

# 札幌市集客交流促進プラン

“にぎわいと創造のまち さっぽろ”のために

## 概要

## 第1部 総説

### 1. プラン策定の背景

#### (1) これまでの取組み

本市は平成2年6月に「札幌市観光基本計画」を策定し、観光行政の総合的な指針としての活用や、観光関係団体等による観光振興の促進を図ってきました。

#### (2) 観光行政を取り巻く環境の変化

札幌市観光基本計画の策定からおよそ10年を経過した今日、本市を取り巻く環境は大きく変わり、観光行政についても、時代の要請に応えながら、施策を展開する必要性が高まっています。

##### ① 多様なライフスタイルへの対応

近年の国内観光に関する動向は、旅行者のニーズが多様化しており、また、人々の生活時間・自由時間は大きく変化し、人々のライフスタイルは一層の多様化を見せています。

##### ② 経済のグローバル化・人的交流のボーダレス化への対応

経済のグローバル化や人的交流のボーダレス化に対応し、経済活動や人的交流を促進するためには、国際的に高い水準を目指したサービス・ホスピタリティの提供と、都市としての豊かな魅力・アイデンティティを形づくっていくことが同時に必要になります。

##### ③ ITを中心とする技術革新への対応

情報通信技術（IT）を用いた様々なサービスは人々の暮らしの中に溶け込み、なくてはならないものになりつつあり、ITの効果的・効率的な活用は、本市の観光施策をより先進的で幅の広いものへと発展させる鍵といえます。

### 2. プラン策定の意義及び位置付け

既存の資源を利用して、新たな人・物・情報を呼び込み、また、新たな時代の要請に対応しながら、経済の活性化や人々の活発な交流を促進していくことが重要と考えます。

本プランは本市観光行政を取り巻く情勢変化を踏まえ、今後、当面重視する施策の方向性を表すキーワードを「集客交流促進」として、さまざまな目的で本市を訪れる人々をも含めた集客交流に結びつく施策の基本方針と事業展開をまとめ、今後の集客交流促進の展開を具体化した行動指針として策定しました。

### 3. プラン推進の理念

本プランの推進にあたっては、企業や市民一人ひとりが集客交流促進の担い手であることを意識し、パートナーシップによる『集客交流』の促進を図ることが重要です。

そのため、さまざまな分野の市民活動との連携を図り、本市を訪れる人を増やし、市民と交流する機会を創出し、活発で魅力ある本市の文化形成を促進することを視野に入れていきます。

## 第2部 集客交流促進施策の基本方針

### 第1章 集客交流の現状と課題

#### 1. 観光

##### (1) 入込み客数の伸び悩み

本市の来札観光客数は、1,300万人程度で推移しています。観光客の入込み数については、現状維持から脱却し、一層の伸びを促していく視点が重要であり、新しい視点による札幌の魅力の創出と新たな商品・サービスの開発が必要になっています。

##### (2) 限られた入込み時期・少ない宿泊日数

本市への観光客の入込み時期をみると、夏休みやゴールデンウィーク、年末年始、雪まつりなどに集中しています。また、札幌における観光の特徴の一つに、宿泊日数が短いことが挙げられており、閑散期・平日の集客対策や少ない宿泊日数への対策が重要な課題になっています。

##### (3) 急増する海外からの来札者

海外からの来札者数は、ここ数年急増しています。外国からの訪問者等が急増している現状を考えると、受け入れ体制や受け入れ意識を変えていくことが重要な課題になります。

#### 2. コンベンション

本市で開催されているコンベンション全体の開催状況をみると、ここ数年800件前後ではほぼ横這い状態であり、本市の競争力の不足が指摘されています。

大型コンベンションの受入が可能な施設の整備や誘致体制の強化が集客交流の促進のための重要な課題のひとつとなっています。

#### 3. 集客交流資源

集客交流の促進にあたっては、集客交流資源にふさわしい魅力を付加させることにより、既存の魅力を向上させることが必要です。

一方、札幌には、世界に誇ることのできる資源が数多くあります。また、幅広い分野で多彩に展開されている市民や企業の活動は、札幌における交流を盛んに生み出しています。

多様な情報提供・入手の方法がある現在、新しいイメージを創り出すことのできる環境が整ってきており、ライフスタイルに対する対応や情報提供のタイミングにも工夫が必要と言えます。

#### 4. 北海道観光における札幌市の位置付け

周辺地域との連携や協力をより一層進め、情報のネットワーク化など先導的な役割を担っていく必要があります。北海道の中心都市としての拠点性を高め、北海道観光に寄与していくことが求められています。

