

19. 新潟県新発田市

1. 地域概要

対象地域	新潟県新発田市			
申請主体	一般社団法人 新発田市観光協会			
計画名	月岡温泉を中心とした新発田市の持続可能な観光地域づくり事業			
観光客データ		平成31年	令和5年	令和6年
	入込観光客数(千人)	2,468	1,992	1,965
	- 国内	2,461	1,986	1,959
	- 訪日外国人旅行者	7	6	6
地域の特徴・観光資源等	<p>➢ 新発田市は国内有数の温泉地である月岡温泉を有するとともに、中心市街地には、新発田城や清水園など城下町としての歴史や文化を色濃く残している。また、新発田出身で明治・大正時代の実業家である大倉喜八郎の別邸「蔵春閣」が令和5年より一般公開され、市街地の新しい観光スポットとなっている。</p> <p>➢ 新発田市では、「人のインバウンド、物のアウトバウンド」を掲げ、農産物の輸出の促進と、訪日外国人旅行者の誘客促進を行っている。当市を訪れる多くの観光客の玄関口は新潟駅であり、新潟駅を発着とした国内観光客と訪日外国人旅行者の誘致が鍵となる。</p>			
協議体制	協議の場			
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 下記関係事業者による月次会議 ・ 住民関係者への説明会 			
協議体制	参加者			
	行政機関	事業者		
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新発田市観光振興課 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一般社団法人新発田市観光協会(DMO) ・ 新発田市誘客促進協議会 ・ 月岡温泉旅館協同組合 ・ 新潟交通観光バス株式会社 ・ ドコモビジネスソリューションズ 		
	住民関係者			
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 月岡温泉区(地元自治会) ・ 新発田市駅前通り商店街 ・ 振興組合(地元商店街組合) 			

エリアマップ



【新発田城】
日本百名城のひとつ。表門と隅櫓が、国指定重要文化財。



【清水園】
越後を代表する大名庭園。国指定名勝。



【蔵春閣】
大倉喜八郎の豪華絢爛な迎賓館。国登録有形文化財。



**【新発田市街地エリア】
～城下町観光～**

**【月岡温泉エリア】
～温泉観光～**



【月岡温泉】
国内随一の硫黄含量を誇る『もつと美人になれる温泉』



【月岡温泉街】
歩いて楽しい温泉街をコンセプトに、旅館経営者達で協力し、ショップや観光スポットを、続々竣工させている

2. 課題

	主な現状・問題点	影響を受けている主な対象
1. 公共交通の混雑と二次交通の脆弱さ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県外客の玄関口である新潟駅と月岡温泉間の直行便がなく交通混雑と不便が発生している。 ・ 新潟駅・豊栄駅(新潟市北区)間のJR白新線は、住民の通勤通学に欠かせない生活路線であるが、車両の輸送力に対し、訪日外国人旅行者による大型スーツケースを持った観光客増加等の混雑要因もあり、令和5年度の混雑率135%と電車を見送る住民の遅刻が発生し問題となっている(画像①) ・ 既存のJR豊栄駅と月岡温泉を結ぶシャトルバスにて積み残しが発生するケースが出てきている。(画像②) ・ 新発田市の中心である新発田駅と月岡温泉間においては、二次交通の不足により、豊栄駅を経由して向かう必要があり、新発田駅周辺の観光資源への観光客周遊が進まず、観光消費額が上がらないという課題を抱えている 	観光客 地域住民
2. 特定の時期・場所への集中	<ul style="list-style-type: none"> ・ 月岡温泉の旅館においては、コロナ禍以降、平日と休日の稼働率に大きな乖離が生じている中で、経験と勘による需要予測では適正なリソース配分が進まず、平日の宿泊者に対し従業員が余る一方、週末については従業員不足で従来の旅館の稼働率が上げられていない事態に陥っている。 ・ 月岡温泉の宿泊数年間35万人の宿泊後の人流が把握できていない。周辺観光スポットに周遊させられていないため、観光消費額が増加しておらず地域の観光関連産業の持続性への影響が懸念されている。 	観光客 地域住民
3. マナー問題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新発田市街地エリアに点在する歴史的遺産は、住宅地と隣接しているが、現状、施設利用にあたっての注意喚起は日本語のみで、訪日外国人の私有地への立ち入りやごみ問題が表面化する前に、対応する必要がある。 ・ 今後は市政として、一層、訪日外国人旅行者の誘客に注力する方針であり、未然防止策として多言語での発信を行わない場合、マナー問題が拡大し住民からの苦情数が増加する可能性がある。 	地域住民

