

第1回 今後の共助による地域づくりのあり方検討会

日 時:平成 29 年 8 月 2 日(水) 14:00~16:30

場 所:STANDARD 会議室 虎ノ門 HILLSFRONT 店6階A会議室

出席者:

【委員】

入江委員、卯月委員、奥野委員、工藤委員、坂井委員、松田委員、村上委員

【先進的な取組団体】

シェアリングエコノミー協会 石山氏、(株)AsMama 代表取締役甲田氏、佐賀県多久市市長 横尾氏

先進的な取組団体によるプレゼンテーション後に行われた意見交換では委員の意見・質問に対し、各先進的な取組団体から質疑応答及び意見が述べられた。主な内容は以下のとおり。

■ 「インターネット上でのつながり」と「リアルなつながり」の関係性

地域づくり、まちづくりにおいて、非常に小さな地域の中で人と人とのつながりがいないことが課題。リアルなものの積み上げていく、地道な取り組みも重要。リアルな関係作りとインターネット上での関係作りとの関係をどう考えたらよいか。

- ・ 基本的にインターネットはシェアリングエコノミーの売買や貸し借りをさせる流通の手段である。全ての場所や乗り物、モノ・ヒト・スキル・お金等リアルで存在するものを、インターネットを手段として媒介し、人と人とを繋げ、モノとモノを交換する。最終的にはこのシェアリングエコノミーのプラットフォームを通して、共助し合う仕組みの結果というのはリアルに帰結すると考えられる。
- ・ シェアするものが何かによって、インターネットだけで完結するものもあれば、よりリアルに近づけるべきと考えられるサービスもある。例えば、AsMama の子育てシェアのように、子ども預ける・預かるということであれば、顔も知らない人に子どもを預けることは難しいので、よりリアルなものになる。インターネットは「手段」として使っている。
- ・ 一方、シェアリングビジネスの中でも coconala さんのように、占いを聞きたい、誰でもいいけど庭の掃除をしてほしい、海外の空きスペースを借りたいというような場合は、必ずしもリアルに会う必要はない。より瞬時に欲しい情報が得られる、欲しいサービスが得られるのであればリアルな関係が無くてもインターネットを介することで時間短縮ができる。シェアリングエコノミーにおいては、シェアされるものによって、インターネット寄りなのか、リアル寄りなのかが変わる。
- ・ リアルなものからつながりは始まるし、ローカルな市では、従前からのリアルな関係がある。Facebook 等 SNS 上でのコミュニティを作って情報共有をされることが潮流となっている中での動きなので、若い世代で使っている方には違和感はない。
- ・ 多久市の取組について、センターへは誰でも相談できる。実際に主婦の方が多いが、友人を連れてこられるので、入口としては全然敷居は高くない。また、研修会、セミナーをやっているのも、そこに来た方が、市外の方でも、またお友達を連れてこられるので広がりは可能。

■ シェアリングエコノミーにおける都市と地方の違い

シェアリングエコノミー協会に登録する200社のうち、都市と地方でそれぞれシェアリングするとき、展開するときの難しさ、課題の違いなどについて具体例はあるか。

- ・ 地方に関しては、過疎地域や、公共交通の問題など様々な課題に対してシェアリングエコノミーで解決できる可能性を持っている。しかし、ゲストとホスト双方が個人というビジネスモデルの性質上、プラットフォーマー事業者がマーケティングやユーザー獲得に二重のコストがかかる。また、地方でインターネットを使ったことのない人への教育については、自治体と連携しないと進まない。
- ・ 地方に広げる場合、インターネット上のマーケティングだけでは難しい。また、個人がサービス提供者になるというサービスにおいては、インターネットだけでなく、リアルな場での教育が必要。（例えば「民泊はどうやるの？」等）
- ・ 都市型のモデルの場合は、ユーザーの利用率は、都市の方が高い。例えば、人口密集地の課題として、個人の家や場所を提供する民泊やペットの預かり合いでは、騒音、ごみの問題がある。その対処方法がすでに課題として挙げられている。

