

# 地方部における観光と二次交通の現状に関する調査

業務報告書

令和8年3月

国土交通省 北陸信越運輸局

(受託事業者) 株式会社ケー・シー・エス北陸支社



## [目次]

<b>1. 業務の概要</b> .....	4
1-1 業務の目的等 .....	4
<b>2. 観光と二次交通の課題の抽出と類型化</b> .....	5
2-1 調査概要 .....	5
2-2 調査結果 .....	20
2-3 課題の類型化 .....	31
<b>3. 課題類型ごとの先駆的事例の調査</b> .....	35
3-1 調査概要 .....	35
3-2 先進的な二次交通対応手法の整理 .....	36
3-3 事例カルテ集の作成 .....	45
<b>4. 調査結果の総括</b> .....	52
4-1 調査実施結果のまとめ .....	52
4-2 総括 .....	53

# 1. 業務の概要

---

## 1-1 業務の目的等

---

### 1-1-1 業務の目的

---

政府目標である2030年の訪日外国人旅行者数6,000万人の目標達成に向け、地方部へのさらなる誘客が課題となっている。地方部では、駅・空港等の主要交通結節点において、来訪者がタクシー等を円滑に利用できない、混雑により路線バスに乗りきれない等の事象が発生しており、二次交通の確保・充実が喫緊の課題である。加えて、訪日外国人旅行者を含む来訪者に対し、経路検索サービスでの表示や事前予約など、二次交通情報をわかりやすく発信していくことも不可欠である。

一方で、観光地での二次交通対策を実施しているDMOや自治体の観光担当者が具体的にどのような課題を認識しているのか、また、そうした課題に対する各地におけるこれまでの取組状況については詳細に把握しきれていない。今後、運輸局として観光における交通空白の解消を地域に働きかけるためには、課題の類型化や課題に応じた対応手法の例示が必要である。

本事業では、主要交通結節点駅に存するDMOや自治体を調査対象とし、観光地における二次交通の課題を抽出及び類型化するとともに、類型化された課題に対し、すでに先駆的な取組を行っている地域を調査し、取り組み事例としてまとめることにより、今後、同様の課題を抱えるDMOや自治体観光担当者の課題解決の一助とすることを目的とするものである。

本業務における二次交通・交通空白の定義は以下のとおりとする。

- ・二次交通：拠点となる空港や鉄道の駅から観光地までのタクシー等の移動手段
- ・交通空白：訪日外国人旅行者を含む観光客が、主要交通結節点から観光スポットや宿泊先に向かう移動の手段がない又は利用しづらいなど二次交通に係る課題を抱える地域（必ずしも、タクシー等の二次交通がない「交通空白」に限らず、多客期等に移動手段が不足する場合等も含む）

### 1-1-2 業務の概要

---

本業務の概要は以下のとおりである。

業 務 名：地方部における観光と二次交通の現状に関する調査  
業 務 委 託 料：1,497,496円（うち消費税及び地方消費税の額136,363円）  
業 務 対 象 地 域：北陸信越運輸局管内の駅・空港等の主要交通結節点を持つ地域  
工 期：令和7年11月26日～令和8年3月13日  
発 注 者：北陸信越運輸局 観光部観光地域振興課  
受 注 者：株式会社ケー・シー・エス 北陸支社

### 1-1-3 業務項目

---

本業務の業務項目は以下のとおりである。

- ・観光と二次交通の課題の抽出と類型化
- ・課題類型ごとの先駆的事例の調査

## 2. 観光と二次交通の課題の抽出と類型化

### 2-1 調査概要

#### ①実施時期

- 令和7年11月～令和8年3月

#### ②調査内容

- 主要交通結節点駅に存するDMOや自治体を調査対象とし、観光地における二次交通の課題を抽出し類型化する。
- 課題の類型化にあたっては、縦横軸のマトリクス図を用いるなど、視覚的に地域の課題が把握できるものを作成する。

#### ③調査対象

- 管内4県でそれぞれ3地域以上（計12地域以上）を調査対象とする。
- 調査方法は机上調査及びヒアリングによる調査を基本とする。

#### 2-1-1 調査の流れ

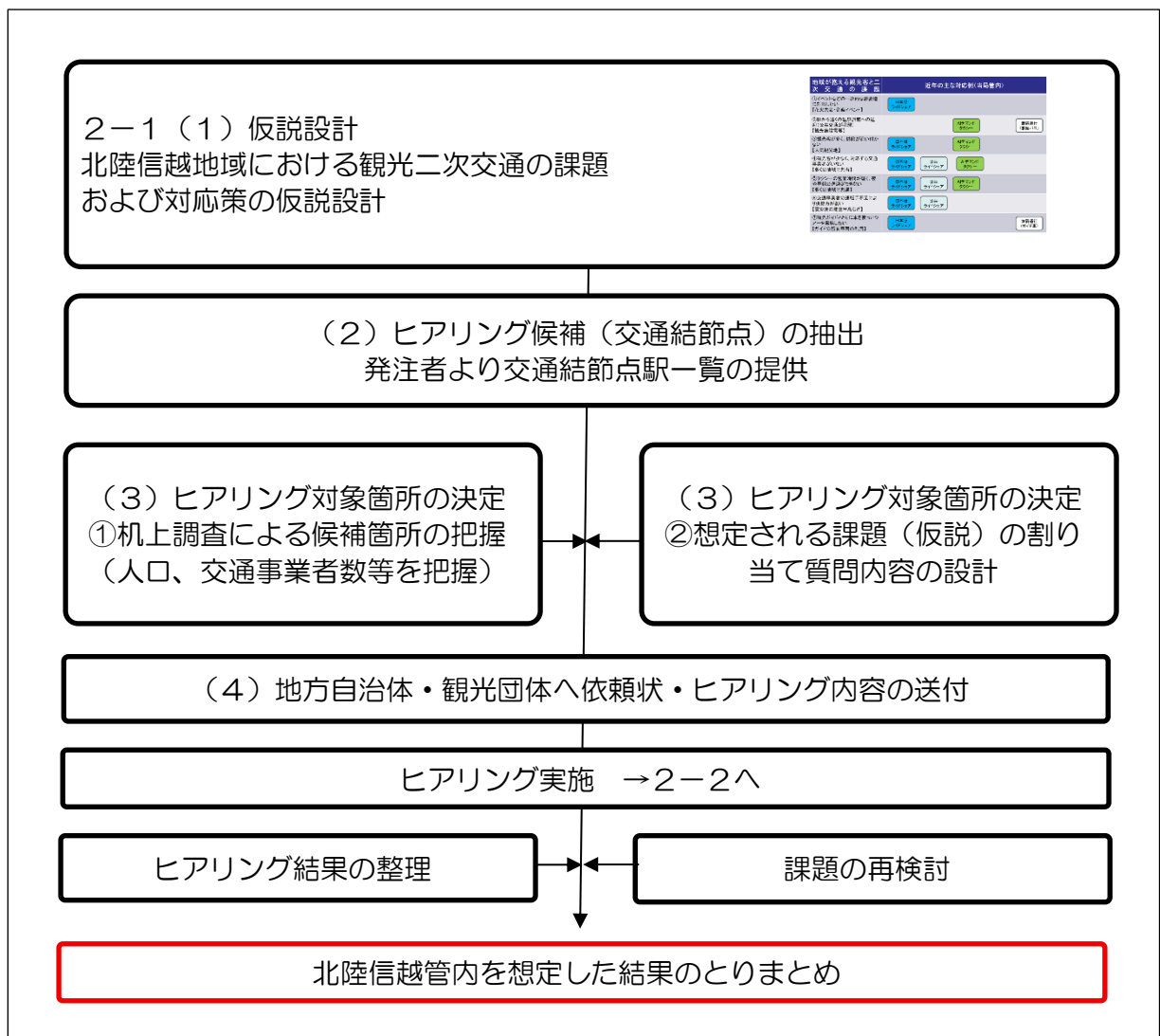


図 ヒアリング開始までのフロー

## (1) 仮説設計

### ① 観光地域で想定される課題

北陸信越運輸局管内で想定される課題（地域のお困りごと）として想定される事象として、次の7点の課題（仮説）を設定した。

表 北陸信越運輸局管内の観光二次交通で想定される課題（地域のお困りごと）

課題番号	課題内容	説明	イメージ
①	イベントなどの一時的な需要増	年1回以上の大規模イベントがあり、特定日に輸送需要が急増する	通常ダイヤでは対応できず、臨時輸送が必要になる駅・地域
②	駅から遠い温泉旅館への送迎	温泉地・宿泊エリアが駅から概ね3km以上離れ、公共交通が弱い	宿泊地・タクシー依存が構造化している地域
③	観光客が多く供給不足	繁忙期・週末に交通混雑やタクシー不足が発生しやすい	人気観光地で需要が恒常的に供給を上回る駅
④	観光客が少なく事業者不在	観光需要が小さく、タクシー・バス事業者が極少数または未整備エリア	事業として交通が成り立たない非密集な地域
⑤	タクシー営業時間が短い	小規模駅で夜間・早朝の需要がなく、実務上対応が期待できない	営業時間データでは運用上のリスク判断
⑥	運転手不足による供給力低下	災害・人口減少等で運転手不足が顕在化している	災害後の観光客増など、特に深刻な地域・限定
⑦	ガイド運転ツアー実施の判断基準	解説付き移動の価値が高いが、法令的な実施基準が判断できない	公的ガイド認定制度が存在している地域

## ②観光二次交通の課題で実施される対策（手段）

北陸信越運輸局管内の観光二次交通の課題（仮説）に対し、対応策として取りうる手段について、以下のとおり整理した上で調査を実施した。

### ■日本版ライドシェア

タクシー事業者の管理の下で、一般ドライバーが自家用車を用いて有償で旅客輸送を行う仕組みであり、タクシー供給が不足する時間帯や地域における輸送力の補完を目的として導入されている。タクシー事業者が運行管理や安全管理を担うことで、既存の旅客運送制度との整合を図りながら、地域の移動需要への対応力を高める手段として位置づけられる。

### ■公共ライドシェア

自治体や地域団体が主体となり、地域住民等が自家用車を用いて有償で旅客輸送を行う仕組みであり、道路運送法第78条第2号（自家用有償旅客運送）に基づき実施される。主に公共交通の担い手不足や交通空白地の解消を目的として導入され、地域の実情に応じた柔軟な移動手段として活用されている。

### ■AI オンデマンド交通

AI等のシステムを活用し、利用者からの予約状況に応じて運行ルートや配車をリアルタイムに最適化するオンデマンド型の交通サービスである。定時定路線型の交通が成立しにくい地域においても効率的な運行が可能であり、交通空白地の解消や運行コストの抑制を図る手段として導入が進められている。

### ■無償運行

#### 1) 旅館バス

旅館や宿泊施設が宿泊客等を対象として、駅や観光地との間で送迎を行う輸送形態であり、道路運送法上の「自家用自動車による無償運送」として実施されるものである。主に宿泊施設のサービスの一環として提供されるが、観光地においては公共交通の補完的な移動手段として機能する場合もある。

#### 2) ガイド車

観光ガイドや地域団体等が、観光案内の一環として利用者を車両で案内する形態であり、運送の対価を受け取らない範囲で実施される輸送である。観光体験の充実を目的として行われる場合が多く、観光地における移動支援や地域案内を兼ねたサービスとして活用される。

#### 3) 巡回バス（行政）

自治体が地域住民や来訪者の移動利便性向上を目的として運行する無料の巡回バスであり、公共施設や観光施設、交通結節点等を結ぶ形で運行されることが多い。地域の移動環境の改善や観光地内の周遊促進を目的として導入される場合がある。

#### 4) NPO等のボランティア交通

NPOや地域団体、住民組織等が主体となり、ボランティアドライバー等により高齢者や観光客等の移動を支援する取組である。地域の助け合いを基盤とした移動サービスであり、公共交通が十分に確保されていない地域において補完的な移動手段として活用されることがある。

## ■その他

上述のほか、観光 MaaS（予約・検索・決済の一体化プラットフォーム）、シェアサイクル（電動アシスト含む）、小型モビリティ（電動カート・電動マイクロEV）の導入なども考えられる。

## (2) ヒアリング候補（交通結節点）の抽出

北陸信越運輸局管内4県について、設定した課題（仮説）が生じうる可能性を考慮し、ヒアリング調査の対象箇所を抽出した。県別に候補地を示す。

### ①新潟県

新潟県内では、下記の駅について候補とした。

表 新潟県内の交通結節点となる駅

県名	① イベント 需要	② 遠方 温泉送 迎	③ 人 気 で 供 給 不 足	④ 需 要 少 な く 事 業 者 薄	⑤ タ ク シ ー 短 時 間  ( 農 災 等 )	⑥ 運 転 手 不 足	⑦ ガ イ ド 車 ツ ア ー	課題要約（①～⑥） ※⑦はどこでも言えることのため、各先で要望を聞く
新潟県 候補 1	○	○		○	○		○	競馬開催日や季節イベント時に一時的な需要増が発生する（①）。観光地が駅から離れており（②）、平常時は観光需要が小さいため交通事業者が薄く、夜間・早朝のタクシー対応が難しい（④⑤）。
新潟県 候補 2	○	○		○	○		○	祭りや観光シーズンに需要が集中する一方（①）、海岸・博物館など観光地が市内に分散している（②）。地方都市で事業者数が限られ、夜間や突発的需要への対応力が弱い（④⑤）。
新潟県 候補 3		○	○				○	温泉地やスキー場が駅外に広がり送迎需要が大きい（②）。繁忙期・週末には観光客が集中し、タクシーやバスの供給が追い付かない状況が発生しやすい（③）。
新潟県 候補 4	○		○				○	大規模イベント開催時や週末に需要が急増する（①）。平常時から観光客数が多く、時間帯によってはタクシー・バスの供給が逼迫する（③）。
新潟県 候補 5	○	○		○	○		○	祭りなど特定日に一時的な需要増が生じる（①）。観光施設が駅外に点在し（②）、平常時の需要は小さいため事業者が薄く、夜間対応が難しい（④⑤）。
新潟県 候補 6		○	○				○	航空機の到着時間帯に需要が集中し（③）、市内・温泉地まで距離があるため二次交通への依存度が高い（②）。ピーク時の供給不足が課題となりやすい。
新潟県 候補 7	○	○	○			○	○	花火大会等のイベントや観光期に需要が集中する（①）。高原や温泉地が駅から離れており（②）、繁忙期には供給不足が生じやすい（③）。
新潟県 候補 8		○		○	○		○	温泉が駅から遠く、送迎・タクシー依存の移動構造となっている（②）。平常時の観光需要が小さく、夜間のタクシー対応が不安定である（④⑤）。
新潟県 候補 9				○	○		○	観光需要が小規模で、対応する交通事業者が限られている（④）。夜間や早朝のタクシー営業が成立しにくい構造にある（⑤）。
新潟県 候補 10	○			○		○	○	工場見学イベント等で一時的な需要増が発生する（①）。回遊型観光に対して供給が不足しやすく（③）、事業者数・人手ともに限られる状況が続いている（④⑥）。
新潟県 候補 11		○		○	○	○	○	自然・酒蔵・温泉が駅から離れている（②）。観光需要が小さく夜間・早朝対応が困難で、高齢化に伴う慢性的な人手不足も進行している（④⑤⑥）。

②富山県

富山県内では、下記の駅について候補とした。

表 富山県内の交通結節点となる駅

県名	①イベント需要	②遠方温泉送迎	③人気で供給不足	④需要少なく事業者薄	⑤タクシー短時間	⑥運転手不足 (震災等)	⑦ガイド車ツアー	課題要約(①～⑥) ※⑦はどこでも言えることのため、各先で要望を聞く
富山県候補1		○	○				○	観光地が分散しており送迎需要が発生する(②)。繁忙期は供給不足が生じやすい(③)。
富山県候補2		○	○				○	温泉・峡谷観光が駅から遠い(②)。繁忙期には供給不足が顕在化する(③)。
富山県候補3		○	○				○	温泉街への送迎が前提となる移動構造である(②)。繁忙期には供給不足が生じやすい(③)。
富山県候補4				○	○		○	観光需要が小規模で、夜間のタクシー対応が難しい(④⑤)。
富山県候補5				○	○		○	小規模需要で事業者が限られ、夜間対応が成立しにくい(④⑤)。
富山県候補6				○	○	○	○	事業者常駐がなく観光需要も小さい(④)。夜間対応不可かつ慢性的な人手不足がある(⑤⑥)。
富山県候補7		○	○				○	アルペンルート観光で遠方送迎が必要(②)。繁忙期には供給不足が生じやすい(③)。
富山県候補8				○	○	○	○	中山間地域で需要が小さく、夜間対応不可・人手不足が進行している(④⑤⑥)。

### ③石川県

石川県内では、下記の駅について候補とした。

表 石川県内の交通結節点となる駅

県名	①イベント需要	②遠方温泉送迎	③人気で供給不足	④需要少なく事業者薄	⑤タクシー短時間 (震災等)	⑥運転手不足	⑦ガイド車ツアー	課題要約 (①～⑥) ※⑦はどこでも言えることのため、各先で要望を聞く
石川県候補1		○			○	○	○	温泉・水族館など観光地が広域に分散している(②)。震災の影響により交通事業者の供給力が低下し、夜間対応も含め移動手段が不安定な状況にある(⑤⑥)。
石川県候補2		○			○	○	○	温泉街への送迎が前提となる移動構造である(②)。震災後は事業体制が不安定で、夜間・早朝のタクシー対応力が低下している(⑤⑥)。
石川県候補3		○		○	○		○	神社や海岸など主要観光地が駅外に位置する(②)。観光需要は季節限定で、夜間対応が成立しにくい(④⑤)。
石川県候補4	○		○				○	大規模イベントや常時多い観光客により需要が高水準で推移するため、時間帯・曜日によってはタクシー・バスの供給不足が発生する(①③)。
石川県候補5		○	○				○	温泉地や博物館が空港から離れている(②)。到着便が集中する時間帯に二次交通の供給不足が生じやすい(③)。
石川県候補6		○	○		○		○	複数の温泉地が駅から離れており送迎需要が大きい(②)。繁忙期には供給不足が生じ、夜間は宿送迎への依存度が高まる(③⑤)。

