第三次小樽市観光基本計画策定委員会（第3回） 会議議事録

日時：2026年3月3日（金）14:00～
場所：小樽市役所消防庁舎6階消防講堂

1. 開会（進行：事務局）

- 小樽市より開催案内があった。
- 小樽市より配布資料の確認があった。
- リーフレット『市民の暮らしと小樽観光』参考配布。観光庁補助金を活用し、オーバーツーリズム防止の目線で作成、配布しているものであり、市民の観光に対する理解を深める目的で作成した旨説明。

2. 議事

（1）第2回小樽市観光基本計画策定委員会振り返り【資料1】

- 事務局より資料1について、各議事の概要をまとめたうえで、ポイントとして、課題や今後の視点に関して説明があった。
- 質疑等なし。

（2）国、道の観光動向調査【資料2】

- 事務局より資料2について、上位政策を確認することの重要性を説明したうえで、調査結果について説明があった。
- 議論
  - 国や道の観光動向調査の結果は必ずしも小樽市の現状と合致するものではない点について留意したうえで議論いただきたい。
  - 国の観光政策の第4次観光立国推進基本計画は今年度で終了予定であるため、小樽市観光基本計画は第5次観光立国推進基本計画を参照すべきである。特に、現段階で公表されている情報のうち、観光 DX や脱炭素、地方誘客の促進等は、小樽市にも当てはまると考える。
    - 現段階では正式に策定されていないため、第4次観光立国推進基本計画を取りまとめた資料を作成した。正式に策定されたのち、委員会資料を用意する予定である。（事務局）
    - 正式に策定されたのち、委員への共有も実施予定。地方誘客が大きな柱であると認識しており、小樽市への影響も大きいと考える。（事務局）
  - 北海道観光のくにづくり行動計画が令和8年度から国と同じ時期に改定される予定であるため、その点も同様に対応いただきたい。

（3）小樽市の観光動向調査【資料3】

- 事務局より資料3について説明があった。
- 議論
  - 小樽市観光動向調査のまとめ宿泊率のさらなる向上については、キャパシティや土地問題も含め、現状より向上させることは難しいのではないかと考えている。また、消費者単価の質的向上については、具体的に例示して示していただきたい。
  - 宗教別でも分析をすべきであり、それにより観光体験の価値向上を実現できると考える。
  - AmazonのAIによる書籍のサジェストのように出身・宗教・年齢・同行者等を入力するとおすすめの観光コースが提示されるようなシステムが必要ではないか。
  - 小樽市観光客動態調査は令和5年で何回目なのか。また、継続調査をしてきて示された傾向において良い傾向と悪い傾向等の示唆はあるか。
    - 小樽市の観光客動態調査は平成25年度開始で、令和5年度が3回目となっている。次回以降の委員会にて実施予定の、前計画の振り返りの中で説明していきたいと考えている。（事務局）
    - ≪訂正≫
      「小樽市観光客動態調査」の実施回数について事務局（小樽市）で改めて精査。市ホームページに掲載しているのは平成 25 年度調査からだが、平成 20 年度に初回調査を実施しており、令和5年度は4回目となっている。
      また、平成 20 年度よりも以前については、「小樽市観光基礎調査」や「小樽市観光経済波及効果調査」の一部として動態調査を実施していることを確認。（事務局）
  - 小樽市観光客動態調査8p観光ゾーンについて、堺町周辺で増加傾向にあるが説明いただきたい。
    - 小樽市は歴史的な街並みを背景に、多様な飲食・土産が揃っており、幅広い層への訴求ができている一方で、観光客の来街エリアが偏在している点は課題であると認識している。（事務局）
    - 来街者アンケートのなかで「印象はどうか」という設問に対し、感動したと回答した人が37%、良かったと回答した人が53%、普通と回答した人は10%、がっかりした人は1人のみの回答となっている（n＝300程度）。観光客の旅ナカの好意的な心理を加味すると、良かったという回答は普通と置き換えられる。平成25年以降、商店街全体で継続してきた各種取り組みは一定の成果を上げていると考えられ、これまでの施策を評価しつつ、今後も継続して取り組みを進めていく。

