

新型コロナウイルス感染拡大による札幌市民の観光振興に対する意識変化に関する研究

安福 恵美子

A Study of Impact on Change in Sapporo City Residents' Attitudes to Tourism Promotion After Spread of New Coronavirus Infection

Emiko Yasufuku

要約：本稿では、札幌市中央区在住者に対するアンケート調査結果をもとに、住民の観光客に対する意識について考察することを目的とする。日本における新型コロナウイルス感染拡大（以下、「コロナ」と略す）前まで、札幌市は北海道の観光拠点都市として多くの観光客が訪れていたことから、コロナによる観光への影響が顕著である。本研究では、札幌市民の観光振興に対する意識変化について示すため、同市中央区在住者500人を対象として2021年2月に実施したインターネットアンケート調査結果の分析を行うとともに、コロナ前の2019年2月に筆者が実施したアンケート調査結果（調査対象は2021年調査対象者のなかから抽出した同一回答者258人）データも使用した。その結果、コロナ前と比較してコロナ禍においては、観光に対する重要性に対する認識については多少低下傾向が、また、観光振興に対する肯・否については、否定的回答が肯定的回答を僅かながら上回っており、その理由としては感染拡大に対する懸念が多く挙げられていた。本調査結果からは、回答者の観光振興に対する意識について、選択肢のみの回答からは多少の差はみられたものの、理由の記述回答内容は多様であることから肯・否を明確に分類することができないような傾向がみられたこと、さらに、感染防止対策への取り組みをコロナ収束後の観光客受け入れの条件として挙げる多くの回答からは、観光客の受け入れ体制に対する住民の関心が高まっていることがわかった。これらの結果を踏まえ、本稿では、コロナ収束後における地域観光を推進するためには、コロナ前に生じていた地域住民に対する観光のネガティブな影響を軽減するための取り組みを通して、観光振興に対する住民の意識を高める必要があることを指摘した。

キーワード：新型コロナウイルス感染拡大、札幌の観光振興、観光拠点エリア、住民の意識変化

はじめに

新型コロナウイルス感染拡大（以下、「コロナ」と略す）は観光関連産業に大きな影響を与えている。2020年の大型連休あたりには、連日、メディアでは「地域に來ないで欲しい」という首長の訴えや、コロナ前まで観光振興を推進してきた地方自治体の観光担当部署の職員が観光スポットに集まる地域外からの観光客に対して来訪自粛を促すなどの姿が取り上げられ、観光が地域振興のために大きく期待され

てきた時期とは全く異なる事態が起こった。そのため、コロナ禍においては、地域外からの来訪者による感染拡大を恐れる住民の状況から、地域観光を成立させるためには住民感情に対する配慮の重要性に関心が向けられるようになった。

そこで、本稿では、コロナ前までとくにインバウンドが顕著であった北海道観光のなかでも、観光拠点都市として多くの観光客が訪れていた札幌市中央区の在住者に対するアンケート調査により、住民の観光客に対する意識変化について示すことを目的と

する。住民を対象としたアンケート調査については、コロナ前の2019年実施の調査結果およびコロナ禍における2021年実施の調査によって得られた回答の両方を使用する。そして、2019年調査対象者と同一対象者を2021年アンケート調査対象者のなかから抽出し、両年における調査結果の比較を通してコロナ前とコロナ禍における住民の観光振興に対する意識変化について考察を行うとともに、コロナ収束後の地域観光振興のありかたについて考える。

1. 観光に対する地域住民の意識

訪日外国人旅行者数3,000万人を突破し（2018年12月）、「観光立国」、さらには「観光先進国」を目指す日本の多くの地域においては、さまざまな観光振興策により、とくにインバウンド需要が高まってきた一方、一部の地域では過度な観光客の集中によって地域に与える負の影響が問題視されるようになってきた。「平成30年度版 観光白書」（観光庁2018）では、このような現象を示す表現として使用される、いわゆる「オーバーツーリズム」について、つぎのように記されている。「特定の観光地において、訪問客の著しい増加等が、市民生活や自然環境、景観等に対する負の影響を受忍できない程度にもたらしたり、旅行者にとっても満足度を大幅に低下させたりするような観光の状況は、最近では「オーバーツーリズム」（overtourism）と呼ばれるようになってきている。」（p.111）。

国土交通省より出された「持続可能な観光政策のあり方に関する調査研究（概要）」（国土交通省 国土交通政策研究所 2018）では、「問題事例となっているものあまり取り組まれていない項目」の一つとして、「観光に関する地域社会の満足度」や「コミュニティに対する観光の影響（観光に関連する地域便益）」が入れられ、「全体論」として、日本では地域社会や環境といった視点からの施策等が少なくことや、観光は経済だけでなく地域社会や環境に影響を及ぼすことにも着目し、環境政策等他分野の施策とも連携しながら経済・地域社会および環境といった総合的な視点で取り組んでいくことが必要であることが示されている。

同調査研究報告書が出された翌年には、日本における現状および持続可能な観光の推進に向けた今後の取り組みの方向性ととともに、国内外の先進事例を紹介した「持続可能な観光先進国に向けて」（持続可能な観光推進本部 2019）が発行された。同書では、「・・・今後も世界全体において海外旅行者の増加が予想され、世界的に見ても観光が社会経済の発展を牽引する重要な役割を果たしていくことは明らかである」としつつ、「スペインのバルセロナやイタリアのヴェネツィアなどの海外の一部の観光地では、外国人旅行者の急激な増加により、混雑やマナー違反の問題が顕在化することで、観光に対する烈しい住民の反発を招くなど、「オーバーツーリズム」が課題視されるようになってきている」ことに触れている。そして、日本では「全国的な傾向として、現時点では、他の主要観光国と比較してもオーバーツーリズムが広く発生するに至っているとは言えないものの、主要観光地を抱える多くの地方自治体において、混雑やマナー違反をはじめ、訪問する旅行者の増加に関連する個別課題の発生を認識していることが明らかになった。」とし、これらの個別課題を解決・改善するため、地方自治体、観光地域づくり法人（DMO）等によって具体的な取り組みを随時推進していくことが期待される、としている（p.32）。そして、「オーバーツーリズム」について、前述の報告書では事例の他に、「これらの事例から学ぶこと」として、「旅行者が地域住民にとって過剰に感じられるほど増加すると、単に観光政策への支持が得られないだけでなく、旅行者に対する敵視や観光政策への抗議活動などにエスカレートする可能性があること」に触れている。

このように、観光がコミュニティに与える影響に対する関心の高まりがみられるものの、自治体や観光振興機関などによる地域観光に関する調査では、観光空間が住民の生活空間と重なる観光拠点エリア¹⁾における住民の観光客に対する意識や観光による影響に対する調査については、あまり多くは行われていないのが現状である。

