

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

平成 30 年 2 月 21 日に札幌市観光まちづくりプラン改訂版（案）を公表し、同日から平成 30 年 3 月 22 日までの 30 日間、パブリックコメントにより意見を募集し、25 件のご意見が寄せられました。

1 意見提出の概要

(1) 意見提出者数及び意見数

- ア 意見提出者数 4 人（40 代 1 人、50 代 2 人、60 代 1 人）
- イ 意見数 25 件

(2) 提出媒体別意見提出者数

- ア 電子メール 4 人（100%）

(3) 項目別意見数

- ア 第 3 章 現状分析と課題 1（4%）
- イ 第 5 章 観光まちづくりの基本方針 3（12%）
- ウ 第 6 章 重点施策 12（48%）
- エ 第 7 章 個別事業 9（36%）

2 意見の概要と本市の考え方

意見の概要	市の考え方
第3章 現状分析と課題	
(5) 宿泊環境	
日本の代表的な観光地では、以前より宿泊費が高くなっていることから、札幌市においても対応策を施してほしい。	宿泊費については、需要と供給等に影響されるものであり、今後の動向を見守りつつ、宿泊意欲が維持される取組等について検討してまいりたいと考えております。
第5章 観光まちづくりの基本方針	
基本方針3 滞在・周遊・再訪を促進する情報提供の強化	
【ICTやSNSを活用した観光情報の集約及び発信の強化】	
EU一般データ保護規則(GDPR)により、EU諸国からの観光・ビジネス客の個人情報を、EU域外へ持ち出す事は原則禁止されることから、この計画は中止すべきである。	札幌市の取組では、個人情報保護法や札幌市個人情報保護条例を順守し、個人の特定に繋がることがないように、観光情報の集約及び発信の強化に取り組んでまいります。

意見の概要	市の考え方
【観光案内の強化】	
<p>札幌市中心部のマップは、情報が多すぎて、目的の場所を見つけづらい。道路と主要建物の輪郭のみ描画してある白地図も作成して欲しい。</p>	<p>観光マップという特性上、限られたスペースに多くの観光情報を掲載しているため、余白が少なくなっております。いただいたご意見は、今後の施策の検討の中で参考にさせていただきます。</p>
<p>開拓使関係や明治天皇の足跡などの札幌の史跡マップを作成してほしい。</p>	<p>札幌市内の史跡等の文化財につきましては、札幌市ホームページにて公開しております。いただいたご意見は、今後の施策の検討の中で参考にさせていただきます。</p>

第6章 重点施策

重点施策2 MICE誘致の推進

【新MICE施設の整備について】

<p>大規模な国際会議の日本における需要はどの程度あるのか。</p>	<p>国内における参加者総数が 3,000 人以上の大規模な国際会議は、2016 年に 141 件開催されました。</p> <p>大規模な国際会議は増加傾向にあり、今後 10 年程度は緩やかに増加し続けるものと推定しております。</p>
<p>施設完成後に 5,000 人規模の国際会議を札幌に誘致する際の課題はなにか。</p>	<p>札幌市は、首都圏や関西圏に比べ、来訪にかかる経費が高くなる傾向にあることや、冬季に積雪寒冷となる気象条件などの課題があることから、来訪経費に係る支援施策など、今後、さらなる配慮が必要になるものと考えています。</p> <p>また、国際会議等の誘致にあたっては、大学等の研究機関が充実し、会議の主催者となるキーパーソンが集積していることが重要な要素となることから、札幌市における大学機関との連携について取り組んでまいりたいと考えております。</p>

意見の概要		市の考え方
	運営の収支は赤字にならないのか。	札幌コンベンションセンターの実績や、他都市の同様の施設を参考として、ランニングコストについて予測した結果、支出(施設維持費及び運営事業費)は約 674 百万円、収入(利用料金収入)は約 762 百万円となる見込みであり、収支予測としては、約 88 百万円の黒字となると見込んでおります。
	札幌には最大 2,500 人収容可能なコンベンションセンターが既存施設としてあるが、さらに規模の大きな施設が必要なのか。	札幌コンベンションセンターをはじめ、市内の既存施設では、3,000 人を超えるような大規模な国際会議を単独で開催することは難しい状況です。 また、国際会議の開催傾向として、国外・国内ともに、大規模な会議の増加率が高いことから、3,000 人を超える規模の国際会議の開催が可能な施設が必要と考えております。
	コンベンションセンターを拡充することは検討しないのか。	札幌コンベンションセンターは、ホールと展示場が併設されていないことのほか、周辺に飲食施設や宿泊施設が少ない、公共交通によるアクセスが良くない、アフターコンベンションの場が少ないなどの課題を有していることから、施設の拡充ではこれらの課題全てを解消することが難しいものと考えております。
重点施策3 観光客受入環境の充実及び強化		
【民泊について】		
	市内のマンション管理組合の大半は民泊禁止を決定しており、学校近辺での民泊も制限される。安全な民泊の運用をしてほしい。	届出の徹底を図り、札幌市のホームページ等で届出済の民泊施設を掲載するなど、安全な民泊制度の運用・仕組みづくりに取り組んでまいります。
	宿泊施設の不足や高騰する宿泊費への対応として、民泊への対策は急を要する。	平成 30 年 6 月 15 日の住宅宿泊事業法の施行に向けて、各関係機関と連携を図りながら、民泊施設の適正な運用を促すための体制を整えてまいりたいと考えております。

