



I. 調査趣旨

那覇港におけるクルーズ船の受入れは、クルーズ船の寄港増、大型化等により、那覇クルーズターミナルのほかにも、那覇港公共国際コンテナターミナル(以下「那覇国際コンテナターミナル」という。)でも行われている。

那覇国際コンテナターミナルでの受入れについては、大型旅客船のターミナルビルがなく、CIQ(※1)、観光案内等のサービスが不十分な状況であること、タクシーの乗車等に時間がかかり、クルーズ船観光客が市街地へ出発するまでに時間を要すること等の課題があり、関係機関による環境改善に向けた取組が進められている。

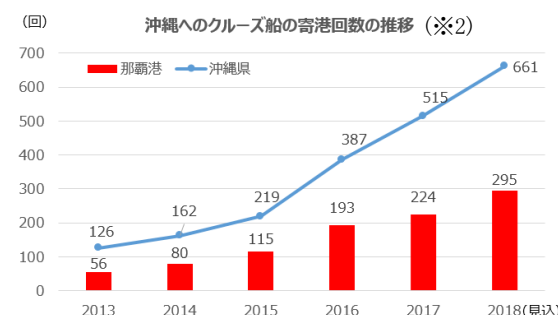
本調査は、受入れ環境の更なる改善に資するため実施した。

【調査概要】

1. クルーズ船観光客に対するアンケート調査
2. 関係機関へのヒアリング
3. 他港の事例調査

寄港増加・大型化する沖縄のクルーズ船

- ・沖縄へのクルーズ船の寄港回数は2017年に515回と過去最多。上位10港に沖縄県の3港がランクイン。2018年も増加する見込み。
- ・中でも那覇港は、2017年224回で全国で3位で、2隻同時寄港34回、3隻同時寄港5回。
- ・沖縄には、アジアに配船されているクルーズ船で最大クラスの「クァンタム・オブ・ザ・シーズ」(16万トン級、4,180人乗り)が寄港するなど大型化が進行。



日本へのクルーズ船寄港回数 2017年・上位10港 ※国土交通省港湾局調べ		
順位	港湾名	回数
1	博多	326
2	長崎	267
3	那覇	224
4	横浜	178
5	石垣	132
6	平良	130
7	神戸	117
8	鹿児島	108
9	佐世保	84
10	八代	66

那覇港について

(1) 概要

- ・クルーズ船は、那覇クルーズターミナルで通常受け入れているが、13万トン級(平成30年8月以降は16万トン級、船長335mまで)以上の大型船や、2隻以上が同時に入港するときは、那覇国際コンテナターミナルで受入れ。

(2) 那覇国際コンテナターミナル(新港埠頭9号、10号岸壁)の旅客施設等

- ・通常は貨物船を受け入れる埠頭として使用。
- ・港湾管理者は那覇港管理組合。(那覇国際コンテナターミナル(株)が那覇港管理組合との賃貸借契約のもと同地区の管理運営を実施。)
- ・総延長600m(2バース計)、最大水深-15m、22万トン級まで可。
- ・国際航海船舶及び国際港湾施設の保安の確保等に関する法律(以下「国際船舶・港湾保安法」という。)(※3)の国際埠頭施設であり、特別な保安対策が必要。
- ・大型旅客船専用のターミナルビルはなく、CIQは船内で実施。
- ・市街地から離れ、公共交通のアクセスが容易でない。

○寄港回数

	2016年	2017年
那覇港全体	193	224
うち那覇クルーズターミナル	140	176
うち那覇国際コンテナターミナル	37	42
うちROROターミナル	16	6



(写真上: 那覇港全体、写真下: 那覇国際コンテナターミナル)

(※1) 税関(Customs)、出入国管理(Immigration)、検疫(Quarantine)

(※2) 2018年6月末時点。2018年の数値(見込)は天候等により変更の可能性がある。港湾管理者からのヒアリングに基づき沖縄総合事務局が作成。

(※3) 「海上における人命の安全のための国際条約」(SOLAS条約)を受けたもので、外国船が入港する港湾の埠頭施設では、侵入防止柵等で囲まれた制限区域を設定し、カメラによる監視や警備員を配置し立ち入りを制限する必要。

〔アンケート調査の実施概要〕

(1)調査期間:平成30年8月下旬～9月上旬

(2)調査対象:那覇国際コンテナターミナル寄港クルーズ船観光客(107票)

①A船(中国～沖縄 夕方入港、深夜出港) :37票

②B船(中国～沖縄 朝入港、夜出港) :36票

③C船(中国～沖縄 朝入港、翌日夕方出港):34票

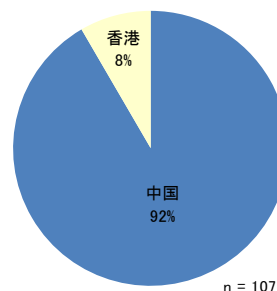
(3)調査方法:対面 聞き取り調査

<属性>

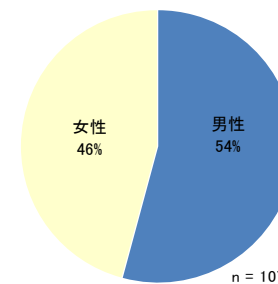
- 国籍・地域別では「中国」が92%、「香港」が8%となっている。
- 性別は、「男性」が54%、「女性」が46%となっている。
- 年代は、「30代」が44%、「20代以下」が27%となっている。

Ⅱ. アンケート調査結果

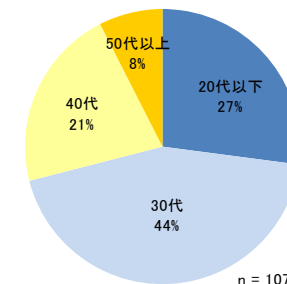
【国籍・地域】



【性別】



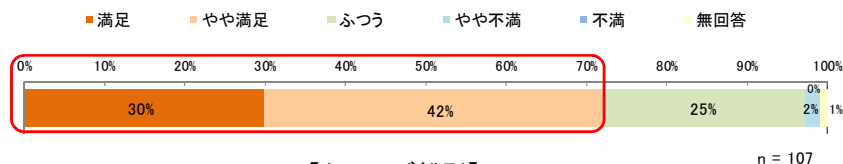
【年代】



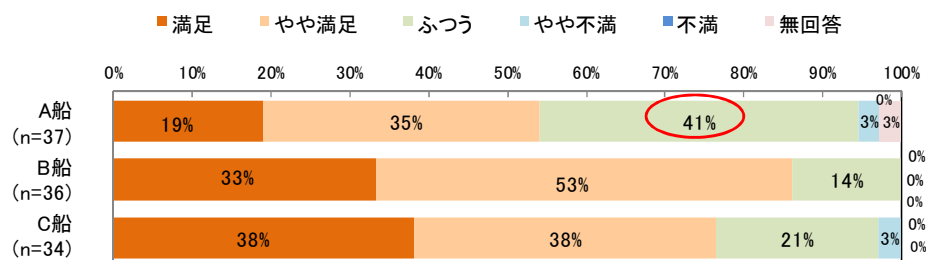
【1. 那覇国際コンテナターミナルの利用満足度(総合)】

- 那覇国際コンテナターミナルの総合的な満足度(「やや満足」+「満足」)は全体で72%となっている。
- A船では満足度は過半数を超えているものの、「普通」の回答も41%と高めになっている。

【全体】

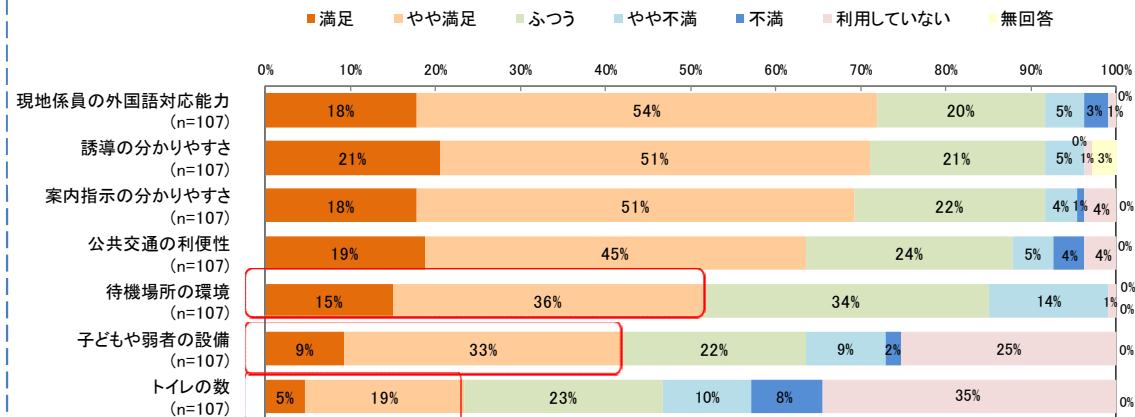


【クルーズ船別】



【2. 那覇国際コンテナターミナルの利用満足度(項目別)】

- 「待機場所の環境」、「子どもや弱者の設備」、「トイレの数」について満足度が約半数以下に留まっている。



【3. 那覇国際コンテナターミナル環境の具体的な不満点】 <自由回答>

- 市街地や観光地まで距離があり、シャトルバスなど公共交通の必要性を求める声が多い。
- トイレの場所が分かりづらく、案内表示を求める声や、トイレの数が少ないことに不満を感じている人が多い。
- 屋根付きターミナルを望む声も多い。

○公共交通の利便性

- ・市街地や観光地までが遠く不便。直行シャトルバスがあるとよい。(A船、C船)
- ・路線バスが少ない。(A船、C船)
- ・交通手段が少ない。(A船、B船)
- ・下船後タクシー待ちに1時間かかった。(A船)
- ・タクシーで帰港時、港の入口で入構確認のために20分以上かかった。(A船)
- ・バス停までが遠い。(A船)

○案内指示の分かりやすさ

- ・トイレの場所がわからない、見つけにくい。(A船、B船、C船)
- ・中国語の標識が少ない。(A船)
- ・タクシー、シャトルバスまでの標識がない。(A船)

○待機場所の環境

- ・屋根付きターミナルビルがあるとよい。(A船、B船、C船)
- ・売店・お土産屋・自動販売機がない。(A船、B船、C船)
- ・タクシーを待つ間等、座る場所がない。(A船、C船)
- ・Wi-Fiや休憩の場所がない。(C船)
- ・授乳室がない。(A船)
- ・トイレの数が少ない。(A船、B船、C船)
- ・トイレまでが遠い。(B船)

○外国語対応能力

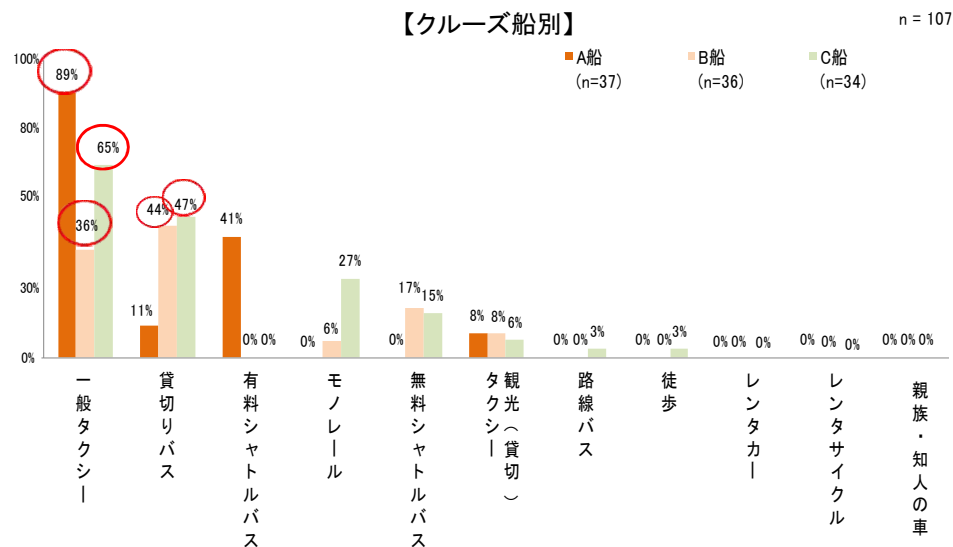
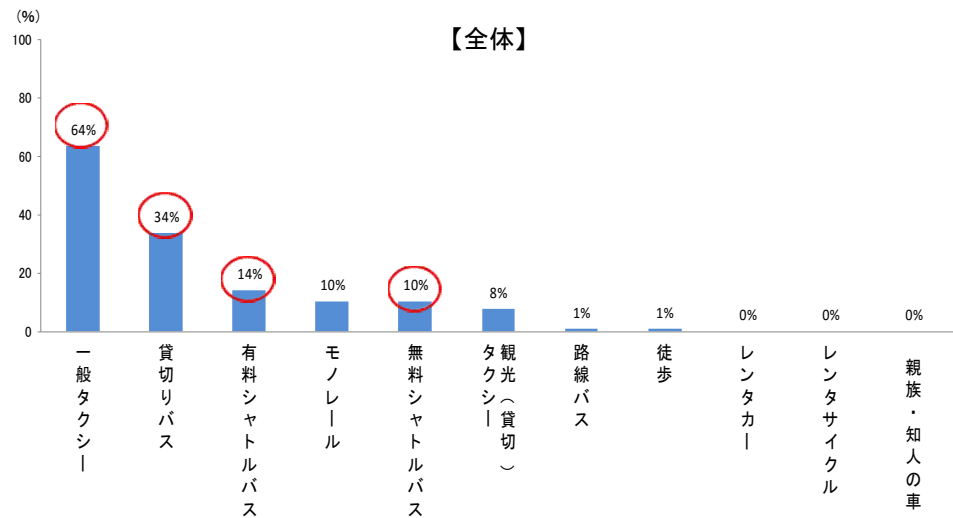
- ・警備員と英語が通じない。(A船、B船)

○誘導の分かりやすさ

- ・乗客の誘導は、三角コーンでなく、仕切りをしっかりとったほうがよい。(A船)
- ・下船まで2時間かかった。(B船)
- ・港は広くて出るまで時間かかる。(A船)

【4. 県内移動の交通手段】 <複数回答>

- 交通手段は「一般タクシー」が64%、「貸切りバス」が34%、「シャトルバス(有料+無料)」が24%となっている。
- 船別でみると、A船では「一般タクシー」が約9割に上るのに対し、B、C船では「一般タクシー」とともに「貸切バス」の割合も高い。



【5. 県内移動での交通手段で不満に感じたこと】 <自由回答>

- 港から市街地、観光地まで行けるシャトルバスが少なく、路線バスが出ていないために不便を感じている。
- 公共交通の支払い方法について、中国で一般的なアリペイやウェイチャットペイなどの電子決済での支払いができないことに不便を感じている。
- シャトルバスやタクシー料金が高い。

○交通手段

- ・往復のシャトルバスがほしい。(A船)
- ・港から各地へ行ける路線バスが出ているとよい。(A船、C船)
- ・タクシーが足りない。(B船、C船)
- ・シャトルバスの利用が不便。市街地まで行ってほしい。(C船)

○料金・決済手段

- ・シャトルバスの料金が低い。(A船)
- ・タクシーの料金が低い。(A船、C船)
- ・モノレールの料金が低い。(C船)
- ・アリペイとウェイチャットペイなどの電子決済が使えない。(A船、B船、C船)

○外国語対応

- ・運転手と言語面で会話ができず、英語も通じない。(B船)

○道路環境

- ・道路の渋滞が激しい。(A船、B船、C船)

○その他

- ・バスにWi-Fiがない。(A船、C船)
- ・シャトルバスで降りた場所や駅名をアナウンスしてほしい。(B船)
- ・Uber(配車予約アプリ)が使えない。(B船、C船)

