

駅前周辺混雑緩和と観光客の回遊性向上事業 概要説明資料

令和7年（2025年）10月23日
一般財団法人熱海観光局
上田 和佳

申請主体：一般財団法人熱海観光局 **対象地域：**静岡県熱海市熱海駅周辺・中央部・伊豆山・南熱海エリア
事業計画名：駅前周辺混雑緩和と観光客の回遊性向上事業

地域概要・動向

■ 地域の特徴・観光資源等

- 熱海市は、日本有数の温泉地で、その歴史は1200年以上前に及びます。24年度では306万人以上のお客様が宿泊され、温泉、地元の食事、花火、歴史文化、スイーツ等を堪能され、大いに賑わっている。
- 品川から新幹線で最速30分程度と首都圏からも極めて近く、交通利便性は高い



熱海駅前の平和通り商店街はいつも多くの観光客で賑わっている



熱海の全景（夕方）

■ 観光客の動向

	2018年	2023年	2024年
入込観光客数	4,177,516名	8,259,382名	8,139,664名
延べ宿泊（人）	3,094,456名	2,969,420名	3,069,122名
日帰り（人）	1,083,060名	5,289,962名	5,070,842名

※感染症の影響を受ける以前と比較した動向を把握するため、コロナ前後の動向を記入
 出展：宿泊者：入湯税数、日帰りおでかけウォッチャー社のGPSデータより
 インバウンド数：明確に取れていないが、観光客数の5%程度と推測

現状の分析

■ オーバーツーリズムの未然防止・抑制すべき事象

現状・問題点	影響を受けている主な対象
熱海駅前広場混雑 周辺道路渋滞	観光客・市民
荷物を持つ観光客の移動による公共交通機関及び歩道混雑	観光客・市民

写真左：混雑する熱海駅前広場
 写真右：混雑により車道はみ出した荷物を持つ観光客



■ 過年度の取組概要

- 熱海市2025年度取組事項
- ・熱海駅周辺の混雑状況のライブ配信
 - ・熱海駅前ロータリースペース改良工事
 - ・熱海駅前広場満足度向上市民懇話会開催（年3回予定）

事業概要

■ 事業目的

駅前周辺混雑緩和と観光客のスムーズな回遊性向上

■ KGI

指標	現状値	目標値
熱海市の観光繁忙期の駐車場や渋滞対策に対する満足度*	2024年度4.9%	2028年度15%

効果測定手法：熱海市民アンケート調査の内、熱海市の観光繁忙期の駐車場や渋滞対策に対する満足度の「満足」及び「やや満足」結果数値の合算

■ 事業概要

- ①現状の送迎バス等モビリティに関する取組調査
- ②宿泊者の移動ニーズ調査
 - ・GPS調査分析・宿泊データ調査分析
 - ・アンケート調査分析（観光客・住民・宿泊/交通）
 - ・ヒアリング（事業者・市）
- ③課題解決に向けた意見交換
- ④具体的な事業スキームの検討



写真説明：駅前広場の送迎バス駐車状況（写真右）

本調査に当たって、観光客、住民、事業者、行政の4つの視点から、“交通”に関する現状と課題を把握し、今後の方向性や取組を考察。調査には、スマートフォン等のGPS位置情報データ等も活用し行動を分析

4つの視点での調査の主要論点

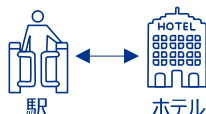
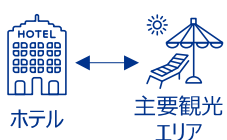
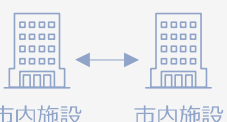
観光客	- 熱海を訪れる観光客の行動は？ - 誰が(インバウンド・国内)、どのような時間帯に、どこに、どうやって移動し、どの程度滞在しているのか？何をしているのか？ - 上記行動はどのような問題を生じさせている？
住民	- 熱海市民の行動は？ - 誰が(居住地別、年齢層別等)、どのような時間帯に、どこに、どうやって移動し、どの程度滞在しているか？何をしているのか？ - 上記行動の課題は？今後はどうなるか？
事業者	- 交通事業者、宿泊事業者は、住民および観光客に対して、どのような取組を実施しているか？ - タクシーやバスはどの程度のボリュームでどのような取組を行っているか？ - 宿泊事業者は観光客向けにどのような取組を実施しているか？
行政	- 熱海市や静岡県は観光客、住民、事業者に対してどのような取組を実施しているか？ - 現状の計画はどうか？高齢化等を踏まえた計画は？ - 観光面でどのような取組があるか？

