

# 海上旅客航路の活性化に向けた関係者連携を 強化するための方策に関する調査 調査報告書

## 目次

調査概要	1
1. 民間一般旅客定期航路及び二次交通サービス、関係者連携の状況	2
2. 海上旅客航路の活性化に向けた二次交通の活用に関する課題	5
3. 海上旅客航路の活性化に向けた対応事例	8
4. 実証実験及びケーススタディ	9
5. 海上旅客航路の活性化に向けた関係者連携の構築・強化のポイント	15

令和2年3月

国土交通省 九州運輸局

# 調査概要

## ■調査の背景

九州管内には129の一般旅客定期航路があり、うち66%にあたる85航路は離島航路である（令和2年3月時点）。離島航路は島しょ地域の住民の生活交通として不可欠なものであるが、人口減少等に伴う利用者の減少や船舶の老朽化等に伴う維持費の増大などの要因により、厳しい経営状況が続いている。こうした状況の中、平成30年度には五島産業汽船の経営破綻や宿毛フェリーの運休等が発生した。

離島航路の維持・活性化に向けては、航路の再編や船舶のリプレイスなどといった運航効率性の向上のほか、地域資源の活用による離島振興に併せた「外部需要」を獲得するための取組も進められている。

こうした外部需要の獲得に向けては、観光地としての磨き上げや効果的なPRの強化と併せて、来島者の島内での移動・周遊手段となる二次交通を整えることが重要である。観光客などの外部需要を着実に取り込んでいくためにも、海上旅客航路と離島内の二次交通の双方を踏まえた交通モード一体としての検討・活性化が求められている。

## ■調査の目的

本調査は、海上旅客航路の活性化に向けて、観光客などの外部需要の取り込みを念頭に、航路事業者、二次交通事業者を始めとする関係者の連携の在り方や地域課題への対応方策を検討するものである。

## ■調査フロー

- 1 民間一般旅客定期航路及び二次交通の状況の整理（右上表参照）
- 2 海上旅客航路の活性化に向けた二次交通の活用に関する課題の整理
- 3 海上旅客航路の活性化に向けた対応事例の整理
- 4 実証実験及びケーススタディの実施（右下表参照）
- 5 海上旅客航路の活性化に向けた関係者連携の構築・強化のポイントの取りまとめ

## ■調査概要（調査フロー1）

### 1) 航路事業者アンケート調査

目的	対象航路の利用状況、運営状況等の把握
対象	公的補助を受けていない民間の一般旅客定期航路事業者（25事業者38航路）
方法	メールでのアンケート調査票の配信及び回収
時期	令和元年9月上旬～中旬
項目	航路概要／利用状況／利用特性／運営状況
回収状況	事業者：回答21事業者／対象25事業者（回答率84.0%） 航路：回答26航路／対象38航路（回答率68.4%）

### 2) 市町村アンケート調査

目的	二次交通サービス及び関係者の連携状況の把握	
対象	1) で対象とした航路が運航している離島等を有する市町村（41市町村38航路）	
方法	メールでのアンケート調査票の配信及び回収	
時期	令和元年9月上旬～中旬	
項目	二次交通	サービス概要／観光客の利用状況／交通サービスの情報提供状況 バスと航路の乗り継ぎ環境
	関係者連携状況	・航路事業者、二次交通事業者による連携した利用促進策 ・航路の利用促進、観光振興等に絡めた企画やサービス ・交通、観光・商業、行政等との連携を協議する組織体制とその内容
	航路活性化に向けた問題点	・連携体制の課題 ・航路活性化の課題
回収状況	市町村：回答40市町村／対象41市町村（回答率97.6%） 航路：回答26航路／対象38航路（回答率68.4%）	

## ■実証実験及びケーススタディの概要（調査フロー4）

天草地域	地域内の行政、交通事業者、観光事業者の連携による総合的な公共交通情報の提供を実施。また、地域内の周遊促進に向け、交通結節点の環境改善をテーマにした検討会を開催。
五島地域	観光客を誘致し、列島内での周遊を促進するため、航路事業者が提供するサービスと観光・商業施設が提供するサービスの連携を実施。企画乗船券への観光・商業施設の特典付与や相互の情報配信に取り組む。
奄美地域	運行情報の提供の充実が課題となっていた二次交通事業者と、航空事業者や経路検索サイト運営事業者との連携により、情報提供の範囲拡大と利便性向上が進展。

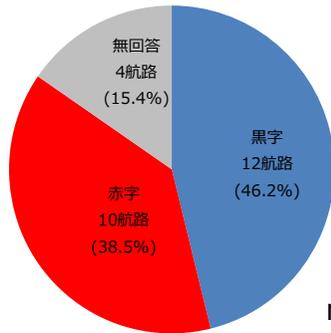
# 1. 民間一般旅客定期航路及び二次交通の状況

## 1) 民間一般旅客定期航路の状況

### ■ 運営状況

- 平成30年度の営業損益では、回答した26航路のうち、12航路（46.2%）が黒字、10航路（38.5%）が赤字となっている。

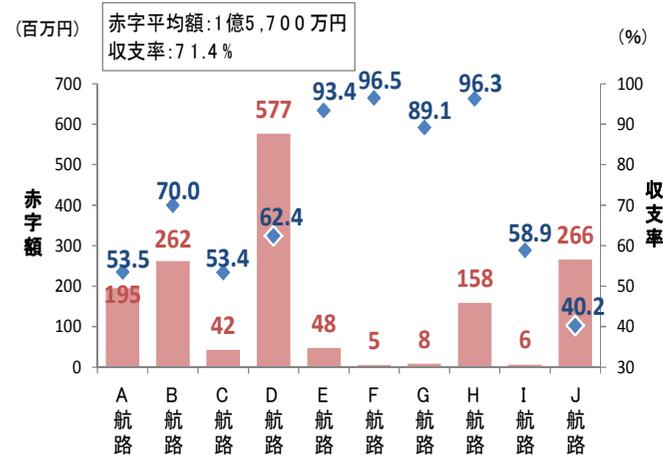
(対象航路の営業損益状況)



n=26

- 赤字の10航路については、赤字額は平均1億5,700万円、収支率は平均71.4%となっている。特に、半数の5航路は1億円以上の赤字となっており、中には赤字額が5億円以上に上る航路もあるなど、厳しい経営状況が伺える。

(対象航路の赤字額・収支率)

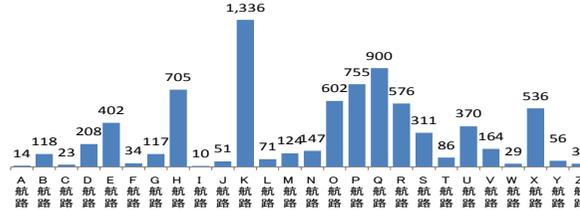


### ■ 利用状況

- 平成30年度の年間利用者数では、年間100万人近くの輸送実績がある航路もあれば1万人程度にとどまる航路もあり、航路によって利用状況は大きく異なる。なお、利用者数と収支率の間に明確な相関は見られなかった。

(年間利用者数)

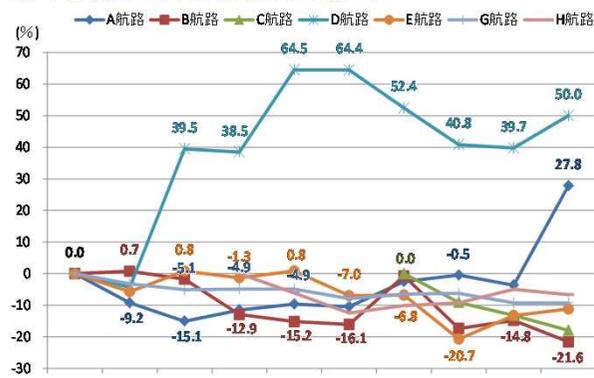
(単位: 千人)



