
MaaS入門ガイドブック

～ MaaSを導入したい自治体・事業者の皆様へ～



令和4年11月
国土交通省総合政策局
モビリティサービス推進課



目次

0	はじめに	2
1	MaaSって何？	3
	1.1 MaaSの概要・出自・海外先行事例	
	1.2 活性化再生法上の位置付け	
2	MaaSによる地域課題解決アプローチ	7
	2.1 日本版MaaS形成に向けたこれまでの取組	
	2.2 日本版MaaS推進・支援事業の狙い	
	2.3 これまでに支援した取組の地域課題と解決のためのアプローチ	
3	日本版MaaS推進・支援事業で獲得した知見	14
	3.1 MaaS推進のプロセス	
	3.2 地域類型/サービス類型別の課題整理	
4	困ったときは？	29
	4.1 参考情報リンク集	
	4.2 相談窓口	
5	事例集	32

本書の目的

MaaS（Mobility as a Service）は、地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせることで検索・予約・決済等を一括で行うサービスであり、観光や医療等の目的地における交通以外のサービス等との連携により、移動の利便性向上や地域の課題解決にも資する重要な手段です。

本書は、日本国内の様々な地域で実践されるMaaSの取り組みをさらに推進するために、MaaSとは何であるか、MaaSによる地域課題の解決方法、実践・推進に資する知見や困った際の対処法、先進的に取り組む事例等を整理し、取り組みの高度化に資する知見を提供することを目的としています。

本書は、MaaSにこれから取り組む方、既に取り組んでおり課題に直面している方を対象として作成しています。他方、国内の先進事例を広く事例として取り扱っており、自地域でさらに進んだ取り組みをしたいと考えている方にも貢献することができる内容となっていると考えます。

具体的には以下のような読者を想定しています。

- 新たにMaaS担当者となった自治体職員の方
- MaaS戦略検討において他地域の事例を参照したい自治体担当者の方
- 地域のMaaS導入・推進を検討している事業者の方 等

本書の構成

本書は、MaaSに初めて取り組む方がMaaSについての考えに触れ、地域課題を起点としたMaaS構築に取り組めるように作成しています。国土交通省がこれまで支援した地域の取組事例をぜひ地域の取組にお役立てください。

1. MaaSって何？

この章では、MaaSに関する基本的な説明や、法制度上の位置付け等について、ご紹介します。

2. MaaSによる地域課題解決アプローチ

この章では、国土交通省が様々なステークホルダーと共に推進してきた「日本版MaaS形成」のこれまでの取り組み・狙いをご紹介します。地域課題を起点としたMaaSサービス導入や、これまで支援地域が解決に取り組んできた地域課題を紹介していますので、これから取組を始めるにあたっての事例選定の参考としていただければ幸いです。

3. 日本版MaaS推進・支援事業で獲得した知見

この章では、MaaS推進の具体的なプロセスについて説明します。まず何からはじめればよいのか、実施にあたってのポイント・注意点を理解いただき、自地域の現状に応じて、取組に反映してください。

4. 困ったときは？

この章では、MaaS推進において参考となるWeb上で公開されている情報とエリア毎の問い合わせ先を整理しています。取組を進めるにあたっての情報収集の参考としてください。

5. 事例集

この章では、日本版MaaS推進・支援事業における令和元年度、令和2年度の実証事業の中から、他地域のMaaS推進の参考となる事例を整理し、その取り組みの背景、課題、成果等について紹介しています。

1 MaaSって何？

1.1 MaaSの概要・出自・海外先行事例

1.2 活性化再生法上の位置付け

1.1 MaaSの概要・出自・海外先行事例

MaaSの概要

IoTやAI等における技術革新やスマートフォンの急速な普及は、公共交通の分野においても大きな変化をもたらしており、MaaSと呼ばれる新たなサービスが欧州を中心に拡がりを見せています。MaaSとは、スマートフォンアプリ又はWebサービスにより、地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせることで検索・予約・決済等を一括で行うことができるもので、新たな移動手段（AIオンデマンド交通、シェアサイクル等）や関連サービス（観光チケットの購入等）も組み合わせることが可能なサービスです。

MaaSにより、既存の公共交通の利便性が向上することで、自らの運転だけに依存せずにストレスなく快適に移動できる環境が整備されることにつながるほか、病院・商業施設・観光施設等と連携し、移動の目的と一体的にサービスを提供することにより、公共交通による外出機会の創出や観光地での周遊促進による観光消費の増加等、地域の活性化に資することも期待されます。

また、公共交通による人の移動に関するデータがより詳細に把握できるようになることから、迅速に公共交通を地域のニーズに対応した形へと再構築することが可能となるとともに、様々な移動に関するデータと組み合わせることにより、都市内における移動の全体最適を図る等、都市・地域の課題解決を目指すスーパーシティ・スマートシティの実現にもつながります。

さらにMaaSにおいては、人の移動に関するデータや、シェアサイクル等の新たな移動手段を組み合わせることによる混雑を回避した移動など、コロナ禍における新たな移動ニーズに応えることも可能です。

このようにMaaSは、公共交通を中心に、地域が抱える様々な課題を解決するツールとして、大きな可能性を秘めたサービスであり、その普及・発展が期待されるものです。

▼MaaSの概念図



MaaSの出自・海外先行事例

MaaSの先駆となったのが、2016年末にフィンランドのMaaS Global社が実用化した「Whim」というサービスです。ヘルシンキ市の周辺エリアを対象に、市内のバス・電車・地下鉄・トラムといった公共交通のほか、シェアサイクル・タクシー・レンタカー・eスクーターといったサービスも包含し、利用者のニーズにあわせた複数の定額制プランが提供されています。

1.2 活性化再生法上の位置付け

MaaSに係る法制上の措置

2020年11月に改正された「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律（平成19年法律第59号）」において、MaaSの円滑な普及に向けた措置として、「新モビリティサービス事業計画」および「新モビリティサービス協議会」の項目が新設され、主に以下の事項を規定しています。

- MaaSに参加する交通事業者等が策定する新モビリティサービス事業計画の認定制度を創設し、交通事業者の運賃設定に係る手続をワンストップ化
 - MaaSのための協議会制度を創設し、参加する幅広い関係者の協議・連携を促進
- このうち「新モビリティサービス事業計画」については、その策定に必要な調査や、当該計画の達成状況等の評価に係る事業への支援制度を設けています。

新モビリティサービス事業計画について

MaaSに限らず、AIオンデマンド交通やマイクロモビリティ等のAIやICTを活用した新たな移動サービスを実施しようとする事業者は、新モビリティサービス事業の実施に係る事業計画（新モビリティサービス事業計画）を作成し、国土交通大臣の認定を受けることができます。認定された事業計画に基づく事業については、交通事業者の運賃・料金の届出手続きが簡素化され、MaaSの円滑な実施が可能となります。

なお、新モビリティサービス事業計画は、地域の交通計画の1つとして、自治体が策定する地域公共交通計画とは別の計画になりますが、それぞれの地域における取組の一体性を担保する観点から、地域公共交通計画と新モビリティサービス事業計画の両計画を相互に踏まえた内容とするなど、両計画が連動していることが期待されます。

▼新モビリティサービス事業計画

策定主体：新モビリティサービス事業者
位置付け：新モビリティサービスを地域に導入するための事業計画

新モビリティサービス事業に関する記載項目

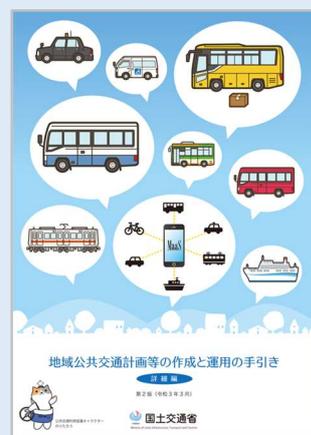
- ① 区域
- ② 事業の目標
- ③ 事業の内容
- ④ 実施予定時期
- ⑤ 事業実施に必要な資金の額・調達方法
- ⑥ 事業実施に必要なデータ連携に係る事項
- ⑦ 新モビリティサービス事業と連携して実施される事業がある場合には、当該事業に関する事項
- ⑧ その他新モビリティサービス事業の運営に重大な関係を有する事項がある場合には、その事項

整合性

▼地域公共交通計画

策定主体：地方公共団体
位置付け：地域の公共交通のマスタープラン
地域公共交通計画の主な記載項目

- ① 基本的な指針
- ② 計画の区域
- ③ 事業・実施主体
- ④ 達成状況の評価
- ⑤ 計画期間
- ⑥ 他の計画との連携



新モビリティサービス協議会について

地方公共団体は、MaaSなどの新モビリティサービスの実施に関して必要な協議を行うための協議会を設置することができます。

この「新モビリティサービス協議会」については、新モビリティサービス事業計画を策定しない場合や、既に事業を開始している場合でも設置をすることが可能なものでありますが、事業の円滑な実施のためには、事業計画を策定する段階や、事業を準備している段階から設置することが望ましいです。

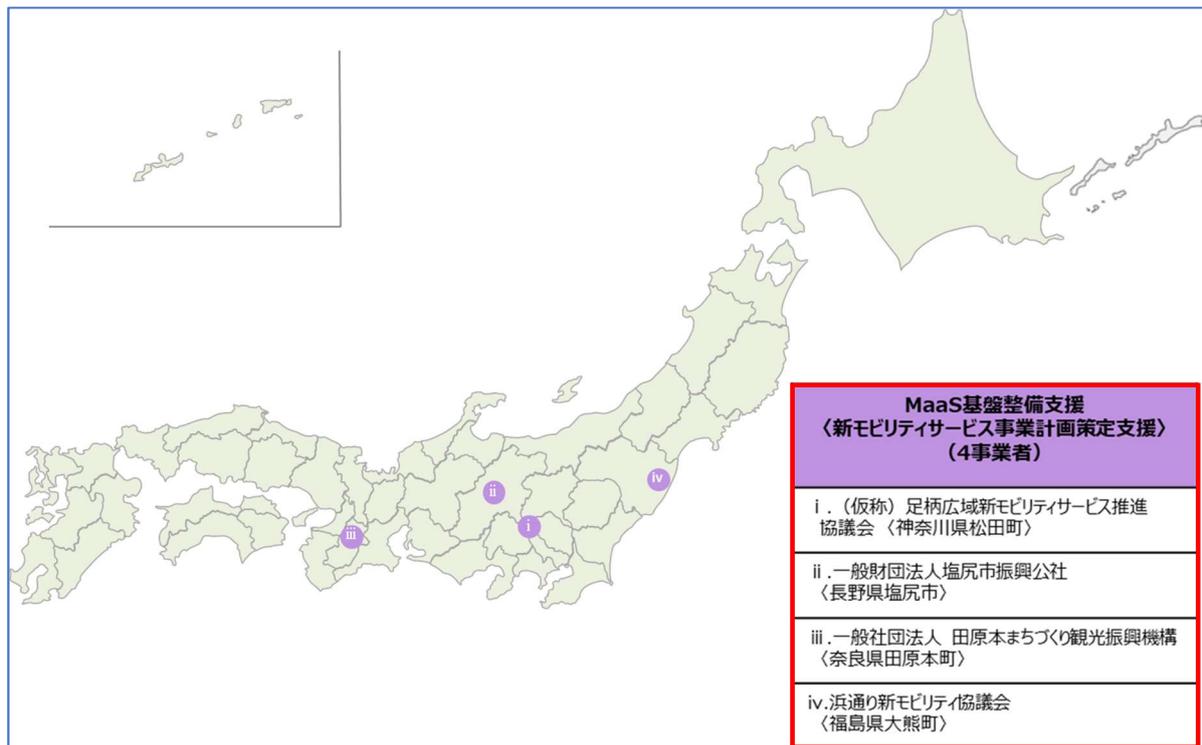
また、新モビリティサービス事業については、既存の公共交通に限らない様々なサービスを内容とすることが考えられるため、地方公共団体の交通関係部局や公共交通事業者だけではなく、例えば、スクールバスや福祉輸送を担当している地方公共団体の教育・福祉関係の部局、運行システムを開発する民間事業者、新しいモビリティを開発している民間事業者など、関係者も多くなると考えられます。