意見の概要	市の考え方
【無料公衆無線LAN等の通信環境の充実について】	
<p>高周波マイクロ波を嫌って、観光資源の一つである自然の生き物が飛来しなくなるのではないか。</p>	<p>無料公衆無線LAN等の電波が生態系に与える影響については確認されていないことから、今後、国や専門機関等の研究成果に基づき、必要に応じて検討してまいります。</p>
【主要駅改札口における情報コーナーの設置について】	
<p>海外からの観光客が、札幌の公共交通の情報を一箇所で得られるように、さっぽろ・大通・すすきの等の都心駅にデジタルの大型ボードによる情報コーナーを設置し、公共交通路線図や乗車方法、主要観光地までの乗車案内を掲出し、合わせて多言語の利用案内パンフレットを設置するといった手法を検討して欲しい。</p>	<p>交通局が所管する「さっぽろえきバスnavi」(日本語を含む5言語対応)ではバスや地下鉄等、札幌周辺の公共交通案内情報を検索できるほか、市内観光案内所等で配布している「さっぽろ観光マップ」(日本語を含む6言語対応)では、主要な都市までの移動手段及び時間、市内地下鉄路線図等を掲載しております。</p> <p>駅構内や改札での大型ボード設置等については、観光客のニーズなどを踏まえながら交通事業者とも情報共有を図り、今後の施策の検討の中で参考にさせていただきます。</p>
重点施策4 観光コンテンツの充実と魅力アップ	
【観光地の循環バスについて】	
<p>海外からの観光客に人気のあるモエレ沼公園への行き方が分かりにくい。既存のバスや施設の表示の改善も必要ではないか。</p>	<p>インバウンド対応の改善に向けて、既存のバスターミナル、施設等での英語表記につきましては、交通局や関係事業者にも継続して働きかけを行ってまいります。</p>
<p>札幌市は地下鉄とバスの有機的な接続を行っている点で全国に類例のない利便性を持っている。羊ヶ丘展望台、大倉山、芸術の森、北海道博物館などはすべてこうした乗り継ぎで行くことになる。民営事業者と協力を密に計り、多言語による情報提供や、かつてあった「共通1DAYカード」の復活等にぜひ取り組んで欲しい。</p>	<p>乗り換え情報の提供方法や観光客の周遊を促進する方法については、市営交通を所管する交通局とも情報共有のうえ、検討してまいります。</p>
【体験型・時間消費型の新たな夜間観光コンテンツの創出支援について】	
<p>行政が風俗営業を支援すべきでない。</p>	<p>行政が行う支援となることから、公序良俗に違反するようなものを対象としておりません。</p>

意見の概要	市の考え方
第7章 個別事業	
施策1-3 文化・スポーツ観光の創出	
【(仮称)札幌博物館整備に関連する計画の策定】	
<p>多額の建設費の掛かる新たな箱物は必要ない。真駒内地区の廃校になった既存施設を改装して利用すべき。</p>	<p>博物館の候補地は、市民の利便性や観光客の周遊のしやすさ、市民による様々な活動が街全体に広がることによる街の活性化やにぎわい創出などの効果を見込めることに加え、館のテーマ「北・その自然と人」を実感できることや、一定の広さを確保できることなども考慮して検討を進めてまいります。</p>
施策1-5 特色あるイベント展開による集客交流の増加と周遊促進	
【冬季オリンピック・パラリンピックの招致】	
<p>開催費用 5,000 億円を札幌市の労働人口 100 万人で割ると、一人当たり 50 万円の負担増となる。冬季オリンピック・パラリンピックの招致は断念すべきである。</p>	<p>現在、札幌市は 2026 年冬季オリンピック大会の招致に向け、国際オリンピック委員会 (IOC) との対話ステージに参加しております。</p> <p>この対話ステージでは、コストを抑えた持続可能な大会の実現に向け、施設整備費や大会運営費の縮減などを目指し、IOC 等と協議・検討を行っております。</p> <p>また、この対話ステージにおいて協議・検討を進めるほか、海外・国内情勢等の情報収集に努め、2026 年大会の招致の実現性について、総合的に見極めていきたいと考えております。</p>
施策2-2 多様なニーズに対応した受入環境整備	
【災害時の外国人支援に係る体制の構築・強化】	
<p>実際に被災外国人を支援するのは、外国語ボランティアであり、災害時には、相当の大混乱が予想され、外国語ボランティアの個々の判断だけでは対応は難しい。</p>	<p>平成 28 年熊本地震の例からも、避難所巡回や外国人の相談対応などの場面における外国語ボランティアや日本語を話す外国籍市民の役割は重要と考えております。</p> <p>今後、そのような方々や関係機関との意見交換及び札幌市の防災訓練と連動した訓練の実施等を通じて、災害多言語支援センターの機能の強化を図ってまいります。</p>

