

訪日外国人旅行者の受入環境整備に係る調査業務

報告書

平成23年1月
北海道運輸局

- 目次 -

1. 事業の概要	
(1) 事業の目的	1
(2) 事業の内容	1
2. 北海道及び札幌地域の現状	
(1) 北海道における外国人観光客の動向	2
(2) 札幌市における外国人観光客の動向	3
3. 基礎調査の実施	
(1) 調査対象地域の訪日外国人旅行に関する方針・戦略の整理	
1) 対象地域の概要	4
2) 地域の訪日外国人旅行者の誘致・受入に関連する基本方針、計画等	6
3) 訪日外国人旅行者の誘致・受入に関連する活動目標等	8
4) 訪日外国人旅行者の誘致・受入活動のターゲット	10
5) 訪日外国人旅行者向けの受入環境に関する今後の課題	13
(2) アンケート調査の実施	
1) 調査計画の検討	15
2) 調査の実施	18
3) 調査結果とりまとめ	21
(3) 情報発信の現状整理	
1) アメリカの現状整理	39
2) 韓国の現状整理	40
3) 中国の現状整理	42
4) 台湾の現状整理	43
4. 外国人モニター調査の実施	
(1) 調査計画	
1) 外国人モニター調査の目的	45
2) 外国人モニター調査の流れ	45
3) 外国人モニター調査員の募集・選定	45
4) 外国人モニター調査の進め方	46
5) 調査項目	47
6) 調査コースの設定	50
	63
	63
	64

(2)調査の実施	
1)調査概要	63
2)外国人モニター調査員名簿	63
3)調査実施コース詳細	64
4)調査施設一覧	68
(3)調査結果とりまとめ	
1)設備・サービスの評価(現地チェック)及び必要度・重要度の評価のまとめ	69
2)コースにおける設備・サービスに対する意見及びネガティブ評価・ポジティブ評価のまとめ	72
5.意見交換会及び関係者会議等の開催	
(1)計画準備	115
(2)会議の開催	
1)意見交換会の開催	115
2)対象地域関係者会議の開催	122
6.今後の課題と改善方策	133

参考資料編

- アンケート資料
- アンケート結果資料
- 情報発信の現状資料
- 会議資料
- 末巻に添付(配布版はCDで添付)

1. 事業の概要

(1) 事業の目的

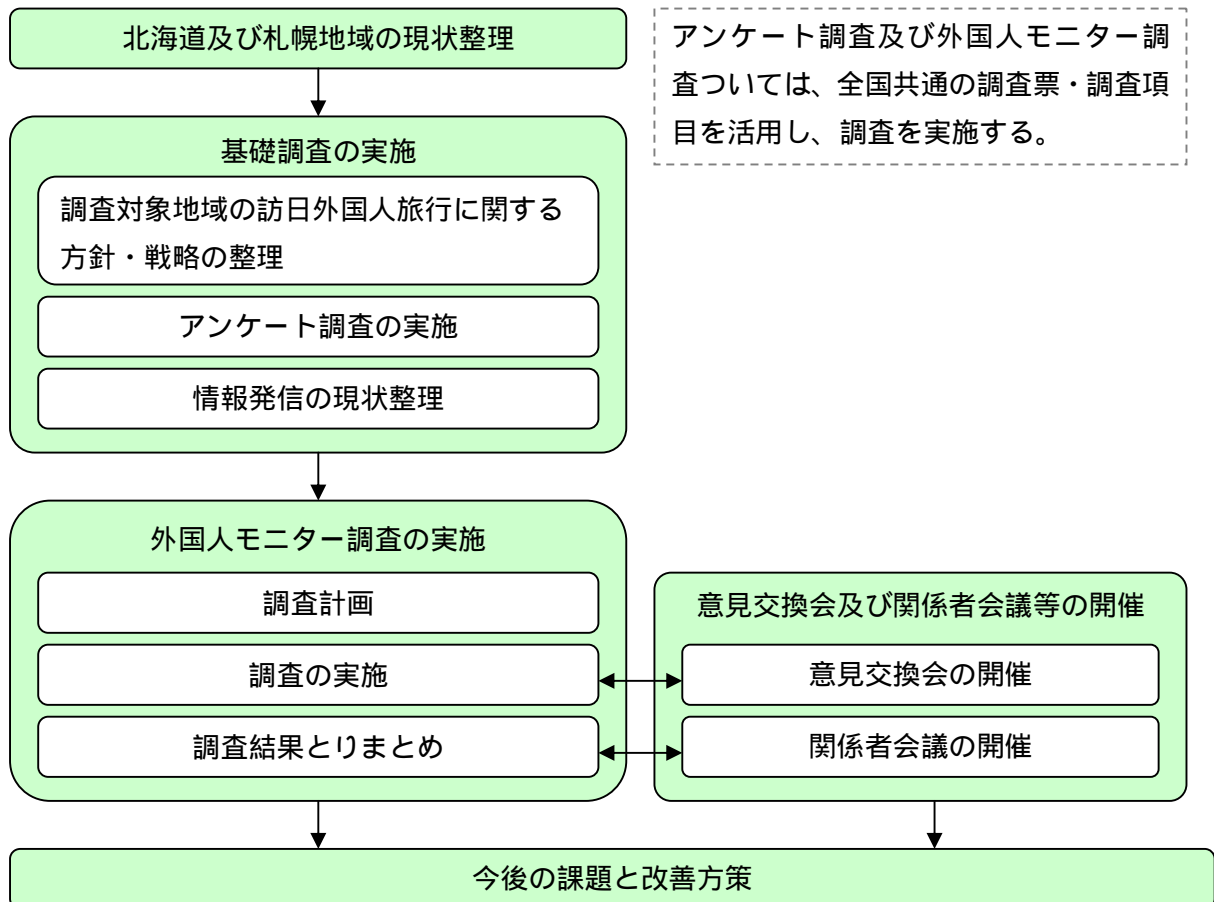
訪日外国人旅行者3000万人時代の実現に向けて、海外における訪日プロモーションと併せて、国内における外国人旅行者の移動、滞在、観光等の利便性や快適性を向上させることにより、満足度を高め、リピーター化を進めていくことが求められている。また、外国人旅行者の受入環境整備を効率かつ迅速に進めるためには、地方公共団体、民間事業者等の関係主体において、それぞれの地域の現状と課題を客観的に把握し、全国各地の先進的な取組み事例を共有することにより、地域間の競争による受入環境の全国的な底上げを図っていく必要がある。

以上のことを踏まえ、我が国の主要な外客来訪地域において重点的に実地調査を実施し、公共交通施設、観光施設、宿泊施設、観光案内所等に関する客観的な評価手法を検証するとともに、外国人旅行者の視点から各種設備・サービス等の総点検を行う。更に、これらの調査成果をもとに、各地域の受入環境に関する総合的な評価を試行的に実施する。

これにより、地域の関係主体の連携・協働の下、受入環境の整備に向けた施策の立案、実行、評価、改善等を継続的に行う仕組み（PDCAサイクル）を構築し、個性豊かなホスピタリティ溢れる国際的な観光地づくりを推進する。

(2) 事業の内容

事業は以下のフロー図に従い実施する。



2 . 北海道及び札幌地域の現状整理

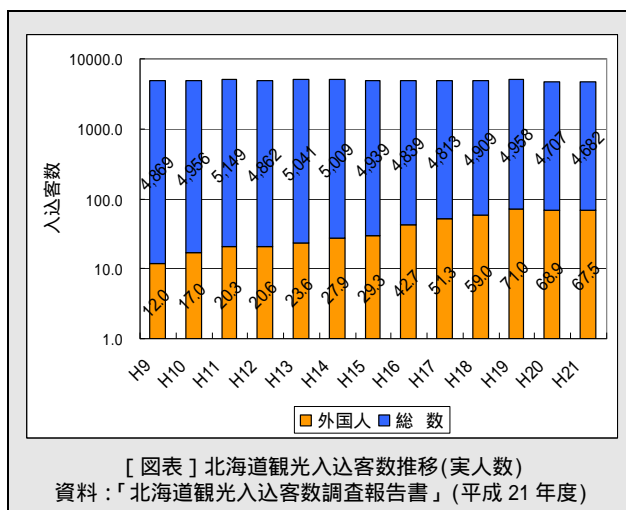
2. 北海道及び札幌地域の現状整理

(1) 北海道における外国人観光客の動向等

観光入込客数は過去最低。しかし、道内旅行者や外国人(主に中国)来道者数は増加の一途。

北海道全体における平成 21 年度の観光入込観光客数(実人数)は 4,682 万人であり、前年度の 4,707 万人に対して、99.5% (25 万人減)となった。シルバーウィークや高速道路割引制度の導入等により、ドライブ観光の促進などの増加要因はあったが、新型インフルエンザや景気低迷等の要因により平成 9 年度以降の最低となった。

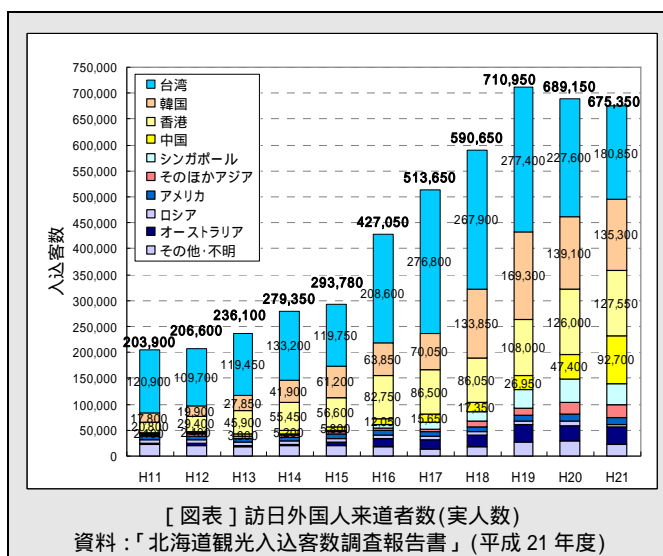
また、訪日外国人来道者数は、67 万 5,350 人で、前年度の 68 万 9,150 人に対し、98.0%とやや減少した。



訪日外国人来道者数はやや減。アジア地域の来道者数は前年並み。中国からの来道者数は大幅増。

訪日外国人来道者数は、67 万 5,350 人となり、前年度比 98.0%とやや減少したが、本道観光の主要市場であるアジア地域からの来道者は、60 万 2,100 人(前年度比 99.0%)とほぼ、前年度並みとなった。

中国国内景気的好調維持や北海道ブーム、一部富裕層への個人観光ビザの解禁などの要因により、中国からの来道者数が 9 万 2,700 人となり、前年度の 4 万 7,400 人から 195.6%の大幅増となっており、世界的に旅行需要が低迷する中、唯一の拡大市場となっている。



旅行形態は個人旅行が年々増加し、移動手段も様々な交通機関を活用。

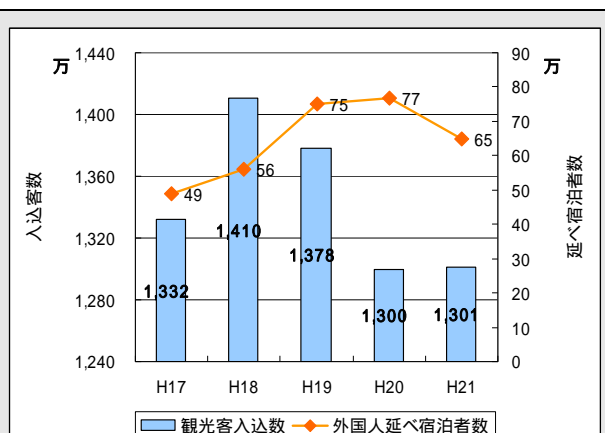
訪日外国人来道者動態調査(北海道経済部観光のくにつくり推進局)【平成 19 年度】によると、外国人観光客の旅行形態は、個人旅行が 39.6%、団体旅行が 60.4%であり、北海道内での主な移動手段としては、貸し切りバスが 60.0%、路線バスが 20.9%、鉄道が 15.3%で、レンタカー以外にも様々な交通機関を活用し、道内各地を観光していることが伺える。

(2) 札幌市における外国人観光客の動向等

札幌市の観光入込客数はここ数年減少であるが、外国人宿泊数は最近5年間で約3倍。

平成21年度の観光入込客数は1,301万4千人で、前年度の1,299万5千人と比べると0.1%の増加であった。外国人宿泊者数は、64万9千人で、前年度比15.3%減少となっている。しかし、下半期のみで比較すると6.0%増加しており、冬季旅行者の増加が伺える。

国・地域別では、約9割が東アジアからの観光客で占められている。上位4位の内訳は、香港が18万6千人、台湾が16万4千人、中国が8万8千人、韓国が6万9千人となっており、韓国が入れ替わり中国が3位となり増加傾向を維持している。



[図表] 札幌市観光入込数及び外国人宿泊者数推移
資料: 「平成22年度版札幌の観光 - 平成21年度観光の概要 - 」

道都札幌は訪日外国人来道宿泊数が道内最大、交通機関の多言語化標記も先駆的。

道都・札幌は明瞭な四季や身近にある雄大な自然を背景に、さっぽろ雪まつりやYOSAKOIソーラン祭り、歴史的資産である札幌時計台のほか、モエレ沼公園や大倉山ジャンプ競技場など、多くの観光資源を有している。

また、交通ネットワークが充実しており、訪日外国人来道宿泊数は宿泊延べ数では64万9千人(平成21年度)と市町村別では最も多い。

公共交通機関における情報案内の多言語化においては、道内で先駆的に多言語表示を実施しており、駅のナンバリング(アルファベットと数字の組み合わせ、等)などに取り組んでいる。



一方、「母国語対応が無くて不便に感じたこと」「不満に感じたこと」も、まだまだある。

札幌を訪問する外国人観光客の観光動態や札幌観光に対する満足度などの調査(外国人個人観光客動態調査報告書:平成21年2月調査)では、札幌滞在中に「母国語対応が無くて不便に感じたこと」として車内放送、タクシー運転手の対応、観光・宿泊施設での施設案内表示、飲食店のメニュー、ショッピング時の商品説明、観光情報媒体や施設(ガイドブック、マップ、ホームページ、案内板の表示や地図)等が挙げられている。また、旅行全般で「不満に感じたこと」として交通費が高すぎる、空港のチェックインの窓口が少なく混雑する、部屋が狭い、中文と英文の説明がない、英語が通じない、観光ガイドが日本語のみ、等々が挙げられている。

3. 基礎調査の実施

(1) 調査対象地域の訪日外国人旅行に関する方針・戦略の整理

基礎調査として、インターネットでの検索や関係行政、観光関係者へのヒアリングを通して、札幌市における訪日外国人旅行に関する方針・戦略を定めている計画や取り組み等についての整理を行う。

1) 対象地域の概要

地域名 : 札幌市及びその周辺

対象市区町村 : 札幌市

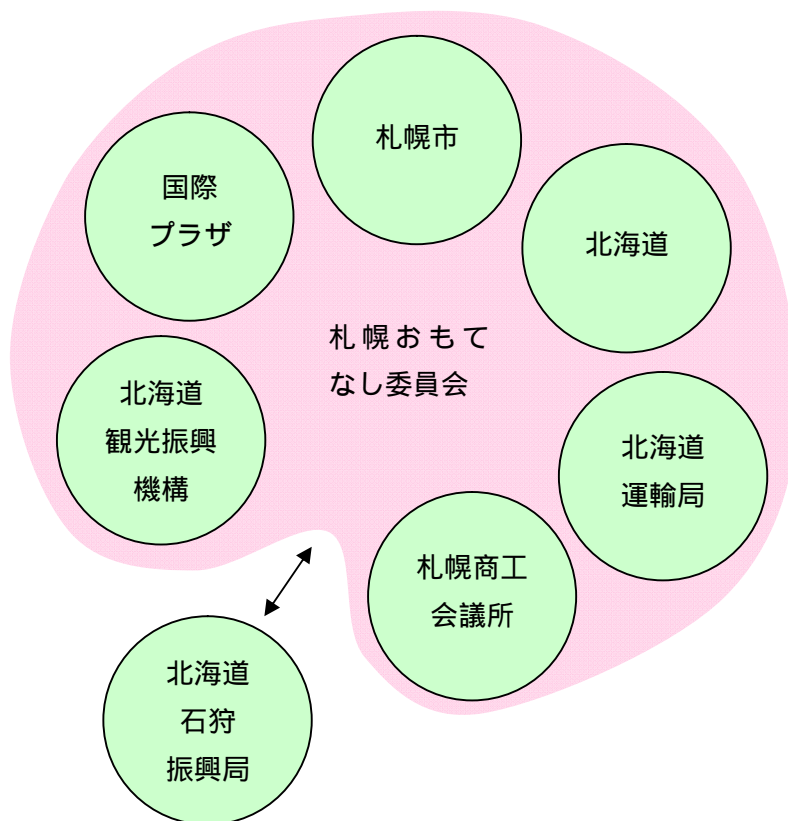
訪日外国人観光の地域内関係団体

団体・法人等の名称	主体の属性
札幌市	地方公共団体
社団法人 札幌観光協会	観光協会
社団法人 すずきの観光協会	観光協会
社団法人 定山溪観光協会	観光協会
財団法人 札幌国際プラザ	公益法人
社団法人 北海道観光振興機構	公益法人
一般社団法人 北海道おてなし委員会	協議会等の公益
北海道石狩振興局	地方公共団体
札幌商工会議所	公益法人
さっぽろ広域観光圏推進協議会	協議会等の公益

訪日外国人の誘致・受入環境整備の推進体制

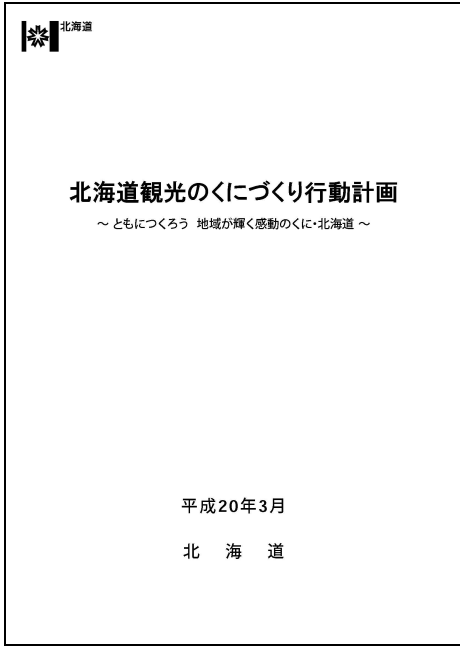
広域での外国人受入環境整備等の推進は、主に「札幌広域圏組合」、「さっぽろ広域観光推進協議会」、「北海道石狩振興局」の3者で連携・協議・調整し、取り組みを推進している。

札幌での「おもてなし」を中心とした受入環境整備等に関する推進は、「札幌おもてなし委員会」を中心に、「北海道石狩振興局」と連携・協議・調整し、取り組みを推進している。

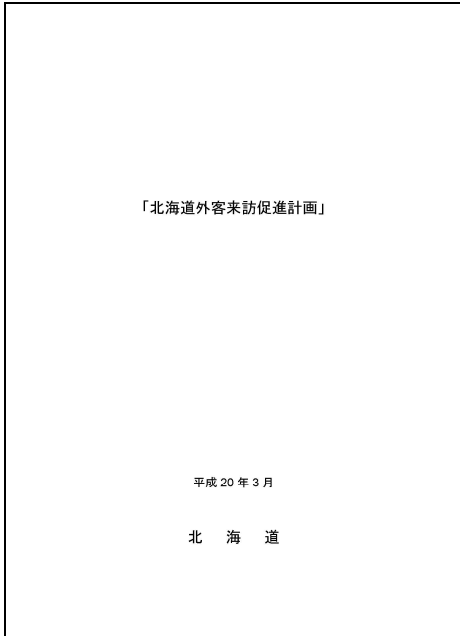


2) 地域の訪日外国人旅行者の誘致・受入に関連する基本方針、計画等

北海道観光のくにづくり行動計画

	<p>策定年次 平成20年3月 期 間 平成20年度～平成24年度</p> <p>活動概要 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、環境と共生する観光や地域の資源を生かした観光振興、観光振興による地域と経済の活性化等の推進を定めた計画である。</p>
---	---

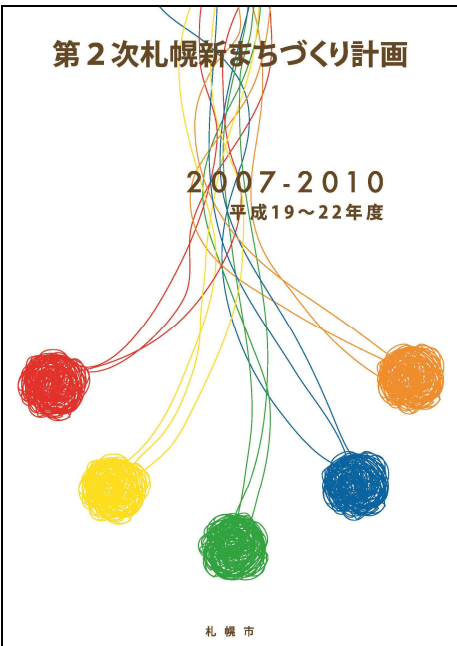
北海道外客来訪促進計画

	<p>策定年次 平成20年3月 期 間 平成20年度～平成24年度</p> <p>活動概要 計画のテーマを「四季・感動・北海道」とし、北海道全域を外客来訪促進地域に位置づけ取り組みを実施。外国人観光客にとって魅力ある観光地等を有機的に結ぶ6つの観光経路（道南、道北、オホーツク、十勝、釧路・根室、道央の各ルート）と、宿泊拠点地区等を定め、観光客が安心して快適に観光できる環境づくりの促進、海外からの観光客の誘致の促進を実施し、観光に関する基礎的データの収集及び調査の実施を行っている。</p>
---	--

さっぽろ広域観光圏整備計画

	<p>策定年次 平成21年2月 期 間 平成21年度～平成26年度</p> <p>活動概要 「都会派も、自然派も、ようこそ！さっぽろ圏」このブランディングコンセプトに基づき、『自然』『温泉』滞在エリアでは、泊食分離や地産地消メニューの開発。『都会』滞在エリアでは、まちめぐり促進や「食」の魅力拡大。『自然』『体験』拠点エリアでは、体験（農業・産業・冬の自然等）メニューの充実、ドライブ観光、「お試し暮らし」推進。などの事業を中心に行い、併せて周遊の仕組みづくり、プロモーション活動、観光案内・情報提供の充実など、連携した計域内の滞在を促進する事業を実施する。</p>
---	---

第2次 札幌新まちづくり計画

	<p>策定年次 平成14年2月 期 間 平成19年度～平成22年度</p> <p>活動概要 政策目標 5 文化の薫る、都市の魅力が輝き、にぎわう街 4 新たな集客交流資源の創出と魅力の発信</p> <p>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る。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、集客交流を推進する。</p>
---	--

3) 訪日外国人旅行者の誘致・受入に関連する活動目標等

方針・計画等の名称	地域で設定している目標の内容	分類
北海道観光のくまづくり行動計画	観光入込客数（実人数）（H18 H24） 総数：【4,909万人】 【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】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他（_____）
	外国人の来道者数（実人数）（H18 H24） 【59万人】 【110万人】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他（_____）
	観光消費額（H17 H24） 道内客1世帯当たり：【8,849円】 【9,200円】 道外客1人当たり：【60,677円】 【68,000円】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他（_____）
	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 平成17年度【71.7%】 平成24年度【80%】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他（ <u>来道外国人旅行者の意向</u> ）
	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 平成17年度【54.5%】 平成24年度【80%】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他（ <u>来道外国人旅行者の意向</u> ）
	体験型観光を目的として訪れる道外観光客の割合 平成17年度【4.5%】 平成24年度【8%】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他（ <u>来道外国人旅行者の意向</u> ）
	北海道に「また必ず来たい」と思う旅行者の割合 平成18年度【37.4%】 平成24年度【50%】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他（ <u>来道外国人旅行者の意向</u> ）
外国人の来道者数 平成18年度【59万人】 平成24年度【110万人】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他（_____）	

方針・計画等の名称	地域で設定している目標の内容	分類
さっぽろ 広域観光圏 整備計画	年間観光客入込数 平成 25 年度までに 5%UP 平成 19 年度【24,505.1 (実数)】 平成 25 年度【25,000】 単位：千人	入込客数 宿泊数 観光収入 その他 (_____)
	年間観光客宿泊延数 平成 25 年度までに 12%UP 平成 19 年度【9,595 (実数)】 平成 25 年度【10,800】 単位：千人	入込客数 宿泊数 観光収入 その他 (_____)
	外国人観光客宿泊延数 平成 25 年度までに 25%UP 平成 19 年度【785,652 (実数)】 平成 25 年度【980,000】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他 (_____)
	平均宿泊日数 平成 25 年度までに 10%UP 平成 19 年度【1.41 (実数)】 平成 25 年度【1.55】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他 (_____)
第 2 次 札幌新まち づくり 計画	観光地としての総合満足度 平成 18 年度【84.7%】 平成 22 年度【90%】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他 (<u>来道旅行者の意向</u>)
	年間来客数 平成 18 年度【1,410 万人】 平成 22 年度【1,500 万人】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他 (_____)
	外国人延べ宿泊者数 平成 18 年度【559,272 人】 平成 22 年度【70 万人】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他 (_____)
	札幌市内での総観光消費額 平成 16 年度【4,776 億円】 平成 22 年度【5,500 億円】	入込客数 宿泊数 観光収入 その他 (_____)

4) 訪日外国人旅行者の誘致・受入活動のターゲット

【主なターゲットとしている旅行者（国籍、旅行者属性等）】

方針・計画等の名称	主なターゲット
北海道観光のくにづくり行動計画	東アジア地域（台湾、韓国、香港、中国など）、オーストラリアや欧米地域
北海道外客来訪促進計画	東アジア地域（中国、ASEAN加盟国、NIEsの国・地域）、オーストラリア、・欧米地域（テーマに応じて）
さっぽろ広域観光圏整備計画	国内（首都圏・関西圏など）、海外（東南アジア中心）
第2次 札幌新まちづくり計画	特にターゲット旅行者の設定は無し。（国際観光誘致事業においては、東アジアやオセアニアなどを対象）

【訪日外国人向けの主な観光地・観光資源等】

方針・計画等の名称	主な観光・滞在形態
北海道観光のくにづくり行動計画	具体的な観光地・観光資源の記述無し。（優れた自然環境の保全、自然を生かした体験型観光などの促進、環境にやさしい観光地づくり、北海道らしい美しい景観の形成を施策の柱として掲げている）
北海道外客来訪促進計画	道南ルート（「食」や歴史的遺産・伝統文化などを活用した観光） 道北ルート（山岳・湿原など自然環境を保全・活用した滞在・体験型観光） オホーツクルート（知床など特色ある自然を生かした環境と調和する観光） 十勝ルート（グリーンツーリズムなど地域の産業と連携した体験・滞在型観光） 釧路・根室ルート（知床や湿原など豊かな自然資源と地域の食材を生かした観光） 道央（湖や温泉などの資源を生かした体験・滞在型観光）
さっぽろ広域観光圏整備計画	『自然』『温泉』滞在エリア（定山溪温泉地区、支笏湖地区） 『都市』滞在エリア（札幌市内地区） 『自然』『体験』拠点エリア（札幌市北部・石狩地区、札幌市南東部・北広島地区、千歳市中心市街地地区） 温泉・自然エリア（支笏湖） 体験エリア（当別、石狩、江別 等）
第2次 札幌新まちづくり計画	具体的な観光地・観光資源の記述無し。（「さっぽろ雪まつり」「ライラックまつり」「ミュンヘン・クリスマス市 in Sapporo」「藻岩山」「定山溪温泉」「新たな秋のイベント」「大通公園スケATING・スクエア」「平岡公園・梅林ライトアップ」「北緯43° 花香る北の街づくり」の魅力向上等を具体的な事業として掲げている）

【主な観光・滞在形態（モデルルート、滞在型・周遊型の別等の目標・方針）】

方針・計画等の名称	主な観光・滞在形態
北海道観光のくにづくり行動計画	具体的な記述無し。
北海道外客来訪促進計画	グリーンツーリズム、エコツーリズム、アウトドア体験観光などの推進 / 海外の旅行会社との連携によるツアーの開発 / 文化・歴史的遺産などの観光資源としての活用 / 滞在型・体験型観光の促進
さっぽろ広域観光圏整備計画	泊食分離の推進 / 共通入湯券(湯めぐり手形)による温泉街の「まちあるき」 / 宿泊者を対象とした早朝ウォーキングや市場見学、夜の動物園ツアーなどの体験ツアー / 「お試し暮らし」事業 / 観光に使えるクーポンと1日乗車券がセットになった「札幌まちめぐりパス」によるまちあるき
第2次 札幌新まちづくり計画	集客交流施設や体験型観光スポット、札幌しか経験することのできない数々の大型イベント等、集客交流資源が数多くあり、これらを有効活用し、1泊2日以上滞日数の延長を進める。

4) 訪日外国人旅行者向けの受入環境に関する取り組み状況

【訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するこれまでの取り組み内容】

対象施設分類	具体的な活動・内容 / 活動主体
公共交通	<p>JR 札幌駅にインフォメーションスタッフを配置。また、券売機前とインフォメーションカウンターでは、4カ国（日本語・英語・韓国語・中国語）対応が可。各主要駅にはテレビカメラを配置し、通訳が必要なおきには対応できる体制となっている。17の主要駅では案内サインを多言語化（4カ国）。ホームページも多言語化を実施（4カ国）。外国人にもわかりやすい内容にするよう努力している。</p> <p>地下鉄等については随時、多言語化等の対応を実施。平成20年度は時刻表・平成21年度は精算機、市電への乗り換え案内。平成22年度は電子表示関係を多言語化した。しかし、時刻表に関しては、英語表記をしたことにより、日本人利用者から見づらいという意見も出ている。</p> <p>バスの外国人受入環境整備として、車内の案内放送、標識の多言語化を実施。また、路線図を多言語化し、ホテル、観光案内所等で配布。停留所の一部は、ローマ字表記等の取り組みを実施。</p>

対象施設分類	具体的な活動・内容 / 活動主体
宿泊施設	英語対応スタッフは配置やパンフレット多言語化を各ホテルで実施。現時点では中国語(本土)に対応出来るスタッフの配置は、少数であるが実施しているホテルも有り。
観光施設	多く外国人旅行者が訪れており、白い恋人パークにおいては、入館者の25%が外国人旅行者。各施設において、必要に応じて外国人対応スタッフや施設内の多言語化を実施。
観光案内所	<p>国際プラザでは、外国人対応を実施しているが、外国人旅行者への案内・通訳は、ボランティアベースであり登録されている500人の内、8~9割が英語。韓国語、中国語のボランティア通訳は、未だ少数である。個人旅行で訪れる外国人旅行者は、ある程度覚悟しており、英語ベースで対応出来ると考えている。</p> <p>さっぽろ案内所は、英語対応スタッフ7名、中国・韓国対応スタッフ2名ずつを札幌駅内に配置。</p> <p>大通りの観光案内所は、観光ボランティアが行っており、日本語が基本。</p>
商業施設	<p>昨年「さっぽろ大通りまちづくり株式会社」を設立して大通りゾーンとして、Helpoをはじめ外国人買い物客への取り組みを実施。Helpoでは、買い物希望商品に関する問い合わせが多い。各店舗から、対応に窮している場合、Helpoに連絡が来る。</p> <p>サッポロファクトリーは、館内が構造的に複雑であり、日本人であっても分かりにくい。館内マップや誘導サインを設置しているが、最近はよりわかりやすいようにピクトグラムを活用。誘導サインは、日本語表記、英語併記を基本。必要に応じて、韓国語、中国語を付記。</p>
飲食施設	各店舗において、メニューの多言語化やスタッフの配置、施設内の案内等の多言語化を実施。
地域インフラ	多言語化サインの設置、観光パンフレットの制作(英・韓・繁・簡)、ホームページの開設・管理・運営(英・韓・繁・簡)
その他	習慣等についての要望については、旧正月、ゆきまつり期間に英語、簡体字のものを配布する予定。

5) 訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する今後の課題

対象施設分類	今後の課題
公共交通	<p>翻訳の費用等について課題があり、国、道の援助をお願いしたい。</p> <p>今後の課題として、外国人旅行者がわかりやすい案内・情報提供において、バスに表示するべきか、音声案内がいいのか、どの部分の多言語化が最適か不明である。</p> <p>バスは手段であり、路線網として「じょうてつ」「JRバス」「中央バス」共通の総合的な乗り方ガイドや路線案内等が必要。</p> <p>英語の車内放送をはじめたが、4カ国の多言語となると、時間的制約の問題がある。</p> <p>外国人旅行者の移動ニーズにあわせて、交通情報、天気予報、千歳空港への高速道路情報、JRの運行情報、峠の路面情報などの情報提供が必要であり、ポータルサイトとして情報を総合して発信することが重要。特に冬期の通行止め情報などは、旅行者にとって重要な情報であり、タイムリーな情報発信が不可欠である。どこが中心となり、情報を集約し、発信するか検討し、それぞれが連携することが今後重要である。</p>
宿泊施設	<p>外国人旅行者からは部屋が狭いと意見が多い。</p> <p>札幌市内には、高級感のあるホテル自体が無い。</p> <p>インターネットや外国語テレビ放送を各部屋に設置したいと考えているが、費用の問題から導入が難しい。</p> <p>外国人受入環境整備を充実したいが、全てを施設側が負担するということは現状では難しい。国あるいは地方自治体が一部負担、補助するような方向性を望む。</p> <p>「3者間通話」のシステムやテレビ電話の導入等を希望する。</p>
観光施設	<p>ホームページや案内板等の多言語化が必要であり、施設内の各種観覧スペース、飲食スペースについても多言語化説明を充実させて行く必要があるが、費用面の課題や適切な翻訳などの課題がある。</p> <p>地下鉄駅等の主要交通拠点からの誘導案内は、総合的に行う必要がある。</p>
観光案内所	<p>案内所の役割に応じた多言語化や案内内容の充実が求められ、外国人対応スタッフの充実、大通り周辺の案内所の充実が課題。</p> <p>韓国からの旅行者の多くは、スマートフォン等の電子機器を頼って来ているケースが多いが、アジアの中において、電子機器に対する日本の対応は若干遅れている。</p> <p>乗り物等の先払い、乗る箇所等については国ごとにちがうので、口頭での説明が難しい。</p>

対象施設分類	今後の課題
商業施設	<p>外国人受け入れ環境に関する課題や必要な環境整備について、現場のスタッフが現状を把握し、各施設において改善の方向性がわかるように、調査結果やニーズを伝えることが重要であり、課題。</p> <p>受入環境整備を行うための費用面での課題がある。</p>
飲食施設	<p>外国人旅行者に必要とされる環境を各施設が理解し、それぞれの課題点・改善の方向性が検討できるような情報が必要。</p> <p>受入環境整備を行うための費用面での課題がある。</p>
地域インフラ	<p>地域全体としては、観光パンフレットやホームページ等の更新を行い、外国人旅行者が求める情報の充実を行う。</p> <p>様々な施設等で多言語化サインの整備が推進しているが、地域全体としてわかりやすいサインの整理・工夫が必要</p>
その他	<p>外国人受入整備においては、人材育成も重要である。各施設等で実施されている人材育成について、札幌としての質の向上を目指し、人材育成のマニュアル化も必要と考える。</p>

(2) アンケート調査の実施

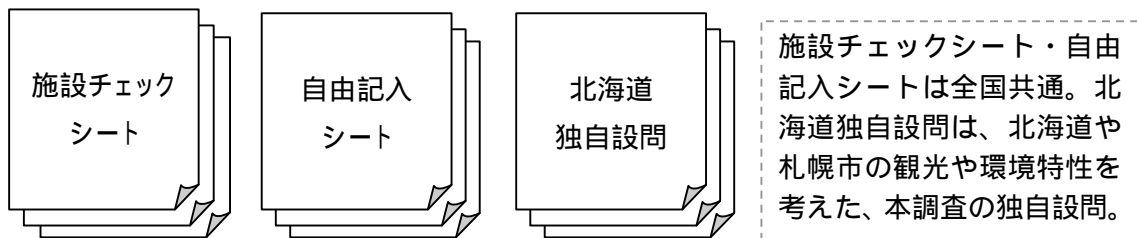
外国人旅行者の受入環境の評価項目や評価基準の検証に必要な基礎的なデータを収集する為に、各施設における基本仕様（整備状況等）や外国人旅行者における取り組み状況を把握するアンケート調査を実施する。

1) 調査計画の検討

外国人旅行者における取り組み状況を把握するアンケート調査を実施するにあたり、調査項目や調査対象施設の選定、調査手法等の調査計画を検討する。

アンケート調査票の構成

アンケート調査票は、以下の3種類で構成。



施設チェックシートの構成

施設チェックシートは、対象施設、分類、環境項目、チェック対象で構成。環境項目は訪日外国人旅行者が「施設を利用する・サービスを受ける」場合に、一定の利便性が整備されている状況を、「(外国人旅行者が) できる」、「(外国人旅行者が) 不都合でない」といった表現で挙げている。また、チェック対象は、環境項目を整備するにあたり、各施設で考えられる具体的な対応策候補を示している。

