

第5章 観光まちづくりの基本方針

第3章で整理した札幌観光の動向や様々な統計データやアンケート調査による特性に基づき、札幌の観光が持つ強みや弱み、また、外部環境の変化などの視点で分析を行ったうえで、今後に向けた課題を整理しました。

【札幌観光の動向・特性と課題】



この章では、これらの課題を体系的に整理し、第4章「観光まちづくりの目指す姿」で掲げた観光まちづくりを実践していくために、今後の施策展開について4つの基本方針を定め、それぞれについて具体的な施策の方向性を示しています。

■ 観光まちづくりの基本方針

近年の札幌の観光を取り巻く状況を踏まえて、プラン後期5年間のマスタープラン編における「基本方針」は、以下のとおりとします。

＜プラン後期の基本方針見直しの考え方＞

- 基本方針1において、滞在日数を延ばしていくためには、札幌の周辺都市との連携による観光の創造、周遊の促進を図る必要があります、こうした都市間連携の視点が入るよう、北海道全体の魅力を活用する視点を追加します。
- 基本方針2において、現状では、様々な札幌のツーリズム（着地型観光サービス）が醸成されてきており、今後はこれを活用していく段階であるという視点を追加します。
- 基本方針3において、「ようこそさっぽろ」「札幌いんふお」など情報提供機能は既に充実してきており、今後はICT活用など提供方法を強化する視点を追加します。
- 各項目において、国内観光客の取込やICT技術の活用などの視点を追加します。

基本方針 1	札幌・北海道の魅力を生かした観光の創造
1-1	産民学官による札幌の魅力発信の促進
1-2	札幌独自の資源を生かした体験観光の育成、周遊の促進
1-3	文化・スポーツ観光の創出
1-4	食などの観光資源の活用と観光客周遊及び購買行動への連動
1-5	特色あるイベント展開による集客交流の促進と周遊促進
1-6	札幌の奥座敷である温泉観光地「定山溪」の魅力アップ
1-7	観光コンテンツの魅力アップ及びプロモーションの促進

基本方針 2	受入サービス・おもてなしの向上と着地型観光の促進
2-1	着地型観光コンテンツのPRと担い手育成
2-2	多様なニーズに対応した受入環境整備
2-3	官民協働による、まち全体のおもてなしの向上
2-4	MICEの受入体制の充実
2-5	ユニバーサルデザインの推進

基本方針 3	滞在・周遊・再訪を促進する情報提供の強化
3-1	I C T や S N S を活用した観光情報の集約及び発信の強化
3-2	市民、来訪者、観光関連事業者の情報共有の促進
3-3	公共交通の案内充実、周遊する仕組みの強化
3-4	観光案内の強化
3-5	魅力のショーケースとしての機能の強化

基本方針 4	未来を創造していくプロモーションの展開
4-1	多様なツーリズムを活用した国内外へのプロモーション
4-2	国内外観光客の誘致活動の推進
4-3	国内外の M I C E 誘致活動の強化
4-4	シティプロモートの展開

基本方針 1

『札幌・北海道の魅力を生かした観光の創造』

課題

- 定番観光の充実と体験観光への誘導（歴史・文化などストーリー性のある観光情報の提供）
- 秋から冬の都市文化のアピール（秋のイベント強化、冬のライフスタイル体験）
- 都心周辺・郊外エリア周遊の促進（札幌にしかない自然・歴史・文化資源の活用）

基本方針のねらい

札幌・北海道の自然風土、開拓や発展の歴史、市民の暮らしなどに根ざした札幌らしい都市文化やライフスタイルの魅力を、市民が探訪し、学び、楽しみ、育て、これらの魅力を来訪者にじっくりと味わってもらい、札幌ならではの多彩な「体験」を重視した都市観光を充実します。

施策の方向性

1-1 産民学官による札幌の魅力発信の促進

- ソーシャルメディア³¹などを活用して市民が札幌の魅力やホットな情報を発信する取組を広げます。
- 市民・NPO・まちづくり組織・大学などによる、札幌の観光資源を発掘・創出する活動を促進するとともに、様々な世代の視点を生かしながら札幌の魅力を向上させていきます。