- 観光客と市民の交流について、市民との交流の中で、優しかったという点が移住や再来訪に繋がっている現状があると考えている。市民がどのようにして観光客（インバウンド含む）と交流すべきなのかという点は、論点として挙げられる。
- 観光DXについては、ひがし北海道観光 DX 推進コンソーシアムが令和7年度に実施した「生成 AI を活用した新しい地域周遊プランの創出」という事業がモデル地域として採択されている。過去の観光データをインプットに、指定のペルソナに向けたセールスツール等を作成しており、精密なものが生成されているとのことで参考になるのではないか。

（4）観光動向調査を踏まえた今後のターゲットや方向性に関する意見交換

・ 個別に委員より意見があった。

・ 札幌とどのように関係性を築いていくかが重要であると認識。小樽市は歴史的な観光資源が豊富であり、インバウンドへの訴求力は高いと考えられる一方、現状では札幌に宿泊し、小樽には日帰りで訪れる観光客が多いと捉えている。宿泊施設数の増加には課題があることは承知しているが、小樽市の歴史観光は1日では回り切れない内容であるため、札幌へ移動せず市内に数日間滞在してもらうことが望ましく、移動が減ることで観光客の満足度向上にもつながると考えている。また、リピーター獲得のためには新しい取り組みを継続して実施していくことが重要である。学生を引率した半日の見学においては、ガイドツアーのガイドの存在が大きな支えとなっている。

・ 生成 AI をはじめとする新たな技術を積極的に活用していくことが重要であり、それらを使いこなせる人材を取り込むことが望ましい。小樽の地の利を生かした施策を展開し、集客だけでなく経済効果をいかに創出するかが重要である。札幌では著名なハイブランドホテルの開業が進み、富裕層の来訪が増加していると考えられることから、そうした層に好まれる街づくりを目指していきたいと考える。日帰り観光を維持しつつ、富裕層をどのように取り込むかが今後の検討課題である。また、スキー目的で長期滞在するインバウンドの動きが目立ってきており、パウダースノーに恵まれ立地条件も良いエリアであること、新千歳空港へのバンクーバー直行便就航予定、日本は海外のスノーリゾートと比較してリフト料金が安い点などが強みとして挙げられる。運河に限らず、多様な訴求ポイントを持つ観光地へと発展していくことが期待されていると認識している。

・ 物産協会として小樽を訪れるきっかけの中で、飲食が最も多い点に着目しており、今後はさらなる質の向上が求められていると認識している。また、第2次観光基本計画において広域観光ルートの形成が位置付けられていることから、その取組がどのような成果につながっているのかについて、資料で示して頂きたい。また第2次観光基

本計画では札幌との連携が重要とあり、資料3の20pの整理では札幌依存構造からの脱却が掲げられているが、札幌も含め道内からの来訪者についても引き続き重要視していきたい。あわせて、神威岬には年間60 万人が来訪している反面、岬の湯は閉館させなければならに状況であり、広域での観光再開発が求められていると考える。

