

日本版持続可能な観光ガイドライン (JSTS-D) の狙いとその特徴

2021年2月18日

JTREC

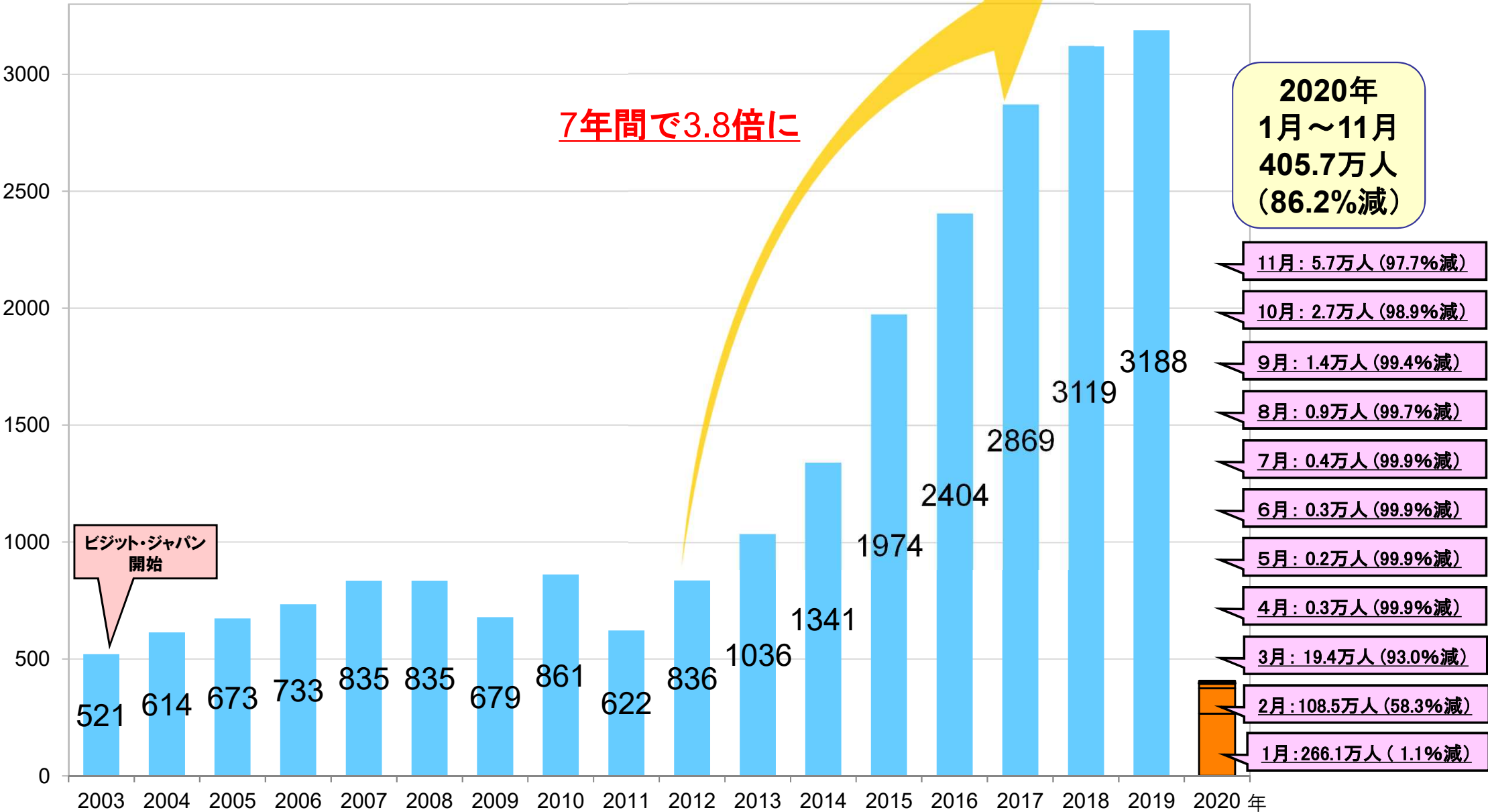
ST & EPs検討プロジェクト事務局

本日の構成

- 1.日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）の狙いとその特徴
- 2.持続可能な観光地域経営の推進に関するシンポジウム
パネルディスカッションの要旨

訪日外国人旅行者数の推移

万人



注) 2019年以前の値は確定値、2020年1月～9月の値は暫定値、2020年10月～11月の値は推計値、%は対前年同月比

出典: 日本政府観光局 (JNTO)

主要観光地での持続可能な観光に関する意識の高まり

- 近年の急速な外国人旅行者の増大により、一部観光地における混雑やマナー違反などへの関心が高まっている。
- 他方で、現時点では地域住民や旅行者の不満は他国と比較しても高くないことから、引き続き、オーバーツーリズムを未然に防止しつつ、持続可能な観光の発展のモデルを確立していく必要がある。

各地域における課題

<混雑>

【地域住民がバスに乗車できない】

- 京都市内の路線バスに、大型の手荷物を持ち込む外国人旅行者が増えたため、地域住民がバスに乗車できない場合がある。



バスに乗り込む外国人観光客
(京都市)

【地域住民が鉄道に乗車できない】

- 鎌倉市内では、観光客が多い時期は、沿線住民が電車に乗車できない場合がある。
(最長約1時間待ち)



江ノ電長谷駅の混雑状況

【クルーズ船着港時の交通渋滞】

- 博多市内では、クルーズ船着港時、観光バスによる交通渋滞が発生している。



博多の交通渋滞状況

<マナー違反>

【路上等へのゴミのポイ捨て】

- ニセコ町では、観光客が路上等に捨てたゴミを地域住民が拾っている。



観光客のゴミを拾う住民(ニセコ町)

【畑への無断侵入】

- 美瑛町や富良野市では、農家の私有地である畑や花畑に無断侵入し、インスタ映えを狙って写真撮影に興じる外国人観光客が多数に上る。



畑に侵入する外国人(美瑛町)

【観光資源の竹が傷つけられる】

- 嵯峨嵐山の竹林では、落書きや刃物により外国語で文字が刻まれた竹が増加し、被害は100本以上に上る。



傷つけられた竹林(嵐山)

持続可能な観光に関する観光庁の取組

①「持続可能な観光推進本部」における検討

- 「持続可能な観光推進本部」を庁内に新たに設置(平成30年6月)し、地方公共団体へのアンケート調査等により、国内外の先進事例を整理するとともに、観光庁としての今後の取組の方向性について検討。
- 本部における検討の成果として、報告書「持続可能な観光先進国に向けて」を公表(令和元年6月)。

＜先進事例＞

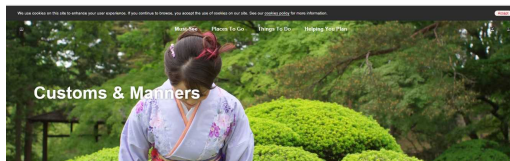


事前予約制による混雑緩和(金沢市)

マナー啓発リーフレット(京都市)

③マナー啓発に関する国内外での発信

- 日本政府観光局(JNTO)ホームページにおける発信(平成30年5月～)
- マナー啓発動画の作成、各地域での発信(令和2年1月～)



日本文化・習慣に不慣れな外国人旅行者に向け、日本を楽しんで頂けるよう、旅行中の様々な場面におけるマナーを発信。



「妊婦や高齢者に席をゆずる。これができるなら、とってもクールですね！」

地域の要望に応じて公共交通機関や観光施設等で放映

②運輸局実証事業での取組

- 嵐山地域における混雑等の見える化による分散化(平成30年度)
- 祇園地区における観光マナーの周知啓蒙(令和元年度)