### ■ 赤字航路の利用状況

- 民間事業でありながら運航継続している赤字航路に着目すると、利用者数は、一部を除き減少傾向にある。
- 月ごとの利用状況は、5月に繁忙期を、11月に閑散期を迎える航路が多く、最も繁忙期の差が激しい航路では、閑散期の利用者数は繁忙期の27%まで落ち込んでいる。

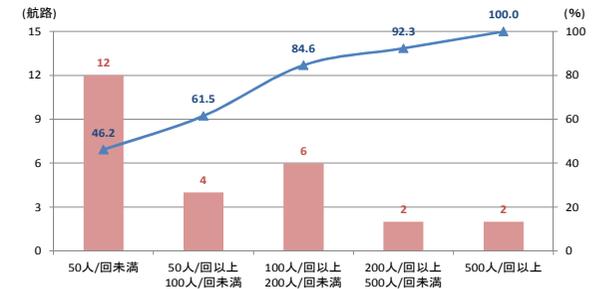
(赤字航路の年間利用者数の増減率)



※F,I,J航路については、データ収集の関係により記載省略

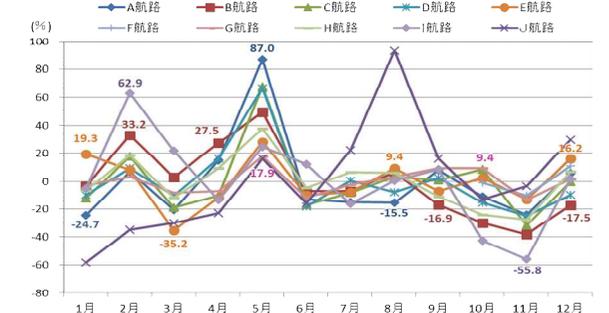
- 1往復当たりの利用者数を見ると、50人/回未満が12航路と最も割合が大きく、200人/回未満で84.6%を占める。

(運航1回当たり利用者数)

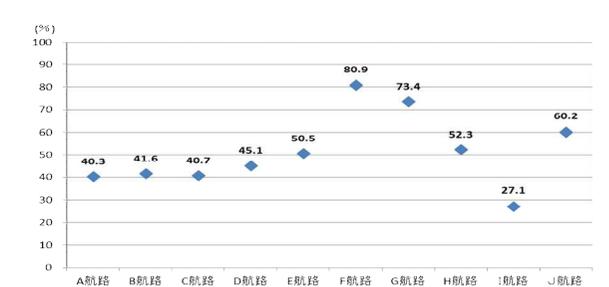


※運航1回当たり利用者数とは、年間利用者数を年間運航回数で除した値

(年平均利用者数に対する各月の利用比率)



(ピーク時利用者数に対する閑散期利用比率)



※本ページの集計結果は、本調査で実施した事業者アンケート調査結果による

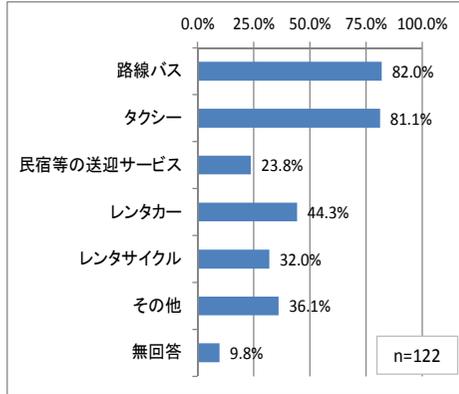
# 1. 民間一般旅客定期航路及び二次交通の状況

## 2) 二次交通の状況

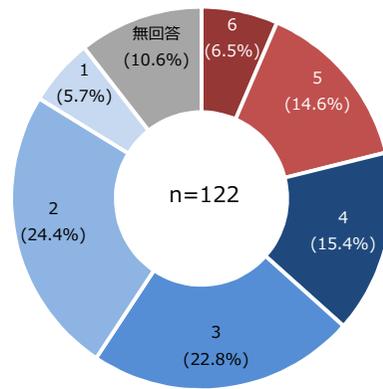
### ■ 運行状況

- 対象寄港地の82.0%では、路線バスが運行していると回答があった。
- 対象寄港地の83.7%では、2以上の二次交通があると回答があり、複数の交通手段を選択できる状況にはある。

(二次交通の詳細)



(二次交通の手段の数)



### ■ 情報提供状況

- 路線バスに関する情報は、「運行事業者のホームページ」や「バス停」など運行事業者の所有する情報媒体での情報発信は多くされているが、「航路の発着場や船内」、「行政のホームページ」、「観光協会等のホームページ」など関係者の情報媒体を活用した情報発信は低い水準にとどまっている。

(二次交通の手段別の情報提供状況)

	路線バス	タクシー	民宿等の送迎サービス	レンタカー	レンタサイクル	その他
運行事業者のホームページ	56.6%	23.8%	7.4%	34.4%	10.7%	13.9%
運行事業者の営業所	33.6%	32.0%	7.4%	22.1%	12.3%	9.0%
バス停	63.1%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%
航路の発着場や船内	33.6%	32.0%	0.8%	15.6%	6.6%	4.1%
行政のホームページ	32.8%	14.8%	0.0%	7.4%	4.1%	12.3%
観光協会等のホームページ	27.0%	36.9%	7.4%	23.0%	23.0%	7.4%
オープンデータ	6.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
路線バスは運行していない	12.3%	6.6%	7.4%	6.6%	6.6%	6.6%
その他	3.3%	4.9%	5.7%	4.9%	2.5%	4.1%
無回答	9.8%	23.8%	68.9%	50.8%	61.5%	69.7%

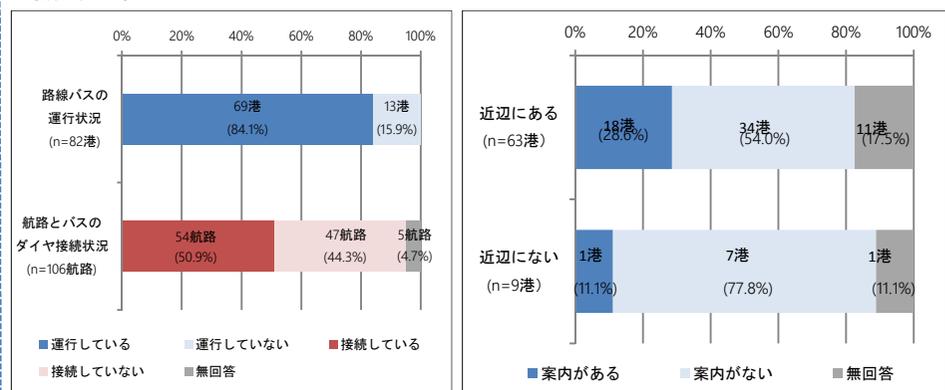
- 二次交通の手段別に情報提供の手段数を見ると、路線バスは3種類以上の情報媒体を利用している寄港地が多いが、その他の手段は情報提供がないか、又は1~2種類にとどまっている寄港地が多い状況にある。

(交通モード別の情報提供手段の数)

	路線バス	タクシー	民宿等の送迎サービス	レンタカー	レンタサイクル	その他
7種類	3件					
6種類	12件					
5種類	5件	7件		7件	1件	3件
4種類	17件	6件		1件	2件	
3種類	27件	16件		16件	8件	7件
2種類	15件	14件	6件	16件	7件	11件
1種類	31件	50件	32件	20件	29件	16件
情報提供なし	12件	29件	84件	62件	75件	85件

