

## 第三次小樽市観光基本計画策定委員会（第3回）議事概要

## 1. 会議概要

- ・ 日時：2026年3月3日（金）14:00～16:00
- ・ 場所：小樽市役所 消防庁舎6階 消防講堂
- ・ 目的：国、北海道、小樽の観光に関する上位計画

## 2. 議事

## (1) 第2回委員会の振り返り【資料1】

- 事務局より前回議事の概要と、課題・今後の視点のポイント説明。
- 質疑なし。

## (2) 国・北海道の観光動向調査報告【資料2】

- 前提：国・道の動向は小樽の現状と必ずしも一致しないため、その前提を踏まえて議論すべき。
- 国の上位計画：国の「第4次観光立国推進基本計画」が今年度終了予定のため、小樽の計画は第5次を参照すべき。現時点で示されている「観光DX」「脱炭素」「地方誘客」等は小樽にも当てはまる。
- 北海道の上位計画：北海道観光のくにつくり行動計画も令和8年度から国と同時期に改定予定であり、同様に対応する必要がある。

## (3) 小樽市の観光動向調査【資料3】

- 宿泊に関する論点：「宿泊率のさらなる向上」は、キャパシティや土地問題もあり、現状より上げるのは難しい可能性がある。
- 分析の深掘り：宗教別分析など属性を深掘りすることで、体験価値向上につながる可能性がある。
- DX活用：出身・宗教・年齢・同行者等を入力し、おすすめコースを提示するなど、生成AI的なレコメンド導線の必要性が示された。
- 調査回数の訂正：観光客動態調査は当初「平成25年度開始で令和5年度が3回目」と説明したが、後日精査し、平成20年度が初回で令和5年度は4回目と訂正。平成20年度以前も、他調査の一部として動態調査を実施していたことを確認。
- エリア偏在：堺町周辺の増加傾向に関する質問があり、歴史的街並み＋飲食・土産の多様性で幅広い層に訴求できる一方、来街エリアの偏在が課題との認識が示された。来街者アンケート（感動37%・良かった53%・普通10%等）を踏まえ、商店街の継続的取組は一定の成果と評価し、今後も継続が重要との見解が示された。
- 市民交流：観光客と市民の交流が移住・再来訪につながり得るため、市民がどのように観光客と交流していくべきか、は論点化が必要。
- 参考事例：ひがし北海道観光DX推進コンソーシアムの生成AI活用事業（過去デ

ータを入力し、ペルソナ向けツール作成)の紹介があった。

(4) 今後のターゲット・方向性に関する意見交換(主な論点)

① 「通過型(日帰り中心)」構造と滞在設計

- 札幌に宿泊し小樽は日帰りが多いとの認識。小樽の歴史観光は1日で回り切れず、市内に数日滞在してもらうことが望ましい。移動が減ることで満足度向上にもつながる。
- 課題は人数より「質」。滞在時間・宿泊者数・夜間滞在等の指標を軸にすべき。日帰り前提のPRに偏っているため、宿泊滞在プランのPR強化や、朝里川温泉を含めた「小樽から帰れないプラン」検討が提案された。
- 「2次会がないためホテルで過ごす」実態の指摘があり、花園で2次会をする文化の発信、海外代理店への旅マエ発信強化などが提案された。

② 札幌との関係/広域周遊(後志連携)

- 札幌と小樽の関係は重要であり、役割分担の明確化が提案された。
- 小樽は後志の玄関口で、積丹・ニセコ・余市(ワイナリー等)との組み合わせが重要。「日本らしさ」を求めるインバウンド需要に小樽が応えられるとの見立てが示された。
- 人流分析では「札幌と小樽のみの周遊」が見えるため、北後志との連携による魅力創出を、市内周遊と並行して検討する必要がある。
- 神威岬は年間60万人来訪の一方、岬の湯は閉館せざるを得ない状況があり、広域での観光再開発の必要性が示された。

③ インバウンド多様化・富裕層・スノー需要

- 生成AI等の新技術活用と、それを使いこなす人材の取り込みが重要。集客だけでなく経済効果の創出が論点。
- 札幌でハイブランドホテル開業が進み富裕層増が見込まれる中、日帰り需要を維持しつつ富裕層をどう取り込むかが課題。
- スキー目的で長期滞在するインバウンド増の指摘があり、立地・空港直行便予定・リフト料金の相対的安さ等が強みとして言及された。

④ 受入環境整備・オーバーツーリズム・人材

- 国・道の方向性は「プロモーション」より受入(マネジメント)重視。旅行者増と多様化対応、オーバーツーリズム懸念を踏まえ、量ではなく質へ転換が必要。
- 小樽の受入キャパシティの中で持続可能性を確保するため、住民の安全な生活、バス路線維持、除雪等の受入環境整備を継続し、偏在解消の動きも拾うべき。
- 労働力・人材不足に対し、外国人材や関係人口の活用が提案された。
- 公共交通運休により「陸の孤島」になるリスクも議題に加えるべきとの指摘があった。

⑤ 市民理解・交流・おもてなし(ソフト面)

