

## (施策5) 観光情報基盤を整備する

### ①事前情報基盤の整備

これから観光をしようとする人に、稚内を観光目的地として選択してもらうためには、稚内の魅力が事前に伝わっていることが必要である。

このために、受動的な情報の伝達が可能なテレビ、ラジオ、新聞等のマスメディアの活用を継続的に実施するほか、能動的に雑誌やインターネット等で情報を得ようとする人が、欲しい情報が得られるように情報内容の整備・充実を図る。

#### 1) マスメディアの有効活用

テレビやラジオ等のメディアや国内全国紙、地方紙を積極的に活用し、稚内観光のアピールに努める。

また、稚内の FM わっぴ〜 (コミュニティラジオ) を活用し、道内外の FM 局との連携による PR 活動を推進する。

#### 2) 雑誌の掲載内容の充実

稚内の観光情報を掲載している各種旅行雑誌のうち、購読者数等を踏まえ、より宣伝効果の高い雑誌を対象に、稚内の主要観光ポイントや周遊モデルコース、年間イベントスケジュール等の観光情報や魅力を PR する内容等について検討し、掲載内容の充実を図る。

#### 3) 観光ポータルサイトの構築と情報内容の充実

稚内に関するサイトは、稚内市や稚内観光協会のホームページのほか、NPO や企業、個人のサイトなど様々である。

観光行動の事前情報収集の際に、それらすべてのサイトにアクセスすることはほぼ不可能ではあるが、個人のサイトまでは無理でも、稚内の観光に関する情報の入り口としてのポータルサイトを構築し、稚内に関するサイトの集約化を図ることで、内容の充実化と、効果的な事前情報ツールとしての機能の充実を図る。また、このポータルサイトにより多くの飲食店や商店街等を含めた地元企業の参画を募り、情報内容の充実を図る。

#### 4) 宿泊予約システム等双方向情報提供機能の構築

夏季の観光シーズンの稚内の宿泊施設の多くは、個人旅行者にとって料金が高く、かつ予約が取りづらいのが現状である。しかし、一方では稚内を訪れる個人旅行客の多くは、稚内の宿泊施設の予約をインターネットで行っていることから、各宿泊施設相互の連携を強化することにより、個人客の直接予約が可能とする宿泊予約システムの構築を図る。

また、宿泊予約システムだけでなく、事前の観光施設の利用やイベントへの参加予約等に関する問い合わせへの円滑な対応を図る仕組みを構築する。

さらに、外国人観光客の誘致活動に伴う旅行者の増加に対応した、外国人観光客の宿泊予約システムの構築に向けたニーズ調査と、運用に関する検討を進める。

## 5) 稚内観光に関するPR、広報の推進

稚内観光を道内外にこれまで以上にPR、広報を強力に進めていくために、官民による「稚内観光誘致宣伝事業推進協議会」を設立し、これまでの、宣伝広告の手法と内容、効果について検証し、効果的な宣伝手法について検討するとともに、以下の活動を実施していく。

### ・道内広告宣伝活動の強化

北海道や札幌市、旭川市等の行政機関やマスコミ、住民等を対象にキャラバン隊を派遣し、稚内観光のPRを実施するとともに、修学旅行の誘致に努める。

### ・道外広告宣伝活動の強化

稚内との直行便が就航する東京、名古屋、関西を中心に観光キャラバン隊を派遣し、稚内観光のPRを実施するとともに、修学旅行の誘致に努める。

### ・海外広告宣伝活動の強化

台湾や香港等のアジア諸国を対象にこれまで実施してきた現地プロモーションを継続的に実施する。

また、ロシアからの観光客誘致に向け、サハリン航路の積極的PRを実施する。

### ・事業・イベント事前情報の提供

観光関連事業の実施、イベントの開催にあたっては、事前にマスコミ、インターネット等の情報ツールを活用し、事前情報を提供するとともに、開催後の結果報告を随時行う。

## ②着地観光・サポート情報提供機能の改善

稚内を訪れた観光客に対する意識調査においては、稚内の見所に関する情報の少なさや、観光案内板や看板の情報内容に対する不満が指摘されている。このため、稚内に訪れた観光客が稚内の見所、歴史、文化等に関する情報を得ることができ、かつ、地元と観光客とのコミュニケーションの場となるような「最北の自然と歴史歩み館（仮称）」の整備を図るとともに、以下にあげる各種提供ツールの整備、充実を図る。

