



参考資料2

先進パイロット地域における 横断分析結果

コンソーシアム

株式会社野村総合研究所
産業技術総合研究所
日本工営株式会社

Road to the L4

アジェンダ

1. 2021年度横断分析の実施事項 (P3~P4)
2. 調査手法・実施内容詳細 (P5)
3. 結果・考察 (P 6 ~P24)
4. 参考資料
 - 調査内容詳細 (P26~P31)
 - 調査手法・実施内容詳細 (P32~P73)
 - 結果・考察 (P72~P81)
 - コロナ禍の公共交通利用に関するアンケート結果 (P83~P123)

過去の横断分析実施事項及び今年度の方向性は以下の通り。今年度も採択地域への積極的な関与・伴走支援を通じて横断分析に資する情報の収集・分析・取りまとめを行う

			NRI	日本工営	産総研
目的	スマモビの社会的意義の整理		全国展開を後押し		
	社会受容性	事業性			
2019年度		MaaSやオンデマンド交通が普及した場合を想定し、公共交通事業者の事業性向上に関する見通しを分析 (出所：アンケートによる意向調査)	これから新しいモビリティサービスを導入しようとしている地域を後押しするために、心構えやTipsを紹介		
2020年度	新しいモビリティサービスが住民のQoLに与える影響を分析 (出所：活動量調査)	具体的なサービス別に事業性向上に関する貢献度を分析 (出所：実験結果(アンケート検証も含む))	新しいモビリティサービスの具体的なサービス別に実装時のTipsを紹介 (出所：実験結果)		
委員からの ご指摘	- 新しいモビリティサービスが対象とすべき層や実証実験に積極的な参加者等、具体的なユーザー像を深く理解すべき - 単年度の実験で力尽きる地域が多いことから、着実な事業化に向け、企画の作りこみから支援が必要ではないか		- 人口密集地を除いて、多くの地域で、情報システムの導入は効果よりも投資・運営負担の方が重たくなる - ダイナミックプライシング等の施策も関心は高いが、より根本的な交通体系の再設計・仕組みにも踏み込んでいきたい		
2021年度 実施内容	- 公共交通が担うべき役割と対象者像の明確化（①） - 住民生活の維持に向けた、適切な解決案（サービス）の提言（②） - 新しいモビリティサービスによる行動変化と、変化を促す取り組みの明確化（③④）	地域規模やサービス・コスト水準、また自治体間連携など導入・運営の実態を踏まえた、システム実装のあり方の提言（⑤）	地域が自立的に適切なシステムを選択し、公共交通の効率化に取り組むことが出来るよう、技術面を中心としたサポートブックの取りまとめ実施（⑥）		
	産総研の研究アドバイス(アカデミアの知見)を受けながら、社会提言に着地させる		Withコロナの状況下において実証実験や社会実装を進めていく際のポイント等を整理（⑦）		
		地域の実証実験支援と一体として地域に寄り添い調査・取りまとめを実施することで、真に地域の課題解決・MaaSの全国展開に資する知見を獲得し提言を行う			

2021年度の横断分析項目

大目的	横断分析項目	調査対象地域	調査手法	目的達成に向けた想定打ち手・アウトカム
スマモビの社会的意義導出 (事業性・社会受容性)	1 新しいモビリティサービスの想定利用者ペルソナに関する調査・分析	手法④ 3地域 (室蘭・美郷・基山) ※対象者が地域に居住しており特定が可能、実証実験のサービスの比較が可能、幅広い対象者が参加、事業目的が住民の移動サービス向上の3地域	④採択地域(自治体・事業者、住民)インタビュー ⑥住民アンケート・GPS活動量計等を用いた計測	利用想定ペルソナに対するプロモーション等利用促進施策の実施 →新しいモビリティサービスの利用者拡大
	2 目的×手法(モビリティサービス等)の親和性に関する調査・分析	手法⑥5地域 (帯広、室蘭、三重6町、美郷、基山) ※※対象者が地域に居住しており特定が可能でサービスの種類が幅広いよう、乗合送迎サービス(3地域)、配送サービス(代表1地域)、移動診療車(1地域)の5地域	④採択地域(自治体・事業者、住民)インタビュー ⑥住民アンケート	地域における目的別の提供手法の整備・拡充 →住民のQoL向上
	3 新しいモビリティサービスによる変化に関する調査・分析	手法⑥6地域 (帯広、室蘭、入間、三重6町、美郷、基山) ※実証実験の目的に共通性がある事、対象者が地域に居住しており特定が可能な事の6地域	④採択地域(住民)インタビュー ⑥住民アンケート・GPS活動量計等を用いた計測 ⑥地域アンケート	新しいモビリティサービスのサービス改善 新しいモビリティサービスによる変化の周知・広報 →新しいモビリティサービスの社会受容性の向上
	4 社会受容性向上手法に関する調査・分析		④採択地域(自治体・事業者、住民)インタビュー ⑥住民アンケート	地域におけるサービス利用・理解促進施策の実施 →新しいモビリティサービスの社会受容性の向上 →新しいモビリティサービスの利用者拡大
	5 地域におけるMaaSシステムの選択・維持手法に関する調査・分析	採択全地域	⑥地域への入り込み・伴走支援(実証実験支援と一体となり実施)を通じた採択地域インタビュー、情報収集	地域ごとの状況に応じた適正なシステムの導入・自治体間での連携等による合理的なシステム運営の促進 →費用対効果の最大化、地域公共交通の持続可能性向上、移動困難者の減少
全国展開の後押し	6 交通DXサポートブックの取りまとめ	採択全地域 (特に中山間地域・低密度地域)		地域による自立的なシステム選択・導入の促進 →省人化(地域公共交通のデジタル化)コスト削減 →地域公共交通の持続可能性向上、移動困難者の減少
	7 コロナ禍における取組推進に関する調査・分析	11地域※	⑥ウェブアンケート	コロナ禍の中での利用者心理に応じた利用促進施策の検討・実施 →新しいモビリティサービスの利用者拡大

調査手法全体像

調査手法		実施概要
①	採択地域（事業者・自治体）インタビュー	- 採択地域の事業者・自治体にインタビューを実施（室蘭：室蘭テクノセンター・室蘭市、美郷：バイタルリード・美郷町、基山：福山コンサルタント・基山町） - 質問項目としては、事業者が想定する地域住民の日常生活、移動や外出における地域の課題、今回の実証実験サービスを通じた変化等
	採択地域（住民）インタビュー	- 採択地域の住民にインタビューを実施（室蘭：16名、美郷：7名、基山：25名） - 質問項目としては、地域住民の日常生活、移動や外出における課題、今回の実証実験サービスの利用実態や生活の変化
②	GPS・活動量計等を用いた計測	調査対象者には、GPS・活動量計（センサー）及び調査票を配布し、概ね2週間センサーを常同頂くと共に毎日調査票に当日の移動等を記載（帯広：32名、室蘭：20名、美郷：12名、三重6町：10名、基山：26名）
	実証実験中・事前事後アンケート	- センサー・調査票配布・回収の際に事前事後アンケートを実施（帯広：32名、室蘭：20名、美郷：12名、三重6町：10名、基山：26名） - 調査項目としては、実証実験前の日常の移動（目的・手段・時間等）、実証実験中の移動（目的・手段・時間・その際の感情等）、実証実験内容に関する所感等
③	地域アンケート	- 地域が独自に行うアンケートとは別に、共通質問を含んだアンケートを実施（帯広、室蘭、仙台、入間、春日井、三重6町、美郷、基山の8地域・各地域30名程度） - 調査項目は、移動手段別の利用頻度や実験実験開始前後の移動頻度の変化、実証実験サービスの満足度等
④	実証実験伴走支援を通じた採択地域インタビュー、情報収集	- 採択地域の実証実験伴走支援を通じ、各地域のシステム・サービス水準、実証実験時の事業性等に関する情報を収集 - またその他先進地域へのインタビューを通じ、MaaSシステム導入時の留意点等の情報を収集
⑤	ウェブアンケート調査	採択地域のうち10地域の居住者および沖縄県北谷町への旅行経験者を対象にウェブアンケートを実施（室蘭、帯広、仙台、会津若松・日立、三重6町、春日井、大阪、播磨科学公園都市、三豊、北谷：100サンプル、美郷：10サンプル、基山：50サンプル）

R3年度横断分析結果・考察サマリー

大目的	横断分析項目	結果・考察サマリー
スマモビの社会的意義導出 (事業性・社会受容性)	1 新しいモビリティサービスの想定利用者ペルソナに関する調査・分析	事業者・自治体及び住民インタビューを元にしたペルソナ分析により、新しいモビリティサービスの利用者層や利用実態には供給・需要の間で乖離が存在することが明らかとなった。地域に合ったモビリティサービス内容の検討にあたっては、実証前の想定利用者とサービス構想との整合性確認と、実証後の振り返りが重要と考えられる。
	2 目的×手法（モビリティサービス等）の親和性に関する調査・分析	- 満たされていないニーズに適した移動手段の拡充により利用者を拡大できる。また、個々人に今後発生するニーズに気づいてもらうとともに、そちらを利用するきっかけの設計が重要であると考えられる。 - 様々な目的をカバーしたモビリティサービスの導入によって高齢ユーザの徒歩圏を超えた移動の頻度が増す。
	3 新しいモビリティサービスによる変化に関する調査・分析	- サービス提供の仕方によって、移動サービスへの意識・関心の向上が起こり、ひいては街の活性化が見込まれる。 - 地域状況を踏まえて、モビリティサービス利用行動をの促すきっかけの設計が必要。 - 地域住民の声掛け、ネットワークを形成の上、住民自身でサービスを向上していける状況設計が重要。
	4 社会受容性向上手法に関する調査・分析	住民同士の関係性の強さや地域への愛着から来る住民同士のサービス利用に関する声掛けや、住民によるサービス設計への関与が、実証実験への参加を促進していることが明らかとなった。今後は、その経験がサービスの継続的な利用に貢献するかどうかに関して更なる検証が求められる。
	5 地域におけるMaaSシステムの選択・維持手法に関する調査・分析	- 交通分野のデジタル化・効率的な事業運営に必要な技術水準を、対象となる業務・計算の難易度や業務量・計算量、そしてアナログで対応できる組織体制の有無により整理。 - また、運用をより効率的にするアイデアとして、必要な機能の見極め・システム要件の絞り込みや同一自治体内の別部門・他主体とのシステム共有保有、そして必要最低限の機能見極め・既存ソフトによる代替といった手法を抽出し、事例と共に整理。
全国展開の後押し	6 交通DXサポートブックの取りまとめ	
	7 コロナ禍における取組推進に関する調査・分析	コロナ禍での実証実験では基本的な感染症対策に加えその周知が重要であること、医療・保健、介護、旅行といった業種がテーマA～Eの取組の受容性が高いこと、そして若年層が取組の受容性が高いことが明らかとなった。3点目に関しては今後のコロナ禍の実証実験における、高齢者の巻き込み活動の重要性が示唆された。

ペルソナによる分析 対象地域（北海道室蘭市，島根県美郷町，佐賀県基山町）

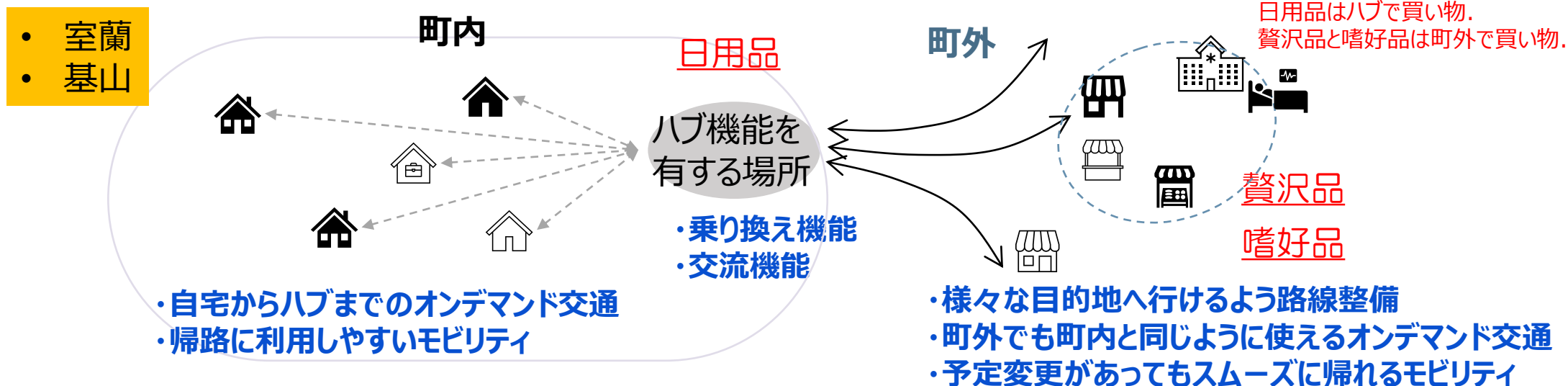
- 実施者インタビューと住民インタビューで、想定利用と移動の実態との違いを把握。
- 想定利用と移動の実態との違いの改善案を検討することで、その地域に合ったサービス改善の方向性が得られた。

<地域に合ったモビリティへのフィードバック，新たなサービス利用として“こんな移動に使えます”のアプローチ材料>

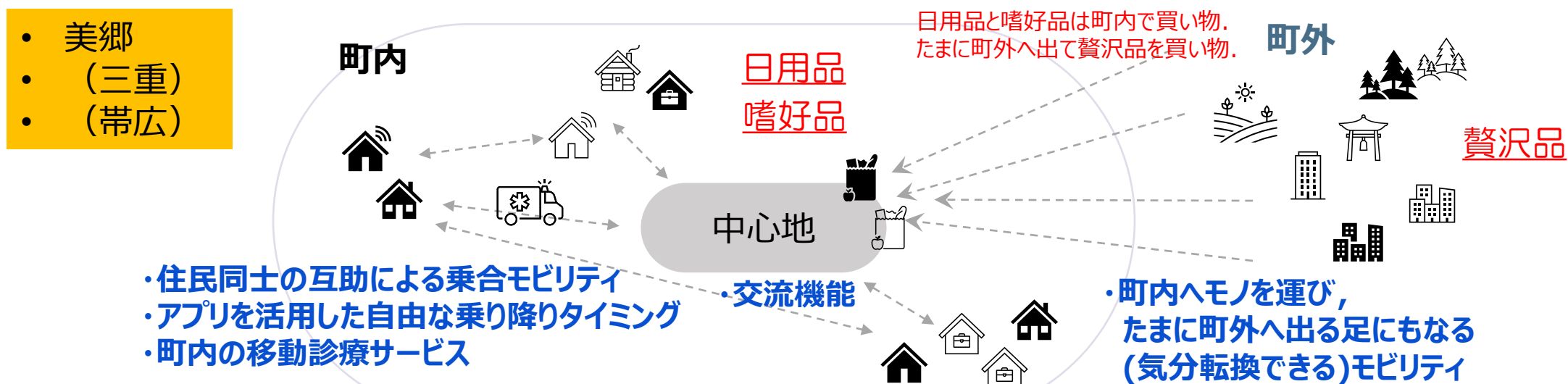
<インタビュー結果の代表例>	実施者インタビュー	住民インタビュー
町外への 買い物ニーズ	週3回，町内で食材や日用品の買い物．年に数回，町外の病院へ行く． 町外に出掛けただついでに買い物をして帰ることはあまりない （室蘭）	週1,2回，町内で食材や日用品の買い物．月に1,2回，町外の病院に行く． 町内の買い物では満足できないので，町外へ通院するついでに，付近の専門店や大型スーパーなどで買い物 （室蘭）
町内完結の 生活パターン	週2回，町内で買い物し，月1回，町外へ行く．夫婦で車1台あり，基本的に車で移動し， 町外も近場と感じている ．車を使えない時は稀に循環バスを使う（基山）	<u>実施者インタビューの“町外も近所感覚タイプ”</u> がいる一方で，夫婦で車2台あり， 町内で買い物(週4回)やコミュニティへの参加などで1日何回も出かけるタイプ ．循環バスは，自由に移動できる交通手段ではない（基山）
住民の関係性	タクシーは，コストや，贅沢をしていると周囲に思われることが気になり，積極的に利用できていないが，タクシーを使うことで， 一人で自立した生活ができる （美郷）	タクシーは，コストよりもサービス範囲や営業時間の制約から利用しにくい．町内の電気屋や個人商店に定期的に通って， いつでも頼れる住民関係づくりをしている ．そのため，頼ってくれていないと思われたくないから，タクシーを利用しづらい（美郷）

ペルソナによる分析 移動の2パターンと、それぞれのパターンに合った移動を支援するモビリティ案

町外派：町外へ足を延ばして様々な目的を達成したい群 <交通ハブを介して町外へ>



町内派：町内で目的が完結してほしい群 <モノを町内中心部へ>



ペルソナによる分析

室蘭市 町内75か所で乗り降りできるオンデマンドタクシー

実施者インタビューからの想定利用者（81歳女性）

- **週に3回**，町内のショッピングセンターに食材や日用品の買い物。
- 足りないところは宅配サービスを利用。
- **年に数回**，ショッピングセンターからバスに乗って町外の病院に行く。
- 自分も夫も数年前に車の運転をやめているので、移動は徒歩か公共交通機関を利用
- たまに町外に通院や買い物で出かける際、バスの時刻が合わないときはタクシーを利用するものの、コストの問題もあり、頻繁には利用できない。
- 用事を済ませるための外出が多く、**町外に出掛けたついでに買い物をして帰ることはあまりない。**
- 年齢と共に足腰も弱くなり、バス停へ行くのも一苦勞。

住民インタビューからの移動実態（75歳女性）

- ◆ **週に1,2回**，町内のショッピングセンターに食材や日用品の買い物。
- ◆ **宅配サービスも利用しているが、自分の目で見てものを買いたい。**
- ◆ **月に1,2回**，ショッピングセンターからバスに乗って町外の病院に行く。
- ◆ ショッピングセンターの品ぞろえや値段では満足しきれず、**町外へ通院するついでに、付近の専門店や大型スーパーなどで買い物。**
- ◆ 自分も夫も数年前に車の運転をやめているので、移動は徒歩か公共交通機関を利用
- ◆ 町外へは時間に合わせてバスで行く。帰り、できれば町外からタクシーを使いたい、毎回タクシーを使う金銭的余裕はないので、町内のショッピングセンター付近までバスで来て、ショッピングセンターからタクシーを使う。
- ◆ バス停からショッピングセンターまで歩くのも一苦勞。帰宅後、すぐに家のことができるくらいの余力を残した外出がしたい。
- ◆ 町外含め外出することで、刺激を得て、健康維持したい。

↓

今後のサービス利用拡大に向けて（改善例）：

ー**ショッピングセンターの交通ハブ機能の充実**

＜例＞ショッピングセンター内にバス停を設置，バス便数の改善，出先からオンデマンドタクシーの利用しやすさ向上

ー**オンデマンドタクシーのエリア拡大**

ペルソナによる分析

基山町 自宅と町内全域のオンデマンドタクシーと、メイン通りの定時運行シャトルバス

実施者インタビューからの想定利用者（71歳男性）

- 週に2回、町の近隣のショッピングセンターに食品、日用品の買い物。月に1回、町外のショッピングセンターに買い物や映画。鮮度や産地を気にして買いたい。2ヶ月に1回、町外の病院で定期健診。
- 自分の車で移動。町外も近場に感じて外出することのハードルは低い。
- 最寄り駅まで問題なく歩ける。車を使えない時は稀に循環バスを使うが、循環バスは運行便数が少なく、外出先での所要時間とバスの発着時間が合わない。行きに循環バスで、帰りはタクシー。
- 大規模開発で移住してきた住民が多く、自分たちで現在のけやき台を作り上げてきた自覚が強く、コミュニティ活動が盛ん。
- パソコンやスマートフォンは難なく使っている。

住民インタビューからの移動実態（71歳男性）

- ◆ 基本的に車(安全装備充実)で移動。たくさん外出したい。
 - ◆ パソコンやスマートフォンは難なく使っている。通販の利用も抵抗なし。
- <町外も近所感覚タイプ>
- ◆ 週に2回、町の近隣のショッピングセンターに食品、日用品の買い物。月に1回、町外のショッピングセンターに買い物や映画。2ヶ月に1回、町外(遠く)の病院で定期健診。町外にお気に入りの飲食店が複数あるので、買い物ついでに食べに行くことが多い。
 - ◆ 町外の趣味のコミュニティに週2回参加。車で30分圏内なら町外でも近所感覚。
- <町内で1日何回も外出タイプ>
- ◆ 週に4回、町内で食品、日用品の買い物。週に4回、町内のコミュニティに参加。月に1回、町内の病院に徒歩で通院。車で1日に数回出かけることは手間ではない。
 - ◆ 循環バスは便数が少なく、待ち時間があったり乗り継ぎが必要で、自由に移動できる交通手段ではない。



今後のサービス利用拡大に向けて（改善例）：

- ー町外派に対して**町外への路線拡大**、町内派に対しては**オンデマンド交通の一層の充実**
- ー町外路線と町内オンデマンドを効率よく利用できる**スマホアプリ**
- ー町外路線と町内オンデマンドの乗降場所やダイヤグラムを**住民で共創**。利便性を高める**サブスクリプション**の設定

ペルソナによる分析

美郷町 広い町内と中心部を結ぶ定額乗合タクシー

実施者インタビューからの想定利用者（81歳女性）

- 週に1回、町内で食材や日用品の買い物。生協の宅配サービスも併用。月2, 3回、町外へ行って、衣類・生活雑貨の買い物や病院に通院。用事を済ませる外出のみで出かけたついでに何かするという移動はない。
- 近くの移動は、運転免許を持っている夫に頼るが、高齢の夫の運転では危ないので、遠出はご近所さんをお願いして車を出してもらう。
- ご近所さんに頼めないときは、バスを乗り継いで町外へ出かける。足腰が弱くなり、バス停まで行くのも一苦労。
- タクシーは、コストや周囲の目(贅沢をしていると思われる)が気になり、積極的に利用できない。
- タクシーを使うことで、一人で自立した生活ができて、送迎する側とされる側の双方の負担を軽減したい。また、買い物や通院だけでなく、地域活動への参加や新しい生活の楽しみが増えることも期待。

住民インタビューからの移動実態（81歳女性）

- ◆ 週に1,2回、町内で食材の買い物。店頭で自分の目で見て選んで買いたい、品揃えが十分でないため、生協の宅配も利用。また、週1回来る魚屋の移動販売も利用しているが、利便性よりも地域や人との付き合いとして利用。月に1回、町外へ日用品の買い物や通院で行く。町内の電気屋や個人商店にも定期的に通い、いつでも頼れる関係づくりをしている。
- ◆ 基本的に夫の運転で移動し、都合が合わないときは、乗せていってくれる人から誘われない限りはバスで移動。
- ◆ タクシーは、コストよりもサービス範囲や営業時間の制約から利用しにくい。タクシーのお迎えはオンタイムに来てほしく、先に迎えに来られると慌てて急ぎ足になり、転ぶことが怖い。また、タクシーを利用していることを周りに見られたくない(頼ってくれていないと思われる)。
- ◆ 友達と集まったりちょっとした時間を過ごせるカフェのような場所がない。
- ◆ 町外へは、習い事、温泉、四季折々の景色を楽しむような、生活を豊かにする外出を気軽にしたい。



今後のサービス利用拡大に向けて（改善例）：

- －住民の“互助”で町内を移動できる移動手段(美郷町民Uber)や、声掛けアプリ(「出かけるけど一緒にどう?」LINEの配信など)
- －買い物は町内（中心部にある一店舗）で完結できるように、町外からモノを持ってくる物流の拡充
- －町外からのモノの移動に合わせて、住民が町外へ行く移動手段としても活用（広い意味での貨客混載）

新しいモビリティサービスの目的と手法についての分析

住民アンケート

- 対象地域（5地域）
- 実証実験前後で、移動毎に移動目的と移動手段、その理由、感想を調査
- 移動目的毎に移動手段の違いが生じた理由や移動体験の感想の違いより、**移動目的別に必要とされる移動手段を地域別に抽出**
 - 特に、実証実験前後で移動手段が「スマモビサービス」に置き換わった移動目的を抽出し、移動体験の感想より「スマモビサービス」の価値を明らかにする

室蘭（ちよい乗り白鳥台）の場合：

- スマモビサービス(ちよい乗り白鳥台)は【**帰宅**】に最も利用
 - 帰宅の前の行動：買い物が最も多い（買い物利用のみが多い）
 - 買い物に行くまでの手段：
 - ・ スマモビサービス，バス，自動車，タクシー
 - スマモビサービスと他の手段との比較
 - 待ち時間の面で他より高く評価される傾向
 - ・ 面白さ・独特さも他より高い
 - 満足度はタクシーと同程度
 - ・ 助けられる，簡単さ，効率の良さも同程度

利用目的	Aちよい乗り白鳥台	直前の目的	件数	人数
1買い物	0.17	1買い物	8	7
2病院	0.09	2病院	3	2
3銀行/郵便局	0.09	3銀行/郵便局	3	2
4役場	0	4役場		
5趣味活動	0.04	5趣味活動		
6散歩	0	6散歩		
7スポーツ	0	7スポーツ		
8親族との交流	0	8親族との交流	2	2
9友人との交流	0.04	9友人との交流	2	1
10ボランティア活動	0	10ボランティア活動		
11町内会の活動	0.04	11町内会の活動		
12就労	0	12就労	5	2
13帰宅	0.52	13帰宅	1	1
14その他	0	14その他		

新しいモビリティサービスの目的と手法についての分析

帯広（マルシェバス）の場合：

- 経験サンプリング法による調査では利用した人の報告をあまり確認できなかった。
- アンケート結果より使用した人たちからのフィードバック
 - 「身近な場所で買い物が出来るのが大変よかった」
 - 「少しずつラインナップが変わっていて楽しかった」
 - 「コロナのため密なのが気になった」「時間が合わなかった」

三重（マルチパーパス車両）の場合：

- スマモビサービス(マルチパーパス車両)は以下の場面で利用
 - 買い物，散歩，友人との交流/町内会活動，帰宅
 - それぞれ1～2件。
- スマモビサービスと他の手段との比較
 - **料金・利用感**の面で他より高く評価される傾向
 - **独特さ・助けられる**も他より高い
 - 一方で，**退屈さ・複雑さ**が問題
 - **面白さ・効率・複雑さ**は他と同程度。
- 使用した理由・フィードバック：
 - 「オンライン面談を体験してみたかった」「かかりつけ医がいないため」
 - 「様々な心配，相談ができて安心できた」

美郷（定額乗り合いタクシー）の場合：

- スマモビサービス(定額乗り合いタクシー)は以下の場面で利用
 - 就労6，帰宅3，役場3，趣味活動2，銀行/郵便局2
- スマモビサービスと他の手段との比較
 - **簡単さ・助けられる・効率**の面で他より高く評価される傾向
 - **エキサイティングさ**も他より高い
 - 一方で**待ち時間・料金・乗り心地・疲労感**は他と同程度。
 - **乗り心地**は課題か
 - ・ 「ステップが高くお年寄りには乗降が困難」との意見
 - **面白さ・独特さ**は人によって反応が大きく異なる
 - ・ 17:00以降利用できないのでもう少し長い時間使わせて欲しいとの意見
 - 使用した理由：将来を見据えたものが多かった
 - 「先々にお世話になるため」「これから先自分が使用するから」
 - 「高齢化・過疎化が進んでいるので，ドアからドアへの移動手段が必要になると思った」

新しいモビリティサービスの目的と手法についての分析

基山（オンデマンド + けやき通りシャトルバス）の場合：

- スマホサービスは以下の場面で利用
 - 買い物，帰宅が主たる利用目的
 - オンデマンド交通は**様々な目的をカバー**している
- スマホサービスと他の手段との比較
 - **助けられる・独特さ・面白さ・**の面で他より高く評価される傾向
 - **簡単さ・料金・エキサイティングさ**も他よりも評価
 - **待ち時間・効率・複雑さ・乗り心地**は他と同程度。
 - 「システムで予約する際、帰りの分を予約出来ないのは不便」や「手続きがもう少し簡単になればと感じた」など、インターフェース面に対する意見
- スマホサービス期間中の行動変化
 - 外出日数：サービス利用者の方が若干の増加傾向（右図）
 - 500 m（概ね徒歩圏）以上の移動をする日数
 - 実証期間外よりも期間中の方がサービス利用者のみ有意に増加（ χ^2 検定, $p < .05$ ）。
 - 日数が増加した人の割合
 - 利用者： 91%
 - 非利用者： 84%
 - 移動距離の25%分位点の実証期間外・中の変化
 - 利用者： 1,895 m → 3,503 m (**1.85倍**) ※中央値では1.04倍
 - 非利用者： 1,206 m → 1,401 m (1.16倍) ※中央値では1.12倍

※P74に
クロス表

**利用者の方が徒歩圏を超える
移動の頻度が増えており、
移動距離も底上げされた。**

利用目的	A1オンデマンド交通	A2けやき通りシャトルバス
1 買い物	0.22	0.35
2 病院	0.13	0.06
3 銀行/郵便局	0.04	0.1
4 役場	0.04	0
5 趣味活動	0.08	0
6 散歩	0	0.03
7 スポーツ	0.03	0
8 親族との交流	0.01	0
9 友人との交流	0	0
10 ボランティア活動	0	0.01
11 町内会の活動	0.05	0.01
12 就労	0	0
13 帰宅	0.36	0.39
14 その他	0.04	0.04

実証期間中の外出日数の変化

	モビリティサービスの	
	非利用者	利用者
減った	3	4
変わらない	4	5
増えた	3	7

新しいモビリティサービスにおける行動変容

● 室蘭・基山・美郷での事例を中心に

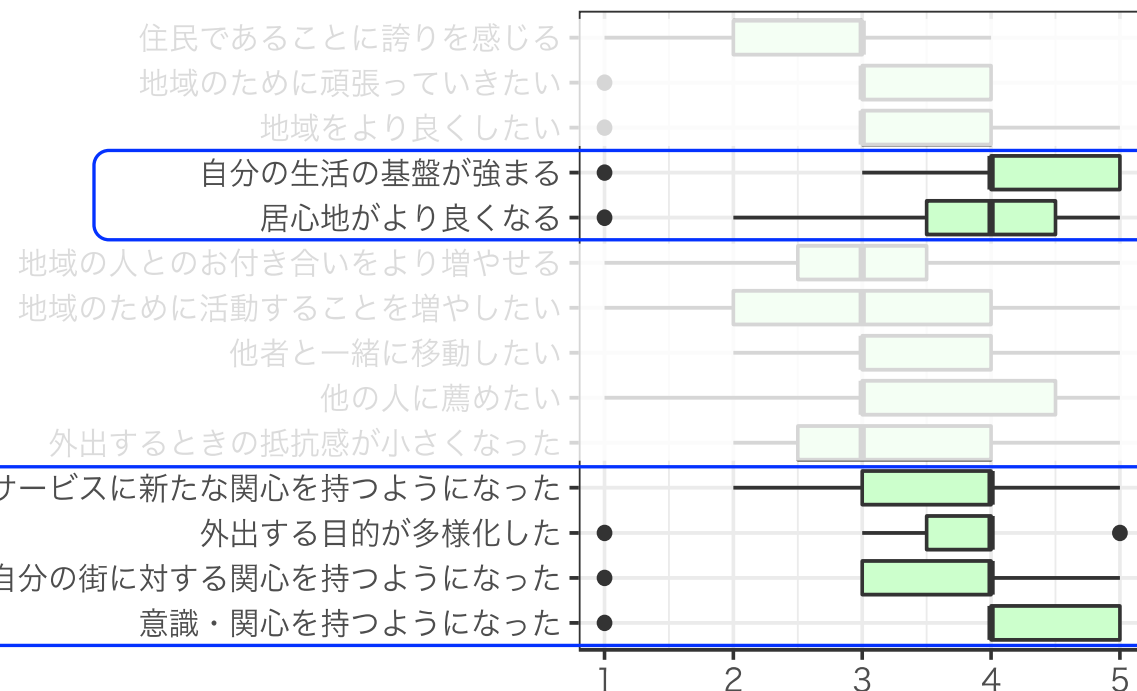
- モビリティサービスの提供により、**移動サービスへの意識感心の向上、街の活性化**が見込まれる
 - 自由回答の例：今は自家用車を利用してるが、**後5年後のことを考えて利用。運転免許を返納した時に期待。**
 - 自由回答の例：**買い物に行きやすい。バスより乗るところが近かった。外出が増えた。道順が良い。頻度が多い。**
- 一方で、**自家用車を普段利用する人、積極的に歩きたい人、外出する用事がない人**への影響は小さい
 - ただ、**ガソリン代が高すぎる**のような意見もあったため、世界情勢によって利用者に変化は生じる可能性
- GPS移動履歴からの行動変容の状況

- 徒歩圏を超える移動の頻度が増加した地域もあった ※P74にクロス表
- 外出の際の距離もサービスの実証期間中に底上げ

→ 地域状況を踏まえた
利用行動のきっかけの設計が必要

(例 インタビュー結果より、先輩友人等からの
声掛けがきっかけの一環に

地域の住民自身で
より良くするアイデア)



ペルソナ、インタビュー、調査票、アンケートからの総合分析（利用者の視点）

- 社会受容性：「モビリティサービスによる行動の満足度」の向上が、「モビリティサービスの利用促進ときっかけ」を促し、その結果「モビリティサービスによる生活への波及効果」が生まれ、社会受容性が向上、また社会受容性が向上することによる更なる波及効果
- 地域（住民）インタビュー，実証実験中アンケート等より，これら3点の向上に関わる要因を分析し，社会受容性向上手法を考察

結果から得られる社会受容性向上の要因一例（実験、アンケート結果についてローデータは参考資料）

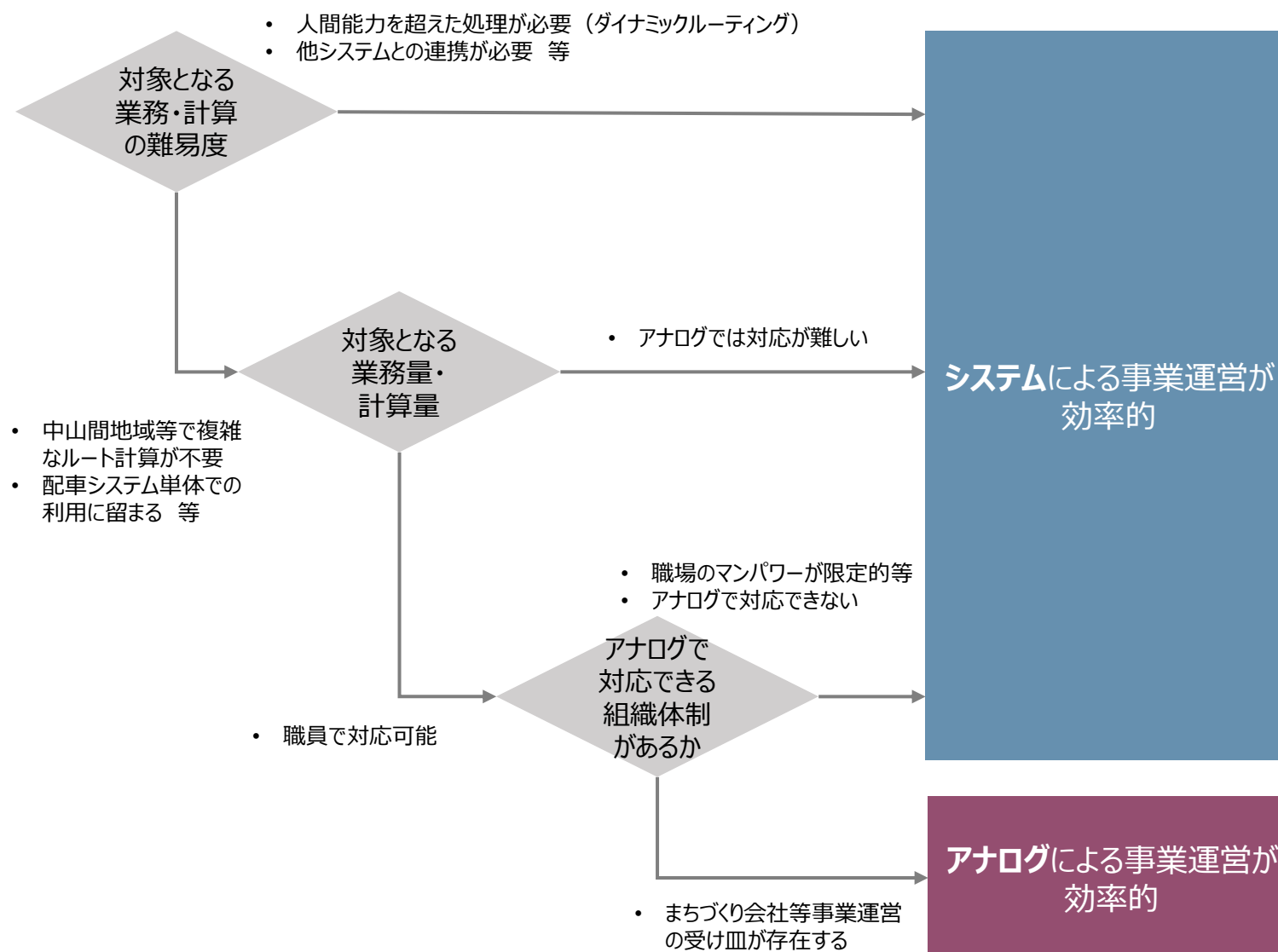
- モビリティサービスにより新しい変化を体験させること（重い買い物が可能、移動の広がり）
→ 自動車ヘビーユーザーへの影響が小さく、自動車にない新しい体験を発見してもらう
- サービス体験の共有によるサービスの“よさ”を広めること（先輩からの誘い，友人会での口コミ、地域への貢献）
→ 特に途中から使う方が少なく、重い行動変容の方へのきっかけづくりが重要（住民参加型 コ・デザイン）
- 移動の自由さや低負担から，気持ちの余裕につなげるようなこと（ゆとりの時間、需要とのマッチング、QoLへの影響）
→ 魅力の可視化（ペルソナ分析等）

社会受容性向上に向けた施策例（行動変容ステージモデル）（主に利用者視点）

- 如何に知ってもらうか
地域住民へのアプローチ、地域の想定ユーザー層の関係性、よさを広める、全く使わない方へのアプローチ（少なくとも実体験による行動変容が必要）
- 如何に使ってもらうか
地域住民への理解、特にどのような利便性があり、何に役に立つのか、地域への説明・理解、将来への課題（使った人の満足度は高くなる傾向、買い物）
- 如何に使い続けてもらうか
地域住民が誇れる移動サービス、地域の意見を取り入れるだけでなく、将来を考え、地域が参加する、地域社会の醸成（将来の自動運転サービスへの期待、身近な移動としての愛着）

MaaSシステムの選択フロー及び運用効率化のアイデア

MaaSシステムの選択フロー



運用効率化のアイデア

必要な機能の見極め・システム要件の絞り込み

必要な機能の見極め・システム要件の絞り込み
同一自治体内の別部門・他主体とのシステム共有保有

必要最低限の機能見極め・既存ソフトによる代替

必要な機能の見極め・システム要件の絞り込み

- 公的補助を要するモビリティサービスの導入にあたっては、**自治体担当者が地域に必要なサービスを見極め、サービス企画・実施体制の構築、周知及び利用促進を主導し、社会実装までの道筋を描くことが望ましい。**
- 必要なシステムには、①既存パッケージ導入、②独自で作り込み、③システムを使わず運行の3パターンあるが、**実証結果の検証を踏まえ、②・③も含めた地域によって持続可能な事業モデルを構築することが重要。**

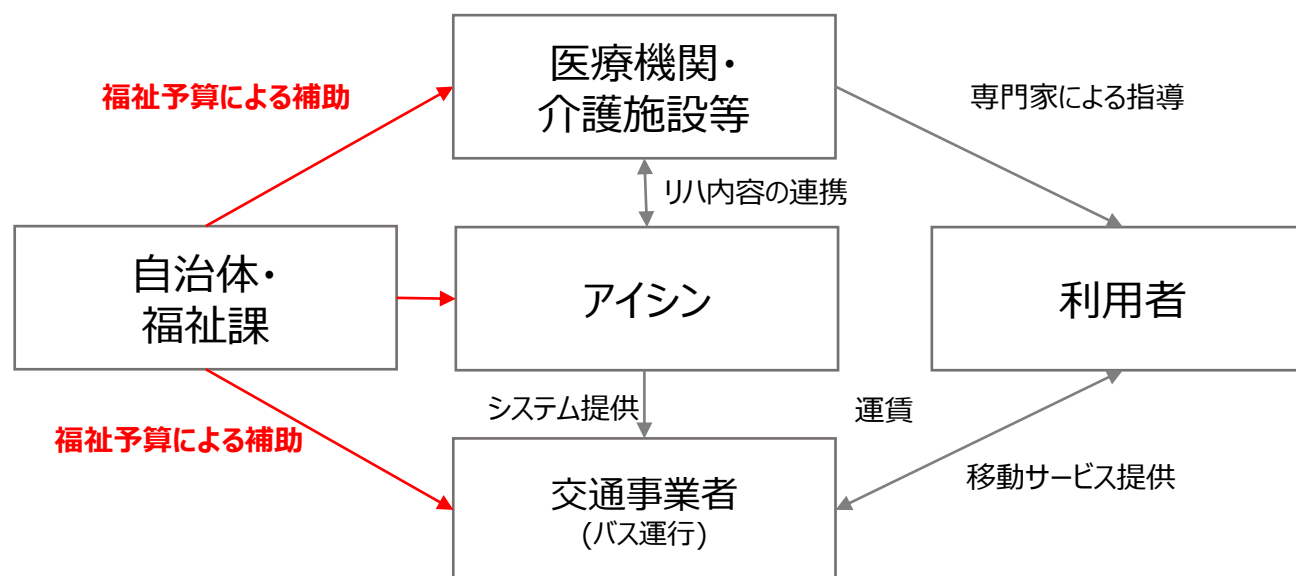
表：地域におけるシステム導入のパターン

パターン	メリット	デメリット
①既存パッケージ導入	•ベンダーにノウハウの蓄積もあり、導入が容易 •人口密度が高く利用者も多い地域では効率化の幅が大きい	•システム費用が高み予算増 •人口密度が低く利用者も少ない場合は効率化の幅が小さい •利用者や交通事業者にシステム研修が必要
②独自で作り込み	•より地域のニーズに即したUI・UXを設計可能 •簡易なものであれば安価に導入可	•システム費用が高み予算増 •ベンダーと会話し、要件定義ができるDX人材が必要 •利用者や交通事業者 にシステム研修が必要
③システムを使わず運行	•システム費用及びシステム研修が不要	•従来通り、人の手で業務を回す必要がある (人手による業務フロー改善)

同一自治体内の別部門・他主体とのシステム共有保有 入間市の取組：福祉予算の活用とシステムの共有

- 入間市ではデマンド交通サービスを健康促進施策としてリハビリサービスと組み合わせて要支援・要介護者に提供し、その効果を検証する実証実験が行われ、次年度以降の**福祉予算の活用**が検討されている。
- モビリティサービスの提供は、地域住民の外出率の向上やそれによる精神的・身体的健康の増進等、**医療・福祉面でも効果を発揮**することが明らかになっている。
- そのため、モビリティサービスを公共交通施策としてだけではなく**福祉施策としてとらえることで、予算面での制約を緩和し、持続可能性を向上できる可能性**がある。

図：アイシン社が目指す取組のスキーム図



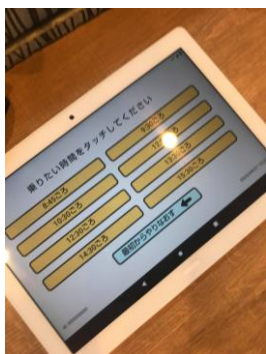
同一自治体内の別部門・他主体とのシステム共有保有

②-2 上士幌町の取組：上士幌町でのデマンド交通運行管理方式

- 上士幌町は、福祉バスのデマンド化にあたり、予約管理・経路補助システムを独自構築。
- 構築にあたり、現行運用で抱える以下のような課題を解決することを目指し、シンプルなシステムを設計。
 - 利用者：利用者全員が後期高齢者でスマホを持っていない。使い慣れていない。当日予約したい。
 - 運転者：リアルタイムにToDo（いつ、誰を、どこから、どこに送迎するか）を確認したい。
 - オペレータ：電話対応では人手を要する。乗降履歴の情報がすべて手書きで管理が大変。保健福祉課への乗降履歴報告に情報の整理が必要。

上士幌町での独自開発物（例）

①高齢者用クライアント



- ・ タブレットにWebアプリのアイコンを表示させる。
- ・ 高齢者が福祉バスの予約を行う。
- ・ 現在の予約状況を踏まえて経路計算され、予約受け入れ不可能な場合は別の時間で再予約を促す。

②運転者用クライアント



- ・ 運転者用のタブレットにリアルタイムで予約情報が反映される。
- ・ 運転者は、予約確認して送迎し、送迎のたびに乗降の実績をチェックする。

③オペレータ用クライアント



- ・ PCから指定のURLにアクセス・ログインし、運行情報の確認を行う。
- ・ システムから利用実績のデータを掃き出し、報告書を作成。

必要最低限の機能見極め・既存ソフトによる代替：永平寺町デマンド交通運行管理

- 永平寺町では、運行管理システムの有用性について、永平寺町では電話受付、エクセルマクロ+メールを組み合わせた無償の簡易な仕組みで運用している。

①電話で受付

②顧客リストから入力

③送信

④ドライバスマホに受信

(できると便利)

- ・ 時系列に並び直す
- ・ 上書き修正できる
- ・ キャンセル分を削除できる
- ・ 運行完了したものと区別できる
- ・ 日付ごとのフォルダに分かれる

この程度の仕組みで、不便さはあっても不十分ではない

⑦コロナ禍における取組推進に関する調査・分析

アンケート結果で把握した特徴を踏まえ、コロナ禍における実証の留意点と今後の方向性や取組を検討した

テーマ	コロナ禍における実証の留意点	今後の方向性や取組
A：他の移動との重ね掛けによる効率化 宮城県仙台市「福祉送迎の共同化とオンデマンド相乗りの重ね掛け」 香川県三豊市「共同送迎・食事配達サービスの重ね掛け」 愛知県春日井市「自動運転サービスを用いた貨客混載」 佐賀県基山町「通勤・通学送迎サービス等の一体的運営」 	- 消毒・換気等の基本的な感染症対策の実施とその周知 - 長時間乗車とならない効率的な輸送計画	- 福祉共同送迎の実証実験は利用意志が強く、高齢化率が高く担い手不足の過疎地域、今後急速に高齢化が進む大都市圏でも有効 - 旅行分野との連携によりコロナ禍で休業中の添乗員同乗による安全性の確保など - 貨客混載の実証実験も有効性に期待、幅広い年代をターゲットとしたフードデリバリーとの重ね掛けなど - コロナ禍においては、医療分野との連携による集団ワクチン接種場の送迎、自宅療養者用配食サービス等との重ね掛けなど
B：モビリティでのサービス提供 北海道帯広市「マルシェ機能付車両による路線バスの収益多角化」 三重県6町「広域医療サービスの展開」 	- 消毒・換気等の基本的な感染症対策の実施とその周知 - 人数制限等、密集の回避	- 診療車での移動診療の実証実験は利用意思が強く、医療過疎地域等で特に期待 - 移動販売の実証実験は利用意思は強くなかったものの、小売分野からの期待は高いため、コロナ対策とともに、定着化に向けたPRや実施エリアの検証等 - 医療・保健、介護分野では、連携の親和性も高く、診療車による診療、保健指導、介護相談、入浴車両を用いた取り組み、コロナ禍においては移動PCR検査車両など - 旅行控えの影響を受ける旅行分野との連携による、キャンピングカーやレストランバスによるプチトリップの提供、小売も連携した物産販売など
C：需要側の変容を促す仕掛け 北海道室蘭市「需要・供給双方に働きかけたサービス水準探索」 大阪府大阪市「都市部における混雑を回避した集客手法の構築」 島根県美郷町「定額乗合タクシーの価格水準探索」 沖縄県北谷町「観光地における交通と航空機の接続最適化」	- 消毒・換気・車内でのマスク着用・会話を控えるなどの基本的な感染対策の徹底とその周知 - 相乗り乗車の人数制限、車両サイズの検討	- 観光における混雑回避の実証実験は利用意思が強く、混雑が常態化する観光地等で有効、旅行分野における有効性も高く連携が期待できる - 買物促進の実証実験は、相乗り制への抵抗感および買物目的の外出控えの傾向もあり、コロナ禍では効果を発揮しにくい、比較的外出控え傾向の少ない通勤や通院からの立ち寄りによる消費行動を喚起する取組など - 規模の大きな都市では自転車への転換が見られ、テレワークも拡大しているため、パーソナルモビリティとの組合せによる行動に合わせカスタマイズできる移動の提供など
D：異業種との連携による収益活用・付加価値創出 福島県会津若松市・茨城県日立市「購買情報を活用した広告収入モデルの構築」 兵庫県播磨科学公園都市「多様な主体と連携した新たな移動サービスの実装」	- 消毒・換気・車内でのマスク着用・会話を控えるなどの基本的な感染対策の徹底とその周知 - 相乗り乗車の人数制限、車両サイズの検討 - 小型シェアモビリティのコロナ禍における有意性の周知	- 収益化には地域住民だけでなく外部からの利用者取り入れも重要となるため、ポストコロナを見据え有効性の高い旅行分野との連携 - 若い層の受け入れが良いため、企業との連携による通勤手段として期待できる。新しい取組（新しいモビリティやサブスク制の導入など）による付加価値の創出
E：モビリティ関連データの取得、交通・都市政策との連携 埼玉県入間市「移動・健康データに基づく交通・福祉政策連携」 福井県永平寺町「走行データの活用可能性検証」	アンケートからはコロナ禍という理由で評価が低くなる傾向はみられない（基本的な感染症対策は必要）	- 小売、観光分野で有効性が期待でき、ポストコロナを見据えコロナ禍で影響を受けた分野の政策につながるデータ活用 - 医療・保健、介護においても有効性が期待、高齢者の移動・健康データの活用の推進