■ シェアリングする際のリスク管理

AsMama について、子どもの話なので、安心・安全が重要。リアルな場所を持ち、顔見知りで預け合うとしてもリスクがある。シェアリングエコノミーは究極的にはリスク管理をどうするかが共通する問題なので、そのリスク管理をどうしているのか聞きたい。

- ・ 安心・安全対策は大きくは2つある。シェアリングエコノミー産業に携わる多くの団体にも共通するが、個人情報の管理が課題となる。もう一つはCtoCの間で行われるところのサービスクオリティの担保が課題である。子どもの送迎や預かりにおける、質、安心・安全の担保が課題である。
- ・ 安心・安全に対する取組は過大なことも十分なこともない。情報管理に関しては、情報漏えいが起こったときの体制、未然に防ぐための体制づくりに対して真摯に取り組んでいる。
- ・ CtoCの場合、プラットフォームを提供しているだけなので、一切責任取らないというスタンスもありうるが、何か事故が起こった時には、会社として最高5千万円までの保険を適用することとしている。AsMama が最初に付保を考えたときには、共助に関して掛けられる保険はゼロだったが、保険会社に4年間交渉して、保険を作ってもらった。シェアリングエコノミー協会ができ、200 社も同じような事業に取り組むところできたので、保険会社も興味を持つようになった。今年4月には支援した人が事故を起こした場合だけでなく、車の移動中の怪我や、お預かりしている子どもが何かを壊した場合にも保険の拡充ができるようになった。
- ・ 一方で、未然に防ぐために、お預かりするときの安全・安心に関するマニュアル配布や、4、5割を占める元保育士の子育てサポーターの預かりノウハウ等をメールマガジンで共有している。
- ・ CtoC事業者の安心性の担保は課題として残るため、シェアリングエコノミー協会において第3者

委員会を立ち上げて、情報管理に関する安心・安全性や、CtoCに関するサービスのクオリティアップに関する取組について非常に厳しい審査を行っている。6社が、安心・安全に充分取り組んでいる企業だと認証を受けることができた。

- ・ 今後は、認証を持っていることで自治体との連携が進むとか、様々な企業との協働が進むといったことが加速していくことが期待される。

■ シェアリングエコノミーと中心市街地等の都市機能との連動性

多久市について、核になる施設が都市のどのようなところにあって、中心市街地とどのような関係で、これからこれを拠点に空間的に都市をどのように活気づけることが考えられるか。
また、2極が連携して、人の動きが出てきているようなことはあるか。

- ・ 場所はJR多久駅から直線で300mくらいのところである。多久駅周辺では約17haで区画整理事業を展開している。区画内の駅からかなり近いところに市有地があったため、そこを活用して、シェアリングワーキングスペースセンターを設け、そこで集ったり、ビジネス発注したりできる。なお駅に連結して、「あいぱれっと」という市民の交流センターを作っている。ここに会議室が2つあり、オープンスペースのイベントができるところがあり、セミナーはそちらでやっている。また、近くの広いところでセミナーや交流をして、細かい作業はシェアリングセンターの中でやっている。
- ・ 「あいぱれっと」という交流センターでセミナーをやるときにはオープンスペースなので、通りかかった人が興味を持って聞きに来られることもあるし、その集いには市外からもお見えになるので、食事をするなどといったカフェも動いている。まさに、そういった人の動きの効果が生まれてきている。

■ シェアリングエコノミーの普及に向けた課題

何が一番困っていて、何を官民連携に期待するのか。人材の問題、資金調達、あるいは今ある規制の障壁や、逆に良い意味の規制をしないと困った参加者が増えるといったようなシェアリング普及の成長曲線をさらに上にするための課題はどのようなものがあるか。

