

北海道観光のくにづくり行動計画  
～ ともにつくろう 地域が輝く感動のくに・北海道 ～

平成20年3月

北海道

## はじめに

- 北海道は、世界自然遺産の知床をはじめとする豊かな自然環境、彩り豊かな四季折々の景観、心を癒す温泉、豊富で新鮮な食など、国内外に誇れる優れた資源の宝庫です。  
また、地域の風土や歴史がはぐくんだ多様な文化や生活などが、地域それぞれの個性を輝かせています。
- 観光は「まちづくりの総仕上げ」とも言われるように、こうした自然環境や文化などを大切に守りながら、自分たちの地域の持ち味や個性を磨き上げていくことによって、より一層地域に対する理解や愛着が深まるとともに、訪れた人々との交流を通じて、自信と誇りが生まれ、活力ある地域づくりにつながります。
- また、観光は、宿泊業、運輸業、旅行業など直接的に観光にかかわる産業だけではなく、農業、水産業、食料品製造業をはじめとする様々な産業に関連するすそ野の広い産業であり、観光による消費は地域経済の活性化や地域住民の雇用にもつながります。このような観光を21世紀における有力な成長産業として大きく育てていくためには、幅広い産業にかかわる人たち自らが観光産業の担い手であるという自覚を持って取組を進めていくことが必要です。
- さらに、環境の世紀と言われる今日にあって、先人から受け継いだ北海道の貴重な財産である自然環境を損なうことなく守りながら、道民のみならず、北海道を訪れるすべての人々はその豊かさを享受できるように、環境と共生する観光の振興に努めていくことは、私たちの大切な役割です。
- 私たち一人ひとりが、こうした観光の意義と可能性を認識し、地域を愛するすべての人々が協働し、知恵を出し合い、創意工夫を重ねながら観光のくにつくりを共に進めていきましょう。

## 目 次

1	計画の基本的な考え方	1
	(1) 計画の位置づけ・性格	
	(2) 計画期間	
	(3) 計画の構成	
	(4) 計画の点検・見直し	
2	北海道観光を取り巻く状況と課題	2
	(1) 国の動向	
	(2) 北海道観光の現状と課題	
	(観光入込客数の推移)	
	(観光消費と経済効果)	
	(観光振興による地域経済の活性化)	
	(北海道観光の満足度)	
	(旅行目的の多様化、観光形態の変化)	
	(人口減少・高齢化社会の到来と交流人口の拡大)	
	(新しい観光振興推進組織の設立)	
	(環境と共生する観光)	
	(質の高い観光地)	
3	計画の目標	9
	(1) 環境と共生する観光	
	(2) 地域の資源を生かした観光振興	
	(3) 観光振興による地域と経済の活性化	
4	観光振興に向けた行動指針	11
	(1) 地域にこだわる	
	(2) おもてなしの心で迎える	
	(3) みんながつながる	
	(4) 地域の魅力を発信する	
	(5) 地域経営を意識する	
5	観光振興に関する道の主な施策	15
	(1) 自然環境と共生する観光地づくり	
	(2) 地域の個性を生かした魅力ある観光地づくり	
	(3) 食の魅力を生かした観光地づくり	
	(4) 安心・快適な受入環境づくり	
	(5) 国内外からの誘客促進	
	(6) 観光振興のための基盤づくり	
6	推進体制	21

### 附属資料

\*印のある用語の解説は巻末の「附属資料」に掲載しています。

## 1 計画の基本的な考え方

### (1) 計画の位置づけ・性格

- ・ この計画は、観光事業者や観光関係団体、道民、道をはじめとする行政機関など、観光にかかわるすべての者が連携・協働し、知恵を出し合いながら、観光振興に関する施策を総合的、計画的に推進するための基本的な計画として「北海道観光のくにづくり条例」（以下「条例」という。）第8条に基づき定めたもので、平成14年に策定した「北海道観光のくにづくり行動計画」を全面的に改定したものです。
- ・ 今後、道において策定される観光振興に関する個別の計画は、この計画との整合を図り、策定、推進されるものです。
- ・ この計画は、「新・北海道総合計画」の特定分野別計画としての性格を有するものです。
- ・ この計画は、平成19年1月に施行された「観光立国推進基本法」の基本理念などを踏まえ策定したものです。

### (2) 計画期間

この計画の計画期間は、平成20年度から平成24年度までの5年間とします。

### (3) 計画の構成

- ・ **北海道観光を取り巻く状況と課題**  
北海道観光の現状や課題について記載しています。
- ・ **計画の目標**  
計画期間内にめざす計画の目標とその指標について記載しています。
- ・ **観光振興に向けた行動指針**  
計画期間内に、観光振興にかかわる人々や団体などが協働して観光振興に取り組むべき行動の指針について記載しています。
- ・ **観光振興に関する道の主な施策**  
計画期間内に、道が進める主な施策について記載しています。
- ・ **推進体制**  
観光振興にかかわる人々や団体などと道が連携・協働を図りながら計画を推進していくための体制について記載しています。

### (4) 計画の点検・見直し

社会経済情勢の変化に適切に対応していくため、この計画の進捗状況を随時点検するとともに、必要に応じて見直します。

## 2 北海道観光を取り巻く状況と課題

### (1) 国の動向

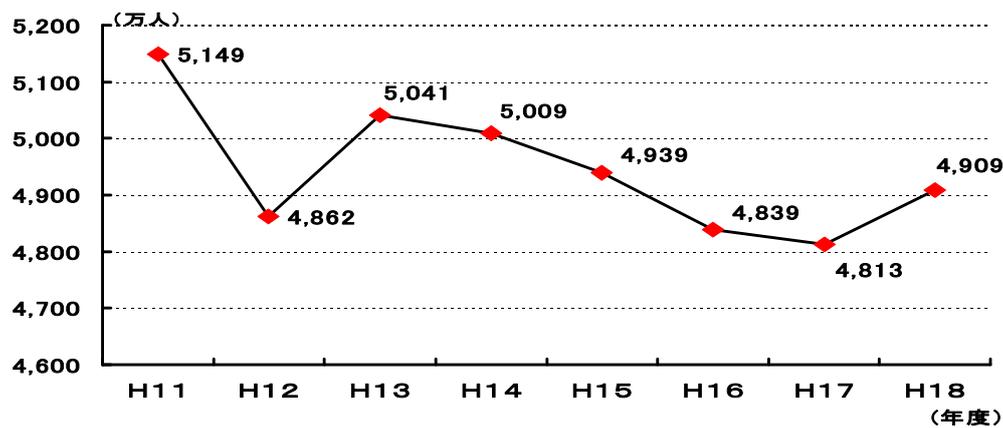
- ・ 国においては、観光立国の実現に関する施策の基本理念や各主体ごとの責務などを明示した「観光立国推進基本法」が平成19年1月に施行され、また、この法律に基づき策定された「観光立国推進基本計画」が同年6月に閣議決定されました。

