

推薦調書（アイデア部門）（注 1）

		推薦都道府県	静岡県
地方公共団体名	湖西市		
アイデア名称	市内 10 企業との連携による次世代型公共交通サービス（湖西市企業シャトル BaaS 事業） ※BaaS とは、「Bus（バス）」と「MaaS（mobility as a Service）」の造語		
連携自治体、企業、団体等	㈱デンソー湖西製作所、プライムアース E V エナジー㈱、ソニーグローバルマニュファクチャリング&オペレーションズ㈱、浜名湖電装㈱、BaaS コンソーシアム（豊橋技術科学大学、トランスコスモス㈱、㈱ジーネックス、㈱ドーコン）、㈱杏林堂薬局、あいおいニッセイ同和損保㈱ 計 10 社		
デジタルを活用したアイデアの概要（デジタルを活用したアイデアの全体概要と解決する個別課題の具体的な内容）	（種類）（注 2）	①	（左記が①の場合の分野） 交通
	<p>【デジタルを活用したアイデアの全体概要】</p> <p>○全国初、産学官が連携し、企業シャトルバスの持込による有償運送事例 移動以外の付加価値や様々な DX サービスを創出</p> <p>地域のものづくり企業と連携し企業資産であるシャトルバスの有効活用と地域住民の移動ニーズにサービスを付加する取組。市のコミュニティバスと企業シャトルバス双方の効率性・利便性を向上、バス利用による市内経済の活性化に資する施策の実施可能性を検討している。産学官連携では、企業バス活用と合わせて、バス降車後の買い物先で IoT 機器を用いた健康測定会等のサービスを提供。移動に QOL 向上等の価値を創出できるかを検証する。実装に向けては、利用率向上を目的として、LINE を窓口とした乗車予約やクーポン配信の実験をしたことに加え、今後は新たに自動電話受付システムを開発し、受付業務の負担軽減や他の市の事業へ横展開ができるかの可能性を探っていく。</p> <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <p>○ 市内を運行する企業のシャトルバスに着目</p> <p>当市は、市民の自動車依存率が高く、結果として公共交通分担率が 4.2%と低い状況である。このような課題がある中、企業シャトルバスに着目した理由は、市内にシャトルバスを運行している企業が多く存在しているためである。そして、企業 10 社で構成する「企業シャトル BaaS 研究会」を発足し、シャトルバスを市民の移動手段に用いる新たな公共交通システムの検討を開始した。</p> <p>【解決する課題の具体的な内容】</p> <p>○ 課題は、予約システムを使うことに対する利用者の抵抗感が強いこと</p> <p>実証実験 1 年目のモニターアンケートによると、約 40%が利用に対して否定的で、その中の意見の一つに、乗車予約アプリの抵抗があげられた。利用者の大半が高齢者であり、スマホを使って新たにアプリをダウンロードすることに大きな抵抗があった。このことから、予約システムへの利用者の誘導が困難で、個人間デジタルディバイドの解消が課題として明確になった。</p>		
デジタルの活用により目指す	○BaaS だけでなく、市の様々な DX サービスへ拡張することを目指す 上記の課題解決のため、令和 3 年度の予約システムは、高齢者でも比較的馴		