- 懸念は住民意識との乖離。身の丈に合った観光振興が必要。商店街の疲弊に対し、インバウンド誘客等の経済的仕掛けが必要。
  - 感動体験を増やすにはおもてなしが重要で、調査項目におもてなしを追加する提案があった。旅マエは生成 AI 等で合理化しつつ、旅ナカは人と人の関係性で感動を作るべき、旅アトの口コミも重要。
  - 市民の観光理解・関心の低さが課題であり、市民向け情報発信（『市民の暮らしと小樽観光』の継続）が提案された。イベント実施時のスタッフ確保の難しさから、市役所職員の旗振り役を求める意見、フィルムコミッション強化の提案もあった。
  - 市民向けリーフレットは、観光を産業として捉える姿勢が伝わるものとして評価され、お金では買えないおもてなしを市民が実践することが市の利益にもつながる、住民理解を得る方向で進めたいとの意見があった。
- ⑥ コンテンツ造成・見せ方
- 天狗山→運河→街中資源へつながる体験のパッケージ化、ゲームとのタイアップ、造成への資金援助案が示された。
  - 花園エリアは高齢化・空き家増のため、若者が出店しやすい環境づくりが提案された。一方でスナック文化継承への慎重意見、AI 依存への懸念、停電時の DX リスクへの留意も示された。
  - 日本人・インバウンド、道内外を問わず全方位で施策を検討すべきとの意見。雪あかりの路は満足度が高いとの声があり、小樽の「落ち着いたイメージ」は重要。ナイトタイムは飲食だけに頼らず、花火等の夜間イベント、祭りの発信強化、修学旅行ツアー造成の可能性が挙げられた。
  - ターゲットとして、クルーズ船・シニアに加え、Z 世代女性も重要との認識が示された。

## 観光立国推進基本計画（第5次）および第6期「北海道観光のくにづくり行動計画」概要

## 1. 観光立国推進基本計画（第5次）概要

- (1) 計画の位置づけ・期間
  - 名称：観光立国推進基本計画
  - 閣議決定：令和8年（2026年）3月27日
  - 根拠：観光立国推進基本法 第10条第4項（国会報告）
  - 計画期間：令和8（2026）年度～令和12（2030）年度
- (2) 基本認識（課題感）
  - 観光はWell-being向上、交流人口・関係人口の拡大、国際相互理解に寄与する一方、
  - 過度の混雑・マナー違反等により住民生活の質の低下が顕在化。
  - 地方誘客・需要分散と、交通・まちづくり等と連携した基盤整備により、観光による効果を全国波及させる必要。
  - 宿泊業等では生産性・収益力向上、人材確保、待遇改善が喫緊の課題。
  - 災害・感染症等リスクへの備え、AI・Web3等の新技術活用、バリアフリー等の多様性対応が重要。
- (3) 基本方針（3本柱）
  - ① インバウンドの戦略的誘客 と 住民生活の質の確保の両立
    - ◆ オーバーツーリズムの未然防止・抑制、混雑・マナー違反、民泊運営、受入体制整備
    - ◆ 地方誘客・周遊・長期滞在・消費拡大（「コト消費」等）
  - ② 国内交流・アウトバウンド拡大
    - ◆ 休暇の分散・旅行需要の平準化（ワーケーション、ラーケーション等）
    - ◆ ライフステージ別ニーズへの対応、関係人口・二地域居住の促進
    - ◆ アウトバウンド促進（海外教育旅行、ワーホリ、旅券手数料引下げ等）
  - ③ 観光地・観光産業の強靱化
    - ◆ バリアフリー、ユニバーサルツーリズム、受入環境整備
    - ◆ 観光DX・地域交通DX、省力化投資、生産性向上、待遇改善、人材確保
    - ◆ 災害・感染症等に備えた危機管理、観光コンテンツ・市場の多様化
- (4) 施策体系（第3章）
  - ① オーバーツーリズム対策（混雑・マナー違反等）
    - ◆ 過度の混雑対策：受入環境充実（パークアンドライド等）、車内・乗降混雑緩和（手ぶら観光等）、入域管理・予約制、混雑見える化、早朝・夜間体験促進
    - ◆ マナー違反对策：旅マエを含む周知（JNTO等）、地域事情に応じた啓発、ス

マートごみ箱・撮影スポット等

- ◆ その他対応：民泊の適切運営（無届対策、データベース整備・連携、ガイドライン見直し検討等）、医療受診・不払防止検討、不法滞在対策（JESTA 導入等に言及）
- ② 地方誘客・長期滞在・消費拡大
- ◆ DMO の質向上と体制強化（登録制度ガイドライン改正の運用、財源確保等支援）
  - ◆ 観光資源の磨き上げ（歴史・文化・自然・食・スポーツ等）と「コト消費」促進
  - ◆ 高付加価値旅行者：「ウリ・ヤド・ヒト・コネ・アシ」の 5 分野で総合施策（14 モデル観光地の取組）
- ③ 交通・受入環境（地方誘客の基盤）
- ◆ 空港・CIQ、FAST TRAVEL 等の推進、空港機能強化
  - ◆ 二次交通・「交通空白」解消、MaaS、配車アプリ、公共ライドシェア活用、地域交通 DX（COMmmONS）
  - ◆ 多言語対応、Wi-Fi、キャッシュレス、案内所機能強化、宗教・食習慣対応
- ④ 国内交流・需要平準化
- ◆ ラーケーション、ポジティブ・オフ、年休取得率向上（2028 年までに 70% に言及）
  - ◆ ワークेशन、関係人口、二地域居住、ユニバーサルツーリズム
- ⑤ 観光地・観光産業の強靱化
- ◆ 観光 DX（予約・決済、レコメンド、PMS 導入、旅マエ/旅ナカ/旅アトデータ活用、API 連携）
  - ◆ 人材確保（国内人材復帰・待遇改善、特定技能・育成就労制度の活用周知等）
  - ◆ 災害・感染症等への備え（観光危機管理計画、情報提供、多言語、BCP 等）