④長野県

長野県内では、下記の駅について候補とした。

表 長野県内の交通結節点となる駅

県名	① イベント 需要	② 遠方温泉 送迎	③ 人気で 供給不足	④ 需要 少なく 事業者 薄	⑤ タクシ ー短 時間 (震災 等)	⑥ 運 転手 不足	⑦ ガ イ ド 車 ツ ア ー	課題要約 (①～⑥) ※⑦はどこでも言えることのため、各先で要望を聞く
長野県 候補 1		○		○	○		○	自然公園や温泉が駅外に位置する (②)。観光需要は季節限定で、夜間のタクシー対応が難しい (④⑤)。
長野県 候補 2				○	○	○	○	観光需要が小規模で交通事業者が薄い (④)。夜間対応が困難で、慢性的な人手不足も課題となっている (⑤⑥)。
長野県 候補 3				○	○		○	観光需要が限定的で、夜間・早朝のタクシー対応が成立しにくい (④⑤)。
長野県 候補 4		○	○				○	高原・温泉地が駅から遠く送迎需要が大きい (②)。繁忙期には供給不足が発生しやすい (③)。
長野県 候補 5		○	○				○	リゾート外縁部への移動需要が多い (②)。繁忙期・週末は観光客集中により供給不足が顕在化する (③)。
長野県 候補 6				○	○		○	観光需要が小規模で、夜間対応が成立しにくい (④⑤)。
長野県 候補 7		○	○				○	温泉街が駅から離れている (②)。繁忙期は供給不足が発生しやすい (③)。
長野県 候補 8		○		○	○	○	○	自然観光地や宿場町が駅外に分散する (②)。過疎・人手不足により夜間対応が難しい (④⑤⑥)。
長野県 候補 9		○	○		○	○	○	スキー場・温泉が駅から遠く送迎需要が大きい (②)。繁忙期には深刻な供給不足が生じ、夜間対応や人手不足も課題である (③⑤⑥)。
長野県 候補 10	○		○				○	大規模イベントと高い常時観光需要を抱える (①③)。時間帯によっては供給不足が生じやすい。
長野県 候補 11		○	○				○	温泉が駅から離れており送迎需要が大きい (②)。繁忙期は供給不足が発生しやすい (③)。
長野県 候補 12				○	○		○	観光需要が郊外型・小規模で、夜間対応が難しい (④⑤)。
長野県 候補 13				○	○		○	観光需要が分散しており、夜間のタクシー対応が成立しにくい (④⑤)。
長野県 候補 14				○	○		○	湖周辺観光は小規模で、夜間・早朝の対応が難しい (④⑤)。
長野県 候補 15				○	○		○	観光需要が小さく、夜間対応が成立しにくい (④⑤)。
長野県 候補 16		○	○				○	アルペンルート入口として遠方送迎が必要 (②)。繁忙期には供給不足が発生しやすい (③)。
長野県 候補 17		○		○	○		○	高原施設が駅から離れている (②)。観光需要は季節限定で、夜間対応が難しい (④⑤)。
長野県 候補 18				○	○	○	○	観光需要が極めて小規模で、夜間対応が困難 (④⑤)。慢性的な人手不足も課題である (⑥)。
長野県 候補 19		○	○		○	○	○	宿が駅外に位置し送迎需要が発生する (②)。繁忙期は供給不足、夜間には対応困難な状況がある (③⑤⑥)。
長野県 候補 20		○	○		○	○	○	高原観光地が駅から遠い (②)。繁忙期は供給不足が顕著で、夜間対応・人手不足が課題である (③⑤⑥)。
長野県 候補 21				○	○		○	観光需要が限定的で、夜間・早朝の対応が成立しにくい (④⑤)。

### (3) ヒアリング対象箇所の選定・決定

#### ①候補の絞り込み

北陸信越運輸局管内 4 県の交通結節点駅から、課題（仮説）の調査として適切（代表的な例として扱えるか）かを、「駅乗降客数区分」、「人口規模区分」、交通結節点駅での「バス・タクシー事業者数」を下表の通り整理した。情報は、WEB サイト上の情報等を参照した。

北陸信越運輸局管内 4 県交通結節点駅の状況

県名	駅名	駅乗降客数区分	人口規模区分	バス・タクシー事業者数
新潟県 1	A 駅	1,000～5,000 人	3 万人以下	2 社以上
新潟県 2	B 駅	1,000～5,000 人	5 万人規模	2 社以上
新潟県 3	C 駅	1,000～5,000 人	5 万人規模	2 社以上
新潟県 4				
新潟県 5	D 駅	1 日 10,000 人以上	10 万人規模	2 社以上
新潟県 6	E 駅	1,000 人以下	3 万人以下	1 社単独
富山県 1	G 駅	1,000～5,000 人	5 万人規模	2 社以上
富山県 2	H 駅	1,000～5,000 人	3 万人以下	2 社以上
	I 駅	1,000 人以下	3 万人以下	1 社単独
富山県 3	J 駅	1 日 10,000 人以上	10 万人規模	2 社以上
石川県 1	K 駅	1,000～5,000 人	5 万人規模	1 社単独
	L 駅	1,000～5,000 人	5 万人規模	1 社単独
石川県 2	M 駅	1,000 人以下	3 万人以下	1 社単独
石川県 3	N 駅	1,000～5,000 人	5 万人規模	2 社以上
石川県 4	中心市街地	1,000 人以下	3 万人以下	1 社単独
長野県 1	P 駅	1,000～5,000 人	3 万人以下	1 社単独
長野県 2	Q 駅	1 日 10,000 人以上	5 万人規模	2 社以上
長野県 3	R 駅	1,000 人以下	3 万人以下	1 社単独
長野県 4	S 駅	1,000 人以下	3 万人以下	1 社単独
長野県 5	T 駅	1 日 10,000 人以上	10 万人規模	2 社以上

②候補地で想定される課題

県名	想定される課題 ①～⑥	選定理由
新潟県 1	②③	温泉・スキーシーズンやイベント期に需要が集中し、送迎距離と供給不足が同時に発生
新潟県 2	②④⑤	温泉送迎を抱えつつ、平常時需要が小さく夜間対応が弱い
新潟県 3 新潟県 4	①③④⑥	産業イベント開催時に需要が増加し、人手不足と回遊交通の弱さが表面化
新潟県 5	①③	花火大会など全国規模イベントによる一時的需要増の代表例
新潟県 6	②④⑤⑥	中山間地域で送迎需要・夜間不可・慢性的な人手不足が重なる
富山県 1	②③	温泉・峡谷イベント期の送迎需要集中
富山県 2	②③	アルペンルート観光シーズンの需要集中
	④⑤⑥	事業者が極めて少なく夜間不可・人手不足が顕著
富山県 3	①③	祭礼・イベント開催時に需要が集中
石川県 1	②⑤⑥	温泉イベント需要と震災影響により供給力が低下
	①②④⑤⑥	祭礼等で一時需要が発生し、分散観光と震災後の事業者不足が顕在化
石川県 2	②④⑤	季節イベント時のみ需要が発生する小規模地方駅
石川県 3	②③⑤	温泉イベント期に需要集中し、夜間は宿送迎依存
石川県 4	①④⑤⑥	朝市・祭礼による断続的需要増と震災後の人手不足
長野県 1	①②③⑤⑥	国際大会・季節集中型観光で送迎・夜間不可・人手不足が同時発生
長野県 2	②③	高原イベント・観光期に送迎需要と供給不足が発生
長野県 3	②④⑤⑥	宿場町イベントと過疎・夜間不可・人手不足の典型
長野県 4	①④⑤	雪まつり等イベント時に限定的需要増が発生
長野県 5	①③	花火大会による大規模な一時的需要増

※「富山県 2」および「石川県 1」は域内の 2 駅を候補とした。  
 「新潟県 3・4」は同一駅を対象に異なる自治体を候補とした。

③ヒアリング対象箇所の決定

管内4県でそれぞれ3地域以上（計 12 地域以上）を調査対象として、下記の箇所を選定した。1 交通結節点につき、行政と観光協会の2箇所をヒアリング対象とした。

表 ヒアリング対象箇所と実施スケジュール

日付	時間	方法	対象者	備考
1/29(木)	10:00	オン	富山県2-1 (行政)	
	11:00	オン	富山県1-1 (行政)	
1/30(金)	11:00	オン	新潟県4-1 (行政)	
	13:00	TEL	富山県3-2 (観光協会)	
2/2(月)	10:00	TEL	新潟県2-2 (観光協会)	
	11:00	オン	新潟県2-1 (行政)	
	14:00	オン	新潟県3-1 (行政) 新潟県3-2 (観光協会)	行政・団体 同時参加
2/3(火)	14:00	オン	富山県3-1 (行政)	
	16:00	オン	長野県1-1 (行政)	
2/4(水)	10:00	オン	石川県2-1 (行政)	
	14:00	オン	長野県3-1 (行政)	
2/5(木)	10:00	オン	長野県2-1 (行政)	
	11:00	オン	新潟県5-2 (観光協会)	
	13:00	対面	石川県5-2 (観光協会)	
	15:00	オン	新潟県6-1 (行政)	
2/6(金)	11:00	オン	新潟県5-1 (行政)	
	14:00	オン	新潟県6-2 (観光協会)	
	16:00	オン	石川県5-1 (行政)	
2/9(月)	11:00	オン	石川県2-2 (観光協会)	
	14:00	オン	石川県4-2 (観光協会)	
2/10(火)	13:00	TEL	石川県4-1 (行政)	
	15:00	オン	石川県6-2 (観光協会)	
2/12(木)	10:00	オン	富山県2-2 (観光協会)	
	13:00	オン	新潟県1-1 (行政) 新潟県1-2 (観光協会)	行政・団体 同時参加
	14:00	TEL	富山県4-2 (観光協会)	
	15:30	オン	長野県4-2 (観光協会)	
2/13(金)	11:00	オン	富山県4-1 (行政)	
	14:00	オン	長野県6-1 (行政) 長野県6-2 (観光協会)	行政・団体 同時参加
	15:00	オン	長野県4-1 (行政)	
2/16(月)	11:00	オン	長野県3-2 (観光協会)	
	14:00	オン	石川県1-1 (行政)	
2/17(火)	13:00	オン	石川県3-2 (観光協会)	
	15:00	オン	長野県2-2 (観光協会)	

※オン：オンライン

## 2-1-2 ヒアリング内容

---

調査対象箇所へのヒアリング内容は、課題（仮説）を検証するための観光二次交通の現状と今後の北陸信越運輸局と地域のかかわりを想定して国への意見・要望についてヒアリングする形として、下記の5つのヒアリング項目を設定した。

### ①観光二次交通の現状

#### 1) 質問1

目的：観光二次交通でのお困り事の把握

質問内容：駅から観光地への二次交通（タクシー・バス輸送など）において、課題と感じていることはありますか？現在の状況について教えてください。

#### 2) 質問2

目的：観光二次交通でのお困り事に対する取組の把握

質問内容：1でお話いただいた二次交通の課題に対し、地域で取り組んでいることはありますか？（または取り組む予定はありますか？）

#### 3) 質問3

目的：ガイド車両のニーズの確認

質問内容：地域の観光資源をタクシー運転手がガイドをしながら案内し、地域を周遊するサービスについて、地域で導入してみたいと思いますか？

### ②国への意見・要望

#### 1) 質問4

目的：制度や支援に関する要望・意見

質問内容：観光二次交通の強化に取り組む場合、期待する国の支援など、どのような支援があると良いですか？（例：実証事業の補助、有識者の助言費用の負担など）

#### 2) 質問5

目的：地方運輸局の関わりに関する要望・意見

質問内容：観光二次交通について、地方運輸局に相談窓口があれば、どのようなことを相談できるとよいと思いますか？（例：優良事例の紹介、補助事業の紹介など）



- 2) 調査対象箇所へ連絡し、趣旨を改めて説明の上、ヒアリング日のアポイントを調整
- 3) ヒアリング内容を送付  
※詳細は 2-1-2 を参照

北陸信越運輸局 観光二次交通ヒアリング

駅から観光地への二次交通（タクシー・バス輸送など）において、課題と感じていることはありますか？現在の状況について教えてください。

1でお話いただいた二次交通の課題に対し、地域で取り組んでいることはありますか？（または取り組み予定はありますか？）

地域の観光資源をタクシー運転手がガイドをしながら案内し、地域を周遊するサービスについて、地域で導入してみたいと思いませんか。

観光二次交通の強化に取り組む場合、期待する国の支援など、どのような支援があると良いですか。（例：実証事業の補助、有識者の助言費用の負担など）

観光二次交通について、地方運輸局に相談窓口があれば、どのようなことを相談できるとよいと思いませんか？（例：優良事例の紹介、補助事業の紹介など）

図 事前送付したヒアリング内容

- 4) ヒアリングの実施  
形式：オンラインミーティング  
使用ツール：Microsoft Teams



図 ヒアリング実施中の様子の一例（富山県2）

## 5) 実施箇所別にヒアリング内容を整理

聞き取った内容を箇所別×質問毎に整理した。結果の集約表は 2-2-1 を参照。

都道府県	1. 駅から観光地への二次交通における課題と現状	2. 二次交通の課題に対する地域の取り組み	3. 観光ガイドタクシーへの導入意欲	4. 観光二次交通の強化に向けた期待する国の支援	5. 地方運輸局の相談窓口に期待すること	6. その他
新潟県 3	一時的な観光地ではないため、目的地への専用交通手段が不足している。深刻な人手不足と物価高騰による合理化が実現を遅らせ、遠方エリアへの配車自体が困難な状況も生じている。	タクシーからミニバンによる乗り合いへ移行し、AI がマンダ交通を導入。一方、観光拠点への直行バス乗継運行は、利用者が予約を下りり乗上された。	日本版ライドシェアはタクシー会社の管理負担が重く、事業者側でも負担感があるため、町中に導入する段階にはない。	「観光は行政が解決すべき」という悪習を打破し、民間が自ら準備する意欲を高めるため、制度的な「道産券」の補助を求めている。	半沢君以外の観光客に充てても、公平かつ持続的にサービスを提供できるような、自治体負担のみに頼らない新しい交通モデルの提示を期待している。	観光ニーズをうまく捉える関係者と、それに対する行政の対応プロセスの短縮を課題として感じている。
新潟県 2-1	駅から駅まで徒歩 20 分かかり、月曜日は通学需要でタクシーが不足。宿泊エリアへの直行バスは、観光地に立ち寄る設定で時間がかかり、昨年 5 月に廃止された。	国の補助金で直行バスを運行し好評を得た。終了後も観光協会と旅館組合が費用折半し、1 台体制での運行を継続している。4 者による両協会を毎月実施。	貸切リソース等はあるが利用は限定的。整備金は自分でコースを決めたい意向が強く、運転手待遇は乗客バランスを崩す懸念もある。	県民共済等の甲斐的なものではなく、運行経費（ランニングコスト）を支える恒久的な補助制度を求めている。	有名な温泉地の二次交通維持の仕組みや具体的な仕組み、制度面のアドバイスが期待されている。	対応した職員は自治体からの派遣職員であり、市と観光協会の協力を期待している。
新潟県 2-2	宿泊エリアへのアクセスはチェックイン・アウト時に不便が感じられる。宿泊エリアに営業所がないことによるタクシー不足と、短距離移動の経路性の低さが課題である。	直行バスの実証終了後も台数を減らして継続し、6 月からは経費削減のため路線バス化を目指している。日本版ライドシェアは採算性への懸念から慎重である。	タクシー観光サービス等へ移行しているが、利用者は少なく、強制的に乗り換えようという強い意欲はない。バス車内での映像案内等で代替している。	継続的なランニングコストへの補助、ライドシェア導入における人件費への支援対象拡大、匠の問屋・PR 支援を求めている。	変化する法制度への対応アドバイス、他地域の成功事例共有、費用負担の在り方やスキーム作りへの協力を期待している。	海外からのスポーツ客等が多い。予約制導入は利便性を損なう可能性もあり慎重。宿泊エリア内部の夜の移動需要への解決策も求められている。
新潟県 4	電車・バスの運行本数が少なく、駅から観光地へのアクセスが大きな課題。アマンド交通の仕組みが観光客に不十分で、複数箇所を回る際のコスト増もネックである。	観光イベントでは予約制シャトルバスを運行し、乗車率 9 割を確保した。自治体と観光協会が連携し、民間補助金も活用した観光タクシー事業などを実施している。	自治体と共同で観光タクシーを運用中である。ライドシェアはタクシー業者の反発や採算性への不安から導入に慎重でない。	レンタサイクルや電動バイクなどの新しい二次交通手段の導入に向けた、実証実験やインシヤルコストへの支援が求められている。	各地域の課題に即した補助メニューの提案や、他自治体の課題と解決策をセットにした「話し合い」ができるような資料提供を期待している。	産業観光が主であり平日の見学需要は高いが、土日は事業者が休みとなることが多く、観光資源としての活用が課題である。
新潟県 5-1	主要地へのバス減便、深刻な準転不足が課題。生活交通（通学等）が優先されるため日中・土日の便が削減される懸念が生じている。	イベント時のパークアンドライド、タクシー観光サービス、路線バスへのクレカ決済決済導入を行っている。	タクシー観光サービスは各県レベルの知識・技術に委ねられている。行政としては、ガイドできる人材が増えていくことは望ましいと考えている。	観光特化ではなく生活交通とセットでの包括的支援、人材確保（準転手確保）に向けた具体的な支援策を求めている。	「観光メジャーではない街」特有の課題を共有し、状況に応じた先を見据えたコミュニケーションや事例共有を期待している。	住民の足（通学・通院）確保が重要。将来的には自動運転技術への関心があり、まちづくり協議会が基盤整備を進めている。

