

家島諸島航路における多様な関係者と連携した「企画切符」
による航路利便性向上と交流人口の拡大に関する調査
報 告 書

令和4年3月

国土交通省 神戸運輸監理部

目次

1. はじめに	1
1.1 調査の目的	1
1.2 調査概要	2
1.3 検討体制	3
2. 家島諸島及び家島諸島航路の現状	4
2.1 家島諸島の現状	4
2.2 家島諸島航路の現状	8
3. 企画切符による社会実験の実施	13
3.1 社会実験の概要	13
3.2 企画切符に関するアンケート調査結果及び考察	16
(1) 回答者の属性	17
(2) 企画切符について	21
(3) その他	28
4. 社会実験の効果検証	30
(1) 効果検証の視点	30
(2) 社会実験の効果検証	30
5. 企画切符商品化のための検討	35
5.1 効果的な企画切符を造成するための検討	35
5.2 企画切符の商品化に関する検討	36
5.3 企画切符の電子化に関する検討	38
(1) 切符の電子化の動向	38
(2) 航路における電子化の状況	42

(3) 家島諸島航路における電子化の検討	43
6. 家島諸島の交流人口拡大方策の検討	46
6.1 検討の経緯と概要	46
(1) 検討の経緯	46
(2) 検討の進捗状況	46
6.2 姫路港における案内改善方策の取組	50
(1) 姫路港における案内改善方策	50
(2) 案内改善方策の実現に向けた取組	51
7. 総括	60
7.1 社会実験のまとめ	60
7.2 企画切符の商品化に関するまとめ	61
(1) 検討結果の概要	61
(2) 企画切符の今後の展開	61
7.3 家島諸島の交流人口の拡大方策のまとめ	62
(1) 姫路港における案内改善への取組	62
(2) 今後の展開方針	62
資料編	63
1. 企画切符に関するアンケート調査票	64
2. 交通系 IC カードの利用可能な航路事例	66
3. 家島諸島の観光に関する企画切符利用者の自由意見（令和2年度調査）	72

1. はじめに

1.1 調査の目的

家島諸島では島民の人口減少に歯止めがかからず、家島諸島と本土を結ぶ航路利用者数が激減しており、航路の維持が困難な状況にある。当該航路を将来に亘り確保・維持するためには、利用者の利便性の向上とともに、観光振興等による交流人口の拡大を図り、航路利用者を増加させる必要がある。

現在、家島諸島と本土を結んでいる旅客船事業者は3社あるが、乗船券が共通で利用できる状況ではない。また、観光客が交通結節点である姫路駅と家島諸島間を移動するためには、路線バスと旅客船を乗り継ぐ場合が多いが、別々に切符を購入する必要がある。

そこで、令和2年度の「家島諸島航路における交流人口拡大及び航路利便性向上による航路確保・維持に関する調査」では、乗船券（旅客船）と乗車券（路線バス）をセットにした企画切符（しま遊びきっぷ）に関する社会実験を実施した。当該切符は、コロナ禍の2か月半という短い期間でありながら、437枚の利用があり、好評であった。

一方で利用者へのアンケート結果からは、販売箇所の増加や島内における飲食店等の割引等のサービス付与を望む声が多かった。

このため、令和3年度は企画切符の利用者に島内の飲食店等で割引等を受けられるサービスの付与及び販路の拡大を図り、航路利用者（交流人口）増加の効果を検証するとともに、利便性向上のために企画切符の電子化（IC化）等を検討する。

1.2 調査概要

① 乗船券（旅客船）と乗車券（路線バス）をセットにした企画切符による社会実験の実施

- 企画切符による社会実験に併せ、効果を検証するため利用者にアンケート調査を実施する。アンケートについては、紙媒体（郵送）での回収を基本とするが、回答者の利便性・回収率向上のため電子媒体での回収についても検討する。
- 利用者の増加を図るため企画切符の販売場所を神姫バス姫路駅前案内所以外にも設けることを検討する。
- (一社)家島観光事業組合の協力を得て、企画切符利用者が家島諸島内の事業店舗等で飲食・買い物等をした場合に割引等を受けられるサービスを切符に付与することを検討する。

② 社会実験の効果検証

利用者のアンケート結果から、企画切符の効果を検証し、課題を整理する。

③ 企画切符商品化のための検討

次年度以降、企画切符を商品化し、継続的に販売するための方策を検討する。

- 利用者の利便性向上及び非接触化を図るため、企画切符を電子化するためのコスト等の課題を把握するとともに、電子化に向けた方策を検討する。

④ 交流人口の拡大を図るための検討

今後、家島諸島において交流人口の拡大を図るため、令和2年度「家島諸島航路における交流人口拡大及び航路利便性向上による航路確保・維持に関する調査」で提案した下記メニューを実現する上で課題を整理分析し、課題解決のための方策を検討する。また、今年度の社会実験の効果検証で新たな課題が見られた場合は、併せて方策を検討する。

i) 姫路港における分かりやすさの向上

- 切符売り場の改善、時刻表の改善、経路案内の改善、家島諸島の情報提供方法の改善

ii) 家島諸島への観光客に対する情報提供の充実

- 昼食案内情報の充実、日帰り観光の観光モデルコースの設定

1.3 検討体制

本調査は、交通事業者、旅行事業者、関係自治体・国等で構成される「調査検討委員会」を設置し、実施する。

家島諸島航路における多様な関係者と連携した「企画切符」
による航路利便性向上と交流人口の拡大に関する検討委員会名簿

【委員】

喜多 秀行 神戸大学名誉教授
畑野 長利 高速いえしま株式会社 代表取締役
高山 欣也 有限会社高福ライナー 代表取締役
小林 正和 坊勢輝汽船株式会社 総務部長
佐藤 匡 神姫バス株式会社 バス事業部 営業課長
今井 新吾 株式会社 JTB 姫路支店営業課 観光開発シニアプロデューサー
岡部 賀胤 一般社団法人 家島観光事業組合 代表理事
森本 吉胤 公益社団法人 姫路観光コンベンションビューロー観光担当部長
大久保和代 兵庫県中播磨県民センター 副センター長兼県民交流室長
柴田 桂太 姫路市都市局 交通計画室長
小湊 直人 姫路市観光スポーツ局 観光文化部 観光課 主幹
大山 博史 神戸運輸監理部 総務企画部 海事交通計画調整官
田橋 一 神戸運輸監理部 兵庫陸運部 首席運輸企画専門官

<オブザーバー>

松村 博美 神戸運輸監理部 海事振興部 旅客課長
稲垣 稔 神戸運輸監理部 姫路海事事務所長

【事務局】

神戸運輸監理部総務企画部企画課

2. 家島諸島及び家島諸島航路の現状

2.1 家島諸島の現状

① 位置

家島諸島は播磨灘の北西に位置し、東西約 27 km、南北約 19 km にわたって散在する 40 余りの島々から構成される。昭和 3 年（1928 年）に町制が施行されて家島町となり、平成 18 年（2006 年）3 月に姫路市と合併した。



出典：姫路市ホームページ

図 2-1 家島諸島の位置

② 人口

家島諸島の家島、坊勢島、男鹿島、西島の4島に人が常住しており、人口は4,079人（令和2年国勢調査）となっている。

家島諸島では、高齢化の進行が著しく、令和2年における65歳以上人口比率は42.4%と非常に高くなっている。

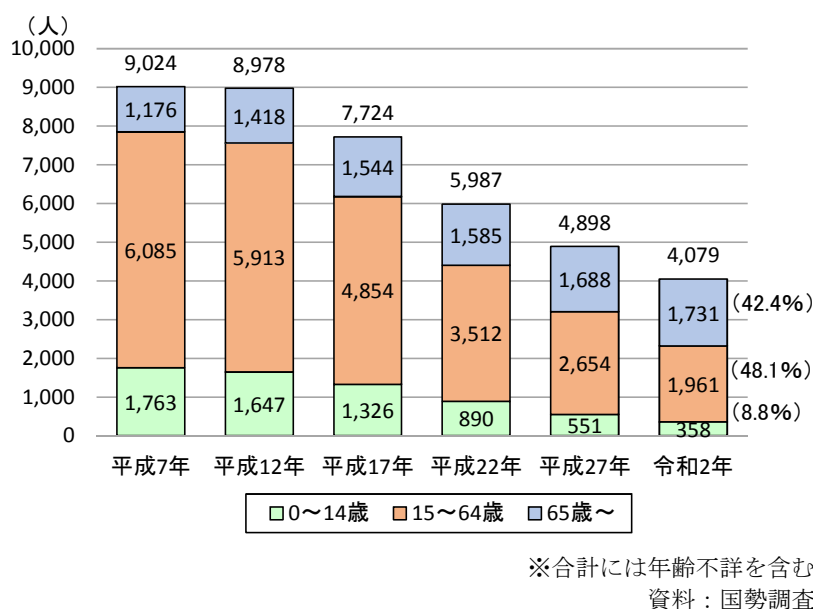


図 2-2 家島諸島の年齢3区分別人口

③ 産業

家島諸島では、男鹿島や西島における採石業やそれを運搬するための海運業、及び漁業が盛んであり、これまで基幹的な産業として当該地域の発展を支えてきた。

家島は海運の中心であり、運輸・通信業に従事する人の割合が高い。しかし、大規模な地域開発プロジェクトの減少や景気の低迷などの影響により採石業が縮小傾向にあり、それに伴って運輸・通信業の従事者も減少している。

一方、坊勢島の坊勢港は登録漁船数が853隻※、漁協組合員数が470人を超える※など、全国有数の漁港であり、近畿圏という大消費地に水産物を供給する基地として重要な役割を果たし、地域の活性化のための重要な産業となっている。

※いずれも坊勢漁業共同組合ホームページによる令和3年現在

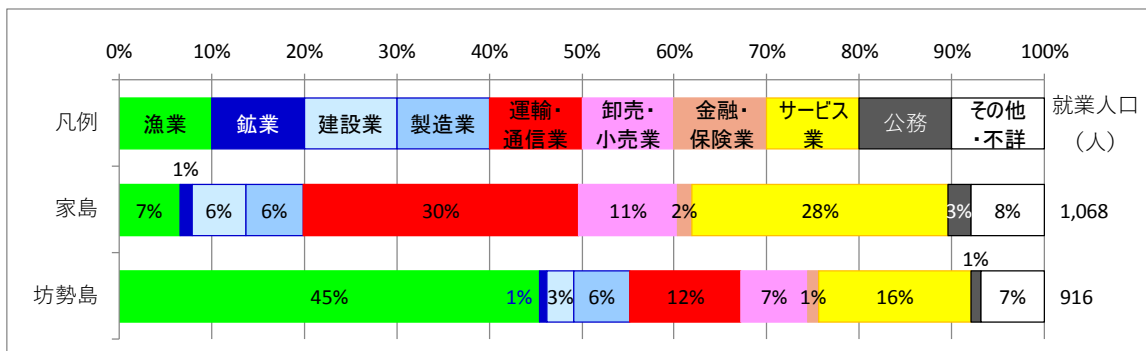


図 2-3 家島・坊勢島の産業別就業人口（平成 27 年）

④ 観光

大小 40 余りの島々で構成される家島諸島は、瀬戸内海国立公園にも指定されており、古くから多くの観光客が訪れている。観光の中心は家島と坊勢島で、観光スポットや海鮮料理を楽しめる旅館・民宿もこの 2 島に集中している。このほか、男鹿島では海水浴と釣り、西島ではキャンプなどのアウトドアが楽しめる。



資料：家島諸島都市漁村交流推進協議会ホームページ

図 2-4 家島諸島の風景

姫路から日帰りできる離島!

兵庫県の高西郡、姫路港から約18km、播磨灘の沖合に大小4.4の島々から構成される家島諸島。その中で人の住んでいる島は、家島、坊勢島、男鹿島、西島の4島で約5,000人が暮らしています。瀬戸内海国立公園にも指定されており、古くから瀬戸内海の風情と港町の賑わいと多くの旅人が訪れています。姫路港よりわずか30分の家島諸島へぜひ、足を伸ばしてみてください。

日本地図 (関西エリア)
家島諸島へのへん~

JR姫路駅
神姫バス 約20分
JRバス 約30分

JR姫路駅からバスと船で約60分
家島諸島への旅

定期船
家島いししま
家島ライナー
坊勢内航
坊勢渡船
渡船船

瀬戸内30分の船旅

ぶらり 家島諸島

家島本島・坊勢島・男鹿島

令和1年3月発行

定期船運航時刻表

※船名は1往復のみ

家島いししま (家島〜姫路)

船名	家島	姫路
1	8:30	7:30
2	9:30	8:30
3	10:30	9:30
4	11:30	10:30
5	12:30	11:30
6	13:30	12:30
7	14:30	13:30
8	15:30	14:30
9	16:30	15:30
10	17:30	16:30
11	18:30	17:30
12	19:30	18:30
13	20:30	19:30
14	21:30	20:30
15	22:30	21:30

家島ライナー (家島〜姫路)

船名	家島	姫路
1	8:30	7:30
2	9:30	8:30
3	10:30	9:30
4	11:30	10:30
5	12:30	11:30
6	13:30	12:30
7	14:30	13:30
8	15:30	14:30
9	16:30	15:30
10	17:30	16:30
11	18:30	17:30
12	19:30	18:30
13	20:30	19:30
14	21:30	20:30
15	22:30	21:30

坊勢内航 (坊勢島〜家島)

船名	坊勢島	家島
1	8:30	7:30
2	9:30	8:30
3	10:30	9:30
4	11:30	10:30
5	12:30	11:30
6	13:30	12:30
7	14:30	13:30
8	15:30	14:30
9	16:30	15:30
10	17:30	16:30
11	18:30	17:30
12	19:30	18:30
13	20:30	19:30
14	21:30	20:30
15	22:30	21:30

坊勢渡船 (坊勢島〜家島)

船名	坊勢島	家島
1	8:30	7:30
2	9:30	8:30
3	10:30	9:30
4	11:30	10:30
5	12:30	11:30
6	13:30	12:30
7	14:30	13:30
8	15:30	14:30
9	16:30	15:30
10	17:30	16:30
11	18:30	17:30
12	19:30	18:30
13	20:30	19:30
14	21:30	20:30
15	22:30	21:30

家島港ふれあいプラザ

〒671-2100 (姫路駅前)

レンタサイクルや電気三輪自動車貸し出しやお土産、定期船乗船券販売他、鳥獣被害情報はここでチェックできます。

島子や
電気三輪自動車貸し出し(7名以内)で島めぐり。
【レンタル料】
※家族制の専用車(乗員)TEL:079-325-7777
1時間以内1,000円 3時間以内1,500円
3時間以内1,500円
※島子やファミリー(乗員)1名 500円 1時間以内

電気三輪自動車 Liku-T3
【レンタル料】
1時間以内1,000円
※家族制の専用車(乗員)TEL:079-325-7777
1時間以内1,000円 3時間以内1,500円
3時間以内1,500円

家島コミュニティバス
【バス】月一土曜日(日曜休)運行
※平日は10:00〜17:00(月曜休)運行
【乗車料】1回100円
※1回100円、乗車料100円、乗車料100円

お土産
お土産、定期船乗船券販売他、鳥獣被害情報はここでチェックできます。

坊勢港ふれあいプラザ

〒671-2100 (姫路駅前)

お土産、定期船乗船券販売他、鳥獣被害情報はここでチェックできます。

自転車・バイク・車レンタル
【自転車】1日1,000円
【バイク】1日1,500円
【車】1日1,500円
【レンタル料】7:40〜17:00
※レンタル料は別途100円(〜17:00)まで
※自転車は乗客のみの利用になります。

坊勢島コミュニティバス
【バス】月一土曜日(日曜休)運行
※平日は10:00〜17:00(月曜休)運行
【乗車料】1回100円
※1回100円、乗車料100円、乗車料100円

ガイドガレイ
天竺山登山ガイドガレイを
ご利用ください。お申し込みは
お電話またはメールにて
お申し込みください。
TEL:079-325-7777
E:info@kaiyari.com

お土産
お土産、定期船乗船券販売他、鳥獣被害情報はここでチェックできます。

ぶらり 家島諸島

家島本島・坊勢島・男鹿島

お土産、定期船乗船券販売他、鳥獣被害情報はここでチェックできます。

海が広がるカフェスコット
TEL:079-325-7777

大立旅館
TEL:079-325-7777

島の美工房
TEL:079-325-7777

料理旅館 おかべ
TEL:079-325-7777

家島いししま
TEL:079-325-7777

家島ライナー
TEL:079-325-7777

坊勢内航
TEL:079-325-7777

坊勢渡船
TEL:079-325-7777

お土産
お土産、定期船乗船券販売他、鳥獣被害情報はここでチェックできます。

ぶらり 家島諸島

家島本島・坊勢島・男鹿島

お土産、定期船乗船券販売他、鳥獣被害情報はここでチェックできます。

お土産
お土産、定期船乗船券販売他、鳥獣被害情報はここでチェックできます。

お土産
お土産、定期船乗船券販売他、鳥獣被害情報はここでチェックできます。

お土産
お土産、定期船乗船券販売他、鳥獣被害情報はここでチェックできます。

お土産
お土産、定期船乗船券販売他、鳥獣被害情報はここでチェックできます。

資料：兵庫県公式観光サイト HYO Go!ナビ ホームページ

図 2-5 家島諸島の観光パンフレット

2.2 家島諸島航路の現状

① 運航区間とサービス水準

家島諸島では、家島諸島住民の日常生活（姫路市街地への通勤・通学、買い物、通院等）や家島諸島への業務や観光などのため、姫路～家島（2社1航路）、姫路～坊勢島（1社1航路）、家島～坊勢島（1社1航路）に定期航路（以下、これらを称して「家島諸島航路」という。）が運航されている。

姫路～家島は1日16往復（日曜は17往復）が運航、姫路～坊勢島は12往復（土曜・日曜は13往復）、家島～坊勢島は12往復（日曜・祝日は10往復）が運航されている。



図 2-6 家島諸島航路の航路図

表 2-1 運航事業者とサービス概要

運航事業者	運航区間（定期）	運航時間帯	便数	運賃（円）
高速いえしま(株)	姫路～家島（真浦・宮）	6:20～21:13	8往復	1,000円
(有)高福ライナー	姫路～家島（真浦・宮）	6:00～20:30	8往復 日のみ9往復	1,000円
坊勢輝汽船(株)	姫路～男鹿島～坊勢島（奈座）	6:08～20:32	平日・祝12往復 土日13往復 (当分の間12往復)	1,000円 男鹿島～坊勢島 500円
坊勢渡船(有)	家島（網手）～坊勢島（奈座）	7:15～18:00	平日・土12往復 日祝10往復	320円

注：運航時間帯は平日の始発便の出発時刻～最終便の到着時刻を表す。

資料：運航事業者ホームページ、(一社)家島観光事業組合ホームページ

表 2-2 家島諸島航路時刻表

姫路→家島					家島→姫路				
	運航事業者	姫路発	真浦着	宮着		運航事業者	宮発	真浦発	姫路着
1	高福ライナー	6:55	7:22	7:28	1	高福ライナー	6:00	6:10	6:37
2	高速いえしま	7:10	7:41	7:48	2	高速いえしま	6:20	6:30	7:01
3	高福ライナー	8:18	8:45	8:53	3	高福ライナー	7:31	7:37	8:04
4	高速いえしま	9:10	9:41	9:55	4	高速いえしま	8:05	8:15	8:46
5	高福ライナー	10:00	10:27	10:35	5	高福ライナー	9:02	9:10	9:37
6	高速いえしま	11:05	11:43	←11:36	6	高速いえしま	10:00	←9:50	10:31
7	高福ライナー	11:40	12:07	12:15	7	高福ライナー	10:50	11:00	11:27
8	高福ライナー	13:10	13:37	13:45	8	高福ライナー	12:22	12:30	12:57
9	高速いえしま	13:40	14:11	—	9	高速いえしま	—	13:00	13:31
10	高速いえしま	15:30	16:01	16:15	10	高速いえしま	14:20	14:30	15:01
11	高福ライナー	16:30	16:57	17:05	11	高福ライナー	15:35	15:45	16:12
12	高速いえしま	17:10	17:50	←17:41	12	高速いえしま	16:20	←16:10	16:51
13	高福ライナー	18:15	18:42	18:50	13	高福ライナー	17:33	←17:25	18:00
14	高速いえしま	19:00	19:31	19:38	14	高速いえしま	17:45	17:55	18:26
15	高福ライナー	19:55	20:22	20:30	15	高福ライナー	19:00	19:10	19:37
16	高速いえしま	20:35	21:13	←21:06	16	高速いえしま	20:00	←19:50	20:31
17	高福ライナー	21:30	21:57	22:05	17	高福ライナー	20:42	20:50	21:20

