

# 1. 地域概要

計画名	倶知安・ニセコエリアにおける二次交通改善対策
対象エリア	ニセコエリア
実施主体	倶知安町
年間観光客数 (令和5年)	約290万人（うち外国人約49万人）
年間延べ宿泊客数 (令和5年)	約145万人泊（うち外国人約74万人泊）
主な観光資源	パウダースノー、羊蹄山、ニセコ連峰、尻別川、ニセコHANAZONOリゾート、ニセコ東急グラン・ヒラフ、ニセコビレッジスキーリゾート、ニセコアンヌプリ国際スキー場



パウダースノーを滑るスキーヤー  
(提供：ニセコプロモーションボード)



ニセコひらふ地区  
(提供：北海道開発局)

## ● 観光ビジョン

～ニセコで、人生の新たな彩りを～  
既存の交通資源を効率的に運行させることによる  
持続可能な「公共交通ネットワークの最適化」を目指す

- 既存の公共交通機関の持つポテンシャルを最大限に発揮させていかなければ、持続可能な地域の移動手段を確保していくことが困難な局面となっている
- バス、鉄道、コミュニティバス、タクシー等の公共交通機関の特性に基づいた役割分担を実施し、各交通資源を乗り継ぐことで目的地までたどり着ける仕組みづくりを行う

## ● 推進体制（協議の場）

### 課題解決における地域関係者

- 冬季のニセコエリアにおけるタクシーの確保に向けた協議会、ニセコ町地域公共交通活性化協議会、倶知安町地域公共交通活性化協議会
- 地域公共交通活性化協議会には、地域の公共交通利用者として町内会の代表者等の地域住民が参画

行政機関	事業者	住民関係者
ニセコ町	北海道ハイヤー協会	地域交通活性化協議会
倶知安町	GO株式会社	ニセコ観光圏協議会
	地元交通事業者	倶知安観光協会
		ニセコひらふ エリアマネジメント

## 2. 課題

### ● 主な課題

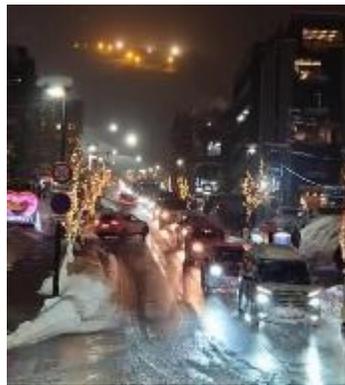
	主な現状・問題点	影響を受けている主な対象
1. 冬季タクシー不足	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 冬季に観光客が集中し、圏内においてタクシー不足が発生</li><li>・ 飲酒を伴う食事後に、宿泊施設・自宅への帰宅困難者が発生</li><li>・ 地域住民の通院や買い物等に支障が出ている</li></ul>	観光客・住民
2. リゾートエリアの交通混雑	<ul style="list-style-type: none"><li>・ レンタカー・マイカー移動の比率が高く、リゾートエリア中心地においては、交通渋滞が発生</li><li>・ 宿泊施設のキャパシティに対し飲食店が少なく、旅行者の訪問場所の集中や食事難民が発生。飲食店の多い市街地との連携が必要であるが、交通利便性が悪い</li></ul>	観光客・住民
3. マナー問題	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 上記に起因し、バス・タクシー乗り場やキッチンカー周辺等に観光客が滞留</li><li>・ 結果として、ごみのポイ捨てや落書き、観光客同士のトラブル等が発生</li></ul>	主に住民

### 1. 冬季タクシー不足



タクシー乗り場での行列

### 2. 交通渋滞やその影響による3. マナー問題



- ・ ニセコひらふ地区での交通渋滞
- ・ R5年度には約2kmの渋滞が発生



レストラン不足により  
キッチンカー利用者が多い



ごみの散乱

# 3. 背景・要因

## ● 課題の背景・要因

### 主な背景・要因

#### 1. 外国人観光客の急増

- 特に冬季においては、**2000年代より外国人観光客が急増**
- 広場や通りにごみ箱が設置されている**海外観光地との環境の違い**などから、ごみがポイ捨てされやすい状況が生じている