- ・ 地方創生という話では、過疎地の課題をシェアリングエコノミーが解決する可能性は高い。一方で、それを享受すべき方々(ユーザー)に対して、アプローチする手段が限られている。
- ・ 具体的には、デジタルデバイド(情報格差)を、シェアリングエコノミーのサービス事業者だけでは、なかなか解決できないことが課題である。スタートアップ企業が多いので、地域に人材を派遣することも難しく、地方での人材も不足している。こういったところに関して、シェアリングエコノミーを促進していただいている他省庁も多いが、全ての方々が享受できるような形の認知促進が課題となる。
- ・ 規制緩和に関しては、シェアリングエコノミーの様々な事業者で、まだ規制があってサービスが始められないジャンルも存在する。例えば、海外ではすでに大きなマーケットになっている、自宅

で他者に食事を提供してお金を受け取るというのは、日本ではグレーゾーンで、食品衛生法に引っかかってしまう。また、ライドシェアに関しては皆さんご存知のとおりだと思う。民泊新法のような新しい法律を、様々なジャンルで作って行くべきなのかという、なかなか各ジャンルで市場の大きさも状況も異なっているので、ここに対してどのように取り組んで行くべきかについては、個々一つ一つ議論が必要である。

- ・ 地方創生の観点からすると、地方で主体的に動いてくれる最初のコアな人物を掘り起こすというところと、その人に対して、実際地域でシェアリングを広めてもらうための教育期間が必要で、その間はコストが持ち出しになる点が課題。公共的な予算を付けていただきたいが、自治体でもこれまでにない予算なので一般財源確保が難しい。
- ・ 自治体との連携もしたい。公の広報誌にシェアサービスを、公共サービスと同じ並びで紹介したり、後援をしたりしていただくだけで、住民にとっては安心感になる。しかし、「それはニュービジネスですよ」ということで、地方では保育園はあるし、待機児童もない、すでに子育ての頼り合いなどもしている場合があり、シェアサービスが無くても成り立っています」といったスタンスで、非常に保守的なところも多い。新しいものを取り入れていくという「開かれた」考え方が中央省庁等からのトップダウンで地方に降りてくるようになれば、このような新しいサービスも加速していくのではないか。
- ・ 人手不足についてはかなり深刻になる可能性がある。昨日聞いたハローワークの最新データでは全国の求人倍率は2.2～1.04 まであり、平均で1.15 倍となっており、この十数年最高を更新中である。いろいろな業種で人が足りないという声を聞く。
- ・ 資金については、最近、銀行で地方創生支援型商品等が作られており、金利を低くしている商品もある。地方創生の第2ステージに入った昨年後半から始まっている。政府系金融機関も同じようなアシストをされている。そういったなかで、公の仕事・機能・役割を20 世紀型のままでずっと続けて良いのかということが課題である。新しい21世紀型の、インターネット・ICT・IoT・AI を使う中で、行政マネジメントの方法を考えないといけないし、民間シンクタンク等と知恵をやりとりしながら、新しく創造していくことが大事だと考えられる。
- ・ イベントも何百人と千人近いものになっている。
- ・ ヨーロッパでは小さい町でも真ん中に広場があり、ホテルがあり、ちょっとしたカフェがあり、ビアコーナーがあり、そこに一つの文化やコミュニティが出来ている。日本ではそれを人口が減っただけで「過疎」と嘆いていることに違和感がある。心が過疎にならないような仕組みをしていくべきと考えられる。失敗してもいいからチャレンジをするということをお互いに認め、褒め合うような気風を作っていくといけない。勇気と根気をお互いが励まし合って作れるようにしていかないと若い人たちのUターンでも新しいチャレンジがしにくくなる。
- ・ タクシー、バスなど移動手段に関するものは、UBER をはじめとして苦戦をされているのは、既存の業界との問題がある。Airbnb などで聞くのは熱海などをはじめとする大きな旅館街、ホテル街では共存ができるのかという大きな課題がある。そこは深い議論をお互いにしてあるべき新たな規制というか、ルール作りをしていかないと展開が難しい部分もあるのではないか。

