

<策定経過>

■観光分野におけるこれまでの部門別計画

・札幌市観光基本計画（平成3～17（1991～2005）年度）

【基本方向】

- ① 国際観光都市への展開
- ② 誘致宣伝の拡充
- ③ 四季を通してにぎわう観光都市
- ④ 北の風土特性が誘う観光資源
- ⑤ 広域観光ネットワークの形成
- ⑥ ホスピタリティあふれる受入体制

・札幌市集客交流促進プラン（平成14～17（2002～2005）年度）

【施策の基本方針】

- ① 来札客誘致拡大に向けた効果的な事業展開
- ② 住んで快適 訪ねて楽しいまちづくり
- ③ 世界の集客交流都市としてのホスピタリティの向上
- ④ 札幌を舞台とした交流活動の促進

・札幌MICE総合戦略（平成22～26（2010～2014）年度）

【施策の基本方針】

- ① 積極的誘致戦略（学術系の大規模会議、東アジア・東南アジアからのインセンティブツアー、政府系国際会議、スポーツ関連の会議・大会・イベント）
- ② 基盤の強化戦略（誘致・開催支援体制、MICE 施設整備とゾーン形成）

・札幌市観光まちづくりプラン（2013～2022年度）

【施策の基本方針】

- 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
- 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
- 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
- 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

■策定経過

- ・「札幌市観光創造研究会」の開催（平成 22（2010）年度：札幌市関係部局と北海道大学観光学高等研究センターの共同によるワーキンググループ）
- ・「札幌市観光振興プラン検討会議」の開催（平成 23（2011）年 5 月～12 月）
- ・市民・道外居住者に対するアンケート調査の実施（平成 23（2011）年 8 月）
- ・札幌商工会議所観光委員会との意見交換
日時 平成 24（2012）年 8 月 22 日（水）11：20～12：40
場所 北海道経済センター 3 階特別会議室 A
- ・中小企業同友会との意見交換
日時 平成 24（2012）年 11 月 20 日（火）14：00～16：00
場所 札幌総合卸センター共同会館

■札幌市観光振興プラン検討会議の概要

●会議内容

【第 1 回】

日時：平成 23（2011）年 5 月 9 日（月曜日）16 時～

場所：札幌市役所本庁舎地下 1 階 3 号会議室

議題：

- （1）札幌市観光振興プランの策定スケジュールおよび検討会議の進め方について
- （2）札幌市観光振興プランの位置づけについて
- （3）札幌市観光振興プランのあり方について
- （4）第 2 回検討会議の日程と議題等について

【第 2 回】

日時：平成 23（2011）年 7 月 8 日（金曜日）10 時～

場所：札幌市役所本庁舎地下 1 階 3 号会議室

議題：

- （1）第 1 回検討会議の論点の確認
- （2）札幌市の観光面の課題について
- （3）インターネットアンケートについて
- （4）意見交換
 - ①札幌市の観光面の課題について
 - ②インターネットアンケートについて
 - ③札幌市の観光振興の目標像について

【第 3 回】

日時：平成 23（2011）年 8 月 31 日（水曜日）10 時～

場所：札幌市役所本庁舎 12 階 4 号、5 号会議室

議題：

- （1）インターネットアンケート結果の報告
- （2）交流・体験型観光の振興について
- （3）これまでの検討会での議論の整理と施策案等について
- （4）意見交換
 - ①これまでの論点整理について
 - ②施策の柱について

【第4回】

日時：平成23（2011）年11月11日（金曜日）10時～

場所：札幌市役所本庁舎2階西会議室

議題：

- (1) インターネットアンケート結果の追記
- (2) (仮称) さっぽろ観光まちづくり推進プラン（素案）について
- (3) 意見交換
 - ①計画の名称について
 - ②観光まちづくりの推進プログラムについて
 - ③成果指標について

【第5回】

日時：平成23（2011）年12月20日（火曜日）15時～

場所：札幌市役所本庁舎地下1階3号会議室

議題：

- (1) 「札幌市観光まちづくり計画～さっぽろツーリズムの展開～」(案) について
- (2) 意見交換

●札幌観光まちづくりプラン策定委員

氏名	役職等
西山 徳明	北海道大学観光学高等研究センター教授
泉山 利彦	札幌商工会議所観光委員会副委員長
猪熊 梨恵	札幌オオドオリ大学学長
岡西 昭子	日本コンシェルジュ協会会長
梶原 隆	(社) 札幌観光協会 専務理事
かとう けいこ	(社) シーニックバイウェイ支援センター 広報部長
佐々木 信	(有) 3KG 代表取締役
佐藤 誠之	(社) 日本旅行業協会北海道支部 副支部長
清水 朋子	市民公募委員
鈴木 宏一郎	(株) 北海道宝島旅行社 代表取締役社長
野口 雅之	市民公募委員
服部 亮太	Sapporo 6h 代表
林 美香子	慶応義塾大学大学院 SDM 研究科 教授
藤野 秀之	札幌市内ホテル連絡協議会 代表幹事
渡辺 俊隆	Sapporo Airlines Association 会長

