

## 4.1. 施策の方向性

前プランの振り返りや現状分析（資料編参照）などから札幌の観光における機会・脅威・強み・弱みを明らかにし、SWOT分析<sup>7</sup>を行った上で、目指す将来像の実現のための施策の方向性を定めるとともに、実施すべき施策を整理しました。

### ●クロスSWOT分析<sup>8</sup> 図表 19

- 【方向性1】札幌・北海道の魅力を生かしたコンテンツの充実と付加価値の向上**
- 【方向性2】戦略的な誘致活動の推進**
- 【方向性3】誰もが快適に過ごせる受入環境の整備とおもてなしの向上**
- 【方向性4】MICEの推進**
- 【方向性5】持続可能な観光地経営の推進**

		外部環境(社会経済情勢の変化、時代の潮流)		
		機会 Opportunities	脅威 Threats	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>世界の人口増加/国際観光市場の拡大</li> <li>国内での国際会議開催件数の増加</li> <li>コロナ禍を契機とした旅行動態やニーズの変化/リベンジ需要</li> <li>観光業の構造転換/観光DXによる観光サービスの変革</li> <li>アドベンチャートラベル/ツーリズムの普及</li> <li>都市のリニューアル</li> <li>道外からのアクセス利便性の向上</li> <li>為替変動</li> <li>国による観光地域づくりへの支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本の人口減少/国内観光市場の縮小</li> <li>全国各地の観光地経営の推進、都市間競争の激化</li> <li>国内開催の国際会議のオンライン活用</li> <li>MICE誘致競争の激化</li> <li>持続可能な観光に対する意識の高まり</li> <li>自然災害の増加、感染症の流行への対応</li> <li>観光人材の不足</li> </ul>	
内部環境(市の特性・課題)	強み Strengths	<ul style="list-style-type: none"> <li>持続可能性に配慮したまちづくりの推進</li> <li>明瞭な四季、多種多様な観光資源</li> <li>北海道の食の一大集積地</li> <li>安心して楽しめる繁華街や夜景などの夜間観光</li> <li>パウダースノーを楽しめる都心に近いスキー場</li> <li>国内での高い認知度とブランド力</li> <li>高い観光満足度と再訪意欲</li> <li>道内周遊の拠点(北海道観光のゲートウェイ/魅力のショーケース)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>札幌ならではの付加価値の高いコンテンツ造成</li> <li>多様な資源を活用した新たな魅力の創造</li> <li>定山溪地区の魅力向上</li> <li>マーケティング・市場分析の強化</li> <li>情報発信の強化</li> <li>広域連携の強化</li> </ul>	MICE誘致の強化
	弱み Weaknesses	<ul style="list-style-type: none"> <li>夏季/冬季の繁閑差</li> <li>外国人観光客のアジア圏への偏り/欧米豪の少なさ</li> <li>観光消費額単価の伸び悩み</li> <li>欧米豪からの観光地としての低い認知度と訪問意欲</li> <li>外国人観光客受入環境の改善余地</li> <li>定番観光スポットの低い満足度</li> <li>悪天候時の移動リスク(飛行機、JR連休等)</li> <li>二次交通に対する満足度の低さ</li> <li>雪まつり以外のイベントの低い認知度</li> <li>観光に対する市民の理解度/満足度の不十分さ</li> <li>地域一体となった観光推進体制の未整備</li> <li>マーケティング等のデータに基づく施策の取組不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユニバーサルツーリズムの推進</li> <li>多様なニーズに対応した受入環境整備とおもてなしの向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(MICE)満足度の高い開催支援</li> <li>観光イベントの魅力向上と持続可能なイベント運営</li> <li>一体的・戦略的に取り組める組織体制の構築</li> <li>観光人材の確保・育成</li> <li>観光への市民の参加と満足度向上</li> <li>持続可能な観光の実現に資する取組の推進</li> <li>旅行者の安全・安心の確保</li> <li>観光振興のための財源の確保</li> </ul>

<sup>7</sup> SWOT分析：内部環境における強み（Strengths）と弱み（Weaknesses）、外部環境における機会（Opportunities）と脅威（Threats）を記述することにより、戦略の構築を行う手法。

<sup>8</sup> クロスSWOT分析：SWOT分析で整理した「強み」×「機会」、「弱み」×「機会」、「強み」×「脅威」、「弱み」×「脅威」を掛け合わせた4つの視点で戦略の方向性を検討し、取るべき戦略を選定していく手法。戦略の方向性の例：「強み」×「機会」＝強みを発揮して機会を生かす、「強み」×「脅威」＝強みを利用して脅威を避ける、「弱み」×「機会」＝弱みを改善して機会に挑戦、「弱み」×「脅威」＝脅威の影響を最小限にとどめる。

図表 20

## 施策の方向性と施策一覧

### 方向性1 札幌・北海道の魅力を生かしたコンテンツの充実と付加価値の向上

- 1-1 札幌ならではの付加価値の高いコンテンツ造成
- 1-2 多様な資源を活用した新たな魅力の創造
- 1-3 観光イベントの魅力向上と持続可能なイベント運営
- 1-4 定山溪地区の魅力向上

### 方向性2 戦略的な誘致活動の推進

- 2-1 マーケティング・市場分析の強化
- 2-2 情報発信の強化
- 2-3 広域連携の強化

### 方向性3 誰もが快適に過ごせる受入環境の整備とおもてなしの向上

- 3-1 多様なニーズに対応した受入環境整備とおもてなしの向上
- 3-2 ユニバーサルツーリズムの推進

### 方向性4 MICE の推進

- 4-1 MICE 誘致の強化
- 4-2 満足度の高い開催支援

### 方向性5 持続可能な観光地経営の推進

- 5-1 一体的・戦略的に取り組める組織体制の構築
- 5-2 観光人材の確保・育成
- 5-3 観光への市民の参加と満足度向上
- 5-4 持続可能な観光の実現に資する取組の推進
- 5-5 旅行者の安全・安心の確保
- 5-6 観光振興のための財源の確保

第1章

第2次札幌市観光まちづくり  
プランの策定に当たって

第2章

将来ビジョン

第3章

現状分析

第4章

施策展開

第5章

成果指標

第6章

推進体制の  
強化に向けて

資料編

## 4.2. 横断的な視点

将来ビジョンの実現のため、施策の検討・実施に当たっては、以下の視点を重視していきます。

### ▶視点1：持続可能な観光の実現

環境やサステナビリティへの関心が世界的に高まっており、持続可能な観光を全てに通じる根底的な理念として浸透を図っていく必要があります。市民・事業者・行政など地域が一体となって、持続可能性を基調とした観光まちづくりを推進していくことが求められています。また、観光はSDGsの全ての目標に対して貢献する力があります。持続可能な観光の推進に当たっては、SDGsの考え方に基づいて取組を進めていくことが必要です。

### ▶視点2：量から質への転換

これまで観光客数の増加が重視されてきましたが、人気観光地におけるオーバーツーリズムの問題や、コロナ禍の影響、世界的なサステナビリティへの関心の高まりなどを踏まえ、観光地としてのキャパシティを考慮し、市民生活との調和を図るとともに、トレンドの変化をとらえ、新たな観光需要に的確に対応していく必要があります。

また、観光がもたらす豊かさを市内全体に広げ、留めるために、地域一体となって数の多さよりも質の高さを重視した観光まちづくりを推進し一人当たりの観光消費額の増加を図ると同時に、事業者間連携や地産地消を推進することで域内調達率を向上していく必要があります。

### ▶視点3：観光需要の平準化

観光関連産業の経営・雇用の安定化と成長に向けては、閑散期の需要の底上げにより、年間を通しての観光需要の平準化を図ることが重要です。閑散期に需要が見込めるツーリズムの推進や、閑散期の魅力づくりが求められます。

### ▶視点4：観光客満足度の向上

国内人口の減少により観光客の減少が見込まれることから、札幌に何度も訪れてくれる札幌のファン作りが求められており、価値ある観光体験にあふれ、まち全体で観光客をおもてなしする、観光客が心地よい環境を地域一体で作っていく必要があります。

### ▶視点5：デジタル技術の活用

労働生産人口が減少する中で、観光業においてもデジタル技術を活用した生産性向上（DXの推進）が求められます。デジタル技術の活用は、観光客にとっても、予約プラットフォームの構築や、キャッシュレス化、Wi-Fi環境の整備・運用といった形で利便性の向上につながります。

## 4.3. 施策と具体的な取組

### ①方向性1 「札幌・北海道の魅力を生かしたコンテンツの充実と付加価値の向上」

観光客が行き先として札幌を選び、また、何度も訪れたいくなるようなまちとしていくためには、札幌・北海道の特性を生かした観光資源の魅力をもっと高めていく必要があります。

そのため、既存の観光資源の磨き上げを図るとともに、多様な切り口の新しい観光コンテンツや付加価値の高い観光コンテンツの造成を図ります。

#### 1-1 札幌ならではの付加価値の高いコンテンツ造成

#### 1-2 多様な資源を活用した新たな魅力の創造

#### 1-3 観光イベントの魅力向上と持続可能なイベント運営

#### 1-4 定山溪地区の魅力向上

#### ●関連するSDGs目標



## 1-1 | 札幌ならではの付加価値の高いコンテンツ造成

札幌独自の付加価値の高いコンテンツを造成するため、自然体験型観光と都市型観光を掛け合わせ、札幌の優れた都市機能と豊かな自然を余すことなく楽しむことができるようなコンテンツ造成に取り組むとともに、食など、本市が強みを有する観光資源の更なる魅力向上やブランド力の強化を図ります。