そのため、新モビリティサービス協議会を設置することで、幅広い関係者の参加の下、協議会による協議・連携を図ることで、円滑に事業が進むことが期待されます。新モビリティサービス協議会については、構成員の求めに応じ、国土交通省や都道府県が、必要な助言をすることができることとされています。協議会の設立までの流れを以下に示します。協議会の設立に際しては、地方公共団体が主体となり、新モビリティサービス事業者とも連携して構成員を選定するとともに、関係者間の調整を行いましょ。なお、新モビリティサービス事業者は、地方公共団体に対して、新モビリティサービス協議会を組織するよう要請することができます。また、新モビリティサービス協議会を組織する地方公共団体から、計画の策定や実施等に関する協議を行うという通知を受けた場合は、新モビリティサービス事業者等は、原則として協議に応じなければなりません。さらに、新モビリティサービス協議会の構成員は、協議会における協議の結果について尊重する必要があります。

新モビリティサービス事業計画策定支援事業について

モビリティサービス推進課では、新モビリティサービス事業計画の策定に必要な調査や、当該計画の達成状況等の評価に係る事業への支援として、「新モビリティサービス事業計画策定支援事業」を実施しております。令和3年度においては全国4事業に対して支援を実施し、地域の課題の解決に向け新しいモビリティサービスをどう提供していくべきか、各地で調査・検討がすすめられております。

▼新モビリティサービス事業計画策定支援事業支援地域



2 MaaSによる 地域課題解決アプローチ

2.1 日本版MaaS形成に向けたこれまでの取組

2.2 日本版MaaS推進・支援事業の狙い

2.3 これまでに支援した取組の地域課題と解決のためのアプローチ

2.1 日本版MaaS形成に向けたこれまでの取組

国土交通省では、日本版MaaS形成に向けて、令和元年度より国内のMaaS事業支援を行っています。取り組み・市場の成熟に合わせて対象とする事業を選定して、継続的に推進・支援に取り組んでいます。

令和元年度

新モビリティサービス推進事業

MaaS等の新たなモビリティサービスの推進を支援する「新モビリティサービス推進事業」について、事業の熟度が高く、**全国の牽引役**となる先駆的な取組を行う「**先行モデル事業**」として**19事業**を選定。

選定19地域

1.ひがし北海道エリア / 2.福島県会津若松市 / 3.茨城県日立市 / 4.茨城県つくば市 / 5.群馬県前橋市 / 6.神奈川県川崎市・箱根町 / 7.静岡県伊豆エリア / 8.静岡県静岡市 / 9.三重県菟野町 / 10.三重県志摩地域 / 11.大津・比叡山 / 12.京都府南山城村 / 13.京丹後地域 / 14.兵庫県神戸市 / 15.山陰エリア（島根・鳥取） / 16.島根県大田市 / 17.広島県庄原市 / 18.瀬戸内エリア / 19.沖縄県八重山地域

令和2年度

令和2年度版 日本版MaaS推進・支援事業

地域の課題解決に資するMaaSのモデル構築を図る観点から、新たに日本版MaaS実証実験を公募。地域特有の課題の解決に寄与することが見込まれる、**地域特性に応じたMaaSのモデルとなり得る36事業**を選定。

選定36地域

1.北海道十勝地域 / 2.北海道洞爺湖町周辺 / 3.北海道札幌地域 / 4.福島県会津地域 / 5.茨城県ひたち園域 / 6.茨城県土浦市 / 7.栃木県宇都宮市 / 8.群馬県前橋市 / 9.埼玉県三芳町 / 10.神奈川県横浜市周辺 / 11.神奈川県横須賀市周辺 / 12.神奈川県三浦半島 / 13.神奈川県川崎市 / 14.神奈川県南足柄市 / 15.富山県朝日町 / 16.石川県加賀市 / 17.長野県茅野市 / 18.静岡県静岡市 / 19.静岡県伊豆半島 / 20.静岡県浜松市 / 21.愛知県春日井市 / 22.三重県菟野町 / 23.滋賀県大津市 / 24.京都府京丹後市 / 25.京都府京都市 / 26.京都府舞鶴市 / 27.大阪府池田市 / 28.兵庫県神戸市 / 29.広島県福山市 / 30.広島県広島市 / 31.香川県高松市 / 32.愛媛県南予地域・松山市 / 33.福岡県糸島市 / 34.宮崎県宮崎市・日南市 / 35.沖縄県全域 / 36.沖縄県宮古島市

令和3年度

令和3年度版 日本版MaaS推進・支援事業

更なるMaaSの普及を図る観点から、日本版MaaS推進・支援事業を公募。**MaaSの社会実装に向けた取組への支援として12事業**を選定。

選定12地域

1.北海道芽室町 / 2.群馬県前橋市 / 3.東京都大丸有地区 / 4.山手線周辺・横須賀市 / 5.神奈川県川崎市・箱根町 / 6.神奈川県三浦半島 / 7.富山県朝日町 / 8.静岡県静岡市 / 9.京都府与謝野町 / 10.宮崎県 / 11.沖縄県 / 12.沖縄県宮古島市

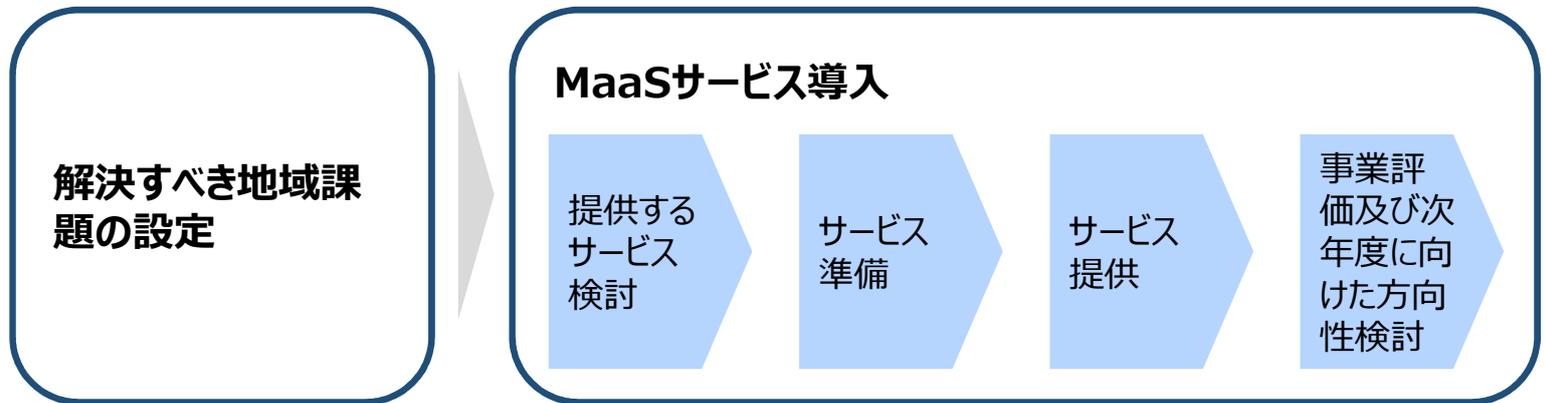
2.2 日本版MaaS推進・支援事業の狙い

国土交通省では、日本版MaaS推進・支援事業で地域を支援するにあたり、MaaSサービスを導入することで、新たなモビリティサービスであるMaaSの全国への普及を図り、地域や観光地の移動手段の確保・充実や公共交通機関の維持・活性化だけでなく、地域課題の解決に寄与することを目的としてまいりました。

MaaSサービスは、導入自体を目的に置くのではなく、解決すべき地域課題を設定し、地域課題解決に必要なMaaSサービス導入を検討する必要があると考えます。また、地域課題の解決には単年度の取組では効果をあげづらいことから、地域に実装させるために事業評価を行い、次年度に向けた方向性を地域で合意形成する仕組みの構築や、関連する地域の取組と連携することも重要となります。

次頁以降に、支援地域がこれまで解決に取り組んだ地域課題を整理していますので、事例を参考にしながら、地域課題を起点として地域におけるMaaSサービス導入を検討していただければ幸いです。

▼地域課題を起点としたMaaSサービス導入のイメージ



2.3 これまでに支援した取組の地域課題と解決のためのアプローチ

以下は、令和元年度、2年度の全ての支援地域が抱えていた地域課題を類型化し整理したものです。地域にとって有効なMaaSを導入するためには、まず解決したい地域課題を明らかにすることが重要です。ご自身の地域と照らし合わせ、MaaSを通してどのような地域課題を解決したいかを検討する参考として、ぜひこの整理をお使いください。

主たる地域課題

具体的課題

① 住民の移動手段を確保する

- 移動ニーズに応じた交通サービス不足を背景とする移動困難者の発生
- 自家用車利用による弊害の発生

② 公共交通機関の利便性を向上する

- 公共交通の利便性の低さを背景とする公共交通利用者数の低迷（交通の観点）
- 交通モード間で統一的なユーザビリティに配慮したサービス提供不足
- キャッシュレス決済未対応による消費機会の損失
- 住民の外出頻度の低さ

③ 公共交通網を維持する

- 公共交通網の維持への懸念（交通事業者の体制）
- 公共交通網の維持への懸念（コスト）

④ 観光客の来訪を促す

- 公共交通を利用した観光客数の低迷

⑤ 来訪した観光客の行動を活性化する

- 公共交通の利便性の低さを背景とする公共交通利用者数の低迷（観光の観点）
- 交通モード間で統一的なユーザビリティに配慮したサービス提供不足
- 公共交通を利用した観光周遊性の低さ
- オーバーツーリズムへの対応

⑥ その他分野との連携

- 新型コロナウイルス感染症への対応
- 移動困難者にとっての買い物・通院等生活サービス利用の困難さ
- その他交通と連携して提供可能なサービスの拡充

以下は、前頁でお示した地域課題の解決のために、該当支援地域がMaaSを通して取り組んだアプローチを類型化し整理したものです。

課題① 住民の移動手段を確保する

具体的課題

- 移動ニーズに応じた交通サービス不足を背景とする移動困難者の発生

MaaSを通じた解決アプローチ

- ✓ 地域住民向けの交通サービス充実
- ✓ 住民・観光客双方向けの交通サービス充実
- ✓ 高齢者層向けの移動手段の確保
- ✓ 高齢者層・子育て層向けの移動手段の確保
- ✓ 若年・子育て層向けの交通サービス充実
- ✓ 学生・別荘居住者向けの移動手段の確保
- ✓ 過疎地における移動手段の確保

- 自家用車利用による弊害の発生

- ✓ 交通渋滞の緩和
- ✓ 交通事故の減少
- ✓ 運転免許非保有者の移動制約緩和

課題② 公共交通機関の利便性を向上する

具体的課題

- 公共交通の利便性の低さを背景とする公共交通利用者数の低迷（交通の観点）

MaaSを通じた解決アプローチ

- ✓ 情報検索～商品購入に係る手間解消
- ✓ 細かな移動ニーズへの対応
- ✓ 情報の検索性向上
- ✓ 通勤電車の混雑解消
- ✓ 特定ターゲットへのサービス最適化

- 交通モード間で統一的なユーザビリティに配慮したサービス提供の不足

- ✓ 複数交通機関の接続性向上
- ✓ 移動情報の統一
- ✓ 交通チケットの統一

- キャッシュレス決済未対応による消費機会の損失

- ✓ 決済の利便性向上

- 住民の外出頻度の低さ

- ✓ 目的地と連携した外出のきっかけづくり
- ✓ 地域内拠点間のアクセス整備

課題③公共交通網を維持する

具体的課題

- 公共交通網の維持への懸念（交通事業者の体制）

MaaSを通じた解決アプローチ

- ✓ 運転効率向上によるドライバー不足対策
- ✓ 新たな人的資源の活用によるドライバー不足対策
- ✓ 交通事業者の窓口業務の負担軽減

- 公共交通網の維持への懸念（コスト）

- ✓ 住民・観光客による公共交通利用増加
- ✓ 観光客による公共交通利用増加
- ✓ 地域内の住民による公共交通利用増加

課題④観光客の来訪を促す

具体的課題

- 公共交通を利用した観光客数の低迷

MaaSを通じた解決アプローチ

- ✓ 観光客の認知度向上
- ✓ 地域への来訪を促す旅行商品の提供

課題⑤ 来訪した観光客の行動を活性化する

具体的課題

MaaSを通じた解決アプローチ

- 公共交通の利便性の低さを背景とする公共交通利用者数の低迷（観光の観点）

- ✓ 情報検索～商品購入に係る手間解消
- ✓ 地域内観光を促す旅行商品の提供
- ✓ 情報の検索性向上
- ✓ 運行情報のリアルタイム提供
- ✓ 個別ニーズに応じた観光情報の提供