各施設において具体的な対応策を講じている場合にチェックを入れ、対応している言語にチェックを入れる環境を把握する。

施設名					
評価実施者					
評価日	年	月	日		
所要時間	分				

E: 英語
 K: 韓国語
 CS: 中国語(簡)
 CT: 中国語(繁)
 P: ピクトグラム(図絵)

No.	対象施設	分類	環境項目	チェック対象	チェックの有無	対応言語					
						E	K	CS	CT	P	
1	全施設	事前情報	事前に宿泊施設の情報を入手できる	1 宿泊施設の設備、規模、価格帯、部屋のタイプ、サービス内容、支払方法等の問い合わせに外国語で対応できる職員を配	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				2 外国語で宿泊施設の設備、規模、価格帯、部屋のタイプ、サービス内容、支払方法を明示したWebサイトがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	全施設	予約	事前に予約を取ることができる	1 外国語によるインターネット予約ができ、その際にキャンセルポリシーを伝えている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				2 外国語による電話・ファックスでの予約受付・回答ができ、その際にキャンセルポリシーを伝えている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				施設を利用する・サービスを受ける場合に、一定の利便性が整備されている状況	環境項目を整備するにあたり、各施設が実施している具体的な対応策の候補		チェック対象で示した具体的な対応策の実施の有無と対応言語のチェックボックス。				

参考資料 -1_個別施設チェックシート(アンケート).pdf (3~24頁)

自由記入シートの構成

自由記入シートは、施設チェックシート等の全国共通の内容についての意見を把握する為に、以下の設問で構成されている。

調査目的	設問内容
各環境項目での対応策を把握する。 【環境整備の為に実施している具体的な取り組みと内容等】	チェックシートに記載の「チェック対象」以外の対応方法で、各「環境項目」の整備を実施している場合、貴施設の環境整備のために実施している取り組みと内容、また、それに対応する環境項目をご記入ください。
各施設が取り組んでいる受入環境項目について把握する。 【施設チェックシートには記載されていないその他取り組み等】	チェックシートに記載の「環境項目」以外について、貴施設が特に取り組んでいる環境整備がある場合、その具体的な内容と対応策についてご記入ください
本調査に関するご意見を把握する。【調査に対する意見】	本調査に対するご意見・ご要望等ございましたら、ご自由に記入ください。

参考資料 -1_個別施設チェックシート(アンケート).pdf).pdf (26頁)

北海道独自設問の構成

北海道や札幌市の観光や環境特性を考え、以下の項目を北海道独自設問として全国共通の設問に追加し、アンケートを実施する。

地域特性	調査目的	設問内容
札幌市おもてなし委員会をはじめ、独自の外国人旅行者受け入れ環境づくりの推進している。	各施設で実施している外国人旅行者受け入れを目的としたセミナーや勉強会等の取り組み状況を把握する。	外国人観光客への対応について現場社員を含むスタッフへ教育を行っていますか。 「行っている」とお答えの方のみ回答。直近に行った研修、教育のテーマ、対象者、人数について教えて下さい。 「行っていない」とお答えの方のみ回答。行っていない理由を教えて下さい。
個人型旅行増加による、外国人旅行者のドライブの増加している。	札幌市内の観光地における駐車場の整備状況を把握する。	駐車場はありますか。 「ある」とお答えの方のみ回答。(施設から駐車場までの距離)(駐車スペース)(車椅子対応の有無)(表示案内の多言語化状況)
夏期と冬期と環境が大きく変わり、積雪寒冷地ならではの対応が必要である。	冬期間における外国人旅行者の対応を把握する。	冬季間の外国人観光客対応として行っていることを教えて下さい。
その他	その他、札幌の観光施設等における課題や取り組み状況を把握する。	外国人観光客を受け入れる中で、トラブル等がありましたら具体的な事例を教えて下さい。外国人観光客を増やすためのお考えなどありましたらご自由にお書き下さい。

参考資料 -1_個別施設チェックシート(アンケート).pdf (25~26頁)

調査対象施設の選定

積極的に外国人旅行者の受入環境づくりの取り組みを行っている施設等を対象にアンケート調査を実施する。アンケート調査対象施設の選定にあたっては、外国人旅行者のおもてなし向上を目的に、札幌市や経済団体等による構成されている「おもてなし委員会」の参加団体よりアンケート調査対象施設を選定した。

札幌おもてなし委員会とは、

北海道洞爺湖サミットの開催に合わせて、札幌に来訪する数多くのお客さまを、街全体で温かくおもてなしするために設置した組織。札幌市が呼び掛ける形で、都心部の各商店街振興組合、札幌商工会議所など各経済団体、ホテル・運輸・銀行等の業界団体など、官民合わせて35団体により構成。

全国共通のアンケート調査により、以下のカテゴリ施設にアンケートを配布した。

施設項目	施設内容	施設チェックシート名 (別紙)	配布数
公共交通機関	鉄道駅、バスターミナル・空港等	交通機関	17
観光施設	美術館、博物館、史跡、名勝等	観光機能	41
飲食施設	レストラン、食堂等	飲食機能 施設内飲食機能	26
商業施設	ショッピングモール、テーマパーク等	商業機能 施設内店舗・テナント 店舗・テナント	38
宿泊施設	ホテル、旅館 等	宿泊機能	31
観光案内所	JNTO登録の案内所 等	観光案内所	9
		地域インフラ	
合計			162

施設チェックシートは各施設の内容や状況等に応じて、設問数や内容に違いがある為に、アンケートを配布する施設に応じた施設チェックシートを配布する。

調査手法

返信用封筒を同封し、郵送によるアンケート調査を実施する。

2) 調査の実施

アンケート調査は、平成22年10月26日(火)から11月8日(月)までの期間を設けて、調査を実施した。

アンケートの回収状況は以下の通りである。

回収総数：83票(配布数：162票)

【回収施設 一覧】

公共交通機関(配布：17 / 回収：14)

チェックシート名	調査施設名
交通機関	大谷地バスターミナル
交通機関	新札幌バスターミナル
交通機関	福住バスターミナル
交通機関	札幌駅バスターミナル
交通機関	さっぽろ駅(南北線)
交通機関	大通駅(南北線)
交通機関	すすきの駅(南北線)
交通機関	宮の沢駅(東西線)
交通機関	二十四軒駅(東西線)
交通機関	バスセンター前駅(東西線)
交通機関	福住駅(東豊線)
交通機関	新千歳空港駅(JR)
交通機関	札幌(JR)

観光機能(配布：41 / 回収：24)

チェックシート名	調査施設名
観光機能	白い恋人パーク
観光機能	サッポロビール園
観光機能	千歳鶴酒ミュージアム
観光機能	大倉山ジャンプ競技場
観光機能	北海道庁旧本庁舎
観光機能	JRタワー(展望室T38)
観光機能	さっぽろテレビ塔(展望台)
観光機能	札幌時計台(国指定重要文化財)
観光機能	大通公園
観光機能	さっぽろ地下街
観光機能	本郷新記念札幌彫刻美術館
観光機能	北海道立近代美術館

チェックシート名	調査施設名
観光機能	北海道知事公館
観光機能	北海道立文学館
観光機能	北大総合博物館
観光機能	藻岩山
観光機能	モエレ沼公園
観光機能	サッポロさとらんど
観光機能	羊ヶ丘展望台
観光機能	北海道開拓記念館
観光機能	北海道開拓の村
観光機能	雪印乳業史料館
観光機能	中央卸売市場場外市場

飲食施設（配布：26 / 回収：9）

チェックシート名	調査施設名
飲食機能	カフェ・ノルテ・サッポロ
飲食機能	札幌かに家 札幌本店
飲食機能	松尾ジンギスカンまつじん札幌駅前店
飲食機能	蛸天本店（てんぱら）
施設内飲食機能	かにと道産料理 雪華亭
施設内飲食機能	ネイチャートレイルカフェ
施設内飲食機能	すし善 大丸札幌店
施設内飲食機能	炭焼居酒屋とりの介 テレビ塔店
施設内飲食機能	そばとお酒 八雲 さっぽろ地下街オーロラタウン店

商業施設（配布：38 / 回収：18）

チェックシート名	調査施設名
商業機能	札幌三越
商業機能	札幌丸井今井
商業機能	東急百貨店札幌店
商業機能	イオン札幌桑園ショッピングセンター
商業機能	NORBESA（ノルベサ）
商業機能	イトーヨーカ堂すすきの店
商業機能	イオン札幌元町ショッピングセンター
商業機能	イオン札幌苗穂ショッピングセンター
商業機能	イオン札幌発寒ショッピングセンター

チェックシート名	調査施設名
商業機能	三井アウトレットパーク 札幌北広島
商業機能	さっぽろ地下街オーロラタウン・ポールタウン
商業機能	大丸 札幌店
施設内店舗・テナント	さっぽろテレビ塔 3階売店
施設内店舗・テナント	北海道キヨスク 札幌駅
施設内店舗・テナント	サッポロファクトリー レンガ館 2F オルゴールショップ すずらん
施設内店舗・テナント	コクミン薬局オーロラタウン
店舗・テナント	ヨドバシカメラ マルチメディア札幌
店舗・テナント	光伸真珠 札幌支店
店舗・テナント	たぬきや

宿泊機関（配布：31 / 回収：14）

チェックシート名	調査施設名
宿泊機能	札幌グランドホテル
宿泊機能	札幌パークホテル
宿泊機能	ホテルニューオータニ札幌
宿泊機能	札幌すみれホテル
宿泊機能	ホテルクレスト札幌
宿泊機能	札幌ホテルヤマチ
宿泊機能	ホテルクラビーサッポロ
宿泊機能	ホテルモントレ札幌
宿泊機能	ロイトン札幌
宿泊機能	札幌東武ホテル
宿泊機能	京王プラザホテル札幌
宿泊機能	センチュリーロイヤルホテル

観光案内所（配布：9 / 回収：7）

チェックシート名	調査施設名
観光案内所	北海道さっぽろ観光案内所
観光案内所	観光文化情報ステーション
観光案内所	大通公園インフォメーション&オフィシャルショップ
観光案内所	カッコウの窓口
観光案内所	札幌国際プラザ
観光案内所	ススキノラフィラ インフォメーションカウンター
観光案内所	大通観光案内所

3) 調査結果とりまとめ

各アンケート調査の結果は以下の通りである。

調査結果とりまとめの留意点

札幌市におけるアンケート調査では、回答施設数が少ないこと等により、詳細な分析が困難である。全国共通の調査結果が公表された際に札幌市の調査結果と比較・分析し、札幌市における受入環境の現状を把握する必要がある。

ここでは、単純集計における結果についてまとめを行う。

施設チェックシートのまとめ

チェックシートの集計は、具体的な対策を行っているとしてチェックされたものを4点と換算し、各チェック対象（設問）における得点を整理し、結果とりまとめを行った。

得点が高い場合、各チェック対象（設問）の対策を実施している施設が多い。

参考資料 -1_個別施設チェックシート集計（アンケート）.pdf

【調査全体としての結果】

全体施設を通して、インフラに分類される「洋式トイレがある」という項目の得点が3.0点以上と高い。しかし、小規模店舗が主な対象である「店舗・テナント」においては、1.33点と得点が低い結果となった。また、トイレに関する項目は、全体的に得点が高い結果となった。外国人旅行者が多く訪れる宿泊施設や観光案内所、交通機関については、項目によって差はあるが、全体的に得点の高い結果となった。一方で、飲食機能の他、観光機能については、全体的な得点が低い結果であった。

【交通機関の結果】

洋式トイレの設置は、4.0点で回答いただいた全施設で対策している。しかし、トイレの利用方法についての外国語対応は得点が低い。

また、駅等の公共交通施設や交通機関を利用するための施設内案内、路線図等の受入環境整備に関する項目は、ほぼ全てが2.5点以上と得点が高い。一方で、必要性の検討もある

が、「外貨の両替ができる」や「海外発行クレジットカード・キャッシュカードに対応したATMの設置している」は、0点であった。得点が低い項目として、「外国語対応が可能な職員や案内職員を営業時間中に常時配置している」「日本人と外国人旅行者で同等のサービスを提供する教育や外国人の理解を深める取り組みを職員に施している」の項目は得点が0.31点と低い結果となった。

【観光機能の結果】

「洋式トイレがある」が最も得点が高く、次に「外国語対応の案内パンフレットを用意している」が3.05点と高い。「男女の区別が外国人に分かるようになっている（漢字のみになっていない）」が2.48点、「地域内の案内所やホテルと最新の情報を共有している」が2.10点となったが、他の項目は全て2.0点以下と全体的に得点が低い結果となった。

【飲食施設の結果】

飲食機能（個別店舗）では、「外国語で料理内容と料金が記載されているメニューを用意している」と「洋式トイレがある」が3.0点と最も得点が高い結果であった。その他の項目は、2.0点以下と全体として得点が低い結果となった。

施設内飲食機能（複合施設内の飲食店等）では、「摂取できない食材を料理から抜くことが出来る」や「（ベジタリアンなどの）専用メニューがある」が4.0点と回答頂いた全ての施設で実施している。また、「飲食機能」と比べると、「外国語で料理内容と料金が記載されているメニューを用意している」が0.80点と得点が低い。施設内飲食機能においても、飲食機能同様に全体的に得点が低い結果であった。

【商業施設の結果】

「商品に税込み金額が記載された値札を付けている」が3.64点と最も高く、次に「目につく所に税込み金額が記載された値段プレートが配置されている」「海外発行クレジットカード等が利用できる」「洋式トイレがある」の項目が2.91点と得点が高い結果となった。買い物や支払いに関する項目が全体的に得点が高い結果となった。施設ハードに関する項目は、「喫煙スペースは受動喫煙にならないように分煙されている」との項目が2.55点と高い結果となった一方で、「施設表示が外国語対応になっている」や「外国語に対応した施設マップ・誘導表示でトイレの場所を案内している」が1.09点、「施設内案内板（フロア図）が外国語対応になっている」「施設内誘導表示が外国語対応になっている」「喫煙所の表示が外国語対応になっている」が0.73点と低い結果であった。

また、施設内の外国人対応スタッフに関する項目やインターネット利用端末の設置・WiFiスポットの設置などのIT化についても、得点が低い結果となった。

【店舗・テナントの結果】

施設内店舗テナントは、「店頭でクレジットカード等の対応可否を掲示している」「商品に税込み金額が記載された値札が付いている」「目につく所に税込み金額が記載された値段プレートが配置されている」「海外発行クレジットカード等が利用できる」が4.0点と回答

頂いた全ての施設で対策している。しかし、その他の項目は1.3点以下であった。施設内店舗・テナントにおいては、個別の施設での対策ではなく、商業施設全体で受入環境を整備していることと関係していると思われる。

店舗・テナントにおいては総合的な案内等を各店舗・テナントで行う必要があり、「施設・店舗の内容の問い合わせに外国語で対応できる職員を配置している」「外国人対応可能な職員が商品説明を実施している」が4.0点の他、「商品に税込み金額が記載された値札を付けている」「目につく所に税込み金額が記載された値段プレートが配置されている」「海外発行クレジットカード等が利用できる」も4.0点と全ての施設で対策している結果となった。

しかし、回答いただいた施設の規模も関係していると考えられるが、「外国人向けのWebサイトで最新の情報を公開している」「当該施設の名称を示した看板が外国語対応になっている」「外国語の施設案内（フロア案内等）を配布または配備している」「施設内誘導表示が外国語対応になっている」との項目が0点となった。

【宿泊機能の結果】

「宿泊施設の設備、規模、価格帯、部屋のタイプ、サービス内容、支払方法等の問い合わせに外国語で対応できる職員を配置している」や「外国語によるインターネット・Eメールでの予約が可能で、予約時にキャンセルポリシーを伝達している」「記入書類（チェックイン）が外国語対応になっている」「利用規約等が外国語対応になっており、全客室に設置してある」「全客室から国際電話がかけられるようになっている」「チェックインしていなくても、荷物を預けることができる」「禁止、注意、指示等、宿泊者の行動を規制するのに必要な情報を外国語で提供している」が3.64点と最も得点が高い結果となった。一方で「電話等で外国人対応可能なオペレーターと結んで情報提供している」や「常時、外国人に対応可能な職員が配備されている」などの緊急時対応の得点が低い他、「海外発行クレジットカード・キャッシュカードに対応したATMを設置している」「日本独自の習慣・マナーを旅行者に説明している」は、0点であった。

【観光案内所の結果】

「パンフレットや情報冊子の配布により、多くの旅行者に対して情報提供を行っている」「外国語対応の案内冊子等の配布、情報端末や問い合わせ窓口の設置により、関連する情報を提供している」の項目は4.0点と回答頂いた全施設で対策している。また、「外国語対応の地域全体の地図・路線図等の配布や、問合せ窓口を設置して、関連する情報を提供している」や「来客数に応じて外国語を話せる職員の人数を確保している」「外国語対応の案内冊子等の配布、情報端末や問合せ窓口の設置により、関連する情報を提供している」の項目も2.86点と「案内」に関する項目は、高い結果となった。

一方で「外国語を話す職員が常時待機して、施設への予約・手配を代行している」「施設につながる電話を用意して、旅行者がその場で予約できる」「施設の予約Webサイトに接続できる端末を用意して、旅行者がその場で予約できる」「利用可能なWiFiスポットを設置している」「PC等IT機器を用いて外国語の情報を提供している」「日本独自の習慣・マナーを旅行者に説明している」が0点であり、IT設備等に関する項目が低い結果となった。

自由記入シートのまとめ

【環境整備の為に実施している具体的取り組みと内容等】

項目	具体的な取り組みと内容
観光施設	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、施設改修工事を行っており、バリアフリー対応、施設内及び周辺の案内表示等の見直しを行っていく。 ・昨年実施された外国人による「ひとり歩き点検隊」より指摘された項目等を参考に改善して行きたい。 ・今回記入した内容は、改修工事前の施設について記入しており、改修後の施設では、バリアフリー対応で、エレベーターの設置や段差の解消、駐車台数の改善を図るとともに、よりわかりやすい表示をして行く。 <p>(株)プリンスホテルと共同し、中国本土の北京、上海、広州市に現地駐在員を置き、今後の集客等に向けた情報収集を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行者対象の観光雑誌、ガイドに広告及びクーポンを掲載し、利用促進を図っている。(個人、団体対象) ・札幌市内の観光施設と連携して、共通観光券を作成・販売しており(日本語、各外国語)、インバウンドの誘致を図っている。(ex.さっぽろセレクト) <p>今のところは、具体的なことはございませんが、今後は外国語表記のプライスカード等を増やしていきたいと思えます。</p>
飲食施設	<p>とりの介テレビ塔店では、外国人受入に対し、色々な提案をし、考え、実施して行こうと思っている。その一つには、外国語を話せるスタッフはいないので、音声変換できる電子手帳を取り入れ、言葉の壁を解消し、サポートに役立てたいと考えている。</p> <p>インターネットコーナーの設置。食事を楽しみながら利用できるインターネット環境を用意している。</p>
店舗・テナント	<p>海外のお客様は、made in japan の商品を希望される方が多く、確認されることが多いので、made in japan のコーナーを作る取り組みを検討している。</p> <p>POP 等、説明チャートなど、中国語を増やしている。</p>
観光案内所	<ul style="list-style-type: none"> ・台湾銀行 ATM の設置 ・セブン銀行 ATM の設置により、中国銀聯カードでの日本円引出し可能 ・館内案内看板、パンフレットの作成 <p>当事業所は在札外国人の生活支援、日本人との交流の場の提供を行っています。短期旅行者への観光案内の他に中長期滞在者向けの情報提供をしています。</p>

【施設チェックシートには記載されていないその他取り組み等】

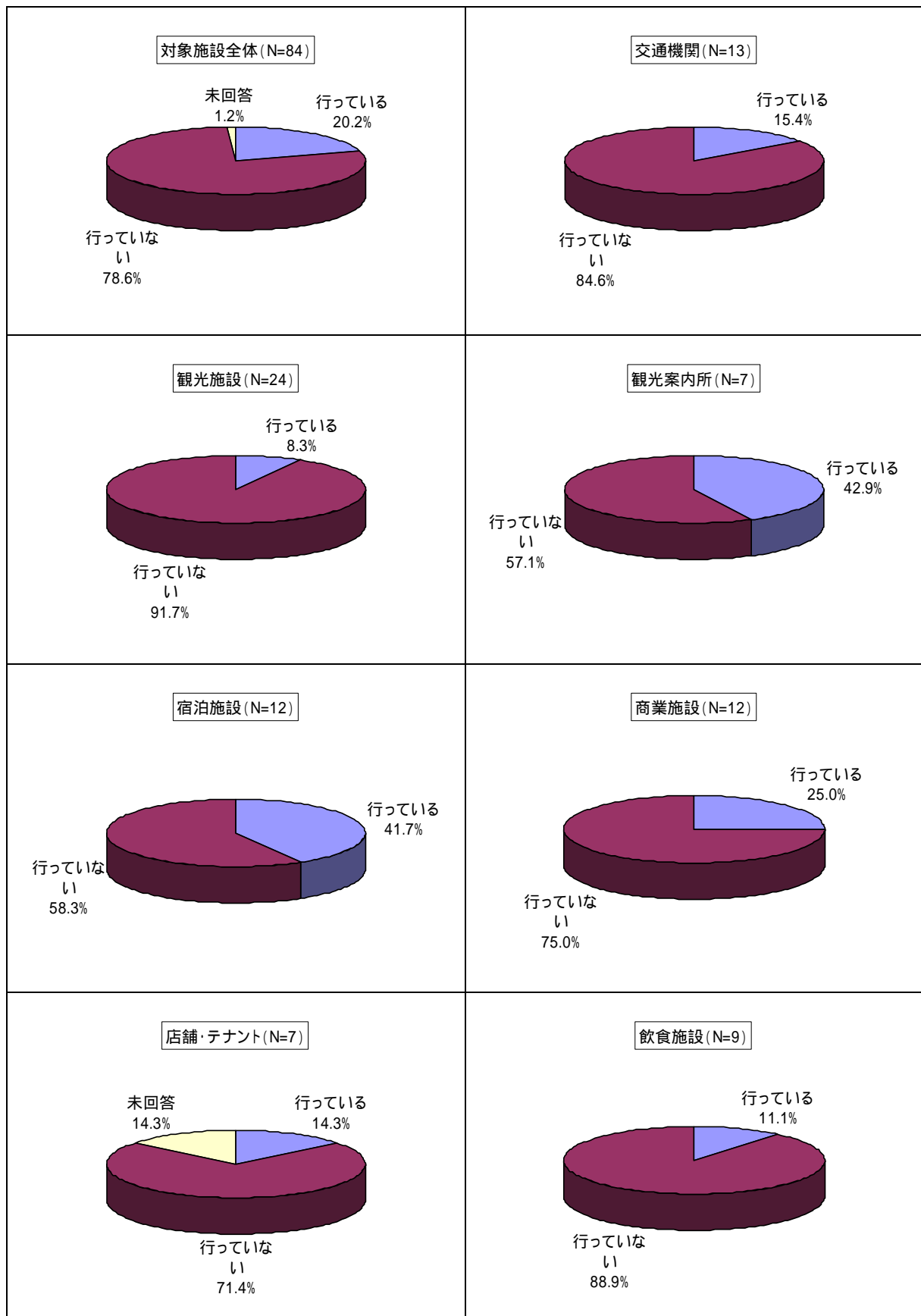
項目	その他取り組み等
観光施設	<p>(財)札幌国際プラザと協力し、外国語ボランティアの配置と案内を行っている。英、中、韓の3ヶ国語対応(曜日により相違)。10時~16時まで。通常2名</p> <p>わりばしのリサイクル。ペットボトルキャップの回収。</p>
商業施設	<p>中国の連休に合わせ、外国人対応スタッフの配置。指差し会話集。開店・閉店の全館放送(日本語・英語・中国語)</p>
店舗・テナント	<p>トイレ、トイレトペーパーの使用方法について中国語の説明文を貼っている。</p> <p>団体が会計待ちすると、日本人のお客様も、一緒に並ばなければならない。明らかに日本人の方で、会計のみなら、割り込んで会計する事もある。</p>
観光案内所	<p>観光情報の収集~季節毎の歳時記情報の収集(花の開花、サケの遡上、鳥の飛来、スキー場の状況等)</p> <p>英中韓の電話を介した通訳システムがある。英語対応職員を1名のみ雇用している。</p> <p>急病時の病院案内、タクシー手配。</p> <p>窓口での案内の他、海外からのEメール、FAXでの問い合わせにも対応。</p> <p>今年5月に行われたAPEC貿易担当大臣会合に向けて、参加者へのおもてなし活動(折り紙プロジェクト)を実施。また、外国人とのコミュニケーション研修を行い、外国語が話せなくても身振り手振り、筆談でコミュニケーションがとれることを学んだ。</p>

【本調査に関する意見】

項目	意見
交通機関	一駅で答えるには限界がある。本社にアンケート調査をしていただきたい。
飲食施設	行政がやること、努力することは何なのか。民間、大・中小企業が取り組むことは何なのか。わかりやすくしてほしい。
商業施設	<p>店舗から本社への銀聯カード取扱いを拡大する等の働きかけを行い、外国人観光客の方々に対する環境整備が今後早急に必要になることを認識させていただきました。</p> <p>各施設の良い施策は共有して、全体のレベルアップを図りたいです。</p>
店舗・テナント	外国人を嫌う日本人がいるのも事実。外国人の方は、フランクな対応の方が、好印象の場合もあり。日本人の方は、それを不快に思われる。日本人と同じ接客対応で統一すれば、良いのだろうが難しいです。外国人にあやかっている。外国人を優遇していると思われるのもつらい。
観光案内所	<p>当施設は、市内で開催されるイベント情報を発信するという役割を担っているため、札幌で開催される観光イベントに、より多くの外国人を呼び込みたいと考えている。そのための準備や工夫を他の地域や施設ではどのように取り組んでいるのか、情報交換・提供の場があると望ましく思う。</p> <p>地域全体として、外国人観光客対応のレベルアップを図ることが観光客増加につながると思います。有益な情報の共有、活用に期待します。</p>

北海道独自設問のまとめ

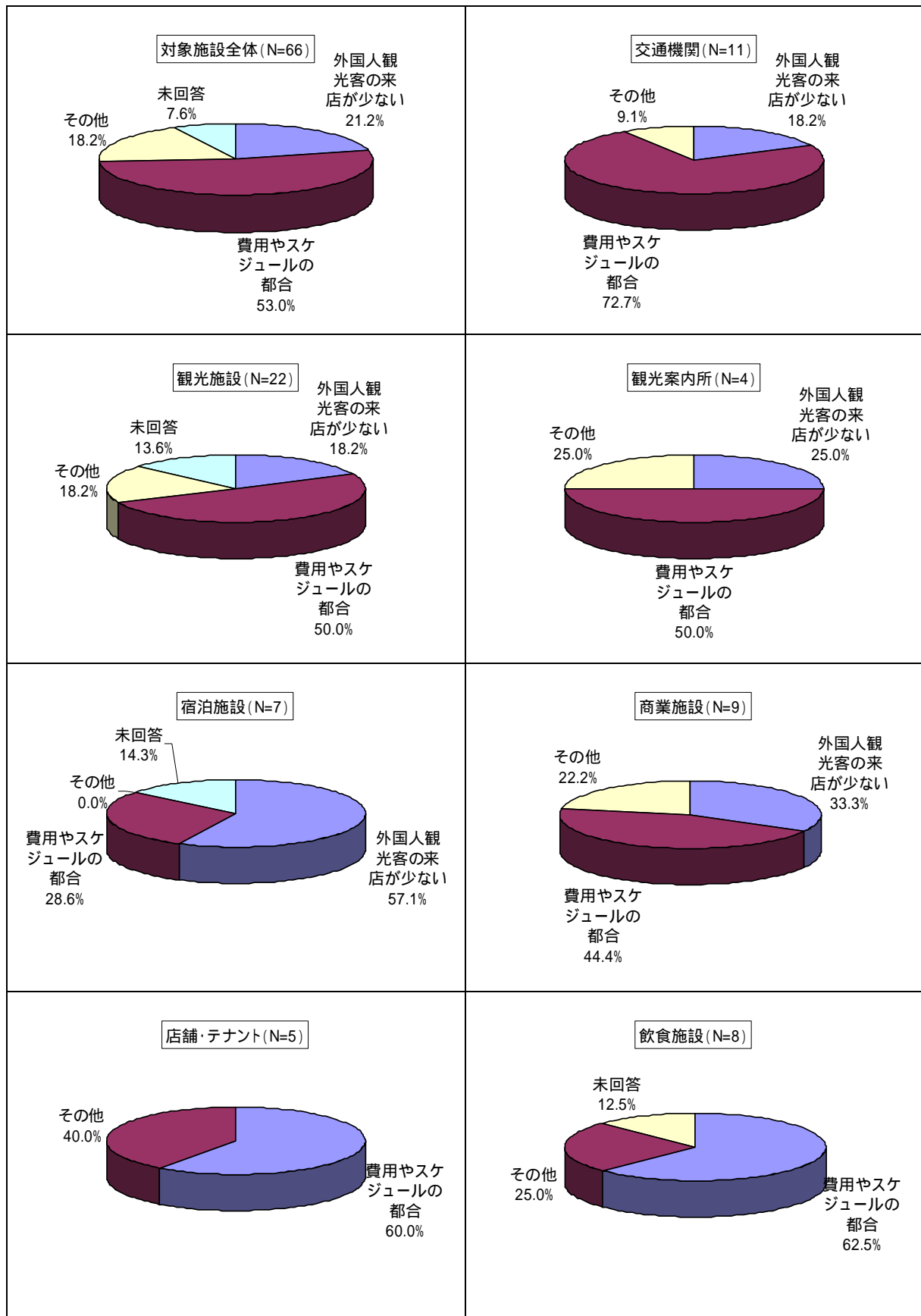
【外国人観光客への対応についての教育を行っているか】



【外国人観光客への対応についての研修会等】

施設種類	施設名	参加対象者	参加人数 (人)	テーマ
交通機関	JR 新千歳空港 駅	本社主催で開催		
	JR 札幌	札幌駅、新千歳空港駅、小樽駅、 登別駅、洞爺駅社員	10	外部講師を招いたセミナー及び意見交換会
観光施設	札幌時計台	(財)札幌国際プラザ所属の通訳 ボランティア	50	時計台の歴史
	白い恋人パーク	施設内部署チーフ	8	外国人のおもてなし
観光案内所	観光文化情報 ステーション	事務局を含むスタッフ全員	5	外国人旅行者が利用しやすい飲食店の調査・リスト作成
	札幌国際プラザ	a) カウンター担当職員 b) 新規カウンターボランティア	10 16	カウンター研修(案内カウンター業務全般について)
観光案内所	ススキノラフィラ インフォメーションカウンター	ススキノラフィラ ショップ店長	120	中国人の一般的習慣(一般編・お買い物編・飲食編)
宿泊施設	札幌グランドホテル	サービススタッフ	10~15	英会話教室
	札幌パークホテル	宿泊担当スタッフ全員	35	業務内案内施設
	ホテルクレスト札幌			
	ホテルモントレ札幌	フロント、宿泊予約スタッフ	16	英会話講習
	京王プラザホテル札幌	各接客スタッフ	30~40	英語・中国語講座の開催
商業施設	札幌三越	レジスタッフ	50	免税手続き、POSオペレーションについて
	東急百貨店札幌店	全従業員	30	中国語講習会
	三井アウトレットパーク 札幌北広島	店舗スタッフ、警備スタッフ		指差しボードの使用方法、中国語講座(開催予定)
店舗・テナント	たぬきや	管理職以上	3	中国人の対応について
飲食施設	炭焼居酒屋とりの介 テレビ塔店	とりの介テレビ塔店スタッフ	15	国際社会

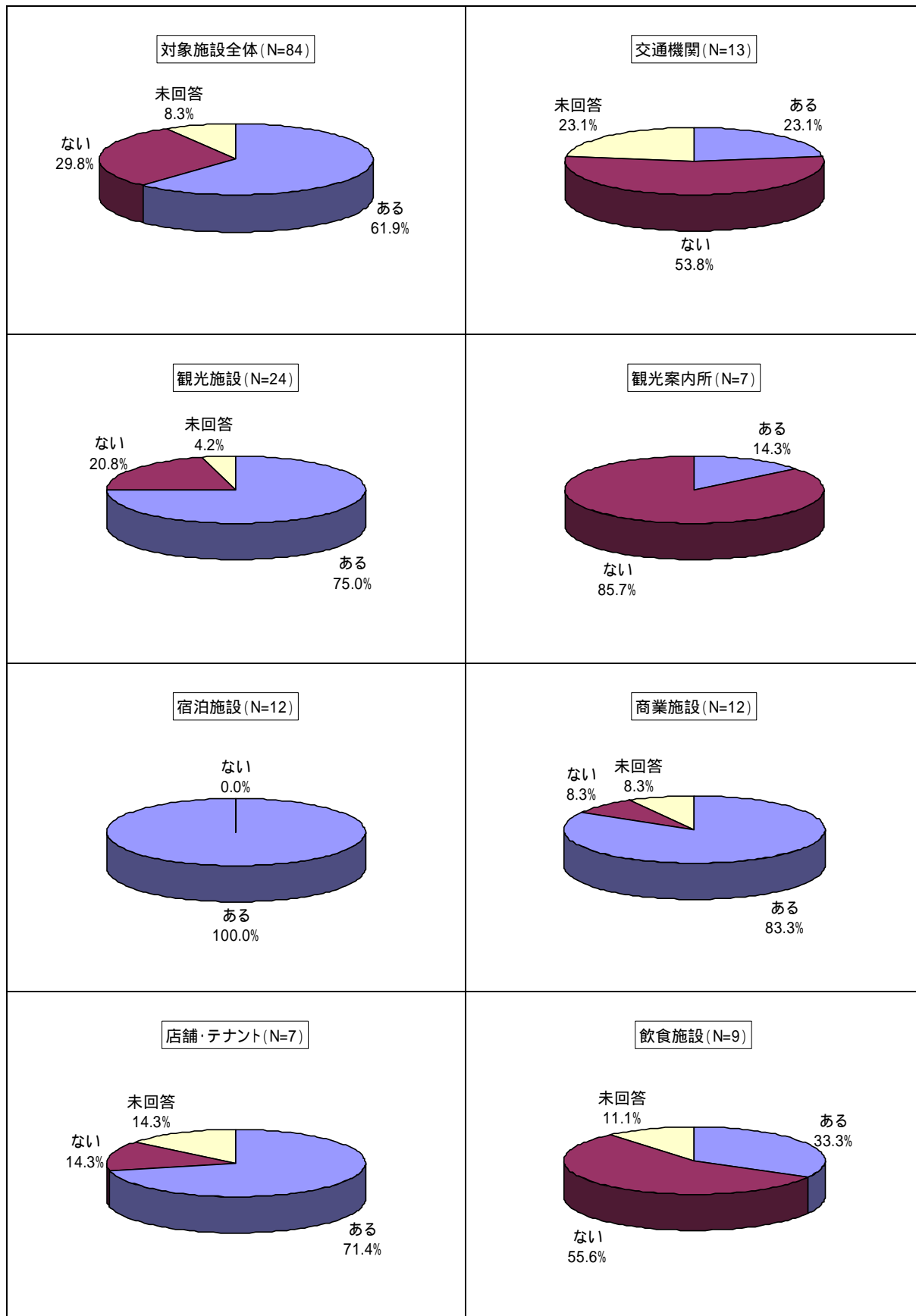
【外国人観光客への対応についての教育を行っていない理由】



【外国人観光客への対応についての研修会等を行っていない理由（その他）】

施設種類	理由
交通機関	<ul style="list-style-type: none"> ・バスターミナルのハード面の運行管理のため
観光施設	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内のスタッフを配置していない（ただし、観光協会のボランティアは駐在）。 ・同行する添乗員の対応と英語表記の案内等を提示して対応。 ・少人数で対応しており、外国人対応スタッフまで常駐は難しい。 ・訪日観光客受入テキスト等の資料により自己研修となっている。何か研修情報があれば、提供してほしい。
観光案内所	<ul style="list-style-type: none"> ・常駐で案内しているが、一般市民の観光ボランティアガイドのため。
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> ・JTBの行う不定期のセミナーには参加。 ・各個人でスクールに通っている。
商業施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ビルオーナー主導。 ・教育の必要性は感じている。
店舗・テナント	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人の対応しかないため。 ・中国人スタッフが商品説明等を行っている。
飲食施設	<ul style="list-style-type: none"> ・その都度ミーティング等で打合せ。 ・簡単な英語とボディーランゲージで不備を感じていない。

