

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—

平成 31 年3月

国土交通省総合政策局環境政策課

《 目 次 》

I. はじめに（調査の目的）	1
II. 環境と観光の両立のための持続可能な観光客受入とは	2
1. 「持続可能な観光客受入」の考え方	2
2. 観光資源の毀損・生活環境の悪化の構造	2
(1) 観光客が直接の原因となる場合	2
(2) 観光事業者等観光地における対応が原因となる場合	2
(3) 観光による富の地域への還元の有無	3
3. 「持続可能な観光客受入」に向けて	3
III. 国内外の事例調査	5
1. 事例調査の対象地域	5
(1) 海外事例調査	5
(2) 国内事例調査	5
2. 事例調査の概要	6
(1) ピピ・レイ島	6
(2) アムステルダム	15
(3) ヴェネツィア	23
(4) 富士山（静岡県、山梨県、富士河口湖町）	33
(5) 沖縄県石垣市	44
(6) 沖縄県宮古島市	48
(7) 長野県松本市（上高地他）	52
(8) 神奈川県鎌倉市	54
(9) 京都府京都市	60
(10) 奈良県奈良市	65
(11) 福岡県福岡市	68
(12) 栃木県日光市	71
(13) 三重県伊勢市	74
(14) 島根県大田市	76
(15) 沖縄県南城市	80
3. 発生している事象と対策の現状（まとめ）	84
(1) 観光資源の破壊	85
(2) 交通・混雑	92
(3) 生活環境の悪化	95
(4) 観光による富の地域への還元	98
(5) 課題に対応する体制	99

IV. 国内での活用の検討.....	100
1. 国内外における持続可能な観光客受入に関する現状	100
2. 持続可能な観光客受入に向けた対策の基本的な考え方.....	100
(1) 観光客への働きかけ	100
(2) 観光事業者等への働きかけ	102
(3) 観光による富の地域への還元.....	103
(4) 横断的な取組体制の整備.....	103
3. 対策の検討に向けた留意点.....	104
(1) 地域の状況に応じた対策の立案	104
(2) 住民の理解促進	104
(3) データ把握	104
4. 受入容量についての考え方.....	105
(1) 特定の要因による急激な増加.....	105
(2) 都市の容量を超える観光客の流入.....	105
(3) 自然の回復力を超える観光客の流入.....	105
(4) 影響が比較的小さい地域.....	106

I. はじめに（調査の目的）

近年、訪日外国人観光客が急増しており、政府は2020年に4,000万人とする目標を掲げていることから、今後もその増大が予測されている。

観光分野は、経済的な効果が認められるなど、我が国の成長産業としての期待がされている一方、交通渋滞による排気ガスの増加や、ごみの増加などによる自然環境・生態系への悪影響や、都市キャパシティを越える観光客の急増による公共交通や道路の混雑、住民環境の悪化などを起因とする、地域資源の質及び観光価値の低下や、生活環境の悪化等の環境負荷の増大が懸念されている。このため、環境負荷を増大させることなく、持続的に観光客を受け入れることができるような、環境と観光を両立させた受入手法に関する検討が必要である。

そこで本調査では、諸外国の観光地における持続可能な観光客の受入手法に関する取組、及び国内での持続可能な観光客の受入に関する対策状況や課題等を調査、整理することにより、国内の観光地においても活用可能な海外の手法を検討し、環境負荷を増大させない持続可能な観光立国の推進に寄与することを目的とする。

II. 環境と観光の両立のための持続可能な観光客受入とは

1. 「持続可能な観光客受入」の考え方

観光地における観光客受入の持続可能性を脅かす要素は、「観光資源の毀損」と住民の「生活環境の悪化」に整理することができる。訪日外国人に限らず、国内旅行客も含めて観光客が急増したことが原因で、自然環境や歴史資源といった観光資源そのものの悪影響の発生、観光地に暮らす住民の生活環境の悪化、住民の流出といった事態が続くと、観光地そのものが立ち行かなくなり、観光客の受入は持続不可能となる。

このような事態を防ぎ、観光客を受け入れながら、観光資源や住民の生活といった総合的な環境の保全を両立させるため、国内外の取組事例を参考する必要があるが、都市規模や観光資源の様態が多様な中で、問題の解決手法を検討するためには、問題が発生する構造を体系的に整理する必要がある。

2. 観光資源の毀損・生活環境の悪化の構造

「観光資源の毀損」や「生活環境の悪化」は、大きく分けて「観光客が直接の原因となる場合」と「観光事業者等観光地における対応が原因となる場合」の2つに整理できる。想定される典型的なケースは以下のようなものである。原因の所在によって、必要な対応策が異なると考えられるため、次章以降の事例調査を下記の観点で分析し、整理する。

(1) 観光客が直接の原因となる場合

大勢の観光客が一時期に特定の地域に集中することにより、観光資源や生活環境に影響が出ることが考えられる。

■典型例

- ・ 大量の観光客の流入に伴って、希少生物や植物への侵入による生態系の破壊。
- ・ 地域バス等の公共交通を観光客が利用することによる住民の生活の足の損失。
- ・ 日常の生活圏域まで観光客が侵入し、騒音、悪臭、ごみの不適切な投棄等による生活環境の悪化。
- ・ いたずら、落書き等による歴史的な建造物等の毀損。

(2) 観光事業者等観光地における対応が原因となる場合

観光事業者の開発行為等が、観光資源や生活環境に影響が出ることが考えられる。

■典型例

- ・ 大規模なホテルや商業施設等の開発による自然環境への影響。
- ・ 観光地としてのブランドが高まり、投資的物件としてのマンションが増加することによる地域住民の流出などコミュニティの崩壊。
- ・ 住民向けの日用品を扱う小売店が閉店し、観光客相手の土産物店の増加。
- ・ 既存の住居の民泊利用による家賃高騰、居住者の受入環境の低下。

(3) 観光による富の地域への還元の有無

観光分野は地域においても今後の地域経済を牽引する成長産業として期待されている。多くの観光客の来訪が、地域住民の雇用機会や地方公共団体への税収、地元事業者の利益の増加、といった経済効果として地域に富をもたらす。

その結果、地域住民の所得の増加が生活の質の向上につながり、税収や利益が観光資源の保全や住環境の改善等に再投資され、観光地としても居住地としても魅力がさらに向上する、といった好循環が形成されることが望ましい。しかしながら、上記が機能しない場合、すなわち、観光による富が地域において循環せず、地域の良質な雇用、地域産業への波及、生活基盤への投資、観光資源の維持管理等につながらないことが危惧される。そのような場合、観光客の増加による良い影響が実感できないため、地域住民の理解が進まず、観光客増加への不満が高まり、さらに深刻になると、住民の流出につながり、地域としての持続可能性が失われる。

3. 「持続可能な観光客受入」に向けて

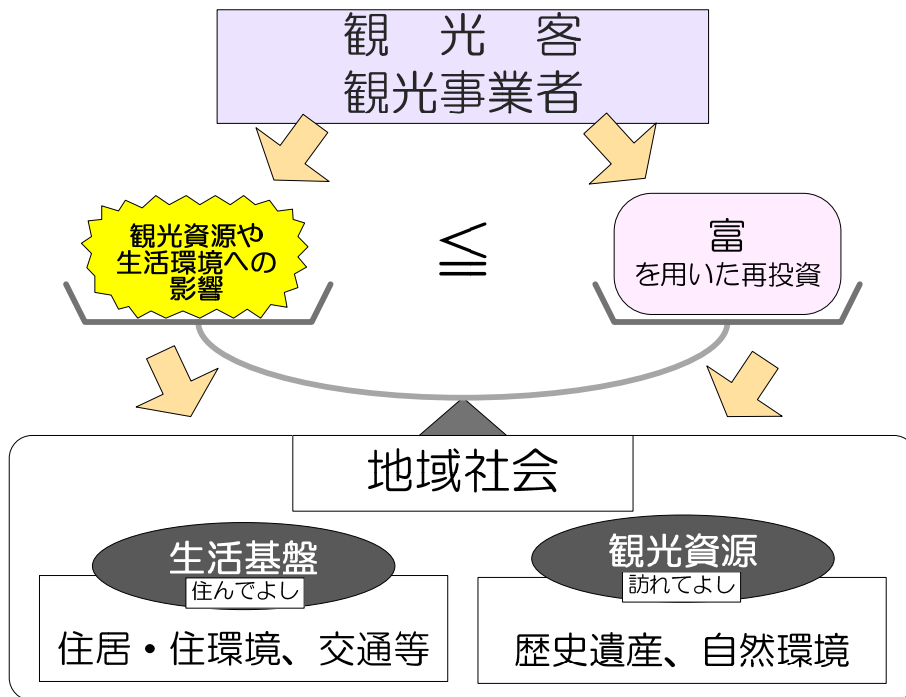
左記の2. (1) (2) に挙げたような問題は、地域が観光客で賑わうという状況下では、多くの場合、発生する事象である。しかしながら、その問題が一定水準を超えてしまうと、観光客の受入が持続不可能になる。

では、この「一定水準」とはどのような状況か。(3) の冒頭で挙げた、地域への経済的な効果によってもたらされる富が、観光資源や生活基盤に再投資され、観光資源や生活環境の破壊が埋め合わされる水準であれば問題はない。富の再投資と観光資源・生活環境への影響のバランスが崩れ、地域にもたらされる富では到底補えない水準になると、観光客の受入が持続不可能になる、ということである。

この水準は全国で一律の水準があるわけではなく、離島や盆地といった地理的要因や、観光地としての歴史の有無・長短、社会基盤の整備状況など、地域の実情を踏まえて観光客の来訪に伴って生じる課題をどのように把握し、対処するか、といった課題への対応体制によっても、観光客を持続可能な形で受け入れられるキャパシティが異なると考えられる。

この水準をどのように捉え、観光客を持続可能な形で受け入れられるキャパシティや地域の経済・社会構造をどのように備えていけばよいか、ということ国内外の取組事例から把握することも本調査の目的である。

観光による観光資源・生活基盤への影響と観光による富の再投資によるバランス



III. 国内外の事例調査

1. 事例調査の対象地域

事例調査については、様々な都市・地域規模、観光資源を有する事例から参考となる対策手法を検討するため、以下のように観点を整理して、15の対象地域を選定した。

(1) 海外事例調査

海外事例調査については、下記の2点の観点から、3都市（地域）について事例調査を行った。

選定の観点	地域
自然景勝地や世界自然遺産等、地域の自然を観光資源とする地域において、環境負荷をかけずに観光客を受け入れるための対策を取っている事例	1.ピピ・レイ島（タイ）
観光客が住民生活や都市アメニティ等に影響を与えているような都市において、環境負荷をかけずに観光客を受け入れるための対策を取っている事例	2.アムステルダム（オランダ） 3.ヴェネツィア（イタリア）

(2) 国内事例調査

海外事例調査については、観光地の特徴としてのバランスを考慮しながら、下記の3点の観点から、12都市（地域）について事例調査を行った。（ヒアリングは14の地方公共団体に実施）。

選定の観点	地域	
訪日外国人旅行者の急増や季節イベントに応じて国内外の観光客が一時的に急増するなど、地域のキャパシティを越える可能性のある観光客の来訪により、環境負荷が増大している地域を右記の3点から抽出	①自然景勝地	4.富士山（静岡県・山梨県・山梨県富士河口湖町） 5.沖縄県石垣市 6.沖縄県宮古島市 7.上高地（長野県松本市）
	②都市部	8.神奈川県鎌倉市 9.京都府京都市 10.奈良県奈良市 11.福岡県福岡市
	③著名な文化遺産等を有する観光地	12.栃木県日光市 13.三重県伊勢市 14.島根県大田市 15.沖縄県南城市

※富士山、上高地のカッコ内は訪問ヒアリングを行った自治体。その他の地域は記載の市の市役所に訪問ヒアリングを行った。

2. 事例調査の概要

(1) ピピ・レイ島

人口	473,738 人 (2018 年)	※ピピ・レイ島を含むクラビ県の人口
	13,993 人 (2018 年)	※アオナン地区自治体
観光入込客数	143,555 人 (2014 年)	
	333,613 人 (2015 年)	
	1,731,573 人 (2016 年)	
	1,990,649 人 (2017 年)	
	1,877,871 人 (2018 年)	※6 月から入島制限 (閉島)

(資料) Official Statistics Registration Systems.

(資料) 天然資源・環境省林野庁提供資料 (ノッパラットタラビーチ-ピピ諸島国立公園、各年 9 月～10 月の集計)

① 観光地の概要

1) タイの自然環境に対する観光の影響

タイには全国で 154 か所の国立及び国定公園が存在しており、天然資源・環境省林野庁国立公園局が管理している。以前は、各国立公園において観光客が出入りできる状態であったが、現在はオーバーキャパシティを筆頭とした様々な問題が生じており、入島規制などの施策を実施している。

海の国立公園に関する問題は、特にピピ諸島、シミラン島、パンガー湾の 3 つの国定公園において、3～4 年前から顕著になった。多くの観光客が訪れることによるサンゴの破壊、ごみ問題、砂浜の傷み (砂の減少) 等が大きな問題であり、これらを要因に観光客自身の満足度が下がることも懸念事項となっている。

他方で、陸の国立公園に関する問題は、主にカオヤイ国立公園 (プラーチーンブリー県)、ドイ・インタノン山 (チェンマイ県)、エラワン国立公園 (カンチャナブリー県) の 3 か所で生じている。オーバーキャパシティに関する課題は、長期休暇や新年、ソンクラーン (タイの旧正月) などの特定の時期に限られており、また、各国立公園のエリアが非常に広いため、ピピ諸島をはじめとする海の国立公園と比較して大きな問題には至っていない。

国立公園局では、天然資源・環境省国立公園・野生動植物保護局が策定したガイドラインに従い、「ピピモデル」の一環として環境アセスメントを実施している (2018 年 12 月終了予定)。栈橋建設にともなう環境へのインパクトや 1 日あたり観光客受入キャパシティの調査等を行っている。この調査結果をもとに様々な取組を進めていく。

※ピピモデル: 料金回収等を含む観光管理、天然資源や環境の回復について、官民一体となり進めることで持続的な開発を目指すモデル。

2) ピピ・レイ島の入島規制

ピピ諸島は、ピピ・ドン島、ピピ・レイ島、ピダ・ノーク島・ピダ・ナイ島、ユン島、バンブー島の 6 つの島からなる。ピピ・レイ島の西側に位置するマヤ湾は、サンゴ礁をはじめとする海洋生態系回復のために、2018 年 6 月から閉鎖している。

2000年の映画「THE BEACH」の公開後、観光客は徐々に増えてきたが、当初は西洋人観光客が中心であり、島のキャパシティとしては問題がなかった。しかし、ここ3~4年は中国人の割合が70~80%を占めるようになり、その頃から爆発的に来訪者が増え、オーバーキャパシティの問題が生じるようになった。

ピピ・レイ島において特に観光客が集中したマヤ湾は、3,000平方メートル程度の狭いエリアである。ハイシーズンになるとビーチに船と人が押し寄せていた。ビーチに足を踏み入れる人は年間約200万人であり、その人数はタイ国内で最大面積を誇るカオヤイ国立公園（バンコクの北東約200kmに位置する）の入場者数よりもはるかに多い。

現在、マヤ湾の入口にはブイが設置されており、一般の船はブイ内部に入ることを禁止されている。そのため、観光客はブイの外側からマヤ湾鑑賞や写真撮影を行う。ピピ・レイ島に駐在する数名の自然保護官がマヤ湾を監視しており、ブイ内部に侵入する船を発見した際には、警笛を鳴らして注意する。閉鎖した現在も、1日あたり、30名乗りのスピードボート約100隻がピピ・レイ島へ訪れている。

マヤ湾の閉鎖に伴い、ピピ・レイ島を訪れる観光客を乗せた船は、ブイの外からマヤ湾を鑑賞した後、ロサマ湾（マヤ湾の反対側に位置し、マヤ湾とは直線距離で約300m）の栈橋建設予定地を鑑賞するのが主なルートとなっている。

ピピ諸島では、ピピ・レイ島のマヤ湾のほか、ユン島において損傷したサンゴ礁回復のため、入域制限が実施されている。ユン島では閉鎖を発表して約2年が経過した。サンゴ礁が50%にまで回復すれば再び入島を許可する予定だが、回復見込み時期は未定である。閉鎖中の島で、サンゴ礁植生アクティビティを開催することも検討中である。

3) 観光庁との役割分担や地元との連携

林野庁は天然資源・環境省の傘下であり、環境保護が主な事務所掌である。一方で、観光庁は、観光PRを主な事務所掌としており観光客数や観光消費額の増加も検討する省庁である。林野庁としては「自然保護が先で、観光客が来て自然が破壊されるようなことになってはいけない」という主張を行っており、観光庁と連携しながら取組を進めている。

ピピ・レイ島の閉鎖にあたり、地元住民からの理解も得られている。具体的には、地元住民には、「仮に閉鎖せずに観光を続けると自然が破壊されて取返しがつかないことになる。そうすれば、島を訪れた観光客の満足度が下がり、観光産業に影響を与え、永久に島を閉鎖する決断を下す可能性もある」という説明を丁寧に行った。現段階ではまだ取返しがつく状況であり、閉鎖に協力してくれている。

当初は、観光事業者や地元民は、閉鎖によって自分たちの利益が損なわれることを懸念していた。ピピ・レイ島閉鎖後に全国的な国民の意見調査を行ったところ、95%が閉鎖に理解を示しているという結果となった。抗議やデモがあったが、現在はタイ国民全体として環境保護の意識が高まっていることが確認された状態である。ピピ・レイ島閉鎖に伴う損害に対するインセンティブや保障は特に行っていないが、1年ほど時間をかけて事業者との対話を実施し、ピピ・レイ島閉鎖の代替案として、周辺の島に観光客を誘致することで理解を得ている。

現在のピピ・レイ島及びマヤ湾の様子

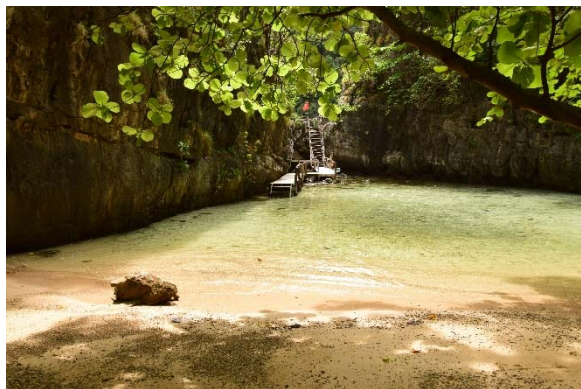
マヤ湾のブイ（入域規制線）



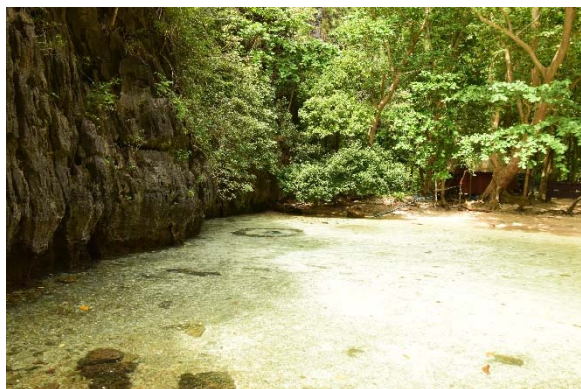
植樹中の砂浜



建設中の栈橋（島内側から）



浄化槽の設置場所（左上の円の部分）



写真：受託事業者撮影

ブイの外に停泊する観光船



観光客や台風などで砂が剥がれた木の根元



建設中の栈橋（島外側から）



工事中のトイレ



② 発生している事象

(入島規制以前)

1) 混雑

入島規制以前のビーチは、人であふれかえり、さながら露店市のような状況であった。

観光客の数に対してトイレの数も十分ではなく、汚水処理の問題が生じた。また、観光客によるごみの投棄も問題になっていた。大量の観光客に対応するため、飲料水や様々なサービスに用いる用水の確保の問題が生じた。

2) 自然環境・景観

ア. サンゴ礁の破壊

ボートは明確な停泊時間や場所が定められておらず、無秩序に係留されていた。停泊する船が錨を下ろすことで多くのサンゴ礁が死滅した。

イ. 砂浜の環境悪化

観光客のサンダルに付着した砂が島外に流出し、ビーチの砂が劇的に減少した。

ウ. 海の状態悪化

係留するボートの燃料漏れ等の危険とともに、海水の環境悪化が進んでいた。

(入島規制以後)

3) 経済

ピピ・レイ島閉鎖により、何億パーツもの経済的損失が発生した。具体的には、当初、入島規制はオフシーズンの3ヶ月間の予定と地元には説明していたが、規制期間が延長され、現時点でも規制解除の時期が明らかでないため、ホテルや大口のツアー等は予約のキャンセル手続きや返金を行う必要が生じた。また、同じピピ諸島の一つである、ピピ・ドン島のホテル稼働率は、以前は80%であったが、ピピ・レイ島マヤ湾の閉鎖により30%に減少するなどの影響が生じている。

しかしながら、最も大切なのは、自然を回復させることである。これらの損失はあくまでも初期的（一時的）な損失である。観光客の満足度を考えれば、以前のように放置した状態よりも、適正な管理による自然回復を促す方が、長期的な視点で観光客の満足度が高くなると考えている。

混雑当時の様子（その1）



(資料) 天然資源・環境省林野庁提供資料

混雑当時の様子（その2）



(資料) 天然資源・環境省林野庁提供資料

混雑当時の様子（その3）



(資料) 天然資源・環境省林野庁提供資料

③ 実施・または検討されている対応策

1) 入島規制

ア. 規制の時期

サンゴ礁などの海洋生態系の回復のため 2018 年 6 月から実施。当初は 9 月までの予定であったが、入島再開の時期は決まっていない（現時点では 2 年程度としている）。

イ. 自然回復の現状

閉鎖が延長された理由はサンゴ礁の破壊が大きく、9 月時点では回復が十分でないためである。天然資源・環境省林野庁によれば、専門家によりサンゴ礁の植生が行われたばかりだが、サンゴの順調な成長が確認され報告がされている（2018 年 11 月時点）。また、島内のジャングルについても、回復作業が実施されている。

今後、島における環境が全て回復したことを確認して、入島を再開する方針である。

ウ. 環境アセスメントの実施

観光客及び官民両方のステークホルダー（村人、観光業者、地方自治体等）に対する聞き取り調査を実施した。また、観光客に対して「ピピ島の現状についてどのように感じているのか」といった聞き取りを行うなど、様々な利害関係者や観光庁が参加し、自然回復の方法について話し合った。その解決策の最初の取組として、サンゴ礁の再生・育成とビーチの再生に取り組んでいる。

エ. 入島再開に向けた条件・スケジュール

天然資源・環境省林野庁は、入島再開の最大の条件は「自然環境の回復」としている。具体的には以下の3点となっており、それらが確認・完了次第、入島を再開するとなっている。現段階では再開までには2年程度の期間を要するとみている。

①サンゴ礁の再生と育成をはじめとした自然保全

- 当初は植樹してから4か月程度で成長するものと予測していたが、モンスーンの影響でサンゴ礁に砂がかぶり、植樹したサンゴ礁の半分が死んだ。また、残りの半分も芽が出てきている途中であり、今後の成長予測が難しい。ビーチのジャングルについても植樹が進んでおり、砂の傷みも回復しつつある。
- 閉鎖後4～5か月後には、小さなサメが公園内を遊泳している様子が観察された。これは自然環境が回復し始めていることの兆しであり、SNSにアップしたサメの動画を見て、多くのタイ人が喜んだ。閉鎖する前、人であふれかえるビーチにはサメが遊泳しに来ることはなかった。このサメは小動物を食べるサメであり人間に危険は及ぼさないため、アクティブティとしてサメとの交流も検討している。

②施設の整備

- 環境アセスメントでの聞き取り調査の際に得られた、観光客の希望に応じる形で施設整備を行う。例えば、トイレが少ない、淡水シャワーが欲しい等の要望を受けている。トイレのほか、救護センターや栈橋の建設を進めている。栈橋の建設により、ビーチには船は停泊させずに、ビーチはあくまでも海水浴をする場所と指定する。

③イーチケット集約システムの整備

- 入退場の処理を電子化し、管理を確実なものとする。現在、システムの業者選定を行っている段階である。将来的には、ピピ・レイ島のみでなく他の国立公園でも、イーチケット及び予約制の導入を検討している。

2) 再開後の受入方針

ア. 入島者の管理

イーチケット集約システムの整備により、入島する際の支払いを電子化し、入退場管理ができるようにする。また、島に上陸する場合はオンライン事前予約を必須とする。

閉鎖前は、午前10時ごろに3,000人～5,000人が一気に押し寄せていた。今後は入島時間も規制することとし、午前8時に700人、午前10時に700人、午後12時に700人、午後14時に700人(1日合計2,800人)を上限に受け入れ、環境への負荷低減を目指す。

イ. 観光客の近隣観光資源への分散

ピピ島周辺には、近隣にも美しい島々があるため、それらの島々に観光客を分散させる。具体的には、約100万人の観光客をクラビ県にあるランター島、ポダ島、ホン島といった他の島々にも分散させ、様々なアクティビティ(水泳やサンゴ礁の鑑賞等)を実施する。

ウ. 観光客参加型の環境配慮プロジェクト実現

観光客が持参したごみは、各自で持ち帰るというプロモーションを実施する。実現可能性は未定だが、「サンゴ礁回復プロジェクト」として、観光客自身にサンゴを植えてもらう活動で環境意識を高めてもらいたいと考えている。

エ. 国立公園入園料の有効活用

国内 154 か所の国立公園のうち、入園料をとっているのは約 130 か所程度である。ピピ島の入園料収入はタイ国最大で約 6 億バーツ（約 20 億円）程度である。他の国立公園で得られる入園料は、数十万バーツや数万バーツ程度の所もあり、大きな差異がある。

国立公園で得られた収入は、各国立公園に均等に分配される。また、各国立公園に分配される金額のうち 5% は地元の自治体等に還元している。今後も国立公園の入園料を有効活用し、公園の適切な維持管理とともに、魅力向上に資する取組を進めていく。

オ. 観光ガイドによる観光客への環境教育の実施

環境省の研修に合格した観光ガイド（ボランティアガイド含む）は、10～30 名程度の少人数ツアーでのガイドを行い、国立公園の環境問題や安全性等について、観光客に説明している。また、ツアー中にトラブルが発生した場合には、海上パトロールレンジャーへの通知や林野庁への報告が行っている。

観光ガイドの説明により、例えば、以前は「エサを与えることを禁止する」といった禁止条項のみを掲示し、観光客には理解が得られていなかったが、ガイドがその理由を説明し、観光客が理解することで観光客の態度や行動が変容している。

ガイド研修の科目の中にはファーストエイドなども含まれており、船上でのトラブルの際にも対応できるよう育成している。

カ. 観光消費額の向上と波及

観光庁としては、14～15 年前は、観光の目標は収入ではなく人数であった。現在は、人数に対する収入を目標としている。さらに将来的には、現状 3,500 万人の観光客数について、タイが抱えられる観光客のキャパシティの限界を見定め、一人当たりの観光消費額を向上させていくことを目標にする必要があると考えている。また、タイ全体での観光客を増やししながら地方にも広げていきたいと考えている。サブディステーションとして地方の小さな町や村のコミュニティがどれだけの人を迎えられるのかを分析し、そのキャパシティに応じてマーケティングしていくことを検討している。

キ. 「グリーンルート」の提唱

合わせて観光庁では、マーケティングとして、「グリーンルート」を提唱している。「グリーンルート」は、伝統的に環境意識が高いヨーロッパの観光客を対象としており、アジアの中でも意識が高い日本も対象としている。グリーンルートの商品は様々だが、いずれも特徴として、「環境に優しい活動の実践」が挙げられる。例えば、世界遺産で有名なスコ

一タイの周辺は、穀倉地帯となっており、それを活用した農業体験やファームステイを実施している。穀倉地では、観光客用に散策路等を設けてのどかな稲作風景を楽しむような場所の整備も進めている。その他の国立公園の滝や川でも、環境にやさしいプログラムが人気を博している。

ク. クラビ県における取組

クラビ県では、実現可能性は定かではないが、クラビ県知事が「5年以内に低炭素社会にする」という目標を掲げている。「EVや電気自動車を普及させるとともに、観光客もこれらの乗り物を利用することで“肺を酸素で満たす”」というコンセプトである。

観光客の増加により渋滞が生じているが、タイでは渋滞は警察の管轄になるため、自治体で解決策を見出すことは困難であるが、交通渋滞による環境課題に対する取組の検討も進められている。

対策実施後のピピ・レイ島のイメージ



(資料) 天然資源・環境省林野庁提供資料

(2) アムステルダム

人口	844,947 人 (2017 年)
来訪者数	1100 万人 (2005 年)
	1800 万人 (2016 年)

(資料) CBS (オランダ中央統計局)