注：赤字は日のみ運航。

姫路→男鹿島→坊勢島					坊勢島→男鹿島→姫路				
	運航事業者	姫路発	男鹿島着	坊勢島着		運航事業者	坊勢島発	男鹿島発	姫路着
1	坊勢輝汽船	7:03	—	7:35	1	坊勢輝汽船	6:08	—	6:40
2	坊勢輝汽船	7:30	7:55	8:05	2	坊勢輝汽船	6:45	6:57	7:20
3	坊勢輝汽船	9:00	—	9:32	3	坊勢輝汽船	8:08	—	8:40
4	坊勢輝汽船	10:05	10:30	10:40	4	坊勢輝汽船	8:55	—	9:27
5	坊勢輝汽船	11:35	—	12:07	5	坊勢輝汽船	10:10	—	10:42
6	坊勢輝汽船	13:05	—	13:37	6	坊勢輝汽船	11:50	12:02	12:25
7	坊勢輝汽船	14:30	—	15:02	7	坊勢輝汽船	13:25	—	13:57
8	坊勢輝汽船	16:05	16:30	16:40	8	坊勢輝汽船	14:44	—	15:16
9	坊勢輝汽船	17:05	—	17:37	9	坊勢輝汽船	15:50	—	16:22
10	坊勢輝汽船	18:05	—	18:37	10	坊勢輝汽船	17:15	17:27	17:50
11	坊勢輝汽船	19:05	—	19:37	11	坊勢輝汽船	18:00	—	18:32
12	坊勢輝汽船	20:00	—	20:32	12	坊勢輝汽船	19:20	—	19:52
13	坊勢輝汽船	21:00	—	21:32	13	坊勢輝汽船	20:15	—	20:47

注：赤字は土・日のみ運航。当面運航停止。

坊勢島→家島（網手）				家島（網手）→坊勢島			
	運航事業者	坊勢島発	網手着		運航事業者	網手発	坊勢島着
1	坊勢渡船	7:15	7:25	1	坊勢渡船	7:30	7:40
2	坊勢渡船	7:50	8:00	2	坊勢渡船	8:10	8:20
3	坊勢渡船	8:35	8:45	3	坊勢渡船	8:50	9:00
4	坊勢渡船	9:35	9:45	4	坊勢渡船	9:50	10:00
5	坊勢渡船	10:35	10:45	5	坊勢渡船	10:50	11:00
6	坊勢渡船	11:35	11:45	6	坊勢渡船	11:50	12:00
7	坊勢渡船	12:35	12:45	7	坊勢渡船	12:50	13:00
8	坊勢渡船	13:35	13:45	8	坊勢渡船	13:50	14:00
9	坊勢渡船	14:35	14:45	9	坊勢渡船	14:50	15:00
10	坊勢渡船	15:35	15:45	10	坊勢渡船	15:50	16:00
11	坊勢渡船	16:35	16:45	11	坊勢渡船	16:50	17:00
12	坊勢渡船	17:35	17:45	12	坊勢渡船	17:50	18:00

注：白抜き文字は日・祝日減便。

資料：運航事業者ホームページ、（一社）家島観光事業組合ホームページ

② 利用実績と今後の見通し

家島諸島航路の利用者数について、航路別の実績及び予測（家島～坊勢航路を除く）は以下のとおりである。

[姫路～家島]

- ▶ 令和2年度の利用者数は、301.8千人であった。（※コロナ禍での利用減）
- ▶ 利用者数は、平成22年度が最も多く（432.7千人）、年を経るごとに減少している。
- ▶ 平成28～令和元年度の利用者数の推移をみると予測よりも速く減少している。その要因としては、若い世代の人口が予測よりも早いペースで減少していることなどが考えられ、令和7年には、利用者数が314.5千人（令和元年度比89.0%）より更に減少する恐れがある。

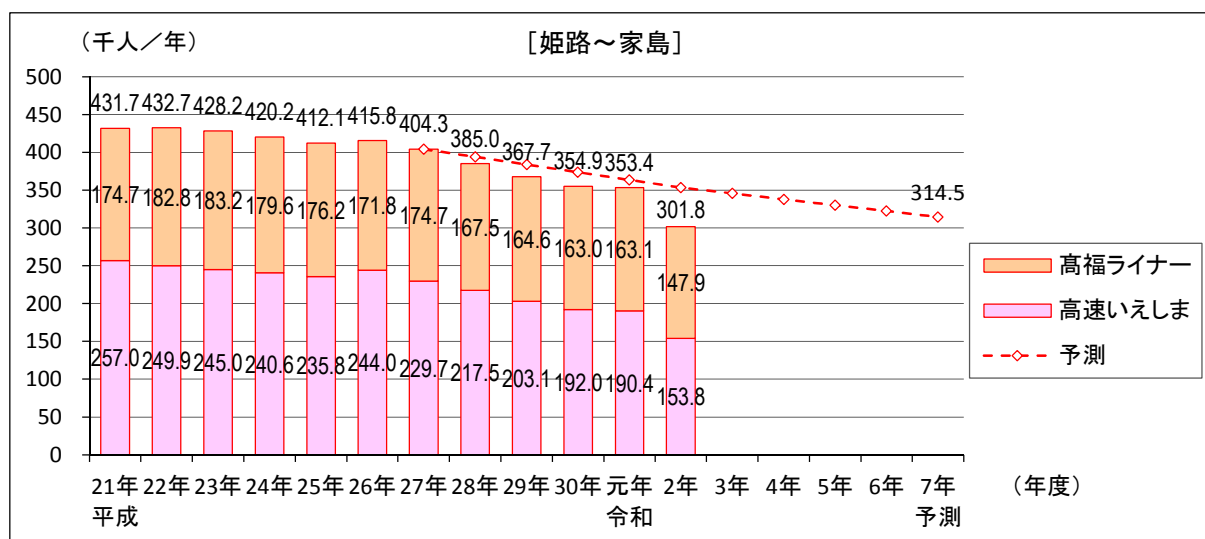


図 2-7 姫路～家島航路の利用者数の推移と今後の見通し

[姫路～坊勢島]

- ▶ 令和2年度の利用者数は、206.8千人であった。(※コロナ禍での利用減)
- ▶ 利用者数は、平成22年度が最も多く(280.5千人)、平成27年度以降減少が続いている。
- ▶ 利用者数の動向は予測とほぼ一致していたが、令和元年以降には減少のペースが速まっている。予測値では、令和7年度には、利用者数を210.8千人(令和元年度比90.1%)としているが、更に減少する恐れがある。

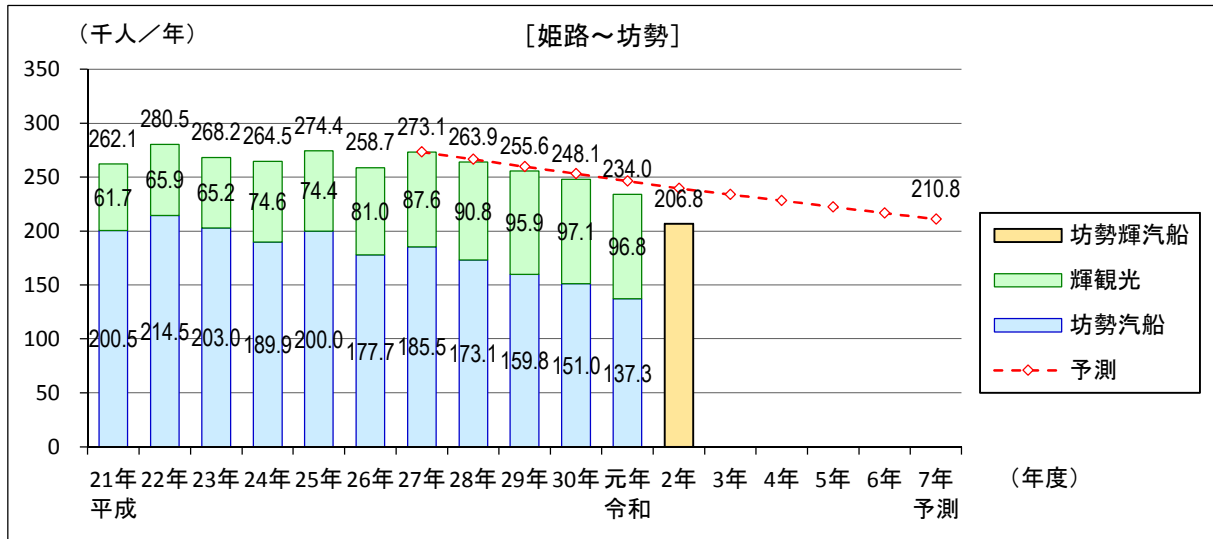


図 2-8 姫路～坊勢島航路の利用者数の推移と今後の見通し

[家島～坊勢島]

- ▶ 令和2年度の利用者数は、34.5千人であった。(※コロナ禍での利用減)
- ▶ 利用者数は、平成22年度が最も多く(58.4千人)、平成25年度以降は概ね38～41千人程度で推移していたが、平成29年度以降は、年々減少傾向にある。

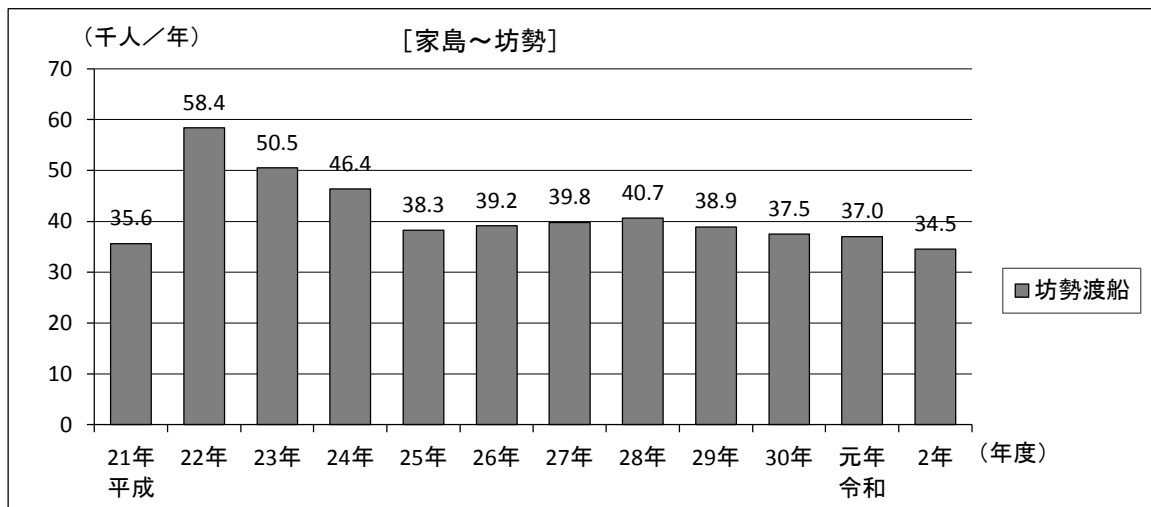


図 2-9 家島～坊勢島航路の利用者数の推移

3. 企画切符による社会実験の実施

3.1 社会実験の概要

交流人口の拡大方策の一つとして、観光客の利便性を高めるため、令和2年度に乗船券（旅客船）と乗車券（路線バス）をセットにした企画切符を販売し、企画切符が交流人口の拡大にどの程度寄与するかを把握するための社会実験を実施した。この結果、新型コロナウイルス禍にもかかわらず、約2か月半で437枚を売り上げ、利用者のうち家島諸島訪問が1～2回目の利用者が7割以上を占めたことから、企画切符の取組が新たな交流人口拡大の契機となり、航路の確保・維持及び地域振興に寄与する施策であると評価できた。

この結果を踏まえ、企画切符を商品化していくことが、交流人口の拡大を図る取組となると考えられ、今年度調査でも企画切符の取組を継続して実施することとした。

今年度調査における企画切符の目的及び実施方法等は、以下のとおりである。

1. 目的

姫路駅～家島諸島航路利用者の利便性の向上とともに、交流人口の拡大を図るため、旅客船の乗船券とバスの乗車券をセットにした企画切符を販売する。

なお、当該切符に島内の飲食店等で利用できる割引・サービスを付与し、当該企画切符の造成・販売・利用に関する社会実験を行い、利便性・交流人口の創出に関する評価を行ったうえで、今後の運営方法や継続販売していくための課題等を検証する。

2. 実施期間

令和3年8月16日（月）～12月26日（日）

3. 実施事業者

神姫バス(株)、高速いえしま(株)、(有)高福ライナー、坊勢輝汽船(株)

4. 販売場所

企画切符の販売路を拡大し利用者の増加を図るため、販売場所を「神姫バス姫路駅前案内所」と「神姫バス神戸三宮バスターミナル」の2か所に設ける。

5. 対象区間

姫路港～家島・坊勢島航路共通の乗船券と神姫バス 94 系統 (姫路駅北口～姫路港) の乗車券。

6. 実施方法

①旅客船事業者及びバス事業者間で企画切符を造成。

(※姫路市の「地域公共交通利用促進維持継続事業補助金」の活用)

②企画切符の販売は、従前の神姫バス株式会社姫路駅前案内所に加えて神姫バス神戸三宮バスターミナルの2か所。

③企画切符利用者が、(一社)家島観光事業組合の協力店舗で割引等を受けられるサービスを提供する。

④効果検証のため利用者へのアンケート調査を実施する。

(アンケート調査票は、末尾「資料集」に記載)

7. 周知・宣伝

企画切符の販売について広く周知を図るため、神戸運輸監理部、協力事業者及び(一社)家島観光事業組合等のホームページに掲載する他プレス発表やイベントでのチラシ配布を行う。

表 3-1 企画切符の周知・宣伝等の実施状況

月 日	周知・宣伝方法・内容
8月 11日	神姫バス プレス発表
8月 11日	たびたび×Hyogo (神姫観光) ホームページ掲載
8月 11日	神戸運輸監理部 プレス発表 (8/17 日本海事新聞掲載)
8月 16日	姫路観光ナビ「ひめのみち」掲載
9月 21日	神戸運輸監理部ホームページ内に「しま遊びきっぷ」の紹介・観光パンフレットの掲載・YouTube の紹介等の特設ページを作成
10月 1日	神戸運輸監理部情報 (ホームページ) 掲載
10月 6日	高速いえしまホームページ掲載
10月 15日	神戸運輸監理部波止場サロンで記者向け発信 (10/25 神戸経済ニュース掲載)
10月 15日	関西フローティングボートショー (西宮市) でパネル展示・チラシ配布
10月 28日	(一社)家島観光事業組合ホームページ掲載
11月 12日	HYOGO ナビ掲載 (ひょうご観光本部ホームページ)
11月 15日	坊勢輝汽船ホームページ掲載

【企画切符のデザイン】



【企画切符のチラシ】



図 3-1 企画切符のデザインとチラシ



図 3-2 企画切符の割引・サービスチラシ

3.2 企画切符に関するアンケート調査結果及び考察

企画切符は、新たな交流人口拡大の契機となり、航路の確保・維持及び地域振興に寄与することから、企画切符を商品化していくことをねらいとして、今年度も企画切符の社会実験を実施することとした。

今年度の企画切符の社会実験に際しては、昨年度の社会実験結果を踏まえ、次のような改善を行い実施した。

- A. 販売期間の延長
- B. 販売箇所の増加
- C. 割引・サービスの付与

上記の販売期間の延長、販売箇所の増加、割引・サービスの付与がどのような効果をもたらしたかを把握するため、昨年度と同様に企画切符の販売と併せて調査票を利用者に配布する方法によるアンケート調査を実施した。

なお、回答者の利便性・回収率の向上を図るため、紙媒体以外に二次元コード等を活用したWEBでの回答も可能とした。

表 3-2 企画切符のアンケート調査の概要

(1) 調査方法	①調査対象 ・企画切符利用者を対象とする。 ②調査票の配布・回収 【配布】神姫バス姫路駅前案内所・神姫バス神戸三宮バスターミナルで企画切符販売時に、切符と一緒にアンケート調査票を手渡しする。 【回収】アンケート調査票とともに返信封筒を配布し、郵送（料金受取人払い郵便）回収する。 回答者の利便性・回収率の向上を図るため、紙媒体以外に二次元コードを活用したWEBでの回答も可能とする。
(2) 調査項目	①属性について ・性別、年齢、住所、来訪回数 ②企画切符について ・企画切符に関する情報入手方法、利便性、改善点など ③割引・サービスについて ・利用状況、割引・サービスの利便性、改善点など
(3) 実施時期	・企画切符の販売期間に合わせて実施する。 (令和3年8月16日～12月26日)

(1) 回答者の属性

① 性別・年齢階層（問 14）

- アンケート調査では、20歳代～80歳以上の男女、合わせて34人（内WEB回答者8人）から有効回答を得た。回答者は男性47%、女性47%（無回答6%）で、年齢構成は60歳代が21%と最も多く、次いで50歳代、80歳以上の18%、40歳代の15%となっている。
- このことから、企画切符の主なターゲットは中高年齢層といえる。
- 今後、中高年齢層をターゲットとした観光振興、企画切符の磨き上げが必要である。

表 3-3 性別・年齢階層別回答者数

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答	合計
男性	0	1	1	3	3	3	1	4	0	16
女性	0	1	0	2	3	4	3	2	1	16
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
合計	0	2	1	5	6	7	4	6	3	34

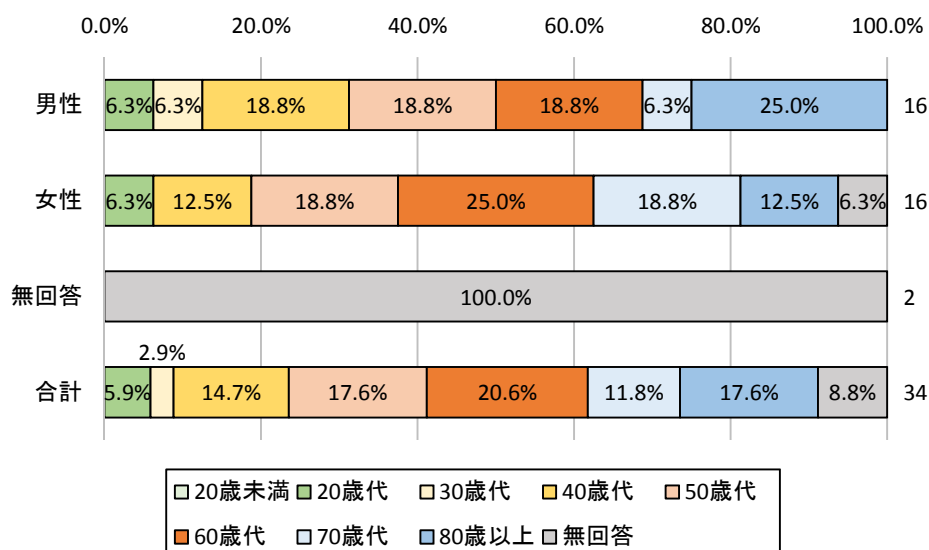


図 3-3 回答者の性別・年齢構成比

② 居住地分布（問 15）

- 回答者の 62%が兵庫県内の居住者で、神戸市、姫路市、たつの市の居住者が多かった。
- 兵庫県外では、大阪府をはじめとする近畿圏からの来訪者、東京都からの来訪者もいた。
- 県内近隣市町からの来訪が中心ではあるものの、県外からも一定数の来訪が期待できるといえる。
- さらに他府県からの来訪者を視野に入れた取組が必要である。