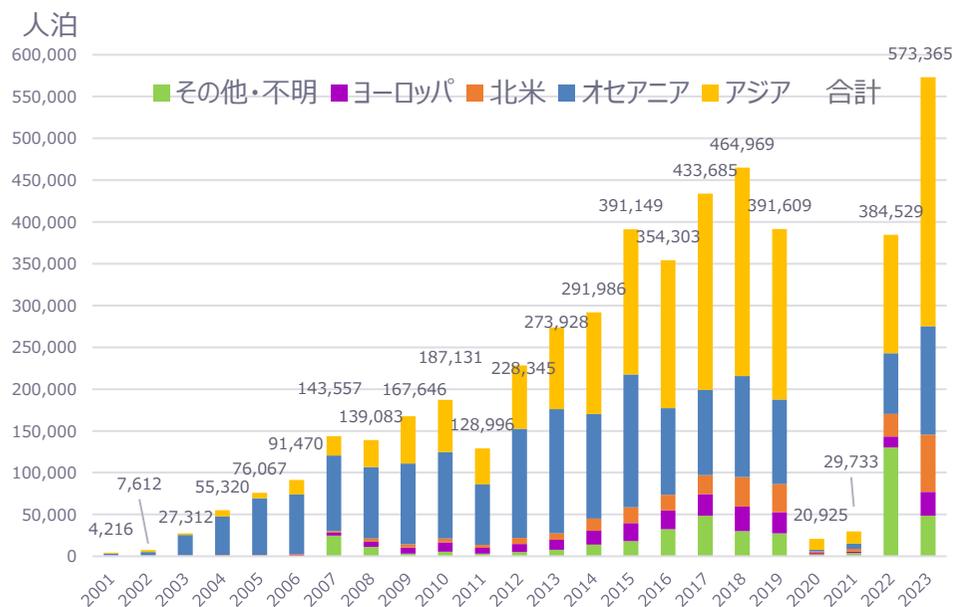
#### 2. 季節繁閑差 (冬季への集中)

- 冬季と夏季で観光客属性が異なり、**冬季は外国人観光客、夏季は国内観光客が中心**  
参考：ニセコエリアでは、冬季宿泊者の8割が外国人観光客、夏季は7割が日本人観光客
- 冬：夏の延べ宿泊者数は10：4程度となっており、**冬季の受入体制の強化が課題**となっている

#### 3. 二次交通の脆弱性

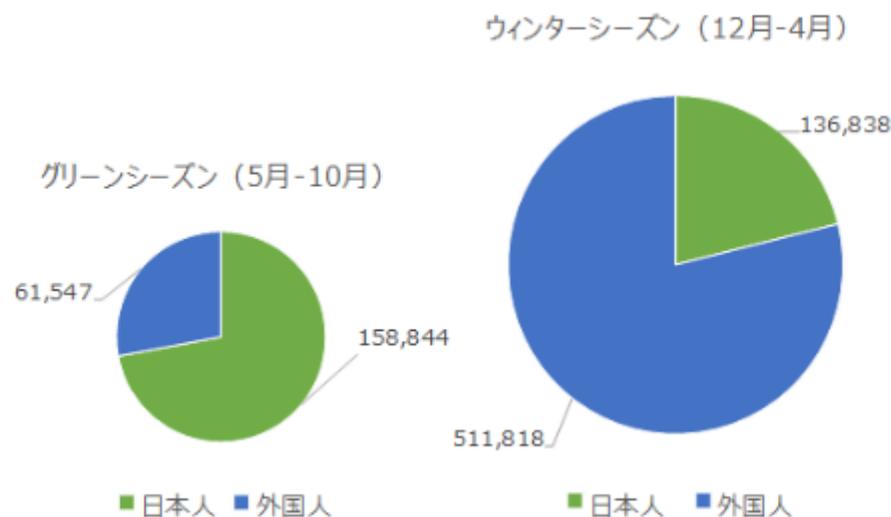
- バス・タクシーは閑散期を基準として**車両数・乗務員数を配置**しており、**多客期の受入体制が不足**している状況
- 特に、冬季に長期滞在する訪日客が**飲食のため夜間に外出**する際に、**タクシーの不足**が顕在化