1-2 札幌や北海道独自の資源を生かした体験観光の育成、周遊の促進

- 藻岩山や定山溪エリアなどの身近な自然を生かして、市民や来訪者が自然とふれあえる観光を育てます。
- 四季それぞれのアウトドアレジャーやスポーツの楽しさを、体験観光コンテンツとして活用します。
- 市内や周辺市町村での農業体験を観光コンテンツとして活用するとともに、地元の人々との交流を通して、温かみのある観光を育てます。
- 道内中核都市³²などと連携しながら、道内の航空網・鉄道網・高速道路網などを活用し、札幌と道内各地をつなぐ周遊観光を促進します。
- さっぽろ広域観光圏³³を中心とする近隣市町村や道内中核都市と連携してそれぞれの魅力を生かしながら、広域エリアとしての魅力アップと満足度の向上を図り、札幌を含む道内での周遊や滞在を促進します。

³¹ソーシャルメディア…インターネットの普及によって個人・組織による情報発信が容易となったことで生じたブログ、ツイッター、Facebookなどに代表される新たなメディア。マスメディアに対する概念で、知識や情報の大衆化や、双方向性といった特徴を持つ。

³²中核都市…都市圏または生活圏の核となる機能を備えた都市を指す言葉で、道内では札幌市、函館市、旭川市、釧路市、帯広市、北見市の6市で「道内中核都市観光連携協議会」を設立し、観光情報の発信、観光プロモーション事業などで連携している。

³³さっぽろ広域観光圏…観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進に関する法律に基づき、札幌市、江別市、千歳市、恵庭市、北広島市、石狩市、当別町、新篠津村で認定を受けた観光圏。

1-3 文化・スポーツ観光の創出

- 開拓期の文化財や過ごしやすい気候で開催されるスポーツイベントなどを活用し、市民や来訪者に札幌のまちづくりの物語を伝える観光を創出します。
- 定番観光資源の歴史性や文化性をクローズアップし、眺めるだけではない、厚みのある観光を提供します。

1-4 食などの観光資源の活用と観光客周遊及び購買行動への連動

- 北海道産の良質な食材、それを活用した様々な料理や「さっぽろスイーツ³⁴」など、食のブランドを活用して、集客、再訪、滞在を促進します。

1-5 特色あるイベント展開による集客交流の促進と周遊促進

- 札幌の魅力を体感できる四季折々のイベントの魅力をさらに高めます。
(春) ライラックまつり、YOSAKOIソーラン祭り など
(夏) 夏まつり、大通ビアガーデン など
(秋) オータムフェスト、菊まつり など
(冬) ホワイトイルミネーション、ミュンヘン・クリスマス市、雪まつり など
- 芸術の森、札幌コンサートホールKitara、モエレ沼公園、市民交流プラザ（平成30（2018）年10月オープン予定）、パシフィック・ミュージック・フェスティバル（PMF）、サッポロ・シティ・ジャズ、国際芸術祭など、札幌の文化芸術の魅力を生かした都市観光を推進します。
- 札幌ドーム等におけるプロスポーツやコンサートなど、集客力の高いコンテンツをきっかけとした滞在・周遊を促進します。

1-6 札幌の奥座敷である温泉観光地「定山溪」の魅力アップ

- 「定山溪観光魅力アップ構想」に基づき、定山溪の活性化や総合的な再整備を進めます。
- 都市型温泉観光地としての景観的な魅力を高め、演出や仕掛けにより、そぞろ歩きが楽しいにぎわいのある温泉街の創出に取り組みます。
- 支笏洞爺国立公園や札幌国際スキー場など自然環境を生かした体験観光コンテンツやレクリエーション、イベントなど、周辺エリアとの連携による回遊性の向上を図り、定山溪エリアへの誘客と滞在の促進、満足度の向上を図ります。

1-7 観光コンテンツの魅力アップ及びプロモーションの促進

- 都心の5つのエリア（駅前通地区・大通地区・すすきの地区・創成東地区・大通公園西周辺地区）それぞれの魅力を一層高めることにより、国内外の観光客をひきつける札幌ならではの都市観光を展開します。
- モエレ沼公園・さとらんど周辺、歴史的建造物など、観光資源としての魅力をさらに高めるために、これらの地域のまちづくりについて観光の視点でマネジメントしていくことを検討します。
- 夜景などの観光コンテンツの魅力を高めるとともに、新しい観光コンテンツを創出することで、地域の魅力あふれるまちづくりと観光振興の一体的な推進を図ります。

³⁴さっぽろスイーツ……冷涼で爽やかな気候、豊富で新鮮な食材、スイーツのイメージにふさわしい美しい街並みといった札幌の特徴を生かして取り組んでいる地域ブランド。

基本方針 2

『受入サービス・おもてなしの向上と着地型観光の促進』

課題

- きめ細やかな案内・交通・体験サービスの提供など着地型観光サービスの充実
- 量から質を重視する観光への転換（滞在や再訪を重視したサービスの強化）
- 人と人のつながりによる情報の波及を図るためのソーシャルメディアなどの活用