特に冬季については、インバウンドを始めとした観光客の増加や滞在期間の長期化による観光消費拡大を目指し「スノーリゾートシティ SAPPORO 推進戦略」に基づく取組を進めます。

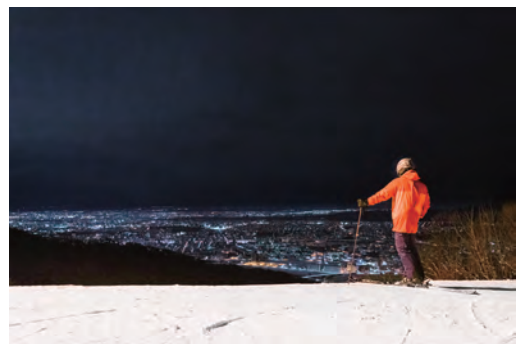
また、コロナ禍による観光ニーズの変化や、サステナブル意識の世界的な高まりなどに対応するため、従来の画一的なモノ消費型の観光だけではなく、少人数・高単価・高品質を意識した旅行商品の造成を促進します。

### (1) 付加価値の高い観光コンテンツの創出

- ◆ 札幌ならではの観光資源を活用し、本市の観光振興に一層の効果が期待される事業（食、夜間、自然、文化、その他各種ツーリズムなど）を実施する民間事業者を支援します。
- ◆ 観光関連事業者と地域産業が、その垣根を越えて連携し、観光に新たな視点・価値を加え、見るだけの観光だけでなく多様な体験を伴う観光コンテンツの造成を図ります。

### (2) スノーリゾートシティ SAPPORO のブランド化に向けた取組の推進

- ◆ スキー場において、スキヤーの満足度を高める施設整備やサービス提供を強化するとともに、スキー・スノーボードをしない観光客でも楽しめるコンテンツの充実を図るなど、観光客の多様なニーズに対応できるよう、魅力の向上に取り組めます。
- ◆ スキー場の施設整備等に当たり、良好な自然環境等の保全を前提とした上で、限定的な土地利用についての検討を進めます。
- ◆ まち全体でスノーリゾートとしてのブランド力向上や周遊促進を図るため、市内6スキー場と関連事業者が一体となった連携事業を推進します。
- ◆ ウィンタースポーツ体験コンテンツやスノーアクティビティ、冬限定プログラム（食・夜景・芸術×雪）の造成など、スキー場以外でも楽しめる、雪のまち札幌ならではの観光コンテンツの充実に取り組めます。
- ◆ 北海道新幹線の札幌延伸により相互アクセスが向上するニセコエリアを含めた道内スノーリゾートとの連携を強化し、一体的なプロモーションや道内周遊を促進する取組により、北海道全体の一大スノーリゾートエリアとしてのブランド価値向上を目指します。



スキー場から望む夜景（藻岩山スキー場）



©さっぽろ羊ヶ丘展望台 一般社団法人札幌観光協会

羊ヶ丘スノーパーク



### (3) アドベンチャーツーリズム<sup>9</sup>の推進

- ◆ ATWS<sup>10</sup>2023 の開催を通じ、高単価・高付加価値で持続可能な代表的ツーリズムである、アドベンチャーツーリズムの推進を図るための取組を実施します。
- ◆ 都市と自然が融合した札幌ならではのコンテンツや支笏洞爺国立公園等の環境を生かした広域的なコンテンツなど、富裕層にも訴求する特別な体験を提供する旅行商品の造成を図ります。



ATWS2023

### (4) 食の魅力を活用した誘客促進と消費拡大の推進

- ◆ 札幌の食の魅力向上やブランド力強化に取り組むほか、食関連事業者の輸出拡大や海外展開を支援し、海外においても札幌の食の魅力に触れられる機会を創出するなど、食の魅力を生かした誘客と消費拡大を推進します。

<sup>9</sup> アドベンチャーツーリズム：自然の中でのアクティビティや異文化体験を通じて自分の内面が変わっていくような新たな旅のスタイル。

<sup>10</sup> ATWS：Adventure Travel World Summit の略。世界中のアドベンチャートラベル関係者が一堂に会する国際商談会。旅行会社、メディア、アウトドアメーカー、観光局・観光協会、ガイドなど、約60カ国から約800名の関係者が参加し、通常4日間にわたり、AT体験、商談会、セミナー等を開催。ATWS2023は令和5年（2023年）9月に、北海道・札幌で開催。

【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
付加価値の高い観光コンテンツ創出事業 (1)(3)	多様な切り口による観光資源の創造に伴う、ツーリズム等の新たなマーケットの創出と消費行動の拡大、リピーターの増大、関連産業の成長を図るとともに、持続可能な観光に資する取組を進めます。	経)観光地域づくり担当部
スノーリゾート推進事業 (2)	スノーリゾートシティ SAPPORO 推進戦略に基づき、スノーリゾートとしてのブランド化に向けて、市内スキー場の魅力向上やスキー場と関連事業者の連携事業支援、冬季観光コンテンツの充実等に取り組めます。	経)観光地域づくり担当部
さっぽろホワイトイルミネーション事業 (2)	観光閑散期である初冬の来札観光客の増加につなげるため、さっぽろホワイトイルミネーションおよびミュンヘン・クリスマス市を実施する実行委員会に対し、事業負担金を支出します。	経)観光地域づくり担当部
さっぽろ雪まつり事業 (2)	冬の来札観光客の増加につなげるため、さっぽろ雪まつりを実施する実行委員会に対し、事業費補助金を支出します。	経)観光地域づくり担当部
都心における冬のアクティビティ創出事業 (2)	観光閑散期の冬期間に、都心にスケートリンクを設置することにより、来札観光客の増加につなげるとともに、都心の賑わいを創出するため、実行委員会に対して、事業負担金を支出します。	経)観光地域づくり担当部
スノーベスタウンSAPPORO促進事業 (2)	アクセスが便利な札幌をスキヤーのベスタウンとし、各リゾートへ送客・周遊活性化により、道内リゾート全体のブランド力を高めます。	ス)スポーツ部
アドベンチャーツーリズム推進事業 (3)	ATWS2023 の開催を通じ、高単価・高付加価値で持続可能な代表的ツーリズムの推進を図るための取組を実施します。	経)観光地域づくり担当部
美食のまち・さっぽろブランド推進事業 (4)	札幌の食の競争力向上を目的に、関連企業の共創の場を形成することを通じたイノベーションの誘発や映像等を活用した食の魅力発信を行います。	経)産業振興部
食の輸出拡大支援事業 (2)	札幌の「食」の販路拡大を目的とし、商談機会の創出や道産食品のファン獲得等に向けた取組を行うことで、売上増や観光客誘致等、地域産業の活性化につなげます。	経)産業振興部

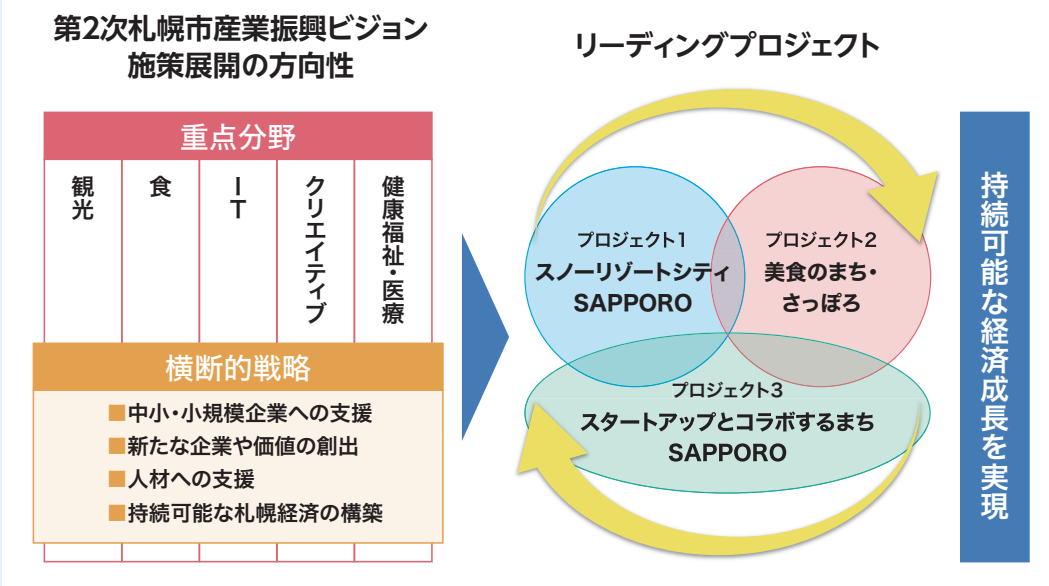
## 第2次札幌市産業振興ビジョンのリーディングプロジェクト

札幌市における持続的な経済発展を目指して取り組むべき施策の方向性をまとめた「第2次札幌市産業振興ビジョン」では、札幌市の大きな魅力であり、特に国内外への発信力を持つ「観光」と「食」に関する施策群を交流人口増加の呼び水とし、「スタートアップ」の施策群を革新的な技術や発想を基にイノベーションを創出するエンジンとすることを旨とし、これら3つの施策群をリーディングプロジェクトとして位置づけ、各施策の相乗効果を生みながら産業振興を図っていくこととしています。

スノーリゾートシティ SAPPORO は、このリーディングプロジェクトの1つに位置づけられており、リーディングプロジェクトの推進にあたっては、連携を相互に図りながら、持続可能な経済成長を実現することを目指しています。

