

周遊観光のための移動手段及び移動の足確保 に関する調査業務

報告書

令和8年3月

近畿運輸局交通政策部

全体目次

1. 調査概要	1-1
1.1 調査目的	1-1
1.2 委託概要	1-1
1.3 調査概要	1-1
2. 大阪・関西万博来訪者を対象としたアンケート調査	2-1
2.1 調査場所の検討	2-1
2.2 調査方法	2-1
2.3 大阪・関西万博来訪者を対象としたアンケート調査票	2-1
2.4 調査結果	2-12
2.4.1 回答者属性	2-12
2.4.2 大阪・関西万博を含めて訪れた近畿圏の観光スポット、宿泊先等	2-14
2.4.3 訪問地への移動手段	2-18
2.5 アンケート結果からみた周遊観光における交通利便性へのニーズと課題	2-36
3. 交通事業者等を対象としたアンケート調査	3-1
3.1 調査方法	3-1
3.2 調査票	3-1
3.3 調査結果	3-18
3.3.1 回答者属性	3-18
3.3.2 万博開催に伴う利用客数及び収入の変化	3-18
3.3.3 万博開催に伴い実施したサービス	3-19
3.3.4 誘客やサービスの実施に伴う人手確保の方法や残された課題等	3-28
3.3.5 地域の移動や地元利用者への影響	3-31
3.3.6 行政や地域まちづくり団体等と連携した取組	3-33
3.3.7 恒常的な人手不足への対応	3-34
3.4 アンケート結果からみる大規模イベント開催時の留意点等	3-37
4. 交通事業者を対象としたヒアリング調査	4-1
4.1 調査方法	4-1
4.1.1 A 鉄道事業者	4-1
4.1.2 B バス事業者	4-3
4.1.3 C バス事業者	4-5
4.2 ヒアリング調査結果のまとめ	4-8
4.2.1 大規模イベント開催時の輸送力確保	4-8
4.2.2 大規模イベントと周遊観光	4-8

5.	人手不足のなか、観光の移動手段として交通事業者が取り得る工夫 ...	5-1
5.1.1	観光の移動における主な課題.....	5-1
5.1.2	大規模イベントと周遊観光	5-1
5.1.3	人手不足のなか、観光の移動手段として交通事業者が取り得る工夫	5-2
6.	観光地における取組事例の整理	6-1
6.1	取組事例調査の視点	6-1
6.2	取組事例の整理	6-2

第 1 章 調査概要

目 次

1. 調査概要	1-1
1.1 調査目的	1-1
1.2 委託概要	1-1
1.3 調査概要	1-1

1. 調査概要

1.1 調査目的

日本国内の総人口が減少する中で、観光は地域の活性化に寄与しており、特に地方部において観光は重要な産業であり、交通アクセスは観光において重要な要素と捉えられる。著名な観光地には多くの来訪者によるオーバーツーリズム問題が発生しているものの、局所的な偏りも見られ、分散観光も重要な対応策として取り組みが進められている。

2025年は4月から大阪・関西万博が開幕し、半年間の会期中に、関係者を含め約2,820万人が来訪し、うち約911万人(32%)が近畿圏外、約350万人(12%)が国外から来場(大阪・関西万博 来場者輸送具体方針(アクションプラン)第5版(最終版)より)し、大阪を中心に、近畿圏は例年に増して来訪者が増加することが想定された。

このような背景を受けて、大阪・関西万博を機に大阪を訪れた観光客が、地方(近畿圏)を周遊する際にどのような交通手段を利用したか、また事業者はその交通手段をどのように確保しサービスを提供したか等を調査・整理し、今後の大規模イベント時や、今後も増えると予想される訪日外国人観光客への対策検討の際の参考となる資料を作成することを目的とする。

1.2 委託概要

- (1) 業務名 : 周遊観光のための移動手段及び移動の足確保に関する調査業務
- (2) 委託業務箇所 : 国土交通省 近畿運輸局管内
- (3) 履行期間 : 令和7年7月25日 ~ 令和8年3月19日
- (4) 発注者 : 近畿運輸局 交通政策部交通企画課
- (5) 受注者 : パシフィックコンサルタンツ株式会社 大阪本社

管理技術者: 平田 洋子 (技術士: 建設-都市及び地方計画、道路)

照査技術者: 鷲森 公一郎 (技術士: 建設-都市及び地方計画、道路)

担当技術者: 藤井 恵賀

中澤 瑞月

1.3 調査概要

本業務における業務項目は下表の通り。

表 1.1 業務項目

項目	規格	単位	数量	備考
(1) 大阪・関西万博来訪者へアンケートを大阪・関西万博開催期間中に実施		式	1	
(2) 交通事業者等に対してアンケート及びヒアリングを大阪・関西万博閉幕後に実施(鉄道、バス事業者想定)		式	1	
(3) 人手不足のなか、周遊観光の移動手段として公共交通はどうあるべきか、交通事業者が取り得る工夫について検証		式	1	
(4) 観光地における取組事例の整理		式	1	
(5) 報告書の作成		式	1	
(6) その他		式	1	

第2章 大阪・関西万博来訪者を対象とした アンケート調査

目次

2. 大阪・関西万博来訪者を対象としたアンケート調査	2-1
2.1 調査場所の検討	2-1
2.2 調査方法	2-1
2.3 大阪・関西万博来訪者を対象としたアンケート調査票	2-1
2.4 調査結果	2-12
2.4.1 回答者属性	2-12
2.4.2 大阪・関西万博を含めて訪れた近畿圏の観光スポット、宿泊先等	2-14
2.4.3 訪問地への移動手段	2-18
2.5 アンケート結果からみた周遊観光における交通利便性へのニーズと課題	2-36

2. 大阪・関西万博来訪者を対象としたアンケート調査

2.1 調査場所の検討

大阪・関西万博来訪を契機とした周遊観光の実態を調査するため、大阪・関西万博会場の最寄り駅である OsakaMetro 夢洲駅及び大阪・関西万博会場への輸送を実施しているバス車内にて、アンケート協力の依頼を行った。

2.2 調査方法

OsakaMetro 夢洲駅にて web アンケートの QR コードを記載したポケットティッシュを配布するとともに、大阪・関西万博会場への輸送を実施しているバス事業者（3社）の協力を得て、web アンケートの QR コードを記載したチラシを一定期間車内に備えつけて、アンケート調査への協力を呼びかけた。

ポケットティッシュ及びチラシには、日本語、英語、韓国語、中国語（繁体・簡体）で記載し、大阪・関西万博をイメージする色とした。

2.3 大阪・関西万博来訪者を対象としたアンケート調査票

アンケートは web で回答できるよう作成した。また、訪日外国人観光客も対象とすることから、日本語版・英語版・韓国語版・中国語版（繁体・簡体）を作成した。ここでは日本語版を示す。

大阪・関西万博と周遊観光についてのアンケート調査

大阪・関西万博に加えて、大阪府、京都府、奈良県、兵庫県、滋賀県、和歌山県を中心に来訪されている観光地と、来訪の決め手などをお伺いし、周遊観光における移動手段の確保・充実に向けて検討するための基礎資料とさせていただきますと考えています。

お忙しいところ大変恐縮ではございますが、本調査の趣旨をご理解の上、アンケート調査にご協力をお願いします。

※本調査は、統計的に処理し公表します。

いただいた情報については、本調査の目的以外に使用しません。

調査実施主体：国土交通省近畿運輸局（交通政策部 交通企画課）

Q1. お住まいの地域を教えてください。

*

- 日本（近畿圏：大阪府、京都府、奈良県、兵庫県、滋賀県、和歌山県）
- 日本（近畿圏外）
- 中国
- 台湾
- 香港
- 韓国
- アジア（例：タイ、シンガポール、インドなど）
- ヨーロッパ（例：フランス、ドイツ、イギリス、イタリアなど）
- 北アメリカ（例：アメリカ、カナダ、メキシコなど）
- 南アメリカ（例：ブラジル、アルゼンチン、チリなど）
- オセアニア（例：オーストラリア、ニュージーランドなど）
- アフリカ（例：南アフリカ、ナイジェリア、エジプトなど）
- 中東（例：サウジアラビア、UAE、イスラエルなど）

Q2. あなたの年齢を教えてください。

*

- 20歳未満
- 20～30歳未満
- 30～40歳未満
- 40～50歳未満
- 50～60歳未満
- 60～70歳未満
- 70歳以上

大阪・関西万博を含めて訪れた(訪れる)近畿圏の観光スポット、宿泊先等について

Q3. 大阪・関西万博に行かれましたか。

*

- 行った
- まだ行っていないが、今後行く予定
- 行かない・行けない

Q4. 大阪・関西万博以外で訪れた（訪れる）近畿圏の観光エリアを教えてください。

*（複数選択）

- 大阪府北部（例：勝尾寺、万博記念公園など）
- 大阪市（例：USJ、梅田スカイビル・空中庭園展望台、難波・道頓堀、大阪城、ニンテンドー大阪、黒門市場など）
- 大阪府南部（例：百舌鳥・古市古墳群、金剛山など）
- 京都府北部（例：天橋立、伊根の舟屋、舞鶴赤れんがパークなど）
- 京都市（例：清水寺界限、金閣寺、伏見稻荷大社、錦市場、嵐山、貴船・鞍馬など）
- 京都府南部（例：平等院、宇治、宇治田原など）
- 兵庫県北部（例：城崎温泉、竹田城跡など）
- 神戸市・阪神地域（例：神戸市布引ハーブ園、北野異人館街、南京町、甲子園球場、有馬温泉、神戸三田アウトレットなど）
- 淡路島（例：ニジゲンノモリ、あわじ花さじき、明石海峡公園など）
- 兵庫県西部（例：姫路城、好古園、丹波篠山など）
- 滋賀県（例：ラコリーナ近江八幡、彦根城、琵琶湖など）
- 奈良県（例：奈良公園、東大寺、春日大社など）
- 和歌山県（例：黒潮市場、那智の滝、高野山、熊野古道など）
- 周遊観光の予定はない（大阪・関西万博のみ）



Q5. 宿泊された（または予定の）エリアを教えてください。

*（複数選択）

- 大阪府北部
- 大阪市
- 大阪府南部
- 京都府北部
- 京都市
- 京都府南部
- 兵庫県北部
- 神戸市・阪神地域
- 淡路島
- 兵庫県西部
- 滋賀県
- 奈良県
- 和歌山県
- その他（近畿圏外）
- 宿泊の予定はない

Q6. 訪問地や宿泊地を選定する際に重要視することを教えてください。

*（複数選択）

- 観光スポットの魅力
- 観光要素の数・バリエーション（温泉、景観、自然、海辺・河辺等）
- 食事
- 移動距離・時間
- 交通の利便性
- 費用
- 友人・知人との会いやすさ
- その他（具体的に）

Q7. 訪問地や宿泊地を選定する際に参考にした情報を教えてください。

* (複数選択)

- 居住国のニュース
- 居住国の雑誌
- 居住国の旅行会社HP
- 訪問地のHP
- SNS・個人ブログで発信されている情報
- 友人・知人からの情報
- 日本での広報誌・ポスター等
- その他（具体的に）

訪問地への移動手段について

Q8. 今回の周遊観光で、利用頻度の高い移動手段を3つまで教えてください。

* (複数選択)

- 鉄道
- 路線バス
- 高速バス（都市間を結ぶ長距離バス）
- 貸切バス（観光バスなど）
- レンタカー
- タクシー
- レンタサイクル・シェアサイクル
- その他（具体的に）

Q9. 目的地までの移動手段を選定する際に重要視したことを教えてください。

* (複数選択)

- 乗換えが少ない
- 移動時間が短い
- 料金が安い
- 行き方がわかりやすい
- 座席が指定できる、座れる
- 徒歩が少なくて済む
- 手ぶら観光がしやすい
- 立ち寄り観光がしやすい
- 乗換案内サイトや地図情報サイトのルート案内で推奨された
- その他 (具体的に)

- 特に意識していない

Q10. 移動手段を決める際に参考にした媒体やアプリを教えてください。

* (複数選択)

- 訪日客向けナビアプリ (Japan TraVel by NAVITIMEなど)
- 乗換案内アプリ (Yahoo! 乗換案内、ナビタイム、ジョルダン、駅探など)
- 地図アプリ (Google Mapなど)
- KANSAI MaaS (web又はアプリ)
- 交通事業者HP (JRおでかけネット、Osaka MetroHPなど)
- SNS・個人ブログで発信されている情報
- 友人・知人からの情報
- その他 (具体的に)

Q11. 利用したい運賃の支払い方法を教えてください。

* (複数選択)

- 交通系ICカード
- 現金
- クレジットカード
- QRコード
- 磁気カード
- 企画乗車券 (紙等アナログ、スマホ)
- その他 (具体的に)

Q12. 観光時の大型荷物の取扱い方法を教えてください。

* (複数選択)

- 配送を利用
- 宿泊施設への預け入れ
- 空港や駅の手荷物預かりサービスを利用
- コインロッカーを利用
- 大型荷物も携行
- その他(具体的に)

Q13. 鉄道を利用して見た「満足度」を教えてください。

*

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
料金	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
情報のわかりやすさ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
利便性(乗降場所、乗り換え、運行本数、運行時間など)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
快適性(車両など)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
安全性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q14. 路線バスを利用してみた「満足度」を教えてください。

*

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
料金	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
情報のわかりやすさ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
利便性（乗降場所、乗り換え、運行本数、運行時間など）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
快適性（車両など）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
安全性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q15. 高速バス（都市間を結ぶ長距離バス）を利用してみた「満足度」を教えてください。

*

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
料金	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
情報のわかりやすさ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
利便性（乗降場所、乗り換え、運行本数、運行時間など）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
快適性（車両など）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
安全性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q16. 貸切バス（観光バスなど）を利用してみた「満足度」を教えてください。

*

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
料金	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
情報のわかりやすさ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
利便性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
快適性（車両、手ぶら観光など）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
安全性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q17. レンタカーを利用してみた「満足度」を教えてください。

*

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
料金	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
情報のわかりやすさ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
利便性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
快適性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
安全性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q18. タクシーを利用してみた「満足度」を教えてください。

*

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
料金	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
情報のわかりやすさ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
利便性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
快適性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
安全性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q19. レンタサイクル・シェアサイクルを利用してみた「満足度」を教えてください。

*

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
料金	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
情報のわかりやすさ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
利便性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
快適性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
安全性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q20. 目的地への移動において、不便や不満に感じたことを教えてください。

* (複数選択)

- 混雑が激しい
- 運行間隔が長く待ち時間が長い
- 乗換が複雑
- 運賃の支払い方法がわかりにくい・ICカードの購入やチャージが不便
- 時刻表や運行情報がわかりにくい
- 乗り方がわかりにくい（乗り場の位置、予約方法など）
- 多言語案内が不足しており、わかりにくい
- バリアフリーが不十分（段差や階段がある）
- 乗物内での大型荷物の置き場所がわからない
- 大型荷物の持ち込みが多く、車内が混雑している
- 運転士や誘導員が不親切
- その他（具体的に）

Q21. 移動の際に、より詳しく情報がほしいと感じたことを教えてください。

* (複数選択)

- 駅構内の乗り換え通路や出口の位置
- 鉄道駅のエレベータの位置
- 運賃の支払い方法（特急列車のチケットの買い方、バスの支払い方法など）
- バス停の位置やバスの乗り方（乗降者位置など）
- 手荷物の預け方（空港や駅、ホテル、観光施設など）
- その他（具体的に）

Q22. 日本の鉄道やバスを利用して、良いと感じたことを教えてください。

* (複数選択)

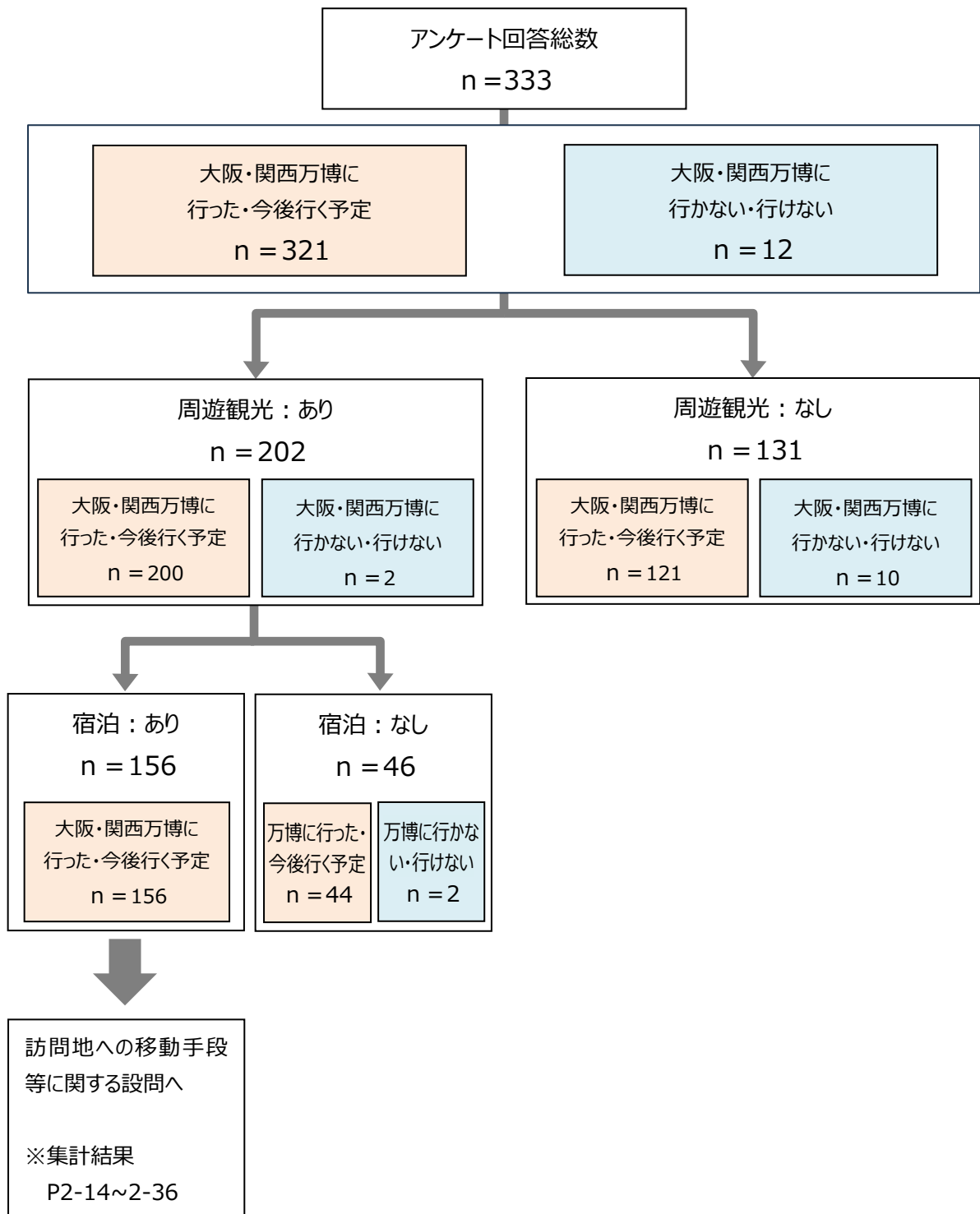
- 運行時間の正確さ
- 運行本数
- 安全性
- さまざまなところに鉄道やバスで行くことができる
- 車内や構内が清潔・ゴミが少ない
- 車内や構内に自動販売機があり便利
- 運転士や誘導員が親切
- その他（具体的に）

2.4 調査結果

2.4.1 回答者属性

大阪・関西万博来訪を契機とした周遊観光の実態を調査するため、宿泊を伴う周遊観光されている方を対象に、移動手段など詳細な設問に回答いただいた。

大阪・関西万博に来訪されていない場合にも、宿泊を伴う周遊観光をされている方は、回答対象となるよう設定したが、結果として、すべて大阪・関西万博を来訪されていた。



1) お住いの地域

- ・居住地は、「日本（近畿圏外）」が最も多く 62%を占め、「日本（近畿圏）」を含め日本が約 8 割を占めている。
- ・海外では、「ヨーロッパ」が最も多く 9%を占め、次いで「中国」4%となっている。

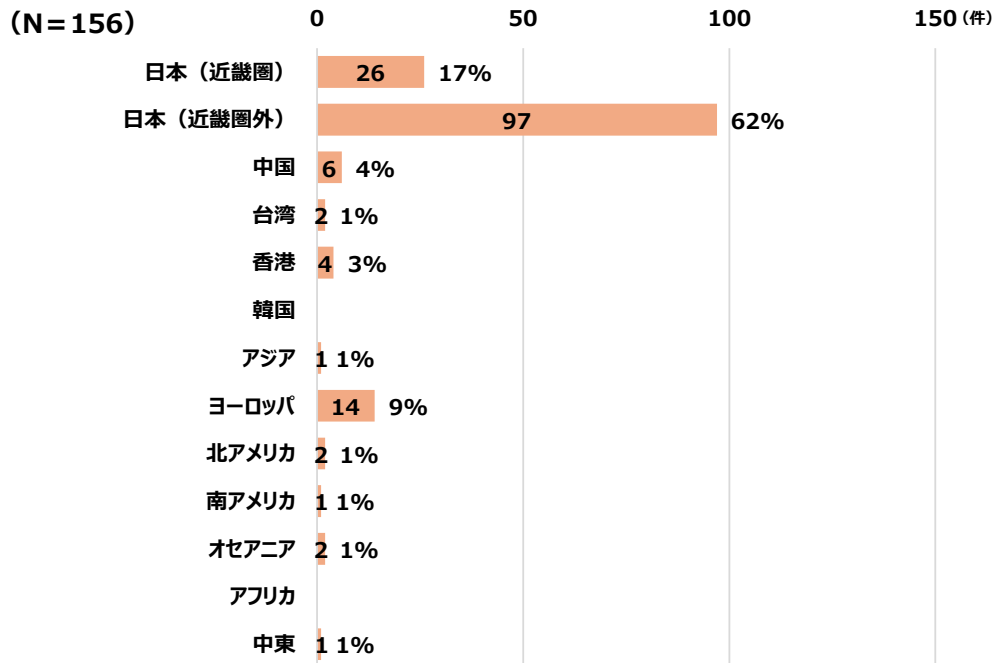


図 2-1 居住地

2) 年齢

- ・年齢階層は、「20～30歳未満」が最も多く 24%を占め、次いで「30～40歳未満」21%、「40～50歳未満」21%となっており、これら3階層で約 2/3 を占めている。

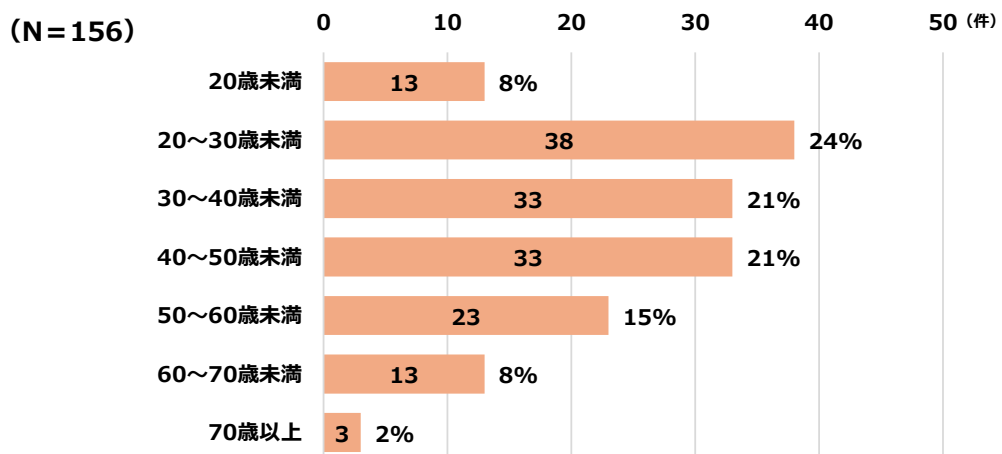


図 2-2 年齢層

2.4.2 大阪・関西万博を含めて訪れた近畿圏の観光スポット、宿泊先等

1) 大阪・関西万博以外で訪れた近畿圏の観光エリア

a) 全回答

- ・訪れた（訪れる）近畿圏の観光エリアは、「大阪市」が最も多く 78%を占め、次いで「京都市」51%、「奈良県」28%となっている。

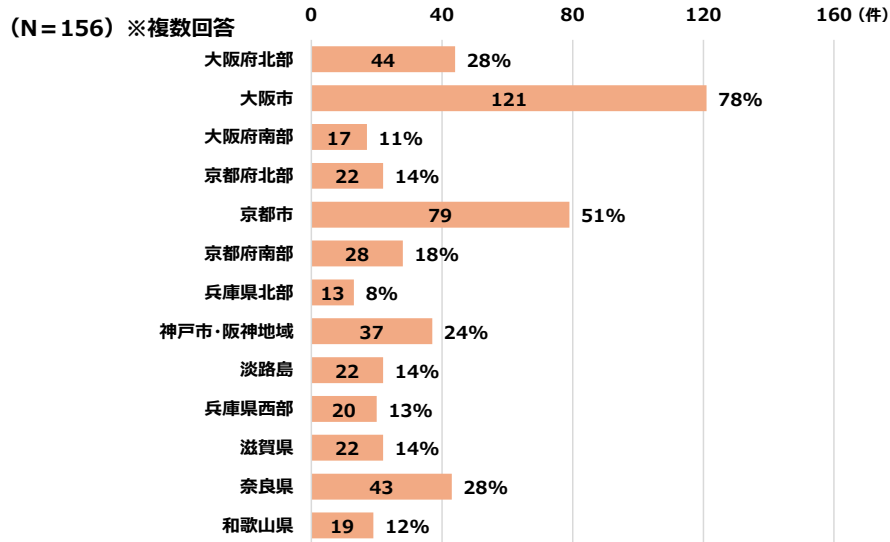


図 2-3 大阪・関西万博以外で訪れた近畿圏の観光エリア（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内では「大阪市」が最も多く、次いで「京都市」、「大阪府北部」地域となっている。
- ・国外は、「大阪市」が最も多く、次いで「京都市」、「奈良県」となっており、国内と比べて「京都市」、「奈良県」への訪問は多くなっている。

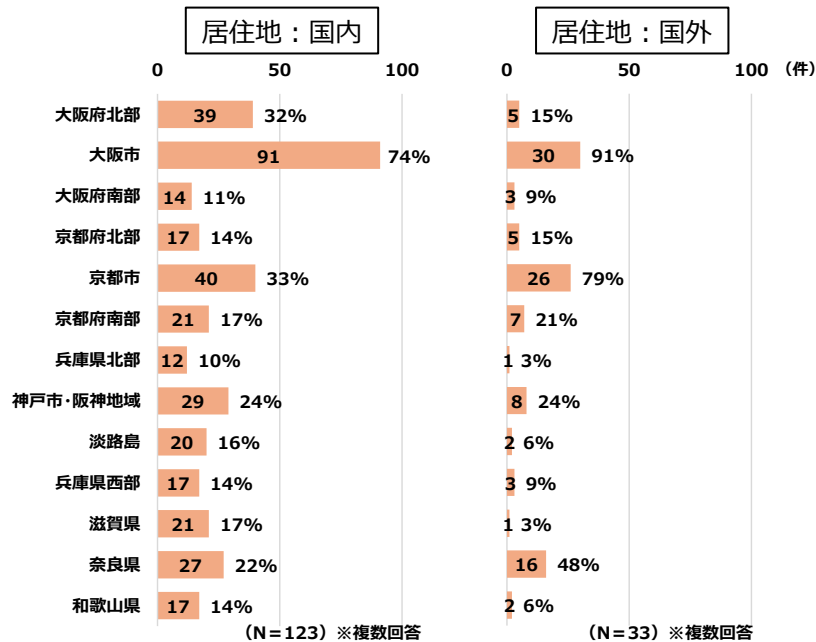


図 2-4 大阪・関西万博以外で訪れた近畿圏の観光エリア（居住地別）

2) 宿泊された（または予定の）エリア

a) 全回答

- ・宿泊した（または予定）近畿圏の宿泊エリアは、「大阪市」が最も多く 76%を占め、次いで「京都市」21%、「神戸市・阪神地域」11%となっている。
- ・全回答数（240 件）で見ると、これら 3 エリアで全回答数の 70%を占めている。
- ・観光エリアで 3 位に入っていた「奈良県」は 4%となっており、下位に位置している。

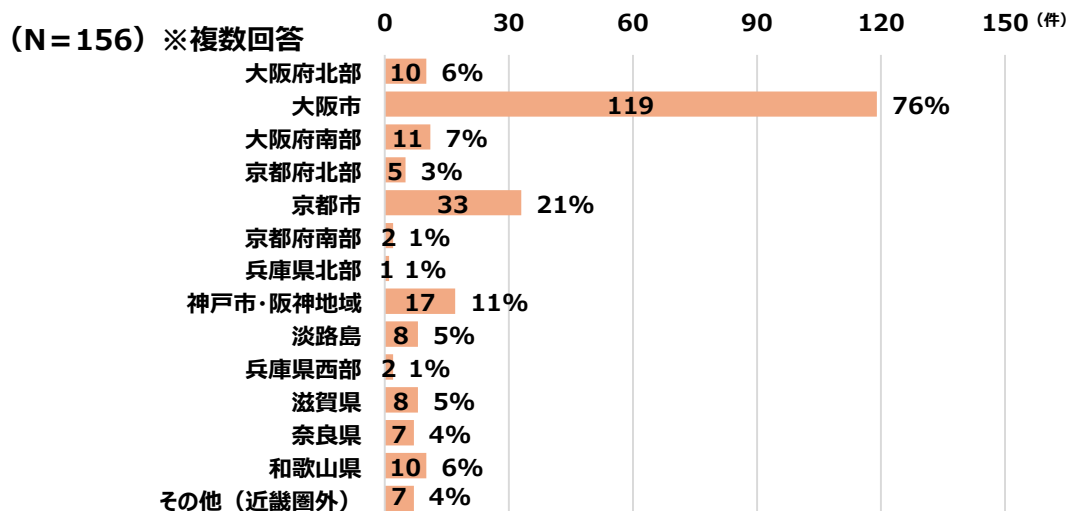


図 2-5 宿泊されたエリア（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内では「大阪市」が最も多く、次いで「京都市」、「神戸市・阪神地域」となっているが、「大阪市」が圧倒的に多くなっている。
- ・国外は、「大阪市」が最も多く、次いで「京都市」となっており、国内と比べて「京都市」での宿泊が多くなっている。
- ・「京都市」、「奈良県」とも、来訪比率に比べると宿泊の比率が低くなっており、「京都市」や奈良県外で宿泊して来訪したと捉えられる。

