

# 旅客船寄港数増大に向けた協働の取り組み —「釧路港おもてなし倶楽部」の活動—

釧路開発建設部 釧路港湾事務所 計画・保全課 ○石山 祐司  
飯田 誠  
釧路市港湾空港部 港湾空港振興課 渡部 伸一

釧路港東港区では、大規模地震災害時の緊急物資輸送拠点形成するため、耐震強化岸壁の整備を進めており、常時は近年のクルージング需要に応える旅客船ターミナルとしても利用する計画である。

そこで、ターミナル完成に向けて、旅客船寄港数の増大による地域の活性化を図るため、平成20年度に官民協働で「釧路港おもてなし倶楽部」が組織され、旅客船への「おもてなし」活動を実施してきた。

本報告では、「釧路港おもてなし倶楽部」の結成までの経過のほか、活動状況とその効果について報告する。

キーワード：地域活性化、地域交流・連携、観光・景観、人材育成

## 1. はじめに

釧路港は、東北北海道の物流拠点港として、北米、極東ロシア、東・東南アジア、豪州などから背後圏の主要産業である製紙、農業などに要する原材料等を大量に輸入し、これら産業の生産品を広く全国や海外に輸出している。



図-1 釧路港位置図

また、東北北海道は全国有数の大規模地震発生地帯であり、釧路港では災害時にも利用できる耐震性の高い耐震強化岸壁を釧路港東港区において整備を進めている。本施設の利用形態としては、常時利用として旅客船の出入港及び原木の輸入としての利用、災害時には貨物船による緊急物資輸送と、災害復旧による機能回復期間中のRORO船による物流確保が計画されている。さらには、岸壁及び港湾施設用地の直背後には、釧路市において防災緑地が計画されており、これらの一体的・総合的な利用のあり方を検討を進めていた中から、「釧路港おもてなし倶楽部」が誕生した。

本報告では、「釧路港おもてなし倶楽部」の結成までの経過のほか、活動状況とその効果について報告する。

## 2. 「釧路港おもてなし倶楽部」結成までの経過

平成19年度において、釧路港耐震旅客船ターミナルの効率的・効果的な利用を実現するため、ハード・ソフト

の具備条件を明らかにし、動線計画、基本施設と付帯施設の配置検討において重要な市民意見を取り入れるため、「釧路港旅客船ターミナルの利用を考える会」が設立され、計3回の検討会が開催された。

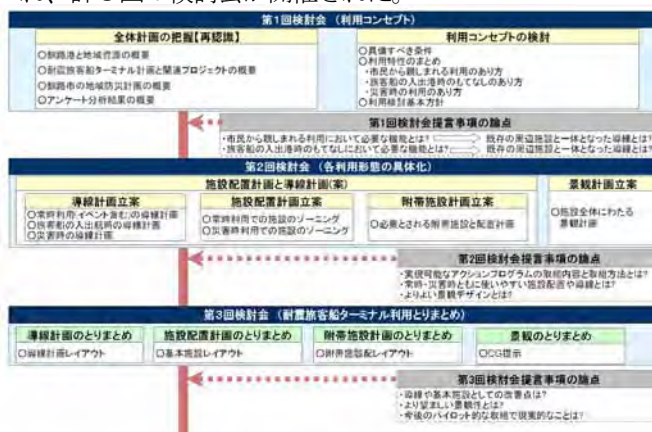


図-2 「釧路港旅客船ターミナルの利用を考える会」における検討内容

図-2に示すとおり合計3回にわたって「釧路港旅客船ターミナルの利用を考える会」において、導線計画や基本施設及び付帯施設のレイアウト等が議論された。

また、旅客船寄港に伴う地元への経済効果は非常に大きく、他港では、旅客船の誘致に向けて地元での滞在時間を増やすように観光メニューや体験メニューの提案が市民レベルでの取り組みとして活発化していること、釧路港へ寄港する旅客船乗客へのアンケート結果から、多数の乗客が「地元の人との交流、市民と乗客・乗員との一体感」を望んでいることを情報提供したところ、旅客船ターミナルのフルオープンにむけて、旅客船ターミナルがオープンしてから何を考えるのではなく、今から出来ることとして「歓送迎」や「おもてなし」を

行うという提案がされた。

前年度の提案を受け、平成20年度は、旅客船への「おもてなし」を実際に行い、「釧路港旅客船ターミナルの利用を考える会」がハード・ソフトについての検討を行うための実証実験の実働部隊として市民主体の「釧路港おもてなし倶楽部（実行委員会）」が結成された。

