

## 第1回サービス連携高度化部会 議事録

日 時： 令和4年8月19日（金）13：30～15：30

場 所： 富山県民会館4階 401号室

出席者： 委員名簿のとおり

### 1 開会

### 2 挨拶

#### ●田中交通政策局長

皆さんこんにちは。本日富山県地域交通戦略会議第1回サービス連携高度化部会、開催しましたところ、委員の皆様方には大変お忙しいところご出席いただきまして、誠にありがとうございます。また楠田委員におかれては、遠方から今日お越しになりまして、本当に重ねて感謝申し上げたいと思います。

ご案内の通り新型コロナの影響など、地域公共交通を取り巻く環境、大変厳しい状況が続いてます。ただし、将来を見据えまして、地域公共交通の維持確保、利便性の向上を図っていくことが重要な課題だと、このように思っています。

こうした課題に対応するため、県では今年度、富山県地域交通戦略会議とこういうものを立ち上げまして、持続可能な地域公共交通の確保に向けた新しい計画、戦略を策定することとしました。

6月の第1回全体会議開催したんですけど、それ以降、先月、鉄軌道サービス部会という部会を開催しまして、また今月3日には、地域モビリティ部会というのを開催しまして、本日がですね、この3つ目、議論を進めているんですけど、サービス連携高度化部会を開催させていただいたと、このようなことであります。

この部会では、公共交通サービスのサービス同士の連携、すなわち公共交通のスムーズな移動のためのネットワーク、このようなものですか、公共交通サービスと他のサービスとの連携、こういうものをどうしていくか。このような観点について、ご議論をいただきたいと思っています。

今年策定いたしました県の成長戦略では、「幸せ人口1000万～ウェルビーイング先進地域、富山～」と、この実現をビジョンとして掲げております。

地域公共交通におきましても、県民の皆さんのウェルビーイングの向上が図られるよう、皆様方には、それぞれのお立場から、忌憚のないご意見をいただきますようお願い申し上げます。本日はよろしく願いいたします。

### 3 議事

#### (1) ウェルビーイングの向上をもたらすサービス連携・高度化について

## ●長尾部会長

ただいま部会長としてご案内いただいたところですが、3つ目の部会を担当することになっております。各委員の皆さんのご協力を得て、部会の内容が活発にこれから進んでいくように、進行を主に責任を持ってわかりやすく進めればと思っています。

サービスの連携高度化については、それぞれ各委員の皆さんの考え方ももちろんおありになると思います。私自身ビジネスに從來から関係してきており、そのような観点から考えてみますと、ただいまの局長さんの考えの中においても、似たようなところがありますが、今後、サービスの連携によって利用者の満足度、或いは利用者が使いやすいようなシステムとか、いろいろ2つのものが組み合わせる、或いは3つのものが組み合わせることによって、ビジネスが生まれてくる、そのような考え方ができるのではないかと考えております。

また連携においては、同業種同士の連携もあれば、異業種、異形態との連携もあります。いろいろな組み合わせが考えられると思います。そのような組み合わせの考えを、この場でいろいろ有識者の皆様から方法論或いはウェルビーイングの向上を目指してどうしていったらいいかという考えとか意見を活発に出していただけるように、進行に努めたいと思っていますので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

これから議事に入っていきたいと思います。今田中局長からもご案内がございましたけど、確認の意味でこれまでの経緯を簡単に紹介いたしますと、第1回目の地域交通戦略会議が6月2日に開催されております。そこで、2点のことが了承されました。1つはウェルビーイングの向上を目指す計画にすること、2つ目として、計画では県の地域交通の将来ビジョンとなる基本的な方針・考え方を整理して、その実現に向けた具体的な施策・事業を設定していくこと、主な点として、その2点が全体の交通戦略会議で了承されているところです。

それで先ほどご案内がございましたように、4つの部会がございしますが、1つ目の鉄軌道サービス部会は7月1日に開催されております。また8月3日には地域モビリティ部会が開催されております。3つ目が今日の部会になります。それで2つの部会におきましての議論の内容は、全体会議の命題でもありますウェルビーイングの向上をより内容を深めていくためにどうしたらいいかということで、鉄軌道サービス部会の立場、もう一つは地域モビリティの立場から議論・整理が行われてきております。

だから本日のサービス連携高度化部会におきましても、ウェルビーイングの向上、これをもたらす地域交通の姿、どうあるべきかということで、視点としては交通ネットワークの全体の視点からということで、先ほど申しましたように連携、或いはその高度化というような観点から、委員の皆様にご議論をいただき整理していきたいと考えております。そのために、具体的な進め方として議題にありますように、1つ目としてウェルビーイングの向上をもたらすサービス連携高度化について、委員の皆さんのご意見等を、これからお願いしたいと思っています。

この部会におきましてもウェルビーイングの向上をもたらす、そこが大きな目標、或いは

目的になります。そのために連携・高度化の観点からどうすればいいかということ、これから各委員の皆様からご意見をお伺いしていきたいと思っております。

そのためになるべく具体的なご意見等をいただきたいと思いますので、日頃取り組んでおられる取り組みとか、事業の中で利用者から要望されている点とか、利用者のニーズなどについて、ここで意見としてご紹介していただければと考えております。

参考資料として事務局から資料1「ウェルビーイングの向上をもたらすサービス連携・高度化の例」を用意していただいております。こちらを参考にさせていただきながら、委員の皆さんが普段感じておられるサービス連携・高度化に関する点から、利用者からの要望・ニーズなどにまとめていただければと考えております。

そこで、提案とか意見として出していただいたそれぞれのニーズが、もう対応してるとかどうかというようなことは別に気になさらないで、今後の県の計画策定に向けた議論のため、幅広く紹介をいただければと思います。妥当性が高いとかどうか、それは、この場の意見としては必要性がないと考えていただければと思います。

それでは、私の方から指名しました方から順にご発言をお願いいたします。よろしいでしょうか。進め方に関して、ご質問ご意見等ございませんですね。では今のような考え方で進行の方を進めていきたいと思っております。

## ●新庄委員

今ほど紹介いただきました富山地方鉄道の新庄でございます。よろしくお願ひいたします。

サービスの連携・高度化についてということですが、サービスの話ですので、今ほどもありましたようにどうしても関連します。ニーズにこたえるサービスもございまして、サービスが先行して後からニーズが追いついてくると、こういった場合もございまして。連携・高度化であろうとサービスにはニーズの把握は非常に大事です。今日事業者の代表として参加させていただいておりますので、そういった現場の実情も含めながらちょっとお話をさせていただきたいと思っております。よろしくお願ひいたします。

まず弊社に寄せられる声・ニーズの傾向で圧倒的に多いものが2つございまして。

1つは、わかりづらい、わかりやすくしてほしいという、こういったものです。これは特定のサービスを対象とするものではありません。サービス全般そのものがわかりづらい、難しいという声です。もう1つは、ここにもあそこにも行けるとか、これにもあれにも使えと。こういったような、現在あるサービスの内容の拡大を求める声でございます。こういったことについて今後連携・高度化を進めるにあたって、対処することを考えて進めていけば、より効果が出るんじゃないかと、効果が出るんじゃないかと、このように思っております。

それでまずニーズにありました、わかりやすさ、利用しやすさについてどうなんだろうということ、改めて考えてみますと、実際電車或いは路線バスであっても初めて

利用する際はやはり少し難しく、ある程度下調べが必要じゃないかなというふうなことは事業者でありながら理解できる場所でもあります。

確かにバス路線がわからなかったり、或いは利用する駅、バス停、或いは改札の場所がわからないというようなこともございますし、どこで乗り換えればいいのか、或いは遅れているのかどうかなど、日常利用している人はそれほどじゃないんですけども、実際そうでない人は知らない、わからないということがあるように思います。