<p>成果（数値）</p>	<p>染みがある LINE を活用した。市の公式 LINE と予約システムを API 連携することで、市の公式 LINE から予約できる。また、バスロケやクーポン情報も公式 LINE から発信することで、利用しやすさの改善と外出促進を促す。</p> <p>結果として、BaaS システムの予約方法は「わかりやすかった」との回答が約 60% であり、令和 2 年度から改良された予約システムへの評価が見られた。</p> <p>現在、BaaS で活用した API 連携システムは、公式 LINE のセグメント別配信等、市の他事業に横展開できており、今後も拡張していく予定である。</p> <p>また、IoT 機器を用いた体組成等の測定を協力企業（店舗）で定期的に行い、蓄積された自分の健康状態のデータを基に指導を行うヘルスケアサービスモデルも検証した。</p> <p>利用者数の目標は、社会実装に向け、令和 6 年度は 1,000 人と設定している。</p>
<p>本アイデアの特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<p>○利用者視点に立ち、「使いやすさ」にこだわって検討</p> <p>新たなアプリをダウンロードして乗車予約する仕組みは利用者にとって大きな抵抗があり、利用率の改善ができないことから、スマホにプリインストールされていることが多い LINE に着目した。</p> <p>市の公式 LINE から乗車予約できる仕組みを構築したほか、市の公式 LINE と健康支援、防災情報、子育て支援、観光情報、クーポン配信等、様々な市の情報システムをつなぐことができる拡張性があるシステムを導入したことで、利用者が市の公式 LINE 一つのアプリから、様々なサービスを受けられる DX の仕組みを構築した。</p>
<p>今後の展望</p>	<p>○将来を見据え、産学官連携し、持続可能で魅力ある公共交通を目指す</p> <p>令和 4 年度は、新たに自動電話受付サービスのシステムを導入し、受付業務の負担軽減や、他の市の事業へ横展開ができるかの可能性を探っていく。</p> <p>また、産学官の連携を継続することに加え、県境を越えた隣接する愛知県豊橋市と連携し、豊橋市民も BaaS に乗車できる仕組みを構築する。</p> <p>さらに、短期的には路線が重なる企業のシャトルバス共同利用によるバス台数削減によるカーボンニュートラルへの寄与等、企業側のメリットに注目した取組の検討を開始する。</p> <p>長期的には、EV 車や自動運転車によるバスの運行も想定されるため、将来の BaaS の仕組みづくりを検討し、持続可能で魅力ある公共交通を目指す。</p>

注 1： 行や列の追加は行わないでください。行や列を拡大していただくのは差し支えありませんが、最大 2 ページの内で作成をお願いします。

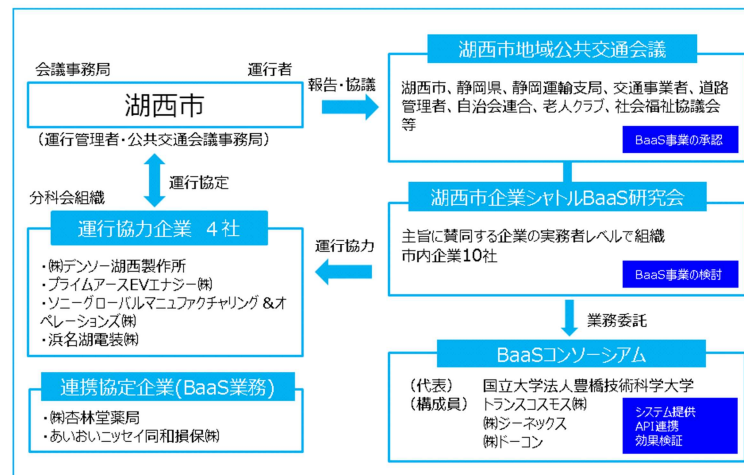
注 2： 以下の①または②のいずれかを選択

- ① 域内市町村の取組で、デジタルの活用により、次の個別課題を実際に解決し、住民の暮らしの利便性と豊かさの向上や地域の産業振興につながっているもの。
（・医療 ・教育 ・子育て ・物流 ・交通 ・農林水産業 ・中小企業 ・観光 ・防災）
- ② 域内市町村の取組で、高齢者、障害者などデジタルに不慣れな人々がデジタル機器・サービスの利用方法を学ぶことができる環境づくりを既に進めるなど、あらゆる人がデジタル化の恩恵を享受できる、「誰一人取り残されない」社会の実現に寄与しているもの。

「市内企業との連携による次世代型公共交通サービス（湖西市企業シャトル BaaS 事業）」概要図



令和3年度 全体スキーム



利用方法

