日本版持続可能な観光ガイドライン

日本版
持続可能な観光ガイドライン

Japan **S**ustainable **T**ourism **S**tandard for **D**estinations

◀JSTS-D▶

JSTS-D

付録

持続可能な観光に関する用語集／デスティネーションプロフィール／「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」のロゴマーク使用申請書／ GSTC-D-2.0 の和訳／持続可能な観光指標に関するアンケート調査結果／持続可能な観光の実現に向けた先進事例集／【訪日外国人旅行者向け】マナー啓発用 看板、ステッカー、チラシ等 先行事例リンク集

観光庁・UNWTO駐日事務所
2020年6月

発行：観光庁・UNWTO駐日事務所

日本版持続可能な観光ガイドライン

（Japan Sustainable Tourism Standard for Destinations，ＪＳＴＳ－Ｄ）

目　　次

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」発行に寄せて …… 2

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」について …… 4

1. はじめに …… 5

2.「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」とは …… 6
（１）「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」開発の背景と目的
コラム（ＳＤＧｓと観光）
（２）「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」のベースとなる国際指標ＧＳＴＣ－Ｄ
ＧＳＴＣ－Ｄの特徴
（３）国際基準に準拠し、日本の特性に合わせた「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」

3.「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」の役割（活用の効果） …… 9
（１）自己分析ツール（観光政策の決定、観光計画の策定に資するガイドラインとして活用）
（２）コミュニケーションツール（地域が一体となって持続可能な観光地域づくりに取り組む契機に）
（３）プロモーションツール（観光地域としてのブランド化、国際競争力の向上）
コラム（ＧＳＴＣはＪＳＴＳ－Ｄに大きな期待を表明）
「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」ロゴマークの活用について

4. 実施主体における指標の取扱い　～取り組む前の心構え～ …… 14

5. 各項目をクリアする要領（国際的な評価の向上、認証の目指し方）～取組中の心構え～ …… 14

6. 指標導入のステップ …… 15

7. 指標活用要領 …… 18
コラム（持続可能な観光指標を活用した観光地マネジメントの推進に係るＵＮＷＴＯ駐日事務所と自治体等の役割）

8. データ収集に当たっての収集要領・着眼点 …… 21

9.「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」の読み方 …… 22

10.「日本版持続可能な観光ガイドライン（Japan Sustainable Tourism Standard for Destinations, JSTS-D）」 …… 23

11. 終わりに …… 82

〔付録〕

付録1 持続可能な観光に関する用語集 …… 83

付録2 デスティネーションプロフィール …… 87

付録3「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」のロゴマーク使用申請書 …… 93

付録4 GSTC-D-2.0 の和訳 …… 95

付録5 持続可能な観光指標に関するアンケート調査結果 …… 109

付録6 持続可能な観光の実現に向けた先進事例集 …… 119

付録7【訪日外国人旅行者向け】マナー啓発用 看板、ステッカー、チラシ等 先行事例リンク集 …… 141

自治体や観光地域づくり法人（DMO）等が「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」に
取り組むべき7つの理由 …… 148

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ - Ｄ)」

ランディ・ダーバン
CEO, Global Sustainable Tourism Council（GSTC）

Randy Durband
CEO, Global Sustainable Tourism Council (GSTC)

観光庁が先導し、GSTC デスティネーションに準拠した「持続可能な観光ガイドライン」を、全国的に推進するという重要な一歩を踏み出したことを、心から賞賛します。GSTC 基準は、世界的な知見を結集して開発、活用されてきており、その効果は明らかです。デスティネーションマネジメントには多様な要素があるため、GSTCに含まれるような包括的な基準を採用することにこそ価値があります。それによってステークホルダー全員が共通の目標に向かって進むことができるのです。

GSTC applauds Japan Tourism Agency for taking the important step of formally adopting the GSTC Destination Criteria as guiding principles for sustainable tourism destination management throughout Japan. The GSTC Criteria are proven effective through intensive, global input in their development and application. Destination management has many components to it, which creates value in following the holistic set of principles included within the GSTC Criteria. This allows all stakeholders to work towards common goals.

加藤　久美
和歌山大学観光学部観光学科教授

世界基準にコミットし、地域の状況に合わせて適用していくことは、興味深い課題です。持続可能性は現在、私たちの意識、ビジネス、行動や暮らし方を変えている普遍的なことばの一つとなりつつありますが、ここからさらに前進するには、共通のプラットフォームとツールが必要です。 GSTCの持続可能な観光基準を政策ガイドラインとして採用することは、日本の観光にとって大きな一歩です。さまざまな地理、気候、伝統文化、地域生活などに多様性を持つ観光地域を有する日本は、基準を取り入れる多様な方法や活用法を示すことができ、またそれをもって、サステナビリティ基準のさらなる進化に寄与することもできると考えます。世界のネットワークの一員として、持続可能な観光への旅をともに歩むことは、充実したやりがいのあるものであると確信します。

発行に寄せて

グレアム・ミラー
和歌山大学国際観光学研究センター教授
サリー大学（英）文学・人文学部学部長

Prof. Graham Miller
Executive Dean, Faculty of Arts, and Social Sciences, University of Surrey, UK
Distinguished University Professor
Wakayama University, Japan

世界が今後発展するためには、より持続可能な社会の実現を目指すことが必要で、観光産業もその方向に向かって大きく加速していくことが求められます。これには、まず指標をもって観光による負荷の現状を測ることが必要です。それを基盤として初めて、より持続可能な観光産業のための目標設定、政策策定、研修の企画等が可能となります。日本が、産官学一体となってこの課題に真剣に、またスピード感を持って取り組んでいることを心から賞賛します。これにより日本は、より持続可能な観光産業の実現に向けた取組を、国際的に先導して示すことができると確信しています。

If the world is to make the progress it needs towards achieving a more sustainable world, then the tourism industry will need to significantly increase the pace of progress it is making. This can only be done by the creation of indicators to measure what impact tourism is having at present, and from there, targets, policies and training can be created to help improve the pathway to a more sustainable tourism industry. I am therefore delighted that Japan is bringing together government, academia and industry in a partnership to embrace this challenge in a serious and rigorous way. I am confident this approach will enable Japan to take the lead amongst nations in setting the example of how to plan sustainably for the tourism sector.

本保　芳明
国連世界観光機関（UNWTO）
駐日事務所代表

近年、持続可能な開発目標（ＳＤＧｓ）に向けた取組が世界各地で行われており、観光分野においても、多くの国が持続可能性を観光政策の目標として掲げています。現在、新型コロナウイルス感染症により観光は大きな打撃を受けていますが、その回復においても、持続可能性を規範とすべきとの議論が国際的に行われています。

より良い政策形成を行うためには、エビデンスに基づいて現状を把握し、課題を認識することが不可欠です。

今回、観光庁が主導して「日本版持続可能な観光ガイドライン」が策定されることは、大きな前進であり、各地域が本ガイドラインを活用し、日本において持続可能な観光が今後更に発展していくことを期待しています。また、この取組に留まることなく、次なるステップアップを目指して行くことが必要であり、ＵＮＷＴＯ駐日事務所はこのような取組を実施される自治体等を全面的に支援し、協力してまいる所存です。

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」について

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」は、持続可能な観光の推進に資するべく、各地方自治体や観光地域づくり法人（DMO）等が多面的な現状把握の結果に基づき、持続可能な観光地マネジメントを行うための観光指標である。

日本の特性を各項目に反映した上で、観光地向けの持続可能な観光の国際基準「ＧＳＴＣ－Ｄ（Global Sustainable Tourism Criteria for Destinations）」に準拠した指標となっている。

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」のロゴマークは、日本のシンボル、富士山を中心に、世界に誇る日本の美しい四季が永遠に続くことをイメージしている。

なおロゴマークの作成にあっては、JapanSearch㈱代表取締役でクリエイターのAmiy Mori氏にご協力いただいた。

1. はじめに

国際観光市場は、旅行者数、消費額ともに９年連続で成長を続けており、2018年の国際観光客到着数は14億人、国際観光収入は１兆7,000億ドルに達した。

各国を訪れる旅行者が増加の一途にある状況の中で、適切な観光地マネジメントのあり方が、世界共通の課題として注目されている。

2019年10月に北海道倶知安町にて開催されたG20観光大臣会合においても、北海道倶知安宣言が採択され、「観光客と地域社会に貢献する観光のマネジメント」等の達成に向けた取組について合意がなされた。

我が国においても、急速な訪日外国人旅行者の増加も一因として、一部の地域では、地域住民や訪問する旅行者の間で、混雑やマナー違反などの課題への関心が高まっており、これに呼応していわゆる「オーバーツーリズム」に関連する報道も、しばしば見受けられるようになってきた。

また、今般の新型コロナウイルス感染症の流行の影響により、各地域の観光関連産業は大変厳しい時期を迎えている。この非常事態ともいえる状況においては、各観光地における危機管理体制の確保・充実の必要性が改めて認識されたとともに、感染拡大が終息した後の反転攻勢を見据えれば、如何に危機を乗り越えていけるだけの対策を講じることができるか、そのために地域が一体となって取り組むことができる体制があるか、ということが鍵となってくる。危機を耐えしのぎ乗り越えていけるだけの、まさに文字通り「持続可能」な観光地域づくりが重要であるといえる。

持続可能な観光[※1]の実現に向けて、観光庁においては、2018年６月に観光庁長官を本部長とする全庁的な「持続可能な観光推進本部」を設置し、今後の方向性や取組について検討を行ってきたところであり、2019年６月に報告書『持続可能な観光先進国に向けて』としてとりまとめた[※2]。

2019年度は、モデル事業等により個別課題への対策・支援を行うとともに、各地方自治体や観光地域づくり法人（ＤＭＯ）等が多面的な現状把握の結果に基づき、持続可能な観光地マネジメントを行うための支援ツールとして、国際基準に準拠した持続可能な観光指標「日本版持続可能な観光ガイドライン（Japan Sustainable Tourism Standard for Destinations, ＪＳＴＳ－Ｄ）」を開発した。

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

具体的には、観光客に向けた観光地の受入環境整備とあわせて、感染症対策や災害に備えた危機管理、地域の自然環境や文化遺産の保護、観光を地域の経済や社会の発展につなげ地域住民が観光による恩恵を実感できること、先人たちが守ってきた地域の価値を次世代に確実に受け継いでいくことなどが求められる。

そのため、各地域において、「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」を最大限活用することにより、こうした持続可能な観光地マネジメントへの取組がさらに加速することに期待したい。

※１ 国連世界観光機関（ＵＮＷＴＯ）による「持続可能な観光」の定義「訪問客、産業、環境、受け入れ地域の需要に適合しつつ、現在と未来の環境、社会文化、経済への影響に十分配慮した観光」
※２『持続可能な観光先進国に向けて』（2019年６月観光庁）
http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000281.html

2.「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」とは

（1）「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」開発の背景と目的

観光庁と国土交通政策研究所は、2018年、主要観光地を抱える全国の自治体を対象に持続可能な観光（主にオーバーツーリズムに関する課題）についてのアンケート調査を実施した。

その結果、アンケートに回答した多くの自治体が、訪問する旅行者の増加に関連する課題の発生を認識しており、特に近年では混雑やマナー違反に関する個別課題を強く意識する傾向にあること、そうした自治体の多くがこれらの課題に対し、様々な対応策を講じ始めていることが明らかになった。

観光庁は、その結果を2019年６月公表の報告書『持続可能な観光先進国に向けて』にとりまとめ、同報告書では国内外の先進事例を提示しつつ、観光庁の今後の取組の方向性を整理している。

報告書では、訪日外国人旅行者数2030年6,000万人などの政府目標の達成と同時に、観光客と地域住民の双方が満足できる持続可能な観光を実現するには、適切な観光地マネジメントが不可欠であり、そのために観光指標のあり方について検討を進めることとされた。

ここでいう観光指標とは、観光客の入込人数や消費額など経済的な側面だけを対象とするものではなく、例えば、観光地の運営に地域住民の意見を反映しているか、地域の自然や文化的資源の保護計画が策定されているか、危機管理は的確になされているかなど、経済、文化、環境、住民それぞれの広範な分野に及ぶ。

観光指標は、各分野について設定された項目に対し、客観的なデータ測定による現状把握、目標の設定、取組・対策の実施、達成状況のモニタリング及び検証結果に基づく改善という循環を繰り返すことにより、観光が地域に与える影響のプラス面を最大化し、マイナス面を最小化するための指針を示すものと位置付けられる。

このような背景の下開発された持続可能な観光指標が、「日本版持続可能な観光ガイドライン（Japan Sustainable Tourism Standard for Destinations, ＪＳＴＳ－Ｄ）」である。このガイドラインを各地方自治体や観光地域づくり法人（DMO）等が活用することにより、地域での多面的な現状把握を可能にし、継続的なモニタリングと証拠資料（エビデンス）に基づいた観光政策や計画の策定、それらに基づく持続可能な観光地マネジメントの促進を目的としている。

コ　ラ　ム

ＳＤＧｓと観光

2015年９月の国連サミットで採択された「持続可能な開発目標」（ＳＤＧｓ：Sustainable Development Goals）は、貧困や飢餓の撲滅、教育、ジェンダーの平等、クリーンエネルギーの普及、経済成長、環境保全、平和構築など、17の目標と各目標に紐づく169のターゲットからなり、2030年までの達成を目指している。

特に経済成長と雇用に関する「目標８」、消費と生産に関する「目標12」、海洋資源に関する「目標14」の３つの目標には、観光の役割が明記されたターゲットが設定されているが、国連世界観光機関（ＵＮＷＴＯ）は、「すべての目標に対して、観光は直接的、または間接的に貢献する力があり、持続可能な開発目標の達成に向けて、重要な役割を担っている」旨、宣言している。

（2）「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」のベースとなる国際指標ＧＳＴＣ－Ｄ

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」はグローバル・サステナブル・ツーリズム協議会（ＧＳＴＣ：Global Sustainable Tourism Council※）が開発した国際基準である観光指標をベースとしている。

ＧＳＴＣは、持続可能な観光の推進と持続可能な観光の国際基準を作ることを目的に、2007年に発足した国際非営利団体である。2008年には観光産業向けの指標（ＧＳＴＣ－Ｉ：Global Sustainable Tourism Criteria for Industry)、2013年には観光地向けの指標（ＧＳＴＣ－Ｄ：Global Sustainable Tourism Criteria for Destinations、2019年12月に改訂を行い現在はGSTC Destination Criteriaという名称（略称はGSTC-Dのまま）となっている）を開発し、管理・普及活動を行っている。

ＧＳＴＣ発足以前から世界ではすでに、特定の地域で独自に開発されたものなど、多数の持続可能な観光指標やエコラベル等が存在していたが、ＧＳＴＣは世界で唯一国連世界観光機関（ＵＮＷＴＯ）の指示の下開発された指標であり、国際連合環境計画（ＵＮＥＰ）などの国連機関、民間企業、ＮＧＯなど世界150以上の団体と連携し、その適切性がモニタリングされている。

ＧＳＴＣ－Ｄは、国連において、観光地が「最低限順守すべき項目」と位置付けられ、加盟国での順守が求められている。こうした背景を踏まえ、観光庁は、国際基準に準拠した観光指標として「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ)」を開発するには、ＧＳＴＣ－Ｄをベースとすることが最適と判断した。

※ ＧＳＴC: Global Sustainable Tourism Council
https://www.gstcouncil.org/

ＧＳＴＣ－Ｄの特徴

GSTC
Global Sustainable Tourism Council

○ **マルチステークホルダーによるビジョンの共有**

国連の機関や公共、民間やＮＧＯの各セクターなど、観光に関わる150以上の団体と持続可能な観光ビジョンを共有し、持続可能な観光基準に関して先導的な役割を担う。このため、世界各国・地域との情報共有が可能

○ **基準や指標の柔軟性**

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

○ **３つの側面（経済・社会・環境）のバランス重視**

ＵＮＷＴＯが提唱する持続可能な観光のトリプルボトムライン「経済・社会・環境」に加え、観光地マネジメントを踏まえたものになっており、総合的なバランスが取れている

○ **汎用性と地域性**

多様な文化や地政学的な背景が反映され、世界中の国や地域で適応可能であり、改善策・解決策を提示できる

ＧＳＴＣ－Ｄの概要

観光地向けに開発された指標ＧＳＴＣ－Ｄは、４つの分野、合計38の大項目・174の小項目が設定されている。各分野と、掲げられた項目の例は次のとおり。

A. 持続可能なマネジメント

例）

現行のデスティネーション戦略・取組を公表していること。（A2.a）

リスクや危機管理について、地域内で情報を共有し、訓練を実施していること。（A11.d）

B. 社会経済のサステナビリティ

例）

経済データの収集についての取組を行っていること。（B1.a）

地域の観光事業者による農産物等の地域特産物の購入やサービスの利用を推奨する取組があること。（B3.c）

C. 文化的サステナビリティ

例）

文化資産の修復や保全の取組があること。（C1.b）

文化的な場所やその周辺で、観光による負荷に関する取組があること。（C6.b）

D. 環境のサステナビリティ

例）

自然的な場所における来訪者管理について、ツアーオペレーターやガイドに向けた行動基準等があること。（D2.d）

エネルギー消費量の目標を公表し、促進していること。（D5.a）

（３）国際基準に準拠し、日本の特性に合わせた「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」

ＧＳＴＣ－Ｄは国際的に汎用性が高い優れた国際基準であるが、先進国から後進国まで網羅的に活用できるよう開発されたものであるため、国や地域によっては設定された個別の項目が社会状況や環境、法制度などの特性に合わないものもある。ＧＳＴＣも基準となる38の大項目の全てが盛り込まれていれば、個別の小項目やその文言の変更について認めており、国・地域に応じてより適切な形で積極的に活用することを奨励している。このため、各国・各地域がＧＳＴＣ－Ｄをベースに自らの課題やニーズに応じた形で指標を開発するケースも世界で広がっている。

我が国においても、例えば、各地で多発する自然災害に対する危機管理や感染症対策、文化的建造物の維持管理、混雑やマナー違反といったオーバーツーリズムに関する課題への対応など、ＧＳＴＣ－Ｄから加えるべき又は内容を充実させるべき項目が存在する。

このため、国際的な基準に準拠しつつも、日本の風土や現状に適した内容にカスタマイズした「日本版」の観光指標を開発する必要があると考えた。

日本の特性を踏まえた国際指標の活用によって、地域社会における経済利益や、旅行者・コミュニティ・文化資源・環境それぞれに対する利益の最大化と悪影響の最小化を図ることは、「持続可能な観光先進国」の実現に向けての大きな一歩になると考えている。

３.「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ)」の役割（活用の効果）

持続可能な観光地マネジメントを行うための支援ツールである「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ)」は、主に次の３つの役割を果たすと考えられる。

（１）自己分析ツール（観光政策の決定、観光計画の策定に資するガイドラインとして活用）

持続可能な観光に向けての効果的な取組を実施するために、多くの地域では「何かやらなければいけない」との意識はあるものの、実際にはその手段、方策が分からず、またその具体的ツールがないといった状況が見られる。

そこで最初のステップとなるのが、自分の地域がどのような現状にあるのかを理解し、観光地としての強みと弱みを把握する「自己分析」となる。「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」による自己分析（診断）を通じて得意・不得意分野、未達成の課題などを客観的・定量的に把握することで、地域が目指す姿やとるべき施策を明確にすることが可能となる。

また同時に、「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」は課題の発生状況を早めに認識して深刻化を防ぐ「アーリーウォーニングシステム」としての機能も期待できる。

（２）コミュニケーションツール（地域が一体となって持続可能な観光地域づくりに取り組む契機に）

（１）の自己分析を行い、その結果を公表することで、住民や事業者を含めた地域のステークホルダーと現状を「共有」することができる。そうすることで、地域における持続可能な観光に関する理解促進を図るとともに、今後の地域づくりや観光の取組についての意見交換、合意形成に向けた有効なコミュニケーションツールになり得る。

また、「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」でも項目（A5）のひとつとなっているＧＳＴＣのトレーニングプログラム等を通して、持続可能な観光の推進を担う地域の人材育成を進めることができる。

なお、「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」は「持続可能な開発目標」（ＳＤＧｓ：Sustainable Development Goals）の全17の目標に対応するよう開発されているため、取組そのものがＳＤＧｓ達成への貢献にもつながる。

（３）プロモーションツール（観光地域としてのブランド化、国際競争力の向上）

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」は国際基準であるＧＳＴＣ－Ｄに基づいて開発されており、そういった国際基準に基づいて持続可能な観光の実現に取り組むこと自体が、地域の取組に箔をつけることにつながる。「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」に基づく取組を行っている地域は、そのことを示すロゴマークが使用可能なため、対外的に持続可能な観光への取組を行っていることを示すことができる。（Ｐ12参照）

今日の国際的な傾向として、持続可能な観光に向けた取組を表明することが、まず一つの評価に値すると言われている。

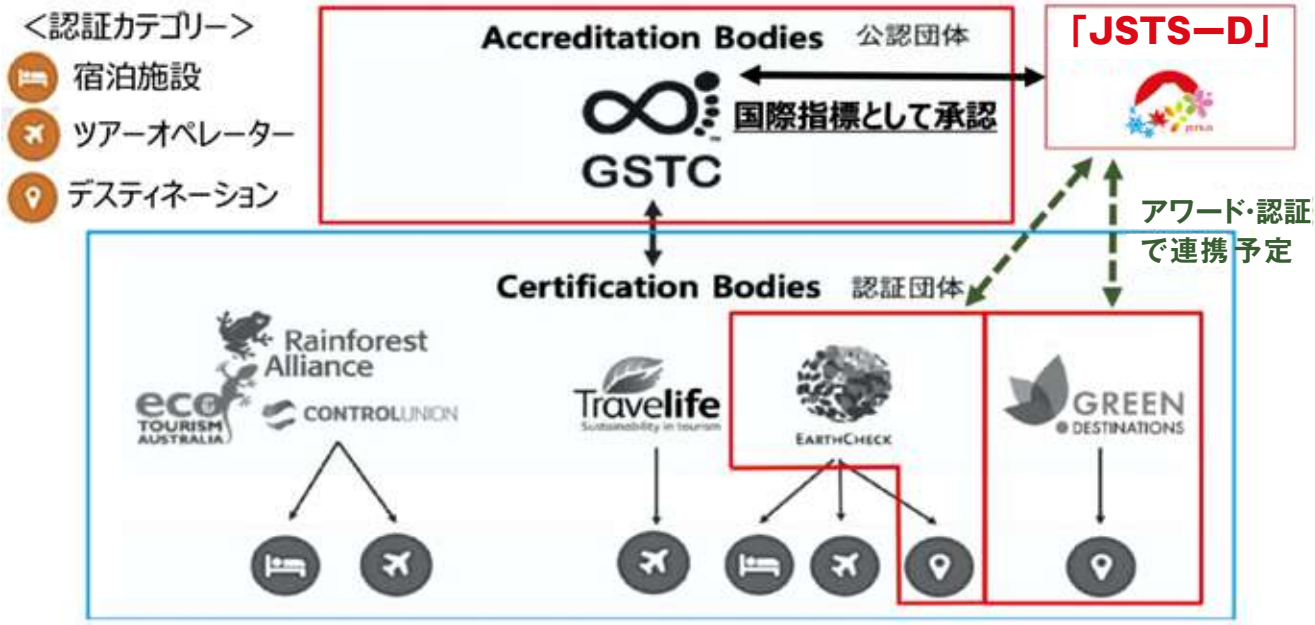
ブッキングドットコムによるアンケート「2019 sustainable travel report」によると、「旅行会社はよりサステナブルな旅行の選択肢を消費者に提供すべきである」と答えた旅行者は、全体の71％となった。また「旅行中によりサステナブルな行動をとるためのアドバイスを旅行会社から得たい」としている旅行者は日本人では22％にとどまったが、世界では41％にのぼった。このように、世界的に旅行者の間でも持続可能な観光への関心は高まっており、持続可能性を積極的にアピールすることは、観光地としての価値を高める効果が見込めると考えられる。

加えて、指標に基づいた取組を進めることにより、ＧＳＴＣ－Ｄと連携した国際的な認証団体（グリーン・デスティネーションズ、アースチェック等）から表彰や認証を受けることで、優良な旅行者をさらに呼び込むため

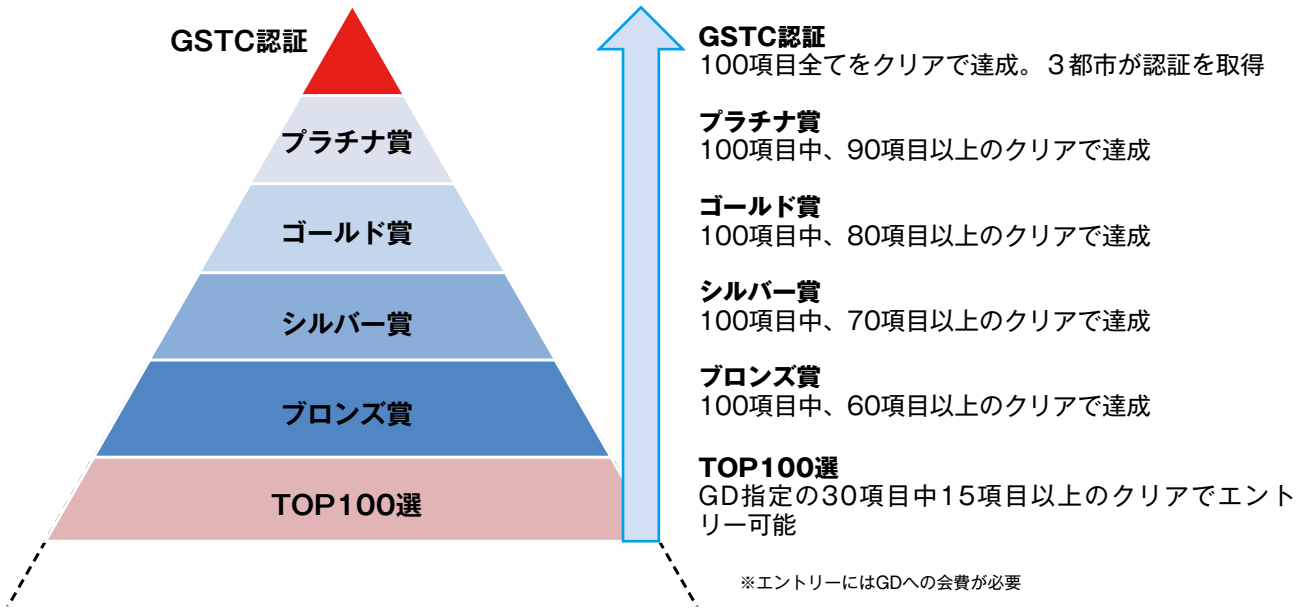
のプロモーションツールになり得る（図１参照）。

これらの認証団体が行う認証制度の審査基準はＧＳＴＣ－Ｄを基本としているため、ＧＳＴＣ－Ｄに基づいて開発された「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」に取り組むことは、こうした表彰や認証の取得に向けた取組を行うことと同義であると言える。

●ＧＳＴＣと認証団体の関係図（図１）



●【認証制度の例示】Green Destinations Standard（ＧＤＳ）による ＧＳＴＣ認証取得までのステップ（図２）



国際認証団体の一つであるグリーン・デスティネーションズ（ＧＤ）[※1]では、ＧＳＴＣ－Ｄをベースとした100項目からなるGreen Destinations Standard（ＧＤＳ）を設けており、これら全てについて、GDが設定する基準をクリア（基準を満たす）すると、観光地がＧＳＴＣ認証を受けられる。ただし、現段階でＧＤＳによりＧＳ

ＴＣ認証を受けているのは米国コロラド州ヴェイルなど世界で３都市のみと、非常にハードルが高い基準となっている。

このため、段階を踏んで認証を目指していけるよう、100項目のうち60項目をクリアすればブロンズ賞、70項目をクリアすればシルバー賞といった形で、取組の過程にいくつかの表彰制度が設けられている。取組を始めやすいよう、最初の入門編として設けられているのが、図２のピラミッドの一番下にあたる「ＴＯＰ100選」である。

「ＴＯＰ100選」は、100項目の中で「コア項目」とされる30項目のうちの15以上の項目に対する取組について自己評価を行い、レポートをＧＤに提出し、高評価が得られれば、入賞となる。「ＴＯＰ100選」に入賞した観光地はＧＤのホームページに掲載され、観光地としての国際的な認知度向上につながる。また、授与式は、毎年ITB Berlin※2で開催され、「持続可能な観光地」としてのプレゼンスを高めることができる。

「ＴＯＰ100選」にエントリーできるのは年に２回、通常第１次締め切りが春、第２次締め切りが秋となっている。その次年度以降は全指標クリアというゴール（認証）を目指し、ブロンズ賞やシルバー賞の受賞に向けての取組が求められる。

なお、日本では唯一、岩手県釜石市が2018年にＴＯＰ100選、2019年にブロンズ賞を獲得している。

このようなプロセスを経て地方自治体や観光地域づくり法人（ＤＭＯ）等が国際的な認証団体とパートナー協定を結んでいる企業を介して市場へのアクセスが可能になるなど国際的なプロモーション力を高める結果となる。

※1 グリーン・デスティネーションズ
https://greendestinations.org/
※2 ITB Berlin
ドイツベルリンで毎年開催されている世界最大の旅行見本市。国、都市、地域、旅行会社やＯＴＡやホテル等、180カ国以上1万人を超える出展者が一同に会する。

コ ラ ム

ＧＳＴＣはＪＳＴＳ－Ｄに大きな期待を表明

ＧＳＴＣは世界の観光業界や認証団体、メディア関係者が集まるグローバル・サミットを各国持ち回りで毎年開催している。2019年12月にポルトガルのアゾレス諸島で開催された際には、日本がＧＳＴＣ－Ｄをベースとした指標開発に向けた取組を行なっていることが発表された。

ＧＳＴＣのランディ・ダーバンＣＥＯは「日本が観光指標に取り組むことは非常に意義がある」と述べ、他の国のモチベーション向上やアジア内での連携など、さらなる取組の広がりに大きな期待を寄せていることを明らかにした。

グローバル・サミットの様子　©GSTC

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」ロゴマークの活用について

持続可能な観光の基本理念に基づき、「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」に取り組んでいることを明示するロゴマークで、対外的なアピールに活用できる。

使用許可を得れば自治体や観光地域づくり法人（ＤＭＯ）等はシンポジウムや観光パンフレット、ホームページ等での使用が可能。

【ロゴマーク使用申請手続き】

右ページの申請書を観光庁担当者のメールアドレス hqt-sustainable-tourism@gxb.mlit.go.jp 宛に送付。

（申請書の内容）

①「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」Ａ－１に記載の「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」に取り組むことを明記した観光計画等

※当該計画等の取組結果を年度末ころに観光庁担当者宛に提出すること（既存のものの写しで可）

②現役の担当職員が、ＪＳＴＳ－Ｄ指標動画の視聴と「ＪＳＴＳ－Ｄ指標理解研修テスト」を受け 80 点以上取得したことを示す「合格証」の写し、またはＧＳＴＣトレーニングプログラムを全日程受講したことを示す「修了証」の写し

※人事異動等により担当職員の変更が生じた場合は、その都度観光庁担当者宛に連絡すること

③使用方法（具体的な使用方法が判る図等を添付。媒体を使用する場合はその媒体名、URL 等を含む。）

④連絡先（氏名、役職、連絡先）

なお、ロゴマークは単色（Ⅰ）とカラー（Ⅱ）、国際認証版の単色（Ⅲ）、国際認証版のカラー（Ⅳ）のものがあり、白黒の二色で使用する場合は（Ⅰ・Ⅲ）の赤色の部分を黒色で印字の上ご使用ください。

※国際認証版のロゴマークは、申請を踏まえ観光庁にて「グリーン・デスティネーションズ（GD）」又は「ベスト・ツーリズム・ビレッジ（BTV）」の認証・表彰状況を確認し、使用可否について判断する。

Ⅰ

Ⅱ

Ⅲ

Ⅳ

観光庁参事官（外客受入担当）あて

日本版持続可能な観光ガイドラインロゴマーク使用承諾申請書

日本版持続可能な観光ガイドライン(Japan Sustainable Travel Standard for Destinations: JSTS-D)（以下、「ガイドライン」）のロゴマークの使用承諾について、以下のとおり申請します。

申請者 （観光地※）		
代表担当者 連絡先	電話	（　　）　　－
	E-mail	
	住所	〒
	代表担当者の 所属・役職・氏名	所属： 役職： 氏名：
使用承諾を申請する ロゴマーク		□ 基本ロゴマーク □ 国際認証版ロゴマーク
国際的な認証・表彰 ※国際認証版ロゴマークの使用承諾を申請する場合のみ		・認証又は表彰の種別（例：Green Destinationsブロンズ賞 ） ・認証・表彰を取得した最新の年：　　年（西暦）
ロゴマークの使用方法		（例：〇〇市観光パンフレット、市主催観光イベントのチラシ、名刺）
ガイドラインに基づき取り組むことが明記された観光計画等 ※観光計画等を添付すること		名称： 策定主体：
GSTCトレーニングプログラムまたは観光庁研修動画プログラムの受講画等		受講職員の所属・役職： 氏名： □修了証の写し：別添のとおり（新規の場合のみ必須） □合格証の写し：別添のとおり（新規の場合のみ必須）

※観光地については、ガイドラインに基づく取組を行う都道府県又は市区町村の名称を記載すること。

観光庁外客受入担当参事官室　ＭＡＩＬ：hqt-sustainable-tourism@gxb.mlit.go.jp

※原紙は巻末付録3を参照

4. 実施主体における指標の取扱い　～取り組む前の心構え～

○**まずは自己評価**
○得意、不得意分野の把握
○得意分野の今後のあり方、不得意分野への今後のアプローチの要領を検討
○自己評価結果及び今後の方針を公表
○公表内容に基づき目標に向かって邁進
○とりあえずは、**できるところから**

最初から全項目に取り組むのではなく、まずは、地域の課題を把握し、地域で取り組めそうな項目、取り組みたい項目からやってみる等、いくつかの項目から始めてもよい。

それぞれの地域のニーズやステークホルダーの関心、直面している課題等に対し、どの指標に取り組んでいくのか、各地域において優先順位付けを行えばよい。

5. 各項目をクリアする要領（国際的な評価の向上、認証の目指し方）～取組中の心構え～

○認証や表彰ありきの取組とならないこと。あくまで効果的なマネジメントのために行うものである。
○既存の予算における通常の業務内に、各種項目をクリアするための取組やデータはいくつも転がっている。
○中には地域によっては実施困難な項目もあると考えられるが、一つ一つを見れば全体として、決してハードルの高い取組ではない（前例のない取組、聞き慣れない用語が多数登場するため、心理的なハードルが自然と高くなっている可能性が高い）。
○「①方針があるか→②実行計画があるか→③実行しているか→④モニタリングしているか」の流れが出来ているかを、各項目ごとに確認すること。
○「当たり前なことしかしておらず、特別な取組をしていない＝何も実行していない」、と一概に判断してしまうのでなく、「当たり前」な取組そのものが国際的に見れば「素晴らしい取組」と評価されることは少なくないことに留意する必要がある。
○各項目ごとに先行事例を記載しているが、各項目への取組方法は、地域の実情を考慮して実施者において決められるべきものであるため、先行事例の内容にこだわらないこと。先行事例はあくまでも例示である。

国際的に高い評価を受けている釜石市（2019年グリーン・デスティネーションズからブロンズ賞を受賞）写真提供／株式会社かまいしDMC

6. 指標導入のステップ

地域で「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」の趣旨を理解し、それに基づいた取組を実施することを決定したら、導入に向けて以下の手順で進めるとよい。

① 実施主体で意識を高める → ② 観光地（デスティネーション）としてのプロフィールを作成 → ③ 関係者間（ステークホルダー）におけるワーキンググループ（WG）の形成 → ④ 役割と責任の確立 → ⑤ 「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」各項目に基づくデータの収集・記録、取組の実施 → ⑥ 結果の分析 → ⑦ 継続的な開発・改善

① 実施主体での意識を高める

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」を活用することについて、できるだけ多くの関係者（ステークホルダー）に伝えることが重要である。取組への参加者を増やし、地域における持続可能な観光へのコミットメントを認識させることによって、指標に基づいて実施する取組への参加、協力を促すことができる。

② 観光地（デスティネーション）としてのプロフィールを作成

観光地（デスティネーション）としてのプロフィールを作成し、関係者（ステークホルダー）間で共有する。これにより、関係者が共通認識を持って取組にあたることができる。（7．指標活用要領【スタート】参照）

自治体コード:

ディスティネーション・プロフィール　　最終更新日:

組織概要			
ディスティネーション名		ディスティネーションタイプ	都市　歴史文化　自然　温泉　リゾート
代表住所		代表電話番号	

地理的情報							
所属する地方自治体の名称				DMOの名称・設置年		設置年	年
人口		面積		人口密度		都市部が占める人口	
土地利用状況	農用地	%	森林	%	原野	%	水面・河川・水路	%
	湿原	%	荒地	%	その他	%		
特徴的な自然環境	海・山（高山・低山）・川・平原・その他（				海抜高度	平均　m	最大　m	
気象	年間降水量	mm			降水日数	日		
	最暖月年平均気温	℃	月		最寒月平均気温	℃	月	
観光の目玉								

環境		社会		経済			
年間CO2 排出量（D12）	tco2/年	サスティナビリティ・コーディネーター（A2）	有・無	地域経済循環分析（B1）	有・無	実施年	年
環境負荷の少ない交通の利用プログラム（D13）		ステークホルダー・ワーキンググループ（A2）	有・無		手段：RESAS/EMCalc/その他（　）		
有・無	徒歩・自転車・その他（　）	景観保全条例・計画（C1）	有・無	平均観光消費額（B1）	円		

交通			
主要な鉄道駅		最寄りの国内空港（航空会社）	
バス運行会社		最寄りの国際空港	
主要タクシー乗り場		フェリー・船舶乗り場（クルーズ会社）	

観光												
宿泊業・飲食サービス業雇用者数（B1）		人（男女比　：　）										
月別観光客推計（百人）（A11）	年	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
	宿泊客数											
	日帰り客数											
	計											
年別観光客推計（百人）（A11）	（直近5年）	年		年		年		年		年		
	宿泊客数											
	日帰り客数											
	計											
	国内											
	外国人											
観光客の主要な来訪目的（上位5つ）（A11）												
外国人宿泊客の主な国（上位5カ国）（A11）	年	国名										その他
		宿泊客数										
		構成比										
主な宿泊施設収容力（A11）	年	建別	ホテル		旅館		民宿		ゲストハウス		民泊	その他
		軒数										
		定員										

※ 各欄に記載されている（D12）、（A2）等の標記は、「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS－D）」の項目番号を示す。

担当者情報				
担当部署	部署名			
担当者	役職		メールアドレス	
	氏名		電話番号	

持続可能性/持続可能な観光に関する研修・セミナーの記録				
年	月・日	研修名と主な内容	参加者数	主催者

※原紙は巻末付録２を参照

③ 関係者間（ステークホルダー）におけるワーキンググループ（WG）の形成

地域住民、ホテル・旅館、ツアーガイド、商工会議所等、観光に直接関わる関係者だけでなく、可能であれば、都市開発事業者、環境開発事業者、エネルギー供給事業者、林業、廃棄物管理部門、給水部門、警察、空港・港湾、保険・医療部門、関連学術機関等、できるだけ幅広い分野の関係者をWGのメンバーとすることを推奨する。

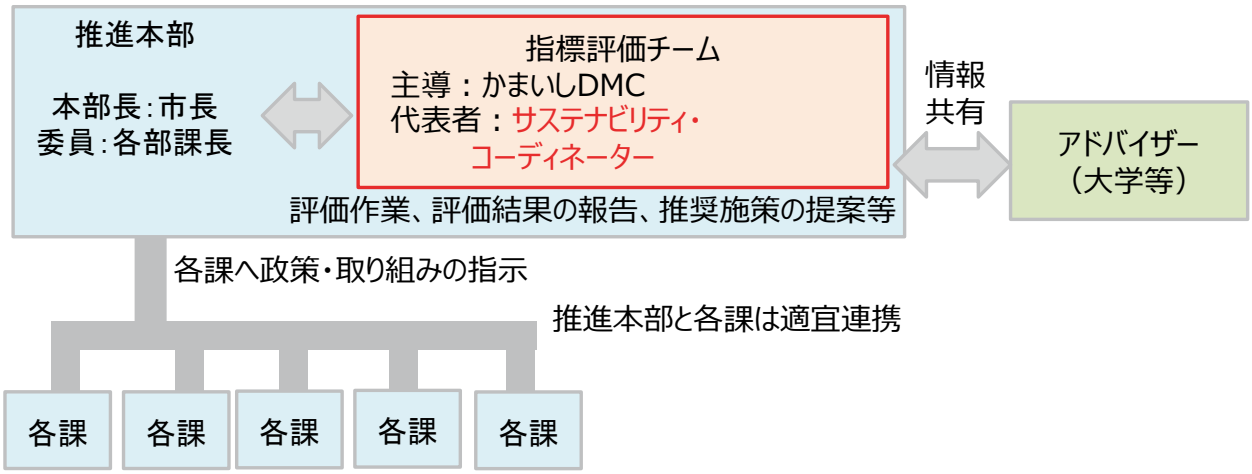
既存の委員会や協議会、タスクフォース等がある場合、その延長として当該WGを開催すれば取り組みやすい。

④ 役割と責任の確立

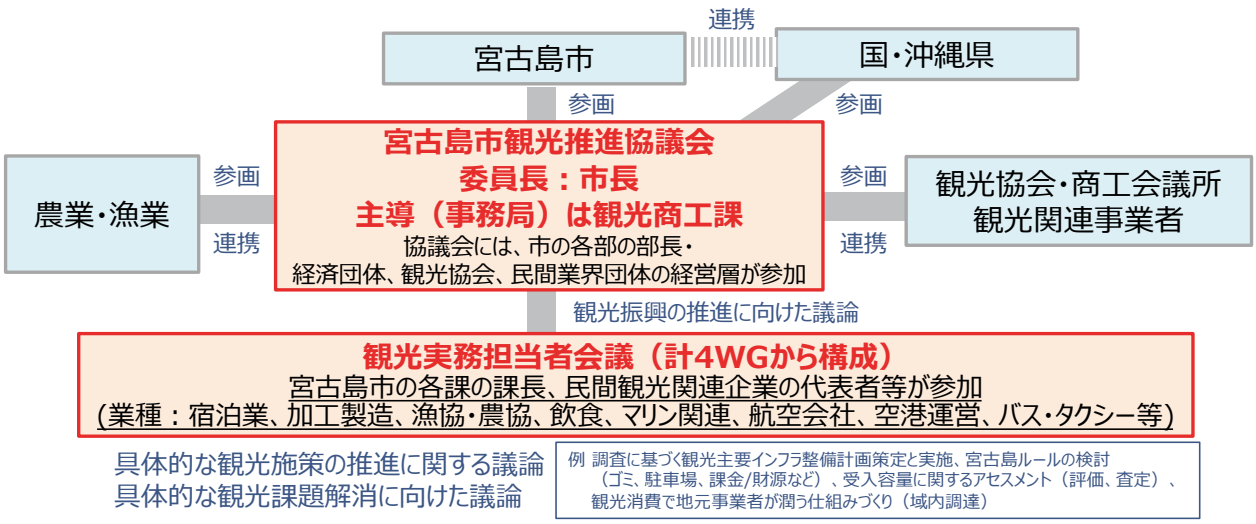
③の各メンバーについて、主に「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－D)」のどの項目を担当するのかを明確にし、責任感を醸成した上で、効率的に取組を進めることが重要である。

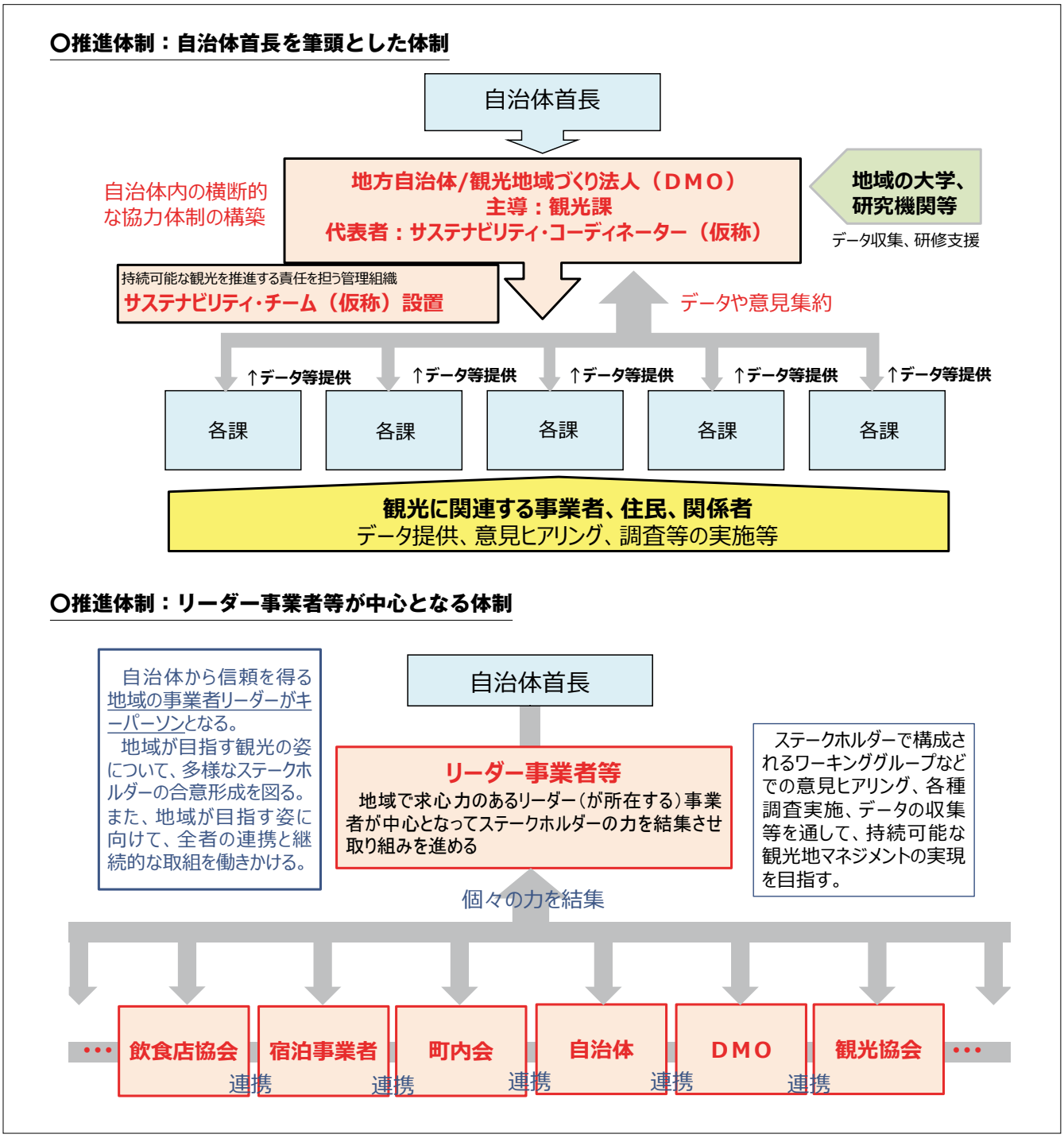
持続可能な観光指標の推進体制例

〇推進体制：岩手県釜石市の体制（検討中）



〇推進体制：沖縄県宮古島市の体制





⑤ 「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－D)」各項目に基づくデータの収集・記録、取組の実施

ＷＧ等において、地域の目的や状況に応じて、「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－D)」各項目のうち当該地域で取り組む項目を決定する。これは、各地域における人的リソース等を考慮すると、最初から全項目に取り組むことは難しい地域が大多数と考えられるためである。各項目に基づく取組は継続して行うことが重要であり、最初から無理をして多くの項目に取り組もうとした結果、途中で継続できなくなってしまうと本末転倒である。むしろ、最初は、地域にとって特に重要だと判断される項目のみを選定し、継続可能な状態で取り組むことが重要であり、例えば、５項目、10項目と少数の項目から始めることでも構わない。

取り組むことを決定した項目については、「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－D)」の内容に基づき、各種データや該当する施策・取組の実施有無等を調査・収集し、それらの情報を集約の上、地域の実態を客観的・多面的に把握する。各種データの収集に当たっては、ヒアリング・アンケート調査、スマートフォンの位置

情報などＩＣＴ等を活用した情報収集、統計調査等により、情報を収集することとなる。

あわせて、「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－D)」において求められる施策・取組が実施されていない項目については、先行事例等も参考にしつつ、新たに取組を実施することが求められる。予算措置等が必要な取組が求められる項目については、次年度での実施等に向けて具体的な検討を進めていく。

⑥結果の分析

WGにおいて集約された情報を確認・分析し、（年次・中長期的）目標を設定する。

⑦ 継続的な開発・改善

項目とデータを定期的に見直し、地域の実情に応じて可能な範囲で採用する項目を追加する。

当初に選択しなかった別の項目に取り組むことはもちろん、すでに選択している項目について、推奨されている「ネクストステップ」にも取り組むことが重要である。

また、⑥において設定した目標は、実行力をもって達成を目指す必要があり、自治体や観光地域づくり法人（DMO）等で策定する各地域の（中長期の）観光計画に盛り込むことが望まれる。

7. 指標活用要領

また、地域行政等における観光施策の占める重要度・優先順位は地域によって異なることから、持続可能な観光の推進の重要度・優先順位に応じて、それぞれ以下【初級】～【上級】に従って「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－D）」に取り組むとよい。なお、【スタート】として記載のデスティネーションプロフィールの作成は、「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－D)」の活用の前提・最初の取組となるため、まずこのデスティネーションプロフィール作成から始めるとよい。

【スタート】

○観光地（デスティネーション）としてのプロフィールの作成

自治体の基本情報（面積、人口等）や地理的情報、主要観光施設、主な交通アクセス、観光統計などを記入するデスティネーションプロフィールを作成。これによって地域の属性や全体像をはっきりとさせる。

デスティネーションプロフィールを作成することにより、明確なデータに基づいた計画策定の前提とすることができる。なお、デスティネーションプロフィールの各欄は、「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－D)」の一部の項目に連動しており、定期的な見直しを行うことを推奨する。（6.指標導入のステップの②も参照）

【初級】

○チェックシートとして活用

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－D）」の各項目をチェックシートとして活用することで、最小限の作業量で地域の自己分析を行うことができる。具体的には、各項目について、それぞれ「○」、「×」等により自地域がその内容を満たしているのか簡単に確認していくこととなる。（この段階では、そのエビデンスを集計したり、新たな取組による内容を満たしたりすることまでは求めない。）

また、チェックシートとしての活用を通じてガイドラインの全項目を読み込むことにより、持続可能な観光地域になるために国際的に求められている事項を把握することができる。このことは、今まで意識していなかったニーズや取組の必要性についての気づきを得ることにつながる。

なお、チェックシートとして活用するだけでは、各項目への理解が十分に深まらず、自地域が○にあたるのか×にあたるのか判断できない項目もあると思料される。しかしながら、当該チェックシートとしての活用の意義は、

担当者や担当部局が、客観的・多面的な視点で地域の強みや課題等について考える契機とすることであり、この段階では担当者の「感覚的」な判断で○×等判断することも考えられる。

【中級】

○ガイドライン各項目の運用

【６.指標導入のステップ①～⑦】に則って、「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」各項目の運用を行う。なお、決してハードルは高いわけではなく、６⑤において説明のとおり、必ずしも全ての項目に取り組む必要はなく、可能な範囲で、優先すべき項目から進めていけばよい。その後、取組の進捗や他の業務との兼ね合いなどから、実施項目数を増やしていき、そうした過程で地域の持続可能性を向上していくことが望ましい。