混雑具合や快適に観光ができるおすすめルートの提示



スマートフォンのプッシュ通知(左)やポスター掲示(右)によるマナー啓発

④持続可能な観光ガイドラインの開発

- 各地方公共団体や観光地域づくり法人(DMO)が、観光客と地域住民双方に配慮し、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き持続可能な観光地マネジメントを行うことができるよう、国際基準に準拠した観光指標を盛り込んだ「日本版持続可能な観光ガイドライン」を開発(令和2年6月)。
- 同指標の導入に関するモデル事業を今年度5地域*で実施中。

*: 北海道ニセコ町、三浦半島観光連絡協議会(鎌倉市等)、岐阜県白川村、京都市、沖縄県



持続可能な観光指標を盛り込んだガイドライン

①「持続可能な観光推進本部」における検討

- 「持続可能な観光推進本部」を庁内に新たに設置(平成30年6月)し、地方公共団体へのアンケート調査等により、国内外の先進事例を整理するとともに、観光庁としての今後の取組の方向性について検討。
- 本部における検討の成果として、報告書「持続可能な観光先進国に向けて」を公表(令和元年6月)。

報告書にてとりまとめられた今後の方向性

- 外国人旅行者数について、2020年4,000万人、2030年6,000万人等の目標を着実に達成すると同時に、各地方公共団体や観光地域づくり法人(DMO)による適切な観光地経営の導入を通じて、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・環境に対する利益の最大化、悪影響の最小化などにより「持続可能な観光先進国」を実現していく。

<個別の施策>

- 国内外の先行的な取組事例を収集・共有しつつ、モデル事業等を通じて、観光地の混雑・マナー対策等を促す。
- 各地方公共団体やDMOが多面的な現状把握結果に基づき持続可能な観光地経営を行うよう、国際基準に準拠した「持続可能な観光指標」を開発・普及していく。

先進事例

<観光施設の混雑緩和>



金沢21世紀美術館における優先入場パスポート販売事業

<道路渋滞の緩和>



パーク&レールライドバス(鎌倉市)

<マナー啓発>



マナー啓発リーフレット(京都市)

<観光地マネジメント>



沖縄県における地域独自の観光指標



②運輸局実証事業での取組：嵐山地域における観光快適度の見える化による分散化実証事業(平成30年度)

○京都の人気観光地である嵐山地域において、紅葉時期に同地を訪れる国内外からの観光客に対して、快適に観光できる場所や時間帯に関する情報の可視化や、おすすめ観光ルート情報等の提供によって周辺エリアへの回遊を促す。

事業概要

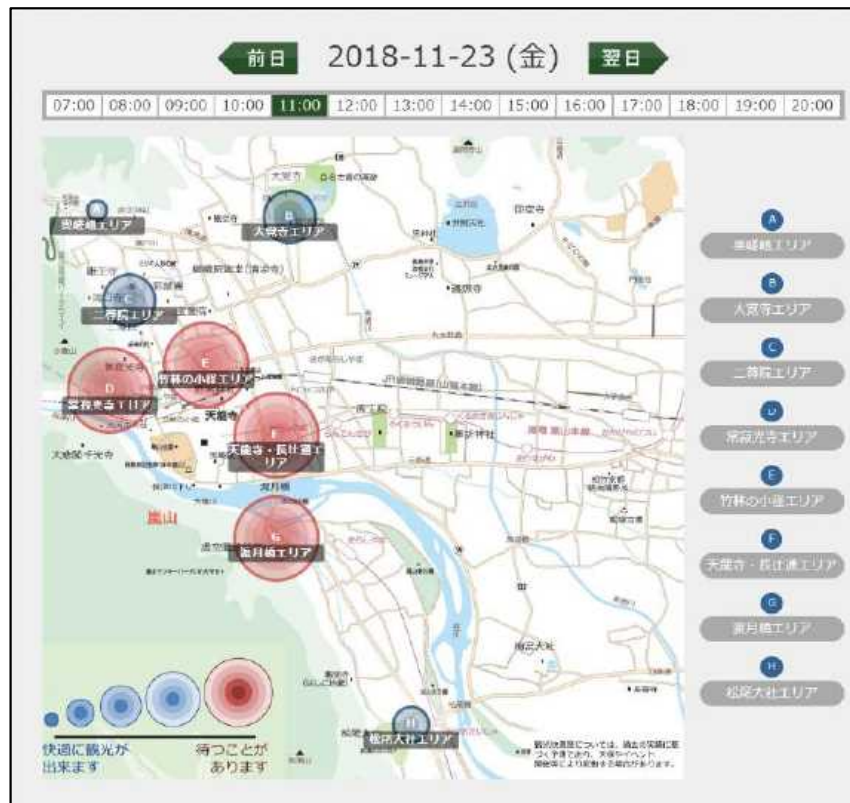
○事業実施期間

平成30年11月10日

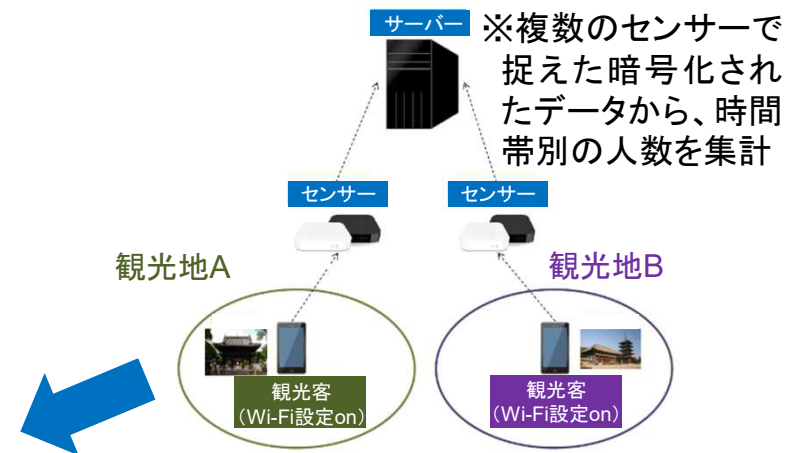
～12月17日

○取組概要

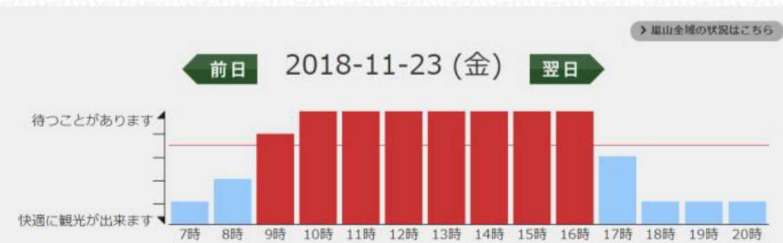
- スマートフォン等のWi-Fiアクセスデータを活用して観光客の入込状況を把握。観光客が訪問したい日時・スポットにおける観光快適度を予測し、Webサイト上(「嵐山快適観光ナビ」)で「見える化」。
- 観光快適度を踏まえたおすすめ観光ルートを示すことで、快適に観光できる時間帯や周辺エリアへの回遊を促すなど、観光需要のマネジメント、嵐山地域全体における観光快適度の向上を図る。



Webサイトにおける観光快適度の予測(左)、
混雑状況とおすすめ観光ルートの提示(右)



竹林の小径エリアの状況 (観光快適度)



観光快適度を踏まえたおすすめルート



フォトジェニックな嵐山の旅



北嵯峨を満喫



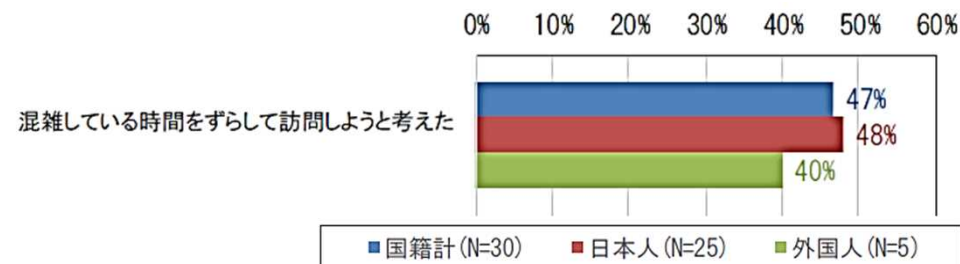
女子旅

②運輸局実証事業での取組：嵐山地域における観光快適度の見える化による分散化実証事業(平成30年度)