- 路線バスが運行している寄港地69港に運航している航路106航路のうち、路線バスとのダイヤ接続ができていないのは54航路 (50.9%) にとどまる。
- 航路の発着場とバス停の近接状況や発着場からバス停までの誘導案内の設置状況を見ると、一部の寄港地 (7港) ではバス停が発着場近辺になく、誘導案内がないケースも見られる。

(路線バスの運行状況及び航路とバスのダイヤ接続状況) (バス停の位置及びバス停までの案内誘導状況)



※本ページの集計結果は、本調査で実施した市町村アンケート調査結果による  
※対象とする市町村内に複数の寄港地がある場合には、寄港地別に回答

# 1. 民間一般旅客定期航路及び二次交通の状況

## 3) 関係者間の連携状況

### ■ 航路事業者と二次交通事業者との連携状況

- 航路と二次交通が連携した利用促進策として、「バス停・タクシー乗り場の近接設置」や「航路とのダイヤ接続」について取り組んでいる地域は多いが、「船内での交通サービスの情報提供」や「航路事業者ホームページ等での交通サービスの情報提供」については取組が少ない状況にある。

(航路と二次交通が連携した利用促進策の実施状況)

	航路事業者(n=26)	市町村(n=93)
企画乗船券の発行（航路の往復乗車券と路線バスの日乗車券がセットになった割引乗車券等）	19.2%	6.5%
航路の発着時刻に合わせたバス等のダイヤ調整	53.8%	36.6%
航路の発着場近辺のバス停、タクシー乗り場、送迎スペース等の設置	65.4%	46.2%
船内での二次交通に関する情報提供	34.6%	19.4%
航路事業者のホームページ、窓口等での二次交通に関する情報提供	34.6%	29.0%
その他	15.4%	8.6%
特になし	11.5%	31.2%
無回答	0.0%	6.5%

### ■ 航路事業者と観光・商業事業者等との連携状況

- 「航路事業者側からの観光情報の発信」（航路事業者の69%）や「観光・商業事業者側からの航路の情報発信」（航路事業者の50%）などの双方向の情報発信は多く取り組まれている。
- 航路の乗車券と宿泊、バスの乗車、観光施設の割引利用といった各種サービスをセットにした企画券の販売も各地で見られる。

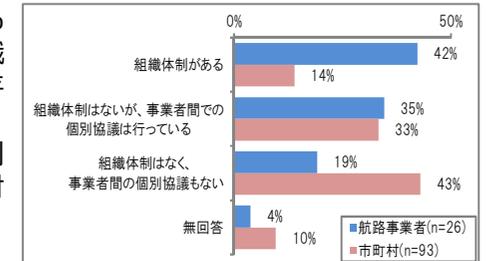
(航路の利用促進と観光振興が連携した取組の実施状況)

	航路事業者(n=26)	市町村(n=93)
企画乗船券の発行（航路の往復乗車券と島内の商業・飲食施設の割引クーポンがセットになった割引乗車券等）	42.3%	16.1%
航路事業者のホームページ、窓口等での観光施設等の案内	69.2%	30.1%
観光・商業事業者ホームページ、窓口等での航路の情報提供	50.0%	37.6%
その他	15.4%	10.8%
特になし	7.7%	39.8%
無回答	0.0%	7.5%

### ■ 関係者の連携体制

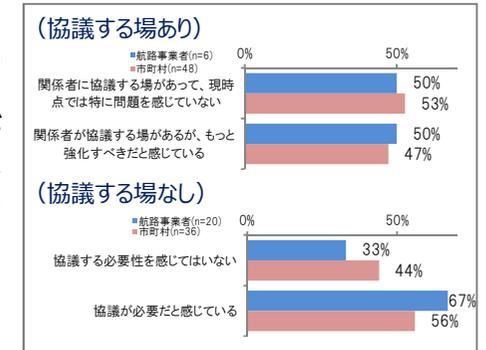
- 航路と二次交通、観光・商業、行政等との連携を協議する組織体制は、42%の航路で設置されている。一方で、組織体制も個別協議もない航路も19%存在する。
- そうした中、市町村の43%は組織体制はないと回答しており、事業者と市町村の認知の差が明らかになった。

(連携について協議する組織体制の状況)



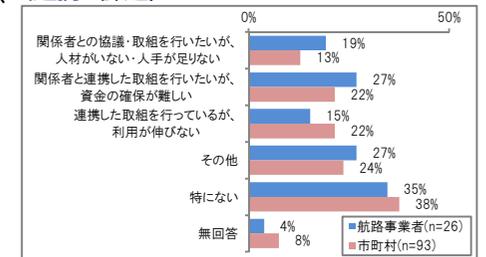
- 関係者が協議する場の必要性については、協議する場がある場合でも、事業者、市町村ともに約半数が協議をより強化すべきと回答。
- 現状協議の場がないがそのような場が必要だと感じている者の割合は、事業者は67%に上る一方、市町村は56%にとどまり、両者の認識の差が見られた。

(協議の必要性)



- 関係者連携の課題については、事業者、市町村ともに入出・人材不足や資金不足、そして取組を実施しているものの利用が伸びないといった効果不足を指摘している。

(連携の課題)



(連携の課題【具体内容】)

航路事業者	市町村
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 広域的な連携が不足している。</li> <li>● 行政が中心になり話をまとめて欲しい。</li> <li>● 複数の市町にまたがる場合や国庫補助航路である場合には、市町村間の連携が難しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 観光客等のニーズに合った二次交通の提供ができていない。</li> <li>● 関係者と連携した際の効果がどの程度のものか算出が難しい。</li> <li>● 事業者同士の連携は行われているが、行政も入った連携は取れていない。</li> </ul>

## 2. 海上旅客航路の活性化に向けた二次交通の活用に関する課題

### ■ アンケート調査結果に基づく課題の整理

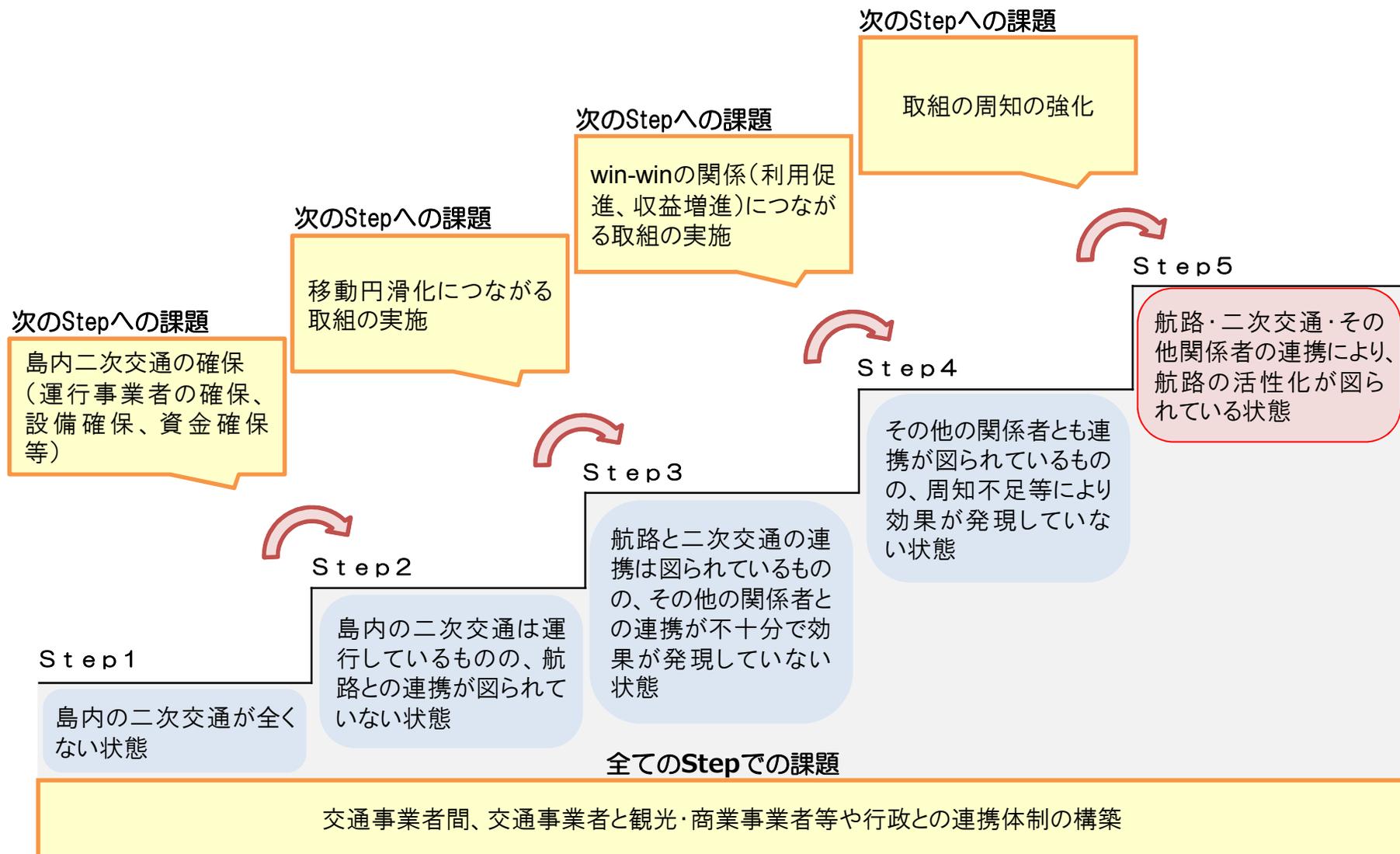
各種アンケート調査結果を基に、海上旅客航路の活性化に向けた二次交通の活用に関する課題を整理した。