① 公共交通の混雑



JR白新線における混雑の様子

② 特定の場所への集中



積み残された住民・観光客

3. 背景・要因

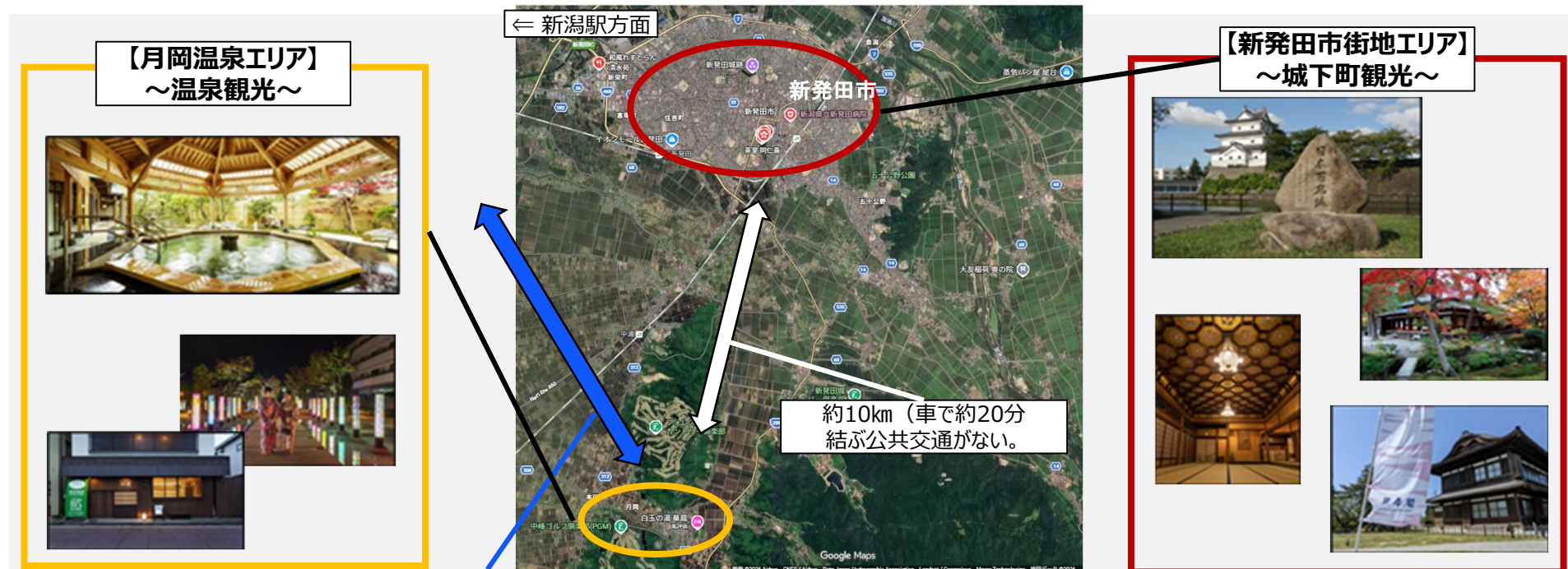
主な背景・要因

1. 二次交通対策の遅れ

- 当エリアのメイン観光スポットである月岡温泉への交通手段は、9割方が自家用車であり、バスなどの二次交通網の整備が遅れていた。近年のFITの拡大や訪日外国人旅行者に向けた取り組みの中で、時間帯や日によっては、シャトルバスの積み残しが度々あった。二次交通対策・再編が急務となっている。
- メイン観光スポットである月岡温泉エリアと、城下町観光を楽しめる市街地エリア周辺を結ぶ二次交通がなく、周遊による観光消費額の増加を図りたい。