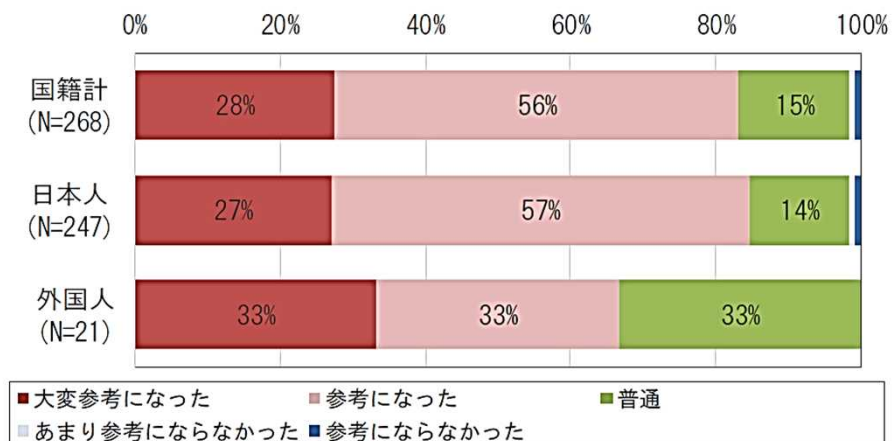
結果概要

- 観光客の訪問時間帯が分散される傾向(ピーク時の減少と早朝・夕方の時間帯の増加)。
- 「嵐山快適観光ナビ」の利用者からは、「混雑する時間を避ける(約5割)」、「空いている場所を訪問する(1割)」などの行動変化を促す傾向が把握できた。また利用者のうち、「嵐山快適観光ナビ」について、混雑を気にする方の「参考になった」との意見は8割超。
- 周辺エリアを訪れた利用者の約4割が、ナビの利用をきっかけに訪問したと回答。観光快適度とおすすめ観光ルートの情報を併せて提供することで、地域内の各エリアへの訪問意欲を高め、行先変化が促される傾向。

観光快適度の情報が観光予定に与えた影響



観光快適度の参考度合



令和元年度以降の取組

- 実証事業で得られた成果を踏まえ、京都市及び(公社)京都市観光協会により、AIを活用した観光快適度の「見える化」事業として自走(令和元年9月18日～)。
- 新型コロナウイルスの感染拡大防止にも役立つことから、運用開始時には3エリア5箇所だった表示箇所を7エリア11箇所に拡大して運用(令和2年11月19日～)。

③ マナー啓発に関する国内外での発信：訪日外国人旅行者向けマナー啓発動画について

1. 背景

○ 文化や習慣の違いによって、日本人にとっては「当たり前」のマナーでも、外国人旅行者にとってはそうでないものが。めったに日本に来ない外国人旅行者が、気づかないうちに日本のマナー違反を犯してしまうことも。

- 例) ・ 寺社仏閣や博物館・美術館など、撮影禁止の場所での写真撮影
 ・ 電車内での大きな声での会話・通話
 ・ 飲食店への食べ物の持ち込み、居酒屋でのお通し文化 等

⇒ 地域によっては、外国人旅行者と地域住民との間でのトラブルの発生など、旅行者・観光地双方にとってマイナスの事態に。

⇒ 日本独自のマナーや文化について、外国人旅行者に知ってもらい、気持ちよく日本を楽しんでもらう必要。

2. 動画概要

① 概要

以下のシチュエーションについて、約1分×10動画作成。

- ◆ 写真撮影 ◆ 歩き方 ◆ 公共交通機関 ◆ 公共スペース
- ◆ 温泉・宿泊施設 ◆ 飲食店 ◆ 寺社仏閣・伝統的建築物

その他、15秒のダイジェスト版動画も作成。

② 作成過程

- ・ 動画の撮影・編集後、観光庁、JNTO、有識者にてネイティブチェック。
- ・ 外国人モニターにて内容を確認。動画内容を不快に感じる人はほとんどおらず、また、訪日時に動画掲載マナーを実践していない人の大半が「実践してみようと思った」と回答。



「(写真は) 少人数で撮影するか、空いている場所で撮影しましょう。」



「妊婦や高齢者に席をゆずる。これ如果能したら、とってもクールですね！」



3. 活用方法

地域の要望に応じて、公共交通機関や観光案内所、観光施設等で放映。

④持続可能なガイドラインの開発

地方公共団体向けの指標(ガイドライン)の開発と国際基準への適合性の確保の必要性

- 観光地マネジメントについては、地方公共団体等においてオーバーツーリズム対策や観光地の自然・文化保全等について、観光計画等の内容に取り込む等で取り組んでいるところも存在。
- 一方、国として持続可能な観光の実現のために取り組むべき事項などをまとめたガイドライン等が存在しないため、何から取り組めばよいのか分らないというところも多数存在。
- 世界の主要観光地においても、国際基準準拠や独自開発の「持続可能な観光地マネジメントのためのガイドラインや指標」を導入し、取り組みを進めているところ。
- そこで、観光庁としては、①持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）を作成し、②国際基準（注1）への適合性を確保することとして、有識者会議の中で作業してきたところであり、6月末に公表。

（注1）国際基準に準拠した指標(ガイドライン)とは、国連世界観光機関(UNWTO)、国連環境計画等より開発された「観光地向けの持続可能な観光指標(GSTC-D: GSTC Destination Criteria)」を指す。

日本版持続可能な観光ガイドライン(JSTS-D)について

- 各地方公共団体や観光地域づくり法人(DMO)が持続可能な観光地マネジメントを行うことができるよう、国際基準に準拠した「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(令和2年6月)。
- 令和2年度においては、国内5地域において、JSTS-Dに基づく持続可能な観光地マネジメントの実施に関するモデル事業を実施中。

<日本版持続可能な観光ガイドライン(JSTS-D)>

日本版持続可能な観光ガイドライン

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客への対応も含まれていること

- 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まれていること
- 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え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.mkt.go.jp/kankoucho/news08_000230.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) ①~④
<https://www.pref.okinawa.jp/shisei/sports/kankousaisaku/kakufu/report/policy/documents/kkkannr/ihonnkaikaku.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) ①~④
https://www.city.taitohq.jp/index/kumashi/bosai/chikibosaikekaku/bosakaigi/01520130717095545623_file/honpen-210.pdf
- ・京都市地域防災計画(京都府京都市) ①~④
http://www.bousai-kyoto-city.jp/bousai/b_plan/dppmainu.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) ①~④
https://www.city.beppu.oita.jp/doc/bousai_01_syoubu/bousaiyohou/bousaikaikaku01/all.pdf
- ・由布市地域防災計画(大分県由布市) ①~④
<http://www.city.yufu.oita.jp/bousai/ikibousaikaikaku/>
- ・那覇市観光危機管理計画(沖縄県那覇市) ①~④
https://www.city.naha.okinawa.jp/kankou/kanbou/KKAN00120190702_file/0.pdf
- ・鶴岡市地域防災計画(神奈川県鶴岡市) ①~④
<http://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm?10,1164.c.html/116420180307-143446.pdf>

