

事業名:令和6年度 先進的技術開発等支援事業

「SSにおける高齢者等送迎サービス用カーシェアリングの
事業化可能性実証調査事業」報告書【要約版】

報告者:ホームネットカーズ株式会社

報告日:令和7年2月20日

**「SSにおける高齢者等送迎サービス用カーシェアリングの事業化可能性実証調査事業」
報告書【要約版】**

【目次】

1. 背景・目的	3
(1) 背景	3
①SS(サービスステーション)数の減少	
②SS数減少による弊害とリスク	
③経営環境の変化への対応	
(2) 目的	3
①SSの経営基盤強化と事業存続	
②カーボンニュートラル社会実現への貢献の可能性	
③新たなビジネスモデルの実証	
④地域社会への貢献	
(3) 用語の解説	4
①移動困難者等	
②協力会員	
2. 事業期間・実施場所・対象者	4
(1) 事業期間	4
(2) 実施地区とその特徴	4
(3) 対象者	5
①SS	
②協力会員	
③サービス利用者(移動困難者等)	
④地方公共団体	
3. SSのレンタカー及びカーシェアリング事業の現況	6
(1) SSにおけるレンタカー・カーシェアリング事業の特性	6
①既存事業との高い親和性	
②需要の増加と戦略の違い	
(2) レンタカー会社のSSへのアプローチ	7
(3) 事業参入にあたっての取組の概要	7
4. 本事業の内容	7
(1) 法令等の遵守	7
①道路運送法	
②個人情報保護法	
③消費者契約法	
④道路運送法(自動車運送事業)	
(2) サービスの内容	8
①サービス全体の枠組み	
②サービスの流れ(業務フロー)	
③予約・管理システムの概要	
(3) ビジネスモデルが成り立つと見込まれる理由	9
①協力会員側のニーズとの合致	
②SS側のメリットと実現可能性	
③各コンソーシアムにおける検討・調整	
(4) カーシェアリング事業の効果	10
5. 本事業の結果・成果	10
(1) 事業全体の成果	10
(2) SSの成果	11

(3) 地方公共団体の成果	11
(4) 協力会員の成果	11
6. 今後の取組	
(1) 課題	11
(2) 今後の取り組み	12

「SSにおける高齢者等送迎サービス用カーシェアリングの事業化可能性実証調査事業」

報告書【要約版】

1. 背景・目的

(1) 背景

①SS(サービスステーション)数の減少

カーボンニュートラルへの世界的な潮流により、電動車の普及が進み、ガソリン・軽油等の燃料油需要は長期的に減少傾向にある。

特に地方においては、人口減少や少子高齢化も相まってSSの経営環境は厳しさを増し、SS数は1994年度末のピーク時から半減している。

②SS数減少による弊害とリスク

SS数の減少は、日常生活における燃料供給への不安だけでなく、災害時における燃料確保の支障、輸送コスト増大による価格高騰、供給遅延による復旧活動や避難生活への影響、地域住民の生活の質の低下といった深刻な事態を招くリスクがある。

③経営環境の変化への対応

燃料油需要の減少に加え、顧客ニーズの多様化や競争激化が進む中、SSが事業を存続させるためには、従来の燃料油販売を中心とした経営から、油外収益を拡大する経営にすること重要であり、カーケア、物販、カーリース等に加え、地域のニーズに対応した新たなサービス展開による事業の多角化が求められている。

(2) 目的

①SSの経営基盤強化と事業存続

本実証事業は、SSが燃料油販売を中心とした経営から、油外収益の拡大を通じた経営とするため、経営基盤を構築することを支援し、SSの事業存続と地域における燃料安定供給体制の確保に貢献することを目的としている。

②カーボンニュートラル社会実現への貢献の可能性

カーボンニュートラル社会への移行が進む中、レンタカー・カーシェアリング事業へ注力することは、SSの事業存続につながる可能性がある。

③新たなビジネスモデルの実証

従来のカーシェアリングは契約者(主に個人)が自分の移動のために車を短時間借り、利用時間や距離に応じて料金を支払うモデルが一般的であり、企業が自社で所有またはリースして顧客を送迎するサービスは、車両の維持管理や運行スケジュールの管理、ドライバーの確保などすべて必要である。そのため、本事業は、地域の企業・団体や医療機関、店舗等の協力会員を主要な顧客とし、SSから車両を賃借し、高齢者や運転免許証返納者、公共交通機関の利用が難しい人等の移動困難者等を中心とした地域住民へ無料の送迎サービスを提供する新たなビジネスモデルについて実証を行う。

