

## 1 調査事件

観光客誘致・受入対策について

## 2 調査概要

### (1) 一般社団法人小樽観光協会

ア 国内外に向けた観光客誘致の取組について

小樽市は、札幌から快速電車で約35分、新千歳空港からも約75分とアクセスのよい場所に位置するとともに、日本海に面し、三方を山に囲まれ、海水浴場やスキー場などの観光資源も豊富な自然豊かな土地である。また、小樽運河や、手宮線跡及び附属施設、旧銀行街などの歴史資源も豊富である。明治から大正期には、ニシン漁や北前船の重要な寄港地としても発展し、石炭を輸出するための中継地として港や運河、鉄道も整備された。このようなことから、当時の豪商が建築した旧青山別宅や小樽市公会堂などは現在も小樽の観光名所として残っている。

同市の観光概要をデータでみると、ブランド総合研究所が実施した地域ブランド調査2021の「市区町村魅力度ランキング」で4位に入るなど、全国的に見ても人気が高いことが分かる。

観光入込客数は、昭和61年の小樽運河整備後に急増し、平成12年度のピーク時には年間1,000万人弱となり、令和元年度まで700万人前後で推移していた。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、令和2年度、令和3年度は年間約260万人とそれまでの半分以下となっている。年間を通じての観光入込客数は、3月、4月、11月が観光における閑散期となり、ほかの月と比べると減少するという特徴がある。また、日帰り客数と宿泊客数を比較すると、日帰り客数が全体の90%弱と大半を占め、新千歳空港や札幌から近くアクセスがよいことがメリットでもある一方、宿泊につながらないというデメリットにもなっている。このことから、年間を通じての観光客数が一定でないこと、日帰り客数と比較し宿泊客数が少ないことが課題となっている。

このような課題を解決するための小樽観光協会における観光客誘致の取組としては、まず広報宣伝事業として、小樽への旅行を検討または実行予定の観光客層や、小樽を観光中の旅行者層、また小樽市民や近郊住民に対する情報発信ツールとして、観光ガイドマップ「ようこそ小樽2022」の制作、配布及び同協会の公式ウェブサイト「おたるぽーたる」での掲載を行っている。また、令和3年度からは、ウェブマガジン「月刊小樽自身」の制作及び配信を行い、通常の観光情報誌にはないような、小樽

の観光情報をさらに深掘りした内容を掲載し、読者の興味を引くよう工夫している。そのほか、公式ウェブサイト「おたるぽーたる」についても、観光情報やイベント情報、ニュース、トピックス、動画、画像など情報発信を拡充している。

国内観光客誘致事業については、北海道観光振興機構と連携し、ワーケーション事業を企画・実施しているほか、企画展への参加、北海道教育旅行商談会への参加、また、他県連携相互送客促進事業として、北海道への直行便がある新潟市、広島市、福岡市、高松市の地元メディアや旅行関係者を対象とし、観光情報交換会・プロモーションを行っている。

海外観光客誘致事業としては、コロナ禍前までは、国内での誘客イベントへ年ごとにターゲットを定めて参加したり、北海道観光振興機構と連携してブLOGGER招聘事業や海外向けメディア活用事業を展開したりしていた。コロナ禍の現在は、オンラインでのセミナー参加やツアー実施のほか、SNS活用事業を強化している。

そのほか、小樽観光における課題でもある冬季閑散期の対策として、近隣の余市と連携して、小樽余市冬季連携事業の「小樽ゆき物語・余市ゆき物語」として、イルミネーションやワイングラスタワー、ガラスアートなど「運河のまち小樽」、「硝子のまち小樽」としての小樽観光の特色を生かした事業を実施し、誘客につなげている。

今後は、国内の誘客事業を中心としながら、国の入国規制の緩和状況を見ながら事業の実施を検討していくこととしている。また、単に観光地を訪れお土産を買うなどの「モノ消費」から、体験型のコンテンツ「コト消費」を求める傾向が強まることが考えられるため、令和4年度からは、体験型観光商品の販売事業を開始する予定とし、地域の魅力を感じられる観光商品の拡充を図っていくこととしている。

## (2) ニセコ町（人口 4,913人）

### ア 持続可能な観光地づくりの取組について

ニセコ町は、農業と観光を2大産業とする町である。観光では、パウダースノーをはじめ、ニセコアンヌプリ(1,308メートル)や羊蹄山(1,898メートル)、清流日本一になった尻別川など、地形や気象が生んだ特別な自然に支えられている。これらの自然資源は未来永劫あるものではないため、ニセコ町では、豊かな自然と景観を保全し、未来の子ども達に引き継ぐための「相互扶助」の社会づくりや、持続可能なまちづくりに取り組んでいる。特に、観光は裾野の広い産業であり、直接的・間接的