### 3. 「釧路港おもてなし倶楽部」に期待するところ

#### (1) 釧路港における課題

これまでの釧路港に寄港する旅客船への対応状況は、写真-1のとおりであり、閑散とした歓送迎イベントが行われていた。これは、市民に対する情報発信不足に併せ、観光資源PR及び賑わいを創出するための担い手不足であり、地域における「人」・「物」との連携を図る必要があった。



写真-1 これまでの活動状況

#### (2) 「釧路港おもてなし倶楽部」の参画団体

「釧路港おもてなし倶楽部」の参画団体を図-3に示す。基本的には、「釧路港釧路港旅客船ターミナルの利用を考える会」の委員が所属している各団体と行政とで構成されている。

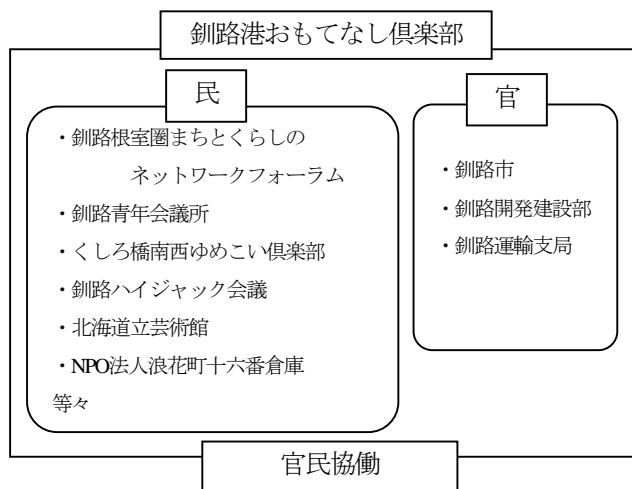


図-3 「釧路港おもてなし倶楽部」の参画団体

#### (3) 「釧路港おもてなし倶楽部」に期待するところ

これまで個々に行われてきた「おもてなし」が連携す

ることによって地域が一体となったホスピタリティの高い「おもてなし」を実行し、釧路港への旅客船寄港数増大による、「中心市街地活性化」、「みなと賑わい創出」、「賑わい創出の担い手育成」を期待し取り組みを行った。

### 3. 平成20年度の活動

平成20年度は、9月23日の休日に入港予定である「飛鳥Ⅱ」を対象に「おもてなし」における、課題・問題点を把握するために旅客船乗客及び市民に対してアンケート調査を実施し、乗客や市民に喜ばれる施設作りに結びつけることを目的に社会実験としての「おもてなし」（歓送迎イベント）を開催することとした。また、「釧路港おもてなし倶楽部」のテーマには、旅客船へのおもてなしを市民運動として盛り上げ、耐震旅客船ターミナルの完成する平成23年には万全のおもてなしが出来るように市民運動を促し、出港時には1,000人の釧路市民でお見送りを行い、小さな波から大きなうねりへとおもてなしを発展させて行きたいとした意味を込めたキャッチフレーズ「釧人（せんじん）が船人（せんじん）をもてなす千人の波」として図-4及び図-5に示す箇所において実証実験を実施した。

