

コロナ禍における札幌市中央区民の観光振興に対する意識調査研究 — 都市観光の持続性という視点から —

安福 恵美子

A Study of Sapporo City Chuo-ku Residents' Attitudes toward Tourism Promotion under the Circumstances of Coronavirus : From the Perspective of Sustainability of Urban Tourism

Emiko Yasufuku

要約：本稿では、北海道の観光拠点都市である札幌市、なかでも宿泊施設等が集中しているエリアである中央区の居住者を対象としたインターネットアンケート調査およびオンラインインタビュー調査結果をもとに、コロナ禍における住民の観光（客）に対する受容意識について考察することを目的とする。コロナ前の2019年（2月）とコロナ禍の2021年（2月）に筆者が同エリア居住者を対象として実施したインターネットアンケート調査結果（いずれも対象者は500人）では、札幌市の観光振興に対しては、肯定・否定を明確に分類することができないような多様な記述回答が示された。そのため、本研究においては、2022年1～2月、新たに同地区居住者を対象としたインターネットアンケート調査（対象者100人）と回答者の一部に対するオンラインインタビュー調査（対象者10名）を実施した。コロナ前には生活空間に観光客が日常的に在る状況からコロナによる観光客の激減を経験した調査対象者の回答内容は、2019・2021年調査結果同様多様であったが、つぎのような特徴がみられた。まず一つは、改めて観光の重要性に対する認識であり、もう一つは、その逆として観光依存に対する危惧である。前者に分類されるのは、観光による地域活性化のためにさらなる観光客誘致を願う人であり、後者は、札幌市、さらには北海道全体における産業として観光が占める割合の高さを不安視し、観光以外の産業育成の必要性を感じている人である。さらに、インタビュー調査からは、この両方を認識している人もいることや、観光振興に賛成である人からも住民とコミュニケーションがあるような観光を望む声が聞かれた。さらに、観光客のマナー問題については、寛容な受け止め方がみられる一方で、コロナ前における急激な観光客の増加に行政側の対応が追いついていない状況を不満として感じている人もいることがわかった。そのため、本稿では、日常生活を営む住民と来訪者（観光客）が混在するエリアにおいて成立する都市観光の持続性という視点から、とくにコロナ禍において地域外からの観光客に対して敏感になった住民の観光（客）に対する意識に配慮した観光振興の課題について検討を行った。

キーワード：コロナ禍、札幌市中央区、住民の観光（客）受容意識、都市観光の持続性

1. 研究の背景・目的

近年、SDGsに対する関心が高まるなか、観光という側面においては、「持続可能な観光」の実践が求められている。国土交通政策研究所による「持続

可能な観光政策のあり方に関する調査研究」（国土交通省 国土交通政策研究所 2018）では、経済的側面からの施策（観光客の満足度、観光消費額、観光プロモーション等）に比べ、「地域社会」や「環境」という視点からの施策等が比較的少ないこと、

そして、「我が国で問題が顕在化しつつあるものの施策等が位置づけられていない項目」の一つに「受け入れ側社会の幸福」（観光に関する地域社会の満足度、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））が挙げられており、今後、受入策と抑制策を組み合わせ、質の高い観光を実現していく必要性について触れられている（pp.133-134）。

同報告書が出された翌年頃から、国内では新型コロナウイルス感染拡大（以下、「コロナ」と略す）により観光を取り巻く環境が大きく変化したが、コロナ前に指摘されていた観光による地域住民に対するネガティブな影響（いわゆる「オーバーツーリズム」）に対しては、つぎのような研究がみられる。まず、国内では、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、川崎市、金沢市）の住民を対象とした観光振興に対する意識調査報告（インターネットアンケート調査）には、観光振興の内容に対する住民の受け止め方の多様性や住民の求める観光客像（観光客数の拡大や消費拡大ではなく、地域に対する理解がある観光客）が示されている（西川 2021）。また、国外では、韓国・済州島における事例分析として、観光客の存在そのものがコロナ感染を恐れる住民のリスク要因となっていることから、地域住民の観光（客）に対する受容意識については、いわゆる観光地における住民と観光客の関係性に対する分析手法では対応できない現象としてコロナ禍の状況を捉えた研究もみられる（Joo, D. et.al., 2021）¹⁾。

コロナ禍において関心が高まった地域住民の観光（客）に対する受容意識について、筆者は札幌市中央区民を対象としたアンケート調査を2021年に実施し（対象500人）、コロナ前の2019年に実施他したアンケート調査結果と比較した（安福 2022）。調査対象者を中央区民とした理由は、札幌市10区のなかでも中央区（人口約21万人：札幌市全体の人口比率約11.5%）は圧倒的に宿泊施設数が多い観光拠点エリアであることから、居住エリアにおける観光客との接点の多さという点において、中央区民は他区民に比べ、観光による日常生活への影響をより多く受けているであろうと推測したためである。コロナ禍で

ある2021年実施の調査結果では、2019年実施の調査結果より、観光の重要性に対する意識については多少低下傾向がみられ、観光振興に対する肯定・否定に対しては、否定的回答が肯定を僅かながら上回っていた。2019年調査同様、500人を対象としたこの調査回答者のなかには、コロナ前の2019年実施のアンケート調査対象者であった258人も含まれているが、この同一回答者のみを抽出した調査結果も上記とほぼ同様であった。そして、2019・2021年調査同様、観光振興に対する意識についてみると、設問に対する選択肢と記述内容がマッチしない、あるいは、肯定・否定・同様のどちらにも受け取れるような多様な記述がみられた。

このため、2021年実施の調査時から1年経過し、コロナの状況および社会の受け止め方にも多少の変化がみられる2022年に、観光振興に対する札幌市中央区民の意識についてさらに調査を進めるため、本研究では、定量調査（インターネットアンケート調査：対象100人）と定性調査（オンラインインタビュー：対象10人）を実施した。そして、得られた結果をもとに、本稿では、コロナ前とコロナ禍における対象者の観光振興に対する意識変化に関わるおもな要因を対象者の日常生活における観光客との接点をもとに探るとともに、都市観光の持続性という視点から、住民と来訪者（観光客）が混在する観光拠点エリアにおける観光振興の課題について検討を行う。