全般的な課題・総括など

- コロナ禍では基本的な感染症対策に加え、その周知を行う必要がある
- 医療・保健、介護、旅行は比較的受け入れが良く、連携に期待できる。貨物運送、公共交通への受け入れにも働きかけが必要。
- 全般的に若年層は受け入れが良く、若年層向けの取り組みは有効性に期待できるが、高齢者への受け入れを促す働きかけも必要がある

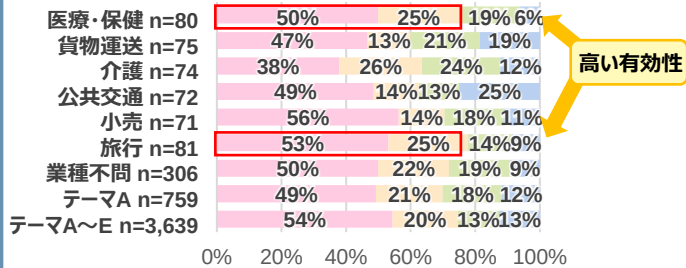
⑦コロナ禍における取組推進に関する調査・分析

A：他の移動との重ね掛けによる効率化

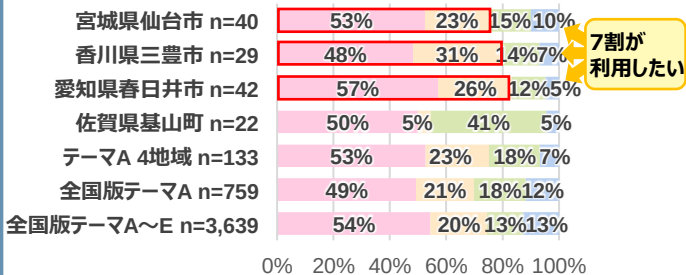
主な特徴

- ①医療・保健、旅行分野で有効性に期待
- ②福祉分野や貨客混載に取り組んだ地域で強い利用意思
- ③「車内が密になる可能性」の他、介護分野では「遠回りになる可能性」が懸念材料

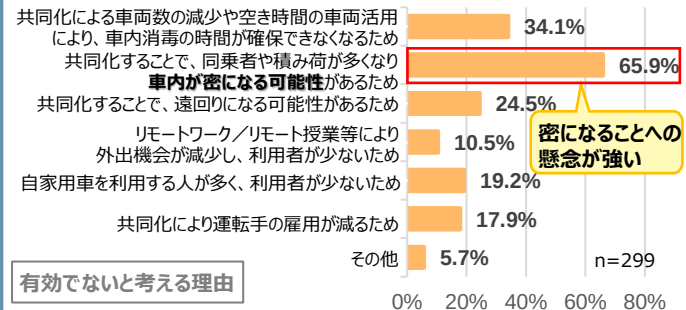
①本テーマが期待できる分野（業種）



②地域毎の利用意思



③本テーマに対する課題（懸念事項）

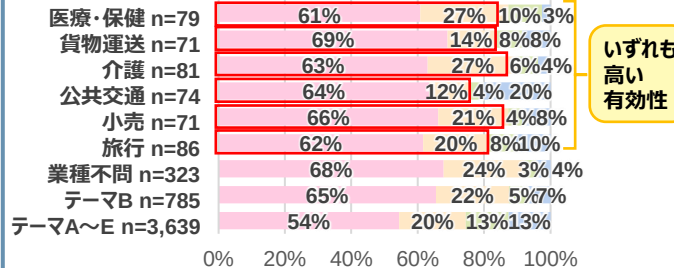


B：モビリティでのサービス提供

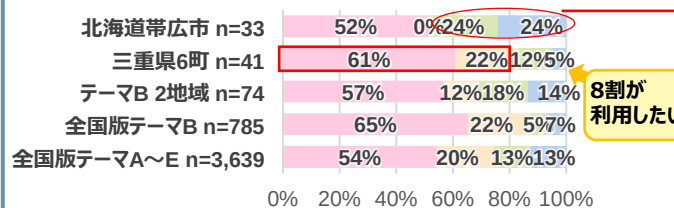
主な特徴

- ①どの分野でも有効性に期待
- ②移動診療に取り組んだ地域で強い利用意思
- ③移動販売に取り組んだ地域も、感染症対策により利用意思の向上に期待

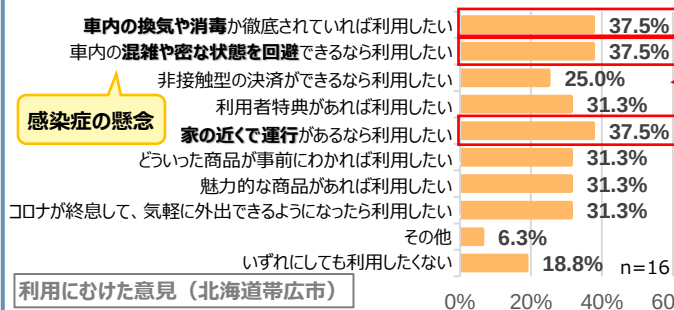
①本テーマが期待できる分野（業種）



②地域毎の利用意思



③移動販売の利用に向けた意見

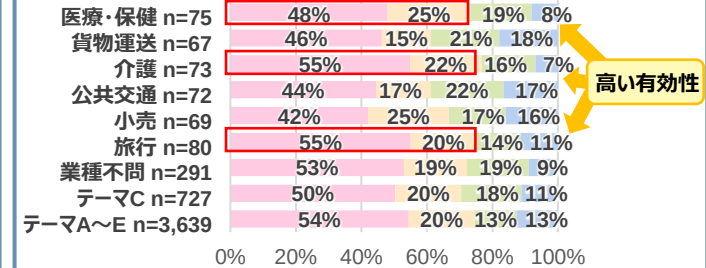


C：需要側の変容を促す仕掛け

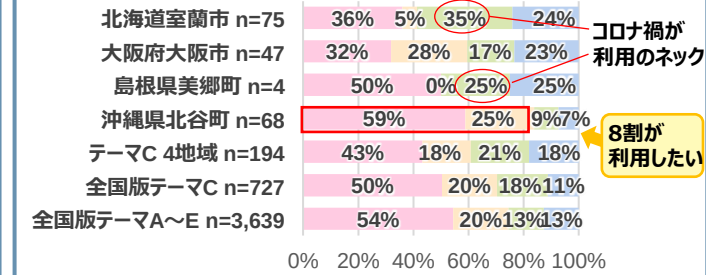
主な特徴

- ①医療・保健、介護、旅行分野で有効性に期待
- ②観光分野に取り組んだ地域で強い利用意思、相乗りタクシーはコロナ禍での利用に抵抗
- ③コロナ禍では「相乗り制の乗物の利用に抵抗感」が課題

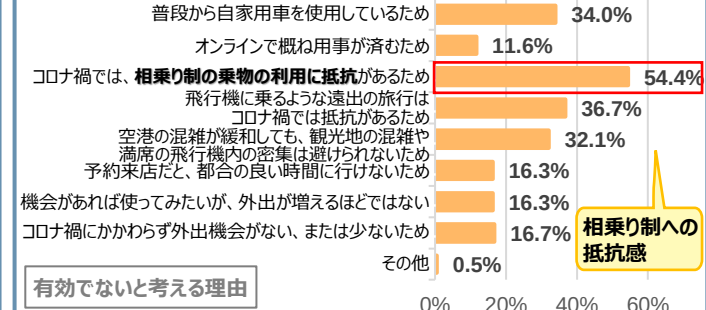
①本テーマが期待できる分野（業種）



②地域毎の利用意思



③本テーマに対する課題（懸念事項）



【グラフ凡例】 ■ コロナ禍にかかわらず有効である・利用したい ■ コロナ禍においては有効である・利用したい ■ コロナ禍においては有効でない・利用したくない ■ コロナ禍にかかわらず有効でない・利用したくない

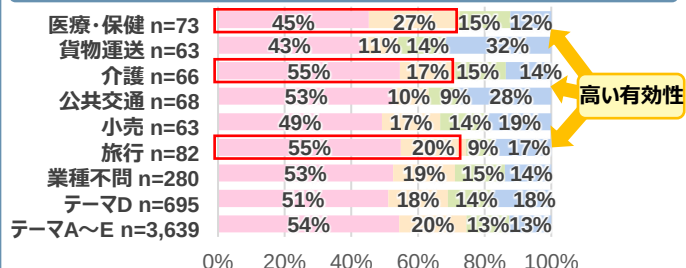
⑦コロナ禍における取組推進に関する調査・分析

D：異業種との連携による収益活用・付加価値創出

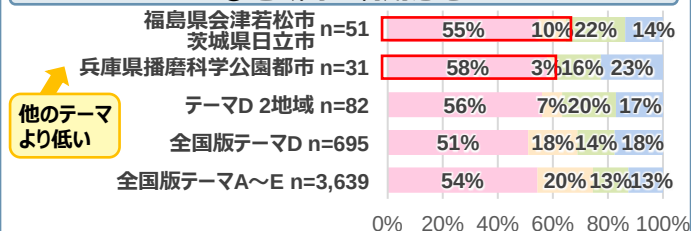
主な特徴

- ①医療・保健、介護、旅行分野で有効性に期待
- ②本テーマの取り組み地域では、他のテーマと比較して低い利用意思
- ③「相乗り制への抵抗感」のほか、買物連携では、「コロナが終息したら利用したい」という意見も

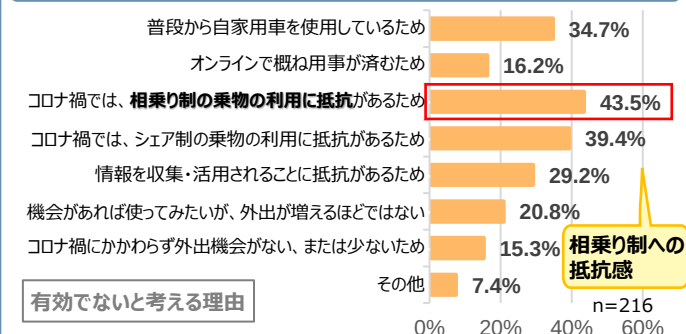
①本テーマが期待できる分野（業種）



②地域毎の利用意思



③本テーマに対する課題（懸念事項）

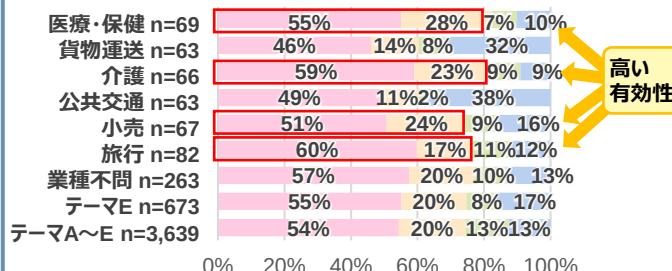


E：モビリティ関連データの取得、交通・都市政策との連携

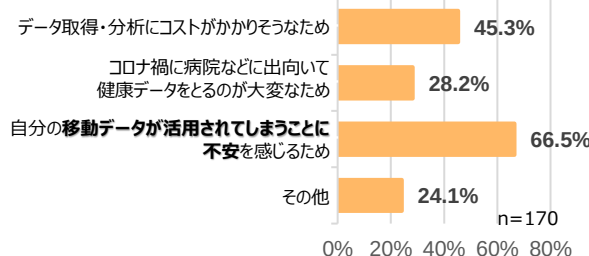
主な特徴

- ①医療・保健、介護、小売、旅行分野で有効性に期待
- ②「移動データが活用されること」への不安が課題

①本テーマが期待できる分野（業種）



②本テーマに対する課題（懸念事項）

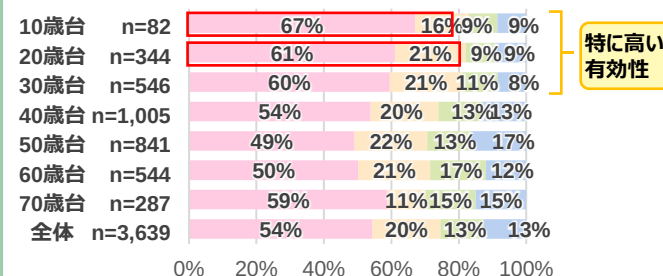


全テーマに共通する特徴

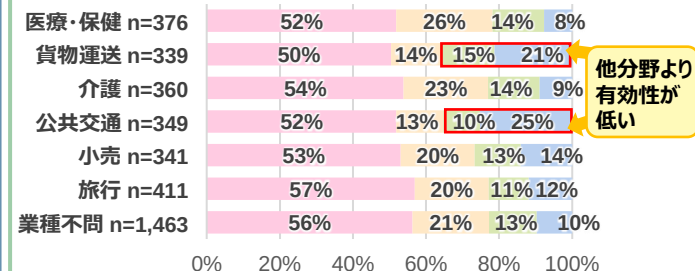
主な特徴

- ①全てのテーマで若年層で有効性に期待
- ②貨物運送、公共交通分野では、全般的に他分野よりも評価が厳しい

①有効な年齢層



①有効な分野（業種）



【グラフ凡例】 ■ コロナ禍にかかわらず有効である・利用したい ■ コロナ禍においては有効である・利用したい ■ コロナ禍においては有効でない・利用したくない ■ コロナ禍にかかわらず有効でない・利用したくない

参考資料

①新しいモビリティサービスの想定利用者のペルソナに関する調査・分析

背景

- ・ 地域住民の移動に係る課題解決手法として、オンデマンド交通等「新しいモビリティサービス」が開発され、各地で導入に向けた実証実験等が行われているが、**供給側（行政・事業者・Sier）視点が強く、需要側の詳細な分析が不十分**であるケースも多い。すなわちどのような属性で、どのような移動目的を持つ住民が、どのような移動に対し不便さを感じているのか、といった実態を明らかにすることなく、サービス検討や実証実験が進められている状況となっている
- ・ 地域住民の抱える移動課題に対し、公共交通という手段での解決を意図する場合には、手段の拡充だけでなく、**地域住民の特徴を詳細に把握する**ことが必要である

目的

- ・ **交通課題が存在すると考えられている地域に居住する住民の移動に関する実態とニーズを明らかにする**

手法

- ・ 新しいモビリティサービスの想定利用者（移動課題を有すると考えられる住民）に対し、**ヒアリング調査**を行い、移動に関する特徴・ニーズを把握しペルソナとして整理
- ・ その後、ペルソナ合致者・非合致者それぞれに**アンケート調査を行うと共に、GPSロガーを配布し、実証実験前後の期間帯同してもらい**、「ペルソナ合致有無×新しいモビリティサービス利用有無」で分析を行うことで、ペルソナの検証を実施

想定打ち手・アウトカム

- ・ 上記調査・分析により、地域における新しいモビリティサービスの想定利用者のペルソナが明らかとなる
- ・ 導出されたペルソナを参考に、**想定利用者に対し新しいモビリティサービスの利用を促す施策（プロモーション等）を実施**することで、**新しいモビリティサービスの利用者拡大を目指す**

②目的×手法（モビリティサービス等）の親和性に関する調査・分析

背景

- 住民の移動に係る課題解決手法として、AIやIoTを活用した人の移動効率化システムが開発されると共に、車両を使用したモノ・サービスの提供も検討され、日本各地で実証実験が行われている
- 一方、住民の視点に立つと、移動やサービス利用の発端となったそもそもの目的（交流・買い物・受診等）の達成手段としては、バーチャル（Web会議システムの活用等）やリアル、リアルの中でもモノ・サービスが移動するもの、利用者・購入者が移動するもの等、選択肢が複数存在する

目的

- 真に住民のQoLを向上させる（地域に必要とされている）サービスを明らかにすること

手法

- 目的×手法の組合せとして既に存在する/実現はしていないが想定されるサービスをデスクトップ調査にて整理
- その上で、地域住民へのアンケート等を通じて、目的達成のための手法に対するニーズを調査

想定打ち手・アウトカム

- 上記調査・分析により、地域住民の目的達成にどの手法が適切かが明らかとなる
- 得られた住民ニーズを元に、目的に応じた適切な提供手法を整備・拡充（人の移動が最適な手法の場合は新しいモビリティサービス整備等）することで、住民のQoL向上につながる

③新しいモビリティサービスによる変化に関する調査・分析

背景

- 新しいモビリティサービスに関する実証実験が各地で行われているが、実証実験の結果・効果に関する情報としては、利用者数やアンケート結果等、マクロ情報に留まっている。
- 一方で、真に新しいモビリティサービスの効果を確認し、サービス改善を行い、導入を促進していく上では、**各利用者の移動が新しいモビリティサービスにより具体的にどのように変化したのか**、またサービスにより**各利用者にとってどのような効果が生まれたのか**をよりミクロに深掘って明らかにすることもまた重要である

目的

- **新しいモビリティサービスの導入による利用者の行動変化及び効果を明らかにする**

手法

- **住民アンケート及びGPS・活動量計を用いた計測**により、新しいモビリティサービスの導入で住民の移動にどのような変化がもたらされたのか、また移動の変化によりどのような効果が得られたのかを調査する

想定打ち手・アウトカム

- 上記調査・分析により、新しいモビリティサービスにより利用者にとってどのような移動の変化が起こり、どのような効果が得られるのかが明らかとなる
- 上記を踏まえ、**新しいモビリティサービスの改善すると共に及び変化・効果を周知・広報**することで、地域住民の**新しいモビリティサービスに対する理解が深まり、社会受容性向上につながる**と考えられる

④社会受容性向上手法に関する調査・分析

背景

- 新しいモビリティサービスの実証実験の多くが、**実証実験の「実施」**にエネルギーが割かれてしまっており、その後の社会実装に向け、実証実験により得られた**経験・知見の「深掘り」、それに基づくサービス改善・社会受容性向上に向けた「検討・改善」**が十分でないケースが多くみられる
- 特に**利用者の行動変容のきっかけ**（新しいモビリティサービスの利用理由）を深掘ることは、新しいモビリティサービスの利用者数を増やし、地域における社会受容性を上げる上で重要であると言える
 - また、より具体的なサービス改善には実証実験を通した利用者の声から、きっかけだけでなくその他サービス改善・開発につながりうるヒントを導出することが求められる

目的

- **新しいモビリティサービスの社会受容性向上に資する手法を明らかにする**

手法

- 住民アンケートにより、利用者の行動変容のきっかけ（新しいモビリティサービスの利用理由）を調査する
 - 加えて、一定時間ごとの主観的データを収集することで、移動目的別の許容待ち時間等の住民の潜在ニーズを導出。サービス改善に活かす

想定打ち手・アウトカム

- 上記調査・分析により、地域において新しいモビリティサービスの社会受容性を向上させるために必要なアクションが明らかとなる
- 得られた結果を元に、**サービス利用・理解の促進に向けたアクションを実施**することで、**新しいモビリティサービスの社会受容性が向上**すると共に、**利用者数の増加**に繋がると考えられる

⑤地域におけるMaaSシステムの選択・維持手法に関する調査・分析

背景	- 交通・移動課題の解決手法としてAIやIoTを活用した先進モビリティサービスの実証実験が日本各地で実施されているが、事業採算面を見ると高性能なシステムによる追加コスト（構築・運用費等）と期待される収益がバランスしておらず、かえって従来よりもコスト増になるケースも少なくない - 一方、システムの性能が著しく低い場合は、効率化等の価値を十分に発揮できないとも考えられる - また、複数の自治体によるシステムの共同保有・運用や他の移動（物流）との共同運用により導入可能性を拡大できる可能性はあるが、具体的なケースや方法論の整理は行われていない
目的	提供価値とモビリティサービスとしての事業性を両立しうるシステムの性能水準を明らかにすると共に、自治体間連携など、導入可能性を拡大する手法を明らかにする
手法	- 地域の類型（人口規模や定性的な特徴による分類を想定）及び該当地域で導入が検討されているシステムの性能水準（高スペック高コスト～低スペック低コストを想定）を整理 - 実証実験やその他追加調査により、収集・想定モビリティサービスの事業性を算出、整理 - 想定モビリティサービスの事業性：支援メニュー中の事業性分析結果を活用 - また、事業性を改善し導入可能性を拡大する手法についても、採択地域での実例を元に整理
想定打ち手・アウトカム	- 上記調査・分析により、地域の類型に応じた適切なシステム水準が明らかとなる - 以上を踏まえ、地域の「身の丈に合った」適正なシステムの導入を促進することで、地域公共交通に関する費用対効果が最大化され、事業としての持続可能性が向上すると共に、移動困難者の減少にもつながると考えられる

⑥交通DXサポートブックの取りまとめ

背景

- 交通・移動課題の解決手法として**AIやIoTを活用した先進モビリティサービス**が商品としても展開されているが、実証実験含めその事業採算面を見ると、高性能なシステムによる追加コスト（構築・運用費等）と期待される収益がバランスしておらず、**かえって従来よりもコスト増**になるケースも少なくない
- 上記含め、新しいモビリティサービスの社会実装が課題解決で求められている地域にて進まない背景には、**地域が自分自身で、地域の規模・特性に応じた適切なシステムを見極めることが出来ていない実態**が存在すると考えられる

目的

- 自治体による適切なMaaSシステム選択・導入をサポートする資料を取りまとめる**

手法

- 「予約配車システム」を題材とし、システムに必要な機能と、各機能について複数の技術レベルでの実現方法を整理する
- 上記システムに必要な機能については、**採択地域へのヒアリング**を通して、その内容の精緻化を図る
- また資料としての取りまとめが進んだ段階にて、再度**採択地域にてその実用性についてヒアリング**を行うことで、内容のブラッシュアップを行う

想定打ち手・アウトカム

- 上記にて作成された資料を参照し、適切なスペックのシステムを自力で導入することで、**人的リソースも限られる地域における省人化・コスト削減**につながると共に、ひいては**地域公共交通の持続可能性向上、移動困難者の減少**につながると考えられる

以下の通り、採択地域（自治体・事業者）インタビューを実施

地域	北海道室蘭市	島根県美郷町	佐賀県基山町
自治体・事業者 インタビュー実施日	2021年11月17日（水） 14:00-15:30	事業者：2021/12/23（水） 10:00-11:30 自治体：2021/12/24（金） 09:00-10:30	2021/12/20（月） 10:00-12:00
対象者	室蘭テクノセンターさま、室蘭市さま	バイタルリードさま、美郷町さま	基山町さま、福山コンサルタントさま
インタビュー内容	1. 事業者側の想定する住民の課題 ① 事業者が想定する地域住民の日常生活 ✓ 居住者の属性傾向（年齢／居住歴／自家用車の保有など） ✓ 高齢者／ファミリーの日常生活はどんな感じか ✓ どのようなコミュニティがあるか ✓ 買い物はどこに行くか（地域内／地域外の商業施設） ② 移動や外出における地域の課題 ✓ 地形、気候、地域文化など外的要因における移動や外出課題 ✓ 事業者側が考える地域住民の日常生活 ✓ 外出目的となる主な施設（商業施設や役所など）へのアクセスの課題と、地域外へ出るための交通課題 ✓ 既存の移動サービスでは不十分と考えられる課題 ✓ 交通課題以外も含めた地域の課題 など ③ 今回の実証実験サービスを通じて、②の課題に対してどのような行動変容が促され、どのような生活になることを期待しているか。 ✓ 外出頻度 ✓ 行動範囲 ✓ それらに伴ったQOLの向上 など 2. 住民の興味・関心 ① 当初想定に対して、現状で申込者や利用実態に差異はあるか ② 地域住民の行動変容を初めとしてQOL向上に繋がりがそうなことが既に何か見られたか		

以下の通り、採択地域（住民）インタビューを実施

地域	北海道室蘭市	島根県美郷町	佐賀県基山町
住民インタビュー実施日	2021/12/08（水） ～ 2021/12/16（木）	2022/01/24（水） ～ 2022/01/31（金）	2022/01/24（水） ～ 2022/02/04（金）
インタビュー数	室蘭市白鳥台在住の50～80代男女 16名	美郷町在住の60～70代男女7名	基山町けやき台在住の60～90代男女
インタビュー内容	1. 住民インタビューから得られた、実際の地域像および利用者像 ① 地域住民の日常生活 ✓ 居住者の属性傾向（年齢／家族構成／居住歴／自家用車の保有など） ✓ どのようなコミュニティに参加しているか ✓ 買い物はどこに行くか（地域内／地域外の商業施設） ✓ 外出したいのか、在宅で済ませられるならそれが良いのか ② 移動や外出における課題 ✓ 地形、気候、地域文化など外的要因における移動や外出課題 ✓ 町内における、既存の移動サービスでは不十分と考えられること、課題 ✓ 外出目的となる主な施設（商業施設や役所など）へのアクセスの課題と、地域外へ出るための交通課題 ✓ 交通課題以外も含めて、自身が感じている課題 など ③ 今回の実証実験サービスを通じて、②の課題に対してどのような行動変容が促され、どのような生活になることを期待しているか。 ✓ 外出頻度 ✓ 行動範囲 ✓ そのほかの行動変容 ✓ それらに伴ったQoLの向上 など		

事業者インタビュー結果のサマリー＜室蘭市 白鳥台＞

1. 自治体側、事業者側の想定する地域像およびサービス対象者像

① 想定する地域住民の日常生活（事業者側が考える地域住民の日常生活）

- 居住者の属性傾向（年齢／居住歴／自家用車の保有など）
 - ・ **地域内の年齢構成は高齢化率が51%程度。**室蘭市全体では38%なので、**白鳥台は高齢化率が高い。**
 - ・ 更に高齢者の単身世帯が増えている。今回の実証実験の参加者のうち、3割程度が一人暮らし。
 - ・ **今回の実証実験の参加者のうち、60%程度の住民がクルマの運転が出来ないという結果もある。**
- 高齢者／ファミリー（現役世代）それぞれの日常生活
 - ・ 二世帯三世帯の世帯は少ない傾向。高齢者の単身世帯も多い。
 - ・ 地域外に出て行った子供世代の多くは、周辺都市や札幌に居住。
 - ・ Hackの利用者も実質8割近くが高齢者という印象。白鳥台自体は直径2km程度でそれほど広くないため、**天気の良い日は徒歩でHackに来る人も多く、「歩く」という習慣が比較的あると思われる。**しかしながら**歩行が難しい人も多く、徒歩で行くには遠い地域内の施設もある。**
 - ・ 現役世代は地域外に働きに出る。多くの世帯で車を所有しており72%の人が車通勤。
- どのようなコミュニティがあるか
 - ・ **地域内での習い事などに通うような人もいて、友達に会うことが楽しい。**
 - ・ 町内会が12-13存在しており、それぞれの町会活動を通じたコミュニティがある。
 - ・ 地域の民生委員の集まりもあり、他にもHack祭が11月頃にあるのでそこに集まるようなこともある。
 - ・ 小中学校も地域内にあるが、一学年数十名程度。幼稚園も存在するが、園児は減少している。
- 買い物はどこに行くか（地域内／地域外の商業施設）
 - ・ 家電製品などの買い物は中島町や東町の方に行く。

事業者インタビュー結果のサマリー <室蘭市 白鳥台>

1. 自治体側、事業者側の想定する住民の課題

② 移動や外出における地域の課題

- 地形、気候、地域文化など外的要因における移動や外出課題
 - ・ **冬は雪のために出掛けたい意欲が著しく下がる。**
 - ・ 転倒によるけがも多くなる。
- 地域内における、既存の移動サービスでは不十分と考えられること、課題
 - ・ **車のない人は、移動がしづらい町である。自転車での移動も辛い。**
 - ・ 地域内の病院に行くためにタクシーを使う事もあり、**タクシーは重要な交通手段。しかしながらコストが掛かるためにタクシー券を配って欲しいという要望も多い。**
- 外出目的となる主な施設（商業施設や役所など）へのアクセスの課題と、地域外へ出るための交通課題
 - ・ **バスの便数が少ない。**東室蘭に乗り換えなしで行けることもあり、外出を促進するために70歳以上の方には100円で1年間バスに乗れる3000円の券を発行しているが、**利用しにくさが残る。**
 - ・ 特に帰りは「どこ行きのバス」「どこから乗ればよいか」など、路線や時刻表が不明瞭な所もあり、帰ることが大変。
 - ・ **同居する子供がいない場合も多いため、運転をしてもらって町外に出掛けることも難しいのが現状。**
- 交通課題以外も含めた地域の課題 など
 - ・ **一人世帯になった後、引きこもりになる人を何とかしたい。**夫婦のどちらかが亡くなったことをきっかけに外出できなくなるケースがある。
 - ・ 一方で民生委員による声掛けや見守りは適宜行っているので、引きこもりで誰も状況を知らないというようなことはあまりないと思われるが、懸念は残っている。

事業者インタビュー結果のサマリー <室蘭市 白鳥台>

1. 自治体側、事業者側の想定する住民の課題

③ 今回の実証実験サービスを通じて、②の課題に対してどのような行動変容が促され、どのような生活になることを期待しているか。

- 外出頻度

- Hackまで気軽に出かけられるようになることで、外出意欲の向上を期待。

- 行動範囲

- Hackまで気軽に出かけるようになってもらい、そこから更にバスに乗り換えて東室蘭に出やすくなるのではないか。

- それらに伴ったQoLの向上

- 一方で地域外に出るとしても、**自分の時間で動きたいという人が多く、少ない運行数のバスを待ちきれない。**
- そのために美容院の予約時間に合わせて自費でタクシーで出掛ける人もいる。
- 市内他地域との間の動きは基本的にバスだが、今後実験が行われる相乗りタクシーと上手に併用できるようにして、大きな移動はバス、細かい移動はタクシーとバスの中間サービスを使うという形を実現したい。
- 移動手段の選択肢を複数用意し、それぞれの生活に合わせて使えるようにしたい。

- 収益性の課題

- 大きな移動と細かい移動を使い分けながら利用者と事業者の双方の利益の実現を目指したいが、バス会社は現状でも人口が減る中で路線を維持しており、既存のバス会社の収益性も考えて合理化することが課題。
- バスの収益性の低下→利用者の利便性低下の悪循環を避ける必要がある。

事業者インタビュー結果のサマリー <室蘭市 白鳥台>

2. 住民の興味・関心

① 当初想定に対して、現状で申込者や利用実態に差異はあるか

- 大きな差異は見られないが、Hack以外でも地域内であまり行ったことのない地域に行ってみようという人が見られた。

② 地域住民の行動変容を初めとしてQoL向上に繋がりそうなことが既に何か見られたか

- 意識の変化
 - ・ 地域住民は当初、本実験にあまりポジティブではなかったが、いざ始まってみると地域を持続させるためにはこのようなことが必要だという意識が高まってきた。特に地域の役員の意識が少し変わってきたと思われる。
 - ・ 強風の日、住民が自主的にちよい乗りの旗を取り込むことや、他にもちよい乗りを使いやすくするために住民間で案内ガイドを自主的に作るなどをしている様子が見られた。自主的に街づくりに参加する人が多いのではないか。
- 外出頻度
 - ・ ごく少人数だが、ちよい乗りのおかげで外出をする事に前向きになったという声が聞かれた。
 - ・ 特に目的なしにちよい乗りを使ってHackに出掛ける人が見られた。目的地に向かう移動も重要だが、目的なく外出するニーズにも気付くことができた。
- 行動範囲
 - ・ Hackまで出掛けることのバリアは低くなったが、そこから更にバスに乗り換えて積極的に遠出をするような人はあまり見られない。Hackからバスへの乗り換えがネックになっている。

事業者インタビューの結果を元としたペルソナ＜室蘭市 白鳥台＞ 「健康課題を抱え、白鳥台での買い物移動に苦労している高齢女性」

【プロフィール】

- ・女性。昭和15年生まれの81才。
- ・1歳年上の夫と2人暮らし。
- ・2人の子供は結婚して町外に居住。孫が4人。
- ・趣味は陶芸で、教室にも参加している。

【過去50年あまり、どんな生活を送ってきたか】

- ・昭和40年に結婚。結婚数年後に当時造成されたばかりの白鳥台ニュータウンに転居。
- ・室蘭で働く夫を専業主婦として支えてきた。
- ・以前は、ショッピングセンター（現在のHack）で日常の買い物をし、週末は夫の運転する車で室蘭市に買い物などに出掛けるなど、日常生活における移動の不便さはあまり感じていなかった。

【現在の生活】

- ・子供も巣立ち、夫婦で2人暮らしの現在。年金をやりくりして生活。夫も数年前に車の運転を止め、移動は徒歩や公共交通を利用。
- ・足腰も弱ってきているため、町外に出る機会はめっきり減っているが、週に3回Hackに1人で買い出しや習い事に出掛ける。年々Hackやバス停へ行くまでの坂道を上り下りするのが辛くなってきている。
- ・また、コープの宅配サービス（トドック）も併用している。
- ・たまに町外にも通院や買い物で出かけており、自分のリズムにバスのタイミングが合わない、タクシーを利用して出かけることもあるが、コストの問題もあり、頻繁には利用できないのが現状。



【外出頻度や外出先】

- ・週に3回、町内のHackに食材や日用品の買い物。
- ・月に1回、陶芸教室で東室蘭方面に出掛ける。
- ・年に数回、町外の病院に行く。
- ・Hackからバスに乗って病院に行く。年齢と共に足腰も弱くなり、バス停まで行くのも一苦労。
- ・用事を済ませるために仕方なく外出することが多く、町外に出掛けたついでに買い物をして帰ることはあまりない。

【移動に関するQoLのゴール】

- ・移動の負担を減らして、自分の目で選ぶ買い物を手軽にしたい。
- ・遠出する頻度は少ないため交通手段はバスで構わないが、自宅から手軽にHackのバス停まで行き、そこから必要以上に時間に縛られずに町外に出掛けたい。

住民インタビュー結果のサマリー＜室蘭市 白鳥台＞

1. 住民インタビューから得られた、実際の地域像および利用者像

① 地域住民の日常生活

- 居住者の属性傾向（年齢／居住歴／自家用車の保有など）
 - ・ 主に高齢者で、75歳以上の後期高齢者も多い。
 - ・ **单身や夫婦2人暮らしが多い。**子供世代の多くは町外に出ており、札幌や道外に居住しているケースも多い。
 - ・ 市内や近隣には高齢の姉や妹がいることも多く、同世代で助け合っているのが現状。
 - ・ そもそも女性は免許取得経験が無いことも多く、单身化とも合わせて、**自家用車を持たない人が多い。**
- どのようなコミュニティがあるか
 - ・ 町内での習い事などに通うような人もいて、友達と会うことを楽しんでいる。
 - ・ **町内会が12-13存在しているが、積極的には参加しない傾向。班長など、義務的に参加するのみ。**
 - ・ 地域の民生委員の集まりやHack祭にも、コロナの影響もあってか、あまり積極的には参加していない。
- 買い物はどこに行くか（地域内／地域外の商業施設）
 - ・ 白鳥台内ではHackに週1～2回訪れるが、**メインの買い物手段として週1回トドックの宅配を頼んでいる人も多い。**
 - ・ **中島町や東町、中央町の方にも月数回は出かける。**病院のついでも多く、寄る場所は事前に計画を立てることが多い。
(※Hackには品揃えや価格面で満足できていないため。ただし同時に、過去に買い物難民となった苦い経験は忘れておらず、Hack存続のためにも利用を絶やさないようには気を使っている。)
 - ・ 専門店が集まったモールやMEGAドン・キホーテ、ドラッグストア、100円ショップ、洋品店などが点在している。
- 外出したいのか、在宅で済ませられるならそれが良いのか
 - ・ **外出をなくしたくない意思がある。移動自体が健康維持のための運動にもなり、また人に直接会う、買い物で頭を使う、珈琲店から漂う匂いを感じるなど、“刺激”が生きる上で必要だと感じている。**
 - ・ 在宅で済ませるために新たな手間が増えるようであれば、そのまま外出して済ませようとする傾向が強い。

住民インタビュー結果のサマリー＜室蘭市 白鳥台＞

1. 住民インタビューから得られた、実際の地域像および利用者像

② 移動や外出について、住民が抱える課題

- 地形、気候、地域文化など外的要因における移動や外出課題
 - ・ 冬は雪や凍結のために出掛けたい意欲が著しく下がる。**転んだら最後、と転倒などによるけがを懸念している。**
 - ・ **雨や風の日も、傘をさす負担や、手がふさがってしまう負担・不安から同様に意欲が低下する。**
- 町内における、既存の移動サービスでは不十分と考えられること、課題
 - ・ **町内の移動も、中心部から離れた家からでは負担が高い。**中には道中のバス停からバスでHackへ行く人もいる。
 - ・ **バス停が坂の途中にあり、アクセスが悪い。**また、混みあう待合所もあり、早めに行って待つ意識が浸透している。
 - ・ 町内町外含め**タクシーは重要な交通手段だがコストが掛かるため、町外から帰ってきて疲れている時、Hackでたまに重いものを買った帰宅時に1メートル分だけ乗るなど、工夫して負担を減らしているのが現状。**
- 外出目的となる主な施設（商業施設や役所など）へのアクセスの課題、地域外へ出るための交通課題
 - ・ **バスの便数が少ない。**特に室蘭駅方面は2～3時間に1本となる上、帰りは東室蘭経由になるため時間もかかる。
 - ・ バスで行き、タクシーかバスで帰ってくる。**買い物をすると、タクシーの利用が多くなるが、コストも高く、悩みの種。**
 - ・ 荷物があると町外からタクシー、配達等を使って身軽でも疲れやすいためHackからタクシーに乗ることも多い。
 - ・ もしくは、**息子/娘に連れて行ってもらうこともあるが、同居していないため子供の負担となりやすく、気軽には頼みにくい。**
- 交通課題以外も含めた地域の課題 など
 - ・ **一人世帯化もしくは高齢化で、生活に刺激がなくなっている。**今回の対象者に引き込みとなっている人はいなかったが、「自分が出不精なのかと思うようになった」や「出かけるのが億劫になっている」といった声も出てきていたため、将来的にはひきこもってしまうことも予想される。

住民インタビュー結果のサマリー＜室蘭市 白鳥台＞

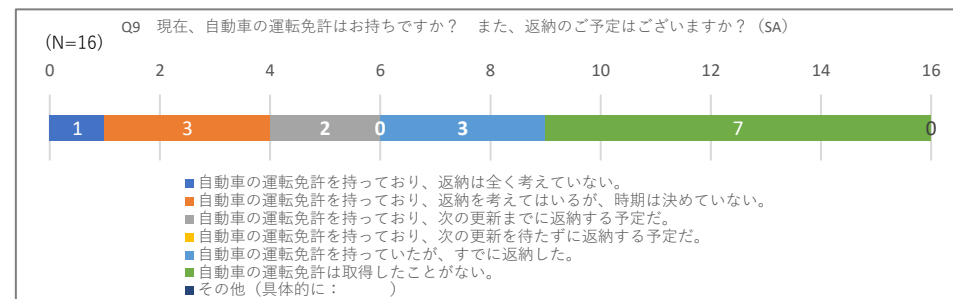
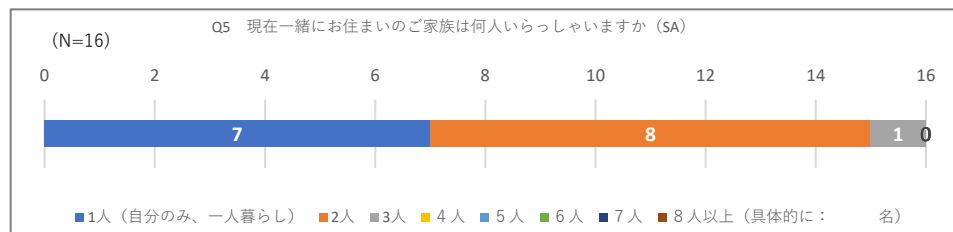
1. 住民インタビューから得られた、実際の地域像および利用者像

③ 今回の実証実験サービスを通じて、どのような行動変容が促されたか、どのようなQoL向上があったか。

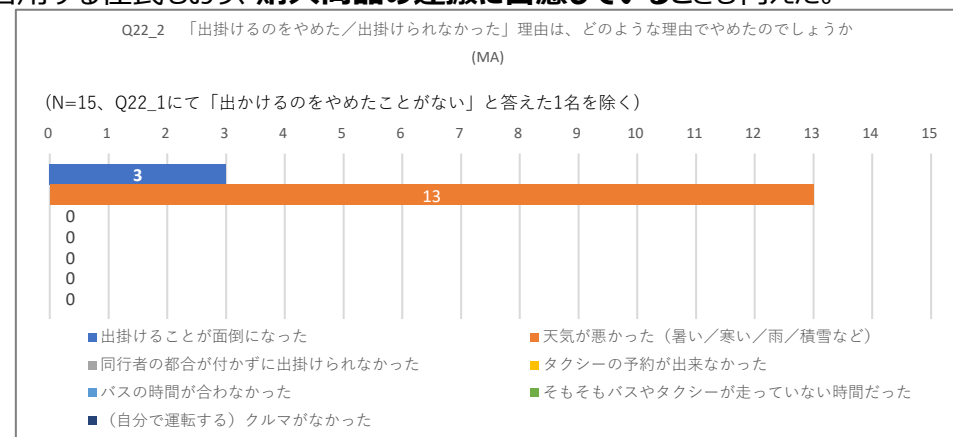
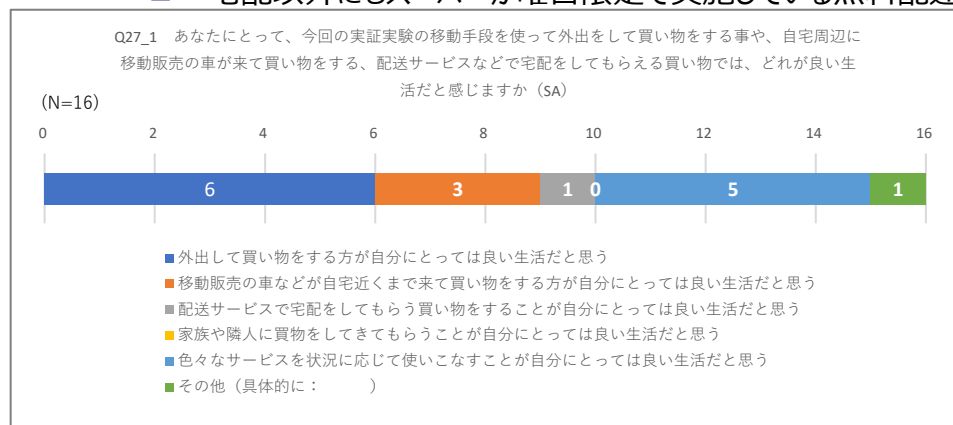
- 外出頻度
 - **Hackまで気軽に出かけられるようになっていた。**
 - 荷物のことを気にせず買い物に行けることが大きい傾向。
(期間終了後の冬本番にこそ欲しかったという声も多く、冬場でも気軽に外かけることに寄与しそう。)
- 行動範囲
 - ちよい乗り白鳥台によって行動範囲が広がったという参加者は、確認できなかった。
 - たまには東室蘭の方へ行っているという声も多くあった。
- その他の行動変容
 - **Hackで買い物できる量が増えた、重いものも買えるようになった**という声が多かった。
- それらに伴ったQoLの向上
 - 腰に負担がかかりにくく、**帰宅後の疲れが違う。帰ってきた後も、家事や趣味の時間が取りやすい。**
 - 出かける前にちよっとおやつをつまむような時間も増え、**時間と心の余裕ができた。**精神的に楽になった。

住民インタビュー 集計結果（抜粋）＜室蘭市 白鳥台＞

- 高齢者のみの世帯が多く、免許の保有率が低いことも確認され、**公共交通への依存度が高い**ことが伺えた。
 - 一人暮らし、もしくは夫婦2人ぐらしの世帯がほとんどで、高齢化が著しい。
 - 運転免許は、16名中10名が現在未所持。残り6名の内、2名も次の更新までに返納予定。



- 基本的に外出意向が高いが、高齢化とともに地理や交通の面から、気軽な外出に課題を抱えている住民が多いことが伺えた。
 - 外出して直接見て選べる買い物が求められると共に、重いものや状態を確認しなくとも良いものなどは宅配なども併用したいニーズが伺えた。
 - 多くの住民が、天気によって出かけるのをやめたことがあると答えた。高齢化による足腰の痛みに加え、坂がちな地形、冬場には道路などが凍結しやすい**気候などの影響もあり、買い物を始めとした外出に壁を感じている住民が多い**ことが伺えた。
 - 宅配以外にもスーパーが曜日限定で実施している無料配達を活用する住民もあり、**購入商品の運搬に苦慮している**ことも伺えた。



住民インタビューの結果を元としたペルソナ〈室蘭市 白鳥台〉 「健康課題を抱えながらも、樂をしつつ、買い物を楽しみたい高齢女性」

【プロフィール】

- ・女性、昭和21年生まれの75才
- ・1歳年上の夫と2人暮らし。
- ・子供2人は、結婚して市外に居住。孫も4人いるが、しばらく会えていない。
- ・以前は外出したりコミュニティにも参加していたが、最近は外出が億劫になってきてしまい、自宅でテレビを見て過ごすことが増えてきた。

【過去50年あまり、どんな生活を送ってきたか】

- ・昭和45年に結婚。結婚数年後に、夫の仕事の都合で白鳥台ニュータウンの社宅アパートに転居。室蘭で働く夫を専業主婦として支えてきた。
- ・日常の用事は白鳥台内で済ませ、週末には夫の運転する車で市内の繁華街に行ったり、時には札幌や千歳まで買い物などに掛けている。
- ・自治体の出張所やクリーニング店なども白鳥台にあり、日常生活における移動の不便さはあまり感じていなかった。
- ・子供の誕生を機に、白鳥台内に戸建てを建て、生活基盤を整えた。

【現在の生活】

- ・子供も巣立ち、夫婦で2人暮らしの現在。年金をやりくりして生活。
- ・夫も数年前に車の運転を止め、移動は徒歩や公共交通を利用。
- ・現在、買い物に出る機会はめっきり減り、コープの宅配サービス(トドック)を主に利用しつつ、週に1~2回Hackに1人で不足分の買い出しに出掛けている。
- ・年々Hackやバス停までの坂道を上り下りするのが辛くなってきているが、出来れば自分の目で見てものを買いたいので、頑張れば歩ける距離に出店してくれているHackには感謝しており、存続のためにも利用を続けている。
- ・ただ、Hackの品ぞろえや値段では満足しきれず、できれば中島町や東町、中央町の方にも出かけて、より買い物を楽しみたいとも考えており、身体とも相談しながら、月1回程度は町外へ通院するついでに、付近の専門店や大型スーパーなどで買い物を楽しんでいる。