【上級】

○認証団体の認証・表彰を目指す

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ)」の各項目に対する取組内容自体は【中級】とそれほど変わらないが、【中級】に加えて自己評価だけではなく、認証団体から優良な取組であると評価されるレベルを目指して取組を行う。

そのためには、取り組む項目についても地域の判断による選択のみならず、認証団体が指定する項目（国際的に比較的重要だと判断されている項目）を必須項目として取り組む必要がある。

認証団体からは、各項目の取組について「検証のプロセスが整理されていること」が求められているため、認証・表彰の獲得を目指すのであれば、ＰＤＣＡサイクルをしっかり回していることの説明が必要となる。

※国連世界観光機関（ＵＮＷＴＯ）駐日事務所の活用・アドバイザーの派遣 【中級・上級】

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ)」の活用を通じて、観光による負荷や課題をモニタリングしている地域は、ＵＮＷＴＯ駐日事務所から助言・情報提供を受けることが可能となる。

ＵＮＷＴＯからの公式な助言を元にした政策を打ち出すことにより、国際機関のお墨付きを得たものとして、当該地域の政策・取組をすることができる。これらのプロセスは、予算要求や対外的な説明等への説得材料にもなると思料される。

なお、ＵＮＷＴＯには、持続可能な観光地づくり推進国際ネットワーク（ＩＮＳＴＯ※）の制度があり、「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ)」を用いて当該制度を活用することができる。

※ＩＮＳＴＯ： International Network of Sustainable Tourism Observatories
2004年よりＵＮＷＴＯが開始した取組で、持続可能な観光指標等に基づいて観光地単位でモニタリングを行う国際ネットワーク
INSTOについての詳細は、UNWTO駐日事務所（電話番号0742-30-3880）まで

コ　ラ　ム

持続可能な観光指標を活用した観光地マネジメントの推進に係る UNWTO駐日事務所と自治体等の役割

UNWTO駐日事務所

○ 持続可能な観光指標を活用した観光地マネジメントに関するガイダンス
（意義、必要性、具体的取組、ＩＮＳＴＯの取組の紹介等）

○ 専門家・学識経験者との連携を踏まえた自治体への継続的アドバイス

○ 自治体、観光地域づくり法人（DMO）等間の情報共有、取組評価に関する場の提供

○ 対外的な発表機会（国際会議等）の提供

○ UNWTO本部、GSTC等への橋渡し

（ＩＮＳＴＯに申請する場合）

○ 各地域が作成した提出書類の事前確認、UNWTO本部への提出

自治体、観光地域づくり法人（DMO）等

○ 関係者グループ（ステークホルダーワーキンググループ、WG）の組成（6. 指標導入のステップ③）

○ 関係者を集めた協議会（WG）の主催・運営
（地域の観光振興における課題の特定、ビジョンの策定）（6. 指標導入のステップ④）

○ モニタリングの実施→政策の実施→評価→政策の改善（6. 指標導入のステップ⑤～⑦）

○ 国際会議等への参加、発表

（ＩＮＳＴＯに申請する場合）

○ 申請書類の提出等

○ 具体的政策、モニタリングに用いる指標として「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」等を選択

持続可能な観光地づくり推進国際ネットワーク(INSTO)の目的・特徴

持続可能な観光地づくり推進国際ネットワーク（ＩＮＳＴＯ）とは：2004年より開始。観光地単位で持続可能な観光指標等に基づいてモニタリングを行うネットワーク

○ エビデンス・ベースの政策形成

○ 包括性：経済のみならず、環境、社会・文化に関するデータも重視

○ 参加型：地域のステークホルダーでワーキンググループを形成

○ 継続性：定期的なモニタリングを長期スパンで実施

○ ネットワーキング：オブザーバトリー（INSTOの導入地域、世界で30か所（2020.3現在））間でのベストプラクティス・情報共有

８. データ収集に当たっての収集要領・着眼点

【６．⑤「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」各項目に基づくデータの収集・記録、取組の実施】において説明した各種データの収集に関して、効率的な収集要領を以下のとおり紹介する。収集作業に当たってはご参考とされたい。

○ データの収集要領

１．自治体等行政機関のホームページの活用

自治体等のホームページにある検索ＢＯＸから関連語句を入力して検索する。公的機関発行の資料や情報を通して、信用性の高い参考資料を得ることができる。ページ数が多い資料は、ページ内検索を実施する。検索に際しては、検索語句を工夫するとよい。短めの関連語句を打ち込むと、漏れなく幅広いデータを検索できる。例えば、「地域住民・旅行者（外国人旅行者を含む）を受入れるのに十分な医療体制があること」という項目に関する資料を探すときは「外国人　医療」や「旅行者　病院」などの語句で検索を行うとよい。候補として上がったデータをそれぞれ開き、求められているデータであるかを確認する。

２．自治体担当者との連携

候補にあがった資料の整合性や、他のデータ候補の有無についての確認は、当該自治体の担当者（各指標項目に相当する業務を扱う担当部局など）と横断的に連携をして確認・検討する。

３．地域の関係者（ステークホルダー）との連携

ＷＧ等の機会を設定し、データや取組などの情報収集について、役割分担をして進めると効率的である。必要に応じて、関係者やコミュニティへのヒアリング・意見交換、旅行者、地域住民、地域事業者へのアンケートなども実施する。

４．その他のデータ

報道機関や地域の事業者等のプレスリリースを参照する。

５．目視によるモニタリング：

どうしても数値化等が困難なもの（Ｄ１４光害の状況など）は、目視でもモニタリングを行う。

○ データ収集に当たっての留意点

１．資料やデータの作成時期の確認

当該資料が最新のものかどうか必ず留意すること。

２．内容精査には十分な時間を確保

全項目に対応する参考資料候補の検索にかかる時間より、候補としてあげられた資料類や取組が各項目に対して適切な内容であるか否の精査には、より多くの時間が必要となる。そのため、十分な時間を確保して収集にあたることが望ましい。

9.「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」の読み方

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」は、Ａ～Ｄの４つのカテゴリーに分類され、アルファベット大文字と算用数字でＡ１、Ａ２などと分類されているものは各カテゴリーを構成する大項目である。この大項目の内容はＧＳＴＣ－Ｄに準じている。

各大項目を達成するための具体的な取組を示しているのが、①、②など丸囲いの数字で記された小項目である。この小項目はＧＳＴＣ－Ｄをベースにしつつも、日本の風土や現状に適した内容にカスタマイズした「日本版」の指標項目になっている。そのため、大項目（ＧＳＴＣ－Ｄの基準）の要素のうち、日本において当然に定められている法律、規則等により、全国あまねく既に達成済みの内容については、小項目（「日本版」の項目）としては設けていない。

大項目の基準を満たすには当然、その下にある小項目の基準を一つ一つ満たしていくことが重要であり、基本的には各小項目の内容を満たすよう取組を進めることとなる。

なお、確かなデータに裏付けられた先行事例など、小項目には未掲載だが小項目に代わる取組があれば、そうした取組をもって基準をクリアしていくことも可能である。

SDGｓ17の目標のどれに結びついているのか（参考：ＧＳＴＣ-Ｄ）

カテゴリー（大）

カテゴリー（小）

「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ-Ｄ）」本文

考え方：「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ-Ｄ）」各項目の解釈、なぜこの項目に取り組むことが重要であるのかの示唆

参考資料：「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ-Ｄ）」が求めているデータ、エビデンスの出典元の例。各地域でも当該欄を参考にデータ、エビデンスを収集すればよい

先行事例：各項目をクリアできていない場合には、当該欄も参考に新たな施策・取組を始めるとよい。なお、各項目の内容をすでにクリアしている場合であっても、「ネクストステップ」に記載の、より進んだ取組を行うことが望ましい。

一部項目には補足情報を掲載

日本版持続可能な観光ガイドライン

SECTION B: Socio-economic sustainability　社会経済のサステナビリティ

B(a) Delivering local economic benefits　地域経済への貢献

B2　ディーセント・ワークと雇用機会

働きがいのある人間らしい仕事（ディーセント・ワーク）と雇用機会に関する取組を行っていること

① **観光関連事業者への就業を促進する取組があること**

② **性別、年齢、季節等に左右されない、安定した雇用や公正な賃金の実現に向けた取組を行っていること**

考え方

- 労働者の権利や男女の雇用均等に関する法律は国レベルで制定されている
- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第９条「観光産業における労働者と事業者の権利」
- 女性活躍推進法に基づき、企業におけるワーク・ライフ・バランスを推進するための認定「えるぼし」（厚生労働省）
  https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000091025.html
- 「観光分野における女性活躍推進に関する調査事業報告書」（観光庁）
  http://www.mlit.go.jp/kankocho/category01_000102.html

参考資料　男女別雇用者データ／男女共同参画促進に関する政策／自治体の労働安全基準の法律の整備や政策／男女別賃金データ／平等な雇用促進に関する規定や施策

参考資料例

- 平成 29 年就業構造基本調査　結果の概要（総務省）②
  https://www.stat.go.jp/data/shugyou/2017/pdf/kgaiyou.pdf
- 平成 30 年賃金構造基本統計調査の概況（厚生労働省）②
  https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/chingin/kouzou/z2018/dl/13.pdf
- 長野県就業促進・働き方改革 基本方針（長野県）①、②
  https://www.pref.nagano.lg.jp/rodokoyo/documents/020316kihonnhousinn.pdf
- 和歌山県中小企業振興条例（和歌山県）②
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/010100/reiki/reiki_honbun/k501RG00002010.html
- 人権・男女共同参画（神奈川県鎌倉市）②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kurashi/jinken/index.html
- 就職・雇用（神奈川県鎌倉市）②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kurashi/shuushoku/index.html
- 女性の就労関係（神奈川県鎌倉市）②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kinrou/josei.html
- 女性の就業支援に関する情報【求職者の方向け】（和歌山県田辺市）②
  http://www.city.tanabe.lg.jp/shoukou/joseinoshuugyousienn.html
- 高野町男女共同参画基本計画（和歌山県伊都郡高野町）②
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2019/04/6b04babfaa3357dccd4ebf556988d3cc.pdf
- まち・ひと・しごと創生高野町総合戦略（和歌山県伊都郡高野町）①、②
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2016/03/d5f76baeb79ec0bfd6484d2766ea33fd.pdf
- 白川村特定事業主行動計画（岐阜県大野郡白川村）②
  http://shirakawa-go.org/uploads/tokuteikoudoukeikaku.pdf

先行事例

- 農園の環境、土壌・水を含めた天然資源、生態系や生物多様性を守り、労働者の労働条件やその家族・地域社会を含めた教育・福祉などの厳しい基準を満たした農園に与えられる「レインフォレスト・アライアンス認証」を取得している
  https://www.rainforest-alliance.org/lang/ja/about/rainforest-alliance-certified-seal
- 地域の民間事業者に、「民間部門におけるＵＮＷＴＯ世界観光倫理憲章への誓約」の署名を促進している
  https://unwto-ap.org/wp-content/uploads/2019/04/d7e74f471587841019427e14df37d388-1.pdf
- 季節限定の観光関連求人の割合を計測している
- 等級制度の導入によるアルバイトの業務意欲向上（アパホテル等）

ネクストステップ

・観光業就業者給与水準（産業全体を100とした際の宿泊業、飲食サービス業における平均月間現金給与水準）を算出、公表している
・倫理規定違反や法令違反があった場合、当該事業者が、その原因と是正措置について説明責任を果たしている
・法令違反があった場合、当該事業者が、その原因と是正措置について説明責任を果たしている
・非正規雇用が正規雇用となるための支援を行っている

【観光分野における安定した雇用の実現に向けた調査項目例】

・正規雇用者の割合
・男性／女性の雇用割合
・女性リーダーの割合
・通年営業をしている事業所の割合
・通年雇用者数と臨時雇用者数の割合

10.

「日本版持続可能な観光ガイドライン

（Japan Sustainable Tourism Standard for Destinations，ＪＳＴＳ－Ｄ）」

JSTS-D

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(a) Management structure and framework　マネジメントの組織と枠組

A1 デスティネーション・マネジメント（観光地経営）戦略と実行計画

持続可能な観光の基本理念に基づき、環境、経済、社会、文化等に関する内容を含む、「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS－D）」に取り組むこと明記した観光計画等があること

① 観光計画等に「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS－D）」に取り組むことを明記していること
② 観光計画等は、複数年の計画であること
③ 観光計画等は、定期的な見直し（少なくとも5年ごと）及び一般公表をしていること
④ 観光計画等は、ステークホルダー（地域住民を含む）の参加によって策定していること
⑤ 観光計画等に関連する取組の結果を公表していること

考え方

- 観光計画等は、中長期的ビジョンに基づいた複数年に渡るもので、年次ごとには具体的戦略（アクションプラン）を設ける
- 持続可能な観光への取組はＳＤＧｓ全17の目標に資することを念頭に計画の策定等を行う
- 目指すべき観光地としての方向性を観光計画等に明記する
- 計画の策定に当たっては、オーバーツーリズム関連の課題などの例を用いて、観光が持続可能であるべきことを訴える必要がある
- 住民参加：参加者の特性が偏らないよう、自治会長などその地域を代表する人を含む参加を求め、広く住民の声をひろう体制があることが必要
- 「観光のプラスの側面を住民が認識し、理解できる状態を確実に維持するため、住民の懸念と不満を理解し、それを観光振興計画の中に含めることが必要」（報告書『「オーバーツーリズム（観光過剰）？」都市観光と予測を超える成長に対する認識と対応』2018.9ＵＮＷＴＯ公表）
  https://unwto-ap.org/wp-content/uploads/2019/06/overtourism_Ex_Summary_low-1.pdf
- 持続可能な観光の基本理念：経済開発、国際理解、平和、繁栄並びにすべての人のための基本的な自由に対する普遍的な尊重及び遵守に貢献する、など（ＵＮＷＴＯ世界観光倫理憲章（『持続可能な観光先進国に向けて』巻末付録２））
  http://www.mlit.go.jp/common/001293014.pdf

【A1、A2、A6は関連（住民参加の内容）】

参考資料　各自治体の観光基本計画書

参考資料例

- 釜石市観光振興ビジョン（岩手県釜石市）②～⑤
  https://www.city.kamaishi.iwate.jp/docs/2019010900055/file_contents/2019010900055_www_city_kamaishi_iwate_jp_shisei_joho_keikaku_torikumi_detail___icsFiles_afieldfile_2019_01_07_visionhonpen.pdf
- 第三期鎌倉市観光基本計画（神奈川県鎌倉市）②～⑤
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/documents/dai3ki_kankoukihonkeikaku.pdf
- 由布市観光基本計画「由布市・観光発展策」～“懐かしき未来”の創造～＜後期計画＞（大分県由布市）②～⑤
  http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2016/04/kankoukihonkeikaku.pdf
- 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（平成29年３月）（和歌山県田辺市）②～⑤
  http://www.city.tanabe.lg.jp/kankou/files/kihonkeikaku.pdf
- ニセコ町観光振興計画書（北海道虻田郡ニセコ町）②～⑤
  https://www.town.niseko.lg.jp/resources/output/contents/file/release/1624/16227/kankou_H24-1-48.pdf
- 世界が選ぶニセコ　NISEKO, My Extreme -ニセコ観光圏整備計画2019-2023
  （北海道　蘭越町・ニセコ町・倶知安町）②～⑤
  https://www.mlit.go.jp/common/001284212.pdf#search=%27%E3%83%8B%E3%82%BB%E3%82%B3%E7%94%BA%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%9C%8F%E8%A8%88%E7%94%BB%27

先行事例

- 「第2次宮古島市観光振興基本計画」の策定に係る経緯（沖縄県宮古島市）
  https://www.city.miyakojima.lg.jp/soshiki/shityo/kankosyoukou/kankou/oshirase/files/kankoushinkoukihonkeikaku.pdf（P.62～）
- 「観光振興基本計画」の策定に係る経緯（埼玉県春日部市）
  http://www.city.kasukabe.lg.jp/shisei/shisaku/kakushu/kankokeikaku.files/keikaku5.pdf（P.90～）
- 「京都市観光振興計画2020」に係る計画の推進（京都市）
  https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/cmsfiles/contents/0000175/175730/kyoto_HP-8.pdf（P.55～）

【JSTS-Dロゴマーク使用申請手続き】

別添の申請書を観光庁担当者のメールアドレス（hqt-sustainable-tourism@gxb.mlit.go.jp）宛に送付。
（申請書の内容）
①「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」Ａ－１に記載の「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」に取り組むことを明記した観光計画等
※当該計画等の取組結果を年度末ころに、観光庁担当者宛に提出すること（既存のものの写しで可）
② 現役の担当職員が、GSTCトレーニングプログラムを全日程受講したことを示す「修了証」の写し
※人事異動等により担当職員の変更が生じた場合は、その都度、観光庁担当者宛に連絡すること
③ 使用方法（具体的な使用方法が判る図等を添付。媒体を使用する場合はその媒体名等を含む。）
④ 連絡先（氏名、役職、連絡先等）

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(a) Management structure and framework　マネジメントの組織と枠組

A2　デスティネーション・マネジメント（観光地経営）の責任

持続可能な観光を推進する責任を担う管理組織があること

① 管理組織には、持続可能な観光の推進に専念できる担当者（サステイナビリティ・コーディネーター）がおり役割が定められていること

② 管理組織の構成員は部局横断的かつ観光地域の規模に見合ったものであること

③ 管理組織運営のための財源が確保されていること

考え方

- 中長期的な取組が必要であるため、サスティナビリティ・コーディネーターの選定は、人事異動が多い自治体職員だけでなく観光地域づくり法人（ＤＭＯ）等から選定することが望ましい。一方、行政的な取組がなければ進まないことも少なくないため、管理組織のメンバーには自治体職員が数名入ることが望ましい
- 指標導入のステップ
  ①実施主体での意識を高める
  ②観光地（デスティネーション）としてのプロフィールを作成
  ③関係者間（ステークホルダー）におけるワーキンググループ（WG）の形成
  ④役割と責任の確立
  ⑤「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」各項目に基づくデータの収集・記録、取組の実施
  ⑥ 結果の分析
  ⑦ 継続的な開発・改善
- サステイナビリティ・コーディネーターは部局横断的に持続可能な観光の推進を総括する役割を持つ
  サステイナビリティ・コーディネーターやワーキンググループの役割を明確に定める

【A2とA4は関連（財源の確保）】

参考資料	観光地域づくり法人(DMO)、観光協会、地方自治体又はそれらを含む委員会等の連携組織の体制 各自治体の観光計画等

参考資料例

- 観光地域づくり事例集（観光庁）②、③
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kankochi/ikiiki.html
- （一社）下呂温泉観光協会関係　資料５（国土交通省）②、③
  https://www.mlit.go.jp/common/001266371.pdf
- 一般財団法人VISITはちのへ　①
  https://visithachinohe.or.jp/about/
- 公益社団法人京都市観光協会　事業概要　①～③
  https://www.kyokanko.or.jp/wp/wp-content/uploads/KTAPamphlet_fin200114.pdf
- 一般社団法人東北観光推進機構（組織体制）②
  https://www.tohokukanko.jp/business/about-us/index.html
- 釜石市観光振興ビジョン（P70　釜石市地域ＤＭＯが持つべき機能）（岩手県釜石市）②
  https://www.city.kamaishi.iwate.jp/docs/2019010900055/file_contents/2019010900055_www_city_kamaishi_iwate_jp_shisei_joho_keikaku_torikumi_detail___icsFiles_afieldfile_2019_01_07_visionhonpen.pdf
- 一般社団法人せとうち観光推進機構　②、③
  https://setouchitourism.or.jp/ja/setouchidmo/
- 一般社団法人島原半島観光連盟　②
  https://www.shimakanren.com/about/what/
- 島原半島観光振興計画 ～イイね！島原半島～（一般社団法人島原半島観光連盟）②
  https://www.shimakanren.com/about/download/Document_17_file.pdf
- 一般社団法人東北観光推進機構 定款　③
  https://www.tohokukanko.jp/asset/business/teikan.pdf

先行事例

- 観光地域づくり法人（ＤＭＯ）が「観光地域づくり法人の登録制度に関するガイドライン」（観光庁）に基づいた観光地域づくり法人の登録
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/news04_000169.html
- ＵＮＷＴＯ(2019) Guidelines for Institutional Strengthening of Destination Management Organizations(DMOs)- Preparing DMOs for new challenges
  報告書『デスティネーション・マネジメント・オーガニゼーション(DMO)の組織力強化のためのUNWTOガイドライン』（持続可能な観光推進に向け、ＤＭＯが取り組むべき事項を「戦略的リーダーシップ」、「効果的な業務運営」、「効率的なガバナンス」という３つの観点からまとめたガイドライン。ＵＮＷＴＯが実施するＤＭＯ認証制度の概要や認証基準についても説明）
  https://unwto-ap.org/wp-content/uploads/2020/06/final-DMO-1.pdf
- ＧＳＴＣ公認トレーナーによるＧＳＴＣトレーニングプログラムを開催、受講（複数観光地合同での実施も可能）
  2020.4時点で、国内の公認トレーナーは、３名（ＮＰＯ法人日本エコツーリズムセンター高山理事、ＮＰＯ法人大雪山自然学校荒井代表理事、名城大学二神教授）
- サステナビリティ・コーディネーター等がＧＳＴＣ公認トレーニングプログラムの内容を理解していることを示すＳＴＴＰ（Sustainable Tourism Training Program）試験を受験・合格している。

・サスティナビリティ・コーディネーターをはじめとする管理組織職員の人事記録がある。

【財源】

・宿泊税の制度化（東京都、大阪府、京都市、金沢市等）
・入湯税の超過課税を制度化（釧路市阿寒町等）
・観光施設における入場料や駐車料金における適正な価格設定（白川村の世界遺産集落保存協力金（駐車料金に上乗せ）等）
・予算要求に際して、観光関連予算の中に持続可能な観光分野の要求を盛り込む

ネクストステップ

・管理組織が、首長への結果報告等について責任を持って行っている
・ＧＳＴＣトレーニングプログラムを終了した人数を示している
・各種エコラベル認証等、他の認証取得や有資格者がおり、そのことが公表されている

【ＧＳＴＣトレーニングプログラム】

○ＧＳＴＣ監修の持続可能な観光に向けた基礎教養の場
○認定指導員のみが講師として指導ができるＧＳＴＣの公認プログラム
○基本的に座学２日、フィールドワーク１日の計３日間
○全日程受講後は、「修了証」を取得できる
○修了証を取得していることをホームページ等で示せば、サステイナブルな取り組みをしている観光地域（自治体）であるとのひとつのアピールにつながる
○修了証の取得者は、ＧＳＴＣ公認トレーニングプログラムの内容を理解していることを示すＳＴＴＰ（Sustainable Tourism Training Program）試験の受験資格を得る

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(a) Management structure and framework　マネジメントの組織と枠組

A3　モニタリングと結果の公表

観光に起因する環境、経済、社会、文化、人権に関する課題について定期的に調査し、一般公表していること

① 調査の仕組みを定期的に見直していること

② 定量化できる社会経済･文化･環境に関する目標を設定していること

③ 調査を定期的に行い、その結果を公表していること

考え方

- 定期的な見直し：１年に１回以上など
- モニタリング実施前のベースラインアセスメント（初期診断）が重要。モニタリングは毎年実施することが望ましい
- ＵＮＷＴＯは、持続可能な観光の推進に向け、政策形成のために観光指標を用いて地域の観光を経済、社会・文化、環境の観点から継続的にモニタリング（計測・評価・分析）し、ＵＮＷＴＯのプラットフォームにより、情報発信・共有、地域の振興ができるネットワーク「UNWTO International Sustainable Tourism Observatories（ＩＮＳＴＯ）（持続可能な観光地づくり推進国際ネットワーク）」を構築しており、2020年3月末現在世界中で約30地域が加盟している（日本は2020年３月現在、加盟地域なし）。本ネットワークに加入すると、世界に向けて持続可能な取組を実施していることを発信できるほか、世界の観光先進地域と情報共有を行うことが可能（申請についてＵＮＷＴＯへ支払う費用は発生しない）

【本項目は、A4以降の全項目におけるモニタリング体制の基本となる】

参考資料	環境、経済、社会、文化、観光、人権に関するモニタリング資料／自治体の各部署が発行するモニタリング資料／環境リスクアセスメント／景観条例

参考資料例

- 統計情報（観光庁）①、③
  http://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/index.html
- 旅行・観光消費動向調査（観光庁）①、③
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/shouhidoukou.html
- 統計ダッシュボード（総務省）③
  https://dashboard.e-stat.go.jp
- 第５次沖縄県観光振興基本計画　改定版（沖縄県）②、③
  https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/documents/kankoshinkokihonkeikakukaitei.pdf
- 鎌倉の統計　平成30年（2018年）版（神奈川県鎌倉市）②、③
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/soumu/toukei/kamakuratoukei/top2/documents/h30kamakuranotoukei.pdf
- 田辺市景観計画（和歌山県田辺市）②
  http://www.city.tanabe.lg.jp/keikaku/keikaku/files/keikankeikaku20200501.pdf
- 白川村景観条例（岐阜県大野郡白川村）　②
  http://shirakawa-go.org/lifeinfo/reiki/reiki_honbun/i390RG00000491.html
- 和歌山市観光客動態について（和歌山県和歌山市）③
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/011/809/0421-4.pdf
- 白川村の観光統計（岐阜県大野郡白川村）③
  http://shirakawa-go.org/mura/toukei/2580/
- 平成２８年度　飛騨地域外国人観光客動態調査事業業務委託（飛騨地域創生連携協議会）③
  http://shirakawa-go.org/uploads/kankou_kisotyosa20171003.pdf

先行事例

- 観光事業者（ガイド等）が観光地域を回った際、案内板の破損や危険な動植物の出現、マナー違反の増加など異変に気がつけばその内容を管理組織に報告をするよう制度化（管理組織の事務局員だけでなく民間の力も活用でき、モニタリングが強化される）
- 自動カウントを行う機器を設置することで人手をかけずしてモニタリングを実施など、ＩＣＴの利活用による省力化、効率化

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(a) Management structure and framework　マネジメントの組織と枠組

A４　観光による負荷軽減のための財源

観光による負荷（オーバーツーリズム関連の課題等）軽減のための財源が確保されていること

① 目的を明確にした財源を確保、運用していること

考え方

- 継続的な財源確保のため、可能であれば「一般財源以外で」財源確保をすることが推奨される。
- 環境維持のための、入場料の値上げや税の賦課に関するアンケート結果：賛成（アジア42%、欧米豪45%）が反対（各25%、16%）を大きく上回った。（DBJ・JTBF　アジア・欧米豪　訪日外国人旅行者の意向調査2019年版）

【A2とA4は関連（財源の確保）】

参考資料　自治体の予算計画

参考資料例

- 持続可能な観光先進国に向けて（P38　受益者負担の考え方に基づく取組）（観光庁）①
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000281.html
- 平成31年度予算の内容説明（P260　観光運営事業）（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/zaisei/documents/jikoubetsu02-4.pdf

先行事例

- 宿泊税の制度化（東京都、大阪府、京都市、金沢市等）
- 入湯税の超過課税を制度化（釧路市阿寒町等）
- 観光施設における入場料や駐車料金における適正な価格設定
  例）白川村の世界遺産集落保存協力金（駐車料金に上乗せ）
  例）京都府南丹市における無料駐車場の有料化（重要伝統的建造物群保存地区「かやぶきの里」の無料駐車場を2020年４月から有料化し、将来にわたって貴重な景観を保存していくための財源とする）
- 予算要求に際して、観光関連予算の中に持続可能な観光分野の要求を盛り込む
- 入山料、入園料、保全協力金、環境保護税、清掃協力金など
  例）静岡県・山梨県の富士山の入山料（1,000円・保全協力金）
  沖縄県竹富島の入島料（300円・保全協力金）
  知床では、期間に応じて入域規制と課金制を実施

ネクストステップ

・確保・運用した財源の効果を計測、公表している

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(b) Stakeholder engagement　ステークホルダーの参画

A５　事業者における持続可能な観光への理解促進

事業者がGSTC公認のトレーニング･プログラムを受講していること

① 地域のステークホルダーによるGSTC公認のトレーニングプログラムの参加状況を把握し、公表していること

考え方

- ＧＳＴＣ公認のトレーニングプログラムには、ＧＳＴＣの認証団体（グリーンデスティネーションズ、トラベライフなど）によるものも含む（例：グリーンデスティネーションズ公認トレーナーによるトレーニングプログラム（４日間、言語：英語、１回／年、世界各地で持ち回り開催））
- Booking.com「2019sustainable travel report」
  ○「宿がエコに配慮していると知った場合、予約する可能性が高いか」という問について、世界全体では70%が「はい」と回答（日本人は36%）
  ○「旅行中によりサステイナブルな行動を取るためのアドバイスを旅行会社から得たいか」という問について、世界全体では41%が「はい」と回答（日本人は22%）
- 「責任ある旅行者になるためのヒント」（ＵＮＷＴＯ）
  「（旅行者は、）その土地の環境政策と地域でのプロジェクトをしっかりと考えている観光事業者を（旅行先として）選ぼう。」
- サステナビリティの向上は、コストの低下につながる（TUI GROUP「2018 SUSTAINABILITY REPORT」）
  https://www.tuigroup.com/damfiles/default/tuigroup-15/de/nachhaltigkeit/berichterstattung-downloads/2019/nachhaltigkeitsbericht-de-en/TUI_CSR18_EN.pdf-1e195dc4f0aff3763334c790e5417049.pdf

参考資料　ＧＳＴＣトレーニングプログラム及び認証制度

参考資料例

- GSTC Sustainable Tourism Training Program受講者募集（国土交通省北海道運輸局）①
  https://www.town.niseko.lg.jp/resources/output/contents/file/release/2506/27141/nisekoGSTC.pdf
- 持続可能な観光地域づくりセミナーin札幌を開催します（国土交通省北海道運輸局）①
  https://wwwtb.mlit.go.jp/hokkaido/press/presspdf/202001/20200130_2.pdf
- 釜石市が「世界の持続可能な観光地 100 選」に認定（岩手県釜石市）①
  https://kamaishi-dmc.com/news/20191001-2/

先行事例

- 持続可能な観光に関する研修やシンポジウム、勉強会への参加等
- 地域の民間事業者に、「民間部門におけるＵＮＷＴＯ世界観光倫理憲章への誓約」の署名を促進している
  https://unwto-ap.org/wp-content/uploads/2019/04/d7e74f471587841019427e14df37d388-1.pdf
- ＤＢＪ Green Building認証制度の取得
  https://www.dbj.jp/service/finance/g_building/index.html
- ビーチ環境認証ブルーフラッグの取得
  http://www.feejapan.org/blueflag/bf_certify/
- 社員への環境社会検定試験（ｅｃｏ検定）の受検支援
  https://www.kentei.org/eco/
- レインフォレスト・アライアンスなどによりサスティナビリティ認証を得た原材料を使用
- 観光と無関係と思われがちな業種に向け、観光消費による経済利益を示し、観光に関係していることへの理解を促す。
  例）漁師：漁師が捕ってきたきた魚は市場で売買されるだけでなく、魚屋、飲食店等へ流通され、観光客に食されることで観光に関わっている
- 対象事業者による環境認証のエコアクション21への取組
  http://ea21.jp/ea21/
- 「ＥＣＯニスト」（環境活動に取り組む社員）の認定（南海電鉄）

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(b) Stakeholder engagement　ステークホルダーの参画

A6　住民参加と意見聴取

デスティネーションマネージメント（観光地経営）について行政･民間事業者･地域住民の三者で構成される体制があること

① 官民、住民等の地域のステークホルダーが参画する「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS－D）」に基づいた持続可能な観光の推進を担うワーキンググループ（WG）等があり、定期的な意見交換の機会があること

考え方

- ステークホルダーワーキンググループには地域住民、ホテル・旅館、ツアーガイド、商工会議所等、観光に直接関わる関係者だけでなく、可能であれば、都市開発事業者、環境開発事業者、エネルギー供給事業者、林業、廃棄物管理部門、給水部門、警察、空港・港湾、保険・医療部門、関連学術機関等、できるだけ幅広い分野の関係者をWGのメンバーとすることを推奨する。既存の委員会や協議会、タスクフォース等がある場合、その延長として当該WGを開催すれば取り組みやすい
- 本件住民参加・意見聴取は、意見箱、パブリックコメントなどとは異なる
- 住民参加：参加者の特性が偏らないよう、自治会長などその地域を代表する人を含む参加を求め、住民の声をひろう体制があることが必要

【A1、A2、A6は関連（住民参加の内容）】

参考資料　観光地計画における計画策定プロセス／住民集会の議事録

参考資料例

- 第３期鎌倉市観光基本計画（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/documents/dai3ki_kankoukihonkeikaku.pdf
- 鎌倉市　SDGs未来都市計画（平成30年8月　第一版）（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tiiki/kankyo/teian/pdf/sdgs_h30kekaku_kamakuracity.pdf
- 田辺市景観審議会（和歌山県田辺市）①
  http://www.city.tanabe.lg.jp/keikaku/keikaku/keikan_shingikai.html
- 持続可能な海社会を実現するリノベーション先進都市（和歌山県和歌山市）①
  https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tiiki/kankyo/teian/presen/sdgs_r1presen_43.pdf
- 都市計画審議会について（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/douro_kouen_machi/1009501/1012108/index.html
- ニセコ町観光振興計画書（北海道虻田郡ニセコ町）①
  https://www.town.niseko.lg.jp/resources/output/contents/file/release/1624/16227/kankou_H24-1-48.pdf
- まち・ひと・しごと創生高野町総合戦略（和歌山県伊都郡高野町）①
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2016/03/d5f76baeb79ec0bfd6484d2766ea33fd.pdf
- 第４次高野町長期総合計画　第３部第２章　重点プロジェクト（P58）（和歌山県伊都郡高野町）①
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2018/11/5fa2da69fb7baab09737fb65fab190c9.pdf
- 西表島の観光管理に関する住民説明会資料（沖縄県竹富町）①
  https://www.town.taketomi.lg.jp/soshiki/1561941707/1564625080/1583836084/

先行事例

- 観光地域づくり法人（ＤＭＯ）による住民への直接対話の実施（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集3-1ドイツベルリン）
- 官民協働による取組（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集4-1岐阜県高山市）
- 地域コミュニティ発信で、伝統的・地域の文化や遺産、スポーツに注目した観光地のイベントを開催
- ステークホルダーワーキンググループ（WG）の組織構成と責任について明記した文書がある

ネクストステップ

・住民の声（観光客が多すぎる、ちょうど良い、少ない、少なすぎるなど）を定期的にモニタリングしている

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(b) Stakeholder engagement　ステークホルダーの参画

A7　住民意見の調査

観光地経営に関する住民の期待、不安、満足度などのデータは、定期的に調査されていること

① 調査結果は、一般公表されていること
② 調査は、少なくとも毎年度行われていること
③ 調査結果を次年度の運営改善（肯定的な回答割合の増加等）に役立てていること

考え方

- 定例の市民意識調査に持続可能な観光関連の問を数問追加する形で実施することにより、別途アンケートを実施する必要なく、比較的容易に実施可能
- 住民向けアンケート調査において肯定的な回答の割合の増加を目指す
- 初めの調査で基準（ベースライン）を定め、その後どのように増減させていくか、年ごとに目標とする指数を決め、その指数の達成度合いで○、△等の判断を行う
  例）「観光客にこの地域で楽しい経験をしてほしいと思うか」というアンケート項目において、「そう思う」旨の回答割合について●%以上を目指す、など結果を踏まえ、その課題を翌年又は次期でどのように取り組むか対策を検討する

参考資料　住民満足度調査／住民満足度調査／人口動態調査

参考資料例

- 第11回市政ｅ-モニターアンケート集計結果（神奈川県鎌倉市）①～③
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kouchou/documents/emoni-11.pdf
- 平成29年度鎌倉市民意識調査報告書（神奈川県鎌倉市）①、②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/keiki/documents/h29gaiyo.pdf
- 目標指標の平成29年度実績数値（神奈川県鎌倉市）①、②
  http://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/documents/02_h30_jijou_gaiyou_new.pdf
- 第２次田辺市総合計画（和歌山県田辺市）①
  http://www.city.tanabe.lg.jp/kikaku/sougoukeikaku/Secondary.html
- 第２次田辺市総合計画基本構想（案）パブリックコメント用　（和歌山県田辺市）①
  http://www.city.tanabe.lg.jp/kikaku/sougoukeikaku/files/public_comment_kihonkousou.pdf
- 第４次高野町長期総合計画（素案）第３章３節．住民意識（P23）（和歌山県伊都郡高野町）①
  http://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2018/11/e7d2a36c28a21c92f56270fc716a7804.pdf
- ニセコ観光圏住民観光意識アンケート調査　報告書【概要版】平成30年３月（小樽商科大学グローカル戦略推進センター　産学官連携推進部門）①
  https://niseko-tourism-zone.com/file/2017jyumin.pdf

先行事例

- 地域住民に対する観光への意識調査「Mood of the Nation」（ニュージーランド）
  https://www.tourismnewzealand.com/markets-stats/research/infographics/mood-of-the-nation/
- 観光地域における「幸せ指数」を計測するツール「Planet Happiness tourism questions」（Happiness Alliance）
  https://planethappinesssurvey.happycounts.org/survey/directToSurvey
- 地域住民向け広報誌での観光コラムの掲載

ネクストステップ

・同様に事業者向けアンケートも実施している

【観光地の運営に関する住民の期待、不安、満足度などを測るアンケートの設問例】

- 「当該観光地域（自治体）は、住民にとって暮らしやすいまちであるか」
- 「観光振興によるまちの活気を実感しているか」
- 「当該観光地域（自治体）を海外を含む他地域の人に紹介したいか」
- 「当該観光地域（自治体）に定住意向はあるか」
- 「当該観光地域（自治体）に誇りを感じるか」
- 「当該観光地域（自治体）を観光客に楽しんでもらいたいか」
- 「当該観光地域（自治体）により外国人観光客を受け入れたいか」
- 「当該観光地域（自治体）が外国人にとって魅力があることを誇りに思うか」
- 「当該観光地域（自治体）に外国人が快く受け入れられていることを誇りに思うか」

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(b) Stakeholder engagement　ステークホルダーの参画

A8　観光教育

地域コミュニティ、学校、高等教育機関において、観光の可能性や課題に関する教育プログラムがあること

① 地域コミュニティ、特に児童・生徒に対して観光に関する教育が実施されていること

考え方

- 一般、子供、家族向けのイベント、セミナー、ワークショップや、イベントボランティアの機会などを広く教育と捉える
- 児童・生徒：本項目においては、18歳未満（小中高校生）を指す
- 動画『観光教育のススメ』（観光庁）
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/kyoiku_juujitsu.html

参考資料　観光開発に関わるワークショップや教育プログラム数

参考資料例

- 旅のミライへ！地域と紡ぐ「観光」教育プログラム（経済産業省）①
  https://www.learning-innovation.go.jp/verify/z0045/
- 文部科学省説明資料　産業界ニーズを踏まえた観光経営人材の育成・強化　学校休業日の設定における工夫の周知（文部科学省）①
  https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/jjkaigou/dai44/siryou4.pdf
- 北海道ふるさと教育・観光教育等推進事業（北海道教育委員会）①
  http://www.dokyoi.pref.hokkaido.lg.jp/hk/gky/hurusato-kankou.htm

先行事例

- 観光地域づくり法人（ＤＭＯ）による住民への直接対話の実施（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集3-1ドイツベルリン）
- 観光推進による地域経済へのメリットの周知等（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集3-2和歌山県田辺市熊野ツーリズムビューロー）
- 小学生向けの観光教材の導入（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集3-3沖縄県）
- 地域住民の理解促進に関する調査事業（付録6　先進事例集11　神奈川県鎌倉市）
- 大学の観光学部等によるシンポジウム、講演会等のイベント実施
- 日本観光振興協会による小中学生向けの観光教育の副読本及び出張授業
- 人材育成・地域活性化のため中高校生の地域実習受入
- 小学生が授業の一環で、観光地において外国人観光客に対するガイドを実践（成田市、中辺路町等）
- 小中学校の総合学習や社会科等において、地域の資源・文化・産業等を再発掘し、自地域の誇り・愛着を醸成する授業がある（箱根町、秩父市、下呂市等）

ネクストステップ

・地域住民向けアンケートで「観光施策の重要性について理解しているか」との設問を設けるなどにより、教育プログラムの効果的な検証を実施

【UNWTO駐日事務所による人材育成ワークショップ】

UNWTO駐日事務所では、ＪＩＣＡ、大学等と共催で次世代観光人材育成に向けたワークショップを毎年実施している。

2020年度は、「サスティナブルツーリズム（東京五輪、コロナ復興）」をテーマとして3/16～18の間、東洋大学において開催予定。

その他、随時、高等学校、大学等における出張講義を実施中。

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(b) Stakeholder engagement　ステークホルダーの参画

A９　旅行者意見の調査

旅行者満足度について、アンケートなどを通じて調査を実施していること

① 調査結果は、一般公表されていること
② 調査は、少なくとも毎年度行われていること
③ 調査結果に基づいた、旅行者満足度向上のための対策を講じていること

考え方

- 旅行者の満足度が低ければ、来訪者数と地域への経済的利益の減少につながる恐れ
- 競合する観光地域との比較により、自地域の特徴を把握する
- アンケートの内容には、「来訪目的」、「旅行に関する情報源」等を含むこと
- 持続可能性の実践と旅行者の満足度は比例している（TUI GROUP「2018 SUSTAINABILITY REPORT」）
https://www.tuigroup.com/damfiles/default/tuigroup-15/de/nachhaltigkeit/berichterstattung-downloads/2019/nachhaltigkeitsbericht-de-en/TUI_CSR18_EN.pdf-1e195dc4f0aff3763334c790e5417049.pdf

参考資料　観光客満足度調査／観光案内所や観光地において、旅行者が十分に情報を入手できたと感じる割合（言語内容等）／各自治体の観光基本計画／各自治体の年間レポート

参考資料例

- 「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」結果（観光庁）①～③
http://www.mlit.go.jp/common/001281549.pdf
- 観光客満足度調査　地域別集計結果（観光庁）①～③
https://www.mlit.go.jp/common/000118453.pdf
- 平成２９年度神奈川県観光客消費動向等調査　報告書（神奈川県）①～③
http://www.pref.kanagawa.jp/docs/ya3/cnt/f80022/documents/2017shouhigaku.pdf
- 観光動態調査報告書（平成30年）（和歌山県）①
https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062400/doutai2_d/fil/doutaityousaH30.pdf
- 令和元年度　来札観光客満足度調査　外国人個人観光客動態調査　報告書（北海道札幌市）①～③
https://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/program/documents/r1manzokudo.pdf
- 釜石市来訪調査　分析報告と提案（岩手県釜石市）①～③
https://www.city.kamaishi.iwate.jp/docs/2020031700104/file_contents/3_bunsekihoukoku.pdf
- 目標指標の平成29年度実績数値（神奈川県鎌倉市）①
http://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/documents/02_h30_jijou_gaiyou_new.pdf
- 「鎌倉市観光基本計画策定調査」報告書（神奈川県鎌倉市）①
http://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/documents/keikakusakuteih26.pdf
- 京都観光総合調査　令和元年（2019年）1月～12月（京都府京都市）①～③
https://www.city.kyoto.lg_jp/sankan/page/0000271459.html
- 平成２８年度　飛騨地域外国人観光客動態調査事業業務委託（岐阜県高山市）①
https://www.city.takayama.lg.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/008/653/kisotyosa.pdf
- Welcome to Koyasan高野山外国人観光客意識調査（和歌山県伊都郡高野町）①
https://www.town.koya.wakayama.jp/event/5606.html

【旅行者の満足度を計測する質問例】
- 「当該観光地域は、観光客にとって過ごしやすいまちであるか」
- 「当該観光地域での観光に満足しているか」
- 「当該観光地域に再び訪れたいか」
- 「リピーターであるか」

【旅行者の残念度を計測する質問例】
- 「旅行中残念な点があったか」（通信環境、案内表示等）

【当該観光地域における持続可能な取組の旅行者による認識率を計測する質問例】
- 「当該観光地域が（持続可能性に係る）取組を行っているという認識を持てたか」（（　）内は、「エネルギー削減に向けた」など、可能な限り具体的な設問とすること）

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(b) Stakeholder engagement　ステークホルダーの参画

A10　プロモーションと情報

市場調査及びデータに基づく観光地域が求めるターゲット層の誘致促進策は、地域コミュニティや自然･文化的資産を尊重していること

① プロモーションについては、市場調査及びデータに基づく正確な情報を提供していること
② プロモーションの効果測定を行っていること
③ 求めるターゲット層の誘致拡大に向けた新商品の開発に地域発意で取り組んでいること

考え方

- プロモーションの効果をモニタリングしているか
  「(プロモーションを）見た人」と「見なかった人」でどの程度消費額が異なるか、というデータも収集する。これにより、プロモーション費用に対して、増分が多ければプロモーション効果が大きい、と判断できる
- 有事の際に一部の国・地域からの来訪者が減少したとしても安定した経営ができるよう、特定の国や地域を対象市場とするのではなく、東アジア向け、東南アジア向け、オセアニア向け、北米向け、欧州向けなどのプロモーション及び商品開発を行い、いわゆるポートフォリオを組んでおく

【新商品開発】
- 新商品の開発は、地域由来であることが望ましい
- ＵＮＷＴＯ（2011）Handbook on Tourism Product Development
  https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284413959
（観光商品開発企画の過程及び実施における必須の構成要素について概説）

参考資料　○地域における観光客データ（入込客数･消費動向等）／○市場調査及びデータに基づくプロモーションの計画／観光地宣伝に対する住民の意見／住民調査

参考資料例

○地域における観光客データ（入込客数･消費動向等）
- 訪日外国人消費動向調査（観光庁）①
  http://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/syouhityousa.html
- 宿泊旅行統計調査（観光庁）①
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/shukuhakutoukei.html
- FF-Data（訪日外国人流動データ）（国土交通省）①
  http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/soukou/sogoseisaku_soukou_fr_000022.html
- 月別・年別統計データ（訪日外国人・出国日本人）（日本政府観光局）①
  https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor_trends/
- 日本の観光統計データ（日本政府観光局）①
  https://statistics.jnto.go.jp/
- 地域経済分析システム（RESAS（リーサス））（内閣官房まち・ひと・しごと創生本部）①
  https://www.kantei.go.jp/jp/singi/sousei/resas/

○市場調査及びデータに基づくプロモーションの計画
- 地方創生事例集（内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局・内閣府地方創生推進事務局）②、③
  https://www.kantei.go.jp/jp/singi/sousei/meeting/top_seminar/h29-01-13-haifu4.pdf
- 稼げるまちづくり取組事例集「地域のチャレンジ100」（内閣府地方創生推進事務局）②、③
  https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tiiki/seisaku_package/siryou_pdf/siryou_n3.pdf
- 岡崎オリジナル観光プロモーション推進計画（愛知県岡崎市）①～③
  https://www.city.okazaki.lg.jp/1550/1565/1628/p022715_d/fil/originalP.pdf
- 平成３０年度　外国人旅行者ヒアリング調査＝報告書＝（岐阜県高山市）①
  https://www.city.takayama.lg.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/011/292/h30kekka.pdf
- 高野町産業振興促進計画（和歌山県伊都郡高野町）①
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2017/05/24e346a21b2f6f704636df5630bf3c28.pdf
- まち・ひと・しごと創生高野町総合戦略（和歌山県伊都郡高野町）①～③
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2016/03/d5f76baeb79ec0bfd6484d2766ea33fd.pdf

先行事例

【プロモーション】
- 参加者に生産者とのコミュニケーションや、商品が完成するまでの過程を伝えることで、ものの選び方や価値、消費のあり方などを考えるきっかけにしてもらう「エシカルツアー」の実施
- 外国人観光客を対象とした地方部における鉄道利用促進に向けたガイドライン（観光庁）
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000268.html
- 水の里応援プロジェクト
  http://www.mlit.go.jp/mizukokudo/mizsei/tochimizushigen_mizsei_tk3_000001.html

【効果測定】
- プロモーションの効果測定手段の例
  ○ネット広告におけるクリック率やコンバージョン率を計測、評価

○ROI（Return on Investment、投資資本利益率）＝利益／投資額
○ROAS（Return on Advertising Spend、広告費用対効果）＝売上高／広告費

【逆転の発想で商品化】

- サンゴの保全を目的としたオニヒトデ駆除をツアー商品化する計画（付録6　先進事例集25　高知県）
- マリモの天敵であるウチダザリガニを高級食材として調理して提供（付録6　先進事例集26　北海道釧路市阿寒湖）
- 星空保護区（国際ダークスカイ協会）「ありふれた日常」が商品になる例
- ガイドの立会いを条件とした、立入り禁止区域内の散策
- 廃線となった鉄道の線路を自転車道として提供

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(c) Managing pressure and change　負荷と変化の管理

A11　旅行者の数と活動の管理

旅行実態（訪問者数、活動内容）を把握していること

① 宿泊客数及び日帰り客数を計測・公表していること
② 客数の計測は、全体、外国人・日本人別、年齢別に分かれていること
③ 月ごと（季節ごと）の観光客数を計測していること
④ 繁閑差を考慮した誘客のための取組を行っていること
⑤ 旅行者の目的・行き先（昼夜別の動向など）を把握していること
⑥ 旅行者の数と活動の影響は、調査によって明らかにされていること

考え方

- 観光地域によっては、季節性があることが、必ずしも悪いことではない（地域によってはあえて、繁閑差を求めることもある）
- 1990年に最も混雑した大都市であったロサンゼルスと同程度の都市で渋滞が10%増加すると、その後の長期的な雇用の伸びは４%低下する（ケント・ハイメル著「Journal of Urban Economics」）

参考資料	季節変動率／季節ごとのイベント数と分布／観光客数月別データ／観光基本計画 観光地域づくり法人（DMO）ホームページ／観光統計（日帰り観光客数）／観光統計（観光施設当たりの入込客数）

参考資料例

- 共通基準による観光入込客統計（観光庁）①、②
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/irikomi.html
- 和歌山県の観光客動態（和歌山県）①～③、⑤
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062400/doutai2.html
- 平成26年度　和歌山県観光統計調査実施業務　報告書（和歌山県）①～⑤
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062400/doutai2_d/fil/h26honpen.pdf
- 鎌倉市の観光事情［平成30年度版］（神奈川県鎌倉市）①～③、⑤
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/kankoujijouh30.html
- 名古屋市観光客・宿泊客動向調査（平成29年）（愛知県名古屋市）①～③、⑤
  http://www.city.nagoya.jp/kankobunkakoryu/cmsfiles/contents/0000111/111740/honpen.pdf
- 和歌山市地域公共交通網形成計画及び和歌山市都市・地域総合交通戦略を策定しました（和歌山県和歌山市）①、②、④
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/douro_kouen_machi/1007740/1022036.html
- 箱根町入込観光客数（神奈川県足柄下郡箱根町）①～③
  https://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/11,4552,54,202,html
- 第3次高野町長期総合計画　第３部　基本計画　第３章（和歌山県伊都郡高野町）①、⑥
  http://www.town.koya.wakayama.jp/documents/town/koukai_choukei_hn_09.pdf
- 高野町総合交通計画（和歌山県伊都郡高野町）①～⑥
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2014/06/kotsukeiakaku.pdf
- 白川村の観光統計（岐阜県大野郡白川村）①～③
  http://shirakawa-go.org/mura/toukei/2580/
- 釜石市来訪調査　分析報告（初夏）（株式会社かまいしDMC）①～③、⑤
  https://kamaishi-dmc.com/wp-content/uploads/2019/11/fbcb1f7e821e32e6f8db8bc68359439a.pdf
- 一般社団法人豊岡観光イノベーション　①、②
  https://toyooka-tourism.com/