アンケート調査結果	二次交通の運行状況、利用状況及び情報提供状況の視点からの課題	航路と二次交通の連携状況の視点からの課題	航路と二次交通以外の関係者との連携状況の視点からの課題
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大半の寄港地で路線バスやタクシーなど複数の交通モードが提供されているが、二次交通がない寄港地もある。</li> <li>● 路線バスに関する情報は、運行事業者の所有する情報媒体での発信は多くされているが、行政や他業種の事業者の情報媒体での発信は低い水準にとどまっている。さらに、情報提供手段数は、多くの寄港地で1～3種類にとどまっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 航路と路線バスのダイヤ接続は、半数弱が「取れていない」状況にある。</li> <li>● 乗り場の環境に関しては、概ね近接している。ただし、乗り場が離れているにも関わらず、誘導案内がない寄港地もある。</li> <li>● 航路と二次交通が連携した利用促進策について、乗り場などハード整備については取り組んでいる地域が多いが、運行（航）情報の提供などソフト対策についてはあまり取り組まれていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 航路事業者と観光・商業事業者等がホームページや窓口で双方の観光情報や航路情報を提供している事例は、半数強にとどまる。</li> <li>● 企画乗船券の発行（航路乗船券と商業・飲食施設等の特典のセットなど）は、航路事業者の4割程度にとどまる。</li> <li>● 連携について協議する組織体制も個別協議もない航路もある。また、市町村の約4割は組織体制を認識しておらず、さらに、連携の強化の必要はないと考えている市町村が18%に上る。</li> <li>● 連携の課題については、運行事業者、市町村どちらとも人手・人材不足や賃金不足、そして、「取り組むものの利用が伸びない」という効果不足を挙げている。</li> </ul>
二次交通の活用に関する課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 二次交通が存在しない地域では、需要を確認しつつ、新たな交通サービスの提供の検討が必要である。</li> <li>● 路線バスやタクシーを有効活用していくために、行政や観光・商業事業者等の情報媒体も活用し、多様なチャンネルでの運行情報の発信を行っていく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 島内（地域内）の生活交通での利用を想定したダイヤを前提としながらも、観光客などの外部需要の取り込みを念頭に航路との接続をなるべく取っていく必要がある。路線バスとの接続が困難である場合には、タクシーや民間の送迎サービスなど多様な交通モードが一体となって航路の二次交通を確保していくよう、調整が必要である。</li> <li>● 寄港地における乗り継ぎの円滑化に向けた誘導案内等の充実が必要である。</li> <li>● 出港地や船内など航路事業者の持つ情報媒体を活用し、二次交通に関する情報を周知していく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 航路の利用促進を図るためには航路を利用してもらうための目的を創出することが重要であり、観光施設や宿泊施設との更なる連携が必要である。二次交通に関しても宿泊施設までの移動の円滑化や観光施設の周遊の誘発につながる企画券等を検討していく必要がある。</li> <li>● 関係者が協議する場が設置されていても、参加者が限定的であるなど、有効に活用されていない懸念がある。人手・人材不足の解消のためにも、協議参加者の枠を広げる、双方にメリットを生むことを前提とした役割分担を行うなど組織体制を強化していく必要がある。</li> </ul>

## 2. 海上旅客航路の活性化に向けた二次交通の活用に関する課題

### ■ 航路や二次交通の状況等に基づく課題の再整理

各視点からの海上旅客航路の活性化に向けた二次交通の活用に関する課題については、全て最初期から取り組めるものとは限らない。特に航路事業者が単独で取り組めること以外の課題については、二次交通の状況や関係者連携の深度により、徐々に取組を進めていくべきものと考えられ、それぞれの段階により対応方針も異なる。そこで、次に航路や二次交通の状況、関係者連携の状況などの違いに着目し、5つのStepに分けて課題と対応策の方向性を再整理した。



## 2. 海上旅客航路の活性化に向けた二次交通の活用に関する課題

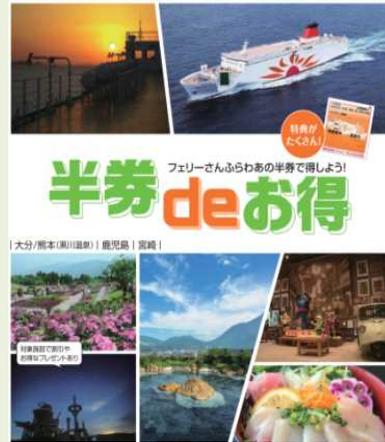
課題の段階 (課題)	対応策の方向性
Step 1 ⇒ 2 (島内二次交通の確保)	<b>新たな交通手段の確保</b> 現地の需要の見込みがあれば、交通手段を確保することが必要である。なお、新たな交通手段を導入する場合には需要の正しい把握が必要になるが、交通事業者のみでは予測が難しいこともある。このため、関係者が調査に協力する、普段の業務を通じて得ている知見等を持ち合うなど、関係者の協働が必要となる場合もある。
	<b>路線バス以外の交通モードの活用</b> 路線バスに限らず、タクシーや民間の送迎サービスなど、地域に存するあらゆる輸送資源を動員して航路の二次交通を確保する必要がある。
Step 2 ⇒ 3 (移動円滑化につながる取組の実施)	<b>交通結節点での乗り継ぎ環境の改善</b> <span style="float: right;">実証実験：天草地域</span> 航路と路線バスのダイヤの接続、乗り場から乗り場への誘導案内、各交通手段双方の情報提供など、移動のボトルネックとなりがちな交通結節点における円滑な乗り継ぎ環境を整えていく必要がある。
	<b>多様なチャンネルを活用した交通情報の周知</b> <span style="float: right;">実証実験：五島地域</span> <span style="float: right;">実証実験：天草地域</span> 船内での二次交通や観光施設に関する情報提供や観光施設での交通情報の提供など、航路事業者のみならず、観光・商業事業者等や行政など関係者の持つチャンネルを活用した上で、相互に情報を周知していく必要がある。
	<b>他業種の視点も加えた交通サービスの周知</b> 公共交通を潜在的に利用する可能性のある者は、交通事業者が考える範囲外に存在することもある。このため、他業種の視点からも、公共交通の有効活用を考えることが重要である。
Step 3 ⇒ 4 (win-winの関係につながる取組の実施)	<b>移動の創出に向けた関係者と連携した利用促進</b> <span style="float: right;">実証実験：五島地域</span> 交通手段を利用する目的となる、観光施設や宿泊施設、飲食店等との連携が必要である。
	<b>周遊を誘発する企画きつぷ</b> サブスクリプション要素を組み込んだ企画券など周遊を誘発する運賃施策又は決済方法を検討していく必要がある。
Step 4 ⇒ 5 (取組の周知の強化)	<b>関係者の情報媒体を活用した周知の強化</b> <span style="float: right;">ケーススタディ：奄美地域</span> 観光客等の移動特性等を踏まえ、交通事業者、観光・商業事業者等、行政等がお互いの情報媒体や販売ルートを活用して、公共交通に関する取組の効果的かつ効率的な周知を行うことが必要である。
全Step共通の課題 (関係者連携体制の構築)	<b>連携体制の構築・強化</b> <span style="float: right;">実証実験：五島地域</span> <span style="float: right;">実証実験：天草地域</span> 上記の検討を行うためには、地域の輸送資源の把握や交通のあるべき姿の共有、関係者同士の協力の余地の確認等のための議論の場が必要である。このため、検討組織を整え、各主体の役割や目標等を定め、“できることからやる”姿勢で継続的に取り組むことが重要である。