結局こういったような不安がニーズの声になって、利用を考えたときの1つのハードルになってるんじゃないかと。このように感じております。

ですが、一方では現在そのようなわかりづらさの解消として、まさに高度化されたサービスが、提供されています。それが情報サービスだというふうに思います。

実際スマホなどでこの情報サービスを利用することで、乗車する駅、バス停、それと交差する駅とバス停の名前さえわかっているならば、それ以外に知りたいその区間の運賃であったり、所要時分であったり、或いは駅、バス停の場所がわからない場合の位置も地図上で示されて、利用者が知りたいことが連動して知ることができています。富山県のバスロケーションシステムでも、ほぼこういった内容は把握できますし、すでにあります全国規模の情報サービスでも県内の公共交通に十分対応していると、このように思っております。

ですので、そういうことからすると、課題はこれらのサービスをしっかりと周知して浸透させていくこと。それと、年齢層にもよりますけれども、こういったアプリなどが使いやすいように、その辺をよりシンプルにできれば、これのサービスの利用も増えてくるんじゃないかというふうに思っております。

その上で、このように高度な情報サービスが充実して活用できる環境であれば、これまで各事業者単独の移動サービスによって、少し複雑になっても事業者間の垣根を越えて、例えば、あいの風さんと地鉄電車であったり、或いはJRさんと地鉄のバスであったり、こういった県内の様々な交通サービスを一体化してより利便性の高いものとする取り組み、これについてはちょっと後で触れますが、こういった取り組みも有効になりまして、最終的には各事業者の路線が関わりあって、県全体の公共交通網へ発展して、それがサービス規模の拡大へと繋がり、良質なサービスの提供になっていく、そういったことが十分期待できるというふうに思っております。ぜひ、弊社でもそのようなことに連携して、今後考えていきたいというふうに思っております。

次に、先ほどの利用者ニーズの傾向として申し上げましたけど、ここにもあそこにも行ける、或いはこれにもああいったものにも使える、という要望が多いわけですが、この要望はサービスの統一化として、このペーパーにもありますけれども決済方法についての要望であります。それと共通化としてペーパーにあります自由に乗り降りできるサービスへの要望に該当するのではないかと考えております。これらのサービスへの要望も結局は、使いやすさであったりわかりやすさへの思いが根底にあると感じております。

ちなみに決済方法の統一については、ICカードがございますが、弊社の内容につ

いてちょっとご紹介いたしますと、弊社ではICカード「えこまいか」というものを、2010年に導入しております。現在約25万枚普及しております。このカード利用による割引設定など地域の公共交通利用に対する特典もつけまして、弊社の鉄道軌道、路線バス、全線に対応しております。

また一方では、全国交通系のICカードについても市内軌道線に昨年導入しまして、えこまいかをお持ちでない県外のお客様のカード利用にも対応しております。今後は県外からの観光客の多い鉄道線であったり、それ以外に、路線バスでの全国系ICカードの導入についても検討が必要な課題だと、このようにとらえております。

また、利用の共通化に関連する商品の一つとしまして、一定の金額で電車、バスなどの複数の交通機関全線が乗り放題となるサブスクリプションパスがございます。これは割引率が高く安価でございます。そして1回1回運賃を調べて切符を買うことが面倒な場合であったり、素早く乗り継ぎできることも大きな魅力でして、利用する際の不安の解消にも対処し、わかりやすい、利用しやすいことが魅力に繋がっているものと思っております。

弊社のこのサブスクパスとしては、鉄道軌道路線バス全線乗り放題のゴールドパスというものがございます。63歳以上の方向けのパスでございますけれども、年間7万3,000円でございます。地鉄電車、市内軌道、乗り合いバス全路線が乗り放題となりますし、ご夫婦お2人でお持ちになる場合や運転免許証を返納された方にはさらに安く提供しています。

戦略会議の方向からすれば、このような事業者単独の乗り放題パスだけでなく、県内各事業者の連携のもと、各社の路線や区間が乗り放題となるサブスクパスであったり、複数事業者の共通する区域内を同一運賃に設定してみたり、それぞれの事業者交通機関を乗り継ぐ場合の乗り継ぎ運賃割引などの連携も、十分可能だと考えております。

ここまでほんの一部のサービスの高度化或いは連携の例についてお話しましたが、特に新たなサービスを設定する場合に、やはり常に利用者目線であることと、それと、地域の実情を意識して考えていくことが、大切ではなかろうかというふうに思っております。結局こういったことが、県内に多くあります公共交通資産をより生かすことになっていくと感じております。

今後戦略会議において、ぜひ建設的なこういったサービスに関する議論を行って参りたいというふうに思っております。富山地方鉄道からは以上でございます。

## ●渡辺委員

高岡交通の渡辺です。宜しくお願いします。

私の方からは、タクシーの特性についてまずお話しします。

鉄軌道、バスはどちらか言うたら線の交通です。タクシーは面の交通ということになります。参考資料として「もりまる」の資料をお持ちしましたので説明させていただきます。

「もりまる」は、令和3年6月に高岡市守山校下五十里地区（氷見市側に一番近い北側）で運行しています。五十里地区には、加越能バスが走っていましたが、4～5年前にバス路線が廃止になり、いわゆる公共交通機関のない空白地になりました。この地区に中学生が15人いますが、志貴野中学校まで約5.1キロを通常は自転車通学しています。しかし、冬季期間になると雨や雪が降ったりする為、自転車では行けません。公共交通が無いことから、令和3年12月から中学生を対象にした実証実験を始めました。

志貴野中学校行きは、朝7時15分発で、1月は68名、2月は121名。1月から4月まで275名の生徒さんをお運びしました。

最初は中学生の通学手段として始めましたが、高齢者の方から、買い物や通院に使いたいとの要望があり、買い物便を2月から実証実験を開始しました。買い物便は、2～7月で455名にご利用頂きました。運賃は個人負担300円均一で運行しています。

この地域で要望が多いのは通院の足の確保です。高岡市には大きい病院として、「高岡市民病院」・「厚生連高岡病院」・「済生会高岡病院」がありますが、そこに直接行く手段がないのです。高岡市民病院は買い物便で可能ですが、厚生連・済生会には直行で行く手段がありません。面の交通だけでは遠い所にはなかなか行けません。この地区は万葉線に接続可能ですが、往復の足（特に帰り）を連携できることが必要です。

次に、サービス連携高度化部会に関する方向性という意味で、タクシーから見た方向性について述べたいと思います。

タクシーも含めた、他の交通事業者との料金精算と料金の透明性を確保して欲しいと思います。特に、高岡市は結構広く、医療機関に行く場合に行きは何とかできますが、帰りの足を確保できないという課題になります。小さな範囲の面だけじゃなくて、長い線も使った連携が必要です。

連携には、「待たせない＝乗り継ぎに時間がかかる」所が一番の課題です。高岡市には高岡駅～越ノ潟（射水市）を結ぶ万葉線と、あいの風鉄道・城端線・氷見線・加越能バスがありますが、富山市内のような方々に行けません。万葉線は15分に1本と定時運行していますが、あとの公共交通は1時間に数本と、ほとんど面交通と接しにくいダイヤです。富山市内は非常に良い環境ですが、高岡市やその他の市町村は、無理でしょう。「待たせない、乗り継ぎが便利」の公共交通にして欲しいものです。

75歳以上とか、歩行困難・身障者の方には、線ではとても大変です。やはり「ドアツードア」のサービスも必要となります。

決済処理についても、今は殆ど現金ですが、スマホを高齢者の方に持ちなさいというのは難しいと思います。Suica・ICOCAは都会から来た人の主な利用手段です。もっと、県民に合った高齢者にふさわしい決済処理ができるようなものにする必要があります。

健康増進等、パークゴルフとかグラウンドゴルフとかを行っている場合、そこに行く自家用車を出してくれる人が止めると、そのグループ全員ができなくなってしまう

ことが多いと考えられます。健康増進の意味でも、ある程度広範囲の面交通が必要ではないかと思えます。

他に、学童とか塾とか〇〇スポーツセンターとかには、保護者が運ばないと行けません。保護者が居なくてもそういう施策に行ける手段をタクシーで作る必要がいないではないでしょうか。

