

「大通情報ステーション」の廃止と「(仮称)大通観光案内・アイヌ文化PRコーナー」の設置について

(政) 都心まちづくり推進室 (経) 産業振興部
 (市) 市民生活部 (経) 観光・MICE推進部
 (市) 文化部 (交) 事業管理部

1 大通情報ステーションの概要

- (1) 目的：札幌市内及び近郊の観光・文化等イベント情報の提供や、交通機関や店舗等への案内を、市民及び観光客に行う。
- (2) 所在：札幌市中央区大通西4丁目 地下鉄南北線大通駅コンコース横（出口5横）
- (3) 開設：平成27（2015）年2月18日
- (4) 業務内容：
 - ア 窓口来訪者への対応
チラシやデジタルサイネージを用いた観光・文化等イベント情報の案内、道案内等
 - イ ホームページによる情報発信
ホームページへの掲載による観光・文化等イベント情報の発信
 - ウ イベント情報誌「ウィークリープレス」の発行
2週間のうちに開催されるイベントを冊子にまとめ隔週で発行し、観光案内所、ホテル、区役所等で無料配布
- (5) 運営：業務委託により実施（政）都心まちづくり推進室、（市）文化部、（経）観光・MICE推進部、（経）産業振興部、（交）事業管理部の5部で費用を負担）。
- (6) 営業時間：10：00～20：00（日・祝10：00～19：00、12/29～1/3休館）
- (7) 人員体制：窓口2名常駐（対応言語は日本語・英語・中国語）

2 令和4年度行政評価委員会 外部評価（概要）

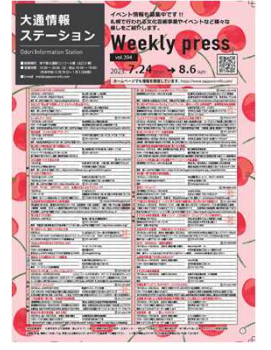
- (1) 対象事業
 - ・観光案内所運営費（（経）観光・MICE推進部）
 - ・文化芸術情報発信事業費（（市）文化部）
- (2) 評価内容
 - ・市役所内の担当部局が分散されており、責任の所在や、課題解決に向けたアプローチが曖昧な状態となっている。
 - ・文化情報の発信という点では、ウィークリープレスや紙パンフレットの配架が、文化施設の集客に繋がっているかの検証や目標設定が無い。近隣には、文化イベントに関する情報提供や市民の文化芸術活動等を支援しチケットの斡旋を含め行っている札幌文化芸術交流センター（SCARTS）があり、機能面で重複が見られる。
 - ・観光情報の発信や道案内機能という点では、近隣に観光案内所が複数あり、様々な情報媒体がある中、この拠点がなくても対応が可能という考えもありうる。
 - ・活動指標と成果指標の因果関係が整理されておらず、事業目的の達成に向けて大通情報ステーションが発揮すべき役割や行うべき取組について論理的な考察ができていない。
- (3) 指摘事項

大通情報ステーションは、事業目的や指標の設定が明確ではないなど、現状の施設や機能のまま運営を続けていくには課題が多くあることから、抜本的に改廃を含む検討を行うこと。

大通情報ステーションホームページ



ウィークリープレス



大通情報ステーション位置図



3 行政評価委員会 外部評価の指摘を踏まえた大通情報ステーションの廃止について

インターネットの普及状況等を踏まえ、デジタル技術を活用した効果的な情報発信を行うこととし、有人対応や紙媒体中心である現在の大通情報ステーションは、現在の業務委託契約が終了する令和5（2023）年度末をもって廃止する。

- (1) 観光案内に関する考え方
 - ・現在、札幌都心における観光案内所は、来札観光客の満足度向上を目指し、当該地のほか、札幌駅や大通公園内に有人の観光案内所を配置しているところ。しかし、窓口人員を配置して対応するためには、外国語対応が可能な人材の確保が困難という課題があり、将来的に持続可能な観光案内体制確保のためにも、観光客のニーズを考慮し有人の観光案内所の適切な配置を行っていく必要がある。
 - ・当該地は、札幌駅観光案内所等と比較して利用者は少ないものの、今後も観光情報発信の一定程度のニーズがあることから、有人による対応を見直し、デジタル技術を活用した手法を導入し、効率的かつ効果的な観光情報発信を行っていく。
- (2) 文化情報の発信に関する考え方
 - ・インターネット利用者の増により、パンフレット配架の意義は相対的に薄れており、また、平成30（2018）年10月に開設したSCARTSにおいても情報提供を行っていることから、文化イベントの情報発信機能をSCARTSに集約することとする。
 - ・SCARTSでは、これまでのイベントチラシ配架やアーティストへの相談対応などに加え、主催者がイベント情報をホームページに掲載する機能を大通情報ステーションから引き継ぐとともに、当該情報を観光客向けホームページである「ようこそさっぽろ」にも提供することで、観光資源としての活用を継続する。
 - ・なお、情報発信を行う上で当該地の利便性は非常に高いことから、上記（1）のデジタル技術を活用した手法により文化情報発信も行っていく。
- (3) 交通機関や店舗等への案内に関する考え方
 - ・交通機関の案内及び道案内については、上記（1）のデジタル技術を活用した手法により情報発信を行うほか、地下鉄駅員が対応していく。



「大通情報ステーション」の廃止と「(仮称)大通観光案内・アイヌ文化PRコーナー」の設置について

(政) 都心まちづくり推進室 (経) 産業振興部
 (市) 市民生活部 (経) 観光・MICE推進部
 (市) 文化部 (交) 事業管理部

4 大通情報ステーション廃止により生じたスペースの活用について

大通情報ステーション廃止により生じたスペースを活用し、現在サッポロファクトリー3条館に設置しているアイヌ文化PRコーナーを移設し、アイヌ文化を広く市民・観光客などに対して発信する。

