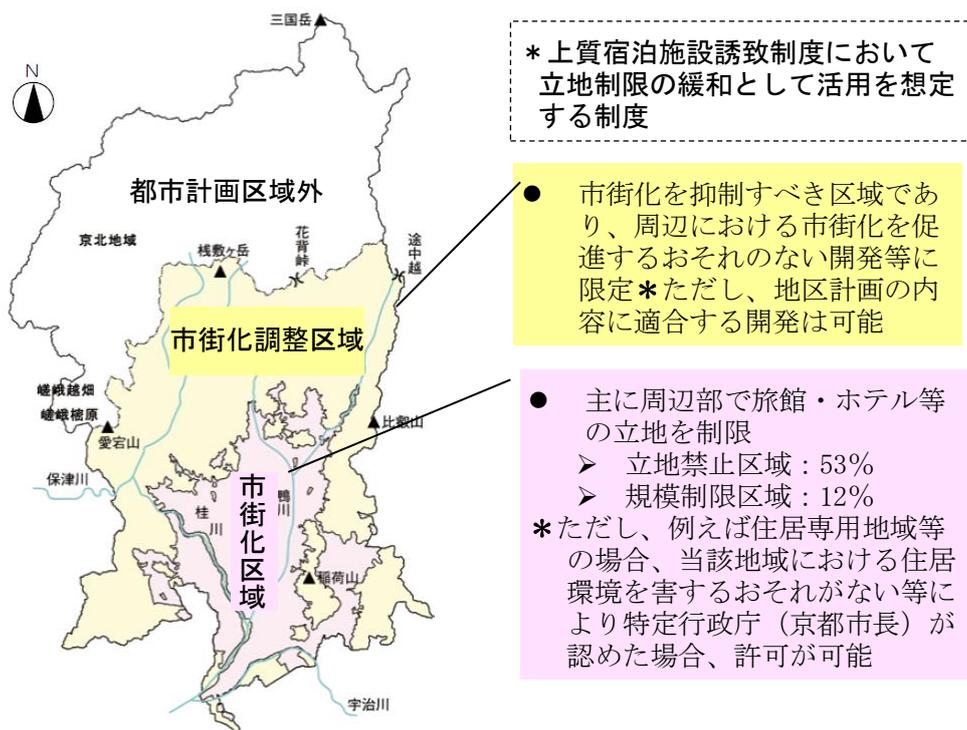


図 27 京都市における旅館・ホテル等の立地制限の現況と
上質宿泊施設誘致制度の仕組み

出典：京都市(2018g)「京都市の都市計画」 p.29（京都市における都市計画区域と区域区分）及び京都市(2018e)「都市計画総括表」を筆者加工

③ 民泊への対応

「民泊」については、京町家や戸建て等の空き家の活用といった市の施策と合致する部分もあるものの、前述のとおりトラブルや市民の不安感が増加していたことから、安心・安全の確保や、近隣の生活環境との調和を図ることを前提として、対応を進めることとされた。

2015年頃から旅館業法の許可を受けていない「民泊」が増加し、住民との摩擦等が顕在化してきたため、同年12月には「民泊」対策プロジェクトチームを立ち上げ、「民泊通報・相談窓口」を2016年7月に設置した。2017年度には「民泊」対策の専門チームを立ち上げ、2018年度には専任職員だけでも41名とする等の体制強化を図り、違法、不適切な「民泊」への指導等を行っている。

また、2018年6月の住宅宿泊事業法（いわゆる民泊新法）の施行に合わせ、「京都市住宅宿泊事業の適正な運営を確保するための措置に関する条例」（以下「京都市民泊条例」という。）をはじめとする、「民泊」に関する独自のルールを制定し、市民しんぶん特集ページへの掲載やリーフレットの全戸回覧、事業者に対する新基準の啓発チラシの配架等の実施により、市民、事業者への京都市の「民泊」ルールの周知・徹底に努めている。

なお、旅館業法の簡易宿所として営業を行う「民泊」も多数あることから、旅館業法に関する条例を改正し、「京都市旅館業法の施行及び旅館業の適正な運営を確保するための措置に関する条例」（以下「京都市旅館業法条例」という。）として、住宅宿泊事業法の施設と共通する基本理念を示すとともに、事前の標識の設置及び近隣住民への説明、宿泊者に対する施設の使用方法等の説明等、住宅宿泊事業法の施設と共通する新たな規制を導入している。

ア 地域ごとの取組の支援（地区計画や建築協定の活用、地域支援アドバイザー制度）

リーフレットにおいては、京都市民泊条例等の内容のほか、地区計画や建築協定といった地域ごとのまちづくり制度を活用することで、「民泊」も含め、建築物の用途の制限等について定めることができることを紹介しており、京都市によれば、2019年2月末現在、旅館・ホテル等の建築が禁止されている住居専用地域内の5地区において、住宅宿泊事業を制限する建築協定が締結され、その内容が公表されている。

また、地域のルールづくり等の取組を支援するため、まちづくり専門家の派遣を実施しており、2018年度は新たに、住宅宿泊事業法の施行を契機に地区計画の策定を目指してまちづくり活動を行う5地区に派遣されている⁶⁶。

更に、2018年8月には、「京都市「民泊」に係る地域住民支援事業」が開始された。これは、地域住民の「民泊」に係る不安や各種困りごとに対して、地域活動に係る経験や知識を有する専門家を「民泊」地域支援アドバイザーとして派遣し、宿泊事業者と地域住民との間の信頼関係構築に関する助言等を行う制度である。同年12月時点で、弁護士や行政書士、建築士、まちづくりアドバイザー等の11名が任命されており、要請に応じて順次、派遣が行われている。

イ 京町家活用型の「民泊」の取扱い

京都市においては、2012年4月に、京町家活用型の一棟貸しの簡易宿所について、営業者等が速やかに施設に駆けつけられること等を条件に、フロント（玄関帳場）の設置を免除する緩和を行っている。京町家を活用した住宅宿泊事業についても、京都市が進める京町家の保全・継承の施策に合致するとして、一般的な住宅宿泊事業の施設とは取扱いを別にして

いる。

具体的には、京都市民泊条例においては、旅館・ホテル等が立地できない住居専用地域における家主不在型の住宅宿泊事業の実施期間が1月15日の正午から3月16日の正午までの年間約60日間の営業に制限されているが、伝統的な意匠・形態等を満たすとして認定を受けた京町家については、地域防災活動等に取り組む地域内に緊急時や苦情等に対応する者（現地対応管理者）を置くこと等を前提として、この制限を適用除外とし、年間営業日数が

⁶⁶ 京都市第7回「京都観光振興計画2020」マネジメント会議（資料6）平成30年度の主な取組例（京都市, 2018c）

法定上限の 180 日まで緩和される。

なお、京都市民泊条例においては、家主不在型の場合、おおむね 10 分で到達できる場所（おおむね 800m 以内）に現地対応管理者が駐在することが義務付けられており、これに併せ、前述の京町家活用型の一棟貸しの簡易宿所についても、おおむね 10 分で到達できる場所（おおむね 800m 以内）に営業者等が駐在するよう具体的な要件が統一された⁶⁷。

④ 施策の実施状況等

京都市の旅館・ホテル等の旅館業法の許可施設数は 2014 年度末には 1,002 軒だったが、2018 年 11 月末時点で 3,408 軒となり、約 3 年半で 2,406 軒増加し、2017 年の宿泊客数は前年比で 10%増加した⁶⁸。なお、増加した旅館業施設の 97%は簡易宿所で占められており⁶⁹、京町家を活用した簡易宿所は、2014 年度末には 40 軒だったが、2018 年 11 月末時点で 628 軒に増えている（図 28 参照）。

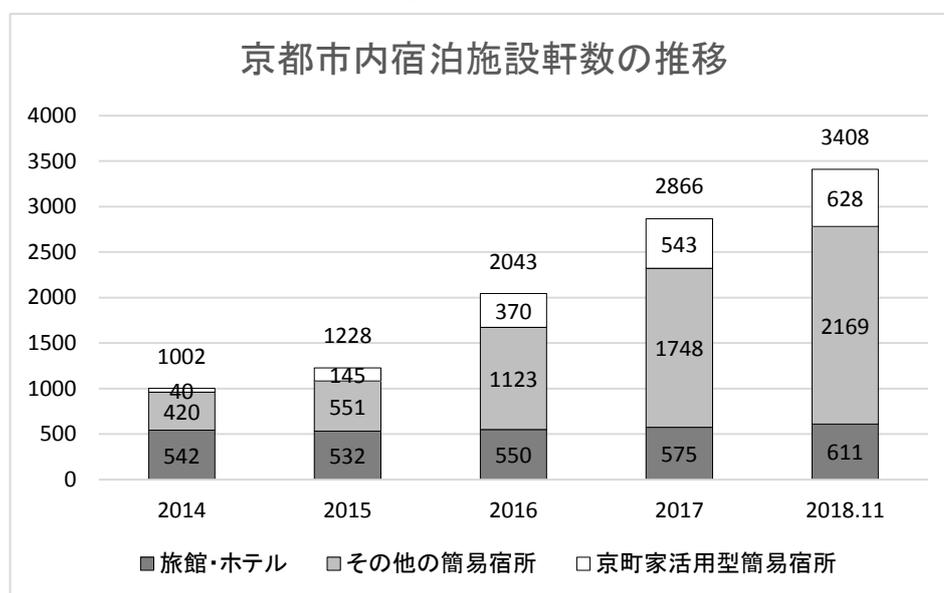


図 28 京都市内宿泊施設軒数の推移

資料：京都市(2018n)「旅館業法に基づく許可施設一覧（平成 30 年 11 月末現在）」を基に筆者作成

また、旅館業法における無許可営業疑い施設として調査・指導が行われてきた 2,370 件については、2018 年 11 月末時点で営業中止、許可取得等により 61 件と大幅に減少し⁷⁰、

⁶⁷ 京町家活用型の一棟貸しの簡易宿所については、2012 年 4 月に「京都市旅館業法施行細則」を改正して規制を緩和。ただし、現在は、他の小規模な一棟貸しの簡易宿所について、施設外（おおむね 10 分で到達できる場所（おおむね 800m 以内）に玄関帳場を設置することが認められ、これらを併せて京都市旅館業法条例第 10 条及び第 18 条第 8 項に関連事項が定められている。

⁶⁸ 2016 年：1,415 万人、2017 年：1,557 万人

⁶⁹ 2014 年には 460 軒だったが、2018 年 11 月末時点で 2,797 軒となり、約 3 年半で 2,337 軒増加

⁷⁰ 2016 年 4 月～2018 年 11 月 30 日までの調査・指導状況

「民泊通報・相談窓口」への相談も、違法「民泊」に関する苦情は減少してきている。なお、住宅宿泊事業の届出施設は2018年12月12日時点で323件（届出書預り386件、受理324件、廃業等1件）となっている。

一方で、多様な宿泊施設の確保、市内全域への立地の分散については、現時点では定量的な成果は出ていないが、上質宿泊施設誘致制度に関する相談等は増えてきており、引き続き、市内周辺部等の観光コンテンツの充実等と併せて取り組んでいる。

4.4.3.3 「新景観政策」の実施及び屋外広告物規制の浸透

① 背景・概要

京都市においては、古くから全国に先駆けて景観行政における先進的な取組が実施されてきたが、高度経済成長期以降の急速な都市化の進展に伴い、京都の町並みから京町家や京都三山の眺望等が失われつつあるという危機感等の社会的な高まり⁷¹を受け、2005年7月に学識者や市民、産業界、行政等で構成された審議会を設置、2007年9月、建物の高さやデザイン及び屋外広告物の規制等を全市的に見直した「新景観政策」が施行された。

② 屋外広告物規制の強化と浸透

新景観政策による屋外広告物規制の強化は、市内全域において、屋外広告物の屋上への設置や点滅式照明等が全面禁止とされたほか、屋外広告物を設置できる高さ・位置、表示できる面積、色彩等の地域に応じた制限も強化される等厳しい内容であった。以下では、新景観政策のうち大きな景観の変化をもたらした屋外広告物規制の強化について、ヒアリングに基づき、市外事業者を含め浸透が図られた経緯を紹介する。

ア 規制強化時の制度の周知・適正化の徹底

規制の強化に際しては、既存の屋外広告物の是正について、施行から7年間の経過措置期間を設け、この間に新基準に適合するよう、是正を進めることとされた⁷²。

2012年9月からは担当職員を大幅に増やして最大で110名の体制を敷き、区域ごとに担当を決めて職員が一戸一戸をきめ細かく調査し、集中的な適正化指導が行われた。チェーン展開を行っている企業については企業内の窓口を一本化し、市の専門の担当から適正化指導を効率的に実施した。

その結果、経過措置が終了した2014年8月末時点の適正表示率は市内の屋外広告物表示件数45,648件（2013年12月末確認）の80.3%、2018年3月末の時点で96%に達している。違反広告物の表示者に対しては行政指導を行い、是正に応じない場合は行政代執行を視野に入れた毅然とした対応が行われている（2018年11月末時点の措置命令実施件数：累計42件）。

イ 「京都景観賞」等の実施

その一方、2012年度に創設された「京都景観賞」では、屋外広告物部門も設けられ、これまで4回の実施で応募総数は自薦・他薦合わせて延べ4,488件に上る等、良質な広告景

⁷¹ 日本建築学会の「京都の都市景観の再生に関する提言」（2002年6月）及び京都経済同友会の「京都の都市再生推進に向けての緊急提言」（2002年7月）を受け、京都市が設置した京都創生懇談会において「国家戦略としての京都創生の提言」（2003年6月）が出された。

⁷² 許可は3年ごとの更新制であるため、施行時点で許可を受けている基準不適合広告物については、1回は旧基準での更新を認め、2回目は是正対象以外を更新し経過措置終了までに是正するよう指導

観づくりのモチベーションにつながっている。京都独自のルールに合わせ、色やデザイン等に創意工夫を凝らした「京都仕様」の屋外広告物を表示する銀行やドラッグストア、コンビニエンスストア等の全国展開企業も増えているとのことである。

また、2016年度からは、それまで実施してきた優良な屋外広告物設置に対する補助制度を、のれんとちょうちんへの高率補助メニューを拡充した「広告景観づくり補助金交付制度」に改訂した。補助対象となるのれんとちょうちんは「京都で生まれた伝統的な技術、技法により、京都市内で、手作業で製造等されたもの」とされ、市内の伝統産業の振興に資する制度となっている。

このように、規制強化時に集中的に人的資源を投入し規制の遵守を図るとともに、表彰制度等のインセンティブを創出することにより、建設業者等を含む関係者において規制内容が浸透し、近年、新規出店等を行う海外企業も含め、京都らしい景観の創出が市場価値にもつながるとの認識が共有されている点は、非常に参考になると考えられる。

また、屋外広告物については、他店等もやっているから同じように表示しているという意識があることから、市内の事業者が一斉に見直すのであれば是正しやすいという面もあり、一律の規制が効果的である場合もあると考えられる。

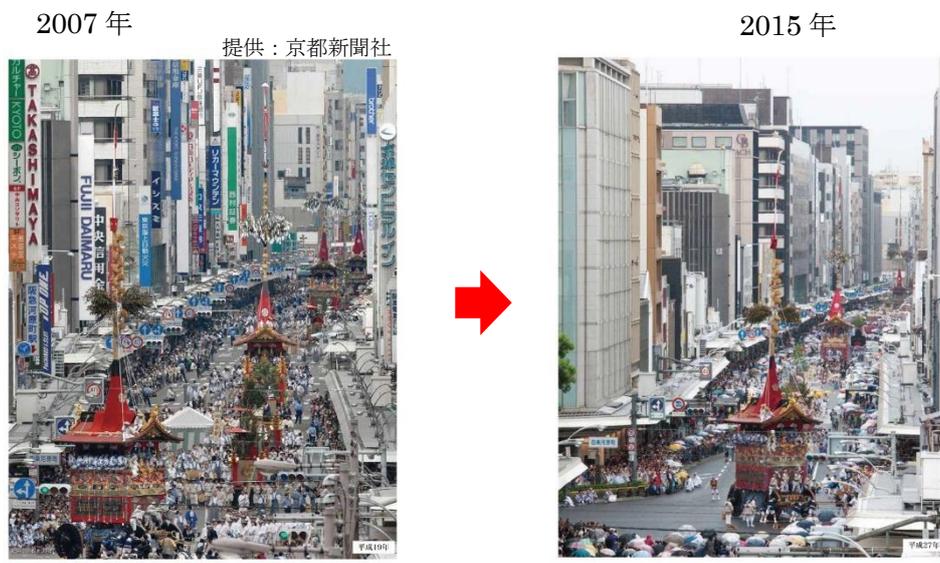


図 29 四条通りの変化

出典：京都市(2017c)「京のサイン（増補版）」(pp.5-6)より転載

◎京都市の持続可能な観光に関連する主な取組例

課題カテゴリー	取組例
全般／マネジメント	<p>●新たな観光振興体制 京都市版観光地域づくり法人(DMO)の構築 (2017年11月に観光庁「日本版 DMO」に登録)</p> <p>◇持続可能な観光振興体制 (京都市版観光地域づくり法人(DMO))の強化</p> <p>○宿泊税の導入 (2018年10月～)</p>
マナー・ルール	<p>●「マナー啓発リーフレット」及び「マナー啓発ポスター」の配布等</p> <p>◇マナー啓発の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 訪日前や日本到着後から京都への入洛前におけるマナー啓発 (例：LCC の機内誌等を活用した啓発) を強化 ➤ 地域団体等のマナー啓発活動も支援対象とする「地域と連携した観光と市民生活の調和推進事業補助制度」を創設 (2018年度) ➤ ぐるなびと連携した飲食店の多言語による即時予約決済サービス (予約問題の改善へも寄与) の実施 (2018年6月～)
混雑 (交通)	<p>●2011年度に社会実験を行ったうえで、パークアンドライド利用促進の取組を開始。併せて、秋の紅葉シーズンに、嵐山・東山地区において、臨時交通規制をはじめとする観光地交通対策を実施</p> <p>●四条通歩道拡幅、京都駅八条口駅前広場整備</p> <p>◇「地下鉄・バス一日券」等の価格の見直し (※) に合わせた地下鉄利用を促進する PR</p> <p style="padding-left: 20px;">※地下鉄・バス一日券：大人 1200 円→900 円、バス一日券：大人 500 円→600 円 (2018年3月改正)</p> <p>○民間交通事業者と連携した鉄道とバスを組み合わせた移動ルートの PR</p> <p>○観光シーズンにおける、市バスから地下鉄へ無料で乗り継いでいただける振替輸送の実施</p> <p>◇停車時間の短縮とスムーズな車内移動に効果がある「前乗り後降り方式」の洛バス 100 号系統での導入 (2019年3月～導入予定)</p> <p>○観光系統車両であることが外国人観光客にとって分かりやすいデザインや、車内に大型手荷物の対応スペースを設けた市バス車両の導入 (2019年3月～導入予定)</p> <p>○金閣寺道停留所における観光系統と生活系統の分離 (2019年3月～実施予定)</p> <p>◇ビッグデータ等を活用した交通流動実態調査</p>
混雑 (分散化等)	<p>●大津・奈良、宇治・亀岡等周辺自治体との連携強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 「世界文化遺産古都京都の文化財」の所在地域 (京都市・宇治市・大津市全域) を横断的に外国人観光客に紹介できる京都市認定通訳ガイドの育成 <p>◆回遊性向上につながる観光案内標識の充実</p> <p>◆ニーズに基づいたコンテンツ開発と情報発信の充実による朝観光と夜観光の推進</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 「京の夏の旅」「京の冬の旅」キャンペーンにおける朝観光・夜観光メニューの充実 ▶ 京都市×ぐるなび地域活性化包括連携協定に基づく新サイト「京都夜観光」の開設（2018年6月）
	<ul style="list-style-type: none"> ◇観光地等における混雑緩和策の実施 ▶ 混雑回避のための経路情報や観光情報の発信、観光バスの路上滞留対策 ▶ 観光快適度の可視化等により混雑緩和を図る実証実験（嵐山地域）を実施（2018年11～12月）
	<ul style="list-style-type: none"> ◇観光地の分散化 ▶ 「とっておきの京都～定番のその先へ～」プロジェクトの実施（2018年11月～） ▶ 隠れた観光スポットへの訪問を促進する体験型メニューの予約・決済が可能なサイトを構築（2018年12月～）
自然環境や文化財等の保護	<ul style="list-style-type: none"> ◇歴史的景観を保全・継承する京の道づくり ▶ 世界遺産をはじめとする社寺等の歴史的資産周辺の通りにおいて、周辺景観と調和した舗装等を実施（2018年度は北野天満宮周辺の御前通の整備に着手）
土地利用・宿泊施設等	<ul style="list-style-type: none"> ◇「民泊」対策事業（「民泊通報・相談窓口」の体制強化や違法不適切な「民泊」に対する指導の強化等） ◇より多くの地域へのまちづくりの専門家の派遣を通じて、民泊対応も含めた、地域の将来像やルールづくり等の取組を支援 ○「民泊」地域支援アドバイザーを地域に派遣する「京都市「民泊」に係る地域住民支援事業」の開始（2018年8月～）
地域経済への影響	<ul style="list-style-type: none"> ◇旅館の経営強化（専門家派遣や研修の実施、空室状況表示システムの構築等） ◇観光関連産業安定雇用促進事業（専門家による相談支援や、市内中小企業の魅力発信を実施） ◇キャッシュレスや免税対応も支援対象とする京都市観光協会インバウンド助成金（外国人観光客受入環境整備助成金）の創設（2018年7月）
観光危機管理	<ul style="list-style-type: none"> ◆避難誘導マニュアル等を活用した情報提供や誘導等、帰宅困難者対策の充実 ◇宿泊施設等の火災予防対策の推進 ◇「ピクトグラム」を広域避難場所の標示板及び誘導標識に新たに採用（2018年中完了予定）

凡例：●京都観光振興計画 2020 の成果

京都観光振興計画 2020+1 に基づき実施・検討中

（◆2020 の取組を充実/◇2020+1 で新たに追加）

○その他

出典：京都市へのヒアリングを基に筆者作成

4.5 節 沖縄県南城市

4.5.1 項 南城市の概況

南城市は那覇市の約 12km 南東に位置し、2006 年 1 月に佐敷町、知念村、玉城村、大里村の合併により誕生した自治体である。

南城市には、神の島久高島⁷³、世界遺産である「斎場御嶽（せーふあうたき）」⁷⁴等貴重な歴史・文化史跡があり、「南城市は聖なる地域であり、エイサー、ヌーバレー、棒術、獅子舞等、多くの芸能が残る薫り高い文化のまちでもある」⁷⁵ことが特徴である。

市内にある 4 つの主要観光地⁷⁶の入域客数の合計は、例年 60 万人前後で推移している。
(図 30)

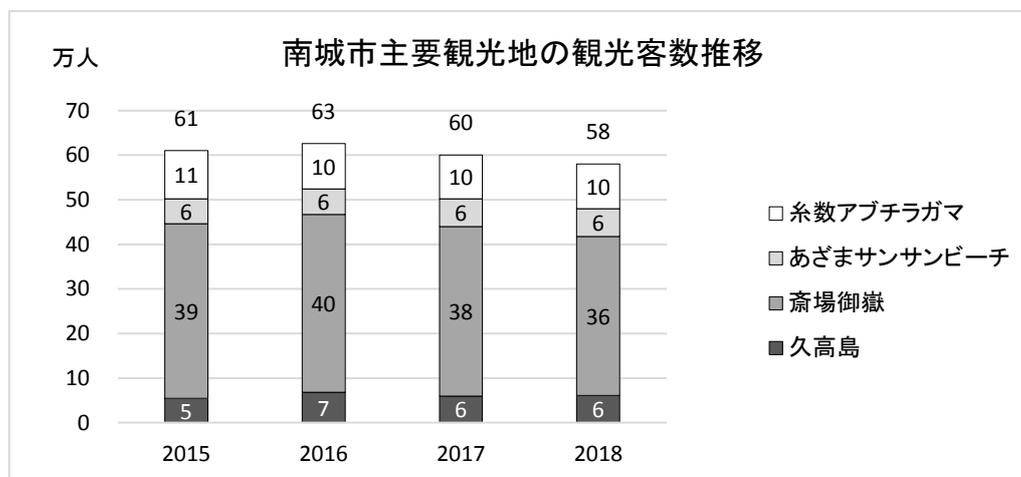


図 30 南城市の主要観光地の観光客数推移

資料：南城市入域観光客統計概況(2017 年 12 月)(南城市,2018a)及び南城市入域観光客統計概況(2018 年 12 月)(南城市,2019)を基に筆者作成

4.5.2 項 持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント

4.5.2.1 第 2 次南城市観光振興計画「持続可能な観光まちづくりを目指して」の策定 (2018 年 3 月)

① 策定の経緯

南城市では、「第 1 次南城市観光振興計画」の計画期間（2008～2017 年度）の終了に伴う第 2 次計画の策定に向け、2016 年度に、「ゆんたく会」⁷⁷における議論をもとに「第 2 次

⁷³久高島は、琉球が誕生したとされるきっかけの開闢の祖アマミキヨが初めて降り立った地とされ、観光客はもとより、沖縄の人々も特別な位置づけを持って接している（南城市, n.d.b）。

⁷⁴斎場御嶽は、数ある御嶽の中でも琉球王朝最高の聖地とされる（南城市, n.d.a）。

⁷⁵南城市第 2 次観光振興計画（南城市, 2018a, p.20）を参考に記載

⁷⁶斎場御嶽、糸数アプチラガマ、久高島、あざまサンサンビーチの 4 つ

⁷⁷ 民間事業者、観光協会、南城市（観光産業課、まちづくり推進課、企画室、文化課）によるワークショップにおいて「どのようなことを重視して計画を策定するのか」を議論

南城市観光振興計画構想書」を作成するとともに、「観光客の実態と市民意識に関する調査」⁷⁸を実施した。2017年度にかけて観光振興委員会⁷⁹及び観光振興検討WGにおいて議論を行い、2018年3月、「持続可能な観光まちづくりを目指して」と題する「第2次南城市観光振興計画」（以下「第2次計画」という。）が策定された。

第2次計画策定の「背景と目的」においては、観光客数の増加が予想される中、今後は「いかに観光が地域住民を幸せにしていけるか」を考える必要があり、「観光客は市全体にとって大切な存在」であるが、「その先には地域に住む人々が地域資源に誇りを持ち、観光収入で豊かさを感じる」必要があるとされている。

② 「第2次南城市観光振興計画」における課題認識

ここでは、「観光客の実態と市民意識に関する調査」の結果、並びに第2次計画で示された調査結果の考察及び「南城市の「これから」の取組課題」をもとに、課題認識を整理する。

まず、来訪者調査によれば、南城市への来訪者の約8割が日帰り客であり、また、一部の観光地に来訪が集中⁸⁰しており、市内での消費金額は高くない⁸¹。

一方、市民・観光事業者調査によれば、観光への期待度は高いもののその経済効果を実感している市民は少なく⁸²、また、「伝統芸能や民俗資源の市民の活用意向が低い」とされている⁸³。また、市民は観光振興の課題として、「美しい景観の維持」、「宿泊施設の増加」、「交通アクセスの改善」、「自然環境の保全」等を挙げている。更に、観光振興への心配事として、市民、事業者共に「観光客のマナー」、「景観や自然環境への影響」、「ごみの増加」等を挙げており、「外国人観光客への対応」は、事業者においては1位、市民においては6位となっている。

これらの結果について、南城市は、観光資源同士の連携を高め、来訪客の分散を図ることや、市民が実感する観光まちづくり等が必要としており、今後の取組課題として、市民と地域事業者の取組意識の向上、市内での観光消費額の増加、(マナー対策や二次交通対策等を含む)⁸⁴インバウンドへの対応及び幅広い地域資源の活用等を挙げている。

⁷⁸ データブック「数字で見る南城市の観光の姿」pp.5-36に調査結果が掲載されている。

⁷⁹ 観光協会、商工会、宿泊事業者、旅行業者、観光サービス事業者、地域商店、農業、地域団体、学識経験者により組織

⁸⁰ 斎場御嶽 80.4%、おきなわワールド 68.3%、その他資源は 35%未満

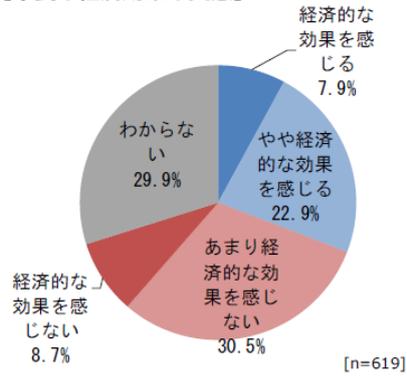
⁸¹ 県外客の沖縄県旅行全体の消費金額は 64,678 円、うち、市内での消費金額は 12,718 円

⁸² 市民は 30.8%、事業者は 57.2%が観光振興による経済効果を感じる、やや感じると回答

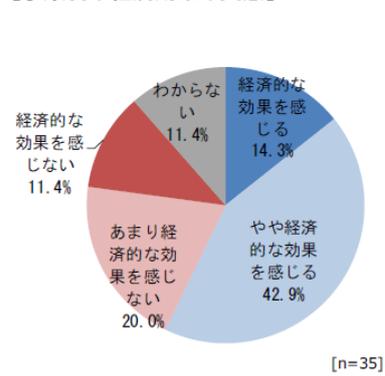
⁸³ 「市内の誇れる資源」及び「特に県外からの観光客に紹介したい資源」に関する調査結果

⁸⁴ () 内は、具体的な取組内容を踏まえて著者注記

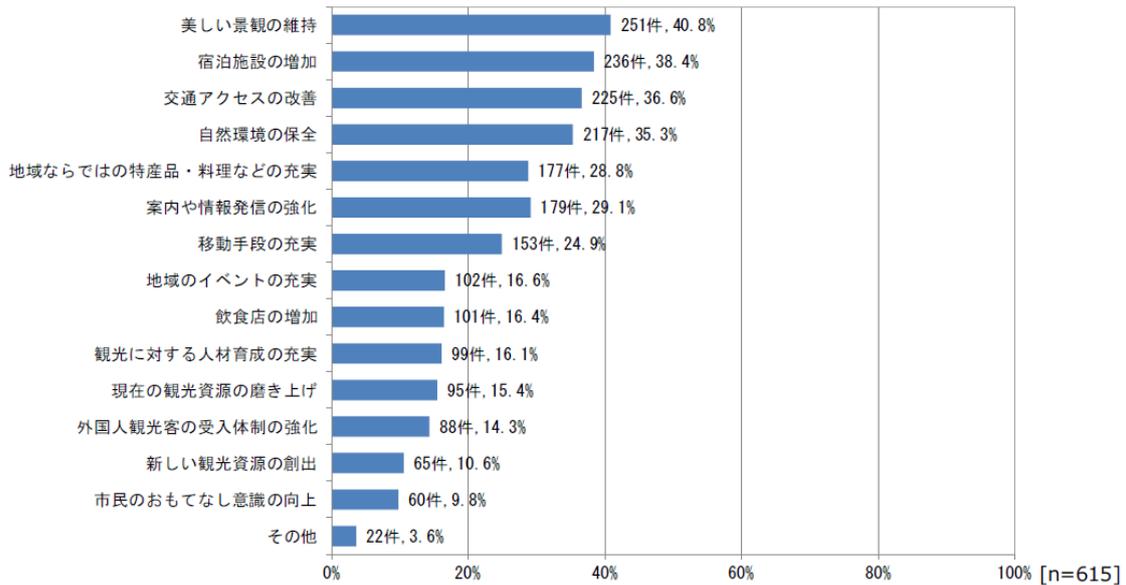
【市民の経済効果の実感】



【事業者の経済効果の実感】

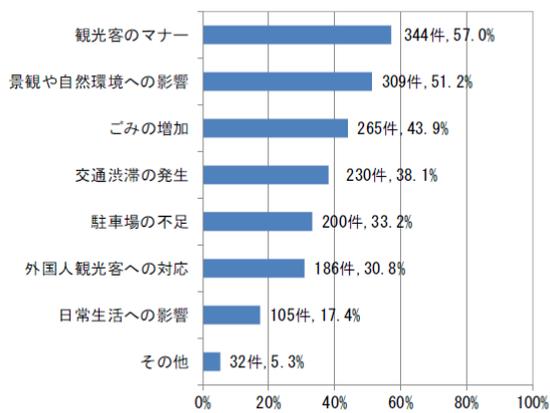


【観光振興の課題】



観光振興への心配事

【市民】



【事業者】

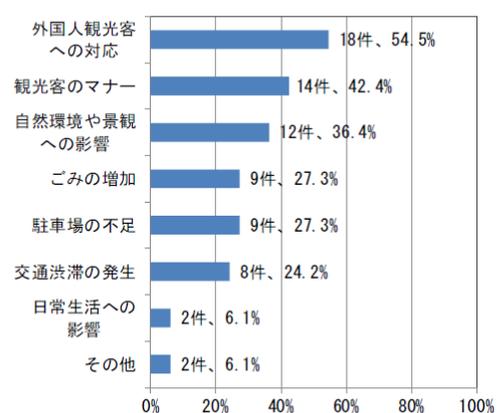


図 31 観光客の実態と市民意識に関する調査結果(抜粋)

出典：南城市(2017a)「数字で見る南城市の観光の姿」 pp.26,29,30 のグラフを転載

③ 目標、基本方針及び指標

このような課題認識を踏まえ、南城市においては、目標 1⁸⁵として「市民が誇りや豊かさを実感する観光まちづくりを推進する」ことを定め、多様な資源の活用・魅力の強化及び魅力の発信をそれぞれ目標 2 及び目標 3 とした。

目標 1 に対応する基本方針として、「市民ひとりひとりが効果を実感でき参画できる観光まちづくり」（基本方針 1）及び「南城市らしさを活かした体験観光、特産品等の創出と推進」（基本方針 4）が挙げられており、取組の効果を検証するための目標水準（指標）として、次の 4 項目が定められている。

- i) 市民の観光振興による経済効果の実感（目標 1、基本方針 1 に対応）
- ii) 市民の観光振興によるまちの活気の実感（同上）
- iii) 市民が「南城市を県外の人に紹介したいか」について（同上）
- iv) 域内調達率（宿泊施設の資材、お土産等）（目標 1、基本方針 4 に対応）

i)・ii) については、上述の市民意識調査の項目であり、現状値と 2022 中間値・2026 目標値が記載され、5 年毎にアンケート調査を実施することとなっている。iii)・iv) については、2022 年度にアンケート調査等を行い、指標を設定する予定とのことである。

また、「南城市らしさを活かした体験観光、特産品等の創出と推進」（基本方針 4）は、全ての目標に対応するものとされており、目標 2 に関する基本方針としては、マナーの問題を踏まえ「地域資源の適正利用（保全のためのルールづくり）」（基本方針 6）が盛り込まれている。

4.5.3 項 宿泊施設や開発への対応

4.5.3.1 宿泊施設（旅館・ホテル等）の立地規制の現況

南城市においては、南城市全域（島を除く。以下同じ。）を都市計画区域としており、その約 24%（約 116ha）が用途地域に指定されている区域である。そのうち、約 56%（約 65ha）が旅館・ホテル等の立地が禁止されている住居専用地域であり、規模が制限される第一種住居地域を加えると 77%（約 90ha）となる。また、用途地域が指定されている区域を除く南城市全域を特定用途制限地域とし、その約 95%（約 4,433ha）は居住保全地区等として大規模な旅館、ホテル等の建築が禁止されている⁸⁶。特定用途制限地域を活用した都市計画は 2010 年 8 月に運用開始されたものであり、見直しの経緯等は 4.5.3.2 において整理する。（図 32 参照）

⁸⁵ 目標 2 として「南城市の持つ多様な資源を活用し、魅力の強化を図る」、目標 3 として「南城市の魅力を発信し、共感してもらおう（＝好きになってもらう）」を定めている。

⁸⁶ 用途地域・特定用途制限地域の最終決定：2018 年 6 月

4.5.3.2 「南城市都市計画マスタープラン」の策定（2009年11月）及び都市計画区域等の見直し（2010年8月）

南城市は、2006年1月の合併当初は那覇広域都市計画区域（旧佐敷町及び旧大里村）と都市計画区域外の区域（旧知念村及び旧玉城村）に二分され、都市計画区域内の約96%が市街化調整区域として開発が厳しく制限される一方、都市計画区域外では無秩序な開発を抑制することが困難であり、周辺との調和への配慮に欠けた開発が目立ちはじめていた。

このため、2009年11月に策定した「南城市都市計画マスタープラン」に基づく見直しを2010年8月に実施し、一体的な土地利用を可能とするため、那覇広域都市計画区域から離脱し、南城市全域を単独の都市計画区域とした上で、地域振興のための開発と、良好な自然環境や住環境の保全等の両立を図るため、市街化調整区域の規制を廃止⁸⁷するとともに、用途地域が指定されている区域を除く南城市全域を特定用途制限地域とし、各地域の状況に応じた用途制限を行うこととした。

特定用途制限地域の約9割を占める居住保全地区等においては3,000㎡を超える旅館・ホテル等の建築を禁止する一方、リゾート環境地区等では規模にかかわらず建築可能とし、大規模な旅館・ホテル等の立地の規制と誘導が図られている。（図32参照）

また、約1,100haの広範囲に風致地区を設定し、自然景観との調和のためのルール（高さ制限、緑地率等）を設定している。

なお、同プランについては、まちづくりの進捗等に応じた見直し・充実や市街地の拡大（用途地域の指定、道路等の整備）を検討していくとされていたが、2015年10月に改定されたプランにおいて、より具体的な将来都市構造が設定され、現在同プランに基づく区域指定等の充実、見直しが図られているところである。

4.5.3.3 「南城市景観まちづくり計画」の策定（2012年3月）、及び「南城市景観まちづくり条例」の施行（2014年4月）

南城市においては、4.5.3.2で述べたとおり、周辺との調和に配慮の欠けた開発の抑制や良好な景観の保全が課題となる中、都市計画の見直し後、景観法に基づく景観計画として2012年3月に「南城市景観まちづくり計画」が策定され、2014年4月から「南城市景観まちづくり条例」が施行された。

同計画は、周辺海域を含む市全域を景観計画区域とし、都市計画の区域との整合性を重視して、大きく4つの地域（住居系地域、沿道・業務系地域、観光・リゾート系地域及び自然・農業地域）に区分している。

このうち、沿道・業務系地域及び自然・農業地域では、建築物の高さを原則13m以下とすること等を定めているが、観光・リゾート系地域では、旅館・ホテル等は13mを超える

⁸⁷ 線引き（市街化区域と市街化調整区域の区域区分）を廃止

建築も可能としつつ、観光関連建築物は歴史・風土に合った素材を多用すること等を定めている。また、4 地域共通に、重要な視点場からの視界を遮らない配置・規模とし、眺望を阻害する奇抜で目立つ形態意匠は避けること、良好な景観が形成されている住宅地・集落に近接する場合は街並みの連続性に配慮した高さとするなど等を定めている。(図 33・34 参照)

今後は、優れた自然・文化資源があり、交流等にも大きな役割が期待できる地区において、景観まちづくり重点地区を指定していく予定とのことである。

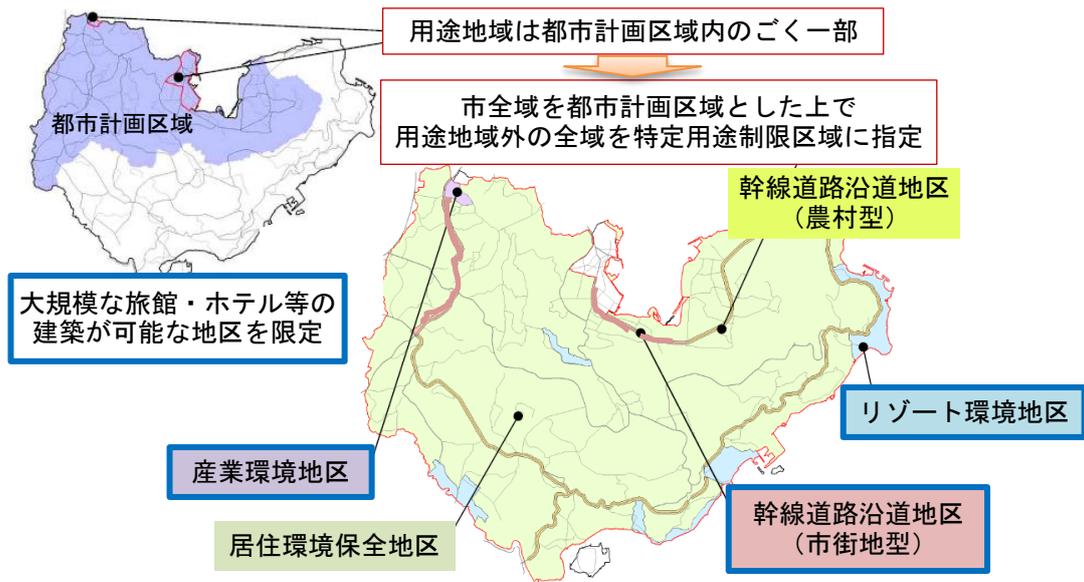


図 32 特定用途制限地域の指定状況

出典：南城市(2015)「南城市都市計画マスタープラン p.6(地域地区の変遷)及び p.7(特定用途制限地域の指定状況)」を筆者加工

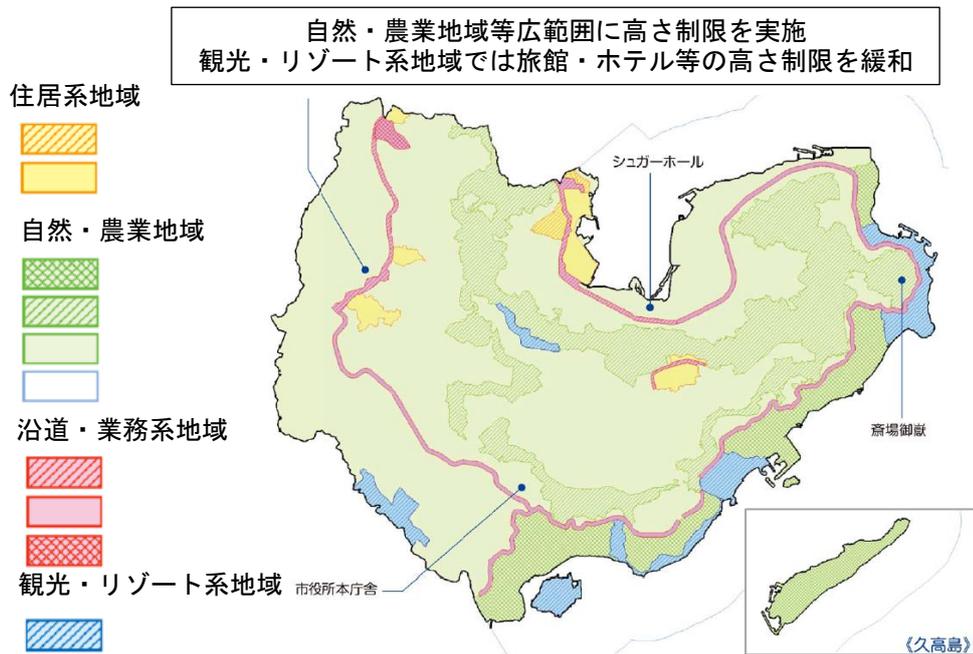


図 33 景観計画区域の一般地区

出典：南城市(2017b)「南城市景観まちづくり計画概要パンフレット p.4(景観計画区域図)」を筆者加工

[現在]



[将来の可能性 ※景観コントロールをしない場合]



[問題・課題の認識と対策の方向性]

長大な造成法面

大規模な地形の改変を避け、長大な法面・擁壁が発生しないよう配慮するとともに、植栽等で修景を図ります。

建築物が水際に近接

水際の広がりを確保し（壁面後退）、花や緑による修景を行うことで、水辺と一体となったゆとりと潤いのある空間を創出します。



水面の埋立て

護岸では自然素材を活用するなど、埋立て後の状態が自然景観に馴染むようにします。

※海域は「自然・農業系地域」に属す

視界を遮る高層・大壁面の建築物

海への眺望・見通しを著しく遮ることが無いよう、建築物の位置を工夫したり、高さや上層部の規模を抑えます。

目を引く色彩・形態意匠のホテル

派手な色使いや奇抜な形態意匠を避けます。また、赤瓦や琉球石灰岩等の素材を建築物・外構部に多用し、沖縄らしさを演出します。

図 34 観光・リゾート系地域における対策の方向性

出典：南城市(2017b)「南城市景観まちづくり計画 p.54(「観光・リゾート系地域に関する景観まちづくり方針」を踏まえた、建築等の行為制限イメージ)」より転載

◎南城市の持続可能な観光に関連する主な取組例

課題カテゴリー	取組例
全般／マネジメント	<p>●（一社）南城市観光協会の設立（2010年2月）</p> <p>○観光客の増加に伴い、地域住民等の理解を得ながら観光振興を図るため、南城型エコミュージアム実施計画に基づくエリアマネジメント体制を構築</p> <p>➤ 2017年度から3年間でサテライトミュージアム候補の市内27地域と懇談会を実施中。地域における観光課題や将来像について意見交換を行い、地域ごとの具体的な行動をまとめていく予定</p>
マナー・ルール	<p>◇観光資源や地域ごとに、資源保全のルールの明文化、沖縄県保全利用協定の認定取得等を検討</p> <p>➤ 地域懇談会等、観光客が入ってよい場所等のルール作り・話し合いの場を設定</p> <p>◇聖地をはじめ、観光資源にどのような精神で訪問すべきかという“倫理的な観光”の考え方の浸透</p> <p>➤ 「観光まちづくりゆんたく会」等の場で話し合いを行い、南城型エコツーリズムの取組の中で情報発信</p> <p>○斎場御嶽入場者にマナー啓発ビデオの視聴を義務付け</p>
混雑（分散化等）	<p>●市内の周遊促進に向けた「南城型エコミュージアム実施計画」の策定（2017年2月）（全般／マネジメントの欄参照）</p> <p>◇斎場御嶽への集中緩和と周辺史跡への誘導を図るため、周辺史跡の駐車場やUターンスペースを整備</p> <p>◇2019年10月再編予定の路線バス・デマンドバスの観光活用（観光路線図マップ（仮）の作成）</p> <p>➤ 那覇・南城間や南城市内のバス路線を再編し、レンタカーを運転できない観光客の利便性向上を図る</p> <p>◇2000台の大型駐車場（2019年度全面供用予定）・バスターミナル（2023年度供用予定）の活用</p> <p>➤ 観光コア施設（2023年度供用予定）を大型駐車場等と一体整備し、バス、レンタサイクルでの市内周遊観光を促進</p>
土地利用・宿泊施設等	<p>○都市計画の見直し（2010年8月）により、開発と自然環境や住環境の保全等の両立、大規模なホテル等の立地誘導等を実施</p> <p>○「南城市景観まちづくり計画」の策定（2012年3月）及び「南城市景観まちづくり条例」の施行（2014年4月）</p>
地域経済への影響	<p>◇市内での宿泊や夜の消費を促進するため、ナイトツーリズムを引き続き促進（市内居酒屋等との連携を検討）</p>
観光危機管理	<p>●南城市観光危機管理計画、観光危機対応マニュアル（事業者向けの雛形版及び危機別の簡易版）の作成（2016年度）</p>

	◇南城市観光危機対応マニュアルの全事業者への浸透、事業者ごとのマニュアルの作成を推進
	◇観光危機管理に関する広域連携体制の充実化

凡例：●南城市観光振興計画（2007年～）の成果

◇第2次南城市観光振興計画（2018年3月～）に基づき実施・検討中

○その他

出典：南城市へのヒアリングを基に筆者作成

4.6 節 沖縄県

4.6.1 項 沖縄県の概況

沖縄県は東西約 1,000km、南北約 400km の海域に浮かぶ島嶼県である。県の総面積は 2,281km²で、沖縄本島、宮古島、石垣島、西表島の 4 つの主島と、久米島、南大東島、波照間島、与那国島、慶良間諸島など 47 の有人島を含む大小 160 の島々からなる⁸⁸。

代表的な観光資源として、美しい海のビーチリゾートとリゾートホテル、世界遺産に登録された首里城をはじめとする琉球王朝時代の城跡、美ら海水族館や沖縄ワールド、玉泉洞等の観光施設が挙げられる。また、近年はスポーツキャンプ、トライアスロン、マラソン、自転車ロードレース、ゴルフ等のスポーツイベントや、エイサー、三線、空手等の伝統文化、更に沖縄独特の食文化や「癒しの島」のイメージも沖縄の観光魅力となっている⁸⁹。近年の観光客数は堅調に推移しており、特に外国人は 2010 年からの 7 年間で約 9 倍に増加した。また、観光収入も観光客の増加にほぼ比例して増加している（図 35）。

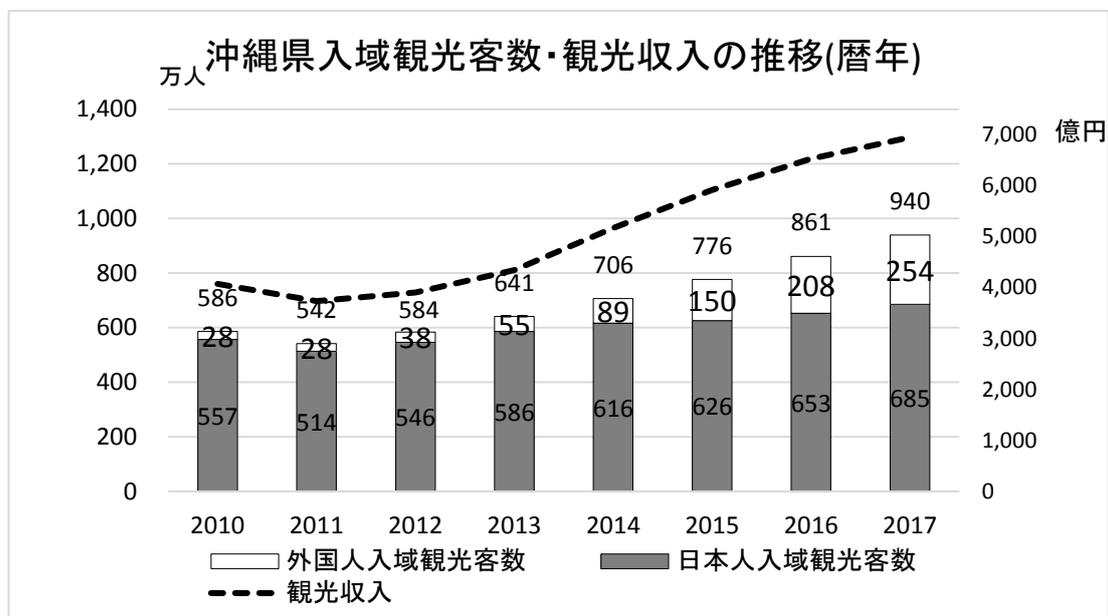


図 35 沖縄県の入域観光客数及び観光収入の推移（暦年）

資料：入域観光客統計概況（2010～2017 年）（沖縄県,n.d.）及び平成 29 年度観光統計実態調査(沖縄県,2018a)を基に筆者作成

⁸⁸ 「沖縄県の概況」（沖縄県,2016）(p.1)を基に記載

⁸⁹ 「沖縄観光進化論」（下地芳郎,2012）(pp.34-40)沖縄観光成長 10 要因を基に記載

4.6.2 項 持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント

4.6.2.1 「第5次沖縄県観光振興基本計画」の策定（2012年5月）及び「沖縄観光成果指標」の導入（2014年3月）

① 導入の背景

沖縄県では、2012年5月、2012年度から2021年度までの10カ年計画で「第5次沖縄県観光振興基本計画」（以下「第5次計画」という。）を策定した（2017年3月改定）。第5次計画では、観光収入1.1兆円、入域観光客数1,200万人⁹⁰等の数値目標を定めるとともに、目指すべき将来像を「世界水準の観光リゾート地」とし、観光客、観光産業、県民及び観光資源ごとの達成イメージが定められた。更に、計画に基づく取組の評価・調整を行えるよう、4つの達成イメージに対する成果指標を設定し、関係者で情報を共有することとして、これを踏まえて2013年度に「沖縄観光成果指標」が設定された。（表18参照）

② 指標の内容

沖縄観光成果指標は、カナダのウィスラー（昨年度調査 pp.28-29 参照）等、国際的な持続可能な観光指標も踏まえて検討・作成された国内での先駆事例⁹¹であり、経済（観光産業）、観光客、県民、環境、マネジメントの各分野にわたる40項目を客観的・定量的に把握し、過去10年間の経年変化（前回、過去3年、過去10年）が分かりやすく図示されているのが特徴である。

県民指標については、県民への観光の「好影響をより多く、悪影響を極力少なくするために、必要な項目を指標化してモニタリング」する必要があるが、現状ではデータ数が少なく「解釈は難しい状況」であり、「経年的なデータの蓄積、あるいは新たな指標項目の設定（計測含む）」が望まれるとのコメントが付されている（この点については、4.6.2.2 及び 4.6.2.3）も参照）。なお、第5次計画においては、計画を進めながら各指標の検証並びに再設定の必要性等を検討すること、また、成果指標の目標数値についても検討することとされている。

⁹⁰ 2017年3月改定値

⁹¹ 中島泰(2016)「持続可能な観光のための指標研究」, 観光文化 228号(p.45)参照

表 18 達成イメージと成果指標

達成イメージ（観光振興基本計画）	沖縄観光成果指標
【観光客の視点】観光客は、国内外から、ニーズに応じた観光地を訪れることができ、リラックスして沖縄ならではの感動体験と交流を楽しんでいる。	【観光客指標】入域観光客数、外国人観光客数、バリアフリー対応、外客対応、接客対応、旅行全体の満足度（国内客・外国人客）、リピーター率
【観光産業の視点】観光産業は、安定的に観光収入を得ていて、県経済を牽引する存在であり、誇りと責任ある産業体を形成している。	【経済指標】観光収入、消費単価、滞在日数、宿泊者数、MICE 参加者数、主要観光施設入場者数、季節変動（入域観光客数）、経済波及効果、雇用者数（宿泊業・飲食サービス業）等
【県民の視点】県民は、観光から社会的・経済的なメリットを最大限享受しており、沖縄における観光の価値を認め、積極的に魅力的な観光地づくりに参画している。	【県民指標】県民所得、渋滞（昼間12時間平均旅行速度）、観光客比率（定住人口換算）、県民旅行の実施度（宿泊旅行回数）、住みやすさ（定住の意向）、観光施策の重要度に対する意識
【観光資源の状態】観光資源は、自然・文化資源とともにその価値が尊重されており、地域の状況に応じた適切な活用がされるとともに、その保全が図られている。	【環境指標】主要ビーチの水質、保全利用協定の認定数、自然環境保全地域の指定数、景観行政団体数、世界遺産の訪問者数、指定文化財件数 等 ⁹²
—	【マネジメント指標】県・市町村観光予算、市町村の観光計画・観光協会の有無

出典：第 5 次沖縄県観光振興基本計画(沖縄県,2017)p.32 及び沖縄観光成果指標(沖縄県,2018b)を基に筆者作成

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

図 36 沖縄観光成果指標(県民指標より抜粋)

出典：沖縄観光成果指標（総括シート）（平成 30 年度上半期時点計測結果）（県民指標）（沖縄県,2018b)より転載

⁹² 現時点では未計測の指標を含む。

4.6.2.2 「沖縄観光推進ロードマップ」の策定（2015年度～）

① 策定の背景

沖縄県は、第5次計画で掲げる数値目標の達成に向け、2012年度からの外国人観光客の急増等も踏まえ、対応策を年度ごとの実施工程を含めて再整理・最適化するため、2015年3月に2015年度から2021年度までの7年間を対象とする「沖縄観光推進ロードマップ」を策定し、毎年度改訂を行っている。

② 「持続可能な観光リゾート地の形成戦略」

ロードマップでは、数値目標を達成した状態を持続可能なものとするためには、第5次計画で示された「達成イメージ」、特に数値目標達成に向けた施策だけでは必ずしも実現できない「県民の視点」及び「観光資源の状態」に関する取組が必要であり、また、観光関連以外を含む幅広い関係者間の情報共有と効果的な意見交換等を踏まえた政策決定のため、客観的な指標データの把握が必要とされている。

ロードマップでは、次のとおり「持続可能な観光リゾート地の形成に必要な施策」が整理されている。

- i) 供給量増に伴う人材確保や質の転換に必要な人材育成に関する施策
- ii) 観光商品、体験メニュー、土産品等の多様化・高付加価値化に向けた施策
- iii) 観光関連のデータ整備、推進体制の構築等、観光関係者を支える環境整備に係る取組
- iv) 観光客の大幅増に伴う県内環境（経済面、社会生活面）の影響に関するモニタリングと改善施策
- v) 一般県民や観光関連以外の事業者、市町村等に対する観光政策の意義等の周知活動

このうち、iv) の観光客の大幅増に伴う県内環境（経済面、社会生活面）の影響に関するモニタリングに関連する取組として、4.6.2.3において「沖縄観光県民意識調査」、4.6.2.4において「観光産業実態調査」を整理した。

4.6.2.3 「沖縄観光県民意識調査」の実施（2018年7月公表）

① 調査目的等

4.6.2.1 のとおり、沖縄県では、県民の視点も含めた指標を設定しているが、沖縄県における外国人観光客の急増は2013年からであり、指標の検討時点（2013年度）と比較すると約4.3倍（2013年度：63万人、2017年度：269万人）となっている。また、4.6.2.2 のとおり、ロードマップにおいても、観光客の大幅増に伴う県内環境（経済面、社会生活面）の影響に関するモニタリングが必要とされている。

こうした状況変化も踏まえ、沖縄観光に関する県民の意識やニーズ及び行政に対する要望等を把握・分析し、実効性の高い施策の企画・立案・評価等に資するため、沖縄県は2018年1月より「沖縄観光県民意識調査」を独立した調査として初めて本格的に実施し、同年7月

に公表した。ヒアリングによれば、県民意識を定量的に捕捉できたことは非常に有用であり、今後は経年変化を調査するとともに調査結果を踏まえた対応を検討していく予定とのことである。

② 主な調査結果

同調査によれば、沖縄の発展への観光の果たす役割について 86.4%の人が肯定的な回答をしている一方、自分の生活の豊かさとのつながりについては肯定的な回答は 29.1%にとどまり、大きなギャップがみられた。

また、観光客が増えてほしいか（日本人観光客／外国人観光客／沖縄全体／居住地域）については、いずれの区分でも肯定的な回答が過半であったが、日本人観光客と外国人観光客に対する肯定的な回答率の差より、沖縄県全体への来訪と自分が居住する地域への来訪に対する肯定的な回答率の差が大きい点が注目される（表 19 参照）。

観光客による影響については、プラス面・マイナス面がそれぞれ認識されており、3 割以上が認識する点としては、プラス面では、地域経済・雇用・産業の促進、インフラ整備、交流の促進、マイナス面では、交通混雑や騒音・ゴミの増加等生活環境の悪化が挙げられた。

観光客に関して困っていることとしては、マナー違反、レンタカーによる事故、ポイ捨てゴミの増加が 3 割以上であった。

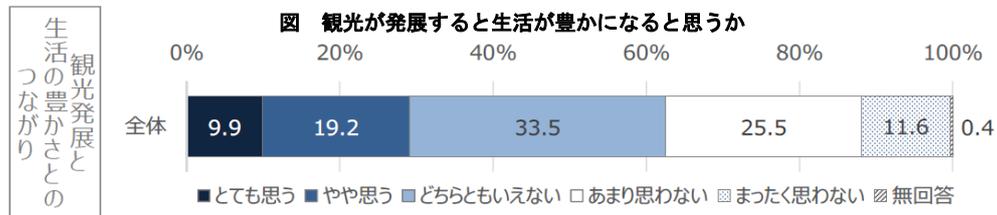
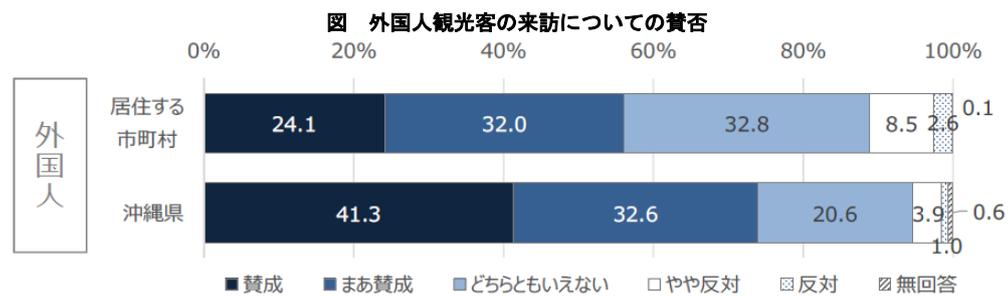
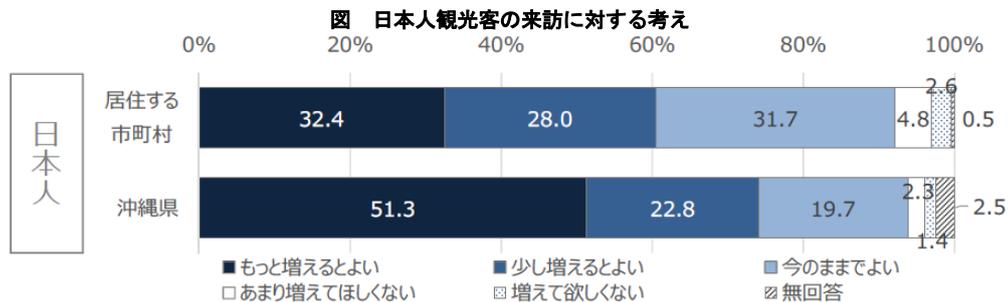
以上のほか、観光客と接する機会の有無、観光施策の重要度・達成度、観光産業への就業意向、観光産業のイメージ、観光税導入の賛否、活用方法等について調査されている。

表 19 観光客の来訪に対する考え（賛否）

	日本人観光客 (A)			外国人観光客 (B)			A-B	
	沖縄全体	居住地域	差	沖縄全体	居住地域	差	沖縄全体	居住地域
賛成	51.3	32.4	18.9	41.3	24.1	17.2	10.0	8.3
まあ賛成	22.8	28.0	-5.2	32.6	32.0	0.6	-9.8	-4.0
計	74.1	60.4	13.7	73.9	56.1	17.8	0.2	4.3