(資料) アムステルダム市資料

① 観光地の概要

アムステルダムの主要な観光スポットは、王宮や運河観光が楽しめる旧市街地、レンブラントの絵画等、西洋美術の傑作が揃うアムステルダム王立美術館、ゴッホ美術館、アンネの日記で有名なアンネ・フランクが身を隠した「アンネ・フランクの家」などである。アムステルダム旧市街地の環状運河地域は 2010 年に世界文化遺産に指定されている（アムステルダムのシングル運河の内側にある 17 世紀の環状運河地域）。

アムステルダムの観光客が増加し始めたのは 2013 年頃である。当時、欧州債務危機に端を発する経済危機により、オランダは経済状況が低迷していたが、2013 年に王立美術館や動物園の改装オープンがされるのを機に、積極的にアムステルダム観光のプロモーションを行った。プロモーションは奏功し、多くの観光客が訪れるようになったが、新興国の経済成長や、LCC や Airbnb の発展に伴う個人旅行の簡易化、クルーズ船の増加などを背景に、観光客の増加はその後も続き、2015 年には 2011 年比較で来訪者の年間滞在日数がほぼ 2 倍となった。このころから観光客の急激な増加に伴う様々な問題が指摘されるようになった。

アムステルダム市のプロモーション事業を行っているアムステルダム・マーケティングによれば、2025 年までに観光客は 2015 年比で 30% 増加すると予測されている。

② 発生している事象

1) 交通・混雑

観光客の増加により、バスやトラム、街路の狭い中心市街地の路上等が混雑し、住民や観光客にとっての利便性が損なわれている。

また、ゴッホ美術館や「アンネ・フランクの家」など、一部の観光施設では、時期や時間帯によっては、快適な見学が困難になるほどの混雑が生じている。

2) 自然環境・景観

観光客の増加により、店舗構成の変化、民泊施設の増加といった事象が起こり、世界文化遺産に指定されている旧市街地の環状運河地域の雰囲気や景観が損なわれているという指摘がある。

混雑するアムステルダム市街



(資料) アムステルダム市資料

<https://www.projetsurbains.com/images/amsterdam-2016/SIB-Presentation-Paris-20-05-16.pdf>

2019年2月15日確認

3) 住生活環境

ア. 騒音・ごみ

観光客の増加により、深夜にまで渡る騒音やスーツケースを引く音、ごみの投棄などの問題が生じている。特に、国内やイギリスなどから訪れる若者のマナー（深夜まで飲酒し、路上で騒ぐなど）が問題視されている。

イ. 旧市街地の空洞化

観光客が集まる旧市街は、観光客向けの商品を扱う店舗が急増し、住民の日用品を扱う店舗が減っている。

旧市街の住居は民泊用に活用した方が収益が上がるということで、民泊に活用する物件が増えている。家賃が高騰し、これまでの住民が払える額でなくなっている。

上記のような要因により、旧市街地から住民が流出し、居住地としての空洞化が進んでいると指摘されている。

③ 実施・または検討されている対応策

1) 交通・混雑

ア. 交通機関の通行帯の整備

バスやトラムと自動車、自転車の混在による道路の混雑については、自動車、自転車、トラム走行帯の整理を行い、通行をスムーズにしようとしている。

アムステルダム市における自動車、自転車、トラム走行帯の整理



(資料) アムステルダム市資料をもとに作成

<https://www.projetsurbains.com/images/amsterdam-2016/SIB-Presentatie-Paris-20-05-16.pdf>

2019年2月15日確認

イ. ホテルの新設規制

市内の大部分の地域において、新たなホテルを建設することを禁止している。また、違法なホテルを取り締まっている。

ウ. 民泊の規制

2017年10月1日以降、住宅を観光客に提供したい場合は、市への登録が義務づけられている。市は Airbnb や Booking.com 等のオンラインプラットフォームを通じて取り締まりを行っており、登録ができていない物件があれば、最大 6000 ユーロの罰金が課されることになっている。また、民泊は年間営業日数を 60 日とし、最大利用人数は 4 名としている。さらに、2019 年からは規制が強化され年間営業日数が 30 日に引き下げられた。最大営業日数を超過するとサイト上のリストに表示されなくなるようにしており、営業日数の違反者は 20,000 ユーロの罰金が課される。しかし実際には Airbnb 等の協力を得ることは難しく、これら規制はあまり機能していないのが実態であるという。

エ. 混雑施設の入場者数の制御

観光客が集中する施設においては、事前予約制を取ることで、入場者数を制御しようとしている。

例えば、「アンネ・フランクの家」では、入場をインターネットを通じた予約制にし、時間帯ごとに入場できる人数を定めた上で、その数以上の予約は受け付けないようにしている。観光客は、入場可能な日・時間帯をホームページで確認した上で、空いている時間帯のチケットをインターネット経由で購入する。また、ゴッホ美術館も、空いている時間帯のチケットを事前にインターネットで経由し、チケットが有効な時間帯に現地に行かなければ入場できない仕組みになっている。

ゴッホ美術館のオンライン予約画面と E チケット

(スマートフォン上の予約画面)

(E チケット)

At what time would you like to visit?
Tip! The museum is usually quieter at the times shown in green.

■ = Tickets available
■ = Some tickets still available
■ = No more tickets available

09:00	09:15	09:30
09:45	10:00	10:15
10:30	10:45	11:00
11:15	11:30	11:45
12:00	12:15	12:30
12:45	13:00	13:15
13:30	13:45	14:00

事前に HP 上で、入場可能な時間帯の中から選択してチケットを購入。

入口でこのチケットを提示して入館。チケットに記された来館時間から 30 分以上遅れると入場できない。

チケットの種類: 17/18
お名前: 09:30
ご来館日: € 18,00
ご来館時間: 1/1
お支払額: 1/1
チケットナンバー: 8% VAT €1.02

BankGiroLoterij

(資料) ゴッホ美術館ホームページ <https://www.vangoghmuseum.nl/ja/visitor-information-japanese?v=1>
2018 年 10 月 17 日確認

オ. 市中の混雑対策

市中の混雑対策として下記のような取り組みを行っている。

- 歩行者や自転車のための道の確保
市中の街路を整理し、歩行者や自転車が通りやすい経路を確保している。
- 駐輪場の改善
元来自転車利用が多いが、さらに増加する自転車利用者に対応するために、違法駐輪や放置自転車の撤去、駐輪場の追加、駐輪期間等の新規制の導入を進めている。
- アトラクション要素の強い乗り物の禁止の検討
セグウェイや馬車、トゥクトゥク等の乗り物について、許可期間が切れた後に許可を延長しないことで、禁止にしていこうと検討している。
- 観光バス駐車場の郊外への移転
25,000 台分の駐車場を中心地からなくそうとしている。
- 観光客の集中状況の分析を、スマートフォンデータにより観光客がどこに集中しているかを把握できるようにしている。

撤去される阿姆斯特ダム駅前に放置された自転車



また、性風俗関連の店舗が集積する「レッドライト地区」と呼ばれるエリアでは、特に次のような対策が進められている。

- 2018年4月から、4人以上の団体を対象とした旅行ガイドブックを作成し、団体旅行については入場許可を必要とすることにした。また、20人以上の団体旅行については禁止する、団体でのツアーは遅くとも午後11時までに終わるようにする、といった制度を設けた。
- 「レッドライト地区」における混雑を管理するため、特に旅行者が集中するイースター期間には、群衆の流れを管理するための「パイロット」と呼ばれるスタッフを阿姆斯特ダム市と警察の協力によって配置し、行き交う人の流れを整理し、地区に均等に人が分配されるようにしている。

カ. 観光客の分散

阿姆斯特ダム市の周辺域に対する観光プロモーションを強化し、観光客の分散を促そうとしている。具体的には、旧市街地に集中する観光客の分散を図るため、海岸や風車の見られる「オランダらしい」風景が楽しめる郊外部などを含めて「阿姆斯特ダム・メトロポリタン・エリア」と位置づけてプロモーションを行い、公共交通機関のパスの利用圏域も広げながら、広域への誘導を図っている。

また、宿泊にあたって徴収している観光税の税率を、中心部と周辺部で区別し、周辺部の税率を引き下げることで、特定の地区に宿泊客を集中させないようにする取組を2018年1月から導入している。

アムステルダムにおける観光客分散のイメージ



Implementation Strategy: differentiation on city areas

the darker the colour, the more enforcement is needed

(資料) アムステルダム市資料

<https://www.projetsurbains.com/images/amsterdam-2016/SIB-Presentatie-Paris-20-05-16.pdf>

2019年2月15日確認

2) 住生活環境

ア. 騒音・ごみ

観光客のマナー向上に向けて、「Enjoy & Respect campaign」を立ち上げ、ごみ捨てや騒音などに関する注意喚起や罰金（€140）の周知を行っている。また、それらの取締を確実にするために、警備員の増員を行っている。

マナーについての周知を徹底するため、特にマナーが問題視されている、国内とイギリスから訪れる若い世代（18～34歳）に訴求するよう、スマートフォンのアプリを通じて、中心市街地など特定の地区に入った人に対して、マナー啓発に関するメッセージを送るようにしている。

また、リアルタイムデータに基づくフレキシブルな清掃の検討や、民間事業者・住民と協力した清掃の推進を図っている。

イ. 旧市街地の空洞化

旧市街地において、店舗の多様性が確保されるよう、観光客向けの新たな店舗の出店を規制しようという取組を進めている。

具体的には、2017年10月に、観光客・日帰り客専用の店舗・施設の新設の中止を求める内容の予備的な決定がなされた。「観光客・日帰り客専用の店舗・施設」の例としては、チケットショップ、自転車レンタル会社、かつての地下牢を再現した「アムステルダム・ダンジョン」のようなアトラクション施設が挙げられている。また、買ってすぐに食べるような食料品（アイスクリームやスナック菓子など）を扱う店舗の数を制限するとした。

当初はこのように、扱う品物・サービスの内容で規制をかけようとしていたが、その次には売上に占める観光客向けの比率で規制をかけるとしている。いずれの手法も「観光客・日帰り客専用の店舗・施設」をどう定義するかについて、難しい部分が多く、また事業者側の反発も強くて裁判に発展している事態もあるようであり、実効性は現時点では不明である。

市街地における都市計画に関する規制の見直しも進められている。アムステルダムでは1970年代において、市街地において建設される建物の用途を厳格に定める計画が制定されたが、都市における機能の多様性を確保するため、1990年代から、用途については原則自由になった。その後、収益性の観点などから建物が特定の用途に集中するようになってきたため、用途の変更を規制し、多様性を保つためのルールを定めようとしている。

3) 経済

アムステルダム市では、宿泊者に対して観光税を課しており、毎年8千万ユーロが市の収入となっている。宿泊者の分散のために、地区ごとに税率を変える取組については上述したとおりであるが、全体としての税率引き上げも検討されている。また、2018年から、市内ツアーのオペレーションを行う事業者に対して事業税を課すようにしている。さらに、クルーズ船に対する観光税の徴収を2019年から実施される予定である。

これら、観光に関する税収は一般財源に組み入れられるため、観光施策と直接結びついているわけではない。

④ 課題対応の考え方

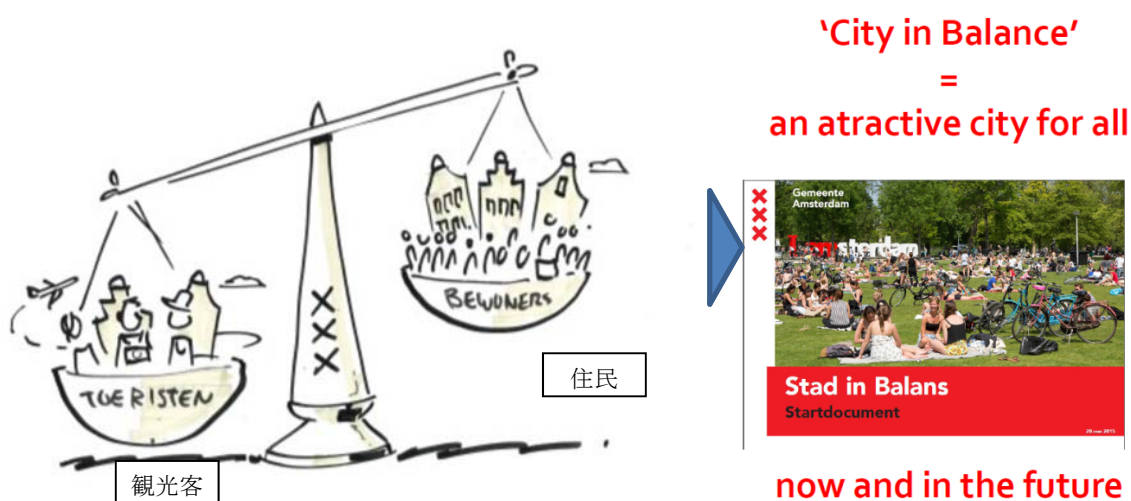
1) 基本的な考え方

「オーバーツーリズム」という言葉はネガティブなイメージがあるので、市役所に観光と住民生活の調和を目指す「City in Balance」というテーマで取組を行っている。この取組は、2014年10月に行政命令（administrative order）という形で開始され、2017年に実施計画が採択された。上記に記載した取組内容は、基本的にこの実施計画に基づいたものである。バランスが取れた都市というのは、観光客・住民の双方を含む、すべての人にとって魅力のある都市であるという考え方であり、「市内の住民、来訪者、企業の増加を促す一方で、その成功に対するマイナス面に対処する」ということを目的にしている。現在は来訪者（観光）の方に比重がかかりすぎてしまっているため、そのバランスを取り戻すために、マイナス面に対処しようという姿勢で取組みが進められている。

2) 課題の把握、対応の検討・実施体制

市役所に「City in Balance」をプロジェクトとして推進するチームを設け、観光客の増加に伴う対策を取り仕切っている。交通、経済、環境等様々な部署と連携しながら課題を集約し、取組方針を決めている。

「City in Balance」の考え方



(資料) アムステルダム市資料をもとに作成

<https://www.projetsurbains.com/images/amsterdam-2016/SIB-Presentatie-Paris-20-05-16.pdf>

2019年2月15日確認

(3) ヴェネツィア

	ヴェネツィア市	ヴェネツィア本島
人口	315,811 人 (1951 年)	174,808 人 (1951 年)
	268,934 人 (2006 年)	61,611 人 (2006 年)
	261,905 人 (2016 年)	54,705 人 (2016 年)
観光入込客数 (宿泊客数)	8,245,154 人 (2006 年)	/
	9,417,872 人 (2011 年)	
	10,511,788 人 (2016 年)	

(資料) 【人口】 ヴェネツィア市ホームページ <https://www.comune.venezia.it/it/content/serie-storiche>

【観光入込客数】 Destination Management Organization 「Venice Destination Management Plan 2016-2018」

① 観光地の概要

もともとヴェネツィアは欧州人のビーチリゾートとしての観光地であった。1990 年代後半から観光目的が文化や都市観光に変わるとともに、インターネットやソーシャルメディアの発達、LCC の普及などにより観光客が増えた。特にアジアからの観光客が増加。それに伴い外国資本が流入し、住宅価格が高騰し、地元住民が住むことが難しくなるなど、オーバーツーリズムの問題は深刻化している。

2015 年に新しいヴェネツィア市長が誕生し、オーバーツーリズム対策を実施。ヴェネツィア DMO が 2016 年に「Destination management Plan」を発行したほか、ヴェネツィア市は 2017 年に観光客の増加に対する「Project of territorial governance of tourism in Venice」をとりまとめた。以下のヴェネツィアの事象・対策に関する記述は、現地ヒアリングと共に、「Project of territorial governance of tourism in Venice」を参考にしている。

② 発生している事象

1) 交通・混雑

路地や水上交通が観光客の影響で混雑している。ヴェネツィアでは店舗の仕入れの物流にも水上交通が利用されるが、バーやカフェなどの新規店舗の増加に伴い、海上の混雑も悪化している。

ヴェネツィアでは、5 トン未満で乗客 20 名未満のモーターボート（タクシー等）と、Gran Turismo と呼ばれる 10～25 トンで 21～250 人の旅客を輸送できる船が就航している。この Gran Turismo の着陸地点においても過度の行列ができています。

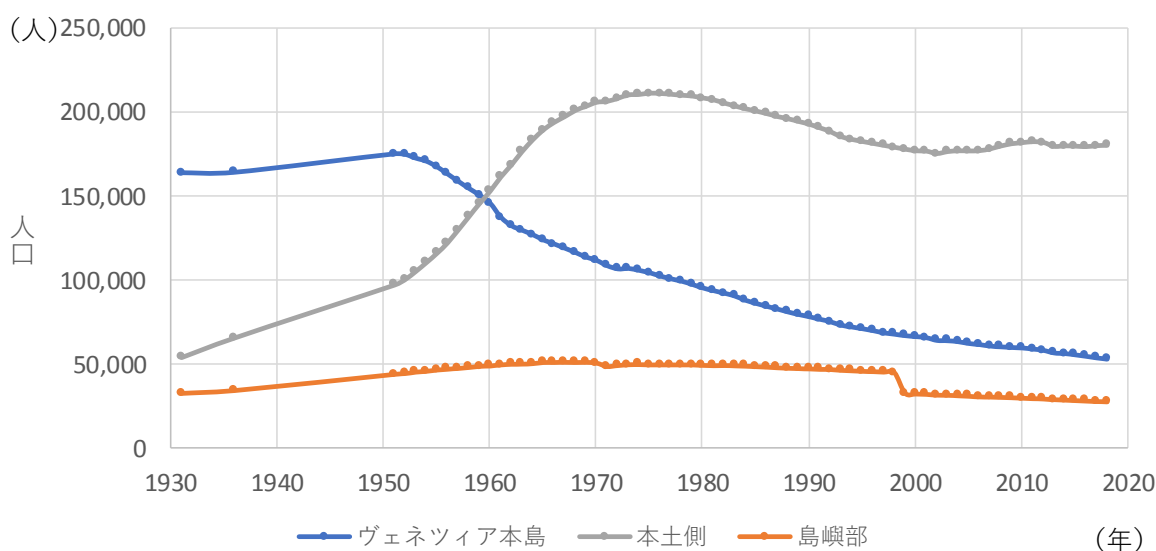
2) 自然環境・景観

大型クルーズ船が湾内に入ることによる景観悪化や、波の発生が問題となっている。

3) 住生活環境

ヴェネツィア本島には戦後の1951年には最大174,808人の居住者がいたが、2016年には54,705人まで減少している。観光客増加による居住コストの上昇も要因ではあるが、数十年間の人口減少には、当時の人口密度の過密や、本土に比べて質の悪かった住宅、大洪水の発生等も原因となっている。

ヴェネツィアの人口推移



(資料) ヴェネツィア市ホームページの統計データを基に作成

<https://www.comune.venezia.it/it/content/serie-storiche>

現在、人口約5万人のヴェネツィア島部に非常に多くの観光客が押し寄せる事態になっている。住民向けの店舗が減り、土産物屋やテイクアウト店舗の増加など観光客向けの店舗・サービスが増加している。また、バーやカフェに観光客が集中している。路地や水上交通も観光客の影響で混雑し、住民にとっての利便性が損なわれている。また、ごみの回収等のコストが観光客に転嫁しきれておらず、負担が住民にかかっている。

ヴェネツィア本島の歴史的な中心部は市内の他の地域とは全く異なる住宅状況となっており、過去数十年の中で、総部屋数はそれほど変わっていないにも関わらず、非専有住宅が継続的に増加している。現在は、59.3%の部屋が、非居住者が所有しているか空き家となっている。観光性の高い利用方法として、住民が利用しない住宅が、ホリデーアパートやベッド・アンド・ブレックファスト形態の宿泊施設、賃貸、観光客用の部屋として使用されている。実際に公式データからも非ホテル宿泊施設のベッド数が大きく増加していることが確認されている。2011年には旧都市には12,000ベッドが存在したが、2015年には15,000ベッドにまで増加している。さらに、旧市街地の建物があらゆる種類の観光宿泊サービスに置き換わっていることが認識されているものの、実際には行政への報告をしていない違反物件も存在しているため、実際には統計的に把握できている状況よりも悪化していると推察されている。一方で、旧市街は非居住住宅が多いことは、それらの一時的な利用を恒久的な住居に転換する機会が残されているという捉え方もされている。

4) 経済

かつての観光客はホテルにしか泊まらなかったが、民泊やシェアハウス等宿泊施設が多様化しているため、行政がコントロールできない状況にある。市への申請がない場合もあり、利用実態が把握しにくく観光税の取りこぼしにつながっている。

観光客（特に日帰り観光客）の急激な増加により、持ち帰りレストランが増加し、利用可能な飲食品の質が低下するとともに、市街地の品位や美観が損なわれている。ヴェネツィア市は、観光産業の柱である市の美的品質の低下に直面しており、放置すれば長期的かつ不可逆的な被害がもたらされると考えられている。

また、大型クルーズ船による観光客は、ヴェネツィア市中の観光資源を消費するものの、市中で宿泊を行わないため、市が利益を生みにくい構造となっている。

混雑するサン・マルコ広場



③ 実施・または検討されている対応策

1) 4つの総合目標を目指した取組

ヴェネツィア市では、以下に示す4つの総合目標に分けて個別の取組を進めている。

- リソースの管理
- 住民の保護
- 市の利用と発展を可能にする追加費用の予算
- 責任のある持続可能なツーリズムを醸成するための情報とマーケティングのイノベーション

以下、この4つに分けて対応策の記載を行う。

2) リソースの管理

ア. ディレクションセンター

これまでヴェネツィアにおいて入込数、滞在者、夜間訪問者、日帰り旅行者、宿泊施設、都市とその外の交通、鉄道交通、海上交通、マナー違反、違法行為の調査、博物館の訪問者数、イベント、発生事件等のデータを一元的に収集し、分析した上でマネジメントを行う組織は存在しなかった。そのため、データの体系的な収集や、リアルタイムでの評価と施策への反映がなされず、各機関の縦割りでの対応となっていた。

現在は、ヴェネツィアにおける観光に伴う事象の管理のために、統合ディレクションセンターを創設しようとしている。

イ. スマートコントロールルーム

陸上及び海上の交通の流れの最適化のために、交通流量のモニタリング、コントロール、マネージングを行う機関としてスマートコントロールルームの設置を検討中。スマートコントロールルームでは、様々な現地輸送網、道路交通のビデオ監視システム、交通信号ネットワーク、水上及び歩行者をモニタリングする遠隔カメラ等の結果が集められ、統計的、予測的なアプローチによって都市のモニタリングとコントロールが行われることになっている。交通網や水位の状況、救急対策など、観光利用に限らず住民が活用できるようなシステムとすることが考えられている。

なお、先述のディレクションセンターの運営センターは、このスマートコントロールルーム内に存在する。

ウ. ヴェネツィア入口と交通のモニタリングとコントロール

ヴェネツィアの入口地点においてデータや情報を把握し、特にリアルタイムな情報収集により、対応改善につなげようとする取組が検討されている。これにより、市内に入ってくる様々なターミナル地点において訪問者とその属性情報を把握し、その後の街に生じる負荷を予測して対応がとられる。過密が続く日数を予見しその影響をリアルタイムで制御する方法を把握しておくことは、持続可能な発展に向けて観光をコントロールするための初手として主要な手段となると捉えられている。

データ収集をリアルタイム及び予測的に行うシステムは世の中にすでに多数存在しており、多くの都市において広域遠隔カメラシステムで道路の車両台数を計測しているモデルが、ヴェネツィアにおいても歩行者数のカウントに適用できると考えられている。また、スマートフォンやタブレット、時計等からのビッグデータを利用することや、WiFi、bluetooth、4G等の接続システムも、静的及び動的な位置情報を得ることができるとしている。

ウェブサイトのリニューアルに伴い、日ごとの混雑予測を示すシステムの導入を検討している。観光客がその混雑状況を確認した上で、各自の観光スケジュールを立てることを期待している。

エ. セキュリティとの連携

ヴェネツィアでは現在国際社会で最重要である治安上の緊急事態に備えて日々取り組んでおり、市民及び観光客の安全の観点から地域の管理を行っている。

テーマの 1 つにはヴェネツィア市内における観光宿泊施設の数を正確に検証することが挙げられる。市役所、地方警察、税関、消費税警察 (Excise Police) が連携し、非ホテルセクター及び観光客宿泊施設の管理を目的とした「Venice Journey」作戦を実施し、大きく成功を収めた実績がある。その一環として、税金や VAT (付加価値税)、地域課徴金の見逃しを追跡するために、市当局が保有するデータを、インターネット上の市場の様々な製品情報と相互参照するプログラムが作成された。これによって 4,000 件の空き物件中 1,300 件の違法な建物利用や、少なくとも 12 万ユーロの観光客課徴金の不払いに加えて非申告の 300 万ユーロの収益が突き止められた。

オ. 都市交通の新たな戦略

また、本土とヴェネツィア本島を結ぶリベルタ橋は、車両の混雑が比較的深刻である。遠隔カメラシステムを導入して、駐車場の収容余力をインターネット上で表示するとともに、警報システムとしてメッセージパネルや信号機を変化させるしくみを構築し、ヴェネツィアへの流入量をコントロールすることが検討されている。また、さらには、本土とヴェネツィア本島の連絡経路が、一つの橋に限定される必要はないとも考えられているところである。

水上交通については、本土側のマルコポーロ空港から小さな島々へ直接リンクさせることが計画されており、これによりヴェネツィアへの玄関口を大きく多様化しようとしている。また、グランドカナルを通過しないヴェネツィア本島外縁部を辿る航路を設定することで、グランドカナル内部の混雑を緩和することが考えられている。Gran Turismo 船の行列の問題についても、同じように多様化と最適化の観点によって完全なシステムとして再編することが可能だとしている。クルーズ船によって波が問題となること等については、停泊場所の変更を検討中。

カ. マルチャーナエリアへのアクセスの予約システムの試行

ヴェネツィア本島内のマルチャーナエリアはサン・マルコ広場、旧行政館、レオーニ小広場等を含む、特に観光客に人気のあるエリアである。現在市では、観光客がマルチャーナエリアにアクセスする場合に入場カードでの予約を求めるといった提案がなされている。検討すべき内容としては、一日の中にアクセス制限の時間帯を設け、オンラインや市中のインフォメーションセンター、カード配布場所で予約ができる仕組みが挙げられている。ほかの選択肢としては、週の特定期日や観光客の多い月にのみアクセス制限をすることも考えられている。なお、もちろん、ヴェネツィア市民や県民、労働者、学生等は本制限の対象外とすることが想定されている。

キ. 文化の伝達力を高めるための観光ガイド専門職の支援

旧市街地の保護のためには、その場所の真正性と独自性を完全に理解するために、観光客に対する文化面の提示の強化や、観光ガイドの知識の強化が重要となる。ヴェネツィアの観光ガイドは、訪問者に最高の文化的情報を伝えるために、しっかりと認められ適切な訓練を受けたスタッフが対応している。

ク. 荷物ポーターに対する規制措置

2007年の規制緩和以降、荷物を運ぶポーターは、事業にあたって地方自治体等の機関による認可を必要とせず、商業登記簿に開業通知書を提出するのみとなっている。一方、警察本部は、事業者の活動を検証し、必要な要件を有していない場合は活動の停止させることができる。

ヴェネツィア内のいくつかの人が多く集まる場所では、ポーターによる無秩序な活動の拡散がみられていた。傷みやすい素材の橋に対して重いカートを使用するケースもあり、懸念を呼びそのポーターの公共空間への侵入を制限するための行政介入が求められている。現在、モニュメントや舗装を保護することと歩行者の流れを守るために、規制する手段を定める必要があると考えられている。

3) 住民の保護

ア. 住民に配慮した都市計画規則の改正

市では歴史的な中心地及びヴェネツィア・ラグーン諸島の居住者を維持・増加させるための措置が取られるべきとされ、都市計画規則を住民寄りに改正して、旧市街地の住民の保全を支援し、観光客のために徐々に衰退している住民向けのサービスの問題に対処しようとしている。

具体的には、下記の3点に取り組む。

- 観光客受け入れる施設の新規開設または活動延長は、行政からの許可がない限りは認められない。
- 開設・延長許可に当たっては、公共スペースの提供や金銭的補填を求める。
- 中産階級向け賃貸住宅の整備といった取組を進める。

イ. 観光客の宿泊場所に関する法令改正の提案

ホームシェアリングは世界の観光産業の中で拡大しているが、世界的に規制も掛けられ始めている。旅行者に短期の賃料で住宅を提供することは、社会的な副作用を抱えており、伝統的な住宅契約の減少や、住宅・賃貸価格の高騰を招いている。このような中、ヴェネツィア市においても法令改正の提案がなされている。