2. 定量調査（オンラインアンケート調査）

まず、本研究調査結果全体に関わる北海道・札幌市の新型コロナ新規感染者数の推移（2020～2022年3月：図1）、および、2016～2021年度における来札観光客数の推移（図2）をみてみたい。図1からは、本研究調査の実施時期（2022年1・2月）には新規感染者数が大きく増加していることがわかる。そして、来札観光客数についてみると、2020年度に大きく減少した観光客数のなかでも外国人宿泊者数が激減している状況からは、コロナ前はインバウンドが札幌観光の特徴の一つであったことがわかる。札幌市によれば、2021年度は調査開始以来最小の来札

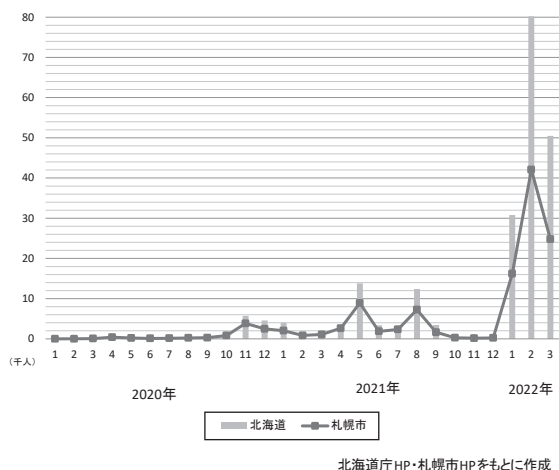


図1. 北海道・札幌市における新型コロナウイルス月別新規感染者数の推移 (2020~2022年3月)

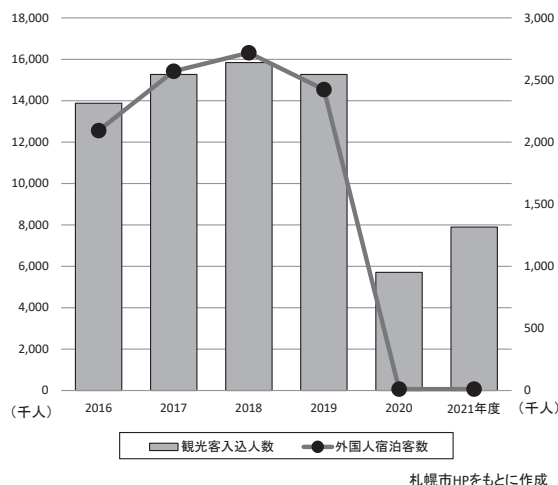


図2. 来札観光客数の推移

観光客数であった2020年度比38.4%増となったものの、コロナ前の2019年度比では48.3%減であるという (札幌市 HP 「観光統計データ」)。

2-1 2019・2021年定量調査結果

本研究調査結果の比較となる2019・2021年 (いずれも2月実施) における定量調査結果 (いずれも500人を対象としたインターネットアンケート調査) からは、つぎのような傾向がみられた (安福 2022より抜粋)。

<2019年・2021年調査結果比較>

- ・コロナ前の2019年とコロナ禍の2021年実施の調査結果比較では、住民の観光振興に対する意識に関しては、推進派が減、反対派が増、という変化がみられた (「推進すべき」38%→31%、「現状でよい」38%→35%、「推進すべきではない」22%→33%)。
- ・2019年・2021年調査ともに、観光振興に対する否定的な理由のなかで一番多かったのは観光客のマナー問題であった。

<2021年調査結果のみ：2019年調査時には同様の設問なし>

- ・観光振興に賛成という回答には、まちの賑わい

- (活性化) や札幌市は観光都市であるという誇りを理由とした記述が多かった。しかし、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一つあったものの、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。
- ・観光振興に対しては、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。
- ・観光は重要であるという選択肢を選んだ回答者であっても、コロナ前のような状況ではない観光のありかたを望んでいることが理由に挙げられていた。
- ・札幌市にとって観光が経済活性化のために重要である、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 (コロナによる札幌観光への影響が大きかったため) が記されている回答もみられた。
- ・観光は重要であるという認識はあるが観光振興には否定的な回答のなかには、「住みづらくなった」理由として、観光客による混雑やマナー問題が挙げられていた。

2-2 2022年定量調査結果

2-2-1 アンケート調査概要・結果 (記述を除く)

2022年調査概要はつぎの通りである。

調査方法：インターネットアンケート調査（(株)ネオマーケティングによる配信）

調査対象：札幌市中央区居住者100人（男女）、20～70代

調査日：2022年1月19～24日

本調査における設問および回答結果（記述を除く）は、表1の通りである。本調査では、2021年調査に

おける設問に対し、つぎのような点を追加している。1）観光振興に対する理由を選択肢として追加、2）観光客との接点に関する設問を追加、3）札幌市による感染対策についての設問を追加。なお、Q1の設問に対する理由（記述）の選択肢として8つの選択肢を混在する形でQ2として示した理由は、2019年と2021年調査結果では、観光振興に対する賛否とその理由がマッチしていない記述があ

