

# 釧路港におけるクルーズ旅客を対象とした シャトルバスの実証運行の実施について

港湾空港部 港湾計画課 ○宮澤 駿  
青野 奨  
(株) クマシロシステム設計 小田 玲司

世界的なクルーズ需要の拡大に伴い、クルーズ船の寄港数が増加傾向にある中、クルーズ船寄港時の二次交通不足により消費機会の損失や乗客の満足度低下等の問題を招いており、釧路港でもバス運転者の不足等からバス確保が困難な状況が確認されている。本報では釧路港に寄港するクルーズ船を対象として、地域が主体となり実施したシャトルバスの実証運行について、実施内容と今後の課題を整理したので報告する。

キーワード：クルーズ船、二次交通、実証運行

## 1. はじめに

世界的なクルーズ需要の拡大に伴い、クルーズの旅客人口は図-1に示すように増加傾向にあり<sup>1)</sup>、将来も継続的に成長することが予想される。北海道へのクルーズ船の寄港数についても図-2に示すとおり、コロナ禍の際は減少したものの、回復傾向であり2025年は過去2番目に多い147隻が寄港した。

釧路港の寄港数は道内第3位の11回であり、クルーズ需要の拡大にともなう寄港数増大が期待されている。一

方で、現在の釧路港は5万以上の大型クルーズ船は市街地から離れた西港区第4埠頭にしか入ることが出来ず、停泊地から市街地への二次交通が必須であるが、二次交通の不足による調達問題から2025年に西港へ寄港予定であった12隻の内、7隻がキャンセルする事象も発生している。

本報告では、釧路港の二次交通強化に向けて実施した実証運行の内容と課題解決に向けた方策について報告するものである。

## 2. 釧路港の現在の状況

釧路港は図-3に示すとおり東港と西港とに分かれており、東港は市街地に近い一方、西港は8km離れている位置関係となっている。東港は市街地に近く利便性が高い一方で、5万以上の大型クルーズ船が停泊が出来ないため、西港を利用する状況になっている。西港は市街地から離れており、近くには電車やバスなどの公共交通機関がなく観光地となるような施設もないため、クルーズ船乗客の市街地への移動が可能となる二次交通手段の確保が必要となる。



図-1 世界のクルーズ旅客人口の動向

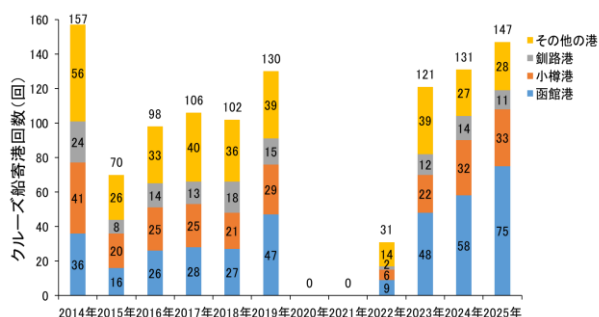


図-2 北海道のクルーズ船寄港数の推移



図-3 釧路港西港と東港の位置関係

これまで西港にクルーズ船が寄港した際には、クルーズ船社側で市街地への二次輸送のためのバスを手配していたが、運転者が不足していること、クルーズ寄港の時期が観光繁忙期と重なることもあって十分な台数の確保が困難な状況になっている。また、釧路だけでなく北海道全体でバス運転者が不足している状況にあることから遠方のバスを調達することも難しく、釧路周辺のバスをうまく活用することが求められる。そこで、地元関係者が中心となり限られたリソースを効率的に運用することで、継続的に二次輸送力を確保することを目的として、北海道開発局・北海道運輸局・釧路市等の関係機関およびバス事業者等からなる検討会を設立した。

検討会では釧路港の二次輸送問題の解決に向けて、すでにクルーズ船社側で実施している、港と市街地を結ぶシャトルバス運行を地元関係者が主体となって運営することで継続的な輸送力確保へつなげる案について討議する。また、輸送力を継続して確保する観点から、事業者の収益性も考慮し、利用者からの運賃収受をともなう有料運行についても実施することを検討する。