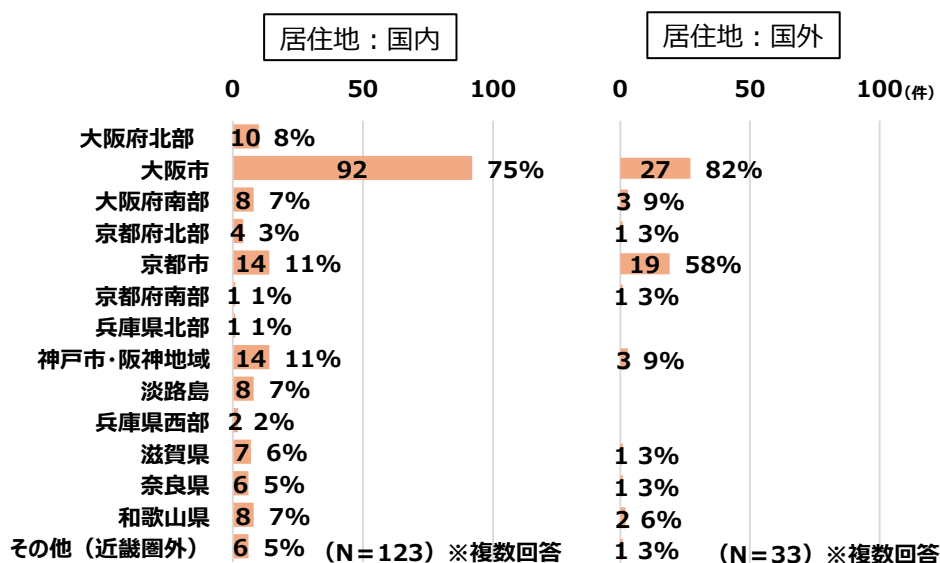


図 2-6 宿泊されたエリア（居住地別）

3) 訪問地や宿泊地を選定する際に重要視すること

a) 全回答

- ・訪問地、宿泊地選定に重要視することは、「交通の利便性」が最も多く67%を占め、次いで「移動距離・時間」64%、「費用」62%となっており、観光地に関連する項目より移動に関連する項目が重要視されている。
- ・全回答数（533件）で見ると、これら3項目で全回答数の56%を占めている。

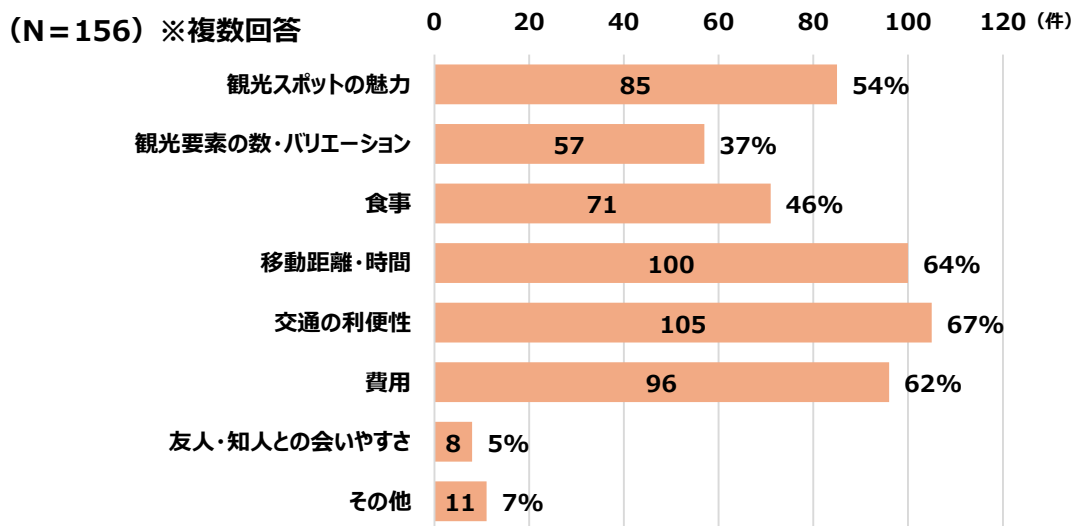


図 2-7 訪問地や宿泊地を選定する際に重要視すること（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内、国外とも「交通の利便性」、「移動距離・時間」、「費用」が上位を占めている。
- ・国内では国外と比べて「観光スポットの魅力」、「食事への項目」が多くなっている。

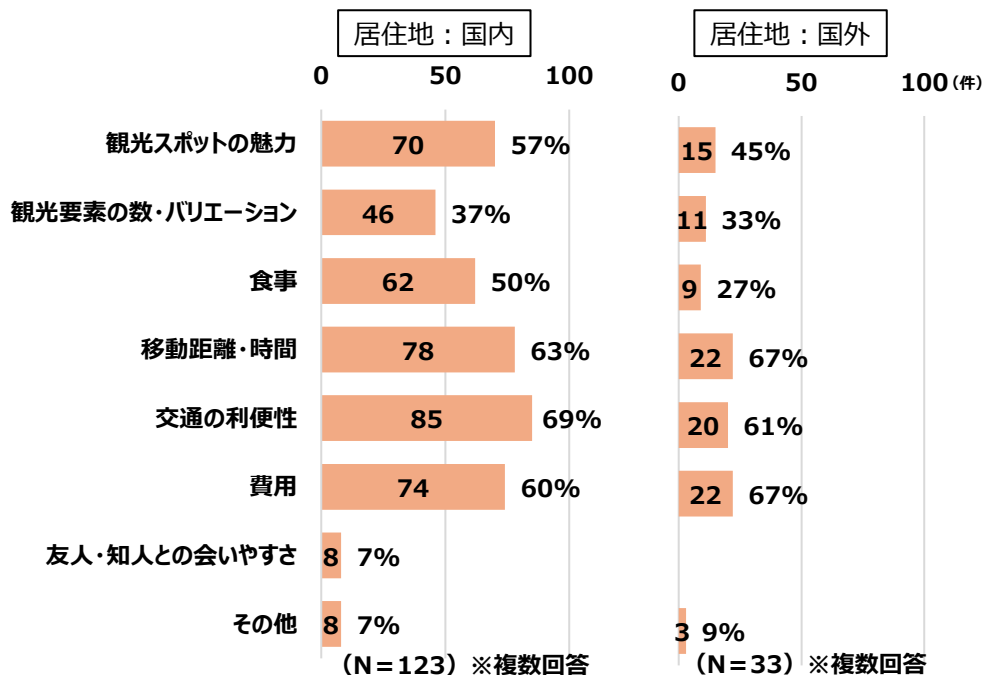


図 2-8 訪問地や宿泊地を選定する際に重要視すること（居住地別）

4) 訪問地や宿泊地を選定する際に参考にした情報

a) 全回答

- ・訪問地、宿泊地選定に参考にした情報は、「SNS・個人ブログ」が最も多く 52%を占め、次いで「訪問地 HP」 44%、「友人・知人」 29%となっている。
- ・全回答数（292 件）で見ると、これら 3 項目で全回答数の 67%を占めている。

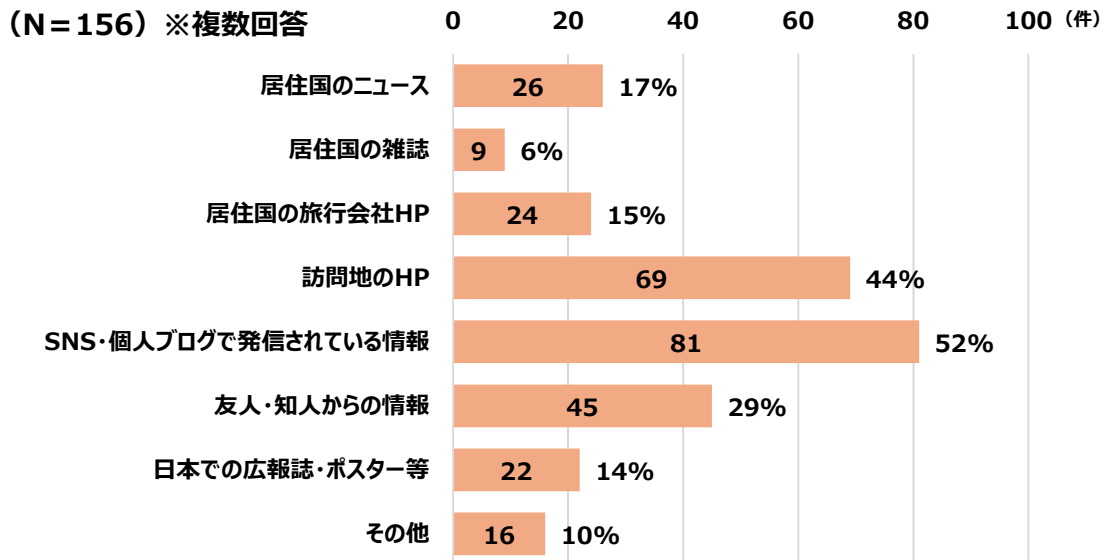


図 2-9 訪問地や宿泊地を選定する際に参考にした情報（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内、国外とも「SNS・個人ブログ」、「訪問地 HP」、「友人・知人」が上位を占めている。

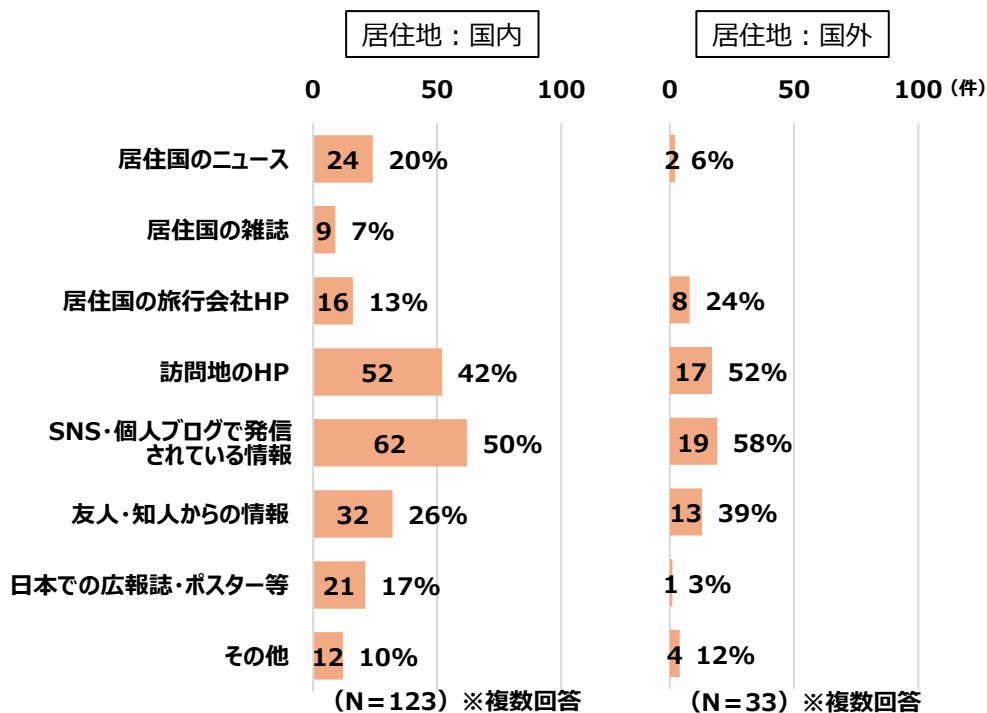


図 2-10 訪問地や宿泊地を選定する際に参考にした情報（居住地別）

2.4.3 訪問地への移動手段

1) 今回の周遊観光で、利用頻度の高い移動手段を3つまで教えてください

a) 全回答

- ・利用頻度の高い移動手段は、「鉄道」が最も多く96%を占め、次いで「路線バス」38%、「高速バス」32%となっており、いずれも公共交通手段となっている。
- ・全回答数（313件）で見ると、これら3項目で全回答数の82%を占めている。

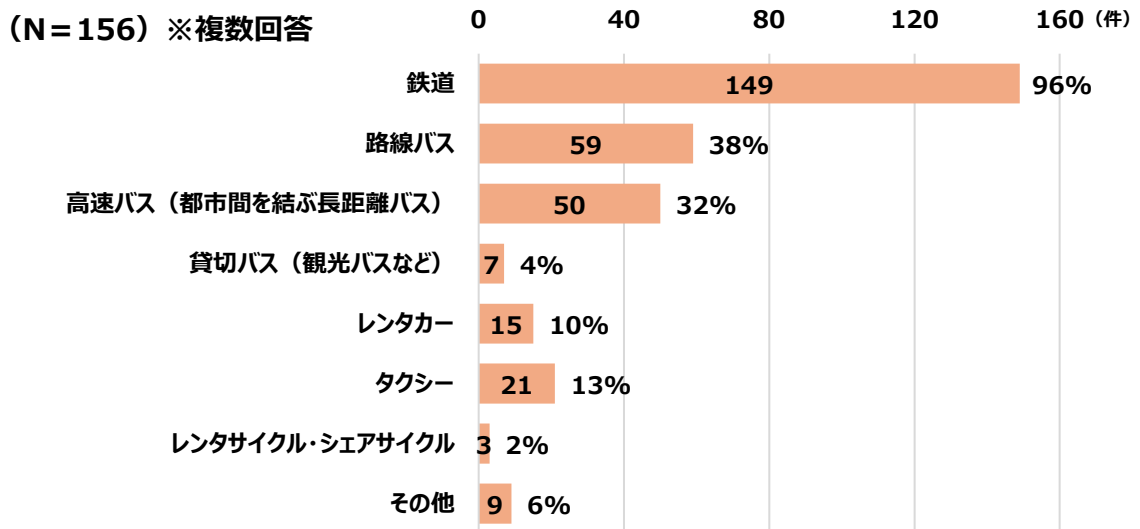


図 2-11 利用頻度の高い移動手段（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内、国外とも「鉄道」、「路線バス」、「高速バス」が上位を占めている。国外は「タクシー」の比率が国内よりも、やや高くなっている。

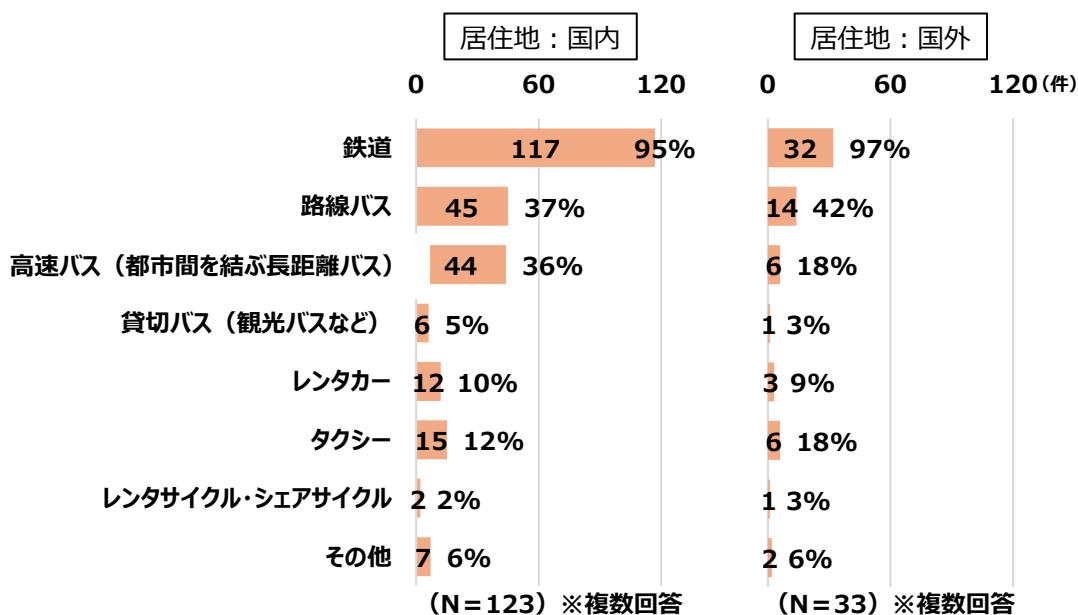


図 2-12 利用頻度の高い移動手段（居住地別）

2) 目的地までの移動手段を選定する際に重要視したこと

a) 全回答

- ・移動手段選定に重要視したことは、「乗換えが少ない」が最も多く 58%を占め、次いで「移動時間が短い」57%、「料金が安い」47%となっており、いずれも利用のしやすさを重要視している。
- ・全回答数（462 件）で見ると、これら 3 項目で全回答数の 55%を占めており、4 位の「行き方がわかりやすい」を含めると、利用のしやすさで 70%を占めている。

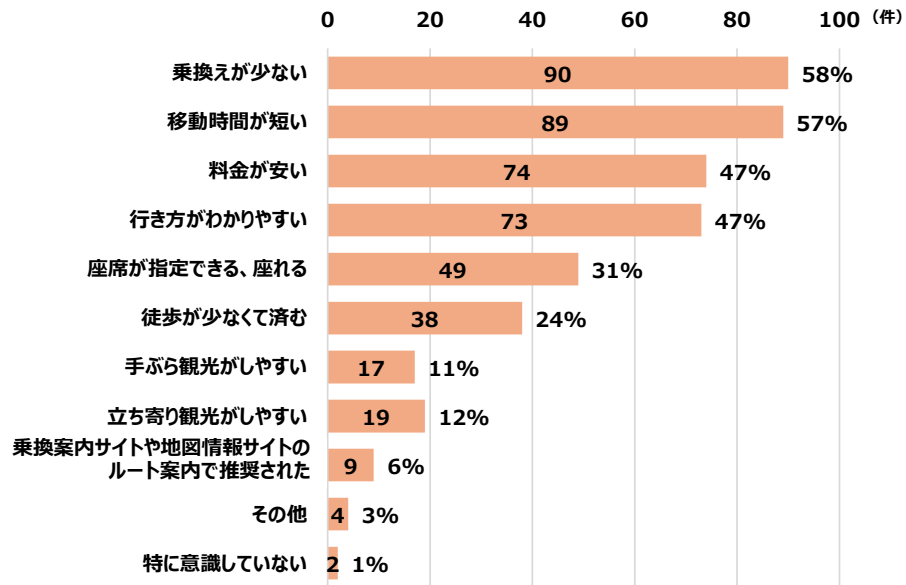


図 2-13 目的地までの移動手段を選定する際に重要視したこと（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内、国外とも「乗換えが少ない」、「移動時間が短い」、「料金が安い」、「行き方がわかりやすい」が上位を占めている。

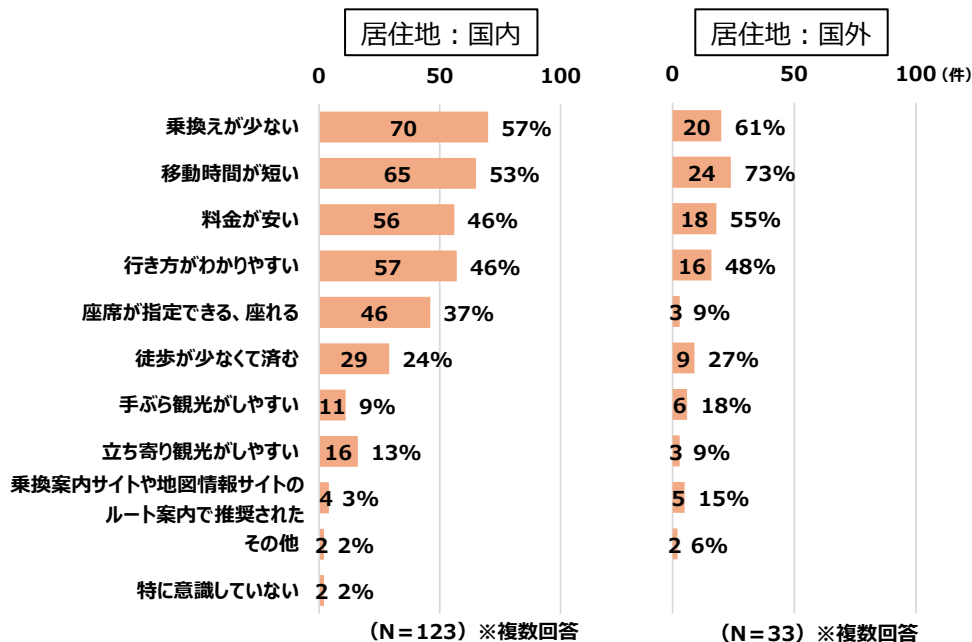


図 2-14 目的地までの移動手段を選定する際に重要視したこと（居住地別）

3) 移動手段を決める際に参考にした媒体やアプリ

a) 全回答

- ・移動手段選定の際に参考にした媒体・アプリは、「地図アプリ」が最も多く 64%を占め、次いで「乗換案内アプリ」49%、「KANSAI Maas」27%となっている。
- ・全回答数（290 件）で見ると、これら 3 項目で全回答数の 76%を占めている。

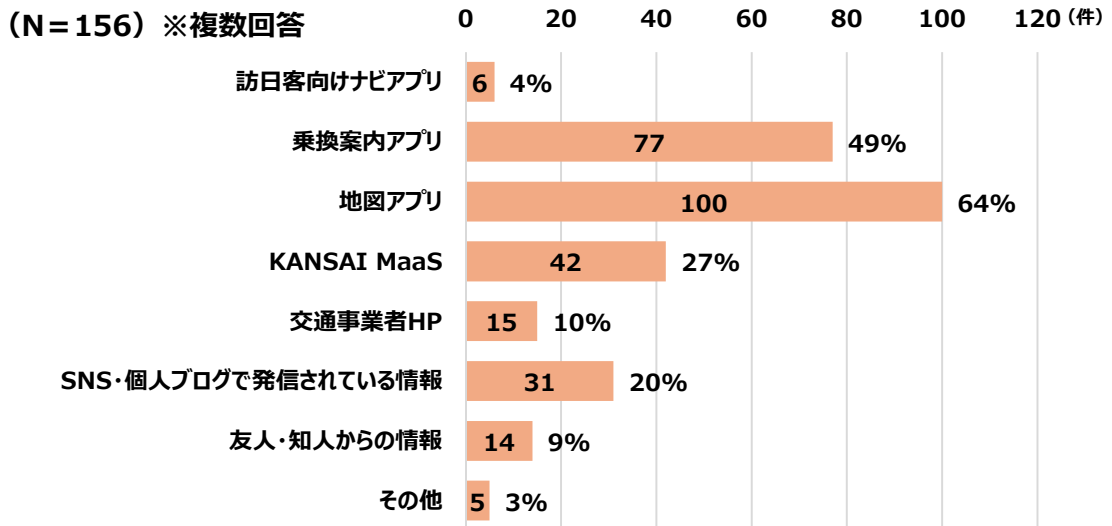


図 2-15 移動手段を決める際に参考にした媒体やアプリ（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内では「乗換案内アプリ」が最も多く、次いで「地図アプリ」、「KANSAI Maas」となっている。
- ・国外は、国内と異なり「地図アプリ」が圧倒的に多くなっている。

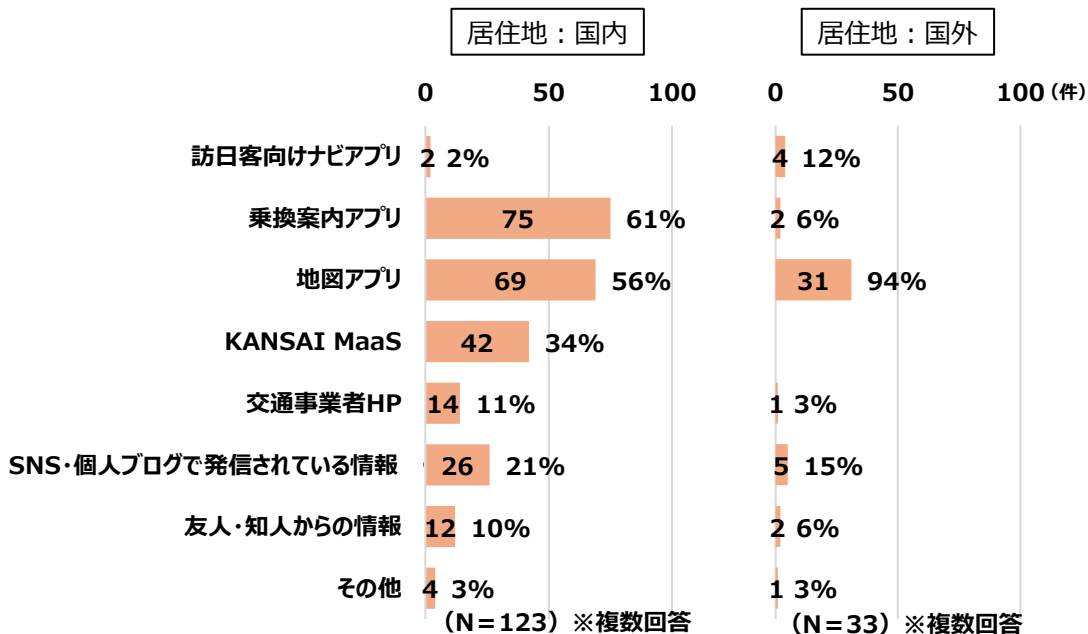


図 2-16 移動手段を決める際に参考にした媒体やアプリ（居住地別）

4) 利用したい運賃の支払い方法

a) 全回答

- ・運賃の支払い方法は、「交通系 IC カード」が最も多く 88%を占め、次いで「クレジットカード」53%、「QR コード」27%となっており、キャッシュレスの支払いが多くなっている。
- ・全回答数（290 件）で見ると、これら 3 項目で全回答数の 90%を占めている。

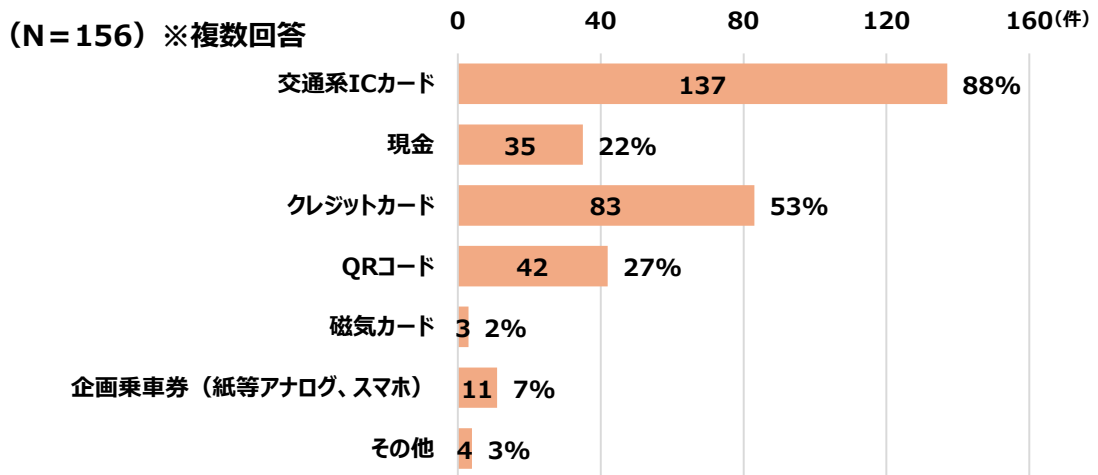


図 2-17 利用したい運賃の支払い方法（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内では「交通系 IC カード」が最も多く、次いで「クレジットカード」、「QR コード」となっている。
- ・国外は、「交通系 IC カード」が最も多く、次いで「クレジットカード」、「現金」となっている。

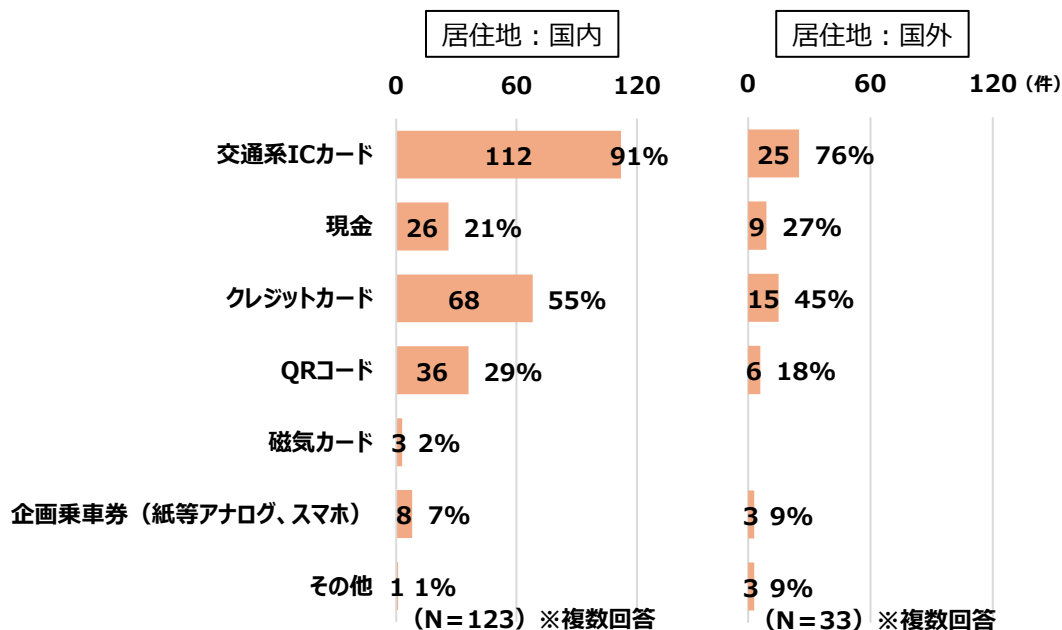


図 2-18 利用したい運賃の支払い方法（居住地別）

5) 観光時の大型荷物の取扱い方法

a) 全回答

- ・大型荷物の取扱い方法は、「宿泊施設への預け入れ」が最も多く 63%を占め、次いで「コインロッカー」49%、「配送」22%となっている。
- ・全回答数（253 件）で見ると、これら 3 項目で全回答数の 83%を占めている。