：事業者による想定像との相違点、追記事項



【外出頻度や外出先】

- ・週に1~2回、Hackに食材や日用品の買い物。
- ・月に1~2回、町外の病院に行く。
- ・病院のついでに、中島町や中央町で買い物をして帰ることも多い。

- ・町外へは時間に合わせてバスで行くが、年齢と共に足腰も弱くなり、バス停まで行くのも一苦労。急いで転ぶのが心配で、30分前には家を出ている。
- ・帰りは荷物が多くなりがちで、可能なら町外からタクシーを使いたいですが、毎回タクシーを使えるほどの余裕はなく、身軽なときはなるべくバスで帰ってくるようにしている。
- ・ただ、最寄りのバス停は坂の途中にあり、町外への外出後は坂を登る程の元気が残っていないことも多いため、白鳥台中央まで遠回りして、Hackからはタクシーに乗って帰宅すること多い。
- ・とはいえ、バス停とHackの間を歩くことも、一苦労。
- ・荷物を持っていると自宅の階段を登るのも大変なため、運転手に「荷物を玄関まで持ってきて欲しい」とよくお願いしており、お礼にお釣りを渡したりもする。

【移動に関するQoLのゴール】

- ・商品を自分の目で見、頭を使いながら、たくさんの品揃えの中から好きなものを選ぶように、買い物を楽しみたいと思っている。
- ・町外含め外出することで、刺激を得て、健康維持・ボケ防止に繋げたい。
- ・町外へ遠出する頻度は少ないため、行きの交通手段はバスで構わないが、帰りは疲れていることも多いので、より手軽に自宅まで帰りつきたい。
- 帰宅後、すぐに家のことができるくらいの余力を残した外出がしたい。

事業者インタビュー結果のサマリー <美郷町>

1. 自治体側、事業者側の想定する地域像およびサービス対象者像

① 想定する地域住民の日常生活（事業者側が考える地域住民の日常生活）

- 居住者の属性傾向（年齢／居住歴／自家用車の保有など）
 - ・ 地域内の年齢構成は約半数が高齢者であり、高齢化が加速している。特に中心部から離れるほどこの傾向がうかがえる。
 - ・ 高齢者は単身世帯と夫婦世帯が多く、3世代同居の世帯はごく少数。
 - ・ 子供が巣立ち、子供たちがなかなか町に戻ってこないこともあり、自分たちで生活している世帯が多い。町外に出て行った子供世代の多くは周辺都市や大田市に居住。
 - ・ 1人1台以上の車を所有している家が多く、80代でも車移動が必須のため運転している住民も多い。
 - ・ 1ターンで来る人も多少いるが、基本的には現地で生まれ育った人が多い。
- 高齢者／ファミリー（現役世代）それぞれの日常生活
 - ・ 現役世代の多くは車で町外に働きに出る。学生の通学はスクールバスや路線バスで通っている。
 - ・ 町営バスを利用して、通院や買い物をしていた高齢者もいたが、今はめっきり減ってしまい、バスは通学に使われている実態。
 - ・ 旧邑智地域に住む車を運転できない人は、NPO法人が自家用有償運送をしているので、その利用も多い。
 - ・ 車を運転できる人は少しの移動にも車を利用して、ふらっと買い物に出たり、地域活動に参加したりとアクティブに過ごす。車を運転できない人は移動は必要最低限にとどまっていると思われる。（運転できる人に送迎をお願いしている状態）
- どのようなコミュニティがあるか
 - ・ 集落の近隣住民同士のつながりは薄くはなく昔からの馴染という間柄の関係性。運転できる住民ができない住民の買い物の送迎を行う。
 - ・ 自治会連盟が組まれていて、町内会が12-13存在しており、それぞれの町会活動を通じたコミュニティがある。
 - ・ 旧大和地区と旧邑智地区に大きく分けられ、邑智地区は役場職員のOBが地域のことやイベントごとを企画・実施して地域住民を巻き込んで盛り上げている。
 - ・ 公民館での催しが定期的に開催されており、車を自由に使えないがまだ介護に至らない人たちは、公民館での通いの場に参加している。
- 買い物はどこに行くか（地域内／地域外の商業施設）
 - ・ 大田市や三次市の方には、家電製品や衣類、農業器具や生活雑貨などの買い物、総合病院や専門医への通院のために行く（イオンモール、エディオン、ヤマダ電機、ホームセンター）。
 - ・ 買い物は週一回に町内（みさと市、Aコープ、ローソン）へ、月2、3回程度の頻度で市街地に赴き、まとめ買いをしていると思われる。

事業者インタビュー結果のサマリー <美郷町>

1. 自治体側、事業者側の想定する住民の課題

② 移動や外出における地域の課題

- 地形、気候、地域文化など外的要因における移動や外出課題
 - ・ 坂道が多く、バス停までのアクセスを困難にさせている。
 - ・ 町の中心地以外では自転車や徒歩での移動は身体負荷が高い。
 - ・ 町が広いので、拠点となる町役場周辺への移動に苦労する。
- 町内における、既存の移動サービスでは不十分と考えられること、課題
 - ・ 三次市や大田市にバスで出るためには、1回以上乗り継ぎが必要になることや、バスの便数が少ないため、不便。
 - ・ 車を運転できない人はバスやタクシーの他、ご近所の運転できる方の送迎に頼ることも多いとみられ、頼れなくなってしまうと移動に困ってしまう人も多いとみられる。
 - ・ 今までは運転して運転できない人を助ける側だった人たちが、高齢になってきたので、送迎してもらう側も頼みにくくなってきている。
 - ・ Iターンしてきた人たちは都会で育ってきたので「1人クルマ1台」という考えはないため、その人たちに向けたサービスが考えられていない。
 - ・ 免許返納も進んで、ますます移動困難になる高齢者の増加が考えられる。
- 外出目的となる主な施設（商業施設や役所など）へのアクセスの課題と、地域外へ出るための交通課題
 - ・ バスは便数の少なさや、町外へ出る場合には乗り継ぎが必要になる。比較的安価な移動はできるものの小回りが利きにくいので、1度に複数の用事を済ませることが難しい場合もある。
 - ・ タクシーは小回りは効くものの、リッチな移動手段であるイメージや、移動にかかるコストが効果であること、近隣の住民からの目が気になるといった要因から、利用のしづらさを感じている。
 - ・ 同居する子供がいない場合も多いので、近隣住民に運転をしてもらって町外に出掛けるが、お互い気をつかうため、気軽に移動するのが難しいのが現状。
- 交通課題以外にも含めた地域の課題 など
 - ・ 過去に宅配タクシーもやってみたが、上手いかなかった。
 - ・ 老々介護についても多少あると思われる。

事業者インタビュー結果のサマリー <美郷町>

1. 自治体側、事業者側の想定する住民の課題

③ 今回の実証実験サービスを通じて、②の課題に対してどのような行動変容が促され、どのような生活になることを期待しているか。

- 外出頻度
 - ・ ドア to ドアで移動ができるようになることで、移動が困難になった人が引きこもりにならず、外出してくれることに期待。
 - ・ 「生活のための外出」だけでなく、「生活を豊かにする外出」も出来るようになってもらいたい。（桜の名所やユートピアなど観光的な移動）
- 行動範囲
 - ・ タクシーを使う事によって、通院や買い物だけでなく、地元の催しやユートピアなども使ってもらいたいと思う。
- それらに伴ったQoLの向上
 - ・ 必要な所は頼ることもあるけれど、一人で自立した生活ができるようになってほしい。
 - ・ 住民の送迎する側/される側双方の負担も軽減したい。
 - ・ 町内への移動をタクシーで、町内の移動はシルバーカーで、移動の負荷を減らすことで、移動や買い物が生活の楽しみの一つになってほしい。
- 収益性の課題
 - ・ サービスの認知と便利さの認知がまだ進んでいない状況。
 - ・ たくさんの住民に積極的に利用してほしいが、一部の便利さを知った人だけが、1人だけの送迎をたくさんされてしまうと、収益的には赤字。90名程度の利用者が利用してくれれば利益が出る。
 - ・ 地元の交通事業者が利益を上げられていない。地元の交通事業者も救いたい。

事業者インタビュー結果のサマリー <美郷町>

2. 住民の興味・関心

- ① 当初想定に対して、現状で申込者や利用実態に差異はあるか
 - ・ そもそもまだサービスを認知している人が少ない状況。
 - ・ 対象エリア外の送迎する側の住民から、送迎される側へ勧めたいと問い合わせがあった。
 - ・ 土日にも利用したいという声がみられた。
 - ・ 大田市でサービス提供した時には、高校生が会員になって使っているような人もいた。
- ② 地域住民の行動変容を初めとしてQoL向上に繋がりそうなことが既に何か見られたか
 - 意識の変化
 - ・ タクシー＝リッチな乗り物という意識を払拭できるかがカギ。
 - ・ 「使えば使うほどお得」ということに気づいてもらえると、利用が促進されると思われる。
 - 外出頻度
 - ・ 便利さや、たくさん乗ったほうが得、ということに気づいた一部の住民はヘビーに利用してくれている。
 - 行動範囲
 - ・ （大田市で実施した同サービス）公民館で行なう健康診断とかも、移動できないので受診できなかったが、今は受診できるようになった。

事業者インタビューの結果を元としたペルソナ〈美郷町〉 「町内外への買い物移動に気苦労がある、運転を引退した高齢女性」

【プロフィール】

女性。昭和15年生まれの81才。
1歳年上の夫と2人暮らし。
2人の子供は結婚して町外に居住。孫が4人。
自宅で消費するための野菜を作っている。多くできてしまった野菜はいつも送迎してくれるご近所の方に配る。

【過去50年あまり、どんな生活を送ってきたか】

大田市の企業で働いていたが、結婚を機に仕事をやめ、美郷町に嫁いできた。美郷町で農家として働く夫と一緒に畑仕事に入りつつ、家事や子育てをしてきた。以前は、JAで野菜を売るため車を運転して町の中心地に出たついでに日常の買い物をしたり、繁忙期が過ぎると夫の運転で大田市や出雲に買い物や映画鑑賞などに出かけるなど、日常生活における移動の不便さはあまり感じていなかった。

【現在の生活】

子供も巣立ち、夫婦で2人暮らしの現在。年金をやりくりして生活。自身は数年前に免許を返納。夫は移動に困るからといまだに運転をしているが、恐々と運転している。そのため、ちょっとした移動は夫に頼ることもあるが、遠出はお願いしにくくなってしまった。

畑いじりはできているものの、最近はバス停まで続く坂道を歩くのが大変になってきた。そのため、出かける機会は車を運転していたころに比べてめっきり減った。週に1回Aコープに一人で買い物に行くために粕淵に出かける。生協の宅配サービスも併用している。

たまに町外にも通院や買い物で出かけており、ご近所さんをお願いしてクルマを出してもらうこともあるが、お願いできないときはバスで行くこともある。バス移動では自分のペースで過ごせない。タクシーはコストや周囲の目が気になり、積極的に利用できないのが現状。



【外出頻度や外出先】

- ・週に1回、町内のAコープやみさと市に食材や日用品の買い物。
- ・月に1回、町外の病院や専門医に通院。
- ・年に数回、町内の催しに参加。

ご近所に頼めるときは買い物や病院に乘せていってもらっている。バスを使うよりも体への負荷が少なく楽なので頼りたい気持ちはあるが、申し訳ない気持ちもあり頼りにくい。

頼めないときは自宅から数百メートル離れたバス停からバスに乗り、町役場前で乗り継いで病院に行く。年齢と共に足腰も弱くなり、バス停まで行くのも一苦労。

用事を済ませるために外出することが多く、町外に出かけたついでに買い物をして帰ることはあまりない。

【移動に関するQoLのゴール】

- ・移動の心理的・身体的負担を減らして、自分の目で選ぶ買い物を手軽にしたい
- ・余暇的な移動や寄り道をもっとしやすくなることで、地域活動への参加や新しい生活の楽しみ・生きがいを見つけて取り組みたい。

住民インタビュー結果のサマリー＜美郷町＞

1. 住民インタビューから得られた、実際の地域像および利用者像

① 地域住民の日常生活

- 居住者の属性傾向（年齢／居住歴／自家用車の保有など）
 - ・ 主に高齢者で、60代は若い方に分類される状況。
 - ・ **単身や夫婦2人暮らしが多い。**子供世代の多くは町外に出ており、広島や出雲に居住しているケースも多い。
 - ・ 隣町や町内に高齢の兄妹や親戚がいることも多く見受けられ、同世代で助け合っているのが現状。
 - ・ 一家に一台車があるのが当たり前で、**若いころに免許を取って車が主な移動手段になっているケースが多い。**
- どのようなコミュニティがあるか
 - ・ 自治会や青空サロン市場（地域の農作物やクラフトの制作、販売）、通学や独居宅へのパトロールなど、定年後も町内の活動に参加している人が多い。
 - ・ 町外に習い事や趣味のために通う人も一部見られ、自分の時間を趣味や友達と会うことを楽しんでいる。
 - ・ コロナの影響によって、近年は町内の活動や趣味の活動自体が委縮気味。人と会うことを意識的に控えている人が多い。
- 買い物はどこに行くか（地域内／地域外の商業施設）
 - ・ 町内での買い物が主で、みさと市やAコープに週1～2回訪れているが、**週1回来る生協や魚屋、農協の移動販売で買い物する人も一部見られた。**
 - ・ **大田市にも週1～月1回は出かける。**病院のついでに買い物する人も一部見られ、寄る場所は事前に計画を立てることが多い。
(※美郷町内の店では品揃えが十分でないため。ただし同時に、粕淵周辺の個人商店に定期的に通い、いざとなった時にすぐに頼れるようにしている。)
 - ・ 大田市には専門店が集まったショッピングモールやヤマダ電機、エディオン、ディーラー、外食店、薬局などが点在している。
 - ・ 出雲市に週1～月1回程度出る人も一部見られ、イオンに服やペット用品を買いに行く人や、習い事に足を運んでいる。
- 外出したいのか、在宅で済ませられるならそれが良いのか
 - ・ **生協と外出を賢く使いこなしたい意識がある。**移動自体が健康維持のための運動を兼ねている。偶然知人に会ったり、目で見て買いものするといったことが、気分をリフレッシュさせることにも繋がっている。しかし、美郷町では手に入らない品物を楽に手に入れるために生協も併用したい。
 - ・ **車をできる限り長く乗り続けたい意識が強い**ため、クルマに乗らなくなったら運転の腕が鈍ってしまうと思い、恐々ながらも運転を続けている人が多い。
 - ・ オンラインでの買い物などは、そもそもITリテラシーがあまり高くない点や、DMがたくさん来たり何か面倒に巻き込まれるのは嫌という意識から、消極的。

住民インタビュー結果のサマリー＜美郷町＞

1. 住民インタビューから得られた、実際の地域像および利用者像

② 移動や外出について、住民が抱える課題

- 地形、気候、地域文化など外的要因における移動や外出課題
 - ・ 冬は雪や凍結のためにそもそも出かけないという人が一部見られた。
 - ・ **大雨による川の氾濫による通行止めによって外出できなくなることもたまにある。**
 - ・ 歩道が狭いため、自転車やシルバーカーでの移動は怖いと感じている。
- 町内における、既存の移動サービスでは不十分と考えられること、課題
 - ・ 車を所有している住民が多いため、**バスやデマンドタクシーを利用する人は少ない。**
 - ・ **町内の移動も、粕淵から離れた家からでは負担が高い。**バスで粕淵に来ることはあまりなく、**自分や家族の運転で来るのがほとんど。**
 - ・ 免許を持たない人は、友人や近隣のひとと一緒に用事があるときは、車に乗せてもらって用事を済ませることがある。（婦人会ついでに買い物、など）
 - ・ **バスの便数が少なく、町外までバスだけで出るためには必ず乗り換えが必要**になるため、バスの時間を中心としたスケジュールを組む必要があり、使い勝手が悪い。
 - ・ 居住エリアによっては、**デマンドタクシーのほうがバスより安上がりに済む場合があり、車を持たない住民にとっては重要な交通手段となっている。**
- 外出目的となる主な施設（商業施設や役所など）へのアクセスの課題、地域外へ出るための交通課題
 - ・ **どこにいくにもバスの便数が少ない。**そのうえ、**乗換があるためにスムーズに移動できず、コストも高くなってしま（大田市立病院まで往復2000~4000円）。**
 - ・ デマンドタクシーはその点コストが抑えられるが、**サービスの終業時間が早いことや、町内しか移動できないため、町外へはバスへの乗り換えが必須。**
 - ・ **同居家族や声をかけてくれたご近所の方に連れて行ってもらうことも多いが、お互い気負いしてしまい、気軽には頼みにくい。**
 - ・ 大田市内においては、粕淵からのバスの停留所（病院や駅）からイオンや順天堂といった商業施設に行くためにはさらにバスやタクシーに乗り継がなければならず、アクセスが悪い。そのため、病院ついでにイオンによる、といったついでにフラットと寄る買い物はしない住民が多く見られた。
- 交通課題以外も含めた地域の課題 など
 - ・ 自立した生活をする上で、ご近所との支え合いがあることが前提となっており、良好なコミュニティが形成されている一方、**車を運転できない人が車を運転できる人を頼る状況も見られ、「頼っている人が運転できなくなったら移動手段を考えないといけない」といった声も上がった。**
 - ・ **友達が集まったり、ちょっとした時間をゆったり過ごせるカフェのような場所がない。**バスやタクシーの待ち時間にも待つ場所が少ないため、気兼ねなく自由に時間を過ごせる場所が望まれている。

住民インタビュー結果のサマリー <美郷町>

1. 住民インタビューから得られた、実際の地域像および利用者像

③ 今回の実証実験サービスを通じて、どのような行動変容が促されたか、どのようなQoL向上があったか。

- 外出頻度

- 車を運転できる人が多かったため、外出頻度の変化は確認できなかった。
- 将来的に必要なサービスであり、買い物や外出するときに頼らざるを得なくなるだろうという声が上がっていた。
- 使えば使うほどお得なサービスであるため、たくさん利用したほうが良いことはわかっているが、町内にそこまで行くところが無い、という意見も見受けられた。

- 行動範囲

- 定額乗合タクシーによって行動範囲が広がったという参加者は、確認できなかった。
- 現状サービスの利用可能なエリアが制限されているため、町内でも行けなくなってしまう行先が出てくるかもしれないという不安が一部の住民から聞かれた。

- その他の行動変容

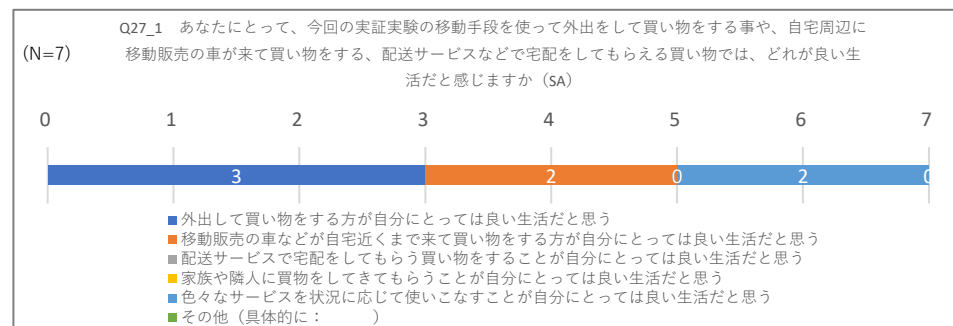
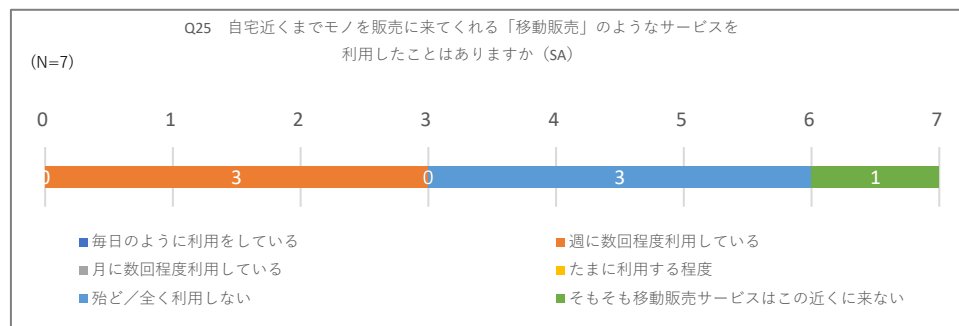
- 定額乗合タクシーによって行動範囲が広がったという参加者は、確認できなかった。
- デマンドタクシーより定額乗合タクシーのほうがタクシーを呼ぶ障壁が低いという声が一部の利用者から挙がっていたものの、バスのほうが気持ち的には気兼ねなく乗れる、という声も挙がった。

- それらに伴ったQoLの向上

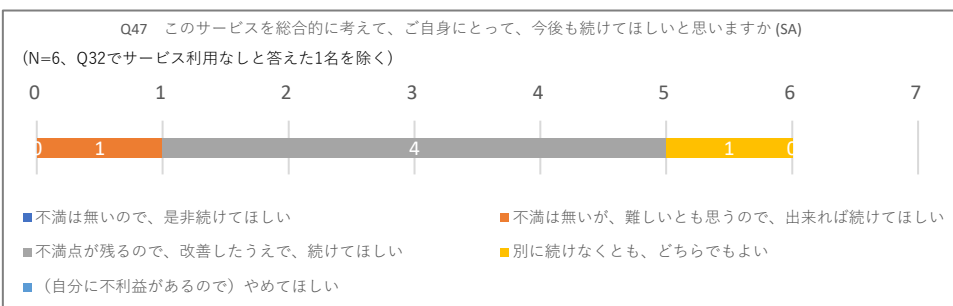
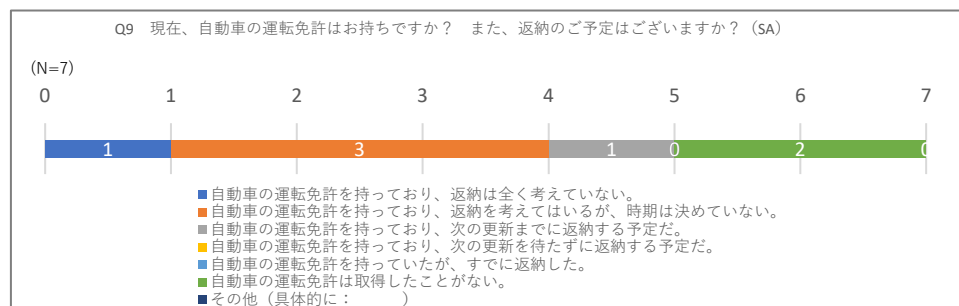
- QoLが向上したという参加者は確認できなかった。
- ドア to ドアのサービスで、1時間前の予約で良いため、サービスのシステムや運行時間に合わせた生活ではなく、自分の予定に合わせた生活ができるようになりそう、という意見がみられた。
- 多くの人が生活のための最小限の移動にとどまっているため、生活を豊かにする移動が気軽にできるようになることが望ましいと考えられる。

住民インタビュー 集計結果（抜粋）＜美郷町＞

- 買い物は店に足を運びたいと思っている人が多いことがわかった
 - 毎日外出している人はいない。多い人でも週3～4日だった。
 - 買い物について、半数程度が移動販売や生協を利用している。生協は町外に出ないと手に入らないものを手に入れるために利用していた。
 - 外出への意欲はあるものの、「将来的には移動販売に頼らざるを得なくなるかもしれない」といった意見も聞かれた。
- ⇒多くの住民が「自分の目で見て、多くの選択肢から選びたい」「移動販売や生協に頼りきりにはしたくない」といった声が聞かれ、**外出への意欲は高い**と考えられる。



- 移動に関して、将来的に不安や課題を抱えている人が多いことがわかった
 - 高齢になっても可能な限り運転を続けたい人が多く、「免許を返納したら変わりの手段を考えないといけな」といった意見も聞かれた。
 - バスや既存のデマンドタクシーの利用意欲は低く、免許を持つ知人に送迎をお願いすることについても、乗せていってもら側からはお願いしにくいという声が上がった。
 - これらの背景として、バスやタクシーは使い勝手が悪い点や、いつでも使える足がなくなる不安が挙げられた
 - ⇒**既存の交通サービスだけでは今まで通りの生活は送れないと考える住民が多く、定額乗合タクシーに対して、これらの課題をクリアしてほしいという期待がうかがえた**



住民インタビューの結果を元としたペルソナ〈美郷町〉 「町内外への買い物移動に気苦労がある、運転を引退した高齢女性」

【プロフィール】

女性。昭和15年生まれの81才。広島県出身。
1歳年上の夫と2人暮らし。2人の子供は結婚して町外へ。孫が2人。
趣味は家庭菜園で、自宅で消費するための野菜を作っている。多くできてしまった野菜はご近所の方に配ったりしている。
何かあったら助けてもらえるように、知り合いとの縁は大事にしている。
PCは使えず、スマホは電話とLINE以外使わない。

【過去50年あまり、どんな生活を送ってきたか】

広島で美郷町出身の夫と結婚。結婚後も三次市で共働きをしていた。
広島での暮らしは、美郷に比べて電車やバスの便が良く、買い物も少し歩けば大体のものが揃うため、生活に不便を感じることはなかった。
夫の退職を機に夫の地元である吾郷地域に移住した。自身は美郷町歴17年目。
移住直後から75歳までの11年間、学童でパートをしていた。

【現在の生活】

子供も巣立ち、夫婦で2人暮らしの現在。年金をやりくりして生活。自身が80歳になった時に運転に不安を感じて免許を返納。夫は移動に困るからと運転を続けているが、恐々と運転している。そのため、ちょっとした移動は夫に頼ることもあるが、町外への外出はお願いしにくくなってきた。

夫の運転で、大田市に通院や買い物のために月に1回程度出かける。夫の都合が合わないときはバスを乗り継いで行くこともある。ご近所さんに誘われれば車に同乗して連れて行ってもらうこともあるが、自身からお願いすることはほとんどない。バスは便数が少なくお金も体力も必要。デマンドタクシーはバスより安いためリッチな乗り物という意識はないが、町内しか回ってくれないことや便数が少ないこと、営業時間が短いことから、積極的に利用しづらいのが現状。出かける機会は免許返納前に比べてめっきり減った。

週に1回、粕淵のAコープとみさと市で買い物をするために夫の運転で出かける。公共交通で行くとなると、スーパーのはしごは徒歩になるため、一苦労。店頭で色々な物を自分の目で見て選んで購入したいと思っているものの、粕淵で手に入りくいものは、生協の宅配を利用している。また、魚屋の移動販売が回ってくると利用することもあるが、利便性よりも、地域や人との付き合いとして利用している。

：事業者による想定像との相違点



【外出頻度や外出先】

- ・週に1、2回、粕淵のAコープやみさと市に食材の買い物。
- ・月に1回、大田市の病院や専門医に通院。日用品を買い物。町外に出たついでに子供の家に寄る。
- ・年に数回、町内で企画されるバス旅行や収穫祭などの催しに参加。
- ・電球の取り換えや家電の急な故障などにすぐに対応してもらえるよう、不定期で粕淵の電気屋さんに顔を出すように意識をしている。

基本的に夫の運転で移動している。夫に頼れないときは、バスよりもご近所を頼りたいが、手を煩わせてしまうことを申し訳なく思う気持ちが強く、乗せてってくれる人から誘われない限りは、バスで移動している。誘ってもらってどこかに出かけたときは、お菓子を渡すなど、都度お礼をするようにして、いざとなった時にも頼れる関係を保てるように配慮している。

バスで大田市に行くときは、自宅から数百メートル離れたバス停からバスに乗り、町役場前で乗り継いで病院に行く。町外へは1つの用事を済ませるために外出することが多く、ついでの用事をして帰ることはあまりない。

【移動に関するQoLのゴール】

- ・移動の負担を減らして自分の目で選ぶ買い物を手軽にしたい
- ・タクシーのお迎えやバスはなるべくオンタイムに来て欲しい。先に迎えに来られていると慌てて急ぎ足になり、転ぶことが怖い。
- ・生活のための最低限の外出が多いため、町外への習い事や温泉、四季折々の景色など、生活を豊かにする外出を気軽にしたい。

事業者インタビュー結果のサマリー＜基山町 けやき台＞

1. 自治体側、事業者側の想定する住民の課題

① 想定する地域住民の日常生活（事業者側が考える地域住民の日常生活）

- 居住者の属性傾向（年齢／居住歴／自家用車の保有など）
 - ・ けやき台地域は基山町内でも高齢化率が高く、30～40%になっている。
 - ・ 30年程前の大規模開発で移住してきた住民が多いため、**同時に高齢化が進行している。**
 - ・ **現状はマイカー利用が多く**、1人1台所有している世帯も存在する。
- 高齢者／現役世代の日常生活
 - ・ 三世代の生活を想定された住居でないことから、二世帯以下の世帯が中心。
 - ・ マイカーを利用して、町内に限らず周辺商業施設まで買い物出かけることが多い。**鳥栖駅周辺まで車を使えば近場を感じており、外出することにハードルをあまり感じていない。**
 - ・ 現在仕事をしている現役世代は、福岡市方面に電車や車で通勤している。
- どのようなコミュニティがあるか
 - ・ 大規模開発で移住してきた住民が多いため、**自分たちで現在のけやき台を作り上げてきた自覚が強く**、コミュニティ活動は盛んに行われている。
 - ・ けやき台は4区に分かれているが区を跨いだ交流が活発であり、防災訓練は4区合同で取り組んでいる。
 - ・ 現役世代に培ったノウハウを周囲に伝播する活動が行われ、IT教室などのコミュニティが駅前の公民館で催されている。
 - ・ 若基小学校が付近にあるが、年々児童数が減少しており、学区外の児童受け入れを推進している。
- 買い物はどこに行くか（地域内／地域外の商業施設）
 - ・ 筑紫野ベレッサや基山町南部のマックスバリュに行く。

事業者インタビュー結果のサマリー <基山町 けやき台>

1. 自治体側、事業者側の想定する住民の課題

② 移動や外出における地域の課題

- 地形、気候、地域文化など外的要因における移動や外出課題
 - **けやき台西側の区域は、けやき台駅から離れて坂道が続くので、駅まで徒歩移動のハードルが高い。**
- 外出目的となる主な施設（商業施設や役所など）へのアクセスの課題と、地域外へ出るための交通課題
 - **基山駅前や総合病院まで行けるコミュニティバスが循環しているが、運行便数が少ないので外出先の所要時間とバスの発着時間が合わせにくい。**
 - 電車で買い物した場合、駅から離れた地域の住民は荷物を持ち運ぶことのハードルが高い。そのため、行きにはシャトルバスを利用し、帰りはタクシーで自宅前まで移動する方がいる。
 - **筑紫野の商業施設が最も近いが、けやき台内から直通バスが無い。**自動車を利用しない場合、けやき台駅まで歩き、電車とバスを乗り継いで行く手間がかかる。
- 既存の移動サービスでは不十分と考えられる課題
 - **マイカーありきで生活してきており、現状の環境では車無しで生活しにくい。**
 - けやき台駅やコミュニティバスのバス停まで、歩いていくことハードルが高い住民もいる。
 - **コミュニティバスで外出する場合、循環ルート・運行便数に合わせて計画する必要がある、場の気分で出先を選ぶ、複数場所の寄っていく等の自由な外出をしにくい。**
- 交通課題以外も含めた地域の課題 など
 - けやき台内は、内科、歯科クリニック、薬局しか無い。**過去に駅前にあったスーパーは、利用数が少なかったため撤退してしまった。**
 - 空き家が売りに出されることが少ないため、流入が進まない。活用されていない空き家が一定数存在している。

事業者インタビュー結果のサマリー <基山町 けやき台>

1. 自治体側、事業者側の想定する住民の課題

③ 今回の実証実験サービスを通じて、②の課題に対してどのような行動変容が促され、どのような生活になることを期待しているか。

- 外出頻度
 - ・ マイカーが無くとも、不便を感じずに外出意欲が維持できることを期待。
- 行動範囲
 - ・ 将来的には基山町内に限らず、目的地に応じた周辺施設に気軽に出かけるようになってもらいたい。
- それらに伴ったQoLの向上
 - ・ マイカー利用中心の生活が高齢化で失うことを危惧する人が多いが、既存のコミュニティバスでは利便性が低く交通網に心配を感じている。行きはバスを利用しても、帰りは時間が合わずにタクシーに乗る利用する人が多い。手軽に利用しやすいシャトルバスと、要予約になるが自宅の前からバス停までを繋ぐオンデマンド交通を併用する実証実験を行い、生活に合わせた移動手段を模索したい。
 - ・ 昨今は出かけなくても十分に生活を継続させることは可能だが、外出中の活動や他者とのコミュニケーションから心身の健康を実現させたい。そのため、移動手段の充実のみではなく、出かけ先の充実もさせたい。
- 収益性の課題
 - ・ 実証実験では無料で利用可能だが、持続的な運営をするために実証実験結果を参考に料金を策定することが課題。
 - ・ また移動手段のみでは採算性が乏しいため、貨客混載や送客で移動手段以外の収益源の確保を検討

事業者インタビュー結果のサマリー <基山町 けやき台>

2. 住民の興味・関心

① 当初想定に対して、説明会参加状況や質疑応答に差異はあるか

- 実証実験の全体像
 - ・ 免許返納で不便になることの危機感から、実証実験後にどの程度で運用が開始されるか期待される方が多い。
- 利用用途
 - ・ オンデマンド交通の乗降場所を自宅 or バス停から利用可能にすることで利便性の担保をしていたが、コミュニティ終わりに友人で集まって利用したいなど、けやき台内の施設も乗降場所とする要望が見られた。
 - ・ 乗り合い利用のため、買い物荷物がどの程度問題ないか、疑問が挙がった。

事業者インタビューの結果を元としたペルソナ〈基山町 けやき台〉 「車を運転してお出かけする生活が当たり前、アクティブな前期高齢者」

【プロフィール】

昭和26年生まれ。71才。
昭和51年に結婚。平成元年、大規模開発されたばかりのけやき台に入居。同い年の妻と2人暮らし。
2人の子供は結婚して、町外に居住。孫が1人。
運転技術は若い時より衰えたと感じるが、まだまだ車で出かけることに苦手意識はない。

【けやき台の生活】

結婚して10年後、福岡本社勤めになったのでけやき台に入居。
平日はけやき台駅から博多駅周辺に電車で通勤し、仕事帰りに天神周辺で飲み会や家族のおつかいで買い物していた。
休日は車で家族揃って県外の観光スポットやレジャー施設に出かけて、帰りに近隣のスーパーで食料品や日用品を買って帰宅。
町外に大型ショッピングモールができてからは、車で出かけるのが便利になった。
車は2台所有しており、自宅の駐車場に駐車可能。子供2人を別々の場所に送迎したり、夫婦別の用事に出かけていた。

【現在の生活】

子供は埼玉と名古屋に住み始め、夫婦で2人暮らしの現在。
定年退職をして、平日・休日で大きく変わりが無い生活を送っている。運転が好きなので、子供が巣立った後に2台あった車を売却して新車1台購入。自分が運転して妻と週に2回、生鮮食品・日用品を買いに筑紫野ベレッサに行く。鮮度や産地を気にして買いたいの、食材選びに時間がかかる。
パソコンやスマートフォンは難なく使っている。

【外出頻度や外出先】

- ・週に1回、筑紫野ベレッサに生鮮食品、日用品の買い物。
- ・月に1度、筑紫野イオンモールでショッピングや映画。
- ・2か月に1度、町外の病院で定期健診行く。

けやき台駅までは問題無く歩ける。車に乗れない時には、稀にコミュニティバスを使って基山駅周辺に向かう。

【移動に関するQoLのゴール】

- ・お店で実際に見ることで生鮮食品を選ぶこと、購入後に自宅まで荷物を運べる手軽さ、を維持したい。
- ・筑紫野ベレッサがけやき台から近いので、買い物先として今後も行きたい。



住民インタビュー結果のサマリー＜基山町 けやき台＞

1. 住民インタビューから得られた、実際の地域像および利用者像

① 地域住民の日常生活

- 居住者の属性傾向（年齢／居住歴／自家用車の保有など）
 - ・ **夫婦2人暮らしが多い。**子供世代の多くは町外に出ており、九州外に居住しているケースが半数以上。
 - ・ ほぼ全員が車を所有しており、2台以上所有する家庭が半数ほどある。
 - ・ 免許返納を見据えているが、返却を予定していない方が多い。
- どのようなコミュニティがあるか
 - ・ けやき台内で4区に分かれており、主に役員が積極的に活動している。
 - ・ 各区別のコミュニティがあり、毎週楽しみに参加される方もいる。(ex.グラウンドゴルフ,麻雀,IT教室)
 - ・ 毎週日曜8時から、けやき台内の公園で朝市を役員主体で開催しており、買い物しながら話すのが楽しみな方もいる。
 - ・ **基山町内に限らず、周辺の筑紫野、鳥栖方面まで自身の興味に合致するコミュニティに参加される方もいる。**
- 買い物はどこに行くか（地域内／地域外の商業施設）
 - ・ けやき台外の筑紫野ベレッサ、シュロアモール、マックスバリュ、コスモス等に**週2～3回**訪れており、**メインの買い物手段として週1回生協の宅配を頼んでいる人も多い。**
 - ・ 突発的に足りないものがあれば、運動がてらセブンイレブンまで歩いていく方もいる。
 - ・ **筑紫野や鳥栖は車を使って近所に買い物へ行く感覚。**車で複数のお店を回ることも多い。
- 外出したいのか、在宅で済ませられるならそれが良いのか
 - ・ **できる限り自宅に籠っていたくない意思がある。**車で出かけることが多いが、健康維持のための散歩をしたり、買い物先のコミュニケーションなど、外出による刺激が生活で必要だと感じている。
 - ・ 生鮮食品は、**鮮度や産地を把握**して買うことが大事と思われる方が多い。**日用品や雑貨の通販に抵抗が無く、組み合わせて生活する方もいる。**

住民インタビュー結果のサマリー＜基山町 けやき台＞

1. 住民インタビューから得られた、実際の地域像および利用者像

② 移動や外出について、住民が抱える課題

- 地形、気候、地域文化など外的要因における移動や外出課題
 - ・ 悪天候時には徒歩での外出意欲が下がる。
 - ・ けやき台が周辺より高い位置にあるため、行きの下り坂が歩けても、帰りが上り坂で徒歩で帰宅するには辛い方もいる。
- 町内における、既存の移動サービスでは不十分と考えられること、課題
 - ・ **コミュニティバスは1時間に1本と便数が少なく、外出の手段にすると待ち時間が長かったり、自由に移動しにくい。また町内を循環するルートで運航するので、目的地まで行くまでの時間を要する。**
- 外出目的となる主な施設（商業施設や役所など）へのアクセスの課題、地域外へ出るための交通課題
 - ・ **コミュニティバスで基山町内のスーパーや役場に行く場合、循環ルートを通り関係無い地域を通過するので、車で行くより長い時間を要する。**
 - ・ 筑紫野方面のバスが無いと、**最も近い筑紫野の商業施設まで交通機関では行きにくい。**
 - ・ JRけやき台駅は快速が止まらないため、福岡方面に行く場合は途中で乗り換えることが多い。
- 交通課題以外も含めた地域の課題 など
 - ・ けやき台一帯で高齢化が進んでおり、70歳前後が区運営に積極的な参加をしないと成り立たない。
 - ・ 各区の区長、役員が中心にけやき台を盛り上げている一方で、区の活動に参加できていない方もいる。**町外にコミュニティがある方は、今後免許返納に伴い外出できなくなる可能性がある。**

住民インタビュー結果のサマリー＜基山町 けやき台＞

1. 住民インタビューから得られた、実際の地域像および利用者像

③ 今回の実証実験サービスを通じて、どのような行動変容が促されたか、どのようなQoL向上があったか。

- 外出頻度

- ・ 車の代わりに、オンデマンド交通/けやき通りシャトルバスを使って出かけていた。
- ・ **運転せずに出かけられるので、少し気が楽になった。**
- ・ シャトルバスの頻度が多いので、待ち時間が少なく出かけられた。

- 行動範囲

- ・ オンデマンド交通/けやき通りシャトルバスによって、遠出に繋がる行動範囲の拡大は確認できなかった。
- ・ 試しに、これまで行く回数が少なかった駅前やスーパーに行ってみた方はいた。
- ・ 無料だったので、けやき台外に散歩に行かれる方もいた。

- その他の行動変容

- ・ スーパーや図書館といった普段は車で行く場所に徒歩で行き、荷物を持つ帰宅時にオンデマンド交通/けやき通りシャトルバスを使っていた。

- それらに伴ったQoLの向上

- ・ 普段より徒歩圏内を広げることができた。

住民インタビュー結果のサマリー＜基山町 けやき台＞

1. 住民インタビューから得られた、実際の地域像および利用者像

③ 今回の実証実験サービスを通じて、どのような行動変容が促されたか、どのようなQoL向上があったか。

- 将来の生活意識

- ・ 現状は車で出かけている方は、免許返納後を考える機会になっていた。
 - ・ まとめ買いしなくても、シャトルバスを使えば週に何回か買い物を分けることを考えた。
 - ・ 運転せずに出かけられることで、気が楽だった。気兼ねなく買い物に行けた。
 - ・ シャトルバスの頻度が多いので、待ち時間が少なく出かけられた。
- ・ 徒歩圏内にお店がある家に引っ越すことを、将来の生活として肯定的に考える方がいた。一方で引っ越しにかかる労力が大きい
ため、このまま生活し続ける方が自身には合っていると考える方もいた。
- ・ 免許返納に伴い、現状、車で行く町外への買い物や趣味は、電車を乗り継いで行けると考えていない。
- ・ さらに脚が悪くなるとコミュニティバスのバス停に行くことや乗降が辛くなると考えており、自宅とお店入口をタクシーで往復せざる得
ないと思っている。

住民インタビュー結果のサマリー＜基山町 けやき台＞

1. 住民インタビューから得られた、実際の地域像および利用者像

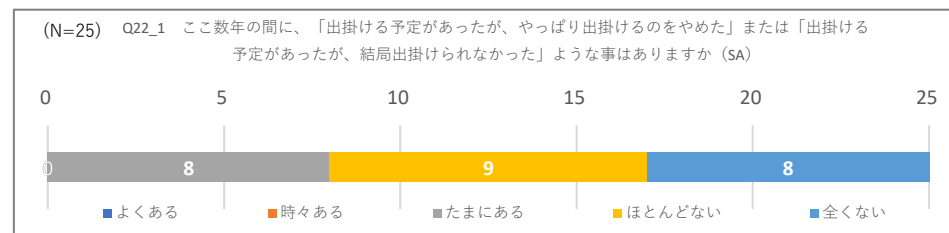
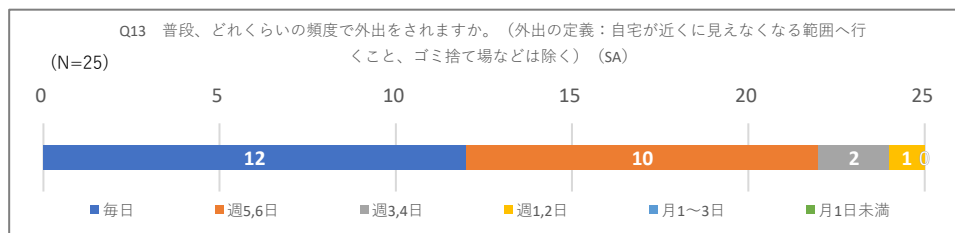
③ 今回の実証実験サービスを通じて、どのような行動変容が促されたか、どのようなQoL向上があったか。

- 将来の生活意識

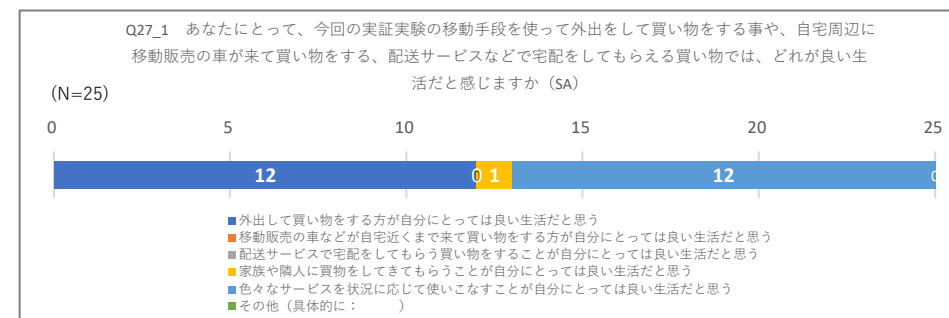
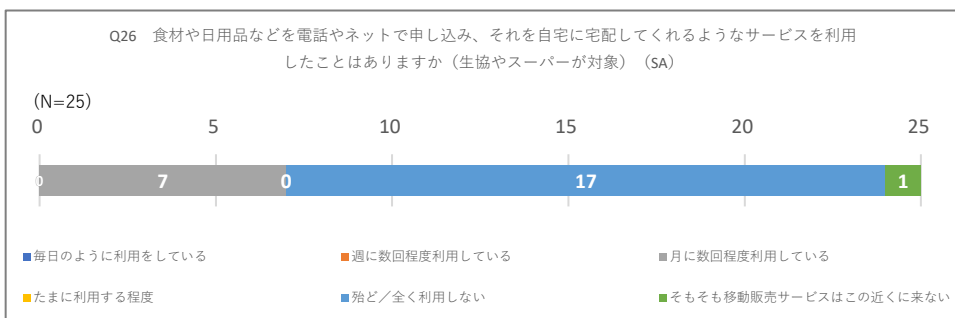
- ・ 現状は車で出かている方は、免許返納後を考える機会になっていた。
 - ・ まとめ買いしなくても、シャトルバスを使えば週に何回か買い物を分けることを考えた。
 - ・ 運転せずに出かけられることで、気が楽だった。気兼ねなく買い物に行けた。
 - ・ シャトルバスの頻度が多いので、待ち時間が少なく出かけられた。
- ・ 徒歩圏内にお店がある家に引っ越すことを、将来の生活として肯定的に考える方がいた。一方で引っ越しにかかる労力が大きい
ため、このまま生活し続ける方が自身には合っていると考える方もいた。
- ・ 免許返納に伴い、現状、車で行く町外への買い物や趣味は、電車を乗り継いで行けると考えていない。
- ・ さらに脚が悪くなるとコミュニティバスのバス停に行くことや乗降が辛くなると考えており、自宅とお店入口をタクシーで往復せざる得
ないと思っている。

住民インタビュー 集計結果（抜粋）＜基山町 けやき台＞

- 外出に対する意欲が高く、積極的に外出していることが明らかになった
 - 約90%が週に5日以上外出しており、住民の大勢が外出せずに1日を終えることが少ない。
 - 事前に予定していた用事を当日無くし、外出をやめることは少ない。
 - 回答時の発言として、「自宅に引きこもってたくない、外出して刺激を得たい」「よっぽど天気が悪くなければ、車で出かけられる」「健康面からも外出して動きたい」など、**外出に対する意欲が高い**と考えられる。



- 外出して買い物することが、生活にとって重要な位置付けであると同えた
 - 約30%が生協に加入しており、食品・日用品の宅配を利用している。
- ※生協に加入していなくても、Amazon等の通販で嗜好品・日用品・雑貨を購入している方はいた。
- 色々なサービスを使いこなしたい方を含め、ほぼ全ての方が外出して買い物したいと考えている。
 - 回答時の発言として、「鮮度を見て判断したい」「産地や旬をチェックして買うことで、食生活を豊かにしたい」など、**生鮮食品に一定以上の質を求めている**と考えられる。



住民インタビューの結果を元としたペルソナ〈基山町 けやき台〉 「基山町外も車30分圏内なら近所感覚でお出かけ、食品の鮮度・産地を自分で見たい前期高齢者」

【プロフィール】

昭和26年生まれ。71才。愛知県刈谷市出身。
昭和51年に結婚。平成元年、大規模開発されたばかりのけやき台に入居。同い年の妻と2人暮らし。
2人の子供は結婚して、町外に居住。孫が1人。
運転技術は若い時より衰えたと感じるが、まだまだ車で出かけることに苦手意識はない。

：事業者による想定像との相違点



【過去50年あまり、どんな生活を送ってきたか】

全国転勤が多かったが、結婚10年目に福岡本社勤めが決まり、けやき台に入居。駅近で福岡県内より安いのが決め手。
平日はけやき台駅から博多駅周辺に電車で通勤し、仕事帰りに天神周辺で飲み会や家族のおつかいで買い物していた。
休日は車で家族揃って県外の観光スポットやレジャー施設に出かけて、帰りに近隣のスーパーで食料品や日用品を買って帰宅。
博多・天神駅周辺でしか買えない贈答品・衣類を博多駅まで電車で買いに行くことが多かったが、基山町周辺に筑紫野イオンモールや鳥栖プレミアムアウトレットができてからは、電車を出かけて買い物する回数が減って、大部分の買い物が車で済む生活に変化していった。
車は2台所有しており、自宅の駐車場に駐車可能。子供2人を別々の場所に送迎したり、夫婦別の用事に出かけていた。