先行事例

- 観光旅行、ＭＩＣＥ参加等目的別に計測、公表している
- 繁閑差を縮小する「季節分散」（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集8-1京都市）
- 地域経済に関するデータベースの活用（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集2-1内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局のＲＥＳＡＳ（地域経済分析システム））
- 携帯電話基地局の情報による旅行者の動態把握（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集2-2ドコモ・インサイトマーケティングのモバイル空間統計）
- 宿泊客向けに貸し出した携帯電話によるデータ把握（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集2-3hi Japan株式会社の「handy」）
- ビーコン情報を活用した動態把握（神奈川県鎌倉市）
- 観光予報プラットフォームでの月別宿泊実績（動向把握）（付録6　先進事例集3　日本観光振興協会）

ネクストステップ

・観光施設で定員とする人数を設定している（キャパシティの把握）
・季節限定の観光関連求人の割合を調査、公表している
・域内主要観光施設における入場者数（全体、外国人、日本人別）を計測、公表している
・リピーターの割合を計測、公表している
・人口100人当たりの観光客数を計測、公表している
・単位面積当たりの観光客数（最大時）を計測、公表している
・旅行者の域内入出経路、手段（鉄道、バス等）、訪問先の傾向を調査、公表している
・日帰り客の平均滞在時間を調査、公表している

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(c) Managing pressure and change　負荷と変化の管理

A12　計画に関する規制と開発管理

自然及び文化的資源の保護計画やゾーニング（区分け）に関するガイドライン、規制、方策があること

① 計画、規制等は、住民の意見を聴取・反映し、十分な検討の元に定めていること

② 計画、規制等の内容は、一般に公表、遵守されていること

考え方

- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第４条２「観光に関する政策や活動は、将来の世代のために保護され、受け継がれるべき芸術的、考古学的、文化的遺産を尊重されるように実施されるべきである。」
- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第５条２「観光に関する政策は、訪問先の地域住民の生活水準の向上の助けとなり、地域住民のニーズに応えるような形で適用がなされるべきである。」

【A12、C1、D1は関連】

参考資料　自然や文化に関する基本計画／土地利用ガイドライン／建築物の保護や管理に関するガイドライン／都市計画に関するマスタープラン／観光圏整備法

参考資料例

- 観光圏の整備について（観光庁）①、②
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kankochi/seibi.html
- 鎌倉市歴史的建築物の保存及び活用に関する条例（神奈川県鎌倉市）①、②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kenchikushidou/documents/rekiken-jourei.pdf
  （意見募集の実施結果）
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kenchikushidou/rekishi_teki_kenchikubutsu.html
- 鎌倉市風致地区条例（神奈川県鎌倉市）①、②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/fuuchi/documents/kamakurasifuuchichikujourei.pdf
- 土地利用に関する計画（神奈川県鎌倉市）①、②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/plan/index_tochiriyou_keikaku.html
- きれいなまちに ～田辺市環境美化条例～（和歌山県田辺市）①、②
  http://www.city.tanabe.lg.jp/kankyo/kankyoubika.html
- 歴史文化的景観条例について（和歌山県田辺市）①、②
  http://www.city.tanabe.lg.jp/bunshin/bunkazai/tanabeshi_keikan.html
- 開発行為・建築行為について（和歌山県和歌山市）①、②
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/douro_kouen_machi/1009501/1002225.html
- 景観（和歌山県和歌山市）①、②
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/jigyou/tosikeikakuseibikaihatu/1008112.html
- 由布市都市計画マスタープラン（大分県由布市）①、②
  http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2014/04/H25tosikeikaku.pdf
- 土地利用誘導ガイドライン（宮崎県都城市）①、②
  https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/soshiki/55/8819.html
- 都城市土地利用誘導ガイドライン ―多極分散ネットワーク型都市空間の形成に向けて―（宮崎県都城市）①、②
  https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/uploaded/attachment/9332.pdf
- 森林整備計画等（林政）（和歌山県伊都郡高野町）①、②
  https://www.town.koya.wakayama.jp/sangyo/plan/5424.html
- 高野町景観条例（和歌山県伊都郡高野町）①、②
  http://www.town.koya.wakayama.jp/reiki_int/reiki_honbun/k521RG00000454.html
- 守っていこう高野町の景観（和歌山県伊都郡高野町）①、②
  https://www.town.koya.wakayama.jp/town/keikan/1529.html
- 白川村景観条例（岐阜県大野郡白川村）①、②
  http://shirakawa-go.org/uploads/yakuba_info20181225_04.pdf
- 白川郷合掌造り集落保存の歴史（保存運動）（岐阜県大野郡白川村）①、②
  http://shirakawa-go.org/kankou/siru/yomu/877/
- 那覇市民泊施設実態調査報告書（沖縄県那覇市）　①
  https://www.city.naha.okinawa.jp/kankou/kankou/minpaku.files/H29minpakuhoukouksyo_zentai.pdf

先行事例

- エリア別のホテル等建設規制
- 世界遺産の登録地域が有するガイドライン
  例）和歌山県景観ガイドライン
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/080900/keikan/keikan_toppage_d/fil/oohechi_guideline180901.pdf?fbclid=IwAR2Op74FM8NgK5rre9pVG3mVYB5DA1zr18AVRgxbbMEg9u8Il5Cgo06Iu6U
  三保半島景観形成ガイドライン
  https://www.city.shizuoka.lg.jp/000683925.pdf?fbclid=IwAR2bB0AjfEuk9BdGzwn9D0SKOqnMyITWWaMUhY08xeWi7BiFG7GkMXQ-DqQ
- 市街化調整地域の設定

ネクストステップ

・民間部門との連携プログラム数を示している

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(c) Managing pressure and change　負荷と変化の管理

A13　適切な民泊運営

民泊に関する相談窓口が設置されていること

① 不適切な民泊があった場合に適切な指導を行っていること

考え方

- 住宅宿泊事業の届出手続きに係るフォローアップ調査結果の公表（観光庁）
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/news06_000399.html

参考資料　住民満足度調査

参考資料例

- 民泊制度ポータルサイト　各自治体の窓口案内（厚生労働省・国土交通省・観光庁）①
  http://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/municipality.html
- 北海道・札幌市 民泊コールセンター（北海道）①
  http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/minpaku/call_center.htm
- 届出状況及び苦情処理について（東京都新宿区）①
  https://www.city.shinjuku.lg.jp/kenkou/eisei03_002100.html
- 横浜市内民泊施設等に関する調査報告（まとめ）（神奈川県横浜市）①
  https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/seisaku/torikumi/sonota/minpakuchosa.files/0001_20191126.pdf
- 住宅宿泊事業制度（いわゆる民泊）について（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/soudan/minpaku.html
- 京都市民泊施設実態調査について（京都府京都市）①
  https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000197448.html
- 民泊の利用及び提供にあたって（重要）（京都府京都市）①
  https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000193116.html
- 民泊通報・相談窓口（京都府京都市）①
  https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000201777.html
- 違法民泊に関する相談（違法民泊通報窓口）（大阪府大阪市）①
  https://www.city.osaka.lg.jp/kenko/page/0000380351.html
- 住宅宿泊事業法（民泊サービス）について（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/kenko_iryo/1009125/1012360.html
- 那覇市民泊施設実態調査報告書（沖縄県那覇市）①
  https://www.city.naha.okinawa.jp/kankou/kankou/minpaku.files/H29minpakuhoukouksyo_zentai.pdf

先行事例

- 民泊経営者間での意見交換会を定期的に開催し、情報交換を行う
- 民泊経営者が、地域の祭りへの協力、防災の支援など、地域貢献を行うことで、地域コミュニティと良好な関係を構築する
- 地域貢献が顕著な民泊を含む宿泊事業者向けの表彰制度を設けている（京都市）
  https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000254492.html
- 開業当初から、地域住民からの理解を得られるよう協定書を作成する（京都市）
  https://www5.city.kyoto.jp/chiiki-npo/news/news_jichikai_detail.php?id=61

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(c) Managing pressure and change　負荷と変化の管理

A14　気候変動への適応

観光に影響を及ぼす気候変動による負の影響を想定していること

① 気候変動による負の影響を軽減する計画や方針があること

② 住民、観光事業者、旅行者向けの気候変動による影響に関する教育や意識向上の取組があること

考え方

- 海面上昇や異常気象（温暖化による天気の変化、台風を含む）などによるリスクにどのように備えているかが焦点。気候変動による観光資源の消失や観光客の減少など観光地域が成り立たなくなるリスクに対策を講じているか。（災害対応【A15】とは別の観点）

参考資料　気候変動に対する取組計画／環境に関する学習プログラム

参考資料例

- 気候変動適応法（平成 30 年法律第 50 号）（環境省）①
  https://www.env.go.jp/earth/tikujyokaisetu.pdf
- 地方公共団体における地方公共団体実行計画に基づく地球温暖化対策への取り組み状況等（環境省）①
  https://www.env.go.jp/earth/dantai/index.html
- 地域気候変動適応センター一覧（気候変動適応情報プラットフォーム）（国立研究開発法人国立環境研究所）①、②
  http://www.adaptation-platform.nies.go.jp/lets/local_center.html
- 地方自治体における環境教育・環境学習に関する取り組み事例（環境省）②
  https://edu.env.go.jp/local/02.html
- 平成30年度　岩手県気候変動適応策取組方針（岩手県）①
  https://www.pref.iwate.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/005/574/torikumihousin_h30honbun.pdf
- 10万人の参詣道「環境保全」活動（和歌山県世界遺産センター）②
  http://www.sekaiisan-wakayama.jp/protect/fifth.html
- 地球温暖化・エネルギー対策（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankyo/dantai/dangai.html
- 気候非常事態宣言に関する決議について（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/gikai/documents/gikaigian0905.pdf
- リーフレット「気候変動に適応した魅力的な京都をつくる！」を作成しました（京都府）②
  https://www.pref.kyoto.jp/tikyu/news/tekiou.html
- 「環境学習会」について（和歌山県田辺市）②
  http://www.city.tanabe.lg.jp/kankyo/kankyogakushukai.html
- 高野町地球温暖化防止実行計画（和歌山県伊都郡高野町）①
  http://www.town.koya.wakayama.jp/documents/town/koukai_ondanka_h24.pdf
- 地球温暖化対策条例（地球温暖化対策に係る条例についてのまとめ）（NPO気候ネットワーク）①
  https://www.kikonet.org/local/local-activities/ordinance

先行事例

- スノーリゾートにおいて、降雪しない場合を備え人工降雪機を配備
- 雨天時に弱い軒先での土産物販売等でオーニング（雨覆い）を設置
- 海水面上昇に伴う水資源や遊泳時間の変動
- 温暖化にともなうサンゴ礁の死滅リスクの把握及び対策
- 大雨の時における交通のあり方（特に都市部）
- 自治体ごとに作成する気候変動適応計画（法令上は努力義務）の例など、低カーボン活動の奨励
  http://www.adaptation-platform.nies.go.jp/lets/local_center.html
- まちなか等での多言語案内板に避難場所等についても明記
- Safetytips、ＮＨＫ等による情報配信の周知
- 防災放送やエリアメールの配信について、外国人旅行者にも対象を拡大
- 雨天時だからこそ見られる、体感できるものを商品化する
- Safety Information Cardの配布

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(c) Managing pressure and change　負荷と変化の管理

A15　危機管理

災害等の非常時における計画が策定され、インバウンドを含む観光部門も考慮に入れたものであること

① 災害等の非常時における計画において、外国人旅行者を含む観光客への対応も含んでいること
② 災害等の非常時における計画は、定期的な見直しがなされていること
③ 所管する観光案内所、旅客施設等に非常用電源装置や情報端末（スマートフォン等）への電源供給機器等の整備がなされていること
④ 災害等の非常時に備えた事業者、住民等に対する訓練や研修を行っており、旅行者に対しても非常時における行動等について周知・啓発を行っていること
⑤ 災害等の非常時において正確な情報を伝わる表現で情報発信がなされていること

考え方

- 非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会　中間報告（観光庁）
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000330.html

参考資料　地方自治体の危機管理計画／地域防災計画

参考資料例

- 沖縄県危機管理基本計画（沖縄県）①～⑤
  https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kikaku/report/policy/documents/kikikannrikihonnkeikaku.pdf
- 台東区地域防災計画（第１０編 帰宅困難者対策）（東京都台東区）①～⑤
  https://www.city.taito.lg.jp/index/kurashi/bosai/chiikibosaikeikaku/bosaikaigi/01520130717095545623.files/honpen-210.pdf
- 京都市地域防災計画（京都府京都市）①～⑤
  http://www.bousai-kyoto-city.jp/bousai/b_plan/rdppmenu.htm
- 別府市地域防災計画（地震・津波対策編）令和元年度修正版（大分県別府市）①～⑤
  https://www.city.beppu.oita.jp/doc/bousai_syoubou/bousaijyouhou/bousaikeikaku/01/all.pdf
- 由布市地域防災計画（大分県由布市）①～⑤
  http://www.city.yufu.oita.jp/bousai/tiikibousaikeikaku/
- 那覇市観光危機管理計画（沖縄県那覇市）①～⑤
  https://www.city.naha.okinawa.jp/kankou/kankou/KKAN00120190702.files/0.pdf
- 箱根町地域防災計画（神奈川県足柄下郡箱根町）①～⑤
  http://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/10,1184,c,html/1184/20180307-143446.pdf

先行事例

- 高度自然言語処理プラットフォームの活用（付録6　先進事例集７　ＮＥＣ）
- 平成28年度地方運輸局実証事業（九州運輸局：災害時初動対応マニュアル）
  https://wwwtb.mlit.go.jp/kyushu/kanko/tyousajigyou.htm
- 平成29年度地方運輸局実証事業（北海道運輸局（火山噴火）、北陸信越運輸局（津波）、関東運輸局（地震等）、近畿運輸局（地震等）の各マニュアル）
  北海道運輸局（火山噴火）
  http://wwwtb.mlit.go.jp/hokkaido/bunyabetsu/kankou/kadaikaiketsu/hinan-yudo.docx
  北陸信越運輸局（津波）
  https://wwwtb.mlit.go.jp/hokushin/content/000106461.pdf
  関東運輸局（地震等）
  https://wwwtb.mlit.go.jp/kanto/kankou/kankou/evacuation_manual.html
  近畿運輸局（地震等）
  https://wwwtb.mlit.go.jp/kinki/content/hinanmanual.pdf
- 由布市 観光事業者災害対応 マニュアル（由布市）
  http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2017/04/kanoumanyuaru.pdf
- まちなか等での多言語案内板に避難場所等についても明記
- 外国人旅行者の安全確保事業（大阪府）
  http://www.pref.osaka.lg.jp/toshimiryoku/gaikokujinbousai/index.html
- ＵＮＷＴＯ（2011）Toolbox for Crisis Communications in Tourism「観光の危機管理のためのツールボックス」
  危機事象発生時における情報発信に関するガイドラインや危機種別のテンプレートを提示（英文のみ）
  https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284413652
- 非常用電源装置及び情報端末への電源供給機器の整備に対する補助金の活用
  （訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業補助金、観光振興事業費補助金（ICT等を活用した多言語対応等による観光地の「まちあるき」の満足度向上、公共交通利用環境の革新等）による補助）
  https://www.mlit.go.jp/common/001323644.pdf
- 宮島フェリー航路で事故対応訓練（中国運輸局）
  https://wwwtb.mlit.go.jp/chugoku/content/000101811.pdf

【ＵＮＷＴＯ駐日事務所による観光危機管理に関する取組】
ＵＮＷＴＯ駐日事務所では、2021年1月以降に観光庁と共同して観光危機管理に関するオンラインセミナーを実施予定。
また、行政機関等を対象とした観光危機管理に関する取組の導入についての手引書を作成予定。

SECTION A: Sustainable management　持続可能なマネジメント

A(c) Managing pressure and change　負荷と変化の管理

A16　感染症対策

旅行者、事業者、地域住民のすべてが安全に過ごすことができるよう感染症対策を講じていること

① 事業者等に対して業種ごとに作成された新型コロナウイルス感染症予防ガイドラインに沿った対策の徹底を促すとともに、旅行者に対して感染症予防に係る周知を行っていること

考え方

【A15、B7、C6、D2は関連】

参考資料	・業種別ガイドラインについて（内閣官房） https://corona.go.jp/prevention/pdf/guideline.pdf ・新しい旅のエチケット（旅行連絡会　協力：国土交通省・観光庁） http://www.jata-net.or.jp/virus/2006_newqetiquettetourism.html

SECTION B: Socio-economic sustainability　社会経済のサステナビリティ

B(a) Delivering local economic benefits　地域経済への貢献

B１　観光による経済効果の測定

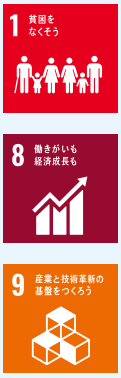
観光による経済効果の測定をしていること

① 地域への直接的な経済波及効果（観光消費額）について測定し、公表していること（直接効果の把握）

② 産業連関分析等を用いて観光による間接的な経済波及効果について測定し、公表していること（間接効果の把握）

③ 観光に伴う不動産開発が地域社会に与える影響について把握、公表していること（地価、家賃等の動向把握）

④ 観光関連業種における雇用者数（雇用誘発効果）を調査し、公表していること



考え方

- 観光消費額＝域内交通費＋宿泊代＋買物代＋飲食費＋入場料・拝観料＋その他（体験費用等）（京都市による算出要領）
- 観光消費額＝（域内交通費＋宿泊代＋買物代＋飲食費＋娯楽・入場費＋その他）×入域者数（沖縄県による算出要領）
- 雇用誘発効果：最終需要により誘発された雇用への波及効果

参考資料	観光消費額／宿泊観光客数／観光客の平均滞在日数（観光統計調査）／自治体の観光統計／職業別人口データ

参考資料例

- 観光地域経済調査（観光庁）①、④
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/kouzou.html
- 地価公示（国土交通省）③
  http://www.mlit.go.jp/totikensangyo/totikensangyo_fr4_000043.html
- 観光投資に関する調査・研究報告書　概要版（国土交通省）③
  https://www.mlit.go.jp/common/000059334.pdf
- 第６回北海道観光産業経済効果調査（北海道）①、②
  http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/toukei/6th_Economic_impacts_research_20170922_58.pdf
- 平成30年度神奈川県観光客消費動向等調査　報告書（神奈川県）①
  http://www.pref.kanagawa.jp/docs/ya3/cnt/f80022/documents/2018shouhigaku.pdf
- 平成26年度　和歌山県観光統計調査実施業務報告書（和歌山県）①、②
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062400/doutai2_d/fil/h26honpen.pdf
- 神奈川県産業連関表（神奈川県）④
  http://www.pref.kanagawa.jp/docs/x6z/tc20/sanren/top.html
- 就業状態等基本集計（第10-2表）（神奈川県鎌倉市）④
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/soumu/toukei/documents/27kokucho10-2shugyojotai.pdf
- 平成２７年度ニセコ観光圏経済波及効果調査業務報告書（株式会社ドーコン）①、②、④
  https://niseko-tourism-zone.com/file/Investigative-report.pdf

先行事例

- 地域経済に関するデータベースの活用（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集2-1内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局のＲＥＳＡＳ（地域経済分析システム））
  https://resas.go.jp/#/13/13101

（直接効果）

- ＭＩＣＥ開催による経済波及効果測定のための簡易測定モデルの活用（観光庁）
  http://www.mlit.go.jp/kankocho/page07_000018.html
- 経済波及効果の計算シートの活用（総務省）
  https://www.soumu.go.jp/toukei_toukatsu/data/io/hakyu.htm

ネクストステップ

・単価（観光客一人当たりの消費額）を計測、公表している
・観光客（日本人、外国人観光客）による消費額について、当該観光地域（自治体）のＧＤＰにおける割合を計測、公表している
・宿泊施設のベッド数を調査、公表している
・宿泊施設の稼働率について調査、公表している
・客室１室あたりの売上高を定期的に調査し、公表している
・宿泊客の平均滞在日数を調査、公表している
・外国人観光客による宿泊施設の占有率を調査、公表している
・観光収入貢献率（「ＧＤＰに占める観光客一人当たり単価×入域観光客数」で算出される観光消費（支出）額全体の割合）を調査、公表している

（直接効果）

・給与に関して、観光事業者平均と全事業者平均との比較を行い、公表している

（間接効果）
・観光関連事業による税収が住民税に与える影響（増額を抑える等）を把握、公表している

（地価・家賃等の動向把握）
・物価の変動を調査、公表、それに対処している
・（観光による価格高騰が明らかになった場合）地域住民に向けた価格設定を行っている
・観光を契機としたインフラ整備の状況（歩道の整備、公民館を兼ねた観光拠点の建設 等）の把握、公表

（雇用誘発効果）
・被雇用者について性別、平均年齢、年齢層別で算出、公表している
・雇用全体のうち観光関連が占める割合を調査、公表している
　さらに、観光関連が占める割合の増減率も公表している

SECTION B: Socio-economic sustainability　社会経済のサステナビリティ

B(a) Delivering local economic benefits　地域経済への貢献

B2　ディーセント・ワークと雇用機会

働きがいのある人間らしい仕事（ディーセント・ワーク）と雇用機会に関する取組を行っていること

① 観光関連事業者への就業を促進する取組があること

② 性別、年齢、季節等に左右されない、安定した雇用や公正な賃金の実現に向けた取組を行っていること

考え方

- 労働者の権利や男女の雇用均等に関する法律は国レベルで制定されている
- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第９条「観光産業における労働者と事業者の権利」
- 女性活躍推進法に基づき、企業におけるワーク・ライフ・バランスを推進するための認定「えるぼし」（厚生労働省）
  https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000091025.html
- 「観光分野における女性活躍推進に関する調査事業報告書」（観光庁）
  http://www.mlit.go.jp/kankocho/category01_000102.html

参考資料　男女別雇用者データ／男女共同参画促進に関する政策／自治体の労働安全基準の法律の整備や政策／男女別賃金データ／平等な雇用促進に関する規定や施策

参考資料例

- 平成 29 年就業構造基本調査　結果の概要（総務省）②
  https://www.stat.go.jp/data/shugyou/2017/pdf/kgaiyou.pdf
- 平成 30 年賃金構造基本統計調査の概況（厚生労働省）②
  https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/chingin/kouzou/z2018/dl/13.pdf
- 長野県就業促進・働き方改革 基本方針（長野県）①、②
  https://www.pref.nagano.lg.jp/rodokoyo/documents/020316kihonnhousinn.pdf
- 和歌山県中小企業振興条例（和歌山県）②
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/010100/reiki/reiki_honbun/k501RG00002010.html
- 人権・男女共同参画（神奈川県鎌倉市）②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kurashi/jinken/index.html
- 就職・雇用（神奈川県鎌倉市）②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kurashi/shuushoku/index.html
- 女性の就労関係（神奈川県鎌倉市）②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kinrou/josei.html
- 女性の就業支援に関する情報【求職者の方向け】（和歌山県田辺市）②
  http://www.city.tanabe.lg.jp/shoukou/joseinoshuugyousienn.html
- 高野町男女共同参画基本計画（和歌山県伊都郡高野町）②
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2019/04/6b04babfaa3357dccd4ebf556988d3cc.pdf
- まち・ひと・しごと創生高野町総合戦略（和歌山県伊都郡高野町）①、②
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2016/03/d5f76baeb79ec0bfd6484d2766ea33fd.pdf
- 白川村特定事業主行動計画（岐阜県大野郡白川村）②
  http://shirakawa-go.org/uploads/tokuteikoudoukeikaku.pdf

先行事例

- 農園の環境、土壌・水を含めた天然資源、生態系や生物多様性を守り、労働者の労働条件やその家族・地域社会を含めた教育・福祉などの厳しい基準を満たした農園に与えられる「レインフォレスト・アライアンス認証」を取得している
  https://www.rainforest-alliance.org/lang/ja/about/rainforest-alliance-certified-seal
- 地域の民間事業者に、「民間部門におけるＵＮＷＴＯ世界観光倫理憲章への誓約」の署名を促進している
  https://unwto-ap.org/wp-content/uploads/2019/04/d7e74f471587841019427e14df37d388-1.pdf
- 季節限定の観光関連求人の割合を計測している
- 等級制度の導入によるアルバイトの業務意欲向上（アパホテル等）

ネクストステップ

・観光業就業者給与水準（産業全体を100とした際の宿泊業、飲食サービス業における平均月間現金給与水準）を算出、公表している
・倫理規定違反や法令違反があった場合、当該事業者が、その原因と是正措置について説明責任を果たしている
・法令違反があった場合、当該事業者が、その原因と是正措置について説明責任を果たしている
・非正規雇用が正規雇用となるための支援を行っている

【観光分野における安定した雇用の実現に向けた調査項目例】

・正規雇用者の割合
・男性／女性の雇用割合
・女性リーダーの割合
・通年営業をしている事業所の割合
・通年雇用者数と臨時雇用者数の割合

SECTION B: Socio-economic sustainability　社会経済のサステナビリティ

B(a) Delivering local economic benefits　地域経済への貢献

B３　地域事業者の支援と公正な取引

地域事業者の支援と公正な取引の実現に取り組んでいること（観光の効果がおよぶ地元の職人、農業者等も対象とする）

① 地域の特産品やサービスの利用を促進していること

② 地元の観光関連の中小企業向が、より市場に参入しやすくなるよう支援していること

考え方

- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第９条５「観光産業の多国籍企業は地域社会の発展に関与すべき」
- 特産品やサービスの種類：飲料、食品、工芸品、伝統芸能、農作物などを指し、サービスは体験型観光も含む
- 「責任ある旅行者になるためのヒント」（ＵＮＷＴＯ）
  「地域経済をサポートしよう：地元で作られた工芸品や製品を購入しよう。」

参考資料　観光支援プログラム実施数／自治体の観光基本計画やホームページ／自治体の観光基本計画や年間レポート

参考資料例

- エコツーリズムガイド等の国内実態調査（環境省）①
  https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&toukei=00650104&tstat=000001093015&cycle=0
- 第３期鎌倉市観光基本計画（P55～P57 ）（神奈川県鎌倉市）①、②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/documents/dai3ki_kankoukihonkeikaku.pdf
- 第２次由布市地産地消と特産品ブランド化推進計画（最終案）（大分県由布市）①、②
  http://www.city.yufu.oita.jp/wp-content/uploads/2017/04/yufusiburanndoka.pdf
- 鎌倉市商工業元気アップ事業（神奈川県鎌倉市）②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/shoukou/sien/genki_up_introduction.html
- 第3次高野町長期総合計画　第３部　基本計画　第４章　産業の育成による豊かなまちづくり（P109）（和歌山県伊都郡高野町）①、②
  http://www.town.koya.wakayama.jp/town/keikaku/513.html
  http://www.town.koya.wakayama.jp/documents/town/koukai_choukei_hn_10.pdf
- 廃校舎を活用した『筒香元気復活プロジェクト』!!（和歌山県伊都郡高野町）①、②
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2014/07/jyuuminnkeikaku.pdf
- 平成31年度（令和元年度） 事業の実績報告（一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー）①、②
  https://www.ocvb.or.jp/disclosure/2391

先行事例

- TUI Travel（欧州最大手のツアーオペレーター）は旅行を通した社会貢献を行う英国の財団であるTravel Foundationとパートナーを組み、Taste of Fethiyeプロジェクトを実施し、ホテルと地元農家をつないで、トルコの農家をサポートしている。初めのシーズンで22件の農家が100トンの果物と野菜をホテルに提供した
- 飲食店、小売店等も含めた地域における多言語対応、キャッシュレス環境整備に対する補助金の活用
（訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業補助金、観光振興事業費補助金（ICT等を活用した多言語対応等による観光地の「まちあるき」の満足度向上、公共交通利用環境の革新等）による補助）
  https://www.mlit.go.jp/common/001323644.pdf
- 地域共通ポイントカードの導入
  例）気仙沼クルーカード
  https://kesennuma-kanko.jp/crewshipintroduction/
- クラフトツーリズム、農家体験
- 地場産品を応援している店舗の印である緑提灯との連携
  https://midori-chouchin.jp/
- 飲食店の看板や広告に地場産品を使用している旨を明記
- 観光地域づくり法人（ＤＭＯ）によるスタートアップ支援の取組、地域企業相談窓口の設置等（山陰インバウンド機構、やまなし観光推進機構等）
  https://www.sanin-tourism.com/news_dmo/4317.html
- 観光地域づくり法人（ＤＭＯ）による企業同士のマッチング機会を設けている（せとうちDMO等）
  https://setouchitourism.or.jp/ja/service/membership/
- 特産品に特化したツーリズムの創出（キャベツーリズム（群馬県嬬恋村）等）
  https://www.zck.or.jp/site/spot/14258.html

ネクストステップ

・観光地域における土産物店、飲食店における販売品のうち、原材料に当該自治体及び隣接自治体から調達したものが含まれる販売品の割合を調査し、モニタリングしている

SECTION B: Socio-economic sustainability　社会経済のサステナビリティ

B(b) Social wellbeing and impacts　社会福祉と負荷

B４　コミュニティへの支援

事業者、旅行者、住民が、地域コミュニティに責任ある形で貢献することを奨励していること

① 事業者や旅行者が住民と共に、地域社会や地域の文化・自然環境の保全に貢献できる機会があること

考え方

- 自然豊かな国として知られるオーストラリアではエコツーリズムの考え方が広く認知されており、アンケート調査では半数以上が自らをエコツーリストであると回答している（スー・ビートン著「エコツーリズム教本」）
- 持続可能性を高める取組は、地域住民のみが行えば良いというものではない
- 「責任ある旅行者になるためのヒント」（ＵＮＷＴＯ）
  「地域経済をサポートしよう：地元で作られた工芸品や製品を購入しよう。適正な価格を支払うことで地域の販売者や職人の生活を尊重しよう。」

参考資料　事業者のコミュニティ支援に関する取組／環境学習やプログラムの実施状況

参考資料例

- 海浜の環境保全（神奈川県鎌倉市）①
  http://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kan-hozen/kaigan_kankyohozen.html
- クリーンアップかまくら市内一斉清掃（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kan-hozen/cleanup-kamakura.html
- 「環境学習会」について（和歌山県田辺市）①
  http://www.city.tanabe.lg.jp/kankyo/kankyogakushukai.html
- ふるさと自然公園センター　自然観察教室のご案内（和歌山県田辺市）①
  http://www.city.tanabe.lg.jp/kankyo/hikiiwa/center-nittei.html
- おぢかアイランドツーリズムについて（NPO法人おぢかアイランドツーリズム協会）①
  http://ojikajima.jp/tourlism/1196.html

先行事例

- 植樹、田植え、稚魚放流体験等
- 市役所と事業者が共にごみ拾いをする活動
- サンゴの保全を目的としたオニヒトデ駆除をツアー商品化する計画（付録6　先進事例集25　高知県）
- マリモの天敵であるウチダザリガニを高級食材として調理して提供（付録6　先進事例集26　北海道釧路市阿寒湖）
- 観光地域づくり法人（ＤＭＯ）が、地域事業者が行っているサステイナブルな取組をとりまとめ奨励（八ヶ岳観光圏）
  https://yatsugatake-ga.com/Info/Blog.aspx?@C=C1046&@K=5&@I=200330092730

SECTION B: Socio-economic sustainability　社会経済のサステナビリティ

B(b) Social wellbeing and impacts　社会福祉と負荷

B５　搾取や差別の防止

ハラスメントから旅行者を含むすべての人を、適切に保護する取組があること

① 取組は地域住民と旅行者を含み、観光地域全体に周知されていること

考え方

- 「The Child Safe Traveller」（未成年を守る観光～未成年労働、人身売買等）
  https://www.wvi.org/sites/default/files/Child%20Safe%20Traveller_ENGLISH.pdf
- 以下の悪質事例等の防止に努める
  ◯ランドセルの小学生や子供の写真を本人や保護者の許可無く撮影
  ◯私有地内の写真を家主の許可なく撮影
  ◯舞妓さん等への言葉のハラスメント
- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第２条２【人権の尊重】
  「観光に関する活動は、男女間の公平性を尊重すべきである。観光は、基本的人権を促進すべきであり、とりわけ、最も迫害を受けやすいグループ、その中でも顕著な対象は子供、高齢者、体の不自由な方々、少数民族及び先住民族に関する人権は、特に促進すべきである。」
- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第２条３【搾取の防止】
  「人間に対するあらゆる形態の搾取、特に性的な搾取が、子供に対して行われた場合には、観光の基本的な目的に反するものであり、観光の否定を意味する。」
- 「責任ある旅行者になるためのヒント」（ＵＮＷＴＯ）
  「尊敬される旅人になろう：人権を尊重し、子供を搾取から守ろう。」

参考資料　ハラスメント被害の件数／ハラスメント被害相談窓口の設置状況／人権に関する施策、方針／各観光事業者のホームページ

参考資料例

- 職場におけるハラスメントの防止のために（厚生労働省）①
  https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html
- 和歌山県人権施策基本方針（和歌山県）①
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/021400/public/housin_top.html
- 女性のための相談窓口（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/danjo/sodan.html
- 共生社会推進庁内検討委員会について（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/chikyo/shinotorikumi.html
- 相談窓口一覧（和歌山県田辺市）①
  http://www.city.tanabe.lg.jp/jinken/soudanmadoguti.html
- 女性に対する暴力の相談窓口（鹿児島県大島郡与論町）①
  http://www.yoron.jp/life/pub/detail.aspx?c_id=27&id=137&q=%e5%a5%b3%e6%80%a7%e3%81%ab%e5%af%be%e3%81%99%e3%82%8b%e6%9a%b4%e5%8a%9b%e3%81%ae%e7%9b%b8%e8%ab%87%e7%aa%93%e5%8f%a3&radiobutton=4&now_P=1&show_num=20&type=search&sc_id=67

先行事例

- 賃金、労働時間、差別等に関するガイドラインの整備
- 客引き防止条例等の整備（新宿区等）
  https://www.city.shinjuku.lg.jp/anzen/kikikanri01_001047.html
- ハラスメント対策として、管理支配人・相談窓口・ハラスメントバスターを設置（東急ホテルズ）
- 悪質なガイドに対する注意の呼びかけ・掲示
- 原料の生産から、輸出入、加工、製造工程を経て完成品となるまでの各工程で、国際フェアトレード基準が守られていることを証明する「国際フェアトレード認証ラベル」を取得しているものを使用（国内流通認証製品1,000点以上（2018年10月時点））
  https://www.fairtrade-jp.org/
- 「旅行・観光における子どもの性的搾取防止のための行動規範」への署名
- 児童労働の搾取などの撲滅に向けた寄付金による対応
  例）THE CODE.org
  http://www.thecode.org/

SECTION B: Socio-economic sustainability　社会経済のサステナビリティ

B(b) Social wellbeing and impacts　社会福祉と負荷

B6　地権と使用権利

資産取得に関して実施規定を含む計画や政策があること

① 資産取得に関する政策等は、住民の意見を反映して策定され、住民の権利を保護するものであること

考え方

- 住民が居住している又は保有している住居や建物がその地域の観光資源として重要な意味合いを持つ場合において、住民が自ら転出する場合、自治体等から転居を指示される場合双方での検討が必要
- 伝統的な権利、漁業権利なども含む

参考資料　観光施設建設等に関するガイドライン／景観条例

参考資料例

- 観光地形成促進地域制度手引き（沖縄県）①
  https://www.zei-tokku.okinawa/images/document/kankou2018.pdf
- 鎌倉市企業立地等促進条例（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/shoukou/documents/jyorei.pdf
- 田辺市の景観まちづくり（和歌山県田辺市）①
  http://www.city.tanabe.lg.jp/keikaku/keikaku/keikan-machizukuri.html
- 和歌山市景観条例（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/002/240/menu_1/gyousei/toshisaisei/about_keikan/pdf/keikanjourei20180401.pdf
- 倉敷市伝統的建造物群保存地区における倉敷市市税条例の特例を定める条例（岡山県倉敷市）①
  https://www.city.kurashiki.okayama.jp/6497.htm
- 高野町景観条例（和歌山県伊都郡高野町）①
  https://www.town.koya.wakayama.jp/documents/town/keikan-jyourei.pdf

先行事例

- 旧来からの建造物の保護（京町家、白川郷、川越、中崎町等）
- 文化財として指定されている建造物又は保存地区として指定されている区域において、その資産活用について事前に協議される場が設けられている
- 空き家を所有者・地権者はそのままに地域住民の組合が借り上げてリノベーションし、宿泊施設化し、雇用を創出（兵庫県丹波篠山市丸山地区）

SECTION B: Socio-economic sustainability　社会経済のサステナビリティ

B(b) Social wellbeing and impacts　社会福祉と負荷

B7　安全と治安

犯罪、安全性、健康被害などの監視、防止、公表についての旅行者と住民の双方に対応する体制があること

① ガイドの安全を管理するガイドラインがあること
② 防犯への取組を行っていること
③ 観光地等において、タクシーの乗降場所等を明示していること（白タク対策）
④ 安全や治安に関する情報を公表していること
⑤ 地域住民・旅行者（外国人旅行者を含む）を受入れるのに十分な医療体制があること
⑥（宿泊施設・旅行業者等を通じて、）「外国人患者を受け入れる医療機関」を取りまとめたリストに則って、外国人旅行者に域内及び周辺の医療機関に係る情報を提供していること

考え方

- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第６条２【観光開発の利害関係者の義務】
  「観光従事者は、関わりがある範囲で、行政機関と協力しながら、自分たちからのサービス提供を求めている人々に関する治安と安全、事故防止、医療補償や食の安全性について、配慮を示すべきである。」
- 安全や治安に関する情報：犯罪発生状況や熱中症など
- 「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」結果（観光庁）
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000272.html

参考資料	地方自治体が発行する安全ガイドライン／地域防災計画／観光地マップ中のＡＥＤの設置状況／防犯カメラ設置状況／タクシー待機に関する周知状況／自治体安全情報／外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル／外国人患者を受け入れる医療機関の情報

参考資料例

- 山岳部でのマナーとルールについて（鹿児島県屋久島町）①
  http://yakushima-tozan.com/tozan-sarerukata/
- 屋久島公認ガイド　ガイドの方へ（鹿児島県屋久島町）①
  http://www.yakushima-eco.com/log/info-for-guide/
- 日本クジライルカウォッチング協議会（JWDC）①、④
  https://jwdc2014.wixsite.com/jwdc/about-us
- 和歌山県　防犯カメラの管理・運用に関するガイドライン（和歌山県）②
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/031300/d00154530_d/fil/guidelines.pdf
- 札幌市　防犯・安全（北海道札幌市）②
  http://www.city.sapporo.jp/anzen/
- 防犯対策（神奈川県鎌倉市）②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/bousai/bouhan/taisaku/index.html
- 防犯活動推進事業チェックシート（和歌山県和歌山市）②
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/025/743/172bouhannkatudousuisinnjigyou.pdf
- 防犯活動推進事業　事務事業チェックシート（沖縄県糸満市）②
  https://www.city.itoman.lg.jp/docs/2013020103529/
- 高野町交通安全・防犯対策カメラの設置及び管理運用要綱（和歌山県伊都郡高野町）②
  http://www.town.koya.wakayama.jp/reiki_int/reiki_honbun/k521RG00000478.html
- タクシー事業（法人・個人）（国土交通省東北運輸局）③
  http://wwwtb.mlit.go.jp/tohoku/fs/fs-sub42.htm
- 中辺路にタクシー待機所　白浜第一交通、観光客にも対応（紀伊民報2019年10月10日付記事）（和歌山県田辺市）③
  https://www.agara.co.jp/article/27558
- 訪日外国人向けタクシーサービス向上アクションプラン概要（全国ハイヤー・タクシー連合会）③
  http://www.taxi-japan.or.jp/pdf/ActionPlan.pdf
- 適マーク制度（消防庁）④
  https://www.fdma.go.jp/relocation/kasai_yobo/hyoujiseido/
- 「観光客等の防災対策」ガイドライン　（秋田県）④
  https://www.bousai-akita.jp/uploads/user/system/File/guidelines/kankoukyaku.pdf
- ニセコルール（2019-2020）（北海道虻田郡ニセコ町）④
  https://www.town.niseko.lg.jp/sightseeing/rules/
- 指定避難所、指定緊急避難場所（和歌山県伊都郡高野町）④
  https://www.town.koya.wakayama.jp/bousai/kinkyu/322.html
- AEDの設置について（岐阜県大野郡白川村）④
  http://shirakawa-go.org/kurashi/anzen/468/
- 安心・安全の旅（一般社団法人日本旅行業協会）④
  https://www.jata-net.or.jp/membership/safety
- パトロール統計報告書（公益財団法人日本ライフセービング協会）④
  https://ls.jla-lifesaving.or.jp/accident-prevention/patrol-statistics/
- ブルーフラッグ認証について（特定非営利活動法人 FEE Japan）④
  http://www.feejapan.org/blueflag/bf_certify/

- 「治安情報の可視化サービス（ガッコム安全ナビ）」（株式会社ガッコム）④
  https://www.gaccom.jp/safety/
- 「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」について（厚生労働省）⑤
  https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230_00003.html
- 外国人患者への医療（東京都）⑤
  https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/iryo_hoken/gaikokujin/index.html
- 「多言語医療ガイドブック」釜石市・釜石医師会（岩手県釜石市）⑤
  https://www.city.kamaishi.iwate.jp/docs/2019092400092/file_contents/2019092400092_www_city_kamaishi_iwate_jp_kurasu_kenko_iryo_detail___icsFiles_afieldfile_2019_09_24_guidebook.pdf
- 日本を安心して旅していただくために　具合が悪くなったとき（日本政府観光局）⑥
  https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html
- 「Ｂｅ.Okinawaインバウンド医療通訳コールセンター」関連事業について（沖縄県）⑥
  https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoshinko/ukeire/iryoutuyakukorusentar.html
- 観光予報プラットフォーム（医療機関情報）（公益社団法人日本観光振興協会）⑥
  https://kankouyohou.com/

先行事例

- ＡＥＤの整備（バイリンガルAEDの導入）
- 救護室の整備
- 監視員の配置
- 救命救急講習の受講
- ガイドがセルフレスキューファーストの精神を有している（自分自身を守れないと観光客は守れない）
  ①救命救護の知識を有している
  ②救命救護のためのトレーニングを行っている
  ③救命救護のための道具を持っている
- ガイドは、毎年消防が主催する救命講習会に参加している
- ガイドは、毎年山開き前に地元警察と顔合わせをしている
- 防犯カメラの設置
- 巡視員の配置
- 防犯ミラーの設置
- 警察等と連携した白タク排除への取組
- 外国人旅行者に対する日本のタクシー制度の周知（白タクは違法など）
- 外国語接遇ドライバー専用乗り場・入構レーンの設置
- ＮＨＫでの多言語案内やＱＲ配信、SafetyTipsによる情報提供について周知
- 適宜必要な情報提供ができるよう、マニュアルを整備し、多言語対応可能な職員を確保
- 地元警察との連携
- スマートフォン等へのプッシュ配信（避難情報等）
- 高度自然言語処理プラットフォームの活用（付録6　先進事例集７　ＮＥＣ）

ネクストステップ

・「警察への観光客に対する苦情件数」を把握、公表している
・住民の「地域が安全であると感じる」割合を調査、公表している
・「外国人患者を受け入れる医療機関」を増やすための支援を行っている

SECTION B: Socio-economic sustainability　社会経済のサステナビリティ

B(b) Social wellbeing and impacts　社会福祉と負荷

B８　多様な受入環境整備

外国人旅行者を含む観光客の受入環境整備を推進していること

① ユニバーサルデザインの普及（バリアフリー対策等）を推進していること
② 公衆トイレの洋式化（ウォシュレットなど）を推進していること
③ 公共スペースにおける無料Wi-Fi環境整備を推進していること
④ キャッシュレス環境整備を推進していること
⑤ 多言語による案内の充実を推進していること
⑥ 多様な宗教・生活習慣への対応を推進していること
⑦ 域外から観光地への公共交通機関等によるアクセスが確保されており、公共交通機関の利活用が推奨されていること

考え方

- 受入環境整備の必要性：『訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート』調査結果（観光庁）
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000322.html
- 視覚聴覚の不自由者にとってもアクセスしやすいことなど、多様な考慮が必要
  ・ウェブサイトにおける配色の工夫
  ・音だけでウェブサイトを読めるシステム　など
- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第７条４【観光をする権利】
  「家族、青少年、学生、高齢者による観光と体が不自由な方のための観光は、奨励され、円滑化が図られるべきである。」
- ウォシュレットなどの「など」には、節水型、省エネモデルなども含む
- 観光目的で来日した訪日外国人を対象とする外国人のトイレに関するアンケート調査（ＴＯＴＯ調査）
  ○公衆トイレの整備が行き届いている場合、訪日外国人旅行者の観光地へのイメージアップや安心感につながっている
  ○どのような整備をされているとまた観光地に訪れやすくなるか。１位：無料公衆無線ＬＡＮ、２位：公衆トイレが明るい、臭くない
  https://jp.toto.com/company/press/2018/10/01_004862.htm
- ムスリムを対象としたトイレに関するアンケート調査（ＴＯＴＯ調査）
  https://jp.toto.com/company/press/2019/12/09_009246.htm
- 性的マイノリティのトイレ利用に関するアンケート調査（ＴＯＴＯ調査）
  https://jp.toto.com/company/press/2019/01/15_005472.htm
- 宗教、ＬＧＢＴ、身体障がい者等も含めて多様なニーズの調査が必要
- 訪日ムスリム旅行者対応のためのアクション・プラン（平成30年観光戦略実行推進タスクフォース）（観光庁）
  http://www.mlit.go.jp/common/001235639.pdf
- 飲食事業者等におけるベジタリアン・ヴィーガン対応ガイド（観光庁）
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000326.html
- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第６条３「観光従事者は、責任の範囲で、観光客が文化的、精神的な充足感を持つことに貢献すべきであり、旅行中の観光客による信仰の実践を認めるべきである。」

参考資料	バリアフリーに関する計画／洋式トイレ等の整備状況／Wi-Fi環境の整備状況／キャッシュレス環境の整備状況

参考資料例

- 宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル～ 実践に向けた手引き ～（観光庁）①
  http://www.mlit.go.jp/common/001250789.pdf
- 高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル【宿泊施設編】（観光庁）①
  http://www.mlit.go.jp/common/001226565.pdf
- 観光地のバリアフリー評価マニュアル（国土交通省）①
  https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000147.html
- 白川郷平瀬温泉国民保養温泉地計画書（環境省）①
  http://www.env.go.jp/nature/onsen/area/shirakawa.pdf
- みんなのバリアフリー街づくり条例（神奈川県）①
  http://www.pref.kanagawa.jp/docs/n7j/cnt/f6880/p22148.html
- 名古屋市観光戦略ビジョン第3期重点プロジェクト（平成28～30年度）（愛知県名古屋市）①
  http://www.city.nagoya.jp/kankobunkakoryu/cmsfiles/contents/0000019/19903/daisankijuutenpuroject.pdf
- バス車両等バリアフリー化推進事業　事務事業チェックシート（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/025/742/15043basusharyoutoubariafurikasuisinnjigyou.pdf
- 公衆トイレの洋式便器の整備及び機能向上（観光庁）②
  https://www.mlit.go.jp/common/001287703.pdf
- おんせん県おもてなしトイレ（大分県）②
  http://toilet.visit-oita.jp/about/
- TOTO宮島おもてなしトイレ（広島県廿日市市）②
  https://www.city.hatsukaichi.hiroshima.jp/site/kanko/47562.html

- 「Japan.Free Wi-Fi」のウェブサイトの検索機能等を拡充しました（観光庁）③
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000238.html
- 全国的なWi-Fi環境の整備に向けた方策（総務省）③
  https://www.soumu.go.jp/main_content/000354249.pdf
- Kamakura Free Wi-Fi 2（神奈川県鎌倉市）③
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/sougoubousai/2803wi-fi.html
- Fukuoka City Wi-Fi（福岡県福岡市）③
  https://www.city.fukuoka.lg.jp/wi-fi/index.html
- 総合案内所であいの館（岐阜県大野郡白川村）③
  http://shirakawa-go.org/kankou/guide/806/
- 観光予報プラットフォーム（Wi-Fi情報）（公益社団法人日本観光振興協会）③
  https://kankouyohou.com/
- 与論島キャッシュレスアイランドプロジェクト始動！ ～鹿児島県大島郡与論町の約100店舗が「PayPay」を導入～（鹿児島県大島郡与論町）④
  https://image.paypay.ne.jp/pdf/pr20190306.pdf
- 公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス決済導入手順書（初版）（一般社団法人キャッシュレス推進協議会）④
  https://www.paymentsjapan.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2020/04/LG_ImplementationGL_v1.0.pdf
- 外国人FIT観光客街歩きガイドブック多言語化事業（和歌山県）⑤
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062500/guidebooktagenngo.html
- 和歌山県におけるインバウンド誘致の取組み（和歌山県）⑤
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062500/index_d/fil/1804WAKAYAMAPR.pdf
- 外国人観光客向け　多言語コールセンター（佐賀県）⑤
  https://saga-travelsupport.com/callcenter.html
- 平成29年度地域別海外誘客プロモーション計画　戦略開拓市場（東南アジア）（沖縄観光コンベンションビューロー）⑤
  http://www.ocvb.or.jp/pages/data/h29OCVB_senryaku.pdf
- ムスリム対応アドバイザーの派遣相談を受け付けています（東京都台東区）⑥
  http://www.city.taito.lg.jp/index/bunka_kanko/yukyaku/tourist/20160506101027703.html
- 和歌山市人権施策推進指針（和歌山県和歌山市）⑥
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/020/333/jinkensisin2.pdf
- 外国人観光旅客を対象とした地方部における鉄道利用促進に向けたガイドライン（観光庁）⑦
  https://www.mlit.go.jp/common/001281581.pdf
- バス系統ナンバリング検討会（国土交通省）⑦
  http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000091.html
- 「標準的なバス情報フォーマット」を定めました　～ 経路検索におけるバス情報の充実に向けた取組 ～（国土交通省）⑦
  https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo12_hh_000109.html
- 旅客船事業者による航路情報のオープンデータ化が容易に　～「標準的なフェリー・旅客船航路情報フォーマット」を作成～（国土交通省）⑦
  https://www.mlit.go.jp/report/press/kaiji03_hh_000124.html
- パーク・アンド・ライド（高知県）⑦
  https://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/070301/park-and-ride.html
- 堺市の公共交通施策について（大阪府堺市）⑦
  http://www.estfukyu.jp/pdf/2015kinki/03_sakaishi.pdf
- 島内の交通機関（鹿児島県大島郡与論島）⑦
  www.yoron.jp/one_html3/pub/default.aspx?c_id=47
- 公共交通機関を利用する場合（岐阜県大野郡白川村）⑦
  http://shirakawa-go.org/kankou/access/

先行事例

- 補助金の活用（訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業補助金、観光振興事業費補助金（ICT等を活用した多言語対応等による観光地の「まちあるき」の満足度向上、公共交通利用環境の革新等）による補助）
  https://www.mlit.go.jp/common/001323644.pdf

【ユニバーサルデザイン】

- 海水浴のできる車いすや玉砂利でも利用できる車いすの整備
- 宿泊施設等において、障がいのある観光客が宿泊する際の対応として可能なことをホームページ等に明記
- 三重バリアフリーセンターが発行する観光ガイドブック
  http://www.pref.mie.lg.jp/D1KANKO/89769000001.htm
- 観光スポットの段差解消補助
- 二条城のバリアフリー化→景観を考慮し、一部のみ玉砂利をコンクリート面に整備→景観と統一性のあるバリアフリー化に配意
- 心のバリアフリー推進に向けたバリアフリー教室の開催（東北運輸局）
  https://wwwtb.mlit.go.jp/tohoku/kk/kk-sub34.html
- 心のバリアフリーを推進（近畿運輸局）
  https://wwwtb.mlit.go.jp/kinki/bariafree/bariafree_top.html
- 視覚障害者が五感で楽しめる体験ツアー（付録6　先進事例集14　大分県日田市）
- 世田谷区先導的共生社会ホストタウン関連事業
  https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/fukushi/002/015/d00158021_d/fil/02.pdf

