

# 観光施設・サービス等の料金設定等に関する調査・研究会 ～ 银山温泉シャトルバスの事例について～

令和8年6月8日

山形県尾花沢市

# 目次

## 1. 地域概要

## 2. 銀山温泉バス（シャトルバス）とパークアンドライド方式の概要

## 3. シャトルバスの時間帯別運賃（実証）概要

## 4. シャトルバスのプライオリティ・パス（実証）概要

## 5. 振り返りと今後の見通し

## 6. 最後に

# 1. 地域概要

地域名	山形県尾花沢市（銀山温泉）
年間観光客入込数	約31.8万人（令和7年）※市推計 うち、訪日外国人約2.2万人
年間宿泊者数	約13.2万人（令和7年）※市推計
成り立ち	<ul style="list-style-type: none"><li>江戸幕府直轄の延沢銀山。その開発の際に出湯した400年以上の歴史がある温泉</li><li>川の両岸に大正末期から昭和初期の木造建築物が建ち並ぶ大正ロマンの街並み</li><li>ガス灯が灯る夕方のノスタルジックな景観が人気</li></ul>
その他の特徴	<ul style="list-style-type: none"><li>尾花沢市は日本三雪に数えられるほどの豪雪地帯</li><li>温泉街は山あいの突き当たりにある狭小エリア（温泉街全体の客室は160部屋程度）</li><li>共同通信等の分析によると、令和7年訪日客の比率が全国4位（訪日客需要の急激な回復）</li></ul>

## ★協議の場・・・『尾花沢市持続可能な観光地づくり協議会』

- 令和6年度、新たに協議会を発足
- 全体協議会の他、**詳細な議論を行うための分科会（交通チーム/観光チーム）を設置**。それぞれの役割を明確にし、現場の声と全体最適のバランスを重視した運営に注力
- 情報共有や意見集約のために担当者が個別訪問を行い、都度取組の目的に立ち返りながら参加者の納得感醸成に配慮

### 行政機関

- 尾花沢市
- 山形県
- 東北運輸局

### 住民関係者

- 銀山地区住民代表

### 事業者

- 銀山温泉組合
- 銀山温泉女将会
- (株)銀山荘
- (株)明友
- (有)はながさバス
- (株)尾花沢タクシー
- 尾花沢観光産業連絡協議会
- (一社)市観光物産協会
- (株)市ふるさと振興公社

## 銀山温泉におけるおもな問題点

- 豪雪地帯における交通支障の発生（車の立ち往生など）
- 混雑による銀山温泉街の魅力低下、その懸念
- 受入環境整備不足による環境悪化

## 魅力的な観光地であり続けるためのおもな課題

- どうしたら、地域住民と来訪者双方の**安全を確保できるか**
- どうしたら、温泉街などの**混雑を緩和できるか**
- どうしたら、来訪者にとっての**滞在価値を上げられるか**