生活パターン①：基山町外への外出が多いので、免許返納によって買い物先の変更・趣味継続の断念から生活が変化がすると考えられる

パターン差：町外に積極的に出かけ、相対的に日常の行動半径が広い

【現在の生活】

子供は埼玉と名古屋に住み始め、夫婦で2人暮らしの現在。定年退職をして、平日・休日で大きく変わりが無い生活を送っている。運転が好きなので、子供が巣立った後に2台あった車を売却して、安全装備が充実している新車を1台購入。自分が運転して妻と週に2回、生鮮食品・日用品を買いに筑紫野ベレッサに行き、新鮮な野菜や魚を吟味。趣味で参加している大宰府市内のボウリングコミュニティに片道20分・週2回通っており、初心者教室時代の仲間とは5年間の付き合い。パソコンやスマートフォンは難なく使っており、先日はボウリング中の膝サポーターがAmazonで安かったので購入した。自宅にいる時は、レコーダーの全録機能から気になった番組を妻と一緒にテレビを見ることが多い。動画配信サービスも入会するか検討中。

【外出頻度や外出先】

- ・週に2回、筑紫野ベレッサに生鮮食品、日用品の買い物。
- ・月に1度、筑紫野イオンモールでショッピングや映画。
- ・2か月に1度、15年間通っている久留米大学病院で定期健診。

町外にお気に入りの飲食店が複数あるので、買い物ついでに食べに行くことが多い。コロナ前は会社時代の友人と天神周辺で飲むので、年に数回けやき台駅から電車に乗り、二日市駅で快速に乗り換えて行っていた。

【移動に関するQoLのゴール、将来の意識】

- ・お店に買い物しに行くことをできる限り維持したい。実際にお店で食品を見ることが、季節の旬を楽しむこと、鮮度や産地に気を遣うなど、より良い食材を買って豊かな生活を送りたい。
- ・けやき台に愛着が強くないので、基山町外を含めて立地が便利なマンションへ引っ越す可能性もある。
- ・将来、車が運転できなくなったら、買い物先の変更・趣味継続の断念があるかもしれない。筑紫野は近所なので、より行きやすくなって欲しい。

住民インタビューの結果を元としたペルソナ〈基山町 けやき台〉 「基山町内で1日何回も外出することが多い、外出自体が好きな前期高齢者」

【プロフィール】

昭和26年生まれ。71才。愛知県刈谷市出身。
昭和51年に結婚。平成元年、大規模開発されたばかりのけやき台に入居。同い年の妻と2人暮らし。
2人の子供は結婚して、町外に居住。孫が1人。
運転技術は若い時より衰えたと感じるが、まだまだ車で出かけることに苦手意識はない。

：事業者による想定像との相違点



【過去50年あまり、どんな生活を送ってきたか】

全国転勤が多かったが、結婚10年目に福岡本社勤めが決まり、けやき台に入居。駅近で福岡県内より安いのが決め手。
平日はけやき台駅から博多駅周辺に電車で通勤し、仕事帰りに天神周辺で飲み会や家族のおつかいで買い物していた。
休日は車で家族揃って県外の観光スポットやレジャー施設に出かけて、帰りに近隣のスーパーで食料品や日用品を買って帰宅。
博多・天神駅周辺でしか買えない贈答品・衣類を博多駅まで電車で買いに行くことが多かったが、基山町周辺に筑紫野イオンモールや鳥栖プレミアムアウトレットができてからは、電車で出かけて買い物する回数が減って、大部分の買い物が車で済む生活に変化していった。
車は2台所有しており、自宅の駐車場に駐車可能。子供2人を別々の場所に送迎したり、夫婦別の用事に出かけていた。

生活パターン②：基山町内の複数場所を車で巡るため、免許返納によって外出時の利便性が低下することから生活が変化がすると考えられる

パターン差：町外にも出掛けるが、町内の外出頻度が高い

【現在の生活】

子供は埼玉と名古屋に住み始め、夫婦で2人暮らしの現在。定年退職をして、平日・休日で大きく変わりが無い生活を送っている。
車が2台あるので、夫婦別々で出かけることが多い。妻が生協で毎週水曜日に食料品・日用品の宅配を頼んでいる。食事の大半を妻に任せているが、自分が好きな刺身やお菓子、都度必要な雑貨を探しに、サンエー・マックスバリュ・コスモスに車で突発的に出かけることがある。毎週日曜8時けやき台のあさイチは店の人と些細な話をするのが楽しいので月に数回見に行っており、新鮮な野菜や干物が売っているため妻のおつかいを頼まれることがある。
公民館で週2回の麻雀コミュニティ、けやき台内の公園で週2回のグラウンドゴルフを楽しみながら、毎日1時間程度の散歩を健康のために日課にしている。
パソコンやスマートフォンは難なく使っており、全国お気に入りのお酒をネットで注文する。

【外出頻度や外出先】

- ・週に4回、サンエー・マックスバリュ・コスモスで食品・日用品を数点買いに行く。
- ・週4回、けやき台内のコミュニティに参加。
- ・1か月に1度、けやき台駅前の「なるお内科」に徒歩で通院する。
- ・買いたい物がある度に、突発的な買い物に行くため、1日に数回出かけることがある。

車ならすぐに着くので、手間がかかるとは思っていない。

【移動に関するQoLのゴール、将来の意識】

- ・外出している方が、健康に繋がったり、人や空間の刺激でボケずに済む。家に引きこもるような生活はしたくない。
- ・基山町内に顔なじみが多く、行き慣れたお店が多いので、引っ越しすることは現状考えられない。
- ・将来、車が運転できなくなっても、けやき台の趣味は変わらず続けられそう。これまでの突発的な買い物は、コミュニティバスの本数が少なく乗り継ぎが必要なため、スーパーに行く回数が減るかもしれない。

以下の通りGPS・活動量計等を用いた計測を実施した

- 調査対象者には、GPS・活動量計（センサー）及び調査票を配布し、概ね2週間センサーを帯同頂くと共に毎日調査票に当日の移動等を記載頂いた
 - また、センサー・調査票配布・回収の際に事前事後アンケートを実施



配布したセンサーのイメージ

調査対象地域とサンプル数・データ取得期間

地域	北海道帯広市	北海道室蘭市	三重6町 (うち多気町)	島根県美郷町	佐賀県基山町
サンプル数	32名	20名	12名	10名	26名
データ取得期間	2021年11月28日～ 2021年12月26日	2021年11月8日～ 2021年11月17日	2021年12月6日～ 2022年1月8日	2021年11月20日～ 2022年1月19日	2021年12月19日～ 2022年1月23日

参考）実証実験中・事前事後アンケート用紙（1 / 3）

事前

自宅外での活動とその移動方法に関する調査（事前アンケート）

ID: 年齢: 歳 性別: 男 / 女 / 他

1. 地域への居住状況・外出状況

Q1-1. 今お住まいの地域への居住年数を教えてください。 居住年数: 年

Q1-2. あなたの世帯状況について、以下の中から最も当てはまるものをお選び下さい。

1. 一人暮らし	2. 夫婦2人暮らし	3. 二世帯世帯 (親と子の世帯)	4. 三世帯世帯 (直系三世以上の世帯)	5. その他 (具体的に:)
----------	------------	----------------------	-------------------------	--------------------

Q1-3. あなたの家の近所や自宅から10～15分歩いていくことができる環境について伺います。

近所の多い住宅はどのようなタイプですか、最も当てはまるものをお選び下さい。

1. 一戸建て	2. 2～3階建てのアパート	3. 一戸建てと、2～3階建てのアパートが混じっている	4. 4～12階建てのマンション	5. 13階建て以上のマンション
---------	----------------	-----------------------------	------------------	------------------

Q2. あなたの最終学歴について教えてください。

1. 小学校・中学校	2. 高等学校	3. 短大・高専・専門学校	4. 大学・大学院	5. その他（詳細: ）
------------	---------	---------------	-----------	--------------

Q3-1. ここ半年を振り返ってみて、週に何日ほど外出されていますか。 外出日数: 日/週程度

Q3-2. 外出の目的について伺います。ここ半年を振り返って、週辺り何日ほどその目的で外出されましたか。

A. 買い物	日/週程度	G. スポーツ	日/週程度
B. 病院/医療機関での診察	日/週程度	H. 趣味活動	日/週程度
C. 銀行/郵便局での手続き	日/週程度	I. 友人・知人等との交流	日/週程度
D. 役場での手続き	日/週程度	J. ボランティア活動	日/週程度
E. 同居していない親族との交流	日/週程度	K. 町内会や地域の活動	日/週程度
F. 散歩・ドライブ・散歩	日/週程度	L. 就労を伴う仕事	日/週程度

Q3-3. 外出の方法について伺います。ここ半年を振り返って、週辺り何日ほどその方法で外出されましたか。

a. 徒歩	日/週程度	e. 自家用車(自分で運転)	日/週程度
b. 自転車	日/週程度	f. 自家用車(他者が運転)	日/週程度
c. バイクなど二輪車	日/週程度	g. タクシー	日/週程度
d. 路線バス/コミュニティバス	日/週程度	h. 電車	日/週程度

Q3-4. あなたの家に車やバイクが全部で何台ありますか。 台

Q3-5. 外出される際の周囲環境について伺います。

歩くことや自転車に乗ることに限して、あなたの近隣環境にどの程度当てはまりますか？最も当てはまる番号に○を付けて下さい。

1) 日用品を買いのお店や、スーパーマーケット、商店街などが、自宅から徒歩歩いていける範囲にたくさんある。	1	2	3	4
2) バス停、駅などが自宅から歩いて 10～15 分以内にある。	1	2	3	4
3) 近所のほとんどの道路には歩道がある。	1	2	3	4
4) 近所には、自転車専用レーン、歩道兼用の自転車レーンなどのように自転車が行きやすい環境がある。	1	2	3	4
5) 近所には、公園、広場、ウォーキング道、自転車道、グラウンド、公営プール、体育館など、無料あるいは安価に利用できるレクリエーション施設がいくつかある。	1	2	3	4

裏面に続きます ----->

Q3-5の続き。 ○は各項目につき一つずつ。	全くない	金くはない	まあまあ	ややあ	あてはまる	非常に
6) 近所では犯罪の危険が高く、夜間に外を歩くのは安全とはいえない。	1	2	3	4		
7) 近所では交通量が多く、外を歩くことに危険を感じたり、歩くことが楽しくなかったりする。	1	2	3	4		
8) 近所では運動したり、体を動かしたりする人を多く見かける。 ※ここで「運動」や「体を動かす」とは、買い物、通勤などで歩いたり、ウォーキング、ジョギング、サイクリングや、その他のスポーツをしたりすることを意味します。	1	2	3	4		
9) 近所を歩くと、興味をひかれるもの（きれいな景観、美しい景観など）が沢山ある。	1	2	3	4		
10) 近所では交通量が多く、自転車に乗ることに危険を感じたり、自転車に乗ることが楽しくなかったりする。	1	2	3	4		
11) 近所では犯罪の危険が高く、昼間に外を歩くのは安全とはいえない	1	2	3	4		
12) 近所には、銀行、郵便局、医療機関、公共の施設などのような、歩いていける目的地が多い。	1	2	3	4		

Q4. 以下の項目について、総合的に見て
ご自身に最も当てはまる番号に○をして下さい。

私は自分自身のことを・・・

1. 活発で、外向的だと思う	1	2	3	4	5	6	7
2. 他人に不満をもち、もめごとを起こしやすいと思う	1	2	3	4	5	6	7
3. しっかして、自分に厳しいと思う	1	2	3	4	5	6	7
4. 心配性で、うろたえやすいと思う	1	2	3	4	5	6	7
5. 新しいことが好きで、変わった考えをもつと思う	1	2	3	4	5	6	7
6. ひかえて、おとなしいと思う	1	2	3	4	5	6	7
7. 人に気をつかう、やさしい人間だと思う	1	2	3	4	5	6	7
8. だらしない、うっかりしていると思う	1	2	3	4	5	6	7
9. 冷静で、気分が安定していると思う	1	2	3	4	5	6	7
10. 発想力に欠けた、平凡な人間だと思う	1	2	3	4	5	6	7

2. 地域でのご活動状況

Q5. ご職業について伺います。
当てはまる全ての職業に○を付けて下さい。

- 1. 会社員・会社役員
- 2. 自営業(農業/漁業を含む)
- 3. 主婦/主夫/家事手伝い
- 4. パート/アルバイト
- 5. 学生
- 6. 年金受給者
- 7. その他()

Q6. 以下の項目についてのご経験の有無について伺います。ご自身に最も当てはまる番号に○をして下さい。

1. 交通安全や防犯に関する活動	1	2	3
2. 環境美化等のまちづくりに関する活動	1	2	3
3. お年寄りの支援に関する活動 (話し相手、見守り等)	1	2	3
4. 体操やスポーツ等の身体的活動	1	2	3
5. 趣味の会など文化的活動	1	2	3
6. 同居者以外との会食や茶話	1	2	3

ご協力ありがとうございました。

参考) 実証実験中・事前事後アンケート用紙 (2 / 3)

実証実験中

自宅外での活動とその移動方法に関する調査

ID: _____ 以下の移動があった日付: 月 日 (曜)

Q1. 本日の外出目的をA～セから、移動手段をA～Iから選んで、利用順序・移動のみの所要時間についてお答え下さい (目的は複数選択可、移動手段は単一選択)。

目的: ア. 買い物 イ. 病院/医療機関での診察 ウ. 銀行/郵便局 エ. 役場などで手続き
 オ. 趣味活動 カ. 散歩・ドライブ・散策 キ. スポーツ ク. 同居していない家族/親族との交流
 ケ. 友人・知人等との交流 コ. ボランティア活動 サ. 町内会や地域の活動
 シ. 就労を伴う仕事 ス. 帰宅 セ. その他(具体的に: _____)

移動手段: A. スマートバイク B. 徒歩(5分以上) C. 自転車 D. 自動車(自家用車) E. バイクなど二輪車
 F. バス G. 電車 H. 自動車(タクシーなど) I. その他(具体的に: _____)

ご自宅 → ①目的[] 手段[] 開始[時 分] 終了[時 分]
 → ②目的[] 手段[] 開始[時 分] 終了[時 分]
 → ③目的[] 手段[] 開始[時 分] 終了[時 分]
 → ④目的[] 手段[] 開始[時 分] 終了[時 分]
 → ⑤目的[] 手段[] 開始[時 分] 終了[時 分]
 → ⑥目的[] 手段[] 開始[時 分] 終了[時 分]

Q2. Q1で行かれた場所のうち、普段あまり行かない(月1回未満)場所があれば○を付けて下さい(複数選択可)
 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Q3. Q1で選ばれた移動手段を利用された理由を、移動場所①～⑥ごとにa～kよりお選び下さい(複数選択可)

理由: a. 料金が丁度いい b. 待ち時間が短い c. 自宅/目的地とのアクセスが良い d. 乗り心地が良い
 e. 新しい f. 使い慣れている g. チラシ/回覧板を見て興味を持った h. 他の手段がない
 i. 景色が良い j. サービスが良い k. その他(具体的に: _____)

①[] ②[] ③[] ④[] ⑤[] ⑥[]

Q4. Q1の①～⑥で選ばれた移動手段を利用された際に感じていたか、当てはまる所にチェックを入れて下さい
 (徒歩などの場合で該当しない場合は、未記入で結構です)。

①の移動手段
 無過剰 待ち時間 短すぎる 定まる 料金 高すぎる 悪い 乗り心地 悪い 疲れる 疲労/休息感 休まる 不満足 満足度 満足

②の移動手段
 無過剰 待ち時間 短すぎる 定まる 料金 高すぎる 悪い 乗り心地 悪い 疲れる 疲労/休息感 休まる 不満足 満足度 満足

③の移動手段
 無過剰 待ち時間 短すぎる 定まる 料金 高すぎる 悪い 乗り心地 悪い 疲れる 疲労/休息感 休まる 不満足 満足度 満足

④の移動手段
 無過剰 待ち時間 短すぎる 定まる 料金 高すぎる 悪い 乗り心地 悪い 疲れる 疲労/休息感 休まる 不満足 満足度 満足

⑤の移動手段
 無過剰 待ち時間 短すぎる 定まる 料金 高すぎる 悪い 乗り心地 悪い 疲れる 疲労/休息感 休まる 不満足 満足度 満足

⑥の移動手段
 無過剰 待ち時間 短すぎる 定まる 料金 高すぎる 悪い 乗り心地 悪い 疲れる 疲労/休息感 休まる 不満足 満足度 満足

次のページに続きます ----->

Q5. Q1の①～⑥で選ばれた移動手段を利用された際に感じていたか、手段ごとに以下の項目について、当てはまる所にチェックを入れて下さい。

①の移動手段

効率が悪い ← 効率が良い 従来通り ← 独特な 面白くない ← 面白い ごちゃごちゃ ← すっきり
 普通 ← 新新 助けになる ← 助けられる 複雑 ← 簡単 遅い ← エキサイティング

②の移動手段

効率が悪い ← 効率が良い 従来通り ← 独特な 面白くない ← 面白い ごちゃごちゃ ← すっきり
 普通 ← 新新 助けになる ← 助けられる 複雑 ← 簡単 遅い ← エキサイティング

③の移動手段

効率が悪い ← 効率が良い 従来通り ← 独特な 面白くない ← 面白い ごちゃごちゃ ← すっきり
 普通 ← 新新 助けになる ← 助けられる 複雑 ← 簡単 遅い ← エキサイティング

④の移動手段

効率が悪い ← 効率が良い 従来通り ← 独特な 面白くない ← 面白い ごちゃごちゃ ← すっきり
 普通 ← 新新 助けになる ← 助けられる 複雑 ← 簡単 遅い ← エキサイティング

⑤の移動手段

効率が悪い ← 効率が良い 従来通り ← 独特な 面白くない ← 面白い ごちゃごちゃ ← すっきり
 普通 ← 新新 助けになる ← 助けられる 複雑 ← 簡単 遅い ← エキサイティング

⑥の移動手段

効率が悪い ← 効率が良い 従来通り ← 独特な 面白くない ← 面白い ごちゃごちゃ ← すっきり
 普通 ← 新新 助けになる ← 助けられる 複雑 ← 簡単 遅い ← エキサイティング

ご協力ありがとうございました。

参考) 実証実験中・事前事後アンケート用紙 (3 / 3)

事後

自宅外での活動とその移動方法に関する調査 (事後アンケート)

ID: _____

Q1. ここ1週間を振り返って、何日ほど外出されていますか。 外出日数: _____ 日/週程度

Q2. 移動の方法について伺います。ここ1週間を振り返って、何回ほどその方法を使われましたか。

1. スマートモビリティ		日	
a. 徒歩	日	e. 自家用車(自分で運転)	日
b. 自転車	日	f. 自家用車(他者が運転)	日
c. バイクなど二輪車	日	g. タクシー	日
d. 路線バス/コミュニティバス	日	h. 電車	日

Q3. Q2.で1. スマートモビリティを利用したことがある方に伺います。
以下の項目ごとに、当てはまるものをお選び下さい。

	全く 思わない	そう 思わない	どちら かとも 言えない	そう 思う	かなり 思う
1. スマートモビリティを頻繁に使用したいと思いませんか	1	2	3	4	5
2. スマートモビリティに乗る際は不必要に複雑でしたか	1	2	3	4	5
3. スマートモビリティは使いやすいと感じましたか	1	2	3	4	5
4. スマートモビリティを利用するには、専門家のサポートが必要だと思いますか	1	2	3	4	5
5. スマートモビリティの利用手順は上手くまとまっていると思いますか	1	2	3	4	5
6. スマートモビリティを利用するには、矛盾点があると感じましたか	1	2	3	4	5
7. ほとんどの人が、すぐ利用できるようなものだと思いますか	1	2	3	4	5
8. スマートモビリティの利用手順はとても面倒だと感じましたか	1	2	3	4	5
9. 自信を持ってスマートモビリティの利用ができましたか	1	2	3	4	5
10. スマートモビリティを利用するには事前たくさんの知識が必要だと思いますか	1	2	3	4	5

Q4. Q2.で1. スマートモビリティを利用したことがある方に伺います。
以下の項目ごとに、当てはまるものをお選び下さい。

	全く 思わない	そう 思わない	どちら かとも 言えない	そう 思う	かなり 思う
1. 料金が丁度いい	1	2	3	4	5
2. 待ち時間が短い	1	2	3	4	5
3. 自宅/目的地とのアクセスが良い	1	2	3	4	5
4. 乗り心地が良い	1	2	3	4	5
5. 新しい	1	2	3	4	5
6. 使い慣れている	1	2	3	4	5
7. チラシ/図鑑板を見て興味を持った	1	2	3	4	5
8. 他の手段がない	1	2	3	4	5
9. 景色が良い	1	2	3	4	5
10. サービスが良い	1	2	3	4	5

次のページに続きます。

Q5. Q2.で1. スマートモビリティを利用したことがある方に伺います。
以下の項目ごとに、当てはまるものをお選び下さい。

	全く 思わない	そう 思わない	どちら かとも 言えない	そう 思う	かなり 思う
1. スマートモビリティに対して、意識・関心を持つようになった	1	2	3	4	5
2. スマートモビリティがあることで、自分の街に対する関心を持ちやすくなった	1	2	3	4	5
3. スマートモビリティがあることで、外出する目的が多様化した	1	2	3	4	5
4. スマートモビリティで移動できる場所のサービスに、新たに関心を持つようになった	1	2	3	4	5
5. スマートモビリティがあることで、外出するときの抵抗感が小さくなった	1	2	3	4	5
6. スマートモビリティを、他の人に勧めたい	1	2	3	4	5
7. スマートモビリティで、他の人に一緒に移動したい	1	2	3	4	5
8. スマートモビリティによって、地域のために活動することをより増やしたい	1	2	3	4	5
9. スマートモビリティがあることで、地域の人との付き合いをより増やせる	1	2	3	4	5
10. スマートモビリティがあることで、この地域の居心地がより良くなる	1	2	3	4	5
11. スマートモビリティがあることで、この地域の自分の生活の基盤が強まる	1	2	3	4	5
12. スマートモビリティがあることで、地域のことをもっと良くしたいと思えるようになる	1	2	3	4	5
13. スマートモビリティがあることで、地域のために頑張っていきたいと思えるようになる	1	2	3	4	5
14. スマートモビリティがあることで、この地域の住民であることに誇りを感じる	1	2	3	4	5

Q6. スマートモビリティを使用した理由・使わなかった理由について、他に何かございましたら、ご記述下さい。

使用した理由:

使用しなかった理由:

Q7. その他、思い当たったこと、気になることなどございましたら、以下にご記述下さい。

ご協力ありがとうございました。

地域アンケート

以下のアンケートに、○または数字でお答えください。
※「ちょい乗り」をご利用していない方もお答えください。

ご記入日(今日の日付) 月 日

基本項目

年齢 歳

性別 ☐ 1. 男性 ☐ 2. 女性

ご職業 1. 会社員・会社役員 2. 自営業(農業など含む) 3. 主婦/主夫 4. パート/アルバイト 5. 学生 6. 年金受給者 7. その他()

4輪自動車免許(普通自動車免許)を取得したことがありますか? ☐ 1. はい ☐ 2. いいえ

現在の免許の状況を教えてください。 1. 有効 2. 返納 3. 失効 4. 停止中

3. 「ちょい乗り」の開始以降、ご自宅から外出する際に利用した移動手段の頻度と1日あたりの平均時間はどれくらいでしたか。最もあてはまる頻度と時間にそれぞれ1つずつ○をご記入ください。日によって時間が大きく異なる場合でも、平均したおおよその時間をお選びください。

	頻度						1日あたりの時間						
	なかつた	月に1回未満	週に1回未満	週に1回	週に2回	週に3回以上	10分未満	10分～29分	30分～59分	1時間未満	1～2時間未満	2～3時間未満	3～4時間
自動車(自分で運転)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7
自動車(他者が運転) ※バスやタクシーは除く	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7
自転車	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7
バイク(原付を含む)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7
路線バス(コミュニティバスを含む)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7
電車(JRなど)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7
タクシー(ちょい乗りは除く)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7
「ちょい乗り白鳥台」	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7
徒歩	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7

2. 「ちょい乗り」の開始前と開始以降を比較して、ご自宅から外出する際に利用した移動・交通手段の利用頻度に、違いはありますが。それぞれの移動手段に1つずつ○をご記入ください。

	頻度				頻度		
	実証実験前の方が少なかった	実証実験前の方が多かった	実証実験前と変わらない		実証実験前の方が少なかった	実証実験前の方が多かった	実証実験前と変わらない
自動車(自分で運転)	1	2	3	路線バスやコミュニティバス	1	2	3
自動車(他者が運転) ※バスやタクシーは除く	1	2	3	電車	1	2	3
自転車	1	2	3	タクシー ※ちょい乗りは除く	1	2	3
バイク(原付を含む)	1	2	3	徒歩	1	2	3
				全体的な外出頻度	1	2	3

アンケートは裏面もございます。裏面にお進みください。

3. お住いの市区町村で利用する路線バスやその他のタクシーと比較して、今回の「ちょい乗り」の以下の項目についてどのように感じましたか。あてはまる選択肢に○をご記入ください。

	路線バスやコミュニティバスと比較して				その他の有料タクシーと比較して			
	比較するサービスが存在しない	劣っている	劣っていない	優れている	比較するサービスが存在しない	劣っている	劣っていない	優れている
乗り降りや利用場所へのアクセスが簡単	0	1	2	3	0	1	2	3
利用したい時に利用できる	0	1	2	3	0	1	2	3
移動時間が短縮できる	0	1	2	3	0	1	2	3
行きたい場所に行ける	0	1	2	3	0	1	2	3
普段行かなかった場所に行ける	0	1	2	3	0	1	2	3
友人や知り合いと一緒に利用できる	0	1	2	3	0	1	2	3
移動の安全性や信頼性が高い	0	1	2	3	0	1	2	3
乗っているあいだ快適である	0	1	2	3	0	1	2	3
徹底したコロナ感染対策がとられている	0	1	2	3	0	1	2	3

4. お住いの市区町村の移動・交通手段のサービス(利便性や運賃、安全性など)について、それぞれの総合的な満足度を○でお答えください。お住いの市町村に対応する交通手段が無い場合は、「存在しない」を選択してください。

	存在しない	不満がある	不満がある	どちらかという不満がある	どちらかという満足がある	満足している	満足している
	0	1	2	3	4	5	6
路線バス(コミュニティバスも含む)	0	1	2	3	4	5	6
電車(JRなど)	0	1	2	3	4	5	6
タクシー(ちょい乗り除く)	0	1	2	3	4	5	6
「ちょい乗り白鳥台」	0	1	2	3	4	5	6

5. 「ちょい乗り」について、1回の乗車当たり、いくらの範囲であれば運賃を支払いたいと思いますか。下限と上限をお答えください。

下限 円 ~ 円 上限

6. ご自宅に4輪自動車はありますか。また、ご自宅から歩いて10～15分以内にバス停や電車の駅はありますか。あてはまる選択肢に○でお答えください。

自分が運転する車	1. ある 2. ない	バス停	1. ある 2. ない
自分以外が運転する車	1. ある 2. ない	電車の駅	1. ある 2. ない

7. 「ちょい乗り」を利用した方のみお答えください。利用したことで、実証実験が始まる前と比べて、ご自身の「生活の質」に変化がありましたか。あてはまる選択肢に○でお答えください。

1. とても悪化した 2. やや悪化した 3. 変化なし 4. やや向上した 5. とても向上した

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

実証実験の伴走支援を通じて各地域のシステム・サービス水準と事業性を把握

#	地域名	取組内容	実証時期（予定）
1	北海道室蘭市	需要・供給双方に働きかけたサービス水準探索	①乗合実証：2021/11/08-12/03 ②乗継実証：2021/12/23-2022/01/10 ③相乗実証：2022/01/17-01/28
2	北海道帯広市	マルシェ機能付車両による路線バスの収益多角化	Ph1：2021/12/05～ Ph2：2022/01/17～02/27
3	宮城県仙台市	福祉送迎の共同化とオンデマンド相乗りの重ね掛け	共同送迎：2022/02/03-02/28 デマンド相乗り：2022/02/01-2/28
4	福島県会津若松市・ 茨城県日立市	購買情報を活用した広告収入モデルの構築	2022/01/22-02/27
5	埼玉県入間市	移動・健康データに基づく交通・福祉政策連携 オンデマンド交通+「ながらリハ」サービスの提供	2021/12/15-2022/02/28
6	愛知県春日井市	自動運転サービスを用いた貨客混載	2022/02/01-03/18 自主研究の住民送迎は2022/01/24-03/18
7	三重県6町連携	広域医療サービスの展開（医療診療車を活用した遠隔診療サービスの提供）	2021/11/04-12/27
8	福井県永平寺町	走行データの活用可能性検証	2021/12/01-2022/01/31
9	大阪府大阪市	都市部における混雑を回避した集客手法の構築	2021年12月17日～2022年1月31日
10	兵庫県播磨科学公園都市	多様な主体と連携した新たな移動サービスの実装	2021/11/25-2022/02/10
11	島根県美郷町	定額乗合タクシーの価格水準探索	2021/12/01-2022/02/28 （12月中は無償運行）
12	香川県三豊市	共同送迎・食事配達サービスの重ね掛け	2021/11/29-2022/01/28
13	佐賀県基山町	通勤・通学送迎サービス等の一体的運営	2022/01/08-02/04
14	沖縄県北谷町	観光地における交通と航空機の接続最適化	2021/12/26-2022/01/14 空港シャトルサービスは2021/11/22-2022/03/31

実証実験伴走支援を通じた採択地域インタビュー、情報収集

項目		永平寺町	上士幌町*令和元年～二年度採択地域
利用制度		市町村運営自家用有償旅客運送	—（町営、福祉予算で高齢者等福祉バスとしての運行）
運行方式		フルデマンド（自宅と町指定の目的地間でD2D）	フルデマンド（自宅と町指定の目的地間でD2D）
運賃		都度払い：大人300円、小中学生50円 回数券(11枚つづり)：大人3,000円、小中学生500円 定期券：大人4,000円（1か月乗り放題）	無償
運行委託先		まちづくり会社ZENコネクト	上士幌タクシー有限会社
運行管理システム		独自に構築：エクセルのマクロとメールを組み合わせた簡易システムを構築	独自に構築：オープンソースを利用し、利用者アプリ、運行管理アプリ、ドライバーアプリの3つを構築
システム費用		無料	年間数十万円程度（構築したシステムの最低限の保守対応委託）
予約方式		電話予約：ZENコネクトに電話して予約	アプリ予約：町が高齢者に配布したタブレットのWebアプリから予約
予約締切		当日30分前締切	当日30分前締切
システムの必要機能	利用者向けアプリ予約	- 利用者の大半が使いこなせていない。 - 乗合・予約が重なるときの微調整など、人の方がスムーズで親切。 - 運行中にドライバからの問い合わせ対応があった場合、管理側が運行状況を把握しておく必要がある。 - 完全無人化できないのであれば、アプリ使用コストが上乗せになる - タクシーのような移動手段として機能を限定するのであれば、有用。 - 近助タクシーのように地域活性化のツールの捉えるのであれば、人的コストは必要経費と考えるべき。	- 役場が高齢者宅にタブレットを配布。配布時には、役場職員が自宅訪問して使い方をレクチャー。始めは混乱することもあるが、デマンドバス予約はリピーターが付いており、慣れれば使いこなせている。 - ただし、アプリのUIは高齢者向けにアレンジした。ATMは高齢者も使えているので、ATMをイメージした簡易な画面を作成した。 - デマンドバス以外にも、福祉課の保健師とのLINE通話や宅食チケットの電子化、防災やごみ処理などの情報提供を行っており、今後高齢者向けのサービスはタブレット起点で展開していく。
	運行管理者向け予約管理機能	- 予約が混み合わなければ、無線やメールでの伝達で十分。 - 予約が混み合ったとき、TODO機能（忘備録として）が有用。 - メールだと履歴が残るため、予約の変更があると混乱する	- 広い地域を1台でカバーしており、予約希望時間に沿えるか計算が必要。 - 予約管理としては、誰が何時にどこからどこに行くかの情報が分かればよい。町の保健福祉課に提出するために履歴は残しておく必要がある。 30分前までの当日予約が入ったときは、音で知らせてもらえると気づきやすい。
	ドライバ向けナビ案内	- 地域精通者がドライバであり、ナビ案内は不要。 - 右側停車を避けるなど、走路選択は最短ルートだけではない。 - 個人宅へのお迎えのため、住宅地図は車内に必要。 - 地図だけではわからない状況（細くて危ない道など）は、地図に書き込み共有化している。	- 地域精通者がドライバであり、ナビ案内は不要。 - ただし、移住者を新たにドライバとして採用することもあるため、その場合は慣れるまで住宅の位置情報がよかった方がよい。紙の住宅地図でも代用は可能。

新しいモビリティサービスの目的と手法についての分析

- 参考：移動量の変化（基山町）

モビリティサービス利用者で、500 m以上、2 km以上の移動の頻度が増加

利用者	移動距離	
	500 m以下	500 m以上
実証期間中	14 (7.0%)	185 (93.0%)
実証期間外	43 (14.5%)	254 (85.5%)
p<0.05 (χ ² 検定)		

利用者	移動距離	
	2 km以下	2 km以上
実証期間中	25 (12.5%)	174 (87.4%)
実証期間外	77 (25.9%)	220 (74.1%)
p<0.05 (χ ² 検定)		

非利用者	移動距離	
	500 m以下	500 m以上
実証期間中	24 (16.5%)	121 (83.4%)
実証期間外	28 (16.8%)	138 (83.1%)
p>0.10 (χ ² 検定)		

非利用者	移動距離	
	2 km以下	2 km以上
実証期間中	41 (28.3%)	104 (71.7%)
実証期間外	51 (30.7%)	115 (69.3%)
p>0.10 (χ ² 検定)		

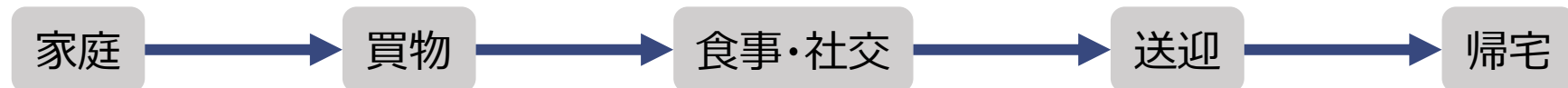
新しいモビリティサービスの目的と手法についての分析

- 下記の問いに対応する箇所をまずは1地域（室蘭）を中心に分析。
特に目的に対しての移動手段における考え方を中心に分析を実施。
 - **RQ: 新たなモビリティを利用しない阻害要因は何か？**
 - 他の移動手段との兼ね合いはどうであるか？
 - 自由記述より
 - **自家用車・バスとの兼ね合いやその利用習慣**
 - ：今は自家用車を利用していますが、**後5年後のことを考えて利用してみました**
 - ×：車がありまして、常に移動に使用しているため。**機会が無かったため。**
 - ×：「**自家用車**での移動がしやすいので。」**「自家用車を利用。」**
 - ×：**バス停が多い**ので、ある程度バスで行けるところが多い。この生活を何十年も続けてきたので**慣れている**。
 - **サービスのクオリティ**
 - ：白鳥台のあちこちを**手頃な料金**で(多分、これから)、**自宅付近や目的場所（白鳥台の）**まで行けて便利
 - ×：電話が繋がらなかった。自家用車があるから。
 - ×：**タクシー運転手さんが白鳥台に詳しくないので苦勞して運転しているのが気になった。**
 - ×：**時間帯が合わなかった**
 - **移動する理由の有無**
 - ：買い物に行きやすい。バスより乗るところが近かった。外出が増えた。
 - ：**歯医者への通院**。人に勧められた（娘）
 - ×：白鳥台で用事が無かったから。（人工透析は無料の送迎車があるので
 - ×：目的がなかった。ハックまで近かった。
 - **今後を考慮しての利用**
 - ：今は自家用車を利用していますが、**後5年後のことを考えて利用してみました**
 - ：これからのために**利用するべきだ**と思った
 - ：足が悪いので（手術をした）**使おう**と思った
- ：利用した理由
×：利用しなかった理由

家庭外での活動と活動遷移における移動手段の役割を理解する

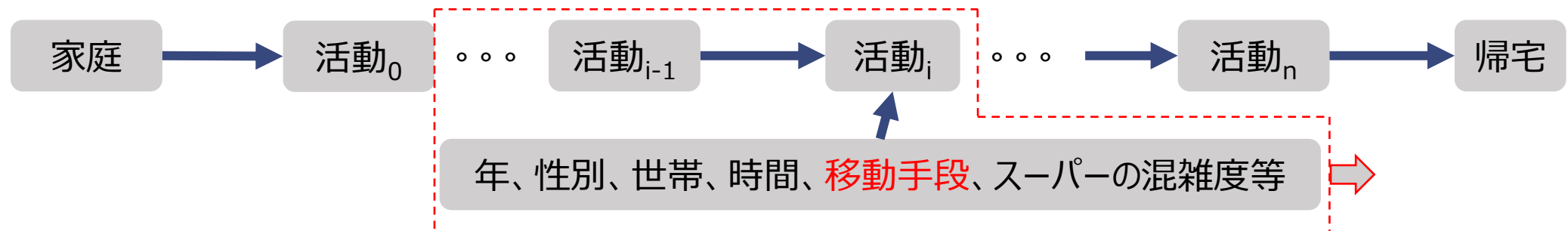
- 住民は家庭外での活動を行うのため外出する。アクティビティベースモデルを用い活動のパターンを理解することで、必要な移動手段を提案する。

アクティビティチェーンの例



- 現在の活動は直前の活動の影響を受ける可能性があります。そのため、移動手段も前の活動内容からの影響を仮定し分析します。

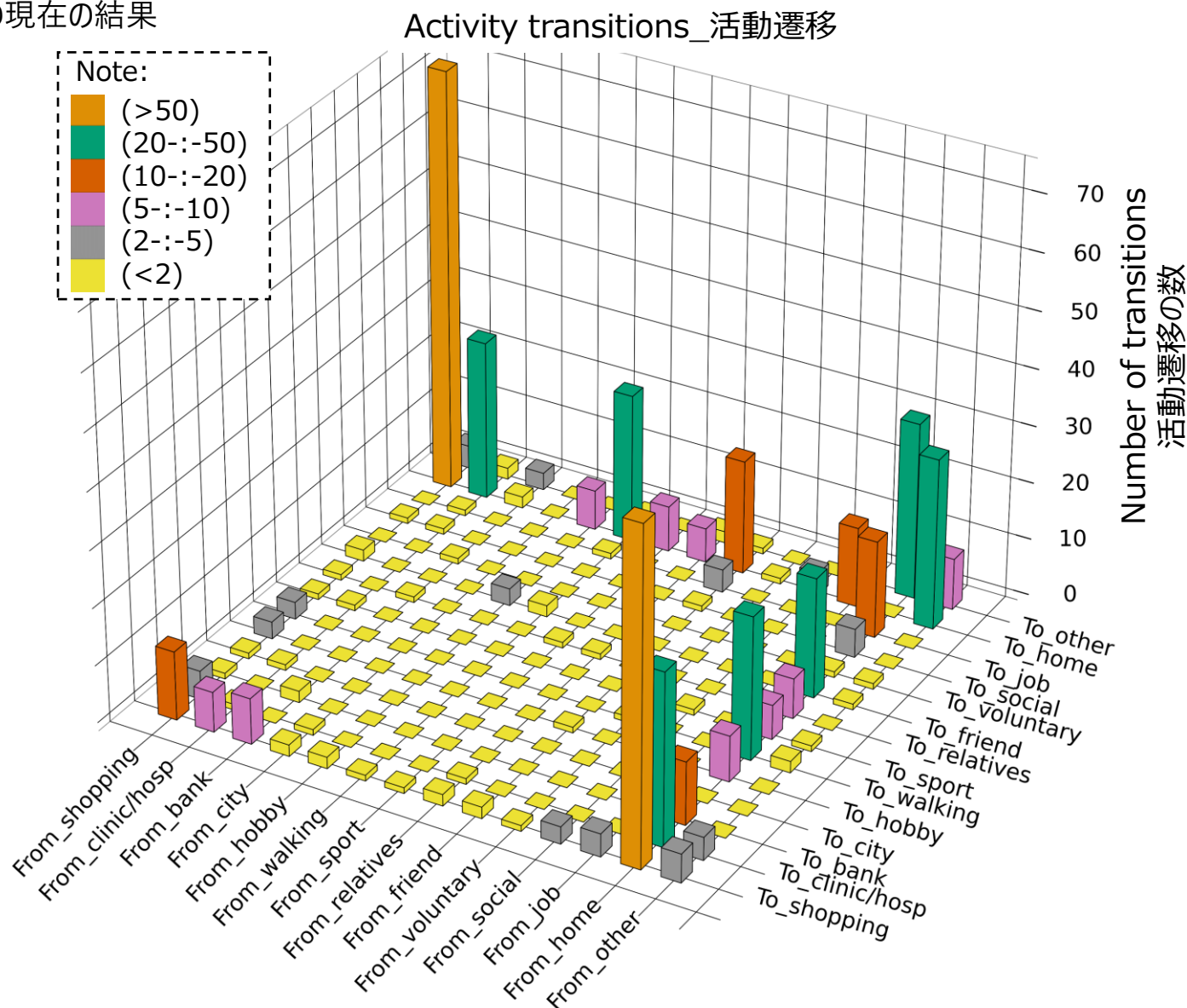
Markov活動順序のモデル



- 使用データ：住民アンケート・GPS
- 予定の結果：
 - 移動手段の使用と具体的な活動との関連
 - 移動手段の使用と現在の活動から次の活動への遷移との関連
 - 活動パターンのクラスター
 - 上記の関係に対する個人の属性の影響
 - モビリティサービスの前後で1週間での活動の分布の変化

家庭外での活動と活動遷移における移動手段の役割を理解する

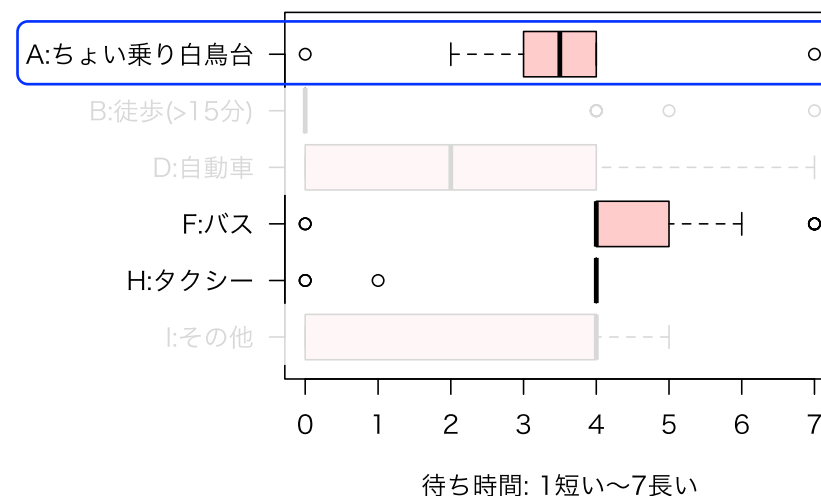
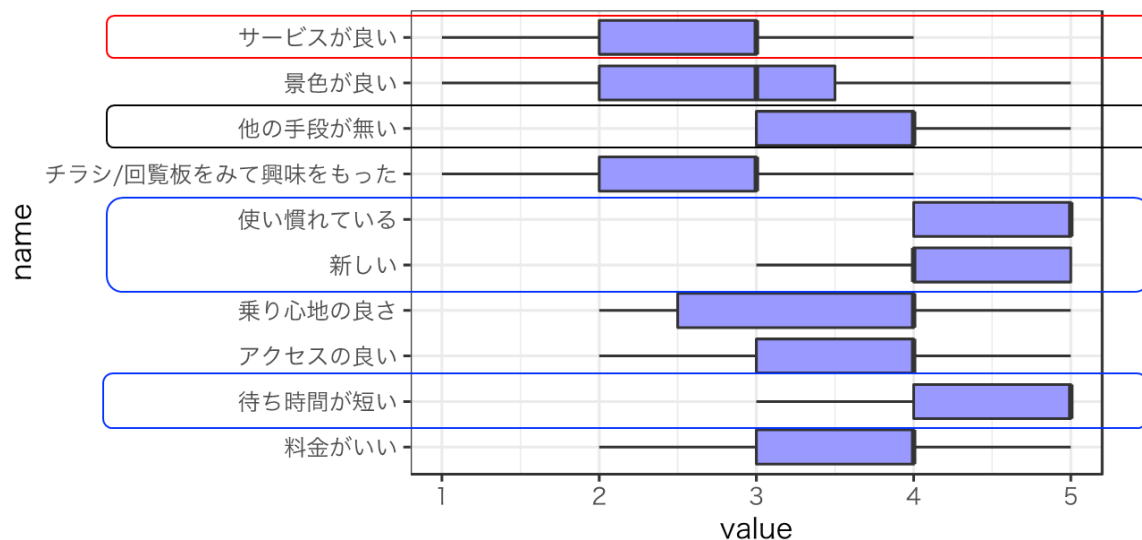
■ 室蘭の現在の結果



- 「家→買物→家」が一番一般的な活動遷移
- ほとんどの人は、活動遷移ごとに1つの活動のみを実行していた
- 2つ以上の場合、「買物→買物」と「病院→買物」と「銀行_郵便局→買物」が一番一般的な活動遷移

新しいモビリティサービスの目的と手法についての分析

- 調査票からみえる before afterの違いについて（アンケート結果からの抽出）
 - サービスの目的に応じた分析：別地域の結果と合わせて集計予定
 - RQ2-2: 新たなモビリティを用いる際の期待感や生み出さる価値はどのようなものか？
 - ○：待ち時間・使い慣れ・新しさが高く評価。
 - ・ 待ち時間：バス/タクシーと比較してもより短いと見なされている
 - ・ 前ページでも述べた「帰宅」のための手段として有用
 - ・ 「他の手段がない」と見なされている一因
 - ・ 直前の行動にかかる時間が明確には決まらない場合、荷物が多い場合、徒歩区間に不安がある場合、自家用車が使えない場合など
 - ×：サービスの良さ・景色の良さは相対的に高くはない評価



ペルソナ、インタビュー、調査票、アンケートからの総合分析

- 社会受容性：「モビリティサービスによる行動の満足度」の向上が、「モビリティサービスの利用促進ときっかけ」を促し、その結果「モビリティサービスによる生活への波及効果」が生まれ、社会受容性が向上、また社会受容性が向上することによる更なる波及効果
- 地域（住民）インタビュー、実証実験中アンケート等より、これら3点の向上に関わる要因を分析し、社会受容性向上手法を考察

結果における社会受容性に関するもの：室蘭、基山、帯広、仙台、三重、入間、春日井、美郷

行動の満足度

- 買い物の荷物のことを気にせずに
ショッピングセンターに気軽に出かけられた
- ショッピングセンターで重いものを買ったり
買い物できる量が増えた
- 室蘭、基山の利用者ともに、乗り心地など、変わりえないことにも
タクシーと比べて優位性を感じている人が多い
- （一部地域では）実証実験サービスで行動範囲が広がった参加者はいなかった
- 一連の行動の順番の前後等どこで使われるかに影響される
- 実際に利用した人の満足度が高い

きっかけ

- 利用者・非利用者では、感じている（期待している）サービスの質や満足度に差
- 室蘭の非利用者は、「普段いけないところに行ける」にサービス利用料を支払う価値があると考えていることから、移動サービスのエリア自由度や移動サービスから得られる「非日常感」を求めていることを推測
- 基山の非利用者は、「友人と利用できる」にサービス利用料を支払う価値があると考えていることから、移動サービスのレジャー要素を求めていることと推測

ペルソナ、インタビュー、調査票、アンケートからの総合分析

利用促進

- 途中から理由もなく使い始める利用者は少なかった
- モビリティサービス提供により、外出頻度が増加
- 気兼ねない外出が可能になり、移動可能の拡大がみられる
- 価格の上限値は、サービスにより異なる
- 満足度が高い人は利用頻度が向上
- 室蘭・基山の利用者ともに、サービスの満足感と支払う価値があると考えているサービス利用料に関連が見られなかったことから、それぞれを別の次元で扱うことが必要と推測
- 免許なし、自家用車なしの利用者への影響は高い
- 利用者の行動パターンとモビリティの親和性を考慮
- モビリティへの意識向上
- 自家用車利用者への影響は小さい