【トイレ】

- 京都市は、市民の満足度を高め、増加する観光客の利便性向上につなげるため、市内にある66カ所全ての公衆トイレを洋式化。2018年度以降に洋式化に着手した分は、宿泊税の税収を充当
  https://www.city.kyoto.lg.jp/kankyo/page/0000257227.html

【Wi-Fi】
- 訪日外国人旅行者向けの無料公衆無線ＬＡＮ環境の周知・広報の強化（観光庁）
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000118.html
- パブリックWi-Fiのワンパス化（付録6　先進事例集16　渋谷区観光協会）

【キャッシュレス】
- 事業者向けキャッシュレス導入成功事例集
  https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/cashless/cashless_sub/cases_for_business.pdf

【多言語】
- 案内板、解説板、デジタルサイネージの整備、対面用のポケトークや指差し案内シートの整備など
- スマート街路灯の設置（付録6　先進事例集8　ＮＥＣ）
- 大手口コミサイトから評価が高いＪＮＴＯ認定外国人観光案内所「奈良県猿沢ビジターセンター&イン（ＪＮＴＯカテゴリーⅢ）」
  https://www.tripadvisor.jp/Attraction_Review-g298198-d8588145-Reviews-Nara_Visitor_Center_Inn-Nara_Nara_Prefecture_Kinki.htm

【多様な宗教・生活習慣】
- 交通結節点において礼拝室を設置
- ムスリムおもてなしガイドブック（観光庁）
  http://www.mlit.go.jp/kankocho/page08_000088.html
- 訪日ユダヤ人旅行者ウェルカムハンドブック（国土交通省中部運輸局）
  http://wwwtb.mlit.go.jp/chubu/kankou/pdf/h29/kankou20180312.pdf
- ホテル等の宿泊施設にて、周辺でベジタリアンやヴィーガン等の対応が可能な飲食店の周知（インバウンドの中には、ホテルのフロント等で仕入れた情報から飲食店を選ぶ者が少なくない）

【アクセス】
- ＵＮＷＴＯ（2013）Recommendations on Accessible Tourism
  https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415984（英語のみ）
  （アクセシブルツーリズムに関する定義及び政策提言）
- 公共交通を、域内では地域の関係者（ホテル経営者、荷物搬送サービス）が補填
- 域内公共交通機関の運行情報（時刻、経路、運賃等）がオープンデータ化され、経路検索等を利用することで観光地へアクセスするために必要な情報が入手できる
- バスマップの整備
- 時刻表との相互連携
- 観光MaaSの推進
- 外国人観光客を対象とした地方部における鉄道利用促進に向けたガイドライン（観光庁）
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000268.html

ネクストステップ
・公衆トイレでの中水利用（再生水利用）、無水便器を設置している
・（キャッシュレスと並行して）海外の金融機関のキャッシュカードが利用可能なＡＴＭを設置している
・シームレスなWi-Fi利用環境を実現している
・地域通訳案内士の数を調査、公表している
・ＪＮＴＯ認定外国人観光案内所を設置している
・観光客が言語対応に満足している割合を調査、公表している
・パークアンドライドができる駐車場及びカーシェアリングの数を調査、公表している
・観光客が多様な生活習慣に基づく対応に満足している割合を調査、公表している

SECTION C: Cultural sustainability　文化的サステナビリティ

C(a) Protecting cultural heritage　文化遺産の保護

C１　文化遺産の保護

歴史的建築物や農漁村、都市の景観など、観光資源となる文化遺産の保全管理体制があること

① 景観等の保全に関する計画があること

② 保全管理の状態を確認し、必要な対策を行っていること

考え方

- 指定文化財以外でも古民家等の取り壊しの際には、景観に配慮すること
- 「2019年に少なくとも1回は城やツリーハウスなど、従来のホテルとは異なるタイプの宿に泊まる予定」と回答した旅行者は世界で37%、日本で23%に上り、ユニークな体験が求められている。(Booking.com「2019 sustainable travel report」)
- 環境維持のための入場料の値上げや税の賦課に関する質問結果：賛成（アジアで42%、欧米豪で45%）が反対（各25%と16%）を大きく上回った。（DBJ・JTBF　アジア・欧米豪　訪日外国人旅行者の意向調査2019年版）
- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第４条１「観光資源は、人類共通の遺産である。これらの遺産が所在している地域の地域社会は、これらの遺産に対する特定の権利と義務を有する。」
- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第４条２「観光に関する政策や活動は将来の世代のために保護され、受け継がれるべき芸術的、考古学的、文化的遺産を尊重するように実施されるべきである。」
- ＵＮＷＴＯ（2015）Tourism at World Heritage Sites – Challenges and Opportunities（英文のみ）
  （文化、自然、歴史遺産に関する、持続可能な遺産管理と文化観光開発のベストプラクティスに関する研究）
  https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416608

【A12、C1、D1は関連】

参考資料　景観の保全に関する計画や条例

参考資料例

- 神奈川県文化財保護条例（神奈川県）①、②
  http://www.pref.kanagawa.jp/uploaded/attachment/711035.pdf
- 鎌倉市歴史的建築物の保存及び活用に関する条例（神奈川県鎌倉市）①、②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kenchikushidou/documents/rekiken-jourei.pdf
- 都市景観条例（神奈川県鎌倉市）①、②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/keikan/toshikeikan.html
- 景観づくりガイドライン～みんなでつくろう　ふるさとの景観～（長野県安曇野市）①、②
  http://www.city.azumino.nagano.jp/uploaded/attachment/40356.pdf
- 静岡市世界遺産三保松原保全活用条例（静岡県静岡市）①、②
  https://www.city.shizuoka.lg.jp/000674099.pdf
- 田辺市の景観まちづくり（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.tanabe.lg.jp/keikaku/keikaku/keikan-machizukuri.html
- 白川村 景観計画（岐阜県大野郡白川村）①、②
  http://shirakawa-go.org/uploads/keikankeikaku1604.pdf
- 白馬村　景観（長野県北安曇郡白馬村）①、②
  https://www.vill.hakuba.lg.jp/gyosei/soshikikarasagasu/somuka/kikakuchoseigakari/4/index.html

先行事例

- ゾーニングの導入（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集5-3スペインバルセロナ）
- 入域前のマナー啓発ビデオ視聴の義務付け（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集7-2沖縄県南城市、7-3アメリカ合衆国フロリダ州等）
- ツアーオペレーターの許可制の導入（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集7-4オーストラリアカカドゥ国立公園等）
- 観光によって資源が傷まない（ふすまや床が傷つくのを防止する）よう、ロッカーと下駄箱を設け、カバンの持ち込み及び土足を禁じる（付録６　先進事例集　13 名古屋城）
- 無電柱化事業の推進
- 条例の整備
- 世界遺産・グレートバリアリーフでのホエール・ウォッチングでは、ツアー会社に対して厳しいルールを定め、クジラに過度な刺激を与えないよう、船は安全な距離を保つようにしている
- 無電柱化事業の推進

ネクストステップ

・景観（自然、田舎、文化等）破壊と指摘される事象を生じさせていない
・景観保全に関する条例が整備、順守されており、条例に伴う取組が公表されている

「観光・文化京都宣言」（Kyoto Declaration）

https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/cmsfiles/contents/0000264/264475/KyotoDeclaration_jp.pdf

2019年に京都府京都市にて開催された「第4回国連世界観光機関（UNWTO）／ユネスコ　観光と文化をテーマとした国際会議」における議論を経て、取りまとめられた観光と文化に関する取組指針。
宣言は、以下の４つの大項目で構成されている。
（1）最先端の文化観光プロジェクトにおける革新的な政策とガバナンスモデルの実践
（2）文化の伝播と相互理解による観光の質の向上
（3）地域コミュニティの強化と責任ある観光の推進に向けた観光マネジメントの再構築
（4）文化観光の持続可能な発展と共有価値のより良い理解に適した能力強化

SECTION C: Cultural sustainability　文化的サステナビリティ

C(a) Protecting cultural heritage　文化遺産の保護

C２　有形文化遺産

有形文化遺産（工芸品等）の保護に関する計画や規制等があること

① 有形文化遺産（工芸品等）のリストがあること

考え方

- 有形文化遺産の保護：適切な販売、取引、展示、または贈呈など

【リスト化する資源の基準】

- 国宝等文化庁が公表している文化財の体系図に明記のもの
  https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkazai/shokai/gaiyo/taikeizu_l.html
- 各地方自治体の教育委員会において把握されている指定文化遺産
- ほか、地域において保護対象としている資源（地域として今後も守っていきたいと思われているもの）など

参考資料　自然や文化に関する基本計画

参考資料例

- 文化芸術推進基本計画（文化庁）①
  https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunka_gyosei/hoshin/index.html
- 文化財総合的把握モデル事業　盛岡市歴史文化基本構想（岩手県盛岡市）①
  http://www.city.morioka.iwate.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/010/046/report.pdf
- 観光資源台帳（公益財団法人日本交通公社）①
  https://www.jtb.or.jp/research/theme/resource/tourism-resource-list/

＜項目目全体の参考資料例＞

- 神奈川県文化財保護条例（神奈川県）
  http://www.pref.kanagawa.jp/uploaded/attachment/711035.pdf
- 和歌山県文化財保護条例（和歌山県）
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/010100/reiki/reiki_honbun/k501RG00001206.html
- 金沢市ものづくり基本条例（石川県金沢市）
  https://www4.city.kanazawa.lg.jp/s/17031/kougyou/monozukuri_kihon_jyourei/index.html
- 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（和歌山県田辺市）
  http://www.city.tanabe.lg.jp/kankou/files/kihonkeikaku.pdf
- 高野町歴史的風致維持向上計画　第５章（和歌山県伊都郡高野町）
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2019/03/b2f07ff6f295255012cfad6a8a84512c.pdf
- 荻町合掌造り集落（岐阜県大野郡白川村）
  http://shirakawa-go.org/kurashi/kyouiku/bunkazai/13563/
- 法律（伝産法）（一般財団法人伝統的工芸品産業振興協会）
  https://kyokai.kougeihin.jp/law/

先行事例

- 観光スポット入場前のマナー啓発動画視聴義務（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集7-2沖縄県南城市）
- 観光施設における事前予約制と人数制限の導入（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集9-1スペインバルセロナ等）
- 観光収益を用いた修繕
- 対策費を得るための入園・入域料金の値上げ

SECTION C: Cultural sustainability　文化的サステナビリティ

C(a) Protecting cultural heritage　文化遺産の保護

C３　無形文化遺産

無形文化遺産の保護に関する計画や規制等があること

① 無形文化遺産のリストがあること
② 地域の行事（祭り等）の保存に努めていること
③ 伝統文化の次世代継承を支援するための取組があること

考え方

- 対象例：祭り、歌謡、民謡、音楽、演劇、技術、技能、郷土料理 など
- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第４条１「観光資源は、人類共通の遺産である。これらの遺産が所在している地域の地域社会は、これらの遺産に対する特定の権利と義務を有する。」
- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第４条２「観光に関する政策や活動は将来の世代のために保護され、受け継がれるべき芸術的、考古学的、文化的遺産を尊重するように実施されるべきである。」
- ＵＮＷＴＯ（2012）Tourism and Intangible Cultural Heritage（英文のみ）
  （無形文化遺産に関連する観光開発の主要な課題、リスク、機会を探りながら、観光商品の開発、管理、マーケティングのための実践的なステップを提案）
  https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284414796

参考資料　観光地のウェブサイト等での観光資源の紹介／国・県指定文化財一覧表／無形文化遺産の数、法律、規制／文化財保護に関する規制／担い手の状況／担い手育成や文化継承に関する計画

参考資料例

- 無形文化遺産　無形文化遺産の保護に関する条約の概要（文化庁）①
  http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkazai/shokai/mukei_bunka_isan/
- 平成29年度文化庁委託事業　我が国で開催される文化芸術のフェスティバルの実態等に係る調査報告書（文化庁）③
  http://www.bunka.go.jp/tokei_hakusho_shuppan/tokeichosa/bunka_gyosei/pdf/h29_bunka_bunkageijutsu.pdf
- いわての文化情報大事典　指定・登録文化財（岩手県）③
  http://www.bunka.pref.iwate.jp/genre-list?parent_id=10
- 鎌倉市指定文化財一覧表（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/treasury/shiteibunkazai-kensu-list.html
- 田辺市の指定文化財一覧（和歌山県田辺市）①
  http://www.city.tanabe.lg.jp/bunshin/bunkazai/shiteibunkazai_ichiran.html
- 和歌山市の文化財（和歌山県和歌山市）①
  http://wakayamacity-bunkazai.jp/
- 和歌山市文化芸術基本条例（和歌山県和歌山市）②
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/bunka_sports/1001119/1025307.html
- ユネスコ無形文化遺産登録　「鳥出神社の鯨船行事」（三重県四日市）②
  https://www.city.yokkaichi.lg.jp/www/contents/1001000002537/index.html
- 田辺市の指定文化財一覧　－無形文化財－（和歌山県田辺市）③
  http://www.city.tanabe.lg.jp/bunshin/bunkazai/shiteibunkazai_mukeibunkazai.html
- 高野町歴史的風致維持向上計画　第５章（和歌山県伊都郡高野町）③
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2019/03/b2f07ff6f295255012cfad6a8a84512c.pdf
- 観光資源台帳（公益財団法人日本交通公社）①
  https://www.jtb.or.jp/page-search-tourism-resource/
- 全国観るなび（祭り等の情報）（公益社団法人日本観光振興協会）②
  https://www.nihon-kankou.or.jp/
- 高野山霊宝館（公益財団法人高野山文化財保存会）③
  http://www.reihokan.or.jp/index.html

＜項目全体の参考資料例＞

- 文化財（文化庁）
  http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkazai/
- 和歌山県（地域文化遺産活性化事業）実施計画（文化庁）
  http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkazai/joseishien/chiiki_kasseika/h29_sogokatsuyo/jisshikeikaku_chiiki/h29_wakayama.html
- 和歌山県文化財保護条例（和歌山県）
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/010100/reiki/reiki_honbun/k501RG00001206.html
- 高野町歴史的風致維持向上計画　第２章（和歌山県伊都郡高野町）
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2019/03/32459e28691ed6a678bd1abcb0596dd4.pdf
- 北海道文化財保護条例（北海道教育委員会）
  http://www.dokyoi.pref.hokkaido.lg.jp/hk/bnh/bun-hogo-jyourei.htm
- 北海道の文化財（北海道教育委員会）
  http://www.dokyoi.pref.hokkaido.lg.jp/hk/bnh/bunka_hogo_toppage.htm

先行事例

- 三陸国際芸術祭
  https://sanfes.com/
- 学校やコミュニティでの継承教育

SECTION C: Cultural sustainability　文化的サステナビリティ

C(a) Protecting cultural heritage　文化遺産の保護

C４　地域住民のアクセス権

地域住民の自然、文化的な場所や公共スペースへのアクセスのしやすさについて調査していること

① 問題が生じている場合、対応策が講じられていること

考え方

- 観光客が道を塞いだり渋滞を起こしたりすることで、地方住民の日課（神聖な場所への祈祷や買い物、通学等）が害されないように配慮すること。

【C4をクリアするためには、A7、C6、C7、D2、D3も同時に取り組むことが必要】

参考資料　住民満足度調査

参考資料例

- 目標指標の平成29年度実績数値（神奈川県鎌倉市）①
  http://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/documents/02_h30_jijou_gaiyou_new.pdf
- 第11回市政ｅ-モニターアンケート集計結果（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kouchou/documents/emoni-11.pdf
- 鎌倉エリア観光渋滞対策実験協議会（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/koutsu/jikkenkyougikai.html
- 富山市地域公共交通網形成計画（富山県富山市）①
  https://www.city.toyama.toyama.jp/data/open/cnt/3/20137/1/moukeiseikeikaku2019.pdf?20190627082411
- 地域コミュニティ活性化に関する調査（愛知県名古屋市）①
  http://www.city.nagoya.jp/kurashi/category/3-4-6-0-0-0-0-0-0-0.html
- 公共施設に関する町民アンケート結果報告書（和歌山県伊都郡高野町）①
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2018/03/8ee7a61e330d9d4b890b3a0d0cd51374.pdf

先行事例

- 地方送客（広域的な分散化）（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集8-5京都府）
- 観光系等バス停の分離設置の試行（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集10-5京都市）
- 公共交通機関における地域住民優先入場の試行（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集10-6神奈川県鎌倉市）
- 道路状況ＷＥＢカメラによる道路混雑状況の見える化（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集11-3神奈川県箱根町）
- 地域住民と（外国人）観光客とで異なる価格設定
- パーク・アンド・バスライド専用の駐車場を設置（富山市）

SECTION C: Cultural sustainability　文化的サステナビリティ

C(a) Protecting cultural heritage　文化遺産の保護

C５　知的財産

地域及び個人の知的財産権を保護する規則や取組があること

① 保護対象とする知的財産のリストがあること

考え方

・先住民や伝統工芸士の尊厳を守ること

参考資料　知的財産に関する調査

参考資料例

＜項目全体の参考資料例＞

・平成30年度知的財産活動調査（特許庁）
https://www.jpo.go.jp/resources/statistics/chizai_katudo/h30/index.html
・和歌山県における知財活動の概要（特許庁）
https://www.jpo.go.jp/resources/report/chiiki-chusho/chiiki_report/document/h29/30.pdf
・知的財産推進計画2019（内閣府知的財産戦略本部）
https://www.kantei.go.jp/jp/singi/titeki2/kettei/chizaikeikaku20190621.pdf
・沖縄地域知的財産推進計画　平成24年3月（内閣府沖縄地域知的財産戦略本部）
http://www.ogb.go.jp/-/media/Files/OGB/Keisan/move/newchizai/chizai010102.pdf?la=ja-JP&hash=0D166448BB8D17879BE4E703107C0C61BDC924AD
・企業の強みを生かす知的財産制度活用ガイドブック（内閣府沖縄総合事務局）
http://www.ogb.go.jp/-/media/Files/OGB/Keisan/move/OSHIRASE/oshirase/202002/200226chizaiguidebook.pdf?la=ja-JP&hash=39A246E32072AC8B23B2D97E63DA24CBBFF9B733
・とうほく知的財産いいねっと（経済産業省東北経済産業局）
https://www.tohoku.meti.go.jp/chizai-enet/index.html
・かながわ知的財産活用指針（神奈川県）
https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r5k/cnt/f4898/p14384.html
・和歌山県知的財産戦略ホーム（和歌山県）
https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/063100/chizai/chizai.html

先行事例

・商標登録、転用禁止などの無許可リテラシーの教育
・アイヌの紋章の無許可利用の禁止
・アイヌ文化、琉球文化等の講習会の実施
・伝統工芸品等地域特有の技術、紋様等による製品の販売権利を保護、模造品の販売防止

SECTION C: Cultural sustainability　文化的サステナビリティ

C(b) Visiting cultural sites　文化的場所への訪問

C６　文化遺産における旅行者の管理

旅行者の行動を管理する体制があること

① 旅行者の流れを把握していること
② 観光が要因となっている道路渋滞に関する課題を調査により把握していること
③ 観光地に至る公共交通機関における混雑に関する課題を調査により把握していること
④ 地域における混雑に関する課題を調査により把握していること
⑤ 課題が生じている場合、対応策を講じていること（混雑対策）

考え方

- 1990年に最も混雑した大都市であったロサンゼルスと同程度の都市で渋滞が10%増加すると、その後の長期的な雇用の伸びは４%低下する（ケント・ハイメル著「Journal of Urban Economics」）
- Booking.com「2020年の旅行のトレンド予測」
  ○世界の旅行者の54%が「オーバーツーリズムの緩和に貢献したい」と答え、51%が「環境負荷が抑えられるのであれば当初の旅行先と似た場所へ出かける」と回答
  ○加えて旅行者の60%は、「観光により現地のコミュニティに良い影響を与えられるような旅行先が把握できるサービス（アプリやウェブサイト）を利用したい」と回答
  ○さらに旅行者の48%は「環境への影響を削減するために少し時間がかかる移動手段を選ぶことを検討する」と回答し、61%は「旅そのものをより満喫するために距離がより長い経路を選ぶ（自転車、徒歩、トラム、ボート等）」と回答

【C6をクリアするためには、A7も同時に取り組むことが必要】

参考資料　観光基本計画／観光地域づくり法人（DMO）ホームページ／観光統計（日帰り観光客数等）／観光統計（観光施設当たりの入込客数等）

参考資料例

- 京都エリア観光渋滞対策実験協議会（国土交通省近畿地方整備局）①～④
  https://www.kkr.mlit.go.jp/kyoto/project/kyougikaiiinkai/jyutaitaisaku/grt3670000002eo7.html
- 奈良県みんなでつくる渋滞解消プラン（奈良県）②、⑤
  http://www.pref.nara.jp/secure/39149/honbun.pdf
- 鎌倉市交通計画検討委員会（神奈川県鎌倉市）①～⑤
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/koutsu/kentou-iinkai.html
- 第11回市政ｅ-モニターアンケート集計結果（神奈川県鎌倉市）②、④
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kouchou/documents/emoni-11.pdf
- 釜石市来訪調査　分析報告（初夏）（株式会社かまいしDMC）①
  https://kamaishi-dmc.com/wp-content/uploads/2019/11/fbcb1f7e821e32e6f8db8bc68359439a.pdf
- 京都朝観光・夜観光（公益社団法人京都市観光協会）⑤
  https://ja.kyoto.travel/tourism/article/asakanko-yorukanko/

＜項目全体の参考資料例＞

- 共通基準による観光入込客統計（観光庁）
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/irikomi.html
- 和歌山県の観光客動態（和歌山県）
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062400/doutai2.html
- 平成26年度　和歌山県観光統計調査実施業務報告書（和歌山県）
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062400/doutai2_d/fil/h26honpen.pdf
- 鎌倉市の観光事情〔平成30年度版〕（神奈川県鎌倉市）
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/kankoujijouh30.html
- 鎌倉エリア観光渋滞対策実験協議会について（神奈川県鎌倉市）
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/koutsu/jikkenkyougikai.html
- 名古屋市観光客・宿泊客動向調査（平成29年）（愛知県名古屋市）
  http://www.city.nagoya.jp/kankobunkakoryu/cmsfiles/contents/0000111/111740/honpen.pdf
- 伊勢神宮周辺における交通渋滞対策の取り組みについて（三重県伊勢市）
  http://www.hido.or.jp/14gyousei_backnumber/2014data/1408/1408chiiki-ise_city.pdf
- 和歌山市地域公共交通網形成計画及び和歌山市都市・地域総合交通戦略を策定しました（和歌山県和歌山市）
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/douro_kouen_machi/1007740/1022036.html
- 第3次高野町長期総合計画　第３部　基本計画　第３章　歴史・伝統に培われた風格と魅力ある快適なまちづくり（和歌山県伊都郡高野町）
  http://www.town.koya.wakayama.jp/documents/town/koukai_choukei_hn_09.pdf
- 高野町総合交通計画（和歌山県伊都郡高野町）
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2014/06/kotsukeiakaku.pdf
- 白川村の観光統計（岐阜県大野郡白川村）
  http://shirakawa-go.org/mura/toukei/2580/

先行事例

【実態把握】

- 地域経済に関するデータベースの活用（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集2-1内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局のＲＥＳＡＳ（地域経済分析システム））
- 携帯電話基地局の情報による旅行者の動態把握（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集2-2ドコモ・インサイトマーケティングのモバイル空間統計）
- 宿泊客向けに貸し出した携帯電話によるデータ把握（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集2-3hi Japan株式会社の「handy」）
- ビーコン情報を活用した動態把握（神奈川県鎌倉市）
- 観光予報プラットフォームの活用（付録6　先進事例集3　日本観光振興協会等）

【混雑対策】

- 繁閑差を縮小する「季節分散」（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 8-1 京都府京都市）
- 朝観光、夜観光による時間分散（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 8-2 京都府京都市）
- 事前予約制による混雑緩和（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 8-3 石川県金沢市 21 世紀美術館）
- 観光快適度の見える化による分散（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 8-4 京都府京都市）
- 手ぶら観光の推進（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 10-2　京都府京都市）
- 一日乗車券の価格適正化による地下鉄の利用促進（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 10-7 京都府京都市）
- 路線バスから地下鉄の乗継割引額を拡充（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 10-8 京都府京都市）
- シェアサイクルの利用促進（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 11-1 ドイツ ベルリン市）
- 歩き観光の推進（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 11-2 神奈川県鎌倉市）
- 道路状況ＷＥＢカメラによる道路混雑状況の見える化（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 11-3 神奈川県箱根町）
- パーク＆ライドの推進（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集11-6神奈川県鎌倉市）
- ロードプライシングの導入検討（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集11-8神奈川県鎌倉市）
- 歩行者通路の拡幅（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集11-9京都府京都市）
- 観光スポットを巡るトロリーバスによる地元住民と観光客の住み分け（米国ハワイ）
- 旅行者が少ない場所でのイベント開催
- 観光施設における制限時間制の導入
- 観光施設における営業時間の延長
- Enjoy Respect Veneziaのホームページ（まちとしての混雑度の提示）
  https://www.comune.venezia.it/en/content/tourist-report?dataMiniCalendar
- 人工知能（AI）を使ったチャットコンシェルジュサービス（付録６　先進事例集 30　BESPOKE）
- イギリスでは、旅行者の分散化のため無料のモバイルゲーム（Play London With Mr. Bean）を活用。同ゲームでは観光客にロンドン近郊を案内し、実際に訪れた際にクーポンや割引券に交換できるポイントを貯めることができる
- ニューヨークでは、ブルックリン橋の混雑を緩和するための改善策を一般から公募

ネクストステップ

・住民向けアンケートで「観光客により日常生活に支障が生じる程度に混雑している」、観光客向けアンケートで「混雑により満足に観光できない」趣旨の問を設けている
・渋滞状況を調査、公表している
・混雑対策、人数制限、予約制を設けている施設数を調査、公表している
・域内主要観光施設における入場者数（全体、外国人、日本人別）を計測し、公表している
・旅行者の域内入出経路、手段（鉄道、バス等）、訪問先の傾向を調査、公表している

[UNWTOの報告書]

・報告書『「オーバーツーリズム（観光過剰）？」都市観光の予測を超える成長に対する認識と対応』（2018.９ＵＮＷＴＯ公表）
https://unwto-ap.org/wp-content/uploads/2019/06/overtourism_Ex_Summary_low-1.pdf
・vol.1：観光客が急増する都市部において、いかに持続可能な観光を推進していくかについて、欧州の観光地を中心に現状分析を行い、11の推奨事項を提示したもの。
・vol.2：欧州・北米・アジアにおける18都市（ベルギー、スペイン、ドイツ、イギリス、クロアチア、ポルトガル、スイス、チェコ、イタリア、アメリカ、中国、韓国、マカオ等）をケーススタディとして取り上げ、各地の観光振興の現状及び観光地マネジメントに関する施策について取りまとめたもの。
※vol.1の要約部分のみ日本語あり、他は英語

SECTION C: Cultural sustainability　文化的サステナビリティ

C(b) Visiting cultural sites　文化的場所への訪問

C７　文化遺産における旅行者のふるまい

特に配慮が必要とされる場所における旅行者のふるまいについて、地域住民の声を反映した行動規範がリストアップされ、旅行者に向けて周知されていること

① 旅行者に向けて、ポジティブな行動を推奨していること（マナー啓発）
② 問題が生じている場合、対策を講じていること（マナー違反対策）
③ ツアーガイドを対象に、旅行者へのマナー啓発を促進するための研修があること

考え方

- 注意事項等は多言語で発信するとともに、看板を掲げる場合には、景観に配慮したものとすること
- マナーのガイドライン：「○○禁止」だけではなく、「靴を脱ぐ」など一般的なことも含み周知しているか、そして観光客が実際にそれを見ているかも重要（墓参りに訪れる住民が隣接する寺に観光で訪れた旅行者から撮影されないように配慮を求めることなども含む）
- 行動を規制するものだけでなく、地域住民や地域にとってポジティブな観光客の行動例を含んでいること
- 「責任ある旅行者になるためのヒント」（UNWTO）
  「私たちの地球を守ろう：旅先には良い印象以外、できるだけ何も残さないようにしよう。」

【C7をクリアするためには、A7も同時に取り組むことが必要】
【C7、C8は関連】

参考資料	自治体の観光基本計画やホームページ／観光客向けルールブック／JATAツアーオペレーター品質認証制度／通訳案内士団体のホームページ

参考資料例

- INSPIRED BY ICELAND（アイスランド）①
  https://www.inspiredbyiceland.com
- Leave No Trace（7つの原則）（Leave No Trace）①
  https://lnt.org/why/7-principles/
- tiaki（CARE FOR NEW ZEALAND）（ニュージーランド）①
  https://tiakinewzealand.com
- 観光客へのマナー啓発（京都府京都市）①、②
  https://www.city.kyoto.lg.jp/menu2/category/22-14-0-0-0-0-0-0-0-0.html
- 訪都外国人旅行者インバウンド対応ガイドブック（東京都）②
  http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/a0e5cebb9b0fe4327ea1e85ca887a680.pdf

＜項目全体の参考資料例＞

- ひろしま観光立県推進基本計画（H30～34年度）の策定（広島県）
  https://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/78/rikkenkeikaku.html
- JATAツアーオペレーター品質認証制度（一般社団法人日本旅行業協会）
  http://www.tour-quality.jp/
- 一般社団法人 日本観光通訳協会
  https://www.jga21c.or.jp/guide/index/10
- NPO法人　鎌倉ガイド協会
  http://www.kcn-net.org/guide/
- 一般社団法人和歌山地域通訳案内士会
  https://wakayamalocalguide.com/jp/

先行事例

【マナー啓発、マナー違反対策】

- マナー啓発動画（付録６　先進事例集 32　観光庁）
- 外国人旅行者向けマナー啓発リーフレット＆ポスターの作成（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 6-1 京都府京都市）
- トイレ利用に関するステッカーの作成（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 6-2 東京都台東区）
- アニメ・マンガキャラクターを起用したガイドブックの作成（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 6-3 東京都銀座）
- マナー啓発動画の制作・放映（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 6-5 沖縄県）
- 旅行者の興味を引くマナー啓発の試み（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 6-7 ドイツ ベルリン）
- ＳＮＳによるマナー啓発情報及び罰金を含むルールの周知（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 7-1（オランダ アムステルダム）
- 観光スポット入場前のマナー啓発動画視聴義務（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 7-2（沖縄県南城市）
- ツアーオペレーターの許可制の導入（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 7-4（オーストラリア カカドゥ国立公園）
- 写真撮影の禁止（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 7-7 オーストラリア ウルル国立公園）
- スマートフォン用マンガによる啓発（付録６　先進事例集 38　サイドランチ）
- 最先端技術を活用した回収ボックスでゴミ回収･リサイクルを効率化（付録６　先進事例集 22　日本システムウェア等）
- （ハワイ州観光局）マラマハワイ（ハワイを思いやる気持ち）
  海洋生物の保護、サンゴ礁の保護、固有種の保護、ハワイ文化への尊重
  https://www.allhawaii.jp/article/malamahawaii

- 鎌倉市公共の場所におけるマナーの向上に関する条例について
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/mannerruleshead.html
- ＮＺでは、オンラインで「Tiaki Promise」というフォーマットをダウンロード可能で、文化をリスペクトすること、自然保護、災害への備えなどを約束し、旅行中にはそれを待ち受けやＳＮＳに使用可能
  https://www.airnewzealand.jp/tiaki-promise
- Palau pledge（パラオプレッジ）では、パラオに入国の際に「環境にやさしい旅行をします」という宣言のスタンプを押され、それに旅行者がサインをする制度がある（付録６　先進事例集 39　パラオ）

【ガイド】

- ツアーオペレーターの許可制の導入（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集7-4オーストラリアカカドゥ国立公園）
- ツアーガイドの研修・認定制度（鹿児島県奄美大島）
  http://www.amami.or.jp/guide/ecotourguide/
- ツアーでのマイク、拡声器などの使用を禁止（ベルギーブルージュ）
- ランドオペレーターを対象に安全・品質管理基準説明会を実施
- 人の密集や騒音防止のため、グループツアーにはイヤホンガイドの使用を義務付け（バチカン市国・サンピエトロ大聖堂）

ネクストステップ

・地域住民だけでなく、旅行者、観光関連事業者（バスの運転手など）の担い手からの声も反映している
・住民向けアンケートで「観光客のマナー違反は許容できない程度のものである」趣旨の問を設けている
・住民向けアンケートで「ゴミのポイ捨てが減った／少ない」との問を設けている
・ツアーガイド・オペレーターに対し、ガイド中の観光客へのマナー啓発（ツアーガイドが観光客に対して、事前又はガイド中随時マナーに関する注意を行うこと）を義務付けている
・各通訳案内士の団体で、通訳案内士向けに実施しているマナーに関する研修の受講を推奨している。また受講者数を把握、公表している
　○英語ネイティブによるガイディングトピック講座等、日本のマナーを案内する内容を含めた研修（ＮＰＯ法人日本文化体験交流塾）
　○新人研修等、日本のマナーを案内する際のトピックスを含んだ研修（一般社団法人日本観光通訳協会、ＮＰＯ法人通訳ガイド＆コミュニケーション・スキル研究会）

SECTION C: Cultural sustainability　文化的サステナビリティ

C(b) Visiting cultural sites　文化的場所への訪問

C8　観光資源の解説

観光地において、解説を含む適切な情報が提供されていること

① 解説は、地域のストーリーとして地域住民と協力して作成されていること
② 解説文は、旅行者に適した言語で伝えられていること
③ 解説内容を活用しているツアーガイドの研修があること

考え方

- 魅力的な多言語解説作成指針（観光庁）
  https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kankochi/multilingual-kaisetsu.html
- 多言語で提供されている情報は正しい訳になっている

【C7、C8は関連】、【C8、D3は関連】

参考資料　解説内容に関する住民の意見／多言語対応の状況／旅行者の国籍別データに基づいた言語の種類／インバウンドまたは観光客調査／ガイド向け研修計画と実施状況

参考資料例

- 山梨県地域通訳案内士育成等計画（山梨県）①～③
  https://www.tex.co.jp/common/images/yamanashi_plan.pdf
- 鎌倉観光公式ガイド（神奈川県鎌倉市）②
  https://www.trip-kamakura.com/
- かまくら子ども風土記（神奈川県鎌倉市）②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kyouikuc/jiyohote.html
- 縁とらんす　KAMAISHI CITY PORTAL SITE（岩手県釜石市）②
  https://en.en-trance.jp/tourism/spot
- 福岡市公式シティガイド　YOKA NAVI（福岡県福岡市）②
  https://yokanavi.com/
- 悠誘高野山（和歌山県伊都郡高野町）①、②
  http://www.koya.org/
- 悠誘高野山英語版（和歌山県伊都郡高野町）②
  http://www.koya.org/eng-guide.html
- 一般社団法人小笠原村観光協会　②
  https://www.ogasawaramura.com/
- 一般社団法人八丈島観光協会　②
  https://www.hachijo.gr.jp/
- 一般社団法人和歌山市観光協会　②
  http://www.wakayamakanko.com/
- 熊野本宮語り部の会　①、②
  http://www.hongu-kataribe.jp/

先行事例

- 地域観光資源の多言語解説整備支援事業
  （世界文化遺産19地域、国立公園34公園を含め、平成30年度42地域、令和元年度106地域で英語の解説文を整備）
  http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kankochi/multilingual-kaisetsu.html
- 学識経験者や専門家からの教養受講

【ガイド】

- ツアーオペレーターの許可制の導入（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集7-4オーストラリアカカドゥ国立公園）
- ランドオペレーターを対象に安全・品質管理基準説明会を実施

ネクストステップ

・多言語で情報提供がなされている割合を調査、公表している
・各通訳案内士の団体で、通訳案内士向けに実施している観光資源の解説に関する研修の受講を推奨している。また受講者数を把握、公表している
　○相撲ガイドの養成、フォトスポット巡りなどの研修（ＮＰＯ法人日本文化体験交流塾）
　○バスに乗車し名所旧跡などの解説内容を学ぶ研修（一般社団法人日本観光通訳協会）
　○日本の舞台芸術や武道を案内する研修（ＮＰＯ法人通訳ガイド＆コミュニケーション・スキル研究会）

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(a) Conservation of natural heritage　自然遺産の保全

D1　自然遺産

自然遺産の保護に関する計画や規制等があること

① 自然遺産のリストがあること

考え方

• 世界自然遺産、国立公園等だけでなく、地域として守っていきたい自然をリストアップすること

【A12、C1、D1は関連】

参考資料　景観の保全に関する計画や条例

参考資料例

• 和歌山県文化財保護条例（和歌山県）①
https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/010100/reiki/reiki_honbun/k501RG00001206.html
• 文化財総合的把握モデル事業 盛岡市歴史文化基本構想（岩手県盛岡市）①
http://www.city.morioka.iwate.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/010/046/report.pdf
• 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（和歌山県田辺市）①
http://www.city.tanabe.lg.jp/kankou/files/kihonkeikaku.pdf
• 高野町歴史的風致維持向上計画　第５章（和歌山県伊都郡高野町）①
https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2019/03/b2f07ff6f295255012cfad6a8a84512c.pdf
• 荻町合掌造り集落（岐阜県大野郡白川村）①
http://shirakawa-go.org/kurashi/kyouiku/bunkazai/13563/
• 糸魚川ユネスコ世界ジオパーク（糸魚川ジオパーク協議会）①
https://geo-itoigawa.com/

先行事例

• 観光スポット入場前のマナー啓発動画視聴義務（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集7-2沖縄県南城市）
• 観光施設における事前予約制と人数制限の導入（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集9-1スペインバルセロナ等）
• 観光収益を用いた修繕
• 対策費を得るための入園・入域料金の値上げ
• 森の動植物、地域の人々に配慮し、将来も豊かな森を維持できるように管理された森の木材が使われていることを証明するラベル「FSC（Forest Stewardship Council、森林管理協議会）認証」の取得（【世界】FM認証林面積201,774,986ha、【日本】FM認証林面積　404,339ha（2018年10月１日時点））
https://jp.fsc.org/jp-jp/2-new/2-1
• 農園の環境、土壌・水を含めた天然資源、生態系や生物多様性を守り、労働者の労働条件やその家族・地域社会を含めた教育・福祉などの厳しい基準を満たした農園に与えられるラベル「レインフォレスト・アライアンス認証」の取得
https://www.rainforest-alliance.org/lang/ja/about/rainforest-alliance-certified-seal

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(a) Conservation of natural heritage　自然遺産の保全

D２　自然遺産における旅行者の管理

旅行者の行動を管理する体制があること

① 旅行者の流れを把握していること
② 観光が要因となっている道路渋滞に関する課題を調査により把握していること
③ 観光地に至る公共交通機関における混雑に関する課題を調査により把握していること
④ 地域における混雑に関する課題を調査により把握していること
⑤ 課題が生じている場合、対応策を講じていること（混雑対策）

考え方

- 1990年に最も混雑した大都市であったロサンゼルスと同程度の都市で渋滞が10%増加すると、その後の長期的な雇用の伸びは４%低下する（ケント・ハイメル著「Journal of Urban Economics」）
- Booking.com「2020年の旅行のトレンド予測」
  ○世界の旅行者の54%が「オーバーツーリズムの緩和に貢献したい」と答え、51%が「環境負荷が抑えられるのであれば当初の旅行先と似た場所へ出かける」と回答
  ○加えて旅行者の60%は、「観光により現地のコミュニティに良い影響を与えられるような旅行先が把握できるサービス（アプリやウェブサイト）を利用したい」と回答
  ○さらに旅行者の48%は「環境への影響を削減するために少し時間がかかる移動手段を選ぶことを検討する」と回答し、61%は「旅そのものをより満喫するために距離がより長い経路を選ぶ（自転車、徒歩、トラム、ボート等）」と回答

【D2をクリアするためには、A7も同時に取り組むことが必要】

参考資料　観光基本計画／観光地域づくり法人（DMO）ホームページ／観光統計（日帰り観光客数等）／観光統計（観光施設当たりの入込客数等）

参考資料例

- 京都エリア観光渋滞対策実験協議会（国土交通省近畿地方整備局）①～⑤
  https://www.kkr.mlit.go.jp/kyoto/project/kyougikaiiinkai/jyutaitaisaku/grt3670000002eo7.html
- 富士登山オフィシャルサイト　富士山におけるマイカーの集中問題（環境省・山梨県・静岡県）②、④、⑤
  http://www.fujisan-climb.jp/access/mycar_control.html
- 奈良県みんなでつくる渋滞解消プラン（奈良県）①～⑤
  http://www.pref.nara.jp/secure/39149/honbun.pdf
- 和歌山県の観光客動態（和歌山県）①
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062400/doutai2.html
- 平成26年度　和歌山県観光統計調査実施業務報告書（和歌山県）①
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062400/doutai2_d/fil/h26honpen.pdf
- 鎌倉市交通計画検討委員会専門部会　第1回（神奈川県鎌倉市）①～⑤
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/koutsu/documents/1-bukai-siryou.pdf
- 名古屋市観光客・宿泊客動向調査（平成29年）（愛知県名古屋市）①
  http://www.city.nagoya.jp/kankobunkakoryu/cmsfiles/contents/0000111/111740/honpen.pdf
- 伊勢神宮周辺における交通渋滞対策の取り組みについて（三重県伊勢市）①～⑤
  http://www.hido.or.jp/14gyousei_backnumber/2014data/1408/1408chiiki-ise_city.pdf
- 和歌山市地域公共交通網形成計画及び和歌山市都市・地域総合交通戦略を策定しました（和歌山県和歌山市）①、④、⑤
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/douro_kouen_machi/1007740/1022036.html
- ニセコ町観光振興計画（北海道虻田郡ニセコ町）①、⑤
  https://www.town.niseko.lg.jp/chosei/keikaku/plan/kanko_shinko/
- 第3次高野町長期総合計画　第３部　基本計画　第３章　歴史・伝統に培われた風格と魅力ある快適なまちづくり（和歌山県伊都郡高野町）①、②、④、⑤
  http://www.town.koya.wakayama.jp/documents/town/koukai_choukei_hn_09.pdf
- 高野町総合交通計画（和歌山県伊都郡高野町）①、②、④、⑤
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2014/06/kotsukeiakaku.pdf
- 白川村の観光統計（岐阜県大野郡白川村）①
  http://shirakawa-go.org/mura/toukei/2580/
- 釜石市来訪調査 分析報告（初夏）（株式会社かまいしDMC）①、②
  https://kamaishi-dmc.com/wp-content/uploads/2019/11/fbcb1f7e821e32e6f8db8bc68359439a.pdf
- オーバーツーリズム対策事業（公益社団法人京都市観光協会）①～⑤
  https://www.kyokanko.or.jp/project/sustainable/
- 尾瀬の入山者数推移（公益財団法人尾瀬保護財団）①
  https://www.oze-fnd.or.jp/oza/a-sg/nbp/

先行事例

【実態把握】

- 地域経済に関するデータベースの活用（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集2-1内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局のＲＥＳＡＳ（地域経済分析システム））

- 携帯電話基地局の情報による旅行者の動態把握（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集2-2ドコモ・インサイトマーケティングのモバイル空間統計）
- 宿泊客向けに貸し出した携帯電話によるデータ把握（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 2-3hi Japan 株式会社の「handy」）・ビーコン情報を活用した動態把握（神奈川県鎌倉市）
- 観光予報プラットフォームの活用（付録６　先進事例集３　日本観光振興協会等）

【対策】

- 季節に応じた入域制限と課金制の導入（付録６　先進事例集 20　北海道知床）
- 「宗谷地域におけるロードキル対策の取り組みについて」
  https://thesis.ceri.go.jp/db/files/GR0002900335.pdf
- 「北部国道事務所におけるヤンバルクイナロードキル対策について」
  https://www.mlit.go.jp/chosahokoku/giken/program/kadai/pdf/jusyo/H26/katsuryoku_04.pdf
- 繁閑差を縮小する「季節分散」（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 8-1 京都府京都市）
- 朝観光、夜観光による時間分散（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 8-2 京都府京都市）
- 事前予約制による混雑緩和（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 8-3 石川県金沢市 21 世紀美術館）
- 観光快適度の見える化による分散（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 8-4 京都府京都市）
- 手ぶら観光の推進（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 10-2 京都府京都市）
- 一日乗車券の価格適正化による地下鉄の利用促進（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 10-7 京都府京都市）
- 路線バスから地下鉄の乗継割引額を拡充（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 10-8 京都府京都市）
- シェアサイクルの利用促進（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 11-1 ドイツ ベルリン市）
- 歩き観光の推進（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 11-2 神奈川県鎌倉市）
- 道路状況ＷＥＢカメラによる道路混雑状況の見える化（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 11-3 神奈川県箱根町）
- パーク＆ライドの推進（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集11-6神奈川県鎌倉市）
- ロードプライシングの導入検討（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集11-8神奈川県鎌倉市）
- 歩行者通路の拡幅（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集11-9京都府京都市）
- 観光スポットを巡るトロリーバスによる地元住民と観光客の住み分け（米国ハワイ）
- 旅行者が少ない場所でのイベント開催
- 観光施設における制限時間制の導入
- 観光施設における営業時間の延長
- Enjoy Respect Veneziaのホームページ（まちとしての混雑度の提示）
  https://www.comune.venezia.it/en/content/tourist-report?dataMiniCalendar
- 人工知能（AI）を使ったチャットコンシェルジュサービス（付録6　先進事例集30　BESPOKE）
- イギリスでは、旅行者の分散化のため無料のモバイルゲーム（Play London With Mr. Bean）を活用。同ゲームでは観光客にロンドン近郊を案内し、実際に訪れた際にクーポンや割引券に交換できるポイントを貯めることができる

ネクストステップ

・住民向けアンケートで「観光客により日常生活に支障が生じる程度に混雑している」、観光客向けアンケートで「混雑により満足に観光できない」趣旨の問を設けている
・渋滞状況を調査、公表している
・混雑対策、人数制限、予約制を設けている施設数を調査、公表している
・域内主要観光施設における入場者数（全体、外国人、日本人別）を計測し、公表している
・旅行者の域内入出経路、手段（鉄道、バス等）、訪問先の傾向を調査、公表している

[UNWTOの報告書]

・報告書『「オーバーツーリズム（観光過剰）？」都市観光の予測を超える成長に対する認識と対応』（2018.９ＵＮＷＴＯ公表）
  https://unwto-ap.org/wp-content/uploads/2019/06/overtourism_Ex_Summary_low-1.pdf
・vol.1：観光客が急増する都市部において、いかに持続可能な観光を推進していくかについて、欧州の観光地を中心に現状分析を行い、11の推奨事項を提示したもの
・vol.2：欧州・北米・アジアにおける18都市（ベルギー、スペイン、ドイツ、イギリス、クロアチア、ポルトガル、スイス、チェコ、イタリア、アメリカ、中国、韓国、マカオ等）をケーススタディとして取り上げ、各地の観光振興の現状及び観光地マネジメントに関する施策について取りまとめたもの
  ※vol.1の要約部分のみ日本語あり、他は英語

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(a) Conservation of natural heritage　自然遺産の保全

D３　自然遺産における旅行者のふるまい

特に配慮が必要とされる場所における旅行者のふるまいについて、行動規範がリストアップされ、旅行者に向けて周知されていること

① 旅行者に向けて、ポジティブな行動を推奨していること（マナー啓発）
② 問題が生じている場合、対策を講じていること（マナー違反対策）
③ ツアーガイドを対象に、旅行者へのマナー啓発を促進するための研修があること

考え方

- 注意事項等は多言語で発信するとともに、看板に掲げる場合には、景観に配慮したものとすること
- マナーのガイドライン：「○○禁止」だけではなく、「狭い道では譲り合って通行」など一般的なことも含み周知しているか、そして観光客が実際に見ているかも重要
- 行動を規制するものだけでなく、地域住民や地域にとってポジティブな観光客の行動例を含んでいること
- 「責任ある旅行者になるためのヒント」（UNWTO）
  「私たちの地球を守ろう：旅先には良い印象以外できるだけ何も残さないようにしよう。」

【D3をクリアするためには、A7も同時に取り組むことが必要】
【C8、D3は関連】

参考資料　自治体の観光基本計画／観光客向けルールブック／ＪＡＴＡツアーオペレーター品質認証制度／通訳案内士団体のホームページ

参考資料例

- INSPIRED BY ICELAND（アイスランド）①
  https://www.inspiredbyiceland.com
- Leave No Trace（7つの原則）（Leave No Trace）①
  https://lnt.org/why/7-principles/
- tiaki（CARE FOR NEW ZEALAND）（ニュージーランド）①
  https://tiakinewzealand.com
- 観光客へのマナー啓発（京都府京都市）①、②
  https://www.city.kyoto.lg.jp/menu2/category/22-14-0-0-0-0-0-0-0-0.html
- 訪都外国人旅行者インバウンド対応ガイドブック（東京都）②
  http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/a0e5cebb9b0fe4327ea1e85ca887a680.pdf
- 沖縄県竹富町　観光ルール＆マナーアップキャンペーンサイト　ピカフレ（沖縄県竹富町）①
  http://pikarya-friends.site/index.html
- 沖縄県竹富町観光案内人条例（沖縄県竹富町）③
  https://www.town.taketomi.lg.jp/userfiles/files/kankouannainijyourei.pdf
- 日本クジライルカウォッチング協議会（JWDC）①
  https://jwdc2014.wixsite.com/jwdc/about-us

＜項目全体の参考資料例＞

- 沼田市観光基本計画（群馬県沼田市）
  http://www.city.numata.gunma.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/006/983/kankoukihonkeikaku3.pdf
- JATAツアーオペレーター品質認証制度（一般社団法人日本旅行業協会）
  http://www.tour-quality.jp/
- 一般社団法人 日本観光通訳協会
  https://www.jga21c.or.jp/guide/index/10
- 一般社団法人和歌山地域通訳案内士会
  https://wakayamalocalguide.com/jp/
- NPO法人　通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会
  http://www.gicss.org/training/skillup.php

先行事例

【マナー啓発、マナー違反対策】

- マナー啓発動画（付録6　先進事例集32　観光庁）
- 外国人旅行者向けマナー啓発リーフレット＆ポスターの作成（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集6-1京都府京都市）
- トイレ利用に関するステッカーの作成（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集6-2東京都台東区）
- アニメ・マンガキャラクターを起用したガイドブックの作成（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集6-3東京都銀座）
- マナー啓発動画の制作・放映（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集6-5沖縄県）
- 旅行者の興味を引くマナー啓発の試み（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集6-7ドイツ ベルリン）
- ＳＮＳによるマナー啓発情報及び罰金を含むルールの周知（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 7-1（オランダ アムステルダム）
- 観光スポット入場前のマナー啓発動画視聴義務（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 7-2（沖縄県南城市）

- ツアーオペレーターの許可制の導入（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 7-4（オーストラリア カカドゥ国立公園）
- エコツアーの催行許可制の導入（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 7-5オーストラリア ロットネス島）
- 写真撮影の禁止（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 7-7オーストラリア ウルル国立公園）
- 生物採集の禁止（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集 7-8オーストラリア グレートバリアリーフ）
- スマートフォン用マンガによる啓発（付録6　先進事例集38　サイドランチ）
- 最先端技術を活用した回収ボックスでゴミ回収・リサイクルを効率化（付録6　先進事例集22　日本システムウェア等）
- （ハワイ州観光局）マラマハワイ（ハワイを思いやる気持ち）
  海洋生物の保護、サンゴ礁の保護、固有種の保護、ハワイ文化への尊重
  https://www.allhawaii.jp/article/malamahawaii/
- 鎌倉市公共の場所におけるマナーの向上に関する条例について
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankou/mannerruleshead.html
- ＮＺでは、オンラインで「Tiaki Promise」というフォーマットをダウンロード可能で、文化をリスペクトすること、自然保護、災害への備えなどを約束し、旅行中にはそれを待ち受けやＳＮＳに使用可能
  https://www.airnewzealand.jp/tiaki-promise
- Palau pledge（パラオプレッジ）では、パラオに入国の際に「環境にやさしい旅行をします」という宣言のスタンプを押され、それに旅行者がサインをする制度がある（付録6　先進事例集39　パラオ）
- 国立公園のレンジャーから教養を受けている