先行事例

- ・漢字自然言語処理プラットフォームの活用(付録5 先進事例集7 N E C)
- ・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://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/kankou/kyusai/gyou.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://www.wtb.mlit.go.jp/hokkaido/bunyabetsu/kankou/kadaikaiketu/hinan-yudo.docx>
- ・北陸信越運輸局(津波)
<https://www.wtb.mlit.go.jp/hokushin/content/000106461.pdf>
- ・関東運輸局(地震等)
https://www.wtb.mlit.go.jp/kantokankou/kankou/evacuation_manual.html
- ・近畿運輸局(地震等)
<https://www.wtb.mlit.go.jp/kinkei/content/19inanmanual.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/kanoumuryuanu.pdf>
- ・まちなか等での多言語案内板に運賃案内所等についても明記
- ・外国人旅行者の安全管理対策(大分県)
<http://www.pref.oita.go.jp/shimin/oky/gaikokujinbo-usai/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」
危機発生時における情報発信に関するガイドラインや危機管理のテンプレートを提示(英文のみ)
https://www.unwto.org/doc/book/10_1811/078028441562
- ・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、観光振興事業補助金、観光振興事業補助金(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」の活性化向上、公共交通利用環境の革新等)による補助)
<https://www.mlit.go.jp/oc/moan/001323644.pdf>
- ・富島フェリー航路で事故対応訓練(中国運輸局)
<https://www.wtb.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。

日本版持続可能な観光ガイドラインの役割

- 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地域/観光地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)へ取り組んでいることを示す観光庁ロゴ(右)が活用可能



持続可能な観光指標(ガイドライン)導入モデル事業

実施地域(主体組織)

北海道ニセコ町、三浦半島観光連絡協議会(鎌倉市、逗子市、横須賀市、三浦市、葉山町)、岐阜県白川村、京都市、沖縄県

○トレーニングプログラムの開催、有識者の派遣等により取組を推進し、他の地域への導入・普及の契機とする。

日本版持続可能な観光ガイドライン(JSTS-D)の概要

<日本版持続可能な観光ガイドライン(JSTS-D)>

Japan Sustainable Tourism Standard for Destinations

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/kankochu/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わる政策/研修プログラム数/就職セミナーの実施回数/男女共同参画促進に関する政策/都道府県または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わる規定や施策

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/shuugyou/2017/pdf/kgaiyou.pdf>
- 厚生労働省賃金格差調査(厚生労働省)②
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/tiran/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
- 鎌倉市人権・男女共同参画(神奈川県鎌倉市)②
<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kurashi/jinken/index.html>
- 鎌倉市就職・雇用(神奈川県鎌倉市)②
<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kurashi/shuushoku/index.html>
- 鎌倉市 女性の就業関係(神奈川県鎌倉市)②
<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kinrou/josei.html>
- 田辺市 女性の就業支援に関する情報(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/2019/04/6b04babfaa3357dccc4ebf556988d3cc.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
- 白川村特定事業実行計画(岐阜県大野郡白川村)②
<http://shirakawa-go.org/uploads/tokuteikoudoukeikaku.pdf>

先行事例

- 農圃の環境、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・福祉などの優しい基準を満たした農圃に与えられる「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よる、「民間部門によるUNWTO世界観光倫理憲章への賛同」の署名を促している
<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

SDGs 17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・取組を始めるとうよい。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

◆ 日本の特性を各項目に反映した上で、GSTC※による観光地向けの持続可能な観光の国際基準「GSTC-D2.0(GSTC Destination Criteria)」に準拠した指標として開発。

◆ 持続可能な観光地マネジメントを進める上でのガイドラインとして活用。指標に基づいた取組を進めることで、持続可能な観光地マネジメントを進めることが可能。

◆ Aマネジメント、B社会経済、C文化、D環境の4分野から構成。

※ グローバルサステナブルツーリズム協議会。Global Sustainable Tourism Council。

国連世界観光機関(UNWTO)、国連環境計画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。

日本版持続可能な観光ガイドライン(JSTS-D)の内容

○ 日本版持続可能な観光ガイドラインは、Aマネジメント、B社会経済、C文化、D環境の4分野から構成されており、合計47の大項目・113の小項目が設定されている。各分野の指標例は以下のとおり。

A. 持続可能な マネジメント

大項目数:16 小項目数:41

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

12 つくる責任
つかう責任



17 パートナースHIPで
目標を達成しよう



B. 社会経済の サステナビリティ

大項目数:8 小項目数:24

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が、より市場に参入しやすくなるよう支援していること

2 気候を
ゼロに



8 働きがいも
経済成長も



12 つくる責任
つかう責任



C. 文化的 サステナビリティ

大項目数:8 小項目数:19

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

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



D. 環境の サステナビリティ

大項目数:15 小項目数:29

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

7 エネルギーをみんなに
そしてクリーンに



① インバウンドの観光客に旅行先として選択可能性が高まる

Booking.comによるアンケート結果では世界の86%の人がサステイナブルツーリズムを希望している。

② 世界標準に即した持続可能な観光地となれること

国際公認を得る指標に取り組むことはすなわち、自治体の取組を国際基準に則したものにできるということ。

③ 日本の現状も反映しつつも国際公認もえられる指標であること

既存の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自然・文化財保護等の課題対応も可能に

観光客に来て欲しいが全然来ていない地域がどうすべきか、感染症対策などといったことにも対応している。

⑤ SDGsの流れにも対応した観光地と認識される

日本版指標の各項目では、必ず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。

⑥ 取組支援ツールも充実(日本版指標だけが提供)

参考資料(参考法令、●●リスト、各種統計など)や先行事例、考え方の併記は、他指標には存在しない。

⑦ 思いの外ハードルは高くない

通常の業務で行っている項目が多くあり、まったく新しい取組をゼロから行うものばかりではない。

「日本版持続可能な観光ガイドライン」導入モデル事業

地方公共団体等による「持続可能な観光地マネジメント」導入の促進

- ガイドラインを活用した持続可能な観光への取組について、モデル地域5地域※で実際に導入して、導入のプロセスのモデル構築を行う。
- 取組の内容は、今年度モデル地域として応募のあった地域等、関心のある地域へ随時共有しているところ。
- 最終的には取組内容を公表し、より多くの地域に導入・普及させる契機とする。

※ 北海道ニセコ町、三浦半島観光連絡協議会(鎌倉市、逗子市、横須賀市、三浦市、葉山町)、岐阜県白川村、京都市、沖縄県

ガイドラインの役割・内容の理解

○オリエンテーション

- ・目的等の説明

○GSTCトレーニングプログラム

- ・GSTC公認トレーニングプログラムにより、ガイドラインへの理解を促進

- ・モデル地域以外でも参加可能とし、より多くの地域での取組を推進



GSTC公認トレーナーによる講義(沖縄県)

ガイドラインに基づく取組等の実施

○有識者の派遣

- ・あらゆる専門分野の有識者から取組への助言

○ガイドラインに基づいた取組の実施

- ・アンケート調査等

○観光地プロフィールの作成

- ・地域の属性や全体像を把握

○国際的な認証機関による表彰制度へのエントリー支援

まとめ・今後の方針の決定

○アセスメントレポートの作成

- ・ガイドラインの各指標への取組状況を記載

○継続的なモニタリング体制の検討・観光地計画への反映

○フィードバック

- ・ガイドラインへの取組に関する課題・提案等

モデル事業取組例：ガイドラインに基づいた取組の実施

○ガイドラインに関連する取組として、各モデル地域において課題と感じていることについて、モデル事業の中で実施中。

○**取組実施時期**：令和2年11月下旬～12月下旬(予定)
 ※現在、各地域での取組の取りまとめ等を実施中。

モデル地域での取組例～三浦半島における課金制ゴミ箱導入に向けたアンケート調査～

背景・現状

○三浦半島では、観光客に自身のゴミを持ち帰ってもらえるよう、一部地域においてゴミ箱の撤去を進めてきたところ。

○しかし、ゴミのポイ捨て等が問題となり、その解決策として、観光客にもゴミ処理費用を負担させる**課金制ゴミ箱の設置を検討**しているが、どの程度の利用が見込まれるか等について判明していない。