意見の概要	市の考え方
<p>施策2-5 ユニバーサルデザインの推進</p>	
<p>【外国人観光客受入環境整備事業】</p>	
<p>札幌は、交差点が明確である一方、視覚的に単調になりやすく、方位感覚がつかめないと位置を認識しづらい。</p> <p>現行の観光サインは視認性に問題を抱えているため、主要施設への距離をプレートに表記した矢羽根型サインを主要な交差点に設置することで、途切れることのない案内を実現できるものとする。</p> <p>また、観光サイン自体も、ピクトグラムの導入が図られていないので、積極的な導入をお願いしたい。</p> <p>地元利用者・観光客等の意見を広く求めて、サインデザインマニュアルを制定し、統一された案内サインの設置と展開をお願いしたい。</p>	<p>既存の観光サインについては、見やすさを考慮して作成された「札幌市公共サイン基本計画」に基づいています。</p> <p>矢羽根型サインを一部導入しているケースもありますが、SNSやスマートフォン等の普及により、情報の発信や検索の方法も変化してきていることから、利用者に対してより効果的でわかりやすい誘導方法の一つとして、サインの在り方についても引き続き検討してまいります。</p>
<p>施策3-1 ICTやSNSを活用した観光情報の集約及び発信の強化</p>	
<p>【地下空間における ICT活用実証実験】</p>	
<p>歩きスマホを増加させ、歩行者との激突事故が多発するのではないかと懸念しています。</p>	<p>配信内容を含め、スマートフォンへのコンテンツの表示は、いわゆる「歩きスマホ」を必須・前提としたものではなく、立ち止まってご利用いただくことを想定しております。サービスを利用される方のみならず、地下歩行空間を含めた都心全体を訪れる方にとって、まち歩きが安全・快適なものとなるよう、今後も「歩きスマホ」が行われないよう利用者の方々へ啓発してまいります。</p>
<p>施策3-3 公共交通の案内充実、周遊する仕組みの強化</p>	
<p>【駅電照標識または補助標識の外国語表記】</p>	
<p>地下鉄の案内サインは、東豊線の全線開業時以来大きなデザインの変更がなく現在に至り、そのデザインが古くなり、増設・改修の度に異なる書体・色彩・サイズ・表記のものが設置され、統一感が崩れている。</p>	<p>地下鉄駅構内等の案内標識については、必要に応じ案内標識設置要領を改訂し、駅構内等の案内誘導を行っております。今後は、案内標識の多言語化等も考慮し改修を検討してまいります。</p>

意見の概要	市の考え方
<p>地下鉄出口真横の案内に主要な民間のランドマークやホテル等の表記が不足しており、施設の改廃への対応も遅れがちではないか。</p> <p>必要などころに必要な表示がなく、途中で案内が途切れていたり、構内案内図を中心に未だに英語表記すらないものが残っていたりする。</p>	<p>出入口案内板へのランドマーク表示や施設の改廃への対応は適宜対応するよう努めてまいります。また、案内標識等の多言語表記についても検討してまいります。</p>
<p>市電において、「内回り」「外回り」のみの行先表示や、都心の主要電停におけるの方面表示の不足(特に藻岩山方面への誘導の不足)、周辺地図の設置の不足が見受けられる。</p>	<p>ループ化後の行先表示については、双方向で同一停留場に到達可能なことや、〇〇方面の表示は、地理不案内のお客様には、分かりづらい表現になってしまうことから、「内回り」「外回り」の表示を行っているものです。</p> <p>しかしながら、地理不案内なお客様や外国人のお客様には、目的地までの経路やロープウェイまでの利用方法がイメージしづらいことから、より分かり易いご案内方法について検討を進めてまいります。</p>
<p>その他</p>	
<p>観光客が増加するとゴミの増加が懸念されるため、観光客から、環境保全税(ごみ処理税)を徴収すべきである。</p>	<p>観光客の受入に対する財源の確保は、重要な課題であると認識しております。現在、北海道が宿泊税等の観光振興における財源確保を検討しており、札幌市の観光に資するような税の使途について要望してまいります。</p>