図 ヒアリング集約表のイメージ

## 2-2 調査結果

### 2-2-1 ヒアリング調査の結果

#### (1) 実施結果

設定した質問に沿ってヒアリングを行った。

表 対象箇所におこなうヒアリング内容 ※再掲

#### ①観光二次交通の現状

##### 質問1

目的：観光二次交通でのお困り事の把握

質問内容：駅から観光地への二次交通（タクシー・バス輸送など）において、課題と感じていることはありますか？現在の状況について教えてください。

##### 質問2

目的：観光二次交通でのお困り事に対する取組の把握

質問内容：1でお話いただいた二次交通の課題に対し、地域で取り組んでいることはありますか？（または取り組む予定はありますか？）

##### 質問3

目的：ガイド車両のニーズの確認

質問内容：地域の観光資源をタクシー運転手がガイドをしながら案内し、地域を周遊するサービスについて、地域で導入してみたいと思いますか？

#### ②国への意見・要望

##### 質問4

目的：制度や支援に関する要望・意見

質問内容：観光二次交通の強化に取り組む場合、期待する国の支援など、どのような支援があると良いですか？（例：実証事業の補助、有識者の助言費用の負担など）

##### 質問5

目的：地方運輸局の関わりに関する要望・意見

質問内容：観光二次交通について、地方運輸局に相談窓口があれば、どのようなことを相談できるとよいと思いますか？（例：優良事例の紹介、補助事業の紹介など）

①新潟県

都道府県	1. 駅から観光地への二次交通における課題と現状	2. 二次交通の課題に対する地域の取り組み	3. 観光ガイドタクシーへの導入意欲	4. 観光二次交通の強化に向けた期待する国の支援	5. 地方運輸局の相談窓口に向けた期待すること	6. その他
新潟県3	一般的な観光地ではないため、目的地への専用交通網が未整備である。深刻な運転手不足と物価高騰による合理化が減便を加速させ、 <b>遠方エリアへの配車自体が困難な状況</b> も生じている。	タクシーからミニバンによる乗り合いへ移行し、AI デマンド交通を導入。一方、観光拠点への直行バス実証運行は、利用者が予測を下回り廃止された。	日本版ライドシェアは <b>タクシー会社の管理負担が重く</b> 、事業者間でも温度差があるため、直ちに導入する段階にはない。	「 <b>観光は行政が解決すべき</b> 」という悪習を打破し、民間が自ら整備する意欲を高める気運醸成。継続的な「運営費」の補助を求めている。	生活者以外の観光客に対しても、公平かつ持続的にサービスを提供できるような、 <b>自治体負担のみに頼らない新しい交通モデルの提示</b> を期待している。	観光ニーズを正確に捉える困難さと、それに対する行政の決定プロセスの難しさを課題として感じている。
新潟県2-1	駅から城まで徒歩20分かかり、月曜朝は通院需要でタクシーが不足。宿泊エリアへの直行バスは、 <b>観光地に立ち寄る設定で時間がかかり</b> 、2025年に廃止された。	国の補助金で直行バスを運行し好評を得た。終了後も <b>観光協会と旅館組合が費用折半</b> し、1台体制での運行を継続している。4者による調整会議を毎月実施。	貸切りコース等はあるが利用は限定的。観光客は自分でコースを決めたい意向が強く、 <b>運転手待機は需給バランスを崩す懸念</b> もある。	実証実験等の単発的なものではなく、運行経費（ランニングコスト）を支える <b>恒久的な補助制度</b> を求めている。	有名な温泉地の二次交通維持の成功事例や具体的な仕組み、 <b>制度面のアドバイス</b> を期待している。	対応した職員は <b>自治体からの派遣職員</b> であり、市と観光協会の密接な連携を支えている。
新潟県2-2	宿泊エリアへのアクセスはチェックイン・アウト時に需要が集中する。 <b>宿泊エリアに営業所がないこと</b> によるタクシー不足と、短距離移動の採算性の低さが課題である。	直行バスの実証終了後も台数を減らして継続し、6月からは経費抑制のため <b>路線バス化</b> を目指している。日本版ライドシェアは採算性への懸念から膠着状態。	タクシー観光サービス等へ繋いでいるが、利用者数は少なく、積極的に取り組もうという <b>強い意欲はない</b> 。バス車内での映像案内等で代替している。	継続的なランニングコストへの補助、ライドシェア導入における <b>人件費への支援対象拡大</b> 、国の周知・PR支援を求めている。	変化する法制度への対応アドバイス、他地域の成功事例共有、 <b>費用負担の在り方やスキーム作り</b> への協力を期待している。	海外からのスポーツ客等が多い。予約制導入は利便性を損なう可能性もあり慎重。 <b>宿泊エリア内部の夜の移動需要</b> への解決策も求められている。
新潟県4	電車・バスの運行本数が少なく、駅から観光地へのアクセスが大きな課題。デマンド交通の仕組みが観光客に不十分で、 <b>複数箇所を回る際のコスト増</b> もネックである。	<b>観光イベントでは予約制シャトルバス</b> を運行し、 <b>乗車率9割</b> を確保した。自治体と観光協会が連携し、民間補助を通じた観光タクシー事業などを実施している。	自治体と共同で <b>観光タクシーを運用中</b> である。ライドシェアはタクシー業者の反発や採算性への不安から <b>導入に至っていない</b> 。	レンタサイクルや電動バイクなどの新しい二次交通手段の導入に向けた、 <b>実証実験やインシヤルコストへの支援</b> が求められている。	各地域の課題に即した補助メニューの提案や、他自治体の課題と解決策をセットにした「逆引き」できるような資料提供を期待している。	<b>産業観光</b> が主であり平日の見学需要は高いが、 <b>土日は事業者が休み</b> となることが多く、観光資源としての活用にジレンマがある。
新潟県5-1	主要地へのバス減便、深刻な運転手不足が課題。生活交通（通学等）が最優先されるため <b>日中・土日の便が削減される乖離</b> が生じている。	イベント時のパークアンドライド、タクシー観光サービス、路線バスへのクレカタッチ決済導入を行っている。	タクシー観光サービスは各運転手の知識・技量に委ねられている。行政としては、 <b>ガイドできる人材が増えていくことは望ましい</b> と考えている。	観光特化ではなく <b>生活交通とセットでの包括的支援</b> 、人材確保（運転手確保）に向けた具体的な支援策を求めている。	「観光メジャーではない街」特有の課題を共有し、状況に応じた <b>先を見据えたコミュニケーションや事例共有</b> を期待している。	住民の足（通学・通院）確保が最優先。将来的には <b>自動運転技術</b> への関心があり、まちづくり協議会が基盤整備を進めている。

都道府県	1. 駅から観光地への二次交通における課題と現状	2. 二次交通の課題に対する地域の取り組み	3. 観光ガイドタクシーへの導入意欲	4. 観光二次交通の強化に向けた期待する国の支援	5. 地方運輸局の相談窓口に期待すること	6. その他
新潟県 5-2	大型イベント時の輸送限界。ドライバー不足による稼働率低下、不採算路線の減便、高齢ドライバーのインバウンド対応への拒否感も課題。	観光タクシーを地域独自に継続。バスの週末1日フリーパス販売を行っているが、レンタサイクルは課題が多く撤退した。	タクシー観光サービスがブランドとして定着しているが、新たなガイドサービス立ち上げへの熱量は低く、過去の事業の途絶経験から懐疑的である。	現場の運転手が外国人客と円滑にやり取りできるよう、翻訳ツール等のインフラ整備支援を求めている。	「ラストワンマイル」の課題に対し、他地域の成功事例や補助事業の情報を身近な立場で提供し、横の連携を橋渡しすることを期待している。	レンタカー需要も逼迫。積雪期は自転車移動が不可能になり季節的課題が大きい。周辺地域では夜間のタクシー空白も深刻。
新潟県 6-1	冬季は在来線が雪で運休しやすく、移動がタクシー一択となるが、40～50分待ちが発生する。民宿の送迎能力喪失や路線の空白地になっている宿があることも課題。	2026年から日本版ライドシェアを試行導入する計画。無雪期のシェアサイクル強化や、SNS発の個人ガイドサービスの台頭がある。	宿泊施設のフロント等で観光客から「どこかへ連れて行ってほしい」という相談が多く、サービスへの需要は確実にある。	繁忙期や新幹線到着時に特化した戦略的補助。自動運転技術の社会実装、インバウンド対応のデジタル化支援、小規模施設の修繕支援を求める。	現場が使いやすい規制緩和策の提示、失敗事例を含む他地域の事例共有、地域特性に応じた課題の類型化とサポートを期待している。	宿泊事業の承継危機が深刻（10～15年で半減の懸念）。致命的な人手不足により、新たなサービスに取り組む余裕がないのが現状。
新潟県 6-2	運転手不足による路線バスの減便、在来線の積雪運休、週末夜間のタクシー供給不足、主要スキー場へ向かう路線の欠如が課題である。	日本版ライドシェアの実証実験（4月から金土夜間）、AIオンデマンドバスの導入、自治体とのタクシー需要に関する広域連携の検討を行っている。	1社が貸切観光タクシーを運行中。ガイド付き周遊サービスを組み込んだ周遊パッケージの造成が必要と考えている。	二種免許取得費用の補助や要件緩和、教習環境の整備、実証事業への継続的な補助を求めている。	豪雪地帯特有の課題解決事例の紹介、2027年度頃に市販が見込まれる乗用車ベースのAI車両など次世代技術の情報提供を期待している。	観光施設や資源が離れているため、車を持たない観光客（インバウンドや高齢者）がこれらを巡る仕組みづくりが活性化の根幹である。
新潟県 1	フジロックやスキーシーズンに需要が集中し、鉄道の計画運休時には輸送力がパンク。バス補助基準で「観光流動人口」が考慮されず減便される悪循環がある。	シャトルバスを21条申請により一般開放（有料化）。タクシー不足を補うために「日本版ライドシェア」を導入。路線バスへのクレカタッチ決済を先行導入した。	かつて実施したが渋滞により時間通りの運行ができず廃止。ガイド増員より運転手確保でタクシー不足を解消することが優先である。	観光客数（流動人口）を正しく評価する統計手法の確立、それに基づいたバス路線の維持・補助スキームの再構築を強く求めている。	鉄道運休時の代行輸送要請や、不慣れなレンタカー客への啓発など、自治体から事業者に言いづらい局面での働きかけを期待している。	自治体内を走る観光者向け周遊車は、地元中学生の総合学習での提案を自治体が採用し、タクシー会社への委託により実現したものである。

②富山県

都道府県	1. 駅から観光地への二次交通における課題と現状	2. 二次交通の課題に対する地域の取り組み	3. 観光ガイドタクシーへの導入意欲	4. 観光二次交通の強化に向けた期待する国の支援	5. 地方運輸局の相談窓口に向けた期待すること	6. その他
富山県 1-1	鉄道・バス・タクシー共に営業時間が限られ、 <b>深夜早朝の移動手段が弱い</b> 。運転手不足による将来的な持続可能性に強い危機感を抱いている。鉄道と旅館送迎バスの <b>ルート重複の整理</b> も課題である。	隣接エリアのタクシー業者の乗り入れを容認し供給量を確保している。 <b>電子決済やDX</b> については、複数事業者の調整や行政側のマンパワー不足により具体的に進んでいない。	一部事業者が設定はしているが、積極的に展開できるほどの運転手がおらず、市が過去に実施したガイド研修も <b>効果は限定的</b> であった。	交通空白地解消のための実証実験補助期間終了後も、 <b>事業を継続できるような息の長い財政的支援</b> を求めている。	新しい事業に必要な法律上の認可手続きやステップについて、 <b>歴の浅い職員でも理解できるように分かりやすく案内</b> してほしい。	インバウンドが使いやすいアプリの導入を希望しているが、地元事業者の受け入れ態勢が整わず、 <b>デジタル化を押し進められないジレンマ</b> がある。
富山県 1-2	鉄道事業者の協力体制が不十分であり、 <b>共通切符の作成やキャッシュレス化</b> が進んでいない。デマンド交通は生活者目線で観光客には使い勝手が悪い。 <b>各旅館が個別に送迎バスを出している</b> 。	各旅館の送迎を一本化する「AI 共同送迎システム」の構築を検討中である。AI により旅館間の「送り順」による不公平感を解消し、効率的な運用を目指している。	11 年前に観光タクシーを導入したが、補助金の終了とともに採算が合わなくなり、 <b>2 年で廃止された経緯</b> がある。	<b>既存事業者の保護に偏った規制を緩和</b> し、自動運転などの新技術を導入できる環境整備を。 <b>宿泊税等を財源とした持続可能な維持スキーム</b> を検討すべきである。	旅館送迎の立ち寄り規制など、担当者によって解釈が分かれる「グレーゾーン」を明確化し、一貫性のある指導を期待している。	鉄道は地域の生命線であり、 <b>一度廃線になれば取り返しが見つからない</b> ため、官民挙げた維持が最優先事項である。
富山県 3-1	直行便廃止により、 <b>観光客は乗り換えを強い</b> られている。駅に到着しても観光地へ行くタクシーが常駐しておらず移動の断絶が起きている。路線の <b>キャッシュレス化が未進展</b> である。	駅での <b>案内の改修</b> を行った。隣接地域と連携し、雨晴海岸などで <b>乗り捨て可能な広域レンタサイクル</b> を運用している。祭礼時には JR に車両増結等の対応を得ている。	港に大型客船が寄港するようになり需要が高まっているが、 <b>多言語対応可能な運転手が圧倒的に不足</b> している。	既存路線の廃止後、市民が自ら運営する「市民共同型」の新しい交通システム構築に対し、財政的・制度的なバックアップを求めている。	観光部局にはインフラを直接動かす権限がないため、 <b>運輸局がハブとなって観光と交通の橋渡し</b> を行い、調整を支援することを期待している。	新聞掲載を機にインバウンドが増加しており、交通政策を「生活優先」から「観光共生」へ転換すべき時期に来ている。
富山県 3-2	タクシーや路線の本数不足、駅から離れた <b>人気施設（能作等）へのアクセスの難しさ</b> が課題。デジタルチケットが浸透しておらず、依然として <b>紙のチケットの売上</b> が高い。	運行会社と協力し、主要な観光エリアをカバーする <b>フリーキップ（紙・デジタル）</b> を販売。産業観光を切り口としたウェブサイト・SNS でのプロモーションを強化している。	以前 JR と連携して観光タクシー商品を展開していた実績があるが、タクシー会社と JR の間で <b>料金面の折り合いがつかなくなり継続が困難</b> となった。	デジタルチケット導入の初期費用補助、 <b>デジタルチケットが交通系 IC カードのような利便性を持つための支援</b> を求めている。	同規模の観光地における <b>デジタルチケット導入の成功事例</b> や具体的な運用データの共有、実効性のある施策提示を期待している。	伝統的なコンテンツを好む既存客と、デジタルを活用する若い層・インバウンド客のバランスをどう取るかが、次段階の課題となっている。
富山県 4-1	<b>大規模イベント時の輸送力が限界</b> に達しており、安全確保に不透明感がある。主力事業者の運転手不足により、路線の縮小やコミュニティバスの維持が困難になりつつある。	中心地や地区へは路面電車が <b>高い頻度で機能</b> 。運転手不足対策として <b>AI デマンド交通の実証実験</b> を行っているが、システム管理費負担が課題。 <b>英語版交通マップ</b> を作成した。	市内および県内のタクシー事業者により、ドライバーによる観光タクシーサービスは既に提供されている。	実証実験後も継続的に発生する <b>AI システム維持費等の運営コストに対する財政的支援スキーム</b> を求めている。	画一的な事例紹介ではなく、地形や事業者の人手不足の深刻度など、 <b>地域の実情を深く理解した上での的確な助言</b> を期待している。	路線バス全線へのキャッシュレス決済拡大には多額の経費がかかるため、 <b>導入のハードル</b> となっている。

都道府県	1. 駅から観光地への二次交通における課題と現状	2. 二次交通の課題に対する地域の取り組み	3. 観光ガイドタクシーへの導入意欲	4. 観光二次交通の強化に向けた期待する国の支援	5. 地方運輸局の相談窓口に期待すること	6. その他
富山県 4-2	市街地交通は充実しているが、 <b>郊外・山岳地帯へのバス便不足</b> が課題。登山口等への公共交通が限られ、特定時期の該当地域方面への鉄道等の激しい混雑が発生している。	観光協会は運営主体ではないため、自治体や事業者が整備した <b>二次交通の仕組みを広く周知・広報</b> することを主な役割としている。	タクシー運転手による観光ガイドサービスは、既に民間のタクシー協会等によって実施されており、利用者からの要望があれば案内している。	案内業務を主とする立場から、国に対する具体的な支援メニューについての <b>直接的な要望は現時点ではない</b> 。	二次交通の整備はまずは自治体や運行事業者が取り組むべきことであり、 <b>現時点で具体的に相談したい事項はない</b> 。	大雪時の移動困難は地域特性として致し方ない。詳細な情報については各地域の観光協会を紹介して <b>広域連携</b> を図っている。
富山県 2-1	観光客が観光のスポットに立ち寄らず他県へ流出している。鉄道駅から横に伸びる交通手段が圧倒的に不足し、 <b>日曜・祝日のバス運休</b> も回遊を妨げている。	観光協会が E-BIKE を導入。観光庁補助を活用し、 <b>電動キックボードや折り畳み式電動バイク</b> などの新規モビリティ整備を行った。自治体運行バスによる公共ライドシェア的運行も実施中。	交付金を活用し 2026 年度からタクシーによるモデルコースを販売予定。これに向け、運転手への <b>ガイド研修を春から実施し満足度の向上</b> を図る。	ハード導入補助はあるが、導入後の人件費や維持管理費といった「ランニングコスト」への継続的な支援が切実に求められている。	国内事例だけでなく、 <b>海外の交通先進事例を翻訳・紹介</b> してくれるような、グローバルな視点での情報提供を期待している。	人事異動により行政・運輸局双方のノウハウがリセットされることを危惧しており、 <b>相談記録の蓄積と継承</b> を求めている。
富山県 2-2	<b>駅にタクシーが常駐していない</b> ため、呼び出しから到着まで 30～40 分を要する。夜間対応可能な業者が地域内で 1 社に限られ、自治体運行バスも住民優先のダイヤとなっている。	バスデマンド運行の実証実験や、ハイシーズンの <b>パークアンドライド</b> を実施。バス便が合わない利用者に対し、タクシー利用や e-BIKE などの貸し出しを案内している。	秋頃にタクシーツアーのモニター調査を実施済み。冬の間には運転手向け講習会を実施し、来春には <b>運転手単独でガイドができる本格運用</b> を目指している。	成果を上げている具体的な取り組み事例の共有、 <b>実証事業への補助金</b> 、有識者による専門的な助言を期待している。	個別課題に合わせた解決策提示、 <b>自家用車による有償運送</b> など、規制緩和に伴う取り組みが法的に可能かの確認や助言を期待している。	<b>役場が補助金申請を行い、観光協会が実務を担う</b> という密接な連携体制で取り組んでいる。