【駐車場を保有しているか】

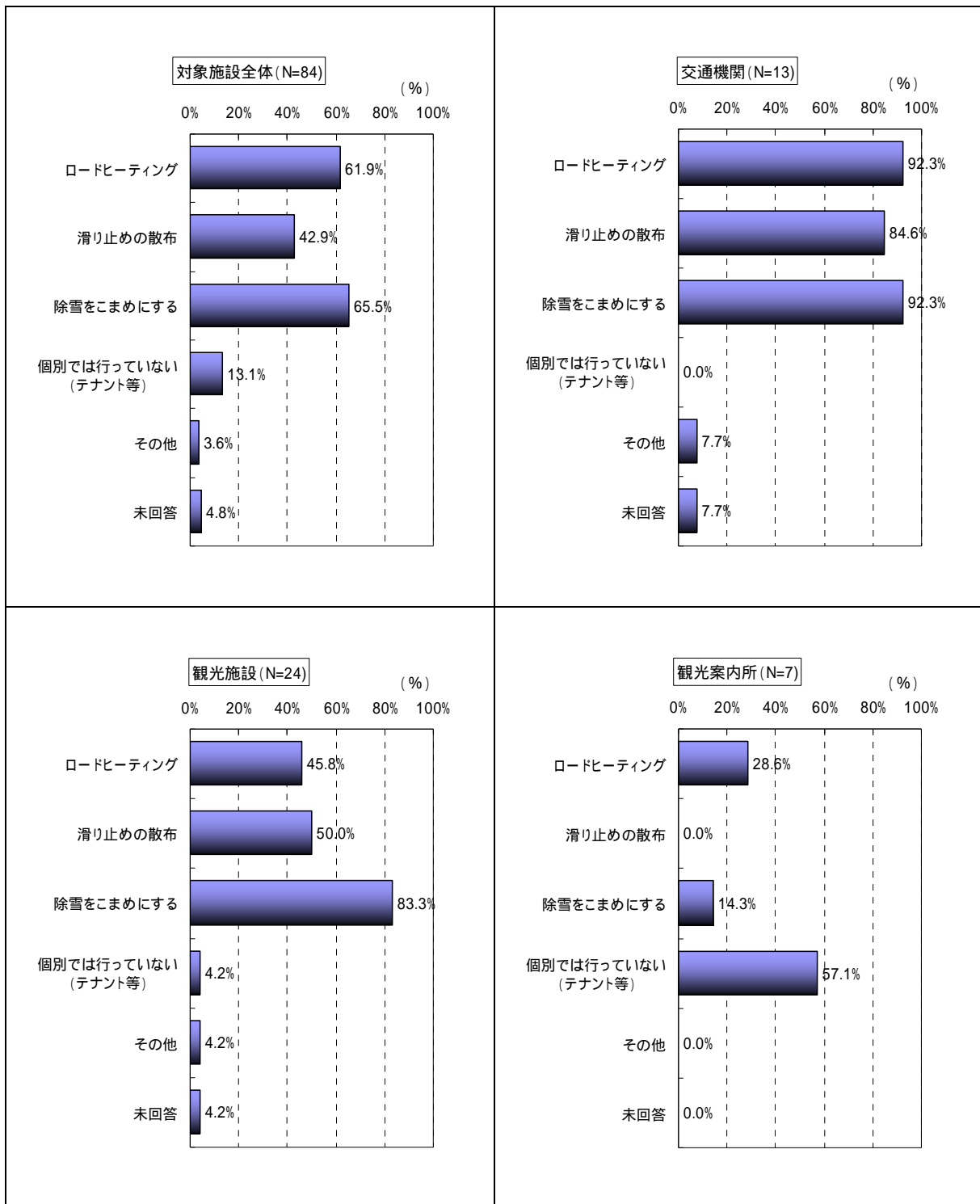


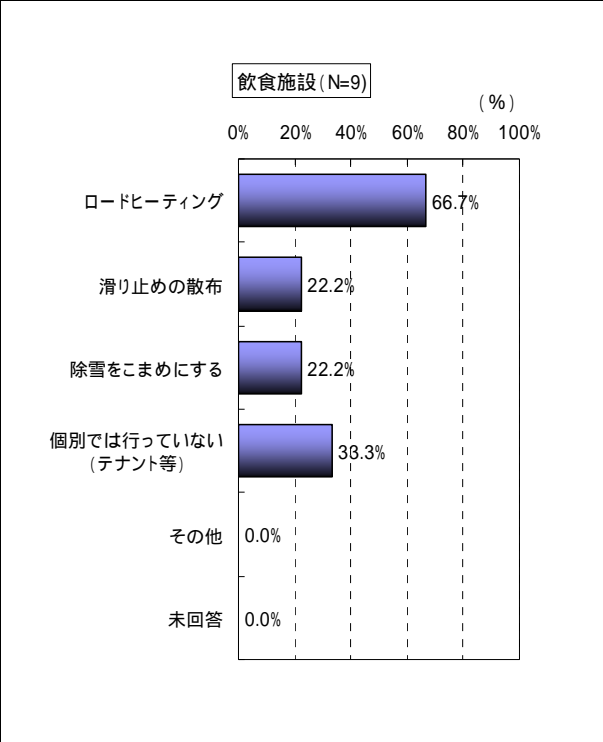
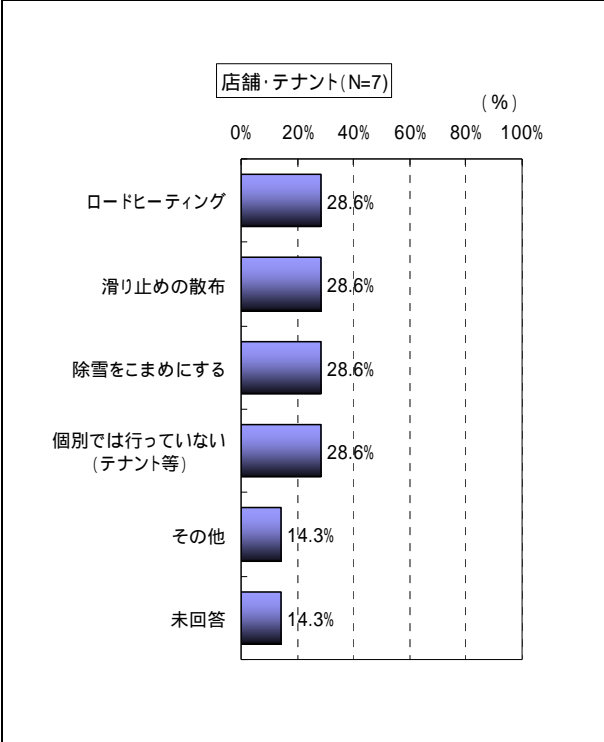
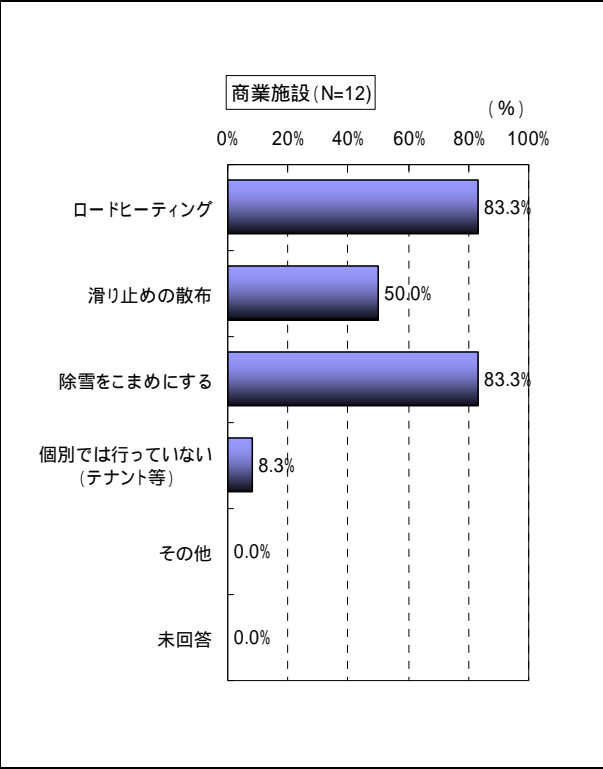
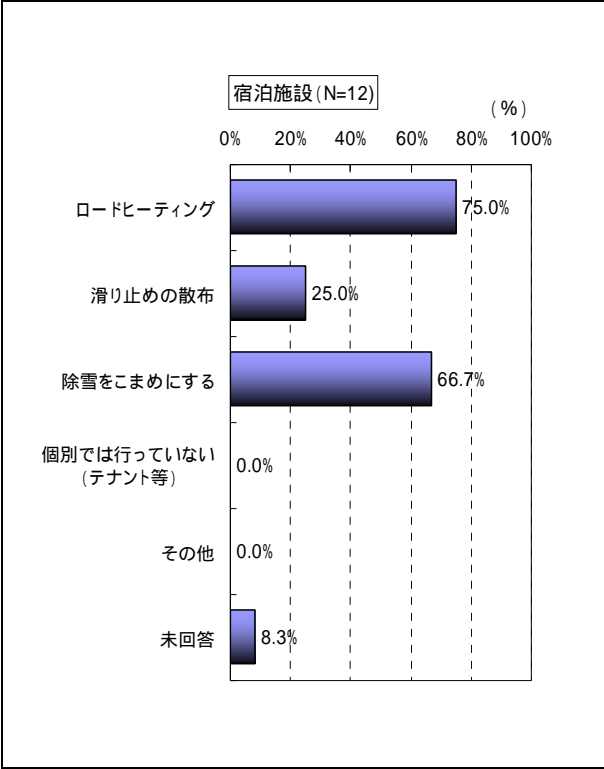
【駐車場の詳細情報】

施設種類	施設名	駐車場までの距離	収容台数	車椅子対応	案内の多言語化
交通機関	新札幌バスターミナル				日本語のみ
	札幌駅バスターミナル	0m	215台	1台	日本語のみ
	札幌（JR）				日本語のみ
観光施設	JRタワー（展望室T38）	200～400m	1390台	3台	
	さっぽろ地下街	地下街直結	371台	4台	日本語のみ
	本郷新記念札幌彫刻美術館	50m	10台	0台	日本語のみ
	北海道立近代美術館	150m	55台	2台	日本語のみ
	北海道立文学館	10m	6台		日本語のみ
	藻岩山	150m	65台	0台	日本語のみ
	モエレ沼公園		1500台	24台	日本語のみ
	サッポロさとらんど	800m	1800台	1～3台	日本語のみ
	羊ヶ丘展望台	0m	135台	2台	日本語のみ
	北海道開拓記念館	600m	200台	10台	日本語のみ
	北海道開拓の村	200m	400台	20台	日本語、マーク
	雪印乳業史料館	15m	20台		日本語のみ
	中央卸売市場場外市場		100台		日本語のみ
	白い恋人パーク	施設敷地内	120台	5台	日本語、英語、中簡体字、韓国語
	サッポロビール園	100m	180台	5台	日本語、英語
	千歳鶴酒ミュージアム		20台		
	札幌二条魚町商業協同組合	80m	10台		日本語のみ
大倉山ジャンプ競技場・札幌ウィンタースポーツミュージアム		113台	3台	日本語のみ	
観光案内所	ススキノラフィラ インフォメーションカウンター	0m	150台	0台	日本語のみ
宿泊施設	札幌グランドホテル	0m	180台	6台	日本語、英語
	札幌パークホテル	50m	220台	8台	日本語、英語
	ホテルニューオータニ札幌	施設内地下	52台		日本語、英語
	札幌すみれホテル	10m	62台		日本語のみ
	ホテルクレスト札幌	0m	24台	0台	日本語のみ
	札幌ホテルヤマチ	1m	40台	1台	日本語のみ
	ホテルクラビーサッポロ	50m	40台	1台	日本語のみ
	ホテルモントレ札幌	0m	62台	1台	日本語のみ
	ロイトン札幌	施設内地下	210台	4台	日本語のみ
	札幌東武ホテル	隣接	20台～	5台	日本語のみ
	京王プラザホテル札幌	真横	300台	1Fを随時	日本語、英語
	センチュリーロイヤルホテル	ホテル地下	40台		

施設種類	施設名	駐車場までの距離	収容台数	車椅子対応	案内の多言語化
商業施設	札幌三越	直結	90台	1台	日本語のみ
	札幌丸井今井	30m	200台	5台	日本語のみ
	東急百貨店札幌店	0m	160台	6台	日本語のみ
	イオン札幌桑園ショッピングセンター	0m	900台	15台	日本語のみ
	イオン札幌元町ショッピングセンター	0m	1300台	8台	日本語のみ
	イオン札幌苗穂ショッピングセンター	0m	1945台	30台	日本語のみ
	イオン札幌発寒ショッピングセンター	5~200m	2680台	21台	日本語のみ
	三井アウトレットパーク 札幌北広島	施設敷地内	3000台	20台	日本語、英語
	さっぽろ地下街オーロラタウン・ポールタウン	地下街直結	371台	4台	日本語のみ
	大丸 札幌店	0m	400台	5台	日本語のみ
店舗・テナント	ヨドバシカメラ マルチメディア札幌	0m	650台	4台	日本語のみ
	光伸真珠 札幌支店	0m	15台	0台	日本語のみ
	サッポロファクトリー レンガ館 2F オルゴールショップ すずらん	直結	1850台	10台	日本語、英語
	たぬきや	カモンチケット加盟駐車場利用	4000台		
	コクミン薬局オーロラタウン	地下街直結	371台	4台	日本語のみ
飲食施設	ネイチャートレイルカフェ	直結	1850台	10台	日本語、英語
	すし善 大丸札幌店	大丸駐車場他			
	そばとお酒 八雲 さっぽろ地下街オーロラタウン店	地下街直結	371台	10台	日本語、英語

【冬季間の外国人観光客対応（ハード面）】 複数回答





【外国人観光客受入に関するトラブル事例】

調査施設種類	トラブル事例
交通機関	<ul style="list-style-type: none"> ・忘れ物の対応全般：英語圏は特に問題はないが、アジア近隣は対応が困難。国際交流センター等へ電話で通訳依頼。 ・忘れ物の扱いが難しい。着払いができない。連絡をとるのに時間がかかる。 ・JRの運賃・料金制度についての誤解（特急料金のシステムがわからない） ・レールバス引換えに関するトラブル（海外販売店での説明不足） ・異常時における情報提供について（的確に伝えることができない）
観光施設	<ul style="list-style-type: none"> ・団体で大きな声で話すので、他のお客様の迷惑になる場合がある ・割り込んでチケットを購入しようとする ・当施設は野外博物館で建造物を展示しているが、「クツ」を脱がずに土足で家屋に入る時がある。 ・予約の時間を守らない。 ・写真を撮ってはいけないところで撮る（注意してもきいてもらえない） ・スタッフに無理な要望をする ・予約なしで来館しトラブル ・主に東アジア圏の方はトイレの使用方法が異なるらしく、使用後に利用した日本人が驚くケースがある。 ・料理内容を事前に打合せしていても、当日連れてくるツアーガイドとの食い違いが多い。 ・強引な方もおり、会計が滞ることがあったようです。
観光案内所	<ul style="list-style-type: none"> ・JR車内のトイレに閉じ込められ怖い思いをしたり、言葉が通じなくて大変だった。 ・観光循環バスが車両故障で代替車が出たが、外国人にはわからず乗車出来なかった。 ・問い合わせなどが時間的に長い。 ・雪まつり時期に「雪まつりでボランティアをやりたい」とお願いされた。 ・交通事故を起こした外国人が警察署で英語が通じなかったため、大変不安を感じたとの申し出があった。 ・長距離バスの予約が英語でできない等
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> ・部屋が狭いというトラブル ・旅行会社で予約したゲストが駐車場の制限の案内を受けておらず、到着してからクレームとなる。近隣の有料駐車場を案内したが、聞いていないので駐車料金は払えないと主張し、ホテル側が立替をした。 ・パソコンの付属品（アダプター）を部屋に忘れたので送ってほしいと言われ、その対応に時間を費やすこととなった。 ・客室備品、売店商品がなくなることがあった。 ・文化の違いで、他の国内宿泊客からのクレームが多い（食事、音量等） ・喫煙スペース以外の場所で喫煙される。 ・大声での会話が騒がしい。
商業施設	<ul style="list-style-type: none"> ・免税に伴う返品等の場合、言葉の壁があり、説明にとまどう ・免税の手続きが煩雑。建物がいくつもあるので、1人のお客様が何箇所でも買い物をするとう間違いが出る。 ・トイレにペーパーが散乱していることがある。
店舗・テナント	<ul style="list-style-type: none"> ・閉店時間を過ぎても退店されないことがある。 ・最近はかなりよくなってきているが、女子トイレの使い方が非常に汚く苦労した。 ・買い上げ数量の間違い、同じ商品を大量に購入するケースが多いので、数え間違い等 ・レシートの表示の説明を要求される時等
飲食施設	<ul style="list-style-type: none"> ・中国人観光客のマナー：たばこを床に捨てる、ゴミをどこにでも捨てる ・団体で大きな声で話すので、他のお客様の迷惑になるケースがある。

【外国人観光客増に関する意見等】

調査施設種類	自由意見
交通機関	<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通機関の利便性、安全性を PR ・本社で計画をまとめている。 ・web サイトの充実 ・列車旅の楽しさをよりアピールする ・外国語対応の充実
観光施設	<ul style="list-style-type: none"> ・案内表示やパンフレットの多言語対応 ・ピクトグラム使用でわかりやすい表示をする ・団体旅行のツアーに組み込んでもらうこと。旅行会社とタイアップすること。 ・個人客については、外国人観光客にやさしい交通アクセスを提供することが必要。 ・市内中心部より離れているため、ツアーの組み込みがうまく行かない。新たな観光ルートの提案・造成を模索中。 ・レンタカー利用者（香港・シンガポール等）の誘致 ・ホームページのグローバル化 ・各国に対応できるメニューの作成 ・商品紹介パンフレットの外国語版を作成したりしていますが、地元のお客様から宣伝をしたいという会社の方針もありますので、今以上の外国人観光客の受け入れ強化はありません。 ・個人客増加を図るため、ガイドブックの準備が必要。 ・ミュージアムは H23 年 2 月からリニューアルとなる（現在工事中のため休館中）。リニューアルに向けて外国人対応に不備がないよう整備して行く予定である。
観光案内所	<ul style="list-style-type: none"> ・個人旅行者が増えている状況で、観光地から観光地を結ぶバスが少ないので、交通の整備（表示も含む） ・外国語対応の病院が増えてほしい。 ・札幌の一大イベント（雪まつりなど）の公式ガイドやパンフ類、飲食店のフリーペーパー類に対する外国語版の要望に応えること。特に雪まつりの要望は多い。 ・国によって札幌に対する期待も違うので、画一的なサービスではなく、それぞれのターゲットを絞ったサービスを提供すべき。 ・街中の道路表示、公共交通機関等の英語表記を徹底する。
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> ・外国語対応の HP 整備 ・札幌で文化的なイベントを増やすべき。 ・北海道の歴史を前面的に打ち出す。
商業施設	<ul style="list-style-type: none"> ・百貨店協会主催の外国人キャンペーンには積極的に参加している ・当店で快適にお買い物をしていただくための方法を考案中。 ・旅行会社またはホテルとの提携。 ・本年より銀聯カード対応をスタート ・各商工会議所等が中心となり、商業施設を巻き込んだ部会を設置し、一体となって外国人観光客を増やすようにする。現状、市、道、商工会議所、空港等がバラバラに動いているようにしか見えず、個別施設は需要が高いところのみ先行している感がある。 ・フロアガイドの中国語・英語表示を 20 箇所設置している。 ・空港からのアクセスが 12/1 からよくなる。札幌の観光施設が集まってキャンペーンを打つ等アピールできるはず。おもてなし協議会には賛成。

調査施設種類	自由意見
店舗・テナント	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し団体バスの観光場所での駐車場を作っていただきたい。特に札幌中心部。 ・中国語の対応 大型バスが止められる施設がある事 中国語スタッフがいる事 観光客が欲しい物が豊富にあること ～ : 添乗員同士の口コミ
飲食施設	<ul style="list-style-type: none"> ・札幌市内各ホテルへパンフレット等の配布。 ・行政と連携をとり、PR 活動を行うこと。 ・北海道への直行便を安い運賃にして、北海道のエージェントが企画した旅行を販売しやすくする。 ・日本の飲食店におけるルールやシステムの中で、お通し（小上がり料、席料、設備使用料）料金の理解が得られず、レシートに載っているお通しという部分は多くの外国人は懸念を抱いていると感じる。この料金表示の整備あるいは統一化をすれば、請求される料金に不安を感じることはなく支払うことができ、飲食を安心して楽しめるのではないかと。 ・マナーのよい外国の方なら増やしたいと思う。カップルだとそんなに気にならないが、団体だと気になることがある。

(3) 情報発信の現状整理

海外における札幌市の観光情報の現状を把握する為に、各国で発売されている観光ガイドブック・雑誌等を調査した。また、各ガイドブックの詳細は、別途、参考資料を参照。

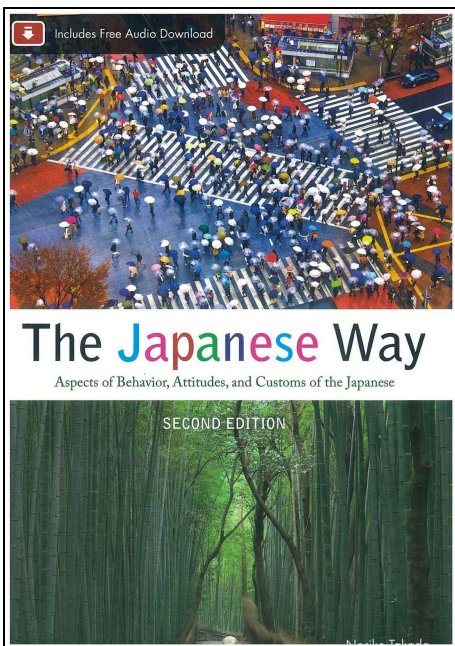
1) アメリカの現状整理

(\$1=82円 H23.2/27現在)

日本観光のガイドブック	掲載情報	掲載の有無
	公共交通施設	全道マップ サイン
	観光施設	国立公園・博物館
	飲食施設	
	商業施設	
	宿泊施設	
	観光案内所	
	イベント	さっぽろ雪まつり
	文化・風習	アイヌ 食文化
	その他	
	出版社：Blue Island Publishing 価格：アメリカドル\$28.00 (¥2,296-)	
美しい景観写真を多数使用、札幌・函館の主要都市や国立公園、博物館を取り上げる他、アイヌ文化やさっぽろ雪まつりなど、北海道全体のイメージを伝える。		
参考資料 -1_米国ガイドブック.pdf (1~12頁)		

日本観光のガイドブック	掲載情報	掲載の有無
	公共交通施設	全道マップ / 駅周辺 レンタカー / レンタサイクル
	観光施設	公園・神社・博物館・名所
	飲食施設	(札幌・函館)
	商業施設	
	宿泊施設	(札幌・函館)
	観光案内所	国際プラザ 他
	イベント	さっぽろ雪まつり / YOSAKOI
	文化・風習	
	その他	旅のプラン / 両替情報
	出版社：Fodor's Travel Publications 販売価格：アメリカドル\$25.99 (¥2,131-)	
文章を中心に、交通・観光等各施設情報に加え、旅のモデルプランや予算の目安、両替など、旅行中に役立つ実用的な情報を掲載。		
参考資料 -1_米国ガイドブック.pdf (13~29頁)		

日本の文化風習に関するガイドブック



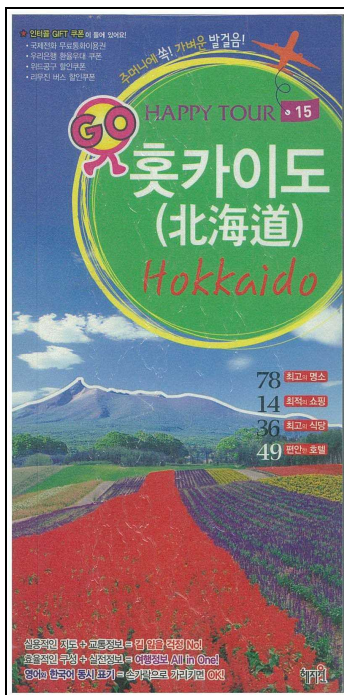
参考資料 -1_米国ガイドブック.pdf (30~33頁)

掲載情報	掲載の有無
公共交通施設	
観光施設	
飲食施設	
商業施設	
宿泊施設	
観光案内所	
イベント	
文化・風習	
その他	
出版社：Mc Graw Hill 販売価格：アメリカドル\$15.00 (¥1,230-)	
89のテーマによって、様々な日本の文化や風習について紹介。ひとつのテーマに対して、半ページ程度、ほぼ文字情報のみで掲載。	
観光に関する情報はMt. FUJI、Drivingなど。	

2) 韓国の現状整理

(1ウォン=0.07円 H23.2/27現在)

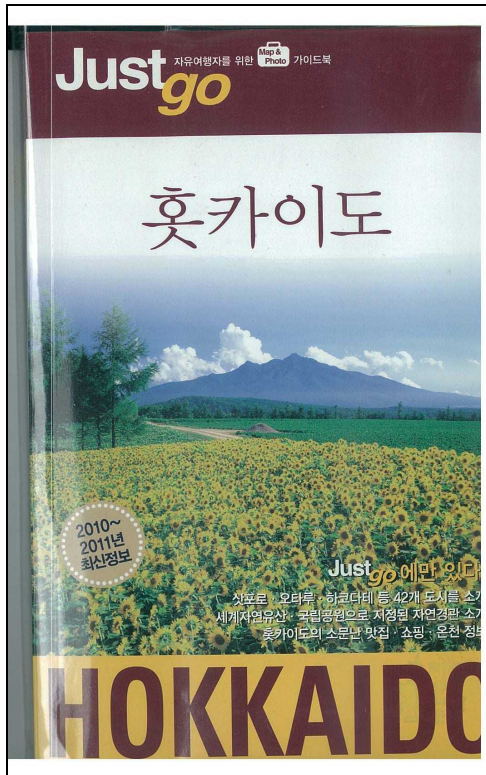
北海道観光のガイドブック



参考資料 -2_韓国ガイドブック.pdf (1~12頁)

掲載情報	掲載の有無
公共交通施設	駅周辺マップ / 地下鉄・市電図 空港-札幌交通機関情報
観光施設	公園・名所・博物館
飲食施設	名物
商業施設	
宿泊施設	
観光案内所	
イベント	
文化・風習	
その他	
出版社：Mook Publishing Ltd, Taiwan 販売価格：7,800ウォン (¥546-)	
札幌をはじめ、道内の主要観光地について、交通情報、観光名所、ショッピング、食事、ホテル情報を掲載。地図や写真を中心に、施設の概要等を紹介。	

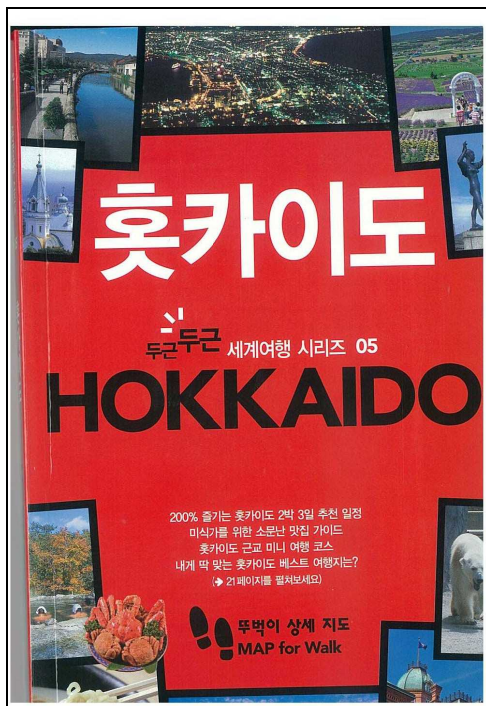
北海道観光のガイドブック



参考資料 -2_韓国ガイドブック.pdf (13~35頁)

掲載情報	掲載の有無
公共交通施設	道内空港・JR・フェリー・地下鉄・電車での移動案内(フリーパス等のチケット) 札幌・定山溪マップ
観光施設	公園・名所・博物館
飲食施設	名物、おすすめ度
商業施設	
宿泊施設	
観光案内所	
イベント	
文化・風習	
その他	観光モデルコース
出版社：実業之日本社文庫	
販売価格：15,000ウォン(¥1,050-)	
道内主要観光地について、交通手段や観光・飲食・宿泊施設等を写真や地図と連動し紹介。	
1日の観光モデルコースの他、飲食店のおすすめ度や営業時間、交通機関の利用方法、フリーパスなど、旅行中に役立つ情報を掲載。	

北海道観光のガイドブック



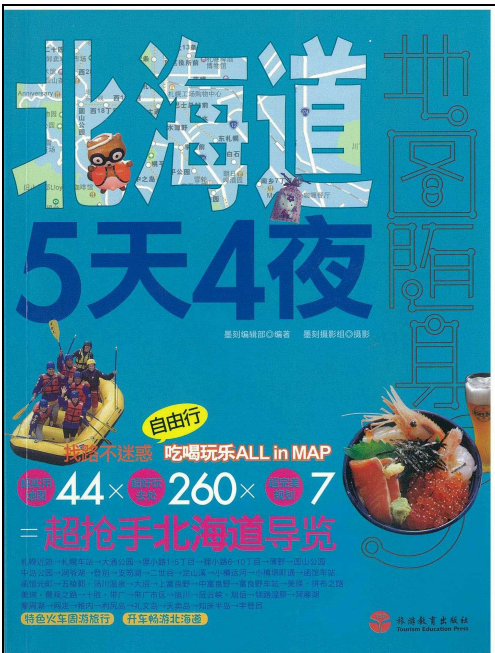
参考資料 -2_韓国ガイドブック.pdf (36~51頁)

掲載情報	掲載の有無
公共交通施設	JR時刻表・地下鉄・市電 駅周辺・大通り公園・中島公園 マップ
観光施設	公園・名所・博物館
飲食施設	
商業施設	施設内の詳細情報
宿泊施設	
観光案内所	
イベント	四季の祭事スケジュール
文化・風習	
その他	銅像、アート
出版社：Shobunsha Publications, Inc.	
販売価格：10,000ウォン(¥700-)	
北海道観光(観光スポット・食事所等)を写真・イラストを用いランキング形式で紹介。人気施設は、フロア情報等を図解しわかりやすく伝えるとともにアート作品など付加情報も紹介。	

3) 中国の現状整理

(1元=12.5円 2/27現在)

<p>日本観光のガイドブック</p>  <p>参考資料09_中国ガイドブック.pdf (1~5頁)</p>	<p>掲載情報</p>	<p>掲載の有無</p>
<p>公共交通施設</p>	<p>全道マップ(空港・JR路線) / 札幌駅周辺マップ</p>	
<p>観光施設</p>	<p>公園・名所・博物館・温泉</p>	
<p>飲食施設</p>	<p>(ラーメン共和国)</p>	
<p>商業施設</p>		
<p>宿泊施設</p>		
<p>観光案内所</p>		
<p>イベント</p>		
<p>文化・風習</p>		
<p>その他</p>		
<p>出版社：旅游教育出版社</p>		
<p>販売価格：28.00元(¥350-)</p>		
<p>日本の人気スポットを地域別に紹介。北海道は札幌市内の観光・買い物・食事・温泉の各施設を写真、概要文、詳細地図での位置情報を掲載。</p>		

<p>北海道観光のガイドブック</p>  <p>参考資料 -3_中国ガイドブック.pdf (6~17頁)</p>	<p>掲載情報</p>	<p>掲載の有無</p>
<p>公共交通施設</p>	<p>札幌近郊マップ(JR・地下鉄) 地下鉄・市電路線図 道内移動案内(航空・JR・レンタカー) 交通ルール等</p>	
<p>観光施設</p>	<p>公園・名所・博物館</p>	
<p>飲食施設</p>	<p>名物・カフェ</p>	
<p>商業施設</p>	<p>百貨店・本屋・衣類</p>	
<p>宿泊施設</p>		
<p>観光案内所</p>		
<p>イベント</p>	<p>ビアカンテン・YOSAKOI</p>	
<p>文化・風習</p>	<p>日常会話集</p>	
<p>その他</p>		
<p>出版社：旅游教育出版社</p>		
<p>販売価格：32.00元(¥400-)</p>		
<p>札幌市内の観光・食・買い物等の立ち寄り箇所をエリア毎の詳細地図と写真を用いて紹介。さらに、札幌周辺を公共交通やドライブで楽しむための注意事項や交通案内も紹介。</p>		

北海道観光のガイドブック

参考資料 -3_中国ガイドブック.pdf (18~26頁)

掲載情報	掲載の有無
公共交通施設	JR・レンタカー・フェリーの活用案内 札幌市内・札幌駅周辺マップ 地下鉄路線図
観光施設	公園・名所・博物館・温泉
飲食施設	
商業施設	
宿泊施設	
観光案内所	
イベント	
文化・風習	
その他	
出版社：中国旅游出版社	
販売価格：29.00元（¥362.5-）	
JR・レンタカー・フェリー等の道内の移動案内を掲載。札幌市内の観光・食・買い物・宿泊施設等を写真と概要文で紹介するとともに、詳細地図で位置情報を記す。	

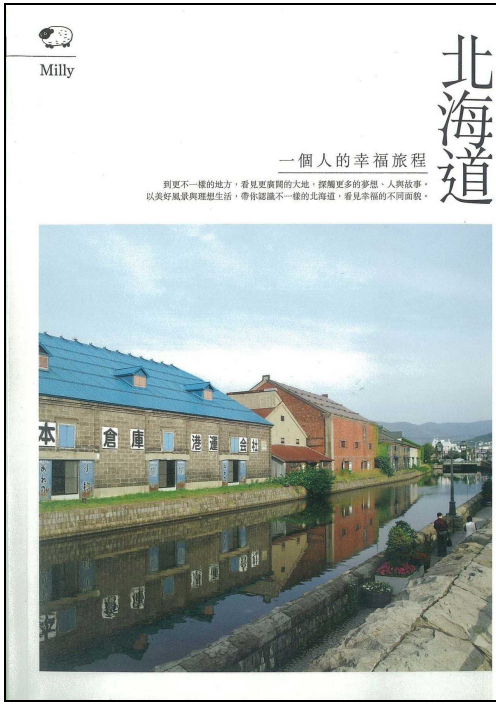
4) 台湾の現状整理

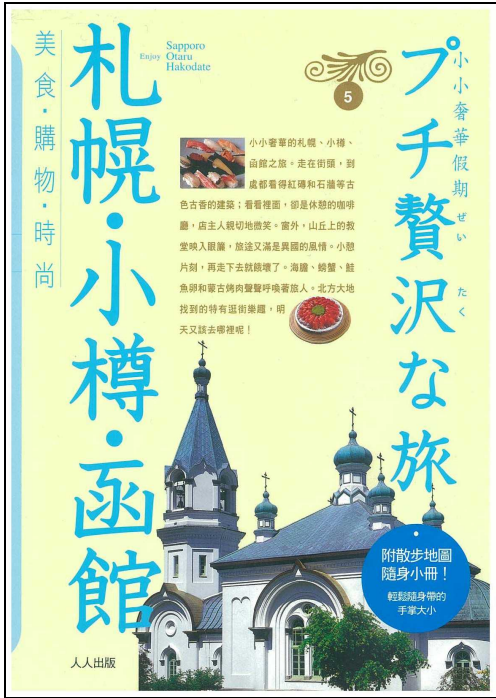
(NT\$1=2.8円 2/27現在)

北海道観光のガイドブック

参考資料 -4_台湾ガイドブック.pdf (1~49頁)

掲載情報	掲載の有無
公共交通施設	乗り方など詳細情報 マップ・路線図
観光施設	博物館等
飲食施設	
商業施設	大型商業施設、商店
宿泊施設	1施設のみ
観光案内所	
イベント	さっぽろ雪まつり
文化・風習	冬期歩行の注意点や滑り止め商品も紹介
その他	
出版社：正文社出版	
販売価格：台湾ドル\$360（¥1,008-）	
JRや地下鉄の乗り方・路線図など詳細を約20頁に渡り紹介。観光施設については、主要な見所以外にも付加情報も掲載。	

北海道観光のガイドブック	掲載情報	掲載の有無
 <p>参考資料 -4_台湾ガイドブック.pdf (50~72頁)</p>	公共交通施設	
	観光施設	
	飲食施設	カフェ等の情報が充実
	商業施設	
	宿泊施設	
	観光案内所	
	イベント	
	文化・風習	
	その他	
	<p>出版社：大家出版社 販売価格：台湾ドル\$380 (¥1,064-) 夏に北海道全域をめぐる旅の一部として、札幌の観光についても紹介。誌面構成は煩雑ではなく、写真・文書構成に余裕があり「紹介」というイメージではなく、旅の「記録」的な構成。主要な観光地ではなく、他では紹介されていない施設が多い。</p>	