※日本人観光客の「賛成」は「もっと増えるとよい」、「まあ賛成」は「少し増えるとよい」の割合

出典：沖縄観光県民意識調査(沖縄県,2018d)を基に筆者作成



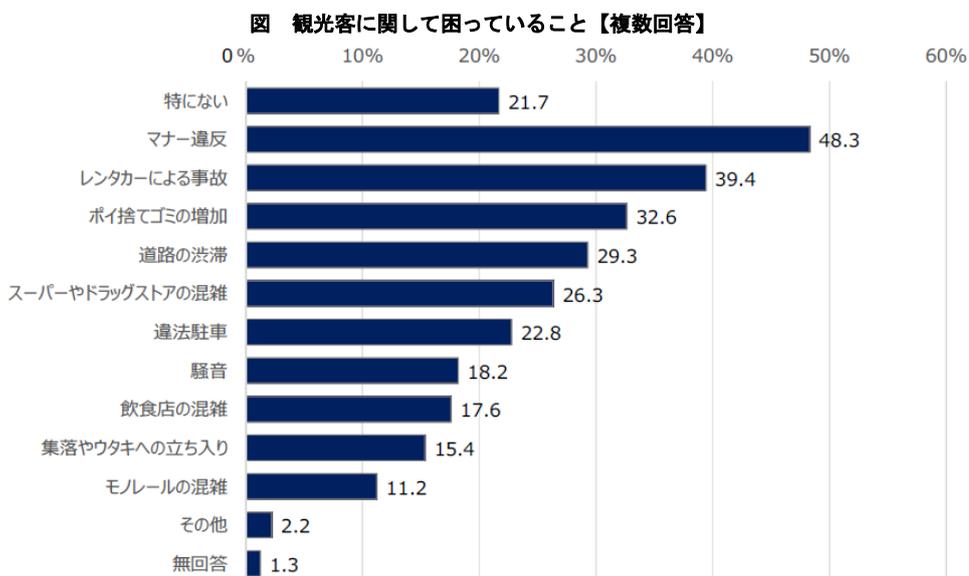
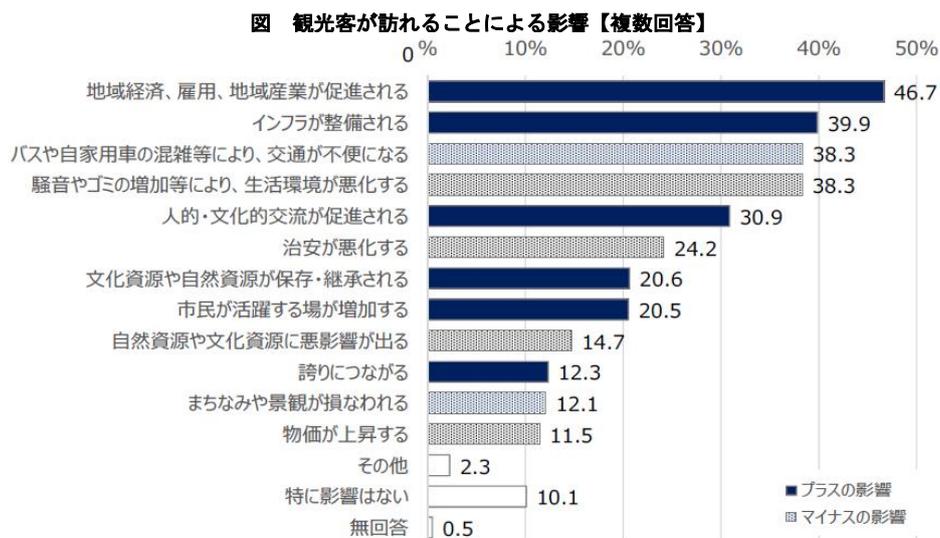


図 37 沖縄観光県民意識調査の結果（抜粋）

出典：沖縄観光県民意識調査(沖縄県,2018d)より転載

4.6.2.4 「沖縄県観光産業実態調査」の実施（2014年4月より毎年度実施）

① 調査目的等

沖縄県では、観光産業の持続的発展を図るため、2014年度より「沖縄県観光産業実態調査」を毎年度実施している⁹³。

本調査は、観光の果実が、正規・非正規率及び給与水準といった雇用環境や景況感等、観

⁹³ それ以前には2003年度及び2009年度に実施

光産業にどう反映されているかについて、実態把握や可視化する役割を担っており、調査結果は、観光事業者や県民等に周知されるほか、県議会等においても議論され、観光人材の育成・確保をはじめとする各種観光施策の立案に活用されている。また、調査結果の一部は沖縄 21 世紀ビジョン実施計画⁹⁴の成果指標としても活用されている。

また、本調査の特徴は、宿泊、飲食、小売、旅行代理店、輸送等の 8 業種（表 5 参照）、8 地域⁹⁵及び四半期毎に調査が実施され、業種・地域毎の比較、一部項目については季節変動等の分析が可能となっている。また、回答者の負担を減らすため、調査票の改良がなされてきており、2017 年度の調査票は 1～2 頁に抑えられ、D.I.（Diffusion Index）⁹⁶等の指数等を用いることで非常に容易な回答方法となっている。

② 主な調査結果⁹⁷

i) 従業員数・平均月額給与（正規社員／非正規社員）

同調査によれば、正規社員の比率は 57.3%で 2014 年度以降大きな変化はみられない。業種別では、旅客輸送サービスが 88.8%と最も多く、宿泊は 47.7%、小売は 48.4%、飲食は 52.5%である。地域別では、南部の 81.1%から宮古諸島の 31.8%までばらつきがある。平均月額給与は、正規社員は 245,000 円、非正規社員は 141,000 円となっており、2014 年度以降、正規社員については漸増傾向がみられる。

ii) 従業員過不足（正規社員／非正規社員）（D.I.）

正規社員の従業員過不足の D.I.は、今年度の各四半期は、-38.7%ポイントから-48.3%ポイント、前年同期比の今年度でも 0.0%ポイントから-6.2%ポイントと、不足傾向が続いている。

非正規社員の従業員過不足の D.I.は、今年度の各四半期は、-42.8%ポイントから-53.8%ポイント、前年同期比の今年度でも-0.7%ポイントから-13.4%ポイントと、正規社員以上の不足傾向が続いている。

iii) 外国語対応可能従業員の在籍割合等

外国語対応可能従業員の在籍割合は、在籍している割合が 66.2%、1 企業平均の在籍人数は 3.5 人となっている。

iv) 県産品利用率等（飲食部門・物販部門）

飲食部門における食材・飲料等の県産品利用率は 40.4%であり、物販部門においては、食料・飲料品等の県産品売上比率は 53.8%、工芸品等の売上比率は 49.4%となっている。地域別には、飲食部門の場合、那覇は 61.3%だが、宮古諸島、慶良間諸島等は

⁹⁴ 沖縄 21 世紀ビジョン実施計画（後期計画）（2017 年 10 月）において、宿泊業の県産品利用率等を活用

⁹⁵ 那覇、北部、中部、南部、八重山諸島、宮古諸島、慶良間諸島、その他離島

⁹⁶ 例えば売上高の回答比率が、増加が 25%、不変が 40%、減少が 35%であれば、売上高の D.I.=増加－減少=25%－35%=-10%ポイントとなる。

⁹⁷ 個別に記載がない場合、2017 年度の調査結果

30%台となっている等ばらつきがある。

このほか、「人手不足」、「外国人観光客の受入れ」、「環境・景観の保全や整備」、「観光客へのルールやマナーの周知」⁹⁸等、四半期毎にテーマを設定し、取組と課題について記述式での調査も実施している。また、売上高等の景況感（D.I.）についても調査している。

表 20 8業種の詳細

業種	詳細
宿泊サービス	ホテル、民宿、民泊、ペンション・貸別荘、ドミトリー
飲食サービス	飲食店
小売	小売業
スポーツ・娯楽サービス	テーマパーク、体験型施設（工芸等）、マリンレジャー事業者、ダイビング事業者、エコツーリズム事業者、ゴルフ場、エステ・スパ、観光船、レンタサイクル
文化サービス	動植物園・文化施設等、博物館・美術館、資料館等、会議場、リゾートウエディング
旅行代理店その他の予約サービス	旅行社
旅客輸送サービス	法人タクシー、船舶、乗合バス、観光バス（貸切専業）、鉄道業、モノレール
輸送設備レンタルサービス	レンタカー、レンタバイク

出典：平成 29 年度沖縄県観光産業実態調査報告書(沖縄県,2018e)より転載

⁹⁸ 2017 年度の調査テーマ

◎沖縄県の持続可能な観光に関連する主な取組例

課題カテゴリー	取組例
全般／マネジメント	●沖縄観光成果指標の活用
	◇沖縄県観光産業実態調査の実施（県・OCVB）（2014年より毎年）、沖縄観光県民意識調査の実施（2018年～）
	○OCVBが「広域連携DMO」に登録（2017年8月）
マナー・ルール	◇外国人観光客向けマナーブック「DISCOVER OKINAWA」の作成、観光施設への配布（県・OCVB）（2014年度～）
	○マナー動画をCIQの待ち時間で並んでいる間に放映（沖縄総合事務局）
混雑（交通）	◇那覇空港内レンタカー送迎車両の接車帯の延長（2018年8月～）、レンタカー貸し渡し場所の分散化の検討等
	◇国際通り等における貸切バスの乗降時の運用改善、専用駐車場の確保、路線バスの観光利用促進等
	◇観光客の路線バス・モノレール利用拡大を図るためIC乗車券（OKICA）を導入（2014年10月～）
	◇クルーズ船からの二次交通対策等 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 那覇港：貨物船共用バース・市街地間のシャトルバスの運行、旅客船専用「若狭バース」のバス・タクシー・レンタカー駐車場の整備を検討 ➢ クルーズ船の集中する那覇港以外の受入港の整備・二次交通対策（本部、中城湾、石垣、平良等）
	◇那覇空港滑走路増設（2020年3月末供用予定）と併せた利用環境改善の検討（空港ビルからの二次交通への結節等）
	○観光地における時間帯別混雑度情報提供と閑散時間帯（夕方）割引入場料の設定（美ら海水族館等）
土地利用・宿泊施設等	◇宿泊供給量の増加と客室単価の向上に向けた、エリア別宿泊供給量やホテルタイプ別価格帯の把握・公表
	◇既存宿泊施設の競争力向上に向けた経営支援、長期滞在型や高価格帯の宿泊施設の誘致
地域経済への影響	●雇用の安定確保等のためオフ期（冬期）等の観光コンテンツ開発により季節変動を平準化（スポーツキャンプ等）
	◇県内事業者が実施する体験プログラムや県産食材等の利用促進、経済効果を広く県民に周知
	◇県内の免税店や免税カウンターの増加の推進、海外カード対応のATMや外貨両替機の利用促進
	◇クルーズ船ターミナルにおける消費機会の拡大を図るため、現状のスペースを活用して、ターミナルビル内に飲食店・土産店が柔軟に販売を行えるようにする仕組みを検討
観光危機管理	●沖縄県観光危機管理基本計画（2015年3月）、同実行計画（2016年3月）の周知

	◇沖縄県観光危機管理計画に基づく観光危機対応訓練の定期的な実施 (県・OCVB) (2016年度～)
	◇「おきなわ観光 安心安全ガイド」の宿泊施設等への配布・客室への配置 (県・OCVB) (2018年度)

凡例：●第5次沖縄県観光振興基本計画 (2012年5月)

◇沖縄観光推進ロードマップ (2015年3月) に基づき実施・検討中

○その他

※OCVB：(一社) 沖縄観光コンベンションビューロー (1996年4月設立)

出典：沖縄県及びOCVBへのヒアリングを基に筆者作成

4.7 節 文献調査等

4.7.1 項 岩手県釜石市

本項では、国内の持続可能な観光地づくりの事例として、岩手県釜石市における国際基準の導入の取組を紹介する。

4.7.1.1 地域概況・観光計画

釜石市は、岩手県の南東部、三陸地方に位置する港町である。近代製鉄発祥の地でもあり、主な観光資源として、2015年7月に「明治日本の産業革命遺産 製鉄・鉄鋼、造船、石炭産業」の構成資産として世界遺産に登録された橋野鉄鉱山がある⁹⁹。

釜石市は2011年3月に発生した東日本大震災により、観光施設を含め甚大な被害を受けた。その後、前述の橋野鉄鉱山の世界遺産登録や、ラグビーワールドカップ2019TMの試合会場に決定したこと等から観光振興を取り巻く環境が変化し、2017年に市の観光計画である「釜石市観光振興ビジョン」を策定した¹⁰⁰。

本計画の基本的な考え方は、釜石市全体が生きた博物館となることを目指す「釜石オープン・フィールド・ミュージアム構想」である¹⁰¹。これは、釜石固有の歴史文化、自然、人の営み等の中にある宝を見つけて、観光を通じて体験や学習をするとともに、来訪者と住民とで価値を共有し合い、保全を図るというものである¹⁰²。

また、観光を通じた震災復興の実現を目指しており、サステイナブルツーリズムの考え方を活用して釜石市らしさを維持した都市の持続可能性の実現を目指すとしている。更に、これを実践するための方法として、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。) 規定の基準である GSTC-D (Global Sustainable Tourism Criteria for Destination (国際的かつ持続可能な観光地の基準)) を満たす国際認証の取得を目指すとしている¹⁰³。

4.7.1.2 GSTC 観光地国際認証取得への取組

任意の観光地は、GSTC から国際基準及びグッドプラクティスに準拠したプロセスにしたがって第三者認証(certification)を授与することについて認定(accreditation)を受けた団体(即ち、観光地の取組プロセスをチェックできる団体。以下「認証団体」(Certification Body)という。)に対し、GSTC-D に準拠した基準を遵守していることについて証明を受ける認証(certification) (以下この項において「GSTC 観光地国際認証」という。)を申請する

⁹⁹ 釜石市(2015)を基に記載

¹⁰⁰ 「釜石市観光振興ビジョン」(釜石市,2017,p.6)を基に記載

¹⁰¹ 「釜石市観光振興ビジョン」(釜石市,2017,p.44)を基に記載

¹⁰² 株式会社かまいし DMC 担当者への2018年9月21日ヒアリングを基にしている。

¹⁰³ 「釜石市観光振興ビジョン」(釜石市,2017,pp.53-54)を基に記載

ことが可能である¹⁰⁴。釜石市は、認証団体の一つであるオランダの Green Destinations (以下、「GD」という。) から GSTC 観光地国際認証を得ることを目標としている。GD は、GSTC の確認(recognition)を受けた Green Destinations Standard¹⁰⁵ (以下、GDS という。) という持続可能な観光開発や観光地の運営を具体的かつ客観的に評価する基準を設定しており¹⁰⁶、観光地が GD から GSTC 観光地国際認証を取得するためには、まず自己評価 (self-assessment) を行って、GDS に適合していることについて GD から評価を受けることが必要である。GDS には 6 つのテーマ (観光地の管理、自然・動物・景観、環境と気候、文化と伝統、社会福祉、ビジネスとホスピタリティ) から構成された 100 項目の基準 (criteria) があり、正式に GSTC 観光地国際認証を受けるためには、100 項目全てを充足する必要があるが、すぐに達成することは困難であるため、取組のプロセスの評価又は表彰を行うプログラムが存在する。その中に Green Destinations Awards があり、GDS の全基準を充足している必要がない。¹⁰⁷

釜石市は、GSTC 観光地国際認証取得に向けた取組として、2018 年に GD 他 12 団体¹⁰⁸ が運営主体のプログラムの一つである持続可能な観光地 100 選 (Sustainable Destinations Top 100。以下、100 選という。) への立候補を行った。これは GDS による自己評価を行っている観光地を審査し、持続可能な観光地を 100 地域選定するもの (2014 年から毎年実施) であるが、評価を始めたばかりの観光地も参加しやすいように重要な基準 30 項目 (指定あり) について取り組めばよいとされ、参加 1 年目はそのうちの 15 項目を充足すれば立候補が可能である。ただし、2 年目以降は充足すべき項目が増えていく仕組みである。

釜石市では、まず、関係者間で GSTC や GDS の理解を深めた後、釜石市の「日本版 DMO 候補法人」である株式会社かまいし DMC¹⁰⁹の担当者が、GD によるトレーニングコースを受講し、その中で認証制度の仕組みの理解や各基準の評価手法に関する技能向上のための実践的なワークショップに参加した。そして、100 選に立候補するため、GDS の 30 項目の基準を用いて観光地の自己評価を実施した。自己評価では、主に情報やデータの収集を行い、基準を充足するために取組んでいる内容等を立候補様式(Nomination form)に記載する。そして、この取組内容等が専門家らによって審査される(Sustainable Destinations Top

¹⁰⁴ GSTC (n.d.)を基にしている。

¹⁰⁵ Green Destinations (n.d.)参照

¹⁰⁶ GDS は GSTC-D の改定等に合わせた定期的な見直しがあり(Green Destinations, 2017,p.3 参照),2019 年 2 月現在は 2016 年 3 月改定版が使用されている。

¹⁰⁷ Green Destinations, 2019, pp.2/4 を基に記述している。

¹⁰⁸ 2018 年開催の 100 選のプレスリリース資料によれば、ITB Berlin (独)、Asian Ecotourism Network (タイ)、bookdifferent.com (蘭)、Destination Stewardship Center (米)、Ecotourism Australia (豪)、Global Ecotourism Network (米)、Linking Tourism & Conservation (諾)、QualityCoast Awards (蘭)、Sustainable Travel International (米)、The Long Run (英)、Travelife for Tour Operators and Travel Agents (蘭)、TravelMole's VISION on Sustainable Tourism (英/伊)

¹⁰⁹釜石市の「日本版 DMO 候補法人」として 2018 年 4 月に設立された。釜石市観光振興ビジョン「釜石オープン・フィールド・ミュージアム構想」の推進をミッションとしている (株式会社かまいし DMC, n.d.)。

100, 2018, p.3)。表 21 は、実際に評価を行った例である。

表 21 GDS を用いた釜石市の自己評価結果（一部）

基準	補足説明	釜石市による自己評価
テーマ：自然と景観		
自然保護	<ul style="list-style-type: none"> ・自然地域、生息地、生物種、生態系（海洋、水域を含む）の保全に効果的に取り組んでいるか ・自然環境の悪化を抑制し、必要に応じて対応し、回復または保証の措置を行なっているか 	<p>国による指定【三陸復興国立公園】 1955年に陸中海岸国立公園に指定。その後2011年3月11日に発生した東日本大震災により被災。釜石を含む南北約220kmの沿岸に2013年に「三陸復興国立公園」を創設。また「三陸ジオパーク」にも認定されている。</p> <p>県による指定【五葉山県立自然公園】 釜石市と隣接する2市町にまたがる五葉山（標高1,351m）は、五葉山県立自然公園に指定。公園全域が鳥獣保護区であり、ゴヨウザンヨウラク（固有種）、ヨウラクツツジ（絶滅危惧種ⅠA類）が生息する。</p> <p>・希少な野生生物である以下の種について、国及び県の指定により保護を行っている。 【特別天然記念物ニホンカモシカ生息地（五葉山ほか）】 【オオミズナギドリ・ヒメクロウミツバメ繁殖地（三貫島）】</p>

（原文は英語）

出典：株式会社かまいし DMC 担当者への 2019 年 2 月 8 日ヒアリングを基に筆者作成

釜石市は 100 選への立候補の結果、2018 年 9 月に先行発表が行われた 60 地域の観光地の中に入選した。100 選への日本からの選出は初となる。また、それによって 2018 年に GD が新たに設置した Global Leaders Network（以下、GLN という。）への入会の資格を獲得し、参画している。これは、GDS を採用して持続可能な観光地運営を行っている観光地や、持続可能な観光の推進を専業とする企業、あるいは持続可能な観光の組織及び専門家等によって構成され、学びの共有、利益と持続可能性の強化、認知度と知名度の向上等を主な目的としたネットワークである。GLN の活動として、株式会社かまいし DMC の担当者が、Global Leaders Conference 2018（2018 年 9 月、オランダ）、Global Leaders Reception（2019 年 3 月、ドイツ）に出席している¹¹⁰。

¹¹⁰ 株式会社かまいし DMC 担当者への 2019 年 2 月 22 日ヒアリングを基にしている。

4.7.1.3 取組の効果・今後の展開¹¹¹

株式会社かまいし DMC の担当者は、当該自己評価の作業を通じて、市の長所や短所が把握でき、それをもとに今後の観光開発でどの分野を強化していくかが明確になったとのことである。また、データの収集を通じて、どの主体がデータを計測しているか等、ステークホルダーの存在が明らかになったとのことである。一方、ステークホルダーになり得る部署同士がいかに連携して、評価点を上げていくための取組をどのように作り出していくかや、現場での活動に評価システムを浸透させることが課題であると認識している。

今後は、観光地の国際認証取得に向けて、より高い評価が求められる Green Destinations Awards(4.7.1.2 第二段落参照)へステップを進めて、更に多くの GDS を充足できるよう取組を継続し、持続可能な観光地づくりを展開する予定である。

具体的な方向性として、釜石市が構成エリアに入っている三陸ジオパークの事業主体と連携し、GDS とジオパークの基準を一体的に捉えた進め方を目指し、関係者間での協議を行っている。その取組の第一歩として、2019年2月には、株式会社かまいし DMC と三陸ジオパーク推進協議会が協働し、持続可能な観光とジオパークと観光地域づくり法人(DMO)を主要テーマとするフォーラムを開催した。本フォーラムは、国連世界観光機関駐日事務所や GSTC からゲストを招聘し、主に三陸ジオパークの関係者が、持続可能な観光や GSTC 観光地国際認証について学ぶ機会となったとのことである。

4.7.2 項 東京都中央区

本項では、東京都中央区の銀座地区における、一定のゆとりを有する滞在空間を備え、まちの賑わいと調和するホテル計画の誘導を目的とした地区計画変更の取組を紹介する。

4.7.2.1 銀座地区の地区計画と地域団体

銀座地区（東京都中央区銀座一～八丁目）は、日本を代表するショッピング街、文化・国際性の高い地区として発展し続けてきた¹¹²。1998年、同地区では地元の人々と中央区とが何度も協議を重ね、「にぎわいと風格」をコンセプトに、建物の高さ制限の緩和、容積率の緩和、最小限の壁面後退、建物用途の制限等を定めた地区計画「銀座ルール」が条例化された¹¹³。

地域の団体としては、銀座地域全体の意思決定機関である「全銀座会」¹¹⁴や銀座街づくりの様々な課題の検討等を行うために設立された「銀座街づくり会議」¹¹⁵等が存在する。ま

¹¹¹ 株式会社かまいし DMC 担当者への 2019年2月22日ヒアリングを基にしている。

¹¹² 東京都中央区(2018)を基に記載

¹¹³ 銀座街づくり会議(n.d.a)を基に記載

¹¹⁴ 2001年設立。銀座の商店街組織である「通り会」、自治体組織である「町会」他、業種業態の組合や任意団体で組織される（朝日新聞社(2013)より）。

¹¹⁵ 2004年設立。銀座街づくりの様々な課題の検討の他、協議型まちづくりをめざすための銀座デザイン協

た、同会議によれば、「銀座では常に、自分たちの街をこれからどうするか、銀座らしさとは何かを、街の人たちが自ら話し合いながら、ものごとを決めてきた。その精神は明治期より現在に至るまで、変わらず引き継がれている。」としている¹¹⁶。

4.7.2.2 簡易宿所の開業規制に向けた地区計画変更への取組

近年の訪日外国人旅行者の増加¹¹⁷に伴い、銀座地区ではホテル建設計画が急増した。地区内には、既にカプセルホテルが1軒存在¹¹⁸していたが、全銀座会ではカプセルホテルが上質でラグジュアリー、豊かで落ち着いた空間と時間を安心して楽しめる「銀座ならではの体験」に繋がる宿泊施設なのかという点が大きな議論となった¹¹⁹。

議論を重ねた末、2015年1月に同会は「カプセルホテル等の、簡易に低価格で宿泊できる施設を含む簡易宿所は銀座には必要ない」という結論に至った。これを受けて同会は、旅館業法における簡易宿所を規制して、これ以上開業できないよう、地区計画で縛りを設ける方向で中央区と検討を始めた¹²⁰。

協議の結果、中央区は2017年8月に銀座地区の地区計画を変更した。なお、変更内容は2018年1月1日以降の着工から適用されており、追加された制限内容は以下のとおりである¹²¹。

宿泊の用に供する建築物について、次に掲げる建築物は建築してはならない。

①一宿泊室の床面積が次に掲げる数値未満の建築物。

ア)一宿泊室の定員が1人の場合、9m²。

イ)一宿泊室の定員が2人の場合、13m²。

ウ)一宿泊室の定員が3人以上の場合、次の算定式により求められる数値とする。

$$X=5.5(n-1)+9$$

X:一宿泊室の床面積(m²)、n:一宿泊室の定員(人)

②フロントの前面に配置するロビー等(ロビー及びロビーと一体的に整備する応接室、談話室等の施設。)が次のいずれかに該当する建築物。ただし、ロビー等の位置は周辺環境との調和等に配慮した計画でやむを得ないものはこの限りでない。

ア)当該面積(m²)が宿泊室の定員の合計に0.4を乗じた数値未満の建築物。

イ)当該位置が1階以外又は道路に面しない建築物。

議会の運営、シンポジウム、勉強会、まちづくりイベントの開催等の活動を行う（銀座街づくり会議(2008)“発足の経緯と主旨”、同(2012)“活動の内容”より）。

¹¹⁶ 銀座街づくり会議(n.d.b)を基に記載

¹¹⁷ 本報告書第1章参照

¹¹⁸ 本物件は建物の建替までの6年間という時限的な扱いである（銀座街づくり会議(2015)より）。

¹¹⁹ 銀座街づくり会議(2015)を基に記載

¹²⁰ 銀座街づくり会議(2015)を基に記載

¹²¹ 東京都中央区(2017)を基に記載

※「ロビー等」とは、不特定多数の往来や視認が確保できる場所にフロントと一体的に設置されるもので、待合わせ又は談話ができるよういす、テーブル等を有するなど、宿泊客を含む不特定多数の滞留が可能なまとまった場所をいう。

中央区は「銀座地区は古くから商業・業務が集積し、日本を代表するショッピング街として長い歴史を有しており、銀座らしい街並みを商業機能の更新と併せて未来に継承することが重要」と前置きし、「近年、訪日観光客の急増等により、来訪者の受入環境の確保等が求められており、本地区において適切にホテル計画を誘導していく必要が生じてきた」ため、地区計画を変更したとしている¹²²。この計画変更は実質的なカプセルホテルの開業に対する規制となった。

4.7.2.3 今後の展開

前述の地区計画変更の後も、社会情勢や時代の流れが変化し、現行地区計画の見直しの必要性が高まる中、中央区と銀座は銀座街づくり会議評議会での議論等、地域の課題や意識共有の機会を持ち協議型で議論を重ねた¹²³。その結果、2019年2月、中央区は銀座地区を含む区内16地区の地区計画及び関連する都市計画の変更について、都市計画を決定した（同年7月の施行を予定）¹²⁴。銀座地区については、良質なホテル計画の誘導を図るため、「一定規模以上の客室やまちににぎわいをもたらす施設」を設けた場合は容積率を緩和することとしている¹²⁵。

¹²² 東京都中央区(2017)を基に記載

¹²³ 銀座街づくり会議(2018)を基に記載

¹²⁴ 東京都中央区(2019)を基に記載

¹²⁵ 詳細は、東京都中央区(2019)を参照

4.8 節 国内現地調査結果等のまとめ

国内現地調査等における各地域の取組を表 22 に整理した。

表 22 国内現地調査等における主な取組及び特徴・成果等の整理

持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント		
	主な取組	特徴・成果等
大分県 由布市	由布市観光基本計画（後期計画）において、住民・事業者等との議論を踏まえ、観光ビジョンを明確化	インバウンドの急増等にさらされる中で、自然や暮らしを大切にする由布市観光のあり方を再確認
	観光協会等による「新・由布院温泉観光基本計画」の策定、市による認定・公表（地域事業者は、計画を尊重する努力義務）	外部資本の参入増加等によりビジョンが共有できていないという問題意識から、認識の共有を図る取組
京都府 京都市	「京都観光振興計画 2020+1」において、市民生活と観光との調和、地域経済の振興等の観点から取組を充実	マネジメント会議により進捗管理や取組効果の把握・分析を行い PDCA が徹底されている。取組の進捗を計る指標（KPI）として「市民生活と観光との調和」に関する市民意識も設定
	京都市観光協会(観光地域づくり法人(DMO))によるオーバーツーリズム対策事業の取組	政策課題の解決を取組の一つに掲げ、「増加する観光客の分散化と市民生活と調和した観光地経営」を実施。京都市と連携し、市内全域へ周遊促進させる「とっておきの京都～定番のその先へ～」プロジェクト等がある。
沖縄県 南城市	観光振興計画「持続可能な観光まちづくりを目指して」	市民意識調査等を踏まえ、実態に即した目標と指標が設定されている。経済効果の実感、域内調達率等を指標として設定
	「南城型エコミュージアム実施計画」による市内 27 地域のエリアマネジメント体制の構築	2017 年度から 3 年間でサテライトミュージアム候補の市内 27 地域と懇談会を実施。
沖縄県	「沖縄観光成果指標」の導入	観光振興基本計画に基づく取組の PDCA が行えるよう、4 つの達成イメージに対する成果指標を設定。経済（観光産業）、観光客、県民、環境、マネジメントの各分野にわたる 40 項目を客観的・定量的に把握、過去 10 年間の経年変化を分かりやすく図示。
	「沖縄観光県民意識調査」の実施	観光客の大幅増に伴う県内環境（経済面、社会生活面）の影響に関するモニタリングとして実施。沖縄観光に関する県民の意識やニーズ及び行政に対する要望

		等を把握・分析、県民意識を定量的に捕捉できた。
	「沖縄県観光産業実態調査」の実施	県内 8 地域の観光関連 8 業種対象に半期ごとに実施。観光の果実が、正規・非正規率及び給与水準といった雇用環境や景況感等、観光産業にどう反映されているかについて、実態把握や可視化。
岩手県 釜石市	持続可能な観光に関する国際的な指標(GSTC-D)の導入	市の長所・短所の把握を通じて、今後の観光開発で強化すべき分野が明確化。データ収集を通じてステークホルダーの存在が明らかになった。

宿泊施設や開発への対応		
	主な取組	特徴・成果等
大分県 由布市	旅館・ホテル等の歯止めない増加を踏まえ、「立地」又は「規模」の新たな制限を検討するエリアを明確化（都市計画マスタープラン）※現在用途地域等の見直し等を検討中	地域の観光産業の持続可能性や、由布院ブランドの維持（質の高い開発）のための、より実効性の高い取組
	山腹への開発の進行、市街地等の町並みの乱れに対応するため、景観計画を策定・施行	都市計画区域外、小規模事業も含め、高さ制限等が可能
京都府 京都市	京都経済や地域の活性化を実現するため、「京都市上質宿泊施設誘致制度」を創設	上質宿泊施設候補に選定された計画について、宿泊施設の立地制限緩和を検討する制度。共通要件に地域との調和（住民との合意形成）や地域活性化に寄与すること等も規定。
	「民泊通報・相談窓口」の体制強化や「民泊」対策の専門チームによる違法・不適切な「民泊」への徹底指導	旅館業法における無許可営業疑いの調査・指導対象施設が2016年4月～2018年11月末の間で2,370件から61件に減少。違法「民泊」に関する苦情が減少。
	建物の高さやデザイン及び屋外広告物の規制等を全市的に見直した「新景観政策」の施行	戸別訪問による徹底した適正化指導を実施し、2018年3月末時点の適正表示率は96%。関係者に規制内容が浸透し、新規出店等を行う海外企業も含め、京都らしい景観の創出が市場価値にもつながるとの認識が共有されている。
沖縄県 南城市	一体的な土地利用のため、「南城市都市計画マスタープラン」に基づき那覇広域都市計画区域から離脱し、市全域を単独の都市計画区域に指定	居住保全地区等において大規模旅館・ホテル等の建築を禁止する一方、リゾート環境地区等では規模にかかわらず建築可能とし、大規模な旅館・ホテル等の立地の規制と誘導を図る。
	市全域を対象に景観計画を策定。都市計画との整合性を重視して4つの地域に区分し、それぞれに高さ制限等を実施	区分した地域のうち、観光・リゾート系地域では高層のホテル等の建築も可能としつつ、歴史・風土に合った素材を多用すること等を規定
東京都 中央区	銀座地区における一定のゆとりを有する滞在空間を備え、まちの賑わいと調和するホテル計画の誘導を目的とした地区計画変更	地域の団体及び区が協議を重ねた結果、実現した地区計画の変更であり、実質的なカプセルホテル開業に対する規制となる。

昨今、特定のエリア・時期（時間）の混雑やマナー違反の映像等が、オーバーツーリズムとして注目されることがあるが、国内の現地調査において、それが地域全体の恒常的な課題であるとの声は聞かれなかった。更に、その深刻度等の認識は同じ地域であっても住民の立場によって様々であり、管轄／生活するエリア、観光産業とのかかわり、観光による裨益の実感等によっても異なる印象であった。

このため、住民意識調査等の実施により住民の観光に対する意識を正確に把握することは、行政による観光施策の立案・評価につなげようとする取組の一環として参考になり、観光産業従事者等行政以外の関係者からも評価する声がある。また、住民や観光客に地域全体の状況を正確に共有できる手段としても参考になると考えられる。

宿泊施設や開発への都市計画等による対応については、土地利用の状況等により異なっており、京都市では、上質な宿泊施設を特定のエリアに誘導するため、用途地域等における立地制限の緩和制度の活用がみられたのに対し、用途地域の指定がごく僅かな南城市では、大規模な宿泊施設の立地制限のため、その他全域への新たな特定用途制限地域の設定等が行われていた。また、由布市では自然環境や住環境等の保全のため、用途地域やそれを補完する特別用途地区の指定の見直しが検討されている。また、都市計画区域外における景観計画による高さ制限等は、土地利用の進展が見込まれる地方部や島嶼部等で特に参考になると考えられ、実際に検討中の地域もみられた¹²⁶。

混雑対策としての観光客の分散化については、誘客したいエリアのコンテンツや宿泊施設を充実させ、その魅力を発信することにより、混雑エリアからの観光客の誘導を図る取組がみられた。一方で、観光客が集中する一定のエリアにおいては、塀等で囲まれた施設等と異なり観光客の流入管理が困難であり、京都市ではスマートフォン等の Wi-Fi アクセスメトリックを活用した観光快適度の可視化等の取組も始まっているが、どのような施策が観光客や当該エリアの観光事業者の理解を得て効果的に実施できるかが引き続き今後の課題と考えられる。

地域経済への影響については、各地域共通に、住民にいかに関光のメリットを実感してもらおうかという点が課題となっていた。由布市では、日帰り客の増加による消費単価の低下や外部資本の増加等によるリーケージが課題となっていた。これらについて、地元産品の開発・活用、域内調達率の向上は多くの地域で取り組まれている施策であるが、当該地域の産業構造等にも左右されることから、地域によっては容易ではない実情がみられた。

¹²⁶ 国内市区町村へのアンケート結果によれば、2 市区町村が検討中

第5章 海外現地調査等

5.1 節 対象地域の概要

課題の認識状況や、持続可能な観光のための計画又は GSTC 確認(recognition)を受けた基準を策定する等重点テーマに関する特徴的な取組状況を踏まえ、次の地域を対象とすることとした。以下の取組内容等の概要の詳細については、各地域の節(5.3～5.6 節)を参照されたい。

1. ドイツ ベルリン

中心部に集中しがちな New Urban Tourism の潮流に対応し、問題発生を制御して都市成長と整合する持続可能観光計画をベルリン州政府が策定し、住民の継続的な意識調査と対話、観光客の立場の体験及び問題解決のための政策形成への参加による受容意識の醸成、観光客の意識啓発のためのソーシャルメディアも活用した効果的な手法の追求、ICT の利用、横断的テーマ設定による観光資源開発及び隣接州との相互補完的連携による観光客の分散誘導等を、その多くを DMO である visitBerlin が担当して、推進している。

2. デンマーク コペンハーゲン

コペンハーゲン市中心部で課題が発生しているが、観光の更なる成長が予測されるデンマーク首都圏では、欧州の他都市で発生している摩擦を防ぐため、当該首都圏の DMO である Wonderful Copenhagen が持続可能観光戦略を発表し、地元らしさの体験等に加えて持続可能性に貢献する観光ブランドを打出し、観光客と住民がふれあい、共に使える施設の促進により、観光効果の住民による享受を促進する取組が推進されている。

3. タイ

政府の持続的観光特別地域開発管理機構(DASTA)が、地域社会に根ざした観光開発による経済効果等の住民等による把握等を促進する冊子を用意し、受入れ準備を行う地域社会における関係者作業グループの活動を支援するとともに、GSTC の確認(recognition)を受けた、地域社会に根ざした観光開発のための基準の政府による策定に貢献し、観光地づくりの PDCA を促進している。

4. 韓国 ソウル及び水原

ソウル特別市内の北村韓屋村では、住民と観光客との摩擦が発生しており、観光許容時間指定、禁止行為案内板設置、ガイド教育、住民管理スタッフ養成等被害対策計画の市等による策定に住民組織の活動が影響した。世界遺産を持つ水原では、住民と観光客が共生できる環境づくりが進められ、GSTC の確認(recognition)を受けた、地域資源保全と地域環境に配慮した、韓国版持続可能な観光都市標準を開発した。

5.2 節 ヒアリング対象機関

ヒアリングは、以下の機関等に対して実施した。

表 23 海外現地調査ヒアリング対象機関等

	ドイツ ベルリン	デンマーク コペンハーゲン	タイ	韓国 ソウル・水原
行政機関 等		コペンハーゲン市 (Copenhagen Visitor Service)	観光・スポーツ省	韓国文化観光研 究院
		市中心部地域委員 会	タイ国政府観光庁 (TAT)	ソウル特別市庁 観光政策課
			バンコク市庁	水原市庁 観光課
			太平洋アジア観光 協会(PATA)	
			持続的観光特別地 域開発管理機構 (DASTA)	
			パトン市庁	
プーケット県庁 スポーツ・観光部				
DMO	visitBerlin (ベルリン観光局)	Wonderful Copenhagen (デンマーク首都 圏観光局)		
その他		Mathilde Dissing Christensen 氏 ロスキレ大学・ 人・科学技術研究 室 博士課程		Mihee Kang 教 授、 ソウル国立大 学、GSTC アジ ア太平洋地域プ ログラムディレ クター

5.3 節 ドイツ ベルリン

5.3.1 項 観光計画策定に至る背景

5.3.1.1 地域の状況

ドイツ連邦共和国の首都ベルリンは、連邦制国家における都市州を成し、ドイツ再統一により 1990 年に編入された旧東独の地区を含む。地理的には、国の北東部に位置し、周囲をブランデンブルク州に囲まれ、面積：約 891km²、人口：360 万人超及び人口密度：4,000 人/km²超（2017 年末時点）¹²⁷の大都市である。

国内外からのベルリン入込客は年々増加しており、2017 年には、入込客数は約 1,300 万人を記録し、うち外国からの入込客数は 500 万人を超えた。2006 年から 2017 年にかけて、宿泊数は約 1,600 万から約 3,100 万へと 2 倍近く増加し、うち外国からの客の宿泊数も約 600 万から約 1,400 万へと 2 倍以上に増加している（図 38 参照）。2017 年 7 月時点で、営業宿泊施設数は 795、それらが提供するベッド数は約 14.3 万である¹²⁸。2017 年に、宿泊数の約 75%は、全 12 区のうち、中心部に位置する Mitte 区、Charlottenburg-Wilmersdorf 区及び Friedrichshain-Kreuzberg 区の 3 区に集中している¹²⁹。¹³⁰

ベルリン市内には、ドイツ再統一の象徴であるブランデンブルク門等歴史的建造物、博物館島等歴史文化に関する観光名所があり、3 つの世界遺産がある¹³¹。しかし、『都市適格的で持続可能なベルリン観光計画 2018+』（SenWiEnBe, 2018a）は、「名所、芸術文化、都市景観及び建築、歴史的遺産並びにスポーツ行事という典型的な都市観光サービス」がベルリン訪問の第 1 の動機である旨に触れつつ、最近では、都市体験の「雰囲気」、「ぶらつき、散歩又は何もしないのんびりする等の活動」が動機を増している旨、日帰り外出では、公園等や街路上の祭等イベントの訪問及び「都市の一角でぶらつき、成り行きに身を任せる」が、「伝統的な自由時間及び体験の施設の訪問又は買物お出かけと同様の高い価値をそうこうするうちに示し、特別な都市体験への指向を益々示唆している」旨、「古典的な都市観光が辿ってきた経路がベルリン客にとって、特にリピーター訪問において魅力を失っていることを New Urban Tourism に関する沢山の学術的研究が示している。一方、観光の中心地を外れた「秘密の場所」の訪問への関心が高まっている」旨等の認識を提示している（pp.15-16）。（参考 図 39）

¹²⁷ Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (n.d.a) の統計を基に概数で表示

¹²⁸ 前 2 文の数値は、Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (n.d.b) の統計を基に計算し、概数で表示

¹²⁹ Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (n.d.c) の統計を基に計算

¹³⁰ ただし、これら数値の基となる公式観光統計は、10 ベッド以上の営業宿泊施設のみを捉えており、最近意味を増しつつある、個人宿泊提供者及びシェアリング賃貸者によるものは含まず、親類又は知人の訪問者による宿泊及び日帰り客については、必ずしも捉えていない旨、ベルリン州観光担当省 (Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe: 略称 SenWiEnBe) が 2018 年に作成した『都市適格的で持続可能なベルリン観光計画 2018+』（SenWiEnBe, 2018a, pp.10-11）で提起されている。

¹³¹ visitBerlin (n.d.a) “Sights in Berlin not to be missed: a world city of distinction” を基に記載

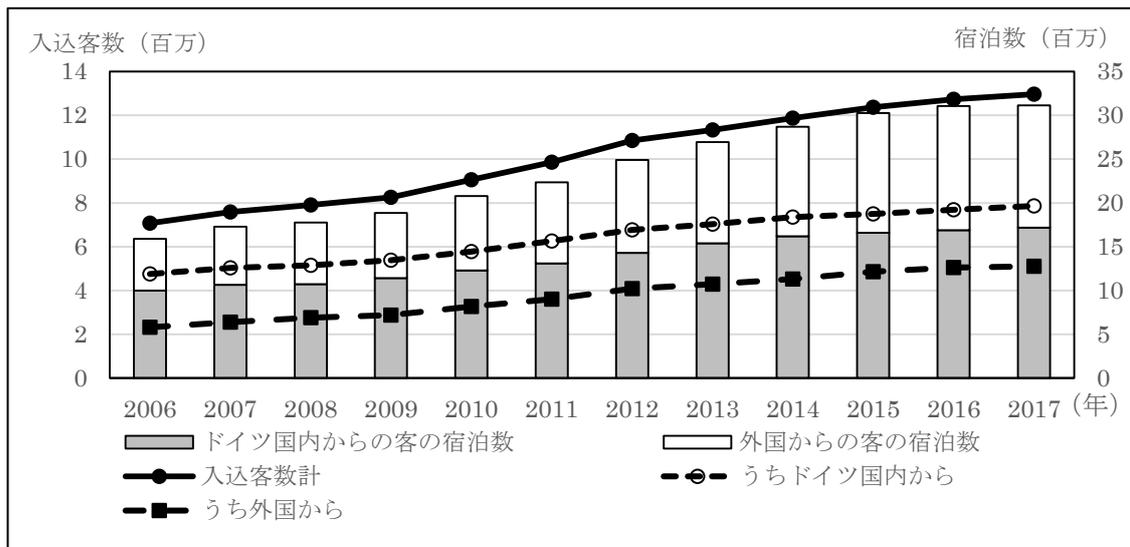


図 38 ベルリン州への入込客数及び宿泊数の推移 (2006年～2017年)

資料 : Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (n.d.b) を基に筆者作成

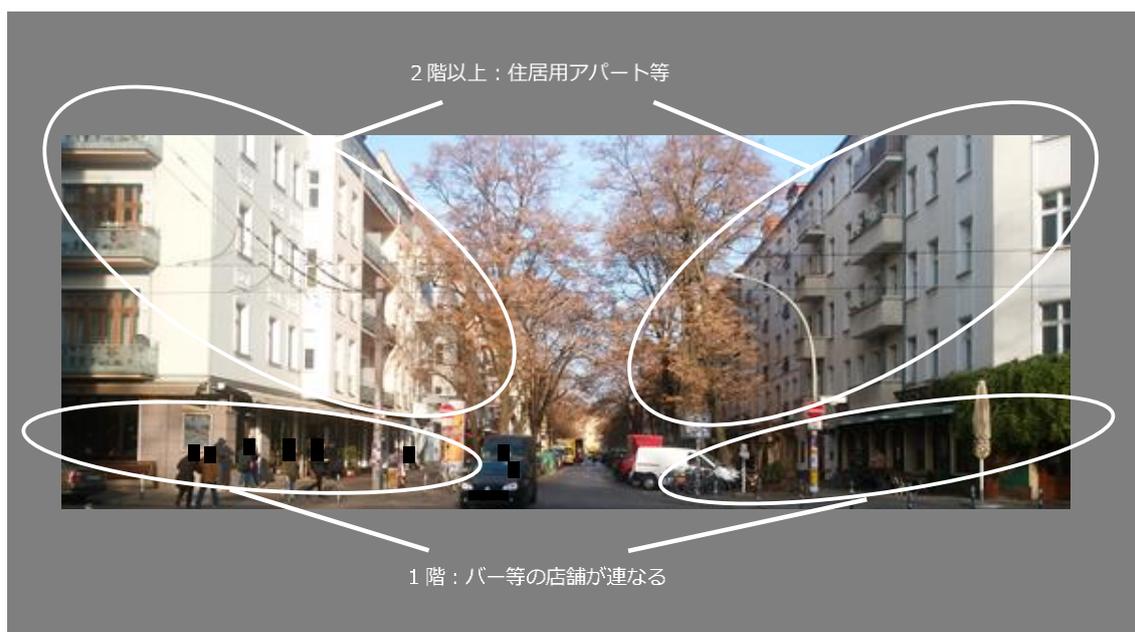


図 39 New Urban Tourist が訪問する場所のイメージ例 :
Friedrichshain-Kreuzberg 区の一部 (Simon-Dach-Strasse) (筆者撮影)

5.3.1.2 HIER IN BERLIN プロジェクトにおける住民意識調査と組織体制¹³²

2012年に Friedrichshain-Kreuzberg 区の住民が、観光客の多さと振舞いに閉口して、「ベルリンはあなたたち (観光客) を愛していない」というステッカーを貼る等の反対運動

¹³² 本節は、visitBerlin 担当者への 2018年11月27日ヒアリングを基にしている。

を起こした。この状況について、ベルリン州政府の観光関係の問題を解決する施策の検討を行うラウンドテーブル（州首相=市長主導）で議論された結果、重要な問題として認識され、観光客をどう思っているかについての市民に対する調査を、主観や印象ではなく、数値等により客観的に分析して的確に行うよう、市長が指示した。このため、DMOである visitBerlin¹³³に調査予算が生まれ、問題は局地的なものか州全域に及ぶのか、市民は観光客を歓迎しているのか、観光による経済的恩恵を認識しているのか等について意識調査を行うこととなった。調査の結果、観光客に対する市民からの反感が生じているのは、特に Friedrichshain-Kreuzberg 区と Mitte 区等の局地的な現象であることが判明し、これらの地区では、バー等が多く立地し、客層の年齢が一定で、アルコールを摂取してからパーティーに出かける振舞いを行う観光客に反感が持たれていることが背景にあることがわかった。HIER IN BERLIN プロジェクト¹³⁴が同年発足し、現在まで、当該調査を含め、様々な住民参画型の取組が visitBerlin 主導で実施されており、この住民意識調査は、以後「受容意識の調査」として毎年実施されている（2018年に公表された直近の調査結果の一部例は表 24 参照）。

表 24 直近の住民意識調査結果の一部

（: Mitte 区、: Friedrichshain-Kreuzberg 区）

資料：「ベルリン観光に関する意識状況」（visitBerlin, 2018a, pp.4-8）のグラフ

（©visitBerlin、データ元：Info GmbH 2018）中のデータを基に筆者作成

観光客による制限や妨げを感じるか（回答数:3,968）	
そう思う	5%
まあそう思う	12%
余り思わない	20%
どちらとも言えない	21%
全く思わない	42%

[以下は、前問で「そう思う」又は「まあそう思う」と回答した者（約 16%、回答数 654）について]

観光客による制限や妨げに関して次の項目についてどの程度感じるか（回答数：654）	
項目	「そう思う」+「まあそう思う」と回答した者の割合(%)
QOL(生活の質)が観光客の増加のために下がっている	36
観光客のためにベルリンの多くの物価が上がった	64
観光客のために街が汚くなったと思う	46
地域で観光客がアパートを借りているのが気にかかる	53
ベルリンの観光客がやかましすぎるので不快	50
観光客のために公共交通機関が混雑しすぎ	66

¹³³ 正式名称は Berlin Tourismus & Kongress GmbH で、visitBerlin Partnerhotels e.V.（visitBerlin 連携ホテル登録協会）が最大の 40%、ベルリン州が 15%、ブランデンブルク州の DMO である Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH が 5% 出資している(visit Berlin, n.d.b)。なお、Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH に対して、visitBerlin は 5% 出資している(Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH, n.d.)。

¹³⁴ 本プロジェクトの予算は当初約 30 万ユーロであったが、現在は約 20 万ユーロである。減額しているのは、初期費用（ウェブサイト及びアプリの開発、キーツ・ツアーのための改造自転車への初期投資等）が不要になったためである。また、永続的な本プロジェクトには、City Tax（宿泊税：2014 年初に導入された、ベルリン州内の宿泊者（ビジネス旅行者は除く。）に宿泊料金の 5% を課税（visitBerlin, n.d.c）は充当されておらず、州政府の毎年の定常予算に組み込まれている。City Tax が充当されるのは時限的なプロジェクトであり、税金の一部は州の観光振興のため、博物館や観光名所の支援に活用されている。

ベルリンには観光客があふれている	81
[回答選択肢：そう思う、まあそう思う、余り思わない、どちらとも言えない、全く思わない、わからない/無回答]	

観光客による制限や妨げを感じる状況（回答数：654 複数回答式）	
特に週末	51%
余暇時間	42%
特に夜間	33%
仕事に行く途中	32%
特に日中	29%
買い物中	26%
住んでいる地域又は近所で	26%

観光客による制限や妨げを感じる地区（回答数：654、複数回答式、1.5%以上を抽出）	
ミッテ	70%
フリードリヒスハイン	34%
クロイツベルク	33%
プレントラアーベルク	23%
シャルロテンブルク	19%
ノイケルン	11%
ティーアガルテン	7%
シェーネベルク	4%
ヴィルマースドルフ	4%
シュテューグリッツ	3%
パンコウ	2%
ウェディング	2%
シュパンダウ	2%
リヒテンベルク	2%

観光客による制限や妨げを感じる場所（回答数：654、複数回答式、4%以上を抽出）	
アレクサンダー広場	30%
フリードリヒ通り/チェックポイントチャーリー	10%
ワルシャワ通り/ワルシャワ橋	9%
クアフルステンダム通り/タウエンツィーエン通り	9%
ポツダム広場/ライプチヒ広場/ポツダム通り	7%
ミッテ（シティー、市内中心部、ダウンタウンを含む）	6%
ブランデンブルク門	5%
ハッケシャー市場/ハッケシェ・ヘーフェ	5%
公共交通機関/駅等	5%
動物園	4%
ウンター・デン・リンデン	4%

visitBerlin は、EU の様々な都市（アムステルダム、ウィーン、ヴェネツィア、ハンブルク、パリ、バルセロナ、プラハ等）の DMO の CEO 同士で開催されるラウンドテーブルに参加している。当該ラウンドテーブルでは、どのような問題が起き、対策を行っているかについて参加都市の相互の情報等交換を行い、議論している。議論された内容については、非公開であるが、visitBerlin は、州政府の担当部局に報告する役割も担っている。

ベルリン州政府の観光関係の前述ラウンドテーブルは、当初州政府の内部だけで行っていたが、バルセロナを参考に構成員を変え、州首相（市長）、観光担当の他、都市開発、環境交通等、複数の関係担当部門のトップ（大臣）も参加するようにしたラウンドテーブルにおい

て、その場で課題解決に向けて円滑に意思決定がなされるようにしている。

5.3.2 項 観光計画の概要

ベルリン州観光担当省は、観光について、相当の「年間売上と雇用効果をもたらす、ベルリンの最も重要な分野の一つである。しかし、純粋に量的な考慮はもはや現実に即していない。ベルリン観光の枠組みは近年根本的に変化している。ベルリン市民の受容意識を維持するためには、適時の対策を講じなければならない」との認識により(SenWiEnBe, 2018b)、2018年に、『都市適合的で持続可能なベルリン観光計画 2018+』(SenWiEnBe, 2018a)¹³⁵を策定し、ベルリン州議会に提出した。当該計画の策定に当たっては、持続可能性と都市適合性に関する様々な観点で行ったベルリン観光の分析から得た認識を踏まえ、ベルリン観光施策の目的及び将来的な発展のための戦略的指針を導出し、それを踏まえた任務とその手段を明記している(当該計画 p.4 の記述から抽出)。

ベルリン観光の分析では、「ベルリン観光の特徴、供給と需要の展開、空間的な分布典型、ベルリン訪問客の行動様式及び経済的な効果を示す、既存の統計及び研究に加え」、「政策決定者、行政府、区役所、事業者団体、利害関係組織、観光サービス事業者等、ベルリン観光の全分野の様々な」関係者との「約 60 回の専門家インタビューを通じて、質的評価を把握した」(当該計画 pp.4-5)。その分析結果から得られた認識として、「ベルリンにおいて観光分野は、主な売上源で、仕事をもたらすものであり、更なる成長路線にある」、「ベルリンは、国際的なトップ目的地としての位置を占めており、新たな流行及び枠組みに順応することを求められている」、「ベルリン観光は特定の地域へ強く集中しているが、全 12 区に観光客を引きつける潜在可能性がある」¹³⁶ということの他、モニタリング¹³⁷、都市空間の観光利用(都市の成長により観光だけでなく居住及び経済活動の立地としても成長中)、観光客の新しい指向への対応¹³⁸、現状の低価格及び観光客の満足感に鑑みた付加価値向上に課題があることも明らかになった(visitBerlin, 2018b, p.3)。

当該観光計画は、以上の認識を踏まえ、都市適合的で持続可能なベルリン観光のあるべき目標に、「観光客の体験質と市民の生活質を統合的に向上させること」、12 区の特徴、要請、問題を考慮し、観光の制御及びマーケティングにおいても空間的に差異のある対策を講じること、「社会的持続可能性(観光への参加と観光がもたらす福利の市民への浸透等による受容等)・経済的持続可能性(観光供給の開発の郊外展開、付加価値の向上等)・生態学的持続可能性を都市適合的な観光開発の行動原則とすること」等(SenWiEnBe, 2018a

¹³⁵ 英語要約版“Sustainable and City-Compatible Berlin Tourism Plan 2018+”(visitBerlin, 2018b)は Plan と表記しているが、原文は Konzept と表記しており、記載されている個別手段は、予算裏付けがある具体的な措置では必ずしもない。

¹³⁶ 5.3.1.1 第 2 段落参照

¹³⁷ 5.3.1.1 脚注 130 参照

¹³⁸ 5.3.1.1 第 3 段落参照

pp.21-23)を位置づけ、ベルリン観光の将来的な発展のための戦略的指針として、次の6事項(visitBerlin, 2018b, pp.5-7 から抽出)を掲げている：

ガバナンス-観光を各部門横断的課題¹³⁹として認識する

観光政策を事業促進だけでなく都市開発の一部として認識する。

質的付加価値-質の高い観光を再定義する

従来の量的成長（より多くの訪問客）を主眼とした努力の強調を観光の質と付加価値を高めることを目指す目標で置き換えられるべきである。都市適合性の全観点を考慮してターゲットグループの区分けが必要である。

参加-都市適合性を共に形成する

都市適合的観光の実現には、住民参加を必要としている。市民は余暇時間にベルリンの観光サービスを利用することから、その土地に知悉した市民の専門性を新しい潜在性を開くための閃きの源として（New Urban Tourism の開拓者としてのベルリン市民）、また、観光負荷の最初の徴候のための早期警戒システムとしても、発展するベルリン観光に恒常的に統合することが目的である。

モニタリング-ベルリン観光をより良く理解する

ベルリン観光の性質の変化と都市適合性の目標は認識の拡大を必要としており、従来の宿泊統計には、重要な成長分野である新しい形態の観光宿泊（民泊等）が含まれないが、最近の傾向（New Urban Tourism 等）並びに都市適合性及び持続可能性の目標（空間的差異化、観光負荷の徴候の早期確認等）を踏まえると、従来のKPI との継続性を保ちつつ、観光をモニタリングする手段の拡大に焦点を当てたアプローチで、新しいセットのKPIが必要。これには、ベルリン市民における受容意識、客の満足感等の程度、観光客活動の地区分布が含まれる。

居住区（キーツ）¹⁴⁰に根ざした観光マネジメント- 地区毎の差異を重視する

基礎として共通に開発したターゲットブランドを持ちつつ、個々の地区等内の差異化された需要に関するデータを収集して、資源等を踏まえて、それぞれの地区レベルの観光マネジメントにどの態様が最も合っているかを決定できる。観光客が余り訪問していない地区の潜在性を発揮させることは誘導メカニズム、製品開発及び立地マネジメントを必要とするかもしれない。

横断的課題としてのデジタル化、包摂性/バリアフリー

開発の変化が常に拡大しているデジタル化（数年で人工知能により）の持続可能な観光開発及び任務管理への活用が課題であり、訪問客と住民の両方における様々なグループの包摂性及びバリアフリー化は、サービスチェーン全体で必要である。

¹³⁹ SenWiEnBe, 2018a p.25 は、ベルリン州行政府についても、都市開発及び住居、環境、交通及び気候変動、文化及び欧州、内務及び体育の各担当省を挙げている。

¹⁴⁰ キーツは、ベルリンにおいて、区よりも小さい地域単位を意味する。

当該観光計画は、前述の目標及び戦略的指針に基づき、10の任務と各任務に応じた手段を記載しており（SenWiEnBe, 2018a, pp.31-42）、筆者はその概要を表25の左欄及び中欄にまとめた。また、ベルリン州議会の本委員会に2018年に提出された「特に受容性の維持の観点での観光計画の実施に関する報告」¹⁴¹を手掛かりに、特徴を参考にするために調査する取組の例（当該計画策定以前に実施されたものを含む。）を同表の右欄に概念的に整理した¹⁴²。これら取組の多くは、DMO組織であるvisitBerlinが予算を用いての実施を担当している。

表25 ベルリン観光2018+の任務及び手段並びに趣旨に則した取組の例

うち、：観光客の分散、：住民の参加と受容意識の醸成、：観光客の啓発

任務	手段	当面の取組の例
積極的な観光客流動のより良い補正と潜在的観光地開発	宿泊施設の営業構造のマッピングや場所毎のリアルタイム情報を利用しての市内観光客流動の把握等のモニタリング	・観光資源のマッピング、観光客動線ルートの把握
	地区毎需要データ集計と需要に応じた地区観光代表の設置	・各区及びキーツのニーズ把握
	計画された情報手段の整合的な実施と市域全体への拡大による、観光客の情報と流動誘導のための統合システムの導入	・観光案内板設置
	中心部と郊外及びブランデンブルク州のサービスを繋ぐテーマルートの開発等郊外宣伝営業（Going Local）の拡大	・ブランデンブルク州との連携 ・アプリ Going Local Berlin
歓迎の文化の醸成と拡大	観光客と住民が会って語る行事の促進	
	公共空間での親切、他文化の尊敬、思いやり等の啓発	
参加と意識向上による受容性の醸成	キーツ・ツアー対話と市民参加等 HIER IN BERLIN の拡大	・「キーツ・ツアー」及びオンラインアンケート・意見検索システム ・市民フォーラム
	都市住民の視点から現場の出来事を政策に反映させ、都市適応的な観光の構想を発展させるための常設の市民審議会（州政府とのインターフェース）の設置	
	市民への定期的な受容意識の調査の継続	・住民意識調査
	街に影響を与える観光客の慣行並びに都市空間及び経済上の意義に関する「市/観光を新たに考える」ペーパーの作成	
	NewUrbanTourist の責任感向上のための sharing platform との協業等による観光歓迎文化プロジェクトの展開	・“fair.kiez”
居住区（キーツ）の多様な文化の保全と公共空間の手当て	主要スポーツ行事での都市の付加価値化のテーマの恒常化	
	観光客が多数訪れる公園の継続的清掃、トイレ増設計画	
	清潔とごみ削減のためのプロジェクトと対策の強化等	・“Eyes on Berlin”
	独特の居住区文化の保全措置（観光負荷のかかる地域の営業構造のマッピングにより、観光営業の集中を早期に把握）	・地域の社会的文化的特性の保護
都市適応的観光のPR	騒音等公共秩序職員のための区役所の追加人員	
	ベルリン市民に特定の日の市内ホテルの宿泊割引を提供し、更なる観光の主役を取り込む取組の継続	・「あなたの街を体験！」
文化観光の潜在性開発改善	ブランド化の継続、地区等の関係者によるブランド運営の拡大、都市適合性を考慮した地区横断的な行事の準備	
	デジタルサービス Access Berlin の拡大、バリアフリーの認証取得の推進と、バリアフリー化対象の宿所一般への拡大	
宿泊施設制度	分散した文化サービスの見える化、他サービスとの連携強化	
	非中心部との文化サービス連携による中心部集中の緩和	
宿泊施設制度	価格構造の改善等のために、現行法枠組みでのホテル開発計画による立地管理と宿泊施設市場の制御の可能性を検討	・宿泊施設の開発コンセプト
	休暇住居と民泊に事業者の関連権利と義務を課す（City Tax 課税、防火及び身障者設備の規定の適用等）	

¹⁴¹ “Bericht zur Umsetzung des Tourismuskonzeptes, insbesondere hinsichtlich des Akzeptanzerhaltes”(Senat von Berlin, 2018, pp.3-7)。2017年12月のベルリン州議会決議に基づき、当該観光計画の実施状況を、毎年ベルリン州議会本委員会にベルリン州政府から報告することとされており、2018年9月に最初に報告された。

¹⁴² インタビュー先の担当分野等に照らして、確認することが可能な事項に限定している。

観光インフラと移動	観光戦略と空港戦略の調和、長距離バス中央駅の改善、中心部における観光バス交通の補正計画の策定、他の移動サービスの観光券への統合、2階建バス車両の燃費改善と排出削減	
	バリアフリー移動サービスの形成、ブランデンブルク州に跨がる自転車観光インフラの計画、ベルリンの壁道についての自転車ツアー用の灯台プロジェクトとしての開発	
	地区横断的水路ツアー商品化のウェブサイトの立上げ	
会議サービスの潜在性開発	持続可能な会議ベルリンの拡大、医療分野等の大会議の獲得	
	MEET+CHANGE プロジェクト ¹⁴³ の拡大	
安全強化の計画	居住区観光における混雑地域や観光関係の駅や大催物等における個別の保安計画の作成	
	観光上重要な空間及び主要行事における照明計画	