ウ. 飲食品の持ち帰りサービスの制限

観光客の増加により持ち帰りレストランが増加しているため、旧市街地の公共区域において、伝統的ではない持ち帰り食品の販売と消費を禁止することが提案されている。

エ. 廃棄物の負荷抑制と、公衆衛生と都市の品格保全のためのリサイクル事業

ごみの回収システムを刷新し、鳥やネズミによりごみ袋が荒らされる事態を改善させた。また、レストランなどの事業活動に伴う廃棄物の発生を抑制するため、分別ごみ圧縮機の導入に対する支援措置を実施することを検討。

4) 市の利用と発展を可能にする追加費用の予算

ヴェネツィアの観光ガバナンスの成功に不可欠な目標として、観光客のために生じる追加的な費用支出をバランスさせ、都市と市域の価値を高めて訪問者を歓迎しつつ、住民を保護していくための財政政策を策定することが挙げられている。

ア. 観光税

観光税はヴェネツィア市によって 2011 年より創設されている。適用条件は、宿泊施設における宿泊であり、課税額はシーズン、ホテルのランク、ヴェネツィアのエリア（島側・本土側）に応じて異なっている。2014 年には中ランクのホテルでの課税額が増額され、現在のランク別の課税額は次のとおりである。なお、市は観光税により年間 3,200 万ユーロの税収を得ている。

- 1 星：1.00 ユーロ/泊
- 2 星：2.00 ユーロ/泊
- 3 星：3.50 ユーロ/泊（以前は 3.00 ユーロ/泊）
- 4 星：4.50 ユーロ/泊（以前は 4.00 ユーロ/泊）
- 5 星：5.00 ユーロ/泊

イ. 訪問者からの税金徴収方法の見直し

ヴェネツィア市では、宿泊施設のオンライン予約ポータルの開発・契約を進める意向である。これにより、宿泊費の前払いとともに、観光税の前払いを想定している。従来は観光税は宿泊施設から 3 ヶ月おきに納付されており、これによって市の現金の流動性が確保されることになる。また、ポータルにより、未申告の宿泊施設を発見することも狙っている。

ウ. 鉄道輸送管理の合意の実現性に向けた調査

市と鉄道事業者との協議が行われており、本土側のメストレ駅と本島内のサンタルチア駅に到着した観光客に対して、割増金額の運賃を支払ってもらう代わりに、ヴェネツィア市またはその補助機関が提供するサービスを受けられるということを検討している。

5) 責任のある持続可能なツーリズムを醸成するための情報とマーケティングのイノベーション

観光とは、もはや単純に目的地にフォーカスするだけではなく、休日を、記憶に残り共有したくなるような体験に変化させるユニークで魅力的な舞台装置であるというように、需要が変化をみせている。

ア. 都市圏における観光コンテンツの質の向上

イタリアでは観光開発戦略計画 2017-2022 が策定されている。市では、これに沿って、持続可能で良心的な観光の原則に焦点を当てたコミュニケーション計画を用いて、情報を普及促進させようとしている。基本的な考え方は、観光客に対して、休日の行先として、ありきたりではない体験や場所、旅行プランを提示して、ヴェネツィアとラグーンエリアの新たな一面を探し求めることを勧めるものである。また、ガラス製品やひも製品、ゴンドラ（船）、ビーズ、織物、デザート等の伝統的で手作りのメイド・イン・ヴェネツィア製品についての知識を普及することも目的となっている。

イ. 観光地の分散

サン・マルコ広場やリアルト橋、グランドカナル等はヴェネツィアの代表的な景色であるが、それら観光客が最も訪れる場所から離れた人のあまり立ち入らないところには、観光客の訪問を歓迎する場所がある。ヴェネツィアの歴史的地区だけでなく、ラグーン諸島を含めて本土に向かって観光目的地を広げることで、観光客に対して、ヴェネツィアの別の側面を見つけるための旅行を提案することが予定されている。

そのような新観光ルートには、歩行者・自転車道の整備や IT ツールの導入など、新たなインフラ整備が必要になるところもある。

ウ. 統合交通チケット

広域での柔軟な移動を可能にするため、「Venezia Metropolitana 24」という統合交通チケットが新設された。これは、手ごろな価格で、観光客が交通事業者や交通手段を選択できるものであり、数多くの目的地へアクセスすることができるようになっている。

エ. 標識や情報案内板

標識や情報案内板を観光客の行動や流れを管理する上で基本的かつ不可欠な要素と捉え、再整備を進めている。

観光客の行動の管理に関しては、4 言語（イタリア語、英語、フランス語、ドイツ語）で、歴史的モニュメントの所在や説明をする標識を設置するとともに、「Enjoy & Respect Venezia」キャンペーンとして以下のような禁止行為と、違反すると罰金（50～100 ユーロの罰金）が課されることを周知している。

- 水着や胸を露わにして歩き回ること
- ものを傷つけたり消耗したり汚したりすること
- 食べ物や飲み物をとるために外で座り込むこと
- ごみを捨てたり放置すること
- 自転車やローラースケート等を使用すること
- 危険なスポーツやゲームをすること
- 大音量で機器を使用すること

観光客の流れを管理する標識については、まず、2013年から14年にかけて、主要な観光エリアにおいて、歩行者向けの「標識の国勢調査」を行った。

その上で、2015年には、情報が古くなった43の標識を撤去している。今後も長年にわたって使用され、機能しなくなった標識や違法な標識を撤去していく方針である。また、市内の誘導標識に技術的、組織的なイノベーションを加え、観光客の流れを分散させ、知られていない地域・場所・建物への誘導を促進することが必要だと考えられている。

観光客の流れの分散については、あまり知られていない場所への誘導だけでなく、スマートコントロールルームより制御され、リアルタイムで適切なデザインでメッセージを表示し、混雑している通路から、比較的空いている通路へと観光客を誘導できるインテリジェント標識システムを構築できないか、組織横断的なワーキンググループにおいて検討が進められている。

「標識の国勢調査」で調査された標識



(資料)「Project of territorial governance of tourism in Venice」135 ページ

6) インフラの整備

上記 2) から 5) 以外の取組として、ヴェネツィアでは、気候変動等により、満潮時に市街地が水没する事象が発生しており、防潮堤の整備が進められている。これにより、大型クルーズ船通過時の波の影響も軽減できるとされている。

④ 課題対応の考え方

市民とともに観光行政の地域計画を策定。観光行政の推進に当たっての問題点を市民が参加できる集会で議論、意見集約を行い、23 の提案として計画に位置付けている。その結果として 2017 年に取りまとめられたのが、上述の「Project of territorial governance of tourism in Venice」である。

(4) 富士山(静岡県、山梨県、富士河口湖町)

A) 静岡県

人口	3,653,988 人 (2019 年)
観光入込客数	156,480,000 人 (2017 年 度)

(資料) 静岡県人口推計調査(平成 31 年 1 月 1 日現在)(静岡県経営管理部統計調査課)

(資料) 平成 29 年度静岡県観光交流の動向(静岡県文化・観光部観光交流局観光政策課)

B) 山梨県

人口	817,192 人 (2019 年)
観光入込客数	32,162,000 人 (2017 年)

(資料) 山梨県常住人口調査(平成 31 年 1 月 1 日現在)(山梨県県民生活部統計調査課)

(資料) 平成 29 年山梨県観光入込客統計調査結果(山梨県)

C) 富士河口湖町

人口	26,464 人 (2019 年)
観光入込客数	4,552,888 人 (2016 年)

(資料) 住民基本台帳(2019 年 2 月 1 日現在)

(資料) 平成 29 年富士河口湖町観光統計

① 観光地の概要

1) 静岡県の認識

静岡県の 2016 年の観光交流客数は、1 億 5,294 万人であり、富士山が世界遺産登録された 2013 年度以降最高値を更新し続けている。

国籍別訪日外国人宿泊者数の国・地域別割合(2016 年)では、中国が 69.1%を占め、全国での割合(26.3%)と比較して高い。一因として富士山静岡空港の主な就航先が中国であることが挙げられる。

2) 山梨県の認識

山梨県の観光入込客は 3,200 万人/年程度である。県土の 78%が山林で、計 6 カ所指定されている自然公園(国立公園・国定公園・県立自然公園)は県土の 3 割を占める。このため県内 27 市町村のほとんどが観光を意識している。しかしながら、特に観光客が多いのは富士東部エリアであり、このエリアで県内観光客数の約半数を占める。2018 年の外国人宿泊者数は約 160 万人/年で、2019 年の速報値は 210 万人となっている。国籍は上位から中国、台湾、タイ、香港と続き、韓国が 10 位と少し順位が下がるのが山梨県の特徴である。近年、外国人宿泊者数は国全体の伸びに比例して毎年増加している。

富士山では環境保全の観点から世界遺産登録以降、マイカー規制日数を増やしており、全体傾向では登録以前に比べ登山者数は抑制されている。環境省の調べでは 2015 年は御

嶽山噴火による火山観光忌避で登山者数が落ち込んだが、2016年は富士山全体で約25万人/1シーズン、吉田口で約15万人/1シーズン、2017年は富士山全体で約28万人/1シーズン、吉田口で約17万人/1シーズン。これが増加傾向にあるかどうかは平成30年以降の推移を見る必要がある（2018年はデータ欠損で正確な登山者数は不明）。

富士山の登山者の内訳をみると日本人が減少し、外国人が増加している。2015年度の環境省の調べ（8月下旬の土休日、平日それぞれ2日間調査）では、吉田ルートで土休日調査日において外国人率21%、平日調査日において28%、国籍別の割合は欧米系40%、東アジア系39%、東南アジア系11%である。

山梨県全般に観光による深刻な影響や課題は生じておらず、地元からの顕著な苦情もない。富士山や南アルプスではマイカー規制を実施し、その他の地域では観光客の急増や集中に伴う課題や、抑制・分散施策等の必要性は生じていない。県民意識調査でも77%がもっと観光客が来るほうがよいと回答しており、基本的には観光客の増加を志向している。

3) 富士河口湖町の認識

富士河口湖町への観光は、年間約900万人が訪れ、主に団体旅行に対応して発展してきた。昨今では団体旅行の減少傾向にあり、大きく観光の志向が変化している中で、外国人観光客の受入れを進めるなどの個人客への対応が求められている。2011年の東日本大震災の際には観光客が大きく減少したが、2012年以降は順調に回復し、インバウンドの増加が顕著となっている。

資源活用に関しても、世界文化遺産に登録され、国立公園にも指定されている富士山や湖水湖岸、森林山岳環境を持続的に活用する手法の模索が始まったところである。

来町時の主な交通手段は、国内観光客はマイカー、インバウンドは公共交通となっている。

② 発生している事象と対策

A) 静岡県

1) 交通・混雑

ア. マイカー規制

5合目の駐車待ち車両による渋滞解消のため、期間を定めてマイカー規制を実施している（富士宮口：1994年度開始、須走口：2010年度本格導入）。規制日数を年々拡大して対応しており、現状では交通渋滞は発生していない。

マイカー規制は、渋滞解消の他、路肩への駐車車両により観光バス、路線バスの通行が困難になることへの回避にも繋がっている。

乗換駐車場からは有料のシャトルバス・タクシーを運行しており、特に駐車場不足は発生していない。

イ. 混雑状況の情報発信

混雑日・時間をウェブサイト（環境省の「富士登山オフィシャルサイト」、静岡県「世界

遺産富士山とことんガイド」)に掲載し、混雑日・時間を避けるよう情報発信を行っている。今年度は、ウェブサイトに加え、「富士山ブック」(山と溪谷社)に混雑日・時間に関する記事を掲載し、周知を行った。

その他、山頂に待機する安全誘導員が週末やお盆の時期の午前4時、8時に山頂の状況を写真撮影しており、混雑状況を発信している。

2018年度に実施した登山者向けアンケートの調査結果によると、登山者全体の35%が混雑日・時間に関する情報を事前に得ており、そのうち20%が登山日を変更している。

一方で混雑は天候に大きく左右されるものであり、今年度は全体の登山者数は減少したものの、天候の良い限られた週末に登山者が集中した。

2) 自然環境・景観

ア. 景観・美観保全対策

景観計画について、以前は県の景観ガイドラインがあったが、景観行政団体を市町へ移行した後は、各市町で景観計画を定めている。各市町とも、富士山への眺望に配慮した内容となっている(建物の色彩・高さ、展望台の設置等)。

市町ごとの景観計画の他、省庁(文化庁、環境省、林野庁)、山梨県、本県、市町村、県有財産保護組合から成る富士山世界文化遺産協議会が、富士山と周辺地域の持続的な保全に向けた「富士山包括的保存管理計画」(2016年策定)を策定している。

また、環境関連団体への補助として、静岡県では富士山の一斉清掃等を行う団体に対し、環境局の予算から活動助成金を出している。不法投棄の対策等を含め約100万円の年間予算を確保している。

3) 住生活環境

ア. マナー対策

富士登山の留意点・ルール等を記載したハンドブックを多言語で用意している他、富士登山オフィシャルサイトを多言語化し、外国人旅行者に向けてマナー周知を行っている。

イ. ごみ対策

来訪者の多いお盆の時期に放置されるごみが増加しており、今夏は登山者にごみの持ち帰りを促すため、各登山口で多言語表記のごみ袋を配布した。特に外国人旅行者には、ごみは持ち帰るルールがあることを知らない人もいるため、ごみ袋を配布することで周知に繋がった。富士山麓森林内の不法投棄については、くらし・環境部が監視・パトロール、不法投棄通報窓口の開設等、対策を行っている。

ウ. トイレ対策

2005年に全山小屋で環境配慮型トイレへの切り替えが完了した。

4) 経済

ア. 宿泊・宿泊施設の対策

山小屋の収容力について、1人当たりのスペースが狭いとの苦情はあるが、不足はない。

イ. 災害等緊急時の観光客の安全確保

外国人旅行者への災害時の誘導は、観光庁が提供している災害時情報提供アプリ「Safety tips」を案内している。

外国人旅行者は数日後には他地域に移動するため、単県で対応するのではなく、全国的なシステムを活用する方が効果的である。

B) 山梨県

1) 交通・混雑

ア. マイカー規制

山梨県への観光客の約7割がマイカー、バスを入れると約8割に達することもあり、山梨県へのアクセス道路である中央自動車道が渋滞する。県内では、夏休みに河口湖周辺など富士北麓エリアで局所的な交通渋滞が発生する。また本栖湖畔には芝桜と富士山を見ることができるスポットがあり、花の季節である5月には周辺で交通渋滞が発生する。しかし、京都や鎌倉のように年間を通じて慢性的な交通渋滞が発生し、地元住民の生活に支障をきたすほどの事象は生じておらず、富士北麓エリア以外の地域では深刻な渋滞は生じていない。また、以前からの観光地であり近年になって混雑が増加している状況にはない。むしろ近年では火山災害対策の一環で道路整備が進み、従来1本しかなかった経路が複数化し、結果として道路混雑は以前より緩和の傾向にある。富士山や南アルプスではマイカー規制が実施されており、目立った問題は生じていない。マイカー規制の内容は下記の通りである。

- 麓のマイカー駐車場（駐車料金 1000 円/台）からシャトルバス（民間、往復 2000 円）に乗り換える。駅起点の路線バス（民間、往復 2000 円）もある。
- バス、タクシー、麓で許可証を得た電気自動車・燃料電池車、身体障害者手帳携行者は通行可。
- マイカー規制をかけるのは公安委員会。

県、市町村、観光事業者、バス事業者、公安委員会など関係者で構成される「富士スバルラインの適正利用と北麓観光振興検討委員会」（平成 25 年度から。前身は平成 4 年発足）を設置して、マイカー規制の検討や毎年の規制日数の決定が行われている。静岡県側と山開きにずれがあるため、マイカー規制の実施日程も静岡県側とずれがある。

イ. 公共交通機関

山梨県では二次交通があまり発達していない。地元住民も車での移動が中心で、生活用のバスは例えば病院への路線などに限られている。このように元から観光客が利用するよ

うな公共交通機関が少なく影響が生じにくい状況にある。さらに、観光客向けに特化したバスが出ており、生活用路線と棲み分けがなされている。この両面から公共交通機関への影響はほとんどない状況にある。

ウ. 富士山登山者への登山日と登山時間分散の呼びかけ

登山シーズン中の登山道は非常に混雑し行列ができる状況にある。急坂や足場不良箇所ですれどまり、登山者が立ち往生して流れが止まってしまう。特に日本人の行動特性として休日に集まってきてしまうため、週末やお盆を中心に激しい混雑となっている。また、夜中に山小屋を出発して山頂でご来光を拝むという登山者が全体の 6~7 割を占め、移動タイミングが集中してしまう。対策として登山者へ登山日と登山時間の分散による混雑緩和の呼びかけが行われている。例えばご来光は山頂ではなく山小屋からでも見ることができ、快適で楽しいことが訴求されている。

2) 自然環境・景観

ア. 景観・美観保全対策（富士山景観配慮条例の制定）

富士山の世界遺産登録後、山梨県では富士山の景観を後世に引き継いでいくため、「富士山景観配慮条例」を制定している（2016年6月24日施行）。富士山景観配慮地区で一定規模以上の事業を実施する場合、景観シミュレーションによる評価を行い、景観配慮書の届出が求められる。届出に対し知事意見書を付す制度で、意見の強制力はないが従わない場合には公表される。

イ. 富士山保全協力金（入山金）の徴収

現在、入山者から任意で1,000円の富士山保全協力金（入山金）を収納している。これは環境保全や登山環境整備にもコストがかかることから利用者負担の観点から、任意にて気持ちで出してもらうものと位置付けられている。入山者数の抑制目的ではないことから、抑制効果は出ていない（抑制効果を生じさせるには1~2万円の徴収が必要という研究者の見解もある）。「義務的にすべき」「入山者数コントロールのために金額を上げるべき」といった様々な意見があるが、当面は現状の形を維持していく意向が持たれている。

ウ. ごみ対策

富士山では外国人の登山者が急激に増えており、特に東南アジア系の登山者によるごみの投棄が増加している。2017年度のお盆の時期には、東南アジア系の登山者が大勢で集まり、山中でビニールシートを拡げて宴会の末、ごみを投棄する事案が生じた。

登山のマナーについては従来から五合目インフォメーションセンターで登山案内を配布し、日本語、英語、中国語で以下の事項の呼びかけが行われている。

- ごみを持ち帰る
- 登山道を外れない
- 無理な追い越しをしない

- 水・食料を準備する

登山案内での呼びかけのほか、山中のパトロールを実施し、問題行動をとる人に注意、呼びかけが行われている。登山期間中のピーク時期で2名1組×3パーティ、計6名程度の体制である。パトロールは常に決まった人員で対応しているわけではなく、県職員、富士山レンジャー（県の非常勤職員）、安全指導員（民間警備への業務委託）、民間の登山ガイドなどにより交代で行われている。安全指導員は登山期間を通じ混雑ポイントなどに配置（場所によっては静岡県と連携）している人員で計10名程度である。登山ガイドは意識が高い方が多く、パトロール以外のときにも自発的に呼びかけが行われている。

2017年度のごみ投棄への対策として、2018年度の夏には夜もパトロールが実施された。英語が通じない観光客が増加しており注意が伝わらないことがある。静岡県側では10ヶ国語でごみを持ち帰りましょうと記載したごみ袋を登山道入口で配布する対策が実施され、少なくとも山中からの持ち帰りには効果があったとされているが、山梨県側では実施されていない。

エ. トイレ対策

山中のトイレは、かつては垂れ流しであったが、約10年前から環境に配慮したトイレに切り替えられ、現在は処理槽を設置して微生物による分解や燃焼式により環境への影響が生じない状態となっている。トイレ設置数も増加しており、トップシーズン中に処理が追い付かず悪臭が生じる程度の事象は発生しているが、大きな問題は生じていない。

3) 経済

ア. 宿泊・宿泊施設の対策

世界遺産登録以前は富士山全体の登山者数が年間30万人に達していた。その頃は山小屋では頭と足を交互に横になってもらい、ぎっしり詰めて宿泊してもらうのが通常という状況であった。しかし、世界遺産登録に向けて指摘があり、山小屋における一人当たり面積を増やして、かつての状況は解消されている。

山小屋は基本的に予約制であり、大きな問題やトラブルは生じていない。キャパシティの問題も課題になるほどの状況にはない。しかし、外国人登山者の増加に伴い、予約制であることを知らずに訪れて宿泊を断られるケースが生じている。山小屋のホームページはほとんど外国語対応していないが、最近では山小屋の従業員の中に英語や中国語に対応できる人が増えており、電話をすれば案内できる状態にはなっている状況にある。

一方、外国人登山者の中には最初から宿泊費を削って山小屋に泊まらず山中で一泊を明かす人が存在し、時折、低体温症による救急要請が発生している。キャパシティの問題ではなく、安全な登山からの逸脱に関する事象と捉えられる。

イ. 災害等緊急時の観光客の安全確保

登山シーズン中は富士山の登山道が非常に混雑するが、登山道が固まった溶岩上にあり、

もともと崩れている状態にあることから、登山道の過剰利用による環境影響は大きくないとみられる。ただし、落石等の安全面が懸念されている。

C) 富士河口湖町

1) 交通

ア. 二次交通の整備

観光課から事業者に依頼して3ルートの周遊バスを運行している。1995年以前から、一次交通として自動車利用の観光客が多数であったが、高速バスや鉄道を利用した観光客もいた。しかしながら、2次交通のバス路線が生活路線しかないため本数が少なく、町内の観光利用としては非常に不便だった。

1989年～1995年にかけて、旧河口湖町が美術館等の観光施設整備を行い、また民間企業も観光施設を整備したが、既存のバス路線が観光施設の前を通っていなかったため、二次交通と観光施設のアクセスが非常に悪かった。

現在では、河口湖周遊バス（レッドライン、1995年運行開始）、西湖・青木ヶ原周遊バス（グリーンライン、2004年運行開始）、鳴沢・精進湖・本栖湖周遊バス（ブルーライン、2016年運行開始）の3路線の周遊バスが運行されており、3路線で年間約100万人が利用している。以前は「×××線」という名称だったが、外国人にも分かりやすくするために、レッドライン、グリーンライン、ブルーラインと愛称をつけ、路線図の色表示も統一した。レッドラインとグリーンラインは黒字路線のため町からの補助はなく、ブルーラインは昨年度からの事業のため赤字を税金で補填している。なお、観光バスは民間事業者の財源で整備され、立ち上げ当初の車両購入費の補助、赤字補填として税金を充当し、黒字転換後に補助金を打ち切っている。

日本人の来訪者はマイカー利用、インバウンドは公共交通利用が中心となっており、今後のインバウンドの増加や車離れなども踏まえれば、公共交通での周遊について注力していく必要性を感じている。公共交通の周遊が増えれば、特に休日の渋滞の緩和や解消も見込めると考えている。

また、レンタカーの利用、レンタサイクルの利用などの増加により、交通事故なども今後の課題として懸念している。今年度から利用客の交通手段についてアンケートを取り始めており、この結果も活用して対策を検討したい。

ちなみに、公共交通の整備等は民間事業者が行い、赤字を町が補填している。現状、デマンドバスやデマンドタクシーは実施しておらず、生活路線として民間事業者がバスを運行し、赤字は町が税金から補填している。

2) 自然環境・景観

海外の観光地などで散見される落書きや自然破壊も少ない。

自然環境の保全については、国立公園や国定公園に指定されていることから、国や県と共に保管理している。以前は見晴らしがよかった高台などについて、国立公園内にあることから、町の権限だけでは伐採などができないため、この点については、国や県に相談

していく必要があると感じている。

3) 住生活環境

ア. 生活区域への侵入対策

居住地や庭に勝手に入る外国人旅行客が散見される。勝手に入って写真を撮っている。塀や柵がない昔ながらの家も多く、インバウンドに対するマナーの周知について対策が必要である。

イ. 騒音対策

インバウンド増加における懸念としては、まちなかのキャリーバッグの騒音について苦情が来るようになった。インバウンドの特徴として大きなキャリーバッグを引きながら居住地も歩くため、このような苦情も出てきている。従来の旅行形態であれば、観光地域と居住地が離れているためこのような懸念はなかった。全町的な課題までは至っていないが、今後の課題として懸念される。

ウ. ごみ対策

インバウンドによるごみ問題は、民泊事業者の増加によって今後顕在化してくる可能性もあるため当町としても注視していきたい。

河口湖周辺や青木ヶ原樹海におけるごみは、以前から、日本人の釣り客や違法投棄が主であり、環境課とも連携して取り組む必要があると認識している。

エ. トイレ対策

公衆トイレがよく壊される。修繕しても壊されるというイタチごっこである。インバウンドなのか日本人来訪者なのかは分からないが、何かしらの対策が必要と認識している。

4) 経済

ア. 宿泊・宿泊施設の対策

FIT（外国人個人旅行者）の増加を背景に高級路線の宿泊施設の進出も活況となっている。他方で、民宿等小規模宿泊施設では、インバウンドの受入れに積極的ではない施設が多い。

民泊法の施行当初は 10 件程度の民泊登録で、想定よりも少ない登録ではあったが、住宅地の空き家を利用していることから、近隣住民から騒音の苦情があった。全町的な課題までは至っていないが、現在も民泊登録件数が増えてきていることから、今後の課題として懸念される。民泊については、京都などでは条例を策定しているが、行政の規制も検討していく必要があると捉えている。民泊施設には事業者の常駐を義務付けるなど、地域的な背景を踏まえた規制などを検討し、トラブル抑止につなげていく。また、今後、白馬、ニセコ、恩納村などを参考に、宿泊税の導入も検討し、入湯税以外の観光目的の財源確保について検討していく。

③ 課題対応の考え方

1) 基本的な考え方

A) 静岡県

単に観光客増加を目指すのではなく、1人当たりの消費額を上げ、旅行消費額を上げることが最終的な目標であり、特に旅行消費額が大きい訪日外国人宿泊者を誘客することで効率良く産業を回していきたい。

観光客の急増や民泊等の規制緩和により環境負荷は上がると認識しており、観光客の来訪による環境への負荷を減らす対策の重要性も理解しているが、現時点では観光客の誘客に重点を置く段階にあり、抑制に係わる対策には至っていない。

B) 山梨県

平成23年12月に施行された「おもてなしのやまなし観光振興条例」に基づいて、「やまなし観光推進計画」（計画期間：平成23年度～30年度）が策定されている。その後、富士山が世界遺産に登録され、観光推進計画の中のインバウンド戦略の実行計画として「山梨県外国人観光客受入環境整備計画」（2014年12月）を策定し、観光産業活性化分野の行動計画として「やまなし観光産業活性化計画」（2016年3月）が策定された。

「おもてなしのやまなし観光振興条例」では基本理念として、“おもてなし”を実践することが重要との認識の下、そのために「将来にわたる持続的な観光の発展を実現するためには、良好な自然環境及び景観の保全並びに歴史的又は文化的資産の保存を図ることが重要」という考え方が掲げられている。「地域資源活用戦略」に係る施策（①着地型観光の推進、②宿泊・滞在型観光の推進、③都市農村交流・二地域居住の促進、④環境に配慮した山岳観光の推進）が持続的な観光の発展に関わる施策と位置付けられている。

「山梨県外国人観光客受入環境整備計画」は、世界遺産登録を踏まえたインバウンド戦略として外国人観光客を増やしていくために環境を整えることを目的とする計画であり、外国人観光客増による影響に対応するものではない。

「やまなし観光推進計画」は見直し中であり（2019年1月18日現在）、「山梨県外国人観光客受入環境整備計画」や「やまなし観光産業活性化計画」と一本化される見通しとのことである。

C) 富士河口湖町

観光に関する計画については、「富士河口湖町観光立町推進基本計画～住民一人一人が楽しく参画する観光まちづくりプラン～」として策定している。期間は2009年4月～2019年3月となっており、現在は後期計画となっている。

策定当初から「発信力アップ：誘客の視点」として、「外国人観光客の来訪促進」についても取り組んできており、観光客の増加や観光客への対応について、地域住民にも理解されている。

2) 課題の把握、対応の検討・実施体制

A) 静岡県

ア. 課題の共有

富士山における適正利用推進協議会において、官庁や関連事業者と定期的に情報交換を行っている。特に、山小屋とは開山前後で打合せを実施し、課題を共有している他、必要に応じて山小屋から連絡が入るようになっている。

県庁内においても、文化・観光部富士山世界遺産課と、ごみ問題に対応しているくらし・環境部自然保護課、交通関連の交通基盤部道路企画課では情報共有を行っている他、富士山に関連する対策の会議も実施している。

また、登山者からの声については、山小屋利用者や5合目において下山者を対象に実施しているアンケート調査を活用して把握・共有を行っている。

イ. 対策に対する財源等

2014年度より、5合目から山頂を目指す富士山登山者を対象とした富士山保全協力金（基本1人1,000円）の徴収を開始した。2018年度の徴収額は5,655万円であり、徴収開始以来最高額となった。ただし、協力は任意であるため、支払わない人もおり、2017年度の協力率は48.2%であった（※2018年度の協力率は、環境省赤外線カウンターの故障により協力率算出の分母となる登山者数が不明であることから算定不能）。