### 3. 海上旅客航路の活性化に向けた対応事例

海上旅客航路の活性化に向けた課題への対応方策について、関係者が連携して取り組んでいる事例を整理した。航路事業者と二次交通、観光・商業事業者等が個別で連携した取組は見られるものの、複数の関係者が一体的に連携している事例は数少ない。観光地の魅力向上や円滑な周遊環境の推進に向けては、多角的な視点からの利用促進策が重要であり、そのためにも複数の関係者による連携が望まれる。

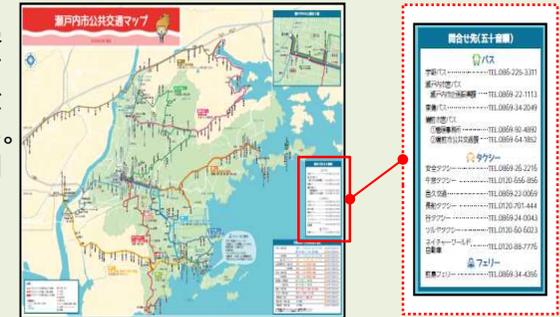
#### 半券deお得：フェリーさんふらわあ

乗船目的の創出のため、乗船券の半券を観光施設や飲食店に提示すると、入場料の割引、ドリンクの提供等が受けられるようにしている。



#### 公共交通マップへの航路情報の掲載：瀬戸内市公共交通マップ

複数の交通手段へ乗り継ぎ需要を喚起するため、路線バスやコミュニティバスだけでなく、地域の全ての公共交通機関を網羅した公共交通マップを作成している。航路についても、ダイヤや問合せ先に関する情報が掲載されている。



#### せとうちサイクルーズPASS：(一社)中国旅客船協会

サイクリングでの周遊を促進するため、自転車を持ち込む場合に限り乗船料の割引が受けられるようにしている。さらに、観光施設や飲食店でPASSを提示すると、温泉入浴料の割引等が受けられる。



#### 離島ツーリズムの推進：北海道離島ツーリズム推進会議

交通も含めた離島における全体的な新規需要の開拓のため、個人・小グループ向け島巡り旅行商品の造成、若者の島旅を促進するための「娘さん応援モニターツアー」催行など、多様な事業を展開。



# 4. 実証実験及びケーススタディ

## ■ 実証実験及びケーススタディの概要

これまで整理された課題と対応策の方向性を元に、航路と二次交通の連携等に課題を抱える3地域に注目し、実証実験（ケーススタディ）を行った。

	天草地域	五島地域	奄美地域
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>各市町で観光情報や交通情報が提供されているが、市域ごとの個別なものが多く、情報の一元化がなされていない。</li> <li>フェリーやバスなどの交通結節点において、乗り場やダイヤに関して適切な案内がなされていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>五島列島の周遊促進（ひいては航路の利用促進）のために企画乗船券（KYUSHOパス）が販売されているが、実態としてビジネス客の利用に偏っており、観光客の誘客につなげていない。</li> <li>現行のKYUSHOパスは航路運賃の割引のみにとどまっており、地元の観光・商業施設との連携はなされていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>名瀬港では、路線バス、タクシー、レンタカー、レンタサイクルなど複数の二次交通があるものの、運行情報等の提供が十分に行われておらず、観光客にも住民にも分かりにくいものとなっている。</li> </ul>
実証実験等の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域全体の交通情報を掲載した周遊マップ・時刻表を作成することで、島外からの観光客が公共交通の充実具合を把握できるようにする。</li> <li>交通結節点での乗り継ぎ環境の改善に向けて、ダイヤ接続状況や乗り場案内情報等のチェックを行い、関係者が協働して解決策を検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>福江島の観光施設や飲食店と連携し、KYUSHOパスに特典付与を行うことで、パスの利用者が島内を周遊するインセンティブを高める。</li> <li>特典付与されたKYUSHOパスについて、市役所、観光協会、商業施設等のチャンネルも活用して周知を行うことで、それぞれの利用者増といった双方のメリットを生むことを狙う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報の一元化・オープンデータ化の推進のため、GTFS※データを作成することを念頭に、スキルや人手、資金等の課題を整理し、関係者が担うべき役割を明らかにする。</li> </ul>
効果検証	<p><b>期待する効果：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>関係者連携の場づくり（協働体制）、乗り継ぎ環境の改善に向けた具体的な協議モデルの構築</li> </ul> <p><b>検証方法：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協議を通して、支障となるポイントや留意事項、成果等を把握</li> </ul>	<p><b>期待する効果：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>航路の利用者数の増加、観光施設の利用者数の増加、関係者連携の場づくり（協働体制）</li> </ul> <p><b>検証方法：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定量的効果：KYUSHOパス販売実績、観光施設利用者数（特典利用者数も集計）</li> <li>定性的効果：KYUSHOパス購入者に対する簡易アンケート</li> </ul>	<p><b>期待する効果：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協働に向けた素地づくり</li> </ul> <p><b>検証方法：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートを通して、関係者がGTFSデータの作成に取り組む上での課題等を把握する</li> </ul>

※ GTFS：General Transit Feed Specificationの略称。  
公共交通機関の時刻表と地理的情報に関するオープンフォーマット。共通フォーマットで情報が公開されることで、経路検索などのアプリケーション開発が容易になる。

# 4. 実証実験及びケーススタディ：天草地域

## ■ 現状・課題

- 天草地域では、熊本県内のほか、長崎県、鹿児島県を含め域外とを結ぶ航路が数多く存在する。また、地域航空（天草エアライン）や長距離バス（産交バスあまくさ号）などの幹線交通に加え、路線バス、タクシー、レンタカー、レンタサイクルなど域内の交通機関も比較的充実している。
- 当該地域は「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」として世界文化遺産へ登録され、また令和元年10月に観光交流活性化施設「mio camino AMAKUSA」が開業するなど、今後ますますの観光客の来訪や地域内の周遊が期待されている。
- 一方、当該地域の各市町では、観光情報や交通情報を提供しているものの、一元化がなされていない状況であり、交通結節点においてさえ乗り継ぐ交通機関の情報が不足しているといった乗り継ぎ環境に課題がある。このため、運輸事業者、行政ともに関係者連携へ強化の必要性を感じている。