2. コロナ禍以降の観光ニーズの変容

- コロナ禍以降、団体旅行ニーズの減少により、個人顧客をターゲットとした施設の改修を各旅館が進めている。個人客をターゲットしているため、団体客に比べて動向やニーズ、顧客属性などが見えづらく、それによって、明確なターゲットングによるアプローチができず、平日と休日の稼働率に大きな乖離が生じる原因ともなっている。



- ・二次交通が脆弱で、積み残しが発生。
- ・利便性の高いJR白新線における最寄り駅との間にバス運行するも観光消費の増大につながない

4. 対策の概要

目指す姿	月岡温泉を基点とした市内観光地周遊促進から観光消費額を増加させ、観光客と住民の双方にとって持続可能な観光地域づくりを行う。
KGI	(指標) 新発田市主要観光地である蔵春閣への来訪者数
	目標値：6.8万人（令和9年度） 実績値：3.1万人（令和6年度）

【本事業の方向性】

- 観光地の一極集中によって起きているオーバーツーリズムの状況を、二次交通網の再編を契機に、エリア全体へと波及を図り、持続可能な観光地域づくりへとつなげるもの。

■ 補助事業の実施概要

受入環境の整備・増強

① シャトルバス運行による混雑緩和及び周遊促進事業

(課題・背景)

- 二次交通の脆弱さ (課題・背景) 観光客の流入により、公共交通に混雑が生じている

(実施内容)

- 観光客と住民の導線を切り分け、混雑緩和による積み残し改善と、県外客の観光の玄関口であるJR新潟駅からの直行便の運行による更なる利便性の向上。

マナー違反行為の防止・抑制

② 月岡温泉・新発田市周遊観光客分散化事業

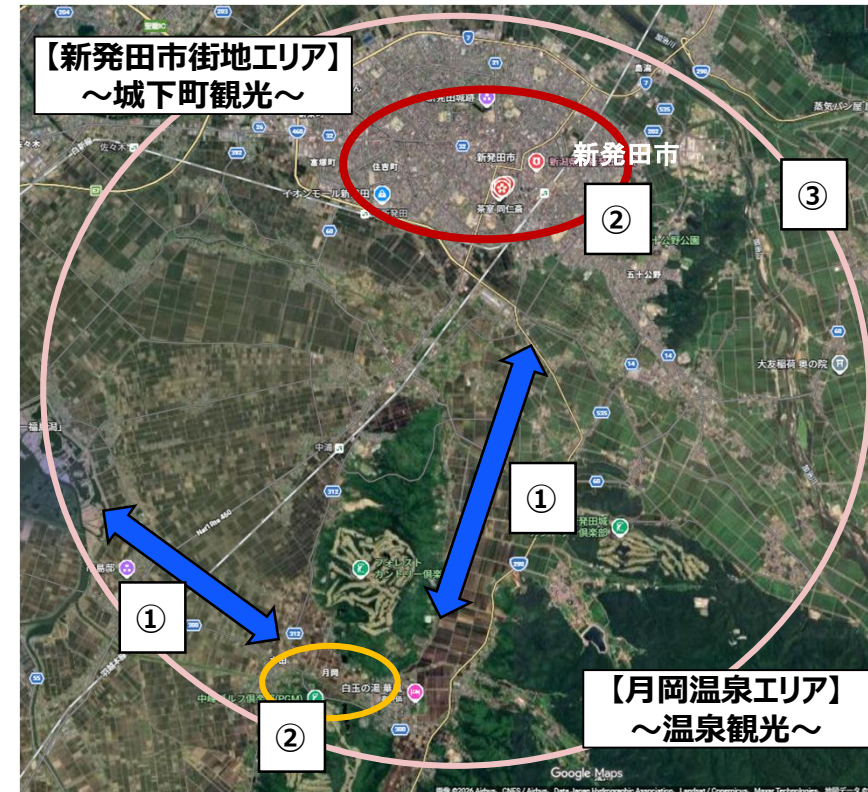
(課題・背景)