5.3.3 項 観光計画の趣旨に則る取組の例

表 25 の右欄に整理した取組の概要について、以下に分類して、紹介する（★印は、HIER IN BERLIN プロジェクトに該当する取組）。

- ◇ 住民の参加と受容性醸成の取組
- ◇ 観光客の啓発の取組
- ◇ 観光客分散の取組
- ◇ その他の取組

5.3.3.1 住民の参加と受容意識の醸成の取組¹⁴⁴

ア 住民意識調査（5.3.1.2 中で説明）（★）

イ キーツ・ツアー（Kiez-Tour）及びオンラインアンケート・意見検索システム（★）

アの住民意識調査を踏まえ、実態把握に終始するのではなく、市民と行政が対話しなければならないとの発想により、開発された取組である。改良した自転車を使って visitBerlin の職員がベルリン市内の小さな居住区（キーツ）へ赴き、住民へ観光について街頭インタビューを行う（図 40 参照）。インタビューでは、観光客の多寡や、観光客に対する真意等について意識を調査する。これは意見のフィードバックだけでなく観光に関する啓発活動（多数の観光客来訪により、雇用創出、税収増加、インフラ整備や文化施設の整備が進む点等観光に前向きな視点での広範なテーマを取上げ、市民にもたらされている恩恵を説明して回る）も兼ねている。具体的な訪問先は、市場や図書館等人が集まる場所が多く、問題が発生している一部地域だけでなく、全地区を調査することで観光客に反感を持つ住民を把握する早期警戒システムとしての機能も果たしている。

また、ネガティブな思いについて市民がオンラインで直接アンケート投書できるウェブサイトが構築されている。このシステムでは、キーツ・ツアーでの個別対話で得た意見とオンラインで提出された意見の両方を地域等毎に検索することができる（図 41）。

¹⁴³ 会議等に従来余り使われなかった文化施設や障害者作業所等社会的施設の利用を斡旋促進するプロジェクトで、visitBerlin のベルリンコンベンション事務所が実施している(visitBerlin, n.d.d 参照)。

¹⁴⁴ 本節の本文は、visitBerlin 担当者への 2018 年 11 月 27 日ヒアリングを基にしている。

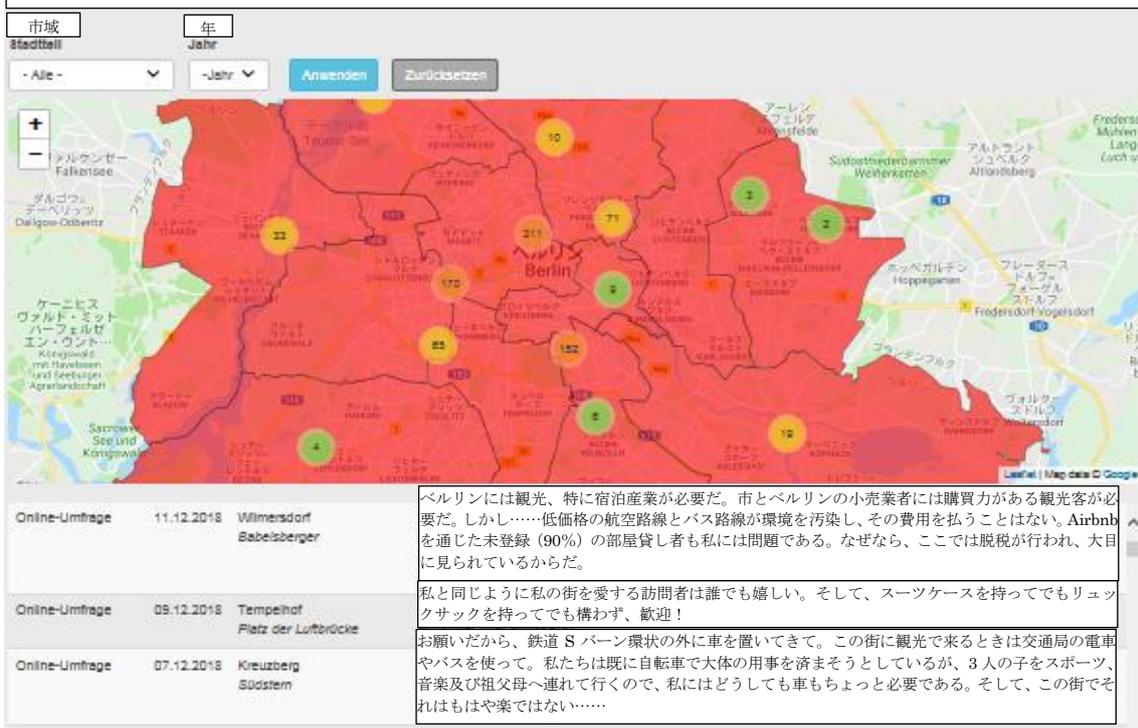


©visitBerlin, photo: Dirk Mathesius

図 40 Kiez-Tour 実施の様子

出典：visitBerlin (2018c) “Kiez-Tour 2018” より転載

私たちのベルリン地図上に、キーツ・ツアーでの個別対話又はオンラインアンケートを通じた「ベルリンと観光」というテーマでベルリン市民からこれまで得た全ての意見を君は見る事ができる。君のキーツにおける意見状況を検索するには、地図をちょっとクリックするか、フィルター機能を使ってください。君にも意見がある？それなら、私たちに、オンラインで、又は、次のキーツ・ツアーでアナログ方式で、言ってください。ベルリンは君のベルリンでもあるので！



©visitBerlin; <<http://www.du-hier-in-berlin.de/>>

図 41 ベルリン観光に関する住民意見のウェブ上地図での検索システムのイメージ¹⁴⁵

出典：visitBerlin (2018d) “Meinungen-Stöbere durch unsere Sammlung”掲載の画像を転載し、筆者仮訳を貼付けて加工

¹⁴⁵ 地図上の丸囲み数字は、地域毎の意見数を表す。

ウ 「あなたの街を体験！」(Erlebe Deine Stadt!)(★)

住民のツーリズム参画意識の向上を目的とした取組で、アの意識調査の開始前から実施されている。visitBerlinは、官民連携の組織であり、最大の株主であるベルリンのホテル連合¹⁴⁶とのつながりが背景にある。普段観光に協力してもらっている住民に向けて感謝の意を込めて、宿泊客が少ない時期である毎年1月の最初の週末に、各ホテルからのお得な値段での提供を得て、地元ベルリンのホテル等に、late check-out、early check-inで宿泊できるだけでなく、夕食及び朝食やイベント(ジャズ音楽、歌劇等)等もセットになっているパッケージ等を破格の安価で販売する。これにより、住民がベルリンの観光客の立場の体験が可能となる。各ホテルにはゲストが記帳できるノートを設置しており、同時に住民の声も収集している。ホテル側には、普段利用しないホテルのバーやレストランをこの機会に住民に利用してもらえるメリットもある。

今後の展開として、持続可能性の観点で、将来のベルリンの住民の中心となるのは現在の子供であることから、2019年に10周年を迎えるに当たり、カップル向けであった従来のパッケージを見直し、例えば、オペレーションの拡大として、ホテル・バーの他、動物園や映画館も連携相手に取り込み、子持ちのファミリー層をターゲットとしたパッケージにすることを検討している。

エ 市民フォーラム

様々な意見が反映されるよう、観光に対する賛成派だけでなく、反感を抱く者も議論に加わるように構成メンバーが選定される予定である。年3~4回の開催を想定し、議論するだけで終わらず、フォーラム代表者が、課題提起、解決策の提案、対策のための予算規模等を州政府のラウンドテーブルに報告できる仕組みが検討されている。議事は非公開にし、メンバー構成の決定プロセスは公開される案が検討されている。

5.3.3.2 観光客の啓発の取組

ア fair.kiez (パントマイムによるマナー啓発)(★)

「ベルリン市民だけでなく訪問客にも人気があるFriedrichshain-Kreuzberg区が、居住区(キーツ)における公正な関係を維持することを自らの任務とし」、「住民の要求に対する訪問客の注意を喚起し、騒音、汚す行為/ゴミというテーマに関して意識を高めることを目的」として、Clubcommission Berlin(ベルリンのクラブ等の団体)、DEHOGA Berlin(ベルリンのホテルレストラン連盟)等の業界団体との協力により、2015年に始まった(visitBerlin, n.d.e)。酔っ払って迷惑行為を起こす観光客の行動を直接抑制することは難しいため、パントマイムのアーティストによるパフォーマンス(午

¹⁴⁶ 5.3.1.2の脚注133参照

前2時終了)を通じて、してはいけないことを観光客に見てもらおうマナー啓発キャンペーンであり、この取組は海外メディアでも取上げられ、観光客が多く来る北米やオーストラリアにも周知される効果もあった¹⁴⁷。「訪問客の行動変容を図り、当該区とベルリンの肯定的なイメージを同様に促進する」ものである(Stadtrad für Wirtschaft, Ordnung, Schule und Sport des Bezirks Friedrichshain Kreuzberg, 2015,p.7)。(図42)

イ Eyes on Berlin (Augen Auf Berlin) (★) ¹⁴⁸

ソーシャルメディアを利用したキャンペーン¹⁴⁹で、街中のゴミが散らかっているところへ木製の目玉模型を置き、「見られている」ことを示す(図43)。これにより、「ゴミ取扱い等」の責任は住民だけでなく観光客も有していることについてベルリンへの訪問客を啓発することが目的である。



© Clubcommission Berlin e.V.
- source: Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg /fairkiez

図 42 fair.kiez におけるパントマイムの様子



© visitBerlin, photo: Bettina Werner

図 43 ゴミの散らかる場所に置かれた目玉模型

出典：Stadtrad für Wirtschaft, Ordnung, Schule und Sport des Bezirks Friedrichshain Kreuzberg(2015, p. 17) “18.Einsatz in der Simon-Dach-Strasse, Friedrichshain” より転載

出典：visitBerlin (n.d.f) “Das Projekt #AugenAufBerlin” より転載

5.3.3.3 観光客分散の取組¹⁵⁰

ア 観光資源のマッピング、観光客の動線ルート把握

観光客分散に向け、市内の観光資源について、把握し、活用方法を検討するための分析をし、マッピングを行っている。対象は、ホテル、レストラン、観光名所等の観光インフラのほか、多くの観光客には来てほしくない、保護すべき居住区を含む(担当：州

¹⁴⁷ visitBerlin 担当者への 2018 年 11 月 27 日ヒアリングを基にしている。

¹⁴⁸ visitBerlin 担当者への 2018 年 11 月 27 日ヒアリングを基にしている。

¹⁴⁹ Augen Auf Berlin に関する説明資料(visitBerlin, n.d.f)によれば、「2015 年に開始」されており、「2016 年以來、Augen Auf Berlin の Facebook サイト上でプロジェクトとテーマを束ねている」。

¹⁵⁰ 本節の本文は、visitBerlin 担当者への 2018 年 11 月 27 日ヒアリングを基にしている。

政府都市開発担当省)。

更に、2019年に、1年間分の携帯電話の使用データを公募調達して、観光名所等のホットスポット及びベルリン州全域の観光客の動線ルートを把握するプロジェクト（担当：州政府都市開発担当省及び観光担当省）を visitBerlin が開始する予定である。従来から調査してきた発地及び宿泊地に加え、移動時間帯や発着地・交通手段を分析し、観光客が少ない地域への誘導等のためのマーケティングにも活用する目的である。

イ 各区及びキーツのニーズ把握

2018年から始まった各区と visitBerlin の協業プロジェクトで visitBerlin はチーフと6名のスタッフ（1人2区を担当）が各区のニーズ把握を行う。住民の人口密度が高く観光客が多い区（Mitte 区、Friedrichshain-Kreuzberg 区等）の担当者には、住民参画や問題発生時の仲介を専門とするスタッフを配置する。また、観光客が少ない地域の観光資源のマーケティングを行うための観光コンテンツ資料の作成について、自らの職員で作成するのが難しい区(Treptow-Köpenick 区等)に対しては、当該資料作成に対する作業支援を行う。各区の観光開発には、州政府の助成制度を教える支援も行う。

また、区を横断する優先プロジェクトとして、例えば、バウハウスの記念年に『ベルリンの近代』というテーマに関連する観光スポットの情報やアイデアを全区から募ったところ、それまで有名だったミッテ区の34箇所に加え、ベルリン全区で約120箇所あることが判明し、中心部以外の区を含む観光ルートを開発することができ、様々な区を巻込むテーマを見つけることの重要性に気づいた。同様に、ベルリンの緑の多さをアピールし、様々な区が参画するグリーン・ベルリンというプロジェクトも推進中である。

ウ 観光案内アプリ Going Local Berlin (★)

ベルリンを訪れる観光客向けの「全12区のための」¹⁵¹スマートフォン・アプリで、伝統的な観光名所だけでなく、余り知られていないスポットも積極的に紹介することで、観光客の分散を図り、特定の場所に対する混雑の緩和を目指している。

エ ブランデンブルク州との連携

自然豊かな同州と都市型観光地のベルリン州は、DMO 同士が互いに出資する協力関係にある¹⁵²ことに加え、観光地の性質において補完できる関係にあることから、双方の魅力を生かしたプロモーションを進め、観光客が両方を訪れることを目指している。

オ 観光案内板の設置

2009年以来、S/U バーン（鉄道）駅から観光スポット等までの方向を案内する青い案内板を設置している。今後は、2019年の試行を経て、2020年から2023年の計画期間に、トイレ、タクシー乗場、観光案内所等の追加的情報と10分間で回れる観光名所コースを示す地図を含む新しい案内板ネットワーク整備を予定している。アナログ型の

¹⁵¹ visitBerlin (n.d.g) “Die App Going Local”

¹⁵² 5.3.1.2 の脚注 133 参照

ものに加え、スマホをかざすとそれらの情報を得るデジタルインターフェイスも有するものを検討している。相当の整備費用は、EU の GRW 財源（地域観光開発用）の活用を想定している（担当：州政府環境交通省（GrünBerlin 公社）、都市開発担当省）。

5.3.3.4 その他の取組¹⁵³

ア ホテルの開発コンセプト

ホテルが既に集中してこれ以上新設が必要ない場所や、ホテルのためのインフラが十分あり、今後建設が推奨される場所のマッピング作業を行っている。法律上、価格の抑制等による規制はできず、このマッピングを参考情報としてホテル建設に関する投資家に提供することで、ホテル整備を誘導することを検討している。

イ 地域の社会的・文化的特性の保護(Milieuschutz¹⁵⁴)¹⁵⁵

メディアは、ジェントリフィケーション（Gentrifizierung：都市において、比較的低所得層の居住地域が再開発、文化的活動等により活性化する結果、地価が高騰すること）が発生し、これまでの住居から住民が出て行かざるを得ない状況を報じているが、観光客の増加によって住居が不足していることを裏付ける信頼できるデータはない。商業施設や企業の進出等産業化によってこの状況が生じている可能性もあり、地域の社会構成員が急激に変わると地域の社会的・文化的特性が変わってしまうことから、それに歯止めをかけるため、家賃の急激な高騰を防ぐ措置が必要に応じて発動されることとなっている。

5.3.4 項 まとめと考察

内外からの観光だけでなく経済立地でも都市として成長過程にあるベルリンは、伝統的な名所旧跡等を基盤にしつつ、中心部に集中しがちな New Urban Tourism の潮流に対応しつつ、都市整合的で持続可能な観光を目指している。その施策の重点には、第一に、住民の意識調査と対話、観光客の立場の体験及び問題解決のための政策形成への参加による受容意識の醸成、第二に、市民生活に対する内外の観光客の意識啓発のためのソーシャルメディアも活用した効果的方法の追求、第三に、ICT も利用した観光流動の把握、全区横断的なテーマ設定による潜在的な観光資源開発及び隣接州との相互補完的連携による観光客の分散誘導がある。また、ホテル立地についても、投資家への情報提供により誘導する方策を検討しており、総じて、禁止や権利制限的な規制手法に依存せず、対話、体験、参加、メディアや ICT を活用した情報提供、サービス開発等により、好ましい意識の醸成や啓発、誘導を軸にしたアプローチといえ、現代的な我が国の都市観光地域にも参考になると考えられる。

¹⁵³ visitBerlin 担当者への 2018 年 11 月 27 日ヒアリングを基にしている。

¹⁵⁴ Bezirksamt Neukölln (n.d.) “Milieuschutz”参照

¹⁵⁵ visitBerlin 担当者への 2018 年 11 月 27 日ヒアリングを基にしている。

体制面では、分野横断的な取組の中で、DMOである visitBerlin は計画実施内容の多くを担い、類似の先端的な課題を抱える欧州の他都市と行う知見の交換を対策検討に生かしている。この点を参考にすれば、我が国でも、持続可能な観光の課題を抱える各地の観光地域づくり法人(DMO)間で知見の共有を図りつつ、自地域の横断的対策の検討に生かしていくことが考えられる。

5.4 節 デンマーク コペンハーゲン

5.4.1 項 地域の概況

大コペンハーゲン(Greater Copenhagen)の一部であるデンマーク首都圏(Capital Region of Denmark)は、首都コペンハーゲン市を含む複数の自治体に跨がり¹⁵⁶、人口 180 万人超(2018 年第 4 四半期)¹⁵⁷である。

Statistics Denmark(2018b)の一定の統計によれば、デンマーク首都圏の宿泊数は 2010 年以降増加しており、2018 年は 1,200 万近くである。このうち、特に外国からの客の宿泊数は、同期間中に堅調に推移している(図 44 参照)¹⁵⁸。

コペンハーゲンには、1843 年に整備されたチボリ公園遊園地、1913 年に披露された、アンデルセン童話に登場する人魚姫の像等歴史的名所も多く、極めて有名な名所等が徒歩圏内にある¹⁵⁹。

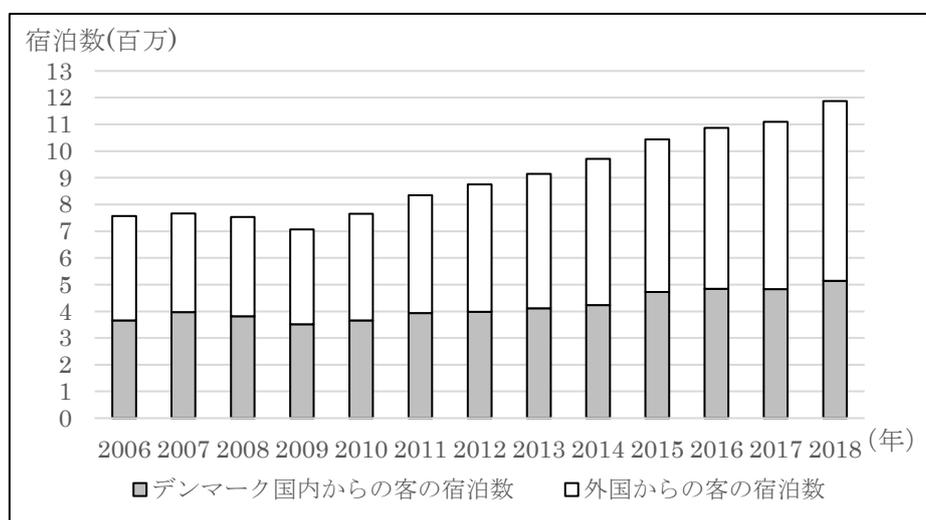


図 44 デンマーク首都圏の宿泊観光客数の推移(2006 年～2018 年)

資料：Statistics Denmark (2018b)のデータを基に筆者作成

5.4.2 項 組織体制と観光計画の概要

5.4.2.1 観光組織

コペンハーゲン市を含む「デンマーク首都圏におけるビジネス観光と余暇観光のプロモーション

¹⁵⁶ Capital Region of Denmark (n.d.)

¹⁵⁷ Statistics Denmark (2018a)

¹⁵⁸ Statistics Denmark (n.d.)は、ホテル等における宿泊数統計には「ベッド数 40 未満」のホテル及びホステルの分は含まれていないこと、「諸調査はホテルや B&B 等の小規模事業での宿泊は全宿泊数の約 5%を占めることを示している」こと、更に「Airbnb 等による宿泊は推計に含まれていない」ことを説明している。なお、本文及び図で示す値は、Wonderful Copenhagen が用いているものとは必ずしも同じではない。

¹⁵⁹ Wonderful Copenhagen (n.d.a) を基に記載

ョンと開発を非営利ベースで担当する公式観光組織」である Wonderful Copenhagen (Wonderful Copenhagen, n.d.b) ¹⁶⁰は DMO である。一方、コペンハーゲン市観光局 (Copenhagen Visitor Service) は、同市の組織として、Wonderful Copenhagen の策定した観光の戦略に基づき、観光客へ具体的なサービス提供を行っている。

5.4.2.2 観光計画

1) 戦略 2020「知っているとおりの観光の終焉 LOCALHOOD の新たな始まりに向けて」

161

Wonderful Copenhagen は、市民による観光成長に対する支持割合を 2020 年に 80%超にする等の 2020 年における成功指標 (ベースラインは 2016 年)、それら指標達成に向けた 2017 年における諸行動を含めた 2017 年～2020 年のための標記戦略 (Wonderful Copenhagen, 2017) を公表した¹⁶²。

当該戦略においては、「結論を導くに際し」、「観光から旅行産業及び観光客経済の新たな時代への転換に向けて必要な方向性を示すと信じる」(Wonderful Copenhagen, 2017, p.1)、一時的な地元の体験、地元住民が目的地である等 8 つの道標¹⁶³(pp.5-6 から抽出)が「集中的な文献調査並びに国際的な会議及び議論への参加から」(p.6)先ず設定された。

そして、新しい始まりの出発点として、「我々の目的地の主な魅力は、地元住民である」「地元住民の誇りがバランスをとる等式において重要である：地元住民が故郷を一層分かち合うことを欲するほどに地元を誇りに思うことが必要である」と認識し、核となるブランドストーリーに、持続可能性の他、「目的地の地元住民が、ありとあらゆる種類の人々に対して安全で、開放的で寛容なアプローチを誇りにする」寛容と多様性を含め(p.7)、「2020 年を超えた将来の目的地の発展を支えるビジョン」として、「地元住民と観光客が共存しつつ、地元らしさの共有経験を巡り相互に関わる目的地」、「目的地の持続的振興と地元住民の福利を中心に産業横断的に観光発展が責任感を持って共創される将来」、「参加して目的地の一部となるよう、内外からのより多くの人々を目的地が受け入れられるところ」等が描かれ、「あらゆる人

¹⁶⁰ 「デンマーク首都圏との継続的な資金提供契約を含む」「官民双方からの寄与によって拠出されている商業的な組織」である (Wonderful Copenhagen, n.d.b)。

¹⁶¹ “THE END OF TOURISM TOWARDS A NEW BEGINNING OF LOCALHOOD STRATEGY 2020”

¹⁶² “ANNUAL REPORT FOR WONDERFUL COPENHAGEN” (Wonderful Copenhagen, n.d.c) p.7 参照

¹⁶³ ①一時的な地元の体験：「旅行者は、目的地を独特にするもの一本当の生のままの目的地を経験することを指向し、その土地らしさの感覚を求めている」、②地元住民が目的地である：人魚姫ではなく、「地元住民が目的地への情緒的又は個人的な関わりを提供する。目的地の生の経験の提供は、地元住民の支持に依存している一方で、目的地の居心地と魅力、したがって地元住民の支持は、観光客と地元住民の調和的なふれあいを確保する我々の能力に依存している」、③ブランド形成は万事関係づくりである、④マーケティングから条件整備へ、⑤旅行者はあらゆる種類の人間である、⑥地球規模の都市旅行者：都市観光の「地球規模での発展が都市に重い圧力をかけており、DMO は観光客の増加が目的地の地域の質と住みやすさを犠牲にしないことを確保するために協動的な役割を果たす必要があるだろう」、⑦デジタルは昨日のテーマ：新しいデータが今日のテーマである、⑧変化し、迅速に脱皮する俊敏さ：「今日のデジタル経済において、大小の関係者が市場に参入する機会を持ち、革新を」旅行と技術、旅行と都市計画、旅行とデータ分析等「産業を横断する多数の異なる参加者の間での益々活発な過程にしている」。「・・・DMO の KPI は宿泊数を超えて適応し、観光客経済の中でのより広範な価値創造に拡張する必要がある」

にとっての地元」(LOCALHOOD FOR EVERYONE) と一括されている(p.10)。

このビジョンを実現するため、Wonderful Copenhagen の使命を「目的地がより多くの人々に共有される手段を整えること」(p.1)とし、この「新戦略は、2020年だけでなく2025年、2030年さえにも向けた動的な方向性を示す」として、5つの戦略座標¹⁶⁴(p.12)を打出している。このうち「人々に根ざした成長」座標では、「摩擦地点を特定するため、観光客の心情と地元住民とのふれあいだけでなく、地元住民の心情と観光客とのふれあいの最新のデータと知識を開発する」、「人々に根ざした目的地の成長を確保し、観光客圧力がかかる地点を能動的に解消することに都市開発関係者(公的団体、市データプラットフォーム及び都市計画者)を関与させる」、「観光客と地元住民の積極的な出会いを可能にするための関連取組を特定する」、「観光客の持続可能な成長を強化し、観光客の経験を多様化するという大コペンハーゲンの共有された念願を実現するために努める」として、「都市の多様性、文化的消費及び地元の誇りに観光客により付加された価値を地元住民が積極的に唱道する場合」等を成功と位置づけている(p.21)。そして、2017年の活動として、「観光客の心情と潜在的な摩擦地点を理解するための」毎年観光客評価調査と「観光客に対する地元心情と適応措置の必要性に関して更新しておくための」市民評価調査を実施し、「社会への観光の前向きな貢献について組織的発信を進め、宿泊数を超えて、観光客経済の社会の国際化、輸出、文化多様性、創造性及び革新への貢献を含むより広範な成長の視点に転換する」として(p.23)。

2) 戦略「有益なことのための観光 2030年までの持続可能な観光への旅への招待状」¹⁶⁵

Wonderful Copenhagen は2018年11月に、持続可能な観光のための標記戦略(Wonderful Copenhagen, 2018)¹⁶⁶を発表した¹⁶⁷。当該戦略は、目的地としての「大コペンハーゲンのための指導的長期的念願と、2018年～2021年における努力を優先付けし、分野毎の目標と活動、関連するSDGs及び取り込まれる関係者を定義した4つの重点分野¹⁶⁸か

¹⁶⁴ ①シェアできることが一番大切 (SHAREABILITY IS KING)、②一旦引きつけたら、価値を二倍評価する (ONCE ATTRACTED, TWICE VALUED)、③明日のビジネスは今日に懸かっている (TOMORROW'S BUSINESS TODAY)、④共同イノベーションを中心に (CO-INVITATION AT HEART)、⑤人々に根ざした成長 (PEOPLE-BASED GROWTH)

¹⁶⁵ “TOURISM FOR GOOD AN INVITATION TO A JOURNEY TOWARDS SUSTAINABLE TOURISM BY 2030”

¹⁶⁶ 当該戦略は、観光客の増加と市内ホテルの増加、新しいクルーズ船及び国際航空による今後のコペンハーゲン市への観光の拡大が予測される中で、持続可能な観光に向けた長い旅の第一歩である Localhood 戦略を引継ぎ、「地元住民、旅行者及び地球にとって共通に有益なことのための責任ある方法で観光を管理するために、その旅の継続を設計するもので」ある。また、「欧州の他の都市において、観光の圧力が地元住民と旅行者の摩擦を既に生じさせている。・・・この戦略でもって、Wonderful Copenhagen は、これがコペンハーゲンで発生することを防ぐための更なる手段をとる」旨記載されている(p.2)。

¹⁶⁷ (Wonderful Copenhagen, n.d.d)参照

¹⁶⁸ ①観光を拡大すること (BROADENING TOURISM)、②観光の選択が大切 (TOURISM CHOICES MATTER)、③有益なことのための連携関係 (PARTNERSHIPS FOR GOOD)、④事例により先導すること (LEADING BY EXAMPLE)

ら」成り立っており、「Wonderful Copenhagen は、当該目標の達成を当該戦略が成功裏に実施されているかどうかを評価するために用いる予定である」(p.4)。

4つの重点分野についての記述から基本的な考え方を以下に抽出する。

① 観光を拡大すること(pp.6-7)

「余りにも多数の観光客がたった 2,3 の中央の名所に同じ季節の同じ時間に充満し」、「地元住民が一定の場所から疎外され、他の場所は観光の便益を何も享受しない」将来を避けたい。「この課題に次の 2 つの異なる視点から取り組む」:

第一に、「地理的に、時間的に、また、向けられる関心の点で、大コペンハーゲンの利用を拡大するための体験を促進する」¹⁶⁹

第二に、「観光客のためだけの施設を生むことを避け、地元住民も利するシナジーを生むべき」であり、「この両面機能(double-sided function)が公共交通、名所、レストラン、ホテル、会議施設等における地元住民と観光客のふれあいを生む」

行動の例:

- ・「観光及び観光開発に関する地元住民の見解の毎年の分析を実施する」
- ・「体験間のより強固な接続を通じて都市の地理を拡大し、移動しやすさの強化に対する障害を断切り、それにより、余り知られていない代替的な名所を発見し、体験するための観光客の機会を創出する」
- ・「観光を観光産業外のプロジェクト及び連携関係への参加を通じて他の開発事項に統合する」

2021 年までに達成する目標の例:

- ・「地元住民の 80%以上から観光における継続的な成長が支持される」
- ・「地元住民が観光開発に定期的に参加する機会を創出する」
- ・「地理、関心及び時間に関してより広い観光を評価する方法を開発する」

② 観光の選択が大切¹⁷⁰(pp.8-9)

「責任を持って管理されなければ、観光の消費及び行動が持続可能性に負の影響を与える」問題に、次の 3 つの異なる視点から取り組むことにより、観光客による目的地の質に関する評価が改善して、観光客が当該目的地を他者に勧めるようになる:

第一に、「観光客が利用できる体験及び商品が持続可能性を考慮に入れなければならない」

第二に、「潜在的な旅行者、訪問中の旅行者の行動及び消費を目当てにする国際的なマーケティングと持続可能な開発の整合性を創出しなければならない」

¹⁶⁹ 例えば、コペンハーゲン市だけでなく、その周辺も含めた広域を、かつ、季節的、時間的に分散して、楽しんでもらうこと (2018 年 11 月 28 日に Wonderful Copenhagen 担当者に確認)

¹⁷⁰ 例えば、地元住民を巻き込んで、持続可能な観光資源を開発して、観光客を誘導していく趣旨 (2018 年 11 月 28 日に Wonderful Copenhagen 担当者に確認)

第三に、「観光客が行うことのできる持続可能な選択と行うことのできる持続可能な体験についての発信の優先付け」

行動の例：

- ・「関連する旅行者セグメントに関するデータと知識を継続的に集め、持続可能な観光開発に最もプラスに貢献すると考えられるセグメントを目当てにする」
- ・「地元住民と旅行者の間のプラスのふれあいを創出し、潜在的な摩擦地点を回復させるための道具としてマーケティングを利用する」
- ・「目的地の大使として行動し、旅行者に対して持続可能な観光を鼓吹する関連知識を持つべきホテル受付担当者、案内者、名所のスタッフ等旅行者の新しいコンタクトポイントを強化し、開発する」

2021年までの達成する目標の例：

- ・「大会議施設の100%及び大規模ホテルの90%が第三者持続可能性認証を持つ」

③ 有益なことのための連携関係(pp.10-11)

「持続可能性への影響」に関する知識を持って、「努力に値するか」を評価する活動を Wonderful Copenhagen 以外の者とも連携して、単独で取り組むよりも「大きな持続可能な変化を生む」ための課題に、次の3つの異なる観点から取り組む：

第一に、「Wonderful Copenhagen と観光産業は最善の可能な知識を持って持続可能な選択を行わなければならない」¹⁷¹

第二に、「この知識が官・民・市民社会の間における Wonderful Copenhagen の独特な立場で活用されなければならない。この立場で、Wonderful Copenhagen は」、官・民・市民社会等関係組織を巻き込みうる「協調のための計画を設定し、持続可能な観光を特別に、また、持続可能な移行を一般に推進しなければならない」

第三に、「持続可能性が中心的テーマである市内の大規模な行事に絡む協調は、当該行事の消費と当該行事の存在感が提供する主題への関心を通じて持続可能な観光開発を支えることができる。したがって、Wonderful Copenhagen はこれらの種類の行事を積極的に誘致するために活動する。これにより、持続可能な観光開発がコペンハーゲンを持続可能性に関する大規模行事のためのより魅力的な開催都市にし、このような大規模行事が持続可能な観光開発に寄与するという行事のプラスの連鎖に繋がるだろう。」

④ 事例により先導する(pp.12-13)

「Wonderful Copenhagen が自ら運営において先導的な事例となるために持続可能性を可能な限り考慮に入れなければならない。」目標には「2018年～2021年の間、自らの運営の第

¹⁷¹ 知識やデータ、指標を用いながら、持続可能に向けた事業者の取組が見える化し、モニタリングすることで、業界全体を持続可能な方向にリードする趣旨（2018年11月28日に Wonderful Copenhagen 担当者に確認）

三者環境認証を保持すること」が含まれる。¹⁷²

5.4.2.3 市中心部地域委員会 (Inner City Local Committee) の関わり

当該委員会議長からの 2018 年 11 月 26 日事前回答 (Chairman of Inner City Local Committee, 2018) から抽出すると、「市中心部地域委員会は、コペンハーゲン市により設置された独立した会議体で、当該地区のコペンハーゲン市民と市庁舎の政治家との間の連絡役として機能しており」(p.1)、「国、観光組織及び事業者団体に助言することができる」(p.6)。「Nyhavn (ニューハウン) は、市中心部の極く小さな部分であり、2 街路と 1 運河である」(p.7)。

当該委員会は、「Nyhavn は、天候が良い時は日中に更に訪問客を受け入れる容量はなく、主に夏期に満杯になる。Nyhavn を含む市中心部の日常生活が観光により脅かされている」旨認識しており(p.2)、市中心部の観光に関して以下のような課題を意識している¹⁷³。

- ・交通渋滞、観光バス及びクルーズ船の排気ガスによる大気汚染
- ・地元の自転車運転ルールを知らない観光客によるレンタル自転車の危険な運転
- ・住宅が民泊部屋貸目的の住民に入替わり、多くの地域住民が周辺部に移動し、人口が減少
- ・観光客優先の Nyhavn 街づくりで、店等が住民にとって利用しづらいものになってきた
- ・増加する格安ホテルに宿泊する観光客による夜間の騒音
- ・観光客の増大により、住民の間で観光客への反感が強くなってきている

当該委員会の観光に関する活動状況は、例えば、以下のとおりである。

- ・当該委員会からの要求を踏まえ、コペンハーゲン市役所¹⁷⁴が作成している市計画戦略案に、観光とコペンハーゲン市の日常生活の間のディレンマを焦点とする内容の文言が含まれた(Chairman of Inner City Local Committee, 2018, pp.3/5)。

¹⁷² 「グリーンキー」というホテル等の持続可能性認証システムによる認証を受けている (2018 年 11 月 28 日に Wonderful Copenhagen 担当者に確認)。特定非営利活動法人国際環境教育基金によれば、グリーンキーは、「1994 年にデンマークで開始」され、「約 100 の国際基準について認証審査を受け、基準を満たした施設に与えられるエコラベル」であり、審査は、「施設が実際に環境に配慮しているという「質」と、組織として継続的に環境対策に取り組んでいるという「マネジメント」の両面で」行われる (FEE Japan, n.d.a)。

¹⁷³ 当該委員会議長への 2018 年 11 月 29 日ヒアリングで確認

¹⁷⁴ (参考) 都市開発計画と観光開発規制との関係について：デンマーク計画法は、土地利用の社会的利益を統合し、国の自然及び環境を保護し、国中の成長と発展のための良好な枠組みを提供することの一助となる総合的な計画策定を確保し、もって、社会的発展が人の生活、動物及び植物生命の保全並びに経済的繁栄の拡大に関して持続可能な方法で進むようにしなければならない。同法の下で、コペンハーゲン市は 4 年毎に市計画を策定しており、当該市計画は、市の物理的開発のための包括的計画であり、市の開発のための展望及び政治的目標、指針並びに枠組みで構成される。当該市計画における指針に沿って、市は地域計画を用意する。地域計画は、計画範囲 (大規模な都市開発又は単体施設でありうる) 内の住居、土地利用その他の条件に関するルールを設定する。これらの諸計画は、国及びコペンハーゲン市により、観光基盤及び施設の開発を規制するために用いられうる。(Chairman of Inner City Local Committee, 2018, pp.4-5)

- ・当該委員会が採択した自地区の開発戦略の中に、コペンハーゲン市は他地区における観光を開発すべきこと、市中心部は独特の地位、場所及び美しさを持って質と持続可能性を促進すべきこと、多様性と広範な体験を創出する方針は観光客向けの各施設・サービスに反映されるべきこと、Airbnb 事業規制の要望、クルーズ船との間を往来する旅客交通はボート又は市中心部における街路網に適する小型電気バスに主によるべきこと、2019年に開通するメトロ-地下鉄が観光バスの数を最小化することに貢献する可能性があること等の観光に関する内容が盛り込まれている。ただし、当該委員会には当該戦略を実施する機能はない(pp.5-6)。
- ・Nyhavn の市街地でフォーミュラ・ワン開催計画案について、環境問題や2つの橋が使えなくなり市民生活に大きな迷惑を被るだろうとの市民の声を聴いて、計画に反対した。
- ・単に騒ぎたいだけの観光客とコペンハーゲンの文化や生活のあり方をじっくり見て体験するような旅行者のどちらを増やしたいのか、どういう人に来てほしいか、どういうメリットになるかについての議論を提起しようとしている¹⁷⁵。

5.4.3 項 具体的な取組例

5.4.3.1 住民評価調査 (Citizen assessment research) ¹⁷⁶

Wonderful Copenhagen が2016年から毎年住民へのインタビューにより、観光が問題になっているか、問題になっている時期及び場所等を詳細に調査している。2018年の調査結果(Wonderful Copenhagen,n.d.e)によると、コペンハーゲン住民の「81%は観光成長を極めて、又は、いくぶん支持している」(p.13)¹⁷⁷。一方で、ピークシーズンには、これ以上、観光客が増えることは望ましくないという回答もあった。Wonderful Copenhagen は、調査結果を踏まえ、観光の成長への反対派にも賛成派にも、経済効果だけでなく、観光客来訪により住民生活がより豊かになること(例えば、観光客向けにレストランが新設され、営業時間が延長され、地元住民にとっても選択肢が増える)や街への誇りを持つことに繋がることを含むプラス面を住民に伝えようとしているが、プラス面を数値化、文章化、見える化する方法は課題である。騒音やごみについては、地元の人も出しているが、観光客のせいにされている面もあり、大きく取上げて報道するメディアに影響されているとの意見もある。

¹⁷⁵ 以上2事項について、当該委員会議長への2018年11月29日ヒアリングで確認

¹⁷⁶ 2018年11月29日に Wonderful Copenhagen 担当者に確認した内容に基づいている。

¹⁷⁷ 当該調査によれば、「コペンハーゲンの住民の多数は、観光客を自分の街で見ることを誇りに感じおり、喜んで歓迎している」(Wonderful Copenhagen, n.d.e, p13)。

5.4.3.2 観光客分散の取組

1) 大コペンハーゲンへの分散

コペンハーゲンへの来訪リピーターでは、数日間での滞在を楽しむ city break が増えており、85%が郊外観光に興味ある旨回答している。分散化は今後の観光成長にとって重要であり、Wonderful Copenhagen は、郊外在住の従業員を1人雇用して、郊外観光の促進の今後の要素を調査して、分散を試行中である¹⁷⁸。

2) 観光客向けモバイルアプリ『地域を知ろう (Know your 'bro)』の取組

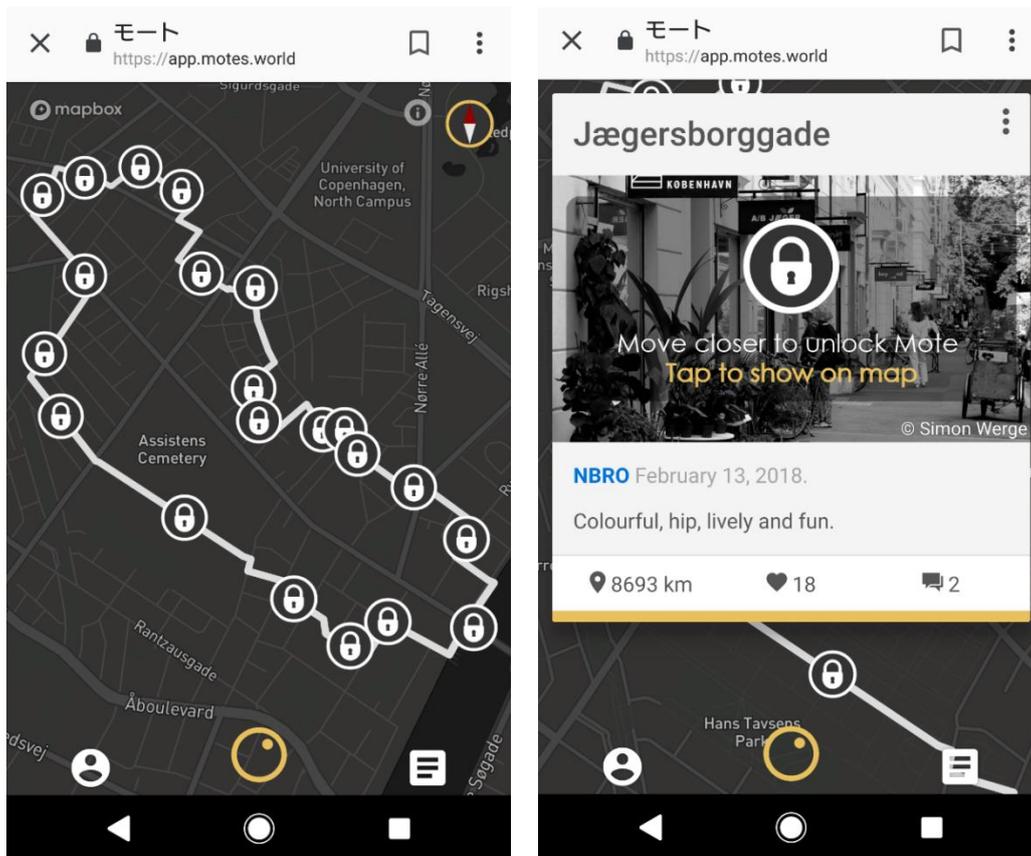
若い観光客等にとって、これまで訪れていなかった地域にも出かけて楽しむことを促進するため、コペンハーゲン市観光局が主導で、異なる地域について、何が起きているか等細かい情報を入手できる観光案内アプリが2018年5月¹⁷⁹に開発されている。そのコンテンツの作成については、人手等の問題で地域側での作り込みが難しいことから、市側で設定して、アプリに入れる方針になっている。観光コンテンツづくりに際しては、地域と連携し住民目線の情報（地元ならではの人気のある公園やカフェ、レストラン等）を盛り込むことで、一時的に地元住民になった気分での体験を楽しむ最近の観光客選好に合わせている¹⁸⁰。

起動すると地図上にコペンハーゲン市内の散策コースや見るべき観光スポットが表示される（図45左）。通常時、観光スポットにはロックされていることを意味する鍵マークが表示されており、タップしても簡易な情報しか得られないが（図45右）、実際に当該スポットを訪れるとロックが解除され、詳細情報が見られる仕組みとなっている。

¹⁷⁸ 2018年11月29日に Wonderful Copenhagen 担当者に確認

¹⁷⁹ 2019年2月28日にコペンハーゲン市観光局担当者に確認

¹⁸⁰ 2018年11月29日にコペンハーゲン市観光局担当者に確認



©Motes / Copenhagen Visitor Service, Wonderful Copenhagen

図 45 『地域を知ろう』 Know your 'bro アプリ画面

出典：Know your 'bro アプリ起動画面（2018年12月27日11:34閲覧時）

5.4.3.3 地元住民と観光客のふれあいを促進する取組¹⁸¹

今後進めるべく具体的内容を検討しているが、double-sided functionality（5.4.2.2 2）①参照）が大切であり、観光客だけでなく住民も使える施設を増やしている。例えば、ホテル建設の際には、併設するベーカリーやカフェを地元住民も利用できるようにし、レセプションを建物の奥に設置する等外見を工夫することにより、地元住民も使いやすいようにするよう働きかけている。

また、地元住民が停泊中のクルーズ船に乗る体験をする機会を提供されるようにする予定である。もともとは住民の交通手段である運河のボートや港の対岸を連絡するバスに観光客にも乗ってもらうことで、両者が場を共有する試みをしている。

観光魅力において、地元住民の普段の生活に焦点を当て、ベストシーズンだけでなく、全季節における市民生活の楽しさを伝えるように変えてきている。

¹⁸¹ 2018年11月29日に Wonderful Copenhagen 担当者に確認

5.4.4 項 まとめと考察

歴史的な名所が集積するコペンハーゲン市を含むデンマーク首都圏では、観光の更なる成長が予測されるが、コペンハーゲン市中心部では、民泊転用に伴い居住人口が減少する一方で、観光と地元住民の日常生活のディレンマが意識される状況になっている。当該首都圏のDMOである Wonderful Copenhagen は、一時的な地元(Localhood)の生の体験及び地元住民を目的地の魅力とするブランドストーリーを軸にした観光戦略を2017年に公表し、更に、欧州の他都市で発生している地元住民と旅行者の摩擦を防ぐため、2018年に持続可能な観光のための戦略を策定した。これらの戦略により、第一に、・問題の時期や場所を特定する目的を含めた地元住民の意識調査の継続実施及びその結果を踏まえた観光のプラス面の共有・明確化の検討、・施設、交通機関等の両面機能(double-sided functionality)による観光客と地元住民のふれあい、・観光開発による利便性向上の住民享受、第二に、持続可能性に貢献する旅行者へのマーケティング、持続可能性に好影響をもたらす体験及び商品の用意、持続可能な観光に関する意識喚起を行える接客従事者の育成等による持続可能観光ブランドの形成、第三に、周辺の大コペンハーゲンに拡大しての地理・時期・関心面での観光客の分散及び訪問頻度が少なかったコペンハーゲン市内の場所へのアプリによる誘導、等の取組を進めようとしている。ベルリンと異なる特徴も見られ、今回の調査で確認できなかった具体的な取組を我が国地域の参考にするために注視しておくことが考えられる。

体制面では、Wonderful Copenhagen は、官民、市民社会等関係組織を組込む協調のための計画づくりを打ち出しており、コペンハーゲン市観光局は Wonderful Copenhagen の戦略に基づき、上述のアプリの整備を含むサービス提供を行い、市民と市の政治家の連絡役を務める市中心部地域委員会は、策定した自地区開発戦略に持続可能な観光のための取組方針を盛り込み、また、どのような旅行者に来て欲しいかの議論を市等に提起しようとしている。

5.5 節 タイ

5.5.1 項 地域概況・観光政策等の概要

5.5.1.1 概況

外国人観光客数は 2014 年以降増加傾向にある（図 46 参照）。観光収入は、首都バンコクや南部地域に偏っているが¹⁸²、タイ国政府観光庁（Tourism Authority of Thailand。以下、「TAT」という。）は、2016 年から「12 Hidden Gems（タイ 12 の秘宝）」という、余り知られていない 12 県への訪問を促すプロモーションを展開している（TAT,2016）。

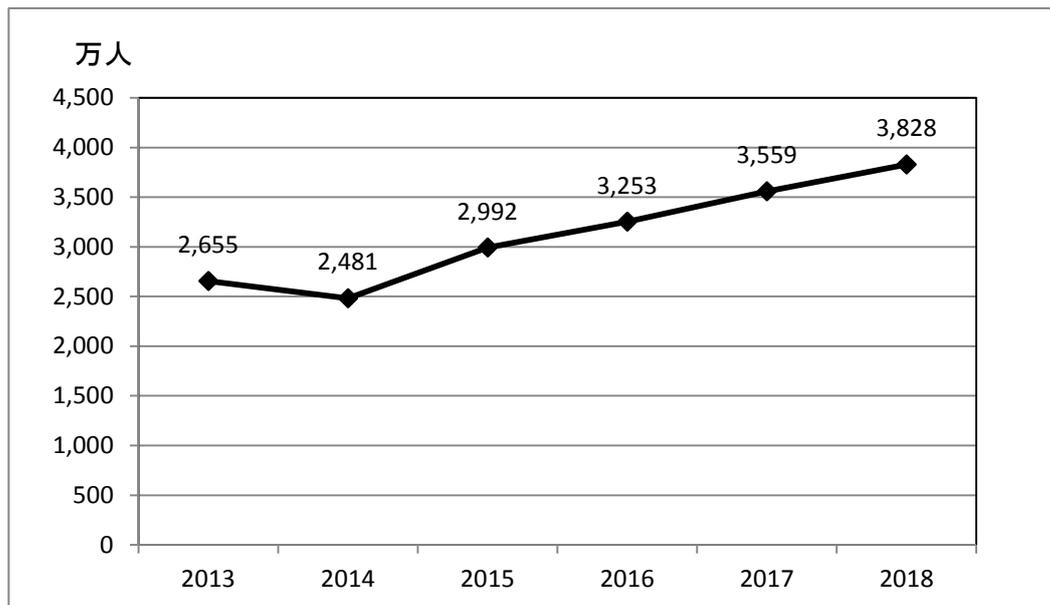


図 46 タイの外国人観光客数の推移

資料：The Ministry of Tourism and Sports (n.d.b)のデータを基に筆者作成

5.5.1.2 観光計画の概要

タイでは、第二次国家観光開発計画（2017 年～2036 年）の中で、「2036 年に向けたタイの観光ビジョン」を掲げている。このビジョンは、「タイ観光の今後 20 年間の明確な目標を定める」次の 5 つの主要要素から成る：

「バランスのとれた開発」を通じて「世界の先導的な質の高い観光地」となり、「タイらしさ(Thainess)¹⁸³を活用して」「国の社会経済的な発展と富の分配に包括的に」

¹⁸² 2017 年 1-9 月の観光収入は、タイ全体に対してバンコクが約 39.3%、南部地域が約 33.5%を占める（The Ministry of Tourism and Sports (n.d.a) “Tourism Plan 2018” p.6 より）。

¹⁸³ 「タイらしさ」とは、アジアの古都に相応しい格調と華やかさを誇る古典舞踊や伝統音楽をはじめ、地方毎に特色ある民族衣装は、伝統芸能や伝統工芸とともに極められた美しさの象徴である旨 TAT(n.d.)は記載。

かつ「持続可能に貢献する」¹⁸⁴。

この観光ビジョンを実現するため、当該計画の中で、2017年からの「5ヵ年の戦略的目的及び目標」が設定され、当該目的を達成するための以下の5つの戦略の軸が定義され、当該戦略軸に沿った諸取組がまとめられている¹⁸⁵。

- ① 持続可能性及び環境に配慮しながら、タイらしい魅力ある観光資源、商品、サービスを開発する。
- ② 地域社会や環境に負の影響を及ぼさない範囲でのインフラや利便性を改善する。
- ③ 観光人材の育成と国民の観光に対する理解を促進する。
- ④ 「タイらしさ」を含むマーケティングを通じて様々なターゲットグループ間の均衡を取るとともに、観光客にタイを旅行先として選択することに安心感をはぐくむ。
- ⑤ 観光の開発やマネジメントにおいて、行政、民間事業者、一般国民が連携し、国際協力も含む取組を推進する。

5.5.1.3 観光推進体制

タイでは、供給地開発と需要創出という2つの観光政策を4つの政府機関が分担し、各機関が連携した観光推進体制がとられている(図47)。持続的観光特別地域開発管理機構(Designated Areas for Sustainable Tourism Administration。以下、「DASTA」という。)と観光局(Department of Tourism)が観光地づくりや観光資源開発等の供給地開発を担い、TATとMICEに特化したコンベンション&エキシビション・ビューロー(以下、「TCEB」という。)がマーケティング等需要創出機能を担う¹⁸⁶。

DASTAは、タイの持続可能な観光の発展を支援、管理する政府機関として2003年に設立され¹⁸⁷、観光目的地としての潜在力を顕在化させ、持続可能な観光開発を推進するマネジメント人材を育成するとともに、地域への経済効果を高める観光地づくりを支援している¹⁸⁸。

¹⁸⁴ The Ministry of Tourism and Sports (2017) “The Second National Tourism Development Plan (2017 - 2021)” p.13 を基に記載

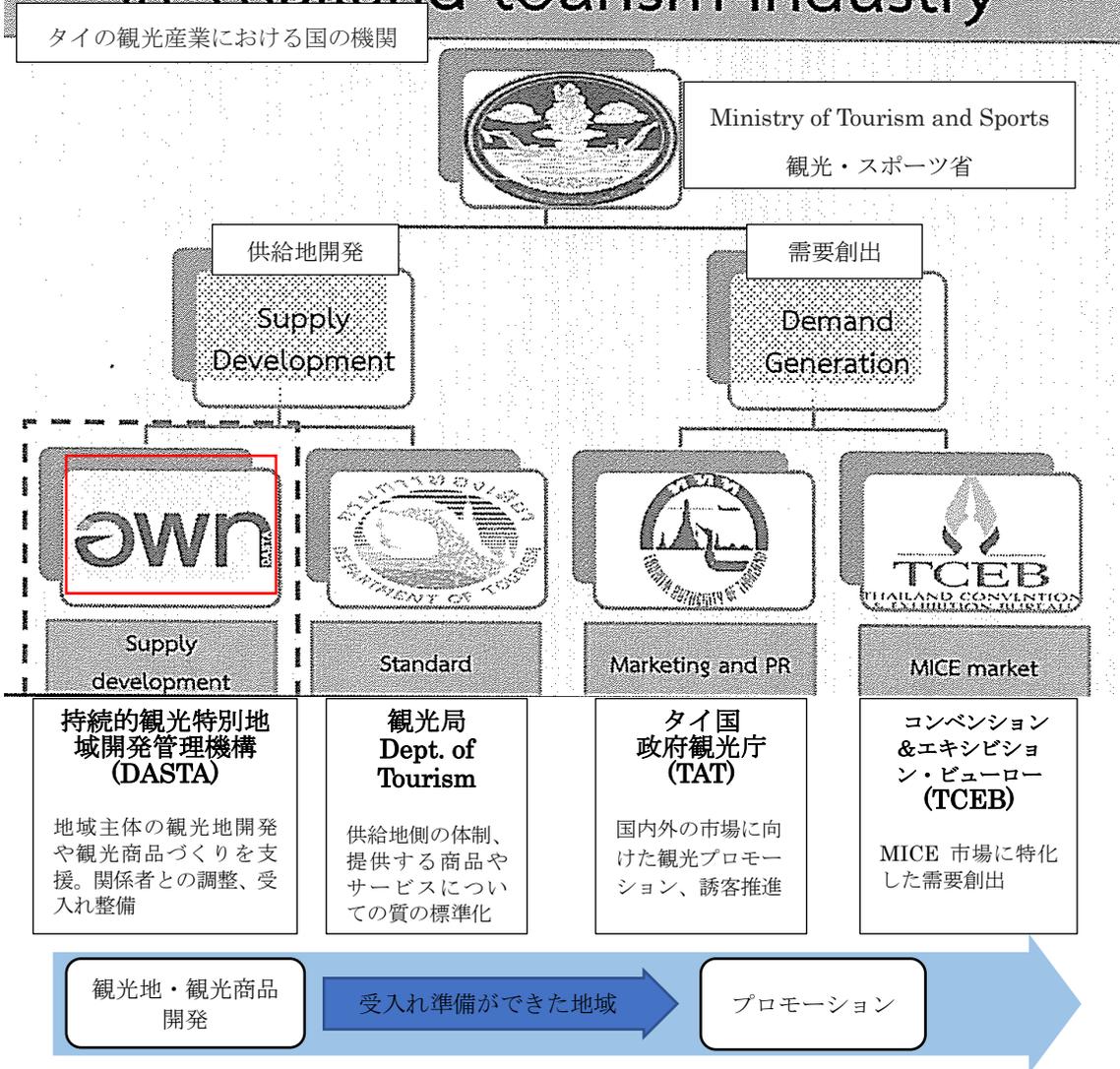
¹⁸⁵ The Ministry of Tourism and Sports (2017) “The Second National Tourism Development Plan (2017 - 2021)” p.19 を基に記載

¹⁸⁶ DASTA 担当者への2018年11月14日ヒアリングを基にしている。

¹⁸⁷ DASTA(2013) “Sustainable Tourism Development in THAILAND” p.2 を基に記載

¹⁸⁸ DASTA(n.d.) “History, Background” を基に記載

Governmental organizations in Thailand tourism industry



©DASTA

図 47 タイの観光関連の政府機関と観光推進体制

出典：DASTA(2018a)、“Sustainable Tourism Policy in Thailand” p.7 上部掲載の画像を転載し、筆者仮訳を貼付けて加工

5.5.2 項 DASTA による観光地開発支援への取組

本項では、タイにおける地域社会に根ざした持続可能な観光、観光地開発に特化した政府機関である DASTA の取組について取り上げる。

5.5.2.1 DASTA の役割

観光開発重点地域として選定された地域のうち、5.5.2.2 で紹介する DASTA の支援を活用して、GSTC-D の国際標準に準拠した持続可能な観光開発を推進し、観光客の受入れ準備・体制が整い、観光地としての国際競争力が高まった地域について、TAT が積極的な観光プロモーションを行って誘客を図るという観光推進の流れが作られている¹⁸⁹。

国としては、更に、当該地域について、観光政策への組み込みや、成功例として他の地域に応用することも可能となる¹⁹⁰。例えば、DASTA が支援した地域社会のひとつにおいて、食をテーマとした観光の経済効果が高かったことから、政府の観光政策にも「ガストロノミー・ツーリズム」として食のテーマが反映される等、国の観光政策の裏付けとなっている事例がある¹⁹¹。

なお、前述の観光開発重点地域については、観光への取組意思を表明した地域から、観光開発の適性等を DASTA が審査し、内閣の承認を得て選定される¹⁹²。観光地の価値、地域開発の潜在可能性、マネジメント等 11 の基準（Criteria in The Selection of Designated Areas）のそれぞれで 75%以上を達成している地域が選定対象となる¹⁹³。

2018 年 11 月時点では、6 つの観光開発重点地域が選定されており、それぞれのテーマに着目した観光開発支援が行われている（表 26）。

表 26 DASTA が選定している観光開発重点地域（2018 年 11 月現在）

観光開発重点地域	観光開発テーマ
東部のチャン島	ローカーボンアイランド
パタヤ	マスツーリズムをグリーンにイノベティブに
スコータイ	世界遺産とコミュニティの共生
北部山岳地域ルーイ	山岳観光
北部古都ナーン	古都を守り観光推進
古都ウートン	タイの精神的文化の源流と観光

出典) DASTA(2018a)、“Sustainable Tourism Policy in Thailand” (DASTA ヒアリング時提供資料) p.9 上部掲載の表を基に筆者作成

¹⁸⁹ DASTA 担当者への 2018 年 11 月 14 日ヒアリングを基にしている。

¹⁹⁰ DASTA 担当者への 2018 年 11 月 14 日ヒアリングを基にしている。

¹⁹¹ DASTA 担当者への 2018 年 11 月 14 日ヒアリングを基にしている。

¹⁹² DASTA 担当者への 2018 年 11 月 14 日ヒアリングを基にしている。

¹⁹³ DASTA(2013) “Sustainable Tourism Development in THAILAND” p.5 を基に記載

5.5.2.2 地域に対する観光開発支援の内容

観光開発重点地域に選定された地域には DASTA の支局が置かれ、派遣されたスタッフを中心に、地域が目指す観光の目標づくりとその推進支援が行われる。DASTA は、観光産業の発展のみを目指すのではなく、観光が地域社会に経済的利益をもたらし、地域の連帯感や変化への柔軟な対応力、自立性を高める主要な手段として変革していくために支援を行っており、それにより、地域を訪れる観光客を地域社会が歓迎することになると考えている¹⁹⁴。

このような観光の役割を記載した DASTA 作成の冊子 “Tourism... for whom?(観光って誰のため?)” (DASTA,2018b) を活用しながら、地域の様々な観光関係者の観光への理解を深めている。当該冊子では、特に、持続可能な観光に対し、以下の 2 点を重視し¹⁹⁵、「前国王の自給自足哲学の指針に基づく枠組みは地域社会の幸福及び経済改善のために観光収入を分配することである」と前文に記載している(p.4)。

- ① 観光が地域社会の持続可能な開発のための手段になること
- ② 観光が地域社会への経済効果をもたらし、不平等を改善する手段になりうること

当該冊子において、観光収入が地域社会内に公平かつ妥当に分配されるだけでなく、近隣地域社会への収入分配として以下のような点からの便益をもたらす旨も説明されている¹⁹⁶。

- ① 経済効果：地域社会に根ざした観光が推進されている地域に対して、土産物、旅行関連サービス、飲食サービスの原材料を提供することで、その近隣地域社会にも経済効果がもたらされる。
- ② 環境面：観光施設やその近隣地域の環境を保全、改善する取組を通して、環境面へのプラスのメリットがもたらされる。
- ③ 社会面：観光に関わる活動を通じて地域社会間での相互協力や連携が強化される。

以下、DASTA による具体的な観光開発支援を紹介する。

(1) ワーキンググループを通じた地域社会の観光への理解と受入れ準備

前述の観光開発重点地域は、観光を管理するために、各地域内にワーキンググループを設置する。ワーキンググループは、地域で飲食、交通、ホームステイ、お土産物等に関わる関係者による分野別のグループで構成され¹⁹⁷、主に以下のテーマについて話し合う¹⁹⁸。

- ① 観光やそのメリット・デメリット
- ② 実践的なセールス&マーケティング
- ③ 情報共有と連携・ネットワーキング

¹⁹⁴ DASTA 担当者への 2018 年 11 月 14 日ヒアリングを基にしている。

¹⁹⁵ “Tourism... for whom?” (DASTA, 2018b, p.6)を基に記載

¹⁹⁶ “Tourism... for whom?” (DASTA, 2018b, p.36)を基に記載

¹⁹⁷ DASTA 担当者への 2019 年 2 月 5 日ヒアリングを基にしている。

¹⁹⁸ “Community Based Tourism How to Become Sustainable?” (DASTA, 2017, p.35)を基に記載

一方、観光・スポーツ省、TAT等の政府機関、研究機関、非営利団体、観光関連団体等から構成される国レベルのワーキンググループも設置されている。地域社会のワーキンググループの話し合いから導き出された方向性や課題について、DASTAが当該国側ワーキンググループに報告し、対応等の検討を働きかける。当該国側ワーキンググループは、対応策や連携先を紹介する等、地域が観光地として受入れ準備を整えていく支援をする¹⁹⁹。

(2) 持続可能な観光のための基準を活用した地域社会の観光管理

タイ政府は、前述の観光計画（The Ministry of Tourism and Sports,2017,p.19）においても、タイらしさと環境面の持続可能性の原則のもとで観光産業の持続可能な開発を進め、その経済価値を高めることや、質の高い観光地となり観光競争力を向上させながら、国全体に観光による収入と恩恵を分配することを目指している。

タイの政府観光政策委員会（National Tourism Policy Committee）²⁰⁰は、2016年11月に様々な地域で共通に活用できる基準である“Criteria for Thailand’s Community-Based Tourism Development(タイの地域社会に根ざした観光開発のための基準)”（National Tourism Policy Committee,2016）を設定した。DASTAが開発のイニシアティブをとり、当該基準の素案作りや、関連部局の担当者、観光開発の専門家、地域の代表者、地方自治体担当者、観光マーケティング専門家等の意見をまとめる調整役となり、分析、実証、改善を経て作成に至った²⁰¹。当該基準は、GSTC-D²⁰²の考え方にに基づき作成されたものであり、GSTCの確認(recognition)を受けている²⁰³。

