

第1章 札幌市の観光への取り組み

1 第2次札幌新まちづくり計画

「第2次札幌新まちづくり計画」は、平成19年度から22年度までの4年間を計画期間とした札幌市のまちづくりのプランです。

この計画は、限られた財源を効果的に活用することを念頭に、長期総合計画の基本的方向性や、前計画（札幌新まちづくり計画）策定段階での市民会議における議論を踏まえたまちづくりの方向性に基づいて、施政方針（平成19年6月に公表した「さっぽろ元気ビジョン 第2ステージ」）を実現するための事業を厳選し、特に優先的・重点的に実施すべき施策・事業を定めた計画であり、本市の行財政運営や予算編成における指針の一端を担うものです。

この計画における、観光分野の取り組みとして、「新たな集客交流資源の創出と魅力の発信」という項目が、15の重点課題の一つに設定されています。

その具体的な内容は、以下のとおりです。

重点課題 「新たな集客交流資源の創出と魅力の発信」

＜施策の基本方針＞

世界の集客交流都市さっぽろの実現を目指し、札幌の魅力である、食や自然、文化芸術などのハード・ソフトの資産を集客交流資源として積極的に活用し、札幌独自の魅力づくりや観光資源の発掘を行うとともに、受入対応を充実するなど、観光やコンベンション※の一層の振興を図ります。

また、道内各市町村とも連携して道内各地の食や観光などの情報を発信する拠点機能を充実するなど、集客交流を推進します。

新たな集客交流資源の
創出と魅力の発信

観光魅力づくりの推進
観光客及びコンベンションの受入強化と誘致促進
道内各市町村と連携した魅力の発信

＜施策内容＞

■ 観光魅力づくりの推進

さっぽろ雪まつりやライラックまつりなど札幌の四季の魅力を発信するイベントや札幌の代表的な観光スポットである藻岩山などの既存の観光資源について、より多くの観光客が訪れ楽しめるよう、さらなる魅力アップを図ります。

また、大通公園において食をテーマとした秋のイベント事業や冬のスケートリンク設置を行うなど、都心の魅力や美しい都市景観、食や芸術といった札幌独自の魅力を融合させ、新たな観光魅力づくりや観光資源の発掘を推進します。

事業名	事業内容 達成目標
さっぽろ雪まつり 魅力アップ事業	市民参加・体験型雪まつりとして魅力アップを図るため、市民参加のしくみや組織づくりへの支援や子ども向け体験学習事業を実施するほか、駐車場・トイレの増設などおもてなし向上の取り組みを行います。
	○参加団体数 H18：9団体⇒H22：15団体 ○雪まつりの満足度：H18：57.7%⇒H22：70.0%

ライラックまつり 魅力アップ事業	ライラックまつりにおいて、音楽やパフォーマンス*など多彩な札幌文化の楽しみや食の充実を図るほか、中国大連市アカシアまつりとの提携によって相互交流を図り、中国からの観光客誘致につなげていきます。 ○観客数 H18：346,700人⇒H22：500,000人
「ミュンヘン・クリスマス市 in Sapporo」開催費負担 ※総務局国際部所管	姉妹都市ミュンヘン市の伝統行事であるクリスマス市を、ホワイトイルミネーションを実施している大通公園で開催し、ミュンヘンの文化を感じる冬の集客交流イベントとして推進します。 ○来場者数 H18：44.6万人⇒H22：50万人
藻岩山魅力アップ事業	老朽化したロープウェイや展望台などの施設について、自然環境に配慮しつつ、バリアフリー*化に対応した再整備を行うほか、「藻岩山の日」などのソフト事業をさらに展開することによって、藻岩山の魅力アップを図ります。 ○藻岩山の再整備 H18：－⇒H22：整備
定山溪温泉活性化補助	定山溪温泉地域の観光地活性化に向けた自主的なまちづくり活動や、地域の魅力向上、来客受入体制の充実、来客誘致促進などの事業に対して補助を行います。 ○定山溪の宿泊者数 H18：1,813千人⇒H22：1,600千人 ○定山溪の来客の満足度 H18：82.6%⇒H22：85%
新たな秋のイベント事業	大型イベントの少ない秋に集客増を図るため、大通公園において「秋の豊穰祭」をテーマとして、北海道の食を中心に地産地消*、食育*などをコンセプトとした新たな集客イベントを実施します。 ○観客数：H18：－⇒H22：80万人
大通公園スケーティング・スクエア事業	かつて札幌の冬の風物詩であったスケートリンクを大通公園1丁目に設置し、夜間のライトアップにより札幌の冬の新名所とし、市民や観光客に気軽にスケート体験のできる機会を提供します。 ○利用者数 H18：－⇒H22：1万人
平岡公園・梅林ライトアップ事業	札幌の新たな観光魅力づくりとして、平岡公園・梅林について梅の開花時期に合わせて梅林の一部をライトアップし、観光資源として定着させていきます。 ○梅開花時期の夜間入園者数 H18：－⇒H22：17,600人
北緯 43° 花香る北の街づくり事業 ※環境局みどりの推進部、建設局管理部所管	地域特性に応じた美しい街並みをつくるため、地域が主体となった花壇づくり（コミュニティガーデン）を推進するほか、市民自ら花苗を育成して植栽する取り組みを支援します。 ○コミュニティガーデン設置数（累計） H18：－⇒H22：30カ所 ○花を活用した管理を行う道路残地*箇所数（累計） H18：－⇒H22：10カ所