- 市街地エリアの歴史的遺産は、住宅地に隣接しており、訪日外国人旅行者の流入が加速すると、マナー問題が顕在化する可能性が高い。

(実施内容)

- 外国人ライターにより今回の実証バス運行を含めた滞在情報の記事を作成することで、外国人の目線からマナー啓発につながる発信を行い、未然防止を図る。

- ① シャトルバス運行による混雑緩和及び周遊促進事業 (バス運行箇所)
- ② 月岡温泉・新発田市周遊観光客分散化事業 (観光情報発信エリア)
- ③ 新発田市内の観光地域づくり事業 (人流調査エリア(市内全域))



調査・分析

③ 新発田市内の観光地域づくり事業

(課題・背景)

- 観光における人流の把握が不足している。

(実施内容)

- 人流調査を実施し、データを基にしたプランの造成とオーバーツーリズム対策実施につなげる。

KGI：新発田市主要観光地である蔵春閣への来訪者数

- 測定手法：入館者直接計測
- 現状値：3.1万人（令和6年度）
- 目標値：6.8万人（令和9年度）

KPI：新発田城への来訪者数

令和7年度 62,000人
令和9年度 66,000人

新発田市内の観光地域づくり事業

KPI：シャトルバス利用者数

令和7年度 38,000人
令和9年度 60,000人

シャトルバス運行による混雑緩和及び周遊促進事業



人流の分散化を実施

月岡温泉・新発田市周遊観光客分散化事業

- ・ JR白新線の混雑や豊栄駅から月岡温泉までのシャトルバスで積み残しが発生
- ・ 月岡温泉の旅館においては週末の従業員不足

KPI：新発田市街地観光情報ポータルサイト『しばた町めぐり』HPのアクセス数

令和7年度 75,000アクセス
令和9年度 110,000アクセス

5-①. 主な取組（詳細）

受入環境の整備・増強

補助事業①	シャトルバス運行による混雑緩和及び周遊促進事業		
事業目的	月岡温泉を起点とした公共交通の混雑緩和及び周遊促進		
実施主体	一般社団法人 新発田市観光協会	実施期間	令和7年7月～令和8年1月

【背景・課題】

- ・ 玄関口である新潟駅と月岡温泉間の直行便はなく交通混雑と不便が発生している。
- ・ 新潟駅・豊栄駅(新潟市北区)間のJR白新線は、住民の通勤通学に欠かせない生活路線であるが、車両の輸送力に対し、訪日外国人旅行者の復旧による大型スーツケースを持った観光客増加等の混雑要因もあり、令和5年度の混雑率135%と電車を見送る住民が発生し問題となっている。
- ・ 豊栄駅から月岡温泉までのシャトルバスにおいては、月岡温泉周辺の地域住民の二次交通として活用されているが、同様に観光客の利用により、R7年2月には約10%の積み残しが生じており、住民の苦情の原因となっている。
- ・ 新発田市の中心である新発田駅と月岡温泉間においては、二次交通の不足により、豊栄駅を経由して向かう必要があり、新発田駅周辺の観光資源への観光客周遊が進まず、観光消費額が向上しないという課題を抱えている。