表1. 設問と回答結果（記述を除く）

性別		%			%
1 男性		58.0	Q3	新型コロナウイルス感染拡大前の頃(2019年末まで)、ご自身の生活圏において観光客はいましたか。(お答えは1つ)	
2 女性		42.0		1 日常的にいた	61.0
年代		%		2 たまにいた	31.0
30代		14.0		全体	100.0
40代		23.0	Q4.2 ※	上記で回答された状況において、観光客によってご自身の生活に影響がありましたか。(お答えは1つ)	
50代		32.0		1 あった	31.5
60代		18.0		2 なかった	68.5
70代		4.0		全体	100.0
20代		2.0			
30代		7.0	Q5.1	新型コロナウイルス感染拡大前まで(2019年末頃まで)、札幌市の観光客によって、ご自身の生活において良くなった点、あるいは悪くなった点はありませんか。(お答えは1つ) 例:生活が便利になった、暮らしにくくなった、など	
40代		13.0		1 あった	26.0
50代		21.0		2 なかった	74.0
60代		12.0			
70代		3.0	Q6	あなたは現在観光関連のお仕事(ボランティアも含む)をしていますか。(お答えは1つ)	
20代		7.0		1 している	4.0
30代		7.0		2 していない	96.0
40代		10.0		全体	100.0
50代		11.0	Q7	前問で、現在観光関連のお仕事(ボランティアも含む)を【している】と答えた方にお伺いします。あなたが現在行なっている観光関連のお仕事(ボランティアも含む)をすべてお答えください。(お答えはいくつでも)	
60代		6.0		1 観光関連施設(観覧施設・体験施設を含む)	25.0
70代		1.0		2 宿泊施設	50.0
Q1	新型コロナウイルスの感染拡大が収まり、札幌市における観光客数が新型コロナウイルス感染拡大前の頃(2019年末まで)のように戻ったとした場合、あなたは札幌市を訪れる観光客の数についてどのようにお考えになりますか。(お答えは1つ)	%		3 飲食店・小売店	-
1	新型コロナウイルス感染拡大前までより、もっと多く来て欲しい	27.0		4 運輸	-
2	新型コロナウイルス感染拡大前と同じぐらいでよい	40.0		5 ガイド業(観光ボランティアガイドも含む)	25.0
3	新型コロナウイルス感染拡大前までのように多く来て欲しくない	33.0		6 その他	-
全体		100.0		全体	100.0
Q2	前問で、札幌市における観光客数が新型コロナウイルス感染拡大前の頃(2019年末まで)のように戻ったとした場合、【】と答えた方にお伺いします。上記の回答理由として、該当するものが選択肢のなかであればお選びいただき、無ければ、「その他」を選び、その理由をお書きください。(お答えはいくつでも)	%	Q8.1	あなたは、現在の札幌市による新型コロナウイルス感染防止対策は観光客を受け入れるのにあたり十分だと思いますか。(お答えは1つ)	
1	経済活性化のため	47.0		1 十分である	13.0
2	札幌市は観光のまちだから	30.0		2 十分ではない	53.0
3	活気を取り戻すため	33.0		3 わからない	34.0
4	新型コロナウイルス感染拡大前まで、多くの観光客が来ていたから	28.0		全体	100.0
5	新型コロナウイルス感染拡大が怖いから	17.0	Q9.1	あなたは、ご自身が住まいの地域が発展していくために観光客の受け入れは必要だと思いますか。(お答えは1つ)	
6	観光客が減って生活がしやすいから	21.0		1 必要	56.0
7	観光依存から脱却するため	16.0		2 必要ではない	20.0
8	その他	3.0		3 わからない	24.0
全体		100.0		全体	100.0

※ Q4-1 は、観光客がいた場所の記述を求めている。

り、観光振興に対する賛否としては分類することができないような回答内容が複数あったからである(Q2に対する回答結果では、「その他」を選択した回答者3名の記述内容は選択肢の項目に該当するが(項目1へ1人、項目3へ1人、項目5へ1人いずれもプラス)、表1には反映していない)。

2-2-2 記述結果

記述回答を求めたQ4・Q5・Q9の結果はつぎの通りである。

<Q4 観光客との接点について>

Q3において、「日常的にいた」(61%)、あるいは「たまにいた」(31%)という回答者のうち、記述回答で挙げられた場所を大きく分類すると、つぎのようになる。公共交通機関、公共施設(公園も含む)、路上・地下街、繁華街、観光スポット、商業施設内およびその周辺、レジャー施設・飲食店、宿泊施設(ゲストハウス・民泊を含む)およびその周辺、イベント時、その他(回答者5名の選択肢は「日常的にいた」あるいは「たまにいた」であったが、記述欄には「なし」と回答²⁾)。

回答内容の特徴は以下の通りである。

- ・「日常的にいた」と「たまにいた」という回答において、具体的な場所について差はみられない。
- ・店舗としてはドラッグストア、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、家電量販店が多い。
- ・公共交通機関利用時が多い。

<Q5 観光による生活への影響について>

影響が「あった」(26%)と「なかった」(74%)という回答者のうち、「良い影響」としては、「経済効果」(2人)、「賑わい」(1人:観光客用店舗利用のメリット)が、そして、「悪い影響」としては「騒音」(2人:内1人は「混雑」・「ルール」(信号無視)も記述)、「混雑」(6人:内1人はマナーも記述、内2人は買い物時を特定)、「マナー・ルール」(4人のうち2名はゴミ問題(「街が汚くなった」と記述)が挙げられていた(4名は「あった」という回答であるが、理由は「なし」)。

上記に分類できなかった回答としては、「生活リ

ズムが乱れた」(1人)、「昔からの店がつぶれてドラッグストアに」(1人)、「知らない人が近所に増えた」(1人)の他に、コロナ前の状況に対する設問であるにもかかわらず、理由の記述欄に「海外からの観光客がいなくて、混雑が解消されて買い物等が円滑にできる」(1人)や、影響についての回答ではなく、「よくなったことは何もない」という記述(2名のうち1名は混雑、1名はゴミ問題)があった。

<Q7 自身が観光関連の仕事に就いているかについて>

4人が該当し、その内訳は「観光関連施設(観覧施設・体験施設を含む)」1人、「宿泊施設」2人、「ガイド業(観光ボランティアガイドも含む)」1人であった。

<Q8 札幌市による感染防止対策について>

結果(選択肢による)は表1で示した通りであるが(「十分である」13%、「十分ではない」53%、「わからない」24%)、設問の「札幌市による」という表現に対する捉え方が回答者によって異なることによって多様な理由(行政側と店舗などの対策が混在)が挙げられた。そのなかで、行政に対しては、「十分である」の理由として「自治体にできることは限られている」、「十分でない」の理由として「感染者が増加しているから」が、また、「わからない」の理由としては、「感染対策の実態がわからない」・「感染対策が有効なのかわからない」などがそのおもな理由として挙げられた。

<Q9 地域発展のための観光の必要性について>

結果(選択肢による)は表1(「必要である」56%、「必要ではない」20%、「わからない」24%)、また、分類別理由は表2の通りである。

2-3 結果分析

図1で示したように、本研究調査時期は新型コロナ新規感染者数が増加していたことから、感染拡大に対する調査対象者の警戒意識は高かったことが伺える。しかしながら、2020~2021年頃と比較する