Ⅲ. 関係機関ヒアリング結果

- 那覇国際コンテナターミナルは、①国際埠頭施設であるため、制限区域を設定し車両や人の出入管理を行う必要がある、②貨物対応の施設であり大型旅客船のターミナルビルがない、③市街地から離れ公共交通におけるアクセスが容易でない等の制約がある。
- こうした中でクルーズ船受入れを行っている関係機関に対し、取組、課題、要望等についてヒアリングを行った。

【1. ヒアリングした機関】

機関名	主な役割
* 那覇港管理組合	・那覇港の管理運営
那覇国際コンテナターミナル(株)	・那覇国際コンテナターミナルの管理運営等(港湾法に基づき那覇港管理組合との賃貸借契約のもと実施(2025 年まで))
* (一社)那覇市観光協会	・ボランティア通訳の派遣、臨時観光案内所の設置
* (一財)沖縄観光コンベンションビューロー	・クルーズ誘致活動 ・船社からの照会等を関連機関へつなぐ窓口
* (一社)沖縄県ハイヤー・タクシー協会	・加盟するタクシー会社と関係機関との連絡調整 ・制限区域へのタクシー入構確認証の発行
* 那覇市(経済観光部)	・那覇クルーズ促進連絡協議会の事務局。予算管理、総会等の開催、加盟団体への情報提供等 ・那覇クルーズ促進連絡協議会への補助金の支出
* 沖縄県(文化観光スポーツ部)	・クルーズ促進に係る企画、予算の確保、クルーズ誘致活動等 ・那覇クルーズ促進連絡協議会への補助金の支出
* 内閣府沖縄総合事務局(開発建設部、運輸部)	・港湾整備、港湾施設の改良補助 ・港湾施設管理者の策定する埠頭保安規程の審査・承認手続き等 ・ハイヤー・タクシー協会への協力要請、道路運送法に基づく指導 ・違法バス・タクシー(白バス・白タク)行為の現地調査
船舶代理店 *(有)沖縄シップスエージェンシー *(有)陸通	・クルーズ船の入出港に係る関係官庁への申請等 ・クルーズ船の水や物資の手配、病人等の救急対応等

注：「*」印は「那覇クルーズ促進連絡協議会」の構成員

那覇クルーズ促進連絡協議会：那覇市へのクルーズ船寄港の促進を目的に設立（H15）。寄港時の歓迎セレモニー・関連イベント事業、港湾に関する情報提供、その他クルーズ船誘致・受入に必要な活動を行う。

【2. 関係機関の取組】

＜那覇クルーズ促進連絡協議会＞

(1)那覇クルーズターミナルの受入れ基準の見直し

- ・本来の受入れ港である那覇クルーズターミナル(泊ふ頭8号岸壁)における受入れ基準について、従来の13万トン級から16万トン級、船長335mに拡大することにより、那覇国際コンテナターミナルの受入れ負担を軽減。

(2018.8.15～)

(2)制限区域内へのタクシーの乗入れ

- ・2次交通の利便性を図るため、埠頭保安規程の運用方法を一部改正し、制限区域内へのタクシーの乗入れを実施。(2018.3～)

(3)入港時のバス、タクシー等への乗客誘導

- ・フリー客の多いクルーズ船では、タクシー待ちの行列やタクシー乗場付近の混雑がひどく、関係機関から職員を派遣し、誘導等を実施。

(4)両替・観光案内

- ・バスを借り上げ制限区域内に配置し、両替や観光案内を実施。

(5)苦情や要望などの情報共有

- ・乗船客や船社からの苦情を現場スタッフが受け、別途開催される会議の場で担当者に共有。



【那覇国際コンテナターミナルのクルーズ船】



【制限区域内に入るタクシー】

＜那覇港管理組合＞

(1)仮設フェンス、トイレ、歩道の整備

- ・歩行者の安全等を確保する仮設フェンス、仮設トイレを設置。
- ・雨天時には水溜りができる場所もあり、歩道の整備を実施。

(2)CIQ(税関、出入国管理、検疫)施設の整備

- ・関係機関からの要請もあり、仮設のCIQ施設の設置について検討中。



【仮設フェンス、改善された歩道】



【仮設トイレ】

＜那覇国際コンテナターミナル(株)＞

○乗客誘導等

- ・クルーズ船入港時には、入港準備(ガントリークレーンの移動、仮設フェンスの設置)、警備員配置、乗客誘導等を実施。
- ・乗客、車両の誘導にあたっては、安全性確保、混雑回避の観点から、バス・タクシー乗降場所の設定、車両と人との動線区分等を実施。

＜那覇市(経済観光部)＞

○大型ビジョン搭載車両の設置

- ・管理エリア内に大型ビジョン搭載の車両を設置し、観光PR動画やマナー啓発動画を放映。



【大型ビジョン搭載車両】

＜那覇市観光協会＞

○ボランティア通訳の配置

- ・タクシー運転手と乗客との会話のサポートのため、ボランティア通訳を配置。

＜沖縄県ハイヤー・タクシー協会＞

(1)制限区域への事前入構登録、タクシー会社への情報提供

- ・制限区域にタクシーが円滑に乗り入れられるよう、事前入構登録を実施。
- (約1800台)

- ・クルーズ船側から連絡のあったフリー客の見込数をもとに、事前に加盟タクシー会社に配車を依頼。

- ・クルーズ船入港時に、担当者を派遣し、タクシーの配車指示等を実施。

(2)乗降場所の工夫等

- ・タクシー乗車を効率的に行うために、ジャンボタクシーと小型タクシーのレーンを分け3列を確保し、同時乗車を実施。

- ・那覇国際コンテナターミナル内でのルールの順守がなされていない乗務員に対して、所属会社に注意喚起をするなど、ルールを徹底。

<内閣府沖縄総合事務局>

(1)港湾機能の向上

- ・那覇国際コンテナターミナルにドルフィン(H29完成)やケーソン(H30完成)を設置し、コンテナ船とクルーズ船の同時接岸にも対応できるよう港湾機能を向上。



【ドルフィン、ケーソンの設置場所】



【ドルフィンの設置】

(2)白タク(違法タクシー)対策等

- ・那覇国際コンテナターミナル周辺の巡回を行うとともに、乗客に対して白タク行為は違法で利用しないようリーフレットを作成し周知。

- ・バス、タクシーの利用促進等の取組。(①利用方法の動画、案内ホームページ、利用促進チラシの作成、②「外国語対応」ステッカーやタクシー乗務員の指差し会話シートをタクシー会社に配布、③訪日外国人向けマナー動画の作成)

【3. クルーズ船受入れの課題等】

(1)那覇国際コンテナターミナルでのクルーズ船受入れの課題

- ① 制限区域のゲート付近での入構確認待ちのタクシーの渋滞
- ② タクシーの待ち時間が長い
- ③ 乗客の動線ルートに雨よけ、日よけの屋根がない
- ④ 案内標識やトイレの設置が難しい
- ⑤ きめ細かな対応が困難
- ⑥ 現場の人員の不足やスタッフの負担の増大

(2)関係機関の声

- ① 乗客向けシャトルバス運行の支援等
- ② 制限区域の設定を柔軟に行うことによる警備の効率化
- ③ 雨よけ、日よけ等の対策
- ④ 現場で従事するスタッフの安全確保、業務の負担軽減に向けた支援
- ⑤ 那覇クルーズ促進連絡協議会の体制強化を図り、役割の明確化や意見交換の場づくり 等

IV. 本土事例調査

那覇国際コンテナターミナルと同様の条件でクルーズ船を受け入れている港を選定。[横浜港、広島港、八代港]

(①国際埠頭施設であるため、制限区域を設定し、車両や人の出入管理を行う必要がある、②貨物対応の施設で大型旅客船のターミナルビルがない、③市街地から離れ公共交通によるアクセスが容易でない。)

【1.横浜港】 視察：平成30年8月10日(金)午前 大黒ふ頭(T3、T4バース) ※視察時は、横浜港発着船で日本人乗客がほとんどを占めていた。

(1)概要

- ・クルーズ船は、大さん橋国際旅客ターミナルをメインとして受け入れているが、ベイブリッジ(桁下高55m)下を通過できない大型旅客船などは大黒ふ頭にて受入れ。

○寄港回数

	2016年	2017年
横浜港全体	127	178
うち大黒橋国際旅客ターミナル	122	171
うち大黒ふ頭	5	1

(2)横浜港大黒ふ頭の旅客施設等

- ・通常は外貿不定期船を受け入れる埠頭として使用。
- ・港湾管理者は横浜市。
- ・最大水深-10m、延長370m(2バース計)。
- ・CIQは船外で実施。既設倉庫を活用するとともに、新施設(大型テント上屋)を整備し平成30年度から一部供用。(写真1-1,1-2)



横浜港(横浜市港湾局ウェブサイトより掲載)

(3)二次交通

- ・市街地から離れ、公共交通のアクセスが容易でない。
- ・市街地までの無料シャトルバス(横浜市(15台)・船会社(10台)提供)、隣接駐車場までの無料シャトルバス(横浜市数台提供)を利用。(写真1-3)
- ・船会社もツアーバスを用意。(数台程度)
- ・タクシーとハイヤーあわせて10台から20台程度待機。

(4)行政の関与等

- ・クルーズ船入港時には、職員をCIQ、手荷物受取場所、バス乗り場の案内・誘導などに配置するなど、市の職員も関与。
- ・予算面でも施設整備費の確保、警備員の人件費、バスの借上げ経費など多額の経費を市が負担。

(5)その他運用上の工夫

- ・屋外ではカラーコーンや組立式テントを設置して動線を明確化。テントは強風対策を施す。(写真1-4,1-5)
- ・両替機、仮設トイレ、手洗い場を設置。車いす用の仮設トイレも設置。(写真1-6,1-7,1-8)



写真1-1.CIQ施設(大型テント上屋)



写真1-2. 倉庫を活用



写真1-3.市街地までのシャトルバス



写真1-4. 設置されたテント



写真1-5.風対策(テントやコーン加重)



写真1-6. 両替機



写真1-7. 仮設トイレ



写真1-8. 身障者用トイレ

【2.広島港】視察：平成30年9月7日（金）午前 五日市埠頭

(1) 概要

- クルーズ船は、通常は宇品外貿地区で受け入れているが、7.7万トン以上の大型旅客船やツアーバスの台数が多いときは五日市埠頭にて受入れ。

(2) 広島港五日市埠頭の旅客施設等

- 通常は貨物船を受け入れる埠頭として使用。港湾管理者は広島県。
- 最大水深-11m、-12m、延長430m(2バース計)、22万トン級まで可。
- CIQは船外で実施。既設倉庫上屋を使用

○寄港回数

	2016年	2017年
広島港全体	47	49
うち宇品外貿地区	33	34
うち五日市埠頭	14	15



広島港五日市埠頭（広島県ウェブサイトより掲載）

(3) 二次交通

- 市街地から離れ、公共交通のアクセスが容易でない。
- 市街地までは「広島港客船誘致・おもてなし委員会」（経済団体、観光団体、行政等29団体で構成）が手配した最寄駅行きの無料シャトルバスと、近隣の商業施設行きの無料シャトルバス（応募に応じ商業施設の民間事業者が提供）を運行。（2～3台）
- 船会社もツアーバスを用意。（100台程度）
- タクシーは10台から20台程度待機。

(4) 行政の関与等

- クルーズ船寄港時は制限区域からバスやタクシーの待機・乗降場とおもてなし棟を外し、乗船客、バス、タクシーが自由に往来できる区域を拡大。
- クルーズ船寄港時の対応、警備員や設備等の経費は県が中心に支出。広島港客船誘致・おもてなし委員会が運営するバスについては、広島県、広島市、廿日市市、広島商工会議所が経費を負担。

(5) その他運用上の工夫

- 2棟の上屋（仮設の貨物倉庫）はCIQ棟やおもてなし棟（観光案内等）として活用。（写真2-2）
- CIQ棟では、テーブルとカラーコーンで動線を明確化。（写真2-3）
- おもてなし棟は、クルーズ船寄港時は制限区域から外れるため、物品販売員等が自由に行き来することが可能。
- 上屋までは仮設の移動式通路やフェンスを設置し、動線を明確化。（写真2-5,2-6）



写真2-1 商業施設が運行する無料シャトルバスの案内



写真2-2左がCIQ棟、右がおもてなし棟



写真2-3.入国審査場所



写真2-4.上屋内の暑さ対策



写真2-5.仮設移動式通路



写真2-6.仮設フェンス



写真2-7.観光案内のブース

【3.八代港】

視察：平成30年9月20日（木）午前 外港地区

(1)概要

- ・東アジアからのクルーズ船が増加する中、熊本県内最大の港湾で24時間入出港可能な八代港の外港地区で受入れ。

(2)八代港外港地区の旅客施設等

- ・通常は貨物船を受け入れる埠頭として使用。港湾管理者は熊本県。
- ・最大水深-10m、延長370m(2バース計)、16万トン級まで可。
- ・CIQは船内で実施。
- ・倉庫上屋なし。(※クルーズ船専用の岸壁、ターミナルビルを2020年供用開始に向け、南西部分の角地に整備。)

○寄港回数

	2016年	2017年
博多港	328	326
長崎港	197	267
鹿児島港	83	108
佐世保港	64	84
八代港	12	66



八代港（観光庁ウェブサイトより掲載）

(3)二次交通

- ・市街地から離れ、公共交通のアクセスが容易でない。
- ・乗客の多くは、旅行会社が手配するツアーバス(100台～120台)を利用し、熊本市方面を周遊。(写真3-2)
- ・八代市街地、商業施設までの無料シャトルバス(2～3台)を八代市が提供。タクシーは5,6台待機しているが、利用者は少ない。(写真3-3)

(4)行政の関与等

- ・「官民連携による国際クルーズ拠点」の1つ。クルーズ船専用の岸壁、ターミナルビルを2020年供用開始に向け国及びロイヤルカリビアン・クルーズ社等と連携し整備。
- ・観光案内や通訳サービス、バスの配置・調整等は県から委託を受けたDMOやつしろが実施。(写真3-4)
- ・県はDMOやつしろを通じて、クルーズ客の受入れについて、関係者や地域住民の代表等のヒアリングを行い、現状把握、関係機関との情報共有を実施。(写真3-8)

(5)その他運用上の工夫

- ・CIQは船内で実施し、船外に出た乗客の多くはツアー会社の添乗員と合流して各バスに乗車。(写真3-5,3-6)
- ・雨対策、日よけ対策といったテントの設置はなく、雨天の場合、乗客は傘や雨合羽での移動。
- ・簡易的なフェンスで動線を区別し、警備員20名程度で乗客、バス、タクシーの誘導を実施。(写真3-7)
- ・警察車両が交通ルールに関する中国語による音声アナウンスを放送し、注意喚起を実施。(写真3-8)