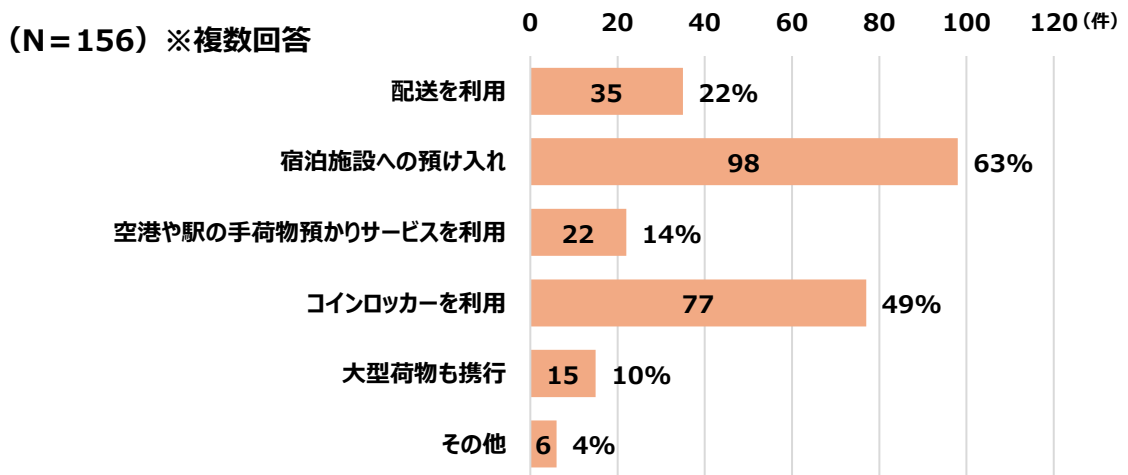


図 2-19 観光時の大型荷物の取扱い方法（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内、国外とも「宿泊施設への預け入れ」、「コインロッカー」、が上位で、次いで多いのは国内は「配送」、国外は「空港や駅の手荷物預かり」となっている。

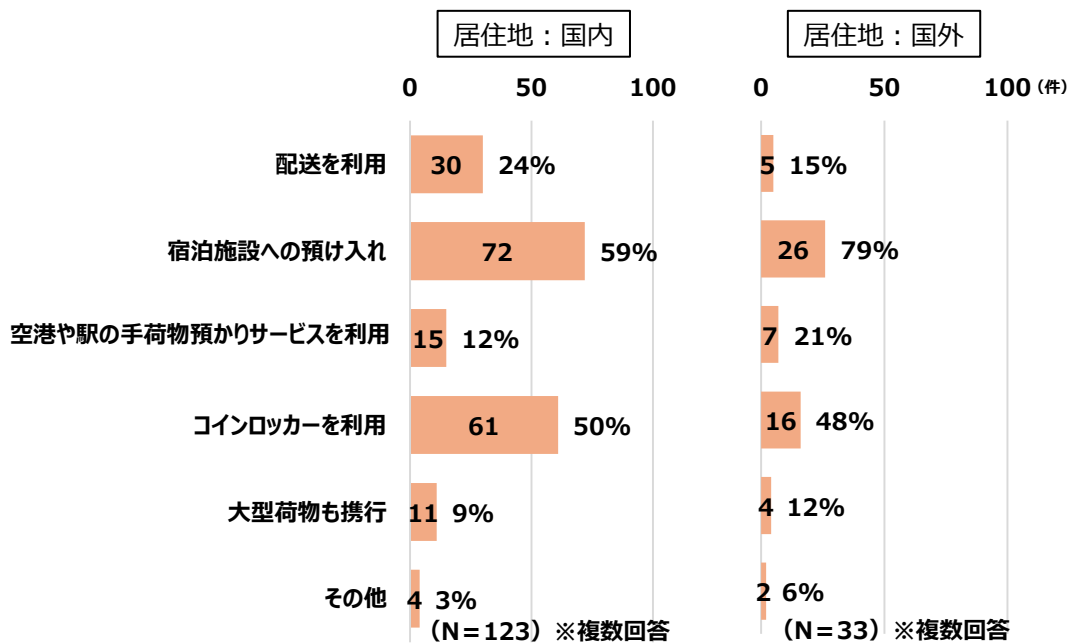


図 2-20 観光時の大型荷物の取扱い方法（居住地別）

6) 鉄道の利用満足度

a) 全回答

- ・鉄道の利用満足度は、いずれの項目も満足、やや満足で8割以上を占めており、とくに「安全性」は満足で8割以上を占めている。
- ・不満足、やや不満足に着目すると、「情報のわかりやすさ」が最も多い。

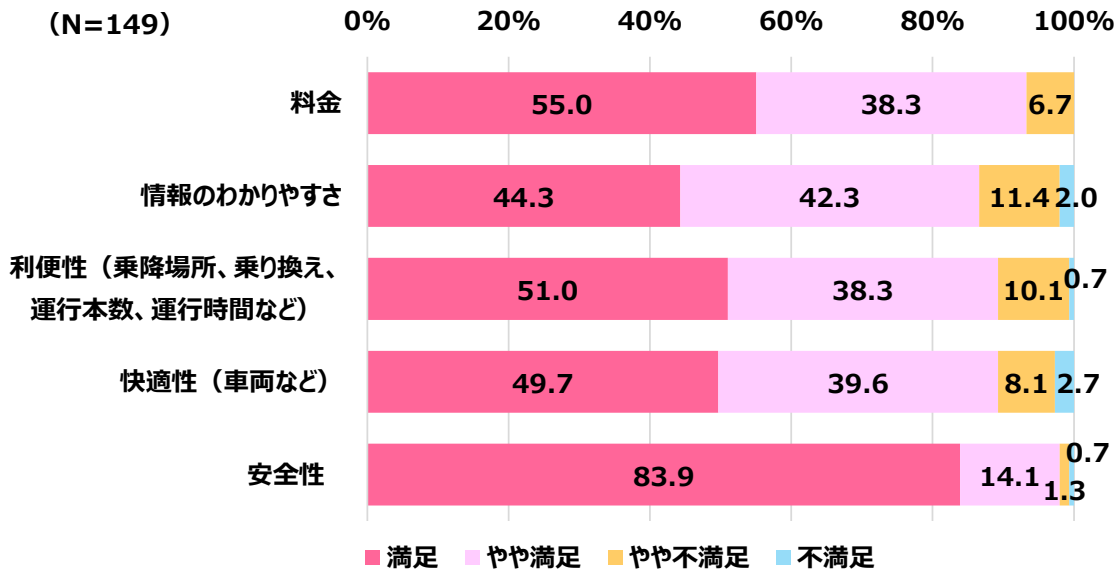


図 2-21 鉄道の利用満足度 (全回答)

b) 居住地別

- ・居住地別 (国内、国外) で見ると、国内、国外とも、いずれの項目も満足、やや満足で8割以上を占めている。
- ・不満足、やや不満足に着目すると、国内、国外とも「情報のわかりやすさ」が最も多い。

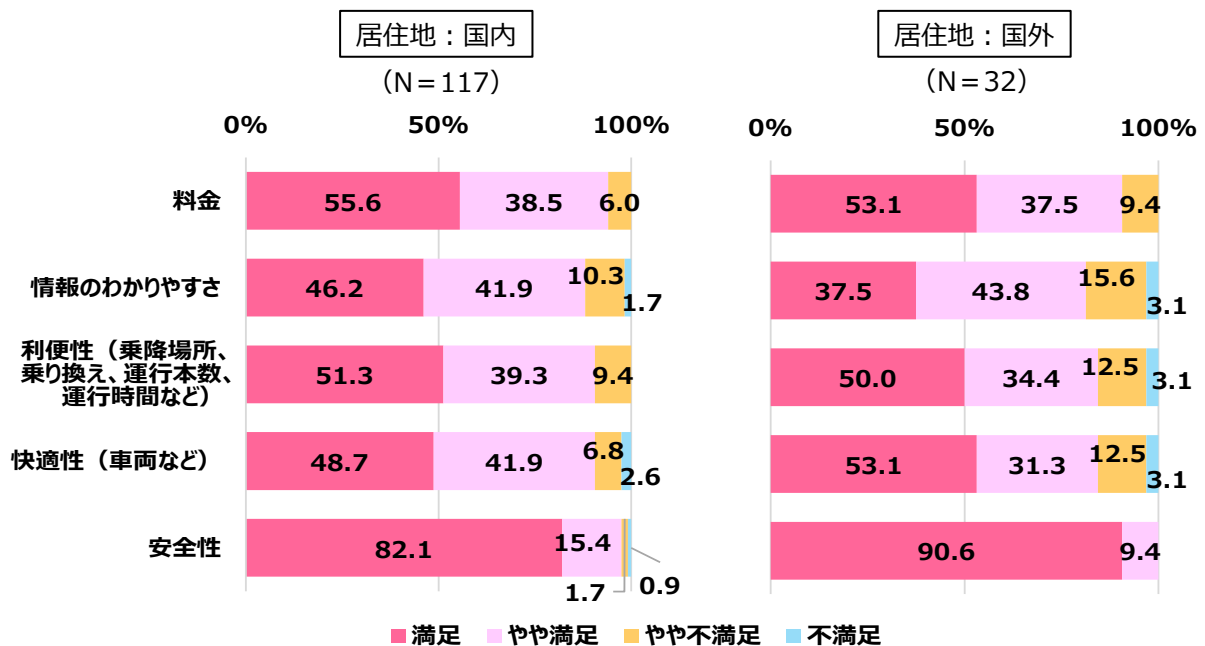


図 2-22 鉄道の利用満足度 (居住地別)

c) 訪問地別【参考】

本アンケート回答は、訪問された地域すべてを通じた満足度であることに留意が必要であるが、参考として、全回答において満足度（満足・やや満足）が90%未満の項目の訪問地別満足度を記載する。

- ・「情報のわかりやすさ」は、淡路島、神戸・阪神地域、兵庫県西部、滋賀県は満足度（満足・やや満足）が90%以上となっているが、他はいずれも90%未満であり、とくに大阪府北部、奈良県、京都府南部が低くなっている。
- ・「利便性」は、京都府南部以外は満足度が90%以上となっており、兵庫県北部、淡路島、兵庫県西部、和歌山県は100%となっている。
- ・「快適性」は、いずれも満足度が90%を超えており、兵庫県北部、淡路島、兵庫県西部、滋賀県は100%となっている。

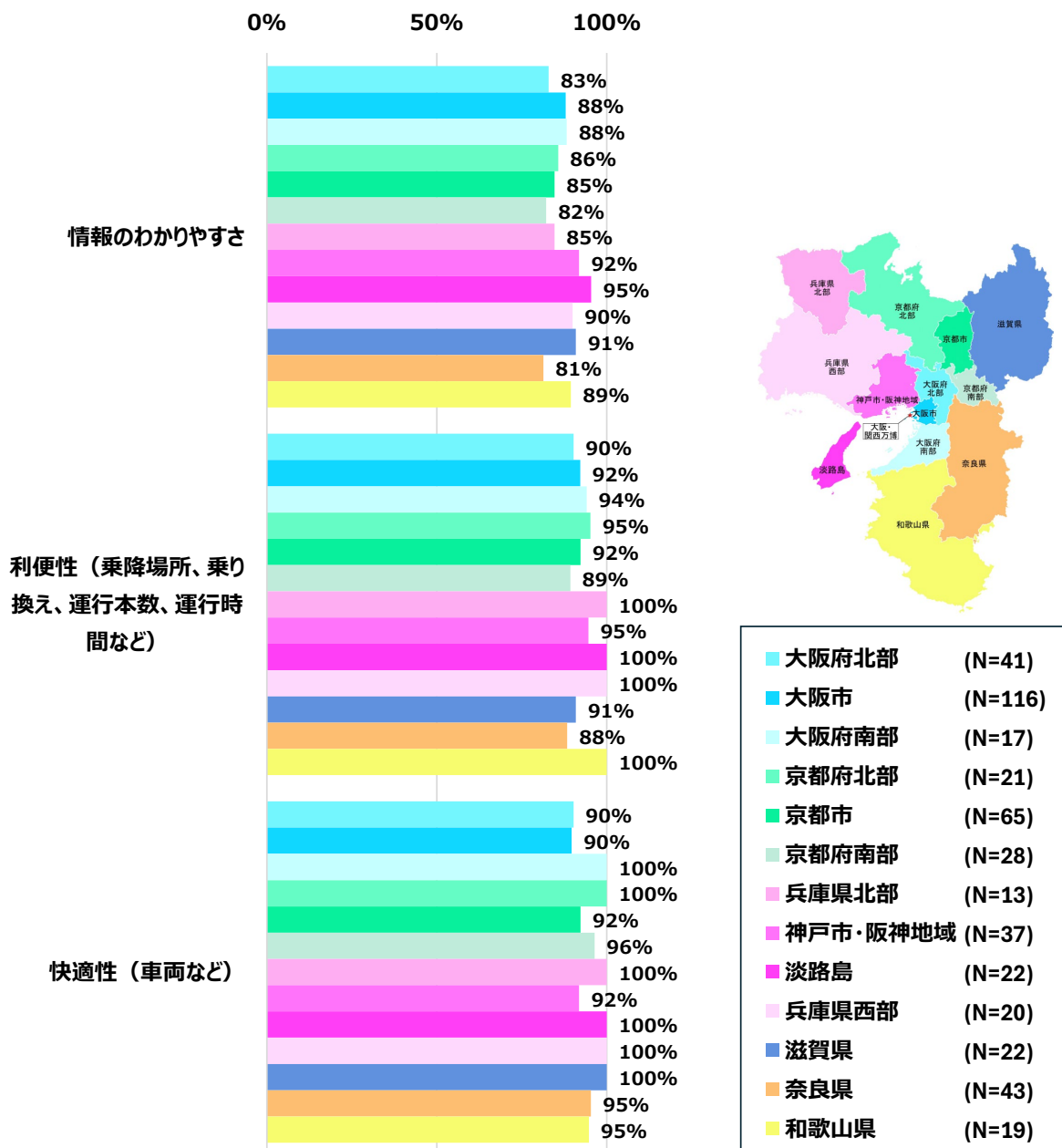


図 2-23 鉄道の利用満足度（訪問地別）

7) 路線バスの利用満足度

a) 全回答

- ・路線バスの利用満足度は、「情報のわかりやすさ」を除きいずれの項目も8割以上が満足、やや満足となっており、「安全性」については100%となっている。
- ・不満足、やや不満足に着目すると、「情報のわかりやすさ」が最も多い。

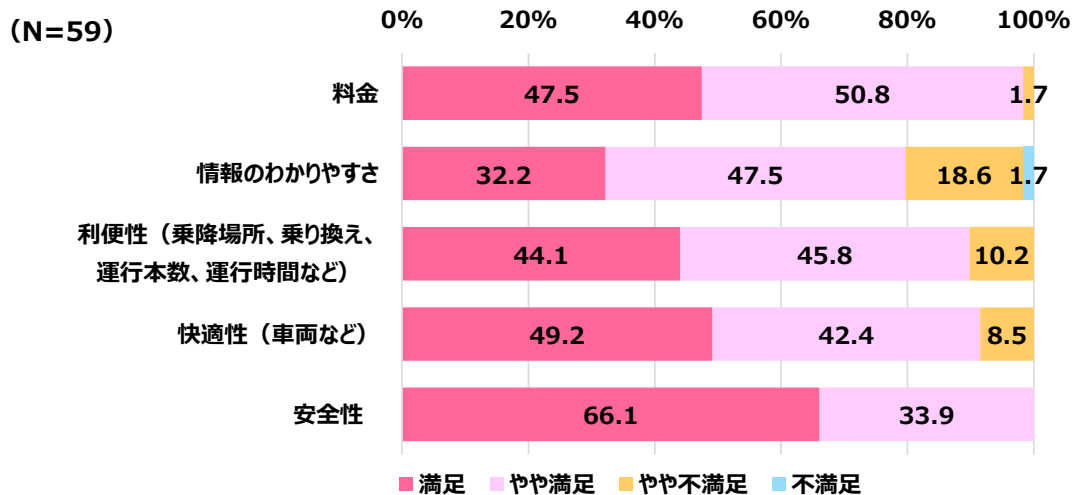


図 2-24 路線バスの利用満足度 (全回答)

b) 居住地別

- ・居住地別 (国内、国外) で見ると、国内では「情報のわかりやすさ」を除きいずれの項目も8割以上が満足、やや満足となっている。
- ・不満足、やや不満足に着目すると、国内、国外ともに「情報のわかりやすさ」が最も多い。
- ・国外は、「情報のわかりやすさ」を除きいずれの項目も満足、やや満足で100%となっている。

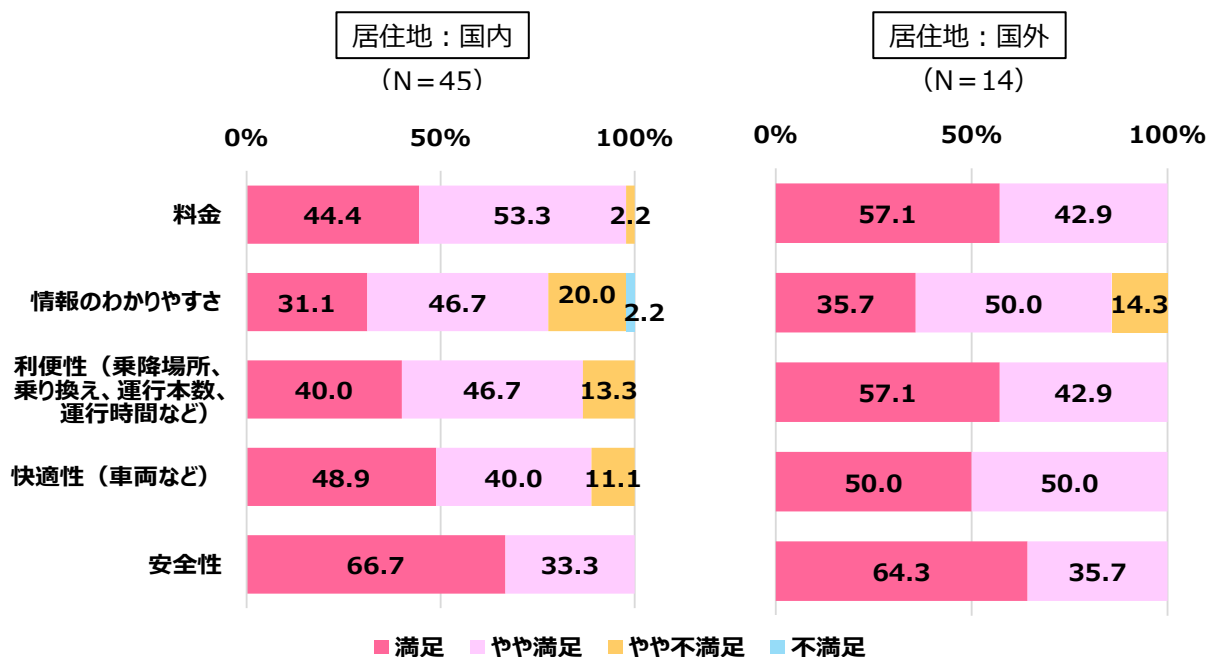


図 2-25 路線バスの利用満足度 (居住地別)

c) 訪問地別【参考】

本アンケート回答は、訪問された地域すべてを通じた満足度であること、またサンプル数が少ないことに留意が必要であるが、参考として、全回答において満足度（満足・やや満足）が90%未満の項目の訪問地別満足度を記載する。

- ・「情報のわかりやすさ」は、地域間で差があり、京都府南部、滋賀県は満足度（満足・やや満足）が90%以上となっている一方、神戸市・阪神地域、淡路島は60%となっている。
- ・「利便性」も、地域間で差があり、京都府南部、兵庫県北部、滋賀県、和歌山県は100%となっている一方、大阪府南部は78%となっている。

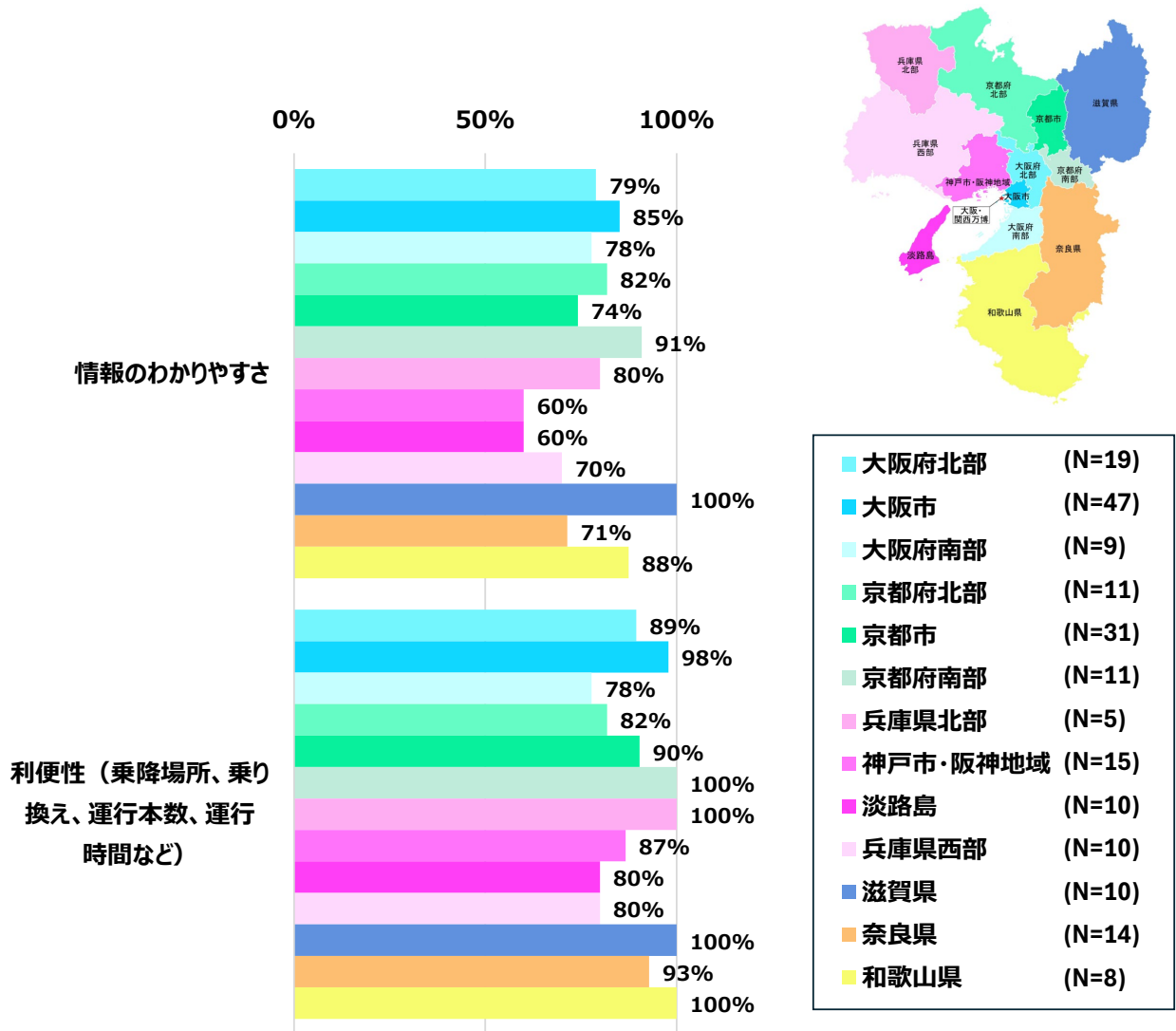


図 2-26 路線バスの利用満足度（訪問地別）

8) 高速バス（都市間を結ぶ長距離バス）の利用満足度【参考】

高速バス利用のサンプル数が少ないことから、参考として記載する。

a) 全回答

- ・高速バスの利用満足度は、いずれの項目も8割以上が満足、やや満足となっており、「安全性」については100%となっている。
- ・不満足、やや不満足に着目すると「情報のわかりやすさ」、「利便性」が多い。

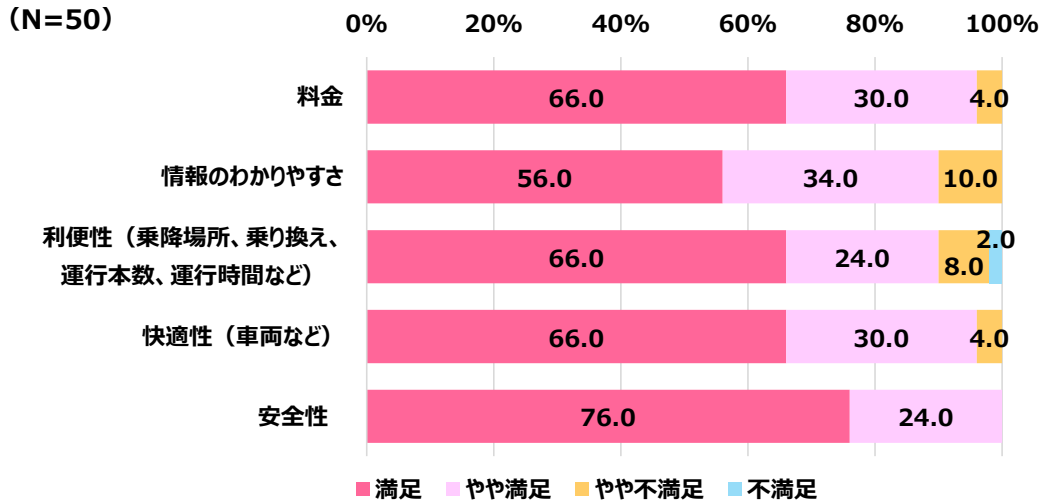


図 2-27 高速バス（都市間を結ぶ長距離バス）の利用満足度（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内では「情報のわかりやすさ」の除きいずれの項目も9割以上が満足、やや満足となっている。
- ・国外は、「利便性」を除きいずれの項目も満足、やや満足となっている。

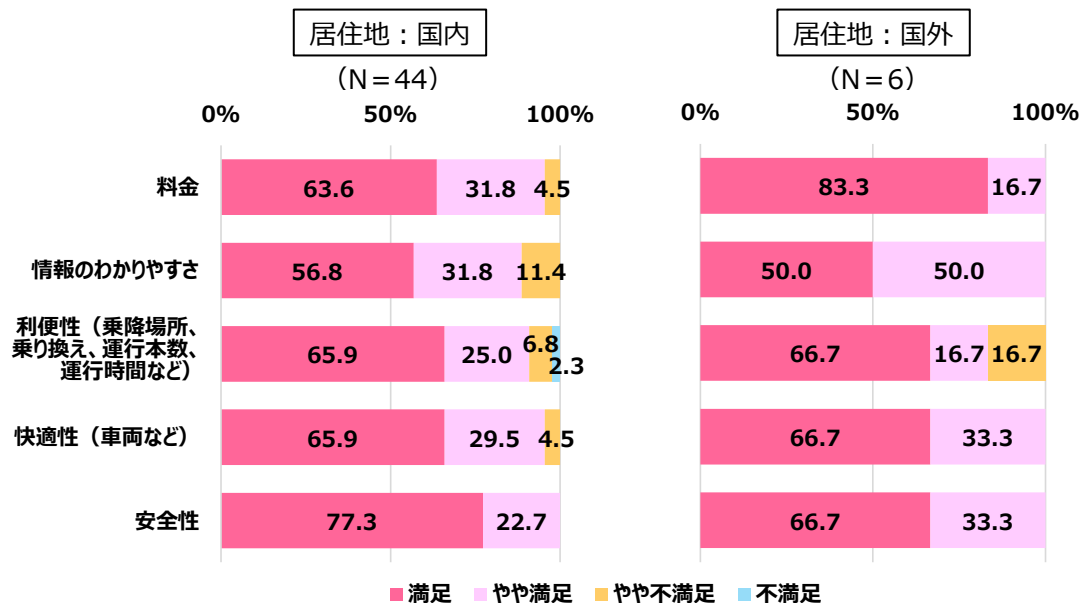


図 2-28 高速バス（都市間を結ぶ長距離バス）の利用満足度（居住地別）

9) 貸切バス（観光バスなど）の利用満足度【参考】

貸切バス利用のサンプル数が少ないことから、参考として記載する。

a) 全回答

- ・貸切バスの利用満足度は、いずれの項目も満足、やや満足となっており、「情報のわかりやすさ」については満足で100%となっている。

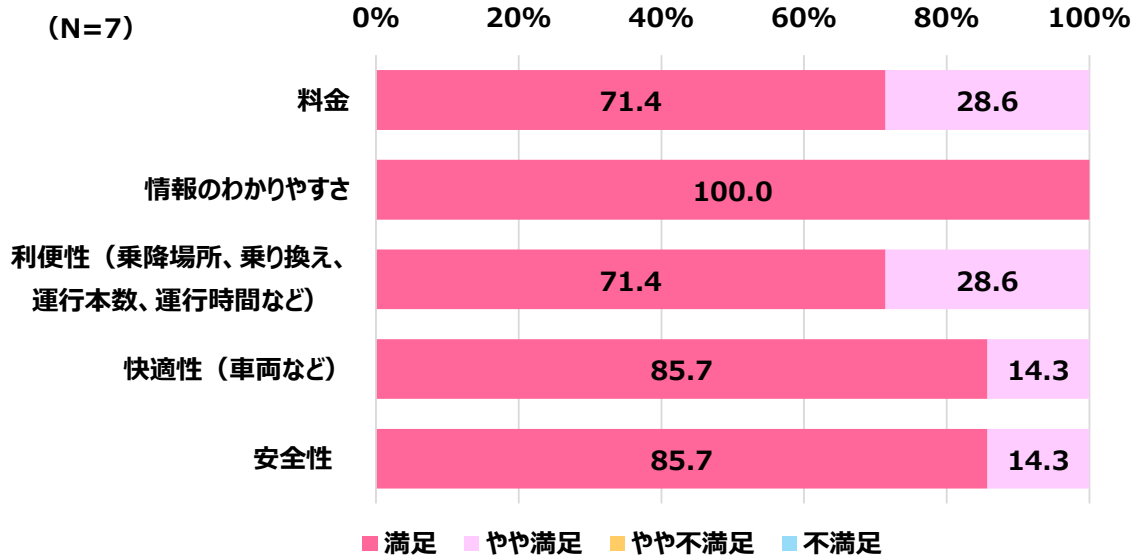


図 2-29 貸切バス（観光バスなど）の利用満足度（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内でも「情報のわかりやすさ」で満足となっている。