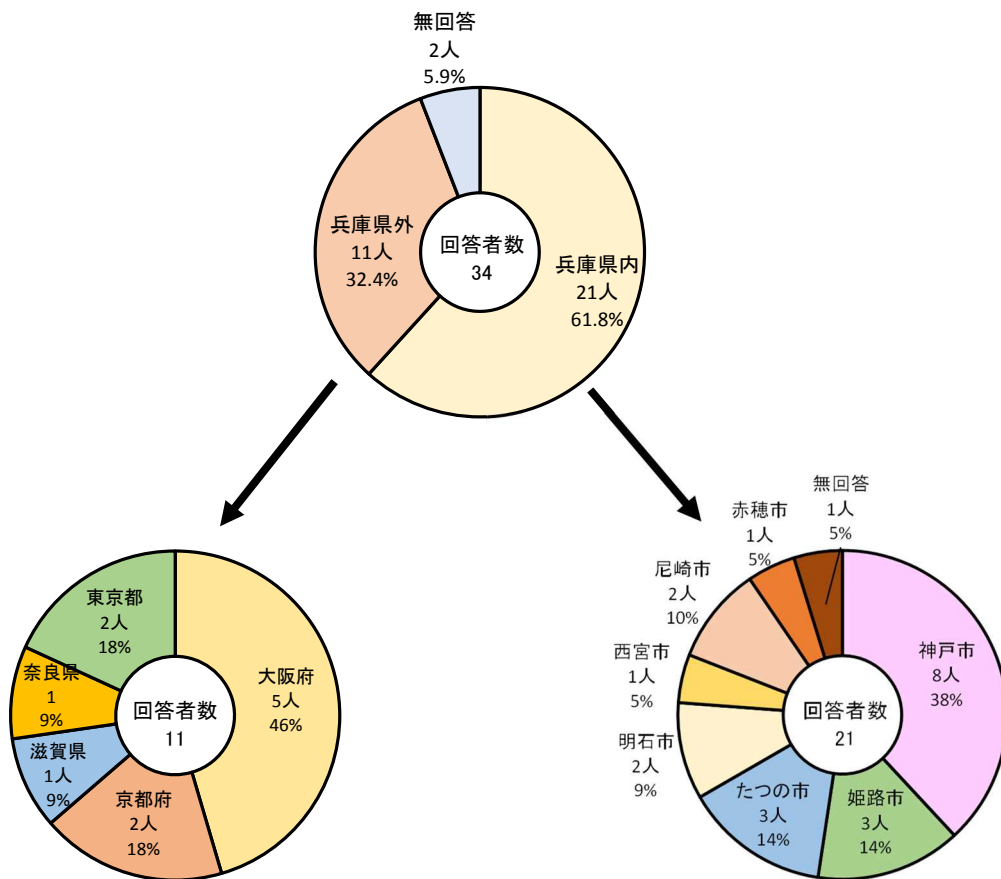


図 3-4 回答者の居住地

③ 家島への来訪目的（問1）

- 回答者の65%が「観光」、24%が「食事」、15%が「仕事」と回答している。
- 「観光」目的の他に約1/4が「食事」を目的として来訪していることは家島諸島の特徴を表していると考えられる。
- 「仕事」による利用も交流人口に少なからず貢献していると考えられる。
- 今後、割引・サービス等での「食事」の充実化が必要である。

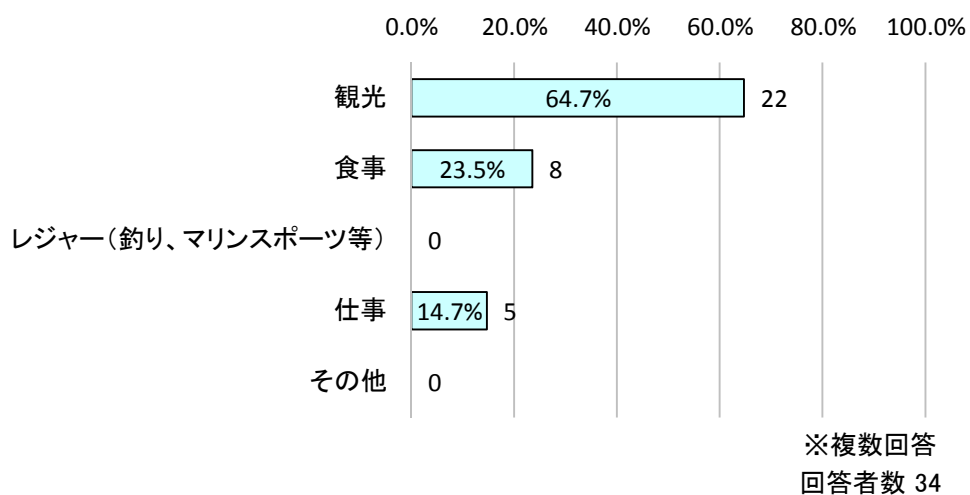


図 3-5 家島への来訪目的

④ 家島への来訪頻度（問2）

- 回答者の74%が「今日が初めて」、15%が「2回目」と回答した。5回目以上との回答は9%であった。
- 令和元年度調査と比較すると、ほぼ類似した傾向となっている。

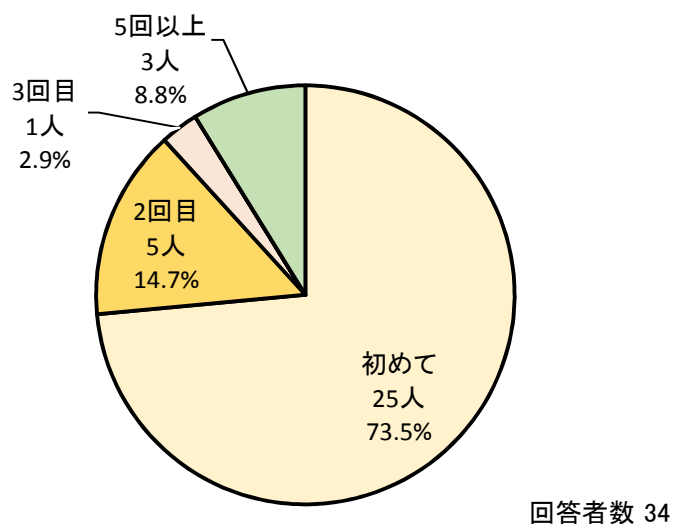
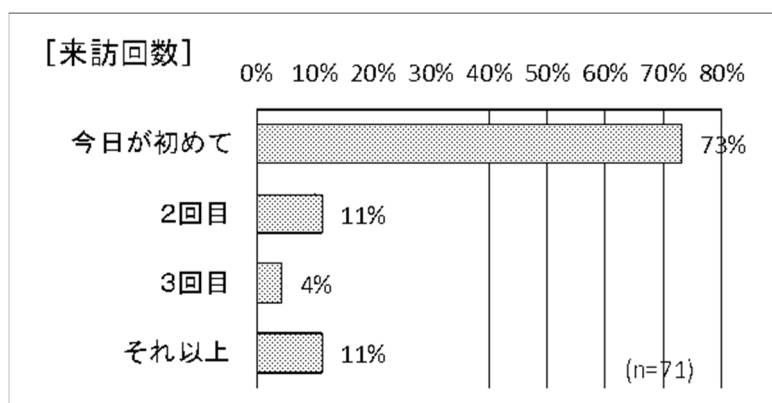


図 3-6 家島諸島への来訪回数



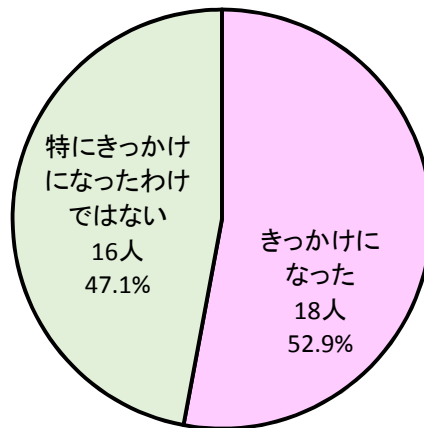
出典：家島諸島航路における交流人口拡大による航路確保・維持に関する調査業務報告書(令和2年3月 国土交通省神戸運輸監理部)

図 3-7 一般観光客の家島諸島への来訪回数（令和元年度調査より）

(2) 企画切符について

① 企画切符によるきっかけ（問3）

- 企画切符が来訪のきっかけになったかについては、半数以上の 53%が「きっかけになった」と回答している。
- このことから、企画切符の販売は、新たな交流人口の創出に貢献しているものと推察される。



回答者数 34

図 3-8 企画切符による来訪のきっかけ

② 企画切符の認知方法（問4）

- 企画切符の認知方法については、31%が「ホームページ・ウェブサイト」、19%が「友人や知人からの口コミ」、「チラシやポスター」と回答している。このように、ホームページなどウェブサイトが多く用いられていることから、今後の企画切符の販売にあたっては、閲覧者数の多いホームページなどで企画切符のPRを充実させていく必要がある。
- 「その他」では、「姫路駅の観光案内所」が7サンプルあった。観光案内所では個別の交通事業者のPRはできないが、家島諸島全体へのアクセス方法をPRするようにすれば、特に観光客に対しては、企画切符の認知度も高まり、さらに姫路市内の他の観光拠点でもPRを行えば、PRは効果的になると考えられる。
- また、企画切符の販売期間に家島諸島の魅力を伝えるテレビ番組の放映があったが、こうした家島諸島の観光PRとの連携を図ることが効果的と考えられる。

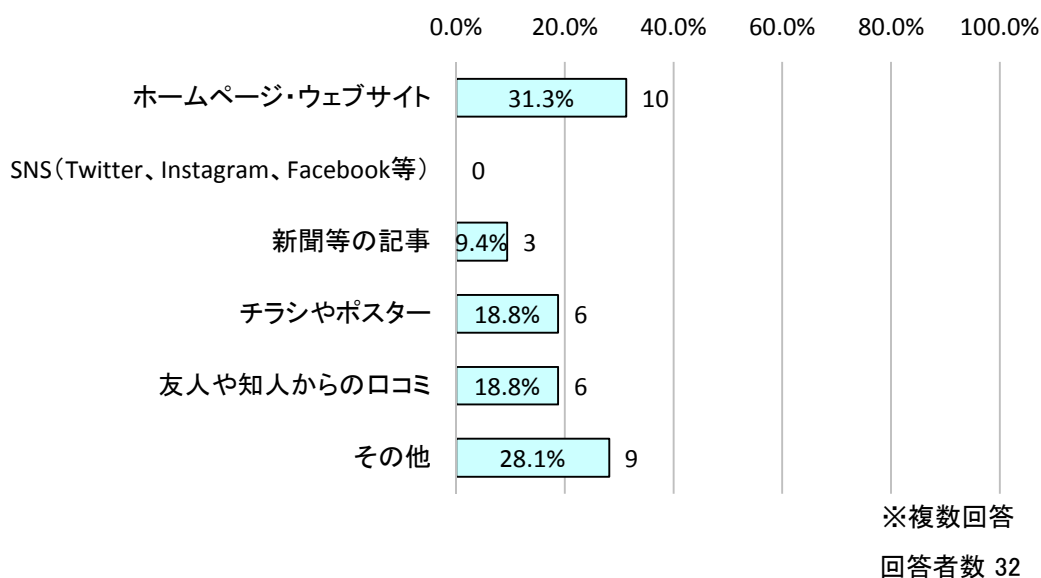


図 3-9 企画切符の認知方法

表 3-4 その他回答の内訳

	回答数
姫路駅の観光案内所	7
旅行案内	1
販売窓口	1
合計	9

③ 企画切符の割引（問5）

- 企画切符の割引については、91%が「料金が割引になり良かった」、9%が「もう少し割引がある方が良かった」と回答している。
- 今回の企画切符の割引額は、十分評価されていると推察される。今後の企画切符の造成にあたっては、今回と同程度の割安感を与えられる料金設定が望まれる。

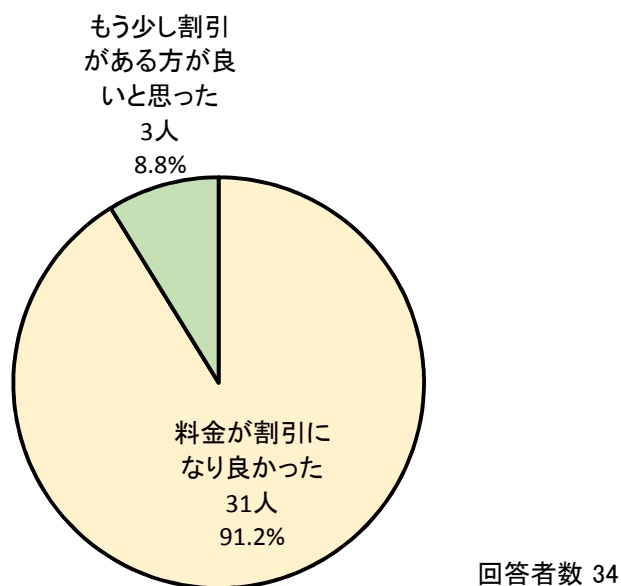


図 3-10 企画切符の割引

④ 企画切符の購入場所（問6）

- 企画切符の購入場所については、88%が神姫バス姫路駅前案内所で購入している。
- なお、本アンケート結果はサンプル数が少なく、これのみでは利用実態が明らかとは言えないため、販売を担当した神姫バス(株)に確認したところ、購入場所は神姫バス姫路駅前案内所が 407 枚（95%）、神姫バス神戸三宮バスターミナルが 21 枚（5%）であった。
- 企画切符の販売箇所は、多ければそれだけ購入しやすくなることから、可能な範囲で拡大を図ることが必要である。

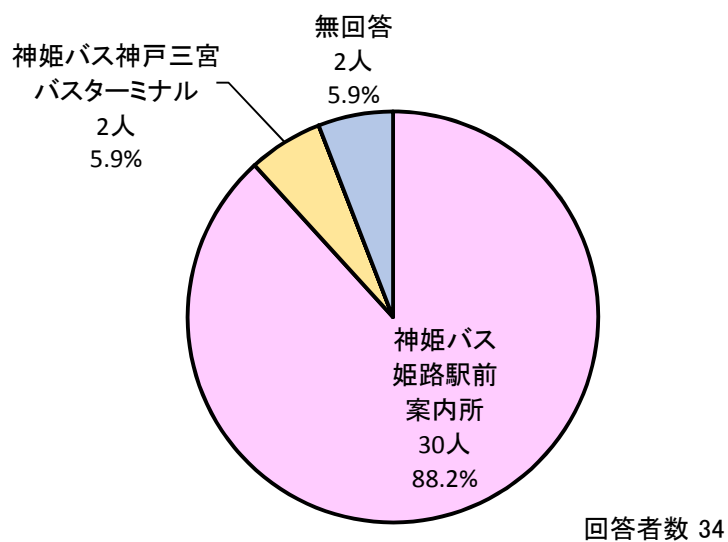


図 3-11 企画切符の購入場所

⑤ 企画切符の昨年度の利用（問7）

- 企画切符の昨年度の利用については、85%が「利用しなかった」、6%が「利用した」と回答している。
- この結果からも、企画切符の販売は、新たな交流人口の創出とともに、リピーターの確保に貢献しているものと推察される。

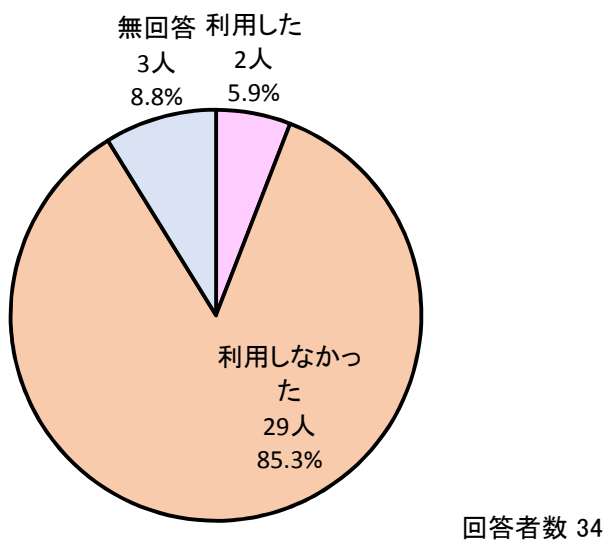


図 3-12 企画切符の昨年度の利用

⑥ 割引・サービス（半券）の利用（問8）

- 割引・サービス（半券）の利用については、77%が「利用しなかった」と回答しており、「利用した人」は18%の6人のみとなっている。

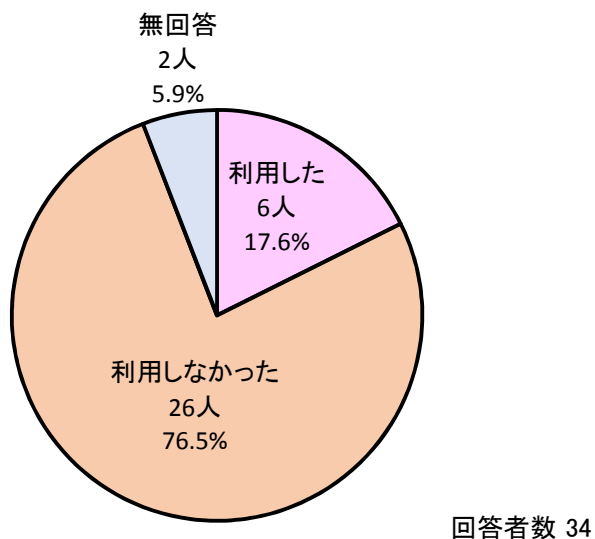


図 3-13 割引・サービス（半券）の利用

⑦ 割引・サービス（半券）の利用店舗（問9）

- 割引・サービス（半券）の利用店舗については、回答者6人のすべてが「飲食店」と回答している。

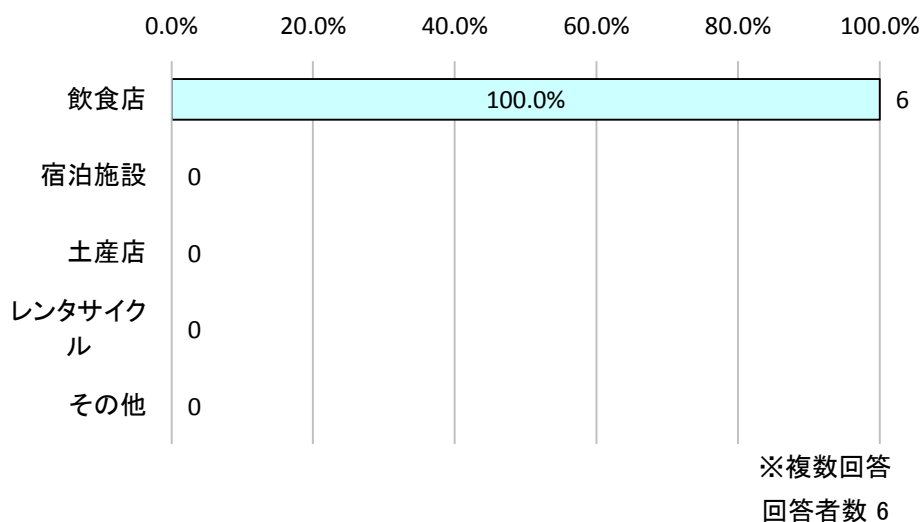


図 3-14 割引・サービス（半券）の利用店舗

*企画切符利用者への割引・サービス特典は、前年度の企画切符利用者から特に強い要望があり今年度新たに付与したものであり、企画切符利用者の満足度合に大きな影響を与えると考えられる。

本アンケート結果はサンプル数が少なく、これのみでは利用実態が明らかとは言えないため、割引・サービス協力店舗等に別途ヒアリングを行い、より詳細な利用実態を把握することとした（ヒアリング結果は後述）。