コンベンション：大会、会議、展示会、見本市、イベントなどの非日常的な人の集まりを核として、人や物、知識、情報、技術を呼び込むしくみ。

パフォーマンス：街頭などで行う演技、演劇、演奏などの表現。

バリアフリー：高齢者や障がいのある人などが、社会生活をしていくうえで障壁となるものを除去すること。道路、建物、交通手段など物理的なものだけでなく、社会的、制度的、心理的なものを含めたすべての障害をなくすことを意味している。

地産地消：「地域生産地域消費」の略語で、地域で生産された農産物や水産物をその地域で消費する

こと。

食育：安全な「食」に関する知識と「食」を選択する力を身につけ、望ましい食生活を送ることができる人を育てること。

道路残地：土地の一部が道路として整備されることによって生じた残り地で、札幌市が取得し管理しているもの。

■ **観光客及びコンベンションの受入強化と誘致促進**

集客増を図るため、特に外国人や国内の個人客に対応した、ホスピタリティ[※]の向上や観光情報提供の充実など受入環境を整備するとともに、観光客の誘致について、対象に合わせた効果的な誘致宣伝活動や民間事業者との協働による観光魅力づくりの取り組みなどを進めます。

また、集客・経済効果の高いコンベンションについて誘致活動を積極的に行います。

事業名	事業内容 達成目標
観光都市さっぽろ 推進事業	<p>集客交流を促進するため、国内外の個人客への対応充実や、まち全体のおもてなしの充実、札幌の魅力発掘や新たな魅力創出の支援や発信、コンベンションの誘致・支援など、まち全体の魅力を高め、来客者の増加を目指す事業を展開します。</p> <p>○外国人観光客のリピーター率 H18：25.4%⇒H22：30% ○札幌観光の満足度（おもてなし） H18：69.5%⇒H22：75% ○コンベンションの開催件数 H18：911件⇒H22：1,050件</p>
首都圏シティPR [※] 事業 ※総務局東京事務所 所管	<p>札幌への集客を図るため、首都圏において、広告媒体や集客イベントを活用して、札幌のイメージやブランド・観光の魅力を発信し、観光客やコンベンションなどの誘致を行います。</p> <p>○観光集客イベントの集客人数 H18：7.1万人⇒H22：7.5万人 ○コンベンション開催団体への訪問回数 H18：501件⇒H22：620件</p>
ターゲット別国内観光 プロモーション事業	<p>旅行会社や、首都圏・関西圏の一般市民などの対象（ターゲット）別に、説明会やさっぽろスイーツ[※]プロモーション（宣伝）、首都圏での修学旅行誘致、旅行商品開発支援など、特性に合った誘致宣伝活動を実施します。</p> <p>○道外観光客の来客数 H18：6,398千人⇒H22：6,791千人 ○スイーツを楽しみにした観光客の増加 H18：24.2%⇒H22：35%</p>
国際観光誘致事業	<p>観光客の増加が見込まれる東アジアやオセアニアなどを対象として、国が実施するビジット・ジャパン・キャンペーン[※]と連携し、イメージ発信や旅行商品開発支援などの誘致宣伝事業を行います。</p> <p>○外国人延べ宿泊者数 H18：559,272人⇒H22：70万人</p>
アジア学生交流事業 ※総務局国際部所管	<p>国が実施する「21世紀東アジア青少年大交流計画」により、来日し札幌を訪れるアジアの学生たちと、市民レベルの交流を進め国際理解を深める市民交流事業を行います。</p> <p>○市民交流事業等参加者数 H18：－⇒H22：500人</p>
北海道洞爺湖サミット [※] 開催支援事業 ※総務局国際部所管	<p>北海道洞爺湖サミット開催に合わせて、札幌市のPRを積極的に行うほか、道民会議などを通じた開催支援やサミット関連プログラムの運営支援を行います。</p> <p>○サミットの支援 H18：－⇒H20：推進</p>

国際園芸博覧会※構 想の検討 ※市民まちづくり局 企画部所管	国際園芸博覧会（花博）について、テーマ・コンセプト、開催候補地、概算費用や波及効果などの基礎調査を行い、市民の意向を把握した上で開催誘致の是非を決定します。
	○開催誘致の是非決定 H18：－⇒H20：決定

ホスピタリティ：来客に対して、受け入れ側の人々が気持ちよく接し、快適で強い印象と深い満足感を与え、再び訪れたいようにさせる心のこもったもてなし。

サミット：主要国の首脳が一堂に会し、経済・社会問題など国際社会が直面する課題について意見交換し、合意形成を行う会議。現在は、日本、アメリカ、イギリス、フランス、ドイツ、イタリア、カナダ、ロシアの8カ国が参加し、毎年開催されている。

シティPR：都市の知名度やイメージの向上を図るための各種PR。

スイーツ：洋菓子、またはデザートのこと。「さっぽろスイーツ」とは、北海道の素材を活かした札幌ならではの洋菓子。

ビジット・ジャパン・キャンペーン：2010年に訪日外国人旅行者数を1,000万人とすることを目標に、国が地方や民間と連携して、海外観光客を日本へ呼び込むための誘致宣伝活動などを行う取り組み。

国際園芸博覧会：園芸技術の向上と園芸製品への評価を高めることを目的として国際園芸家協会の承認により開催される国際博覧会。1960年以降、ヨーロッパを中心にアジア各国でも開催され、国内ではこれまで3回開催（1990大阪、2000兵庫、2004静岡）されている。

■ 道内各市町村と連携した魅力の発信

道内各市町村と連携し、国内外へ向けた食や観光資源などの情報発信や特産品の販売を行うための拠点を都心に整備するなど、札幌の都市の魅力や機能、集客力を道内各市町村に活用してもらうことを通じて、北海道の中心都市、拠点都市として先導的な役割を果たし、北海道全体の魅力向上や活性化を目指します。