### 1.外国人観光客の急激な増加



2001年から2023年にかけて、外国人観光客延べ宿泊数が約135倍に急増（出所：倶知安町観光資料）

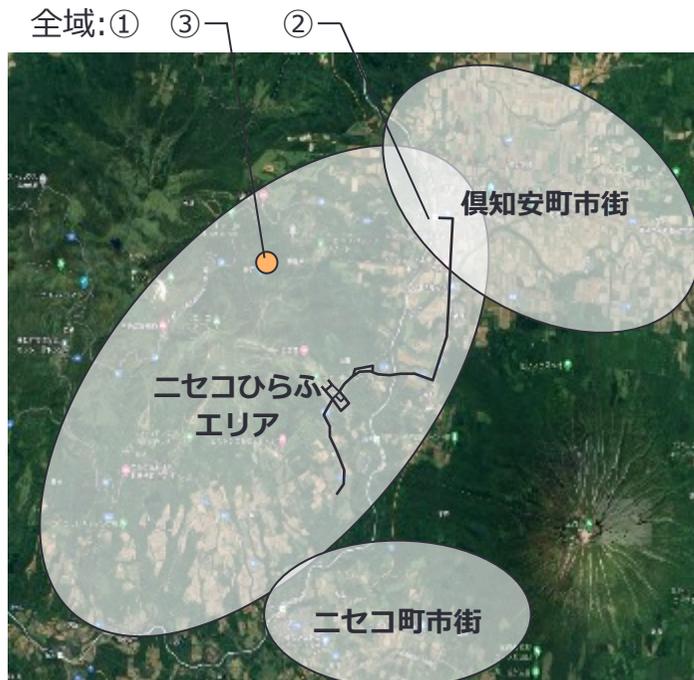
### 2.季節繁閑差（倶知安町）



- 冬：夏の延べ宿泊者数は10：4程度  
（出所：倶知安町観光資料より抜粋）

## 4. 対策の概要

- 当エリアでは二次交通不足の課題が顕在化しており、令和5年度より実施中のニセコモデル(域外タクシー事業者の協力を得た増強)と併せて、大型輸送力をもったバス事業の増強・再整理により、公共交通ネットワークの最適化を図る
- 外国人観光客が多いという地域特性から、タクシー事業については、アプリを使用して予約する形をとることで、対応を簡素化。また、バス事業については、海外のスキーリゾートにならない無料シャトルバス運行を目指し、運行経路ならびダイヤ等の最適化を図る
- 上記交通事業とあわせ、マナー違反対策にも着手し、観光地としての質の向上を目指す



### 受入環境の整備・増強

#### 取組み

#### ① 冬季のタクシー不足解消（ニセコモデル）

#### 背景

- 冬季に観光客が集中しニセコ圏内においてタクシー不足が生じ、観光客の利便性・満足度の低下や、住民が通院や買い物等の日常利用ができないといった社会問題が発生している

#### 内容

- ニセコ観光圏協議会・倶知安町・ニセコ町・北海道ハイヤー協会・GO株式会社と連携し、2024年12月から2025年3月まで、札幌等の事業者から車両及びタクシー乗務員をニセコエリアへ派遣・運行する

#### 取組み

#### ② ひらふ無料シャトルバス運行（循環バス&ナイト号統合・再編・強化）

#### 背景

- 観光客の移動において、ゲレンデ・宿泊施設・市街地が主たる動線となるが、二次交通不足からマイカー・レンタカー移動が集中し、交通渋滞が発生

#### 内容

- 倶知安観光協会で行っているニセコひらふ無料循環バス（4系統）とくっちゃんナイト号（1系統）を統合しワンブランドで5系統の運行とする。
- 統合に伴いダイヤを再編し、ニセコひらふ無料循環バスの一部系統での運行頻度増強とナイト号との接続強化、ナイト号の運行頻度増強と無料化により利便性向上を図る。特にナイト号は、無料化と本数増によりリゾートエリアであるニセコひらふ地区から倶知安町市街地のアクセスを強化し、マイカー利用低減による交通混雑抑制と市街地飲食店利用による夕食難民対策を行う