### (2) 北海道観光の現状と課題

#### (観光入込客数の推移)

- ・ 平成18年度の観光入込客数は、4,909万人と5年ぶりに前年度を上回りました。内訳をみると、道内客は4,250万人、道外客は659万人となっており、道内客が約87%を占めています。
- ・ 季節別にみると、夏季(6～9月)に年間入込客数の半分以上が集中しており、冬季(12～3月)の入込客数は20%程度にとどまっています。
- ・ 外国人来道者数については、東アジア地域\*からの来道者を中心に増加し、台湾、韓国、香港からの来道者が多くなっており、また、北海道へのスキー人気が高いオーストラリアからの来道者も増加しています。
- ・ 今後も、さらに魅力ある観光地づくりを進め、国内外からの誘客に努めるとともに、道民の道内観光を振興していく必要があります。

観光入込客数(実人数)の推移



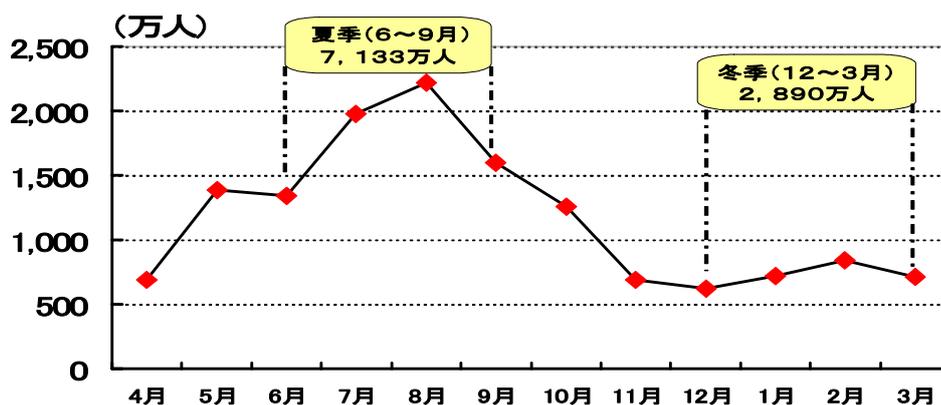
【北海道観光入込客数調査】

## 北海道観光入込客数(実人数)の推移



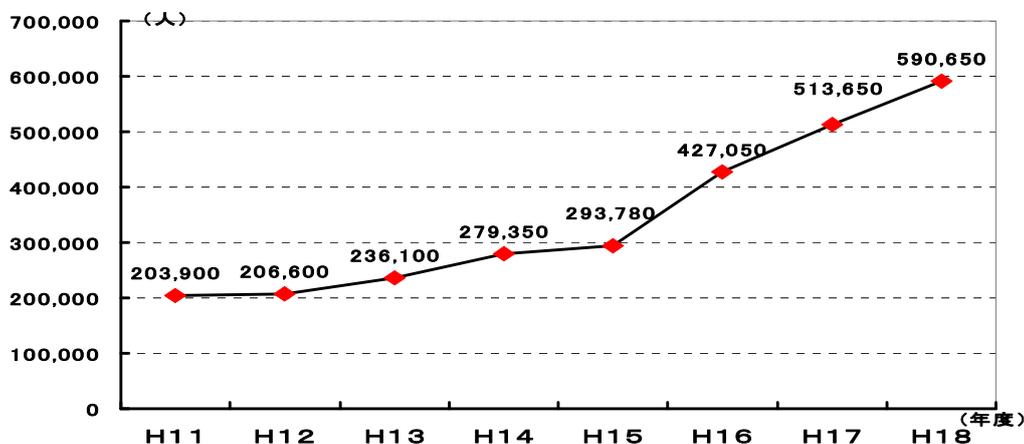
【北海道観光入込客数調査】

## 季節別観光入込客数(延べ人数)



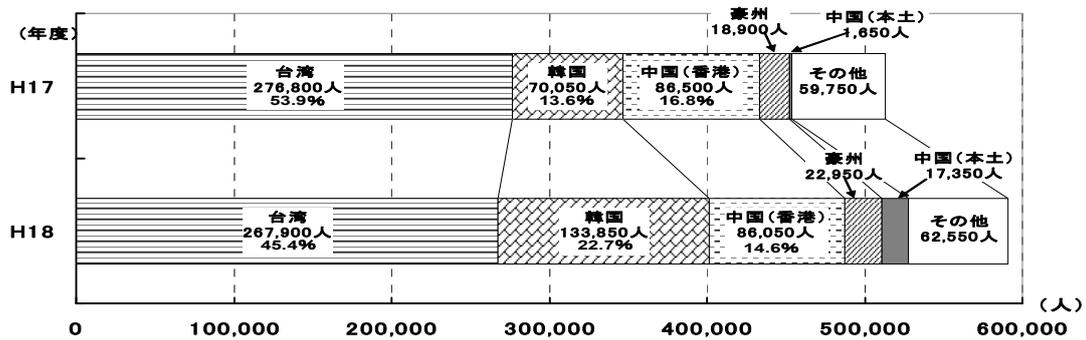
【平成18年度北海道観光入込客数調査】

## 訪日外国人来道者数(実人数)の推移



【北海道観光客入込客数調査】

## 訪日外国人来道者数(国別内訳)

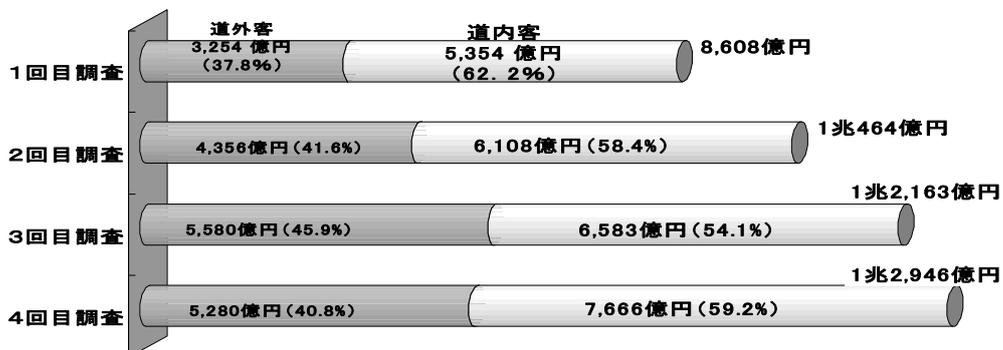


【北海道観光客入込客数調査】

### (観光消費と経済効果)

- 第4回北海道観光産業経済効果調査(調査期間：平成16年7月～平成17年6月)によると、総観光消費額は1兆2,946億円と前回(平成11年)調査より783億円増加しており、これは本道の基幹産業である農業の産出額(平成17年)1兆663億円の匹敵するものとなっています。このうち道民による観光消費額は7,666億円と前回より16.5%増加していますが、道外客は5,280億円で5.4%の減少となっています。
- 総観光消費額1兆2,946億円によって生み出される生産波及効果は1兆9,770億円と前回調査より997億円増加しており、この生産波及効果はサービス業をはじめとして、製造業、運輸業、小売業、農業、水産業と実に様々な産業に波及しています。

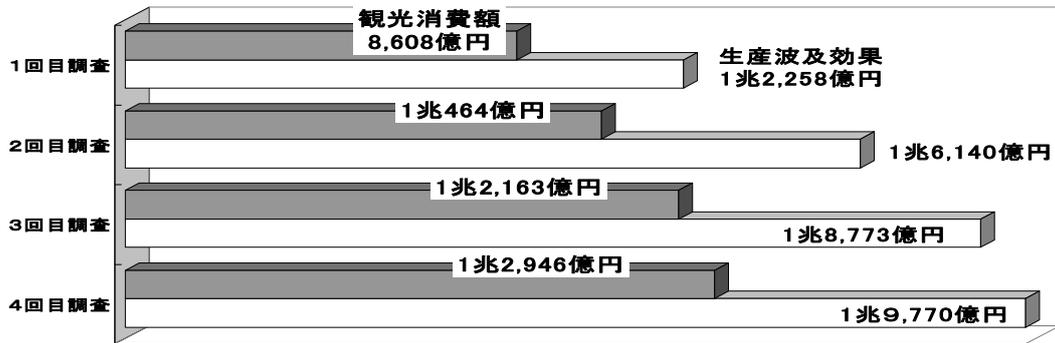