当該基準は、継続的に地域社会に根ざした観光を計画、運営し、地域社会に根ざした観光開発の取組を評価するための重要なツールとして使われている。基準を活用することは、地域が、その受入れ能力や開発の視点を意識しながら、様々な環境の変化に対する適応力を構築する支援となる。適応力を向上しながら地域は、「持続可能な地域社会に根ざした観光開発」の基盤となる地域資源の管理を強化するとともに、観光を通じた恩恵を促進することができる。当該基準に基づく地域の評価は、DASTAにより、地域の観光に関わる政府関係者や地域の民間部門、教育機関等からなる評価者チームが設置され、年1回、観光地づくりのPDCAの一環として実施される²⁰⁴。

¹⁹⁹ DASTA 担当者への2019年2月15日ヒアリングを基にしている。

²⁰⁰ 国の観光計画に基づくタイの観光開発を監督する役割を担っている。地域社会に根ざした観光開発の重要性を認識し、持続可能性を重視した開発のための基準に基づく地域社会に根ざした観光政策の推進を目指している（DASTA 担当者への2019年3月6日ヒアリングより）。

²⁰¹ National Tourism Policy Committee(2016) “Criteria for Thailand’s Community-Based Tourism Development” p.1 を基に記載

²⁰² 4.7.1.1 第4段落参照

²⁰³ GSTC(n.d.) “GSTC-Recognized Standards for Destinations” を基に記載

²⁰⁴ DASTA 担当者への2019年2月5日ヒアリングを基にしている。

当該基準においては、5つの視点²⁰⁵のもとに29の目標と、その目標の達成度を判断するための個別の評価課題が設定されている（表27）。評価者チームは、各指標の目標ごとに地域の状況を確認し、その評価結果をシートに記入する、課題について、取組が実施されていれば☑を入れる（表28）。☑の数が得点となる。また、持続可能な開発に向けた取組として評価できる活動等があれば、追加点として加算される。29の目標の評価結果を合計したものが地域全体の評価に相当する²⁰⁶。

表 27 地域社会に根ざした観光開発のための基準（視点及び目標を含む。）一覧

視点1	CBT ²⁰⁷ の管理
目標 1.1	CBT の効果的な管理
目標 1.2	CBT の効果的な管理に関する共通の規則
目標 1.3	観光客のふるまいに関する効果的なマネジメント
目標 1.4	CBT を管理するグループの人材の効果的な育成
目標 1.5	様々な人々が参画するための効果的な促進
目標 1.6	様々な関係者の効果的な参画
目標 1.7	CBT の適切かつ効果的なマーケティング・広報の効果的なマネジメント
目標 1.8	効果的な会計・財務システム
目標 1.9	子供や若者が CBT 活動へ参画する機会の提供
視点2	良好な経済、社会、生活の質のマネジメント
目標 2.1	収入の効果的な分配
目標 2.2	生活の質向上のための効果的な促進
目標 2.3	観光収入増加の機会拡大のための質の高い地域社会の生産品
目標 2.4	観光における人権の重視
視点3	地域社会の文化遺産の保全と活用促進
目標 3.1	地域社会の文化遺産に関する質の高いデータベース
目標 3.2	CBT を通じた地域社会の文化遺産の効果的な宣伝
目標 3.3	地域社会ならではの文化の効果的な保全と復元
視点4	体系的かつ持続可能な自然資源と環境のマネジメント
目標 4.1	観光地の効果的なマネジメント
目標 4.2	自然資源と環境に関する質の高いデータベース
目標 4.3	CBT を通じた自然資源と環境に関する知識の効果的な宣伝

²⁰⁵ 原典では「Aspect」となっている。

²⁰⁶ National Tourism Policy Committee(2016)、“Criteria for Thailand’s Community-Based Tourism Development” p.11 を基に記載

²⁰⁷ CBT : Community-based tourism(地域社会に根ざした観光開発)の略

目標 4.4 地域社会の自然資源や環境の効果的な保全や復元

目標 4.5 観光を通じた自然資源や環境保護の重要性に関する効果的な意識啓発

視点5 CBTのサービスの質

設備とサービスの品質のセクション

目標 5.1 観光における満足なサービス

目標 5.2 効果的なコミュニケーション

目標 5.3 質の高い観光関連サービスのポイント

目標 5.4 効果的なサービスの連携

安全対策のセクション

目標 5.5 安全な観光ルートやアクティビティ

目標 5.6 安全な観光関連サービスのポイント

目標 5.7 CBTにおけるツアー・ルートの効果的なマネジメント

目標 5.8 効果的な緊急時のマネジメント

出典：National Tourism Policy Committee(2016)、“Thailand’s Community-Based
Tourism Development” pp.8-9 を基に筆者作成

表 28 評価シートの記載例

視点1 観光地のマネジメント		目標 1.1 地域主体の観光の効率的なマネジメント					
評価課題	スコアの算出基準	評価点					持続可能な開発への評価点 ²⁰⁸ (追加点となる取組)
		4	3	2	1	0	
<input checked="" type="checkbox"/> 経営面のビジョン、目標、ミッション、戦略及び運営計画を有している。 <input type="checkbox"/> 社会・文化面のビジョン、目標、ミッション、戦略及び運営計画がある。 <input checked="" type="checkbox"/> 環境面のビジョン、目標、ミッション、戦略及び運営計画を有している。 <input type="checkbox"/> 経済、社会、環境の3分野を統合的に運営し、地域社会に根ざした観光開発をバランスよく、計画的に実現性のある形で推進している。 <input type="checkbox"/> 毎年、定期的に運営計画の様々な面において、実績を評価し、進捗を管理している。	左記の項目にあてはまる数だが、評価点に相当			✓			運営計画はあるが、各運営計画の関係性が十分ではない。様々な運営者が集まり、より深い関連性を持たせるために定期的な会合をもち議論することが必要である。

出典：National Tourism Policy Committee(2016)、“Thailand’s Community-Based Tourism Development” p.12 を基に筆者作成

²⁰⁸ 原典では、「Additional views beneficial for further development」となっている。

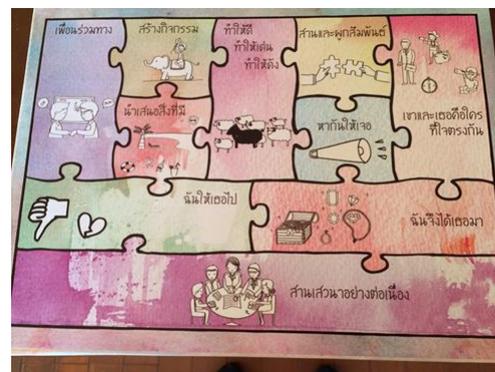
(3) 「9+1 ビルディングブロック」を活用した地域社会における議論²⁰⁹

自らの地域の観光について考え、観光を通してどのような地域を目指すのか方向性を議論するためのツールが「9+1 ビルディングブロック」である（表 29、図 48）。DASTA がファシリテーターとなり、地域の観光に関わる人々が、自分達の地域について、以下の「9+1」のテーマのもと、ブレインストーミングを行う。

9つのテーマはあらかじめ DASTA が設定しているが、最後の「+1」のテーマは自分達で何を話し合うかを決める。自ら課題となるテーマを設定し議論することで、観光地づくりへの自立性と責任感が醸成される。

表 29 「9+1」の議論テーマ

1	ネットワーキング
2	観光資源とアクティビティ
3	地域社会の資産
4	価値のある提案
5	関係づくり
6	コミュニケーション・チャネル
7	ステークホルダー
8	コストとネガティブな影響
9	収入源とポジティブな影響
+ 1	対話：地域社会で設定するテーマ



©DASTA

図 48 「9+1 ビルディングブロック」のツールキット

出典：DASTA(2017)、“Community Based Tourism How to Become Sustainable?” pp.60-61 を基に筆者作成

²⁰⁹ DASTA 担当者への 2018 年 11 月 14 日ヒアリングを基にしている。

(4) 観光による地域社会への経済効果の理解促進

DASTA は、地域の観光事業者が自ら観光客の消費に関連するデータを把握することにより、それが地域の経済全体にどのようなつながりがあるのか理解し、より高い経済効果をもたらすための改善策を考え、実践することを促す取組を行っている。そのお金の流れを把握するための支援ツールが、「We Receive & We Distribute」である²¹⁰。

各事業者は、シートに、①観光客から受け取った金額、②事業者自身の利益、③地域に配分した金額（地域内からの仕入原価や人材の人件費）を記入する。全ての項目を足し合わせ、①から②と③を差し引いた金額が、④リーケージ（地域外に漏出した仕入原価や外部人材の人件費等）である（表 30 参照）。各事業者が収集したデータを統合して、当該地域全体としての観光による経済効果を理解する²¹¹。

表 30 「We Receive & We Distribute」シート

観光客の消費	交通	宿泊	食事	活動	土産	観光施設	ガイド
①観光客から受け取った金額（売上）							
②事業者自身の利益							
③地域に配分した金額 （地域内からの仕入原価や人材の人件費等）							
地域のファンド ²¹²							
地域の活動費 ²¹³							

④リーケージ（地域外に漏出した仕入原価や外部人材の人件費等）

出典：DASTA(2018b)、“Tourism… for whom?” p.37 掲載の We Receive & We Distribute Tool の画像を基に筆者作成

²¹⁰ DASTA 担当者への 2018 年 11 月 14 日ヒアリングを基にしている。

²¹¹ “Tourism… for whom?” (DASTA, 2018b, pp.37-38)及び DASTA 担当者への 2018 年 11 月 14 日ヒアリングを基に記載

²¹² 地域によって、観光関連事業者が設置するファンドであり、地域の観光に関連して、インフラ開発等への投資等が必要な場合に活用され、地域が主体的に話し合い合意の上、金額等を決定する(DASTA 担当者への 2019 年 2 月 6 日ヒアリングより)。

²¹³ 観光事業者が中心となり、地域住民向けに、観光への理解を高めるためのイベント等が行われる場合もあるが、その活動費は、地域で観光に携わる関係者が話し合い、合意の上、集めて運営費とする(DASTA 担当者への 2019 年 2 月 6 日ヒアリングより)。

◎ケーススタディ：ある地域における観光客の消費と地域へもたらす経済効果

この地域では、観光客が地域で消費した金額の4割強が地域外に漏出している（図49）。交通におけるリーケージ比率が高い一方、土産やガイドではその割合が低い。

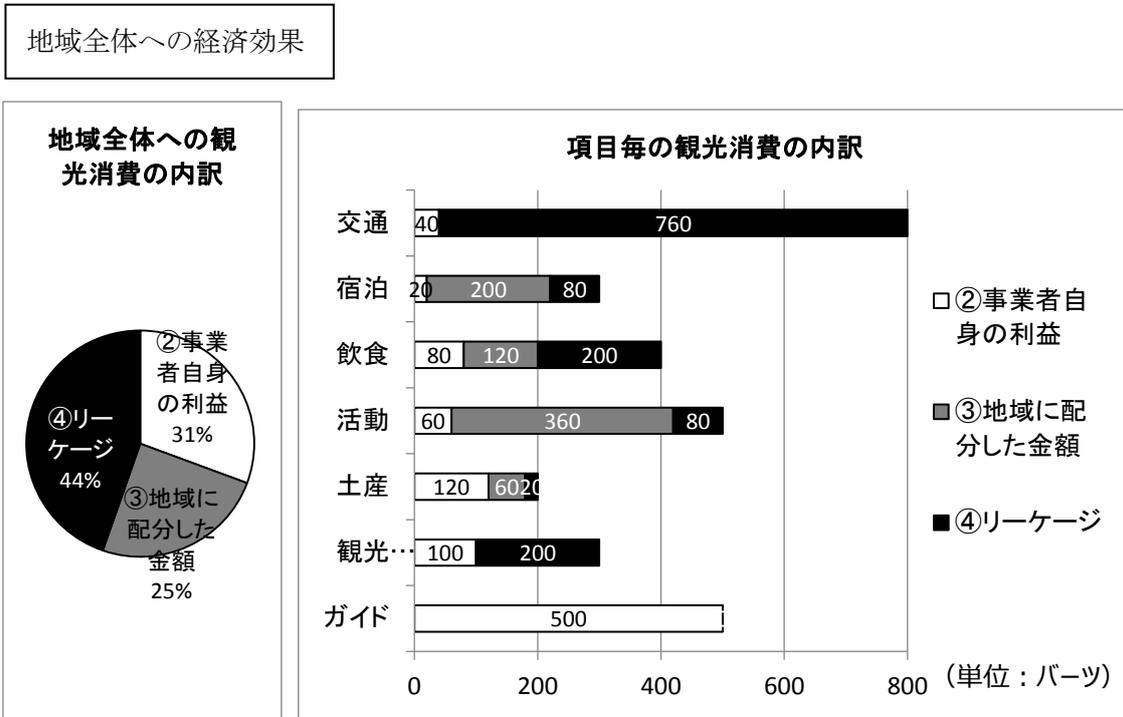


図 49 「We Receive & We Distribute」シートを活用したケーススタディ

出典：DASTA(2018a) “Sustainable Tourism Policy in Thailand” (DASTA ヒアリング時提供資料) p.16 上部掲載の画像を基に筆者作成

5.5.3 項 まとめと考察

観光開発重点地域に選定された地域では、DASTAにより複数のワーキンググループが作られ、地元の観光関係者が、地域としての観光の方向性を自ら考え、観光のメリット（経済効果）を理解し、地域の目標設定を行い、目標実現のため、地域社会に根ざした持続可能な観光のための基準を活用して、目標と実際のギャップを認識し、改善に向けた次のアクションを検討することとしている。地域社会に根ざしたPDCAの仕組みをつくり、自立した観光地運営ができるよう取り組むDASTAの支援の方法や活用ツールは、我が国にとっても参考となるものである。

また、DASTAの支援によって観光客の受入れ準備が整った地域をTATがプロモーションし、誘客していくという国の観光の推進体制は、持続可能な観光の基盤となっている。政府機関の連携事例として、ある地域で取得したデータから、地域に最も裨益しているのは“食”の分野であることが分かったことから、この結果が各機関で共有され、実際に「ガストロノミー・ツーリズム」の推進が国の観光施策へと反映された。

このように、タイでは、地域性を尊重し、住民の理解度と観光客の満足度の向上を両立させつつ、地域社会の所得増等に貢献するよう、観光目的地としての潜在力を顕在化させ、地域社会に根ざした持続可能な観光開発を推進する手法を採っている。

5.6 節 韓国

5.6.1 項 ソウル

5.6.1.1 概況

韓国の首都であるソウルは、人口約 1,000 万人の都市である²¹⁴。代表する観光名所としては、朝鮮時代の高官が住んでいた宮殿周辺地域「北村韓屋村(プクチョンハノクマウル)²¹⁵」や、朝鮮王朝の正宮である「景福宮(キョンボックン)」等がある。また、ショッピングとファッションの中心地である明洞(ミョンドン)や、異色カフェ、小規模ギャラリーや画廊、雑貨屋がある弘大(ホンデ)等も、外国人観光客にも人気が高い²¹⁶。

5.6.1.2 ソウルにおけるオーバーツーリズムの状況

ソウル特別市によると、ソウルにおけるオーバーツーリズムの状況は、「市のキャパシティを超える状態ではないが、北村韓屋村や梨花(イファ)壁画村²¹⁷等の一部地域に観光客が集中している。そのため騒音、ごみの増加、観光客が私有地へ侵入し写真撮影を行う等による住民と観光客との摩擦、住民流出の課題が発生している」とのことであった²¹⁸。北村韓屋村では、一部の住民による、観光客が来ないように訴えるデモも発生した²¹⁹。

5.6.1.3 北村韓屋村における課題の発生状況²²⁰

同地区では、観光客の増加により、騒音、ゴミ投棄、トイレ不足、観光客による私有地への侵入、駐車問題、大型バスの排気ガス等、生活環境の悪化や住民と観光客の軋轢が発生している。また、家賃の上昇や住民の流出に伴う住民共同体の崩壊等、地域のアイデンティティの消滅の危機も生じている。

特に観光客のマナーは課題となっている。美術館等、市内の観光施設がオープンしていない早朝や深夜の時間帯に同地区に訪れる観光客が絶えず、住民生活に影響を及ぼしている。同地区の住民数は 2012 年の 8,719 人から 2017 年には 7,438 人と 14.7%減少している。

5.6.1.4 課題への対応

北村を管轄する鍾路区では、2017 年に観光客集中による住民への影響に関する現状を把

²¹⁴ ソウル特別市(2018)「ソウル公式観光ガイドブック」p.2 を基に記載

²¹⁵ ソウル特別市鍾路(チョンノ)区に位置し、伝統的な韓屋が密集している。特有の街並みが観光客に人気となり、毎日 7,000 人以上が訪問する観光名所となっている(朴主永 韓国文化観光研究院(2018)“오버투어리즘 현상과 대응방향” p.89 より)。

²¹⁶ ソウル特別市(2016)「ソウルベスト 100」pp.12,14,20,22 を基に記載

²¹⁷ ソウル特別市鍾路区に位置する。地域活性化のための芸術プロジェクトで描かれた壁画が人気を呼び観光客が集中したが、ゴミや騒音等観光客による問題が深刻化したことで住民による壁画の毀損事件が起これ、現在では観光客は減少傾向と聞いている(ソウル特別市担当者への 2018 年 11 月 9 日ヒアリングより)。

²¹⁸ ソウル特別市担当者への 2018 年 11 月 9 日ヒアリングを基にしている。

²¹⁹ 朴主永 韓国文化観光研究院(2018)“오버투어리즘 현상과 대응방향” pp.3-4 を基に記載

²²⁰ 朴主永 韓国文化観光研究院(2018)“오버투어리즘 현상과 대응방향” p.89 を基に記載

握する調査を実施した。一方、北村の住民組織は 2018 年 5 月から毎週末ソウル特別市と鍾路区に対策を要求するための集会を開催した。これを受け、同年 6 月、ソウル特別市と鍾路区は、住民への影響を軽減し、プライバシーを保護するため「北村韓屋村住民被害改善対策案」についての住民討論会を開き、8 テーマの対策に取り組むことを決定した（表 31）²²¹。

早朝や深夜の来訪を控えてもらうために観光許容時間を指定するとともに、ゴミのポイ捨て等マナー違反を注意するために、観光許容時間中は、地域のボランティアが交代で見守りを行っている（図 51）。家屋等には、観光客は静かに歩行することや火元注意、ゴミのポイ捨て禁止、住居に触らないようにといった注意を促す張り紙が掲示されている（図 50）。

表 31 北村韓屋村住民被害改善対策(案)

改善策	内容
①「観光許容時間」の指定・施行	観光客が集中的に訪れる北村一帯を対象に「観光許容時間を施行。平日・土曜日の 10 時から 17 時までを観光許容時間に指定して、早朝や夜の通行を制限し、日曜日は「通りが休む日」として、観光客に来訪を控えてもらうように働きかけている。
②観光ガイドを対象に事前教育を実施	旅行会社や市・区等の観光ガイドを対象に、通行時間、禁止行為、処罰規定等の観光エチケットについて事前教育を実施する。
③団体観光客へのガイド同行案内の導入	団体観光客の訪問の際にはガイドが同行し、不法侵入やゴミのポイ捨ての禁止等の観光エチケットを遵守するように注意する。ガイドを伴わない団体観光客には、ソウル市が養成した「村観光解説士」等の同行が計画されている。
④観光バスの違法駐停車集中取締区域の指定を検討	北村韓屋村の主な出入口を「観光バス違法駐停車集中取締区域」に指定し、集中的に取締りを実施する。
⑤ごみ収集回数を拡大し、専門の清掃スタッフを新規投入	北村韓屋村を「集中清掃区域」に定め、ゴミの特別管理を行う。ゴミの収集頻度を一日 2 回から 3 回に増やし、環境美化員が勤務しない時間帯は専門の清掃スタッフ 2 名を常駐させ、道路を清掃する。
⑥公衆トイレを増設	一部の観光客の屋外放尿問題を解決するため、現在 70 箇所の公衆トイレとナスムトイレ ²²² の増設を推進。
⑦観光客に対する禁止行為案内板を設置	過度な騒音やゴミのポイ捨て、無断撮影、不法侵入、屋外放尿等観光客の禁止行為を記した「案内板」を製作し設置する。地域住民による指導と広報も並行して実施し、効果を高める。
⑧住民による管理スタッフを養成	住民で構成された管理スタッフ「北村韓屋村チキミ ²²³ 」を養成する。彼らは、「観光許容時間」以外の観光客の立ち入りを制限し、ゴミのポイ捨て等の禁止行為について指導する役割を担う。

出典：ソウル特別市 (2018b)「ソウル市、プクチョン・ハノクマウル(北村韓屋村)に観光許容時間の導入を推進」を基に筆者作成(原典においては、上表②の内容は⑦として記載されているが、筆者において当該番号を便宜的に変更)

²²¹ 朴主永 韓国文化観光研究院(2018)“오버투어리즘 현상과 대응방향” p.89 を基に記載

²²² トイレ問題解決のため、工房、博物館等の文化観光施設のトイレを開放するもので、2018 年 6 月現在、58 箇所が参加。参加施設は北村の地図に表記され、村の案内所に広報物を置くことが可能(ソウル特別市 (2018b)「ソウル市、プクチョン・ハノクマウル(北村韓屋村)に観光許容時間の導入を推進」より)。

²²³ チキミとは韓国語で「見守り、守る人」を意味する。



图 50 韩国語、英語、日本語、中国語で、静かに歩行するように注意を促す張り紙[北村韓屋村にて筆者撮影]



图 51 観光客にマナー等注意する地域のボランティア[北村韓屋村にて筆者撮影]

5.6.2 項 水原

5.6.2.1 概況

水原（スウォン）では、1796年に朝鮮王朝第22代正祖の命を受け築城された「水原華城（スウォンファソン）」（1997年に世界文化遺産に登録）が代表的な観光資源である²²⁴。水原への観光客数は、2016年の築城220周年記念事業「水原華城訪問の年」²²⁵に初めて700万人を超え、更に2017年にかけても順調に増加している（図52）。

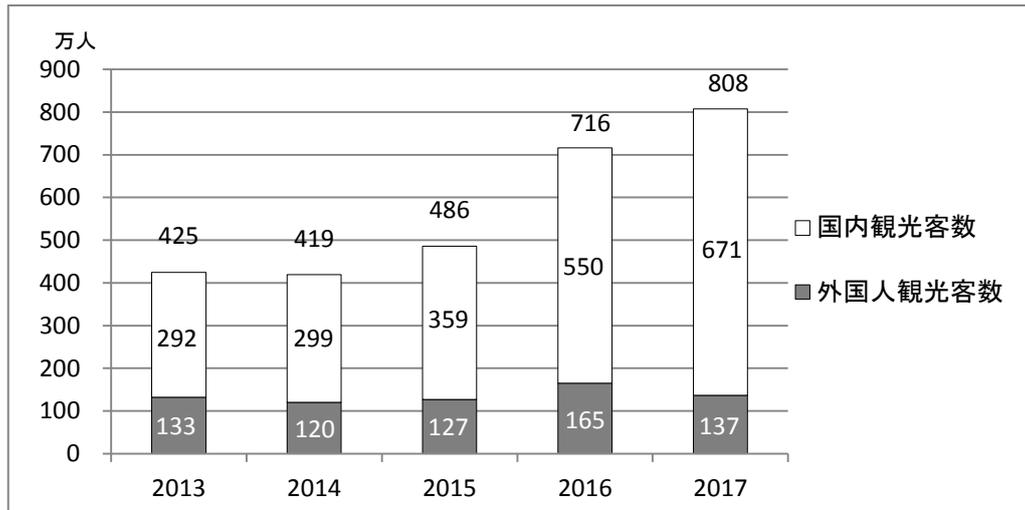


図 52 水原の観光客数推移（2013年～2017年）

出典：水原市(2018)“보도자료 「20180110 수원시, '800 만 관광객 시대' 열었다”²²⁶”を基に筆者作成

水原華城の城郭の周辺には、カフェ等観光客向けの施設の急増とともに、家賃の高騰や駐車場の不足等の問題が発生している。

また、ソウルからの日帰り観光客が多く、滞在型の観光推進が課題となっていることから、滞在型観光を促進する観光コンテンツの拡充を推進している。例えば、「水原夜行」という夜型観光において、城郭と歩道をライトアップして夜でも城郭観光が楽しめるようにしている。併せて、安全対策の強化や夜間の観光ガイドの育成や配置等の対応を急いでいる。

更に、城郭内の古い住宅密集地の再開発や水原駅周辺の新市街地の整備等により、住民と

²²⁴ 韓国観光公社(n.d.)「水原華城」を基に記載

²²⁵ 水原市(n.d.a)“수원관광 2016 방문의 해 발자취추진배경 및 사업목적”を基に記載

²²⁶ 出典元では国内及び外国人観光客数合計が2013年は約526万人、2014年は約462万人、2016年は約713万人となっているが、2013年及び2014年はそれぞれイベントへの来場者数(2013年はEcoMobility World Festival 2013への来場者数約101万人、2014年はGyeonggi AirShow 2014への来場者数約43万人)が上乗せされており、2016年は合計の計算を誤っている旨を水原市担当者への2019年2月25日ヒアリングにて確認済み。

観光客が共生できる環境づくりも進んでおり、ソフト、ハード両面での観光受入れ体制の強化が進められている²²⁷。

5.6.2.2 「韓国版 持続可能な観光都市標準」の開発

水原華城の世界遺産登録以降の観光客の増加に伴い、水原市は、2015年に地域資源を適切に保存しつつ観光による有効活用を推進するため観光専任部署を設置した²²⁸。2016年10月に水原市でGSTC²²⁹による国際会議の開催が決定したことを契機に、京畿道とGSTCは、GSTCアジア太平洋支部の設立や、持続可能な観光の基準及びモニタリングシステムの導入に関する共同事業の推進等について合意した²³⁰。

水原市が主導し、韓国の他都市にも適用できるように「韓国版 持続可能な観光都市標準」（以下、「韓国版標準」という。）の開発に向けた取組も始まった。韓国版標準は、GSTC-D²³¹の基準を必ずしも全て用いるのではなく、地域資源や観光の目指す方向に基づき、GSTC-Dの基準を基礎に、地域が重視する基準や指標を選択していることが特徴である。水原市が開発した韓国版標準は、2016年にGSTCに確認（recognition）された²³²。

GSTC-Dと比較すると、韓国版標準は、基準や指標の数が多くなっており、カテゴリーC「文化的豊かさ、アメニティ、旅行者の体験」では、文化・歴史遺産の保全、旅行者の管理に関する指標が、カテゴリーD「環境保全」では、交通管理、廃棄物の管理と再利用・リサイクルの奨励に関する指標が比較的多いことから、地域資源の保全と地域環境に配慮した観光を重視していることがわかる（表32）。

表 32 GSTC-D と韓国版標準の比較表

	GSTC-D	基準	指標	韓国版標準	基準	指標
A	持続可能な観光地管理	14	43	持続可能な観光地管理	13	51
B	地域社会における経済利益の最大化、悪影響の最小化	9	21	経済的・社会的影響	11	31
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	6	13	文化的豊かさ、アメニティ、旅行者の体験	8	26
D	環境に対する利益の最大化、悪影響の最小化	12	28	環境保全	11	42
	合計	41	105	合計	43	150

出典：水原市(n.d.b)“GLOBAL SUSTAUNABLE TOURISM CONFERENCE 2016”pp.45-55を基に筆者作成

²²⁷ 水原市担当者への2018年11月9日ヒアリングを基にしている。

²²⁸ 水原市担当者への2018年11月9日ヒアリングを基にしている。

²²⁹ 4.7.1.1 第4段落参照

²³⁰ 京畿道(2015)「京畿道の水原市、世界持続可能観光委員会の国際会議の誘致」を基に記述

²³¹ 4.7.1.1 第4段落参照

²³² GSTC(2016)“Sustainable City Tourism Destination Standard for The Republic of Korea Achieves GSTC-Recognition”を基に記載

5.6.3 項 まとめと考察

ソウルと水原について、地域住民を含む関係者間の十分な議論を通じてのオーバーツーリズム対策、地域主体となった観光地づくりと、そのための指標の活用について注目した。

ソウルでは、市全体としてはオーバーツーリズムが発生している状況ではないと認識される一方、地区単位では、昼夜問わず生活圏への観光客の侵入やゴミ、マナー問題等、住民と観光客との間での摩擦が生じている。北村韓屋村では、住民組織が主導して、市や自治区に課題への対応を働きかけることにより、観光許容時間の指定等の対策が実現することとなった。事態が深刻化する前に、観光による地域への様々な影響を調査し、行政や地域の観光事業者、住民、観光客を巻き込んだ課題への対応が重要であることが示唆されている。

水原は、世界遺産を有する都市として、地域資源の保全と有効活用に課題意識を持ちながら、持続可能な観光都市を目指した取組を進めている。現在、水原への観光客は、一定の時期に集中するものの、年間を通したいわゆるオーバーツーリズムという状態ではない。しかし、今後想定される観光客増大とそれに伴う課題の深刻化に対応するため、持続可能な観光の基準の導入に取り組み、国際観光標準を参考にしつつも、全て取り入れるのではなく、地域の特性と地域の目指す観光の方向性に基づき韓国版標準を導入した点も参考となる。

コラム 住民主導型観光事業「観光ドゥレ事業」²³³

韓国文化体育観光部²³⁴が2013年度から開始した「観光ドゥレ事業」は、地域住民が協力して田植えや収穫を行っていた時代の伝統的な共同体「ドゥレ」に発想を得たもので、住民や企業が協働して観光地づくりを行う事業である。

事業は3年単位で実施され、2013年8月の事業開始から2017年4月までに、37箇所の自治体で展開されている。事業の内容は、宿泊施設やレストランの経営から体験ツアーの提供等多岐にわたる。支援への依存体質を回避するため、資金の10%以上は自己負担と定めている。2016年1月～6月の全事業における1ヶ月あたりの平均売上は1,344万ウォン（日本円で約130万円）、訪問客は1,169人となった。

地域経済の活性化や雇用創出等の課題について、地域の共同体が観光を手段として自ら事業を立ち上げ、解決を目指すこの取組は、持続可能な観光の基礎を作る機会となっており、韓国文化観光研究院²³⁵の「오버투어리즘 현상과 대응방향(オーバーツーリズムの現状と対応の方向)」報告書では、オーバーツーリズムが発生する可能性がある地域への同事業の活用検討について提言されている²³⁶。

²³³ 本事業の詳細内容については、公益財団法人日本交通公社(2017)「観光文化 233号 韓国の観光政策「観光ドゥレ事業」について」pp.52-55にて紹介されている。

²³⁴ 韓国中央政府における観光行政を担当しているほか、文化産業・芸術・体育・政策広報管理に関する業務を所管している(一般財団法人自治体国際化協会(2008)「韓国の観光政策」p.18)。

²³⁵ 政府の観光政策の方向性を示唆するための基本的な研究事業を行うとともに、政府や地方自治体等外部機関からの受託研究事業や観光産業の競争力を高める事業等多様な活動を行っている(一般財団法人自治体国際化協会(2008)「韓国の観光政策」p.22)。

²³⁶ 朴主永 韓国文化観光研究院(2018)“오버투어리즘 현상과 대응방향 (オーバーツーリズムの現状と対応の方向)” p.114を基に記述

5.7 節 昨年度調査及び総合政策局調査²³⁷を含めた海外調査結果のまとめ

1. 全般／持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント			
特徴的な施策	主な取組		報告書参照頁
住民の参加と受容意識の醸成	ベルリン・コペンハーゲン	定期的な住民意識調査	2018年度報告書 116～117,134頁
	ベルリン	visitBerlin 職員が観光効果等に関する意識啓発と意識調査のための街頭等対話を住民と行う。住民はオンラインでアンケート投書もできる。問題地点の早期警戒の機能も持つ。	2018年度報告書 121～122頁
	コペンハーゲン	観光効果の数値化、見える化の方法を検討	2018年度報告書 134頁
	タイ	DASTA が、地域社会に根ざした観光開発による経済効果等(近隣地域社会への便益を含む)の住民等による把握等を促進する冊子を用意するとともに、受入れ準備を行う地域社会における関係者作業グループの活動を支援	2018年度報告書 142～143頁
	ベルリン	閑散期に市民に格安で観光客体験(ホテル宿泊等パッケージ)の機会を提供	2018年度報告書 123頁
	コペンハーゲン	観光客と市民が共に利用する両面機能(double-sided functionality)の施設整備等を推進し、観光開発の恩恵を住民が感じやすくするとともに、双方のふれあい機会も創出	2018年度報告書 136頁
	ベルリン	観光に関する市民フォーラム	2018年度報告書 123頁
住民に近い地区組織による自治体側への提案や地域の観光開発戦略の策定	コペンハーゲン	市中心部地域委員会は、提言を市計画戦略案へ反映させるとともに、自地区の開発戦略で持続可能観光開発の具体方針を明記。来て欲しい旅行者等についての議論を市に提起する意向	2018年度報告書 133～134頁

²³⁷ 「環境と観光の両立のための持続可能な観光客受入手法に関する調査業務 -報告書-」(国土交通省, n.d.)。以下、「総合政策局調査報告書」と表記

	(韓国)ソウル	北村韓屋村の住民組織が、オーバーツーリズム対策を市や自治区に要求	2018年度 報告書 151～ 153 頁
観光事業者やマーケティングとの連携	コペンハーゲン	持続可能性に貢献する旅行者へのマーケティング及び好影響をもたらす観光商品等開発、旅行者に意識喚起を行える接客従事者の育成等による持続可能観光ブランドの形成を戦略化	2018年度 報告書 131～ 132 頁
国を超えた連携や情報交換	ベルリン	EU 数都市の DMO が情報交換、議論するラウンドテーブルへの参加	2018年度 報告書 117 頁
持続可能観光に関する指標の設定	バルセロナ	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 に基づく指標(SEIT)を活用	2017年度 報告書 96 頁
	コペンハーゲン	持続可能観光戦略の重点分野毎の 2021 年における目標(住民評価調査における受容割合等)を設定	2018年度 報告書 131～ 133 頁
	タイ	GSTC-D をベースとした「タイの地域社会に根ざした観光開発のための基準」の設定	2018年度 報告書 143～ 146 頁
	(韓国)水原	GSTC-D をベースとした「韓国版持続可能な観光都市基準」の開発	2018年度 報告書 155 頁
DMO 等専門組織による取組と連携	ベルリン	州政府が都市適格的で持続可能な横断的観光計画を策定し、その多くの取組を DMO(visitBerlin)が実施	2018年度 報告書 118～ 121 頁
	コペンハーゲン	DMO (Wonderful Copenhagen) が首都圏の持続可能な観光戦略を策定し、協調的实施を指向	2018年度 報告書 128～ 133 頁
	バルセロナ	県・市・DMO の連携による観光の専門組織(バルセロナ観光観測所)の設置。観光政策の議論の場である市観光委員会の設置	2017年度 報告書 95,106 頁
	(スペイン)カルヴィア	カルヴィア市は、国の DMO、州の DMO、ツアーオペレータや地元のコンサルタント会社等が市の観光プロモーションを支援	2017年度 報告書 123 頁

	(イタリア) 南サルデーニャ	キャリアリ大学と 5 つの自治体が連携して、DMO (Visit South Sardinia)を設立し、地域の観光協会を支援	2017年度 報告書 111 頁
--	-------------------	---	---------------------

2. マナー・ルール			
特徴的な施策	主な取組		報告書参照頁
観光客の意識啓発のためのソーシャルメディアの活用等効果的な方法の追求	ベルリン	パントマイムによるマナー啓発キャンペーン	2018年度 報告書 123～124 頁
	ベルリン	ゴミが散らかっている場所に目玉模型を置き「見られている」ことを示唆するマナー啓発	2018年度 報告書 124 頁
ポスターや掲示板等の設置	(韓国)ソウル	北村韓屋村のエリアにおいて、観光客に禁止行為を周知し、啓蒙するための案内板を設置	2018年度 報告書 152 頁
違反に対する罰則、罰金	(イタリア) 南サルデーニャ	ドムス・デ・マリア市では、ゴミの分別ルールを徹底、監視カメラの設置、違反者への罰則を徹底	2017年度 報告書 116 頁
	アムステルダム	「Enjoy & Respect campaign」を立ち上げ、ゴミ捨てや騒音等に関する注意喚起や罰金 (€140) の周知	総合政策局調査報告書 20 頁
	ヴェネツィア	「Enjoy & Respect Venezia」キャンペーンとして、禁止行為と罰金 (€50～100) を周知し、観光客の行動を管理	総合政策局調査報告書 30 頁

3. 混雑 ※交通関係以外を中心に記載			
特徴的な施策	主な取組		報告書参照頁
隣接地域との広域連携	バルセロナ	バルセロナ県・バルセロナ市・同市 DMO による観光観測所を通じた観光客分散化の取組	2017年度 報告書 95 頁
	ベルリン・コペンハーゲン	・自然豊かな隣接ブランデンブルク州との相互補完的連携による分散誘導 ・大コペンハーゲンへの分散拡大方針	2018年度 報告書 125, 135 頁
観光資源開発、情報発信等による分散誘導	ベルリン	居住区のニーズ把握、観光開発支援を行うとともに、全区横断的観光ルートのテーマを設定	2018年度 報告書 125 頁

	ベルリン	10 分間周遊コースを示す、デジタル併用観光案内板ネットワークの整備	2018 年度 報告書 125～ 126 頁
	ベルリン・ コペンハーゲン	余り知られていないスポット等を案内する観光客向けアプリの開発	2018 年度 報告書 125, 135 頁
観光客の挙動に関するデータ収集、又はこれを通じた混雑状況の発信	ベルリン	観光資源のマッピング、携帯電話使用データを活用する観光客の時間帯等別動線の詳細把握の試行により、観光客が少ない地域へ誘導するためのマーケティングに活用	2018 年度 報告書 124～ 125 頁
観光関係税による分散	バルセロナ	・カタルーニャ州宿泊税についてバルセロナ市とその他市域で差異化(バルセロナ市を割高とする) ・市外から流入する観光バス、レストランのテラス席への課税を検討	2017 年度 報告書 106 頁
観光ツアーグループの人数制限、観光スポットでの流れの管理等	バルセロナ	1 グループ当たりの人数を制限、観光スポットでの市職員等による観光客の流れの管理等を通じ、過密抑制と観光客満足度向上を工夫	2017 年度 報告書 106 頁

4. 自然環境保護 5. 文化財等の保護			
特徴的な施策	主な取組		報告書参照頁
自然環境保全への取組	(タイ)ピピ諸島	・サンゴ礁等の海洋生態系回復のために2018年6月から入島規制 ・イーチケット集約システム整備による入島者の管理 ・近隣観光資源への分散	総合政策局調査報告書 6～12 頁
	(イタリア) 南サルデーニャ	【ヴィッラシミアス市】 ・自然公園区域の指定(ホテル等の建築を規制) ・海洋の保護区域を指定(活動規定)	2017 年度 報告書 112,114 頁
	(イタリア) 南サルデーニャ	【ドムス・デ・マリア市】 ・保護区域の指定(海岸線付近の建築物建設禁止、ビーチへの立入時間規制等) ・下水・ゴミ問題等への環境保全活動	2017 年度 報告書 112,115 頁

6. 土地利用・宿泊施設等			
特徴的な施策	主な取組		報告書参照頁
ゾーニング	(スペイン) カルヴィア	ゾーニングにより、居住と観光エリアを分離	2017年度 報告書 128 頁
宿泊・観光施設等の立地誘導	バルセロナ	宿泊施設について、観光客が集中するエリアでの新規立地を制限し、周辺地域への建設を促進する観光用宿泊施設特別都市計画（PEUAT）を制定	2017年度 報告書 105 頁
規制等制度によらないホテル立地誘導の方法	ベルリン	インフラが十分あり、今後建設が推奨される場所のマッピング情報を建設投資家に提供してホテル整備を誘導	2018年度 報告書 126 頁
観光地の魅力の維持・発展のための地区計画等による制限	(スペイン) カルヴィア	海岸線等における緑地回復のため、質の悪い古いホテルの取り壊し	2017年度 報告書 129 頁
地域の社会的・文化的特性の保護	ベルリン	地価・家賃の高騰により住民が退去し、地域の社会的・文化的特性が変わることを防止するため、家賃の急激な高騰を防ぐ措置が発動できる制度が存在	2018年度 報告書 126 頁
宿泊施設や開発への対応	(スペイン) カルヴィア	ホテルベッド数の上限を規制し、ホテルベッド数のライセンス制を導入	2017年度 報告書 127 頁
民泊の規制	アムステルダム	民泊の営業日数制限、未登録物件に対する罰金	総合政策局調査報告書 17 頁

7. 地域経済への影響			
特徴的な施策	主な取組		報告書参照頁
観光通年化のための誘客	(イタリア) 南サルデーニャ	<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツツーリズム、グリーンツーリズムの推進・結婚式誘致、会議招致、スポーツイベント開催、映画撮影等の誘致 ・歴史的観光資源の活用、歴史観光の推進 ・通年型観光に向けたインフラ整備（ホテルの暖房設備設置支援等）等 	2017年度 報告書 117 頁
	(スペイン) カルヴィア	<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツツーリズム ・冬にトラムンターナ山脈への誘致活動 ・コンGRESホール建設（会議誘致） 	2017年度 報告書 127 頁

観光を通じて地域・その周辺に経済効果をもたらす観光事業、観光地の開発や人材育成支援	韓国	住民主導型観光事業「観光ドゥレ事業」の推進、オーバーツーリズム対策への活用検討	2018年度 報告書 157 頁
観光税、宿泊税等の徴収を通じた、地域の観光財源の確保	バルセロナ	宿泊税（カタルーニャ州）の導入	2017年度 報告書 90 頁
	ベルリン	宿泊税（ビジネス旅行者は除く）収入の一部を博物館や観光名所の支援に活用	2018年度 報告書 116 頁
	（イタリア） 南サルデーニャ	宿泊施設のランクに応じた宿泊税を設定	2017年度 報告書 117 頁
閑散期等の失業問題対策	（スペイン） カルヴィア	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を支払い	2017年度 報告書 127 頁

第6章 観光危機管理

6.1 節 市区町村における（外国人）観光客災害対応の現状

6.1.1 項 アンケート調査結果

一定の市区町村を対象に実施したアンケート調査のうち、観光危機管理の取組に関する質問に対する回答の集計結果は次のとおりである（アンケート票は巻末資料1参照）。

Q10. 貴市町村は²³⁸、災害時の訪日外国人観光客への対応として、防災基本計画の平成29年4月11日改定（訪日外国人旅行者への配慮を追記）を踏まえ、地域防災計画の改定などの対応をとっていますか？

調査対象の約半数に当たる24自治体が「防災基本計画の改定前から地域防災計画に訪日外国人旅行者への配慮の記載がある」を選択し、6自治体が「地域防災計画の改定で訪日外国人旅行者への配慮を追記した」を選択している（図53）。

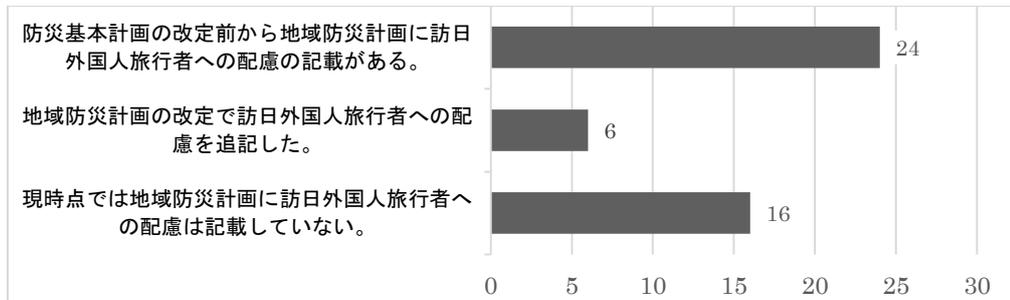


図53 訪日外国人旅行者への配慮に関する地域防災計画への記載状況

調査時点（2018年8月）で「外国人旅行者への配慮の記載がない」を選択した16自治体に、記載がない理由を尋ねたところ、回答状況は以下のとおりであった（図54）。

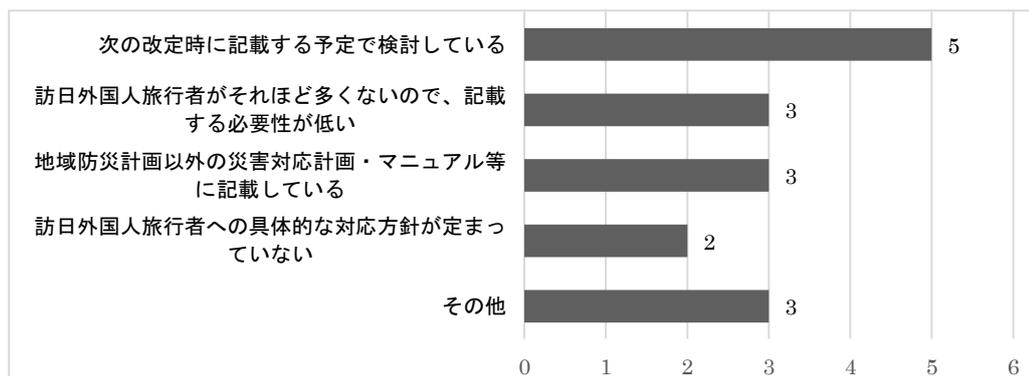


図54 訪日外国人旅行者への配慮に関する記載がない理由

²³⁸ 質問票は「貴市町村」と表記しているが、このアンケート調査への回答には、市区町村に協力いただいている。他の質問項目においても同様である。

地域防災計画以外の災害対応計画・マニュアルとしては、高山市の「災害時等の旅行者対応計画(旅行者の安全確保のための災害時初動マニュアル)」、熱海市の「外国人観光客避難ガイドマップ」、由布市の「由布市観光事業者災害対応マニュアル」が具体的に回答された。また、東京都「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」や公益社団法人北海道観光振興機構「外国人観光客災害時初動対応マニュアル」等、都道府県や観光地域づくり法人(DMO)が作成・配布したマニュアルを活用している市区町村もある。このほか、那覇市は「観光危機管理計画を策定中」、東京都中央区は「訪日外国人に限らない外国人への避難誘導等について記載をしている」との回答であった。

Q11. 貴市町村は、訪日外国人旅行者の避難誘導を考慮した避難誘導マニュアル等の整備をしていますか？（複数選択可）

「訪日外国人旅行者の避難誘導を考慮したマニュアルを整備している」自治体は全体の 3 分の 1 にあたる合計 16 で (図 55)、このうち大阪市は観光地特性と災害特性の両方を考慮した訪日外国人避難誘導マニュアル「外国人旅行者の滞在時における災害時初動対応マニュアル」(公益財団法人大阪観光局)を整備している。

約半数に当たる 23 の自治体では、訪日外国人旅行者の避難誘導を考慮して作成したマニュアルが見当たらない。当該自治体地域を対象とする一般的マニュアルを活用していると推測される。

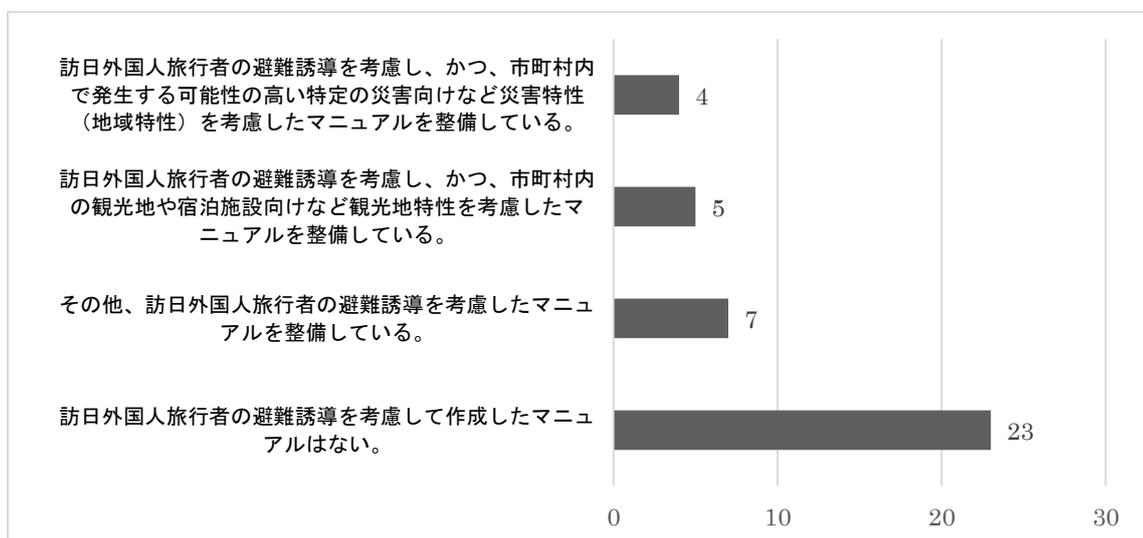


図 55 訪日外国人旅行者の避難誘導を考慮したマニュアルの整備状況

Q12. 災害発生時に訪日外国人旅行者を含む観光客の避難誘導についてどのような課題がありましたか？（複数選択可）

「訪日外国人旅行者を含む観光客へのマニュアルや避難情報等の周知」が 11、「マニュアルの実施に関する観光部署・関係部署間の連携や、観光業界、関係機関等との連携」が 8、「訪日外国人旅行者への対応に関するマニュアルの具体性」が 5 と、マニュアル等の周知、関係組織等との連携、マニュアルの具体性について課題を意識している自治体が一定数ある（図 56）。

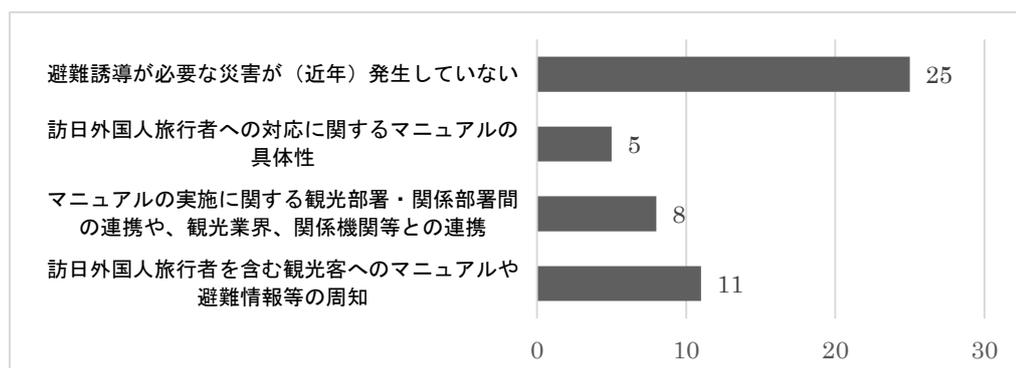


図 56 災害時の観光客の避難誘導に関する課題

Q.18 観光危機管理に関して、これまでに実施してきた施策、及び現在検討している、又は関心のある施策

観光危機管理に関わる施策では、13 自治体が「災害発生時の観光客への的確な対応のための方策」を実施している旨回答しており、続いて「観光施設・観光事業者の防災・減災対策」を 6 自治体が、「災害・危機発生後の観光需要の早期回復のための方策」を 5 自治体を実施している旨回答している。「テロ等の危機事案発生時の観光客への対応のための方策」を実施している旨回答したのは 2 自治体であった。

実施に至らずとも、観光危機管理の方策を検討している自治体を合わせると、半数の自治体が「災害発生時の観光客への的確な対応のための方策」に取り組み、18 自治体が「観光施設・観光事業者の防災・減災対策」の実施・検討を行っている（図 57）。

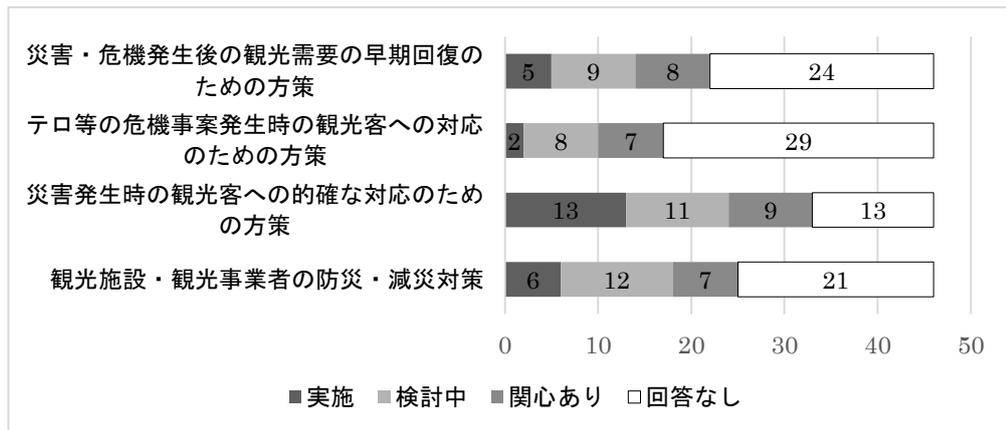


図 57 観光危機管理に関する施策の実施、検討、関心状況

6.1.2 項 対象自治体の地域防災計画等における観光危機管理の記載内容と類型例

災害対策基本法に基づく防災基本計画が 2017 年に改定され、例えば、「要配慮者としての外国人にも十分配慮する」内容として「・・・在日外国人と、早期帰国等に向けた交通情報を必要とする訪日外国人は行動特性や情報ニーズが異なることを踏まえ、それぞれに応じた迅速かつ的確な情報伝達の環境整備や、円滑な避難誘導體制の構築に努めるなど」が規定されるとともに（第 3 章「防災を巡る社会構造の変化と対応」、第 5 章「防災業務計画及び地域防災計画において重点を置くべき事項」8(1)「被災者への情報伝達活動」中に「訪日外国人に配慮した伝達」が明記された。これも踏まえ、本調査の対象市区町村の地域防災計画のうち「観光」、「観光客」、「(外国人)旅行者」に関する記載内容を抽出して調査するとともに、その類型化を試みた。

記載内容の抽出は、対象市区町村（表 33）のウェブサイト（詳細 URL は参考文献欄参照）から地域防災計画を PDF ファイル又は Word ファイル形式でダウンロードし²³⁹、「観光」、「旅行者」の二つの検索ワードにより記載のある部分を特定することにより行った²⁴⁰。

その結果、各自治体の地域防災計画等に観光危機管理に関わる以下のような内容が記載されている事例があることがわかった。

6.1.2.1 観光客安全対策

①地域防災計画に観光客対応を規定している例(13 市区町：台東、東京都中央、伊勢、京都、那覇、日光、南木曾、箱根、軽井沢、由布、宮古島、石垣、南城)

地域防災計画の中に観光客対応に関する項を設け、その内容を規定している。なお、この中に、沖縄県内の 4 市（那覇市、南城市、宮古島市、石垣市）が含まれているが、沖縄県地域防災計画に「第 2 章 災害応急対策計画 第 9 節 観光客等対策計画」として独立した「節」が設けられ、また沖縄県観光危機管理基本計画に市町村の観光危機管理計画の策定が規定されている。それらに基づき当該 4 市は各地域防災計画中に関係内容を規定している。

²³⁹ 2018 年 12 月 12 日から 14 日の間に閲覧、ダウンロードを行った。

²⁴⁰ 6.1.2.4②は、地域防災計画でなく事業者用マニュアルを自治体が策定しているかを調査した。また、地域防災計画の記載内容の抽出結果については、対象自治体へ確認を行い、その結果、地域防災計画に付随する別計画や、マニュアル、ハンドブック等に記載がある場合は、当該資料も調査対象とした。

記載事例：宮古島市地域防災計画（下線は筆者による）

第2部 災害予防計画 第1章 災害予防計画（地震・津波編）

第4節 地震・津波災害応急対策活動の準備

第6款 観光客・旅行者・外国人等の安全確保 p.59(実施主体:市[観光課、市民生活課]、
県、各交通機関等)

市、県、防災関係機関、観光施設、宿泊施設及び交通施設(航空機、フェリー、バス等)等の管理者は、観光客等の行動特性を考慮し、地理に不案内な観光客・旅行者等や日本語を解さない外国人等が地震・津波災害に遭遇した場合を想定した安全確保体制を整備する。

(1) 観光客・旅行者等の安全確保

イ 観光客・旅行者・宿泊客の避難誘導・帰宅支援体制の整備 p.60

観光施設、交通施設、旅館・ホテル等の施設管理者は、地震・津波災害時の避難誘導マニュアルや避難支援体制を事前に整備しておくなど、観光・宿泊客の安全を確保することにとどまらず、交通機関の被災等で、帰宅困難となった多数の観光客等が待機できるよう平素から食料・水・被服寝具など生活必需品の備蓄に努めるものとする。

市は、津波避難計画の策定において、観光客、宿泊客等が多い時期を想定し、観光施設、宿泊施設、交通施設等の管理者と連携して、円滑に誘導する体制や避難場所、避難経路等を確保する。

②災害対策本部に観光担当部・班を設置し、役割を規定している例(16市区町：札幌、

台東、小樽、京都、旭川、松本、那覇、日光、廿日市、富士河口湖、箱根、草津、豊岡、別府、宮古島、石垣)

災害対策本部の組織に、観光を担当する部・班等を設け、その役割を規定している。災害対策本部内に観光担当班等が設置されている自治体では、観光担当部・課の職員が観光関連の災害対応に専念しやすいと基本的には想定される。また、災害対策本部から、最新の災害状況等の情報を早期に入手する便宜に資すると想定される。

記載事例：草津町地域防災計画

本編 第5章 火山防災計画 第3節 災害応急対策

2 応急体制の確立 (2)配備体制 《本部の編成又は事務分掌》

班名:観光班 p.79

責任者:千客万来事業部長〈観光商工課長〉〈公営観光事業部総務課長〉

班員:観光商工課員 公営観光事業部各課員

事務分掌

- 1.観光客等の避難誘導に関すること。
- 2.観光関係機関との連絡調整に関すること
- 3.道路情報又は交通関係機関との連絡調整に関すること。
- 4.公営観光事業部関係施設の被害状況調査又は応急対策に関すること。

(以下略)

6.1.2.2 帰宅困難者対策

内閣府「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」(2015, p.2)は、「帰宅困難者は「地震発生時に外出している者のうち、近距離徒歩帰宅者（近距離を徒歩で帰宅する人）を除いた帰宅断念者（自宅が遠距離にあること等により帰宅できない人）と遠距離徒歩帰宅者（遠距離を徒歩で帰宅する人）」として扱うものとする」と記載している。多くの自治体では、当ガイドラインを参考に、主に市区町村内外からの通勤者・通学者を想定して帰宅困難者対策計画を策定していると想定される。観光客は、同ガイドラインの定義では「帰宅断念者」に含まれることが多いと想定されるが、観光客や旅行者、とりわけ外国人観光客は、帰宅・帰国が可能となるまでの一時滞在施設や多言語の情報提供、異文化対応等、帰宅困難となった一般の通勤者・通学者と異なるニーズもある。

そこで、対象自治体が帰宅困難となった観光客・旅行者への対応についてどのように規定しているかに注目し、調査した。

①観光客帰宅困難者対策を規定している例（地域防災計画・別規定）(20 市区町：札幌、金沢、台東、川越、鎌倉、伊勢、奈良、京都、那覇、日光、高山、廿日市、湯沢、富士河口湖、箱根、軽井沢、豊岡、別府、由布、宮古島)

地域防災計画の帰宅困難者対策の中に、通勤・通学者への対応とともに観光客・旅行者への対応に関する規定を設けている自治体と、通勤・通学者の帰宅困難者対策とは別の観光客に特化した帰宅困難者対策を策定している自治体とがある。

第2編 震災対策編 第2章 震災応急対策計画 第2節 発災初期における災害応急対策活動 第20 帰宅困難者への支援 20.3 帰宅活動への支援

(2) 帰宅困難な観光客への支援 p.2-303

職場や学校といった組織に属さない買い物客、観光客等については、情報・救援物資の提供を受けることが比較的難しいことから、行動の判断が付きにくく、駅周辺での滞留や不安による集団的な混乱を引き起こすことが予想される。

そのため、本市は、これら帰宅困難者の安全確保と帰宅行動を支援するため、滞留場所周辺の避難場所や公共施設を、帰宅困難者のため一時滞在施設として開放し、誘導する。

事例：京都市「帰宅困難観光客避難誘導計画」（6.3.3 項に詳細記載）

②観光客用一時滞在施設の設置について規定している例(21 市区町：札幌、金沢、神戸、台東、東京都中央、川越、伊勢、京都、松本、那覇、高山、廿日市、島原、湯沢、富士河口湖、箱根、軽井沢、豊岡、別府、由布、宮古島)

大規模地震発生時には、帰宅困難となった通勤者・通学者は、「むやみに移動を開始しない」という一斉帰宅抑制の基本原則²⁴¹に従い、帰宅可能な状況になるまで職場や学校内等で待機するよう推奨されることが想定される。しかし、観光客や旅行者は待機可能な特定の場所・施設を持たないことから、自治体によっては、地域防災計画の帰宅困難者対策の一部として観光客用の一時滞在施設の設置について規定し、帰宅・帰国が可能になるまでの間、そこで滞留できるようにしている。

一時滞在施設は、多人数を収容できる公共施設の他、自治体が協定を結んだ民間の宿泊施設や会議施設等を開放して設置する場合もある。

²⁴¹ 内閣府(2015)「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」p.4 を基に記載

記載事例：札幌市地域防災計画

第3章 災害応急対策計画 第7節 避難 第3 帰宅困難者対策 p.166

市外からの通勤・通学者や観光客等の離札支援 市外からの通勤・通学者や観光客など、自ら滞留する場所を確保することができない方に対しては、交通機関周辺の避難場所のほか、必要に応じて宿泊施設等に協力を求め、一時的に留まる場所の確保を図る。

③帰宅困難観光客への食料等の提供を規定している例(23 市区町村：札幌、金沢、台東、東京都中央、川越、伊勢、奈良、京都、那覇、日光、南木曾、高山、白川、廿日市、ニセコ、富士河口湖、箱根、山ノ内、熱海、豊岡、別府、由布、宮古島)

災害時に提供する非常用食料・水等について、各地区の住民数に応じた数量を備蓄する発想を行う場合は、帰宅困難となった観光客や旅行者への食料等の提供方法が課題になりうる。

調査対象の約5割にあたる23自治体で、帰宅困難となった観光客への食料等の提供について地域防災計画に記載している。

記載事例：金沢市地域防災計画

計画編 第1編 震災対策計画 第3章 災害応急対策計画 第12節 避難誘導

11 帰宅困難者対策 (6)帰宅困難者への支援 p.152

市は、必要に応じ、観光客等の帰宅困難者のための一時宿泊場所及び一時滞在施設等を開設し、水、食料、災害関連情報等の提供を行う。ホテル・旅館等の宿泊施設が利用可能の場合は、観光客等の受入れ、宿泊を要請する。(以下略)