協力会員がSSに料金支払う契約形態のため、SSの従事者は給油業務に従事しつつ、特定技能の習得や専任のため従業員を増加することなく、収益源を確保することが可能である。

④地域社会への貢献

当該ビジネスモデルは、SSの収益拡大を図るだけでなく、移動困難者等の支援を通じてSSが地域社会・地域経済の活性化に貢献することを目指す取組となる。

(3)用語の解説

①移動困難者等

本実証事業においては、「高齢・独居・運転免許の返納・公共交通機関の衰退等の理由で移動が制限されている地域住民」を中心に構成される利用対象者をいう。

具体的には、買い物に不便を感じている買い物弱者や、通院が困難な通院困難者、地域の公共交通の衰退や経済的な事情により高頻度でのタクシーの利用が制限され、社会活動への参加が制限される外出困難者等を指す。

②協力会員

SSとカーシェアリング契約を締結し、利用料金を負担した上で、自社の顧客等(サービス利用者)に対して、SSが保有する車両を用いた無料の送迎サービスを提供する地域の企業・団体等を指す。具体的には、流通事業者(スーパーマーケット等)、医療機関、サービス事業者(カルチャー教室運営会社、ヘアーサロン、飲食店等)、教育機関等である。

2. 事業期間・実施場所・対象者

(1)事業期間

2024年10月28日～2025年2月20日

(2)実施地区とその特徴

実施地区は北海道札幌市(白石区・清田区)、東京都板橋区、岡山県新見市、山口県宇部市、沖縄県島尻郡八重瀬町の5カ所。各地域の多くは人口減少や高齢化が進み、SS数は板橋区のみ増加しているが他の地区は現状維持または、減少している。

【表①】実施地域内のSS数の推移

地域／項目	SS数		増減		備考
	2023年	2018年	数(件)	比率	
札幌市白石区	34	34	0	100%	
同清田区	11	11	0	100%	
板橋区	29	27	2	107.4%	
新見市	26	28	▲2	▲7.1%	
宇部市	29	26	▲3	▲10.3%	組合員のみデータ
八重瀬町	5	5	0	100%	2024年▲1軒

【表②】各実施地域の特性

実施地域	比較年度	人口(人)	内高齢者	構成比率	公共交通の状況	移動困難者の状況(定性)
札幌市白石区	2018年	212,661	52,053	24.5	JR・地下鉄・バスが東西に走り利用しやすい。JRや地下鉄、バスなどの公共交通が充実。	札幌では特に郊外部において、高齢化率の高いエリアが多く分布。南区、厚別区、手稲区、清田区等の高齢化率が高い。
	2023年	213,345	54,946	25.8		
同清田区	2018年	114,038	32,315	28.3	軌道系交通機関がなくバス中心に運営。上記と医療のオンデマンドバス実証実験開始	
	2023年	109,690	35,158	32.1		
板橋区	2018年	574,768	131,597	22.9	鉄道・バス等交通網発達、東西移動・渋滞課題。上記とバス停が遠い地域のタクシー乗り場を設置	少子高齢化が進展し、高齢者は高島平駅南側に集中。環7南側や中台・前野町も多い。又公共交通サービスの相対的に低い東新町・小茂根に課題あり。
	2023年	568,721	130,978	23.0		
新見市	2018年	29,286	12,059	41.2	市営民間バス及び循環バス「らくるっと」運行。上記に加え「ふれあい」バス、乗合タクシー運行	2/18確認。高齢化率は年々上昇してきている。市内中心部より山間部の方が上昇の速度が速い。この対策を早急に立てることが喫緊の課題と認識している。
	2023年	26,258	11,530	43.9		
宇部市	2018年	164,899	53,995	32.7	鉄道(JR)、路線バス(2事業者)が運行。上記に加え、路線バス等が運行していない交通空白地域において、デマンドバスやコミュニティタクシー運行	高齢者の割合が高く、公共交通も不便な市北部地域で増加している。
	2023年	157,508	53,457	33.9		
八重瀬町	2018年	32,360	6,360	20.8	バスが12系統18路線運行。空白地域あり。上記路線バスに加え「コミュニティバス」の導入	2/18確認。高齢者が特に町の南部の旧具志が見村中心に増加。病院送迎バスの空席を活用して買い物弱者も利用している。
	2023年	32,630	7,344	22.8		