## 観光消費額の推移



(注) 調査期間 1回目：昭和63年10月～平成元年9月、2回目：平成5年10月～平成6年9月  
3回目：平成11年1月～12月、4回目：平成16年7月～平成17年6月

【北海道観光産業経済効果調査】

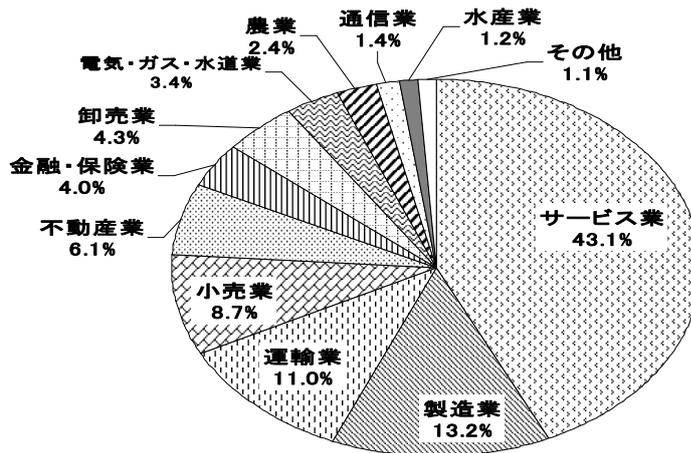
## 生産波及効果の推移



(注) 調査期間 1回目：昭和63年10月～平成元年9月、2回目：平成5年10月～平成6年9月  
3回目：平成11年1月～12月、4回目：平成16年7月～平成17年6月

【北海道観光産業経済効果調査】

## 生産波及効果の構成比



【第4回北海道観光産業経済効果調査】

### (観光振興による地域経済の活性化)

- 平成19年6月に北海道観光審議会から北海道知事に対して「これからの観光振興は、観光にかかわる幅広い産業を巻き込みながら観光消費を高め、域内循環を高めて経済効果を地域全体に波及させることで、持続可能な地域発展をめざしていく必要がある」との答申があったように、地域の様々な産業が連携し、訪れた観光客の観光消費を地域内でしっかり受け止めることにより、地域経済への活性化に結びつけ、観光を真の意味での北海道のリーディング産業に成長させていくことが必要です。
- 旅行目的や旅行形態の変化に適切に対応し、観光振興による地域経済の活性化を図っていくためには、観光統計調査により把握された正確なデータを生かした効果的なプロモーション\*の展開や質の高い観光サービスの提供が必要であり、観光統計の充実が求められています。

#### (北海道観光の満足度)

- ・ 第4回北海道観光産業経済効果調査では、道外から北海道を訪れた観光客の北海道旅行全体の満足度(満足又はやや満足と回答した人の割合)は84%と高くなっていますが、「食事」についての満足度は71.7%、「交通機関」についての満足度は39.0%、さらに、「接客サービス」についての満足度は54.5%となっています。
- ・ 多くの観光客が北海道の新鮮で豊富な味覚を味わうことを目的として訪れていますが、食事に地域ごとの特色が感じられないといった声も聞かれることから、食の魅力を一層高める必要があります。
- ・ また、観光産業従事者の接客サービスの向上や道民のあたたかいおもてなしが北海道観光全体の満足度に大きな影響を与えることから、観光客をあたたかく迎えるホスピタリティ\*意識の向上が必要です。
- ・ さらに、今後、増加すると見込まれるシニア層\*や外国人観光客など、誰もが利用しやすい観光施設や道路の整備はもとより、観光情報案内機能の充実を図っていく必要があります。