③石川県

都道府県	1. 駅から観光地への二次交通における課題と現状	2. 二次交通の課題に対する地域の取り組み	3. 観光ガイドタクシーへの導入意欲	4. 観光二次交通の強化に向けた期待する国の支援	5. 地方運輸局の相談窓口に向けた期待すること	6. その他
石川県 3	観光周遊バス「キャンバス」の本数不足が利便性を下げ、利用者の減少と減便の悪循環を招いている。ライドシェアはドライバーの収入と待ち時間の需給バランス調整に苦慮している。旅館送迎バスによる駅前混雑も課題である。	アプリを活用したライドシェアを実施しており、利用者の約半数がインバウンドである。旅館送迎の共同化も検討されたが、費用負担や「送り順」の調整が難しく実現に至っていない。	既存の周遊バスとの調整や、自治体が公費を投入する正当な理由を見出すのが難しいため、現時点での導入には慎重である。	複数の宿泊エリアを自動運転モビリティで結ぶ構想など、未来志向の移動手段に対する具体的な制度・財政的サポートを期待している。	管轄や県の境界を跨ぐ隣接自治体との広域的な連携における、中立的な調整役としての役割を期待している。	観光地での2人乗り電動自動車の貸し出しなども行っているが、利用状況の把握や普及に向けた周知に課題がある。
石川県 5 5-1	路線バスの系統が多く、不慣れな観光客やインバウンドにとって分かりにくい。路線バスにおいてSuica等の交通系ICカードが利用できないことが課題である。人手不足により夜遅くまで運行するバスが少なく、ナイトコンテンツを楽しむ環境が整っていない。	移動サービスの推進によりスマホ一つで経路検索から情報取得まで完結する環境を整備している。市内中心部に100箇所以上のサイクルポートを設置したシェアサイクルを展開。渋滞緩和のためパークアンドライドを長年実施している。	「観光ガイドタクシー」専用サイトを構築済みである。令和6年度は年間約5,000件、約2万人の利用実績があり、運転手への定期的な研修も実施して質の確保を図っている。	取り組みを継続・強化するための財政的サポートや、地域の特性に応じた施策（ライドシェア等）を導入しやすい環境整備を求めている。	法制度改正の最新情報や全国的なトレンドのタイムリーな共有を期待している。インバウンド対策やキャッシュレス導入による課題解消など、他地域での成功事例の共有が解決のヒントになる。	観光と生活の交通を完全に分けるのは非効率であると考えており、共生が不可欠である。日本版ライドシェアは需要や採算性が見極めが必要。現在は既存バスの利便性向上を最優先している。
石川県 5 5-2	特定時期に需要が集中し、バス停に行列ができるほどのバス不足が発生している。初めての来訪者には路線が複雑で迷いやすい。JRバス以外で全国交通系ICカード（Suica等）が使えない路線が多く混乱を招いている。	シャトルバスの機動的運行や、自治体主導の移動サービスアプリ活用、市内100カ所のシェアサイクルが定着している。郊外駅からのパークアンドライドやタクシー配車アプリの周知も行っている。	民間事業者が既に展開しており、DMOのウェブサイトでもプロモーションページを設けて民間へ誘導するなどの連携を図っている。2～3時間の貸切料金を明確化し透明性を確保している。	行政・交通事業者・住民を巻き込んだ包括的な協議体の構築支援が必要である。本番環境でのランニングコスト（赤字補填等）への継続支援、およびキャッシュレス導入の十分な補助を期待している。	同規模都市や似た環境を持つ地域の横展開可能な優良事例の共有を期待している。地域の事情を理解した上での「本音ベース」の相談に乗ってくれる伴走型支援を求めている。	交通システム導入は道路構造の制約や雪の置き場所の問題から、現在はバス軸に落ち着いている。二次交通は行政や事業者が深く関わる領域であり、DMOだけで解決することには限界がある。
石川県 1	震災の影響で多くの旅館が休業しており、宿泊しない観光客の二次交通が不足している。人口減少と運転手不足により生活路線の維持が困難で、バスの減便や路線廃止が目前の脅威となっている。	交通空白地におけるデマンド交通導入に向けた地区調査を実施した。2026年度予算でシェアサイクルの導入可能性を調査する予定である。生活路線の維持を重視し、自治体の手厚く赤字補填を行っている。	タクシー業者が既に独自のガイドサービスを導入しているため、自治体として新たに導入することは想定していない。	シェアサイクル等の新規導入に向けた根拠を得るための調査や、初期段階の実証運行に対する支援を求めている。	他地域の成功事例や活用可能な補助金情報を一元的に紹介し、情報へのアクセスを容易にしてほしい。	複雑な補助金申請や実績報告の手続きに不慣れな職員への、丁寧な伴走サポートを求めている。

都道府県	1. 駅から観光地への二次交通における課題と現状	2. 二次交通の課題に対する地域の取り組み	3. 観光ガイドタクシーへの導入意欲	4. 観光二次交通の強化に向けた期待する国の支援	5. 地方運輸局の相談窓口に期待すること	6. その他
石川県 2 2-1	駅に降りてからの二次交通確保（レンタカー等）が困難である。夜間はタクシー会社が応答しなくなる時間帯があり、深夜到着客の足が途絶えている。震災後の自粛ムードにより観光タクシー利用が激減している。	5,000円以上のタクシー利用客に地域商品券を贈呈。2025年夏にAIデマンド交通を導入して生活の足を確保した。駅前での電動アシスト自転車（レンタサイクル）設置も行っている。	自治体が整備しすぎると経営の厳しい既存タクシー業者の客を奪ってしまうリスクがあるため慎重である。現状は県協会の観光ガイドタクシーを紹介している。	自治体に計画作成を求めるのではなく、旅行会社を通じて来訪する観光客に直接補助が届くような、ダイレクトな経済的復興支援（有客支援）を求めている。	地域全体の復旧状況に合わせ、変化する観光客の流動をデータに基づき客観的に分析し、助言してくれる役割を期待している。	年間数百万人を数えるドライブウェイの通過客を、いかに地域内での消費や宿泊に繋げるかが今後の大きな課題である。
石川県 2 2-2	そもそも電車利用の観光客が少なく、一箇所だけ訪れて周遊せずに帰ってしまう客が多い。タクシー運転手不足により夜間は供給が追いつかず、市内循環バスは観光周遊に向かない。	隣接する地域のライドシェア先進事例視察への同行と、自治体への波及効果を検討している。ペルソナ分析に基づいたモデルコース作成などを試みている。	ボランティアガイドと連携したタクシー移動中のガイドを検討したいが、有償で行う場合の法制度の壁が課題である。ガイド料の安さもクオリティ向上の障壁となっている。	近隣に滞在する大量の観光客をいかに引き込むか、他地域の成功事例に基づくアドバイスや解決のヒントを求めている。	ライドシェアとガイドの組み合わせ等の新アイデアに対し、何が法律に抵触するのか、代替案があるのか明確な回答を期待している。	震災前より参拝客が増えている施設もあるがインバウンドは極めて少ない。冬場のドライブウェイ通行止めがニーズ対応を制限している。
石川県 4 4-1	震災による道路毀損と復旧車両による慢性的な渋滞が交通改善を妨げている。タクシー事業者が4社から1社に激減し、夕方で営業終了するため、拠点到着後の足が全くない。	行政主導で自家用車を活用した「公共ライドシェア」を2025年秋から導入したが、現状は生活利用中心で観光客の周遊には十分に活用されていない。	タクシー業界が地震前から人手不足で、現在は廃業を検討するほど困窮しておりガイドを担う余裕はない。白タク問題や責任の不安から自家用車案内も困難である。	単なる車両提供だけでなく、人件費や運営維持費を含めた継続的支援、既存タクシー業者の営業権域緩和（他事業者が進出しやすい環境整備）を求めている。	被災地特有の交通支援事例提供や、継続できなかった「失敗の教訓」の共有、実務的な書類作成支援を期待している。	宿泊施設の不足、担い手不足、観光資源の毀損により「交通があっても行く場所がない」ジレンマに直面。二市二町での共同運行を模索中である。
石川県 4 4-2	震災による道路損壊やバス便数の減少、宿泊・飲食施設の不足により、観光客の受け入れ体制が極めて脆弱である。最寄りの駅からの移動も不便で、主要拠点から先の二次交通も欠如している。	令和7年秋より公共ライドシェアを導入したが、担い手不足により夜間の酔客対応や住民の通院支援が中心となっている。観光周遊を目的とした仕組みとしては、まだ十分に機能していない。	タクシー業者の人員不足やガイドの避難により、積極的なサービス展開は困難な状況にある。自家用車での案内は保険や法規制面への不安が大きく、導入には慎重な姿勢である。	路線維持が困難な事業者への財政支援や、ドライバー不足解消に向けた直接的な支援を求めている。二次交通の前提となる、観光施設や宿泊・飲食環境の再建に対する中長期的な支援が必要である。	成功事例だけでなく、失敗例も含めた「被災地における復興・持続事例」の情報提供を希望している。現場の実情に即した情報共有が、地域の将来設計における重要なヒントになると期待している。	急激な人口減少や伝統工芸の担い手不足により地域全体が危機にあり、交通・施設・集客の優先順位に苦慮している。生業の再建と観光再編のジレンマの中で模索が続いている。
石川県 1 石川県 4	航空便とバスのダイヤ不一致により乗り継ぎができないミスマッチが発生している。空港にタクシーが常駐しておらず、夜間は配車を断られることもある。車両が小さく荷物積載も課題である。	乗り合いデマンドのを維持。石川県がタクシー協会と契約し、飛行機が遅れた際も到着まで待機する現場努力で足を維持している。	既存の「観光ガイドタクシー」はあるが、震災の影響で更新が停止中である。チラシ等の周知不足もあり、コースの再編と発信が課題となっている。	空港からのアクセス情報の事前周知に向けた、一元的な広域案内ツール（パンフレット・デジタル）の作成支援を求めている。	知識不足で断念した移動サービスの再構築や、デジタル乗車券導入に向けた専門的な知見の提供と具体的な助言を期待している。	復興支援者から個人観光客へニーズが変容中である。道路事情の悪さ（凹凸）が車両バウンドを招き、荷物輸送の負担にもなっている。

④長野県

都道府県	1. 駅から観光地への二次交通における課題と現状	2. 二次交通の課題に対する地域の取り組み	3. 観光ガイドタクシーへの導入意欲	4. 観光二次交通の強化に向けた期待する国の支援	5. 地方運輸局の相談窓口にて期待すること	6. その他
長野県 4-1	冬季のインバウンド需要急増。駅券売機のキャッシュレス非対応による行列、タクシー不足と運転手の著しい高齢化、山間部の電波状況が課題である。	冬のライドシェア実施、相乗りタクシーの実証実験、隣接エリアからの応援車両確保、配車アプリの活用を行っている。	インバウンド向けの冬の周遊サービスには需要がある。有償での自家用車送迎ができるガイドの活用が現実的かつ有効かもしれない。	システム維持費等の継続的なランニングコスト補助、ライドシェアにおける「委託契約」を可能にする柔軟な制度設計を求めている。	トラブル対策やキャッシュレス導入成功例等の情報共有、近隣県の担当者につながるセミナー、顔の見える関係性を期待している。	自治体と宿泊エリアで配車アプリが異なる不便さがある。高齢運転手が対応できるITツールの運用簡素化が不可欠である。
長野県 4-2	冬季のスキーシーズンに需要が集中し、タクシー不足や夜間の配車困難が常態化。観光地間を結ぶ「横の移動（周遊）」が不足している。	駅案内所での2カ国語対応。2026年からライドシェアを開始したほか、宿泊エリアではUberのタクシー配車実験が行われている。	夏期限定で観光エリアを巡る貸切りタクシープランを販売しているが、現状の利用者はまだ少ない。	ライドシェアなどの新規事業に対する補助金に加え、規制緩和や事業者間の連携サポートといった継続的な伴走支援を求めている。	自治体を跨ぐ道路の積雪状況や通行止めなどのリアルタイム情報を、広域で一元的に把握できるプラットフォームの構築を期待している。	冬季は人手不足だが夏期は需要が減るため、通年での運転手雇用や増車が難しい構造的な問題を抱えている。
長野県 6	主要観光地へは公共交通で行けるが自家用車利用が多い。冬季の主要交通路では市民の「積み残し」が発生し、夜間の白タク行為がタクシー事業を圧迫。	観光名所への直通急行便運行、GTFS整備、バス路線の系統番号・カラー統一、シェアサイクル導入、タクシー事業者との意見交換を実施。	観光ガイドタクシーが導入済みであり、地域のタクシー会社9社中7社が参画。認定試験に合格したベテランが担当。	車両更新や燃料費への直接支援、観光路線における柔軟な運賃設定ができる仕組み、アドバイザー派遣を求めている。	広域連携の場づくり、宿泊税の導入事例共有、タクシー業界が自走できるビジネスモデル構築支援を期待している。	宿泊税の使途を巡る行政と事業者の隔たり、観光名所での無断駐車対策と公共交通誘導による収益化が課題である。
長野県 2-1	市街地バスはなくAIオンデマンドがカバー。観光路線は民間自主運行で、ダイヤ不整合、観光地間の横の連携不足が課題である。	補助金を活用しシャトルバスの実証実験を2年実施したが、有料化したところ利用者が大幅に減少し、収益面で大きな赤字となった。	明確な制度はない。1日貸切で運転手が知見に基づいて案内する形態はあり、一定の満足は得られている。特定のモデルコース設定への懸念はある。	住民同士が支え合い適正な報酬を得られる仕組み（真のライドシェア）、AI・自動運転技術支援、ビッグデータ調査を求めている。	6市町村間の広域連携の音頭取り、先行事例の提示を期待している。	別荘地定住の高齢者の移動手段確保は、観光客だけでなく住民の生活課題としても深刻化している。
長野県 2-2	駅から観光地へは放射状に路線があるが、観光地同士を横に繋ぐ路線が皆無。タクシーの慢性的な不足（呼んでも来ない）が周遊を妨げている。	観光地間を横に繋ぐシャトルバスを運行したが、有料化により利用者が減少。宿泊施設送迎バスの相乗り仕組み化も議論されている。	タクシー会社独自のサービスはあるが協会は直接関与できていない。ボランティアガイドの運転は安全性の担保が難しく実施に至っていない。	収益化は極めて困難であり、単発補助ではなくランニングコストに対する継続的な予算バックアップ、大規模データ提供を求めている。	メールだけでなく対面での交流機会やネットワーク構築の場を求めている。運輸局がハブとなり、DMO間の連携支援を期待している。	夏季の別荘利用者による極端な人口増加、免許返納後の別荘利用者の足の確保が今後の大きな課題となる見込みである。
長野県 1	インバウンド急増により、冬季のタクシー予約が全く取れない状態が続いている。国の補助金は事業の継続性に欠ける面がある。	官民連携チームでAIデマンドを365日運行。Uberアプリによる共同配車を実施し、レストラン予約や買い物支援も統合している。	視察が非常に多いため、情報だけが持ち去られるのではなく相互利益の関係を築くべく、視察料を徴収する条例を施行した。	車両登録等の細かな補助条件の緩和、深刻な人手不足に即した、自由度の高い補助メニューの拡充を求めている。	複雑な認可申請手続きやタクシー会社との調整に必要な書類作成などにおける、実務に即した伴走支援を期待している。	毎週の定例MTGに加え、年度末の懇親会を通じた強固なコミュニケーションが、官民一体となった先進事例の源泉である。

都道府県	1. 駅から観光地への二次交通における課題と現状	2. 二次交通の課題に対する地域の取り組み	3. 観光ガイドタクシーへの導入意欲	4. 観光二次交通の強化に向けた期待する国の支援	5. 地方運輸局の相談窓口に期待すること	6. その他
長野県 3-1	生活圏優先の設計で観光スポットへの接続が不十分。再編により一部路線が「住民専用」となり <b>観光客の利用が制限された</b> 。クレカ決済の導入も遅れている。	地域内でバス運営を統合し、 <b>広域路線</b> を新設。LINE 予約システムを導入したが、高齢ドライバーの操作習熟に時間を要している。	少し大きめの車両による <b>ガイド付き貸切りタクシー</b> には需要があると考えているが、運転手不足が大きな壁となっている。	タクシー車両更新（大型化等）への柔軟な支援、スロームビリティや自動運転導入に向けた事業者への直接的支援を求めている。	自動運転やグリーンスロームビリティなど、 <b>どのような先進技術について相談可能なのかその範囲を明示</b> してほしい。	地域唯一のオートガス供給所が閉鎖の危機にあり、 <b>タクシー車両のガソリン車更新やEV化</b> が急務となっている。
長野県 3-2	住民の足を優先するため、観光客による <b>長距離移動を断らざるを得ないケース</b> が発生。インバウンド客急増に対しキャッシュレス化の遅れが不便を強いている。	2025 年秋頃に地域全体で協議会を立ち上げ、主要幹線道路を軸とした <b>基幹バスを整備し広域移動を実現</b> した。海外の公共放送機関紹介等でインバウンドも急増。	二次交通確保のため、日本遺産を巡る「観光タクシーツアー」の商品化に強い意欲を持っており、成功モデルの導入を検討したい。	金銭的な補助だけでなく、他地域からドライバーの応援を呼べる仕組みや、 <b>人手不足を根本解決するための制度設計</b> を求めている。	他地域の優良事例の共有や、 <b>複雑な補助事業の最新情報をタイムリーに提供</b> してくれるパートナーとしての役割を期待している。	旅館の無償送迎を活用して土産物店に立ち寄れる規制緩和制度について、 <b>地域全体への周知と活用</b> を促進する必要がある。

## (2) 実施結果まとめ

### ① 駅から観光地への二次交通における課題と現状

- 深刻な運転手不足により、タクシーの稼働率低下や民間路線の廃止・減便が加速している（新潟県 3・5・6、石川県 4）。
- 繁忙期や大規模イベント時、鉄道の計画運休時に需要が集中し、タクシーの長時間待ちや市民の積み残しが発生している（新潟県 1・5、石川県 5、長野県 6）。
- 通学・通院などの生活交通が優先されるため、観光客が利用する日中や土日の便が不足する乖離が生じている（新潟県 5、富山県 2）。
- 拠点駅からの放射状の路線はあるが、観光地同士を横に繋ぐ周遊交通が欠如しており、複数箇所を巡る際の利便性とコストが壁となっている（富山県 2・3、長野県 2・4）。
- 全国交通系 IC カード（Suica 等）やクレジットカード決済に非対応の路線が多く、インバウンド客や県外観光客の不満を招いている（新潟県 5、富山県 1、石川県 5、長野県 4）。
- 被災地では、道路の毀損やタクシー業者の激減、夕方での営業終了により、拠点到着後の移動手段が物理的に途絶している（石川県 4・6-2）。

### ② 二次交通の課題に対する地域の取り組み

- タクシー不足を補完するため、日本版ライドシェアや AI デマンド交通の導入・実証実験を推進している（新潟県 1・3・6、長野県 1・4）。
- イベント時に予約制シャトルバスを運行して高い乗車率を確保したり、パークアンドライドにより渋滞緩和と輸送量確保を図ったりしている（新潟県 4・5、富山県 2、石川県 5）。
- 無雪期を中心に、シェアサイクルや E-BIKE、新規モビリティの導入による移動手段の多角化を推進している（新潟県 1・6、富山県 2、石川県 5）。
- 隣接自治体や DMO が連携し、行政境界を跨ぐ広域バス路線の新設やデジタルチケットの共同販売に取り組んでいる（新潟県 4、富山県 3、石川県 5、長野県 3）。
- 宿泊施設の送迎バスを一本化する AI 共同送迎システムの構築など、事業者間の垣根を越えた効率化を検討している（富山県 1、石川県 3、長野県 2）。