(3) 対象者

①SS

カーシェアリングサービスにおいて、車両の調達、メンテナンス、予約システムの管理、料金設定、顧客対応利用後の車両清掃、車両の安全確保、緊急時対応マニュアルの策定等の運営や企画立案、地方公共団体や協力団体との協議や調整等の業務を担う。

SSが既に保有している駐車場、整備設備、給油設備等のインフラや、従業員等の経営資源を有効に活用することで、サービスの効率的な運営をする。

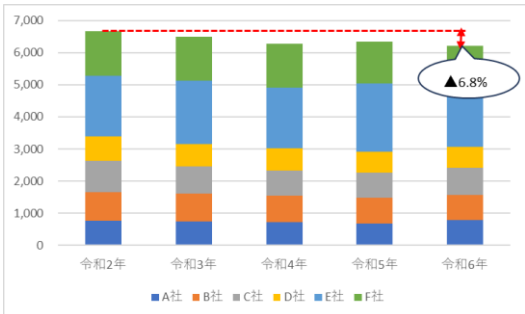
送迎サービスの提供にあたり運転手の手配と運行管理全般(安全運行を含む)は協力会員の責任において行い、SSでは運転手の提供は行わない。

SSはカーシェアリングの稼働率を安定的に向上させ、車両の効率的な活用と収益の最大化をすることで、経営の安定化を図るための新たな収益源を最大限確保することでき、さらに、地域貢献を通じて企業の信頼性を高め、他の油外サービスの利用や燃料油販売への波及効果が期待できる。

なお、【表③】の通り、本事業に参加するSS6社の内、4社は過去5年間でガソリンの販売量を減らし、2社の販売量は微増している。

【表③】参加6社の年間ガソリン販売量の推移

	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
A社	770	750	720	680	780
B社	880	870	820	810	780
C社	978	838	787	770	858
D社	756	697	685	657	637
E社	1,890	1,961	1,908	2,133	1,916
F社	1,385	1,375	1,346	1,284	1,236
合計	6,659	6,491	6,266	6,334	6,207



②協力会員

地域の企業、医療機関、団体等が協力会員となり、自社の顧客や患者等（サービス利用者）に対して無料の送迎サービスを提供する役割を担う。実証事業終了後の本稼働段階ではSSとカーシェアリング契約のもと自ら費用を負担するが、自前で送迎車両や運転手を調達するより低コストかつ効率的に送迎サービスを提供でき、顧客満足度向上、集客・売上増、地域貢献等の実現が期待できる。

本事業においては、安全運行管理のルール、研修・訓練、報告義務等を遵守するとともに、運行記録、ヒアリング、インシデントレポート等を定量・定性的に解析・把握するため、情報提供に協力する義務を負う。

③サービス利用者（移動困難者等）

高齢、運転免許返納、公共交通機関の衰退等の理由で移動に制約のある住民を対象とする。

本実証事業では、対象者数の大きさや移動支援の必要性の観点から、特に買い物弱者や通院困難者を主な対象とする。対象者はカーシェアリングを活用した送迎サービスを無料で利用するものとする。協力会員の店舗や施設と自宅の間で送迎サービスを行うことにより、重い荷物を持つ買い物や公共交通では困難だった通院のための移動が可能となる。

本事業を通じて移動支援による生活の質の向上や社会参加促進への効果を観察・評価する。

④地方公共団体

各検討会に参加し、住民の外出促進・免許返納者の移動手段を確保など地域の実情を踏まえた専門的な助言や情報提供、地域全体の交通政策や福祉政策との連携の検討・調整、地域内の企業や団体に対する周知、サービス利用者への利用促進に関する支援を行う。

具体的には、地方公共団体が本事業に参加することで地域の実情を踏まえた企業・団体（協力会員）の選定や、対象利用者の基準設定、住民への呼びかけなど、効率的・効果的に事業を進められることが想定される。これらの主体的な関与を通じて、本事業の地域における信頼性・実効性と持続可能性を高め、連携による地域課題解決の推進や、地域全体の移動支援体制の強化に貢献することが期待できる。