基本方針のねらい

体験観光ガイド、コンシェルジュ³⁵、外国語ボランティアの人材育成などによる観光客受入体制の充実や、市民のおもてなし意識の一層の向上に取り組みます。

また、体験観光など新たな観光分野に取り組む事業者を育成し、魅力あるコンテンツの提供体制を強化します。

施策の方向性

2-1 着地型観光コンテンツのPRと担い手の育成

- 体験観光などの着地型観光コンテンツの担い手の起業支援や人材育成に取り組みます。
- 着地型観光コンテンツを活用した集客、滞在を促進するため、魅力発信・PR活動に取り組みます。

2-2 多様なニーズに対応した受入環境整備

- 避暑や保養など、長期滞在旅行の需要を取り込むため、長期滞在に適した宿泊施設の情報提供や、長期滞在者向けの情報発信、案内サービス提供などの環境づくりを進めます。
- 北海道新幹線の早期札幌延伸や創成川通の機能強化、新千歳空港・丘珠空港の受入機能の充実を図るとともに、都心部のまちづくりを進め、アクセス環境の充実を図ります。
- 多様な宿泊ニーズ（住宅宿泊事業・富裕層）に対応した受入環境の整備を行います。
- 宿泊、運送、飲食業など観光関連産業における人材確保やサービス生産性の向上に向けた支援を行います。
- 外国人観光客が安心して滞在できるような災害時の対応の強化を図ります。

2-3 官民協働による、まち全体のおもてなしの向上

- 経済団体、観光関連事業者、都心部商店街、市民ボランティア、札幌市などが共同で組織する「札幌おもてなし委員会³⁶」を中心に、まち全体のおもてなしをレベルアップするための取組を進めます。
- 観光ボランティアや観光おもてなしタクシー³⁷について、持続可能な取組となるよう、支援を行います。

³⁵コンシェルジュ……お客様の様々な要望への対応や案内などを行う職務を担う人の職名

³⁶札幌おもてなし委員会……まち全体のおもてなし向上を目指すため、観光関連団体（経済団体、観光関連事業者、都心部商店街、市民ボランティア、行政など）と連携し立ち上げた官民合同組織。

³⁷観光おもてなしタクシー……平成23（2011）年4月より始まった北海道観光おもてなしタクシー乗務員認定制度により、観光知識や接客マナーに関する専門的な研修を受け、試験に合格したタクシー乗務員が運転する観光タクシー。愛称は「夢大地北海道ガイドタクシー」。

- 来訪者への親切な行動が自然に出てくる、市民の優しい「おもてなし」を一層広める啓発活動に取り組みます。

2-4 MICEの受入体制の充実

- MICEのワンストップサービスセンター³⁸である公益財団法人札幌国際プラザコンベンションビューローを中心とした受入体制を強化します。
- MICEの動向を見据えた新たなMICE施設の整備を推進します。
- MICE分野に関わる関係団体などと連携を図り、MICE産業従事者の人材育成を支援します。

2-5 ユニバーサルデザイン³⁹の推進

- 札幌オリンピック・パラリンピックの誘致や国内からのシニア層観光客の誘客を視野に入れた観光施設内のバリアフリー化の推進、サポート体制の情報提供・仕組みづくりなどに取り組みます。
- 交通の要所、雪まつりなどのイベントや観光関連施設などにおける外国語対応の充実に取り組みます。

³⁸ワンストップサービスセンター…ここでは、会場や交通の手配等、主催者が必要とする情報やサービスを一か所で提供する機能を担う機関。

³⁹ユニバーサルデザイン…文化、言語、国籍、性別、年齢、障がいの有無、能力の如何などを問わずに利用することができるよう、普遍性を持たせた施設・製品・情報などの設計・デザイン。

基本方針 3

『滞在・周遊・再訪を促進する情報提供の強化』

課題

- 滞在型・体験型観光の充実（四季折々の札幌の楽しみ方を提供）
- 魅力的な食文化の更なる充実（道産食材や料理のショーケース機能⁴⁰の発揮）
- 札幌と道内他市町村との連携強化（北海道全体の観光市場を創出する取組の推進）