取組の実施

<具体的な取組内容>

- 三浦半島内の観光地に訪れる**観光客を対象にアンケート調査**を実施。
- 課金制ゴミ箱を設置するにあたり、以下の**設置要件等を把握するための内容を中心に調査**。
 - ・場所(どのような場所であれば有料であっても利用したいと考えるか)
 - ・価格(1回あたりの金額はいくらか、または従量制の方がよいのか)
 - ・ゴミの種類(有料であっても利用したいと思うゴミ) 等

<ガイドラインとの関係性>

○A4「観光による負荷軽減のための財源」、A9「旅行者意見の調査」、D11「廃棄物」等と関連しており、持続可能な観光地となるための1つの取組となっている。

今後の方向性

- 今回の調査結果を分析し、課金制ゴミ箱の設置にあたっての具体的な内容を確認・内部で再検討。
- 観光客と地域住民の双方に配慮した、持続可能な観光地となるべく取組を進めていく。

モデル事業取組例：国際的な認証機関(グリーン・デスティネーションズ)による表彰

○持続可能な観光の国際的な認証機関であるグリーン・デスティネーションズ(GD)が実施する表彰制度「TOP100選」に、全モデル地域(ニセコ町、三浦半島、白川村、京都市、沖縄県)及び岩手県釜石市が選出された。

グリーンデスティネーションズ (GD) について

- グローバルサステナブルツーリズム協議会(GSTC)が開発した国際基準(GSTC-D)と連携した国際的な認証機関の1つ。GDの認証プロセスはGSTCの審査を受け、認定されている。

グローバルサステナブル
ツーリズム協議会(GSTC)



GSTC-D等を開発。
GD等の認証機関の
認証プロセスを審査
し、認定する機関。

グリーンデスティネーションズ(GD)



GSTC-Dと連携した国際認証機関の1つであり、観光地を認証する機関。

GDによる表彰

- モデル地域5地域及び釜石市の持続可能な観光に対する取組が評価され、TOP100選に入賞。10月6日に行われた表彰式にて発表された。
- 入賞した地域はGDのホームページに掲載され、持続可能な観光地としての国際的な認知度向上や、サステナブルツーリズムに関心の高い観光客の誘客が期待される。



表彰式において発表された様子
(左上からニセコ町、三浦半島、白川村、京都市、沖縄県、釜石市)

GDのホームページに掲載された各地域の紹介
(左上から釜石市、京都市、ニセコ町、沖縄県、白川村、三浦半島。それぞれの写真をクリックすると各地域の専用ページに遷移。)

持続可能な観光地域経営の推進に関するシンポジウム

パネルディスカッションの要旨

参考資料

- ・ E B P M (エビデンスに基づく政策立案)
- ・「日本版持続可能な観光ガイドライン (J S T S - D)」の要旨

1. 主催 UNWTO 駐日事務所 観光庁 一般社団法人運輸総合研究所
2. 日時 2020/12/21 (月) 13:30~16:30
3. 会場 (所在地) ベルサール御成門タワー ※オンライン併用 (東京)
4. テーマ 持続可能な観光地域経営の推進
5. パネルディスカッション参加者
総括・モデレーター：(一財) 運輸総合研究所 所長 山内弘隆
UNWTO 駐日事務所 代表 本保芳明
観光庁 参事官 片山敏宏
株式会社かまいし DMC 久保竜太
京都府京都市 観光戦略担当部長 北川健司
6. パネルディスカッション要旨

1) 当パネルディスカッションの目的

持続可能な観光地域経営をより具体的に現実に即した形で関係者の理解に資することを目的とする。

2000年代の前半頃から日本でもニュー・パブリック・マネジメントという言葉が使われるようになった。

新しい地域経営ということで、地域をどういうふうに経営していくか、その地域にあるいろんなリソースを使いながらその地域の目的にあった経営をしていくということである。

その際、指標のうちでも output、outcome を加味しながら指標をつくったうえでその地域の PDCA サイクルを回していく必要がある。

2010年代の後半ころから EBPM (Evidence-based Policy Making、エビデンスに基づく政策立案)、エビデンスに基づいた政策を策定する方法が議論されている。

持続可能な観光地域経営というのは、そうした公共経営といった流れの中で、観光に焦点を絞って新しい地域経営の考え方を適用することである。

ここでは、新しい地域経営のありかた、それをいかにして地域に根付かせるのかということを議論する。

論題として、まず持続可能な観光地域経営というのは何かを確認する。

次に、地域にどう定着させていくか、ガイドラインとか手引書を作ることによる方法について議論する。

2) 持続可能な観光地域経営とは

持続可能な観光地域経営とは、持続可能な地域経営を観光の視点から見たものである。

持続可能性というのは経済、社会・文化、環境の三点のバランスがとれていることが必要であり、バランスをとるうえで、指標型のあるいは KPI（重要業績評価指標）を用いた観光経営が大事である。

この観点からのキーワードとして、まず、課題解決思考が非常に必要である。次に、フィギアスペースでの数字が、診断をするために大事なだけでなく、アカウント（経理責任者）の地域での取り組みのうえでも必要となる。三番目はインボルブメントで、公共経営、行政、それに関わる関係の組織とかになるが、実際の問題解決は行政とか関係団体だけではなく様々な主体がかかわることから、インボルブメントをいかに実現するかは極めて重要な事柄である。

3) 地域経営問題への KPI の適用

地域の経営問題は何かを理解するうえで KPI を適用する。それにより指標の形で健康状態がどうなっていて、この先何が起こるかがわかる。

DMO の立場では、マーケティングとマネジメントの両輪を回していく、この両輪が初めて回ったその先に初めて持続可能な観光地域経営というものが実現すると考えている。

いかに限られたリソースの中でこの二つをバランスよく配分をしていく調整が必要である。市役所の立場では、DMO、観光協会の方々々と連携しながら進めていく必要がある。

4) 地域の課題把握、あるべき姿の共有

観光庁の JSTS-D のようなガイドラインが、何が課題かを把握するための、人間においては健康診断にあたるようなものとしてのツールとして活用できる。

診断された結果をいろいろな関係者とコミュニケーションするために伝えやすくマテリアルに変換する、例えばグラフ化することも大事である。

UNWTO のガイドラインでは、対立の構造をつくるということで課題が明確化されシェアされていく。ある課題に対応した KPI が選ばれると、そのグループにとって彼らのテーマが取り上げられたことでオーナーシップが生まれる、全体の議論の形成につながる。

5) 経済と環境問題の対立

KPI を作るということは実際にマネジメントを作ることにつながるから、マネジメントできるものに集約する必要がある、KPI の候補から両者（経済と環境問題）のバランスのとれるものを取捨選択する。

6) 持続可能な観光地域経営の地域への定着

いろいろな方面と議論したうえで指標設定を行う必要がある。そのあと PDCA を回していく。

現状の測定、モニタリング、それをアクションに変換してパフォーマンスにつなげる。

グリーン・デスティネーションズの診断作業の経験から、マネジメントシステムを地域において構築していくということが非常に大事である。すなわち、これをいかなる責任とリーダーシップとコミットメントで回していくか。

7) 専門のプロフェッショナルの育成とスキル

プロを育てていくには DMO は非常に適切な組織である。

マネジメントシステムに必要な三段階のスキル

課題設定するための現状の診断の仕方における各ガイドラインの解釈（どこまでを一個一個の基準項目にしなが、課題をどこまでスコープできるか）

伝達コミュニケーションのためのグラフ等のデータをマテリアルに変換していく手順

現状分析したものを適切なアクションに変換していく

8) 人材問題

マネジメントに関して学ぶ機会が今の日本には少ない。

観光庁の JSTS は日本語でいろいろな情報が書かれているので、非常に参考になる。

幅広い行政計画、公共政策に対する知識、センスを持っている人材、および対人能力が必要。一橋大学でも観光人材育成ということで観光庁の支援を受け始めた。地域問題と学校がうまく連携とれば、どんどん進んでいくと思われる。