札幌・小樽・函館観光のガイドブック	掲載情報	掲載の有無
 <p>参考資料 -4_台湾ガイドブック.pdf (73頁~93頁)</p>	公共交通施設	簡略図などで簡単に紹介
	観光施設	
	飲食施設	
	商業施設	ベストセレクトとしてお土産のおすすめを紹介
	宿泊施設	一覧表
	観光案内所	
	イベント	
	文化・風習	魚介類の紹介
	その他	
	<p>出版社：人人出版股份 販売価格：台湾ドル\$350 (¥980-) 飲食施設を多数掲載しているとともに、北海道の魚介類について紹介するなど飲食に関する情報が充実。各施設の位置をマップ上の掲載し、最寄りの駅など公共交通での行き方を簡単に紹介。</p>	

4. 外国人モニター調査の実施

(1) 調査計画

1) 外国人モニター調査の目的

多くの外国人旅行者が訪れている札幌地域で、外国人旅行者の視点から各種設備・サービス等の総点検を行い、受入環境に関する総合的な評価を検証する。これにより、外国人旅行者の受入環境整備に向けた仕組みを構築し、個性豊かなホスピタリティ溢れる国際的な観光地づくりを推進する。

2) 外国人モニター調査の流れ

日程	時間	項目	概要
10/27	16:00 ~ 17:00	調査事前説明会	モニター調査員 8 名に対して点検調査の手法・評価方法などを説明する。
10/28	9:00 ~ 16:00	現地点検調査	モニター調査員 2 名が 1 グループとなり、現地点検調査を実施する。
	16:00 ~ 17:00	モニター調査員・ヒアリング	現地点検調査結果をまとめるために、モニター調査員に対して、ヒアリングを実施する。
	17:00 ~	調査結果の整理	調査結果を整理し、意見交換会で活用する資料等を作成する。

3) 外国人モニター調査員の募集・選定

外国人旅行者の視点に立ち、適切な調査を実施する為に、以下の 3 つの視点で、外国人モニター調査員の募集・選定を行う。

募集要件	目的
日本への長期滞在経験が無く、来日・来道経験が少ない方	来日経験が少ない旅行者の視点に経ち、適切な調査を行うため
日本への旅行企画や旅行雑誌に関係している方	旅行に関する専門的な知識を持ち、適切な意見・アドバイス収集するため

上記の視点を明確に、アメリカ、韓国、中国（上海・北京）、台湾の旅行会社等へ協力を依頼し、モニター調査員の募集・選定を行う。

4) 外国人モニター調査の進め方

外国人モニター調査は以下の流れで実施する。また、調査項目は全国共通の調査票及び外国人モニター重要度アンケートにより調査を実施する。

【調査の流れ】

国籍の違う2名の外国人モニター調査員が1グループとなり、全4コースの現地点検調査を実施。各モニター調査員には、日本語が話することができる同行調査員がそれぞれ1名同行。

調査コース内の鉄道駅などの公共施設、博物館などの観光施設、飲食施設、商業施設、宿泊施設、観光案内所について、個別施設チェックシートにより現地点検調査を実施。

全コース調査後、ヒアリング会場)にて、モニター調査員に現地点検調査の結果確認・補足内容のヒアリングを行い、調査を行った施設について重要度アンケートを実施。

調査イメージ図



各コース現地点検調査

個別施設チェックシート調査

各施設の外国人受け入れ環境をシートに沿ってチェック。

公共交通施設 / 観光施設 / 飲食施設 / 商業施設 / 宿泊施設 / 観光案内所 (各コース 10箇所程度)

ヒアリング調査

調査結果補足ヒアリング調査

全体の感想や意見、各施設のポジティブ・ネガティブ評価をヒアリング。

受入環境の重要度に関するアンケートシート調査

各施設における受入環境の重要度をアンケート。

調査結果整理

意見交換会で使用する資料を作成。

5) 調査項目

全国共通の個別施設チェックシートにて、調査コース内の観光施設、飲食施設、商業施設、宿泊施設、観光案内所の受け入れ環境をチェックし、各施設における外国人受け入れ環境の重要度に関するアンケートを実施する。

【調査の種類と内容】

	種類	内容	調査シート種類
全国共通	個別施設チェックシート	各施設の外国人受け入れ環境を把握する為に、各施設の現地で行うチェックシート。	施設内店舗・テナント 施設内飲食機能 地域インフラ 観光案内所 交通機関 飲食機能
	受入環境の重要度に関するアンケートシート調査	各施設の受け入れ環境を整備するにあたり、「どのような内容が重要か？」を把握するアンケート。	店舗・テナント 商業機能 観光機能 宿泊機能 モニター意見シート
その他	調査後ヒアリング	各コースの全体的な印象・評価をヒアリング。	個別施設チェックシートの「モニター意見シート」

個別施設チェックシートの項目

-1 設備・サービスの評価

各施設で「環境項目」に設定されている内容が対応が十分行われているか確認し、各施設別に5段階で評価。利用していない設備やサービスの内容の場合は、「9. 分からない・利用していない」を選択する。

施設名		1.とても良い 2.良い 3.どちらでもない 4.悪い 5.とても悪い 9.分からない・利用していない
評価実施者		
評価日	年 月 日	

No.	分類	環境項目	評価のポイント/対応策の例	環境項目の評価
1	事前情報	施設の開館時間・休館日の情報を事前に入手できる	1 地域内の案内所やホテルと最新の情報を共有している	1. 2. 3. 4. 5. 9.
			2 外国人向けのWebサイトで最新の情報を公開している	
2	事前情報	事前に設備に関する情報を入手できる	1 設備の内容を外国語対応のWebサイトで説明している	1. 2. 3. 4. 5. 9.
			2 設備内容の問い合わせに外国語で対応できる職員を配置している	

参考資料 -2_施設チェックシート(外国人モニター).pdf(2~23頁)

-2 設備・サービスに対する意見

訪問した個別の施設についての感想を、付随する「モニター意見シート」に、ポジティブな評価の面と、ネガティブな評価の面から、自由に記載。

記入内容	対象となった施設名
	ご意見の内容
	ポジティブ評価・ネガティブ評価の分類

【ポジティブ評価・ネガティブ評価の分類】

(+) ポジティブ評価：外国人観光客向けに対応したサービス・工夫など、積極的に評価できる点について記入。

(-) ネガティブ評価：外国人観光客向けには不親切だと思われることや、改善が必要だと思われることについて記入。

評価実施者	
評価日	年 月 日

施設名	ご意見	ご意見の内容分類		(調査機関連入欄)		
		ポジティブ評価	ネガティブ評価	対応施設分類	No.	分類
		(+)	(-)			
		(+)	(-)			

参考資料 -2_施設チェックシート(外国人モニター).pdf(23頁)

受入環境の重要度に関するアンケートシートの項目

-1 チェック項目の必要度・重要度の評価

外国人観光旅行者にとって、「環境項目」及び「チェック項目」の記載内容が、どの程度重要と考えるか、5段階で評価する。

評価実施者	
評価日	年 月 日

- 1.とても重要
- 2.重要
- 3.どちらでもない
- 4.あまり重要ではない
- 5.全く重要ではない

No.	分類	環境項目	チェック対象	環境項目/チェック対象の重要度
1	事前情報	施設の営業時間、休業日の情報を事前に入手できる	1 地域内の案内所やホテルと最新の情報を共有している	1. 2. 3. 4. 5.
			2 外国人向けのWebサイトで最新の情報を公開している	1. 2. 3. 4. 5.
2	アクセス	地域の主要駅、空港・商業施設等から本施設近辺に迷わず移動することができる	1 Webサイトに外国語対応になっているアクセスマップがある	1. 2. 3. 4. 5.
			2 地域全体の地図や案内板に外国語で施設の情報に掲載されている	1. 2. 3. 4. 5.

参考資料 -3_必要度・重要度アンケート.pdf(2~23頁)

-2 チェック項目に対する意見

観光客の満足度を高めるために必要な環境や対応策として、調査票に記載されていないが、重要だと考える内容を自由に記入。

評価実施者	
-------	--

評価日	
-----	--

対象となる 施設分類	ご意見 必要だと思われる環境整備や対応策	(調査機関記入欄)		
		対応 施設	対応する環境項目	
			No.	分類

参考資料 -3_必要度・重要度アンケート.pdf (24 頁)

現地で把握できない内容や総合的な意見等を把握する為に、調査後、以下の項目について、外国人モニター調査員へヒアリングを実施する。

【現地点検調査の振り返り・その他意見】

宿泊施設について / 観光案内所について / 公共交通機関について / 観光施設について / 飲食機能について / 商業機能について / 全体的な印象について / その他

6) 調査コースの設定

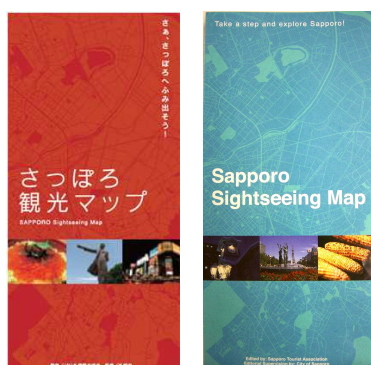
調査コース・調査対象施設は、外国人観光客の多くが実際に利用している施設及び、北海道の今後の観光戦略として重要な位置づけとなる公共施設・観光施設・飲食施設・観光施設・観光案内所・宿泊施設とする。

観光施設の選定に当たっては、札幌市が作った「さっぽろ観光マップ」及び、札幌市の「外国人個人観光客動態調査結果報告書」の中の「札幌滞在中に訪問した観光スポット」、インターネットの外国人向け観光情報サイトの「iFOMAP JAPAN」の「Sightseeing Spots in Sapporo」(URL: http://www.infomapjapan.com/sight_Sapporo.phtml) を参考に調査コースを設定した。

【参考資料1】

札幌市監修の「さっぽろ観光マップ」

「さっぽろ観光マップ」は、気軽に市内観光を楽しんでもらうことを目的として札幌市が作成したマップである。マップは、札幌市内にある42箇所の観光スポットを案内している。マップは、英語、ハングル、中国語(繁体字、簡体字)に対応しており、市内各観光案内所や札幌市役所2階の観光企画課などで配布している。



日本語版

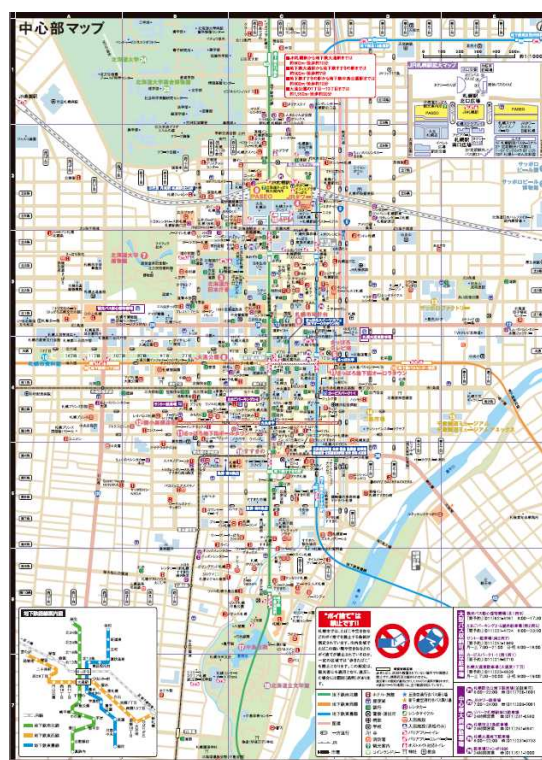
英語版



ハングル版

中国(繁体字)版

中国(簡体字)版



市内中心部マップ

【参考資料 2】

外国人個人観光客動態調査結果報告書(平成 21 年 2 月調査)

【調査概要】

日時：さっぽろ雪まつり開催期間中(2月)

場所：さっぽろ雪まつり大通会場、新千歳空港

対象者：札幌を含む北海道旅行をした外国人観光客：サンプル数 449 人(台湾 126 人、香港 100 人、韓国 102 人、オーストラリア 60 人、中国 21 人、シンガポール 1 人、タイ 1 人、その他 38 人)

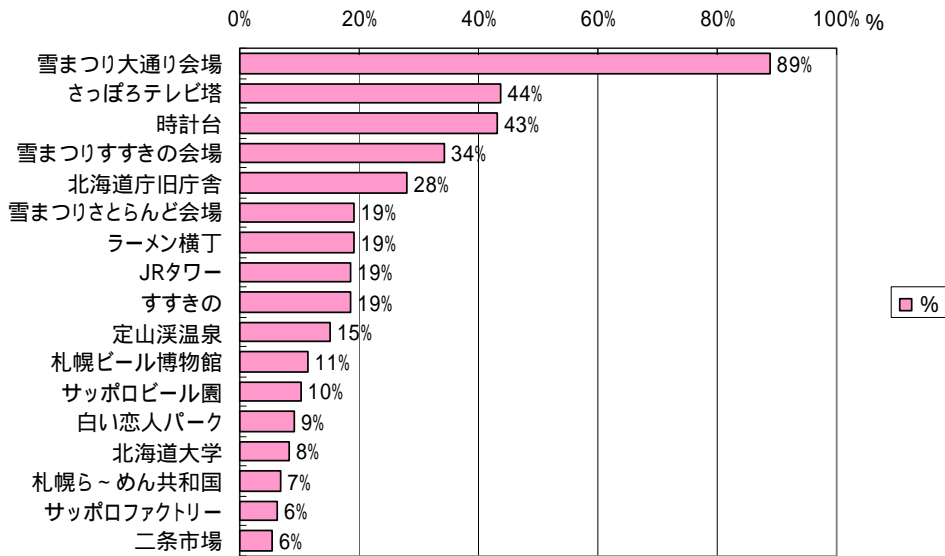


図 2 外国人個人観光客が訪問した観光スポット(回答率 5%以上のスポット)

表 2 外国人個人観光客が訪問した観光スポット(回答率 5%未満のスポット)

訪問者割合	観光スポット名
1%以上 5%未満	藻岩山、旭山記念公園、札幌市資料館、札幌市アイヌ文化交流センター、ノリア(ビル屋上の観覧車)、羊ヶ丘展望台、北海道大学総合博物館、円山動物園、知事公館、大倉山ジャンプ競技場、北海道開拓の村・北海道開拓記念館、モエレ沼公園、北海道立近代美術館、札幌ウィンタースポーツミュージアム、中央卸売市場場外市場、千歳鶴酒ミュージアム、札幌ドーム、豊平館、札幌コンサートホール Kitara、札幌彫刻美術館・本郷新記念館、滝野すすらん丘陵公園(滝野スノーワールド)
1%未満	北海道立文学館、雪印乳業史料館、札幌芸術の森、小金湯温泉、エリエールスクエア渡辺淳一文学館
0(選択肢としてあげたが回答がなかったもの)	北海道立三岸好太郎美術館

【参考資料 3】

インターネットの外国人向け観光情報サイト「iNFO MAP JAPAN」

URL: http://www.infomapjapan.com/sight_Sapporo.phtml

「Sightseeing Spots in Sapporo」に掲載されていた観光施設リスト

Sapporo Beer Museum

サッポロビール園

Odori Park

大通公園

The Clock Tower

時計台

Sapporo TV Tower

さっぽろテレビ塔

The Former Hokkaido

Government Building

北海道庁

Susukino

すすきの

Ramen Yokocho

ラーメン横丁

Hokkaido University

北海道大学

Hokkaido University Botanical

Garden

北海道大学植物園

Hokkaido University Poplar Avenue

北海道大学ポプラ並木

Sapporo Factory

サッポロファクトリー

Hokkaido University Museum

北海道大学博物館

infomapJAPAN Free Travel Guide, Maps, Sightseeing, Access Guide, Accommodation, Events, Japanese Trends, Gifts

iNFO MAP JAPAN

HOME

infomap Special
Travel Info
Entertainment
Access Guide
Travel Tips
About Japan
About infomap
Blog
Back Numbers
FAQ
Sitemap
Contact Us

Special
IR-EAST Campaign
IR-EAST PASS SPECIAL
Travel Planner

Find Accommodation
Destination:
-- Select City --
-- All Locations --
-- All Locations --
Date(From):
Date(To):
Search

Weather
Tokyo
Time: 10:27 AM
Partly Cloudy
Temp: 30°C
Wind: 13km/h
Humidity: 74%
>> more detail

Currency Rate
1 USD=85.31 yen
1 CAD=81.68 yen
1 AUD=76.47 yen
1 GBP=133.44 yen
1 EUR=109.28 yen
1 CHF=12.33 yen
1 KRW=0.07 yen
Aug 17, 4:10 (JST)
updated

Google

Web: infomapJAPAN.com
Search

Ads by Google
[Travel in Japan](#)
[Japan Rail Pass](#)
[Tourist Map](#)
[Japan Itin](#)
[Japan Train](#)

Ads by Google
House-Hunting made Easy™
Tokyo

Sightseeing Spots in Sapporo
Sightseeing Areas: SELECT

>> Accommodation in Sapporo [See Sapporo Map\(PDF\)](#)

Sapporo is the fifth largest city, located in northern Japan. It is the capital as well as the economic center of Hokkaido Prefecture.

<p>Sapporo Beer Museum</p> <p>Sapporo Breweries is one of Japan's top four beer companies, and its popular Beer Museum attracts 1.5 million visitors each year. It is located in a Meiji-era brick factory building, and offers a 50-minute tour which explains the history of beer in Japan as well as the process of beer making, and concludes with a tasting and small gift. The tours begin every 15 minutes and are conducted in Japanese, but English audio tapes are available. Reservations are recommended during the summer and holidays. The adjacent Sapporo Beer Garden, where you can order beer that is not available anywhere else, is also very popular.</p> <p>Address: North 7, East 9, Sapporo, Hokkaido Tel: 011-731-4368</p> <p>Access: Loop 88 Factory Line* bus from Odori Station and in front of Seibu department store near Sapporo Station 20-30 minute walk from Sapporo Station</p> <p>URL: http://www.sapporobeer.jp/english/guide/sapporo/</p>	<p>Map: 1F</p>  <p>Provided by City of Sapporo</p>
<p>Odori Park</p> <p>"Odori" means "large street", and this city park consists of 12 blocks of the median along the main thoroughfare separating Sapporo City into North and South. There are extensive lawns and gardens, fountains and play areas for children, and during the spring and summer, there are stalls of snacks all along the park. This is also the site of many annual festivals such as the Bon, Yosakoi Soran and Snow Festival. At the east end of the park is the TV Tower, a popular tourist destination with a panoramic view.</p> <p>Address: 1-12 chome, Odori Nishi, Chuo-ku, Sapporo Tel: 011-231-2579</p> <p>Access: 5-10 minute walk south of Sapporo Station</p>	<p>Map: 4A/E</p> 
<p>The Clock Tower</p> <p>This tower was originally built in 1878 as a drill hall for the Sapporo Agricultural College, which later became Hokkaido University. The American-made clock was added three years later. At the time of its construction, the Clock Tower was the tallest building in Sapporo, and although it has become rather inconspicuous thanks to the modern buildings towering around it, it is still considered a symbol of the city and is often featured in postcards and brochures. It has been designated as an Important Cultural Property, and there is a small local history museum inside, which is open to the public. The red stars on the front of the building were a symbol of the Hokkaido Development Commission.</p> <p>Address: North 1, West 2, Chuo-ku, Sapporo Tel: 011-231-0838</p> <p>Access: 5-10 minute walk south of Sapporo Station, and one block north of Odori Park</p>	<p>Map: 3D</p>  <p>Provided by City of Sapporo</p>
<p>Sapporo TV Tower</p> <p>Located at the east end of Odori Park, this 142.7-meter landmark was built in 1957 as a transmitter and receiver, and now serves as a major tourist attraction. There is a tourist information center, souvenir shops, restaurants and an observation deck that gives a 360° view across Odori Park and the city of Sapporo, the Ishikan Plains and even the Sea of Japan.</p> <p>Address: Odori W1, Chuo-ku, Sapporo Tel: 011-241-1131</p> <p>Access: 2-min. walk from Odori Subway Sta.</p> <p>Open Hours: Jan. 3-Dec. 30. Admission Fee: Adults: 700 yen high school student: 600 yen junior high student: 400 yen elementary school student: 300 yen age 3-6: 100 yen</p> <p>URL: http://www.tv-tower.co.jp/index_e.html</p>	<p>Map: 4E</p> 
<p>The Former Hokkaido Government Building</p> <p>Nicknamed "Akaranga Chosha" (lit. red brick government building), this Important Cultural Property was built as the headquarters of the Hokkaido government in 1869. It is built in an American neo-Baroque style, using the state capitols from Maryland and Massachusetts as models. The present structure is actually a replica, as the original was destroyed by fire. Its rooms contain the Archives for Hokkaido and are open to the public for viewing during the day. The exterior of the building is lit up at night.</p> <p>Address: N3 WS, Chuo Ward, Sapporo Tel: 011-231-4111</p> <p>Access: 10-min. walk from JR Sapporo Sta. 10-min. walk from Sapporo Subway Sta. (Toho Line)</p> <p>Open Hours: 9:00-17:00, closed Sat., Sun., nat. holidays Note: Open to the public as the Archives of Hokkaido</p>	<p>Map: 3C</p> 
<p>Susukino</p> <p>A field of pampas grass, which is what "Susukino" means, is thought to have existed when the Hokkaido Development Commission designated the area as a red light district in 1871.</p>	<p>Map: 3D</p> 

施設区分	施設名
公共交通施設 (1~5)	JR「札幌駅」/地下鉄「さっぽろ駅」/地下鉄「大通駅」/中央バス「札幌ドーム」/中央バス「三井アウトレットパーク入口」等
観光施設 (1~5)	札幌市時計台/さっぽろテレビ塔/サッポロビール博物館/JRタワー展望室/大通公園/大倉山ジャンプ競技場/北海道大学総合博物館/北海道神宮/札幌ドーム/北海道立三岸好太郎美術館/石狩ホーストレック/豊平館/札幌市資料館/円山動物園/モエレ沼公園等
飲食施設 (5~10)	さっぽろラーメン共和国/サッポロビール園/雪印パーラー札幌本店/マルヤマクラス/中央卸売市場場外市場/回転寿司 花まる/JR タワーステラブレイス店等
商業施設 (5~10)	狸小路商店街/地下街(ポールタウン・オーロラタウン)/三井アウトレットパーク 札幌北広島(テーマパーク)/白い恋人パーク(テーマパーク)/丸井今井 札幌本店(百貨店)/ビックカメラ 札幌店(大型量販店)/さっぽろテレビ塔店(土産物屋)等
宿泊施設 (5~10)	札幌グランドホテル/札幌パークホテル/札幌後楽園ホテル/札幌プリンスホテル/京王プラザホテル札幌等
観光案内所 (1~5)	北海道さっぽろ観光案内所/大通公園観光案内所/大通公園インフォメーション&オフィシャルショップ/観光文化情報ステーション/Helpo/カッコウの窓口/札幌国際プラザ等

想定ルートは当該施設を偏りなく周遊するものとして、「外国人旅行者が札幌市内を観光するモデルコース」を想定した上で次の点に留意し、8つのモデルコースを作成した。

【モデルコース作成の留意点】

1. 公共交通での移動を基本とし、地下鉄、JR、中央バス等の市内循環観光バスを利用する。
2. 朝9時ホテル出発、午後3時30分ホテル到着のコースとする。
3. 食事場所は、コース上立ち寄れない場合をのぞき、「ぐるなび」の5言語対応店、もしくは「札幌おもてなし実行委員会」がマップで推薦している場所を利用する。
4. 観光案内所に必ず立ち寄るコース設定とする。

番号	モデルコース概要
	日本有数の広さを誇る北海道大学キャンパス散策と、お買い物タイム充実の札幌駅前エリア
	札幌市内を循環する観光バスを使って、市内観光。ジャンプ場、テレビ塔から札幌市内を一望
	活気のある中央卸売市場で北海道の魚介類を味わい、クラシックな商店街でお買い物
	ビール博物館、日本酒ミュージアムをめぐり、北海道のアルコールに詳しくなれそうな1日
	世界で唯一、サッカーと野球のプロチームの本拠地のスタジアムと、今春オープンした屋内型アウトレットモールでお買い物
	登録有形文化財の北海道知事公館と北海道神宮で札幌市内有数の緑の感じる
	札幌都心のスーパービューと、都心の緑のオアシス『中島公園』散策を楽しもう
	地下街でのお買い物をゆっくりと。白い恋人パークで有名銘菓ができる行程を見学しましょう

上記の8つのモデルコースから調査員の希望調査コースをアンケートにより把握し、実際に外国人モニターによる調査を実施するコースを4コース選出する。

コース 日本有数の広さを誇る北海道大学キャンパス散策と、お買い物タイム充実の札幌駅前エリア

北海道らしい景色を織り成す50本のポプラ並木、10月下旬が見ごろの銀杏並木、そして、本年ノーベル化学賞を受賞した鈴木教授が学んだ北海道大学のキャンパスを散策。キャンパス内の北海道大学総合博物館では、一見の価値がある学術標本や大型恐竜化石「ニッポノサウルス(日本竜)」「大型哺乳類化石「デスマスティルス)」等が展示を見学。札幌駅周辺のデパートや大型電気店等でのショッピングの時間もあり。

行程表	
出発地点	大通公園西4丁目 (徒歩)
観光案内所	カッコウの窓口(市役所2階) (徒歩)
公共交通施設	地下鉄南北線「大通駅」 (地下鉄)
公共交通施設	地下鉄南北線「北12条駅」 (徒歩)
観光施設	北大ポプラ並木を見学 (徒歩)
観光施設	北大博物館を見学 (徒歩)
飲食施設	北大構内レストラン「エルム」で昼食 (徒歩)
公共交通施設	地下鉄南北線「北12条駅」 (地下鉄)
公共交通施設	地下鉄南北線「さっぽろ駅」 (徒歩)
商業施設	ヨドバシカメラで買い物 (徒歩)
商業施設	大丸札幌店で買い物 (徒歩)
観光施設	時計台を見学 (徒歩)
到着地点	大通公園西4丁目



【順路】 → → →



コース 札幌市内を循環する観光バスを使って、市内観光。ジャンプ場、テレビ塔から札幌市内を一望

市民のオアシス「札幌大通公園」の散策後、バスでゆったりと札幌めぐり。1972年に開催された札幌オリンピックや2007年ノルディック世界大会の会場になった大倉山ジャンプ競技場では、選手も利用するリフトで山頂まで行き札幌市内を一望。その後、札幌中心部に戻り、テレビ塔から市内を一望。お土産店や、高級ブティックも入る百貨店でのショッピングを楽しむ。

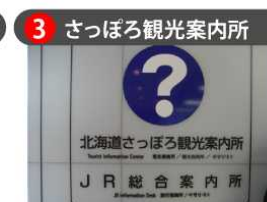
行程表	
出発地点	大通公園西4丁目 (徒歩)
観光施設	大通公園を観光 (徒歩)
公共交通施設	観光バス「南大通西5丁目」 (観光バス)
公共交通施設	観光バス「大倉山競技場前」 (徒歩)
観光施設	大倉山ジャンプ競技場&スポーツミュージアムを見学 (徒歩)
公共交通施設	観光バス「大倉山競技場前」 (観光バス)
公共交通施設	観光バス「大通西4丁目」 (徒歩)
観光案内所	大通観光案内所 (徒歩)
飲食施設	「とりの介 テレビ塔店」で昼食 (徒歩)
観光施設	さっぽろテレビ塔を観光 (徒歩)
商業施設	丸井今井札幌で買い物 (地下鉄)
到着地点	大通公園西4丁目



コース 活気のある中央卸売市場で北海道の魚介類を味わい、クラシックな商店街でお買い物

1888年にアメリカ風のネオ・バロック様式で建てられた、煉瓦造りの赤レンガ庁舎（国の重要文化財）を見学し、北海道の開拓時代を味わう。その後札幌駅へ移動し、電車を使い次の訪問地「中央卸売市場」へ。活気のある市民の台所を散策し、新鮮な魚介を生かしたメニューのお昼を楽しむ。その後、地下鉄に乗って、札幌都心部へ。昔ながらの商店街「狸小路」や「大通地区」では、人気のお土産店などに立ち寄る。

行程表	
出発地点	大通公園西4丁目 (徒歩)
観光施設	旧北海道庁を観光 (徒歩)
観光案内所	さっぽろ観光案内所 (徒歩)
公共交通施設	JR札幌駅 (JR)
公共交通施設	JR桑園駅 (タクシー)
観光施設	中央卸売場外市場を観光 (徒歩)
飲食施設	中央卸売場外市場で昼食 (徒歩)
公共交通施設	地下鉄東西線「二十四軒駅」 (地下鉄)
公共交通施設	地下鉄東西線「大通駅」 (徒歩)
商業施設	狸小路散策(4丁目~7丁目) (徒歩)
商業施設	ドン・キホーテで買い物 (徒歩)
到着地点	大通公園西4丁目



コース ビール博物館、日本酒ミュージアムをめぐり、北海道のアルコールに詳しくなれそうな1日

日本で唯一のビールに関する博物館、サッポロビール博物館は明治時代の面影を残す数少ない貴重な文化遺産であり、「札幌苗穂地区の工場・記念館群」の一施設として北海道遺産にも選定。見学のあとは北海道を代表するジンギスカン（羊肉）でランチ。ビール工場跡を利用したショッピングセンターでのお買い物の後は、札幌の酒造「千歳鶴」のミュージアムへ。モダンな外観と古い材木を使った日本的な内装、そして日本酒の試飲が外国人観光客に人気の施設。

行程表	
出発地点	大通公園西4丁目 (徒歩)
観光案内所	国際プラザ (徒歩)
公共交通施設	市内循環バスさっぽろっお〜く 「大通公園」バス停 (循環バス)
公共交通施設	市内循環バスさっぽろっお〜く 「サッポロビール園」バス停 (徒歩)
観光施設	サッポロビール博物館を観光 (徒歩)
飲食施設	サッポロビール園で昼食 (徒歩)
公共交通施設	市内循環バスさっぽろっお〜く 「サッポロビール園」バス停 (循環バス)
公共交通施設	市内循環バスさっぽろっお〜く 「サッポロファクトリー」バス停 (徒歩)
商業施設	サッポロファクトリーで買い物 (タクシー)
観光・商業施設	千歳鶴酒ミュージアムを見学 (徒歩)
公共交通施設	地下鉄東西線「バスセンター駅」 (地下鉄)
公共交通施設	地下鉄東西線「大通駅」 (徒歩)
到着地点	大通公園西4丁目



コース 世界で唯一、サッカーと野球のプロチームの本拠地のスタジアムと、今春オープンした屋内型アウトレットモールでお買い物
世界的にも珍しいゴムタイヤの地下鉄で、日本最北の全天候型ドームスポーツスタジアム「札幌ドーム」へ。札幌ドームからは、札幌市内も一望。その後、バスで三井アウトレットモールへ。国内外の高感度ブランドのアウトレット 107 店が並び、地元の人にも外国人観光客にも人気。フードショップも充実し、お買い物とランチを楽しむ。

行程表	
出発地点	大通公園西4丁目 (徒歩)
観光案内所	さっぽろ観光案内所 (徒歩)
公共交通施設	地下鉄東豊線「さっぽろ駅」 (地下鉄)
公共交通施設	地下鉄東豊線「福住駅」 (徒歩)
観光施設	札幌ドームの展望施設を観光 (徒歩)
公共交通施設	中央バス「福住駅」バス停 (徒歩)
公共交通施設	中央バス「三井アウトレットモール前」バス停 (徒歩)
飲食施設	三井アウトレットモールで昼食 (徒歩)
商業施設	三井アウトレットモールで買い物 (徒歩)
公共交通施設	中央バス「三井アウトレットモール前」バス停 (バス)
公共交通施設	地下鉄東豊線「福住駅」 (地下鉄)
公共交通施設	地下鉄東豊線「大通駅」 (徒歩)
観光施設	大通公園を見学 (徒歩)
到着地点	大通公園西4丁目



コース 登録有形文化財の北海道知事公館と北海道神宮で札幌市内有数の緑の感じる

札幌の文化や芸術の情報発信を行う案内所とショッピングに関する情報案内所で、情報を入手。その後、歴史的な建造物「北海道知事公館」の内部見学と庭園を散策。ショッピングモール「マルヤマクラス」でショッピング・ランチの後は、北海道神宮へ。開拓の神を祭るため、明治政府によって建立された北海道神宮を散策。その後、地下鉄で札幌都心に戻り、日本でもっとも歴史のあるデパート三越で、お買い物。

行程表	
出発地点	大通公園西4丁目 (徒歩)
観光施設	時計台を見学 (徒歩)
観光案内所	観光文化情報ステーション & Heipo (徒歩)
公共交通施設	地下鉄東西線「大通駅」 (地下鉄)
公共交通施設	地下鉄東西線「西18丁目」駅 (徒歩)
観光施設	道立近代美術館を見学 (徒歩)
飲食・商業施設	「マルヤマクラス」で昼食 (徒歩)
観光施設	北海道神宮を観光 (徒歩～第一鳥居経由)
公共交通施設	地下鉄東西線「円山公園駅」 (地下鉄)
公共交通施設	地下鉄東西線「大通駅」 (徒歩)
商業施設	三越札幌店で買い物 (徒歩)
到着地点	大通公園西4丁目



コース 札幌都心のスーパービューと、都心の緑のオアシス『中島公園』散策を楽しもう

JR 札幌駅に併設する JR タワー展望台では、地上 160 メートル・360 度の景色を楽しむ。施設内のアート作品や、眺望のよいトイレも隠れた人気。最新のファッションアイテムや並ぶステラプレイスでは、衣料ほか、バックやシューズ、ジュエリー、雑貨、インテリア、書籍などのショッピングを楽しめる。すすきのラーメン横丁で昼食後、地下鉄で移動し、緑豊かな中島公園で散策。中島公園には、国の重要指定文化財でもある、美しい西洋建築「豊平館」の見学もあり。

行程表	
出発地点	大通公園西 4 丁目
	(徒歩)
観光案内所	カッコウの窓口
	(徒歩)
観光施設	時計台を見学
	(徒歩)
商業施設	ステラプレイスで買い物
	(徒歩)
観光施設	JR タワー展望台を見学
	(徒歩)
公共交通施設	地下鉄南北線「さっぽろ駅」
	(地下鉄)
公共交通施設	地下鉄南北線「すすきの駅」
	(徒歩)
飲食施設	「すすきのラーメン横丁」で昼食
	(徒歩)
公共交通施設	地下鉄南北線「すすきの駅」
	(地下鉄)
公共交通施設	地下鉄南北線「中島公園」
	(徒歩)
観光施設	中島公園 & 豊平館を観光
	(徒歩)
飲食施設	パークホテルで休憩
	(徒歩)
公共交通施設	地下鉄南北線「中島公園」
	(地下鉄)
公共交通施設	地下鉄南北線「大通駅」
	(徒歩)
到着地点	大通公園西 4 丁目



【順路】 → →

10 地下街オーロラタウン



9 地下街ポールタウン



11 大通公園



3 時計台



3 時計台



4 JRタワー展望台



コース 地下街でのお買い物をゆっくりと。白い恋人パークで有名銘菓ができる行程見学をしましょう

札幌地下街オーロラタウンでは、「サッポロドラッグストア」等で、化粧品や健康グッズ、ビタミン剤などのお買い物。また、「道産食品セレクトショップ きたキッチン」で、北海道各地の優れた名産品のお買い物を楽しむ。また、老舗デパート丸井今井には、人気のブランドショップもあり。地下鉄で移動し、北海道で有名なお菓子「白い恋人」を製造している石屋製菓本手が経営する「白い恋人パーク」へ。白い恋人の製造過程が見ることが出来る工場見学やそこでしか味わえないスイーツカフェが楽しめる。

行程表	
出発地点	大通公園西4丁目 (徒歩)
観光施設	時計台を見学 (徒歩)
観光案内所	観光文化情報ステーション & He!po (徒歩)
商業施設	オーロラタウン & 丸井今井で買い物 (徒歩)
飲食施設	北洋大通センターで昼食 (徒歩)
公共交通施設	地下鉄東西線「大通駅」 (地下鉄)
公共交通施設	地下鉄東西線「宮の沢駅」 (徒歩)
観光施設	白い恋人パークを観光 (徒歩)
公共交通施設	地下鉄東西線「宮の沢駅」 (地下鉄)
公共交通施設	地下鉄東西線「大通駅」 (徒歩)
到着地点	大通公園西4丁目



(2) 調査の実施

1) 調査概要

以下の日時及びコースにて調査を実施した。

日 程 : 平成22年10月28日(木)

時 間 : 9:00~16:00

調査コース : 外国人モニター調査員より調査希望コースを事前にヒアリングし、モデルコース8コースの中から、以下の4コースで調査を実施。

コース	札幌市内を循環する観光バスを使って、市内観光。ジャンプ場、テレビ塔から札幌市内を一望
コース	活気のある中央卸売市場で北海道の魚介類を味わい、クラシックな商店街でお買い物
コース	ビール博物館、日本酒ミュージアムをめぐり、北海道のアルコールに詳しくなれそうな1日
コース	地下街でのお買い物をゆっくりと。白い恋人パークで有名銘菓ができる行程見学をしましょう