写真3-1 同時入港している貨物船



写真3-2 ツアーバスの待機場所



写真3-3 タクシーの待機場所



写真3-4 DMOやつしろのテント



写真3-5 乗客の下船の様子



写真3-6 ツアーバスに向かう乗客



写真3-7 警備員の配置



写真3-8 注意喚起放送を流すパトカー

V. まとめ

	那覇国際コンテナターミナルの課題	これまでの取組	更なる改善案(他港の例も参考に)
1	寄港回数の多さ		
	・那覇国際コンテナターミナルは、寄港回数が多い(2017年寄港回数42回)	①那覇国際コンテナターミナル ・ドルフィン(H29完成)やケーソン(H30完成)を設置し、コンテナ船とクルーズ船の同時接岸が可能に。 (沖縄総合事務局)	
		②那覇クルーズターミナル ・受入規模を拡大(13万トン級→16万トン級、船長335メートル(2018.8.15～)し那覇国際コンテナターミナルの受入れ負担を軽減。(那覇クルーズ促進連絡協議会)	
		③第二クルーズバース ・急増する寄港需要に対応するため計画中(22万トン級まで可)(那覇港管理組合)	
2	国際埠頭施設であることによる制約		
	・国際船舶・港湾保安法により、制限区域を設定し、制限区域内に入っている場合には、出入管理を行う必要。	・制限区域内にタクシーが乗入れられるよう改善(2018.3埠頭保安規程の出入管理方法を改正) ※以前はタクシー乗入れも不可。 (那覇クルーズ促進連絡協議会)	・埠頭保安規程を見直し、寄港時にはバス、タクシー駐車場を制限区域から外すなどできないか。(広島港の取組)
	→車両や乗客が制限区域に入る際、出入管理待ちのためのタクシー渋滞等が発生。	・通常は5人、クルーズ船入港時は15名体制で警備を実施。(制限区域の監視、車両や乗客の出入確認、誘導等) (那覇国際コンテナターミナル(株))	
3	コンテナターミナルを使うことによる制約		
	・コンテナの置き場、荷下ろし用クレーンの設置など、コンテナの取扱いに支障を及ぼさない範囲で使用する必要。 →CIQ施設など旅客船ターミナルビルを置けない。	・バスを借上げ、制限区域内に両替や観光案内を配置。 (那覇クルーズ促進連絡協議会)	
		・フリー客の多いクルーズ船では、タクシー待ちの行列やタクシー乗場付近の混雑がひどく、関係機関から職員を派遣し、誘導等を実施。(那覇クルーズ促進連絡協議会)	
		・仮設フェンス、仮設トイレを設置。 ・歩道の整備を実施。(那覇港管理組合)	・貨物の取扱いに支障を及ぼさない範囲で、雨除け、日除けの対策等の実施。(広島港)

V. まとめ

	那覇国際コンテナターミナルの課題	これまでの取組	更なる改善案(他港の例も参考に)
4	市街地から離れアクセスが容易でないことによる制約		
	・市街地から離れている(県庁前、国際通りまで約6キロ、車で約15分)。路線バスも通っていない。		
	・大型船寄港時には多くの乗客が下船。(16万トン級で5500人程度(乗客+乗組員)。50人乗りバスの場合110台必要)		
	①ツアーバス ・船会社によっては、ツアーバスが少ない、高額、フリー客が多いなどにより、ツアーバスの利用が少ない場合がある。		・船会社等にツアーバスを用意してもらうよう働きかけてはどうか。
	②市街地までのシャトルバス ・船会社が用意しているが、一部有料(県庁まで一人片道1500円程度)、台数が少ない、などにより、タクシー(県庁まで1,500円程度)に流れがち。	・那覇市が市街地までの無料バスを提供するも、現在は財政上の理由により提供なし。(2017年度限り)	・市街地への無料・(タクシーより安価な)シャトルバスの運行を働きかけてはどうか。(自治体、商業施設など)(横浜港、広島港などの取組)
	③タクシー ・少人数の運搬であり、タクシー中心の運搬では多くの台数、相当の時間が必要。 ・夕方入港し、渋滞やタクシー乗務員の勤務交代時間帯と重なる場合に台数が不足。 ・雨天時、イベント開催時などには、市街地でのタクシー需要が高まり、さらに配車が滞ることも。	・円滑に乗り入れられるよう、制限区域への事前入構登録を実施。(約1800台) ・クルーズ船側から連絡のあったフリー客の見込み数をもとに、事前に加盟タクシー会社に配車を依頼。 ・現場管理者(2名)が配車指示を実施。 ・ジャンボタクシーと小型タクシーのレーンを分けるなど、効率的乗車を実施。 (沖縄県ハイヤー・タクシー協会)	
5	その他		
		○那覇クルーズ促進連絡協議会で関係機関の連携を強化。 ・関係機関担当者がターミナル内の誘導を実施。 ・乗船客や船会社からの苦情を現場スタッフが受け、会議の場で共有。等	○那覇クルーズ促進連絡協議会の構成員の拡充や実行体制の強化を図ってはどうか。 ・参画していない行政機関や経済団体をメンバーに追加。 ・実務担当者のワーキング会合を開催し実行体制を強化。等 (広島港などの取組)

沖縄ミニ経済レポート調査一覧

【2013年】

「那覇まちま〜い」の経済効果等について（7月）

【2014年】

沖縄における専業主婦の就労意識等について（2月）

島豆腐に関する調査等について（5月）

沖縄リゾートウェディングに関する調査について（9月）

「かりゆしウェア」に関する調査について（11月）

【2015年】

「マラソンin沖縄」に対する県外ランナー意向等調査（2月）

沖縄県内大学生の就職に対する意識等調査について（5月）

沖縄の通訳案内等に関する調査について（9月）

【2016年】

「組踊」に関する調査について（3月）

沖縄の伝統工芸品「織物」に関する調査（6月）

全国の「アンテナショップ」に関する調査（9月）

離島の高校生に関する意識調査（12月）

【2017年】

働く女性に関する意識調査（2月）

県民の県内観光等に関する調査（5月）

沖縄土産品実態調査（12月）

【2018年】

「自転車シェアリング」に関する意識調査（2月）

地域経済分析システム（RESAS）の利活用に関する実態調査（4月）

○公表資料（URL）：<http://www.ogb.go.jp/soumu/3094/010099.html>



沖縄ミニ経済レポート vol.18

平成 30 年 12 月 6 日
～美ら島の未来を拓く～
内閣府沖縄総合事務局

那覇国際コンテナターミナル寄港クルーズ船観光客に 関する調査について

【本件に関するお問い合わせ先】

内閣府沖縄総合事務局

総務部調査企画課

担当：仲間、八幡 Tel: 098-866-0047(直通)

目 次

I .那覇国際コンテナターミナル寄港クルーズ船観光客に関する調査.....	1
調査の概要	1
II .那覇国際コンテナターミナルに寄港したクルーズ船観光客へのアンケート調査の概要	2
1. 那覇国際コンテナターミナル観光客のアンケートの調査結果	3
(1) 属性	3
(2) 沖縄への訪問回数	4
(3) 同行者の種類	5
(4) 那覇国際コンテナターミナルの利用の満足度(総合)	6
(5) 那覇国際コンテナターミナルの利用の満足度(項目別)	6
(6) クルーズ船を利用した際の那覇国際コンテナターミナル環境の具体的な不満点	7
(7) 県内移動の交通手段	9
(8) 県内移動での交通手段で不満に感じたこと	10
III .関係事業者へのヒアリング	12
1. 現状	12
2. ヒアリングした機関	15
3. 関係機関の取組	16
(1) 那覇クルーズ促進連絡協議会	16
(2) 那覇港管理組合	17
(3) 那覇国際コンテナターミナル(株)	17
(4) 那覇市(経済観光部)	17
(5) 那覇市観光協会	17
(6) 沖縄県ハイヤー・タクシー協会	18
(7) 内閣府沖縄総合事務局	18
4. クルーズ船受入れの課題等	19
(1) クルーズ船受入れの課題	19
(2) 関係機関の声	20
IV 他港(本土)の事例調査	22
1. 横浜港	22
2. 広島港	29
3. 熊本県八代港	35
V .調査結果のまとめ	40

I. 那覇国際コンテナターミナル寄港クルーズ船観光客に関する調査

調査の概要

那覇港におけるクルーズ船の受入れは、クルーズ船寄港回数の増大等により那覇クルーズターミナルのほかに、那覇港公共国際コンテナターミナル（以下「那覇国際コンテナターミナル」という。）でも行われている。

那覇国際コンテナターミナルでの受入れについては、大型旅客船のターミナルビルがなく、CIQ（税関、出入国管理、検疫）、観光案内等のサービスが不十分な状況であること、タクシーの乗車等に時間がかかり、クルーズ船観光客が市街地へ出発するまでに時間を要すること等の課題があり、関係機関による環境改善に向けた取組が進められている。

本調査では、受入れ環境の更なる改善に資するため実施した。

1. 那覇国際コンテナターミナルに寄港したクルーズ船観光客に関するアンケート

実施日	対象船
平成 30 年 8 月	A 船(中国～沖縄 夕方入港、深夜出港)
平成 30 年 8 月	B 船(中国～沖縄 朝入港～夜出港)
平成 30 年 9 月	C 船(中国～沖縄 朝入港～翌日夕方出港)

2. 各関係機関へのヒアリング

県内観光事業者	一般社団法人那覇市観光協会 一般社団法人沖縄県ハイヤー・タクシー協会 一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー
船舶代理店	有限会社沖縄シップスエージェンシー、有限会社陸通
港湾管理者等	那覇港管理組合 那覇国際コンテナターミナル株式会社
行政	那覇市経済観光部観光課 沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課 内閣府沖縄総合事務局開発建設部、運輸部

3. 他港(本土)の事例調査(港の概要、クルーズ船観光客に対する取組事例等)

実施日	対象港
平成 30 年 8 月 10 日(金)	横浜港 大黒ふ頭
平成 30 年 9 月 7 日(金)	広島港 五日市埠頭
平成 30 年 9 月 20 日(木)	八代港 外港地区

Ⅱ.那覇国際コンテナターミナルに寄港したクルーズ船観光客へのアンケート調査の概要

・調査地点

那覇国際コンテナターミナル(新港9、10 号)

・調査対象者

那覇国際コンテナターミナル寄港クルーズ船観光客

・調査方法

対面聞き取り調査

・調査日時内訳

実施日	対象船	回収数
平成 30 年 8 月 晴れ 夕方入港/深夜出港	A 船 (中国～沖縄) 乗客:中国本土中心 乗客数:約 4,500 名 ツアーバス台数:50 台 有料シャトルバス:3 台 県庁前行き	37 票
平成 30 年 8 月 曇り一時小雨 朝入港/夜出港	B 船 (中国～沖縄) 乗客:中国本土中心 乗客数:約 4,900 名 ツアーバス台数:115 台 無料シャトルバス:4 台 県庁前行き	36 票
平成 30 年 9 月 晴れ 朝入港/翌日夕方出港	C 船 (中国～沖縄) 乗客:中国本土中心 乗客数:約 4,000 名 ツアーバス台数:114 台 無料シャトルバス:4 台 安謝新港船客待合所行き	34 票

1. 那覇国際コンテナターミナル観光客のアンケートの調査結果

(1) 属性

- 国籍・地域別では「中国」が92%、「香港」が8%となっている。
- 性別は、「男性」が54%、「女性」が46%となっている。
- 年代は、「30代」が44%、「20代以下」が27%となっている。

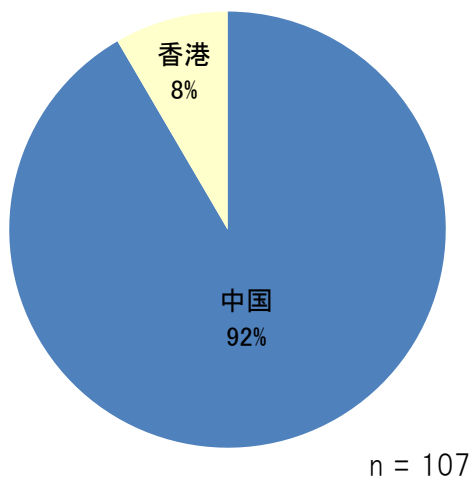


図1-1. 国籍・地域

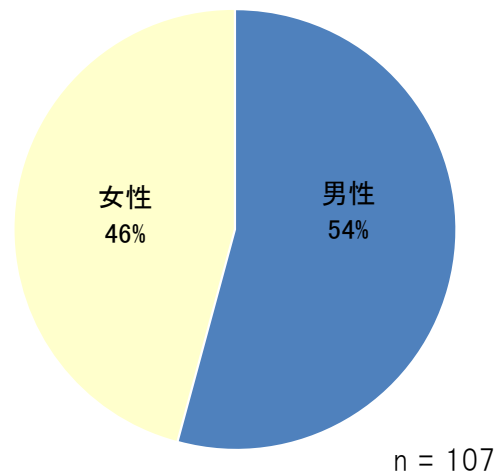


図 1-2. 性別

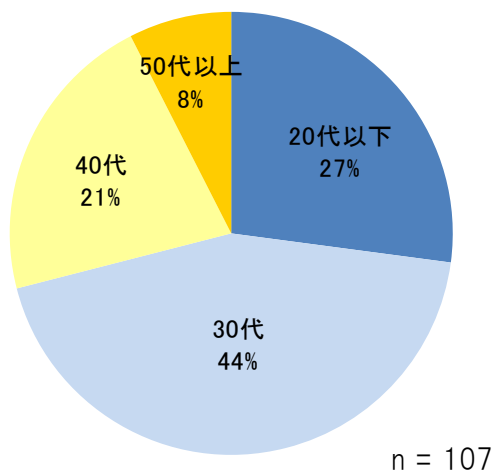


図 1-3. 年代

(2) 沖縄への訪問回数

- 「はじめて」が87%で、「2回目」が9%となっている。
- 「2回目」以上は女性が16%、男性が10%となっている。
- どの年代でも「はじめて」が最も多いが、50代以上では「4回目」が13%となっている。

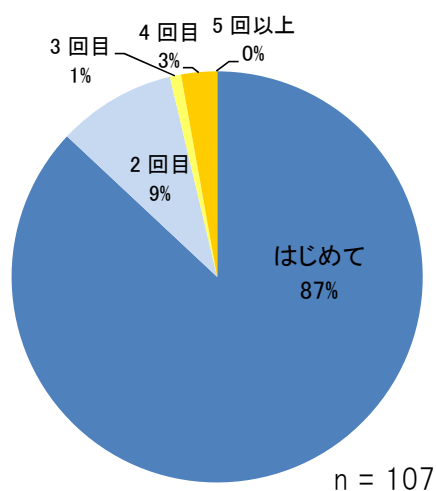


図 1-4. 訪問回数

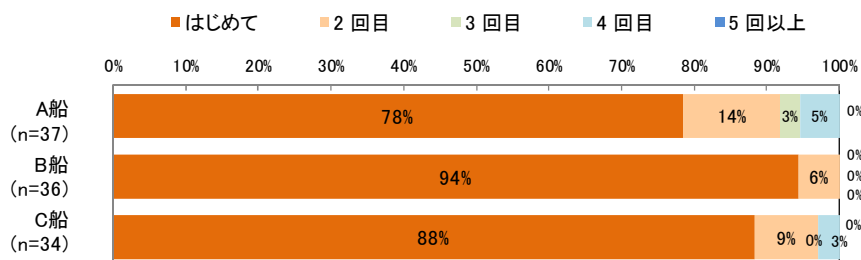


図 1-5. クルーズ船別訪問回数

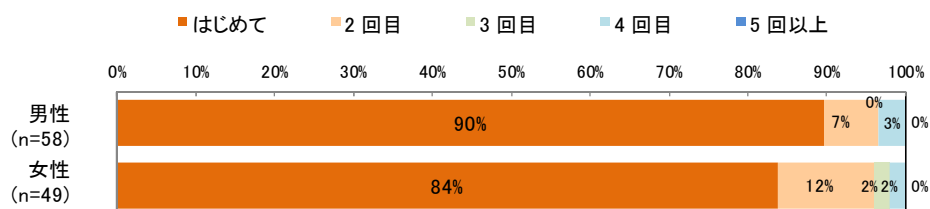


図 1-6. 性別訪問回数

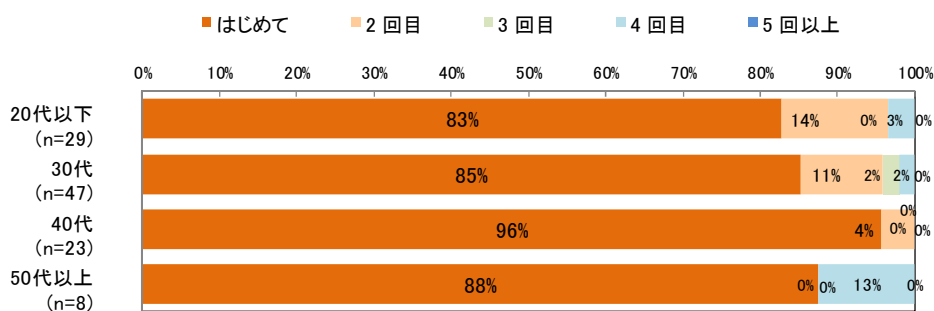


図 1-7. 年代別訪問回数

(3) 同行者の種類

- 同行者の種類は、「家族・親戚」が73%で最も高く、「友人」が18%となっている。
- 女性では、「家族・親戚」が71%、「友人」が22%となっている。
- 「家族・親戚」では30代、40代の83%が最も高く、「友人」では20代以下が38%となっている。