⑧ 割引・サービス（半券）を利用しなかった理由（問 10）

- 割引・サービス（半券）の利用しなかった理由については、36%が「利用したかったが、利用する時間がなかった」と回答している。
- 「利用したかったが、店舗の場所が分からなかった」との回答も 24%あった。
- このため、割引・サービスの実施にあたっては、店舗の場所などについての丁寧な案内情報の提供を行うことが必要である。

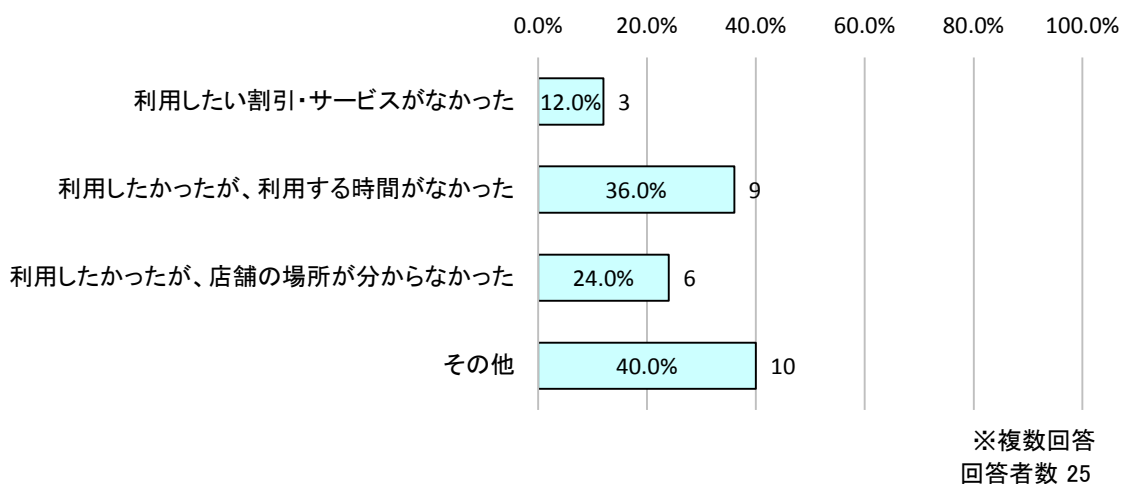


図 3-15 割引・サービス（半券）を利用しなかった理由

表 3-5 その他回答の内訳

	回答数
利用したかったが忘れていた。	3
店が開いていなかった。	3
サービス内容がわからなかった。	1
気が付くのが遅かった。	1
仕事で来たので、目的外の為使用しなかった。	1
知らなかった。	1
合計	10

⑨ 企画切符の改善点（問 11）

- 企画切符の改善点については、66%が「島内で利用できる割引・サービスの充実」、13%が「ICカードの活用・導入」と回答している。
- このように、割引・サービスの更なる充実を望む意見が多いことから、今後とも企画切符の造成にあたっては、割引・サービスの充実を図っていくことが必要である。
- また、「ICカードの活用・導入」との回答があり、企画切符のキャッシュレス化への対応を検討していく必要がある。

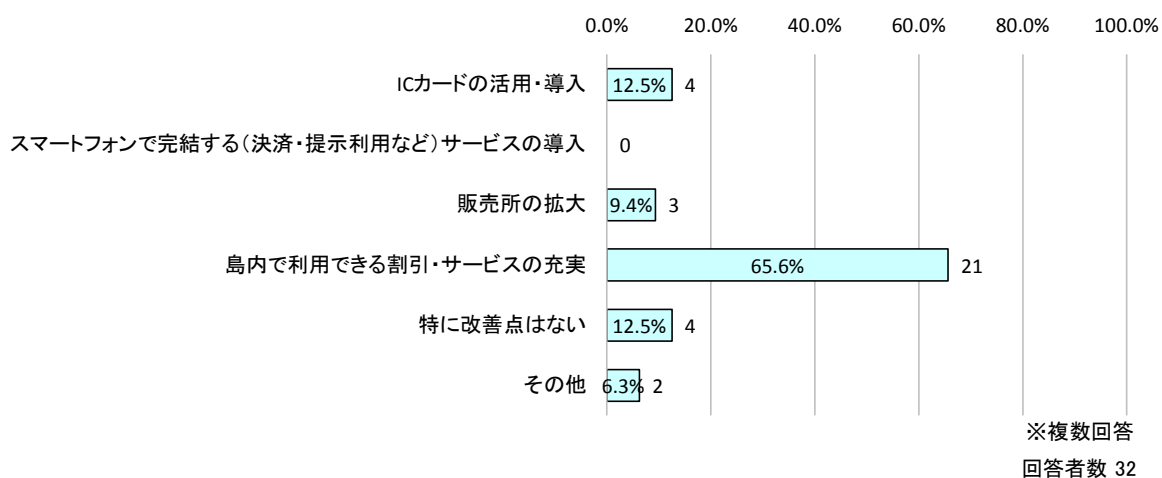


図 3-16 企画切符の改善点

表 3-6 その他回答の内訳

その他回答	
	回答数
スマホは苦手なので紙で教えてほしい。バスや船の時刻表が同封してあり助かった。	1
使える店やサービスの一覧表の作成	1
合計	2

(3) その他

① 家島を訪れたい季節（問 12）

- 家島を訪れたい季節については、春と秋が多く、56%が「春」、31%が「秋」と回答、「特にない」も 28%あった。
- 今後の企画切符の販売にあたっては、春や秋など観光に訪れやすい時期を設定することが必要である。

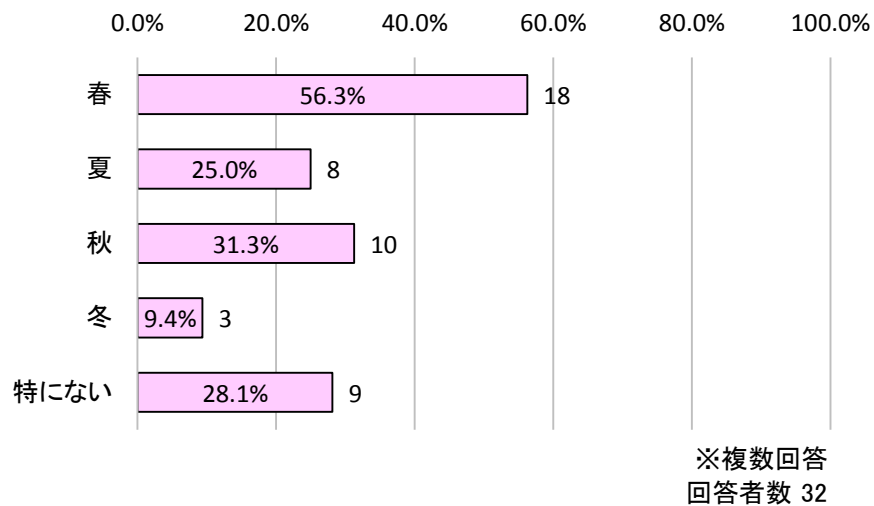


図 3-17 家島を訪れたい季節

② 家島の観光や食事、企画切符等に関する自由意見（問 13）

- 家島の観光や食事、企画切符等については、企画切符の使いやすさに対する評価、観光案内地図や案内情報の不足に対する意見、飲食店や土産物が充実していないことに対する意見が多かった。

表 3-7 家島の観光や食事、企画切符等に関する自由意見

分類	自由意見	性別	年齢	居住地
企画切符	安いし、いちいちお金を出さなくてよかった。	女性	70 歳代	神戸市
	企画切符は今後も続けて欲しい。姫路市街泊でも十分楽しめるので、今のままの自然を残して欲しい。	男性	60 歳代	奈良県
観光案内	食事できるお店の一覧表はあったが、地図がなく、地元の人に聞きながら行ったが、どこも開いていなくて、せっかく家島に来たのに生の魚が食べられなかった。もう少し分かりやすい案内書にしてほしい。	女性	60 歳代	姫路市
	マップをもう少し詳しく書いてほしい。	女性	60 歳代	姫路市
	観光用の地図や観光地案内が欲しい。	男性	80 歳代	西宮市
	今回たまたま私が知ったが、毎年訪問している人全員が知らなかった。PR 不足。	男性	40 歳代	尼崎市
	姫路港のターミナルに島の情報(特に飲食の情報)が少ない。情報が少ないと、島に渡るワクワク感がない。	男性	50 歳代	尼崎市
	全く分からなかった。家島の窓口も案内の方がいなかった。	女性	50 歳代	明石市
	道で地図を見ていたら、地元の人が教えてくださりありがたかった。	男性	60 歳代	たつの市
飲食	予約しないと利用できないサービスが多い。	男性	40 歳代	神戸市
	喫茶店が少ない。家島には喫茶店が1軒しか無く、定休日の場合ゆったりできる場所がない。	男性	40 歳代	神戸市
	姫路おもてなしクーポンを読み込んでから行ったのに、それを利用できるお店があまりにも少なすぎた。開いている飲食店が少なすぎて、せっかく島に行ったのに、美味しい魚を食べることができなかったのが心残り。二度と利用したくない。	女性	40 歳代	姫路市
お土産	島のお土産に干物等を期待していたが、のりとえびしかなくて残念。海産物を扱う道の駅的な規模のお店があればいいが。	女性	70 歳代	神戸市
	土産物のラインナップと購入できる場所を充実して欲しい。	男性	50 歳代	京都府
その他	食事は予約しなかったが、すんなり入店できて助かった。島猫の写真を撮るのが好きなので、島に猫がいるのであれば、どのあたりにいるのか教えてほしい。	男性	50 歳代	滋賀県
	10 月末の平日に利用したので、坊勢島到着が 12 時頃になった。食事をして散策したが、時間があまりなかった。	男性	80 歳代	神戸市
	仕事の為、短時間の滞在の為有りません。	男性	70 歳代	大阪府

回答数：17

4. 社会実験の効果検証

(1) 効果検証の視点

今年度の企画切符の社会実験では、昨年度の社会実験から次の改善を行い実施した。

- A. 販売期間の延長：8月16日～12月26日（昨年度は、10月16日～12月31日）
- B. 販売箇所の増加：神姫バス姫路駅前案内所、神姫バス神戸三宮バスターミナルの2か所（昨年度は、神姫バス姫路駅前案内所のみ）
- C. 割引・サービスの付与：飲食・レンタサイクル等の協力店舗から割引等を受けられるサービスを付与（昨年度は、付与なし）

社会実験の効果検証にあたっては、上記の販売期間の延長、販売箇所の増加、割引・サービスの付与がどのような効果をもたらしたかの視点を踏まえ、行うこととする。

(2) 社会実験の効果検証

① 販売期間の延長の効果

企画切符は、令和3年8月16日（月）～12月26日（日）の約4か月半の133日間の販売期間で、その販売枚数は428枚であった（一日当たり平均3.2枚）。

今年度は、夏休み期間の利用を見込んだ販売期間としたが、企画切符の販売枚数は、令和2年度の日当たり平均5.8枚と比較すると5割程度と伸びなかった。

この結果からでは販売期間延長の効果は見られないが、これは、8月の大雨の日が連続した天候不順、新型コロナウイルスの感染者数の増加に伴う緊急事態措置の実施（兵庫県は8月20日～9月30日）及び10月1日～21日までの不要不急の外出自粛要請等（兵庫県独自の措置）の実施が大きく影響したものと考えられる。

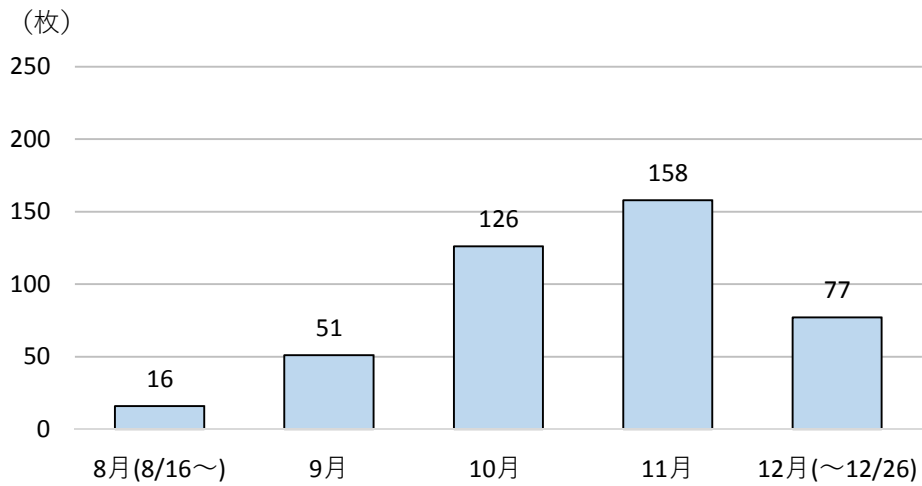
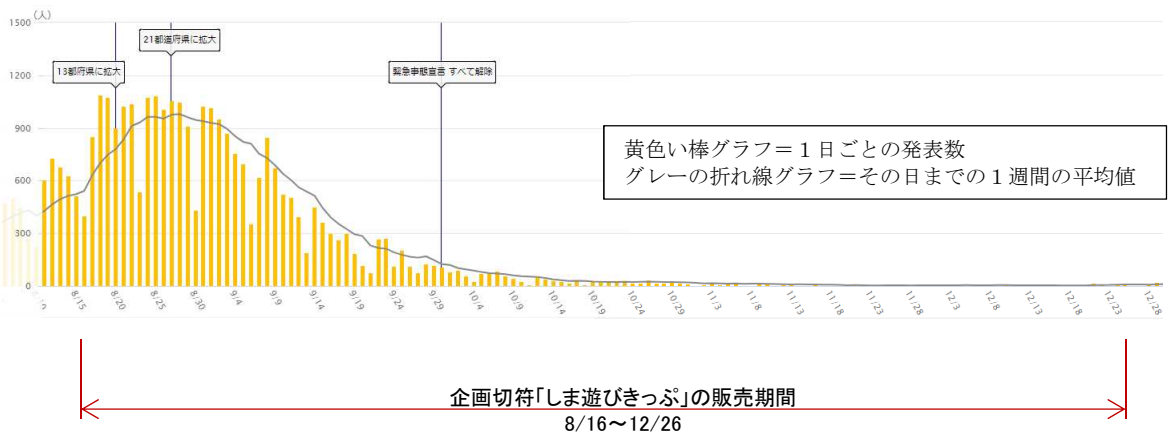


図 4-1 令和 3 年度の企画切符の月別販売枚数



出典：NHK ホームページ

図 4-2 兵庫県の新型コロナウイルスの感染者数の推移(令和 3 年 8 月~12 月)

② 販売箇所の増加の効果

京阪神地域からの利用拡大を図るため、神姫バス神戸三宮バスターミナルの販売箇所を設置した。この結果、企画切符の販売枚数 428 枚中、神姫バス姫路駅前案内所が 407 枚 (95%)、神姫バス神戸三宮バスターミナルが 21 枚 (5%) となっている。販売枚数は少ないものの、販売箇所を増やしたことにより、企画切符の利用拡大に貢献したものと想定される。

なお、神姫バス神戸三宮バスターミナルでの月別販売枚数は、8月・9月は0枚、10月3枚、11月8枚、12月10枚と徐々に販売枚数が増えており、認知度の高まりが販売枚数の増加に繋がると考えられることから、早期からの効果的なPR実施が重要である。

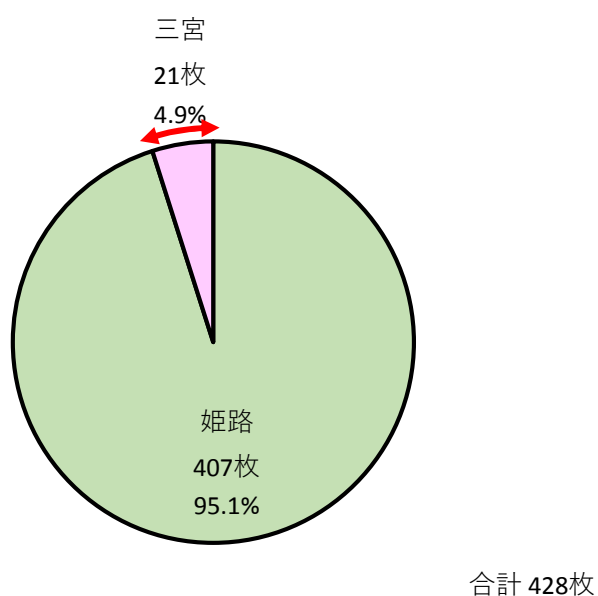


図 4-3 企画切符の購入場所【実績】

③ 割引・サービス付与の効果

アンケート調査では、利用率は18%にとどまったものの、割引・サービス協力店舗等に別途ヒアリングを行ったところ、全店舗合計で約160名の利用があった。企画切符の割引・サービスの協力店舗の利用状況は下表に示すとおり。企画切符の販売枚数428枚から、概ね10人中4人は割引・サービスを利用していると推察される。割引・サービスの利用は飲食店が大部分を占めており、レンタサイクルでの利用は15名程度にとどまった。

以上から、企画切符の割引・サービス付与は、利用者に一定程度活用されており、観光客へのサービス充実に寄与するとともに、企画切符の魅力向上にも貢献したと考えられる。

一方で、店舗の場所が分からないなどの意見もあったことから、割引・サービス付与にあたっては、丁寧な案内情報の提供も行うことが必要である。

表 4-1 企画切符の割引・サービスの利用状況

分類	店舗数	利用者数
飲食店（宿泊を含む）	6店舗	約145名
レンタサイクル	2店舗	約15名
お土産品店	1店舗	0名
全店舗合計	9店舗	約160名

出典：全店舗聞き取りアンケートによる集計

④ 交流人口拡大の効果

アンケート調査では、「企画切符が来訪のきっかけになった」と回答した人は53%と半数以上となっており、販売期間中に200人程度が、企画切符があることで家島諸島を来訪したと推察される。このことから、企画切符が新たな交流人口の創出に寄与していると考えられる。

⑤ 共通乗船サービスの効果

企画切符は、姫路港～家島諸島間を運航する旅客船事業者3社の全ての便に乗船が可能な「共通乗船券」となっており、その効果検証を行う。

企画切符の利用状況をみると、企画切符を使って家島諸島を来訪した人のうち、往路と復路で同一航路（家島航路または坊勢島航路のみ利用）を利用した人は86%、往路と復路が異なる航路（往路が家島航路で復路が坊勢島航路または往路が坊勢島航路で復路が家島航路）を利用、すなわち家島と坊勢島の両方を訪問した人は14%となった。

また、2事業者が運航する家島航路利用者のうち、往路と復路で別の事業者を利用した人は48%あり、他航路利用者を含めると企画切符利用者のうち、半数以上の人が共通乗船サービスを利用したことが分かる。

このことから企画切符による共通乗船サービスは、家島諸島を訪れる人の利便性に大きく貢献していると考えられる。

なお、使用日が異なる利用は16%で、一定程度は宿泊を伴う来島であったと考えられる。

5. 企画切符商品化のための検討

5.1 効果的な企画切符を造成するための検討

企画切符の社会実験結果を踏まえると、今後の効果的な企画切符の造成にあたっては、次に示す方向性のもとで、より利用しやすく、交流人口拡大に寄与する企画切符としていくことが必要である。

表 5-1 企画切符の造成の方向性

項目	造成の方向性
①販売時期	○観光シーズンを考慮した期間の設定 ・春や秋の季節の良い時期など
②料金	○商品として成り立ち、割安感を与えられる料金の設定 ・今回の企画切符の料金が評価されたことを踏まえて設定
③割引・サービス	○割引・サービスの充実と丁寧な案内情報の提供 ・協力店舗の可能な範囲での割引・サービスの充実と、店舗の場所やサービス内容等についての案内（提供情報及び提供手段）の充実
④企画切符のPR	○効果的かつ影響力のあるウェブサイトへのPR掲載 ・企画切符の認知方法にはウェブサイトが多く用いられていることから、効果的かつ影響力のある関連ホームページなどにPRを掲載
⑤販売箇所	○可能な範囲で販売箇所を増加 ・今回の社会実験結果を踏まえ、可能な範囲で販売箇所を増加
⑥企画切符の電子化	○交通系ICカード、スマートフォン等の活用の検討 ・公共交通におけるキャッシュレス化の普及を踏まえ、交通系ICカード、スマートフォン等の活用の検討 ※詳細は、「5.3 企画切符の電子化に関する検討」を参照。