3. SSのレンタカー及びカーシェアリング事業の現況

(1)SSにおけるレンタカー・カーシェアリング事業の特性

①既存事業との高い親和性

SSは自動車関連サービスの提供実績があり、既存の顧客基盤、施設、設備、人材等を活用することで、効率的な事業展開が可能である。洗車や点検整備等と組み合わせることで、ワンストップサービスを提供し、顧客満足度を向上させることができる。

②需要の増加と戦略の違い

地方部においては、高齢化や過疎化、公共交通の衰退といった住民の移動手段確保の観点から需要が増加し、一方、都心部ではバリアフリー化の不十分さや駐車場確保の困難さ、交通渋滞による公共交通機関の不確実さといった利便性の課題から需要の増加が見込まれる。

都市部はその人口と市場規模の大きさから競争が激しく、駅周辺や商業地域など利便性の高い

立地が有利となり、多様な車種を用意し短時間から長時間利用まで幅広いニーズに対応する戦略が考えられる。

対照的に地方部は市場規模が小さいものの、公共交通機関が不便な地域では生活の足としての需要が見込めるため、高齢者向けの送迎サービスや観光客向けのプランといった地域特性に特化したサービス展開が有効である。

レンタカー事業を導入しているSSにおいては平日の車両の稼働率向上が課題となることから、法人利用や定期利用の開拓が重要となる。本事業で提案している協力会員モデルは、地方部において平日の稼働率を高めるための有効な手段となり得る。また、新たにレンタカー事業への参入を検討しているSSにおいても、当初からカーシェアリングを併営し、本事業で提案している協力会員モデルを採用することで、より高い稼働率を実現する可能性が向上する。レンタカーを導入していないSSにおいても車両の保有などインフラ等が整備されていれば事業を実施することが可能である。レンタカー事業を導入しているSSの場合は、車両管理、点検整備、貸出・返却の受付フローなどの既存のインフラを活用することが可能である。

(2) レンタカー会社のSSへのアプローチ

レンタカー企業各社は、SSを新たな店舗網・顧客接点として重視し、FC制度や代理店制度を通じてSSへの事業展開を進めている状況であるために、SSは比較的容易にレンタカー事業へ参入できる環境が整いつつある。

(3) 事業参入にあたっての取組の概要

地域のニーズ(ターゲット層、利用目的、価格帯、車種等)を的確に把握し、それに合わせたサービスを設計すること、SSの強み(給油、洗車、整備等)を活かした付加価値を提供すること、予約システムの導入、適切な車両管理、人材育成によるサービス品質の維持・向上を図ること、および保険加入、安全管理体制の構築、トラブル対応マニュアルの整備等、リスクへの備えを徹底すること等が参入に当たって必要な取組の概要である。

4. 本実証事業の内容

(1) 法令等の遵守

① 道路運送法

レンタカー事業(自家用自動車有償貸渡業)の参入に際して道路運送法では、「自家用自動車は国土交通大臣の許可を受けなければ業として有償で貸し渡してはならない。」(第80条第1項)と規定されている。カーシェアリング事業もレンタカー事業と同様の扱いとなる。なお、具体的な許可の基準や手続きについては、道路運送法施行規則等の関連法令が詳細を定めている。

② 個人情報保護法

契約締結時や車両の貸渡し・返却時等、事業活動の様々な場面で顧客の個人情報を取得・利用するが、これらの個人情報を取り扱うにあたり利用目的の明確化と同意取得、安全管理措置の徹底、第三者提供の制限、従業員の監督と委託先の管理等の規定を遵守し、顧客の個人情報を適切に取り扱うことが事業者としての重要な義務となる。

遵守すべき個人情報保護法の内、個人情報取扱事業者(SS)の義務の代表的な項目は第3章

に、個人情報取得に関する原則(第17条)、利用目的の制限等(第18条)、個人データの安全管理措置(第23条)、第三者提供の制限(第27条)等が規定されている。

③消費者契約法

レンタカー事業者(SS)は契約締結時の説明を十分に行い、不当な勧誘を避け、消費者に一方的に不利な契約条項を設けないようにする必要がある。特に保険や免責に関する事項、解約条件、追加料金等については明確かつ丁寧に説明することが重要である。

事業者として遵守すべき消費者契約法の項目の代表的なものには、不当な勧誘行為による契約の取消(第4条)、不当な契約条項の無効(第8～10条)等が規定されている。

④道路運送法(自動車運送事業)