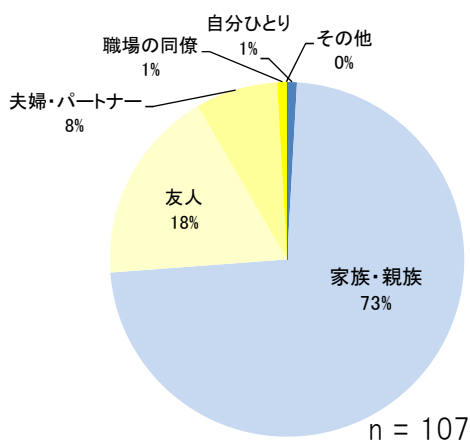


図 1-8. 同行者の種類

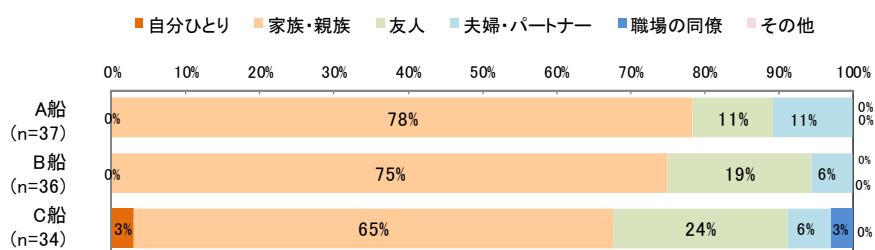


図 1-9. クルーズ船別同行者の種類

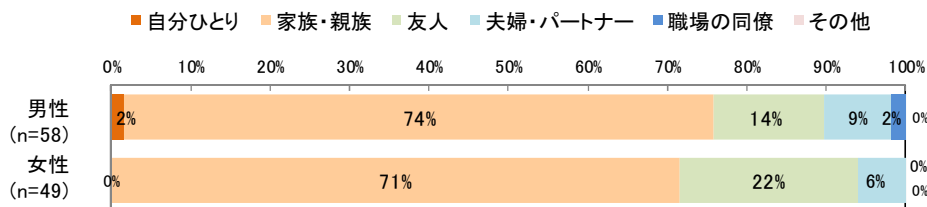


図 1-10. 性別同行者の種類

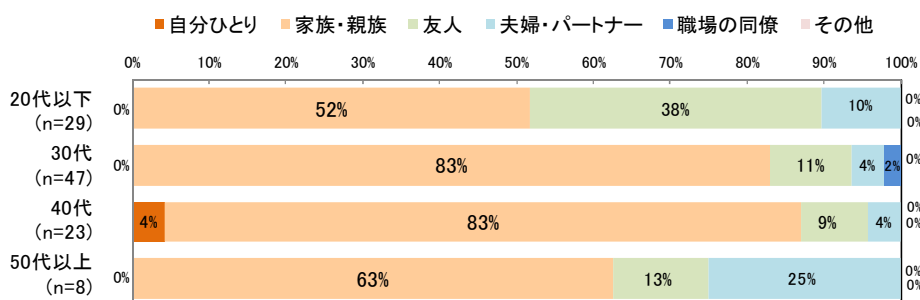
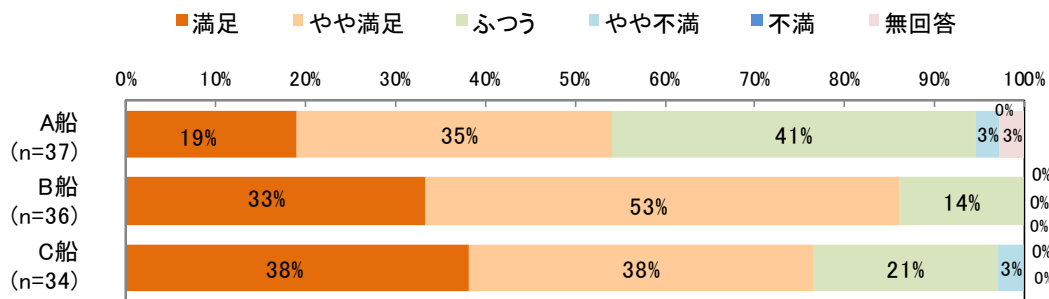
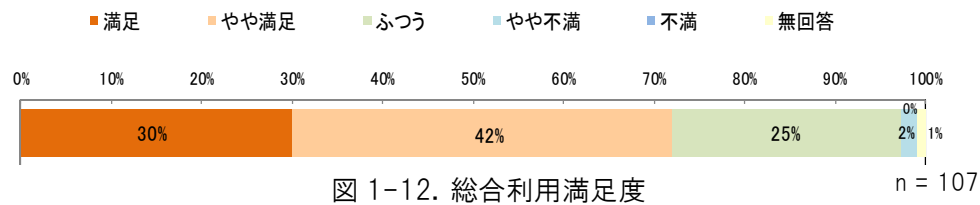


図 1-11. 年代別同行者の種類

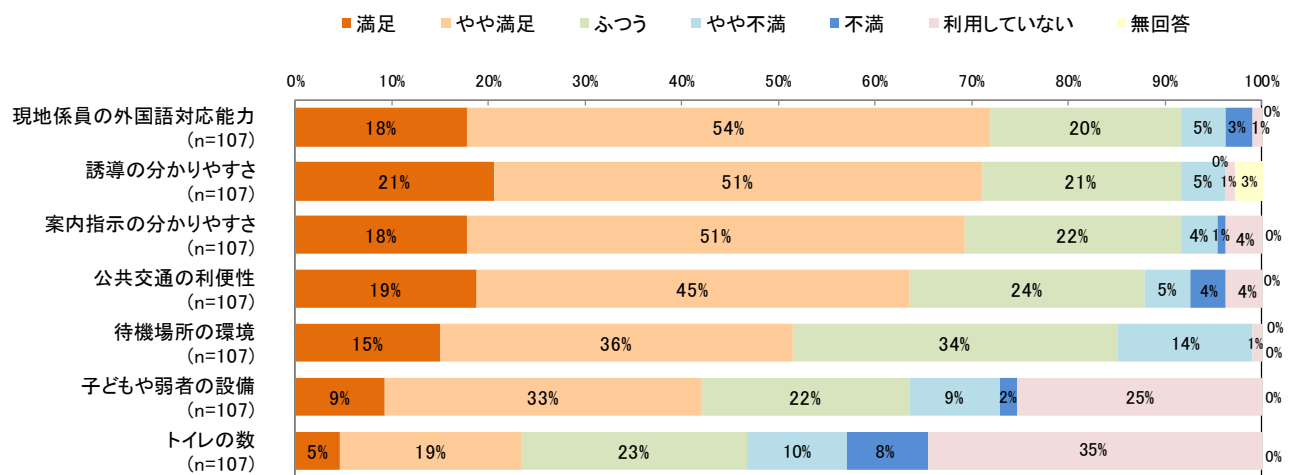
(4) 那覇国際コンテナターミナルの利用の満足度(総合)

- 那覇国際コンテナターミナルの総合的な満足度(「やや満足」+「満足」)は全体で72%となっている。
- A 船では満足度は過半数を超えているものの、「普通」の回答も 41%と高めている。



(5) 那覇国際コンテナターミナルの利用の満足度(項目別)

- 「待機場所の環境」、「子どもや弱者の施設」、「トイレの数」について、満足度が約半数以下に留まっている。



(6) クルーズ船を利用した際的那覇国際コンテナターミナル環境の具体的な不満点 <自由回答>

- 市街地や観光地まで距離があり、シャトルバスなど公共交通の必要性を求める声が多い。
- トイレについて、場所がわかりづらく、案内表示を求める声やトイレの数が少ないことに不満を感じている人が多い。
- 屋根付きターミナルを望む声も多い。

○公共交通の利便性

- ・市街地や観光地までが遠く、不便であり、直行シャトルバスがあるとよい。(A 船、C 船)
- ・路線バスが少ない。(A 船、C 船)
- ・交通手段が少ない。(A 船、B 船)
- ・タクシー待ち時間に 30 分かった。(A 船)
- ・シャトルバスがあるとよい。(C 船)
- ・下船後、タクシー待ちに 1 時間かった。(A 船)
- ・下船後、タクシー待ちに 20～30 分かった。(A 船、B 船)
- ・北谷に行きたかったが、タクシーの乗車まで時間がかかり行けなかった。(A 船)
- ・タクシーで帰港時、港の入口で入構チェックのために 20 分以上かった。(A 船)
- ・タクシー乗り場が船から離れていて不便。(C 船)
- ・バス停までが遠い。(A 船)

○案内指示の分かりやすさ

- ・トイレの場所がわからない、見つけにくい。(A 船、B 船、C 船)
- ・タクシー乗り場までの誘導標識がない。(A 船、B 船)
- ・中国語の標識が少ない。(A 船)
- ・タクシー、シャトルバスまでの標識がない。(A 船)

○外国語対応能力

- ・警備員と英語が通じない。(A 船、B 船)
- ・現場スタッフの英語がよくない。(B 船)
- ・現場に通訳がいてほしい。(B 船)

○待機場所の環境

- ・屋根付きターミナルビルがあるとよい。(A 船、B 船、C 船)
- ・売店・お土産屋・コンビニがない。(A 船、B 船、C 船)
- ・自動販売機がない。(A 船、B 船、C 船)
- ・タクシーを待つ間等、座る場所がない。(A 船、C 船)
- ・Wi-Fi や休憩の場所がない。(C 船)
- ・授乳室がない。(A 船)
- ・インフォメーションカウンターや両替所がない。(A 船)
- ・港の整備状況が良くない。(A 船)
- ・子ども用の施設が欲しい。(B 船)
- ・トイレの数が少ない。(A 船、B 船、C 船)
- ・トイレまでが遠い。(B 船)

○誘導の分かりやすさ

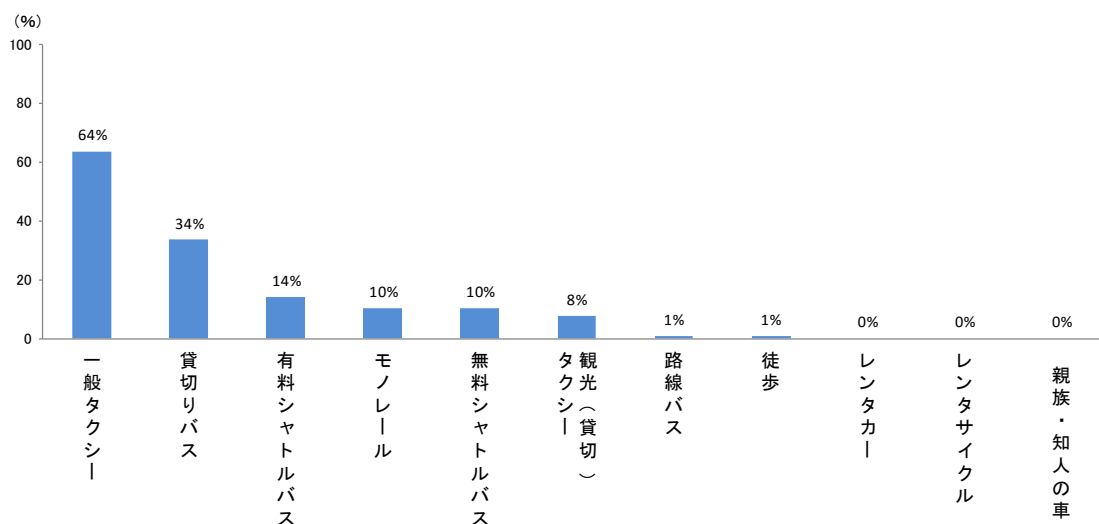
- ・乗客の誘導は簡易の三角コーンでなく、仕切りをしっかりとったほうがいい。(A 船)
- ・下船まで 2 時間かかった。(B 船)
- ・港は広くて出るまで時間かかる。(A 船)

○その他

- ・態度が悪い警備員がいる。(A 船)
- ・大変であることは理解できるが大声を出すなど警備員が怖い。(A 船)
- ・ゴミ箱が少ない。(A 船、B 船、C 船)
- ・帰港するとき入構の為の入口のゲートが混んでいる。(A 船)
- ・下船の出入口が少ない、下船で混雑する。(A 船、B 船)
- ・下船のとき歓迎看板があったらいい。(A 船)
- ・下船手続きが面倒。(C 船)
- ・帰船時シャトルバスの待ち場所がわからない。(C 船)
- ・観光のための滞在時間が短い。(A 船、C 船)
- ・若狭クルーズターミナル(泊 8 号)が便利。(A 船)
- ・トイレが汚い。(B 船)

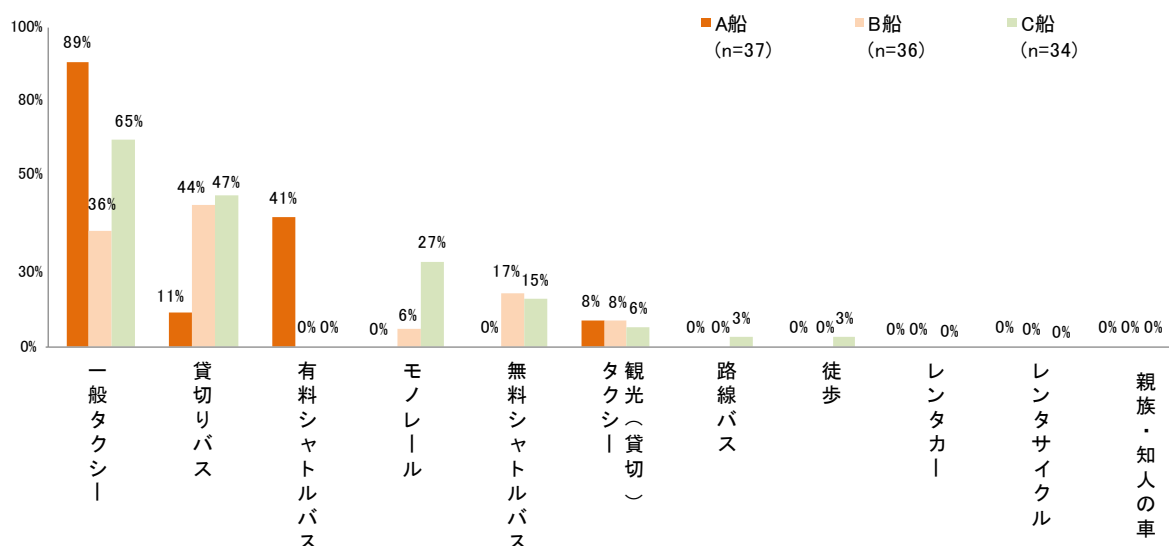
(7) 県内移動の交通手段 <複数回答>

- 交通手段は「一般タクシー」が64%、「貸切りバス」が34%、「シャトルバス(有料+無料)」が24%となっている。
- 船別で見ると、A船では「一般タクシー」が約9割に上るのに対し、B、C船では「一般タクシー」とともに「貸し切りバス」の割合も高い。



n = 107

図 1-15. 県内移動の交通手段



n = 107

図 1-16. クルーズ船別県内移動の交通手段

(8) 県内移動での交通手段で不満に感じたこと <自由回答>

- 港から市街地、観光地まで行けるシャトルバスが少なく、路線バスが出ていないために不便を感じている。
- 公共交通の支払い方法について、中国で一般的なアリペイやウェイチャットペイなどの電子決済での支払いができないことに不便を感じている。
- シャトルバスやタクシー料金が高い。