5.2 企画切符の商品化に関する検討

社会実験等を通じて企画切符の販売実績を重ね、段階的に実現可能な範囲で商品化、継続的販売をめざす。その際には、これまでの社会実験により得られた利用者等からの意見を踏まえ、PDCA サイクルを活用し、より使いやすい企画切符への改善を各ステップで進めるように努める。

特に、購入を手軽にし、様々な割引・サービスの付与が可能となる企画切符の電子化については、並行して検討を行い、早期の実現をめざす（詳細については、「5.3 企画切符の電子化に関する検討」参照）。

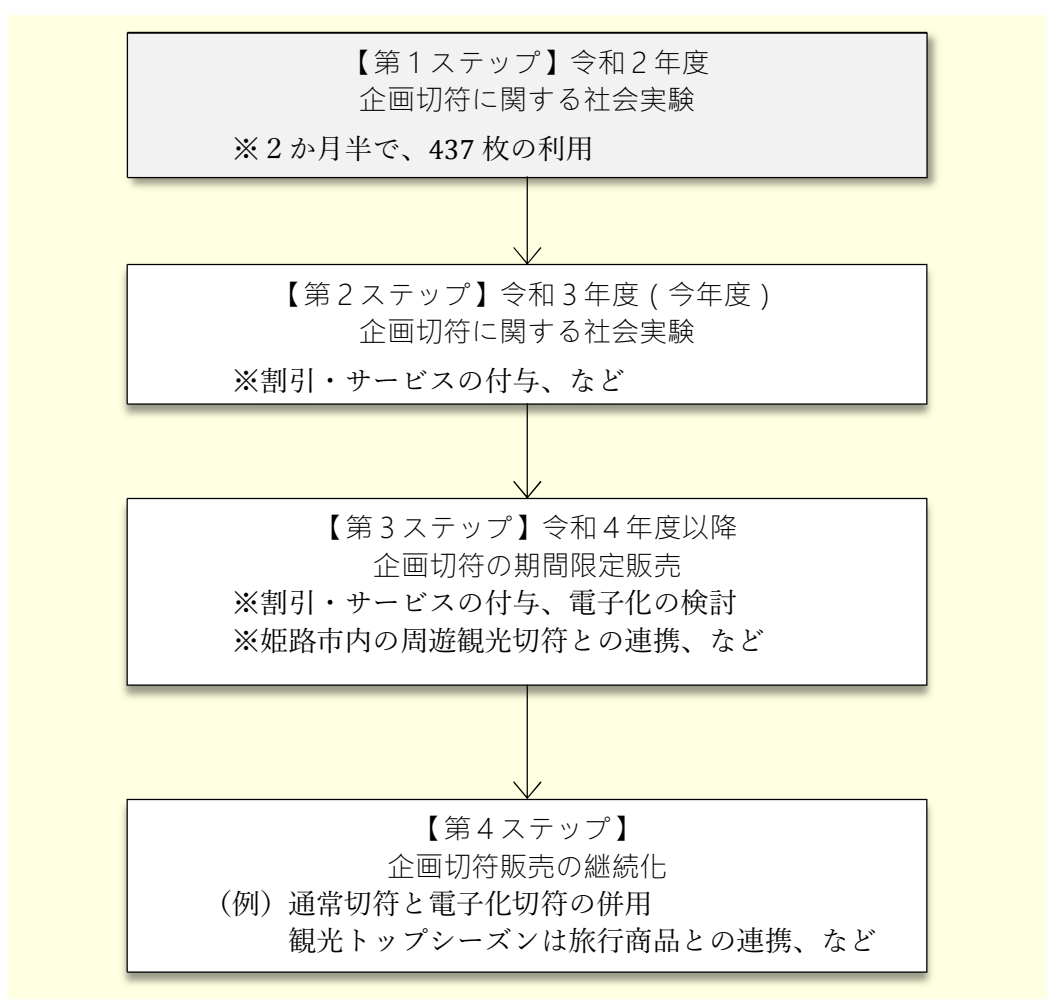


図 5-1 企画切符の商品化、継続的販売に向けた取組の想定イメージ

表 5-2 企画切符に関するこれまで意見と対応状況

分類	企画切符に対する意見	令和3年度の対応等
①販売場所	・企画切符の売り場が分かりにくい。	・販売箇所の増加（神姫バス神戸三宮バスターミナル）
	・購入できる場所が、複数あると良い。 ・購入できる場所が三ノ宮にあると良い。	
	・神姫バス姫路駅前案内所では購入できないが、9時開店なので釣り目的で早朝便に乗りたい人も多いのではないか。	
	・坊勢輝汽船でも販売してほしい。	
	・いつでも買えて、いつでも使えるととっても良い。	
	・販売場所が夜は閉まっているので、自動販売機で購入できるようにしてほしい。 ・前日移動等で夜に到着しても購入できないので、窓口以外で購入できると良い。	
	・バスの運転者が切符のことを知らなかったのも、関係者には周知しておいてほしい。	・バス運転手への企画切符の周知徹底を実施
	・企画切符をもっとPRできないのか。 ・販売場所のPRが必要である。	・関係機関のホームページ等を活用してPRを実施
②支払い方法	・スマホでの購入ができるとうい、ICカードで乗り継ぎ割引等があれば良い。	・企画切符の電子化に関する検討を実施（「5.3 企画切符の電子化に関する検討」を参照）
	・電子マネーで支払えるとよい。	
	・購入時にクレジットカードが使えると良い。	
	・オンラインでの購入希望。	
③クーポン・周遊	・食事や土産物、周遊にも使えるクーポンもあれば良い。	・島内の飲食店等で利用できる割引・サービスを付与
	・レンタサイクル、電気自動車、地引網体験など。	
	・島内の宿泊施設とセットクーポンなどがあれば良い。	
	・クーポン付き乗車券にして、GoTo トラベルの助成対象の切符だとよい。	
	・家島諸島を複数巡れる周遊きっぷ	・企画切符で家島と坊勢島を回遊する観光客がいることが分かったため、今後の検討の余地あり。
	・家島と坊勢島間の渡船でも使えるとなお便利。	
	・いえしま自然体験センターまでの船の切符が入っていないことが分かりにくい。体験センターまで延長してほしい。	
④時刻表配布	・船の時刻表が付いていれば便利。	・企画切符購入時に手渡しているパンフレット「ぶらり家島諸島」に船の時刻表を掲載。
	・バスと船の時刻表のついたチラシがあれば良い。 昼食についても姫路港で気付いて予約した。	
⑤その他	・もう少し料金が安いほうが良い。	
	・切符は、一回り大きいほうが扱いやすい。残った時のデザイン性も良くしてほしい。	
	・JRとの共同切符の販売があると良い。	
	・冬場は日が短いため、春～秋が良い。	・今年度は夏休み期間中の8月16日から企画切符の社会実験を実施。

5.3 企画切符の電子化に関する検討

(1) 切符の電子化の動向

① 電子化切符の種類

公共交通の切符（乗車券・乗船券）を電子化する方法を大別すると、交通系 IC カードと、従来の紙チケットをデジタルデータ化にし、利用者のスマートフォンに直接届ける電子チケットの2つに大きく分類できる。このうち、交通系 IC カードについては、利用形式により「タッチ&ゴー形式」と「電子マネー決済形式」の2種類に分けられる。

これらの概要は、下表に示すとおりである。

表 5-3 電子化切符の種類

	交通系 IC カード		電子チケット
	タッチ&ゴー形式	電子マネー決済形式	
特徴	<ul style="list-style-type: none"> 交通系 IC カードを読取機にタッチするだけで乗車(タッチ&ゴー) 全国相互利用が可能なカードが普及 	<ul style="list-style-type: none"> 交通系 IC カードを用いて、券売機で切符を購入して乗車 	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォンで決済して、画面を提示することで乗車 画面提示方式と二次元コード読取方式がある
事例	<ul style="list-style-type: none"> ジェイアール西日本の ICOCA スルッと KANSAI 協議会の PiTaPa、など 	<ul style="list-style-type: none"> 佐渡汽船株、など 	<ul style="list-style-type: none"> 神姫バスの PassRu など
メリット	<ul style="list-style-type: none"> 改札業務の省力化できる バス等の乗降時間短縮 乗車券販売機や改札機の利用減少し、設備費用の減少など 	<ul style="list-style-type: none"> 比較的容易に交通系 IC カードへの対応ができる 	<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレスとなり、チケットの用紙代・印刷代が削減できる 交通系 IC カードでは対応しにくい、多様な券種に対応できる
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> 導入費用が高額である 鉄道・バスの交通系機器の導入が必要となる 	<ul style="list-style-type: none"> 端末費用と手数料（交通系よりも高い）が必要となる 	<ul style="list-style-type: none"> 画面提示方式の場合、不正利用対策が必要となる

表 5-4 主な交通系 IC カード

区 分	主なカードの名称
全国相互利用が可能なカード (10 件)	(近畿圏) ICOCA, PiTaPa (首都圏) Suica, PASMO (中京圏) TOICA, manaca (その他の地域) Kitaca, SUGOCA, はやかけん, nimoca 
地域限定カード	(近畿圏) hanica (阪急バス・阪神バス)、らんでんカード (嵐電)、Tsukica (高槻市営バス)、Itappy (伊丹市営バス)、NicoPa (神姫バス) など

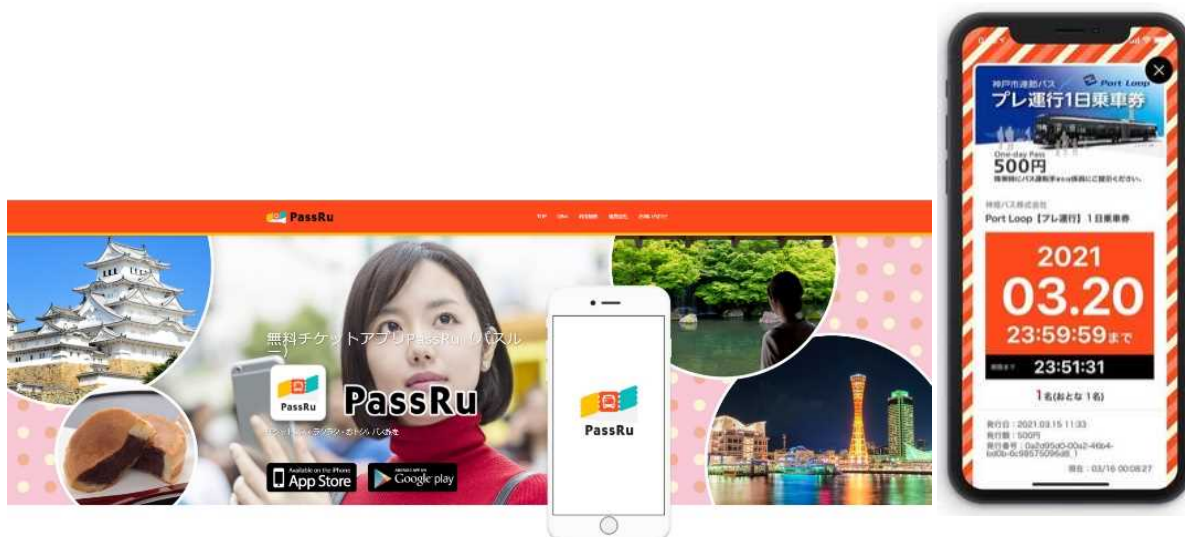


図 5-2 電子チケットの事例 (神姫バスの PassRu のホームページ)

② 電子化切符の動向

鉄道やバスでは、交通系 IC カードの利用が進んでいる一方で、近年のスマートフォンの普及に伴い二次元コードやアプリを用いた電子チケットの利用も広がってきている。最近の流れを整理すると、次のようになる。

■交通系 IC カード

- ・鉄道・バスでは、交通系システム（鉄道の改札口、バス車載器など）の導入が基本となっている。ただし、鉄道・バス会社でも小規模な会社などでは、導入費用が高額のため、導入を見送っている事例もある。
- ・鉄道・バス以外での交通系 IC カードの利用も広まっており、店舗の端末機で IC カードを読み取る方法で、端末費用と手数料（交通系より高い）が必要となる。（電子マネー決済形式）
- ・交通機関の場合、券売機や窓口において交通系 IC カード支払いで、切符を購入する形で導入している事例もある（船舶でも事例あり）。（電子マネー決済形式）

■電子チケットによる対応

- ・電子チケット利用は、企画乗車券・旅行商品とのセット券など IC カードでは対応できない券種への対応策として各交通事業者で検討されている。
- ・IC カードの購入が難しいインバウンド客を視野に入れると、電子チケットの必要性は高くなる。
- ・全国的な MaaS 拡大の流れの中で、各地域でアプリ開発が進んでいるが、共通化されていない。
- ・現在、公共交通での電子チケット利用は画面提示方式が大半であるが、運用負担を考慮し、今後は二次元コード読取方式が拡大すると想定される。

表 5-5 交通系 IC カードと電子チケットの特徴と動向

	交通系 IC カード	電子チケット
導入費用	高額	低額
維持費用	手数料、通信費、共通システム維持費用、端末更新費用（5～10年ごと）など。	手数料、通信費、端末更新費用（約5年ごと）など。
ターゲット	国内旅客（日本人）が主なターゲットとなる。	国内旅客（日本人）以外に、インバウンド客の利用も見込める。 スマートフォンに不慣れか、持っていない高齢者や子供等は対象外。
課題	インバウンド客の利用は見込みにくい。PR等の工夫が必要になる。	目検（係員の目視確認による検札）対応となれば、種類が増えるほど現場係員に負担がかかる。
将来性	当面は交通利用時の支払手段として拡大する可能性が高い。	現時点では拡大途中だが、交通系 IC カードで対応できない利用を中心に、今後の交通利用の主流になる可能性はある。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 交通系 IC カードの入手は容易。 タッチ&ゴー方式の対象が「鉄道・バス」に限られており、旅客船やロープウェイ等の対応は現実的に困難。 	全国共通スキームがないため、対応アプリは個別になる。

(2) 航路における電子化の状況

全国共通 IC カードの利用実績は鉄道やバスが大半であり、航路における交通系 IC カードの利用事例は少ない。現在、交通系 IC カードで乗船できる船舶会社は、全国に 6 社あり、その概要は以下のとおりである。(タッチ&ゴー形式、電子マネー決済形式、いずれの方式を採用しているか不明。)

表 5-6 交通系 IC カードの利用可能な航路事例

会社名	航路	交通系 IC カードの利用状況
東京都観光汽船(株)	東京湾観光定期便	<ul style="list-style-type: none"> ・浅草・日の出・お台場・浜離宮・有明の各乗船場では、Suica や PASMO などの交通系 IC カードが利用可能。 ・乗船場ではチャージができない。
佐渡汽船(株)	新潟港と佐渡島を結ぶ佐渡汽船の路線	<ul style="list-style-type: none"> ・PiTaPa を除く全国相互利用対応の交通系 IC カード 9 種類が利用可能。 ・交通系 IC カード利用は乗船料金のみで、自動車や自転車その他の航送料金は対象外。 ・乗船場ではチャージができない。
JR 西日本宮島フェリー(株)	宮島口と宮島を結ぶ航路	<ul style="list-style-type: none"> ・全国相互利用対応の交通系 IC カード 10 種類と、広島地区で使われている PASPY も利用可能。 ・自動車・自転車等の航送料金は利用対象。
宮島松大汽船(株)		
桜島フェリー(鹿児島市の公営企業)	鹿児島市の鴨池港と桜島を結ぶ航路	<ul style="list-style-type: none"> ・全国相互利用対応の交通系 IC カード 10 種類と、鹿児島県内で利用できる「RapiCa」・「いわさき IC カード」も利用可能。 ・自動車や自転車等の航送料金も交通系 IC カードでの支払可能 (全国で唯一)。
いわさきコーポレーション(株) (いわさきグループ)	鹿児島～垂水・種子島・屋久島の各航路	<ul style="list-style-type: none"> ・同社発行の交通系 IC カード・いわさき IC カードが利用可能。 ・チャージ時に金額に応じて 10～15%の割り増しあり。

出典：excite ニュース

(3) 家島諸島航路における電子化の検討

① 家島諸島航路を取り巻く状況

家島諸島の日常生活の中では、交通系 IC カードや電子チケット利用などは普及しておらず、現金での対応が主流となっている。

一方で、鉄道・バスでの交通系 IC カードの普及、企画乗車券・旅行商品とのセット券などでの電子チケット利用、全国的な MaaS の広がりなど動向を踏まえると、今後も現金での切符購入が主体となるとしても、島外からの観光客の増加を図るためには、可能であれば何れかの時点で電子化への対応が望まれる。

なお、令和 6 年度に予定されている姫路港ターミナルの移行は、電子化に向けた対応をめざす良い機会になると考えられる。

② 交通系 IC カード導入の検討

(i) 関西圏における交通系 IC カードシステム

関西圏において交通系 IC カード（交通系システム）を導入するには、「スルッと KANSAI 協議会」に加入する方法が主である。JR 系の ICOCA ほか全国共通 IC カードは、「スルッと KANSAI」を通じて JR 西日本ほか全国相互利用ネットワークを通じて精算する仕組みとなっている。

(注) 近畿圏でも「スルッと KANSAI 協議会」に加入せずに全国共通 IC カードに対応しているバス事業者があるが、これは JR 西日本グループが最近開発したバス車載システムを活用し、JR 西日本が幹事となって運用しているもので、基本的な仕組みは同じとなる。

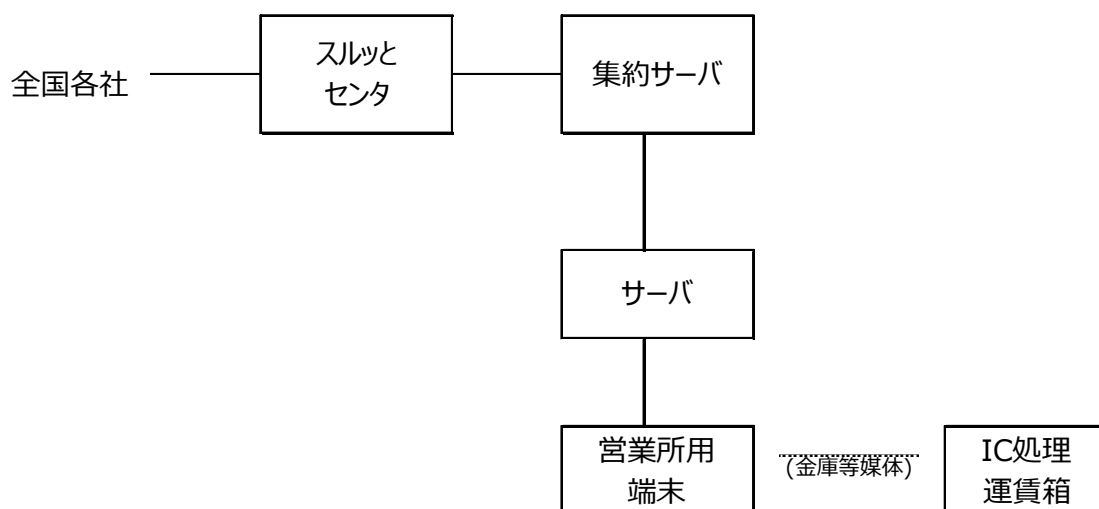


図 5-3 神姫バスにおける IC カードシステム構成概略図

交通系 IC カード（交通系システム）の導入費用については、バス会社の場合、以下の費用が必要となる。

1. 機器費：サーバー、営業所用端末、車載器、通信ネットワーク

2. 維持費：手数料、共通システム維持費、

自社システム管理費、ネットワーク管理費、機器端末保守料など

自社でサーバーを用意する必要があり、5年ごとに更新している。また、初期導入経費として「スルッと KANSAI 協議会」への加入にかかる費用負担が必要となる。なお、精算手数料は事業者によって異なる。