- 交通モード間で統一的なユーザビリティに配慮したサービス提供不足

- ✓ 公共交通機関及び新モビリティサービス等と観光・商業施設の連携による地域内観光地周遊の促進
- ✓ 国内・外国人観光客の地域内観光地周遊の促進
- ✓ 特定エリアへの観光客集中緩和

- 公共交通を利用した観光周遊性の低さ

- ✓ 交通空白地への観光誘客

- オーバーツーリズムへの対応

- ✓ 交通渋滞の緩和
- ✓ 交通事故の抑制

課題⑥ その他分野との連携

具体的課題

MaaSを通じた解決アプローチ

- 新型コロナウイルス感染症への対応

- ✓ 密を回避できる移動手段の提供
- ✓ デリバリーサービスの提供

- 移動困難者にとっての買い物・通院等生活サービス利用の困難さ

- ✓ 移動困難者向け生活サービスの提供

- その他交通と連携して提供可能なサービスの拡充

- ✓ NPO法人主導の地域貢献活動との連携
- ✓ 災害発生時の移動手段整備との連携
- ✓ マイナンバーとの連携

3 日本版MaaS推進・支援 事業で獲得した知見

3.1 MaaS推進のプロセス

3.2 地域類型/サービス類型別の課題整理

3.1 MaaS推進のプロセス

令和元年度～2年度の日本版MaaS推進・支援事業から、地域においてMaaSを推進するうえで必要なプロセスを整理しました。次頁以降で各プロセス毎に実証実験で見られたMaaS推進の課題と解決の方向性を紹介していますので、地域における取組検討の参考としてください。

MaaS推進のプロセス

具体的な取組

<p>① 提供するサービス検討</p>	<p>✓ 地域にMaaSを導入するにあたって、目指すべき姿や導入するサービス内容を検討する</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地域課題調査・分析 2. 目指すべき姿（目標）の設定 3. サービス内容企画 4. 推進体制整備 5. 資金計画作成 6. 実現における課題整理
<p>② サービス準備</p>	<p>✓ MaaSサービス導入にあたって、必要な準備を実施する</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 関係者合意形成 2. 法手続き等実施 3. 地域内協力事業者募集 4. 利用者への周知 5. サービス構築
<p>③ サービス提供</p>	<p>✓ 地域の利用者に対して、MaaSサービスを提供する</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. サービス運用 2. サービス内容見直し 3. 利用者への見直したサービス内容の周知
<p>④ 事業評価及び次年度に向けた方向性検討</p>	<p>✓ 導入したMaaSサービスの事業評価を行い、次年度以降の取組について検討を行う。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事業評価 2. 次年度取組方針作成 3. 次年度事業計画作成

① 提供するサービスの検討

①-1. 地域課題調査・分析

新たなモビリティサービスであるMaaSを地域に導入する際には、MaaSを導入することで解決を目指す地域課題を明確にすることが重要ですので、まずは地域課題の深堀を行う必要があります。地域課題は、ヒアリングやアンケート等で新たに発掘することも考えられますが、観光や福祉等の公共交通以外の分野で既に整理済であることも多いため、自治体の関連部署や地域の関係者と協議を行い、どの地域課題の解決を図るのか意思決定を行うことが重要です。

実証事業におけるMaaS推進の課題

地域課題解決を目指す目的意識の醸成不足

地域課題の分析が不十分

解決の方向性

MaaS導入に関わる関係者の合意形成を通じ、共通の目的意識の醸成を行う。

地域課題とそれを引き起こす要因を分析し、MaaSによる解決策が有効か十分に検討する。

地域課題分析のポイント

MaaSを導入して、地域課題の解決を図る場合、事前に地域課題を十分に分析することが重要です。地域課題分析のポイントは、①対象となる地域課題がMaaSによって解決できるか検討を行う、②地域課題を引き起こす要因を整理・分析する、③要因を解決することが可能な対応策を検討し、MaaSサービスに盛り込むことがあげられます。

地域課題の解決は、MaaSサービスの導入のみで図られるものではないため、MaaSサービスと関連する施策との連携を図りつつ実施していくことが重要となります。

①-2. 目指すべき姿（目標）の設定

解決すべき地域課題を特定した後は、地域課題解決を行うことによる目指すべき姿の設定を行います。目指すべき姿は、地域課題を解決した後の地域の在り姿を検討することが重要であり、関係者が共通のゴールとするものです。従って、なるべくわかりやすく誰でもイメージが湧く形で設定することが重要となります。ここで、設定した地域の目指すべき姿を具体化したものとして、導入する公共交通サービスや適切な評価指標を設定することが必要です。

実証事業におけるMaaS推進の課題

地域の目指すべき姿が未設定

地域の目指すべき姿に応じた公共交通サービスが未検討

適切な評価指標が未設定

解決の方向性

地域公共交通計画や活性化再生法に基づく新モビリティサービス事業計画の策定を通じて、地域の目指すべき姿を設定する。

地域の目指すべき姿を起点とした公共交通サービスの検討を行う。

日本版MaaS推進・支援事業で設定した評価指標を参考にPDCAサイクルを意識した評価指標を設定する。

① 提供するサービスの検討

(参考) 地域としての目指すべき姿の設定

地域を目指すべき姿は、新たに設定すると膨大な労力がかかるため、地域公共交通計画や活性化再生法上の新モビリティサービス事業計画の策定とあわせて、議論することが有用です。MaaS導入を検討するうえで、これらの計画と整合性をとったものとするのが重要となります。

地域公共交通計画に記載すべき事項

- ① 基本的な指針
- ② 計画の区域
- ③ 計画の目標
- ④ 事業・実施主体
- ⑤ 達成状況の評価
- ⑥ 計画期間
- ⑦ 他の計画との連携

新モビリティサービス事業計画の記載項目

- ① 実施区域
- ② 事業の目標
- ③ 事業の内容
- ④ 実施予定時期
- ⑤ 事業実施に必要な資金の額・調達方法
- ⑥ 事業実施に必要なデータ連携に係る事項
- ⑦ 新モビリティサービス事業と連携して実施される事業がある場合には、当該事業に関する事項
- ⑧ その他新モビリティサービス事業の運営に重大な関係を有する事項を有する事項がある場合には、その事項

(参考) 日本版MaaS推進・支援事業で設定した評価指標の例

評価指標の設定について、日本版MaaS推進・支援事業で設定した評価指標を参考にしつつ、PDCAサイクルを回すために必要な評価指標を設定してください。

指標設定の観点			指標案	
プロセス	サービス準備	認知度	利用が想定される母集団内のサービス認知率 MaaSWebサイトアクセス数	
		利用準備者数	利用準備者数	アプリダウンロード数 会員数
			継続利用者数	アクティブユーザー数
			サービス利用	サービス利用者数
	サービス利用	サービス利用者数	交通サービス以外の利用者数	MaaSアプリ等を通じた予約・購入数 MaaSアプリ等を通じたサービス利用者数
			サービス満足度	交通サービスの満足度
		サービス満足度	交通サービス以外の満足度	サービス内容の満足度 料金の満足度 予約・購入方法の満足度
			インパクト	行動変容
	発展性	課題解決性		地域課題に応じた定量指標
		事業性		B/Cを踏まえた5段階評価
	継続・発展性		インパクト指標及び事業性を踏まえた5段階評価	

① 提供するサービスの検討

①-3. サービス内容企画

導入すべきMaaSサービスの内容に応じて、地域に導入するために必要なサービス内容の検討を行います。サービス内容の検討を行ううえで重要なのは、いつまでに誰が何を実施するのかを役割分担とスケジュールを明確にするとともに、単発の打ち上げ花火とならぬように複数年の事業実施を前提としたロードマップや事業計画の策定を行うことです。

実証事業におけるMaaS推進の課題

事業実施において必要となる実施事項の洗い出しが不十分

事業が単年度の実施を前提としたものとなっている

解決の方向性

他地域の事例を参照し、事業実施において検討が必要となる事項を網羅的に洗い出す。

実証事業を行う場合でも検証に必要なデータが取得できる十分な事業期間を確保する。

①-4. 推進体制整備

検討しているMaaSの地域導入に向けて、必要な推進体制を整備する必要があります。推進体制の整備においては、地域実装を見据え、実施する事業に直接関係する事業者のみならず、解決を図る地域課題や地域公共交通の関係者を巻き込んだうえで、地域の合意形成を図ることができる体制を整備することが望ましいです。

実証事業におけるMaaS推進の課題

事業実施に必要な地域の事業者が巻き込めていない

産官学の連携が不十分

解決の方向性

地域公共交通計画や活性化再生法に基づく新モビリティサービス事業計画の策定の枠組みを参考に必要な地域の事業者を巻き込む。

産官学のプレイヤーを巻き込んだ推進体制の整備を行う。

①-5. 資金計画作成

導入するMaaSサービスの地域実装に向けて、イニシャルコストとランニングコストを踏まえた資金計画を作成します。日本版MaaS推進事業の支援地域においては、企画段階で十分な収益構造の検討ができていない地域が見られたため、収入と支出の見通しを立てるとともに、事業目的を踏まえた収入以外の効果をどのように評価するのかを明確にすることが必要です。

実証事業におけるMaaS推進の課題

企画段階での十分な収益構造の検討が不十分

収入以外の効果の検討・定量化が不十分

解決の方向性

地域公共交通網を議論する協議会等による地域全体を俯瞰した収益構造を事前に議論する。

MaaSを運営することで得られる波及効果の定量化・可視化を検討する。

① 提供するサービスの検討

①-6. 実現における課題整理

MaaSの地域実装を実現するうえでの課題を整理し、対応策を検討します。日本版MaaS推進・支援事業の支援を受け、地域におけるMaaS構築の取組事例は十分に蓄積されているため、取り組もうとする事業と類似の事例を事前に研究し、自らの地域で生じるであろう課題を整理し、対応策を検討することが有用です。

実証事業におけるMaaS推進の課題

MaaSの地域導入における課題が未整理

解決の方向性

他地域の事例などを参考に自地域にMaaSを導入した場合の課題を整理し、対応策を検討する。

提供するサービスの検討終了時に完了していること

- MaaSサービスを導入して解決を図る地域課題が明らかとなっている
- MaaSサービスを導入して地域の目指すべき姿が明らかになっている
- 導入するMaaSサービスが定義できている
- MaaSサービスを導入する際の評価指標が定義できている
- MaaSサービス導入の事業計画が作成できている
- MaaSサービス導入の推進体制が整備できている
- MaaSサービスを導入するうえでの地域の課題が整理できている

② サービス準備

②-1.関係者合意形成

MaaSサービスを地域に導入することについて、関係者間の合意形成を図ります。関係者間の合意がないと継続的な事業実施に影響が出ることが考えられます。関係者の合意形成を図る枠組みとして、地域公共交通会議や活性化再生法上の新モビリティサービス協議会を活用することが想定されますので、構成員の例を示します。

地域公共交通会議構成員の例

- ① 地方公共団体
- ② 関係する公共交通事業者等
- ③ 関係する道路管理者
- ④ 関係する港湾管理者
- ⑤ その他計画に定めようとする事業を実施すると見込まれる者
- ⑥ 関係する公安委員会
- ⑦ 高齢者や障害者を含む地域公共交通の利用者
- ⑧ 学識経験者
- ⑨ その他地方公共団体が必要と認める者

新モビリティサービス協議会構成員の例

- ① 地方公共団体
- ② 新モビリティサービス事業者
- ③ 公共交通事業者等
- ④ 道路管理者
- ⑤ 港湾管理者
- ⑥ 地方公共団体が必要と認めるもの

②-2.法手続き等実施

MaaS導入に必要な法手続きを実施します。乗合交通サービスの運行については、道路運送法に規定された手続きをとることが必要となりますが、旅行業法に基づいて運送等サービスを提供する場合や、連携するサービスによっては別の法手続きが必要な場合も考えられますので、事前に所管する地方運輸支局や連携するサービスを所管する行政当局に必要な法手続きを確認することが求められます。

MaaSサービス導入に合わせて新たに乗合交通サービスを導入する場合の法手続きの例（道路運送法）

区分	運行態様	概要
法第4条許可	路線定期運行	・ あらかじめ定められた時間に定められた路線を運行する運行形態
	路線不定期運行	・ 予約による利用者がある場合にのみ定められた路線を運行する運行形態
	区域運行	・ 特定の路線を定めず、予約による利用者がある場合のみ区域内を運行する運行形態
法第21条許可	実証実験等の短期間に限定した運行	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体等が運行するコミュニティバスなどの貸切バス事業者またはタクシー事業者による、地域および期間を限定した実証実験等で、かつ、当該地域における乗合バス事業者による運行が困難である場合、法第21条により、一定期間、乗合による実証事業等を実施可能 ・ 法第4条で想定される運行態様のいずれにおいても実施可能
法第78条登録	自家用有償旅客運送	・ 地域公共交通会議または運営協議会において合意が整った上で、運輸局への登録または許可により、市町村やNPO等は、自家用車による有償運行を行うことが可能