最後にタクシー会社で連携を考えると「情報システム」が必須です。タクシー会社は、富山県に現在 38 社あります。100 台以上は富タクさんだけ。高岡交通は 80 台程度。40 台程度が 4 社です。残り 32 社は、20 台～10 台、1 桁代の会社が一番多く 16 社あります。そういう会社に連携できるようにしましょうと言っても無料で使えるシステムが無いと不可能です。現在、朝日町で運行している「ノッカル朝日町」、砺波市で利用している「チョイソコ」、チョイソコは来年 2 月から小矢部市でも使うそうですが、そういうソフトを何処でも使えるようにして頂きたい。又、タクシーだけでは足を確保できないので、朝日町みたいなマイカーを使ったものがいつでもでき、タイアップ可能なソフトで、面の交通を支えていったらいいんじゃないかと思えます。県とか市でソフトを導入して貰い、いつでも使えるようにすればある程度連携が可能になると思えます。

タクシー会社は、中小零細企業ばかりです。システム化の余力はありません。できれば、タクシーの配車システム「GO」とか、電腦の共同配車を利用し、タクシー会社がいつでも使える仕組みを導入して頂き、今一番手が掛かっている配車の業務を共有化できるように考えて頂きたい。又、深夜は 1 人の運転手に 1 人の運行管理者が必要で、コストが掛かりすぎます。運輸業では周辺業務の情報システム化と共同化も必要だと思えます。

### ●長尾部会長

私の方からお聞きしたいんですけど、単独でいろいろ利用者ニーズに対応していく場合においては、今説明をなさったような状況にあるかと思えます。そのシステムを共有化するとか連携するとか、という部分において何が一番課題になると、現時点でお考えでしょうか。

### ●渡辺委員

タブレットを持ちなさいっていうシステムになります。だから、タブレットの費用を、1 ヶ月で 3,000 円ぐらいですが、その費用が問題です。ノッカルはこのタブレット、ここではこのスマホ、あっちではこのタブレットっていうふうになっちゃうと、非常に難しいです。統一したシステムで 1 つ用意すればいいようにして頂きたいと思えます。

料金メーターは外せないが、そろそろ、スマートメーターに何か変わっていくと思えますのでタクシー業界全体でフォローして頂くことを希望します。一部の会社だけができて、全体のサービスには結びつかないと思えます。

### ●長尾部会長

今お話があったように、タブレットとかいろいろなシステムを会社によって使っておられる。それを全体で使えるようにするには、統一化、明確な方向性を示していかないと、全体において進めるのは非常に難しいということですね。

### ●渡辺委員

県が my route をやりますよと、というような指針をタクシー業界にも出して貰い、それにふさわしいサービスメニューを取り揃えて頂きたいと思います。

### ●新庄委員

私が思うのは連携したりすることで、新たなシステムというものが必要となって、まずそのシステムを用意するのに必要な費用というものは当然かかってきますし、そのシステムをもとに、ランニングコストである新たな初期費用以外の費用がかかったり、収入を得たりするということになった場合に、1社単独でしたら、どこまでが私の取り分、私の費用とそういった話にはならないんですけど、当然、複数の事業者になるとそういったことが議論してきちんと決めなければいけないっていうのが、それだけのシステムを投入するという前提のもとでお話しますと、そういったことは課題になってくると思います。

もちろんシステムを導入する際にそういった費用をどうするかということも、当然大事な話ですけども、導入するという前提ではそういう話だと一番問題だと思いません。

### ●長尾部会長

いわゆる経費の面であったり収入であったり。その解決の方法が見えないとなかなか進めるのが難しい。

### ●新庄委員

そうですね。ただ公共交通に限らず例えば高速バスというものを各県のこういった事業さんがやってまして、ここでもうすでにそういったことを、今言ったようなシステム統合、ルールのもとでやっていますので、課題ではありますけれども、例もございまして、その事業者であったり、或いはそれぞれを一緒に考えてくれる富山県はじめ自治体というところも関与していただければ、そんなに、できないということはないと思っています。

### ●長尾部会長

トヨタモビリティ富山の品川委員さんに、これからご発言をいただきたいと思います。品川委員さんが何をやっておられるか簡単にご紹介いたしますと、富山 my route



推進協議会の一員として、トヨタグループが開発するM a a S「my route」の県内の導入・普及です。これに現在携わっておられます。

品川委員さんからは、my route の取り組みの概要や、my route のねらい、それから目指している将来像などを紹介いただくとともに、my route ユーザーから寄せられている要望・ニーズなども踏まえまして、ウェルビーイング向上のために、富山県が目指すべき地域交通全体のサービス連携・高度化の姿について、ご意見をまとめていただければと思います。

## ●品川委員

それではお手元の資料に基づき「交通M a a Sによるウェルビーイングの向上～地域交通の最適化プラットフォームへ～」と題しまして、my route 推進協議会の取り組みをご紹介させていただきます。

まずトヨタの開発したmy route のビジョンでございますが、「もっと移動したくなる環境づくり」を通じて「すべての人の移動の自由」と「ずっと賑わう街づくり」の両面に貢献したいと考えております。

もう少し具体的に言いますと、地域交通の全体最適化を行うことによって、様々な移動の課題解決を目指し、また移動の喜びを創出すること、そして移動の総量アップに伴うまちの活性化を目指すというビジョンを掲げております。

今申し上げたことを図で表すとこのようになります。左側の地域の皆さん、また観光客・インバウンドなど県外・海外の皆さんと、右側にあります地域のイベントや飲食、観光といった今一番コロナで苦しんでいらっしゃる皆さんを結び付け、移動する人々とサービスを提供する目的地のコンテンツを様々な交通手段を用いて最適に組み合わせる相乗効果を生み出す仕組みで、まさにこの移動用インターフェースというイメージになります。

具体的にどのようなアプリかという、スマホでしか使えませんが次の3つの機能があります。

1つ目は複数の移動手段を組み合わせる最適な移動手段を提案してくれる機能で、時間の早い順、料金の安い順という形で表示されます。また2つ目は予約決済機能で、いろんなアプリと連携しておりますので、先ほど出たGOというタクシーアプリや、トヨタレンタカー・カーシェアなども含めて予約、クレジットカード決済等も可能です。また3つ目はイベントスポット情報の表示機能で、目的地のコンテンツと利用者をつなげることを大きなテーマに掲げたプロジェクトの軸となる機能になります。

またこのmy route がどんな社会課題を解決するかという、域間交通という意味では様々な交通手段の接続利便性の向上ということを目指しております。一方広域交通という観点では、富山の魅力を発信することで移動を活性化させるという取り組みになります。

実はコロナの前にこのmy route の実証実験を福岡でトヨタと西鉄さんが取り組んで行っておりまして、そのアンケート調査結果をご紹介しますと、とても満足、やや

満足で全体の80%の利用者に好意的に受けとめていただいているということでした。

また目的地以外のお店やイベント情報が見つけられて移動が楽しかったとか、バス停の位置がわかりやすい、サブスクパス等も便利だったとか、地域の皆さんからも知らなかった情報が発見できたというご意見もあり、外出機会が増えた、それから行動範囲が広がった、またこれまで活用したことのない移動手段・公共交通を活用できた、そしてその地域・地元への興味関心度合いが非常に高まったということでした。まさに行動範囲が広がった、また新たな移動手段を使ってみるきっかけになった、そして意識面では地元の町への興味・関心が高まった、新たな魅力を発見できたということで、移動課題の解決、それから地域のにぎわいづくりの両面に貢献できたということが分かりました。

コロナ前ではありますが福岡での実証結果を受けて、富山では全国5番目にこのサービスを立ち上げました。掲げたビジョンは「富山がもっと楽しくなる」で、観光客、インバウンドの方だけでなく、県民の皆さんにも地域をワクワクしてもっと楽しんでいただくために、今後とも様々な機能の充実を図って参ります。

具体的な数字で言いますと、まずこちらは全国のデータですが、先月末時点で33万ダウンロード、右肩上がり順調に利用者が増えてきております。また富山でのサービスも、共同幹事を務めていただいております富山地方鉄道さんをはじめ、各交通機関さんと連携をとりながら、サービスを拡充しております。またタクシーのGOを始め、予約・決済も一部でありますけれども可能となっております。