スノーリゾートシティ SAPPORO のブランド化にあたっては、このリーディングプロジェクトによる各施策との連携を図りながら、「スノーリゾートシティ SAPPORO 推進戦略」に基づく取組を進めていきます。

【リーディングプロジェクトと施策展開の方向性の相関】



第1章

第2次札幌市観光まちづくり  
プランの策定に当たって

第2章

将来ビジョン

第3章

現状分析

第4章

施策展開

第5章

成果指標

第6章

推進体制の  
強化に向けて

資料編



## 1-2 | 多様な資源を活用した新たな魅力の創造

札幌は魅力的なまちとの評価を受けながらも、時計台、ラーメンといった定番の観光イメージで語られてしまうことも多いです。こうした強い定番イメージ以外の、札幌が持つ多彩な都市の魅力やスポーツ・文化・歴史の魅力などを観光資源として磨き上げていく必要があります。「札幌は多彩な魅力によって多様な観光ニーズに応えることができる」という札幌の新たな観光イメージの普及に向けた取組を推進します。また、多様なニーズに対応することにより、観光閑散期や平日需要の底上げを図ります。

### (1) 夜景やすすきの等の魅力を生かした夜間観光の推進

- ◆ 「日本新三大夜景都市」に認定された札幌夜景や藻岩山展望台、大倉山ジャンプ競技場、札幌テレビ塔などの夜景スポットを積極的にプロモーションします。
- ◆ すすきの等の繁華街における飲食やエンターテインメントなど、ナイトエコノミーの充実を図り、滞在日数の延長を図ります。また、夜景と親和性の高いグルメや花火などのコンテンツを掛け合わせた旅行商品の造成を促進します。
- ◆ 札幌ならではの雪と夜景のコラボレーション、スキーやスケートと夜景の掛け合わせなど、冬の夜間観光の充実を図ります。



すすきの



札幌テレビ塔からの夜景

### (2) 多様なツーリズムの推進

- ◆ 道内の観光地めぐり（名産品、酒蔵、映画・アニメの聖地等）、スポーツ・エンターテインメント観戦、ゴルフ、アウトドアアクティビティなど、民間事業者の多種多様なツーリズムの展開の促進を図ります。
- ◆ 官民連携により、国際競技大会などのスポーツイベントや合宿の誘致、関係団体や道内自治体と連携したスポーツツーリズムを推進します。
- ◆ 観光閑散期である冬季間の集客交流を促進するため、歩くスキーやスケートなど観光客でも気軽に楽しめるウィンタースポーツの体験事業などを展開します。



都心でスケートが楽しめる「スマイルリンクさっぽろ」

- ◆ 観光閑散期にインバウンドを含めた道外からの観光需要創出が期待される大規模イベントに対して補助金等による効果的な支援を行うことで、誘致・開催を促進します。

### (3) 文化芸術の魅力を生かした観光の推進

- ◆ 札幌芸術の森、札幌コンサートホール Kitara、モエレ沼公園、札幌市民交流プラザ、パシフィック・ミュージック・フェスティバル札幌（PMF）、サッポロ・シティ・ジャズ、札幌国際芸術祭など、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。
- ◆ 市民・有識者等と連携し、市内の文化財及び歴史文化を活用した観光拠点づくりなどに取り組みます。

#### 【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
付加価値の高い観光コンテンツ創出事業(再掲) (1)(2)	多様な切り口による観光資源の創造に伴う、ツーリズム等の新たなマーケットの創出と消費行動の拡大、リピーターの増大、関連産業の成長を図るとともに、持続可能な観光に資する取組を進めます。	経)観光地域づくり担当部
都心における冬のアクティビティ創出事業(再掲) (1)(2)	観光閑散期の冬期間に、都心にスケートリンクを設置することにより、来札観光客の増加につなげるとともに、都心の賑わいを創出するため、実行委員会に対して、事業負担金を支出します。	経)観光地域づくり担当部
さっぽろホワイトイルミネーション事業(再掲) (1)	観光閑散期である初冬の来札観光客の増加につなげるため、さっぽろホワイトイルミネーションおよびミュンヘン・クリスマス市を実施する実行委員会に対し、事業負担金を支出します。	経)観光地域づくり担当部
観光閑散期の需要創出事業 (2)	観光閑散期にインバウンドを含めた道外からの観光需要創出が期待される大規模イベントに対して、補助金等による効果的な支援を行うことで、誘致・開催を促します。	経)観光・MICE推進部
地域スポーツコミッション事業 (2)	スポーツイベントの誘致等を戦略的に行うため、スポーツコミッションの運営費を補助し、国際競技大会や合宿の誘致、関係団体や道内自治体と連携したスポーツツーリズムを推進します。	ス)スポーツ部
国際スポーツ大会等誘致促進事業 (2)	パラスポーツやアクションスポーツの国際大会等を誘致するため、競技団体などの主催者に対し、札幌市が開催経費の一部を補助します。	ス)スポーツ部
札幌ドームアマチュア大会促進事業 (2)	札幌ドームを利用して全市全道規模のアマチュアスポーツ大会を開催する際に、利用料金を低廉な金額とすることにより、大会開催を支援します。	ス)スポーツ部
歩くスキー普及振興事業 (2)	市民や観光客が手軽にウィンタースポーツを楽しめる環境づくりのため、中島公園及び白旗山競技場に歩くスキーの常設コースを設置し、無料開放を行います。また、中島公園では、用具の無料貸し出しも実施します。	ス)スポーツ部

事業名・関連項目	事業概要	担当部
さっぽろアートステージ事業 (3)	市内各所で美術、音楽、舞台等、多彩な文化事業を開催することにより、市民が身近に芸術文化に触れたり参加したりする機会を創出するとともに、街中に文化芸術によるにぎわいを創出します。	市)文化部
サッポロ・シティ・ジャズ事業 (3)	プロライブや公募バンドによる無料ライブを実施することにより、市民のジャズ鑑賞機会の提供及び観光資源としての魅力向上を図るとともに、青少年のジャズ演奏者の育成に取り組みます。	市)文化部
パシフィック・ミュージック・フェスティバル事業 (3)	世界の才能ある若者に最高水準の音楽教育を提供し、次世代を担う音楽家を輩出するとともに、市民に世界一流の演奏会等を提供し本市の文化芸術を振興するため、国際教育音楽祭の開催を中心とした事業を実施します。	市)文化部
札幌芸術の森魅力向上事業 (3)	芸術の森全体の魅力向上に向けた調査・検討を実施するとともに、芸術の森野外美術館の彫刻作品の修繕等を行い、芸術の森の魅力を向上させます。	市)文化部
演劇公演支援事業 (3)	札幌で生まれた演劇の鑑賞機会を幅広く提供することにより、演劇のファン層を開拓し、市民文化の振興と新たな観光資源としての活用を図るため、市内劇場で優れた演劇作品を再演する「札幌演劇シーズン」を実施します。	市)文化部
国際芸術祭事業 (3)	多様な分野との連携によって新たな価値を創出し、札幌ならではの文化芸術の魅力を国内外に発信するため、国際芸術祭を3年に1度継続的に開催し、芸術祭の会期外においても普及・発信等の取組を実施します。	市)国際芸術祭担当部
歴史文化のまちづくり推進事業 (3)	札幌市・市民・有識者等が連携し、札幌市文化財保存活用地域計画に基づき、文化財の調査・活用等の取組を推進します。	市)文化部

第1章

第2次札幌市観光まちづくり  
プランの策定に当たって

第2章

将来ビジョン

第3章

現状分析

第4章

施策展開

第5章

成果指標

第6章

推進体制の  
強化に向けて

資料編

## 1-3 | 観光イベントの魅力向上と持続可能なイベント運営

札幌には四季折々の魅力を楽しめるイベントがありますが、持続的な集客力確保に向け、さらなる魅力の向上や、雪まつり以外のイベントの道外在住者への認知度向上が必要です。また、会場のキャパシティや、感染症対策による制約、環境への配慮の観点などから、観光客の安全・安心を確保しながら、新たな付加価値を提供するなど、持続可能なイベント運営を指向していきます。

### (1) イベントの魅力向上

- ◆ 大通公園や北3条広場などで開催する大規模イベントについては、周辺の環境や景観、当該箇所の通常利用に配慮したうえで、市民と観光客が気軽に楽しめる魅力溢れる会場作りを行います。
- ◆ 札幌の食のイベントを代表する「さっぽろオータムフェスト」では、「北海道・札幌の食」をメインテーマとして道内各地からの旬の食材、ご当地グルメを一堂に取りそろえることにより、札幌への集客のみならず、道内各地域のアンテナショップとしての役割を果たし、地産地消、域内周遊の促進を図り、北海道全体の活性化に貢献します。
- ◆ 札幌の冬の風物詩である「さっぽろホワイトイルミネーション」では、新たな体験型コンテンツの導入や設備の入れ替え、他の冬季コンテンツとの連携などにより、更なる魅力向上を図ります。
- ◆ 最大の集客イベントである「さっぽろ雪まつり」では、AR・VR等の先端技術を活用したコンテンツの充実を図るなど、雪像だけではない新たな魅力を創出します。



YOSAKOIソーラン祭り



さっぽろホワイトイルミネーション

### (2) 持続可能なイベント運営

- ◆ 飲食イベントでは、リターナブル食器や脱プラ食器への切り替え、生ごみのリサイクル、会場内での食品ロス削減に向けた啓発ツールの展開、会場設備・部材の再利用を進めるなど、環境負荷に配慮した運営への転換を図ります。
- ◆ 少雪等の気候変動や経済情勢・社会環境の変化に応じた、持続可能なイベント運営を推進します。