② サービス準備

②-3.地域内協力事業者募集

導入するMaaSサービスによっては、MaaSサービスの普及促進施策等に協力していただく、地域の観光施設や商業施設等の事業者を募集する必要があります。MaaSサービスの導入により、地域の移動総量やMaaS利用者による消費が増加するなどの事業者にとってのメリットを示しながら、協力事業者を確保することが有用です。

実証事業におけるMaaS推進の課題

適切な協力事業者の巻き込み不足

解決の方向性

地域内の協力事業者に対して、事業の趣旨等について丁寧に説明して、協力を得る。

②-4.利用者への周知

導入するMaaSサービスの想定利用者にサービスを周知し、社会的受容性を高めます。日本版MaaS推進・支援事業の実施地域では、利用者に対するサービスの認知が獲得できずに十分な利用が得られないケースが見られたため、サービスを導入することを目的とせず、利用者にサービスを使用していただき、行動変容を起こすことを念頭に、十分な予算を確保したうえで周知施策を検討し、実行することが重要です。

実証事業におけるMaaS推進の課題

PR予算が十分に確保されていない

十分な周知施策が実施されていない

解決の方向性

事業企画時にPR予算を十分に確保する。

十分な周知施策を行い、導入するMaaSサービスの社会的受容性を高める。

利用者への周知に関して実証実験でよく見られた課題と対応策

課題

想定する利用者にサービス認知を獲得できない

サービスのメリットや利用方法を利用者に理解してもらえない

対応策

- ✓ 既に十分周知されているMaaSプラットフォームを活用する
- ✓ 自治体が保有する広報媒体（HPや全戸配布の広報紙等）を活用する

- ✓ 公共施設でのイベントと合わせた説明会を開催する
- ✓ 事業者と連携し、登録補助等のサポートを提供する

② サービス準備

②-5. サービス構築

導入するMaaSサービスの構築を実施します。MaaSサービスの構築においては、ITベンダ等と連携して、アプリケーションやWebサービスを構築するとともに、利用者体験の向上に留意しながら現場でのオペレーションを調整することも重要です。加えて、利用者は年代やITとの親和性等、様々な属性を持つ利用者があることに留意しながらサービスを構築することが重要です。

実証事業におけるMaaS推進の課題

MaaSサービスと整合性のとれたオペレーションの調整

利用者のITリテラシーの低さ

参加事業者のITリテラシーの低さ

解決の方向性

導入するMaaSサービスの長期的な運用を想定したオペレーションを検討する。

スマホの利用に慣れない層に対して、レクチャーを丁寧に行う。

関係者に対して、導入するサービスのレクチャーを丁寧に行う。

サービス準備終了時に完了していること

- ❑ MaaSサービスを導入することに関する関係者の合意が形成できている
- ❑ MaaSサービスの導入に必要な法手続きが完了している
- ❑ MaaSサービス運用に必要な地域内の協力事業者が確保できている
- ❑ 利用者に対して導入するMaaSサービスの周知が十分にできている
- ❑ MaaSサービスの運用に必要なシステム等の構築ができている

③ サービス提供

③-1. サービス運用

提供するMaaSサービスを運用しながら、利用データの収集を行います。利用データは、システムで自動的に収集されるものや、利用者アンケートのように別途収集が必要となるものがありますので、設定した目標指標の検証が可能な利用データが収集できるようにデータ収集の手法を確立しておく必要があります。

実証事業におけるMaaS推進の課題

データ収集・連携方法の確立

サービスのわかりづらさ

解決の方向性

効果検証を前提として、運行データを収集する仕組みを事前に検討しておく

サービス毎にわかりやすい利用フローを作成するとともにUIの改善を行う

③-2. サービス内容見直し

収集したデータや利用者からのフィードバックに基づいて提供しているMaaSサービスの内容見直しを行います。利用者の利便性に配慮しつつ、地域の公共交通の最適化を図ることができるように随時サービス内容の見直しを実施しましょう。

実証事業におけるMaaS推進の課題

利用者からのフィードバックに基づくサービス内容の見直し不足

ブラウザベースのサービスで収集した利用データの不足

解決の方向性

利用者からのフィードバックに基づいてサービス内容の改善を行うことを事業計画に盛り込んでおく

アプリケーションベースのサービス導入を検討する

③-3. 利用者へ見直したサービス内容の周知

見直したサービス内容を利用者へ周知します。常に最新の情報を利用者へ届け、利用者のサービス離れを防ぐようにしましょう。

サービス提供終了時に完了していること

- 導入したMaaSサービスの事業評価が可能な利用データが収集できている
- 利用データや利用者からのフィードバックに基づいてサービス内容が改善されている

④ 事業評価及び次年度に向けた方向性検討

④-1. 事業評価

設定した目標指標に基づき、事業評価を実施します。事業評価においては、事前に設定した目標指標に基づいて、定性及び定量どちらの観点からも評価を実施します。事業評価については、学識者を推進体制に組み込んだうえで専門的な分析を依頼することで、より精緻な事業評価が可能となります。

実証事業で確認できた課題

事業評価を行うために必要な利用データが十分に収集できていない

事業性の検証が不十分

専門的な知見（学問分野における研究等）による事業評価の仕組みがない

解決の方向性

MaaSサービスの提供時に事業評価を見据えた利用データ収集の手法を確立しておく

MaaSサービスによる収支だけでなく、地域として解決を目指す事業目的を踏まえて、収入外効果を含めた事業性評価を行う

関係者の合意形成を行う枠組みに大学教授等の専門家を参画させ、事業評価の依頼を行う

④-2. 次年度取組方針作成

事業評価に基づいて、次年度の取組方針を策定します。次年度の取組方針策定については、事業評価に基づいて、「① 提供するサービスの検討」で設定した地域の目指すべき姿や本事業の位置付けなどに修正の必要がないか検討します。日本版MaaS推進・支援事業では、収益が想定以上にあがらず、ビジネスモデルの見直しや新たな収益増加施策の検討が必要となった地域が多く見られました。

実証事業で確認できた課題

単年度のコンソーシアム的な運営体制で継続的な運営の仕組みがない

想定以上にあがらない収益

解決の方向性

複数年の事業展開を前提とする企業等のプレイヤーと体制を構築する

ビジネスモデルを見直したうえでMaaSサービス単体で収支を再検討する。または、次年度の事業における収益増加施策を検討する。

④-3. 次年度事業計画作成

次年度取組方針に基づいて、次年度の事業計画を策定します。次年度の事業実施に必要な役割分担とスケジュールを明確にするとともに、中期的なロードマップや事業計画の修正を行います。

実証事業で確認できた課題

導入したサービスのユーザーニーズの乖離の顕在化

次年度以降の取組の役割分担が不明瞭

解決の方向性

地域課題の解決を念頭に置いて、蓄積したユーザーニーズに優先順位をつけて対応を検討する。

複数年の事業実施を見据えたロードマップを作成・合意するとともに、新たに生じた課題に対応可能なプレイヤーを参画させる。

3.2 地域類型/サービス類型別の課題整理

これまで推進してきた実証実験の内容などに基づいて、MaaS等新たなモビリティサービスの類型を、(1) MaaS基本サービスのほか、(2) 移動サービス、(3) MaaS基盤サービス、(4) 他分野連携、の観点で整理しています。

サービス類型の整理

(1) MaaS基本サービス (複数交通手段の検索・予約・決済機能)

+

(2) 移動サービス

デマンド型移動サービス (支線)

- 自由経路でのオンデマンド乗合サービスの運行 (相乗りタクシーを含む)

定路線型移動サービス (幹線)

- 固定経路での乗合サービスの運行 (BRTや自動運転バスを含む)

その他移動サービス (GSM*等)

注釈：* GSM：グリーンスローモビリティ

- グリーンスローモビリティや超小型モビリティ、海上タクシー等の運行

+

(3) MaaS 基盤サービス

データプラットフォーム

- MaaS関連データの連携や必要な機能提供のためのプラットフォームの提供

リアルタイム情報提供

- 交通機関のリアルタイム情報の提供

キャッシュレス決済

- QRコードや生体認証 (顔認証等) によるキャッシュレス決済手段の提供

+

(4) 他分野連携

地域内フリーパス提供

- 交通機関や目的地サービスを利用可能なフリーパスの提供

目的地施設クーポン提供

- 目的地サービス利用時に使用可能なクーポンの提供

その他連携 (医療・物流等)

- 医療や物流等の他分野と連携したサービスの提供

(2) 移動サービスの取り組みを通じて導出された課題を整理しました。

サービス類型別の課題：(2) 移動サービス

サービス類型

今後に向けた課題

令和元年度実証実験より

(2) 移動サービス

デマンド型移動サービス（支線）

- 自由経路でのオンデマンド乗合サービスの運行（相乗りタクシーを含む）

■ 利用ニーズの把握や効率的な配車・ルート作成の実施

- 各地域でのサービス提供が進む一方、サービスに対する利用ニーズの有無や、利用ニーズを踏まえた配車・ルート作成の効率性の程度はやや不明確
- 今後に向けて、実証を通じた利用ニーズの実態把握や、利用ニーズを踏まえた効率的な配車・ルート作成の実施、運行エリアの最適化に取り組むことが重要

■ 地域課題に応じたKPI設計と効果測定

- 今回の実証での主なKPIがサービス利用者数やアプリDL数等に限られ、デマンド型移動サービスを通じた地域課題解決への貢献度が不明確
- 今後に向けて、地域課題解決の効果計測に向けた適切なKPIの設計や、効果計測のためのデータ収集方法の検討、データ分析による検証に取り組むことが重要

■ 持続的に運営する仕組みの検討

- 多くの地域では、持続的にサービスを運営する仕組みが未確立の状況
- 今後に向けて、サービス運用方法の改良・刷新に向けた検討に取り組むことが重要。特に、AI活用を通じたオンデマンド運行最適化や運用体制見直しによる効果を上手く取り込むことが重要

定路線型移動サービス（幹線）

- 固定経路での乗合サービスの運行（BRTや自動運転バスを含む）

■ 利用ニーズの把握や最適な運行ルート設計

- 各地域でのサービス提供が進む一方、サービスに対する利用ニーズの有無や、利用ニーズを踏まえた運行ルートの妥当性はやや不明確
- 今後に向けて、実証を通じた利用ニーズの実態把握や、利用ニーズを踏まえた最適な運行ルートの設計に取り組むことが重要

■ 地域課題に応じたKPI設計と効果測定

- 今回の実証での主なKPIがサービス利用者数やアプリDL数に限られ、定路線型移動サービスを通じた地域課題解決への貢献度が不明確
- 今後に向けて、地域課題解決の効果計測に向けた適切なKPIの設計や、効果計測のためのデータ収集方法の検討、データ分析による検証に取り組むことが重要

■ 持続的に運営する仕組みの検討

- 多くの地域では、持続的にサービスを運営する仕組みが未確立の状況
- 今後に向けて、サービス運用方法の改良・刷新に向けた検討に取り組むことが重要。特に、自動運転の導入を通じた運用体制見直し等による効果を上手く取り込むことが重要

その他移動サービス（GSM等）

- グリーンスローモビリティや超小型モビリティ、海上タクシー等の運行

■ 利用ニーズの把握や最適な移動手段の検討

- 各地域でのサービス提供が進む一方、サービスに対する利用ニーズの有無や、利用ニーズを踏まえた必要な移動手段の種類はやや不明確
- 今後に向けて、実証を通じた利用ニーズの実態把握や、利用ニーズを踏まえた移動手段（陸/海/空、GSM、パーソナルモビリティ等）の検討に取り組むことが重要

■ 地域課題に応じたKPI設計と効果測定

- 今回の実証での主なKPIがサービス利用者数やアプリDL数等に限られ、GSM等の移動サービスを通じた地域課題解決への貢献度が不明確
- 今後に向けて、地域課題解決の効果計測に向けた適切なKPIの設計や、効果計測のためのデータ収集方法の検討、データ分析による検証に取り組むことが重要