具体的なデジタルチケットですが、現状こちらの富山地方鉄道さんの1日フリーきっぷ、あいの風とやま鉄道さんの1日フリーきっぷ、また今年の3月に県庁さんとともにノーマイカーウィークの限定切符を発売いたしました。また現在人気を博しております、岩瀬お散歩フリーチケット、この5券種をこれまで発売しております。

ノーマイカーウィークの説明をいたしますと、従来のノーマイカー運動は紙のチケットで実施をしていましたが、今年からmy routeを使ってデジタルチケットを購入していただいて90分間、通勤時間に複数の交通機関が乗り放題という形で導入いたしました。

またこの岩瀬お散歩フリーチケットは、こちら写っている岩瀬地区の魅力的なお店の割引クーポンがついている乗り放題チケットということで発売いたしました。デジタルチケットにご覧のクーポンを付けてその観光地の周遊を促すという仕組みで、Ma a Sチケットと名付けられておりますが、先ほど申し上げた2つのテーマである移動手段・公共交通機関の利用促進と、目的地のコンテンツと利用者を結び付けることによる商業の活性化・にぎわいづくりを目的に、これらをかけ合わせた形のチケットを作りました。サービスの構成としては、チケットプラス特典クーポンをQRコードの読み取りで提供してございまして、スマホの画面を見せることでビール半額などの利用特典を付けるという仕組みになっております。

my routeは去年の3月から立ち上げてこれで約1年半経っておりますが、富山においても順調にダウンロード数が伸びてございまして、初回ログイン数でいうと8千数

百件、ダウンロード数を推計しますと約1万2,000、富山県民100人に1人の方にダウンロードいただいている計算になります。またデイリーリアクティブユーザー、日あたりのアクセス件数でいうと、現在日あたり75件ということで、日々公共交通で通勤通学されている方は使われないとすると、現状1日75名ぐらいの移動を楽しみたい方にご利用いただいている状況です。

このデジタルチケットの販売状況は、ご覧のような形になっております。ノーマイカーウィークの1,200枚と合わせて約2,000枚が販売されており、月当たり125枚平均というイメージです。

先ほど長尾部会長からもありましたが、利用者の皆さまの声という意味では、私どものSNSツイッターにコメントいただいた方々の声になりますが、ペーパレスになってよかったとか、何度も乗り降りできて岩瀬を楽しんだとか、グリーンスローモビリティ乗ってみたとか、あとお店の店主の皆さんからは、電車に乗ってたくさんの方が来てくださってよかったというようなコメントをいただいております。

また街なかの賑わいづくりやmy routeの周知・PRも兼ねまして、ご覧のようなイベントも開催いたしました。明後日もとやまレールライフフェスタというイベントを、富山市役所さんとともに富山駅構内で開催いたします。あと恒常的に普及拡大を進めるということで、県内トヨタグループ各社と本日ご出席の地铁さん、またシー・エー・ピーさんには目的地のコンテンツを提供いただいておりますが、普及拡大委員会を作って活動しております、月1回定例で集まっております。

そしていよいよ、この10月1日からサービス対象地域を富山県全域に拡大をいたします。これまでは富山市を中心としたエリアでしたが、今後富山県全域を対象としたデジタルチケットを発売してまいります。

またそれに先立って今年1月に、県内トヨタグループと富山県様で連携協定を結ばせていただきまして、Ma a Sの普及促進等に取り組ませていただくことになりました。具体的には令和4年度当初予算の富山県Ma a S環境構築事業に手を挙げさせていただいて、現在取り組みを進めさせていただいております。

このMa a S構築事業に取り組むにあたりまして、再度ユーザーニーズの調査を行いました。先ずトヨタのおひざ元である愛知県でも昨年末からmy routeの実証をスタートしましたが、あったらいいなと思うものとしてお得なクーポンとか、アプリで予約・決済までワンストップでできるとか、そういったニーズが多かったです。またトヨタ自動車の社員の皆さんに聞いたところでは、一番下にありますがやっぱりキーワードはワンストップということでした。全ての情報が同じ入口の一つのアプリですべて確認・把握ができる、またシームレスということで本日の資料1にもありましたが、様々な情報やサービスがワンストップで複数のアプリと連携しているというニーズが、若手の皆さんには強かったです。

さらにノーマイカーウィークのウェブアンケートでも同様な意見があったことに加えて、決済をより簡単にできるようにして欲しい。またクーポン含め、ポイント制のような利用者還元の仕組みがあるとさらに使いたくなる、お得なイメージがあると

いうコメントも多く寄せられました。

また先月富山駅構内でイベントをやりましたが、その際にWebアンケートを実施したところ、富山駅利用者の皆さんの声としてはバスロケーションシステムまたは渋滞情報、駐車場の空き情報と連携させて欲しいという声もございました。

一方日頃マイカーを利用する私ども県内トヨタグループの社員にもヒアリングを行いました。公共交通を使って新たな発見があったとか、移動が楽しかったとか、ドライブも楽しいんだけどこのMaaSアプリを使った公共交通を使っての移動もやってみて楽しかった、という声がありました。

こういったアンケート結果を受けて、このMaaS環境構築事業では次のようなことに取り組ませていただければと考えております。

まずとやまロケーションシステムとの連携路線の拡大ということで、現状は富山市内の9路線ですが、これを可能な限り県内全域のバス路線に広げたいと考えております。どんな機能かという、バスが今どこを走っているかという情報を画面上に表示してくれるサービスです。来年3月を目指して、my routeとしてはこのバスロケーションシステムとの相互連携という取り組みを進めたいと思っております。

また先ほどのMaaSチケットを富山県全域で様々な形態でご用意したいと思っております。こちらにあります通り、呉西地区で様々な企画を現在練っておりますし、また富山市内においてもよりサービスを向上した、まちなかおでかけチケットの発売を企画しております。

あと41ページにあります通りサービスの多言語化ということで、アフターコロナを見据えてインバウンドの皆さまにも富山をより楽しんでいただけるMaaSアプリを目指して、3ヶ国語を対応についても今回の取り組みの中で進めさせていただきます。

またイベントにつきましても、43ページにある通り先ほど申し上げた明後日のとやまレールライフフェスタ、また10月末から11月頭のまちめぐりとやま、そして来年3月のmy route 2周年、路面電車南北接続3周年のタイミングを目指して、KPIに設定した数値目標の達成を目指して進めていきたいと思っております。

最後に本日の重要テーマでありますウェルビーイングの向上にどのようにmy routeが貢献できるかという点についてですが、ユーザーヒアリングの結果等を踏まえまして、本日の資料1とも重なりますがやはりワンストップであること、入口が一つにまとまっているポータル化ということがあると考えます。そして2番目はシームレス、様々な情報や他のアプリとの連携で進めたいと思います。また3番目は左下の簡単決済、決済基盤を統一し、より決済をやりやすくしていきたいと考えています。そして最後はクーポンが非常に好評ですので、クーポンやそれに代わるポイント制や、最近流行りの地域通貨的なものも普及の段階において検討できればと思っております。

今申し上げたことをイメージ図にするとこのようになります。my routeを中心に様々な右側にあるサービスと連携をしていくこと、またサービスを提供される飲食、観光、商業の皆さん、またそもそもの担い手である交通事業者の皆さんとの連携を進

めていきたいと思えます。そして富山県民や観光客の皆様に、よりワンストップ、シームレスで使いやすく、ポイント還元のあるお得なアプリサービス目指していきたいというイメージを図に表しております。

またその結果として多くのデータが取得できますので、そのビッグデータを活用してPDC Aを回すことによって様々なサービスの向上を図り、また私どもだけではなく他領域の事業者の方や地域住民の皆さんとのコミュニケーションも図りながら、先ほども出ておりましたダイヤの調整や路線の再編といったリアル面での改善にも貢献できればいいなと考えております。

目指すのは便利なお出かけアプリという姿で、公共交通機関や観光地、また様々な移動課題を解決しようとする方々と、目的地のにぎわいを作る方々の歯車を、この my route アプリでかみ合わせてうまくまわしていきたいというふうに考えております。