- ・ ライドシェアの課題に関しては、過疎地域では、そもそもサービス事業者が、メリットがないので参入しない。地域の足がなく困っている地域は、都市の密集型とはかなり形式が違うので、そこをどう扱うかが課題である。
- ・ 自治体が管理する道路ないしは公共施設と、国が管理する施設で違うケースがあり、自治体だけでは、シェアということをしようにしてもできない壁があると聞いている。中央省庁として、どのように公共施設をシェアしていく仕組みが考えられるのかという課題である。
- ・ バイクシェアといったものは、日本でも広がっていて、ドコモが各自治体と連携して、ステーションを作っているが、台湾など海外のケースでは、台湾の市役所の交通局が全て管理してバイクシェアのステーションを作っているという事例もある。こういったバイクシェアのステーションや道路にステーションを置くということについても、中央省庁から支援があると良いのではないかな。
- ・ 大都会には結構なマーケットがあるが、地方の場合は人口規模上難しくなる。ケースバイケースの部分があるが、ある程度の数がないとオペレーションが回らなくなる。
- ・ シェアリングエコノミーのサービスは海外と比べて日本は5年くらい遅れているイメージである。すでに海外では市場が大きくなっているけれども、日本では市場がまだ小さいからサービス業態に多くある。例えば、先ほどお伝えした、ミールシェアのようなサービス業態は、中国では5万件/日くらいの取引がされているサービスがある。日本ではそういったサービスは始められない現状がある。また、ペット預かり合いはアメリカではかなり大きな市場になっており、市場は5千億円と言われている。こちらはまだまだグレイゾーンのサービスになっており、日本では広がっていない。
- ・ 本質的に必要なサービスが何かを議論した上で、どのようなレベルで、どのようなクオリティを担保させるかがポイントである。分野ごとにシェアリングエコノミーの可能性を深掘りして実施できることを考えるのが1つ。
- ・ シェアリングエコノミーと言っても、リアルに対面するものと、オンライン上で全てが完結するものとがあり、リスクや危険度のレベルが変わってくる。ルール作りや、安全のための環境作りは、よりリスクが高いものに対してやっていくべきと考えられる。
- ・ 既存産業にしても、シェアリングサービスにしても、何を選ぶかはきちんと消費者が安心・安全を見極める目を持つべきだという啓蒙を強化することが重要である。一方、何か起こったときに、きちんと体制を整えている企業かどうかについて法規制があっても良い。
- ・ 例えば、車で乗り合いをしますという時に、何か起こった時の対応がとられているか、何も起こらないための対策が取られているか、サービスの内容によって、対処すべき安全・安心対策は異なってくるが、それが誰からもわかりやすい状態であるということに関して規制がかかるべきと考えられる。

■ 社会保障におけるシェアリングエコノミーの成功事例

社会保障分野については、税金だけではサービスを維持できないことは明らか。医療・介護という社会保障の領域で、海外等を含めてシェアリングエコノミーの成功事例があれば教えてほしい。

- ・ アムステルダム市が、高齢者にシェアリングエコノミーのサービスを活用する際のバウチャーを発行している。また、高齢者と若い学生と一緒に暮らすシェアハウスがある。
- ・ 緊急かつ過半数・大多数の人が求めるものに関しては、公共サービスとして提供されている。しかし、今は生き方も、求められるニーズも多様化しており、多様なニーズに対してサービスを提供するにはシェアリングが有効である。
- ・ シングルマザー向けのシェアハウスで子育てシェアを使ってお互いに頼り合うサービスを紹介する。それまでは、シングルマザーなので夜や土日に働けなければいけないが、シッターサービスが利用できるほどの経済力もなく、土日、夜中に預かってくれるサービスもない。そこで、住民同士が頼り合うサービスを提供することで、シングルマザーが働きやすく、子ども達同士も大きなファミリーの中で育っていくので、特別なケアを受けている子は1人もいない状態。そういった状態が生まれてくれば、生き生き働き続けることができ、納税ができ、かつ子どもたちも多様性を学びながら生きていくことができる。この社会的インパクトの貨幣価値化によって、AsMamaのような取組主体が、補助金や減税の対象になることが期待される。
- ・ 異常発見の AI をもっと使うとよい。監視役がいるとストレスでもあるし、カメラを信じない人もいるが、AIが進んだカメラでは、異常だけ発見するものもある。そういった端末で、異常を検知したらメディカルセンターやセキュリティセンターや家族に通報すればすぐ連携できる。そういった新しい時代のサポートが重要だと考えられる。