表2. Q9に対する記述回答

回答	理由	人数
必要である (56人)	経済のため（インバウンドを含む、観光産業への依存度が高い）	44
	観光地である	2
	人口減少への解決策として	2
	街の活気が戻る	1
	観光客の受け入れは当然・重要（内1名：多すぎるのは困る）	2
	魅力に関わる点（他地域とは異なる、魅力を高める必要がある）	2
	行政が観光を重視している	1
記述なし	2	
必要ではない (20人)	観光客がいない方が生活しやすい	6
	観光依存から脱却するべき	5
	観光がなくても、経済や生活が成り立っている（観光地ではない）	4
	現状でよい	1
	記述なし	4
わからない (24人)	感染のリスクがある	2
	観光客に頼りすぎ・観光だけに特化すべきではない	2
	観光で成り立っていたわけではない・十分発展している	2
	マナーの悪い観光客が減って生活しやすい	1
	時と場合による・観光は重要だが今は考える時期ではない	2
	記述なし	15

計 100

と、コロナに対する社会全体の受け止め方には変化がみられることから、2021年調査結果に多くみられた観光客による感染拡大に対する危惧に関する回答は多少減少している一方、コロナ前のような観光客数を望まない回答者においては、コロナ前の混雑や観光客のマナー問題、そして、コロナ禍において観光客が激減した状況に対する暮らしやすさに関する具体的な記述があったことが特徴として挙げられる。

この点については、Q4やQ5の回答欄にその特徴がみられる。たとえば、設問Q4では、観光客と接点を持った状況・場所についての回答を求めているのに、マナー問題や混雑ぶりについての記述が、また、自身の生活に対する観光による影響について回答を求めているQ5では、「良くなったことはなし。街が汚くなった」という記述がみられた。一方、観光客による「影響があった」という回答者（29人）のうち、理由の記述に「なし」という回答（3人）を除く26人中2人が「経済効果」をその理由として挙げているものの³⁾、具体的にどのような影響があったかについては、おもに観光客による利用を意識した店舗での品揃えの点以外、良いと思われる影響についての記述はなかった。このため、調査対象者全体の61%が、コロナ前、観光客が日常的にいる状況があったと回答するなかで、観光による生活への影響に対する具体的な記述としては、観光客によるネガティブな影響が目立つ結果となった。

Q9「地域が発展するうえで観光客の受け入れは必要であるか否か」に対する設問に対しては、表2で示した通り、「必要である」という回答者（56人）のうち、44人が観光による経済効果をその理由として挙げ、「大きな産業がない」あるいは「基幹産業がない」ため観光に頼らざるを得ない、としている。しかしながら、Q5「自身への生活に観光の影響があった理由」として「経済が良かった」を挙げた回答者（1人）は、この設問（Q9）に対しては「わからない」と回答し、その理由として「観光客で街が潤っていた訳ではないので」を挙げている。Q5に対するこのような回答理由は、「わからない」とした他の回答者にもみられた（たとえば、「観光による経済効果や街の活性化は大切であるが、それだけに特化した街ではなく、総合的な部分両面に力を入れるべきだと思う」など）。

観光依存に対する懸念は、「観光客に頼らない産業を見つける」必要性を挙げた回答者の記述に代表されるように、観光は地域発展のために「必要ではない」とする回答理由として多く挙げられていた他、自身の居住地域は「観光地ではない」や「観光客には来て欲しくない」という理由もみられた⁴⁾。なお、観光は必要であるという回答者のうち、札幌市を「観光地である」という理由を挙げたのは3人であったことから、自身の居住エリアに対する認識において大きな差がみられることがわかるが、観光関連の仕事に就いていると回答した4人のうち3人については、回答が無効であったため、本調査結果からは、観光に関わる人とそうでない人による観光振興に対する住民の意識差について考察することはできなかった⁵⁾。

3. 定性調査（オンラインインタビュー）

3-1 調査概要

2022年2月9日～16日に実施した定性調査（オンラインインタビュー）対象者の定量調査（アンケート調査）結果は表3に示す通りである（オンラインインタビュー対象者に対する協力依頼・日程調整作業は（株）ネオマーケティングによる）。なお、オンラインインタビューでは、定量調査回答内容（設問

に対する選択肢および記述)から、さらに詳しく理由を聞きたい回答者に協力依頼をしたが、一部(観光関連の仕事に従事している4人を含む)からは協力を得ることはできなかった。

3-2 調査結果

以下、オンラインインタビュー内容を、定量調査におけるQ1「コロナ前と比較した観光客数につ

いて」に対する回答別(1,「もっと多く来て欲しい」・2,「同じくらいでよい」・3,「多く来て欲しくない」)に分類し、表3における対象者のリスト番号とイニシャルとともに示した⁶⁾。