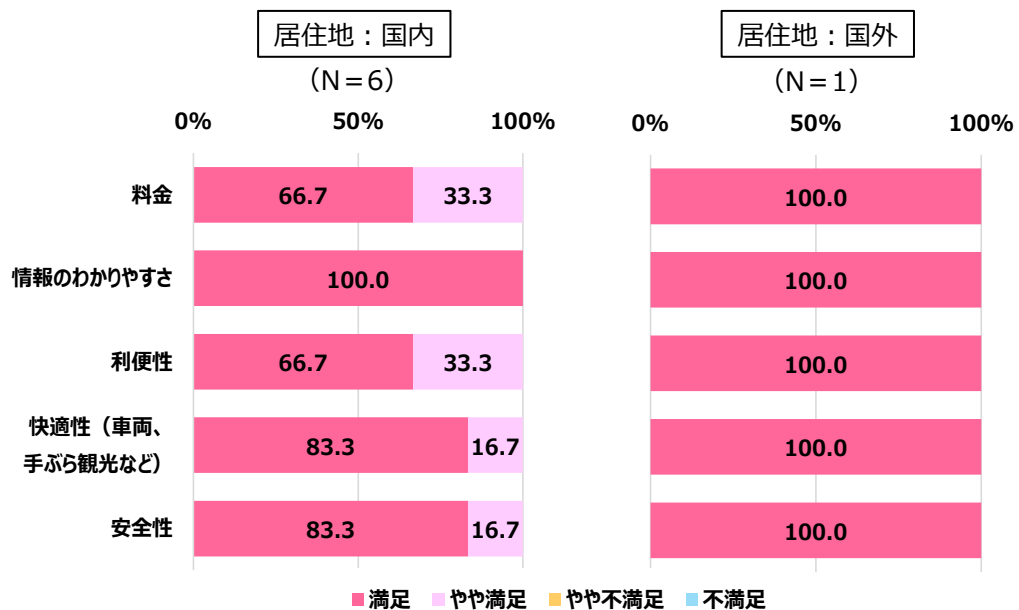


図 2-30 貸切バス（観光バスなど）の利用満足度（居住地別）

10) レンタカーの利用満足度【参考】

レンタカー利用のサンプル数が少ないことから、参考として記載する。

a) 全回答

- ・ レンタカーの利用満足度は、いずれの項目も8割以上が満足、やや満足となっている。
- ・ 不満足、やや不満足に着目すると、「料金」、「情報のわかりやすさ」が最も多い。

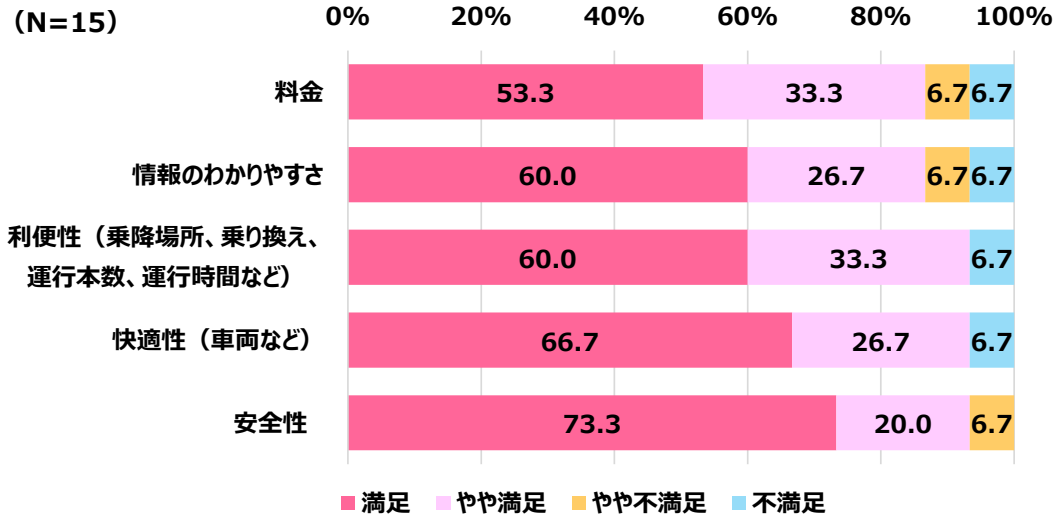


図 2-31 レンタカーの利用満足度 (全回答)

b) 居住地別

- ・ 居住地別 (国内、国外) で見ると、国内では「料金」を除くいずれの項目も9割以上が満足、やや満足となっている。
- ・ 国外は、「情報のわかりやすさ」を除きいずれの項目も満足、やや満足となっている。

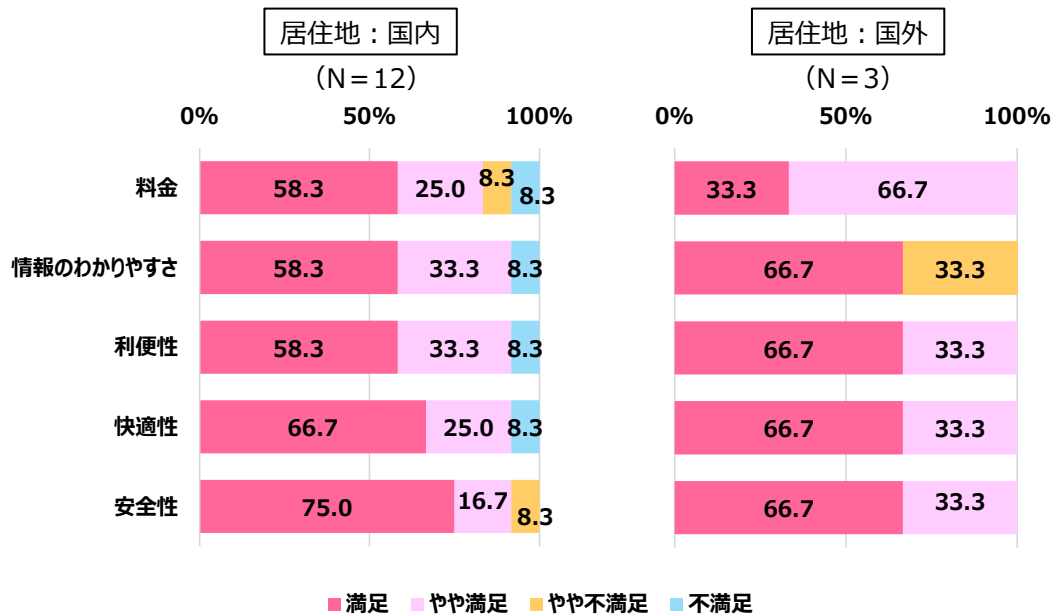


図 2-32 レンタカーの利用満足度 (居住地別)

11) タクシーの利用満足度【参考】

タクシー利用のサンプル数が少ないことから、参考として記載する。

a) 全回答

- ・タクシーの利用満足度は、「料金」、「情報のわかりやすさ」を除き、いずれの項目も満足、やや満足で100%となっている。
- ・不満足、やや不満足に着目すると、「料金」が最も多い。

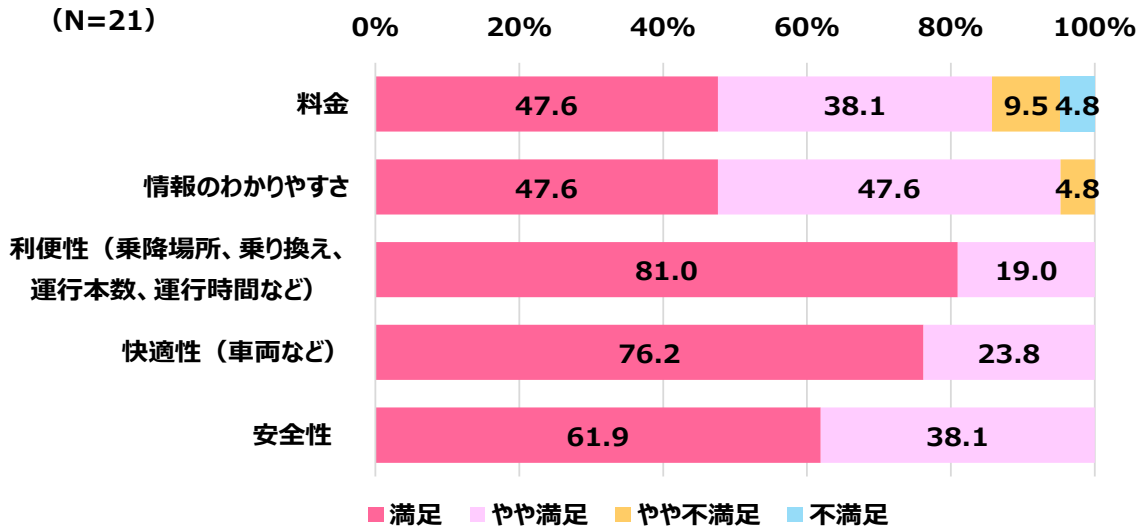


図 2-33 タクシーの利用満足度 (全回答)

b) 居住地別

- ・居住地別 (国内、国外) で見ると、国内では「料金」、「情報のわかりやすさ」を除きいずれの項目も満足、やや満足で100%となっている。
- ・国外は、いずれの項目も満足、やや満足となっている。

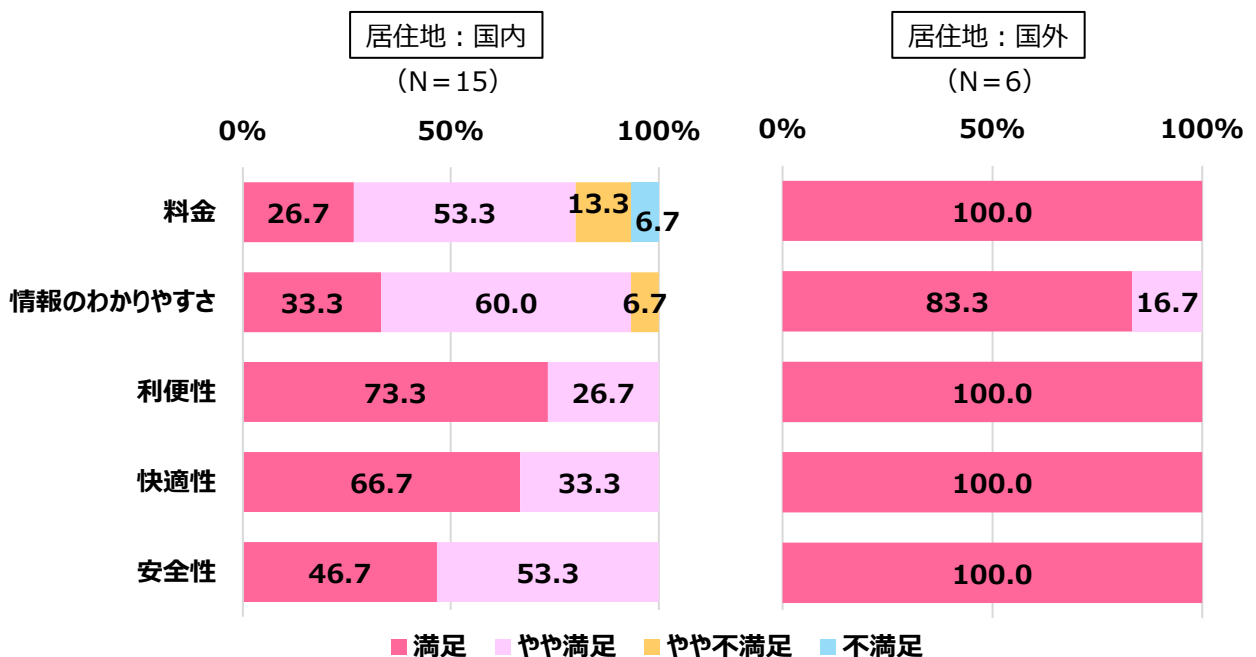


図 2-34 タクシーの利用満足度 (居住地別)

12) レンタサイクル・シェアサイクルの利用満足度【参考】

レンタサイクル・シェアサイクル利用のサンプル数が少ないことから、参考として記載する。

a) 全回答

- ・レンタサイクル・シェアサイクルの利用満足度は、いずれの項目も満足、やや満足となっている。

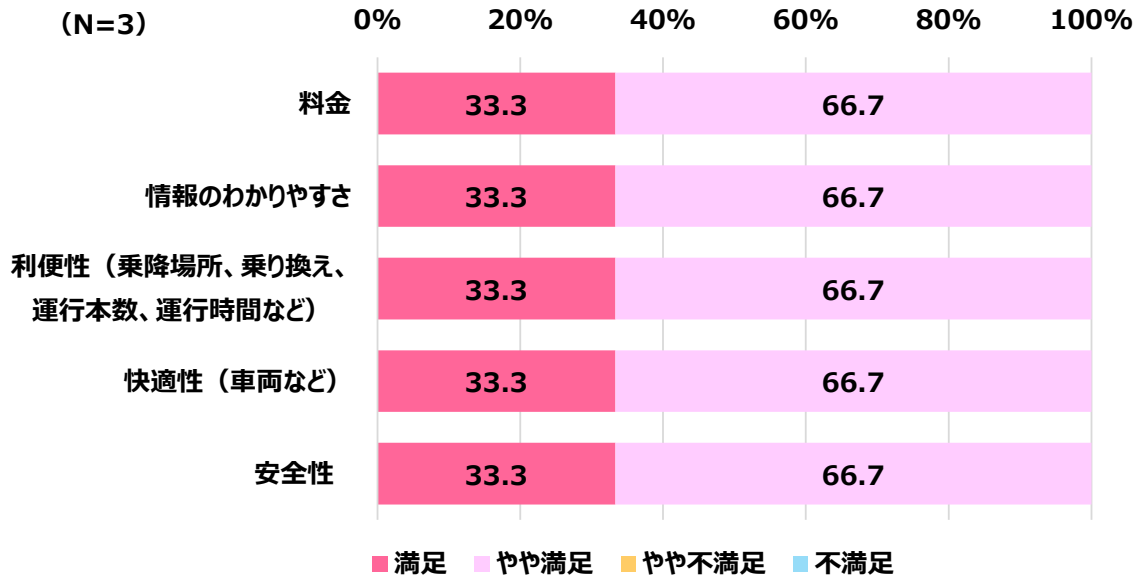


図 2-35 レンタサイクル・シェアサイクルの利用満足度（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内、国外とも、いずれの項目も満足、やや満足となっている。

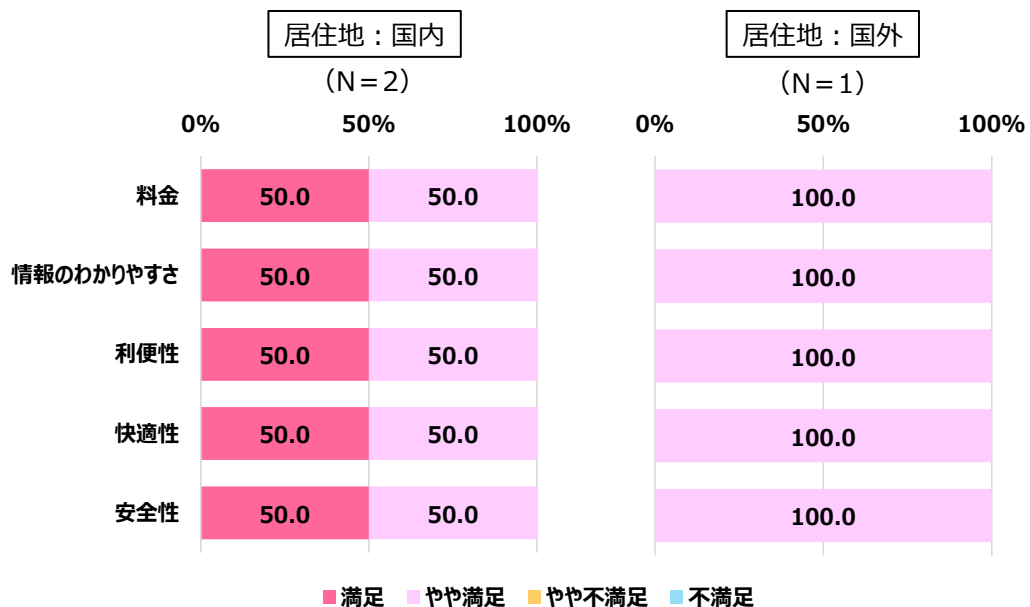


図 2-36 レンタサイクル・シェアサイクルの利用満足度（居住地別）

13) 目的地への移動において、不便や不満に感じたこと

a) 全回答

- ・目的地への移動での不便・不満は、「混雑が激しい」が最も多く 72%となっており、次いで「乗換が複雑」が 26%、「待ち時間が長い」、「乗り方がわかりにくい」が 21%となっており、とくに「混雑が激しい」が多くなっている。
- ・全回答数（319 件）で見ると、これら 4 項目で全回答数の 69%を占めている。

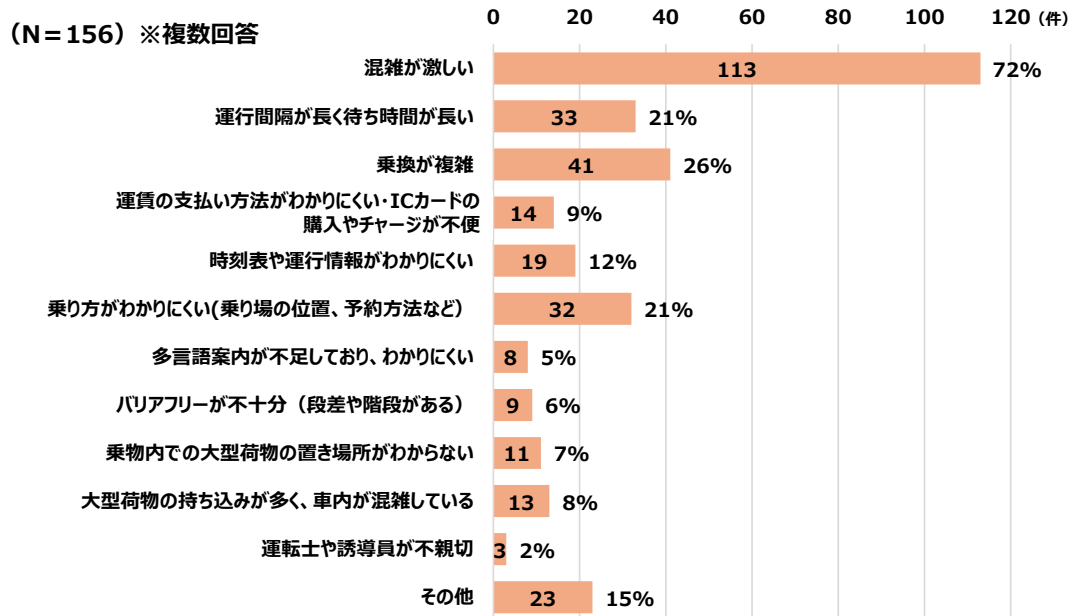


図 2-37 目的地への移動において、不便や不満に感じたこと（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内、国外とも「混雑が激しい」、「乗換が複雑」が上位を占めており、特に「混雑が激しい」が多くなっている。

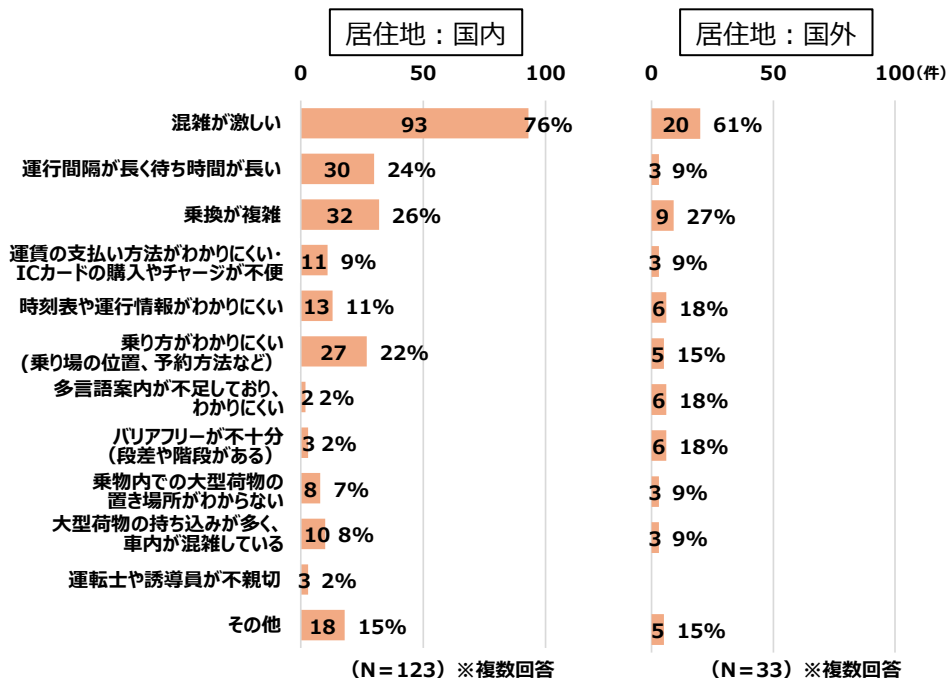


図 2-38 目的地への移動において、不便や不満に感じたこと（居住地別）

14) 移動の際に、より詳しく情報がほしいと感じたこと

a) 全回答

- ・移動の際に必要な詳細情報は、「駅構内の乗り換え通路や出口の位置」が最も多く 76%となっており、次いで「バス停位置や乗り方」37%、「駅のエレベータ位置」26%となっており、とくに「駅構内の乗り換え通路や出口の位置」が多くなっている。
- ・全回答数（276 件）で見ると、これら 3 項目で全回答数の 78%を占めている。

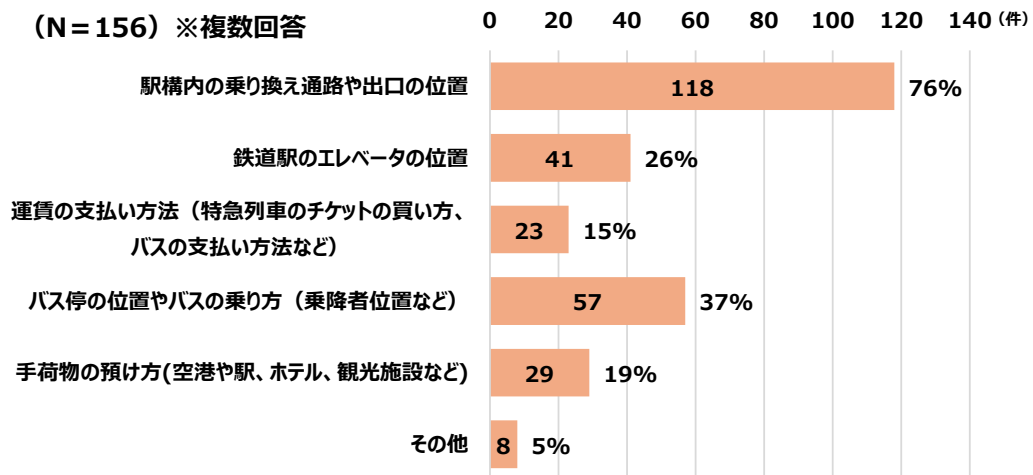


図 2-39 移動の際に、より詳しく情報がほしいと感じたこと（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内、国外とも「駅構内の乗り換え通路や出口の位置」、「バス停位置や乗り方」、「駅のエレベータ位置」が上位を占めているが、国内ではとくに「駅構内の乗り換え通路や出口の位置」が多くなっている。

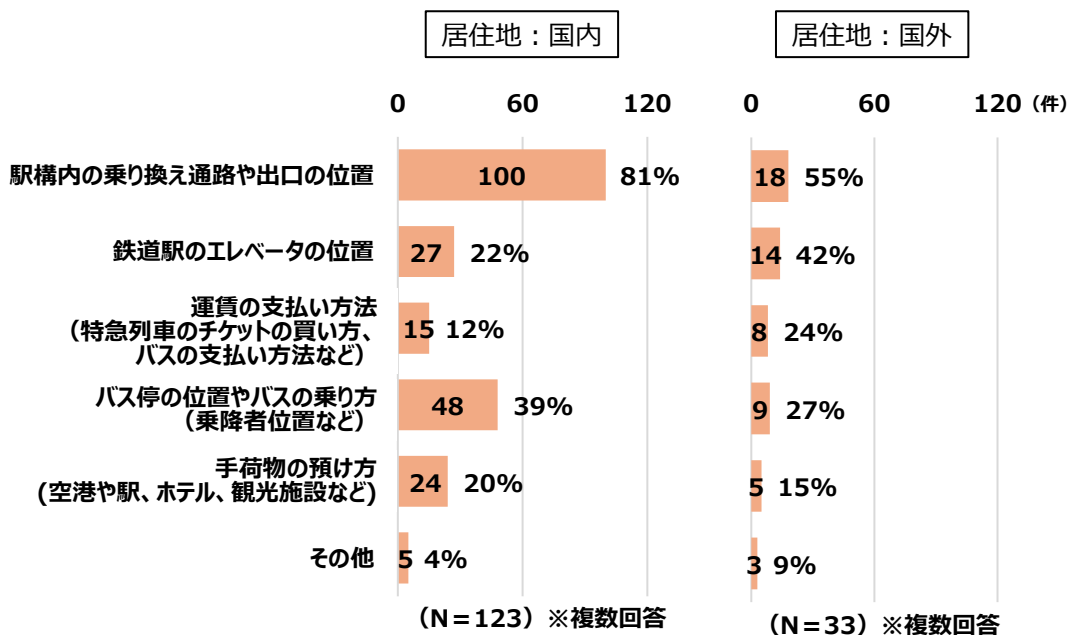


図 2-40 移動の際に、より詳しく情報がほしいと感じたこと（居住地別）

c) 訪問地別

本アンケート回答は、訪問された地域すべてを通して感じたことであることに留意が必要であるが、参考として、訪問地別別の集計結果を記載する。

- ・P2-25「図 2-21 鉄道の利用満足度（訪問地別）」において、「情報のわかりやすさ」の満足度が低い傾向がみられた奈良県では、「運賃の支払い方法」に関する詳細情報を求めている傾向がみられた。
- ・P2-27「図 2-24 路線バスの利用満足度（訪問地別）」において、「情報のわかりやすさ」の満足度が低い傾向がみられた神戸市・阪神地域、淡路島、兵庫県西部では、「バス停の位置やバスの乗り方」に関する詳細情報を求めている傾向がみられた。

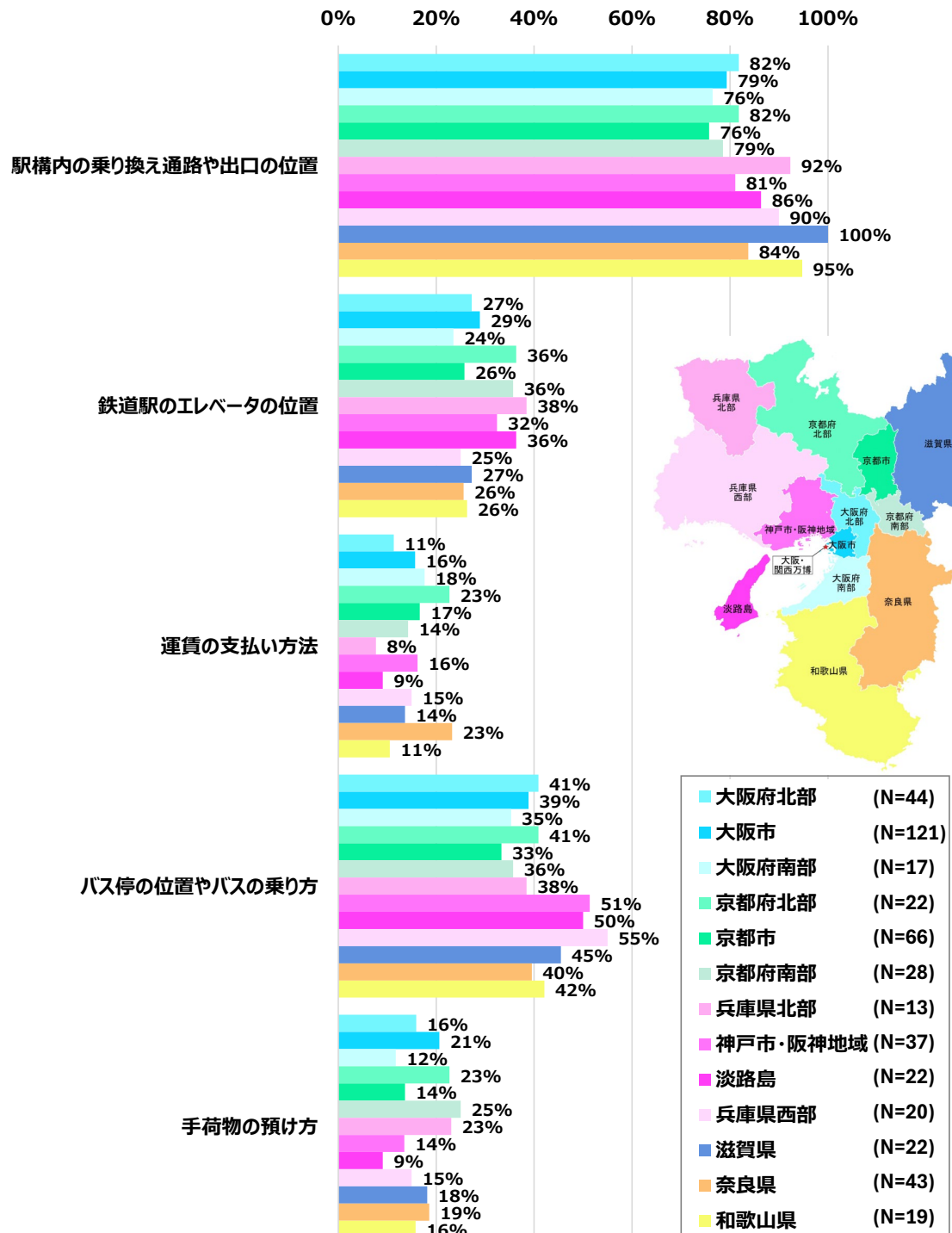


図 2-41 移動の際に、より詳しく情報がほしいと感じたこと（訪問地別）

15) 日本の鉄道やバスを利用して、良いと感じたこと

a) 全回答

- ・鉄道、バス利用の良いと感じたことは、「運行時間の正確さ」が最も多く 87%となっており、次いで「安全性」67%、「運行本数」62%となっており、運行に関わる項目が多くなっている。
- ・全回答数（276 件）で見ると、これら 3 項目で全回答数の 56%を占めている。