## 2. 第6期「北海道観光のくにつくり行動計画」概要

### (1) 計画の位置づけ・期間

- 名称：第6期 北海道観光のくにつくり行動計画－道民に愛され世界から選ばれる「観光立国北海道」－
- 策定：令和8年（2026年）4月（経済部 観光局 観光振興課）
- 位置づけ：「北海道総合計画（2024年度から概ね10年間）」に沿う特定分野別計画
  - ◆ 観光の目標：「ポテンシャルを発揮し、持続的に発展する世界トップクラスの観光地北海道」
- SDGs との関係：ゴール4/8/12/13/17（各ターゲットに資する）
- 計画期間：2026（令和8）年度～2030（令和12）年度（5年間）
- ※ 国の第5次観光立国推進基本計画に合わせる

### (2) 背景（現状と課題の整理）

- 回復基調（感染症5類移行後、インバウンド中心）だが、以下の課題が顕在化：
  - ◆ 構造的課題：
    - ✓ 地域偏在（宿泊客が道央圏へ集中、特に札幌）
    - ✓ 季節偏在（夏・冬に集中、春・秋の底上げ課題）
  - ◆ 直面課題：
    - ✓ 慢性的な人手不足（宿泊業、DMO、専門人材、ガイド等）
    - ✓ 移動利便性（地方空港来道2割弱、二次交通等）
    - ✓ 過度な混雑／ルール・マナー違反
    - ✓ 危機対応（自然災害、感染症、国際金融・紛争等）

### (3) 計画のめざす姿

- 道民に愛され世界から選ばれる「観光立国北海道」

### (4) 施策体系（5本柱）

#### ① 観光コンテンツ

- ◆ 観光マーケティングの強化（データ分析・戦略、満足度/消費動向調査の充実、地域戦略の支援）
- ◆ 高付加価値化：自然／食／歴史・文化・暮らしの活用、体験型の磨き上げ
- ◆ 多様なツーリズム（アウトドア、サイクリング、食、農山漁村、ケア、鉄道等）
- ◆ アドベンチャートラベル（AT）推進（国際資格取得奨励等のガイド育成、受入体制、商品磨き上げ）
- ◆ 広域滞在エリア形成（振興局区域にとらわれない連携、周遊ルート整備、地方空港活用）

#### ② 観光サービス基盤

- ◆ DX 推進（自動チェックイン、AI 案内/保守点検、翻訳機等）
- ◆ 受入環境整備
  - ✓ ユニバーサル対応（心のバリアフリー、多様な食習慣・宗教対応 等）
  - ✓ 快適な観光地づくり（混雑動向を踏まえた整備、Wi-Fi/通信環境、手ぶら観光、サステナブルツーリズム 等）
- ③ 観光インフラ
  - ◆ 人材育成・確保（データ活用人材、観光地経営人材、就業機会創出、定着、観光教育等）
  - ◆ 移動利便性向上
    - ✓ 空港機能強化・航空ネットワーク、CIQ 円滑化
    - ✓ 鉄道等広域移動と二次交通（観光バス等）
    - ✓ 交通機関のシームレス化（モビリティ×観光情報プラットフォーム、キャッシュレス、地域 MaaS 等）
  - ◆ 新たな観光客の取込（北海道らしい IR コンセプト検討）
- ④ 安全・安心と共生
  - ◆ 災害時の体制整備（多言語情報発信、医療体制、対応マニュアル・教育）
  - ◆ 危機対応力強化（風評対策、訪問意欲喚起策の機動実施）
  - ◆ 顕在化課題への対応（混雑分散、マナー多言語啓発、アウトドア安全情報・ガイド体制、白タク・違法民泊等の取締・是正）
- ⑤ 誘客活動と情報発信
  - ◆ 戦略的プロモーション（東アジア/東南アジア/欧米豪/新規成長市場、道外・道内向け）
  - ◆ 旅行形態別の誘致（MICE、教育旅行、スポーツ合宿、e スポーツ、クルーズ等）
  - ◆ 効果的情報発信（SNS・動画、AI 活用環境整備、ロケ地等の魅力発信）
- (5) 宿泊税（2026 年 4 月導入）
  - 目的：観光の高付加価値化/観光サービス・インフラ充実強化/危機対応力強化等の行政需要に対応し、観光振興施策の費用に充当。
  - 根拠：地方税法第 4 条第 6 項（目的税）
  - 税率（1 人 1 泊）：
    - ◆ 2 万円未満：100 円
    - ◆ 2 万円以上 5 万円未満：200 円
    - ◆ 5 万円以上：500 円
  - 充当の原則ルール：
    - ①政策目的と整合 ②旅行者（宿泊者）の受益性 ③広域自治体の役割
  - 見直し：施行後 5 年ごとに検討