調査で活用するデータ等

定量調査	人流データを 活用した分析	人流データを活用し、住民・観光客の動態を知り、想定通りか否かを見極め、要因追求が必要なポイントを把握する
	宿泊関連データを 活用した分析	クロールデータを活用し、いつ、誰が(価格帯)、どこに、どれだけ宿泊しているか？を把握する
	熱海市訪問経験者 へのアンケート調査	熱海市訪問者へのウェブアンケート調査を実施、熱海市内での交通実態を把握するとともに、交通における満足度や課題等を把握する
定性調査	宿泊、交通 事業者への ヒアリング・ アンケート調査	観光関連事業者に対して、交通関連の取組や現状(宿泊事業者の送迎や駐車場等)を把握、課題感の把握とともにそれらのコスト感も把握する
	行政担当者への ヒアリング調査	行政の交通に対する取組(路線バス、コミュニティバス、観光周遊バス、その他モビリティ等)を把握するとともに、課題感も把握する

本調査の全体像 - 事業計画のイメージ

ホテル送迎バス共同運行の事業範囲のベースラインは、駅⇔ホテル間の宿泊客・手荷物の共同輸送と認識。その他想定されるモビリティ事業のスコープについては今後要検討

モビリティ事業の観点	事業イメージ	備考
 駅⇔ホテル間の宿泊客の送迎	ベースライン 現在運行されている駅⇔ホテル間の送迎バスを、個別事業者による提供ではなく地域で需要を取りまとめ共同化	本プロジェクトによる主要な施策の対象として検討
 ホテル⇔主要観光エリア間の宿泊客の送迎	ニーズ・実現性から検討 駅⇔ホテル輸送のルート上の経由、または駅⇔ホテルの送迎時間外に、駅以外の拠点とホテルのルートを設け送迎サービスを提供	共同運行の場合の車両・ドライバーをいずれかのホテルから拠出するケース等、場合によっては送迎時間外の運行が難しいことも考えられるため、供給分析の結果を鑑み検討
 住民も含めた市内移動	将来展開として検討 - 宿泊客のみでなく、観光客、住民等幅広く移動ニーズをとらえたモビリティサービスを提供 - 運行管理者としての行政との連携も視野に入れるなど、将来的に考えられる事業の一つとしてスキーム等を検討するイメージ	- 住民が乗車する場合、不特定多数の有償運送となり運行管理者の設置等モビリティ事業の実施に一定の制約が掛かる可能性あり（※具体的な状況を鑑み精査が必要） - また、宿泊税の使用用途から外れる可能性もあるため可否含め検討が必要

必要性等も踏まえ、将来展開の一つとして検討

本調査の全体像 ― スケジュール

3月末を目途に、各種分析を踏まえ解決の方向性（施策）を具体化することを目指す

タスク		9月				10月					11月				12月				1月				2月				3月			
		W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W5	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4
マイルストーン																														
1. 論点整理	1 論点設定																													
	2 分析方針・アウトプットイメージ整理																													
	3 あるべき姿初期イメージ整理																													
	4 論点再設定																													
	5 あるべき姿詳細イメージ整理																													
2. 現状調査・課題分析	1 購入・取得データ特定																													
	2 データクリーニング・付加・連携																													
	3 簡易分析																													
	4 ヒアリング対象・項目整理																													
	5 事業者・行政の課題ヒアリング																													
	6 ウェブアンケート設計・準備																													
	7 ウェブアンケート実施・分析																													
	8 二次分析																													
3. 解決の方向性の仮説検討	1 重要関係者との目線合わせ																													
	2 事業者・行政に簡易分析結果共有																													
	3 データ・ヒアリングを踏まえた課題整理																													
	4 事業者・行政に二次分析結果共有																													
	5 解決方向性更新																													
	6 事業者・行政との最終意見交換																													
	7 次年度事業に向けた各種調整																													
	8 次年度以降ロードマップ整理																													

ご参考 - 調査の着眼点

主に宿泊観光客の移動傾向、送迎バス等の運行状況等の現状把握を踏まえて、モビリティ事業の具体化（事業要件、費用負担スキーム、実証での検証事項）や他に実施すべき周辺施策について検討