◎交通手段

- ・往復のシャトルバスがほしい。(A 船)
- ・交通手段の選択肢が少ない。(A 船)
- ・港から各地へ行ける路線バスが出ているとよい。(A 船、C 船)
- ・タクシーが足りない。(B 船、C 船)
- ・シャトルバスの利用が不便。市街地まで行ってほしい。(C 船)

◎料金・決済手段

- ・シャトルバスの料金が安い。(A 船)
- ・貸切りタクシーの値段が高い。(2,500HKD＝日本円 37,000 円)(A 船)
- ・夜のタクシーは深夜料金が必要なので、早く戻った。(A 船)
- ・タクシーの料金(貸切含む)が高い。(C 船)
- ・モノレールの料金が安い。(C 船)
- ・アリペイとウェイチャットペイなどの電子決済が使えない。(A 船、B 船、C 船)
- ・タクシーでクレジットカードや電子決済があったらいい、対応可能シールが目立たない。(C 船)

◎外国語対応

- ・運転手と言語面で会話ができず、英語も通じない。(B 船)

◎道路環境

- ・道路の渋滞が激しい。(A 船、B 船、C 船)
- ・道路が狭い。(A 船、B 船)
- ・信号が多い。(A 船、B 船)

◎その他

- ・バスのツアーが少ない。(A 船、B 船)
- ・観光バスのエアコン・椅子の硬さが適当でない。(A 船)
- ・タクシーが古い。(A 船、C 船)
- ・チャイルドシートがない。(A 船)
- ・バスに Wi-Fi がない。(A 船、C 船)
- ・Uber(配車予約アプリ)が使えない。(B 船、C 船)
- ・シャトルバスで降りた場所や駅名をアナウンスしてほしい。(B 船)
- ・ターミナル下船時に、水の用意してくれるとよい。(C 船)
- ・ドライバーが地理に不案内。(C 船)

Ⅲ. 関係事業者へのヒアリング

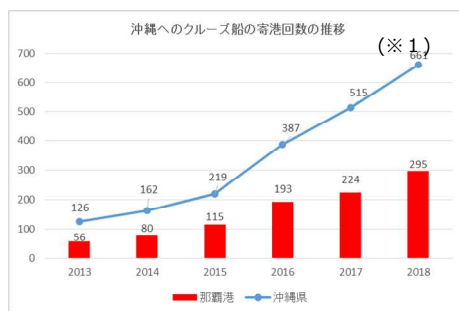
那覇国際コンテナターミナルは、①国際埠頭施設であるため、制限区域を設定し車両や人の出入管理を行う必要があること、②貨物対応の施設であり大型旅客船のターミナルビルがない、③市街地から離れ公共交通におけるアクセスが容易でない等の制約がある。

こうした中で、クルーズ船受入れを行っている関係機関に対し、取組、課題等についてヒアリングを行った。

1. 現状

(1) 寄港増加・大型化する沖縄のクルーズ船

- ・沖縄へのクルーズ船の寄港回数は 2017 年に 515 回と過去最多。上位 10 港に沖縄県の3港ランクイン。2018 年も増加する見込み。
- ・中でも那覇港は、2017 年 224 回で全国 3 位で、2 隻同時寄港 34 回、3 隻同時寄港 5 回。
- ・沖縄には、アジアに配船されているクルーズ船で最大クラスの「クァンタム・オブ・ザ・シーズ」(16 万トン級、4,180 人乗り)が寄港するなど大型化が進行。



日本へのクルーズ船寄港回数 2017年・上位10港 ※国土交通省港湾局調べ		
順位	港湾名	回数
1	博多	326
2	長崎	267
3	那覇	224
4	横浜	178
5	石垣	132
6	平良	130
7	神戸	117
8	鹿児島	108
9	佐世保	84
10	八代	66

(2) 那覇港について

① 概要

- ・クルーズ船は、那覇クルーズターミナルで通常受け入れているが、13 万トン級(2018 年 8 月 15 日以降は 16 万トン級、船長 335m)以上の大型船や、2 隻以上が同時に入港するときは、那覇国際コンテナターミナルで受入れ。

② 那覇国際コンテナターミナル(新港埠頭 9 号、10 号)の旅客施設等

- ・通常は貨物船を受け入れる埠頭として使用。
- ・港湾管理者是那覇港管理組合。(那覇国際コンテナターミナル(株)が那覇港管理組合との賃貸借契約のもと同地区の管理運営を実施。)
- ・総延長 600m(2 バース計)、最大水深-15m、22 万トン級まで可。
- ・国際航海船舶及び国際港湾施設の保安の確保等に関する法律(以下「国際船舶・港湾保安法」という。)(※2)の国際埠頭施設であり、特別な保安対策が必要。なお、クルーズ船(国際航海船舶)が利用する埠頭も保安対策が必要。
- ・大型旅客船専用のターミナルビルはなく、CIQは船内で実施。
- ・市街地から離れ、公共交通のアクセスが容易でない。

寄港回数

	2016年	2017年
那覇港全体	193	224
うち那覇クルーズターミナル	140	176
うち那覇国際コンテナターミナル	37	42
うちROROターミナル	16	6

(※1) 2018 年 6 月末時点。2018 年の数値(見込)は天候等により変更の可能性がある。港湾管理者からのヒアリングに基づき沖縄総合事務局が作成。

(※2) 「海上における人命の安全のための国際条約」(SOLAS条約)を受けたもので、国際航海船舶や国際港湾施設に対して行われるおそれのある危害行為の防止を図るため、その所有者等が講ずべき保安の確保のために必要な措置等を定めている。



那覇港(写真上:那覇港全体、写真下:那覇国際コンテナターミナル)

<参考>

◎SOLAS条約における保安対策とは

①SOLAS 条約

- ・船舶の安全な航行を確保するために救命艇や無線等の設置を義務付ける多国間の条約。
- ・2001 年の米国同時多発テロを契機とし、2002 年改正によりテロ対策として港湾関連施設の保安対策強化が義務付けられた。

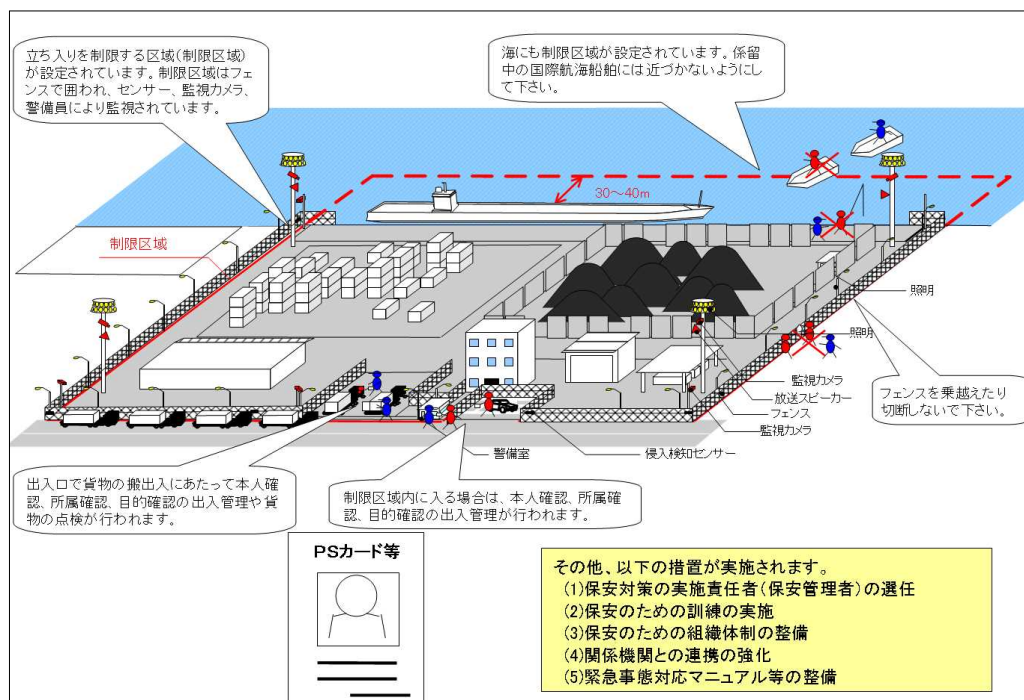
②港湾施設の保安対策

- ・外国船が入港する港湾の国際埠頭施設では、侵入防止柵等で囲まれた制限区域を設定し、カメラによる監視や出入口に警備員を配置し関係者以外の立入りを制限。

③国内での対応

- ・改正 SOLAS 条約に対応するため、2004 年に国際船舶・港湾保安法が施行。
- ・国際埠頭施設の管理者が「埠頭保安規程」等を策定し、国による承認を受けることが義務付けられた。
- ・制限区域内に立ち入る者と車両について、三点確認(本人確認、所属確認、目的確認)の実施が義務付けられた。

○港湾の保安対策のイメージ(国土交通省ウェブサイトより掲載)



(3) 市街地までの移動

- ・那覇国際コンテナターミナルは、中心地である県庁や国際通りの入口まで約6km、車で15分の距離があり、市街地までの移動手段は、ツアーバス、シャトルバス、タクシーがある。
- ・船社がシャトルバスを提供しているが、一部では有料となっており、タクシーに比べて有料シャトルバスの料金が割高であること、フリー客が多くツアーバスの利用が少ないことから、タクシー利用のニーズが多く、タクシー待ちで一部のクルーズ船において長蛇の列ができる。

社 名	移動手段	備 考
a 社	ツアーバス シャトルバス(無料)	フリー客(少)、ツアー客(多)
b 社	ツアーバス シャトルバス(無料)	シャトルバスは船社負担 (県庁前まで往復輸送)
c 社	ツアーバス シャトルバス(無料)	フリー客(少)、ツアー客(多) シャトルバスは船社負担 (安謝新港船客待合所まで往復輸送、旅客は待合所からタクシーに乗り換え)
d 社	ツアーバス シャトルバス(有料)	フリー客(多)、ツアー客(少) シャトルバス利用代は個人負担 県庁前までの片道便で、日本円 1500 円程度/人

2. ヒアリングした機関

機関名	主な役割
* 那覇港管理組合	・那覇港の管理運営
那覇国際コンテナターミナル(株)	・那覇国際コンテナターミナルの管理運営等(港湾法に基づき那覇港管理組合との賃貸借契約のもと実施(2025 年まで))
* (一社)那覇市観光協会	・ボランティア通訳の派遣、臨時観光案内所の設置
* (一財)沖縄観光コンベンションビューロー	・クルーズ誘致活動 ・船社からの照会等を関連機関へつなぐ窓口
* (一社)沖縄県ハイヤー・タクシー協会	・加盟するタクシー会社と関係機関との連絡調整 ・制限区域へのタクシー入構確認証の発行
* 那覇市(経済観光部)	・那覇クルーズ促進連絡協議会の事務局。予算管理、総会等の開催、加盟団体への情報提供等 ・那覇クルーズ促進連絡協議会への補助金の支出
* 沖縄県(文化観光スポーツ部)	・クルーズ促進に係る企画、予算の確保、クルーズ誘致活動等 ・那覇クルーズ促進連絡協議会への補助金の支出
* 内閣府沖縄総合事務局(開発建設部、運輸部)	・港湾整備、港湾施設の改良補助 ・港湾施設管理者の策定する埠頭保安規程の審査・承認手続き等 ・ハイヤー・タクシー協会への協力要請、道路運送法に基づく指導 ・違法バス・タクシー(白バス・白タク)行為の現地調査
船舶代理店 * (有)沖縄シブスエージェンシー * (有)陸通	・クルーズ船の入出港に係る関係官庁への申請等 ・クルーズ船の水や物資の手配、病人等の救急対応等

注:「*」印は「那覇クルーズ促進連絡協議会」の構成員

那覇クルーズ促進連絡協議会:那覇市へのクルーズ船寄港の促進を目的に設立(H15)。寄港時の歓迎セレモニー・関連イベント事業、港湾に関する情報提供、その他クルーズ船誘致・受入に必要な活動を行う。

3. 関係機関の取組

(1) 那覇クルーズ促進連絡協議会

① 那覇クルーズターミナルの受入れ基準の見直し

- ・本来の受入れ港である那覇クルーズターミナル(泊ふ頭 8 号岸壁)におけるクルーズ船の受入れ基準について、従来の 13 万トン 311m級から、16 万トン 335m級に拡大することにより、那覇国際コンテナターミナルの受入負担を軽減。(2018 年 8 月 15 日入港船より実施)

② 制限区域内へのタクシー乗入れ

- ・那覇国際コンテナターミナル内は、国際船舶・港湾保安法に基づく埠頭保安規程により、当初タクシーの入構を行っていなかった。市街地に向かうフリー客は安謝新港船客待合所までの約1キロを船社の提供するシャトルバスで移動し、その後乗客は待合所からタクシーで市街地へ移動していた。待合所は十分なスペースがなく観光客で混雑し、タクシーの乗降スペースも十分でなく、一部のクルーズ船では1時間以上タクシーを待つこともあり、乗客から苦情があった。
- ・平成 29 年度は、那覇市がシャトルバスを借り上げ、那覇国際コンテナターミナルから県庁前まで送迎を実施していた。
- ・那覇市のシャトルバスも廃止されたことから、制限区域はあるが、国際船舶・港湾保安法に基づく埠頭保安規程の運用方針(以下「保安規程の運用方針」という。)を一部改正し、2018 年4月から那覇国際コンテナターミナル内へタクシーの乗入れを行っている。

③ 入港時のバス、タクシー等への乗客誘導

- ・フリー客の多いクルーズ船では、タクシー待ちの行列やタクシー乗場付近の混雑がひどく、関係者機関から職員を派遣し、誘導等を実施。

④ 両替・観光案内

- ・バスを借り上げ制限区域内に配置し、両替や観光案内を実施。

⑤ 苦情や要望などの情報共有

- ・乗船客や船社からの苦情を現場スタッフが受け、別途開催される会議の場で担当者に共有。



那覇国際コンテナターミナルのクルーズ船



制限区域内に入るタクシー

(2) 那覇港管理組合

① 仮設フェンス、トイレ、歩道の整備

- ・歩行者の安全等を確保する仮設フェンス、仮設トイレを設置。
- ・那覇国際コンテナターミナル内には、雨天時には足首が浸かるほどの水溜りができるところもあり、歩道の整備を実施。

② CIQ(税関、出入国管理、検疫)施設の整備

- ・関係機関からの要請もあり、仮設のCIQ施設の設置を検討中。



仮設フェンス、改善された歩道



仮設トイレ

(3) 那覇国際コンテナターミナル(株)

○乗客誘導等

- ・クルーズ船入港時には、入港準備(ガントリークレーンの移動、仮設フェンスの設置)、警備員配置、乗客誘導等を実施。
- ・乗客、車両の誘導にあたっては、安全性確保、混雑回避の観点から、バス・タクシー乗降場所の設定、車両と人の動線区分等を実施。

(4) 那覇市(経済観光部)

○大型ビジョン搭載車両の設置

- ・管理エリア内に大型ビジョン搭載の車両を設置し、観光PR動画やマナー啓発動画を放映。



大型ビジョン搭載車両

(5) 那覇市観光協会

○ボランティア通訳の配置

- ・タクシー運転手と乗客との会話のサポートのため、ボランティア通訳をタクシー乗り場に配置。乗車を円滑に行うために、主な行き先が記入された指差しシートを利用。

(6) 沖縄県ハイヤー・タクシー協会

① 制限区域への事前入構登録、タクシー会社への情報提供

- ・制限区域にタクシーが円滑に乗り入れられるよう、事前入構登録を実施。(約 1800 台)
- ・クルーズ船側から連絡のあったフリー客の見込数をもとに、事前に参加タクシー会社に配車を依頼。
- ・クルーズ船入港時に、担当者を派遣し、タクシーの配車指示等を実施。

② 乗降場所の工夫等

- ・タクシー乗車を効率的に行うために、ジャンボタクシーと小型タクシーのレーンを分け3列を確保し、同時乗車を実施。
- ・警備員の誘導に従わないなど、那覇国際コンテナターミナル内でのルールへの順守がなされていない乗務員に対しては、所属会社に注意喚起をするなど、ルールを徹底。