【ガイド】

- ツアーオペレーターの許可制の導入（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集7-4オーストラリアカカドゥ国立公園）
- ツアーガイドの研修・認定制度（鹿児島県奄美大島）
- ツアーでのマイク、拡声器などの使用を禁止（ベルギーブルージュ）
- ランドオペレーターを対象に安全・品質管理基準説明会を実施
- 人の密集や騒音防止のため、グループツアーにはイヤホンガイドの使用を義務付け（バチカン市国、サンピエトロ大聖堂）

ネクストステップ

・地域住民だけでなく、旅行者、観光関連事業者（バスの運転手など）の担い手からの声も反映している
・住民向けアンケートで「観光客のマナー違反は許容できない程度のものである」趣旨の問を設けている
・住民向けアンケートで「ゴミのポイ捨てが減った／少ない」との問を設けている
・ツアーガイド・オペレーターに対し、ガイド中の観光客へのマナー啓発（ツアーガイドが観光客に対して、事前又はガイド中随時マナーに関する注意を行うこと）を義務付けている
・各通訳案内士の団体で、通訳案内士向けに実施しているマナーに関する研修の受講を推奨している。また受講者数を把握、公表している
　○英語ネイティブによるガイディングトピック講座等、日本のマナーを案内する内容を含めた研修（ＮＰＯ法人日本文化体験交流塾）
　○新人研修等、日本のマナーを案内する際のトピックスを含んだ研修（一般社団法人日本観光通訳協会、NPO法人通訳ガイド＆コミュニケーション・スキル研究会）

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(a) Conservation of natural heritage　自然遺産の保全

D４　生態系の維持

生息･生育地、野生生物、生態系を保護し、外来種の侵入を防ぐための体制を整えていること

① 脆弱で絶滅が危惧される野生生物やその生息･営巣地･生育地の一覧が作成されていること

② 環境への影響の調査を行い、生態系、野生生物を保護する取組があること

③ 外来種に関するリストを作成し、侵入を防ぐための体制があること

考え方

- 過去の平均に比べて地球上の種の絶滅速度が1,000倍以上に上昇しているとされている。20世紀以降の地球は、過去のどの時代よりも急速にいきものの絶滅が進んでいる。（国連・ミレニアム生態系評価）
- 世界観光倫理憲章（ＵＮＷＴＯ）第３条４「観光インフラと観光に関連する活動は、生態系や生物多様性を保全し、野生動物の絶滅危惧種の保護に資するように、設計され、計画されるべきである。」
- 「責任ある旅行者になるためのヒント」（ＵＮＷＴＯ）
  「私たちの地球を守ろう：野生動植物とそれらの生息地を尊重しよう。」
- 「外来種被害予防三原則（外来種を入れない、捨てない、拡げない）」
- 鍵となる野生生物（トキ、サンゴ礁、サクラ、マツなど）の選定

参考資料　絶滅危惧種等の一覧／絶滅のおそれのある野生動植物の種の保存に関する法律／環境保護や生態系保護に関する計画／鳥獣保護管理事業計画／外来生物法、条例／生態系被害防止外来種リスト

参考資料例

- 絶滅のおそれのある野生動植物の種の保存に関する法律（環境省）①
  https://www.env.go.jp/nature/kisho/hozen/hozonho.html
- 環境省レッドリスト2019の公表について（環境省）①
  https://www.env.go.jp/press/106383.html
- 天然記念物（文化庁）①
  http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkazai/shokai/tennen_kinenbutsu/
- 生物多様性基本法（環境省）②
  https://www.biodic.go.jp/biodiversity/about/kihonhou/index.html
- 鳥獣の保護及び管理並びに狩猟の適正化に関する法律（鳥獣保護管理法）の概要（環境省）②
  https://www.env.go.jp/nature/choju/law/law1-1.html
- 統計法に基づく統計調査一覧（環境省）②
  https://www.env.go.jp/doc/toukei/survey/index.html
- 日本の外来種対策（環境省）③
  http://www.env.go.jp/nature/intro/index.html
- 特定外来生物による生態系等に係る被害の防止に関する法律（環境省）③
  https://www.env.go.jp/nature/intro/1law/index.html
- 生態系被害防止外来種リスト（環境省）③
  https://www.env.go.jp/nature/intro/2outline/iaslist.html
- 和歌山県レッドデータブック（和歌山県）①
  https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/032000/032500/yasei/reddata.html
- やんばるの自然体験活動ガイドライン（沖縄県）②
  https://www.pref.okinawa.jp/site/kankyo/shizen/hogo/yanbaru_sizentaiken_guideline.html
- 北海道ブルーリスト2010（北海道）③
  http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ks/skn/alien/bluelist/bluelist_top.htm
- 指定外来動植物による鹿児島の生態系に係る被害の防止に関する条例を制定しました（鹿児島県）③
  https://www.pref.kagoshima.jp/ad04/kurashi-kankyo/kankyo/yasei/gairai/jyourei.html
- きれいなまちに ～田辺市環境美化条例～（和歌山県田辺市）②
  http://www.city.tanabe.lg.jp/kankyo/kankyoubika.html
- 令和元年度版　和歌山市の環境　平成30年度報告（和歌山県和歌山市）②
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/005/392/kankyouR01.pdf
- 外来動物（神奈川県鎌倉市）③
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kurashi/doubutsu/gairai/index.html
- サンゴ礁と共生する環境の保全に関する事業について（鹿児島県大島郡与論町）②
  http://www.yoron.jp/life/pub/detail.aspx?c_id=27&id=285&q=%e3%82%b5%e3%83%b3%e3%82%b4%e7%a4%81&radiobutton=4&now_P=1&show_num=20&type=search&sc_id=67

先行事例

- 「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）
  https://www.mlit.go.jp/common/001288606.pdf
- 植樹、田植え、稚魚放流等の実施
- サンゴの保全を目的としたオニヒトデ駆除をツアー商品化する計画（付録6　先進事例集25　高知県）
- マリモの天敵であるウチダザリガニを高級食材として調理して提供（付録6　先進事例集26　北海道釧路市阿寒湖）
- 環境認証のエコアクション21認証事業者数を計測（沖縄県）
- クビアカツヤカミキリ対策（奈良県）
  http://www.pref.nara.jp/53306.htm

ネクストステップ

・自然環境の回復または保障の措置を講じ、その効果が現れている
・地元の生物多様性と景観の保護、保全管理を積極的に支援している地元観光企業を調査、公表している

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(a) Conservation of natural heritage　自然遺産の保全

D５　野生生物の保護

野生生物の保護、採取、捕獲、展示、販売を管理する基準や規則があること

① 野生生物の保護等に関して観察、餌付け等に関する規則があること

考え方

- 野生生物そのものが観光資源になり得るという認識を持つ
- 「責任ある旅行者になるためのヒント」（ＵＮＷＴＯ）
  「私たちの地球を守ろう：絶滅危惧種の動植物で作られていないものを購入しよう。」

参考資料	鳥獣保護管理事業計画／動物愛護や管理に関する条例等／絶滅のおそれのある野生動植物の種の保存に関する法律／希少種の保全に関する条例／エコツーリズム推進法に基づくエコツーリズム推進全体構想

参考資料例

- ワシントン条約（CITES）（絶滅のおそれのある野生動植物の種の国際取引に関する条約）（経済産業省）①
  https://www.meti.go.jp/policy/external_economy/trade_control/02_exandim/06_washington/index.html
- 絶滅のおそれのある野生動植物の種の保存に関する法律（環境省）①
  https://www.env.go.jp/nature/kisho/hozen/hozonho.html
- 希少野生動植物保護にかかる都道府県条例（以下「希少種保護条例」）について（環境省）①
  https://www.env.go.jp/nature/yasei/tenken/lastpdf/siryou3.pdf
- エコツーリズム推進法で全体構想が認定された団体（環境省）①
  http://www.env.go.jp/nature/ecotourism/try-ecotourism/certification/index.html
- 長野県稀少野生動植物保護条例（長野県）①
  https://www.pref.nagano.lg.jp/shizenhogo/kurashi/shizen/hogo/kisyoyasei/kisyojorei-oya.html
- 生物多様性の保全（北海道）①
  http://www.pref.hokkaido.lg.jp/l03m01.htm#1
- 第12次鳥獣保護管理事業計画及び第二種特定鳥獣管理計画について（岩手県）①
  https://www.pref.iwate.jp/kurashikankyou/shizen/yasei/hogo/1005483.html
- 野生動物と自然環境の保全（神奈川県）①
  https://www.pref.kanagawa.jp/menu/1/2/14/index.html
- 第一種動物取扱業の登録及び第二種動物取扱業の届出について（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/kenko_iryo/1009125/1003051.html
- 野鳥の捕獲・飼育には許可が必要です！（鹿児島県大島郡与論町）①
  http://www.yoron.jp/life/pub/detail.aspx?c_id=36&id=283&q=%e6%8d%95%e7%8d%b2&radiobutton=4&now_P=1&show_num=20&type=search&sc_id=67

先行事例

- 持続可能で環境に配慮した漁業を認証する漁業認証である海のラベル「ＭＳＣ（Marine Stewardship Council、海洋管理協議会）認証」の取得（認証取得漁業数：世界359、日本４（2018年10月23日時点））
  https://www.msc.org/jp
- 環境と社会に配慮した責任ある養殖場であることのラベル「ＡＳＣ（Aquaculture Stewardship Council、水産養殖管理協議会）認証」を取得している（39カ国で1,142の養殖場が取得（日本は64で世界６位））（2019年12月時点））
  https://www.asc-aqua.org/ja/
- 希少植物等の採取禁止について多言語案内板を整備（ＱＲを含む）
- 採取禁止時期・エリアの掲示
- 入域前のマナー啓発ビデオ視聴の義務付け（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集7-2沖縄県南城市、7-3アメリカ合衆国フロリダ州等）
- ツアーオペレーターの許可制の導入（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集7-4オーストラリアカカドゥ国立公園等）
- 入域前に靴裏の消毒を義務付け
- 地域ガイドによるウォッチングツアーなどの奨励（旅行者のみでの行動を抑制）
- 接触や餌付けなど、危険な野生動物の取り扱いに関する旅行者への情報提供
- ビーチや海で対象となる海洋生物には推奨距離以内に近づかないよう観察（ハワイ）
  ○ウミガメ：３メートル以上
  ○ハワイアンモンクシール：15メートル以上
  ○イルカ：45メートル以上
  ○ザトウクジラ：90メートル以上
- 野生生物が食べても死なない買い物袋の導入（ポリ袋の誤食による野生生物の死を防ぐため）（奈良市等）

ネクストステップ

・誰もが参加できる形で、地域における野生動物の保護に対する理解を深める取組、展示等を行っている
・密猟件数の把握、公表を行っている

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(a) Conservation of natural heritage　自然遺産の保全

D6　動物福祉

認可され適切に配置された人員による正規の事業活動以外、野生種は入手、飼育、捕獲されず、全ての野生動物及び家畜の飼育と取扱いは、動物福祉に対応していること

① 観光事業者とガイドに対して、法律、規制及びガイドラインを周知していること

考え方

- 法律：動物の愛護及び管理に関する法律
- 動物の愛護と適切な管理（環境省）
  http://www.env.go.jp/nature/dobutsu/aigo/

参考資料　絶滅のおそれのある野生動植物の種の保存に関する法律／希少種の保全に関する条例／鳥獣の保護及び管理並びに狩猟の適正化に関する法律／鳥獣保護管理や狩猟に関する条例

参考資料例

- ワシントン条約（CITES）（絶滅のおそれのある野生動植物の種の国際取引に関する条約）（経済産業省）①
  https://www.meti.go.jp/policy/external_economy/trade_control/02_exandim/06_washington/index.html
- 絶滅のおそれのある野生動植物の種の保存に関する法律（環境省）①
  https://www.env.go.jp/nature/kisho/hozen/hozonho.html
- 希少野生動植物保護にかかる都道府県条例（以下「希少種保護条例」）について（環境省）①
  https://www.env.go.jp/nature/yasei/tenken/lastpdf/siryou3.pdf
- 統計資料　動物愛護管理条例の制定状況（環境省）①
  https://www.env.go.jp/nature/dobutsu/aigo/2_data/statistics/jyorei.html
- 第12次鳥獣保護管理事業計画及び第二種特定鳥獣管理計画について（岩手県）①
  https://www.pref.iwate.jp/kurashikankyou/shizen/yasei/hogo/1005483.html
- 山梨県鳥獣の保護及び管理並びに狩猟の適正化に関する法律施行条例（山梨県）　①
  https://www.pref.yamanashi.jp/somu/shigaku/reiki/reiki_honbun/a500RG00001054.html
- 長野県稀少野生動植物保護条例（長野県）①
  https://www.pref.nagano.lg.jp/shizenhogo/kurashi/shizen/hogo/kisyoyasei/kisyojorei-oya.html
- 第一種動物取扱業の登録及び第二種動物取扱業の届出について（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/kenko_iryo/1009125/1003051.html
- 野鳥の捕獲・飼育には許可が必要です！（鹿児島県大島郡与論町）①
  http://www.yoron.jp/life/pub/detail.aspx?c_id=36&id=283&q=%e6%8d%95%e7%8d%b2&radiobutton=4&now_P=1&show_num=20&type=search&sc_id=67

先行事例

- ホエールウォッチングのルール（一般社団法人小笠原ホエールウォッチング協会）
  http://www.owa1989.com/watching/rule
- 保護のための観光の活用（カンボジアなど）
  野生動物を見せるツアーを実施→地域住民の収入や野生動物保護の財源の確保→ケガをしている動物の治療など
- 野生生物への餌やりは、動物が人間に依存しない程度に過度にならないよう規制
  例）イルカの餌づけができるオーストラリアのタンガルーマリゾートでは、観光客からの餌づけは、1日に必要な栄養の10～20%以下に抑えられている
- テーマパークなどにおける動物ふれあいコーナー（ウサギ、カメ、ヒツジなど）の時間制
  例）オーストラリアのクイーンズランド州では、コアラとのふれあいについて、1日30分、1週間は180分を上限とし、3日対応したコアラは1日休むこととする、などと法令で定められている

ネクストステップ

・（飼育と取扱いを含む、）捕獲された野生生物と家畜の状況を検査する体制がある
・捕獲された野生生物に対する責任者の資格について確認している
・観光セクターにおいて「絶滅のおそれのある野生動植物の種の国際取引に関する条約（CITES）」の促進及び遵守を高める活動がある

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(b) Resource management　資源のマネジメント

D7　省エネルギー

観光地域におけるエネルギー消費量の削減と効率性の改善及び再生可能エネルギーの使用について目標値を定めていること

① エネルギー消費量を定期的にモニタリングし、削減するための取組があること

② 化石燃料の依存度を低減し、再生可能エネルギーの使用を促進する政策や取組があること

考え方

- 2007年ノーベル平和賞受賞者であるスロベニアのリュブリャナ大学教授・ボガタジ氏の発表：現在、１人の旅行者が使用するエネルギー量は普通の住民の3.5倍。さらに、旅行者は飲み水、食材を通常より多く消費し、廃水、廃棄物、地球温暖化ガスも多く発生させている。
- 「責任ある旅行者になるためのヒント」（ＵＮＷＴＯ）
  「私たちの地球を守ろう：水やエネルギーの消費をできる限り削減しよう。」

参考資料　都道府県または事業者別エネルギー消費量別データ／再生エネルギー使用割合

参考資料例

- 環境にやさしい企業行動調査（環境省）①
  http://www.env.go.jp/policy/j-hiroba/kigyo/
- 各種統計情報（電力関連）（経済産業省資源エネルギー庁）①
  https://www.enecho.meti.go.jp/statistics/electric_power/ep002/results.html
- 各種統計情報（エネルギー消費統計）（経済産業省資源エネルギー庁）①
  https://www.enecho.meti.go.jp/statistics/energy_consumption/ec001/
- 「環境報告書2019」について（独立行政法人水資源機構）②
  https://www.water.go.jp/honsya/honsya/torikumi/kankyo/houkoku/index.html
- 地球温暖化・エネルギー対策（神奈川県鎌倉市）①、②
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankyo/dantai/dangai.html
- 和歌山市地球温暖化対策実行計画策定支援業務　報告書（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/001/009/menu_1/gyousei/shihou/shiminishiki/h25/02.pdf
- 新エネルギー推進事業　事務事業チェックシート（和歌山県和歌山市）②
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/025/740/1179sinnenerugisuisinnjigyou.pdf
- 高野町バイオマスタウン構想（和歌山県伊都郡高野町）②
  https://www.maff.go.jp/kinki/kikaku/baiomass/pdf/kouyatyou.pdf
- 平成27年度二酸化炭素排出抑制対策事業　事業計画書について（鹿児島県大島郡与論町）②
  http://www.yoron.jp/life/pub/detail.aspx?c_id=26&id=1417&q=%e5%b9%b3%e6%88%9027%e5%b9%b4%e5%ba%a6%e4%ba%8c%e9%85%b8%e5%8c%96%e7%82%ad%e7%b4%a0%e6%8e%92%e5%87%ba%e6%8a%91%e5%88%b6%e5%af%be%e7%ad%96%e4%ba%8b%e6%a5%ad%e3%80%80%e4%ba%8b%e6%a5%ad%e8%a8%88%e7%94%bb%e6%9b%b8%e3%81%ab%e3%81%a4%e3%81%84%e3%81%a6&radiobutton=4&now_P=1&show_num=20&type=search&sc_id=67

先行事例

- 観光関連施設における太陽光発電等の再生可能エネルギーの採用
- バナナの皮等非食部分の生ゴミを再生可能エネルギーとし、自動車運行等に活用（５kgの生ゴミ＝１kgの燃料）（スウェーデン）

ネクストステップ

・観光事業者がエネルギー消費量削減、気候変動緩和に対して行動している数及び内容を調査、公表している
・観光事業者のうち、再生可能エネルギーを使用している数及び内容を調査、公表している
・１日における居住者の１人当たりのエネルギー消費量に対する、観光客の１人当たりのエネルギー消費量を調査、公表している
・断熱への取組支援など、エネルギー効率を高める取組がある

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(b) Resource management　資源のマネジメント

D８　水資源の管理

水資源の使用量の測定、監視、削減を行う、事業者向けの取組があること

① 事業者が、節水に努めていること

考え方

- 天然水の吸い上げによる地盤沈下に配意（地下水だけが上水利用されている場合は、特に注意が必要）
- 南米チリのアクレオ湖では湖が干上がってしまい、水があった時には月に8,000人ほどの観光客が来訪していたが、湖が干上がった後は200人に減少し、多くの人が仕事を失った

参考資料　水消費量計測データ／水資源の管理に関する計画

参考資料例

- 水の循環利用（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankyo/seisaku/documents/19p86-89.pdf
- 令和元年度版　和歌山市の環境　－平成30年度報告－（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/gomi_kankyo/1001115/1005392.html
- 第３次和歌山市環境基本計画（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/005/380/menu_1/gyousei/iso/kihonkeikaku2/03-all.pdf
- 福岡市節水推進条例（福岡県福岡市）①
  https://www.city.fukuoka.lg.jp/doro-gesuido/kanri/hp/regulations.html

先行事例

- 節水型蛇口の導入
- ホテルのシャワー時間は３分、外掃除に水ホースを使うことは禁止、庭に節水型散水器の取付けなどを規則化（オーストラリア）

ネクストステップ

・水の消費量削減に対する取組を行っている観光事業者の数及び同内容を調査、公表している
・上記取組実施事業者のうち、リサイクル水を使用している事業者数を把握、公表している
・観光事業者が水消費量削減に向けて活動している数及び内容を調査、公表している
・居住者の１人当たりの水消費量に対する、観光客１人当たりの水消費量を調査、公表している

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(b) Resource management　資源のマネジメント

D9　水質

飲用、レクリエーションに利用する水の質は、（条例、基準などに沿って）継続的にモニタリングされていること

① 水質に問題があれば、早急に対応策を講じる体制があること

② 使い捨てペットボトルの飲用水の利用から転換を促す、地域における飲料水の水質に関する旅行者向けの情報があること

考え方

- 水浴はヨーロッパの多くの観光地域における主要なアトラクションであり、マイボトル持参の旅行者の割合は増加傾向にあるため、水質を高めることは重要である

参考資料　水質保全に関する計画、評価

参考資料例

- 水環境総合情報サイト（環境省）①
  https://water-pub.env.go.jp/water-pub/mizu-site/index.asp
- 環境数値データベース（国立研究開発法人国立環境研究所）①
  https://www.nies.go.jp/igreen/
- 公共下水道汚水の流出と沿岸海域の水質調査について（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/gesui/20190614.html
- 令和2年度水道水質検査計画を策定しました（山梨県南アルプス市）①
  https://www.city.minami-alps.yamanashi.jp/docs/1457.html
- 野尻湖に係る湖沼水質保全計画（第６期）（長野県）①
  https://www.pref.nagano.lg.jp/mizutaiki/kurashi/shizen/suishitsu/nojiriko/documents/dai6kikeikaku.pdf
- 水質年報　平成 30 年度（2018 年）（和歌山県和歌山市）①
  https://www.wakayamashi-suido.jp/wp/wp-content/uploads/2019/12/H30nendo_suisitu_nenpou201912.pdf
- 水質検査計画　上水道（和歌山県伊都郡高野町）①
  https://www.town.koya.wakayama.jp/img_data/2014/06/suido_zyousuikensa.pdf
- 高野町水道ビジョン（平成24年～33年度）（和歌山県伊都郡高野町）①、②
  http://www.town.koya.wakayama.jp/documents/kurashi/suido_suidouvision.pdf
- 海水浴場の水質実態調査について（鹿児島県大島郡与論町）①
  http://www.yoron.jp/life/pub/detail.aspx?c_id=28&id=1565&q=%e6%b0%b4%e8%b3%aa&radiobutton=4&now_P=1&show_num=50&type=search&sc_id=67

先行事例

- 水質のモニタリング（100mlあたりの汚染度（カンピロバクターの割合など））
- 広葉樹の植樹（どんぐりのなる木などは「広葉樹」であり、根を張る範囲が広く土を掴む力が強いため、保水力の高い、強い地盤となる。したがって、広葉樹を増やすことは、水の浄化や水害の低減につながる。）
- 責任ある水管理のための世界基準「ＡＷＳ（Alliance for Water Stewardship）認証」を取得している
- ペットボトルゴミ削減に向けた実証事業（付録6　先進事例集21　北海道釧路市阿寒湖地域）

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(c) Management of waste and emissions　廃棄物と排出量の管理

D10　排水

浄化槽や廃水処理に関して、定期的にモニタリングをしていること

① 浄化槽等の立地、維持管理、検査について、規則や条例、ガイドラインがあること
② 効果的に処理・再利用する観光事業者を支援する取組があること
③ 排水による地域住民と環境への悪影響を最小にする取組があること

考え方

- 一律排水基準（環境省）
  https://www.env.go.jp/water/impure/haisui.html
- 水環境部会（環境省）
  https://www.env.go.jp/council/09water/yoshi09.html

参考資料　廃水処理に関する条例、計画や調査

参考資料例

- 上下水道（神奈川県鎌倉市）①、③
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kurashi/suidou/index.html
- 下水道関連条例など一覧（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/gesui/gesuijourei.html
- 田辺市下水道事業経営戦略の公表について（和歌山県田辺市）①、②
  http://www.city.tanabe.lg.jp/kankyo/seikatsu/keieisenryaku.html
- 第３次和歌山市生活排水対策推進計画（和歌山県和歌山市）①～③
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/005/382/1.pdf
- 高野町下水道条例（和歌山県伊都郡高野町）①
  http://www.town.koya.wakayama.jp/reiki_int/reiki_honbun/k521RG00000276.html
- 浄水槽の法定検査受検のお願い！（鹿児島県大島郡与論町）①
  http://www.yoron.jp/life/pub/detail.aspx?c_id=26&id=495&q=%e6%b5%84%e5%8c%96%e6%a7%bd&radiobutton=4&now_P=1&show_num=50&type=search&sc_id=67
- 全国市町村別　下水道処理人口普及率一覧（公益社団法人日本下水道協会）①
  https://www.jswa.jp/wp2/wp-content/uploads/2018/08/H29_penetration-rate-.pdf

先行事例

- 温泉排水処理技術に関する開発普及等調査（環境省）
  https://www.env.go.jp/water/onsen-haisui/tech.html
- 環境保全措置の実施事例集（宮城県）
  https://www.pref.miyagi.jp/uploaded/attachment/201431.pdf

ネクストステップ

・効率的な処理システムに接続された観光地・観光施設の割合・数を調査、公表している
・排出前に少なくとも二次処理までされた下水の割合を調査、公表している

【廃水処理】

・一次処理：下水から固形物を除去する処理で、大きなゴミなどを網や柵で取り除くスクリーン、砂を沈めて除去する沈砂池、泥などを沈めて除去する最初沈殿池がある
・二次処理：微生物によって下水中に含まれる有機物を除去する処理
・高度処理：有機物と浮遊固形物の除去性能をさらに向上させ、もしくはこれらの除去と同時に窒素やリンなどの栄養塩を除去する処理を指す

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(c) Management of waste and emissions　廃棄物と排出量の管理

D11　廃棄物

廃棄物処理状況をモニタリングしていること

① 廃棄物削減や再利用、リサイクルに関する観光事業者向けの取組があること

② 再利用またはリサイクルされない廃棄物の最終処分は、安全が確保されていること

考え方

- ゴミ箱の設置等により、旅行者のゴミのポイ捨てを防ぐ取組を実施
- 「食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律（食品リサイクル法）」に基づき、食品関連事業者（旅館等含む）は、食品廃棄物等の発生抑制及び食品循環資源の再生利用の促進に努める
  https://www.maff.go.jp/j/shokusan/recycle/syoku_loss/161227_6.html
- 廃棄物を資源化する発想もある（例：古瓦を粉砕して庭石とする）
- 今後20年で廃棄物の1/4になるともされるソーラーパネルに配意（資源エネルギー庁）
  https://www.enecho.meti.go.jp/about/special/johoteikyo/taiyoukouhaiki.html
- ＵＮＷＴＯ（2018）Baseline Report on the Integration of Sustainable Consumption and Production Patterns into Tourism Policies「持続可能な消費と生産パターンの観光政策への統合に関するベースラインレポート」（要約部分のみ日本語あり）
  （観光政策における持続可能な消費と生産（ＳＤＧｓのゴール12）の政策手段に関する調査研究）
  https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420605
- 日本においては、容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法律（容器包装リサイクル法）の整備及びそれに伴う自治体におけるリサイクルの仕組みがしっかりと構築されているためペットボトルのリサイクル率は諸外国に比べて非常に高い
  日本：約85%、米国：約20%、欧州：約40%
- 「プラスチック・スマート」の推進
  世界的な海洋プラスチックごみ問題の解決に向けて、あらゆる普及啓発・広報を通じて海洋プラスチックごみ汚染の実態の正しい理解を促しつつ、国民的気運を醸成し、個人・地方公共団体・ＮＧＯ・企業・研究機関など幅広い主体が連携共同して「プラスチックとの賢い付き合い方」を進めることを後押しするため、「プラスチック・スマート」を展開。2020年１月現在約1,100の取組が特設サイトに登録されている
  http://plastics-smart.env.go.jp/
- 分別ごみの処分のために適切なごみ箱を設置

参考資料　産業廃棄物排出状況／廃棄物処理統計／廃棄物処理に関する計画

参考資料例

- 事業所ごみに関する情報（千葉県千葉市）①
  https://www.city.chiba.jp/kankyo/junkan/sangyohaikibutsu/jigyoukei.html
- 第３次鎌倉市一般廃棄物処理基本計画（神奈川県鎌倉市）①
  http://www.city.kamakura.kanagawa.jp/gomi/3jiippanhaikibutusyorikihonkeikaku.html
- ごみ減量アクションプラン（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/gomi_kankyo/1001113/1001251/1018288/1013217.html
- 和歌山市のごみに関するデータ（ごみ排出量、ごみ処理費用、家庭系一般ごみ細組成調査）（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/gomi_kankyo/1001113/1001251/1018288/1003069.html
- 廃棄物政策課（千葉県柏市）②
  http://www.city.kashiwa.lg.jp/soshiki/080100/index.html
- ごみ焼却施設の維持管理情報（和歌山県田辺市）②
  http://www.city.tanabe.lg.jp/seisou/genjyou/ijikanrijouhou_umetate.html
- 廃棄物処理課（和歌山県田辺市）②
  http://www.city.tanabe.lg.jp/seisou/
- 和歌山市一般廃棄物処理基本計画（和歌山県和歌山市）②
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/gomi_kankyo/1001113/1001251/1018288/1003068.html

＜項目全体の参考資料例＞

- 産業廃棄物の排出及び処理状況等（環境省）
  http://www.env.go.jp/recycle/waste/sangyo.html
- 年度別ごみ発生量の推移（詳細）（神奈川県鎌倉市）
  http://www.city.kamakura.kanagawa.jp/gomi/documents/h26nendobetuhasseiryou-2.pdf
- 高野町廃棄物の処理及び清掃に関する条例（和歌山県伊都郡高野町）
  http://www.town.koya.wakayama.jp/reiki_int/reiki_honbun/k521RG00000228.html
- 農業委員会の仕事・委員の役割（鹿児島県大島郡与論町）
  http://www.yoron.jp/kiji/pub/detail.aspx?c_id=15&id=99&q=%e7%94%a3%e6%a5%ad%e5%bb%83%e6%a3%84%e7%89%a9&radiobutton=4&now_P=1&show_num=50&type=search&sc_id=67
- 廃棄物の適正な処理についてのお願い（岐阜県大野郡白川村）
  http://shirakawa-go.org/kurashi/recycle/12853/

先行事例

- ペットボトルゴミ削減に向けた実証事業（付録６　先進事例集 21　北海道釧路市阿寒湖地域）
- 市営・民間施設や神社仏閣などに３年間で1,000カ所の給水スポットを設置予定（京都市）
- かまくらプラゴミゼロ宣言（2018年度）
  自治会での説明会や企業への個別訪問で、プラスチックごみに起因する環境汚染の現状を紹介し、使い捨てプラスチックの代替品（エコバッグやマイボトル）の使用を促進
  プラスチックレジ袋の使用抑制を目的としたエコバッグの普及促進事業、マイボトルの使用推奨を目的としたウォーターサーバー設置事業等を予定
- 減容機の導入（付録6　先進事例集22　コカ・コーラ株式会社）
- グリーン購入（職場で使用するコピー用紙、文具品などはグリーン（環境）対応商品を積極的に購入）
  https://www.env.go.jp/policy/hozen/green/
  例）「グリーン購入比率前年比５％以上」を目標に掲げるなど
- 商店等においてショッピングバッグに使用する紙は、ＦＳＣ認証を受けた紙に変更（紙の厚さを従来よりも薄くすることで森林保護につなげる）
- 宿泊施設における包装ソープ類をポンプボトル式で詰め替えて運用
- 宿泊施設、飲食店等における宴会において3010運動の呼びかけ
  3010運動：宴会時の食べ残しを減らすためのキャンペーンで、乾杯後の30分間は席を立たず料理を楽しみましょう、お開き10分前になったら自分の席に戻って再度料理を楽しみましょう、と呼びかけて、食品ロスを削減するもの
  http://www.env.go.jp/recycle/food/3010pop.html
- 飲食店等において、プラスチックスストローを廃止し間伐材等を利用したストローを導入

ネクストステップ

・居住者１人当たりの廃棄物生産量と比較した旅行者１人当たりの廃棄物生産量及び居住者の年間平均リサイクル総廃棄物割合に対する旅行者１人当たりのリサイクル総廃棄物割合を調査、公表している
・食品廃棄物を含む廃棄物管理において、観光事業者等に助言、支援が行われている
・プラスチックなどの使い捨て物品の利用削減や廃止に向けた取組が行われている
・公共のオフィスや施設などで廃棄物管理が実施されている
・生ごみ、紙、金属、ガラス、プラスチック、缶、ペットボトルなどの資源ごみの回収・リサイクルシステムが提供されている
・残余排出ごみについて環境等に悪影響を与えない処理システムを導入している
・旅行者に対するものも含む、ポイ捨てごみの撲滅と、公共空間を清潔に保つキャンペーンを行なっている

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(c) Management of waste and emissions　廃棄物と排出量の管理

D12　温室効果ガスの排出と気候変動の緩和

事業者が、温室効果ガスの排出量をモニタリングし、排出量を削減する取組があること

① 温室効果ガスの排出量をモニタリングし削減する取組があること

考え方

- 地球環境を維持したければ二酸化炭素濃度を地球レベルで最大350ppmまで低減する必要があるところ、2015年12月には400ppmを超えた。（ジェームズ・ハンセン教授）
- ＵＮＷＴＯ（2019）Transport-related CO_2 Emissions of the Tourism Sector – Modelling Results
  観光セクターにおける輸送関連の二酸化炭素排出量―モデル分析の結果
  （脱炭素化に向けた、観光セクターにおける気候変動対策への取組を加速することが重要と指摘）
  https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416660（英文のみ）
- 「空気がおいしいこと」も商品になり得る
- （航空券・ホテル等を、世界の航空会社・旅行会社等のウェブサイトから横断的に比較検索するウェブサイトを運営する）スカイスキャナーでは、一部の航空券検索時に、指定した条件の検索結果の平均よりも何％CO_2排出量を削減できるという「Greener Choice」のフライトが表示される仕組みがあり、１年間で延べ約1,000万人が「Greener Choice」を選択した。

参考資料　温室効果ガス排出量データ／CO_2削減取組に関する計画

参考資料例

- 温室効果ガス排出量の算定結果（環境省）①
  https://www.env.go.jp/earth/ondanka/ghg-mrv/emissions/results/index.html
- 環境にやさしい企業行動調査（環境省）①
  http://www.env.go.jp/policy/j-hiroba/kigyo/
- 地球温暖化・エネルギー対策（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kankyo/dantai/dangai.html
- 和歌山市地球温暖化対策実行計画策定支援業務　報告書（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/001/009/menu_1/gyousei/shihou/shiminishiki/h25/02.pdf

先行事例

- 中小企業向け省エネ・CO_2削減ガイドブック～国内クレジット制度を活用して～（経済産業省近畿経済産業局）
  https://www.kansai.meti.go.jp/3-9enetai/3_ondanka/cdm/chusho_pamphlet.pdf
- 地球温暖化防止対策事例集（2006年度改訂版）（社団法人日本経済団体連合会）
  https://www.keidanren.or.jp/japanese/policy/2007/029.html
- 二酸化炭素の排出量計算：生活や実務に役立つ計算サイトkeisan
  https://keisan.casio.jp/exec/system/1192427170

ネクストステップ

・CO_2等温室効果ガスの削減に対する取組を行っている観光事業者の数及び同内容を調査、公表している
・排出削減比率の目標が公表されている
・モニタリングや緩和対策が含まれた気候変動に関する年次報告書が毎年発行されている
・温室効果ガス排出削減・軽減に向けた支援キャンペーンなどを行っている
・公共セクターの事業を起因とする温室効果ガス排出削減対策を行っている
・現存の規制に準ずるオフセット計画について、事業者と旅行者向けに情報を提供している
・カーボン・オフセット：市民、企業、NPO/NGO、自治体、政府等の社会の構成員が、自らの温室効果ガスの排出を認識し、主体的にこれを削減する努力を行うとともに、削減が困難な部分の排出量について、他の場所で実現した温室効果ガスの排出削減・吸収量等（クレジット）を購入すること又は他の場所で排出削減・吸収を実現するプロジェクトや活動を実施すること等により、その排出量の全部又は一部を埋め合わせるという考え方

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(c) Management of waste and emissions　廃棄物と排出量の管理

D13　環境負荷の小さい交通

域内における環境負荷の小さい交通機関の利用促進プログラムがあること

① 地域内での徒歩や自転車での移動の奨励と安全確保を行っていること

② モビリティの活用に関して、低炭素自動車の導入等により環境に配慮していること

考え方

- EUではパリ協定の発効後、自動車の脱炭素化に向けて、2017年から2020年までの厳しい廃ガス規制を行なっている

参考資料　渋滞の頻度／自転車などソフト・モビリティ利用促進に関する計画／レンタサイクル、自転車用サービス

参考資料例

- 自転車活用推進法が施行されました。（国土交通省）①
  https://www.mlit.go.jp/road/bicycleuse/new.html
- 自転車活用推進本部（国土交通省）①
  http://www.mlit.go.jp/road/bicycleuse/
- 超小型モビリティについて（国土交通省）②
  https://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_fr1_000043.html
- 鎌倉観光公式ガイド（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.trip-kamakura.com/feature/4208.html
- 自転車は左側走行です（和歌山県田辺市）①
  http://www.city.tanabe.lg.jp/jichi/koutubouhan.html
- 和歌山市地域公共交通網形成計画及び和歌山市都市・地域総合交通戦略を策定しました（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/douro_kouen_machi/1007740/1022036.html
- サイクリングロード整備基本計画について（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/003/375/houdou/2015/04/day/02/001.pdf
- 自転車活用推進事業　事務事業チェックシート（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/025/740/9871jitennshakatuyousuisinnjigyou.pdf
- 平成27年度地域公共交通の概況実態調査及び自転車活用検討業務 報告書（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/015/963/houkokusyo.pdf
- SAKAI散走（大阪府堺市）①
  https://www.city.sakai.lg.jp/kurashi/doro/jitensha/sansou/index.html
- 富山市都市整備事業の概要（富山県富山市）①
  https://www.city.toyama.toyama.jp/katsuryokutoshisouzoubu/katsuryoku/urbanimprovementproject.html
- 金沢市低炭素都市づくり行動計画（改定版）（石川県金沢市）①
  https://www4.city.kanazawa.lg.jp/data/open/cnt/3/23330/1/kaitei_honnpenn.pdf?20160620160400
- 高松市総合都市交通計画（平成31年3月改定）（香川県高松市）①
  http://www.city.takamatsu.kagawa.jp/kurashi/shinotorikumi/machidukuri/sogotoshikoutu/kyouka_suisin/index.html

先行事例

- シェアサイクルの利用促進（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集11-1ドイツベルリン市、東京都千代田区「ちよくる」等）
- 歩き観光の推進（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集11-2神奈川県鎌倉市等）
- バス、タクシーの電気自動車化
- 自転車等優先レーンの整備
- 超小型モビリティ運行の手引き書（国土交通省）
  https://www.mlit.go.jp/common/001099270.pdf
- 松本市、広島県廿日市市、山口県宇部市等におけるクリーンスローモビリティの試験運行（北陸信越運輸局、中国運輸局等）
- ご当地電子マネーによる、乗り継ぎ運賃割引の適用（高松市　IruCa（イルカ）カード）
  http://www.city.takamatsu.kagawa.jp/kurashi/kurashi/koutsu/kokyokotsukikan/noritsugi.html
- （折り畳み）自転車を乗せられるタクシー、鉄道車両、船等の整備
- 徒歩移動を観光の主とした熊野古道、みちのく潮風トレイル、四国八十八ヶ所めぐり

ネクストステップ

・観光フットプリント（観光客の移動距離（CO_2排出）と活動内容に伴う資源消費量など観光に伴い消費排出されるエネルギー等のこと）をモニタリングしている
・自転車用のパーキングスペースの確保、水汲み場などの設置、サイクリストに向けた駐車スペースのマップ作成などを行っている

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(c) Management of waste and emissions　廃棄物と排出量の管理

D14　光害（ひかりがい）

光害を最小限に抑える取組及び事業者向けのガイドライン及び支援プログラムがあること

① 光害が発生している場合、その原因を特定し、対策を講じていること

考え方

- 光害について（環境省）
  http://www.env.go.jp/air/life/hoshizorakansatsu/observe-5.html
- 地域住民の日常生活や野生生物の生態系の保護に留意しつつ、ナイトタイムエコノミーの推進を図る
  ナイトタイムエコノミー推進に向けたナレッジ集（観光庁）
  https://www.mlit.go.jp/common/001279567.pdf

参考資料　光害や騒音対策マニュアルやガイドライン

参考資料例

- 光害のモニター　Globe at Night（National Optical Astronomy Observatory）①
  https://www.globeatnight.org
- 夜空の明るさを測ってみよう（環境省）①
  https://www.env.go.jp/air/life/hoshizorakansatsu/observe-2.html
- 光害対策ガイドライン（環境省）①
  http://www.env.go.jp/air/life/hikari_g/

先行事例

- 屋内外での時間制限、歴史的景観地域での制限（人数、時間など）
- リーフレット＆ポスターの作成（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集6-1京都市等）
- マナー啓発PR動画の作成・放映
- ＬＥＤなどの過度な設置を抑える、星空の観賞を奨励
- ウミガメが巣を作るビーチの近くでの人工照明の廃止
- 天体観測を行う周辺地域での照明に配慮
- 光を当ててはいけないところで光を使用したい場合、景観に配意しつつ、間に木を植えるなど遮蔽物を設置

SECTION D: Environmental sustainability　環境のサステナビリティ

D(c) Management of waste and emissions　廃棄物と排出量の管理

D15　騒音

騒音を最小限に抑える取組並びに事業者向けのガイドライン及び支援プログラムがあること

① 騒音問題が発生している場合、その原因を特定し、対策を講じていること

考え方

- 静けさにこそ価値があることへの配意（山や森、波の音など）

参考資料　事業者向けプログラムレポート／光害や騒音対策マニュアルやガイドライン

参考資料例

- 騒音対策について（環境省）①
  https://www.env.go.jp/air/noise/noise.html
- 鎌倉市環境調査データ集「かまくらの環境」 平成29年（神奈川県鎌倉市）①
  https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kan-hozen/29data.html
- 騒音・振動にかかる特定施設について（和歌山県田辺市）①
  http://www.city.tanabe.lg.jp/kankyo/kankyo-tokutei-sisetu.html
- 騒音・振動・悪臭防止事業　事務事業チェックシート（和歌山県和歌山市）①
  http://www.city.wakayama.wakayama.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/025/740/280souonnsinndouakushuubousijigyou.pdf

先行事例

- 屋内外での時間制限、歴史的景観地域での制限（人数、時間、スーツケースなど）
- リーフレット＆ポスターの作成（『持続可能な観光先進国に向けて』先進事例集6-1京都市等）
- マナー啓発PR動画の作成・放映
- ツアーでのマイク、拡声器などの使用を禁止（ベルギーブルージュ）

11. 終わりに

今般の新型コロナウイルス感染症の流行のような、危機的状態にあって、今まさに、「持続可能」な観光について各地域が真剣に考えるべきときが来ているといえる。感染症や災害などの危機に直面したとしても被害を最小限に抑え必ず立て直すことができる、また、観光客だけでなく地域住民や地域の文化・環境にも配慮した「住んでよし、訪れてよし」の観光地域づくりを進めるためには、地方自治体や観光地域づくり法人（DMO）等のみならず、観光に関係する地域のあらゆる関係者（ステークホルダー）が、持続可能な観光の推進を自分ごととして捉え、協力して取り組む必要がある。

本ガイドラインがそのための有効なツールとして日本国内で広く活用されることにより、各地で効果的な観光地マネジメントが行われ、地方創生及び真の観光立国に資することを期待する。

本文書のとりまとめに当たっては、以下の有識者の方々から、貴重なご意見を頂戴した。

加藤　久美
和歌山大学観光学部観光学科教授

小林　英俊
北海道大学観光学高等研究センター　客員教授

高山　傑
グローバルサステイナブルツーリズム協議会（ＧＳＴＣ）公認講師／グリーンデスティネーションズ審査員

古屋　秀樹
東洋大学国際観光学部　教授

山田　拓
株式会社美ら地球　代表取締役

マイク　ハリス
株式会社キャニオンズ　代表取締役

付録１
持続可能な観光に関する用語集

持続可能な観光に関する用語集

用　語	説　明
アースチェック Earthcheck	GSTC認証団体（本部：オーストラリア）。観光地域向け及び事業者向けの両基準を設け、評価している。（アースチェック）
エコアクション21認証	エコアクション21は、環境省が策定した日本独自の環境マネジメントシステム（EMS）。エコアクション21ガイドラインに基づき、環境への取組を適切に実施し、環境経営のための仕組みを構築、運用、維持するとともに、環境コミュニケーションを行っている事業者を認証し登録する制度。ガイドラインは業種別（建設、食品、産業廃棄物、高等教育機関、地方公共団体）に設けられている。
エコラベル/環境ラベル	環境負荷の軽減に資する物品・サービスであることを示すマーク、ラベル。
オーバーツーリズム Overtourism	観光地やその観光地に暮らす住民の生活の質、及び／或いは訪れる旅行者の体験の質に対して、観光が過度に与えるネガティブな影響。（UNWTO）
オフセット Off-set	日常生活や経済活動において避けることができないCO_2等の温室効果ガスについて、削減活動に投資すること等により、排出される温室効果ガスを相殺する考え方。生態系の「復元、創造、増強」として、「生物多様性オフセット」などにも使われる。
カーボン・オフセット Carbon offset	市民、企業、NPO/NGO、自治体、政府等の社会の構成員が、自らの温室効果ガスの排出を認識し、主体的にこれを削減する努力を行うとともに、削減が困難な部分の排出量について、他の場所で実現した温室効果ガスの排出削減・吸収量等（クレジット）を購入すること又は他の場所で排出削減・吸収を実現するプロジェクトや活動を実施すること等により、その排出量の全部又は一部を埋め合わせるという考え方。（農林水産省）
グリーンデスティネーションズ Green Destinations (GD)/GDによる基準 Green Destinations Standard (GDS)	GSTC認証団体(本部：オランダ)。観光地域向けの基準（GDS)を設け、評価している。GDSは100項目の指標で構成される。GDが指定する30項目のうち、15項目以上をクリアすれば「世界の持続的な観光地100選」にエントリーできるなど、段階的な認証制度を採用している。（GD）
グリーン購入	製品やサービスを購入する際に、環境を考慮して、必要性をよく考え、環境への負荷ができるだけ少ないものを選んで購入すること。グリーン購入は、消費生活など購入者自身の活動を環境にやさしいものにするだけでなく、供給側の企業に環境負荷の少ない製品の開発を促すことで、経済活動全体を変えていく可能性を持っている。（環境省）
持続可能な観光、サステナブルツーリズム Sustainable tourism	訪問客、産業、環境、受け入れ地域の需要に適応しつつ、現在と未来の環境、社会文化、経済への影響に十分配慮した観光。持続可能な観光を実現するには、「環境」、「社会文化」、「経済」の３領域の適切なバランスが求められる。（UNWTO）
ステークホルダー Stakeholder	利害関係者。観光においては観光客、行政機関、当該地域の観光地域づくり法人（DMO）、地域住民、宿泊施設、旅行会社、保険・医療部門、学術研究機関やNGOなどがあげられる。
世界観光の日 World Tourism Day	毎年９月27日。国際社会におけるツーリズムの社会的、文化的、政治的及び経済的な重要性を啓発するために1979年に制定された。
ソフト・モビリティ Soft mobility	化石燃料や電力の使用をしない、あるいは極力抑えた、地球にやさしい移動手段。気候変動対策のほか、騒音軽減、渋滞緩和、交通事故減少などにもつながるとされる。
知的財産	発明、考案、植物の新品種、意匠、著作物その他の人間の創造的活動により生み出されるもの(発見又は解明がされた自然の法則又は現象であって、産業上の利用可能性があるものを含む。)、商標、商号その他事業活動に用いられる商品又は役務を表示するもの及び営業秘密その他の事業活動に有用な技術上又は営業上の情報をいう。（知的財産基本法）

通訳案内士	全国通訳案内士は、通訳案内士法において「報酬を得て、通訳案内（外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をすることをいう。）を業とする。」とされている。全国通訳案内士は国家試験に合格し、高度な外国語能力や日本全国の歴史・地理・文化等の観光に関する質の高い知識を有する、「全国通訳案内士」として都道府県の登録を受けた者。 地域通訳案内士は、特定の地域内において、「報酬を得て、通訳案内（外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をすることをいう。）を業とする。」とされている。地域通訳案内士は、特定の地域において、その固有の歴史・地理・文化等の現地情報に精通し、各自治体が行う研修受講を通じて「地域通訳案内士」として登録を受けた者。（観光庁）
ディーセントワーク Decent work	「働きがいのある人間らしい仕事」。仕事において、権利、社会保障、社会対話が確保されていて、自由と平等が保障され、働く人々の生活が安定する、すなわち、人間としての尊厳を保てる生産的な仕事。
デスティネーションプロフィール Destination profile	観光地域の人口、地理的情報、主な交通アクセス、主要な観光地域の情報や観光統計などをまとめ、その規模や特徴、現状の概要がわかるもの。
パークアンドライド park and ride	市街地への自動車の流入を抑制するための対策で、市街地周辺部に駐車し、市街地では公共交通機関を利用するシステム。（国土交通省）
光害（ひかりがい）	照明の設置方法や配光が不適切で、景観や周辺環境への配慮が不十分なために起こるさまざまな影響。（環境省）
プラスチックスマート Plastics Smart	世界的な海洋プラスチックごみ問題の解決に向けて、あらゆる普及啓発・広報を通じて海洋プラスチックごみ汚染の実態の正しい理解を促しつつ、国民的機運を醸成し、個人・地方公共団体・NGO・企業・研究機関など幅広い主体が連携共同して「プラスチックとの賢い付き合い方」を進めることを推し進めるキャンペーン。（環境省）
ETIS (European Tourism Indicator System) ヨーロッパ観光指標システム	欧州委員会とサリー大学を中心に開発された、ヨーロッパにおける持続可能な観光指標。経済、社会文化、環境、マネジメントの４つの柱を体系化。
GSTC（グローバル・サステイナブル・ツーリズム協議会) Global Sustainable Tourism Council (GSTC)	2008年、世界50以上の団体が連合して、持続可能な観光の国際基準を作るために発足。その後、国連環境計画、UNWTO等の呼びかけにより、持続可能な観光の共同理解を深めることを目的に活動する協議会となる。観光事業者向け(GSTC-I)、観光地域向け(GSTC-D)の基準を開発。同基準は「最低限遵守すべき項目」と位置付けられ、国連加盟国での順守が求められている。主な役割は、持続可能な観光基準に関わる指標の管理と提供、認証団体の認定、教育やトレーニングの実施。(GSTC)
GSTC基準（観光地域向け） GSTC-D	観光地域向けのGSTC基準・評価指標。持続可能なマネジメント、 社会・経済、文化遺産、環境の4分野、全38基準からなる。2020年１月VERSION２に改定。(GSTC)
GSTC基準（事業者：宿泊施設及びツアーオペレーター向け ） GSTC-I	観光事業者（宿泊施設/ツアーオペレーター）のGSTC基準・評価指標。持続可能なマネジメント、社会・経済、文化遺産、 環境の４分野、全26基準からなる。(GSTC)
GSTC認証団体 GSTC-accredited Certifying Bodies	GSTC基準に基づき、観光地域、または観光事業（宿泊、ツアー）の持続可能性を評価し、基準への準拠、その達成度を評価することがGSTCより認められている団体。観光地域の認証団体は、Earthcheck 、Green Destinations、Vireo Sri、観光事業の認証団体は、Travelife、Controlunionなど。(GSTC)
GSTC認定基準 GSTC recognised standard	観光地域又は観光事業の持続可能性評価のために、GSTC基準に準拠して設定され、GSTCによって認定された基準とその評価指標。(GSTC)
GSTCトレーニング・プログラム GSTC Sustainable Tourism Training program (STTP)	GSTC公認トレーナーによる、GSTC-D及びGSTC-Iの解説、活用方法、実習を含む研修。受講期間は、通常３日、オンライン（４週間)。修了者はSTTP 認定試験（オンライン）の受験資格が得られる(研修修了から４週間以内に受験、正解率75%以上で合格)。(GSTC)