#### 道外観光客の満足度

内容	満足した割合	不満に感じた割合
食事	71.7%	8.6%
おみやげ品	63.7%	5.8%
宿泊施設	60.6%	9.2%
交通機関	39.0%	9.9%
観光施設	53.8%	4.2%
景観	88.9%	2.5%
接客サービス	54.5%	4.0%
全体の満足度	84.0%	2.6%

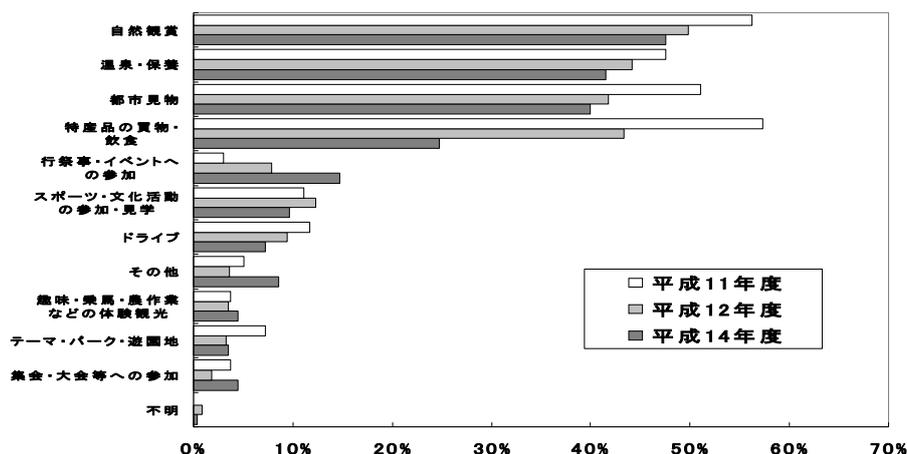
満足度5段階評価(満足、やや満足、ふつう、やや不満、不満)のうち、「満足」と「やや満足」を合わせたものを「満足した割合」、「やや不満」と「不満」を合わせたものを「不満に感じた割合」とした。

【第4回北海道観光産業経済効果調査】

#### (旅行目的の多様化、観光形態の変化)

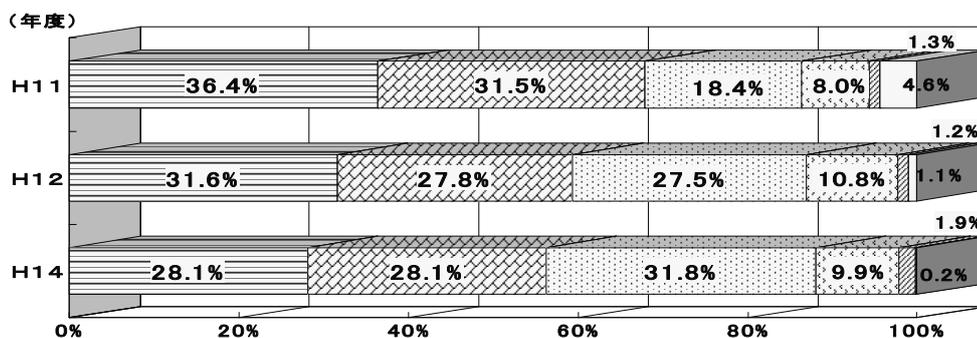
- ・ 個人・グループ旅行の増大やグリーンツーリズム\*、ヘルスツーリズム\*といった新しい旅行分野の登場、自然観賞、温泉や保養、都市見物、特産品の買物・飲食といった旅行目的の多様化など、従来の観光形態が大きく変化しています。
- ・ 今後北海道観光の振興を図っていくためには、従来の観光資源に頼る定番型観光だけではなく、旅行目的の多様化や旅行形態の変化に対応した多彩で魅力あふれる観光地づくりを進めていく必要があります。

## 旅行目的の変化の推移



【平成14年度来道観光客動態調査】

## 旅行形態の推移



□ 団体旅行    ▨ 家族旅行    ▩ 小グループ旅行    ▪ ひとり旅    ▫ 新婚旅行    □ 不明

【平成14年度来道観光客動態調査】

### (人口減少・高齢化社会の到来と交流人口の拡大)

- ・ 日本全体が人口減少・高齢化社会の到来を迎えており、とりわけ北海道においては全国を上回るスピードで人口の減少と高齢化が進んでいます。このような中で地域と経済の活性化を図っていくためには、観光などによる交流人口の拡大を図っていく必要があります。

### (新しい観光振興推進組織の設立)

- ・ 平成17年5月に開催された「北海道観光サミット」を契機に、同年8月、「北海道観光戦略会議」が設置され、観光事業者や観光関係団体、経済団体、行政機関など、北海道観光を担うすべての関係者の指針として、翌年3月に「北海道観光戦略」が策定され、その戦略に基づくプロジェクトが進められています。
- ・ 同会議において、観光振興をオール北海道で効果的に推進するための

新しい組織の整備が必要とされ、そのあり方について検討を行った結果、平成19年7月にその基本的な方針が決定されました。その決定を受け、「各界の力の結集」、「民間主導」、「機動性と専門性を備えた組織」という3つの理念の下、「観光戦略の推進機能」、「コーディネート\*機能」、「マーケティング\*機能」、「プロモーション推進機能」、「地域支援機能」という5つの機能を果たす組織の整備という基本的な考え方に基づき、平成20年4月、社団法人 北海道観光連盟を母体として、新しい推進組織(社団法人 北海道観光振興機構)が発足し、北海道の観光振興推進の中核的な役割を担うことが期待されています。

#### (環境と共生する観光)

- ・ 平成20年7月に、地球温暖化\*問題など「環境」を主要テーマとする「北海道洞爺湖サミット」が開催され、自然環境と調和した北海道のライフスタイルを世界に発信する舞台となります。
- ・ 北海道観光の魅力の一つである自然環境を将来にわたって守り育てていくことは、私たち道民にとっての使命とも言えます。「北海道洞爺湖サミット」の開催は、豊かな自然環境をかかえる北海道をアピールする絶好の機会であるとともに、「環境と観光の共生」について、改めて私たち道民が考えていくことが求められています。