【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
さっぽろオータムフェスト事業 (1)(2)	秋季の観光客増加と道内各市町村の魅力発信のため、オータムフェストを実施する実行委員会に対し、事業負担金を支出します。	経)観光地域づくり担当部
さっぽろホワイトイルミネーション事業(再掲) (1)(2)	観光閑散期である初冬の来札観光客の増加につなげるため、さっぽろホワイトイルミネーションおよびミュンヘン・クリスマス市を実施する実行委員会に対し、事業負担金を支出します。	経)観光地域づくり担当部
さっぽろ雪まつり事業(再掲) (1)(2)	冬の来札観光客の増加につなげるため、さっぽろ雪まつりを実施する実行委員会に対し、事業費補助金を支出します。	経)観光地域づくり担当部
都心における冬のアクティビティ創出事業(再掲) (1)(2)	観光閑散期の冬期間に、都心にスケートリンクを設置することにより、来札観光客の増加につなげるとともに、都心の賑わいを創出するため、実行委員会に対して、事業負担金を支出します。	経)観光地域づくり担当部
観光行事助成事業 (1)(2)	来札観光客の増加・経済効果の増大につなげるため、大通公園等で開催される各種まつり、イベント(ライラックまつり、YOSAKOI ソーラン祭り、夏まつり、菊まつり) に対する補助を行います。	経)観光地域づくり担当部

第1章

第2次札幌市観光まちづくり  
プランの策定に当たって

第2章

将来ビジョン

第3章

現状分析

第4章

施策展開

第5章

成果指標

第6章

推進体制の  
強化に向けて

資料編

## 1-4 | 定山溪地区の魅力向上

定山溪地区は、支笏洞爺国立公園の区域内に位置する道内有数の規模を誇る温泉地であり、札幌市民や観光客に親しまれていますが、近年は人々の旅行目的や嗜好も多様化しており、温泉や宿泊だけでなく、周遊や自然を生かした体験コンテンツの魅力向上などの必要性が増えています。

また、各種施設等の老朽化が進み、景観や温泉街らしさが失われつつあることや、定山溪の認知度不足などといったことが課題となっていることから、定山溪地区の観光資源としての魅力向上を目指し、「定山溪観光魅力アップ構想」に基づく取組などを進めます。



定山溪温泉街

### (1) 定山溪地区の魅力向上

- ◆ 温泉街らしさにぎわいを創出し、域内の周遊性を高めるため、魅力的な景観づくりや、足湯の新設などの周辺環境整備を行います。
- ◆ 年間を通じた集客イベントの充実を図るとともに、体験型観光の需要が高まっていることから、アクティビティコンテンツの新規造成やレベルアップを図ることで新たな魅力を創出します。
- ◆ 定山溪の認知度向上のほか、ターゲットに合わせて、誘客・周遊につながる情報発信や誘客プロモーションを多面的に実施します。
- ◆ 観光客の受入体制の底上げのため、定山溪の観光魅力アップやおもてなしのサービスを支える人材を育成します。



定山溪でのアクティビティ

### (2) 次期定山溪観光魅力アップ構想策定

- ◆ 定山溪の魅力的な観光地づくりを進めるための指針として策定した「定山溪観光魅力アップ構想」の取組期間が令和6年度（2024年度）までで終了することから、次期構想の策定を検討します。

#### 【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
定山溪地区魅力アップ事業 (1)(2)	定山溪観光魅力アップ構想の実現に向け、エリア内の周遊促進と賑わいづくりを行うためのソフト・ハード事業の展開、老朽施設の改修、国内外への積極的なPR活動等を実施します。	経)観光・MICE推進部



## ②方向性 2 「戦略的な誘致活動の推進」

観光地として札幌の競争力を高めていくため、的確なマーケティング・市場分析を行い、コンテンツ造成や受入環境の整備、プロモーションに一体的に取り組めます。

また、多様な嗜好・ニーズに応じた情報発信や広域連携を強化します。

### 2-1 マーケティング・市場分析の強化

### 2-2 情報発信の強化

### 2-3 広域連携の強化

#### ● 関連する SDGs 目標



第 1 章

第2次札幌市観光まちづくり  
プランの策定に当たって

第 2 章

将来ビジョン

第 3 章

現状分析

第 4 章

施策展開

第 5 章

成果指標

第 6 章

推進体制の  
強化に向けて

資料編

## 2-1 | マーケティング・市場分析の強化

これまで実施してきた統計調査に加え、来札観光客の属性や市場動向等の情報収集、分析を強化し、これらを基にした方向性を地域で共有した上で、コンテンツ造成、プロモーション、受入環境整備等を一体的に展開していきます。また、新型コロナウイルス感染症の影響からの回復過程においては、市場の動向を分析しながら効果的な誘致施策を講じていきます。

### (1) マーケティングの強化

- ◆ 観光市場の動向等をタイムリーに把握し、観光施策に反映させるため、関連データの取得・分析・活用の仕組みを再構築し、観光マーケティングの機能を強化します。
- ◆ データや分析結果を積極的に地域に共有することで、地域が同じ方向性に向かってプロモーション、受入体制整備、コンテンツ造成などに一体的に取り組みます。

### (2) コロナ禍からの回復期のリベンジ需要の取り込み

- ◆ IATA（国際航空運送協会）は海外旅行者が令和元年（2019年）まで回復するのは2025年と予測しており、外国人観光客の回復には時間を要すると考えられます。当面は、来札観光客の8割以上を占める国内市場の重要性が高まることから、変化する感染状況に対応しながら、効果的な観光客誘致を実施していきます。
- ◆ 外国人観光客に対しては、早期回復が見込まれる市場から重点的にプロモーションを実施するなど、各国・地域の市場の動向を分析しながら効果的な誘致施策を実施していきます。

#### 【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
観光マネジメント強化事業 (1)	札幌の経済成長をけん引する観光産業の持続的な発展に向けて、観光振興施策を計画的・戦略的に推進するため、計画策定や財源確保、推進体制の強化等の観光マネジメント機能の強化に取り組みます。	経)観光・MICE推進部 経)観光地域づくり担当部
国内観光振興事業 (2)	道内外の国内観光客を誘致するため、道内外の国内観光客に向けた誘客プロモーション、道外の旅行会社に向けた観光情報の発信等を実施します。	経)観光地域づくり担当部
国際観光誘致事業 (2)	コロナ禍からの早期回復と持続的な観光消費額の増加を目指し、インバウンドを誘客するためのプロモーションを実施します。	経)観光地域づくり担当部

## 2-2 | 情報発信の強化

近年では、旅行形態が団体旅行から個人旅行へ変化しています。自ら情報を収集し、旅行の計画を立て、手配まで行う個人旅行者に対しては、多様な嗜好・ニーズに応じた観光情報の提供が重要となることから、札幌及び道内他市町村の観光情報を多彩なチャネルにより発信し、来訪者の滞在、周遊、再訪につなげます。

### (1) 多様な嗜好・ニーズに応じた観光情報の提供

- ◆ 公式観光情報サイト「ようこそさっぽろ」や SNS 等を活用し、札幌市内の観光スポット、グルメ、宿泊施設、飲食店の情報や、道内他市町村を含むイベント情報などの幅広い観光情報を国内外に多言語で発信します。
- ◆ 海外プロモーションに特化した Web サイト「Visit Sapporo」により、札幌を知らない海外の方にも、札幌の特徴をわかりやすく説明するほか、SNS と連携させ、外国人の視点で札幌の魅力を伝える動画配信を行うなど、外国人観光客獲得に向けた情報発信に取り組みます。
- ◆ 外国人観光客の増加に対応するため、観光マップ、パンフレットなど様々な情報媒体の多言語表示を進めます。
- ◆ 北海道新幹線の札幌延伸に伴う札幌駅の改修や、周辺の再開発の進展など、都心のまちづくりに合わせ、観光案内所等の情報提供機能の整理・強化を図ります。



海外プロモーション用サイト「Visit Sapporo」

### (2) 多様な主体との連携

- ◆ 幅広いニーズに対応した観光客誘致を推進していくため、北海道や道内の他市町村と連携し、北海道・札幌の魅力に関する一体的な情報発信を行います。
- ◆ 民間のメディアやインフルエンサーなどの影響力のある主体との連携により、効果的な情報発信を行います。

### (3) ゴールデンルートからの誘客の推進

- ◆ 地方へ分散化の傾向が見られる海外客の誘致のため、ゴールデンルート周遊客をターゲットとした積極的なプロモーションを実施します。

【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
観光情報発信事業 (1)	観光情報サイト「ようこそさっぽろ」及び各種 SNS サービスを活用した複合的情報発信を行います。	経)観光地域づくり担当部
国際観光誘致事業(再掲) (1)(2)(3)	コロナ禍からの早期回復と持続的な観光消費額の増加を目指し、インバウンドを誘客するためのプロモーションを実施します。	経)観光地域づくり担当部
おもてなし推進事業 (1)	事業者のスキルアップ、観光ボランティアの活動支援等の観光客に対するおもてなしの推進に係る事業を実施します。	経)観光地域づくり担当部
観光客受入環境整備事業 (1)	観光客の満足度向上及び再訪率増加のため、無料 Wi-Fi の運用、観光案内サイン及び総合案内板の維持管理、観光バス対策、観光施設や宿泊施設に対する施設整備等への補助等の受入環境整備を実施します。	経)観光地域づくり担当部
観光案内所運営事業 (1)	観光情報を提供する観光案内所（北海道さっぽろ観光案内所、大通公園観光案内所、大通情報ステーション）を運営します。	経)観光地域づくり担当部
広域連携による観光振興事業 (2)	幅広いニーズに対応した観光客誘致を推進していくため、道内の他市町村と連携し、北海道・札幌の魅力に関する一体的な情報発信や周遊を促進する取組を実施します。	経)観光地域づくり担当部
国内観光振興事業(再掲) (2)(3)	道内外の国内観光客を誘致するため、道内外の国内観光客に向けた誘客プロモーション、道外の旅行会社に向けた観光情報の発信等を実施します。	経)観光地域づくり担当部