徴収した保全協力金は、富士山の環境保全（バイオトイレの改修、外国人登山者マナー向上対策等）、登山者の安全対策（安全誘導員・常駐医師の配置、土砂除去等）に関連する事業に充当している。

外国人旅行者については、保全協力金の存在自体を周知するため、主要な訪日外国人旅行者向けのウェブサイトである「ジャパンガイド」の富士山に関するトップページに世界遺産富士山とことんガイドのバナー広告を掲載している。

B) 山梨県

ア. 課題の共有

県民や観光関連事業者等からの指摘を随時受けるほか、「山梨県観光推進会議」を年1回開催し、定期的に情報・意見交換が行われている。委員の任期は2年間で、観光事業者、宿泊事業者、商工団体、県民代表、有識者などで構成される。

また、「やまなし観光推進計画」の見直しを進める中で、事業者アンケート、県民アンケートが実施され、観光に係る認識・意見が把握されている。従来は事業者アンケートが中心であったが、今般の見直し作業の中で県民意識も把握し、今後は計画の見直しのときだけではなく定期的にも実施することも検討されている。

富士山においても近年、登山者アンケートが毎年実施されており、混雑への許容度や、登山の満足度、自由記述での意見などが把握されている。今後も継続的に実施される予定で来年度は外国人も対象にすることも検討されている。

イ. 対策に対する財源等

2018年度の観光関連計画別の全庁事業予算は下記の通りである（相互に重複あり）。観光産業活性化計画の予算規模が大きいのは土木関係が含まれるためである。

- 「やまなし観光推進計画」関連：約 80 億円
- 「山梨県外国人観光客受入環境整備計画」：約 35 億円
- 「やまなし観光産業活性化計画」：約 277 億円

平成 30 年度の山梨県観光部単体の予算は約 11 億 7,500 万円であり、そのうち、持続的な観光の発展に関わる「地域資源活用戦略」関連の予算は約 3 億 4,000 万円である。

観光施策・事業の財源は基本的に一般財源のみである。宿泊税等による収入はない。世界遺産登録前後に企業等からの寄付の収入があり、これも一般財源に収納される。企業等からの寄付は、世界遺産登録前後は件数も金額も多かったが現在はあまりない。

富士山保全協力金（登山者 1 名 1,000 円の任意の入山金）は基金に組み入れられる。山梨県だけで 1 シーズン約 1 億円の収入がある。基金からトイレの新設・改修などの富士山の環境保全対策、救護所の拡充などの登山者の安全対策などの事業や、市町村の関連事業の助成金に充当される。

C) 富士河口湖町

ア. 課題の共有

住民からの苦情などで把握することが多い。また、職員の多くが町内に在住しているため、日々の生活の中で課題を感じることを共有している。

2015 年度からニーズ調査と消費調査を実施しており、日本人と外国人を分けて分析しているため、課題抽出や対策検討に活用していきたい（観光施設でのアンケートなども含まれるため公表していないとしている）。

庁内各課が連携して協議するような体制の強化も検討していく。

イ. 対策に対する財源等

温泉を引いている宿泊施設などから入湯税を徴収している。2016 年度の入湯税は 1 億 2,359 万 2 千円であった。目的税であるため主に観光に関する施策に使用しており、およそ 8 割が観光施設の整備・維持管理、PR 等の観光振興に使用している。

(5) 沖縄県石垣市

人口	49,545 人 (2018 年)
観光入込客数	1,376,651 人 (2017 年)

(資料) 住民基本台帳 (平成 30 年 12 月末現在)

(資料) 平成 30 年石垣市入域観光推計表

① 観光地の概要

2013 年に新石垣空港が開業し、首都圏や関西からの直行便が増加したこと、LCC が就航したことなどにより国内観光客、外国人観光客とも増加傾向である。海外に関しては、空路の他にクルーズ船による来島者が増加している。特に台湾人が多く、2017 年は 132 回訪船があり年間約 8 万 5,000 人が来島した。台湾人の他に香港人も多く、2017 年は年間 3 万人が来島した。

2018 年はクルーズ船が減少傾向であった。台風が多かったことが原因であり、クルーズ船の航路が台湾から石垣島を経由し那覇までであるため、石垣に台風が直撃しなくても、沖縄を通過する台風が多いと影響が出てしまう。また、大型クルーズ船の訪船計画が直前で変更になり、減便したことによる影響も大きい。20~30 回の訪船がキャンセルになった。2018 年は減少したものの、2019 年の予約状況は好調であり、次年度以降も引き続き観光客は増加する見込みである。

なお、沖縄県で 10 トン以上の大型クルーズ船が着岸できるのは那覇港のみであり、宮古島も石垣島も、着岸できず海上停泊し小型船で来島している。両市とも大型クルーズ船をつけられるように整備中である。

一般的に沖縄のクルーズ船は中国人が多いが、石垣島は台湾人が多い。クルーズでの来島者は、市内の量販店で日用品、化粧品や電化製品を買うパターンが多い。

② 発生している事象と対策

1) 交通・混雑

ア. 路線バス

空港と市街地を結ぶ路線バスが 15 分に 1 本程度運行されているが、時期、時間帯によってはかなり利用が多く満員となっている。利用者は国内観光客、海外観光客の両方がみられる。クルーズ船が来島する際には港と量販店を結ぶバス路線がかなり込み合い、住民が利用する際に不便になるという状況が起きている。

イ. タクシー

クルーズ船来島時には、タクシー会社に呼びかけて港でタクシーを待機してもらっている。その際、島の高齢者が通院等で利用するタクシーが無くなってしまうことが課題となっている。

ウ. レンタカー

レンタカーの事故等のトラブルが直近5年で急増している。普段車を運転しない国内観光客による事故のほか、台湾等からの国際免許利用者の事故が多い。事故が起きる原因の一つとして、レンタカーの急増に伴う一方で、信号などの整備が進んでいないことが挙げられる。信号機をはじめ、交通安全インフラは5年で急増しており、一定の対策は進めているものの、追いついていない状況である。

エ. 道路運送法違反（白タク）

外国人観光客が増えるに従って、いわゆる「白タク」が増加しているとみられる。台湾からの移民の2世・3世が運転手となっていることが多いようで、彼らはまだ出身地ともつながりがある。

対策としては、タクシー業界からの声を受けて、警察による指導が強化された。しかしながら白タクを指導するためには、金銭を授受している現場を抑える必要があるが、近年はウェブ決済が進んできており、取り締まりが困難になってきていると認識している。石垣島でウーバー等は現在のところ導入されていないが、ウェブ決済は実質かなり行われていると予想している。

オ. 駐車場

川平の有料駐車場が常に満車状態であり、駐車需要を満たせていない。川平湾の駐車場にレンタカー等が集中して満車状態であることが多い。そのため、現在の駐車場の利用状況をウェブ上で見られるようにしていきたいと考えている。

2) 自然環境・景観

ア. 水質保全

リゾートホテル建設に伴って、水質悪化の懸念もある。開発の進行に伴い、下水処理施設を各所で整備する方針ではあるが、まだまだ追いついていないのが現状である。川平湾の水質調査の結果では特に汚染されているとの結果は出なかった。しかし、今後さらに観光客が増えていくことで何らかの問題が起きると予測している。

今後もホテル等の開発が進んでいくと考えられるため、場所によっては立地制限をするなど、住民との意見調整をしていくなどの対策を講じる必要があると考えている。

イ. 景観保全

星空を観光資源と捉えており、星空条例を策定しようとしている。島内に星空保護区を設け、街灯やホテルの照明の色（白色→オレンジ）や方向性（下向き）について努力義務を課す予定である。名蔵の獅子森（ししのもり）地区では沖縄の伝統建築のファサードを義務付けている。

3) 住生活環境

ア. ごみ

ごみを分別しないなど、ごみ捨てに関するマナーが悪いため、民間の店舗が店先のごみ箱を撤去するという事象が起きてきている。公共空間のごみ箱が減ることで、ポイ捨ての助長につながるのではと危惧している。

市営の観光トイレ（川平、灯台、展望台、御神崎など）は、地元が指定管理しているが、外国人の利用方法に関して住民から苦情が目立つようになった。

イ. 事故対策

事故などが起こると、イメージが毀損される。そのため川平、米原海岸等、危険な場所は立ち入りを制限している。

4) 経済

ア. リピート客の誘導

クルーズ船の増加によって日帰り観光客が増えた。クルーズ船による来島者は、買い物の主目的であるため、小売事業者に対する経済効果はあるが、宿泊や飲食には波及せず、効果が限定的であると考えている。クルーズ船が日帰りであることはやむを得ないため、島を知る機会として来てもらい、気に入ることでリピートしてほしいと考えている。そのため、観光基本計画でも、リピーター率に関する指標を設定している。

イ. 観光客の分散化

観光客の滞在時間の延伸、観光客の分散化を目的として今後、北部地域へ重点的に観光客を呼び込みたいと考えている。なお、石垣市だけでなく八重山圏域全体で観光客を呼ぶことで、誘客力の強化、滞在時間の延伸を図ることができるため、方向性としては、八重山圏域全体で誘客していきたい考えである。石垣市、竹富町、与那国町の3首長によって東京などへトップセールスを行っている。

ウ. 観光需要の平準化

閑散期があると雇用環境が歪になってしまう。そのため、特に冬季の誘客を進めており、例えば、マラソンをあえて1月に実施するなどスポーツ観光のコンテンツ作りを進めているほか、音楽イベント等の各種イベントも開催している。基本的には、冬でも暖かい石垣島で過ごすことを売りにしている。

③ 課題対応の考え方

1) 基本的な考え方

豊かな自然環境を守りたい、島の風土・文化を守りたいと考える住民意識が強く、移住者に関しても自然環境や静謐な環境に魅かれて来ている人が多いため、環境破壊や生活環境が悪化してまで観光客を増やしたいと考えていない住民が多い。

一方で、観光以外の基幹産業創出が難しいため、いかに住民と折り合いをつけながら観光振興を図っていくのが大きな課題である。

2) 課題の把握、対応の検討・実施体制

HP などを通じて、直接観光課に意見が寄せられるほか、市のイベント毎に Facebook ページを作っておりその中で意見が寄せられることもある。

その他に、クルーズ船受け入れに関する連絡協議会を開催している。その中で二次交通問題に関する意見が頻繁に出されるようになったため、交通分科会を年に4～5回程度開催している。当分科会において、交通に関する現場の課題を共有できるようになっている。

また、免許を持っていない人や、ペーパードライバーの人にも観光を楽しめるように、観光地を巡る手段をレンタカーから公共交通へ転換していきたいと考えている。利用者が増えることでバスの便数が増え、さらに利便性が高まることを期待している。なお、乗り放題切符がバス会社によって導入されているほか、島を周遊する観光バスツアーが1日2便行われている。

(6) 沖縄県宮古島市

人口	54,442 人 (2017 年)
観光入込客数	988,343 人 (2017 年度)

(資料) 平成 30 年住民基本台帳

(資料) 宮古島市の入域観光客数 (平成 30 年 12 月)

① 観光地の概要

観光客は空路、海路ともに増加している。

海路はクルーズ船の寄港が増加している。2015 年の寄港回数は 14 回/年であったが、2017 年は 147 回/年になった。もともとクルーズ船は那覇や石垣に入りきらなかった船が来ていたが、近年は、観光バスツアーが組みやすいとの理由で人気を集めている。

海路で多い観光客は、ほとんどが中国、台湾で占めている。フィリピン、インドネシアの客もいる。船にもよるが、香港からの船は多国籍。中国アモイや上海からの船もあるが、韓国は無いようである。

クルーズ船を利用する観光客は、到着後バスを利用するツアー客とタクシーや徒歩で島を巡る FIT の 2 パターンに分かれる。

空路は宮古島空港までの直行便の就航によって増加している。宮古島空港への直行便誘致活動は、各航空会社へ継続的に行ってきた。2016 年に羽田・関空便が、2018 年には中部 (昨年同期運行、今年度通年運行)・福岡便 (今年度期間運行) が就航した。シーズン中は機材も大きくし、より多くの人を運べるようになった。

空路は国内線のみで入国審査ができないため、外国人の国籍・数を把握できていないが感覚的にはほとんどが日本人である。

② 発生している事象と対策

1) 交通

ア. 路線バス

公共交通を観光客に使ってもらいたいと考えているが、宮古島の路線バスは各集落と中心部をつなぐもので、1 日 3~4 便と運行数も少ないため観光客には利便性が高くない。

旅行会社の運営によるバスの運行ができれば、旅行会社の利益になるので、そういった動きが出てきている。

主に観光客を集めているのは各ビーチや景勝地である。中には展望台に行くために集落を車で通り抜けないと行けない場所があり、住民生活と観光客動線が重なる。

2019 年 3 月 30 日に下地島空港ターミナルが開設され、ジェットスターの乗り入れが決まっている。下地島から市内 (平良) へどのように人を運ぶかが課題である。

空港からの二次交通について、バス運転手の人手不足が一番大きな問題である。バスが約 90 台あるが、すべてのバスを動かせる運転手がない。運転手を呼びたくても住居確保の問題で呼べない状況にある。

イ. レンタカー

観光客の増加に伴いレンタカー業者が急増しており、現在 60 社近くある。近年、レンタカーによる事故が利用者の国籍の内外を問わず急増している。

事故原因は、道のわかりにくさ、日ごろ運転していない人が旅先でレンタカーを運転するということがある。本土で運転に慣れている人がスピードを出してしまい、地元の車とスピードが合わずに事故になることもある。

島の外周道路と住民が良く使う道路がぶつかるところで事故が多い。来間島でも橋の近くで事故が多い。観光地となっている来間の展望台へ行く道が細く、すれ違いにくい。その道を通らないと展望台へ行けないので渋滞し、アイドリングによる排気ガスの苦情が周辺の店舗から出ている。最近は畑で車を止めて待っているという苦情もある。

2) 自然環境・景観

ア. 海洋汚染対策（自然保護環境条例、景観条例）

土砂等による海洋汚染は現在のところ、リゾートホテル建設に伴う土砂の影響より、農地の土地改良の影響が大きいとされている。今後 10 カ所ぐらいの改良予定がある。農道のアスファルト舗装による影響で、あふれた土が海まで行ってしまう。

伊良部のホテル建設は影響が出るとの懸念がある。またホテル建設後はし尿を合併浄化槽で処理後の排水を地下浸透させるが、それによる周辺海域の海洋汚染、生態系への影響等が懸念される。リンや窒素は除去できない。

宮古島は上水として地下水を利用している。取水に関しては、干ばつにならない限り井戸を掘ればまだキャパシティがあるが、濾過池の能力が予算的な制約もあり追い付かない状況である。

ホテルに対する規制としては、自然環境保全条例に基づく水道水源等での立地制限や、沿岸部において眺望景観を保護する景観条例がある。

イ. サンゴ礁の破壊

北海岸や新城（あらぐすく）海岸等で、サンゴを踏むことで劣化する問題がある。人が集まる場所はサンゴへの負荷が上がってしまう。

伊良部島のビーチや通り池はシーカヤックのために浚渫して環境が変わったほか、人が増えていて環境が悪化していると言われる。シーカヤック、SUP（スタンドアップパドルボード）等の事業は登録不要となっているが、サンゴの上を歩かせるなどのマナーを守らない事業者が増えている。

3) 住生活環境

ア. ごみ

前浜で外国人観光客によるごみの投棄があると聞いている。外国人はごみ箱がないとそのまま捨ててしまう。例えば、パイナガマビーチの隣の民家にごみを捨てられることがある。ビーチの少し手前にごみが少し捨ててあるとごみ捨て場と勘違いされ、投棄につながる

ってしまう。

イ. 禁止区域への侵入

観光バスが入れないビーチであるにも関わらず、侵入するケースがあり苦情がある。

ビーチは一般公共海岸なので県の管理だが、背後地は私有地であるためビーチ利用に関して市が規制をかけられない状況である。

ウ. トイレ

トイレや駐車場の土地を市が無償で借りているケースもあり、トイレの管理は地元へ委託していたり指定管理をしていたり様々である。利用者の急増に伴い流さない、汚す、つまり等のトラブルが起きるようになった。トイレ内に啓発の張り紙をすることで、流さないトラブルは減少したが、その他のトイレ利用に関するトラブルは依然としてある。

市に苦情が来るが委託先に伝え、そこで解決できない場合は市の職員が向かっている。苦情は観光客からが多い。

エ. 文化・宗教

大神島は宮古島の島尻港から船で行く場所で、約 20 人しか住んでいない。神の島とされているので入ってはいけない時期や集落ごとに司祭的なものがあり、入ってはいけない滝などがある。民家が観光客に覗かれるという苦情がある。

ユネスコ無形文化財に登録されている島尻地区の行事、パーントゥ（泥の神様が集落を練り歩き、泥を人や車に塗り厄払いをする祭事）で、観光客との間でトラブルになるケースが増えた。そのため、以前は行事開催の日を公開していたが、直前に公開するようにした。また、自治会からは祭りの記事を PR 媒体に掲載しないよう要請されている。

パンプキンホールという鍾乳洞にも、TV で放送されてから人が殺到している。もともとは地元の祈りの場であったが、今は鍾乳洞が毀損される等のトラブルがある。

オ. 開発に伴う家賃の高騰

宮古島ではリゾートホテルや公共工事（学校の統廃合に伴う校舎の新築、未来創造センター、下地空港）の建築ラッシュであり、建築作業員を住ませるために賃貸物件を建築会社が社宅として率先して借りてしまうため、物件数が不足し家賃が高騰している（元々宮古島は資材費等の影響で家賃が高いがさらに高くなっている）。建築確認申請が出た瞬間に、民間の部屋を借りてしまうほど需要が高く、既存住民の住む場所がない。また、移住希望者の住居が不足するなどの影響も出ており、加えて建築業者による住宅需要は一過性のものであるため、将来的に問題になると懸念している。

カ. 買い物環境の変化

宮古島以外の資本の店舗が増えているが、観光客だけでなく宮古島の人達も利用している。地元の人としては新しい店ができて便利な印象を持っている。ただ、観光バスが来る

と観光客で混雑するので、その時間帯は利用を控える住民もいる。

4) 経済

ア. 住民意識の変化

観光の恩恵を受けている業種（運輸、交通、宿泊、飲食）が偏っている。一般市民は直接観光の恩恵を受けているとの意識は薄く、観光による地域経済への波及効果をどのように住民に伝えるのかも課題の一つである。間接的にでも地域経済に好影響がある事実が伝わらなければ、地域住民の観光に対するイメージが悪くなる。

住民アンケートによると、観光に対しての印象はあまり良くない結果が出た。「観光関連産業の印象が良い」と回答したのは17%弱にとどまっている。観光関連産業と農業、漁業との連携はあまり良くないとの結果となっている。

統計を取っていないが、観光産業に従事している人は島外出身者が多い印象がある。宮古島出身者はシフト勤務制になじみがなく、年齢も高いので従事している人は少ない。

イ. 観光閑散期における雇用対策

観光客のオフ期への誘導として、ピーク時との差があるのでボトム期を上げて雇用につなげ、繁忙期との平準化を目指している。観光閑散期への対策としてマリレジャー以外の冬の過ごし方が見えるような、サトウキビ畑の迷路を作る等をしている。

③ 課題対応の考え方

1) 基本的な考え方

これまでは誘致中心だったが、今後は受け入れ体制の確立や二次交通の問題について対策を考え、現状の観光客数に対しては対応していきたい。

今後、観光客が120万人までは伸び、10年後には170万人になると想定しており、その観光客に店舗、飲食店、多言語環境、通信環境等が対応できるように計画している。

2) 課題の把握、対応の検討・実施体制

小規模な自治体であるため職員と住民の距離が近い。また市の職員数が少ないため、担当ごとで細分化された事務をしておらず、広い分野について対応しなければならない。電話や現場まわりのほか、議員の声等への対応で情報が集まる。

公共交通、クルーズ船対応等の様々な会議があるが、ほとんどの会議に出席しているため、各課題について情報共有ができています。観光客や住民からの苦情は、議会、電話、事業者観光協会へ連絡が入ったものを協議会で情報共有している

特に、クルーズ船対策については、地域のスーパー等は、クルーズ船の入港時期によって、仕入れやスタッフの配置に影響が出るので、クルーズ船の入港情報をメール配信登録してもらい、事前情報を得られるようにしている。配信登録者はタクシーや飲食店が多い。

シーカヤック、SUP等の利用者がサンゴの上を歩くなど、の問題に対しては、マナー向上に向けてSUP、カヤック、ライフセーバー等の事業者が集まって協議会を設立した。

(7) 長野県松本市(上高地他)

人口	239,590 人 (2019 年)
観光入込客数	5,122,699 人 (2017 年)

(資料) 住民基本台帳 (2019 年 1 月現在)

(資料) 平成 30 年版「松本市の統計」(2018 年)

① 観光地の概要

当市では外国人も含め急激に観光客が増加しているわけではない。上高地や美ヶ原高原などの主要観光地の観光入込客数は減ってきている。

市内主要観光地では、松本城の観光客は堅調な入込がある。インバウンド増加と近年のお城ブームと大河ドラマ「真田丸」の影響等が考えられる。松本城の観光客は堅調な入込があるが、一般的なテーマパークの入場混雑等と同じ原理の話であり、ピーク時期のみの混雑であり、市民生活へ影響を及ぼすレベルの話ではない。

当市の産業構造全体は観光業に過度に依存しているわけではなく、古くから商業都市として栄え、電気、機械、ソフトウェアなど、幅が広い。したがって、観光依存度が周辺地域に比べ低く、県内における松本市の位置づけは、就業・買い物の場といえる。

近年は観光客のビジネスホテル利用が増えてきている。

② 発生している事象と対策

1) 交通・混雑

ア. マイカー・バス規制

上高地は古くからの登山の入り口であり、根強い登山客が入ってくるが、爆発的な観光客数の増加等はなく、年齢層を問わず訪れている状況である。入込客数は 120~130 万人台で推移している。

ゴールデンウィークや秋の連休等は混雑する。特に国道 158 号線が混雑するが、昭和 40 年代に建設されたトンネル群の幅員が、大型車のすれ違うのに十分ではないことも大きな要因となっている。現在、鵬雲崎付近から奈川渡ダムまで新しいトンネルを掘削している。それにより道路幅が広がり、大型車のすれ違いがスムーズになる予定である。

上高地・乗鞍岳のマイカー・バス規制については、中部山岳国立公園として実施されている。とにかく道が狭いので、規制しないと安全を確保できない面もある。

イ. レンタサイクル

レンタサイクルは民間も実施しており、ホテルで乗り降りできるのは、ホテル旅館組合レンタサイクル「力車」がある。松本市には有料のレンタサイクルはほとんどない。放置自転車対策で市が開始し、ホテル旅館組合もレンタサイクルサービスを開始した。

コンパクトシティを目指す中で、自転車利用を推進している。さらに来年からは市としてシェアサイクルを始める。レンタサイクルよりも利用できるスポットを大幅に増やして、乗り降りできる場所を増やすイメージである。

昨年度より公共レンタサイクル「すいすいタウン」・市街地の周遊バスを観光部署から交通部署に所管を変えて、大幅な増車・増便を実施し、自転車や公共交通の利用促進による自動車通行の減少を図っている。増車により、「すいすいタウン（スポット9か所）」を市民が利用する姿も目立つようになったとの声も聞く。

2) 自然環境・景観

シナノザサが繁殖して、高山植物が減ってきている。何も対処しなければ、美ヶ原がササに侵食されてしまう。毎年ボランティアを募りササ刈りを実施しているが、毎回100人程度来てくれる。それにより、市民の守るべき場所、共有財産という考え方が根付いてきている。シナノザサの除草作業は大型機械でできず、手作業となるので大変労力がかかる。

3) 住生活環境

昔ながらの城下町なので、道が狭く入り組んでおり、もともと渋滞が起きやすい構造である。従って、観光客が引き起こした渋滞とは言えない。

4) 経済

観光客数が増えても、一人当たりの観光消費額が増えなければ意味がないと考えている。

松本城が混雑しているものの、松本城以外の周囲の市内観光スポット（飲食、名産品等）も周遊しているかが重要である。松本城の駐車場まで観光バスで訪れ、お城を見学しただけで、次の観光地に行ってしまうてはいけない。

また、災害時の観光客の安全確保も重要である。幸い災害が少ない地域だが上高地などの山岳エリアは、大雨による土砂崩れで道路が寸断するリスクもあり備えが必要である。市の最重点施策として、危機管理部署を設けて、危機管理マニュアル整備等の施策を実施している。

③ 課題対応の考え方

1) 基本的な考え方

オーバーツーリズムへの懸念よりも、どちらかと言えば観光客を増やしたい状況である。松本市は観光地としてのプロモーション拡大が課題である。

2) 課題の把握、対応の検討・実施体制

上高地・乗鞍岳のマイカー・バス規制については、中部山岳国立公園を管轄する環境省が実施しているものであり、松本市として対応しているわけではない。松本市内では一部渋滞の発生する箇所があり、その点においてスムーズな観光客の誘導に関して、レンタサイクル利用の促進等を民間、行政ともに実施している。

(8) 神奈川県鎌倉市

人口	172,254 人 (2019 年)
観光入込客数	20,423,829 人 (2017 年)

(資料) 鎌倉の人口 (平成 31 年 (2019 年) 1 月 1 日現在) (鎌倉市総務課統計担当)

(資料) 観光客数及び海水浴客数 (2018 年 10 月 29 日更新) (鎌倉市〔「かまくら観光」〕)

① 観光地の概要

鎌倉市では以前から毎年 1800 万人規模の観光客が訪れ、概ねその水準が維持され、近年は年間 2000 万人強で推移している。そのため、従来から狭い市域で道路整備が困難な特性とあいまって交通渋滞により市民が買い物に出られない、観光客が車道に出て歩くので危険といった問題を中心に、民家周辺における観光客による騒音、不法侵入、ごみなどの苦情も散見するなど市民生活への影響が生じている。

特に交通渋滞は最大の課題である。鎌倉地域 (旧鎌倉エリア) では民家や寺院が立ち並んでおり、狭い道路を拡張することが難しいという地域特性がある。渋滞によって市民が買い物に支障をきたすという指摘もあるが、鎌倉市でも具体的な実態は把握できていない。市内の居住地域によって地域差があると推測されている。

江ノ島電鉄は、交通機関であるとともに、それ自体が観光資源の一つにもなっている。車両が小さく 4 両編成で、平日も満員電車状態で、観光シーズンは市民が乗れない状況になる。混雑時間は昼間中心で通勤時間帯とは重ならない。混雑は通年であるが、市民が乗れないほど混雑するのは、GW やあじさいシーズンなどである。シーズンには改札で駅への入場を制限して改札の外まで行列ができる。

② 発生している事象と対策

1) 自動車交通の混雑

ア. パークアンドライド

混雑エリアの手前でマイカーを駐車し、公共交通を利用して観光してもらうパークアンドライドが七里ヶ浜、由比ヶ浜、江の島、稲村ヶ崎の 4 ヶ所で実施されている。1,600 円のチケットで 5 時間の駐車料金のほか江ノ電乗り放題が含まれ、チケットを提示すると寺院の拝観料や店舗での割引が受けられる。

他方で、利用が少ないことが課題となっている。年間数千件で 1 万件に満たない。原因として十分認知拡大できていないことや、鎌倉地域内にコインパーキングが多く十分なメリットになっていないことが考えられている。

市では今後導入が検討されているロードプライシングで、課金エリアの外に駐車場を設置するなどして効果的に組み合わせたいと考えている。パークアンドライドは、他方で江ノ島電鉄の混雑を誘導してしまうことも課題となっている。

イ. ロードプライシング（エリアプライシング）

鎌倉エリアの慢性的な交通渋滞への対応として、交通規制という考え方もあるが、市では観光客の選択性をもって交通量をコントロールする仕組みとして、ロードプライシングの導入が検討されている。これは、鎌倉駅周辺の鎌倉エリアに車で入ると課金するという仕組みである。金額は今のところ 1000 円が検討されている。アンケートの結果、2000 円では高く、500 円では効果がないということで想定されている。来訪や通過を区別することは困難なことや、渋滞の原因になっているという観点では同じであることから、通過するだけでも、再入域でも一律課金することが想定されている。

鎌倉市では 2008 年頃から検討を開始し、2017 年に国土交通省の実証実験に採択され、これまで第 1 回（2017 年 12 月 12 日）、第 2 回（2018 年 7 月 31 日）の鎌倉エリア観光渋滞対策実験協議会が開催された。その間、国土交通省が調査してデータ収集を行っている。2019 年に社会実験を実施し、2020 年の導入を目指している。

交通渋滞は、特に土日がひどく、平日も混雑しているが、鎌倉を通過する車両が多い状況にある。実際、鎌倉エリア観光渋滞対策実験協議会において、国土交通省が実施した調査でも土日の方が急ブレーキの回数が増加するなどの渋滞増加を示すデータが出ている。このことからロードプライシングは土日だけの実施が想定されている。