1,「もっと多く来て欲しい」: 2人
 < 2番:S・Sさん>
 ・札幌市に住んで15年になるが、観光客が日常的に

表3. インタビュー対象者のアンケート調査結果

番号	インタビュー日	性別	年代	イニシャル	Q1	Q2c1	Q2c2	Q2c3	Q2c4	Q2c5	Q2c6	Q2c7	Q2c8	Q3	Q4-1	Q4-2	Q4-3	Q5-1	Q5-2	Q8-1	Q8-2	Q9-1	Q9-2		
1	2月9日(水)	男性	40代	M・M	2	-	●	-	-	-	-	●	-	1	狸小路や大通公園など散歩に行くときよく見かけた	1	混みすぎていて買い物を諦めた	1	昔からの店がつぶれてドラッグストアに変わった	2	自治体でできることは限界があるので	1	製造業がほとんどないため経済規模が小さいから観光に頼らなくてはいけない		
2	2月9日(水)	女性	30代	S・S	1	●	-	●	-	-	-	-	-	1	近くの民泊施設	2		2		3	わからない。	1	インバウンドのために		
3	2月11日(金)	男性	60代	M・N	3	-	-	-	-	-	●	-	-	1	北海道神宮、円山公園	1	道を歩くのが大変だった。中国人に中国語で道を聞かれて往生した。	2		3	3	感染防止対策が観光客向けに作られているかどうか不明のため	1	ある程度の観光客は受け入れても良いが、あまりにも多数の観光客では困る。	
4	2月11日(金)	女性	60代	Y・Y	3	-	-	-	-	●	●	●	-	1	日常のスーパー等の買い物時、公共交通機関利用時、通勤時の道路上	2		1	海外からの観光客が居ないので、混雑が解消されて買い物等が円滑に出来る	2	商業施設等では混雑時に消毒だけでは十分だとは思えないから	2	これ以上発展しなくても現在の状況で良いと思うから		
5	2月11日(金)	男性	60代	H・T	2	●	-	●	-	-	-	●	-	1	通勤で使う地下鉄・路面電車	2		2		1	飲食店などの衛生管理は徹底している	1	他の日本の地方とは雰囲気が違う		
6	2月11日(金)	女性	50代	M・K	2	●	-	●	●	-	●	●	-	2	ドラッグストアに化粧品。お菓子等を大量に買って私達の買う分がなくなっていた。	1	買詰められて観光客を優先させる店が沢山ある。地元の人間はどうでもよいという感じにされる。大量に買って行く方を大事にしている。	2		2	ただマスクをかけた人を入れている。観光に来るといことはコロナにかかってもしくはコロナをばらまきに来ている。困るので今は来ないで欲しい。	3	観光客に頼りすぎ。		
7	2月12日(土)	男性	50代	H・T	2	●	-	-	●	-	-	●	-	1	自宅の周りに大きなホテルが多く存在する地域なので、大きなスーツケースを引いた観光客や外国人がたくさん見受けられた。	2		1	ホテルや観光地までの道順を尋ねられることによる、コミュニケーションが盛んだった。悪いことは、ドラッグストアに中国人が大勢で訪れて騒がしく、日常の秩序を乱されたこと。	2	基本的な「マスクをする」ことも出来ない観光客が見受けられる。適正なお願いや決まりを設けていないからだと思う。	1	観光地や大きなホテルが点在している地域なので		
8	2月12日(土)	男性	50代	T・M	1	●	●	-	-	-	-	-	-	1	すぐ近所	1	民泊を利用していると思われる外国人をよく見かけた	1		1	知らない人が近所に増えた	1	不足ではない	1	経済的に発展するため
9	2月15日(火)	男性	50代	T・S	2	-	-	-	-	-	●	●	-	1	中国人をはじめとしてマナーの悪い外国人観光客が商店街他でたむろしていた。	1	ごみのポイ捨てとごみ街、地域が汚くなった。	1	良くなったことはなし。街が汚くなって、以前のコミュニケーションが悪くなった。	2	そもそも、感染対策はもういらぬ。ただの風邪だから騒ぎすぎ。	2	地に足の着いた政策。産業を構築することが重要。		
10	2月16日(水)	女性	30代	S・N	3	-	-	-	-	-	●	●	-	1	地下鉄やJR、バスにのるとき。動物園や博物館、科学館、街中に買い物いくとき	1	人が多くて行けない、電車に乗れない、人混みが不快、邪魔、雪まつり価格等、通常より値上がり、観光バスが邪魔、観光客ばかりみていて実際の税金払っている人にはなにも利益がない、小樽等、たまには行ってみたい観光地も近寄れない	1		1	前の回答に書いた通り(繰り返しの質問)	3	観光客のことは考えているかもしれないが、住んでいる人にとっては特に考えていない	1	知事、市長はそれ以外やる気がないように感じる

いる風景に慣れている。

- ・自分は観光関連の仕事についていないが、姉がそうなので観光客にもっと来てもらわないと困る。
- ・民泊の近くに住んでいるが、別に影響はない。
- ・海外からの観光客に対して悪いイメージを持つ人が多いが、住民がもっと観光客に親切にしてあげられるようになればいい。以前、外国人観光客から道を聞かれた時、ホテルまで案内してあげたことがある。住民とコミュニケーションがあるような観光になるといいと思う。
- ・狸小路に観光客がかたまっただけで混雑しているのは、ツアーで来ていて自分たちでは自由に動けないからなのではないだろうか。

<8番：T・Mさん>

- ・コロナ前、とにかく観光客が急激に増えた。朝などは、観光客の集団がぞろぞろ歩いていて、勝手に敷地に入ってくることがあり、迷惑なので何度も注意したことがあるが、ルールが分からないからそうしているのだと思う。外国人観光客のマナーは良くはないが、自分も海外に行ったときにルールがわからなくて同じかもしれない。
- ・コロナ前、周辺で民泊が増えたため、自分が住んでいるマンションでは民泊として貸し出しができないようにマンション規約を変更した。
- ・札幌市内には観光客が見るところがあまりないと思っているが、観光客がいろいろな場所をみてくれてお土産でも買って行ってくれればいいと思う。とにかく経済を回さないといけないので札幌市にとって観光は重要だと思う。
- ・コロナ前は当たり前のように周囲に観光客がいたが観光客がいなくなったため、観光だけに頼ってはいけな目だと思う。

2、「同じくらいでよい」：5人

<1番：M・Mさん>

- ・観光客が増えるにつれ、地元の店がドラッグストアやラーメン店になっているのは残念だ。
- ・コロナ前、元々観光客が多いところに外国人観光客が急激に増え、タバコのポイ捨てが増えた。観光客が増えてからは混んでいる中心部は避けて、

郊外のショッピングセンターに買い物に行くようにしていた。コロナで観光客が減った今は中心部に行けるようになったが、このままでは経済のためによくないので、やはり観光は重要であると思うが観光依存はよくない（北海道には大きな産業がないので）。

- ・札幌市は急激な観光客の増加に対応できていないのではないかと。札幌駅地区はだいぶ改善されているが、大通地区は自分の子供のころからインフラ面で変わっていない。道も狭く、バリアフリーにも対応していないため、多くの人の流れが滞ってしまっていた。もっと道を広げるとか民間パトロールなどが必要。行政はよくやっていると思うが、とにかく対応が追いついていなかったのではないかと。

<5番：H・Tさん>

- ・夏や雪まつりのときにホテル・旅館の料金が上がってしまうことから、観光目的以外の人は利用するのが大変である。
- ・観光に頼るのではなく、たとえば、酪農に力を入れるようにするとよい。牧場は観光の一翼にもなる。

<6番：M・Kさん>

- ・外国人観光客に買い占めをされて腹立たしい。

<7番：H・Tさん>

- ・自宅周辺にホテルが立ち並んでいる地域なので、コロナ前は観光客が日常的に周りにいる環境であった。観光客のマナーが良いかという点と良くはないが、まあ、旅行に来ているんだからしかたがないのかと思う。不快な思いをしたことはない。
- ・コロナ前はドラッグストアの品揃えが明らかに観光客向けであったが、観光客が利用することによって経営が成り立っているような店が、観光客がいなくなることによってなくなってしまうのはデメリットである。また、コロナ前と比べ、タクシーの数が激減してしまったことから、利用するのに不便になった。
- ・（観光客の数に対する設問 Q1 に対し、「コロナ前