#### (質の高い観光地)

- ・ 道内では観光振興にかかわる様々な取組が進められていますが、「北海道洞爺湖サミット」に向けて、恵まれた自然環境や食、文化、ホスピタリティ、受入環境、発信など、あらゆる面で北海道の価値を高めていく取組が行われています。開催後においても、これらを生かし観光地としての質をさらに高めていくことが求められています。

### 3 計画の目標

このような北海道観光の状況や課題などから、自然環境を守り、地域の資源を生かして、魅力ある観光地をつくとともに、地域の様々な産業が連携し、地域の活性化を促し経済の活性化を図ることが必要であり、次のとおり目標を掲げて推進していきます。

#### (1) 環境と共生する観光

世界に誇る豊かな自然環境を道民の貴重な財産として損なうことなく、守り育てながら、自然とのふれあいを大切にする北海道らしい観光地づくりをめざします。

#### (2) 地域の資源を生かした観光振興

自然、食、文化など、北の大地・北海道ならではの魅力を再発見し、磨き、はぐくみ、訪れる人々に感動を与え続けられる北海道をめざします。

#### (3) 観光振興による地域と経済の活性化

道内はもとより、国内外に地域の魅力を発信し、多くの人々に何度でも訪れていただき、心のこもったおもてなしにより交流の輪を広げながら、地域の様々な産業が連携して、観光による消費を地域でしっかりと受け止める、潤いと活力のある北海道をめざします。

#### ○目標数値

	現状値	目標数値 (平成24年度)
□観光入込客数(実人数)	(H18) 4,909万人	→ (H24) 6,500万人
うち道内観光客	4,250万人	→ 5,600万人
うち道外観光客	659万人	→ 900万人
□外国人の来道者数(実人数)	(H18) 59万人	→ (H24) 110万人
□観光消費額		
道内客1世帯当たり	(H17) 8,849円	→ (H24) 9,200円
道外客1人当たり	(H17) 60,677円	→ (H24) 68,000円
□道外観光客が道内観光に際し食事において満足したとする割合	(H17) 71.7%	→ (H24) 80.0%
□道外観光客が道内観光に際し受けたサービスに対し満足したとする割合	(H17) 54.5%	→ (H24) 80.0%
□体験型観光を目的として訪れる道外観光客の割合	(H14) 4.5%	→ (H24) 8.0%

#### ※観光統計について

- ・ 国では、現在、観光分野の基礎統計として実施している「宿泊旅行統計調査」、「旅行・観光消費動向調査」について、調査対象の拡大、調査項目の追加に関する検討を行い平成22年から実施することとしており、また、日帰り旅行者に関する統計などについて、都道府県や市町村が採用可能な共通基準を策定し、この基準による調査を平成22年から実施することをめざすなど、観光統計の整備や充実を図ることとしています。
- ・ 国の観光統計の整備などの動向を踏まえるとともに、時代の潮流や観光客のニーズ\*などを的確に把握・分析し、質の高い観光地づくりを進めていくため、観光入込客数、観光消費や経済波及効果及び満足度などの観光統計の整備、充実をめざして、必要な検討を行い、次期計画における目標設定などに反映させていきます。

## 4 観光振興に向けた行動指針

計画の目標の達成に向け、観光振興にかかわる人々や団体などが連携・協力しながら取組を進めるための行動指針を次のとおり定めます。

### (1) 地域にこだわる

- 地域の自然や環境を保全し、次世代へ継承する意識を持ちましょう。
- 食、文化、歴史、生活、景観など、地域のあらゆるものにこだわりを持ち、地域の魅力となる資源(宝)として伝え、生かしていきましょう。

#### [主な行動]

##### (環境の保全)

- ・ 地域の環境保全と観光振興の両立という視点に立って、観光地の清掃や空き缶等の散乱防止、廃棄物などの発生抑制や再利用、再生利用といった3R(スリーアール)\*や省エネルギーに取り組むなど、観光地の環境を保全する活動や環境に配慮した行動に努める。
- ・ 自然環境を損ねることなく、自然とのふれあいを通じて北海道の自然のすばらしさを実感してもらえるよう、体験型観光\*メニューの開発やアウトドアガイドの育成などに努める。

##### (地域の歴史や文化などの継承)

- ・ 環境と調和した暮らしを伝えるアイヌ文化や北の縄文文化、地域の様々な暮らしぶりや産業遺産など、地域の貴重な資源を理解し学びを深め、多くの人に伝えていく意識を持つ。

##### (地域資源の発掘・活用)

- ・ 身近にある素材や日頃の暮らしなどを見つめ直すとともに、地元の人が気づかない隠れた観光資源を発掘するため人気投票やアンケート調査を実施するなど、域外の視点を取り入れる。
- ・ 地元の素材や地域が有する技術などを生かした土産品や特産品の開発に努める。
- ・ 「雪」や「寒さ」など北海道ならではの資源を生かした魅力ある冬季の観光メニューの開発に努める。

##### (食の魅力の磨き上げ)

- ・ 食にかかわる地域のすべての人々が、地域ならではの食の魅力づくりに努める意識を持つ。
- ・ 地域に古くから伝わる郷土料理などを継承していくとともに、地元の旬の食材を生かし、地元ならではの魅力ある料理の提供に努める。
- ・ 地域の食材を生かした料理コンテストなどの開催を通じて、地元食材の提供者や料理人などの食メニューづくりへの意識を啓発し、

調理技術の向上や食の魅力づくりに努める。

- ・ 農業体験などを通じて、地域の食にかかわる産業に共感を深めてもらえるよう努める。

## (2) おもてなしの心で迎える

- 誰もが安心して快適な観光を楽しんでもらえる、また来たいと感じてもらえる観光地をめざして、ホスピタリティ意識を高めていきましょう。
- 観光客が求める情報やサービスの提供、案内機能の充実、施設の改善など、観光客のニーズに対応した受入環境を整えていきましょう。

### [主な行動]

#### (ホスピタリティの向上)

- ・ 観光客に笑顔で道案内するなど、心のこもったおもてなしに努める。
- ・ 観光ボランティアガイド\*の育成や組織化に努める。
- ・ 観光ホスピタリティに関する研修会を開催するなど、地域全体のホスピタリティ意識の啓発に努める。
- ・ 観光産業従事者の接客サービスが観光全体の満足度につながることを意識し、コンシェルジュ\*のような質の高いサービスの提供に努める。