導入の課題は、法律面でクリアできるかどうかと、課金するための機器の 2 つである。法律面では道路無料の原則と抵触するため、国土交通省の実証実験の中で検討が進められている。機器については、基本的には ETC を活用して課金することが想定されているが、ETC 非装備車への課金方法を検討する必要がある。カメラでナンバープレートを読みとるなどの機器についても、市からの委託で検討が行われている段階である。

また、市民について無料にするか、10%程度（100 円）にするかも検討課題になっている。仮に課金を税として整理すると、税の公平性の観点で問題が生じる。市では税金を払っている市民はできるだけ無料にできないかといった検討をしている。また、市民の車のナンバーを予め登録するなど、一般から市民を区別する方法も検討する必要がある。

2) 公共交通（江ノ島電鉄）の混雑対策

市観光課では江ノ電に乗らない歩く観光も PR しているが、江ノ電に乗ること自体がアトラクションになっているので、なかなか効果がない。江ノ島電鉄に増発や 6 両編成化の要望も出しているが、車両がすれ違う場所が 4 両編成向けにできているなど、容易に対応できないのが実情である。

対策として、鎌倉市が江ノ島電鉄と協力して、沿線住民の駅への優先入場の実験を 2017～2018 年に GW 限定で実施した。申請に基づいて住民に名刺サイズのパスを発行し、それを見せると駅の外にまで伸びる行列を飛び越して、駅に入場することができるようにするものであった。住民からは好評で本格導入の要望が出ている。観光客から不公平感から反発がないか懸念されたが、アンケートでは好意的な反応であった。しかし、江ノ島電鉄は住民も観光客も同じ乗客であるにもかかわらず、扱いを差別化することについて、公共交通機関として違和感も残っている。

混雑する鎌倉駅



3) 特定エリアの混雑対策

特定の観光スポットへの観光客の集中が激しい。小町通り、鶴岡八幡宮、高德院（鎌倉大仏）、長谷寺は通年で混雑し、さらに、あじさいシーズンには明月院も混雑し、北鎌倉駅から明月院まで行列ができ地元の車の通行の妨げになる。

「第3期鎌倉市観光基本計画」（2016年3月策定、2017年から実施）に基づいて鎌倉市が近年注力しているのが観光客の分散である。鎌倉はリピーターが多いので、今までとは異なるルートを試してみようと思ってもらうことを狙いとしている。比較的訪問者の少ないスポットの魅力をSNSで発信しており、時間帯として朝・夜の魅力発信についても検討している。

ただし、季節的分散を図るのは困難な面もある。社寺に関心のある層に対して、閑散期である冬にゆっくり滞在することを提案していくことは考えられるが、あじさいなど、季節性の高いものを目当てに来る人を分散させるのは極めて困難と認識されている。

4) 自然環境・景観

観光開発に関しては古都保存法を含め規制も多いので乱開発の問題は生じていない。

鎌倉市では観光客分散のためハイキングコースを紹介しており、ハイキング客増加による踏みつけで樹木の根が露出し、弱っているとの指摘が出ている。公益財団法人に委託してハイキングコースの見回りを毎月実施しており、その中で確認された。

希少生物への影響などその他自然環境への影響で問題は生じていない。

5) 住生活環境

ア. 生活地域への侵入対策

鎌倉地域では観光スポットが生活エリアと重なっていることから、時折、騒音の苦情や外国人観光客のマナーに対する苦情も生じている。騒音は、外国人の聞き慣れない言葉で落ち着かないという面も指摘されている。

マナーに関しては、例えば、自宅を抜け道に使われる、路地から敷地に入ってくる、立ち小便をされた、などの事案がある。頻度としては2～3ヶ月に1～2件あるかないかという程度である。慣れてしまっている面もあるかもしれないが、実際にはもう少し多く発生している可能性もある。

また、台湾でアニメ「スラムダンク」が放映されてから、舞台になっている鎌倉高校前の踏切に台湾や中国の観光客が殺到して写真撮影を行っている。線路内にも立ち入り、危険が生じている。

イ. ごみ対策

2014年までは観光客用のごみ箱が設置されていたが、2015年4月の家庭ごみ回収有料化に伴い廃止された。市がごみ箱の中身の調査を実施したところ、家庭ごみの混入が多かったため、有料化にあたり公平性の観点から廃止したものである。駅でも家庭ごみ混入が多いためごみ箱が廃止されている。

廃止直後はごみ箱設置跡の空間にごみが置かれることもあったが、見回りや看板設置により、最近では、ごみ投棄はなくなっている。

ごみの持ち帰り、ポイ捨て防止は市観光課からマナーの啓発活動を実施しており、市内では深刻な問題になっていない。しかし、実際に家にまで持ち帰っているかどうかは疑問が持たれており、おそらく帰路のどこかで捨てられることが多いのではないかと推測されているが把握できていない。

市の条例で自販機設置に際しごみ箱の設置が義務付けられているが、観光客によるものかどうかを問わず、ビン・缶の民家の塀などへの置き去り、ビン・缶のごみ箱への弁当などのごみの投棄が生じることから、自販機設置を取りやめる所有者も存在している。

ごみのポイ捨てがあまり大きな問題になっていないのは、市民の協力によってきれいな街並みが保たれている側面も大きいと認識されている。市民は自治意識が強く、自主的な清掃活動が行われている。市からも街美化活動の奨励金を出しており、毎月第1日曜は町内一斉清掃日で、年間計130万円程度、1団体あたり1万円／年程度となっている。

一方、花火大会(来場者数約15万人)などのイベント開催日には大量のごみが発生し、市民用のごみ集積場所にも大量のごみが置かれるなど、局所的に市民生活に大きな影響が生じる。市民からも強い苦情が寄せられることがある。このように大規模イベント時には臨時のごみ集積所を設置するなどの集中的対策を講ずるようにしている。

市では、ごみを持ち帰ってもらうためにごみ袋を配布する案が浮上したことがある。しかし、回収拠点が必要という意見や処理コストも問題となるなど課題があり実現していない。例えば、持ち帰り用のごみ袋では市で求めているほどの分別は困難なのでリサイクル

できる状態にすることは難しく、産業廃棄物として埋め立てるか熔融処理が必要になる。市から持ち出したごみが周辺自治体で捨てられることを想定すると、広域連携も必要になる。商工業者も街の美化には賛同しているものの、ごみ袋の配布には有料、無料に関わらず手間がかかるだけでメリットがないということで消極的である。このように課題も多く現状では断念されている。

ウ. トイレ対策

観光客のマナーによる市民からの苦情などは発生していない。鎌倉駅西口などでトイレがないという指摘はあるが、全般的にキャパシティが問題になるほどの状況ではない。一部の古い和式トイレでは、慣れない外国人や子どもが汚してしまうことはある。また、観光客に関わらず、洋式の便座に靴で上がり便座が割れる事案が生じている。

エ. マナー対策

小町通りは“食べ歩き”の観光スポットでメディアでもよく特集される。食べながら歩くため、購入店舗でゴミを捨てられない。家庭ゴミ収集の有料化に伴い公平性の観点から市内からゴミ箱が撤去されたので、観光客側から苦勞したという声や苦情が生じている。しかし、ゴミの持ち帰りを促しており、ポイ捨ては深刻な問題にはなっていない。

夏の海水浴シーズンにはマナーの悪い観光客も多く、市民からの苦情も多い状況にある。例えば、水着で駅まで来る観光客がおり、JR 鎌倉駅の公衆トイレで砂がついた水着を洗って詰まってしまうなどの問題が生じている。

鎌倉市ではマナーについては具体的な手を打ちづらく、周知するしかないと認識している。呼びかけているマナーは、「ゴミの持ち帰り」「道路で横に広がって歩かない」「大声でしゃべらない」である。

マナー周知は観光マップ、観光パンフレット、ホームページで行われている。Kamakura Tourist Map は多言語対応（英語、スペイン語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語）であるが外国人向けには一般的な説明を含め掲載情報が多く、マナーについては文章で簡単に案内されている程度である。多言語対応ホームページも、鎌倉を知ってもらうことに重きを置いたコンテンツでまだマナーは掲載されていない。市では今後、外国人向けのマナー周知も実施していく意向である。

市の知名度向上を兼ねて、外国人にマナーを伝える手ぬぐい（英語）を制作する取り組みも行われている。紙媒体では捨てられてしまい、ゴミにもなるため、鎌倉らしい柄を入れつつマナーTips を図示した手ぬぐいを制作、外国人観光客へのアンケート調査の協力謝礼として配布した。

鎌倉高校前の踏切での写真撮影についても、市は現地での対策は困難であると考えており、マナーを周知する方向で検討している。

6) 経済

鎌倉は10時～16時の滞在が多い日帰り観光が中心であることから、市では鎌倉の夜と朝の魅力について、リピーターを中心に発信して宿泊観光を推進し、地元への経済効果が促進されるようにしていきたいと考えている。現状では直接的に宿泊を推進する施策は未着手で、鎌倉の夜と朝の魅力発信が中心であり、早朝の寺院の魅力を訴求する一方で、夜は市内の店が早く閉まるので課題となっている。

なお、民泊法が施行される以前は、民泊まがいの施設の騒音への苦情が時折生じていたが、現状ではトラブルは生じておらず問題はないと認識している。

③ 課題対応の考え方

1) 基本的な考え方

鎌倉市の観光基本計画では、観光客の増加に伴う市民生活への影響という課題への対応策を示している。その基本的な考え方は、観光により市民生活に大きな影響が生じているという認識の下、観光客数を増やすことに重点を置くのではなく、鎌倉らしさを表現し打ち出そうとするものである。1996年に策定した第1期計画以来、「住んでよかった、訪れてよかった」というコンセプトを掲げ、基本的な考え方は変わっていない。このように鎌倉市では観光施策の基本的な考え方として、持続可能な観光の課題への対応が念頭にある。

現行の第3期計画で重視されているのは、観光客の分散によって渋滞その他の影響を緩和することであり、近年市が注力している施策である。メインスポットへの集中を代替するのはなかなか難しいが、朝・晩の時間帯の魅力や、あまり訪問者のいないスポットの魅力を発信し、特にリピーターの分散を図りたいとの意向である。

2) 課題の把握、対応の検討・実施体制

市では市民から観光課題に関わる意見を常日頃から収集する場はない。観光課題の把握のための定期的な市民アンケート調査も行われていない。ただし、市が定期的に実施する市政に関する市民アンケートの中で観光関連施策への理解度や受容度の設問が入ることがあり、自由記述で観光に関する意見が書かれていることもある。また、観光基本計画や交通計画の改定などでは、公募による市民委員にも参加してもらい意見を反映している。

市の観光施策関連の2018年度予算（観光課のみ）は3億6,770万円で、交通政策課（渋滞対策等）や環境保全課（ごみ対策等）の関連予算は含んでいない。年度により工事の多寡による変動があるが、全体に増加傾向にある。交通政策課の予算のうちロードプライシングの検討、パークアンドライドなど観光関連予算は年間3,000万～4,000万円程度である。財源は、ネーミングライツ収入で1,200万円を充当しているほか、広告費収入がおおよそ100万円程度。ほかは全て一般財源で、補助金を取得することはない。

直接的に観光と環境の調和に関する予算措置があるわけではないが、基本的に計画に基づいて、いずれの施策も持続可能性の課題への対応という側面があるので、全般的に観光と環境の調和に関連しているともいえる。担当職員の感覚的には、観光課予算の半分程度を観光と環境の調和に関する施策に充当しているとの認識である。

(9) 京都府京都市

人口	1,468,525 人（平成 30 年）
観光入込客数	5,362 万人（平成 29 年）

（資料）京都府推計人口統計表（平成 30 年度）

（資料）平成 29 年京都府の観光入込客数等について

① 観光地の概要

国内外からの観光客数が増加し続けており、特に外国人観光客の増加が著しい。観光入込客数は 5,000 万人を超えており、外国人観光客に関しては中国や欧州の伸びが大きい。

もともと京都は観光客が多く、マイカー利用者の交通渋滞等は慢性的に発生していたが、「マイカー拒否宣言」からの長期的な対策によって、1990 年代の過剰なモータリゼーションの進展期と比べて近年は改善してきており、トラフィックカウンター（警察にてカウント）の数値は 5 年前と比較して約 8%減少している。また、域内交通量（道路交通センサス）の数値は 2010 年比で 4%以上減少している。代わって、市バスに観光客の利用が集中する等の事象が起こってきている。また、宿泊需要の増加を受けて、ホテル数が急増しているほか、民泊数も増加してきており、民泊に関しては全国に先駆けて実態把握・規制に着手した。

② 発生している事象と対策

1) 交通・混雑

ア. パークアンドライド

約 17 年間にわたりパークアンドライドを促進している。京都市内への自動車の流入抑制と公共交通の利用促進を図るため、高速インターチェンジ近くや駅近くの乗換えに便利な駐車場を通年のパークアンドライド駐車場として広報している。また、紅葉のピーク期（11 月の連休）には、市有地や国有地、民間企業の敷地等において、無料の臨時パークアンドライド駐車場（30 年度は 143 台分）を開設している。平成 28 年 11 月から「京都市圏パークアンドライド駐車場登録制度」を開始し、民間事業者等からの自発的な届出を受け付けている。

イ. 路線バスから地下鉄への誘導

京都駅に到着した観光客を市バスから地下鉄へ誘導しようと考えている。2018 年 3 月まで市バスの 1 日乗車券を 500 円で販売していたことも、市バス混雑の要因であったと考えられたため、市バス 1 日乗車券を 600 円に値上げする一方で、市バスと地下鉄のセット 1 日乗車券を 1,200 円から 900 円に値下げした。他にも、フリーで行ける範囲に差をつけている。セット乗車券の売上は好調であり、一定の成果が出ていること確認している。

ウ. 観光バスの駐車場情報の発信・共有

平成 28 年度の国土交通省近畿運輸局が実施した調査では、1 日に 900 台が京都市内に流入しており、うち 800 台が東山に流入している状況である。対策のために、近畿運輸局、府警、観光バス業界、旅行業界等からなる観光バス路上混雑対策ネットワーク会議を組織しており、このネットワークを活かして、駐車場の場所や混雑時期・時間帯等に関する情報を発信している。

併せて、東山エリアにおいて、路上に滞留している観光バスに対して、駐車場の空き状況を知らせることにより誘導を行う実証実験を行った。

近年起こっている問題としては、駐車場を持たない飲食店等に送客するため、客を降ろした後に観光バスが付近で滞留するといった事案が起きていることから、滞留しているバスに対し、駐車場への啓発誘導を行った。

エ. 混雑状況の情報発信

2018 年 11 月 10 日から 12 月 17 日まで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として「快適に観光できる度合」の可視化を実施した。

実施にあたっては、観光客が持つスマートフォン等の Wi-Fi アクセスデータを活用し、特定の日時・スポットにおける観光客の「量」を把握することで、観光客が訪問したい日時・スポットにおける観光快適度を予測し、ウェブサイト（「嵐山快適観光ナビ」）上で観光快適度の「見える化」を行った。また、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での訪問や、周辺エリアへの回遊を促すなど、観光需要をマネジメントし、嵐山地域全体における観光快適度の向上を図った。

2) 宿泊施設の増加

ア. 民泊の状況

違法民泊対策として、2015 年 12 月から民泊対策の PT チームを作り、2016 年 7 月に「民泊通報・相談窓口」を全国に先駆けて開設した。

さらに、2017 年から「民泊」対策の専門チームを設置するなど体制を強化し、違法「民泊」に対して厳正な指導を行った結果、違法「民泊」は激減した。

平成 28 年の旅館業法改正により、面積規模の基準が緩和され、小規模な施設も許可取得が可能となったことから、住宅等を用途変更した簡易宿所が「民泊」営業の受皿として急増することとなり、住宅宿泊事業法の施行後も、法施行前と変わらないペースで新規許可が行われており、京都市内の簡易宿所の増加数は、全国の 3 割を占める。

(2016 年：813 件、2017 年：871 件)

一方、住宅宿泊事業法（民泊新法）施行後、住宅宿泊事業の届出は、年間 180 日間（住居専用地域においては原則 1 月 15 日～3 月 16 日の約 60 日）という営業日数の制限もあり、用途規則により旅館業施設が立地できない地域や本市条例に定める構造設備の基準により旅館業施設への用途変更が困難となった集合住宅の一住戸などを簡易宿泊に補完する形となっている。

イ. 宿泊施設と地域との調和

宿泊施設と地域住民の調和を図るため、旅館業営業許可申請及び住宅宿泊事業の届出にあたり、事業者は施設の内容や営業計画、緊急時の連絡先、宿泊客による迷惑行為を防ぐためのハウスールなど周辺住民に事前に説明するよう条例により義務付けている。

また、条例上設けられた具体的な周辺配慮事項を中心に、宿泊施設の運営にかかる協定書を周辺住民と事業者の間で締結することを条例上の努力義務とし、医療衛生センターにより助言、指導している。更に、事業者との協議や協定書の締結の進め方など具体的な悩み、困りごとの解決に向け、専門的な見地からアドバイスを行う「民泊」地域支援アドバイザーを派遣し、地域の取組を支援している。

ウ. 宿泊施設に関する都市計画上の規制

宿泊施設の立地・建設に対しては都市計画法による地区計画等の規制の他、建築基準法に基づく建築協定の規制がある。それぞれの規制については、市民しんぶん等を通じて住民への周知を行った。

その結果、現在のところ、建築協定によって宿泊施設を制限した事例は9地区ある（平成31年2月末時点）。うち5地区は住居専用地域（すべて桂坂ニュータウン）であり、既存の建築協定の見直しにあたって新たに宿泊施設を制限対象に加えた。ほか4地区は住居専用地域以外の既成都市区域であり、建築協定の締結により新たに宿泊施設を制限した。

また、別途まちづくり条例を制定し、良好なまちづくりの推進を図るため、開発事業の構想について、本市及び市民の意見を反映させるための手続等を定めている。1,000㎡以上のホテルなどの集客施設等を届出の対象としており、施設等の規模によっては、説明会や意見書の手続等を求めている。

エ. 上質宿泊施設誘致制度の導入

2017年5月より市街化調整区域や住居専用地域等において、特例的に宿泊施設の開業を認める措置の活用を検討する「上質宿泊施設誘致制度」を運用している。

上質宿泊施設の要件としては、ラグジュアリータイプ、MICEタイプ、地域資源活用タイプ（オーベルジュ、古民家等）毎に、会議場、レストラン等の施設・設備、客室面積等の要件が設けられ、共通要件として、地域との調和（住民との合意形成）、地域の魅力や市内産品等の活用、長期の事業計画により安定雇用等地域活性化に寄与すること等が定められている。

時間をかけてじっくり上質な宿泊施設の整備に取り組むための制度であるため、今のところ実際に適用された例はないが、不動産業者等からの相談は一定数みられる。

3) 自然環境・景観

まちづくり条例とあわせて地区計画や景観関連の規則・条例において、もともと景観保全や地域との調和を目的とした規制や開発の誘導を行ってきた。特に今後も、観光振興を主眼においた規制を新たに設ける方針はない。

また、都心部においては広範囲にわたり、意匠やデザインに関する規制をかけてきたため、近年特に景観に理解のない開発が進んできているとの認識はない。

4) 住生活環境

ア. マナー対策

トリップアドバイザーと連携して、「あきまへん」というイラストのポスター、リーフレットをインバウンド向けに作成し、啓発している。また、民間事業者リーフ・パブリケーションズによるフリーペーパー「Why Kyoto」（年4回発行）で、マナーのページを掲載している。行政だけでなく、民間事業者や地元住民が一体となって取組んでおり、地元住民が啓発看板を設置している事例も広がっている。

イ. トイレ対策

インターネット上でダウンロードするトイレの使い方（洋式・和式）を多言語で展開しており、観光関連事業者等に印刷して掲示いただくという取組を進めている。

ウ. 各種の情報発信

現在は、紙やウェブ上で情報を展開し、京都市内での啓発活動が主であるが、入国までの間で実施する水際対策が有効ではないかと考えている。京都市一自治体では難しいので、関西観光本部や観光庁に働きかけている。日本へ出発前に観光客が見そうな媒体に、啓発を掲載してもらうのが効率的である。中国国内のフリーペーパーに掲載してもらったり、旅行を手配する会社等に市職員が直接啓発活動に伺うなどの活動を行っている。

5) 経済

ア. 観光客の地域分散

京都市と京都市観光協会では、地域や民間事業者と連携し、隠れた名所の魅力を発掘・活用することにより、市域全体への観光客の誘客を促進させ、観光客の満足度を更に高めるとともに、地域の活性化に繋げることを目的として、「とっておきの京都～定番のその先へ～」プロジェクトに取り組んでいる。

イ. 雇用対策

宿泊客数や観光消費額が増加している一方、観光業やサービス業を支える担い手が不足しているなどの課題がある。

その対策として、正規雇用の拡大と労働生産性の向上を図るため、専門家による相談支援や、首都圏等の求職者を対象とした市内中小企業の魅力発信を実施するなどの事業を実施している。

③ 課題対応の考え方

1) 基本的な考え方

「市民生活と観光の調和」を最優先に、市民生活と観光の質の向上を図り「量」を確保するという考えの下、観光消費額を指標として設定している。また、KPIとして、「市民生活と観光の調和」の進捗を把握するため、市民生活実感調査も活用している（例えば、「京都は市民にとって、暮らしやすい観光都市である」という質問項目を設定している）。

2) 課題の把握、対応の検討・実施体制

様々な把握方法があるが、京都観光総合調査の結果や、「京都観光振興計画 2020」マネジメント会議における有識者からの意見の他、観光客や市民から「市長への手紙」という形で意見が届けられている。

また、庁内で観光振興推進会議を開催しており、各部局の事業実施を通じた観光に関する課題を把握することができる。その他、年に1~2回開催している観光地域経済の見える化情報交換会においても情報を収集している。

(10) 奈良県奈良市

人口	357,171 人 (2018 年)
観光入込客数	16,314,200 人 (2017 年)

(資料) 住民基本台帳 (平成 31 年 1 月 1 日現在)

(資料) 平成 29 年入込観光客集計「奈良市観光入込客数調査報告」

① 観光地の概要

市を訪れる観光客は日本人・外国人とも増加しており、特に外国人観光客の増加が著しい。特に中国や欧米の観光客数が増加している。観光客数は多いが、宿泊比率が低いことが以前からの課題であり、宿泊施設数は観光都市としてはかなり少ない状況である。近年は大阪や京都の宿泊客数の増加、訪問者数の絶対量の増加を受けて、新しいホテル建設が続いている。

交通渋滞対策を含む交通問題への対策は、有識者、警察、県、市などからなる奈良中心市街地公共交通活性化協議会にて検討している。観光バスが増えた結果、東大寺大仏殿前の駐車場において、駐車待ちのバスが発生するようになり、対策として県が当該駐車場を完全予約制とした。

白タクについては、外国人を顧客にした車両が増えている印象で、交差点の真ん中、駐車禁止の路側帯等で停める車がみられるため、警察が対策を行っている。

観光地を巡回する既存バス（ぐるっとバス）は、外国人観光客が増えた結果、繁忙期には乗客の積み残しが発生しているとの声もあるが、生活路線となっているバスについては観光客の増加でオーバーフローしているとの実態はまだみえない。

② 発生している事象と対策

1) 交通・混雑

ア. パークアンドバスライド

観光地エリアへの自動車流入抑制施策として、観光繁忙期にパークアンドライドを行っている。市庁舎等にマイカーを駐車してもらい、レンタサイクルやバス利用を促している。

事業主体は奈良県・奈良市であり、レンタサイクルを含めた実業務は業者に委託している。

現在の利用台数は一日 300 台程度であり、利用者はリピーターが多い。今後はさらなる利用者数拡大に向けて、駐車容量を増やすなどの対策を行っていきたい。

市で運営しているものの他、民間でもレンタサイクルが運営されている。最近、レンタサイクルを利用する外国人観光客が自転車走行ルールを無視している問題（社寺等、乗り入れ禁止区域に入る、放置禁止区域に停めて撤去されるなど）を聞くようになった。

交通対策に関し、市として直接的に予算をつけている事業はパークアンドバスライドのみである。他には協議会や警察に対する対策負担金等を拠出しており、警察においては多言語の交通安全パンフレットを作成している。

さらに、市営駐車場の利用者にバスの一日利用券を配り、公共交通への転換を図る実証

実験も行っている。

2) 自然環境・景観

ア. 野生動物（鹿）対策

鹿と外国人観光客とのトラブルが散見されるようになった。奈良の鹿は野生動物であるため、いたずらをすると噛まれる、蹴られる等の事故が起こる。特に中国人観光客は自国内において狂犬病があるため、噛まれた場合、大変心配することが多い。奈良公園のシカ相談室が出動し、噛まれた観光客に対して今まで奈良公園で鹿に噛まれて病気になった事例は一度もないこと等を説明する、消毒するなどの対応をしている。

イ. 文化財の落書き・毀損対策

文化財への落書き・毀損は過去からみられることであるが、現在は SNS を通じ情報が拡散しやすくなったことが、一定の抑止力になっていると思われる。

3) 住生活環境

ア. ごみ対策

民泊新法施行前は、民泊からの不適切なごみ廃棄などの苦情がみられた。

交通渋滞等の他と同様に観光客によるごみ問題も、過去より継続した課題であり少なくとも、市の観光部局では近年ごみが増加した等の事実は把握していない。

イ. トイレ対策

トイレ使用に関し、近鉄や JR 等が設置するトイレでは不適切な使用に伴う苦情があるようである。市が所管している観光トイレは、観光客が少ない地域における受入環境整備の側面が強いため、そもそもの利用者が多くはなく、観光客増加に伴う問題はあまり発生していない。

ウ. 災害等緊急時の観光客の安全確保

災害発生時における、外国人観光客への情報発信体制について議会から指摘されている。

Wi-Fi 経由で災害緊急情報を取得できるように、防災情報ステーションを整備する他、外国人支援センターが実施する研修へ参加・協力を行っている。

4) 経済

ア. 域内消費の増加

観光振興計画の策定にあたっては、域内での地産品の活用状況等の調査を行った。

観光客の来訪が域内消費にあまり結びついていない状況であるため、増加した観光客の域内消費をいかに増やすのか、という点は最大の関心事項である。域内消費に結びついていない要因としては、滞在時間が短いことに加えて、飲食店や土産物店等で地産品が十分に活用されていないことが考えられる。そのため、地域の店舗に地産品を使ってもらおう仕

組みづくりを行っている。一部、観光客向けの店舗は増加しているものの、積極的に観光需要を取込もうとする事業者はそこまで多くないため、結果として地域の調和を乱すほど店舗の構成が変遷している事実は把握していない。

イ. 観光客数の平準化

春季や正倉院展が開催される秋季に偏る観光客を平準化するために、夏期の燈花会、冬期の珠光茶会や瑠璃絵等で、従来の観光閑散期における観光客誘致を積極的に進めている。閑散期による観光需要の落ち込みを無くすことで、観光関連の雇用も継続させたいと考えている。

③ 課題対応の考え方

1) 基本的な考え方

観光振興計画での考え方としては、奈良市に観光客を誘致すること、消費額を増やすことを主眼としており、観光資源の持続可能性等に関して特筆して言及している点はない。

2) 課題の把握、対応の検討・実施体制

横断的な課題把握体制は持っておらず、それぞれの部署が所管の施設等における苦情等を受け付けている状況である。

(11) 福岡県福岡市

人口	1,582,368 人 (2019 年)
観光入込客数	20,500,000 人 (2016 年)

(資料) 住民基本台帳 (2019 年 1 月現在)

(資料) 福岡市の観光・MICE (2018 年版) (福岡市観光統計)

① 観光地の概要

福岡市は、福岡空港や博多港、博多駅が立地し、多くの人・モノが行き交う九州のゲートウェイ都市として、都市機能の強化などに取り組んでおり、年間の入込観光客数が 2,000 万人を超え (2017 年, 推計)、国際会議開催件数は 296 回 (2017 年)、クルーズ船の寄港回数は 279 回 (2018 年, 速報値) で全国第 1 位を記録するなど、多くの人々が交流する都市となっている。

国において訪日外国人の増加目標がある中で、福岡市や九州においては今後 5 年間で大規模 MICE や施設の開業等が予定されており、九州へ多くの人々が訪れることが見込まれることから、九州のゲートウェイ都市機能強化のための取組や、観光産業や市民生活へ着目した取組の必要性が増している。

② 発生している事象と対策

1) 交通・混雑 (主にクルーズ船)

ア. 観光バスショットガン方式の導入

クルーズ船から下船したクルーズ客を乗せた観光バスの多くが、複合商業施設であるキャナルシティ博多に立ち寄ったことにより、その周辺で交通混雑が発生した。このため、当該施設において、新たに乗降場を整備するとともに、施設への観光バスの流入を調整する「観光バスショットガン方式」を導入した。