このようななかで、観光のニーズ把握に努め、観光客数の増加を目指してきた多くの自治体による観光推進の取り組みとはまったく逆の状況をもたらし

たのがコロナである。全国的な新規感染者数の増加に従い、メディアにおいては、2020年の4月中旬から5月上旬にかけて連日のように、「県外からの観光 お断り」・「GWは伊勢に来ないで！」などという首長による来訪自粛の呼びかけが報じられている²⁾。さらに、情報番組では、キャンプに訪れる地域外からの人が地域の商店で買い物をすることによって感染拡大を心配する住民からの苦情を受けた自治体職員（観光関連部署）が来訪者に対する自粛の呼びかけのためのパトロールをしている状況や、感染拡大防止のため「今は竹富島にこないでください」という島民の動画が紹介されたりした³⁾。このような状況からは、コロナ前までは、地域において歓迎されるべき存在であると捉えられてきた観光客は、感染拡大をもたらす存在へと大きく変化したことがわかる。

次章では、多くの日本人にとって人気の訪問地であり、コロナ前までその人気の高まりは、とくに訪日外国人観光客の増加において顕著であった北海道、そして、その観光拠点都市として多くの観光客が訪れていた札幌市におけるコロナによる観光の変化についてみていく。

2. 札幌市の観光振興と新型コロナウイルス感染拡大による影響

2-1 札幌市における観光振興の特徴

「北海道観光入込客数調査報告書 [平成29年度]」（北海道経済部観光局 2018）によれば、北海道の観光入込客数は2012年から5,000万人を超えて推移しており、2017年度は5,610万人（前年度比2.6%増）であるが、そのなかでも訪日外国人来道者数（実人数）は279万人（前年度比21.3%増）となり、その数は過去最高を更新したという（日本全体の2017年度訪日外国人旅行者数2,977万人の9.4%⁴⁾）。

北海道観光全体のなかでも札幌市についてみると、2018年度の観光入込客数は、前年度に比べ10%増の1,527万人、宿泊客延べ数は15.2%増の1,308万人となり、市町村別で最も多い。そのため、外国人観光客の増加が特徴として挙げられる北海道観光において、道内の観光拠点である札幌市では、観光客数のなかでも外国人観光客の増加にともない宿泊者

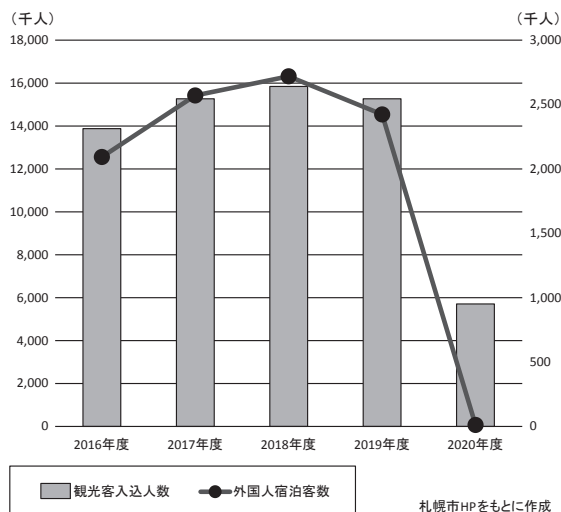


図1. 来札幌観光客数の推移

数が増加していることが特徴として挙げられる（図1）。

札幌市は、2018年、2022年度の来客数を再設定し（札幌市 2018a）、新たに1,800万人（旧目標は1,500万人）としており、コロナ前までは、国（観光庁）によるインバウンド推進施策に沿った観光推進の動きが顕著であった。たとえば、2017年に施行された（「民泊新法」）による届出住宅として注目された「民泊」と呼ばれる住宅宿泊事業においては、全国的に民泊数が多い他の都市と比較した場合、宿泊施設数全体に対するその比率が最も高く（2019年7月時点⁵⁾）、他の多くの自治体とは異なり、「民泊」担当部署は観光部署（経済観光局観光・MICE推進部観光・MICE推進課）である。さらに、札幌市は、国際会議開催にも力を入れ、観光庁による「グローバルMICE都市」（2021年4月時点12都市：観光庁HPより）に選定されていることから、観光庁による観光推進事業を重要視していることがわかる。

2-2 新型コロナウイルス感染拡大による札幌観光への影響

札幌市におけるコロナ感染拡大の状況および行政の対応については表1に示す通りである（観光に関する行政対応については太字で表記）。北海道で初の新規感染者が確認されたのは2020年1月28日であ

るが、道内2人目の新規感染者が確認されたのは札幌市で、内外から多くの観光客が集まる「さっぽろ雪まつり」閉幕直後（2月14日）である。

前節の図1で示す通り、2020年度、札幌市への来訪者数は大きく減少した。なかでも、それまで急激

な伸びを見せていた外国人宿泊者数の減少からは、コロナ前、インバウンドが札幌観光の特徴となっていたことがわかる。コロナによる北海道観光への影響については、多くのメディアによって取り上げられているが、北海道新聞紙上では、「札幌圏の観光

表1. 札幌市における新型コロナウイルス感染拡大の状況

年月日	感染状況 (月別新規感染者数)	行政の対応
2020 1月 28日	北海道で初の新規感染者確認 (1月 0人)	北海道感染症危機管理対策本部 設置 (北海道と共通)
2月 14日 27日 28日	札幌市で初の新規感染者確認 (2月 16人)	全道の小中学校で休校要請 (~3/4) 道独自の緊急事態宣言 (~3/19) 週末の外出自粛と小中学校の臨時休校
3月	(3月 64人)	
4月 8日 9日 11日 12日 17日 30日	札幌市の累計感染者数が100人を超える 札幌市の1日の新規感染者数が初めて10人を超える (4月 356人)	新型コロナウイルス感染症集中対策期間 開始 (北海道と共通) 北海道・札幌市共同宣言 発出 国による緊急事態宣言 (~5/6) (北海道と共通) 「北海道」における緊急事態措置 (~5/6) (北海道と共通) 「ゴールデンウィーク」緊急メッセージ 発出
5月 4日 25日	 (5月 238人)	緊急事態宣言が5/31まで延長決定 「北海道」における緊急事態措置が5/31まで延長決定 感染拡大防止に向けた「北海道」における取組 開始 (~5/31)
6月 1日 19日	 (6月 110人)	新型コロナウイルス感染症に関する基本方針ステップ1開始 (北海道と共通) 「すすきの地区感染防災対策助成金」開始 新型コロナウイルス感染症に関する基本方針ステップ2開始 (北海道と共通)
7月 1日 10日 22日	 (7月 122人)	新型コロナウイルス感染症に関する基本方針ステップ3開始 (北海道と共通) 「Go Toトラベル」事業開始
8月 1日 10日 21日	札幌市の累計感染者数が1000人を超える (8月 235人)	新北海道スタイル集中対策期間 開始 (~9/30) (北海道と共通) 「第2回すすきの地区感染防止対策助成金」開始
9月 30日	(9月 273人)	新北海道スタイル集中対策期間 終了
10月 1日 28日	 (10月 707人)	集中対策期間 開始 (北海道と共通) 警戒ステージ2 (特に札幌市内で感染リスク回避の行動実践を要請)
11月 7日 17日 26日 30日	札幌市の1日の新規感染者数が初めて100人を超える 札幌市の累計死者数が100人を超える (11月 3770人)	警戒ステージ3 (すすきのでの酒類提供店での時短営業要請) 札幌市が警戒ステージ4に相当と判断 不要不急の往来自粛を要請 札幌市内の接待を伴う飲食店の休業、すすきのの時短地域拡大
12月 21日 24日	札幌市の累計死者数が200人を超える (12月 2572人)	「さあ！サッポロ冬割&冬も泊まってスマイルクーポン」 札幌市内の接待を伴う飲食店の休業を時短に変更 すすきのの時短要請を解除