### 3. 実証運行に向けた準備について

#### (1) 4月に実施した二次輸送の調査について

地元関係者によるシャトルバスの運営方策を検討するためにも現状分析が必要となる。そこで、表-1に示す4/18に釧路港西港に寄港した「ダイヤモンド・プリンセス」を対象とした二次輸送の調査を実施した。この調査では、クルーズ船社が手配した西港と市街地を往復する10台のシャトルバスについて、「シャトルバスの運行状況（カウンター調査）」、「タクシーの運行状況（映像分析）」、「シャトルバスを利用したクルーズ旅客の行動（アンケート調査）」を実施した。

シャトルバスの運行状況のカウンター調査については、少数のバスによる最適な運行計画を立案するために基礎データの把握を目的として実施した。基礎データとしては船から下りてくる人数・時間帯、バスに乗車する人数、

表-1 「ダイヤモンド・プリンセス」の寄港実績

接岸	出港	船名	乗客定員	乗組員数	前港
4/18(金) AM 8:00	4/18(金) PM 5:00	ダイヤモンド・プリンセス (115,906GT)	2,706名	1,100名	横浜

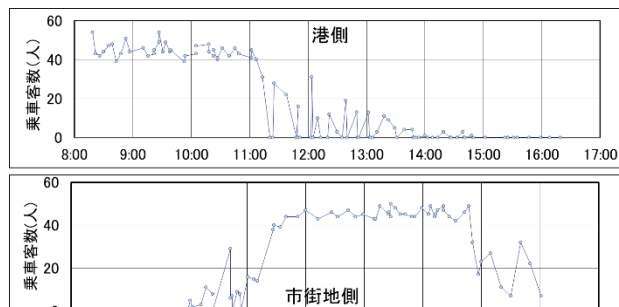


図-4 港側・市街地側の乗客者数の推移（4月）

バス乗車に要する時間、バスの待ち時間、バスの回転状況等について調査を実施した。調査結果をまとめた結果が以下の図-4、図-5となる。シャトルバスを利用した人数は乗客定員2,706名に対して約1,930人であり7割以上が利用する結果となった。

図-4に示すとおり、乗車ピークについては港側と市街地側でズレが生じており、港側では接岸直後の8時20分から11時頃まで、一方で、市街地側では11時30分から14時50分頃までがピークとなっていた。また、バスを待つ行列についても港側・市街地側ともに最大で250人ほどが並び、最大の待ち時間は約30分ほどであった。このような状況から図-5に示すようにバスは休憩時間を除き、ほぼ休みなく往復する状況であった。また、11時から13時の間にバスの運転者の昼休憩が集中したことから昼の時間帯のバス運行が少なくなり、市街地側の待ち行列が増加している様子が見られた。

次にタクシーの運行状況の調査結果について報告する。タクシーは下船開始前より多くの車両が港へ待機していた。順次乗客が乗り込んでいったが、シャトルバスが1台も港側にいなくなるタイミングでタクシーに乗客が流れることになった。これにより、10時頃よりタクシーの待機車が0台になったことでタクシー乗り場でも最大20人ほどの待ち行列が出来る結果となった。シャトルバスおよびタクシーが少しずつ戻ってきたことで行列は10時30分頃には解消した。

次にアンケート調査の結果を示す。図-6のアンケート対象者の属性の結果についてみると、対象者の9割ほどが乗客であり、7割が60歳以上であった。乗客の行き先については釧路フィッシャーマンズワーフMOOや釧路和商市場などの釧路市街地の代表的な観光施設が図-7に示すように多く挙げられる結果となった。一方で、タク