## 課題解決に向けたおもな取組

### ➤ パークアンドライド方式によるマイカー規制

（日帰り、かつマイカーや貸切観光バスでの来訪者は温泉街手前のP&R拠点でシャトルバスへ乗り換えることで、車両の進入を防ぎたい）

### ➤ 来訪者の流入調整（シャトルバスの運用方法を工夫することにより、来訪者の平準化・分散化につなげたい）

<注> いずれも実証実験として実施したもの（令和6,7年度）

◎ 誰のために・・・地域住民と来訪者

◎ 何のために・・・安全確保と満足度向上

◎ 何をしたら・・・シャトルバスの運用方法（※）を工夫することで温泉街等の混雑緩和につなげられるか実証（※）

R6・・・夕方以降のシャトルバスは乗車人数に上限を設定、事前予約制

（シャトルタクシーは道路運送法21条申請による運行）

R7・・・シャトルバスの時間帯別運賃とプライオリティ・パスの試験的運用（詳細は次ページ以降にて紹介）

## 2. 銀山温泉バス（シャトルバス）とパークアンドライド方式の概要

### 銀山温泉バス（シャトルバス）

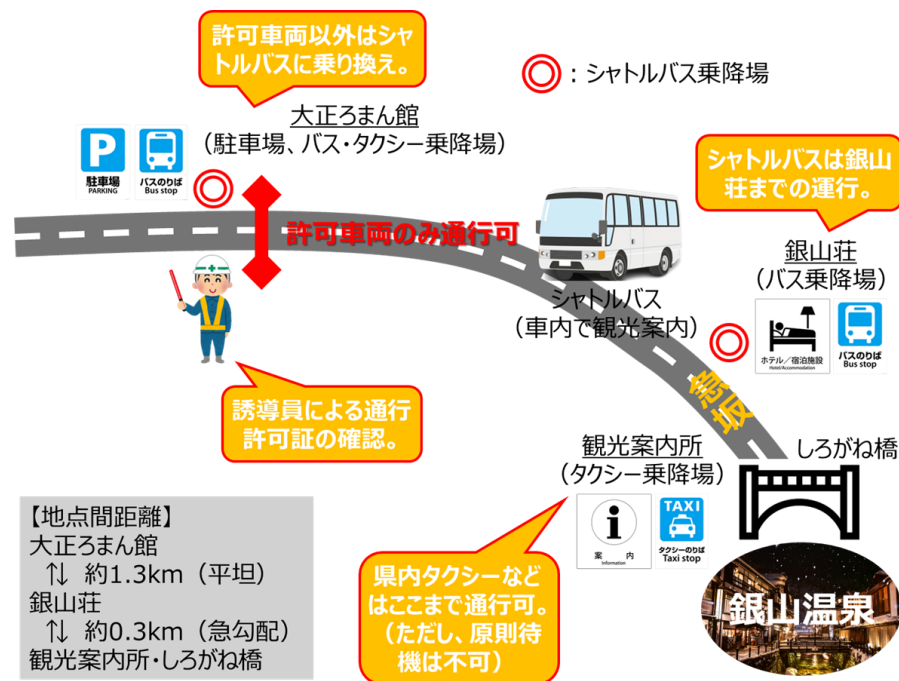
路線名	銀山温泉バス (一般乗合旅客自動車運送事業対象路線)
運行主体	株式会社 銀山荘
運行区間	大正ろまん館～銀山温泉街
運行開始	令和元年
運賃の種類、額	定額1日乗り放題 1人あたり500円 (R5に300円から500円に引き上げ)
運賃の適用方法	小学生以下無料



定員36人 中型車  
(同規模の車両3台で運行。うち1台は予備車および復路のみ)

### パークアンドライド方式

- 大正ろまん館を拠点に、パークアンドライドを実施
  - マイカー規制対象車両（日帰り、かつマイカーや貸切観光バスでの来訪者）は、大正ろまん館駐車場に停めシャトルバスに乗り換え
  - 県ハイヤー協会、県バス協会、県旅行業協会の協力を得ながら、マイカー規制対象者などのルールを周知
- 
- 令和5年度までは、「任意の協力依頼」の形式を取っており、実装までは至っていなかった。
  - 令和6、7年度は**冬期を実証期間**に位置づけ、**ルールを明確**にしつつ、誘導員を配置するなどの対応を取った。



# 3. シャトルバスの時間帯別運賃（実証）概要

## 検討の経過

- 令和6年度の実証実験から、「温泉街の混雑を直接管理できる方法はないか」などの課題が見えてきた。
- そこで、協議会（交通チーム）にて混雑緩和策の深掘りを進めた。

### 1 協議会（交通チーム）での検討（おもな意見）

- シャトルバス乗車予約制の時間帯を拡大すると、お客様を排除している（予約がなければ来訪できない）ように受け取られてしまうのではないかと懸念。
- 来訪して下さる方々を精一杯おもてなししたい。
- 来訪者を飲食店などが開店している時間帯に誘導できないか。
- シャトルバス運賃をダイナミックプライシングのようなしくみはできないか。しかし、高すぎると来訪者が減ってしまうのではないかと懸念。
- 他の公共交通機関との整合性はどうか。
- シャトルバス乗車待ちの環境を改善できないか。

### 2 現状分析

- 令和6年度実証前の平均滞留人口グラフを見ると、正午前が少なく、14時～18時が多い。
- 滞留人口（このグラフ）に連動した運賃設定にできないかと懸念。



### 3 法的な整理

- 山形運輸支局の協力の下、法的に実現できるか検討。
- 『一般乗合旅客自動車運送事業の運賃及び料金に関する制度』により、観光客を対象にバスを運行する場合は、特殊割増という考え方も可能であることを確認。
- 運賃を改定するためには、運賃協議会での協議が調う必要があるため、運賃協議会所管課と連携。（パブリックコメントも実施）
- 協議が調ったため、運行事業者が山形運輸支局に届け出。