#### (受入環境の整備)

- ・ 高齢者や障がい者に配慮した施設のバリアフリー\*化や外国人観光客の受入環境の整備など、誰もが安心して快適に滞在できる観光地づくりに努める。
- ・ 交通機関の接続の円滑化やインターネットによる発着情報の提供、観光施設・公共施設等の利用者の視点に立った開館日時の設定など、観光客への配慮や利便性の向上に努める。

## (3) みんながつながる

- 地域内の人々や産業間のつながり、ほかの地域との連携といった様々な結びつきにより、新たな魅力の創造や観光商品の付加価値の向上、新たな観光ビジネスの創出につなげていきましょう。
- 観光客と交流することにより、地域の魅力を再認識するとともに、さらに地域に磨きをかけていきましょう。
- 地域の観光にかかわる人々や団体などが連携し、「住んでよし、訪れてよし」といった個性と魅力あふれる地域をつくる意識を持ちましょう。

### [主な行動]

#### (地域の連携)

- ・ 地域への波及効果が期待できる取組を進めるため、地域の幅広い産業などが連携するための交流の場づくりに努める。

- ・ 広域的な観光ルートの開発や観光情報の発信、プロモーション活動など、地域が連携し広域で取り組むことにより効果が高まる取組に努める。

**(多様な連携)**

- ・ 産学官の連携などにより、地域の資源、素材を活用した観光振興の取組の検討に努める。
- ・ 大学等の高等教育機関などとの連携や、地域の産業、企業、団体などのネットワークづくりを促進し、地域の観光振興に必要な人材育成に努める。

**(観光客との交流)**

- ・ 観光ボランティア活動をはじめとする地域の様々な活動への参加などを通じて観光客との交流に努める。
- ・ 地域の観光資源を生かした体験型の観光メニューの充実や個性あふれるイベントの開催などにより、観光客との交流機会の拡大に努める。

**(4) 地域の魅力を発信する**

- 地域の魅力や資源を生かした取組などを広く発信していきましょう。
- 観光地や観光商品のPRについては、その魅力を付加した情報を発信する意識を持ちましょう。

**[主な行動]**

**(イメージの発信)**

- ・ 観光地としての認知度を高めるため、メディア\*を効果的に活用するなど、情報発信の工夫に努める。
- ・ 地域の祭りやイベント、景観づくりなど、地域に根付いた活動を地域の資源として広く発信することにより、地域のイメージを高めるよう努める。
- ・ 地域が有する資源のすばらしさや人々の暮らしぶり、観光地づくり・まちづくりなどに苦勞して成功したエピソード、身近にある素材の魅力などについて物語性等を込めた情報発信の工夫に努める。
- ・ 「口コミ\*」などにより、域外の人に広く地域の魅力などを伝える意識を持つ。

**(観光情報の発信)**

- ・ 観光情報を共有し一体的に発信するなど、効果的な情報発信に努める。
- ・ インターネットの活用などにより、観光客が知りたい情報や地元の人だからこそ知っている観光資源についての情報発信に努める。

- ・ 観光情報案内所の機能の充実を図るとともに、「道の駅」といった観光客が多く立ち寄る施設を活用するなど、情報提供の工夫に努める。

## (5) 地域経営を意識する

- 観光産業だけではなく、農林水産業やものづくり産業などとの連携により、地域の資源を活用して域内循環を高めることによって、観光消費を地域でしっかり受け止める意識を持ちましょう。
- 観光客のニーズに合わせた観光商品をつくる意識を持ちましょう。

### [主な行動]

#### (観光客の視点に立った取組)

- ・ 観光客のニーズや動向の把握に努めるとともに、顧客の視点に立った観光商品の開発やそのPRに努める。
- ・ 観光客のニーズに関する情報や苦情処理に関する情報の共有化を図るなど、観光サービスの向上に努める。

#### (地域の資源を生かす視点に立った取組)

- ・ 集客力の大きいコンベンション\*やスポーツ大会などを誘致し、観光ビジネスに結びつけるよう努める。
- ・ 観光客のより長い滞在につながるよう、地域の文化や歴史、生活、芸術、芸能、自然環境などを生かし、多彩なメニューづくりに努める。
- ・ 観光産業と農林水産業などとの連携により、地域の食材や産品を生かした「ご当地グルメ\*」や土産品の開発・販売に取り組むなど、新たな観光ビジネスの創出に努める。
- ・ 修学旅行や訪日教育旅行\*の誘致により、未来を担う世代に北海道の魅力を伝え、将来のリピーター\*となってもらおうよう努める。

#### (観光統計の整備・充実)

- ・ 観光振興を効果的に進めていくための基礎資料となる各種統計調査に積極的に協力するとともに、観光にかかわる団体などが自らの観光統計に関するデータや資料の整備・充実に努める。

#### (観光を支える人材の育成)

- ・ 「ご当地検定\*」や地域限定通訳案内士\*といった試験制度を活用するなど人材の育成を図るとともに、地域の連携などによりこうした人材を観光振興に生かしていくよう努める。

#### (様々な支援制度の活用)

- ・ 魅力ある観光地づくりを支援する様々な制度の活用を検討する。

## 5 観光振興に関する道の主な施策

道は、条例に基づき、この計画の目標の達成に向けて、次の施策を着実に推進していきます。

### (1) 自然環境と共生する観光地づくり

#### ○ 優れた自然環境の保全

北海道の豊かな自然環境は、これまで本道の観光を支えてきたかけがえない資源です。持続可能な観光地づくりを進めていくためには、この自然環境の保全と活用の両立を図るという視点に立って取組を進めていく必要があります。

##### (主な施策)

- ・自然公園などの優れた自然の保全
- ・知床世界自然遺産の厳格な保全
- ・自然公園施設の整備

#### ○ 自然を生かした体験型観光などの促進

北海道の豊かな自然を堪能できる観光地づくりを進めていくためには、アウトドアガイドの育成などにより安全で質の高いサービスの提供を図るとともに、観光振興にかかわる人々や団体などが協働して、地域の自然環境を生かした体験メニューの開発やエコツーリズム\*などを推進していく必要があります。