### 1) 観光Wi-Fi（観光・地域情報）の整備

稚内を訪れた観光客がその日の立ち寄り場所、食事場所、土産購入場所などを、その場で簡単に調べられるための情報提供機能を整備することが必要であることから、観光Wi-Fi（観光・地域情報）の整備を図る。

観光客に対するアンケート調査結果でも明らかなように、この観光Wi-Fiに対するニーズが高い状況が把握されているとともに、外国人観光客においてもすでに無線LANが使用可能な携帯機器を携帯し、インターネット情報が重要な情報源になっていることも明らかとなっている。

### 2) 稚内観光ポータルサイトの構築（再掲）

稚内を訪れた観光客の欲しい情報がよりの確に提供可能とするために、稚内

の観光関連サイトや飲食店、商店街等の企業関連サイトを集約させたポータルサイトを構築するとともに、より充実した内容とするために地元企業への参画促進に努める。

### 3) 地元コミュニティ雑誌の発行の検討

Wi-Fi を活用するためのモバイル通信機器をもたない観光客が、地元情報を入手可能とするために、観光関連情報やイベント情報、グルメ情報を掲載した地元コミュニティ雑誌の発行についての検討を進める。

### 4) 観光パンフレットの充実

観光パンフレットは、稚内を訪れた観光客の観光行動の重要な情報ツールのひとつである。しかし、観光客からの聴き取りにおいては、比較的评价は高かったが、パンフレットに記載されているイラストマップでは行きたい所がわかり辛いとの指摘が比較的多かったことや、特産品や見所情報の少なさ等の指摘も散見されたことから、現在発行されているパンフレットの見直しを図るとともに、観光客のニーズに沿った内容への改善を図る。

また、外国人観光客にも同様の情報を提供していくことが必要であることから外国人観光客向けパンフレットの充実を図る。

「誘致型」「着地型」の内容を精査し、「誘致型」については稚内の魅力を伝え、「着地型」についてはマップに重点を置き、来た人々が情報を得ながら自分の足で「観光」できるパンフレットにする。

### 5) 案内板、看板機能の整備充実

稚内を訪れる個人観光客の多くが自家用車、レンタカー、バイクの利用者である。観光客に対するアンケート調査において、こうした観光客から観光ポイントに設置されている看板に対する情報のわかりにくさや案内板の少なさが指摘されている。

また、観光ポイントに設置されている情報内容が古い情報のままのものも見られている。

このため、道路案内板の適正配置や観光案内看板の情報内容の改善を図ることが必要である。

特に、市内幹線道路（国道・道道・主市道）からの誘導案内板については、官が一体となった取組が重要になる。



古い情報等によりわかりづらい看板例



正確でわかりやすい看板例



周辺景観にマッチした看板例



正確でわかりやすい看板例

## (施策6) 広域連携の推進を図る

### ①道北地域一体となった多様な観光の場をつくる

稚内の観光を推進していくためには、稚内観光の魅力の向上を図ることはもとより、利尻島・礼文島地域との連携、サロベツ原野が広がる豊富町、幌延町、オホーツク海に面した猿払町との連携を図り、道内外での広報・宣伝活動やパンフレット等を活用したPRを実施する。

また、各地域で個別に展開されているフットパス事業等の広域的な共同イベント化を図るなども効果的である。このように、有機的な広域連携を図ることにより、多様な観光の場づくりに努める。

### ②長距離移動の楽しみを増やす

札幌、旭川、網走方面から稚内までの移動客が多い反面、移動に係る時間距離が観光客の行動制約ともなっている。こうした観光客に対して稚内までの楽しめる移動イメージをもってもらうための情報を構築し、発信する。

このためには、「札幌からオロロンラインを通過して稚内へ」、「旭川から国道40号を通過して稚内へ」、「網走からオホーツクラインを通過して稚内へ」を誘発するために、各コースを通過して稚内までの移動途中の立ち寄り場所、見所等を紹介するなどの工夫を図る。

## (施策7) ホスピタリティの向上を図る

### ①市民レベルでの観光を推進する

各種の観光関連事業を円滑に推進していくためには、広く市民のコンセンサスを得ることが不可欠である。また、こうした市民の理解のもと市民レベルで温かく観光客を迎えるという体制を構築することが重要となる。このためには、市民を対象とした稚内観光役割や意義等についての普及啓発を図ることが必要であることから、広報誌による周知をはじめ市民セミナー等を継続的に開催することが必要である。

### ②接客サービスの向上と観光マイスター制度の推進

観光客を温かく迎えるためには、観光客が気持ちよく宿泊できるよう宿泊施設の更新を推進するほか、観光客が利用する宿泊施設や飲食店、土産店、タクシーなどでのきめ細かな対応とサービスが不可欠である。