【事業内容】

- ・ 観光客と住民の動線を切り分け・分散と二次交通の充実化により、混雑緩和による積み残し改善と市街地への周遊促進を図る。
- ・ 現状、二次交通である「新潟駅～豊栄駅～月岡温泉」の1系統から、「新潟駅～月岡温泉」、「月岡温泉～新発田駅」の2系統に切り替え、新潟駅～月岡温泉便が毎日往復2便、月岡温泉～新発田駅便が往復3便のシャトルバス運行を行う。

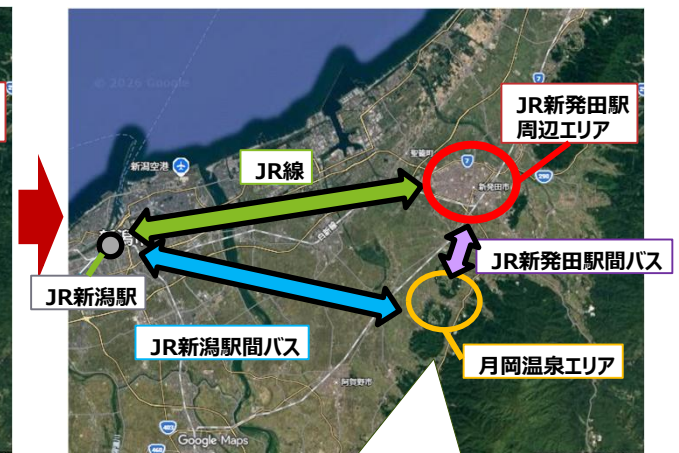
【推進ポイント】

- ・ 最終的には実装を想定しているが、本格運行の前に、月岡温泉街の閑散期と繁忙期を網羅した、2025年7月から2026年1月中旬までの期間実証運行を行う。この間、乗降状況による改善状況や運賃収入による損益分岐の検証を行い、関係団体等とその効果を共有し、最終的な本格運行に向けた合意形成を図る。

これまでの二次交通体制



本事業による二次交通再編成後



公共交通機関を含め、トライアングルにすることで、利便性の向上と周遊促進を図る。


5-①. 成果及び今後に向けて

補助事業①	シャトルバス運行による混雑緩和及び周遊促進事業
-------	-------------------------

令和7年度事業の目標 (KPI)

指標名	令和7年度当市二次交通事業におけるシャトルバス利用者数
令和7年度に掲げた目標値	38,000人 (令和6年度同程度数)
事業の成果/目標の検証結果	令和7年度 29,923人 (令和8年1月12日現在)

成果の詳細

<p>➤ 補助事業実施の結果・実績</p> <ul style="list-style-type: none"> バス路線の変更を行ったが、大きな混乱や苦情などなく、新潟便11,662人、新発田便6,906人、合計18,568人の方に利用いただいた。 <p>➤ 事業目的に対する成果</p> <ul style="list-style-type: none"> これまで、新発田市外であり、且つ観光資源の少ないJR豊栄駅を経由していた観光客を、本事業で観光資源を有するJR新発田駅を経由する導線を増やしたことで、この半年間で約7,000名の観光客が月岡温泉⇄JR新発田駅を移動し、観光周遊促進の可能性の幅が大いに広がった。 二次交通の積み残し改善と、JR白新線の利用者をこの半年間約11,000人 (新潟駅便利用者総計分) 減少させ、混雑緩和につながった。 <p>➤ うまくいった点とその理由</p> <ul style="list-style-type: none"> 本事業バス路線2系統とJR線のトライアングルで交通網を整備できていたため、積み残し対策も万全に行うことができた。※位置関係は別紙参照 月岡温泉への直行バスは、温泉地へのアクセスという目的路線であるため、乗車の偏りが発生することが実証運行により、改めて確認することができた。 <p>➤ 課題</p> <ul style="list-style-type: none"> JR新発田駅を経由する観光客を増加させることができたものの、周辺観光施設への来訪者数は微増。「旅マエ」の情報発信などの観光周遊促進施策が必要。 本補助事業同規模での自主運行を行うほどの利用者数は得られず、収支の改善が必要。 	 <p>月岡温泉街からJR新発田駅に到着する観光客</p>
--	--