論点抽出の観点			主要論点(初期仮説)	調査・検討方法
現状把握	全般	観光客の移動傾向は	主要な移動目的地・ルート・時間帯は	人流データ分析
			年代・性別・宿泊価格帯別の差異は	人流データ分析・宿泊関連データ分析
			季節性による差異は	人流データ分析
			主要観光地間の人流は（熱海⇄箱根・河口湖・御殿場等）	人流データ分析
		住民の移動傾向は	主要な移動目的地・ルート・時間帯は	人流データ分析
			年代・性別別の差異は	人流データ分析
	需要 (ホテルへの移動)	主要地点での移動傾向は	季節性による差異は	人流データ分析
			熱海駅・来宮駅等における人流属性・前後目的地は	人流データ分析
		現時点のホテル送迎バスの利用状況は	年代・性別・時間帯別の差異は	人流データ分析
			実際の利用者数、属性は	宿泊事業者へのアンケート・ヒアリング調査
			潜在的に利用したいと思っている方の規模・属性は	ウェブアンケート調査
			観光客の行動に与えている影響は	机上調査/ウェブアンケート調査
	供給 (ホテルへの移動)	需要がもたらす課題は	住民生活に与えている影響は	机上調査/前頁ステークホルダーへのアンケート・ヒアリング調査
		現時点のホテル送迎バスの提供状況は	送迎バス提供事業者数・乗員数・頻度は	宿泊事業者へのアンケート・ヒアリング調査
			運行スキーム（車両・ドライバー・予約等の各種運営）は	宿泊事業者へのアンケート・ヒアリング調査
			現時点で発生しているコストの概算は	宿泊事業者へのアンケート・ヒアリング調査
			送迎バス供給に係る課題は	宿泊事業者へのアンケート・ヒアリング調査
		送迎バス供給に係る課題は	その他サービスの持続的提供に影響する課題は(人員確保等)	宿泊事業者へのアンケート・ヒアリング調査

ご参考 - 調査の着眼点

主に宿泊観光客の移動傾向、送迎バス等の運行状況等の現状把握を踏まえて、モビリティ事業の具体化（事業要件、費用負担スキーム、実証での検証事項）や他に実施すべき周辺施策について検討

論点抽出の観点			主要論点(初期仮説)	調査・検討方法
事業化 (モビリティ)	需要	駅⇔ホテル間で事業化した際の想定需要は	ODが駅⇔ホテルとなっている人流の程度は 需要のうち、荷物のみ先送りしたい等の代替可能な需要は	人流データ分析 ウェブアンケート調査
		駅→ホテル以外の事業化ニーズは	ホテルの直前・直後目的地で割合の大きいエリアは 送迎バスでの移動に観光客が求める水準は(頻度、ルート等)	人流データ分析 ウェブアンケート調査
	供給	共同運行化への参画意向は	共同運行に前向きな事業者は 事業への参画意向を増加させるための方策は	宿泊事業者へのアンケート・ヒアリング調査 宿泊事業者へのアンケート・ヒアリング調査をもとに検討
		事業体制は	車両、ドライバー、リース・保険等を担うプレイヤーは 観光局・観光協会・行政等の果たす役割は	宿泊事業者へのアンケート・ヒアリング調査 前頁ステークホルダーへのアンケート・ヒアリング調査
	全般	事業の要件は	設定すべき車両タイプ、ダイヤ、ルートは 頻度や予約等の現状の運用との差分への対応は 既存交通事業者等との調整要否・方法は	需要・供給分析をもとに検討 宿泊事業者との意見交換・調整 宿泊事業者との意見交換・調整(必要に応じて)
			想定されるコスト及び参画事業者の分担方法は スポンサー料をはじめとしたその他の原資獲得方法は	宿泊事業者との意見交換・調整 他事例調査等をもとに検討
			実装に際し、宿泊事業者のGo/No Go判定基準は 利用者満足度も含めた実証の効果検証方法は	宿泊事業者との意見交換・調整 ウェブアンケート調査等の結果をもとに検討
		費用負担スキームは		
		実証における検証事項は		
		周辺施策は	利用者増加に向けて対応すべきニーズは(コンテンツ拡充等) 上記施策を実施すべきプレイヤーは	需要分析結果をもとに検討 事業化に向けた各種調整