に全ての町民の生活に影響があるため、町民・事業者・観光客が観光行動の変容に取り組み、環境への負荷を低減することで、持続可能な観光地を目指している。

また、平成13年には、全国で初めて「住民参加」と「情報共有」を町のあらゆる仕事を進める上での基本ルールとした「まちづくり基本条例」を制定し、これに基づき、町民一人ひとりが自ら考え、行動する「真の住民自治」を目指すまちづくりを現在も進めている。さらに、第5次総合計画では、農業も観光も環境が基盤との考えから「環境創造都市ニセコ」を掲げ、環境を中心に据えたまちづくりを実践し、平成26年3月には、国から「環境モデル都市」に選定、平成30年6月には、SDGsの達成に向けた取組、提案を行う自治体として、国から「SDGs未来都市」にも選定されており、今後も「住民参加」と「情報共有」によるまちづくり、環境モデル都市の取組など、これまでのまちづくりをさらに磨き上げ、進めていくこととしている。

現在、観光分野における世界的な動きとして、ブッキングドットコム調査レポートによると、世界の86%の人がサステナブルツーリズムを希望しているとの調査結果があり、国際的にはサステナブルツーリズムに取り組んでいない観光地は、10年後には淘汰されると言われている。特に欧米豪の富裕層ほどこのような傾向が強く、選ばれる観光地（destination）となるためには、持続可能な観光に大きくかじを切る必要がある。

UNWTO（国連世界観光機関）において、持続可能な観光とは、訪問客、業界、環境及び観光客を受け入れるコミュニティーのニーズに対応しつつ、現在及び将来の経済・社会・環境への影響を十分に考慮する観光と定義されている。エコロジカル・フットプリント・ジャパンの調査によると、世界の人々が日本と同じ暮らしをした場合、地球は2.9個分必要と言われている。世界の10人に1人がサービス・観光業界に関わっていることから、観光が環境に与える影響の大きさが考慮され、持続可能な観光に取り組むことが重要視されている。このようなことから同町では、令和2年に気候非常事態宣言を行い、1990年度を基準年とし、2050年度までに温室効果ガスの排出量を86%削減することを宣言している。

観光庁では、各地方自治体等が持続可能な観光地マネジメントを行うことができるよう、国際基準に準拠した「日本版持続可能な観光ガイドライン」を開発し、UNWTO駐日事務所と連名で令和2年6月に発行

した。こうした動向を踏まえ、持続可能なまちづくりに力を入れるため、G S T C（G l o b a l S u s t a i n a b l e T o u r i s m C o u n c i l）基準を盛り込んだニセコ町観光振興ビジョン（計画期間2019年度～2028年度）を令和4年3月に改定し、このビジョンにのっとり観光振興策を実施している。

今後、持続可能な観光への歩みとしては、令和元年度に北海道運輸局の「国際的な観光指標の導入を踏まえた持続可能な観光の推進に関する実証事業」の受入地域として参画し、令和2年度には、観光庁の「日本版持続可能な観光ガイドラインを活用したモデル事業」のモデル地区に選定された。令和3年度には、ポストコロナを見据えた「持続可能な観光地域づくりモデル市町」形成事業に参画し、サステナビリティコーディネーターを設置した。また、G S T Cが定めた持続可能な観光の国際基準の認証機関（G r e e n D e s t i n a t i o n s）から2年連続で「TOP100選」を受賞し、観光を通じた文化遺産の促進と保全、持続可能な開発に取り組んでいる地域としてUNWTOの「ベスト・ツーリズム・ビレッジ2021」にも選定された。また、国連気候変動枠組条約第26回締約国会議で発表された観光における気候変動対策に関する「グラスゴー宣言」に日本の政府機関として唯一「初期起草者」として署名し、署名者に求められる2050年のネットゼロに向けた取組を進めている。令和4年度には、UNWTOのベストツーリズムビレッジネットワーク及びグラスゴー宣言ネットワークへ参加、町内事業者のサステナブルマネジメントへの転換支援を行っている。

持続可能な観光というコンセプトは、日本でも始まったばかりの取組ではあるが、G S T C公式トレーニングや、まちづくり町民講座、事業者説明会等を実施し、町内に向けた認識を浸透させているところである。また、UNWTOの「ベスト・ツーリズム・ビレッジ」やG r e e n D e s t i n a t i o n sの持続可能な観光地トップ100に選定されたことにより、サステナブルな旅行の意識の高い海外旅行客へのポストコロナのプロモーションにもつながっている。そのほか、ベストツーリズムビレッジネットワークや、グラスゴー宣言ネットワークに参加することにより、世界の地域と優良事例や課題を共有し、2050年のCO<sub>2</sub>排出量ゼロを目指し協同することが可能となっている。

同町は、持続可能なまちづくりの長年のベースがあることから、持続可能な観光においても国内外の関係機関において高い評価を得ているところではあるが、令和4年度からは、観光客とじかに接する観光事業者

観光客誘致・受入対策特別委員会（委員長班）

がよりサステナブルなマネジメントへシフトしていけるように、町内の啓蒙活動及び補助金制度等を活用した町内の持続可能なマネジメントの底上げに力を入れ、観光客が訪れたときに町内のどこを訪れても真の意味でサステナブルな旅行体験ができるように取り組んでいくこととしている。