別の言い方をすると、三方よしの実現だと考えます。売り手よしが交通事業者さん、そして買い手よしが利用者の皆さん、そして世間よしは目的地の発展、富山県内の賑わいづくりを通じて地域が発展していく、この売り手よし、買い手よし、世間よし、言い替えると、交通事業者よし、利用者よし、目的地よし、の三方よしをつくる仕組みを my route で作りたいと思っております。

最後に最初にご紹介した図に戻りますけども、結局目指すのはこの姿であって、最終的には地域交通の最適化プラットフォームの提供を、my route を通じて進めていきたいと思えますし、結果として県民のウェルビーイングの向上、また交通事業者さん、観光、商業の皆さんのウェルビーイングにもつなげていきたいというふうに考えています。

以上になります。どうもありがとうございました。

## ●長尾部会長

2点ほど、説明できたらしていただきたいと思えます。

いろいろな対応を展開されていますが、やはり多くの方に何をやっているという広報活動が前提条件として重要な点ではないかと説明を聞いて思いました。広報活動に関しては、どのような対応を今、この my route に関しましてやっておられるか、わかる範囲内で結構ですのでよろしくお願ひいたします。

## ●品川委員

明後日も行いますが、PR イベントをこれで計5～6回やっておりますけれども、今後も継続して開催したいと思っております。

それから、SNSを中心に情報発信をしておりますして、例えばツイッターのフォロワーは今500人ぐらいですし、あとリアルの面でも、地鉄さんやあいの風鉄道さんの車内でポスター掲示をしていただいたり、あと我々トヨタグループのネットワークを使ってお客様へ告知し、実はこのアプリはカーナビとしても使えますが、そういった形で今後も展開していきたいと考えております。

●長尾部会長

効果はいかがですかね。

●品川委員

初年度は目標の1万ダウンロードを達成できました。

今年度はむしろ、このMa a Sチケット、デジタルチケットを県庁の皆さんのご支援もいただいてたくさん作って、もちろん地铁さん、あいの風さん、交通事業者さんとも知恵を絞って、県内のお客様や観光客の皆さんが使いたくなるチケットをどんどん開発して、利用者数とダウンロード数を増やしていきたいと思っております。

●長尾部会長

このmy routeの操作性に関して、こうして欲しいとか、もっと易しくなればいいのかとか、使い方に関して、何か意見等は出ていますか。

●品川委員

おかげさまでご意見もたくさんいただいております、ちょっと時期はまだ申し上げられないですけども、操作性を大幅に改良するバージョンアップも予定しております。それに向けて現在トヨタ自動車さんに開発をしていただいているところです。

また富山地方鉄道さんからもご要望をいくつかいただいております、1番大きなご要望について今年度中に改良する予定になっております。

●長尾部会長

大体対応できていると思っているわけですね。

●品川委員

はい、そのように考えております。

(2) 質疑応答・意見交換

●長尾部会長

議題2の質疑応答意見交換に移りますが、先ほどもウェルビーイングの向上をもたらす地域交通体系のサービスの連携高度化の姿として、どのような姿が考えられるかということでご発言をいただいて、各委員から提案等もいただきました。

まだ委員からご発言をいただいている方のご意見等も、この後、意見交換の場で最初にお聞きしたいと考えております。これまでの、各委員の皆さんの取り組み状況とか、他の地域の取り組み事例とか、他国の取り組み事例とか、地域のにぎわい、地域経済の活性化にも繋がっているような事例等も踏まえて、この後も、ウェルビーイ

ング向上のためにどのようなサービス連携・高度化を考えていったらいいか、議論をさらに進めていきたいと思えます。

先ほど申しました資料1の参考資料もヒントとして見ていただきながら、ご発言、ご意見をいただければと思えます。それでは先ほどと同じように、私の方からご指名させていただきますので、指名された委員の皆さん、各委員の思い、考えを述べていただければと思えます。

## ●武内委員

私この部会に呼ばれましたのはどちらかというとそのモビリティサービスの行く先の立場としてといえますか、その連携先としての、いわゆる考えとか発言というものを望まれているのかなというふうに思えますので、自分が出席させていただいてる立場をもとに、少しお話をさせていただきたいと思えます。

このモビリティとですね我々そのサービスを提供する側の関係性ってのはもうここ30年ぐらいに、似たような論議がやっぱり行われてきておりまして、実はその30年前ぐらいからどういう論議だったかという、逆にその郊外にいろんなショッピングモールができるということに対して、いわゆるその地域の、特に商店街というものの魅力がどうであったかというような話なんですね。

この時に行われてた論議っていうのは、ほとんどが、いわゆる車社会で、いわゆるモビリティの利便化によってですね、そういうことが前提によって、その地域の魅力っていうものがどうあるべきかみたいな論議が非常にありまして、特にその時は車の移動といわゆる駐車場という問題だけが非常にクローズアップをされております。

そこに対応できるかできないかが、いわゆるその場の魅力とイコールだったような部分の論議が非常にありまして、その当時はどちらかという、いわゆる車の移動というものが前提において、サービスを提供する側があるべきかみたいなところがあったと思うんですけど、やはり今これだけ30年経って今どうなったかという、逆にですね、その結果もたらされたものはやはりある程度、郊外に出ていったものの交通弱者を生み出してしまってるという部分があったりですとか、或いはバックキャストの物の考え方としては、いわゆるプレイスブランディングといえますか、要するにどういう場所であるべきかというところがやっぱり先に立つべきなんじゃないかというようにところが、その移動手段というその手段のことよりも、いわゆるどうあるべきか。そこが非常に重要なんじゃないか。その好事例は岩瀬だろうなというふうには思っておるんですが、そういうその場のブランディングというものが、やはり抜け落ちてた部分があるんじゃないかなというふうに思っています。

何を言いたいかといえますと、いわゆる誰のために何のためにやるかということになると、先ほど最初にも述べられた話の中で、いわゆるサービスのニーズに基づくというお話がありましたけれども、ニーズとしては非常にシンプルなんだと思うんです。行きたいところがある、買いたいものがある、シンプルなものがあって、それを獲得するために、そのプロセスとして、いわゆるモビリティサービスというものがあると。

ただこのプロセスが複雑ですと使いにくかったりとか、そのプロセスであるモビリティサービスを使うことを利用することを諦めてしまってる方も、おられるということは、あるだろうというふうに思っています。

そのためにどちらかという、また街なかにいわゆる居住ゾーンできてですね、住まいとして街なか回帰する人が増えていきたいという、何か 30 年前と全く逆の方向に物が動いていってるような気がするんですが、これは、今、一連のこの流れの中で、いわゆるプレイスプランニング、バックキャストによる場所の価値だとか、いわゆるモビリティサービスのあり方みたいなものを、やはりこういうふうな考え方をすると、いうところが少なかつたんじゃないかなというふうに思います。

その中には、結局誰のためにとということの中には、いわゆる生活者と旅行者みたいなものが大別してあるとすると、結局どちらをどう優先するかということよりも、やはり突き詰めて考えると、そこの生活者にやさしいサービスの提供があれば、それは結局のところ旅行者に対してもやさしいことになるんだろうというふうに思いますので、その生活者に対して、どうやさしいモビリティとその地域サービスの連携が取れるかというところが、非常に重要な課題になってくるのかなというふうに思います。

私先ほどご紹介ありました、富山県の商店街振興組合連合会の視察の旅行でですね、先般、知事も訪ねられましたポートランドに伺ったときに、非常に強く感じたことがありました。

ポートランドは当然そのモビリティサービスにおいても、好事例として挙げられるところでありますけれども、やはり住みたいまちということで非常に世界的に注目が上げられている街です。ここに行った時に何をどう感じたかといいますと、当然そのモビリティサービスが非常に便利で、充実してるということもさることながら、やはりさっき先ほど挙げました、行く先の場の価値といいますかですね、それに対してのやはり、市民の高い社会参加意識が非常にあります。

ウェルビーイングっていうものは、いろんな定義の仕方があると思うんですけども、やはり地域で商業をやっている者としては、やはりそのウェルビーイングというのは、市民の高い社会参加意識っていうものが醸成されることがウェルビーイングじゃないかなと思ひまして、商業者の視点で見ますと、本当にどちらかというローカルファーストの商品が売れていってる。値段の高い安いではなくてやはり地域のものを、非常にみんながその消費しようという意識が非常に高いなということ、特に感じましたのと、あとはネイバフットアソシエーションといういわゆるちょっと自治組織にも似たいわゆるその地域の住民たちの活発な意見交換の場があったり、その地域の自治組織みたいなものが非常に充実してるなというふうに思います。