(ii) 交通系 IC カード導入の可能性

家島諸島航路の各交通事業者が、独自に交通系 IC カード（交通系システム）を導入するためには、「スルッと KANSAI 協議会」に加入することが1つの選択肢であり、機器費、維持費に高額のコストが必要となることから、現実的には難しいと考えられる。

このため、交通系 IC カードが使えるようにする方法としては、次の2つが考えられる。

【方策1】交通系 IC カードを使って、券売機から切符を購入する形での対応

- ・電子マネー（電子マネー決済系）の端末を導入

【方策2】別の交通事業者（例：神姫バス）の営業所の1つとして加入する方法

- ・交通事業者に手数料を払う形態

③ 企画切符の電子化の検討

企画切符は、旅客船事業者と神姫バスで造成している。神姫バスでは、スマートフォン MaaS アプリ「PassRu」を活用した企画切符をすでに販売していることから、PassRu を利用して企画切符を電子化する方法が最も現実性が高いといえる。

具体的な企画切符への対応としては、今年度使用した紙切符と PassRu を活用したアプリ券（二次元コード読取）とを併用する案が考えられる。

ただし、アプリ画面をお客様に提示してもらう方式の場合、「バスが何回でも乗れてしまう」、「スクリーンショットでの不正利用が懸念される」、「家島諸島の島民も購入できる」などの問題点もあるため、これらの対応策の検討課題となる。また、紙切符の場合は手元に残るので観光客にとっては記念になるが、アプリ券の場合、それに代わる仕組みを検討することも必要となる。

なお、アプリ券のメリットとしては、二次元コードの読取記録を残すことができ、誰がいつ使ったかが分かることから、マーケティング等に活用できる点があげられる。

6. 家島諸島の交流人口拡大方策の検討

6.1 検討の経緯と概要

(1) 検討の経緯

家島諸島の島民にとって家島諸島航路は必要不可欠な航路であるが、島民の少子高齢化・人口減少に伴い利用者数の減少が続いている。今後さらなる利用者の減少が予想される中、将来に亘り安定的に航路を確保・維持するためには、地域を活性化し家島諸島での人口の定着を図るほか、観光振興等による交流人口の拡大を図ることが喫緊の課題となっている。

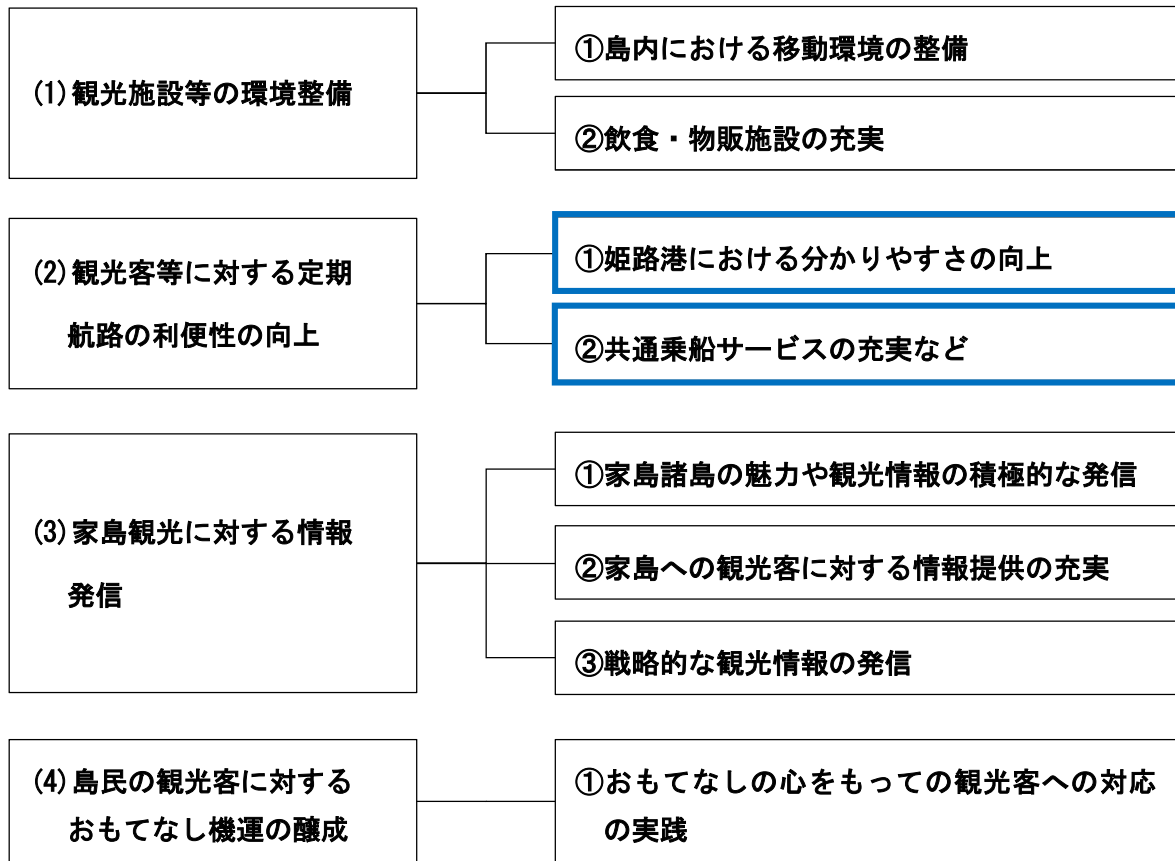
このような認識のもと、令和元年度調査より交流人口の拡大方策についての検討を進めてきた。家島諸島における交流人口の拡大方策としては、①観光客の受け入れ側となる島内において、移動環境の整備や飲食・物販施設の充実など観光施設等の環境整備を行うこと、②観光客にとって使いやすい家島諸島航路とするため、ターミナルとなる姫路港の分かりやすさの向上や、便利で利用しやすい共通乗船サービスの充実などを図ること、③家島諸島の魅力や旅に関する充実した観光情報を観光客に分かりやすく伝えること、さらに、④島民の観光客に対するおもてなし機運を醸成していくことを提案し、体系的な整理を行った。

令和2年度調査においては、共通乗船サービスの充実に関する社会実験結果を踏まえ、今後の方策をとりまとめた。

(2) 検討の進捗状況

今年度調査においては、割引・サービスを付与した企画切符の社会実験を実施するとともに、姫路港における分かりやすさの向上についての提案施策の実現化に向けた取組を実施した。

また、そのほかの交流人口の拡大方策についても、各関係者における取組状況の把握を行い、今後の進め方についての検討を行った。



注) 青枠囲みは、本調査業務に関連する施策を示す。

図 6-1 家島諸島における交流人口の拡大方策の体系

表 6-1 交流人口を拡大するための方策と社会実験結果を踏まえた対応方向

分類	項目及び方針	具体的な方策（令和元年度調査より）	令和2年度の社会実験における評価と主な意見*	今後の対応方向（案）	現在（令和4年3月）の対応状況	
(1) 観光施設等の環境整備	① 島内における移動環境の整備 ・目的や利用者特性に応じた移動手段が選択可能な環境整備	・コミュニティバスの改善：運行区間拡大、定期航路との接続改善、幅広い情報発信、など ・電動三輪車、レンタサイクルのサービス向上：増備、配置場所の拡充、飲食・宿泊とセットの企画サービス、レンタサイクルの乗り捨てシステム導入など	⇒	・レンタサイクルなど島内の移動手段の充実・改善が必要 ・交通手段に関する情報が分かりにくい ・家島～坊勢の島内間の移動手段の改善が必要	・レンタサイクルの運用の工夫 ・コミュニティバスの運行の改善（運行区間、土日祝の運行） ・島内の移動手段に関する情報提供の充実など	・企画切符の割引・サービスで、レンタサイクルの割引実施 ・定期観光タクシーの社会実験の実施
	② 飲食・物販施設の充実 ・飲食・物販施設の分かりやすさの向上、施設内容の充実	● 飲食・物販施設の共通ロゴマークなどの掲出 ・飲食・物販施設の営業時間の見直し ・土産物の物販施設の拡充 ・家島の海産物等の買い物施設や休憩施設（交流拠点）の充実		・島内の飲食店等が少ない、昼食ができる店がない ・コンビニがあれば良い ・島内でお土産売り場がほとんどなかった ・船乗り場内や船内で販売してほしい	・日帰り観光客に対応した昼食の充実方策と情報提供を引き続き検討 ・家島の特色ある土産物の商品と販売方法の検討、など	・企画切符の割引・サービスで、飲食の割引実施
(2) 観光客等に対する定期航路の利便性の向上	① 姫路港における分かりやすさの向上 ・切符売り場や時刻表、乗り場の分かりやすさの向上	● 切符売り場の配置改善・時刻表掲出の改善 ・家島行・坊勢島行乗り場の案内サイン掲出（各乗り場への動線の色分けなど） ・姫路ポートセンターの案内所設置（観光案内の充実） ・姫路港付近の駐車場の案内を充実	⇒	・本島行きの船が2種類あるが、切符売り場が別なので不便 ・フェリー乗り場が分からない	・切符売り場の配置・時刻表の改善、乗り場の案内サイン掲出などに向けた取組の実施、など	・高福ライナーの券売機について、関係者が合意し移設を実施 ・姫路ポートセンターに掲示している家島航路2社の時刻表について、関係者が合意し、一本化を決定 ・乗客誘導ラインの設置について、旅客船事業者から姫路港管理事務所へ要望書を提出
	② 共通乗船サービスの充実など ・利用者ニーズに対応したサービスの充実	● 共通乗船券などのサービスの拡充・実施 ● 陸上交通（バス）と連携した企画切符の販売等 ・往復割引の設定 ● 誤購入の対応改善（再購入や払戻などの負担軽減）	⇒	・共通乗船券は使いやすいと評価 ・JTB 旅行商品以外での利用、往復割引、家島、坊勢の共通利用を要望	・共通乗船券から、企画切符を活用した旅行商品の造成を検討	・R3 観光庁補助金を活用し JTB の電子チケットで家島往復共通乗船券「家島しまたびきつぷ」を販売（令和3年10月～令和4年3月）
			⇒	・企画切符は使いやすい、割引額も妥当と評価 ・クーポン券や特典の付加があるとよい ・スマートフォンやクレジットカードやICカードが利用できるとよい ・販売場所が分かりにくい、PR 方法の改善が必要	・企画切符の取組の継続化 ・使いやすくするための工夫の検討など	・企画切符の社会実験実施、割引・サービスの付与、販売場所の充実（令和3年8月～12月） ・企画切符の電子化勉強会を実施（令和3年10月）
(3) 家島観光に対する情報発信	① 家島諸島の魅力や観光情報の積極的な発信 ・家島諸島の認知度を向上	● 家島諸島の魅力や観光情報の積極的な発信 ● (一社)家島観光事業組合など関係機関（国や自治体）との連携した取組 ・他地域と差別化できる家島諸島の「強み」の発信（例：家島諸島ならではの食材、体験型観光など）	⇒	・見どころを伝えるサイトか何かがあると良い ・観光協会サイトもスマホ用に作成されていない ・家島の情報がインターネットにあまり載っていない。魅力ある島なのでもっとアピールすべき ・ホームページでの情報発信が弱い	・家島諸島の観光に関するウェブサイトの認知度向上 ・「戦略的広報」の視点からの情報提供のあり方の点検 ・ポータルサイトの整備・充実	・(一社)家島観光事業組合のホームページに「姫路まんきつイラストマップ 家島諸島編」を掲載 ・(一社)家島観光事業組合のホームページに予約サイト「家島NABI」を整備。家島の飲食店、宿泊施設、観光施設等をカテゴリー別に分かりやすく掲載
	② 家島への観光客に対する情報提供の充実 ・現地での案内情報の充実による観光客の不安感払拭、安心して快適な観光環境の創出	● 飲食店等の場所・営業時間・メニューなどの情報提供の充実（観光パンフレットへの宿泊・飲食・物販施設の場所・営業時間などの掲載） ・日々変化する旬な情報の発信（食材・料理、季節に応じた土産物など） ・島内観光に活用できる地図・パンフレット等の制作 ● 観光パンフレットの配布場所の拡大（真浦港・宮港、案内所、船内座席ポケットなど） ・主要地点での地理案内情報板の設置 ● 船内アナウンスで島のガイドの実施	⇒	・昼食がとれる場所が少なく、案内も少ない ・コンビニなどお弁当などを買える店が少ない ・土産売り場を充実させてほしい ・各島内の道案内が少ない、町の中にもっと標識が欲しい ・イラストではなく地図の観光マップが欲しい ・船内案内放送で降りる時に島の名前等の案内があれば良い	・昼食案内の充実 ・観光マップの充実 ・船内での観光客向けの案内放送の実施 ・船内の前座席の背もたれへの二次元コードの掲載 ・日帰り観光の観光モデルコースの設定、など	・観光パンフレット「ぶらり家島諸島」を作成し、観光案内所や姫路港等で配布
	③ 戦略的な観光情報の発信 ・観光情報の効果的な伝達、観光活性化推進のため、戦略的に観光情報を発信	・食、体験、自然など、シーズン毎の情報発信 ・家島本島と坊勢との連携（食のPR強化など滞在型観光を促進） ・瀬戸内の他の地域と連携した情報発信 ・観光リピーターを増やすためのメール・SNS 活用によるイベント情報などの発信	⇒	・おいしい魚をもっとアピールしてほしい ・グルメを題材としたイベントやキャンペーン等を開催するとよい ・食事や宿泊等、観光面の充実やパッケージツアーの充実を望む ・船をもう少しきれいにする等、ワクワク感が姫路港出発時点からあれば良い	・「魚」「食」を中心にした観光情報の発信 ・「船に乗ること」が「観光」との捉え方での情報発信、など ・上記を踏まえたイベント・キャンペーンの企画・実施、など	・JTB「家島日帰り昼食・宿泊プラン」にて「往復共通乗船券」と「昼食」「宿泊」を組み合わせた旅行商品を販売
(4) 島民の観光客に対するおもてなし機運の醸成	① おもてなしの心をもつての観光客への対応の実践 ・島民の観光客と接する機会の創出	・観光客への挨拶※、観光客に対する道案内、困っていると思われる観光客への声掛け、など ※坊勢中学校における学校来客に対する中学生の大きな声での挨拶は、おもてなしの実践の好例	⇒	・島民の方々が親切で、各所で話しかけられた ・家島の子供たちがあいさつしてくれる礼儀正しい島だった ・家島観光案内所での対応が冷たかった	・家島・坊勢島での「おもてなしの心の醸成」の取組実施、など	

注) ●太字は、すぐの実施できる方策、短期的な取組 ●青文字は、本調査業務における取組 *参考として、資料編に令和2年度調査における「家島諸島の観光に関する企画切符利用者の自由意見」を掲載

(白紙)

6.2 姫路港における案内改善方策の取組

(1) 姫路港における案内改善方策

姫路港の分かりやすさの改善について、令和2年度調査では、姫路港の切符売り場や乗り場が分かりにくく、観光客に必要な情報が伝わりにくい原因を解消するため、次のような工夫を行う対策を提案した。

表 6-2 姫路港における案内改善方策

問題点	対策案
i) 切符売り場で、高福ライナーの券売機が見つけにくい	【対策案1】切符売り場の改善 ・高福ライナーの券売機を高速いえしまの窓口の横に移動する。
ii) 高速いえしまと高福ライナーの時刻表が別になっているため、乗船便が分かりにくい	【対策案2】時刻表の改善 ・高速いえしまと高福ライナー両方を記載した時刻表に改善する。
iii) 経路案内などが不十分で、切符売り場から乗り場への行き方が分かりにくい	【対策案3】経路案内の改善 ・姫路港内の通路上に誘導ラインを描く。
iv) 観光客に必要な家島諸島の情報が、イラストマップのみで分かりにくい	【対策案4】家島諸島の情報提供 ・距離が確認できる島の地図を掲示する。

(2) 案内改善方策の実現に向けた取組

今年度は、これらの4つの対策案を実現化するため、次のような取組を実施した。

【対策案1】切符売り場の改善 ⇒高福ライナー券売機の移動（実施済）

- ・高福ライナー券売機の移動先となる場所に家島観光を紹介するテレビがあるため、所有者の姫路市産業振興課と相談し了解を得た。
- ・高福ライナー、高速いえしまの了解も得て、高福ライナー券売機の移動を2月末に実施した。



図 6-2 高福ライナー券売機（移動前）



図 6-3 高福ライナー券売機（移動後）

【対策案2】時刻表の改善 ⇒高速いえしまと高福ライナーの時刻表の一本化

- ・時刻表が掲示されたパネル自体は兵庫県（姫路港管理事務所）が設置したが、事業者間の調整が出来れば、時刻表の改善は実現できることが分かった。
- ・高速いえしまと高福ライナーの時刻表を一本化した場合の時刻表案を具体的に提案し、関係者との意見交換を行った。現在、実現に向けて調整中である。

姫路港発 定期船運航時刻表

令和2年4月1日改正

乗り場は3階北口です

船番	船名	明石島発	坊勢島着
①	7:03	-----	7:35
②	7:30	7:55	8:05
③	9:00	-----	9:32
④	10:05	10:30	10:40
⑤	11:35	-----	12:07
⑥	13:05	-----	13:37
⑦	14:30	-----	15:02
⑧	16:05	16:30	16:40
⑨	17:05	-----	17:37
⑩	18:05	-----	18:37
⑪	19:05	-----	19:37
⑫	20:00	-----	20:32
※		-----	

図 6-4 姫路港時刻表（現状）



姫路港発 定期船運航時刻表

令和2年10月1日改正

乗り場は3階北口です

船番	船名	明石島発	坊勢島着
①	7:03	-----	7:35
②	7:30	7:55	8:05
③	9:00	-----	9:32
④	10:05	10:30	10:40
⑤	11:35	-----	12:07
⑥	13:05	-----	13:37
⑦	14:30	-----	15:02
⑧	16:05	16:30	16:40
⑨	17:05	-----	17:37
⑩	18:05	-----	18:37
⑪	19:05	-----	19:37
⑫	20:00	-----	20:32
⑬	21:30	-----	22:05
※		-----	

図 6-5 姫路港時刻表（改善案）

家島（真浦港・宮港）方面行き

令和2年10月1日改正

		姫路港発	乗り場		経由港着		終点港着
①	高福ライナー	6:55	5	→	真浦 7:22	→	宮 7:28
②	高速いえしま	7:10	4	→	真浦 7:41	→	宮 7:48
③	高福ライナー	8:18	5	→	真浦 8:45	→	宮 8:53
④	高速いえしま	9:10	4	→	真浦 9:41	→	宮 9:55
⑤	高福ライナー	10:00	5	→	真浦 10:27	→	宮 10:35
⑥	高速いえしま	11:05	4	→	宮 11:36	→	真浦 11:43
⑦	高福ライナー	11:40	5	→	真浦 12:07	→	宮 12:15
⑧	高福ライナー	13:10	5	→	真浦 13:37	→	宮 13:45
⑨	高速いえしま	13:40	4	→	——	→	真浦 14:11
⑩	高速いえしま	15:30	4	→	真浦 16:01	→	宮 16:15
⑪	高福ライナー	16:30	5	→	真浦 16:57	→	宮 17:05
⑫	高速いえしま	17:10	4	→	宮 17:41	→	真浦 17:50
⑬	高福ライナー	18:15	5	→	真浦 18:42	→	宮 18:50
⑭	高速いえしま	19:00	4	→	真浦 19:31	→	宮 19:38
⑮	高福ライナー	19:55	5	→	真浦 20:22	→	宮 20:30
⑯	高速いえしま	20:35	4	→	宮 21:06	→	真浦 21:13
⑰	高福ライナー	21:30	5	→	真浦 21:57	→	宮 22:05