#### 取組み

#### ③ スマートごみ箱設置事業

#### 背景

- バスやタクシー停留所等、観光客が滞留する場所では、交通渋滞等から待ち時間が増加し、その間にゴミのポイ捨て等が発生し、町の景観を損ねており、住民からも不満の声が寄せられていた

#### 内容

- かつてテロ対策でゴミ箱の撤去が進められていたが、リゾートとしての質を高めるため、スマートごみ箱を設置、広場や通りの美化、観光客の環境保全の意識啓発を図る

## 5. 主な取組み（詳細）

### 課題

冬季に観光客が集中することで、ニセコ圏内でタクシー不足が発生

### 取組み

#### 冬季のタクシー不足解消（ニセコモデル）

- ・ 実施期間：令和6年12月～令和7年2月(3月迄運行)
- ・ 実施主体：一般社団法人北海道ハイヤー協会、倶知安町、ニセコ町、GO株式会社

### 事業内容

#### ■ ニセコモデル

- ・ **冬季期間・繁忙期の、広域でのタクシーの需給調整事業**（札幌等の事業者から車両及びタクシー乗務員をニセコエリアへ派遣・運行）
  - 期間：2024年12月から2025年3月まで
  - 関係者：ニセコ観光圏協議会・倶知安町・ニセコ町・北海道ハイヤー協会・GO株式会社と連携
  - 規模：12社20台45名の応援隊協力、4社25台の地元事業者協力
- ・ **雪道運転での事前講習の実施**
  - 派遣された地域に不慣れなドライバーに対して雪道運転での事前講習等を実施。ドライバーの運転スキル向上について対応
- ・ **マッチングの仕組みの導入**
  - GOアプリでの予約を必須として、予約時点で観光客か地元住民か等利用者属性情報を習得し、それら情報をもとに、ドライバーをマッチングする仕組みを導入。例えば、訪日外国人旅行者（英語対応が必要）な場合は地元事業者等対応に慣れた事業者が対応を行う

#### 事業周知



#### 出発式



#### 出発式テープカット



# 最終成果

## 令和6年度事業の目標

- 来訪者満足度の向上
- ニセコ観光圏協議会で冬期・夏期に実施している「来訪者満足度調査」における、「来訪者満足度」の項目数値の上昇を目指す

## 事業の成果／目標の検証結果

- 来訪者満足度目標値：93%達成見込み  
※本事業期間をカバーする満足度調査の結果は令和7年6月に集計予定。
- 取組みに係る実績値：  
「ニセコモデル」利用件数：2万件(令和6年度) → 5.5万件(5年度)  
待ち時間：平均11.9分(令和6年度) → 平均8分(5年度)

## 成果詳細

### ニセコモデルにおけるタクシーの稼働状況

ニセコモデル運行状況（概数：令和6年度数値3月16日時点）			
	令和6年度	5年度累計	備考
実車数	54,695件	20,000件	地元事業者を含む数
稼働台数/日	最大45台	最大11台 ※応援隊のみ	地元事業者を含む数
ニセコモデル運行体制（域内車輛含む：運行開始12/16～）			
	6年度総数	内応援隊	5年度総数
運行者数	16社	12社	8社
タクシー台数	45台	20台	11台
登録運転手数	105名	45名	25名

約2倍の運行体制を構築

### 利用者満足度

#### 【利用実績】

- 開始1ヶ月時点で17,938件と、前年同期間比2.9倍のペースで乗車利用があった
- 迎車～乗車時間が平均8分と、5年度に比べて平均3.9分短縮されたなど効率化が実現しており、結果的に大晦日には過去最高となる758件の乗車があった
- 利用者の87%が訪日外国人旅行者となっており、5年度の1.2倍となる65の国と地域の利用が見られている