事業名	事業内容 達成目標
都心部における北海道 の魅力発信事業 ※市民まちづくり局企 画部所管	北海道全体の魅力向上や活性化を図るため、道内各市町村と連携し、国内外へ向けた食や観光資源などの情報発信や特産品の販売を行うための拠点を都心に整備します。 ○来場者数 H18：－⇒H22：10万人 ○道内各地域からの出展者数 H18：－⇒H22：50件
新たな秋のイベント事 業【再掲】	大型イベントの少ない秋に集客増を図るため、大通公園において「秋の豊穰祭」をテーマとして、北海道の食を中心に地産地消、食育などをコンセプトとした新たな集客イベントを実施します。 ○観客数 H18：－⇒H22：80万人
（仮称）札幌広域ドラ イブルートマップ作成 事業	観光客のレンタカー利用の増加に対応して、札幌および札幌周辺エリアの魅力を広めるため、札幌を基点とした車での日帰り圏内のドライブルートマップを作成配布するほか、ホームページで広く情報発信を行います。 ○参画施設の入場者数の伸び率 H18：－⇒H22：1.5%アップ

《 成果指標 》

項 目	現状値	目標値
【市民意識・行動指標】 ・観光地としての総合満足度	84.7% (H18)	90% (H22)
【社会成果指標】 ・年間来客数 ・外国人延べ宿泊者数 ・札幌市内での総観光消費額	1,410 万人 (H18) 559,272 人 (H18) 4,776 億円 (H16)	1,500 万人 (H22) 70 万人 (H22) 5,500 億円 (H21)

※ここに掲載してある内容は、計画策定当時のものです。

2 平成 21 年度観光文化局観光コンベンション部の機構・職員数

局長	部長	課長	係長	係員
観光文化局長	観光コンベンション部長	観光企画課長	庶務係長	3名
			観光資源担当係長	1名
		観光振興担当課長	受入推進担当係長	2名
			シティPR担当係長	2名
			シティPR担当係長 (総務局東京事務所シティセールス担当係長兼務)	
			観光魅力づくり担当係長	2名
		観光イベント担当課長	事業係長	5名
	事業調整担当係長			
	定山溪地区担当課長	定山溪地区担当係長		
	調整担当部長			
	部長職 (札幌振興公社派遣)			
	課長職 (財札幌国際プラザ派遣)			
1名	3名	5名	9名	15名
合計職員数 33名				

3 平成 21 年度観光コンベンション部の事業概要

各事業の詳細については、【】内に記載している各担当係までお問い合わせください。
 <お問い合わせ先>

札幌市観光文化局観光コンベンション部観光企画課
 電話 011-211-2376

○観光客の受け入れ環境整備事業【受入推進担当】

(1) 観光案内所の運営管理

来札客に各種観光情報等を提供するため、市内に観光案内所を設置しています。常設の案内所のほか、観光シーズンやイベントに合わせて設置する案内所があります。

また、外国人来札客に対しての観光情報提供場所として、国際観光振興機構（日本政府観光局：J N T O）の指定による「ビジット・ジャパン案内所（V案内所）」があります。

〔観光コンベンション部案内所一覧〕

名 称	概 要
北海道さっぽろ観光案内所 (V案内所)	所在地：中央区北 6 西 4 JR札幌駅 1 階西側コンコース 定休日：年中無休 営業時間：8:30～20:00 電話番号：011-213-5088
カッコウの窓口 (V案内所)	所在地：中央区北 1 西 2 市役所 2 階 定休日：土日祝、年末年始 営業時間：8:45～17:15 電話番号：011-251-2141
大通公園観光案内所	所在地：中央区大通西 3 丁目 定休日：11 月～4 月下旬（春～秋季のみ） ※平成 21 年度は 4/28～10/31 まで開設 営業時間：10:00～17:00（4～6 月、9・10 月）、 9:00～18:00（7・8 月） 電話番号：なし
定山溪観光案内所	所在地：南区定山溪温泉東 3 丁目 定休日：年末年始 営業時間：9:00～17:00 電話番号：011-598-2012
札幌国際プラザ (V案内所)	所在地：中央区北 1 西 3 札幌 MN ビル 3 階 定休日：日祝、年末年始 営業時間：9:00～17:30 電話番号：011-211-3678
雪まつり観光案内所	所在地：中央区大通西 6・9 丁目 定休日：雪まつり会期中無休 営業時間：9:00～20:00 電話番号：なし

(2) 観光マップ制作

来札客の円滑な周遊をサポートするためのツールとして、中心部及び広域マップに主な観光施設を掲載した「さっぽろ観光マップ」を発行しています。日本語のほか、英語、中国語（簡体字・繁体字）及びハングルの 5 言語を制作し、市内各案内所等で配布しています。

(3) 観光案内板の管理

来札客の利便性を図るために、195 基の観光案内板を設置しています。表示言語は、日本語・英語・中国語（簡体字）・ハンガルの 4 言語に加え、中国語（繁体字）の追記を順次行っており、外国人の来客にも対応しています。また、ユニバーサルデザインやピクトグラム（絵文字表記）を採用して利便性に配慮しています。

(4) 都心部観光バス待機場の設置

観光バスで訪れた観光客が街なかを見学している間、バスが路上駐車をしなくても済むように、札幌市と北海道バス協会が共同で観光バス専用の待機場を設置し、北海道バス協会が管理運営をしています。

観光バス待機場所在地：中央区北 1 条西 9 丁目〔平成 20 年度利用台数 14,084 台〕

(5) 札幌まちなめぐりパス事業への参画

公共交通の利用促進と、札幌を訪れる観光客の利便性、観光施設と連携した札幌の魅力アップを目的として行っている「札幌まちなめぐりパス」の事業（平成 18 年度～平成 20 年度は実証実験）に参加しています。