## 第2章 施策の基本方針

本市に多くの人の関心を引きつけ、より多くの人に訪問してもらい、札幌で快適に滞在できるよう、本市の集客交流を次の4つの基本方針で促進します。

### 世界の集客交流都市としてのホスピタリティの向上

本市は様々な魅力的な集客交流の資源に恵まれていますが、それを活かすのは来札者と直接に触れ合う私たち市民一人ひとりです。温かいおもてなしの心の一つひとつを育て、来札者の次の訪問につなげていきます。

#### (1) 札幌へのふるさと意識の高揚

札幌に対する誇りと愛着に裏付けられたホスピタリティを市民一人ひとりが持ち、それをいろいろな形で表現し、また、表現の機会を増やしていくことが必要です。

#### (2) ボランティア活動の促進

ボランティア精神にあふれた札幌市民の活動は、国内外で高い評価を得ており、さらに「コンベンションボランティア」の組織化などにより、市民の活躍の機会が創出されるとともに世界の集客交流都市となることが期待できます。

#### (3) 受入れ体制の充実

本市は、平成12（2000）年、集客交流を促進するための「おもてなしキャッチフレーズ」として、『ようこそきらめく四季の札幌へ』を市民公募で制定しました。

このキャッチフレーズを誘致宣伝に活用するとともに、そこに込められた思いが多くの人々に届くよう、来札者の受入れ体制の充実にも取り組む必要があります。

また、本市は様々な魅力的な集客交流の資源に恵まれていますが、それを活かすのは来札者と直接に触れ合う私たち市民一人ひとりです。温かいおもてなしの心の一つひとつを育て、来札者の次の訪問につなげていきます。

## 来札客誘致拡大に向けた効果的な事業展開

本市の魅力や来札によるメリットをアピールしながら、来札者数の増加と滞在期間の延長が図れるよう、直接的な誘致活動を展開します。

### (1) 観光客等の効果的な誘致

観光振興は、集客交流促進の基本的な柱であり、より積極的に、また、効果的に観光客等の誘致を進めることが重要です。観光施設はもとより、商品、サービス、文化を具体的な情報としてアピールし、良好な都市イメージとの相乗効果を狙った誘致宣伝活動を展開するとともに、周辺市町村との施策の連携も図っていきます。

### (2) コンベンションの誘致

コンベンションの推進は、観光振興とともに本市の集客交流促進策の枢要な柱であり、また、多くの社会的波及効果も期待できます。

施設の整備に合わせてコンベンション誘致の体制強化、PCOやコンベンションサービス関連企業の育成や機能強化など、さらなる取組みが望まれています。

効果的な誘致活動を展開して、多様なコンベンションを開催し集客交流の一翼として地域産業や地域経済などの活性化が期待されます。

### (3) 道内集客交流資源とのネットワーク化

本市は、北海道の中心都市として、道内のさまざまな機能や地域振興の取組みが有機的に連携されるよう、先導的な役割を果たしていく必要があります。また、北海道における観光やコンベンションに関する拠点機能の強化を図るとともに、道内にある魅力的な集客交流資源とのネットワークを図り、北海道の魅力を高めていきます。

### (4) 集客交流資源の積極的な活用

従来からの集客交流の資源として、自然美や歴史的建造物、温泉、食事（食めぐり）、芸術鑑賞、イベント、ショッピングなどがあり、また、粉雪の舞うホワイトイルミネーションや雪まつり、パウダースノーなど、“雪” そのものも本市の大きな集客交流資源となっており、さらに今日では、市民活動、企業・人材、芸術文化、スポーツなどが魅力として備わってきました。

札幌ドームや平成15年夏オープン予定の札幌コンベンションセンターは、コンベンション関連企業にとっての新たな活動の場となり、本市のコンベンション推進の牽引力となります。民間企業との連携・協力のもと、札幌の魅力・特性を生かしたさまざまな集客交流資源を積極的に活用した事業展開を進めていきます。

## 札幌を舞台とした交流活動の促進

本市を舞台として、さまざまな分野において、訪れた人々と市民との交流活動を進め、あらたな文化の創造を促し、豊かな都市魅力の創出につなげていきます。

### (1) 芸術・文化・スポーツ 交流活動の促進

本市は、市民の芸術文化活動の振興に力を注いできました。今後も施設の充実に努めるとともに、市民が鑑賞だけにとどまらず、自ら文化活動を行い、内外との文化交流を活発に行えるよう各種支援に努め、芸術・文化の振興を図っていきます。

