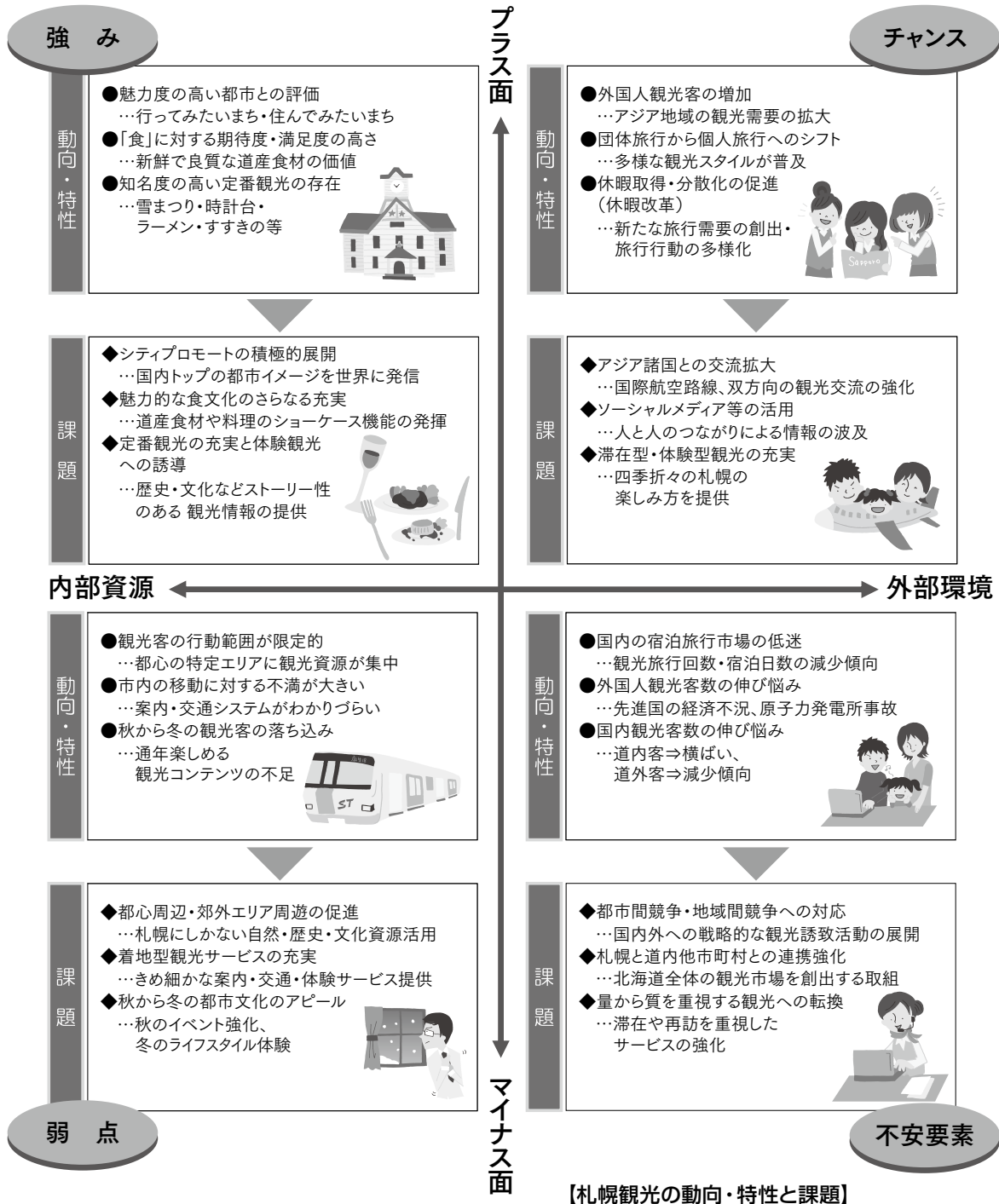


第2章「現状分析」では、札幌観光の動向や特性について様々な統計データやアンケート調査に基づき、札幌の観光が持つ強みや弱み、また、外部環境の変化などの視点で分析を行ったうえで、今後に向けた課題を整理しました。



この章では、これらの課題を体系的に整理し、第3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

【基本方針1】札幌らしい都市文化やライフスタイルの魅力を生かした観光の創造

- 1-1 市民による札幌の魅力発信や観光まちづくり活動の促進
- 1-2 自然、農業、四季の魅力を生かした体験観光の育成
- 1-3 特色あるまちづくりの歴史を生かした歴史文化観光の創出
- 1-4 札幌・北海道の食の魅力の活用
- 1-5 札幌らしい特色あるイベント展開と集客力を生かした周遊促進
- 1-6 札幌の奥座敷「定山溪」の魅力アップ
- 1-7 国内外の人々を引き付ける集客交流拠点の魅力アップ

【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事業者の育成

- 2-1 着地型観光コンテンツのPR推進と担い手の起業支援
- 2-2 多様なニーズに対応した受入環境づくり
- 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】来訪者の滞在・周遊・再訪を促進する情報提供機能の強化