日本語版パンフレットについては、昨年度より、フリーペーパー要素を加味することで制作費・印刷費を広告収入で賄うこととし、事業の枠組みを確立しました。

一方、台湾・香港など外国の観光客の関心も高いことから、観光圏整備事業費補助金を活用して利用促進を図るほか、外国人観光客のニーズ調査を実施しています。

○ホスピタリティ推進事業【受入推進担当】

(1) 観光ボランティアの運営

市民による観光ボランティアが、大通公園観光案内所や北海道さっぽろ観光案内所、雪まつり会場の案内所で、パンフレットの配布や観光スポットの紹介、写真撮影などの観光案内を行っています。地元住民ならではの意見が聞けるということで、観光客から好評を得ています。

登録数は 163 名（男 56 名・女 107 名）、平均年齢は 63.5 歳であり、活動は交代制となっています（平成 21 年 9 月現在）。

(2) 札幌魅力再発見研修

観光客への案内スキルの向上やおもてなし意識の醸成を図り、札幌観光の満足度向上を目的に、札幌市内のホテルのフロントやコンシェルジュ、観光事業者などを対象として、市内及びさっぽろ広域観光圏域内の観光スポットの視察研修・体験研修を実施しています。

(3) 市民と協働による観光リーフレット制作

地元市民が好んで行く札幌のおすすめスポット情報を札幌観光に役立ててもらうことを目的に、テーマごとに市民おすすめ観光モデルコースの作成を行っています。市民と協働で事業を実施することで、観光ガイドブックの定番情報とは異なる地元市民ならではの情報を提供しています。リーフレットの制作のほか、観光情報サイト「ようこそさっぽろ」にも掲載しています。

ようこそさっぽろ(オススメ!さっぽろ巡り)

<http://www.welcome.city.sapporo.jp/feature/sansaku/index.html>

(4) 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・協力して立ち上げた、官民合同の組織である「札幌おもてなし委員会」の事務局をしています。おもてなしのための人材育成、大規模コンベンション等での統一感のあるおもてなし、観光関連事業者の情報共有・ネットワーク化を行い、おもてなしレベルアップを図っていきます。

○観光情報の発信【受入推進担当】

(1) ホームページの運営管理

ア) 観光情報サイト「ようこそさっぽろ」の運営管理

札幌市の観光情報サイトとして「ようこそさっぽろ」を公開しています。

このサイトの運営は、市民・企業・大学（研究機関）・行政が集まり、運営・編集方針を考える委員会方式をとっており、交通機関等の基本情報のほか、イベントなど季節限定の情報を紹介し、毎月更新しています。日本語のほか、英語・中国語（繁体字・簡体字）・ハングル版があります。

また、来札した旅行者向けには、携帯電話から気軽に情報収集ができる「さっぽろフットナビ！」を公開しています。

ようこそさっぽろ <http://www.welcome.city.sapporo.jp>

さっぽろフットナビ！ <http://www.welcome.city.sapporo.jp/fnv/index.html>



(QRコード※)

QRコード：2次元コードの方式の一つ。携帯電話のアドレス読み取り機能などに採用されている。

イ) リアルタイム情報発信システム運営

市内で行われる様々な観光・文化事業の情報を集約し、季節情報（桜開花情報、紅葉情報など）や観光施設の運休情報（ロープウェイ、観光幌馬車など）などのリアルタイム情報とあわせて、市民へわかりやすく提供する「観光文化情報ステーション」を運営しています（観光文化局文化部に予算を委託し運営）。

なお、観光文化情報ステーションは以下のホームページでも情報発信を行っています。

観光文化情報ステーション

所在地：地下鉄南北線「大通駅」地下コンコース北改札口横

定休日：年末年始（12/29～1/3）

営業時間：10：00～20：00

【URL】 <http://www.sapporo-info.com/index.php>



(QRコード)

(2) 観光情報共有メーリングリストの管理運営

季節情報（桜開花情報、紅葉情報など）や観光施設運休情報（ロープウェイ、観光幌馬車など）、各種イベント情報、ホテルの混雑状況等の観光関連情報を、観光案内所や市内ホテル関係者等で共有するためのメーリングリスト「観光情報ネット」を運営しています。

(3) 写真ライブラリー

企業等が札幌の観光ガイドブックやパンフレット制作を行う際に必要となる市内の観光スポット等の写真を保有しており、ホームページで無料ダウンロードサービスを行っています。〔平成21年4月現在 約1,600枚保有〕

札幌の観光行政（観光写真ライブラリー）

<http://www.welcome.city.sapporo.jp/photolibrary/>

○修学旅行誘致に関する企画【受入推進担当】

札幌市東京事務所と連携した誘致活動を行っています。また、首都圏から中学・高校生の教育旅行を誘致するために、道央圏の関係団体（行政・観光協会等）で組織する「道央圏教育旅行推進会議」に参加し、教育旅行誘致パンフレットの制作を行っています。

○藻岩山魅力アップ構想推進事業【観光資源担当】

藻岩山については、「第4次札幌市長期総合計画」における位置づけを踏まえ、これまで有識者、公募市民などから構成される懇談会、シンポジウム、フォーラム等を通じ、藻岩山の今後のあり方、ランドデザインや魅力アップの方向性などについて検討を行いました。それらを基に平成19年度に策定した「藻岩山魅力アップ構想」は、今後の藻岩山のありべき姿・方向性ととも、藻岩山で想定される施設の改修や求められる機能、さらにはこの機能を担う施設のガイドラインを示しています。