2) 外国人モニター調査員名簿

招聘した外国人モニター調査員は以下の通りである。

【外国人モニター調査員 名簿】

国籍	氏名	業種	性別
アメリカ	Laneha Everett レーナ エベレット	歴史的観光資源保全・活用、体験型観光事業者	女性
	Kelli Hepler ケリー ヘプラー	観光マーケティング・コーディネーター	女性
韓国	JANG SUNG MIN ジャン サンミン	政府系シンクタンク(交通系)	男性
	HONG SOONMIN ホン スンミン	大学院生(交通工学専攻)	男性
中国 (北京)	李霞 リーシア	旅行会社	女性
中国 (上海)	梁 蕊萍 リャン ルイピン	旅行会社	女性
台湾	李雨純 リー ユイジュン	旅行会社	女性
	古庭維 クーティンウェイ	雑誌編集者	男性

3) 調査実施コース詳細

コース 観光バスで市内観光。スキージャンプ場・テレビ塔から札幌市内を一望(旧)
市民のオアシス「札幌大通公園」～札幌オリンピックやノルディック世界大会の会場になっ
た「大倉山ジャンプ競技場」と「スポーツミュージアム」～札幌中心部「テレビ塔」～お土産
店や、高級ブティックも入る「丸井今井」

モニター調査員名		業種
中国(上海)	梁 蕊萍(リャン ルイピン)	旅行会社
韓国	JANG SUNG MIN(ジャン サンミン)	政府系シンクタンク(交通系)

【調査箇所 一覧】

項目	箇所名	調査シート名	数量
宿泊施設	・ニューオータニ	宿泊機能	1箇所
観光案内所	・大通観光案内所	観光案内所	1箇所
公共交通機関	・JRバス(ぶらりバス)	交通機関	1箇所
観光施設	・大通公園 ・大倉山ジャンプ場 ・スポーツミュージアム ・さっぽろテレビ塔	観光機能	3箇所
飲食施設	・とりの介	施設内飲食機能	2箇所
	・サロン・ドゥ・グルマン(丸井今井本館 10階)	施設内飲食機能	
商業施設	・丸井今井	商業機能	1箇所

【実施費用】

- 交 通 費 ・観光バス「南大通西5丁目」「大倉山競技場前」 200円
 ・観光バス「大倉山競技場前」「大通西4丁目」 200円
- 施設利用料 ・大倉山ジャンプ競技場 リフト500円
 ・スポーツミュージアム 入場料600円
 ・さっぽろテレビ塔 700円
 (得だねチケット有り 1200円)

コース 中央卸売市場で北海道の魚介類を味わい、クラシックな商店街でお買い物(旧)

ネオ・バロック様式で建てられた、歴史的な煉瓦造りの赤レンガ庁舎(国の重要文化財)「旧北海道庁」～活気のある市民の台所「中央卸売市場」～昼食「中央卸売市場」～昔ながらの商店街「狸小路」～「大通地区」

	モニター調査員名	業種
アメリカ	Kelli Hepler (ケリー ヘプラー)	観光マーケティング・コーディネーター
台湾	古庭維 (クーティンウェイ)	雑誌編集者

【調査箇所 一覧】

項目	箇所名	調査シート名	数量
宿泊施設	・京王プラザホテル	宿泊機能	1箇所
観光案内所	・さっぽろ観光案内所	観光案内所	1箇所
公共交通機関	・JR ・地下鉄 ・タクシー	交通機関	3箇所
観光施設	・旧北海道庁 ・中央卸売場外市場	観光機能	2箇所
飲食施設	・北のグルメ(中央卸売場外市場)	飲食機能	2箇所
	・CAF ÉNORTE Sapporo	飲食機能	
商業施設	・狸小路商店街(たぬきや)	店舗・テナント	2箇所
	・マツモトキヨシ	店舗・テナント	

【実施費用】

交通費 ・JR 「JR札幌駅」「JR桑園駅」 160円
 ・タクシー 「JR桑園駅」「中央卸売場外市場」 800円
 ・地下鉄 「二十四軒駅」「大通駅」 240円

コース ビール博物館、日本酒ミュージアムをめぐり、北海道のアルコールに詳しくなれそうな1日(旧)

日本で唯一のビールに関する「サッポロビール博物館」～「サッポロビール園」で北海道を代表するジンギスカン(羊肉)で昼食～ビール工場跡を利用した「サッポロファクトリー」でショッピング～日本酒の試飲が人気の「千歳鶴酒ミュージアム」

	モニター調査員名	業種
アメリカ	Laneha Everett (レーナ エベレット)	歴史的観光資源保全・活用、体験型観光事業者
韓国	HONG SOONMIN (ホン スンミン)	大学院生(交通工学専攻)

【調査箇所 一覧】

項目	箇所名	調査シート名	数量
宿泊施設	・ センチュリーロイヤルホテル ・ ホテルクラビーサッポロ	宿泊機能	2箇所
観光案内所	・ 国際プラザ	観光案内所	1箇所
公共交通機関	・ 中央バス(さっぽろおーく) ・ タクシー	交通機関	2箇所
観光施設	・ サッポロビール博物館 ・ 千歳鶴酒ミュージアム	観光機能	2箇所
飲食施設	・ サッポロビール園 ・ ネイチャートレイルカフェ(サッポロファクトリー アトリウム1階)	飲食機能 施設内飲食機能	2箇所
商業施設	・ サッポロファクトリー(オルゴールショップすずらん レンガ館2階)	施設内 店舗・テナント	1箇所

【実施費用】

交 通 費

- ・ 市内循環バスさっぽろおーく「大通公園」「サッポロビール園」 200円
- ・ 市内循環バスさっぽろおーく「サッポロビール園」「サッポロファクトリー」 200円
- ・ タクシー 「ホテルクラビーサッポロ」「千歳鶴酒ミュージアム」 750円

コース 地下街でのお買い物をゆっくりと。白い恋人パークで有名銘菓ができる行程見学を
 しましょう(旧)

ドラッグストアや北海道各地の名産品が揃うショップが立ち並ぶ、札幌地下街ショッピングモール「オーロラタウン」～人気ブランドが揃う老舗デパート「丸井今井」～北海道で有名な菓子「白い恋人」を製造している「白い恋人パーク」～「後楽園ホテル」

モニター調査員名		業種
台湾	李雨純(リー ユィジュン)	旅行会社
中国(北京)	李霞(リーシア)	旅行会社

【調査箇所 一覧】

項目	箇所名	調査シート名	数量
宿泊施設	・グランドホテル ・札幌プリンスホテル	宿泊機能	2箇所
観光案内所	・文化情報観光ステーション ・SAPPORO SHOPPING CONCIERGE "Helpo"	観光案内所	2箇所
公共交通機関	・地下鉄	交通機関	1箇所
観光施設	・時計台 ・白い恋人パーク	観光機能	2箇所
飲食施設	・八雲(オーロラタウン店) ・カフェ・ティータイム(白い恋人パーク内)	施設内内飲食機能	2箇所
商業施設	・コクミンドラッグ(オーロラタウン) ・きたキッチン(オーロラタウン)	施設内 店舗・テナント	2箇所

【実施費用】

- 交通費 ・地下鉄 「大通駅」 「宮の沢駅」 280円
 ・地下鉄 「宮の沢駅」 「西11丁目」 280円
 施設利用料 ・時計台 200円
 ・白い恋人パーク 600円

4) 調査施設一覧

以下の施設を対象に外国人モニターによる現地検調査を実施した。

項目	コース	コース	コース	コース
観光案内所 (1~5)	大通観光案内所	さっぽろ観光案内所	国際プラザ	情報ステーション Helpo
公共交通機関 (1~5)	JRバス(ぶらりバス)	JR タクシー 地下鉄	中央バス(さっぽろ うおーく) タクシー	地下鉄
観光施設 (1~5)	・大通公園 ・大倉山ジャンプ場 ・スポーツミュージアム ・テレビ塔	・旧北海道庁 ・中央卸売場外市場	・サッポロビール博物館 ・千歳鶴酒ミュージアム	・時計台 ・白い恋人パーク ・大通公園
飲食施設 (5~10)	・とりの介(テレビ塔店) ・サロン・ドゥ・グルマン(丸井今井本館10F)	・北のグルメ(市場) ・CAFÉ NORTE Sapporo	・サッポロビールビール園 ・ネイチャートレイルカフェ(ファクトリー内)	・八雲(オーロラタウン店) ・カフェ・ティータイム(白い恋人パーク内)
商業施設 (5~10)	・丸井今井	狸小路商店街 たぬきや コクミンドラッグストア	サッポロファクトリー	オーロラタウン 丸井今井
宿泊施設 (5~10)	ニューオータニ	京王プラザ	センチュリーロイヤル ホテルクラビーサッポロ	グランドホテル 札幌プリンスホテル

(3) 調査結果まとめ

1) 設備・サービスの評価(現地チェック)及び必要度・重要度の評価のまとめ

現地点検調査で実施した「設備・サービスの評価(現地チェック)」及び「チェック項目における必要性・重要度」の評価結果を整理する。結果を整理するために、以下のように評価を得点換算し、整理した。

【得点換算方法】

評価種別	設問	得点
外国人モニター設備・サービスの評価 (現地チェック)環境項目評価	1.とても良い	4点
	2.良い	3点
	3.どちらでもない	0点
	4.悪い	2点
	5.とても悪い	1点
外国人モニター環境項目重要度	1.とても重要	4点
	2.重要	3点
	3.どちらでもない	0点
	4.あまり重要ではない	2点
	5.全く重要ではない	1点

「設備・サービスの評価(現地チェック)」得点が高い方「良い」と評価

「チェック項目における必要性・重要度」得点が高い方が「重要」と評価

参考資料 -2_施設チェックシート・重要度集計(外国人モニター).pdf

以下のことに留意する。

調査結果とりまとめの留意点

外国人モニターによる「設備・サービスの評価」「必要度・重要度」は、モニター調査員が8名とサンプル数が少ないことにより、外国人旅行者としての全体の傾向を把握することは難しい。全国共通の調査結果が公表された際に、札幌市における「設備・サービス評価」を比較・分析し、現状を把握するとともに、外国人旅行者が考える「必要度・重要度」の傾向を把握する必要がある。

ここでは、単純集計における結果についてまとめを行う。

【交通機関の結果】

「トイレの利用方法がわかる」の項目に対して設備・サービス評価が3.82点で評価が高く、また重要度も3.63点と高い。また、「トイレに迷わずにたどり着ける」についても、設備・サービス評価が3.55点、重要度が3.38点とどちらも評価が高い結果であった。

重要度が高く、設備・サービス評価が低い項目は、「喫煙・禁煙者が気持ちよく滞在できる」「迷うことなく支払いを終えることができる」であった。

【観光機能の結果】

設備・サービス評価、重要度評価のいずれも高い結果となった項目は、「施設内を迷わずに移動できる」が設備・サービス評価で3.74点、重要度は3.38点。「習慣・文化の点で不快を感じずに滞在できる」が設備・サービス評価3.65点、重要度が3.75点。「トイレの利用方法がわかる」が、設備・サービス評価3.63点、重要度が3.63点であった。重要度評価が高く、設備・サービスの評価が低い項目は、「喫煙・禁煙者が気持ちよく滞在できる」であった。

また、観光施設の特徴である「展示物やアトラクションの簡単な内容を理解できる」は、設備・サービス評価が3.33点、重要度が3.38点といずれも高い評価であった。

【飲食施設の結果】

飲食機能では、「トイレ」に関する全ての項目及び「習慣・文化の点で不快を感じずに滞在できる」が、設備・サービス評価で4.0点と全ての施設で「とても良い」と評価され、重要度も高い評価を得ている。また、「迷うことなく支払いを終えることができる」が設備・サービス評価で3.67点、重要度で3.50点といずれも高い評価であった。

施設内飲食機能では、設備・サービス評価と重要度が3.0点以上と高い評価になった項目はほぼ一致しており、「習慣・文化の点で不快を感じずに滞在できる」設備・サービス評価が3.70点、重要度が3.63点。「迷うことなく支払いを終えることができる」設備・サービス評価が3.20点、重要度が2.75点。「入店前に大まかなメニューと価格水準を把握できる」設備・サービス評価が3.10点、重要度が3.50点。「メニューに掲載されている料理とその代金を把握できる」設備・サービス評価が3.00点、重要度が3.38点であった。

【商業機能の結果】

設備・サービス評価で最も高い評価であった項目は、「商品の購入金額が把握できる」であり、設備・サービス評価が3.67点、重要度が3.25点であった。次に「送迎サービスを利用して施設に移動できる」設備・サービス評価が3.50点、重要度が2.00点「迷うことなく支払いを終えることができる」設備・サービス評価が3.50点、重要度が3.50点であった。

重要度評価が高く、設備・サービスの評価が低い項目は、「地域の主要駅、空港・商業施設等から本施設近辺に迷わず移動することができる」であり、重要度が3.63点に比べ、設備・サービス評価が2.0点であった。

【施設内店舗・テナント及び店舗・テナントの結果】

店舗・テナントで最も重要と評価されている項目は、「商品の購入金額が把握できる」「迷うことなく支払いを終えることできる」であり、重要度3.63点に対し、設備・サービス評価が4.0点と現地チェックを行った全ての施設で「とても良い」と評価されている。また、「トイレの利用方法が分かる」「様々な不明点を容易に問い合わせることができる」につ

いても、設備・サービス評価が4.0点であった。

設備・サービス評価が最も低い項目は「事前に施設・店舗に関する情報を入手できる」「地域の主要駅、空港・商業施設から本施設近辺に迷わず移動することができる」で1.50点に対して、重要度は3.0点であった。

施設内店舗・テナントは、設備・サービス評価と重要度が3.0点以上と高い評価になった項目はほぼ一致しており、「習慣・文化の点で不快を感じずに滞在できる」設備・サービス評価が3.60点、重要度が3.13点。「迷うことなく支払いを終えることができる」設備・サービス評価が3.50点、重要度が3.63点。「商品の購入金額が把握できる」設備・サービス評価が3.10点、重要度が3.75点であった。

【宿泊機能の結果】

「大きな荷物を預けることができる」が設備・サービス評価が3.67点、重要度が3.13点で設備・サービス評価が最も高い項目であった。次に、「習慣・文化の点で不快を感じずに滞在できる」設備・サービス評価3.45点、重要度3.38点であった。

重要度が高い項目は、「喫煙・禁煙者が気持ちよく滞在できる」が重要度3.88点、設備・サービス評価が3.33点であった。次に「迷うことなく支払いを終えることができる」重要度3.75点、設備・サービス評価が3.00点。「容易にチェックイン/チェックアウトができる」重要度3.63点、設備・サービス評価が2.75点であった。

【観光案内所の結果】

「習慣・文化点で不快を感じずに滞在できる」が設備・サービス評価3.80点、重要度3.75点とどちらも最も評価が高い結果となった。次に、「迅速に地域の情報を入手できる」が設備・サービス評価3.50点、重要度3.38点と、設備・サービス評価で2番目に高い評価を得た。

重要度が高く、設備・サービス評価が低い項目は、「地域の主要駅、空港、商業施設から本施設近辺に迷わず移動することができる」であり、重要度3.50点に対し、設備・サービス評価が2.20点であった。

2) 各コースにおける設備・サービスに対する意見及びネガティブ評価・ポジティブ評価のまとめ
 コースの調査結果まとめ (観光バスで市内観光。スキージャンプ場・テレビ塔から札幌市内を一望)

【行程・スケジュール】

行程	時刻		滞在時間
	着	発	
出発地点	ニューオータニ	9:00	
	(徒歩)		5分
観光施設	大通公園を観光	9:05	9:23
	(徒歩)		5分
公共交通施設	観光バス「南大通西5丁目」	9:28	9:38
	(JRぶらりバス)		37分
公共交通施設	観光バス「大倉山競技場前」	10:15	10:15
	(徒歩)		5分
観光施設	大倉山ジャンプ競技場 & スポーツミュージアム	10:20	11:25
	(徒歩)		5分
公共交通施設	観光バス「大倉山競技場前」	11:30	11:40
	(JRぶらりバス)		17分
公共交通施設	観光バス「大通西4丁目」	11:58	12:08
	(徒歩)		5分
観光案内所	大通観光案内所	12:13	12:25
	(徒歩)		5分
飲食施設	「とりの介 テレビ塔店」でお昼	12:30	13:30
	(徒歩)		5分
観光施設	さっぽろテレビ塔を観光	13:35	14:05
	(徒歩)		5分
商業施設	丸井今井札幌でお買い物	14:10	14:50
	(徒歩)		5分
飲食施設	丸井今井大通館 10階 サロン・ドゥ・グルマンでお茶	14:55	15:25
	(徒歩)		5分
到着地点	北海道開発技術センター	15:30	

【コース図】



【調査箇所写真】



大倉山ジャンプ競技場



大倉山ジャンプ競技場



スポーツミュージアム



大通観光案内所



さっぽろテレビ塔



丸井今井

韓国 JANG SUNG MIN【ジャン サンミン】 全体評価

宿泊施設	<p>パソコンが使える場所を探すのに苦労した。外国語対応できるスタッフはいたが、英語のみであった。しかし、ホテルの利用に関しては、特に問題はなかった。</p> <p>日本のテレビ番組しか見られないのが残念だった。</p>
観光案内所	<p>言葉は通じなくても、一生懸命対応してくれたので、気持ち良かった。日本人は親切だと思った。目的地までの道なりが調べられるように、パソコンが置いてあると良かった。</p>
公共交通機関	<p>バス停が目立たなかったので、目立つようにしてほしいバスロケーションシステムやバスレーンがあるととっても良いと思う。</p> <p>JR ぶらりバスは観光には利用しやすく良かった。</p>
観光施設	<p>喫煙ルームがあるのは良いと思う。テレビ塔の展望台で、韓国のソウルまで km といった表示があると面白いと思う。(韓国のナムサンタワーにはある。)</p>
飲食施設	<p>英語のメニューがあったので、理解できた。おかわりが無料という表示が英語・ハングル共に無かったので、利用できなかった。</p>
商業施設	<p>お店はとてもきれいだった。</p>
全体的なこと	<p>全体的にハングル対応の表示が少ない。もっとハングル対応をして欲しい。また、英語表記ももっとあった方がいい。</p> <p>どこに行ってもインターネットを利用できる場所が無かった。もっと無料で利用できるパソコンの整備を希望する。</p>

韓国 JANG SUNG MIN【ジャン サンミン】 ポジティブ評価・ネガティブ評価

凡例：評価(+) = ポジティブ評価 / 評価(-) = ネガティブ評価

【大通公園】

 <p>評価(+): 喫煙スペースがきちんと確保されていて良かった。</p>	 <p>評価(+): 多言語化の誘導案内サインがあり、分かりやすい。</p>
---	--

【JR ぶらりバス】



評価 (-): バス停の前にタクシーが停車しており、バスに乗りにくい。

評価 (-): バス停が分散しているので、いくつかのバス停をまとめて、もっと大きくした方が
良い。バスがいつ来るかわかるバスロケーションシステムや、バス専用レーンがあるとより利
用しやすい。

【大倉山ジャンプ競技場】



評価 (-): チケット売り場で外国語対応できる人がいない。



評価 (-): チケットの購入が分かりにくい。

【スポーツミュージアム】



評価 (+): 9ヶ国語対応の音声ガイドのサービスがとても良かった



評価 (+): 景色がきれいで、体験施設も面白かった

【大通観光案内所】



評価(-): 観光案内所で外国語対応できる人がいなかった。
 評価(+): 言葉は通じなかったが、ガイドの人が一生懸命対応してくれて親切と感じた。



評価(-): 情報を調べられるようにインターネットができるパソコンがあれば良かった。

【とりの介 テレビ塔店】



評価(-): おかわり無料の外国語表記がなく、おかわりできなかつた。ご飯が少なくて残念だった。



評価(+): 外国語表記のメニューがあった。

【さっぽろテレビ塔】



評価(-): 多言語の表記はあったが、翻訳が間違っている部分もあった。



評価(-): 展望台に韓国のソウルまで何kmといった表示があったら面白くていいと思う。(韓国のナムサンタワーにはある。)
 評価(-): テレビ塔内に札幌市の歴史等を紹介するパネルがあったら良かった。

【丸井今井】



評価 (+): お店の中はとてもきれいだった。
 評価 (-): 韓国の男性旅行者は、あまりデパートには買物に来ないと思う。
 評価 (-): 買い物をするとき、ここなら免税ができると教えてくれる人がいるといい。



評価 (+): ピクトが色で区別されていて見やすい

【サロンドゥ グルマン (丸井今井内)】



評価 (-): 外国語対応のメニューが無く、店員さんも外国語対応できなかった。

中国（上海） 梁 蕊萍【リャン ルイピン】 全体評価

宿泊施設	ホテルが街の中心部にあり、場所はとても便利だった。ただ、部屋がとても狭かった。中国のホテルはもっと広い造りになっている。 中国語対応できるスタッフが一人もいなくて残念。 これから中国人旅行者が増加すると思うので、中国語対応できるスタッフを置いて欲しい。 今日の天気や気温の情報が分かると良い。
観光案内所	言葉は通じなかったが、観光案内所のガイドさんはとても親切で、一生懸命対応してくれた。日本人はサービス精神があると思った。
公共交通機関	バスの中がとてもきれいだった。きっぷの買い方や乗り方をバス停留所に書いて欲しい。 JR ぶらりバスは、事前に情報を収集しようと思っても、外国語対応した情報源がなく、外国人はぶらりバスの存在を知ることができない。各ホテルやインターネットなどで情報が得られると良い。
観光施設	体験施設が面白かった。チケット売り場の人ที่ไม่親切。喫煙ルームは良いと思う。
飲食施設	外国語表記ありと店に書いてあったのに、ランチメニューは対応していなかった。実際の外国語表記のメニューも写真がなくてよくわからなかった。味は美味しかった。
商業施設	クレジットカードが使えたので、特に問題なし。
全体的なこと	一人でも十分回れると思う、JRぶらりバスはインターネットで事前に情報収集できない点が問題。

中国（上海） 梁 蕊萍【リャン ルイピン】 ポジティブ評価・ネガティブ評価

凡例：評価（+）=ポジティブ評価 / 評価（-）=ネガティブ評価

【大通公園】



評価（+）：喫煙スペースがきちんと確保されていて良かった。



評価（-）：「トイレ」と大きく看板が出ていないので、トイレであることが分からない。



評価（+）：多言語化の誘導案内サインがあり、分かりやすい。

【JR ぶらりバス】



評価 (-): バス停が目立たず、見つけることが難しい。もっと目立つようにした方が良い。



評価 (-): 支払い方法がわかりにくかったので、バス停に表記しておいて欲しい。



評価 (+): バスの中がとても清潔だった。

【大倉山ジャンプ競技場】



評価 (-): チケット売り場で外国語対応できる人がいない。



評価 (-): 売り場スタッフが、お得なチケットの案内をしてくれなかった。



評価 (+): 9ヶ国語対応の音声ガイドのサービスがとても良かった



評価 (+): 景色がきれいで、体験施設も面白かった。

【大通観光案内所】



評価 (-): 観光案内所で外国語対応できる人がいなかった。

評価 (+): 言葉は通じなかったが、ガイドの人が一生懸命対応してくれて親切。



評価 (-): 外国語対応のパンフレットが少なかった。また、インターネットできるパソコンが無かった。

【とりの介 テレビ塔店】



評価 (-): 中国語の表記が間違っていた。



評価 (-): 外国語表記のメニューはあったが写真が少なく、どのような料理か分からない。



評価 (-): 表には、外国語メニューがありま
すと書いてあったのに、ランチメニューは外
国語対応していなかった。

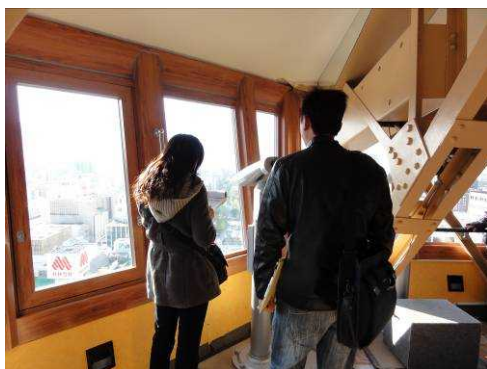
【さっぽろテレビ塔】



評価 (-): チケット売り場の人は外国語対応
できない。



評価 (+): 外国語対応のパンフレットが置い
てあった。



評価 (+): 展望台からの景色がとてもきれい
だった。

【丸井今井】



評価 (+): 海外のクレジットカードが使えるので、買物するのに特に問題はなかった。



評価 (+): 外国語対応できる店員さんはいなかったが、電話で通訳をしてくれた。



評価 (+): お店はとてもきれいで、店員さんが親切だった。



評価 (+): ピクトが色で区別されていて分かりやすい。

【サロン ドゥ グルマン (丸井今井内)】



評価 (-): 外国語対応のメニューが無く、店員さんも外国語対応できなかった。

評価 (+): 支払いはカードが使えるので、問題はなかった。

コースの調査結果まとめ（中央卸売市場で北海道の魚介類を味わい、クラシックな商店街でお買い物）

【行程・スケジュール】

行程	時刻		滞在時間
	着	発	
出発地点	京王プラザ (徒歩)	9:00	15分
観光施設	旧北海道庁を観光 (徒歩)	9:15 9:55	40分
観光案内所	さっぽろ「食と観光」情報館 (徒歩：同施設内)	10:10 10:30	20分
飲食施設	CAFE NORTE Sapporo でお茶 (徒歩)	10:30 10:45	15分
公共交通施設	JR 札幌駅 (JR)	10:50 11:05	15分
公共交通施設	JR 桑園駅 (タクシー)	11:08 11:20	12分
観光施設	中央卸売場外市場を観光 (徒歩)	11:30 12:05	35分
飲食施設	同市場内「北のグルメ」でお昼 (徒歩)	12:10 13:10	60分
公共交通施設	地下鉄東西線「二十四軒駅」 (地下鉄)	13:20 13:33	13分
公共交通施設	地下鉄東西線「大通駅」 (徒歩)	13:42 13:55	13分
商業施設	狸小路散策(1丁目~7丁目) (徒歩)	14:10 14:25	15分
商業施設	たぬきや(4丁目)でお買物 (徒歩)	14:30 14:50	20分
商業施設	マツモトキヨシ(3丁目)お買物 (徒歩)	14:55 15:20	25分
到着地点	北海道開発技術センター	15:30 15:30	10分

青色：交通機関時刻、オレンジ色：チェック時間を含む滞在

【コース図】



【調査箇所写真】





アメリカ Kelli Hepler【ケリー ヘプラー】 全体評価

観光案内所	窓口の方が大変親切だったが、場所がわかりにくかった。
公共交通機関	英語の駅名の表記がなかった。外国人には表示がわかりにくいところがあった。
観光施設	言葉（英語）が話せない人でも、一生懸命伝えようとしてくれ、好印象であった。
飲食施設	とても美味しく、価格も妥当だった。メニュー表示も英語が併記されてわかりやすかった。
商業施設	店全体が整然としていて、展示方法もよかった。価格表示もわかりやすく、スタッフの対応も親切であった。
全体的なこと	<p>どこも整理されていて清潔であり、お掃除も行き届いている。</p> <p>人が親切だったのが印象的であった。（言葉（英語）が話せない人でも一生懸命伝えようとしてくれて、身振り手振りで十分通じた。十分一人歩きができると思った。）</p> <p>ゴミ箱が見あたらなかったことが疑問である。（町全体がきれいだけど、ゴミ箱が町なかにはないのはどうしてか？リサイクルタイプのものは見かけたが、一般的なゴミ箱が見えなかった。）</p>

アメリカ Kelli Hepler【ケリー ヘプラー】 ポジティブ評価・ネガティブ評価

凡例：評価（+）= ポジティブ評価 / 評価（-）= ネガティブ評価

【さっぽろ「食と観光」情報館】

	
<p>評価（+）：窓口の方が大変親切だった。</p>	<p>評価（+）：質問内容：「次のさっぽろ雪まつりはいつですか？」最初の方は質問の意味は理解したが、具体的な日程はわからなかったので次の人につないでくれた。</p>



評価 (+): インターネット用の PC があるのはとてもよい。



評価 (-): 観光案内所の場所がどこにあるか、駅構内を歩いていて分からなかった。窓に「？」のマークがあって、入ったら正解だった。

【CAFE ' NORTE SAPPORO】



評価 (+): とても美味しく価格も妥当だった。メニュー表示も英語が併記されて分かりやすかった。



評価 (-) 外からは、観光案内所の奥にカフェがあることが分かりづらい。



評価 (+): 対応は大変親切でよかった。



【公共交通機関】

JR 札幌駅



評価(-): 電光掲示板は日本語のみで、どここのホームに行ったら良いのかわかりづらい。「8」というのが、ホームの番号がわからない。

JR 桑園駅



評価(+): タクシーが乗場に並んで駐車しており、すぐ分かった。

地下鉄二十四軒駅



評価(-): ホームまで160メートルがMであればわかったが、カタカナではわからない。

地下鉄 大通駅



評価(-): 降りた瞬間、右(西)に行くべきか、左(東)に行く分らなかった。ホームに地図があったほうがよい。

【中央卸売場外市場内「北のグルメ」】



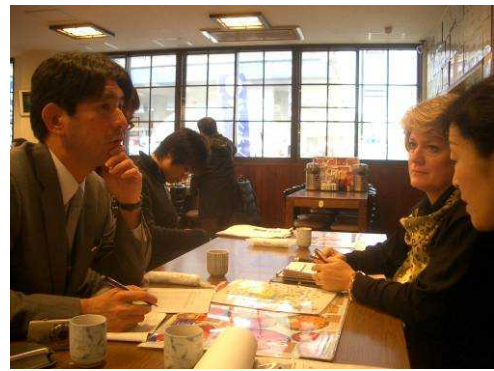
評価(+): 説明も親切であり、食べ物なので見てわかるので、不自由は無い。



評価(+): 値段もはっきり明示されており、分かりやすかった。活気(にぎやか)があり、よかった。



評価 (+): 写真つきメニューだったので、分かりやすかった。



評価 (-): 素材の英語表記があればもっとよかった。

【たぬきや】



評価 (+): 店全体が整然としていて、展示方法もよかった。料金表示も分かりやすかった。スタッフもすぐに対応してくれた。支払いも問題なかった。



評価 (+) 入り口付近のたぬきの大きな木製オブジェや「マリモ」は好奇心を煽るので良い。



評価 (-): 入り口のマリモと「まりもっこり」との関係が分からない。説明があったほうがよい。

【マツモトキヨシ】



評価 (+): 「マツモトキヨシ」きれいで入りやすい。品物も見つけやすい。

台湾 古庭維【クーティンウェイ】 全体評価

宿泊施設	公衆電話の場所が分かりにくく、使い方なども分からなかった。
観光案内所	個別の人は親切だが、受付窓口が分かれているのが利用しにくい。
公共交通機関	ホームに地点や施設の看板を設置してあると良い。
観光施設	全体的に MAP の説明がわかりにくかった。
飲食施設	店員のみなさんがとても親切で親近感を持てた。 食材を下処理する過程も見せてもらえれば面白いと思う。
商業施設	外国人対応のスタッフの説明が良いと購買意欲が高まる。 北海道特有のアーケード商店街という雰囲気を出して欲しい。
全体的なこと	ホスピタリティは日本の中でもトップクラスと感じた。挨拶や対応の一つ一つに心がこもっていると感じた。

台湾 古庭維【クーティンウェイ】 ポジティブ評価・ネガティブ評価

凡例：評価（+）＝ポジティブ評価 / 評価（-）＝ネガティブ評価

【さっぽろ「食と観光」情報館】



評価（-）：受付カウンターが「JR 総合案内所」「観光総合案内所」と分かれていて、相談するとき不便。



評価（-）：文字表記（繁体字）が間違っていた。日本語の漢字と繁体字は似ており、大抵の台湾人にとっては、日本語の漢字で意味が通じる。



各地の名産品の MAP 等を作成して、外国語表記を加えて展示・配布すればこの場の魅力や売上向上にも繋がる。

【地下鉄 大通駅】



評価 (-): 欧米の方にとって表記内容が不足していると感じる。



評価 (-) 地下鉄を降りたホームに現在地や施設の看板を設置して欲しい。

【旧北海道庁】



評価 (-): 赤レンガ庁舎内の MAP の説明がわかりにくかった



評価 (-): 室名表示のサインが床に置かれていたので見づらい。

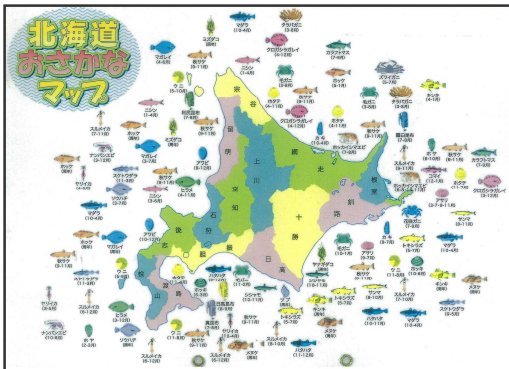
【中央卸売場外市場内「北のグルメ」】



評価 (+): 店員のみなさんがとても親切で親近感を持たた。



評価 (+): 日本食に馴染みのない外国人にとっては試食できるところがとても良い。



評価 (+): 「北海道おさかなマップ」はとても良い。産地や時期が書いてあるので、宣伝にもなり、北海道に対する興味も深まる。

【ためきや】



評価 (+): 外国人対応のスタッフがいて、訪問国の観光客に応じたお薦め品を説明してくれる。説明が良いと最初は買うつもりがなくても次第に購買意欲が高まる。



評価 (+): 「馬油」を購入する際に、沢山種類があり迷っていると、店員さんが丁寧に説明をしてくれ、希望した商品を購入することが出来た。

【マツモトキヨシ】



評価 (-): ドラッグストアにも外国語が話せるスタッフが必要。

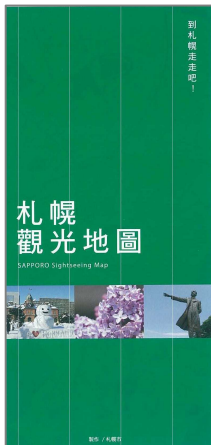
店内に「商品人気ランキング」等を表示すると購買意欲が高まる可能性がある。



評価 (-): 商品が多すぎて、どこに何が置いてあるかわかりにくい。

評価: 外国語で説明してくれる人がいたら、詳しくない人も何か欲しくなる。

【その他】



評価 (+): 裏面の冬季防寒具の説明は大変参考になるので便利。(例えば、冬靴という考えが台湾人には無い)

欲を言えば、季節毎の日没の時間等が表示されていると、その時期のその時間にしか見ることの出来ない場所などにも行けるかもしれないので。



評価 (+): 過去に日本全国を旅したことがあるが、ホスピタリティは日本の中でもトップクラスであると感じた。挨拶や対応の一つ一つに心がこもっていると感じた。

コースの調査結果まとめ（ビール博物館、日本酒ミュージアムをめぐり、北海道のアルコールに詳しくなれそうな1日）

【行程・スケジュール】

行程	時刻		滞在時間
	着	発	
出発地点	センチュリーロイヤル	9:00	
	(徒歩)		15分
観光案内所	国際観光プラザ	9:15	9:30
	(徒歩)		15分
公共交通施設	市内循環バスさっぽろっく「時計台前」バス停	9:35	9:43
	(循環バス)		8分
			18分
公共交通施設	市内循環バスさっぽろっく「サッポロビール園」バス停	10:01	10:10
	(徒歩)		9分
			5分
観光施設	サッポロビール博物館を観光	10:15	11:20
	(徒歩)		65分
			5分
飲食施設	サッポロビール園でお昼	11:25	12:25
	(徒歩)		60分
			5分
公共交通施設	市内循環バスさっぽろっく「サッポロビール園」バス停	12:30	12:30
	(循環バス)		0分
			6分
公共交通施設	市内循環バスさっぽろっく「サッポロファクトリー」バス停	12:36	12:45
	(徒歩)		9分
			5分
商業施設	レンガ館2階「オルゴールショップすずらん」でお買い物	12:50	13:30
	(徒歩)		40分
			5分
飲食施設	アトリウム館1階「ネイチャートレイルカフェ」でお茶	13:35	14:05
	(徒歩)		30分
			5分
宿泊施設	ホテルクラビーサッポロ	14:10	14:25
	(タクシー)		15分
			10分
観光・商業施設	千歳鶴酒ミュージアムを見学	14:45	15:15
	(徒歩)		30分
			15分
到着地点	北海道開発技術センター	15:30	