本ビジネスモデルにおける協力会員による送迎サービスの提供は、利用者から直接対価を受け取らない限り、「旅客自動車運送事業(タクシー事業等)」には該当しない。

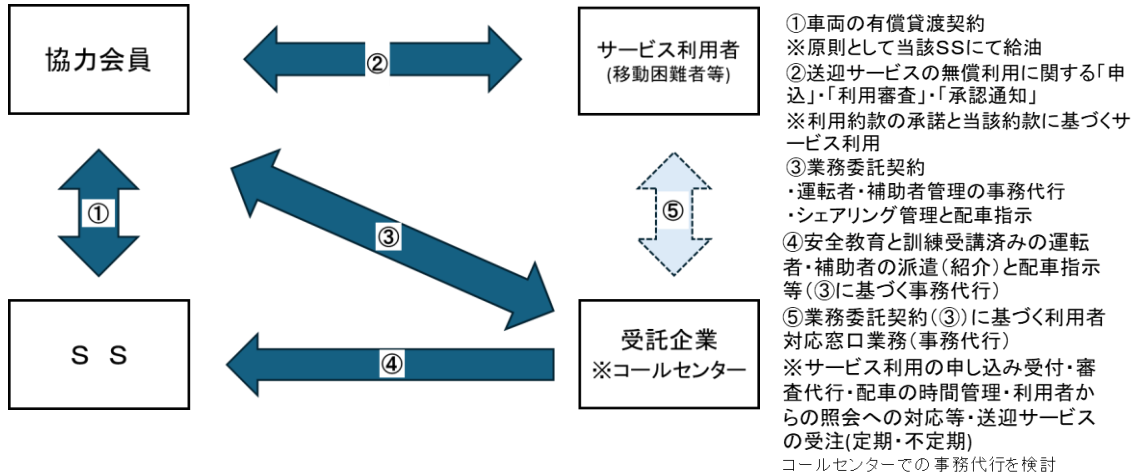
道路運送法第2条は「自動車運送事業」は「有償で旅客又は貨物を運送する事業」と定義し、旅客を運送する行為自体ではなく、料金を徴収して(有償で)運送する事業が道路運送法の規制対象となる「自動車運送事業」に該当するとしている。

(2)サービスの内容

①サービス全体の枠組み

SSと協力会員が連携し、カーシェアリングを活用して移動困難者等に送迎サービスを提供するモデルである。

【図①】サービス全体の枠組み



②サービスの流れ(業務フロー)

SSがカーシェアリング用の車両を用意し、予約・管理システムを構築する。協力会員(地域の企業・団体や医療機関等)は自社の顧客や患者である移動困難者等の送迎ニーズに対応するためSSとカーシェアリング契約を締結し、SSに対して車両の利用料を支払う。

送迎サービスを利用したい移動困難者等は協力会員に対して送迎の利用を申し込む。サービスの利用者はこの送迎サービスを無料で利用できる。申し込みを受けた協力会員はSSから貸借した車両を必要な日時で予約システムを通じて手配する。

協力会員が自社の従業員または外部に委託する運転手とその車両を運転し、利用者の自宅等

の指定場所と協力会員の施設等の間を送迎するサービスを提供する。

SSは、提供した車両のメンテナンスや点検、予約システムの管理、協力会員への利用料金徴収等のカーシェアリング事業の基盤となる管理業務全般を担う。

このように、協力会員がSSから車両を賃借して利用者に無償で送迎を提供し、SSは協力会員から対価を得る。

【図②】業務フロー

項目／当事者	利用者	協力会員	CC	施設	SS	運転手	備考
CS契約		●	●	契約	●		
業務委託契約		●	●				
利用条件設定	▲	●	●	協議	●		年齢・身体状況・地域等
行程・時間設定	▲	●	●	協議	●		運行時間帯や行程を設定
利用案内	●	●					候補者宛て利用案内
利用申込	●	●	◇	業務委託可			規程に従い申込
利用審査		●	◇	業務委託可			利用条件への適合審査
承認通知	●	●	◇	業務委託可			利用証発行
(診療予約)	●	●					事前の診療予約
配車依頼	●	●	◇				利用者はCCへ連絡
配車指示			◇			●	CCから運転手宛て連絡
出迎え(ご自宅)	●	●				●	ご自宅へ出迎え
施設①利用	●			●			行程に含まれた施設①
施設②利用				●			行程に含まれた施設②
見送り(ご自宅)	●	●		●			ご自宅へ見送り