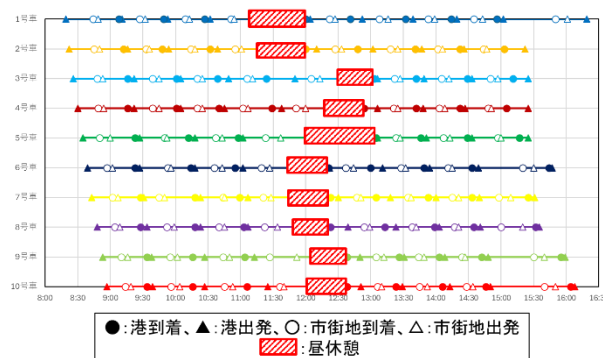


図-5 バスの運行状況（4月）

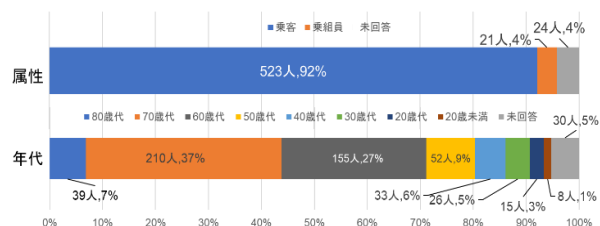


図-6 アンケート調査結果（対象：568人）



シー等で釧路湿原や釧路市丹頂鶴自然公園を訪れた人もいた。

これらの調査結果から多くの乗客がバスを利用したことでバス運転者の休憩時間が十分に確保できず、また昼休憩についても同タイミングとなったため、バス運行に長い空きがあるタイミングが生じる結果となった。他方で、無料でのシャトルバス運行であったため、有料とした際にはバスの利用客数が減少し、タクシーの利用客数が増加する可能性が考えられる。また、バスの乗降所についても今回は観光国際交流センターとしたが、他の場所についても検討する必要がある。これらの結果を踏まえ、10月の実証運行案を作成し、検討会において討議することとした。

## (2) 検討会について

検討会では4月の調査結果についての報告と、10月の実証運行案についての報告および討議を行った。討議事項は、「バスの市街地側の乗降所」「運賃の収受方法」「運賃の設定」「バスの必要台数の確保」を主な議題として取り上げた。

「バスの市街地側の乗降所」については、図-8、表-2に示す通り「耐震岸壁」「観光国際交流センター」について検討し、雨天時対応が可能なこと、大型バス駐車場を有していることから実証運行でも「観光国際交流センター」とすることとした。

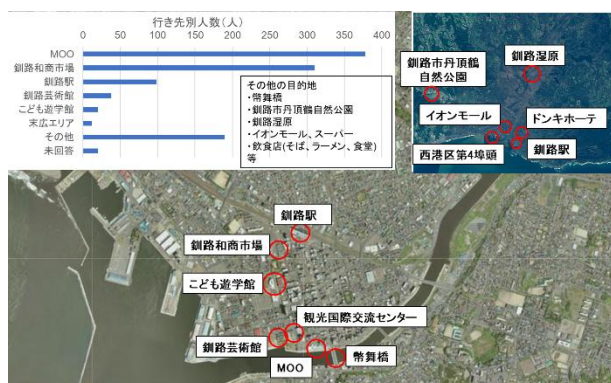


図-7 アンケート調査結果(行き先)

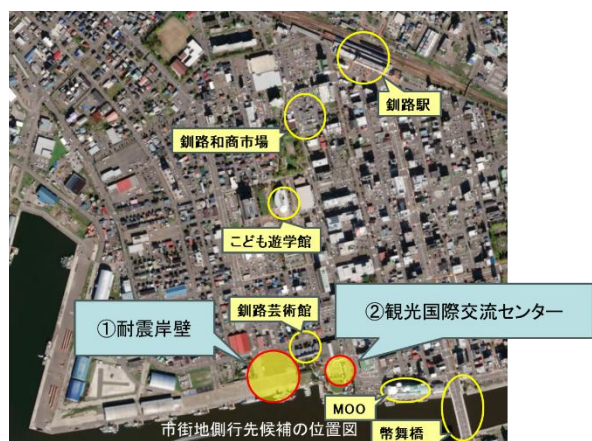


図-8 市街地側行き先候補の位置図

「運賃の収受方法」については、乗客から運賃を徴収する際に、①旅行業者が乗客から徴収する、②バス事業者が乗客から徴収する、③検討会事務局が乗客から料金を徴収するの3つの案を検討した。①は旅行業の扱いとなり、観光・旅行面でのサービスを付帯する必要が出てくる。一方で②③は道路運送業の扱いとなり、道路運送法の21条許可申請が必要となる。①は実証運行に合わせた観光サービスを構築することは困難であること、②はバス運転者が乗客から直接料金を徴収することは煩雑であることから、実証運行では③を採用することとした。