第 1 章

第 2 次札幌市観光まちづくり  
プランの策定に当たって

第 2 章

将来ビジョン

第 3 章

現状分析

第 4 章

施策展開

第 5 章

成果指標

第 6 章

推進体制の  
強化に向けて

資料編

## 2-3 | 広域連携の強化

幅広いニーズに対応した観光客誘致を推進していくため、道内外の自治体等と連携し、北海道・札幌の魅力に関する一体的な情報発信や周遊を促進する取組を実施し、来札動線の多様化や滞在日数の長期化を図ります。

### (1) 道内連携

- ◆ 近隣市町村や道内中核都市等との連携によるスケールメリットを生かし、札幌市単独では実施できない、各地域の観光資源と合わせた一体的なプロモーションを実施し、札幌を含む道内への誘客と連携都市との周遊促進を図ります。
- ◆ 札幌近郊都市と連携し、圏域内のコンテンツの磨き上げや周遊する旅行商品の造成・販売を行うことにより、札幌圏の魅力向上と道内観光の拠点としての札幌への滞在日数の長期化を図ります。



連携自治体との共同プロモーション

### (2) 新幹線沿線都市との連携

- ◆ 北海道新幹線の札幌延伸を見据え、道内外の新幹線沿線自治体等と連携し、沿線自治体間の交流人口拡大を図ります。

#### 【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
広域連携による観光振興事業 (再掲) (1)	幅広いニーズに対応した観光客誘致を推進していくため、道内の他市町村と連携し、北海道・札幌の魅力に関する一体的な情報発信や周遊を促進する取組を実施します。	経)観光地域づくり担当部

### ③方向性 3 「誰もが快適に過ごせる受入環境の整備とおもてなしの向上」

誰もが快適に滞在できる受入環境の整備とおもてなしの向上を通じて、観光客の満足度向上を図り、リピーターの獲得や滞在日数の長期化につなげます。

ユニバーサルデザインの導入や多様な文化・習慣等への対応、公共交通機関の利便性向上、外国人観光客受入環境の整備などを進めるとともに、これらに関する情報発信の強化に取り組みます。

#### 3-1 多様なニーズに対応した受入環境整備とおもてなしの向上

#### 3-2 ユニバーサルツーリズムの推進



多言語対応の観光マップ

#### ● 関連する SDGs 目標





## 3-1 | 多様なニーズに対応した受入環境整備とおもてなしの向上

観光客の利便性や快適性を高め、満足度の向上や周遊の促進、リピーターの獲得につなげます。また、外国人観光客のニーズが高い観光施設や公共交通の多言語化、キャッシュレス化や Wi-Fi 環境の整備などを促進します。

### (1) 公共交通の利便性向上

- ◆ 北海道新幹線の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、都心のまちづくりを進め、アクセス環境の充実を図ります。
- ◆ 北海道新幹線の札幌延伸を見据えた札幌駅周辺の再開発と一体的なバスターミナルの整備などにより、交通結節機能を強化するとともに、観光機能や多様なモビリティとの連携機能を強化します。
- ◆ 都心のまちづくりを支える交通体系や、将来にわたり持続可能な公共交通の構築に向け、AI デマンド交通や環境配慮車両の活用について社会実験を実施するなど、新たな公共交通システムの検討を行います。
- ◆ 官民連携により地下ネットワーク機能を強化することで、公共交通の乗継利便性を向上します。
- ◆ シェアサイクル事業者との連携により、利用者のニーズを考慮したサイクルポートの配置を行うことで、観光客などが利用しやすい環境を整えます。
- ◆ 観光バスの状況を的確に把握した上で、都心における観光バスの路上駐車に対して、関係機関と連携した対応や待機場の確保などバス受入体制を整備します。
- ◆ 観光客の満足度が低い「市内の移動のしやすさ」の改善のため、市内を訪れる観光客が感じる不便さなどについて調査し、デジタル技術を活用した周遊しやすい交通環境の整備など、課題解決に向けた取組を検討します。
- ◆ 新千歳空港への海外航空路線の維持・拡充のため、アウトバウンドの促進や新規路線の開拓などに北海道と連携して取り組みます。

### (2) 外国人観光客受入環境の整備

- ◆ 外国人観光客の利便性向上のため、観光案内サインや観光施設、交通機関・飲食・商業施設などにおける多言語対応、Wi-Fi 整備やキャッシュレス化を推進します。
- ◆ 海外富裕層の受入のため、国際水準の宿泊機能を備えたハイグレードホテルの整備に対し、容積率の緩和を実施します。
- ◆ 事業者向けの外国語講座等を実施することで、外国人対応に関するノウハウの普及や意識の向上を促進し、おもてなし力の増強を図ります。
- ◆ 医療機関受診時における医療通訳の体制を整備し、札幌で安心して過ごせる環境を整えます。
- ◆ 観光関連産業を含む市内企業の外国人材の採用を支援します。
- ◆ 市内の外国人観光客受入環境の整備状況や外国人観光客のニーズを把握するための調査を定期的実施し、効果的な取組につなげます。

第1章

第2次札幌市観光まちづくり  
プランの策定に当たって

第2章

将来ビジョン

第3章

現状分析

第4章

施策展開

第5章

成果指標

第6章

推進体制の  
強化に向けて

資料編

### (3) まち全体のおもてなしのレベルアップ

- ◆ 経済団体、観光関連事業者、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」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。

#### 【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
新幹線札幌駅東改札口関連整備事業 (1)	北海道新幹線札幌駅の利便性向上に加え、新幹線の整備効果を創成東地区のまちづくりに波及させるため、東改札口を整備します。また、駅周辺の快適性や魅力の向上に向けた検討を実施します。	政) 都心まちづくり推進室
新千歳空港国際化推進協議会負担金 (1)	新千歳空港の国際化や国際エアカーゴ基地の形成について調査検討、推進活動を行う当協議会へ参加することで、札幌の経済や産業の振興に資する取組を支援します。	政) 空港活用推進室
丘珠空港利活用推進事業 (1)	「丘珠空港の将来像」の実現に向けて、滑走路延伸を含む空港機能強化や空港周辺の賑わい創出等の取組の実施に向けた検討、路線の誘致やPR活動等を実施し、丘珠空港の利用促進を図ります。	政) 空港活用推進室
北海道新幹線推進事業 (1)	北海道新幹線の札幌延伸の早期実現に向けて、円滑な事業施行に向けた協議・調整、国や鉄道・運輸機構等への要望、市民等への情報提供、啓発・PR活動を行います。	政) 新幹線推進室
創成川通機能強化検討調査事業 (1)	都心と高速道路を結ぶ創成川通（国道5号）の機能強化を円滑に進めるため、市民と情報を共有するとともに、国等の関係機関と連携して必要な検討を行います。	政) 総合交通計画部
交通施設計画推進事業 (1)	民間開発と連携した地上・地下の重層的歩行環境の整備について検討し、交通施設の移動環境の充実を図ります。	政) 総合交通計画部
札幌駅周辺交通施設調査検討事業 (1)	2030年度末の北海道新幹線札幌延伸を見据え、国内外から来客を迎える札幌駅交流拠点の魅力を高めるとともに、多様な交通を支えにぎわいを形成する交通結節機能の充実を図る基盤整備の検討・調整を行います。	政) 総合交通計画部
北5西2地区バスターミナル整備事業 (1)	札幌駅周辺に分散する市内路線バス乗降場等の集約や交通結節点の強化を図り、周辺の再開発と一体的な交通ターミナルの実現を目指し、事業者に対し、北5西2地区バスターミナル整備に係る事業費を補助します。	政) 総合交通計画部
公共交通システム検討事業 (1)	新幹線札幌延伸を見据えた札幌駅周辺の開発等を受け、都心のまちづくりを支える公共交通体系の構築を目指し、社会実験を実施するなど、新たな公共交通システムの検討を行います。	政) 総合交通計画部
シェアサイクルの利用促進 (1)	シェアサイクル事業者との連携により、利用者のニーズを考慮したサイクルポートの配置を行うことで、観光客などが利用しやすい環境を整えます。	政) 総合交通計画部