#### 【2月9日までの利用者を対象とした乗車体験アンケート結果】

- 「良い」約80% ・「悪い」約2% ・「評価無し」約18%
- ⇒全体的に良い評価をいただいている

- 令和6年度より、道外からの応援車以外（域内タクシー）にもGOアプリを実装し運行することで、よりスムーズな配車や決済を実現
- 通常運賃・アプリ手配料に加え、地域交通振興料1,180円を徴収し、一部を協力会社に拠出することで持続的な運行体制を構築

- 訪日客の利用が多いが、地元住民利用も見られる
- 車輛数の増加により、迎車～乗車時間の短縮に繋がったことで、キャンセル数の減少も見られる
- 利用者からの評価は高く、エリアの足として認知されはじめている

## 令和6年度取り組みから見えてきた課題

- ・ ニセコエリア全域の観光客は増加傾向。令和6年度タクシー台数・人員の増強を行ったが、配車の依頼数も増加しており、適切な運行を実施
- ・ 道外からの派遣ドライバー受入れのため、令和6年度は民間の宿泊施設を利用。5年度以上に快適な受入環境を整備を行った
- ・ 上記により、体制強化が図れた反面、新たな課題が可視化された

### 1 ドライバー不足への対応

- ・ 令和5年度実績から、観光客のタクシー利用ニーズは非常に高く、台数不足が発生していたため、5年度より約2倍の応援体制を実現したが、更なる運用体制の検討が必要ともいえる状況である

### 2 利用者満足度の向上

- ・ 域内事業者もGOアプリを使用し、ナビルートを用いることで、効率的な運行が実現できた
- ・ 一方で、交通事故等日々変動する要因におけるルート変更等に対し、利用者への丁寧な説明が求められる

### 3 派遣ドライバーへの施設利用方法周知

- ・ 今期、道外からの派遣ドライバーが長期滞在するための拠点として、民間の宿泊施設の利用を実施
- ・ 宿泊施設ごとに利用ルール等が異なることから、滞在者に対する利用方法の事前周知を丁寧にする必要がある

## 令和7年度以降に取り組むべきと考えること

- ・ 5年度に開始したニセコモデルを増強することで、高い利用率や高い満足度を得ることができた。そのためニセコモデルの持続性確保にむけて運行体制の強化に向けて、ハード・ソフト両面での運用体制強化を図る
- ・ 他方、タクシー増強は有効な施策でありながらも、台数を増やしすぎると、交通渋滞に繋がる可能性もあることから、台数上限等の見定め等を今後進めていく

### 1 域外事業者との継続的な協力体制の構築

- ・ 観光客数や利用者ニーズ等を踏まえ、今後も継続的なタクシーの運行体制の増強が必要であるが、当面は地元事業者だけでは台数・ドライバー共に不足することから、継続的な関係構築が不可欠。また台数の見極めも重要

### 2 タクシー運行にかかる教育プログラムの拡充

- ・ 渋滞発生時や事故発生時等に、乗客に対するルート変更やそれに伴う料金への影響等の説明方法の作成
- ・ 乗務員に対するニセコモデルの運用ルールの徹底

### 3 宿泊等協力事業者との継続的な協議の実施

- ・ 今後も継続的に域外からの事業者を受け入れる場合、それら関係者が快適に過ごせる体制構築が不可欠
- ・ 宿泊事業者と協議し、滞在者向けの利用案内やマニュアルなどを整備する

## 5. 主な取組み（詳細）

### 問題

- ・多くの観光客が自家用車（レンタカー）やタクシーで移動することにより、交通渋滞が発生
- ・長期滞在する訪日客が、夕方・夜間に飲食のため移動する際の交通手段が不足し、いわゆる「夕食難民」も発生

### 対策事業

#### ひらふ無料循環バス運行

- ・実施期間：令和6年12月～令和7年2月
- ・実施主体：（一社）倶知安観光協会

### 事業内容

#### ■ ひらふ無料循環バス・くっちゃんナイト号の運行

- ・訪日外国人旅行者増加の現況を鑑み、バス事業について、ルート・ダイヤ変更・無料化により抜本的な再編を行う

#### 【背景】

##### ・ <ひらふ無料循環バス>

2021年度、スキー場まで徒歩移動が困難な宿泊施設とスキー場間をつなぎ、マイカーやレンタカーでの来場を抑制する目的で導入。導入以降利用者は増加し、**2023年度は当初の12倍の乗車人数となりニーズが非常に高まっており、増強が急務**となっている。