### ③ 観光ガイドタクシーへの導入意欲

- 石川県 5 や長野県 6 のように、認定制度を設けた観光ガイドタクシーが既に定着し、専用サイトでの集客や定期研修により実績を上げている（石川県 5、長野県 6）。
- 新潟県 6、富山県 2、長野県 3 などは、点在する資源を効率的に巡るためのガイド付き周遊パッケージの造成に高い意欲を示している（新潟県 6、富山県 2、長野県 3-1・3-2）。
- 一方で、人手不足によりガイドを担う余力がない地域や、過去に補助金終了とともに事業が廃止された経験から、継続性に懐疑的な地域も多い（新潟県 1・2・3・5-2、石川県 4）。
- ボランティアガイドが自家用車で案内する際の、法制度（白タク問題）や事故時の責任、収益性の確保が導入の大きな障壁となっている（石川県 2・4、長野県 2）。

### ④ 観光二次交通の強化に向けた期待する国の支援

- 実証実験等の単発支援ではなく、人件費やシステム維持費を含む運行経費（ランニングコスト）への継続的な財政支援が最も強く求められている（新潟県 2・3、富山県 1・2、長野県 2）。

- 二種免許取得費用の補助や要件緩和、タクシーの車両更新（大型化・EV化）への補助など、**運転手確保と車両維持の根本解決**に繋がる支援が期待されている（新潟県5・6、長野県3）。
- バス路線の維持基準において、住民数だけでなく**観光流動人口を正しく評価・考慮**する新しい補助スキームの再構築を求める声がある（新潟県1-1・1-2）。
- **自動運転技術の社会実装**や次世代モビリティ導入に向けた、田舎の観光地でも活用しやすい技術的・財政的サポートが必要とされている（新潟県6、石川県3、長野県2）。
- 被災地に対しては、計画作成などの事務負担を抑えた、**ダイレクトな経済的復興支援**（有客支援）や時限的な特別枠の設置が求められている（石川県2・4）。

#### ⑤地方運輸局の相談窓口に期待すること

- 地域の実情に即した**他地域の成功・失敗事例の共有**、および海外の先進的な交通モデルの紹介が強く望まれている（新潟県6、富山県2・3、石川県4）。
- 法制度改正に伴う**グレーゾーンの明確化**や、変化する制度に対する一貫性のある的確な法的回答・アドバイスを期待している（富山県1・2、石川県2・6-2）。
- 隣接自治体や交通事業者との**広域連携における中立な調整役（ハブ）**、および観光部局と交通事業者の橋渡し役としての役割を求めている（富山県3、石川県3、長野県2）。
- 担当者の人事異動によるノウハウの消失を防ぐための、**相談記録の蓄積と確実な継承**が切実に要望されている（富山県1・2）。
- 補助金申請や実績報告に不慣れな職員への、**実務に即した書類作成支援**や伴走型サポートを期待している（新潟県2、石川県1・4）。

#### ⑥その他

- **地域インフラの危機**：地域唯一のオートガス供給所の閉鎖危機により、タクシー車両のガソリン車・EVへの更新が急務となっている（長野県3）。
- **オーバーツーリズムとマナー**：視察対応のための独自の視察条例の制定や、不慣れなレンタカーによる事故・路上駐車への対策が課題となっている（新潟県1、長野県1・4）。
- **目的地（宿）の不足**：宿泊事業の承継危機や復興工事関係者による宿の占拠により、**交通を整備しても行く場所（宿）がないジレンマ**に直面している（新潟県6、石川県4）。
- **住民の生活課題**：別荘地における定住高齢者の免許返納後の足の確保は、観光客と住民双方に共通する緊急の生活課題となっている（長野県2-1・2-2）。
- **広域データ分析**：復興状況に合わせ、変化する観光客の流動を**データに基づき客観的に分析し、助言してくれる機能**が求められている（石川県2）。

## 2-3 課題の類型化

### 2-3-1 類型化の視点

#### (1) 課題（仮説）の設定について

2-1-1にて整理した課題（仮説）について、ヒアリングをふまえた再整理を行う。

表 北陸信越運輸局管内における課題（仮説）※再掲

課題の分類	実例・現象
①イベントなどの一次的な需要増に対応したい	【花火大会・音楽イベント】
②駅から遠くの温泉旅館への送迎（公共交通が脆弱）	【観光施設需要】
③観光客が多く、供給が追いつかない	【人気観光地】
④観光客が少なく、対応する交通事業者がない	【多くの地域に共通】
⑤タクシーの営業時間が短く、夜や早朝の送迎ができない	【多くの地域に共通】
⑥交通事業者の運転手不足により供給力が弱い	【震災後の能登半島など】
⑦観光ガイドとともに車を使ったツアーを実施したい	【ガイドの所有車両の利用】

ヒアリングを通じて得た知見は以下のとおり

- 当初仮説として立てた「二次交通に関し、観光担当者が抱える課題」以上に、様々な問題が生じていること
- 各課題はその発生原因も多様であり、地域の観光担当者が対応手段を検討する際に有効な資料として本報告書をまとめるためには、それぞれの課題の発生要因を深堀し、再度分類する必要があること

このことから、上記表の仮説の発生原因別の類型化、及び新たな二次交通に関する課題の追加を行うこととした。

※2-3-2 課題の構造的可視化を参照

## 2-3-2 課題の構造的可視化

### (1) 主な課題と構造（発生原因）の整理

ヒアリングをふまえ、地域における主な観光の課題と発生原因を考察し、以下のとおりとりまとめた。

課題	ヒアリング時の意見	発生原因（分析）
① 繁忙期・イベント時だけタクシーが捕まらない	<ul style="list-style-type: none"> <li>「花火の日だけタクシーが完全に足りなくなる」</li> <li>「スキー場の帰り時間が揃っていて、その2～3時間だけ行列」</li> <li>「チェックイン時間帯だけ需要が爆発する」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>需要が“特定時間だけ極端に集中”する構造</li> <li>車両や運転手を繁忙期だけ増やす弾力性がない</li> <li>渋滞や遅延でタクシーの回転率が低下し供給力がさらに落ちる</li> </ul>
② 夜間・早朝に交通がない／タクシーの営業時間が短い	<ul style="list-style-type: none"> <li>「飲食店の閉店後はまったく移動手段がない」</li> <li>「朝の列車に合わせたいがタクシー会社が対応できない」</li> <li>「夜間は短距離利用しかなく、事業者が嫌がる」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>夜間・早朝の需要が薄く運行の採算性が低い</li> <li>深夜に働ける運転手が確保できない（安全管理・労働条件の問題）</li> <li>深夜早朝需要の予約が読みにくく運行計画が立てづらい</li> </ul>
③ 観光客が多く供給が追いつかない（人気観光地問題）	<ul style="list-style-type: none"> <li>「外国人観光客が急増し、タクシー待ちが30分以上」</li> <li>「繁華街の渋滞でタクシーが戻れず供給が追いつかない」</li> <li>「送迎も観光タクシーも同じ時間に重なりパンクする」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光客の動きが“同じタイミング”に集中する構造</li> <li>渋滞・遅延によるタクシーの回転率低下</li> <li>人員不足により車両があっても稼働できない</li> </ul>
④ 交通事業者のドライバー高齢化・不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>「運転手の多くが70代で、年々引退が続く」</li> <li>「若い人材が応募してこない」</li> <li>「タクシーもバスも求人を出しても集まらない」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の労働市場における構造的な担い手不足</li> <li>タクシー・バス業界への新規参入者が減少</li> <li>低需要地域では賃金改善の財源を確保できない</li> </ul>
⑤ 駅から観光地が遠く、路線バスが成立しない	<ul style="list-style-type: none"> <li>「駅から温泉街が遠すぎてバスが空気を運ぶ」</li> <li>「車で来る客が9割なので公共交通は利用されない」</li> <li>「路線を維持しても費用回収の見込みがない」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光地の地理的条件（遠距離／分散）により需要密度が低い</li> <li>時間帯や季節により需要変動が大きく路線バスが成立しにくい</li> <li>自家用車依存度が高く公共交通利用が固定化しない</li> </ul>
⑥ 観光地が分散しており、回遊がしづらい	<ul style="list-style-type: none"> <li>「A温泉からB温泉へ移動する手段がほとんどない」</li> <li>「観光スポットが点在していて徒歩・バスで回りにくい」</li> <li>「タクシーしか選択肢がなく、結果的に利用が進まない」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光スポットが広範囲に点在し定時定路線が成立しにくい</li> <li>スポット間の動線が複雑で利用者が理解しづらい</li> <li>需要の分散により輸送効率が低下</li> </ul>
⑦ 観光客が交通の使い方を理解できない（多言語・決済ハードル）	<ul style="list-style-type: none"> <li>「外国人がバス停の場所を理解できず、タクシーに殺到」</li> <li>「キャッシュレス非対応で支払いに困る」</li> <li>「ルート案内が日本語しかなく利用を断念する人が多い」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>交通情報が多言語化・統一化されていない</li> <li>予約システム・決済手段が事業者ごとにバラバラ</li> <li>初見の観光客が使いこなせない交通体系になっている</li> </ul>

課題	ヒアリング時の意見	発生原因（分析）
⑧ 旅館送迎車が駅前を圧迫／順番争いが発生	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「旅館同士で“どこを先に回るか”の争いが起きた」</li> <li>・「駅前が送迎バスだらけで一般車が入れない」</li> <li>・「共同送迎を試したが調整難航で破綻した」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旅館ごとの個別送迎で過剰輸送が発生</li> <li>・駅前ロータリー容量不足で混雑悪化</li> <li>・調整主体不在で公平ルールが形成されない</li> </ul>
⑨ 温泉街内などの短距離移動が担えない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「1kmくらいの短距離はタクシーに断られる」</li> <li>・「飲食店のはしご需要があるが車がない」</li> <li>・「坂が多く歩けない高齢者が多い」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・短距離移動は単価が低く事業者の運行意欲が低い</li> <li>・坂・地形などで徒歩移動が困難な客層が存在</li> <li>・温泉街内周遊の交通モードが不足</li> </ul>
⑩ 新規交通の導入で事業者調整が難航する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「AI デマンド導入でタクシー業界が反対した」</li> <li>・「旅館送迎一本化は揉めて実現しなかった」</li> <li>・「制度説明をしても“白タクではないか”と誤解が広がる」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タクシー・旅館・自治体の利害対立が顕著</li> <li>・新制度への理解不足・不安感が強い</li> <li>・既存交通との競合懸念から合意形成が難しい</li> </ul>
⑪ 既存バスの乗車率が低く、路線維持の説明が難しい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「1 便に 2～3 人しか乗らない」</li> <li>・「減便したいが高齢者の反対が強い」</li> <li>・「デマンド化に踏み切れない」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・需要減少で定時定路線が非効率化</li> <li>・運行データ不足で見直しの合意形成が進まない</li> <li>・住民サービスと収支改善の板挟み</li> </ul>
⑫ インバウンド対応が弱く、満足度が低い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「決済が現金のみで外国人が困っている」</li> <li>・「乗り場案内に英語が書かれていない」</li> <li>・「ドライバーが英語で案内できない」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・案内・決済・情報提供の多言語化不足</li> <li>・キャッシュレス環境が整っていない</li> <li>・初めて訪問する外国人に優しくない交通設計</li> </ul>
⑬ 観光案内＋移動をセットにしたのが難しい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ガイドタクシーをつくりたいが運転手に余裕がない」</li> <li>・「ガイド車制度が分かりにくい」</li> <li>・「地域資源を語れる人材が少ない」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送中心で観光案内の付加価値が提供できない</li> <li>・ガイド車制度の運用が複雑で地域に浸透しない</li> <li>・案内人材が不足している</li> </ul>
⑭ 災害で観光需要が落ち、既存交通が維持できない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「観光客が激減しタクシー会社が休業状態」</li> <li>・「復興工事に人手を取られて観光向け供給ができない」</li> <li>・「路線バスの乗車率が激減した」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害で観光需要が急減し採算性取れず</li> <li>・運転手の離職・流出で供給体制維持できず</li> <li>・車両・施設被災で追加負担が発生</li> </ul>

## (2) 発生原因の類型化

上述した各課題の発生原因については、その系統別に以下のとおり整理できる。

課題が生じる原因	主な理由	該当課題
A. 需要の時間的集中・偏在	特定時間・季節・イベントなどに需要が極端に集中し、供給能力が追いつかない構造的要因	①③
B. 供給側の制約	運転手不足・営業時間制限・高齢化など供給環境の問題で、需要に応じた運行が難しい	②④⑨⑭
C. 地理的条件・交通構造の問題	観光地の分散、駅との距離、路線バス不成立など、物理的・地理的制約により輸送効率が低い	⑤⑥⑨
D. 利用者側の情報・利用ハードル	多言語不足・決済環境の不備・ルート理解困難など、利用者視点のハードルが原因	⑦⑫
E. 利害関係者調整の困難、法令判断	旅館・タクシー・自治体などの利害調整が難しく、新制度導入や送迎整理が進まない	⑧⑩⑪⑬
F. 環境変化（災害）による需要・供給不安定	災害によって需要も供給も減少し、既存交通が維持できない	⑭

### 3. 課題類型ごとの先駆的事例の調査

#### 3-1 調査概要

①実施時期

- ・令和7年11月～令和8年3月

②調査内容

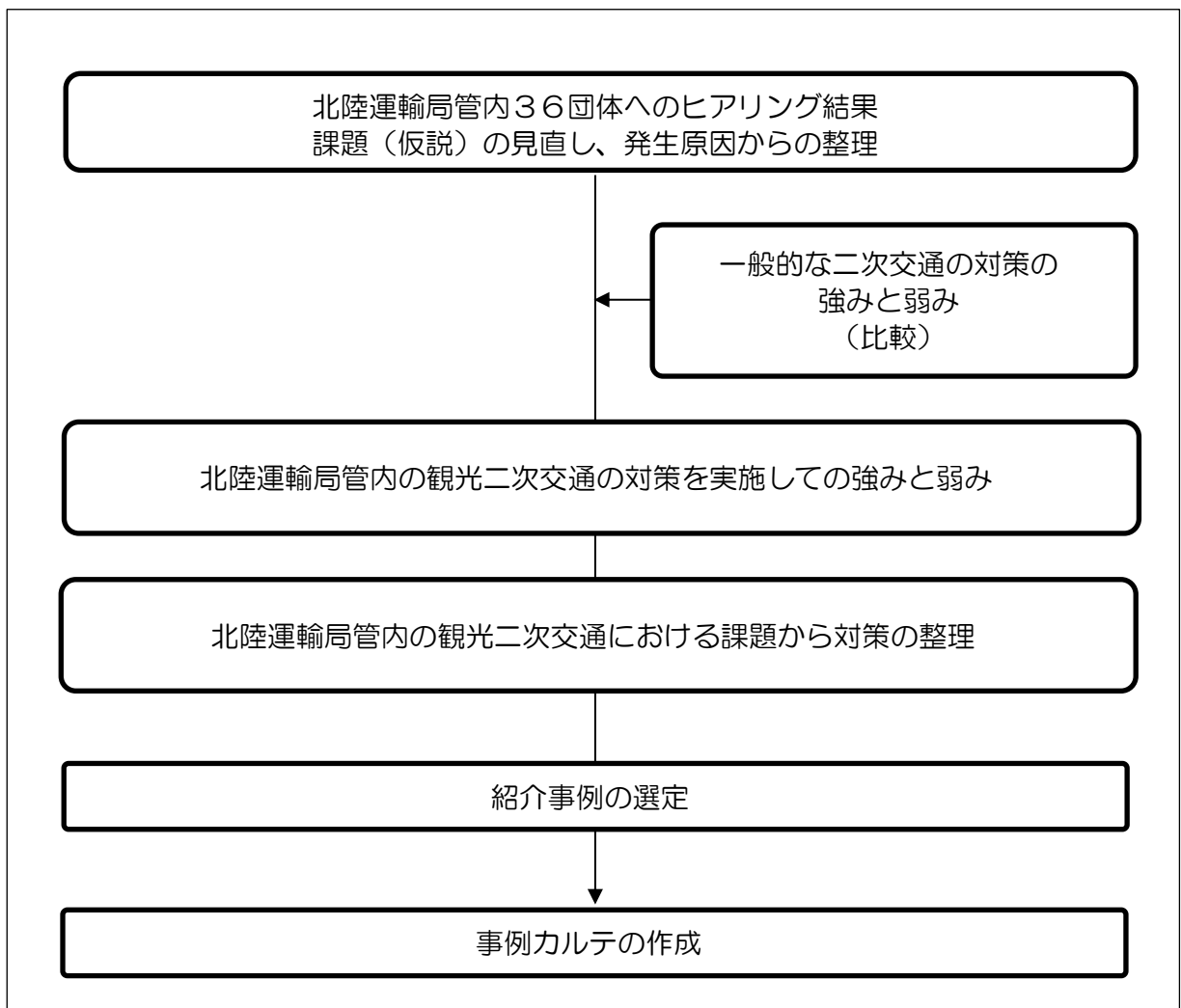
- ・類型化した課題ごとに、採用可能な先進的な二次交通の対応手法を整理し、提示する。また、各対応手法の強み・弱みについても併せて整理する。
- ・課題ごとに、各地で実際に取り組まれている事例について調査し、他地域の観光関係者が今後の参考に活用できるよう実施状況等についての事例カルテ集を作成し、要点をまとめる。

③調査対象

管内地域のうち、各課題につき1件以上の事例を調査対象とする。

#### 3-1-1 調査の流れ

本項の調査の流れは以下の通り。



## 3-2 先進的な二次交通対応手法の整理

### 3-2-1 対応手法の分類

#### (1) 観光二次交通の課題における対応策について (再掲)

観光二次交通対策は様々にあるが、本調査では以下の手法に注目することとした。

##### ①日本版ライドシェア

タクシー事業者の管理の下で、一般ドライバーが自家用車を用いて有償で旅客輸送を行う仕組みであり、タクシー供給が不足する時間帯や地域における輸送力の補完を目的として導入されている。タクシー事業者が運行管理や安全管理を担うことで、既存の旅客運送制度との整合を図りながら、地域の移動需要への対応力を高める手段として位置づけられる。

##### ②公共ライドシェア

自治体や地域団体が主体となり、地域住民等が自家用車を用いて有償で旅客輸送を行う仕組みであり、道路運送法第78条第2号(自家用有償旅客運送)に基づき実施される。主に公共交通の担い手不足や交通空白地の解消を目的として導入され、地域の実情に応じた柔軟な移動手段として活用されている。

##### ③AI オンデマンド交通

AI等のシステムを活用し、利用者からの予約状況に応じて運行ルートや配車をリアルタイムに最適化するオンデマンド型の交通サービスである。定時定路線型の交通が成立しにくい地域においても効率的な運行が可能であり、交通空白地の解消や運行コストの抑制を図る手段として導入が進められている。

##### ④無償運行

###### 1) 旅館バス

旅館や宿泊施設が宿泊客等を対象として、駅や観光地との間で送迎を行う輸送形態であり、道路運送法上の「自家用自動車による無償運送」として実施されるものである。主に宿泊施設のサービスの一環として提供されるが、観光地においては公共交通の補完的な移動手段として機能する場合もある。