と同じぐらいでよい」, また, 理由として「観光依存からの脱却」を選択していることについて) コロナによって観光客が減ってしまった状況を見ると, 観光だけでは駄目だと気付いた。国内観光客だけで回っていくようにならないといけな

<9番: T・Sさん>

- ・とにかく(特定の国からの)観光客のマナーが悪い。
- ・(Q9「地域の発展に観光客の受け入れは必要か否か」に対し、「必要ではない」を選択, 理由として「地に足の着いた政策・産業を構築することが重要」という記述について) 北海道はもっと酪農を発展させていかなければいけない。

3, 「多く来て欲しくない」: 3人

<3番: M・Nさん>

- ・(「多く来て欲しくない」と回答したのは) コロナ前の2, 3年は急激な観光客の増加があったから。観光客の緩やかな増加は良いと思う(大きな産業がないから)。
- ・問題なのはオーバーユースである。観光客により街が汚くなった。丸山公園や神宮周辺を散歩中, ゴミ拾いをしたこともある。
- ・雪まつりなどのイベントは市民も観光客も参加できて良いと思う。オリンピックが開催されたらボランティアとして参加したい。
- ・札幌市が良くなるために協力したいが, これまで市から意見を求められたのは公園の遊具選定時ぐらいである。

<4番: Y・Yさん>

- ・札幌市は生活するうえで十分であるから, これ以上観光で発展する必要はない。札幌市は北海道観光の拠点ではあるが, 札幌市が観光で今後発展していこうとするのには無理がある。観光に力を注ぐよりは生活・暮らしやすさに力を入れて欲しい(観光は札幌市のなかでただの一つであるから)。
- ・オリンピック誘致をしようとしているが, この状況で対応できるのか疑問に思う。たとえば, 今年は雪で大変だったが(自分が住んでいるところは

中心部なので他の地区に比べれば除雪はある程度されていたが, 他地区に住む親族からは歩くのも大変だと聞いている), 市内には融雪・消雪設備が整っていない。税金は高いのに, こういうところに税金を使わずに, 外から人を呼ぶことだけ考えているので無理がある。

- ・札幌市では雪まつりイベントが感染拡大のきっかけになったと思われるが, 市による対策の動きが遅い。

<10番: S・Nさん>

- ・コロナで観光客が減り生活がしやすくなったので良かったと思っている。コロナ前は人混みで電車・バスに乗るのも大変だった。しかし, コロナ前は雇用の面では良かった。知人などは, 仕事を辞めてもすぐ見つけた(宿泊施設)。
- ・自分も小樽に観光に行きたかったのに, 観光客が多くて小樽行きのバスに乗ることができなかったことがある。市や道は観光客のことを考えているが, 住んでいる人のことは考えていないのではない。税金を払っている住民には何もメリットはない。以前住んでいた県では, 県民の日に割引を受けられたりしたが, そういうのが全くない。
- ・(「観光は重要である」と回答していることについて) 観光が悪いと言っているわけではないが, 観光の割合をもっと減らすべきだと思う。市はもっと住民の声を聴いて欲しい。

3-3 分析

インタビュー対象者10人のうち, 「もっと多く来て欲しい」は2人であることから観光振興賛成派が少ない。その理由としては, すでに触れたように, 観光振興に賛成の回答では観光による経済活性化がその主な理由として挙げられているが, 回答者自身にとっての具体的な観光によるメリットについて記述があったのはごく僅かであったことが挙げられる。

以下, インタビューから得られた回答内容の特徴を挙げる。

- ・インタビュー対象者においては, 観光振興に対する賛成・反対派ともに, コロナ前, 街に観光客が

急激に増加したことを指摘している点において共通する。それをもとに感染拡大下の札幌の状況を見た場合、観光振興に対する意識については、大きく二つに分けることができる。一つは、感染拡大により観光客がほとんどいなくなった時期における街の様子から改めて札幌市における観光の重要性に対する認識であり、もう一つはその逆として観光依存に対する危惧であるが、その両方を意識している対象者もいた。

- ・コロナ前における観光客数（多いか少ないか）に対しては、インタビュー対象者によってその捉え方に違いがあるうえ、観光振興に賛成であっても「住民とコミュニケーションがあるような観光」を望んでいる人もいた。
- ・コロナ前における急激な観光客の増加に対する改善を希望する声のなかには、行政側の対応が追い付いていないとして、道路整備の必要性に対する指摘もあったが、それらを市に伝える機会を持った回答者は一人もいなかった。
- ・観光客のマナー問題に対しては、寛容な受け止め方がみられる一方で、特定の国からの観光客のマナーの悪さや商品の買い占めに対してかなり不快に感じている人がいること、そして、なかにはマナー問題を起因とした観光客に対する不満が市による住民サービスに対する不満として強くでていた人もいた。

以上、定量調査結果をもとにした定性調査結果であるが、調査対象者の観光振興に対する意識は、つぎのように大きく分類することができる。

- 1) 改めて観光振興の必要性を認識し、観光による地域活性化のためにさらなる観光客増加への期待。
- 2) 札幌市、さらには北海道全体における産業として観光が占める割合の高さへの不安や観光依存に対する危惧から観光以外の産業育成の必要性を痛感。

この二つの分類のなかで、2)に分類されるなかには、コロナ前の日常生活において、観光客の急増による混雑やマナー問題などにより自身が受けた日常生活への影響から生じた観光客に対する不満が行政に対する不満として示された例もみられた一方、

1)の分類のなかにおいても、観光による自身に対する直接的な良い影響に関しては1例（自身の居住地近くのホテル周辺にタクシーの待機が日常的にあったため便利）を除いては聞かれなかった。定量・定性両調査から調査対象者自身に対する観光による良い影響の具体例を他に得ることができなかったのは、調査対象者全体のわずか0.04%である観光関連の仕事に従事する回答者の協力を得られなかったことも理由の一つとして考えられる。

本研究における定量調査結果からは、2019年・2021年の調査結果同様、札幌市にとって観光が重要であるとする回答者の比率が多いことが確認されたが、コロナ前、生活空間に観光客が日常的にいる状況から、コロナにより観光客が激減した時期を経験したインタビュー対象者からは、観光振興のあり方に対する多様な考え方を聞くことができた。そこで、次章では、以上の結果をもとに、持続性という視点から都市における観光振興のありかたについて考えていきたい。