■ 持続的に運営する仕組みの検討

- 多くの地域では、持続的にサービスを運営する仕組みが未確立の状況
- 今後に向けて、サービス運用方法の改良・刷新に向けた検討に取り組むことが重要。特に、AIや自動運転等の導入を通じた運行最適化や運用体制見直しによる効果を上手く取り込むことが重要

(3) MaaS基盤サービスの取り組みを通じて導出された課題を整理しました。

サービス類型別の課題：(3) MaaS基盤サービス

サービス類型

今後に向けた課題

令和元年度実証実験より

(3) MaaS基盤サービス

<p>データプラットフォーム</p> <ul style="list-style-type: none"> MaaS関連データの連携や必要な機能提供のためのプラットフォームの提供 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 複数地域展開向けの共通データ・共通機能の整備 <ul style="list-style-type: none"> 各地域でのデータプラットフォーム活用が進む一方、更なる地域展開に向けてどのようなデータや機能が共通的に必要になるかはやや不明確 今後に向けて、各地域の実証を通じた利用ニーズの実態把握や、利用ニーズを踏まえた必要な共通データ・共通機能の整備に取り組むことが重要 ■ 全国普及に向けたKPI設計と効果測定 <ul style="list-style-type: none"> 今回の実証では、各地域のMaaSモデル構築に主眼が置かれていたため、複数地域で展開可能なデータプラットフォーム構築の進捗や課題は不明確 今後に向けて、データプラットフォームの全国普及に向けた適切なKPIの設計や効果測定に取り組むことが重要 ■ 持続的に運営するモデルの構築 <ul style="list-style-type: none"> 各地域におけるデータプラットフォームを持続的に運営する仕組みはまだ明確に確立できていない状況 今後に向けて、データプラットフォームの整備・管理方法や関係者間での役割分担・費用負担、対価獲得方法等について、他の事業者や自治体が参照できるモデルの構築に取り組むことが重要
<p>リアルタイム情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 交通機関のリアルタイム情報の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用ニーズの把握や必要なリアルタイム情報の整備 <ul style="list-style-type: none"> 各地域でのリアルタイム情報提供が進む一方、リアルタイム情報に対する利用ニーズの有無、必要なリアルタイム情報の種類・粒度はやや不明確 今後に向けて、実証を通じた利用ニーズの実態把握や、利用ニーズを踏まえた必要なリアルタイム情報の整備に取り組むことが重要 ■ 地域課題に応じたKPI設計と効果測定 <ul style="list-style-type: none"> 今回の実証での主なKPIがアプリDL数やアプリ利用回数等に限られ、リアルタイム情報提供を通じた地域課題解決への貢献度が不明確 今後に向けて、地域課題解決の効果計測に向けた適切なKPIの設計や、効果計測のためのデータ収集方法の検討、データ分析による検証に取り組むことが重要 ■ 持続的に運営する仕組みの検討 <ul style="list-style-type: none"> 多くの地域では、持続的にリアルタイム情報を提供する仕組みが未確立の状況 今後に向けて、リアルタイム情報の整備・管理方法や関係者間での役割分担・費用負担、対価獲得方法等の検討に取り組むことが重要
<p>キャッシュレス決済</p> <ul style="list-style-type: none"> QRコードや生体認証（顔認証等）によるキャッシュレス決済手段の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用ニーズ把握や最適なキャッシュレス決済手段導入 <ul style="list-style-type: none"> 各地域でのキャッシュレス決済手段の導入が進む一方、キャッシュレス決済に対する利用ニーズの有無、利用者視点でのキャッシュレス決済手段の適合性はやや不明確 今後に向けて、実証を通じた利用ニーズの実態把握に加えて、利用ニーズや複数のキャッシュレス決済の特性を踏まえ、交通手段ごとに最適なキャッシュレス決済手段の導入に取り組むことが重要 ■ 地域課題に応じたKPI設計と効果測定 <ul style="list-style-type: none"> 今回の実証での主なKPIがアプリ上での認証・決済機能利用回数等に限られ、キャッシュレス決済を通じた地域課題解決への貢献度が不明確 今後に向けて、地域課題解決の効果計測に向けた適切なKPIの設計や、効果計測のためのデータ収集方法の検討、データ分析による検証に取り組むことが重要 ■ 持続的に運営する仕組みの検討 <ul style="list-style-type: none"> 多くの地域では、持続的にキャッシュレス決済手段を提供する仕組みが未確立の状況 今後に向けて、キャッシュレス決済導入に係る設備投資や関係者間での役割分担・費用負担、決済データ利活用による対価獲得方法等の検討に取り組むことが重要

(4) 他分野連携の取り組みを通じて導出された課題を整理しました。

サービス類型別の課題：(4) 他分野連携

サービス類型

今後に向けた課題

令和元年度実証実験より

地域内フリーパス提供

- 交通機関や目的地サービスを利用可能なフリーパスの提供

■ 利用ニーズ把握や行動変容を促すデジタルバス提供

- 各地域でのデジタルバスの提供が進む一方、デジタルバスに対する利用ニーズの有無、どんなデジタルバスが利用者の行動変容や地域の移動活性化に繋がるかはやや不明確
- 今後に向けて、実証を通じた利用ニーズの実態把握に加えて、利用ニーズを踏まえ、利用者の行動変容を促すようなデジタルバスの提供に取り組むことが重要

■ 地域課題に応じたKPI設計と効果測定

- 今回の実証での主なKPIがデジタルバス販売数等に限られ、デジタルバスを通じた地域課題解決への貢献度が不明確
- 今後に向けて、地域課題解決の効果計測に向けた適切なKPIの設計や、効果計測のためのデータ収集方法の検討、データ分析による検証に取り組むことが重要

■ 継続的な発展に向けた連携範囲の拡大

- 多くの地域では、デジタルバス提供等に向けて連携範囲を拡大しているが、現時点では連携範囲が一部交通機関や目的地施設に限られるなど、まだ取組は途上
- 今後に向けて、地域交通事業者や目的地側事業者等との連携範囲の拡大に引き続き取り組むことが重要

目的地施設クーポン提供

- 目的地サービス利用時に使用可能なクーポンの提供

■ 利用ニーズ把握や行動変容を促すクーポン提供

- 各地域での目的地施設クーポン提供が進む一方、クーポンに対する利用ニーズの有無、どんなクーポンが利用者の行動変容や地域の移動活性化に繋がるかはやや不明確
- 今後に向けて、実証を通じた利用ニーズの実態把握に加えて、利用ニーズを踏まえ、利用者の行動変容を促すクーポンの提供に取り組むことが重要

■ 地域課題に応じたKPI設計と効果測定

- 今回の実証での主なKPIがクーポン発行数等に限られ、目的地施設クーポン提供を通じた地域課題解決への貢献度が不明確
- 今後に向けて、地域課題解決の効果計測に向けた適切なKPIの設計や、効果計測のためのデータ収集方法の検討、データ分析による検証に取り組むことが重要

■ 継続的な発展に向けた連携範囲の拡大

- 多くの地域では、目的地施設クーポン提供等に向けて連携範囲を拡大しているが、現時点では連携範囲が一部の目的地施設に限られるなど、まだ取組は途上の段階
- 今後に向けて、地域の目的地側事業者等との連携範囲の拡大に引き続き取り組むことが重要

その他連携（医療・物流等）

- 医療や物流等の他分野と連携したサービスの提供

■ 利用ニーズ把握や行動変容を促す連携サービス提供

- 各地域での他分野連携が見られ始めている一方、連携サービスに対する利用ニーズの有無、どんな連携サービスが利用者の行動変容や地域の移動活性化に繋がるかはやや不明確
- 今後に向けて、実証を通じた利用ニーズの実態把握に加えて、利用ニーズを踏まえ、利用者の行動変容を促す連携サービスの提供に取り組むことが重要

■ 地域課題に応じたKPI設計と効果測定

- 今回の実証では他分野連携に向けた初期段階の取組に留まっており、他分野連携によるサービス提供を通じた地域課題解決への貢献度が不明確
- 今後に向けて、地域課題解決の効果計測に向けた適切なKPIの設計や、効果計測のためのデータ収集方法の検討、データ分析による検証に取り組むことが重要

■ 更なる発展に向けた連携分野・範囲の拡大

- 医療や物流等の他分野連携は、現時点では連携分野が一部に限られるなど、まだ取組は途上の段階
- 今後に向けて、地域事業者や行政等の様々なプレイヤーとの連携分野・範囲の拡大に取り組むことが重要

4 困ったときは？

4.1 参考情報リンク集

4.2 相談窓口

4.1 参考情報リンク集

MaaSに関連する情報収集に参考となる情報ソースを以下でご紹介します。

国土交通省 新モビリティサービスの推進

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei_transport_tk_000193.html

MaaSを含む新モビリティサービスの推進に向けた支援事業や検討会などの情報を公開しているWebページ。国土交通省におけるMaaS関連事業の最新の検討状況の発信や日本国内のMaaSモデル事業の事例などが確認できます。

SmartMobility Challenge スマートモビリティチャレンジ

<https://www.mobilitychallenge.go.jp/>

経済産業省・国土交通省が令和元年度6月より取り組んでいる「スマートモビリティチャレンジ」において、新しいモビリティサービスの社会実装に挑戦する地域・事業の実証実験等への支援を実施。本サイト上では、これらの取組及び取組を通じ得られた知見を地域や企業の方角けに提供されています。

JCoMaaS

<https://www.jcomaas.org/>

日本国内でのMaaS・モビリティサービスに関する中立の産官学連携プラットフォーム団体。国内外の先進事例や実践事例、技術シーズや政策動向が議論・共有されており、セミナーや白書等、様々な情報が提供されています。

物流MaaS勉強会 とりまとめ（経済産業省）

https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/butsuryu_maas/20200420_report.html

経済産業省において実施された物流分野におけるモビリティサービス（物流MaaS）の勉強会のとりまとめ資料。物流業界を取り巻く現状や、物流MaaSで実現されていく姿等の検討内容が確認できます。

MaaS Alliance

<https://maas-alliance.eu/>

ブリュッセルに本部を置く、MaaS構築に向けた共通基盤を作り出す公民連携団体。ヨーロッパからアジア・環太平洋地域（日本、韓国、米国、オーストラリア）まで、世界各国の会員で構成されており、ヨーロッパを中心とした世界各地において、MaaSの発展を促すため、議論の場の提供や情報発信など各種活動を行っています。日本からはJR東日本などが加盟しています。

各MaaS関連事業者サイト（例）

先進的にMaaSに取り組む事業者は国内外に多数存在します。以下に一部の事業者を例として記載しますが、読者の皆様の関心に合わせて“MaaS ○○”といった検索をしていただき、自地域の課題解決において適切な事業者の選定にお役立てください。

- **whim** <https://whimapp.com/>
エリア内のさまざまな交通サービスの予約・決済機能や、複数の交通サービスの運賃を体系化・統合し、月定額でさまざまな交通サービスが乗り放題となるプランを提供する、フィンランドのMaaSサービス。
- **Kyyti** <https://www.kyyti.com/>
フィンランドを中心に展開するMaaSプラットフォームサービス。他社にプラットフォームを提供するホワイトラベル戦略を採用、複数の交通手段を結び付けることや、単体事業者向けアプリや従業員送迎用のアプリ、相乗りサービス用アプリ等、多様なケースに対応可能であり、スイスやスウェーデンの企業や自治体、米国の非営利団体等でも採用されている。

※上記は2022年3月時点での情報である。

4.2 相談窓口

地域でMaaSサービスの導入を検討する際や、困りごとが生じた場合には、地方運輸局等に相談することが可能です。下記「エリア毎の問い合わせ一覧」を参照いただき、MaaSサービスを導入する地域を所管する問い合わせ先にご相談ください。その際に、下記事項を整理して、ご相談いただくとスムーズですので、参考にしていただくとともに、メールでの問い合わせのテンプレートとしてお使いください。