また、観光案内窓口以外のこうした利用施設等において観光客が稚内の観光情報やグルメ情報などの問い合わせをする場面も少なくない。

このように場面で適切な情報を提供できることが、サービスの向上に繋がるとともに、観光客の満足度をより高めることとなる。

このため、こうしたホスピタリティの向上に向けた観光関連事業者を対象とした講習会を開催するほか、観光マイスターの取得を幅広く推進していく。

### ③稚内観光案内専門ガイドの育成

観光客に稚内をより知ってもらうためには、稚内の植物や動物の名称や地形特性等の自然情報、釣り場情報、体験農業・体験漁業における体験内容などを適切に伝えるためのガイドの育成を図ることが必要であることから、ガイドの役割、育成手法等についての検討を進める。

### ④外国人に対する接客サービスの向上

稚内には台湾、香港、ロシア等の海外からの観光客が毎年6,000人～7,000人訪れる。こうした外国人観光客に対する接客における言葉の障害を軽減するために外国人指先会話集の使用講習会などを継続的に開催し、接客サービスの向上を図ることが必要である。

<事業内容> 訪れる人々に満喫してもらおう観光行動の場をつくるための事業

(1)～(7)の具体的事業内容は、以下のとおりである。

- ・ 「最北の自然と歴史歩み館」整備事業（新規）  
稚内観光の中核施設として、稚内の観光情報や自然、景観、生活、文化、歴史等に関する情報提供機能を有するとともに、樺太（サハリン）や東アジアとの歴史を知ることのできる情報施設を整備する。
- ・ 既存観光施設の更新計画の策定（新規）  
既存施設があるが、施設の老朽化が進む既存施設の更新計画を策定する。
- ・ 観光資源の見直し、発掘事業（新規）  
既存観光ポイントの周辺景観等の見直しを行うとともに、市民からの公募等により稚内の新たな自然、景観、歴史、文化資源の発掘を行う。
- ・ 歴史的建造物再建ビジョン策定（新規）  
稚内に残る歴史的建造物の管理・活用・再建について今後のビジョンをまとめる。
- ・ 太陽光発電を活用した「新エネルギー村」創出事業（新規）  
NEDOの実証試験設備として設置されているわが国最大級の太陽光発電施設の実証試験終了後の有効活用方策として、現在、別途試験が進められている水素生成技術に太陽光発電施設で得られる電力を利用することで地場産業の振興を図るとともに、こうした先導的な取組みは、稚内市の地域特性を活かした新たな観光資源として期待されることから、「新エネルギー村」の創出に向けた検討を行う。
- ・ 「わからない料理」開発、掘り起こし促進事業（継続）  
「稚内・食の委員会」の継続的活動を推進することで市民サークルにおける「食」の研究や、地元独自の食べ方や料理等の紹介、さらなる「新メニュー」の発掘を進める。
- ・ 地場産品・特産品の開発・普及促進事業（新規）  
稚内の食メニューである「たこしゃぶ」、「稚内牛乳」、「宗谷牛」、「稚内ネオすり身」「おおなご」のほか、稚内漁組の「銀杏草」、宗谷漁組の「モズク」等の地場産品・土産物の開発・普及を積極的に推進する。
- ・ 稚内観光周遊モデルコース策定事業（新規）  
より多くの観光客に、より多くの観光ポイントに立ち寄ってもらうために、自家用車、レンタカー、バイク利用者向けモデルコース、タクシー利用者向けモデルコース、徒歩による稚内散策モデルコース、乗り合いバスツアーなどのモデルコースを策定する。
- ・ 稚内まちなかマップ製作事業（新規）  
稚内へ来て気ままなまち歩きや個人体験観光など一人旅を満喫できるフリーマップを作成する。
  - 自然探索体験マップ（稚内の自然を満喫マップ）
  - 食べ歩きマップ（最北の食の満足マップ）
  - 歴史探訪マップ（有名人の歩いた足跡紹介）
  - ビューポイントフォトマップ（利尻山景観等絶好のビューポイント紹介）

- ・ 大沼1周散策路整備事業（宗谷ふれあい公園との連携促進）（新規）
 

動植物等の自然環境に配慮し、広大な沼面の水辺散策と野鳥観察を目的に自然を満喫できる憩いの場を創出するとともに、近接する宗谷ふれあい公園との一体的整備を行い、冬季イベントを含めた観光客の通年利用を図る。
- ・ 既存イベント見直し、点検事業（新規）
 