この辺の、ローカルファーストだったりネイバフットアソシエーションっていう考え方は、それこそ、そこの市民がやっぱり高い社会の参加の意識を持ってるということ、やはり地域としても醸成してきた結果なのかなというふうに思いますし、これが今、ウェルビーイングだとかサステイナブルだとか言われてるところに、結びついていくんじゃないかなというふうに思いました。



ですので、モビリティサービスの充実されてきた先の場の魅力っていうのが、やはり行く先までのプロセスが非常に便利になったり充実したりしてきてても、その先の、我々もその連携してその同じテーブルについてですね、その辺のことを共有しながら進めていかないと、行ったら行った先で非常にながかりしたというような話になったり、先ほどから挙げられておりましたいわゆるシームレスだったり、ここに挙げておられましたキャッシュバックだったりワンストップだったりというようなことが、逆にプロセスでは非常に充実してたのに、行った先では、それが非常に充実してないというようなことにも、なりかねない部分あると思いますので、その辺はやはり、移動手段から行った先まで、そしてまたもちろん帰るまでの一連のこのプロセスが、生活者にとっても旅行者にとっても非常に満足いくものである必要があるなというふうには思いますので、必ずしもそのプロセスと行った先の目的というものが別々なものではなくて、一体化して考えるということが重要なのかなというふうに、思っております。

その点におきまして最後に一つだけ申し上げられるとすると、我々みたいな事業者の側からいきますと、いわゆる来ていただく目的地として選定していただくことももちろんなんですが、先ほど言いましたその目的自身が行く先ということもありますし、手に入りたいものである場合もあると思うので、その手に入りたいものが、逆に我々がモビリティサービスを使わせていただくことによって、必要な方のお近くに、例えば駅をもっと有効活用できるであるとか、地域のコミュニティに何か拠点があって、逆に我々の方から出向けるみたいなものが、今、無印良品さんなんかでもやっておられますけども、いわゆる地域にそういう商品を持って出向いているというようなサービスもやっておられるところもありますし、そのようなことも含めて、用のある方だけではなくて事業者の方もモビリティサービス使って、何か戻る、その生活者に持たされるウェルビーイングを提供できないかなということも考えていく必要があるなというふうに思いました。

## ●川嶋委員

とやま観光推進機構の川嶋です。よろしくお願ひいたします。

私は以前県の職員でしたが、退職の後今年の6月まで、立山黒部アルペンルートを運営しています立山黒部貫光・TKKに勤務してましたので、そのときの経験を踏まえて少しお話をさせていただきたいと思います。

まずとやま観光推進機構では旅行者データの収集分析を行っております。コロナ禍前のデータでございますが、県内を訪れた観光客、宿泊者の状況ですが、平均の周遊地点数というのは、3.3です。観光コースとしては宇奈月とか、或いはアルペンルートとか、五箇山などを組み合わせたコースが多いんですが、意外とこう石川だとか、岐阜だとか、長野などの県外への来訪も多く、そういう意味では非常に観光は広域化してるような状況であります。

また関東からの来訪者の県内の移動手段はどうかといいますと、鉄道が36%、それ

から自家用車が31%、レンタカー20%の順となっております、車を使ってる方が半分以上という状況でございます。

先ほど品川委員さんから説明ありましたmy routeですが、実は私もちょっと前に、アプリをダウンロードしてみました。私は意外と使いやすいなというのが第一印象だったんですが、この後また改善されるということで期待をしたいと思います。

今ほど言いましたように観光客にはやっぱり県境というものがないので、この後北陸新幹線が敦賀まで開業しますし、また海外の個人客の増加が見込まれますので、そういう意味では多言語化とあわせて広域化への対応を進める必要があるのではないかと考えております。

TKKに勤務していた際に、よく都市部から来られた海外の個人客からは、すでにSuicaなんか使っており、すでに使ってる交通系カードを、県内の交通機関で使いたいとの希望もよく聞きました。

先ほど新庄委員から、或いは品川委員からも、一部対応してるということをお聞きしましたが、そういう意味では、利用者というか観光の視点からは、やはり一枚のカード、或いは一つのアプリで旅行できるのがおそらくベストでないかと考えております。

また、県内の観光コンテンツですが、どうしても氷見の番屋街だとか、例えば、五箇山なんかもそうなんです、公共交通の便が悪いところが比較的多くございます。そういう意味では、ある場所まで鉄道、バスなどの交通機関を利用していただいて、そのあとは何か、例えばタクシーとか、レンタサイクルなんかでもいいと思うんですが、そういうものを利用していきやすいような環境の整備が望まれると聞いております。

最後になりましたが、立山黒部アルペンルートでは2年前にWEBきっぷという予約制を導入しました。これにより予約した観光客というのは、今までは切符の購入とか乗車に並んで長い時間待ってたんですが、そういうことがなくなりました。

一方、事業者、会社の方は、予約状況で大体利用者の傾向がわかりますので、増便の対応或いは駐車場の確保などの対応ができるようになり、サービスの向上に繋がってるんじゃないかと考えております。

事業者側の都合・視点だけでなく、やっぱりお客様とか利用者のニーズを踏まえた対応が、この事業者にもメリットをもたらすような取り組みを進めていただきたいと考えております。そうした取り組みはやはり持続的なサービスの向上に繋がるんじゃないかと考えております。

## ●酒井委員

シー・エー・ピーの酒井と申します。よろしくお願いたします。

私は長らく地域情報を扱ったタウン誌を発行している立場から見まして、変わらず、読者や利用者、いわゆる生活者からの要望として感じることは、意外と漠然としていてですね、何か面白いことがないだろうか、何か楽しいことをしたいんだけどもど

こへ行けばいいかわからない、何をすればいいかわからない、どう過ごせばいいかわからない、こういう声、こういうニーズが非常に多いことです。で、もちろん潜在的には様々な思いをお持ちなんでしょうけれども、このような言葉で表現されることが非常に多く感じます。

これが、夏休みや冬休みのような年に1度の旅行などであれば、綿密に下調べをしたり準備をしたりしそうなものですが、日常や普段の休日などでそこまでされることは、やはり稀だと思われます。そのために、雑誌購入をしたり、ネット検索をしたりすることで、楽しむための目的地やポイント探しをするわけですが、その行動の動機ですとかきっかけについては点であることが多いのかなと感じております。

例えば、美味しそうなお店とか、今しか見られない景色、または参加したくなるような催し・イベント、購買欲をかき立てられるといいましようかそこでしか手に入らないようなショッピングなどですかね。ただし、その目的地へ行くその行為そのものや行った後の印象への影響については、点プラスアルファ、点の集合であったりとか面の効果が高いのではないかと考えています。

それは、言い換えればですね、目的がクーポンやポイントでお得に楽しめたということであったり、予約が簡単で並ばなくてよかった、あとは予想していた以上のサービスが受けられてうれしかった、行き帰りや道中を含めて目的がスムーズに果たせた、渋滞や迷子になったり待たされたりするストレスがなかった、あとは飲食が目的ならばショッピングであったり、イベントが目的でしたら飲食など、目的プラスアルファの楽しみが得られた、などが挙げられます。

雑誌に掲載後に読者や利用者から寄せられる声としても、当初の目的地やポイントの善し悪しもさることながら、こうしたその周辺の要素の影響がいかに大きいかが伺えます。

日常の中に非日常を求めるからこそ楽しみに繋がるわけなんですけど、その非日常だからこそ少しのストレスで楽しみを逆にしてしまうということも考えられるのではないかと。これらのことから、利用者が点でとらえている目的地にどうプラスアルファを加えられるか。またその行き帰りや道中のストレスを取り除けるかが満足、いわゆるウェルビーイングの向上にも繋がるのではないかなというふうに考えています。