記載事例：ニセコ町地域防災計画

第5章 災害応急対策計画 第11節 食糧計画 2 炊き出し計画 p.86

(1) 炊き出しの対象者

炊き出しの対象者は、おおむね次に掲げる者で町長が必要と認めた場合に行う。

- ① 避難所に収容された者
- ② 住家の被害が全壊、全焼、流出、半壊、半焼又は床上浸水等であって炊事のできない者
- ③ 観光客等旅行滞在者であって、滞在している施設が被災し食料を得る手段のない者
(以下略)

④観光客の帰宅支援について規定している例(20 市区町：札幌、金沢、台東、東京都中央、川越、伊勢、京都、那覇、日光、高山、廿日市、富士河口湖、箱根、軽井沢、熱海、豊岡、

由布、宮古島、石垣、南城)

災害により帰宅困難となった観光客は、発災直後の状況が落ち着くと、できるだけ早期の被災地域からの帰宅・帰国又は次に予定していた訪問地への移動を望むことが想定される。運行（航）を継続・再開した交通機関の情報を提供し、代替交通機関を用意する等の滞在観光客の帰宅支援を地域防災計画で定めている自治体がある。

記載事例：廿日市地域防災計画

一般対策編 第2章 災害予防計画 第14節 観光客防災計画 p.34

世界有数の観光地である宮島をはじめとする本市内の観光地に滞在中、観光客が災害に遭遇したときに、安全を確保し、安心して帰路につけるように、観光に携わる各種団体と連携・協力のうえ対策を講じる。

記載事例：箱根町地域防災計画

第2編 震災対策計画 第1章 災害予防計画 第7節 観光客及び帰宅困難者対策

2. 対策 2.4 帰宅困難者対策

(3) 観光客等一時滞在者の域外移送 p.63

町内に滞留する観光客等の被災地外への移送方法・手段（車両・船舶等）について近隣市町村、関係機関と協議し、対策を進めるものとする。

記載事例：石垣市地域防災計画

第2章 災害応急対策計画 第2編 地震・津波編 第9節 観光客等対策計画

4 帰宅困難者対策 p.2-76

(1) 情報の提供

市及び県は、帰宅困難者に対し、災害の状況、飲料水・食料等の供給及び交通機関の復旧状況などの情報を、収容場所等でチラシ、テレビ及びラジオ等で提供する。

(2) 帰宅困難者対策

県は、観光危機により運休・欠航している交通機関の早期の回復が見込めず、多くの観光客等が県内に滞留している場合は、観光客等の帰宅のために、バス、航空機及び船舶等での輸送について、国及び航空会社等と調整を図り、帰宅困難者対策を計画する。

6.1.2.3 情報提供支援

情報提供支援を規定している例(32 市区町村：札幌、金沢、大阪、台東、東京都中央、小樽、川越、鎌倉、伊勢、奈良、京都、釜石、松本、長崎、那覇、高山、白川、廿日市、大田、島原、釧路、富士河口湖、箱根、軽井沢、草津、豊岡、別府、由布、小笠原、屋久島、宮古島、竹富)

旅行先で災害に遭遇した旅行者は、正確な情報へのニーズが高いことから、調査対象の半数以上の自治体で、観光客に対する避難・災害情報の提供に配慮することを規定している。また、訪日外国人旅行者の増加を受けて多言語での災害等情報の提供についても規定している自治体がある。

記載事例：軽井沢町地域防災計画

風水害対策編 第1章災害予防計画 第10節 観光客及び外国人住民等対策計画

4 情報伝達体制の整備 (2) 通訳者等の確保 p.194

外国人住民、外国人旅行者に対し、正確な情報を伝達することができるよう、平常時からボランティア等と連携し、通訳者等を確保する。

5 観光客、外国人住民、外国人旅行者等対策

(中略)

観光地の観光案内所等における災害時の避難誘導體制を整備するとともに、滞在地の地理に不案内な観光客、外国人旅行者に対しても、緊急時の避難方法、場所等を周知する。

第2章 災害応急対策計画 第11節 観光客及び外国人住民等に対する応急活動

3 外国人住民、外国人旅行者対策 (4) 外国人旅行者の安全確保 p.510

ア 町は、県等関係機関と連携して、事前登録されている外国語通訳ボランティアを避難所へ派遣し、外国人旅行者に対する情報提供や要望の把握を行う。

イ 町は、観光地周辺の施設等において関係機関の協力を得るなどして、外国人旅行者に対する避難誘導を行う。

6.1.2.4 観光関連事業者の役割

①民間と連携した観光客防災対策を規定している例(15 市区町村：札幌、台東、東京都中央、京都、松本、長崎、那覇、高山、廿日市、湯沢、軽井沢、白馬、豊岡、別府、由布)

災害時、民間事業者も観光の現場で観光客の避難誘導等の初動対応にあたることが想定されることから、観光客の災害対応において民間との連携と役割分担を規定している自治体がある。

震災対策編 第2章 災害予防計画 第7節 要配慮者支援計画

4 外国籍市民、外国人旅行者等、観光客対策

(2) 実施計画 ア 【市が実施する計画】(商工観光部、政策部、危機管理部) p.70

(イ) 観光客の安全対策の推進

観光関連事業者(旅館、ホテル等)と連携して外国人旅行者にも対応した「災害時における対応(心得)」を作成するように努める。

(キ) 観光客の安全対策の推進

関係団体、関係機関と相互に連絡協調して、緊急時における連絡体制を確立するとともに、観光客の安全対策を推進する。

(中略)

ウ 【関係機関が実施する計画】 p.71

(ア) 駅、ホテルなど多くの人が集まる場所においては、外国語によるインフォメーション、避難場所や避難経路等の標識の簡明化、多言語化など外国籍住民や観光客に配慮した情報提供体制、避難誘導體制の整備を図る。

②事業者用マニュアルを策定している例(5市区：台東、京都、高山、由布、南城)

一部の自治体では、災害対応の現場において民間事業者の果たすべき役割に係るマニュアルを策定し、地域内の事業者に周知・配布して、現場での観光客の安全確保の対応を促進している。

事業者用マニュアルの例：

台東区：「上野駅周辺エリア防災計画」

京都市：「京都市事業所帰宅困難者対策指針」

高山市：「旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」

由布市：「由布市観光事業者災害対応マニュアル」(6.3.4項に詳細記載)

南城市：「南城市観光危機対応マニュアル」(事業者雛型版、ポケット版)(6.3.2項に詳細記載)

6.1.2.5 訪日外国人旅行者への配慮

訪日外国人旅行者への配慮を規定している例（福岡市）

地域防災計画の中で外国人への特別な配慮を規定している自治体は多いが、これらの規定は一般的に在住の外国人を念頭においている可能性がある。その中で福岡市は、在住外国人と訪日外国人観光客とで行動特性等が異なることを踏まえ、それぞれに応じた配慮を行うこととしている。

記載事例：福岡市地域防災計画

風水害対策編 第3章 災害応急対策計画 第3節 市民生活の維持
第3節の1 避難対策 第6 要配慮者対策 5 外国人の安全確保、支援 p.85

外国人に対しては、在福領事館、その他の関係団体等との連携をとり、情報提供等について配慮を行う。

（1）外国人への配慮の基本

本市に生活基盤を持つ在住外国人と、本市に一時的に滞在している訪日外国人観光客とは、行動特性や情報ニーズ、生活習慣等が異なることを踏まえ、それぞれに応じた配慮を行う。

6.1.2.6 外国語対応支援

①通訳ボランティアの活用を規定している例（19市区町村：札幌、浦安、神戸、福岡、台東、東京都中央、奈良、京都、旭川、釜石、那覇、日光、白川、軽井沢、本部、別府、由布、宮古島、石垣）

災害に遭遇した訪日外国人旅行者は、理解できる言語の情報へのアクセスに苦勞することが想定される。調査対象の約4割にあたる19自治体で、通訳ボランティアの活用について規定している。

記載事例：白川村地域防災計画

第2編 一般対策計画 第2章 災害応急対策

第25節 要配慮者・避難行動要支援者対策 3 外国人対策 p.223

村は、県及び財団法人岐阜県国際交流センターの協力を得て、通訳ボランティアの要請を行なうものとする。(中略)

《通訳ボランティアの主な活動》

- (1) 負傷者の応急手当等の際の通訳
- (2) 県、市町村等の各種応急対策の内容の説明
- (3) その他被災外国人の意思の伝達

6.1.2.7 避難誘導

外国人が理解しやすい誘導標識等の設置を規定している例(25 市区町村：金沢、大阪、神戸、台東、京都、釜石、松本、那覇、日光、南木曾、廿日市、大田、田辺、富良野、湯沢、富士河口湖、箱根、軽井沢、白馬、山ノ内、本部、別府、宮古島、石垣、南城)

外国人や土地勘のない観光客等でも災害発生時に一人で安全な場所に避難できるよう、多言語対応を含めた理解しやすい誘導標識等へのニーズが想定される。調査対象の約5割にあたる25自治体で、外国人が理解しやすい誘導標識等の設置を規定している。

記載事例：別府市地域防災計画

第2章 災害予防対策 第9節 要配慮者の安全確保

9 外国人の安全対策 p.67

(2) 防災基盤の整備

地理不案内の外国人が理解し易い避難所及び避難経路の標識として、日本語に外国語を併記したものを適所に設置するとともに、災害時には、外国語による広報が実施できるよう、各国の外国人に配慮した情報伝達要領の整備に努める。

10 観光客・旅行者の安全対策 p.68

(2) 防災基盤の整備

① 避難所及び避難経路の標識は、地理不案内の観光客・旅行者等が容易に認識できるものを表示し、迅速・確実な避難行動が実施できるよう安全の確保に努める。

6.1.2.8 風評対策・復興計画

風評対策・復興計画を規定している例（8市町村：神戸、福岡、伊勢、京都、富士河口湖、白馬、別府、由布）

発災後、風評対策を含む早期の観光復興が課題であると想定され、観光分野の風評対策や復興計画の策定等を地域防災計画に予め記載している自治体がある。

記載事例：伊勢市地域防災計画

第3編 公助 第4章 いのちを守る 第16節 原子力災害への対応

8 風評被害等の軽減 p.145

県と連携し、原子力災害による風評被害の未然防止を図るとともに、その影響を軽減するため、農林漁業・地場産業の産品、工業品等の適切な流通等の確保及び観光客の減少防止のための広報活動を行います。

第9章 復興に向けた始動 第4節 地域経済復興支援

3 地域産業の活性化促進 p.183

被災した商店街の早期復旧を支援し、小売業者等仮設店舗設置事業、商工業イベント等の支援事業を実施します。また、文化・工芸品等の地域資源を活用した観光振興を支援し、地域全体の活性化を促進します。

震災対策編 第4章 災害復旧計画 第3節 産業の復旧 p.398

3.3 観光産業への支援を行う

観光・集客産業は、京都市の経済や市民生活を支える重要な産業であるが、災害による市内の文化財や交通機関等の被害により、長期にわたり大きな影響を受けるおそれがある。

このため産業観光部は、観光地としての都市イメージの回復を図るべく、観光関連団体等と連携して次のような対策を実施する。

3.3.1 国内外に向けて復旧情報を発信する（産業観光部）

産業観光部は、総合企画部と連携して、国内外の旅行代理店、報道機関、観光関係団体、行政機関等に向けて観光産業関連の復旧情報を発信し、国際観光都市・京都の復旧支援を呼び掛ける。

また、海外向けの観光情報紙等に対し、復旧情報を提供し、海外からの観光客の集客を図る。

（観光産業関連の復旧情報）

- | |
|---|
| <p>ア <u>宿泊施設、観光施設の営業状況</u></p> <p>イ <u>文化財等観光資源の公開状況、復旧状況</u></p> <p>ウ <u>コンベンション施設等の営業状況、復旧状況等</u></p> |
|---|

3.3.2 コンベンション等の誘致を行う（産業観光部）

産業観光部は、京都の復旧支援のため、京都におけるコンベンション等の開催を誘致し、コンベンション参加者等に対して、京都の復旧情報を提供する。さらに、内外のコンベンション専門雑誌等へ復旧情報記事を提供する。

また、各局等は、各地で開催されるコンベンション等に参加し、積極的に京都の復旧支援を呼びかける。

3.3.3 観光イベント、キャンペーン等を開催する（産業観光部）

産業観光部等は、観光都市・京都の復旧状況を国内外の人々に認識してもらうことを目的として、観光イベント、キャンペーンを実施する。また、観光関連団体等が開催するイベント、キャンペーン等に協力する。

表 33 調査対象自治体の地域防災計画等における関係事項の記載状況²⁴²

自治体名	観光客対応を規定	地域防災計画に	観光客対応策本部に	観光客	観光客用	観光客の帰宅支援	観光客の帰宅支援	観光客の帰宅支援	観光客の帰宅支援	観光客の帰宅支援	観光客の帰宅支援	観光客の帰宅支援	観光客の帰宅支援
合計	13	16	20	21	23	20	32	15	5	1	19	25	8
札幌市		○	○	○	○	○	○	○			○		
浦安市											○		
金沢市			○	○	○	○	○					○	
大阪市							○					○	
神戸市				○							○	○	○
福岡市										○	○		○
台東区	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	
東京都中央区	○			○	○	○	○	○			○		
小樽市		○					○						
川越市			○	○	○	○	○						
鎌倉市			○				○						
伊勢市	○		○	○	○	○	○						○
奈良市			○				○				○		
京都市	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○
旭川市		○									○		
釜石市							○				○		
松本市		○		○			○	○				○	
長崎市							○	○					
那覇市	○	○	○	○	○	○	○	○			○	○	
日光市	○	○	○		○	○					○	○	
南木曾町	○				○							○	
高山市			○	○	○	○	○	○	○				
白川村					○		○				○		
廿日市市		○	○	○	○	○	○	○				○	
大田市							○					○	
島原市				○			○						
田辺市												○	
二セコ町					○								
富良野市												○	
釧路市							○						
湯沢町			○	○				○				○	
富士河口湖町		○	○	○	○	○	○					○	○
箱根町	○	○	○	○	○	○	○					○	
軽井沢町	○		○	○			○	○			○	○	
白馬村								○				○	○
山ノ内町					○							○	
本部町											○	○	
熱海市					○	○							
草津町		○					○						
豊岡市		○	○	○	○	○	○	○					
別府市		○	○	○	○	○	○	○			○	○	○
由布市	○		○	○	○	○	○	○	○		○		○
小笠原村							○						
屋久島町							○						
宮古島市	○	○	○	○	○	○	○				○	○	
石垣市	○	○					○				○	○	
竹富町							○						
南城市	○						○		○			○	

(2018年12月の閲覧時点)

²⁴² 先行研究として都道府県の地域防災計画への「観光危機管理」に関する記載の有無について調査した押田・安齊・久島(2018)「わが国における「観光危機管理」の現状と課題-都道府県レベルにおける地域防災計画及び観光客対応マニュアルに着目して-」日本都市計画学会 都市計画報告集 No.17(2018年11月) pp.339-342がある。

6.2 節 最近の自然災害時に訪日外国人旅行者を含む観光客が必要とした対応

全国を対象に市場調査事業を行っている株式会社サーベイリサーチセンターは、2018 年に日本各地で発生した地震や台風の際、被災地に滞在していた訪日外国人旅行者がどのような行動をとり、避難時にどのような点が困ったのか等について自主調査²⁴³を行った。この調査結果を基に、自然災害発生時の訪日外国人観光客のニーズ等について分析した。

6.2.1 項 調査概要

調査対象となった自然災害は以下の 2 件である。調査はいずれも質問用紙を用いて、外国語が話せる調査員による聞き取り形式で行われた。

- 「大阪府北部地震」(2018 年 6 月 18 日発生)

対象者：発生当日に近畿圏に滞在した訪日外国人旅行者

調査場所：南海電鉄関西空港駅

有効回答数：152

調査日：2018 年 6 月 21 日

- 「北海道胆振東部地震」(2018 年 9 月 6 日発生)

対象者：発生当日に北海道に滞在した訪日外国人旅行者

調査場所：北海道ツーリストインフォメーションセンター札幌狸小路

有効回答数：185

調査日：2018 年 9 月 8～9 日

6.2.2 項 調査結果から見る訪日外国人旅行者の災害発生時のニーズ

6.2.2.1 災害時における宿泊施設等、観光事業者の対応への期待

大阪府北部地震、北海道胆振東部地震を経験した訪日外国人旅行者のうち、地震発生時宿泊施設に宿泊していた人を対象に、滞在中の宿泊施設での「避難指示の誘導の有無と理解」について聞いたところ、「避難誘導があり理解できた」と回答した人は、大阪府北部地震で 24.8%、北海道胆振東部地震で 25.8%にとどまった。一方、「避難誘導はなく自分で避難した」とした回答者は大阪府北部地震で 59.0%、北海道胆振東部地震では 48.5%といずれも高い割合を占めた (図 58)。

²⁴³ 株式会社サーベイリサーチセンター(n.d.)自主調査レポート

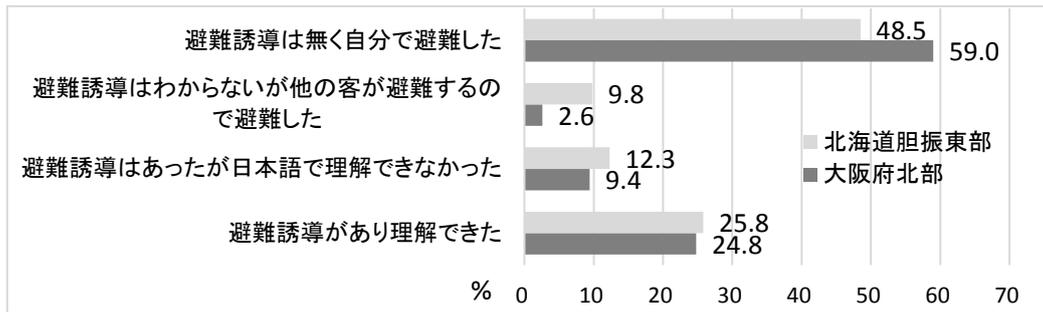


図 58 滞在中の宿泊施設での「避難指示の誘導」の有無と「理解」²⁴⁴

出典：株式会社サーベイリサーチセンター(n.d.)自主調査レポート（「大阪府北部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」 p.3 及び「北海道胆振東部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」 p.3）を基に筆者作成

6.2.2.2 避難や旅行行程等で役立つ情報

「宿泊先の従業員」との回答は北海道胆振東部地震で 30.3%と全選択肢のなかで最も多く、大阪府北部地震でも 26.3%と上位に挙げた。一方で、宿泊施設で被災した外国人旅行者の多くが、避難誘導を受けず自力で避難している。また、北海道胆振東部地震の際は、避難誘導がわからない、又は理解できなかった人が 2 割以上いた。現場の従業員の誘導案内や情報提供への期待が大きい反面、言葉の壁等のため必要な情報や案内が得られないことが多い状況が浮かび上がる。なお、この調査対象となった地震は、いずれも夜間から朝にかけて発生したこともあり、「宿泊先の従業員」からの案内や情報に対する期待度が高い。日中に発災した場合、訪問先の観光施設・商業施設、交通機関、観光案内所、観光ガイドや添乗員等も重要な情報源となりうる（図 59）。

²⁴⁴ アンケート調査の対象者のうち、地震発生時にホテル等の宿泊施設にいた人のみの回答で、サンプル数はそれぞれ北海道胆振東部地震 163、大阪府北部地震 117 である。

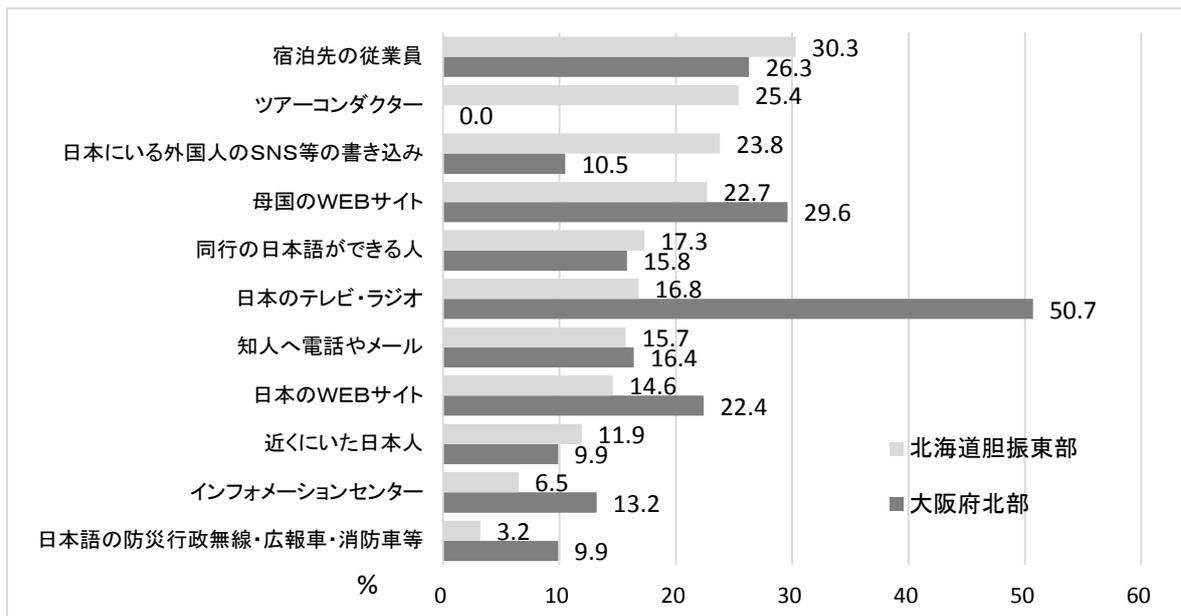


図 59 避難や旅行行程等で役立った情報

出典：株式会社サーベイリサーチセンター(n.d.)自主調査レポート（「大阪府北部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」 p.6 及び「北海道胆振東部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」 p.6）を基に筆者作成

6.2.2.3 地震発生時に困ったこと

地震発生時に困ったこととして、「すべての日程が狂い多額の負担が生じた」、「今後の旅行日程がどうなるのか想定できなかった」、「交通機関・空港等の情報等がわからなかった」等、今後の旅行日程等に関わる事柄が相当数を占めている。災害のために狂った旅行日程を、今後どう修正したらよいかを検討しようにも、必要な交通機関の運行状況等の最新情報の入手が困難であったことも窺える（図 60）。

「今後の旅行日程に対する不安」はいずれの調査でも、回答の3割前後を占める。当該災害発生に伴い交通機関の運休やダイヤ乱れ等が発生し、外国人観光客がいつ、どのように次の目的地に移動したり帰国したりできるかがわからず不安を感じていることが想定される。特に地震発生後に道内全域で停電が発生した北海道では、スマートフォンからの情報入手に努めるも、停電のために充電できずに苦慮する外国人観光客の姿が浮かび上がる。

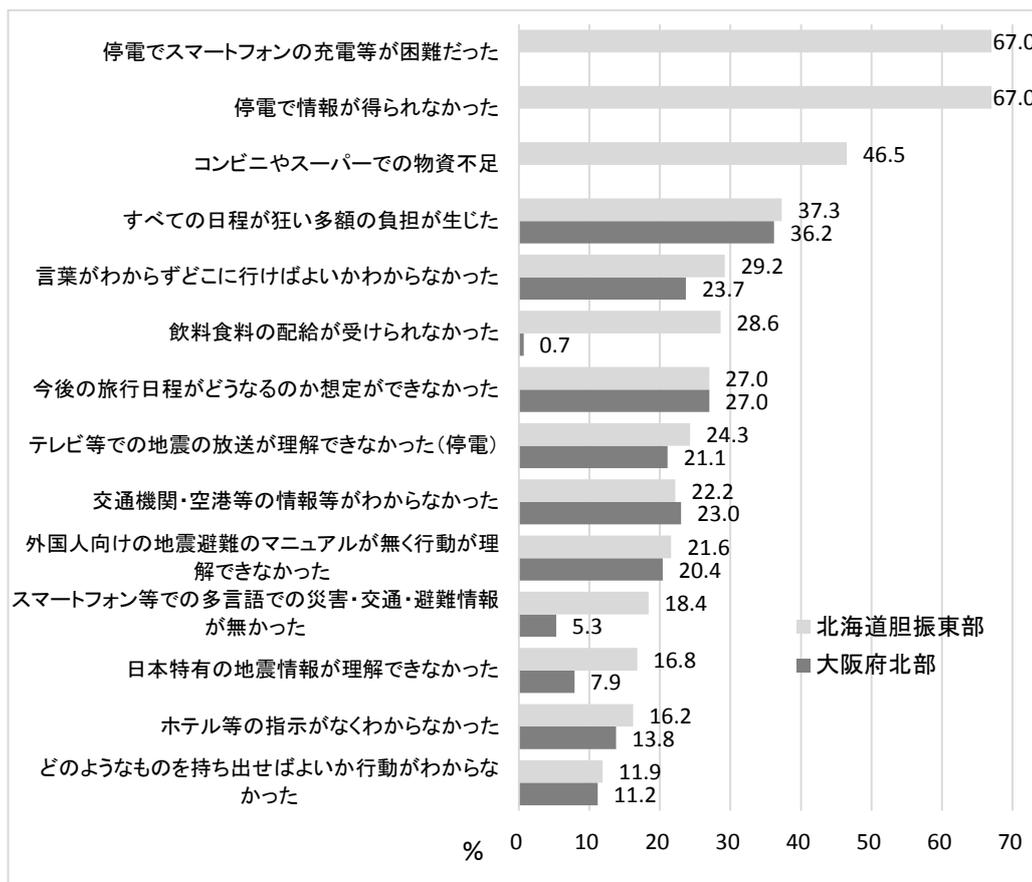


図 60 地震発生時に困ったこと²⁴⁵

出典：株式会社サーベイリサーチセンター(n.d.)自主調査レポート（「大阪府北部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」p.5 及び「北海道胆振東部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」p.5）を基に筆者作成

6.2.2.4 地震発生時に希望する対応

大阪府北部地震で最も多かったのは「スマートフォン等に災害・交通・避難情報を多言語で提供してほしい」で、52.0%と過半数を占めた。北海道胆振東部地震で最も多かったのは「充電ポイント等の提供」(50.8%)であった。次いで「母国語のマニュアルの配布」や「わかる言葉での避難誘導」、「宿泊施設等受け入れる場所の提供」(北海道胆振東部地震のみ)等、どのように安全を確保できるかをわかる言葉で伝え、安全な待機場所を提供してほしいという希望が多い(図 61)。

²⁴⁵ 北海道胆振東部地震後の調査では、大阪府北部地震後の調査時の質問に対する選択肢に新たな選択肢が追加された。そのため、大阪府北部地震後の調査結果では、追加された選択肢の回答数がゼロ(回答なし)になっている。

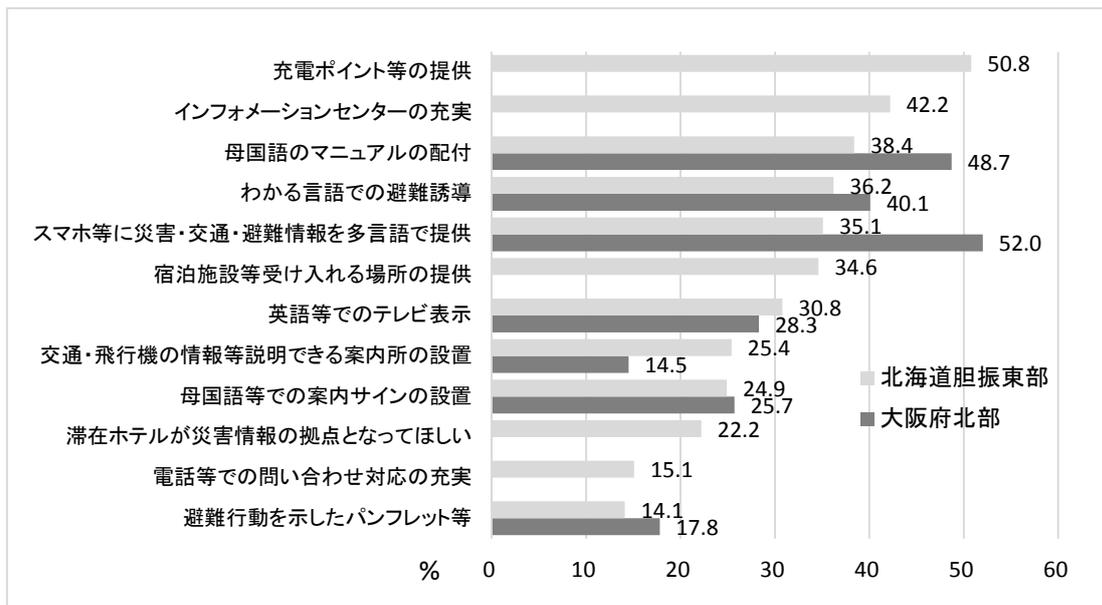


図 61 地震発生時に希望する対応²⁴⁶

出典：株式会社サーベイリサーチセンター(n.d.)自主調査レポート（「大阪府北部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」 p.6 及び「北海道胆振東部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」 p.6）を基に筆者作成

災害時、外国人観光客が期待するものは、母国語や理解できる言葉での避難誘導と、災害の状況や交通機関の運行状況に関する情報と情報ステーション機能及び一時滞在できる場所等である。情報の収集や家族や知人とのコミュニケーションはスマートフォンを使うことから、外国人観光客への緊急時の情報提供の充実に加え、スマートフォンの充電ポイントの整備等も求められている。

²⁴⁶ 北海道胆振東部地震後の調査では、大阪府北部地震後の調査時の質問に対する選択肢に新たな選択肢が追加された。そのため、大阪府北部地震後の調査結果では、追加された選択肢の回答数がゼロ（回答なし）になっている。

6.3 節 国内外の観光危機管理取組事例

6.3.1 項 沖縄県（沖縄県観光危機管理基本計画・同実行計画）²⁴⁷

沖縄県では、2015年3月に「沖縄県観光危機管理基本計画」を、翌2016年3月に「沖縄県観光危機管理実行計画」（以下、本項において両者をまとめて「本計画等」という。）を策定した。

観光を県のリーディング産業と位置づける沖縄県は、年数回接近する台風の他2003年のSARS²⁴⁸等により、観光産業が甚大な影響を受けてきた。更に沖縄県地域防災計画には、沖縄本島沖や八重山群島沖を震源とする大地震と津波の発生も想定されている。本計画等では、こうした災害や危機等観光に負の影響を与える「観光危機」に関し、減災対策や迅速かつ的確な対応のための備え、危機後の観光事業者の事業継続支援や早期復興について、県、市町村、一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー（OCVB）、観光関連団体・事業者の役割を定めている。

6.3.1.1 本計画等の位置づけと特徴

本計画等の特徴は、県の地域防災計画、国民保護計画、感染症予防計画等の既存法定計画に定める防災対策等について、観光分野に係る役割を明確化するという位置づけである。このように位置づけることで、既存計画等で組織体制が定められている場合は、当該既存計画等に基づく観光担当部の役割として、観光危機管理に係る対応を行うものとし、既存計画等で組織体制が定められていない場合は、本計画等による観光危機対応体制を設置して危機・災害対応事務を行うと、既存計画との関係が整理されている（図62）。

²⁴⁷ 本項は、沖縄県(2015)「沖縄県観光危機管理基本計画」及び沖縄県(2016)「沖縄県観光危機管理実行計画」を基にしている。

²⁴⁸ 2003年にアジアを中心に流行したSARS（重症急性呼吸器症候群）に感染した台湾人旅行者が沖縄県内に数日滞在したことがきっかけで、大量の旅行キャンセルが発生した。

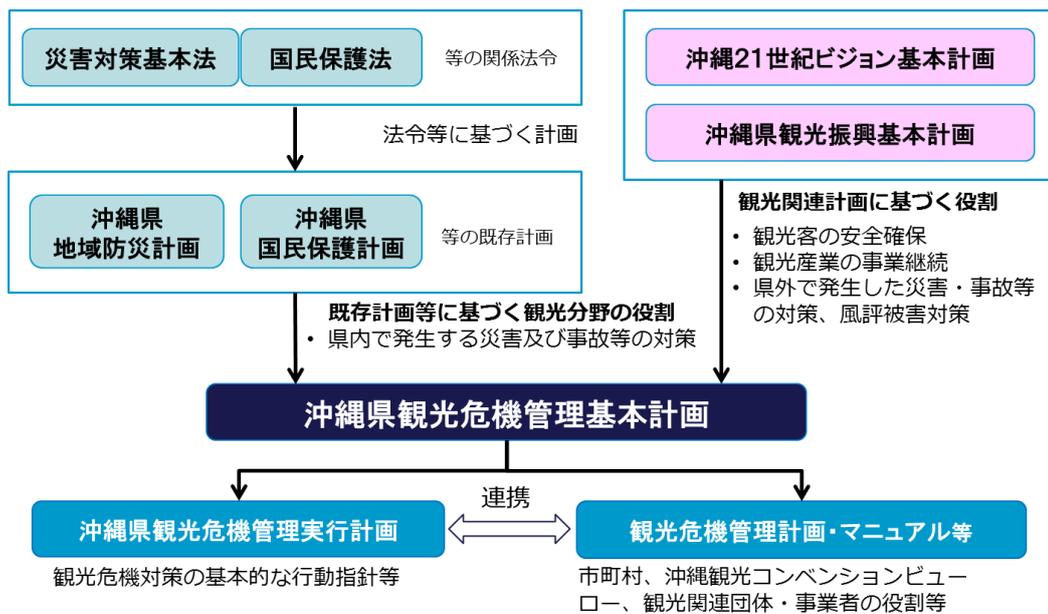


図 62 沖縄県観光危機管理基本計画の位置づけ

出典：沖縄県(2015)「沖縄県観光危機管理基本計画」p.2 の図を基に筆者作成

また、島嶼県沖縄では、観光客の移動は空路が中心であるため、災害が発生し航空機の運航が止まるとたちまち数万人が帰宅困難になる。沖縄県観光危機管理基本計画では第 5 章に「4. 帰宅困難者対策、被災した観光客の関係者への対応」という節を設け、帰宅困難となった外国人を含む観光客の本土や外国への帰宅輸送支援について、県、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者の役割を規定している。

6.3.1.2 危機からの回復と計画の効果的な実現

沖縄県観光危機管理基本計画第 6 章「危機からの回復 (Recovery)」には、危機後の早期復興・事業継続に向けた体制、復興プロモーション活動、風評被害対策等について記載されている。また、被害を受けた観光関連事業者に対する緊急融資支援や雇用継続支援等についても記載されている。

同計画第 7 章「計画の効果的な実現」には、基本計画に基づく実行計画の策定及び市町村や観光関連団体・事業者等による観光危機管理計画やマニュアルの策定について記載されている。これに基づき、県内では 2018 年 11 月現在で、3 市村²⁴⁹が観光危機管理計画を策定済み、5 市村が策定中²⁵⁰である。また、那覇市、石垣市等では、地域防災計画に観光危機対応について規定されている。本計画等には観光危機管理に係る訓練を定期的にも実施することも

²⁴⁹ 南城市、恩納村、北中城村（沖縄県担当者への 2018 年 11 月 20 日ヒアリングにて確認）

²⁵⁰ 那覇市、国頭村、伊江村、渡嘉敷村、多良間村（沖縄県担当者への 2018 年 11 月 20 日ヒアリングにて確認）

記載されており、沖縄県は 2016 年度から毎年 1 回、市町村や観光関連団体・事業者の参加する大規模な観光危機管理訓練を実施している。また、県の主催する総合防災訓練にも観光の要素を取り入れ、県の他の部署と連携して観光危機対応の訓練を行っている²⁵¹。

本計画等の策定以降、大型台風の接近の際は災害対策本部の観光担当が本計画等に基づく対応を実践している。また、2018 年に県内で麻疹が流行した際には、観光危機管理対策本部を立ち上げ、県の文化観光スポーツ部及び保健医療部と OCVB が連携して対応を行った。3 月 20 日に県内で麻疹患者が確認された後、観光関連事業者への多言語の注意喚起シートの配布、「沖縄観光コンベンション推進協議会」を通じた観光関連事業従事者の予防接種の促進等により、観光客や観光関係者への感染の拡大を防止するとともに、「観光客向け Q&A」²⁵²の作成と県ホームページでの公表、在外公館のホームページへのメッセージ掲載等の情報発信を行うこと等により風評被害への対策を実施した²⁵³。6 月 11 日、県は「沖縄県における「麻疹（はしか）」流行の終息宣言」を発表した²⁵⁴。

6.3.2 項 沖縄県南城市（南城市観光危機管理計画・関連マニュアル）

南城市は、「土地勘の無い観光客や言葉に不自由な観光客の安全を確保し、安心して観光できることが今後の南城市のイメージアップに繋がる。」²⁵⁵との考えに基づき、2017 年 3 月、県内の他の市町村に先駆けて沖縄県観光危機管理基本計画に基づく南城市観光危機管理計画と南城市観光危機対応マニュアルを策定した。

6.3.2.1 計画の内容

同計画は、南城市観光の危機管理に関する総合的な基本計画で、南城市地域防災計画及び沖縄県観光危機管理基本計画に基づき、観光危機管理対策の基本方向や基本施策を明らかにするものであり、市民をはじめ、行政、南城市観光協会、その他観光関連団体・観光関連事業者等の各主体の自発的な活動の指針となるものである。

南城市で想定される観光危機には、自然災害、人的災害・危機、健康危機、環境危機、市外で発生した危機・災害の影響等があり、同計画ではそれぞれについて代表的な危機と事象を具体的に例示している（表 34）。また、同計画は 6 章で構成され、県観光危機管理基本計画との整合が図られている（表 35）。

²⁵¹ OCVB 担当者への 2018 年 10 月 30 日ヒアリングを基にしている。

²⁵² 沖縄県(2018a)「観光客向け Q&A」を基に記載

²⁵³ OCVB 担当者への 2018 年 10 月 30 日ヒアリングを基にしている。

²⁵⁴ 沖縄県(2018b)「沖縄県における「麻疹（はしか）」流行の終息宣言」を基に記載

²⁵⁵ 南城市(n.d.b)「南城市観光危機管理計画」p.1 を基に記載

表 34 災害・危機の事象の例

想定される災害・危機	危機が発生する場所	状況
地震・津波	尚巴志ハーフマラソン（11月）のスタート地点（平成27年実績：参加者数約8,200人）	参加者と観客が集まっている際に、震度6弱以上の地震を観測し、津波警報が発表される。
海洋汚染	あざまサンサンビーチ、百名ビーチ、新原ビーチ	タンカー等の事故が原因で、市の沿岸部に重油が流れ着き、マリレジャーが長期にわたり不可能となる。

出典：南城市(n.d.b)「南城市観光危機管理計画」 pp.17,20 を基に筆者作成

表 35 南城市観光危機管理計画の構成

章	章のタイトル	主な記載内容
第1章	総則	計画の目的・位置づけ、危機想定、基本方針等
第2章	観光危機管理体制	市の体制、民間の体制、国・県の体制等
第3章	平常時の減災対策	危機情報の伝達、避難誘導標識等、普及・啓発等
第4章	危機対応への準備	計画・マニュアル等の策定、訓練、情報提供体制等
第5章	危機への対応	情報収集・発信、避難誘導、帰宅困難者対策、食料・水等の供給、風評被害対策等
第6章	危機からの回復	復興計画、復興プロモーション、事業継続支援等

出典：南城市(n.d.b)「南城市観光危機管理計画」目次を基に筆者作成

6.3.2.2 南城市観光危機対応マニュアル（事業者雛形版及びポケット版）

南城市では、観光危機管理計画とともに南城市観光危機対応マニュアル【事業者雛形版】（以下、「事業者版」という。）と同【ポケット版】（以下、「ポケット版」という。）を作成、市内の観光関連事業者に市のホームページを通じて配布し、危機対応への備えを促している（図63）。

事業者版を作成した目的・位置づけは、「観光危機が発生した際に（従業員）自分自身の身を守り、自施設に来場しているお客様を安全に避難させるため」とし、事業者版の記載内容をもとに各事業所で使いやすいように修正して活用することを奨励している²⁵⁶。

²⁵⁶ 南城市(n.d.b)「南城市観光危機対応マニュアル」（事業者雛形版）を基に記載

事業者版では、津波・地震、台風、土砂災害、爆発災害や不発弾発見時のお客様の安全確保のための対応とともに、「避難する際にお手伝いが必要なお客様（外国人観光客等）への対応」については、項を別に立てて記載している。

ポケット版は、危機発生時等、いざというときに瞬時に行動がとれるよう、事務所等に掲示して確認することができるマニュアルの簡易版であり、台風、地震・津波（沿岸部や低地に施設がある場合）、地震・津波（高台に施設がある場合）、土砂災害等、爆発事故・不発弾の5種類作成されている²⁵⁷。

²⁵⁷ 南城市(n.d.b)「観光危機管理計画」を基に記載

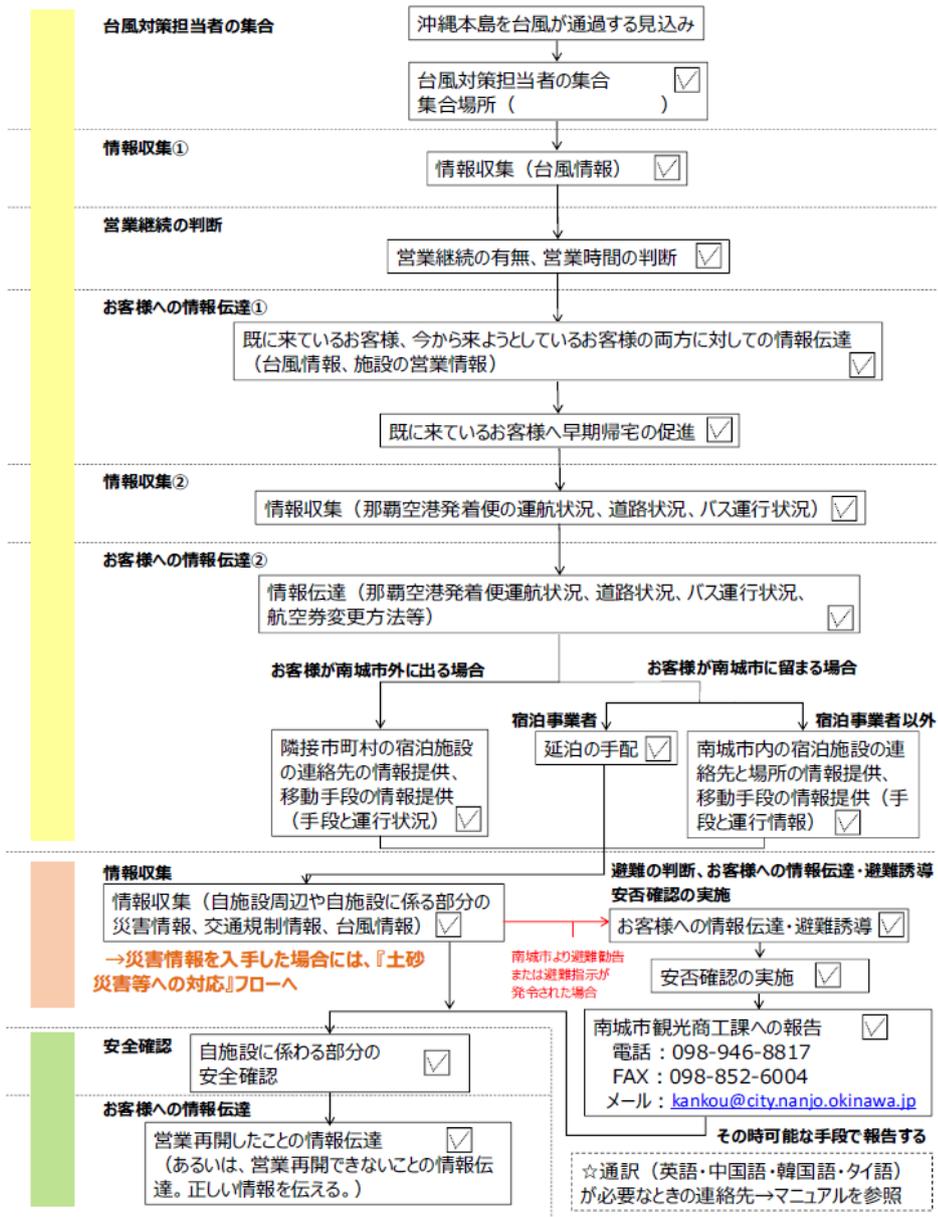


図 63 南城市観光危機対応マニュアル (ポケット版台風)

出典：南城市(n.d.b)「南城市観光危機対応マニュアル」(ポケット版台風)より転載

6.3.3 項 京都府京都市（観光客等帰宅困難者対策）

6.3.3.1 観光客等帰宅困難者対策推進の経緯²⁵⁸

京都市では、東日本大震災を受け、2011年に防災対策を見直すために、京都市防災会議の下に設置した「京都市防災対策総点検委員会」から各種防災対策について提言を受けた。この提言を受け、帰宅困難者対策については、観光客に特化した帰宅困難者対策を推進するため、2013年3月「避難誘導取組指針」と「地区避難誘導計画（ひな形）」を策定し、同年6月、清水・祇園地域及び嵯峨・嵐山地域に協議会を設置した。協議会には各地域の自治連合会、自主防災会や、寺院・神社、商店街、観光施設等が参画、会議での検討に加え、個別のヒアリングや、避難誘導のポイント等を検証するための現地確認会等様々な取組を経て、同年12月、清水・祇園地域及び嵯峨・嵐山地域の「帰宅困難観光客避難誘導計画」が策定された。

6.3.3.2 京都市帰宅困難観光客避難誘導計画の特徴²⁵⁹

京都市は、帰宅困難観光客避難誘導計画の特徴として以下を挙げている。

- ① 地域の商店街等の事業者や寺院・神社、旅館等の観光関連団体の関係者が初期対応の中心となる等、京都観光ならではの「おもてなし」の力を発揮した取組等、5つの基本的考え方に沿った対策を進める計画としたこと
- ② ピーク時の「清水・祇園地域」と「嵯峨・嵐山地域」の観光客の実測を基に、帰宅困難者数を推計したこと。
- ③ 災害発生後の対応を時間の流れに基づく5つのステップに区分した取組であること
- ④ 観光地における対策とターミナル周辺における対策、大規模事業所における対策の3つの帰宅困難者対策を連携した総合的な取組であること

京都市では、観光客を含む帰宅困難者への対応について「ターミナル対策」、「観光地対策」及び「事業所対策」を3つの柱として取組を進めている。

6.3.3.3 帰宅困難者への5つのステップの取組²⁶⁰

帰宅困難となった観光客等については、以下の5ステップの流れで避難誘導することとされている。

Step 1 鉄道が運休になり混乱が生じる場合、緊急速報メールで一斉帰宅を抑制

Step 2 地域の商店街や寺社、旅館等の観光関連団体の関係者からなる避難誘導団体を中心になって緊急避難広場に誘導

Step 3 観光客緊急避難広場において、支援内容ごとに必要な情報を掲示板等で提供

²⁵⁸ 京都市(n.d.b)「帰宅困難者対策」を基に記載

²⁵⁹ 京都市(n.d.b)「帰宅困難者対策」を基に記載

²⁶⁰ 京都市(2013)「帰宅困難観光客避難誘導計画概要版」pp.2-3を基に記載

Step 4 自力で帰宅が困難な観光客には一時滞在施設に誘導。一時滞在施設では、交通機関の運行状況等の情報提供、食料・簡易毛布等の提供、トイレの提供等の支援を実施。

Step 5 帰宅経路等帰宅に関する情報提供・案内により支援

6.3.3.4 緊急避難先等の指定・協定²⁶¹

京都市観光客等帰宅困難者対策に関わる緊急避難先には、「緊急避難広場」と、「一時滞在施設」があり、それぞれ京都市と協定を結び指定を受けている。

災害直後、観光客の安全を確保するため、一時的な滞留及び災害情報の提供等を行う緊急避難広場（2019年4月1日現在 49箇所）の中には、観光施設や寺院の駐車場だけでなく、清水寺、高台寺、天龍寺等ユネスコ世界文化遺産に登録されている寺院も含まれる。

また、緊急避難広場で滞留している観光客が休憩・仮眠できる一時滞在施設として 138 施設が指定されている（2019年4月1日現在）。このうち 115 施設は京都府旅館ホテル生活衛生同業組合加盟施設であり、同組合施設の半数近くが指定されている。

災害が発生して近くの緊急避難広場に帰宅困難となった観光客が集まると、京都市から指定された施設に受入の可否と受入可能人数について確認が入る。その後、回答した受入可能人数に応じた数の観光客が、緊急避難広場からそれぞれの一時滞在施設に誘導される。また、一時滞在施設で帰宅困難者に提供する食料は、京都市の公的備蓄で 1 日分を確保しており、それを提供する形にするので、指定施設側が自己負担で備蓄する必要がない。京都市担当者によると、こうした「施設側に負担が少ない協定」とすることによって、多くの宿泊施設と協定を締結し、一時滞在施設に指定することができたと聞いている。

²⁶¹ 京都市担当者への 2018 年 11 月 16 日ヒアリングを基にしている。

6.3.3.5 観光客に対する周知

災害発生時、帰宅困難となった観光客には複数の方法で取るべき行動や緊急避難広場の位置等について情報提供される。

1) 「京都市災害時帰宅困難者ガイドマップ」²⁶²

大規模災害発生時に、外国人を含む観光客等の身の安全を確保するため、取るべき行動や、市内における緊急避難広場の位置、受けることができる支援の内容等について記載された冊子で、日本語、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語で表記されている。

普段から観光地のホテル等に備え付け、災害発生時に観光客に配布することとされている（図 64）。



図 64 京都市災害時帰宅困難者ガイドマップ(表紙)

出典：京都市(n.d.c)「京都市災害時帰宅困難者ガイドマップ」を全市版としてリニューアルしました！！」より転載。

2) 避難誘導標識・緊急避難広場の掲示板²⁶³

一部の緊急避難広場付近の電柱、市街灯等に 4ヶ国語（一部 2ヶ国語）表記の避難誘導標識を設置。

また、一部の緊急避難広場には、緊急避難広場の名称や取るべき行動等を 4ヶ国語で記載した高札型の掲示板を設置している。

3) 京都市帰宅支援サイト²⁶⁴

緊急避難広場の案内、開設された一時滞在施設、帰宅支援ステーション等の情報や交通情報等が掲載される。日本語、英語、中国語、韓国語に加えて「やさしいにほんご」の各言語から自分の選んだ言語で表示される。

京都市では、これらのコミュニケーションメディアを活用して、災害発生時に観光客により確実に避難情報や交通情報等を伝え、帰宅困難となった観光客の安全を確保することとしている。

6.3.3.6 庁内関係部署の連携と役割分担²⁶⁵

京都市の観光客等帰宅困難者対策は、行財政局防災危機管理室、産業観光局観光 MICE 推進室、都市計画局まち再生・創造推進室が連携して対応しており、内部マニュアルを作成

²⁶² 京都市(n.d.c)「京都市災害時帰宅困難者ガイドマップ」を全市版としてリニューアルしました！！」を基に記載

²⁶³ 京都市担当者への 2018 年 11 月 16 日ヒアリングを基にしている。

²⁶⁴ 京都市(n.d.d)「帰宅支援サイト」を基に記載

²⁶⁵ 京都市担当者への 2018 年 11 月 16 日ヒアリングを基にしている。

してそれぞれの役割分担を明記している。平常時は月 1 回実務者の定例会議を開催し、災害時には方針を共有して対応することとしている。

6.3.4 項 大分県由布市（観光事業者災害対応マニュアル）

6.3.4.1 策定の経緯と目的

由布市では、2016 年 4 月に発生した大分県中部を震源とする地震の際、外国人を含む観光客の避難誘導や帰国支援等の対応に様々な課題があることが明らかになった²⁶⁶。市は、一般社団法人由布市まちづくり観光局や由布院温泉観光協会からの提言を踏まえ、今後起こりうる災害の際、観光客により近いところにいる観光関連事業者が観光客の安全確保、避難誘導、情報提供を行うことができるよう、「由布市観光事業者災害対応マニュアル」を作成し、観光関連事業者に配布した。

6.3.4.2 マニュアルの位置づけ

本マニュアルは、将来起こりうる災害に備えて、宿泊施設や飲食施設、観光施設、商店等の観光関連事業者が、外国人観光客を含む観光客の安全確保、避難誘導、情報提供を行う際の手引きとして位置づけられている²⁶⁷。主に、店舗及び旅館・ホテルでの対応をイメージしながら、共通の内容で作成しているため、それぞれの事業者や施設で使える部分を検討するものとしている。また、各事業者の個別の事情に照らして、それぞれの現場で使いやすいよう追記・修正等の工夫をすることが奨励されている²⁶⁸。

6.3.4.3 マニュアルの特徴

由布市内の観光関連事業者が使うことをイメージして作成された本マニュアルの特徴は以下のとおりである。

- 1) 「災害時にお客様にどのように対応すれば良いのか」について、災害別（地震、風水害、火山災害、その他（テロ・凶悪犯罪等））に記載している。（図 65、66）
- 2) 災害時の対応を迅速かつ的確に行うための、平常時の備えについて記載している。
- 3) 高齢者、障がい者、女性等、要配慮者への対応についても記載している。（図 67）
- 4) 外国人への対応方法についても記載している。
- 5) 観光客の避難・誘導をより確実にするため、「まちぐるみ」で取り組む共助、公助についても触れている。（図 68）

²⁶⁶ 由布市(2017)「由布市観光事業者災害対応マニュアル」はじめに を基に記載

²⁶⁷ 由布市(2017)「由布市観光事業者災害対応マニュアル」はじめに を基に記載

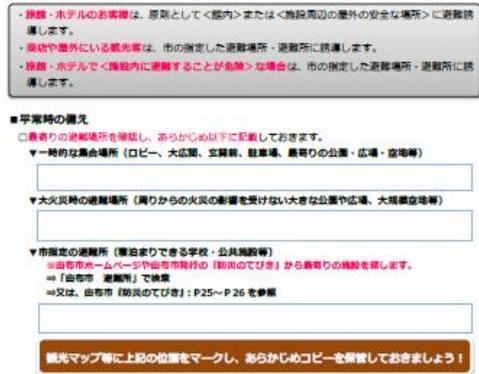
²⁶⁸ 由布市(2017)「由布市観光事業者災害対応マニュアル」p.1 を基に記載

①台風が九州付近を通過する恐れがある場合（3日前から対応が必要）



図 65 台風時の対応

④避難誘導



■災害時の対応

- 店舗では、できるだけスタッフが避難場所へ誘導するが、避難している人の流れを示して、ついでいくように誘導します（マップだけ渡しても、災害時に観光客が迷子に行動することは困難です）。
- 施設やホテルでは、施設内でいったんお客様を集合させ、リストをもとに安否確認をし、それが必要な場合、避難所に誘導します。
- 自施設での対応が難しい場合には、由布市に相談します（観光客の連絡先情報も参照）。
- 避難所に誘導する前に、その場内で避難者の受け入れが可能になっているか、自家用車の駐車可能スペースを確認します（観光客の連絡先情報も参照）。
- 自家用車の駐車スペースが狭い場合は、スタッフが誘導して、徒歩で避難しますが、徒歩で避難の方、荷物が多い（重い）方は、要配慮、従業員の方でサポートします。
- 市内の避難所に入らず、次の目的地や自宅に向かう方は、安否確認のリスト上にその旨を記載します。その後、安全に目的地へ行くことができたか、帰って電話やメールなどで確認するようにします（連絡先を出国前に再度確認しておきます）。

図 66 地震発生時の避難誘導

■高齢者・障がい者・女性等への配慮

【ポイント】

- 旅行者には、「高齢者」や「障がい者」など、避難などの際に支援を必要とする方がいます。また、避難生活では、「女性」に対する配慮が必要になります。
- 障がい者には、知的障がい者、身体障がい者、聴覚障がい者、視覚障がい者、内部障がい者などがあり、障がいの種類によって必要とする支援が異なります。
- または、「気づき（語りごとに基づくこと）」が大切で、配慮が必要な方の立場で物事を考え、温かい心を持って対応することを心がけてください。

①要配慮者（高齢者・障がい者・乳幼児連れ、妊産婦等）の緊急避難

危機や災害時の際、避難支援が必要な観光客がいることがあります。ご家族・付添者がいない場合は、状況に応じたサポートが必要になります。

＜要配慮者に（要）サポートを依頼＞

サポートが必要なお客様がいても、限られたスタッフ数で対応しようとすると他のお客様の誘導に支障が出てしまいます。そのため、要配慮の人に誘導せずに「この要配慮の方の避難を手伝ってください」と声を掛け、支援をお願いしますことが重要です。

＜1＞障がい者

- ・下駄に障がい（要いす）：避難道が湿滑して滑れにくい可能性もありますので、付添い等による支援が必要になります。
- ・下駄に障がい（杖歩行）：避難に時間を要し、また、他の人に杖や手押し車を譲られる恐れもあるため、介助が必要で、施設に申し込む場合は利用します。
- ・視覚障がい：避難先のルートの確認等が困難なため、介助（荷を背負って歩ける形がよい）が必要になります。避難道が湿滑している場合、白杖に気づかず滑られる恐れもあるため、杖の使用には注意が必要です。
- ・聴覚障がい：避難の必要性や避難先について、筆談及び地図などの視覚的な情報により伝えることが必要になります。
- ・知的障がい：おんしゃく、ノックを促すことがあります。同行している付添者が必要な支援を要し、対応することが必要です。

＜2＞高齢者

- ・自分の足で早く避難できない高齢者：介助又は要いすによる支援が必要で、体力や視力が低下している高齢者：介助が必要で。

＜3＞その他

- ・乳幼児連れ：付添いによる支援が必要で。
- ・妊産婦：体調に気遣いながら、付添いによる支援が必要で。

図 67 高齢者・障がい者・女性等への配慮

■共助と公助による「防災まちづくり」に向けて

【ポイント】

- 大規模災害では、各施設の自助努力だけでは避難誘導などの対応ができない場合があります。
- このため、以下のような事業者間の＜共助＞や、行政による＜公助＞（サポート）ができるように、今後、まちぐるみで体制を整えたいと考えています。

- 自分の施設では避難対応（受入れ）できないお客様を、公的施設（市の避難所）で受け入れる。→P8参照
- 各種の事情で、市の避難所では対応（受入れ）できないお客様を他の施設（併設）で受け入れる。→避難協会を通じて、受け入れ可能な施設を探す。
- まちなかで、お客様が避難先（又は帰宅ルート）に迷わないように、誘導員を配置する。→市を通じて、観光協会や消防団等に協力を要請する。
- 消防、医師・看護師、その他専門家のサポートを要する。→市を通じて、協力を要請する。
- 市の避難所に避難した観光客の安否情報を、外部に提供する。→避難した観光客は、氏名と住所、国籍などを記載してもらい、→日本人の避難者情報は、家族などから問い合わせがあった場合に提供する。→外国人（外国籍）の避難者情報は、当該国の駐日外国公館に連絡する。
- 上記について、災害時に確実に行えるようにするために、今後の取り組み目標として観光に関わる団体や行政、個人・法人が参加する、まちぐるみの継続を定期的に行うようにする。

図 68 共助と公助による「防災まちづくり」

出典：由布市(2017)「由布市観光事業者災害対応マニュアル」pp.8,10,13,14 より転載

6.3.5 項 アメリカ合衆国 ハワイ州・ホノルル市

アメリカ合衆国ハワイ州は、オアフ島、ハワイ島、マウイ島、カウアイ島の主要4島に州内の小島からなる、年間980万人超²⁶⁹の観光客が訪れる国際的なリゾートである。人口142万人²⁷⁰のハワイ州には、一日あたり平均で、人口の約17%に相当する24万人超の観光客が滞在している²⁷¹。一方、ハワイは過去にハリケーン、洪水、津波、火山噴火等様々な自然災害を経験してきた地域でもある。そうした経験を踏まえ、ハワイでは「観光客を受け入れる上で『安全』を最重要視している」²⁷²。本項では、「安全を最重要視する」ハワイ州及び州都であるホノルル市における観光危機管理の取組を整理する。

6.3.5.1 ハワイ州全体としての危機管理・ハワイ観光局の役割²⁷³

非常事態が発生したとき、ハワイ州知事を本部長とする緊急対策本部がダイヤモンドヘッドにある米軍施設内に設置され、各島(郡)にも地域対策本部が設置される(p.26)。危機発生時、州政府組織の一部であるハワイ観光局(Hawaii Tourism Authority。以下、「HTA」という。)²⁷⁴会長は、観光分野の代表として州の緊急対策本部に入り、州知事に観光分野での対応の助言を行う(p.26)。「ハワイ州では、危機への対応に関しては観光客も地域住民も一体として捉え、州政府及びHTAは、観光客・地域住民両方に対して責任がある」との認識である(p.27)。危機発生時におけるHTAの主な役割は、知事への助言に加え、ハワイにおける危機による観光への状況等を、米国内外の旅行観光業界関係者に情報発信することである(p.27)。

各島の地域対策本部には地域の観光協会のスタッフが詰め、HTA本部と相互に連絡を取りながら、各地域の現場と州対策本部の間の情報を相互に中継するとともに、各地域内における現場対応を指示する(p.26)。

HTAは観光産業に影響を与えるあらゆる事象を危機と想定している。津波や地震等の自然災害だけでなく、停電・従業員ストライキ・感染症の蔓延等、あらゆる危機から観光客を守ることを役割と認識している(p.26)。

ハワイにおける観光分野の緊急対策本部は、ホノルルにあるハワイ・コンベンション・センター内に設置される。この緊急対策本部に各観光関連団体のメンバーが集まり、HTAや関

²⁶⁹ HTA(2019)‘Hawai‘i Visitor Statistics Released for 2018’p.1を基に記載

²⁷⁰ State of Hawai‘i (n.d.a)‘SECTION 1 – POPULATION’における‘RESIDENT AND DE FACTO POPULATION, BY RESIDENCE 2000-2017’の2017年7月1日時点の人口

²⁷¹ State of Hawai‘i (n.d.b)‘MONTHLY VISITOR STATISTICS’における‘2018 December Spread Sheet’記載の年間滞在人口88,009,317人を365で除し、一日平均した数値

²⁷² 2013年10月8日HTAヒアリング時におけるHTA CEO(当時) Mike McCartney氏の発言。詳細は沖縄県(n.d.)「平成25年度沖縄県観光危機管理モデル事業報告書」p.26に記載

²⁷³ 沖縄県(n.d.)「平成25年度沖縄県観光危機管理モデル事業報告書」における2013年10月8日HTA担当者へのヒアリング調査の内容を基にしている。本文括弧内のページ番号は同報告書の記載箇所

²⁷⁴ 1998年にハワイ州政府により設立された同州の観光を支援・推進する機関。ハワイ州全体の観光政策や方針策定や海外市場対象のマーケティング計画やプログラムの実行等を行う(HTA(n.d.)‘WHO WE ARE’より)。