事業名・関連項目	事業概要	担当部
観光客受入環境整備事業(再掲) (1)(2)	観光客の満足度向上及び再訪率増加のため、無料 Wi-Fi の運用、観光案内サイン及び総合案内板の維持管理、観光バス対策、観光施設や宿泊施設に対する施設整備等への補助等の受入環境整備を実施します。	経)観光地域づくり担当部
観光客二次交通対策推進事業 (1)	観光客の満足度が低い「市内の移動のしやすさ」の改善のため、市内の周遊に当たり観光客が感じる不便さなどについて調査し、課題解決に向けた取組を検討します。	経)観光地域づくり担当部
国際観光誘致事業(再掲) (1)	コロナ禍からの早期回復と持続的な観光消費額の増加を目指し、インバウンドを誘客するためのプロモーションを実施します。	経)観光地域づくり担当部
おもてなし推進事業 (2)(3)	事業者のスキルアップ、観光ボランティアの活動支援等の観光客に対するおもてなしの推進に係る事業を実施します。	経)観光地域づくり担当部
無料Wi-Fiの提供 (2)	地下鉄主要駅における無料 Wi-Fi の整備・運用により外国人観光客の受入環境の向上を図ります。	交)高速電車部
地下鉄駅標識等の多言語化 (2)	本市を訪れる多くの外国人旅行者に対応するため、施設の案内標識等を多言語表記(日・英の二か国語又は日・英・中・韓の四か国語)に改修します。	交)高速電車部
ハイグレードホテル整備に対する容積率緩和 (2)	都心の良好な民間都市開発を誘導する「都心における開発誘導方針」において、国際水準の宿泊機能を備えたハイグレードホテルの整備に対して容積率の緩和を実施します。	政)都市計画部 経)観光・MICE推進部
多文化共生推進事業 (2)	災害時の外国人支援や多言語支援センターの情報発信力強化のため、「札幌災害外国人支援チーム」の補強をしながら、災害時に円滑に活動できるよう、チームビルディングや研修を継続していきます。また、医療機関受診時における医療通訳の体制を整備し、札幌で安心して過ごせる環境を整えます。	総)国際部
国際ビジネス人材支援事業 (2)	市内企業の海外展開を推進するため、外国人材の採用を支援し、海外展開の気運を醸成します。	経)経済戦略推進部

## 3-2 | ユニバーサルツーリズムの推進

年齢、性別、障がいの有無、国籍、民族、文化・習慣等の違いによらず、バリアを感じることなく誰もが快適に札幌観光を楽しめるよう、ユニバーサルデザインの導入をはじめとする受入環境の充実を進めるとともに、それぞれの人にとって必要な情報が得やすい環境を構築することなどを通じ、ユニバーサルツーリズムを推進します。

### (1) ユニバーサルデザインの推進

- ◆ 宿泊施設や観光施設等におけるバリアフリー化をはじめとしたユニバーサルデザインの導入や、受け入れる従業員のスキルアップを促進します。
- ◆ エレベーターやバリアフリートイレなどのバリアフリー施設の旅客施設への整備を進めるとともに、ノンステップバスやユニバーサルデザインタクシー、路面電車の低床車両の導入を推進するなど、誰もが安全・安心に公共交通を利用できる環境を整えます。



バリアフリー対応客室

### (2) 多様な文化・習慣等への対応

- ◆ ベジタリアン、ヴィーガン、ハラール等の多様な食習慣や様々な文化・習慣等をもつ方々などに対応した受入環境の充実を図ります。

### (3) 情報提供

- ◆ 観光案内所におけるバリアフリー観光に関する相談への対応や、公式観光情報サイト「ようこそさっぽろ」において、観光施設や宿泊施設等におけるバリアフリー対応状況の情報提供を行うことなどを通して、観光客の利便性向上を図ります。

#### 【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
宿泊施設バリアフリー化推進事業(1)	市内宿泊施設が行うバリアフリー改修に係る経費の補助や、バリアフリー観光の需要喚起に資する取組を実施します。	経)観光地域づくり担当部
観光客受入環境整備事業(再掲)(1)(2)	観光客の満足度向上及び再訪率増加のため、無料Wi-Fiの運用、観光案内サイン及び総合案内板の維持管理、観光バス対策、観光施設や宿泊施設に対する施設整備等への補助等の受入環境整備を実施します。	経)観光地域づくり担当部

事業名・関連項目	事業概要	担当部
交通施設計画推進事業(再掲) (1)	民間開発と連携した地上・地下の重層的歩行環境の整備について検討し、交通施設の移動環境の充実を図ります。	政)総合交通計画部
バスターミナル施設等 バリアフリー化整備推進事業 (1)	バスターミナル施設へのバリアフリースイッチ設置などのバリアフリー整備を推進します。また、JR北海道が行う鉄道駅のバリアフリー化工事に対して費用を補助します。	政)総合交通計画部
路面電車活用推進事業 (1)	札幌市では、まちづくりに路面電車を活用するため、ループ化等を実施してきており、今後も利便性・快適性向上による沿線の活性化を図るため、既設線の機能向上や低床車両の導入を推進します。	政)総合交通計画部
地下施設のバリアフリー化推進 (1)	地下鉄駅へのエレベーター設置によりバリアフリー経路の更なる充実を図るとともに、都心等の地下ネットワークや乗継経路における総合的なバリアフリー情報の提供を行うことで、ハード・ソフトの両面からバリアフリー化を推進します。	政)総合交通計画部
地下鉄駅旅客用トイレ改良事業 (1)	超高齢化社会への対応や外国人の利便性向上を図るため、旅客用トイレに付加価値機能を付けた改修を行います。一定以上の広さのトイレは男女各1か所にオストメイトを設置し、バリアフリースイッチの機能を分散します。	交)高速電車部
地域公共交通利用環境改善事業 (1)	誰もが乗り降りしやすく、大きな荷物の積み下ろしも容易なユニバーサルデザインタクシーの普及促進を図ります。	政)総合交通計画部
おもてなし推進事業(再掲) (2)	事業者のスキルアップ、観光ボランティアの活動支援等の観光客に対するおもてなしの推進に係る事業を実施します。	経)観光地域づくり担当部
観光案内所運営事業(再掲) (3)	観光情報を提供する観光案内所(北海道さっぽろ観光案内所、大通公園観光案内所、大通情報ステーション)を運営します。	経)観光地域づくり担当部
観光情報発信事業(再掲) (3)	観光情報サイト「ようこそさっぽろ」及び各種SNSサービスを活用した複合的情報発信を行います。	経)観光地域づくり担当部

第1章

第2次札幌市観光まちづくり  
プランの策定に当たって

第2章

将来ビジョン

第3章

現状分析

第4章

施策展開

第5章

成果指標

第6章

推進体制の  
強化に向けて

資料編

## ④方向性 4 「MICE の推進」

札幌の都市としての魅力と地域の強みを生かして MICE 施策の推進に取り組み、地域への経済波及効果や学術・産業の発展、市民における創造性の育成等の社会的効果の創出を促進します。

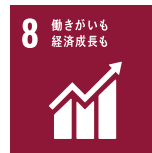
コロナ禍の影響により、国際会議は、現地に一堂に会する形式に加え、オンラインを活用したハイブリッド開催も継続されることが予測されるため、環境整備・技術力向上等、主催者ニーズに対応して誘致力を高めていきます。

また、インセンティブ旅行については、一般観光の閑散期に需要が見込まれることから、地域特性を生かした訴求力の高いコンテンツの開発や海外見本市等での積極的な誘致を行うことで、観光需要の平準化に取り組めます。

### 4-1 MICE 誘致の強化

### 4-2 満足度の高い開催支援

#### ● 関連する SDGs 目標





## 4-1 | MICE 誘致の強化

多くの集客が見込め、参加者一人当たりの消費額が大きい傾向のある MICE は、高い経済効果を生み出すとともに、国際的な都市ブランドの向上等が期待されるため、積極的に誘致を行います。

また、単なる観光の一形態という視点に留まらず、地域が発展するためのソフトインフラとして捉え、MICE による社会的な効果も踏まえた誘致ターゲットを検討します。

### (1) 公的統計や市内 MICE データ収集による市場動向の分析

- ◆ ICCA<sup>11</sup> などが公開する各種統計や報告書を活用するとともに、札幌市や札幌コンベンションビューローが行う調査により、MICE の開催動向やインセンティブ旅行におけるリードタイム等を踏まえ、一般観光の閑散期の底上げが図られるよう、誘致に取り組みます。

### (2) 海外 MICE 見本市等への出展

- ◆ 海外 MICE 見本市やセミナー、セールス等により誘致活動を行い、キーパーソンとのネットワーク強化を図るとともに招請事業等を実施します。また、活動の効果を向上させるため、トップセールスを強化します。

### (3) 再訪問の誘発

- ◆ MICE ならではのコンテンツ造成や、一般観光との連携を通じて、札幌の MICE をより魅力的なものとし、参加者個人の再訪問や海外インセンティブ旅行のリピート開催につながるよう取り組みます。

### (4) MICE 都市としてのブランド構築

- ◆ 都市としての特徴を生かしてブランディングを進めることで誘致力を高め、札幌が強みを持つ学術分野、強化したい産業分野と関連する国際会議等を重点的に誘致します。



G7札幌 気候・エネルギー・環境大臣会合 (2023)

<sup>11</sup> ICCA:国際会議協会。International Congress and Convention Association の略。約 100 か国の 1,000 以上の団体(コンベンションビューロー、会議施設、会議運営専門会社等の MICE 関連団体・事業者) からなり、国際会議統計を毎年発表。

## (5) 開催効果の創出

- ◆ 地域における学術・産業の振興や、ビジネス・イノベーションの創造機会、都市の競争力向上、シビックプライド（都市に対する市民の誇り）の向上といった開催効果の創出に取り組みます。

### 【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
MICE推進事業 (1)(2)(3)(4)(5)	MICEを継続誘致し、高い経済効果の獲得とレガシー効果を生み出すため、ブランディングに向けた取組、開催効果最大化に向けた取組、環境に配慮されたMICEの開催に向けた取組を行います。	経)観光・MICE推進部