基本方針のねらい

近年、旅行スタイルの主流となりつつある個人旅行においては、来訪者の多様な嗜好・ニーズに応じた観光情報が重要となることから、来訪者の滞在、周遊、再訪に結びつくよう、札幌及び道内他市町村の観光情報の発信・提供機能を強化します。

施策の方向性

3-1 ICTやSNSを活用した観光情報の集約及び発信の強化

- 観光案内所や札幌の公式観光サイト「ようこそさっぽろ⁴¹」、SNSを活用した観光情報の集約を行い、札幌市内の飲食店の情報や、道内他市町村のイベント情報などの観光情報を多言語で発信します。
- ICTを用いた観光客動態の把握により、周遊、購買行動への連動の促進を図ります。

3-2 市民、来訪者、観光関連事業者の情報共有の促進

- ソーシャルメディアなどを活用して市民、来訪者、観光関連事業者が札幌の魅力情報を発信し、情報の共有を進めます。
- 札幌の旬の魅力や新鮮な情報を、市民、来訪者、観光関連事業者などに届けるため、情報発信を充実します。

3-3 公共交通の案内充実、周遊する仕組みの強化

- 公共交通機関や地下街・地下歩行空間などの利用を促す情報を発信するとともに、民間ビルの建て替え更新等を通じて、地上部の回遊空間の充実を図りながら地下空間ネットワークと沿道ビルとの接続を促進することで、地上地下の重層的なネットワークを強化・拡充し、都心部での観光客の周遊を促進します。また、観光バスの受入環境整備について、官民連携により取り組みます。
- ICTを活用し、交通情報や観光スポットの情報を組み合わせ、札幌の来訪者が市内を周遊する仕組みを検討します。

3-4 観光案内の強化

- 外国人観光客の増加に対応するため、観光マップ、パンフレットなどの多言語表示を進めるとともに、外国人観光客からのニーズが高い無線通信環境の充実に取り組みます。

⁴⁰ショーケース機能…店頭で商品の実物を見ることができるよう、札幌では北海道内の農産品や料理などを見たり、実際に食べたりすることができ、札幌は道内の魅力資源の広告塔の役割を担っていることを指す。

⁴¹ようこそさっぽろ…札幌の公式観光サイト。<http://www.welcome.city.sapporo.jp/>

- 来訪者に体験観光などの着地型観光コンテンツを案内し、提案や手配を行う案内デスクの設置を促進します。

3-5 魅力のショーケースとしての機能の強化

- 都心部でのイベントや道内他市町村との連携を通じて、札幌・北海道の観光・物産などの魅力を集積し、来訪者が知り、触れる機会の拡大を図ります。
- 旅行会社・メディア関係者のモニターツアーや商談会を開催して、魅力の認知度アップを図ります。

基本方針 4

『未来を創造していくプロモーションの展開』

課題

- アジア諸国との交流拡大（国際航空路線の拡大、双方向の観光交流の強化）
- 都市間競争・地域間競争への対応（国内外への戦略的な観光誘致活動の展開）
- シティプロモート⁴²の積極的展開（国内トップの都市イメージを世界に発信）

基本方針のねらい

札幌は、食や自然といった北海道の豊かな観光資源を背景に持ちつつ、美しい街並みや高い都市機能を有していることなどにより、魅力的な観光都市として国内外から高く評価されていることから、札幌の発展は北海道と共にあることを常に意識しておく必要があります。

その上で、今後は札幌・北海道の強みをお互いに生かしながら、国内外に向けて積極的にプロモーションを展開することで、観光客やM I C Eの誘致につなげ、世界が憧れる札幌・北海道を実現していきます。

施策の方向性

4-1 多様なツーリズムを活用した国内外へのプロモーション

- 「魅力都市さっぽろシティプロモート戦略」と連携し、札幌の魅力的な都市イメージやライフスタイルを国内外にアピールする取組を進めます。
- 札幌の多様なツーリズムの魅力や楽しみ方を生かし、周辺都市と連携しながら、誘致活動や多様なメディアを活用した広報戦略を推進します。
- ツーリズムの推進に当たっては、札幌市や民間企業、関係団体等が連携して取り組みます。
- 旅行メディア⁴³やマスメディアを通じたP R活動、大都市圏や航空路線就航都市でのプロモーション活動など、国内での誘致活動に取り組みます。
- 新たな旅行商品造成のため、旅行業者などに対し、商談会、現地視察への招請等による積極的な働き掛けを行います。