更に藻岩山魅力アップ事業では、この「藻岩山魅力アップ構想」に基づき、施設再整備基本計画を策定し、老朽化した施設の更新を進めます。また、ハード面だけでなく、「さっぽろロマンティックパスポート」「さっぽろに緑を広めよう」などといった各種イベントを実施し、ソフト事業のさらなる充実を図っていきます。

藻岩山は眺望、夜景のスポットとして札幌を代表する集客交流資源である一方で、大都市に隣接した豊かな自然環境を有する環境文化都市のシンボルでもあり、環境保全の重要性を理解してもらう場としても重要な役割を果たしていくものと考えられます。環境保全という観点からも、再整備は、工事などが環境に与える影響を予測し評価する「環境配慮ガイドライン」に則ったものとし、今後、自然と共生する札幌のまちづくりの象徴として、市民、観光客を問わず、また高齢者、障がいのある方なども含め、誰もが訪れたいくなる場所をめざして整備を進めていきます。

○国内外へ向けた観光プロモーション事業【シティPR担当】

(1) 国内プロモーション事業

札幌市を訪れる観光客の約44%は道外からの来客です。道外観光客は消費行動などの経済効果も大きく、地域の活性化に果たす役割は大きいと言えます。

本市では、道外観光客の誘致に向けた取り組みに重点をおき、特に約3000万人の人口を抱え、札幌への来客割合が多い首都圏を中心に、PR事業を展開していきます。

ア) ターゲット別国内観光プロモーション事業

首都圏、関西圏及び東北圏において旅行会社及びマスメディアを対象とした事業「ROUND-TABLE about SAPPORO TOURISM」を開催しています。

この事業では、札幌観光の魅力を強く発信する説明会と商談会を行い、札幌観光のPRと新たな旅行商品の造成につなげていきます。

イ) 観光メールマガジンの配信

札幌観光の旬の魅力を広く発信するため、主に首都圏の旅行会社の方々を対象に観光メールマガジンを配信しています。このメールマガジンでは、魅力が読者により伝わるよう観光コンベンション部職員が実際に体験取材を行い記事にしています。

メールマガジンの配信は、下記のホームページから申し込むことができます。

札幌の観光行政(メールマガジン配信申込・バックナンバー紹介)

http://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/mail_magazine/mail_magazine.html

(2) 国外プロモーション事業

近年、海外からわが国への来客数は増加を続けておりましたが、平成20年は、世界

金融危機の影響を受け、前年並みにとどまりました。現在、政府では「ビジット・ジャパン・キャンペーン」を展開し、海外からの来客を倍増させる取り組みを進めており、今後、経済の回復に併せて急速に増加していく可能性があります。

札幌市を訪れる外国人は、台湾や香港、韓国、中国など東アジアからの来客が特に多くなっていますが、最近では、シンガポール、タイ、マレーシアなど東南アジアからの来客が増加する傾向にあります。札幌市では、こうした海外からの観光客をさらに誘致するために、各種のPR事業を展開していきます。

ア) 個人旅行（FIT）促進事業

現在、札幌市を訪れる外国人の第1位は台湾からの観光客ですが、そのほとんどが団体旅行で来札している状況にあります。今後は、現地の消費者や個人客向け商品を取り扱う旅行会社に向けて、情報発信を行うことにより、個人旅行への転換を促し、リピーターの獲得を図っていきます。

また、冬季にニセコに滞在しているオーストラリア人スキー客などに向けて、周辺観光地としての札幌の魅力を発信し、認知度・集客の向上につなげていきます。

イ) 北海道スキー観光プロモーション事業

潜在的巨大市場である中国からの誘致促進に向けて、北海道に優位性があるスキーを切り口としたプロモーションを継続的に実施しています。

平成21年度については、中国・北京において官民合同のスキープロモーションを実施しました。

ウ) 国際旅行見本市への出展

東・東南アジア地域で開催されている旅行見本市に出展し、札幌の魅力を一般市民に直接PRし、情報提供するとともに、旅行商品の企画を促進するよう現地旅行関係企業との連携を深めます。

〔平成21年度出展・・・MATTA Fair（マレーシア クアラルンプール市）〕

○コンベンション誘致・支援事業【シティPR担当】

(1) コンベンション誘致事業

会議の運営費用に係る助成金制度の整備や運用、国際コンベンション見本市への出展等、コンベンション誘致事業を行うほか、割引地下鉄1日乗車券「Aカード」の制作等の会議開催支援を行い、会議参加者のアフターコンベンション（会議後の観光等）を促進しています。

〔平成21年度に出展した国際見本市・・・IMEX2009（ドイツ・フランクフルト）〕

(2) 関係団体との連絡調整

札幌市におけるコンベンション誘致の中心組織である（財）札幌国際プラザコンベンションビューロー*に対して補助金を交付するとともに、会議開催の鍵となるキーパーソンの札幌招へい、国際コンベンション見本市への出展など、誘致事業についても連携しながら、実施しています。

また、大規模・国際的なコンベンション（例：国際顕微鏡学学会、その他政府系国際会議など）の誘致については、関係者（道、経済団体、企業等）との意見交換や調整を図るなど、戦略的な誘致に向けた取り組みを行っています。

（財）札幌国際プラザコンベンションビューロー：コンベンションを誘致するため、誘致段階（誘致プレゼンテーション資料の提供、招へい状の送付など）、開催段階（コンベンション運営の手伝い、ボランティアの派遣）等の事業を主な活動とする非営利の推進機関です。