LGBT	Lesbian（レズビアン、女性同性愛者）、Gay（ゲイ、男性同性愛者）、Bisexual（バイセクシュアル、両性愛者）、Transgender（トランスジェンダー、性別越境者）の頭文字をとった総称。
MaaS (Mobility as a Service) マース	出発地から目的地までの移動ニーズに対して最適な移動手段をシームレスに一つのアプリで提供するなど、移動を単なる手段としてでなく、利用者にとっての一元的なサービスとして捉える概念。
MICE マイス	企業等の会議（Meeting)、企業等の行う報奨・研修旅行（Incentive Travel）、国際機関・団体、学会等が行う国際会議（Convention）、展示会・見本市、イベント（Exhibition/Event）の頭文字のことであり、多くの集客交流が見込まれるビジネスイベントなどの総称。（観光庁）
RESAS Regional Economy Society Analyzing System（リーサス）	地域経済分析システム。地域経済に関する官民の様々なデータを地図やグラフ等でわかりやすく「見える化」しているシステムであり、各地域が、自らの強み・弱みや課題を分析し、その解決策を検討することを後押しするツール。
SDGs (持続可能な開発目標) Sustainable Development Goals	2015 年９月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」に記載された国際目標。 貧困や飢餓の撲滅、教育、ジェンダーの平等、クリーンエネルギーの普及、経済成長、環境保全、平和構築など、17 の目標と各目標に紐づく 169 の ターゲットから成り、2030 年までの達成を目指している。観光の役割は、 目標８（経済成長と雇用）、目標12（消費と生産）、目標 14（海洋資源の保全）に明記されているが、UNWTOは「すべての目標に対して、観光は直接的、または間接的に貢献する力があり、持続可能な 開発目標の達成に向けて、重要な役割を担っていると言える」旨を宣言している。
UNEP（United Nations Environment Programme） 国際連合環境計画	1972年設立、ナイロビに本部を置く国連機関。各国の政府と国民が将来の世代の生活の質を損なうことなく自らの生活の質を改善できるよう、環境の保全に指導的役割を果たし、かつパートナーシップを奨励することを目的とする。（UNEP）
UNWTO (Uniteed Nations World Tourism Organisation) 国連世界観光機関	「責任ある、持続可能で、誰もが参加できる観光の推進」を責務とする国連機関として、加盟国159、加盟地域６地域、500以上の賛助会員からなる。（UNWTO）
UNWTO世界観光倫理憲章 UNWTO Global Code of Ethics for Tourism	環境、文化遺産、社会に与える潜在的な悪影響を最小限にしながら、観光の発展を最大限に引き出すことを目的とし、各国政府、観光業界、地域社会、旅行者等の全てのステークホルダーが、責任ある持続可能な観光を実現するための規範。（UNWTO）
UNWTO持続可能な観光観測所（INSTO） UNWTO International Sustainable Tourism Observatories （ＩＮＳＴＯ）	ＵＮＷＴＯ ＩＮＳＴＯは、持続可能な観光の推進に向け、政策決定のために観光指標を用いて地域の観光を継続的にモニタリング（計測・評価・分析）し、ＵＮＷＴＯのプラットフォームにより、情報発信・共有、地域の振興ができるネットワーク。（UNWTO）

付録２
デスティネーションプロフィール

自治体コード:

ディスティネーション・プロフィール

最終更新日:

組織概要			
ディスティネーション名		ディスティネーションタイプ	都市　歴史文化　自然　温泉　リゾート
代表住所		代表電話番号	

地理的情報							
所属する地方自治体の名称				DMOの名称・設置年		設置年	年
人口		面積		人口密度		都市部が占める人口	
土地利用状況	農用地	%	森林	%	原野	%	水面・河川・水路	%
	道路	%	宅地	%	その他	%		
特徴的な自然環境	海・山（高山・低山）・川・平原・その他（　　）				海抜高度	平均　m　最大　m		
気象	年間降水量	mm			降水日数	日		
	最暖月年平均気温	℃　月			最寒月平均気温	℃　月		
観光の目玉								

環境		社会		経済			
年間CO2 排出量（D12）	tco2/年	サスティナビリティ・コーディネーター（A2）	有・無	地域経済循環分析（B1）	有・無	実施年	年
環境負荷の少ない交通の利用プログラム（D13）		ステークホルダー・ワーキンググループ（A2）	有・無		手段：RESAS/EMCalc/その他（　　）		
有・無	徒歩・自転車・その他（　　）	景観保全条例・計画（C1）	有・無	平均観光消費額（B1）	円		

交通			
主要な鉄道駅		最寄りの国内空港（航空会社）	
バス運行会社		最寄りの国際空港	
主要タクシー乗り場		フェリー・船舶乗り場（クルーズ会社）	

観光													
宿泊業・飲食サービス業雇用者数（B1）		人（男女比　：　）											
月別観光客推計（百人）（A11）	年	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
	宿泊客数												
	日帰り客数												
	計												
年別観光客推計（百人）（A11）	（直近5年）	年		年		年		年		年			
	宿泊者数												
	日帰り客数												
	計												
	国内												
	外国人												
観光客の主な来訪目的（上位5つ）（A11）													
外国人宿泊客の主な国（上位5カ国）（A11）	年	国名											その他
		宿泊客数											
		構成比											
主な宿泊施設収容力（A11）	年	種別	ホテル		旅館		民宿		ゲストハウス		民泊		その他
		軒数											
		定員											

※　各欄に記載されている（D12）、（A2）等の標記は、「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS－D）」の項目番号を示す。

担 当 者 情 報				
担当部署	部署名			
担当者	役職		メールアドレス	
	氏名		電話番号	

持続可能性/持続可能な観光に関する研修・セミナーの記録				
年	月・日	研修名と主な内容	参加者数	主催者

デスティネーションプロフィール（記載例）

資料6（別紙）

自治体コード：0000000

ディスティネーション・プロフィール

最終更新日：2020年4月1日

組織概要			
ディスティネーション名	○○県△△市、□□観光協会　等	ディスティネーションタイプ	都　市　歴史文化　(自　然)　温　泉　リゾート
代表住所	〒000-0001 ○○県△△市××町1-1-1	代表電話番号	000-×××

地理的情報									
所属する地方自治体の名称		○○県△△市			DMOの名称・設置年	◇◇DMO		設置年	2018年
人口	32,821人	面積	44,034ha	人口密度	77.1人/km2	都市部が占める人口	39,000人		
土地利用状況	農用地	9.8 %	森林	76.7 %	原野	0.5 %	水面・河川・水路	2.3 %	
	道路	3.1 %	宅地	2.4 %	その他	5.2 %			
特徴的な自然環境		(海)・山（高山・低山）(川)・平原・その他（　　）				海抜高度	平均　10 m	最大　15 m	
気　象	年間降水量	1,730.20 mm				降水日数	113.4 日		
	最暖月年平均気温	20 ℃	8 月			最寒月平均気温	5 ℃	2 月	
観光の目玉		世界文化遺産▽▽、◎◎海岸（ビーチ）、ラフティング							

環境		社会		経済			
年間CO2 排出量（D12）	35万tco2/年	サスティナビリティ・コーディネーター（A2）	(有)・無	地域経済循環分析（B1）	(有)・無	実施年	2018年
環境負荷の少ない交通の利用プログラム（D13）		ステークホルダー・ワーキンググループ（A2）	(有)・無		手段：(RESAS)・EMCalc/その他（　　）		
(有)・無	(徒歩)・(自転車)・その他（　　）	景観保全条例・計画（C1）	(有)・無	平均観光消費額（B1）	50,418円／人		

交通			
主要な鉄道駅	●●線▲▲駅	最寄りの国内空港（航空会社）	▲▲空港（ANA、JAL）
バス運行会社	■■バス	最寄りの国際空港	成田空港
主要タクシー乗り場	●●線▲▲駅	フェリー・船舶乗り場（クルーズ会社）	■■フェリー

観光

宿泊業・飲食サービス業雇用者数（B1）	8,000人（男女比　6　：　4　）

月別観光客推計（百人）（A11）	2019　年	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
	宿泊客数	20,000	10,000	15,000	25,000	25,000	10,000	15,000	30,000	25,000	15,000	10,000	10,000
	日帰り客数	35,000	20,000	18,000	45,000	45,000	30,000	70,000	80,000	45,000	54,684	35,000	20,000
	計	55,000	30,000	33,000	70,000	70,000	40,000	85,000	110,000	70,000	69,684	45,000	30,000

年別観光客推計（百人）（A11）	(直近5年)	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
	宿泊者数	221,302	250,000	220,304	200,693	210,278
	日帰り客数	305,374	315,638	295,008	315,426	497,684
	計	526,676	565,638	515,312	516,119	707,962
	国内	525,976	564,838	514,412	515,051	706,610
	外国人	700	800	900	1,068	1,352

観光客の主要な来訪目的（上位5つ）（A11）

① 世界文化遺産▽▽（特に桜が咲いている時期に世界遺産▽▽との景色を見に来られる、写真撮影をされる観光客が多い）
② ◎◎海岸（ビーチ）での海水浴（夏休み期間に多い、③とセットで体験される方多数）
③ ◎◎川でのラフティング（夏休み期間に多い、②とセットで体験される方多数）
④ ××そば（2015年にTV番組で紹介されてから、××そばを食べるためだけに来訪される方も多い）
⑤ ▲▲坂（2018年に映画『～～～』で▲▲坂が撮影地とされて以降、聖地巡礼として訪問される方多数）

外国人宿泊客の主な国（上位5カ国）（A11）	2019年	国名	イギリス	フランス	中国	アメリカ	台湾	その他
		宿泊客数	224	154	134	124	64	652
		構成比	16.6%	11.4%	9.9%	9.2%	4.7%	48.2%

主な宿泊施設収容力（A11）	2019年	種別	ホテル	旅館	民宿	ゲストハウス	民泊	その他
		軒数	100	50	30	20	20	0
		定員	20,000	15,000	10,000	100	100	0

※ 各欄に記載されている（D12）、（A2）等の標記は、「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS－D）」の項目番号を示す。

担 当 者 情 報				
担当部署	部署名	○○県△△市　観光課		
担当者	役職	主査	メールアドレス	○○@××××
	氏名	観光　太郎、持続　花子	電話番号	000-×××

持続可能性/持続可能な観光に関する研修・セミナーの記録

年	月・日	研修名と主な内容	参加者数	主催者
2019年	10月1日	「GSTC　トレーニング」(3日間・10/1～10/3)　(△△市役所A会議室等) 持続可能な観光の重要性と持続可能な観光指標の内容についての座学、フィールドワーク	30人	GSTC
2018年	7月1日	市民向けフォーラム　「持続可能な観光地づくりフォーラム」(△△市民ホール) 持続可能な観光に関する基調講演(○○大学××教授)、国内外の様々な事例紹介(観光庁外客受入担当参事官)、パネルディスカッション(登壇者　××教授他3名)	100人	△△市

付録３
「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」のロゴマーク使用申請書

【申請先】
観光庁参事官（外客受入担当）　あて

日本版持続可能な観光ガイドラインロゴマーク使用承諾申請書

日本版持続可能な観光ガイドライン(Japan Sustainable Travel Standard for Destinations: JSTS-D)（以下、「ガイドライン」）のロゴマークの使用承諾について、以下のとおり申請します。

申請者 （観光地※）		
代表担当者 連絡先	電話	（　　）　　―
	E-mail	
	住所	〒
	代表担当者の 所属・役職・氏名	所属： 役職： 氏名：
使用承諾を申請する ロゴマーク		□ 基本ロゴマーク □ 国際認証版ロゴマーク
国際的な認証・表彰 ※国際認証版ロゴマークの使用承諾を申請する場合のみ		・認証又は表彰取得の種別　（例：Green Destinationsブロンズ賞） ・認証・表彰を取得した最新の年：　　年（西暦）
ロゴマークの使用方法		（例：〇〇市観光パンフレット、市主催観光イベントのチラシ、名刺）
ガイドラインに基づき取り組むことが明記された観光計画等 ※観光計画等を添付すること		名称： 策定主体：
GSTCトレーニングプログラムまたは観光庁研修動画プログラムの受講		受講職員の所属・役職： 氏名： □ 修了証の写し：別添のとおり（新規の場合のみ必須） □ 合格証の写し：別添のとおり（新規の場合のみ必須）

※観光地については、ガイドラインに基づく取組を行う都道府県又は市区町村の名称を記載すること。

観光庁外客受入担当参事官室　ＭＡＩＬ：hqt-sustainable-tourism@gxb.mlit.go.jp

付録4
GSTC-D-2.0 の和訳

GSTC

Global Sustainable Tourism Council

○前　文

グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会（GSTC）の基準は、持続可能な観光についての共通理解を提供するために設定されました。GSTC地域基準（GSTC-D）は、観光に関わるすべての地域が目指す必須の基準で、持続可能なマネジメント、社会経済的影響、文化的影響、環境への影響の主要４分野からなり、観光部門全体に適用することが可能です。

GSTC基準は、「国際社会環境認定表示連合（ISEAL Alliance）の基準設定に関する規定」を遵守し、開発・改訂されています。ISEAL Allianceは、すべての産業部門で持続可能性の基準を設定するための国際規範について指導を行う団体です。2019年に改訂されたGSTC-D最新版は、2回にわたるステークホルダーからの意見聴取に基づいて作成しています。基準の開発プロセスや今後の改訂計画については、ウェブサイトを参照してください（www.gstcouncil.org、英語）。

○GSTC-Dの利用目的は？

GSTC-Dは、次のように活用することができます。

・持続可能性の認証基準として
・より持続可能性を高めたい地域の基本ガイドラインとして
・消費者が持続可能な地域を識別するための判断基準として
・各種メディアが地域の持続可能性を認識し関連する情報を提供する際の共通基準として
・認証基準やその他地域が独自に開発した基準が、社会に広く受け入れられている基準を満たしていることを保証する一助として
・行政、非政府組織（NGO、NPO）、民間部門等が持続可能な観光の基準を設定するための出発点として
・観光分野の各種学校や大学等の教育・訓練機関のための基本ガイドラインとして
・人々に行動を促すリーダーシップの証として

GSTC基準は、「いかに行うべきか、どのくらい達成しているのか」ではなく、「何を行うべきか」について示しています。そのため、GSTC基準を実際に適用するためには、評価指標や関連教材、実施に必要なツール等の補足材料が、必要不可欠となります。

○GSTC-Dの適用対象

GSTC-Dは地域（デスティネーション）向けに設定されています[1]。GSTC基準は個々の団体や地域を管理する一組織のみが対象になるのではなく、地域の名称で識別される場所に適応されます。GSTC-D基準は、どの組織が担当するとか、誰がどのように関連する取組を行うのかにかかわらず、記載された条件は当該地域において関連し適用されていることを示しています。

GSTC-Dの適用範囲は広く、多様な地域に適用することができます。地域は、世界のどの場所にあっても、どのような属性（例：都市、農村、山、海岸、あるいはそれらの組合せ）であってもかまいません。基準は、大規模な地域（例：大きな都市）や小規模な地域（例：国立公園、地域コミュニティの集合体等）にも適応可能です。

GSTC-Dは、組織ではなく地域を対象とした基準ですが、基準の多くは域内において持続可能な観光の推進を責務とする「観光地域づくり法人（DMO）」を通じて採用・適用されます。基準のA1に明記されているように、GSTC-Dにおいては、このような推進機関の存在が重要な条件となっています。このような機関は必ずしも地方公共団体や公共部門の組織とは限らず、官民双方の参画を必要とします。

基準の中には事業者に関係するものもあります。事業者とは、個人事業主、あるいは施設の事業運営等が他の形態をとる場合もあります。例えば、ホテルや有料アトラクション等の商業ビジネスだけでなく、博物館・美術館、フェスティバル、公共施設、記念碑等も含まれます。

1　地域（デスティネーション）は、世界観光機関（UNWTO）によって次のように定義されている。「来訪者が宿泊することができる物理的な空間で、行政区域や境界線がある場合も、ない場合もある。また、商品及びサービスや、観光のバリューチェーンに沿った活動や体験の集積であり、観光を考える上での基本単位となる。地域（デスティネーション）は、様々なステークホルダーを組み入れ、より大きな地域（デスティネーション）を形成するために連携することが可能である。」。

＜和訳版に関する注＞
「地域」は、英語版では「destination」と記載されています。「destination」とは、「観光客の訪れる場所、地点、地区、地域のこと」を指すため、特に断りのない限り、本和訳版では「地域」と訳出しています。

○評価指標とSDGs

ここに示す評価指標は、基準への遵守を計測する際のガイドラインとして設定されています。これらは確定的・包括的な条件ではなく、GSTC-Dの利用者が独自の指標リストを作成する際に信頼性ある実例を提供することを目的としています。評価指標はGSTC基準の遵守を評価する際に、地域において着目すべき状況、要因、記録及び実行に関する推奨項目を提供するものです。

GSTC基準を適用することにより、地域が「持続可能な開発のための2030アジェンダ」と17の「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に貢献することにもつながります。それぞれの基準には、17のSDGsのうち最も関連性が高い目標が1つ以上選定されています。

○言語と翻訳版

GSTC基準及び関連システムの公式言語は英語です。

GSTCウェブサイトや他の場所に掲載されている他言語への翻訳版は、トレーニングや啓発目的で使用するためのものです。GSTCあるいはGSTCが認めた認定機関と、GSTC基準に準拠している独自の基準を設定している機関あるいは認証機関の間における正式な合意に特記されている場合を除き、認証・認定を含むテクニカルプログラムで使用することは許可されていません。英語以外の言語の使用が許可された場合であっても、基準の解釈に関する疑義は、公式の英語版で検討します。

○移行期間

GSTC-D基準のv1.0からv2.0への移行期間の考え方については、次の基準によることとします。

・政策策定、トレーニング及びその他認証に関連しない目的に使用する場合には、v2.0を直ちに使用すること

・GSTCに準拠した基準を設定している地域やコミュニティは、2021年12月31日までの2年間でv2.0に移行すること。変更された各GSTC基準が遵守されているかを審査するのには時間を要するので、遅くとも2021年6月30日までには改訂を行うこと。

・GSTC-D v1.0により地域認証を行なっている、GSTC認定の認証機関は、2021年12月31日までに、現行の認証をv2.0による新認証システムと完全に統合しなければならない。認定資格を維持するためには、移行期間を守ること。2019年12月以降、認定のための新規申請をする場合は、認定申請を提出する前に、GSTC-D v2.0、あるいはv2.0と同等のGSTCに準拠する基準を確実に適用していること。

○GSTC基準の改訂

・v2.0は、2019年12月6日、GSTC-Dの最終版として理事会によって正式に採択されました。

・GSTC-D v2.0は、2013年12月に正式発表されたもの以来、初めての改訂です。

・GSTCは、現行版が適切であるかどうか、また、改訂を行うべきかどうか、改訂をする場合はいつすべきかを決定するために、定期的な見直しを少なくとも直近の改訂から5年ごとに実施します。次回の見直しは、2024年12月頃に行われる予定です。GSTCはウェブサイトの「Criteria（基準）」ページにおいて、基準に関するコメントを随時受付けています(www.gstcouncil.org、英語)。コメントにより2024年12月より前に見直しを実施する必要が生じた場合には、予定より早く実施する可能性があります。

○基準の構造

基準は4つのセクションからなり、それぞれ2つ又は3つのサブセクションがあります。セクションとサブセクションの順序は、それぞれのトピックの相対的な重要性を示すものではありません。

SECTION A：持続可能なマネジメント A(a)マネジメントの組織と枠組み A(b)ステークホルダーの参画 A(c)負荷と変化の管理 **SECTION B:社会経済のサステナビリティ** B(a)地域経済への貢献 B(b)社会福祉と負荷	**SECTION C：文化的サステナビリティ** C(a)文化遺産の保護 C(b)文化的場所への訪問 **SECTION D：環境のサステナビリティ** D(a)自然遺産の保全 D(b)資源のマネジメント D(c)廃棄物と排出量の管理

GSTC DESTINATION CRITERIA v2.0

大項目	小項目	SDGs
セクションA：持続可能なマネジメント		
A(a) マネジメントの組織と枠組み		
A1 地域マネジメントの責任 官民と市民の参画の下で、連携して持続可能な観光を推進することに責任を持つ組織、部局、グループや委員会を組織していること。これらの管理組織は、社会経済、文化、環境に関する課題への対応に責任を持ち、監督及び実行する能力を有していること。同組織は、十分な資金を有し、地域マネジメントを実行するに当たり、多様な組織と連携し、十分な人材（持続可能性の分野で経験を有する人材を含む）を有し、運営や経済活動における持続可能性と透明性の原則に従っていること。	a. 管理組織の構成と責任について明記した文書を作成していること。 b. 現在及び将来の財源を明記した資金計画と予算があること。 c. 他組織との連携や協働に関する記録を有すること。 d. 正規雇用・契約雇用の職員が適切な職務経験を持つことを示す記録を有すること。 e. 運営や契約締結に際し、持続可能性の原則や透明性への理解に沿ったガイドラインや手順を有すること。	16 平和と公正をすべての人に 17 パートナーシップで目標を達成しよう
A2 地域マネジメント戦略と実行計画 複数年にわたるマネジメント戦略と実行計画を策定し、実施していること。それらは公開され、地域の規模に見合っており、ステークホルダーとの協議により、持続可能性の原則に則って策定されていること。戦略には、観光資産[2]の特定、評価が含まれ、社会経済、文化、環境に関する課題やリスクを考慮していること。この戦略は地域におけるより広範囲の持続可能な開発指針・取組に関連し、影響を与えていること。	a. 現行の地域戦略・取組を公表していること。 b. 戦略・計画を明確に示し、オンラインで公表していること。 c. 計画策定に際しては、ステークホルダーとの協議や会合等の記録を有すること。 d. 戦略・実行計画に、持続可能性の原則への言及、観光資産、課題やリスクの評価に関する項目があること。 e. 戦略・実行計画に、SDGsの達成を含む、より広範囲の持続可能な開発指針について具体的な言及があること。あるいは、持続可能な開発指針に戦略及び実行計画を具体的に記載していること。	17 パートナーシップで目標を達成しよう
A3 モニタリングと成果の公表 観光に起因する社会経済・文化・環境に関する課題や負荷を定期的にモニタリングし、対応する仕組みを構築していること。取組やその成果を定期的に調査、評価、公表していること。モニタリングの仕組みも定期的に見直しをしていること。	a. 定量化できる社会経済・文化・環境に関する指標や目標を具体的に示していること。 b. これらの指標に沿って計測をし、少なくとも毎年結果を記録し、公表していること。 c. 取組とその成果の報告とモニタリング実施の記録を書面で有すること。 d. モニタリングの仕組みの見直しについて、過去の検証と今後の計画を策定していること。	12 つくる責任 つかう責任
A(b) ステークホルダーの参画		
A4 事業者との協働と持続可能性の基準 観光関連事業者に持続可能性に関する課題について定期的に情報提供し、事業をより持続可能にすることを奨励・支援していること。事業者に対して、持続可能性の基準を適用し、可能な場合はGSTC-Iに準拠した基準の適用やGSTC認定を受けた認証機関が実施する認証スキームの導入を推奨していること。また、持続可能性に関する認証を受けた事業者リストを公表していること。	a. 持続可能性に関する課題について、観光関連事業者に定期的に情報共有（メディア、会合、直接連絡等）している記録を有すること。 b. 観光関連事業者向けの持続可能性に関する支援や助言を推進していること。 c. 持続可能性の基準に従って認証を取得している事業者（特に、GSTCに準拠した基準を持つ認証機関、またはGSTC認定を受けた認証機関による認証を持つ事業者）に関する数と割合を公開しており、また、それらを普及させる目標を定めていること。 d. 認証スキームの推進に関する記録を有すること。 e. 観光関連事業者の認証取得に関するリストがあり、常に更新されていること。	12 つくる責任 つかう責任 17 パートナーシップで目標を達成しよう

2 ＜和訳版に関する注＞
「tourism resource(s)（観光資源）」と「tourism asset(s)（観光資産）」の用語法について
「tourism resource(s)（観光資源）」は、「tourism asset(s)（観光資産）」の概念を包含し、有形無形の価値を持つ観光資源全般を指します。一方、「tourism asset(s)（観光資産）」は、観光資源のうち具体的な物を指し、ＧＳＴＣ－Ｄ（A2）においては観光名所、訪問場所、ホテル等といった観光を構成する要素を指しています。

A5 住民参加とフィードバック 持続可能な地域計画やマネジメントに関して住民の参加を可能とし、それを促進していること。地域コミュニティにおける観光の持続可能性や地域マネジメントへの期待、懸念及び満足について定期的に調査し、結果を公表し、必要に応じて対策を講じていること。持続可能な観光への可能性や課題について地域の理解を深め、コミュニティの対応力を高める仕組みを構築していること。	a. 持続可能な地域計画やマネジメントへの住民参加の促進、実施に関する記録を有すること。 b. 参加の形式と度合いに関する情報を有すること。 c. 観光に関する課題に対して、住民調査やその他体系的なフィードバックの仕組みを構築していること。 d. 住民の意見への対応策に関する記録を有すること。 e. 住民に提供される観光に関する情報、教育、トレーニング等の取組を行っていること。	17 パートナーシップで目標を達成しよう 11 住み続けられるまちづくりを
A6 来訪者の参加とフィードバック 地域での観光体験の質や持続可能性に関して、来訪者の満足度を調査し、結果を公表していること。また、必要に応じて対策を講じていること。地域における持続可能性に関する課題や来訪者が関与できる取組についての情報を提供していること。	a. 来訪者調査（その他フィードバックの仕組みを含む）を実施しており、結果を公表していること。 b. 調査やフィードバックには、持続可能性の課題に関する来訪者からの反響が取り込まれていること。 c. 来訪者調査やフィードバックの結果を踏まえてとられた対応策の記録を有すること。 d. 来訪者向けの情報として、持続可能性に関する課題とその対応方法が含まれるものを例として有していること。	12 つくる責任 つかう責任 11 住み続けられるまちづくりを
A7 プロモーションと情報 商品やサービス、持続可能性に関するプロモーションの内容及び来訪者向け情報は、正確なものであること。マーケティングのメッセージやその他広報活動は、地域の持続可能性に関する価値や取組を反映しており、地域のコミュニティや自然・文化的資産を尊重していること。	a. 適切な内容を備えた最新の情報やプロモーションの素材を有すること。 b. 地域のプロモーションや情報について、正確性や適切性をチェックする仕組みを構築していること。 c. 広報のための情報内容とその伝達方法について、地域のコミュニティや環境・文化団体と協議した記録を有すること。	12 つくる責任 つかう責任 11 住み続けられるまちづくりを

A(c) 負荷と変化の管理

A8 来訪者数と活動の管理 来訪者を管理する体制を整えており、その体制を定期的に見直していること。また、来訪者数やその活動を調査していること。さらに、地域経済やコミュニティ、文化遺産、環境にとっての必要事項とバランスをとるために、特定の時期や場所で必要に応じて来訪者数やその活動を抑制あるいは増加させるなどの対策を講じていること。	a. 地域のマネジメント戦略と実行計画において、季節変動や来訪者の分散に対応していること。 b. 最も来訪者数が多い場所を含んだ、通年の来訪者数の変動を調査していること。 c. 来訪者数とその活動の影響について、調査やコミュニティ及びステークホルダーからのフィードバックによって明らかにしていること。 d. 来訪者の流れとその影響を管理するための対策を講じていること。 e. マーケティング戦略とターゲット層の選定においては、来訪者の訪問傾向やその活動の影響、地域のニーズを考慮していること。	12 つくる責任 つかう責任 11 住み続けられるまちづくりを
A9 計画に関する規制と開発管理 開発地の立地と特性を管理し、環境・経済・、社会文化への影響評価を必須とし、持続可能な土地利用、設計デザイン、建設、解体を総合的に含むガイドライン・規制・方針を設定していること。観光を目的とした不動産賃貸や土地使用権を含む運営に関する規制があること。ガイドライン・規制・方針は、市民参加の下に設定し、広く周知・実施していること。	a. 開発を管理するための特定の方針・規制・ガイドラインがあり、表題と日付を明記した文書となっていること。 b. 環境・経済・社会文化への影響を含んだ影響評価に関する要件を明記し、それは地域における長期課題に対応するために適切な規模となっていること。 c. 観光の目的に特化した不動産賃貸や運営に関する規制があり、その適用や実施についての記録を有すること。 d. 方針・規制・ガイドラインの策定過程における市民参加についての記録を有すること。 e. 先住民や少数民族が住む地域において、観光開発に関する提案や実行の際に、地域と協議し合意を得た記録を有すること。 f. 計画、開発及び実施の段階において、方針・規制・ガイドラインの周知と施行についての記録を有すること。	11 住み続けられるまちづくりを 9 産業と技術革新の基盤をつくろう

A10 気候変動への適応 気候変動に関するリスクと好機を明確にしていること。観光施設の立地、設計デザイン、開発、マネジメントにおいて、気候変動への適応戦略をとっていること。想定される気候変動の情報や関連するリスク、将来想定される状況を地域住民、事業者、来訪者に伝達していること。	a. 地域のマネジメント戦略や実行計画は気候変動に関する課題を特定し対応していること。 b. 観光開発や事業活動に関する規制・ガイドライン・ゾーニングは、気候変動の影響を考慮していること。 c. 現状と将来的なリスクを含む、気候変動のリスク評価を行い、公表していること。 d. 気候変動への適応における地域生態系の影響と貢献について検討していることを示す記録を有すること。 e. 気候変動に関する情報を公開していること。	13 気候変動に具体的な対策を
A11 危機管理 地域に適したリスク軽減策、危機管理・緊急対応計画を策定していること。主要な項目については住民、来訪者、事業者に情報を提供していること。計画実行の手順や必要な人材及び財源を確保しており、定期的に見直しをしていること。	a. 観光に関するリスク軽減や危機管理及び緊急対応の計画を文書化していること。 b. 計画においては、自然災害、テロ、公衆衛生、資源の枯渇やその他地域の状況に応じた広範囲のリスクを想定していること。 c. 緊急時や事後の情報共有の手順を明らかにしていること。 d. リスクや危機管理について、地域内で情報を共有し、訓練を実施していること。	11 住み続けられるまちづくりを 16 平和と公正をすべての人に

セクション B：社会経済のサステナビリティ

B(a) 地域経済への貢献

B1 観光の経済効果の計測 観光による地域経済への直接的・間接的な経済効果を定期的に計測し、結果を公表していること。来訪者数、消費額、雇用、投資及び経済利益の分配等を適切に計測していること。	a. 経済データの収集についての取組を行っていること。 b. 地域における観光の直接的・間接的な経済効果についての年次報告書があること。 c. 地域における経済効果を含むデータ（来訪者数、消費額、雇用、投資、経済利益の分配等）があること。	9 産業と技術革新の基盤をつくろう 8 働きがいも経済成長も 1 貧困をなくそう
B2 ディーセント・ワーク（働きがいのある人間らしい仕事）と雇用機会 観光に関する雇用機会の提供や研修の実施を促進し、支援していること。地域の観光事業者は、あらゆる人に対して、地域での平等な雇用機会や研修・昇進、安心で安全な労働環境、生活賃金を提供する取組を実施していること。	a. 適切な技能研修プログラム／コースを地域で提供していること。 b. 観光事業者はディーセント・ワークと雇用機会の提供に対する取組を書面で示していること。 c. 女性、若年者、少数民族、障がい者を含む地域住民に対して研修や雇用機会の提供を推進していること。 d. 労働条件を監視し、苦情に対応する体制を整えていること（労働組合の関与等）。	8 働きがいも経済成長も 4 質の高い教育をみんなに 5 ジェンダー平等を実現しよう 10 人や国の不平等をなくそう
B3 地域事業者の支援と公正な取引 地域事業者、サプライチェーン、持続可能な投資等に対する支援により、観光消費が地域経済への還元を促進すること。また、地域の自然や文化背景を反映した公正な取引の原則に基づく、地域の持続可能な商品の開発や購入を促進していること。商品には、飲食、工芸品、芸能、農産物等が含まれていること。	a. 観光関連の中小企業を対象とする助言や融資、その他支援体制を整えていること。 b. 地域の観光関連の中小企業を対象とした市場参入のための支援を実施していること。 c. 地域の観光事業者による農産物等の地域特産物の購入やサービスの利用を推奨する取組を行っていること。 d. 地域の農家、工芸職人、食品製造業者が観光バリューチェーンに参入するための支援策があること。 e. 地域で作られた商品や工芸品等を特定し、来訪者に対して販売促進していること。	8 働きがいも経済成長も 12 つくる責任つかう責任 2 飢餓をゼロに

B(b) 社会福祉と負荷

B4 コミュニティへの支援 事業者、来訪者、市民が責任ある形で地域コミュニティと持続可能性に関する取組への貢献を奨励していること。	a. 地域コミュニティや地域の観光事業者による持続可能性に関する取組への支援を促進していること。 b. 来訪者が地域コミュニティと持続可能性に関する取組を支援する仕組みを構築し、推奨していること。 c. ボランティア活動や地域コミュニティへの関与は、迷惑や搾取になっていないこと。	3 すべての人に健康と福祉を 4 質の高い教育をみんなに
B5 搾取や差別の防止 人権に関する国際基準が遵守されていること。子どもや若年者、女性、LGBT、その他少数派を含むあらゆる人に対し、人身売買、強制労働、商業的・性的なあらゆる形の搾取、差別、ハラスメントを防止し報告していること。また、関連する法令や慣行、確立された行動規範を公表し実施していること。	a. 人権擁護や搾取、差別、ハラスメントに関する特定の法規制を参照していること（法令名、施行日）。 b. 上記の法規制やその優れた事例（観光事業者や来訪者を対象としたものを含む）の周知、実施に関する記録を有すること。 c. 人身売買、強制労働、児童労働を含む人権に関するリスクや影響の分析・調査を定期的に行っていること。 d. 地域や観光関係者は、「旅行・観光における子どもの性的搾取防止のための行動規範」に署名していること。	10 人や国の不平等をなくそう 16 平和と公正をすべての人に

B6 財産権と使用者権利 財産権と買収に関する法規制を文書化し、施行していること。それらは住民や先住民の権利にも適合し、公開協議の機会を保証し、事前の合意や公平かつ公正な補償なしの移転を認めていないこと。法規制は、主要な資源の利用者やその権利を保護していること。	a. 財産権の買収や資源の利用者及びその権利に関して特定の法規制を参照していること（法令名、施行日）。 b. 住民及び先住民の権利や公開協議、移転について上記の法規制を参照していること。 c. 観光開発や取組において上記の法規制を施行していること。 d. 住民との協議、合意、補償に関する記録を有すること。	11 住み続けられるまちづくりを 16 平和と公正をすべての人に
B7 安全と治安 犯罪や安全、健康被害等の監視、防止、公表及び対応について、来訪者と住民双方のニーズに応える体制を整えていること。	a. 治安や医療サービスが十分に確立し機能していること。 b. 治安や医療サービスにおいて、来訪者のニーズに対応していること。 c. 観光施設は、安全や衛生基準の適合検査を受けていること。	3 すべての人に健康と福祉を 16 平和と公正をすべての人に
B8 アクセシビリティ 自然・文化的な場所、施設、サービスなどで、障がいのある人や特別な配慮が必要な人々を含むすべての人が利用しやすい環境を確保していること。場所や施設が容易に利用できない場合は、全体の調和を保ちながら、特別な配慮が必要な人が利用できるようなデザインや解決手段を導入するよう努めていること。場所や設備、サービスへのアクセシビリティに関する情報を提供していること。	a. 来訪地、施設、サービスへのアクセシビリティに関する規制や基準を有すること。 b. 公共施設において、アクセシビリティに関する基準を一貫して適用していること。 c. 基準に適合している来訪地や施設についての規模や割合に関するデータを有すること。 d. 様々なニーズを持つ人に対するアクセシビリティの向上についての記録を有すること。 e. 地域のあらゆる広報活動において、アクセシビリティに関する情報を提供していること。 f. 主要な場所における来訪者向けの情報にアクセシビリティに関する詳細情報を提供していること。	3 すべての人に健康と福祉を 10 人や国の不平等をなくそう

セクション C：文化的サステナビリティ

C(a) 文化遺産の保護

C1 文化資産の保護 建造物や景観等の文化資産を評価、修復及び保全する方針と体制を整えていること。	a. 脆弱性の評価と表示を含む、文化資産のリストを有すること。 b. 文化資産の修復や保全の取組を行っていること。 c. 観光事業からの収益を活用した文化資産の保全を支援するための仕組みを構築していること。	11 住み続けられるまちづくりを
C2 工芸品 歴史的・考古学的な工芸品の適切な販売、取引、展示又は贈呈に関する法規制を有すること。法規制は施行され、観光事業者や来訪者を含む一般の人々に周知していること。	a. 地域特有の歴史的工芸品について、法規制を参照していること（法令名、施行日）。 b. 上記の法規制について、観光事業者と来訪者に対する周知に関する記録を有すること。 c. 上記の法規制を施行していること。	11 住み続けられるまちづくりを
C3 無形遺産 地域の伝統、芸能、音楽、言語、食文化等を含む、地域の特性や独自性を表す無形文化遺産の振興・保護を行っていること。現存の文化・伝統の表現、復元、解釈を慎重にかつ敬意をもって行っていること。また、地域コミュニティと連携して地域に便益をもたらし、来訪者に地域ならではの本物の体験を提供していること。	a. 無形文化遺産を特定し、リスト化していること。 b. 無形文化遺産の振興や来訪者体験の推奨に関する事例（催事、独自性のある文化等）があること。 c. 無形文化遺産を基にした来訪者体験の開発、提供をするに際して、地域や先住民コミュニティの参画に関する記録を有すること。 d. 無形文化遺産に関する体験の提供について、来訪者や地域コミュニティからフィードバックを得ていること。	11 住み続けられるまちづくりを 12 つくる責任 つかう責任
C4 地域住民の慣例的なアクセス 地域コミュニティの自然・文化的な場所へのアクセスについて、定期的に調査し、維持管理を行い、必要に応じて修復・修繕を行っていること。	a. 地域コミュニティの自然・文化的な場所へのアクセスの確保について定期的に調査していること。 b. 地域住民の慣例的なアクセスについて地域コミュニティとの協議・協働の記録を有すること。 c. 地域コミュニティのアクセスの確保・修復に関する具体的な取組を行っていること。	11 住み続けられるまちづくりを
C5 知的財産 コミュニティや個人の知的財産権の保護や維持を支援する体制を整えていること。	a. 地域特有の知的財産について法規制を参照していること（法令名、施行日）。 b. 観光事業に関わるステークホルダーに対して知的財産権に関する情報を共有していること。 c. 来訪者向けの文化体験の開発において、知的財産権が保護されていることを示す記録を有すること。	16 平和と公正をすべての人に

C(b) 文化的場所への訪問

C6 文化的な場所における来訪者の管理 文化的な場所やその周辺において来訪者を管理する体制を整えていること。それは、地域の特性や受入可能な人数、文化的な配慮を勘案し、来訪者の流れの最適化や環境負荷の最小化に努めていること。特に配慮を必要とする場所や文化的催事においては、来訪者、ツアーオペレーター、ガイドに対して、事前及び来訪時に行動ガイドラインを周知していること。	a. 文化的な場所における来訪者の流れとその負荷をモニタリングし、結果を地域内で共有していること。 b. 文化的な場所やその周辺で実施されている、観光による負荷に関する取組についての記録を有すること。 c. 特に配慮を必要とする場所や文化的催事における来訪者の行動ガイドラインを作成・周知し、遵守の状況を定期的に調査していること。 d. 文化的な場所における来訪者管理について、ツアーオペレーターやガイドに向けた行動基準等を策定していること。 e. ガイド向けの研修を提供していること。	11 住み続けられるまちづくりを 12 つくる責任 つかう責任

C7 来訪地の解説 来訪地の文化・自然の重要性について、正確な解説情報を来訪者に提供していること。情報は文化的に適切で、受入地域との協働で作成し、来訪者と住民に適した言語で明確に伝えていること。	a. 来訪地に関する詳細な解説情報を来訪前にアクセスできる形で提供していること。 b. 解説情報は、十分に研究され、正確であることを示す記録を有すること。 c. 解説情報はその場所の重要性と文化的配慮や脆弱性を特定していること。 d. 関連する解説情報の作成において、受入地域との協働を示す記録を有すること。 e. 適切な言語で解説情報を提供していること。	

セクション D：環境のサステナビリティ

D(a) 自然遺産の保全

D1 配慮が必要な自然環境の保護 観光による自然環境への影響を監視・計測し、対策を講じていること。生態系、生育地、生物種を保護し、侵略的外来種の移入拡大を防ぐための体制を整えていること。	a. 種別や保全状態、脆弱性を示した自然的な場所と資産のリストを作成していること。 b. 生物多様性や自然的な場所を保全する取組を行っていること。 c. 侵略的外来種の根絶や管理の取組を行っていること。 d. 生物多様性と自然的な場所への観光による負荷を特定、監視、軽減する取組を行っていること。 e. 観光事業からの収益を活用した、自然資産の保全を支援する仕組みを構築していること。 f. 外来種拡大の抑制について来訪者や事業者と情報共有していること。	14 海の豊かさを守ろう 15 陸の豊かさも守ろう
D2 自然的な場所[3]における来訪者の管理 自然的な場所やその周辺において来訪者を管理する体制を整えていること。それは、地域の特性や受入可能な人数、自然的な配慮を勘案し、来訪者の流れの最適化や環境負荷の最小化に努めていること。特に配慮を必要とする場所においては、来訪者、ツアーオペレーター、ガイドに対して、事前及び来訪時に行動ガイドラインを周知していること。	a. 自然的な場所における来訪者の流れとその負荷をモニタリングし、結果を地域内で共有していること。 b. 自然的な場所やその周辺で、観光による負荷を管理、軽減する取組の記録を有すること。 c. 特に配慮を必要とする場所における来訪者の行動ガイドラインを作成・周知し、遵守の状況を定期的に調査していること。 d. 自然的な場所における来訪者管理について、ツアーオペレーターやガイドに向けた行動基準等を有すること。 e. 観光に関連する環境リスクを特定し、それを軽減する対策を講じるために地域の保全組織と協働していること。 f. ガイド向けの研修を提供していること。	14 海の豊かさを守ろう 15 陸の豊かさも守ろう
D3 野生生物との関わり 野生生物の取扱いに関する条例、法律及び国際法や国際基準を遵守する体制を整えていること。自由に移動する野生生物の取扱いに関しては、累積的な負荷を考慮に入れた上で、当該動物や自然環境下での個体群の生存能力や行動への悪影響を回避するために責任をもって管理していること。	a. 野生生物の取扱いについて、地域で適用される国際法、法律及び条例を参照していること（法令名、施行日）。 b. 海洋及び陸上の野生生物種の観察に関する国際基準に即していること。 c. 国際基準に即した観察を含む野生生物の取扱いに関する行動規範を周知していること。 d. 観光事業者に対する規制や行動規範の遵守をチェックする体制を整えていること。 e. 野生生物と関わりがある地域においては、野生生物が健全な状態であるかを監視し、脅威を最小限にする取組を行っていること。 f. 接触や餌やり等の野生生物にとって有害な関わりについて来訪者に情報を提供していること。	14 海の豊かさを守ろう 15 陸の豊かさも守ろう

3 <和訳版に関する注>cultural sites(文化的な場所)に対するnatural sitesの訳として、自然的な場所と訳出しています。

D4 種の搾取と動物福祉 動物福祉や種（動物、植物及びあらゆる生物）の保全に関する条例、法律及び国際法や国際基準を遵守する体制を整えていること。これには、動植物やそれらの製品の採取・捕獲、取引、展示、販売を含むこと。権限を有し、適切に配置された人員による正規の事業活動以外では、野生種は入手、飼養、捕獲されないこと。すべての野生生物や家畜の取扱いや飼養は、最高水準の動物福祉に対応していること。	a. 動物福祉と種の保存に関する特定の国際法、法律、条例及び基準やガイドラインを参照していること（法令名、施行日）。 b. 観光事業者とガイドに対して、法規制、基準及びガイドラインを周知していること。 c. 取扱いと飼養を含む、捕獲された野生生物と家畜の状況を調査する体制を整えていること。 d. 捕獲された野生生物の取扱いは権限を有した担当者が行い、その確認を行っていること。 e. 観光部門において、「絶滅のおそれのある野生動植物の種の国際取引に関する条約（CITES）」を普及・促進し、遵守する取組を行っていること。 f. 絶滅危惧種の取引を回避するための情報を来訪者に提供していること（例:国際自然保護連合（IUCN）が作成しているレッドリスト、ワシントン条約（CITES）によって周知されている、絶滅危惧の野生生物から作られた土産品の購入等）。 g. 狩猟・漁労等の活動に対して、科学的根拠に基づき適切に管理し、保全に関する取組を厳格に行うことを求める法規制を施行していること。	14 海の豊かさを守ろう 15 陸の豊かさも守ろう

D(b) 資源のマネジメント

D5 省エネルギー エネルギー消費量の削減と使用時の効率化だけではなく、再生可能エネルギーの使用について目標値を定めていること。また、エネルギー消費量の計測、モニタリング、削減及び目標達成度の公表を事業者に対して促す体制を整えていること。	a. エネルギー消費量の目標を公表し、促進していること。 b. エネルギー効率を高める取組を行っていること（例：断熱性を高めるための取組を支援するなど）。 c. 供給・消費において再生可能エネルギー源の割合を高めるための投資をしていること。 d. 事業者に対する、エネルギーの消費量についてのモニタリングや削減への支援やインセンティブを提供していること。	7 エネルギーをみんなに そしてクリーンに
D6 水資源の管理 事業者に対し、水の使用について計測、モニタリング、公表及び管理を奨励していること。地域における水資源に関するリスクを評価、記録していること。水資源に関するリスクが高い場合には、観光目的の使用が地域コミュニティのニーズや生態系と矛盾しないようにするために、水資源管理に関する目標値を特定し、事業者とともに積極的に追求していること。	a. 事業者による水使用のモニタリングや削減に対するガイダンスや支援を行っていること。 b. 水資源に関するリスクに対して定期的に評価していること。 c. 水資源に関するリスクが高いと評価された地域では、水資源の管理についての目標を設定、公表、実行していること。 d. 観光目的で使用されている水源・使用量や、それが地域コミュニティ及び生態系に与える影響についてモニタリングし、管理している。観光事業者による目標値の遵守を奨励し、確認していること。 e. 水資源に関するリスクや節水の徹底について、情報を来訪者に提供していること。	6 安全な水とトイレを世界中に
D7 水質 飲用、レクリエーション用及び環境を維持するために使用されている水が、水質基準に即していることをモニタリングしていること。その結果を公表し、水質に問題があれば、適時対応する体制を整えていること。	a. 水質をモニタリングする取組を行っていること。 b. 水質に関するデータを有し、報告書を作成していること。 c. 判定基準に適合している場所を特定し、許可した水浴場の水質をモニタリングしていること。 d. 水質の改善策に関する記録を有すること。 e. 使い捨て容器の利用からの転換を促すために、地域の飲用水の質に関する情報を来訪者向けに提供していること。	3 すべての人に健康と福祉を 6 安全な水とトイレを世界中に

D(c) 廃棄物と排出量の管理

D8 廃水 浄化槽や廃水処理システムの立地選定や保守管理、処理水の検査に関して、明確で強制力のあるガイドラインを設けていること。また、地域住民や環境に悪影響を与えることなく、廃水を適切に処理・再利用、あるいは安全に放出することを推進していること。	a. 廃水処理に関して文書によるガイドラインと法規制があること。 b. 事業者にガイドラインの遵守を促す体制を整えていること。 c. 廃水の放出をモニタリングし、検査していること。 d. 実用的かつ適切な場合、持続可能な公共の水処理システムが観光部門による使用のために提供されること。	3 すべての人に健康と福祉を 14 海の豊かさを守ろう
D9 廃棄物 廃棄物の発生について計測、公表し、削減目標を定めていること。ごみの分別による収集とリサイクルシステムにより廃棄物を適切に取り扱い、埋め立てごみと分離していること。また、事業者に対し、食品廃棄物を含む廃棄物の発生回避、削減、再利用及びリサイクルを奨励していること。特にプラスチック製品等の使い捨て用品の廃止あるいは削減活動をしていること。再利用あるいはリサイクルされない残留廃棄物を安全で持続可能な方法で処分していること。	a. 廃棄物をモニタリングする取組を行い、結果と目標を公表していること。 b. 食品廃棄物を含む廃棄物管理について、観光事業者と連携し、啓発、助言、支援をしていること。 c. すべての使い捨て用品（特にプラスチックやビニール製品等）の利用削減・廃止の啓発を行っていること。 d. 公共施設等に対する廃棄物管理の取組を実施していること。 e. 有機性廃棄物、紙、金属、ガラス及びプラスチック類など、少なくとも４種の資源ごみの回収・リサイクルシステムを提供していること。 f. 残留廃棄物を処理する、持続可能な体制を整えていること。 g. 来訪者によるものも含めた、ごみのポイ捨て撲滅と公共空間の美化・衛生に関する啓発を行っていること。 h. ごみの分別に適した回収箱を設置していること。	12 つくる責任 つかう責任 14 海の豊かさを守ろう 15 陸の豊かさも守ろう
D10 温室効果ガスの排出と気候変動の緩和 温室効果ガスの排出削減目標を定め、緩和策と適応策を実施し、公表していること。また、事業者に対し、事業活動のあらゆる面（サプライヤーからサービス供給者までを含む）から温室効果ガス排出の計測、モニタリング、削減あるいは最小化、公表、緩和することを奨励していること。残余排出量のオフセットを奨励していること。	a. 排出削減比率について、特定の期限までの目標を公表していること。 b. モニタリングや緩和対策を取り入れた気候変動に関する年次報告書を作成していること。 c. 観光事業者と連携し、温室効果ガスの排出削減・軽減に向けた啓発やその他取組への支援を行っていること。 d. 公共事業に起因する温室効果ガス削減に関する対策を講じていること。 e. 現行の制度に適合したオフセットの仕組みについて、事業者や来訪者に対して情報を提供していること。	13 気候変動に具体的な対策を
D11 環境への負荷が少ない交通 域外からの移動及び域内移動により排出される温室効果ガスの削減目標を設定していること。持続可能で低炭素の車両や公共交通、徒歩及び自転車等の人力による移動手段を奨励し、観光に起因する大気汚染、交通渋滞及び気候変動の抑制に努めていること。	a. 公共交通や低炭素車両等の、より持続可能な交通インフラへの投資をしていること。 b. 来訪者向けに、域外からの移動及び域内移動の手段について、環境に配慮した代替交通手段の選択を促す情報提供を行っていること。 c. 来訪者による代替交通手段の利用に関するデータを有すること。 d. 自転車や徒歩の機会を拡充し、奨励していること。 e. より持続可能な交通手段によるアクセスが可能な、近隣の市場からの誘客を優先していること。 f. 公共部門と観光事業者は、その運営において環境への負荷が少ない交通を優先していること。	9 産業と技術革新の基盤をつくろう 13 気候変動に具体的な対策を
D12 光害と騒音 光害と騒音を最小限に抑えるガイドラインや法規制があること。また、事業者に対し、これらのガイドラインや法規則を遵守するように奨励していること。	a. 光害と騒音に関するガイドラインを作成し、観光事業者に対し取組を奨励していること。 b. 観光に関連する騒音と光害を引き起こす要因を特定し、モニタリングしていること。 c. 騒音と光害について、住民の通報を受け、それに対応する仕組みを構築していること。	3 すべての人に健康と福祉を 11 住み続けられるまちづくりを

付録5
持続可能な観光指標に関する
アンケート調査結果

持続可能な観光指標に関するアンケート調査結果

持続可能な観光地域づくりに関する各自治体の理解度や取組状況を把握するとともに、より理解しやすく実用性の高い「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」の開発とその認知促進及び普及促進を図ることを目的に、ＧＳＴＣによる協力のもと、全国の地方自治体を対象にアンケート調査を行った。