注：赤字⑰は日曜のみ運航

お問い合わせは、高速いえしまは電話079-231-0280（姫路営業所）

高福ライナーは電話079-325-1970 まで

なお、天候等により到着時間が遅れる場合がございますので、ご了承ください。

図6-6 【対策案2】時刻表の改善（案）

【対策案3】経路案内の改善 ⇒通路上への誘導ラインの設置

- ・ 誘導ラインの設置については、具体的な案内表示案を作成して検討を進めている。
- ・ 誘導ラインの設置にあたり、小豆島フェリー(株)にも神戸運輸監理部より打診を行った。
- ・ 整備費用については、管理者である兵庫県に要望済み。



図 6-7 坊勢航路と家島航路の案内標示（現状）

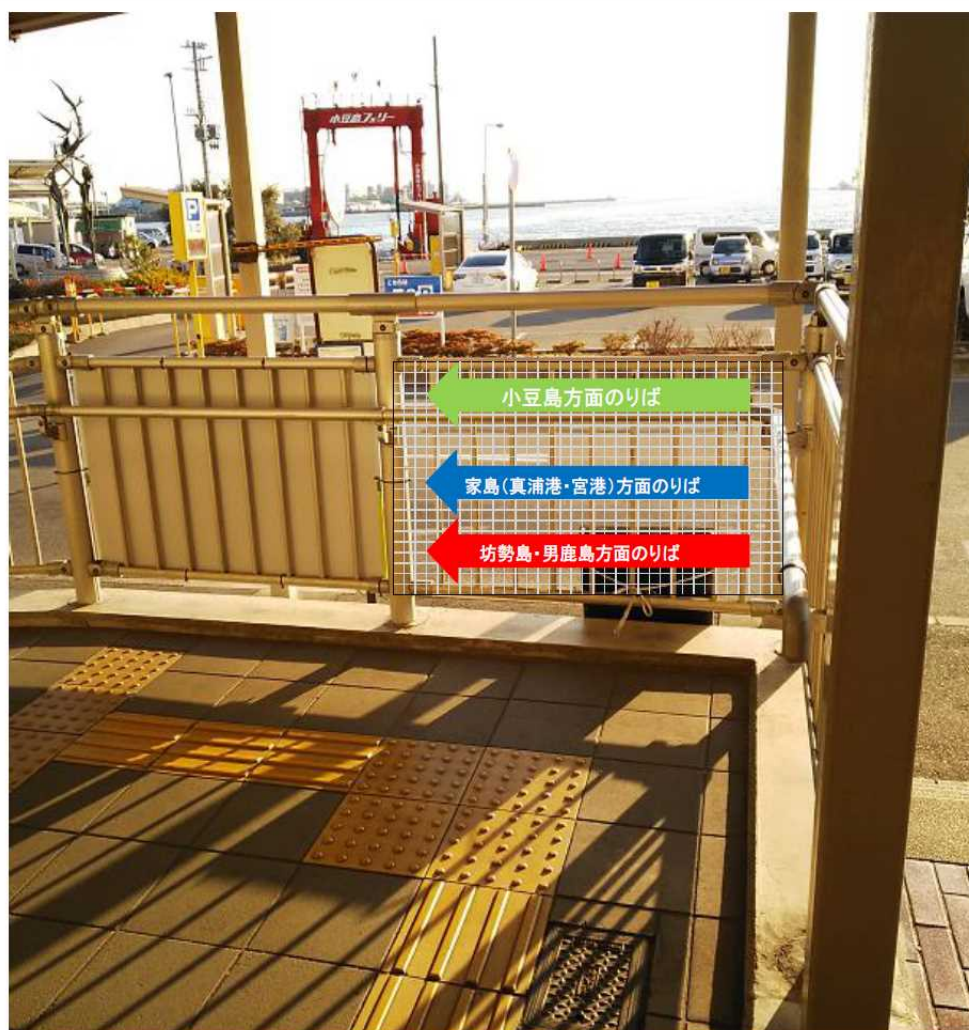
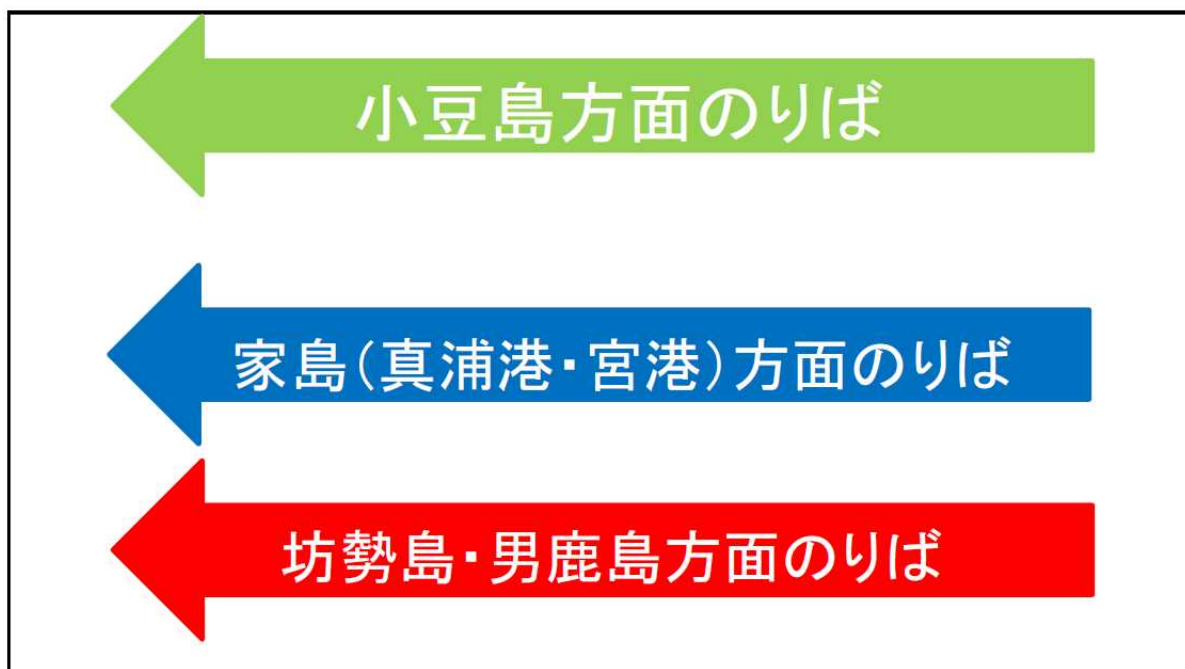


図 6-8 坊勢航路と家島航路の案内標示（改善案）①



図 6-9 坊勢航路と家島航路の案内標示（改善案）②

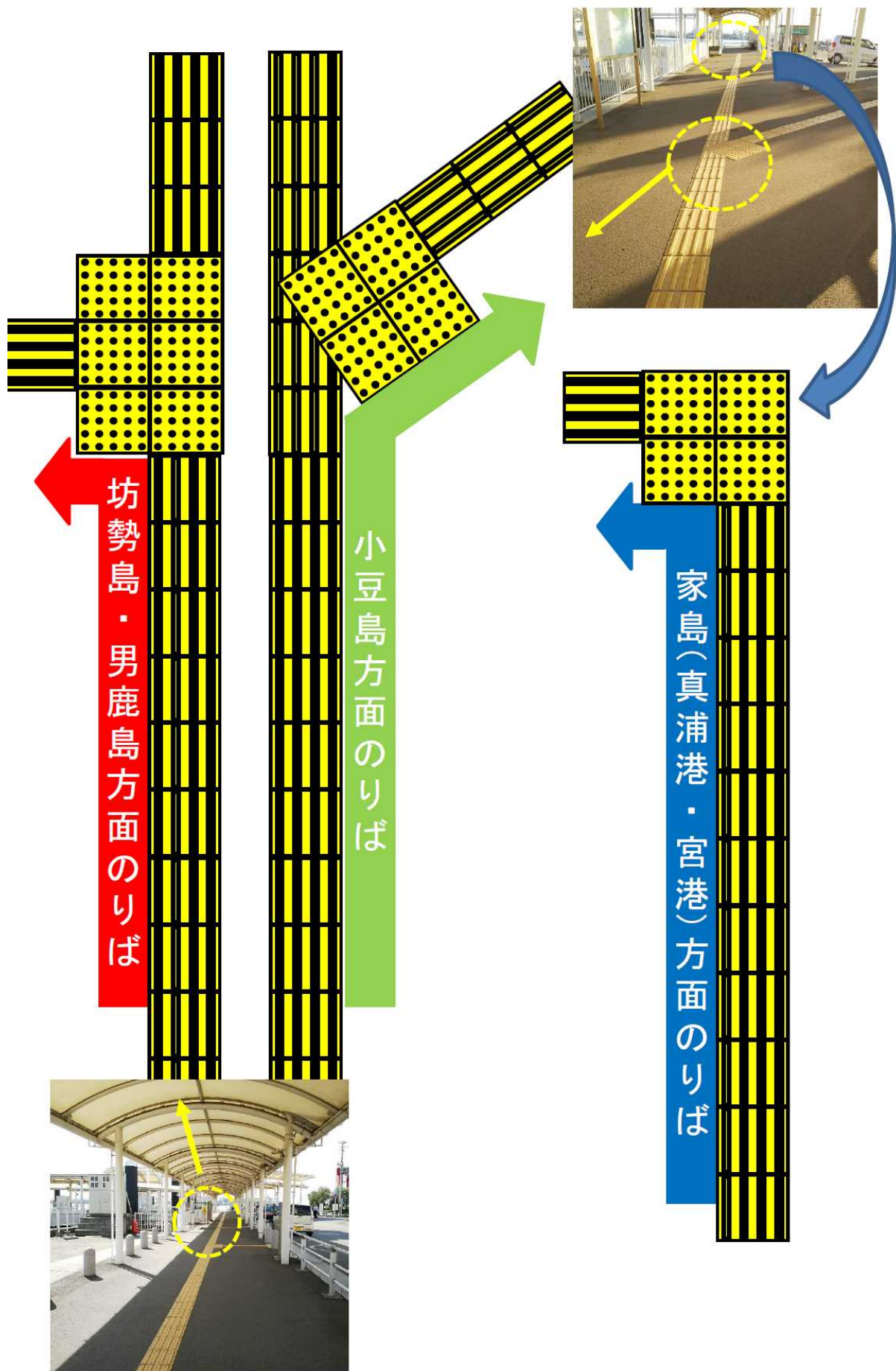


図 6-10 坊勢航路と家島航路の案内標示（改善案）③

【対策案4】家島諸島の情報提供 ⇒距離が確認できる島の地図の掲示

- ・乗り場案内地図については、真浦港にある地図をベースに作成することを検討中である。
- ・なお、坊勢島の地図は少し古いため、デザインを家島に揃えたいと考えている。



図 6-11 家島諸島の案内地図（現状）



図 6-12 家島諸島の案内地図（改善案・イメージ）

7. 総括

7.1 社会実験のまとめ

旅客船事業者3社の乗船券とバスの乗車券をセットにした切符に、島内の飲食店等で利用できる割引・サービスを付与した企画切符を昨年度の社会実験よりも販売期間を延長し、販売箇所を増加したうえで、航路の利便性向上に関する社会実験を行った。

企画切符の販売状況及びアンケート調査の結果から、次のようなことが分かった。

販売枚数は、約4か月半の133日間の発売期間で428枚（一日当たり平均3.2枚）であった。これは昨年度の企画切符（一日当たり平均5.8枚）と比較し少ないものとなった。この要因としては、新型コロナウイルスの感染者数の増加に伴う緊急事態措置等の実施が大きく影響したものと考えられる。

しかしながら、企画切符の割引・サービスについては、約160名の利用があり、概ね10人中4人と利用者に一定程度活用されており、島内観光のサービス充実に寄与するとともに、企画切符の魅力向上にも貢献したと考えられる。

さらに、「企画切符が来訪のきっかけになった」と回答した人は半数以上となっており、企画切符が新たな交流人口の創出に貢献したと考えられる。

また、京阪神方面からの利用拡大を図るため、神姫バス神戸三宮バスターミナルに販売窓口を設置した。この結果、神姫バス神戸三宮バスターミナルにおける販売枚数は少ないものの、販売箇所を増やすことにより、企画切符の利用拡大に効果があると考えられる。

7.2 企画切符の商品化に関するまとめ

(1) 検討結果の概要

企画切符の社会実験結果から、今後の効果的な企画切符の造成にあたっては、次に示す方向性のもとで企画切符をバージョンアップしていくことが必要である。

- (i) 販売時期： 観光シーズンを考慮した期間の設定
- (ii) 料金設定： 割安感を与えられる料金の設定
- (iii) 割引・サービス： 割引・サービスの充実と的確な案内情報の提供
- (iv) 企画切符のPR： ウェブサイトの充実、観光PRとの連携
- (v) 販売箇所： 可能な範囲での拡大
- (vi) 企画切符の電子化： 交通系 IC カード、スマートフォン等の活用の検討

(2) 企画切符の今後の展開

このように割引・サービスを付与した企画切符は、企画切符の魅力を向上でき、交流人口の拡大に寄与する取組となり、今後の効果的な企画切符の造成の方向性を見出すことが出来た。

この結果を踏まえ、今後も関係者との連携を継続していくこととなった。来年度の取組については、姫路市立美術館を中核とした文化観光推進拠点計画との連携も視野に入れた企画切符の実施を検討している。

7.3 家島諸島の交流人口の拡大方策のまとめ

(1) 姫路港における案内改善への取組

令和2年度調査で、姫路港の切符売り場や乗り場が分かりにくく、観光客に必要な情報が伝わりにくい原因を解消するために提案した4つの対策案

【対策案1】切符売り場の改善 ⇒高福ライナー券売機の移動（実施済）

【対策案2】時刻表の改善 ⇒高速いえしまと高福ライナーの時刻表の一本化

【対策案3】経路案内の改善 ⇒通路上への誘導ラインの設置

【対策案4】家島諸島の情報提供 ⇒距離が確認できる島の地図の掲示

の実現をめざし、関係者間の調整などを行い、各対策案実現への道筋をつける取組を実施した。

(2) 今後の展開方針

家島諸島の交流人口の拡大に向けて、JR デスティネーションキャンペーンをはじめとする誘客、これまで提案してきた交流人口の拡大方策の継続的な取組を実施するため、発展版として「しま遊びきっぷ担当者連絡会議（仮称）」を設けて取り組んでいくことを計画している。

資 料 編

- 1 ・ 企画切符に関するアンケート調査票
- 2 ・ 交通系 IC カードの利用可能な航路事例
- 3 ・ 家島諸島の観光に関する企画切符利用者の自由意見
(令和 2 年度調査)

1. 企画切符に関するアンケート調査票

企画切符「しま遊びきっぷ」に関するアンケート

平素は、国土交通行政にご理解をいただきありがとうございます。

国土交通省神戸運輸監理部では、観光などの利用による家島諸島航路の維持・活性化のため、昨年度に姫路駅～姫路港～家島諸島間の企画切符「しま遊びきっぷ」に関する社会実験を実施しました。

今年度は、この企画切符の商品化、継続的販売をめざして、引き続き社会実験を行うとともに、企画切符に関するアンケートを実施することとしました。

つきましては、趣旨をご理解のうえ、ご多忙中とは存じますが、アンケートにご協力いただき、令和3年12月31日（金）までに投函またはWEB回答くださいますようお願いいたします。

なお、回答は全て統計的に処理し、内容は個別に公表することはありません。また、個人情報厳格に管理し、この調査の分析以外には一切使用しません。

本アンケートは、株式会社シティプランニングに委託して実施しております。

調査実施主体：国土交通省神戸運輸監理部

受託事業者：株式会社シティプランニング



※本アンケートは、左記の二次元コードからWEB上のアンケート調査票にアクセスしていただくことで、パソコンやスマートフォンからもご回答いただけます。ご活用ください。

質 問	回 答 欄
問1 今回、家島諸島に来られた主な目的は何ですか。	1. 観光 2. 食事 3. レジャー（釣り、マリンスポーツ等） 4. 仕事 5. その他（ ）
問2 家島諸島に来られたのは、何回目ですか。	1. 初めて 2. （ ）回目
問3 企画切符が家島諸島に来られるきっかけになりましたか。	1. きっかけになった 2. 特にきっかけになったわけではない
問4 企画切符の販売は、何でお知りになりましたか。 (複数回答可)	1. ホームページ・ウェブサイト 2. SNS (Twitter、Instagram、Facebook 等) 3. 新聞等の記事 4. チラシやポスター 5. 友人や知人からの口コミ 6. その他（ ）
問5 今回の企画切符は、バス乗車券と乗船券を合わせて通常料金2,560 円のところを 2,000 円としています。この料金についてはどのように思われますか。	1. 料金が割引になり良かった 2. もう少し割引がある方が良かった

質 問	回 答 欄
問6 企画切符は、どこで購入されましたか。	1. 神姫バス姫路駅前案内所 2. 神姫バス神戸三宮バスターミナル 3. その他
問7 企画切符は昨年度も販売しましたが、昨年度も企画切符を利用しましたか。	1. 利用した 2. 利用しなかった
問8 割引・サービス（半券）を利用されましたか。	1. 利用した 2. 利用しなかった
問9 割引・サービス（半券）を利用された方にお聞きします。利用した店舗はどの種別ですか。（複数回答可）	1. 飲食店 2. 宿泊施設 3. 土産店 4. レンタサイクル 5. その他（ ）
問10 割引・サービス（半券）を利用されなかった方にお聞きします。利用されなかった主な理由をお聞かせください。	1. 利用したい割引・サービスがなかった 2. 利用したかったが、利用する時間がなかった 3. 利用したかったが、店舗の場所が分からなかった 4. その他（ ）
問11 企画切符の改善点やご意見がございましたら、お答えください。（複数回答可）	1. ICカードの活用・導入 2. スマートフォンで完結する（決済・提示利用など）サービスの導入 3. 販売所の拡大 4. 島内で利用できる割引・サービスの充実 5. 特に改善点はない 6. その他（ ）
問12 特に家島諸島を訪れたい時期（季節）はありますか。（複数回答可）	1. 春 2. 夏 3. 秋 4. 冬 5. 特にない
問13 その他、家島諸島の観光や食事、企画切符等に関するご意見がございましたら、ご記入下さい。	【ご意見欄】
問14 性別・年代を教えてください。	【性別】 1. 男性 2. 女性 【年代】 20歳未満 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代 80歳以上
問15 居住地を教えてください。	1. 兵庫県内→（ ）市町 2. 兵庫県外→（ ）都道府県

ご協力ありがとうございました。


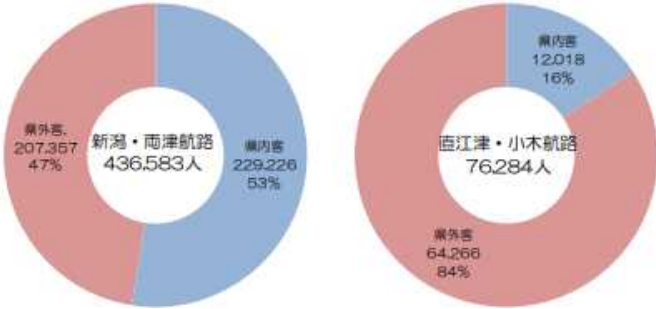
同封の返信用封筒でご送付いただきますようお願い申し上げます。

2. 交通系 IC カードの利用可能な航路事例

交通系 IC カードの利用可能な航路事例①東京都観光汽船(株)