【整理事項】

■ MaaSサービスを導入しようする地域名

■ 相談事項

(例) 法定協議会について、道路運送法等について、MaaSの導入事例について、その他

■ 相談事項の内容

相談事項をより具体的にご記載ください。

エリア毎の問い合わせ先一覧

エリア	問い合わせ先	連絡先
北海道	北海道運輸局 交通政策部 交通企画課	電話：011-290-2721 メール：hkt-koutsukikaku*gxb.mlit.go.jp
青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県	東北運輸局 交通政策部 交通企画課	電話：022-791-7507 メール：tht-touhoku6-koutsukikaku*gxb.mlit.go.jp
茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、山梨県	関東運輸局 交通政策部 交通企画課	電話：045-211-7209 メール：ktt-koutsuu2*mlit.go.jp
新潟県、富山県、石川県、長野県	北陸信越運輸局 交通政策部 交通企画課	電話：025-285-9151 メール：hrt-kosei-kikaku*mlit.go.jp
福井県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県	中部運輸局 交通政策部 交通企画課	電話：052-952-8006 メール：cbt-chubu-kikaku*gxb.mlit.go.jp
滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県	近畿運輸局 交通政策部 交通企画課	電話：06-6949-6409 メール：kkt-kinki-kikakuka*mlit.go.jp
鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県	中国運輸局 交通政策部 交通企画課	電話：082-228-3495 メール：cgt-chugoku-kotsukikaku*gxb.mlit.go.jp
徳島県、香川県、愛媛県、高知県	四国運輸局 交通政策部 交通企画課	電話：087-802-6725 メール：skt-koutuukikaku*mlit.go.jp
福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県	九州運輸局 交通政策部 交通企画課	電話：092-472-2315 メール：qst-kotsukikaku*gxb.mlit.go.jp
沖縄県	沖縄総合事務局 運輸部企画室	電話：098-866-1812 メール：unyu-kikaku.j2a*ogb.cao.go.jp

※メールで問い合わせいただく場合には、メールアドレスの「*」を「@」に変更してください。

5 事例集

地域課題解決に向けたMaaSの先進取組事例として、令和元年度、2年度支援事業の一部をご紹介します。

目次

課題①住民の移動手段を確保する

- **移動ニーズに応じた交通サービス不足を背景とする移動困難者の発生**
 1. 神奈川県川崎市・箱根市…p.34
 2. 富山県朝日町…p.34
 3. 石川県加賀市…p.35
- **自家用車利用による弊害の発生**
 4. 群馬県前橋市…p.35

課題②公共交通の利便性を向上する

- **交通モード間で統一的なユーザビリティに配慮したサービス提供の不足**
 5. 神奈川県横須賀市周辺…p.36
 6. 広島県広島市…p.36
- **キャッシュレス決済未対応による消費機会の損失**
 7. 三重県菰野町…p.37
- **住民の外出頻度の低さ**
 8. 福島県会津地域…p.37
 9. 静岡県静岡市…p.38

課題③公共交通網を維持する

- **公共交通網の維持への懸念（交通事業者の体制）**
 10. 島根県大田市…p.38
- **公共交通網の維持への懸念（コスト）**
 11. 宮崎県宮崎市・日南市…p.39
 12. 神奈川県南足柄市…p.39

課題④観光客の来訪を促す

- **公共交通を利用した観光客数の低迷**
 13. 北海道札幌地域…p.40

課題⑤来訪した観光客の行動を活性化する

- **公共交通の利便性の低さを背景とする公共交通利用者の低迷（観光の観点）**
 14. 沖縄県全域…p.40
- **公共交通を利用した観光周遊性の低さ**
 15. 神奈川県三浦半島…p.41
- **オーバーツーリズムへの対応**
 16. 沖縄県宮古島…p.41

課題⑥その他分野との連携

- **新型コロナウイルス感染症への対応**
 17. 京都府北部地域…p.42

神奈川県川崎市・箱根町/箱根及び川崎市新百合ヶ丘における郊外・観光一体型MaaS実証実験

推進主体：事業者（小田急電鉄株式会社） 支援年度：R1

神奈川県内の観光地（箱根）と郊外住宅地（新百合ヶ丘）との双方で一体的に、複数の交通サービスや生活サービスの検索・決済等ができるMaaSアプリを提供するとともに、交通と生活・観光サービスがセットになったパッケージ商品をMaaSアプリ上で提供した。地域特性を踏まえたパッケージ商品を企画・提供し、公共交通利用促進や交通混雑緩和などの地域の課題の解決を目指して取り組んだ。

地域課題

- 住宅街の一部や観光地で交通渋滞が発生していること
- 高齢者の移動手段の提供が必要であること

課題解決のアプローチ

- 複合経路検索～予約・決済サービス、観光地エリアでの交通運賃・観光施設割引が一体となったデジタルフリーパス、郊外住宅地エリアでのバスの周辺施設と交通機関を連携させたデジタルパスの提供

提供サービス

- 他地域展開を視野に入れたMaaS アプリ「Emot」を独自に構築
- 複数交通機関のルート検索機能・予約・決済機能を提供
- 箱根エリアでの対象交通機関の乗り放題や運賃割引、周辺施設で使える特典がセットとなったデジタルフリーパス（箱根フリーパス）を提供
- フリーパス優待施設をアプリ上で情報提供
- 他サービスとの連携により、アプリ上で観光情報を提供
- 商業施設での買い物客に対し、バス乗車券を提供

▼箱根（観光地型MaaS）での箱根フリーパスの画面イメージ



▼新百合ヶ丘（郊外型MaaS）のサービスイメージ



取り組みの成果

- アプリダウンロード件数は1万件以上を達成し、サービスの需要の高さを確認

富山県朝日町/自家用有償運送とBeaconデータを活用した、高齢者の外出増進とマチ活性化に向けた実証実験

推進主体：事業者（株式会社博報堂） 支援年度：R2

地域住民主導の自家用有償旅客サービスを導入し、交通弱者向けの交通手段を提供した。設置したBeaconを利用し、利用者の来店や設備利用、乗車状況等の把握、利用者の特性に応じた公共交通・施設の情報配信を行うことで、自家用有償運送を含む公共交通利用増加や外出促進、施設の来場者数増加、消費額増加による地域の活性化を図った。

地域課題

- 高齢化率の高い地域であるため、自家用車を運転できない住民の増加が今後予想されるが、公共交通の便数が少ない等公共交通の利便性が低いこと

課題解決のアプローチ

- 高齢者をはじめとする交通弱者向けに地域住民主導の自家用有償旅客サービスを導入

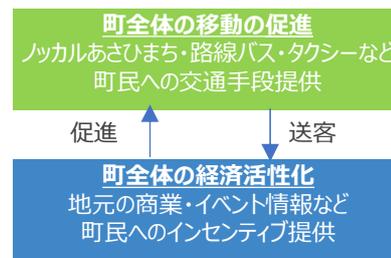
提供サービス

- MaaSアプリ「朝日町おでかけナビ」を独自に構築
- 地域住民のマイカーを活用した自家用有償旅客サービス「ノッカルあさひまち」の提供
- 「ノッカルあさひまち」の配車予約機能の提供
- 「ノッカルあさひまち」や路線バス、タクシーの運行情報・時刻表の配信
- 路線バスのリアルタイム位置情報の配信
- おすすめの買物・食事・体験等外出情報の配信
- 商業施設等のデジタルクーポン配信

▼ノッカルあさひまち（自家用有償旅客サービス）



▼MaaSサービスにより得られる効果のイメージ



取り組みの成果

- 自家用有償旅客サービスやバスの利用回数が増加し、高齢者の外出促進に貢献
- MaaSアプリ上の情報配信やクーポン等提供により、町内の移動総量（施設訪問量）が増加
- 周辺施設との連携により、商業施設への新規来訪客が増加

神奈川県横須賀市周辺/Universal MaaS～誰もが移動をあきらめない世界へ～

推進主体：事業者（全日本空輸株式会社） 支援年度：R2

2019年度の実証実験を引き継ぎ、Universal MaaSのコンセプトに従って移動躊躇層(※)が移動に抱えている課題をお客さまとサービス提供者双方の視点から解決し、新たな移動需要を喚起する取り組みを実施した。

※何らかの理由により移動を躊躇している方々。今年度は杖・車いす利用者を対象に実施。

地域課題

- 介助やサポートを必要としているお客さまへの対応が事業者ごとに大きく異なること、また、各交通事業者や施設管理者との連携方法が定まっていないことにより、公共交通利用をはじめとした自律的な移動が不便であること

課題解決のアプローチ

- 複数交通モードや事業者間の連携により、移動躊躇層の出発地から目的地までの移動をサポートする情報・サービスを提供

提供サービス

- お客さま用アプリ「ユニバーサルお出かけアプリ」、サービス提供者用アプリ「ユニバーサルサポートアプリ」を独自に構築
- 航空/陸上の公共交通領域だけでなく、出発地から目的地までを範囲とした車いすユーザ向けdoor to doorナビの提供
- 旅程管理や手配状況確認を可能とする情報の提供
- 介助やサポートを必要とするお客さまが希望する支援の内容や自身の位置情報をリアルタイムに事業者と共有
- 車いす走行ログ、バリアフリースポット情報を含めた地図・ナビ機能や混雑情報の提供
- 株式会社ミライのミライIDアプリ（電子版障害者手帳）や大日本印刷株式会社のMay iiアプリ（助け合いアプリ）との連携

▼お客さま向け「ユニバーサルお出かけアプリ」画面イメージ



取り組みの成果

- 利用者アンケートの結果、約75%の車いす利用者からアプリの利用により移動時の不安が軽減されたとの声が挙がり、特定利用者（障がい者）への公共交通利便性の向上に寄与

広島県広島市/地域住民の利便性向上のためのMaaS～交通事業者の競合から協調によるレジリエントなモビリティ・サービスへ

推進主体：事業者（広島電鉄株式会社） 支援年度：R2

公共交通の利便性向上のため、競合関係にある路面電車及び6事業者のバスを利用できるデジタルフリーパスを販売した。また、観光客を対象として広島平和記念資料館や宮島の広島ゴールデンルート以外の観光地への誘客や、地域住民を対象として交通空白地での移動手段の自家用車から公共交通への転換を図った。

地域課題

- 運転手の減少や利用者の減少による、過疎地等における公共交通の路線の維持の困難さ
- 広島市内中心部における、公共交通事業者の競合による公共交通の非効率性
- 広島ゴールデンルート周辺の観光地への観光客の少なさ

課題解決のアプローチ

- 競合関係にある地域内の交通事業者間の連携により、複数交通機関のデジタルフリーパスを提供。また、観光施設と交通サービスの連携によるデジタルチケット・割引クーポン等を提供

提供サービス

- MaaS Webアプリ「MOBIRY」を独自に構築
- AIオンデマンド交通「SMART MOVER」の導入
- 複合経路検索機能の提供
- 交通サービスのデジタルフリーパス、デジタルチケットの販売
- レンタカーの空車検索・利用予約（外部サイトへの遷移）機能の提供、予約時の料金の割引
- 商業施設の買物客へのAIオンデマンド交通のデジタルチケットの配布
- 観光施設のデジタルチケットの販売

▼MaaSアプリを通じて提供しているサービスのイメージ



取り組みの成果

- 利用者アンケートの結果、自家用車を運転する人の67.9%からAIオンデマンド交通を利用したいとの声が挙がり、サービスの需要の高さを確認

三重県菰野町/「安心して生活・来訪できるまち」実現に向け進化するMaaS「おでかけこもの」

推進主体：自治体（菰野町） 支援年度：R2

菰野町民・来訪者の移動利便性向上を目的に構築したオンデマンド乗合交通や菰野町MaaS「おでかけこもの」の利用者増加に向けて、キャッシュレス決済や車内混雑情報の配信等のサービスを追加導入した。また、新型コロナウイルス対策も視野に入れ、菰野町MaaS全体の更なる付加価値の向上を目指して取り組んだ。

地域課題

- コロナ禍における移動自粛やサービスの更なる機能向上の余地を背景とし、交通不便地域解消のために導入したオンデマンド乗合交通及び菰野町MaaS「おでかけこもの」の利用者数が伸び悩んでいること

提供サービス

- MaaS Webサイト「おでかけこもの」を独自に構築
- オンデマンド乗合交通「のりあいタクシー」に対応したルート検索機能
- 「のりあいタクシー」予約時決済手段としてキャッシュレス決済（d払い）導入
- バスロケーションシステム導入によるコミュニティバスのリアルタイムな位置情報の表示（三重交通のサイトへの遷移）
- 新型コロナウイルス対策として、コミュニティバスの車内混雑情報の配信
- コミュニティバス乗車時の顔認証と乗降情報のメール配信を通じて子どもみまもりシステムの実証

課題解決のアプローチ

- 菰野町民・来訪者の移動利便性向上を目的に構築したオンデマンド乗合交通や菰野町MaaS「おでかけこもの」の利用者増加に向けて、キャッシュレス決済への対応等を実施