## 第二次小樽市観光基本計画（現計画）の施策振返り（取組内容・実績）

## 1. 第二次小樽市観光基本計画概要

■ 計画策定の背景

- ◆ 小樽は明治期以降、港湾・鉄道・石炭輸送を基盤に国内有数の商工港湾都市として発展したが、エネルギー政策転換や物流変化、札幌への一極集中等により衰退期を経験。
- ◆ 交通渋滞対策としての運河埋立計画を巡る「運河論争」を経て、昭和61年の小樽運河再開発を契機に観光都市として成長し、観光が基幹産業の一つとなった。
- ◆ 第一次計画（平成18年策定）から10年が経過し、観光環境が変化。持続可能な観光都市として、時代ニーズに対応した新指針が必要となり本計画を策定。

■ 第一次計画の振り返り（主な評価）

- ◆ 「観光客の満足度を高める」：冬季は増加した一方、全体では減少傾向。
- ◆ 「宿泊滞在型観光への移行」：宿泊者数は増加。
- ◆ 「観光の経済波及効果」：年間観光総消費額は増加。
- ◆ 施策では、小樽観光大学校設立や観光大使制度創設など一定の達成が見られるが、多くは理念実現に向け継続推進が必要。

■ 目指すべき姿（ビジョン）

- ◆ 基本軸は「ホンモノの小樽」＝小樽独自の歴史・文化に裏打ちされた奥深さ。
- ◆ 観光客と市民の交流を重視し、歴史のストーリー理解と追体験を通じ「また来たい」と思える街を目指す。
- ◆ 海・港だけでなく「山」の潜在力、四季（特に弱みとされがちな冬を強みに転換）を生かし、観光需要を掘り起こす。
- ◆ 需要把握と的確な情報提供を推進し、効果的な観光振興を下支えする。

■ 小樽市の目指すべき姿：ホンモノの小樽とふれあう

－ 観光客と市民がふれあい、新しい発見があり、また来たいと思える街 －

■ 方向性（3本柱）

- ① 小樽の魅力を深める：未発見資源の掘り起こしと磨き上げ、体験型観光へ転換。
- ② 小樽の魅力を広げる：点在資源を“面”で活用し、広域連携を推進。地域DMO構築を視野。
- ③ 小樽の魅力を共有する：市民の意識改革と参加促進。市民と観光客の相互理解・交流を重視。

## 2. 第二次小樽市観光基本計画の主な取組と具体的な取組内容（実績）

### (1) 小樽の魅力を深める

#### ① 独自性を生かした魅力発掘で、多様化するニーズに対応する取組——

##### キャンペーン等各種情報発信の強化

輸送機関や広告媒体等を利用したのキャンペーンを積極的に仕掛けます。旅行者のニーズに合わせた戦略的なプロモーション活動をより一層積極的に展開し、小樽の存在感を幅広くアピールします。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ ポスターやパンフレット、旅行雑誌のほかテレビやインターネットなどを活用した誘致宣伝活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 観光ポスター・クリアファイル・ポストカードの制作</li> <li>✓ 小樽フィルムコミッションによる市内での撮影支援、ロケ地マップの制作</li> <li>【観光協会】</li> <li>✓ 雑誌への記事掲載（閑散期、夜間観光対策）</li> <li>✓ 観光ガイドマップ「つむぐおたる」（日・英・中（繁、簡）・韓）</li> <li>✓ ウェブマガジン「小樽通」の配信</li> <li>✓ 協会 HP での情報発信</li> </ul>
✓ 海外キャンペーンへの参加や海外メディアに対する取材協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ シンガポール市場ヘセールスコール&amp;FAMトリップ</li> <li>✓ ランドオペレーターへの招請</li> <li>✓ 台湾旅行博（ITF）への参加</li> <li>【観光協会】</li> <li>✓ Visit Japan トラベル&amp;MICE マート（VJTM）出展及び商談</li> <li>✓ スキープロモーション：フリーペーパー「SNOW HEAVEN JAPAN」出稿</li> </ul>
✓ 国内主要都市でのキャンペーン活動、観光物産展への参加、旅行会社への情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>【観光協会】</li> <li>✓ 上野駅プロモーション（姉妹駅節目の年として実施）</li> <li>✓ ツーリズム EXPO ジャパンに出展</li> <li>✓ 地方都市相互総客連携事業 ※2024 年度は沖縄・新潟</li> <li>✓ 仙台藤崎百貨店「小樽の観光と物産展」における PR</li> </ul>
✓ 交通や宿泊、イベント等、観光情報の収集と提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 市 HP 及び協会 HP で随時情報発信</li> </ul>
✓ インセンティブツアーなど小樽の魅力を生かした MICE の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 札幌コンベンションビル（公益財団法人札幌国際プラザ）のウェブサイトへ、エーカンパニー等の MICE 情報を広域で掲載</li> </ul>
✓ 小樽ふれあい観光大使による魅力発信	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 2025 年 5 月 16 日現在、44 名の大使の方にご活躍頂いている</li> <li>✓ 2023 年 12 月：小林英夫大使が沖縄金武町へ表敬訪問</li> <li>✓ 2024 年 6 月：FM おたるに、観光大使 3 名が出演</li> </ul>