2021	1月	7日 14日 21日	札幌市の累計感染者数が10000人を超える (1月 2031人)	緊急事態宣言地域との不要不急の往来自粛要請 すすきのの飲食店に時短営業要請
	2月	10日 13日 15日	札幌市の累計死者数が300人を超える (2月 928人)	札幌市・小樽市の不要不急の往来自粛, 札幌市の飲食店等に時短営業要請 (~2/28) すすきの地区における新型コロナウイルス感染症対策に関する協定 締結
	3月	1日 7日 8日 26日 30日	(3月 1031人)	「接待を伴う飲食店における新型コロナウイルス感染症対策マニュアル」作成 集中対策期間 終了 「感染の再拡大の防止に向けて」開始(北海道と共通) 「札幌市宿泊施設感染症防止対策等支援助成金」開始 札幌市に警戒ステージ4相当の強い警戒を要請 「札幌市教育旅行貸切バス経費助成金」開始
	4月	15日 23日 23日	札幌市の累計死者数が300人を超える (4月 2336人)	札幌市の警戒ステージ4相当の警戒を継続 札幌市におけるGW特別対策の実施, 飲食店の時短営業, 不要不急の外出・往来自粛を要請 「ゴールデンウィーク」緊急メッセージ 発出
	5月	2日 5日 9日 13日 16日 17日 20日 28日 29日	札幌市の1日の新規感染者数が初めて200人を超える 札幌市の1日の新規感染者数が初めて300人を超える 札幌市の1日の新規感染者数が497人で最高人数を計測 札幌市の累計死者数が500人を超える 札幌市の累計感染者数が20000人を超える 札幌市の累計死者数が600人を超える (5月 8915人)	札幌市医療非常事態宣言 発令 札幌市の飲食店に時短営業を要請 北海道がまん延防止等重点措置の対象地域に追加 (~5/31) 国による緊急事態宣言 (~5/31) 緊急事態宣言が6/20まで延長決定
	6月	1日 8日 20日 21日 29日	札幌市の累計死者数が700人を超える 札幌市の累計死者数が800人を超える (6月 2181人)	「第二次札幌市宿泊施設感染症防止対策等支援助成金」開始 緊急事態宣言 解除 まん延防止等重点措置 開始 (~7/11)
	7月	12日 20日	(7月 2062人)	夏の再拡大防止特別対策 開始 (~8/22) (北海道と共通) 札幌市の不要不急の往来自粛, 飲食店等の時短を要請
	8月	2日 11日 27日	札幌市の累計感染者数が30000人を超える (8月 7216人)	まん延防止等重点措置を開始 (~8/31) (北海道と共通) 札幌市の不要不急の外出・往來を控える, 飲食店での酒類提供停止, 時短営業要請 国による緊急事態宣言 (~9/12) 全道の不要不急の外出・移動自粛, 札幌市等の特定措置地域では酒類提供する店の休業及び時短営業を要請
	9月	9日	(9月 1960人)	緊急事態宣言の延長を決定 (~9/30)
	10月	1日 6日	(10月 296人)	秋の再拡大防止特別対策 開始 (~10/31) (北海道と共通) 札幌市は重点地域として感染リスクが回避できない場合は不要不急の外出を控えることや, 時短営業及び酒類提供の制限を要請 「令和3年度観光需要回復支援事業」開始
	11月	12日 20日	(11月 175人)	さあ！サッポロ冬割&冬も泊まってスマイルキャンペーン 販売開始 さあ！まわろうSAPPORO~見どころ施設無料化キャンペーン~ 開始

北海道庁HPおよび札幌市HPをもとに作成

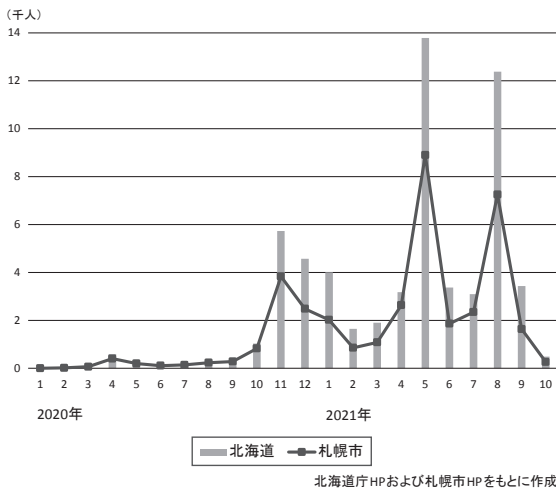


図2. 北海道および札幌市における新規感染者数の推移 (2020～2021年)

施設、休業相次ぐ 集客見込めず「我慢」, 「定山溪の宿泊、過去最低 協会見通し 20年度40万人」, 「来札観光客数が最少 4～9月 コロナで前年比7割減」などの見出しが並んだ⁶⁾。全国的にも都市における感染拡大の深刻な状況が懸念されていたなか、札幌市については、観光客が多く訪れる北海道最大の繁華街「すすきの」(中央区)の様子がメディアにおいて度々報じられていた。なかでも、感染拡大により大きく変化した場所として紹介されている「すすきの」にある狸小路商店街の様子についての記事からは(北海道市町村振興協会 2020), ここがコロナ前までインバウンドによる賑わいを示す象徴的なエリアであったことがわかる。