アンケートは、観光地域に関する国際基準「GSTC Destination Criteria（GSTC－D）」をベースに、「持続可能なマネジメント」、「社会経済のサステナビリティ」、「文化的サステナビリティ」、「環境のサステナビリティ」の４分野のもと163の設問から構成され、各設問に対して、自治体が自己分析し、回答する形式で行った。

＜調査の概要＞
■対象：全国の広域自治体（都道府県）及び基礎自治体（市区町村）
■時期：2020年２月10日（月）～3月18日（水）
■調査方法：メールによるアンケート（質問票別添参照）
■回答方法：「ない/いいえ」（0点）、「今後準備する予定である」（25点）、「現在準備中である」（50点）、「ある」（75点）、「更新されながら適切に運用されている」（100点）、からの選択形式
■集計方法：単純平均（4分野各100点満点、総合スコア400点満点）

＜結果概要＞

回答のあった620の自治体の自己評価による全国平均は表のとおり。

【全国平均の自己評価結果表】

全国平均の自己評価結果	自治体名		総合スコア
			83.6 pt/400pt

大項目別の評価結果

A. 持続可能なマネジメント　20.6 pt

設問	スコア
Ａ１　デスティネーション・マネジメントの責任	31.8
Ａ２　デスティネーション・マネジメント戦略と実行計画	26.1
Ａ３　モニタリングと結果の公表	31.4
Ａ４　事業者連携	13.0
Ａ５　住民参加	20.0
Ａ６　旅行者の参加	17.4
Ａ７　プロモーション	24.5
Ａ８　旅行者の数と活動の管理	26.3
Ａ９　計画に関する規制と開発管理	14.7
A10　気候変動への適応	3.7
A11　危機管理	17.7

B. 社会経済のサステナビリティ　24.5 pt

設問	スコア
Ｂ１　観光の経済効果の測定	14.8
Ｂ２　働きがいのある人間らしい仕事と雇用機会	19.2
Ｂ３　地域事業者の支援と公正な取引	31.8
Ｂ４　コミュニティへの支援	25.0
Ｂ５　搾取や差別の防止	5.7
Ｂ６　地権と使用権利	6.2
Ｂ７　安全と治安	54.7
Ｂ８　多様な受入環境整備	39.0

C. 文化的サステナビリティ　18.2 pt

設問	スコア
Ｃ１　文化資産の保護	21.1
Ｃ２　工芸品	5.5
Ｃ３　無形遺産	21.9
Ｃ４　地域住民のアクセス権	15.6
Ｃ５　知的財産	3.3
Ｃ６　文化遺産での旅行者の管理	8.7
Ｃ７　観光資源の解説	51.2

D. 環境のサステナビリティ　20.3 pt

設問	スコア
Ｄ１　脆弱な環境の保護	18.3
Ｄ２　自然遺産地での旅行者の管理	7.5
Ｄ３　野生生物との関わり	15.0
Ｄ４　種の搾取と動物福祉	11.8
Ｄ５　省エネルギー	28.4
Ｄ６　水資源の管理	7.2
Ｄ７　水質	34.5
Ｄ８　廃水	34.0
Ｄ９　廃棄物	39.0
D10　温室効果ガスの排出と気候変動の緩和	18.6
D11　環境負荷の小さい交通	20.2
D12　光害と騒音	9.7

＜本調査の意義＞ ～和歌山大学観光学部観光学科　加藤久美教授～

短期間で比較的高い回答率が得られたことは、省庁からの働きかけによるものであると同時に、SDGsなど「サステナビリティ」への意識が高まる中、明確な方策やツールが少ないのが現実であるため、本調査への取組には関心が高かったと考える。特に「国際基準に準拠した基準」を知ることそのものにも意義が感じられたと思われる。

全体的に、日本の自治体は謙虚に自己評価を低くする傾向があるが、回答が短期間であったこともあり、できていない、わからないという回答も多い。しかし、観光情報発信、リサイクルや水・エネルギー節約、雇用に関する法制度など、よくできている点も多い。普段当たり前と思っていることも国際的標準に照らし合わせると、優れているということも少なくない。国際基準は、まだ足りていないこと、の発見であると同時に、優れていることを確認し、自信につなげることにもしていただきたい。

＜本調査結果による示唆＞

調査における自由記載回答の中には、本アンケートにより持続可能な観光地域づくりに関して、これまで意識していなかった視点に気付くきっかけになったという感想も寄せられた。アンケートの回答自治体は、国際基準に照らし合わせた自己評価により、不得意分野のみならず得意分野についても改めて認識できたことと思料する。

アンケートの回答自治体は、今後、「日本版持続可能な観光ガイドライン（ＪＳＴＳ－Ｄ）」に取り組む際、事前の自己評価と実際に実践してみての乖離具合をしっかりと認識して、今後の取組に生かしていただきたい。

（別添質問票）

持続可能な観光指標に関するアンケート

【基本情報入力】

◆自治体コード（6 桁）

◆自治体名

◆回答部署

◆回答者名

◆連絡先（電話番号）

◆連絡先（メールアドレス）

◆特徴的な観光資源（5 つまで）

①	
②	
③	
④	
⑤	

◆観光地の分類
（最低一つ、最大５つまで）
（最も当てはまるものから上に並べてください）

①	
②	
③	
④	
⑤	

観光地の分類	主な特徴
都市型	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
歴史文化型	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地域
自然型	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
温泉型	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
リゾート型	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、ショッピングなど、様々なレジャーの体験を主な観光資源とする地域

本アンケートの各文は、日本版持続可能な観光ガイドラインの内容そのものではなく、そのベースとしているGSTC-D（2019年12月6日改訂）の記載内容を和訳し、かみ砕いてアンケート形式としたものです。
ご多用の折大変恐縮ですが、ご回答のほどよろしくお願いいたします。

A. 持続可能なマネジメント

A1 「デスティネーション・マネジメントの責任」についてお伺いします。

a. 持続可能な観光を推進するための組織（担当所属）がありますか。
b.（組織には）長期的財源や予算計画がありますか。
c. 他組織との連携や協働の機会がありますか。
d. 職員（正規雇用・契約雇用）の経験に関する人事記録がありますか。
e. 運営や契約締結に際し、持続可能性や透明性の原則への理解や遵守を示すガイドラインがありますか。

A2 「デスティネーション・マネジメントの戦略と実行計画」についてお伺いします。

a. 現行の観光地戦略と計画を示す、公的文書がありますか。
b.（戦略と計画は）明確に示され、オンラインで公表されていますか。
c.（戦略と計画の）策定には、ステークホルダーが参画する協議の機会がありますか。
d. 持続可能性、観光資産、課題やリスクの評価に関する項目が含まれていますか。
e. SDGsの達成など、広範囲な持続可能な開発指針について具体的に示されていますか。

A3観光に起因する課題等における 「モニタリング（計測）と結果の公表」についてお伺いします。

a. 社会経済、文化、環境指標や目標数値が具体的に示されていますか。
※入込観光客数の目標値、文化財登録件数、エネルギー消費量の目標値　等
b. 定期的に目標に関する項目の推移が測定がされ、その結果が記録、公表されていますか。
c. 目標に向けた取組内容とその結果に関する公的文書がありますか。
d. モニタリング（計測）の要領は定期的に見直されていますか。

A4 「事業者との連携」についてお伺いします。

a. 観光関連事業者に、持続可能性に関する課題について定期的に情報提供していますか（メディア情報、ミーティング、直接連絡を取るなど）。
b. 観光関連業者向けに、持続可能性に関する助言や支援を推進していますか。
c. GSTC-I関して認証を得ている事業者の数や割合を調査し、目標値を設定していますか。
※GSTC-I：事業者向けのGSTC基準

A5 「住民の参加」についてお伺いします。

a. 観光地域において持続可能な計画やマネジメントへの住民の参加を促進していますか。
b. 住民参加の形式と度合（1 か月に 1 度など）に関する情報がありますか。
c. 観光に関する課題に対して、住民アンケートやその他の住民からの意見聴取の仕組みがありますか。
d. 住民意見への対応策に関する記録がありますか。
e. 住民のための、観光に関する情報、教育や研修などの取組がありますか。

A6 「旅行者の参加」についてお伺いします。

a. 旅行者へのアンケートやその他の意見聴取の取組が実施されていますか。
b. アンケートや意見聴取には、持続可能性に関する項目がありますか。
c. 旅行者へのアンケートや意見聴取の結果をふまえて取られた対応策はありますか。
d. 持続可能性の課題や対応策については、旅行者にも情報提供していますか。

A7 「プロモーション」についてお伺いします。

a. デスティネーションに関するプロモーション内容は適切で最新のものですか。
b. その正確さや適切さをチェックする仕組みがありますか。
c. 内容やその伝達方法について、地域住民や環境・文化団体と協議していますか。

A8 「旅行者の数と活動の管理」についてお伺いします。

a.（戦略や実行計画では、）季節性や旅行者の分散に対処していますか。
b. 最も旅行者数が多い場所を含め、旅行者数の通年の変動を調査・把握していますか。
c. 旅行者数や観光による活動の影響を、地域住民やステークホルダーからの意見聴取等によって明らかにしていますか。
d. 旅行者の移動やその影響を管理するための対策が取られていますか。
e. マーケティング戦略とターゲット層の選定は、旅行者の訪問傾向、観光活動の影響や観光地域の事情や必要性を考慮していますか。

A9 「規制に関する規制と開発管理」についてお伺いします。

a. 開発を管理するための特定の方針、規制、ガイドラインがありますか。
b. そこには環境、経済、社会文化的な要素を含む影響を評価する要件が明記されていますか。
c. 不動産賃貸や観光利用の運営に関する特定の規制があり、その適用や遵守について説明がありますか。

d. 方針、規程、ガイドラインの開発プロセスに地域住民が参画していますか。
※先住民や少数民族が住む地域において、観光開発の提案及び実施時に、彼らとの協議に基づいた合意文書が作成されている、など。

A10 「気候変動への適応」についてお伺いします。
※　あくまで「気候」変動についてであり、災害等の危機管理とは別の質問になります。

a. 戦略や実行計画は気候変動の課題に対応していますか。

b. 観光開発や事業活動に関する規程、ガイドライン、ゾーニングは、気候変動の影響を考慮していますか。

c. 現状と将来的なリスクを含む気候変動のリスク評価が行われていますか。

d. 気候変動への適応による地域のエコシステム（生態系）への影響と貢献を検討していますか。

e. 気候変動に関する情報が公表されていますか。

A11 「危機管理」についてお伺いします。

a. 観光地域における観光に特化したリスク軽減、危機管理や緊急対応計画は文書化されていますか。

b. 計画では、地域に適した自然災害、テロリズム、健康、資源枯渇やその他の広範囲のリスクが認識されていますか。

c. 緊急時やその後の情報伝達の手続きが明らかにされていますか。

d. 危機管理に関して、地域内での情報伝達やトレーニングなどを行っていますか。

B. 社会経済のサステナビリティ

B1 「観光の経済効果の測定」についてお伺いします。

a. 観光の経済効果に関するデータ収集プログラムがありますか。

b. 観光による直接・間接的な経済貢献について年次報告書にとりまとめられていますか。

c. 域内の経済効果のデータ（旅行者数、旅行者消費額、雇用、投資、経済利益の分配など）がありますか。

B2 「働きがいのある人間らしい仕事（ディーセント・ワーク）と雇用機会」についてお伺いします。

a. 観光に関する適切な技能研修が地域で受けられますか。

b. ディーセント・ワークや雇用機会の提供に対する具体的な取組みがありますか。

c. 女性、青年、少数民族、障がい者を含む、地域住民対象の研修や雇用機会を推進していますか。

d. 労働組合の関与など、労働条件を確認し、または、それに対する不満や問題に対応する体制がありますか。

B3 「地域事業者の支援と公正な取引（フェアトレード）」についてお伺いします。

a. 観光地域において、観光関連の中小企業を対象とする助言、融資やその他の支援体制がありますか。

b. 地域の観光関連の中小企業向けの市場参入支援がありますか。

c. 地域の観光事業者による特産物や地域のサービスの利用を推奨する取組がありますか。

d. 地域の農家、工芸職人、食品生産者が観光バリューチェーンに参加するための支援施策がありますか。

e. 観光地域において、旅行者が購入できる地元産の商品や工芸品などが分かりやすく販売促進されていますか。

B4 「コミュニティへの支援」についてお伺いします。

a. 地域コミュニティや地域の観光事業者による持続可能性への積極的活動が推奨、支援されていますか。

b. 旅行者に対して、地域コミュニティの持続可能性を高める活動への参画の機会がありますか。
※　住民と一緒にゴミ拾い、田植え・植樹等への参加、文化的イベントへの参加　など

B5 「搾取や差別の防止」についてお伺いします。

a. 観光地域において人権、搾取、差別やハラスメントに関する規定等はありますか。

b. 上記の規定等に関する優れた事例の周知徹底の記録がありますか。

c.（人身売買、強制労働、児童労働を含む）人権に関するリスクや影響の調査が定期的に行われていますか。

d. 観光地域や主要な観光関係者は、「旅行・観光における子どもの性的搾取防止のための行動規範」に署名していますか。

B6 「地権と使用権利」についてお伺いします。

a. 地権や買収、資源の使用やアクセス権に関する規定等はありますか。

b. 上記の規定等には、地域共同体または先住民の権利、移転のための公表協議の機会について記述がありますか。
※　文化的価値のある古民家の取り壊し、売却等について地域内で協議をされている　など

c. 観光開発活動に関する上記の規定等の執行記録がありますか。

d. 公表協議、合意、補償に関する記録がありますか。

B7 「安全と治安」についてお伺いします。

a. 治安や健康サービスが十分に確立し、機能していますか。

b. 治安や医療サービスにおいて、旅行者のニーズに対応していますか。

c. 観光施設は、安全や衛生基準に関して検査を受けていますか。

B8 「多様な受入環境整備」についてお伺いします。

a. 施設やサービスの利用に関する規制や基準がありますか。

b. 上記規制や基準は守られていますか。

c. 観光施設等に関して旅行者が利用できるデータがありますか。

d. バリアフリーなどの環境を改善する取組がありますか。

e. （バリアフリーなどに関する）情報は広く提供されていますか。

C. 文化的サステナビリティ

C1 「文化資産の保護」についてお伺いします。

a. 文化資産の（脆弱性を示す）リストがありますか。

b. 資産の修復及び保全に関する組織的な取組がありますか。

c. 文化資産の保護に観光収益を還元する仕組みがありますか。

C2「工芸品」についてお伺いします。

a. 観光地域において歴史的工芸品に関する規定等がありますか。

b. 上記規定等に関して、観光事業者と旅行者に周知を徹底していますか。

c. 規定等に関する執行（取組）の記録がありますか。

C3 「無形遺産」についてお伺いします。

a. 無形文化遺産をリスト化していますか。

b. 無形文化遺産の祭事やその旅行者体験を推奨していますか。
※　地域の祭りへの旅行者の参加　等

c. 無形文化遺産をベースとした旅行者体験（商品）を開発、提供する際に、地域コミュニティの参画を奨励していますか。

d. 無形文化遺産体験について、旅行者と地域社会からの意見聴取をしていますか。

C4 「地域住民のアクセス権」についてお伺いします。

a. 地域コミュニティによる自然・文化的場所へのアクセスの状況について把握していますか。
※祭りで毎年決まっている神輿の通行ルートが遮断されていないか、神聖な祈りの場所へのアクセスが観光客によって阻害されていないか　など

b. 地域住民によるアクセスや利用に関して、地域社会との協議や協働を促す文書がありますか。

c. 地域コミュニティのアクセスの確保や修復に関する特定の活動がありますか。

C5 「知的財産」についてお伺いします。

a. 観光地において、知的財産に関わる規定等がありますか。

b. 観光に関わるステークホルダーと、知的財産権について協議する機会がありますか。

c. 旅行者向けの文化体験の開発にあたって、知的財産権が保護されていることを示す記録がありますか。

C6 「文化遺産での旅行者の管理」についてお伺いします。

a. 文化遺産における、旅行者の動きと負荷をモニタリングしていますか。

b. 観光による負荷への対策に関する文書や記録がありますか。

c. 特に配慮を必要とする場所及び文化的行事における旅行者のふるまいに関する行動規範があり、それが遵守されているかについてモニタリングしていますか。

d. 文化遺産での旅行者の管理において、ツアーオペレーターやガイド向けの運営基準などがありますか。

e. ガイド向けの研修がありますか。

C7 「観光資源の解説」についてお伺いします。

a. 観光地域の観光資源に関する情報は、旅行者の到着前や滞在中に伝わっていますか。

b. 解説情報は十分に調査された正確なものですか。

c. 解説情報は、その土地の特徴や配慮すべき点を示していますか。

d. 解説情報は、コミュニティと協議したものですか。

e. 解説情報は、適切な言語で提供されていますか。

D. 環境のサステナビリティ

D1 「脆弱な環境の保護」についてお伺いします。

a. 種の保全状態や脆弱性を示した自然遺産と資産のリストがありますか。

b. 生物多様性及び自然資産保全の取組がありますか。

c. 外来生物種の撲滅や管理の取組がありますか。

d. 生物多様性と自然遺産において、観光を起因とする負荷を特定、監視、緩和する活動がありますか。

e. 自然資産の保全に観光収益を還元する仕組みがありますか。

D2 「自然遺産地での旅行者の管理」についてお伺いします。	
	a. 自然遺産における、旅行者の動きと負荷をモニタリングしていますか。
	b. 自然遺産及びその周辺で観光を起因とする負荷を管理、緩和する活動がありますか。
	c. 特に配慮を必要とする場所における旅行者のふるまいに関する行動規範があり、それが遵守されているかについてモニタリングしていますか。
	d. 文化的場所での旅行者の管理において、ツアーオペレーターやガイド向けの運用基準がありますか。
	e. 観光に関する環境リスクを特定するために、地域の保全組織と協働で対策に取組んでいますか。
	f. ガイド向けの研修がありますか。
D3 「野生生物の取り扱い」についてお伺いします。	
	a.（海洋・陸上）野生生物観察に関する国際基準を支持していますか。
	b. 野生生物の取扱い（観察を含む）について、国際基準に沿った行動規範を定めていますか。
	c. 観光事業に対する規制遵守と行動規範をチェックする体制がありますか。
	d. 野生生物と関わりがある地域において、野生生物の生命の尊厳や生活の質を守るための活動がありますか。
	e. 危険な野生動物の取扱いに関して、旅行者への情報提供がありますか。
D4 「種の搾取と動物福祉」についてお伺いします。	
	a. 動物福祉や種の保存に関して、規定等がありますか。
	b. 観光事業者やガイドに、上記規定等を周知していますか。
	c. 捕獲された野生生物や家畜の状況を検査する体制がありますか。
	d. 野生生物の捕獲に関して、資格の認可と確認体制がありますか。
	e. 観光セクターにおいて「絶滅のおそれのある野生動植物の種の国際取引に関する条約（CITES）」の促進や遵守に関する活動がありますか。
	f. 旅行者に絶滅危惧種の取引を回避するための情報を提供していますか。 ※（国際自然保護連合（IUCN）やCITESによって周知されている）絶滅危惧の野生生物から作られた土産品の購入などを行わないようにする取組　など
D5 「省エネルギー」についてお伺いします。	
	a. 省エネルギーの目標を公表、推進していますか。
	b. 断熱の奨励など、エネルギー効率を高める取組がありますか。
	c. 再生可能エネルギーへの投資がなされていますか。
	d. 事業者によるエネルギーの使用量のモニタリングや削減に対して、支援やインセンティブがありますか。
D6 「水資源の管理」についてお伺いします。	
	a. 事業者による水使用のモニタリングや削減に対するガイダンスや支援がありますか。
	b. 水資源のリスクを定期的に調査する体制がありますか。
	c. 観光目的での水使用が地域社会と生態系に与える影響について、モニタリング、管理する体制がありますか。
	d. リスクと使用量を最小限にするために、旅行者向けに水資源情報を提供していますか。
D7 「水質」についてお伺いします。	
	a. 水質管理の体制がありますか。
	b. 水質に関するデータや報告書がありますか。
	c. 認可や許可施設において、遊泳や浴場の水質をモニタリングしていますか。
	d. 水質改善の対策に関する報告書がありますか。
	e.（使い捨て容器（ペットボトル等）の利用を削減するための、）地域の飲料水の水質に関する旅行者向けの情報がありますか。
D8 「廃水」についてお伺いします。	
	a. 廃水に関するガイドラインや規制がありますか。
	b. 事業者にガイドラインの遵守を促す体制がありますか。
	c. 放出廃水は監視・検査されていますか。
	d. 観光セクターが使用するための水処理システムは、地域で適切に稼働していますか。
D9 「廃棄物」についてお伺いします。	
	a. 廃棄物の監視体制があり、結果と目標は公表されていますか。
	b. 食品廃棄物を含む廃棄物管理について、観光事業者との共同キャンペーンや支援がありますか。
	c. 特にプラスチックなどの使い捨て容器の削減や廃止のキャンペーンが行われていますか。
	d. 公共のオフィスや施設などで廃棄物管理がされていますか。
	e. 生ごみ、紙、金属、ガラス、プラスチックなど、少なくとも４種類の資源ごみの分別・回収・リサイクルシステムがありますか。

	f. ポイ捨てごみの撲滅と、公共空間を清潔に保つキャンペーンを行っていますか。
	g. 分別ごみの処分のために適切なごみ箱を提供していますか。
D10 「温室効果ガスの排出と気候変動の緩和」について伺います。	
	a. 温室効果ガスの排出削減比率の目標が設定、公表されていますか。
	b. モニタリングや緩和対策が含まれた気候変動に関する内容が報告書にとりまとめられていますか。
	c. 旅行事業者と連携し、温室効果ガスの排出削減・軽減に向けたキャンペーンなどを行っていますか。
	d. 公共セクターの事業を起因とする温室効果ガスの排出削減対策を行っていますか。
	e. （現存の規制に準ずる）オフセット計画について、事業者と旅行者向けに情報を提供していますか。
D11 「環境負荷の小さい交通」についてお伺いします。	
	a. 公共交通及び低炭素自動車を含む、より持続可能な交通インフラへの投資を行っていますか。
	b. 旅行者向けに域外からの移動及び域内の移動において代替交通の選択を促す情報の提供を行っていますか。
	c. 代替交通の旅行者利用データがありますか。
	d. サイクリングや徒歩を推進していますか。
	e. 近距離及びより持続可能な交通手段で移動が可能な旅行市場からの誘客を優先していますか。
	f. 公共部門と旅行事業者は、自らの営業等でも環境負荷の小さい交通を優先していますか。
D12 「光害と騒音」についてお伺いします。	
	a. 旅行事業者に、光害と騒音についてのガイドラインを提供していますか。
	b. 観光に関連する騒音と光害の原因を特定し、計測していますか。
	c. 騒音と光害について、住民が通報でき、それに対応する仕組みがありますか。

付録６
持続可能な観光の実現に向けた先進事例集

# 1	規制・財政確保	「訪問税」の導入（イタリア ベネチア）
# 2	観光教育	国際的な環境を活用した教育（千葉県成田市）
# 3	データ把握（入込観光客数・宿泊者数）	観光予報プラットフォーム（日本観光振興協会等）
# 4	データ把握	訪日旅行者の移動データの活用（Vpon Japan）
# 5	データ把握、受入環境整備	顔認証技術を活用した顔決済・顔パスによる旅行者の動態把握（和歌山県・南紀白浜）
# 6	データ把握（アンケート）	スマートフォンと特産品を活用した外国人観光客へのアンケートの実施（三重県伊賀市）
# 7	データ把握・災害対策	高度自然言語処理プラットフォームの活用（NEC）
# 8	災害時の案内　マナー啓発等	スマート街路灯を多様な用途で生かす
# 9	安全対策	訪日客対応へバイリンガルAEDを導入（アパホテル）
#10	雇用（公正な賃金）	等級制度の導入でアルバイトの業務意欲向上へ（アパホテル）
#11	住民理解促進	地域住民の理解促進に関する調査事業（神奈川県鎌倉市）
#12	住民・旅行者理解促進	京くみひもブレスレット販売による相互理解促進と地域貢献（CHIE-NO-WA）
#13	包括的な環境整備	受入環境整備と観光資源の保全の両立（愛知県・名古屋城）
#14	バリアフリーツアー	視覚障害者が五感で楽しめる体験ツアー（大分県日田市）
#15	人材確保・受入環境整備	デジタル技術活用による観光案内で人材不足等を解消（渋谷区観光協会）
#16	受入環境整備	パブリックWi-Fiのワンパス化（渋谷区観光協会）
#17	受入環境整備	タブレット型言語音声翻訳サービス「対面ホンヤク」（パナソニック）
#18	景観保全	景観に配慮した区画スタンドの活用（山分物産）
#19	景観保全	景観保護を目的とした駐車場の移設（イギリス・ストーンヘンジ遺跡）
#20	環境保全	季節に応じた入域制限・課金制度導入（北海道・知床）
#21	ゴミ削減	ペットボトルゴミ削減に向けた実証事業（北海道釧路市・阿寒湖地域）
#22	環境保全	最先端技術を活用した回収ボックスで、ゴミ回収・リサイクルを効率化（日本システムウェア、コカ・コーラ）
#23	環境保全	どんぐりの森づくりで環境保全に貢献（TOTO）
#24	環境保全	「ECOニスト」認定で社員の環境保全活動を促進（南海電気鉄道）
#25	資源保全、新商品開発	オニヒトデ駆除ツアーで環境保全（高知県土佐清水市・竜串湾）
#26	環境保全、新商品開発	厄介者の外来種を観光のPRポイントに転換（北海道釧路市・阿寒湖）
#27	資源の見せ方	ありふれた地方の「素」を観光資源に（茨城県桜川市）
#28	資源保全	財源確保のため旧家屋を修繕し宿坊に（京都市・仁和寺）
#29	混雑緩和	混雑予想表や山頂以外の御来光スポット紹介で分散化（富士山）
#30	混雑緩和	人工知能（AI）を使ったチャットコンシェルジュサービス（BESPOKE）
#31	混雑緩和	電車混雑回避ナビゲーション（ナビタイムジャパン）
#32	マナー啓発	マナー啓発動画の製作（観光庁）
#33	マナー啓発	プッシュ通知でマナー啓発（京都市・祇園町南側地区）
#34	マナー違反対策	渋谷駅周辺地域の安全で安心な環境の確保に関する条例の制定（東京都渋谷区）
#35	マナー啓発	マナー向上を促す「農家の思いを伝える」看板の設置（北海道美瑛町）
#36	マナー啓発	ごみ箱マップ、お揃いTシャツなど地域一体で対策（京都市・嵯峨嵐山）
#37	マナー啓発	ユーモラスな動画で温泉マナーを紹介（星野リゾート）
#38	案内、マナー啓発等	多言語対応の漫画で観光案内、マナー啓発等（サイドランチ）
#39	マナー啓発	環境配慮への「誓約書」署名を義務付け（パラオ）
#40	マナー違反対策（規制）	「スペイン階段」での座り込み禁止条例施行（イタリア ローマ）
#41	マナー違反対策（規制）	夜間と休日の通りへの立入り規制（フランス パリ・クレミュー通り）
#42	マナー啓発	22時以降の騒音規制を周知（チェコ プラハ）
#43	マナー啓発	ツアーバス降車前のマナーレクチャーの実施（タイ チェンライ）

※本先進事例集は、2019年6月にとりまとめた事例集（https://www.mlit.go.jp/common/001293018.pdf）の追加事例になります。

#1 規制・財政確保

「訪問税」の導入（イタリア ベネチア）

年間数千万人の観光客が訪れるベネチア市では、観光客の増加に伴う生活環境の悪化に住民が不満を募らせていた。

そこで、市内を清潔で安全に保つためにかかる費用を捻出するため、2020年7月より市を訪れる人を対象に「訪問税」を徴収することを決めた。税額は2.5～10（約315～1260円）ユーロで、季節により調整される。訪問税は、ベネチアに到着する、飛行機、電車、バス、フェリーなどの交通機関の運賃に含まれる形で支払われる予定。

#2 観光教育

国際的な環境を活用した教育（千葉県成田市）

千葉県成田市の小中学校では、成田空港を擁し多くの外国人が訪問・滞在する成田市の特徴を生かし、生徒児童が異文化の理解、国際感覚、コミュニケーション能力を身に付けるための様々なプログラムを実施している。

その取り組みのひとつとして、観光地（成田山参道）や空港（成田空港）で外国人観光客に道案内をする活動などが複数の小学校で実施されている。

【参考URL】

平成30年度版「なりたの教育」
https://www.city.narita.chiba.jp/content/000072249.pdf

令和元年度版「なりたの教育」
https://www.city.narita.chiba.jp/content/000086251.pdf

#3 データ把握（入込観光客数・宿泊者数）

観光予報プラットフォーム（日本観光振興協会等）

地域のプロモーションのため、地域事業者やPR施策の計画に役立つデータを提供する「観光予報プラットフォーム」の活用が推進されている。日本観光振興協会や旅行大手各社らが共同で取り組む同プラットフォームは、2013年1月以降の全宿泊データのうち、1億2200万泊以上（2018年12月末現在）のサンプリングデータを抽出し、宿泊者数の実績と予測データを算出。宿泊データや宿泊予報データ等を提供する。これまで観光協会や飲食店、ホテルなどでの活用事例がある。

データは、旅行会社の店頭および日本語・外国語のネット販売における匿名加工情報を基軸とし、都道府県または市区町村単位で算出可能。2週間毎にデータ更新（約100～300万泊分）された最新のものが月2回エクセルデータで確認できる。エリア指定のほか、任意項目のクロス集計データ、宿泊料の集計、属性分析、来訪者数の国籍ランキングなど多様なニーズに応えることができる。約59万件以上の地域資源データを基に「見る」、「食べる」、「泊まる」など利用者目線でカテゴライズしたデータも割り出せ、需要が高まる「訪日外国人客向けサービスの向上」にも役立てられる。

観光予報プラットフォーム画面例

【参考URL】

公益社団法人日本観光振興協会「観光予報プラットフォームを活用したＡＩ活用型高度データ共有化プラットフォームの実証について」
https://kankouyohou.com/docs/newsrelease_20191205.pdf

#4 データ把握

訪日旅行者の移動データの活用（Vpon Japan）

Vpon Japan株式会社では、アジア全域約１億IDの旅行者データを活用したデータ分析を行っており、旅行者の移動分析、滞在分析、インサイト（興味、関心等）分析が可能。訪日旅行者の行動経路、国籍単位での興味関心・属性など旅行者の実態を把握することで、効果的な施策へとつなげていくことができる。旅行者データはモバイルデバイスより取得可能な位置情報データ、利用アプリデータ、閲覧サイトデータ、端末言語、レシートデータ、広告配信データなどをもとにしている。特色として、他では入手しづらい中国人（本土）のインバウンドデータを把握可能（１億IDのうち約6,000万が中国人（本土）のデータ）となっている。 当該データの収集については、同社の広告ネットワークを駆使し、中国本土と繋がっているパートナー地域からデータを入手している。

【参考URL】

Vopon Japan HP
https://www.vpon.com/jp/

#5 データ把握、受入環境整備

顔認証技術を活用した顔決済・顔パスによる旅行者の動態把握（和歌山県・南紀白浜）

【導入経緯】

和歌山県南紀白浜は1350年以上前から湧き出る温泉が有名であり、白良浜、円月島、三段壁、千畳敷に代表される海岸線の景勝地を持ち、レジャー施設も所在する観光地である。

しかし近年は南紀白浜全体として観光客の伸び悩みが課題であり、南紀白浜空港や地域の商業施設が中心となり、デジタル技術を活用した観光客への新しい体験の創出に関する取組を開始した。

【施策の内容】

日本電気株式会社（NEC）と南紀白浜の観光関連企業各社は、2019年1月からNECの顔認証技術を活用した観光客の利便性向上と、滞在先での動態把握における実証実験「IoTおもてなしサービス実証」を始めた。

観光客はスマートフォンから顔情報とクレジットカードを一度登録すれば、地域内の土産店やレストラン、ホテルなどで財布を出さなくても、設置しているカメラへの顔認証で決済を完了させることができる。参画ホテルでは、鍵を持たずにキーレスで客室へ入ることができ、テーマパークでは顔認証でチケットを購入、専用の入口から顔パスで入れる。

顔認証により取得したデータは匿名化した上で、どのような属性の観光客がどの施設を利用しているか、またどのように地域内を回遊したか等を統計情報として把握することが可能。各施設での効果的なキャンペーンやデジタルサイネージ広告に利用していく。

【施策実施の効果と課題】

取得したデータの動態分析により、観光振興施策の設計・計画する上で有用な属性別回遊ルートの傾向を把握することが可能となり、新たな施策検討のインプットとしての活用を検討している。

一方で、2020年4月の時点で決済できる参画企業は12団体と、顔認証を導入する施設・事業者が限られていることから、動態分析も限定的となっており、参画施設の拡大が進められている。今後は、動態分析の範囲・精度を高めていくためにタッチポイントを増やし多くのデータを蓄積することが必要。

【参考URL】

日本電気株式会社、株式会社南紀白浜エアポートのプレスリリース
https://jpn.nec.com/press/201910/20191025_01.html

#6 データ把握（アンケート）

スマートフォンと特産品を活用した外国人観光客へのアンケートの実施（三重県伊賀市）

三重県伊賀市では、平成30年度に１年間かけて、伊賀市への来訪者に対するスマートフォンアンケート（多言語対応）によるマーケティングを実施し、約3,000件のデータと約1,700件のメールアドレス（顧客リスト）を取得した。

アンケート回答者への景品に地元の特産品を活用することで、回答率アップと、特産品のPRを図っている。

【参考URL】

平成30年度伊賀上野観光協会　事業報告
https://www.igaueno.net/igakankoucms/wp-content/uploads/2019/07/2018jigyo.pdf
アンケートフォーム「伊賀流忍者の里・伊賀市から素敵なプレゼント付きアンケート!」
https://ninjyaigaueno.com/pCl

#7 データ把握・災害対策

高度自然言語処理プラットフォームの活用（NEC）

【背景】

超高齢化社会や人口減少などマンパワーの先細りが社会問題化している日本において、「コンピュータによる自然言語処理技術」の活用があらゆる面で注目されている。特に、SNSに書き込まれた膨大な情報の中から、特定のワードを検索して数量を把握・情報分析できることなどから、災害発生時の対策への利用が大いに期待されている。

【施策の内容】

日本電気株式会社（NEC）は、IT系コンサルティングファームのアビームコンサルティング株式会社とともに「高度自然言語処理プラットフォーム」を用いた災害対応への活用のため、地方自治体と実証実験を行っている。2018年9月29日には、東京都江東区の豊洲エリアで住民参加型の都市型AI防災訓練を実施。豊洲は地震発生時には地区内に残留した方が良い地区として東京都に指定されるなど、災害への耐性が比較的高いエリアだが、都市部・高層マンションエリア・住民参加型の防災訓練に必要な対策を把握するため選出した。

同プラットフォームは地方自治体の防災情報システムとの連携も可能。Twitterに投稿されている情報から「土砂崩れや建物倒壊、浸水などの被害状況」、「救援・救護の要請」、「道路や交通機関などのトラブル」など欲しい情報別に検索したり、各事象がどの場所で起きているかを解析して地図上に表示することもできる。言語別、ワード別でも分析できるため、地震や台風などの発生時にインバウンド関連施設の被災状況も把握可能。旅行者の保護活動への活用も期待されている。NECでは2015年からこのプラットフォームを自社サイトで一般公開している。

※アビームコンサルティングは、総務省から委託を受けて「IoT/BD/AI情報通信プラットフォーム」社会実装推進事業を行っている業者。

【参考URL】

日本電気株式会社（NEC）ウェブサイト「住民参加型の都市型AI防災訓練を豊洲エリアで実施」
https://jpn.nec.com/press/201809/20180925_02.html

アビームコンサルティング株式会社ウェブサイト
「最先端の自然言語処理技術を活用した高度自然言語処理プラットフォーム」
https://www.nlppf.net/portal/

#8 災害時の案内　マナー啓発等

スマート街路灯を多様な用途で生かす（NEC）

【背景】

安全でにぎわいのある街づくりの有効な手段として、AIやサイネージを活用した新しい戦略が進められている。その一つとして、街灯にさまざまな機能を付けて、情報提供や人の流れのコントロール、災害対応と多方面で活用できる「スマート街路灯」が、試験段階を経て、日本の街頭に登場し始めた。

【施策の内容】

六本木商店街振興組合では、街灯に通信機器やスピーカー、サイネージ、カメラ等のAI機能を搭載した日本電気株式会社（NEC）の「スマート街路灯」を設置して、街の安全やイベント集客、マナー啓発などに活用する取組を行っている。画像解析技術により、搭載したカメラの映像から、移動方向や性別・年代などの属性、人数を24時間リアルタイムで推定、その人に合わせた情報を発信、データに基づいた集客施策の改善、商店街のさらなる賑わいの創出に活用。さらに、サイネージやスピーカーを活用し、地域のイベントや観光の情報、マナーの啓発、港区とリアルタイムに連携した防災情報を発信することもできる。

スマート街路灯の実証実験は、杉並区で2019年８～12月に行われ、街路灯に水位センサーを付けて河川監視を行った事例がある。2020年３月には六本木に10本設置し、本番稼働中であり、安全でにぎわいのある街づくりを目指すとしている。

スマート街路灯

【施策の課題】

カメラ映像を活用する際は、個人情報保護法をはじめとした関係法令およびプライバシーに配慮した仕組みを実現する必要がある。六本木のケースでは、個人情報保護法や関係法令、「カメラ画像利活用ガイドブック」を遵守の上、関係各機関との調整を経て、六本木商店街振興組合とNECが独自のガイドラインを作成。約２年間の試行運用の後、設置が決定している。

【参考URL】

六本木の事例
NECリリース資料「六本木に、石井幹子氏・石井リーサ明理氏デザインによるAIを搭載した『スマート街路灯』を設置」
https://jpn.nec.com/press/202002/20200221_02.html

#9 安全対策

訪日客対応へバイリンガルAEDを導入（アパホテル）

アパホテル株式会社は、年々増加傾向にある訪日外国人利用客に対する安全・危機管理対策の徹底のため、2018年から英語の音声が流れる「バイリンガルAED」の導入を決定。2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催までに順次設置していく。

導入するのは、日本光電工業株式会社製のバイリンガルAED。日本語と英語での音声メッセージが流れるほか、同ホテルに従来から設置しているAEDより耐用年数が2年伸びて8年となり、小型軽量化されている。外国人比率が30%以上のホテルから優先して設置していく。

アパホテルでは現在、通常のAEDを全館に設置。社員の1800人以上が救急講習に参加している。

バイリンガルAED

#10 雇用（公正な賃金）

等級制度の導入でアルバイトの業務意欲向上へ（アパホテル）

全国で649軒・10万576室を展開するアパホテル株式会社は、自社のアルバイトクルーに対して等級制度を導入し、クルーの業務意欲向上をはかっている。

以前はアルバイトクルーへの明確な評価基準がなかったが、全国で統一した基準により採点する「スキルチェックシート」を採用。能力によって星1～5の5段階に等級を分けて評価を可視化し、「エースクルー」、「クルーリーダー」などの呼称も策定した。また、時給においても、地域別・職種別に基準時給を設け、等級に応じて基準時給に、プラス昇級加算分の時給が賃金となるように設定（星の数に従って時給が上昇、基準時給に20～200円プラスした水準となっている）。入社時期にかかわらず同一事業所では基準時給を統一した。

なお、等級はネームプレートにシールを貼付して外部から識別できるようにし、等級が上がるごとにシールが増える。

【アルバイトクルー等級制度】

呼称	等級	能力イメージ	待遇
フレッシュクルー	★	自社の商品とサービスを理解し、上席者・先輩のサポートで標準的なオペレーションを行える	当該事業の基準時給
エースクルー	★★	上記の標準的なオペレーションを努力で行える。	+20円
クルーリーダー	★★★	標準的なオペレーションに加え、売上・客室稼働のコントロールや後輩の業務をサポートできる。	+30円 （基準時給+50円）
クルートレーナー	★★★★	時間帯責任者として、売上・客室稼働のコントロールができる。周囲の模範となり得るオペレーションができ、後輩に業務指導ができる。	+50円 （基準時給+100円）
クルーマネージャー	★★★★★	クルー全体を統制しながら上席者（支配人など）を的確にサポートし、部門責任者クラスの売上・客室稼働のコントロールを行う能力を有する。	+100円 （基準時給+200円）

※実際のチェックシートには、能力イメージに沿って具体的な業務基準を詳細かつ明確に示している。

【参考URL】

アパグループ公式サイト
https://www.apa.co.jp/

#11 住民理解促進

地域住民の理解促進に関する調査事業（神奈川県鎌倉市）

国内外から年間2,000万人の観光客が訪れる鎌倉市では、訪日外国人旅行者の急増に伴い、一部の観光地において混雑やマナー違反等の課題が発生。公共交通機関の混雑や道路に飛び出しての写真撮影、ゴミのポイ捨て等により、近隣住民の生活に支障が生じている。観光推進のためには地域住民の観光への理解が不可欠となり、地域住民の観光への理解の促進を目的とした実証事業（地方運輸局実証事業（関東運輸局））を実施した。

鎌倉市の観光に関するポジティブ・ネガティブ両側面の情報及び観光の課題に対する取組を説明するパネルを作成し、スーパーの出入口等に設置。買い物に来た地域住民に対して鎌倉市の観光における現状を視覚的にアピールした。また、同所には鎌倉市の観光の現状に精通した係員を配置し、パネル前で足を止める地域住民に対する説明や質疑応答を行った。

パネル前で足を止めた地域住民の約70%からは「鎌倉市の観光について理解が深まった」との結果であった。また、理解の促進だけでなく地域住民の意見を聞く場としても高評価を得た。

東急ストア鎌倉：2月25日～27日。１階入口入って右手、エスカレーター登り口脇のフリースペース

掲示パネル

#12 住民・旅行者理解促進

京くみひもブレスレット販売による相互理解促進と地域貢献（CHIE-NO-WA）

【背景】

毎年多数の旅行者が訪れている京都市では、一部の地域住民による旅行者への嫌悪感や、両者間でのトラブルの発生といった問題が生じている。そこで、2019年10月に地域の大学生により一般社団法人CHIE-NO-WAが設立され、交流の原点である敬意と誇りを地域住民と旅行者が互いに意識するための取組「千恵の遺産」が実施されている。

【取組の内容】

ゲストハウス、飲食店等において、地域住民や旅行者に対して互いの理解・尊重を促し、その敬意と誇りの証として、地元の伝統工芸品である正絹くみひもを使って作成したブレスレットを販売・展開している。

ブレスレットの売上については、原価等を除いた金額を地域貢献費として積み立てており、街づくりのための施策としての活用を予定している。具体的には、行政、地域住民、まちづくり協議会等にヒアリングを行った上で、ゴミ箱の設置、文化の紹介や導線掲示の看板の設置、災害時に備えた備品の購入等を行うことを検討している。

また、ゲストハウス、飲食店等での販売以外にも、企業向け・幼稚園小学校向けのワークショップの実施、イベント登壇・参加、ポスティングの実施による地域住民への直接的なアプローチも実施しているほか、今後は、専用の自動販売機の設置によるブレスレット販売も検討している。

【取組の効果と今後の課題】

観光関連事業者から「このようなソフト面の取り組みが必要だと思っていた」「互いへの敬意は意識する必要がある」というコメントや、取組を知り理解いただいた人から「観光地で起こる問題に不快感を覚えなくなった」「よりよい京都のために千恵の遺産を通して貢献したい」というコメントがあった。

他方、今後の課題としては、まだまだアプローチできている人数が少ないことが挙げられ、今後も引き続き一人でも多くの地域住民・旅行者と交流していく必要がある。

【参考URL】

一般社団法人CHIE-NO-WA
http://chienoisan.com

#13 包括的な環境整備

受入環境整備と観光資源の保全の両立（愛知県・名古屋城）

名古屋市の顔でもあり、名古屋観光の目玉でもある名古屋城では、包括的な取組を実践し、国内外の旅行者に対する「受入環境整備」と「観光・文化資源の保全」を両立させている。

例えば、「受入環境整備」としては、和式トイレの洋式化、Wi-Fi環境の構築、各文化財への多言語解説板の設置、キャッシュレス決済（クレジットカード、ICカード等）、スロープ等の整備はもちろんのこと、QRコードを用いた多言語案内、AR技術を用いた多言語ガイドなども充実している。また、英語や中国語対応ができるスタッフやボランティア通訳ガイドも配備している。

一方、本丸御殿への入場前には多言語でマナー啓発動画の視聴、ピクトグラムによる指導を義務付け、不用意な接触による資源の損壊を防ぐため、無料の鍵付き下駄箱やコインロッカーを多数完備するなど「観光・文化資源の保全」にも力を入れて取り組んでいる。

その結果、観光客は増加傾向にあり、名古屋城周辺の経済活性化にも貢献している。全国の城関係者による意見交換会の場においても、これらの取組について各所から問合せを受けている。今後は、本丸御殿の保全、目の不自由な方向けの触れる展示などといったバリアフリーの拡充、キャッシュレス決済（QR決済等）の拡充といった展望を描き、さらなる観光地としての磨き上げを図っている。

テント内でマナー啓発動画の視聴及びピクトグラムによるマナー指導を受けるようになっている

#14 バリアフリーツアー

視覚障害者が五感で楽しめる体験ツアー（大分県日田市）

大分県日田市は、視覚障害者が水郷の魅力を体験できるモニターツアーを2019年12月7日、市内で催した。目の不自由な人でも五感で楽しめる観光の在り方を探ろうと企画したもので、市内外の障害者と介護者5人が参加し、滝の音や足湯の硫黄の香り、日田ジビエ料理などを楽しんだ。

フランス人観光コンサルタントで期間限定の市職員が、視覚障害のある友人と京都観光した経験を踏まえ、日田でもできないかと提案。移動は乗用車で行い、路面が整備された場所を訪れるなど安全面に配慮しながら、観光情報もより丁寧に案内。市内天瀬町の桜滝では滝の近くに座り、水が流れ落ちる音を聞きながら黙想する時間を設けたほか、昼食は日田やきそばを店のカウンターで用意し、調理中の音とソースの香ばしい匂いなども味わえるようにした。キッチンスタジオでのユズの酢の物作り、地元産イノシシ肉を使ったソーセージ作りなど、手ざわりや嗅覚で体験できる地元の素材も盛り込んでいる。

市は今後、今回のツアーを生かした事業を展開する予定。市商工労政課は「介護者、要介護者らにも日田の魅力を知ってもらえる取組を考えたい」と話している。

#15 人材確保・受入環境整備

デジタル技術活用による観光案内で人材不足等を解消（渋谷区観光協会）

【背景】

国内外から多くの人が集まる東京都渋谷区は、観光の回遊性向上のため、近年駅周辺の開発が進み、商業施設も次々と誕生している。しかし、沢山の観光素材が混在するためにわかりにくく、渋谷区観光協会が直営する観光案内所も2020年1月の時点で3カ所）と、案内機能と人材の不足が課題となっていた。そこで、不足を補う方法として観光へのデジタル技術の活用に着手。観光案内アプリも開発したが、使い勝手やコストなど課題も多かった。2020年1月、渋谷区観光協会と渋谷区はGoogleの技術協力を受け、観光案内にマップや翻訳などのGoogleのソリューションを導入することを発表した。

【施策の内容】

渋谷区と渋谷区観光協会は、2020年に取り組む観光案内のデジタル環境強化の一環として、Googleマップや翻訳などGoogleのソリューションを活用した観光案内を開始した。

・QRコードを活用しGoogleマップで案内

観光名所や荷物預かり所、SIMカードを購入できる店、寿司屋など訪日観光客にニーズの高いスポットについて、QRコードを読み込むだけでGoogleマップ上にリストを表示可能に。リストは渋谷区観光協会がとりまとめ、訪日客への対応もできるスポットが掲載される。8ジャンルのリストからスタートし、今後は数を増やす計画。

・案内所に案内用サイネージ「Google Nest Hub」を設置、将来的には無人化

「OKグーグル、●●を教えて」と問いかけると答えが音声で返ってくる画面付きスマートスピーカー「Google Nest Hub」を観光案内所に設置。Googleアシスタントの通訳モードを観光案内に活用する。

通訳モードは日本語を含め30言語に対応。利用者は一度に2言語を選択でき、日英を選んだ場合は音声認識を開始するクリック音の後、どちらの言語で話しても自動的にもう一方の言語に翻訳される。画面で正しく認識されたかどうか確認できる。

取組第一弾として、渋谷マークシティ内の「クリエーションスクエアしぶや」とハチ公前広場の「青ガエル観光案内所」、渋谷フクラス内の「shibuya-san」の3カ所の観光案内所に設置し、2020年1月から試験運用を開始した。2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて30カ所程度まで設置場所を拡大する計画。ハブ（案内用サイネージ）を設置する案内所では、開設当初は操作要領等を支援する補助人員を配置するが、無人案内所の認知度が高まるなど一定の期間が経てば完全無人化にする。案内所内のハブで導き出したデータを旅行者のスマートフォンに転送できる機能もあり、個別の商業施設等でもこのハブが普及し、渋谷では案内をする人がいなくても快適に過ごせるようにしていく。

【施策の効果や課題】

2020年1月に開始された取組のため、効果・課題については、今後のフォローアップが必要。また、渋谷の訪日外国人旅行者は国際的にも有名なスクランブル交差点やセンター街の途中あたりまでに集中し、観光地のキャパシティを超過する観光客が集まる状態となっており、観光情報を提供することが客の回遊性を高め、オーバーツーリズムを解消するとともに、より広域な渋谷での観光につながると期待されている。

【参考URL】

渋谷区観光協会「渋谷区・渋谷区観光協会が2020年デジタル観光戦略を発表デジタルマップや多言語案内などの新しい観光プロジェクトを推進」
https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000038.000019275.html

#16 受入環境整備

パブリックWi-Fiのワンパス化（渋谷区観光協会）

東京都渋谷区では、区内約200カ所の店舗や施設で利用できる無料の公衆無線LAN「SHIBUYA CITY Wi-Fi」をはじめ、事業者各社の無料Wi－Fiサービスが提供されており、パブリックWi-Fi環境が充実。現在、中心部ではWi-Fiにつながらない場所はないと言われている。しかし、事業者ごとにアカウントが異なるため、移動してもWi-Fiにつなぎたければ、何度もログインの手続きを取る必要があり、煩わしい。

そこで、渋谷中のあらゆるWi-Fiをワンパスでつなぎ、移動しても快適にWi-Fiに接続したままにする取組が検討されている。また、本来つなぐべきではないもの、データを吸い取る悪質なものなどにはフィルタをかけて外すようにするなど安全性の確保にも力を入れている。

#17 受入環境整備

タブレット型言語音声翻訳サービス「対面ホンヤク」（パナソニック）

パナソニック株式会社では、タブレット型の多言語音声翻訳サービス「対面ホンヤク」を提供している。対面での接客が通訳なしでできるよう、サポート。目的の場所を言うだけで地図を表示できる地図検索機能、固有名詞など翻訳されにくいワードをあらかじめ登録できる単語登録機能、よく使うフレーズを登録できるマイフレーズ機能など、接客する際に役立つさまざまな機能を搭載。観光案内所やホテル、空港、飲食店、商業施設、観光施設での活用を想定している。日本語、英語、中国語（簡体/繁体）、韓国語、タイ語、インドネシア語、ベトナム語、スペイン語、フランス語、ブラジルポルトガル語に対応。

導入事例としては、愛知県岡崎市の観光案内所などがあり、大きな課題となっていた増加する外国人観光客とのコミュニケーションに役立っている。

【参考URL】

Panasonic BUSINESS 「多言語音声翻訳サービス『対面ホンヤク』」
https://panasonic.biz/cns/invc/taimenhonyaku/