4-2 国内外観光客の誘致活動の推進

- 国内外の有望市場を中心に、現地の旅行会社向けのプロモーション活動、旅行博覧会⁴⁴への出展、旅行・メディア関係者の招請、国内外のホテルとの連携強化など、観光客の誘致活動に取り組みます。
- 観光客の増加に大きな影響がある航空便の誘致に取り組むとともに、二次交通のアクセスの充実を図ります。
- 都市間交流を通じた相互送客による観光振興を図ります。
- 世界的な知名度を誇る「さっぽろ雪まつり」や北海道の「食」、豊かかつ良質な「雪」、冬季オリンピックの開催地など、「Sapporo」の知名度・ブランドを、集客やM I C E誘致に活用します。

⁴²シティプロモート…ここでは、町の魅力を再発見し、創造することで新しい都市の輝きをつくり出すとともに、市民が誇りを持ってその魅力を内外に発信することで、世界の人々と多様な関係をつくり出すための一連の活動をいう。

⁴³旅行メディア…観光、グルメ、温泉、地域情報など旅行関連のテーマを扱うテレビ番組や雑誌など。

⁴⁴旅行博覧会…一般消費者・旅行業者向けに、各国・各地域のP Rブース等が集う展示会。

- ユネスコ創造都市ネットワーク加盟や「環境都市・札幌」宣言、札幌市平和都市宣言など、札幌市が世界に誇れる取組を積極的にPRするとともに、札幌市国際戦略プランで掲げる多文化共生社会の実現を推進し、集客交流を促進していきます。
- 冬や雪など、札幌の個性を生かしながら、誘致ターゲットの国や客層のニーズに合わせて、戦略的に観光資源を発掘・創造・活用し、その魅力を映像などにより効果的にPRすることで、観光客の誘致、再訪、周遊、滞在の促進に取り組みます。
- 創造都市さっぽろ⁴⁵や映像の力により世界が憧れるまちさっぽろを実現するための条例⁴⁶などの取組と連携し、新たな方法での情報発信に取り組みます。
- 国の成長戦略における観光政策の推進に加え、東京2020オリンピック・パラリンピックの開催などにより、今後増加することが見込まれる訪日外国人観光客を効果的に取り込み、来札に導くための誘客策を展開します。

4-3 国内外のMICE誘致活動の強化

- 札幌市内の優れたMICE開催機能を戦略的に国内外に発信するとともに、大規模MICEに伴うエクスカーショ⁴⁷の充実などについて、周辺自治体等との連携を図ります。
- コンベンションの開催経費などに対して助成を行います。
- 札幌のオリジナリティを発揮し、MICE開催地としての優位性を高めるユニークベニユー⁴⁸やチームビルディング⁴⁹などの開発、周辺地域を含む他都市と連携した企画の検討などを行います。
- インセンティブツアー⁵⁰に対する助成制度を活用し、誘致の強化を図ります。

4-4 シティプロモートの展開

- 相互の観光資源を活用して観光振興を図る道内他市町村と連携を深めながら、シティプロモーションを展開していきます。
- 修学旅行誘致のターゲットを設定し、具体的な体験学習プログラムや歴史文化学習プログラムを開発するとともに、道内他市町村と連携し、首都圏をはじめとする道外からの修学旅行や社会見学などの誘致活動に積極的に取り組みます。
- さっぽろ広域観光圏を中心とする近隣市町村や道内中核都市などとの連携により、新たなツーリズムを提案する周遊キャンペーンなど、様々な事業を展開するとともに、これを積極的に道外にPRします。

⁴⁵創造都市さっぽろ……………文化芸術の多様な表現に代表される創造性を生かした産業振興や地域の活性化、多様な交流を図る札幌市の取組。

⁴⁶映像の力により世界が憧れるまちさっぽろを実現するための条例……………市民、事業者及び市が協力・連携しながら映像の力を活用したまちづくりを進めることで、札幌をより豊かで魅力的なまちとし、世界が憧れるまちさっぽろを実現することを目的とした条例。

⁴⁷エクスカーショ……………地域の自然や歴史、文化などをテーマにした体験型の視察会。

⁴⁸ユニークベニユー……………会議やレセプションで利用することにより特別感や地域の特性を演出できる個性的・独創的な会場。(例：モエレ沼公園ガラスのピラミッド、大倉山ジャンプ競技場等)。

⁴⁹チームビルディング……………チームワークを高めるためにゲームやアトラクションを競い合うプログラム。

⁵⁰インセンティブツアー……………企業の行う報奨・研修旅行。