③予約・管理システムの概要

カーシェアリングの管理システムでは、予約状況確認、新規予約、車両状況確認(車両コード、車両の状態、通信状況把握、セキュリティ状況、不正侵入(盗難防止)感知、バッテリー電圧状況、使用車両情報、GPSによる地点把握機能、利用・終了状態把握、エンジンの状態把握、等)を行う。GPSの起動、ドアのロック・アンロック、セキュリティ状況、不正侵入(盗難防止機能)の起動・停止等は遠隔操作することが可能で、走行軌跡のデータ化も可能である。

予約管理システムは、いつ・誰が・どこへの送迎サービスを利用するのか、利用者ごとの予約状況、予約変更・キャンセル、代理予約、利用者または緊急連絡先への連絡等が可能である。

(3)ビジネスモデルが成り立つと見込まれる理由

①協力会員側のニーズとの合致

多くの流通事業者や医療機関等は、顧客・患者の来店・来院頻度減少に課題とされている。その理由の1つとして、公共交通機関の減便や運転免許証返納等が挙げられ、送迎サービスの提供は有効な対策となる。

しかし、自前で車両を導入し、送迎サービスを実施することはコストや労力の負担が大きいのが実情である。本モデルは、必要な時に必要なだけ車両を利用できるため、協力会員からすると経済合理性が高く、導入しやすいと考えられる。

②SS側のメリットと実現可能性

SSは、既存の設備・人材・ノウハウの活用により、初期投資を抑えながら事業を開始することが可能である。カーシェアリングシステムの導入により、複数の協力会員の利用時間帯を組み合わせることで、車両稼働率を最大化し、安定収益の確保に期待できる。

③各コンソーシアムにおける検討・調整

全国5カ所の地域を対象に、SS、地方公共団体、石油組合によるコンソーシアムを設立した。各地域のコンソーシアムにおいて、検討会を実施し、地方公共団体の助言や意見を踏まえ、各関係者間で地域の特性を活かしたビジネスモデルを検討した。

(4) カーシェアリング事業の効果

レンタカー事業は、主に週末に利用が多いため、レンタカー事業を実施しているSSが協力会員向けのカーシェアリング事業を組み合わせることにより、顧客送迎を平日に行い、車両を定期的に利用することで、平日における車両の稼働率を向上させ、安定的な収益を期待できる。新たにレンタカー事業への参入を検討しているSSにおいては、当初からカーシェアリングを併営し、本事業で提案している協力会員モデルを採用することで、より高い稼働率を実現する可能性が向上する。レンタカーを導入していないSSにおいても車両の保有などインフラ等が整備されていれば事業を実施することが可能である。

また、協力会員では、自前で車両や運転手を手配することなく、必要な時だけカーシェアリング車両を利用できるため、コストを抑えながら効率的に地域住民(移動困難者等)へ移動手段(送迎サービス)を提供することができる。SSは協力会員と長期的かつ安定的なカーシェアリング契約の締結をすることで、SSの安定的な収益源となる。

本実証事業を通じて得られた知見、運営ノウハウ、収益モデル等を標準化・マニュアル化し、全国のSSに展開することで、全国のSSの経営力強化に期待ができる。

5. 事業の結果・成果

(1) 事業全体の成果

全国5カ所の地域を対象に、SS、地方公共団体、石油組合によるコンソーシアムを設立した。協力会員は、12件の企業・団体が実証事業へ参加した。各コンソーシアムにおいて、SSの事業存続の必要性和移動困難者支援の重要性について理解が示された。移動困難者問題という喫緊の社会課題に対し、本事業が地域連携による解決策を提供する可能性について、地方公共団体から理解が示された。社会貢献の視点で本事業への参加意欲を高める効果があったとの内容の意見が地方公共団体の担当者から多くあった。

また、流通事業者からは、自社で送迎サービスを導入する場合と比較して、本モデルが提供する「必要な時に必要なだけ利用できる」との特性が評価され、経済合理性と利便性において優位性があるとの認識があった。

そして、本実証の成果として、ビジネスモデルを全国のSSに普及させるための課題や方策について検討を行った。具体的には、SSが本事業をスムーズに導入・運営するための「カーシェアリング事業導入チェックリスト」や、協力会員との契約に関する「標準契約書雛形」を作成し、また、各地域のコンソーシアムを通じて、移動困難者等への送迎サービスの提供に関する「安全運行管理マニュアル(協力会員向け)」、利用者からの問い合わせ対応や予約管理に関する「SS向けオペレーションガイドライン」、事業の収益性を評価するための「簡易収益シミュレーションツール」、事業を全国展開する上での地方公共団体との連携事例や働きかけのポイントをまとめた