9) 持続可能な観光地マネジメント定着の方策

自治体が観光計画を作るさい、JSTS-D の持続可能な観光という概念、指標を入れることが、継続性に非常に重要である。

継続性の判断は容易である。地域が観光地開発として意識していること（騒音問題やマナー問題への取り組み）が問題解決できているかどうかははっきりしていれば継続する。

取り組みができてないことは数字になってない、見える化ができていない、そこで、見える化ができたならできてないところに対しては当然文句がでて来るから前へ進む。

問題がなくなる、見えなくなるのは KPI 設定が悪い、問題の設定が悪いということになるから、そこをきちんとさえしておけば解決することになる。ただし、実行にはマネジメントとそれを支えるガバナンスがなければうまくいかない。

自治体、DMO、関係事業者団体の連携が必要であり、関係者全体のガバナンスの仕組み、構図をつくりあげ、全体のマネジメントする仕組みができて、適切にガバナンスされている

かどうかチェックできる体制の構築が大切。

10) リーダーシップの必要性

ガバナンスの仕組みとともに最後は優れたリーダーシップが不可欠。

ニセコ町長、釜石市長は、大変しっかりした認識のもと指標型の観光地域経営を実践している。こういう方々のもとでガバナンスの仕組みを作ればきちっとした成果が出る。

持続可能性という言葉をもっと簡単に親しみやすい形で消化できるリーダーシップが必要。持続可能性というのはバランスがとれているものを実現するということで、あらゆる政策の基本にある。

景観と環境を守るという意味での持続可能性をどう取り組みの中に解釈して落とし込んでいくか、その理解力、それを支えるリーダーシップおよび助言・応援していくしくみがあればより大きく広がっていくと思われる。

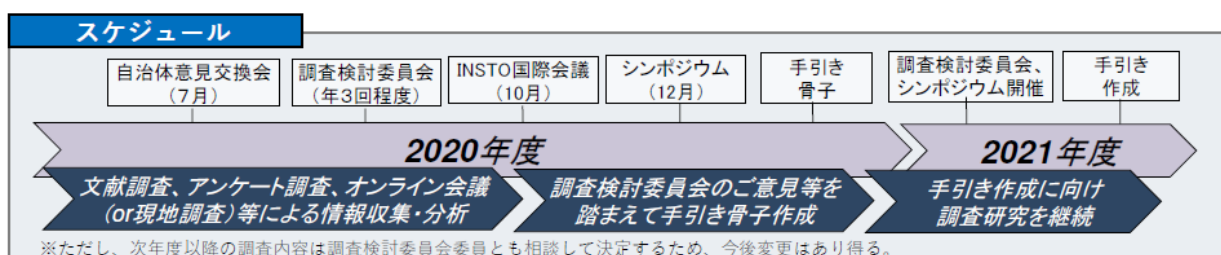
11) 閉会挨拶

持続可能な地域経営はマストであり、政策の選択の余地のある問題ではなく、観光路線が行かねばならない道である。

しかしながら現実には様々な取り組みがある一方で、難しく感じられたり、現実にノウハウの積み上げが必要であるのも現実である。

そういう問題に運輸総研と UNWTO 駐日事務所で手引き（持続可能な観光地域経営の推進に関する手引き）を作って、ひとつの解決の糸口を提供しようと思っている。利用しやすいものを作り、これを広げていく所存であるので皆様のご理解ご支援を賜りたい。

「持続可能な観光地域経営の推進に関する手引き」作成スケジュール¹⁾



1) 持続可能な観光地域経営の推進に関するシンポジウム 取組事例 1

持続可能な観光地域経営の推進に関する手引書の作成について

一財) 運輸総合研究所 主任研究員 齋藤悠

<参考>

EBPM（エビデンスに基づく政策立案）

EBPM（Evidence based policy making）とは、客観的な証拠（エビデンス）を活用して、政策の効果的・効率的な決定・運営を目指す取り組みです。欧米に続いて、近年は日本国内でも関心が高まっています。2018年1月に内閣官房行政改革推進本部が公表した資料「EBPMの推進」では、EBPMを“（1）政策目的を明確化させ、（2）その目的のため本当に効果が上がる行政手段は何かなど、「政策の基本的な枠組み」を証拠に基づいて明確にするための取組”としています。

なぜ今EBPMなのか

これまで政策形成の場面では、往々にして過去の慣行や利害関係者からの要求、政策立案者の勘や経験に基づくエピソード・ベースでの政策立案が行われ、ともすれば実効性に欠けるような施策が立案されてしまうことへの批判がありました。しかし、急速な少子高齢化の進展や、厳しい財政状況の下、地域や社会の持続可能性を保つためには、限りある政策資源を真に効果のある施策に配分し、有効に活用していくことが不可欠な情勢です。

従来の政策に関する業績評価では、いくつかの成果指標を設定し、その実績を計測することにより効果を測定してきました。ただ、政策とその効果の間の因果関係について必ずしも明確な材料を提供するものではありませんでした。

EBPMでは、客観的なエビデンスを社会科学的な手法により分析することで、政策とその効果の間の因果関係について、従来よりも信頼性の高い評価結果を得ることを目指します。政府統計のオープン化や計量手法の進展に伴い、マイクロ単位のデータを用いた実証分析がしやすくなったこともEBPMの導入機運を後押ししています。限られた政策資源を有効に活用し、国民により信頼される行政を展開するために、EBPMを適切に推進していくことが求められています。

EBPMにおける「エビデンス」とは何か

何をもって「エビデンス」と呼ぶかについて、明確な定義があるわけではありません。たとえば欧州での議論では、エビデンスそのものは定義せず、EBPMについて経済協力開発機構（OECD）の定義を採用し、「政策オプションの中から決定し選択する際に、現在最も有益なエビデンスを誠実かつ明確に活用すること」としています。

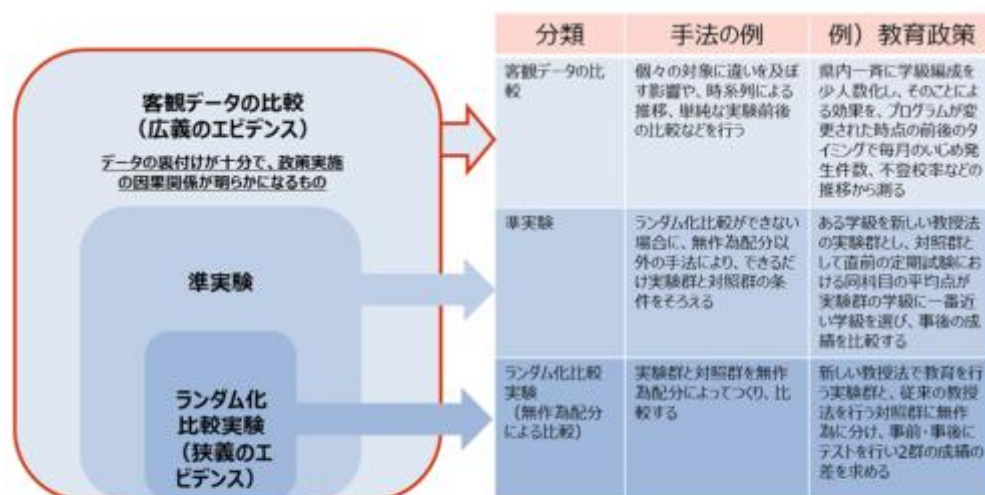
一般にEBPMでエビデンスとして重視されるのは、「ランダム化比較実験」の結果です（狭義のエビデンス）。ランダム化比較実験とは、実験群と対照群を無作為に振り分けて比較する方法です。ある効果が本当にその施策の実施に起因するものかどうかの因果関係を

見極めるのに最適です。

ただし、時間や費用がかかり過ぎること、実験群と対照群の振り分けに伴い公平性や倫理面の問題（一部の人にだけ効果のあるサービスを提供する、または一部の人にだけリスクのある処置を施す可能性）が生じることなどの課題があります。