具体的には、中央ふ頭バス待機場を活用し、乗客のバス降車後、乗車時間になるまで観光バスは中央ふ頭バス待機場に移動し、待機。クルーズ客が買い物をし、乗車場所に集合する時間にあわせて待機場を出庫することにより、当該施設における停車時間を短くすることで乗降場への入庫待ちの解消を促し、周辺の交通渋滞の緩和を図っている。

イ. クルーズ NAVI の導入

大型のクルーズ船が 2 隻同時着岸する際は 8,000 人以上が 200 台以上の観光バスに乗車し、市内を周遊することになる。これらの観光バスによる交通混雑への対策として、寄港地観光手配予約システム「クルーズ NAVI」を導入した (2017 年 7 月より本格運用開始。当日の寄港地観光を実施する旅行会社全社の行程を一元・可視化することで、訪問時間・訪問先の重複を共有し、過度な集中の分散化を促すシステム)。

ウ. 市内観光バスの駐車スペースの確保

市内の既存駐車場については、位置や利用料金等の情報をホームページにとりまとめて掲載するとともに、関係者等へ広報周知を行い、利用促進を図っている。公有地を活用し、都心部においては乗降場、周辺地域では駐車場の確保に取り組み、観光バスの受入環境の改善を図っている。

エ. 都心周辺部駐車場（フリンジパーキング）の検討

毎年、初売り時に渡辺通りを中心に渋滞が発生している。そのため、2014年度から、地元協議会を実施主体として福岡市が共催して都心周辺部の駐車場を活用した臨時駐車場の社会実験を実施している。

2) 自然環境・景観

市内に島が点在しているため、自然環境を保全するために各港において、ごみのポイ捨てなどを禁止する啓発を実施している。自然を活かした観光としてコスモスがウリの能古島（のこのしま）や、野河内溪谷（のごうちけいこく）などへの回遊を促進している。

また、志賀島（しかのしま）では、サイクルツーリズムに力を入れており、沿道の砂の清掃を実施している。

3) 住生活環境

ア. ごみ対策

観光対策としては実施していないが、民泊需要が増加すれば、ごみ出しのルールや騒音対策についても関係部局と連携した対策が必要になる事項と捉えている。

イ. マナー対策

観光施設のトイレについて、インバウンドの使い方に関する苦情があるため、博多港などの市内への入り口でマナー啓発などを実施している。また、花見時期のアジア人マナーについて、桜の枝を折る、場所取りを無視して宴会を始めるなどの苦情が発生している。

4) 経済

ア. 宿泊・宿泊施設の対策

2017年9月時点の客室稼働率が84.0%であることを踏まえ、最近は特に週末の宿泊施設の確保が困難になっている。宿泊施設についてはインバウンドによる需要増加もあるが、政令市で8年連続1位となっているMICEの受入や、週末のコンサートなど、国内需要も活況を呈している。

③ 課題対応の考え方

1) 基本的な考え方

市では、2013年に「福岡 観光・集客戦略 2013」を策定し、観光施策を体系的に整理し、

取り組んでいる。当時は、本格的に観光施策を実施することを踏まえ、インバウンドを含めた観光客の受入環境の整備を最重要課題としており、オーバーツーリズムの課題が顕在化していなかった。なお、オーバーツーリズムについては、今後懸念すべき事項として捉えているが、現時点でも大きな課題にはなっていない。

2018年9月には、議会を経て「福岡市観光振興条例」が可決された。その中では、「観光産業の振興」「受入環境の整備」「観光資源の魅力の増進等」「MICEの推進」「持続可能な観光の振興」が柱として掲げられ、今後、「持続可能な観光の振興」についても本格的に取り組んでいく必要があると認識している。

2) 課題の把握、対応の検討・実施体制

住民からの苦情などは広聴課で一括対応し、関係課に展開される。職員が気づいた点についても各課で共有している。観光関係の苦情などはそれほど多くはないが、適切に対応していく必要があると思っている。特に今後、民泊が増えた際、ごみや騒音問題が発生するものと懸念している。

現状、目的税などの財源はないが、宿泊税の創設を規定した観光振興条例が可決されたため、今後、具体的な制度設計や導入に向けた検討が進められるものと捉えている。観光産業課でも京都市、金沢市、倶知安町（北海道）などの動向は追っており、今後、具体的な調査なども実施したいと考えている。

(12) 栃木県日光市

人口	82,487 人 (2019 年)
観光入込客数	12,099,000 人 (2017 年)

(資料) 住民基本台帳 (平成 31 年 2 月 1 日現在)

(資料) 平成 29 (2017) 年栃木県観光客入込数・宿泊数推定調査結果 (栃木県産業労働観光部観光交流課)

① 観光地の概要

観光による影響は、日光市は元からの観光地であり、近年になって観光客が急増したわけではないので慣れている面もあるとされるが、交通渋滞のほかはあまり問題になっていない。交通渋滞についても一定の時期に一部のエリアで生じるに留まっており、大きな渋滞は年間を通じ 30 日間程度と期間限定であるため、例えば、京都や鎌倉ほど慢性的で深刻というような状況にはない。日光市は元から観光地であり、外国人観光客も現在ほどではないにせよ以前から多い地域ではあるが、新たに問題や課題が生じる状況は生まれていない。市民からも苦情や大きな意見は生じていない。

むしろ東日本大震災で落ち込んだ観光客数がようやく回復してきた段階で、これから更に伸ばしていくことができるかどうかは課題である。観光客数は年間 1,100～1,200 万人で推移していたのが東日本大震災後は 860 万人ほどに落ち込み、徐々に回復して現在は 1,100～1,200 万人の水準に戻っている。首都圏からのアクセスがよく便利なため、日帰り観光化がますます進む中で、滞在時間を延ばしてもらうことが大きな課題となっている。

年間 1,100～1,200 万人の観光客のうち、600 万人強は旧日光市地域への観光客が占める。ゴールデンウィークと夏から秋の行楽シーズンの休日や月、金に旧日光市地域で交通渋滞が生じる。紅葉の季節は、いろは坂でも発生する。旧日光市地域は昔の街並で道路も広くないエリアで、そこに自動車が集中し、特に地域にある駐車場にカーナビで誘導されてきて渋滞が発生する。しかし、交通渋滞によって市民の生活に支障をきたし、市民から渋滞を解消するような要望は生じていない。

② 発生している事象と対策

1) 交通・混雑

ア. パークアンドバスライド

駐車場を目指して渋滞が発生するため、旧日光市地域の遊休市有地を使った駐車場の整備や、アプリを活用した空き駐車場の案内、パークアンドバスライド等が実施されている。

パークアンドバスライドについては、近郊の日光霧降スケートセンター駐車場に駐車してもらい、世界遺産エリアまで無料シャトルバスに乗車するものである。旧日光市地域へ車が入るのを止めているわけではなく、特にインセンティブも設定されていない。あくまで近郊駐車場をシャトルバスとセットで案内するものである。

2017 年秋に、社会実験で一部を 3 車線化し、パークアンドバスライドのバス優先レーンを設けたが普段と道路状況が変わったことによる不満の声が多かったため、2018 年は実施していない。栃木県が実施した、2018 年のいろは坂における一方通行化の社会実験

では、大幅な時間短縮の効果があったと報じられている。

2) 自然環境・景観

ア. ごみ対策

ごみの投棄や、歩きながらのポイ捨ても問題になっていない。観光地なので皆無ではないが、例えば飲食店が設置している喫煙所にごみを捨てられたというような話が年1～2回来るか来ないかという程度である。市では、道を整備して綺麗にしているので、気軽にゴミを捨てるという感覚に至らないのではないかと認識している。

また、市としては、ゴミ箱を設置していないが、飲食店などがゴミ箱を設置しているので、生じたごみはそこで捨てているものと推測されている。市からごみの持ち帰りの周知などは行われていない。

日光では年間を通じてイベントが開催されており、その際には基本的には主催者（市が主催の場合は市）がゴミ箱を用意している。これまでのところ、イベント時のごみもその範囲で対応できており、ごみがあふれるといった事態になることはないとのことである。

イ. マナー対策

観光地であることから、ある程度はマナーの苦情は生じている（例えば修学旅行で騒いでいるなど）。しかし、市としては、そのような苦情が多い、常に生じるというほどではなく、観光地として通常生じる程度と認識している。

3) 住生活環境

ア. 災害等緊急時の観光客の安全確保

外国人向けの「日光街歩きナビ」というアプリが提供されており、地震等が発生したときにアプリで避難所へ誘導できるようにしている。アプリをダウンロードしてもらう必要があり、チラシで呼びかけている。

市内各所にある避難場所も多言語で案内を出している。市では防災のほかにも、多言語対応に積極的に取り組んでいる。外国人向け観光パンフレットは11言語で提供し、ホームページは観光協会に集約し多言語化されている。社寺の解説版は観光庁の事業で、奥日光は環境省の事業で多言語化を進めている。市内の標識、案内板も順次、多言語化を進めている状況にある。

4) 経済

ア. リピート客の誘導

首都圏から2時間程度で訪れることができるため日帰り観光化が顕著になっており、「日光市観光振興計画（改定版）」でもマーケット発想に基づいていかに滞在時間を延ばすかが大きな課題になっている。

市の調査で、日帰り観光客の消費額は5,000円、宿泊観光客の消費額は35,000円というデータが出ている。5,000円の内訳は、拝観料と食事と1,000円程度のおみやげといっ

たところと考えられ、あまり域内消費は大きくない。宿泊観光客は一気に 35,000 円に伸びるため、日帰り観光客には滞在時間を延ばしてもらうしかないと考えている。市内の広い地域に様々な観光資源を有することから、周遊して観光消費額を上げてもらうよう取組んでいく意向である。

観光客向けの商店に外部事業者が参入してきて入れ替わるという事象は生じているが、元から観光客向けの商店があったところが入れ替わる程度であり、地域の消費構造に影響を与えることや、軋轢が生じるということは起きていない。

イ. 宿泊・宿泊施設の対策

鬼怒川の一部の宿泊施設では、外国人宿泊客を一定数以上は受け入れないようにしているところがある。外国人観光客のマナーが問題になっているというよりは、周囲が外国人ばかりだと不安感を示す日本人観光客が存在するため、日本人観光客向けに一定の宿泊枠を確保している側面があるとみられる。

③ 課題対応の考え方

1) 基本的な考え方

市では以前から「国際観光文化都市」としてのまちづくりを推進しており、「国際観光文化都市」としてふさわしい環境づくりという観点では、「日光市景観計画」や「日光市サイン計画」等の関連計画に基づいて施策を講じている。しかし、観光による負荷の低減という観点ではなく、むしろ観光地としての魅力づくりが重視されている。

2) 課題の把握、対応の検討・実施体制

行政、交通事業者、観光事業者、金融機関など、観光関係の各主体が参画する「日光市観光推進協議会」があり、日光市観光推進計画の推進や取組の方針の決定や情報・意見交換、合意形成を行う場となっている。持続可能な観光に関わる課題は今のところ交通渋滞を除き生じていないが、もし問題事案が発生すれば、協議会で情報共有され、話し合っ対応していく体制となっている。

協議会本体の会議は年 1~3 回程度開かれるほか、協議会の下にホスピタリティ推進部会、誘客推進部会、交通部会、ガイド部会が置かれ、必要に応じ不定期に会合が開かれている。観光課題が生じたときは、まず部会で情報が共有される。

協議会のほか、2017 年 4 月に設立した「一般社団法人 DMO 日光」が協議会に対し戦略立案や助言を行う役割を担っており、調査や情報・データ収集を行っている。観光関連の事業者と情報交換・ヒアリングも行っているため、DMO からも観光課題を把握することができるようになっている。

(13) 三重県伊勢市

人口	126,573 人 (2018 年)
観光入込客数	8,798,351 人 (2017 年)

(資料) 住民基本台帳 (2018 年 12 月末現在)

(資料) 平成 29 年伊勢市観光統計

① 観光地の概要

伊勢市は、伊勢神宮の式年遷宮が執り行われる 20 年の周期で交通網や関連施設等が整備されるなど、まちの機能が整えられ、その度に賑わいを生み出してきた。

第 62 回神宮式年遷宮が斎行された 2013 年には、伊勢神宮（内宮・外宮）の参拝者数が約 1,420 万人となり、明治期以降の百数十年を通じたピークとなった。過去の例では、遷宮以降に大きく落ち込んでいたが、今回は遷宮以降も誘客に注力したことなどが奏功し、また、2016 年の伊勢志摩サミット、2017 年の全国菓子大博覧会など大きな行事が続いたことによる国内外への情報発信効果もあり、大きな減少は見られず、約 880 万人／年となっている。そのうち約 1% の 10 万人程度が外国人来訪者となっている。

伊勢のまちは、古くから多くの来訪者を受け入れてきたことから、他地域と比較しても受容力は高いと考えられるが、それでも通常の入受体制で対応できる人数には限界がある。現在の来訪者数は伊勢市の観光客の入受入れキャパシティとしては適切との認識である。

② 発生している事象と対策

1) 交通・混雑（主に伊勢神宮への参拝者対策）

ア. 駐車場有料化、パークアンドバスライド

2011 年～2012 年に内宮周辺の駐車場を市営化するとともに、有料化を行った。また、すでに繁忙期の交通渋滞対策として実施をしていたパークアンドバスライドを 2013 年の第 62 回神宮式年遷宮の際には、その回数を増やし対応した。式年遷宮以降も継続して交通渋滞対策を実施しているが、多くのマイカーと観光バスの流入により、パークアンドバスライドを実施していない 3 連休の中日や土日祝日において交通渋滞が発生する時がある。

なお、駐車場有料化は来訪者の減少を招くとして反対する声もあったが、実際にはそのようなことにはなっていない。

式年遷宮以降も、短期的に神宮周辺の駐車容量が不足する場合の交通渋滞対策としてパークアンドバスライドは続けており、一定の成果を挙げていることから、今後も渋滞対策として有効なパークアンドバスライドを実施していく。

イ. 公共交通の利用促進

観光客の内宮周辺への一極集中を避けるため、また、中心市街地にある外宮周辺への集客を強化するため、「お伊勢参りは外宮から」というキーワードで官民連携してプロモーションを実施した。また、伊勢市駅は中心市街地にあり、伊勢観光の玄関口でもあること

から、公共交通機関を利用した来訪を呼びかけた。

伊勢市駅で降り、外宮へ向かう人の流れが強まり、さらに外宮周辺に有名店をはじめとして出店が続いたこともあり、公共交通機関の利用促進の取組が中心市街地の活性化に繋がったと考えている。

マイカーによる観光客は、中京、関西圏から来ることが多く、朝出発すると午前 11 時頃には伊勢市内に到着するため、通勤通学のピーク時間の午前 7 時～9 時と重なることがないため地元住民から苦情などはあまりない。

2) 住生活環境

ア. 宿泊・宿泊施設の対策

民泊法施行以降、民泊施設が急増し、他の地域で起きているように、トラブルが発生することを懸念していたが、県の公表では伊勢市内で 10 件程度であり、現時点で騒音やごみのルールやマナーについて苦情はない。

イ. マナー対策

以前はあまり見かけなかった食べ歩きする人が増えており、参道で買った食べ物を神宮内まで持ち込む、道に捨てるなど問題になっている。

3) 経済

伊勢以外からの資本で、参道に有名店が出店する事例が出てきている。内宮前のおはらい町は、景観条例を遵守した店舗づくりになっており、そのことが観光地としての魅力を創出している。新規出店のお店も町並みに調和した設えにしているおかげで、地元からの反発などもなく、調和が乱れているということはない。

③ 課題対応の考え方

1) 基本的な考え方

2018 年に「観光振興基本計画」を改訂し、6 つの基本方針の実現に向けて具体的な取組を実施している。持続可能な観光という点では、「基本方針 4 笑顔で迎える受入環境・受入基盤の整備」における「快適な滞在環境の整備」、「満足度向上につながる交通対策」、「満足度を高める受入環境・体制の整備」を掲げており、今後も計画に則り、観光地における各種課題に対応していくとともに、観光地としての魅力が更に高まるよう取り組んでいく。

2) 課題の把握、対応の検討・実施体制

日常的に地域住民や事業者と意見交換しているため、観光を推進しているまちとしての課題の共有は出来ていると考えている。また、それらの情報は関係課、関係組織にも共有するようにしている。

(14) 島根県大田市

人口	34,861 人 (2019 年)
観光入込客数	1,381,000 人 (2015 年)

(資料) 住民基本台帳 (2019 年 2 月 1 日現在)

(資料) 大田市新観光振興計画 (平成 29 年 3 月)

① 観光地の概要

2007 年の石見銀山の世界遺産登録後、大森地区の観光入込客数は増加しており、2008 年のピーク時には世界遺産登録前の約 2 倍の 80 万人が来訪した。その後、2008 年以降は減少傾向にあり、2015 年には世界遺産登録前の水準に戻っている。

世界遺産登録直後は、もともと観光地ではなく居住地であり、十分な受入環境が整っていなかった大森地区へ多くの観光客が訪れたため、無断駐車や渋滞が発生し、一時は住民の生活環境が悪化した。観光客の来訪手段が主にマイカーであること、大森地区は土地が少ないことも課題の発現を促した。こうした状況の中で発せられた住民の声に答え、2007 年からパークアンドライド方式による交通規制を行いながら観光客を受け入れている。

観光客の周遊について、島根県全体でみると、松江や出雲を起点として石見銀山を訪れる人が多い。西からは交通の便が悪いため、東からの来訪が多い。来訪者属性は、石見銀山と三瓶山では客層が異なっており、石見銀山は歴史・文化に関心がある層で、三瓶山は家族連れや登山客が日帰りで訪れている。いずれも、広島県からの来訪が多い。

② 発生している事象と対策

1) 交通・混雑

ア. 二次交通対策

大森地区では、車の進入ができない龍源寺間歩と銀山公園間 (2.3km) の移動に負担感があることが課題である。現状は、徒歩の他、レンタサイクル、ベロタクシーが利用可能であるが、来訪者には高齢者が多いため、徒歩による移動は負担が大きく、レンタサイクルでの事故等も発生している。

その他の課題としては、パークアンドライド方式で利用している駐車場から大森地区の散策路までの距離があり、駐車後に路線バスを利用して更に移動する必要がある不便であることが挙げられる。適正な観光客数を維持するためのハード整備は引き続き行っていく予定である。ただし、課題解決にあたっては、大森地区の住民や観光客の声を聴きながら、予算要求をしていく必要があるが、市の財源に余裕がないのが実情である。

イ. パークアンドバスライド

石見銀山世界遺産センター前の駐車場が主な駐車場である。来訪ピークであるゴールデンウィークの際、当駐車場で賄いきれない場合には市役所仁摩支所付近に臨時駐車場を設け、大森地区までシャトルバスを運行する。バス運行は市から観光協会へ委託し実施している。他の繁忙期であるお盆、シルバーウィークには駐車場に警備員を配置している。

ウ. レンタサイクル

大森地区の散策手段のひとつにレンタサイクルがあり、3事業者が出店している。現状、台数の不足はない。その他、世界遺産登録後から運転手の案内付きのベロタクシー3台程度が運行されている。

エ. グリーンスローモビリティ

2018年度、国土交通省中国地方整備局の事業により、銀山公園から龍源寺間歩までの歩行が困難な人を対象として、ミニバンもしくはゴルフカート型電気自動車で往復する実証実験（ギンザンライド）を実施している。単なる移動に留まらず、GPSで位置確認が可能なタブレット端末により、画像と音声ガイドを行っており、龍源寺間歩では観光ガイドが付いている（電動車いすの用意あり）。往復の移動時間、龍源寺間歩でのガイドを含めた所要時間は約1時間30分である。今後は法的根拠や料金体系も検討し、将来的には地元事業者に自走してもらうことを想定している。

2) 自然環境・景観

ア. 景観保全対策

地元のNPO法人緑と水の連絡会議が、世界遺産への竹の浸食による破壊防止のため、竹の伐採、加工商品（杖、竹チップ（肥料））の製作を行っている。

住民の取り組みとしては、観光客数が落ち着き、観光客を呼び込みたい気持ちが生まれただためか、現在では大森地区の住民自ら道案内、花を植える、ごみを拾うといった行動が見られるようになった。

イ. ごみ対策

NPO法人石見銀山協働会議が、「クリーン銀山」として石見銀山遺跡地内の清掃を行う市民参加ボランティア活動を年に1回実施している。

3) 住生活環境

ア. 排気ガス・騒音等の対策

世界遺産登録後の観光客増加に伴い増便した路線バスの排気ガス、騒音が要因となり、住民から龍源寺間歩と銀山公園間の路線廃止要望が出た。バス会社にとっては収益路線であったため交渉は難航したが、地元の強い要望により廃止が決定した。

これらにより、車両通行による振動や騒音、排気ガスが軽減、安全面が確保され、地域住民の生活環境が改善した。その後、低公害の交通モードとして、石見交通が路線バスにハイブリッド車両を導入した。

イ. マナー対策

かつて大森地区では、観光客が無断で民家に入ることもあったようだが、現在はそのような事態は発生していない。

また、外国人旅行者は増加傾向にあるものの、大森地区まで訪れる人はまだ少ないため、他地域で見られるような外国人のマナー問題等は発生していない。大森地区に訪れる外国人旅行者がそれほど多くない理由としては、近隣空港に海外からの定期便が就航していないことが考えられる。ただし、2016年に米子空港に香港からの定期便が就航して以来、香港からの旅行者は増加している。

4) 経済

ア. 宿泊の増加に向けた対応

市に来訪する旅行者の主な宿泊先は、松江の玉造温泉や市内の温泉津（ゆのつ）地区である。

市内の宿泊容量が小さいことが課題であり、大規模なイベント等が市内で開催される場合、関係者は出雲市等の近隣市町で宿泊せざるを得ないのが現状である。現在は山陰自動車道建設工事、市立病院の立替工事に伴い作業員が市内の宿泊施設に滞在しており、観光客の宿泊場所が少ない状況となっている。

今後の取組としては、宿泊を伴うかどうかで観光消費額が大きく変わるため、ナイトタイムの過ごし方についても充実させつつ、滞在型の観光地を目指したいとしている。

また、宿泊施設を増やすため、空き家対策（所管は都市計画課）を兼ねて、空き家を宿泊施設にする動きが大森地区や温泉津地区で見られ始めた。農林水産省の予算で農泊に取り組む団体も見られ、大森地区、三瓶地区に1団体ずつある。温泉津地区においてもこれから取組をおこなおうとしている団体が1つある。

イ. 入湯税等の活用

温泉津地区、三瓶地区で徴収している入湯税（2018年度当初計画で573万円）があり、観光施設の更新等に使用している。ただし、ソフト事業には充当していない。また、三瓶地区の源泉を市で管理していることから旅館から徴収している分湯料があり（2018年度当初計画で138万円）、入湯税と同様の使途で活用している他、市の直営で管理している龍源寺間歩の入場料収入を観光施策に利用している（約4,000万円）。

ウ. 自治会との連携

ピーク時の警備計画や観光客数の予測等の話を自治会等で共有している。要所で地域住民にも対策を考えてもらう機会を設け、行政と地域の双方向のやりとりを重視している。

世界遺産の存続にあたり、保全と活用が重要になるが、保全は石見銀山課、活用は観光振興課が担っている。地元のNPO法人石見銀山協働会議は、石見銀山基金を管理しており、銀山に関わる取組を行う地元団体への補助を行っている。

③ 課題対応の考え方

1) 基本的な考え方

世界遺産を守るためには人が住み続ける必要があり、最低限の経済活動が求められるため、適正な数の観光客を受け入れて地域を維持したいと考えている。

具体的な目標として、2017年3月に策定した「大田市新観光振興計画」（計画期間：2017年度～2018年度）内で、大森地区の観光入込客数の2021年度目標値を48.5万人に設定している。

2) 課題の把握、対応の検討・実施体制

観光振興課は、観光協会のデスクと隣接しており、観光客や観光関連事業者からの声を共有しやすい環境にある。観光協会は各地区の支部会等に参加し、地元の意見を吸い上げているため課題等を把握している。

(15) 沖縄県南城市

人口	43,946 人 (2018 年)
観光入込客数	605,379 人 (2017 年)

(資料) 南城市人口統計 行政区別人口 (平成 30 年 12 月末日)

(資料) 平成 29 年度南城市入域観光客統計概況

① 観光地の概要

観光客は久高島や斎場御嶽、おきなわワールド以外に奥武島（おうじま）に訪問しており、主要な交通手段はレンタカーである。住民の生活地と観光地が重なっている主な所は、久高島、垣花樋川（かきのはなひーじゃー）、奥武島である。

市を訪れる観光客数は 1 日平均約 1,000 人、年間では約 30 万人である。日本人観光客が増えている印象はなく、外国人に関しては中国と韓国を中心にやや増えている。国籍別の正確な観光統計をとれているわけではないが、肌感覚的にはおきなわワールドの外国人比率が 3～4 割程度、斎場御嶽は 1 割程度である。

② 発生している事象と対策

1) 交通・混雑

ア. マイカー・レンタカーの流入

最近では韓国、香港、台湾の外国人観光客のレンタカー利用が増えてきた。市内の道路は細い路地が多く、道に迷う観光客が多い。斎場御嶽周辺の住民から生活道路に侵入し迷っているレンタカー等があり、苦情が入ることもある。レンタカーによるトラブルは、外国人ドライバーによる渋滞、駐車場内での接触が多い。

主要道路における渋滞は、それほど発生していないが公共交通が不便であるため、観光客からの苦情がある。例えば、おきなわワールドと斎場御嶽間は車で約 30 分だが、バスが運行しておらず、観光地同士が交通連携していないことが課題である。なお、交通が連携していない原因は、合併前の町村の交通網がそのままになっているためである。那覇市との往復しか交通網がなく、合併後市内を周遊できる交通網を整備していない。

公共交通の利便性が悪いこともあり、観光客はほとんど車で訪れる。そのため各地で駐車場不足の問題がおきている。今後、観光地として伸びていくほどさらに駐車場不足の問題が起きると考えており、レンタカーからバスへシフトするように誘導していく。

また、久高島に関しては欧米の観光客も増えてきている。コンドミニウムができたので、長期滞在目的で訪れているようである。

現在、観光客と市民の交流スペース、収益施設を備えたコア観光施設と市内交通のハブとなるバスターミナルを整備予定である。コア観光施設の整備によって観光客数が増加すると予測しており、第 2 次観光振興計画の KPI にも反映している。また、南部東道路の開通に伴い那覇市からのアクセス性が改善することによって観光客数が増加すると予測している。

イ. デマンド交通の運行

2015年度から10人乗りのワゴンを活用した「おでかけなんじい」というデマンド交通を試験運行し、2016年度から本格運行しており、利用者は多い。現在3台運行しているが、予約を断るほど盛況である。そこで、大量輸送できるバスを導入するために、2019年10月にバス会社と地域公共交通の再編に向けて調整している。

現在の利用者は高齢者がメインで、一部地元の高校生もいる。観光客も一部使っているが、観光客は事前に行き方を決めてくるため事前の予約は少ない。観光施設での案内によって乗車している場合がほとんどである。

観光客の利用を増やすために庁舎横に2,000台規模の駐車場を整備しており、レンタカー等を一旦駐車してもらい、そこからバスで観光地を巡る路線を作りたいと考えている。

レンタサイクルも導入しているが、目的は観光客の周遊促進である。夏は少ないが、春や秋ごろからは学生や家族連れが増える。斎場御嶽や奥武島まで行く観光客も見られる。

ウ. 車両の進入規制

斎場御嶽への自動車の乗り入れを規制したのは、世界文化遺産登録によりレンタカー・バスによる交通渋滞が発生し、付近にある介護施設へ緊急車両が入れなくなるなどの課題が起きていたのが最大の要因である。隣接する場所にあった駐車場を閉鎖し、500メートルほど手前にある駐車場から先は、その先に住む住民と緊急車両等許可を得た車両以外は一切入ることができない。

2) 自然環境・景観

久高島のビーチ等はオーバーユースが起これつつあるとの指摘がある。現在のところ、各ビーチにおいてごみ投棄等のトラブルは把握していない。市が管理しているビーチは、駐車場所や立ち入り可能場所、ごみ捨て場等の規制が可能であるが、自然ビーチは種々の規制ができないため、今後、ごみ投棄問題等が起これると懸念している。

3) 住生活環境

ア. マナー対策

市の観光資源は斎場御嶽など信仰の対象である場所が多い。その意味を理解しない観光客が、祈りをささげている人にカメラを向けたり、騒いだりといった問題が発生している。また、神域で写真を撮るために駆け込んだり、登ったりする観光客が後を絶たない。結果として遺産が破損するなどの問題が起きているが、自然の造形物であるため修繕ができない。また、祈りの場の雰囲気を守るため、注意喚起の看板をむやみに設置できない。