(7) 内閣府沖縄総合事務局

① 港湾機能の向上

- ・那覇国際コンテナターミナルにおいてドルフィン(H29 完成)やケーソン(H30 完成)を設置し、コンテナ船とクルーズ船の同時接岸にも対応できるよう港湾機能の向上を図った。



ドルフィン、ケーソンの設置位置



ドルフィンの設置

② 白タク(違法タクシー)対策等

- ・那覇国際コンテナターミナル周辺の巡回を行うとともに、乗客に対して白タク行為は違法で利用しないようリーフレットを作成し周知。
- ・バス、タクシーの利用促進の取組(①タクシーの利用方法の動画などを掲載したホームページの作成(平成29年度限り)、②バス、タクシー利用促進チラシの作成、③「外国語対応」「翻訳機搭載車両」というステッカーやタクシー乗務員の指差し会話シートを作成しタクシー会社に配布、④訪日外国人向けマナー動画の作成等)

4. クルーズ船受入れの課題等

(1) クルーズ船受入れの課題

①制限区域のゲート付近での入構待ちタクシーの渋滞

- ・タクシーは制限区域内に入るときはゲートで入構確認を行う。乗客の送迎で制限区域に入るたびに1台1台確認を行うため、時間を要し入構待ちのタクシーでゲート付近は渋滞する。

②タクシーの待ち時間が長い

- ・フリー客の多いクルーズ船では、1600 人を超える人がタクシーを利用することもある。
- ・夕方にクルーズ船が入港する場合は、運転手の交代時間(昼勤、夜勤)と重なるため、タクシーが不足する。
- ・雨天時やイベント等開催時には、市街地でタクシー利用の需要が高まるため、タクシーが不足する。その結果、タクシーの待ち時間が1 時間を超え、当該行列の解消に3時間超かかることもある。

③乗客の動線ルートに雨よけ、日よけがない

- ・乗客が下船し、タクシーに乗車するまでの通路に雨よけ、日よけを設置したいが、那覇国際コンテナターミナルは風が強く安全面に懸念があり設置が困難。
- ・屋根付きのギャングウェイ等が設置できれば雨天時に乗客が濡れなくてすむが、港湾にはガントリークレーン等の貨物用設備があるため、設置が困難。

④案内標識やトイレの設置が難しい

- ・制限区域内は保安上の理由で死角を作ってはいけない等の条件があり、また、コンテナターミナルとの運用の兼ね合いで設置や撤去が難しく、設置物の設置場所が限定されている。仮設トイレはあるが数も少なく、利便性が良いものにはなっていない。
- ・貨物船とクルーズ船とでは那覇国際コンテナターミナル内の使用方法が異なる。クルーズ船用の標識を設置すると、貨物で使用する際に混乱の原因になってしまうことも考えられるため、案内標識の設置が難しい。また、案内標識は、軽量の標識等が強風で飛ぶ危険性もあるため積極的な導入が難しい。

⑤きめ細かな対応が困難

- ・子ども連れ、高齢者等の優先乗車の要望があるものの、スペースも限られ、優先ルートの確保が難しいこと等から、対応しきれていない。



タクシー乗場の様子



タクシー待ちの様子

⑥ 現場人員の不足、スタッフの負担の増大

- ・那覇国際コンテナターミナルの警備は通常 5 名だが、クルーズ船入港時には、乗客やタクシー誘導等のため、15名体制としている。クルーズ船は、貨物船の入港時に比べ多くの人手を要し費用がかかるが、港湾の使用料収入等は貨物船より少ない。
- ・ガントリークレーンの移動、仮設フェンスの設置など、クルーズ船入港時には現場レイアウトに大きな変更を加える必要がある。安全性が求められる作業だが、経費との関係もあり業務内容と比して警備員や現場を管理する人員が十分とは言えない。
- ・通常の警備とクルーズ船入港時の警備は、日によって人数にばらつきがあり、必要な人員の確保が難しい。
- ・クルーズ船の入港ごとに、ボランティア通訳や各関係機関のスタッフが誘導等を実施。通常業務に加えて現場対応を行う上、雨風をしのぐ施設がないこと、対応が日没に及ぶこともあることから、スタッフの負担が大きくなっている。

(2) 関係機関の声

① 乗客向けシャトルバスの運行の支援等

- ・他の港では自治体がシャトルバスの費用を負担しているケースもある。無料又は安い料金で運行できるよう、行政支援ができないか。(船舶代理店)

② 制限区域の設定を柔軟に行うことによる警備の効率化

- ・那覇国際コンテナターミナル内の南ゲートから岸壁までの一定のスペース(寄港時のバス、タクシーの動線ルート)の制限区域の設定を柔軟に行うことができれば、警備の負担は各段に軽くなる。貨物スペースが狭くなることについて関係者の同意が得られるか課題はあるが、警備の効率化を図りたいと考えている。(那覇国際コンテナターミナル株)

③ 雨よけ、日よけ等の設置

- ・狭い船内でのCIQは時間がかかり負担も多く乗客の利便性も図られない。制限区域内に簡易的なCIQ施設を整備できないか。(沖縄観光コンベンションビューロー)
- ・雨よけや日よけの設置を望む。(沖縄県ハイヤー・タクシー協会)

④ 現場で従事するスタッフの安全確保、負担軽減に向けた支援

- ・雨天時や強風時の現場スタッフの安全確保が課題。労働環境が厳しく、ボランティアなどを含め現場スタッフの確保ができなくなることを懸念。(那覇市経済観光部)
- ・現場スタッフを増員するとともに、手当の支弁などの支援ができないか。(沖縄観光コンベンションビューロー)

⑤ 那覇クルーズ促進連絡協議会の体制強化

- ・那覇クルーズ促進連絡協議会については、船社等からの苦情、要望について情報共有はなされるものの、役割が明確化されていないため、課題解決のプロセスが見えづらい。問題解決の具体化を図るため、担当者レベルでの意見交換の場として分科会のようなものも開催してほしい。（沖縄観光コンベンションビューロー）

⑥ 乗客への周知の徹底

- ・下船後、乗客から市街地への移動手段の質問が多い。貨物ターミナルに寄港することや二次交通の案内等を、下船前船内で行うよう船社に対して徹底してもらうことが必要と感じている。（那覇港管理組合、沖縄観光コンベンションビューロー）

⑦ その他

- ・荒天時には、ギャングウェイの前にタクシー乗場を設置するなど、柔軟に対応してほしい。（船舶代理店、那覇市経済観光部）
- ・市街地までのシャトルバスの提供の有無が船社ごとで異なるのは、船社側のマーケティング等による経営方針なので、良し悪しは一概に言えないのではないかと。（船舶代理店）
- ・船社は他の港で受入れ態勢についてどのようなサービスが提供されているのかよく知っており、対応に遅れた港は取り残されてしまう。受入れ環境の改善は進んでいるものの、船社側からはもっとスピード感をもって進めてほしい旨強い要望がある。（船舶代理店）

IV 他港(本土)の事例調査

那覇国際コンテナターミナルでのクルーズ船受入れにあたっては、①国際埠頭施設であるため、制限区域を設定し、車両や人の出入管理を行う必要がある、②貨物対応の施設で大型旅客船のターミナルビルがない、③市街地から離れ公共交通のアクセスが容易でない等の課題がある。

那覇国際コンテナターミナルと同様の条件でクルーズ船を受け入れている港を選定し調査を実施した。

1. 横浜港

(1) 横浜港大黒ふ頭について

①概要

・クルーズ船は、大さん橋国際旅客ターミナルをメインとして受け入れているが、ベイブリッジ(桁下高 55m)下を通過できない大型旅客船などは大黒ふ頭にて受入れ。

②横浜港大黒ふ頭の旅客施設等

- ・通常は外貿不定期船を受け入れる埠頭として使用。港湾管理者は横浜市。
- ・最大水深-10m、延長 370m(2 バース計)。
- ・CIQは船外で実施。既設倉庫を活用するとともに、新施設(大型テント上屋)を整備し平成 30 年度から一部供用。

寄港回数

	2016年	2017年
横浜港全体	127	178
うち大黒ふ頭	5	1



横浜港 (横浜市港湾局ウェブサイトより掲載)

(2) 現地調査の概要

日時等:平成 30 年 8 月 10 日(金)午前 大黒ふ頭T3、T4 バース

寄港船:MSCスプレディダ(137,936t、乗客定員 4,363 人、9 時入港ラストポート)

MSCスプレディダで行く「青森ねぶた祭りとロシア・北海道・仙台クルーズ」

(横浜港～室蘭～青森～ウラジオストック(ロシア)～石巻(入港取止め)～横浜港)

台風 13 号の影響で石巻港入港が取止めとなり、ラストポート及びファーストポートになったことから入国審査、検疫手続等を実施。日本人客がメイン。

(一部外国人も参加)(写真 1-1)

※8 月中、大黒ふ頭へのクルーズ船入港は、3 回の予定 (MSCスプレディダ 3 回)



写真 1-1. MSCスプレディダ

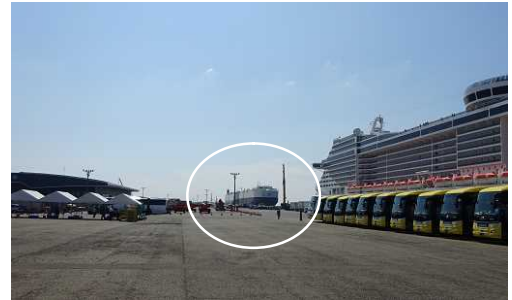


写真 1-2. クルーズ船と同時入港する貨物船

(3) 調査結果

①横浜港におけるクルーズ船受入れの背景

- ・横浜港では、大さん橋国際客船ターミナルをメインとしてクルーズ船の受入れを実施。クルーズ船の寄港増等に伴い、大さん橋のみでの受入れが困難な状況になっている。
- ・横浜ベイブリッジを通過できない超大型客船については、大黒ふ頭で受入れを実施。前停泊港や後停泊港が海外の場合は、CIQ手続きを大さん橋などで対応してきた。
- ・大黒ふ頭、CIQ施設間の移動にシャトルバス等が必要であり、通常のCIQやチェックイン手続きに加え、移送による時間を要するなど、乗船客の利便性の向上が課題となっていた。

②大黒ふ頭におけるクルーズ船受入れ状況

- ・ベイブリッジ(桁下高 55m)を通過できない超大型船舶は大黒ふ頭にて受入れを実施。
- ・以前はT1、T2 パースを使用していたが、当該岸壁は自動車専用船の岸壁であり、乗船客等を収容する施設がないことなどから、T3、T4 パースに接岸し、CIQ施設も整え、クルーズ船の受入れができるよう整備を進めている。
- ・CIQ施設(大型テント上屋)は、本年度から一部暫定供用(空調設備等未整備)が開始されている。今後、現在の 1 棟から 3 棟に整備予定。
- ・既設の 1 棟は、今回の下船時は検疫、入国審査の会場として、乗船時はチェックイン、出国審査、税関検査の会場として、使用。(写真 1-3・4)
- ・下船時の税関の手荷物検査については、暫定供用部分のスペースでは対応できないことから、既存の倉庫(T3 上屋)を代用。(写真 1-5)
- ・大黒ふ頭から市街地までの乗船客の移動は、主にシャトルバス(横浜市 15 台、船側 10 台)を利用している。(写真 1-6)



写真 1-3. 3 棟の上屋建設予定(現 1 棟)



写真 1-4. ベイブリッジからみたテント上屋



写真 1-5. 倉庫を活用



写真 1-6. シャトルバス群

③ 動線上の工夫(乗船客を待たせない工夫)

- ・屋外では、カラーコーンや組立式 TENT を設置して、動線を明確化。(写真 1-7)
- ・CIQ 施設では、パーティションポール(ガイドポール)を設置して、動線を明確化。
(※パーティションポールは仕切りを変更して行列のコントロールが容易であり、CIQ 施設では、入港時には入国管理、出港時には、チェックインと出国手続の施設と機能的な使用を実施。)(写真 1-8)
- ・手荷物の多い下船客は荷物を一旦船に預け、入国審査、検疫手続きを受けた後、手荷物受取エリア(T3 上屋)で荷物を受け取る。受け取り場所では下船客が自分の荷物を見つけやすいように、タグの色ごとに荷物を分けて配置。(写真 1-9)
- ・手荷物の配送カウンターを設置し、帰路の手ぶら観光サービスを提供。申込時間短縮のため、配送業者と連携。また、窓口の混雑を避けるため、氏名別に窓口が設けており、宅配便の伝票はあらかじめ船内で配布され記入。(当日受付も可能)。(写真 1-10)
- ・CIQ 終了後、バスやタクシーへの誘導は、タクシー、ハイヤー、シャトルバス(駐車場行き)のエリアと、シャトルバス(市街地行き)、ツアーバスのエリアに分別。(写真 1-12・13)
- ・タクシーは乗客の乗降場所と車両の待機場所を分けることで、スムーズな流れを確保。(写真 1-14)



写真 1-7. 設置されたテント



写真 1-8. 入国管理、検疫で使用



写真 1-9. 乗客荷物の受け取り場所の目印



写真 1-10. 手荷物発送の様子

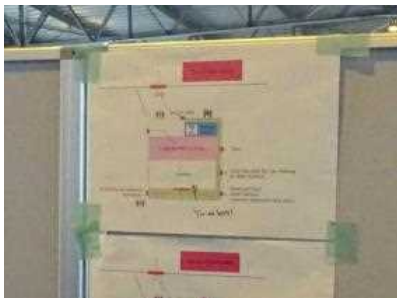


写真 1-11. 乗場案内(日、英)



写真 1-12. トイレや乗場への誘導



写真 1-13. シャトルバス案内



写真 1-14. タクシー乗り場

④ 乗船客の利便性や快適性を確保する取組

・屋外に設置された組立式テントは、動線の明確化のみならず、日よけ、雨よけ対策としても有効。

(写真 1-15)

・両替機(写真 1-16)や観光情報等のパンフレットラックも設置(写真 1-17)

・外国人観光客のために通訳ガイドの配置(写真 1-18)

・仮設トイレや手洗い場を4ヶ所に設置。うち1ヶ所は車いす用の仮設トイレを併設。(写真 1-19・20)

・外国人の乗客が多いときは、民間企業(横浜ショッピングキャンペーン委員会)が仮設店舗による物販の試みなども行われているが購入者は少ない。当日は、移動販売車によるハンバーガーや飲み物の物販を実施。

・大きなトランクや多くの荷物を有する旅行者も多く、大型タクシーのニーズが高いことから、これらニーズを神奈川県タクシー協会と共有し、今後大型タクシーを増車予定。



写真 1-15. テントの動線及び日よけ対策



写真 1-16. 両替機



写真 1-17. パンフレットラック



写真 1-18. ボランティア通訳



写真 1-19. 仮設トイレ



写真 1-20. 身障者用トイレ



写真 1-21. 仮設の洗い場



写真 1-22. 屋外仮設照明

⑤ 公共交通のアクセスが容易でない不利性を克服する取組

- ・市街地までの無料シャトルバス(横浜市(15 台)・船会社(10 台)提供、隣接駐車場までの無料シャトルバス(横浜市数台提供)を利用。(写真 1-23・24)
- ・船会社もツアーバスを用意。(数台程度)
- ・タクシーとハイヤーあわせて 10 台から 20 台程度待機。
- ・バス、タクシー、ハイヤーの乗入れは、警備員の誘導等により、スムーズな流れを確保。
(写真 1-25・26)