第1章

第2次札幌市観光まちづくり  
プランの策定に当たって

第2章

将来ビジョン

第3章

現状分析

第4章

施策展開

第5章

成果指標

第6章

推進体制の  
強化に向けて

資料編

## 4-2 | 満足度の高い開催支援

価値観が多様化する主催者と開催地域をつなぎ、MICE の開催効果を高めるため、誘致決定後の開催支援についても重点的に取り組みます。

### (1) 主催者に寄り添う伴走型支援

- ◆ 一つ一つが異なる目的を持つ MICE へ対応するため、札幌らしいコンテンツや持続可能な取組の提供など、多様化する主催者の価値観に誘致から開催まで寄り添い、ともに開催効果の創出を図る伴走型支援に取り組みます。

### (2) 効果的な助成金の運用

- ◆ MICE 開催時期の観光閑散期への誘導や、国際会議のハイブリッド開催への対応、MICE における持続可能な取組等を促せるよう、将来的な制度の改正や新制度の創設を含め、主催者や参加者、地域の視点に立った助成金制度のあり方を検討します。

### (3) MICE 人材の育成

- ◆ 伴走型支援にあたる人材の専門性を高めるため MICE に関する知識のみでなく、世界的に取組が進む「ESG<sup>12</sup>」や「DEI<sup>13</sup>」といった視点を持った人材の育成を図ります。

### (4) 施設機能の強化

- ◆ MICE 開催時の環境面の配慮やハイブリッド開催に必要な設備の充実を図ります。
- ◆ 市内施設の稼働率や競合他都市における MICE 開催状況などを考慮し、札幌市としての MICE 受入能力の評価・検証を行います。
- ◆ 大規模な国際会議の誘致・開催を可能にするため、現在の市場のニーズを捉えた、より魅力的な新 MICE 施設の整備について検討を進めます。



札幌コンベンションセンター特別会議場



札幌コンベンションセンターでの会議の様子

#### 【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
MICE推進事業(再掲) (1)(2)(3)(4)	MICE を継続誘致し、高い経済効果の獲得とレガシー効果を生み出すため、ブランディングに向けた取組、開催効果最大化に向けた取組、環境に配慮された MICE の開催に向けた取組を行います。	経)観光・MICE推進部
(仮称)新MICE施設整備事業 (4)	大規模な国際会議等を積極的に誘致するため、メインホール・会議室・展示場が一体となった新 MICE 施設の整備や、その運営手法について検討していきます。	経)観光・MICE推進部

<sup>12</sup> ESG : Environment (環境)、Social (社会)、Governance (企業統治) を考慮した投資活動や経営・事業活動

<sup>13</sup> DEI : Diversity (多様性)、Equity (公平性)、Inclusion (包括性) の頭文字からなる略称

## ⑤方向性 5 「持続可能な観光地経営の推進」

札幌が将来にわたって観光地として世界に選ばれるまちであり続けるために、持続可能な観光地であることが求められます。

地域が一体となって、市民生活や経済、環境に配慮した観光地経営を推進します。

### 5-1 一体的・戦略的に取り組める組織体制の構築

### 5-2 観光人材の確保・育成

### 5-3 観光への市民の参加と満足度向上

### 5-4 持続可能な観光の実現に資する取組の推進

### 5-5 旅行者の安全・安心の確保

### 5-6 観光振興のための財源の確保

#### ● 関連する SDGs 目標



## 5-1 | 一体的・戦略的に取り組める組織体制の構築

持続可能な観光地として、地域一体で戦略的に観光地経営に取り組むため、DMO（資料編 BI ⑤参照）設立を含めた、札幌市全体での持続可能な観光戦略の推進を担う体制・組織の強化を行います。

### (1) 札幌観光の推進体制の強化

- ◆ 多様な関係者と合意形成を図りながら、地域が一体となった観光振興を行っていくため、観光地経営の視点に立った観光地域づくりを実践することができる体制を構築します。
- ◆ 札幌の観光をさらに発展させていくため、産学官民との連携を強化するとともに、国内外の人材の新たな視点や知見を取り入れながら、各種観光振興施策に取り組みます。

### (2) 有効なマーケティングデータの収集・分析・発信

- ◆ 観光関連事業者等がリアルタイムに活用できる観光市場の動向や顧客ニーズ等のマーケティングデータの収集・分析・発信に取り組み、地域全体の集客や収益の最大化を図ります。

#### 【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
観光マネジメント強化事業 (1)(2)	札幌の経済成長をけん引する観光産業の持続的な発展に向けて、観光振興施策を計画的・戦略的に推進するため、計画策定や財源確保、推進体制の強化等の観光マネジメント機能の強化に取り組みます。	経)観光・MICE推進部 経)観光地域づくり担当部

## 5-2 | 観光人材の確保・育成

札幌が現在及び将来にわたって持続可能な観光地であるためには、将来を担う人材の確保育成が不可欠です。高付加価値コンテンツの造成・販売に関わる人材への支援を行うとともに、持続可能な観光地づくりを進めるうえで必要な専門的な知識を有する人材や、自分の住むまちの魅力を十分に理解し、様々な切り口から紹介できる人材の育成等を進めます。

### (1) 観光人材の確保・育成等への支援

- ◆ アドベンチャートラベルをはじめとする高付加価値コンテンツの造成・販売に関わる事業者やガイドに対し、商品造成への支援等を行うことで、関係人材のレベルアップやネットワーク強化を図り、質の高い商品造成や販路拡大につなげます。
- ◆ 地域資源の発掘から実際の誘客に至るまでの各プロセスにおいて、専門的な知識を持ち、地域の現場においてこれらを活用するための実践的な技能を有する専門人材の育成を産学官連携により進めます。
- ◆ 札幌ならではの新しく、付加価値の高い観光コンテンツの発掘、開発などを行うワークショップを通して、観光人材のスキルアップを図ります。また、発掘、開発された観光コンテンツを関連事業者と共有し、活用を促進する取組を継続的に行うことで、新たな観光体験を継続的に生み出す仕組みを構築するとともに、その成果を活用して、様々な観光事業者によるマネタイズにつなげます。
- ◆ 観光関連事業者の採用活動など、外国人を含めた人材確保に関する支援を検討します。
- ◆ 今後の観光業界の人材確保につながるよう、札幌市における観光業の重要性や生活との関わりを内容とした、小学校中高学年の社会科や総合学習の授業で使用可能な副教材を作成します。



観光人材育成支援事業のワークショップの風景

#### 【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
付加価値の高い観光コンテンツ創出事業(再掲) (1)	多様な切り口による観光資源の創造に伴う、ツーリズム等の新たなマーケットの創出と消費行動の拡大、リピーターの増大、関連産業の成長を図るとともに、持続可能な観光に資する取組を進めます。	経)観光地域づくり担当部
スノーリゾート推進事業(再掲) (1)	スノーリゾートシティ SAPPORO 推進戦略に基づき、スノーリゾートとしてのブランド化に向けて、市内スキー場の魅力向上やスキー場と関連事業者の連携事業支援、冬季観光コンテンツの充実等に取り組みます。	経)観光地域づくり担当部



事業名・関連項目	事業概要	担当部
アドベンチャーツーリズム 推進事業(再掲) (1)	ATWS2023 の開催を通じ、高単価・高付加価値で持続可能な代表的ツーリズムの推進を図るための取組を実施します。	経)観光地域づくり担当部
観光人材育成支援事業 (1)	札幌観光のさらなる満足度向上につなげるため、札幌ならではの観光コンテンツの発掘・開発を通じた観光事業者のスキルアップや、産学連携による人材育成を実施します。	経)観光地域づくり担当部
働き方改革推進事業 (1)	テレワークの活用等による働き方改革の推進により、個々のライフスタイルに応じた多様な働き方が可能な社会を実現するとともに、職場における労働環境の改善を図ることで企業の人材確保・定着を支援します。	経)経営支援・雇用労働担当部
おもてなし推進事業(再掲) (1)	事業者のスキルアップ、観光ボランティアの活動支援等の観光客に対するおもてなしの推進に係る事業を実施します。	経)観光地域づくり担当部

第1章

第2次札幌市観光まちづくり  
プランの策定に当たって

第2章

将来ビジョン

第3章

現状分析

第4章

施策展開

第5章

成果指標

第6章

推進体制の  
強化に向けて

資料編

## 5-3 | 観光への市民の参加と満足度向上

持続可能な観光地であるためには、市民が観光地であることに満足し、誇りに思い、市民生活に観光が貢献していると実感できることが大切です。

市民自身が札幌の魅力をもっと知り、楽しむ機会の提供や、観光の地域への貢献に関する理解を深めるための啓発、観光客との交流促進などを通して、市民の誇りの醸成と満足度の向上を図ります。

### (1) 市民理解の促進

- ◆ 市民が札幌のまちづくりにとっての観光の重要性や市民生活との関りの深さなどについて理解を深めるための機会を作ります。
- ◆ 将来のまちづくりの担い手となる子供たちへ、学校教育の中で観光に関する理解を深める機会を作ります。
- ◆ 市民が地域の観光資源を知り、楽しむ機会を積極的に提供し、市民による観光情報の発信を促進します。



小学生のための観光副教材

### (2) 市民の観光への参加

- ◆ 多様な観光ニーズへの対応やおもてなしを支える重要な担い手として、観光ボランティアの活動支援や育成を行います。
- ◆ 市民参加による地域ならではの観光資源の発掘や磨き上げを推進します。