##### (主な施策)

- ・体験型観光の推進
- ・エコツーリズムの推進
- ・自然環境を生かした健康・保養メニューの充実促進
- ・アウトドア資格制度\*によるアウトドアガイドやアウトドア事業者の育成
- ・北海道の冬を楽しむ機会の拡充
- ・自然とふれあうための環境整備

#### ○ 環境にやさしい観光地づくり

地球温暖化防止をはじめとする環境保全については、一人ひとりの意識と行動が重要であり、観光客や観光振興にかかわる人々や団体などを含めた幅広い取組が大切です。こうした関係者が環境に対する意識を持ち、環境美化や、廃棄物などの発生抑制、再使用、再生利用といった3R(スリーアール)に努めるなど、環境に配慮した取組を進める必要があります。

##### (主な施策)

- ・環境に関する意識やマナーの啓発・普及
- ・観光地の環境保全活動の促進
- ・観光地の下水道の整備促進

## ○ 北海道らしい美しい景観の形成

雄大な自然や沿道景観、のどかな農村風景など北海道らしい美しい景観を観光資源として活用していくことが大切です。

### (主な施策)

- ・ 地域の特徴を生かした景観の形成促進
- ・ 電線類の地中化や街路の整備による都市環境の向上

## (2) 地域の個性を生かした魅力ある観光地づくり

### ○ 新たな観光資源の発掘・活用

魅力ある観光地づくりを進めていくためには、地域の優れた自然環境や景観、文化や歴史的遺産などを観光資源として活用していくことが必要です。

また、テレビや映画などのロケ地を新たな観光資源として生かしていくことも必要です。

### (主な施策)

- ・ 花観光\*の促進
- ・ 農業体験などグリーンツーリズムの推進
- ・ 健康や産業などをテーマとした新しいツーリズムの促進
- ・ 文化・歴史的遺産などの観光資源としての活用促進
- ・ 北海道遺産構想\*の推進
- ・ 道立施設の観光資源としての活用
- ・ ロケーションの誘致\*と観光資源としての活用
- ・ 体験型観光の推進(再掲)
- ・ エコツーリズムの推進(再掲)
- ・ 地域の特徴を生かした景観の形成促進(再掲)

### ○ 様々な連携による観光地づくり

地域の個性を生かした観光地づくりを進めていくにあたっては、観光事業者や観光関係団体はもとより、地域の住民、行政、大学などが連携する体制の整備を図るとともに、市町村や支庁所管の区域を越えて、地域の観光資源を結びつけた新たな観光メニューを検討するなど、広域的な視点に立った取組を促進していく必要があります。

### (主な施策)

- ・ 地域が取り組む観光の魅力づくりの促進
- ・ 市町村などによる観光施設の整備促進
- ・ 個性を生かした各種イベントの促進
- ・ 魅力ある観光土産品の開発促進
- ・ 地域観光戦略会議など地域観光の広域的な連携の促進

### (3) 食の魅力を生かした観光地づくり

#### ○ 食を生かした観光地づくり

食の魅力あふれる観光地づくりを進めていくためには、農林水産業や食料品製造業などと連携を図りながら、地域でとれた新鮮で安全・安心な食材を生かした取組を進めていく必要があります。

##### (主な施策)

- ・ 地場産品を活用した料理・特産品の開発や提供など、農林水産業や食料品製造業などとの連携促進
- ・ 安全・安心な食の魅力づくり
- ・ 道産品のブランド化など高付加価値化の促進
- ・ 食の魅力あふれるイベントの充実促進
- ・ 農業体験などグリーンツーリズムの推進(再掲)

### (4) 安心・快適な受入環境づくり

#### ○ 観光ホスピタリティの向上

観光客が安心して快適に観光をするためには、道民一人ひとりがあたたかいおもてなしの心を持って観光客に接するとともに、外国人観光客の受入体制を整備していくことが必要です。

##### (主な施策)

- ・ 観光ホスピタリティ運動の推進
- ・ 観光ホスピタリティ実践者などを対象とした表彰の実施
- ・ 観光ボランティアガイドの組織化と研修の促進
- ・ 地域限定通訳案内士試験の実施
- ・ 通訳ガイドの育成や観光産業従事者への接遇研修の促進
- ・ 外国人観光客への対応マニュアルや会話ツール\*の活用促進
- ・ 国際観光通訳ボランティアの育成

#### ○ 誰にもやさしい観光地づくり

高齢化の進行や障がい者の社会参加への気運の高まり、外国人観光客の増加などにより、誰もが利用しやすい観光地づくりを進めていくことが求められています。

##### (主な施策)

- ・ 誰もが利用しやすい公共施設や公共交通機関などの整備
- ・ 産業振興資金の活用促進
- ・ バリアフリー化のための融資制度の活用促進
- ・ 宿泊滞在施設の充実や人材の育成など、外国人観光客に配慮した環境整備の促進

## ○ 情報案内機能の充実

観光客が安心して快適に観光するためには、誰もがいつでも容易に利用できる観光情報案内機能の充実を図っていくことが必要です。

### (主な施策)

- ・「食と観光の情報館」など観光情報案内機能の充実
- ・インターネットなどによる誰もが利用しやすい観光情報の提供
- ・ドライブ観光\*などを目的とした個人旅行者に対するパンフレット等の情報提供ツールの充実
- ・観光地などにおける案内標識や休憩施設等の整備
- ・「ビジット・ジャパン案内所\*」など外国人観光客に対応できる観光案内拠点の整備促進
- ・宿泊施設への外国語放送の導入促進
- ・関係機関との協力による外国語表記やピクトグラム\*を使用した統一的な観光案内標識等の整備促進

## ○ 旅行しやすい交通ネットワークの形成

北海道の観光振興にとって、広大な大地を移動するための交通アクセスの充実や冬期間の交通の確保は大変重要です。

観光客が旅行しやすい交通ネットワークの形成などに取り組んでいく必要があります。

### (主な施策)

- ・道内外航空路線網の拡充
- ・北海道新幹線の整備促進
- ・冬期間の安全で円滑な交通を確保する道路交通環境の整備
- ・高規格幹線道路及びアクセス道路の整備促進
- ・交通機関の接続の円滑化など旅行者に配慮した取組の促進