##### ・ <くっちゃんナイト号>

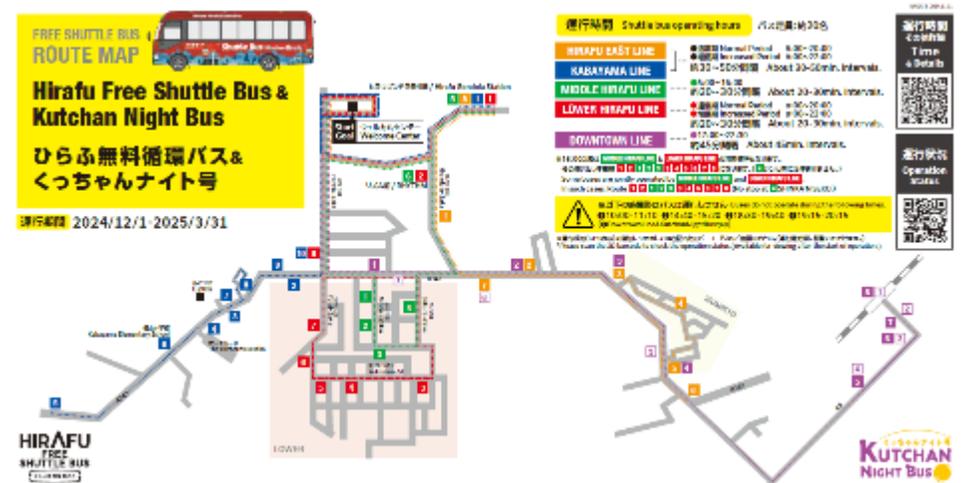
平成5年に日本人スキー客の市街地飲食店への誘客を目的に運行開始。有料運行であったが、近年では訪日外国人旅行者の利用が増加。**訪日客にとっては小銭での支払いが難しいことから、遅延やバス停での長時間滞留が生じ、むしろ道路混雑を悪化させかねない状況**にある。

- ・近年はニセコひらふ地区のベッド数が飲食店席数を大幅に超過する状況に至り、**夕食場所を見つけるのが難しい来訪者が多く発生。倶知安町市街地に所在する飲食店を活用するニーズも高まっている。**

#### 【目的】

- ・先進的なスキーリゾートを目指すと共に、マイカー・レンタカー渋滞の緩和や市街地飲食店の活用拡大によるいわゆる夕食難民の減少を目指す。

#### 2024-25運行マップ



#### ひらふ無料循環バス



# 成果及び今後に向けて

## 令和6年度事業の目標

- A : バスの利用者の増加
- B : 来訪者満足度の向上
- C : 来訪者満足度（食事・飲食店）

<B、Cの評価方法>

ニセコ観光圏協議会で冬期・夏期に実施している「来訪者満足度調査」における、「来訪者満足度」「食事・飲食店」の項目数値の上昇を目指す

## 事業の成果／目標の検証結果

- A : バス利用者の増加（目標達成）  
バス利用者：76,528人→87,770人
- B : 来訪者満足度：93%  
※本事業期間をカバーする満足度調査の結果は6月に集計予定。
- C : 食事・飲食店（大変満足スコア）：24.0Pt（達成見込み）  
食事・飲食店：21.7Pt⇒24.0Pt

## 成果詳細

### 無料シャトルバスの稼働状況

#### シャトルバス運行状況（令和6年度数値）

ルート	乗客数	備考
①HIRAFY EAST LINE	19,738名	
②KABAYAMA LINE	12,966名	
③MIDDLE LINE	29,676名	運行上の都合により一括して集計
④LOWER LINE		
⑤DOWNTOWN LINE	25,390名	