さらに、市内で開催されているコンサートなどの開催状況、チケットの販売状況などの情報を容易に入手できるような情報ネットワーク化に取り組み、芸術・文化都市としての魅力を高めるとともに、芸術・文化の鑑賞を通して周遊性の向上と滞在時間の延長を進めます。

また、市民のだれもがさまざまな形で、スポーツ・レクリエーションを楽しめる環境づくりに向けた指針を策定するとともに、大規模スポーツイベントやプロスポーツイベントの積極的な誘致開催など「見るスポーツ」を素材にしたシティPRを展開し、市内外の人的・物的交流の促進を図って行きます。

### (2) 産業交流活動の促進

本市は、「新札幌型産業」の振興を進めており、今後は、地域を問わず企業との連携や大学など研究機関との関係を深め、新たな事業の創出や産業の集積を図ります。

特に本市には、全国的に知られる「サッポロ・バレー」があり、集積企業を核にした種々のイベント、コンベンションの開催を支援し、また、デジタルコンテンツ関連産業集積地としての魅力を高めていくとともに、ITを活用したサービスを積極的に提供する自治体としての経営革新を行っていくことで、ITのまち札幌としてのPRを進めて行きます。

# 住んで快適 訪ねて楽しいまちづくり

札幌の歴史と風土を生かし、来札者が良好かつ品格あふれる都市イメージを抱くようなまちづくりを進めます。

## (1) 魅力的で活力ある 中心市街地の整備

来札者にとっての札幌の顔は都心部です。この都心部を、歩いているだけで楽しくなるような魅力的で活力のある中心市街地として整備していく必要があります。

### ① 中心市街地整備の促進

都心商業地のまちづくりを進め、札幌の都市文化の象徴的、凝縮的なアピール、環境との共生の追求、人材の育成・集積・ネットワーク化の拠点となることを目指していきます。

中心市街地活性化計画の策定・推進と、これに呼応したまちづくり活動団体による活動を通じた、市民・企業・行政それぞれによる取組みによって中心市街地の魅力づくりを進めていきます。

### ② 誰もが快適に移動できる 歩行者空間の創出

都心を訪れる誰もが楽しく快適に回遊し、気軽にくつろげるような連続した魅力的な歩行空間を創出するため、歩行者と環境を重視した都心交通対策を推進するとともに、市民、企業、行政の連携・協働による福祉のまちづくりの取組みを進めます。また、ユニバーサルデザインの考え方をまちづくりに導入し、すべての人にやさしいまちにしていきます。

### ③ 品格ある風土を印象づける景観形成

品格ある風土を印象づける景観を形成するため、都市景観形成地区を指定し、整備を行ってきており、今後は札幌駅南口周辺地区及び北海道庁旧本庁舎など歴史的景観資源の周辺地区において、来札者に札幌のイメージを印象づけるような都市景観の形成を進めていきます。

## (2) 豊かな自然環境の保全・活用

独特の景観を形成している市街地を取り囲む豊かな自然環境については、保全と活用によって魅力の創出を一層促進していきます。

また、街路樹整備、河川敷の整備、公園・緑地の整備など、身近に自然があふれ、感じ取れる環境を整備します。河川敷や公園をつなぐサイクリングロードなど、日常的に楽しめる空間を創出していきます。

## (3) 健康保養地「定山溪温泉」の活用

定山溪温泉は本市の重要な観光資源であり、さらなる集客を促進するため温泉街としての雰囲気づくりに向けた整備や演出を推進していきます。

## 第3部 集客交流促進のための重点事業

本プランでは、集客交流促進のために、短期間で効果が期待できる事業を選定し、アクションプランを設定します。期間は、第4次札幌市長期総合計画第1次5年計画の施行期間にあわせて、プラン策定から平成16年度とし、目標年次を平成17年とします。

本プランは市民一人ひとりのおもてなしの心で達成されるものであることから、目標年次までに『180万人の集客交流』が市内に新たに生み出されることを目標として、これらの重点事業に取り組みます。