- 小樽の魅力そのものに課題はなく、通過型観光である構造は共通認識であると考える。重要であるのは滞在時間であり、滞在をどのように設計するかを考える方向性で人数より質として滞在時間、宿泊者数、夜間滞在等の指標を軸とすべきと考える。観光コンテンツを見切れないので宿泊するという宿泊動機が多いと考えているが、小樽市に関する観光 PR では日帰りを全面に出して紹介されてしまっている状況。宿泊滞在プランの PR や広報を強化してはどうか。じゃらんの行ってみたい温泉ランキングで下位となってしまっており、中心部と連携し朝里川温泉も含めた、小樽市から帰れないプランを考えていきたい。
- 雪あかりの路では、スタッフとして接客する中で来訪者は2割が日本人、4欧米4アジアの実感だった。属性についてはさらなる詳細な分析を実施していただきたい。フードデリバリーに聞いたところ、2次会の会場がなく、ホテルで2次会をしているとのことであった。花園で2次会をする文化を発信していきたい。ホステルの開業が続いており、外国人が経営しているホステルは誘致の仕方がうまいのではないかと推測する。何日小樽に滞在するのかという点は旅マエで決まるので、海外の代理店への発信を強めたく考える。
- 来訪者の感動体験をどのように増やしていくかという点については、おもてなしが非常に重要であると認識している。小樽市観光動向調査において、おもてなしに関する項目を追加してもよいのではないかと考えている。ハード面だけでなく、ソフト面の底上げについても、実現可能性を含めて重要であると捉えている。旅マエの分析については、生成 AI 等を活用して合理的に実施することが望ましい一方、旅ナカにおいては、目の前の来訪者をどのように感動させるかを人と人との関係性の中で考えていきたい。旅マエ・旅ナカ・旅アトの各フェーズによって考え方は変わると考えており、特に高い満足度を前提として、来訪者が帰国後に口コミとして発信してくれることは、重要な情報発信につながると考えている。
- 北運河は南と比較し来訪動線は弱いものの、歴史空間は残っている。小規模な滞在プランを考えつつ単発ではなく継続的に実施できるもの増やしていきたいと考える。札幌と小樽の関係性は、役割分担を明確にすべきと考える。労働力や人材不足については外国人材や関係人口を活用すべきと考える。観光を通じてほかの地域と継続的につながることが重要と考える。
- 歴史、文化、四季、自然について、天狗山にピンポイントでいく来訪者が多いと考える。本来であれば天狗山で景観を楽しみ、その後運河や、街中にある多様な観光資源

を訪れ、繋がった体験を経て感動するのだと考えている。そのようなパッケージプランを考えてはいかがか。年齢層が幅広いゲーム好きに刺さるようなゲームとのタイアップ施策も良いと考える。そのようなプラン造成に資金援助をしてはどうかと考える。花園については、スタッフも客も高齢化しており空き家が増加していくので、若者が出店し易いようにしたい。リスクの高い業種であるスナックを中心とした文化を継承することについては懐疑的である。個人的には AI に頼らないようにすべきと考えており、ゼロベースで物事を考えていく場合、AI が考えた内容で来訪者が感動するのかと疑問視しており、クリエイティブなものについては人が考えるべきなのではないかと考える。災害等で停電した際には DX がリスクとなるためその点についても留意いただきたい。

- 小樽市は後志の玄関口として認識しており、どのようにしたら広域の周遊になるのかと考えた場合、メイン観光地も重要だが実はサブの観光地となる後志の各地域との組み合わせが重要となる。例えば積丹やニセコ、余市のワイナリー等と組み合わせることが想定できる。ニセコで出会ったインバウンドからは「日本らしさをどこで感じられるか」と質問を受けたが、小樽はそのような観光客からのニーズを満たせると考える。ニセコへの長期滞在者はホテル滞在中に東京や京都へ観光しに行く人もいるのでそのような観光客へも訴求したい。また、教育旅行も重要であると考える。修学旅行は記憶に残る旅行であるため、リピーターになってもらえるよう、子どもでも感動できる体験をしていただきたいと考えている。
- 資料3の13p記載の人流分析では、札幌と小樽のみを周遊していることが分かる。北後志地域との連携による魅力創出も、小樽市内の周遊と並行して考えていきたい。
- 国と北海道の方向性として、プロモーションの記載はなく、受け入れをしっかりやりましょうという点が示されている。世界では海外旅行をする人数は現在の15億人から2030年にかけて18億になると予想されている。今まで以上に多くの国から来訪するので多様化への対応が必要である点とオーバーツーリズムの懸念があり、観光客数の量ではなく質を高める方向で転換していかなければならない点については留意しなければならない。地元の人材を確保し、満足度向上を図らなければならない点や、小樽市の受入人数のキャパシティの中で持続可能な観光を実現させるために、受け入れ環境（地元住民の安全な生活、バス路線の維持や除雪）整備を継続していくことに力点を置くべきである。小樽の場合、市内や広域での偏重解消に向けた動きを拾っていくべきである。
- 小樽市においては住民意識との乖離が一番の懸念点。観光振興が人口減少につながるのかという点には懐疑的である。身の丈に合った観光振興を進めていくべきである。同一の建築物でも映画の舞台となると見方は変わるため、ものの見方が変化するような施策が必要と考える。商店街は疲弊してきているため、インバウンドを商