次章では、コロナによって大きな影響を受けた北海道・札幌観光、なかでもその観光拠点都市である札幌市中心市街地の在住者を対象とした観光に対する意識調査について示す。

3. 札幌市中央区民に対する観光振興に対する意識調査

3-1 アンケート調査対象者居住地区選定の理由

前章(2-1)でみたように、観光まちづくりを進める札幌市は、観光まちづくりのための課題を整理し、それを実践していくための具体的な施策の方向

性を「札幌市観光まちづくりプラン(改定版)」(2018a)で示している。札幌市による市民を対象とした観光に対する意識調査(2014年実施:「観光まちづくりプラン改定版」p.36)には、観光に対する肯定的回答(「経済が活性化し、景気が良くなる」・「街の賑わいが増す」・「札幌の良いイメージが他の地域の人々により伝わるようになる」)が上位3位までを占め、否定的回答(「交通が渋滞する」や「治安が悪化する」など)を上回っていることがわかる。しかし、その後における同様の調査結果は公表されていない。

そこで、本研究では、札幌市中心市街地在住者(中央区民)⁷⁾を対象として、市により観光客誘致が推進されていたコロナ前と観光客が減ったコロナ禍における住民の観光に対する意識調査を行った。コロナ前の意識については、2019年2月に実施したインターネットアンケート調査にて得られたデータも使用した。

調査対象者を中央区民としたのは、つぎのような2つの理由からである。一つ目は、札幌市内のなかでも中央区(北海道最大の繁華街「すすきの」)には宿泊施設や観光スポット・商業施設などが集中しており、景勝地の定山溪(南区)の1ヵ所を除く市内の観光案内所すべてが中央区に位置していることから(2018年10月時点)、中央区民は日常的に観光客に接する機会が多いと推測できること、そして、二つ目は、筆者による2019年のアンケート調査対象が中央区在住者であったことであり、2021年調査の回答者のなかに2019年調査対象者と同じの回答者がいることを期待したからである(2019年と2021年の調査は同一アンケート配信会社による)。

3-2 2021年アンケート調査

3-2-1 アンケート調査概要

2021年に実施したアンケート調査概要は次の通りである。

調査方法: インターネットアンケート調査(楽天インサイト(株)による)

調査対象: 札幌市中央区在住者500人, 15～79歳, 男女

調査日: 2021年2月8～11日

設問内容は、大きくつぎの3項目に分けられ、(1)と(2)については、設問の選択肢に対する回答によってその理由の記述を求めた。

(1) コロナ収束後の札幌市における観光振興についての考え

回答欄：選択肢3つおよびその理由（記述）

(2) 感染拡大前と2021年調査時（2021年2月時点）それぞれにおける札幌観光の重要性について

回答欄：2つの時期について、それぞれ選択肢2つおよびその理由

(3) 調査時およびコロナ前における観光関連従事者（ボランティアも含む）か否かについて

回答欄：2つの時期について、それぞれ選択肢2つ

回答者500名の属性

- ・男女別：男性54.6%，女性45.4%
- ・年代別：15～19歳0.2%，20代4.6%，30代14.4%，40代23.8%，50代28.8%，60代21.4%，70代6.8%

3-2-2 アンケート調査結果

2021年のアンケート調査結果は次の通りである。

(1) コロナ収束後の札幌市における観光振興についての考え：選択肢4つ（コロナ前までより、「より一層観光振興を積極的に推進すべき」・「同様でよい」・「コロナ前までのようには推進すべきではない」・「その他」，およびその理由（記述）（結果は図3）

つぎは、おもな回答理由である。

- ・「推進すべき」では、札幌の経済的なダメージへの懸念の理由が目立ったなか、少数ではあるが、コロナ収束後の回復を期待する声もあった。また、感染拡大が収束したら、という部分を強調するような内容表現も見られることから、回復を期待しつつ、感染拡大に対する懸念が残っているようである。
- ・「同様でよい」では、コロナが収束すれば観光客は戻ってくるであろうという期待とともに、コロナ感染拡大前も観光客は多かったため推進

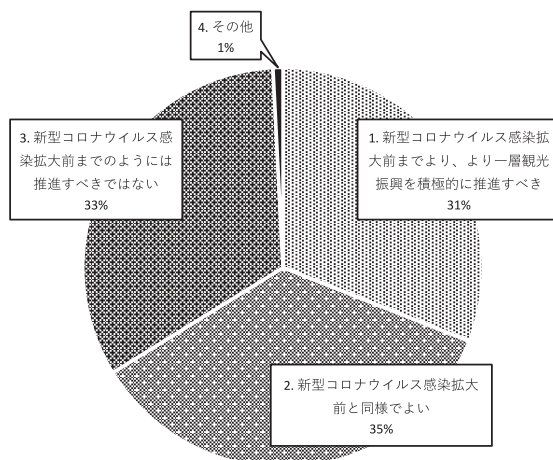


図3. 札幌市の観光振興に対する意識(2021年調査)

はしなくてもいい、という理由もあったが、理由として「特になし」が34名と多い（2番目）点の特徴として挙げられる。

- ・「推進すべきでない」では、コロナ感染拡大を恐れる意見が一番多かった。また、今まで観光客（とくにアジアからの外国人観光客）に対して嫌悪感を抱いていたであろうと推測される人々が、これを機に誘客をやめるべきという理由を挙げており、このなかには、記述内容（たとえば、「迷惑していた」）から観光客による住民生活への影響があったことが伺われる。

観光振興に対する肯・否、いずれにおいても、挙げられている理由において注目されたのが、医療体制や感染対策が整っていない以上、観光の推進に賛成できない、という回答内容であった。つぎにその内訳を示す。

- ・「推進すべき」：6人
理由：「感染拡大防止策と観光振興を並行して行う」4人・「感染拡大防止が先決」2人
- ・「同様でよい」：18人
理由：「今は観光振興をするべきではない」11人・「ワクチン摂取ができるようになったら行ってもいい」3人・「感染拡大防止策と観光振興を並行して行う」3人・「その他」1人

表2. 札幌市における観光の重要性に関する回答理由

札幌市における観光の重要性について		理由	人数
2019年調査	2021年調査		
重要である	重要である	・札幌市にとって観光は経済やまちづくりにおいて重要な産業だから ・札幌市は観光地として魅力がある街だから ・コロナウイルスが流行しようと、札幌は観光で成り立っている街なので、経済と感染防止策のバランスをとりながら観光を推進すべき ・感染症に怯えている場合ではない	288
		感染拡大前の状況に戻りたい	12
		観光は重要であるが、まずは感染の拡大を防ぐことが重要である	21
		観光客が来ないと、街の活気が失われるから	8
		観光は重要であるが、マナーの悪いインバウンドは来てほしくない	6
		重要ではない	コロナウイルスの感染拡大を防ぐためには観光を行うべきでないから
重要ではない	コロナウイルス感染拡大時による経済の落ち込みは、観光の頼りすぎによるところが大きいと、これからは重要な産業では無くなる	10	
重要ではない	重要である	外部の人々が札幌を訪れて、町に活気をもたらせてくれるから	2
		マナーが悪い人も含めて受け入れないと、経済が成り立たないから	1
	重要ではない	観光は安定しないので、ほかの産業にも力を入れるべき	12
		観光客が多いと生活しづらい	16
		そもそも札幌市を観光地と思っていない	3
	感染拡大の恐れがあるから	3	
計			431