「運賃の設定」については、タクシーに3人が乗車した場合の1人当たりの料金を基準とすることとし、往復1800円/人とした。

「バスの必要台数の確保」については、修学旅行などの行事が多い時期と重なる時期であり、観光タイプを必要台数確保することが困難であった。そこで、路線タイプも活用してはどうかという意見が挙がった。これまでは観光タイプのみによる運行としており、路線タイプが使えるようであれば新たな手段として有用であると考えられる。また、路線タイプは観光タイプと比べて定員が多く、一度で多くの乗客を運送することが期待できる。そこで、実証運行では観光タイプと路線タイプの両方を使用し、乗客の満足度について調査することとした。

これらの検討を元に10月に寄港予定の「ウエステルダム」での実証運行を実施することとした。

## 4. 実証運行の結果

### (1) 実証運行の概要について

表-3に示す10月9日に釧路港に寄港した「ウエステルダム」で実施した実証運行の結果について報告する。実証運行は運行者を北海道開発局および委託業務受注者が務め、バス事業者を「くしろバス」が務めることとした。また、港湾管理者である釧路市および地元関係者がシャ

表-2 市街地側行き先候補の比較

	①耐震岸壁	②観光国際交流センター
写真		
港との距離	約6.6km	約6.9km
MOOとの距離	450m	170m
和商市場との距離	1,000m	750m
バス停留スペースの確保	○	○
バス動線確保	◎	◎
周辺交通への配慮	○	○
雨天時対応	△	○
その他	・利用調整が容易	・インフォメーション(センター内)利用が可能 ・舗装の強化(敷き敷板等)が必要

表-3 「ウエステルダム」の寄港実績

接岸	出港	船名	乗客定員	乗組員数	前港
10/9(木) AM 7:20	10/9(木) PM 5:00	ウエステルダム(82,862GT)	1,964名	812名	ジュノー (アメリカ)

トルバスの誘導、行列整理、観光客への案内等の運営を担った。

10月の実証運行と4月に実施した調査時の共通点・相違点について述べる。シャトルバスの停車箇所については、調査時と変わらず、「西港区第4埠頭」～「釧路市観光国際交流センター」とした。一方で、バスの台数は観光タイプを5台、路線タイプを3台の計8台とした。また、チケットについては港側のみで販売することとし、片道販売は行わず往復販売のみとしてクレジット決済または日本円での販売とした。バスの運行については、あらかじめ設定したダイヤに沿って運行することとした。対象のクルーズ船「ウエステルダム」は8時に接岸予定であるため、CIQ手続きにかかる時間を考慮し、9時10分を港発の始発便とした。また、17時に出航予定であることから16時6分を市街地初の最終便とした。運行ダイヤはバス運転者の小休憩および昼休憩を含んでおり、それぞれのバスが十分な休憩を取れるようにダイヤを組んでいる。

実証運行においても4月の調査時と同じく、「シャトルバスの運行状況（カウンター調査）」、「シャトルバスを利用したクルーズ旅客の行動（アンケート調査）」を実施した。アンケート調査では、前回調査時と同じく対象者の属性及び行き先に加えて、シャトルバスの運賃や運行間隔、乗り心地についての満足度について調査した。