#### 【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
持続可能な観光推進事業 (1)	「持続可能な観光」の推進に向けた観光関連事業者への普及啓発や市民理解の促進に取り組むとともに、取組の発信により観光地としてのブランド力を高めます。	経)観光地域づくり担当部
SAPPORO(サッポロスマイル)笑顔になれる街の実現 (1)	まちへの愛着やおもてなし意識の醸成を図るとともに、市民や企業が、札幌ならではの魅力に誇りを持ち、その魅力を高めて世界に発信していくコミュニティづくりを進めます。	総)広報部
まちの魅力再発見事業 (1)(2)	一般的な観光情報ツールではなかなか知ることのできない中央区ならではの魅力について、市民レポーターが取材し、ウェブサイト上のデジタルマップに掲載して情報をお届けします。また、従前発行していたフリーペーパーやPR動画についても、同サイト上にデジタル・アーカイブ化して発信します。	中)市民部

事業名・関連項目	事業概要	担当部
まち巡り魅力体感事業 (1)	市民や観光客に、中央区の歴史や自然などのさまざまな地域資源について知ってもらうため、市民と協働で行う別事業「まちのモトマップ」とも連携し、区内の魅力を体感してもらう周遊企画を実施します。	中)市民部
若者の芸術・文化活動を通じた南区まちづくり事業 (1)(2)	区ゆかりのアーティストや地域住民と連携したアートイベントの実施、区内大学研究室との共同事業を発展拡充させるとともに、若者を中心とした「南区サポーター制度」を構築し、これらの活動を支援することで地域の活性化を図ります。	南)市民部
ていねやまプロモーション事業 (1)(2)	手稲山の年間を通じた魅力を区民や市民に感じてもらい、ふるさと意識の醸成を図るとともに手稲山のさらなる活性化と知名度向上を目指します。	手)市民部
おもてなし推進事業(再掲) (2)	事業者のスキルアップ、観光ボランティアの活動支援等の観光客に対するおもてなしの推進に係る事業を実施します。	経)観光地域づくり担当部
さっぽろ市民カレッジ (2)	市民の多様で専門的な学習ニーズに対応し、自発的な学習を支援することを通じて、自己充実及び生きがいづくりを促進するとともに、まちづくりの担い手育成及びまちづくりの促進を目的に、札幌市生涯学習センターなどで学習機会の提供を行います。本事業の学習分野の1つである「市民活動系」において、札幌の魅力を発信する観光ボランティアの育成や、外国の方との交流に関する講座を開講し、おもてなしの向上を図ります。	教)生涯学習部

第1章

第2次札幌市観光まちづくり  
プランの策定に当たって

第2章

将来ビジョン

第3章

現状分析

第4章

施策展開

第5章

成果指標

第6章

推進体制の  
強化に向けて

資料編

## 5-4 | 持続可能な観光の実現に資する取組の推進

本プランの推進に当たっては、観光が地域に与える影響のプラス面を最大化し、マイナス面を最小化するため、「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」を活用していきます。また、持続可能な観光の推進に取り組む事業者を支援します。

### (1) 持続可能な観光指標への取組

- ◆ 持続可能な観光（訪問客、産業、環境、受入地域の需要に適合しつつ、現在と未来の環境、社会文化、経済への影響に十分配慮した観光）の実現に着実に取り組むため、持続可能な観光の国際指標（GSTC-D）に準拠した持続可能な観光地経営を行うためのツールである「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」に沿った取組を進めます。
- ◆ 事業者による持続可能な観光の国際指標（GSTC-I）に基づく認証ラベルの取得等を推進します。

### (2) 環境負荷低減等の取組の推進と地域への普及

- ◆ CO2削減やプラスチックごみ削減、食品ロス削減などの環境負荷低減の取組をはじめとする、持続可能な観光の推進に資する取組を積極的に行う事業者に対し支援を行うとともに、観光イベント等の本市関連事業においてもモデルケースとなるような取組を推進し、それらを市民や事業者へ発信していくことで、好事例の地域への普及を図ります。

### (3) SDGsの取組を通じた教育旅行の誘致

- ◆ 市内の観光施設等でSDGsが学べる多彩な教育旅行用プログラムを提供し、観光を通じて子供たちへのSDGsの浸透に貢献するとともに、新たな札幌ファンの獲得につなげます。
- ◆ 提供プログラムは新規プログラムの追加や既存メニューの磨き上げを行い、レベルアップを図ります。



SDGs 教育旅行のパンフレット

【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
持続可能な観光推進事業(再掲) (1)(2)	「持続可能な観光」の推進に向けた観光関連事業者への普及啓発や市民理解の促進に取り組むとともに、取組の発信により観光地としてのブランド力を高めます。	経)観光地域づくり担当部
さっぽろオータムフェスト事業 (再掲) (2)	秋季の観光客増加と道内各市町村の魅力発信のため、オータムフェストを実施する実行委員会に対し、事業負担金を支出します。	経)観光地域づくり担当部
観光行事助成事業(再掲) (2)	来札観光客の増加・経済効果の増大につなげるため、大通公園等で開催される各種まつり、イベント(ライラックまつり、YOSAKOI ソーラン祭り、夏まつり、菊まつり)に対する補助を行います。	経)観光地域づくり担当部
観光客受入環境整備事業(再掲) (2)	観光客の満足度向上及び再訪率増加のため、無料Wi-Fiの運用、観光案内サイン及び総合案内板の維持管理、観光バス対策、観光施設や宿泊施設に対する施設整備等への補助等の受入環境整備を実施します。	経)観光地域づくり担当部
国内観光振興事業(再掲) (3)	道内外の国内観光客を誘致するため、道内外の国内観光客に向けた誘客プロモーション、道外の旅行会社に向けた観光情報の発信等を実施します。	経)観光地域づくり担当部

## 5-5 | 旅行者の安全・安心の確保

近年、激甚化・頻発化している自然災害等を踏まえ、非常時における旅行者の安全・安心を確保するための取組を推進します。

### (1) 適切な情報発信

- ◆ 災害等の非常時に必要となる災害情報や避難所情報、医療関連情報などを、防災、災害時の情報ポータルサイト「さっぽろ防災ポータル」や公式観光情報サイト「ようこそさっぽろ」などを通じて多言語で提供します。

### (2) 災害時における観光客の滞在場所の確保

- ◆ 災害時に観光客を含めた多くの帰宅困難者の発生が見込まれる都心において、一時滞在施設の確保などの帰宅困難者対策を進めます。
- ◆ 災害時における観光客の受け入れについて、宿泊施設との連携を図るとともに、停電時にも受け入れを継続できるよう、宿泊施設の非常用自家発電設備等の整備を推進します。

### (3) 民間事業者の取組への支援

- ◆ 観光施設や宿泊施設が行う非常時の対応マニュアルの整備など、旅行者の安全・安心に資する取組に対する支援を行います。



【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
観光情報発信事業(再掲) (1)	観光情報サイト「ようこそさっぽろ」及び各種 SNS サービスを活用した複合的情報発信を行います。	経)観光地域づくり担当部
さっぽろ防災ポータルサイトの運営 (1)	防災情報ポータルサイト「さっぽろ防災ポータル」において、災害による被害の防止や軽減のために必要な災害情報や避難情報、観測情報などを提供します。	危)危機管理部
多文化共生推進事業(再掲) (1)	災害時の外国人支援や多言語支援センターの情報発信力強化のため、「札幌災害外国人支援チーム」の補強をしながら、災害時に円滑に活動できるよう、チームビルディングや研修を継続していきます。また、医療機関受診時における医療通訳の体制を整備し、札幌で安心して過ごせる環境を整えます。	総)国際部
都心における帰宅困難者対策 (2)	札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画に基づき、都心における一時滞在施設の確保などの帰宅困難者対策を進め、災害時における滞在者の安全の確保を図ります。	危)危機管理部
観光関連施設の災害対策支援事業 (2)	災害等による停電発生時において、帰宅困難となった旅行者の滞在場所を確保するため、協定を締結し、「民間一時滞在施設」となる宿泊施設が実施する非常用自家発電設備等の整備に対して補助を行います。	経)観光・MICE推進部
観光客受入環境整備事業(再掲) (3)	観光客の満足度向上及び再訪率増加のため、無料 Wi-Fi の運用、観光案内サイン及び総合案内板の維持管理、観光バス対策、観光施設や宿泊施設に対する施設整備等への補助等の受入環境整備を実施します。	経)観光地域づくり担当部

第 1 章

第 2 次札幌市観光まちづくり  
プランの策定に当たって

第 2 章

将来ビジョン

第 3 章

現状分析

第 4 章

施策展開

第 5 章

成果指標

第 6 章

推進体制の  
強化に向けて

資料編

## 5-6 | 観光振興のための財源の確保

観光を取り巻く環境が絶えず変化する中、観光施策を戦略的に展開し、札幌の地域経済を維持・発展させていくため、更なる継続的な投資を行うための財源の確保を図ります。

### (1) 宿泊税導入に向けた検討

- ◆ 札幌が魅力ある観光地として国内外から高く評価され続けるよう、「観光資源の魅力向上」、「受入環境の充実」、「持続可能な観光振興」などの取組をより一層発展させていくための財源の確保のため、受益に応じた負担を求める観点から、宿泊税導入に向けた検討を進めます。また、宿泊税導入にあたっては、本プランに掲げる施策・取組の一層の充実に加え、新たに実施すべき事柄について検討します。

#### 【主な関連事業】

事業名・関連項目	事業概要	担当部
宿泊税導入に向けた検討 (1)	宿泊税の導入に向け、制度の内容や導入時期、導入後の活用方法などを検討します。	財) 税政部 経) 観光・MICE推進部