青色：交通機関時刻、オレンジ色：チェック時間を含む滞在

【コース図】



【順路】



アメリカ Laneha Everett【ラネハ エベレット】 全体評価

宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宿泊客に対し無料で PC やプリンター等が利用できる「ビジネスセンター」があれば便利。 ・ ホテルクラビーサッポロには、英語のガイドを紹介するパンフレットがあったが、こうしたガイドの PR がホテルにあると便利。
観光案内所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 無料でインターネットが利用できる PC が設置されていると大変便利。 ・ 街歩きを始める前には観光案内所に立ち寄って情報を収集したいので、英語のパンフレット等が豊富にあると便利。特に、公共交通に関するパンフレットがあると便利。
公共交通機関	<ul style="list-style-type: none"> ・ バスの時刻表や運行ルート、バス停の名称などを記載したパンフレットは、実際にバスを利用する前にあると非常に役立つので、観光案内所やバス停などに積極的に設置すべき。
観光施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ 古い建物を活用した施設（札幌ビール園、サッポロファクトリー等）は魅力的である。 ・ 今回訪れた博物館の展示物は、シンプルなデザイン、上質の質感、本物志向を備えたものが多く印象深い。 ・ 英語表記の展示物がない場合でも、簡単な英文パンフレット等があれば充分理解できる。
飲食施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ 英語表記のメニューがあれば問題ないが、英語表記が無い場合でも写真があればどのような料理なのかが容易に理解できるので写真付きメニューは必要。
商業施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ どこに行ってもあるような「お土産ショップ」だけでは物足りないので、その場所（その地域）でしか手に入れることができないようなお店もある方がよい。
全体的なこと	<ul style="list-style-type: none"> ・ どこに行っても清潔で整っている。 ・ 案内板やマップ、展示物の陳列や配置は、できる限りシンプルで簡単にわかるほうがよく、情報過多にならないようにする工夫が大切。

アメリカ Laneha Everett【ラネハ エベレット】 ポジティブ評価・ネガティブ評価

凡例：評価（+）＝ポジティブ評価 / 評価（-）＝ネガティブ評価

【国際プラザ】




評価（-）：入り口のサインが見つけれず迷った。施設内に入るまでわからない。住んでいる外国人にとっては便利な施設だと思うが、初めて訪れた観光客にとっては少し混乱する。



評価(+): インターネットが利用できると hotmail などのメールボックスをチェックするのに最適。インターネットカフェもあるが、メールチェックだけの利用では割高なので、無料サービスは大変便利。

【中央バス 市内循環バスさっぽろウォーク】



評価(+): 「Sapporo Walk」の表示がわかりやすい。時刻表が大きく見やすい。全体的にシンプルなのが大変よい。



評価(+): 次のバス停の名称がローマ字表記されていたので、下車する場所が分かりやすい。

【英語 音声ガイド】

評価(+): 英語でのアナウンスは大変便利。

【サッポロビール博物館】



評価 (+): 展示物の説明が閲覧順序に従って記載されているので、展示物の多言語化や多言語音声ガイドがなくても充分理解できる。



評価 (+): 近隣施設への道順などが示されており大変便利。



評価 (+): 昔のポスターを複製したポスターや絵はがきをお土産として販売しており良い。

【サッポロビール園】



評価 (+): メニューに写真が付いており、英語表記でなくても充分理解できた。



評価 (+): 持っているお金を見せると必要な分だけ取ってくれたのでスムーズに支払できた。スタッフの親切な対応がよかった。

【サッポロファクトリー】



評価 (+): 典型的な「お土産ショップ」だけでなく、地元の芸術家による陶芸品や工芸品のお店も隣接されているので、お土産の選択肢が広がり大変便利である。

【ネイチャートレイルカフェ】



評価 (+): 飲み物の種類が通常のレストランやカフェよりも充実している。

評価 (-): メニューに写真がなく、英語表記もなかったため、一人では注文できない。

【クラビーサッポロ】



評価 (+): サッポロファクトリーのすぐ近くにあり、ショッピングに最適



評価 (+): 室内には香りのよい植木（おそらくヒノキ）が良い雰囲気をつくっている。

【千歳鶴酒ミュージアム】



評価（ - ）：お酒等の食品を販売する際には、味の違い（苦い、甘い、辛い等）、味わい方（冷やす、温める等）、料理との相性（刺身と食べるのが良い、肉料理にぴったり等）等の情報を提供してほしい。（注：その場合、単なるディスプレイの標記ではなく、販売スタッフの教育や様々な媒体の活用を検討する必要がある。）



韓国 HONG SOONMIN【ホン スンミン】 全体評価

宿泊施設	静かで、清潔な印象。インターネットが簡単に利用できると良い。(韓国の宿泊施設では、インターネットの利用ができるのが普通)。朝食の場所がわかりにくかった。緊急時の連絡先が、電話の横などに記載されていると安心。観光情報が充実していると嬉しい。
観光案内所	観光案内所にたどり着くまでがわかりにくい。(屋外・屋内の案内が目立たない)。インターネットを無料で利用できるのが便利。観光情報は充実、飲食店や商業施設情報は不足。
公共交通機関	料金の支払い方がわかりにくい(韓国では料金一律、前払いが多い)。バス車内には、ハングルの料金表示があり分かりやすい。バス停とバスの外観が統一されており、わかりやすい。
観光施設	施設概要のパンフレットはハングルが用意されていたが、展示は日本語と英語のみであった。ハングルでの表示が無く、歴史や背景など、詳しい展示内容が分からなかった。トイレなどハングル表記がありわかりやすい。
飲食施設	ハングルでのメニューは無かったが、食事(食べ方を教える)や料金の支払い時(数字を指さす)など、言葉が通じなくても外国人に配慮された親切な対応だった、
商業施設	インフォメーションのボード・パンフレットが日本語のみ。お店の名前と何を売っているかを明記してほしい。建物全体の位置関係がわかりにくかった。
全体的なこと	マップに、時計台やテレビ塔などシンボルとなる建物の絵や写真があるとわかりやすい。(テレビ塔でも時間が表示されているため、テレビ塔と時計台の違いが紛らわしい。)札幌のまちが 条 丁目と碁盤の目状になっていることがわかったので、次は自転車で巡ってみたい。

韓国 HONG SOONMIN【ホン スンミン】 ポジティブ評価・ネガティブ評価

凡例：評価(+) = ポジティブ評価 / 評価(-) = ネガティブ評価

【国際プラザ】

	
<p>評価(-): 観光案内所がビル内にあり、外からの入り口がわかりにくい。</p>	<p>評価(-): 建物内の何処に案内所があるのかわかりにくい。(3階)</p>



評価 (+): インターネットの閲覧環境が整備されており、無料で利用できるのが便利。



評価 (+): 多言語観光パンフレットが豊富。
評価 (-): 食事処やショップの情報が不足。

【中央バス 市内循環バスさっぽろウォーク】



評価 (-): 循環バスであることがわかりにくかった。事前に料金がわかると良い。



評価 (+): バス停のサインとバスの外観が統一され、わかりやすい。

バスのみの利用 The use only for bus		便利利用乗車券 乗車券の利用	
運賃(税込み) Fare (Tax in)	運賃(税込み) Fare (Tax in)	成人: 200円元 Adult: 200 yen	子供: 100円元 Child: 100 yen
大人: 200円 Adult: ¥200	大人: 200円元 Adult: 200 yen	子供: 100円 Child: 100 yen	子供: 100円元 Child: 100 yen
小人: 100円 Child: ¥100	小人: 100円 Child: ¥100		

地下鉄に乗り継ぐ場合 transfer to a subway		乗車券地下鉄時 乗車券地下鉄時	
運賃(税込み) Fare (Tax in)	運賃(税込み) Fare (Tax in)	成人: 320円元 Adult: 320 yen	子供: 160円元 Child: 160 yen
大人: 320円 Adult: ¥320	大人: 320円元 Adult: 320 yen	子供: 160円 Child: 160 yen	子供: 160円元 Child: 160 yen
小人: 160円 Child: ¥160	小人: 160円 Child: ¥160		

評価 (+): 車内にバス料金のハンゲル表記が分かりやすい。



評価 (-): 支払方法がわからなかった。



【サッポロビール博物館】



評価 (-): 展示説明は日本語・英語のみ。内容をもっと詳しく知りたい。



評価 (+): 施設概要パンフレットはハングル表記有り。ATM表示があるとよい。

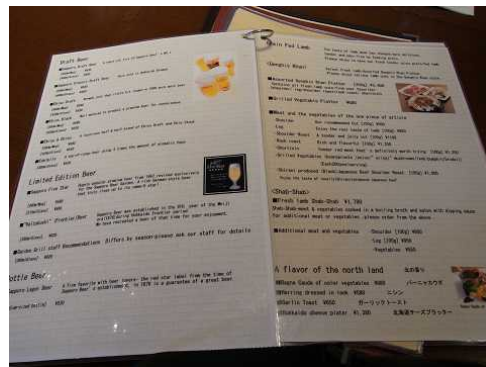


評価 (+): 順路やトイレなどがハングルで案内されておりわかりやすい。

【サッポロビール園】



評価 (-): 店内に入る前にクレジットカードが使えるかわかると安心



評価 (-): 生肉の写真だけではなく、ジンギスカンの説明があると親切。



評価 (+): スタッフの方から、ジンギスカンの食べ方を親切に教えてもらえた。



評価 (+): 支払時、代金を丁寧に教えてくれた。(数字を目で確認できた。)

【サッポロファクトリー】



評価 (-): インフォメーションボード、パンフレットが日本語のみの表記のため何処に何があるか分かりにくい。



評価 (-): 建物の位置関係が複雑であり各建物のマップだけでは分かりにくかった。



評価 (+): 料金表記がわかりやすい。

【ネイチャートレイルカフェ】



評価 (-): 様々な店舗があり施設内で、お店に迷わず到着するのが困難だった。



評価 (-): メニューに英語表記がない。
評価 (+): 会計時に費用を目で見て支払ができる。

【クラブイーサッポロ】



評価 (+): 観光案内が充実している。



評価 (+): 緊急時やレストランなどの案内がわかりやすい。



評価 (+): パソコンの貸し出しを行っており便利である。

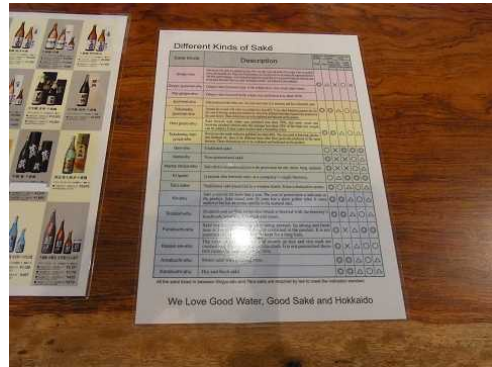


評価 (+): 国際電話のかけ方表示がある。

【千歳鶴酒ミュージアム】



評価 (-): 入り口で入場料が無料であることがわかると良い。



評価 (-): 商品リストは日本語・英語。



評価 (-): ハングルでの説明が無いので、名前やタイトルだけでもハングルでの表示があると良い



コースの調査結果まとめ（地下街でのお買い物をゆっくりと。白い恋人パークで有名銘菓ができる行程見学をしましょう）

【行程・スケジュール】

行程	時刻		滞在時間
	着	発	
出発地点	グランドホテル	9:00	
	(徒歩)		10分
観光施設	時計台	9:10	9:40
	(徒歩)		10分
観光案内所	札幌地下街コンコース「観光文化情報ステーション&Helpo」	9:50	10:20
	(徒歩)		5分
小鳥の広場(オーロラタウン きたキッチン横)集合。地下街関係者と合流。		10:30	
商業施設	オーロラタウン「コクミンドラッグ」「道産食品セレクトショップ きたキッチン」でお買い物	10:30	11:25
	(徒歩)		5分
飲食施設	オーロラタウンそば店「八雲」で昼	11:30	12:27
	(徒歩)		5分
公共交通施設	地下鉄東西線「大通駅」	12:32	12:42
	(地下鉄)		16分
公共交通施設	地下鉄東西線「宮の沢駅」	12:58	12:58
	(徒歩)		12分
観光施設	白い恋人パークを観光	13:10	13:40
	(徒歩)		5分
飲食施設	白い恋人パーク内の「カフェ・ティータム」でお茶	13:45	14:10
	(徒歩)		12分
公共交通施設	地下鉄東西線「宮の沢駅」	14:22	14:36
	(地下鉄)		16分
公共交通施設	地下鉄東西線「西11丁目」	14:52	15:10
	(徒歩)		10分
宿泊施設	札幌プリンスホテル	15:20	15:40
	(タクシー)		10分
到着地点	北海道開発技術センター	15:30	

【コース図】



【調査箇所写真】



青色：交通機関時刻、オレンジ色：チェック時間を含む滞在

台湾 李雨純【リー ユィジュン】 全体評価

宿泊施設	フロントに「中国人対応」の表示はあったが、中国語のできるスタッフはいない。避難誘導は日本語と英語だけ。ピクトと矢印で、誰にでも進行方向を分かりやすく表示してほしい。
観光案内所	中国人スタッフがいて、安心して観光案内をしてもらえる。 しかし、施設の案内が見あたらない。
公共交通機関	地下鉄の案内表示は漢字表記なので理解でき、チケット購入方法もわかりやすい。
観光施設	馴染みのない中国語の標記があった。 インターネットの評価は低かったが、実際に見ると良かった。
飲食施設	スタッフの対応が丁寧。 荷物の多い観光客には、店内にある荷物置き場の設置はうれしい。 飲食店の水・食品・薬等、日本製品に対する信頼度は非常に高く、安心・安全で利用できる。
商業施設	中国語を話すスタッフがいて、商品の案内も中国語で表示してある。明朗会計は安心。
全体的なこと	札幌の街は碁盤の目でわかりやすいというが、交差点に立つと方向がわからない。現在地及び南北と東西を表示してほしい。 一般的な表現でなかったり、漢字が間違っている掲示物があった。 どこでも、誰かが親切の対応してくれ、ホスピタリティの高い。

台湾 李雨純【リー ユィジュン】 ポジティブ評価・ネガティブ評価

凡例：評価（+）＝ポジティブ評価 / 評価（-）＝ネガティブ評価

【グランドホテル】

	
<p>評価（+）：施設案内は中国語表記があり、安心した。</p>	<p>評価（-）：フロントには「中国語対応」と書いてあったが、担当者は不在だった。 Weicall は3者間通話のことであり、外国人モニター調査員とホテルスタッフとの意思疎通が図れず、上記のような評価となったと思われる。</p>



路線	種別	発着時刻	備考
札幌 - 旭川	特急	札幌 10:00 旭川 12:00	
	普通	札幌 10:30 旭川 13:30	
札幌 - 小樽	特急	札幌 10:00 小樽 11:30	
	普通	札幌 10:30 小樽 12:30	
札幌 - 釧路	特急	札幌 10:00 釧路 14:00	
	普通	札幌 10:30 釧路 16:30	

連絡バス時刻表

路線	種別	発着時刻	備考
札幌 - 旭川	特急	札幌 10:00 旭川 12:00	
札幌 - 小樽	特急	札幌 10:00 小樽 11:30	
札幌 - 釧路	特急	札幌 10:00 釧路 14:00	

SAPPORO GRAND HOTEL

評価 (+): 空港行きの時刻表が分かり易い。定刻に運行しているので、更に評価が高い。



評価 (+): ホテルの寄りつきから出発するタクシーには安心して乗車できる。

【時計台】



評価 (-): 入口の案内板には中国語表記がなく、少し不安になった。



評価 (+): ネット上で、この施設は最低評価であり、外観の写真を撮るだけの施設と聞いてきた。しかし、実際に見ると良かった。



評価 (+): 施設内には中国語表記のパンフレットがあった。



評価 (+): 施設内の展示物は興味深い。もっと、施設内の紹介をしたほうが良い。

【観光文化情報ステーション】



評価 (+): イベント情報が多く、中国語の対応も丁寧してくれた。



評価 (+): 中国語のパンフレットも充実していた。



評価 (+): 中国人スタッフがショッピングの相談にまでのってくれた。



評価 (+): このパンフレットはわかりやすい。

【地下街】



評価 (+): パンフレットを整理したスタンドがあり、中国語を見つけたときは安心であった。



評価 (+): 地下街のパンフレットには詳しい中国語表記があった。



評価 (-): 情報センターまでの案内表示が見あたらず、立ち止まってしまった。



評価 (+): 中国語は通じなかったが、目的地まで丁寧に説明してくれた。

【コクミンドラッグ・きたキッチン】



評価 (+): 丁寧な中国語表記の商品案内。



評価 (+): 会計は大型電卓の数字を提示して、確認をとってくれた。

【そば店八雲】



評価 (+): 客の目線まで、膝を折って対応してくれた。荷物置き場も親切だと思った。



評価 (+): 数字が客の方に表示されているので安心明朗会計。

【地下鉄】



評価 (+): 地下鉄の路線図も中国語表記があった。



評価 (-): 乗り方の説明もあったが、改札口のSAPICAが何かわからなかった。



評価 (+): 駅名は漢字表記なので、切符は問題なく購入することができた。



評価 (+): 電車内は静かで、安全・安心。快適だった。

【白い恋人パーク】



評価 (+): 地下鉄構内には施設への案内地図がある。地図はわかりやすい。



評価 (-): Uターンのような表示の意味がわからない。わかりづらい。



評価(-): 地上では施設までの案内表示を見つけることができず、付近の人に教えてもらった。



評価(+): 中国語表記の施設案内がありわかりやすい。

評価(+): カフェには中国人スタッフがいた。もう少し、積極的に声掛けしてほしい。

中国（北京） 李霞【リーシア】 全体評価

宿泊施設	中国語を話す係員が居なかった。（ 普段は居るようだ。）部屋の設備は使えたけど、中国語の説明が無かった。
観光案内所	観光案内所にたどり着くまでの道のりが解りづらかった。 案内所自体は中国語の資料もあり、話せるスタッフも居て大変良かった。
公共交通機関	券売所で切符は買えたが、中国語の説明が無かった。 車内アナウンスが日本語の他に英語も有れば良い。
観光施設	全体的に良かった。特に中国人のスタッフが居て、注文時に助かった。
飲食施設	メニューが写真付きで良かった。値段も分かり易く、理解できた。
商業施設	のんびりぶらぶら歩くのは良かったが、目的地を目指して歩く事については 案内板（地図）に中国語の説明が無く、全く解らなかった。
全体的なこと	札幌は小さく、街もまとまっていて分かり易く歩きやすい。安心してまち歩きできる。（ 北京と比べると、中心市街は碁盤の目状であり、地下鉄路線数も少ない。） のんびりぶらつくのは良いけど、決められた位置（行きたい店、指定された場所）を探すのが難しい。 代表的な観光施設においては中国語表記まで大体されている様である。

中国（北京） 李霞【リーシア】 ポジティブ評価・ネガティブ評価

凡例：評価（+）= ポジティブ評価 / 評価（-）= ネガティブ評価

【札幌プリンスホテル】



評価（-）：使い方の中国語の説明がない。



評価（-）：温泉の入り方の中国語の説明はあったが、意味が良く解らない部分が有った。

【札幌地下街コンコース「観光文化情報ステーション & Helpo」】



評価 (+): 中国語の資料も豊富にあり安心して探せた。



評価 (+): 中国語を話せるスタッフが居て安心して尋ねられた。

【地下鉄】



評価 (-): 駅名の英語表記と運賃が数字表記なので、何とか切符は買える。



評価 (-): 駅名の車内英語アナウンスは有るが、注意事項等のアナウンスがない。

【タクシー】



評価(+): 運転手に行き先さえ伝えられれば、後は乗っているだけで安心してたどり着ける。

【白い恋人パーク】



評価(+): 地下鉄構内から統一された色や矢印方向で行き先が明示されており、地上に出た後も、順に追って歩いて行けた。



評価(+): 中国人スタッフが居て、料金の払方など細かく説明してくれた。



評価(-): カフェの入り口表記に中国語の間違えがあった。「巧剋力」を「巧克力」と表記したがほうが、よりわかりやすい。

翻訳上は、「巧剋力」でも「巧克力」でも、「チョコレート」という意味となっている。

【オーロラタウンそば店「八雲」】



評価(+)：食品サンプルは非常に分かり易い。店に入る前に選べることは、店選びから安心して出来るので、なおのこと非常に良い。



評価(+)：メニュー自体も写真付きで、値段も分かり易く表記されているので、安心して選ぶことができる。

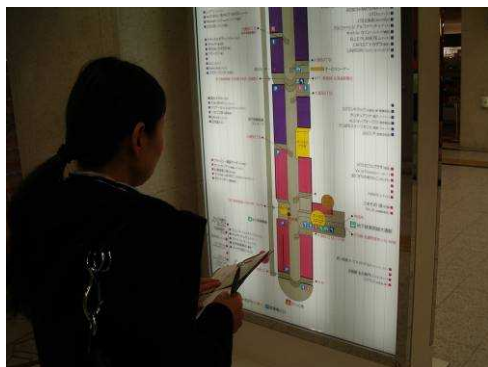
【オーロラタウン「コクミンドラッグ」「道産食品セレクトショップ きたキッチン」】

店舗



評価(+)：中国語表記の商品説明が(簡単だが)有り、スムーズに購入出来た。

地下街通路内



評価(-)：日本語のみの表記で全く解らないために、観光文化情報ステーションに行くことが困難であった。



評価(-)：多言語ガイドブックが置いてある場所にたどり着くまで探しづらい

5. 意見交換会及び関係者会議等の開催

(1) 計画準備

札幌市の観光施設等の意見を聴取するため、モニターを含む関係者が参加する「意見交換会」と、実地調査の結果をもとにした調査対象地域の関係者間の会議(= 「対象地域関係者会議」) をそれぞれ開催する。

各会議は以下について意見聴取することを目的に開催する。

会議名	目的
意見交換会	<ul style="list-style-type: none"> ・調査対象施設等の現状と課題 ・チェック項目の必要度・重要度と新たな評価の視点 ・モニターツアーを通じて満足と感じた点及び不満足と感じた点 ・受入環境の改善に向けた具体的提案 等
対象地域関係者会議	<ul style="list-style-type: none"> ・調査結果を受けた調査対象施設等の現状と課題 ・受入環境の整備の取組みや整備水準の評価項目や基準に関する意見 ・受入環境の整備・改善に向けた今後の取組内容 等

対象地域関係者とは、訪日外国人の受入に関連する行政関係者、観光産業関連事業者、公共交通機関関係者などを対象とする。

意見交換会及び対象地域関係者会議は、以下の対等及び日程で開催する。

会議名	日程	参加対象
意見交換会	平成22年 10月29日(金)	<ul style="list-style-type: none"> ・モニター調査員 ・同行調査員(通訳) ・調査対象施設 ・公共交通機関 ・関係行政機関
対象地域関係者会議	平成22年 12月15日(水)	<ul style="list-style-type: none"> ・同行調査員(通訳) ・調査対象施設 ・公共交通機関 ・関係行政機関

(2) 会議の開催

1) 意見交換会の開催

開催概要

日程：平成22年10月29日(金)

時間：10:00～12:00

場所：北海道開発技術センター 9階 会議室

(札幌市中央区南1条東2丁目11番地 南1条タカハタビル)

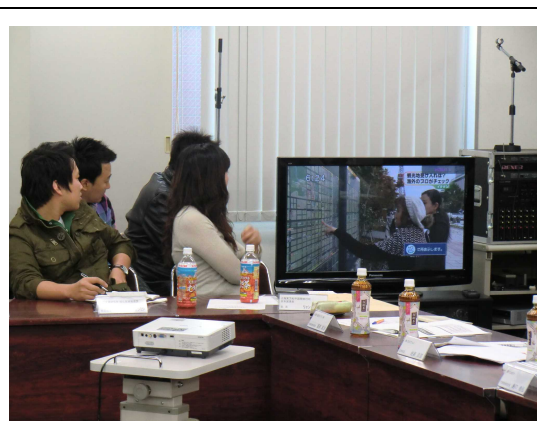
会議次第

1. 開会
2. 挨拶
3. 業務・調査概要説明
4. 現地調査結果報告(各外国人モニター調査員)
5. 関係者からの質問など
6. 閉会

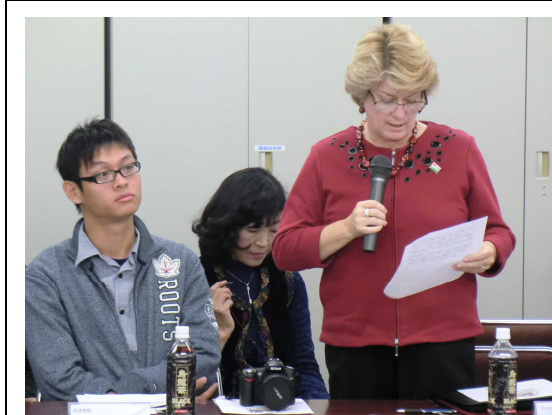
会議記録



開会挨拶の様子



取材内容(テレビ)の視聴



モニター調査員からの報告



意見交換の様子

参考資料 -1_意見交換開会 会議資料.pdf(会議資料)

参加者名簿

項目	所属	氏名
モニター 調査員	コロラド広域「史跡」タスクフォース ディレクター	ラネハ エベレット
	デルタ カウンティ 観光マーケティング ディレクター	ケリー ヘプラー
	韓国交通研究所 緑化政策推進課 研究助手	ジャン サンミン
	京畿(キョンギ)大学 交通工学修士	ホン スンミン
	北京新華国際旅游有限公司 中国人旅行センター海外手配課 マネージャー	リーシア
	上海東方和平国際旅行社 日本営業部 部長	リャン ルイピン
	勝美旅行社 社員	リー ユイジュン
	鉄道情報 総編集長	クーティンウェイ
同行 調査員 ・ 通訳	(アメリカ) 北海道開発技術センター	
	(アメリカ) 北海道開発技術センター	
	(韓国) 観光ガイド	
	(韓国) 観光ガイド	
	(中国) JTBサンサポート北海道	
	(中国) JTBサンサポート北海道	
	(台湾) 札幌国際大学観光学部大学院	
(台湾) 北海学園大学大学院文学研究課		
民間 施設	札幌大通まちづくり(株) 取締役 統括部長	
	(株)北のグルメ 営業部長	
	(株)たぬきや代表取締役社長	
	株式会社 新星苑 サッポロビール園総支配人	
交通 事業者	北海道旅客鉄道(株) お客様サービス室 室長	
	札幌市交通局 高速電車部業務課 旅客係長	
	札幌市交通局 高速電車部業務課 旅客係	
	ジェイ・アール北海道バス(株) 営業担当課長	
	北海道中央バス(株) 札幌事業部 営業係長	
	北海道中央バス(株) 札幌事業部 営業係	
	北海道中央バス(株) 運輸部運行計画主任	
関係 団体	北海道 経済部観光局観光国際観光グループ 主任	
	北海道 経済部観光局観光基盤グループ 主査	
	(社)北海道観光振興機構 事業部プロモーショングループ・アシスタントリーダー	
	札幌市 観光文化局観光コンベンション部観光誘致・受入担当	
	北海道開発局 開発監理部 開発調整課 事業連携専門官	
事務局	北海道運輸局 企画観光部 計画調整官	
	北海道運輸局 企画観光部 観光地域振興課 課長補佐	
	北海道運輸局 企画観光部 観光地域振興課 地域第一係長	
	北海道運輸局 企画観光部 観光地域振興課 地域第二係	
	北海道開発技術センター 地域政策研究所	
	北海道開発技術センター 調査研究部	
	北海道開発技術センター 調査研究部	
	北海道開発技術センター 調査研究部	

議事概要

1. 現地調査結果報告（各外国人モニター調査員）

コース 観光バスで市内観光。スキージャンプ場・テレビ塔から札幌市内を一望。

中国（上海）：梁 蕊萍【リャン ルイピン】

- ・空気が新鮮で街がきれいなこと。人々が親切なことが深く印象に残っている。市街地のホテルは立地が良く、設備は充実しており便利。買い物やバスなど中国語の表記・説明が無いが、スタッフの親切な対応により、問題なく観光が出来た。

韓国：JANG SUNG MIN【ジャン サンミン】

- ・きれいな空気や雪を体験出来、印象深かった。きれいな道も好印象である。今回、日本の伝統的なことを体験が出来ずに、少し残念であった。

コース 中央卸売市場で北海道の魚介類を味わい、クラシックな商店街でお買い物

アメリカ：Kelli Hepler【ケリー ヘプラー】

- ・西洋人は独立心が旺盛で、旅行に関しては手助けなしで自由に観光することに非常にこだわる。道路や店に英語の表記が無く、最初は戸惑った。
- ・レストランについては、写真付メニューであったとしても、使っている食材等の情報も重要であるため、英語表記があった方がわかりやすい。
- ・何か困ったことがあっても助けを求めると、誰かがすぐに食材や商品について説明してくれた。簡単な言葉や、親切な対応にはとても助けられた。
- ・全体として、地図や記号やシンボルマークなど、意味が簡単な情報の方が役に立つ。

台湾：古庭維【クーティンウェイ】

- ・旧北海道庁では、北海道の昔の写真や地図があり、外国人にとってもわかりやすいが、外国語表記があればもっと楽しめる。
- ・札幌の観光案内所には観光施設のパンフレットが多様にあり、スタッフの対応も親切で良い。
- ・中央卸売市場では様々な食材を試食でき、接客も良く、札幌の人情味を深く感じた。

コース ビール博物館・日本酒ミュージアムめぐり

アメリカ：Laneha Everett【ラネハ エベレット】

- ・サッポロビール博物館、サッポロファクトリー等、古い建物を改装し、素晴らしい雰囲気の中で展示されていることに非常に感動した。
- ・公共交通は、地下鉄はわかりやすく表示されており、わかりやすい路線で、切符を買う時も英語の表示があった。バスも簡単に乗ることができ、バスの中にも英語の案内、英語の音声ガイドがあった。使いやすい公共交通システムだと感じた。
- ・「市内循環バスさっぽろっく」は事前に情報が入手できれば良い。観光案内所やバス停にパンフレットなどが無く、利用する前にパンフレットなどを入手できるように、ホテル等にもパンフレットを設置してほしい。

韓国：HONG SOONMIN【ホン スンミン】

- ・日本への旅行は初めてであり、きれいで静かな雰囲気が良かった。

- ・観光地では、韓国語の説明が無いのが残念だったが、観光コースの順番等は楽しめるものであった。観光案内所やお店の人も親切であった。

コース 地下街でショッピングと白い恋人パークを見学

台湾：李雨純【リー ユイジュン】

- ・空気がきれいで、きれいな街だと感じた。
- ・ガイドブックと地図を持ちながら歩いたが、交差点の間に表記があればよりわかりやすい。
- ・台湾人は漢字を見たら何となく意味はわかるが、繁体字の表記もあればより安心。

中国（北京）：李霞【リーシア】

- ・事前に北海道のガイドブックを見たが、数少ない写真だけで、遠い北海道へ行く価値があるかどうかわからなかった。北海道の旅行に対するプロモーションが不足している。
- ・中国国内の北海道旅行に対する知識はまだ少なく、北海道は映画の印象だけである。
- ・ホテルに中国語を話せるスタッフが居ないため、緊急時は大変である。
- ・観光案内所は中国語のパンフレットもあり、中国語を話せるスタッフもいたので良かったが、もっとわかりやすい場所にあればよい。観光案内所の設置数も増えた方がよい。
- ・レストランで食事することは問題ない。しかし、メニュー写真は一部ではなく、全てであると良い。
- ・地下鉄は、切符を買うこと、乗ることは問題なかった。地下鉄から白い恋人パークへ行く時、看板の矢印の意味がわからなかった。

2. 関係者からの質問応答

商業施設にネット環境は必要か

民間施設 関係者

- ・宿泊施設、観光案内所以外にもインターネットの端末が必要だという意見が多いが、タイムリーな情報を得るために、商業施設の中に端末を置く必要性があるか。

韓国：JANG SUNG MIN【ジャン サンミン】

- ・インターネットの方が場所や情報を詳細に検索できる。韓国では外国人旅行者にスマートフォンを貸し出すことをしている。

アメリカ：Kelli Hepler【ケリー ヘプラー】

- ・私は商業施設の中に必ずしもパソコンを置く必要はないと考える。一番大事なのは、お店がウェブサイトを持っていること。その情報は観光案内所やホテルで調べることができると思う。

ホテルから観光地への移動手段は旅行のどの段階で決定するか

交通事業者

- ・ホテルからその目的地や観光地へ行く時の移動手段として何を使うかなどはどの段階で決めるか。

台湾：古庭維【クーティンウェイ】

- ・出発前にある程度のインターネットで情報は調べる。しかし、現地に来て宿泊ホテルなどで情報を得ることができる。観光形態は2通りに分かれ、団体客はガイドがついており調べることが無い。個人客は事前に調べてくる。
- ・自国にいる時は、観光地の公式サイトにアクセス情報は必ず掲載されている。詳しいことは来日してから案内観光所やスタッフの人に尋ねる。

地下鉄とバスについて

韓国：JANG SUNG MIN【ジャン サンミン】

- ・バスの方が地下鉄より便利だと思うが、地下鉄はパンフ等をもらうことができたが、バス停には何も無い。現状では自由に観光したい時にバスを使うのは難しいと考える。

交通機関等の事前情報入手について

中国（上海）：梁 蕊萍【リャン ルイピン】

- ・観光客は、たくさんのところを短期間で回りたいと思っているので、事前調査は非常に重要。事前にインターネットで札幌の交通情報を調べたが、中国語の表記はなかった。
- ・「JRぶらりバス」の情報は事前に入手できなかったが、事前に入手できればもっと合理的なコース・周遊が可能となる。

台湾：李雨純【リー ユイジュン】

- ・台湾で日本に関する情報は、すぐ入手できるが、東京、大阪の情報は多いが、北海道の情報は少ない。北海道に関する情報の充実が求められる。

アメリカ：Kelli Hepler【ケリー ヘプラー】

- ・札幌の交通に関する情報はたくさんあったが、地図などはサイズ小さく、プリントアウトしてもよく見えなかった。また、ネットではタクシー、バス、JRの情報がバラバラで、その関連性が旅行者にはわかりづらい。
- ・旅行者にとってどの交通機関を使って目的地に行くのが最適かわからない。ホテルなどでそういう情報を提供してもらえるとよい。アメリカではホテルのスタッフが地図に、目的地までの交通機関を記入してくれるサービスを行っている。

アメリカ Laneha Everett【ラネハ エベレット】

- ・地下鉄に関する情報はたくさんあったが、「市内循環バスさっぽろうお〜く」については1件のみ。バスマップや経路は無かった。事前にバスの情報があればもっと良い。
- ・アメリカの地方部では地下鉄自体に対しては治安が悪いイメージがあり、地下鉄に乗るオプションは期待できない。

自転車による観光について

韓国：HONG SOONMIN【ホン スンミン】

- ・若者たちはきれいな街を自転車で観光したい。観光案内所でレンタルできればよい。

ホテルと観光案内所について

中国（北京）：李霞【リーシア】

- ・ 2つの場所が重要。一つはホテルで、もう一つは観光案内所。ホテルについては、中国語を話せるスタッフがいた方がよい。中国語のパンフレットもあるより良い。観光案内所については探しやすい場所にあること。

事務局

- ・ オーロラタウンには様々な看板があり、案内所の場所がわかりにくい。案内所の場所をピクトグラムなどで表示するなど、わかりやすい案内の工夫が必要。

情報を探しやすいサイトとは

事務局

- ・ 観光協会や交通機関の情報がバラバラではなく、一つにまとまっている「ポータルサイト」が必要である。

関係団体

- ・ 札幌市で「ようこそさっぽろ」という観光情報サイトを英語、簡体字、繁体字、韓国語の4言語で作成している。事前情報を収集する際にそのサイトを見たか。

台湾 李雨純【リー ユイジュン】

- ・ 「ようこそさっぽろ」は4ヶ国語対応で、非常に便利で、個人的にはよく使っているサイトである。

2) 対象地域関係者会議の開催

開催概要

日程：平成22年12月15日(水)

時間：13:00～15:00

場所：札幌プリンスホテル 国際館パミール3F会議室
(札幌市中央区南3条西12丁目)

会議次第

1. 開会
2. 挨拶
3. モニター調査・アンケート調査報告
4. 当該地域において今後整備が必要な受入環境について
5. 受入環境の整備を進める上での課題
6. 受入環境整備に対する意見等
7. 閉会

会議記録



開会挨拶の様子



会議の様子



同行調査員からの報告



会議の様子

参考資料 -2_対象地域関係者会議 .会議資料.pdf (会議資料)