○PRツールの制作、配布・貸出【シティPR担当】

札幌の観光の魅力を視覚的にアピールしていくために、広報宣伝物を制作し、配布または貸出を行っています。

(1) ビデオ・DVD

本市では、現在、2種類のプロモーションビデオ（DVD）を制作しており、プロモーションの機会などに配布しているほか、国内外観光拠点（国際観光振興機構海外事務所、札幌市東京事務所、北海道観光振興機構）に常備し、誘致用に活用するとともに、観光情報提供窓口である「カッコウの窓口」において、貸出を行っています。

タイトル	言語	メディア	制作年度
Air Sapporo N43°	日本語	DVD	初版：平成12年度 改訂版：平成15年度
歓迎交響曲	日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語	DVD、ビデオ	初版：平成13年度 第五版：平成20年度

(2) 観光PRリーフレット・ポスター【シティPR担当】

本市では、さまざまな機会をとらえた幅広いプロモーション活動を行うため、観光PRリーフレットとポスターを制作しています。制作したリーフレットやポスターは、全国各地で行われる物産展や各種イベント等で配布、掲出していきます。

○集客交流事業者に対する助成制度の実施

(1) 観光プロモーション助成事業【シティPR担当】

札幌観光の最大のマーケットである首都圏及び関西圏において、札幌の観光の魅力をPRする事業に対し、その費用の一部を助成し、札幌観光の活性化を図ります。

〔平成21年度予算額：200万円〕※1件あたりの助成金額は、助成対象経費の2分の1以内で、50万円を上限としています。

(2) 芸術・文化・食等を活用した街の魅力創造支援事業【観光魅力づくり担当】

芸術・文化・食等の観光魅力を活用し、観光客の札幌市での滞在をより充実させることを目的とする事業に対して、費用の一部を助成し、街の魅力づくりを支援します。

〔平成21年度予算額：200万円〕※1件あたりの助成金額は、助成対象経費の2分の1以内で、50万円を上限としています。

○来札観光客の動向調査・分析、結果についての情報提供【観光魅力づくり担当】

(1) 来札観光客数、訪日外国人宿泊客数の調査

札幌市への来札観光客の入り込み数や宿泊施設の利用状況などの調査を行い、本書「札幌の観光」やインターネットで公開しています。

札幌の観光行政（観光統計データ）

<http://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/statistics/statistics.html>

(2) 来札観光客動態調査

来札観光客の動態を明らかにし、今後の観光行政に活用することを目的に、以下の調査を実施します。

なお、過去の調査結果はホームページで公開しています。

札幌の観行行政（計画・調査レポート）

<http://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/program/program.html>

ア) 来札観光客満足度調査

主要ターゲットである首都圏・関西圏からの観光客を対象に、来札観光の満足度、

観光消費額、宿泊日数、再訪意向などのアンケート調査を実施します。

〔平成 20 年度 来札観光客の札幌観光に対する総合満足度：85.5%〕

イ) 外国人観光客動態調査

香港、台湾、韓国等、来札観光客が多い東南アジアを中心に、道内及び市内でどのような観光行動をとっているか、外国人観光客を対象としたアンケート調査を実施します。

〔平成 20 年度 外国人観光客の札幌観光に対する総合満足度：93.3%〕

○定山溪観光客来客誘致関連補助【観光魅力づくり担当】

平成 16 年度に策定された「定山溪温泉活性化ビジョンアクションプログラム」に関連して実施される各種ウォーキング、散策、ふれあいコンサート、定山溪エリアの食や文化等を発信する事業など、定山溪温泉地域の魅力向上、来客誘致を促進する事業に対し支援を行っています。

○新たな観光魅力づくり、観光資源の開発【観光魅力づくり担当】

観光客の札幌市での滞在をより充実させることを目的に、各関係団体とも連携のうえ、札幌の新たな観光魅力づくり、観光資源の開発を行っています。

(1) さっぽろスイーツ

平成 17 年度に設立された「スイーツ王国さっぽろ推進協議会」を中心に、北海道の優れた食材を生かしたスイーツの開発や、国内外への P R 活動など様々な事業を展開しています。

(2) 札幌広域圏組合

札幌広域圏組合は、広域的な地域振興を図ることを目的に、札幌近郊 8 市町村から構成されている特別地方公共団体です。圏域交流や圏域振興については近郊市町村と密度の濃い連携のもと、互いにはないものを補いながら、「点」としてではなく「面」として札幌圏を P R し、札幌圏への誘客を目指しています。また、同じ圏域を有する観光圏整備事業とも連携し、共通の取り組みとして協働で進めています。

主な事業としては、主要旅行会社担当者とともに札幌近郊の観光資源を視察し旅行商品化を促進する「観光資源現地視察」の実施や、観光セミナー(ROUND-TABLE about SAPPORO TOURISM)への積極的な参加、モデルコースを紹介したブログサイトの開設やスタンプラリーの実施などの事業があります。

(3) 平岡公園・梅林ライトアップ事業

本市の既存観光資源である平岡公園・梅林の魅力アップ事業として、梅の開花時期である 5 月 2 日から 12 日まで、梅林の一部の夜間ライトアップを実施しました。期間中は 27,246 人の方が(夜間のみ的人数)来場し、平岡公園・梅林の新たな魅力を楽しみました。

(4) 観光圏整備事業

札幌市中心部などの都市としての魅力と周辺市町村に広がる大自然を観光資源とした札幌圏での 2 泊 3 日以上滞り型観光を促進するため、周辺市町村や民間事業者と連携して「さっぽろ広域観光圏」を整備しました。「さっぽろ広域観光圏」では、少ない移動時間で都会と自然の両方を満喫できることをメリットとして各種事業を展開しています。平成 21 年度は定山溪を拠点としたバスツアー、支笏湖を経由して新千歳空港と市内中心部を結ぶバスや体験型観光を楽しめる 1 ダースツアー、JR 駅を発着としたウォーキングなど、圏域を周遊し新たな魅力を発見できるプランを推進しています。