・「推進すべきではない」：88人

理由：「感染拡大が怖いので、今は推進すべきではない」84人・「ワクチンが行き届くまでは自粛するべき」2人・「感染拡大防止策と観光振興を並行して行う」2人

(2) 感染拡大前と2021年調査時（2021年2月時点）それぞれにおける札幌観光の重要性について：2つの時期について、それぞれ選択肢2つ（「はい」・「いいえ」）およびその理由

結果はつぎの通りである。

コロナ前：重要である(90%)、重要でない(10%)

2021年調査時：重要である(78.2%)、重要でない(21.8%)

表2はおもな理由であり、それぞれの回答における特徴はつぎの通りである。調査対象者500名のうち、回答者数が431人である理由は、選択肢「特になし」の回答者49人以外に、選択肢の回答と理由が一致しない回答であったことから除外したためである（表2の「2019年調査」欄については、次項(3-3)にて記述）。

<重要である>

・観光は重要だと考える回答者のなかでも、感染拡大への懸念についての差はあるようであり、「感染拡大防止を優先するべき」、「バランスを取るべき」、あるいは「ウイルスにおびえている場合ではない」などの表現がみられた。

・観光客は大事だと思う反面、マナーの悪い観光客には来てほしくないといった回答もみられた。

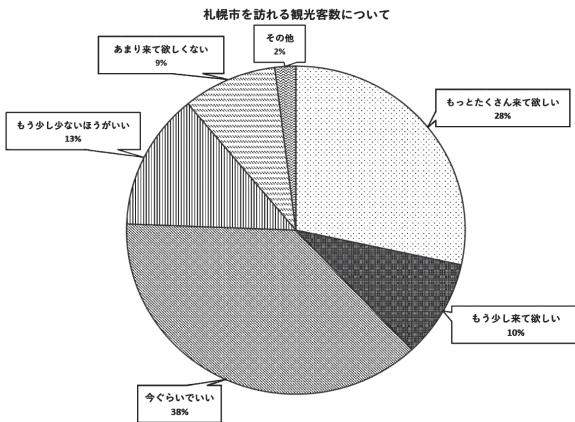
・コロナ前までは観光に対しては良いイメージは持っていなかったが、感染拡大後に観光客が来なくなる状況を見て札幌観光に対するダメージが大きいことに気づいたものの、積極的に観光客の受け入れを肯定しているわけではない。

<重要でない>

・感染拡大とともに観光への依存に対する懸念が示されている。観光依存への懸念については、つぎの2つに大きく分類できる。1) 札幌市には観光以外の強みがないので観光に頼るしかないが、いずれは転換したほうがいい、2) 札幌市には他の産業でも強みがあるため、そちらにも注力すべきだ。

・観光客（とくにアジアからの外国人観光客）に対

調査方法	インターネットアンケート調査 (楽天インサイト(株)による)
調査対象	札幌市中央区居住者500名 15歳~79歳、男女
調査日	2019年2月23~24日



図・表 札幌市中央区在住者の観光客数に対する意識 (2019年調査)

〈理由〉

回答	理由
もっとたくさん・もう少し来てほしい	経済効果・活性化のため・観光都市だから・札幌のことをもっと知ってほしい・自分が住むまちに対する再認識ができる・北海道が観光で成り立つにはまだ少ない
今ぐらいでいい	これ以上対応するにはインフラが必要 これ以上増えると日常生活に支障をきたす
もう少し少ないほうがいい あまり来てほしくない	特に外国人観光客のマナーが悪い・道内客が宿泊できない程度にまで混雑するのは芳しくない・ホテル料金が高くなってきている・受け入れ体制が追いついていない・交通機関が混雑する・団体客が通行の妨げになる・日常生活に支障あり・地域は住民が少なくなってきているので、多少インパウンドが減っても良かったが無い

しての嫌悪感が表現されていた。

- (3) 2021年調査時およびコロナ前における観光関連従事者(ボランティアも含む)か否かについて: 2つの時期について、それぞれ選択肢2つ(「はい」・「いいえ」)

2021年調査時における観光関連従事者は21人(コロナ前における従事者数は16人)。業種別数: 観覧施設・体験施設を含む観光関連施設4人、宿泊施設4人、飲食店・小売店5人、運輸1人、ガイド業(観光ボランティアガイドも含む)4人、その他5人。

設問(1)(2)に対する回答内容はつぎの通りである。

- ・設問(1)に対する回答: 「推進すべき」10人(47.6%)、「同様でよい」8人(38.1%)、「推進すべきではない」3人(14.3%)。
- ・設問(2)に対する回答: 「重要である」20人(95.2%)、「重要ではない」1人(4.8%)。この結果からは、約半数が観光振興を推進すべきであり、9割以上が観光を重要と考えている。

3-3 2019年・2021年アンケート調査結果比較

3-3-1 2019年アンケート調査結果

コロナ前の2019年に実施したアンケート調査概要

および観光客数に対する意識調査に関する回答は図・表の通りである(いずれも、安福 2020b pp.141-142から転載、回答者500名のうち観光関連産業従事者は20人)。なお、同調査は、札幌市中央区民を調査対象とし、2018年に発生した北海道胆振東部地震における観光客に対する支援状況を調査したさい、設問の1つとして来札観光客数に対する住民の意識について聞いたものである。

問: 来札観光客数に対してどのように思うか(選択肢5つ: 「もっとたくさん来て欲しい」, 「もう少し来て欲しい」, 「今ぐらいでいい」, 「もう少し少ないほうがいい」, 「あまり来て欲しくない」 「その他」, および、その理由(記述))。

調査結果からは、つぎのような特徴がみられた。

- ・観光客数の増加を希望する回答者の合計と「今ぐらいでいい」という回答者が同じぐらいであった。
- ・観光客の増加を希望する回答のおもな理由としては、観光による経済効果が挙げられ、北海道(札幌市)にとって観光が重要であるという認識が強い傾向がみられた。一方、「今ぐらいでいい」という回答理由には、観光客の受け入れ体制や生活環境悪化に対する懸念が示されていた。