## (2) 実証運行の結果について

実証運行時の港側・市街地側の体制について図-9、図-

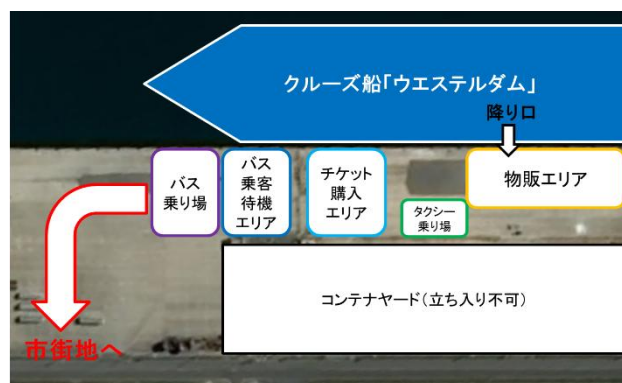


図-9 港側の実証体制



図-10 市街地側の実証体制

10に示す。また、バスへの乗客者数の推移を図-11に示す。初めに、クルーズ船「ウエステルダム」の接岸時間について予定は8時であったが、7時20分と繰り上げられた。このことで、乗客の下船開始時間も早まり、最初の乗客の下船時間は8時20分頃であった。下船時刻が早まったことで、シャトルバスの始発までに待ち行列が出来ることを懸念したが、下船客のほとんどがオプションツアーの参加者であり、9時10分の始発の乗客数は16名であった。これは下船時のCIQ手続きに予想よりも時間を取られて、乗客の下船が遅れたためであると考えられる。10時頃になると乗客の下船ペースが上がり、また9時30分までにオプションツアーバスも全て出発したことからシャトルバスへ並ぶ乗客が増加した。

港側・市街地側のバスの待ち行列について、写真-1、写真-2に示す。港発のバスについては、10時6分発のバ

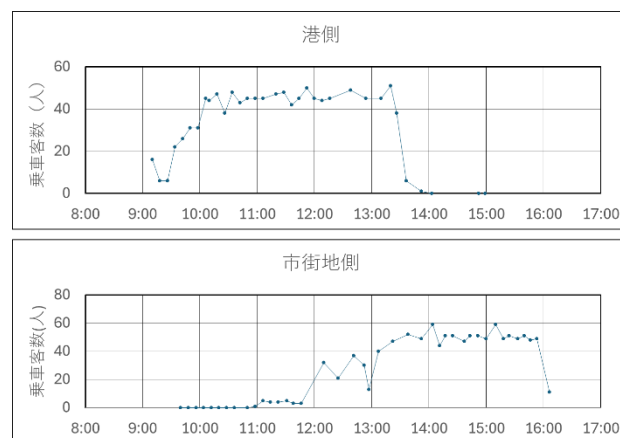


図-11 港側・市街地側の乗客者数の推移（10月）



写真-1 港側の行列の様子



写真-2 市街地側の行列の様子



スが初めて満車となり、以降13時20分発のバスまで満車が続いた。待ち行列も11時20分～13時頃まで120人ほどの行列が出来ていた。一方で、タクシーの方では大きな混雑もなく対応できていたことからシャトルバスからタクシーへ人が流れることは想定よりも少なかったと考えられる。港側のバスは午後になると利用者が大きく減ったこと、市街地から港側へ戻った乗客数が想定よりも少なかったことから乗客全てを運送できないと判断し、13:38発の便を最後とした。シャトルバスの待機レーンで多くの乗客が行列を作る一方で、チケット販売では細かいトラブルは生じたものの、目立った混雑は発生しなかった。

市街地側では、13時22分発のバスが初めて満車となり、最終一つ前のバスまで満車が続いた。待ち行列は13時頃から少しずつ発生し、14時～16時まで120人ほどの待ち行列が出来ていた。最終的にシャトルバスの利用者は港側から市街地側は1,139人、市街地側から港側へは1,116人であり、総乗客数1,850人に対して6割以上の利用率であった。

### (3) 実証運行への乗客の反応について

実証運行に対する乗客のアンケート調査結果を図-12、図-13に示す。アンケート対象者の属性については、4月の調査時と同様の傾向であり、対象者の約9割が乗客であり、7割以上が60歳以上であった。今回のシャトルバス運行の運賃には6割以上が満足しており、概ね満足していると評価できる。一方で、待ち時間については不満に思う人が2割程度いる結果となり、往路・復路ともに120人ほどの行列が出来ていたことが原因とみられる。また、今回の実証実験では観光タイプに加えて路線タイプも使用したことから、それぞれのバスに乗った乗客への乗り心地へのアンケートを実施した結果、路線タイプ