- 令和3年(2021年)に策定した第2次アイヌ施策推進計画においては「アイヌ民族の誇りが尊重されるまちの実現」に向けた目標の一つに「アイヌ文化のブランド化の推進」を掲げており、多くの方がアイヌ文化の魅力に触れることや産業界からのアイヌ文化の振興を目的として「都心部にアイヌ工芸品の常設的な販売場所を設置」することとしている。
- 現在は常設販売や展示を行う場所として、サッポロファクトリー3条館1階にアイヌ文化PRコーナーを設置しているが、これまで同コーナーで開催した販売会では十分な実績が上がっておらず、通行者が多く見込まれる場所に移転することが急務となっている。
- 当該地は、1日平均約10万人の通行量があるチ・カ・ホの大通駅出入口近傍に位置しており、この場所にアイヌPRコーナーを移設することでアイヌ文化の認知度向上やアイヌ工芸品の売上拡大に大きな効果があると考えられる。
- また、地下鉄南北線さっぽろ駅構内にあるアイヌ文化を発信する空間「ミナパ」と機能分担を図ることで、より効果的にアイヌ文化への理解促進を高めることが期待できる。

＜ミナパとアイヌ文化PRコーナーの機能分担＞

	ミナパ	アイヌ文化PRコーナー
コンセプト	○映像や音などにより直感的な興味・関心を刺激 ○道内各地とのつながりを表現	○アイヌ文化の体験、学習 ○アイヌ民族との交流 ○アイヌ工芸の振興
展示の内容	○芸術性の高いもの	○身近な日常生活に関連するもの
イベント	○不可	○可
具体的取組	○休憩しながらさりげなく感じるアイヌ文化 ○展示(シンボル、巧の技)	○ワークショップ ○民具や文化・歴史の紹介、展示 ○アイヌ工芸品常設販売店

＜参考＞

現在のアイヌ文化PRコーナー



(1) 目的:

- ①アイヌ文化への興味喚起、アイヌ工芸品の認知度向上、②アイヌ民族の社会的・経済的地位の向上 ③アイヌ文化の継承及び担い手育成の観点からのアイヌ工芸の振興

(2) 所在: サッポロファクトリー3条館(中央区北2条東4丁目)1階

(3) 開設: 令和3(2021)年11月1日

(4) 概要: アイヌ工芸の常設展示と定期的な工芸品の販売会の実施

(5) 営業時間: 10:00~20:00(12/31、施設改修日等休館)

(6) 人員体制: 常駐なし(工芸品の販売を行う期間のみ有人対応)

5 「(仮称)大通観光案内・アイヌ文化PRコーナー」のイメージ(事業の詳細は今後検討)

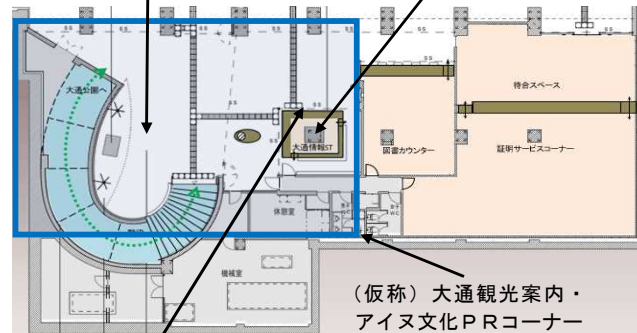
(1) 観光案内デジタルサイネージによる観光案内

AIチャットボット機能・対話機能を搭載したデジタルサイネージを設置し、来場者へ観光案内や文化イベントの情報提供を行う。



体験・交流エリア

工芸品販売エリア



(仮称)大通観光案内・アイヌ文化PRコーナー

観光案内デジタルサイネージ



(2) アイヌ文化の発信

展示やワークショップ・ミニイベントの開催などによりアイヌ文化を発信するとともに、工芸品の販売を行う。

ア 施設概要:

(ア) 体験・交流エリア

地下鉄大通駅5番出口下のスペースに、アイヌ民族の生活にまつわる衣装や民具などを展示するほか、ワークショップやミニイベントを開催し、市民・観光客がアイヌ文化を体験し、アイヌ民族と交流できる場とする。

(イ) 工芸品販売エリア

現在の大通情報ステーション及びその周辺を常設の工芸品販売エリアとし、アイヌ文化に関心を持っている方や、体験・交流エリアでの展示やイベントを通じて新たに関心を持っていただいた方がアイヌ工芸品を購入し、日常生活の中でアイヌ文化に親しみを感じてもらえるようにする。

イ 運営: 業務委託により実施

ウ 営業時間: 10:00~20:00(営業時間は仮。年末年始等は休業を予定)

エ 人員体制: 2名以上常駐を予定

イ 対応言語: 日本語、英語、中国語、韓国語(※新規)の4か国語対応。

ウ 稼働時間: 札幌市営地下鉄営業時間内

(5:45~24:30 稼働時間は仮。365日稼働を予定)

※遠隔対応は、北海道さっぽろ観光案内所営業時間内

(8:30~20:00 対応時間は仮。365日稼働を予定)

エ その他: 問い合わせ内容のデータ化・蓄積を行うことで、より適切な案内を実現していく。

6 今後のスケジュールについて

令和5年度						令和6年度								
10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
● 大通情報ステーション利用者及びアイヌ文化PRコーナー利用者への周知						● 改修工事								

大通情報ステーション廃止
現アイヌ文化PRコーナー閉鎖

(仮称)大通観光案内・アイヌ文化PRコーナーの開設