■ シェアリングエコノミーにおける共助への波及効果

シェアリングエコノミーにはいろんな効果や社会的な価値があると思うが、共助というところに絞った場合にどのくらいインパクトがあるのか。Airbnb、UBER は、どちらかというと便利で安いから海外において使っているけれども、誰とも繋がらない。

この会議のテーマである共助に話を絞ると、そのサービスを使ったことによって、共助に目覚めるとか、地元の人と繋がったり、誰かとの共助のマインドセットが養われていったりというようなサービス設計ができるとよい。地域の方との繋がることは、子育ての繋がりが最初であっても、それが防災に役立つといった、いろんな波及効果が出ると思う。その共助のマインドセットみたいなことが、育まれている事例はどのようなものがあるか。

- ・ つながりについては、便利で安いというのが先行するのは正直なところ。しかし、CtoCで個人がつながるというサービスのモデルが基本である。私も海外に行くたびに民泊を使っているが、民泊においても家主不在型ではなく、家主居住型を使う。一回インターネット上で他人の家に泊まり、一晩、お酒を飲んでご飯を食べると一生の友人になる。こういったシェアサービスを使えば使

うほど、友人が世界中にでき、暮らしの心理的安全つながる。これはコワーキングスペース、シェアオフィスなどでも同じ。選択肢が増えることによって、個人の働くという面においても、心理的安全ができてくる。

- ・ 人と人との繋がりを感ぜられるようなCtoCのリアルの対面サービスはたくさんある。ただ、まだ市場が小さいので流通が沢山おこなわれるものは、メルカリのようなEコマースや、クラウドソーシングのように、リアルではないものが先行して市場が伸びている。リアルな人と人とが対面するようなサービスをどのように広げていくかは一つの課題。
- ・ つながりについては、必ずしも必要ではない。Airbnb で安く便利にものが借りられるというところから入るのはそれで良い。ただ、1回、2回いくことで、そこからリアルなつながりが始まることはあり得る。AsMama でも交流会で1回、2回会うだけでは子ども預けて、預かってということにはならないが、「まずは一緒にご飯を食べましょう」、「お互いの家を行き来しましょう」と段階的な繋がりを戦略的に行うことで、単なるインターネットサービスから、リアルな繋がりに発展していける。
- ・ 繋がりがほしい場合は繋がりにメニューを付けておいて、繋がりがいない泊りと、繋がりが欲しい泊りとを別々に活用しても良いのではないかな。そういった多様性があるって、選択の自由があることが今後のあり方ではないかな。