## ② 小樽の“四季”の魅力発信

観光客が多く訪れる夏季だけでなく、外国人観光客に人気の高い冬季など、季節ごとに豊かな表情を見せる、小樽の“四季”の魅力を情報発信するほか、メリハリの効いた春夏秋冬それぞれの魅力を二ーズに合わせて的確に訴求します。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ 食材の旬や花の見頃など小樽の“四季”が折りなす魅力の情報収集と提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 市 HP で季節ごとの情報発信を実施【観光協会】</li> <li>✓ 協会 HP で「さくら情報」発信のほか、イベント情報等を発信</li> <li>✓ ウェブマガジン「小樽通」の配信</li> </ul>
✓ おたる潮まつりや小樽雪あかりの路などのほか、小樽の“四季”の魅力を生かした新たなイベントの創出	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「おたる潮まつり」開催</li> <li>✓ 「小樽雪あかりの路」開催</li> <li>✓ 「北運河ナイトマーケット Yummy 市」支援（2023 年～）</li> </ul>
✓ 海水浴をはじめとするマリレジャーやスキー、スノーボードなどの季節に応じた魅力の発信	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 市 HP で季節ごとの情報発信を実施【観光協会】</li> <li>✓ スキープロモーション：フリーペーパー「SNOW HEAVEN JAPAN」出稿</li> </ul>

## ③ 歴史・文化・芸術の体験プログラムの構築

「小樽は屋根のない博物館」と言われています。現存する著名な歴史的建造物、防波堤や鉄道などの産業遺産としての価値に景観美、食資源、この地にしかないバックグラウンドなど、それぞれをより身近に体感できるプログラムを構築します。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ 地域の特性や小樽らしさを活かした体験メニュー及び新鮮な素材を活用した食の充実などの魅力づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 2022 年に「小樽あんかけ焼そば」が文化庁「100 年フード」認定</li> <li>✓ 「おたる祝津にしん・おタテ祭り」支援</li> <li>✓ 「北運河ナイトマーケット Yummy 市」支援（2023 年～）</li> </ul>
✓ 各種団体、市民等と連携した体験メニューや学習プログラムの充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 小樽市日本遺産地域プロデューサー育成事業</li> <li>✓ 小樽市日本遺産インタープリター（ガイド）育成事業</li> </ul>
✓ 小樽市内の歴史・文化・芸術について、事業者に対して学ぶ機会の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 市内の観光事業者を対象とした研修会を開催</li> <li>✓ 市内観光事業者向けに日本遺産ガイド研修を実施</li> <li>✓ 小樽市日本遺産地域プロデューサー育成事業</li> <li>✓ 小樽市日本遺産インタープリター（ガイド）育成事業</li> </ul>
✓ 体験プログラムの情報共有や実施する市民団体、事業者などの人材の確保・育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 2016 年に「小樽・青の洞窟協議会」を設置、安全研修等を実施</li> <li>✓ 小樽市日本遺産地域プロデューサー育成事業</li> <li>✓ 小樽市日本遺産インタープリター（ガイド）育成事業</li> </ul>

④ 小樽に点在する観光資源のニーズを捉えた磨き上げと発掘

豊かな自然や歴史的建造物など、市内各地域別に点在する特色ある観光資源を、それぞれの観光客のニーズを捉えた効果的な磨き上げを行うほか、潜在する観光資源の発掘を行い、小樽観光の奥深さを訴求します。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 運河や堺町通り、朝里川温泉など既存の資源のほか、海や港、旧国鉄手宮線などの観光資源としての磨き上げ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 旧国鉄手宮線散策路整備</li> <li>✓ 小樽港第3号心頭基部再開発</li> <li>✓ 「小樽港クルーズターミナル」オープン</li> <li>✓ 「みなとオアシス」登録</li> <li>✓ 「小樽港観光船ターミナル」オープン</li> <li>【その他】</li> <li>✓ 長期滞在型健康保養地を目指す、朝里川温泉「元気力アップ」プロジェクト（朝里川温泉組合）</li> <li>✓ 鉄道遺産を活用した「レールカーニバル」の取組（NPO 法人北海道鉄道保存会）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 潜在する新たな観光資源の調査発掘</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「小樽 2.0」（観光庁高付加価値化事業）</li> <li>✓ 日本遺産磨き上げ推進事業</li> <li>【観光協会】</li> <li>✓ 早朝観光コンテンツ造成</li> <li>✓ ナイトエコノミー創出</li> <li>✓ AT ガイド人材育成</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 小樽の観光資源に対するニーズ調査、マーケティング分析</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 小樽市観光客動態調査（5年おきに実施）</li> <li>【観光協会】</li> <li>✓ 来訪者アンケート調査</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 歴史的建造物等を活用する新たな取組への支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 小樽市登録・指定歴史的建造物を保全するため、技術的援助や融資のあっせんを行う他、外観の保全に要する経費の一部について、予算の範囲内で助成を行う</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 魅力ある街並み景観の構成要素となっている歴史的建造物の保全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 小樽の歴史と自然を生かしたまちづくり景観条例』に基づく歴史的建造物等の保全事業</li> <li>→2016～2017年：建物に「説明用看板（5カ国語表記）」と「銘板」を設置</li> <li>※設置費用等に寄付金の一部を活用</li> <li>→2018年：老朽化した説明用看板15基の補修</li> <li>※費用等に寄付金の一部を活用</li> <li>→2019年：老朽化した説明用看板4基について表示面等の補修</li> <li>※費用等に寄付金の一部を活用</li> <li>→2020年：歴史的建造物の保全</li> <li>※費用等にふるさと納税を財源とする基金を活用</li> </ul>