係機関と情報を密にしながら、観光客の安全確保や対外的な情報発信等観光危機対応に必要な事項をその場で決定し、指示を出していく(p.26)。

HTA には 500 万ドルの観光緊急対策信託基金 (Tourism Emergency Trust Fund)²⁷⁵が準備されており、災害等の緊急時に限り、ハワイ州知事又は HTA の判断で (議会等の承認を経ずに) その基金を観光復興等に利用することができる(p.26)。ハワイの地元紙 Honolulu Star-Advertiser の記事によると、2018 年末に新年度予算未成立に伴う連邦政府機関の閉鎖の際、ハワイの人気観光施設である真珠湾の国営アリゾナ記念館の閉鎖という「観光危機」を避けるため、HTA は同記念館の職員の給与として 126,000 ドルを同基金から拠出し、運営を維持した²⁷⁶。

6.3.5.2 ホノルル市における災害対応²⁷⁷

ハワイ州の州都であり、ハワイ最大の都市ホノルル市では、ホノルル市緊急事態管理局 (Department of Emergency Management。以下、「DEM」という。)が危機・災害対応の中心となる。DEM は、ホノルル市市長公室の組織の一部門として位置付けられ、災害・危機時には市長のアドバイザーとして、意思決定に必要な助言や情報提供を行う(p.32)。DEM が活動の対象とする「緊急事態」は、ハリケーン、地震、津波、洪水、高潮、暴風等の自然災害、航空機事故、放射線事故、海上・陸上での油流出事故、有害物質の漏出、テロリストによる脅迫や攻撃等の人的災害が含まれる²⁷⁸。DEM が守るべき第一義的な対象は地域住民であるが、観光客が非常に多いホノルル市においては、観光客も対象としている(p.31)。

緊急時、DEM はあくまでも緊急オペレーションセンター (Emergency Operation Center) のコーディネーター (統括) と市長のアドバイザーという立場を堅持し、災害現場での避難誘導や救助等の具体的な対応は、警察・消防や緊急事態管理予備隊 (Emergency Management Reserve Corps: EMRC²⁷⁹) と呼ばれるボランティア団体をはじめとした連携組織に判断と実践を委ねる(p.32)。

ホノルル市における災害・危機時の観光客への対応はオアフ観光局 (Oahu Visitors Bureau) が中心になる。観光客を対象とする防災・避難誘導計画づくりも同観光局が担当する。HTA と常に情報を共有できる体制になっており、緊急時にはメディアとも連携して最新情報を市

²⁷⁵ ハワイ州法 201B. Hawaii Tourism Authority, 201B-10 Tourism emergency trust fund の規定にもとづき創設された基金 (JUSTIA US Law(n.d.)‘2013 Hawaii Revised Statutes TITLE 13. PLANNING AND ECONOMIC DEVELOPMENT 201B. Hawaii Tourism Authority 201B-10 Tourism emergency trust fund.’より)。

²⁷⁶ Honolulu Star-Advertiser(2018) ‘HTA will pay to keep Arizona Memorial open during federal shutdown (仮訳: HTA は連邦政府機関閉鎖期間中にアリゾナ記念館の営業を継続するための経費を拠出予定) 2018 年 12 月 27 日付記事’を基に記載

²⁷⁷ 沖縄県(n.d.)「平成 25 年度沖縄県観光危機管理モデル事業報告書」における 2013 年 10 月 9 日 DEM 担当者へのヒアリング調査の内容を基にしている。本文括弧内のページ番号は同報告書の記載箇所

²⁷⁸ City and County of Honolulu(n.d.a)‘DEM Mission/Vision/Staff’を基に記載

²⁷⁹ 危機・災害時に警察に協力して、交通整備や、緊急警報伝達、住民や観光客の避難誘導の役割を担うボランティア団体 (City and County of Honolulu(n.d.b)‘Emergency Management Reserve Corps (EMRC)’より)。

民や観光客に提供する(p.33)。

6.3.5.3 民間団体との連携

ハワイでは、1997年にホノルル・ロータリークラブの協力で設立された非営利民間団体である Visitor Aloha Society of Hawaii (以下、「VASH」という。)が、犯罪や盗難、突然の疾病等トラブルに遭ったあらゆる国籍の旅行者を支援する活動を行っている。支援を通じてハワイの「アロハ」の心を伝え、気持ちよくハワイから帰っていただき、再びハワイに戻ってきてもらうことを目的に活動を行っている²⁸⁰。トラブルに遭って VASH に相談する観光客の中には日本人も多く、年間 300 件以上の相談があり、ハワイ日本総領事館とも緊密に連携して対応している。100 名以上いる VASH の会員は全てボランティアで、経営者や企業の幹部が多く含まれている²⁸¹。

ハワイの大手ホテルはそれぞれ危機対応マニュアルを準備し、担当者を配置し、普段から訓練を行っているが、ハワイの宿泊業界全体としてはハワイ宿泊観光協会 (Hawaii Lodging and Tourism Association。以下、「HLTA」²⁸²という。)が HTA と緊密に連絡を取りながら各ホテルとの情報収集・情報提供の役割を担っている²⁸³。

ハワイの主要ホテルの設備・危機管理担当者は、ハワイホテル観光産業防災協会 (Hawaii Hotel & Visitor Industry Security Association。以下、「HHVISA」という。)を組織し、定期的に安全対策に関する情報交換の会議を開催している。定例会議には DEM も参加しているほか、HLTA や消防署とも連携をして施設の点検や避難訓練のアドバイス等を実施している²⁸⁴。

²⁸⁰ Visitors Aloha Society of Hawaii(n.d.)‘About’を基に記載

²⁸¹ 沖縄県(n.d.)「平成 25 年度沖縄県観光危機管理モデル事業報告書」 p.30 記載の 2013 年 10 月 7 日 VASH 担当者へのヒアリング調査の内容を基にしている。

²⁸² 州全体の宿泊施設を統括する団体。1947年に設立され 70年以上の長い歴史を有し、現在は約 700 の州内の宿泊施設が加盟している (Hawaii Lodging Tourism Association(n.d.)‘About Us’より)。

²⁸³ 沖縄県(n.d.)「平成 25 年度沖縄県観光危機管理モデル事業報告書」 p.26 記載の 2013 年 10 月 8 日 HLTA 担当者へのヒアリング調査の内容を基にしている。

²⁸⁴ 沖縄県(n.d.)「平成 25 年度沖縄県観光危機管理モデル事業報告書」 pp.27-28 記載の 2013 年 10 月 7 日 HTA 担当者へのヒアリング調査の内容を基にしている。

6.3.6 項 タイ

タイは毎年のように大規模な自然災害に直面しており、観光が基幹産業であるタイにとって観光分野の危機管理体制の強化は非常に重要である。ここでは、タイでの現地調査をもとに、2004年12月26日に発生し、世界的な観光地であるプーケット島をはじめとするインド洋沿岸に甚大な被害をもたらした大津波からの復興を中心に、タイの観光危機管理について整理する。なお、この大津波における観光客への対応等については、「平成24年度沖縄観光危機管理モデル事業報告書」²⁸⁵を参照されたい。

6.3.6.1 2004年インド洋津波からの復興

(1) 当時の様子

2004年のスマトラ島沖地震により発生した大津波はプーケット等を襲い、住民のみならず、日本をはじめ欧米等の外国人観光客も多数犠牲となった²⁸⁶。プーケットでは、外国人111名が死亡、520名が負傷、363名が行方不明となった²⁸⁷。プーケット県へのヒアリングによると、外国人被害者の家族・関係者には、外務省と各国大使館が対応し、現地では各NGOが受入対応にあたった²⁸⁸。

(2) プーケット県における観光復興に向けた取組²⁸⁹

プーケット県では、世界各国のマスコミ取材を受け入れ、現地の正確な情報を提供するとともに、世界中から旅行会社、関係者を現地に招待して、現地が安全であることの理解を促した。中国、マレーシア等観光客が多い市場の旅行会社は個別に招聘した。また、中国人やインド系の被害者のために、それぞれの宗教に基づいた供養を行い、その様子を世界に向けて発信した。国からの観光復興予算は主にPR活動に充て、観光客をメインにしたイベントを開催し、それらに合わせて現地が安全であることのPRを行った。海外市場に加えて国内市場も対象にしたプロモーション活動や、被災した観光地への国内旅行者に付加価値税の減税を行う等の取組を行った。

津波による勤務先の廃業・休業で失職や休職にあった従業員には、金融機関での低金利の貸付、返済期間の猶予等により経済面の支援策を提供した。また、津波の被害を受けたホテルでは、休業期間中、職を失った従業員にホテルの再建関連業務の雇用を提供して生活を支えた。

²⁸⁵ 沖縄県(2013)「平成24年度沖縄観光危機管理モデル事業報告書」を基に記載

²⁸⁶ 内閣府(n.d.)「平成17年版防災白書」第1部第4章1-2(インドネシア・スマトラ島沖大規模地震及びインド洋津波)を基に記載

²⁸⁷ Srivichai M., Supharatid S., Imamura F.(2007)「Recovery Process in Thailand after the 2004 Indian Ocean Tsunami」p.5を基に記載

²⁸⁸ プーケット県担当者への2018年11月12日ヒアリングを基にしている。

²⁸⁹ プーケット県担当者への2018年11月12日ヒアリングを基にしている。

6.3.6.2 観光の防災・早期復興の取組

タイでは、災害時に国の重要産業である観光産業を復興させることが国民経済にとって重要であるとの認識の下、国、地域、民間が連携し、それぞれの役割を担いながら、観光分野の防災、災害後の観光復興の取組を行っている。ここでは、国による早期復興の取組と地域における防災の取組を中心にまとめた。

(1) 国の取組

タイでは、2007年に施行された防災法(Disaster Prevention and Mitigation Act 2007)に基づき、防災庁(Department of Disaster Prevention and Mitigation)が国の防災業務実施の中心機関となり、地方自治体が州の計画に基づいてそれぞれの地域の防災の責務を担っている²⁹⁰。一方、観光需要の回復については、タイ国政府観光庁(TAT²⁹¹)が中心となる。TATでは以下の流れで災害時の早期復興を戦略的に計画・実施することとしている。²⁹²

①情報収集

国内43箇所のTAT事務所に問合せ、現地情報(災害の状況、道路等インフラの状況、空港の離発着が可能か)を収集。また、25箇所の海外事務所に問合せ、海外でタイの災害の状況がどのように報道されているか、どのような混乱があるか、海外市場の旅行会社や消費者はどのような点に敏感になっているかを情報収集する。

②情報分析・対策検討

収集した現地及び海外市場の情報を分析し、タイで発生した災害や危機に対して楽観的な市場を見出し、観光の早期復興対策を検討する。経験的にタイの事情に精通し、タイに対する愛着があるリピーター市場と、費用対効果の意識が高い国内市場の回復が早い。リピーターへは、TAT海外事務所が保有する各市場のリピーター・データベースを活用してアプローチする。

③情報発信

民間事業者やマスコミ等の外部への情報発信の重点は、タイ国内の観光地が通常の状態に戻っていることを正確に伝えることである。必要に応じてメディアを招待して実際に復旧した災害現場を取材させ、報道を通じて安心感を伝える。

④市場への復興プロモーション活動

情報発信とともに、タイ側から日本を含む各主要市場に直接出向き、現地の旅行会社等の担当者に直接現状を伝え、安心感、信頼感をもたせ、理解を深める。

²⁹⁰ Asian Disaster Reduction Center(n.d.)メンバー国防災事情「タイ王国」を基に記載

²⁹¹ 5.5.1.3 参照

²⁹² TAT計画担当執行役員への2018年11月13日ヒアリングを基にしている。

また、観光需要の回復促進策として、海外市場向けにはビザ手数料の免除、国内向けには影響を受けた観光地への旅行費用から付加価値税を免除する施策も実施することとしている。

こうした観光復興の取組により、インド洋津波後のプーケットは3か月で、2015年のバンコク爆破事件の際も1か月半で観光需要が回復した。

また、災害発生後の観光インフラを修復し、観光客を受け入れる体制整備のための基金を作り活用しており、災害により被害を受けた地域には、この基金から観光客減少による経済損失の補償を行っているとのことである。²⁹³

(2) 地域の取組

地域では、自治体レベルで災害が起こった時の準備、特に避難誘導等の訓練を実施している。訓練は、行政だけでなく、地域のホテル協会・レストラン協会等民間の観光関連団体とも連携し、ホテル、コミュニティごとに行い、発災時に現場の観光客が安全に避難できるよう体制を整えている。プーケット県では、滞在している観光客も参加する避難誘導訓練が行われる。また、津波避難場所を指定し、観光客を誘導する案内板を地域内の各地に設置している(図69)。²⁹⁴



図 69 タイ、パトン市内の津波避難場所誘導看板
(2018年11月12日筆者撮影)

²⁹³ 観光・スポーツ省観光局担当者への2018年11月13日ヒアリングを基にしている。

²⁹⁴ プーケット県担当者への2018年11月12日ヒアリングを基にしている。

また、災害発生の可能性が高まったときには、国の早期警戒情報センター(National Disaster Warning Center)が警戒対象となる地域に警戒情報を発し、その情報を外国語に翻訳して観光客に伝えるシステムが整備されている²⁹⁵。外国人観光客の多いパトン市では、警戒情報や災害発生時の情報を日本語、英語、中国語、ロシア語、スペイン語の5か国語で発信している²⁹⁶。

²⁹⁵ Srivichai M., Supharatid S., Imamura F.(2007) ‘Recovery Process in Thailand after the 2004 Indian Ocean Tsunami’ p.7 を基に記載

²⁹⁶ パトン市担当者への2018年11月12日ヒアリングを基にしている。

6.4 節 観光客・旅行者の災害対応・危機管理に関する課題と対応策

自治体へのアンケートでは、訪日外国人旅行者の避難誘導を考慮したマニュアルの作成、観光客へのマニュアルや避難情報の周知、マニュアルの実践に関する観光部署と関係部署間の連携や、観光業界、関係機関等との連携等が課題として挙げられた。

一方、国内で災害を経験した外国人観光客へのアンケートでは、母国語で理解できる言葉での避難誘導や、被災地外への移動や帰国のための交通機関の運行情報、移動可能になるまで一時滞在できる場所の提供、スマートフォンの充電等のニーズが高いことが明らかになった。

また、昨年、国内で相次いだ自然災害を経験した地域では、観光復興の方策が大きな課題として挙がっている。本節では、それらの課題に対する施策や取組を、自治体対象アンケート結果及び国内外の取組事例の中から整理する。

課題：訪日外国人旅行者の避難誘導を考慮したマニュアルの作成		
	施策・取組事例	特徴・成果等
大阪市	外国人旅行者の滞在時における「災害時初動対応マニュアル」（大阪観光局）	大阪で発生が予想される災害と、それらの災害の特性の両方を考慮したマニュアル。チェックリスト方式で対応すべきことがイラスト付で記載されている。
高山市	旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル	訪日外国人の行動特性等を踏まえて、具体的な対応を記載したマニュアル。

課題：観光客へのマニュアルや避難情報の周知		
	施策・取組事例	特徴・成果等
京都市	京都市災害時帰宅困難者ガイドマップ	大規模災害発生時に、取るべき行動や、市内における緊急避難広場の位置等について記載された冊子で、4ヶ国語で表記されている。観光地のホテル等に備え付け、災害発生時に観光客に配布する。
京都市	京都市帰宅支援サイト	緊急避難広場の案内や交通情報等が掲載される。4ヶ国語に加えて「やさしいにほんご」の各言語から自分の選んだ言語で表示される。
別府市	日本語・外国語併記の避難所及び避難経路標識	地理に不案内な外国人の避難を支援。

課題：マニュアルの実践に関する観光部署と関係部署間の連携		
	施策・取組事例	特徴・成果等
京都市	庁内関係部署の連携と役割分担	観光客等帰宅困難者対策に対応する行財政局防災危機管理室、産業観光局観光 MICE 推進室、都市計画局まち再生・創造推進室が定期会議を開催し、情報・方針を共有。

課題：観光業界、関係機関等との連携		
	施策・取組事例	特徴・成果等
由布市	由布市観光事業者災害対応マニュアル	観光客と直接接する観光事業者が、災害時の観光客の安全確保や避難誘導等の対応を円滑にできるよう、市がマニュアルを作成・配布した。
南城市	南城市観光危機対応マニュアル【事業者版】及び【ポケット版】	各事業所に合わせて修正して活用できる事業者版と、簡易なポケット版マニュアルをセットで作成し、観光事業者に配布した。
京都市	京都市災害時帰宅困難者対策 避難誘導団体	地域の観光関連団体の関係者からなる「避難誘導団体」による観光客の避難誘導。
松本市	外国籍市民、外国人旅行者等、観光客対策	観光関連事業者や関係団体、関係機関と連携した外国人旅行者・観光客への対策が地域防災計画に明確に記載されている。
ハワイ	ハワイホテル観光産業防災協会（HHVISA）	ハワイの主要ホテルの設備・危機管理担当者の団体。定期的に安全対策に関する情報交換会議を開き、HTA やホノルル市緊急事態管理局、消防と連携。

課題：母国語で理解できる言葉での避難誘導		
	施策・取組事例	特徴・成果等
軽井沢町	観光客及び外国人住民等対策計画	地域防災計画に、滞在地の地理に不案内な観光客、外国人旅行者に対し、緊急時の避難方法、場所等を周知することを記載。
パトーン市	津波警戒情報の多国語での発信	国の早期警戒情報センターからの警戒情報等が5ヶ国語に翻訳されて観光客に提供される。

課題：被災地外への移動や帰国のための交通機関の運行情報、帰宅支援		
	施策・取組事例	特徴・成果等
廿日市市	地域防災計画 観光客防災計画	観光客が災害に遭遇したときに、安全を確保し、安心して帰路につけるように、対策を講じることが記載されている。
箱根町	地域防災計画 観光客及び帰宅困難者対策	町内に滞留する観光客等の被災地外への移送方法・手段について対策を進めることが記載されている。
京都市	京都市帰宅支援サイト	開設された一時滞在施設、帰宅支援ステーション等の情報や交通情報等が掲載される。
宮古島市	地域防災計画 観光客・旅行者・外国人等の安全確保	観光客・旅行者・外国人等の避難誘導・帰宅支援体制の整備について地域防災計画で規定。

課題：移動可能になるまで一時滞在できる場所の提供		
	施策・取組事例	特徴・成果等
金沢市	地域防災計画 災害予防計画	観光客等の帰宅困難者のための一時宿泊場所及び一時滞在施設等を開設し、水、食料、災害関連情報等の提供を行うこと、ホテル・旅館等の宿泊施設が利用可能な場合は、観光客等の受入、宿泊を要請することが記載されている。

京都市	観光客一時滞在施設	施設側に負担が少ない協定により、138施設が指定されている（2019年4月1日現在）。
-----	-----------	---

課題：観光関連事業者の事業継続の支援		
	施策・取組事例	特徴・成果等
沖縄県	沖縄県観光危機管理基本計画・同実行計画	被害を受けた観光関連事業者に対する緊急融資支援や雇用継続支援等を具体的に規定。

課題：観光復興の方策		
	施策・取組事例	特徴・成果等
伊勢市	地域防災計画 風評被害の軽減	地域防災計画に原子力災害に伴う風評による観光客の減少防止を規定。
京都市		地域防災計画に国内外の旅行代理店、報道機関、観光関係団体、行政機関等に向けて観光産業関連の復旧情報の発信等を規定。
沖縄県	沖縄県観光危機管理基本計画・同実行計画	危機後の早期復興・事業継続に向けた体制、復興プロモーション活動、風評被害対策等が具体的に記載されている。
ハワイ	観光緊急対策信託基金 (Tourism Emergency Trust Fund)	災害等の緊急時に限り、ハワイ州知事又はHTAの判断で、議会承認を経ずに観光復興等に利用することのできる500万ドルの基金を準備。
タイ	現地情報の正確な発信、プロモーション活動	タイ国内の観光地が通常の状態に戻っていることを正確に情報発信するとともに、メディアを招待しての現地取材、各市場の旅行担当者への説明により安心感を伝達。
	旅行費用に係るビザ手数料、税の免除	海外市場向けにビザ手数料を、国内市場向けに影響を受けた観光地への旅行費用から付加価値税を免除。

6.5 節 観光危機管理の強化に向けた新たな動き

最近の自然災害における外国人観光客をはじめとする観光客・旅行者の困難な状況を踏まえ、国内各地で観光危機管理の強化に向けた新たな動きが見られる。

6.5.1 項 外国人を含む多数の滞在者の安全確保

(国土交通省「南海トラフ巨大地震対策計画」、「首都直下地震対策計画」)

国土交通省では、2019年1月、南海トラフ巨大地震対策計画及び首都直下地震対策計画²⁹⁷を改定した。

南海トラフ巨大地震対策計画では、南海トラフ巨大地震が発生した際の観光客への対応や被災地の観光復興に係る支援について明記されている。首都直下地震対策計画では、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を一つの目標として、首都直下地震が発生した際の「外国人を含む多数の滞在者の安全をどう確保するか」²⁹⁸を重要な課題と位置づけ、帰宅困難者等への情報提供体制の強化等の対策を推進することとしている。

6.5.2 項 非常時の外国人旅行者への情報提供体制の強化（観光庁、日本政府観光局）

2019年3月、日本政府観光局（JNTO）は、災害等の非常時の問合せの集中にも対応するため、JNTO コールセンター（Japan Visitor Hotline）の自動音声案内機能及びチャットボット機能（コールセンター及び自動音声案内は日・英・中・韓の4言語、チャットボットは英・中・韓の3言語で対応）を整備した。また、JNTO アプリ（Japan Official Travel APP）と観光庁の Safety tips アプリの機能統合により、災害時に役立つ情報ツールや避難場所の取得機能を付加する等、災害時ガイダンス機能を強化した²⁹⁹。

観光庁は、訪日外国人旅行者に、災害発生時を含め、安全・安心に日本に滞在できるよう、有用と思われるウェブサイト・アプリ等の情報をまとめた名刺サイズのリーフレット「Safety Information Card」を制作し、入国審査場を含む国内各所で配布するとともに、多言語に翻訳したデータを観光庁のウェブサイト上に公開している³⁰⁰。4月には、アプリ制作会社の協力を得て、Safety tips の災害時情報を配信するサービスを他のアプリでも共有できるようにすることで、事業者のアプリケーションサービスで災害時情報を5言語（英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国語・日本語）で配信することが可能となった³⁰¹。

²⁹⁷ 国土交通省(2019a)「南海トラフ巨大地震対策計画[第2版]」及び国土交通省(2019b)「首都圏直下地震対策計画[第2版]」を基に記載

²⁹⁸ 国土交通省(2019b)「首都圏直下地震対策計画[第2版]」p.55を基に記載

²⁹⁹ 観光庁(2019a)「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策の進捗について」を基に記載

³⁰⁰ 観光庁(2019b)「災害時などに、訪日外国人旅行者自身の情報収集に役立つリーフレットを配布します！」を基に記載

³⁰¹ 観光庁(2019c)「観光庁監修の災害時情報提供アプリ「Safety tips」の災害情報を利用しませんか？」を基に記載

6.5.3 項 訪日外国人旅行者の医療に関する受入環境の整備強化（観光庁）

2019年3月、観光庁は、訪日外国人旅行者が不慮の怪我・病気になっても安心して日本の医療サービスを楽しむ受入環境を整えるため、訪日外国人旅行者及び旅行業者・宿泊施設向けの実態調査を実施した。また、JNTO ウェブサイトに掲載している「外国人旅行者受入れ可能な医療機関リスト」の登録医療機関数を更に拡大したほか、海外旅行保険の加入を勧奨するチラシを作成・配布し、旅行保険加入の必要性の周知を行った³⁰²。

6.5.4 項 旅行者用一時滞在施設の確保（札幌市）³⁰³

札幌市では、2018年9月の北海道胆振東部地震とそれに伴う大規模停電の際、帰宅困難となった外国人を含む旅行者が市内の避難所に集中したため、急遽6箇所の観光客向け避難所を順次開設した。観光客向け避難所では、多言語対応や交通機関の運行情報提供、通訳人材の不足等の課題が見えてきた。

同市では、災害時に旅行者に対し必要な支援を提供するため、公共施設を活用した「旅行者用一時滞在施設」の確保を進めるとともに、宿泊施設団体と包括協定を結び、情報ネットワークの構築や旅行者の支援拠点としての役割を担う「民間一時滞在施設」の確保に向けて協議を進めている。

6.5.5 項 観光危機管理計画の策定（神戸市、那覇市ほか）

ラグビーワールドカップ2019[™]の開催都市である神戸市は、試合の観戦に来訪した多くの外国人がいるときに大規模災害が発生した場合の対応を強化するため、地域防災計画とは別に、観光危機管理計画を新たに策定する。2018年に観光危機管理計画策定に向けた事前調査を実施し、2019年9月までに計画を策定³⁰⁴する予定で準備を進めている。

また、那覇市をはじめとする沖縄県の各市町村では、沖縄県観光危機管理基本計画・同実行計画を受けて、各地域の観光危機管理計画策定を進めている。

6.5.6 項 災害時の外国人観光客への情報提供の仕組みづくり（北海道運輸局）

北海道胆振東部地震の際、外国人観光客が災害の状況や最新の交通情報を入手することができず、不安を感じる要因となった。2019年3月、北海道運輸局では、その経験を踏まえ、今後の地震等災害発生時における宿泊施設、空港、交通事業者、在札幌領事館等の連携

³⁰² 観光庁(2019d) 「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査・受入環境の整備強化を行いました」を基に記載

³⁰³ 札幌市(2018)「観光立国タウンミーティング in 北海道 自然災害時における訪日外国人旅行者に対する対応について」を基に記載

³⁰⁴ 神戸市(n.d.b)「平成31年度予算説明書」pp.1-2を基に記載

による交通情報や避難場所の情報等を円滑に集約・提供する方法に関するガイドラインを作成した。³⁰⁵

³⁰⁵ 北海道運輸局(2019)「災害発生時の外国人観光客への情報提供ガイドライン」

6.6 節 考察

2019年1月に国土交通省が策定した「国土交通省 南海トラフ巨大地震対策計画[第2版]」においては、南海トラフ巨大地震が発生した際の観光客への対応や被災地の観光復興に係る支援について明記されている。

具体的には、想定される事態として、「観光客等の外部からの来訪者については、避難場所、避難路を認識していないため、避難に支障」があるとされている。また、主要駅周辺や地下街等での避難誘導支援や帰宅困難者対策について、「日本滞在中の外国人旅行者に対し交通機関の状況等必要な情報の提供を日本政府観光局（JNTO）のグローバルサイトにおける発信やJNTOのTICにおける多言語の24時間の電話による問い合わせ対応を実施する」こととしている。更に、迅速な復興に向けた支援について、「宿泊施設のキャンセルなど、観光業に深刻な影響が生じた場合に、幅広い関係者の協力を得ながら、『復旧状況等についての正確な情報発信』等により、風評被害の払拭に努め、いち早い被災地の復興を観光面から支援する」こととしている。

地方自治体においては、こうした国等が主導する取組について、連携を図ることが期待されるとともに、今後、地域防災計画等における観光危機管理対策の充実を検討する際の参考になると考えられる。

また、観光危機として想定しておくべき災害・事故等は、地震、津波、台風や大雨による洪水、高潮、土砂災害、風害、航空機・船舶事故、テロ、ハイジャック、感染症、大規模停電等多岐にわたり、危機の種類に応じて発生の態様と対策が異なりうることに加え、観光客対応等の特殊な要素が加わりうることから、各事案に応じた事前の対応準備や訓練も必要になる可能性について留意する必要がある。

第7章 我が国における持続可能な観光に関する課題と施策の整理

本章では、この2年間の調査結果について、各カテゴリーの課題と施策を整理した。

アンケート調査結果からは、課題の認識傾向と施策について整理した。また、文献調査、現地調査、有識者へのヒアリングをもとに、各カテゴリーで特徴的な施策を整理した。

1. 全般／持続可能な観光に向けた総合的なマネジメント			
● アンケート調査結果から得られた内容			
1	課題認識の傾向		
	【全体傾向】	【観光地中分類別上位傾向】	
	地域社会の理解度・許容度の低下 14%	都市型 20%	歴史文化型 20% 自然型 17%
2	実施されている主な施策	具体例	
	観光関連機関や民間事業者との連携（約7割）	「日本版DMO」の設立	
	観光指標（データ）の計測によるマネジメント（約5割）	観光客数や消費額、来訪者の満足度等の計測（小笠原村）	
	地域住民の観光への理解度・許容度を高める方策（約3割）	南城型エコミュージアム実施計画による市内27地域のエリアマネジメント体制の構築（南城市）	
3	アンケートから得られた課題及び施策のまとめ		
	<p>「地域社会の理解度・許容度の低下」は約14%の自治体で課題として認識されており、更にその約半数の自治体では最近～5年以内に認識されている。</p> <p>施策の実施については、「観光関連機関や民間事業者等との連携」が約7割と高かった。「観光指標（データ）の計測による観光マネジメント方策」は約半数の自治体の実施しており、アンケートの自由記述欄の多くが「観光客数や消費額、来訪者の満足度等の計測」だった。また、約3割の自治体の実施と回答した「地域住民の観光への理解度・許容度を高める方策」では、自由記述欄に「おもてなしの向上」等の取組が挙げられた。</p>		
● 文献調査、現地調査、有識者ヒアリングから得られた内容			
4	地域の課題に特化した特徴的な施策	参考事例	
	住民の参加と受容意識の醸成	[ベルリン・コペンハーゲン・沖縄県] 定期的な住民意識調査	
		[ベルリン] visitBerlin 職員が観光効果等に関する意識啓発と意識調査のための街頭等対話を住民と行う。住民はオンラインでアンケート投書もできる。問題地点の早期警戒の機能も持つ。	
		[タイ] DASTA が、地域社会に根ざした観光開発による経済効果等（近隣地域社会への便益を含む）の住民等による把握等を促進する冊子を用意するとともに、受入れ準備を行う地域社会における関係者作業グループの活動を支援	
		[ベルリン] 閑散期に市民に格安で観光客体験（ホテル宿泊等パッケージ）の機会を提供	

	[コペンハーゲン] 観光客と市民が共に利用する両面機能(double-sided functionality)の施設整備等を推進し、観光開発の恩恵を住民が感じやすくするとともに、双方のふれあい機会も創出
	[コペンハーゲン] 観光効果の数値化、見える化の方法を検討
	[ベルリン] 観光に関する市民フォーラム
住民に近い地区組織による自治体側への提案や地域の観光開発戦略の策定	[由布市] 観光協会等による「新・由布院温泉観光基本計画」の策定、市による認定・公表（地域事業者は、計画を尊重する努力義務）
	[コペンハーゲン] 市中心部地域委員会は、提言を市計画戦略案へ反映させるとともに、自地区の開発戦略で持続可能観光開発の具体方針を明記。来て欲しい旅行者等についての議論を市に提起する意向
	[(韓国)ソウル] 北村韓屋村の住民組織が、オーバーツーリズム対策を市や自治区に要求
住民の意見を観光の構想に反映させるための議論の場の設置（住民参画）	[由布市] 由布市観光基本計画（後期計画）において、住民・事業者等との議論を踏まえ、観光ビジョンを明確化
	[南城市] 南城型エコミュージアム実施計画による市内27地域のエリアマネジメント体制の構築
	[由布市] 観光協会等による「新・由布院温泉観光基本計画」の策定、市による認定・公表（地域事業者は、計画を尊重する努力義務）
観光事業者やマーケティングとの連携	[コペンハーゲン] 持続可能性に貢献する旅行者へのマーケティングや好影響をもたらす観光商品等開発、旅行者に意識喚起を行える接客従事者の育成等による持続可能観光ブランドの形成を戦略化
観光に対する住民満足度等を含む指標の設定	[沖縄県] 沖縄観光成果指標、沖縄県観光産業実態調査、沖縄観光県民意識調査の実施
	[南城市] 来訪者調査、市民・観光事業者調査の実施（市民調査では目標値を設定）
	[京都市] 観光振興計画の取組の進捗を計る指標(KPI)として「市民生活と観光との調和」に関する市民意識（市民生活実感調査）を設定

国を超えた連携や情報交換	[ベルリン] EU 数都市の DMO が情報交換、議論するラウンドテーブルへの参加
持続可能観光に関する指標の設定	[釜石市] 持続可能な観光に関する国際的な指標 (GSTC-D) の導入
	[バルセロナ] 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 に基づく指標 (SEIT)を活用
	[コペンハーゲン] 持続可能観光戦略の重点分野毎の 2021 年における目標 (住民評価調査における受容割合等)を設定
	[タイ] GSTC-D をベースとした「タイの地域社会に根ざした観光開発のための基準」の設定
	[(韓国)水原] GSTC-D をベースとした「韓国版持続可能な観光都市標準」の開発
DMO 等専門組織による取組と連携	[京都市] 京都市観光協会 (観光地域づくり法人(DMO)) によるオーバーツーリズム対策事業 (訪問場所、時間の分散化等)
	[由布市] 官民一体での観光推進の充実に力が入られ、その中核組織として (一社) 「由布市まちづくり観光局」を設立し、観光経営戦略・情報発信・を主に担当、観光を通じた持続可能な地域の形成を目指して活動
	[ベルリン] 州政府が都市適格的で持続可能な横断的観光計画を策定し、多くの取組を DMO(visitBerlin) が実施
	[コペンハーゲン] DMO (Wonderful Copenhagen) が首都圏の持続可能な観光戦略を策定し、協調的实施を指向
	[バルセロナ] 県・市・DMO の連携による観光の専門組織 (バルセロナ観光観測所) の設置。観光政策の議論の場である市観光委員会の設置
	[(スペイン)カルヴィア] カルヴィア市は、国の DMO、州の DMO、ツアーオペレータや地元のコンサルタント会社等が市の観光プロモーションを支援

	<p>【(イタリア)南サルデーニャ】 カリアリ大学と5つの自治体が連携して、DMO (Visit South Sardinia)を設立し、地域の観光協会を支援</p>
<p>住民の参加と受容意識の醸成について、ベルリンでは、定期的な住民意識調査に加え、visitBerlin 職員による観光効果等に関する意識啓発と意識調査のための住民との街頭等での対話や、閑散期に市民に格安で観光客体験の機会の提供を行っている。コペンハーゲンでは、観光客と市民が共に利用する両面機能(double-sided functionality)の施設整備等を推進し、観光開発の恩恵を住民が感じやすくするとともに、双方のふれあい機会も創出している。タイでは、DASTA が、地域社会に根ざした観光開発による経済効果等（近隣地域社会への便益を含む）の住民等による把握等を促進する冊子を用意するとともに、受入れ準備を行う地域社会における関係者作業グループの活動を支援している。</p> <p>住民に近い地区組織による自治体側への提案や地域の観光開発戦略の策定について、コペンハーゲンでは、市中心部地域委員会が、提言を市計画戦略案へ反映させるとともに、自地区の開発戦略で持続可能観光開発の具体方針を明記し、来て欲しい旅行者等についての議論を市に提起する意向である。ソウルでは、北村韓屋村の住民組織が、オーバーツーリズム対策を市や自治区に要求している。</p> <p>住民の意見を観光の構想に反映させるための議論の場の設置について、由布市では、観光協会等が策定した「新・由布院温泉観光基本計画」を市が認定・公表している。南城市では、市内 27 地域との懇談会の中で、地域における観光課題や将来像について意見交換を行い、エコミュージアム実施計画に基づくエリアマネジメント体制を構築することとしている。</p> <p>観光事業者やマーケティングとの連携について、コペンハーゲンでは、持続可能性に貢献する旅行者へのマーケティング及び好影響をもたらす観光商品等開発、旅行者に意識喚起を行える接客従事者の育成等による持続可能観光ブランドの形成を戦略化している。</p> <p>観光に対する住民満足度等を含む指標の設定について、沖縄県では、沖縄観光成果指標、沖縄県観光産業実態調査、沖縄観光県民意識調査を、南城市では、来訪者調査、市民・観光事業者調査を実施している。京都市では、観光振興計画の取組の進捗を計る指標(KPI)として「市民生活と観光との調和」に関する市民意識（市民生活実感調査）を設定している。</p> <p>持続可能な観光に関する指標の設定について、釜石市では GSTC-D を導入している。また、GSTC-D をベースとして、タイでは「タイの地域社会に根ざした観光開発のための基準」が、水原では「韓国版持続可能な観光都市標準」が開発されている。コペンハーゲンでは、持続可能観光戦略の重点分野毎の 2021 年における目標（住民評価調査における受容割合等）を設定している。バルセロナでは、独自の観光指標(持続可能な観光指標：ISOST)及び ETIS(SEIT)を活用している。</p> <p>国を超えた連携や情報交換について、ベルリンを含む EU 数都市の DMO が情報交換、議論するラウンドテーブルに参加している。</p> <p>DMO 等専門組織による取組との連携について、京都市では、京都市観光協会（観光地域づくり法人(DMO)）によるオーバーツーリズム対策事業（訪問場所、時間の分散化等）を実施している。由布市では、（一社）「由布市まちづくり観光局」が観光経営戦略・情報発信を主に担当し、観光を通じた持続可能な地域の形成を目指して活動している。ベルリンでは、州政府が都市適格的で持続可能な観光計画を策定し、多くの取組を DMO(visitBerlin)が実施している。コペンハーゲンでは、DMO (Wonderful Copenhagen) が首都圏の持続可能な観光戦略を策定し、協調的実施を指向している。バルセロナでは、県・市・DMO の連携による観光の専門組織（バルセロナ観光観測所）及び観光政策の議論の場である市観光委員会を設置している。</p>	

5 考察

海外では、住民の参加と受容意識の醸成、持続可能観光地域としてのブランド化又は観光客の意識啓発、隣接地域との広域的連携や地域内の観光開発の拡大による観光客の分散と経済効果の発生範囲の拡大等の取組を含む、地域における持続可能な観光のための横断的計画づくり又はその実施において、DMO が相当の役割を果たしている事例が見られた。

国内では、京都市におけるオーバーツーリズム対策事業や、由布市における観光を通じた持続可能な地域の形成を目指した活動等、地域において観光地域づくり法人(DMO)が持続可能な観光のための事業を担っている事例が見られた。また、欧州の多数の都市のDMO の幹部同士のラウンドテーブルで問題や対策についての情報等交換が行われていることも確認された。

これを参考にすれば、我が国においても、類似の課題等を抱える可能性がある国内地域の観光地域づくり法人(DMO)間で情報等交換を行い、自地域における持続可能な観光のための計画づくりや取組の実施に生かしていくことが考えられる。

住民の参加と受容意識の醸成、住民に近い地区組織による自治体側への提案や地域の観光開発戦略の策定、住民の意見を観光の構想に反映させるための議論の場の設置等、地域社会の理解を得るための国内外の様々な取組が確認できた。タイにおいて、DASTA が、地域社会に根ざした観光開発による経済効果等(近隣地域社会への便益を含む)の住民等による把握等を促進する冊子を用意するとともに、受入れ準備を行う地域社会における関係者作業グループの活動を支援する取組は参考になる。

コペンハーゲンにおける、持続可能性に貢献する旅行者へのマーケティング、好影響をもたらす観光商品等開発、旅行者に意識喚起を行える接客従事者の育成等による持続可能観光ブランドの形成や、観光客と市民が共に利用する両面機能(double-sided functionality)の施設整備等により、観光開発の恩恵を住民が感じやすくするとともに、双方のふれあい機会を創出するという方針は、抽出した他の内外の対象地で必ずしも確認できなかった特徴的な取組である。

持続可能観光に関する指標の設定について、釜石市はGSTC-Dを導入している一方で、タイ及び韓国では、地域の特性と地域の目指す観光の方向性に基づき、GSTC-D に準じた指標を作成して活用している取組が見られた。このような手法は、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ために役立つと想定される。

本調査研究に有識者として関わる加藤久美氏(和歌山大学観光学部教授)の指摘を踏まえれば、持続可能な観光地域づくりにおいては、資源の有効活用という観点もあり、例えば、「食品が廃棄物に回ることを防ぎ、10万の食事を恵まれない人々に提供」した香港空港の取組(World Travel and Tourism Council(WTTC)から2018年Tourism for Tomorrow Awardsの環境賞を受賞。WTTC, n.d.)や、観光地に限定されないが、「閉店間際など」で「まだおいしく安全に食べられるのに廃棄の危機に面している食事を「食べ手」と繋げるシェアリングを支援するwebプラットフォームTABETE(CoCooking, n.d.)のような取組も参考になる。

2. マナー・ルール				
● アンケート調査結果から得られた内容				
1	課題認識の傾向			
	【全体傾向／上位3項目】	【観光地中分類別上位傾向】		
	トイレの不適切な利用 46%	温泉型 62%	歴史文化型 48%	自然型 39%
	ごみ投棄 44%	リゾート型 63%	歴史文化型 53%	自然型 44%
	立入禁止区域への侵入 39%	リゾート型 63%	自然型 55%	温泉型 39%
2	実施されている主な施策		具体例	
	マナー・ルール周知のための広報（約5割）		トイレの使用方法について、イラストと多言語で表示したステッカーを配布	
	エコツーリズムや文化資源等の保全意識を醸成するツアー等（約3割）		－	
	ゴミ持ち帰りの呼びかけ（約3割）		－	
3	アンケートから得られた課題及び施策のまとめ			
	「トイレの不適切な利用」、「ごみ投棄」、「立入禁止区域への侵入」はいずれも約4割の自治体で課題として認識されている。課題の認識時期については、全体的に最近～5年以内と回答している割合が高い傾向にある。特に、「白タク問題」、「レンタカー利用に伴う交通事故の増加」はその割合が高い。施策の実施については、「マナー・ルール周知のための広報」が約半数、「エコツーリズムや文化資源等の保全意識を醸成するツアー等」、「ゴミ持ち帰りの呼びかけ」が約3～4割の自治体で実施されている。			
● 文献調査、現地調査、有識者ヒアリングから得られた内容				
4	地域の課題に特化した特徴的な施策		参考事例	
	機内や入国時、観光施設入場前等、水際でのより効率的な取組の実施		[沖縄総合事務局] 空港のCIQの待ち時間で並んでいる場所等で、外国人向けマナー動画を放映	
			[京都市] LCCの機内誌等を活用した訪日前や日本到着後におけるマナー啓発の強化	
			[南城市] 斎場御嶽では、見学前にマナーだけでなく観光資源への理解が深まるビデオの視聴を義務付け	
観光客の意識啓発のためのソーシャルメディアの活用等効果的な方法の追求		[ベルリン] パントマイムによるマナー啓発キャンペーン		
		[ベルリン] ゴミが散らかっている場所に目玉模型を置き「見られている」ことを示唆するマナー啓発		
「倫理的な観光」の考え方の浸透		[南城市] 「観光まちづくりゆんたく会」等の場で話し合いを行い、南城型エコツーリズムの取組の中で情報発信		

観光客の行動パターンへの組み込み、観光客のニーズにも対応する仕組み	[京都市] ぐるなびと連携した飲食店の多言語による即時予約決済サービス
マナー啓発リーフレット類の作成、配布	[京都市] マナー啓発リーフレット及びマナー啓発ポスターの配布 [沖縄県・OCVB] 外国人観光客向けマナーブック「DISCOVER OKINAWA」の作成、観光施設への配布
ポスターや掲示板等の設置	[(韓国)ソウル] 北村韓屋村のエリアにおいて、観光客に禁止行為を周知し、啓蒙するための案内板を設置
違反に対する罰則、罰金	[(イタリア)サルデーニャ島] ドムス・デ・マリア市では、ゴミの分別ルールを徹底、監視カメラの設置、違反者への罰則を徹底 [アムステルダム] 「Enjoy & Respect campaign」を立ち上げ、ゴミ捨てや騒音等に関する注意喚起や罰金(€140)の周知 [ヴェネツィア] 「Enjoy & Respect Venezia」キャンペーンとして、禁止行為と罰金(€50~100)を周知し、観光客の行動を管理
	<p>機内や入国時、観光施設入場前等、水際でのより効率的な取組の実施について、沖縄県(沖縄総合事務局)では、空港のCIQで並んでいる場所等で、外国人向けマナー動画を放映している。京都市では、LCCの機内誌等を活用した訪日前や日本到着後におけるマナー啓発を強化している。南城市では、「倫理的な観光」の考え方の浸透について、「観光まちづくりゆんたく会」等の場で話し合いを行い、南城型エコツーリズムの取組の中で情報発信を行っているほか、斎場御嶽では、見学前にマナーだけでなく観光資源への理解が深まるビデオの視聴を義務付けている。</p> <p>観光客の意識啓発のためのソーシャルメディアの活用等効果的な方法の追求について、ベルリンでは、パントマイムによるマナー啓発キャンペーンや、ゴミが散らかっている場所に目玉模型を置き「見られている」ことを示唆するマナー啓発が行われている。</p> <p>観光客の行動パターンへの組み込み、観光客のニーズにも対応する仕組みについて、京都市では、ぐるなびと連携した飲食店の即時予約決済サービスを実施している。</p> <p>マナー啓発リーフレット類の作成、配布について、京都市では、マナー啓発リーフレットを、沖縄県では、外国人観光客向けマナーブック「DISCOVER OKINAWA」を作成し、観光施設へ配布している。</p> <p>ポスターや掲示板等の設置について、ソウルでは、北村韓屋村のエリアにおいて、観光客に禁止行為を周知し、啓蒙するための案内板を設置している。</p>
5 考察	Wonderful Copenhagen 担当者から、夜の騒音について、地元の酔客によるものが観光客のせいになっている面もあること、地元の人が出しているゴミの問題が一面的に観光客のせいになっていること、小さい部分的なことをメディアが扇動的に報道すること

を聞いている³⁰⁶。2.2.1 項②のとおり、国内においても、マナー・ルールの課題が以前から認識されている地域もあることから、外国人観光客だけの問題と言い切ることは難しいが、トイレの不適切な利用、深夜の騒音等の問題に対する意識は、外国人観光客の増加によって顕在化しやすい可能性はある。

地域における観光客のマナー等啓発活動には、上に見たように、ソーシャルメディアの活用、外国人観光客向けパンフレットの作成・配布、掲示板の設置等様々な工夫事例があるが、中には、南城市のように、倫理的な観光の考え方について地域から情報発信を行ったり、施設見学前にマナーと観光資源への理解を深めるビデオ視聴を義務付けしている例もある。また、コペンハーゲンの市中心部地域委員会が市に提起しようとしているように、来て欲しい旅行者像を地域側で設定するアプローチもありえる。

マナー・ルールの遵守については、住民との摩擦等が発生しがちな地域での問題を回避する観点からの観光地域側からの啓発活動も大事であるが、加藤久美氏の指摘を踏まえると、例えば、“HONOUR YOUR HOSTS AND OUR COMMON HERITAGE”という標語の下の「地元の慣習について学ぶために目的地を調べなさい」旨の助言を含む、世界観光倫理憲章(Global Code of Ethics for Tourism:GCET)(UNWTO,1999)に基づくパンフレット“Tips for a Responsible Traveller”(UNWTO,2017)の内容を、旅行情報サイトや旅行事業者等の協力も得て、旅行前の観光客に周知することによって(航空機内のビデオの活用もありうる)、「責任ある旅行者」という包括的な倫理意識で、個別の慣習の背景に潜む当該社会の多様な価値観等にも関心を持ち、地元への敬意からマナー等を遵守しようとする者を拡大していくアプローチも考えられる。韓国における、「文化的責任」を内包する「公正旅行」のコンセプト(崔及び山川、2016、p.93)は、これに通じるものがある。

³⁰⁶ 2018年11月29日に Wonderful Copenhagen 担当者に確認

3. 混雑 ※交通関係以外を中心に記載				
● アンケート調査結果から得られた内容				
1	課題認識の傾向			
	【全体傾向／上位3項目】	【観光地中分類別上位傾向】		
	交通渋滞 56%	リゾート型 75%	歴史文化型 62%	都市型 60%
	観光客の満足度の低下 28%	リゾート型 50%	自然型 33%	都市型 30%
	公共交通機関の混雑や遅延 28%	自然型 39%	リゾート型 38%	歴史文化型 33%
2	実施されている主な施策		具体例	
	観光通年化のためのオフ期イベント・誘客（約7割）		－	
	広域的な観光客の分散（約6割）		朝・夜観光の実施、有名観光地以外の魅力発信（鎌倉市、白川村等）	
	レンタサイクルの活用（約5割）		－	
3	アンケートから得られた課題及び施策のまとめ			
	<p>「交通渋滞」が過半数の自治体で課題として認識されており、特に重要な課題とする割合も約3割と高い。次いで、「観光客の満足度の低下」、「公共交通機関の混雑や遅延」が3割弱の自治体で課題として認識されている。課題の認識時期については、「公共交通機関の混雑や遅延」を最近～5年以内とする自治体が約54%と多い。一方、前述の「交通渋滞」を課題として認識する自治体では、20年より前から認識している割合が約35%と高い。施策の実施については、交通関係では、「レンタサイクルの活用」、「公共交通機関の利用促進」、「パークアンドライドの導入」が3割以上の自治体で実施されている。交通関係以外（その他）の施策としては、「観光通年化のためのオフ期イベント・誘客」が約7割、「広域的な観光客の分散」が約6割と比較的多くの自治体で実施されている。</p>			
● 文献調査、現地調査、有識者ヒアリングから得られた内容				
4	地域の課題に特化した特徴的な施策		参考事例	
	隣接地域との広域連携		<p>[京都市] 大津・奈良等、周辺自治体との連携強化</p> <p>[由布市] インフォメーションセンターを広域観光拠点として、市内だけでなく、県内、九州の観光情報を提供</p> <p>[バルセロナ] バルセロナ県・バルセロナ市・同市DMOによる観光観測所を通じた観光客分散化の取組</p> <p>[ベルリン・コペンハーゲン] ・自然豊かな隣接ブランデンブルク州との相互補完的連携による分散誘導 ・大コペンハーゲンへの分散拡大方針</p>	
	観光資源開発、情報発信等による分散誘導		<p>[京都市] 朝観光・夜観光メニューの充実／京都市×ぐるなび地域活性化包括連携協定に基づく新サイト「京都夜観光」の開設</p>	

	<p>[京都市] 「とっておきの京都～定番のその先へ～」プロジェクトの実施</p> <p>[沖縄県] 観光地における時間帯別混雑度情報提供と閑散時間帯（夕方）割引入場料の設定（美ら海水族館等）</p> <p>[ベルリン] 居住区のニーズ把握、観光開発支援を行うとともに、全区横断的観光ルートのテーマ設定を推進</p> <p>[ベルリン] 10分間周遊コースを示す、デジタル併用観光案内板ネットワークの整備</p> <p>[ベルリン・コペンハーゲン] 余り知られていないスポット等を案内する観光客向けアプリの開発</p>
観光客の挙動に関するデータ収集、又はこれを通じた混雑状況の発信	<p>[京都] 嵐山地域における、観光快適度の可視化等により混雑緩和を図る実証実験</p> <p>[ベルリン] 観光資源のマッピング、携帯電話使用データを活用する観光客の時間帯等別動線の詳細把握の試行により、観光客が少ない地域へ誘導するためのマーケティングに活用</p>
観光関係税による分散	<p>[バルセロナ] ・カタルーニャ州宿泊税についてバルセロナ市とその他市域で差異化（バルセロナ市を割高とする） ・市外から流入する観光バス、レストランのテラス席への課税を検討</p>
観光ツアーグループの人数制限、観光スポットでの流れの管理等	<p>[バルセロナ] 1グループ当たりの人数を制限、観光スポットでの市職員等による観光客の流れの管理等を通じ、過密抑制と観光客満足度向上を工夫</p>
<p>隣接地域との広域連携について、京都市では、大津・奈良等、周辺自治体との連携強化が行われている。由布市では、インフォメーションセンターで市内だけでなく、県内、九州の観光情報を提供している。バルセロナでは、バルセロナ県・バルセロナ市・同市 DMO による観光観測所を通じた観光客分散化の取組が、ベルリンでは、自然豊かな隣接ブランデンブルク州との相互補完的連携による分散誘導が行われている。コペンハーゲンでは、大コペンハーゲンへの分散拡大方針が示されている。</p> <p>観光資源開発、情報発信等による分散誘導について、京都市では、朝観光・夜観光メニューの充実／京都市×ぐるなび地域活性化包括連携協定に基づく新サイト「京都夜観光」が開設されるとともに、「とっておきの京都～定番のその先へ～」プロジェクトが実施されている。沖縄県では、観光地における時間帯別混雑度情報提供と閑散時間帯（夕方）割引入場料の設定を行っている。ベルリンでは、居住区のニーズ把握、観光開発支援を行うとともに、全区の横断的な観光ルートのテーマ設定を推進するとともに、10分間周遊コ</p>	

	<p>ースを示す、デジタル併用観光案内板ネットワークを整備している。ベルリン、コペンハーゲンでは、余り知られていないスポット等を案内する観光客向けアプリを開発している。</p> <p>観光客の挙動に関するデータ収集、又はこれを通じた混雑状況の発信について、京都市では、観光快適度の可視化等により混雑緩和を図る実証実験が実施されている。ベルリンでは、観光資源のマッピング、携帯電話使用データを活用する観光客の時間帯等別動線の詳細把握の試行により、観光客が少ない地域へ誘導するためのマーケティングに活用している。</p> <p>観光関係税による分散について、スペインのカタルーニャ州では、宿泊税をバルセロナ市とその他市域で差異化している。</p>
5	<p>考察</p> <p>観光客の集中による混雑対策としては、「観光の時期・時間の平準化」並びに地域内及び当該地域を越えた広域的な連携による「観光エリアの分散化」が考えられる。例えば、観光客の分散を促進するため、観光地として比較的未開発の自地域内の場所を組込む商品開発等を行う京都市、ベルリン州及びコペンハーゲン市の取組に加え、隣接地域との広域連携の取組として、京都市における周辺自治体との連携強化、ベルリン州における隣接州との相互補完的連携による分散誘導及びデンマーク首都圏（コペンハーゲン等）における大コペンハーゲンへの分散試行がある。</p> <p>IT による観光客の挙動に関するデータ収集の活用の取組として、京都市では、観光快適度の可視化等による混雑緩和の実証実験が行われている。また、ベルリン州では、携帯電話使用データを活用する観光客の時間帯等別動線の詳細把握の試行により、観光客が少ない地域へ誘導するためのマーケティングに活用する予定である。</p> <p>なお、国土交通政策研究所による 2018 年度調査研究において、内外の地域について現地調査を行った範囲では、キャリング・キャパシティーの指標を具体的に設定している事例は確認できなかった。総合政策局報告書(国土交通省(n.d.),p.27)によれば、ヴェネツィアでは、イタリア本土と結ぶリベルタ橋の車両混雑に鑑み、ヴェネツィアへの車両流入量をコントロールすることが検討されている。また、ヴェネツィア本島内で観光客に特に人気があるマルチャーナエリアへのアクセスについて、観光客に事前に予約カードを求める提案がなされている。これらの事例を含め、当該調査においても、キャリング・キャパシティーの指標を具体的に設定している事例は確認できなかった。</p> <p>今後は、実質的に流入制限が実施又は検討されている事例に即して、例えば、駐車場容量等施設受入容量に基づいた数値的アプローチを考慮することも考えられるが、地域側が自ら描く望ましい観光地の像から総合的なアプローチでキャリング・キャパシティーを検討していくことも考えられる。</p>

4. 自然環境保護				
5. 文化財等の保護				
● アンケート調査結果から得られた内容				
1	課題認識の傾向			
自然環境保護	【全体傾向／上位3項目】		【観光地中分類別上位傾向】	
	立入禁止区域への侵入 39%	リゾート型 63%	自然型 55%	温泉型 39%
	ゴミの増加 35%	リゾート型 63%	歴史文化型 43%	自然型 39%
	観光地開発等に伴う自然環境への影響 24%	リゾート型 51%	自然型 39%	温泉型 30%
	【全体傾向／上位3項目】		【観光地中分類別上位傾向】	
	文化財地域の雰囲気喪失 21%	リゾート型 38%	歴史文化型 29%	自然型 22%
文化財の損傷 18%	リゾート型 38%	歴史文化型 24%	自然型 22%	
文化財保護・維持費用の増加 15%	リゾート型 26%	歴史文化型 19%	自然型 17%	
2	実施されている主な施策		具体例	
	自然公園条例等の制定（約5割）		協力金の設定(屋久島町)、入林制限(小笠原村)	
	エコツーリズム・文化資源等の保全意識を醸成するイベント・ツアー等（約3割）		-	
3	アンケートから得られた課題及び施策のまとめ			
	<p>自然環境保護に関しては、前述のマナー・ルールの課題でもある「立入禁止区域への侵入」が約4割、「ゴミの増加」が約35%の自治体で課題として認識されている。また、約24%の自治体が課題として認識する「観光地開発等に伴う自然環境への影響」は、特に20年より前から認識している割合が高い。文化財等の保護に関する課題の認識状況は、いずれも1～2割程度と比較的低位である。なお、「外部からの観光事業者の増加に伴う伝統文化の衰退」を課題として認識する3自治体は、全て20年より前から認識している。課題の認識時期については、全体的に20年より前から認識している割合が高い傾向にある。自然環境保護や文化財保護の課題への施策の実施については、前述のマナー・ルールに関する施策でもある「マナー等の周知のための広報」が約半数、次いで「条例の制定」が約46%の自治体で実施されている。</p>			
● 文献調査、現地調査、有識者ヒアリングから得られた内容				
4	地域の課題に特化した特徴的な施策		参考事例	
	自然環境保護のための協力金の徴収		[由布市] 「由布川峡谷周辺美化清掃協力金」(一人100円)制度の導入	
	歴史的景観の保全・継承		[京都市] 世界遺産をはじめとする社寺等の歴史的資産周辺の通りにおいて、周辺景観と調和した舗装等を実施	
	エコツーリズム・文化資源等の保全意識を醸成するイベント・ツアー等		[南城市] 観光資源や地域ごとの資源保全のルールの明文化のため、地域懇談会等、観光客が入ってよい場所等のルール作り・話し合いの場を設定	

	<p>自然環境保全への取組</p>	<p>[(タイ)ピピ諸島]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サンゴ礁等の海洋生態系回復のために 2018 年 6 月から入島規制 ・イーチケット集約システム整備による入島者の管理 ・近隣観光資源への分散 <p>[(イタリア)南サルデーニャ・ヴィッラシミアス]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自然公園区域の指定 (ホテル等の建築を規制) ・海洋の保護区域を指定 (活動規定) <p>[(イタリア)南サルデーニャ・ドムス・デ・マリア]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護区域の指定 (海岸線付近の建築物建設禁止、ビーチへの立入時間規制等) ・下水・ゴミ問題等への環境保全活動
	<p>自然環境保護のための協力金の徴収について、由布市では、「由布川峡谷周辺美化清掃協力金」(一人 100 円) 制度を導入している。</p> <p>京都市では、歴史的景観を保全・継承する京の道づくりとして、歴史的資産周辺の通りにおいて、周辺景観と調和した舗装等を実施している。</p> <p>エコツーリズム・文化資源等の保全意識を醸成するイベント・ツアー等について、南城市では、観光資源や地域ごとの資源保全のルールを明文化のため、地域懇談会等、観光客が入ってよい場所等のルール作り・話し合いの場を設定している。</p>	
5	<p>考察</p> <p>地域の自然資源や景観及び文化資源は、その貴重性や独自性が際立つほど内外の観光客を誘致するコンテンツとなるが、一度失われると容易には再生できない。地域において、一般住民、観光事業者及び行政が、毀損してはならない自然や文化として、その保護と活用のあり方に対する共通認識を持ち、協議することが考えられる。</p>	

6. 土地利用・宿泊施設等				
● アンケート調査結果から得られた内容				
1	課題認識の傾向			
	【全体傾向／上位3項目】	【観光地中分類別上位傾向】		
	宿泊施設の不足 39%	都市型 60%	歴史文化型 48%	リゾート型 38%
	観光地開発等に伴う自然環境への影響 24%	リゾート型 51%	自然型 39%	温泉型 30%
	文化財地域の雰囲気喪失 21%	リゾート型 38%	歴史文化型 29%	自然型 22%
2	実施されている主な施策	具体例		
	まちづくり条例等の制定（約4割）	－		
	地区計画等による施設の意匠・形態制限（約3割）	－		
3	アンケートから得られた課題及び施策のまとめ			
<p>「宿泊施設の不足」が約4割の自治体で課題として認識されており、その約半数の自治体が最近～5年以内に課題として認識している。その他の課題については、3割未満の自治体が課題として認識しており、課題の認識時期は5年より前から認識している割合が高い。施策の実施については、まちづくり条例等の「条例の制定」が約4割の自治体で実施されている。</p>				
● 文献調査、現地調査、有識者ヒアリングから得られた内容				
4	地域の課題に特化した特徴的な施策	参考事例		
	ゾーニング	[(スペイン)カルヴィア] ゾーニングにより、居住と観光エリアを分離		
	宿泊・観光施設等の開発規制、立地誘導等	[由布市] 都市計画マスタープランにおいて旅館・ホテルの立地や規模の制限を検討するエリアを明確化 ※現在用途地域等の見直し等を検討中		
		[京都市] 京都経済や地域の活性化を実現するため、「京都市上質宿泊施設誘致制度」を創設		
		[南城市] 市全域を対象に景観計画を策定。観光・リゾート系地域では高層のホテル等の建築も可能としつつ、歴史・風土に合った素材を多用すること等を規定。		
		[東京都中央区] 銀座地区における一定のゆとりを有する滞在空間を備え、まちの賑わいと調和するホテル計画の誘導を目的とした地区計画変更		
	[バルセロナ] 宿泊施設について、観光客が集中するエリアでの新規立地を制限し、周辺地域への建設を促進する観光用宿泊施設特別都市計画（PEUAT）を制定			
規制等制度によらないホテル立地誘導の方法	[ベルリン] インフラが十分あり、今後建設が推奨される場所のマッピング情報を建設投資家に提供してホテ			