参加者名簿

項目	所属
同行 調査員 ・ 通訳	(アメリカ)北海道開発技術センター
	(韓国)観光ガイド
	(中国)JTBサンサポート北海道
	(台湾)札幌国際大学観光学部大学院
民間 施設	白い恋人パーク 館長
	白い恋人パーク 予約センター
	(株)北のグルメ 専務取締役
	(株)たぬきや 代表取締役社長
	サッポロ都市開発(株)
	札幌グランドホテル
	札幌プリンスホテル
ホテルニューオータニ札幌	
交通 事業者	北海道旅客鉄道(株) お客様サービス室 室長
	札幌市交通局 高速電車部業務課 旅客係
	札幌市交通局 高速電車部業務課 旅客係
	ジェイ・アール北海道バス(株) 営業本部 営業部主席
	北海道中央バス(株) 札幌事業部 営業係長
	北海道中央バス(株) 札幌事業部 営業係
	北海道中央バス(株) 運輸部運行計画主任
関係 団体	北海道 経済部観光局観光国際観光グループ 主査
	札幌市 観光文化局観光コンベンション部計画担当
	札幌市観光文化局観光コンベンション部観光誘致・受入担当
	北海道開発局 開発監理部 開発調整課 事業連携専門官
	(社)北海道観光振興機構 事業部プロモーショングループ・アシスタントリーダー
	財団法人札幌国際プラザ
事務局	北海道運輸局 企画観光部 部長
	北海道運輸局 企画観光部 観光地域振興課 課長
	北海道運輸局 企画観光部 観光地域振興課 課長補佐
	北海道運輸局 企画観光部 観光地域振興課 地域第二係
	北海道開発技術センター 地域政策研究所
	北海道開発技術センター 調査研究部
	北海道開発技術センター 調査研究部
	北海道開発技術センター 調査研究部

議事概要

1. モニター調査・アンケート調査報告

ひとり歩き点検隊及び札幌観光の感想

同行調査員・通訳（韓国）

- ・札幌の観光マップはわかりやすいと聞いていたが、テレビ塔と時計台の名称が似ており区別が難しかった。
- ・韓国では、バス乗車時に料金を支払う。日本と乗り方・料金の支払い方法が違うため、戸惑う。
- ・サッポロファクトリーは、施設の構造が複雑であり、今でもよくわからない。日本の人もわかりにくいと聞いている。韓国では日本は小さくて可愛いアイテムが充実しているというイメージがあり、韓国の女性はファクトリーは楽しめると思う。

2. 当該地域において今後整備が必要な受入環境について

事務局

- ・現状認識と問題点を整理する上で2つの観点から討議。
 - 評価項目ごとに整理が進んでいる事項、進んでいない事項は何か。
 - 訪日外国人受け入れを拡大して行く上で、どういうことを整備して行くべきか、また環境整備としてどのくらいの水準を目指して行くべきか。

宿泊施設

民間施設

【整備状況・課題】

- ・富裕層の方から部屋が狭いという指摘が多い。札幌にはラグジュアリーホテルが無いという意見も聞かれる。
- ・外国人旅行者からは母国語を話せるスタッフ配置の要望があり、当ホテルでも英語対応は進んでいる。しかし、中国語対応は進んでいない。一部、中国人のアルバイト雇用で対応しているが、一般的に配置することは難しい。
- ・ハード面については、インターネットやテレビの外国語放送の問題があるが、費用の問題から導入は進んでいない。中国、マレーシアでは、テレビ放送は確かに充実している。
- ・調査結果等から環境整備の必要性は感じるが、すべてを整備することは難しい。費用のかかる面については補助制度の整備なども必要。

民間施設

【整備状況・課題】

- ・中国語対応のスタッフについては、営業1名、フロント1名、ベル1名を常時配置。韓国語対応のスタッフが館内で見つからず、対応に困ることがある。
- ・最近の傾向として、デラックスフロアを不動産関連の富裕層の連泊が増えている。

【商業施設への要望】

- ・商業施設に対する要望で多いことは、外国人旅行者のチェックインが遅く、チェックイン

後に買い物をできる施設があまり無い。

観光施設

民間施設

【整備状況・課題】

- ・入館者の 25%が海外からの旅行者。中国語対応としてのスタッフ 1 名を雇用。しかし、1 名では不十分であり、ホームページや案内所での対応等の外国人対応の充実も検討中。
- ・施設内には、レストラン、体験施設等もあり、適切な説明・案内ができれば印象も違うと思うが、基本的な対応自体からもっと充実させて行く必要がある。
- ・地図については、日本人でもわかりにくいところがあり、駅から施設までの案内、施設内の案内などを充実させて行く必要が有り。

商業施設

民間施設

【整備状況・課題】

- ・外国人旅行者の団体客が増えており、多くの観光客が来店する。
- ・Helpo 事業の中で、一番多い問い合わせは、希望商品に関する事。その他、店からの問い合わせも対応しているが、不十分な部分もある。

【本調査に関する意見】

- ・狸小路は約 200 軒、商業ゾーン全体では何千軒と小規模なお店があり、調査事業のフィードバックは末端まで届かない。簡潔で見やすい調査結果資料を作成願う。観光客が望んでいる受入環境整備がわかれば、設備更新の時に参考となる。

民間施設

【整備状況・課題】

- ・館内に関しては構造が複雑で、外国人に関わらず、来客者からわかりにくいという指摘を受ける。館内マップを整備しており、ピクトグラムなどを活用して、誰にでもわかりやすいように見直しを進めている。
- ・サインについては、日本語表記、英語表記、一部中国語、韓国語表記となっている。表記の間違いなど来店された外国人旅行者にも指摘していただき、改善につとめて行く。

観光案内所

関係団体

【整備状況・課題】

- ・運営予算の関係上、ビルの 3F に案内窓口を設置している為、場所がわかりにくいのは当然の指摘。場所のわかりにくさについては、ピクトグラムによる案内などで改善予定。
- ・案内所はボランティアが基本で実施。500 名の登録者のうち、8 割が英語登録で、中国語、韓国語はニーズに合わせた確保は難しい。
- ・スマートフォンなどの受入環境は整備は、アジアの中で日本は遅れていると感じる。情報

発信の方法などを今後検討する必要がある。

- ・コンベンション機能としては、国際的な学会等の時はシティインフォメーションとしてボランティアを会場に派遣し、交通案内等を含めて対応。その中で、バスの乗り方等の公共交通に関するシステムの違いは、口頭で説明しても理解してもらうのが難しい。

関係団体

【整備状況・課題】

- ・北海道さっぽろ観光案内所は、英語 7 名、中国語・韓国語各 2 名の体制で、外国人観光客に対応。札幌市内だけでなく、北海道全域の観光案内パンフ等を用意している。JR 駅構内であり、場所がわかりにくい点はあるが、案内についてはホームページ等で改善したい。
- ・大通公園観光案内所は、札幌市の観光ボランティアで運営。一部、英語、中国語対応も可能であるが、ほぼ日本語対応であり、その点は課題。
- ・北海道さっぽろ観光案内所及び大通公園観光案内所では、観光客が無料で自由に使えるパソコンは設置していない。現在は 100 円で 10 分間インターネットを使える端末を置いて対応。
- ・調査結果で重要度が高い「外国人旅行者対応の教育や取り組み」「習慣等の説明」という人材育成の部分は行政が関わる部分。「習慣等の説明」については冊子等を作成して雪まつりなどで配布する予定。今後、札幌市として人材育成という部分を取り組んでいきたい。

公共交通

交通事業者

【整備状況・課題】

- ・JR の外国人対応の取り組みとして、券売機の横等にインフォメーションスタッフを常時配置。日本語、英語、中国語、韓国語の 4 ヶ国語に対応。
- ・主要駅や観光駅については、テレビ電話を通してスタッフと通話し、通訳が必要な場合は対応できる。
- ・案内表示に関しては、主要 17 駅のみ 4 ヶ国語対応している。全部整備するには費用面で難しい。補助等があれば、整備はもっと推進できると考えている。
- ・ホームページは切符の買い方や路線図などを 4 ヶ国語対応。日本人からも JR はわかりづらいという指摘が多く、ひと目でわかるような表示を検討する。

交通事業者

【整備状況・課題】

- ・過去のひとり歩き点検隊で指摘された、時刻表について平成 20 年に英語表記を追加し、改善を実施。しかし、英語表記により、日本語の字が小さくなり、見にくくなったという指摘もある。
- ・今後は、駅名標識や案内標識等を 4 ヶ国語に対応して行く予定であるが、順次改修することとなり、時間がかかる。

交通事業者

【整備状況・課題】

- ・外国人対応として外国語表示や車内放送などをできる範囲で行っている。
- ・運賃後払いについては、音声案内又は表示による対応を検討する。
- ・乗り方案内については、それぞれの事業者が対応するのではなく、公共交通全般の乗り方ガイドを作成して、観光案内所などで外国人観光客の方に配布して欲しい。
- ・札幌の案内表示全般の感想として、地下鉄駅は表示が充実しわかりやすいが、その他ＪＲ駅、バスターミナル、市電の駅は全般的に表示が少なく感じる。外国語表示も含めて全体で取り組んで行く必要がある。
- ・前回の会議でインターネット等による事前情報が重要という意見があり、ポータルサイトの重要性を感じた。今後は、行政や交通事業者等が連携し、交通の路線網として案内できるように、連携し検討する場を作っていくことが重要。

交通事業者

【整備状況・課題】

- ・パンフレット等の事前情報に関しては、ホテルや観光案内所等、取引のある施設で配布に限られている。
- ・「ＪＲぶらりバス」は H19 から運行。車内放送は日本語と英語のみで、車内放送は時間的に４ヶ国語対応は難しい。
- ・停留所の表記に関しては、出来るところから、ローマ字表記を実施。表記スペースが限られており、４ヶ国語表記は難しいが、よりわかりやすい表示を検討する。

民間事業者

【公共交通への要望】

- ・旅行者は移動が基本なので、天気予報の他、交通情報が求められる。交通情報を１ページにまとめたポータルサイトがあれば、商業施設やホテル、飲食施設等での案内・常時表示が可能となる。
- ・北海道で冬のリアルタイムな交通情報案内は特に重要であり、外国人観光客受入環境整備として一番重要な要素であると考えている。

交通事業者

【交通情報の整備状況について】

- ・新千歳空港が雪等で飛行機の運航が中止となっている場合は、ＪＲ駅に飛行機の運航状況が表示している。ＪＲや空港の情報を一つにまとめることは重要であるが、どこが窓口になるかなど難しい問題もあり、運輸局など関係機関の力を借りて解決したい。

3. 受入環境の整備を進める上での課題

- ・事務局より、受入環境の整備を進める上での課題を討議するに当たり、ここまでに出された意見・要望が整理された。

項目	要望・課題等
地域インフラ	<ul style="list-style-type: none"> ・費用に関して～補助金制度などの要望。 ・交通情報の一元化～ＪＲ駅に飛行機情報の表示は昨年度から行っているが、さらに高速情報、天気情報などを商業施設やホテル等に流す仕組み。 ・情報発信としてはポータルサイトがキーワード～外国人が事前情報を得る際に入りやすいサイトの作成。１つの会社では難しいので、団体でできないか。
観光施設	<ul style="list-style-type: none"> ・場所がわかりにくいなどの表示の問題。 <p>【対策案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・４ヶ国語表示は難しいので、駅のナンバリングのように、施設に番号をつけて日本語のマップと番号を対応させる方法などが考えられる。
観光案内所	<ul style="list-style-type: none"> ・韓国はスマートフォンなどＩＴ化が進んでおり、日本との格差が問題。 ・エリア全体で改善していけないか。
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> ・外国語放送～費用面で難しい。 ・言語に対応するスタッフ～２４時間対応できない問題 <p>【対策案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シフト時間、対応できる時間をお知らせする。 ・緊急時は２４時間対応するとお知らせする。 ・三者間通話などのシステムもあるので、大掛かりな整備をしなくても対応策はある。
商業施設	<ul style="list-style-type: none"> ・閉店時間に関する問題～外国人旅行者の行動に合わせた時間を考慮。 ・Helpo は買い物についての問い合わせに多言語で対応しているが、今回の点検でも評価が高かった。こういう施設を増やしていけないか。 ・末端の施設に環境整備の取り組みを伝える方法の検討。 <p>【対策案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本事業期間中は、外国人モニターとも連絡がとれる状況なので、個別に聞きたいことなどは対応して行く。
公共交通	<ul style="list-style-type: none"> ・アクセスの問題～地下鉄の結合点では、今回のモニター調査でも案内板で行きたいところの出口番号を見つけることができた。外に出たら、方向がわからなくなることがあった。 <p>【対策案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・案内表示板など、できることとできないことがあると思うので、できることから対応して行くことになると思う。

その他意見・要望

関係団体

- ・ポータルサイトの初期段階として、札幌市では宿泊施設、観光施設に情報提供を実施。空港についてもリアルタイムの情報を入手し、飛行機の運航状況等の情報発信も予定。現在はメーリングリストによる情報発信であり、情報提供先が限定されているが、いずれはポータルサイトに移行して行きたい。
- ・札幌市のコールセンターは英語対応のみであったが、12月1日から中国語と韓国語の対応も開始。英語は午前8:00～午後9:00、中国語・韓国語は午前9:00～午後5:00の間対応。

4. 受入環境整備に対する意見等

受入環境整備事業について

関係団体

- ・外国人モニターの意見として、トイレの利用方法の表示、習慣等の説明という項目の重要度が高いが、外国人の方が具体的にどのような情報を求めているかを詳しく知りたい。

【関係者会議 意見整理】

地域インフラに関する取り組みや受入環境の必要性、課題の意見

<p>必要性等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・JR 札幌駅にインフォメーションスタッフを配置。また、券売機前とインフォメーションカウンターでは、4カ国（日本語・英語・韓国語・中国語）対応が可。各主要駅にはテレビカメラを配置し、通訳が必要なときには対応できる体制となっている。17の主要駅では案内サインを多言語化（4カ国）。ホームページも多言語化を実施（4カ国）。外国人にもわかりやすい内容にするよう努力している。 ・随時、課題箇所から多言語化等の対応を実施。平成20年度は時刻表・平成21年度は精算機、市電への乗り換え案内。平成22年度は電子表示関係を多言語化。しかし、時刻表に関しては、英語表記をしたことにより、日本人利用者から見づらいという意見も出ている。 ・外国人受入環境整備として、車内の案内放送、標識の多言語化を実施。 ・路線図を多言語化し、ホテル、観光案内所等で配布。また、車内放送の多言語化も実施。停留所名は、新設、更新時にはローマ字表記のみを入れている。 ・12月1日より札幌市のコールセンター（午前9時～午後5時）、英語に加え、中国語、韓国語での対応を実施。
<p>課題等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・翻訳の費用に対しては、国、道の援助をお願いしたい ・今後の課題として、外国人旅行者がわかりやすい案内・情報提供において、バスに表示すべきか、音声案内がいいのか、どの部分の多言語化が最適か不明である。 バスは手段であり、路線網として「じょうてつ」「JRバス」「中央バス」共通の乗り方ガイドや路線案内等を制作出来れば、より外国人旅行者にも分かりやすい公共交通となる。 ・英語の車内放送をはじめたが、4カ国の多言語となると、時間的制約の問題がある。 ・外国人旅行者の移動ニーズにあわせて、交通情報、天気予報、千歳空港への高速道路情報、JRの運行情報、峠の路面情報などの情報提供が必要であり、ポータルサイトとして情報を総合して発信することが重要。特に冬期の通行止め情報などは、旅行者にとって重要な情報であり、タイムリーな情報発信が不可欠である。どこが中心となり、情報を集約し、発信するか検討し、それぞれが連携することが今後重要である。

観光施設に関する意見

<p>必要性等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、白い恋人パークの入館者25%が外国人旅行者であり、中国人スタッフが1人配置している。館内表示も外国人スタッフが対応。
<p>課題等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページや案内状についても、多言語化を充実させていきたい。 ・観覧スペース、飲食スペースについても説明を充実させて行く必要がある。英語の部分もさらに充実させたい。 ・地下鉄駅からの誘導と館内の誘導サインいずれも、わかりにくい。

観光案内所に関する意見

<p>必要性等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予算上の問題もあり、現在はビルの3階に窓口を設置。外国人への案内・通訳は、ボランティアベースであり登録されている500人の内、8～9割が英語。韓国語、中国語のボランティア通訳は、未だ少数である。個人旅行で訪れる外国人旅行者は、ある程度覚悟しており、英語ベースで対応出来ると考えている。 ・ 英語対応スタッフ7名、中国・韓国対応スタッフ2名ずつを札幌駅内に配置。しかし、案内窓口がわかりにくい。 ・ 大通りの観光案内所は、観光ボランティアが行っており、日本語が基本。 ・ インターネットを自由に無料で利用できる状態ではなく、100円で10分間利用できるパソコンを札幌駅に設置。
<p>課題等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 韓国からの旅行者の多くは、スマートフォン等の電子機器を頼って来ているケースが多いが、アジアの中において、電子機器に対する日本の対応は若干遅れている。 ・ 乗り物等の先払い、乗る箇所等については国ごとにちがうので、口頭での説明が難しい部分はある。

宿泊に関する意見

<p>必要性等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人旅行者からは部屋が狭いとの意見が多い。また、各ホテルには母国語を話せるスタッフに配置が求められている。札幌市内には、高級感のあるホテル自体が無い。 ・ 現状では、英語対応スタッフは配置しているが、現時点では中国語(本土)に対応出来る職員の雇用は難しいが、アルバイトスタッフは配置している。
<p>課題等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ インターネットや外国語テレビ放送を各部屋に設置したいと考えているが、費用の問題から導入が難しい。 ・ 外国人受入環境整備を充実したいが、全てを施設側が負担するということは現状では難しい。国あるいは地方自治体が一部負担、補助するような方向性を望む。 ・ 「3者間通話」のシステムやテレビ電話の導入等を希望する。

買い物に関する意見

<p>必要性等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・商業施設で 税込み表示になっていないというコメントが多いのが気になる。 ・ホテルへのチェックインの時間が遅いケースが多く、その場合、大手デパートは閉店しており、買い物が出来ない状況になっている。また、朝もチェックアウトが早く、開店前となるため、札幌での買い物がスムーズに出来ないことが多い。 ・昨年「さっぽろ大通りまちづくり株式会社」を設立して大通りゾーンとして、Helpoをはじめ外国人買い物客への取り組みを実施。Helpo では、買い物希望商品に関する問い合わせが多い。各店舗から、対応に窮している場合、Helpo に連絡が来る。 ・トイレの使い方を絵にする等の工夫をしている。 ・館内が構造的に複雑であり、日本人であっても分かりにくい。館内マップや誘導サインを設置しているが、最近はよりわかりやすいようにピクトグラムを活用。誘導サインは、日本語表記、英語併記を基本。必要に応じて、韓国語、中国語を付記。
<p>課題等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人受け入れ環境に関する課題や必要な環境整備のあり方が、現場のスタッフに届くように、簡潔で見やすい資料を項目ごとに制作し、配布して欲しい。

アクセス・地域内移動に関する意見

<p>必要性等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地下街の観光文化ステーション、Helpo の 2 箇所については、目の前にあるのに行き着かなかったケースがある。 ・市電等、公共交通機関へのアクセス表示が、日本人にとっても不足、分かりづらいように思う。
-------------	---

その他（緊急時対応／済・両替／事前情報／習慣・文化等）に関する意見

<p>必要性等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・習慣等についての要望については、旧正月、ゆきまつり期間に英語、簡体字のものを配布する予定。
-------------	--

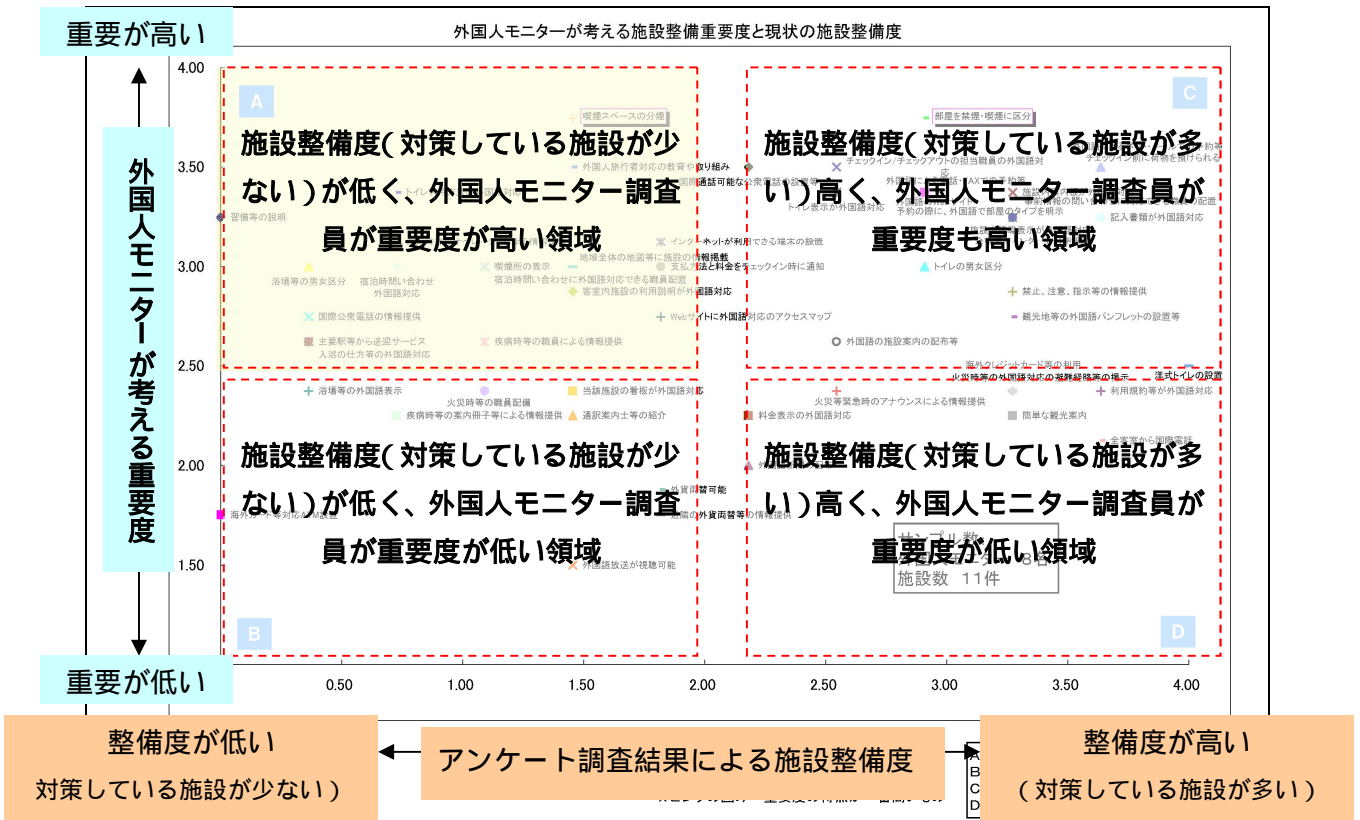
6. 今後の課題と改善方策

アンケート調査及び外国人モニター調査、意見交換会・対象地域関係者会議の結果より、受入環境調査の現状・課題と今後の改善方策を検討する。本検討で使用している基礎資料は、本調査で実施した札幌市のみである。

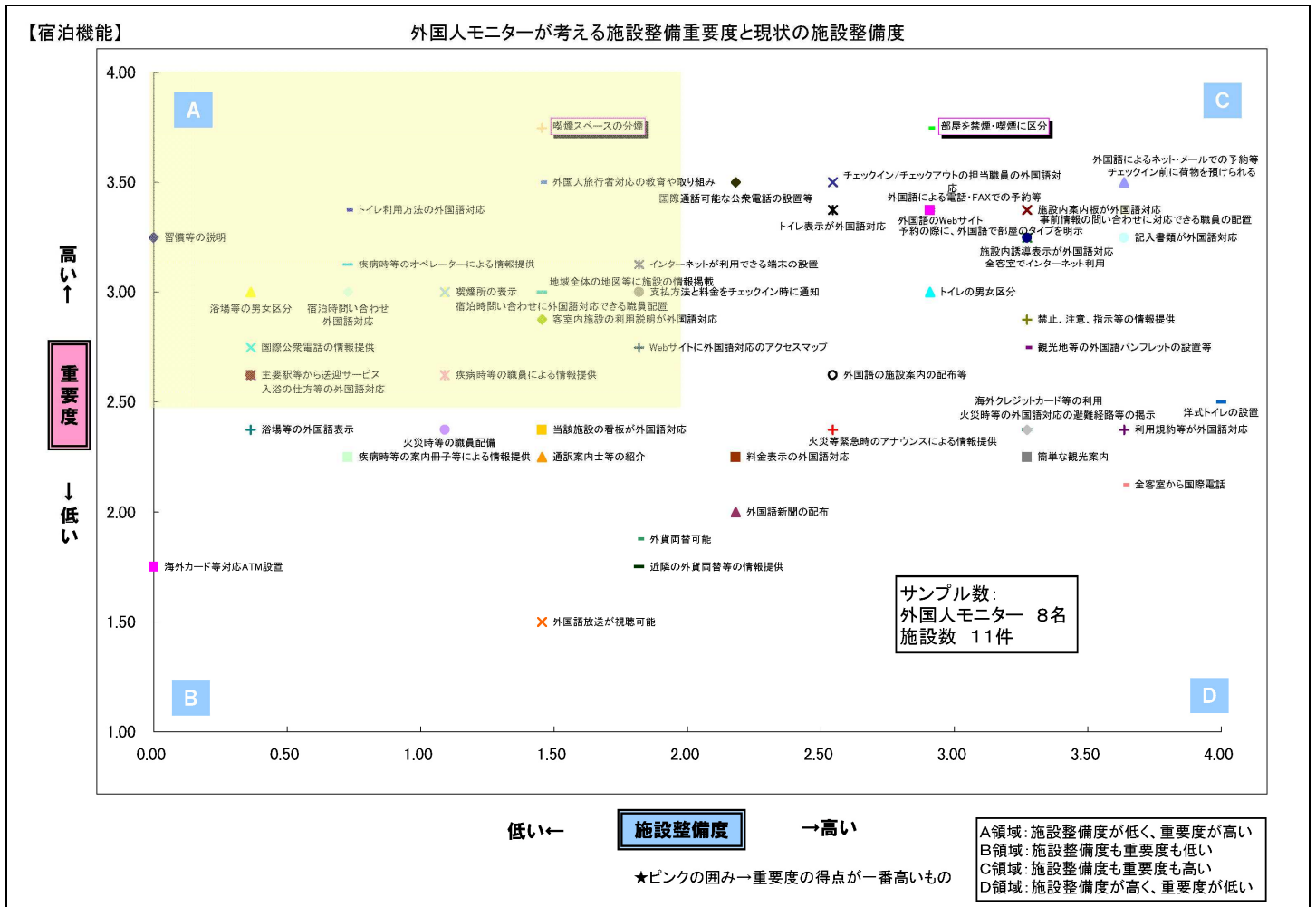
各施設における受入環境の現状と課題、今後の改善策等を検討するにあたり、アンケート調査で各施設に実施したチェックシート結果及び外国人モニターによる重要度評価を比較し、外国人モニターが考える重要な項目における各施設の整備状況を整理し、課題を明確にした上で、今後の課題と改善方策を検討する。

アンケート調査で各施設に実施したチェックシート結果及び外国人モニターによる重要度評価を比較するにあたり、外国人モニター調査員の重要度アンケートの傾向として、全ての施設において「トイレ」に関する内容、「習慣」に関する内容の重要度が高いと評価している。各施設の特徴を明確にする為に、トイレ・習慣以外に注目して、重要度と整備状況を分析する。

【図表の見方】



1) 宿泊施設のまとめ

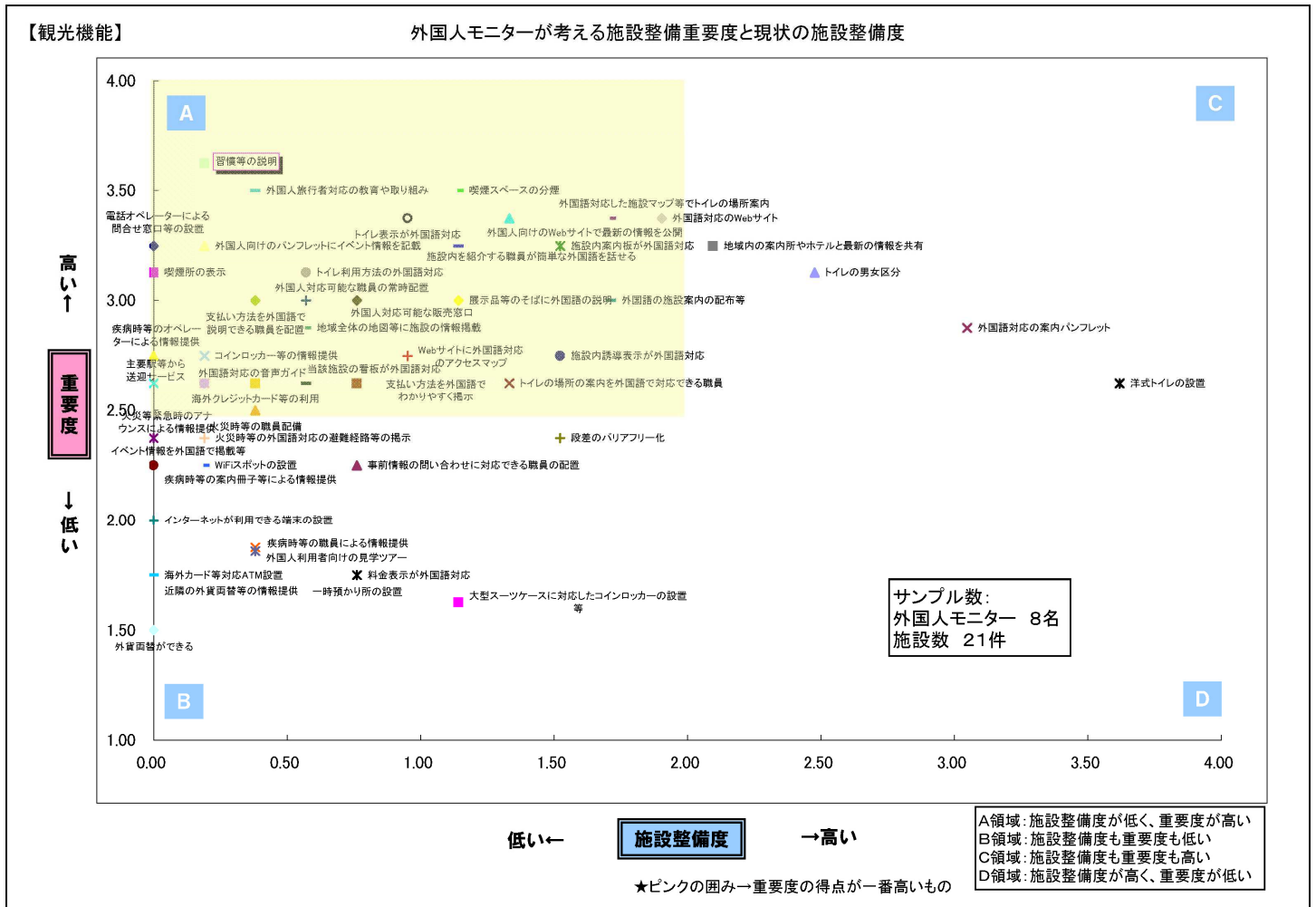


外国人モニター調査員が考える重要度が高く、施設の整備度（対応施設数）が低い特徴的な項目は、「トイレ利用方法の外国語対応」「外国人旅行者対応の教育や取り組み」「習慣等の説明」「疾病時等のオペレーターによる情報提供」「インターネットが利用できる端末の設置」であった。

宿泊施設における受入環境の現状・課題、今後の改善策は以下のように整理できる。

受入環境の現状・課題	今後の改善策等
<ul style="list-style-type: none"> ・チェックインや予約等の基本的な受け入れに関する外国人対応は実施済み。 ・外国人対応が可能な職員の配置や外国人対応可能なオペレーターを結んでの情報提供などの「人的対応」の環境づくりが低い。 ・緊急時にも外国人対応できるスタッフの配置や誰にでも分かりやすい表示・案内が重要。 ・観光の拠点としてインターネットが利用できるPC等の設置が求められている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットやPC等が利用できる設備の充実。又は、利用できる周辺施設の案内。 ・緊急時にも対応できる環境づくりと分かりやすい表示・案内の検討。 ・外国人対応スタッフやオペレーターを結んでの3者間通話等、外国人旅行者への「人的対応」の充実。 ・ICTの活用による、外国人受入環境整備の充実。

2) 観光施設のまとめ

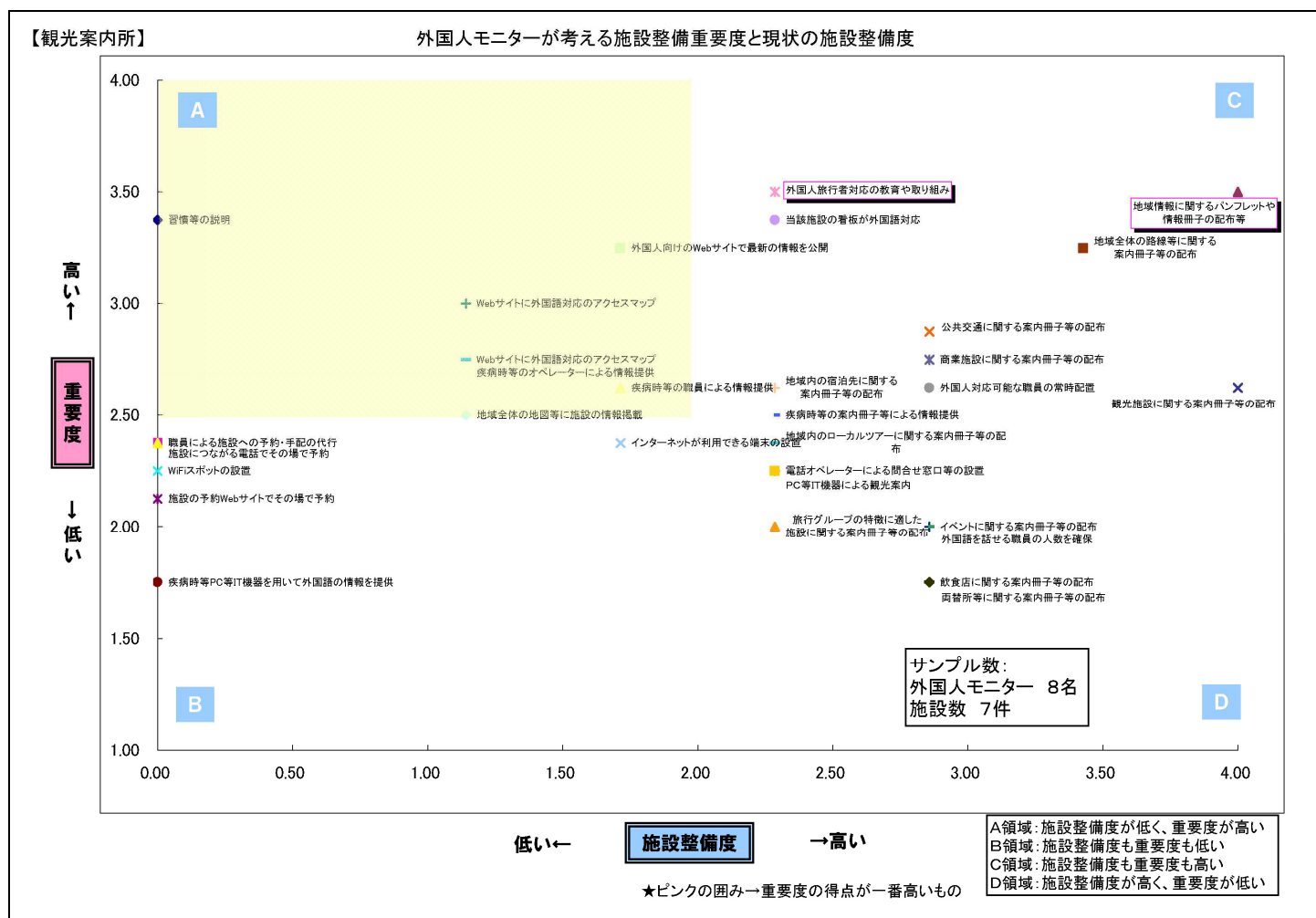


外国人モニター調査員が考える重要度が高く、施設の整備度（対応施設数）が低い特徴的な項目は、「習慣等の説明」「外国人旅行者対応の教育や取り組み」「喫煙スペースの分煙」「外国語対応した施設マップ等でトイレの場所案内」「外国語対応の web サイト」「トイレ表示が外国語対応」「外国人向け web サイトで最新の情報を公開」であった。

観光施設における受入環境の現状・課題、今後の改善策は以下のように整理できる。

受入環境の現状・課題	今後の改善策等
<ul style="list-style-type: none"> 外国人対応のパンフレットを制作している施設は多数。 「施設内を迷わず移動できる」は、重要度も高く、設備・サービス評価も高く、外国人旅行者が求める環境が実現できている。 最寄りの駅等、交通拠点からの誘導案内の不足が一部有り。 スタッフの方の親切な対応は好印象であったが、お得なチケットに関する案内など、サービス不足も有り。 概ね英語表記は進んでいるが、多言語化が不足しており、英語圏以外の旅行者が、楽しめる環境づくりが求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> 最寄りの駅等の交通拠点から、連続性のある誘導案内や適切な情報発信によるひとり歩きできる環境づくりの充実。 観光施設のナンバリング等による外国人旅行者にも分かりやすい情報発信の検討。 お得な施設利用料金等の提案など、日本人と同様のサービスなどが提供できる体制・環境づくり。 アトラクション・展示内容等の多言語化（英語以外の言語の充実）。 外国人対応の充実による不安やトラブルの解消、観光を楽しめる環境づくり。