このようにランダム化比較実験を実施できない場合でも、行政データの連携・組み合わせなどによって質の高いデータを活用できるようになれば、ランダム化比較実験と同等の信頼性のある評価結果を得られるようになる可能性があります。多様なリアルデータを活用するとともに、ICTなどによる分析を洗練させることで、信頼性の高い結果を得ることを目指すアプローチです。「広義のエビデンス」と言えるでしょう（図表1）。

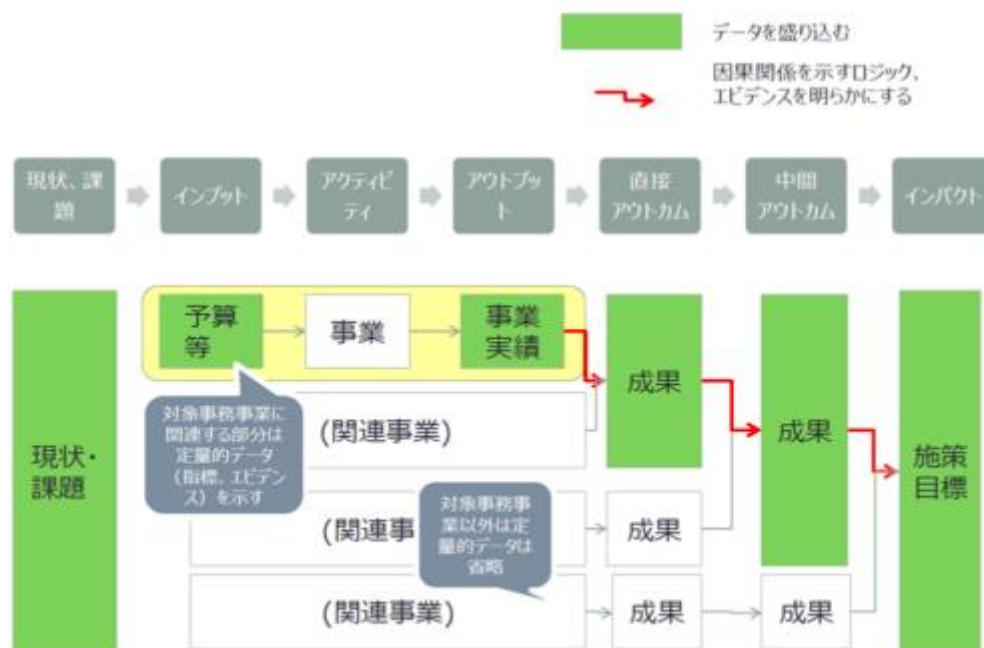
EBPM の考え方の下では、立案された政策とその効果を結びつけるために必要なロジックを持ち、それを裏付けるエビデンス（データ、情報）を示すことで、当該政策についての国民への説明責任を果たしていくこととなります。そのためのツールのひとつがロジックモデルです（図表2）。政策の手段や目的に照らし、どの部分の評価を行うかを設計し、各段階では、それぞれ適切なエビデンスや分析手法を適用していく必要があります。



図表1●EBPMで活用される「エビデンス」の範囲

出典：教育政策の評価手法研究会『プログラム評価の手法とその活用』p.37を基に作成

[画像のクリックで拡大表示]



図表2●ロジックモデルの例

出典：厚生労働省のサイト

(https://www.mhlw.go.jp/jigyo_shiwake/dl_h30/mtg0508_07.pdf)

[画像のクリックで拡大表示]

「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」の要旨

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。

（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.gstccouncil.org/>

（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、G S T C - 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。

G S T C - Dの概要

観光地向けに開発された指標G S T C - 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. 「日本版持続可能な観光ガイドライン (J S T S - 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。

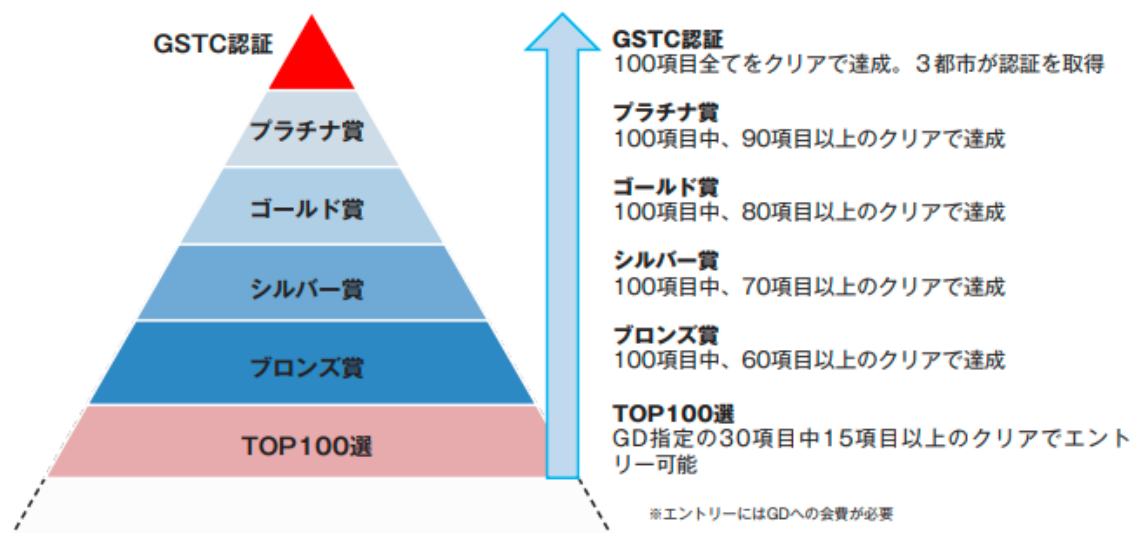
加えて、指標に基づいた取組を進めることにより、GSTC-Dと連携した国際的な認証団体（グリーン・デスティネーションズ、アースチェック等）から表彰や認証を受けることで、優良な旅行者をさらに呼び込むため日本版持続可能な観光ガイドラインに取り組むことは、こうした表彰や認証の取得に向けた取組を行うことと同義であると言える。

● GSTCと認証団体の関係図（図1）

● 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、现阶段でGDSにより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。

「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】（省略）

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はなく、「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を進めるとよい。