	ル整備を誘導
観光地の魅力の維持・発展のための地区計画等による制限	[由布市] 山腹への開発の進行、市街地等の町並みの乱れに対応するため、景観計画を策定・施行
	[京都市] 建物の高さやデザイン及び屋外広告物の規制等を全市的に見直した「新景観政策」の施行。戸別訪問による徹底した適正化指導を実施し、2018年3月末時点の適正表示率は96%。
	[(スペイン)カルヴィア] 海岸線等における緑地回復のため、質の悪い古ホテルの取り壊し
地域の社会的・文化的特性の保護	[ベルリン] 地価・家賃の急激高騰により住民が退去し、地域の社会的・文化的特性が変わることを防止するため、家賃の急激な高騰を防ぐ措置が発動できる制度が存在
民泊や簡易宿泊施設の開発への対応	[京都市] 「民泊」に関する独自ルールを制定 「民泊」地域支援アドバイザー制度 京町家活用型の民泊・簡易宿所の促進
	[京都市] 「民泊通報・相談窓口」の体制強化や「民泊」対策の専門チームによる違法・不適切な「民泊」への徹底指導
	[(スペイン)カルヴィア] ホテルベッド数の上限を規制し、ホテルベッド数のライセンス制を導入
民泊や営業日数制限	[アムステルダム] 民泊の営業日数制限、未登録物件に対する罰金
<p>宿泊・観光施設等の開発規制、立地誘導について、由布市では、都市計画マスタープランにおいて旅館・ホテルの立地や規模の制限を検討するエリアを明確化している。京都市では、京都経済や地域の活性化を実現するため、「京都市上質宿泊施設誘致制度」を創設している。南城市では、市全域を対象に景観計画を策定し、観光・リゾート系地域では高層のホテル等の建築も可能としつつ、歴史・風土に合った素材を多用すること等を規定している。東京都中央区銀座地区では、地区計画によりカプセルホテルをはじめとする簡易宿所の新規開業を規制している。バルセロナでは、宿泊施設について、観光客が集中するエリアでの新規立地を制限し、周辺地域への建設を促進する観光用宿泊施設特別都市計画（PEUAT）を制定している。スペインのカルヴィアでは、ホテルベッド数の上限規制を行っている。</p> <p>規制等制度によらないホテル立地誘導の方法について、ベルリンでは、インフラが十分あり、今後建設が推奨される場所のマッピング情報を建設投資家に提供してホテル整備を誘導している。</p> <p>観光地の魅力の維持・発展のための地区計画等による制限について、由布市では、山腹への開発の進行、市街地等の町並みの乱れに対応するため、景観計画を策定・施行している。京都市では、建物の高さやデザイン及び屋外広告物の規制等を全市的に見直した</p>	

	<p>「新景観政策」を施行し、戸別訪問による徹底した適正化指導を実施している。</p> <p>地域の社会的・文化的特性の保護について、ベルリンでは、地価・家賃の急激高騰により住民が退去し、地域の社会的・文化的特性が変わることを防止するため、家賃の急激な高騰を防ぐ措置を発動できる制度がある。</p> <p>民泊や簡易宿泊施設の開発への対応について、京都市では、民泊に対する独自ルールの設定、民泊地域支援アドバイザー制度の実施、京町家を活用した民泊・簡易宿所の促進を行うとともに、「民泊通報・相談窓口」の体制強化や「民泊」対策の専門チームによる違法・不適切な「民泊」への徹底指導を行っている。</p>
5	<p>考察</p> <p>観光地に人気が集まるに従い、地域の自然環境や景観等にそぐわない規模、形態の宿泊施設や観光施設の開発案件も現れることから、地域が目指す自然環境や生活環境、観光の質を踏まえ、その開発内容と規制について一定の基準を持つことが考えられる。</p> <p>地域資源の保全や景観保護については、多くの自治体が都市計画法や景観条例等、地域課題に即した対策を講じてきたところであるが、昨今の新たな課題（外部資本流入、外国人観光客の増加等）に対して、従来の計画、制度のブラッシュアップや体制強化に取り組む際、観光分野と都市計画、住民生活、環境等の各部局が横断的に連携できる体制を築くことが想定される。</p> <p>京都市では、看板規制に際し人員の投入によるローラーチェック体制を敷き、限なく現状把握と指導を行う一方で、「京都景観賞」を設定し、事業者側の景観に対する意識向上や行動を誘発する施策を取っている。規制だけでなく、個々の市民や事業者側のモチベーションを向上させるこの取組は、持続可能な観光を地域に根付かせる上で参考になる。</p> <p>京都市の「上質宿泊施設誘致制度」では、立地制限の緩和により古民家等の地域資源を活かした宿泊施設の開発を支援している。また民泊等の多様な宿泊形態が、一定の規制に従いつつ多様な地区で供給されることは、観光客の分散化の取組として考えられる。</p> <p>ベルリンでは、ホテル立地について、今後建設が推奨される場所のマッピング情報を建設投資家に提供して整備を誘導する方策を検討しており、規制等制度によらない取組として参考になると考えられる。</p>

7. 地域経済への影響				
● アンケート調査結果から得られた内容				
1	課題認識の傾向			
	【全体傾向／上位3項目】	【観光地中分類別上位傾向】		
	日帰り客等の増加によるリーケージ 44%	歴史文化型 53%	リゾート型 51%	自然型 50%
	季節変動による雇用の不安定さ 37%	リゾート型 63%	自然型 56%	温泉型 54%
全国チェーンや外国資本のホテル等の増加によるリーケージ 20%	温泉型 39%	リゾート型 38%	自然型 22%	
2	実施されている主な施策	具体例		
	観光通年化のためのオフ期イベント・誘客（約7割）	—		
	イベント等における地元企業・地元産品等の活用促進（約6割）	地元の原材料を使用した地元ブランド特産品の開発・PR活動の推進（白川村）		
3	アンケートから得られた課題及び施策のまとめ			
	「日帰り客等の増加による観光収益の漏出（リーケージ）」や「季節変動による雇用の不安定さ」が約4割の自治体で課題として認識され、特に重要な課題とする割合も比較的高い。施策の実施については、前述の混雑にも含まれる「観光通年化のためのオフ期イベント・誘客」が約7割の他、「イベント等における地元企業、地元産品等の活用促進」が約6割の自治体で実施されている。			
● 文献調査、現地調査、有識者ヒアリングから得られた内容				
4	地域の課題に特化した特徴的な施策	参考事例		
	観光通年化のための誘客	[京都市観光協会] 閑散期対策として「京の冬の旅」事業、「京の夏の旅」事業の実施		
		[沖縄県] 雇用の安定確保等のためオフ期（冬期）等の観光コンテンツ開発により季節変動を平準化（スポーツキャンプ等）		
		[(イタリア)南サルデーニャ] ・スポーツツーリズム、グリーンツーリズムの推進・結婚式誘致、会議招致、スポーツイベント開催、映画撮影等の誘致 ・歴史的観光資源の活用、歴史観光の推進 ・通年型観光に向けたインフラ整備（ホテルの暖房設備設置支援等）等		
	[(スペイン)カルヴィア] ・スポーツツーリズム ・冬にトラムンターナ山脈への誘致活動 ・コンGRESホール建設（会議誘致）			
	観光を通じて地域・その周辺に経済効果をもたらす観光事業、観光地の開発、人材育成支援	[京都市] 旅館の経営強化（専門家派遣や研修の実施、空室状況表示システムの構築等）		

	<p>[京都市] 観光関連産業安定雇用促進事業（専門家による相談支援や、市内中小企業の魅力発信を実施）</p> <p>[韓国] 住民主導型観光事業「観光ドゥレ事業」の推進、オーバーツーリズム対策への活用検討</p>
観光税、宿泊税等の徴収を通じた、地域の観光財源の確保	<p>[京都市] 宿泊税の導入</p> <p>[バルセロナ] 宿泊税（カタルーニャ州）の導入</p> <p>[ベルリン] 宿泊税（ビジネス旅行者は除く）収入の一部を博物館や観光名所の支援に活用</p> <p>[(イタリア)南サルデーニャ] 宿泊施設のランクに応じた宿泊税を設定</p>
閑散期等の失業問題対策	<p>[(スペイン)カルヴィア] 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を支払い</p>
地域への経済効果の周知	<p>[沖縄県] 県内事業者が実施する体験プログラムや県産食材等の利用促進、経済効果を広く県民に周知</p>
地域での宿泊、消費の促進	<p>[由布市] 農業・商工・観光団体等による「由布市地産地消・ブランド化推進協議会」の下で各種事業 由布特産品の開発や土産物屋へのマッチング・販促を支援</p> <p>[京都市] キャッシュレスや免税対応も支援対象とする京都市観光協会インバウンド助成金（外国人観光客受入環境整備助成金）創設</p> <p>[南城市] 市内での宿泊や夜の消費を促進するため、ナイトツーリズムを促進（市内居酒屋等との連携を検討）</p> <p>[沖縄県] クルーズ船ターミナルでの消費機会の拡大を図るため、ターミナルビル内で飲食店・土産店が柔軟に販売できるようにする仕組みを検討</p> <p>[沖縄県] 県内の免税店や免税カウンターの増加の推進、海外カード対応 ATM や外貨両替機の利用促進</p>
	<p>観光通年化のための誘客について、京都市では、閑散期対策として「京の冬の旅」及び「京の夏の旅」事業を実施している。沖縄県では、雇用の安定確保等のためオフ期（冬期）等の観光コンテンツ開発により季節変動を平準化している。</p> <p>観光を通じて地域・その周辺に経済効果をもたらす観光事業、観光地の開発、人材育成について、京都市では、旅館をはじめとする宿泊施設の経営強化（専門家派遣や研修</p>

	<p>の実施等)、観光関連産業安定雇用促進事業(市内中小企業の魅力発信等)を実施している。韓国では、住民主導型観光事業「観光ドゥレ事業」を推進し、オーバーツーリズム対策への活用を検討している。</p> <p>観光税、宿泊税等の徴収を通じた、地域の観光財源の確保について、京都市、バルセロナ(カタルーニャ州)では、宿泊税を導入している。ベルリンでは、宿泊税(ビジネス旅行者は除く)収入の一部を博物館や観光名所の支援に活用している。</p> <p>地域への経済効果の周知について、沖縄県では、県内事業者が実施する体験プログラムや県産食材等の利用促進、経済効果を広く県民に周知している。</p> <p>地域での宿泊、消費の促進について、由布市では、農業・商工・観光団体等による「由布市地産地消・ブランド化推進協議会」の下で各種事業を行うとともに、由布特産品の開発や土産物屋へのマッチング・販促を支援している。京都市では、キャッシュレスや免税対応も支援対象とする京都市観光協会インバウンド助成金(外国人観光客受入環境整備助成金)を創設している。南城市では、市内での宿泊や夜の消費を促進するため、ナイトツーリズムを促進している。沖縄県では、県内の免税店や免税カウンターの増加を推進するとともに、海外カード対応ATMや外貨両替機の利用促進を行っている。</p>
5	<p>考察</p> <p>観光客の増加に伴う地域経済への影響については、外部資本の参入が進み、どこにでもあるような土産品や料理が増加し、地産地消等の取組や、長期滞在化に向けた検討が必要との課題認識を有する地域があった。由布市では、地産地消と特産品ブランド化推進計画に基づき、由布特産品の開発や土産物屋へのマッチング・販促等を実施しており、地域での宿泊、消費を促進する取組として参考となる。</p>

8. 観光危機管理				
● アンケート調査結果から得られた内容				
1	課題認識の傾向			
	【全体傾向】	【観光地中分類別上位傾向】		
	緊急時等の観光客の安全確保・トラブル対応 46%	リゾート型 63%	自然型 61%	温泉型 53%
2	実施されている主な施策		具体例	
	災害発生時の観光客への的確な対応のための方策（約3割）		観光客に避難・災害情報を提供し、観光客等帰宅困難者対策を整備（台東区、箱根町）	
	観光施設・観光事業者の防災・減災対策（約2割）		—	
3	アンケートから得られた課題及び施策のまとめ			
	「緊急時等の観光客の安全確保・トラブル対応」は約5割の自治体で課題として認識されており、他のカテゴリーの課題と比較しても高い傾向にある。また、同課題の認識時期は、最近～5年以内に認識している自治体が約6割を占める。施策の実施については、「災害発生時の観光客への的確な対応のための方策」が約3割、その他の施策はいずれも2割未満の自治体を実施している。			
● 文献調査、現地調査、有識者ヒアリングから得られた内容				
4	地域の課題に特化した特徴的な施策	参考事例		
	訪日外国人旅行者の避難誘導を考慮したマニュアルの作成	[大阪観光局] 外国人旅行者の滞在時における災害時初動対応マニュアル		
		[高山市] 旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル		
	観光客へのマニュアルや避難情報の周知	[京都市] 災害時帰宅困難者ガイドマップの作成		
		[京都市] 緊急避難広場の案内や交通情報等が掲載される帰宅支援サイト		
		[別府市] 日本語・外国語併記の避難所及び避難経路標識の設置		
	マニュアルの実践に関する観光部署と関係部署間の連携	[京都市] 庁内関係部署の連携と役割分担		
	観光業界、関係機関等との連携	[由布市] 観光事業者災害対応マニュアルの作成・配布		
		[南城市] 【事業者版】及び【ポケット版】のある観光危機対応マニュアル		
[京都市] 地域の観光関連団体の関係者からなる「避難誘導団体」による観光客の避難誘導				
[松本市] 民間と連携した外国籍市民、外国人旅行者等、観				

	光客対策
	[ハワイホテル観光産業防災協会] 定期的に安全対策に関する情報交換会議を開き、 ハワイ観光局やホノルル市緊急自体管理局と連携
母国語で理解できる言葉での避難誘導	[軽井沢町] 観光客及び外国人住民等対策計画
	[(タイ)パトン] 津波警戒情報の多国語での発信
被災地外への移動や帰国のための交通機関の運行情報、帰宅支援	[廿日市市] 観光客の災害遭遇時、安全確保し、安心して帰路につけるよう対策を講じることを地域防災計画に記載
	[箱根町] 町内に滞留する観光客等の被災地外への移送方法・手段について対策を進めることを地域防災計画に記載
	[京都市] 京都市帰宅支援サイトに、開設された一時滞在施設、帰宅支援ステーション等の情報と、緊急避難情報や交通情報を掲載
	[宮古島市] 観光客・旅行者・外国人等の避難誘導・帰宅支援体制の整備について地域防災計画で規定
移動可能になるまで一時滞在できる場所の提供	[金沢市] 観光客等の帰宅困難者のための一時宿泊場所及び一時滞在施設等の開設、及び一時滞在している帰宅困難者への水、食料、災害関連情報等の提供
	[京都市] 施設側に負担が少ない協定により、138の観光客一時滞在施設が指定されている。
観光関連事業者の事業継続の支援	[沖縄県] 被害を受けた観光関連事業者に対する緊急融資支援や雇用継続支援等を観光危機管理基本計画・同実行計画に具体的に規定
観光復興の方策	[伊勢市] 地域防災計画に原子力災害に伴う風評による観光客の減少防止を規定
	[京都市] 国内外の旅行代理店、報道機関、観光関係団体、行政機関等に向けて観光産業関連の復旧情報の発信等を地域防災計画に規定
	[沖縄県] 観光危機管理基本計画・同実行計画に危機後の早期復興・事業継続に向けた体制、復興プロモーション活動、風評被害対策等を具体的に記載

		<p>[ハワイ] 災害等の緊急時に限り、ハワイ州知事又はハワイ観光局の判断で、議会承認を経ずに観光復興等に利用できる観光緊急対策信託基金</p>
		<p>[タイ] 現地情報の正確な発信、プロモーション活動 旅行費用に係るビザ手数料、税の免除</p>
	<p>訪日外国人旅行者の避難誘導を考慮したマニュアルの作成について、大阪観光局では、外国人旅行者の滞在時における災害時初動対応マニュアルを、高山市では、旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアルを作成している。</p> <p>観光客へのマニュアルや避難情報の周知について、京都市では、災害時帰宅困難者ガイドマップを作成するとともに、帰宅支援サイトを整備している。別府市では、日本語・外国語併記の避難所及び避難経路標識を設置している。</p> <p>マニュアルの実践に関する観光部署と関係部署間の連携について、京都市では、庁内関係部署が連携している。</p> <p>観光業界、関係機関等との連携について、由布市では、観光事業者災害対応マニュアルを、南城市では、【事業者版】及び【ポケット版】のある観光危機対応マニュアルを作成している。京都市では、地域の観光関連団体の関係者からなる「避難誘導団体」と連携している。松本市では、民間と連携した外国籍市民、外国人旅行者等、観光客対策を実施している。ハワイでは、ハワイホテル観光産業防災協会と連携した安全対策の取組を実施している。</p> <p>母国語で理解できる言葉での避難誘導について、軽井沢町では、観光客及び外国人住民等対策計画に記載している。タイのパトンでは、津波警戒情報の多国語での発信を行うこととしている。</p> <p>被災地外への移動や帰国のための交通機関の運行情報、帰宅支援について、廿日市市、箱根町、宮古島市では、地域防災計画に帰宅支援について記載している。京都市では、京都市帰宅支援サイトに、開設された一時滞在施設、帰宅支援ステーション等の情報と、緊急避難情報や交通情報を掲載することとしている。</p> <p>移動可能になるまで一時滞在できる場所の提供について、金沢市では、観光客等の帰宅困難者のための一時宿泊場所及び一時滞在施設等の開設、及び一時滞在している帰宅困難者への水、食料、災害関連情報等の提供を実施することとしている。京都市では、施設側に負担が少ない協定により、138の観光客一時滞在施設が指定されている。</p> <p>観光関連事業者の事業継続の支援について、沖縄県では、被害を受けた観光関連事業者に対する緊急融資支援や雇用継続支援等を観光危機管理基本計画・同実行計画に具体的に規定している。</p> <p>観光復興の方策として、京都市では、地域防災計画に国内外の旅行代理店、報道機関、観光関係団体、行政機関等に向けて観光産業関連の復旧情報の発信等を規定している。沖縄県では、観光危機管理基本計画・同実行計画に危機後の早期復興・事業継続に向けた体制、復興プロモーション活動、風評被害対策等を具体的に記載している。ハワイでは、観光緊急対策信託基金を活用している。タイでは、通常の状態に戻った現地情報の正確な発信、プロモーション活動を行うとともに、旅行費用に係るビザ手数料、付加価値税の免除を行っている。</p>	

5	<p data-bbox="300 230 355 259">考察</p> <p data-bbox="300 271 1393 517">自治体の地域防災計画等において、帰宅困難者対策、情報提供支援、観光関連事業者の役割、外国人が理解しやすい誘導標識等の設置、訪日外国人観光客について在住外国人とは異なることへの配慮、風評・復興対策等について規定している例を確認した。訪日外国人観光客については、スマートフォン等への災害・交通・避難情報の多言語での提供や、理解できる言葉での避難誘導等を必要とすることも想定される。タイのバトンにおいては、災害の発生可能性が高まったときに国の早期警戒情報センターからの警戒情報等が5ヶ国語に翻訳されて観光客に提供されている。</p> <p data-bbox="300 524 1393 624">2019年1月に国土交通省が策定した「国土交通省 南海トラフ巨大地震対策計画[第2版]」においては、南海トラフ巨大地震が発生した際の観光客への対応や被災地の観光復興に係る支援について明記されている。</p> <p data-bbox="300 631 1393 949">具体的には、想定される事態として、「観光客等の外部からの来訪者については、避難場所、避難路を認識していないため、避難に支障」があるとされている。また、主要駅周辺や地下街等での避難誘導支援や帰宅困難者対策について、「日本滞在中の外国人旅行者に対し交通機関の状況等必要な情報の提供を日本政府観光局（JNTO）のグローバルサイトにおける発信やJNTOのTICにおける多言語の24時間の電話による問い合わせ対応を実施する」こととしている。更に、迅速な復興に向けた支援について、「宿泊施設のキャンセル等、観光業に深刻な影響が生じた場合に、幅広い関係者の協力を得ながら、『復旧状況等についての正確な情報発信』等により、風評被害の払拭に努め、いち早い被災地の復興を観光面から支援する」こととしている。</p> <p data-bbox="300 956 1393 1057">地方自治体においては、こうした国等が主導する取組について、連携を図ることが期待されるとともに、今後、地域防災計画等における観光危機管理対策の充実を検討する際の参考になると考えられる。</p> <p data-bbox="300 1064 1393 1240">また、観光危機として想定しておくべき災害・事故等は、地震、津波、台風や大雨による洪水、高潮、土砂災害、風害、航空機・船舶事故、テロ、ハイジャック、感染症、大規模停電等多岐にわたり、危機の種類に応じて発生の態様と対策が異なりうることに加え、観光客対応等の特殊な要素が加わりうることから、各事案に応じた事前の対応準備や訓練も必要になる可能性について留意する必要がある。</p>
---	---

第8章 まとめ

2017年度からの2年間にわたるこの調査研究においては、初年度調査及び国内市区町村アンケート調査を踏まえ、持続可能な観光に向けた総合的マネジメント、宿泊施設及び開発への対応並びに観光危機管理を重点テーマとして、観光客の急増、集中等による課題を意識しつつ特徴的な取組を行う内外の先進的な地域を抽出しての現地調査も終盤に行った。

当該現地調査は、国、地域及び都市の多様な対象地を選択しており、比較対照又は統一した結論を出すことが目的ではなく、各対象地における特徴的な取組方法を参考にすることが主眼である。

にもかかわらず、調査の結果、内外で方向性が類似する個別の取組も確認できた。

例えば、観光客の分散を促進するため、観光地として比較的未開発の自地域内の場所を組込む商品開発等を行う京都市、ベルリン州（市）及びコペンハーゲン市の取組に加え、隣接地域との広域連携の取組として、京都市における周辺自治体との連携強化、ベルリン州における隣接州との相互補完的連携による分散誘導及びデンマーク首都圏（コペンハーゲン等）における大コペンハーゲンへの分散試行がある。観光開発重点地域を支援するタイのDASTAは、観光の役割を説明する冊子において、地域社会内だけでなく近隣地域社会における便益を説明している。この点に鑑みれば、国内市区町村アンケート調査結果において課題としての認識度合いが高かった「日帰り客等の増加による観光収益の漏出（リーケージ）」については、広域連携を軸にする近年の我が国の外客誘致等の方策と整合性を持って、かつ、観光客の流動を踏まえた近隣地域社会等へのプラスの効果も考慮した上で吟味する必要がある。

ITによる観光客の挙動に関するデータ収集の活用の取組には、京都市における観光快適度の可視化等による混雑緩和の実証実験及びベルリン州における携帯電話使用データを活用する観光客の時間帯等別動線の詳細把握の試行とマーケティングへの活用がある。

一方、抽出した他の内外の対象地で必ずしも確認できなかった特徴的な取組もあり、例えば、デンマーク首都圏における、持続可能性に貢献する旅行者へのマーケティング、好影響をもたらす観光商品等開発、旅行者に意識喚起を行える接客従事者の育成等による持続可能観光ブランドの形成については、効果は未確認であるものの、独特の印象である。加えて、観光客と市民が共に利用する両面機能(double-sided functionality)の施設整備等により、観光開発の恩恵を住民が感じやすくするとともに、双方のふれあい機会を創出するという方針は、我が国における議論にも一石を投じるものである。

New Urban Tourismに直面するベルリン州では、権利制限的な手法が使えない面では、観光客の意識啓発のためのソーシャルメディアも活用した効果的方法の追求、投資家への情報提供によるホテル立地誘導等を採用しており、現代的な我が国の都市観光地域にも参考になりうる。

また、釜石市はGSTC-Dを導入している一方で、タイ及び韓国では、GSTC-Dを基礎にし

つつも自地域の状況を加味した、持続可能観光に関する指標を設定している。

以上は幾つかの例であるが、以下に、持続可能な観光のあり方に関する2カ年の調査結果を改めて整理する。

(1) 総合的なマネジメント

(総合的な取組)

○海外では、住民の参加と受容意識の醸成、持続可能観光地域としてのブランド化又は観光客の意識啓発、隣接地域との広域的連携や地域内の観光開発の拡大による観光客の分散と経済効果の発生範囲の拡大等の取組を含む、地域における持続可能な観光のための横断的計画づくり又はその実施において、DMOが相当の役割を果たしている事例が見られた。また、欧州の多数の都市のDMOの幹部同士のラウンドテーブルで問題や対策についての情報等交換が行われていることも確認された。

これを参考にすれば、我が国においても、類似の課題等を抱える可能性がある国内地域の観光地域づくり法人(DMO)間で情報等交換を行い、自地域における持続可能な観光のための計画づくりや取組の実施に活かしていくことが考えられる。

○住民の参加と受容意識の醸成、住民に近い地区組織による自治体側への提案や地域の観光開発戦略の策定、住民の意見を観光の構想に反映させるための議論の場の設置等、地域社会の理解を得るための国内外の様々な取組が確認できた。タイにおいて、DASTAが、地域社会に根ざした観光開発による経済効果等(近隣地域社会への便益を含む)の住民等による把握等を促進する冊子を用意するとともに、受入れ準備を行う地域社会における関係者作業グループの活動を支援する取組は参考になる。

○コペンハーゲンにおける、持続可能性に貢献する旅行者へのマーケティング、好影響をもたらす観光商品等開発、旅行者に意識喚起を行える接客従事者の育成等による持続可能観光ブランドの形成や、観光客と市民が共に利用する両面機能(double-sided functionality)の施設整備等により、観光開発の恩恵を住民が感じやすくするとともに、双方のふれあい機会を創出するという方針は、抽出した他の内外の対象地で必ずしも確認できなかった特徴的な取組である。

○持続可能観光に関する指標の設定について、釜石市はGSTC-Dを導入している一方で、タイ及び韓国では、地域の特性と地域の目指す観光の方向性に基づき、GSTC-Dに準じた指標を作成して活用している取組が見られた。このような手法は、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ために参考になりうる。

(マナー・ルールへの対応)

○地域における観光客のマナー等啓発活動には、ソーシャルメディアの活用、外国人観光客向けパンフレットの作成・配布、掲示板の設置等様々な工夫事例があるが、中には、南城

市のように、倫理的な観光の考え方について地域から情報発信を行ったり、施設見学前にマナーと観光資源への理解を深めるビデオ視聴を義務付けしている例もある。また、コペンハーゲンの市中心部地域委員会が市に提起しようとしているように、来て欲しい旅行者像を地域側で設定するアプローチもありえる。

- マナー・ルールの遵守については、住民との摩擦等が発生しがちな地域での問題を回避する観点からの観光地域側からの啓発活動も大事であるが、世界観光倫理憲章における「責任ある旅行者」という包括的な倫理意識で、個別の慣習の背景に潜む当該社会の多様な価値観等にも関心を持ち、地元への敬意からマナー等を遵守しようとする者を拡大していくアプローチも考えられる。

(混雑への対応)

- 観光客の集中による混雑対策としては、「観光の時期・時間の平準化」並びに地域内及び当該地域を越えた広域的な連携による「観光エリアの分散化」が考えられる。例えば、観光客の分散を促進するため、観光地として比較的未開発の自地域内の場所を組込む商品開発等を行う京都市、ベルリン州及びコペンハーゲン市の取組に加え、隣接地域との広域連携の取組として、京都市における周辺自治体との連携強化、ベルリン州における隣接州との相互補完的連携による分散誘導及びデンマーク首都圏（コペンハーゲン等）における大コペンハーゲンへの分散試行がある。
- ITによる観光客の挙動に関するデータ収集の活用取組として、京都市では、観光快適度の可視化等による混雑緩和の実証実験が行われている。また、ベルリン州では、携帯電話使用データを活用する観光客の時間帯等別動線の詳細把握の試行により、観光客が少ない地域へ誘導するためのマーケティングに活用する予定である。
- 本調査においては、キャリング・キャパシティの指標を具体的に設定している事例は確認できなかったものの、実質的に流入制限が実施又は検討されている事例に即して、例えば、駐車場容量等施設受入容量に基づいた数値的アプローチを考慮することも考えられるが、地域側が自ら描く望ましい観光地の像から総合的なアプローチでキャリング・キャパシティを検討していくことも考えられる。

(2) 宿泊施設や開発への対応

- 観光地に人気が集まるに従い、地域の自然環境や景観等にそぐわない規模、形態の宿泊施設や観光施設の開発案件も現れることから、地域が目指す自然環境や生活環境、観光の質を踏まえ、その開発内容と規制について一定の基準を持つことが考えられる。
- 地域資源の保全や景観保護については、多くの自治体が都市計画法や景観条例等、地域課題に即した対策を講じてきたところであるが、昨今の新たな課題（外部資本流入、外国人観光客の増加等）に対して、従来の計画、制度のブラッシュアップや体制強化に取り組む

際、観光分野と都市計画、住民生活、環境等の各部局が横断的に連携できる体制を築くことが想定される。

- 京都市では、看板規制に際し人員の投入によるローラーチェック体制を敷き、限なく現状把握と指導を行う一方で、「京都景観賞」を設定し、事業者側の景観に対する意識向上や行動を誘発する施策を取っている。規制だけでなく、個々の市民や事業者側のモチベーションを向上させるこの取組は、持続可能な観光を地域に根付かせる上で参考になる。
- 京都市の「上質宿泊施設誘致制度」では、立地制限の緩和により古民家等の地域資源を活かした宿泊施設の開発を支援している。また民泊等の多様な宿泊形態が、一定の規制に従いつつ多様な地区で供給されることは、観光客の分散化の取組として考えられる。
- ベルリンでは、ホテル立地について、今後建設が推奨される場所のマッピング情報を建設投資家に提供して整備を誘導する方策を検討しており、規制等制度によらない取組として参考になると考えられる。

(3) 観光危機管理

- 自治体の地域防災計画等において、帰宅困難者対策、情報提供支援、観光関連事業者の役割、外国人が理解しやすい誘導標識等の設置、訪日外国人観光客について在住外国人とは異なることへの配慮、風評・復興対策等について規定している例を確認した。訪日外国人観光客については、スマートフォン等への災害・交通・避難情報の多言語での提供や、理解できる言葉での避難誘導等を必要とすることも想定される。タイのパトンにおいては、災害の発生可能性が高まったときに国の早期警戒情報センターからの警戒情報等が5ヶ国語に翻訳されて観光客に提供されている。
- 2019年1月に国土交通省が策定した「国土交通省 南海トラフ巨大地震対策計画[第2版]」においては、南海トラフ巨大地震が発生した際の観光客への対応や被災地の観光復興に係る支援について明記されている。地方自治体においては、こうした国等が主導する取組について、連携を図ることが期待されるとともに、今後、地域防災計画等における観光危機管理対策の充実を検討する際の参考になると考えられる。
- 観光危機として想定しておくべき災害・事故等は、地震、津波、台風や大雨による洪水、高潮、土砂災害、風害、航空機・船舶事故、テロ、ハイジャック、感染症、大規模停電等多岐にわたり、危機の種類に応じて発生の態様と対策が異なりうることに加え、観光客対応等の特殊な要素が加わりうることから、各事案に応じた事前の対応準備や訓練も必要になる可能性について留意する必要がある。

謝辞

本調査研究を進めるうえで、加藤久美氏（和歌山大学観光学部観光学科 教授）、古屋秀樹氏（東洋大学国際観光学部国際観光学科 教授）には調査研究全般にわたり有益なご助言をいただいた。また、Graham Miller 氏（サリー大学 教授）には、国内市区町村へのアンケートの中間集計結果を踏まえ、その後の調査の方向性について有益なご助言をいただいた。ここに記して感謝の意を表したい。

この調査研究報告書への転載に対する明示的許諾をいただいた由布市、京都市、京都新聞社、南城市、沖縄県、visitBerlin、Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg、Wonderful Copenhagen、DASTA に感謝申し上げます。また、引用に対する明示的許諾をいただいた由布市、由布市まちづくり観光局、京都市、京都商工会議所、南城市、沖縄県、釜石市、東京都中央区、銀座デザイン協議会、宮古島市、草津町、川越市、札幌市、金沢市、ニセコ町、廿日市市、箱根町、石垣市、軽井沢町、松本市、福岡市、白川村、別府市、伊勢市、神戸市、那覇市に感謝申し上げます。

【参考文献】

(第1章)

日本政府観光局 (JNTO) (n.d.) 「訪日外客統計の集計」 日本政府観光局サイト、2019年2月25日閲覧

https://www.into.go.jp/jpn/statistics/data_info_listing/index.html?tab=block2

観光庁(2019) 「訪日外国人消費動向調査「2018年全国調査結果(速報)」」 観光庁サイト、2019年2月25日閲覧

https://www.mlit.go.jp/kankocho/news02_000374.html

(第2章)

沖縄県(2015) 「沖縄県観光危機管理基本計画」 沖縄県サイト、2019年2月28日閲覧

<https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kikaku/report/policy/h26kannkoukiki.html>

札幌市(n.d.a) 「住民基本台帳人口」 札幌市サイト、2018年7月18日閲覧

<http://www.city.sapporo.jp/toukei/jinko/juuki/juuki.html>

旭川市(n.d.) 「旭川市の世帯・人口」 旭川市サイト、2018年7月19日閲覧

<http://www.city.asahikawa.hokkaido.jp/700/701/705/d055301.html>

小樽市(n.d.a) 「小樽市の人口」 小樽市サイト、2018年7月18日閲覧

https://www.city.otaru.lg.jp/sisei_tokei/reiki_tokei_siryotokei/jinko/jinko_30.html

ニセコ町(n.d.a) 「ニセコ町人口統計」 ニセコ町サイト、2018年7月18日閲覧

<https://www.town.niseko.lg.jp/chosei/tokei/population/>

富良野市(n.d.a) 「富良野市の人口」 富良野市サイト、2018年7月18日閲覧

<http://www.city.furano.hokkaido.jp/docs/2013062700038/>

釧路市(n.d.a) 「釧路市統計書」 釧路市サイト、2018年7月20日閲覧

https://www.city.kushiro.lg.jp/shisei/toukei/shi_toukei/0001.html

釜石市(n.d.a) 「釜石市の人口・世帯」 釜石市サイト、2018年7月20日閲覧

http://www.city.kamaishi.iwate.jp/shisei_joho/tokei_joho/jinkou/detail/1201390_2978.html

草津町(n.d.) 「人口と世帯数」 草津町サイト、2018年7月20日閲覧

<https://www.town.kusatsu.gunma.jp/www/contents/1485224266935/index.html>

川越市(n.d.a) 「人口と世帯数」 川越市サイト、2018年7月18日閲覧

http://www.city.kawagoe.saitama.jp/shisei/toukeidata/jinkotokei/jinko_setai.html

浦安市(n.d.) 「住民基本台帳人口」 浦安市サイト、2018年7月18日閲覧

<http://www.city.urayasu.lg.jp/shisei/toukei/jinko/1002267.html>

台東区(n.d.a) 「住民基本台帳人口による世帯及び人口」 台東区サイト、2018年7月18日閲覧

<http://www.city.taito.lg.jp/index/kusei/abouttaito/setai/setai.html>

東京都中央区(n.d.) 「住民基本台帳人口による世帯及び人口」 東京都中央区サイト、2018年7月18日閲覧

<https://www.city.chuo.lg.jp/kusei/statisticaldata/zinko/tyuuoukunozyinkousetaisuu.html>

鎌倉市(n.d.) 「人口統計」 鎌倉市サイト、2018年7月19日閲覧

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/opendata/jinkou.html>

箱根町(n.d.a) 「統計はこね」 箱根町サイト、2018年7月19日閲覧

<http://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/11,13017,54,201.html>

湯沢町(n.d.) 「最新の人口」 湯沢町サイト、2018年7月19日閲覧

<https://www.town.yuzawa.lg.jp/cyosei/syokai/jinkou/jinkou.html>

金沢市(n.d.a) 「人口・世帯数」 金沢市サイト、2018年7月20日閲覧

<https://www4.city.kanazawa.lg.jp/11018/toukeidatasyu/jinnkousetaisu.html>

富士河口湖町(n.d.) 「人口と世帯数」 富士河口湖町サイト、2018年7月20日閲覧

<http://www.town.fujikawaguchiko.lg.jp/jinkou/>

松本市(n.d.a) 「現在の人口と世帯数」 松本市サイト、2018年7月20日閲覧

https://www.city.matsumoto.nagano.jp/smph/shisei/tokei/jinkoh_now.html
軽井沢町(n.d.)「軽井沢町の統計」軽井沢町サイト、2018年7月20日閲覧

<http://www.town.karuizawa.lg.jp/www/toppage/000000000000/APM03000.html>
白馬村(n.d.a)「白馬村の人口」白馬村サイト、2018年7月19日閲覧

<http://www.vill.hakuba.lg.jp/somu/population/population.html>
山ノ内町(n.d.a)「山ノ内町の人口・世帯」山ノ内町サイト、2018年7月19日閲覧

<http://www.town.yamanouchi.nagano.jp/toppage.html>
南木曾町(n.d.)「南木曾町の統計資料」南木曾町サイト、2018年7月20日閲覧

www.town.nagiso.nagano.jp/data/open/cnt/3/13622/1/populationlife.pdf
高山市(n.d.a)「人口統計資料」高山市サイト、2018年7月18日閲覧

<http://www.city.takayama.lg.jp/shisei/1000062/1002187/1002188.html>
白川村(n.d.a)「白川村の人口」白川村サイト、2018年7月18日閲覧

<http://shirakawa-go.org/mura/toukei/732/>
熱海市(n.d.a)「人口」熱海市サイト、2018年7月20日閲覧

<http://www.city.atami.lg.jp/shisei/toukei/1001267/1006234.html>
伊勢市(n.d.a)「人口統計情報」伊勢市サイト、2018年7月20日閲覧

<https://www.city.ise.mie.jp/2677.htm>
京都市(n.d.a)「京都市の人口」京都市サイト、2018年7月19日閲覧

<https://www2.city.kyoto.lg.jp/sogo/toukei/Population/index.html?tab=0?>
神戸市(n.d.a)「毎月推計人口」神戸市サイト、2018年7月20日閲覧

<http://www.city.kobe.lg.jp/information/data/statistics/toukei/jinkou/suikoujinkou.html>
豊岡市(n.d.)「豊岡市統計書」豊岡市サイト、2018年7月20日閲覧

<http://www.city.toyooka.lg.jp/shisei/tokei/1003133.html>
奈良市(n.d.)「奈良市の人口」奈良市サイト、2018年7月18日閲覧

<http://www.city.nara.lg.jp/www/contents/1255659338323/index.html>
田辺市(n.d.a)「田辺市統計情報」田辺市サイト、2018年7月20日閲覧

<http://www.city.tanabe.lg.jp/kikaku/toukei/index.html>
大田市(n.d.a)「大田市住民基本台帳登録者数」大田市サイト、2018年7月19日閲覧

http://www.city.ohda.lg.jp/ohda_city/city_organization/24b/39/248/1357
廿日市市(n.d.)「住民基本台帳人口」廿日市市サイト、2018年7月20日閲覧

<https://www.city.hatsukaichi.hiroshima.jp/soshiki/10/10971.html>
福岡市(n.d.)「推計人口・登録人口」福岡市サイト、2018年7月18日閲覧

<http://www.city.fukuoka.lg.jp/soki/tokeichosa/shisei/toukei/jinkou/jinnkousokuhou.html>
長崎市(n.d.a)「住民基本台帳に基づく町別人口・世帯数」長崎市サイト、2018年7月19日閲覧

<http://www.city.nagasaki.lg.jp/syokai/750000/752000/p023436.html>
島原市(n.d.a)「ひとのうごき」島原市サイト、2018年7月19日閲覧

http://www.city.shimabara.lg.jp/toukei3/pub/default.aspx?c_id=7
由布市(n.d.)「年齢別人口」由布市サイト、2018年7月19日閲覧

<http://www.city.yufu.oita.jp/kakukagyoumu/siminnkagyoumu/zinko/>
別府市(n.d.)「別府市の人口」別府市サイト、2018年7月20日閲覧

<https://www.city.beppu.oita.jp/sisei/sinogaiyou/detail11.html>
屋久島町(n.d.a)「統計やくしま」屋久島町サイト、2018年7月20日閲覧

<http://www.town.yakushima.kagoshima.jp/announce/%E7%B5%B1%E8%A8%88%E3%82%84%E3%81%8F%E3%81%97%E3%81%BE/>
那覇市(n.d.a)「那覇市統計情報」那覇市サイト、2018年7月18日閲覧

www.city.naha.okinawa.jp/kakuka/kikakutyousei/toukei/
本部町(n.d.)「本部町の人口と世帯数」本部町サイト、2018年7月19日閲覧

<http://www.town.motobu.okinawa.jp/gyosei/motobutyounosyoukai/motobuchouzinkou>
南城市(n.d.)「南城市人口統計」南城市サイト、2018年7月19日閲覧

<http://www.city.nanjo.okinawa.jp/about-nanjo/introduction/population.html>
石垣市(n.d.)「石垣市の人口(住民基本台帳人口移動詳細表)」石垣市サイト、2018年7月20日閲覧

<http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/jinkou/index.htm>

竹富町(n.d.)「竹富町人口動態」竹富町サイト、2018年7月20日閲覧
<https://www.town.taketomi.lg.jp/administration/toukei/jinko/>
国土地理院(n.d.)「平成29年全国都道府県市区町村別面積調」国土地理院サイト、2018年7月18日閲覧
<http://www.gsi.go.jp/KOKUJYOHOMENCHO/backnumber/GSI-menseki20171001.pdf>
GSTC(2013).“GSTC Destination Criteria”. GSTC サイト、2019年3月12日閲覧
<https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-destination-criteria/>
Allin Cottrell and Riccardo “Jack” Lucchetti (2019). “Gretl Command Reference”.
Gretl サイト、2019年3月13日閲覧
<http://gretl.sourceforge.net/>
総務省統計局(2018)「統計でみる市区町村のすがた 2018」総務省統計局サイト、2019年3月1日閲覧
https://www.stat.go.jp/data/s-sugata/pdf/all_shi2018.pdf
文化庁(2018)「重要伝統的建造物群保存地区一覧 平成30年8月17日現在」文化庁サイト、2019年3月1日閲覧
http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkazai/shokai/hozonchiku/judenken_ichiran.html
総務省(n.d.a)「国勢調査/平成27年国勢調査/大都市圏・都市圏」総務省サイト、2019年3月31日閲覧
https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&toukei=00200521&tstat=000001080615&cycle=0&tclass1=000001110216&result_page=1&second=1&second2=1
観光経済新聞(n.d.)「第32回にっぽんの温泉100選(2018年度)」観光経済新聞サイト、2019年3月31日閲覧
https://www.kankokeizai.com/100sen_32/
総務省(n.d.b)「総合保養地域整備法」総務省サイト、2019年3月31日閲覧
http://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=362AC0000000071
国土交通省(n.d.a)「総合保養地域整備法第一条に規定する整備に関する基本方針」国土交通省サイト、2019年3月31日閲覧
<http://www.mlit.go.jp/notice/noticedata/sgml/1987/20125000/20125000.html>
札幌市(n.d.b)「観光統計データ」札幌市サイト、2018年12月27日閲覧
<http://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/statistics/statistics.html>
北海道開発局(n.d.)「平成29年度「北海道ドライブ観光促進社会実験」実施結果」北海道開発局サイト、2019年3月31日閲覧
<https://www.hkd.mlit.go.jp/ky/ki/renkei/splaat0000017w61.html#s0>
小樽市(n.d.b)「小樽市観光客動態調査」小樽市サイト、2018年12月27日閲覧
<https://www.city.otaru.lg.jp/kankou/torikumi/doutai/>
ニセコ町(n.d.b)「ニセコ町観光振興計画」ニセコ町サイト、2018年12月27日閲覧
https://www.town.niseko.lg.jp/chosei/keikaku/plan/kanko_shinko/
富良野市(n.d.b)「観光関係情報(データ)を公開します」富良野市サイト、2018年12月27日閲覧
<http://www.city.furano.hokkaido.jp/docs/2017072700019/>
釧路市(n.d.b)「第二期釧路市観光振興ビジョン概要版の掲載について」釧路市サイト、2018年12月27日閲覧
<https://www.city.kushiro.lg.jp/sangyou/kankou/page6100021.html>
釜石市(n.d.b)「釜石市観光振興ビジョン」釜石市サイト、2018年12月27日閲覧
http://www.city.kamaishi.iwate.jp/shisei_joho/keikaku_torikumi/detail/1225046_2554.html
群馬県(n.d.)「平成29年観光客数・消費額調査(推計)結果」群馬県サイト、2018年12月27日閲覧
https://www.pref.gunma.jp/01/g35g_00046.html
川越市(n.d.b)「平成29年観光アンケート」川越市サイト、2018年12月27日閲覧
<https://www.city.kawagoe.saitama.jp/welcome/kankobenrijoho/kankotokeishiryu/h29.html>
1

千葉県(n.d.)「平成 29 年観光客の入込動向について」千葉県サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<https://www.pref.chiba.lg.jp/kankou/toukeidata/kankoukyaku/h29.html>

台東区(n.d.b)「平成 28 年度 台東区観光統計・マーケティング調査」台東区サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

https://www.city.taito.lg.jp/index/bunka_kanko/yukyaku/tyousatoukei/marketing/28kankotokei.html

国土交通省(n.d.b)「小笠原諸島の産業に関する指標（入込客数の推移）」国土交通省サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<http://www.mlit.go.jp/common/001221509.pdf>

神奈川県(n.d.)「平成 29 年入込観光客調査」神奈川県サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/ya3/cnt/f80022/p1202217.html>

箱根町(n.d.b)「主な計画 (1)」箱根町サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<https://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/11.2257.55.html#kankou1>

新潟県(n.d.)「平成 29 年新潟県観光入込客統計」新潟県サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<http://www.pref.niigata.lg.jp/kankokikaku/1356905567771.html>

金沢市(n.d.b)「統計関連リンク集」金沢市サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<https://www4.city.kanazawa.lg.jp/11018/toukeidatasyu/toukeilink.html>

山梨県(n.d.)「山梨県観光入込客統計調査結果」山梨県サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<https://www.pref.yamanashi.jp/kankou-k/17390378357.html>

松本市(n.d.b)「平成 30 年版「松本市の統計」」松本市サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<https://www.city.matsumoto.nagano.jp/smph/shisei/tokei/siryo/h30/index.html>

軽井沢町(2012)「軽井沢町観光振興調査研究」CANPAN サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<http://fields.canpan.info/report/detail/16409>

白馬村(n.d.b)「白馬村観光地経営計画」白馬村サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

http://www.vill.hakuba.lg.jp/somu/plan/tourism_management/tourism_management.html

山ノ内町(n.d.b)「第 3 次山ノ内町観光交流ビジョン」山ノ内町サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

http://www.town.yamanouchi.nagano.jp/asset/00032/site_shared/kankoshoko/kanko_vison.pdf

高山市(n.d.b)「平成 29 年 観光統計」高山市サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<http://www.city.takayama.lg.jp/shisei/1000062/1004915/1006941/1009576.html>

白川村(n.d.b)「白川村の観光統計」白川村サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<http://shirakawa-go.org/mura/toukei/2580/>

熱海市(n.d.b)「観光の統計情報」熱海市サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<http://www.city.atami.lg.jp/shisei/toukei/1001295/1001297.html>

伊勢市(n.d.b)「観光客実態調査」伊勢市サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<https://www.city.ise.mie.jp/12664.htm>

京都市(n.d.b)「平成 29 年 京都観光総合調査について」京都市サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000240130.html>

神戸市(n.d.b)「平成 29 年観光入込客数及び平成 29 年度観光動向調査について」神戸市サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<http://www.city.kobe.lg.jp/information/press/2018/08/20180820142001.html>

兵庫県(n.d.)「観光客動態調査」兵庫県サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<https://web.pref.hyogo.lg.jp/sr16/kankokyakudoutaichosa01.html>

田辺市(n.d.b)「田辺市世界遺産等を活かした魅力あるまちづくり基本計画の完成について」田辺市サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<http://www.city.tanabe.lg.jp/kankou/keikakusakutei.html>

大田市(n.d.b)「大田市統計書「統計おおだ」」大田市サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

http://www.city.ohda.lg.jp/ohda_city/city_organization/25b/27/75/15750/

長崎市(n.d.b)「長崎市観光統計」長崎市サイト、2018 年 12 月 27 日閲覧

<http://www.city.nagasaki.lg.jp/kanko/8200010/p030983.html>

島原市(n.d.b)「島原市観光客動態調査」島原市サイト、2018年12月27日閲覧
https://www.city.shimabara.lg.jp/hpkiji/pub/detail.aspx?c_id=3&id=3310
由布市(2016)「由布市観光基本計画(後期計画)」由布市サイト、2018年12月27日閲覧
<http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2016/04/kankoukihonkeikaku.pdf>
屋久島町(n.d.b)「屋久島町観光基本計画を掲載しました」屋久島町サイト、2018年12月27日閲覧
<http://www.town.yakushima.kagoshima.jp/info-living/7918/>
那覇市(n.d.b)「那覇市の観光統計－観光客の声－」那覇市サイト、2018年12月27日閲覧
<https://www.city.naha.okinawa.jp/kankou/kankou/kankoutokei.html>
沖縄県(n.d.)「平成29年度観光統計実態調査」沖縄県サイト、2018年12月27日閲覧
https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kikaku/report/tourism_statistic_report/h29_tourism-statistic-report-all.html
南城市(2017)「数字で見る南城市の観光の姿」南城市サイト、2018年12月27日閲覧
http://www.city.nanjo.okinawa.jp/about-nanjo/news/04_%E3%83%87%E3%83%BC%E3%82%BF%E3%83%96%E3%83%83%E3%82%AF%E3%80%8C%E6%95%B0%E5%AD%97%E3%81%A7%E8%A6%8B%E3%82%8B%E5%8D%97%E5%9F%8E%E5%B8%82%E3%81%AE%E8%A6%B3%E5%85%89%E3%81%AE%E5%A7%BF%E3%80%8D.pdf
金沢市(n.d.c)「金沢市宿泊税条例等の公布について」金沢市サイト、2019年3月7日閲覧
https://www4.city.kanazawa.lg.jp/13060/syukuhaku/syukuhaku_koufu.html
倶知安町(n.d.)「倶知安町の宿泊税について」倶知安町サイト、2019年3月7日閲覧
<http://www.town.kutchan.hokkaido.jp/file/contents/2715/30148/seidogaiyou.pdf>
福岡市(2018)「第3回 福岡市宿泊税に関する調査検討委員会」福岡市サイト、2019年3月7日閲覧
<http://www.city.fukuoka.lg.jp/keizai/kankou-s/charm/shukuhakuzeicommitee3.html>
総務省(n.d.c)「地方税の概要」総務省サイト、2019年4月23日閲覧
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_zeisei/czaisei/czaisei_seido/ichiran01.html

(第4章)

南城市(2017a)「【お知らせ】第2次南城市観光振興計画策定基本調査の結果について」南城市サイト、2019年2月28日閲覧
<http://www.city.nanjo.okinawa.jp/about-nanjo/news/2017/04/post-965.html>
Butler, R.W. (1980). “The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution, The Canadian Geographer, Vol.XXIV (pp.5-12)”
由布市(n.d.a)「商工観光課の業務」由布市サイト、2019年1月4日閲覧
<http://www.city.yufu.oita.jp/kakukagyomu/syokoukannkoukagyomu/>
由布市(n.d.b)「観光統計情報」由布市サイト、2019年2月28日閲覧
<http://www.city.yufu.oita.jp/kankou/toukei/>
由布市(n.d.c)「由布市中小企業振興基本条例に基づく地域計画の認定」由布市サイト、2019年1月4日閲覧
<http://www.city.yufu.oita.jp/biz/syokouroudou/chushokigyosinkokihontiikeikaku/>
野口智弘(2013)「由布院ものがたり「玉の湯」溝口薫平に聞く」中公文庫
由布市まちづくり観光局(n.d.a)「由布市まちづくり観光局について」由布市まちづくり観光局サイト、2019年1月8日閲覧
<http://yufu-tic.jp/about>
由布市まちづくり観光局(n.d.b)「由布市ツーリストインフォメーションセンター」由布市まちづくり観光局サイト、2019年1月8日閲覧
<http://yufu-tic.jp/tic>
観光庁(n.d.a)「登録された日本版DMO候補法人の形成・確立計画」観光庁サイト、2019年1月8日閲覧
http://www.mlit.go.jp/kankocho/page04_000055.html
由布市(n.d.d)「第二次由布市総合計画(2016年度～)について」由布市サイト、2019年1月8日閲覧

<http://www.city.yufu.oita.jp/siseijouhou/dai2jisougoukeikaku/>
由布市(n.d.e)「都市計画の概要について」由布市サイト、2019年1月8日閲覧

<http://www.city.yufu.oita.jp/biz/tosikeikakukeikan/tosikeikakugaiyo/>
由布市(n.d.f)「開発事業等に関する条例」由布市サイト、2019年1月8日閲覧

<http://www.city.yufu.oita.jp/biz/tosikeikakukeikan/kaihatuzyourei/>
由布市(n.d.g)「景観マスタープラン」由布市サイト、2019年1月8日閲覧

<http://www.city.yufu.oita.jp/biz/tosikeikakukeikan/keikanmasutapuran/>
由布市(n.d.h)「都市計画マスタープラン(2013年2月)」由布市サイト、2019年1月8日
閲覧 <http://www.city.yufu.oita.jp/biz/tosikeikakukeikan/tosikeikakumasterplan/>
由布市(n.d.i)「社会資本総合整備計画「由布市(滞在型・循環型保養温泉地)再構築計画」
のお知らせ」由布市サイト、2019年1月4日閲覧

<http://www.city.yufu.oita.jp/newly/shakaisihonsougouseibikeikaku/>
由布市(n.d.j)「由布院盆地景観計画」由布市サイト、2019年1月8日閲覧

<http://www.city.yufu.oita.jp/biz/tosikeikakukeikan/keikannkeikau/bontikeikan/>
京都市(2017a)「外国人に京都を紹介するための冊子」京都市サイト、2019年2月28日
閲覧

<https://www.city.kyoto.lg.jp/sogo/page/0000062090.html>
京都市(n.d.a)「京都市観光調査年報(2003~2010年)」京都市サイト、2019年2月28日
閲覧

https://kanko.city.kyoto.lg.jp/chosa/kanko_chosa.html
京都市(n.d.b)「京都観光総合調査(2011~2017年)」京都市サイト、2019年2月28日
閲覧

<https://www.city.kyoto.lg.jp/menu2/category/22-6-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>
京都市(2018a)「「京都観光振興計画2020」及び「京都市MICE戦略2020」」京都市サイ
ト、2018年12月28日閲覧

<http://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000186495.html>
京都市(2016a)「平成28年11月10日開催 第4回 「京都観光振興計画2020」マネジメ
ント会議について」京都市サイト、2018年12月28日閲覧

<http://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000211913.html>
京都市(2018b)「「京都観光振興計画2020」に係る取組の追加・充実及び目標の修正につい
て」京都市サイト、2018年12月28日閲覧

<https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000252318.html>
京都市観光協会(n.d.a)「組織情報と沿革」京都市観光協会サイト、2018年12月28日閲覧

<https://www.kyokanko.or.jp/kaiin/history/>
京都市観光協会(n.d.b)「事業案内リーフレット」京都市観光協会サイト、2018年12月28
日閲覧

<https://www.kyokanko.or.jp/kaiin/summary/>
京都市(2018c)「第7回「京都観光振興計画2020」マネジメント会議」京都市サイト、
2018年12月28日閲覧

http://www.city.kyoto.lg.jp/templates/shingikai_kekka/sankan/0000243996.html
京都市観光協会(n.d.c)「オーバーツーリズム対策事業」京都市観光協会サイト、2018年12
月28日閲覧

<https://www.kyokanko.or.jp/kaiin/project/sustainable/>
京都市(2018d)「【広報資料】とっておきの京都プロジェクト公式ウェブサイトの開設及び公
式ロゴマークの作成について」京都市サイト、2019年1月4日閲覧

<http://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000245213.html>
京都商工会議所(n.d.a)「京都商工会議所のご案内」京都商工会議所サイト、2019年1月4
日閲覧

<https://www.kyo.or.jp/kyoto/kyosho/>
京都商工会議所(n.d.b)「イベント・セミナー情報」京都商工会議所サイト、2019年1月4
日閲覧

https://www.kyo.or.jp/kyoto/ac/event_108864.html
日本商工会議所(2018)「大賞は京都商工会議所・大津商工会議所の京都市・大津市をつなぐ
琵琶湖疏水(そすい)通船復活事業」日本商工会議所サイト、2019年1月4日閲覧

<https://www.jcci.or.jp/cat298/2018/1003140000.html>
関西観光本部(n.d.)「関西観光本部の役割」関西観光本部サイト、2019年1月4日閲覧
<http://kansai.gr.jp/ktb/about.html>
京都商工会議所(2017a)「京都の特性を踏まえた観光政策の推進についての要望」
京都商工会議所(2017b)「平成30年度予算に関する要望【京都市】」京都商工会議所サイト、2019年1月4日閲覧
https://www.kyo.or.jp/kyoto/public/teigen_index.html
京都商工会議所(2018)「平成31年度予算に関する要望【京都市】」
京都市(2018e)「都市計画総括表(2017年12月1日現在)」京都市サイト、2019年1月4日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/tokei/page/0000019433.html>
京都市(2016b)「宿泊施設拡充・誘致方針の策定について」京都市サイト、2019年1月4日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000207558.html>
観光庁(n.d.b)「民泊制度ポータルサイト」観光庁サイト、2019年1月4日閲覧
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/overview/minpaku/index.html>
京都市(2018f)「民泊通報・相談窓口」京都市サイト、2019年1月7日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000201777.html>
京都市(2017b)「京都市上質宿泊施設誘致制度」京都市サイト、2019年1月7日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000218511.html>
京都市(2018g)「冊子「京都市の都市計画」」京都市サイト、2019年1月7日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/tokei/page/0000142484.html>
京都市(2018h)「「民泊」に係る京都市の独自ルールについて」京都市サイト、2019年1月4日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000233644.html>
京都市(2018i)「住宅宿泊事業の実施に伴うリーフレットの配布について」京都市サイト、2019年1月4日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000233923.html>
京都市(2018j)「旅館業法関係手続」京都市サイト、2019年1月4日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000177773.html>
京都市(2018k)「住宅宿泊事業等に係る説明会の資料について」京都市サイト、2019年1月4日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000233773.html>
京都市(2018l)「【広報資料】「民泊」地域支援アドバイザー任命式の開催について」京都市サイト、2019年1月4日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000240990.html>
京都市(2018m)「住宅宿泊事業届出の状況について」京都市サイト、2019年1月4日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000238117.html>
京都市(n.d.c)「広報資料・お知らせ」京都市サイト、2019年1月7日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/menu3/category/40-1-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>
京都市(2018n)「旅館業法に基づく許可施設一覧(平成30年11月末現在)」京都市サイト、2019年3月5日閲覧
<https://data.city.kyoto.lg.jp/node/96055>
京都市(2016c)「平成18年度の広報資料など」京都市サイト、2018年12月28日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/tokei/page/0000015209.html>
京都市(2018o)「京の景観ガイドライン」京都市サイト、2018年12月28日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/tokei/page/0000146248.html>
京都市(2017c)「京のサイン(増補版)」京都市サイト、2018年12月28日閲覧
<http://www.city.kyoto.lg.jp/digitalbook/page/0000000187.html>
南城市(n.d.a)「斎場御嶽」観光ポータルサイト「らしいね南城市」サイト、2019年3月5日閲覧
<http://www.kankou-nanjo.okinawa/tokusyuu/view/safa/>
南城市(n.d.b)「久高島」観光ポータルサイト「らしいね南城市」サイト、2019年3月5日閲覧

<http://www.kankou-nanjo.okinawa/tokusyuu/view/kudakajima>
南城市(2018a)「【お知らせ】第2次南城市観光振興計画の策定について」南城市サイト、2019年1月13日閲覧

<http://www.city.nanjo.okinawa.jp/about-nanjo/news/2018/04/post-1201.html>
南城市(2018b)「【観光入域客数情報】平成29年度南城市入域観光客統計概況」南城市サイト、2019年2月28日閲覧

<http://www.city.nanjo.okinawa.jp/about-nanjo/news/2018/03/post-1318.html>
南城市(2019)「【観光入域客数情報】平成30年度南城市入域観光客統計概況」南城市サイト、2019年2月28日閲覧

<http://www.city.nanjo.okinawa.jp/about-nanjo/news/2019/02/post-1368.html>
南城市(2018c)「都市計画の決定(変更)の告示について(佐敷地区)」南城市サイト、2018年12月15日閲覧

<http://www.city.nanjo.okinawa.jp/shisei/urbanization/cityplan/>
南城市(2015)「南城都市計画マスタープラン(改定版)について」南城市サイト、2018年12月15日閲覧

<http://www.city.nanjo.okinawa.jp/shisei/urbanization/2015/11/masterplan.html>
南城市(2010)「南城都市計画がスタートしました！」南城市サイト、2018年12月15日閲覧

<http://www.city.nanjo.okinawa.jp/shisei/urbanization/2010/08/toshikeikakustart.html>
南城市(2017b)「景観に関する届出がはじまります。」南城市サイト、2018年12月15日閲覧

<http://www.city.nanjo.okinawa.jp/shisei/urbanization/scene/>
沖縄県(2016)「沖縄県の概況」沖縄県サイト、2019年1月13日閲覧

<https://www.pref.okinawa.jp/site/chijiko/kohokoryu/koho/kohogyomu/gaikyo.html>
下地芳郎(2012)「沖縄観光進化論」琉球書房(p.34-40)

沖縄県(n.d.)「入域観光客数」沖縄県サイト、2019年2月28日閲覧

<https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/14734.html>
沖縄県(2018a)「平成29年度観光統計実態調査」沖縄県サイト、2019年2月28日閲覧

https://www.pref.okinawa.lg.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kikaku/report/tourism_statistic_report/h29_tourism-statistic-report-all.html
沖縄県(2017)「第5次沖縄県観光振興基本計画改定版(2017年3月改定)」沖縄県サイト、2018年12月16日閲覧

https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/dai5ji_kankoshinkokihonkeikakukaitei.html
中島泰(2016)「持続可能な観光のための指標研究, 観光文化228号」公益財団法人日本交通公社サイト、2018年12月16日閲覧

沖縄県(2018b)「沖縄観光成果指標(総括シート)(平成30年度上半期時点計測結果)」沖縄県サイト、2018年12月16日閲覧

https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kikaku/report/houkokusixyo/h30-1_seika_shihyou.html
沖縄県(2018c)「「沖縄観光推進ロードマップ」について」沖縄県サイト、2018年12月16日閲覧

<https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kikaku/report/policy/h26roadmap.html>
沖縄県(2018d)「沖縄観光県民意識調査(2018年7月23日公表)」沖縄県サイト、2018年12月16日閲覧

https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kikaku/report/tourism_statistic_report/h30_ishiki.html
沖縄県(2018e)「沖縄県観光産業実態調査」沖縄県サイト、2018年12月17日閲覧

https://www.pref.okinawa.lg.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kikaku/report/tourism_industry.html
沖縄県(2018f)「「沖縄21世紀ビジョン実施計画(後期:平成29年度~平成33年度)」の公表について」沖縄県サイト、2019年1月9日閲覧

<https://www.pref.okinawa.jp/site/kikaku/chosei/kikaku/h29-koukijiishikeikaku.html>
釜石市(2015)「橋野鉄鉱山が世界遺産に登録されました」釜石市サイト、2019年2月10日閲覧

http://www.city.kamaishi.iwate.jp/tanoshimu/spot/hashino_tekkouzan/detail/1194692_3028.html
釜石市(2017)「釜石市観光振興ビジョン」釜石市サイト、2019年2月10日閲覧

http://www.city.kamaishi.iwate.jp/shisei_joho/public/boshu_kekka/detail/1211343_2627.html
釜石オープン・フィールド・ミュージアム実行委員会(n.d.)「釜石市と持続可能な観光」釜石オープン・フィールド・ミュージアム実行委員会サイト、2019年2月10日閲覧

<https://visitkamaishi.jp/sustainable-tourism>
GSTC (n.d.). “Accreditation / Certification / Recognition”. GSTC サイト、2019年3月7日閲覧

<https://www.gstcouncil.org/certification/accreditation-certification-recognition/>
Green Destinations (n.d.). “GREEN DESTINATIONS STANDARD”. Green Destinations サイト、2019年3月7日閲覧

<https://greendestinations.org/green-destinations-standard/>
Green Destinations (2017). “Green Destinations Standard & Reporting System Version 1.4”. Green Destinations サイト、2019年2月10日閲覧

<http://greendestinations.org/wp-content/uploads/2017/11/Green-Destinations-Standard-1.4.2.pdf>
Green Destinations (2019). “Program Guide (EN) for Destinations 2019”. Green Destinations サイト、2019年3月7日閲覧

<http://greendestinations.org/awards-certification/>
Sustainable Destinations Top 100 (2018). “2018 Sustainable Destinations Top 100 Call for Nominations”. Sustainable Destinations Top 100 サイト、2019年2月11日閲覧

<http://sustainabletop100.org/wp-content/uploads/2018/06/Call-2018-Sustainable-Destinations-Top-100-vs-2.2-2.pdf>
Sustainable Destinations Top 100 (n.d.). “Press Release 2018 Sustainable Destinations Top 100”. Sustainable Destinations Top 100 サイト、2019年2月12日閲覧

<http://sustainabletop100.org/wp-content/uploads/2018/12/2018-SD-Top-100-Press-Release-2.2.pdf>
株式会社かまいし DMC (n.d.)「会社概要」株式会社かまいし DMC サイト、2019年2月24日閲覧

<https://www.dmo-kamaishi.com/>
東京都中央区(2018)「地域ルール(東京駅前地区、銀座地区、日本橋問屋街地区、晴海地区)」東京都中央区サイト、2019年3月7日閲覧

<https://www.city.chuo.lg.jp/kankyo/keikaku/tosirurru/tiikiru-ru.html>
銀座街づくり会議(n.d.a)「銀座のルール (地区計画「銀座のルール」)」銀座街づくり会議サイト、2019年3月7日閲覧

http://www.ginza-machidukuri.jp/rule/district_rule.html
朝日新聞社(2013)「銀座の街の組織が結集 「オール銀座」として活動する」広告朝日サイト、2019年6月20日閲覧

<https://www.premium-j.jp/series/location/ginza/70094/>
銀座街づくり会議(2008)「銀座街づくり会議とは (発足の経緯と主旨)」銀座街づくり会議サイト、2019年3月7日閲覧

<http://www.ginza-machidukuri.jp/about/index.html>
銀座街づくり会議(2012)「銀座街づくり会議とは (活動の内容)」銀座街づくり会議サイト、2019年3月7日閲覧

<http://www.ginza-machidukuri.jp/about/activity.html>
銀座街づくり会議(n.d.b)「銀座のルール」銀座街づくり会議サイト、2019年3月7日閲覧

<http://www.ginza-machidukuri.jp/rule/index.html>
銀座街づくり会議(2015)「NEWS LETTER 2015年度 (2015.12.25 Vol.93)」銀座街づくり会議サイト、2019年3月7日閲覧

http://www.ginza-machidukuri.jp/activity/newsletter_2015.html

銀座街づくり会議(2018)「NEWS LETTER 2018 年度 (2018.12.7 Vol.108)」銀座街づくり会議サイト、2019年3月7日閲覧

<http://www.ginza-machidukuri.jp/activity/newsletter.html>

東京都中央区(2017)「地区計画の変更について(銀座地区)」東京都中央区サイト、2019年3月8日閲覧

<https://www.city.chuo.lg.jp/kusei/kohokotyo/press/puresuheisei29/201709011press.html>

東京都中央区(2019)「地区計画等の変更について」東京都中央区サイト、2019年3月8日閲覧

https://www.city.chuo.lg.jp/kankyo/keikaku/tikukeikaku_kinoukousinngata/tikukeikaku_oshirase.html

(第5章)

Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (n.d.a).“BevölkerungsstandZensus-Basis Daten”.