3) 観光案内所のまとめ

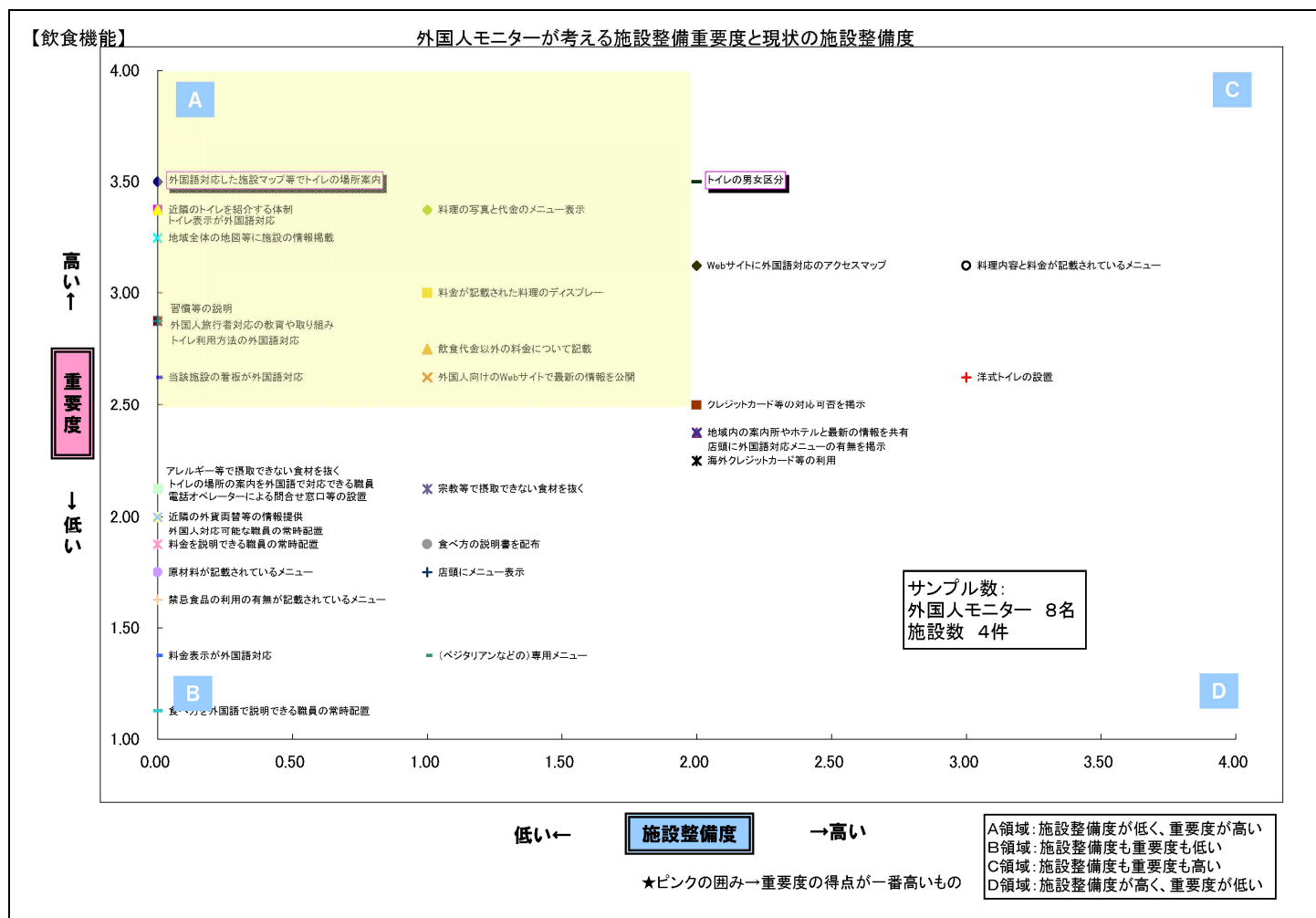


外国人モニター調査員が考える重要度が高く、施設の整備度（対応施設数）が低い特徴的な項目は、「習慣等の説明」「外国人向け web サイトで最新の情報を公開」「web サイトに外国語対応のアクセスマップ」であった。

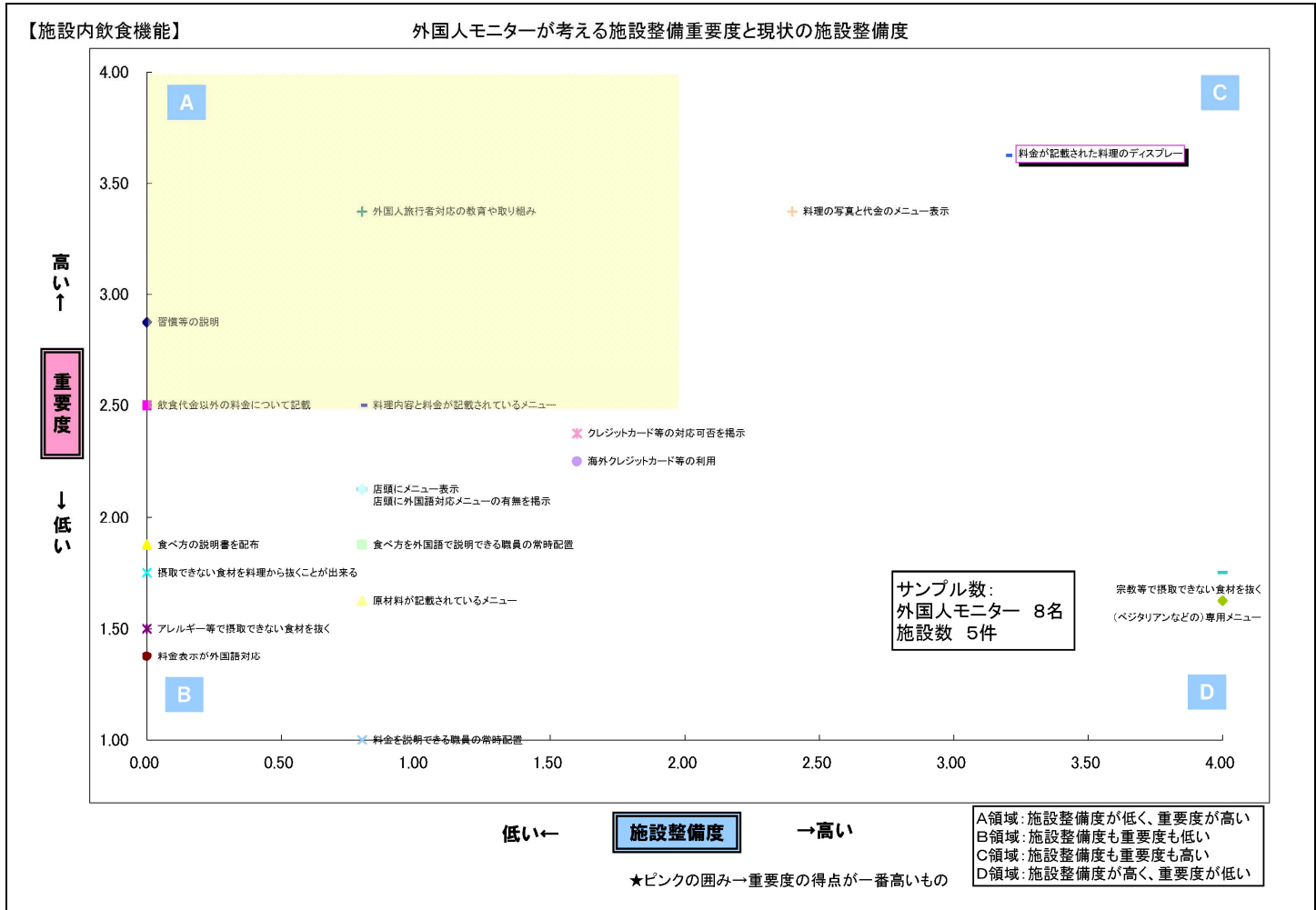
観光案内所における受入環境の現状・課題、今後の改善策は以下のように整理できる。

受入環境の現状・課題	今後の改善策等
<ul style="list-style-type: none"> 観光案内所として最も重要な「情報発信」に関する内容は、各施設の受入環境及び外国人モニターの評価、重要度ともに高い結果となっており、充実した対策がとられている。 豊富な観光情報の他、公共交通機関に関する情報も旅行者は重要視。 一部の案内所では、外国人対応スタッフを配置。しかし、言語によっては、安定した対応が出来ない。 観光案内所に、迷わずたどり着くことができる環境づくりが求められる。 観光の拠点となる「案内所」には、観光情報等を検索できるように、インターネットやP C、W i f i等のIT設備が求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> 英語以外の言語に対応できる外国人対応スタッフの配置やオペレーターを結んでの3者間通話、I C T利活用による対応等、常時多言語に対応できる環境づくり。 外国人対応スタッフの対応時間、シフトの明記による旅行者への周知。 交通機関に関する情報の充実やタイムリーな運行情報などの情報発信の実施。 最寄りの駅など交通拠点や周辺から適切な誘導案内の設置等の設置 各観光案内所の周知(インターネット等に事前情報や案内所マップ等の現地情報の充実) インターネットやWiFi等の整備拡充。

4) 飲食施設のまとめ



「飲食機能」の結果で、外国人モニター調査員が考える重要度が高く、施設の整備度（対応施設数）が低い特徴的な項目は、「外国語対応した施設マップ等でトイレの場所を案内」「近隣のトイレを紹介する体制」「トイレ表示が外国語対応」「料理の写真と代金のメニュー表示」「地域全体の地図等に施設の情報掲載」「料金に記載された料理のディスプレイ」であった。

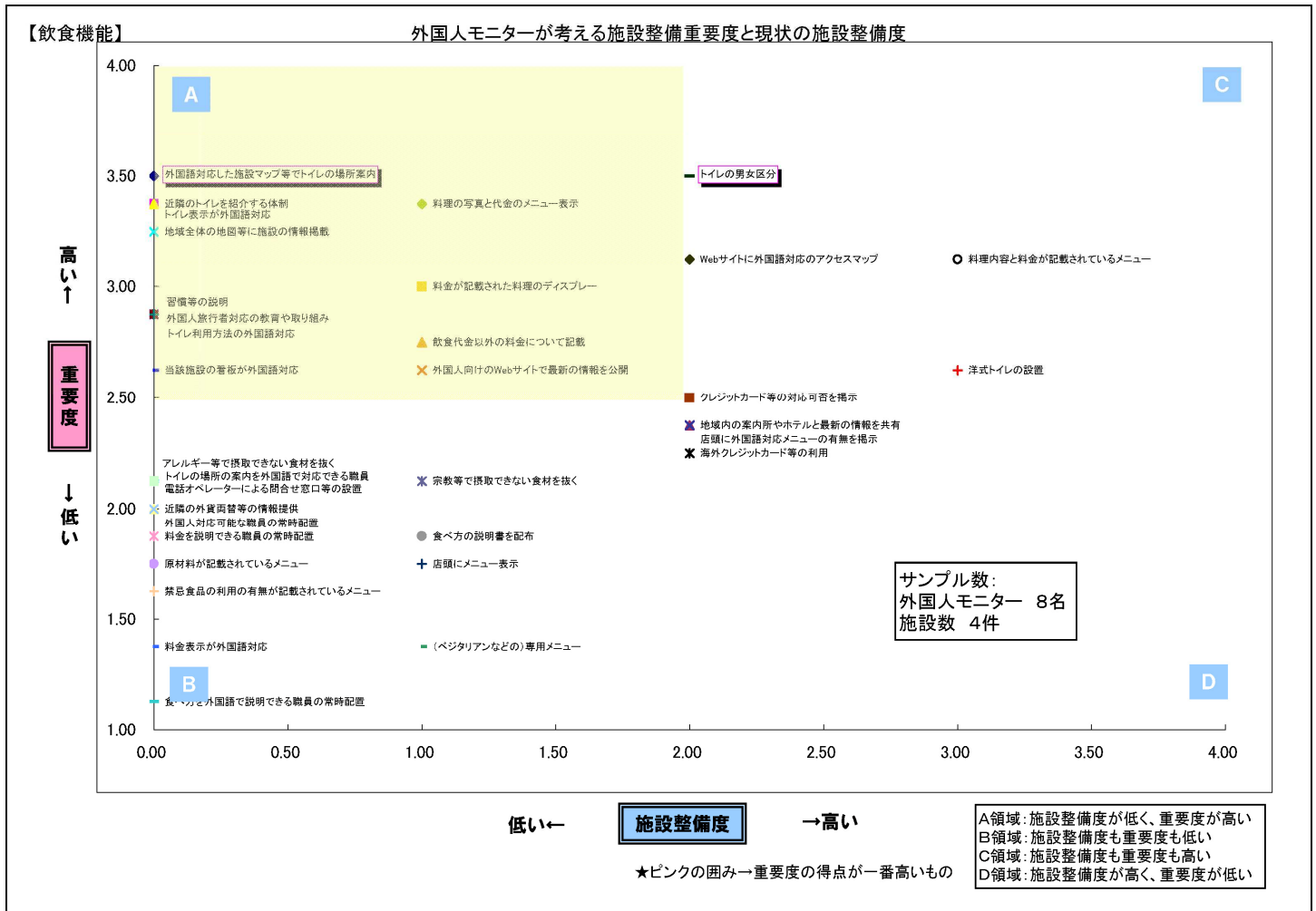


「施設内飲食機能」の結果で、外国人モニター調査員が考える重要度が高く、施設の整備度（対応施設数）が低い特徴的な項目は、「外国人旅行者対応の教育や取り組み」「慣習等の説明」「飲食代金以外の料金について記載（お通しなどのサービス料）」「料理内容と料金が記載されているメニュー」であった。

飲食施設における受入環境の現状・課題、今後の改善策は以下のように整理できる。

受入環境の現状・課題	今後の改善策等
<ul style="list-style-type: none"> 写真付きメニューやメニューの英語表記は概ね実施されているが、原材料などの細かい情報については、外国人未対応が多い。 支払いは、レジスターでの料金表示がわかりやすく、スタッフの対応も含め、外国人モニターの評価も高い。 細かいサービスについては、外国人対応されてなく、理解できない場合有り。（おかわり無料など） 	<ul style="list-style-type: none"> 写真付き多言語化メニューの充実と設置飲食店の拡充。 原材料などメニューに関する詳細情報の外国人対応。 日本人と同様の細かいサービスを受けることができる環境・体制づくり。 お通しなど日本独自のサービスや文化、風習の案内。 ICTの活用による、外国人受入環境の充実。

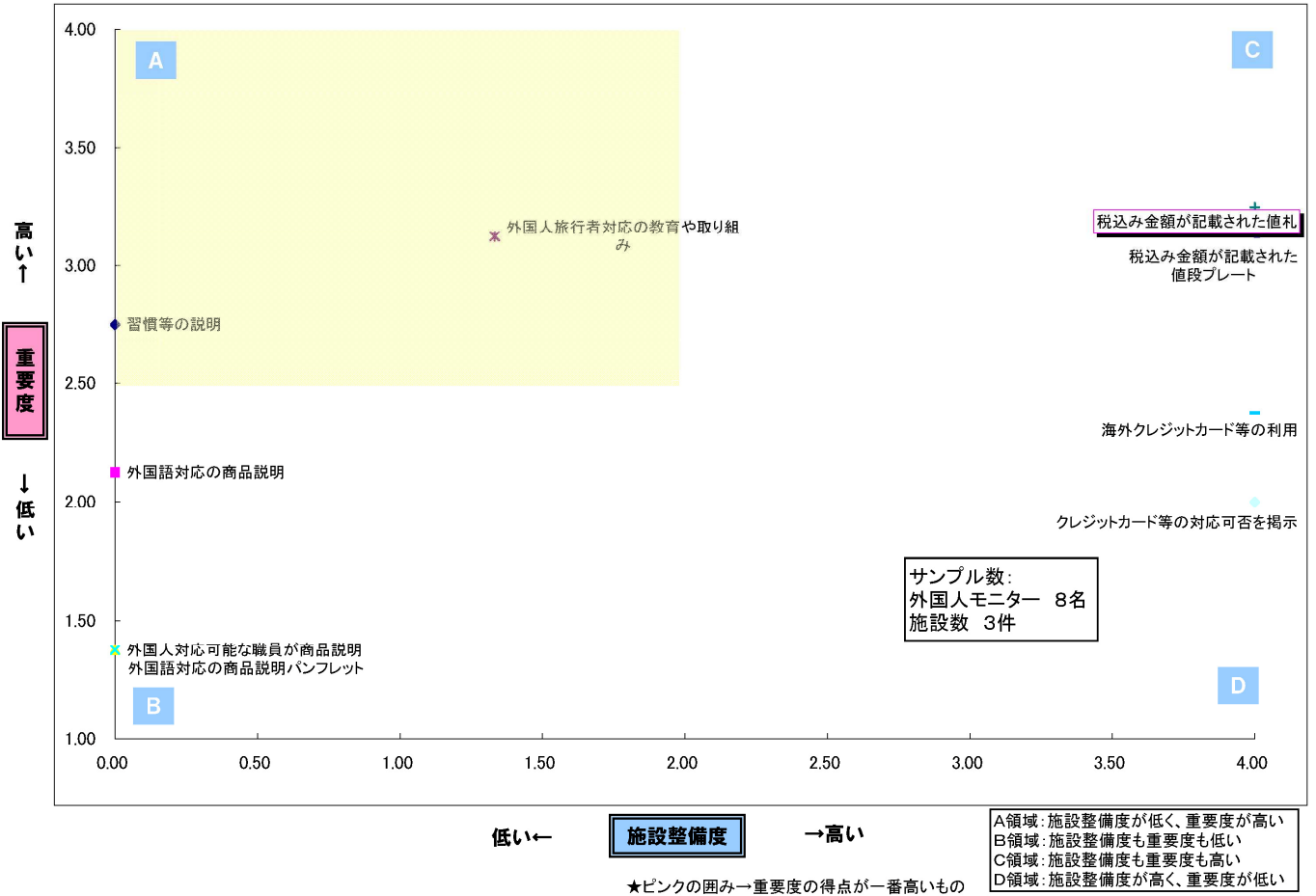
5) 商業施設・テナント・店舗のまとめ



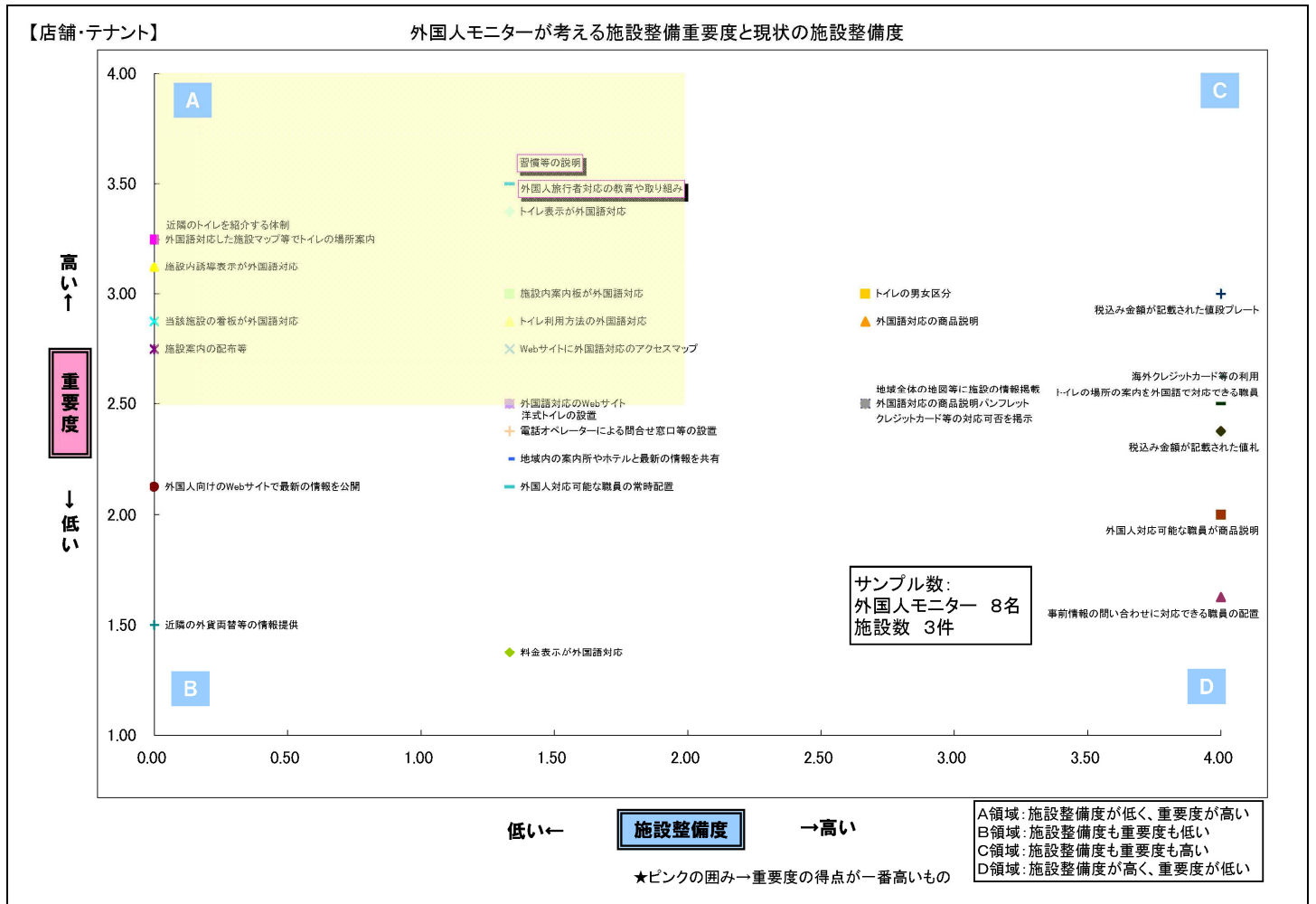
「商業機能」の結果で、外国人モニター調査員が考える重要度が高く、施設の整備度（対応施設数）が低い特徴的な項目は、「対国語に対応した施設マップ等でトイレの場所案内」「喫煙所の表示」「外国人向けのwebサイトで最新の情報を公開」「施設内案内板が多言語対応」「webサイトに外国語対応のアクセスマップ」「外国人旅行者対応の教育や取り組み」「外国語対応のwebサイト」であった。

【施設内店舗・テナント】

外国人モニターが考える施設整備重要度と現状の施設整備度



「施設内店舗・テナント」の結果で、外国人モニター調査員が考える重要度が高く、施設の整備度（対応施設数）が低い特徴的な項目は、「外国人旅行者対応の教育や取り組み」「習慣等の説明」であった。

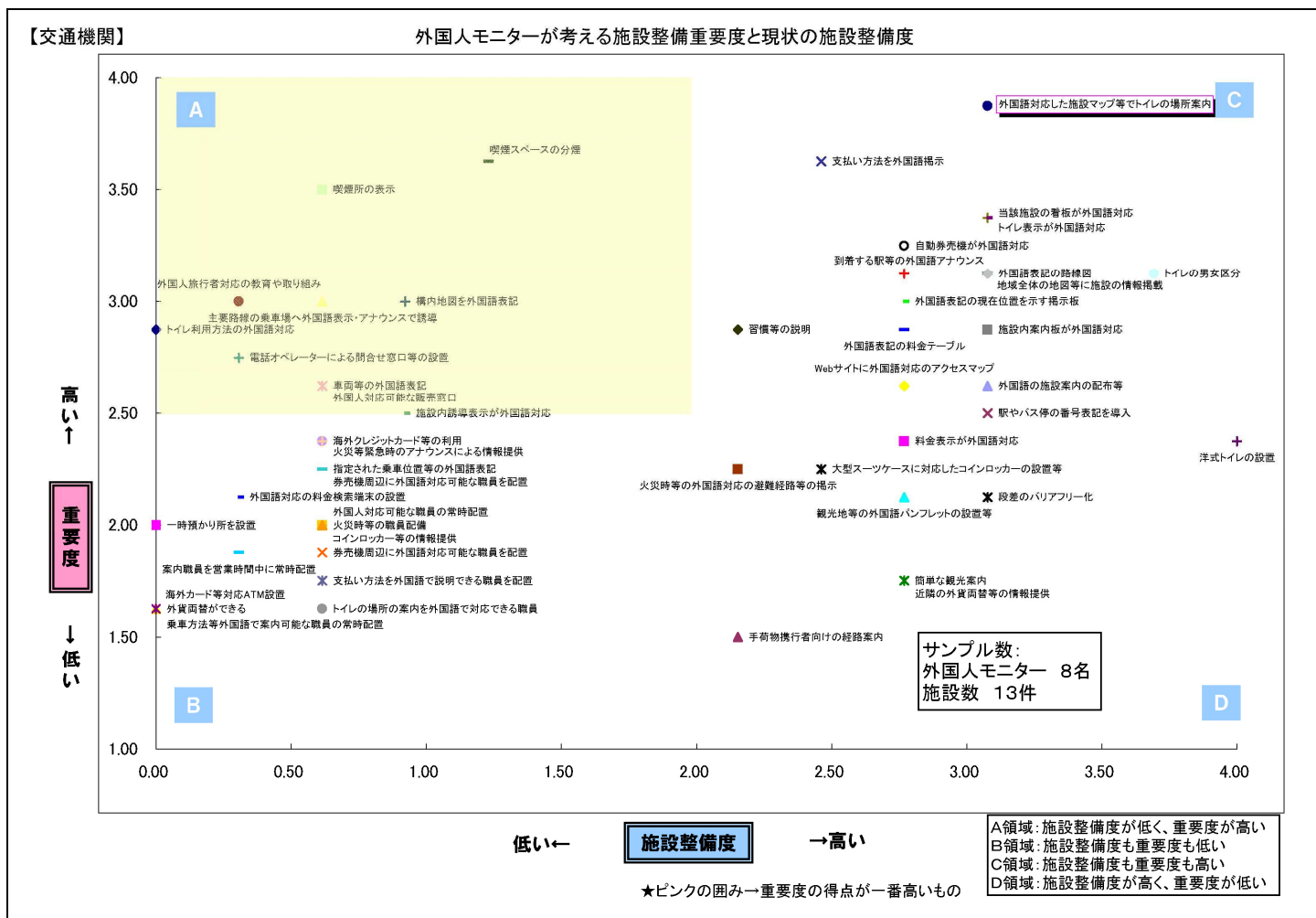


「店舗・テナント」の結果で、外国人モニター調査員が考える重要度が高く、施設の整備度（対応施設数）が低い特徴的な項目は、「外国人旅行者対応の教育や取り組み」「習慣等の説明」「施設内誘導表示が外国語対応」「施設内案内板が外国語対応」「当該施設の看板が外国語対応」「施設案内の配布」「webサイトに外国語対応のアクセスアップ」であった。

商業施設における受入環境の現状・課題、今後の改善策は以下のように整理できる。

受入環境の現状・課題	今後の改善策等
<ul style="list-style-type: none"> ・値段の明記や支払い方法の説明など、商品の購入・支払いに関する内容は、外国人モニターによる評価・重要度も高い評価を受けている。 ・大型商業施設については、施設内の移動の際に迷わず目的の場所・店舗までたどり着ける環境づくりが重要。 ・入店前に海外発行クレジットカードが使用できるか等、支払いの情報が分かることで、安心して買い物ができる。 ・購買意欲を高めるためには、商品説明などの細かな対応が重要であり、店舗によっては外国人対応のスタッフを配置している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設表示の外国語対応や適切な誘導案内による最寄りの駅等の交通拠点や周辺施設から迷わずにたどり着ける環境づくり。 ・施設内案内板や誘導案内、喫煙所等の外国語対応など、迷わず目的地にたどり着ける施設内の環境づくり。 ・商品や支払いに関する事前情報の充実。 ・小規模店舗における外国人対応ウェブサイトやパンフレット等による情報発信の充実。 ・商品説明や免税に関する案内を行える外国人対応スタッフの配置やICT利活用による案内体制の充実。

6) 交通機関のまとめ



「交通機関」の結果で、外国人モニター調査員が考える重要度が高く、施設の整備度（対応施設数）が低い特徴的な項目は、「喫煙スペースの分煙」「喫煙所の表示」「外国人旅行者対応の教育や取り組み」「構内地図を外国語表記」「主要路線の乗車場へ外国語表示・アナウンスで誘導」「施設案内の電話オペレーターによる問合せ窓口等の設置」であった。

交通機関における受入環境の現状・課題、今後の改善策は以下のように整理できる。

受入環境の現状・課題	今後の改善策等
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレに関する対策は充実。 ・バスのキップ購入や支払い方法に関する重要度が高いが、現地調査の評価は低く対策が不足。 ・外国人対応職員の配置は、一部の施設・場所に限られている。 ・バス停など乗り場の場所を分かりやすく（多言語化・目立つように工夫）することが求められている。 ・公共交通一般的に利用しやすいとの評価を得たが、旅行前に入手できる事前情報が不足。 	<ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすいバス停や車両の工夫。 ・切符等の購入方法や路線図等、利用案内の多言語化と提示箇所の適正化 ・ポータルサイト等による公共交通の総合的な情報発信。 ・現地で入手できる札幌市における公共交通全体の路線図や乗り方案内などの情報発信。 ・駅等の交通拠点から、周辺観光施設・案内所への適切な誘導案内の充実。

6) 全体としてのまとめ

地域全体として質の高い、外国人受け入れ環境を実現する為には、各施設ごとの受入環境の現状・課題に応じた改善策に取り組むことによって、地域全体の水準を引き上げることが最も重要である。しかし、個別の施設・事業者ごとにそれぞれの外国人受け入れ環境改善に向かって整備や取り組みを推進する他、地域全体を考えた場合や、個別施設・事業者で解決が難しい取り組み等については、それぞれが連携・協働し、取り組みを行う必要がある。

本調査の結果から考えられる、複数の施設や事業者による連携・協働による受け入れ環境改善が求められる内容は、以下のとおりである。

宿泊施設に関する総合的なまとめ

宿泊施設は、他の施設より旅行者の滞在時間が長く、充実した外国人受入環境が必要とされる。現状では基本的な外国人受入環境については、概ね外国人対応が来ている。今後は外国人旅行者の快適な旅行の拠点となるように、インターネット環境の整備など情報案内機能の充実が求められる。また、緊急時や問題時に対応できるように、常時外国人対応できる環境づくりが必要であるが、外国人対応スタッフの24時間配置は、費用等の問題から困難と思われる。今後は、他の施設や外国人対応窓口との連携やICTを利活用したコミュニケーション環境づくりなどによる、外国人対応の充実が求められる。

観光施設に関する総合的なまとめ

本調査において、観光施設の外国人受入環境はあまり進んでいないようであった。英語版のパンフレットがあるにも関わらず、施設内の表記・案内等は、日本語のみとなっている施設も少なくない。全体的に各施設において、外国人対応の充実が求められる。各施設の外国人旅行者受入環境の充実が、魅力的な観光地づくりに繋がる。

特に観光施設として中心となる「展示説明」や「体験説明・案内」など、旅行者が楽しむ為に重要な部分においては、多言語化することが求められる。特にトイレや緊急避難など緊急時・問題時の対応についても、ピクトグラムを使用する等、誰にでもわかりやすい表記・案内を行うことが必要である。

観光案内所に関する取り組み

札幌には多数の観光案内所が開設されている。観光案内所は、外国人旅行者にとって、緊急時や問題時に助けを求める重要な施設となる。旅行者の安心感、利便性向上を目指す為に、案内所の設備やサービス内容の充実も重要であるが、各観光案内所の場所や提供しているサービス内容を総合的に案内し、外国人旅行者にわかりやすい情報提供を行い、旅行中も安心感のある環境づくりが必要である。そのためには、外国人対応の可否や対応可能な時間等を明示した総合パンフレットの作成や**基本的な観光案内・施設案内の共通化・ルール化による質の向上（各案内所で取り扱い情報や施設情報などに差を無くし、どこでも最低限の情報を入手でき、質を向上させるイメージ）**などが考えられる。

また、観光施設、商業施設、飲食施設との連携をすることによって、情報が外国人観光客

に届きやすくなり相互に補完するような関係構築が望まれる。

飲食に関する総合的なまとめ

英語表記・多言語化メニューや写真付きメニューの設置、わかりやすい料金の表示など、外国人が最低限利用できる環境づくりは、徐々に出来てきている。しかし、まだまだ全体を考えると少数店舗であるため、外国人受入環境を全体として推進する必要がある。しかし、個別店舗では費用の問題等から、なかなか受入環境整備が進まないのが現状である。全体として外国人受入環境を推進する為に、外国人を受け入れるために最低限必要な環境をわかりやすく各店舗に伝え理解してもらう為の情報発信や簡易な翻訳等の支援などが必要である。

また、お通し料金や食べ物・食べ方など、外国とは違った日本独自の料金体系やメニュー等については、個別店舗での案内ももちろんであるが、全体として事前に情報発信を行い、現地でのトラブルや問題とならない事前対策が必要である。また、ICT (Information and Communication Technology) の利活用によるコミュニケーションなど、比較的安価で出来る外国人受入環境づくりも有効である。

商業に関する総合的なまとめ

現在も多数の外国人旅行者が利用するために、分かりやすい料金の表示や海外発行のクレジットカード対応等の基本的な外国人受入環境は整っていると見える。また、デパート等の大型施設では外国対応スタッフの配置し、全体としても買い物案内を行う案内所の設置など、充実した外国対応の取り組みを行っている。

しかし、外国対応スタッフがいるにも関わらず、**外国人旅行者がそのサービスを知らない、又は、既に外国対応スタッフが他の旅行者の対応を行っているおりサービスを受けることが出来ないなど人員不足の問題もある。**

今後は、誰でも一定の外国対応が可能となるように、ICTを利活用した外国人旅行者とのコミュニケーションの実施や充実した施設案内等が求められる。

公共交通に関する取り組み

近年、外国人旅行者の個人旅行も増加傾向にあり、様々な交通手段を活用し、**旅行者は移動**している。**旅行者の移動**は単体の交通に頼るのではなく、各旅行者の移動にあった形態・行程をそれぞれが選択する。そこで、地域交通を総合的に案内・情報発信し、適切な交通手段・利用方法を外国人旅行者が選択できることが重要であり、外国人旅行者のひとり歩きには欠かせない情報である。

しかし、現状では、時刻表・路線図などを掲載した多言語化パンフレットの配布やwebによる情報発信等、各交通事業者ごとに外国語対応等の取り組みを実施している。今後は、札幌市の交通を総合的に案内するパンフレットや冊子、webなどの情報の他に「乗り方」や「運賃」などの情報発信が求められ、事業者間の連携・協働が不可欠となる。

また、積雪寒冷地である北海道は、冬季の交通障害も多く、旅行者に向けてタイムリーで総合的な情報発信についても求められる。

地域インフラ・全体に関する総合的なまとめ

地域内等を迷わずに移動できる環境づくり

札幌市はサイン計画を定め、地域内の適切な案内に関する取り組みを実施している。また、各施設・事業者においても、それぞれがサイン計画やルールを定め、外国人旅行者に案内や情報提供の取り組みを実施しているところである。しかし、それぞれで定める計画・ルールで案内やサインを設置した場合、地名や観光地名の表記が統一出来ていない場合や案内の連続性が不足する場合は考えられる。

本調査で主要な交通拠点から目的の施設に行けない等の課題があったことも事実であり、外国人モニター調査員からは、各施設内のわかりやすいトイレへの案内や観光案内所へ迷わず行くことが出来る環境づくりが求められている。

このための方策としては、「ようこそさっぽろ」の内容を充実し各施設も積極的に利用することや「札幌市コールセンター」の利用周知を行うことなどが考えられる。

今後、より分かりやすい地域案内や旅行者の移動環境の整備を行うためには、全体で共有できる基本的な「案内」に関するルールを共有し、全体として統一感・連続性がある環境づくりが求められる。

札幌市全体の観光に関する情報発信

外国人旅行者が自国で、北海道の観光・札幌の観光を調べる際に、総合的な観光を紹介するポータルサイトが求められる。現在、札幌市が運営する「ようこそさっぽろ（5カ国語対応）」が札幌における総合的な観光の情報発信を行っている。今後、札幌観光のポータルサイトとして情報充実に向けて、各種事業者等との連携を進め、外国人旅行者のニーズにあった情報発信を行うことが求められる。

また、各施設が設けているウェブサイトなど、共通の情報発信ルールを設け、共有することが考えられる。