### ⑤ 観光客が快適に過ごせる環境整備

小樽を訪れた様々な観光客がストレスなく滞在時間を快適に過ごすことができるよう、交通アクセスについての情報提供のほか、トイレや駐車場などの受入施設の整備などの環境整備を行います。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ 交通アクセスや駐車場の充実と関連情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 小樽市堺町観光バス駐車場の運営及び超過駐車の場合の待機場所確保</li> <li>✓ 小樽港クルーズターミナルの冬季開放（観光バス待機場所確保）</li> </ul>
✓ 観光客が自由に使えるトイレの充実と情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 2016年に「トイレの洋式化等整備に係る年次計画」を策定し、公共施設のトイレ洋式化を推進中</li> <li>✓ 小樽港観光船ターミナルトイレ 24時間開放 【観光協会】</li> <li>✓ 小樽バリアフリーガイド／バリアフリーマップで発信</li> </ul>
✓ 客引きや看板広告への対応など質の高い観光地の維持	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 小樽市屋外広告物条例（2012年～施行、2019年改訂）</li> <li>✓ 悪質な客引きに対する注意喚起・苦情対応実施</li> </ul>
✓ 災害時における観光客の安全・安心のための情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 小樽市観光客等の災害時対応マニュアルを策定（R9改訂予定）</li> <li>✓ 小樽潮陵高校にて「小樽観光防災プロジェクト」を実施（2024年～）</li> </ul>
✓ 外国人対応を意識した観光案内所の機能や観光案内板・Wi-Fi環境などの拡充	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 小樽国際インフォメーションセンター多言語（英・中・韓）対応</li> <li>✓ 小樽駅観光案内所英語対応</li> </ul>
✓ ユニバーサルツーリズムへの対応の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 小樽国際インフォメーションセンター車椅子の無料貸し出し 【観光協会】</li> <li>✓ 小樽バリアフリーガイド掲載（協会HP内）</li> <li>✓ 観光バリアフリーガイドマップ「ふらっとおたる」作成</li> <li>✓ 「観光介助士」講座実施</li> </ul>
✓ 民泊利用の可能性の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 民泊・簡易宿所の開業（2018年6月～） ※2024年9月時点で166件 ※歴史的建造物や古民家を活用した施設含む</li> </ul>

### ⑥ 日本遺産認定に向けた活動の推進

小樽のブランド力向上や地域活性化を目指し、港や銀行街、鉄道施設など数々の遺産を生みだした小樽の歴史・文化のストーリーをまとめあげ、観光振興に生かしていきます。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ 「歴史文化基本構想」策定	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 2019年3月「小樽市歴史文化基本構想」を策定</li> </ul>
✓ 小樽の歴史・文化を背景とした日本遺産認定のための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 日本遺産「北海道の『心臓』と呼ばれたまち・小樽」認定（2025年）</li> <li>✓ 日本遺産「北の産業革命『炭鉄港』」認定（2019年）</li> <li>✓ 日本遺産「北前船寄港地・船主集落」認定（2017年）</li> </ul>

⑦ 滞在型観光に向けたプランの拡充

観光資源を組み合わせた魅力あるプログラムの開発、ナイトツーリズムの確立を通じて、小樽を起点とした観光行動促進への取組を加速させます。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ 夜の回遊・散策ルートの企画と提供	✓ 「小樽雪あかりの路」開催 ✓ 「北運河ナイトマーケット Yummy 市」支援（2023年～） 【観光協会】 ✓ 余市観光協会と連携し、冬季の大型イベント「小樽ゆき物語」「余市ゆき物語」を開催（2015～2023年度） ✓ 令和2年度「OTARU HAPPY HOUR」を実証
✓ 携帯端末等を利用した案内システムの導入	✓ 小樽商工会議所にて「おたるあそび」運用（2023年～）

⑧ ロケ地誘致活動の推進

人気の衰えを知らない、小樽が舞台の映像コンテンツ。訴求力のある小樽の価値を、新たな映像コンテンツの素材として、より積極的なプロモーション活動を行います。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ 夜の回遊・散策ルートの企画と提供	✓ 「小樽雪あかりの路」開催 【観光協会】 ✓ 余市観光協会と連携、冬季の大型イベント「小樽ゆき物語」「余市ゆき物語」を開催（2015～2023年度） ✓ 令和2年度「OTARU HAPPY HOUR」を実証
✓ 携帯端末等を利用した案内システムの導入	✓ 小樽商工会議所にて「おたるあそび」運用（2023年～）