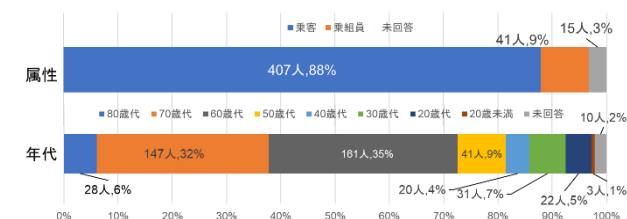


図-12 アンケート調査結果（対象者：463人）

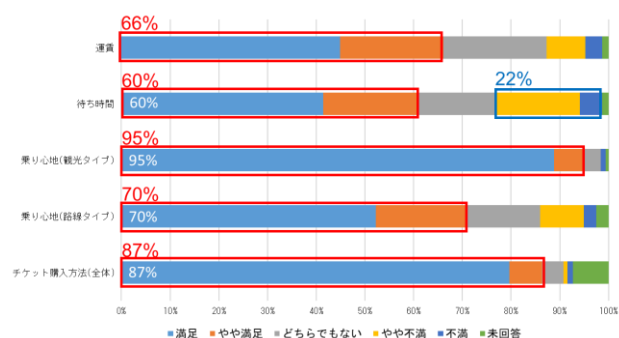


図-13 シャトル運行への満足度

は観光タイプに比べて満足度が低いものの、7割が満足している結果であった。

乗客の行き先を調査したので、結果を図-14に示す。シャトルバスの停車所は4月調査時と同じ観光国際交流センターとしたことから、釧路フィッシャーマンズワーフMOOや釧路和商市場など、4月調査時と概ね同様の結果となった。一方で、今回のシャトルバス運行では復路のみの利用ができないことからタクシーの利用が必要となる釧路湿原や釧路市丹頂鶴自然公園などの遠出をした乗客は少ない結果となった。また、他にも実証運行についての感想を乗客に聞いたところ、食事や散策を楽しんだというポジティブな感想が多くあった一方、バスの混雑に対する不満の声も見受けられた。

## 5. 実証運行による効果と課題

今回の実証運行の目的であった西港から中心市街地への二次交通強化についてシャトルバスの運行による二次交通手段の検討を実施することが出来た。また、今回の実証運行を通して解決すべき課題も確認された。

初めに、シャトルバスの運行により西港と市街地での二次交通手段が確保できたことでクルーズ船の釧路港への寄港がキャンセルとならず実現できたことは将来継続的に釧路港へクルーズ船を誘致するために必須のことであり、効果的な対策であることが確認できた。また、4月の調査時および10月の実証運行のどちらにおいても重大なトラブルや事故等が発生しなかったことも今後の二次交通強化に向けて良い結果となった。一方で、細かいトラブルや事前想定とは異なる点もあったため以下に報告する。

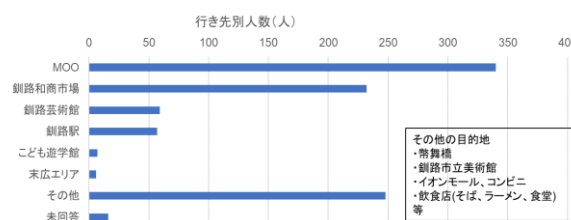


図-14 観光客の行き先

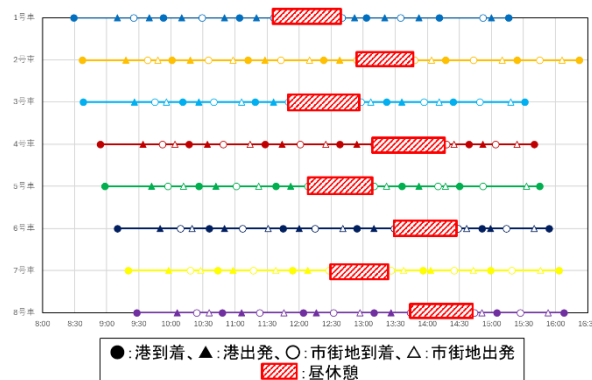


図-15 バスの運行状況（10月）

### (1) バスの運行ダイヤ

バスの運行ダイヤについて図-15に示す。今回はクルーズ船「ウエステルダム」の入港・出港時間に合わせて始発・終発時間を設定した。また、バス運転者の休憩時間の確保を可能にしつつ便数を最大限にするダイヤを設定した。また、運行に当たっては「くしろバス」が釧路運輸支局へ道路運送業の21条許可を申請した。当日はダイヤに従ってバス運行を実施し、多少の時間の遅延はあったものの概ねダイヤ通りの運行を実施することが出来た。一方で、先の章で述べたとおり、復路便にて運送可能な限界を超過しそうであったことから港側発のバスを途中で運行終了とし、復路便の内1便を急遽2台態勢としたことは想定外であった。これは乗客の下船時間が遅れたことで市街地側から港側への移動も後ろ倒しになり、遅い出発時間帯に乗客が集中したためと考えられる。