「自治体連携促進ハンドブック」など、円滑に事業を進める上で必要となる事項やマニュアル・ツール・ハンドブック等を作成することを決定した。

(2) SSの成果

本事業に参加した各 SS は、それぞれの地域で協力会員とのカーシェアリング契約に向けた具体的な準備を進めた。特に、協力会員候補の募集活動については、SS が候補者リストを作成し、候補者に対して個別訪問を行った。地域の企業や医療機関など約 20 件の協力会員候補に対して事業説明を行い、12 件の参加が得られた。

宇部・沖縄・新見等のプロジェクトについては、既に協力会員候補との間で、具体的な送迎ルートや時間帯に関する協議が開始された。

また、各 SS は、駐車場や洗車・メンテナンス設備など事業を実施する上で必要な設備の選定や、新たに設備導入をする必要性の判断等、カーシェアリング事業において有効的に活用する設備等の整理を行った。

(3) 地方公共団体の成果

各地域に設置された検討会や個別協議には、地方公共団体の担当者が積極的に参加し、地域における移動困難者エリアの選定、利用者向け資料の作成・支援、移動困難者対策の必要性など、地域の実情に応じた専門的な意見や情報を提供した。

また、本事業により、各地域にある既存の地域公共交通計画との連携について、具体的な検討が進められた。そして、地域内の企業や団体に対して本事業の意義や協力体制について積極的に情報提供を行いうとともに、住民への利用促進に向けた方策が検討された。

(4) 協力会員の成果

本事業では、12 の企業・団体が協力会員として参加を表明し、実際の走行に先行し、それぞれの事業において本モデルの有効性を検証した。具体的に、参加した流通事業者では、自社で送迎サービスを導入する場合と比較して、初期投資や維持コストの試算を行った。医療機関でも自前で提供する送迎サービスとカーシェアリングのコスト試算を行った。試算では、間接費用も含めカーシェアリングサービスの方が割安となる結果であった。また、医療機関は、本サービスと診療予約を連動する予定であるため予約キャンセル率が抑えられる見込みである。

6. 今後の取組

(1) 課題

利用者や協力会員の多様なニーズに対応できる柔軟で効率的かつ安全にサービスを提供するためには、予約受付や問い合わせ対応の仕組みを標準化し、適切な運転手の確保や関係者への教育体制を構築するとともに、安全管理体制、責任体制等の事業運営体制を確立することが重要である。

また、既存の地域公共交通や福祉サービスとの連携を強化し、それぞれの役割分担を明確にすることで、より効果的な移動支援体制を構築するとともに、実施地域によっては、カーシェアリング事業が既存の地域公共交通機関とどのように連携し、補完し合うのかについて、地方公共団体との具体的な検討や協議が必要となる。

そして、実証事業後も持続可能な事業とするためには、安定的な収益を確保できる料金体系や運営体制を確立する必要があり、事業の採算性を評価し持続可能な事業とするためには詳細な収益性分析が不可欠である。

カーシェアリング事業を行う上では、安全性、クレーム、補償等のリスクを想定し、安全対策、クレーム対応、補償体制等を事前に整備することや、利用者の個人情報の取り扱いについて、十分な議論と対策を講じる必要がある。

(2) 今後の取組

今後の取組として、協力会員と連携した走行実証を行い、実際の送迎サービスを通して稼働率、売上、コスト等を分析・整理することを計画しており、並行して協力会員の料金体系について費用対効果のシミュレーションを実施し、定期的な意見交換を通じてニーズを把握することでサービスの向上や改善に繋げる。事業運営体制の効率化と標準化を図るため、予約・配車・顧客管理等関連システムや、コールセンター業務の導入・検証を行う。

また、安全管理・運行管理を強化するために、標準マニュアルの作成、教育・訓練プログラムの開発・試行、協力会員の業種・業態に応じた標準的な運行管理モデルの構築等を検討する。さらに、地方公共団体との連携強化を図り、地域交通計画や福祉計画との整合性の確認、他の交通事業者や福祉団体との連携・役割分担についての協議等を進める。

以上