写真 1-23. 市街地までのシャトルバス



写真 1-24. 駐車場までのシャトルバス



写真 1-25. 入構時のチェック状況



写真 1-26. ハイヤー乗場

⑥ 乗船客の安全性を確保する取組

- ・船内から受け渡し場所の倉庫までの手荷物の移動は、大型トラックのピストン輸送にて実施。人の動線と荷物の動線を明確に区別することで、乗客の安全性を確保。(写真 1-27・28)
- ・要所に警備員を配置し、安全確保と誘導を実施。(写真 1-29・30・31・32)
- ・テントやコーンに加重、テント間をロープで連結等の風対策を実施。(写真 1-33・34)
- ・検疫等を行う大型テント内では、大型の冷風機や扇風機を設置。(写真 1-35・36)



写真 1-27. 荷物を搬入するトラック



写真 1-28. 荷物を搬入する作業員



写真 1-29. 動線外の警備員とコーン配置



写真 1-30. 警察車両も待機



写真 1-31. ゲートでの入構チェック



写真 1-32. 警備テント



写真 1-33. 風対策(テントやコン加重)



写真 1-34. テント同士をロープで連結

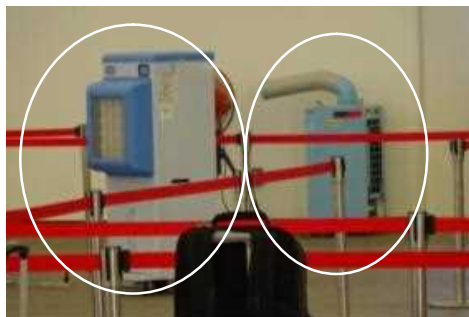


写真 1-35. 大型テント内の冷・送風機

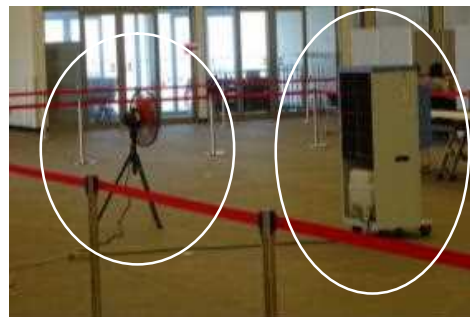


写真 1-36. 大型テント内の冷・送風機

⑦ その他(関係機関との連携など)

- ・横浜市職員をCIQ, 手荷物受取場所、手荷物発送場所、バス乗り場の案内・誘導などに配置。
- ・船会社スタッフ、ランドオペレーターが連携し、動線・誘導を実施。
- ・船から手荷物受取場所への荷物の輸送(アート引越センター)、手荷物の自宅等への発送(佐川急便)など民間事業者と連携。
- ・クルーは、税関検査の動線をカットしシャトルバス乗り場(市街地行き)へ案内する等柔軟な対応を実施。

⑧ まとめ

- ・同船は午前中上記の下船手続きを行った後、午後からは別ツアーのため乗船手続きを行い、当日中に横浜港を出港。
- ・大黒ふ頭へのクルーズ船入港においては、横浜市の職員が深く関わっており、当日も多くの職員が対応に追われていた。予算面でも施設整備費の確保、警備員の人件費、バスの借り上げ経費など多額の経費を市が負担。

2. 広島港

(1) 広島港五日市埠頭について

① 概要

- ・クルーズ船は、通常は宇品外貿地区で受け入れているが、7.7 万トン以上の大型旅客船やツアーバスの台数が多いときは五日市埠頭にて受入れ。

② 広島港五日市埠頭の旅客施設等

- ・通常は貨物船を受け入れる埠頭として使用。港湾管理者は広島県。
- ・最大水深-11m、-12m、延長 430m(2 バース計)、22 万トン級まで可。
- ・CIQは船外で実施。既設倉庫上屋を使用

寄港回数

	2016年	2017年
広島港全体	47	49
うち宇品外貿地区	33	34
うち五日市埠頭	14	15



広島港五日市埠頭（広島県ウェブサイトより掲載）

(2) 現地調査の概要

日時等：平成 30 年 9 月 7 日（金） 午前



写真 2-1. 広島港五日市埠頭(接岸部)



写真 2-2. 広島県職員による説明

(3) 調査結果

① 広島港におけるクルーズ船受入れの背景

- ・広島港には近年、年間約 50 隻のクルーズ船が寄港しており、通常は宇品外貿地区にて受入れているが、77,000 トン以上の大型船は-11m、-12m 岸壁を有する五日市埠頭を活用している。(2018 年(予定含む)広島港 52 回、その内五日市埠頭は 11 回)。
- ・五日市埠頭は貨物港として埋め立てを行い、通常は建設重機や車の積み出しを行うなど、利用ニーズは高い。
- ・五日市埠頭では 2015 年より受入を開始し、当初は送迎バスやタクシーの乗入れによって周辺道路が大渋滞になり、沿線の事業所からのクレームもあった。
- ・そこで、クルーズ船寄港時、適切な警備員の配置や誘導などを行った結果、現在は大きな問題は発生していない。

- ・五日市埠頭を利用するような大型クルーズ船は上海、台湾からの寄港が多いが、船会社からみると広島港は予備的な位置づけになっており、第一希望とした港が確保できた場合にはキャンセルするケースも多い。



写真 2-3. 積み出し前のトラック



写真 2-4. 積み出し前の重機

② 五日市埠頭におけるクルーズ船受入れ状況

- ・2棟の上屋があり、一方は入国審査や手荷物検査を行うCIQ 及び税関の棟(以下、CIQ 棟)、もう一方は、オプションツアーの集合場所、無料シャトルバスやタクシーの乗車待機場所、日本文化体験、物販、無料 Wi-Fi が利用可能なフリースペースといったおもてなし棟となっている。これら 2 棟は仮設の貨物倉庫であり、クルーズ船客の受入れは臨時対応と位置付けているが、ほぼ専有化している。
- ・五日市埠頭から市街地までの乗船客の移動は、最寄りの JR 五日市駅までは「広島港客船誘致・おもてなし委員会」が手配した無料シャトルバスと、近隣の複合型商業施設行きの無料シャトルバスといった2系統を設け、2～3台のバスで 20～30 分間隔のピストン輸送を実施している。
- ・これらのバス、あるいはタクシーの乗降場所については、地面に矢印で誘導線が描かれており、乗客との境にフェンスを設置するなど、安全性と利便性に配慮している。
- ・オプションツアーで使用する貸切バスも最大 160 台は待機可能であり、いつも 100 台前後の貸切バスが集結している。
- ・タクシーは 10 台から 20 台程度待機。



写真 2-5. 左が CIQ 棟、右がおもてなし棟



写真 2-6. 2 棟間の状況



写真 2-7. 入国審査場所



写真 2-8. 手荷物検査場所



写真 2-9. 本部ブース



写真 2-10. 観光案内ブース



写真 2-11. 両替ブース

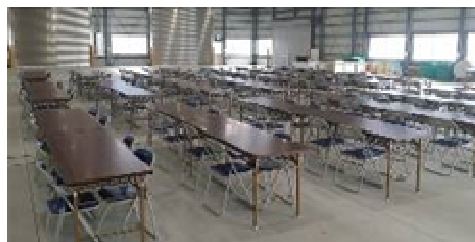


写真 2-12. フリースペース

③ 制限区域の柔軟な設定及び動線上の工夫(乗船客を待たせない工夫)

- ・クルーズ船寄港時には、制限区域からバスやタクシーの待機・乗降場とおもてなし棟を外し、乗船客が自由に行き来でき、バス、タクシーが自由に往来できる区域を拡大している。
- ・上屋までは晴天時も仮設の移動式通路やフェンスを設置し、動線を明確にしている。なお、CIQ 棟内外では、直線で乗客を誘導するとすぐに滞留してしまうため遠回りのルートを設定し、進んでいる・動いている感覚をもってもらっている。



写真 2-13. 仮設移動式通路(2018 年 4 月導入)



写真 2-14. 仮設フェンス



写真 2-15. 遠回りさせるルート設定



写真 2-16. 上屋内の暑さ対策

④ 船客の利便性や快適性を確保する取組

- ・広島市の佐伯区役所が主導して地元住民からなる「おもてなし隊」を結成し、おもてなし棟内で着物体験、折り紙体験などを実施している。
- ・見どころや交通などを案内する通訳ボランティアも待機するが、中国からの寄港時はプロの通訳も配置し、病気やケガなどのトラブル対応に従事している。
- ・おもてなし棟内のフリースペース周辺では、地元産品や県産品、あるいは飲食を提供するブースを設置するほか、屋外には移動販売車を設置することもある。クルーズ船寄港時には制限区域からおもてなし棟を外すことで、おもてなし棟への「おもてなし隊」や物品販売員、周辺の移動販売車が自由に行き来出来ている。
- ・フリースペースでは無料 Wi-Fi も利用でき、トイレも上屋内に設置し、車いす用もある。
- ・喫煙所は一時、撤去していたが、リクエストが多かったため、喫煙エリアを設けた。



写真 2-17. 着物体験の案内



写真 2-18. 着物体験着替えスペース



写真 2-19. 絵手紙体験の案内



写真 2-20. 似顔絵コーナーの案内



写真 2-21. 無料 Wi-Fi サービス



写真 2-22. 飲料販売ブースと男子トイレ



写真 2-23. トイレへの誘導



写真 2-24. 女子・車いす対応トイレ

⑤ 公共交通のアクセスが容易でない不利性を克服する取組

- ・無料シャトルバスの運行を希望する事業者を募った結果、(当初は2商業施設事業者)現在は「ゆめタウン」といった複合型商業施設行きのシャトルバスも運行し、そこから市内電車を利用することで世界遺産宮島に向かうようなルートも確保している。
- ・クイーンエリザベス号が入港する際を含め、年3回程度、五日市埠頭を市民にも開放し、市民はこの「ゆめタウン」にマイカーを止めてクルーズ船を見に来るといった「パーク・アンド・ライド」も実施している。
- ・さらに、このタイミングでは五日市地域を巡る循環バスも特別に運行し、地元商店街や植物園等を楽しむことも可能にするなど、地域との一体感も演出している。
- ・最近新しくできたアウトレット施設でも無料シャトルバスの運行を検討している。



写真 2-25. 商業施設が運行する
無料シャトルバスの案内

⑥ 船客の安全性を確保する取組

- ・クルーズ船寄港時には警察より警備課、地域課、交通課が埠頭内に待機している。なお、交通課は白タク対策も担っている。
- ・無料シャトルバスが乗り入れる JR 五日市駅にも管理・案内 TENT を設置し、警備員が通常の路線バス、企業や大学の社員・学生等送迎バス、タクシー、乗用車の状況に応じた的確な誘導を行うことで混雑や渋滞を回避している。
- ・また、JR 五日市駅では帰船する乗客が列を作ることもあるので、ここでも整列、誘導を行っている。
- ・今年、佐伯区役所が JR 五日市駅のバスロータリー付近に公衆トイレを設置したが、クルーズ船寄港時の乗客が利用することも想定して整備した。



写真 2-26. JR 五日市駅の降車場



写真 2-27. 新たに整備した公衆トイレ

⑦その他(関係機関との連携など)

- ・入国管理は 14 ブース、税関は 8 ブースまで設置可能とし、概ね 2 時間で全乗客が完了するようにしている。なお、車いす利用者、高齢者といった特別の配慮を要する船客は一番近いブースを利用してもらうように配慮している。
- ・宇品外貿地区を利用する中型のクルーズ船であっても、ツアーバスの台数が多い時は待機スペースが確保できる五日市埠頭を利用するケースもある。
- ・バース接岸部に対して、構造上、船体を傷付けることが危惧されたため、あらたに防舷材を設置するなど寄港船からのリクエストに対応した。



写真 2-28. 船側の要望に応じて整備した接岸部の防舷材

⑧ まとめ

- ・無料シャトルバス(複合商業施設行き)の運行においては、民間ニーズを取り込むことで利便性を高めるとともに、クルーズ船寄港時における地域貢献といった役割も果たしている。
- ・クルーズ船寄港時のみの立入制限区域の緩和、あるいは上屋の専有的な活用など、臨機応変な対応が定着化している。
- ・クルーズ船寄港時の対応、警備員や設備等の経費は県が中心になって支出している。しかし、最寄りの五日市駅までの無料シャトルバスの運行経費は「広島港客船誘致・おもてなし委員会」の予算内で実施している。同委員会の予算及び負担状況は広島県約 600 万円、広島市及び近隣の廿日市市が各それぞれ約300 万円、広島商工会議所が30万円となっている。
- ・「広島港客船誘致・おもてなし委員会」は広島港に寄港するクルーズ客船の受入れ、誘致を行うこと等を目的に設立(H26)。クルーズ船受入行事及び接遇、クルーズ船誘致等を行う。経済団体、観光団体、行政機関など計 29 団体から構成。実務担当者からなるワーキングスタッフ会議を開催。
- ・県のクルーズ船関係の年間予算は約 85 百万円に達するが、クルーズ船寄港時の地域経済への直接、間接的な波及効果が大きいことを勘案すると、決して無駄ではない。
- ・五日市埠頭への寄港については、現状の年間 15 回前後の対応であれば予算的にも問題無いが、寄港回数が増えると委員会予算(無料シャトルバスの運行経費)が厳しくなるとともに、寄港時に受入れのため企業活用を停止する事業者との調整が難しくなることが危惧される。

3. 熊本県八代港

(1) 八代港外港地区について

① 概要

- ・東アジアからのクルーズ船が増加する中、熊本県内最大の港湾で24時間入出港可能な八代港の外港地区で受入れ。

② 八代港外港地区の旅客施設等

- ・通常は貨物船を受け入れる埠頭として使用。港湾管理者は熊本県。
- ・最大水深-10m、延長 370m(2 バース計)、16 万トン級まで可。
- ・CIQは船内で実施。
- ・倉庫上屋なし(※クルーズ船専用岸壁、ターミナルビルを 2020 年供用開始に向け南西部分の角地に整備)

寄港回数

	2016年	2017年
博多港	328	326
長崎港	197	267
鹿児島港	83	108
佐世保港	64	84
八代港	12	66



八代港（観光庁ウェブサイトより掲載）

(2) 現地調査の概要

日時等：平成 30 年 9 月 20 日(木) 午前

寄港船：コスタセレーナ(114,500t、乗客定員 3,780 名 上海～八代～上海)



写真 3-1 八代港立入制限エリアへのゲートでの確認風景(熊本県職員)



写真3-2 クルーズ船の接岸状況と貨物船積み込み前の材木

(3) 調査結果

① 八代港におけるクルーズ船受入れの背景

- ・八代港におけるクルーズ船の受入れ状況については、2016 年の 12 回に対して 2017 年は 66 回と大幅に増加し、2018 年 9 月末現在の年間の予定は約 40 回の見込み。
- ・クルーズ船の出発港は上海や天津といった中国からの寄港が多く、乗客定員 4000 名以上の大型船が多い。
- ・接岸するバースは水深-10mあるがクルーズ船専用ではなく、コンテナ船、木材等の貨物船も接岸するなど併用しているが、2020 年の供用開始を目標にクルーズ船専用の岸壁及びターミナルを整備する予定となっている。



写真 3-3 埠頭内を走るトラック



写真 3-4 同時入港している貨物船

② 外港地区におけるクルーズ船受入れ状況

- ・入国審査や手荷物検査を行う CIQ は船内で実施し、2 時間半～3 時間で概ね完了している。下船した乗客はツアー会社の添乗員とのミーティングポイントに向かい、各バスに乗車する流れになっており、下船後 30 分程度でターミナルからは出発している。
- ・平成 30 年 3 月にコンテナヤードの移設拡充工事が完了し、現在は旧コンテナヤードの跡地をツアーバスのバスプール(120 台以上収容可能)として使用している。
- ・雨対策、あるいは日除け対策といったテントの設置はなく、雨天の場合、乗客は傘や雨合羽での移動となる。以前、ミーティングポイント付近に水たまりができたことから、そこを埋めるような工事も実施したが、別の場所に水たまりが移動するなど、抜本的な改善には至らず、課題になっている。
- ・バリアフリー対策については、以前、コンテナ用のクレーンのレールが車いすでの移動の妨げになっていたことから、そこを埋めて改善した。
- ・両替所や仮設トイレは設置しているが、視察時は雨の影響で下船後すぐにバスに乗り込む人が多く、利用者は少なかった。
- ・ミーティングポイントからバスに向かう通路では、警察車両が交通ルールに関する中国語による音声アナウンスを放送し、注意喚起を行っていた。