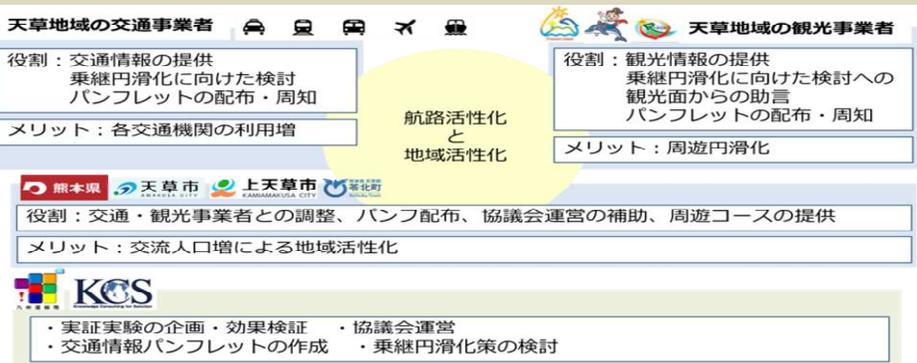
## ■ 目的

- 地域全体の交通情報を掲載した周遊マップ・時刻表を作成することで、島外からの観光客が公共交通の充実を把握できるようにする。
- 乗り継ぎ環境の改善を始めとする地域課題を共有し、対応策や各主体の役割分担を検討するための関係者連携の場をつくる。

## ■ 概要

- 交通事業者、観光事業者及び行政が参画する検討組織を立ち上げ、
  - 1) 地域一帯の公共交通情報を盛り込んだパンフレットの作成
  - 2) 交通結節点における乗り継ぎ環境の問題点の共有及び対応策の検討を行う。

## ● 関係者の役割とメリット



## 1) 地域一帯の公共交通情報パンフレットの作成

- 天草地域を周遊するための基礎情報として地域一帯の交通情報を掲載。特に、航路と二次交通の円滑な乗り継ぎという観点から、三角駅、本渡バスセンターなどの結節点におけるダイヤの接続情報や乗り場案内も掲載。



## ■ 実証実験の効果

- ◆ **交通事業者と行政の連携により地域の公共交通に関する情報の一元化を実現**
  - これまで市町ごとに個別であった交通情報が一元化されたことで、観光客が地域の公共交通に関する情報を一体的に把握できるようになった。

## ■ 今後の課題

- ◆ **関係者間の日常的なコミュニケーションが必要**
  - 情報の一元化など複数の関係者が関わる取組を円滑に進めるためには、関係者間の日常的なコミュニケーションが求められる。
- ◆ **調整役や第三者的立場としての県・国の関わりが重要**
  - 航路は複数市町村をまたがるが多く、市町村間の調整が必要となる場面が多々生じるため、県が調整役となって参画することが重要となる。
  - 新たな取組を開始する際には、他地域の事例等も参考とする必要があるため、広域を管轄する国や県の第三者的な助言も取り込める仕組み作りが必要となる。

# 4. 実証実験及びケーススタディ：天草地域

## 2) 交通結節点における乗り継ぎ環境の問題点の共有及び対応策の検討

- 関係者連携の強化のための協議会を立ち上げ、周遊モデルコース（三角～前島（松島）～本渡～鬼島～口之津）を元に関係者間で乗り継ぎ環境の問題点の洗い出し、各主体の役割を明確にした上で、問題点の具体的な解決方策や費用、人材等の面から検証し、優先順位を付けて検討。
- 検討会で共有された乗り継ぎ環境の問題点と取組の方向性
  - ① 乗り継ぐ交通機関の情報の不足 : 利用者が一度に情報収集できるよう、各社が一元的な情報提供を行うとともに、掲示板の設置、情報案内所の設置等に取り組む
  - ② 乗り場への案内誘導の不足 : 乗り継ぐ交通機関の乗り場が分かりやすくなるよう、看板、のぼり等を設置するとともに、案内図、誘導サイン等による誘導を行う
  - ③ 周辺地域の交通機関の情報の不足 : 交通結節点では、結節する交通機関だけではなく、地域内及び周辺地域の交通機関の情報が収集できるよう、各社が情報提供を行うとともに、掲示板の設置、情報案内所の設置等に取り組む
  - ④ 係員等への問合せの勧誘の不足 : 来訪者が気軽に問い合わせられるよう、各社が案内の設置等に取り組む
  - ⑤ 案内の多言語化や運針支払の案内が不足 : ICカードなど観光客が必要とする支払方法に関する案内を掲示するとともに、各種案内の多言語化、QRコードを活用した情報提供等に取り組む

(乗り継ぎ環境の問題点の整理資料)

海上旅客航路の活性化に向けた関係者連携強化の実証実験【天草地域：観光 & 交通情報の一元化】

乗継環境の問題点①：乗り継ぐ交通機関の情報の不足

■ 接続する交通モードの運行情報の掲出



・三角駅では、シークルーズの時刻表が掲出されていて、乗り場に行かなくてもダイヤが把握できる。



・“産交バスのりば”は駅から確認でき、迷わずアクセスできるが、三角駅には路線バス時刻表は掲出されていない。  
 ・“産交バスのりば”でも、JR三角線の時刻表やシークルーズの時刻表などは確認できない

■ 情報案内所の設置



・リゾラテラスでは情報案内所が設置され、各交通の情報が収集可能

■ 波航先の乗り継ぎ情報の掲示



・口之津港では、島原側だけでなく、天草側のバス時刻表も掲示されている。

取組みの方向性

- ◆ 一箇所で交通情報収集できるよう、各社が情報提供を行うとともに、掲示板の設置、情報案内所の設置などに取り組む

■ 実証実験の効果

- ◆ 実施体制の構築と意識の統一が実現
  - ・ 共通の目標となる地域の活性化に向けて、「地域の交通の理想的な姿とはどのようなものか」を議論する場が出来たことで、関係者間で「できることからやる」姿勢での継続的な取組の実施に向けた意識の共有が図られた。
- ◆ 課題の共有と対応策の検討の実施
  - ・ 乗り継ぎ環境の改善について、各主体ができること、できないことを明確にした（他事業者の運行情報も掲示可能である、掲載スペースに限りがあるので対応できない、デジタルサイネージ設置に補助制度がある等）ことで、お互いの事情や立場を理解した上で、具体的な対応策を検討することができるようになった。

■ 今後の課題

- ◆ 国・県など第三者的立場による現状分析や調整が重要
  - ・ 交通結節点では複数の交通事業者が関係してくることから、国・県など第三者的な者が調整することで関係者間の心理的な障壁が低くなり、円滑に意見交換を進めることが可能となる。
  - ・ 対応方策の検討の際には、他地域の事例、支援メニュー等の紹介を受けつつ進めることで、より効果的・効率的なものとなり得る。

# 4. 実証実験及びケーススタディ：五島地域

## ■現状・課題

- 長崎～五島航路は、島内の人口減少や競合他社の参入等も影響し、利用者数は年々減少してきていた（H27年度57.0万人、H28年度55.5万人、H29年度54.1万人）。利用者の50%を島民が占めていることを考えると、今後も想定される人口減少の進展に伴い、利用者数も減少することが懸念される。
- 一方、「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」の世界遺産登録の効果もあり、平成30年度は前年比約3.5万人増加した（H30年度57.6万人）。当該航路の観光利用のシェアは20%にとどまるが、今後の利用増加が期待できる層でもある。
- 当該航路を運航する九州商船(株)は令和元年7月より、五島列島の周遊促進（ひいては航路の利用促進）を目的として企画乗船券「KYUSHOパス」を販売している。しかし、パスの利用はビジネス客に偏っており、観光客の誘客につなげていない。
- 航路の利用促進に向けて、世界遺産登録も契機としながら、いかに観光客の利用を拡大していくのが課題となっている。