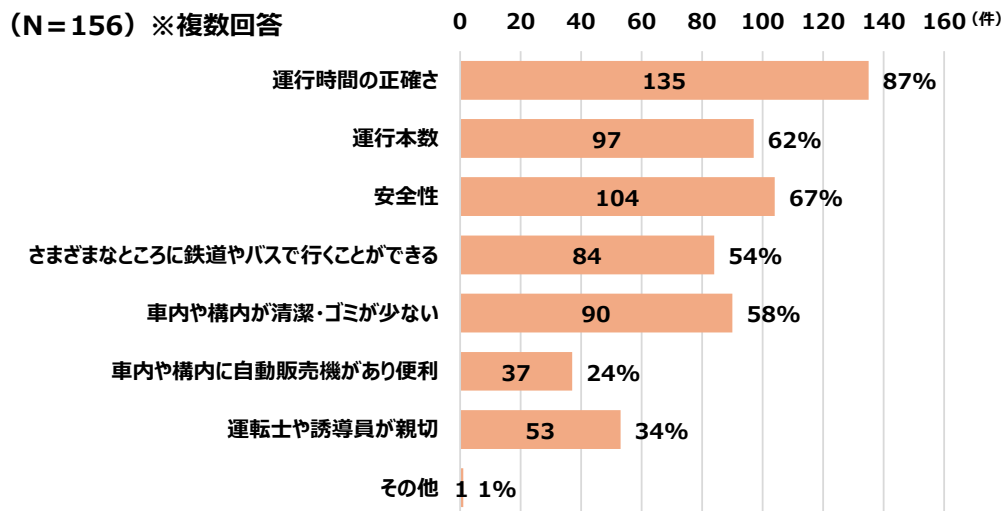


図 2-42 日本の鉄道やバスを利用して、良いと感じたこと（全回答）

b) 居住地別

- ・居住地別（国内、国外）で見ると、国内では「運行時間の正確さ」、「安全性」、「運行本数」が上位を占めている。
- ・国外は、国内と異なり、「ゴミが少ない」、「運行時間の正確さ」、「さまざまところに行ける」が上位を占めている。

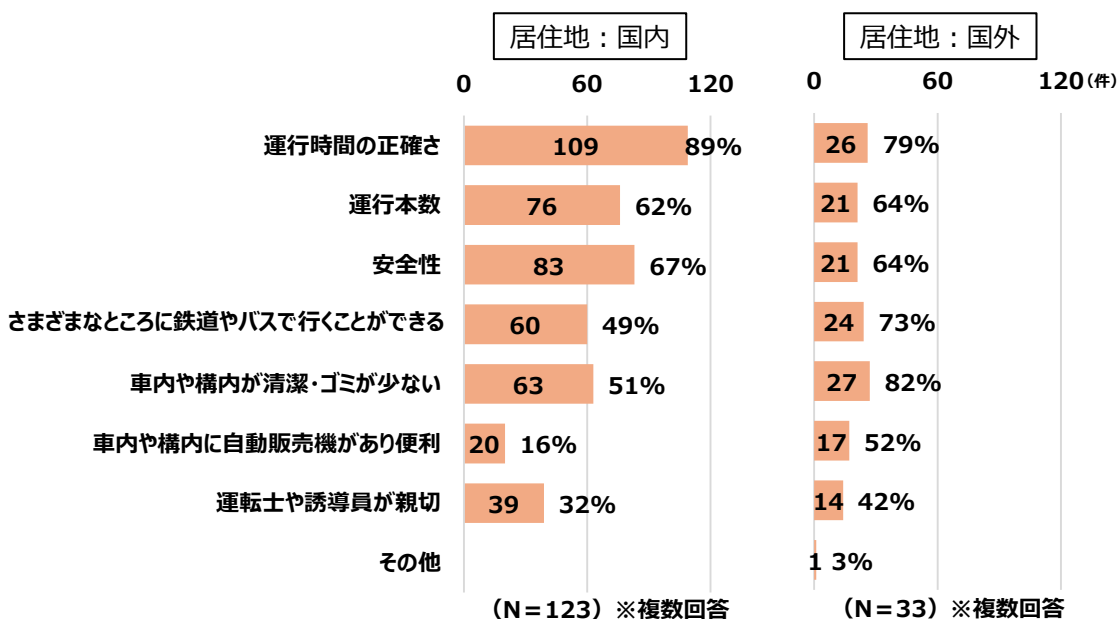


図 2-43 日本の鉄道やバスを利用して、良いと感じたこと（居住地別）

2.5 アンケート結果からみた周遊観光における交通利便性へのニーズと課題

1) 周遊観光における交通ニーズの全体傾向

大阪・関西万博来訪者を対象としたアンケート調査結果から、周遊観光の際に来訪者が交通に対して求める要素として、移動のしやすさを優先とする傾向が確認された。訪問地や宿泊地を選定する際には、「交通の利便性」「移動距離・移動時間」「費用」といった移動に直接関わる項目が上位を占めており、移動時の負担軽減が重視されている。

2) 移動手段選定において重視される要素

実際の移動手段選定においては、「乗換えが少ないこと」「移動時間が短いこと」「料金が安いこと」が重要視されており、来訪者は効率的かつ分かりやすい移動経路を求める傾向がみられた。特に周遊観光では複数地点を移動することから、移動そのものが煩雑にならないことが重要な判断基準となっている。

3) 移動情報の分かりやすさに対する課題

満足度調査の結果からは、「情報のわかりやすさ」に関する「不満」が一定数見られた。具体的には、駅構内の乗換通路や出口の位置、バス停の場所や乗り方といった詳細な移動情報へのニーズが高く、移動に関する案内情報の不足が周遊観光における課題であることが示された。

4) 周遊観光における移動時の課題

目的地への移動における「不便・不満」としては、「混雑が激しいこと」が最も多く挙げられており、次いで「乗換えの煩雑さ（複雑・わかりにくい）」「待ち時間の長さ」が続いている。このことから、周遊観光においては、移動時間の短縮だけでなく、混雑の緩和やスムーズな乗換え環境の整備が求められていると考えられる。

5) 今後の方向性

日本の鉄道やバスに対しては、「運行時間の正確さ」や「安全性」に対する評価が非常に高く、公共交通機関の信頼性は周遊観光を支える重要な基盤となっていることが示された。これらの強みを活かしつつ、情報提供の充実や混雑対策を講じることが、今後の周遊観光促進において重要であると考えられる。

第3章 交通事業者等へのアンケート調査 (鉄道、バス事業者)

目次

3. 交通事業者等を対象としたアンケート調査.....	3-1
3.1 調査方法	3-1
3.2 調査票	3-1
3.3 調査結果	3-18
3.3.1 回答者属性	3-18
3.3.2 万博開催に伴う利用客数及び収入の変化	3-18
3.3.3 万博開催に伴い実施したサービス	3-19
3.3.4 誘客やサービスの実施に伴う人手確保の方法や残された課題等	3-28
3.3.5 地域の移動や地元利用者への影響	3-31
3.3.6 行政や地域まちづくり団体等と連携した取組	3-33
3.3.7 恒常的な人手不足への対応	3-34
3.4 アンケート結果からみる大規模イベント開催時の留意点等	3-37

3. 交通事業者等を対象としたアンケート調査

3.1 調査方法

近畿管内の乗合バス事業者を対象に web アンケートのリンクをメールで送信し、回答頂くよう協力を依頼した。

3.2 調査票

調査票は web で回答できるよう作成した。

大阪・関西万博開催に伴う取り組み状況等に関するアンケート

日頃より、国土交通行政にご理解・ご協力をいただき、誠にありがとうございます。

今般、オーバーツーリズムによる課題が発生する地域がある一方で、多くの地域では周遊観光の重要性が増しています。また、地域の足に加えて、観光の足が求められるなか、運転者不足が深刻化している現状があります。

このような状況のなか、大阪・関西万博に対応して、どのように交通手段を確保し、サービスを提供されたかを調査することで、今後の大規模イベント開催時などの周遊観光促進の参考となるよう整理することを目的とし、この度アンケートを実施することと致しました。

つきましては、お忙しいところ大変恐縮ではございますが、ご協力をお願い申し上げます。

※回答内容を踏まえて、一部の方にヒアリングさせていただく可能性があります。

設問は*印は必須回答となっており、空欄のままでは回答を終了できませんが、回答困難と想定される設問は任意回答としていますので、回答できる設問のみ入力をお願いします。

また、途中保存はできない仕様となっていますので、事前に設問内容をご確認いただき、回答を準備したうえでwebアンケートに回答頂きますよう、お願いします。

※本調査は、統計的に処理し公表します。個別情報を公表する際は、事前に相談させていただきます。

いただいた情報については、本調査の目的以外に使用しません。

交通事業者の名称等についてお伺いします

Q1. 交通事業者の名称等について教えてください。

交通事業者の名称 *

0文字

電話番号（ハイフンなし） *

0文字

(半角英数字)

メールアドレス *

0文字

(E-mail)

担当者名 *

0文字

万博開催に伴う利用者数及び収入の変化についてお伺いします

Q2.

万博前（令和6年の同時期）の状況を1.00として、万博開催期間中[実績または想定]の利用者数及び収入の状況を教えてください。

※例えば、令和6年4～9月と令和7年4～9月を比較いただくなど、会期を踏まえつつ比較しやすい期間でご回答ください。

※小数点以下第2位までご記入ください。

利用者数 万博前（令和6年の同時期）：1.00、万博開催期間中（実績または想定）： *

0文字

(半角数字)

収入の状況 万博前（令和6年の同時期）：1.00、万博開催期間中（実績または想定）： *

0文字

(半角数字)

万博開催に伴い実施した既存サービスの変更についてお伺いします

Q3. 貴社が実施されている交通事業を教えてください。

* (複数選択)

- 鉄道事業（万博会場への輸送）
- 鉄道事業（万博会場輸送以外）
- バス事業（万博会場への輸送）
- バス事業（万博会場輸送以外）

- Q4.** 万博開催に伴い既存の鉄道事業（万博会場への輸送）で変更・拡充したサービスを教えてください。
- Q6.** 万博開催に伴い既存の鉄道事業（万博会場輸送以外）で変更・拡充したサービスを教えてください。
- * (複数選択)

- 増便
- 車両数増
- 車両変更または改造（大型荷物、乗車人数増への対応等）
- 駅舎（案内表示、自動改札機の増設等）
- 混雑状況の発信
- 誘導員の配置
- 企画乗車券・フリー切符の拡充
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

- 内容を変更した既存サービスはない

- Q5.** 鉄道事業（万博会場への輸送） 企画・準備期間を教えてください。
- Q7.** 鉄道事業（万博会場輸送以外） 企画・準備期間を教えてください。
- *

	3ヶ月未満	3ヶ月以上、6ヶ月未満	6ヶ月以上、1年未満	1年以上、2年未満	2年以上
増便	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
車両数増	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
車両変更または改造（大型荷物、乗車人数増への対応等）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
駅舎（案内表示、自動改札機の増設等）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
混雑状況の発信	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
誘導員の配置	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
企画乗車券・フリー切符の拡充	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q8. 万博開催に伴い既存のバス事業（万博会場への輸送）で、変更・拡充したサービスを教えてください。

Q10. 万博開催に伴い既存のバス事業（万博会場輸送以外）で、変更・拡充したサービスを教えてください。

*（複数選択）

- 増便
- 車両数増
- ルート変更・延伸
- 運行車両変更（車両サイズや座席数の変更、料金支払い方法の変更、低炭素化、バリアフリー等）
- 運行情報の発信
- 誘導員の配置
- 企画乗車券・フリー切符の拡充
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）
- 内容を変更した既存サービスはない

Q9. バス事業（万博会場への輸送） 企画・準備期間を教えてください。

Q11. バス事業（万博会場輸送以外） 企画・準備期間を教えてください。

*

	3ヶ月未満	3ヶ月以上、6ヶ月未満	6ヶ月以上、1年未満	1年以上、2年未満	2年以上
増便	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
車両数増	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ルート変更・延伸	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
運行車両変更（車両サイズや座席数の変更、料金支払い方法の変更、低炭素化、バリアフリー等）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
運行情報の発信	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
誘導員の配置	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
企画乗車券・フリー切符の拡充	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

万博開催に伴い、新たに取り組んだ誘客や提供したサービスについてお伺いします

Q12. 万博開催に伴い、新たに取り組んだサービス等がありますか？

* (複数選択)

- ある（万博会場への輸送）
- ある（万博会場輸送以外）
- ない

Q13. 万博会場への輸送に関する新たなサービス内容について教えてください。

* (複数選択)

- [鉄道] 観光特急（万博会場輸送を目的とした運行 ※シャトルバスへの乗継による万博会場へのアクセスを含む）
- [バス] 直行便バスの運行
- [バス] 貸切バスの運行
- [鉄道・バス] 万博会場を含めた周遊プランの企画（例：食事や万博入場、パビリオン入場等とセットの運行）
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

Q14. [鉄道]観光特急（万博会場輸送）実施体制について教えてください。

Q20. [バス]直行便バス 実施体制について教えてください。

Q26. [バス]貸切バス 実施体制について教えてください。

Q32. [鉄道・バス] 万博会場を含めた周遊プラン 実施体制について教えてください。

Q38. その他の新たなサービス（万博会場輸送）実施体制について教えてください。

* (複数選択)

- 自社事業拡大
- 他の鉄道事業者との連携
- 他のバス事業者との連携
- 観光事業者との連携
- 自治体との連携
- 地元企業・地域団体との連携
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

Q15. [鉄道]観光特急（万博会場輸送） 企画・準備期間を教えてください。

Q21. [バス]直行便バス 企画・準備期間を教えてください。

Q27. [バス]貸切バス 企画・準備期間を教えてください。

Q33. [鉄道・バス] 万博会場を含めた周遊プラン 企画・準備期間を教えてください。

Q39. その他の新たなサービス（万博会場輸送） 企画・準備期間を教えてください。

*

- 3ヶ月未満
- 3ヶ月以上、6ヶ月未満
- 6ヶ月以上、1年未満
- 1年以上、2年未満
- 2年以上

Q16. [鉄道]観光特急（万博会場輸送） 前問でご回答いただいた企画・準備期間は適切でしたか？

Q22. [バス]直行便バス 前問でご回答いただいた企画・準備期間は適切でしたか？

Q28. [バス]貸切バス 前問でご回答いただいた企画・準備期間は適切でしたか？

Q34. [鉄道・バス] 万博会場を含めた周遊プラン 前問でご回答いただいた企画・準備期間は適切でしたか？

Q40. その他の新たなサービス（万博会場輸送） 前問でご回答いただいた企画・準備期間は適切でしたか？

*

- 適切であった
- やや足りなかった
- 足りなかった

Q17.

[鉄道]観光特急（万博会場輸送） 他の事業者と連携した取り組みを行う際に、他の事業者からの提案時期として望ましい時期は実施の何カ月前かを教えてください。

Q23.

[バス]直行便バス 他の事業者と連携した取り組みを行う際に、他の事業者からの提案時期として望ましい時期は実施の何カ月前かを教えてください。

Q29.

[バス]貸切バス 他の事業者と連携した取り組みを行う際に、他の事業者からの提案時期として望ましい時期は実施の何カ月前かを教えてください。

Q35.

[鉄道・バス] 万博会場を含めた周遊プラン 他の事業者と連携した取り組みを行う際に、他の事業者からの提案時期として望ましい時期は実施の何カ月前かを教えてください。

Q41.

その他の新たなサービス（万博会場輸送） 他の事業者と連携した取り組みを行う際に、他の事業者からの提案時期として望ましい時期は実施の何カ月前かを教えてください。

*

- 3ヶ月未満
- 3ヶ月以上、6ヶ月未満
- 6ヶ月以上、1年未満
- 1年以上、2年未満
- 2年以上

Q18. [鉄道]観光特急（万博会場輸送） サービス実施にあたり、誘客面で工夫した点を教えてください。

Q24. [バス]直行便バス サービス実施にあたり、誘客面で工夫した点を教えてください。

Q30. [バス]貸切バス サービス実施にあたり、誘客面で工夫した点を教えてください。

Q36. [鉄道・バス] 万博会場を含めた周遊プラン サービス実施にあたり、誘客面で工夫した点を教えてください。

Q42. その他の新たなサービス（万博会場輸送） サービス実施にあたり、誘客面で工夫した点を教えてください。

* (複数選択)

- 情報発信（例：多言語化の充実、観光情報との一体的な発信、インバウンド向けサイト等での発信など）
- 運行時間（例：乗継時間を考慮した運行時間の設定、運行時間の拡充、速達性の向上など）
- 利便性向上（例：キャッシュレス化、Wi-Fi・コンセント設置など）
- 乗車料金（例：1日周遊券、観光施設入場券と乗車券が一体化した割引券の発行など）
- 体験型・特色ある交通サービス（例：万博特典、車両デザイン、地元ガイドとの連携、クイズラリーなど）
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

- Q19.** [鉄道]観光特急（万博会場輸送） 実施効果及びサービス継続の予定を教えてください。
- Q25.** [バス]直行便バス 実施効果及びサービス継続の予定を教えてください。
- Q31.** [バス]貸切バス 実施効果及びサービス継続の予定を教えてください。
- Q37.** [鉄道・バス] 万博会場を含めた周遊プラン 実施効果及びサービス継続の予定を教えてください。
- Q43.** その他の新たなサービス（万博会場輸送） 実施効果及びサービス継続の予定を教えてください。

*

- 実施効果が大きかったので、サービスを継続する
- 実施効果が大きかったが、サービスを継続しない
- 実施効果は小さかったが、サービスを継続する
- 実施効果は小さかったので、サービスを継続しない
- 実施効果がみられなかったので、サービスを継続しない
- わからない
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

Q44. 万博会場への輸送以外で、万博を契機とした観光に関する新たなサービス内容について教えてください。

* (複数選択)

- [鉄道] 観光特急（万博会場輸送目的以外の万博を契機とした運行）
- [バス] 万博を契機とした貸切バスの運行
- [鉄道・バス] 万博を契機とした周遊プランの企画
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

Q45. [鉄道]観光特急（万博会場輸送目的以外） 実施体制について教えてください。

Q51. [バス]万博を契機とした貸切バス 実施体制について教えてください。

Q57. [鉄道・バス] 万博を契機とした周遊プラン 実施体制について教えてください。

Q63. その他の新たなサービス（万博会場輸送目的以外） 実施体制について教えてください。

* (複数選択)

- 自社事業拡大
- 他の鉄道事業者との連携
- 他のバス事業者との連携
- 観光事業者との連携
- 自治体との連携
- 地元企業・地域団体との連携
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

Q46. [鉄道]観光特急（万博会場輸送目的以外） 企画・準備期間を教えてください。

Q52. [バス]万博を契機とした貸切バス 企画・準備期間を教えてください。

Q58. [鉄道・バス] 万博を契機とした周遊プラン 企画・準備期間を教えてください。

Q64. その他の新たなサービス（万博会場輸送目的以外） 企画・準備期間を教えてください。

*

- 3ヶ月未満
- 3ヶ月以上、6ヶ月未満
- 6ヶ月以上、1年未満
- 1年以上、2年未満
- 2年以上

Q47. [鉄道]観光特急（万博会場輸送目的以外） 前問でご回答いただいた企画・準備期間は適切でしたか？

Q53. [バス]万博を契機とした貸切バス 前問でご回答いただいた企画・準備期間は適切でしたか？

Q59. [鉄道・バス] 万博を契機とした周遊プラン 前問でご回答いただいた企画・準備期間は適切でしたか？

Q65.

その他の新たなサービス（万博会場輸送目的以外） 前問でご回答いただいた企画・準備期間は適切でしたか？

*

- 適切であった
- やや足りなかった
- 足りなかった

Q48.

[鉄道]観光特急（万博会場輸送目的以外） 他の事業者と連携した取り組みを行う際に、他の事業者からの提案時期として望ましい時期は実施の何カ月前かを教えてください。

Q54.

[バス]万博を契機とした貸切バス 他の事業者と連携した取り組みを行う際に、他の事業者からの提案時期として望ましい時期は実施の何カ月前かを教えてください。

Q60.

[鉄道・バス] 万博を契機とした周遊プラン 他の事業者と連携した取り組みを行う際に、他の事業者からの提案時期として望ましい時期は実施の何カ月前かを教えてください。

Q66.

その他の新たなサービス（万博会場輸送目的以外） 他の事業者と連携した取り組みを行う際に、他の事業者からの提案時期として望ましい時期は実施の何カ月前かを教えてください。

*

- 3ヶ月未満
- 3ヶ月以上、6ヶ月未満
- 6ヶ月以上、1年未満
- 1年以上、2年未満
- 2年以上

Q49. [鉄道]観光特急（万博会場輸送目的以外） サービス実施にあたり、誘客面で工夫した点を教えてください。

Q55. [バス]万博を契機とした貸切バス サービス実施にあたり、誘客面で工夫した点を教えてください。

Q61. [鉄道・バス] 万博を契機とした周遊プラン サービス実施にあたり、誘客面で工夫した点を教えてください。

Q67.

その他の新たなサービス（万博会場輸送目的以外） サービス実施にあたり、誘客面で工夫した点を教えてください。

*（複数選択）

- 情報発信（例：多言語化の充実、観光情報との一体的な発信、インバウンド向けサイト等での発信など）
- 運行時間（例：乗継時間を考慮した運行時間の設定、運行時間の拡充、速達性の向上など）
- 利便性向上（例：キャッシュレス化、Wi-Fi・コンセント設置など）
- 乗車料金（例：1日周遊券、観光施設入場券と乗車券が一体化した割引券の発行など）
- 体験型・特色ある交通サービス（例：万博特典、車両デザイン、地元ガイドとの連携、クイズラリーなど）
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

Q50. [鉄道]観光特急（万博会場輸送目的以外） 実施効果及びサービス継続の予定を教えてください。

Q56. [バス]万博を契機とした貸切バス 実施効果及びサービス継続の予定を教えてください。

Q62. [鉄道・バス] 万博を契機とした周遊プラン 実施効果及びサービス継続の予定を教えてください。

Q68. その他の新たなサービス（万博会場輸送目的以外） 実施効果及びサービス継続の予定を教えてください。

*

- 実施効果が大きかったので、サービスを継続する
- 実施効果が大きかったが、サービスを継続しない
- 実施効果は小さかったが、サービスを継続する
- 実施効果は小さかったので、サービスを継続しない
- 実施効果がみられなかったため、サービスを継続しない
- わからない
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

誘客やサービスの実施に伴う人手確保の方法や残された課題等についてお伺いします

Q69. 新たに人手確保をされた職種を教えてください。

* (複数選択)

- 運転者
- 駅員
- 案内・誘導員
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

- 万博開催に伴う人手確保は行っていない

Q70. 運転者 人手確保の方法を教えてください。

Q71. 駅員 人手確保の方法を教えてください。

Q72. 案内・誘導員 人手確保の方法を教えてください。

Q73. その他の職種 人手確保の方法を教えてください。

* (複数選択)

- 新規雇用
- 臨時雇用
- 新規委託・派遣
- 定年再雇用、契約期間延長
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

Q74. 人手に代わる対策や工夫をされた職種を教えてください。

* (複数選択)

- 運転者
- 駅員
- 案内・誘導員
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

- 万博開催に伴う対策は行っていない

Q75. 運転者 人手に代わる対策や工夫の内容について教えてください。

Q77. 駅員 人手に代わる対策や工夫の内容について教えてください。

Q79. 案内・指導員 人手に代わる対策や工夫の内容について教えてください。

Q81. その他 人手に代わる対策や工夫の内容について教えてください。

* (複数選択)

- オンライン予約
- 自動音声・多言語表示による誘導
- 自動翻訳機の導入
- キャッシュレス決済の導入
- オンライン等による観光案内
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

Q76. 運転者 前問の対策を講じる際の障壁について教えてください。

Q78. 駅員 前問の対策を講じる際の障壁について教えてください。

Q80. 案内・指導員 前問の対策を講じる際の障壁について教えてください。

Q82. その他 前問の対策を講じる際の障壁について教えてください。

* (複数選択)

- 内部調整
- 法的手続き
- 関係企業・団体等との調整
- 恒常的な人手不足
- 収益の確実性など経営面との調整
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

Q83. 万博のような大規模イベント実施後の課題を教えてください。

* (複数選択)

- 収益の減少と経営への影響
- 輸送体制の縮小と人員再配置
- 車両の余剰、売却
- 新たな事業機会の模索
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

地域と観光の両方の移動を担っている路線における、地域の移動や地元利用者への影響についてお伺いします

Q84. 地域と観光の両方の移動を担っている路線はありますか。

* (複数選択)

- ある
- ない

Q85. 万博開催で観光客増に伴う地域への影響・変化を教えてください。

* (複数選択)

- 混雑悪化
- 積み残し
- 遅延
- マナーに関する苦情増
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

- 特に地域への影響や変化はなかった

Q86. 万博開催に伴う地域交通の変化や、地域への影響を考慮して実施したことがありましたら、教えてください。

* (複数選択)

- 増便
- 減便
- 運行時間の変更
- 路線の追加
- 路線の廃止
- 経路変更等(例 鉄道：急行の臨時停車、バス：時間帯別経路変更)
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

- 特に実施したことはない

行政や地域まちづくり団体等と連携した取り組みについてお伺いします

Q87.

万博開催の有無にかかわらず、行政や地域のまちづくり団体等（観光地域づくり法人等）との連携の有無を教えてください。

*

- 有
- 無

Q88. 連携の内容について教えてください。

* (複数選択)

- 取組情報等の共有
- 交通情報の発信
- 交通機関利用時のマナー啓発
- 人材確保の取組
- 交通渋滞緩和を目的としたハード整備
- 補助金等経済面での支援
- その他（具体的に、100文字以内でご記入ください）

恒常的な人手不足への対応についてお伺いします

Q89. 万博開催の有無にかかわらず、恒常的な人手不足の有無を教えてください。

*

- 有
- 無

Q90. 対応策について教えてください。

*

	実施中	実施予定	検討中	該当なし
雇用体系の多様化	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
勤務形態の多様化	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
給与水準や手当等の待遇・福利厚生の見直し	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
運転者配置の工夫	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
減便、運行路線の見直し等	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
教育制度や業務支援機能の充実	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q91. 前問で、実施中と回答いただいた対応策の効果について教えてください。

*

	まだ効果を確認できていない	効果がみられない	一定の効果がみられる	効果を確認済
雇用体系の多様化	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
勤務形態の多様化	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
給与水準や手当等の待遇・福利厚生の見直し	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
運転者配置の工夫	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
減便、運行路線の見直し等	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
教育制度や業務支援機能の充実	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q92. 前問で、効果がみられたと回答いただいた対応策について、その概要を教えてください。

雇用体系の多様化

(100文字×3行以内でご記入ください)

0文字

勤務形態の多様化

(100文字×3行以内でご記入ください)

0文字

給与水準や手当等の待遇・福利厚生の見直し

(100文字×3行以内でご記入ください)

0文字

運転者配置の工夫

(100文字×3行以内でご記入ください)

0文字

減便、運行路線の見直し等

(100文字×3行以内でご記入ください)

0文字

教育制度や業務支援機能の充実

(100文字×3行以内でご記入ください)

0文字

その他（具体的に）

(100文字×3行以内でご記入ください)

0文字

3.3 調査結果

3.3.1 回答者属性

1) 実施されている交通事業の種類

- 交通事業者 61 社から回答があり、鉄道事業（万博会場への輸送・万博会場輸送以外）が 27 件、バス事業（万博会場への輸送）が 14 件、バス事業（万博会場輸送以外）が 36 件となっている。

表 3-1 交通事業の種類

回答内容	回答数	回答割合
鉄道事業（万博会場への輸送・万博会場輸送以外）	27	44%
バス事業（万博会場への輸送）	14	23%
バス事業（万博会場輸送以外）	36	59%
回答社数	61	

※複数回答

3.3.2 万博開催に伴う利用客数及び収入の変化

1) 万博前（令和 6 年の同時期）の状況を 1.00 として、万博開催期間中[実績または想定]

- 万博前と比べて万博開催期間中の利用者数・収入は、1.0 以上から 1.1 未満の増加が最も多くを占めている。利用者数の増加より、収入の増加の方が多い傾向がみられる。

(1) 利用者数

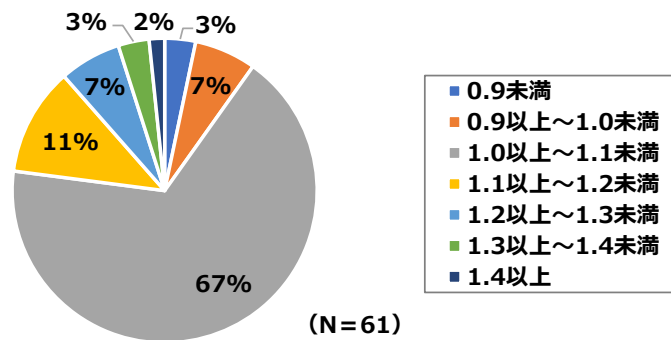


図 3-1 利用者数

(2) 収入

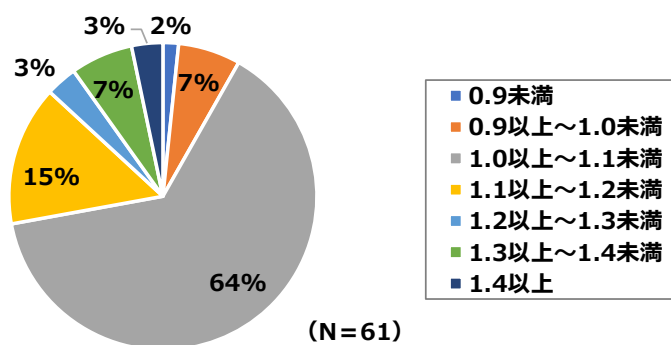


図 3-2 収入状況

3.3.3 万博開催に伴い実施したサービス

- ・万博会場は、これまで公共交通が存在しない場所であったこともあり、万博会場への輸送には、既存サービスの変更・拡充、または新規サービスの実施が伴った。
- ・万博会場輸送以外においても、既存サービスの変更・拡充や新規サービスが実施されているが、バス事業においては、81%が既存サービスによる実施となっている。

表 3-2 万博開催に伴うサービスの実施状況

実施事業の種類		既存のサービスにより実施	既存サービスを変更・拡充して実施	新規サービスの実施	計
回答社数		46 (45%)	31 (30%)	26 (25%)	103 (100%)
鉄道事業	万博会場への輸送	0 (0%)	16 (55%)	13 (45%)	29 (100%)
	万博会場輸送以外				
バス事業	万博会場への輸送	0 (0%)	9 (43%)	12 (57%)	21 (100%)
	万博会場輸送以外	30 (81%)	6 (16%)	1 (3%)	37 (100%)