###### 2) ガイド車

観光ガイドや地域団体等が、観光案内の一環として利用者を車両で案内する形態であり、運送の対価を受け取らない範囲で実施される輸送である。観光体験の充実を目的として行われる場合が多く、観光地における移動支援や地域案内を兼ねたサービスとして活用される。

###### 3) 巡回バス(行政)

自治体が地域住民や来訪者の移動利便性向上を目的として運行する無料の巡回バスであり、公共施設や観光施設、交通結節点等を結ぶ形で運行されることが多い。地域の移動環境の改善や観光地内の周遊促進を目的として導入される場合がある。

###### 4) NPO等のボランティア交通

NPOや地域団体、住民組織等が主体となり、ボランティアドライバー等により高齢者や観光客等の移動を支援する取組である。地域の助け合いを基盤とした移動サービスであり、公共交通が十分に確保されていない地域において補完的な移動手段として活用されることがある。

##### ⑤その他

上述のほか、観光MaaS(予約・検索・決済の一体化プラットフォーム)、シェアサイクル(電動アシスト含む)、小型モビリティ(電動カート・電動マイクロEV)の導入なども考えられる。

### 3-2-2 各手法の強み（メリット）と弱み（デメリット）の整理

#### (1) 観光二次交通の対策の強みと弱み

本事業で注目した観光二次交通手段（対策）について、一般的な環境における導入の強みと弱みを下表にて整理した。

表 観光二次交通手段（対策）の強みと弱み

移動手段	強み（メリット）	弱み（デメリット・課題）
日本版ライドシェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>タクシー事業者の管理下で運行されるため、安全性・制度整合性が確保されている</li> <li>一般ドライバーの活用により、短期間で供給力を拡張できる</li> <li>特定時間帯やエリアに応じた運行が可能であり、柔軟な需給対応ができる</li> <li>既存のタクシー制度の延長線上で導入できるため、社会的受容性が比較的高い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>タクシー事業者の関与が前提となるため、導入エリアや規模に制約がある</li> <li>ドライバー確保やマッチングの仕組み構築が必要であり、安定運用には一定の体制整備が必要</li> <li>恒常的な交通サービスとしては位置づけにくく、あくまで補完的手段にとどまりやすい</li> <li>既存事業者との関係調整が必要となり、導入プロセスに時間を要する場合がある</li> </ul>
公共ライドシェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域主体で柔軟に設計できるため、地域特性に応じた運行が可能</li> <li>公共交通が不足する地域でも導入可能であり、交通空白の解消に寄与</li> <li>住民参加型の仕組みとして、地域の合意形成やコミュニティ形成と親和性が高い</li> <li>比較的小規模から開始でき、初期投資を抑えた導入が可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ドライバー確保や運行管理など、運営主体の負担が大きい</li> <li>継続的な担い手確保が難しく、持続性に課題が生じやすい</li> <li>利用者数が少ない場合、運行効率が低下しやすい</li> <li>制度上の制約（運行範囲・料金等）があり、自由度に限界がある</li> </ul>
オンデマンド	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用予約に応じて運行するため、需要に応じた効率的な運行が可能</li> <li>定時定路線に比べて無駄が少なく、運行コストの最適化が図れる</li> <li>利用者の利便性（ドアツードア性）が高く、サービス品質の向上が期待できる</li> <li>データ蓄積により、需要分析や運行改善が可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム導入や運用に一定のコストがかかる</li> <li>利用者のITリテラシーに依存するため、高齢者等には利用しにくい場合がある</li> <li>運転手不足そのものは解決できず、人的制約は残る</li> <li>利用が少ない場合、効率性が十分に発揮されない</li> </ul>
旅館無償送迎	<ul style="list-style-type: none"> <li>宿泊施設のサービスとして提供されるため、導入が比較的容易</li> <li>利用者（宿泊客）が明確であり、運行計画が立てやすい</li> <li>交通結節点と宿泊施設を直接結ぶため、利用者利便性が高い</li> <li>公的負担を伴わず、民間主体で実施可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用対象が限定されるため、地域全体の交通課題解決にはつながりにくい</li> <li>施設ごとの運行となり、非効率な重複運行が生じやすい</li> <li>ドライバー確保や車両維持など、施設側の負担が継続的に発生</li> <li>公共交通との役割分担が不明確になりやすい</li> </ul>
ガイド車活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>移動と観光体験を一体化でき、高付加価値なサービス提供が可能</li> <li>少人数対応が可能であり、柔軟な観光ニーズに対応できる</li> <li>地域資源の解説と移動を組み合わせることで、観光満足度の向上が期待できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送力が限定的であり、大量輸送には不向き</li> <li>制度上の制約（公的ガイド資格の取得等）があり、運用ルールの整理が必要</li> <li>ガイド人材に依存するため、サービス品質のばらつきが生じやすい</li> <li>継続的な事業化には、収益モデルの確立が課題</li> </ul>

## (2) 北陸信越管内ヒアリングから得られた観光二次交通対策の強みと弱み

### ① ヒアリングで得られた取組・導入状況

#### 1) 日本版ライドシェア（タクシー事業者管理型）

- 石川県 3: Uber アプリを活用した「石川県 3 版ライドシェア」を実施中であり、利用者の約半数がインバウンドである。
- 長野県 4: 冬季の需要増に対応するため、タクシー事業者主体で「長野県 4 ライドシェア」を実施している。
- 新潟県 1: 冬季のタクシー不足を補うため、10 台の認可を受けてフル活用している。
- 新潟県 6: 2026 年春から、タクシー不足が顕著な金・土曜の夜間に限定して試行導入する計画である。
- 新潟県 2: 自治体からの申し出により導入を模索し車両割り当ても受けているが、採算性への懸念から膠着状態にある。

#### 2) 公共ライドシェア（自治体等主体・自家用車活用）

- 石川県 4: 2025 年秋から、タクシー不足を補うため行政主導で自家用車を活用した「公共ライドシェア」を導入している（現状は生活利用が中心）。
- 富山県 2: 町営バス（中バス）において、公共ライドシェア的運行を実施している。
- 長野県 2: 住民同士が支え合い適正な報酬を得られる「真のライドシェア」の仕組みづくりを国に期待している。

#### 3) AI デマンド（AI 活用型オンデマンド交通）

- 長野県 1: 官民連携で AI デマンドバスを 365 日運行している。
- 新潟県 3: 2023 年秋から、ミニバンを用いた AI デマンド交通を導入している。
- 石川県 2: 2025 年夏から、AI デマンド交通を導入して生活の足を確保している。
- 新潟県 6: 2026 年春から、市民バスの一部コースで AI オンデマンドバスを導入する。
- 富山県 4: 運転手不足対策として、AI デマンド交通の実証実験を行っている。
- 長野県 2: 市街地の生活移動を AI オンデマンド交通がカバーしている。

#### 4) 旅館無償送迎（立ち寄り等含む）

- 富山県 1（宿泊エリア）：各宿泊エリアが個別に送迎バスを出しているが、AI を活用した共同送迎システムへの一本化を検討中である。
- 石川県 1（宿泊エリア）：震災の影響で休業が多い中、再開している旅館は自社で送迎を実施している。
- 石川県 3: 各宿泊エリアに送迎バスがあるが、駅前混雑解消のため一本化の意見も出ている。
- 長野県 2: インバウンド客の多くは、駅からホテルへの直行送迎バスを利用している。
- 長野県 4: 多くの宿泊施設がサービスとして送り迎えを実施している。
- 長野県 3: 規制緩和による「土産物店への立ち寄り」については制度を承知しているが、現時点で具体的な運用例はない。

#### 5) ガイド車活用（観光ガイドタクシー・自家用車案内）

- 石川県 5: 観光ガイドタクシー専用サイトを構築し、年間約 5,000 件の実績がある。運転手への定期研修も実施している。
- 長野県 6: 観光ガイドタクシーを導入。認定試験に合格したベテラン運転手が担当している。
- 新潟県 6: 個人ガイドが自家用車で案内するサービスが SNS 発で始まっている。また、タクシー会社 1 社がガイド兼務の貸切タクシーを運行している。
- 富山県 2: 2026 年度からタクシーによるモデルコース販売を予定しており、運転手へのガイド研修を開始する。
- 石川県 1: 市内のタクシー業者が既に独自のガイドサービスを導入している。

- 富山県 4: タクシー会社において、ドライバーによる観光ガイドサービスが既に提供されている。
- 石川県 2: ボランティアガイドと連携した「タクシー移動中のガイド」を検討しているが、有償化における法制度の壁を課題視している。

## ②取組がうまくいっていると説明があった事例

- 長野県 1 (AI オンデマンド交通)
 

「成功事例」として登壇やプレゼンの機会が多く、他の地域（宿泊エリア等）からも参考にされている。AI オンデマンド交通が「うまく回っている」ほか、Uber アプリを活用した共同配車についても「かなりの効果があった」と説明があった。また、取組に対する視察があまりに多いため「視察条例」を制定し視察料を徴収するに至っている。
- 石川県 5 (観光ガイドタクシー・シェアサイクル)
 

「石川県 5 観光ガイドタクシー」は専用サイトを構築しており、年間約 5,000 件（利用者数約 2 万人）という高い利用実績を上げている。シェアサイクルも市内の移動手段として定着しており、特に春秋には非常に高い利用率となっている。
- 新潟県 2 (宿泊エリア直行バス)
 

国の補助金終了後も、観光協会と旅館組合が費用を折半して「F 駅～宿泊エリア」の直行バス運行を継続しており、運賃改定後も「引き続き好調」である。
- 新潟県 4 (イベント用シャトルバス)
 

地域イベントでのシャトルバス運行において、当初は乗車率が低かったが、予約制を導入したことで「9 割ぐらい」の乗車率を確保できるようになった。
- 長野県 6 (観光ガイドタクシー)
 

観光ガイドタクシーが既に定着している。認定試験に合格したベテラン運転手が担当することで、高い接客マナーと知識を備えた質の高いサービスを提供できている。
- 石川県 2 (AI デマンド交通)
 

2025 年夏に導入された予約制の公共交通は、住民から概ね好評を得ている。
- 新潟県 1 (日本版ライドシェア・クレジットカード決済)
 

冬季の深刻なタクシー不足を補うため、日本版ライドシェアが認可枠 10 台をフルに活用して機能している。また、路線バスへのクレジットカードタッチ決済導入についても、インバウンド客がスムーズに利用している。
- 富山県 1 (鉄道輸送)
 

新幹線（G 駅）のダイヤに合わせた富山地方鉄道の運行設定により、宿泊エリアまでの鉄道輸送は「かなりうまくいっている」と評価されている。

## ③取組がうまくいかなかった説明があった事例

### 1) 利用者低迷による路線の廃止・中断

- 新潟県 2 (F 空港からの直行バス)
 

かつて運行されていた F 空港からの直行バスは、観光地に立ち寄る設定で時間がかかりすぎたため利用者が伸び悩み、市の補填も持続できず昨年 5 月に廃止された。
- 新潟県 3 (直行バス「アウトドアライナー」)
 

観光拠点への直行バスの実証運行を行ったが、当初見込んでいた 1 日 25 名の利用者に対し、実際には 6～7 名程度に留まった。協力企業からの負担金もあったが収支改善に至らず、1 年半ほどで廃止となった。
- 石川県 4 (定期観光バス)
 

かつて石川県 5 から石川県 4 までを巡る定期観光バスが運行されていたが、持続可能な需要を確保できず廃止された。

## 2) 有料化や補助終了による事業の途絶

- **長野県 2 (シャトルバス)**

令和 4 年度に無償運行した際は好評であったが、令和 5 年度に有料化したところ、利用者が 2,107 人から 965 人へと大幅に減少し、収益面で大きな赤字となった。これにより、単発の補助金だけでは自立運行は不可能であるとの結論に至っている。

- **富山県 1 (観光ガイドタクシー)**

11 年前に研修や認定制度を整えて導入したが、補助金が切れるとともに採算が合わなくなり、わずか 2 年で廃止された。

- **新潟県 5 (過去の補助事業)**

過去に補助金頼みで実施した事業が、資金の終了とともに途絶えてしまった経験があり、新たなサービス導入に対する慎重姿勢の一因となっている。

## 3) 運営上の不整合や調整の失敗

- **都や仮面 1 (共同送迎バスの過去事例)**

約 10 年前に旅館送迎バスの一本化を試みたが、どの旅館を先に回るかという順番を巡って「ヒエラルキー」による争いが生じ、組織が崩壊した。

- **富山県 3 (観光タクシー商品)**

以前、JR と連携して観光タクシー商品を展開していたが、タクシー会社と JR の間で料金面の折り合いがつかなくなり、継続が困難となった。

- **新潟県 1 (観光タクシー)**

かつて観光タクシーを実施していたが、目的地の人气が高まりすぎて渋滞が発生し、時間通りの運行ができなくなったため廃止された。

## 4) 外部要因や環境の変化による苦戦

- **新潟県 6 (夜間シャトルバス)**

令和元年度に冬期の夜間シャトルバスを実証運行したが、記録的な少雪の影響で客足が鈍り、十分な効果測定ができなかった。

- **石川県 2 (観光ガイドタクシー)**

震災前は年間約 430 件の利用があったが、震災後の自粛ムードや認知不足により、令和 6 ~7 年度は年間 30 数件まで激減している。

- **新潟県 4 (イベント用シャトルバスの初期状態)**

イベントでのシャトルバス運行を開始した当初は、空気を運ぶような便も多く乗車率が上がらなかった (※後に予約制を導入して改善)。

## 5) デジタル化・新技術導入の難しさ

- **富山県 3 (デジタルチケット)**

2~3 年前から導入しているが、依然として紙のチケットの売上の方が高く、デジタル利用が浸透していない。

- **石川県 6-2 (MaaS)**

以前に MaaS の導入を試みたが、知識不足や力不足により頓挫 (ボツに) してしまった。

- **新潟県 5 (レンタサイクル)**

以前は協会で実施していたが、メンテナンスの負担や、想定外の遠方利用による遭難の懸念など課題が多く、現在は撤退している。

(3) 北陸信越管内ヒアリングによる観光二次交通対策毎の強みと弱み

移動手段	強み（メリット）	弱み（デメリット・課題）	言及団体（例）
日本版ライドシェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>冬の繁忙期や夜間など、タクシー不足時の供給力を補完。</li> <li>Uber 等のアプリ活用により、インバウンド客が母国語で利用でき、自動翻訳でトラブルも奉仕。</li> <li>完全キャッシュレスで現金管理が不要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>タクシー会社側の運行管理や教育の事務負担が大きい。</li> <li>ドライバーの収入と待ち時間の需給バランス調整が困難。</li> <li>既存事業者の反発や採算性への不安。</li> </ul>	新潟県1 新潟県6 石川県3 長野県4
公共ライドシェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>タクシー業者が減少した地域や被災地において、移動手段を維持する手段にも対応。</li> <li>夜間の飲食店利用者や地元住民の通院など、きめ細かな生活ニーズに対応可能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現状は生活利用が中心であり、観光客の広域周遊への活用は少ない。</li> <li>事故時の責任所在や「白タク」への不安。</li> <li>継続的な人件費や運営費の公的支援を望む声。</li> </ul>	富山県2 石川県4 長野県2
ドデマンド	<ul style="list-style-type: none"> <li>タクシー（1対1）よりも効率的に、少数の運転手で多くの利用者を運べる。</li> <li>AIが公平な順番を判断するため、旅館間の「送り順」を巡る利害調整がスムーズ。</li> <li>他サービス（飲食予約等）との統合プラットフォームになり得る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムの管理費や維持コストが、従来の定時運行より高くなる傾向。</li> <li>事前予約制を知らない初見の観光客には利用ハードルが高い。</li> <li>高齢ドライバーに操作が困難。</li> </ul>	新潟県3 新潟県6 石川県2 長野県1 長野県2
旅館無償送迎	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅から宿まで直接移動でき、荷物の多いインバウンドや高齢者に高い利便性。</li> <li>規制緩和により土産物店等への立ち寄りが可能となり、地域消費に貢献。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各旅館が個別に運行するため、駅前混雑を招き、既存公共交通の利用機会を奪う側面。</li> <li>送迎の共同化を検討しても、費用負担や「送り順」で調整が難航。</li> </ul>	富山県1 石川県3 長野県2 長野県3 長野県4
ガイド車活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の魅力を深く伝えることで、単なる移動以上の満足度向上と再訪意欲を創出が可能。</li> <li>点在する観光資源を効率的に巡るための「周遊パッケージ」にできる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法的責任や安全性確保が課題。</li> <li>深刻な運転手不足により、通常のタクシー業務で手一杯であり、ガイドに割く人員的余力がない。</li> <li>補助終了後に採算が合わず短期間で廃止される事例が多い。</li> </ul>	新潟県6 富山県2 石川県5 長野県3 長野県6

(4) 観光と二次交通の主な課題と、対策として取りうる手段、及びその強みと弱みについて

2-3-2 (1), (2) でまとめた地域における観光と二次交通における主な課題に対し、3-3-2 (1) ~ (3) でまとめた二次交通手段の特性をふまえ、それぞれどのような手段が考えうるか、その際の主な強みと弱みについて整理した。

課題	取りうる二次交通手段	強み	弱み
① 繁忙期・イベント時だけタクシーが捕まらない	日本版ライドシェア（タクシー事業者管理型）	可変供給が可能で、限られた数時間の需要集中に効果的	ドライバー確保、既存業界との調整
	臨時シャトルバス（イベント・季節限定）	大容量輸送で、行列をまとめて処理できる	運転手、車両の確保が繁忙期に困難
② 夜間・早朝に交通がない／タクシーの営業時間が短い	公共ライドシェア（住民・地域主体）	夜間に柔軟、最低限の足を確保	事故時対応の明確化
	日本版ライドシェア（夜間限定運用）	副業ドライバーを夜間だけ投入できる	深夜の安全管理負担
	AI オンデマンド（深夜の低需要に対応）	乗車が少なくても効率運行が可能	操作・予約にハードル
③ 観光客が多く供給が追いつかない（人気観光地問題）	日本版ライドシェア	繁忙期だけ供給力を増やせる	収入バランスや待ち時間調整が必要
	配車アプリのタクシー事業者間での共通化	予約～乗車案内をアプリで完結	スマホ操作に不慣れな層は使いづらい
	AI オンデマンド交通	渋滞時も複数利用者をまとめて輸送可能	繁忙期は配車遅延リスク
④ 交通事業者のドライバー高齢化・不足	日本版ライドシェア（担い手補充）	新規担い手を即時確保	既存業界の反発リスク
	AI デマンド（少人数で運行可能）	効率化により必要ドライバー数を減少	導入費が高い／IT に不慣れな人も
	外国人ドライバーの活用	若年層労働力を獲得	語学・文化研修
⑤ 駅から観光地が遠く、路線バスが成立しない	公共ライドシェア（生活交通兼用）	需要密度が低くても維持できる	公費への依存度が高い
	旅館共同送迎（無償運行）	旅館が分担し効率化	旅館間調整が難しい
	AI オンデマンド（薄い需要に対応）	路線が成立しない地域に適合	予約制に慣れていない利用者が迷う
	AI オンデマンド交通（広域対応として）	点在スポットを効率的に巡る	広域だと配車が複雑化