- 3-1 観光情報のハブ機能の強化
- 3-2 市民、来訪者、観光関連事業者の情報交流の促進
- 3-3 公共交通の案内充実や来訪者の周遊を促進する仕組みの強化
- 3-4 観光案内機能の強化と着地型観光コンテンツの案内デスクの設置
- 3-5 北海道の魅力のショーケースとしての機能の強化

【基本方針4】札幌・北海道の魅力を生かし、共に未来を創造していくプロモーションの展開

- 4-1 札幌観光の新たなイメージを伝えるための「さっぽろツーリズム」の普及推進
- 4-2 海外観光客誘致活動の推進
- 4-3 国内外のMICE誘致活動の強化
- 4-4 道内他市町村と連携したシティプロモートの展開

【基本方針1】札幌らしい都市文化やライフスタイル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う、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 市民による札幌の魅力発信や観光まちづくり活動の促進

- ソーシャルメディア³⁷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 自然、農業、四季の魅力を生かした体験観光の育成

- 藻岩山や円山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

1-3 特色あるまちづくりの歴史を生かした歴史文化観光の創出

- 開拓期の文化財などを活用し、市民や来訪者に札幌のまちづくりの物語を伝える歴史文化観光を創出します
- 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 札幌・北海道の食の魅力の活用

- 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³⁸」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

³⁷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、フェイスブック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。

³⁸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組んでいる地域ブランド。

1-5 札幌らしい特色あるイベント展開と集客力を生かした周遊促進

- 札幌の魅力を体感できる四季折々のイベントの魅力を更に高めます
(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、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、(仮称) 市民交流複合施設(平成30年度供用予定)、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「定山溪」の魅力アップ

- 定山溪地区の活性化や総合的な再整備に向けた構想の策定を進めます
- 支笏洞爺国立公園の豊かな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、エリア全体の魅力を生かして、定山溪温泉への誘客と滞在の促進、満足度の向上に取り組みます
- 国道230号や道道小樽定山溪線のつながりを生かした、周辺エリアとの連携による周遊観光を促進し、定山溪温泉への誘客を図ります

1-7 国内外の人々を引き付ける集客交流拠点³⁹の魅力アップ

- 都心の4つのエリア(駅前通地区・大通地区・すすきの地区・創成川以東地区)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
- 円山動物園周辺、藻岩山麓周辺、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更に高めるために、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
- 創成川通や豊平川通といった都心アクセス道路の機能強化や北海道新幹線の早期札幌延伸、新千歳空港における観光客受入機能の充実や就航便誘致、丘珠空港における利用促進や利便性向上の取組など、札幌へのアクセス環境の向上を目指します



³⁹集客交流拠点……………札幌市の特性を生かした魅力的な観光スポットがあり、そこを拠点として近くに存在する様々な観光資源と連携することにより、集客交流の一層の促進が期待できるエリア。現在想定されるものとして、都心エリアに加え、「札幌市まちづくり戦略ビジョン」において高次機能交流拠点として位置付けられている円山エリア、藻岩山エリア、モエレ沼・さとらんどエリア、定山溪エリアなどがあるが、今後も多様な観光客ニーズをとらえながら、新たなエリアの発掘・創出を進めていく。

【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事業者の育成

課 題

- 着地型観光サービスの充実（きめ細やかな案内・交通・体験サービスの提供）
- 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）
- ソーシャルメディアなどの活用（人と人とのつながりによる情報の波及）

基本方針のねらい

体験観光ガイド、コンシェルジュ⁴⁰、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推進と担い手の起業支援

- 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づくり

- 避暑や保養など、長期滞在旅行の需要を取込むため、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
- 今後の増加が予測されている富裕層の観光ニーズに対応するために、宿泊施設の充実などに対する民間投資が活発になるような支援を行っていきます
- ムスリム対応⁴¹など生活習慣に配慮が必要な外国人観光客の受入環境の向上を進めます

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⁴²」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⁴³について、持続可能な取組となるよう、支援を行います
- 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

⁴⁰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

⁴¹ムスリム対応……………イスラム教徒の観光客に対して宗教上の習慣に配慮した取り組みを行うこと。礼拝場所の確保や宗教上の制約が多い食事に対する配慮などがある。

⁴²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。

⁴³観光おもてなしタクシー……………平成23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」。

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⁴⁴として、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分野に関わる関係団体やNPOなどと連携を図り、MICE産業従事者の人材育成を進めます

2-5 ユニバーサルデザイン⁴⁵の推進

- 超高齢社会の到来などを踏まえ、誰もが札幌の都市観光を楽しめる環境を整えるため、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



⁴⁴ワンストップサービスセンター …… ここでは、交通手段、広告、食事の手配など、主催者等が必要とする情報やサービス全てを一か所で提供できるよう整備された場所を言います。

⁴⁵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】 来訪者の滞在・周遊・再訪を促進する情報提供機能の強化**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⁴⁶の発揮）
- 札幌と道内各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、札幌及び道内各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 観光情報のハブ機能⁴⁷の強化**