■札幌市観光まちづくりプラン改定検討委員会の概要

●会議内容

【第1回】

日時：平成29（2017）年7月31日（月曜日）10時～

場所：札幌市役所本庁舎18階3号第1常任委員会会議室

議題：

- （1）プランの概要説明
- （2）策定スケジュールの確認
- （3）観光に関する主要データの説明

【第2回】

日時：平成29（2017）年8月29日（火曜日）15時～

場所：札幌第一ホテル

議題：

- （1）札幌市の観光面の課題整理
- （2）マスタープラン（将来像、基本方針）数値目標の見直しに関する意見聴取
- （3）アクションプラン編①（H25～H29）の検証、課題整理
- （4）観光事業者へのアンケート調査の調整

【第3回】

日時：平成29（2017）年9月25日（月曜日）10時～

場所：札幌市役所地下1階1号会議室

議題：

- （1）第2回会議の論点確認、整理
- （2）アンケート調査結果の報告
- （3）アクションプラン編②（H30～H34）の重点施策の抽出
- （4）重点施策における成果指標の整理

【第4回】

日時：平成29（2017）年10月24日（金曜日）10時～

場所：京王プラザホテル札幌 地下1階チェリールーム

議題：

- （1）プラン改定（素案）パネル展の結果について
- （2）プラン改定（素案）の協議
- （3）今後の札幌の観光の展望について

【第5回】

日時：平成30（2018）年3月6日（火曜日）16時～

場所：札幌市役所8階1号会議室

議題：

- （1）これまでの経過
- （2）観光まちづくりプラン改定版（案）について

●札幌まちづくりプラン改定検討委員

氏名	役職等
北川 泰治郎	小樽商科大学グローバル戦略推進センター 准教授
池田 純久	札幌市内ホテル連絡協議会 代表幹事
岡本 亮輔	北海道大学大学院メディア・コミュニケーション研究院 准教授
高澤 秀司	(一社) 日本旅行業協会北海道事務局 事務局長
田中 雅之	札幌市観光ボランティア連絡会 会長
土田 史郎	(一社) 札幌観光協会 事務局長
樋口 雅宏	札幌商工会議所 国際・観光部長
宮坂 純子	全日空北海道支社 副支社長 (Sapporo Airlines Association)
米澤 佳晃	札幌ホテル旅館協同組合 理事長

(敬称略、委員長以外は五十音順。肩書きは検討会議開催当時のもの)

■札幌市観光まちづくりプラン改定パネル展の概要

●開催目的

計画の改定内容（案）に対する市民の意見を本プランの見直しに反映するためパネル展示を実施した。

●展示日時

- ・ 1回目：平成 29（2017）年 10 月 16 日（月）～19 日（木） 10 時～20 時
- ・ 2回目：平成 29（2017）年 11 月 10 日（金）～12 日（日） 10 時～20 時

●展示場所

さっぽろ地下街オーロラタウン オーロラプラザ

●内 容

- ・ 観光プランの見直しに関する情報を掲載したパネルを展示
- ・ 意見徴収のためのアンケート調査票を設置・回収

●開催結果

(1) 展示したパネルの主な内容

- ・ 札幌市の観光まちづくりについて
- ・ イベント紹介
- ・ 食文化の発信について
- ・ 観光に関するデータ編
- ・ 観光まちづくりプランについて（概要および見直し内容）
- ・ 観光客のおもてなしについて