Amt für Statistik Berlin-Brandenburg サイト、2019年2月13日閲覧

<https://www.statistik-berlin-brandenburg.de/BasisZeitreiheGrafik/Bas-Bevoelkerungsstand.asp?Ptyp=300&Sageb=12015&creg=BBB&anzwer=6>

Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (n.d.b).“Beherbergungsbetriebe, Bettenangebot, Übernachtungen und Gäste im Land Berlin 1992 bis 2017”.

Amt für Statistik Berlin-Brandenburg サイト、2019年2月13日閲覧

<https://www.statistik-berlin->

[brandenburg.de/statistiken/langereihen.asp?Ptyp=450&Sageb=45005&creg=BBB&anzwer=7](https://www.statistik-berlin-brandenburg.de/statistiken/langereihen.asp?Ptyp=450&Sageb=45005&creg=BBB&anzwer=7)

Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (n.d.c).“Tourismus Berlin-Brandenburg(1) Jahr by Land/Kreis/Bezirke by Summation Options Counting: Gäste, Übernachtungen”.

Amt für Statistik Berlin-Brandenburg サイト、2019年2月15日閲覧

<https://www.statistik-berlin-brandenburg.de/webapi/jsf/tableView/tableView.xhtml>

SenWiEnBe (2018a).“Konzept für einen stadtverträglichen und nachhaltigen Berlin-Tourismus 2018+”. SenWiEnBe サイト、2019年2月13日閲覧

<https://www.berlin.de/rbmskzl/aktuelles/pressemitteilungen/2018/pressemitteilung.671025.php>

SenWiEnBe (2018b).“Pressemitteilung vom 20.01.2018 “Tourismuskonzept 2018+ für Berlin””. ベルリン州首相府サイト、2019年2月15日閲覧

<https://www.berlin.de/rbmskzl/aktuelles/pressemitteilungen/2018/pressemitteilung.671025.php>

Senat von Berlin (2018).“Bericht zur Umsetzung des Tourismuskonzeptes, insbesondere hinsichtlich des Akzeptanzerhaltes”.ベルリン州議会サイト、2019年2月13日閲覧

<https://www.parlament-berlin.de/adosservice/18/Haupt/vorgang/h18-1470-v.pdf>

Stadtrad für Wirtschaft, Ordnung, Schule und Sport des Bezirks Friedrichshain-Kreuzberg (2015). “fair.keiz Dokumentation “Stadtverträglicher Tourismus –

internationale Erfahrungen im Vergleich mit Berlin und Best Practice in Friedrichshain-Kreuzberg””. Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin サイト、

2019年2月20日閲覧

https://www.berlin.de/ba-friedrichshain-kreuzberg/politik-und-verwaltung/service-und-organisationseinheiten/wirtschaftsfoerderung/projektdokumentation_stadtvertraeglicher_tourismus_internationale_erfahrungen_im_vergleich_mit_berlin_und_best_practice_in_friedrichshain-kreuzberg_.pdf

Stadtentwicklungsamt Neukölln (n.d.). “Milieuschutz”. Bezirksamt Neukölln von Berlin サイト、2019年2月20日閲覧

<https://www.berlin.de/ba-neukoelln/politik-und->

[verwaltung/aemter/stadtentwicklungsamt/stadtplanung/milieuschutz/artikel.294102.php](https://www.berlin.de/ba-neukoelln/politik-und-verwaltung/aemter/stadtentwicklungsamt/stadtplanung/milieuschutz/artikel.294102.php)

visitBerlin (2018a).“Stimmungsbild zum Berlin-Tourismus”.HIER IN BERLIN サイト、2019年2月15日閲覧

<https://du-hier-in.berlin/bevoelkerungsumfrage-2018>
 visitBerlin (2018b).“Sustainable and City-Compatible Berlin Tourism Plan 2018+”.
 visitBerlin サイト、2019年3月13日閲覧。

<https://about.visitberlin.de/en/berlin-tourism-plan-2018>
 visitBerlin (2018c).“Kiez-Tour 2018”. HIER IN BERLIN サイト、2019年2月19日閲覧

<https://du-hier-in.berlin/kiez-tour>
 visitBerlin (2018d).“Meinungen-Stöbere durch unsere Sammlung”. HIER IN BERLIN サイト、2019年2月19日閲覧

<https://du-hier-in.berlin/deine-meinung>
 visitBerlin (n.d.a). “Sights in Berlin not to be missed”. vistBerlin サイト、2019年3月18日閲覧

<https://www.visitberlin.de/en/sights-berlin>
 visitBerlin (n.d.b).“Unsere Gesellschafter und unser Aufsichtsrat”. visitBerlin サイト、2019年2月13日閲覧

<https://about.visitberlin.de/unsere-gesellschafter-und-unser-aufsichtsrat>
 visitBerlin (n.d.c). “City Tax Berlin”. visitBerlin サイト、2019年2月19日閲覧

<https://www.visitberlin.de/en/city-tax-berlin>
 visitBerlin (n.d.d). “MEET+CHANGE Professionelles Tagen mit sozialem Engagement”.
 visitBerlin Convention Office サイト、2019年2月20日閲覧

<https://convention.visitberlin.de/de/meet-and-change>
 visitBerlin (n.d.e).“fair.kiez Berlin”.HIER IN BERLIN サイト、2019年2月20日閲覧

<https://du-hier-in.berlin/fairkiez-berlin>
 visitBerlin (n.d.f).“Das Projekt #AugenAufBerlin”. HIER IN BERLIN サイト、2019年2月20日閲覧

<https://du-hier-in.berlin/augenaufberlin>
 visitBerlin (n.d.g).“Die App Going Local”. HIER IN BERLIN サイト、2019年2月20日閲覧

<https://du-hier-in.berlin/die-app-going-local>
 Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH (n.d.).“Die TMB GmbH und ihre
 Gesellschafter”.Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH サイト、2019年2月20日閲覧

<https://www.reiseland-brandenburg.de/wir-ueber-uns/>
 Capital Region of Denmark (n.d.). “The Capital Region of Denmark”. Capital Region of
 Denmark サイト、2019年3月4日閲覧

<https://www.regionh.dk/english/Pages/default.aspx>
 Statistics Denmark (2018a). “Population at the first day of the quarter by region, sex,
 age, marital status and time”.StatBank Denmark サイト、2019年3月4日閲覧

<http://www.statbank.dk/statbank5a/selectvarval/saveselections.asp>
 Statistics Denmark (2018b). “Overnight stay by period, region, type of overnight
 accommodations, nationality of the guest and time”. StatBank Denmark サイト、2019
 年3月4日閲覧

<https://www.statistikbanken.dk/TURIST>
 Statistics Denmark (n.d.). “DATA COMPLETENESS RATE” in “RELEVANCE” in
 Documentation of statistics “Nights Spent at Hotels, Holiday Resorts and Youth
 Hostels”.Statistics Denmark サイト、2019年3月5日閲覧

<https://www.dst.dk/en/Statistik/dokumentation/documentationofstatistics/nights-spent-at-hotels-holiday-resorts-and-youth-hostels/relevance>
 Wonderful Copenhagen (n.d.a). “Top 30 attractions”. Wonderful Copenhagen サイト、
 2019年2月28日閲覧

<https://www.visitcopenhagen.com/copenhagen/sightseeing/top-30-attractions>
 Wonderful Copenhagen (n.d.b). “Who we are”. Wonderful Copenhagen サイト、2019年2
 月28日閲覧

<https://www.visitcopenhagen.com/wonderful-copenhagen/copenhagen/who-we-are>
 Wonderful Copenhagen (n.d.c). “2016 ANNUAL REPORT FOR WONDERFUL

COPENHAGEN”. Wonderful Copenhagen サイト、2019年2月28日閲覧
https://www.visitcopenhagen.dk/sites/default/files/asp/visitcopenhagen/Corporate/PDF-filer/Arsberetning2016UK/aarsberetning2016_english.pdf

Wonderful Copenhagen (n.d.d). “Copenhagen launches first strategy for sustainable tourism”. Wonderful Copenhagen Convention Bureau サイト、2019年3月1日閲覧
<https://www.copenhagencvb.com/copenhagen/copenhagen-launches-first-strategy-sustainable-tourism>

Wonderful Copenhagen (n.d.e). “Resident Sentiment Index Are Copenhagen residents tourism-supportive? 2018”. 10xCOPENHAGEN サイト、2019年3月12日閲覧
<https://10xcopenhagen.com/>

Wonderful Copenhagen (2017). “THE END OF TOURISM TOWARDS A NEW BEGINNING OF LOCALHOOD STRATEGY 2020”. Wonderful Copenhagen サイト、2019年2月28日閲覧
<http://localhood.wonderfulcopenhagen.dk/>

Wonderful Copenhagen (2018). “TOURISM FOR GOOD AN INVITATION TO A JOURNEY TOWARDS SUSTAINABLE TOURISM BY 2030”. Wonderful Copenhagen サイト、2019年2月28日閲覧
<https://www.visitcopenhagen.dk/da/tourismforgood>

FEE Japan (n.d.) 「グリーンキーについて」 FEE Japan サイト、2019年3月5日閲覧
http://www.feejapan.org/greenkey/gk_about/

Chairman of Inner City Local Committee (2018). 2018年11月26日付 Personal Answers. コペンハーゲン市役所サイト、2019年3月4日閲覧
<https://www.kk.dk/sites/default/files/edoc/Attachments/22095622-30334855-1.pdf>

“Know your ‘bro”アプリ、2019年3月4日閲覧
<http://www.nbro.io/>

The Ministry of Tourism and Sports (n.d.a). “Tourism Plan 2018”

The Ministry of Tourism and Sports (n.d.b). “สถิตินักท่องเที่ยว(観光統計)”. The Ministry of Tourism and Sports サイト、2019年3月13日閲覧
https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=411

TAT (2016) 「ガイドブック「タイ 12 の秘宝」完成」 TAT サイト、2019年3月15日閲覧
<https://www.thailandtravel.or.jp/news/5441/>

The Ministry of Tourism and Sports (2017). “The Second National Tourism Development Plan (2017 - 2021)”. The Ministry of Tourism and Sports サイト、2019年3月13日閲覧
https://www.rolandberger.com/publications/publication_pdf/roland_berger_the_second_national_tourism_development_plan_2017_2021.pdf

TAT (n.d.) 「タイネス (タイらしさ)」 TAT サイト、2019年3月13日閲覧
<https://www.thailandtravel.or.jp/about/thainess/>

DASTA (2013). “Sustainable Tourism Development in THAILAND” (2013年4月12日、UNWTO Conference on Sustainable Tourism Development における資料)

DASTA (n.d.). “History, Background”. DASTA サイト、2019年3月17日閲覧
<http://www.dasta.or.th/en/about-eng/history>

DASTA (2018a). “Sustainable Tourism Policy in Thailand” (2018年11月14日、DASTA ヒアリング時提供資料)

DASTA (2018b). “Tourism... for whom?”

DASTA (2017). “Community Based Tourism How to Become Sustainable?”

National Tourism Policy Committee (2016). “Criteria for Thailand’s Community-Based Tourism Development”

GSTC (n.d.). “GSTC-Recognized Standards for Destinations”. GSTC サイト、2019年3月13日閲覧
<https://www.gstccouncil.org/gstc-criteria/gstc-recognized-standards-for-destinations/>

ソウル特別市 (2018a) 「ソウル公式観光ガイドブック」 ソウル特別市サイト、2019年3月14日閲覧
<http://japanese.visitseoul.net/map-guide-book>

朴主永 韓国文化観光研究院 (2018). “오버투어리즘 현상과 대응방향 (オーバーツーリズム

の現状と対応の方向) ”

ソウル特別市 (2016) 「ソウルベスト 100」 ソウル特別市サイト、2019 年 3 月 14 日閲覧

<http://japanese.visitseoul.net/map-guide-book>

ソウル特別市 (2018b) 「ソウル市、プクチョン・ハノクマウル(北村韓屋村)に観光許容時間の導入を推進」 ソウル特別市サイト、2019 年 3 月 14 日閲覧

<http://japanese.seoul.go.kr/%E3%82%BD%E3%82%A6%E3%83%AB%E5%B8%82%E3%80%81%E3%83%97%E3%82%AF%E3%83%81%E3%83%A7%E3%83%B3%E3%83%BB%E3%83%8F%E3%83%8E%E3%82%AF%E3%83%9E%E3%82%A6%E3%83%AB%E5%8C%97%E6%9D%91%E9%9F%93%E5%B1%8B%E6%9D%91/>

韓国観光公社 (n.d.) 「水原華城」 韓国観光公社サイト、2019 年 3 月 14 日閲覧

http://japanese.visitkorea.or.kr/jpn/TMC/TE_JA_7_1_1.jsp?cid=281794

水原市 (n.d.a). “수원관광 2016 방문의 해 발자취추진배경 및 사업목적 (水原観光 2016 年訪問の年足跡 推進背景と事業目的)”. 水原市サイト、2019 年 2 月 24 日閲覧

<http://www.suwon.go.kr/sw-www/sw-tour/sw-tour07/sw-tour07-01.jsp>

水原市 (2018). “보도자료 「20180110 수원시, '800 만 관광객 시대' 열었다」 (プレスリリース 「20180110 水原市、「800 万の観光客時代」を開いた)”. 水原市サイト、2019 年 3 月 14 日閲覧

http://www.suwon.go.kr/web/board/BD_board.view.do?bbsCd=1043&seq=20180110163619869

水原市 (n.d.b). “GLOBAL SUSTAUNABLE TOURISM CONFERENCE 2016”

京畿道 (2015) 「京畿道の水原市、世界持続可能観光委員会の国際会議の誘致」 京畿道サイト、2019 年 3 月 15 日閲覧

<https://japanese.gg.go.kr/japanese/blog/daily-news/4323/>

GSTC (2016). “Sustainable City Tourism Destination Standard for The Republic of Korea Achieves GSTC-Recognition”. GSTC サイト、2019 年 3 月 14 日閲覧

<https://www.gstcouncil.org/sustainable-city-tourism-destination-standard-for-the-republic-of-korea-achieves-gstc-recognition/>

公益財団法人日本交通公社(2017) 「観光文化 233 号 韓国の観光政策「観光ドゥレ事業」について」 公益財団法人日本交通公社サイト、2019 年 3 月 14 日閲覧

<https://www.itb.or.jp/publication-symposium/book/tourism-culture/>

一般財団法人自治体国際化協会(2008) 「韓国の観光政策」 一般財団法人自治体国際化協会サイト、2019 年 3 月 15 日閲覧

http://www.clair.or.jp/j/forum/pub/dynamic/clair_report.html?limit=20&fy=2008

国土交通省(n.d.) 「環境と観光の両立のための持続可能な観光客受入手法に関する調査」 国土交通省サイト、2019 年 5 月 17 日閲覧

http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/environment/sosei_environment_tk_000019.html

(第 6 章)

札幌市(n.d.a) 「札幌市地域防災計画」 札幌市サイト、2018 年 12 月 12 日閲覧

<http://www.city.sapporo.jp/kikikanri/torikumi/keikaku/keikaku.html>

札幌市(n.d.b) 「災害時要援護者支援対策」 札幌市サイト、2018 年 12 月 12 日閲覧

https://www.city.sapporo.jp/kikikanri/torikumi/saigai_engosya/youengosha_index.html

浦安市(n.d.) 「防災の取り組み」 浦安市サイト、2018 年 12 月 12 日閲覧

<http://www.city.urayasu.lg.jp/todokede/anzen/bousai/torikumi/index.html>

金沢市(n.d.) 「金沢市地域防災計画」 金沢市サイト、2018 年 12 月 12 日閲覧

https://www4.city.kanazawa.lg.jp/22054/bousai_keikaku/index.html

大阪市(n.d.) 「計画・指針」 大阪市サイト、2018 年 12 月 12 日閲覧

<https://www.city.osaka.lg.jp/kurashi/category/3023-2-8-0-0-0-0-0-0.html>

神戸市(n.d.a) 「神戸市地域防災計画と水防計画」 神戸市サイト、2018 年 12 月 12 日閲覧

<http://www.city.kobe.lg.jp/safety/prevention/plan/index.html>

福岡市(n.d.) 「平成 30 年度版 福岡市地域防災計画」 福岡市サイト、2018 年 12 月 12 日閲覧

http://www.city.fukuoka.lg.jp/shimin/bousai/bousai/bousai-keikaku_2_4_2_2_2_3_2_2.html

台東区(n.d.a)「地域防災計画」台東区サイト、2018年12月12日閲覧
<https://www.city.taito.lg.jp/index/kurashi/bosai/chiikibosaikeikaku/bosaikeikaku/index.html>

台東区(n.d.b)「帰宅困難者対策」台東区サイト、2018年12月12日閲覧
<http://www.city.taito.lg.jp/index/kurashi/bosai/kitaku.html>

東京都中央区(n.d.)「防災計画」東京都中央区サイト、2018年12月12日閲覧
<https://www.city.chuo.lg.jp/bosai/bosai/kutorikumibousaikeikaku/index.html>

小樽市(n.d.)「小樽市地域防災計画」小樽市サイト、2018年12月12日閲覧
https://www.city.otaru.lg.jp/simin/anken/bosai/kuiki_keikaku/bosaikeikaku.html

川越市(n.d.)「川越市地域防災計画」川越市サイト、2018年12月12日閲覧
<http://www.city.kawagoe.saitama.jp/shisei/seisakushisaku/hoshinkeikaku/chiiki-seikatsu/chiikibousaikeikaku.html>

鎌倉市(n.d.)「防災」鎌倉市サイト、2018年12月12日閲覧
<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/bousai/bousai/index.html>

伊勢市(n.d.)「伊勢市地域防災計画」伊勢市サイト、2018年12月12日閲覧
<https://www.city.ise.mie.jp/2619.htm>

奈良市(n.d.)「奈良市地域防災計画」奈良市サイト、2018年12月12日閲覧
<http://www.city.nara.lg.jp/www/contents/1217830258308/index.html>

京都市(n.d.a)「京都市地域防災計画」京都市サイト、2018年12月13日閲覧
<https://www.city.kyoto.lg.jp/menu1/category/10-8-0-0-0-0-0-0-0-0.html>

京都市(2014)「京都市事業所帰宅困難者対策指針」京都市サイト、2019年6月27日閲覧
<https://www.city.kyoto.lg.jp/shobo/page/0000162218.html>

旭川市(n.d.)「旭川市地域防災計画」旭川市サイト、2018年12月13日閲覧
<http://www.city.asahikawa.hokkaido.jp/kurashi/320/328001/382001/p008841.html>

釜石市(n.d.)「釜石市地域防災計画」釜石市サイト、2018年12月13日閲覧
http://www.city.kamaishi.iwate.jp/kurasu/bosai_saigai/detail/1192157_2221.html

松本市(n.d.)「松本市地域防災計画」松本市サイト、2018年12月13日閲覧
https://www.city.matsumoto.nagano.jp/smph/kurasi/bosai/torikumi/bosai_keikaku/boisai_keikaku.html

長崎市(n.d.)「防災」長崎市サイト、2018年12月13日閲覧
<http://www.city.nagasaki.lg.jp/bousai/210000/index.html>

那覇市(n.d.)「那覇市地域防災計画」那覇市サイト、2018年12月13日閲覧
<https://www.city.naha.okinawa.jp/safety/plan/keikaku.html>

日光市(n.d.)「日光市地域防災計画」日光市サイト、2018年12月13日閲覧
<http://www.city.nikko.lg.jp/soumu/gyousei/shisei/bousaikeikaku/index.html>

南木曾町(n.d.)「南木曾町地域防災計画」南木曾町サイト、2018年12月13日閲覧
<http://www.town.nagiso.nagano.jp/soumu/chiikibousaikeikaku.html>

高山市(n.d.a)「高山市地域防災計画」高山市サイト、2018年12月13日閲覧
<http://www.city.takayama.lg.jp/shisei/1004958/1005618/1005746.html>

高山市(n.d.b)「災害時の旅行者対応計画及び旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアルについて」高山市サイト、2018年12月13日閲覧
<http://www.city.takayama.lg.jp/shisei/1000067/1006153/1008201.html>

白川村(n.d.)「白川村地域防災計画」白川村サイト、2018年12月13日閲覧
<http://shirakawa-go.org/kurashi/anzen/2070/>

廿日市市(n.d.)「廿日市市地域防災計画」廿日市市サイト、2018年12月13日閲覧
<https://www.city.hatsukaichi.hiroshima.jp/soshiki/3/10186.html>

大田市(n.d.)「大田市地域防災計画」大田市サイト、2018年12月13日閲覧
http://www.city.ohda.lg.jp/disaster_prevention/109/12367/

島原市(n.d.)「島原市地域防災計画」島原市サイト、2018年12月13日閲覧
<http://www.city.shimabara.lg.jp/page485.html>

田辺市(n.d.)「田辺市地域防災計画」田辺市サイト、2018年12月13日閲覧
<http://www.city.tanabe.lg.jp/bousai/bousai-plan.html>

ニセコ町(n.d.)「ニセコ町地域防災計画」ニセコ町サイト、2018年12月13日閲覧
https://www.town.niseko.lg.jp/kurashi/bosai_anzen/kikikanri/chiiki_bosai/

富良野市(n.d.)「防災計画・ハザードマップ等」富良野市サイト、2018年12月13日閲覧

<http://www.city.furano.hokkaido.jp/bunya/bousaikeikaku/>
 釧路市(n.d.)「釧路市地域防災計画」釧路市サイト、2018年12月13日閲覧
https://www.city.kushiro.lg.jp/bousaikyu/bousai/s_keikaku/page00002.html
 湯沢町(n.d.)「湯沢町地域防災計画」湯沢町サイト、2018年12月13日閲覧
https://www.town.yuzawa.lg.jp/kurashi/bousai_saigai/keikaku/bousai_keikaku.html
 富士河口湖町(n.d.)「富士河口湖町地域防災計画」富士河口湖町サイト、2018年12月13日閲覧
https://www.town.fujikawaguchiko.lg.jp/ka/info.php?if_id=4193&ka_id=26
 箱根町(n.d.)「箱根町地域防災計画」箱根町サイト、2018年12月14日閲覧
<http://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/10.1184.46.163.html>
 軽井沢町(n.d.)「軽井沢町地域防災計画」軽井沢町サイト、2018年12月14日閲覧
<https://www.town.karuizawa.lg.jp/www/contents/1427430427170/index.html>
 白馬村(n.d.)「白馬村地域防災計画」
 山ノ内町(n.d.)「山ノ内町地域防災計画」
 本部町(n.d.)「安全防災」本部町サイト、2018年12月14日閲覧
<http://www.town.motobu.okinawa.jp/bousai>
 熱海市(n.d.)「熱海市地域防災計画」熱海市サイト、2018年12月14日閲覧
<http://www.city.atami.lg.jp/shisei/keikaku/1001334/1001336.html>
 草津町(n.d.)「草津町地域防災計画」
 豊岡市(n.d.)「豊岡市地域防災計画」豊岡市サイト、2018年12月14日閲覧
<http://www.city.toyooka.lg.jp/shisei/keikaku/bousaikeikaku/1002941.html>
 別府市(n.d.)「別府市地域防災計画」別府市サイト、2018年12月14日閲覧
https://www.city.beppu.oita.jp/bousai_syoubou/bousaijyouhou/bousaikeikaku/detail1.html
 由布市(n.d.)「由布市地域防災計画」由布市サイト、2018年12月14日閲覧
<http://www.city.yufu.oita.jp/bousai/tiikibousaikeikaku/>
 由布市(2017)「由布市観光事業者災害対応マニュアル」由布市サイト、2018年12月14日閲覧
<http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2017/04/kanoumanyuaru.pdf>
 小笠原村(n.d.)「小笠原村地域防災計画」小笠原村サイト、2018年12月14日閲覧
<https://www.vill.ogasawara.tokyo.jp/%E5%B0%8F%E7%AC%A0%E5%8E%9F%E6%9D%91%E5%9C%B0%E5%9F%9F%E9%98%B2%E7%81%BD%E8%A8%88%E7%94%BB%E3%81%AE%E4%BF%AE%E6%AD%A3%E3%81%AB%E3%81%A4%E3%81%84%E3%81%A6/>
 屋久島町(n.d.)「屋久島町地域防災計画」屋久島町サイト、2018年12月14日閲覧
http://vivaweb2.bosai.go.jp/v-hazard/chibo/465054yakushima_chibo.pdf
 宮古島市(n.d.)「宮古島市地域防災計画」宮古島市サイト、2018年12月14日閲覧
<https://www.city.miyakojima.lg.jp/soshiki/shityo/soumubu/soumu/oshirase/tiikibousaikeikaku.html>
 石垣市(n.d.)「総務部 防災危機管理室」石垣市サイト、2018年12月14日閲覧
<http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/soumubu/bousai/index.htm>
 竹富町(n.d.)「防災危機管理課」竹富町サイト、2018年12月14日閲覧
<https://www.town.taketomi.lg.jp/soshiki/bousaikikikanri/>
 南城市(n.d.a)「南城市地域防災計画」南城市サイト、2018年12月14日閲覧
<http://www.city.nanjo.okinawa.jp/about-nanjo/news/files/cc1dc1471f917f7168191b1c4756444.pdf>
 南城市(n.d.b)「観光危機管理計画」南城市サイト、2018年12月14日閲覧
<http://www.city.nanjo.okinawa.jp/tourism/2016/01/post-11.html>
 内閣府(2015)「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」内閣府サイト、2019年2月28日閲覧
<http://www.bousai.go.jp/jishin/kitakukonnan/index.html>
 押田佳子・安齊航也・久島琴音(2018)「わが国における「観光危機管理」の現状と課題-都道府県レベルにおける地域防災計画及び観光客対応マニュアルに着目して-」日本都市計画学会 都市計画報告集 No.17(2018年11月)

株式会社サーベイリサーチセンター(n.d.)「自主調査レポート」株式会社サーベイリサーチセンターサイト、2019年2月28日閲覧
<https://www.surece.co.jp/research/>

沖縄県(2015)「沖縄県観光危機管理基本計画」沖縄県サイト、2019年2月28日閲覧
<https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kikaku/report/policy/h26kannkoukiki.html>

沖縄県(2016)「沖縄県観光危機管理実行計画」沖縄県サイト、2019年2月28日閲覧
<https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kikaku/report/policy/h27kankoukikikanrijikkoukeikaku.html>

沖縄県(2018a)「観光客向け Q&A」沖縄県サイト、2019年2月28日閲覧
https://www.pref.okinawa.jp/site/hoken/chiikihoken/kekkaku/press/kankou_qa_180413.html

沖縄県(2018b)「沖縄県における「麻しん（はしか）」流行の終息宣言」沖縄県サイト、2019年2月28日閲覧
https://www.pref.okinawa.jp/site/hoken/chiikihoken/kekkaku/press/syuusoku_sengen.html

京都市(n.d.b)「帰宅困難者対策」京都市サイト、2019年3月2日閲覧
<https://www.city.kyoto.lg.jp/gvozai/page/0000076886.html>

京都市(2013)「帰宅困難観光客避難誘導計画概要版」京都市サイト、2019年3月2日閲覧
https://www.city.kyoto.lg.jp/gvozai/cmsfiles/contents/0000076/76886/keikaku_gaiyou.pdf

京都市(n.d.c)「京都市災害時帰宅困難者ガイドマップ」を全市版としてリニューアルしました!!」京都市サイト、2019年3月2日閲覧
<https://www.city.kyoto.lg.jp/gvozai/page/0000235571.html>

京都市(n.d.d)「帰宅支援サイト」京都市サイト、2019年3月2日閲覧
<https://www.bousai-kyoto-city.jp/kitakushien/main/top.html>

HTA (2019). “Hawai'i Visitor Statistics Released for 2018”. HTA サイト、2019年4月2日閲覧
<https://www.hawaii-tourismauthority.org/media/2972/december-2018-visitor-statistics-press-release-final.pdf>

State of Hawai'i (n.d.a). “SECTION 1 – POPULATION”. State of Hawai'i サイト、2019年3月3日閲覧
http://dbedt.hawaii.gov/economic/databook/2017-individual/_01/

State of Hawai'i (n.d.b). “MONTHLY VISITOR STATISTICS”. State of Hawai'i サイト、2019年4月2日閲覧
<http://dbedt.hawaii.gov/visitor/tourism/>

沖縄県(n.d.)「平成 25 年度沖縄県観光危機管理モデル事業報告書」

HTA (n.d.). “WHO WE ARE”. HTA サイト、2019年3月2日閲覧
<https://www.hawaii-tourismauthority.org/who-we-are/>

JUSTIA US Law (n.d.). “2013 Hawaii Revised Statutes TITLE 13. PLANNING AND ECONOMIC DEVELOPMENT 201B. Hawaii Tourism Authority 201B-10 Tourism emergency trust fund.”. JUSTIA US Law サイト、2019年3月2日閲覧
<https://law.justia.com/codes/hawaii/2013/title-13/chapter-201b/section-201b-10/>

Honolulu Star-Advertiser (2018). “HTA will pay to keep Arizona Memorial open during federal shutdown”. Honolulu Star-Advertiser サイト、2019年3月2日閲覧
<https://www.staradvertiser.com/2018/12/27/breaking-news/hta-will-pay-to-keep-arizona-memorial-open-during-federal-shutdown/>

City and County of Honolulu (n.d.a). “DEM Mission/Vision/Staff”. City and County of Honolulu サイト、2019年3月3日閲覧
<http://www.honolulu.gov/demaboutus/missionvisionstaff.html>

City and County of Honolulu (n.d.b). “Emergency Management Reserve Corps (EMRC)”. City and County of Honolulu サイト、2019年4月3日閲覧
<http://www.honolulu.gov/demvolunteer/emrc.html>

Visitors Aloha Society of Hawaii (n.d.). “About”. Visitors Aloha Society of Hawaii サイト、2019年3月3日閲覧

<https://visitoralohasocietyofhawaii.org/about-us/>
Hawaii Lodging Tourism Association (n.d.). “About Us”. Hawaii Lodging Tourism Association サイト、2019年3月3日閲覧
<http://www.hawaiilodging.org/about-us.html>
沖縄県(2013)「平成24年度沖縄観光危機管理モデル事業報告書」沖縄県サイト、2019年3月3日閲覧
<https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoshinko/ukeire/kankoukikikanri.html>
内閣府(n.d.)「平成17年版防災白書」内閣府サイト、2019年3月3日閲覧
<http://www.bousai.go.jp/kaigirep/hakusho/h17/bousai2005/html/honmon/index.htm>
Srivichai M., Supharatid S., Imamura F. (2007). “Recovery Process in Thailand after the 2004 Indian Ocean Tsunami”, *Journal of Natural Disaster Science*, Volume 29, Number 1, 2007, pp.3-12, 日本自然災害学会サイト、2019年3月7日閲覧
https://www.jsnds.org/jnds/29_1_1.pdf
Asian Disaster Reduction Center (n.d.) 「メンバー国防災事情「タイ王国」」Asian Disaster Reduction Center サイト、2019年3月4日閲覧
https://www.adrc.asia/nationinformation_j.php?NationCode=764&Lang=jp&NationNum=09
国土交通省(2019a)「南海トラフ巨大地震対策計画[第2版]」国土交通省サイト、2019年3月14日閲覧
http://www.mlit.go.jp/river/bousai/earthquake/pdf/nankai/20190129_02.pdf
国土交通省(2019b)「首都圏直下地震対策計画[第2版]」国土交通省サイト、2019年3月14日閲覧
http://www.mlit.go.jp/river/bousai/earthquake/pdf/capital/20190129_02.pdf
観光庁(2019a)「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策の進捗について」観光庁サイト、2019年4月5日閲覧
http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000274.html
観光庁(2019b)「災害時などに、訪日外国人旅行者自身の情報収集に役立つリーフレットを配布します！」観光庁サイト、2019年4月5日閲覧
http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000270.html
観光庁(2019c)「観光庁監修の災害時情報提供アプリ「Safety tips」の災害情報を利用しませんか？」観光庁サイト、2019年4月5日閲覧
http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000277.html
観光庁(2019d)「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査・受入環境の整備強化を行いました」観光庁サイト、2019年4月5日閲覧
http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000272.html
札幌市(2018)「観光立国タウンミーティング in 北海道 自然災害時における訪日外国人旅行者に対する対応について」公益社団法人日本観光振興協会サイト、2019年3月15日閲覧
<https://www.nihon-kankou.or.jp/home/userfiles/files/sapporo.pdf/>
神戸市(n.d.b)「平成31年度予算説明書」神戸市サイト、2019年3月15日閲覧
http://www.city.kobe.lg.jp/information/municipal/giann_etc/H31/img/yosetu31-3-01.pdf
北海道運輸局(2019)「災害発生時の外国人観光客への情報提供ガイドライン」北海道運輸局サイト、2019年3月27日閲覧
<http://www.tb.mlit.go.jp/hokkaido/bunvabetsu/kankou/saigaijiguide/index.html>

(第7章)

UNWTO (1999). “Global Code of Ethics for Tourism”. UNWTO サイト、2019年3月14日閲覧
<http://ethics.unwto.org/content/global-code-ethics-tourism>
UNWTO (2017). “TIPS FOR A RESPONSIBLE TRAVELLER”. UNWTO サイト、2019年3月14日閲覧
<http://ethics.unwto.org/content/responsible-tourist>
崔載弦及び山川拓也(2016)「新しい観光のコンセプト-韓国における公正旅行と訪日観光-」日本国際観光学会論文集(第23号) pp. 91-99 日本国際観光学会サイト、2019年2月

1 日閲覧

http://www.jafit.jp/thesis/pdf/16_10.pdf

WTTC (n.d.). “Airport Authority Hong Kong, Hong Kong”. WTTC サイト、2019 年 3 月 15 日閲覧

<https://www.wttc.org/tourism-for-tomorrow-awards/winners-and-finalists/winners-and-finalists-2018>

CoCooking (n.d.) 「EAT ME! TABETE.ME」 CoCooking サイト、2019 年 3 月 15 日閲覧

<https://www.cocooking.co.jp/food-sharing/>

国土交通省(n.d.) 「環境と観光の両立のための持続可能な観光客受入手法に関する調査」国土交通省サイト、2019 年 5 月 17 日閲覧

http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/environment/sosei_environment_tk_000019.html

【巻末資料】

1. 国内市区町村へのアンケート質問票

※本アンケートの回答内容の取扱いについて

アンケート調査結果は、個別の確認を得ている場合（各設問の後にある「非公表」にチェックされていない場合）を除き、統計的に処理した集計・分析結果として、市区町村名を特定できない形で報告書等にて公表する予定の旨を御協力いただいた全自治体に御了承をいただいた。

貴市町村の観光についてお尋ねします。

Q1. 貴市町村の主要な観光資源・観光魅力は何ですか？当てはまるものすべてにしてください。また、具体的な地名、施設名等を教えてください。 非公表

1. ショッピング、繁華街等 ()
2. 美術館、博物館 ()
3. テーマパーク、スポーツ施設、動物園、水族館等 ()
4. 都市公園、庭園 ()
5. 祭り、イベント等 ()
6. 城、寺社仏閣、文化遺産、歴史的街並み等 ()
7. 温泉 ()
8. 国立公園、国定公園、都道府県立自然公園等 ()
9. 山、湖沼、森林等 ()
10. スキー場 ()
11. 海水浴場、ビーチ ()
12. キャンプ場、釣り場等 ()
13. その他 ()
14. 特になし

Q2. 観光客が特に集中する時期、特定の日などはありますか？集中する場所とともにお答えください。

1. 集中する時期がある。

非公表

集中する場所	集中する時期・日

2. 集中する時期はない。

Q3. 過去に急激に観光客が増加したことはありますか？

非公表

1. ある⇒どのような要因によって観光客が急増しましたか？増加した観光客の属性（訪日外国人／国内旅行者等）も分かれば教えてください。

[

]

2. ない

Q4. 貴市町村を訪れる外国人観光客は、団体と個人どちらが多いですか？また、その割合に変化が生じていれば教えてください。

非公表

[

]

Q5. 貴市町村内での観光客の主な移動手段は何ですか？当てはまるものすべてにしてください。

非公表

1. 鉄道、地下鉄、路面電車、モノレール
2. 路線バス
3. 定期観光バス（地域で運行されている観光地周遊バス）
4. 貸切観光バス
5. タクシー
6. レンタカー
7. マイカー
8. レンタサイクル
9. 徒歩
10. その他

[

]

Q6. 貴市町村の観光（基本）計画には、観光の持続可能性に関する記述がありますか？それはどのような内容ですか？以下のうち、計画に記載されている項目すべてに☑してください。 □非公表

1. 自然環境の保護・維持に配慮した観光
2. 景観に配慮した観光
3. 地域社会と共存・調和した観光
4. 地域の伝統文化を維持・保全する観光
5. 観光客数の増大から滞在時間・消費額の拡大へのシフト
6. 年間を通じて安定的に雇用を提供できる観光
7. 観光客数や交通量のコントロール
8. トイレの設置やゴミ対策、交通の充実など観光客の受入環境整備
9. 災害時における危機管理体制について
10. その他

[]

11. 観光の持続可能性に関する記述は特にない。

Q7. 貴市町村の都市計画マスタープラン等のまちづくり計画や交通計画等には、観光の促進や観光地の整備、観光の持続可能なマネジメントに関する項目がありますか？以下のうち、計画に記載されている項目すべてに☑してください。（ ）内には計画名等を記載してください。 □非公表

1. 観光客が利用しやすい公共交通機関の整備 ()
2. 観光客が周遊しやすい快適な道路や遊歩道等の整備 ()
3. 外国人を含めあらゆる人が観光しやすいユニバーサルデザインに配慮したまちづくり、標識等 ()
4. 観光客と住民の両方にとって魅力的な商業施設の整備 ()
5. 統一的なデザイン指針・景観のコントロール ()
6. その他

[]

7. 観光に関する記述は特にない。

Q8. 貴市町村には地区計画や景観計画がありますか？その計画には、観光を意識した内容が含まれていますか？ 非公表

1. ある⇒観光に関する記述はどのようなものですか？

[

2. ない

Q9. 貴市町村には、観光に係わる条例やガイドライン、協定等がありますか？ 非公表

1. ある⇒どのような内容ですか？

[

2. ない

Q10. 貴市町村は、災害時の訪日外国人観光客への対応として、防災基本計画の平成 29 年 4 月 11 日改定（訪日外国人旅行者への配慮を追記）を踏まえ、地域防災計画の改定などの対応をとっていますか？ 非公表

1. 防災基本計画の改定前から地域防災計画に訪日外国人旅行者への配慮の記載がある。

2. 地域防災計画の改定で訪日外国人旅行者への配慮を追記した。

3. 現時点では地域防災計画に訪日外国人旅行者への配慮は記載していない。

⇒ (3. と答えた方) それはなぜですか？

① 次の改定時に記載する予定で検討している。

② 訪日外国人旅行者がそれほど多くないので、記載する必要性が低い。

③ 地域防災計画以外の災害対応計画・マニュアル等に記載している。

(計画等の名称：)

④ その他

(内容：)

Q11. 貴市町村は、訪日外国人旅行者の避難誘導を考慮した避難誘導マニュアル等の整備をしていますか？当てはまるものすべてに☑してください。 非公表

1. 訪日外国人旅行者の避難誘導を考慮し、かつ、市町村内の観光地や宿泊施設向けなど観光地

2. 特性を考慮したマニュアルを整備している。
3. 訪日外国人旅行者の避難誘導を考慮し、かつ、市町村内で発生する可能性の高い特定の災害
4. 向けなど災害特性（地域特性）を考慮したマニュアルを整備している。
5. その他、訪日外国人旅行者の避難誘導を考慮したマニュアルを整備している。
6. 訪日外国人旅行者の避難誘導を考慮して作成したマニュアルはないが、市町村全体の一般的なマニュアルを活用している。
7. 避難誘導マニュアルは作成していない。

Q12. 災害発生時に訪日外国人旅行者を含む観光客の避難誘導についてどのような課題がありましたか？当てはまるものすべてにしてください。 非公表

1. 避難誘導が必要な災害が（近年）発生していない。
(2以下は、災害を経験した場合)
2. 観光客の避難誘導に関する課題は特段発生していない。
3. 訪日外国人旅行者を含む観光客へのマニュアルや避難情報等の周知
4. 訪日外国人旅行者への対応に関するマニュアルの具体性
5. その他災害の種類や観光地特性等に関するマニュアルの具体性
6. マニュアルの実施に関する観光部署・関係部署間の連携や、観光業界、関係機関等との連携
7. その他

Q13. 貴市町村には、入湯税や宿泊税など、観光に関連する税はありますか？ 非公表

1. ある⇒税の名称と、税収の用途を教えてください。

税の名称	税収の用途

2. ない

Q14. 貴市町村の観光課題のうち、地域社会や住民の生活、観光産業、観光地としての快適性に係わる課題はどのようなものがありますか？ 非公表

(1)以下のそれぞれの課題につき、以下の「レベル」欄 0~3のうち、貴市町村の状況に最も近いものの数字に○をつけてください。

「レベル」

- 0 当市町村では、課題として指摘されたり検討したことはない。

- 1 これまで課題として検討したことはないが、今後起こりうる課題として注視している。
- 2 課題として対応を検討又は実施している。
- 3 特に重要な課題として対応を検討又は実施している。

(2)レベル2又は3と回答した項目について、それらが課題として取り上げられるようになったのはいつ頃ですか？以下の「時期」の欄のA~Eの記号のうち最も近いものに○をつけてください。

「時期」

- A 最近2、3年以内
- B 5年以内
- C 10年以内
- D 20年以内
- E 20年より前

課題	レベル	(レベル2以上の場合) 時期
1. 観光客のマイカーや観光バス等による交通渋滞	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
2. 観光客の利用増による公共交通機関の混雑や遅延	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
3. 観光客のレンタカー利用に伴う交通事故の増加	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
4. 観光施設の混雑による観光客の満足度の低下	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
5. 観光施設の混雑による地元住民の観光資源へのアクセス性の低下	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
6. アニメ、映画等で話題になった場所に観光客が滞留することによる地域への影響	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
7. 宿泊施設の不足	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
8. 宿泊料金の高騰に伴って生じた課題	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
9. ホテル立地、民泊施設増加に伴う地価・家賃の上昇	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
10. 観光客による日用品の買い占めや物価上昇	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
11. 観光客による住宅地や深夜の騒音の増加	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
12. 観光客による住宅地や公共の場へのごみ投棄	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
13. 観光客によるトイレの不適切な利用	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
14. 観光開発による景観や町並みの悪化	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
15. 観光客の季節変動が大きいことによる観光従業者の雇	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E

用の不安定さ		
16. 日帰り客等の増加による観光収益の漏出（リーケージ）	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
17. 地域外資本又は外国資本の進出による観光収益の漏出（リーケージ）	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
18. 外国人観光客に関わる医療機関の混雑や未収の増加	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
19. 白タク問題	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
20. 緊急時等の観光客の安全確保・トラブル対応	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
21. 観光客による犯罪件数の増加	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
22. 全般として、観光に関する地域社会の理解度・許容度の低下	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
23. その他（具体的に）		
・	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
・	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E

Q15. 貴市町村の観光課題のうち、環境、自然（遺産）の保護に係わる課題はどのようなものがありますか？ □非公表

Q14と同様に、「レベル」と「時期」の該当する記号に○をつけてください。

「レベル」

- 0 当市町村では、課題として指摘されたり検討したことはない。
- 1 これまで課題として検討したことはないが、今後起こりうる課題として注視している。
- 2 課題として対応を検討又は実施している。
- 3 特に重要な課題として対応を検討又は実施している。

「時期」

- A 最近2、3年以内
- B 5年以内
- C 10年以内
- D 20年以内
- E 20年より前

課題	レベル	(レベル2以上の場合) 時期
1. 観光地開発・観光施設建設等に伴う自然環境への影響	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E

2. ビーチ利用者の増加に伴う水質悪化・水中生物への影響	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
3. 観光客による立入禁止区域への侵入	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
4. その他観光客の立ち入り等による生態系への影響	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
5. 観光バス等による大気汚染	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
6. 観光客によるゴミの増加	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
7. 地域内への観光客増大による水・エネルギー使用の増大	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
8. その他（具体的に）		
・	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
・	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E

Q16. 貴市町村の観光課題のうち、文化（遺産）の保護に係わる課題にはどのようなものがありますか？ □非公表

Q14と同様に、「レベル」と「時期」の該当する記号に○をつけてください。

「レベル」

- 0 当市町村では、課題として指摘されたり検討したことはない。
- 1 これまで課題として検討したことはないが、今後起こりうる課題として注視している。
- 2 課題として対応を検討又は実施している。
- 3 特に重要な課題として対応を検討又は実施している。

「時期」

- A 最近2、3年以内
- B 5年以内
- C 10年以内
- D 20年以内
- E 20年より前

課題	レベル	(レベル2以上の場合) 時期
1. 観光客による文化財の（物理的な）損傷	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
2. 観光客の増加や観光振興に伴う文化財地域の雰囲気 の喪失	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E

3. 観光客の増加に伴う文化財保護・維持費用の増加	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
4. 外部からの観光事業者の増加に伴う伝統文化の衰退	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
5. その他（具体的に）		
・	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E
・	0, 1, 2, 3	A, B, C, D, E

Q17. Q14～Q16 の課題があることは、どのように把握しましたか？以下のうち、当てはまるものすべてに☑してください。 ☐非公表

1. ☐住民からの指摘
2. ☐観光関連事業者・団体等からの指摘
3. ☐観光客からの指摘
4. ☐観光客アンケート結果
5. ☐観光モニタリング・定点観測の結果
6. ☐市町村職員からの指摘
7. ☐市町村議会での質問等
8. ☐マスコミの記事・放映
9. ☐新聞・コミュニティー紙等への投稿
10. ☐SNS などへの投稿
11. ☐その他

[

]

Q18. Q14～Q16 の課題に対応するために、これまでに実施してきた施策、及び現在検討している、又は関心のある施策について、当てはまるものすべてに☑してください

☐非公表

施策	実施	検討 中	関心 あり
(1) 交通関係			
1. マイカーの交通規制	☐	☐	☐
2. 観光バス等の交通規制	☐	☐	☐
3. 観光地におけるパークアンドライドの導入	☐	☐	☐
4. レンタサイクルの活用	☐	☐	☐

5. 観光施設等の入場券と組み合わせた公共交通機関乗り放題きっぷの導入等による公共交通機関の利用促進	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ロードプライシング（混雑地域へ乗り入れる車に通行料金や税を課す制度）による渋滞緩和	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 地元住民の優先利用（道路、公共交通機関）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 公共交通機関における観光客と地元住民の分離（ピーク時における観光客用臨時バスの運行等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. アプリ等による新たなモビリティサービスの活用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. その他（ ）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（2）観光客の流入マネジメント			
1. 利用料徴収、事前予約制、利用制限等による観光資源（自然、文化、その他施設）への利用者の流入コントロール	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 観光資源の混雑レベル情報の提供によるピーク時以外への誘導	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. その他観光客の時間的分散方策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 観光客のオフ期への誘導による季節的分散方策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 地域内の観光資源への流入状況の計測及びモニタリング	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. その他（ ）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（3）土地利用、宿泊施設等			
1. 条例（まちづくり条例など）の制定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 観光地の魅力の維持・発展のための地区計画等による施設の意匠、形態等の制限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 観光エリアと居住区域の分離等のための地区計画等による宿泊施設等の立地制限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 観光客分散化のための宿泊・観光施設等の立地誘導（用途規制の緩和等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 都市計画区域外での景観計画による開発コントロール	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 宿泊施設不足に対処するための民泊施設の円滑な推進方策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. その他（ ）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（4）自然環境や文化財等の保護			
1. 条例（自然公園条例、文化財保護条例など）の制定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 入場制限・活動制限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 自然保護区域や立入禁止区域の設置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 同伴ガイドの必須化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 低公害な交通モードの導入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. エコツアーリズムや、文化資源等の保全意識を醸成するようなイベント・ツアー等の実施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. その他 ()	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 資源管理・ごみ管理関係			
1. ゴミ対策の強化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 観光客に対するゴミの持ち帰りの呼びかけ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. その他 ()	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) マナー・ルール関係			
1. 観光客へのマナー・ルール周知のための広報 (ポスター等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. その他 ()	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 経済・観光業界関係			
1. クルーズ船上陸客からの収益確保、漏出 (リーケージ) 対策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. その他一時滞在 (日帰り) 客からの収益確保、長期滞在促進施策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. イベント・ツアー等における地元企業、地元産品等の活用促進	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 観光を通年化するためのオフ期におけるイベント・誘客	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. その他季節性による雇用問題等への対応策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. その他 ()	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 観光危機管理			
1. 観光施設・観光事業者の防災・減災対策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 災害発生時の観光客への的確な対応のための方策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. テロ等の危機事案発生時の観光客への対応のための方策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 災害・危機発生後の観光需要の早期回復のための方策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. その他 ()	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9) マネジメント全般			
1. 地域住民の観光への理解度・許容度を高める方策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 観光指標 (データ) の計測による観光マネジメント方策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 地域 (市町村) 内の回遊性を高め、特定箇所への集中を分散させるための方策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 都道府県等と連携した、県内や広域的な観光客分散の取組み	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 観光関連機関や民間事業者等との連携	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. その他 ()	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q19. 観光と地域住民との共生を図るために実施している地域住民との連携・意見反映施策について、当てはまるものすべてにしてください。 非公表

1. 地域の住みやすさ、定住意向等の住民アンケート
2. 観光の与える地域へのネガティブな影響やその不満(残念)度に関する住民アンケート
3. 観光の与える地域へのポジティブな影響やその満足度(例えば、経済効果、インフラ・施設等の改善、国際交流等)に関する住民アンケート
4. 行政主催の住民を含めた検討会・意見交換会の実施(public involvement 方式等)
5. DMOを中心とした住民を含む合意形成の促進
6. その他観光協会等民間団体を中心とした住民を含む合意形成の促進
7. 住民と連携したイベント・ツアー等の実施の促進
8. 観光関連計画の策定や観光施策実施時のパブリックコメント
9. その他 ()
10. 特に実施していない

Q20. Q14～Q16の課題に対応するために、これまでに実施してきた主な施策や近年の取り組みについて、具体的に記載してください。なお、地域住民・関連業界との連携方策等を含め記載してください。 非公表

対応すべき課題	これまでに実施してきた施策 (具体的内容、実施上の課題点、問題意識等)

Q21. 貴市町村の観光客数等について、平成 22 年/年度（東日本大震災以前）と直近の数字を以下の表に記載してください。 非公表

平成 22 年/年度のデータをご記入ください。平成 22 年/年度のデータがない場合は、平成 21 年以前の最も近い年/年度のデータをご記入ください。（年/年度のどちらかに○をお願いします。）

東日本大震災以前 (平成 22 年等)	データの 年/年度	合計	うち日本人	うち外国人
年間入込観光客数	年/年度			
年間宿泊観光客数	年/年度			
年間観光消費額	年/年度			
観光の季節性	年/年度	ピーク月 オフ月		
宿泊施設数	年/年度	軒		
宿泊客室数	年/年度	室		
年平均客室稼働率	年/年度	%		
観光雇用者数	年/年度	人		

直近のデータをご記入ください。

※それぞれについて、何年（暦年または年度）のデータであるかもご記載ください。（年/年度のどちらかに○をお願いします。）

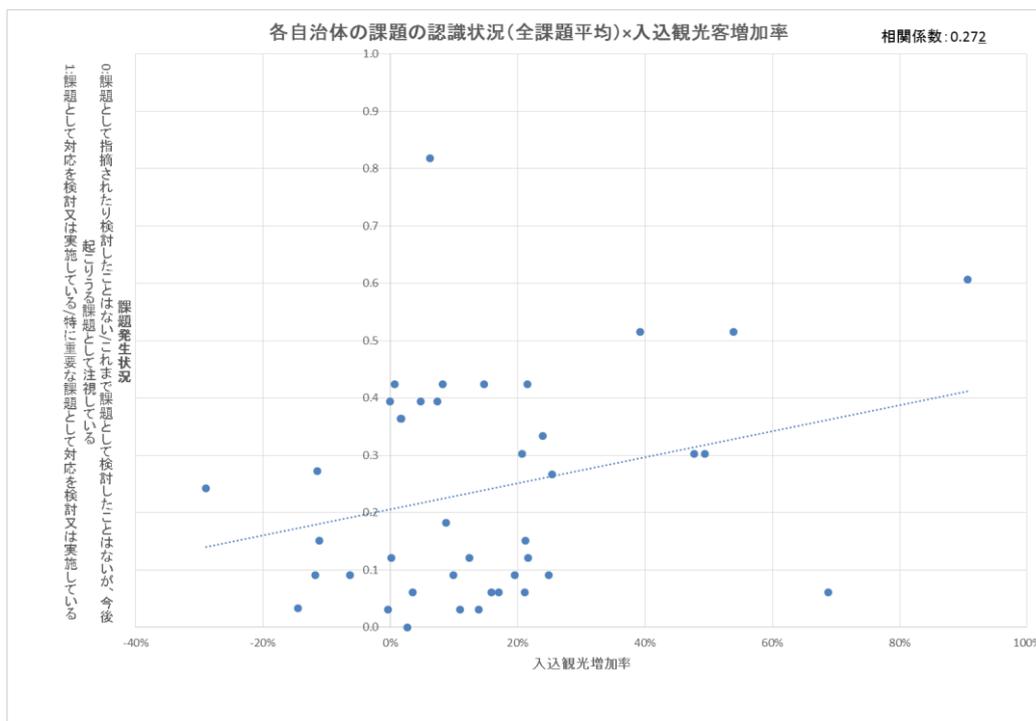
直近	データの 年/年度	合計	うち日本人	うち外国人
年間入込観光客数	年/年度			
年間宿泊観光客数	年/年度			
年間観光消費額	年/年度			
観光の季節性	年/年度	ピーク月 オフ月		
宿泊施設数	年/年度	軒		
宿泊客室数	年/年度	室		
年平均客室稼働率	年/年度	%		
観光雇用者数	年/年度	人		

Q22. 貴市町村の年間の観光関連予算を教えてください。 非公表

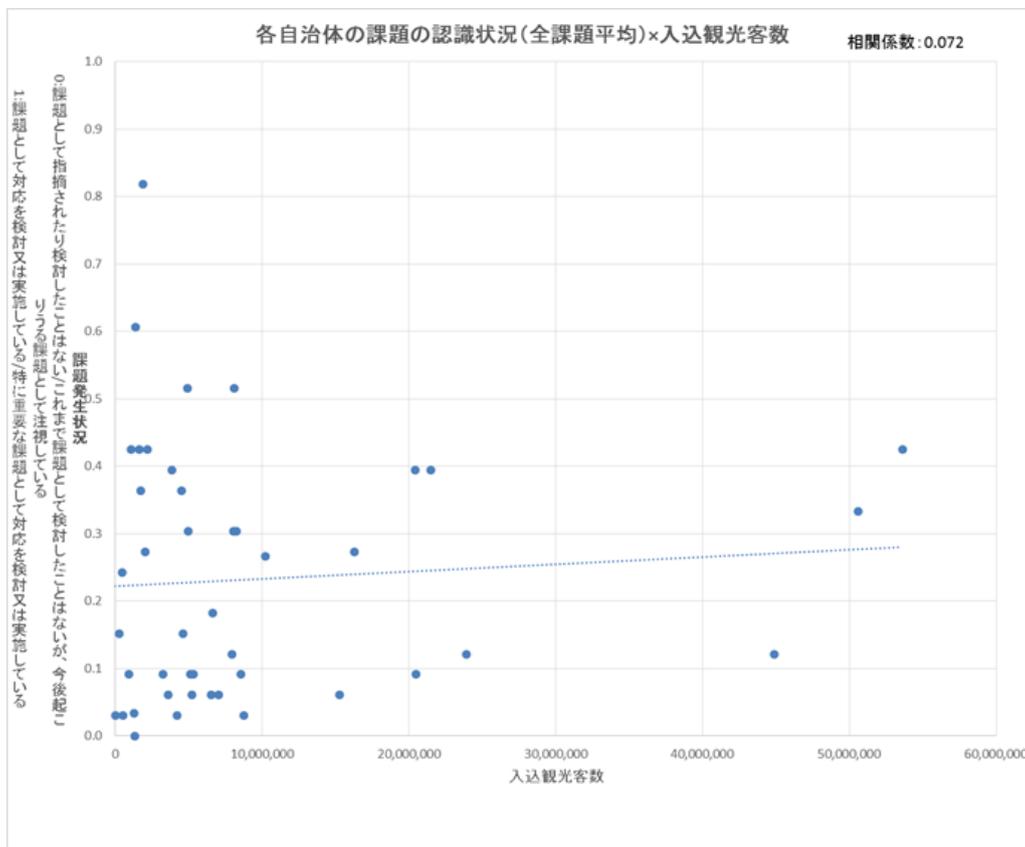
(年度) _____ 百万円

2. 観光客数等の指標と課題の認識状況との相関分析の散布図

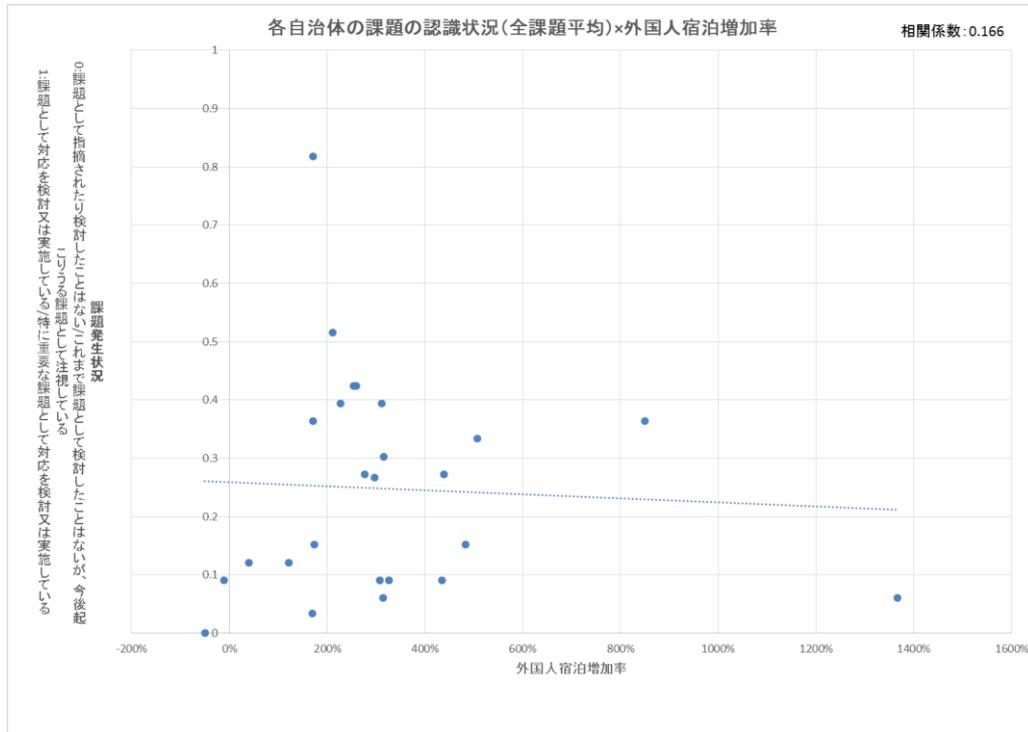
(1) 課題の認識状況×入込観光客増加率



(2) 課題の認識状況×入込観光客数



(3) 課題の認識状況×外国人宿泊増加率



(4) 課題の認識状況×宿泊増加率