4 都市観光の持続性から考える住民意識

国土交通政策研究所（2019b）によれば、国内における持続可能な観光に関する課題に向けた認識状況および施策の実施状況について46市区町村から回答を得たアンケート結果では、「観光に関する課題の把握方法」として、「観光関連事業者・団体からの指摘」のつぎに多いのが「住民からの指摘」であるという（p.46）。前章で示したように、本研究では、とくにインタビュー調査から課題に対する改善案が聞かれた。そのため、本調査結果を踏まえ、本研究が対象としたエリアにおける観光客受け入れ環境の改善に向けてつぎのような点を挙げてみたい。

まず、観光客数の制限や生活空間と観光客が集中するエリアを分けることは現実的ではないことから、人が集中するエリアにおける混雑解消に向けては、バリアフリー化も含めた道路の整備などのハード面に加え、季節別、エリア別、時間帯別等における観光客の動態調査をもとに、日常的に滞留しやすいエリアにおける人流の誘導・パトロールなどが考えられる⁷⁾。また、後者については、とくに行政と

観光振興推進機関・団体や繁華街の商店街組合等との連携が求められるが、これに関しては、災害時における人流の誘導という点において他地域の観光拠点エリアで行われている防災対策の取り組みも参考となる。

つぎに、定量・定性調査結果において多くの指摘があった観光客によるマナー問題についてであるが、これについては行政による啓蒙の取り組みだけではすぐに改善を期待することは難しい。また、近年、「持続可能な観光」に対する世界的な関心の高まりのなか「責任ある観光」が求められているが、国連観光機関（UNWTO）による「責任ある旅行者」⁸⁾という表現によって示された目標が広く人々の間に浸透するにも時間がかかると思われる。そのため、観光客によるマナー・ルール問題については、とくに観光関連事業者の協力が不可欠となる。たとえば、団体旅行の場合は、ツアー主催者（直接的には添乗員・ツアーガイド等）による注意喚起が考えられる。また、個人旅行については、予約サイト上・観光情報メディア上、さらに、宿泊施設先における注意喚起が考えられるうえ、行政側としては、国内・国外へ向けた観光プロモーション活動時における依頼も必要となるであろう。

本研究における定量・定性調査時（2022年1～2月）、新型コロナの新規感染者数は、2020・2021年調査同時期に比べると増加傾向にあったが、2021年調査時と比較すると、コロナに対する社会の受け止め方にも変化がみられる。冒頭で触れたJoo, (他)論文は、感染症を運んでくる存在としての観光客をリスクとして捉える住民の意識に関する研究であったが、コロナ禍における本研究の2022年調査結果をみると、同様の意識を持つ回答者は一定数いた一方（Q1観光客数についての設問に対する回答理由の5番目）、観光客による自身への直接的な影響については、コロナ前の観光客の急増による混雑やマナー問題等による生活へのネガティブな影響をリスクと捉える内容の回答が目立つ。そのため、このような意識を持つ回答者にとっては、観光客によって生じるネガティブな影響は自身の日常生活を阻害するリスクであったとも捉えることができる。

日本交通公社による住民意識調査（岩崎 2017）

によれば、宿泊施設・観光施設などが集積するエリアと一般住民の居住エリアの位置関係（距離や混在度合い）、住民やコミュニティの特性（移住者や観光関連産業従事者が占める割合など）、観光産業の特性（宿泊客の割合など）によって、それぞれの主体（観光客・観光関連産業従事者・行政）との関係性は多様になるという。そして、同報告では、オーストラリア・クイーンズランド州政府観光局における取り組み（指標を設定してコミュニティに対する観光の影響を定期的に調査）において、持続可能な観光とは、コミュニティからの求めに応じて推進されることが最も大きな効果を生むとされ、観光に対する住民の理解度を高めることが重要であると認識されていることが紹介されている。

地域観光の持続性という視点から本研究の結果をみた場合、いわゆるリゾート地・商業施設内における観光活動とは異なり、日常生活を営む住民と来訪者（観光客）が混在するエリアにおいて成立する都市観光は⁹⁾、同じ空間を住民と来訪者（観光客）が共有することによって生まれる賑わい、そのものが観光対象（魅力）の一つとして捉えることができる¹⁰⁾。観光客と住民の接点の多さという点は本研究調査結果にもみられた。一般的に「観光まちづくり」という表現によって示されるのは、「観光によるまちづくり」であることが多い。しかし、本研究におけるインタビュー調査結果からは、「観光」はあくまでも「まちづくり」の一要素である、あるいは、一要素でしかない捉える住民がいることがわかる。

現在、札幌市では、「札幌市観光まちづくりプラン2013-2022」の計画期間終了年度であることから「次期札幌市観光まちづくりプラン検討委員会」が設置され、次期プランの検討が行われている（札幌市HP「次期札幌市観光まちづくりプランの検討」）。同検討委員会（第1回）資料には、「問題点の整理」として挙げられている4つの項目の一つとして「持続可能性」が挙げられ、「市民に観光の重要性に対する理解が十分に得られていない」ことが記されている。そして、「持続可能な観光の推進」に関わる「取組の方向性の整理」のなかには、「市民の観光に対する理解促進」（観光による地域経済・雇用への貢献、重要性に関する啓発）が、また、他の取組の

方向性のなかには、「マーケティングに基づき、一体的・戦略的に取り組める組織体制の構築」として「DMO 設立も含めた推進体制の強化」が挙げられている¹¹⁾。

「観光地域づくり法人」として観光庁により登録される DMO に対しては、地域の観光振興の両輪として存在している自治体と観光振興組織の間における立場や業務内容の違いから、両者間には認識されている課題に対する順位に違いがあるという指摘（高橋 2017）や、マーケティングとマネジメントの比重についての議論がある（真子 2022）。このような課題とともに、札幌市という政令指定都市の規模における DMO の展開については、規模の大きな都市における DMO が少ないことから、DMO が都市観光の振興に付随するさまざまな課題にどれだけ対応できるかは検討が必要となるであろう¹²⁾。同資料には、「観光地経営の視点に立った観光地域づくり」実施の必要性について書かれている。しかしながら、本研究における定量調査回答のなかには、札幌市は「観光地ではない」、という記述もみられたことから、観光によるまちづくりなのか、あるいは、まちづくりの一つとして観光があるのか、という捉え方の相違がみられるとともに、とくにインタビュー調査では、観光以外の産業育成の必要性に対する声が聞かれた。