令和7年度事業を踏まえた継続課題

<p>1 JR新発田市駅周辺観光施設への誘因</p> <ul style="list-style-type: none"> JR新発田駅を経由する観光客を増加させたものの、周辺観光施設への来訪者数は微増。タビマエの情報発信などの観光周遊促進施策が必要。 <p>2 バス運行事業の継続的な最適化</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光周遊促進及びバス利用者増を目指す中で、常に乗車数や動向に気を配り、その都度の最適なダイヤを、関係団体との協議も定期的に実施しながら、進めていく。
--

令和8年度以降の方針

<p>1 JR新発田市駅周辺観光施設への周遊促進</p> <ul style="list-style-type: none"> JR新発田市駅を経由する観光客にJR新発田市駅周辺の観光施設を周遊いただけるような施策検討する。 <p>2 バス運行事業の路線化</p> <ul style="list-style-type: none"> 本路線の運行を継続し、効率的・効果的なダイヤの設定や路線化による経費削減、そして利用者増に向けたPRの実施を図る。 <p>【今後の計画】</p> <p>令和8年2月～ 乗車数の多い時間帯をいどこりした形で、バス1台での2路線運行(月岡温泉⇄JR新潟駅又はJR新発田駅)を開始したが、積み残しが多数発生し、現状の乗車傾向を見る限り、採算がとれる形で自主運行が可能との見立てから、再度協議の上、3/16から補助事業時に近いダイヤに再度変更を行う。</p> <p>令和8年3月 新発田市地域公共交通活性化協議会 (本路線の路線化検討・決議)</p> <p>令和8年6月～ 本路線を路線化</p>
--

5-②. 主な取組（詳細）

マナー違反行為の防止・抑制

補助事業②	月岡温泉・新発田市周遊観光客分散化事業		
事業目的	新規路線シャトルバス認知拡大と観光客分散化		
実施主体	新発田市誘客促進協議会	実施期間	令和7年8月～令和7年11月

【背景・課題】

- 新規路線のバス運行を行う上で、本実証運行の検証を最大化させるためにも、認知拡大を早急に行う必要がある。
- 月岡温泉への一極集中が進み、エリア全体の持続可能な観光地域づくりが進められていない。
- 新発田市街地エリアに点在する歴史的遺産は、住宅地と隣接しているが、現状、施設利用にあたっての注意喚起は日本語のみで、訪日外国人観光者の私有地への立ち入りやごみ問題が表面化する前に、対応する必要がある。

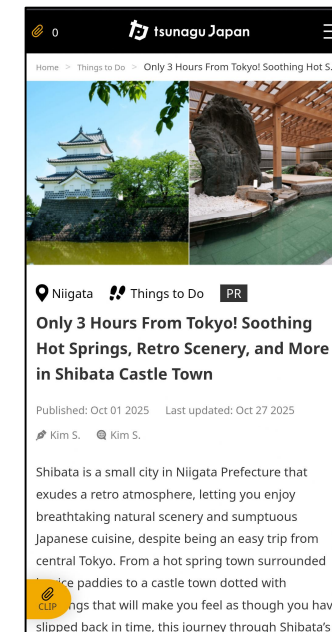
【事業内容】

- SNS・Webメディアやチラシ、新潟県内の主要駅などで情報発信を行い、本事業で運行開始するシャトルバスの認知拡大・利用促進を行うことで、新規路線のバス実証運行の検証を最大化させる。
- 月岡温泉と新発田市街地を結ぶバス運行に合わせて、観光周遊の魅力を発信することにより、新たなブランディングを確立させ、月岡温泉への一極集中をエリア全体へと分散化を図る。
- 外国人ライターにより今回の実証バス運行を含めた滞在情報の記事を作成することで、外国人の目線からマナー啓発につながる発信を行い、未然防止を図る。