▼MaaSを通じて提供しているサービスのイメージ

下記3施策を新たに実証した

- 顔認証による子ども見守りシステム
- コミュニティバス混雑情報を経路検索サービス上で表示
- 「のりあいタクシー」にキャッシュレス（Web）決済導入



▼のりあいタクシー対応ルート検索機能

オンデマンド乗合交通の運行エリアを拡大するとともに、経路検索サービスに対応を実現



取り組みの成果

- 運行エリアの拡大、広報活動、MaaS経由での予約者への割引等を通じ、オンデマンド交通の利用者数増加や予約システム利用率の増加を達成

福島県会津地域/システム連携地方版「多用途MaaS」構築プロジェクト

推進主体：自治体（株式会社ケー・シー・エス） 支援年度：R2

昨年度から実施している観光・生活MaaSを広域化・高度化するため、他地域のMaaSとの連携や、新型コロナウイルス等のリアルタイムな情報反映、店舗等との連携強化、需要創出するチケット発券などを行った。

地域課題

- 利用者の需要と合致した交通商品の販売ができていないことや、他地域のMaaSとの未連携、オンデマンド交通を含む複合経路検索の未整備等、交通サービスの利便性の低さ
- 交通以外のサービスと連携したMaaSを提供できていないこと
- 緊急時・災害時における情報発信体制の未整備

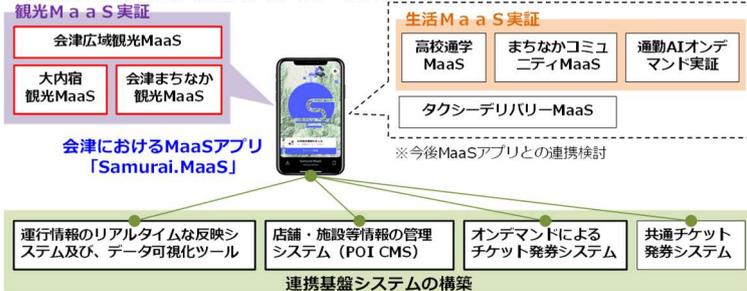
課題解決のアプローチ

- 店舗等との連携強化、交通サービスの需要を創出するオンデマンド交通の提供やデジタルフリーパスの販売、他地域のMaaSとの連携、新型コロナウイルス等のリアルタイムな情報発信等を実施

提供サービス

- MaaSアプリ「Samurai MaaS」及び連携基盤システムを独自に構築（一部機能は連携する他地域のMaaSで構築）
- 相乗り型のオンデマンド交通の導入
- 鉄道や路線バス等のデジタルフリーパスの販売
- 路線バスの位置情報や混雑情報の配信
- 観光施設のデジタルチケットの販売
- 店舗や観光施設等の営業情報の配信
- デジタルフリーパス購入者への特典付与

▼MaaSアプリを通じて提供しているサービスのイメージ



デジタルフリーパスのイメージ▼



取り組みの成果

- 運行情報のリアルタイム発信により、利用者が行動・移動する前に正確な情報を取得可能になり、公共交通利便性が向上
- 周辺施設が営業情報等を容易に更新できるようになり、周辺施設と交通チケットとの連携のしやすさを実現
- 事前決済のデジタルチケット提供により、窓口・乗務員によるチケット販売・精算に係る業務負担軽減

静岡県静岡市/静岡型MaaS基幹事業実証実験

推進主体：事業者（静岡鉄道株式会社） 支援年度：R2

公共交通の利用の促進及び、新型コロナウイルス対策として鉄道の密集・混雑緩和、市街地での消費活動の活性化を目的として、リアルタイム混雑情報・混雑予測情報の提供、混雑状況に応じた割引率のクーポンの配信、鉄道と連携したAIオンデマンド交通サービス（客貨混載）の実験を行う。

地域課題

- with/afterコロナ時代において安心して公共交通を利用できる仕組みが整備されていないこと
- 人口減少や少子高齢化による市街地中心への来訪者の減少
- ファースト/ラストマイル交通の不足

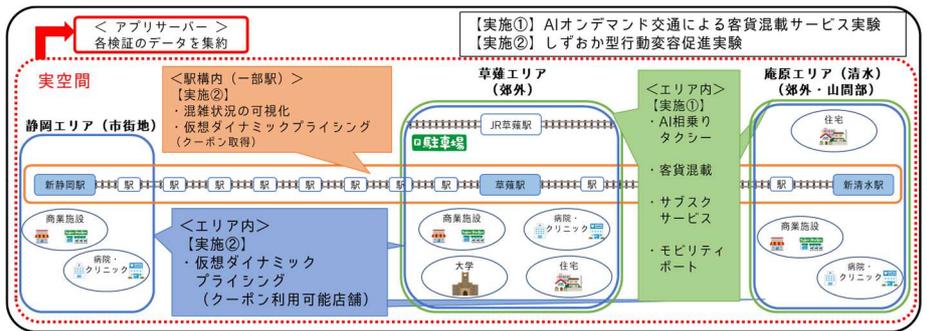
課題解決のアプローチ

- 公共交通の利用の促進及び、新型コロナウイルス対策として鉄道の密集・混雑緩和、市街地での消費活動の活性化を目的として、鉄道と連携したAIオンデマンド交通サービス（客貨混載）の実証を実施

提供サービス

- MaaSアプリ「しずてつMapS!」を独自に構築
- 複合経路検索機能の提供
- AIオンデマンド交通「草薙のりあい号」「庵原のりあい号」の導入
- オンデマンド交通の予約・決済機能の提供
- オンデマンド交通のデジタルフリーパスの販売
- 駅のリアルタイムな混雑情報の配信
- 鉄道の混雑情報に応じた商業施設等のデジタルクーポンの配信
- 特典を得られるスポットや観光スポットの情報の、エリアやジャンルに基づく検索機能の提供

▼MaaSを通じて提供しているサービスのイメージ



取り組みの成果

- 導入したオンデマンド交通が地域に好意的に受け入れられたことから、MaaSサービスの需要の高さとサービス受容度の高さを確認

島根県大田市/島根県大田市における過疎地型MaaS実証実験

推進主体：事業者（株式会社バイタルリード） 支援年度：R1

過疎地における生活交通の確保策として、AIを活用した配車・予約制御システムを備えた定額タクシーの実証実験を実施した。運行状況確認、予約及び決済が可能なMaaSアプリを開発するとともに、貨客混載や生活サービス等との連携の仕組みを構築した。

地域課題

- 高齢者等の日常生活における移動手段が不足していること
- 公共交通の採算性が取れないこと
- 交通事業者のドライバーが不足していること

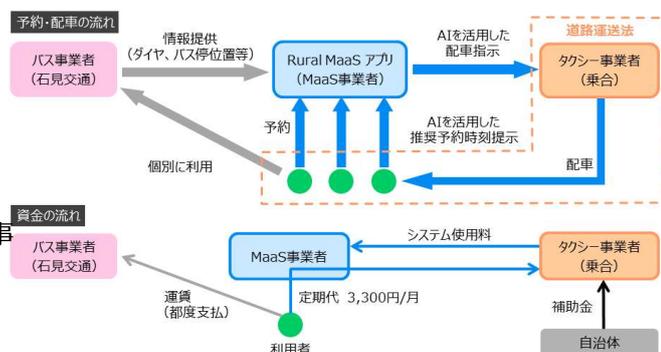
課題解決のアプローチ

- 過疎地における生活交通としての定額タクシーの提供、複合経路検索～予約・決済サービスの提供、貨客混載・生活サービスの提供等を実施

提供サービス

- MaaSアプリを独自に構築
- 複合経路検索機能の提供
- 定額タクシー（AIオンデマンド交通）の提供
- 定額タクシーの運行状況確認や配車・予約機能の提供
- タクシー車両を活用した貨客混載（農産物の集出荷等）や、救援事業（買い物代行等）を提供

▼MaaSアプリを通じて提供しているサービスのイメージ



▼定額タクシーの運行エリア



取り組みの成果

- 運行事業者や利用者へのヒアリング調査結果より、住民の送迎負担軽減や外出機会創出に寄与
- オンデマンド交通の高齢者の利用者が増加したことから、高齢者の移動手段確保に寄与

宮崎県宮崎市・日南市/宮崎県におけるMaaS実証実験

推進主体：事業者（宮交ホールディングス株式会社） 支援年度：R2

交通機関間の連携によりシームレスな移動を実現し、公共交通の利便性を向上させることで、公共交通の利用者の増加をさせるとともに、商業施設の利用の促進を図った。また、周辺エリアにおける旅行者の滞在・周遊促進に関する検証を実施した。

地域課題

- 人口減少や公共交通の利便性の低さ等による公共交通の利用者の減少
- 郊外でのショッピングセンターの開店による中心市街地への来訪者の減少
- 新型コロナウイルスの影響による観光客や買物客の減少

課題解決のアプローチ

- 公共交通と周辺商業施設のクーポンがセットとなったデジタル乗車券の販売などを通じ、公共交通の利用者の増加をさせるとともに、商業施設の利用を促進

提供サービス

- トヨタグループが提供するMaaSアプリ「my route」を利用
- 複合経路検索機能の提供
- 鉄道や路線バスのリアルタイム運行情報の提供
- 鉄道や路線バス等のデジタルフリーパスやデジタルチケットの販売
- 観光施設のデジタルチケットの販売
- デジタルフリーパスへの周辺施設のクーポン付帯
- イベントや観光情報の配信

▼MaaSアプリを通じて提供しているサービスのイメージ

MaaSアプリ (my route)

my routeの主な提供機能

- <交通> 交通チケット...宮交バス・JR九州乗車券 商業施設クーポン付企画...予約システム連携...高速バス・JR九州インターネット列車予約・ANA モビリティ連携...シェアサイクルPippal! タクシー配車 トヨタカーシェア・レンタカー グリーンズローモビリティ
- <生活サービス・観光> 商業施設・観光施設クーポン提供 観光施設入場券発売
- <各種情報提供> 観光・イベントなど地域情報の提供 バス位置情報、JR線遅延情報

※my route トヨタグループが開発・運用 西鉄・JR九州が福岡・北九州で本格運用中 (2019.11~)

経路検索～チケット購入・予約～利用と各種地域情報をMaaSアプリでワンストップ提供!

デジタルチケット・クーポンのイメージ▼

- 鉄道・路線バス デジタルフリーパス
- 路線バス デジタルフリーパス
- デジタルクーポン

取り組みの成果

- 利用者アンケートの結果、71%がアプリが外出のきっかけと回答したことから、住民の外出意欲増加に一定の効果
- 利用者アンケートの結果、約95%がアプリが「やや便利であった」以上の回答となり、アプリの利便性の高さを確認
- スマートフォンカメラを利用した情報配信について、多くの利用者数を獲得し、利用者の多くから高評価を獲得

神奈川県南足柄市/南足柄市とその周辺地域における生活型MaaS実証実験

推進主体：事業者（伊豆箱根鉄道株式会社） 支援年度：R2

神奈川県南足柄市とその周辺地域住民および観光客の利便性・回遊性の向上のための生活・観光一体型MaaS（統合型MaaS）の導入を目的に、WILLER MaaSアプリを活用したデマンド乗合タクシーの実証運行を行い、今後の地域実装に向けた課題の整理を行った。

地域課題

- 利用者減少により公共交通の維持が困難であること
- 観光施設への来訪客減少
- 各交通機関の時刻表を一括検索できないこと
- 新型コロナウイルスへの対応として出発地と目的地を直接結ぶ交通機関の未整備

課題解決のアプローチ

- 公共交通の利便性向上のため、MaaSアプリを活用したオンデマンド交通を導入

提供サービス

- WILLERが提供するMaaSアプリ「mobi Community Mobility」を利用
- デマンド乗合タクシーの運行
- 利用者を対象としたICT勉強会を開催
- スマートフォンカメラを利用した（画像ーICT連携）地域・観光情報の配信

▼デマンド乗合タクシーの運行

デマンド乗合タクシーは、公民館や道の駅など住民がよく利用する施設を乗降場所に設定して運行。WILLER提供のアプリ経由で予約可能

▼スマートフォンカメラを利用した情報配信

専用ウェブサイトから、スマートフォンカメラでデマンドタクシーのロゴマークを撮影すると、南足柄市の観光情報サイトに遷移

取り組みの成果

- 高齢者層のモニター参加者からアプリ予約が思ったよりも使いやすいとの声が挙がり、アプリの操作性の高さを確認
- 時刻表に捕らわれないオンデマンド交通は、免許返納後の高齢者層等の移動手段として便利との声が挙がり、需要の高さを確認

