

## 4. 歩行者移動支援システムの継続的な運用体制について

歩行者移動支援システムを用いたサービス運用にあたっては、移動制約者のニーズの把握やこれに伴うシステムの維持更新、多分野にわたる関係者との調整などが必要となる。

歩行者移動支援システムを地域の活動として継続的に運用するためには、様々な関係者の協力が必要不可欠であり、そのためには協議会などを構成して、地域全体で活動を支えることが望ましい。

### (1) 位置特定インフラの設置

位置特定インフラは、歩行者のニーズに合わせた位置特定のために、道路や公共施設、場合に応じて民間の用地などに設置する場合がある。これらの設置を円滑に行うためには、施設管理者や地権者、地元住民の協力が重要になる。

### (2) 歩行空間ネットワークデータ・施設データの調査

歩行空間ネットワークデータや施設データの調査には、調査地区の資料の収集や、作業時の立入許可、取得した情報のサービスでの利用・公開のための了解などで、地方自治体や施設管理者（駅や地下街、公園など）の協力が必要になる。

### (3) 歩行者移動支援サービスの充実化

歩行者移動支援サービスは、バリアやバリアフリーに関する情報だけでなく、交通機関情報やショッピングや観光に関する情報など多様な情報が盛り込まれることで、充実し便利なものとなる。このとき、地域の交通事業者や、商工会、観光協会などの様々な主体が一体となり、情報を提供することで、サービスが充実化する。

### (4) 歩行者移動支援サービスの継続

歩行者移動支援サービスの提供には、サーバの運用などの技術的な支援や、コンテンツの更新、サービスの広報周知活動、貸し出し機器を用いる場合における貸し出し事務作業などの運用面の取組が必要になる。地域の移動制約者らが、いつでもサービスを受けられるために、これらの取組を長く継続させることが必要である。

歩行者移動支援サービスを長く継続させるためには、地域が一体となった運用体制の構築が重要である。継続的な運用を可能とするポイントとして、以下の点が考えられる。

#### ① 事業継続を前提とした運営がなされているか

事業の開始時に実証実験の位置づけで協議会を運営した場合などは、技術的な効果を確認した後に事業を終了することがある。当初から事業継続を前提とした意識を関係者間で共有した上で事業に臨むことで、具体の目標立て、目標達成に向けた取組が果たされやすいと考えられる。

② 地域全体としての取組になっているか

移動制約者のみを対象としたサービスは商業ベースのビジネスモデルへの発展性が困難な側面があり、そのため、運営の継続には地域の協力が重要である。この場合、関連する地方自治体の地域施策に歩行者移動支援システムの運用を位置付けるなど、全体計画や既存のバリアフリー事業等との連携において、行政からの支援や地域の協力を得られるよう工夫することが重要になる。

③ 事業を牽引する中心団体の存在

事業を継続する上で、地元協議会を牽引し、地域や住民らへ普及活動に取り組む団体の存在が重要である。例えば、地方自治体、第3セクター、大学、NPO、民間企業等を問わず実務的な中心を担える機関が相当するが、これらの機関によるリーダーシップが欠かせない。

表9は、モビリティサポートモデル事業などで運用に携わった地域協議会などの構成例である。

表9 協議会の構成メンバーの例

| 参加団体            | 役割の例   |
|-----------------|--|
| 地方自治体           | 位置特定インフラの配置計画立案、バリアフリー計画立案、公共機関や関連団体の連携取りまとめ 等   |
| 地域ボランティア団体、NPO等 | 導入システムの運用、広報、事務局、提供コンテンツの収集・作成 等                 |
| 関連企業            | 歩行者移動支援システムの企画、開発、運用サポート、提供コンテンツの収集・作成 等         |
| 交通団体            | 鉄道やバスなどの移動支援に関する運行情報の提供、駅やバス停等の人が集まる場所での情報提供支援 等 |
| 観光・商工会等         | 地域の観光資源情報の提供、地域の店舗等の参加団体の取りまとめ 等                 |
| 地域（民生委員、町内会等）   | 歩行者移動支援システムの地域住民への理解促進、運営協力 等                    |



## 各地の実践例

### ①長期継続の効果

歩行者移動支援サービスの活動を継続的に行うことで、地域の関係者の理解と協力が得られやすくなるという効果が考えられる。例えば、銀座地区では平成 17 年度から「東京ユビキタス計画」として歩行者移動支援システムに関する事業に取り組んでおり、5 年目となる平成 22 年には、コンテンツの提供に参加する地域店舗が 400 件を超えている。また、新たな位置特定インフラの設置に関して、景観上の配慮への取組で地域と一体となった活動が実現した。

### ②運用経費の削減に向けた工夫

歩行者移動支援サービスの提供に必要なサーバの維持費用については、地元自治体のサーバ運営担当部局と共同運営化する案や、地元の NPO 団体や IT 企業と連携するなどして、経費削減に成功している事例がある。

例えば、津和野地区(平成 22 年)ではサーバの運用を町の電算室で管理することとし、篠山地区(平成 22 年)では、地元の第 3 セクターが運営の中心となり、サーバの管理を実施することで、運用経費の削減を行っている。

### ③位置特定インフラ等の設置に際しての地元協力

位置特定インフラは公共空間だけでなく、民家の敷地などへの設置が必要な場合が生じる。このようなときには、個別に土地の所有者らへ協力依頼を行うこととなるが、その前段階として、街の協議会に地元地域の代表者や商工会、観光協会の代表者らを交えた運営協議会を開催すると、各種の依頼事項の手続きが円滑になる。

道路を占用する設備の取り付けなどでは、道路管理者らの事前協力体制を同様に付けておくことが有効である。

また、情報提供内容に、交通機関の情報を加える場合は、バス運行会社等の交通事業者の協力が必要である。

さらに歩行空間ネットワークデータの作成、バリアフリーマップの作成では、高齢者団体や福祉団体との協力体制が有効になる。

これらの取組は、事業を推進する各地区で運用され、モデル事業から継続運用に至った多くの団体で、有効に機能している。

例えば、嵐山地区(平成 22 年)や篠山地区(平成 22 年)では、移動制約者のための移動支援の重要性や来訪者への情報提供サービスの向上を地域に説明することで、位置特定に用いるための Wi-Fi 機器を、地域の店舗や個人住宅に設置する協力が得られ、運用を継続させている。

#### ④地域ボランティアとの連携

移動支援に必要となるバリア情報や施設情報の収集にあたっては、地域の人々の支援が有効である。嵐山地区（平成 22 年）では、地域ボランティア団体らの協力を得てバリアフリーマップの作成や、バリアフリーコンテンツの整理を行った。また、バリアフリー関連の情報をインターネットで広く公開することから、アフィリエイト（web 上の広告による収入）の制度を活用し、情報提供者らの調査作業意欲向上に役立てている。

#### ⑤地域一体となった目標の共有

歩行者移動支援システムを継続するためには、運用に関わる関係者ら、地域が一体となった目標を共有することが重要である。例えば、嵐山地区（平成 22 年）では、世界的な観光地である京都市において、子連れ・孫連れ・親連れ家族らへのサービス向上のために協議会を立ち上げ、その活動の一環として、歩行者移動支援サービスを行っている。

また、福岡天神地区（平成 21 年、22 年）では、近年増加する中国や韓国からの来訪者への情報サービスや天神地下街への多くの方への情報提供のために、天神地区の Wi-Fi 環境を充実化させる取組を行っており、その活動の一環として歩行者移動支援サービスを実施している。