生活への波及効果

- 出かける前にちょっとおやつをつまんだりと時間と心の余裕ができた
- 帰宅後の疲れが少なく、帰ってきた後も家事や趣味の時間を取れた
- 地域の交通への期待、地域への貢献と地域のつながり
- 室蘭の利用者は、実証実験中外出頻度が増加していた。一方で、基山の利用者の外出頻度は個人によってばらつき→移動に不自由を感じている人ほど、新しい移動サービスの恩恵を受けやすいと推測
- 室蘭の利用者の約60%は、QOLの向上を感じる
→マルシェバスを運行した帯広の利用者でQOLの向上を感じていたのは、約25%にとどまり、サービスによる違いが明確になった

・今回は主に利用者の視点であるが、自治体等における受容性としての取り組み等も今後考えていく必要がある

(参考) 実証実験伴走支援を通じた採択地域インタビュー、情報収集

項目	永平寺町	上士幌町*令和元年～二年度採択地域
利用制度	市町村運営自家用有償旅客運送	— (町営、福祉予算で高齢者等福祉バスとしての運行)
運行方式	フルデマンド (自宅と町指定の目的地間でD2D)	フルデマンド (自宅と町指定の目的地間でD2D)
運賃	都度払い：大人300円、小中学生50円 回数券(11枚つづり)：大人3,000円、小中学生500円 定期券：大人4,000円 (1か月乗り放題)	無償
運行委託先	まちづくり会社ZENコネクト	上士幌タクシー株式会社
運行管理システム	独自に構築：エクセルのマクロとメールを組み合わせた簡易システムを構築	独自に構築：利用者アプリ、運行管理アプリ、ドライバーアプリの3つを構築
システム費用	無料	年間数十万円程度 (構築したシステムの最低限の保守対応委託)
予約方式	電話予約：ZENコネクトに電話して予約	アプリ予約：町が高齢者に配布したタブレットのWebアプリから予約
予約締切	当日30分前締切	当日30分前締切
システムの必要機能	利用者向けアプリ予約	- 利用者の大半が使いこなせない。 - 乗合・予約が重なるときの微調整など、人の方がスムーズで親切。 - 運行中にドライバからの問い合わせ対応があった場合、管理側が運行状況を把握しておく必要がある。 - 完全無人化できないのであれば、アプリ使用コストが上乗せになる - タクシーのような移動手段として機能を限定するのであれば、有用。 - 近助タクシーのように地域活性化のツールの捉えるのであれば、人的コストは必要経費と考えるべき。
	運行管理者向け予約管理機能	- 予約が混み合わなければ、無線やメールでの伝達で十分。 - 予約が混み合ったとき、TODO機能 (忘備録として) が有用。 - メールだと履歴が残るため、予約の変更があると混乱する
	ドライバ向けナビ案内	- 地域精通者がドライバであり、ナビ案内は不要。 - 右側停車を避けるなど、走路選択は最短ルートだけではない。 - 個人宅へのお迎えのため、住宅地図は車内に必要。 - 地図だけではわからない状況 (細くて危ない道など) は、地図に書き込み共有化している。

参考) コロナ禍の公共交通利用に関するアンケート結果

1. 調査概要

コロナ禍における公共交通の利用実態等を把握するために、webアンケートを実施した。

調査方法	ウェブアンケート調査（楽天インサイト）を活用																																											
調査対象	【全国調査】全国の10代～70代のウェブアンケートモニター 一部はスクリーニング調査により、対象とする業種を限定し実施 【地域調査】令和3年度スマートモビリティチャレンジの先進パイロット地域（経産省事業）のうち11地域にお住まいの方 および沖縄県への旅行経験者（沖縄県北谷町のみ）																																											
実施時期	【全国調査】2021年12月28日～2022年1月5日 【地域調査】2021年12月28日～2022年1月5日，2022年1月27日～1月31日																																											
取得サンプル数	2,060票 【全国調査】 <table><tr><td>① 業種不問</td><td>400票</td><td></td></tr><tr><td>② 医療・保健機関に従事する方</td><td></td><td rowspan="5">各100票</td></tr><tr><td>③ 貨物運送業に従事する方</td><td></td></tr><tr><td>④ 介護事業に従事する方</td><td></td></tr><tr><td>⑤ 公共交通事業に従事する方</td><td></td></tr><tr><td>⑥ 小売業に従事する方</td><td></td></tr><tr><td>⑦ 旅行業に従事する方</td><td></td><td></td></tr></table> 【地域調査】 <table><tr><td>① 宮城県仙台市</td><td>100票</td><td>⑦ 北海道室蘭市</td><td>100票</td></tr><tr><td>② 香川県三豊市</td><td>100票</td><td>⑧ 大阪府大阪市</td><td>100票</td></tr><tr><td>③ 愛知県春日井市</td><td>100票</td><td>⑨ 島根県美郷町</td><td>10票</td></tr><tr><td>④ 佐賀県基山町</td><td>50票</td><td>⑩ 沖縄県北谷町</td><td>100票</td></tr><tr><td>⑤ 北海道帯広市</td><td>100票</td><td>⑪ 兵庫県播磨科学都市公園</td><td>100票</td></tr><tr><td>⑥ 三重県 6 町</td><td>100票</td><td>⑫ 福島県会津若松市・茨城県日立市</td><td>100票</td></tr></table>			① 業種不問	400票		② 医療・保健機関に従事する方		各100票	③ 貨物運送業に従事する方		④ 介護事業に従事する方		⑤ 公共交通事業に従事する方		⑥ 小売業に従事する方		⑦ 旅行業に従事する方			① 宮城県仙台市	100票	⑦ 北海道室蘭市	100票	② 香川県三豊市	100票	⑧ 大阪府大阪市	100票	③ 愛知県春日井市	100票	⑨ 島根県美郷町	10票	④ 佐賀県基山町	50票	⑩ 沖縄県北谷町	100票	⑤ 北海道帯広市	100票	⑪ 兵庫県播磨科学都市公園	100票	⑥ 三重県 6 町	100票	⑫ 福島県会津若松市・茨城県日立市	100票
① 業種不問	400票																																											
② 医療・保健機関に従事する方		各100票																																										
③ 貨物運送業に従事する方																																												
④ 介護事業に従事する方																																												
⑤ 公共交通事業に従事する方																																												
⑥ 小売業に従事する方																																												
⑦ 旅行業に従事する方																																												
① 宮城県仙台市	100票	⑦ 北海道室蘭市	100票																																									
② 香川県三豊市	100票	⑧ 大阪府大阪市	100票																																									
③ 愛知県春日井市	100票	⑨ 島根県美郷町	10票																																									
④ 佐賀県基山町	50票	⑩ 沖縄県北谷町	100票																																									
⑤ 北海道帯広市	100票	⑪ 兵庫県播磨科学都市公園	100票																																									
⑥ 三重県 6 町	100票	⑫ 福島県会津若松市・茨城県日立市	100票																																									

2. アンケート調査項目

コロナ禍における外出状況の変化や全国および地域でのMaaSの取り組みに関する評価を把握する質問を設定した

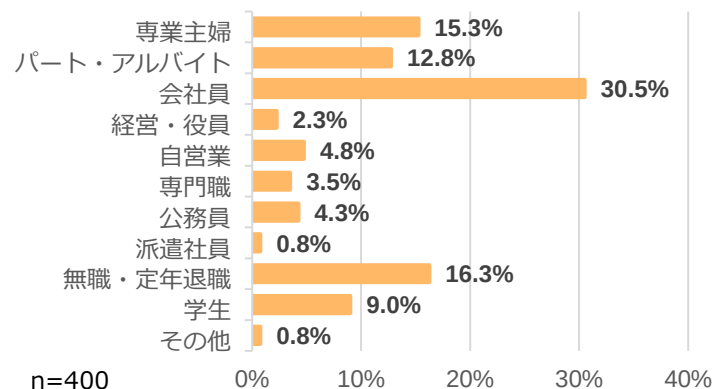
対象	質問項目		質問意図
全国調査	SC1	対象の業種に従事しているか（業種によるスクリーニング分のみ）	対象者の抽出
地域調査	SC2	居住地	対象者の抽出
地域調査	SC3	1年間の旅行経験	対象者の抽出
共通	Q1	職業、勤務形態	回答者属性
共通	Q2	コロナ禍の外出頻度の変化	外出内容の変化
共通	Q3	控えた外出目的	
共通	Q4	外出を控えた理由	
共通	Q5	コロナ禍で利用の増えた交通手段	交通手段の変化
共通	Q6	コロナ禍で利用を控えた交通手段	
全国調査	Q7	全国で行われているMaaSの取り組みに対する、コロナ禍における有効性	コロナ禍におけるMaaSの評価
地域調査	Q8	各地域で行われているMaaSの取り組みに対する、コロナ禍における有効性	

3. 調査結果

回答者属性 ①

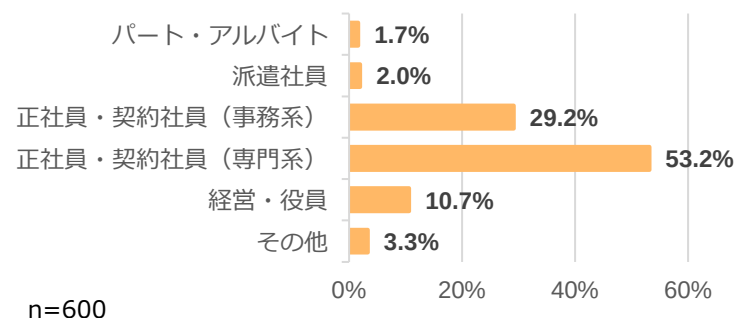
職業

【全国版】業種スクリーニングなしの方が対象



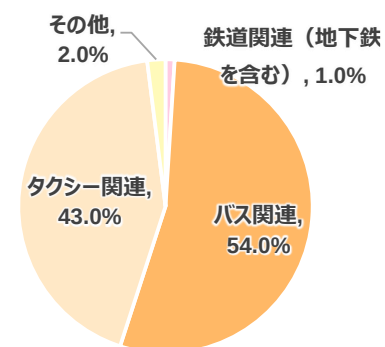
勤務形態

【全国版】業種スクリーニングありの方が対象
(医療・保健、貨物運送、介護、公共交通、小売、旅行のいずれかの業種に従事する方)

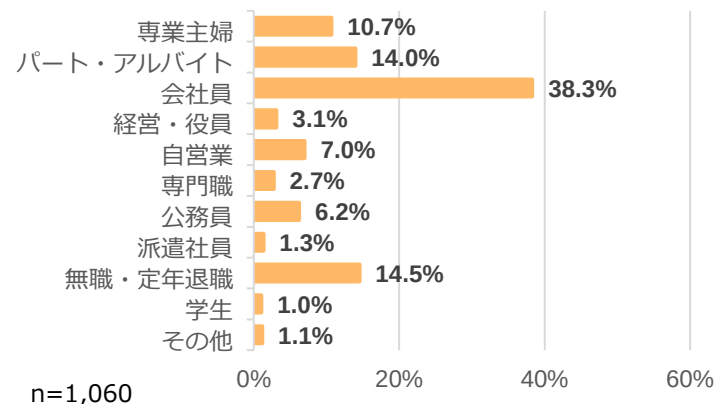


業種

【全国版】交通事業者にお勤め方が対象



【地方版】



- ・ 全国版業種スクリーニングなし・地方版ともに会社員が最も多く、回答者の3割以上であった。
- ・ 業種スクリーニングありでは、専門系の正社員・契約社員が半数以上であった。
- ・ 交通事業者はバス関連事業が半数を占めた。

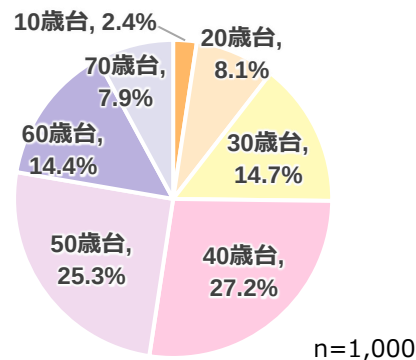
3. 調査結果

回答者属性 ②

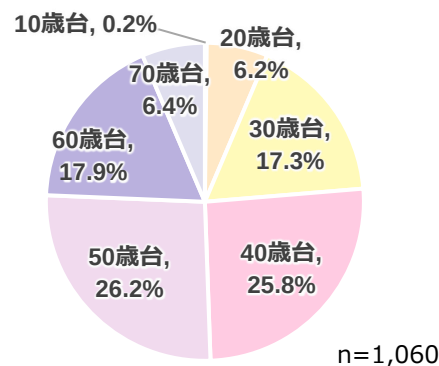
年齢

※人口比に応じて割付

【全国版】

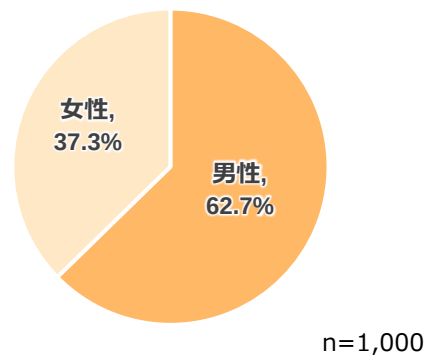


【地域版】

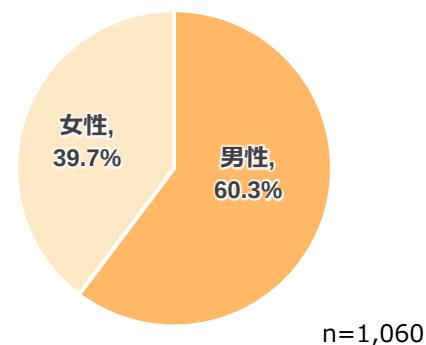


性別

【全国版】

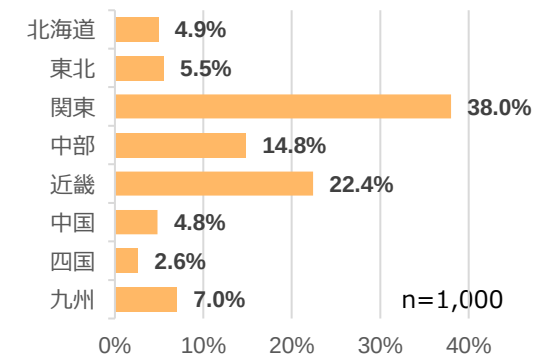


【地域版】

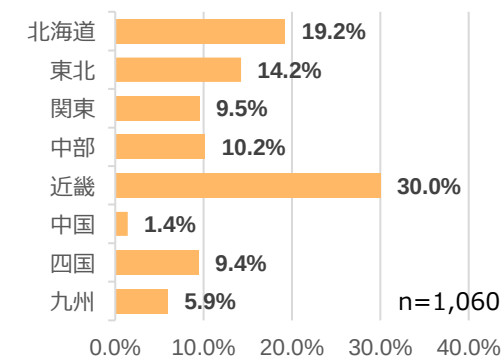


居住地

【全国版】



【地域版】



- ・ 年齢は人口比に割り付けており、全国版・地域版ともに40歳台と50歳台の割合が高い。
- ・ 性別は全国版・地域版ともに男性が6割以上であった。
- ・ 居住地はスクリーニングの無い全国版では関東が約4割、居住地等でスクリーニングを行った地域版では近畿が3割である。

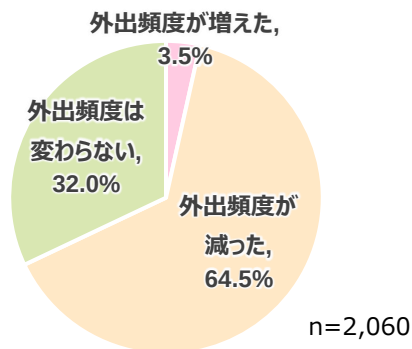
3. 調査結果

コロナ禍における外出状況の変化

コロナ禍以前と比較した外出頻度の変化

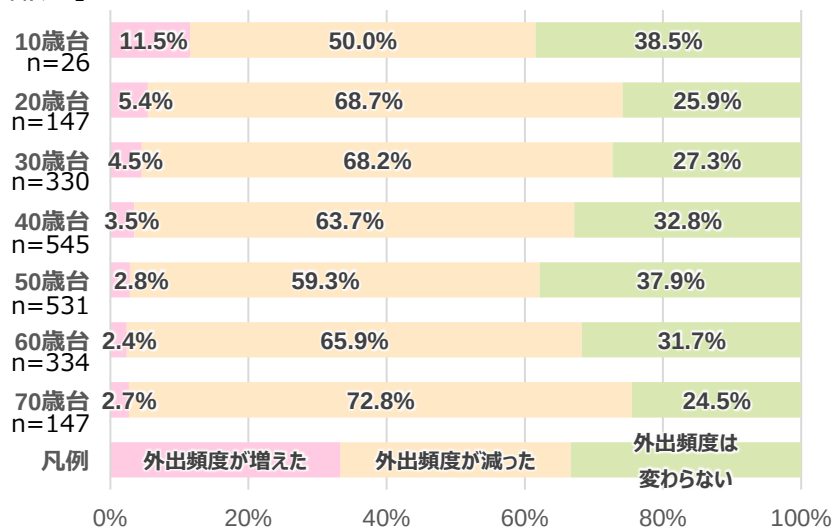
Q：コロナウイルス感染拡大前（2019年）と比較したここ数カ月の、外出頻度の変化について教えてください。

【全体】



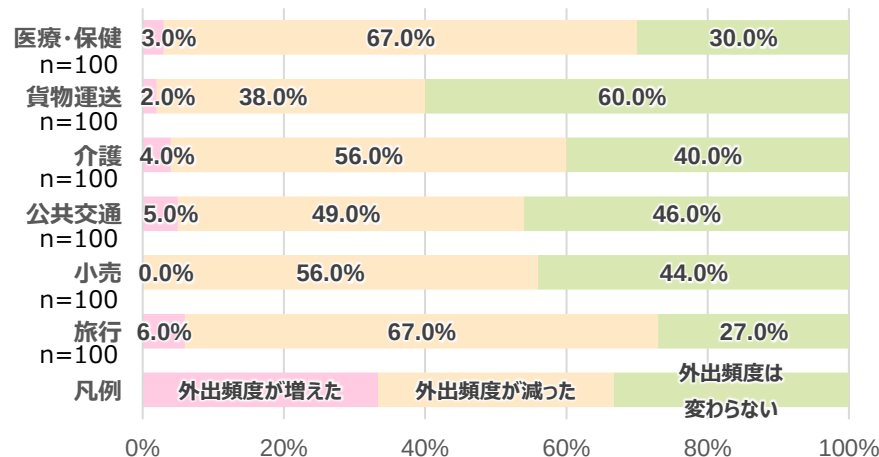
- 外出頻度が減った方が6割以上であった。

【年齢別】



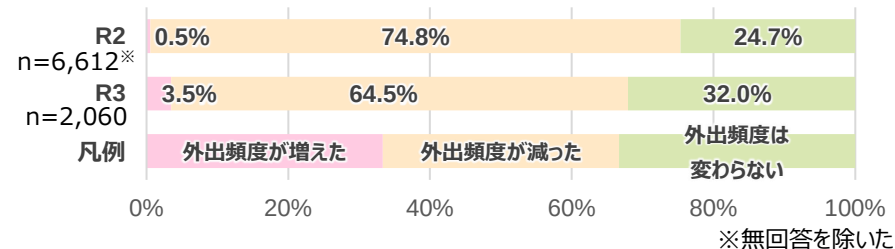
- 70歳台、20歳台、30歳台の順で外出頻度が減った割合が高い。
- 一方で、10歳台、50歳台では、「変わらない」が約4割を占める。

【業種別】



- 医療・保健と旅行業では外出頻度が減った割合が高く、貨物運送業では変わらないと回答した割合が高い。

【令和2年度との比較】



- 外出頻度が減った割合が低下しており、長引くコロナ禍において、ウイルスとの付き合い方に変化が見られている。

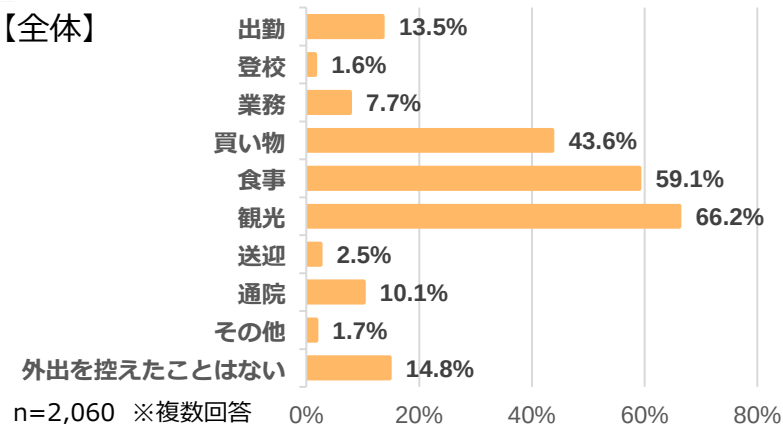
3. 調査結果

外出を控えた目的・理由

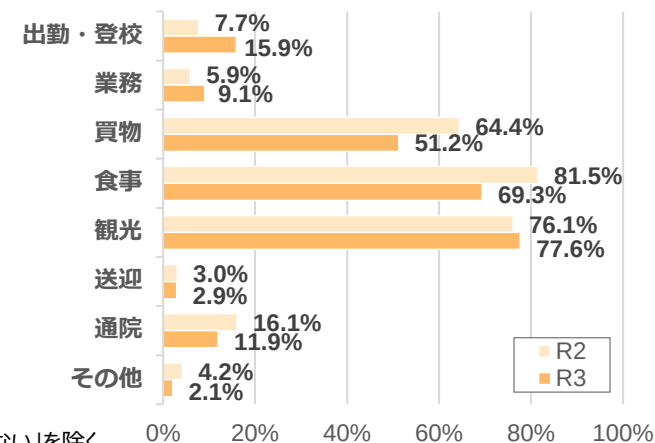
コロナ禍において控えた外出目的

Q：外出を控えた目的を全て教えてください。

【全体】



【令和2年度との比較】

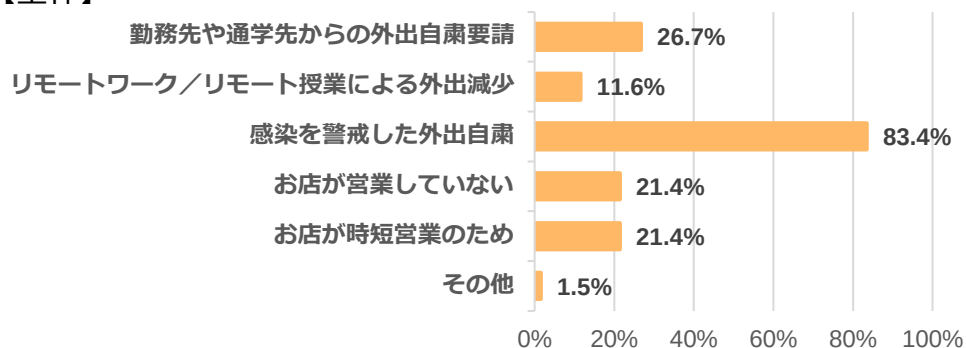


- ・「観光」「食事」「買物」の順に控えた割合が高い。
- ・「出勤」「業務」では、外出を控えた割合が令和2年度より上昇し、リモートワークの定着化が示唆される。
- ・一方で、「買物」「食事」を控えた割合は低下し、私用において外出自粛傾向が令和2年度より弱まっていることがわかる。

外出を控えた理由

Q：外出を控えた理由を全て教えてください。 上記で「外出を控えたことはない」と回答した方以外が対象

【全体】



- ・「感染を警戒した外出自粛」と8割以上が回答している。
- ・リモートワーク外出自粛は、令和2年度は5%未満であったが、今年度「リモートワーク／リモート授業による外出減少」は10%以上となっている。

3. 調査結果

外出を控えた目的・理由（業種別）

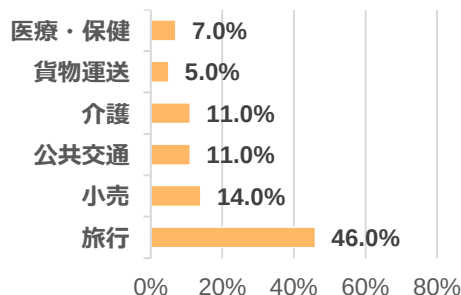
コロナ禍において控えた外出目的

Q：外出を控えた目的を全て教えてください。

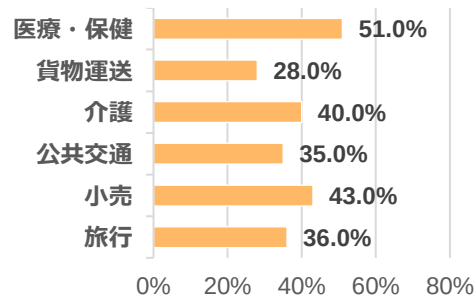
各業種 n=100

【外出目的別・業種別】

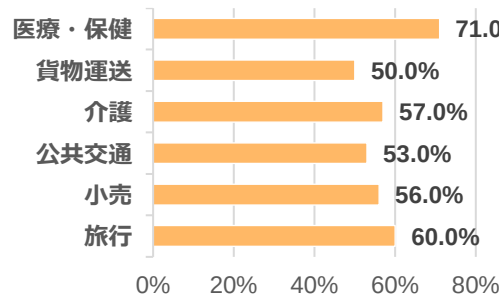
■ 出勤



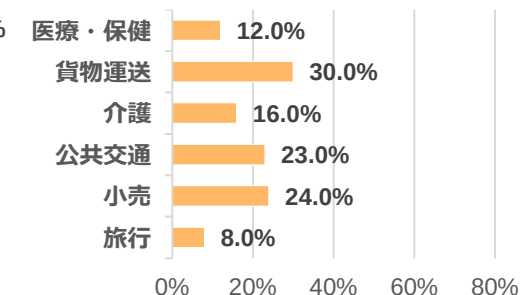
■ 買物



■ 食事



■ 外出を控えたことはない



- ・「出勤」目的の外出控え割合は、旅行業が他業種と比較して一際高い。
- ・医療・保健業では、「買物」「食事」といった私用での外出控え割合が、他業種と比較して一際高い。
- ・「外出を控えたことはない」と回答した割合は、貨物運送業が最も高く、外出自粛下での配送ニーズの高まりの影響と考えられる。

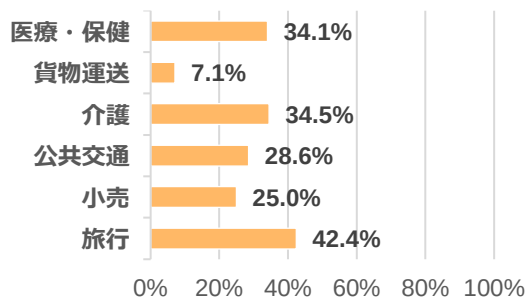
外出を控えた理由

Q：外出を控えた理由を全て教えてください。 上記で「外出を控えたことはない」と回答した方以外が対象

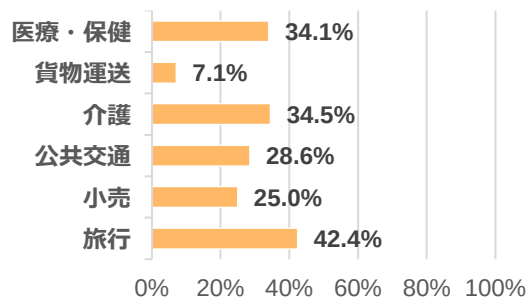
医療・保健 n=88
介護 n=84
小売 n=76
貨物運送 n=70
公共交通 n=77
旅行 n=92

【理由別・業種別】

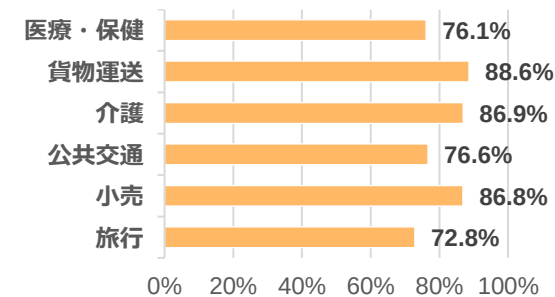
■ 勤務先からの外出自粛要請



■ リモートワークによる外出減少



■ 感染を警戒した外出自粛



- ・いずれの業種でも「感染を警戒した外出自粛」を行った割合は7割を超える。
- ・貨物運送業では、配送ニーズの高まりで勤務先からの要請の影響も少なく、リモートワークも困難なことが、外出頻度が変わらなかった理由にあげられる。
- ・旅行業で「出勤」目的の外出控え割合が高い理由として、旅行ニーズの減少による勤務先からの要請や、リモートワークの増加があげられる。

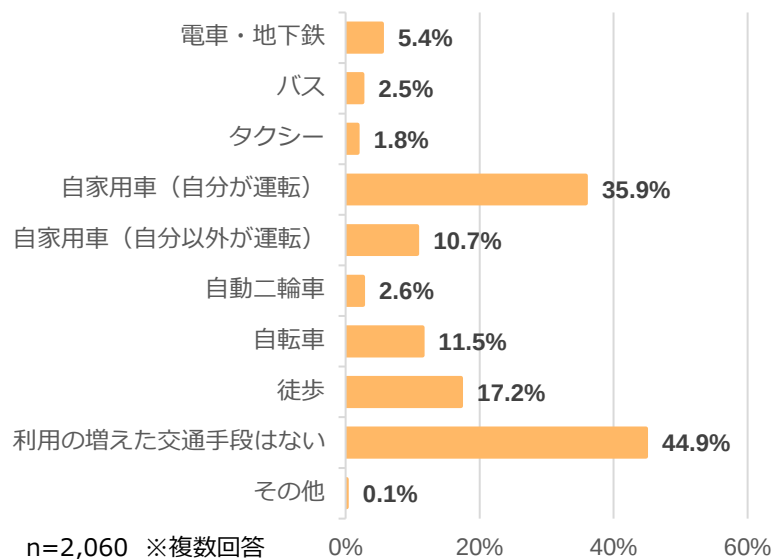
3. 調査結果

コロナ禍における交通利用状況 ①

コロナ禍で利用の増えた交通手段

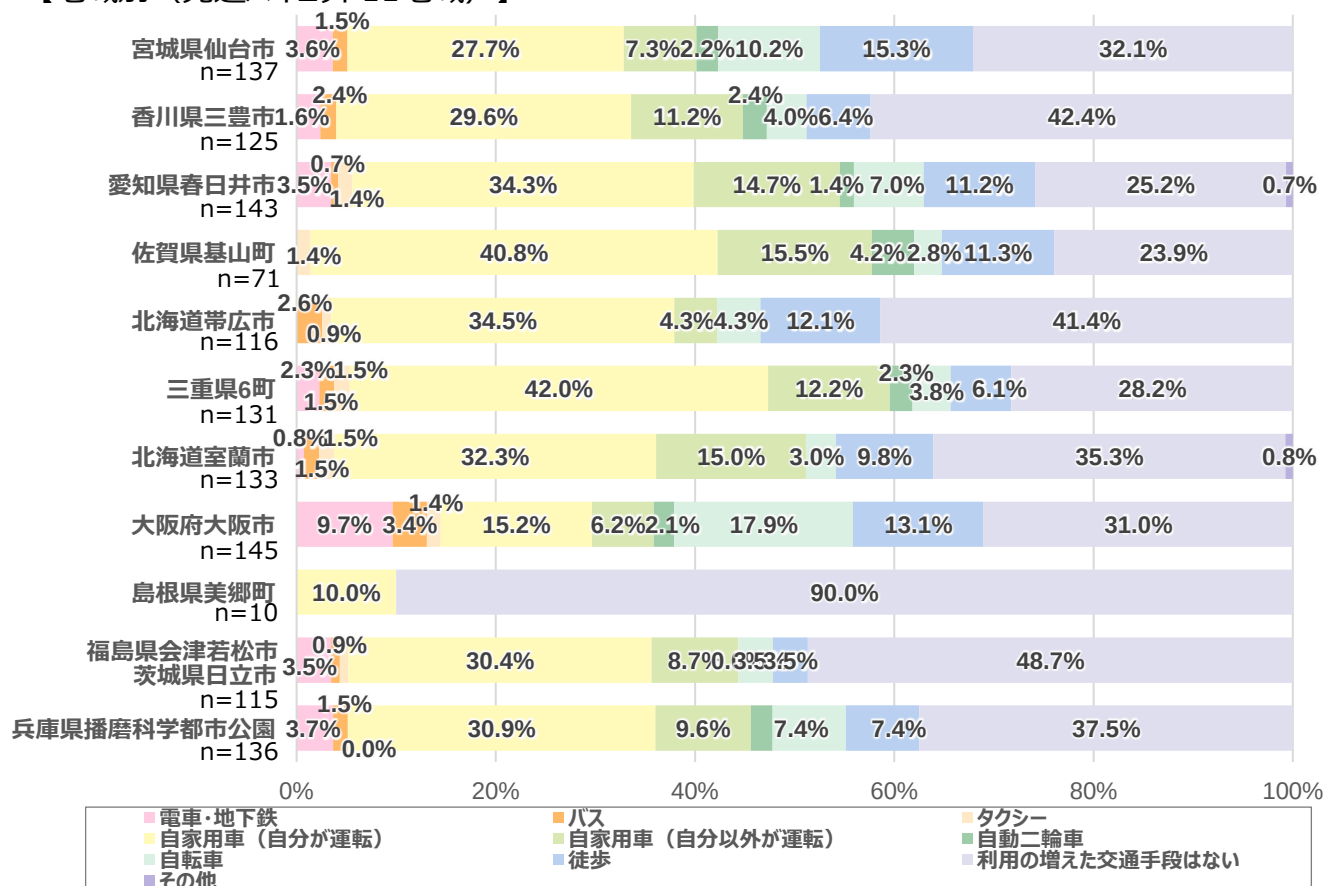
Q：コロナウイルス感染症拡大後の外出において、利用する機会の増えた交通手段を教えてください。

【全体】



- ・ 利用の増えた交通手段はない割合が5割近い。
- ・ 増えた手段の中では、自分が運転する「自家用車」の割合も3割以上で最も高い。

【地域別（先進パイロット11地域）】



※複数回答だが、回答数を100%として集計

- ・ 大都市である「仙台市」「大阪市」では、自転車利用や徒歩が増加した割合が他地域より高い。都市部でのラストワンマイルの距離や、シェアサイクル等の普及が背景にあると考えられる。
- ・ 規模の小さい「基山町」や「三重県6町」では、自動車の利用増加割合が他地域より高い。（「美郷町」についてはサンプル数が少ないため言及しない）

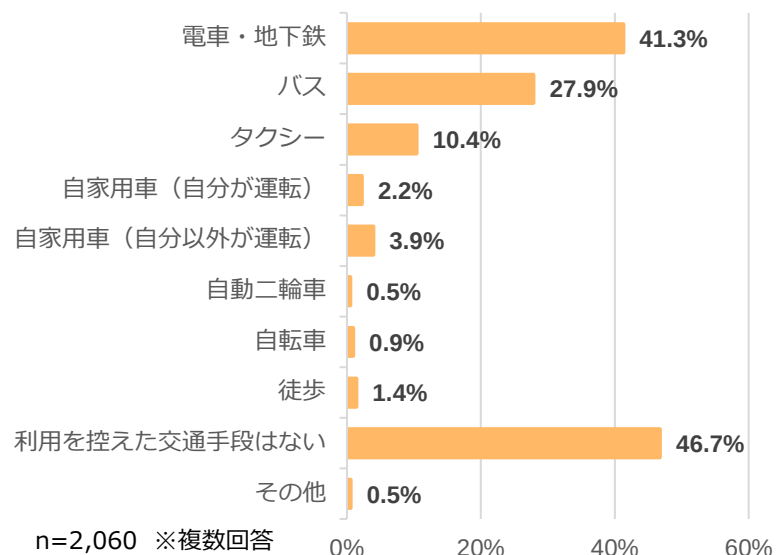
3. 調査結果

コロナ禍における交通利用状況 ②

コロナ禍で利用を控えた交通手段

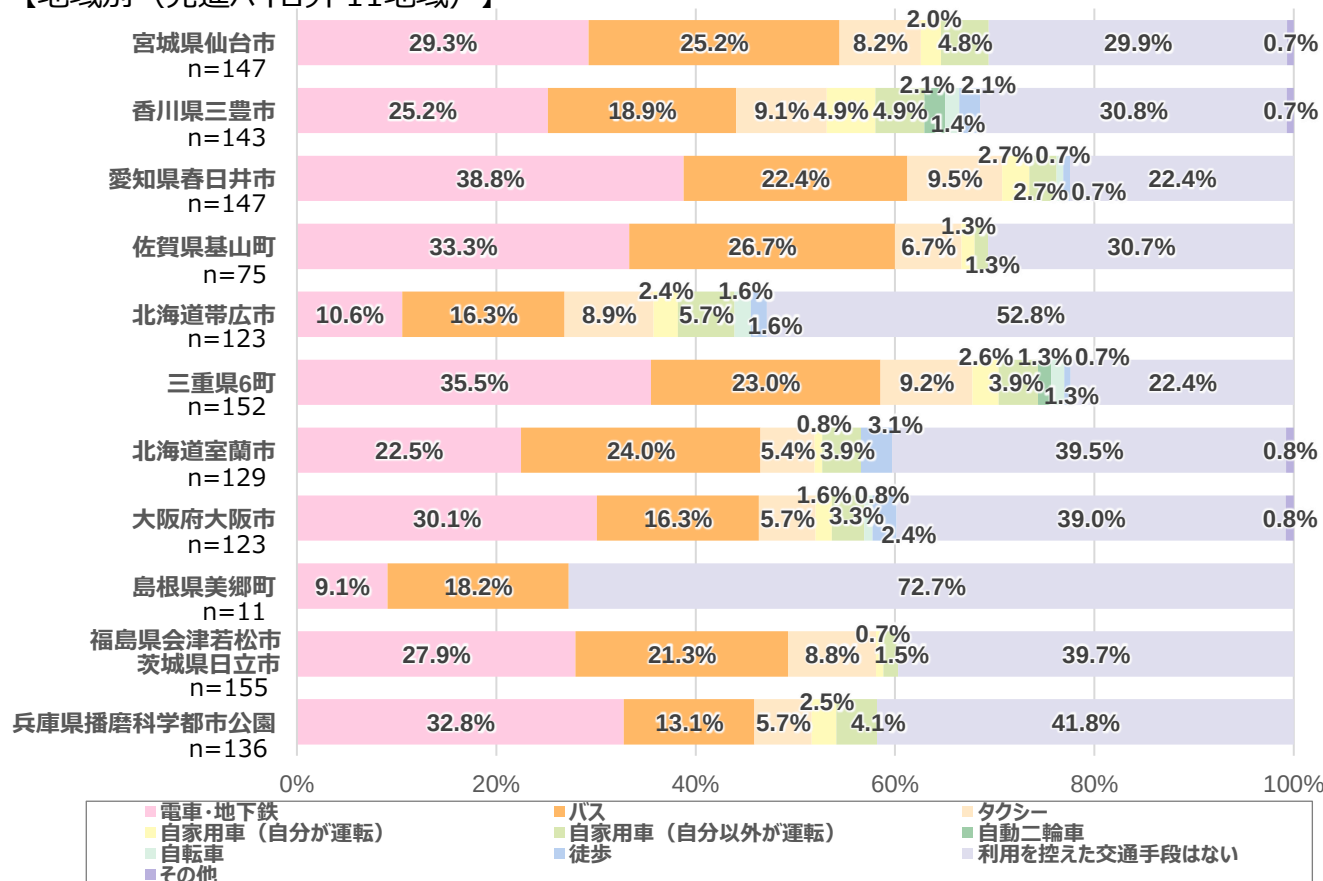
Q：コロナウイルス感染症拡大後の外出において、利用を控えるようになった交通手段を教えてください。

【全体】



- 利用の増えた交通手段はない割合が5割近い。
- 控えた手段の中では、電車・地下鉄の割合が最も高く、次いでバスとなっている。
- 外出控え傾向がある中、自家用車の利用減少は、いずれも5%未満である。

【地域別（先進パイロット11地域）】



- 都市の規模にかかわらず9地域で「電車・地下鉄」「バス」の利用を控えた割合が4割を超えている。
- 「帯広市」は交通手段の利用控えには影響していない割合が高い。地方都市圏では元々自動車分担率が高いためと考えられる。

3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマA）について

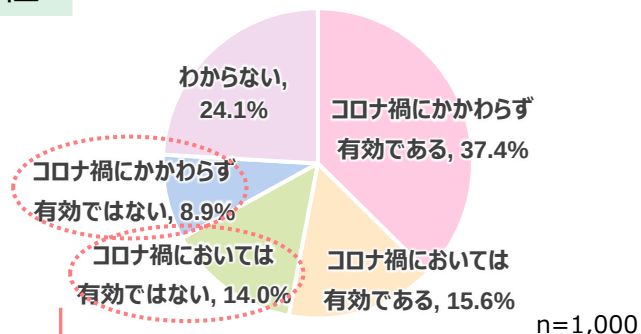
テーマAの取組事例「限られたリソースを複数の用途事業者で活用」

- 自動運転車両を活用した貨客混載サービスの提供（愛知県春日井市）
- 福祉車両の碑送迎時間を活用した移動支援・食事配達による収益獲得（宮城県仙台市・香川県三豊市）
- 企業・スクールバスの行政サービスへの集約（佐賀県基山町）

A：他の移動との重ね掛けによる効率化

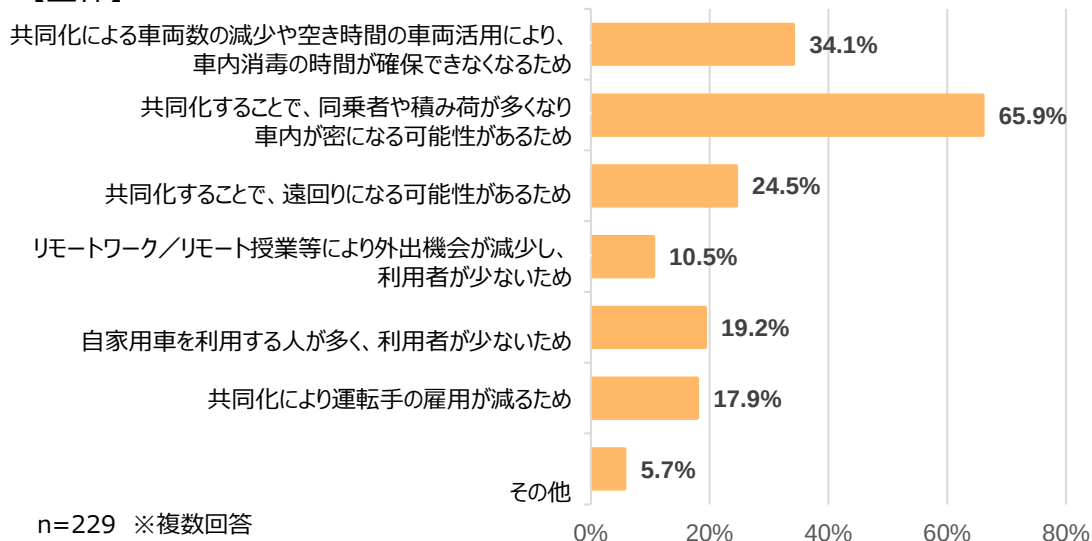
有効性 Q：コロナ禍における取り組みとして、有効だと思いますか。

【全体】

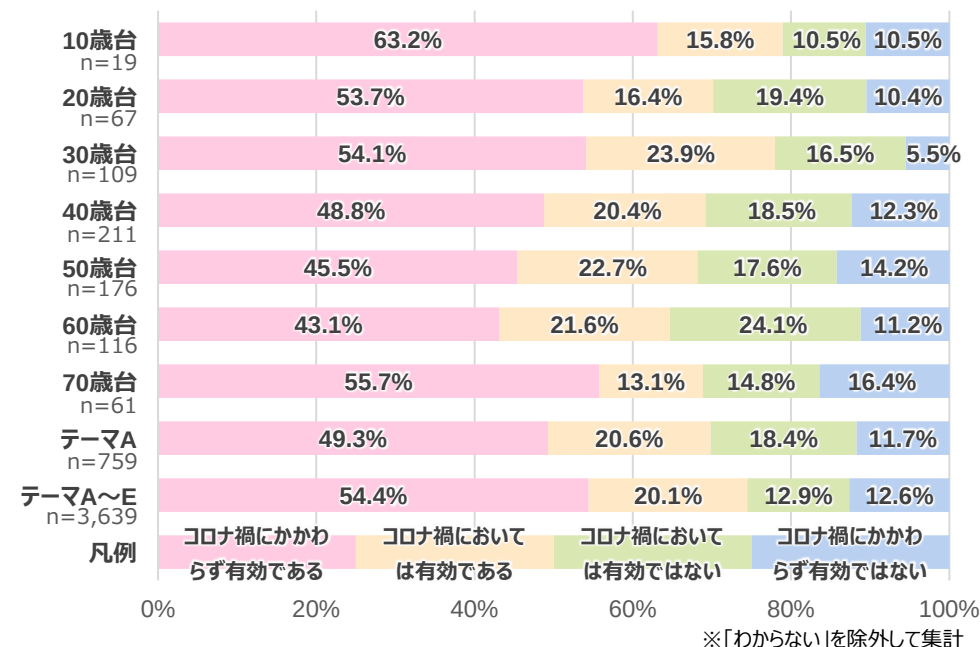


有効でないと思う理由

【全体】



有効性（年齢別）



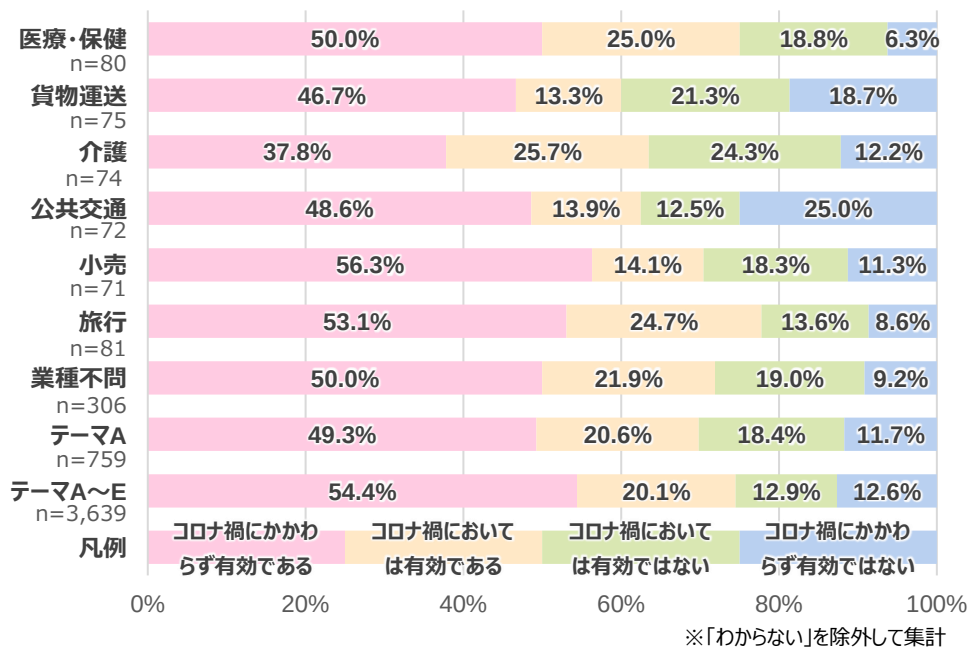
- ・「コロナ禍にかかわらず」「コロナ禍においては」合わせ半数以上が有効と考えている。
- ・年齢別では、10歳台、30歳台では有効と考える割合が8割近い。
- ・有効でないと思う理由として、7割近くが「車内が密になる可能性」を懸念している。