繰り返しになりますが、目的地そのものもそうですけれどももう家を出た直後からすでにスタートしていて、目的やポイントを含む面での魅力をどれだけ行き届かせられるか、行き帰りや道中のストレスに対する不安をどれだけ取り除くことができるか、また、どれだけ利用者目線に合わせて現地ならではの案内ができるか、それが一つの選択肢ではなくていくつかの選択肢を創造できるか、これらが、動機やきっかけを作って、積極的な移動を促し、地域のにぎわいに繋がるのではないかとというふうに思っています。

特に利用者目線については、みずから情報収集をできる人とそうでない人がいますし、若者や家族連れ、高齢者、ひとり、グループなど様々なニーズにどれだけ目線をあわせて情報を発信できるかも、重要なポイントではないかと思ひます。また、現地

での案内と選択肢の創造については、これは県民のみならず、観光客上のニーズにも当てはまるものであると考えています。

これらは、ですから別物ではなくて、繋がっているものでだと考えてますので、一つの満足度を上げることが、その広がり是非常に大きいのではないかというふうに思っています。

## ●楠田委員

私は兵庫県の4万人の都市で育ちました。免許返納問題であったりとかデジタルを使って公共交通であったりとか新しいモビリティサービスであったりとか、そういったものをいかに活性化するかみたいなお話の取材をしたりとか、政策を提案したり、或いは道路をどう安全に、交通安全であったりとか自転車活用みたいなこともさせていただいております。今日はですね、アプリのお話であったりとか、サービス連携の話であったり、海外事例を紹介しながらお話をしたいなと思っています。時間が来ているので、コンパクトに、話せたなあと思っています。

正直、アプリはたくさんある状況にありまして、ダウンロードしたりとかするだけでもすごくストレスになるものであります。

サービス連携において、先に申し上げるとやはり情報の連携っていうこともありますし組織の連携っていうところと、いろんな形がありますので、今回はこのアプリ、のサービス情報の統合であったりとか、データの活用みたいなどころからお話をしたいなと思っております。

日本には乗換検索がかなりたくさんあります。今日私はジョルダンっていうのを使ったりグーグルマップを使ってルート検索しながら、経路検索したりしてきました。これっていうのはやはり時刻表がいっぱいあってバスであったりとか新幹線であったりとか鉄道だったりいろんなものを組み合わせる中で、これまでは紙を見て合わせたんだけど自分で考えるのが大変なので、それを情報集めて検索しましょうと、日本の場合は民間企業さんがサービスを提供してくださっているのでバラバラなんですよね。これを統合しましょうということで民間の企業さんが、乗り換え検索という、アルゴリズムを作ってアプリというものを提供してくださって、無料でやってくださってるんですね。

鉄道っていうものがまず統合されていて、最近ようやくバスが統合されてきて、スマートフォンや、いろんなシェアリングサービスが登場してきてそれが個別にバラバラありましたと。それが、一緒にしてもいいじゃないっていうので、少しずつ、集まって目的地まで統合されて、さらに乗り換え検索だけでなく、A地点からB地点までの、車の話もありましたし、自転車に乗っていこうとか、歩いていこうとかっていうものが入ってきて、統合されているという経緯があります。

これって統合するだけだったら民間企業さんとかで任せてしまえばいいかなと思うところがありまして、じゃあ、県でお話をするとか、公共のところまでどれを使うと

かどういふプラットフォームを使つていくとか、組織を統合していくかという、やっぱりそこには政策的なこととか、一社ではできないから一緒にしていこうとか、何らか民間のものではできないことを一緒にやっていっていくということが大事になってくるかなと思つてます。

ただ日本の場合、いろいろ調べていくと、正直、統合するだけだと、あまり意味がないですし、使いたいなというニーズにこたえて経路検索とか乗り換え検索発展していつてるのはそちらに正直情報を提供して、サービスを高度化していつていただいた方が正直ユーザにはやさしいと思つています。

いろいろ考へた結果、おそらく業務効率の改善だったりとか政策を効率化するとか、そういったものを付加させてさらに発展させることが大変大切だなと思つてます。それば、事例としてスイスとかオーストリアとか台湾とかの事例が面白いかと思つています。

まず、オーストリアなんですけど、オーストリアは先ほどお話がありました。富山地方鉄道さんからあつたと思うんですけど、連携を一緒にしていきましょうっていうところ。アプリを作ったりする前に、運賃とかサービスを統合というか一緒に連携しようっていう方が日本の方がわかりやすいですかね。一緒にしていきましょう。一社だと結構しんどいから、一緒にやっていきましょう。どういふふうにしますかって、運賃どうやって分配していきますかとか、どうやって連携しますかっていう、会議みたいなのを作ったりとかして、それを法律にしたりとか、なんかこうルール化して組織を作つていかれたんですね。

その上で、それをもう少しデータ化していつたりとかすると、もっとお仕事やりやすいんじゃないですかっていうことをどんどんやってらっしゃるわけです。自治体さんのDXっていうこともすごい考へてらっしゃって、日本の場合と違つてオーストリアの場合は、地図の情報も自分たちで作つてらっしゃって、自治体さんって今ゼンリンの住宅地図とか作つてらっしゃるんですが、それを自分たちでデジタル化させてそれを逆にGoogleさんに渡すみたいなことをされてたりとか、とにかく自治体の情報を全部デジタル化して一次情報を自治体さんが全部持つてらっしゃるようなことになつててそういうデータプラットフォームを持ちながら、交通情報とかどうなつたのも、ちゃんと把握される中で交通計画を作られて、どういふふうに走らせるみたいなことを考へられたりするようなことまでやってらっしゃるんですね。

そういうサービス連携とか運賃の連携とかを交通の中でされながら、さらに車両とか運賃とか顧客情報とか、そういったものをしっかりとデジタル化して分析するようなシステムがもうすでに存在していつて、どんどんどんどんこうデジタルを使つて効率化させをましようみたいなことが、すでにやってらっしゃる。

だからMaasをしようとかアプリでしようとかでなくて、普通、業務の効率化とか、地域全体的ののつてもらふ質を上げていきましょうという、普通のご商売的に言つて、一般的なことをしっかりとされているなと思つてて、その上にMaasみたいな言葉が乗つていつているだけかなと、海外のことを見てて思ふんですけど。

だから、やっぱり日本の場合、ニーズファーストとかってお客さんのことを大事にしましょうってありますけども、それよりもやはりこうモチベーションとなることは、繰り返し申し上げますけど、業務効率の改善であったり持続可能な、渡辺さんもおっしゃってたように、もうやっぱりやっていくことが大変過ぎて一社ではできないから、一緒に配車システム作りましょうとか、それをタブレットどうどれ使いますかとかってそういうことも、一緒に考えて連携していくってことがまず大事で、そうすることによって、利便性が向上するっていうふうな好循環を作っていけることが、大事なかなと思ってます。

こういうふうな共通のプラットフォームを作っていて、これスイスの事例なんですけど、250を超える、みんなで運賃とかサービスを連携させましょうっていう、共同体を作っておいて、そこからいろんな、アプリに情報提供するみたいな仕組みしてたりとかするんですよ。だからバックヤード側は、その自分たちのお客さんの管理とか運行管理とか、乗車券の発行とか、業務に関わるどころ上手くこう連携させる形で、お客さんにも利便性を提供してるって感じ。プラットフォームの共通のものがあって、情報を提供しますっていう形になってるような感じなんですけどね。

海外のヨーロッパの場合は結構、日本もそうですけど、もう窓口を置いておくのがしんどいんですよ。人を雇うとか。あと、改札のところのシステムのメンテナンスとかがすごい高いから、できるだけ窓口を減らして改札を減らしたりとかしたいからアプリに移行させようみたいなそういう効率化をしていこうっていうのは結構モチベーション、日本もそうですよね。

スイスとオーストリアはまあまあ大体結構似てるところが、ありました。台湾の事例なんですけど台湾は、ここに政策をしっかりと入れていきましょうっていう。行政側は結構そのアプリを使ったり、統合に力を入れていって、住民のサービスレベルを上げていこうっていう形で推進されてます。これは高雄市っていう、南部の方の町なんですけどこれ発想が富山県さんに近いかなって思います。