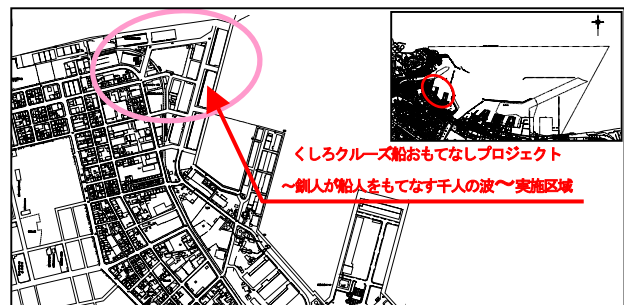


図-4 実施箇所位置図

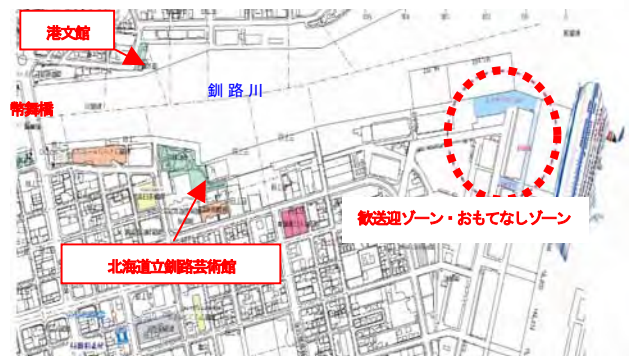


図-5 実施箇所詳細図

#### ① 歓迎行事（歓送迎ゾーン）

早朝にもかかわらず、「釧路港おもてなし倶楽部」のメンバーをはじめ地元の親子連れなど、市民100人以上が岸壁に並び、手を振ったり、横断幕、歓迎蝦夷太鼓に

よるお出迎えを行った（写真-2）



写真-2 歓迎行事

②見送り行事（歓送迎ゾーン）

地元アイスホッケー日本製紙クレインズのサポーターのかけ声に合わせて、1,000人以上の市民が岸壁に並び、発光ライトを振って見送りを行った（写真-3）。この見送りは、旅客船の乗客やクルーにも大好評で、後日、飛鳥IIをチャーターしていた会社よりお礼状をいただいた。



写真-3 見送り行事

③ステージ等イベント（おもてなしゾーン）

おもてなし広場は、正午からオープンした。炉端等の物販のほか、ステージでのライブやこどもミュージカルなどを行った（写真4）。



写真-4 物販及びステージイベント

④シャトルバスの運行及び港内見学会の実施

飛鳥IIの乗客の方々が中心街へ気軽に行くことが出来るよう、無料のシャトルバス（循環バス）を運行した。バスには地元大学生を中心とした釧路ハイジャック会議によるガイドが同乗し、港と中心市街地を繋ぎ、港以外でのイベントに連携できるよう案内を行った（写真-5）。

また、来訪した市民向けに港湾業務艇による港内見学会を実施し、釧路港の歴史や役割・港湾事業への理解を深めていただいた。



写真-5 シャトルバス

⑤関連イベント

a)港文館

港文館は、かつて石川啄木が勤務した旧釧路新聞社を復元したもので、ふるさと歴史の散歩道として親しまれている。その港文館では啄木と小奴に扮した市民による乗客のおもてなしが行われた（写真-6）。

b)北海道立釧路芸術館

当日は、釧路生まれの写真家である長倉洋海氏の写真展が開催されており、シャトルバスの運行時間に合わせて学芸員の解説付きで見学を行った（写真-7）。



写真-6 学芸員による解説

写真-7 啄木と小奴

⑥アンケート

a)乗船客へのアンケート

当日のおもてなし内容に対する評価や、今後のおもてなし内容を検討する上での資料とするために実施した。

アンケートの結果（図-6）は、約9割以上の乗船客が「大変良い」「良い」と回答しており、今回のおもてなしについては、高い評価であったといえる。

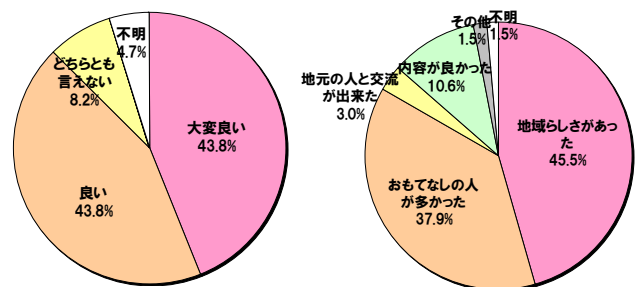


図-6 乗客へのアンケート結果

b)来場者へのアンケート

来場者アンケート結果は、8割以上の来場者が「このようなイベントにまた来たいか」という問いに「またイベントに来たい」、「どちらかと言えば来たい」と回答しており、イベントの企画に満足していることが伺える（図-7）。

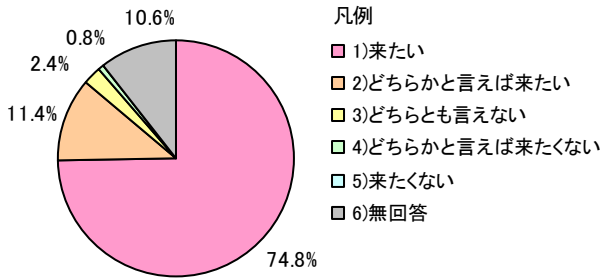


図-7 来場者へのアンケート結果（1）

また、「どのようなイベントであれば来たいと思うか」という問いには、「コンサート、ライブ」、「地元名産品・魚介類の販売」、「炉端」、「旅客船乗客や乗員との交流やふれあい」となっており、顕著な傾向は見られなかった（図-8）。