3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマA）について（業種別）

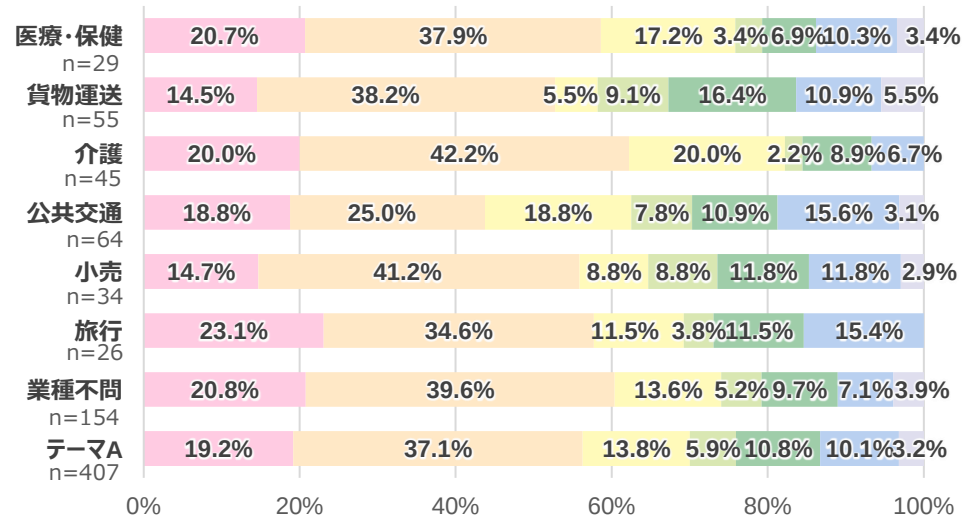
A：他の移動との重ね掛けによる効率化

有効性（業種別）



有効でないと思う理由（業種別）

左で「有効ではない」と回答した方が対象



- 共同化による車両数の減少や空き時間の車両活用により、車内消毒の時間が確保できなくなるため
- 共同化することで、同乗者や積み荷が多くなり車内が密になる可能性があるため
- 共同化することで、遠回りになる可能性があるため
- リモートワーク／リモート授業等により外出機会が減少し、利用者が少ないため
- 自家用車を利用する人が多く、利用者が少ないため
- 共同化により運転手の雇用が減るため
- その他

※複数回答だが、回答数を100%として集計

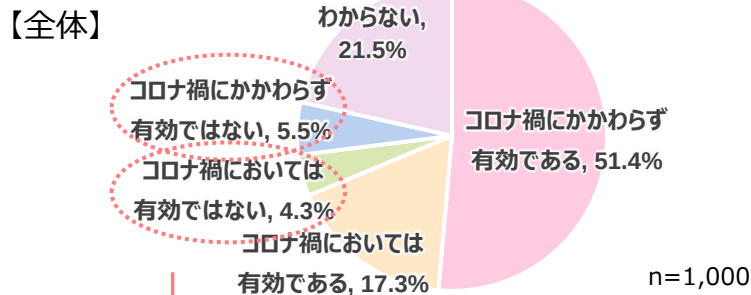
- 有効と考える割合は、「医療・保健」、「旅行」で7割以上と高い一方、「貨物運送」、「介護」、「公共交通」では6割程度である。
- 有効でない理由は、いずれの業種でも「車内が密になる可能性」の割合が高いが、「介護」では「遠回りになる可能性」が他業種より高く、「公共交通」および「旅行」では「運転手の雇用が減るため」の割合が高いことは特徴的である。

3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマB）について

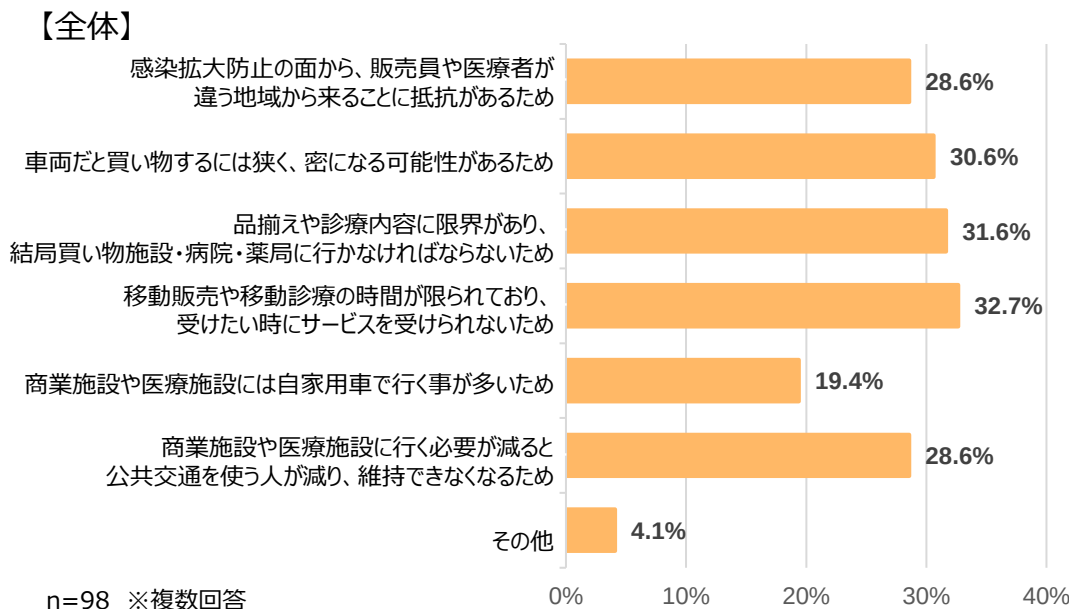
B：モビリティでのサービス提供

有効性 Q：コロナ禍における取り組みとして、有効だと思いますか。



有効でないと思う理由

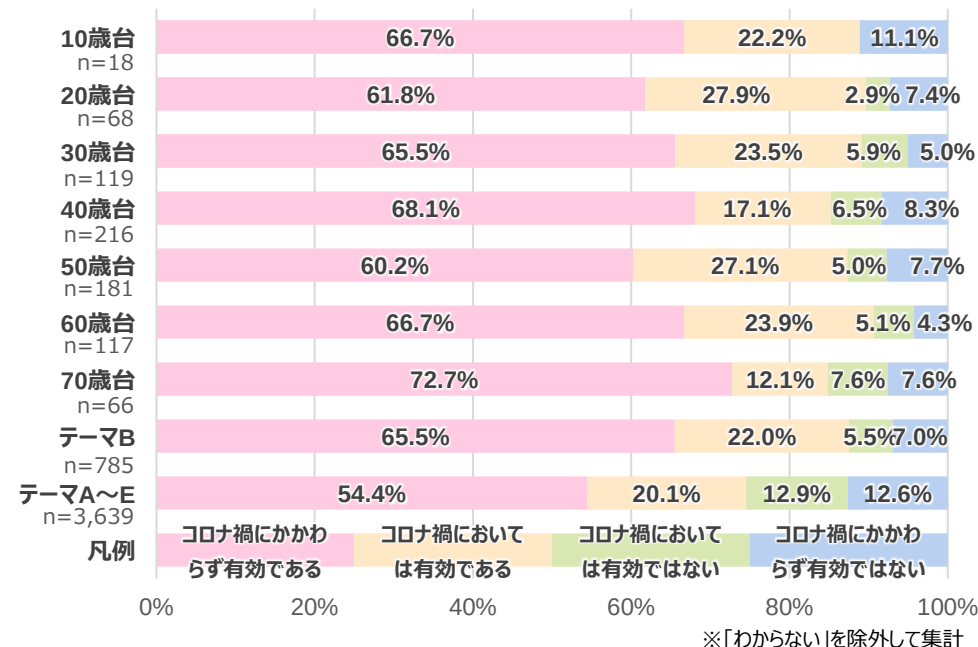
Q：なぜ有効ではないと思いますか。
上記で「有効ではない」と回答した方が対象



テーマBの取組事例「サービスのモビリティ化により効率化を図る」

- 旅客バスの改造、マルシェ機能の負荷による収益多角化・向上効果の検証（北海道帯広市）
- 複数自治体をまたいだ広域医療サービスの開発（三重県6町）

有効性（年齢別）



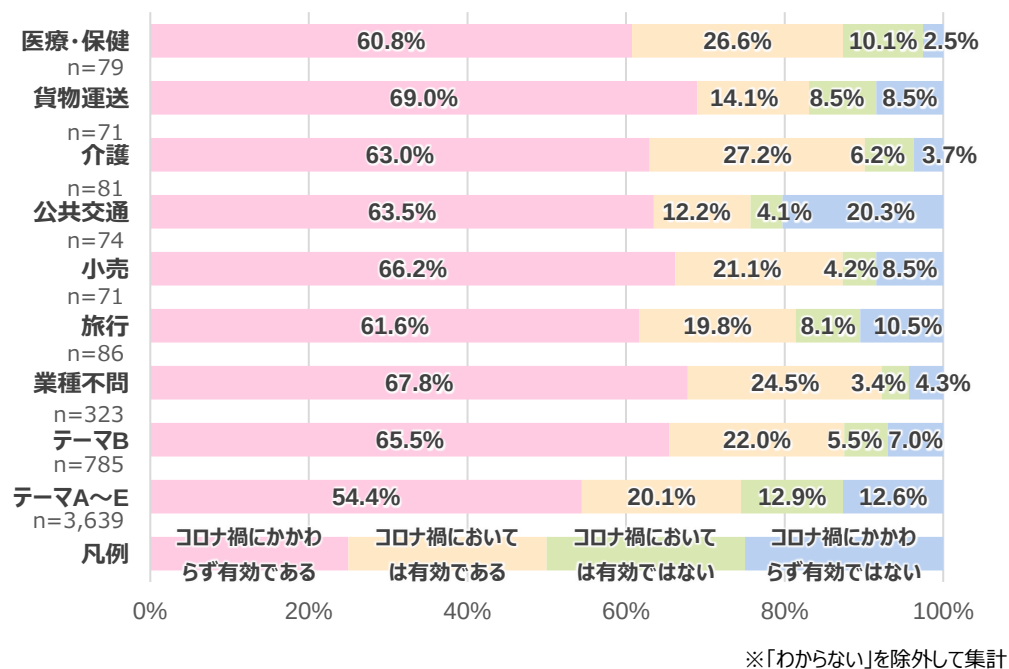
- 「コロナ禍に関わらず」「コロナ禍においては」合わせ7割近くが有効と考えている。
- 有効と考える割合はテーマA～Eの平均よりもどの年齢層でも高い。特に70歳台は「コロナ禍にかかわらず有効」が7割以上である。
- 有効でないと思う理由は、「受けたい時にサービスを受けられない」の割合が最も高かった。

3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマB）について（業種別）

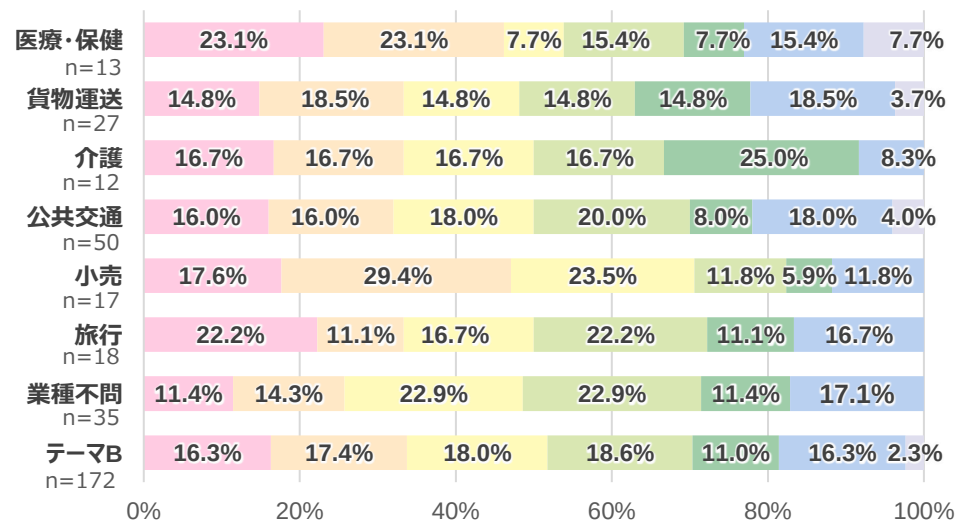
B：モビリティでのサービス提供

有効性（業種別）



有効でないと思う理由（業種別）

左で「有効ではない」と回答した方が対象



- 感染拡大防止の面から、販売員や医療者が違う地域から来ることに抵抗があるため
- 車両だと買い物するには狭く、密になる可能性があるため
- 品揃えや診療内容に限界があり、結局買い物施設・病院・薬局に行かなければならないため
- 移動販売や移動診療の時間が限られており、受けたい時にサービスを受けられないため
- 商業施設や医療施設には自家用車で行く事が多いため
- 商業施設や医療施設に行く必要が減ると公共交通を使う人が減り、維持できなくなるため
- その他

※複数回答だが、回答数を100%として集計

- 「コロナ禍にかかわらず有効」と考える割合はいずれもテーマA～Eの平均より高い。
- 有効でない理由は、「小売」で「買い物するには狭く、密になる可能性がある」の割合が高いことや、「貨物運送」「公共交通」で「公共交通を使う人が減り維持できなくなる」の割合が2割近いことは特徴的である。
- また、「品揃えや診療内容に限界があり、結局行かなければならない」という理由については、「小売」では割合が最も高く、「医療・保健」では最も低いことも特徴的である。

3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマC）について

テーマCの取組事例「時間帯・需要に応じた行動変容を促すことで、地域経済を活性化」

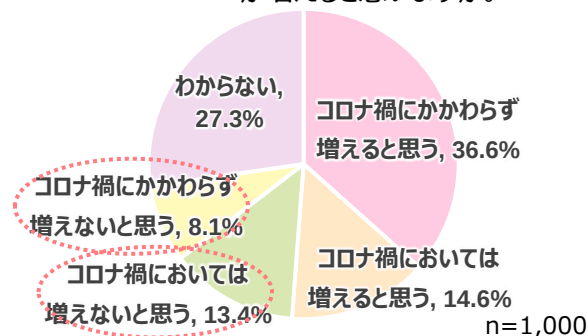
- サブスク運賃の最適価格の探索（島根県美郷町）
- 需要・供給側双方に働きかけたモビリティサービス水準の探索（北海道室蘭市）
- レンタカー・航空機の接続最適化（沖縄県北谷町）
- 都市部における来店予約等を活用した来訪ピークシフトの効果検証（大阪府大阪市）

C：需要側の変容を促す仕掛け

外出頻度への影響

Q：これらの取り組みによって、コロナ禍における外出機会が増えると思いますか。

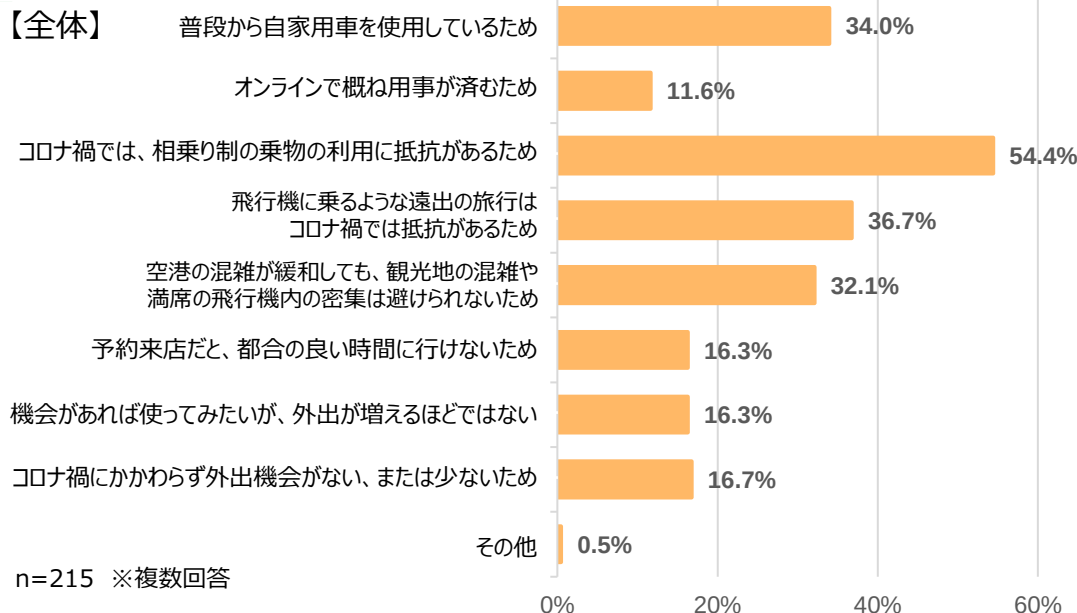
【全体】



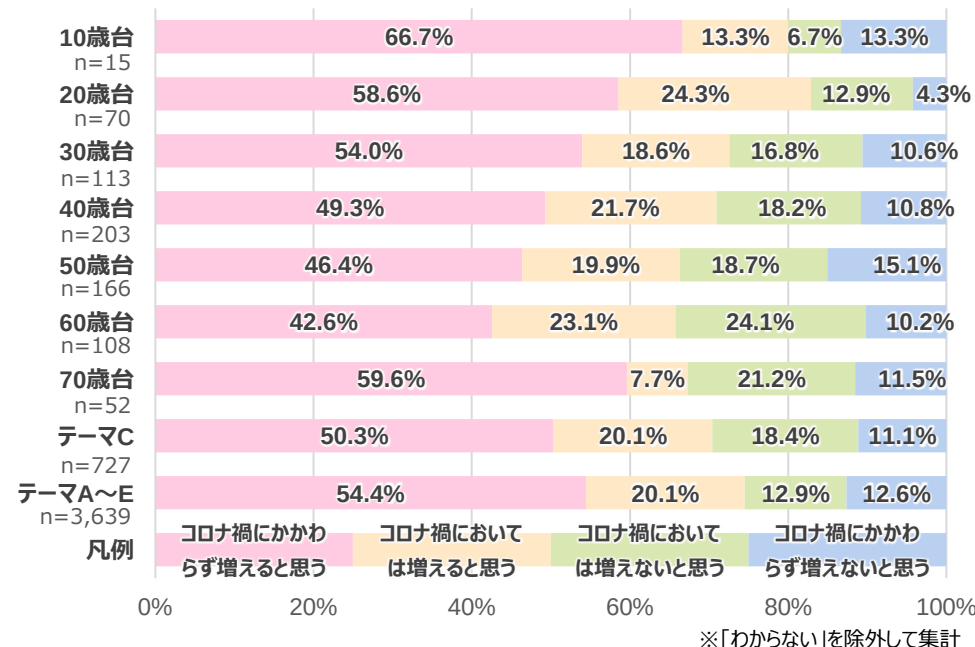
増えないと思う理由

【全体】

Q：なぜ増えないと思いますか。
上記で「有効ではない」と回答した方が対象



外出頻度への影響



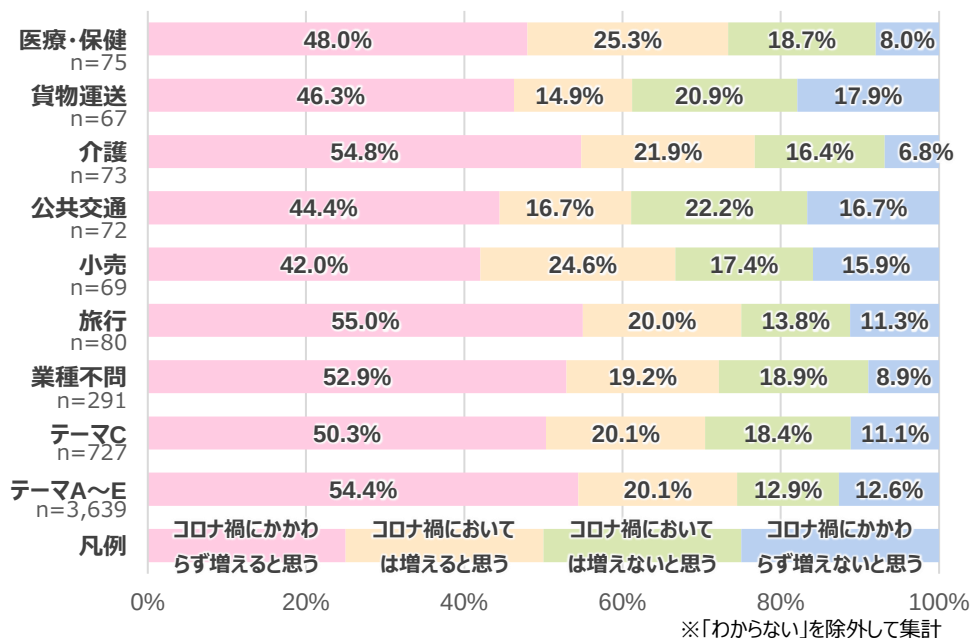
- ・「コロナ禍にかかわらず」「コロナ禍においては」合わせ半数以上が外出頻度が増えると考えている。
- ・10歳台、20歳台で外出が増えるが8割と高く、70歳台では、「コロナ禍にかかわらず増える」が6割と高い。
- ・増えないと思う理由としては、「相乗り制の乗物の利用に抵抗があるため」の割合が最も高く、5割以上である。

3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマC）について（業種別）

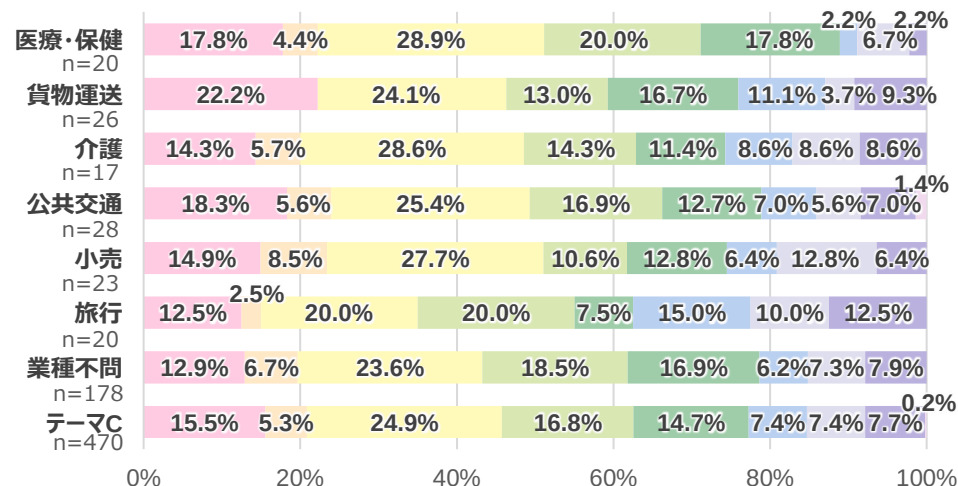
C：需要側の変容を促す仕掛け

外出頻度への影響（業種別）



増えないと思う理由（業種別）

左で「有効ではない」と回答した方が対象



- 普段から自家用車を使用しているため
- オンラインで概ね用事が済むため
- コロナ禍では、相乗り制の乗物の利用に抵抗があるため
- 飛行機に乗るような遠出の旅はコロナ禍では抵抗があるため
- 空港の混雑が緩和しても、観光地の混雑や満席の飛行機内の密集は避けられないため
- 予約来店だと、都合の良い時間に行けないため
- 機会があれば使っていたが、外出が増えるほどではない
- コロナ禍にかかわらず外出機会がない、または少ないため
- その他

※複数回答だが、回答数を100%として集計

- 「医療・保健」「介護」「旅行」では、外出頻度が増えると思う割合が7割以上でテーマC平均より高い一方、「貨物運送」「公共交通」では6割程度である。
- 増えないと思う理由は、全ての業種において「相乗り制の乗物の利用に抵抗がある」の割合が最も高い。旅行控えの影響を直に受けている「旅行」業では、「遠出の旅に抵抗がある」も同率で最も多い理由であった。

3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマD）について

テーマDの取組事例「異業種との連携により、新しい複合サービスを提供」

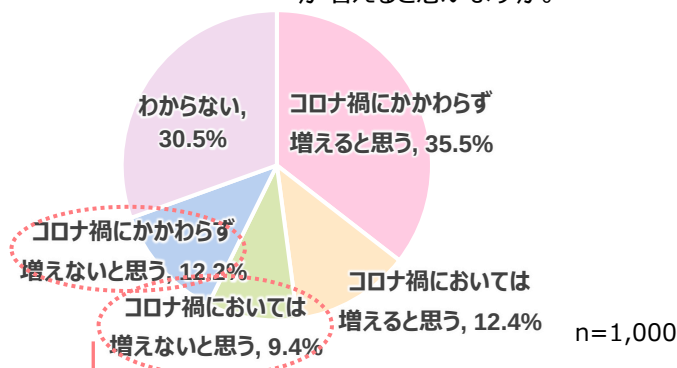
- レシート情報を活用した成功報酬型広告収入モデルの実装（福島県会津若松市・茨城県日立市）
- 商業施設に加え、オフィスや研究機関とも連携したモビリティサービス提供の仕組み検証（兵庫県播磨科学公園都市）

D：異業種との連携による収益活用・付加価値創出

外出頻度への影響

Q：これらの取り組みによって、コロナ禍における外出機会が増えると思いますか。

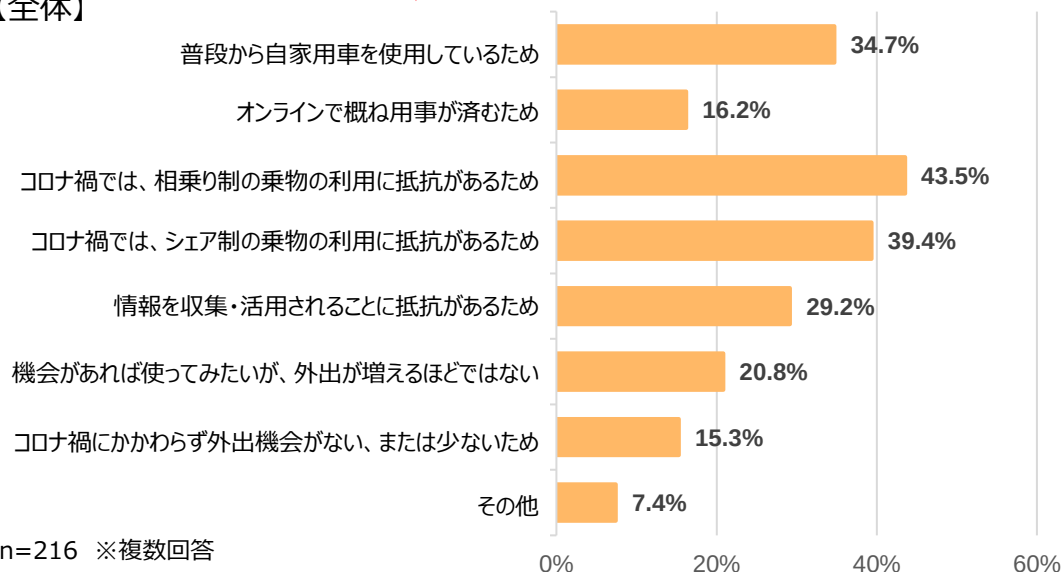
【全体】



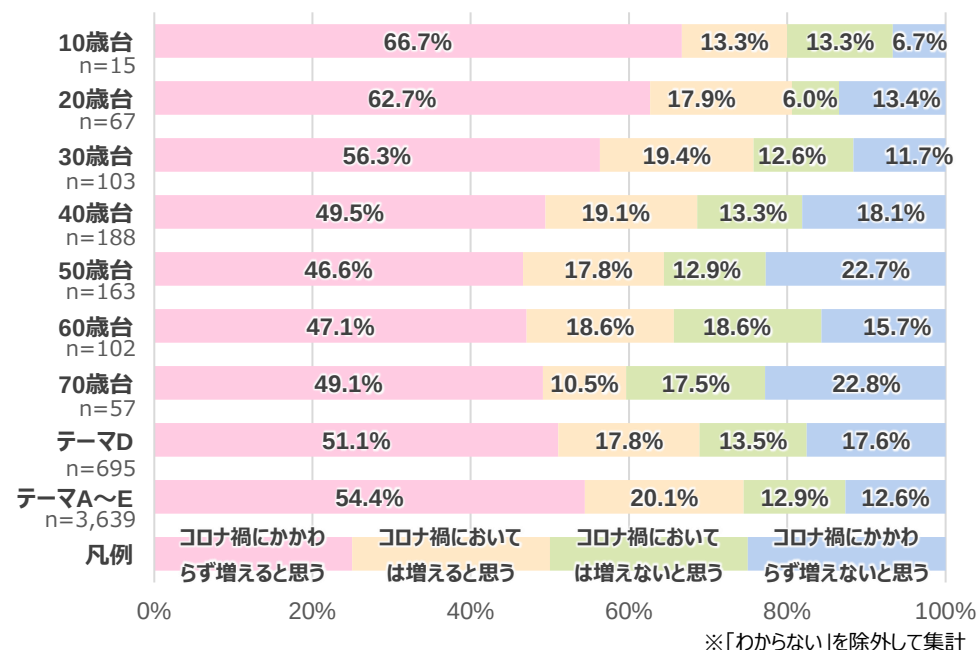
増えないと思う理由

【全体】

Q：なぜ増えないと思いますか。
上記で「有効ではない」と回答した方が対象



外出頻度への影響（年齢別）



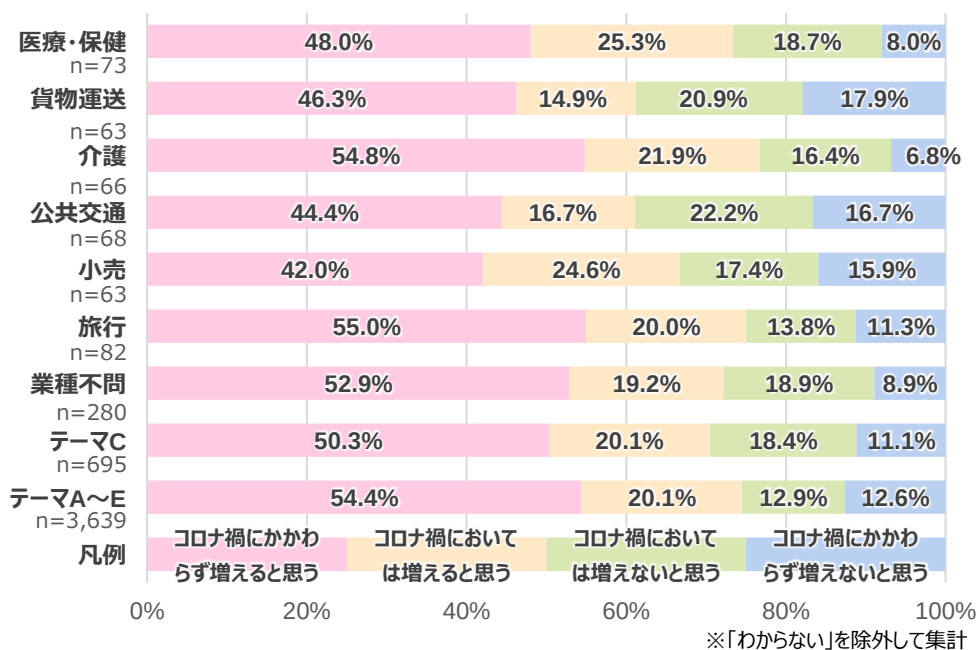
- ・「コロナ禍に関わらず」「コロナ禍においては」合わせ5割近くが外出頻度が増えると考えている。
- ・20歳台では増えると思う割合は他の年代より高い。一方、70歳台では、増えないと思う割合が約4割。
- ・増えないと思う理由は、「相乗り制の乗物の利用に抵抗がある」が最も割合が高く、次いで「シェア制の乗物の利用に抵抗がある」であった。

3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマD）について（業種別）

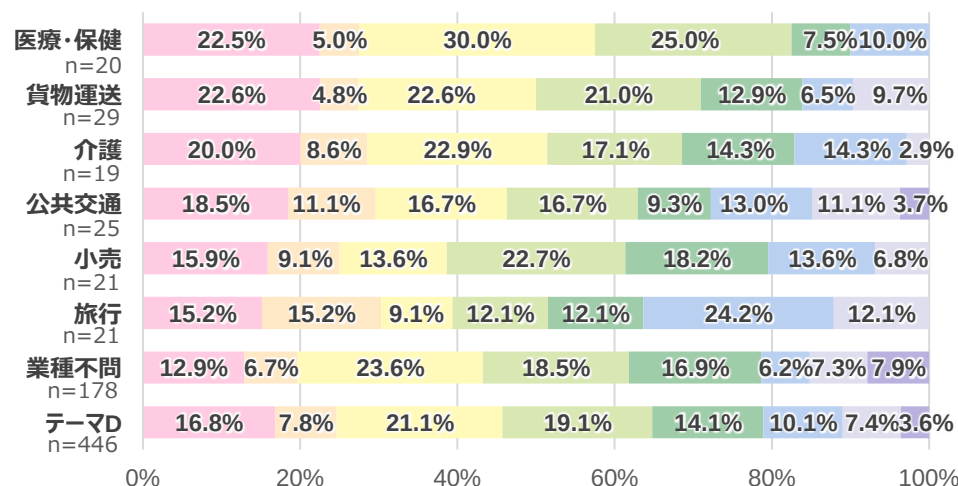
D：異業種との連携による収益活用・付加価値創出

外出頻度への影響（業種別）



増えないと思う理由（業種別）

左で「有効ではない」と回答した方が対象



- 普段から自家用車を使用しているため
- オンラインで概ね用事が済むため
- コロナ禍では、相乗り制の乗物の利用に抵抗があるため
- コロナ禍では、シェア制の乗物の利用に抵抗があるため
- 情報を収集・活用されることに抵抗があるため
- 機会があれば使ってみたいが、外出が増えるほどではない
- コロナ禍にかかわらず外出機会がない、または少ないため
- その他

※複数回答だが、回答数を100%として集計

- ・「医療・保健」「介護」「旅行」では、外出頻度が増えると思う割合が7割を超える。
- ・増えないと思う理由は、「医療・保健」「貨物運送」「介護」では「相乗り制の乗物に抵抗がある」割合が最も高く、「小売」では「情報を収集・活用されることに抵抗がある」の割合が他業種よりも高い。また、「旅行」では外出頻度が増えないが、「機会があれば使ってみたい」が最も多く、利用には前向きである。

3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマE）について

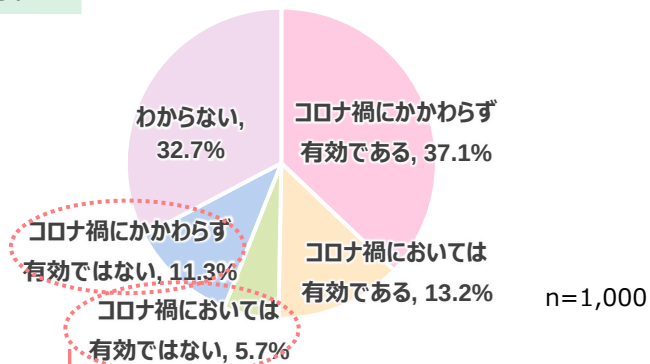
テーマEの取組事例「モビリティ・異業種データを取得・可視化し、より効率的な移動を実現」

- コネクテッドカーの普及に備えた、走行データを活用したドライバー（自家用有償）の質担保に向けた検討の実施（福井県永平寺町）
- 交通サービス等の提供で得られた移動・健康データを活用した政策間の連携可能性の検証（埼玉県入間市）

E：モビリティ関連データの取得、交通・都市政策との連携

有効性 Q：コロナ禍における取り組みとして、有効だと思いますか。

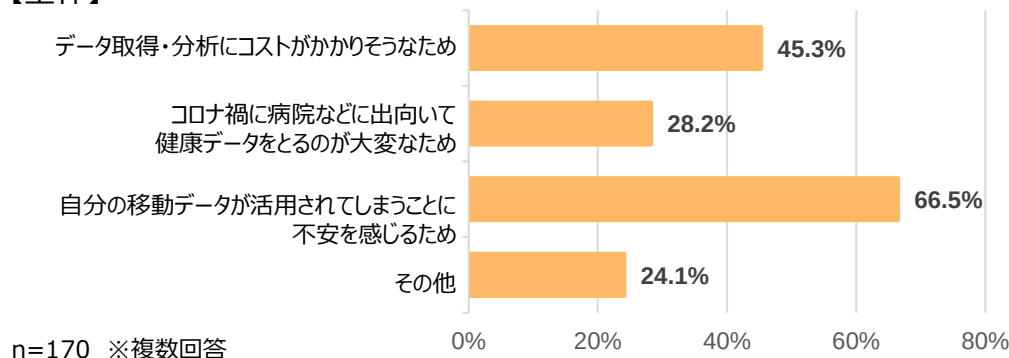
【全体】



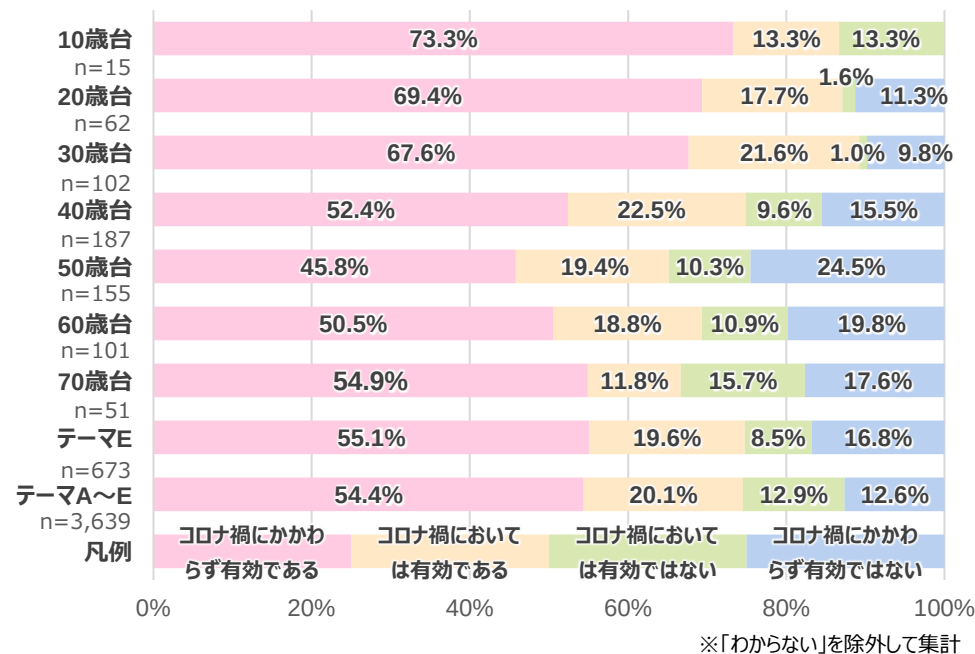
有効でないと思う理由

Q：なぜ有効ではないと思いますか。
上記で「有効ではない」と回答した方が対象

【全体】



有効性（年齢別）



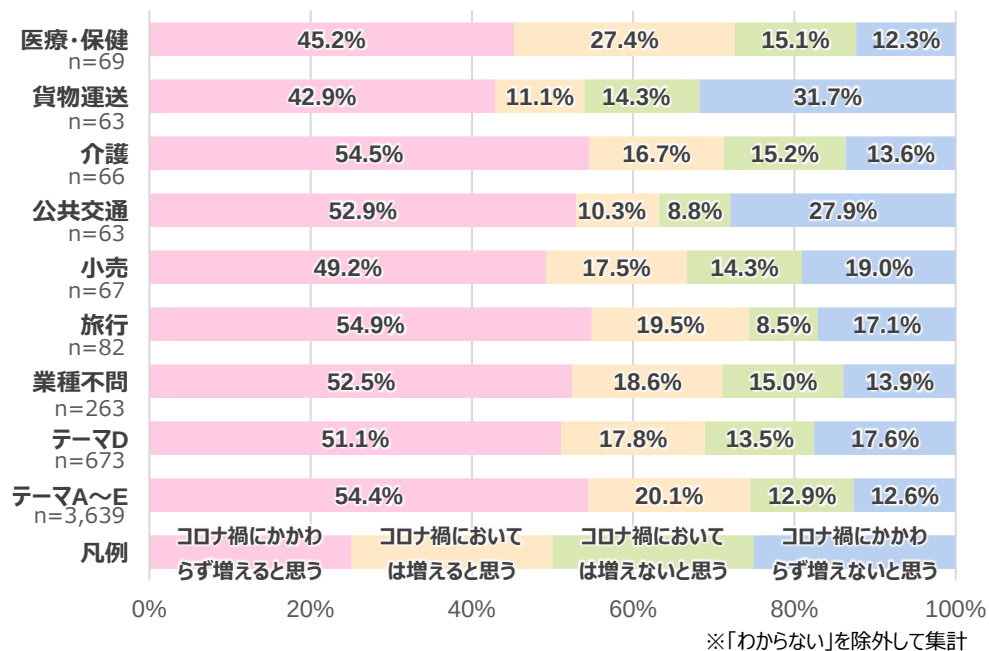
- ・「コロナ禍に関わらず」「コロナ禍においては」合わせ約半数が有効と考えている。
- ・有効と考える割合は10～30歳台で9割程度いる一方、50歳台は6割程度である。
- ・有効でないと思う理由は、「データが活用されることが不安」の割合が最も高かった。

3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマE）について（業種別）

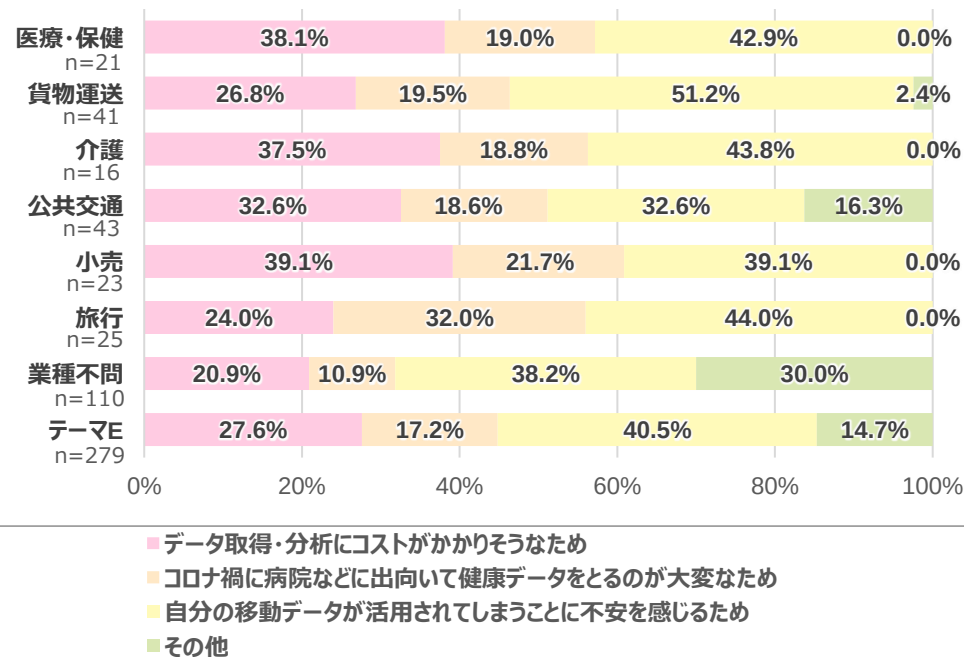
E：モビリティ関連データの取得、交通・都市政策との連携

有効性（業種別）



有効でないと思う理由（業種別）

左で「有効ではない」と回答した方が対象



※複数回答だが、回答数を100%として集計

- 「医療・保健」「介護」で7割以上が有効と考える一方、「貨物運送」、「公共交通」では、「コロナ禍にかかわらず有効でない」と考える割合が約3割である。
- 有効でないと思う理由については、「移動データが活用されること」に不安を感じるためがいずれの業種でも最も割合が高く、「公共交通」「小売」では、コストに関する懸念も同程度みられる。
- 「公共交通」のその他では、自家用有償運送自体への懸念の声もあがっている。

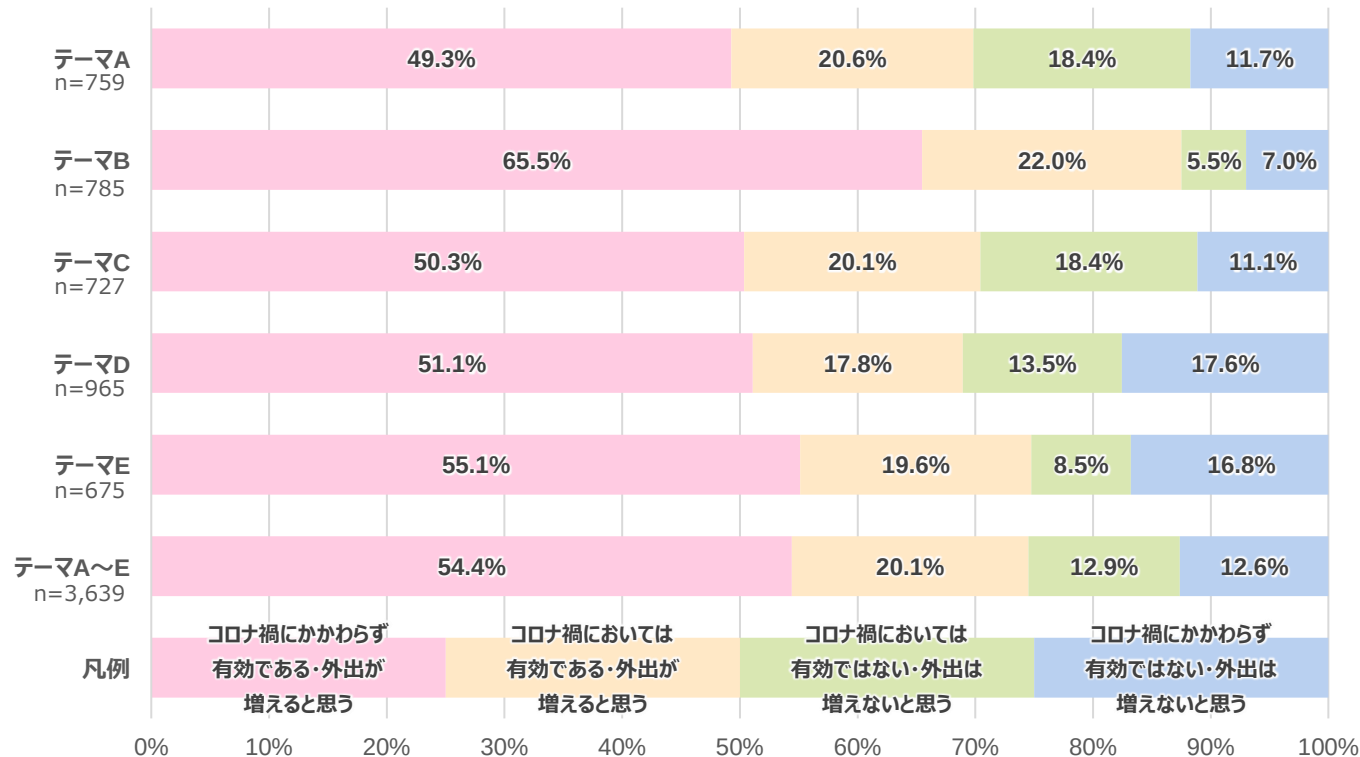
3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマA～E）について

有効性・外出頻度への影響

Q：コロナ禍における取り組みとして、有効だと思いますか。or これらの取り組みによって、コロナ禍における外出機会が増えると思いますか。

【全体】



※テーマA,B,Eは有効性を問う設問、テーマC,Dは外出頻度への影響を問う設問

※「わからない」を除外して集計

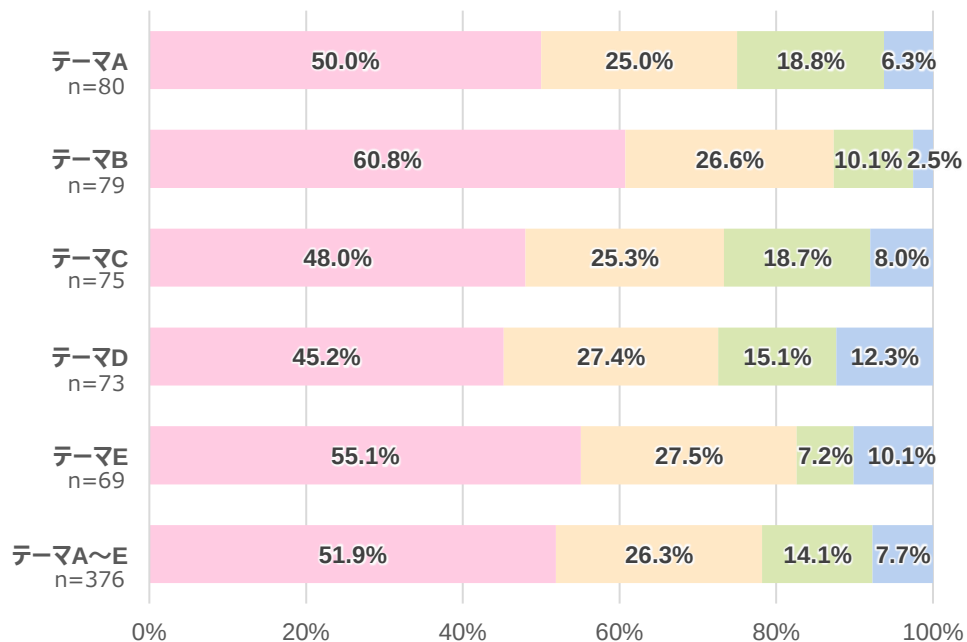
- いずれの取り組みについても、「有効である・外出が増えると思う」が6割以上で、「有効でない・外出は増えない」を大きく上回る。
- 特にテーマB（モビリティでのサービス提供）は、「コロナ禍に関わらず有効・増える」「コロナ禍では有効・増える」とともに他のテーマと比較して割合が高い。
- テーマA（他の移動との重ね掛けによる効率化）、テーマC（需要側の変容を促す仕掛け）、テーマD（異業種との連携による収益活用・付加価値創出）は「コロナ禍においては有効でない・増えない」が1割以上あり、コロナ禍における密な状態や、相乗りによる感染リスク等への課題を解消することで、より有効性・外出頻度への影響を高められる可能性がある。