既存イベントのPRのあり方、観光客の参加システムのあり方などの見直し、点検を行う。
- ・ 宗谷丘陵雪上車探検事業（新規）
 

新たな冬季イベントとして、広大な冬の宗谷丘陵を周氷河地形を堪能しながら隣国サハリンと秀峰利尻富士を観光するイベントを企画、実施する。
- ・ 大沼スノーアタック事業（新規）
 

大沼が凍結する厳寒期に自動車による氷上走行トライアルを体験できるコースを設置する。
- ・ 冬季ロングランイベントの企画策定事業（継続）
 

平成21年度に全国から公募したイベントを実施していく。さらに、公募案件を中心に冬季の観光振興策として新たな冬季のロングランイベントについて企画検討を行う。
- ・ サハリン館復活事業（新規）
 

過去に開催され、市民及び観光客から人気を博した「サハリン館」の復活を検討し、現在の副港市場を利用した「国境のまち」を創出する。
- ・ FMコミュニティラジオの全国ネットワーク連携事業（新規）
 

情報媒体に地域コミュニティラジオを利用することで地域に密着した稚内観光をPRする。
- ・ Wi-Fiシステム構築事業（新規）
 

Wi-Fiシステムを構築し各観光ポイントでの情報収集システムを構築する。
- ・ 稚内情報発信基地整備事業（新規）
 

稚内地域情報センターを設置しポータルサイトで各情報を集約・発信するシステムを構築する。
- ・ 宿泊施設受入情報基盤整備事業（新規）
 

宿泊情報ネット基盤及び受入施設の情報基盤を整備する。
- ・ 外国人稚内観光誘致システム（インターネット）構築事業
 

外国人がインターネットを利用し地域情報を得れやすい環境を構築する。
- ・ 国内・国外広告宣伝推進事業（継続、再掲）
 

稚内市の今までの広告宣伝実施内容の検討と役割分担及び有効な広告宣伝戦略を実施する。
- ・ 稚内観光誘致宣伝事業推進協議会の設立（新規）
 

稚内観光を道内外にこれまで以上にPR、広報を強力に進めていくために、官民による稚内観光誘致宣伝事業推進協議会を設立する。



- ・ 年間行事カレンダー作成事業（稚内市すべての行事）（新規）
 

行政関連事業だけではなく民間行事も全て組み入れた稚内市全体の行事カレンダーを作成する。
- ・ 道外飲食店ふるさと大使創出事業（新規）
 

稚内出身の道外飲食店経営者を「稚内ふるさと大使」に任命し、観光振興を図る。
- ・ 地元コミュニティ雑誌の発行の検討（新規）
 

地元情報や観光関連情報、イベント情報、グルメ情報を掲載した地元コミュニティ雑誌の発行についての検討を進める。
- ・ 稚内観光パンフレット・ガイドブックの見直し（新規）
 

稚内観光パンフレット・ガイドブックの見直しと製作
- ・ 観光案内板・説明板整備事業（一部継続）
 

市内幹線道路（市道、道道、国道）からの観光ポイントまでの円滑な誘導を図るために、わかりやすい案内板、看板のあり方について検討し、設置する。
- ・ 体験マップ・パンフレット作成事業（日本人・外国人）（新規）
 

各種イベントや農漁業等の稚内で体験できるメニューを掲載した体験マップを作成する。
- ・ 稚内市内フットパス整備及びロングトレイル基盤整備事業（新規）
 

今一番の観光スポットとなっている宗谷丘陵フットパス整備に取り組むとともに、市内の散在するフットパスの連携及び、周辺町との連携によるロングトレイル受入基盤を構築する。
- ・ オロロンライン再構築事業（新規）
 

観光客や外国人ドライブコースとなる札幌⇄オロロンライン⇄稚内間のオロロンラインや、旭川～士別～名寄～幌延～稚内間のルートを楽しみながらドライブができるよう再構築を図る。
- ・ 宿泊施設整備支援事業（新規）
 

観光客に気持ちよく滞在してもらうための宿泊施設の「地上デジタル化」への対応等の設備更新や個人客室の改築等を推進するために融資制度等による支援を図る。
- ・ 普及啓発事業
 

市民を対象とした稚内観光役割や意義等についての普及啓発を図る。
- ・ 観光専門ガイド育成事業（新規）
 

稚内観光マイスター制度で上級を取得したメンバーにより観光専門ガイド組織を確立するとともに、宿泊施設従事者、土産・飲食関係者、タクシー運転等を含め、幅広い層での取得促進を図る。