	合計	%
1.炉端	77	22.3
2.コンサート・ライブ	82	23.7
3.地元名産品・魚介類の販売	80	23.1
4.まちの散策ツアー	20	5.8
5.旅客船乗客や乗員との交流やふれあい	74	21.4
6.その他	13	3.8

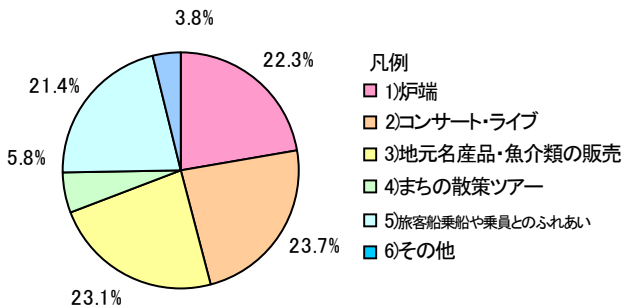


図-8 来場者へのアンケート結果（2）

#### 4. 平成20年度の活動の成果と課題

##### (1) 平成20年度の活動による成果

目標であった1,000人での見送りも達成することができ、まさに「釧人が船人をもてなす千人の波」を実行することが出来た。

アンケート調査の結果からも、旅客船乗客及び来場した市民ともに非常に好評であった。

また、(社)日本港湾協会より港湾に関する映像、著作、イベント等において、その企画表現が特に優れており、港湾の啓蒙、整備促進への貢献等が顕著であった団体に贈られる「企画賞」を受賞した。

##### (2) 平成20年度の活動からの課題

おもてなしのイベントは、釧路港の社会実験として初めての取り組みであり、手探りの状態で行ったが、以下の点について課題が挙げられた。

##### ①情報発信

釧路港に寄港する全ての旅客船に今回と同じようなイベントを行うことは難しいことから、旅客船寄港情報等を周知し、旅客船ターミナル周辺に人を集め、多くの市民がお出迎えやお見送りが出来る機会を創出する。

また、イベントの事前周知を徹底し、新聞、ラジオ、市の広報・HP等への早期掲載を検討する必要がある。

##### ②企画内容の検討

旅客船乗客や多くの市民に参画してもらえる企画内容にしていくため、継続的に勉強会を行っていく必要がある。

##### ③資金調達方法の検討

おもてなしを行うための財源を確保していくために、安定的に資金を確保していく方法を検討する必要がある。

##### ④事前準備の効率化

準備等に係る作業効率の向上を図り、特定個人にかかる負担が軽減されるよう検討する必要がある。

#### 5. 平成21年度の活動

##### (1) 平成21年度の旅客船寄港予定

平成21年度の寄港予定は6隻であった。「釧路港おもてなし倶楽部」では、この寄港予定（表-2）を元に活動計画を検討した。

表-2 平成21年度旅客船寄港予定

入港日時	出港日時	船名	備考
5/18 (月) 7:30	5/18 (月) 19:00	SILVER SHADOW (SILVERSEA CRUISES)	日の入時刻 18:42
6/4 (木) 8:30	6/4 (木) 20:00	ふじ丸 (クルーズのむかひ倶楽部)	日の入時刻 18:57
9/3 (木) 9:00	9/3 (木) 17:00	飛鳥II (秋田魁新報社)	日の入時刻 17:55
9/20 (日) 8:00	9/20 (日) 18:00	にっぽん丸 (商船三井自主クルーズ)	日の入時刻 17:24
9/24 (木) 7:00	9/24 (木) 19:00	SPIRIT OF OSEANUS (CRUISE WEST)	日の入時刻 17:17
10/22 (木) 8:00	10/22 (木) 17:00	飛鳥II (JTB九州)	日の入時刻 17:24

##### (2) 平成21年度の活動計画

##### ①おもてなしメニューのメリハリ

6隻全てに全力のおもてなしイベントを行うことは難しいため、平成21年度は唯一の休日である9月20日「にっぽん丸」に対して大規模なイベントを行うこととした。

##### ②部会制の導入

昨年度の課題であった事前準備を効率的に進めるため7つの部会に役割を分担することとした（図-9）。

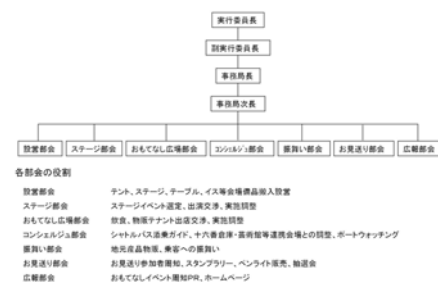


図-9 部会制の導入

### ③スタンプラリーによる集客量の増

集客量の増大は、多くの市民で旅客船を見送ることが可能となり、また、物販の売り上げ向上にも繋がると考え、スタンプラリーを行った。2回以上お見送りに参加した市民に抽選で景品を配布する方式とし、集客力増大を狙った(図-10及び写真-8)。