※複数回答

1) 既存サービスの変更・拡充

a) 鉄道事業（万博会場への輸送・万博会場輸送以外）

- ・既存の鉄道事業で変更・拡充したサービスは、「企画乗車券・フリー切符の拡充」が最も多く、続いて「増便」「その他」が多い。

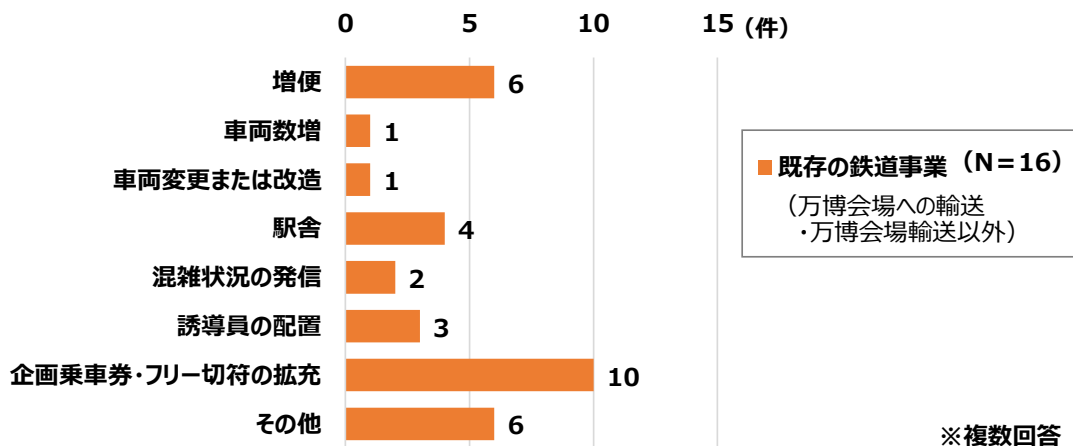


図 3-3 変更・拡充したサービス

【主なその他の内容】

【既存の鉄道事業（万博会場への輸送・万博会場輸送以外）】

- ・子ども列車の運行
- ・ラッピング車両の運行
- ・コインロッカーの増加

b) バス事業（万博会場への輸送・万博会場輸送以外）

- ・既存のバス事業で変更・拡充したサービスは、万博会場への輸送の場合は、さまざまな取組が行われている。
- ・万博会場輸送以外を目的の場合は、「ルート変更・延伸」が最も多く、続いて「運行情報の発信」が多い。
- ・一方、鉄道事業で最も多かった「企画乗車券・フリー切符の拡充」は、バス事業では見られなかった。

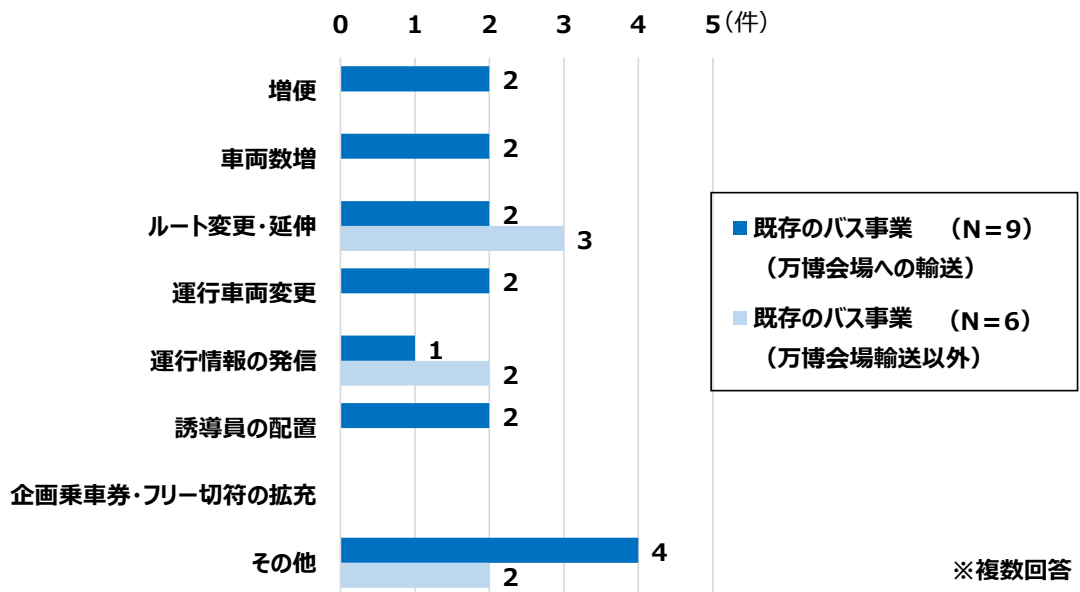


図 3-4 変更・拡充したサービス

【主なその他の内容】

【既存のバス事業（万博会場への輸送）】

- ・シャトルバスの運行
- ・貸切バス輸送（学校団体）

【既存のバス事業（万博会場輸送以外）】

- ・オンデマンドバスの期間限定でエリアを拡大
- ・貸切バスで、既存ツアーの万博入場券とのセット販売を実施

2) 新たに実施したサービス（万博会場への輸送）

- ・新たに実施した万博会場への輸送サービスは、直行便バス、貸切バスの運行がほとんどとなった。（図 3-5）
- ・直行便バスの実施体制は、自社事業の拡大、他のバス事業者との連携となっている。
- ・貸切バスの実施体制は、自社事業の拡大、他のバス事業者が多いものの、その他観光事業者や自治体連携もみられる。（図 3-6）
- ・適切な企画・準備期間は、直行便バスが6ヶ月以上 86%に対して、貸切バスは1年未満が100%を占めている。また、他事業者と連携した取組を行う際に望ましい提案時期は、直行便バスは1年以上が78%に対して、貸切バスは1年未満が71%を占めており、直行便バスの方がより早い段階から企画・準備が必要となっている。（表 3-3,図 3-7）
- ・誘客面で工夫した点は、直行便バス、貸切バスともに運行時間、情報発信が多くみられる。とりわけ直行便バスは、利便性向上など複数の工夫に取り組まれている。（図 3-8）
- ・直行便バスでは67%、貸切バスでは42%が「効果が大きかった」と回答。（図 3-9）

(1) 新たに実施したサービスの内容

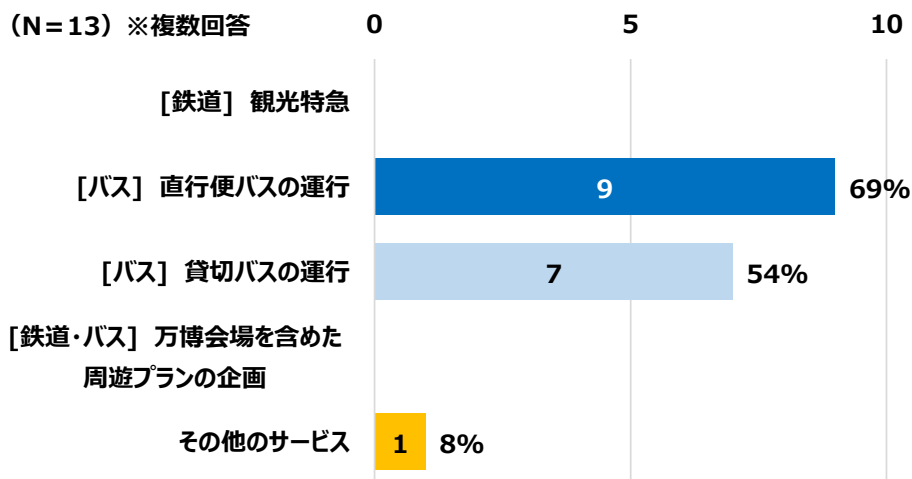


図 3-5 新たな実施サービスの内容

【その他のサービスの内容】

・子ども列車

(2) 実施体制

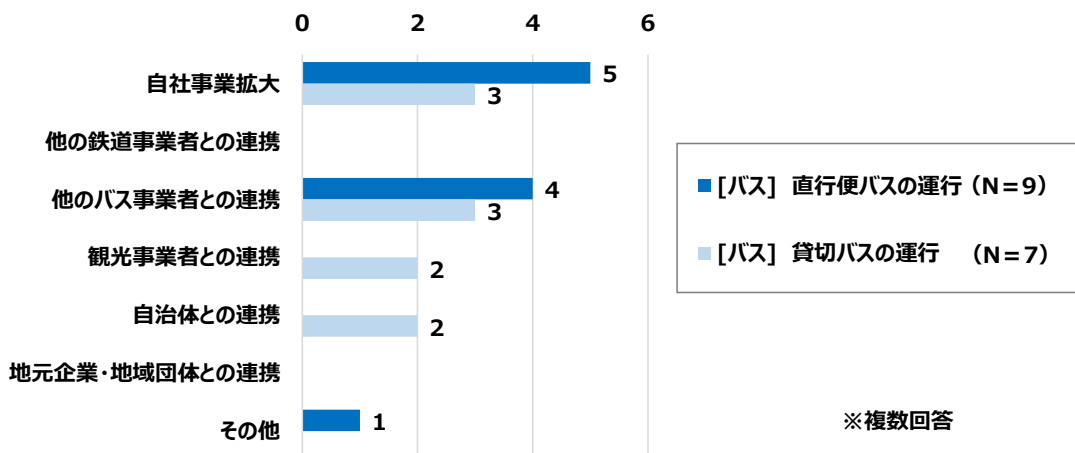


図 3-6 実施体制

(3) 企画・準備期間

表 3-3 企画・準備期間

	[バス] 直行便バスの運行	[バス] 貸切バスの運行
回答数	9 (7)	7 (4)
3ヶ月未満	1	1 (1)
3ヶ月以上、 6ヶ月未満	1 (1)	2 (1)
6ヶ月以上、 1年未満	3 (3)	4 (2)
1年以上、 2年未満	2 (1)	
2年以上	2 (2)	

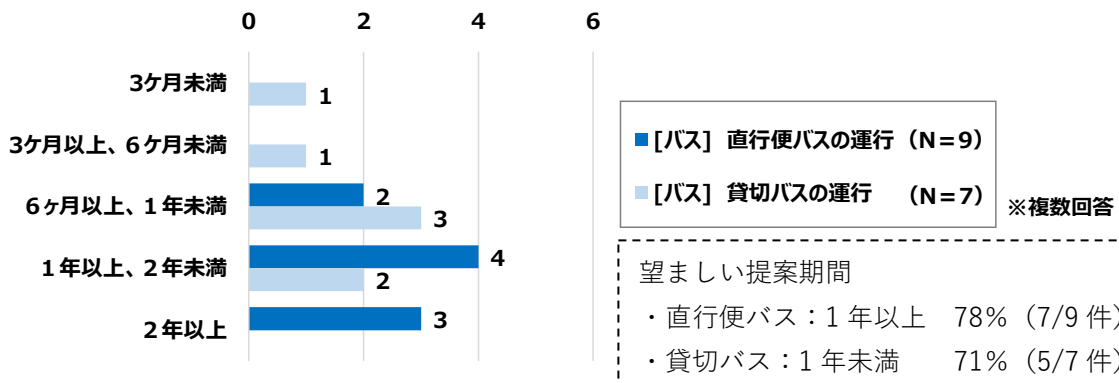
適切な企画・準備期間

- ・ 直行便バス：6ヶ月以上 86% (6/7件)
- ・ 貸切バス：1年未満 100% (4/4件)

※ () 内数値：準備期間が適切であったと回答

した期間

(4) 他事業者と連携した取組を行う際に、望ましい提案時期（実施の何か月前）



望ましい提案期間

- ・ 直行便バス：1年以上 78% (7/9件)
- ・ 貸切バス：1年未満 71% (5/7件)

図 3-7 他事業者からの望ましい提案時期

(5) 誘客面で工夫した点

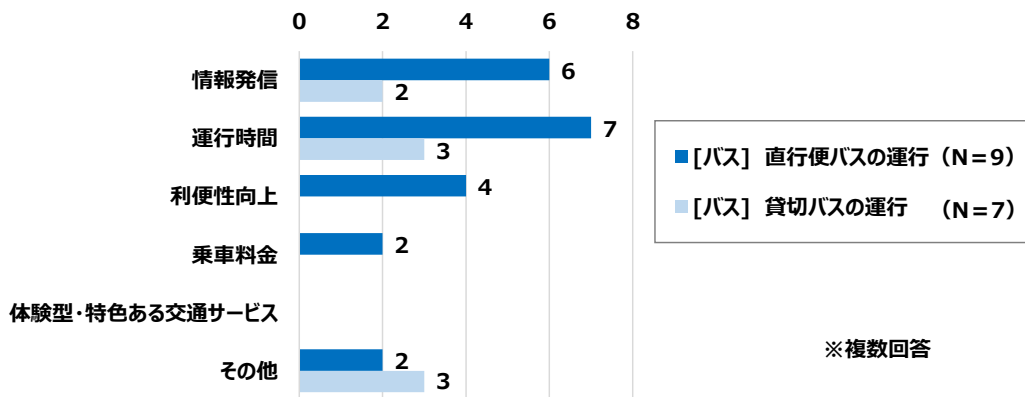


図 3-8 サービス実施にあたり誘客面で工夫した点

【主なその他の内容】

- 【直行バスの運行】
- ・ 増便による運行
 - ・ 利用促進キャンペーンの実施
- 【貸切バスの運行】
- ・ 自社でバスツアーを実施
 - ・ 自治体を通じた希望調査及び日時調整

(6) 実施効果及びサービス継続の予定

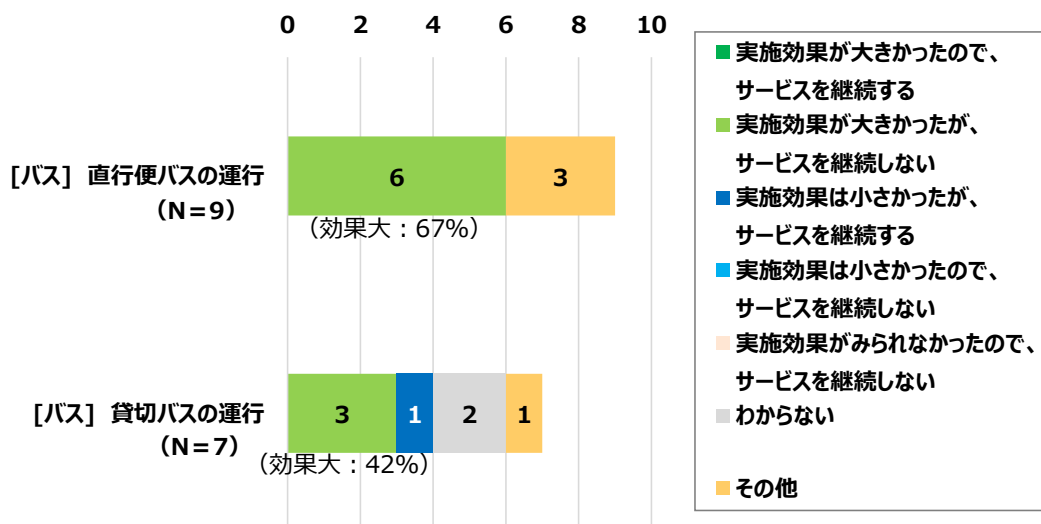


図 3-9 実施効果及びサービス継続の予定

【主なその他の内容】

- 【貸切バスの運行】
- ・ 取り組み内容によっては継続を検討

3) 新たに実施したサービス（万博会場輸送目的以外）

- ・新たに実施した万博会場以外の輸送サービスは、【鉄道・バス】万博を契機とした周遊プランの企画、その他のサービスが多い。その他のサービスとしては、観光特急の区間延長や関西 MaaS への参画などの取り組みが行われている。（図 3-10）
- ・実施体制は、周遊プランの企画、その他のサービスともに、さまざまな連携により実施されている。（図 3-11）
- ・適切な企画・準備期間は、1 年未満が 78% を占めている。（表 3-4）
- ・誘客面で工夫した点は、周遊プランの企画では情報発信、乗車料金、利便性向上など複数の工夫に取り組まれている。（図 3-13）
- ・【鉄道・バス】周遊プランの企画は、「効果が大きかった」が 60% となっているが、その他の新たなサービスでは「効果が小さかった」が 63% 以上を占めている。（図 3-14）
- ・一方、サービスの継続については、効果が小さかったサービスも含め、継続するが概ね半数を占めている。（図 3-14）

(1) 新たに実施したサービス内容

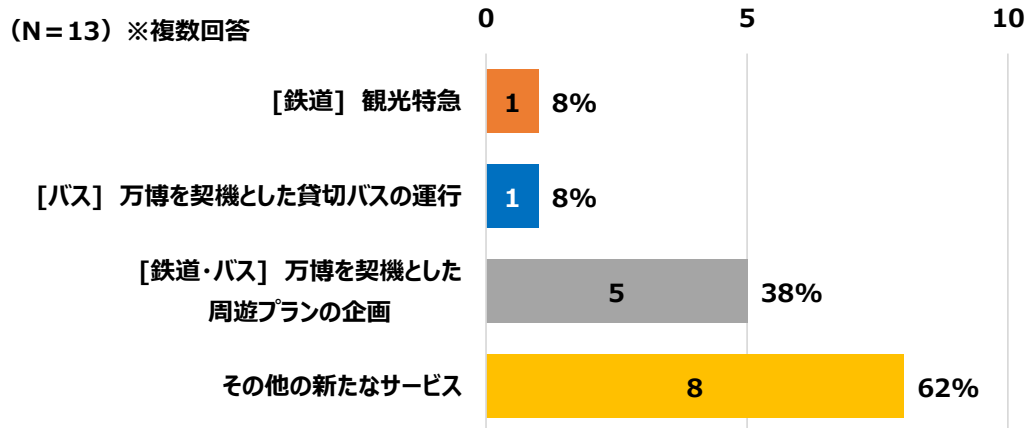


図 3-10 新たに実施したサービスの内容

【主なその他の内容】

【（バス）直行便バスの運行】

- ・観光特急の区間を延長して運転
- ・手荷物預かりサービス
- ・万博会場内外での沿線誘客に資する紹介
- ・万博協会と広告協賛し、ポスター・パンフレット作成と車両にヘッドマークの掲出
- ・インバウンド向け商品の発売
- ・クレジットカード等によるタッチ決済乗車サービスの導入
- ・関西 MaaS への参画

(2) 実施体制

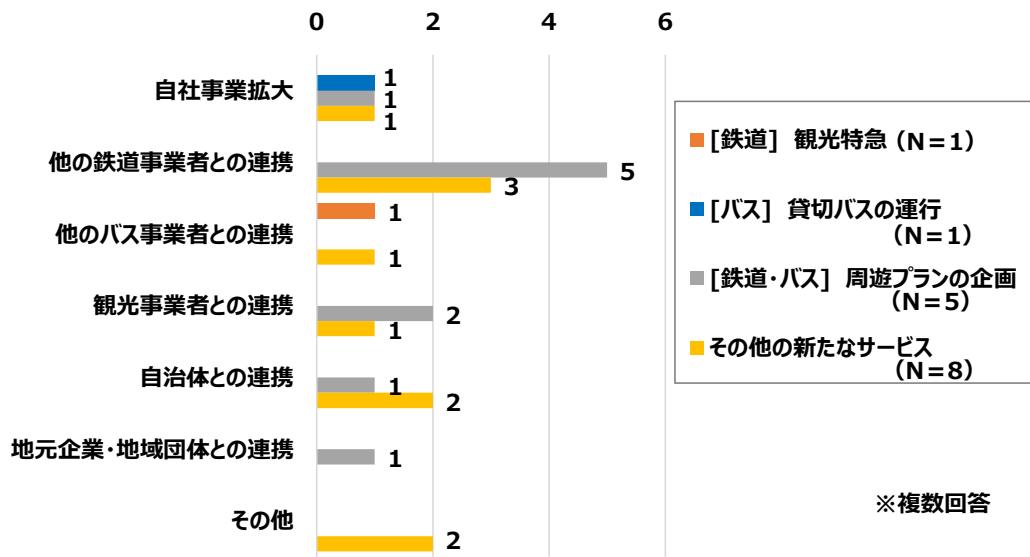


図 3-11 実施体制

【主なその他の内容】

【その他の新たなサービス】
 ・ 運送会社に業務委託のうえ実施

(3) 企画・準備期間

表 3-4 企画・準備期間

	[鉄道] 観光特急	[バス] 貸切バスの運行	[鉄道・バス] 周遊プラン企画	その他の 新たなサービス	計
回答数	1 (1)	1	5 (3)	8 (5)	15 (9)
3ヶ月未満		1	1	1 (1)	3 (1)
3ヶ月以上、 6ヶ月未満	1 (1)		2 (1)	5 (2)	8 (4)
6ヶ月以上、 1年未満			1 (1)	1 (1)	2 (2)
1年以上、 2年未満				1 (1)	1 (1)
2年以上			1 (1)		1 (1)

※ () 内数値：準備期間が適切であったと回答した期間

適切な企画・準備期間
 ・ 全サービス：1年未満 78% (7/9件)

(4) 他事業者と連携した取組を行う際に、望ましい提案期間（実施の何か月前）

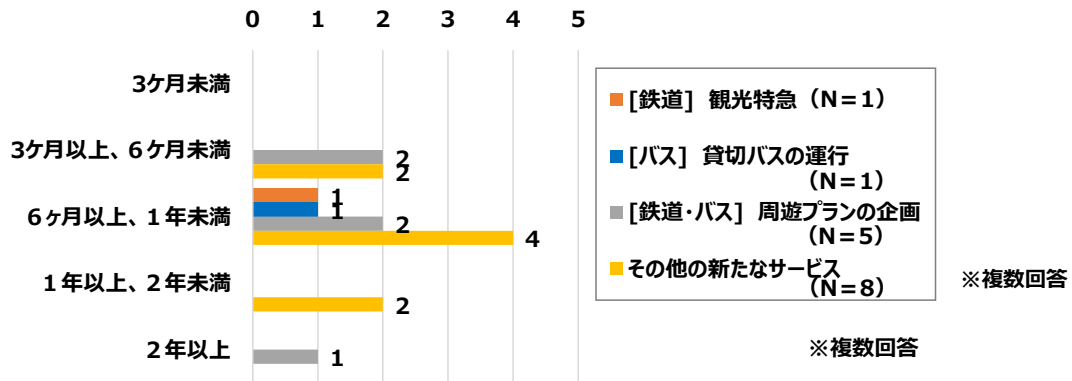


図 3-12 他事業者からの望ましい提案時期

(5) 誘客面で工夫した点

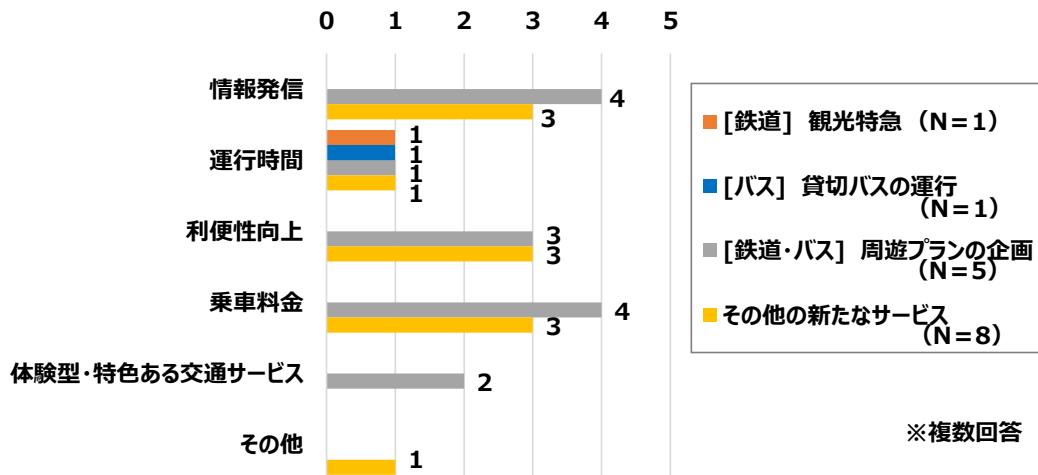


図 3-13 サービス実施にあたり誘客面で工夫した点

【主なその他の内容】

【その他の新たなサービス】

- ・常時提供できるサービスではないので、車両・指導運転士の確保に努め、体験機会の増に努めた

(6) 実施効果及びサービス継続の予定

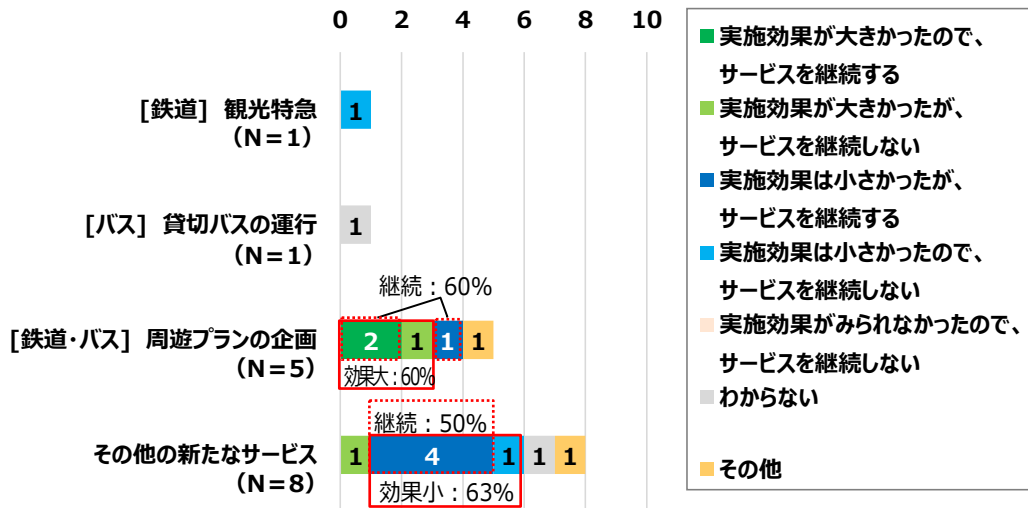


図 3-14 実施効果及びサービス継続の予定

【主なその他の内容】

【（鉄道・バス）周遊プランの企画】

- ・万博開催を契機に発売した他の鉄道事業者と連携した一日乗車券を継続

【その他の新たなサービス】

- ・実施効果は小さかった。期間限定として実施したため今後については検討中

3.3.4 誘客やサービスの実施に伴う人手確保の方法や残された課題等

1) 新たな人手確保

- ・万博開催に伴う人手確保は行っていないが 77%を占めた。新たに人手確保した職種としては運転者が最も多い結果となった。
- ・新たに人手確保の方法としては、運転者は新規雇用が最も多く、その他多様な手法で確保され、その他の職種は臨時的な手法で確保している状況がみられる。これは恒常的な運転者不足による相違点と推察される。

(1) 新たに人手確保をされた職種

表 3-5 新たに人手を確保された職種

回答内容	回答数	回答割合
運転者	11	18%
駅員	1	2%
案内・誘導員	3	5%
その他の職種	2	3%
万博開催に伴う人手確保は行っていない	47	77%
回答社数	61	

【主なその他の内容】

【運転者】

- ・ 運転者、車掌
- ・ 警戒レベルが高い日程に特定の駅にガードマンを配置
- ・ 営業担当者

(2) 人手確保の方法

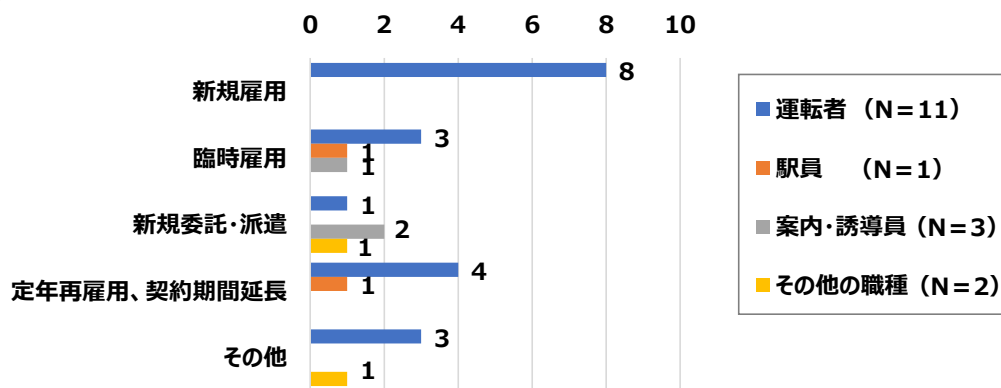


図 3-15 人手確保の方法

【主なその他の内容】

【運転者】

- ・ 既存乗務員に紹介を依頼
- ・ 出向受け入れ
- ・ 運転士採用を増やし、直近に駅配属された係員を一時的に運転士に配属

【その他の職種】

- ・ 超過勤務措置

2) 人手に代わる対策や工夫

・万博開催に伴い実施された人手に代わる対策や工夫は少ないものの、駅員は、自動音声・多言語表示による誘導や自動翻訳機の導入など、多言語対応がみられた。

(1) 人手に代わる対策や工夫をされた職種

表 3-6 人手に代わる対策や工夫をされた職種

回答内容	回答数	回答割合
運転者	2	3%
駅員	1	2%
案内・誘導員	1	2%
その他の職種	3	5%
万博開催に伴う対策は行っていない	55	90%
回答社数	61	100%