(2) パネル展への来場者数（概算）

期間中（7日間）の来場者数：約 500 人

(3) アンケート調査

パネル展来場者に対し、意見徴収のためのアンケート調査を実施した。

① 調査方法

記入式アンケート調査

（調査員による聞き取り、または会場に設定した回収箱にて回収）

② 回収数

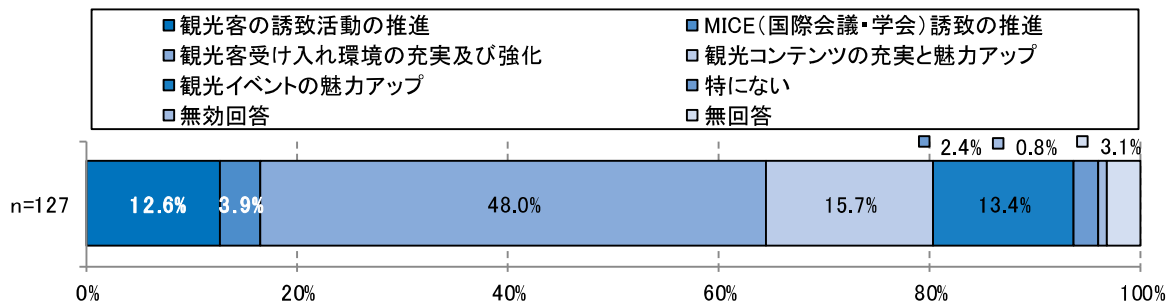
127 票

③ 調査項目

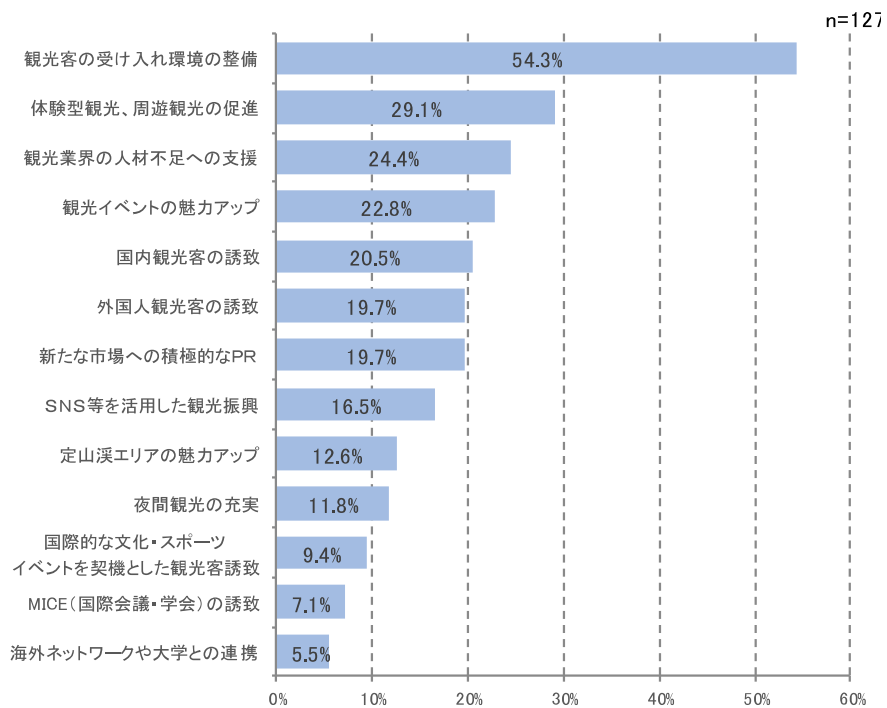
- ・ 札幌市の観光に関する理解度
- ・ 札幌市の観光の重要度
- ・ 観光客にアピールできる札幌市の魅力
- ・ 観光まちづくりプランの重点施策の重要度
- ・ 観光まちづくりプランの取組の重要度
- ・ 属性

④ 調査結果（札幌市観光まちづくりプランの見直しの内容に関する質問）

質問：今後5年間を見据えて、どの重点施策に力を入れるべきだと思いますか？



質問：今後5年間を見据えて、どの取組が重要だと思いますか？（3つまで）



(4) パネル展の様子



■札幌市観光まちづくりプラン改定に向けたヒアリング概要

●調査目的

札幌市における国内客(道外)の増加に向けた今後の観光施策を検討するにあたり、国内の観光市場における札幌市の強み、弱み、位置づけ、今後必要な取組などを把握する。

●調査期間

平成 29 (2017) 年 9 月 11 日 (月) ~12 日 (火)

●調査対象

一般社団法人日本旅行業協会の本部及び関東支部、関西支部、中部支部、九州支部

●調査方法

訪問による聞き取り

●調査内容

- (1) 圏内の観光動向、観光のニーズ(県内・圏内、県外・圏外、海外) など
- (2) 札幌を含む観光ツアー等の動向(道内観光も含め)、北海道・札幌の位置づけ
- (3) 観光面における北海道・札幌市の評価(強み・弱み)、ニーズ(事業者、旅行者)
- (4) 今後の国内観光のニーズ、方向性を踏まえた北海道・札幌市の可能性(札幌の強みを生かせる今後のニーズ など)

●調査結果

(1) 現状について

①最近の国内旅行客の動向

- ・パッケージ旅行は全国的に落ち込み、インターネットでの旅行手配が増加。
- ・大きなイベントや注目される出来事がなければ誘客が厳しい。
- ・東京、大阪のテーマパークの旅行が多く、それ以外でリピーターを増やすことは難しい。
- ・格安ツアーと高額ツアーの2極化が進む。
- ・大河ドラマの影響があり、鹿児島県が注目されている。

②最近のインバウンドの動向

- ・成田空港～関西国際空港のゴールデンルートが主流だったが、近年は北海道や九州などの地方空港に直接流れる動きが増加。
- ・アジアからの安い価格帯の旅行が増え、地元への経済波及効果は薄くなった。