【推進ポイント】

- 外国人ライターにより、シャトルバス含めた滞在情報の記事を作成することで、適切な混雑緩和やスムーズな移動を促進させ、また歴史的遺産への周遊を見越し、外国人の目線からマナー問題の顕在化を未然防止する。
- 今回の情報発信による結果を基に、今後のシャトルバス本格運行に向けた利用促進やマナー啓発における情報発信の手段や期間等を検討する。

英語版



Tsunagu Japan
掲載記事抜粋


5-②. 成果及び今後に向けて

補助事業②	月岡温泉・新発田市周遊観光客分散化事業
-------	---------------------

令和7年度事業の目標 (KPI)

指標名	新発田市街地観光情報ポータルサイト『しばた町めぐり』HPのアクセス数 (訪問ユーザー数)
令和7年度に掲げた目標値	<ul style="list-style-type: none"> ・ 75,000アクセス (年度内)
事業の成果/目標の検証結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 87,277アクセス (事業完了時、令和8年1月12日現在)

成果の詳細

<p>➤ 補助事業実施の結果・実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1/12時点で、KPIを達成。予定より進捗が遅れたが、概ね予定通りの実施ができた。チラシや、新潟県内の主要駅・鉄道内広告などで情報発信・認知拡大を広く行ったことで、交通網の再編による大きなトラブルはなく、バス事業を実施することができた。 ・ 本事業の概ねの開始となった10月頃よりバス利用者の増加が見られ、一定程度の効果があったように感じる。結果として、補助事業①のKPI達成ができた。 <p>➤ 事業目的に対する成果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 月岡温泉と新発田市街地を結ぶバス運行に合わせて、観光周遊の魅力を発信し、分散化に向けて新たなブランディングを確立の一步を踏み出せた。 ・ 外国人ライターにより今回の実証バス運行を含めた滞在情報の記事を作成し、外国人の目線から自然な形で観光導線の発信を行ったことで、マナー問題が顕在化する前に未然防止につなげることができ、結果、駅前エリアの住民側からも観光客マナーに関する苦情などは一切発生していない。 ・ 海外への発信については、当市と親和性の高い韓国ソウルとハワイに絞って実施したが、反応の違い(韓国は食事のクリエイティブ、ハワイは城郭のクリエイティブの反応が良かった)を確認できた。今後の、クリエイティブの精査の参考にしたい。 <p>➤ 課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 魅力発信に関して、足りているようにはまったく感じていない。如何に『旅マエ』時点で、効率的に観光客に情報が提供できるのか、引き続き研究と実施が必要。 	 <p style="text-align: center;">本事業で作成した チラシの一部抜粋</p>
---	---

令和7年度事業を踏まえた継続課題

1	<p>月岡温泉・新発田市周遊観光の魅力発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 魅力発信としては、まだまだできることがあると考えている。如何に『旅マエ』時点で、効率的に観光客に情報が提供できるのか、引き続き研究と実施が必要がある。
---	--

令和8年度以降の方針

1	<p>効果的情報発信の実施・検証</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報発信については、都度結果を見ながら分析・精査し、効果的な発信先とクリエイティブについて検証を進めながら実施する ・ 事業者及び地域住民と意見交換をしながら、課題や問題点の洗い出を実施し、必要に応じた情報発信を実施する
2	<p>月岡温泉×新発田市街地の一体型ブランディング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相乗効果を発揮することができる施策の検討を引き続き検討、実施する

需要の分散・平準化

補助事業③	新発田市内の観光地域づくり事業		
事業目的	市内人流の可視化による需要の分散・平準化		
実施主体	新発田市誘客促進協議会	実施期間	令和7年10月～令和8年1月