## 運用方法

- あくまでも実証に位置づけ、効果検証にも取り組んだ。
- マイカー規制の特設サイトをはじめ、银山温泉公式サイト、県内各協会（ハイヤー、バス、旅行業）、県公式Instagramなどを通じて、広く情報発信。

### a 運賃

- 9時～11時：800円、11時～14時：500円（据え置き）、14時～18時：1,000円（現行の2倍）に設定。
- 比較的混雑していない時間帯に誘導することにより、来訪時間の分散とマナーポイントの創出をめざした。
- 増収分はシャトルバス運行体制の強化に充当。（自治会の景観保全や環境美化活動にも活用。）
- 県ハイヤー協会の協力を得て、P&R拠点での客待ち等をご遠慮いただくことができた。

### b 現場でのオペレーション

- 問い合わせ窓口の設置した。
- シャトルバス乗車場所に、時間帯別運賃のしくみと現在の運賃を掲出するとともに、スタッフの声かけにより案内した。



### c 実証した結果どうだったか

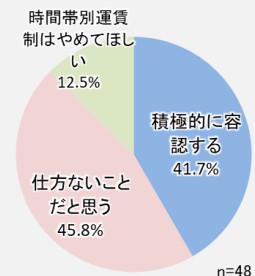
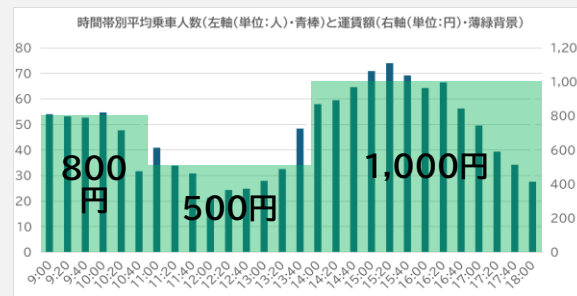


図 時間帯別運賃の受容率

# 4. シャトルバスのプライオリティ・パス（実証）概要

## 検討の経過

- 令和6年度の実証実験から、「温泉街の混雑を直接管理できる方法はないか」などの課題が見えてきた。
- そこで、協議会（交通チーム）にて混雑緩和策の深掘りを進めた。

### 1 協議会（交通チーム）での検討（おもな意見） ※再掲

- シャトルバス乗車予約制の時間帯を拡大すると、お客様を排除している（予約がなければ来訪できない）ように受け取られてしまうのではないか。
- 来訪してくださる方々を精一杯おもてなししたい。
- 来訪者を飲食店などが開店している時間帯に誘導できないか。
- シャトルバス運賃をダイナミックプライシング（時間帯別運賃）のようなしくみはできないか。高すぎると来訪者が減ってしまうのではないか。
- 他の公共交通機関との整合性はどうか。
- シャトルバス乗車待ちの環境を改善できないか。

### 2 現状分析

- 令和6年度実証時のシャトルバス乗車待ちの状況を見ると、50～60mの列が生じることもあった。
- バス運転手等への聞き取りによると、特に団体客は行程に影響あり。
- テーマパークの**ファストパス**のような**しくみ**にできないか。



### 3 法的な整理 ※一部再掲

- 山形運輸支局の協力の下、法的に実現できるか検討。
- 『一般乗合旅客自動車運送事業の運賃及び料金に関する制度』により、**料金を支払う利用者に一般利用者と異なる特別な便益を提供する場合に特別料金を設定できる**ことを確認。
- 運賃を改定するためには、**運賃協議会での協議が調う必要がある**ため、運賃協議会所管課と連携。（パブリックコメントも実施）
- 協議が調ったため、運行事業者が山形運輸支局に届け出。

## 運用方法

- あくまでも実証に位置づけ、効果検証にも取り組んだ。
- マイカー規制の特設サイトをはじめ、银山温泉公式サイト、県内各協会（ハイヤー、バス、旅行業）、県公式Instagramなどを通じて、広く情報発信。