### 第1章 重点事業選定の考え方

重点事業は、施策の基本方針を踏まえ、次の考え方に基づき選定しました。

#### 1. 閑散期・平日の集客交流

閑散期・平日における集客交流を促進するための事業を展開していきます。

#### 2. 滞在型の集客交流

集客交流産業を活性化するためには、滞在日数や滞在時間の延長が有効策の一つです。

#### 3. インセンティブツアー等の集客交流

集客交流の促進のため、インセンティブツアー等に対する積極的な働きかけが必要です。

#### 4. 海外からの集客交流

特に台湾・香港・韓国や中国からの来札者数の増加を図るための事業を推進します。

#### 5. 道内全域からの集客交流

比較的安定的に来札数が見込め、集客交流人口の基礎を成していると言える道内在住者を重視した事業を展開します。

### 第2章 重点事業

#### ● 札幌を積極的に売り出そう ～シティPR事業～

##### (1) ペイドパブリシティ事業

###### ■ 国内で

インセンティブツアー等の集客に向けてのPRや滞在型集客交流の実現に向けたPRを展開します。

###### ■ 海外で

台湾や香港・韓国・中国などを重視して、旅行者誘致のためのPRを積極的に推進します。

##### (2) フィルムロケ都市としてのPR事業

本市が舞台となる映画やテレビ番組では、ロケポイントを見学しようとする視聴者が本市を訪問したり、都市のイメージアップにつながる等集客交流が増加する効果が期待できます。

#### ● 継続したコンベンションの開催にむけて ～コンベンション誘致強化・支援事業～

##### (1) コンベンション誘致強化事業

学会・企業、キーパーソンに関して、交渉経過等のデータベースを構築し、訪問誘致に加えて、ダイレクトメールや誘致セミナーの開催などによるPR型・広報宣伝型の誘致活動も定期的に行います。

##### (2) コンベンション開催支援サービスの強化

コンベンションビューローの主催者支援サービスの機能強化と、コンサルティング機能や関係機関等との連絡調整を行う実施支援機能を充実させていきます。

### (3) アフターコンベンションの企画・連携

本市の持つ魅力や資源を活かしたアフターコンベンションの企画や実施を関係者と連携しながら、他都市とは異なる支援サービスの提供が可能となるように進めていきます。

### (4) コンベンションの企画調査

札幌の個性を生かした特色あるコンベンションを創り出すとともに、幅広い市民層にコンベンションの定着を図り、コンベンションのすそを広げていきます

## ●誰もが楽しく自由に歩ける街に ～おもてなし環境づくり事業～

### (1) 案内機能の充実

JR札幌駅に総合的な案内所を開設し、外国語通訳の配置など、来札者への利便性の向上を図ります。

### (2) 公共サイン・観光サインの整備

街なかの移動や集客交流施設までの誘導を助ける各種サインを、国際都市札幌にふさわしいものとし、魅力ある都市景観にもつなげていきます。

### (3) 市内周遊のためのホームページの開設

市内を自由に歩けるように、インターネット・ホームページを開設します。

### (4) 集客交流施設に関する情報の提供

本市の魅力や重要建築物・公共施設などの開館状況やイベントに関する情報を、案内所及びWeb情報、携帯電話サービスなどを通じて紹介します。

### (5) 交通情報の提供

市内の集客交流施設への移動を容易にするため、Web情報などで交通機関の経路・時刻表や目的地の周辺地図などを提供して、市内回遊性の向上を図ります。

### (6) パートナーシップによるおもてなし活動

本市を訪れた人に快適に過ごしてもらうため市民、企業、団体が各レベルで手を携え、おもてなしのための様々な活動を進めていきます。

## ●温泉保養地等に癒しを求めて ～定山溪地域などの振興整備事業～

### (1) 温泉中心市街地の整備と外湯設置

温泉街の求心力を創造するために、定山溪地域の顔となる空間整備と外湯の設置などについてパートナーシップで検討を進めます。

### (2) 集客交流拠点の整備

宿泊以外で定山溪を訪れる来訪者のための大型駐車場や観光用バス・ベイの設置、また、複合施設の設置について、住民団体と一体となって協議を進めていきます。

### (3) 「お湯めぐりの小径」の整備

街中の沿道を『お湯めぐりの小径』（仮称）として、訪問客にお湯や湯煙を五感で感じる喜びや楽しさを提供するため、豊富な湧出量の温泉水を活用して「温泉の噴水」や「足湯」などを設置します。

### (4) アクセス改善計画の策定

定山溪地域への主要な公共交通機関であるバスのアクセス手段として、改善すべき点を地域の関係者間において協議を進めていきます。

### (5) 温泉湧出量のPR

定山溪温泉の泉質レベルの高さや湯量の豊富さ、湧出温度の高さ等を積極的にPRする機会を増やすための取組みを展開します。