⑨ 小樽の“山”の知られざる魅力の発信

緑、空気、山から望む海のロケーションなど、小樽の山々が有する、未だ知られていない魅力についての発信強化を図ります。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ 祝津、赤岩、天狗山などの遊歩道の整備及びPRほか、その他の山の魅力の検証と新たな企画立案	✓ 小樽祝津地区ワーケーションプログラムによる新たな観光コンテンツの創出 ✓ 長期滞在型健康保養地を目指す、朝里川温泉「元気力アップ」プロジェクト

### ⑩ 水辺を生かした誘客活動の推進

商工港湾都市の発祥の基点となる水辺を魅力ある交流の場として活用促進を図るほか、クルーズ客船の寄港促進と寄港時対応の充実などにより誘客を推進します。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ 歴史や文化、水辺を生かした魅力ある交流の場としての活用促進と、まちづくりと連携した港湾空間の形成	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 自然観光資源の整備・活用による新たな観光コンテンツの創出</li> <li>✓ 鉄道遺産を活用した「レールカーニバル」の取組</li> </ul>
✓ 国内外のクルーズ客船の寄港促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 2024年度はクルーズ寄港 33回</li> <li>✓ 2020年～大型クルーズ船岸壁を供用開始</li> <li>✓ Seatrade Cruise Global（米国）参加</li> <li>✓ 海外船社（米国）訪問</li> <li>✓ 小樽港クルーズプロモーション実施</li> <li>✓ クルーズ船社・旅行代理店訪問</li> <li>✓ 環日本海クルーズ推進協議会招請事業</li> </ul>

### (2) 小樽の魅力を広げる

点在する資源を“面”として活用する、広域連携による取組――

#### ① 地域 DMO 構築を視野に入れたアプローチ

小樽が後志地域や札幌などととともに、今後繁栄していくためには近隣自治体と広域的な連携を図り戦略的な観光施策を展開することが求められます。地域 DMO 構築を視野に、広域での連携を強化していきます。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ 地域 DMO の構築及び有償ガイドを含む着地型ツアー一等収益事業の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 小樽観光協会が地域 DMO 登録（R4）</li> <li>✓ 体験型コンテンツ開発のため地域おこし協力隊員配置予定（R8）</li> </ul>
✓ PR 事業などについて、関係市町村との広域連携強化	✓ 札幌コンベンションビル（公益財団法人札幌国際プラザ）のウェブサイトへ、エニカビュー等の MICE 情報を広域で掲載
✓ 地域 DMO と後志圏域等との広域連携	<p>【観光協会】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 余市観光協会と連携、冬季の大型イベント「小樽ゆき物語」「余市ゆき物語」を開催（2015～2023年度）</li> <li>✓ 赤井川村 DMO と連携し、小樽能楽堂 &amp; 公会堂におけるナイトタイムコンテンツを開発</li> </ul>

## ② 広域的な観光圏の形成

観光の広域化の推進力になり得る、歴史・文化・伝統などのストーリーと、後志ブランドの核である「食」をテーマとした観光ルートの確立を目指します。広域での情報発信や、後志製品の活用のほか、多彩な一次産品を生かし、付加価値の高い加工品の開発などを含めた多面的な取組を行います。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 歴史や文化、伝統、食などを活用したテーマやストーリー性のある回遊・散策ルートの企画と提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 小樽市日本遺産インタープリターを活用したモニターツアー実施</li> <li>✓ 「小樽めし」パンフレットの制作</li> <li>✓ 日本遺産パンフレット「たる旅」によるルート紹介</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 共通パンフレットの作成や合同キャンペーンの実施などにより、広域的情報発信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ さっぽろ連携中枢都市圏による広域周遊ツアー商品造成、台湾旅行博（ITF）参加</li> <li>✓ 東日本連携情報発信やデジタルイベント参加</li> <li>✓ 後志観光連盟によるマップ作成、イベント、会議等出席</li> <li>✓ 「グルメワンダーパーク函館」出店（札幌から函館までの広域観光連携）</li> <li>✓ 「小樽港クルーズ・プロモーション」への北後志地域各観光協会参加</li> <li>【観光協会】</li> <li>✓ 余市町と連携、「YOI-TARU プロジェクト」によるイベントの実施</li> <li>✓ 余市・赤井川・仁木と連携した教育旅行の情報発信を実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 日本遺産認定のストーリーと連携した観光ルートの創出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 日本遺産を活用したガイドツアーと研修会の開催</li> <li>✓ 小樽市日本遺産インタープリターを活用したモニターツアーを実施</li> <li>✓ 日本遺産パンフレット「たる旅」によるルート紹介</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 地場産品の新規開発やブランド化との連携</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「おタテ（小樽祝津産ホタテ）」のブランド化による地域活性化</li> <li>【その他】</li> <li>✓ 「しりべしコトリアード」実施（北海道中小企業家同友会）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 小樽や後志地域の農水産物、酒などの利用促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 後志観光連盟において食を活用した広域観光の推進を実施</li> <li>【観光協会】</li> <li>✓ 「YOI-TARU プロジェクト」による「味覚祭」の実施</li> <li>【その他】</li> <li>✓ 「知産志食しりべし」を実施（小樽商工会議所）</li> </ul>