サブスクリプションの仕組みって日本語で言うと乗り放題ですよ。乗り放題の仕組み、定期券ですよ。定期券みたいなものを作られてて、日本、定期がいっぱいありますけど定期券ってある国って少なくて、日本は乗り放題っていうのは定期券っていう会社が出してくれるものっていうのがあるんですけど、海外こういうのはないので、そういうものをもっと一般の方々にも使ってもらったり、いろんな組み合わせの形があるんじゃないかなというものになってます。

話変わりますけど、富山県さんもそうですし、私の生まれ育った地域もそうなんですけど、車がないとやっぱり生活ができないんですよ。乗り換え検索を触るような生活をしているところっていうのはやっぱり街だなと思うし、私の生まれたところは鉄道もバスも使えないとこなので、日々行くところって学校だったり会社だったりぐらいしかないんで、じゃカーナビまで付けますかっていうとカーナビも使わなかったりするんですよ。交通系ICカードを持っていますか。うーん持ってないっていう、いつも使ってるの多分連絡のLINEぐらいだったりとか、LINEも使えないお

ばあさんもいっぱいいますけど、そんな実情かなと。

じゃあお出かけして元気になってもらったり、日々、今日もよかったなっていっぱい思ってもらってというどういう瞬間なのかなって思うと、今日も暑いとか、だけどみんな元気でよかったぐらいかなと思ったり、休みの日はちょっとおいしいもの食べてよかったのとか、なんかお盆休みみんな出会えてよかったのとか、お買い物行って選べてちょっと安かったみたいなの、そういうことが毎日の繰り返しで、そこを不自由なくちょっと不便なく暮らせるっていうのが大事かなと思ってます。

やっぱり結構ね健康がすごい大事なんですね。太ったとかやせたとか、よく食べたとか、動いたとか、歩いたとか、そういう地方都市においては結構健康アップ管理アプリみたいなことであったり、あとやっぱり元気のお話、昨日すごい雨降ったけども今日からっとしてますけど、そういったこととか災害情報とかですね、そんなことを日常的にずっと使っていていただきながら、お買い物に行くとか病院に行くとか、結構ね週1回とか買う頻度って決まってるって内容も結構変わって決まってると思うんで、先に予約してもらってお迎えに行くとか差し上げるとかそういう、日常的に溶け込んでいくような仕組みっていうのがようになってくるのかなと思ってます。

観光客の方に対してはやはり、出発する前から結構、どこに行くとか、どのアプリを使うとか、日本の決済はどうなっていくかっていう結構考えるので、そののに対するアプローチってすごい大事になってくると思うので、そういった対象ごとに、施策を打つということを考える必要があるかなと思っております。

## ●長尾部会長

全員の委員の方から一通りそれぞれの立場、専門的なご意見も踏まえて、中身の充実したご意見を今いただいたところです。これを全部まとめてこの場で総括するのは、できない部分もありますので、今日の部会の内容について、全体会議で部会として報告しなければいけないので、先ほど示した資料1「ウェルビーイングの向上をもたらすサービス連携・高度化の例」として、ここに記載されている内容を、このような例でいいのかどうか、或いは、各委員の皆さんから今日いただいたご意見の中で、もっとこういう視点を例として挙げるべきだと、そのような主体的なご意見をぜひお願いしたいと思いますが、資料1に5点ほど例示が示されていますが、この5事例に対しては納得できると各委員の皆さんがお考えなのか。3番目は、2番目は、表現内容をこうした方がいいとか、もっと新たなサービス連携・高度化事例を示した方がいいとか、そのような視点で、もう時間がかなりオーバーしていますが、最後、今日の部会の結論として、どうしたらいいかご意見等をいただければと思います。いかがでしょうか。

5つ、ここに挙がっていますが、これは納得できるものであるから、サービス連携高度化部会として、全体会議でも報告をすべきだという方向で5項目はとらえていいの、今申しましたように、少し表現を修正した方がいいとか、新たにこういうような項目を付け加えるべきだというようなご意見がありましたら、ぜひお願いしたいと

思います。いかがでしょうか。

### ●楠田委員

1から5まではおそらくいいかと思うんですけど、追加していただきたいなと思っておりまして、先ほどのプレゼンで申し上げたように、やっぱり交通事業者様、今非常に厳しいことよくあるかと思うので、業務効率の改善であったりとか、さらにサービス連携促進に資するような、その事業提供側の目線をもっとしっかり入れていただきたいなど。

加えて、やはり車に乗る方の目線をもっと入れていただきたいです。これはやはり結構都市に寄っている気もするので、車に乗る方がいつも使っていて移動に困らないような目線をお願いいたします。

骨の髄まで車好きな人が多いと思うので、それだけ車をいつも使っている方の移動の目線です。そこから免許返納してしまったら困りますよねというところまでの目線です。

### ●長尾部会長

一つは、モビリティそのものの業者に対する生産性の向上とかそのようなところに関係してくるかと思いますが、業務の効率化の視点をこの中に付け加えるべきだというご意見と、もう一つは利用客の方で車に乗る人、車を普段から使っておられるヘビーユーザーの視点の意見もここに入れたらどうかと。ということでございますね。

2点、いただきました。他はどうでしょうか。

私が皆様のご意見を聞いて思ったのは、連携とかサービスの高度化によって、利用客の意識・行動変容が見られたという調査結果です。利用客の活性化とか向上を目指すためには、利用客の意識・行動を変えることです。また、乗る時において混雑時の対応どうしたらいいか、今なかなかダイヤの改正とか難しい状態にあるかと思いますが、あえて朝とか夕方、特にサラリーマンの方とか学生においても、混雑時の便が少ないとか日常の生活に困っておられる方も多いと思います。そのような視点からの意見・考えも盛り込むべきだと考えます。

それからそれに関連して、地方においては、1時間に1本とか30分に1本っていうのは当たり前にも思われてるかもしれませんが、利用客の立場からずれば、昼間の時間体とか、待ち時間の対応の仕方も、しっかり連携、サービスの高度化の中で考えるべきだろうと思うし、特に待ち時間の短縮については、サービス連携としてしっかりと対策をしていくべきではないかと考えます。委員の皆様のご意見を聞いて思った次第です。

私として感じた部分の意見は、以上のような点です。そんなことは入れなくていいというご意見もあるかと思いますが、いかがでございましょうか。この5本の柱は、掲載すべきだ・報告すべきだというように考えてよろしいでしょうか。

(委員から異議なし)



新たに意見が出た部分においても、追加項目として、記載させていただいて報告してよろしいでしょうか。

(委員から異議なし)

わかりました。

まだ抜けてる部分があるかと思いますが、時間の方が本当はかなりオーバーしてしまいましたので、できればこういうような項目も記載して報告して欲しいというようなご意見をぜひ、事務局の方へメールないしはFAXでいただくとありがたいと思います。

それに関連して、原稿ですね、事務局の方で作っていただくということで、事務局の方で案を作ってください、後程皆さんにご確認をいただくという形で、この後進めていきたいと思いますが、その点に関しても、ご了承いただけますでしょうか。

(委員から異議なし)

はい。どうもありがとうございます。本当に最後の方私の進行が悪くて時間足らず、なってしまいました。でも、一人一人の委員の皆さんの充実した内容を発表していただいて、かなり内容の濃いご意見をお伺いできたのではないかなと思います。それから事務局におかれましては資料案の準備をこの後お願いしたいということも、付け加えておきたいと思います。

本当に時間オーバーいたしまして申し訳ございません。今日の部会は以上になります。今後2回目等に、また今日の意見等を繋いでいきたいと思いますので、今日と同じように、また活発なご意見をこの後もお願いしたいと思います。

以上をもちまして部会は終了させていただいて、事務局の方にマイクをお返ししたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

## 4 閉会

### ●田中交通政策局長

皆様本当に今日はありがとうございました。

国内外の具体的な事例もいろいろお示しいただきまして、部会長のお話もありますが、私も聞いてて非常に内容の濃い議論というか、いろんな話題が出ましたので、本当に大変参考になりました。

今日1回目ということですので、今後も議論を深めていただきたいと思いますので、引き続きよろしくお願いいたします。