## ■目的

- KYUSHOパスに島内の施設に関する特典を付与することで、パスの利用者が島内を周遊するインセンティブを高めるとともに、周知を強化することで、観光客のパス利用促進を図る。
- 航路事業者と観光事業者や行政との現状の連携状況についての課題や今後の対応方針を把握・検討する。

## ■対象期間

- 令和元年12月～令和2年3月

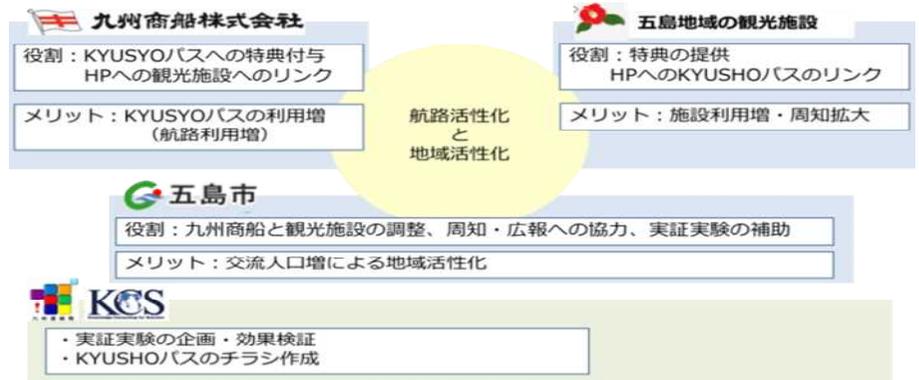
## ■概要

- 福江島の観光施設や飲食店と連携し、KYUSHOパスに特典付与を行う。
- KYUSHOパスについて、市役所、観光協会、商業施設等のチャンネルを活用して周知を行うことで、それぞれの利用者増といった双方のメリットを生むことを狙う。

(KYUSHOパス対象航路)



## ●関係者の役割分担等



## ●周知チラシの作成

(KYUSHOパス周知チラシ)



(KYUSHOパス周知チラシ配布場所)

配布先	配布数
五島市民 (広報ごとう1月号へ折込)	15,600
五島市役所	400
五島市役所 福岡事務所	940
佐世保港 (九州商船)	100
長崎港 (九州商船)	300
鬼岳天文台鬼岳四季の里	50
五島コンカナ王国鬼岳温泉	50
山本二三美術館	50
武家屋敷通りふるさと館	50
五島観光歴史資料館	50
富江観光協会さんさん富江キャンプ村	20
道の駅 遣唐使ふるさと館	100
笠松宏有記念館	20
久賀島観光交流拠点センター	20
五島市観光協会	200

## ●ホームページでの周知及びバナーリンクの掲載

(九州郵船HP)



(遣唐使ふるさと館HP)

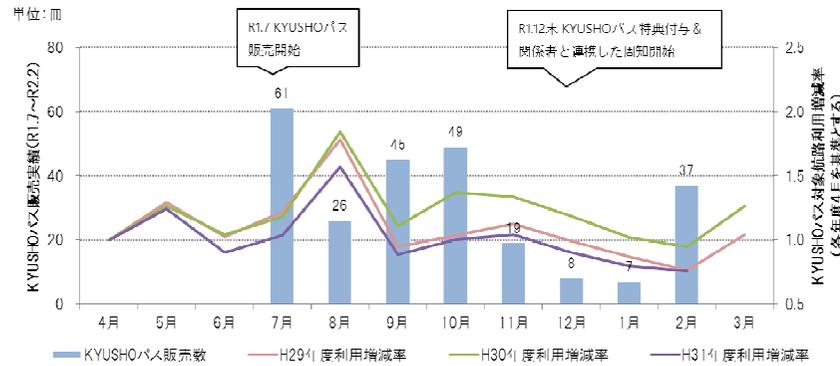


# 4. 実証実験及びケーススタディ：五島地域

## ■ 実験結果

- KYUSHOパスの対象航路の利用者数は、例年、8月をピークとして以降は減少し、11月～翌年2月は閑散期となる。パスの利用実績も令和元年7月から令和2年1月までは同様の動向であったが、同年2月に入り、販売数が急激に伸びた。また、販売員へのヒアリングによると「2月のKYUSHOパス購入者としては、観光客が多く見られた」とのことであった。
- 本実証実験による特典付与や周知が12月末に始まったことも踏まえると、HPによる情報発信や観光イベントでのチラシ配布等によって、これまで利用の少なかった“観光客層”の獲得につながったと考えられる。

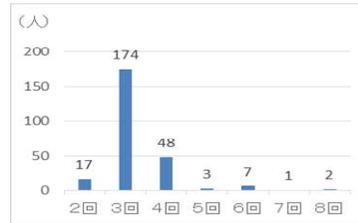
(KYUSHOパスの販売実績等)



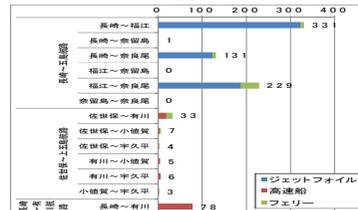
※利用者数はKYUSHOパスの対象路線である「長崎～五島航路」「佐世保～上五島航路」「長崎～有川航路」の利用者数の合算。  
 ※KYUSYOパスは8/10～20の期間中使用不可

- KYUSHOパス1冊（購入者1人）当たりの利用回数は、平均約3.3回で、5回以上の利用は約5%にとどまった。
- KYUSHOパスでの利用区間については、佐世保～上五島航路や長崎～有川航路に比べ、長崎～五島航路での利用が圧倒的多数を占めた。
- 利用経路を見ると、長崎～福江～奈良尾～長崎の利用が最も多く、交通事業者へのヒアリングによると、五島列島へのビジネス目的での出張に主に利用されている。そのような中、少数ではあるが奈留島や小値賀への利用も見られ、観光目的で利用されているものと考えられる。

(1冊当たり利用回数別利用者数)



(KYUSHOパスの航路別利用回数)



## ■ 実証実験の効果

- ◆ **観光事業者等と連携した周知活動を行ったことで観光客の誘客に成功**
  - 本実証実験による特典付与や周知を行った後に購入実績が増加し、また観光客による購入が増えたことから、観光事業者等と連携した多様なチャンネルによる周知活動等に明確なプラス効果があることが確認できた。
- ◆ **企画乗船券の存在が潜在的な観光需要の掘り起こしにつながることを確認**
  - 利用者のアンケートにて、ビジネス目的での航路利用者から「KYUSHOパスによって旅行の行き先が増えた」との回答を得られたことから、パスの認知度向上が五島列島内での観光行動の拡大につながり得ることが確認できた。

## ■ 今後の課題

- ◆ **観光・商業事業者との定期的な情報交換が必要**
  - 観光客の誘客をしたい観光・商業事業者にとっても企画乗車券は有効なツールとなり得るが、その認知度は低い状況にある。また、観光・商業事業者の視点からのアイデアによって企画乗車券の価値を更に高めることも期待できるが、現状ではそうした機会がない状況にある。
  - このため、企画乗車券の周知と効果の拡大に向けて、観光・商業事業者と定期的な情報交換を行うことが必要である。なお、取組の迅速性や適時性の観点から、日常的にコミュニケーションをとることが望ましい。
- ◆ **関係者連携を図っていく上では行政や観光協会の参画が重要**
  - 観光・商業事業者との協議を進める上では、行政や観光協会等から施設への事前連絡や連絡先の提供などの協力があると円滑に運ぶことができた。このように、関係者連携を図っていく上では行政や観光協会の役割も非常に重要であり、参画が不可欠である。