表3. 2019年調査回答者を対象とした2021年調査の回答比較

順位 (降順)	観光振興に対する意識 n=258			%
	2019年調査		2021年調査	
1	同様	→	同様	21.7
2	肯定	→	肯定	21.3
3	肯定	→	同様	11.2
3	否定	→	否定	11.2
5	同様	→	否定	10.1
6	肯定	→	否定	7.4
7	同様	→	肯定	5.8
⋮	⋮		⋮	⋮
14	肯定	→	その他	0.4
			計	100

- ・観光客数の増加を希望しない回答のおもな理由としては、受け入れ体制への懸念とともに、とくに外国人観光客のマナー問題などが挙げられており、観光客による生活への影響を感じているという回答が多かった。
- ・調査対象者500人のうち、20人が観光関連の仕事（ボランティアも含む）に従事しており、約6割が観光客に「もっとたくさん来て欲しい」という回答であったが、「今ぐらいでいい」（約3割）という回答者のなかの1人（ガイド業）は、その理由として「時期によっては歩くのも大変なぐらい観光客がいるので」という理由を挙げている。

3-3-2 2019年と2021年調査結果の比較

札幌市の観光振興に対する意識調査において、2021年調査対象者500人のうち、258人が2019年調査時の同一回答者であった。そのため、両年の調査結果から、コロナ前の2019年調査時の回答（肯定・否定・同様・その他）と2021年調査の回答を比較し、それぞれの選択肢と組み合わせたパターン別分類を表3（2番目は同一比率）である。なお、「肯定」は、2019年調査回答「もっとたくさん来て欲しい」・「もう少し来て欲しい」を2021年調査回答「推進す

べき」として、「同様」は、2019年調査回答「今ぐらいでいい」を2021年調査回答「同様でよい」として、「否定」は、2019年調査回答「もう少し少ないほうがいい」、「あまり来て欲しくない」を2021年調査回答「コロナ前までのようには推進すべきではない」として分類した。

コロナ前とコロナ禍における2回の調査において、回答が変化している理由を回答者に求めることはできない。そのため、2019年調査時から2021年調査時における回答が変化している回答者のなかから、観光振興に対する意識変化に関わるおもな理由であろうと思われる記述回答内容を2021年調査結果から抽出し、パターン別につきに挙げる。

- ・同様→同様と変化がなかった回答には、「コロナ前まで十分観光客が来ていたから」・「観光客が多いと生活しづらい」・「経済回復のため」などが挙げられていた。
- ・肯定→肯定へと変化がなかった回答に挙げられているのは観光による経済の活性化であるが、肯定→同様へと変化した回答には、「観光へ依存しすぎはいけないと思うので同様でいい」・「経済復興のため」・「観光振興は大事だが、今まで以上というのは心配」などが挙げられていた。

- ・肯定→否定, また同様→否定へと変化した回答には, 感染拡大に対する懸念が示されていた。
- ・同様→肯定へと変化した回答には, 「感染拡大によって疲弊した経済を回復させるため」が挙げられていた。
- ・同様→否定へと変化した回答の多くが感染拡大への懸念をその理由として挙げていたが, 「観光依存から脱却すべき」や「インバウンドではなく国内向け観光にシフトすべき」という回答もみられた。
- ・観光関連産業従事者のうち該当者は6名であり, 観光振興に対する回答内容に変化がみられたのは2名であった。そのうちの1人(ガイド業)の回答は肯定→否定で, 理由は「感染拡大のため」であり, もう1人(観光関連施設勤務)の回答は否定→同様であった(この回答者は観光の重要性に対する問に対しては, 重要ではない, と回答している)。

このように, 観光振興に対する肯定的回答理由からは経済の活性化が, そして否定的回答理由からは感染拡大への懸念が示されたことが特徴として挙げられる。

3-3-3 小括

観光に対する札幌市中央区民の意識に関する2021年の調査では, コロナ禍においては, 観光の重要性に対する認識はコロナ前と比較した場合, 多少低下傾向が, また, 観光振興に対する肯定・否定に対しては, 推進に対する否定的回答が肯定的回答を僅かながら上回っており, その理由としては感染拡大に対する懸念が挙げられていた。この傾向は, コロナ前の2019年2月に筆者が実施したアンケート調査対象者(同一回答者258人)の回答と比較した結果とほぼ同じであった。また, 札幌市の観光振興に対する意識については, 回答理由の記述内容は多様であり, 肯定・否定を明確に分類することができないような傾向が, さらに, 感染防止対策への取り組みをコロナ収束後の観光客受入れの条件として挙げる回答からは, コロナ収束後の地域観光振興の取り組みでは, 観光客の受け入れ体制を整えることに対する住民の関心が高まっていることが示された。

本研究当初においては, コロナ前の2019年調査時に得られた回答内容は, 2021年調査対象者がコロナ前のことを思い出して回答した内容よりも, より当時の認識に近いであろうと推測された。しかしながら, 両年の調査における設問に対する選択肢数の差(5→3)や対象者の母数(2021年:500人→2019年:258人)および設問における表現の違い(2019年調査は「観光客数」また2021年は「観光振興」という表現を使用)によって差がでることが予想されたものの, 結果はほぼ同じであった。2021年調査では, 選択肢と記述の回答内容がマッチしないケースも多くみられたことや, 肯定・否定・同様のどちらにも受け取れるような理由が混在していたことから, 回答者によってコロナ前までの札幌市における観光振興に対する捉え方に差があったことがその理由として考えられる。

経済活性化のために観光が札幌市にとって重要であるという考えは多くの回答者によって共有されているものの, なかには, 観光依存に対する懸念が記されている回答もみられた。このような理由を挙げた回答者のなかには, 観光は重要であるという認識は持っているものの, コロナ前まで, 観光客によって自身の生活への影響(「とくに海外からの観光客が多すぎて住みづらくなった」, など)を受けていたことが分かる。一方, おもに観光客によって賑わっている店の存続を観光によるメリットと捉えているであろうと思われる回答はあったものの⁸⁾, 観光による自身の生活への良い影響が挙げられている回答は他にはなかった。また, 観光を重要であるという選択肢の回答であっても, コロナ前のような状況ではない観光を望んでいることが理由に挙げられている例もみられた。

観光によって直接的な恩恵を受ける住民であろうと推測される観光関連の仕事に従事する回答者の2019年と2021年の調査比較についても大きな変化は認められなかったが, 1名ではあるが2021年調査の回答が変化(「観光を推進すべきではない」へ)していた。その理由として挙げられていたのは, 観光客による感染拡大に対する懸念であった。この1名の回答理由にもみられるように, 医療体制や感染対策が整っていない以上, 観光の推進に賛成できな

い、という回答が2021年調査回答者による記述回答内容の特徴として挙げられる。なお、2019年・2021年両年調査対象者の年代別・性別回答傾向については多少の傾向はみられたが、本研究における分析対象とはしなかった。