久高島においては、祈りの場などの立入禁止の場所に観光客が立ち入るといったことや、住民の生活の場や聖域的な意味を持つ場を水着で歩くなどのマナーも課題である。沖縄県全体が観光地と思われている。以前は、島のもつ意味を理解して来る人がほとんどだったが、現在はパワースポットというブームに乗って、意味を理解せずやってくる観光客が多い。島に行くフェリーが大きくなったので、今後ますますそのような観光客が増えると予

測している。

マナーを知らない観光客は国内・海外両方いる。昔に比べて SNS での発信増加により、マナーを認識しない観光客が増えているように感じる。口コミの力は強いが、マナーについてまでは伝わらない。なお、中国人は単体では動かず、クルーズ船で那覇港に着き、当地まで観光バスでやってくる。ツアーコンダクターがいるため、今のところあまりマナーの問題等トラブルは発生していない。

斎場御嶽における観光客のマナー対策としては、入口となる駐車場隣接の施設において斎場御嶽の世界文化遺産登録の経緯や意味、マナー啓発をビデオとして見てもらっているその他、旅行雑誌等にもマナー啓発の記事を掲載してもらっている。

今後、斎場御嶽における祈りの場への流入規制（立ち入り禁止等の措置）は検討していく方針である。

イ. トイレ対策

トイレの利用マナーが悪いことへの対策を講じたい。多言語やイラストで使い方のポスターを貼っているが、依然としてマナーが悪い。

4) 経済

観光に対する地域の理解度や許容度は低く、生活エリアにあまり来てほしくないという気持ちが高く、そもそも関心がない住民も多い。ぜひ観光プロモーションをしてほしいと考えている住民は数%程度しかいない。観光客を対象に商売をしている住民が少なく、多くの住民は観光に関心がない。

例えば、久高島は、2011年には約 40,000 人、現在では年間 60,000 人の観光客が訪れているが経済効果が乏しい。土産物店や食事処がないため、名所を巡って帰る観光客ばかりであり、経済効果を生む仕組みを作らないといけないと考えている。

住民アンケートで「経済効果を感じていない」という意見が一定数あったため、市民の温度差をなくすために、数字で経済効果を実感させることが課題であるとして観光振興計画の目標指標に盛り込んでいる。

③ 課題対応の考え方

1) 基本的な考え方

第 2 次観光振興計画を策定した段階から持続可能な観光まちづくりは、メインテーマのひとつであった。市の良さは、沖縄の原風景、琉球王朝の精神的な遺産があり、祈り・癒し等が残るところである。景観・歴史的な資源こそが観光資源であり持続可能性をまず考えていかねばならない。「地域資源の活用」や「持続可能な観光」のフレーズは、観光振興計画策定時の審議委員会で作り上げたものである。

観光地域づくりは地域住民が主体となるべきと考えており、フランスの概念であるエコミュージアムを南城市にも取り入れようとしている。各地域にエコミュージアムの拠点を設定し、観光まちづくり、受け入れ体制整備、観光資源の磨き上げ等に関するワークショ

ップを開催している。

2) 課題の把握、対応の検討・実施体制

観光課題の把握方法は、観光協会やバス会社から入ってくる。観光協会とは人事交流をしており、意見交換や情報交換も密に行っている。観光協会との意見交換や会合は、斎場御嶽に関する四者会議を2か月に1回開催している。観光協会は斎場御嶽の発券場や案内所の運営を委託しているため、委託業務の一環としても様々な観光課題を聴取する機会がある。また、観光客からの苦情については、斎場御嶽のガイドからの日報の形で情報が蓄積されており、毎月市に報告されている。

さらに、デマンド交通を運行するにあたり、地域公共交通会議を作り、バス会社、タクシー協会、市内の企業や自治会長等を集めて年2回程度、意見交換を行っている。また、バス会社とは2019年10月の路線バス再編に向けて頻繁に情報交換を行っている。

観光関連の財源は、沖縄県の一括交付金があり用途が定められているものを活用してVR施設等を整備している。観光の用途であれば補助が受けやすい。交付金は県単位、市町村単位で分配して、市町村から上がってきた各事業に割り振っている。宿泊税はないが入湯税はある。用途として観光バスに使う等のアイデアを出している段階である。

3. 発生している事象と対策の現状（まとめ）

これまで地域ごとに整理してきた観光客の来訪に伴って発生している事象と対策について、第Ⅱ章で示したフレームに沿って整理する。各地域において、多く発生していた交通に関連する問題については、観光客の利便性という観光資源としての側面と、住民の生活の足としての生活環境の側面の両方があるため、両者の中間に位置づけて整理した。基本的なフレームは下図のとおりであり、以下項目ごとに整理する。

発生している事象と対策の現状（まとめ）

発生している事象		実施・検討されている対策	
1. 観光資源の毀損	1. 自然環境	混雑による自然環境としての魅力低下	観光客の流入規制 観光客の分散・誘導 情報管理・情報発信
		砂浜、サンゴ礁などの自然環境の破壊	観光客の流入規制 インフラの整備 再生・清掃活動
		市街地への浸水	インフラの整備
		景観の悪化	ルール・計画の整備
		マナー（ゴミ、騒音、トイレ等）	観光客の流入規制 インフラの整備 再生・清掃活動 啓発活動
	2. 都市・歴史的環境	混雑	観光客の分散・誘導 情報管理・情報発信
		世界遺産への被害	観光客の流入規制 情報管理・情報発信
		景観の保全	ルール・計画の整備
		雰囲気喪失	観光客の分散・誘導 ルール・計画の整備
		マナー（ゴミ、騒音、トイレ等）	情報管理・情報発信 再生・清掃活動 啓発活動
2. 交通	1. 公共交通	混雑 二次交通の不在	観光客の流入規制 二次交通の確保
	2. 交通渋滞	特定の時期に混雑	公共交通への誘導 インフラの整備
		マイカー・レンタカーによる渋滞・混雑	公共交通への誘導
		様々な交通機関の輻輳による混雑	情報管理・情報発信
		観光バスによる混雑	混雑の制御 混雑の制御
	3. 交通事故		公共交通への誘導 情報の把握
3. 生活環境の悪化	1. 家賃の高騰		ルール・計画の整備 インフラの整備
	2. 利便性の低下	住民向けの店舗の減少	ルール・計画の整備
		宿泊施設の増加 雰囲気を守る、住環境の保全	ルール・計画の整備 ルール・計画の整備
	3. 騒音・ゴミ等	マナー（ゴミ、騒音、トイレ等）	取締の強化 情報管理・情報発信 啓発活動
		民泊施設の増加	ルール・計画の整備 清掃活動

テーマ	手段	
4. 観光による富の地域への還元	1. 対策資金の確保	基金の管理
		財政支出
		宿泊税・入湯税
		ネーミングライツ
	2. 波及効果の拡大	観光客数の平準化
		滞在時間の延長
		波及業種の拡大
		一人あたり消費額増
		分散による波及効果の増
3. 雇用の安定	リピート客の誘導	
	繁閑の平準化	
5. 課題対応	1. 横断的組織の整備	
	2. 情報の把握	
	3. ビジョンの明確化	

(1) 観光資源の破壊

① 自然環境

1) 発生事象

ア. 混雑

タイの皮皮・レイ島では、ビーチに人があふれ、十分に観光ができない状態になっていた。富士山では、多くの来訪者が「ご来光」を見るために特定の時期、時間帯に集中して混雑が生じている。

イ. 自然環境の破壊

多くの観光客の来訪や、それに伴う事業者の活動に伴って、自然環境に影響が出ている。

皮皮・レイ島では、湾に停泊する船が錨を下ろすことで多くのサンゴ礁が死滅したほか、大量の観光客がビーチに訪れたことにより、サンダル等に付着して砂が流出し、ビーチの砂が激減する、といった事態が生じている。

国内でも宮古島市ではサンゴ礁に観光客が増えたことによって、サンゴが踏まれ劣化する問題が起きている。また、祈りの場である鍾乳洞等を訪問する観光客によって、鍾乳洞が毀損される、といった事態も生じている。石垣市では、ホテルの建設等の増加に対して、下水道整備が追いついておらず、排水問題に伴う海の汚染が懸念されている。

ヴェネツィアでは、ラグーンを形成している水域に巨大なクルーズ船が航行するため、ラグーンへの悪影響が懸念されている。

上高地では、シナノザサが繁殖して高山植物が減ってきており、何も対処しなければ美ヶ原がササに侵食される事態となっている。

ウ. マナーによる問題

富士山では夏の混雑期を中心に、ごみの投棄が増加するという事態が生じているなど、各地でごみの投棄やトイレの使用に関するマナーの問題が生じている。

2) 対策

ア. 観光客の流入規制

タイの皮皮・レイ島においては、砂浜やサンゴ礁などへの深刻な被害を受け、観光客の入島を一定期間全面的に禁止する措置を取った。当初は2018年6月から3ヶ月間の予定とされていたが、期間は延長され、現在では2年程度の予定とされている。入島が解禁された後も、観光客の流入について一日あたり2,800人を上限とするなど、厳格な流入規制を行うことが検討されている。

国内における今回の調査地域では、富士山において、マイカー規制や山小屋における予約制の導入等、交通や宿泊の手段を管理することで、過剰な流入に対する一定の制御がなされていると言える。

イ. 観光客の分散・誘導

特定の時間や場所に集中する観光客の分散を図り、他の地点や時期等に誘導する取組が行われている。ピピ・レイ島では、周辺の島々への分散を図ろうとしている。

ウ. 情報管理・情報発信

観光客の流入規制や、分散・誘導を図るときに重視されているのが、情報管理・情報発信である。ピピ・レイ島では、入島規制解除後は、イーチケット集約システムを整備し、島への入退場処理を電子化して確実に管理しようとしている。

富士山においては、混雑日・時間をウェブサイトに掲載し、混雑時を避けるよう、呼びかけを行っているほか、「ご来光」を見る人が集中しないよう、山小屋からでも見られて快適であることを発信している。

エ. インフラ整備

自然環境の保全という観点では、インフラの整備を進めることが不可欠である。ピピ・レイ島では、ボートが無秩序に停泊して錨を下ろすことで砂浜の環境やサンゴ礁が破壊されたため、栈橋を整備しビーチに船が停泊することを防ぐ計画となっている。

富士山では、かつてし尿が垂れ流しの状態であったが、10年ほど前に環境に配慮したトイレへの切り替えが進んだことで、深刻な状態が解消されている。

ヴェネツィアでは、気候変動等により、満潮時に市街地が水没する事象が発生しており、防潮堤の整備が進められている。これにより、大型クルーズ船通過時の波の影響も軽減できるとされている。

石垣市においては、ホテル等の開発に対応して下水処理施設の整備が進められているが、開発のペースに追いついていない事態も生じている。

オ. 再生・清掃活動等

自然再生に向けた取組としては、ピピ・レイ島では、入島規制をした上で、専門家によるサンゴ礁の植生が行われている。また、入島規制解除後は、観光客自身にサンゴを植えてもらう体験型観光を実施できないか、検討が進められている。

自然環境を守る清掃活動に関しては、富士山において、富士河口湖町で、学校、企業、自治会と連携して、駅前、河口湖周辺などの広域で「1万人の清掃活動」を実施されているほか、静岡県では、富士山の一斉清掃を行う環境活動団体に対して活動助成金を出して支援している。上高地では高山植物の生育を阻害するシナノザサの伐採が行われている。

カ. ルール・計画の整備

国内では、観光資源を守るため、計画や条例によって事業者の開発行為を制御している。静岡県の各市町では、富士山の眺望に配慮して建物の色彩や高さ等を制御する景観計画が定められており、山梨県では富士山景観配慮条例を制定し、富士山景観配慮地区で一定規模以上の開発事業を実施する場合、景観シミュレーションによる評価や景観配慮書の届け

出などを求めている。

石垣市では、星空を観光資源と捉えており、島内に星空保護区を設け、街灯やホテルの照明を制御する努力義務を課す星空条例の検討が進められている。宮古島市でも、沿岸部の眺望景観を守るための条例がある。

キ. マナーの啓発

マナーの啓発に関しては、ピピ・レイ島では入島規制解除後はごみの持ち帰りのプロモーション活動を実施する予定である。

富士山では、マナーに関して多言語対応のハンドブックを作成しているほか、オフィシャルサイトの多言語化、ごみの持ち帰りを促すための、10ヶ国語対応のごみ袋の配布などが行われている。

② 都市・歴史的環境

1) 発生事象

ア. 混雑

都市部においては、ヴェネツィアやアムステルダムで旧市街地に観光客が押し寄せ、身動きが取れない状況となっている。京都や鎌倉などで、特定の時期・時間・場所に観光客が集中し、混雑が生じている。鎌倉ではあじさいの季節にあじさいの名所が混雑するなど、季節性の高い場所は特定の時期に混雑が集中しやすい。また、福岡市では、年に数回程度であるが、4,000人収容の大型クルーズ船が2隻同時に着岸することがあり、その際には、下船して市内に向かう観光バスによる交通渋滞が生じる。

イ. 世界遺産への被害

ヴェネツィアでは、ポーターが歴史的建造物となっている橋などで重い荷物を運ぶことなどから建造物にダメージが生じているとされている。

国内で世界遺産登録された地域では、観光客が急増したことで、南城市などでは祈りの場となっている場の自然造形物が破損するなどの被害が生じている。また、大田市では、観光客の増加の影響ではないが、手入れを十分に行わないと、竹の侵食による世界遺産への被害が生じてしまう状況である。

ウ. 雰囲気喪失

アムステルダムやヴェネツィアでは、旧市街地の混雑に、店舗の画一化、観光客のマナーの悪さも相まって、歴史的環境の雰囲気が損なわれていると指摘されている。

エ. マナーによる問題

マナーに関しては、文化的背景を理解しない観光客と地元の人とのトラブルが宮古島市や南城市などで発生している。また、観光客が住居等の敷地に侵入するといったトラブルやごみの投棄などのトラブルが生じている。

このほか、奈良市における観光客と鹿とのトラブル、福岡市で指摘された、花見の時期の宴会の場所取りのマナー、トイレのマナーなど、生活習慣の違い等から生じる問題が生じている。

2) 対策

ア. 観光客の流入規制

アムステルダムでは、ゴッホ美術館や「アンネ・フランクの家」において、入場チケットのオンライン事前予約制を取っており、時間帯ごとに枠を設けて入場できる人数を制限している。ヴェネツィアでは、観光名所が集まるマルチャーナエリアにおいて、アクセスの予約システムを試行できないか検討されている。南城市では、祈りの場に観光客が侵入するトラブルが絶えないことから、立ち入り規制の措置ができないか、検討していく方針である。

イ. 観光客の分散・誘導

特定の地点に集中している観光客を広域に誘導することにより、分散を図り、混雑を緩和しようという取組が各地で行われている。

アムステルダムでは、旧市街地に集中する観光客の分散を図るため、海岸や風車の見られる「オランダらしい」風景が楽しめる郊外部などを含めて「アムステルダム・メトロポリタン・エリア」と位置づけてプロモーションを行い、誘導を図っている。

ヴェネツィアでも、特定の地域に観光客が集中していることが問題視されており、ラグーン諸島を含めて本土に向かって観光目的地を広げることで、観光客に対して、ヴェネツィアの別の側面を見つけるための旅行を提案することが予定されている。それに際して交通チケットや、標識・案内板の刷新が必要とされている。

京都市においては、隠れた名所の魅力を発掘・活用することにより、市域全体への観光客の誘客を促進させ、観光客の満足度を更に高めるとともに、地域の活性化に繋げることを目的として、「とっておきの京都～定番のその先へ～」プロジェクトに取り組んでいるほか、宇治市などとの連携により、広域に観光客を誘導しようとしている。

ウ. 情報管理・情報発信

ヴェネツィアでは、これまでバラバラに集められてきた入込数、滞在者、夜間訪問者、日帰り旅行者、宿泊施設、都市とその外の交通、鉄道交通、海上交通、マナー違反、違法行為の調査、博物館の訪問者数、イベント、発生事件等のデータを一元的に収集し、分析した上でマネジメントを行うことを指向している。具体的には、交通流量のモニタリング、コントロール、マネージングを行う機関としてスマートコントロールルームの設置を検討中。スマートコントロールルームでは、様々な現地輸送網、道路交通のビデオ監視システム、交通信号ネットワーク、水上及び歩行者をモニタリングする遠隔カメラ等の結果が集められ、統計的、予測的なアプローチによって都市のモニタリングとコントロールが行われるようにしたいとしている。

観光客の来訪状況に関する情報を管理することや、観光客に対する情報発信を強化することにより、観光客の制御を図ろうとする取組も見られる。京都市では、日本初の取組みとして、スマートフォン等の Wi-Fi アクセスデータを活用し、観光客が訪問したい日時、スポットにおける「観光快適度」を予測し、ウェブサイトでこれを可視化する取組を行うとともに、当該「観光快適度」を踏まえたおすすめルートを示すことで、周辺エリアへの回遊等を促し、嵐山全体の「観光快適度」の向上につなげることにした。

鎌倉市では、観光客の来ていないスポットを SNS で情報発信することにより、観光客の分散を図っている。

一方で、情報を「知らせない」という方法で観光客の制御を図っていると言えるのが宮古島市の取組である。伝統行事における観光客とのトラブルを避けるため、ユネスコ無形文化財に登録されているパーントゥという祭事について、以前は事前に公開していた開催日を直前まで公開しない、といった対応が取られている。

情報を、観光事業者と共有することで、混雑の緩和を図っている例もある。福岡市では、クルーズ船の寄港地観光を実施する旅行会社全社の行程を一元・可視化することで、観光バスによる交通混雑の緩和を図ろうとしている。

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」のイメージ



(資料) 京都市観光協会プレスリリース「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の実施について」

エ. 再生・清掃活動

大田市では、NPO 法人石見銀山協働会議が、「クリーン銀山」として石見銀山遺跡地内の清掃を行う市民参加ボランティア活動を実施している、また、世界遺産の竹の侵食による被害を防ぐため、竹の伐採、加工商品（杖、竹チップ（肥料））の製作が行われている。このほか、観光客数が落ち着き、観光客を呼び込みたい気持ちが生まれたためか、現在では大森地区の住民自ら道案内、花を植える、ごみを拾うといった行動が見られるようになったということである。

オ. ルール・計画の整備

アムステルダムでは、旧市街地の雰囲気を守り、住民の生活環境を守るため、観光客向けの店舗の新規出店の規制を図っている。

ヴェネツィアでは、市内において伝統的でない持ち帰り食品の販売と消費を禁止することが提案されている。また、ポーターの許認可制を敷き、無秩序に市内に重いカートを持ち込むことを制御しようとしている。

鎌倉市では、古都保存法を含めた規制が乱開発を防ぐ手段となっているほか、京都市でも景観関係の規則・条例、意匠やデザインに関する規制で景観の保全を図っている。日光市でも、「日光市景観計画」や「日光市サイン計画」等の関連計画に基づいて景観を保全する施策を講じている。

カ. 啓発活動

アムステルダムでは、「Enjoy & Respect campaign」として、マナー啓発を進めながら、マナー違反に対する罰金、徴収する警備員の増員を行い、遵守の徹底を図ろうとしている。

ヴェネツィアでは、「Enjoy & Respect Venezia」キャンペーンとしてごみの投棄や外での座り込みなどの禁止行為と、違反すると罰金（50～100ユーロの罰金）が課されることを周知している。また、ヴェネツィアについての理解を深めた上で質の高い観光をしよう、観光ガイドの知識の強化を図ろうとしている。

鎌倉市では、マナーを紙媒体で知らせても捨てられてしまうため、鎌倉らしい柄を入れつつマナーTips を図示した手ぬぐいを制作し、外国人観光客へのアンケート調査の協力謝礼として配布している。また、観光プロモーション動画を制作し、押し付けにならない表現で、さり気なくマナーが守られるような発信をしていく計画である。

京都市では、トリップアドバイザーと連携して、「京都のあきまへん」というイラストのポスター、リーフレットをインバウンド向けに作成している。民間フリーペーパーでもマナーのページを掲載している。また、インターネット上でダウンロードするトイレの使い方（洋式・和式）を多言語で展開しており、市内の鉄道会社等で印刷して掲示してもらうなどしている。また、入国するまでの間にマナー啓発を図るのが最も有効と考えており、中国国内のフリーペーパーに掲載してもらうなどの活動を進めている。

クルーズ船による観光客が多い福岡市では、各港において、ごみのポイ捨てなどを禁止する啓発を実施している。

南城市では、世界遺産の手前にある駐車スペースにおいて、マナーに関する普及啓発ビデオの上映を行っているほか、旅行雑誌にマナー啓発の記事を掲載してもらうなどの対策を取っているが、国内外を問わずマナーを守らない人が絶えない。

Enjoy & Respect Venezia のポスター



京都のあきまへん ~AKIMAHEN of Kyoto~



(資料) トリップアドバイザーホームページ

<https://tg.tripadvisor.jp/news/graphic/kyototourism2/> (2019年2月28日確認)

(2) 交通・混雑

① 公共交通の問題

1) 発生事象

ア. 公共交通の混雑

鎌倉市では、市内を走る江ノ島電鉄（江ノ電）が混雑している。こちらは江ノ電への乗車そのものが観光魅力の一つともなっており、観光客に利用を控えてもらうのが難しい状況にある。また、京都市では京都駅に到着した観光客の多くが市バスを利用するため、住民が利用できないほどの混雑が生じていることがある。

都市部以外では、石垣市のようにクルーズ船の来訪時にバスが混雑するという指摘がある。住民向けの路線としてキャパシティが限られている中で、クルーズ船によって大量の観光客がもたらされると、地域住民が利用できなくなる、利用を控えたいほどの混雑が生じることがある。また、クルーズ船の乗客が下船すると、タクシーの利用が増えるため、通院にタクシーを利用している高齢の住民が不便をしているという苦情が出ている。

イ. 二次交通の問題

宮古島市や大田市では、空港やバスターミナル等からの二次交通が十分でなく、観光客の利便性が確保できていない。富士河口湖町でも以前は生活路線のバスしかなく、観光客の利便性が確保されていなかった。

2) 対策

ア. 観光客の流入規制（住民の優先入場）

鎌倉市では、江ノ島電鉄と協力して、ゴールデンウィークの繁忙期において、駅に入場制限がかかるほど混雑する中で、住民の生活の足を守るため、沿線住民の駅への優先入場の実験を実施している。

イ. 観光客の分散・誘導（他の機関への誘導）

京都市では、ゴールデンウィークや秋の観光シーズンに、人気の観光地から京都駅方面に帰る乗客を対象に、市バスから地下鉄に無料で乗り継ぐことができる振替輸送を実施している。また、市バスの1日乗車券の値上げする一方で、市バス地下鉄セット券の値下げを行い、市バスから地下鉄の誘導を図っている。乗り放題になるエリアもセット券のほうが広く、観光客の市内全体への分散・誘導にもつながる。

また、市バスの生活系統の混雑対策として、市民の利用と観光客の利用を分離する観点から、ヘッドマークやパートラッピングで、一目で観光系統と識別できるデザインを導入し、観光客を観光系統へと誘導している。また、試行的な取組として、繁忙期に多くの観光客で混雑する人気観光地最寄りの停留所ののりばを生活系統と観光系統に分離しているほか、一部市バス車両において、座席の一部を撤去し、大型の手荷物が置けるスペースを確保している。

ウ. 二次交通の確保

富士河口湖町では、バス事業者と連携して観光客向けの周遊バスを3ルート整備し、観光客の利便性向上と、住民の生活路線との棲み分けを図っている。大田市では、ミニバンもしくはゴルフカート型電気自動車で往復する実証実験（ギンザンライド）を実施し、グリーンスローモビリティを活用した二次交通の確保に向けた取組を試行している。

宮古島市では、二次交通として路線バスの拡充を図ろうとしても、運転手の確保に大きな課題があるということである。

② 交通渋滞

1) 発生事象

ア. 特定の時期に混雑

交通渋滞については、各地で報告されており、「特定の時期に混雑する」事象が多い。

富士山では、5月にマイカーや観光バスが流入し、混雑が生じる。日光市ではゴールデンウィークと秋の行楽シーズンにかけて、奈良市では秋の正倉院展の時期に多くの自動車が入り込み、混雑が生じている。また、伊勢市では、年末年始やゴールデンウィークなどの大型連休にマイカーや観光バスの流入が多く、混雑が生じている。

イ. マイカー・レンタカーによる渋滞・混雑

個人利用のマイカーやレンタカーによる渋滞に関しては、鎌倉市では山に囲まれた地形、松本市は道路幅の狭さなどから慢性的な渋滞が生じている。南城市や大田市では公共交通の利便性が悪いことから、マイカーやレンタカー利用者がほとんどであり、混雑が生じている。南城市ではこの渋滞により、付近にある介護施設への緊急車両が入れなくなる事態が生じた。石垣市では、レンタカー利用者が増えたことから駐車場の混雑が生じるようになってきている。

ウ. 様々な交通機関の輻輳による混雑

アムステルダムでは、中心市街地においてバスやトラム、自動車、自転車、歩行者等が入り乱れて通行することにより混雑や交通安全上の危険が生じている。

エ. 観光バスによる混雑

大型の観光バスが滞留することにより、渋滞が生じている。福岡市では、大型クルーズ船到着後に市内観光に向かう観光バスにより、混雑が生じている。京都市では、東山エリアなど、特定の地区に観光客が集中し、バスの停車により車道が混雑し、乗り降りする観光客によって歩道が混雑すると行った事態が生じている。

2) 対策

ア. 公共交通・自転車等への誘導

渋滞等の交通課題に対して、パークアンドライドを通じて、自動車から公共交通や自転

車等への誘導を図る取組は奈良市のほか多数の自治体で行われている。

このほか、二次交通路線の整備の観点でバス運営会社への支援が富士河口湖町で行われている他、南城市では 10 人乗りのワゴン車を活用したデマンド交通が運行されている。

伊勢市では、「お伊勢参りは外宮から」というキーワードで官民連携してプロモーションを実施した。古くからの慣わしをなぞらえた旅のスタイルの提案が奏功し、公共交通機関の利用者が増加した。

イ. 混雑の制御

混雑の制御については、観光バスの滞留時間を短くするショットガン方式（福岡市）やバス優先レーン設定の社会実験（日光市）、バス路線の経路の複数化（富士山、山梨県）など、様々な取組が行われている。鎌倉市では、市街地への自動車の流入を制御するため、ロードプライシングの検討が進められている。

アムステルダム市では、自動車、自転車、トラム走行帯の整理を行い、通行をスムーズにしようとしている。

ウ. インフラの整備

松本市では、道路幅が狭い国道 158 号においてピークシーズンの渋滞が生じていたが、新たにトンネルを整備し、解消を図っている。福岡市では、上記の駐車方式の採用のほか、公有地を活用し、都心部においては乗降場、周辺地域では駐車場の確保に取組み、貸切バスの受入環境の改善を図っている。日光市でも同様に、旧日光市地域の遊休市有地を使った駐車場の整備を進めている。

エ. 情報管理・情報発信

情報の収集と発信を行うことにより、交通渋滞の軽減を図ろうとしている取組が実施されている。京都市では、近畿運輸局、京都府警、観光バス業界、旅行業界等からなる観光バス路上混雑対策ネットワーク会議を組織し、ネットワークを活かして駐車場の場所や混雑時期・時間帯等に関する情報を発信しているほか、観光バスの駐車場の空き状況を知らせて、ピークの時間や乗降・停車場所をずらす誘導をするなどの実証実験の実施を進めている。

日光市では、スマートフォンのアプリを活用した空き駐車場の案内を行っているほか、石垣市でも駐車場情報のウェブ発信を行う予定である。

③ 交通事故

1) 発生事象

公共交通機関のキャパシティが十分でない地域において、懸念が指摘されているのがレンタカーによる交通事故の増加である。石垣市や宮古島市のように、信号等のインフラが整備途上にある中で、地元の住民と日本人観光客との速度の感覚の違いや、日本での運転に不慣れな外国人旅行者などによって、事故が発生している。

2) 対策

石垣市や宮古島市では、レンタカーによる交通事故が増えているが、信号の整備が追いついていない状況であり、インフラの整備が求められている。また、石垣市では公共交通への誘導を進めていく考えである。

(3) 生活環境の悪化

① 発生している事象

1) 家賃の高騰

欧州において、住民生活への影響として指摘されているのが家賃の高騰である。アムステルダムでは旧市街地におけるホテルの増加、既存住居のホステルへの転用、民泊利用の増加などにより、家賃の高騰が生じている。従来の住民が家賃負担の上昇に耐えられず、郊外等に転出する状況等が指摘されており、中心市街地の空洞化が懸念されている。ヴェネツィアでも、住宅の民泊利用の増加等により家賃が高騰し、旧市街地から住民が流出し、人口が大幅に減少するという事態が生じている。