課題	取りうる二次交通手段	強み	弱み
⑥ 観光地が分散しており、回遊がしづらい	旅館共同送迎（周遊型に発展）	複数旅館をまとめて輸送可能	旅館間調整が難しい
	MaaS（ルート統合案内）	周遊ルートを可視化し利用ハードル低減	初期費用と事業者調整負担が大きい
	MaaS（情報・予約・決済の統合）	多言語・決済統合で外国人も容易に利用	複数事業者の調整が難しい
⑦ 観光客が交通の使い方を理解できない（多言語・決済ハードル）	配車アプリの事業者間での共通化	予約～乗車案内をアプリで完結	スマホ操作に不慣れな層は使いづらい
	観光ガイド車（案内＋移動）	説明不要で“乗れば安心”	人材不足で拡大が難しい
⑧ 旅館送迎車が駅前を圧迫／順番争いが発生	旅館共同送迎（無償運行の統合）	施設への無償直行便	複数事業者の調整が難しい
⑨ 温泉街内などの短距離移動が担えない	相乗りタクシー（短距離を想定）	複数客で採算が改善を想定	待ち時間が増える可能性
	小型モビリティ（EVカー等）	坂道や狭い道でも走れる	運行区域の制限・安全性配慮が必要
⑩ 新規交通の導入で事業者調整が難航する	配車アプリの事業者間での共通化	予約～乗車案内をアプリで完結 利害の衝突をアルゴリズムで回避	スマホ操作に不慣れな層は使いづらい
⑪ 既存バスの乗車率が低く、路線維持が難しい	乗合タクシー（小規模交通）	需要に応じた柔軟運行	収支改善しにくい
	公共ライドシェア（生活交通補完）	採算の壁を越えて最低限の足を確保	人材確保の継続
⑫ インバウンド対応が弱く、満足度が低い	日本版ライドシェア（Uber等アプリ対応）	Uber等の多言語UIで即改善	地域事業者の理解が必要
	観光ガイドタクシー／ガイド車（スルーガイド）	満足度・消費額向上	人材確保に時間
⑬ 観光案内＋移動をセットにしたのが難しい	AI オンデマンド（周遊モデルコース連携）	周遊ルートの最適化が可能	ガイド機能をアプリに組み込む手間
	観光 MaaS（案内内容を組み込む）	案内と予約を一体化して導線改善	作り込みコスト
	観光ガイドタクシー／ガイド車（スルーガイド）	満足度・消費額向上	人材確保に時間

課題	取りうる二次交通手段	強み	弱み
⑭ 災害で観光需要が落ち、既存交通が維持できない	緊急時における運送事業要件の緩和、柔軟対応（運輸局として）	道路運送法所管官庁としての役割	地域担当者の抱える課題の共有
	バス・タクシー等一体的なルートの再設定・実証運行	各交通モード全体をふまえた効果的な施策立案	複数関係者間の調整

## 3-3 事例カルテ集の作成

---

### 3-3-1 事例カルテ集の考え方及び活用ポイント

---

#### (1) 基本構成とフォーマット

カルテは、地域の観光二次交通の課題に対する取組を示すカルテを作成する。

- 視覚情報の重視：車両の写真や、関係性を示す構造図（関係図）を盛り込み、取組について分かりやすいものとする。
- タイトルの工夫：事例の特徴を捉えやすいタイトルを検討する。
- カルテ実用性を高めるための以下の要素を記載する。
  - ①地域の課題と背景 どのような困りごと（知性、地域特性、需要・供給の状況）があったのかを記述します。
  - ②具体的な対応策 その課題に対してどのようなシステム（例：Uber の共同配車、観光ガイドタクシーなど）を導入したのかを明記します。
  - ③合意形成のプロセス 特に長野県1の事例のように、地域の全タクシー業者が協力体制を築いたといった「肝」となる部分を重視します。
  - ④構造の図解：行政のホームページ資料などを活用し、官民の関係性やデータの流れを可視化します。

#### (2) 紹介する事例

観光二次交通の課題に対して対策事例を構造的な原因として整理した5類型ごとに下記の箇所を事例カルテとして挙げることにした（カルテは次項にて掲載）。

### 3-3-2 事例カルテ集

上述した各課題の発生原因については、その系統別に以下のとおり整理できる。

課題が生じる原因	主な理由	該当地域
A. 需要の時間的集中・偏在	特定時間・季節・イベントなどに需要が極端に集中し、供給能力が追いつかない構造的要因	石川県3 石川県5 長野県1 長野県6
B. 供給側の制約	運転手不足・営業時間制限・高齢化など供給環境の問題で、需要に応じた運行が難しい	石川県1 石川県3 石川県5 長野県1 長野県6
C. 地理的条件・交通構造の問題	観光地の分散、駅との距離、路線バス不成立など、物理的・地理的制約により輸送効率が低い	石川県1 石川県3 石川県5 長野県1 長野県6
D. 利用者側の情報・利用ハードル	多言語不足・決済環境の不備・ルート理解困難など、利用者視点のハードルが原因	石川県3 石川県5 長野県1 長野県6
E. 利害関係者調整の困難、法令判断	旅館・タクシー・自治体などの利害調整が難しく、新制度導入や送迎整理が進まない	石川県1 石川県3 長野県1 長尾健6
F. 環境変化（災害）による需要・供給不安定	災害によって需要も供給も減少し、既存交通が維持できない	石川県1

## (1) 長野県1～極端な季節変動に対する供給の弾力化と二次交通の再構築～

### 1. 都市規模と交通結節点の状況

項目	内容	備考
自治体名	長野県1	日本を代表する国際的マウンテンリゾート。
人口	約 8,500 人	小規模自治体ながら、冬期の滞在人口が極めて多い。
面積	約 189.36km <sup>2</sup>	広大なエリアにスキー場や宿泊施設が点在。
主要交通結節点	P 駅	冬期には域外からの特急・バス利用者が集中する。
観光動態	季節変動型・宿泊型	冬期のインバウンド需要が突出する「季節偏重型」の構造。
主な観光資源	スキー場、温泉、登山	駅から各施設まで距離があり、拠点間移動が不可欠。

### 2. 地域の課題

長野県1では、特に冬季におけるインバウンド観光客の急増に伴い、交通インフラが需要に追いつかない深刻な状況に直面している。具体的な課題は以下の通りである。

#### ・タクシーの絶対的不足

冬季はタクシーの予約が全く取れない状態が続いており、車両不足およびドライバー不足が顕著である。

#### ・既存交通網の非効率性

従来は大型バスによる定時路線を運行していたが、時間帯によって利用率が著しく低いケースがあり、需要と供給のミスマッチが生じていた。

#### ・利便性とマナーの問題

観光客によるタクシーの「ノーショー（無断キャンセル）」の増加や、飲食店予約・買い物といった移動に付随するサービスの不足も課題となっていた。

#### ・行政の対応負担

先進事例として全国から視察が相次ぎ、情報が持ち去られる一方で地域への直接的な利益が少なく、対応する職員の負担のみが増大していた。

### 3. 課題への対策・手段

#### (1) 対策・手段

##### ①Uber アプリによる共同配車の導入

**課題：**冬季のタクシー予約困難および外国人観光客による「ノーショー」の多発。

**対策：**世界的に普及しているUber アプリを通じた共同配車を導入し、インバウンド客が使い慣れたインターフェースで円滑に配車できる環境を整備した。これにより、詳細な運行データの蓄積が可能となり、需要のクロス分析を通じた車両配置の最適化を図っている。

##### ②AI デマンド交通の運行

**課題：**大型バスによる定時路線の低稼働・非効率性。

**対策：**ハイエース等の中型車両を用いたAI オンデマンド乗り合い交通へ転換した。現在は住民交通・福祉交通・観光交通をすべて統合し、365 日日中も運行する体制を構築することで、移動の効率性を大幅に向上させている。

##### ③滞在付随サービスの統合管理

**課題：**飲食店予約の困難や滞在中の買い物手段の不足。

**対策：**レストラン予約サービスを導入し、交通と飲食の予約をシームレスに連携させた。さらに、長期滞在者の利便性を高めるため、ネットスーパー等の買い物支援サービスの検討も進めており、地域全体の「全体最適」を目指している。

##### ④視察料徴収条例の施行

**課題：**過度な視察受け入れによる事務負担の増大と情報の流出。

**対策：**視察対応を「相互利益（ギブ・アンド・テイク）」の関係にするため、視察料を徴収する独自の条例を施行した。これにより、受け入れ側のコストを適切に回収し、持続可能な行政サービスの維持を図っている。

## (2) 導入のプロセス

単なるシステムの導入ではなく、官民が一体となった継続的な改善プロセスを構築している点が特徴である。

#### ・官民連携チームの構築

長野県の「チャレンジ長野」プロジェクトへの応募を契機に、行政だけでなく、地元の交通、AI 配車システムを持つソフトモビリティ、全体マネジメントを担うビプロジーの3社による専門チームを組織した。

#### ・アジャイルな改善体制

固定的なメンバーに限定せず、課題に応じて新たな企業（テーブルチェック等）をチームに引き入れる柔軟な体制を敷いている。

#### ・密接なコミュニケーション

週に1度の定例MTGを実施し、前週の成果と課題を共有しながら、スピード感を持って改善策を決定・実行している。また、年度末の懇親会等を通じた強固な信頼関係が、官民一体となった取り組みの源泉となっている。

## (3) 成果

#### ①データに基づく交通の最適化

Uber等の導入により詳細な運行データが蓄積され、需要の時間帯や不足している車両台数の特定など、客観的なデータに基づいたクロス分析が可能となった。

#### ②「長野県1モデル」の確立と波及

長野県1の成功事例は「長野県1モデル」として認知され、宿泊エリアなどの他のスノーリゾート地へも同様の仕組みが導入され始めるなど、広域的な課題解決の先駆けとなっている。

#### ③利便性の向上とオペレーションの効率化

AI デマンド交通への切り替えにより、利用率の低かった大型バスの非効率性を解消し、観光客と住民双方の移動の円滑化に寄与している。

(2) 石川県1～交通事業が困難な状況における交通空白解消と震災復興に向けた構造的アプローチ～

### 1. 都市規模と交通結節点の状況

項目	内容	備考・詳細分析
自治体名	石川県1	半島の中心都市。
人口	約 48,000 人	人口減少および震災後の流出が課題。
面積	約 318.32 km <sup>2</sup>	市街地、島、山間部など多様な地勢を持つ。
主要交通結節点	K 駅・L 駅	1 日乗降客数 1,000～5,000 人規模の結節点。
観光動態	温泉等の宿泊型	震災後の需要減により、既存の供給構造の維持が困難。
主な観光資源	温泉、島	駅から目的地まで距離がある分散型構造。

### 2. 地域の課題

石川県1は、能登半島地震の影響による観光客の移動手段不足や、深刻な運転手不足に伴う既存公共交通網の維持が課題である。

#### ・観光客向け二次交通の不足

震災による旅館休業の影響もあり、宿泊を伴わない観光客や日帰り客が、駅から市街地・観光地へ移動する手段が著しく不足している。

#### ・既存交通の維持困難と運転手不足

人口減少に加え、深刻な運転手不足により、バスの減便や路線の廃止が現実的な脅威となっている。

#### ・運行形態と地域ニーズの乖離

従来の定期路線バスでは、人口減少地域や交通空白地における住民・観光客の柔軟な移動ニーズに対応しきれない。

#### ・行政事務の過重負担

国の補助金申請や実績報告の手続きが極めて煩雑であり、少人数の担当部署にとって厳格な期限管理等が大きな負担となっている。

### 3. 課題への対策・手段

#### (1) 対策・手段

##### ①観光客向け二次交通の拡充

**課題：**地震による旅館の休業もあり、日帰り客や市街地周遊を希望する観光客の移動手段が著しく不足している。

**対策：**令和8年度にシェアサイクルの導入可能性調査を実施する。併せて、タクシー業者が独自に展開するガイド付き周遊サービス等の民間リソースを有効活用し、利便性を向上させる。

##### ②既存交通網の維持と広域連携

**課題：**人口減少と深刻な運転手不足により、生活路線の維持が困難となり、減便や廃止の脅威に直面している。

**対策：**市が最大3分の2を補助する手厚い赤字補填を継続し、路線の存続を最優先で図る。また、広域的な協議会に参画し、自治体の枠を超えた効率的な交通ネットワークを検討する。

##### ③交通空白地へのデマンド交通導入

**課題：**既存の路線バスでは人口減少地域や過疎地の実情に即した移動ニーズを十分できていない。

**対策：**国の補助金を活用してデマンド交通導入に向けた地区調査を完了させた。今後は、AI活用の是非や地域主体の運行形態を含め、効率的な移動手段の具体化を進める。

#### ④行政事務の負担軽減と伴走支援の確保

**課題：**国の補助金申請や実績報告の手続きが極めて複雑であり、少人数の担当部署にとって事務負担が重い。特に実績報告の期限（事業完了後10日以内など）が非常に厳格であり、事務処理の遅延が補助対象外となるリスクが担当者の大きなプレッシャーとなっている。

**対策：**地方運輸局などに対し、手続きに関する丁寧な伴走サポートや相談窓口の充実を求める。また、補助金事務に不慣れな職員でも円滑に対応できるよう、過去の申請知見の蓄積や事務フローの整理を行う。

#### ⑤他地域事例の収集と情報アクセスの改善

**課題：**他地域での成功事例や活用可能な最新の補助金情報の入手が、担当者の個別の自助努力や近隣自治体への直接照会に依存しており、情報収集の効率が悪い。

**対策：**地方運輸局の相談窓口を活用し、優良事例や補助金情報の一元的な提供を依頼する。これにより、導入の根拠となるデータの取得や、自地域に適合するモデルの選定を効率化する。

### (2) 導入のプロセス

#### ・デマンド交通

国の「交通空白地段階的導入支援事業」などの補助金を活用し、導入の可能性が高い地区においてニーズや運行形態に関する地区調査を既に実施した。今後は、AI導入の是非や、地域主体での運行、あるいは市主体の運行とするかなど、具体的な検討を進める段階にある。

#### ・シェアサイクル

2026年度（令和8年度）予算において導入可能性調査のための費用を要求し、内示を得た状況にある。同年度中に、導入の根拠を得るための詳細な調査を実施する予定である。

#### ・過去の実証実験と検証

過去には「客貨混載サービス」の実証運行を検討・実施した経緯があるが、採算性や利用需要の観点から、現在は進展が停滞している状況にある。

### (3) 成果

#### ①生活・観光路線の維持と財政支援

深刻な赤字路線に対し、市が通常を上回る2/3の補助を行うことで路線の廃止を回避し、住民の足と観光客の最低限の移動手段を維持している。特に主要拠点である宿泊エリアへのアクセスは継続して確保されている。

#### ②新規交通手段の導入に向けた進展

交通空白地におけるデマンド交通導入のための地区調査を完了した。また、令和8年度のシェアサイクル導入可能性調査に向けた予算内示を得るなど、新たな二次交通構築に向けた具体的な準備が進んでいる。

#### ③民間資源の有効活用

営業再開した旅館による宿泊客送迎や、タクシー業者が独自に展開するガイド付き周遊サービスにより、行政支援に頼らない形での観光交通サービスが一部で実現している。

(3) 石川県5～都市型ピーク集中と供給制約に対する構造的アプローチの可視化～

1. 都市規模と交通結節点の状況

項目	内容	備考
自治体名	石川県5	北陸三県の中核をなす歴史・観光都市。
人口	約 460,000 人	10 万人規模を大きく超える都市であり、市民の生活交通と観光需要の共生が不可欠。
面積	約 468.64km <sup>2</sup>	市街地の高密度な観光エリアから、郊外・山間部まで多種多様な交通特性を持つ。
主要交通結節点	U 駅	1 日乗降客数 10,000 人を超える北陸最大の拠点。新幹線延伸により域外流入が急増している。
年間観光客数	約 1,000 万人以上	特定の時期・時間帯に需要が極端に集中し、オーバーツーリズムが顕在化している。
主な観光資源	公園、城など	駅から半径数 km 圏内に主要スポットが点在し、タクシー・バスへの依存度が高い。

2. 地域の課題

石川県5の観光二次交通における最大の課題は、観光需要の偏りに伴う輸送力の不足と、利用者にとっての利便性の障壁にある。

- ・**需要の集中とバス不足** 桜や紅葉のシーズン、夏休み、週末などの特定時期に需要が集中し、バス停に行列ができるほどの不足感が生じている。一方で、通常時はスムーズに運行されており、繁閑の差が激しい。
- ・**路線の複雑さと情報不足**：バス系統が非常に多く複雑であるため、初めての来訪者やインバウンド客にとって、目的地への最適な路線を判別することが困難となっている。また、英語表記の充実を求める声も強い。
- ・**キャッシュレス決済の互換性** 全国交通系 IC カード（Suica 等）が JR バス以外で利用できない路線が多く、利用者の混乱を招いている。地元の IC カードやクレジットカード決済への対応はあるものの、Suica 等の普及した決済手段が使えないことは大きな障壁となっている。
- ・**夜間の移動手段の欠如** 人手不足の影響もあり、夜遅くまで運行するバスが少なく、ナイトタイムエコノミー（夜の観光）を楽しむための二次交通が不十分である。
- ・**荷物による車内混雑** 観光客が大型のスーツケースを車内に持ち込むことで混雑が悪化しており、「手ぶら観光」のさらなる推進が求められている。
- ・**交通政策の視点の乖離** 従来の交通政策が住民の「生活交通」に主眼を置いているため、観光客の利便性向上との間に認識の溝が生じている。