以上、本研究におけるアンケート調査結果をみてきた。2021年調査における札幌市の観光振興に対する回答内容については、コロナ感染拡大の状況によって異なることが考えられる（2021年調査時における札幌市の状況は、前年11月をピークとした波においては新規感染者数の減少傾向がみられた）。本研究において中央区民を調査対象とした理由については、3-1で述べたように、同区内は住民の生活空間と観光空間が重なる観光拠点エリアであると考えたためであるが、回答者の観光・観光客との接点についての設問がないため、接点の分類によっても回答内容が異なることが推測される。そのため、回答者の観光振興に対する考え方については、回答者各自によって異なる観光振興の捉え方を明確にすることが今後の調査へ向けた課題となる。

4. コロナ収束後の地域観光振興に向けて

近年、「持続可能な観光」推進の動きがみられるなか、デスティネーションにおけるコミュニティの存在が注目され、「デスティネーション・マネジメント」の必要性が叫ばれている。「デスティネーション・マネジメント」については、「従来、来訪者（観光客）と事業者の関係を主体に構成されていた観光が、観光需要の変化によって、地域（コミュニティ）や環境文化にまで及ぶようになり、包括的な対応をしていく必要性」に対して、「観光地としての外部環境変化に対応していくための方法論として、整理体系刺されてきた概念」であり、「多様な手法の集合」とされている。（山田 2017：38）。

観光客増加による地域住民の生活への影響を考慮した観光振興のためには、観光によって住民生活の利便性が高まる、などのメリットがどれだけ得られるかなどの要因が住民の満足度に関わると一般的に考えられるが、本稿で示した札幌市における住民の観光に対する意識調査（2019年、2021年ともに）か

らは、観光振興によって得られる・得られた回答者自身にとっての生活上のメリットに関する記述はほとんどなく、観光振興によるまちの賑わい（活性化）や観光都市であるという誇りが強く出されていた一方、コロナ前における自身の体験から、おもに観光客のマナーに対する嫌悪感が観光振興に対するネガティブな意識となって示されていたことがわかる。コロナ前の2019年の調査では、観光振興に対する否定的な回答として示された理由のなかで一番多かったのはマナー問題であることから、これが住民の観光振興に対する否定的意識を生み出す大きな要因となっていることが考えられる。

観光振興（観光客の受け入れ）に対する住民への意識調査結果については、つぎの2つの調査結果が参考になる。一つは、本研究同様、インターネットアンケート調査により、コロナ前、オーバーツーリズムの影響がみられた4つの地域（京都市、鎌倉市、川越市、金沢市）の住民を対象とした観光振興に対する意識調査研究であり、つぎのような結果が報告されている（西川 2021）。全体的な傾向として、1) オーバーツーリズム期における観光振興への住民の意識とコロナ収束後の観光振興への意識は比例関係にある、2) 観光振興の内容については多様性があり、コロナ収束後における観光振興に肯定的な住民が求めるのは観光客数の拡大や消費拡大ではなく、地域の魅力を探求できる観光客である、3) コロナ前、オーバーツーリズムにより生活環境に対する悪影響を受けてきた住民は、生活環境の改善を認識し、コロナ収束後の観光振興には否定的である。そして、参考になる住民の観光客受け入れに対する意識調査報告の二つ目は、コロナ禍における観光ニーズとともに観光客の受け入れ意識について調査を行った神奈川県観光協会によるインターネットアンケート調査である⁹⁾。同調査結果からは、県外からの観光客受け入れを肯定する回答としては経済面、また、否定する回答としては感染拡大への懸念が示されているが、感染防止対策実施を含めると、県外からの観光客受け入れを肯定する傾向が強いことがわかる。

本研究で使用した2019年のアンケート調査は、本稿3-3-1で触れたように、北海道胆振東部地震のさ

い、札幌市内にいた観光客に対する支援状況を知るとともに、回答者の観光振興に対する考えを聞いたものである。同地震発生後、札幌市では、観光客が行くことにより定員をオーバーする避難所が出てきたため、観光客用避難所が急遽6か所開設（6ヶ所すべてが中央区内）されたことから、コロナ前までは日常的に観光客が多くいたことがわかる。市による地震対応に関する検証報告書によれば、地震発生後、観光客を含む多くの来訪者が滞留したこと、旅行者を含む帰宅困難者が避難場所や情報を求めて一部の学校に集中したことにより地域住民の避難に支障をきたしたこと、また、観光客向けの避難所運営のために多くの職員を必要としたことが示されている（安福 2019）。筆者による2019年の調査では、観光振興に対する否定的な回答者のなかには、受け入れ体制が整っていないことがその理由として挙げられていた。回答には観光客の受け入れ体制とは具体的にどのような体制を指すのかについては記述がないが、筆者によるアンケート調査内容が災害に関するものであったことを考えると災害時を指していたことも考えられる。地域における観光客の受け入れにはさまざまな状況下が考えられるが、災害時ばかりでなくコロナのような感染症の拡大という状況下など、さまざまな事象を想定する必要に迫られている。北海道胆振東部地震のさい、札幌市では地震発生後、調査対象者500名のなかで39人が観光客に対する支援（避難場所を教えてあげる・食料・水をあげるなど）を行ったことが確認されているが、回答者の一人からは、行き場を失った観光客の宿泊先として自宅の提供希望が記述回答に記されており、その内容は、災害発生時の観光客支援に向けた行政と住民との連絡に関する仕組みづくりに対する提案であった。コロナ収束後における観光振興への取り組みにおいては、観光客受け入れに対するこのような住民による提案も参考にすることが期待できる¹⁰⁾。

前掲の西川論文においても本研究結果同様、住民による観光振興に対する肯定・否定的な意識は多様であることや、コロナ前、日常的に観光客がいる状況からコロナ禍の状況への変化を経験することによって、観光客の存在や地域の観光に対して改めて考える機会となった住民が多くいることが示されて

いる。さらに、本研究同様、前掲の神奈川県観光協会によるアンケート調査結果からも、コロナ禍においては、感染防止対策が行われているかどうかが観光振興に対する意識に変化を及ぼす要因の一つともなっていることがわかるが、ここで注目したいのは、住民を対象とした観光客の受け入れに関する意識調査が観光推進機関によって実施されていることである。このような調査からは、コロナ収束後に向けた地域観光振興の取り組みを進めるうえで、観光推進機関においても観光客による感染拡大への懸念を抱く住民感情への配慮が重要とされていることがわかる。

コロナ新規感染者数が減少している状況のなか（2021年12月現在）、全国各地ではコロナ禍における観光推進のための事業がはじまっており、札幌市においても観光推進のための事業が展開されている（表1参照）。コロナの状況によって住民の観光客に対する意識は変化していくであろうと想像されるが、観光振興に向けた取り組みに対する住民の協力を得るためにも、地域外からの観光客に対する住民の意識変化の把握は、デスティネーション・マネジメントという視点からも地域全体の取り組みとして求められる。