北海道札幌地域/札幌型観光MaaS推進事業

推進主体：事業者（一般社団法人さっぽろイノベーションラボ） 支援年度：R2

市内観光周遊の促進を図るため、観光施設や旅程を提案する観光客向けアプリケーションを構築し、アプリの利用データの取得・分析に取り組むことで、MaaSサービスの本格実装に向けた、企画乗車券等のビジネスモデルの検証を実施した。

地域課題

- 札幌都市・郊外部における交通と観光の連携不足により、観光客のニーズに沿った観光・移動関連情報の取得の困難さ
- 交通渋滞や冬季の路線バスの遅延等による札幌都市部の公共交通の利便性の低さ

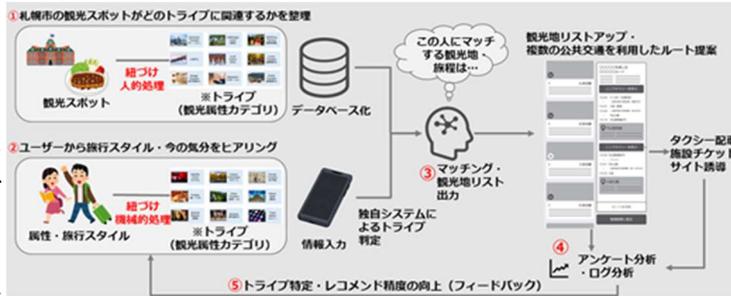
課題解決のアプローチ

- 普及済みの観光客向け旅行支援アプリ基盤と連携し、個人の嗜好データや旅行スタイルを反映した観光施設・旅程のレコメンド機能や、周辺施設と連携したデジタルフリーパスを提供

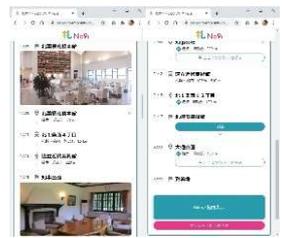
提供サービス

- 観光型MaaSシステムを独自に構築。Webサービスとして「札Navi」を提供
- 複合経路検索機能の提供
- タクシーの配車予約機能の提供
- 利用者の位置情報や、属性、旅行スタイル、所要時間、予算などを反映し、おすすめの観光施設情報や周遊ルートレコメンド情報を提供
- 観光施設等の割引チケット販売サイト「Pass Me!」への遷移機能の提供

▼MaaSアプリを通じて提供しているサービスのイメージ



▼旅程提案画面のイメージ



取り組みの成果

- 利用者アンケートの結果、約60%がアプリを高評価したことから、改善の余地はあるがユーザーニーズに適したサービスであることを確認
- 利用者アンケートの結果、レコメンド機能の提供により、一定数のユーザーが新規スポットを発見することに寄与したことを確認
- 利用者アンケートの結果、「提案された移動手段を利用した」が50%を超え、ニーズを満たす観光周遊ルートを提案できたことを確認

沖縄県全域/沖縄全域における観光型MaaS実証実験

推進主体：事業者（沖縄都市モノレール株式会社） 支援年度：R2

沖縄県全域のフェリーやモノレール、路線バス、オンデマンドバス等の交通手段と、商業・観光施設等交通分野以外との連携や、他地域のMaaSとの連携により、「公共交通機関利便性向上による公共交通分担率向上」、「周遊促進/隠れた観光スポットへの送客/誘客による観光地一極集中の時間的、空間的な分散」の実現を目指して実施した。

地域課題

- 公共交通の利便性の低さを原因とした、地域住民の移動手段の自家用車への依存及びレンタカーを利用する観光客による交通渋滞の発生
- 利用者数の減少による、路線バスの維持の困難さ
- 特定の観光地や観光施設への観光客の集中

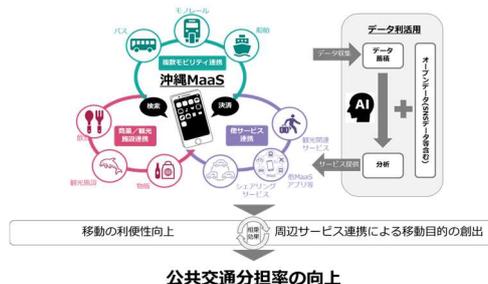
課題解決のアプローチ

- オンデマンド交通の提供、複合経路検索機能、交通機関間や商業・観光施設との連携による企画乗車券の提供等を実施

提供サービス

- MaaS Webサイト「沖縄MaaS」を独自に構築
- 複合経路検索機能の提供
- フェリーやモノレール、路線バス、オンデマンドバス等のデジタルチケットやデジタルフリーパスの販売
- 観光施設等のデジタルチケットの販売
- 交通機関と観光施設のチケットがセットになったデジタル企画乗車券の販売
- 外部交通系サービスや手荷物配送サービス等とのリンク連携

▼MaaSを通じて提供しているサービスのイメージ



▼デジタル企画乗車券

沖縄本島北部の離島の伊江島に行くためのモノレール、バス、船舶、伊江島内の路線バス1日乗車券をセットとして提供



取り組みの成果

- コロナ禍でプロモーション施策が全くできない制約でも多くのアプリユーザを獲得し、需要の高さを確認
- 周辺施設と連携したデジタルチケット売り上げは目標を大きく超え、外部サービスとの連携の有効性を確認
- チケット購入のタイミングは24時間前が8割を超え、移動直前の告知が効果的であると確認

神奈川県三浦半島/三浦半島観光MaaS実証事業

推進主体：事業者（京浜急行電鉄株式会社） 支援年度：R2

横須賀・三浦エリアの混雑・密を避けた新しい旅行体験の提供を目的として、企画乗車券「みさきまぐろきっぷ」のデジタル化、施設・バス等の混雑情報の発信、お客様の状況に応じたおすすめスポットのレコメンド配信などを内容とする「観光型MaaS」の実証実験を実施する。

地域課題

- 三浦半島内に点在している観光地の交通アクセスの不便さ
- 交通利便性に劣る地域への観光誘客
- 観光客にとって公共交通を利用した周遊のハードルの高さ

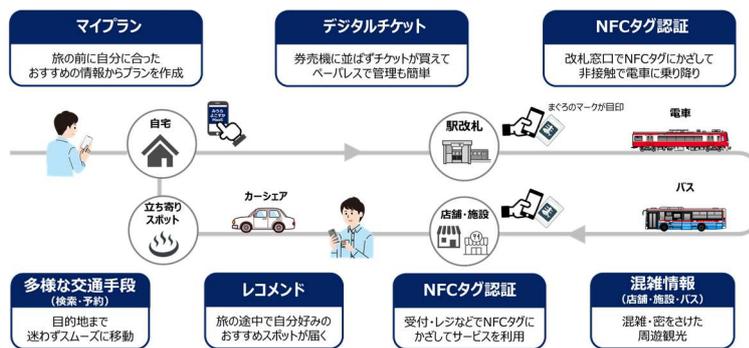
課題解決のアプローチ

- 施設・バス等の混雑情報発信や、顧客の好み・属性に応じた旅程プランの作成、おすすめスポットの配信などをMaaSアプリで提供することにより、地域内の周遊性を向上

提供サービス

- iOS向けアプリ「みうらよこすかMaaS」を独自に構築
- 複合経路検索機能の提供
- カーシェアやバイクシェアの予約・決済利用への誘導
- 交通サービスと周辺施設の連携によるデジタル周遊券（みさきまぐろきっぷ）の提供
- バス車内や飲食・観光施設の混雑情報の発信
- 顧客の属性や好みに応じた旅程プランや施設情報のレコメンドを提供

▼MaaSアプリを通じて提供しているサービスのイメージ



▼デジタル周遊券のイメージ



取り組みの成果

- チケット全体におけるデジタルチケット販売枚数が一定の割合を占め、デジタルチケットの需要の高さを確認
- 利用者アンケートの結果、「本サービスの提供が周辺施設への立寄りのきっかけとなった」との回答が20%を超え、行動変容に効果

沖縄県宮古島/相乗りワゴンサービスと住民・島出身者向けの新たなサブスクリプションサービス実証事業

推進主体：事業者（ジョルダン株式会社） 支援年度：R2

自家用車に依存しない地域の移動手段を確保するため、地域のあらゆる移動ニーズの集積を行い、オンデマンド交通と公共交通の複合サービスの提供を行う。また、AIオンデマンド交通を利用してデリバリーサービスの提供も行う。

地域課題

- ラストワンマイル交通の不足等公共交通の利便性の低さ
- 観光客の増加に伴い、レンタカー利用増による交通渋滞・交通事故の発生や、公共交通のキャパシティ不足
- 新型コロナウイルスに対応した観光サービスの整備不足

課題解決のアプローチ

- オンデマンド交通によるワンマイル交通の提供や、周辺店舗との連携による企画乗車券販売等を実施し、観光客の周遊性を向上

提供サービス

- MaaSアプリ「がんずあいのりタクシー」を独自に構築
- 乗合型オンデマンド交通「がんずあいのりタクシー」運行
- オンデマンド交通の予約・決済機能の提供
- 路線バスとオンデマンド交通のデジタルフリーパス販売
- 宮古島外在住の方が、宮古島に住む家族の「がんずあいのりタクシー」運賃を負担できるサービス「みまもり家族運賃ギフトサービス」や、家族で利用すると運賃の割引を受けられる家族割、親子割サービスの提供
- オンデマンド交通と観光施設のチケット、飲食店の食事券等が複合したデジタル企画乗車券の販売
- 店舗等のデジタルクーポンの配信

▼MaaSを通じて提供しているサービスのイメージ



▼がんずあいのりタクシーの予約・購入手段



▼がんずあいのりタクシーアプリの利用画面



取り組みの成果

- 利用者アンケートの結果、本サービスが高齢者の外出機会を創出することに繋がり、健康・精神面等のフォローが可能になることを確認

京都府北部地域/京都北部地域におけるAIオンデマンド交通導入実証～生活に必要な交通サービスの確保と移動総量の増加・地域経済の活性化～

推進主体：事業者（株式会社WILLER） 支援年度：R2

自家用車に依存しない地域の移動手段を確保するため、地域のあらゆる移動ニーズの集積を行い、オンデマンド交通と公共交通の複合サービスの提供を行う。また、AIオンデマンド交通を利用してデリバリーサービスの提供も行う。

地域課題

- 公共交通の利便性の低さにより、自家用車所有が必要なことによる地域住民の経済的負担の増加
- 自家用車依存による高齢者の免許返納の少なさ
- 新型コロナウイルスの影響による地域内の消費の減少
- 地域連携希薄化による災害時避難・救援活動力の弱体化

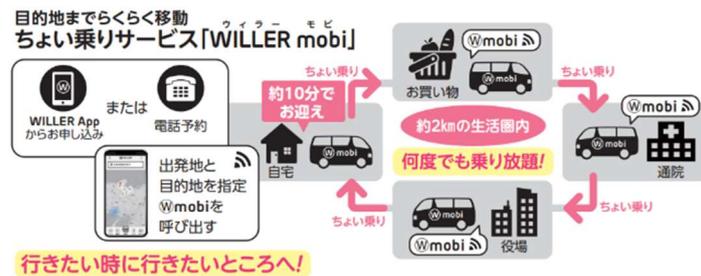
課題解決のアプローチ

- MaaSアプリからの画面遷移により、スーパー等商業施設の商品のオンライン販売とデリバリーサービスを提供することで、コロナ禍における地域内の消費促進効果を実証

提供サービス

- 既存のMaaSアプリ「WILLERS」を使用
- AIオンデマンド交通「WILLER mobi」の導入
- 複合経路検索機能の提供
- オンデマンド交通の配車予約・決済機能の提供
- タクシーの配車予約機能の提供
- 津波発生時にアプリを活用した移動手段の提供
- スーパー等商業施設の商品のオンライン販売とデリバリーサービスの提供
- 商業施設等の混雑情報の配信

▼MaaSアプリを通じて提供しているサービスのイメージ



▼デリバリーサービスアプリ画面



取り組みの成果

- 免許を返納した高齢者から移動が便利になったとの声が挙がり、交通弱者への利便性向上に寄与
- オンデマンド交通利用者はリピーターが半数を占め、外出がしやすくなったとの声も挙がったことから、地域住民の外出頻度増加に効果
- MaaSサービスのお客満足度は5点満点中4以上が75%と高評価

MaaS入門ガイドブック

～ MaaSを導入したい自治体・事業者の皆様へ～

令和4年11月

国土交通省 総合政策局
モビリティサービス推進課