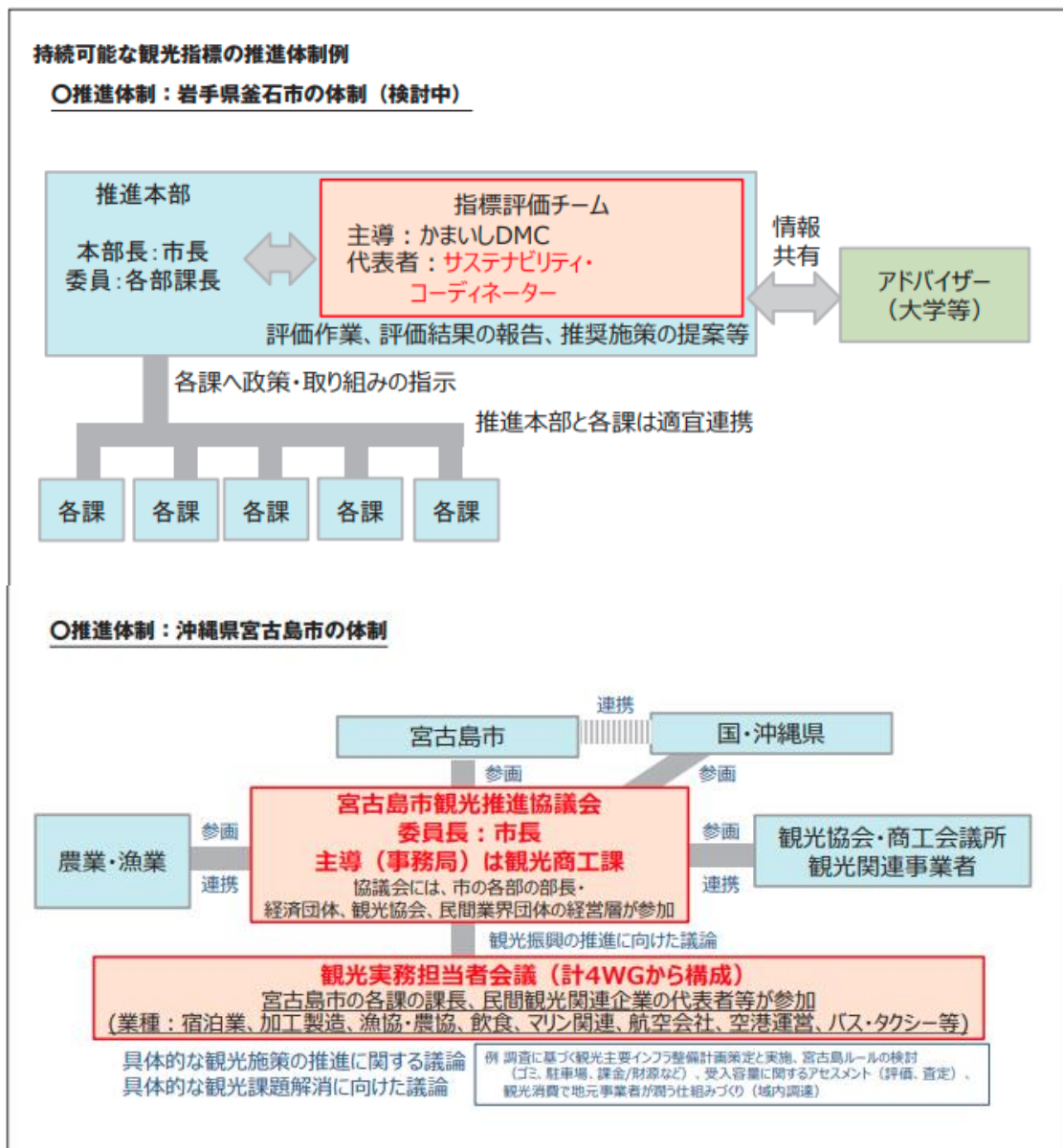
③ 関係者間（ステークホルダー）におけるワーキンググループ（WG）の形成

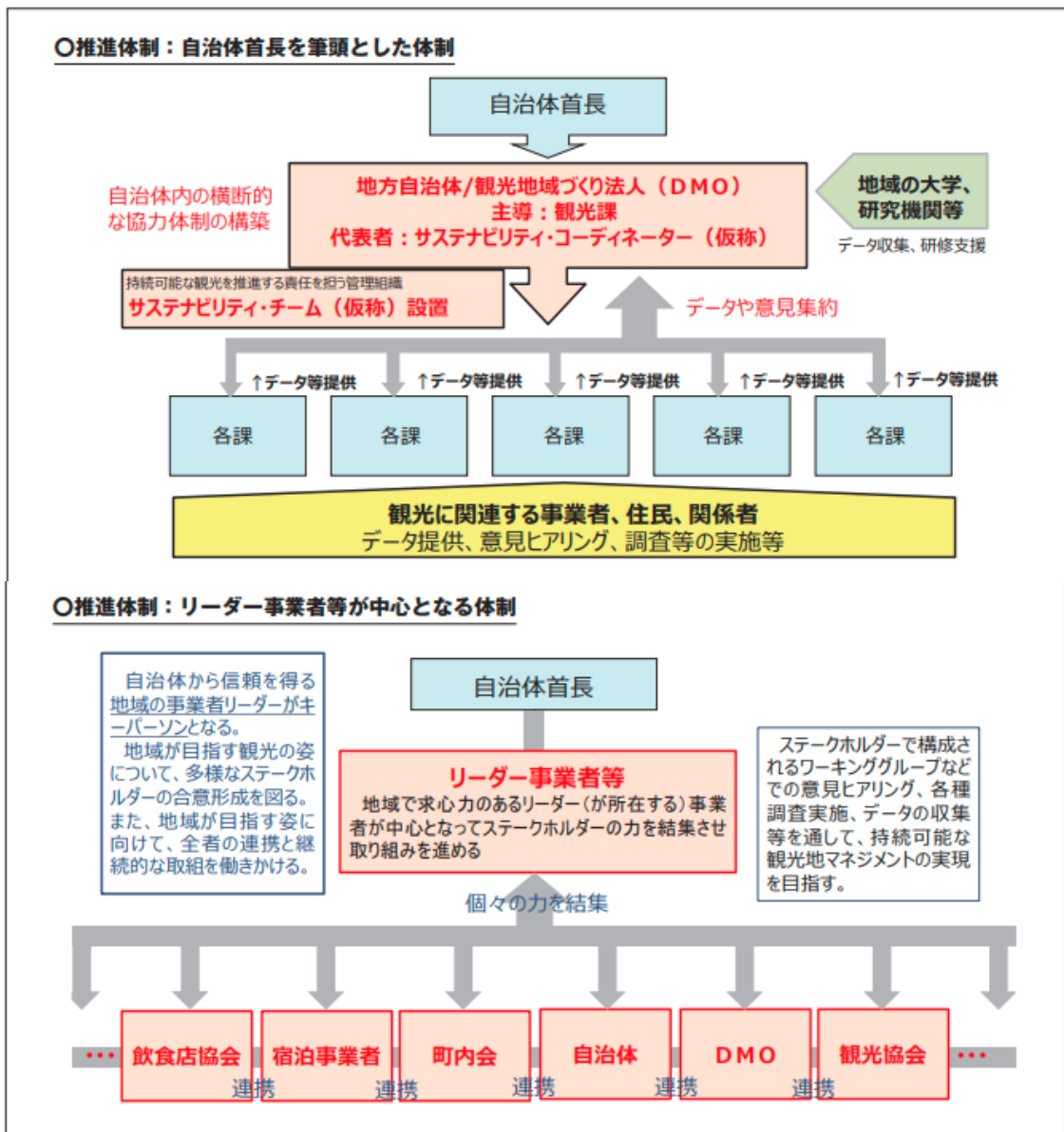
地域住民、ホテル・旅館、ツアーガイド、商工会議所等、観光に直接関わる関係者だけでなく、可能であれば、都市開発事業者、環境開発事業者、エネルギー供給事業者、林業、廃棄物管理部門、給水部門、警察、空港・港湾、保険・医療部門、関連学術機関等、できるだけ幅広い分野の関係者をWGのメンバーとすることを推奨する。

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。





⑤ 「日本版持続可能な観光ガイドライン (J S T S - 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 (J S T S - 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（J S T S - 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 I C T 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（J S T S - 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（J S T S - 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（J S T S - 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（J S T S - 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、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。

Japan Sustainable Tourism Standard for Destinations

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(J S

T S - 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（J S T S - 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、P D C Aサイクルをしっかりと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（J S T S - 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（J S T S - 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

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	自治体、観光地域づくり法人 (DMO) 等
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 <p>(INSTOに申請する場合)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 各地域が作成した提出書類の事前確認、UNWTO本部への提出 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 <p>(INSTOに申請する場合)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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を望ましい。

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。

The diagram illustrates the relationship between explanatory boxes and the actual guideline document. On the left, boxes provide context and instructions:

- SDGs 17の目標のどれに結びついているのか (参考: GSTC-D)**: Points to the top header of the guideline.
- カテゴリー (大)**: Points to the 'SECTION B' header.
- カテゴリー (小)**: Points to the 'B(a)' and 'B2' headers.
- 「日本版持続可能な観光ガイドライン (JSTS-D)」本文**: Points to the main content area.
- 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**: Points to the '考え方' (Concepts) section.
- 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**: Points to the '参考資料' (References) section.
- 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。**: Points to the '先行事例' (Case Studies) and 'ネクストステップ' (Next Steps) sections.
- 一部項目には補足情報を掲載**: Points to the '【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】' (Survey Item Examples) section.