(2) 工夫の内容

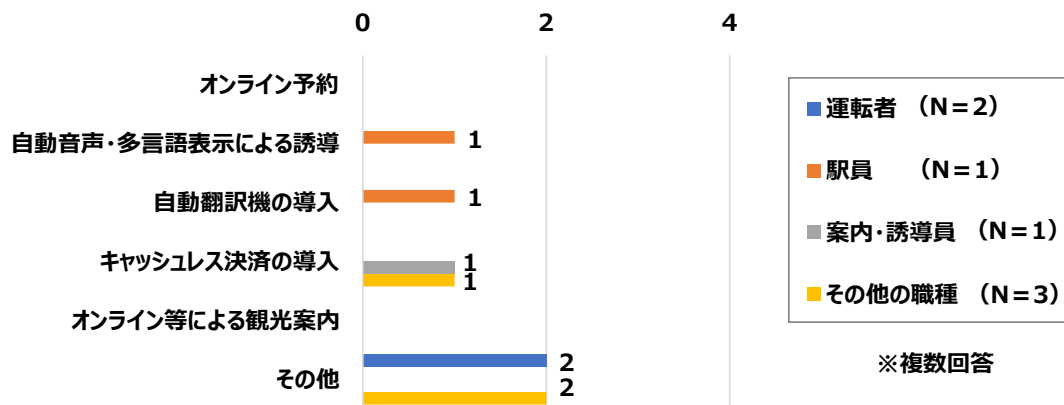


図 3-16 人に代わる対策や工夫の内容

【主なその他の内容】

【運転者】

- ・共同運行会社等他のバス会社へ代務運行を依頼

【その他の職種】

- ・海外向け OTA を活用した企画乗車券の発売
- ・ポスター掲出による万博への旅客誘致

(3) 対策を講じる際の障壁

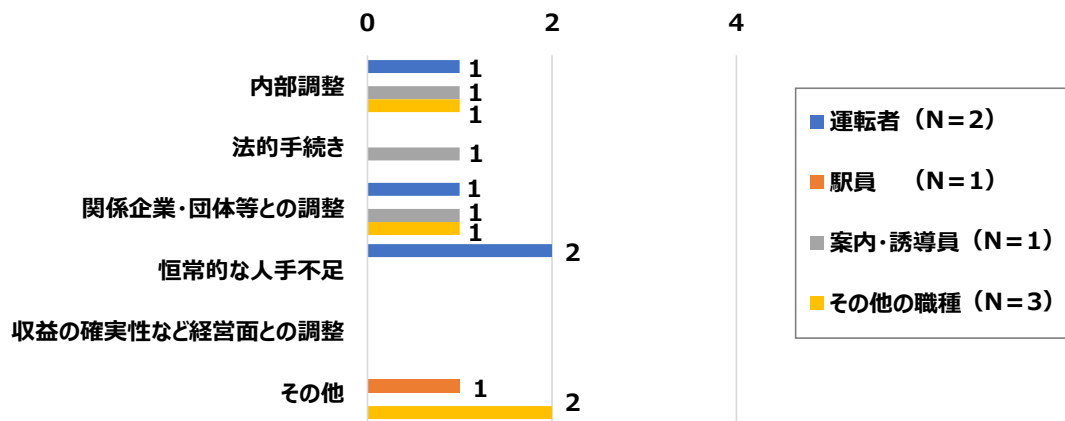


図 3-17 対策を講じる際の障壁

【主なその他の内容】

【その他の職種】

- ・ 言語・文化等の違いに伴う各種資料の作成が難しい

3) 万博のような大規模イベント実施後の課題

- ・ 大規模イベント実施後の課題としては、「新たな事業機会の模索」57%、「収益の減少と経営の影響」43%が上位を占めている。

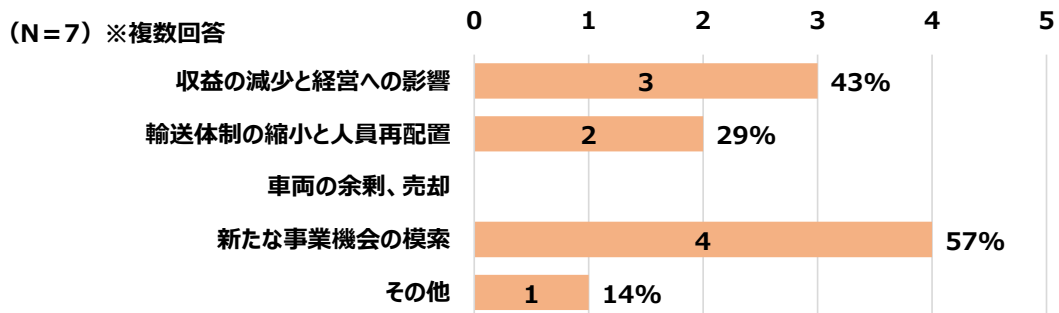


図 3-18 大規模イベント実施後の課題

【主なその他の内容】

- ・ 不明

3.3.5 地域の移動や地元利用者への影響

- ・バス事業者のうち、地域と観光の両方の移動を担っている路線があると回答した事業者は 53% を占めている。
- ・影響としては、「混雑の変化」や「積み残し」「マナーに関する苦情増」などがみられた。一方で「特に地域への影響や変化はなかった」が 79% を占めた。

1) 地域と観光の両方の移動を担っている路線の有無

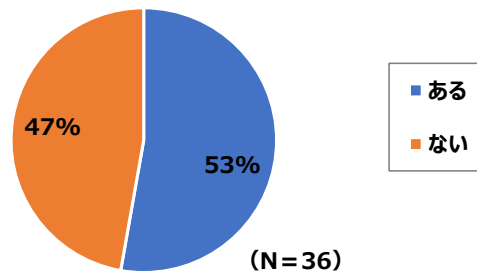


図 3-19 地域と観光の両方の移動を担っている路線の有無

2) 万博開催で観光客増に伴う地域への影響・変化

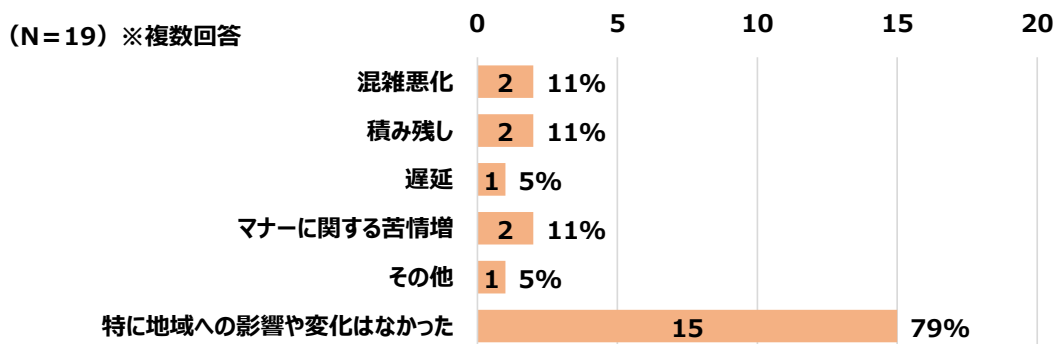


図 3-20 万博開催で観光客増に伴う地域への影響・変化

【主なその他の内容】

・万博開催前後での変化に関する客観的なデータなし

3) 万博開催に伴う地域交通の変化や、地域への影響を考慮して実施したこと

・地域への影響を考慮して実施したこととしては、「運行時間の変更」などがみられた。

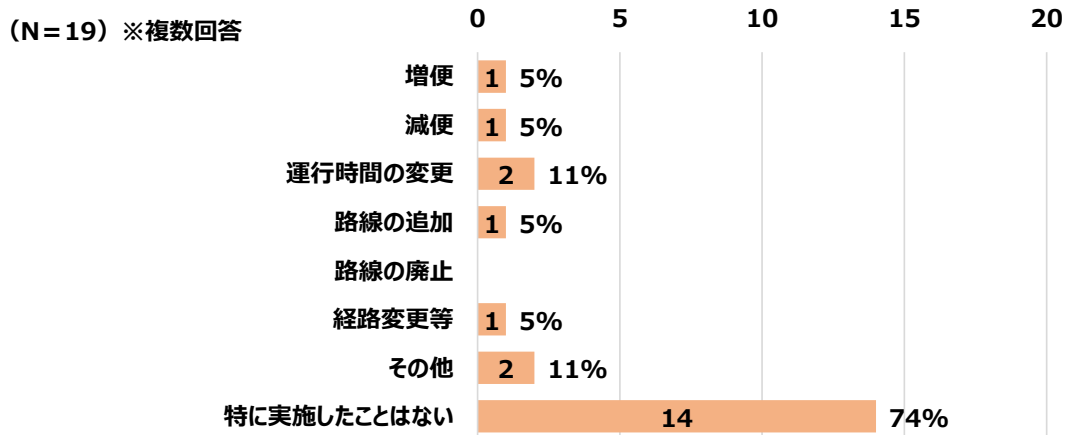


図 3-21 万博開催に伴う地域交通の変化や地域への影響を考慮して実施したこと

【主なその他の内容】

- ・観光客の多い路線において続行便の実施
- ・テロ対策強化中である旨の啓発物を車内等に掲出

3.3.6 行政や地域まちづくり団体等と連携した取組

- ・万博開催にかかわらず行政や地域のまちづくり団体等と連携している交通事業者が79%を占めている。
- ・連携内容としては「取組情報等の共有」「補助金等経済面での支援」が60%を占め、その他、交通情報の発信やイベントに係ることなど、さまざまな連携が図られている。

1) 万博開催の有無にかかわらず、行政や地域のまちづくり団体等との連携の有無

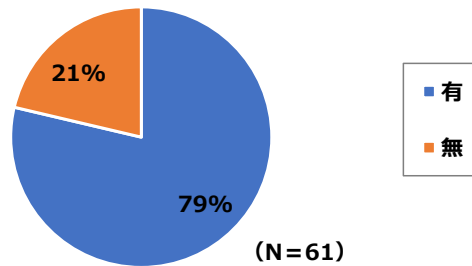


図 3-22 行政や地域のまちづくり団体等との連携の有無

2) 連携の内容

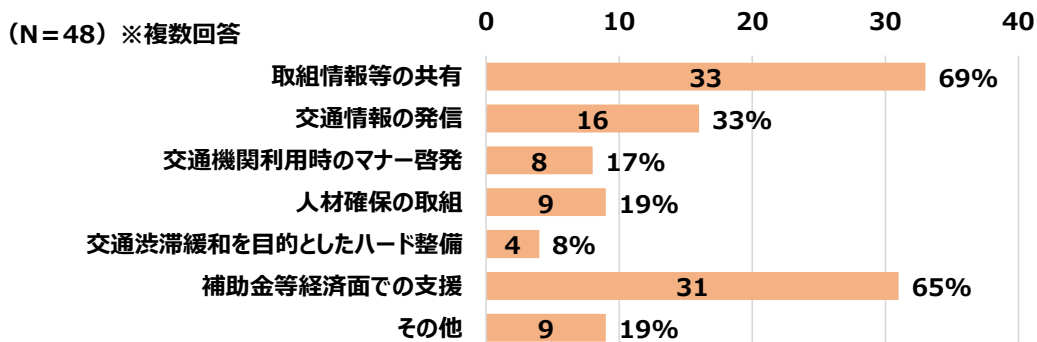


図 3-23 連携の内容

【主なその他の内容】

- ・観光情報発信
- ・行政等の集客イベントへの参加
- ・周遊型企画乗車券の発売
- ・高速バスにおいて県が実施した誘客キャンペーンに参画した
- ・オーバーツーリズム対策
- ・防災体制の取組
- ・自治体のコミュニティーバスの運行請負
- ・沿線の魅力づくり等を目的とした委員会があり、毎年3月下旬にはイベントを開催。その他組織内に2つの部会があり一年を通じて活動
- ・地域イベントプロモーション等、共同で開催

3.3.7 恒常的な人手不足への対応

1) 恒常的な人手不足への有無

回答された交通事業者の82%が恒常的な人手不足があると回答。

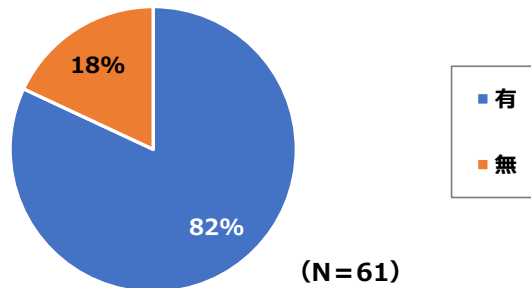


図 3-24 恒常的な人手不足の有無

2) 対応策について

既に「給与水準や手当等の待遇・福利厚生の見直し」を実施している事業者が約54%を占め、「運転者配置の工夫」、「雇用体系の多様化」など、複数の対応策を組合せながら人手不足への対応を進めている状況がみられる。

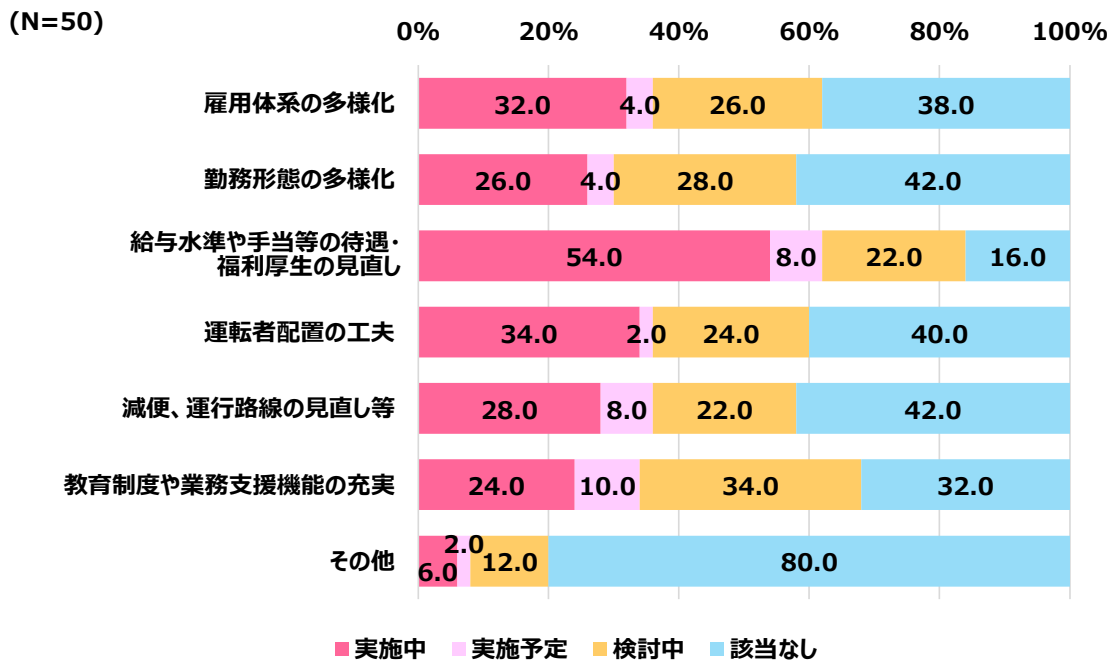


図 3-25 恒常的な人手不足への対応策

3) 実施中の対応策の効果について

最も実施している事業者が多かった「給与水準や手当等の待遇・福利厚生の見直し」に効果を感じている事業者が 55.6%と低い傾向があり、効果を感じている事業者の割合が高い対応策は「雇用体系の多様化」、「勤務形態の多様化」、「減便、運行路線の見直し等」となっている。

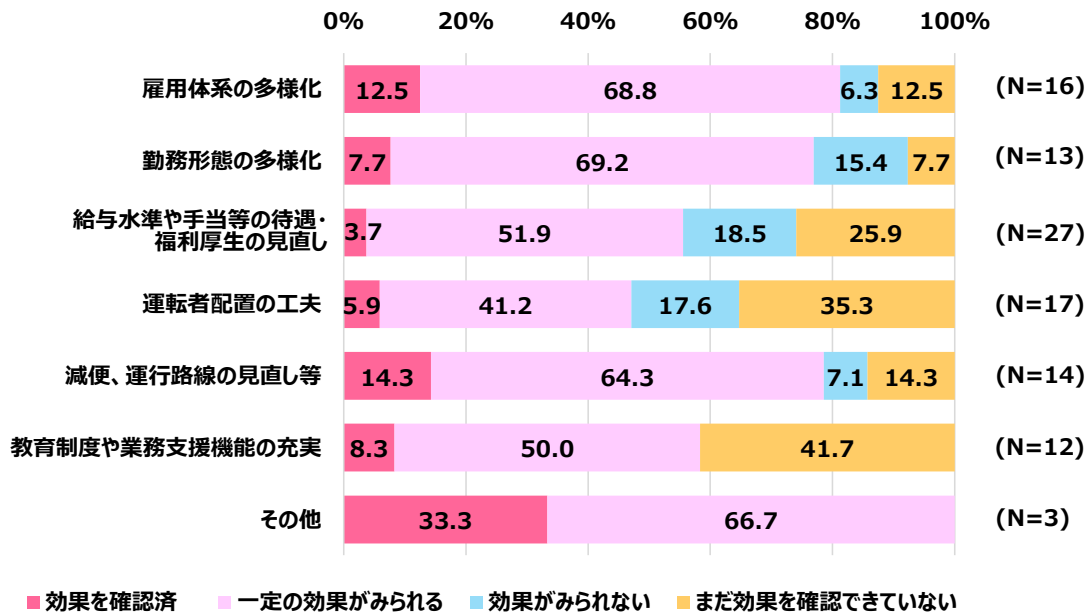


図 3-26 恒常的な人手不足への対応策の効果

【主なその他の内容】

- ・鉄道駅係員の採用年齢要件を「27歳未満」に拡充
- ・バス運転者の採用年齢要件を「50歳未満」に拡充

4) 効果がみられた対応策の内容

効果がみられた対応策の主な内容を以下に示す。

a) 雇用体系の多様化

- ・正社員採用の他に契約社員・パートなど各種条件を設定している
- ・休日が確定された準社員制度の導入
- ・パートタイム乗務勤務の新設
- ・駅専門社員の開始
- ・キャリア採用の実施
- ・案内誘導員の委託化
- ・雇用延長（67歳）

b) 勤務形態の多様化

- ・非常勤の方の健康状態に合わせた勤務時間と業務内容の調整
- ・平日限定運転士・日中限定運転士
- ・パートタイムの方の勤務時間の多様化（フルタイム・週 31 時間・週 20 時間）
- ・短回数勤務※の導入で、定年後も運転業務を続けられる社員がいる
- ・フレックスタイム・時間単位の年次有給休暇制度の導入
- ・短時間勤務など希望があれば、できるだけ対応するように考えている
- ・出勤日数の短縮

c) 給与水準や手当等の待遇・福利厚生の見直し

- ・給与水準の見直し
- ・初任給の見直し
- ・労働条件全般見直し
- ・手当の充実
- ・自社でマッサージルームを設置

d) 運転者配置の工夫

- ・従来設けていた年齢制限を緩和した
- ・雇用延長 67 歳、その後も通勤バス*運転者への移行制度
- ・嘱託運転者路線の創出及び整備
- ・本社勤務と運転者との兼務

※通勤バス：送迎や貸切で使用される小型バス

e) 減便、運行路線の見直し等

- ・利用実態を踏まえた減便や運行区間の短縮
- ・路線の廃止
- ・路線の休止
- ・より収益性の高い系統に要員をシフト
- ・仕業数の見直し

f) 教育制度や業務支援機能の充実

- ・乗務員教育についてグッドラーニング*¹の併用
- ・カフェテリア制度*²の導入
- ・運転士採用・養成プログラムの見直し
- ・大型二種免許取得の補助制度の実施（大型二種免許をお持ちでない方も募集）

※1 グッドラーニング：バス・タクシー乗務員教育のクラウド型 e ランニング

※2 カフェテリア制度：一定のポイントを付与し、メニューから各自のニーズにあわせて好きな福利厚生サービスを選択・利用できる制度

3.4 アンケート結果からみる大規模イベント開催時の留意点等

大阪・関西万博への対応状況を通じて示された、大規模イベント開催時における交通事業者の留意点を整理する。

1) 既存資源を前提とした対応

万博対応においては、恒常的な人手不足や車両制約といった構造的課題を前提に、既存サービスの変更・拡充を中心とした対応が多くみられ、新規サービスの導入には一定の制約がある実態が確認された。

2) 十分な企画・準備期間の確保

直行便バスや貸切バス等の新規サービスで、特に他事業者と連携する場合には、比較的早期からの調整・合意形成が必要であることが示された。十分な準備期間を確保することが、大規模イベント対応における重要な留意点と考えられる。

3) 人手確保を前提としない運用への配慮

万博開催に伴い新たな人手確保を行っていない事業者が多数を占めており、既存人員による対応が基本となっている。特に運転者を中心とした現場負担の増加が想定されることから、勤務体制や超過勤務への配慮など、持続可能な運用への対応が求められる。

4) イベント終了後を見据えた対応

実施したサービスについては、短期的な効果のみならず、中長期的な利用促進や沿線価値向上の観点から効果検証を行い、継続の是非を判断することが重要である。大規模イベント対応を一過性の取組に終わらせず、イベントを通じて得られたノウハウや関係者との連携を、平常時の事業運営にどのように生かしていくかを、開催時点から意識することが留意点として挙げられる。

5) 一時的需要増と地域交通の両立

会場輸送や観光需要の増加に対応する一方で、地域住民の日常的な移動との両立が重要な課題となっている。混雑の発生や積み残し、運行遅延等への対応が求められることから、柔軟な調整を行うことが重要である。

第4章 交通事業者ヒアリング (鉄道、バス事業者)

目次

4. 交通事業者を対象としたヒアリング調査	4-1
4.1 調査方法	4-1
4.1.1 A 鉄道事業者	4-1
4.1.2 B バス事業者	4-3
4.1.3 C バス事業者	4-5
4.2 ヒアリング調査結果のまとめ.....	4-8
4.2.1 大規模イベント開催時の輸送力確保.....	4-8
4.2.2 大規模イベントと周遊観光.....	4-8

4. 交通事業者を対象としたヒアリング調査

4.1 調査方法

鉄道事業者とバス事業者の計3社にヒアリング調査を実施した結果を以下に示す。

4.1.1 A 鉄道事業者

1) 万博会場以外の輸送を目的とした既存の鉄道事業の変更・拡充

(1) 実施の背景

万博会場以外の輸送を担っており、大阪・関西万博の開催に伴う利用者増加に対応するため、以下の取組を実施した。

(2) 実施した主な取組内容

a) 輸送力の強化

多客対応策として、大阪への特急列車の増発を実施した。

2025年3月に増便を行った結果、利用状況は好調のため、2026年のダイヤ変更においても減便は行わず、増便体制を維持することとした。

b) 企画乗車券等の拡充

万博を契機とした誘客施策として、大阪・関西万博入場チケット付きの記念きっぷを発売したほか、万博入場チケットを組み込んだ旅行商品の造成・販売を行った。

c) 駅設備・サービスの充実

主要駅において大型荷物の持込み禁止を周知するポスター掲出や、車内アナウンスによる啓発を実施した。

また、新たな取組として、主要2駅（大阪市内）に手荷物配送サービス付きロッカーを設置した。ロッカー自体の利用は一定程度見られたものの、配送サービスの利用は限定的であった。この要因として、空港や新幹線駅に近い、交通の起点となる場所への設置にこそ同サービスのニーズがあるのではないかと分析している。

d) その他の取組

主要駅にバスターミナル整備を行ったほか、QRコードおよびクレジットカードタッチ決済に対応した改札機の整備を拡充した。

さらに、シャトルバスの接続駅2駅において、博覧会協会が作成した共通テンプレートを用いた案内標を設置し、来訪者に対してシームレスな案内になるよう努めた。

(3) 情報発信および誘客の取組

万博来訪者に対し、「プラス1トリップ」による周遊を促すことを目的に、東京・品川での広告展開や、他の交通事業者と連携したキャンペーンを実施した。しかし、万博期間中の利用は伸び悩み、むしろ閉幕後に利用が増加する結果となった。

当初はインバウンド需要を想定していたが、実際には関西圏からの来場者が多く、追加周遊を組み込みにくかった点が課題として挙げられている。万博時の誘客が伸びなかった観光地は、インバウンド客への歴史・文化面といった魅力伝達に苦慮していることや、距離的に「プラス1トリップ」としては遠かったことなどが要因として考えられる。

なお、観光特急については、インバウンド客の利用が多く、アクセスの良さが評価されている

と推察される。

(4) 利用者数・収支の状況

2025年第2四半期において、定期外収入の増加率が、利用者数の増加率を上回る伸びを示した。これは、比較的長距離利用者が多かったことが主な要因と考えられる。

利用増加が見られた主な傾向としては、午前中に大阪へ到着する特急列車利用者の増加や、万博会場へとつながる路線の利用者増が挙げられる。

2) 行政・関係機関との連携

万博開催に係わらず行政・関係機関との連携を実施している。

国との連携では、補助金を活用し、主要観光地における二次交通としてのシェアサイクル整備を実施した。

県とは、キャラクターとコラボした特急列車に関し、IP関連の調整等について連携を行った。

また、市・区との連携により、駅周辺の活性化や見学ツアーの実施など、地域と一体となった取組を進めた。

3) 恒常的な人手不足への対応策

雇用体系の多様化に取り組み、駅専門社員制度を導入したほか、中途採用も実施している。また、離職防止および採用強化の観点から、給与水準や各種手当、福利厚生の見直しを継続的に行っている。鉄道事業の特性上、休日確保が難しい面はあるものの、待遇改善に向けた検討を継続している。

教育面では、安全教育や社員教育、業務支援の充実を図っている。

今後の取組として、一般財団法人海外鉄道技術協力協会（JARTS）が実施する外国人材育成サービスを活用し、海外から3名を採用する予定であり、今回は車両部門での採用を計画している。

4.1.2 B バス事業者

1) 万博会場への輸送を目的とした既存のバス事業の変更・拡充

(1) 実施の背景

大阪・関西万博の開催に向け、博覧会協会から「各地からの来場手段を確保してほしい」との要請を、約2年前から受けていた。エリア内のバス事業を担う事業者として、エリア内から万博会場へのアクセスを確保することを自らの役割と捉え、対応を行った。

運行にあたっては、バスターミナルの立地や人口集積地を踏まえ、3駅を発着地として設定した。従来より大阪ベイエリア方面に運行しているルートについて、本事業では既存系統とは別の新しい系統として運行した。初めての発着地については、実証的な意味合いも含め、以前から運行の可能性について議論があった観光地を経由するルートで運行を行った。

(2) 実施内容

万博会場への輸送手段として、3駅から直行バスを運行した。いずれも予約不要の先着順とし、乗り換えなしで着席のまま万博会場へアクセスできる点を特徴とした。この利便性の高さから、リピーター利用も多く見られた。

a) 増便および車両対応

来場者数の増加に応じて段階的な増便を実施した。特に利用が多かった路線は、運行開始時の12.5往復から最大25往復（回送含む）まで増便した。混雑が集中する時間帯には、続行便を運行し、1ダイヤあたり最大9台体制で対応することで、乗車の待機列が周辺店舗等に及ぼす影響を極力抑える工夫を行った。

車両については、当初7台程度で運行を開始し、増便にあわせて約5台を追加投入した。1台あたり2~3往復を基本とし、万博会場輸送専用車両や人員を大幅に増やすことが困難であったことから、全社的な調整により車両および人員のやりくりを行った。

また、営業所によって車両の座席定員が異なることを踏まえ、52席車両と65席車両を使い分け、輸送力の確保を図った。

b) 運行情報の発信および現地対応

当初は通常の高速バスと同様に、ホームページで運行情報を発信していたが、混雑状況を可視化すべきとの社内意見を踏まえ、ゴールデンウィーク頃から時間帯別・便別の混雑情報を発信する取組を開始した。具体的には、「待たずに乗車可能」「多少待てば乗車可能」「乗車困難」の3区分で色分けし、利用者の利用分散を促した。その結果、問い合わせ件数の減少など、一定の効果が見られた。

現地対応としては、利用が多かった路線で乗車待ちの列が長くなり、周辺店舗から苦情が発生したことから、本社・営業所に加え、バス事業以外の部署の協力も得て、案内・整理を実施した。万博会場においては、想定を超える来場者により最終便に乗車できないケースが発生したため、博覧会協会と連携して人数カウントによる打ち切り案内対応を行い、サイネージで満員表示を行うなど、積み残し防止策を講じた。これらの対応は専属の誘導員を雇用するのではなく、社員総出で実施した。

(3) 誘客およびサービス面での工夫

情報発信については、SNSを意識した取組を新たに実施した。InstagramやYouTubeを活用し、バスターミナルの混雑状況を発信するなど、従来行ってこなかった手法に挑戦した。また、アナログな手段として、運賃表示器へ万博へのバスを運行していることを案内したり、掲示物による周知も併せて行った。

運行時間については、来場者の行動実態を踏まえ、始発を当初の 8 時頃から最終的に 7 時 15 分まで繰り上げたほか、運行間隔を 30 分から 15 分へ短縮するなど、利便性向上を図った。

運賃については、鉄道運賃や既存路線との整合性を考慮して設定した。

(4) 利用者数・収支の状況

費用対効果が特に大きかった事業は、万博会場への直行バスであり、満員での運行が多く、収支面での効率が高かった。

また、観光部署で万博の入場チケット付きで予約なしで入場できる、ツアー型観光バスのチケットを販売していたところ、高齢者を中心に好評であった。

一方、公共交通と観光施設との連携を目的とする協議会において実施した周遊観光パスは比較的費用対効果が小さかった。周知不足の可能性も含め、協議会において今後の在り方を検討している。

運賃面や予約なしで乗車可能であったことなど、利便性の高い運行により、地域の印象アップにつながった。

2) 恒常的な人手確保への対応

万博対応に限らず恒常的な人手不足が課題となっている。運行路線の見直しと人員配置の工夫を継続的に実施している。

万博期間中は、一部路線で減便を行う一方、増便分については従業員が休日を調整して出勤するなど、全社的な協力体制で対応した。営業所間で車両・運転者を融通し、偏りが生じないように調整を行った。

案内・誘導業務についても、基本は社員対応とし、一部では社員の家族に臨時的な協力を依頼した。

利用者から好評であったこともあり、勤務が早く終了した運転者が自発的に万博便の運行に協力するなど、国家的事業であることを意識した高いモチベーションが現場で見られた。

4.1.3 Cバス事業者

1) 万博会場への輸送を目的とした既存のバス事業の変更・拡充

(1) 実施の背景

万博開催を契機としたインバウンド需要の取り込みを意識し、既存事業の変更・拡充に取り組んだ。

(2) 実施内容

具体的には、既存の高速バス路線を空港まで延伸した。本路線については、万博期間中に限らず、その後も運行を継続している。

2) 万博を契機とした新たなバス事業（貸切バス事業）

(1) 実施の背景

地域の住民を万博へ輸送したいとの考えから、自社によるツアーを造成し、貸切バス事業を実施した。

(2) 実施内容

万博会場へのツアーを、当初は10本の設定で開始したが、想定を上回る利用があったことから、最終的には20本まで拡充した。特に8月から10月にかけては、3台体制での運行を行った。

(3) 実施にあたっての工夫点

今回の万博はデジタル化・キャッシュレス化が進んでいいため、高齢者の中には不安を感じる人もいた。そこで、入場までのサポートを行い、パビリオンの予約等は各自で対応する形とした。この点が、日頃からツアーに参加している利用者層に受け入れられ、口コミを通じて利用が広がったと考えられる。

生活路線の運行に人手を優先的に回しているため、ツアーの本数をこれ以上増やすのは難しかった。高速バス路線を延ばす案も検討したが、運転手の確保が課題となり、最終的には貸切バスで対応することにした。