3. 課題への対策・手段

(1) 対策・手段

① シャトルバスの機動的な運行

**課題**：桜や紅葉のシーズン、夏休み、週末などの特定時期に需要が集中し、バス停に行列ができるほどの輸送力不足が発生している。

**対策**：クルーズ船の寄港時や大規模イベントの際に、市や振興協会が臨時シャトルバスを機動的に手配し、既存路線の混雑緩和と円滑な移動を支援している。

② MaaS の推進

**課題**：バス系統が非常に多く複雑であるため、初めての来訪者やインバウンド客にとって目的地への最適なルートが分かりにくい。また、全国交通系 IC カード（Suica 等）が利用できない路線があり、決済の利便性に欠ける。

**対策**：デジタル技術を活用し、スマートフォン上で経路検索から情報取得、デジタルフリーパスの購入までをシームレスに行える環境を整備している。これにより、複雑な路線情報の整理と、キャッシュレス決済の補完を図っている。

③ 公共シェアサイクルの展開

**課題**：市内中心部に観光地が集中しているため、バスへの過度な依存を避け、よりコンパクトかつ機動的な移動手段を確保する必要がある。

**対策**：市内中心部の約 2～3km 圏内に 100 箇所以上のポートを設置し、充実したシェアサイクルネットワークを提供している。特に春秋のシーズンには非常に高い利用率を記録し、バスを補完する主軸の移動手段として定着している。

④ パークアンドライドの継続実施

**課題**：観光客の自家用車流入に伴う市街地の交通渋滞を緩和し環境負荷を低減させる必要がある。

**対策**：郊外の駅や市営駐車場を活用したパークアンドライドを長年実施している。特に土日には駐車場の無料開放を行うなど、公共交通への乗り換えを柔軟に促す運用を行っている。

⑤ 手ぶら観光の促進

**課題**：多くの観光客が大型のスーツケースを車内に持ち込むことで、路線バスの車内混雑が激化し、市民の生活利用にも影響を及ぼしている。

**対策**：駅での手荷物預かりや、駅から宿泊施設への配送サービスを推進している。また、シェアサイクル利用者向けにも配送サービスとの連携を図り、公共交通機関の混雑緩和を推進している。

⑥ 観光ガイドタクシーの活用とアプリ周知

**課題**：グループや家族連れによる「個別のガイド需要」への対応や、悪天候時・イベント時の局所的なタクシー不足への対策が求められている。

**対策**：民間タクシー事業者による観光ガイドタクシーを推進し、専用サイトで料金を明確化した多彩なコースを提示している。あわせて、配車アプリの活用を周知することで、電話予約以外のマッチング率向上を図っている。

(2) 導入のプロセス

これらの施策は、行政（交通政策課・観光政策課）と交通事業者、観光協会の連携によって進められている。

- ・**行政主導の基盤整備** MaaS の導入は市が主導し、北陸鉄道との協議を通じて鉄道からバスへの乗り換え割引などの実効性のあるサービスを組み込んだ。
- ・**民間との連携** 観光ガイドタクシーは、タクシー業界が主体となって専用サイトを構築し、運転手への定期的な研修を実施することで質の確保を図っている。DMO（観光協会）は自社ウェブサイトからこれらの民間サービスへ誘導するなどのプロモーションを担っている。
- ・**長期的・段階的な運用** パークアンドライドは、元々は通勤客向けに開始されたものを観光客や買い物客向けに拡充するなど、地域の交通需要に合わせて段階的に発展させてきた。

(3) 成果

- ① **シェアサイクルの定着** 全国のシェアサイクルの中でも非常に高い利用件数を記録しており、特に春秋のシーズンにはコンパクトな市内移動の主軸として定着している。
- ② **観光タクシーの利用実績** 観光ガイドタクシーは、令和 6 年度のデータで年間約 5,000 件、利用者数約 2 万人にのぼり、少人数のグループや家族連れに高く支持されている。
- ③ **マッチング率の向上** タクシー配車アプリの活用により、繁忙期でもアプリ経由のマッチング率は 100% 近い実績を上げており、電話予約以外の選択肢として有効に機能している。
- ④ **デジタル決済の普及** MaaS アプリを通じてデジタルフリーパスが購入可能になったことで、窓口に並ぶ手間の削減や非接触での利用が進んでいる。

#### (4) 長野県6～中規模都市における供給力維持とデジタル化による利便性向上～

##### 1. 都市規模と交通結節点の状況

項目	内容	備考
自治体名	長野県6	長野県東部の中心都市。歴史的資源と温泉地を併せ持つ。
人口	約 150,000 人	資料上の「中規模都市」区分（10 万人規模以上）に該当。
面積	約 552.04 km <sup>2</sup>	広大な市域に城跡公園や温泉などが点在。
主要交通結節点	W駅	北陸新幹線の停車駅であり、広域観光の拠点。
観光動態	都市周遊・温泉宿泊型	駅を起点とした市内周遊と、温泉地への二次交通が主軸。
主な観光資源	城跡、温泉	既存のタクシー網はあるが、供給の弱体化が懸念材料。

##### 2. 地域の課題

市における観光二次交通の主な課題は、既存公共交通の利用不足と特定時期の混雑、および業界の存続基盤を脅かす違法行為の蔓延に集約される。

- ・**公共交通の選択肢からの脱落と自家用車への依存**：市内には駅を中心に 16 本のバス路線が放射状に整備されており、主要観光地へのアクセスは確保されているが、観光客は利便性の高い自家用車を選択する傾向が強い。このため、地域公共交通が観光客の移動手段の選択肢に入っていないことが根本的な課題である。
- ・**特定路線における混雑と「積み残し」の発生**：冬季のスキーシーズンや夏季の合宿・大会シーズンにおいて、駅と観光名所を結ぶ路線バスに観光客が集中し、車内が満員となることで途中の停留所から市民が乗車できない「積み残し」が発生している。
- ・**タクシー業界の危機と「白タク」行為の蔓延**：夜間の繁華街において、飲食店事業者による送迎が常態化しており、タクシー事業者の経営環境を悪化させている。これにより、二次交通の核となるタクシー業界の縮小・消失が懸念されている。
- ・**インバウンド受け入れ態勢と観光地としての知名度不足**：軽井沢や松本といった著名観光地に近接しているため、通過点となりやすい。また、多言語対応の不足や案内サインの整備、複雑な路線網を分かりやすく伝える情報の不足が課題となっている。
- ・**イベント時の渋滞と収益化の課題**：桜のシーズンや花火大会、菅平での合宿時において、自家用車の集中による交通渋滞が発生している。特に菅平では、河川敷等への無断駐車により地域に収益が落ちない一方で、交通摩擦や環境悪化を招いている。

##### 3. 課題への対策・手段

###### (1) 対策・手段

###### ① 鉄道線における混雑と「積み残し」の解消

**課題**：冬季のスキー客や夏季の合宿・大会参加者の集中により、W駅発の路線バスが満員となり、途中の停留所から市民が乗車できない「積み残し」が常態化している。

**対策**：駅から観光名所への直通急行便を運行する。車両には荷物収納スペースを備えた高速バスタイプを採用することで、スキー板等の大型荷物を持つ観光客を収容し、一般利用者との分離および車内の快適性確保を図る。

###### ② 公共交通の選択肢化と情報提供のデジタル化

**課題**：自家用車の利便性が高く、観光客の移動手段として地域公共交通が最初から選択肢に入っていない。また、広域かつ複雑な路線網が初見の利用者には分かりにくい。

**対策**：公共交通利便増進計画に基づき、視認性の高い路線図・時刻表の作成や駅へのデジタルサイネージ設置を推進する。並行して GTFS（共通語彙基盤）の整備を完了させ、バスロケーションシステムの導入によるリアルタイムな運行情報の提供体制を構築する。

###### ③ タクシー業界の健全な存続基盤の確保と「白タク」対策

**課題**：夜間の繁華街において飲食店等による無許可の送迎行為（白タク行為）が蔓延しており、タクシー事業者の経営環境を悪化させ、地域交通の核である業界の縮小を招いている。

**対策**：行政、観光協会、タクシー事業者による定期的な意見交換の場を維持し、実態把握と課題の共有を行う。業界の要望を集約し、警察への相談や国への規制緩和・支援要請を行うなど、持続可能なビジネスモデル構築に向けた連携を強化する。

###### ④ 事業者間連携による路線の視認性向上

**課題**：複数のバス事業者が乗り入れているため、事業者ごとに異なる案内表示が利用者の混乱を招いている。

**対策**：事業者に関わらず、自治体として統一した「ラインカラー」および「系統番号（ナンバリング）」を導入する。バス停や待合所のデザインを共通化し、カラーリングによって行き先を直感的に判別できる視覚的な案内体系を整備する。

###### ⑤ シェアサイクルによるラストワンマイルの補完

**課題**：駅から離れた観光スポットへの移動や、二次交通の「線」の移動を補完する「面的」な回遊手段が不足している。

**対策**：シェアサイクルの実証実験を実施する。市内 20～30 箇所のポートを拠点に、春から秋にかけて観光客の周遊性向上と市民の日常利用・健康増進を両立させる移動手段として提供する。

###### ⑥ 観光ガイドタクシーによる高付加価値な案内の提供

**課題**：著名な観光地に隣接する中で「素通り」されないための魅力発信と、インバウンドを含む多様な客層への質の高いホスピタリティ提供が求められている。

**対策**：長野県タクシー協会による観光ガイドタクシーを導入・活用する。3 年間無事故無違反かつ厳しい認定試験をクリアしたベテラン運転手が、専門知識を活かして地域資源を案内する周遊サービスを提供し、接客マナーの向上と翻訳アプリ活用による多言語対応を推進する。

##### (2) 導入のプロセス

###### ・「公共交通利便増進計画」の策定と活用

国の「公共交通利便増進計画」を策定しその枠組みの中で予算確保や事業者間の調整を行っている。

###### ・事業者間および関係部署との連携構築

市、観光協会、複数の交通事業者が定期的な意見交換の場（協議会等）を設け、足並みを揃えてラインカラーの統一やダイヤ調整の議論を進めている。

###### ・段階的な実証と実装

シェアサイクルの実証実験や、まずは主要路線からの路線図修正など、可能な範囲から段階的に着手し、利用状況やユーザーの意見をフィードバックさせている。

##### (3) 成果

###### ① 利用者分離による市民生活の保護

急行便の導入により、大きな荷物を持つ観光客と市民の動線を分離することに成功し、市民の日常的な足としての機能を確保した。

###### ② 事業者間の協力体制の深化

「利便増進計画」の策定を通じ、本来は競合関係にある事業者間でも、利用者利便のためにデザインや系統番号を統一するという協力的な関係性が構築された。

###### ③ 観光ガイドタクシーによる接客質の向上

厳しい認定基準をクリアしたドライバーを配置することで、インバウンドを含む観光客に対し、翻訳アプリ等も活用した質の高いホスピタリティを提供できている。

(5) 石川県3～温泉地分散型構造における既存リソースの共同化と二次交通の再構築～

1. 都市規模と交通結節点の状況

項目	内容	備考
自治体名	石川県3	複数の温泉地を抱える観光都市。
人口	約 62,000 人	温泉街を中心とした分散型居住構造。
面積	約 306km <sup>2</sup>	海側から山側まで広範囲に観光資源が点在。
主要交通結節点	N 駅	北陸新幹線延伸に伴い、駅からの二次交通強化が急務。
観光動態	宿泊型・分散型	駅から各温泉地まで距離があり、拠点間の移動需要が中心。
主な観光資源	温泉郷、 伝統工芸	宿泊施設が自前の送迎バスを保有している特殊構造。

2. 地域の課題

市における観光二次交通の主な課題は、移動手段の利便性不足と、地域特有の地理・気候条件に伴う制約である。

・観光周遊バス「キャンバス」の悪循環

駅を起点に観光地を巡る「キャンバス」を運行しているが、運行本数の不足から一度降車すると次のバスまでの待ち時間が長くなり、利便性が低下している。これが利用者数の減少を招き、さらなる減便を検討せざるを得ないという悪循環が生じている。

・需要集中時における供給不足

観光需要がピークに達する際、既存の公共交通だけでは十分な本数を確保できない懸念がある。

・駅前混雑と効率性の欠如

複数の温泉地の各旅館が個別に送迎バスを運行しているため、駅前での混雑が発生している。これを温泉地ごとに一本化する検討もなされたが、合意形成には至っていない。駅から観光地までの距離があることに加え、雨の多さや冬季の積雪といった地域特有の気候条件により、レンタサイクルを通年で活用することは困難である。

・広域連携の障壁

福井県と隣接しているが、県境や管轄を跨ぐ交通連携は行政・制度上の調整が難しく、進んでいない。

3. 課題への対策・手段

(1) 対策・手段

①観光周遊バス「キャンバス」の利便性低下

**課題：**駅を起点とする観光周遊バス「キャンバス」の運行本数が不足しており、一度降車すると次のバスまでの待ち時間が長く利便性が低い。これが利用者減少と減便を招く悪循環となっている。

**対策：**現状の補助金の強化による本数維持・増加といった直接的な支援を検討している。また、バスを補完する移動手段としてライドシェアの導入を進めている。

②需要集中時における供給不足（タクシー不足）

**課題：**観光需要が集中するピーク時に既存の公共交通だけでは供給が追いつかない懸念がある。

また、夜間の営業終了時間が早く、移動手段が確保しにくい時間帯が存在する。

**対策：**Uber アプリを活用した「石川県3版ライドシェア（公共ライドシェア）」を導入した。自家用車を用いた有償運送により、既存タクシーの不足分を補う供給体制を構築している。

③ラストワンマイルの移動制限と気候条件

**課題：**駅から観光地までの距離があるため、レンタサイクルでの移動は負担が大きい。また、雨の多さや冬季の積雪といった地域特有の気候により、自転車を通年で活用することは困難である。

**対策：**観光地内での近距離移動をサポートするため、2人乗りの超小型電動自動車（超小型EV）の貸し出しを実施している。

④中長期的な労働力不足への対応

**課題：**将来的なドライバー不足や交通網の維持効率化が求められている。

**対策：**駅と複数の温泉地を結ぶ自動運転モビリティの導入を構想している。未来志向の移動手段の実現に向け、具体的な制度設計や財政支援を国に期待している。

(2) 導入のプロセス

新たな移動手段の導入に際しては、外部リソースの活用と組織体制の整備に重点を置いている。

・民間プラットフォームとの強力な連携

「石川県3版ライドシェア」の導入ではUber社と連携し、同社の広告枠やクーポン、多言語翻訳機能を活用することで、市の予算を抑えつつ効果的な周知を行っている。

・地域版DMOによる一体的推進

石川県3-2が地域版DMOとして、複数の温泉地を統括・牽引する体制を構築している。観光戦略プランの中に二次交通対策を位置づけ、地域一体となって推進している。

・中立な調整役としての国の活用

県境を跨ぐ広域連携や、既存の交通事業者（バス・タクシー会社）とのセンシティブな調整にあたり、地方運輸局に中立的な立場でのサポートを期待している。

(3) 成果

①インバウンド利用の促進

ライドシェア利用者の約4割から5割がインバウンド客であり、当初の想定を上回る成果を上げている。Uberアプリの認知度と母国語で利用可能な操作性が、外国人観光客のハードルを下げている。

②民間連携による効率的な周知と予算の抑制

Uber社の広告枠やクーポン発行機能を活用することで、市が多額の予算を投じることなく、新幹線駅や市外の観光客に対する効果的なプロモーションと周知を実現している。

## 4. 調査結果の総括

---

### 4-1 調査実施結果のまとめ

---

#### (1) 観光二次交通の課題の抽出

本調査では、北陸信越運輸局管内の主要交通結節点を有する地域を対象に、自治体及び観光協会等へのヒアリング等を通じて観光地における二次交通の課題の把握を行った。その結果、観光地における二次交通の課題は地域ごとに状況は異なるものの、次のような課題を把握することができた。

- 観光シーズンやイベント開催時など特定の時間帯（期間）に需要が集中することによる交通供給不足
  - 観光地の立地条件等により交通サービスが採算面で成立しにくい状況
  - 交通事業者における担い手不足
  - 観光客に対する情報発信や予約・決済等の利用環境上の課題
  - 関係者間の調整に関する課題
- 複数の共通する傾向が確認された。

#### (2) 課題構造の類型化

ヒアリング結果を整理したところ、観光二次交通の課題を次のように位置付けた。

- 需要が特定の時間帯や期間に集中することによる「時間（期間）ミスマッチ」に関する課題
  - 観光地の立地条件等により交通サービスが成立しにくい「交通成立困難」に関する課題
  - ドライバー不足などの「担い手不足」に関する課題
  - 観光客が交通手段を利用する際の情報・予約・決済等に関する「利用環境」に関する課題
  - 旅館・交通事業者等の関係者間の調整に関する課題
- いくつかの課題構造として整理することが可能であることが確認された。

#### (3) 課題に対応する交通手段の整理

各地域では、こうした課題に対応するため、日本版ライドシェアや公共ライドシェア、AI オンデマンド交通、宿泊施設による送迎、観光ガイドタクシー等、多様な交通手段が活用されていることが確認された。また、各手法にはそれぞれ強みと課題があり、地域の交通需要や事業者の状況に応じて適切な手段を選択することが重要であることが示唆された。

#### (4) 先駆的取組事例の整理

本調査では、課題類型ごとに各地域で実施されている先駆的な取組について調査を行い、事例カルテとして5つの事例を整理した。

これらの事例は、各地域が抱える課題に応じて交通手段を組み合わせながら二次交通の確保・充実を図っている取組であり、今後、同様の課題を抱える地域において観光二次交通の確保や交通空白の解消を検討する際の参考資料として活用されることが期待される。

## 4-2 総括

---

本調査で整理した課題類型、対応手法及び取組事例は、今後、観光地における二次交通の確保・充実及び交通空白の解消に向けて、地域の状況に応じた取組を検討する際の参考資料として活用されることが期待される。特に、本調査を通じて以下の点が重要であることが確認された。

### (1) 観光二次交通の課題は地域ごとに異なる構造を有すること

観光地における二次交通の課題は一律ではなく、観光需要の時間的偏在、交通サービスの採算性、担い手不足、利用環境の整備状況、関係者間の調整など、地域の状況に応じて異なる構造を持つことが確認された。

### (2) 課題構造に応じた交通手段の選択が重要であること

各地域では、ライドシェア、オンデマンド交通、宿泊施設による送迎、観光ガイドタクシー等、多様な交通手段を活用した取組が行われていることが確認された。これらの手段はそれぞれ強みと課題を有しており、地域の課題構造や交通需要の特性に応じて適切に選択することが重要である。

### (3) 制度面だけでなく運営面での課題が大きいこと

調査の結果、交通サービスの採算性、ドライバー確保、関係者間の合意形成など、制度面の整備だけでなく、実際の運営体制の確保や調整に関する課題が多く存在することが確認された。

### (4) 先駆的事例の整理は地域検討の参考となること

本調査で整理した各地域の取組事例は、同様の課題を抱える地域において観光二次交通の確保・充実を検討する際の参考となるものであり、具体的な対応手法を検討する上で有用な知見を提供するものである。

### (5) 北陸信越運輸局による相談対応への活用が期待されること

今後、北陸信越運輸局においてDMOや自治体等から観光二次交通に関する相談を受ける際には、本調査で整理した課題構造、対応手法及び取組事例を参照することで、地域の実情に応じた対応の方向性を提示するなど、観光における交通空白の解消に向けた支援に活用していくことが期待される。