### a 特別料金

- 料金は**1人500円**で、乗車希望の時刻と人数を**web事前予約**。料金と時間帯別運賃の合算額を**web決済**。（予約枠は約35名）
- 『乗車待ちの列に並ぶことなく、希望の時間のシャトルバスに確実に乗ることができる』ことを特別な便益として整理。
- 増収分は**シャトルバス運行体制の強化に充当**。（自治会の景観保全や環境美化活動にも活用。）
- 県**ハイヤー協会の協力**を得て、P&R拠点での客待ち等をご遠慮いただくことができた。

### b 現場でのオペレーション

- 問い合わせ窓口の設置した。
- シャトルバス乗車場所にて、予約画面を確認するとともに、スタッフの声かけにより案内した。



### c 実証した結果どうだったか

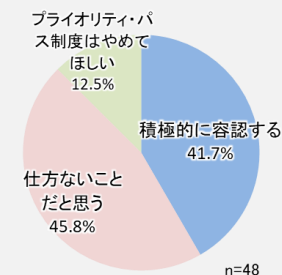
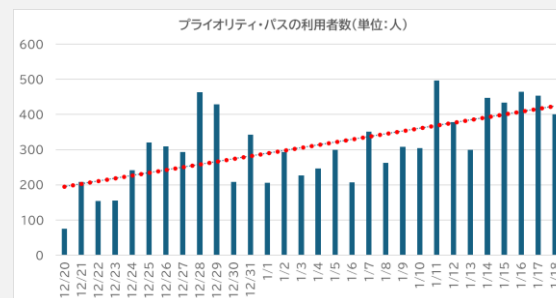


図 プライオリティ・パスの受容

# 5. 振り返りと今後の見通し

## 振り返り

### ● 地域住民や事業者等の反応

- ◎ マイカー規制により交通支障が減少
  - ・ 地域住民と来訪者の双方にとって**安全な観光地域づくり**につながった。  
(地域住民等を対象に実施した調査によると、前年度より交通支障が減少したと回答した割合は8割超、残り2割弱は前年度と同程度であったとの回答。**地域住民の満足度も高い取組**であったことを確認できた。)
  - ・ タクシーの**スムーズな運行**、路線バスの**遅延減少**につながった。
- ◎ 来訪者の流入調整はもう少し工夫が必要
  - ・ チェックイン時刻の前後は宿泊客と日帰り客が混在し、特に混雑を感じた。来訪者を受け入れる**地域側における許容範囲（心理的な面を含む）**も考えていく必要がある。
  - ・ 挑戦することができて良かった。2カ年の**実証で得られた知見を生かして、より良い体制を整えたい。**

### ● わかったこと

#### 時間帯別運賃

- ◎ 運賃変動と乗車人数の動きが一致していることから、行動変容効果は小さい。(運賃の多寡は行動変容の動機付けにつながりづらいのではないか。)
- ◎ 银山温泉の人気は高い。(運賃が高い時間帯であっても来訪者は減少しなかった。)
- ◎ 運賃変動の**取組自体は許容**される。

#### プライオリティ・パス

- ◎ 利用者数が日ごとに増加していること踏まえれば、来訪者**(特に団体客)のニーズを捉えた有効な取組**である。(全体行程を気にする旅行会社にとって有用だったのではないか。)
- ◎ プライオリティ・パスの取組自体**(指定した時間のバスに待たずに乗れることの価値)**は許容される。
- ◎ **シャトルバス乗車待ちの環境が改善**された。(長蛇の列が生じることはなかった。)

## 今後の見通し

- ◎ 令和6年度取組(夕方以降のシャトルバス乗車予約制)と令和7年度取組(時間帯別運賃、プライオリティ・パス)の**それぞれの良さを組み合わせ**ながら、**真に银山温泉にとって有用な取組を深掘り**、実装を目指す。
- ◎ 詳細は、今後継続的に協議予定。

## 6. 最後に

「100年前の面影を残す銀山温泉の空間にふさわしい**ルールづくり**やお客様に喜んでいただける**付加価値を追求**しながら、**ノスタルジックな景観を今後100年先まで守り続けたい。**」

こうした思いを関係者同士で共有し取組を続けることが、観光業に携わる方々の生業を守り、ひいては**「市民が住み続けられるまち」の実現につながっていく**と考えています。

**私たちは引き続き、銀山温泉に合った観光管理のあり方について検討し、取組を続けていきます**