3) 万博を契機とした新たなバス事業（空港連携による誘客施策）

(1) 実施の背景

万博以前から空港を活かした地域活性化を目的に、自治体等と連携した取組を進めてきた。市やバス事業者とも、関西で万博が開催されるのであれば、地域へ来訪者を誘致したいとの共通認識のもと、複数の交通モードを活用した誘客の仕組みについて協議を行った。

(2) 実施内容

市、空港、空港推進協議会と連携し、万博来場者を地域へ誘客することを目的として、空港と路線バスを組み合わせた企画乗車券を造成した。本企画では、飛行機を利用した場合、自治体および協議会がバス運賃を負担し、域内の路線バスを無料で利用できる仕組みとした。

当初はインバウンドを主なターゲットとして想定していたが、インバウンド需要のみでは利用が限定されると判断し、特に利用者を限定せず実施した。チケットとして販売した場合の価格帯は6,000～7,000円程度であり、万博会場で配布し、空港カウンターで引き換えた上で地域内を観光してもらう仕組みであった。

情報発信については、万博会場内の関西パビリオンで地域 PR とあわせて実施したが、事前周知は行わず、ホームページへの掲載にとどまった。

(3) 実績および課題

利用実績は 10 件未満にとどまった。万博来場後に飛行機を利用して、地域へ移動することが条件となっていたため、該当する利用者が限られていたことが要因と考えられる。また関西パビリオンへの入場が難しく、情報を入手しにくかった点も、利用が伸びなかった要因として考えられる。

実績は限定的であったものの、地域への誘客に向けた新たな仕組みが構築できた点については、今後につながる取組であると認識している。

4) その他の取組（関西 MaaS への参画）

(1) 実施の背景

関西 MaaS への参画について案内を受け、提供する内容を検討した。

(2) 実施内容

これまで鉄道との連絡運輸として設定していた企画乗車券を、関西 MaaS 上で提供することとした。

調整には一定の時間を要したものの、デジタルプラットフォームを活用した新たな販売チャネルの構築につながった。

5) 利用者数・収支の状況

最も費用対効果が大きかったのは貸切バス事業で、料金は約 21,000 円、利用人数は約 700 名であった。

一方、空港連携の企画乗車券については、費用対効果は小さかったが、収益目的ではなく、将来に向けた仕組みづくりと位置付けている。

6) 行政・地域団体等との連携

万博期間中には、関西パビリオンにおいて地域の観光 PR を実施したほか、観光協会や自治体の観光部局と、観光と交通の連携について継続的に協議を行ってきた。これら日頃からの連携の延長として、万博における取組が実施された。また、地域の DMO とも連携し、PR や出展、イベント等を通じた協働を行っている。

7) 恒常的な人手不足への対応

恒常的な人手不足への対応としては、勤務日数や勤務時間を工夫し、働きやすい環境づくりに取り組んでいる。

近年は 2 か月に 1 回運転体験会を実施しており、女性ドライバー向けの体験会も設けることで、子育て世代の参加も見られる。

従来は、1 日の拘束時間が長く、高齢ドライバーの負担が大きいことが課題であった。そこで、女性ドライバーの働き方に着目し、配置の工夫をすることで、高齢ドライバーの負担軽減を図っている。

女性ドライバーの採用は 1 名から始まり、現在は 5 人目を予定しており、日中のみ勤務する

者や1日勤務が可能な者など、多様な働き方が実現している。

また、定年を65歳まで延長するとともに、65歳以上については嘱託雇用として、本人と協議の上で勤務日数や時間を決定している。

ドライバー総数は110名で、平均年齢は約60歳となっている。

勤務体系の多様化については、進めすぎると運転者配置が困難になる恐れがあるため、対象を高齢ドライバー等に限定し、バランスを取りながら調整している。

待遇・福利厚生面では、賃金体系や福利厚生の見直しを毎年実施しているほか、趣味費用の補助や指定管理者として運営している施設の利用補助などを行っている。

さらに、路線の見直しや減便については、自治体と協議しながら段階的に進め、単なる撤退ではなく、地域に代替交通を確保する形で移動手段の維持に取り組んでいる。具体的には、自家用有償運送や公共ライドシェアを活用し、地域交通は第一種免許のドライバーが担い、幹線輸送をバス事業が担う分担体制の構築を目指している。

教育面では、大型車両に加え、小型車両による旅客運送にも対応できるよう、教育制度の拡充を進めている。

万博開催期間中は、これまでの人員配置のノウハウを活かして取り組んだ。

4.2 ヒアリング調査結果のまとめ

4.2.1 大規模イベント開催時の輸送力確保

今回のヒアリングを通して、交通事業の形態によって、輸送力確保の手法に違いが見られた。万博のような大規模イベントでは、短期間での大量輸送に対応する即応的な取組、イベント終了後も効果が残る中長期的な取組、将来展開を見据えた実証的な取組が合いまった多層的な対応により、輸送力を確保できたと考えられる。

このため、今後の大規模イベント時の対応にあたっては、特定の手法に依存するのではなく、事業特性や地域条件、人手制約を踏まえた柔軟な組み合わせが重要であると考えられる。

表 4-1 万博開催時における交通事業者別の主な取組内容

		A 鉄道事業者	B バス事業者	C バス事業
取組ポイント		既存インフラ（鉄道）を活用し、日常輸送の延長として対応	万博対応に注力した期間限定・即応型対応	万博を将来につなげる実証・仕組みづくりを重視
主な取組内容		既存ダイヤの増発による安定的な輸送力強化	続行便・車両追加による柔軟な運行調整	需要を限定した輸送手段の活用
輸送力確保の方法		定時性・大量輸送能力を活かした運行	需要に応じて続行便・増便・座席数の多い車両導入等を実施	運営可能性を重視した抑制的運行
運行の特徴		特急列車の増発、駅設備・サービスの充実	万博会場直行バスの新設・増便	空港連携、企画乗車券、貸切バス事業
誘客・情報発信		「プラス1トリップ」による周辺地域誘導	混雑情報・SNS 発信による利用行動誘導	パビリオン PR・空港連携による限定的誘客
人手不足への対応	万博期間中の対応	－	社員総出による対応	人員配置の調整
	恒常的な人手不足への対応	雇用多様化、海外人材の登用、待遇改善	－	女性・高齢ドライバーの就労環境整備、勤務調整
万博後の効果		万博後も継続可能で需要定着が期待	地域住民の会場輸送に注力することで地域に貢献。これにより地域需要の向上が期待	実績は限定的だが将来展開の基盤形成

4.2.2 大規模イベントと周遊観光

1) 万博来場者の行動特性と周遊観光の関係

交通事業者においても、万博来場者を周辺地域へ誘導する取組が行われたが、万博開催期間中における周辺地域への利用は伸び悩み、むしろ閉幕後に利用が増加する結果となった。

この背景として、万博来場者の多くが関西圏内からの日帰り・短期滞在であったことが挙げられる。万博そのものが目的として完結する傾向が強く、追加的な周遊行動を組み込みにくかった

実態がうかがえる。

また、インバウンド需要を想定していたものの、実際には関西圏内からの来場者が多数を占めた点も、周遊観光の広がり制約した要因と考えられる。大規模イベントにおいては、来場者の属性や滞在日数を踏まえた周遊モデルの設定が重要であるが、その想定難しさが改めて示された。

2) 即効性と中長期的効果の違い

今回のヒアリング調査を通して、周遊観光促進施策の効果が、万博開催期間中の即効性よりも、中長期的に現れる可能性も示唆された。万博期間中は、会場内外の混雑や移動負荷の大きさから、来場者が新たな目的地を追加する余地が小さい一方、万博を通じて地域の認知度が高まることで、閉幕後に観光需要が顕在化することも考えられる。

このことから、大規模イベントを活用した周遊観光施策については、「期間中の利用実績のみ」で評価するのではなく、イベント後を含めた波及効果を見据えた輸送力強化の検討も必要であると考えられる。

3) 大規模イベントと周遊観光促進に向けた交通サービスの在り方

大規模イベントは、必ずしも即時の周遊需要を生み出すものではないが、地域や交通サービスの認知向上を通じて、将来的な観光需要につなげる契機となり得ると考えられる。交通事業者にとっては、短期的な収益確保と中長期的な地域誘客の両立を意識した戦略的な取組が求められる。

第5章 人手不足のなか、観光の移動手段として交通事業者が取り得る工夫

目 次

- 5. 人手不足のなか、観光の移動手段として交通事業者が取り得る工夫 ... 5-1
 - 5.1.1 観光の移動における主な課題 5-1
 - 5.1.2 大規模イベントと周遊観光 5-1
 - 5.1.3 人手不足のなか、観光の移動手段として交通事業者が取り得る工夫 .. 5-2

5. 人手不足のなか、観光の移動手段として交通事業者が取り得る工夫

万博来訪者や交通事業者を対象に実施したアンケート調査及び交通事業者へのヒアリング結果から、人手不足のなか、観光の移動手段として交通事業者が取り得る工夫を整理した。

5.1.1 観光の移動における主な課題

(1) 移動の煩雑さ・負担の大きさ

周遊観光では複数地点を移動するため、乗換えの多さ、移動時間の長さ、費用負担が来訪者のストレス要因となり得る。万博来訪者等を対象としたアンケート調査結果からは、「移動のしやすさ」が訪問地・宿泊地選定において最も重視されており、交通条件が観光行動の前提条件となっていることが示されている。

(2) 移動情報の分かりにくさ

万博来訪者を対象としたアンケート調査結果から、「情報のわかりやすさ」に対する不満が一定数確認されている。

具体的には、駅構内の乗換導線、出口情報、バス停の位置や乗り方など、現地での行動に直結する情報が不足しており、路線・ダイヤ情報だけでは不十分であることが課題として示された。

(3) 混雑・待ち時間による周遊行動の阻害

移動時の不満として最も多く挙げられているのは「混雑」であり、次いで「乗換えの煩雑さ（複雑・わかりにくい）」「待ち時間の長さ」が続いている。

特に大規模イベント時には需要集中が顕在化し、体感的なストレスの増大が周遊行動の抑制につながる考えられる。

(4) 恒常的な人手不足によるサービス制約

交通事業者側では、恒常的な人手不足を背景に、減便や路線見直しなど、サービス水準に影響を及ぼす対応がみられる。

待遇改善は一定程度進められているものの、抜本的な解消には至っておらず、周遊観光に必要な移動選択肢の確保が構造的制約を受けている実態が確認された。

5.1.2 大規模イベントと周遊観光

大阪・関西万博の一般来場者数（関係者を除く）は約 2,558 万人で、うち近畿圏からの来場が約 63%を占め、海外からの来場は約 5%と想定よりも低い割合に留まった（公益社団法人 2025 年日本国際博覧会協会公表「大阪・関西万博 来場者輸送実績報告書」より）。

一般的に、遠方からの旅行者は滞在期間が長く、訪問地域数が多い周遊型観光につながる傾向が高くなることから、交通事業者や近隣自治体においても、海外からの万博来場者を中心に周辺地域に誘導する取組が行われた。しかし、実際には近畿圏を中心とする国内からの来場者が多く、万博開催期間中における周辺地域への来訪は伸び悩み、むしろ閉幕後に来訪が増加する結果となった。

このことから、大規模イベントへの国内来場者は、イベントそのものが目的として完結する移動傾向が強く、追加的な周遊行動を組み込みにくい実態が確認された。また一方で、万博を通じて地域の認知度が高まることで、周遊観光促進施策の効果が、中長期的に現れる可能性も示唆されたところである。

5.1.3 人手不足のなか、観光の移動手段として交通事業者が取り得る工夫

「大規模イベント開催時の輸送力確保」と「周遊観光における移動手段の確保」の視点から、人手不足のなか交通事業者が取り得る工夫を整理する。

1) 大規模イベント開催時の輸送力確保における工夫点

(1) わかりやすさと移動しやすさを考慮した企画

万博に予約不要で入場できるチケット付きの観光バスが高齢者に好評であったように、わかりやすさ・移動しやすさの視点でサービスを企画することが大規模イベント会場への移動手段の確保として有効であると考えられる。

(2) 情報発信の工夫による運営負担の軽減

万博会場への輸送において、SNS や動画配信等を活用した混雑状況の可視化や事前情報の提供は、利用者自身の判断を促し、現場での案内・誘導業務の負担軽減につながっている。

また、情報発信にあたっては、ターゲットとなる年齢層や場面にあわせて、デジタルとアナログを併用することが、より効果的であると考えられる。

(3) 既存資源を前提とした効率的な運行

万博時の移動手段の確保としては、新規サービス導入よりも、既存ダイヤの増発や続行便の設定など、既存資源を活用した対応が中心となっている。また、人員面においても、万博開催に伴う新たな人手確保を行わず、既存人員による対応が多くなっている。これは人手・車両制約を前提とした現実的な工夫であり、短期間の輸送力確保に有効であったと考えられる。

万博時には、各交通事業者の事業特性や地域条件等を踏まえた取組により、多様な交通手段が確保され、イベント需要に対応できたと考えられる。

一方で、今後の大規模イベント時には、交通需要に対応するため各交通事業者に輸送力強化が求められることも考えられる。

短期間の輸送力強化の工夫として、観光オフシーズンの地域から、ハイシーズンの地域に運転者が応援に入る取組等を参考事例として挙げる。

観光地における【運転者確保】の取組事例：P6-2～P6-3 参照

2) 周遊観光における移動手段の確保における工夫点

(1) わかりやすさと移動しやすさを考慮した企画と情報発信

周遊観光において「交通の利便性」「移動距離・時間」「費用」など、移動負担の軽減が重視され、移動手段の選定では「乗換えが少ない」「移動時間が短い」「料金が安い」といった、効率的で理解しやすい移動経路が選好されることが確認された。このため、「乗換えの煩雑さ（複雑・わかりにくい）」・「待ち時間の長さ」など、わかりやすさと移動しやすさを考慮した企画と情報発信を行うことが有用であると考えられる。

(2) 雇用・勤務形態の多様化

万博時には短期間の輸送力確保のための人員確保は行われなかったものの、運転者をはじめとする担い手の確保は、日常生活の移動と周遊観光の需要に対応するための中長期的な基盤づくりとして重要となっている。

対応策として、待遇改善は一定の必要条件ではあるものの、単独の取組では人手不足の抜本的解消には結びつきにくいという課題がみられた。効果を感じている事業者の割合が高い対

応策としては「雇用体系の多様化」や「勤務形態の多様化」が挙げられている。

また、「教育制度や業務支援機能の充実」は、新規人材の確保に加え、既存人材の定着や負担軽減を図る取組としても重要であることが示されている。

季節による観光需要の変動など周遊観光における移動手段としても、観光オフシーズンの地域から、ハイシーズンの地域に運転者が応援に入る取組、またバスと電車の両方の運転を担う職種募集の取組を参考事例として挙げる。

観光地における【運転者確保】の取組事例：P6-2～P6-3 参照

(3) 人手不足を前提とした運行計画の最適化

人手不足下でも効果を感じている対応として、需要に応じた運行計画の見直しや重点配分が挙げられている。

周遊観光交通の現実的な方向性として、限られた人員で必要な移動機能を確保するという考え方が示されており、具体的には、需要に応じた運行再編（増便・減便、ダイヤ改正、ルート再編）や、需要そのものをコントロールすることが考えられる。

観光地における【需要に応じた運行再編】の取組事例：P6-4～6-6 参照
観光地における【需要コントロール】の取組事例：P6-7 参照

3) 大規模イベント対応を将来の周遊観光につなげる視点

大規模イベントを通じた観光資源や交通情報の発信、また大規模イベント対応で得られたノウハウや関係者間の連携について、イベント終了後も検証し、平常時にどう活かすかを意識することが重要と考えられる。

第6章 観光地における取組事例の整理

目次

6. 観光地における取組事例の整理	6-1
6.1 取組事例調査の視点	6-1
6.2 取組事例の整理	6-2

6. 観光地における取組事例の整理

6.1 取組事例調査の視点

アンケート、ヒアリングは近畿圏の交通事業者を対象に実施したが、この他にも人手不足の中、観光の移動手段として工夫している事例があることから、第5章で整理した人手不足のなか観光の移動手段として交通事業者が取り得る工夫を踏まえ、以下の視点で取組み事例を整理する。

- 運転手不足解消のため運転者確保における工夫
- 需要に応じた増便・減便、ダイヤ改正、ルート再編
- 需要コントロール

表 6.1 観光地における取組み事例の概要

工夫点・対応の方向性※	視点	地域	実施主体	取組み内容	頁
・既存資源を前提とした効率的な運行 ・雇用・勤務形態の多様化	運転者確保	北海道 札幌市	道南バス株式会社 アシナトランジット株式会社	・他地方バス事業者からの出向運転手の受け入れ	6-2
		岡山市	岡山電気軌道	・二刀流乗務社員の募集	6-3
・人手不足を前提とした運行計画の最適化	需要に応じた運行再編	大阪府 奈良県	近畿日本鉄道	・ダイヤ改正による特急増便	6-4
		京都市	京都市交通局	・限られた輸送力の再配分に伴う路線再編 ・運転士の雑務軽減 ・「手ぶら観光」の推進による輸送効率向上	6-5
	需要コントロール	岐阜県 白川村	白川郷観光協会	・ツアーバス駐車場の事前予約制導入	6-7

※P5-3「人手不足のなか、周遊観光の移動を支える工夫点・対応の方向性」参照

表 6.2 事例の収集項目


収集項目	内容
施策のポイント	参考となるポイント
場所・実施主体	どこで実施されたものか、運営主体、運行主体など、どのような主体が実施しているか
取組概要	取組の背景・問題認識 運行形態、車両・台数、ルート、便数、利用料、支払い方法、財政支援等、何をどのように取り組んでいるか等の実施内容
メリット・効果	施策により得られた効果 ※公表資料で収集可能だった事例のみ記載
出典	情報出典の資料名や URL 等

6.2 取組事例の整理

収集・整理した事例を以下に示す。

【運転者確保】他地方バス事業者からの出向運転手の受け入れ	
施策のポイント	<p>▶ 地域ごとで異なる繁閑差を活用し、観光閑散期の地域を運行するバス事業者からの運転手を出向で受け入れることで、観光シーズンの輸送力を強化した。</p>
場所・実施主体	<p>株式会社商工組合中央金庫（出向のマッチング等） 道南バス株式会社（出向先）・アシナトランジット株式会社（出向元）</p>
取組概要	<p>(1) 取り組みの背景</p> <ul style="list-style-type: none"> バス運転士不足が深刻化する中、訪日観光客が集中する冬季の北海道では、十分な輸送力の提供が難しく、住民、旅行者共に移動に支障を来す事態が発生している。 北海道が観光の繁忙期を迎える傍ら、観光の閑散期を迎え貸切バスの需要が低下する地域も存在している。 地域ごとで異なる繁閑差を利用し、観光オフシーズンの広島の出向バス事業者から、観光ハイシーズンの北海道を運行するバス会社へと運転手の出向を実施した。 <p>(2) 取り組み内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 2025年12月中旬～2026年3月中旬にかけて、アシナトランジット株式会社から、2名の職員が道南バス株式会社へと出向 2025年12月に、道南バス株式会社が出向者2名に対し指導教育（座学・バス車両を使った教育）を実施 出向者2名は2025年1月から帰投まで、千歳市内の路線バスの運行業務に従事し、本来路線バスに乗務する乗務員が、観光ハイシーズンの都市間高速バスに乗務し、増便が可能となった。 <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">国土交通省 北海道運輸局 Hokkaido District Transport Bureau</p> <p style="text-align: right;">Press Release</p> <p style="text-align: right;">令和7年12月17日</p> <p style="text-align: center;">運転手不足解消に向けて出向運転手の受け入れを開始！ ～冬季繁忙期に向けた実証実験を実施します～</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>○近年のバス運転手不足は顕著であり、春節やスキーシーズンなどの訪日旅行者が集中する冬季の北海道では、十分な輸送力の提供が難しく、住民、旅行者共に移動に支障を来す事態が発生しています。</p> <p>○一方、冬季は全国的には観光の閑散期にあたり、特に貸切バスの需要が低下する地域もあります。</p> <p>○そこで、北海道運輸局では、地域ごとで異なる繁閑差を利用しバス事業者間で運転手を融通し合うサービスを活用し、道外のバス事業者の運転手を出向で受け入れ、十分な安全教育のもと冬季繁忙期における北海道のバス輸送力を強化し、オーバーツーリズムの未然防止を図る実証実験を行います。</p> </div> </div>
効果	<ul style="list-style-type: none"> 札幌近辺～登別温泉近辺を結ぶ都市間高速バスである高速おんせん号において、出向による輸送力確保等を背景として、1日に3便の増便が実現

出典：道南バス株式会社 HP
[\(https://www.donabus.co.jp/topics/r7-12-1改正-都市間高速バスのダイヤ改正および運賃改/\)](https://www.donabus.co.jp/topics/r7-12-1改正-都市間高速バスのダイヤ改正および運賃改/)
 北海道運輸局 HP
 [\(https://www.tb.mlit.go.jp/hokkaido/press/20251217_00002.html\)](https://www.tb.mlit.go.jp/hokkaido/press/20251217_00002.html)

【運転者確保】二刀流乗務社員の募集	
施策のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ▶ バスと路面電車の両方の運転を担う職種の採用を開始 ▶ 運行の柔軟性を高め、交通サービスの安定を目指す
場所・実施主体	岡山電気軌道
取組概要	<p>(1) 取り組みの背景</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 岡山電気軌道は路面電車事業・乗合バス事業の双方を運行している ・ バスと路面電車の両方の運転を担う職種（二刀流乗務社員）の募集を開始 ・ 運行の柔軟性を高め、より安定的な交通サービスの提供を実現することを目指す他、特殊な勤務形態によるやりがいの醸成や手当の充実による採用力の強化や人材定着を目指す <p>(2) 取り組み内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ バスと路面電車の両方の運転を担う職種（二刀流乗務社員）を募集対象社員の大型第二種自動車運転免許、乙種電気車運転免許の取得を金銭、教育の両面から補助 ・ 大型二種免許、路面電車運転免許の双方を取得し、二刀流乗務社員として認定された社員は毎月 50,000 円の手当を支給
	
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2025年11月より、当該職種として採用された2名がバス運転業務に従事（2名とも大型第二種自動車運転免許は入社前に取得済） ・ 他に例のない勤務形態を目玉とした採用力強化が実現 ・ 1年のバス乗務の後、半年間路面電車教育を受け免許を取得し、2027年8月頃に、バスと路面電車の両方の運転が可能な二刀流乗務社員としての運用開始を想定

出典：岡山電気軌道 HP (<https://uchu1prj.jp/majisaiyo/nitoryu/>)
(<https://ryobi.gr.jp/news/14509/>)

【需要に応じた運行再編】ダイヤ改正による特急増便	
施策のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 奈良県へのインバウンド需要を受け、大阪～奈良間の特急を2割増便 ▶ 沿線人口の減少に伴い、一般列車の統廃合を実施
場所・実施主体	近畿日本鉄道
取組概要	<p>(1) 取り組みの背景</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全国における令和6年の訪日外国人旅行者数は3,687万人におよび、コロナ禍以前の水準を上回った。奈良県においてもコロナ禍以前の水準にはまだ届かないものの、令和5年度から約120万人の増加を見せており、インバウンド需要の急速な拡大が見て取れる ・ 対して人口は減少傾向にあり、関西圏※では2020年から2050年までの30年間で約400万人の減少が見込まれる ・ 増加するインバウンド需要に対応し、沿線住民による通勤等の需要に最適化された輸送規模の実現に向け、運行ダイヤを再編 <p style="text-align: center;">※関西圏：滋賀県/京都府/大阪府/兵庫県/奈良県/和歌山県</p> <p style="text-align: center;">総人口及び年齢3区分別人口の推移</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p>◆外国人訪問客数の推移（奈良県・全国）</p> <p>(※令和2年4月～令和4年12月までの奈良県外国人訪問客数は、観光庁「訪日外国人消費動向調査」による奈良県訪問率が把握出来ないため不明となっています。)</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>ピーク1999(14.1)年 約144万9千人</p> <p>2050(推計)年 約95万人</p> <p>2070(推計)年 約68万1千人</p> <p>社研による推計</p> </div> </div> <p>(2) 取り組み内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大阪線の平日11～14時において、普通電車を往復5→4便に変更し、急行と区間準急を廃止。停車駅を再設定した区間急行を新設し、毎時4往復運行（毎時の運行本数は11→8本に変更） ・ 奈良線特急を平日に6本、土休日に4本増便 ・ 京都線特急を平日に4本、土休日に2本増便

出典：近鉄 HP

(<https://files.microcms-assets.io/assets/f76cb3f097104533921f6d6262a336ee/be9d7c1967504896ab2bed433ed0cba6/20260119.pdf>)

観光庁 HP



(https://www.mlit.go.jp/kankocho/tokei_hakusyo/shutsunokokushasu.html)

奈良県 HP

(<https://www.pref.nara.jp/44291.htm>)

近畿圏広域地方計画協議会 HP

(https://www.kkr.mlit.go.jp/kokudokeikaku/program/data/2025/pub_20251024/03_.pdf)

【需要に応じた運行再編】限られた輸送力の再配分に伴う路線再編・運転士の雑務軽減・ 「手ぶら観光」の推進による輸送効率向上・前乗り後降り方式の導入	
施策のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 観光需要の高い路線系統や、通学利用が主となる路線系統の新設・増便を実施 ➤ 利用状況を踏まえ、減便、系統の廃止等一部路線の運行見直しを実施 ➤ わかりやすい運行形態の実現により、同一の運行本数のなかで利便性を向上 ➤ 主要停留所にガイドを配置し、インバウンド対応による運転士の負担を軽減 ➤ 観光客の手荷物を減らすことでバスの1台当たりの乗車人数を増加し、乗客の輸送効率向上を目指す
場所・実施主体	京都市交通局・京都市・京都市観光協会
取組概要	<p>(1) 取り組みの背景</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ インバウンド需要の高まりに伴い、中心市街地での観光客による市バス利用が増加し、近隣住民がバスに乗車できない状況が発生 ・ 一方、京都市交通局におけるバス運転士不足は極めて深刻 <p>(2) 取り組み内容</p> <p>【ダイヤ調整】（京都市交通局）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用状況を踏まえ、減便、区間運転便の設定、運行区間の短縮、系統の廃止等の運行見直しを実施。 ・ 他の系統と運行が重複する系統の廃止 ・ 毎時同時分に発車する「パターンダイヤ」拡大による、わかりやすい運行形態の実現 ・ 他の交通モードとの乗り継ぎを見込んだ運行ダイヤの調整 ・ 通学利用が主となる路線系統の新設・増便 ・ 観光需要の高い路線系統の増便 <p>【運転士の雑務軽減】（京都市交通局・京都市）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 主要停留所に「おもてなしコンシェルジュ」を配置し、旅行者に対して、バスの運行に留まらず、観光にかかわる全般の案内を実施。バス運転士の、質問に対応する負担を軽減
	 
	（提供：京都市交通局）

【「手ぶら観光」の推進による輸送効率向上】（京都市・京都市観光協会）

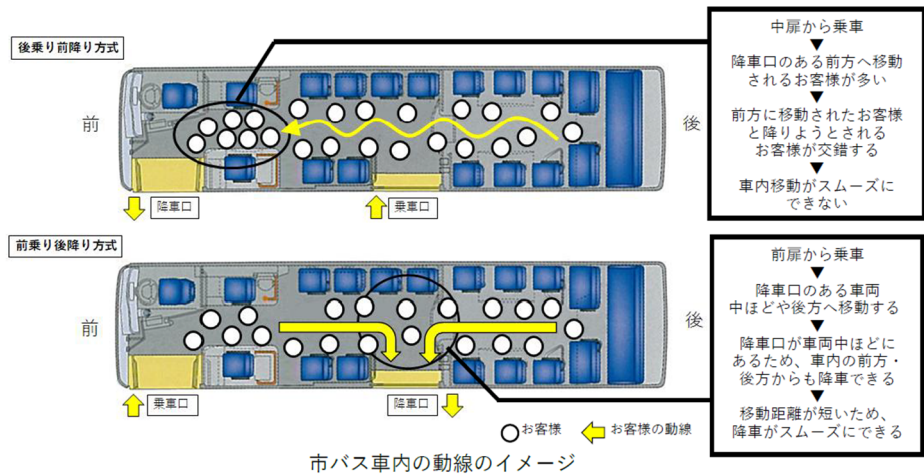
- ・ 新たに「京都駅構内のデジタルフロアマップ」を導入し、京都駅構内の手ぶら観光サービス窓口への誘導を強化するとともに、手ぶら観光サービスに係る事前予約・決済システムを導入し、各窓口での手続きの簡素化及び混雑緩和を図る
- ・ 駅構内や観光地における「手ぶら観光」提携施設、コインロッカー等を分かりやすくまとめたポータルサイトの整備



（提供：京都市観光協会）

【前乗り後降り方式の導入】（京都市交通局）

- ・ 市バスの車内混雑や大型手荷物の持ち込みなどの課題に、より実効性のある対策を打つため、均一運賃系統での「前乗り後降り方式」を導入することとされている。
- ・ 降車口が車両中ほどになることで降車時間の短縮や、前乗りになることで「大型手荷物の車内持ち込みへの対応」が可能になることが期待される。



出典：京都市バスおもてなしコンシェルジュ (<https://www.omotenashi-con.net/>)

京都市交通局 (<https://www.city.kyoto.lg.jp/kotsu/page/0000346713.html>)

(<https://www.city.kyoto.lg.jp/kotsu/page/0000349533.html>)

HANDS FREE KYOTO HP (<https://hands-free.kyoto.travel/?lang=ja>)

【需要コントロール】ツアーバス駐車場の事前予約制導入	
施策のポイント	▶ 村営せせらぎ公園小呂（おろ）駐車場を利用するツアーバス等を予約制にすることで観光客の流入をコントロール
場所・実施主体	岐阜県大野郡白川村
取組概要	<p>(1) 取り組みの背景</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 白川郷は年間 200 万人の観光客が訪れる人気観光地であるが、東海北陸自動車道・国道 156 号・国道 360 号という 3 本の流入経路しか持たない、0.5 平方キロメートル未満の小さな集落 ・ 駐車場の収容台数以上の来訪により、駐車場待ちで渋滞が発生している <p>(2) 取り組み内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 村営せせらぎ公園小呂（おろ）駐車場のバス駐車場を利用する車両について、オンラインによる事前予約を実施。

出典：白川村 HP (<https://www.vill.shirakawa.lg.jp/1260.htm>)

(<https://www.vill.shirakawa.lg.jp/2897.htm>)

白川郷すんなり旅ガイド (<https://shirakawa-going.jp/index.html>) https://shirakawa-going.jp/feature/detail_5.html