おわりに

本研究では、コロナにより地域観光が大きな影響を受けるなか、コロナ禍において関心が高まった地域住民の観光客に対する意識を知ることを目的として実施した札幌市中央区民を対象としたアンケート調査結果を示した。コロナ禍である2021年の調査結果からは、観光振興に対する肯定・否定の回答者数はほぼ同じであったが、医療や感染対策などの受け入れ体制が整えば肯定するという回答が多くみられた。そのため、コロナ禍においては、住民の生活空間と観光空間が重なる観光拠点エリアにおける感染防止対策実施が住民の観光客受け入れの条件となる傾向が示された。コロナ前、住民の生活環境に対して観光のネガティブな影響が強く出ている観光拠点エリアにおいて、コロナ禍という外部環境変化に対応していくためには、地域外からの観光客に対して

敏感になった住民の地域観光振興に対する意識変化に注目していくことが重要となる。

注

- 1) 本稿では、住民の生活空間と観光空間が重なることが多い地域については「観光地」という表現は使用せず、「観光拠点エリア」という表現を使用する。
- 2) 『朝日新聞』2020年4月24日、25日より。
- 3) テレビ朝日「羽鳥慎一モーニングショー」(2020年4月2日)、TBS「グッとラック」(2020年7月16日)より。
- 4) 同報告書には、その理由として、新千歳空港の発着枠が2017年3月に拡大されたことに伴い国際線の新規就航や増便があったことや、中国や韓国などアジア圏の北海道人気が続いたことなどが挙げられている。
- 5) 民泊の登録数についてみると、札幌市は北海道全体の9割(2019年9月時点:2,084件、北海道・札幌市HPより)以上を占めるなど、北海道最大の都市である札幌市に集中していることがわかるが、なかでも札幌市内においては、中心市街地(おもに中央区における北海道最大の繁華街エリア周辺)に集中している(安福2019, 2020a)。
- 6) 『北海道新聞』2020年1月29日、5月1日、12月22日より。
- 7) アンケート調査時(2021年2月)における札幌市の人口(1,974,123人)のうち、中央区の人口は248,959人(札幌市HPより)。
- 8) 回答者自身に対する観光のメリットであろうと思われる回答としては、「好きな店が観光業の縮小によって無くなるのが悲しいから」というのが唯一挙げられる。
- 9) 神奈川県観光協会「新型コロナウイルス感染拡大収束後の新しい観光に関するアンケート(第2回)(調査期間:2020年8月13日~8月25日)調査報告書」より。同アンケート調査概要はつぎの通りである。調査対象地域:一都三県(首都圏)を中心に日本全国、調査期間:いずれも2020年でつぎの通り。第1回:5月26~6月1日、第2回:8月13~25日、第3回:12月1~24日)。この調査結果によると、現在居住する都道府県以外からの観光客受け入れについては、第2回調査における肯定的回答が一番高く(73.5%)、第1回調査(38.4%)と第3回調査(38.4%)がほぼ同じとなっている。アンケート調査項目のなかには、地域外

(神奈川県観光協会による調査の場合は県外)からの観光客の受け入れに関する設問が入れられていることから、観光による地域への影響に対する関心の高まりが伺える。

- 10) 「札幌市観光まちづくりプラン改訂版(案)に対する市民意見の概要と札幌市の考え方」(札幌市2018b)におけるパブリックコメントには、観光客の増加に伴うゴミ問題に対する懸念が示されている。

参考文献

- 西川亮(2021)「オーバーツーリズム観光地における新型コロナウイルス流行後の住民の観光に対する意識に関する研究—観光との接点を有する住民を対象として—」『観光研究』Vol.32, No.2, pp.53-66。
- 安福恵美子(2019)「北海道胆振東部地震における観光客支援に対する検討と課題—札幌市を中心として—」『地域安全学会論文集』No.35, pp.77-87。
- 安福恵美子(2020a)「都市におけるMICE推進と「民泊」の増加」安福恵美子・天野景太『都市・地域観光の新たな展開』pp.96-98, 古今書院。
- 安福恵美子(2020b)「観光振興と地域マネジメント」安福恵美子・天野景太『都市・地域観光の新たな展開』古今書院, pp.136-155。
- 山田雄一(2017)「デスティネーション・マネジメント」『観光文化』234号, pp.38-42。

参考資料

- 『朝日新聞』2020年4月24日、25日
- 観光庁HP「グローバルMICE都市」
https://www.mlit.go.jp/kankochu/page03_000049.html
(2021/11/14)
- 観光庁(2018)「平成30年度版 観光白書」
- 観光庁 持続可能な観光推進本部(2019)「持続可能な観光先進国に向けて」
- 国土交通省 国土交通政策研究所(2018)「持続可能な観光政策のあり方に関する調査研究(概要)」
- 神奈川県観光協会「新型コロナウイルス感染拡大収束後の新しい観光に関するアンケート(第2回)(調査期間:2020年8月13日~8月25日)調査報告書」
- 札幌市(2018a)「札幌市観光まちづくりプラン(改訂版)2013-2022」

札幌市 (2018b) 「札幌市観光まちづくりプラン改訂版 (案)
に対する市民意見の概要と札幌市の考え方」

札幌市 HP 「計画・調査レポート」

[https://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/program/
program.html](https://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/program/program.html) (2021/11/10)

札幌市 HP 「札幌市の現状と対策について」

<https://www.city.sapporo.jp/2019n-cov/topics.html>
(2021/10/29・12/3)

札幌市 HP 「観光統計データ」

[https://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/statistics/
statistics.html](https://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/statistics/statistics.html) (2021/11/8)

北海道市町村振興協会 (2020) 「観光復興への歩み「密」
から「疎」への転換を北海道観光の優位性を高めるチャ
ンスに」 Practice, 33号, pp.22-25

『北海道新聞』2020年1月29日, 5月1日, 12月22日

北海道経済部観光局 (2018) 「北海道観光入込客数調査報
告書 [平成29年度]」

北海道庁 HP 「新型コロナウイルス感染者数・死者数の推
移・累計グラフ」

[https://www3.nhk.or.jp/news/special/coronavirus/
data/pref/hokkaido.html](https://www3.nhk.or.jp/news/special/coronavirus/data/pref/hokkaido.html) (2021/11/4)

北海道庁 北海道新型コロナウイルス感染症対策本部指揮
室 HP 「これまでの主な対策等」

[https://www.pref.hokkaido.lg.jp/covid-19/koronasengen.
html](https://www.pref.hokkaido.lg.jp/covid-19/koronasengen.html) (2021/11/4)