### (3) 小樽の魅力共有する

市民の意識改革を図り、市民が積極的に参加する取組――

#### ① 外国人観光客との相互理解

外国人観光客に対して、的確かつ丁寧な対応ができるよう事業者や市民に対して情報提供等を行うほか、外国人観光客に対しても日本のマナーやルールの周知を行い市民と外国人観光客の相互理解を深めます。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ 市民に向けて外国人旅行者の国別の文化や習慣の違いについての情報提供	※該当する取組なし（事業者向けの実施のみ）
✓ 観光事業者向けに、ハラルなど外国人対応等の情報提供及び講習会等の実施	【観光協会】 ✓ 北海道観光振興機構等と連携した研修会の開催
✓ 外国人観光客に向けた日本のマナーやルールの情報提供	✓ 外国人観光客向けマナー啓発・注意喚起の取組（オーバーツーリズム対策）
✓ マップ作成など外国人観光客が小樽への理解を深める取組の推進	✓ 外国語（英・中（繁、簡）・韓）のパンフ・マップ作成 ✓ 日本遺産の英語解説文整備

#### ② 観光への意識を高める活動の推進

市民一人ひとりがそれぞれの小樽の歴史的価値のある資源を再認識し、ホスピタリティの啓発事業などを通じて、観光地として小樽はどう在るべきか、どのように広域連携すべきか、また、市民は何をすべきかなど、観光への意識を高める取組を行います。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ 小樽市内の歴史・文化・芸術について、市民に対して学ぶ機会の提供	✓ 小樽観光大学校による「おたる案内人」制度 ✓ 日本遺産ストーリーをテーマとした高校生による朗読劇の実施 ✓ 日本遺産ストーリーを動画にしてYoutubeにて公開 ✓ 日本遺産をテーマとしたカルタを作成し、市内小学校等に配布 ✓ 小樽市日本遺産地域プロデューサー育成事業 ✓ 小樽市日本遺産インタープリター育成事業
✓ 全市的なホスピタリティの啓発と観光ボランティア団体の支援	✓ 経済産業省のおもてなし規格認証の紺認証取得（自治体初） ✓ 2024年「小樽おもてなし認証」発足
✓ 市民や団体などを対象とした各種講演会やワークショップなど、「観光」を考える場の提供	✓ 日本遺産記念フォーラム、日本遺産ガイドツアー等を開催 ✓ 小樽おもてなし認証式及び講演会を開催
✓ 経済界、小・中・高・大学校や関係団体などとの情報共有と連携強化の推進	✓ 小樽商科大学と連携して「小樽市歴史資源の観光・教育への活用」を研究（2020～2022年） ✓ 小樽未来創造高校での日本遺産ワークショップの開催 ✓ 小樽市日本遺産学生インタープリター育成事業 ✓ 小学校でのジュニアガイド、イングリッシュキャンプ等

### ③ 教育カリキュラム編成に向けた提案

観光地・小樽ならではの強みを次世代を担う子供の教育の視点から波及させます。観光資源の奥深さの追求、異文化とのコミュニケーションを実践するための教育カリキュラム編成に向けた提案を行います。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ 小樽観光大学校と連携した「おたる案内人ジュニア育成プログラム」など、子供向けホスピタリティ向上のためのメニューの検討	✓ 独自のテキストやスライドを作成し、おたる案内人ジュニアガイドを実施
✓ 小樽イングリッシュキャンプとの連携の検討	✓ 小樽イングリッシュキャンプにおいて外国人観光客へのガイドを実施
✓ 学校教材を活用した小樽の歴史・文化を学ぶ機会の提供	✓ 小樽商科大学と連携し「小樽市歴史資源の観光・教育への活用」共同研究

### ④ 市民が観光客とふれあう機会の提供

市民が観光客へ接する機会を提供できるカリキュラムの実施や次世代のリーダー育成を行い、観光ボランティアの底上げを図ります。

主な取組	具体的な取組内容（実績）
✓ 小樽観光大学校と連携し、市民が観光ガイドを行う機会の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ マイスター68名、1級685名、2級804名：合計1,557名（R8.4.1現在）</li> <li>✓ 小樽市日本遺産インタープリター育成事業</li> </ul>
✓ 観光関連団体等と連携した、次世代のリーダー育成	✓ 小樽商科大学と連携して「小樽市歴史資源の観光・教育への活用」を研究（2020～2022年）
✓ 市場や商店街など市民生活エリアの情報提供や生活体験型観光の検討などによる市民と観光客の交流機会の創出	✓ 小樽再発見の旅～市民が愛する「ホンモノの小樽」を体験！まち歩きツアー実施（2024年度）
✓ 市民が創出し自主的に実施するイベント等への支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「北運河ナイトマーケット Yummy 市」支援（2023年～）</li> <li>※実行委員会への参画、補助金の交付</li> </ul>