3. 調査結果

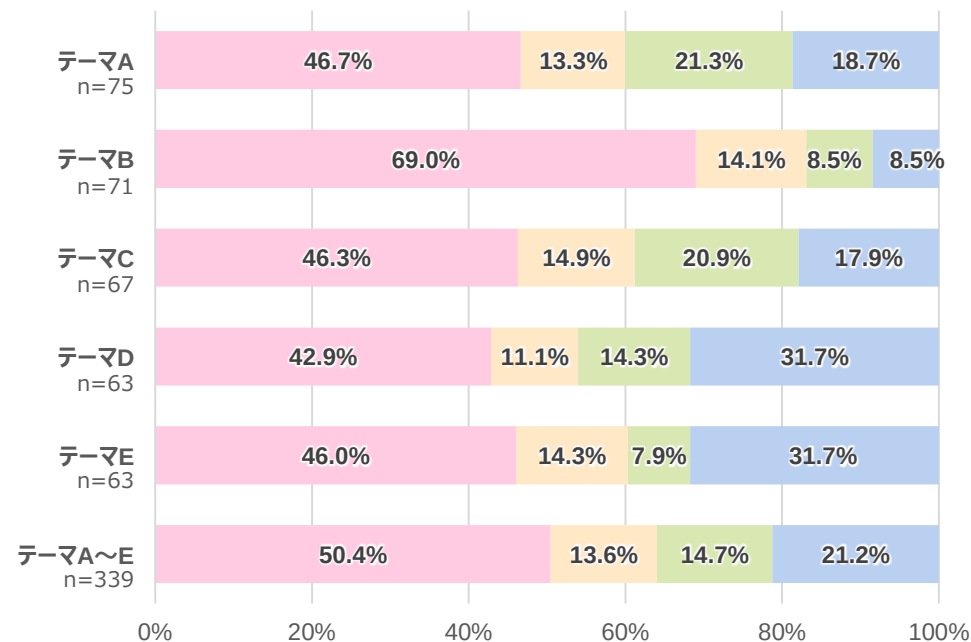
MaaSの取り組み（テーマA～E）について（業種別）

有効性・外出頻度への影響

【医療・保健】



【貨物運送】



※テーマA,B,Eは有効性を問う設問、テーマC,Dは外出頻度への影響を問う設問
※「わからない」を除外して集計

- いずれのテーマに対しても7割以上が「有効・外出が増える」と考えており、テーマB（モビリティでのサービス提供）への評価が最も高い。
- 医療・保健業では、医療過疎地域への課題意識が高く、プライマリーケアとして移動診療は有意義と考えていることが示唆される。

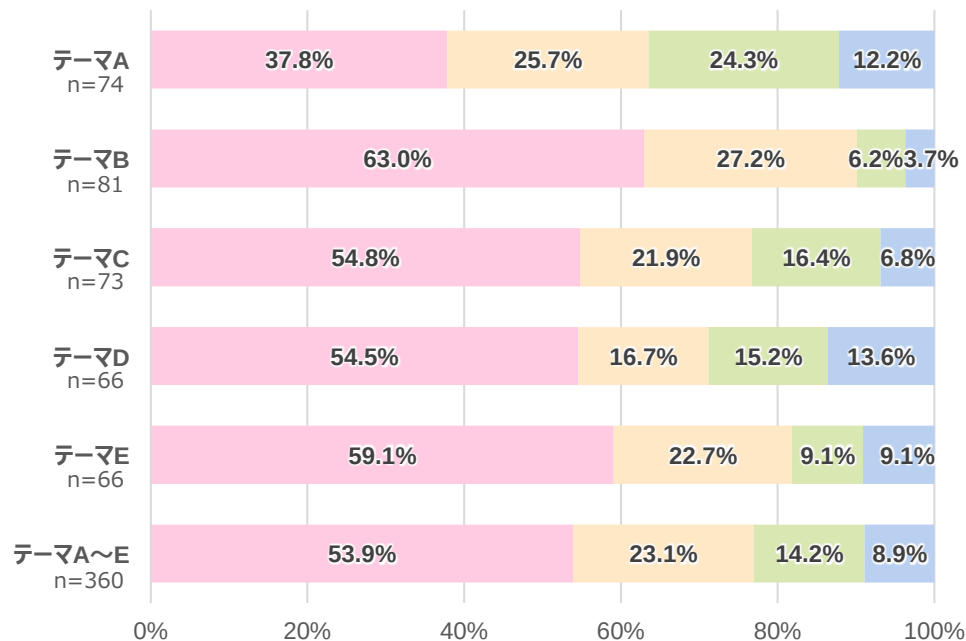
- テーマB（モビリティでのサービス提供）は「有効・外出が増える」と考える割合が8割を超える一方、テーマD（異業種との連携による収益活用・付加価値創出）は5割程度にとどまる。
- また、テーマA（他の移動との重ね掛けによる効率化）およびテーマC（需要側の変容を促す仕掛け）では、「コロナ禍においては有効でない・外出が増えない」が2割おり、感染症対策が求められる。

3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマA～E）について（業種別）

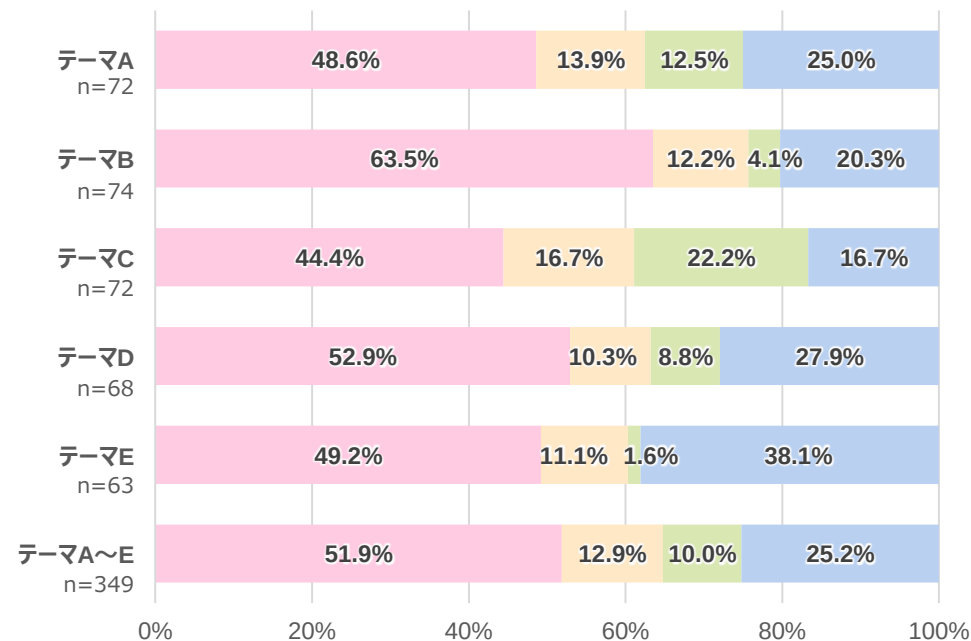
有効性・外出頻度への影響

【介護】



- ・テーマB（モビリティでのサービス提供）は「有効・外出が増える」と考える割合が9割を超える。
- ・テーマA（他の移動との重ね掛けによる効率化）は「コロナ禍では有効ではない・外出は増えない」と考える割合が2割以上あり、感染症対策により、評価が高まる可能性がある。また、効率化により介護施設送迎が遠回りになる懸念への対応も課題である。

【公共交通】



※テーマA,B,Eは有効性を問う設問、テーマC,Dは外出頻度への影響を問う設問
※「わからない」を除外して集計

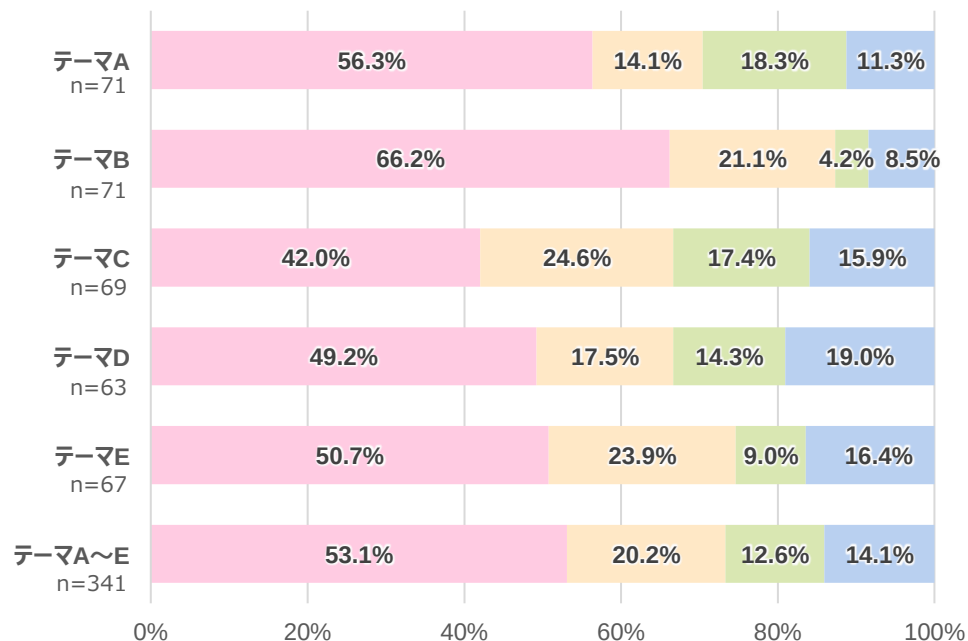
- ・テーマB（モビリティでのサービス提供）は「有効・外出が増える」と考える割合が7割を超える。
- ・一方で、テーマE（モビリティ関連データの取得、交通・都市政策との連携）は「コロナ禍にかかわらず有効でない」と考える割合が約4割あり、取り組みへの理解を促す必要がある。

3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマA～E）について（業種別）

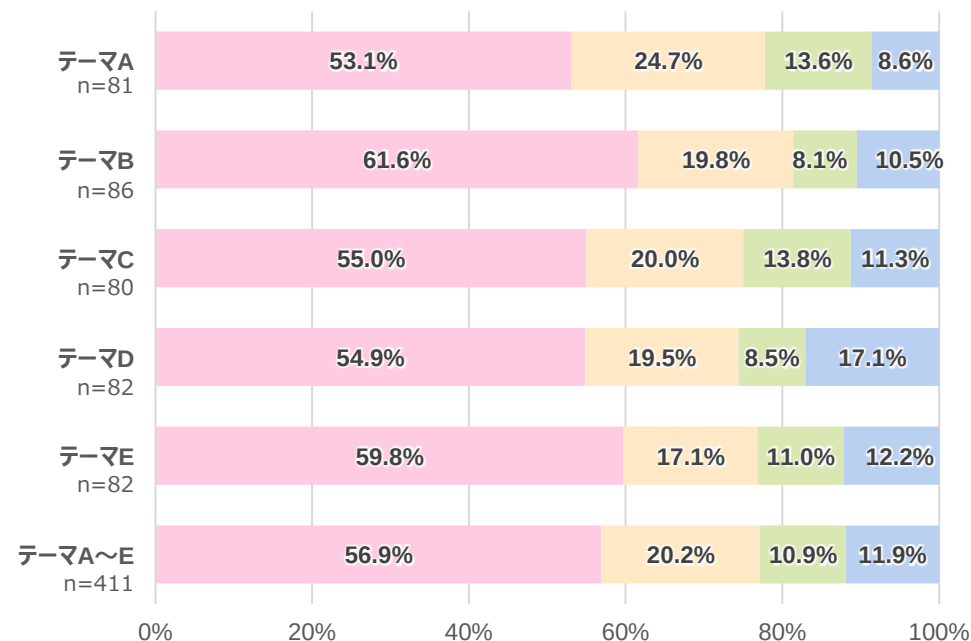
有効性・外出頻度への影響

【小売】



- ・テーマB（モビリティでのサービス提供）は有効・外出頻度が増えると考えられる割合が最も高い。
- ・テーマD（異業種との連携による収益活用・付加価値創出）では、小売業との連携も期待されるため、コロナ禍にかかわらず取組に対する理解が課題となる。

【旅行】



※テーマA,B,Eは有効性を問う設問、テーマC,Dは外出頻度への影響を問う設問
※「わからない」を除外して集計

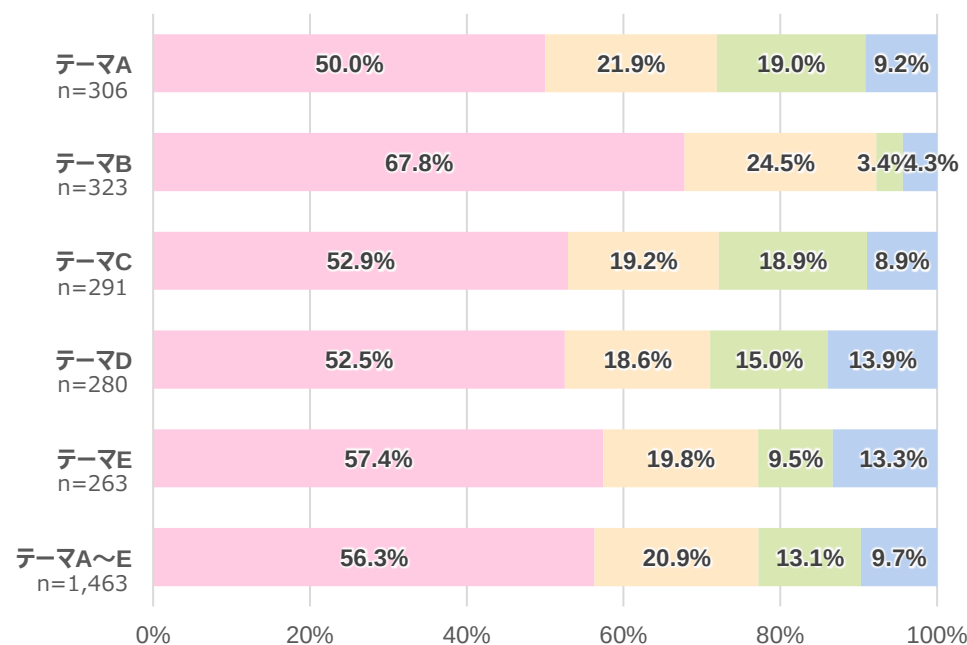
- ・いずれのテーマに対しても8割程度が「有効・外出が増える」と考えており、他の業種に比べると、受け入れがよい。
- ・旅行に関する取組のあるテーマC（需要側の変容を促す仕掛け）についても7割以上が「有効・外出が増える」と考えており、コロナ禍で旅行業への打撃は少なくないが、感染症対策を行いながらの推進が期待される。

3. 調査結果

MaaSの取り組み（テーマA～E）について（業種スクリーニング無し）

有効性・外出頻度への影響

【業種不問（業種スクリーニング無し）】



※テーマA,B,Eは有効性を問う設問、テーマC,Dは外出頻度への影響を問う設問
※「わからない」を除外して集計

- ・ テーマB（モビリティでのサービス提供）への評価が一際高い。
- ・ テーマA（他の移動との重ね掛けによる効率化）とテーマC（異業種との連携による収益活用・付加価値創出）では「コロナ禍においては有効でない・外出は増えない」と考える割合が2割おり、感染症対策が求められる。

3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて

宮城県仙台市の取り組み内容

現状各施設が車両を所有し実施している福祉送迎を域内で合理化すると共に、送迎車両を活用したオンデマンド相乗りによる移動支援を併せて行い、車両稼働率向上・車両数削減効果及び事業性の向上効果の検証を行う。

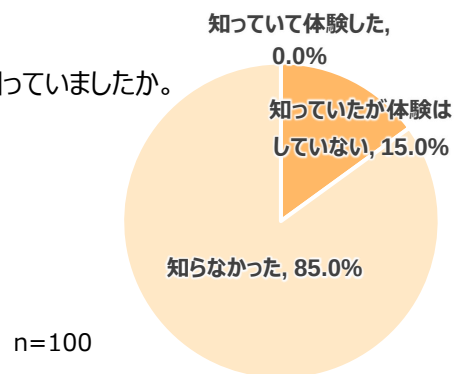
A：他の移動との重ね掛けによる効率化

宮城県仙台市「福祉送迎の共同化とオンデマンド相乗りの重ね掛け」

※宮城県仙台市にお住まいの方のみ回答

認知度

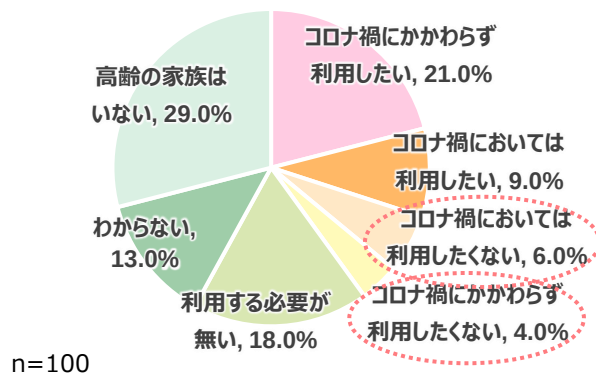
Q：この取り組みを知っていましたか。



- ・ 本取り組みを知っていた方は2割未満であった。本実証実験の対象者が介護施設利用者と限定的であったことが理由と考えられる。
- ・ 利用したいが3割いる一方、利用したくないは1割であった。
- ・ 「知らない人との相乗りでなければ利用したい」「密な状態を回避できるなら利用したい」「コロナが収束したら利用したい」の順に多く、福祉送迎の集約にあたり、相乗りは避けられないものであり、高齢者の利用にあたってはより一層の感染症対策が求められる。

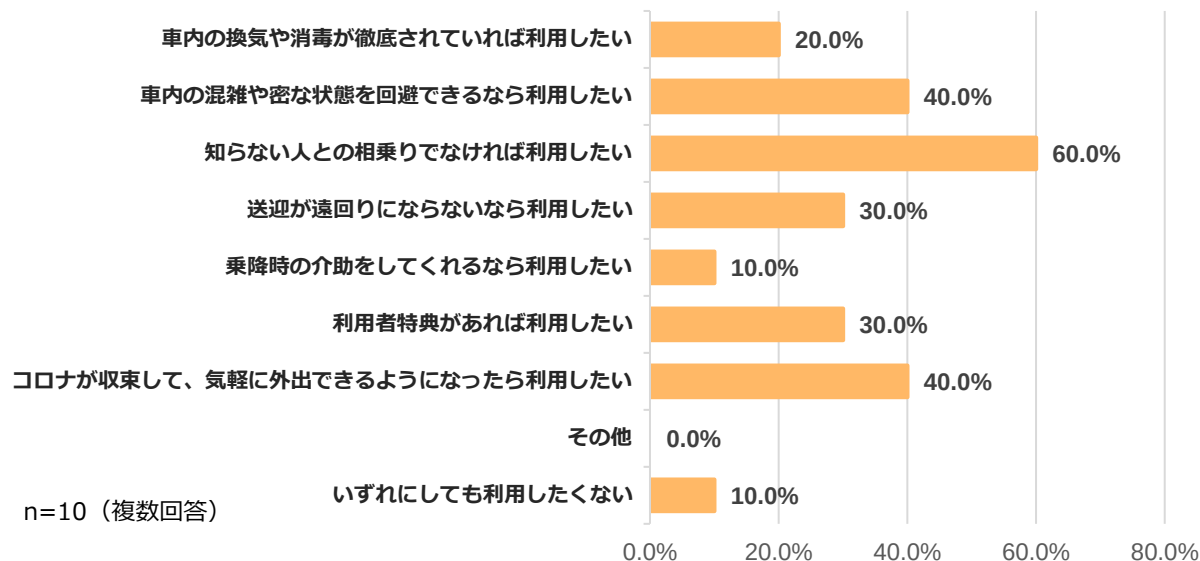
利用意志

Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。



利用に向けた改善点

Q：どのような対策があれば利用したいと思いますか。
左で利用したくないと回答した方のみ



3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて

香川県三豊市の取り組み内容

昨年度事業において、通所介護施設の送迎を社会福祉協議会が集約することで効率的な送迎を実施する取組の事業性を検証。
今年度は、来年度からの本格的な社会実装に向け、通所介護施設の共同送迎サービスに加え、**非送迎時間を活用した利用者への食事配達を実施し、通所介護施設からの収益獲得可能性及び共同送迎サービスの事業性向上可能性の検証を行う。**

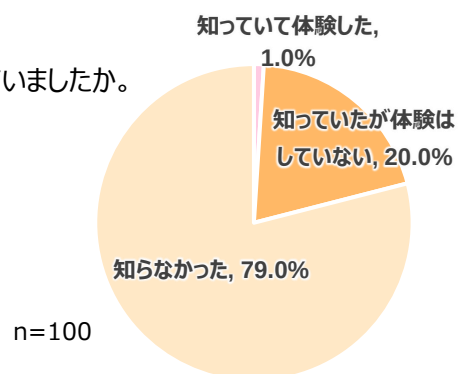
A：他の移動との重ね掛けによる効率化

香川県三豊市「共同送迎・食事配達サービスの重ね掛け」

※香川県三豊市にお住まいの方のみ回答

認知度

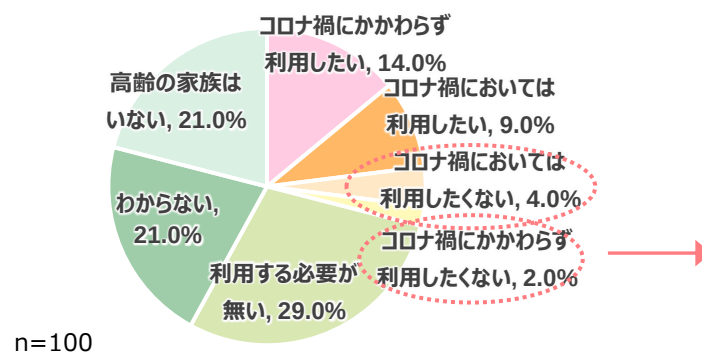
Q：この取り組みを知っていましたか。



- ・本取り組みを知っていた方が約2割。本実証実験の対象者が介護施設利用者と限定的であったことが理由と考えられる。
- ・利用したいが2割いる一方、利用したくないは1割未満であった。
- ・「換気や消毒の徹底」「密な状態の回避」などにより利用したいと考える意見が目立ち、基本的な感染症対策の実施が求められる。

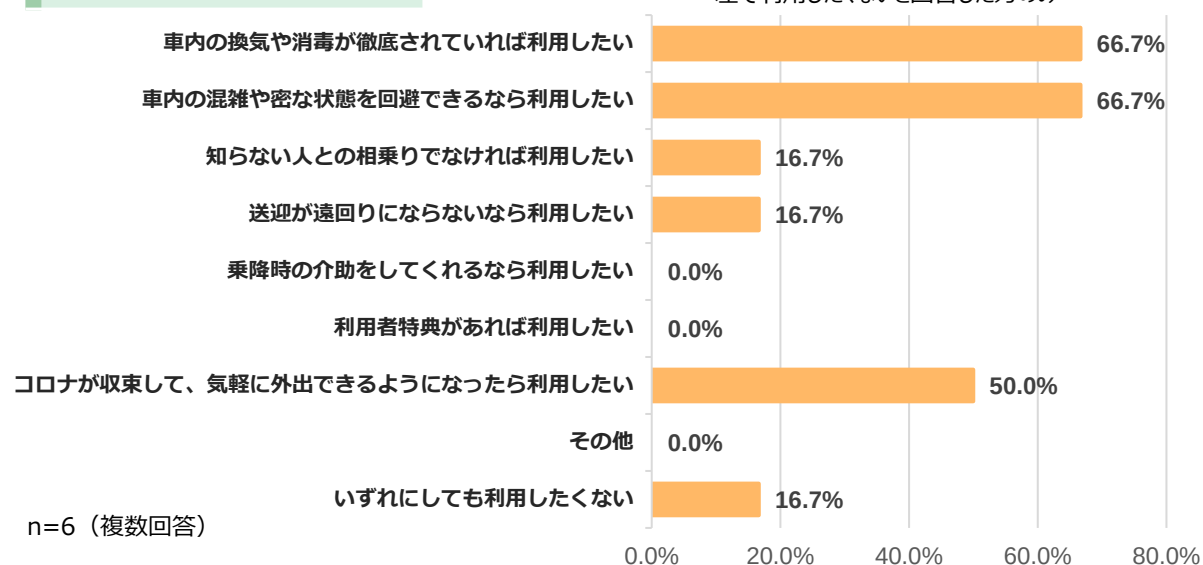
利用意志

Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。



利用に向けた改善点

Q：どのような対策があれば利用したいと思いますか。
左で利用したくないと回答した方のみ



3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて

愛知県春日井市の取り組み内容

ニュータウンにおける高齢者の移動手段の確保という課題に対し、自動運転サービスの提供を計画。今年度は**オンデマンド型自動運転サービス（レベル2）に貨客混載による配達機能を重ね合わせ、住民の利便性・満足度を調査すると共に事業採算性の検証**を行う。

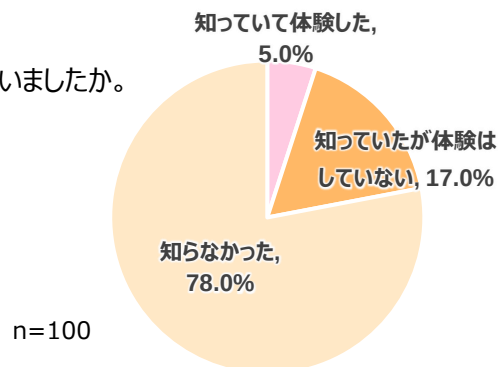
A：他の移動との重ね掛けによる効率化

愛知県春日井市「自動運転サービスを用いた貨客混載」

※愛知県春日井市にお住まいの方のみ回答

認知度

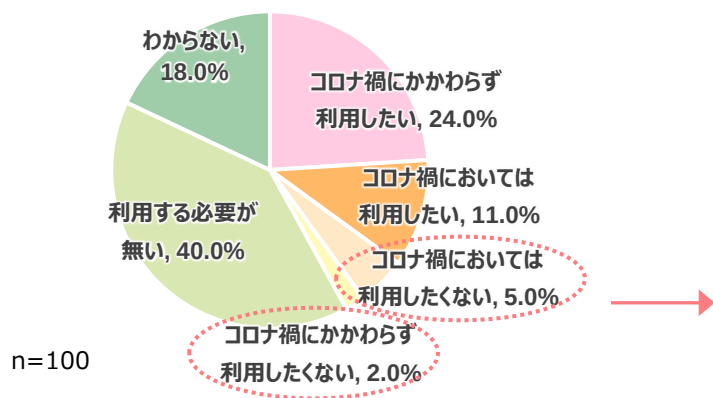
Q：この取り組みを知っていましたか。



- 本取り組みを知っていた方が約2割であった。高蔵寺ニュータウンに地域が限られており、市全域を対象としたアンケートでの認知度が低くなったと考えられる。
- また、主に高蔵寺ニュータウンにおける高齢者の移動確保の課題に対する取り組みであるため、認知度同様に市全域を対象としたアンケートでは「利用する必要が無い」の割合が高くなったと考えられる。
- 利用したいが3割以上いる一方、利用したくないは1割未満であった。「密な状態が回避できるなら利用したい」という回答が最も多く、基本的な感染症対策が求められる。

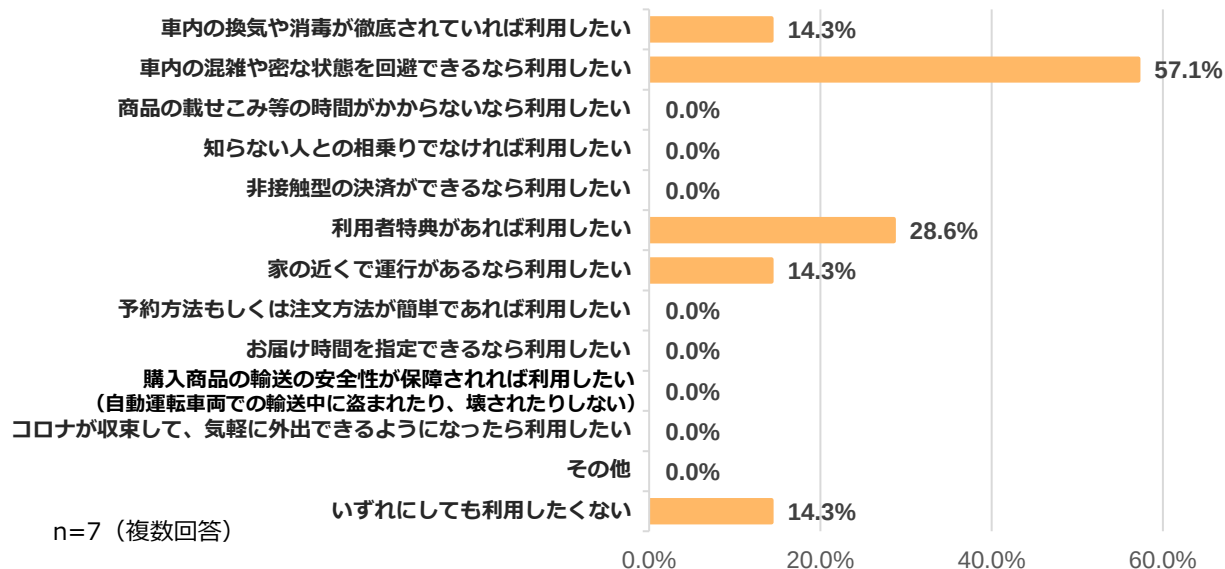
利用意志

Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。



利用に向けた改善点

Q：どのような対策があれば利用したいと思いますか。
左で利用したくないと回答した方のみ



3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて

佐賀県基山町の取り組み内容

町内輸送の効率化に向け、時間帯別移動需要に応じて、**同一車両を高頻度シャトルバス、オンデマンド交通、通勤・通学シャトルバスに割り当てることで、サービス受容性や事業性を検証**する。
また、モビリティ活用により収益向上等の効果が期待できる事業・施設と連携（貨客混載等）した際の相乗効果についても検証する。

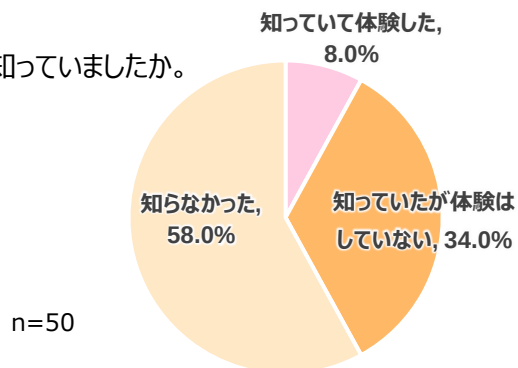
A：他の移動との重ね掛けによる効率化

佐賀県基山町「通勤・通学送迎サービス等の一体的運営」

※佐賀県基山町にお住まいの方のみ回答

認知度

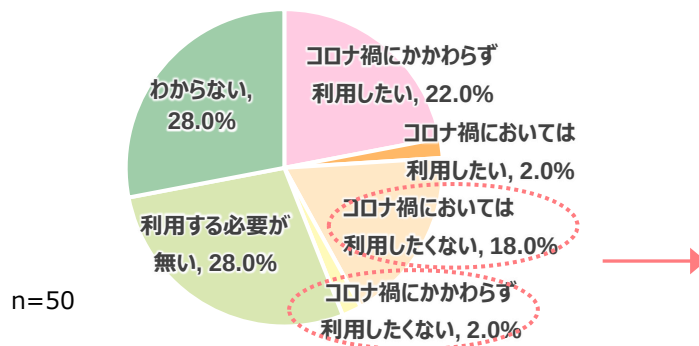
Q：この取り組みを知っていましたか。



- ・本取り組みを知っていた方が4割を超える。
- ・「利用したい」、「利用したくない」が同程度であった。
- ・利用したくないの中でも、「コロナ禍においては利用したくない」が多くを占めており、また「相乗りでなければ利用したい」「混雑や密な状態を回避できるなら利用したい」という意見があることから、本取り組みにおけるより一層の感染症対策が求められる。
- ・利用したくないとしながらも、「家の近くで運行があれば利用したい」との意見があり、本取り組みに対しては肯定的に捉えていることが伺える。

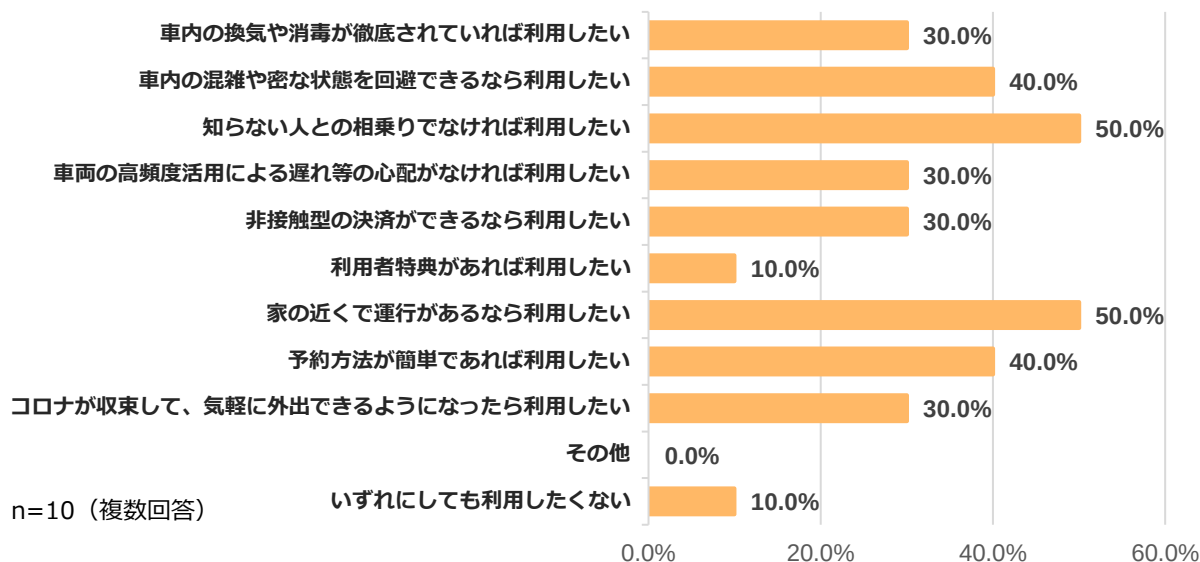
利用意志

Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。



利用に向けた改善点

Q：どのような対策があれば利用したいと思いますか。
左で利用したくないと回答した方のみ



3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて

北海道帯広市の取り組み内容

交通結節点である帯広駅から郊外の住宅地である大空団地までの区間を対象に、車両改造を行いマルシェ機能を付与した路線バスの運行を行い、交通事業者の収益多角化・事業性改善効果、住民の受容性の検証を行う。

B：モビリティでのサービス提供

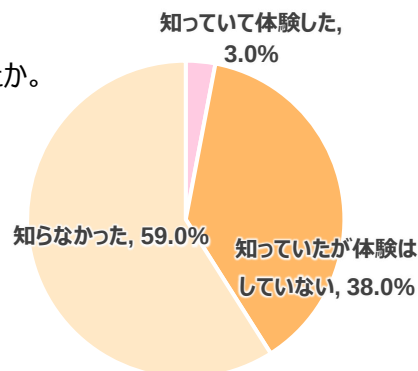
北海道帯広市「マルシェ機能付車両による路線バスの収益多角化」

※北海道帯広市にお住まいの方のみ回答

認知度

Q：この取り組みを知っていましたか。

n=100

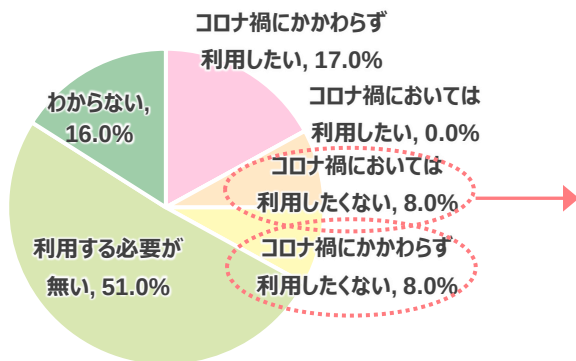


- 本取り組みを知っていた方は約4割であった。
- 「利用する必要が無い」が半数を占めた。郊外住宅地の徒歩圏に付加価値をつける狙いに対し、本アンケートが全市を対象としており、買物移動に課題を持つ方ばかりではないことが理由に考えられる。
- 利用したい、利用したくないがほぼ同程度である。買物目的の外出控え傾向は帯広市でもみられており、「コロナ禍においては利用したい」と考える方はいなかった。
- 「換気や消毒の徹底」「密な状態の回避」等の基本的な感染症対策が求められている。また、「家の近くで運行があれば利用したい」という肯定的な意見もみられる。

利用意志

Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。

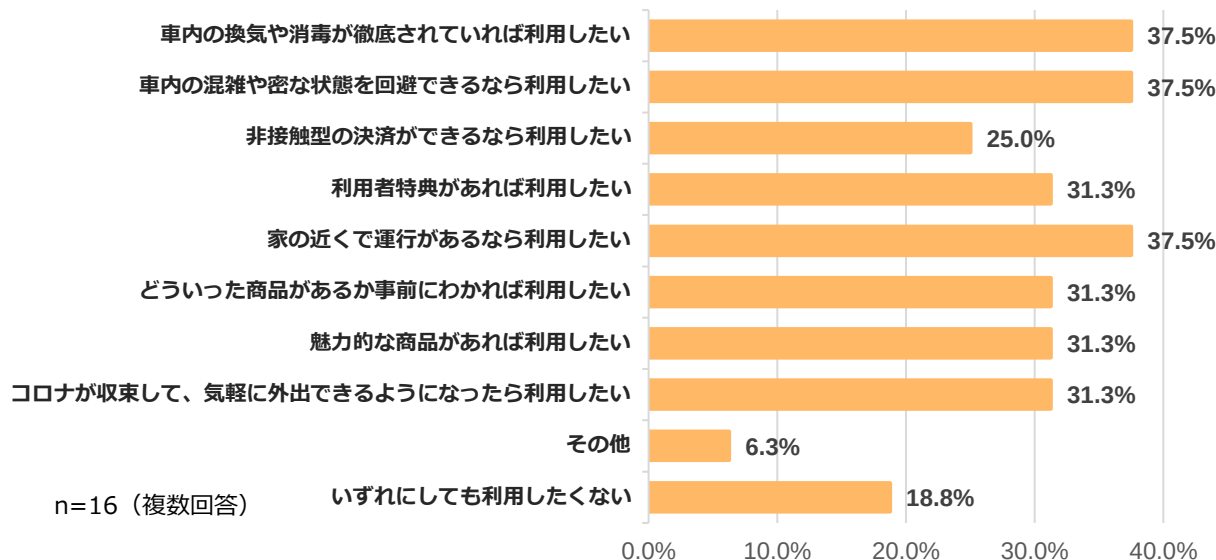
n=100



利用に向けた改善点

Q：どのような対策があれば利用したいと思いますか。

左で利用したくないと回答した方のみ



n=16（複数回答）

3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて

三重県6町の取り組み内容

対象6町における医療費増大の抑制を目的に、**6町でマルチパーパス車両(移動診療車)を共同利用し、高齢者宅の近傍にて、オンライン診療・オンライン受診勧奨を行い医療アクセス不良の解消可能性を検証。**また、上記を通し**複数自治体による広域医療サービスの導入やマルチパーパス車両による公共交通(移動)と医療サービスの併用の事業性を検討する。**

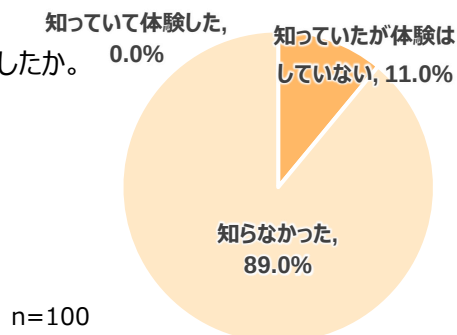
B: モビリティでのサービス提供

三重県6町「広域医療サービスの展開」

※三重県大台町、多気町、明和町、度会町、大紀町にお住まいの方のみ回答

認知度

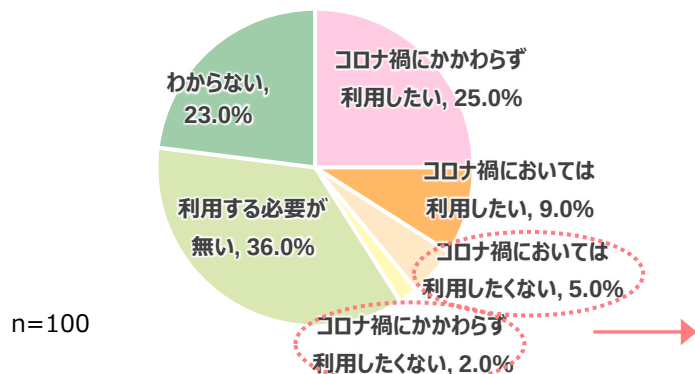
Q: この取り組みを知っていましたか。



- 本取り組みを知っていた方が約1割であった。実証実験の診療対象者がごく限られていることが理由と考えられる。
- 利用したいが約3割いる一方、利用したくないは1割未満であった。
- 「コロナが収束してから利用したい」と考える人が4割おり、コロナ禍の受診控えの影響が現れたが、受診控えの傾向があるからこそ、医療にアクセスする機会を途切れさせないためのサービスでもあることについて理解を進める必要がある。

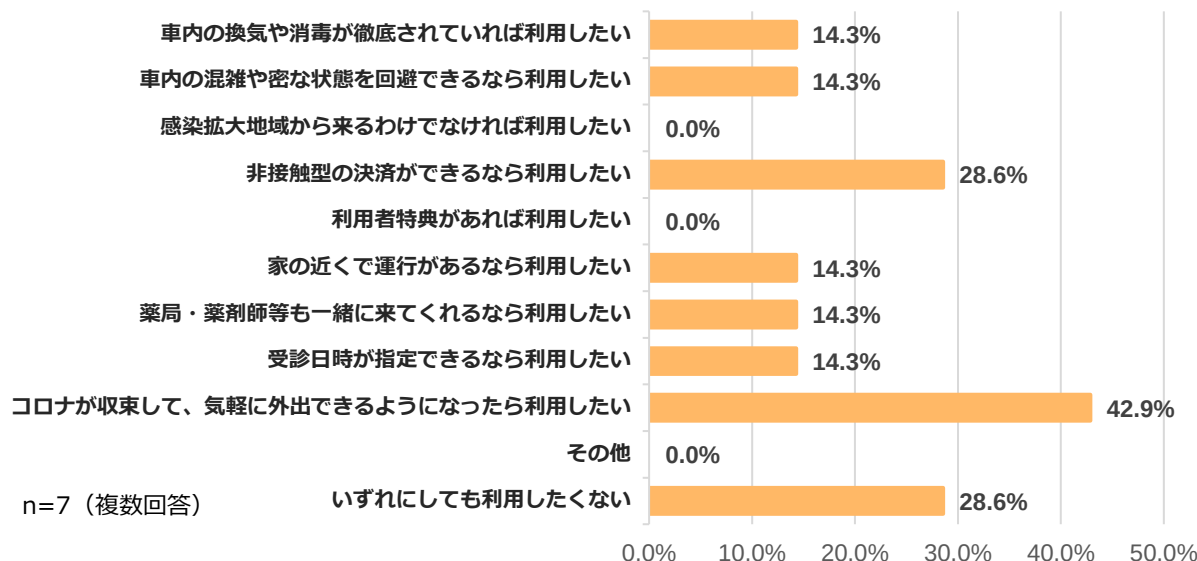
利用意志

Q: コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。



利用に向けた改善点

Q: どのような対策があれば利用したいと思いますか。
左で利用したくないと回答した方のみ



3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて

北海道室蘭市の取り組み内容

公共交通サービスが限定的なエリアにおいて、需要側・供給側の双方にとって受容・持続可能なオンデマンド交通・相乗りタクシーのサービス水準（料金・乗降スポット等）を導出するため、**事前や実証期間中のヒアリング等を通じたサービス水準の設定・更新**と、それを**アジャイルにサービスに組み込めるシステムの構築**に取り組む。

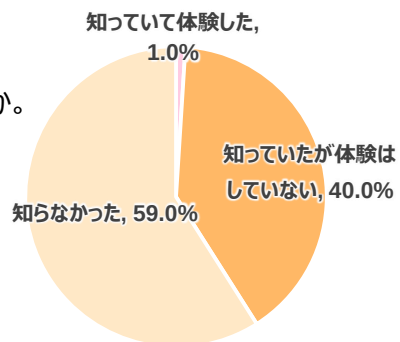
C：需要側の変容を促す仕掛け

北海道室蘭市「需要・供給双方に働きかけたサービス水準探索」_1

※北海道室蘭市にお住まいの方のみ回答

認知度

Q：この取り組みを知っていましたか。

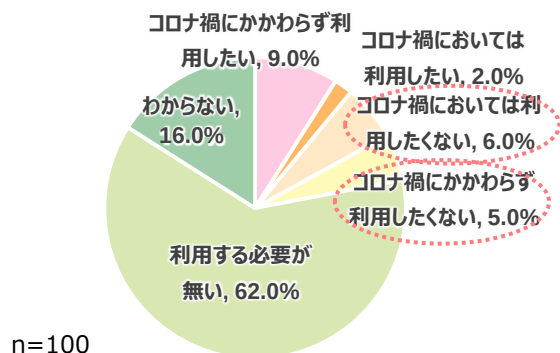


- 本取り組みを知っていた方が約4割であった。令和2年度から始まった室蘭MaaSプロジェクト「いってきマース」が広報等を通じて認知度を高めつつあると考えられる。
- 利用したい、利用したくないがほぼ同程度である。利用する必要が無いと考える人は6割と一際多かった。室蘭市は自動車分担率が高く、回答者の中には移動に課題の無い方も多く含まれていたと考えられる。
- 5割近くは「収束してから利用したい」と考えており、コロナ禍での外出自体への抵抗感も背景にあることがうかがえる。

①エリアゾーン型オンデマンド交通について

利用意志

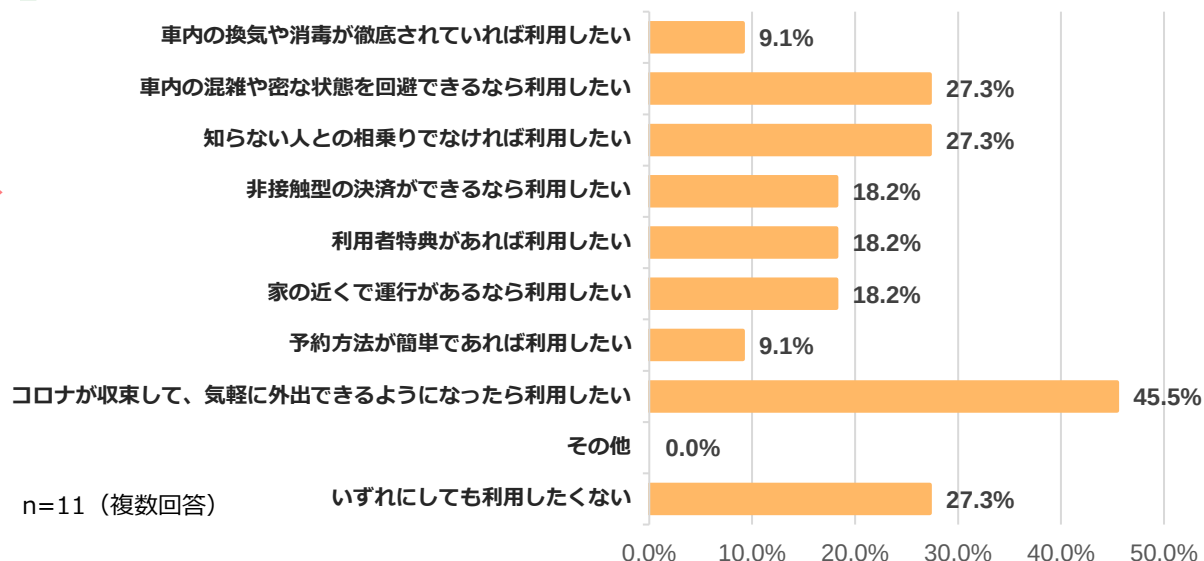
Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。