<p>会社名</p>	<p>東京都観光汽船(株)</p>
<p>航路</p>	<p>東京湾観光定期便 TOKYO CRUISE (一般旅客定期航路事業・隅田川及び東京湾での水上バスの運航)</p>  <p>The map illustrates the Tokyo Bay Cruise routes, starting from Asakusa and passing through various bridges and landmarks such as the Tokyo Skytree, Nihonbashi, and Odaiba. It includes a detailed legend for different cruise types like EMERALDAS, HIMIKO, and others, along with their respective durations and fares. A small text box at the bottom right provides additional information for passengers using the sightseeing guide.</p>
<p>交通系 IC カードの利用状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・浅草・日の出・お台場・浜離宮・有明の各乗船場では、Suica や PASMO などの交通系 IC カードが利用可能。 ・浅草乗船場では、クレジットカード・交通系 IC カードともに利用可能。 ・乗船場ではチャージができない。
<p>利用者数 (生活・観光割合)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・不明。 ・航路の状況から、観光客利用が大半を占めるものと推測される。

交通系 IC カードの利用可能な航路事例②佐渡汽船株

<p>会社名</p>	<p>佐渡汽船株</p>
<p>航路</p>	<p>・新潟港と佐渡島を結ぶ佐渡汽船の路線</p> 
<p>交通系 IC カードの利用状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ PiTaPa を除く全国相互利用対応の交通系 IC カード 9 種類が利用可能。 ・ 交通系 IC カード利用は乗船料金のみで、自動車や自転車その他の航送料金は対象外。 ・ 乗船場ではチャージができない。 <p><乗船時の電子マネー決済の流れ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ IC カードを電子マネー専用乗船ゲートのセンサーにタッチして乗船券購入を完了し、乗船券を発行。乗船券を引き抜くと乗船ゲートの扉が開き乗船できる。 <p><スマートフォンを用いた S チケットサービス></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ WEB 予約サイトを表示し、予約情報を選び、S チケットの発券を行う。操作完了後、乗船用二次元コードが発行。発行された乗船用二次元コードをスマートフォンなどに表示し、改札時に提示する。
<p>利用者数（生活・観光割合）</p>	<p>○運航本数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新潟港⇄両津港 8～10 便/日（往復） ・直江津港⇄小木港 4 月末～10 月：2 便/日（往復）（11 月～4 月は運休） <p>○令和元年度（発着合計）</p> <p>新潟航路 1,341,895 人、直江津航路 122,707 人</p> <p>資料：第 159 期定時株主総会 IR 資料</p> <p>○平成 23 年度の県内客、県外客の割合</p>  <p>図 航路別観光客入込状況（H23 年度）（資料：佐渡汽船）</p> <p>資料：「佐渡市地域公共交通網形成計画」（平成 27 年 6 月 佐渡市）</p>

交通系 IC カードの利用可能な航路事例③JR 西日本宮島フェリー(株)

会社名	JR 西日本宮島フェリー(株)
航路	<p>・宮島口と宮島を結ぶ航路</p> 
交通系 IC カードの利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・全国相互利用対応の交通系 IC カード 10 種類と、広島地区で使われている PASPY も利用可能。 ・自動車・自転車等の航送料金は利用対象。
利用者数（生活・観光割合）	<p>①運航本数：53 往復/日 宮島口→宮島（始発 6:25、最終 22:42） 宮島→宮島口（始発 5:45、最終 22:14）</p> <p>②運賃：大人：片道 180 円・小人：片道 90 円 こどもは 6 才以上 12 才未満（小学生）</p> <p>③船舶数：3 隻（みやじま丸、みせん丸、ななうら丸）</p> <p>④事業概況（2019 年度） 売上高 6.80 億円 輸送実績 2,336 千人、自動車 251 百台 ※輸送実績は宮島口～宮島の輸送人員（自動車含む）</p>



交通系 IC カードの利用可能な航路事例④宮島松大汽船株

<p>会社名</p>	<p>宮島松大汽船株</p>
<p>航路</p>	<p>・宮島口と宮島を結ぶ航路</p> 
<p>交通系 IC カードの利用状況</p>	<p>・全国相互利用対応の交通系 IC カード 10 種類と、広島地区で使われている PASPY も利用可能。</p> <p>・自動車・自転車等の航送料金は利用対象。</p> <div data-bbox="453 976 1353 1344" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">IC カード片手に、宮島・広島市内観光を満喫！</p> <p style="text-align: center;">11 種類のカードがご利用いただけます。</p>  <p style="text-align: center;">カードご利用の際は、カードリーダーにタッチしてご乗船ください。</p> </div>
<p>利用者数（生活・観光割合）</p>	<p>①運航本数：往復/日 10～15 分間隔で運航</p> <p style="text-align: center;">宮島口→宮島（始発 6:25、最終 22:42）</p> <p style="text-align: center;">宮島→宮島口（始発 5:45、最終 22:14）</p> <p>②運賃：大人往復 360 円(片道 180 円)、子ども往復 180 円(片道 90 円)</p> <p>③船舶数：4 隻（安芸、宮島、巖島、伊都岐）</p> <p>④事業概況：不明</p>

交通系 IC カードの利用可能な航路事例⑤桜島フェリー

<p>会社名</p>	<p>桜島フェリー（鹿児島市の公営企業）</p>
<p>航路</p>	<p>・鹿児島市の鴨池港と桜島を結ぶ航路</p>
<p>交通系 IC カードの利用状況</p>	<p>・全国相互利用対応の交通系 IC カード 10 種類と、鹿児島県内で利用できる「RapiCa」・「いわさき IC カード」も利用可能。</p> <p>・自動車や自転車等の航送料金も交通系 IC カードでの支払可能（全国で唯一）。</p> <p><クレジットカード・電子マネー等></p> <p>○対象：人・自転車・車の運賃支払い、紙回数券・ラピカ定期券の購入、アイランドビュー・キュートの購入</p> <p>○使用可能な施設：鹿児島港乗船券発売所、桜島港乗船券発売所、改札、料金所</p> <p>○電子マネーのチャージはできない</p>
<p>利用者数（生活・観光割合）</p>	<p>○一般旅客定期航路</p> <p>(1)鹿児島～桜島航路（運航時間 約 15 分）</p> <p>(2)よりみちクルーズ船航路（運航時間 約 50 分）</p> <p>○運賃：大人 200 円、小児（1 歳～小学生）100 円</p> <p>○輸送量（令和元年度）</p> <p>旅客 3,130,094 人（8,552.2 人/日）、車両 1,166,607 台（3,187.5 台/日）</p> <p>資料：令和 2 年度 船舶事業概要</p>

交通系 IC カードの利用可能な航路事例⑥いわさきコーポレーション(株)

会社名	いわさきコーポレーション(株) (いわさきグループ)
航路	<p>・ 鹿児島～垂水・種子島・屋久島の各航路</p>  <div data-bbox="212 645 898 949" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><IC カード利用可能な航路></p> <p>②フェリーはいびすかす 谷山港二区⇄種子島、屋久島</p> <p>③鴨池(垂水)フェリー 鴨池港⇄垂水港：約40分</p> <p>④トッピー&ロケット 種子屋久高速船旅客ターミナル⇄種子島、屋久島 指宿⇄種子島、屋久島 種子島⇄屋久島</p> </div>
交通系 IC カードの利用状況	<p>・ 同社発行の交通系 IC カード・いわさき IC カードが利用可能。</p> <p>・ チャージ時に金額に応じて10～15%の割り増しあり。</p>  <p><いわさき IC カードの特徴></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ いわさき IC カードをカードリーダーに軽くタッチすることで精算でき、小銭や両替の心配がない。また繰り返し利用することができるため、従来の紙製定期券や回数券よりも環境にやさしいカード。 ・ 1枚のカードに回数券機能と定期券機能をもち、定期券区間外ではカードの残額から精算できる。 ・ <u>高速船トッピー&ロケット、垂水フェリー、フェリーはいびすかすでも利用</u>できる。
利用者数(生活・観光割合)	○利用者数：不明

3. 家島諸島の観光に関する企画切符利用者の自由意見（令和2年度調査）

表 -1 家島観光に関する自由意見

分類	No.	意見
①飲食店・コンビニ	1	・飲食店が少ない。
	2	・食事できる店がもう少しあると良い。家島の子供たちがこんにちとはとあいさつしてくれ、礼儀正しい島だった。
	3	・日曜日に訪問したが、多くの店は閉店しており活気がない。観光に力を入れているとは思えない。
	4	・食事ができる店の増加。
	5	・昼食がとれる場所が少なく、案内もない。コンビニもないので特に休日はおにぎりや弁当も買えない。
	6	・コンビニがあれば良い。
	7	・コンビニがあると便利。
	8	・昼食場所が12:30開店で、観光客相手に商売する気がなさすぎる。結局満席で入れなかった。せめて食事場所とセットにしたほうが良いのではないか。
	9	・ランチできる場所が多いと助かる。
	10	・食事する所がない。当日の電話では予約できなかった。
	11	・島内で軽食する場所がないので苦労すると思う。
	12	・食事や買い物をするとところが少なくて驚いた。
	13	・カフェの閉店時間が16時は少し早いと思うので、18時くらいにしてほしい。
	14	・コンビニのような、お弁当などを買える店が少ない。食堂やレストランなども少ない。
	15	・コロナの影響もあるのだろうが、もう少し気楽にランチができる店や、島の雰囲気があれば訪れやすいと思う。
	16	・ランチができる場所がなく、1時間で観光が終了した。観光案内所の空き地で魚を販売していたが、あのような露店がいくつかあると、家島に来た価値があると思う。せっかく良いチケットを作っても、観光する所や食事する所がないともったいない。
	17	・海の幸を食べるところが限られているため集中してしまい、待っている人が多かった。おいしい魚をもっとアピールしてほしい。景色はきれいなので、ぜひいろんな人に行ってほしい。
	18	・港の近くにレストランがもっとあれば、日帰りで食事に行けるので良いと思う。アクセスが良いのもっと人が来ても良いと思う。
②土産物	19	・お土産屋がほとんど見つからなかったので、島の名産品や特産品を船乗り場内や船内で販売してほしい。
	20	・島の特産物等を購入できれば良い（島内が困難なら、船内、姫路港で）。
	21	・お土産屋がもう少しあると良い。
	22	・土産売り場を充実させてほしい。
	23	・土産物があれば良い。
	24	・土産物の販売店の充実。
	25	・買い物をするとところが少なくて驚いた。
	26	・お店がもっとあれば楽しかったと思う。
	27	・島内産品（魚以外にもあった）の紹介や土産品の開発等、朝市等の一か所でのぎわいを。
	28	・せっかく島に行ったので、買い物を考えていたが、島の土産物等を購入する所がなくとても残念。空気もきれいで、島民の方もとても親切なので、もっと観光する所がほしい。
	29	・島内でお土産売り場がほとんどなかったのがさみしい。

分類	No.	意見
③切符購入・観光案内所	30	・切符の購入が分かりにくい。乗換も分かりにくいし、係員も親切とは言えない。
	31	・割引切符を神姫バス、三ノ宮でも取り扱ってほしい。
	32	・販売場所がすぐに見つけれなかった。
	33	・姫路駅前案内所の担当者が不親切で、姫路港へ行くバス乗り場を聞いても「1番のりば」としか答えず、探し回らなければならず疲れた。
	34	・JRとの共同切符の販売。
	35	・家島の観光案内所の係員の方の対応が冷たかった。ワタリガニを食べたかったが「予約していないと無理」と、何の代替案も提案してもらえなかった。広告にカニの写真を載せているのにやる気がないのかと思った。
④船の便数	36	・バスと船との接続の改善。
	37	・船の便数がもう少し多いと良い。2～3島を巡るケースを作ってほしい。本島、坊勢、西島などのスムーズな船便の乗り継ぎ。島の人々はみんな親切で愛想の良い感じがした。
	38	・船の便数について、1時間に1便はほしい。(2件)
⑤島内の移動手段	39	・坊勢に到着してからの移動手段をもっと分かりやすく、ターミナルやSNS等で発信してほしい。
	40	・貸自転車等、移動手段に工夫がほしい。
	41	・島内の移動が徒歩になるため、貸自転車など、徒歩以外の移動手段がほしい。
	42	・島での移動手段の充実を図ってほしい。
	43	・レンタサイクルがもう少し安いほうが良い。
	44	・島内でレンタサイクルがあると、回遊性が増すと思う。
	45	・島内の交通手段等、インターネットで知り得た情報とのギャップを感じた。
	46	・貸自転車等、移動手段を増やす工夫が必要。
	47	・タクシーのような車で観光出来たら、年配の方も楽しめると思う。
	48	・真浦と宮のどちらでも自転車のレンタル、返却ができると便利。
	49	・坊勢島のコミュニティバスを土日祝も運行してほしい。
	50	・家島から坊勢島に行ったが、真浦港から網手港が遠いので、シャトルバスがあれば良いと思う。運よく島の方が送ってくださって助かった。人のあたたかさを感じ、いい旅行だった。
	51	・景色が良くて素敵だが、島内の移動手段が難しい。例えばセグウェイ等、何か面白い移動手段があれば良いと思う。
	52	・電動アシスト自転車を借りて島めぐりをしたら、とても楽しかったので、いろいろなお店とコラボするともっといい。観光客が来ると思う。島内はアップダウンが激しいので電動アシスト自転車だと楽しくラクに周れた。
53	・島民の方々がどなたもとても親切で、あちこちで話しかけてくださりうれしかった。日祝にもコミュニティバスを走らせてほしい。	
⑥島間の移動	54	・島内間の移動手段の改善が必要。
	55	・家島～坊勢島間の移動が貧弱なので、網手港～姫路港の航路なり家島々間の移動手段を練ってほしい。
	56	・男鹿島や坊勢島への移動がもう少し便利だと良い。

分類	No.	意見
⑦島、島内の案内板、パンフレット	57	・家島に行ったが、レンタサイクルやお土産がどこで手に入るのかわからなかった。そうしたものがどこで手に入るのかが書かれたパンフレットがあればもっと良くなると思う。
	58	・町の中にもっと標識が欲しい。
	59	・家島、坊勢島の島内を歩いたが、もう少し道標が多く整備されればより良いと思う。
	60	・家島、坊勢島しか行っていないが、各島内の道案内が少ないと思った。
	61	・観光場所の案内板をもっと分かりやすく設置してほしい。また、現状の散策マップでは迷ってしまう可能性があると思う。
	62	・各集落間の移動時間の目安などを併記した島ごとの地図があると良い(島の全図)。
	63	・分かりやすい標示案内板をもっと出してもらえると助かる。
	64	・船内案内放送がなくて、降りる時がわからなかった、島の名前等の案内があれば観光客には良いと思う。
	65	・景勝地、展望台などに、モニュメントや標板、標柱などがあれば良いと思う。
	66	・坊勢では、トイレの場所も書かれた周遊マップが港で手に入って良かった。坊勢→家島の綱手に渡った所に、看板や地図がなく困ったが、島の方が親切に道案内してくださり助かった。
	67	・ビューポイントのマップがあれば良い。
	68	・イラスト地図ではなく、普通の地図の観光マップが欲しい。島全体が載っている観光地図があれば良い。
	⑧観光スポット	69
70		・観光スポットがよく分からない。
71		・目玉となるような観光スポット。
72		・観光地化されていないし、もう少し親切な案内が欲しかった。
73		・海を活かしてファミリー向けに釣り公園やキャンプ用施設、磯公園、生物探検をできるようにする。
74		・コミュニティバスを利用したが、島内も周るようなコースがあれば楽しかったかと思う。
75		・島の環境の特徴を活かしたコンテンツの掘り起こしに期待。雑魚、未利用魚の季節に応じた料理の提供が面白かった。
76		・猫好き向けに島猫のいる情報があると良い。
77		・一般的な意味での観光地としては認知されないと思うので、グルメを題材としたイベントやキャンペーン等を開催すれば、集客が期待できるのではないか。
78		・船と路地でどのように楽しめそうか、Webの情報ではわからなかった。島に着いてからも、ガチャガチャポンプの場所は分からない。家島観光事業組合のウォーキングマップは良かった。
79		・とても静かでゆっくりできる場所だと思った。昨夜思いついて突然来たので、あまり下調べもできていないが、観光面の充実がもう少しあれば良いと思った。
80		・家島だけを訪れたが、何もなさすぎる。

分類	No.	意見
⑨PR不足	81	・近くに素晴らしい食があることをもっとアピールすればよいと思う。
	82	・HPでの情報発信が、公民共に弱いと感じた。
	83	・企画切符は人の注目を集めるのに良いと思うので、もっとPRすべき。
	84	・各島の特色や地場産業の活用、特産品、写真やスケッチポイントなどを調査して隠れた魅力をもっとアピールすべき。宿泊施設等の詳細が調べてもよく分からなかった。
	85	・島の情報発信がまだまだ少なく、坂も多いので、子連れで初めて訪問するとちゅうちょする。情報の充実と、食事や宿泊等、観光面の充実やパッケージツアーの充実を望む。
	86	・PR不足。
	87	・家島、坊勢島共に見どころがたくさんあったが、それを伝えるサイトがなかったので、何かあると良いと思う。観光協会のサイトもスマホ用に作成されていないので、魅力が伝わらない。
	88	・家島はまだまだ知られていないので露出を拡大する。
	89	・事前に家島の情報をインターネットで調べようとしたが、あまり載っていなかった。魅力ある島なのでもっとアピールすべき。
⑩その他	90	・コインロッカーがあれば便利。
	91	・海はきれいだが、ゴミが目についたので、美化することも観光客受入に重要だと思う。
	92	・若い人達は人が大勢集まる場所を利用しがちなので、書写山円教寺はかなり人が集まり、普段は外国人も多かった。時間的にはあまり変わらないように思う。山上から家島諸島が見渡せる展望台があり、企画によっては中高年や外国人も訪れるように思われる。
	93	・バイク走行が多くて、狭い道を歩くときは緊張した。
	94	・素敵なおとろなので、船をもう少しきれいにする等、ワクワク感が姫路港出発時点からあれば良いと思う。

表 -2 家島諸島への移動についての意見

分類	No.	意見
① 船とバスの接続	1	・船とバスの時間がずれているのでずれを10分以内にしてほしい。
	2	・路線バスの接続を改善してほしい。
	3	・バスとの連絡が良くなかった。姫路港で1時間弱時間をつぶした。何かの方法で船の出発時間が分かるようになると良い。
② 船の便数	4	・10時30分頃に、姫路港発の便が欲しい。
	5	・朝夕の便利さに比べ、昼間の移動が不便。昼間移動できないのに遊べる場所が少ない。
	6	・運航の時間間隔を1時間以内にしてほしい。朝夕以外の昼間が不自由すぎる。
	7	・16日の出発当日、予定していた船が出航できず大型船に替えて真浦港に到着できた。今度は海が穏やかな時に来たい。
③ 切符購入	8	・本島行きの船が2社あるが、切符売り場が別なので不便。
	9	・その都度乗船券を購入するのが手間なので、割引無でも今回のような切符を常時販売してほしい。
	10	・フェリー乗り場が分からなかった。バスもフェリーも対応は良かった。姫路駅のチケット売り場が分からなかった。
④ 島内の移動手段	11	・島内バス、民宿等を含め、家島諸島全体の回遊性、利便性のある施策が必要。
	12	・島内外の交通手段に関する情報が見つらい。
	13	・オートバイや自転車での移動がしやすいと良い。
⑤ 現状でよい・特になし	14	・不便であることは理解しているのでそれ以上求めている。
	15	・船便も多く、特に問題はないと思う。
	16	・今のままでいい。
	17	・現状通りでよい。
	18	・特になし
⑥ その他	19	・駐輪場所
	20	・家島への航路は2社あり、ダイヤ調整されているので、会社の違いは大きな問題ではないが、そもそも需要の低い路線で2社で競合する必要があるのかと思う。かえって不都合な点もあるのではないかな。
	21	・時刻表はホームページで分かったが、船の大きさが分からなかった。
	22	・姫路港の行先表示が分かりにくく、何度も確認しなければならなかった。
	23	・あまり観光客に親切ではなかった。普通の生活を邪魔してほしくないのかなと思った。
	24	・もっともっと便利な方法を考えてほしい。
	25	・「しま遊びキップ」は使いやすかったのもっとアピールすればよいと思う。