日本では、宮古島市において、リゾートホテルや空港建設等で建築作業員の居住用の賃貸物件を建設会社が確保するため、家賃が高騰する、という事態が生じている。

2) 買い物等生活利便性の低下

アムステルダムの旧市街地では、観光客向けに特化された商店が増加し、住民が日用品を買い求めるための商店が減少していると指摘されている。このような状況が続くと、旧市街地に住民が暮らせなくなるという懸念が指摘されている。

なお、今回の国内の取組事例の地域では、アムステルダムのような懸念はなく、宮古島市のように、観光客の増加に伴って新しい店が増え、住民の利便性が向上した例もある。ただし、観光客が来る時間帯は混雑するので住民が利用を控えているようである。

3) 騒音・ごみ等のマナーによる生活環境の悪化

民泊施設の増加により、国内でも富士河口湖町など一部の地域では利用者のごみ出しのマナーが悪い、深夜まで騒音が聞こえる、といった苦情が出ている。

旅行者がスーツケースを引いて夜間に住宅街を歩くことによる騒音についての苦情も出ている。このほか、地方部では柵や塀がない昔ながらの家も多く、それらの敷地に観光客が（悪意なく）侵入することによる不安等も生じている。

② 対策

1) ルール・計画の整備

アムステルダムでは、旧市街地における居住環境を確保するため、観光客向けの店舗の新規出店の規制を始めている。また、市街地におけるホテルの新規立地についても規制をかけている。また、民泊の営業日数の制限についても検討されている。

ヴェネツィアでは、旧市街地における宿泊施設（民泊含む）の新規開設を許可制にする取り組みが進められている。

京都市では、建築基準法に基づく建築協定により、住居専用地域において住宅宿泊事業（民泊）の立地を制限した事例や、商業地域において管理人居住の宿泊施設のみを認める建築協定を締結した事例がある。また、条例により民泊事業者に対して地域住民と協議し、協定を結ぶことを求めている。地域の不安等の解消につながる解決策の提案や協定書締結に向けた取組支援のために、「民泊」地域支援アドバイザーを派遣する取組を行っている。このような形で民泊と地域住民との共生を促すような取組が進められている。

このほかにもまちづくり条例などの制度を活用するなど、観光事業者と住民の住環境との調和を図るための制度が整備されている。

2) 取締の強化

観光客や事業者にルールを遵守させるための取締の強化も行われている。アムステルダムでは、マナー違反を行う観光客に対する罰金を徴収する警備員を増員している。また、未登録の民泊施設に対する罰則の強化を行っている。

京都市では、違法民泊の通報窓口を設置するとともに、「民泊」対策に係るプロジェクトチームを組織して連携し、厳正な対処を図ることや警察と連携を進めることで、違法民泊は激減した。

3) インフラの整備

家賃の高騰等に伴う住民の流出が問題視されているヴェネツィアでは、旧市街地に中産階級向けの賃貸住宅を整備する取組を進めるとしている。

4) 清掃活動

市街地におけるごみの処理に苦心しているアムステルダムでは、リアルタイムデータに基づくフレキシブルな清掃の検討を進めている。また、民間事業者・住民と協力した清掃の推進を図っている。ヴェネツィアでも、廃棄物の収集方法の刷新が進められている。

民泊の苦情・通報は、

『民泊通報・相談窓口』

で受け付けています。



皆さんから通報をいただいた民泊に対して、調査・指導を行い、適正化を図っています。
(許可施設一覧は京都市のHPで公開しています。)

[京都市許可施設一覧](#)

[検索](#)

※通報の際、お分かりであれば、民泊が行われている場所(マンション等であれば部屋番号)、民泊施設のホームページのURL、トラブルの発生日等の情報を詳しくお知らせください。

民泊通報・相談窓口 連絡先

☎ **075-223-0700**

受付時間：午前10時～午後5時
年末年始を除き年中無休
※電話のおかけ間違いに御注意ください

FAX **075-223-0701**

✉ minpakusoudan@city.kyoto.lg.jp

24時間
受付



発行：京都市産業観光局観光MICE推進室
京都市印刷物：第294356号
発行：平成29年7月



この印刷物が不要になれば
「雑がみ」として古紙回収等へ！



(資料) 京都市ホームページ

<https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/cmsfiles/contents/0000201/201777/leafver2.pdf>

2019年2月28日確認

(4) 観光による富の地域への還元

① 対策資金の確保

宿泊税や入湯税などを徴収することで、観光客の増加による影響を和らげ、持続可能な観光客の受け入れにつなげているケースがある。また、観光振興に関する予算を環境との調和に向けて支出することにより、持続可能な観光客の受け入れを図っている地方公共団体もある。

富士山においては、入山者に任意で「富士山保全協力金」を徴収している。山梨・静岡両県で年間約1億4千万円の収入があり、富士山の環境保全（バイオトイレの改修、外国人登山者マナー向上対策等）や、登山者の安全対策（安全誘導員・常駐医師の配置、土砂除去等）に関連する事業に充当されている。

鎌倉市では、海水浴場などでネーミングライツを募集しており、収入を施設の維持管理に活用しようとしている。なお、観光予算の半分程度は観光と環境の調和に関する施策に充当されているということである。

大田市では、入湯税を観光施設の更新に活用することを検討している。また、NPO 法人石見銀山協働会議は、石見銀山基金を管理しており、銀山に関わる取組を行う地元団体への補助を行っている。

ヴェネツィアやアムステルダムでも観光税・宿泊税が徴収されているが、両市とも一般財源に組み入れられているということだった。

② 波及効果の拡大

観光客の増加を地域への経済波及効果につなげることについては、各地で課題として認識されており、地元産品の活用促進（奈良市）や、滞在時間の延長・宿泊の強化（日光市、大田市）、リピート客の獲得（石垣市）に向けた取組が進められている。また、南城市においても、土産物店や食事処がないため、名所を巡って帰る観光客ばかりであり、経済効果を生む仕組みづくりへの問題意識を有している。このような考え方は国内だけでなく、ヴェネツィアにおいても、ガラス製品やひも製品、ゴンドラ（船）、ビーズ、織物、デザート等の伝統的で手作りのメイド・イン・ヴェネツィア製品についての知識を普及し、より良い商品の購入を促そうとしている。

③ 雇用の安定化（繁閑の平準化）

繁閑を平準化することにより、安定した雇用に創出し、観光客の増加によるメリットを地域にもたらそうとしている地方公共団体もある。

京都市では観光時期の分散化を図り、繁閑差を小さくすることで宿泊施設などでの雇用の平準化を図るとしている。石垣市では、冬季などの閑散期にスポーツイベントを強化するなどして、誘客に努めている。

(5) 課題に対応する体制

① 横断的組織の整備

観光客の増加に伴う課題は、自然環境、交通、廃棄物処理など、様々な分野にまたがり、地方公共団体においては担当部署が異なることも多いが、横断的な組織を整備して対応にあたっている例がある。

アムステルダムでは、観光客の楽しみと住民の生活の質のバランスを取るという意味で、「City in Balance」というプロジェクトを立ち上げ、このチームが観光客増に伴う様々な部署に係る問題の調整を統括している。

富士山では、「富士山における適正利用推進協議会」において、官庁や関連事業者が定期的に情報交換を行い、課題を共有する場となっている。また静岡県庁内においても、富士山に関連する対策会議を定期的に実施している。また、山梨県では、「やまなし観光推進会議」が年1回開催され、観光事業者、宿泊事業者、県民代表等が集まって検討する場ができています。

京都市では、庁内で観光振興会議を開催しており、各部署の事業実施を通じた観光に関する課題を把握することができる。また、日光市においても「日光市観光推進協議会」があり、日光市観光推進計画の推進や取組の方針の決定や情報・意見交換、合意形成を行う場となっている。

② 情報の把握

観光客や住民の意向を把握することで、持続可能な観光客受入に向けた課題と対策を検討しようとしている例もある。

富士山では登山者に対して毎年アンケートを行い、混雑への許容度や、登山の満足度などの把握に努めている。南城市では、住民へのアンケートで、「観光による経済効果を感じていない」という意見が一定数あったため、市民の温度差をなくすために、数字で経済効果を実感させることが課題であるとして観光振興計画の目標指標に盛り込んでいる。また、南城市では、観光客からの苦情については、斎場御嶽のガイドからの日報の形で情報が蓄積されており、毎月市に報告される体制ができています。

③ ビジョンの明確化

環境と観光の両立を図り、持続可能な観光客の受入を志向することを、ビジョン等において明確にしている地方公共団体もあった。鎌倉市の観光基本計画では、観光客の増加に伴う市民生活への影響という課題への対応を明記している。京都市では観光客数ではなく、観光消費額を指標として設定しており、量よりも質の向上を目標としている。

IV. 国内での活用の検討

1. 国内外における持続可能な観光客受入に関する現状

観光客の増加に伴う問題については、海外においても近年になって社会問題化し、各地で取組が始まった段階と言える。これらの社会問題は政治的課題にまで発展しており、調査対象としたアムステルダムとヴェネツィアでは、いずれも先の市長選挙における争点となり、市長交代後、検討や対策が加速的に推進された。

一方、国内では、観光客の急増に伴う影響が顕著な地域と、従来から知名度の高い観光地であっても目立った影響が生じていない地域とがあり、認識に差異があった。観光客の増加は見られるものの、深刻な社会問題になっているという認識の地域は少なく、むしろ観光客の増加によるメリットをいかに地域に波及させるかを課題としている。

2. 持続可能な観光客受入に向けた対策の基本的な考え方

第Ⅲ章の3で整理した発生事象と対策について、対策を軸に整理した結果を次頁に示す。

第Ⅱ章において、観光資源の毀損・生活環境の悪化の構造について、観光客が原因となる場合と、観光事業者等が原因となる場合に整理したが、流入規制やマナー啓発といった対策は、主に観光客に向けて実施される対策となる。一方で、主に観光事業者に向けた対策は、ルール・計画の策定が挙げられる。

そして、観光客・観光事業者共通で対象となる情報管理・情報発信の取組は、混雑を防ぐために観光客を誘導し、制御する上でも重要な対策となる。また、トイレ、栈橋、道路といったインフラの整備は地域における観光客の受入容量を確保する上で重要な取組と言える。さらに、地域住民やボランティア等による清掃活動を助成している取組は、観光客を受け入れる上で、住民の理解が重要な要素となる。

(1) 観光客への働きかけ

観光客が原因となって発生している事象としては、混雑や、ごみの投棄等のマナー違反による観光地としての魅力の低下、生活環境の悪化等が挙げられる。また、伝統文化等への無理解により、意図せず観光資源や地域住民の心象に悪影響を与えているケースがある。

このような状況に対し、混雑がひどい場合は、流入規制や分散・誘導により、観光客が集中している地区・時点の平準化を図る必要がある。そのためには、情報管理・情報発信ツールを用いて観光客の動向を正確に把握し、観光客が混雑してない観光地を選択できるように随時、情報発信する必要がある。

また、観光客が情報により選択した観光地に移動できるよう、交通パスの発行や、周辺地域の魅力について情報発信することが重要である。

マナー違反については、現地のルールや慣習を知らないことが原因となっていることが多いため、媒体やタイミングを工夫した情報発信が必要である。京都市では他の機関と協働して日本に入国する前に伝えており、鎌倉市ではマナーを記載した手ぬぐいの配布、富士山では多言語対応のごみ袋の配布など、様々な工夫が施された取組が実施されている。

対策を軸にした発生している事象と主な原因

影響を受ける対象 発生事象	対策		影響の内容と主な原因		対象地	
	大分類	具体的な対策	観光客	事業者等		
1.自然環境	1.観光客の流入規制	入島規制	ビーチが人であふれか り、魅力を損なう		ピピ・レイ島	
	1.観光客の流入規制	入島規制	砂浜の砂が流出する		ピピ・レイ島	
	1.観光客の流入規制	立入禁止措置	観光客が危険な場所に 立ち入る		石垣市	
	2.観光客の分散・誘導	近隣観光資源への分散	ビーチが人であふれか り、魅力を損なう		ピピ・レイ島	
	3.情報管理・情報発信	入島者の管理	ビーチが人であふれか り、魅力を損なう		ピピ・レイ島	
	3.情報管理・情報発信	混雑日・時間をウェブサイトに掲 載し、混雑時を避けるよう、呼び かけ(登山者の35%が情報を事 前入手、20%が登山日を切り替 え)	休日に山頂のご来光に 集まる		富士山	
	3.情報管理・情報発信	分散の呼びかけ(ご来光は山小 屋からでも見られて快適)			富士山	
	4.インフラの整備	棧橋の設置(インフラ)		ボートの無秩序な係留	ピピ・レイ島	
	4.インフラの整備	環境配慮型トイレへの切替	多くの登山者がトイレを 利用する		富士山	
	4.インフラの整備	下水処理施設の整備		リゾートホテルの建設	石垣市	
	5.再生・清掃活動	専門家によるサンゴ礁の植生		ボートの無秩序な係留	ピピ・レイ島	
	5.再生・清掃活動	サンゴ礁回復プロジェクト(観光 客自身にサンゴを植えてもらう活 動)		ボートの無秩序な係留	ピピ・レイ島	
	5.再生・清掃活動	一斉清掃を行う団体に活動助成 金を支出	ゴミの投棄		富士山	
	5.再生・清掃活動	ボランティアによるササ刈り			松本市(上高地)	
	6.ルール・計画の整備	景観配慮条例の制定		開発による景観の悪化	富士山	
	6.ルール・計画の整備	星空条例を制定し、星空保護区 を設ける		ホテルの照明等による星 空景観の悪化	石垣市	
	7.啓発活動	ゴミの持ち帰りプロモーション	ゴミの投棄		ピピ・レイ島	
	7.啓発活動	多言語対応のハンドブック	登山マナー		富士山	
	7.啓発活動	10カ国語対応のゴミ袋の配布	ゴミの投棄		富士山	
	7.啓発活動	啓発の張り紙	利用者のマナー		宮古島市	
観光資源の毀損	1.観光客の流入規制	美術館等の入場予約制(チケット 事前購入制)の実施	観光客の流入、時期・時 間帯による集中		アムステルダム	
		混雑エリアへの立入り予約制の 検討	観光客の流入、時期・時 間帯による集中		ヴェネツィア	
		立ち入り規制の検討	観光客の流入・マナー違 反		南城市	
		2.観光客の分散・誘導	周辺地域(伏見、宇治)への誘導	特定の場所が混雑		京都市、アムステ ルダム、ヴェネ ツィア等
		3.情報管理・情報発信	知らせない(PR媒体に載せない、 等)	理解しない観光客と地元 の人のトラブル		宮古島市
		3.情報管理・情報発信	観光地快適度の可視化実証事 業	特定の場所が混雑		京都市
		3.情報管理・情報発信	寄港地観光を実施する旅行会社 全社の行程を一元・可視化		4,000人規模のクルーズ 船が2隻同時着岸する	福岡市
		5.ルール・計画の整備	新規出店の規制		店舗構成の変化	アムステルダム
		5.ルール・計画の整備	景観関係の規則・条例、意匠や デザインに関する規制		開発による景観の悪化 (を防ぐ)	京都市
		5.ルール・計画の整備	「日光市景観計画」や「日光市サ イン計画」等の関連計画に基づ いて施策を講じている		開発による景観の悪化 (発生の認識なし)	日光市
	2.都市・歴史的環境	6.啓発活動	エンジョイ&レスpektキャンペーン	マナーの悪い観光客の 増加		アムステルダム、 ヴェネツィア
		6.啓発活動	マナー違反に対する罰金、徴収 する警備員の増員	マナーの悪い観光客の 増加		アムステルダム、 ヴェネツィア
		6.啓発活動	啓発(観光マップ、観光パンフ レット、ホームページ、マナーを伝 える手ぬぐい(英語)の制作)	敷地への立ち入り		鎌倉市
		6.啓発活動	インバウンド向けマナーリーフ レットの作成	来訪者の町中でのマ ナー		京都市
		6.啓発活動	各港において、ごみのポイ捨てな どを禁止する啓発を実施			福岡市
		6.啓発活動	普及啓発ビデオの上映	信仰の意味を理解しない 観光客が、祈りを捧げて いる人にカメラを向ける、 水着で付近の海岸を歩き 回る		南城市
		6.啓発活動	旅行雑誌にマナー啓発の記事を 掲載			南城市
		6.ルール・計画の整備	荷物ポーターに対する規制措置		ポーターが重いカートを押 して、歴史的建造物と なっている橋を渡り、橋に ダメージ	ヴェネツィア

影響を受ける対象 発生事象	対策		影響の内容と主な原因		対象地		
	大分類	具体的な対策	観光客	事業者等			
交通	1.公共交通	1.観光客の流入規制	GW中の住民優先入場バスの発行	江ノ電に乗ること自体が観光目的となり、混雑	鎌倉市		
		2.観光客の分散・誘導	市バス1日乗車券の値上げ、市バス地下鉄セット券の値下げ	京都駅に着いた観光客が市バスに殺到	京都市		
	2.交通渋滞	1.公共交通への誘導	道路整備の進展による経路の複数化	マイカーによる来訪	観光バスによる来訪	山梨県	
		1.公共交通への誘導	パーク&バスライド	マイカーの流入		奈良市、日光市等	
		1.公共交通への誘導	公共交通の利用促進	マイカーの流入		伊勢市等	
		2.混雑の制御	ロードプライシングを検討	マイカーでの来訪		鎌倉市	
		2.混雑の制御	乗降場におけるバスの停車時間を短縮する「貸切バスショットガン方式」を導入		クルーズ船寄港後、中洲のキャナルシティ博多に、客が乗り換えた多くのバスが立ち寄るため大変な渋滞が発生	福岡市	
		3.インフラの整備	公有地を活用し、都心部においては乗降場、周辺地域では駐車場の確保に取組み、貸切バスの受入環境の改善を図っている		観光バスの駐車スペースの確保	福岡市	
		4.情報管理・情報発信	関係機関・団体とのネットワークを活かして、駐車場の場所や混雑時期・時間帯等に関する情報を発信		東山エリアに観光バスが集中	京都市	
		5.乗り入れ規制	期間を定めてマイカー規制	マイカーによる来訪		山梨県、静岡県	
		5.乗り入れ規制	斎場御嶽への自動車の乗り入れを規制			南城市	
		6.啓発活動	多言語の交通安全パンフレットを作成			奈良市	
	3.交通事故	1.公共交通への誘導	公共交通への転換	レンタカーの利用(慣れない運転)		石垣市	
		2.インフラの整備	信号等のインフラ整備が課題	レンタカーの利用(慣れない運転)		石垣市	
	生活環境の悪化	1.家賃の高騰	1.ルール・計画の整備	立地規制		ホテルの増加	アムステルダム
			1.ルール・計画の整備	営業日数の制限		民泊施設の増加	アムステルダム
			2.取締の強化	未登録に対する罰則強化		民泊施設の増加	アムステルダム
		2.利便性の低下	1.ルール・計画の整備	観光客向け店舗の新規出店の規制		観光客向けの店舗ばかりが進出(または業態転換)	
1.ルール・計画の整備			協定の締結を努力目標とし、協定を結ぶ際のアドバイザーの派遣を支援		民泊施設の増加	京都市	
3.騒音・ごみ等		1.ルール・計画の整備	建築協定による立地制限			京都市	
		1.ルール・計画の整備	まちづくり条例に基づく届出			京都市	
		2.取締の強化	マナー違反に対する罰金、徴収する警備員の増員	マナーの悪い観光客		アムステルダム	
		2.取締の強化	違法民泊への指導強化		民泊施設の増加	京都市	
		3.情報管理・情報発信	リアルタイムデータに基づくフレキシブルな清掃の検討	ゴミのポイ捨て		アムステルダム	
		4.再生・清掃活動	民間事業者・住民と協力した清掃の推進	ゴミのポイ捨て		アムステルダム	
		5.啓発活動	エンジョイ&レスpektキャンペーン	マナーの悪い観光客		アムステルダム、ヴェネツィア	

(2) 観光事業者等への働きかけ

観光事業者に向けた働きかけの主なものとしては、ルールを整備し、遵守してもらうことが挙げられる。観光事業者の活動は、一義的には観光客の利便性を優先するため、ともすれば住民の生活環境に影響を与える可能性がある。また、宮古島の例にあるように、観光客の利便性を重視するあまり、マナーを軽視し、自然環境の破壊を助長する恐れもある。

さらに、観光資源の保全は、事業者との協力も不可欠である。自然を楽しむレジャーにおける自然保護のあり方、歴史的景観が美しい都市における景観や街の雰囲気に関するルール等について、事業者への理解を求め、どのような観光資源をどのように守っていくことで、観光地として共に発展していきたいか、方向性を共有することが重要である。

また、観光事業者との情報の共有も重要である。クルーズ船の寄港や観光バスの運航時刻はあらかじめ決まっているため、関係機関で共有し、渋滞や混雑の軽減や解消に向けた取組が必要である。

(3) 観光による富の地域への還元

観光による富の地域への還元は、「経済効果がある」ということだけではなく、収入の増加や雇用の安定のほか、税金等を通じて観光資源や生活環境に再投資されることで、観光地としても生活の場としても魅力の向上につながっていることを住民が実感できることが重要である。

住民への還元としては、観光客の増加によって観光産業が振興され、雇用の増加・所得の増加につながることを考えられ、いくつかの地域では、観光産業における雇用形態が不安定であるとして、繁閑の差を小さくしようという取組が進められている。また、宿泊税や入湯税を通じて税金がもたらされ、観光施設の整備・更新等に用いられており、それらの恩恵が観光客や観光事業者だけでなく、住民においても感じられることが重要になる。

事業者への還元としては、観光客による経済効果を、地域の様々な事業者に広げていくために、地域産品を用いた製品の販売や食材の開発、大型店だけでなく地元の小さな店舗にも観光客が訪れるような工夫が必要である。

(4) 横断的な取組体制の整備

これまで見てきたように、観光客の増加に伴って生じる課題は、交通、自然環境、衛生、住宅等、多岐にわたる。地方自治体においてこれらの課題はそれぞれ別の部署において対応していることが通常であり、今回の調査においても同様であった。

一方で、アムステルダム市では「City in Balance」というプロジェクトチームを設けて、様々な分野との調整を一手に引き受けて観光客の増加に伴う課題解決に取り組んでいる。また、京都市においては、関係部局が集まる観光振興推進会議等を通じて、課題を把握している。

横断的な組織や取組体制を構築することで、観光に関する課題が一元的に集約され、各課題をどの組織が担当して対応するか、テーマによってはどの組織とどの組織が連携するか、といったことをその場で検討することが可能になる。

地方公共団体によっては、組織が小さいためいつでも連携できる、といった話もあったが、事業者や地域住民を巻き込んで、迅速かつ有機的な課題対応を行う上で、横断的な取組体制の整備が重要である。

3. 対策の検討に向けた留意点

(1) 地域の状況に応じた対策の立案

観光客の増加に伴う課題の発生状況や、対策を進める上での地域の環境については、地理的条件、観光地としての歴史、住民の理解、地域産業の観光への依存度等を総合的に勘察し、地域の状況に応じた対策を立案する必要がある。この点については、観光客の受入がどの程度まで可能なのか、という受入水準の議論とも関係してくる（この点については後述する）。離島のようにアクセス路が限られている地域と、様々な方面からのアクセスが可能な地域とでは、観光客の流入の制御や分散の方策などが異なってくる。また、観光地としての歴史の有無、地域経済における観光への依存度によっては、観光客の増加に対してどの程度理解が得られるかということも異なり、地域住民への意識啓発から始める必要性も考えられる。物理的な受け入れ容量を拡大することで対応できる地域もあれば、それが難しい地域もある。このような様々な状況を踏まえて、地域の状況に応じた対策を検討し、実施していく必要がある。

(2) 住民の理解促進

持続可能な観光客受入に向けては、住民の理解促進が重要である。観光客が近年急激に増加した地域においては、観光関連産業に従事する人も少なく、メリットを感じにくいことから、観光客の増加を歓迎しない状況がある。このような地域においては、観光が地域にもたらすメリットについて丁寧に説明するとともに、観光客を受け入れることで、どのような地域を実現していきたいか、というビジョンを示すことが重要である。

また、観光客がもともと多いものの、民泊やホテルの増加など、新たな問題が生じている地域においては、住民の不満が高まることも考えられる。京都市においては「京都市宿泊施設拡充・誘致方針」を平成 28 年度に策定し、民泊を含め安全安心で地域と調和した宿泊環境の整備を目指し、事業者と住民が顔の見える関係を構築できるよう取組を進めており、このような取組は地域において持続的に観光客を受け入れていく上で重要な取組である。

(3) データ把握

大量に流入する観光客を制御するために適切な対策を打つためには、データ把握を進めることが重要である。データを把握することで、観光客の増加によるメリットを説明する際、規制をかけなければならない深刻な状況等を示す際のエビデンスとして活用できる。

そのため、観光客がどこからどのように流入し、どこで混雑が生じているのか、という情報を把握し、適切に制御し、誘導していくことが求められる。

この問題については、多くの地域において関心が高まっており、タイのピピ・レイ島では入島者の管理を完全に電子化して制御することを検討している。また、ヴェネツィアではエリア内における混雑状況を統合的にリアルタイムで把握して制御するスマートコントロールルームの設置が検討されている。

ただし、スマートフォン等の GPS データを活用した様々なプロジェクトが検討段階に

あるが、実施・検証までにはまだまだ時間を要するため、有効な事例を参考にしながら取組を進めていく必要がある。

4. 受入容量についての考え方

地域の状況に応じた対策を立案する上で留意すべき点として、地域における観光客の受入容量がある。今回事例調査を行った中で、受入容量を超えてしまう要因としては、以下のような点が考えられる。

(1) 特定の要因による急激な増加

観光客の増加に伴う影響が顕著な地域の特徴として、特定の要因により短期間で急激に増加している地域、ということが挙げられる。

沖縄県の石垣市や宮古島市は、一時に大量の観光客をもたらすクルーズ船の寄港や航空路線の整備といった明確な事象がきっかけで、観光バスやタクシーの混雑といった影響が顕著になっている。また、南城市は斎場御嶽の世界文化遺産登録により、これまでそれほど観光地として認知・注目されていなかった地域に突然観光客が増え、道路の混雑や伝統行事と観光客とのトラブルといった事象が生じている。

これまでに観光地としての歴史を持っていなかった地域では、交通や宿泊施設等、観光客を受け入れるキャパシティが大きい。そのため、世界文化遺産登録のような大きな出来事が起こると突然押し寄せる観光客に対応できず、すぐに受入容量を超えてしまうことがある。このような地域においては、受入体制の整備を進め、キャパシティの拡大を図りながら地域において適正な受入水準を見極めていく必要がある。

(2) 都市の容量を超える観光客の流入

ヴェネツィアや京都市、鎌倉市などは、従来から観光資源に恵まれた観光地であるが、特にヴェネツィアや鎌倉市は地理的に空間が限定されており（ヴェネツィアは海、鎌倉は三方の山と海）、生活の場と観光名所が近接あるいは混在しているため、住民と観光客の動線が重なり、住民の生活利便性が損なわれることになる。そのため、ヴェネツィアでは、旧市街地に住む住民が大幅に減少するという事態が生じている。鎌倉市で検討されているロードプライシングは、鎌倉の地理的な特性により、自動車交通を許容できる容量が限られていることが背景にある。

(3) 自然の回復力を超える観光客の流入

タイの皮皮・レイ島のように、限られた面積の砂浜に、多くの観光客とその人々を乗せたボートが押し寄せると、サンゴ礁の破壊、砂浜における砂の流出といった深刻な環境被害が生じる。皮皮・レイ島は、自然の回復力を大きく上回る観光客の流入によって生じる問題と、対応例を示す優良事例である。

このような場合は、皮皮・レイ島が実施しているように厳格な入島制限を行い、サンゴ礁など自然環境の回復に向けた取組を進めるほか、入島を解禁した後も、観光客の数を厳

格にコントロールする仕組みを構築することが必要である。また、観光客自身が、観光資源の回復のために貢献するアクティビティを開発していくことも、環境との両立を図る観光において求められる姿勢である。

(4) 影響が比較的小さい地域

一つのきっかけで観光客の受入容量を超えてしまう地域がある一方で、日光市や伊勢市などの日本有数の観光地においては、現在のところ観光客の増加に伴う深刻な影響は出ていない。これらの地域は、もともと観光地としての長い歴史を持つ地域であり、日常的に観光客が訪れるため、地域住民の観光客を受容する意識が高いと考えられる。

以上、本調査において見てきたように、観光客の増加によって、観光資源や生活環境に影響が及ぶメカニズムと、受入容量に関わる地域の特性を的確に捉え、活力の好循環を意識しながら持続可能な観光客の受入に取り組んでいくことが重要である。

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 報告書

平成 31 年 3 月

<委託者>国土交通省総合政策局環境政策課

<受託者>三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

管理技術者：田中三文

担当技術者：沼田壮人、藺巳晴、小森清志