- ルート・ダイヤ再編、認知度向上における工夫点
- ・ ⑤DOWNTOWN LINEは、くっちゃんナイト号をブランド統合・再編。
- ・ バス車両イメージも統一し認知度向上に寄与
- ・ 再編したDOWNTOWN LINEは、無料化し市街地飲食店へ送客することで、夕食難民対策としても貢献
- ・ ひらふ坂のデジタルサイネージも活用して認知度向上を図っている

- ・ 特にDOWNTOWN LINEは、利用ニーズが極めて高く、乗車定員を超えるような状況も発生したため、増車対応をしている
- ・ 無料化により気軽な利用を促すとともに、訪日客が不慣れな小銭支払に手間取ることでバス停で長時間停車することも防止し、渋滞対策にも貢献

### 利用者・事業者の反響

#### 【利用者の声】

- ・ リゾートの循環バスは無くてはならないインフラです。
- ・ 運転手の休憩が必要なのは分かるが、切れ目ないダイヤで運行してほしい（利用のニーズが高いことを示す要望）

#### 【地元事業者の声】

- ・ 循環シャトルがあるので、個社で送迎をしなくてもよくなった。結果的にリゾート内を走る車両の低減に繋がっていると思います。
- ・ DOWN TOWN LINEの利用が多く、満車になることが多いので、翌年度の車両大型化や頻度増などの運行強化を希望します。

- ・ 2024-25シーズンは、倶知安町市街地の空き店舗を活用した飲食店の新規出店が相次いだ。利用が盛況な「DOWN TOWN LINE」が、新規出店にも後押し要因となっているとも言え、飲食店の供給も相まっていわゆる夕食難民対策につながった

## 令和6年度の取組みから見えてきた課題

- ・従来の無料シャトルバスの増強・再編により、特に無料化したDOWN TOWN LINEで期待を上回るバス利用につながっている。
- ・一方で、バス事業については、やむを得ない運転手の欠員等も発生し、体制の見直しが必要となる場面も生じている

### 1 ドライバー不足への対応

- ・ルート統合・再編、一部増便を実施しても足りないほど利用ニーズが大きく、現状でも便数が不足している状況
- ・今シーズンもやむを得ないドライバーの欠員により、一部ルートを統合する期間が生じてしまっている
- ・一方で、運送業界全体でドライバー不足が顕著であり、運行体制増強には限界がある

### 2 市街地飲食店の増加に伴う移動ニーズへの対応

- ・近年市街地の飲食店などが増加しており、その結果バスの利用者も増加するという相乗効果が生まれていると思われる。また、今後もその傾向が続くと想定される
- ・日本では、空き店舗やシャッター街が課題になることが多いが、倶知安町では閉店した菓子店や本屋が飲食店として利活用され、観光客増加の効果が地域全体に波及

### 3 従業員の通勤による混雑への対応

- ・交通混雑の大きな要因として従業員による市街地からの通勤が挙げられる
- ・今シーズンは、従業員によるDOWN TOWN LINEの利用が確認され、結果的に観光客が乗れない事態も発生
- ・一方で道内の路線バスは運転手不足から減少が続いており、通勤向けの路線バス増加を期待することは難しい

## 令和7年度以降に取り組むべきと考えること

- ・ドライバーの確保が事業継続に直結するため、ドライバーの雇用方法等から検討を進めていく必要がある
- ・当事業の他にも、通勤者の対応等別の交通政策もあることから、多面的に事業を評価し、継続的に公共交通ネットワークの構築を図っていく

### 1 ドライバーの通年雇用

- ・ウィンターシーズンだけの季節労働では、ドライバー確保が難しいことから、夏に利用者が少なくとも、通年で運行を図る等してドライバーの確保が必要

### 2 定期的なルートやダイヤの見直し

- ・今後も訪日客需要の高まりから、宿泊施設や飲食等観光関連施設の増加も見込まれる。そのため、町全体での受入体制を鑑み、ルート・ダイヤの見直しを行っていく

### 3 通勤向けバスなどの検討

- ・通勤向けの路線バス増加が難しいことから、無料循環バス開始前の回送を活用した通勤向けバスやパーク&バスライドの推進を検討する必要