★スタンプラリーのきまり★

1. 本スタンプカードは、平成21年に釧路港に寄港する旅客船のみ有効です。
2. お見送り参加1回につき、1個スタンプを押印いたします。
3. スタンプ2個でプレゼント応募券を1枚、以降スタンプ1個につきプレゼント応募券を1枚差し上げます。
4. プレゼント応募券で応募して頂いた方の中から抽選で景品を差し上げます。
5. 抽選日は、平成21年11月20日(金)です。
6. 抽選の結果は、当選者への電話をもって代えさせていただきます。
7. 本スタンプカードを紛失、破損した場合は、再発行は致しませんのでご了承ください。
8. 複数枚のスタンプカードを1枚にまとめることは出来ません。



釧路港  
おもてなしクラブ  
お見送りスタンプカード

★2009年のお見送り予定★	
お見送り日時	船名
6月4日 19:30~	飛鳥II
9月3日 16:30~	飛鳥II
9月20日 17:30~	にっぽん丸
9月24日 未定	SPIRIT OF OCEANS
10月22日 16:30~	飛鳥II

入港情報：右記のPCコードへ空メールを送ると旅客船入港情報をメールでお知らせ！

図-10 スタンプカード



写真-8 抽選する実行委員長

### ④見送り方法の検討

日没後であればペンライトを振って見送りが可能であるが、日没前に出港する旅客船もあること、高い船上からも分かりやすいよう見送り方法に工夫を凝らした(写真-9及び写真-10)。



写真-9 国際信号旗(ご案航を祈る)でのお見送り



写真-10 おおきな手でお見送り

## 5. 「釧路港おもてなし倶楽部」の効果と今後

### (1) 「釧路港おもてなし倶楽部」の効果

「釧路港おもてなし倶楽部」の活動による効果は、道内外からの観光客に対する釧路市民の「おもてなしの心」を醸成し、地域を挙げておもてなしする体制を確立することによって乗船客、乗組員、エージェント、船社からの地域の評価を向上させ、旅客船寄港数の増大が実現し、中心市街地の活性化や賑わいの創出、賑わいを創出するための担い手育成が図られる。このような地域の活力増大だけではなく、直轄事業として実施した耐震旅客船ターミナル整備事業の整備効果(便益)であるTCM(Travel Cost Method: 旅行費用法)により計測された年間6.7億円の交流機会増大便益や乗船客の飲食、土産等の消費、乗員による消費、入港料等の市への収入などを推計したクルーズ船入港1回につき、1~2千万円以上の経済効果が見込まれるという試算など、これら効果の増大を期待することが出来る。このように「釧路港おもてなし倶楽部」の活動は、直轄事業の整備効果にも密接に関係している。

また、旅客船寄港時には、イベントの規模に関わらず港湾業務艇による港内見学会を実施し、乗船した市民らに釧路港を説明する機会を作っていることや、「釧路港おもてなし倶楽部」の活動に参加することにより、他機関、民間団体、市民との交流が可能となり、釧路港の歴史や役割、港湾事業についての理解者倍増・10倍増に繋がっている。

### (2) 「釧路港おもてなし倶楽部」の今後

旅客船寄港時におもてなしを実施する「釧路港おもてなし倶楽部」が発足し、地域における「人」・「物」との連携が実現化され、賑わいを創出するための担い手が育成されつつある。

新ターミナル完成後も、この活動を定着させるためには、市民中心の活動を継続し、行政・市民団体との連携強化、継続的な資金調達方法の確立を図ることによって、将来的に「おもてなし」を市民主導で行える体制づくりが必要である。

## 6. おわりに

新ターミナルの完成まで残り僅かとなった。今後も「釧路港おもてなし倶楽部」の活動が途絶えることなく継続され、釧路港に寄港する旅客船数が増大し、中心市街地の活性化、賑わい創出の担い手が育成されことによって、結果として整備効果も増大するような効果の連鎖が発生するよう期待したい。