## (5) 国内外からの誘客促進

### ○ 優位性を生かした効果的な宣伝誘致活動の促進

北海道の豊かな資源を生かして誘客を促進するためには、道内各地域の観光関係者や旅行エージェント\*、航空会社、鉄道会社などと連携しながら、ターゲットを絞った効果的な宣伝誘致活動を進めていくことが必要です。

また、来道客が多い台湾、韓国、香港や、今後一層の増加が期待される中国などの東アジア地域、オーストラリアや欧米地域などからの外国人観光客の誘致に、さらに取り組んでいく必要があります。

### (主な施策)

- ・全国主要都市における宣伝誘致キャンペーン活動などの充実
- ・修学旅行及び訪日教育旅行の誘致促進
- ・メディアなどを活用した全国的なPR活動の展開
- ・冬季観光の推進など通年化に向けた宣伝誘致活動の展開

- ・地域が行う宣伝誘致への支援
- ・旅行エージェントや海外のマスコミなどの招へい事業の推進
- ・東アジア地域やオーストラリアを中心とした宣伝誘致活動の展開
- ・ドライブ観光などを目的とした個人旅行者に対する宣伝誘致活動の展開
- ・東アジア地域などにおける観光情報提供機能の整備
- ・国際会議等(MICE\*)の誘致促進

## ○ 海外とのアクセスの充実

東アジア地域をはじめとした外国人観光客の増加やサミットを契機とした国際化の動向を見据えて、外国人観光客の利便性の向上を図るためにも、国に対してC I Q体制\*の整備・拡充を働きかけるなど、新千歳空港をはじめ道内空港の国際化を進めていく必要があります。

### (主な施策)

- ・[新千歳空港] 世界に開かれた国際的な拠点空港としての機能の拡充
- ・[他の道内空港] 国際化の推進

## ○ 新たな観光商品の開発促進

旅行目的の多様化や旅行形態の変化に対応するため、地域の個性を生かした多彩な観光商品の開発に取り組むとともに、滞在時間の延長や長期滞在につながる観光メニューの創出、広域的な観光ルートづくりなどを進めていく必要があります。

さらに、急増する外国人観光客や今後の市場拡大が見込まれるシニア層に向けた観光商品の開発も必要です。

### (主な施策)

- ・ゆとりツーリズム\*など滞在時間の延長や長期滞在に向けた新たな観光商品の開発促進
- ・海外の旅行エージェントとの連携によるツアーの開発促進
- ・地域が取り組む観光の魅力づくりの促進(再掲)

## (6) 観光振興のための基盤づくり

### ○ 観光を支える人材育成の充実

北海道観光を支える「人」の重要性を認識し、観光産業に従事する幅広い人材の育成を進める必要があります。

また、地域資源を生かした観光商品の開発やプロモーションの企画など、地域の観光をマネジメント\*できる人材の育成も重要です。

### (主な施策)

- ・観光産業を支える人材育成の促進
- ・地域観光マネージャーの育成
- ・通訳ガイドの育成や観光産業従事者への接遇研修の促進(再掲)

- ・地域限定通訳案内士試験の実施(再掲)
- ・アウトドア資格制度によるアウトドアガイドやアウトドア事業者の育成(再掲)

### ○ 幅広い産業の連携

観光産業を北海道における真の意味でのリーディング産業として大きく育てていくためには、地域の幅広い産業が連携を図り、地域の特性や資源を生かした特産品の開発や新しい観光商品づくりなどを進めていく必要があります。

#### (主な施策)

- ・地域における幅広い産業の連携や交流の促進
- ・地場産品を活用した料理・土産品の開発や提供など、農林水産業や食料品製造業などとの連携促進(再掲)
- ・魅力ある観光土産品の開発促進(再掲)

### ○ 観光に関する意識醸成

観光の持つ意義や重要性などを多くの方に認識していただくことが効果的な観光振興を進めていく上で大切であることから、条例やこれに基づく行動計画などについての普及・啓発活動などを通じて、観光意識の醸成を図っていく必要があります。

#### (主な施策)

- ・観光の重要性や観光振興に関する道民の役割などの啓発
- ・観光振興に尽力した人や団体などを対象とした表彰の実施
- ・観光ホスピタリティ実践者などを対象とした表彰の実施(再掲)

### ○ 観光を学ぶ機会の充実

すべての道民に観光の意義や重要性などを理解してもらうために、観光を学ぶ機会を充実していく必要があります。

#### (主な施策)

- ・研修会やセミナーなど、観光に関する学習機会の確保

### ○ 観光統計の効果的な実施

旅行目的や旅行形態の変化に適切に対応し、観光施策を効果的に進めていくためには、観光入込客数などの基礎データを正確に把握し、広く活用を図っていくことが重要であり、関係者と連携・協力しながら、観光統計の整備・充実を図っていく必要があります。

#### (主な施策)

- ・観光客の動態や関連産業の実態などの把握
- ・外国人観光客誘致のための市場の実態などの把握
- ・観光客の総合的な満足度や観光消費の実態などの把握
- ・観光統計の整備・充実に向けた検討

## 6 推進体制

この計画を着実に推進していくためには、観光事業者や観光関係団体、道民、道をはじめとする行政機関など、観光にかかわるすべての者がそれぞれの役割を果たしながら、相互に連携・協働し、様々な取組や活動に努めていくことが大切であり、地域においても、ネットワークづくりを進めるなど、観光関係者のみならず、幅広い産業や住民が一体となって、地域特性を生かした魅力ある観光地づくりを進めていくことが必要です。

また、市町村や支庁所管の区域といった従来の枠組みにとらわれることなく、観光客の動態や観光資源の特徴などから共通のテーマ性を有し一定の広がりのあるエリアにおいて、それぞれの関係者が連携するための地域の推進体制を強化していく必要があります。

道では、この計画を効果的かつ機動的に推進するため、北海道観光戦略会議や社団法人 北海道観光振興機構、地域観光戦略会議など地域の観光振興に携わる組織・団体、さらには国などとの連携・協力を深めながら、観光振興の一体的な推進を図っていきます。

北海道観光のくにづくり行動計画  
～とものつくろう 地域が輝く感動のくに・北海道～  
平成20年3月 印刷発行  
発行 北海道  
編集 北海道経済部観光のくにづくり推進局  
TEL (011) 231-4111 (内線: 26-588)  
(011) 204-5304 (直通)  
URL <http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/index.htm>