札幌市では、住民に対するアンケート調査が検討されているとのことから¹³⁾、本調査対象となった住民の観光による生活へのネガティブな影響に対して、どのような具体的な取り組みを行っていくことができるかが注目されるが、多くの他地域同様、札幌市においても観光振興に対しては、観光客による消費額が住民によるものより多いことによる観光の経済効果が謳われている¹⁴⁾。しかしながら、本研究結果からは、観光による経済効果が自身の生活への良い影響・メリットとして認識されていないことに加え、むしろ自身の生活にネガティブな影響を与える存在として観光客を捉える住民が一定数いることから、観光客＝経済効果・まちの活性化といった図式からだけでは住民にとっての観光によるメリットを捉えることができないことがわかる。

観光によって生じる地域住民に対する影響につい

ては、地域観光の特性に応じた課題への対策が求められる。本研究が調査対象とした札幌市中央区は北海道・札幌観光の拠点エリアであるとともに、人口約21万人の居住地でもある。住民が重要な構成要素の一つであると考えられる都市観光において、観光客に対する市民感情の悪化は都市観光の持続性を阻害する要因にもなりかねない。とくにコロナ禍において敏感になった住民の観光（客）に対する理解・協力を得ることにより、住民の暮らしとのバランスが取れた総合政策としての観光振興に向けた取り組みが今後期待される。

注

- 1) この論文については、鎌田裕美（2022）「コロナ禍における観光地住民と観光客の受け入れ」『運輸政策研究』運輸政策研究機関、vol.24、pp.52-53、において紹介されている。
- 2) 「その他」の回答内容は、「日常生活で」（1人）、「生活圏」（1人）、「街中」（2人）、「近所」（1人）、「どこへいっても」（1人）。
- 3) この2人の回答者は、Q7の設問に対し、観光関連の仕事には従事していない。
- 4) 男女別では、男性のほうが「必要である」という回答が多かった。この結果は、設問内容が一部重なるQ1「観光客数に対する意識について」に対する男女別回答結果と同様であった（男性のほうが「もっと多くの観光客に来て欲しい」という回答が女性より多い）。
- 5) 観光関連の仕事に就いている回答者4人のうち3人については、設問に対する選択肢の回答理由記述欄に「なし」と回答していることから無効回答であった。
- 6) 本研究対象者に対しては、アンケート調査委託先から定性調査（オンラインインタビュー）協力に対する意思確認後、承諾および調査内容の研究使用に対する同意が得られている（調査会社と筆者の間で個人情報保護規定を含む業務委託契約を締結）。なお、調査委託先からは対象者の正確な年齢は提供されているが、本稿では年代として表記、また、インタビュー対象者の発言における表現の一部については変更をしている（国名→特定の国、地区名→中央区以外の地区、特定の親族名→親族）。
- 7) 団体ツアー客の場合は、人の滞留が起りやすい場所

におけるツアー客の集合を避ける工夫などをツアー主催者に対して要請するなどが必要となる。

- 8) 世界観光倫理憲章に基づき、世界観光倫理委員会が作成した目標として示されている。
- 9) 国土交通政策研究所 (2019b) においては、観光により生じる課題認識のために大分類 (地理的な特性による分類) として、1) 人口、交通、土地利用、産業等が集中し過密性の高い「都市型」、2) 相対的に過密性が低く、観光産業の影響も大きいと想定される「地方部」、3) 「島嶼部」の3つに分類されており、都市部における「定義・想定する課題」として、「ショッピング、飲食等、市街地を中心とした都市・商業の魅力を主な観光震源とする地域」、「混雑やマナー、宿泊施設の不足等と関連する課題を想定」としている (p.32)。
- 10) 都市観光については、天野 (2020) を参照。
- 11) 札幌市では第2回「次期札幌市観光まちづくりプラン検討委員会」が開催されているが (2022年9月16日)、本稿では第1回委員会資料をもとにしている。
- 12) 「第1回次期札幌市観光まちづくりプラン検討委員会」議事録には委員による発言に同様の指摘がみられる。
- 13) 2022年9月9日、札幌市経済観光局観光・MICE 推進部観光・MICE 推進課における聞き取り調査より。
- 14) 札幌市による「第5回札幌市観光産業経済効果調査概要版」によれば、観光消費額単価は札幌市民に比べ、来札幌観光客のほうが高いことが示されている。

参考文献

- 天野景太 (2020) 「都市観光総論」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.46-69。
- 岩崎比奈子 (2017) 「コミュニティとデスティネーション・マネジメント」『観光文化』234号, pp.24-29。
- Joo, Dongoh et al. (2021) "Residents' perceived risk, emotional solidarity and support for tourism amidst the COVID-19 pandemic" *Journal of Destination Marketing & Management* Vol.19 March 100553
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212571X21000019> (2022/10/3)
- 高橋一夫 (2017) 『DMO 観光地経営のイノベーション』学芸出版社
- 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。
- 真子和也 (2022) 「観光地域づくり (DMO): これまでの政策動向と論点」『調査と情報』第1194号, pp.1-14
- 安福恵美子 (2020) 「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。
- 安福恵美子 (2022) 「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」『地域政策学ジャーナル』愛知大学地域政策学部地域政策学センター 第11巻 pp.21-35

参考資料

- 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」『国土交通政策研究』第146号
- 国土交通省 国土交通政策研究所 (2019a) 「持続可能な観光政策のあり方に関する調査研究 (中間報告)」『国土交通政策研究所報』第71号 (2019年冬季) pp.56-97
- 国土交通省 国土交通政策研究所 (2019b) 「持続可能な観光政策のあり方に関する調査研究 II」『国土交通政策研究』第150号
- 札幌市経済観光局観光・MICE 推進部 (2017) 「第5回札幌市観光産業経済効果調査 概要版」
- 札幌市 HP
「観光統計データ」
<https://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/statistics/statistics.html> (2022/9/28)
- 「次期札幌市観光まちづくりプランの検討」
<https://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/plan/plan2023-2032.html> (2022/9/28)
- 北海道庁 HP 「新型コロナウイルス感染者情報のグラフ」
<https://www.pref.hokkaido.lg.jp/ss/df/opendata/covid19.html> (2022/11/19)
- 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> (2021/11/5)