【背景・課題】

- ・ 月岡温泉の旅館においては、コロナ禍以降、平日と休日の稼働率に大きな乖離が生じている中で、経験と勘による需要予測では適正なリソース配分が進まず、平日の宿泊者に対し従業員が余る一方、週末については従業員不足で従来の旅館の稼働率が上げられていない事態に陥っている。
- ・ 観光における人流の把握が不足している。

【事業内容】

- ・ 従来の勘と経験による予測から、本事業で人流調査（国内/訪日）を行うことで、定量面から観光客の行動パターンや混雑時期を把握し、今後の持続可能な観光地域づくりに向けた観光施策の検討を進める。


【推進ポイント】

- ・ 国内 約8,700万台・訪日外国人 約1,200万台の携帯電話の基地局データを基に、端末数から人口を拡大推計し、正確な人流データを入手する。



モバイル空間統計による移動分析結果
旅行客の他旅行先別旅行客数（総数）

5-③. 成果及び今後に向けて

補助事業③		新発田市内の観光地域づくり事業	
令和7年度事業の目標 (KPI)			
指標名	新発田城への来訪者数		
令和7年度に掲げた目標値	<ul style="list-style-type: none"> 6.2万人(令和7年度) 		事業の成果/目標の検証結果
			<ul style="list-style-type: none"> 5.6万人 (令和7年度)
成果の詳細			
<p>➤ 補助事業実施の結果・実績</p> <ul style="list-style-type: none"> これまで見えなかった日帰り客の状況と、FITの来訪状況について情報を得ることができた。 季節ごとの市内エリア別の観光分布状況や、月岡温泉前後の観光や移動状況についても、これまで見えなかった部分の発見があった。 <p>➤ 事業目的に対する成果</p> <ul style="list-style-type: none"> 市内エリア別の観光分布状況については、月岡温泉エリア及び新発田駅前エリアでの分布が顕著であるものの、周遊という形でなく、それぞれ別の観光客が来訪している可能性が高いことが考察でき、一体的に発信、及び商品として造成することで、新たな魅力、新たな誘客に繋がられる、観光誘客の伸びしろを確認することができた。 観光客の新発田市内周遊ルートを確認することが目的のひとつであったものの、今回の調査だけでは明確なものは得られなかったというのが現状であるが、今後の事業展開を検討する上での、有益な基礎資料となった。 FITの経路として、これまで推進先としていた最寄りの新潟空港からよりも、成田・羽田空港から首都圏の観光と合わせて来訪していることが多いことがわかった。 <p>➤ 課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 今回の調査を参考に、新発田市街地観光周遊の最終地点である『新発田城』への誘客を目標とした、月岡温泉と新発田市街地を一体的に魅力発信する新たなブランディングをテーマに商品造成を進めたい。 FITに向けては、首都圏からの来訪も視野に入れた広い視点でのルート設定、商品造成・提案型の情報発信を行うことで裾野を広げていきたい。 			
令和7年度事業を踏まえた継続課題		令和8年度以降の方針	
<p>1 月岡温泉・新発田市周遊観光の魅力発信</p> <ul style="list-style-type: none"> 月岡温泉の分散化を図るためには、新発田市街地を一体的に魅力発信する新たなブランディングをテーマに商品造成を進める必要がある <p>2 来訪者を考慮した周遊ルート設計</p> <ul style="list-style-type: none"> 新潟空港からよりも、成田・羽田空港から首都圏の観光と合わせて来訪していることが分かったため、来訪者の行動に合わせたルート設定、商品造成・提案型の情報発信を行う必要がある 		<p>1 月岡温泉・新発田市街地の一体型ブランディング</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和7年度の事業から月岡温泉、新発田市では、それぞれ別の観光客が来訪している可能性が高いことが分かったことから、月岡温泉、新発田市周辺観光施設を一体的にブランディングする施策を検討する 来訪者のアクセスルートを考慮した周遊ルート設定、商品造成を検討 	