# 4. 実証実験及びケーススタディ：奄美地域

## ■現状・課題

- 名瀬港では、路線バス、タクシー、レンタカー、レンタサイクル等複数の二次交通があるものの、運行内容等の情報提供が観光客にも住民にも分かりにくいものとなっている。このため、各事業主体が連携した分かりやすい情報提供が求められている。

## ■概要

- 航空会社から新規航路の就航に伴う、共同でのバス情報提供の打診があり、相互の情報ソース（ホームページ）を活用した情報公開を行うことで、双方の顧客に分かりやすい、連続的な情報提供がなされた。
- 経路検索サイトを運営事業者に打診し、オープンデータ化したバス関連データを提供の上、サイト内で島内のバス情報を検索できるようにした。（複数チャンネルでの情報提供の実現）

## ■ケーススタディの分析

### ◆他事業者の力を借りての情報公開の実現

- 地域の交通事業者にとっては大きな負担である運航（行）情報の周知について、域外の事業者と連携することで、双方のメリットを共有しながら、うまく情報の周知拡大につなげられた。

### ◆オープンデータ化による情報のマルチユースの実現

- 整備したデータについてオープンデータ化を行うことで、他のチャンネルでも活用できるようになり、結果として、旅客の利便性の向上につながった。

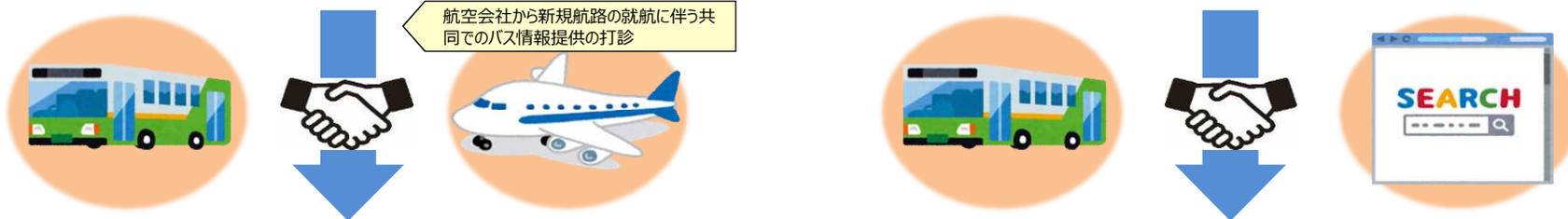
## ■今後の課題

### ◆継続した情報提供が重要

- 他者へ提供する情報やオープンデータ化したデータについては、運航（行）計画を変更した際にも更新していくことが必要となる。そのためにも、関係者間での日常的なコミュニケーションや更新のための体制の構築し、継続して情報提供を行うことが重要である。

(航空会社との連携による情報提供の経緯)

**情報提供の課題：時刻表検索システムが不具合のために稼働しておらず、ホームページでPDF形式の時刻表を掲載しているのみで、検索性が低い状態**



### 交通事業者双方での情報提供

現在は双方のホームページで情報を公開

(しまバスホームページ)



(Peachホームページ)



### 経路検索サイトへの交通情報提供と掲載の打診

経路検索サイトで運行情報が検索可能に

(NAVITIME WEBサイト)



**費用、手間等がネックとなって時刻表検索システムの改修ができていなかったが、域外の事業者と連携することで課題を解決**

## 5. 海上旅客航路の活性化に向けた関係者連携の構築・強化のポイント

実証実験及びケーススタディの結果を踏まえ、関係者連携を構築・強化していくためのポイントを整理した。

### ➤ 航路の活性化のためには、航路の特性や現状を正しく認識しなければならない

- 船種、所要時間、運航回数、利用者属性、月ごとの利用者数の変動など、航路の特性は様々である。航路活性化の検討に向けては、まずはその航路の特性や現在置かれている状況がどのような段階かを把握し、課題を整理した上で、二次交通、観光・商業事業者等とどのような連携を図ることが有効なのかを検討することが重要である。

### ➤ 関係者の協働のためには、議論や情報共有のための「場」が必要

- 現状では、交通事業者を含め個別に各事業の活性化に向けた取組を実施していることが多い。共通の目標となる地域の活性化に向けて、「地域の交通の理想的な姿とはどのようなものか」、「各主体が協力できることは何か」を議論する場（定期的な会議体）が必要である。
- 会議体においては、各主体の役割を明確にするとともに、取組の方向性を共有することがポイントとなる。また、課題解決のために目標を設定する場合、外部要因や費用、人材などの要因から全てに取り組むことは難しい場合もあるため、関係者間で「できることからやる」姿勢で継続的に取組を実施できるような目標とすることもポイントとなる。
- 運航（行）情報等の周知を行っていくためには人手やスキルが必要であり、これらが不足しがちな交通事業者にとっては大きな負担である。地域内の事業者だけにこだわらず、必要に応じて域外の事業者との連携を選択肢に加えることが望ましい。

### ➤ 航路事業者単独ではなく関係者と連携した取組の方が効果は大きい

- 交通事業者の企画券の存在が地元の行政や観光・商業事業者等にさえ認知されていないことがある。一方、その企画券について観光・商業事業者等の方が、潜在的にターゲットとなり得る人々のことを把握していることもある。これまで単独で行っていた取組を関係者間で共有し、相談することで、新たなアイデアの下、取組の効果が増す可能性もあることから、交通事業者においては、商品開発・販売の際には、関係者にも広く相談することが望ましい。また、前述の「議論の場」で協力して商品の磨き上げを行うことも考えられる。
- 観光・商業事業者等は、交通事業者以上に観光客の属性や移動特性を熟知していることがある。観光客向けに周知を行う際には、広報媒体の選択、最適なチラシの配布場所や配布時期等を観光・商業事業者等へ相談するとともに、周知の協力を依頼することが効果的である。特に、観光・商業事業者等や行政にも、ホームページ等での周知に協力してもらうことで、双方の集客につながり、win-winの関係にもなり得る。

## 5. 海上旅客航路の活性化に向けた関係者連携の構築・強化のポイント

### ➤ 国・県など第三者的立場による現状分析や調整が必要となる場面もある

- 関係者連携に当たっては、関係者間の利害関係がネックとなる場合がある。航路は市町村をまたがることが多く、市町村間の調整が必要となる場面も生じるため、国・県等が調整役となって参画することが重要となる。
- 地域の活性化という共通目標のもと、県等が先導役となって検討体制の構築を行い、第三者的な立場で調整することで、関係者間の心理的な障壁が低くなり、円滑な取組の実施につながり得る。また、近年急増している訪日外国人を含め、観光客の利用という視点が求められるが、事業者自身の検討では気付きにくい点も多い。このため、国等から他地域の事例、支援メニュー等の紹介を受けることで、より効果的・効率的なものとなり得る。

### ➤ 関係者間の日常的なコミュニケーションが何よりも重要

- 情報共有や取組の実施には、日常的なコミュニケーションによる正しい認識の共有や信頼関係の醸成による下支えが重要である。関係者が連携して新たな取組を始めようとするには、膨大な労力と時間を要するが、その際にも日頃からのコミュニケーションがなされていれば、調整に着手しやすくなる。特に、地方自治体の担当者は数年ごとに変わるため、日常的なコミュニケーションを維持するためには、定期的な会議体を設置し、継続して議論する体制を整えることが重要である。
- その上で、地域の輸送資源の把握や交通のあるべき姿の共有、各主体の役割、取組の方向性などの議論を通して、関係者による連携を更に深め、取組を磨き上げていくことが何よりも重要である。