③季節による旅行者数の違いについて

- ・秋冬の落ち込みは全国的な傾向で、閑散期を国内客で埋めることは難しい。
- ・自然については、春夏秋冬でリピーターを作る要素になり得る。

④北海道・札幌ツアーの認識

- ・北海道新幹線の開通に伴い、新幹線を絡めた商品造成が進んでいる。

- ・道東地域は、酪農のイメージが強かったが、北方領土、知床半島を絡めた商品造成が進んでいる。
- ・団体旅行先として、冬の雪と夏期の爽やかさを目的とした旅行が人気。
- ・買い物や自然など、札幌に行けば北海道のものが揃う。
- ・札幌には、旅行最終日に1泊、または立ち寄るツアーが多い。
- ・雪に馴染みがない地域では、旅行の荷造りが進まない（準備すべき物・服装が不明。）。
- ・海外旅行並みの旅行代金のため、海外旅行との比較になる。

(2) 課題について

①北海道・札幌のPR不足

- ・北海道の旅行商品やイベントなどについて、情報発信が積極的ではないが、九州では観光振興機構が中心となり、月に1回程度、商品造成の担当者に営業。

②成熟した都市ブランド

- ・札幌はビジネスを含め、訪問経験がある人が多く、新たな魅力づくりが必要。
- ・道外の空港やテレビ放送での雪まつりの紹介が減少。
- ・雪まつり以外のイベントの認知度が低く、食、夜景、スイーツなどでは1泊程度で終わる。

③社会情勢の変化

- ・インターネット販売の普及や、北海道物産展の開催の増加により、現地に赴かなくても、ご当地の食品を取り寄せることが可能。
- ・スキー人口の減少や近場のスキー場の利用により、スキーを目的とした北海道旅行の減少。
- ・海外旅行を修学旅行先に選択する学校の増加。

(3) 今後の方向性について

①道外からみたときに、北海道・札幌が観光客を呼び込むために必要なこと

- ・道外より少し早い「秋」の利用。
- ・利害関係にこだわらない周辺地域を巻き込んだ地域一体での取組。
- ・就航便が多い関東、関西、中部地方において、ツアーやイベントの積極的なプロモーションの展開。
- ・季節により異なる気候や食を、現地でしか味わえない五感に訴える魅力づくり。
- ・服装、靴、路面情報などの基本的アドバイスのリアルタイム発信。
- ・宿泊施設の提供する食（特に朝食にフォーカスを当てた企画。）。

②ターゲット

- ・今後も国内旅行の中心となる60代以上。
- ・景気に左右されない教育旅行。
- ・地元への経済波及効果が高い欧米。

③最近の旅行トレンドから取り入れた方が良いこと

- ・近年、復活傾向にある企業の慰安旅行や研修旅行。
- ・いつか再訪したいと思える若者向け旅行体験の提供。
- ・SNSの口コミを動機とする人へ向けた情報の発信。

■パブリックコメント実施概要

平成 30（2018）年 2 月 21 日に札幌市観光まちづくりプラン改定版（案）を公表し、同日から 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、件の御意見が寄せられました。

●意見の内訳

(1) 意見提出者及び意見数

- (ア) 意見提出者数 4 人（40 代 1 名、50 代 2 名、60 代 1 名）
 (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 件（4%）
 (イ) 第 5 章 観光まちづくりの基本方針 3 件（12%）
 (ウ) 第 6 章 重点施策 12 件（48%）
 (エ) 第 7 章 個別事業 9 件（36%）

●札幌市観光まちづくりプラン改定版（案）からの修正点

パブリックコメントで寄せられた御意見を踏まえ、平成 30（2018）年 2 月 21 日に公表しました札幌市観光まちづくりプラン改定版（案）から、以下の修正を行いました。

箇所	修正前	修正後
P 53 《第 5 章》 観光まちづくりの基本方針 基本方針 2-2 多様なニーズに対応した受 入環境整備	（記載なし）	<u>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。</u>
P 71 《第 6 章》重点施策 3 観光客受入環境の充実及び 強化	（記載なし）	<u>地域住民や民泊を利用する 観光客にとって、安心安全 な制度にするための適切な 監督</u>
P 71 《第 6 章》重点施策 3 観光客受入環境の充実及び 強化	観光案内所などの機能強化 やこれに係る観光ボランテ ィアの活動の支援	<u>多様な観光客ニーズに合わ せた観光案内所などの機能 強化やこれに係る観光ボラ ンティアの活動の支援</u>

平成 30（2018）年 2 月に実施した第 69 回さっぽろ雪まつり経済効果調査の結果を踏まえ、以下の修正を行いました。

箇所	修正前	修正後
P 74 《第 6 章》重点施策 5 成果指標	419（2013 年度） →500 億円（2022 年度）	494（2017 年度） →550 億円（2022 年度）