#18 景観保全

景観に配慮した区画スタンドの活用（山分物産）

工業・産業・物流用資材や梱包資材、木製店舗什器・収納等の輸入・卸販売を行う山分物産株式会社は、景観に配慮した和風テイストの区画スタンド「和シリーズ」の販売をしている。和シリーズは、既成のカラーコーンにかぶせて使う「和コーン・竹製コーンバー」と木製の多目的バリケードの「結界」の２種。従来のプラスチック製のカラーコーンやバリケードに比べ、周囲の景観に溶け込みやすいデザインになっており、寺社仏閣や風致地区、旅館やイベント等での使用に適している。

和コーン®・竹製のコーンバー：落ち着いた温もりのあるデザイン。既成のカラーコーンにかぶせて使う。「立入禁止」や「車止め」などに利用できる。

結界（多目的バリケード）：木製のスタンド。シンプルなデザインで様々な場所に馴染む。寺社仏閣でよく使われている。屋内、屋外用がある。

【参考URL】

山分物産株式会社「風致景観に似合う”和シリーズ”商品」
https://yamawake.co.jp/%e5%92%8c%e3%82%b7%e3%83%aa%e3%83%bc%e3%82%ba/

#19 景観保全

景観保護を目的とした駐車場の移設（イギリス・ストーンヘンジ遺跡）

ストーンヘンジ遺跡では、あえて遺跡から2kmほど離れた場所に駐車場およびビジターセンターを移設した。遺跡まではシャトルバスか景色を眺めながら歩いて行くことが可能。駐車場とビジターセンターの移設により、遺跡の神秘的な景観を維持することができている。

#20 環境保全

季節に応じた入域制限・課金制度導入（北海道・知床）

【背景・導入経緯】

年間50万人が訪れる知床五湖地区は、冬に閉園されるため、開園期間の4月中旬～11月下旬に観光客が集中し、特に7～9月にピークを迎える。五つの湖を周回する地上歩道が混雑し、ヒグマが出没して閉鎖するなど不安定な利用状況が課題となり、湖畔の展望地などでの植生の踏み荒らしも深刻化。それらの課題を解決するため、2009年に環境省と北海道、斜里町、地元の関係団体が知床五湖の利用のあり方協議会を設立。利用調整地区制度を設け、新たな取組を開始した。

2011年にはヒグマ出没時でも安全な高さの高架木道を整備。現在では来訪者の8割が高架木道のみを利用、主要な受け皿となっている。一方で、原生の自然をより肌で感じられる地上歩道については、リスク管理を徹底することで安全で安定的な環境づくりを行っている。

【施策の内容】

2011年から地上歩道における入域制限・課金などを盛り込んだ「知床五湖散策制度」を導入。自然保全と財源の確保により、安全に観光できる環境づくりに取り組んでいる。

・植生保護期（開園～5月9日、8月1日～10月20日）は、地上歩道には、レクチャーを受けた者のみが散策可。レクチャー受講料金は、大人（12歳以上）250円、小人（0歳～11歳）100円。また、利用の平準化を図るため、概ね10分ごとに50人以内の立ち入りとしている。1時間あたりに300人まで、1日あたりの利用者数の上限は3,000人までと設定。

・ヒグマ活動期（5月10日～7月31日）は、地上歩道の利用は、登録引率者が引率する有料のツアー（レクチャー受講を含む）が必要。90分～3時間のガイドツアーで2,500～5,250円。登録引率者はヒグマとの遭遇回避や遭遇時の対処法を習得した者に限られ、ツアー時は無線を保持し、ヒグマの出没状況をリアルタイムで把握して、安全面の確保に努めている。

【施策実施の効果と課題、知見】

登録引率者の同行や事前レクチャーによる利用マナーの徹底、立ち入りの分散化により、ヒグマによる人身事故やヒグマ遭遇に伴う危険な事例は発生しておらず、自然環境への負荷や利用集中に伴う混雑感も大幅に解消傾向にある。また、「ヒグマ活動期のガイドツアーは参加者から好評を得ており、ヒグマ活動期以外でもガイドを依頼したいという問い合わせが増えている」という。

【参考URL】

北海道地方環境事務所による「知床五湖利用調整地区 利用適正化計画」
https://hokkaido.env.go.jp/kushiro/pre_2011/data/0411a_5.pdf

知床五湖公式サイト「地上遊歩道」
https://www.goko.go.jp/ground_pathway.html

#21 ゴミ削減

ペットボトルゴミ削減に向けた実証事業（北海道釧路市・阿寒湖地域）

釧路市阿寒湖地域で、ペットボトルゴミの削減に向けて給水スポットの提供とマイボトルの利用を促進する実証事業（地方運輸局実証事業（北海道運輸局））を開始。

地域内に3箇所設けられた給水スポットでは、阿寒山系のおいしい水道水として釧路市内の観光施設などでも販売している「くしろ阿寒百年水」を提供。旅行者らは持参のマイボトルや有料販売しているボトルに無料で自由に給水できる。給水スポットには、「くしろ阿寒百年水」をデザインした共通のロゴを設置。また紙面やアプリによるマップで給水スポットの位置を案内している。

マイボトルの利用促進に向けては、釧路市に拠点を持つ猛禽類医学研究所の協力を得て、猛禽類医学研究所とサーモスのコラボレーション限定ボトルの販売も始めた。ボトルには、日本を代表する野生動物画家の一人、岡田宗徳氏による猛禽類のイラストがデザインされている。阿寒地域内にて取扱い店舗が増加しており、販売数も伸び始めている（令和２年２月時点）。

猛禽類がデザインされたボトル

給水所の看板

さらに、給水スポットの利用促進に繋げるため、「くしろ阿寒百年水」の美味しさを知ってもらう試飲イベントを開催。イベント後にはアンケートも実施し、給水スポット、マイボトルの利用状況やペットボトルゴミ廃棄についての意識調査を行った。日本国籍、外国籍と分けて集計した結果、給水スポット、マイボトルの利用状況については外国籍の方の利用率が高いことがわかった。

#22 環境保全

最先端技術を活用した回収ボックスで、ゴミ回収・リサイクルを効率化（日本システムウェア、コカ・コーラ）

【背景】

ゴミ・廃棄物による環境破壊が問題視されるなか、大量のゴミが発生する観光地やアミューズメントパークにとってゴミの回収問題は深刻な課題。処理が困難なだけでなく、ゴミ箱からゴミがあふれて街の景観が損われたり、ゴミに群がる動物・鳥類の駆除などの課題にも直面している。課題の解決へさまざまな試みが検討されるなか、IoTや圧縮技術を活用したゴミ回収作業の効率化、リサイクル促進への取組が行われている。

【施策の内容と効果・課題】

ゴミ対策の注目例のひとつが、IoTスマートリサイクルボックス「BigBelly Solar（ビッグベリーソーラー）」の設置である。ゴミが溜まると自動で圧縮し、通常の5～6倍の600リットルもの容量が入るうえ、満杯になると3Gの通信機能で回収の連絡を自動で送信。送信電力は、ゴミ箱上部に設置してあるソーラーパネルで作られたエネルギーを利用する。ゴミの蓄積状況をリアルタイムで発信できるため、収集の頻度や人員配置、ゴミ箱配置の最適化など、収集作業の効率化やコスト削減に役立てられる。

IoT分野のソリューションを提供する日本システムウエア株式会社は、日本の総代理店として取り扱っている米ビッグベリー社の「ビッグベリーソーラー」を使用したゴミ回収効率化の実証実験を各地で実施。表参道、ハウステンボス、東海大学などと実証実験を行っている。米フィラデルフィア市の導入例によると、市内のゴミ箱700個をビッグベリー500個に置き換えたところ、ゴミ回収頻度を週17回から週3回へ削減、回収費用も年間230万ドルから72万ドルに削減できたという。

一方、減容機を活用した解決策を模索するのが、ペットボトルのリサイクルに力を入れる日本のコカ・コーラシステム。2019年2月に新しい空容器回収ボックス「リバースベンディングマシーン（RVM）」を社内に設置し、まずは社員のゴミ分別意識の向上に取り組んでいる。質の良いボトルに再利用するには、飲み残しや異物混入のないものを回収することが不可欠だが、現状、既存の方法では困難。RVMでは残液があったり、瓶や缶を入れようとするとエラー表示になり、回収できないほか、自動で圧縮されるため、回収時の体積がこれまでの3分の1程度にまで減容。そのためボトルの回収頻度を削減でき、輸送で発生するCO_2を3分の1に削減できる。ただし、1台につき200～300万円と高額で、何台も導入することは難しい。そこで、1台だけ目に触れる象徴的な場所に設置して啓蒙活動に役立てるなど、最適な活用方法を検討中。回収ボトルから再生素材によりTシャツを作成することもでき、夏祭りなどのイベントで地元のオリジナルTシャツを配付・販売することも可能。

【参考URL】

日本システムウエア株式会社ウェブサイト「Bigbelly」
https://www.nsw-cloud.jp/cloud/service/m2m/bigbellysolar/

日本コカ・コーラ株式会社ウェブサイト「そのPETボトルはどこへいく？――リサイクルスキームの透明化により『容器回収』にイノベーションを」
https://www.cocacola.co.jp/stories/sus_rvmccjc_190221

表参道に設置された「BigBelly Solar」

#23 環境保全

どんぐりの森づくりで環境保全に貢献（TOTO）

TOTO株式会社では、2006年よりグループ社員全体で、環境保護を目的にどんぐりの森を広げる活動を行っている。自分たちの手でどんぐりを拾い、職場や家庭などで育て、その苗木を地域住民の協力の下、森に返し、植樹後は草刈りなどを行っている。

どんぐりのなる木は「広葉樹」であり、根を張る範囲が広く土を掴む力が強いため、保水力の高い、強い地盤ができる。したがって、どんぐりの森を増やすことは、水の浄化や水害の低減につながる。また、どんぐりの実は鳥や昆虫、動物などの食料となるため、どんぐりの森には多様な生物たちが集まる。これにより、生物多様性の保全にも貢献できる。

【参考URL】

TOTO株式会社「TOTOどんぐりの森づくりとは」
https://jp.toto.com/company/csr/environment/donguri/index.htm

#24 環境保全

「ECOニスト」認定で社員の環境保全活動を促進（南海電気鉄道）

南海電気鉄道株式会社では、2014年４月１日から「ECOニスト」プログラムを導入し、社員が自発的に環境保全活動を行うような仕組み作りに努めている。

社内の各部門で行う環境活動（森林育成活動、世界遺産の補修、地域の美化清掃活動など）にボランティアで年２回以上参加した社員には「ECOニスト」認定証を授与。さらに認定された回数に応じて表彰される仕組み。

「ECOニスト」認定者数は、初年度（2014年度）の43名から年々増え2018年には223名にまで拡大。環境活動の幅が広がっている。

【参考URL】

南海電気鉄道株式会社HP「ECOニストプログラム」
http://www.nankai.co.jp/company/environmental_protection/kankyourinen.html

#25 資源保全、新商品開発

オニヒトデ駆除ツアーで環境保全（高知県土佐清水市・竜串湾）

105種類ものサンゴが生息する高知県土佐清水市の竜串湾では、2016年度末にオニヒトデによる食害拡大が確認された。この食害を食い止めなければサンゴは壊滅的になるという。地元ダイバーによる駆除が行われたが、ダイバー数が足りず駆除が追いつかない状況にあった。

地元の竜串観光振興会では、課題解決を図りつつ地域にお金を落とす仕組みが構築できないかを検討。「オニヒトデ駆除ダイビングツアー」の観光商品化を計画した。

早期実施を目標にモニターツアーを実施。課題はあるが、参加者の反応は上々という。

この事例から、以下の気づきを得ることができる。

・サステイナブル志向の強い観光客にとって、自然保護の観点からも協力者・観光需要が一定数見込めること。
・一見、負の側面と判断されがちなことでも、発想の転換によって観光商品になり得るということ。

#26 環境保全、新商品開発

厄介者の外来種を観光のPRポイントに転換（北海道釧路市・阿寒湖）

北海道釧路市の阿寒湖は、日本独自の生態系や自然を荒らす外来種を逆転の発想により、観光のアピールポイントに変える取組を進めている。アメリカから持ち込まれたウチダザリガニ（別名：レイクロブスター）は、1930年代に摩周湖へ放流、阿寒湖にも持ち込まれ自然繁殖し、阿寒湖の天然記念物マリモを食い荒らす深刻な環境問題になっているが、海外では高級食材として好まれているという点に着目。周辺のホテルや飲食店で調理して提供を開始。

現地ならではの食の楽しみだけでなく、海外や東京などよりはるかに安い価格で食べられることもメリットとして打ち出している。土産品として「レイクロブスタースープ」（1缶160g・540円）なども販売。

レイクロブスターのボイル

【参考URL】

阿寒湖漁業協同組合
http://www.akan-gyokyo.com/

#27 資源の見せ方

ありふれた地方の「素」を観光資源に（茨城県桜川市）

特別な観光資源があるわけではないが、ありふれた地方の「素」を見せることで観光資源に変え観光客誘致へとつなげている事例として、茨城県桜川市真壁町の「真壁のひなまつり」がある。

町おこしを考える数名の住民有志の「寒い中真壁に来てくれる人をもてなせないか」という一言から町中にお雛様を飾る「真壁のひなまつり」が発案され、開催が始まった。2003年の第一回目は43軒の飾り付けからスタート。以降、年を重ねるごとに町ぐるみのイベントとなり、2019年には160軒にまで成長。毎年２月２日から３月３日までの期間、訪れる観光客の目を楽しませている。「真壁のひなまつり」の最大の特徴は、住民による「おもてなし」。お茶や甘酒などを出してくれる家もあり、住民たちが観光客に真壁町についての「語り」をしてくれる。

故郷のような懐かしさが好評で、訪れる観光客は毎年10万人を超えるようになった。

【参考URL】

茨城県西地域産業活性化協議会「観光・文化：桜川市」
http://www.ibawest-conf.jp/sightseeing/sakuragawa.html

桜川市観光協会「真壁のひなまつりとは」
http://www.kankou-sakuragawa.jp/page/page000140.html

#28 資源保全

財源確保のため旧家屋を修繕し宿坊に（京都市・仁和寺）

世界遺産の仁和寺（京都市）では、主な収入源である拝観料が近年、減少の一途をたどっており、建造物などの修繕・維持に十分な財源が確保できていなかった。

そこで、境内の旧家屋を改築し、宿坊「松林庵」をオープンさせた。海外からの富裕層をターゲットにし１泊100万円（税別）。1日1組限定で最大5人まで宿泊でき、食事などは別料金。宿泊者は、僧侶がガイドするプライベートツアーに参加したり、閉門後に仁和寺の「御殿」を貸し切りで利用したり、世界遺産・仁和寺を間近に日本文化が体験できる。希望すれば、生け花や雅楽の鑑賞なども楽しめる。「松林庵」は木造2階建てで延床面積は約160平方メートル。総工費約1億5,700万円をかけ、家屋の改築や庭園の整備をした。改築費のうち約８割が日本財団の「いろはにほんプロジェクト」* からの助成金でまかなわれている。

2018年春より受け入れ開始し、2019年8月時点で、延べ９組４８人が宿泊した。

*「いろはにほんプロジェクト」

日本文化に興味をもつ外国人旅行者をターゲットに、非公開である寺院などの歴史的建造物に滞在しながら、他では経験できない限定的な文化プログラムを提供。日本文化の価値を発見・認識し、日本に対する理解と文化財に対する関心を、国内外ともに高めてもらうことを目的としている。

【参考URL】

日本財団HP「いろはにほん」
https://www.nippon-foundation.or.jp/what/projects/iroha-nihon

#29 混雑緩和

混雑予想表や山頂以外の御来光スポット紹介で分散化（富士山）

【背景】

日本屈指の観光名所である富士山は、人気が高いうえに開山期間が2カ月と短く、かねてから混雑による事故の多発、満足度の低下、環境破壊などさまざまな問題を抱えている。登山道が比較的整備されているとはいえ、標高3,776メートルの山であるにもかかわらず、十分な装備・準備がないまま登山にのぞむ人も多い。特に、混雑による事故においては深刻で、落石による死亡事故も発生しており、混雑緩和への対応が急務となっている。

【施策の内容】

環境省と山梨県、静岡県、地元自治体・関係機関で構成する富士山における適正利用推進協議会は、同会が運営する富士登山オフィシャルサイト上で、混雑予想カレンダーの公開や、混雑時の様子を映したYouTube動画の配信、山頂以外の御来光スポットを紹介するなどして、混雑緩和へ向けた対策に取り組んでいる。

混雑カレンダーはPDFでダウンロードでき、印刷して配布することもできる。2分30秒の動画では少し進むにも時間がかかり、疲れた様子の登山者の様子を映している。また、4つの登山ルートにおいて山頂以外で御来光が見える場所を写真付きで紹介している。

※富士登山オフィシャルサイトでは日・英・中（簡体・繁体）・韓国語に対応。

【参考URL】

富士登山オフィシャルサイト、混雑予想カレンダー
http://www.fujisan-climb.jp/info/congestion_info.html

#30 混雑緩和

人工知能（AI）を使ったチャットコンシェルジュサービス（BESPOKE）

株式会社ビースポークの提供する「Bebot」は、AIを使った訪日外国人向けのチャットコンシェルジュサービス。利用者が自身のスマートフォンで、「Bebot」を導入している施設のWi-Fiに接続し質問を送ると24時間いつでもAIが答えてくれる。アプリのダウンロードは不要でURLからアクセスでき、自治体、空港、駅、宿泊施設などで導入されており、年間1,000万人以上の旅行者がすでに利用中。

混雑している地域を案内せず比較的空いている地域を案内するように設定するなど、返信ロジックを工夫することで、自治体、交通機関、宿泊施設において、（１）混雑緩和（２）一旅行者あたりの消費額アップのためのツールとして採用されている。

また、「災害・疫病・緊急事態」に関する質問に対してもAIが自動で回答を行う。渡航制限や疫病情報など、日々変化する情報に対して多言語で対応が可能。さらに、データ分析を行うことで、次回の災害に備えて行うべき施策についての優先順位を立てるための材料としても活用できる。

窓口・コンシェルジュ業務がAIで自動化されるため業務負荷が軽減されるというメリットもある。回答が準備されていない、質問が複雑すぎて分からず回答できない、などのエラーもあるが、コールセンターが24時間体制で対応に当たっている。

AIチャット画面と操作状況

【参考URL】

株式会社ビースポーク「BEBOT」
https://www.be-spoke.io/jp/bebot/

#31 混雑緩和

電車混雑回避ナビゲーション（ナビタイムジャパン）

株式会社ナビタイムジャパンは、電車の混雑状況を予測して示す「電車混雑回避ナビゲーション」の機能を、ナビタイムの各種アプリ（NAVITIME、乗換NAVITIME、auナビウォーク）に追加した。

「電車混雑回避ナビゲーション」では、首都圏約2,500万人が乗車する電車を経路検索エンジンでシミュレーションし、電車１本１本、１駅ごとの乗車人数から混雑状況を予測している。地下鉄やJRを含む首都圏主要65路線に対応。

利用者は、各アプリを利用する際、「混雑を避けたルート」の選択や、各ルートの混雑具合の比較、乗車する電車の停車駅での混雑具合（座れる、立って乗車できる、身動きが取れない、など）の確認などができる。現状では、日本語のみ対応している。多言語化は検討中。

電車混雑回避ナビゲーション画面例

【参考URL】
株式会社ナビタイムジャパン「電車混雑回避ナビゲーション」
https://www.navitime.co.jp/lp/predict_congestion/

#32 マナー啓発

マナー啓発動画の製作（観光庁）

【経緯】

訪日外国人旅行者の増加に伴い、マナー違反による課題が増加。マナー違反については、日本独自の文化や習慣を「知らなかった」ことに起因するものもあり、まずは、こうした日本独自のマナー・文化・風習への理解を促すことが重要。こうした状況を踏まえ、地域の要望に応じて、公共交通機関や観光案内所、観光施設等で自由に放映できるマナー啓発動画を作成し、2020年１月に公開。

【動画の内容】

観光客が日本滞在中で体験すると予測される各シーンで、必要なマナーをビジュアルで示し、わかりやすく伝える。

啓発動画は、公共交通機関や宿泊施設の利用方法、寺社仏閣や飲食店などの観光地でのマナー、温泉の入り方などシチュエーション別に10種類（各約1分）、短縮版5種類（各15秒）を収録・作成。音声は英語のみとし、英語、韓国語、中国語繁体字、中国語簡体字の字幕を付けた。

動画は観光庁のホームページからダウンロードできるほか、YouTubeの観光庁チャンネルでも配信している。動画の利用は、観光庁へデータ利用届出書を提出する。

動画の一場面

【参考URL】
観光庁のウェブサイト「訪日外国人旅行者向けマナー啓発動画」
http://www.mlit.go.jp/kankocho/page08_000113.html
YouTube 観光庁チャンネル
https://www.youtube.com/user/kankocho

#33 マナー啓発

プッシュ通知でマナー啓発（京都市・祇園町南側地区）

訪日外国人旅行者のマナー違反により、市民生活にも影響が生じている京都市の祇園町南側地区で、2019年9～12月、マナー情報をスマートフォンへプッシュ通知する実証事業（地方運輸局実証事業（近畿運輸局））が行われた。

プッシュ通知の対象は、訪日外国人旅行者向けのアプリ（Japan Travel by NAVITIME、TRAVEL JAPAN WiFi）をインストールしたスマートフォンや宿泊施設が無料で貸し出しているスマートフォン（handy）とした。エリアに近づくと、芸舞妓への無断写真撮影や私有地への立ち入りを控えてもらうことなどを求める、マナー情報が通知される仕組みになっている。地域住民や観光客へのアンケート、防犯カメラなどを活用して効果を検証した。

実証事業期間中（70日間）は１日当たり約600通のプッシュ通知を配信した。結果として、次のような一定の効果が確認された。①すべてのマナー違反項目について観光客の認知度が向上した。②観光客のマナー違反件数に減少がみられた。検証後半には約3割減少した※。（防犯カメラによる確認）③日常生活の中でマナー違反が大変気になると答えた地域住民の割合が15%減少した※。（地元住民へのアンケート結果より）

※プッシュ通知だけでなく、看板の設置や巡回員の配置といった全体の効果も含む

プッシュ通知画面例

【参考URL】

京都市「祇園町南側地区における観光客へのマナー周知・啓発事業等の実施について」
https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000257741.html

#34 マナー違反対策

渋谷駅周辺地域の安全で安心な環境の確保に関する条例の制定（東京都渋谷区）

【背景】

渋谷駅前のスクランブル交差点は世界的にも有名で、通常より多くの人が行き交っているが、ハロウィーンなどのイベント期間には、年々仮装する若者やお祭り騒ぎを楽しむ人が増加し、周辺地域に混乱が生じていた。2018年には数カ国の留学生を含む10人が軽トラックを横転させたとして書類送検されたことをはじめ、トラブルが相次ぎ、2019年6月19日、渋谷区議会本会議で「渋谷駅周辺地域の安全で安心な環境の確保に関する条例」が可決され、成立した。同20日に施行、同年のハロウィーンから適用され路上飲酒等が禁止された。罰則規定はないものの、マナーへの意識を高め、安全な街の維持を目指す取組となっている。

【施策の内容】

条例が適用される地域は渋谷1～3丁目、桜丘町、道玄坂1～2丁目、宇田川町、神南1丁目と神宮前6丁目。適用期間は、ハロウィーンの10月31日と11月1日のほか、10月24～30日の金、土、日曜日、年越しのカウントダウンで人が集まる12月31日と1月1日。

条例では違反した場合の罰則は設けず、違反を発見した場合は区が飲酒の中止を指導できるとの規定にとどめたものの駅周辺のコンビニ等店舗が酒類の販売自粛など区の取組に協力しなければならないことも定めている。区は今後、飲酒を禁止する時間帯や当日の見回り態勢などを検討する。

【施策の効果・課題】

条例制定の主な要因となったトラブル件数については、警視庁渋谷署での逮捕人数が2018年は東京都迷惑防止条例違反や窃盗などの容疑で計13人（10月31日夜から11月1日朝まで）、に対し、2019年には暴行容疑と窃盗などで6人にとどまっており、条例の導入により犯罪検挙件数が減少したと評価している。また、酒瓶が路上に転がっているなどの危険な状況も避けられ、ゴミのポイ捨てが減少。ドン・キホーテなどの商業店舗も酒類の販売を行わず、周辺施設からの目立ったクレームはない模様。

【参考URL】

渋谷区公式サイト「渋谷駅周辺地域の安全で安心な環境の確保に関する条例」
https://www.city.shibuya.tokyo.jp/anzen/bosai/shibuyaeki_00001.html

#35 マナー啓発

マナー向上を促す「農家の思いを伝える」看板の設置（北海道美瑛町）

緩やかな丘に美しい畑が広がる北海道美瑛町には、毎年160万人を超える観光客が訪れる。しかし、近年、写真撮影のために観光客が無許可で畑に立ち入るなどの被害が相次ぎ、農家と観光客の間にできた「溝」が深刻化していた。

そこで、農家と観光客がよりよい関係を築くという目的のもと、美瑛町の地元農家が立ち上がり「美瑛畑看板プロジェクト」を開始。その取組は、特別な看板を各ポイントに設置するというもの。看板には、「立入禁止」などの啓発文言ではなく、「農家の思いを観光客に直接伝える」工夫を盛り込んだ。農地所有者の名前のほか、QRコードも掲載し、農家のSNSやECサイト、協力金の支援を募るサイトにリンクさせている。また、看板とともに小さな柵を設置し、撮影ポイントや農地と道路用地との境界をわかりやすく示している。資金はクラウドファンディングで募った。

【参考URL】

美瑛畑看板プロジェクト公式フェイスブック
https://www.facebook.com/farmland.biei/
JAPANKURU FUNDING（クラウドファンディング）「美瑛畑看板プロジェクト」
https://japankurufunding.com/projects/bieiprotection/?fbclid=IwAR0xakHOGaLvLum6iLiLOlqrwlTaG2uNfyMh3JmBoMdTlpvaTzTNtqngDKE

#36 マナー啓発

ごみ箱マップ、お揃いTシャツなど地域一体で対策（京都市・嵯峨嵐山）

京都市嵯峨嵐山地域では、外国人観光客の急増とともに、道路へのゴミのポイ捨て問題が深刻化。街の景観を守るため、地元商店街や住民らが対策に乗り出している。

外国人客の増加に合わせ、域内に食べ歩きができる飲食物を販売する店舗が増えたことも要因のひとつとなっており、嵯峨嵐山地域の5つの商店街からなる嵯峨嵐山おもてなしビジョン推進協議会は、2018年から食べ歩き対策として、ごみ箱の場所を記した地図を配布。「ゴミは決められた場所へ」と英語と中国語、韓国語で書き、観光客にマナーを守るよう呼び掛けている。2019年秋には、ポイ捨て防止を絵で分かりやすく訴えるTシャツも作成。協議会メンバーがイベントなどで着用し、注意喚起している。

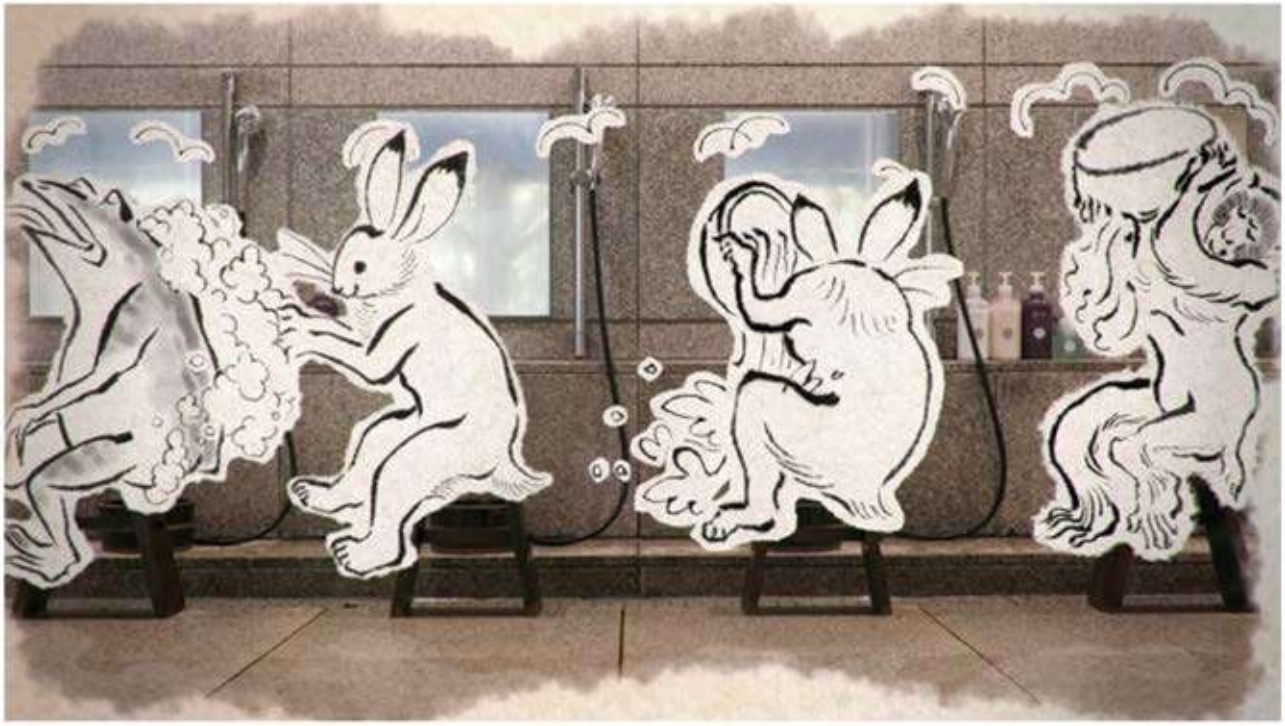
また、受入れ側の対策も強化。加盟店に包装を減らすよう依頼し、プラスチックごみ対策として紙袋や紙ストローの導入を促進。観光人力車を運営するえびす屋総本店では2019年4月、嵯峨嵐山地域を走る約50台の人力車にごみ箱を設置した。目立たないよう、引き出し型の箱を座席の底に取り付け、車夫が業務の合間に道路上で見つけたごみを拾って入れ、会社まで持ち帰っている。

#37 マナー啓発

ユーモラスな動画で温泉マナーを紹介（星野リゾート）

星野リゾートは、外国人に温泉での入浴マナーを知ってもらうことを目的に、日本最古の漫画と称される「鳥獣戯画」をモチーフとしたマナー啓発動画を作成しYouTube上で公開した。

「鳥獣戯画」の絵巻から飛び出した動物たちが温泉を体験するストーリーに乗せて、「湯船に入る前に体を洗う」、「タオルを湯船に浸からせない」などのマナーをユーモラスに紹介している。誰でも視聴可能で、英語、中国語（簡体字、繁体字）、日本語で展開している。



【参考URL】

星野リゾートHP「日本の温泉入浴マナーを伝える動画『The Manner of ONSEN』を公開」
https://www.hoshinoresorts.com/information/release/2018/09/46625.html

#38 案内、マナー啓発等

多言語対応の漫画で観光案内、マナー啓発等（サイドランチ）

漫画制作・編集プロダクションの株式会社サイドランチでは、漫画による外国人観光客向けの観光案内ガイドなどを制作している。文字だけでは伝わりにくい観光地の魅力やマナー啓発等を漫画で分かりやすく説明することが可能。

空港で配布するリーフレットに載せたり、QRコード経由でスマートフォンに直接表示させたりできる。スマートフォン上で漫画は縦スクロールで読みやすくしている。日本語、英語、中国語、韓国語、フランス語など、多言語に対応。

【参考URL】

株式会社サイドランチHP「海外向けマンガ」
https://www.sideranch.co.jp/inbound/index.html

#39 マナー啓発

環境配慮への「誓約書」署名を義務付け（パラオ）

透明な海、美しいサンゴ礁などで世界有数のダイビングスポットとして人気の観光地パラオでは、近年、観光客が爆発的に増加。それに伴い、観光客による海岸へのゴミの廃棄やサンゴ礁の破壊など、環境の悪化が問題になっていた。

パラオ政府は、その対策として2017年12月より国外からの訪問者らに対して、環境への配慮を約束する「パラオ誓約」への署名を義務付けた。この誓約書は入国時にパスポートにスタンプされ、署名を求められる。違反すると最大100万ドルを上限とする罰金を徴収される仕組み。2018年8月時点で、103,000名以上が署名し、罰金を課されたという報告はないという。

【参考URL】
駐日パラオ共和国大使館「パラオ・プレッジ（誓約）導入について」
http://palauembassy.or.jp/blog/2017/12/palau-pledge/#.XnmslZP7S8o

「パラオ誓約」

#40 マナー違反対策（規制）

「スペイン階段」での座り込み禁止条例施行（イタリア ローマ）

ローマの観光名所「スペイン階段」では、このスペイン階段に座って飲食をする観光客のマナーが問題になっていた。

ローマ市は、「スペイン階段」で座ったり寝そべったりする行為を禁止する条例を施行。違反した場合の罰金は最低で250ユーロ（約３万円）。また階段を汚したり破損したりすれば400ユーロ（約４万7,000円）の罰金を命じられることもある。階段には見張りの警察官がおり、座るとすぐに警笛で注意されるという。

#41 マナー違反対策（規制）

夜間と休日の通りへの立入り規制（フランス パリ・クレミュー通り）

パステル調のカラフルな家が立ち並ぶ人気の観光スポットであるパリのクレミュー通りでは、「インスタ映え」を求めて、観光客やインスタグラマーが大挙して押し寄せている。民家の玄関前でヨガのポーズをとる、石畳に寝そべる、大声で騒ぐなどの迷惑行為が絶えず、住民との間に軋轢が生じていた。

住民は、通りの入り口に門を設け、夜間と休日の通りへの立入りを禁止するよう市当局に要請している。

#42 マナー啓発

22時以降の騒音規制を周知（チェコ プラハ）

チェコの首都プラハでは、近年、夜中にアルコールを楽しむ「アルコトリップ」の客が増加し、夜間の騒音が地元住民との間で問題になっている。

プラハでは条例で午後10時以降の騒音規制が設けられおり、外国人観光客に遵守を呼びかける様々な取り組みが行われている。そのひとつとして、地下鉄の駅などには、午後10時以降は静かにするよう、観光客に向けてストレートに訴える内容のポスターを掲示している。

#43 マナー啓発

ツアーバス降車前のマナーレクチャーの実施（タイ チェンライ）

チェンライ（タイ）の「ワット・ロンクン（=ホワイト・テンプル）」では、中国人の団体ツアー客によるトイレの不適切な使用が問題になり、2015年には中国人の拝観を一時的に拒否する措置が取られたこともあった。

そこで、ツアーガイドに要請し、観光客がバスから降りる前に、寺院内で過ごす際のマナーについて５分間レクチャーしてもらう取組を始めたところ、マナーは改善された。

付録７
【訪日外国人旅行者向け】
マナー啓発用 看板、ステッカー、
チラシ等 先行事例リンク集

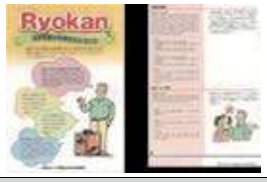
令和２年２月17日現在

【訪日外国人旅行者向け】マナー啓発用 看板、ステッカー、チラシ等 先行事例リンク集

番号	種別	内容	実施主体	画像例	掲載URL	掲載言語（日本語以外）	備考
【マナー全般】							
1	看板	【マナー全般】 花見小路通付近におけるマナー啓発看板	京都市祇園町南側地区協議会		https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000214071.html	－	京都市情報館HP
2	ステッカー	【マナー全般】 「ENJOY RESPECT KYOTO」ステッカー 全14種	公益社団法人京都市観光協会		https://www.kyokanko.or.jp/news/201911072/	英語・中国語（簡体字）	公益社団法人　京都市観光協会HP
3	チラシ	【マナー全般】 it's Japanese style!	関西広域連合		https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000214071.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	京都市情報館HP
4	チラシ	【マナー全般】 DISCOVER OKINAWA	一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー　受入推進課		https://inbound.ocvb.or.jp/oin/manual/645	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	沖縄観光情報WEB おきなわ物語HP
5	チラシ	【マナー全般】 外国語案内表示	公益社団法人北海道観光振興機構海外誘客部		https://www.visit-hokkaido.jp/company/material/detail/16	英語・中国語（簡体字）・韓国語・その他4言語	公益社団法人 北海道観光振興機構HP
6	チラシ	【マナー全般】 日本のマナー	東京都台東区観光課		https://www.city.taito.lg.jp/index/bunka kanko/anshikanko/siruhaihu.html	英語・中国語（簡体字）	東京都台東区HP
7	パンフレット	【マナー全般】 「HOW TO ENJOY TOKYO!」	東京都産業労働局観光部受入環境課		http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyu/tayou/	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	東京都産業労働局HP
8	ピクトグラム	【マナー全般】 いわての10手　ユニークアイコン集	岩手県盛岡広域振興局経営企画部		https://www5.pref.iwate.jp/~hp1010/dl.html	英語	いわての10手ユニークアイコン集ＨＰ
9	ピクトグラム	【マナー全般】 白川郷ピクトグラム	岐阜県大野郡白川村		－	英語	白川村提供資料
10	マナーブック	【マナー全般】	東京都港区産業・地域振興支援部産業振興課		https://www.city.minato.tokyo.jp/citypromotion/welcome/etiquette.html	英語・中国語（簡体字）・韓国語	東京都港区産業・地域振興支援部HP

番号	種別	内容	実施主体	画像例	掲載URL	掲載言語（日本語以外）	備考
11	漫画	【マナー全般】 インバウンド向けマナーマンガ	福岡県観光局観光振興課		http://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/manner-manga.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・タイ語	福岡県観光局HP
【案内表示関係】							
12	ステッカー	【案内表示】 対応状況を表示するシール	高松市政策課ユニバーサルデザイン推進室		http://www.city.takamatsu.kagawa.jp/kurashi/shinotorikumi/keikaku/sonota/universaldesign/universal_up201809.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	高松市政策課HP
13	ピクトグラム	【案内表示】 各種案内	長崎県壱岐市観光課		http://www.city.iki.nagasaki.jp/soshiki/kankouka/inbound/4714.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	長崎県壱岐市HP
14	ピクトグラム	【案内、マナー周知等】 外国人観光客接客ピクトグラム	福岡県糸島市産業振興部　商工観光課		http://www.city.itoshima.lg.jp/s026/020/s020/020/pictogram.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	福岡県糸島市HP
15	パンフレット	【指差し案内】 指差し道案内in東山	京都市東山「観光・交通・環境」協力会議		http://www.higasiyama3k.org/map/yubi_map.html	英語・中国語（繁体字）	東山「観光・交通・環境」協力会議　HP
【交通マナー・交通安全関係】							
16	チラシ	【交通マナー】 千葉県多言語交通安全啓発リーフレット	千葉県環境生活部くらし安全推進課		https://www.pref.chiba.lg.jp/seikouan/koutsuuanzen/jikoboushi/kouhoukeihatsu/chirashi.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・その他3言語	千葉県環境生活部くらし安全推進課HP
17	ポスター	【交通マナー】 外国人に対するマナーアップ啓発	大分県生活環境企画課		http://www.pref.oita.jp/soshiki/13000/koutsuu.html	英語・中国語（簡体字）・韓国語	大分県生活環境企画課HP
18	チラシ	【自転車マナー】 福岡県で自転車を利用されるみなさんへ	福岡県生活安全課		http://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/jitensha-koutsuuanzen.html	英語・中国語（簡体字）・韓国語・その他3言語	福岡県生活安全課HP
19	パンフレット	【自転車マナー】 自転車交通安全啓発チラシ	横浜市道路局総務部交通安全・自転車政策課		https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/machizukuri-kankyo/kotsu/anzen/rule-manner/page02.html	英語	横浜市道路局総務部交通安全・自転車政策課HP
20	チラシ	【運転時の注意喚起】 スリップ事故防止を啓発	一般社団法人日本損害保険協会北海道支部		http://www.sonpo.or.jp/about/action/branch/hokkaido/1601_01.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	一般社団法人日本損害保険協会HP

番号	種別	内容	実施主体	画像例	掲載URL	掲載言語（日本語以外）	備考
【乗車マナー関係】							
21	ステッカー	【乗車マナー】 バッグの持ち方	九州旅客鉄道株式会社/西日本鉄道株式会社/福岡市交通局		九州旅客鉄道株式会社 https://www.jrkyushu.co.jp/news/_icsFiles/afieldfile/2019/03/14/190314Newsreleasemuk.pdf 西日本鉄道株式会社 http://www.nishitetsu.co.jp/release/2018/18_190.pdf	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	九州旅客鉄道(株)HP 西日本鉄道(株)HP
22	チラシ	【乗車マナー】 多言語対応マナー啓発	南海電気鉄道株式会社ブランド戦略室		http://www.nankai.co.jp/library/company/news/pdf/161117_2.pdf	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	南海電気鉄道(株)HP
23	ポスター	【乗車マナー】 グッドマナーで行こう	東京都交通局総務部お客様サービス課		https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup_information/manner.html	英語・中国語（簡体字）・韓国語	東京都交通局HP
24	ポスター	【乗車マナー】 グッドマナープリーズ	公益財団法人メトロ文化財団		http://www.metrocf.or.jp/manners/poster.html	英語	公益財団法人メトロ文化財団HP
25	ポスター	【乗車マナー】 多言語対応マナー啓発	京浜急行株式会社鉄道本部		－	英語・中国語（簡体字）・韓国語	京浜急行(株)提供資料【令和元年7月26日現在】
26	ポスター	【乗車マナー】 多言語対応マナー啓発	南海電気鉄道株式会社運輸部業務課		－	英語・中国語（簡体字）・韓国語	南海電気鉄道(株)提供資料
27	ポスター	【乗車マナー】 バッグの持ち方	九州旅客鉄道株式会社/西日本鉄道株式会社/福岡市交通局		九州旅客鉄道株式会社 https://www.jrkyushu.co.jp/news/_icsFiles/afieldfile/2019/03/14/190314Newsreleasemuk.pdf 西日本鉄道株式会社 http://www.nishitetsu.co.jp/release/2018/18_190.pdf 福岡市交通局 https://subway.city.fukuoka.lg.jp/sp/news/detail.php?id=778	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	九州旅客鉄道(株)HP 西日本鉄道(株)HP 福岡市交通局HP
28	ポスター	【乗車マナー】 マナーの先に、あふれる笑顔	一般社団法人日本地下鉄協会		http://www.jametro.or.jp/publication/manners_poster.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	一般社団法人日本地下鉄協会HP
29	ポスター	【乗車マナー】 マナーポスター	西武鉄道株式会社運輸部お客様サービス課		https://www.seiburailway.jp/fan/manner/	英語	西武鉄道(株)HP

番号	種別	内容	実施主体	画像例	掲載URL	掲載言語（日本語以外）	備考
30	マナーシート	【乗車マナー】 マナーお願いシート	北海道旅客鉄道株式会社CS推進部		https://www.jrhokkaido.co.jp/network/manner/index.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	北海道旅客鉄道(株)HP
31	チラシ	【手荷物削減】 市バス・地下鉄の乗り方紹介及び手ぶら観光の促進	京都市産業観光局観光MICE推進室		https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000214071.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	京都市情報館HP
【温泉・宿泊マナー関係】							
32	ピクトグラム	【温泉の入り方のマナー】 温泉ピクト	佐賀県嬉野市観光商工課		http://www.u-genki.jp/201206/23105011000070.php	英語・中国語（繁体字）・韓国語	うれしの元気通信HP
33	チラシ	【入浴マナー】 Bath house map	金沢市観光政策課		https://visitkanazawa.jp/moretocheck/downloads	英語	金沢市観光協会HP
34	チラシ	【入浴マナー】 日本のお風呂の入り方	静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合		http://shizuokayado.jp/omotenashi tool	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・ポルトガル語	静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合HP
35	パンフレット	【入浴マナー】 Let's enjoy a bath	熱海市観光経済課		http://www.city.atami.lg.jp/kanko/onsen/1001820.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	熱海市HP
36	ピクトグラム	【入浴マナー】 日本のお風呂の入り方	静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合		http://shizuokayado.jp/omotenashi tool	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・ポルトガル語	静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合HP
37	パンフレット	【旅館利用時のマナー】 日本の旅館の利用方法について	静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合		http://shizuokayado.jp/omotenashi tool	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合HP
【喫煙マナー関係】							
38	ステッカー	【喫煙マナー】 分煙等周知	神楽坂料理飲食業組合加盟店		https://www.foodrink.co.jp/foodrinkreport/2015/11/27194630.php	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	神楽坂料理飲食業組合加盟店HP
39	チラシ	【喫煙マナー】 外国人観光客への観光案内に活用する観光案内マップ	京都市東山区シニアクラブ連合会（京都市認定「たばこマナー向上活動団体」）		https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000214071.html	中国語（簡体字）	京都市情報館HP

番号	種別	内容	実施主体	画像例	掲載URL	掲載言語（日本語以外）	備考
40	ポスター	【喫煙マナー】	戸越銀座商店街		http://www.togoshiginza.jp/	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	戸越銀座商店街HP
41	ポスター	【喫煙マナー】 喫煙マナー啓発ポスターの掲示	東京都荒川区環境課		https://www.city.arakawa.tokyo.jp/kankyo/kunaikankyo/kitsuenmana/keihatu.html	英語・中国語（簡体字）・韓国語	東京都荒川区HP
42	チラシ	【禁煙周知】 京のまちにふさわしいマナーを	京都市文化市民局		https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000214071.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・他8言語	京都市情報館HP
43	ステッカー	【禁煙周知】 店頭表示用ステッカー	東京都保健政策部健康推進課		http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kensui/kitsuen/leaflet/hyoshiki.files/30sticker.pdf	英語・中国語（簡体字）・韓国語	東京都保健政策部HP
【写真撮影マナー関係】							
44	チラシ	【写真撮影マナー】 祇園新橋における写真撮影マナーに関するキャンペーン	京都市祇園新橋景観づくり協議会ほか		https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000214071.html	英語・中国語（簡体字）	京都市情報館HP
【トイレ使用マナー関係】							
45	ステッカー	【トイレのマナー】 啓発ステッカー	福岡市総務企画局企画調整部企画課		http://www.city.fukuoka.lg.jp/ucf/toiresutekka-kyouryokutennpo.html	英語・中国語（簡体字）・韓国語	福岡市総務企画局HP
46	ステッカー	【トイレのマナー】 トイレの使用方法に関する外国人観光客向け啓発ステッカー	京都市環境政策局 循環型社会推進部 まち美化推進課		https://www.city.kyoto.lg.jp/kankyo/page/0000193917.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	京都市情報館HP
【ゴミ処理マナー関係】							
47	チラシ	【ポイ捨て等防止】 札幌市ポイ捨て等防止条例	札幌市環境局環境事業部		https://www.city.sapporo.jp/seiso/poisute/poisute_h28-2.html	英語・中国語（簡体字）・韓国語	札幌市環境局HP
48	Tシャツ	【ポイ捨て等防止】 ポイ捨て防止を呼びかけるスタッフTシャツ	嵯峨嵐山おもてなしビジョン推進協議会		－	英語	嵯峨嵐山おもてなしビジョン推進協議会提供
【その他】							
49	ステッカー	【エスカレーターのマナー】 エスカレーターの安全利用について	札幌市交通局高速電車部業務課		https://www.city.sapporo.jp/st/subway/escalator/esproject.html	英語	札幌市交通局HP

番号	種別	内容	実施主体	画像例	掲載URL	掲載言語（日本語以外）	備考
50	ポスター	【キャリーバッグの安全なご使用について】	東京地下鉄株式会社 エース株式会社		東京地下鉄株式会社 https://www.tokyometro.jp/news/images h/metroNews201901108 g 49.pdf エース株式会社 https://www.ace.jp/customer/manner.html	英語・中国語（簡体字）・韓国語	東京地下鉄（株）HP エース（株）HP
51	チラシ	【雪道注意喚起】 札幌雪みちガイド	ウインターライフ推進協議会		http://tsurutsuru.jp/pamphlet1.html	英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語	ウインターライフ推進協議会HP
52	ステッカー	【おもてなし】 いわての10手 「WE WELCOME TOURIST」 ステッカー	岩手県盛岡広域振興局 経営企画部		http://www5.pref.iwate.jp/~hp1010/	英語	岩手県盛岡広域振興局HP

自治体や観光地域づくり法人（DMO）等が「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS－D）」に取り組むべき7つの理由

①観光地としての選択肢に入るため

ブッキングドットコムによるアンケート「2019 sustainable travel report」によると、世界の86%の人がサステイナブルツーリズムを希望していると回答。また、国際的には「サステイナブルツーリズムに取り組んでいない観光地は10年後には淘汰される」とも言われている。特に、欧米豪の富裕層ほどこういった傾向は強く、外国人旅行者にとって日本の各観光地がデスティネーションとしての選択肢に入るため、そういった競争力確保、スタートラインに立つためにも指標への取組は重要。

②GSTCの公認を得ていること

「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS－D）」はGSTCの基準に準拠して開発されているため、それに取り組むことはすなわち、地域の取組を国際基準に則したものにできるということ。そのため、政策立案等においても「UNWTOやGSTCも求めている内容」などと説明がつきやすい。

③日本の現状に即した唯一の国際指標であること

「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS－D）」は、日本の文化・風習、現状等に則して開発された唯一の国際基準に基づく指標であるため、他の指標で見られるような日本の現状に全く合わない内容を求めることはない。

④オーバーツーリズムに限らず、危機管理体制の構築など様々な課題への対応にも資すること

元々はオーバーツーリズム対策に端を発して開発されたものであるが、感染症対策や災害時に備えた危機管理、誘客に向け地域が取り組むべき事項、雇用面や資源・文化の保全等、観光地域としての幅広い課題に対する解決・改善に資するものとなっており、また、特定の国や地域に依存しないなどといった気付きを与えるものになっている。

⑤SDGsの全17の目標に資すること

持続可能な観光については優先度が低くとも、SDGsについては優先度が高いといった地域が多いことと思料される。しかし、SDGsの達成のために何をすれば良いのか分からないといった声も耳にする。観光はSDGsの全17の目標に関連しており、「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS－D）」の各項目ではSDGsの17の目標のどれに結びついているのかを明示しているため、SDGsに取り組みたいが何をすれば良いのか分からない地域は、「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS－D）」に取り組めば良い。

⑥取組支援ツールがあるのは「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS－D）」だけ

「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS－D）」は、各項目に取り組むための考え方や参考資料（参考法令、各種統計など）、先行事例等を併せて掲載しており、それらの取組を支援するツールは既存の国際指標には存在しない。そのため、他指標に比して格段に取り組みやすいものとなっている。

⑦思いの外ハードルは高くない

「指標」という言葉の不慣れ感や項目数の多さから取組へのハードルが高いと捉えられがちだが、日本の自治体であれば通常の業務で行っている項目が多くあり（例：A1の観光計画は通常既存のものが存在するためゼロから作成しなくて良い、カテゴリーDの水質保全、ゴミ処理等は（観光部局でなくても）いずれの自治体でも取り組んでいるものであるため全く新しい施策を行う性質のものではない等）、それらをガイドライン各項目に照らしていけば良いのであって、全く新しい取組をゼロから行うものばかりではない。

また、項目数は他の国際指標と比較すると多くはないものの、それでも初見では多いと感じるところ。GSTCも2～3年で全ての項目を達成可能とは想定しておらず、それを求めていない。現に全ての項目を達成していると認められているのは世界に3地域（グリーン・デスティネーションズによる認証）しか存在していない。持続可能な観光指標は、長期的に取り組むべきものとして開発されているものであるため、最初は達成できない項目が多数あって当然である。また、初年度から全ての指標に取り組む必要はなく、各々の地域で重要視する数項目からでも構わない。

さらに、それでもハードルを感じるのであれば、チェックリストとして活用し一通り目を通すことで、国際的に何が求められているのか、何が自分の地域では足りていないのかを把握するきっかけとなる。まずはそういった気づきのツールとして一読いただければ幸いである。

国土交通省
観光庁

In collaboration with
UNWTO