- 観光案内所や札幌市の公式観光サイト「ようこそさっぽろ⁴⁸」において、ニーズに応じて最適な情報を提供できるよう、札幌市内の飲食店の情報や、道内各市町村のイベント情報など、市内外の観光情報の集積・発信を行います

3-2 市民、来訪者、観光関連事業者の情報交流の促進

- 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、更に情報の相互交流を進めて、いわゆる口コミ情報の形成を進めます
- 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や来訪者の周遊を促進する仕組みの強化

- 路面電車や地下街・地下歩行空間などを活用し、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
- 公共交通、観光マップ、モデルコース、イベント情報など様々な観光情報を入手できる携帯情報端末向けアプリケーションを提供し、来訪者の市内周遊を促進します

⁴⁶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。

⁴⁷ハブ機能……………車輪の中心のように、ものごとが集中する場所を指す。

⁴⁸ようこそさっぽろ……………札幌市の公式観光サイト。<http://www.welcome.city.sapporo.jp/>

3-4 観光案内機能の強化と着地型観光コンテンツの案内デスクの設置

- 外国人観光客の増加に対応するため、案内標識、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公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の充実に取り組みます
- 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、提案や手配を行う民間主体の案内デスクの設置を検討します

3-5 北海道の魅力のショーケースとしての機能の強化

- 道内他市町村との連携によって、都心部などに北海道内の観光・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
- 道内中核都市⁴⁹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⁵⁰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、札幌市を含む道内での周遊や滞在を促進します



⁴⁹ 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。

⁵⁰ 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。

【基本方針4】札幌・北海道の魅力を生かし、共に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⁵¹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。

そのうえで、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MICE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 札幌観光の新たなイメージを伝えるため「さっぽろツーリズム」の普及推進

- ・「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
- ・「さっぽろツーリズム」の魅力や楽しみ方を広めるため、多様なメディアを活用した広報戦略を推進します
- ・「さっぽろツーリズム」の推進にあたっては、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⁵²やマスメディアを通じたPR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 海外観光客誘致活動の推進

- ・アジア諸国を中心に、現地の旅行会社向けのプロモーション活動、旅行博覧会⁵³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
- ・今後観光客の増大が見込まれる有望市場には、現地アドバイザーを活用しながら旅行会社・メディアなどとのネットワークを強化するとともに、市場の特性に応じたプロモーションを行い、より強力な観光客誘致活動を展開します
- ・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MICE誘致に活用します
- ・ユネスコ創造都市ネットワーク加盟や「環境首都・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

⁵¹ シティプロモート……ここでは、街の魅力を再発見し、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。

⁵² 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。

⁵³ 旅行博覧会……一般消費者・旅行業者向けに、各国・各地域のPRブース等が集う展示会。

- 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
- ロケーションフォト・ウェディング⁵⁴ やシティリゾート・ウェディング⁵⁵ など、美しい景色と受入環境を生かし、新たな需要を取り込みます
- 創造都市さっぽろ⁵⁶や札幌コンテンツ特区⁵⁷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、2020年東京オリンピック・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

- 中国市場へのマーケティング強化、韓国大田市との共同事業及び新興市場に対する誘致の強化などに取り組みます
- コンベンション開催経費や大学における学会の誘致活動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ュー⁵⁸やチームビルディング⁵⁹などの開発を行います
- インセンティブツアー⁶⁰に対する助成制度を創設し、誘致の強化を図ります
- 札幌発のMICEを創出し、札幌のMICE開催適地としての魅力を、国内外に発信します

4-4 道内他市町村と連携したシティプロモートの展開

- 「北海道の発展なくして、札幌の発展はない」との考えの下、道内他市町村と連携を深めながら、北海道が持つ豊かな資源と札幌が持つ都市機能を結び付けることにより、札幌・北海道の観光の魅力を発信していきます
- 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や道外客の長期滞在を目的としたモニター制度の実施など、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

⁵⁴ロケーションフォト・ウェディング…… 景色の良い場所などで撮る結婚式用の前撮り写真。中華圏では結婚式において、このようにして撮影した写真を披露する風習がある。

⁵⁵シティリゾート・ウェディング…… いわゆるリゾートウェディングに加え、都市型の要素も加味した独自性のあるウェディングを売り込む札幌市の取組。

⁵⁶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。

⁵⁷札幌コンテンツ特区…… 札幌のアジアにおける映像産業の拠点化を目指し、国から指定を受けた地域活性化総合特区。アジアにおける映像コンテンツの国際共同制作・国際共同流通・共同人材育成などを進めることで、札幌・北海道の観光や貿易を始めとした多様な産業に波及する循環を創出し、地域全体の活性化を図る。

⁵⁸ユニークベニュー…… モエレ沼公園のガラスのピラミッドをパーティ会場にするなど、懇親会・夕食会などにおいて、特別感のある個性的・独創的な会場を指す。

⁵⁹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。

⁶⁰インセンティブツアー…… 企業会議、企業の優秀な社員を対象とした報奨旅行。