■ シェアリングエコノミーによって解決する地域の課題

シェアリング関連企業のサービス提供によって解決できる「地域の課題」は何か。

- ・ 長野県川上村という人口2万人くらいの村があり、レタスの生産で全国1位という地域だが、お嫁さんがいないということで、男性の既婚率が非常に低い、女性が農業に忙殺され、自己実現の時間がないという課題を抱えている地域である。去年企業と自治体が連携して開発・導入したシェアリングエコノミーシステムは、農業も、子育ても、家事も忙しいママさんが、そのプラットフォームを使えば、家事や子育ての預かり合いをポイント制でお願いできるというサービスで、30代の子育て女性の満足度が非常に高かった。
- ・ 一方、地域の上の世代が非常に冷たい目で見えるため、こういったサービスを使うことがとても難しかったという話があった。自分の家に他人を入れて掃除してもらうことについて、こういったシェアリングエコノミーとか、新しいサービスを使った地域課題の解決は、地域内の昔の風習や、ムラ社会の理解を得るのが非常に難しいということ。
- ・ 特に生活関連サービスで、地方では自分のことは自分でする、人に迷惑をかけてはいけないという考え方をどのように変えていくかが重要。また、インターネットリテラシーというところで、地方の高齢者は利用度がより低いので、サービスそのものを利用できない。これを変えていくのはシェアリング関連企業だけでは何ともできない大きな課題と考えられる。
- ・ 経済的な効果も含めて、解決の方向性を考えてみる。例えば、トラック事業者が悩んでいることは、トラックの確保とスキルのあるドライバーだが、もう一つ重要なのは空いたまま動かさないこと。

どこかに届けたら、空いたところに順番に入れて戻ってくるようにするビジネスが成り立つ。同じような発想を色んなところでしている。新聞配達店が、早朝と夕方以外の空いている昼間の時間にデリバリーサービスを始めたと先日 NHK で紹介されていた。

- ・ 社会問題の中に医師不足がある。多久市も下手するとそうなりかねない地域であり、ママドクターを探すことを決めた。女性への配慮や、勤務時間をフレックスにするなどで、働いてくれるママドクターがいる。働き方改革、改善をうまく組み合わせると、活躍できる人がいて、人手不足もなくなり、医師不足も若干緩和できる。そういった活動で取り組んでいくべきと考えられるものはある。その時に全くの素人を集めるのではなく、スキルのあるプロをどう使うかという発想が大切な視点。

■ シェアリングエコノミーに向けた地域通貨の導入

バウチャーや地域通貨のようなところにシェアリングエコノミーの話が発展していく素地はあるのか。例えば、ポイントとかのほうが、共助とか助け合いの精神から言うと、現金よりも良いのか、現金の方が、全国一律で良いのか。

- ・ アムステルダム事例でいえば、ひとつの割引のパスを複数のサービス利用できるというモデルである。日本でそれを当てはめるのはなかなか難しいと思う。同じポイント、同じ通貨を使って AsMama も UBER も使えるということができれば、地域の方にとっては非常に便利だが、テクノロジーの問題もあるし、サービス事業者ごとの利益相反という問題もある。ここをどのように連携していくかは非常に難しい。
- ・ 地域通貨については、その地域通貨を、誰が還元してくれるのが非常に大事。人や余っている土地、スキルをお互いに共有することで、社会保障費を下げるとか、地域を活性化するという方向性は非常に重要だからソーシャルキャピタルを使わせようということが一大ブームとして起これば、行政の予算からお金に還元されるということがあるのかもしれない。仮想通貨だけでやろうとすると、結局サービスを提供する企業の事業運営費がいつ、どこから入るのかというところが大きな問題。
- ・ シェアリングエコノミーは、これから大きな産業になることが期待されているが、新生の企業が多く、資金調達をして、これからサービスを提供するところも多くある。既存サービスよりも安価にしようとするれば、手数料サービス、プレミアムサービスといった会員モデルでは、原価の回収が難しい。
- ・ 過去のポイント制としては、介護のお手伝いをすると介護ポイントがたまる、あるいは何かをすると健康ポイントが貯まるといった取組、特に介護ポイントの場合は自分が介護を受ける時はその貯めたポイントは介護を受ける時にそのポイントが使えるといった取組をいくつかの自治体でおこなっていた。そのような発想をしていけばいいと思う。それを本格的に地域通貨にするには、自治体や国が良いと言えば動くと考えられる。ただ、それはできればより広域に使えるものにしておくことが重要である。うちの市ではいいけど、隣に行ったら全然使えない、病院はそっちへ行ったら使えないとならないように、他自治体と連携することは非常に重要である。特に首都圏は今後病

床不足、施設不足になるので重要と考えられる。

以上