利用に向けた改善点

Q：どのような対策があれば利用したいと思いますか。

左で利用したくないと回答した方のみ



3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて

C：需要側の変容を促す仕掛け

北海道室蘭市「需要・供給双方に働きかけたサービス水準探索」_2

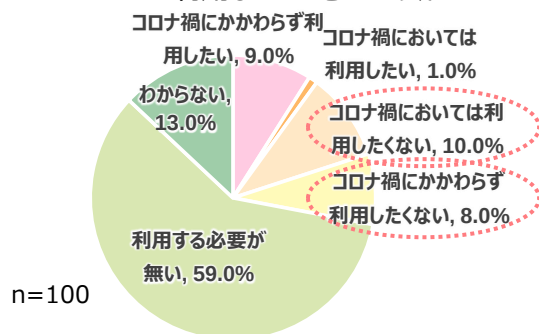
※北海道室蘭市にお住まいの方のみ回答

- ・「都市間バス・相乗りタクシー連携」「買い物連携相乗りタクシー」とともに利用したくないが利用したいを上回っている。
- ・いずれも「コロナが収束したら利用したい」や、「相乗りでなければ利用したい」という回答が比較的多い。

②都市間バス・相乗りタクシー連携について

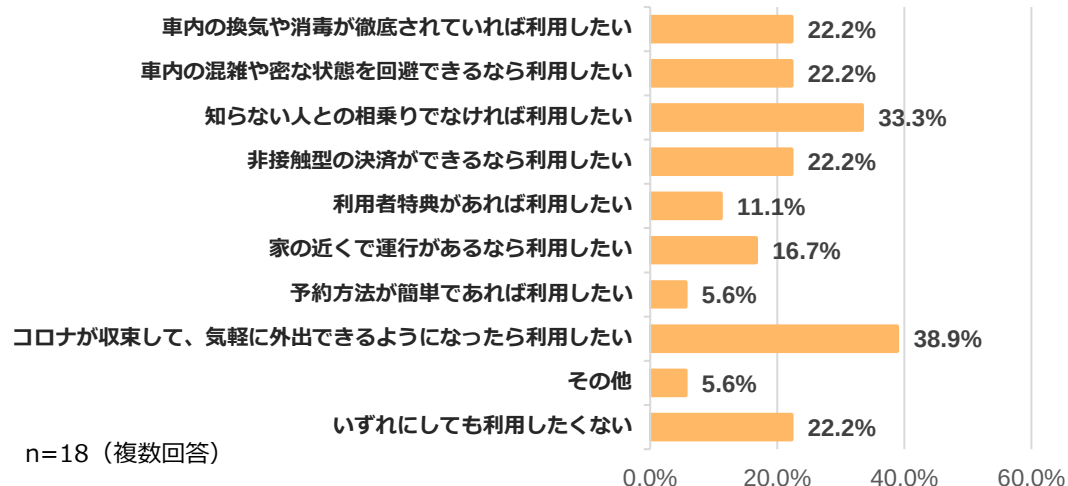
利用意志

Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。



利用に向けた改善点

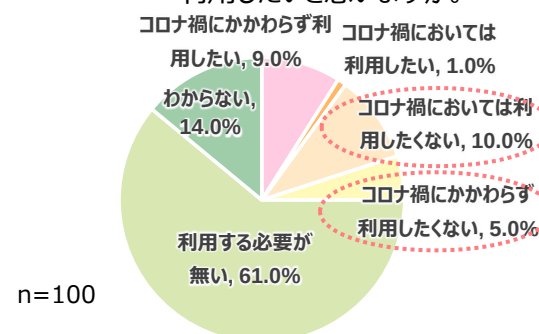
Q：どのような対策があれば利用したいと思いますか。
上で利用したくないと回答した方のみ



③買い物連携相乗りタクシーについて

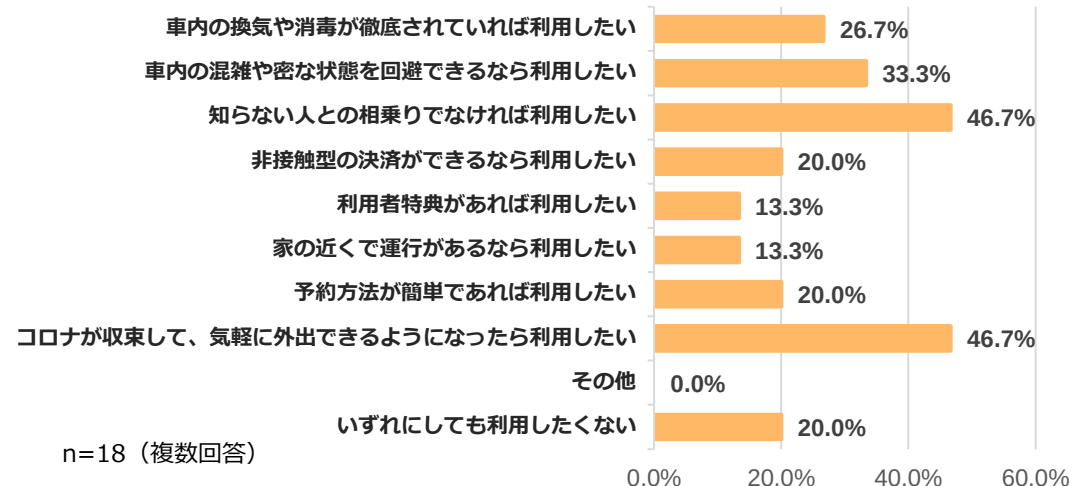
利用意志

Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。



利用に向けた改善点

Q：どのような対策があれば利用したいと思いますか。
上で利用したくないと回答した方のみ



3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて

大阪府大阪市の取り組み内容

アフターコロナを見据えた都市中心部の混雑回避を目指し、予約来店システムの導入・モーダルシフトのインセンティブ付与による**混雑回避（中心部への来訪ピークシフト）の効果検証を行う**。また、非混雑時間帯に関しては、情報提供・交通費の一部補助・マイクロモビリティのクーポン提供による**集客回復（外出促進）効果の検証も実施**し、集客回復と混雑回避の**最適化に向けた検討・検証を行う**。

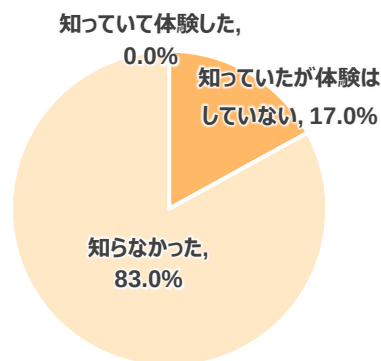
C：需要側の変容を促す仕掛け

大阪府大阪市「都市部における混雑を回避した集客手法の構築」

※大阪府大阪市にお住まいの方のみ回答

認知度

Q：この取り組みを知っていましたか。

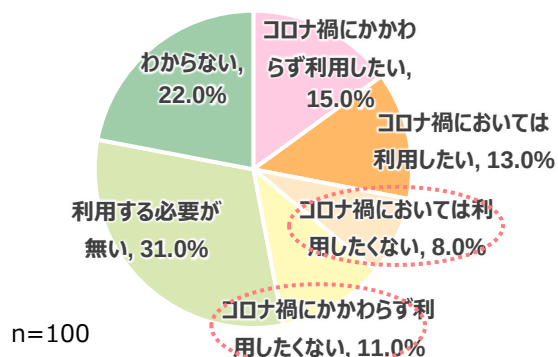


- ・ 本取り組みを知っていた方が約2割であった。実証実験の対象者がアパレル協力店舗のECサイトで買物した方という条件があったため、認知度が低かった可能性がある。
- ・ 利用したいが約3割、利用したくないも2割程度であった。
- ・ 「いずれにしても利用したくない」が最も多く、コロナ禍にかかわらず利用に否定的な意見がみられた。

①エリアゾーン型オンデマンド交通について

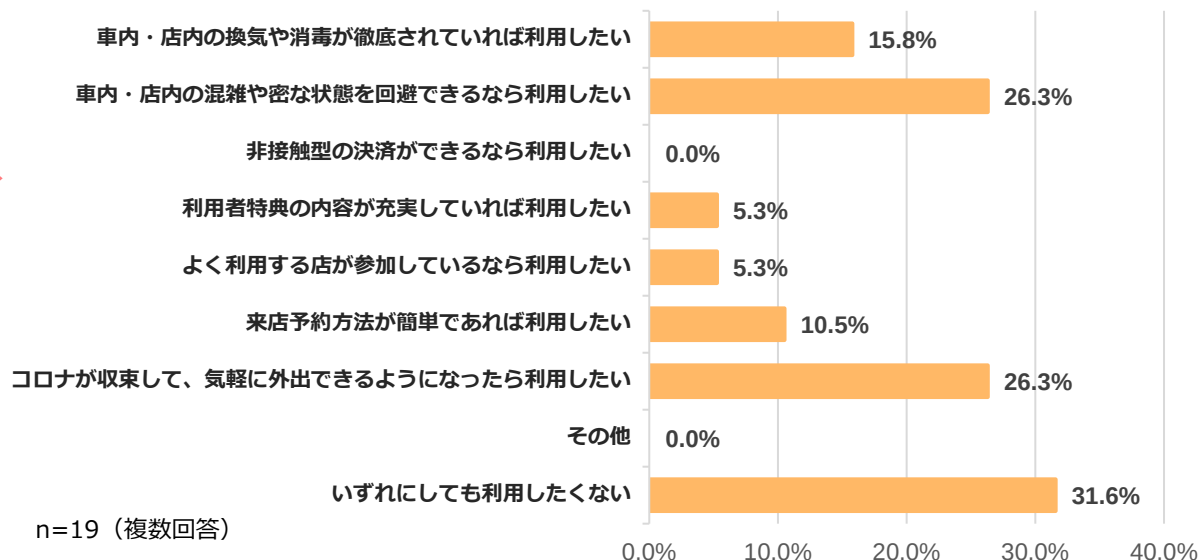
利用意志

Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。



利用に向けた改善点

Q：どのような対策があれば利用したいと思いますか。
左で利用したくないと回答した方のみ



3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて

島根県美郷町の取り組み内容

公共交通サービスが限定的な地域において、過去の実績等を元にした価格設定にて定額乗合タクシーの実証運行を行い、その事業性を確認すると共に、地域に最適な価格水準の探索に取り組む。

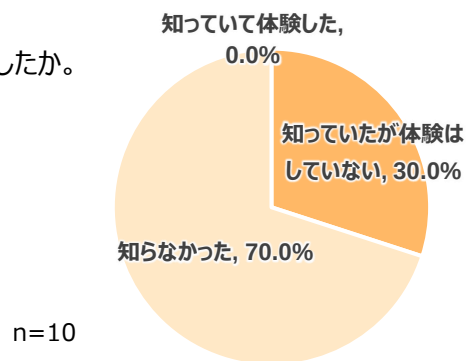
C：需要側の変容を促す仕掛け

島根県美郷町「定額乗合タクシーの価格水準探索」

※島根県美郷町にお住まいの方のみ回答

認知度

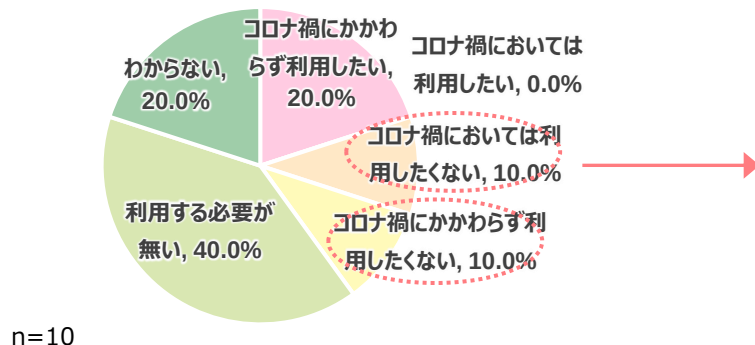
Q：この取り組みを知っていましたか。



- ・ 本取り組みを知っていた方が3割であった。
- ・ 利用したい、利用したくないが同程度であり、コロナ禍においては、「密な状態の回避できるなら利用したい」としており、基本的な感染症対策が求められている。

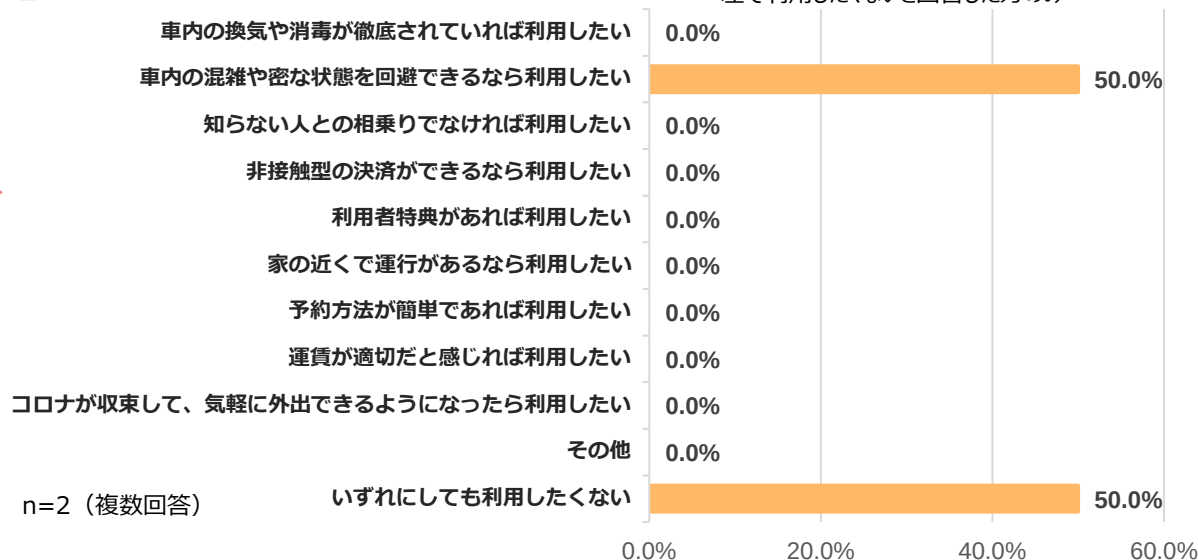
利用意志

Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。



利用に向けた改善点

Q：どのような対策があれば利用したいと思いますか。
左で利用したくないと回答した方のみ



3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて

沖縄県北谷町の取り組み内容

観光エリア内における自動走行カーの運行と併せ、町内にシティエアーミナルを設置しWebチェックインと手荷物検査を可能にすると共に直行シャトルバスを提供することで、空港手続きやレンタカー返却における混雑を緩和するとともに町内消費を増加させる取組（ハブ&スポーク）を実施。上記取組を通じた航空機との接続最適化やパッケージプランとしたときの価格受容性、ニーズの検証を実施する。

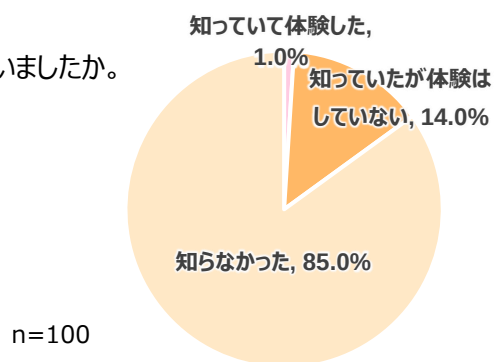
C：需要側の変容を促す仕掛け

沖縄県北谷町「観光地における交通と航空機の接続最適化」

※1年以内に沖縄県に旅行に来た経験がある方のみ回答

認知度

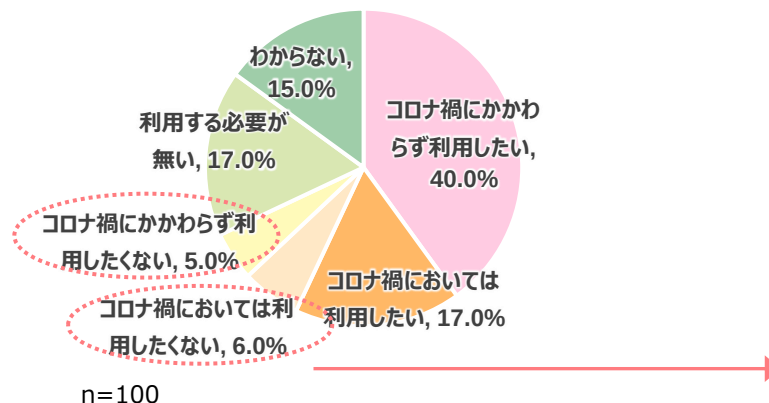
Q：この取り組みを知っていましたか。



- ・本取り組みを知っていた方は2割未満であった。1年以内に沖縄県に旅行に来た方を対象としており、実証実験の時期とは必ずしも一致しないことが背景にある。
- ・「コロナ禍にかかわらず利用したい」が最も多く4割であった。
- ・利用したくないと回答した中にも「コロナが収束して、気軽に外出・旅行できるようになったら利用したい」が半数おり、取り組みに肯定的である。

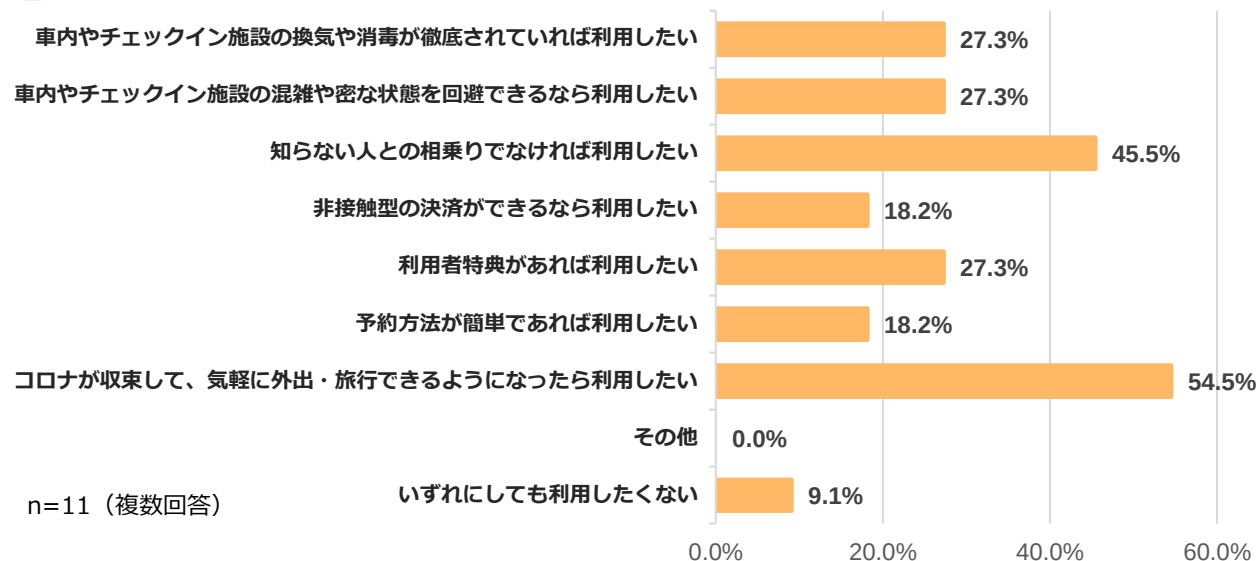
利用意志

Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。



利用に向けた改善点

Q：どのような対策があれば利用したいと思いますか。
左で利用したくないと回答した方のみ



3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて

福島県会津若松市・茨城県日立市の取り組み内容

自家用車分担率が高い当地域において、都市内利便施設等に関する情報提供を実施すると共に、**MaaSプラットフォームと次世代モビリティによるラストマイル交通を組み合わせた新しいモビリティサービスを商業施設・オフィス・研究機関と連携したビジネスモデルによって展開し、人流の変化とサービス事業性の検証を行う。**

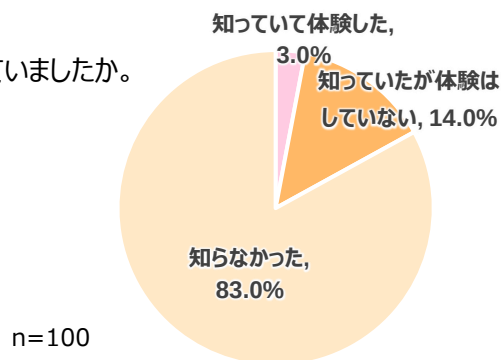
D：異業種との連携による収益活用・付加価値創出

福島県会津若松市・茨城県日立市「購買情報を活用した広告収入モデルの構築」

※福島県会津若松市・茨城県日立市にお住まいの方のみ回答

認知度

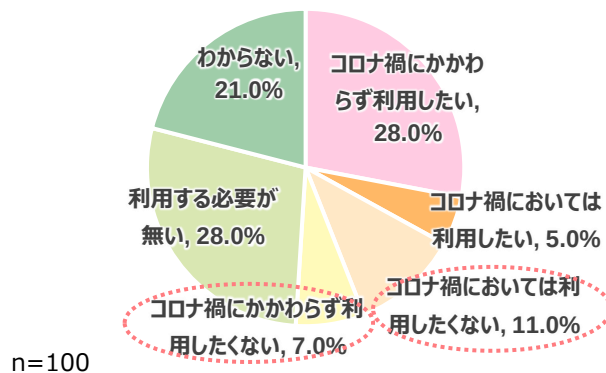
Q：この取り組みを知っていましたか。



- ・ 本取り組みを知っていた方は2割程度であった。実証実験のキャンペーン開始時期から間もなくアンケートを実施したことなどが背景として考えられる。
- ・ 「コロナ禍にかかわらず利用したい」が最も多く約3割、「コロナ禍においては利用したくない」は1割であった。
- ・ 利用したくないと回答した中でも、「コロナが収束して、気軽に外出・旅行できるようになったら利用したい」が最も多く、買物の外出控えの影響がみられるが、取り組みには肯定的な意見がみられる。

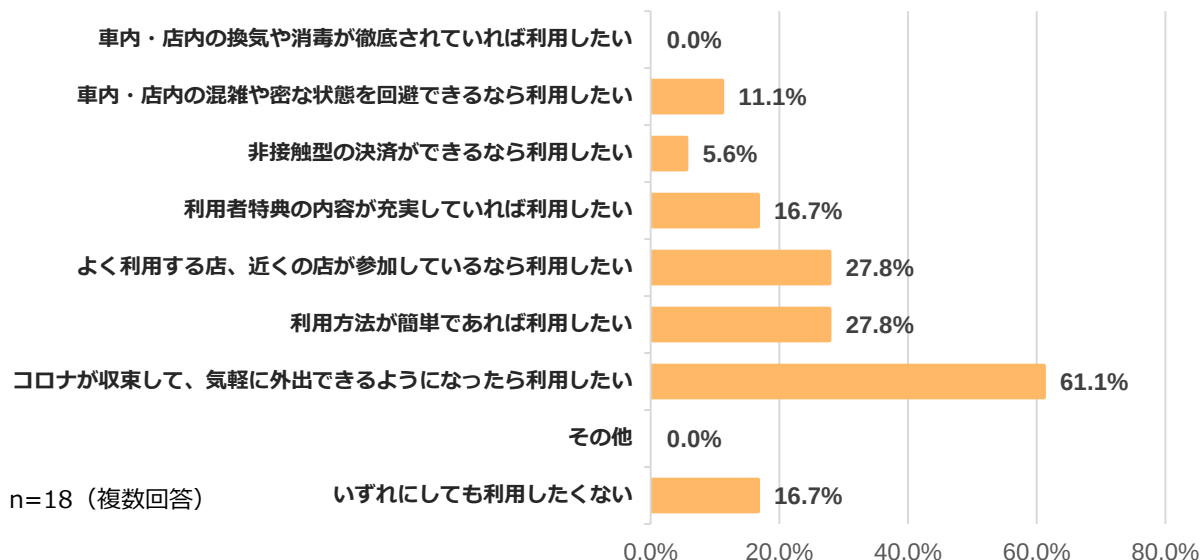
利用意志

Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。



利用に向けた改善点

Q：どのような対策があれば利用したいと思いますか。
左で利用したくないと回答した方のみ



3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて

兵庫県播磨科学公園都市の取り組み内容

自家用車分担率が高い当地域において、都市内利便施設等に関する情報提供を実施すると共に、**MaaSプラットフォームと次世代モビリティによるラストマイル交通を組み合わせた新しいモビリティサービスを商業施設・オフィス・研究機関と連携したビジネスモデルによって展開し、人流の変化とサービス事業性の検証を行う。**

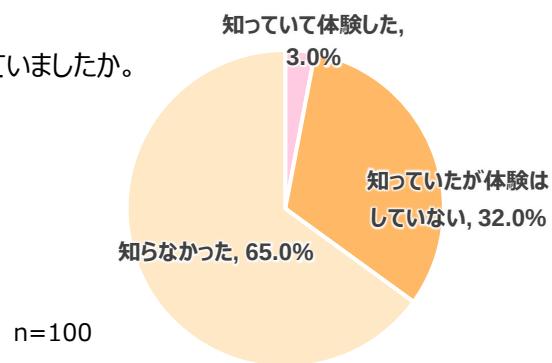
D：異業種との連携による収益活用・付加価値創出

兵庫県播磨科学公園都市「多様な主体と連携した新たな移動サービスの実装」

※兵庫県たつの市、上郡町、作用町にお住まいの方のみ回答

認知度

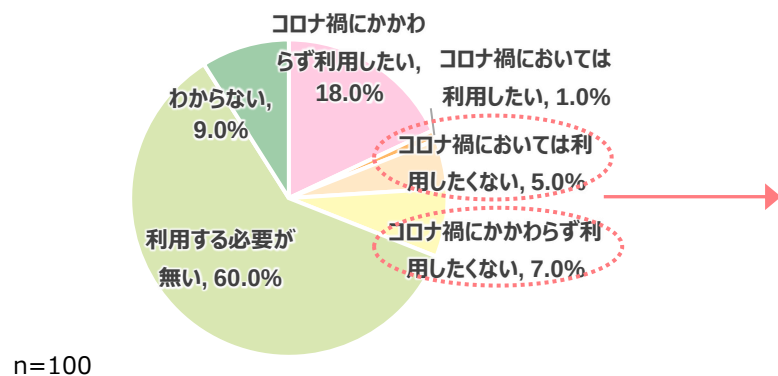
Q：この取り組みを知っていましたか。



- ・ 本取り組みを知っていた方は3割を超える。
- ・ 利用したいが約2割、利用したくないも1割以上であった。
- ・ 「知らない人との相乗りでなければ利用したい」が約5割であった。コロナ禍において、相乗りに抵抗を示す傾向にあるため、徹底した感染症とその周知が求められる。

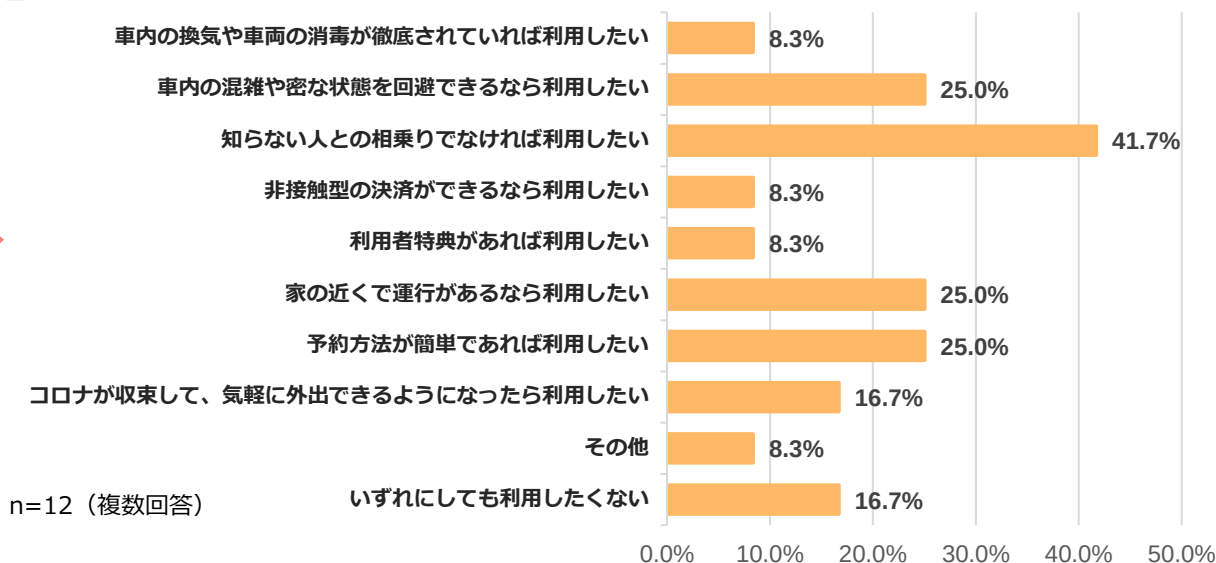
利用意志

Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。



利用に向けた改善点

Q：どのような対策があれば利用したいと思いますか。

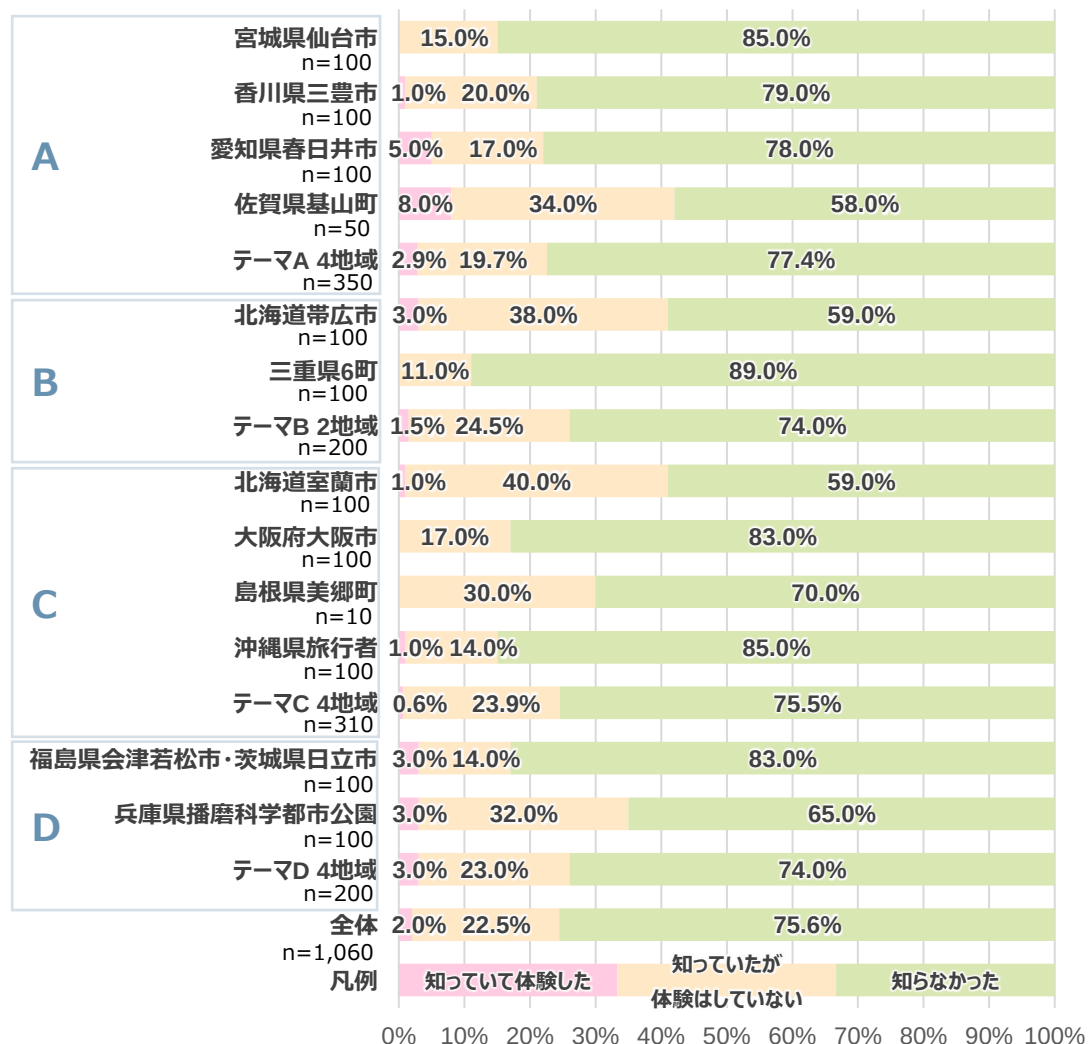


3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて（認知度比較）

認知度

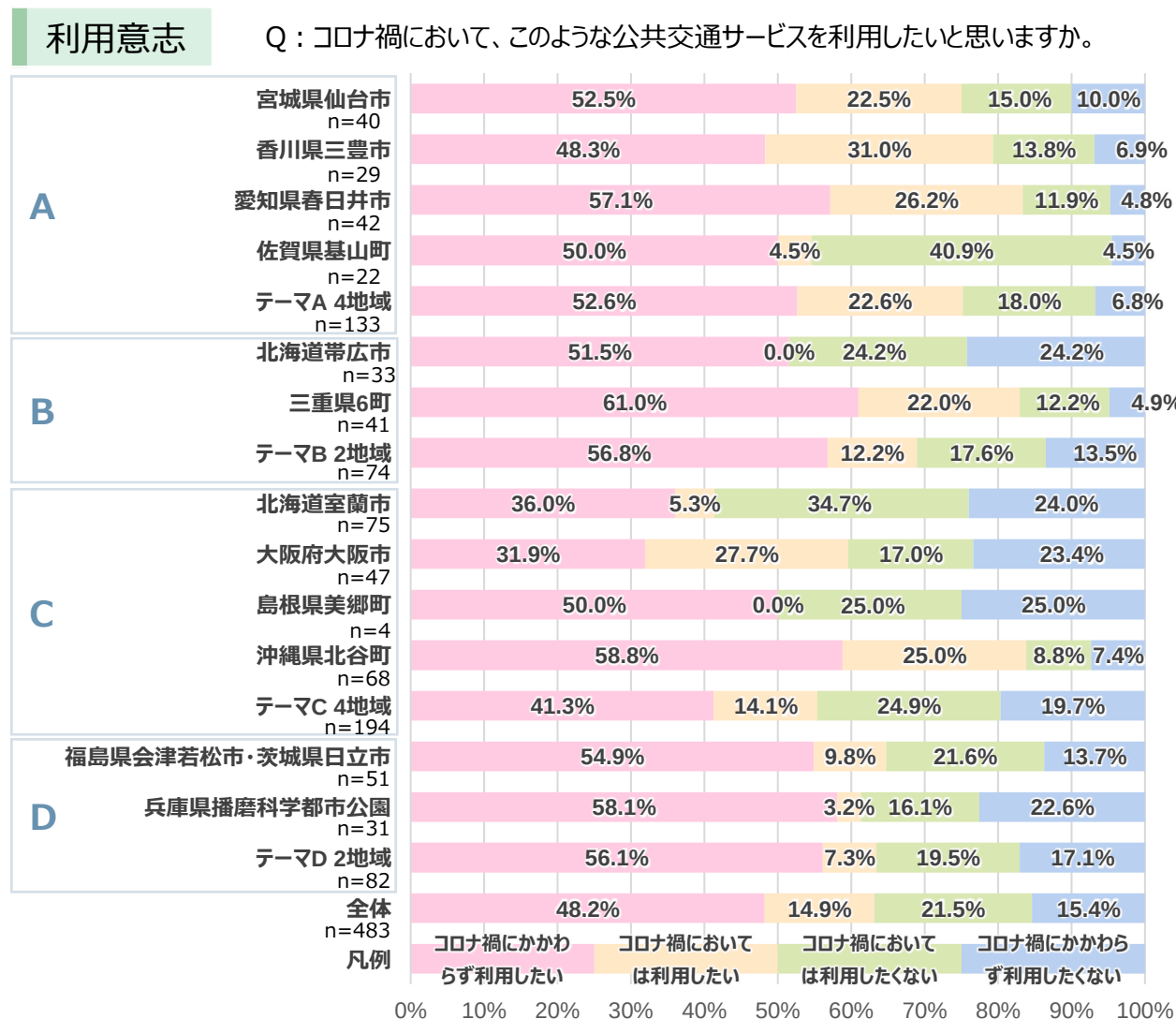
Q：この取り組みを知っていましたか。



- 基山町、帯広市および室蘭市の取り組みは知っていたが約4割と比較的高い。
- 一方で、取り組みテーマにかかわらず、対象者が限定されていたり、エリアが限定されていた取組等は2割に満たない地域があり比較的认知度が低い結果となった。

3. 調査結果

地域におけるMaaSの取り組みについて（利用意志比較）



- 先進パイロット地域において、テーマAの取り組みが「コロナ禍にかかわらず」「コロナ禍においては」を合わせ利用したいが、7割以上と最も高い割合であり、テーマCが約6割とテーマA～Dにおいては最も低かった。
- 全パイロット地域中、テーマCの北谷町が最も利用したい割合が高く、同じくテーマCの室蘭市は最も低い。

※「高齢者の家族はいない」「利用する必要性が無い」「わからない」を除外して集計
※室蘭市は3取組の合計で集計

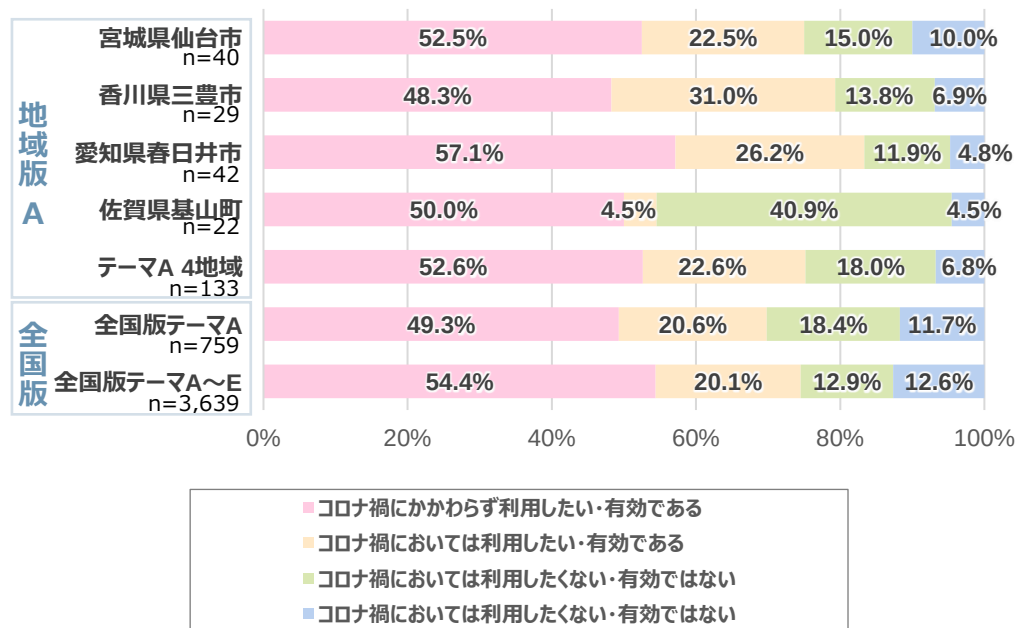
3. 調査結果

全国版有効性・外出頻度への影響と地域版利用意志の比較

有効性・外出頻度への影響（全国版）と利用意志（地域版）

取組の有効性の検証のため、実証実験が実施された先進パイロット地域における利用意志と、地域を限定しない全国版とを比較

【テーマA】



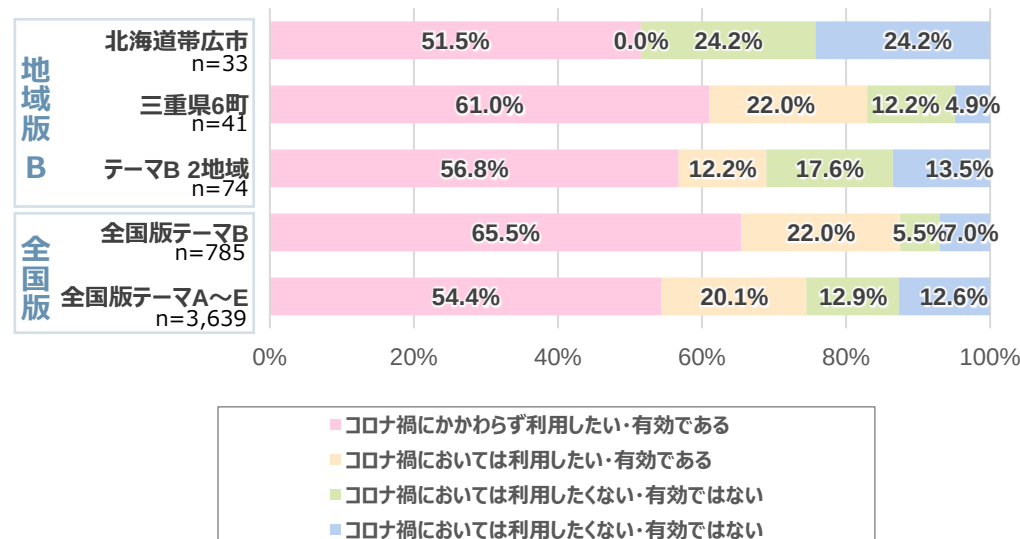
※「高齢者の家族はいない」「利用する必要が無い」「わからない」を除外して集計

- 4地域平均と全国版を比較すると、概ね同様の傾向である。
- 基山町は「コロナ禍においては利用したくない」割合が4割と、他の地域、全国版と比較して特に高い。
- 基山町はコロナ禍で自動車利用が増加した割合が高い地域であり、相乗りへの抵抗感が高く、コロナ禍では自動車利用が有効と考える人が多かったと考えられる。

【全国版】 Q：コロナ禍における取り組みとして、有効だと思いますか。or これらの取り組みによって、コロナ禍における外出機会が増えると思いますか。

【地域版】 Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。

【テーマB】



※「利用する必要が無い」「わからない」を除外して集計

- 全国版テーマB平均は有効が9割近いが、2地域平均では利用したいが7割程度と、実証実験を実施した地域とそうでない地域とでやや隔たりがある。
- 特に帯広市の利用したい割合の低さが顕著である。地方都市圏では自動車分担率が高い傾向にあり、買物に課題を持っていない方が回答者に多かったと考えられる。

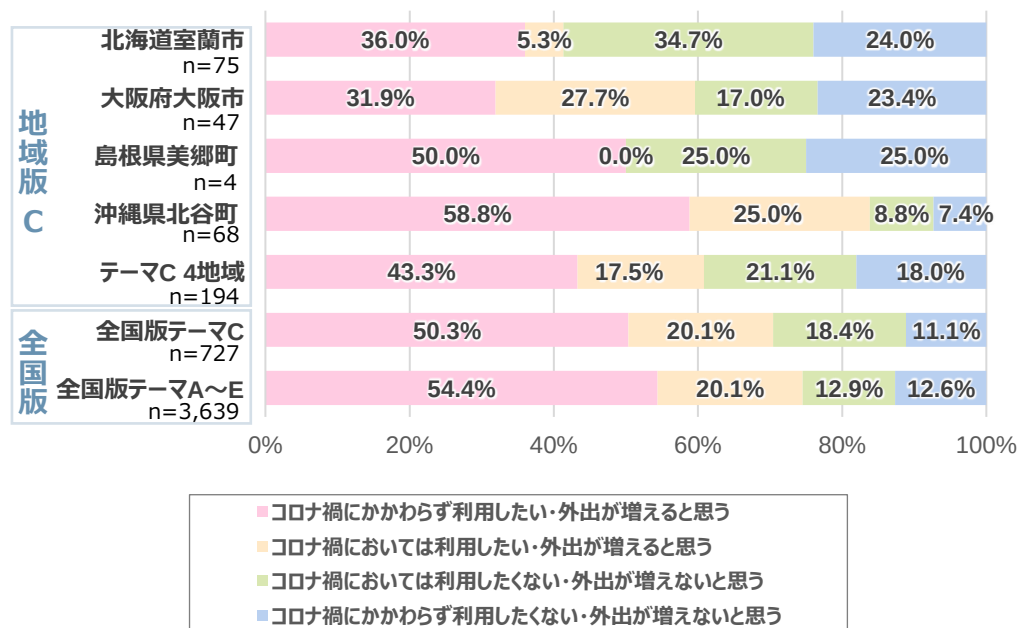
3. 調査結果

全国版有効性・外出頻度への影響と地域版利用意志の比較

有効性・外出頻度への影響（全国版）と利用意志（地域版）

取組の有効性の検証のため、実証実験が実施された先進パイロット地域における利用意志と、地域を限定しない全国版とを比較

【テーマC】



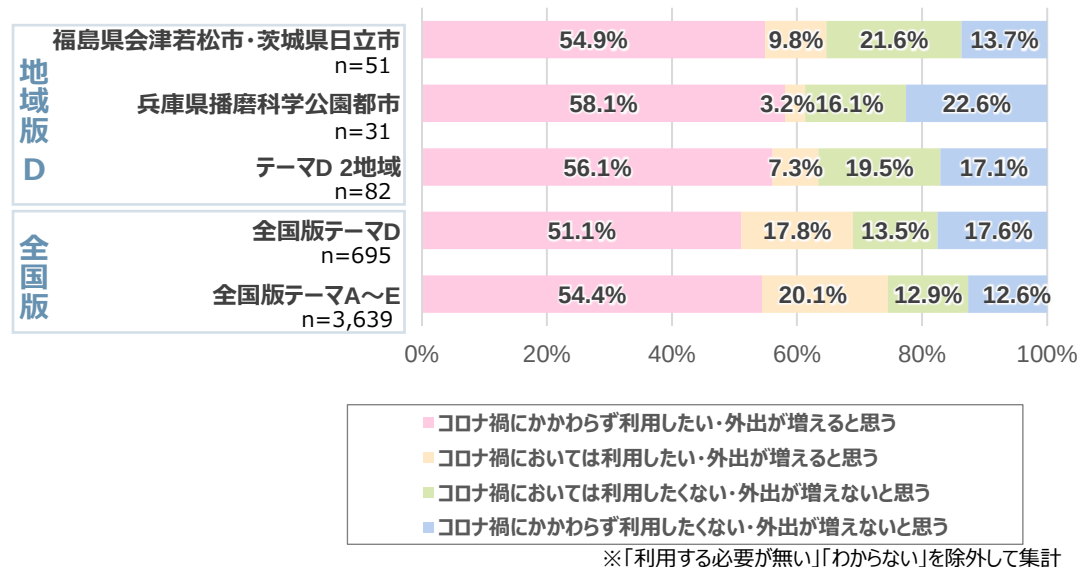
- 全国版の外出が増えると考える割合と比較し、実証実験を実施した4地域平均の利用したい割合がやや低い。
- 北谷町については、全国版よりも利用したい割合が高い。旅行経験者が回答者であるため、旅行中の混雑回避という地域課題を感じていた割合が高かったと考えられる。
- 一方で、室蘭都市圏は自動車分担率が高く※、移動の課題を感じていない回答者が多かった可能性がある。

※78.0% 室蘭都市圏パーソントリップ調査H28

【全国版】 Q：コロナ禍における取り組みとして、有効だと思いますか。or これらの取り組みによって、コロナ禍における外出機会が増えると思いますか。

【地域版】 Q：コロナ禍において、このような公共交通サービスを利用したいと思いますか。

【テーマD】



- 全国版の外出が増えると考える割合と比較し、実証実験を実施した2地域平均の利用したい割合はやや低い。特に、「コロナ禍においては利用したい」割合は低く、「コロナ禍においては利用したくない」が全国版より高い。
- 福島県会津若松市・茨城県日立市では、2割が「コロナ禍においては利用したくない」としており、アンケート期間が、まん延防止期間となってしまう、外出控えが助長されたことが理由のひとつとして考えられる。

RoAD to the L4