写真 3-5 船内に向かう CIQ 関係者



写真 3-6 下船後の乗客



写真 3-7 ツアーバス添乗員とのミーティングポイント



写真 3-8 ツアーバスに向かう乗客



写真 3-9 仮設トイレ



写真 3-10 注意喚起放送を流すパトカー

- ・シャトルバスは市の中心部の商店街方面と商業施設ゆめタウン方面、イオン方面の 3 系統、それぞれ定員 45 名のバス2～3台で運行しているが、今回は利用するのはほとんどが船のクルーといった状況。
- ・シャトルバスの運行経費は八代市が負担し、乗客は無料で利用する。(以前は 500 円/人であったが、地元でのおもてなし向上の一環として今回から再び無料になった。)
- ・ツアーバスは旅行会社が手配したもので 100～120 台程度待機しており、乗客の多くはこれを利用し、熊本市方面を周遊している。
- ・タクシーは5～6台待機しているが、今回は一部の個人客などが利用する程度で利用者は少なかった。

2018/9/20 「Shuttle Bus Timetable」

① Cruise ship → Yatsushiro downtown → yume town → ION Yatsushiro → Cruise ship
② Cruise ship → Yatsushiro downtown → ION Yatsushiro → Cruise ship

※ Yatsushiro / ION Yatsushiro / yume town / downtown / Cruise ship / ION Yatsushiro / yume town / downtown / Cruise ship

No.	Company	Yatsushiro downtown	ION Yatsushiro	yume town downtown	Cruise ship
1	DEPARTURE	10:00	10:00	10:00	10:00
2	10:30	10:30	10:30	10:30	10:30
3	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00
4	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30
5	12:00	12:00	12:00	12:00	12:00
6	12:30	12:30	12:30	12:30	12:30
7	13:00	13:00	13:00	13:00	13:00
8	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30
9	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00
10	14:30	14:30	14:30	14:30	14:30
11	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00
12	15:30	15:30	15:30	15:30	15:30
13	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00
14	16:30	16:30	16:30	16:30	16:30
15	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00
16	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30
17	18:00	18:00	18:00	18:00	18:00
18	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30
19	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00
20	19:30	19:30	19:30	19:30	19:30
21	20:00	20:00	20:00	20:00	20:00
22	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30
23	21:00	21:00	21:00	21:00	21:00
24	21:30	21:30	21:30	21:30	21:30
25	22:00	22:00	22:00	22:00	22:00
26	22:30	22:30	22:30	22:30	22:30
27	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00
28	23:30	23:30	23:30	23:30	23:30
29	24:00	24:00	24:00	24:00	24:00
30	24:30	24:30	24:30	24:30	24:30

写真 3-11 シャトルバスの案内



写真 3-12 シャトルバス



写真 3-13 ツアーバスの待機状況



写真 3-14 タクシーの待機状況

③ 動線上の工夫(乗船客を待たせない工夫)

- ・下船後すぐにツアー添乗員と合流できるようミートポイントを設置し、出来るだけ早くバスに向かって移動できるようにしているが、ミートポイント自体が混雑することが課題となっている。
- ・ツアーバスやシャトルバスの走行については、歩行者と車両が交差しないように動線を配慮することで安全性を確保している。



写真 3-15 ミトポイントの待ち受け状況



写真 3-16 歩行者に配慮した車両の動線

④ 船客の利便性や快適性を確保する取組

- ・地元としての受入れやおもてなし等については県と八代市が分担し、地元観光団体であるDMO やつしろに委託することでシャトルバスの配車や調整、ツアーバスの埠頭内での配列などを実施している。
- ・クルーズ船寄港時には現場に DMO やつしろとしてのテントを設置し、“きびつと(結ぶ)隊”と称した市民の通訳スタッフ(中国語 3 名、英語 1 名)を配置するとともに、シャトルバスへの誘導や観光案内を行っている。
- ・県では、地元観光施設へのアンケートを実施し、民家敷地内への立入、小学生との撮影や交通安全、たばこのポイ捨て、訪問施設先でのトイレや入浴マナーに対する不満や指摘があったことを把握。そのため、DMO やつしろを通じて旅行会社(ランドオペレーター)に対する注意喚起やマナー啓発チラシを配布するなどの対策を講じている。
- ・一方、クルーズ船寄港時、市内への誘客を念頭に市内中心部のアーケード街の簡易マップを作成し、配布するようにしているが、市内中心部にバスを大量に受入れることができる駐車スペースが無いことが課題になっている。



写真 3-17 DMO やつしろのテント

⑤ 公共交通のアクセスが容易でない不利性を克服する取組

- ・バスの確保はツアーを催行する旅行会社(ランドオペレーター)が対応しているが、大型クルーズ船が来る場合のツアーバスは台数が不足するケースもあり、鹿児島県や福岡県などの他県のバスを調達して対応する場合もある。

⑥ 船客の安全性を確保する取組

- ・立入制限区域の管理は港湾管理事務所が担当し、県の委託により警備員 18～20 名程度を配置することで乗客の安全確保、バスやタクシーの誘導に従事している。
- ・乗客の動線は単管パイプを用いた簡易的なフェンスで仕切って誘導し、要所要所に警備員を配置している。



写真 3-18 簡易フェンスでの誘導



写真 3-19 警備員の配置

⑦ その他(関係機関との連携など)

- ・「官民連携による国際クルーズ拠点」の1つ。クルーズ船専用の岸壁、ターミナルビルを2020年供用開始に向け国及びロイヤルカリビアン・クルーズ社等と連携し整備。
- ・クルーズ船寄港時の受入業務は八代市が実施していたが、平成29年度から熊本県と分担するようになり、八代市では歓迎イベントを実施、それ以外の業務は県の港湾課、国際課で実施している。
- ・県ではDMO やつしろを通じて、クルーズ船寄港時の受入れや地元対応の改善について八代市内の施設、地域住民の代表等へのヒアリングを通じて現状把握を行い、受入体制の改善を図っている。なお、熊本県内の官民で情報を共有するためクルーズ船情報連絡協議会を設置し、対応を協議している。

⑧ まとめ

- ・シャトルバスの手配や観光案内、通訳の手配といった地元での受入サービスの提供をDMO やつしろが一括して県から受託し、港湾施設の管理、クルーズ船の誘致、県内全域の観光誘致は県、おもてなしを八代市が担当するなど、明確な役割分担が機能している。
- ・今後、クルーズ船専用のターミナルを整備することが予定されており、八代市内、熊本県内への経済的な波及効果が高まることが期待されているが、そのような先導役を民間組織であるDMO やつしろが担う構図が参考になる。

V.調査結果のまとめ

1. 結果概要

(1) 那覇国際コンテナターミナル観光客のアンケート調査について

① 回答者の属性

- クルーズ船観光客は、那覇国際コンテナターミナルに寄港するクルーズ船は中国からが多く、9 割が中国人観光客の回答である。
- 沖縄の訪問回数は、「はじめて」が 8 割から 9 割で、約 7 割が「家族・親族」と来沖している。

② 那覇国際コンテナターミナルの利用満足度

- 那覇国際コンテナターミナルの総合的な利用満足度は、全体で 7 割となっている。
- 改善を求める意見として、屋根付きターミナル、交通手段の選択肢を増やす、トイレの場所を分かりやすくするなどの要望が多い。

③ 回答者の移動手段

- 移動時の交通手は「一般タクシー」が 6 割と高く、「貸切バス」が 3 割、「シャトルバス」が 2 割となる。
- B 船及び C 船は、ツアーバスが中心である。A 船は停泊時間が 4-5 時間程度と短いため、個人で移動する傾向がありタクシー利用数が高い。C 船は港に 1 泊しているため、タクシー、モノレールなど交通機関の利用が積極的である。
- 交通手段の不便さでは、主に個人客が港から市街地までの交通機関がタクシーかシャトルバスとなる。シャトルバスの本数が少ないこと、タクシーの乗車までの待機時間及び降車時の渋滞で待ち時間が長いなど、不便さを感じている。
- 公共交通での支払いで、中国で普及しているアリペイやウィーチャットなど電子決済での支払いを望む声が多い。

(2) 関係機関からのヒアリングについて

① 現状について

- 那覇国際コンテナターミナルは、i) 国際埠施設頭であるため、制限区域を設定し車両と人の出入管理を行う必要があること、ii) 貨物対応の施設であり大型旅客船のターミナルがない、iii) 市街地から離れた場所で公共交通におけるアクセスが容易でない等の制約があり、難しい条件下でクルーズ船の受入れを行っている。

② 関係機関の取組

ア.那覇クルーズ促進連絡協議会

- 那覇クルーズターミナルの受入れ基準の見直し
- 制限区域内へのタクシーの乗入れ
- 入港時のバス、タクシー等への乗客誘導等
- 両替・観光案内

- 苦情や要望などの情報共有

イ.那覇港管理組合

- 仮設フェンス、トイレ、歩道の整備
- CIQ 施設の整備

ウ.那覇国際コンテナターミナル(株)

- 乗客誘導等

エ.那覇市(経済観光部)

- 大型ビジョン搭載車両の設置

オ.那覇市観光協会

- ボランティア通訳の配置

カ.沖縄県ハイヤー・タクシー協会

- 制限区域への事前入構登録、タクシー会社への情報提供
- 乗降場所の工夫

キ.内閣府沖縄総合事務局

- 港湾機能の向上
- 白タク(違法タクシー)対策等

・③クルーズ船受入れの課題等

ア クルーズ船受入れの課題

- 制限区域のゲート付近での入構待ちタクシーの渋滞
- タクシーの待ち時間が長い
- 乗客の動線ルートに雨よけ、日よけがない
- 案内標識やトイレの設置が難しい
- きめ細かな対応が困難
- 現場の人員の不足、スタッフの負担の増大

イ 関係機関の声

- 乗客向けシャトルバスの運行の支援等
- 制限区域の設定を柔軟に行うことによる警備の効率化
- 雨よけ、日よけの設置
- 現場で従事するスタッフの安全確保、業務の負担軽減に向けた支援
- 那覇クルーズ促進連絡協議会の体制強化 等

(3) 本土事例で沖縄においても参考となる点

事例調査の結果をもとに、沖縄においても参考になる点は以下のとおり。

- 埠頭保安規程を見直し、寄港時にはバス、タクシー駐車場を制限区域から外す
- 貨物の取扱いに支障を及ぼさない範囲で、雨よけ、日よけの対策等の実施
- 船会社等にツアーバスを用意してもらう
- 市街地への無料・(タクシーより)安価なシャトルバスの運行

● 那覇クルーズ促進連絡協議会の構成員の拡充や実行体制の強化

(4) まとめ

「那覇国際コンテナターミナルの課題」、「これまでの取組」、「更なる改善案」を整理すると次表のとおり。

那覇国際コンテナターミナルの課題	これまでの取組	更なる改善案 (他港の例も参考に)
1.寄港回数の多さ		
・那覇国際コンテナターミナルは、寄港回数が多い(2017 年寄港回数 42 回)	①那覇国際コンテナターミナル ・ドルフィン(H29 完成)やケーソン(H30 完成)を設置し、コンテナ船とクルーズ船の同時接岸が可能に。(沖縄総合事務局)	
	②那覇クルーズターミナル ・受入規模を拡大(13 万トン級→16 万トン級、船長 335m (2018.8.15～)し那覇国際コンテナターミナルの受入れ負担を軽減。(那覇クルーズ促進連絡協議会)	
	③第二クルーズバース ・急増する寄港需要に対応するため計画中(22 万トン級まで可)(那覇港管理組合)	
2.国際埠頭施設であることによる制約		
・国際船舶・港湾保安法により、制限区域を設定し、制限区域内に入っている場合には、出入管理を行う必要。	・制限区域内にタクシーが乗入れられるよう改善(2018,3 埠頭保安規程の出入管理方法を改正) ※以前はタクシー乗入れも不可。(那覇クルーズ促進連絡協議会)	・埠頭保安規程を見直し、寄港時にはバス、タクシー駐車場を制限区域から外すなどできないか。(広島港の取組)
→車両や乗客が制限区域に入る際、出入管理待ちのためのタクシー渋滞等が発生。	・通常は 5 人、クルーズ船入港時は 15 名体制で警備を実施。(制限区域の監視、車両や乗客の出入確認、誘導等)(那覇国際コンテナターミナル(株))	

3.コンテナターミナルを使うことによる制約		
<p>・コンテナの置き場、荷下ろし用クレーンの設置など、コンテナの取扱いに支障を及ぼさない範囲で使用する必要。</p> <p>→CIQ 施設など旅客船ターミナルビルを置けない。</p>	<p>・バスを借上げ、制限区域内に両替や観光案内を配置。(那覇クルーズ促進連絡協議会)</p>	
	<p>・フリー客の多いクルーズ船では、タクシー待ちの行列やタクシー乗場付近の混雑がひどく、関係機関から職員を派遣し誘導等を実施。(那覇クルーズ促進連絡協議会)</p>	
	<p>・歩行者の安全等を確保する仮設フェンス、仮設トイレを設置。</p> <p>・雨天時に水溜りができるところもあり、歩道の整備を実施。(那覇港管理組合)</p>	<p>・貨物の取扱いに支障を及ぼさない範囲で、雨除け、日除けの対策等の実施。(広島港)</p>
4.市街地から離れアクセスが容易でないことによる制約		
<p>・市街地から離れている(県庁前、国際通りまで約6キロ、車で約15分)。路線バスも通っていない。</p>		
<p>・大型船寄港時には多くの乗客が下船。(16万トン級で5500人程度(乗客+乗務員)。50人乗りバスの場合110台必要)</p>		
<p>①ツアーバス</p> <p>・船会社によっては、ツアーバスが少ない、高額、フリー客が多いなどにより、ツアーバスの利用が少ない場合がある。</p>		<p>・船会社等にツアーバスを用意してもらうよう働きかけてはどうか。</p>
<p>②市街地までのシャトルバス</p> <p>・船会社が用意しているが、一部有料(県庁まで一人片道1500円程度)、台数が少ない、などにより、タクシー(県庁まで1,500円程度)に流れがち。</p>	<p>・那覇市が市街地までの無料バスを提供するも、現在は財政上の理由により提供なし。(2017年度限り)</p>	<p>・市街地への無料・(タクシーより安価な)シャトルバスの運行を働きかけてはどうか。(自治体、商業施設など)(横浜港、広島港などの取組)</p>

<p>③タクシー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・少人数の運搬であり、タクシー中心の運搬では多くの台数、相当の時間が必要。 ・夕方入港し、渋滞やタクシー乗務員の勤務交代時間帯と重なる場合に台数が不足。 ・雨天時、イベント開催時などには、市街地でのタクシー需要が高まり、さらに配車が滞ることも。 	<ul style="list-style-type: none"> ・円滑に乗り入れられるよう、制限区域への事前入構登録を実施。(約 1800 台) ・クルーズ船側から連絡のあったフリー客の見込み数をもとに、事前に加盟タクシー会社に配車を依頼。 ・現場管理者(2 名)が配車を実施。 ・ジャンボタクシーと小型タクシーのレーンを分けるなど、効率的乗車を実施。 <p>(沖縄県ハイヤー・タクシー協会)</p>	
<p>5.その他</p>		
	<p>○那覇クルーズ促進連絡協議会で関係機関の連携を強化。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関担当者がターミナル内の誘導を実施。 ・乗船客や船会社からの苦情を現場スタッフが受け、会議の場で共有。等 	<p>○那覇クルーズ促進連絡協議会の構成員の拡充や実行体制の強化を図ってはどうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・参画していない行政機関や経済団体をメンバーに追加。 ・実務担当者のワーキング会合を開催し実行体制を強化。等 <p>(広島港などの取組)</p>