店街へ誘客し、経済の面での仕掛けを打ち出していくべきだと考える。小樽案内人のガイドについては、長崎さるくの仕組みが参考になると考える。中高生が小樽でガイドをできるようになると良く、システムをガイド団体に任せるのではなく、行政で主導して進めていくべきと考える。

- 日本人やインバウンド、道内道外問わず、偏らず広く全方位に施策を考えて実行すべきと考える。小樽に来訪している目的がなにかを見極め、その目的を維持、管理することが重要である。また、雪あかりの路は、さっぽろ雪まつりよりも満足度は高いと来場者からコメントをいただいている。そのことから小樽の持つ落ち着いたイメージは重要であると考える。ナイトタイム問題は飲食だけに頼るべきではないと考える。花火等の夜間開催のイベントも考えてみてはどうか。特に地域住民との交流が重要であり、住民が理解できるような計画が必要。接点としては祭りが挙げられる。神事であり非日常が味わえ、夜まで実施している。季節によっては毎週のようにある小樽の祭りが訴求できる可能性があるため、更なる発信していくべきと考える。国重要文化財が4つに増え、修学旅行では、それらを巡るツアーを造成することもできるが、見せ方については現在構想を練っているところである。
- 方向性については量から質への転換が重要と考える。受け入れ態勢の整備が最も重要と考える。高いサービスを提供することが満足度向上において重要であるという認識のもとで、市民も観光によって満足感や豊かさを実感できる点も重視すべきである。クルーズ船や、シニア層のほかに Z 世代の女性も重要なターゲットであると認識している。
- 基本的な事項として市民の観光に対する理解度と関心度の低さが大きな課題と考えている。市民に観光に関する情報が行き届いていない実態があると認識している。そのような意味で情報発信として「市民の暮らしと小樽観光」のような配布物を継続して実施すべき。小樽を自慢できる、好きな街という感性が発展には必要であると考える。日本・北海道遺産は登録するだけではなく活用していくべきであり、例えば手宮線の体験乗車などが考えられる。イベント等の施策を実施するうえでスタッフ集めに苦労するため、市役所職員が旗振り役となって協力いただけると有難い。またフィルムコミッションをより強めていくべきではないかと考えている。公共交通の運休による陸の孤島になるリスクについても議論のテーマに加えてはどうか。
- 質問として、資料3の5p、年度別の満足度について他地域と比較してどのように読み取れるかを説明いただきたい。もし他地域と比較し満足度が高いのであれば、20pの下部の5つの課題には疑問である。
  - 第2回委員会での資料の JTB パワーインデックスでは人との触れ合い等では満足度が低く出ている等、個々の課題はあるとしても全体として満足度は高いと認識している。（事務局）
  - 決定的な課題点はないのだと理解した。

- 市民向けリーフレットについては、市が観光を産業としてとらえていることが感じられるため嬉しい。平成20 年に観光都市宣言を出した際に、観光客が100万人に減少した場合、小樽市は成り立たない。そういったことを押し出し、住民理解を得られるような方向性で進めたく思う。特にお金では買えないおもてなしのようなものを市民が実践していくことで市としても利益につながると考える。

3. 閉会

- 小樽市より閉会の挨拶があった。
- 議事録については1週間以内に委員へ共有ののち、内容に関する意見がある場合は連絡いただきたい。
- 第4回委員会は第2次観光基本計画の振り返りを中心に行う予定であり、5月8日（金曜日）、保健所講堂（第1回会場と同じ）にて実施予定。

＜配布資料＞

- 会議次第
- 座席表
- 委員名簿
- 【資料1】第三次小樽市観光基本計画策定委員会（第2回）議事概要
- 【資料2】国、道の観光動向調査
- 【資料3】小樽市観光動向調査
- 【参考資料】市民の暮らしと小樽観光