観光圏：観光圏とは、観光庁が観光圏整備法に基づいて実施している事業です。観光圏に認定さ

れることによって、宿泊、観光資源、交通移動、案内・情報提供などのレベルアップを図る地域の取り組みに対する事業費補助、ホテル・旅館による旅行業者代理業の特例措置などのメリットがあります。

○各種まつりの企画実施【事業係】

(1) さっぽろライラックまつり

ライラックの開花時期に大通公園で開催。昭和 34 年に第 1 回が開かれ平成 21 年で 51 回を迎えました。

(2) さっぽろ夏まつり

昭和 29 年に夏の観光名物の新規開拓を目指し誕生。平成 21 年で 56 回を迎えます。イベントの中心となっているのが納涼ガーデンと盆踊りで、都市公園で 4 大ビールメーカーが一同にビアガーデンを開催するのは全国的にも珍しいものです。

(3) さっぽろオータムフェスト

昨年度から、札幌の新たな秋のイベントとして開催。今年で 2 回目の開催となります。「北海道・札幌の食」をメインテーマとして、道内各地の旬の食材、ご当地グルメやラーメン、道産のお酒などを提供します。

(4) さっぽろ菊まつり

昭和 38 年に菊作り愛好者が増える中、小規模な同好会活動が一本化され、全市的なスケールのイベントとして誕生。平成 21 年で 47 回を迎えます。さっぽろ地下街のオーロラタウンとポールタウン、地下鉄大通駅コンコースを会場とし、毎年数百点の菊が出展されています。

(5) さっぽろ雪まつり

昭和 25 年に始まったこのまつりは、札幌を代表する世界的なイベントで、平成 22 年で 61 回を迎えます。約 300 基を超える雪氷像が 7 日間にわたり市民や観光客を楽しませます。

○各種まつりの連絡調整【事業係】

(1) YOSAKOIソーラン祭り

平成 4 年に始まったこの祭りも平成 21 年で 18 回を迎え、約 180 万人の来場者が訪れる札幌の初夏を彩る一大イベントに成長しました。

(2) さっぽろホワイトイルミネーション

昭和 56 年に秋の観光シーズンとさっぽろ雪まつりをつなぐイベントとして誕生。平成 21 年で 29 回を迎えます。会場は大通公園、駅前通り及び南一条通りで、総数 40 万個もの電球が飾られ北の街の夜を幻想的に彩ります。

(3) ミュンヘンクリスマス市 in Sapporo

平成 14 年にミュンヘン市との姉妹提携 30 周年を記念し開催されました。会場は大通西 2 丁目で、ドイツのクリスマス市にちなんだ物販が行われ、札幌とミュンヘンの国際的な交流の場として市民に親しまれています。

○「札幌コンベンションセンター」の運営管理【庶務係】

国際会議や各種学会等の大規模な会議を、需要に応じて柔軟に対応できる大型コンベンション施設として、平成 15 年 6 月に設置しています。

平成 18 年 4 月 1 日から指定管理者制度*を導入し、指定管理者が札幌コンベンションセンターの運営管理を行っています。

指定管理者制度：多様化する住民ニーズにより効果的かつ効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図り、経費の削減等を図ることを目的とした制度。これにより、これまで地方公共団体の出資法人等、公共的な団体しか公の施設の管理を行うことができませんでしたが、民間事業者も公の施設の管理を行うことができるようになりました。

○札幌国際ユースホステルの運営管理【庶務係】

来札幌観光客に低額な料金で、安全・快適な宿泊を提供する施設として札幌国際ユースホステルを設置しています。

〔札幌国際ユースホステル〕

所在地	豊平区豊平6条6丁目5番35号
電話番号	(011)825-3120
開設年月	平成12年4月
構造／延床面積	鉄筋コンクリート造 地下1階付4階建／1,967.64㎡
定員／利用期間	120人／通年
管理運営	(財)北海道ユースホステル協会(指定管理者)
宿泊料金等	宿泊3,800円(中学生以下3,300円、4歳未満無料)(冷暖房、シーツ料、税込)食事(朝食630円)
敷地面積	918.93㎡
(URL)	http://www.youthhostel.or.jp/kokusai/

4 トピックス

○「ねんりんピック」参加者へ、札幌流のおもてなし

本年9月、「ねんりんピック北海道・札幌2009」が道内16市町を舞台に開催され、札幌にも全国から約6,500人の参加者がお越しになりました。札幌おもてなし委員会では、この「ねんりんピック」を札幌ファンを増やす絶好の機会ととらえ、参加者を温かく歓迎するおもてなしプロジェクトに取り組みました。

一つ目が、来札する参加者一人ひとりに、市民一人ひとりから手書きのメッセージカードを渡そうというもの。同委員会の構成メンバーを中心として、市内の児童会館に通う子どもたちや学生、市民ボランティア団体、老人クラブ、絵手紙サークルなどがカード作りに協力してくれたほか、市長をはじめ、市職員や市議会議員も一札幌市民として作成に参加しました。温かい歓迎の言葉や応援のエールが詰まったカードは、宿泊ホテルの各部屋に入れておくという形で参加者全員に手渡され、全国からのお客様に札幌市民による小さなおもてなしの心がしっかりと届いたことでしょう。

二つ目の取り組みが、ねんりんピック参加者へ割引や粗品進呈などの特別なサービスを提供する「特別協賛店・施設」の募集です。同委員会の構成メンバーに呼びかけた結果、約450の飲食店や土産物店、観光施設などがサービスを提供してくれることとなりました。同委員会では、「特別協賛店・施設」の一覧表を作り参加者に配布したほか、目印のステッカーを作成。期間中、店頭等に掲出して、参加者へのおもてなしに努めました。