### (2) 観光タイプバスと路線タイプバス

使用したバスについて写真-4に示す。今回は観光タイプを5台、路線タイプを3台使用した。路線タイプは観光タイプと比べて座席数は少ないものの、定員は約70人と観光タイプの約50人に比べて多くの乗客を運べることを期待していた。しかし、実証運行では観光タイプ・路線タイプともに1回の運行で運べる人数は50人ほどであり、荷物等で十分に詰めて乗れなかったことで定員に満たないという結果になった。また、乗客の高齢者の割合が多いことから路線タイプの満足度は観光タイプと比べて低い結果となった。しかし、これまでのクルーズ船でのシャトル運行では路線タイプはほとんど使用されてこなかったことから、今回の実証運行において路線タイプを活用できたことは今後のシャトル運行においても路線タイプの活用という方策を検討するための良い事例となった。

### (3) バスの運賃および収受方法

4月の調査時は無料であったものを今回の実証実験では有料とした。決済方法はクレジット決済と日本円での現金決済の2種類としてバス乗り場と別にチケット販売所を設置して実施したが、乗客へのアンケート結果から6割以上の乗客が運賃に満足する結果となった。今回のバス運賃が適切であったかも含めた運賃や収受方法の更なる検討が必要である。また、今回バスチケットは往復のみの販売としたが、市街地側で片道チケットについての問い合わせが複数あったことから片道チケットについ



写真-4 路線タイプバス（左）と観光タイプバス（右）

ての販売方法も含めて考えていく必要がある。

### (4) 乗客への対応について

今回の実証運行において乗客による大きなトラブルは発生しなかったものの乗客対応への不足による細かなトラブルは散見された。その具体的な内容としては、シャトルバスの行き先・乗り場・観光地の場所の質問、行列への不満などであった。また、乗客のほとんどが外国人であるため、英語での対応が可能な人員が少なく、十分な人数を確保しづらいという面もあった。今回は市街地側の駐車場を観光交際交流センターとしていたためセンター内の案内所への誘導やアンケート調査員によって乗客への対応を補っていたが、地元で運営をする際には課題となることが予想される。

## 6. 地元関係者主体での二次交通強化に向けて

二次交通手段の提供を将来的に地元関係者が主体となって継続していくためには、地元自治体および関係者、地元事業者による事業化が必須となる。事業化に当たって、地元関係者間の関係・連携強化を図り、二次交通の運営が実施できるようにしていかなければならない。今回の実証運行では地元バスによる運行に当たっての一定の効果と課題が確認できた。これらの課題解決に向けて、検討会の関係機関・バス事業者等が一体となって取り組んでいく必要がある。

## 7. おわりに

釧路港が抱える二次交通手段の不足という課題について、北海道開発局・北海道運輸局・釧路市等の関係機関やバス事業者等が参画する検討会を開催し、二次交通強化に向けた対策について検討を行った。またクルーズ船の寄港に合わせて実証運行を実施し、計画と実施の乖離を検証するとともに、乗船者へアンケート調査を実施し、シャトルバス運行への満足度、乗客の目的地について調査した。

今回の実証運行では運行ダイヤの検討、路線タイプの活用、運賃の収受など地元の少ないリソースで効果的な運行が可能かということについて確認できた。また、実証運行の中で判明した課題についても整理した。この実証運行結果等を踏まえ、将来に向けた継続的な二次輸送手段の確保について引き続き検討していき、釧路港の二次交通問題の解決を地元が一体となって進めていく必要がある。釧路港の二次交通問題解決に向けた方策について北海道開発局、地元自治体、地元事業者で連携しながら今後も継続して検討していく。

### 参考文献

- 1) CLIA: State of the Cruise Industry Report, April 2024