これらの取り組みを通じて、同委員会の構成メンバーは、所属する店舗や施設に「ねんりんピック」の周知を徹底。特別協賛店・施設にかかわらず、参加者が訪れた店頭では「ねんりんピックでお越しですか？」という声かけも積極的に行ってもらうなど、いつも以上に「おもてなし」に心を配りました。

今回の取り組みは、観光客（来札者）にとっての札幌流の新しいおもてなしになると同時に、同委員会メンバーにとっても「おもてなし」を考える契機になりました。同委員会では、今回の経験を踏まえ、今後も、大勢の来札者が見込まれる大規模イベントや会議の際には、札幌流のおもてなしを行い、まち全体のおもてなしレベルアップに努めていきます。



○さっぽろ広域観光圏

来札観光客数の増加や札幌での宿泊日数の増加を目指すためには、都市観光のみならず近隣の豊かな自然を活用した体験型観光など、周辺市町村（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）と連携した取り組みを展開し、札幌圏域としての新たな魅力づくりを進めることが重要になってきています。

そこで、観光庁で推進している観光圏整備事業を活用し、平成 21 年 2 月、周辺市町村、社団法人、財団法人、その他民間事業者で構成される「さっぽろ広域観光圏推進協議会」を設立し、各市町村と連携のうえ観光圏整備計画を策定しました。また、協議会構成団体と協働で観光圏整備実施計画を策定し、平成 21 年 4 月 22 日、当圏域は国土交通大臣に観光圏として認定されています。

「さっぽろ広域観光圏」では、都会、食、という北海道の魅力と時間の優位性を活かせることをコンセプトとして各種事業を展開しています。平成 21 年度は、定山溪地区の早朝散策や近郊の名所をめぐる周遊ツアー、農漁業やカヌーなどのアクティビティと食事など、札幌圏域ならではの体験を楽しめる 1 ダースツアーなどの事業を行っているほか、JR の駅を発着としたウォーキングルートを提案し、地域の魅力を知ってもらうきっかけづくりも行っています。ウォーキングは各回 1,000 人前後の方が参加しており、成果としてマップを制作することによって観光資源情報の提供や受入体制の強化などにつなげていきます。

○藻岩山施設再整備について

札幌を一望できる藻岩山は都心からのアクセスも良く、その眺望の美しさで多くの観光客や市民に親しまれており、また、大都市に隣接しながらも豊かな自然に恵まれていることから環境文化都市のシンボルとして位置づけられています。

ロープウェイ、展望台などといった藻岩山における各施設は、建設から 40 年近くが経過し老朽化が顕著となっているため、「藻岩山魅力アップ構想」に基づき再整備を進めています。再整備においては、環境及び安全性に十分配慮するとともに、バリアフリーに取り組みます。現在の施設では、山麓から山頂に行くためには、急な坂道や階段を経なければなりません。駅舎への車寄せ、ロープウェイ山頂駅から山頂展望台に至る森林体験型輸送施設の新設により、これらを解消します。

工事は平成 22 年 4 月から開始され、平成 23 年 4 月にリニューアルオープンする予定となっています。工事期間中は 1 年間に渡り、ロープウェイ、展望台、観光道路といった藻岩山各施設が休業となります。



さっぽろ広域観光圏ロゴマーク



展望台完成予想図

○第 60 回さっぽろ雪まつり

平成 20 年度、さっぽろ雪まつりが 60 回目を迎えることを記念して、「さっぽろ雪まつり アニバーサリーフェスタ in 札幌ドーム」、さっぽろ雪まつり夢灯り「Happy Candle Night ～未来につなぐ優しい灯～」、「さっぽろ雪まつり認定アニバーサリースイーツ」、「第 60 回さっぽろ雪まつりテーマソング」の 4 つの記念事業を行いました。

さっぽろ雪まつりアニバーサリーフェスタ in 札幌ドームでは、平成 21 年 1 月 31 日（土）に「東京ディズニーリゾート 25th アニバーサリースペシャルショー」や、環境に取り組む企業の展示、プロモーションブースを展開した「環境エリア」やさっぽろ雪まつりの歴史紹介、大雪像の模型を展示した「さっぽろ雪まつりアニバーサリーコーナー」などを設置し、市民はもちろん、道内外の観光客に楽しんでいただきました。



さっぽろ雪まつり夢灯り「Happy Candle Night～未来につなぐ優しい灯～」では、大通公園に約 7,200 本ものキャンドルを灯し、さっぽろ雪まつり 60 周年を会場全体でお祝いしました。

さっぽろ雪まつり認定アニバーサリースイーツでは、60 回のポスターがデコレーションケーキであることにちなみ、「スイーツ王国さっぽろ推進協議会」と連携し、18 店舗の洋菓子店が 60 回を記念した特製デコレーションケーキを制作・販売したほか、第 60 回さっぽろ雪まつりテーマソングとして TRF の「Memorial Snow」を認定し、雪まつりの PR、会場の賑わいを創出しました。

また、第 2 会場をこれまでの「さとらんど会場」から、「つどーむ会場」へ変更し、開催しました。これは、さとらんど会場の駐車場がピーク時には満車状態となり、これ以上の自家用車での来場があると、交通渋滞を引き起こす恐れがあること、また、札幌市が「環境首都・札幌」を宣言したこともあり、環境に配慮したまつりへと転換を図っていくためです。

新しく開設したつどーむ会場は広い室内空間を有し、地下鉄等の公共交通機関からのアクセスも良かったため、好評を博し、予想を大きく上回る 33 万 8,000 人もの観客が訪れました。

