

令和2年度
シェアリングエコノミー活用推進事業
報告書

令和3年3月

総務省地域力創造グループ地域振興室

目 次

1. はじめに.....	1
1-1. 本事業の目的.....	1
1-2. シェアリングエコノミー活用推進事業の概要.....	2
1-3. 本報告書の構成.....	4
2. キックオフミーティングの開催.....	5
2-1. 開催概要.....	5
2-2. 配布資料.....	7
2-3. 意見交換内容.....	10
3. 令和2年度シェアリングエコノミー活用推進事業のモデル事業の取組概要.....	12
3-1. 京都府(海の京都シェアエコライド事業).....	12
3-2. 奈良県三宅町(みやけまちいく(育)パートナーシップ事業).....	22
3-3. 島根県津和野町(長期滞在型の旅行モデル推進事業).....	31
4. 進捗状況報告会の開催.....	43
4-1. 開催概要.....	43
4-2. 配布資料.....	44
4-3. 意見交換内容.....	47
5. シェアリング事業の継続実施に向けた先行事例の調査.....	48
5-1. 調査の概要.....	48
5-2. 調査結果.....	49
6. シェアリングエコノミー活用推進事業の分析.....	52
6-1. シェアリング事業を進めるうえでの取組フロー及び課題解決のポイント.....	52
6-2. モデル事業の知見を踏まえた、課題解決のポイント.....	54
7. 総括.....	68

1. はじめに

1-1. 本事業の目的

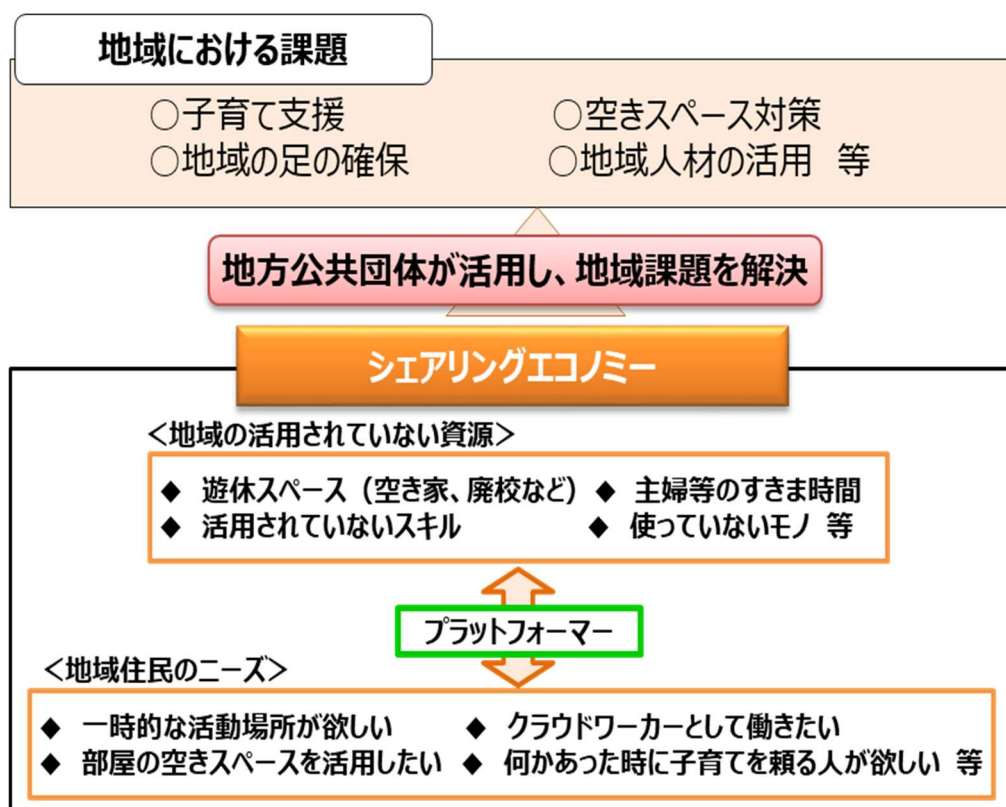
- シェアリングエコノミーを活用して、地域の社会課題解決や新たな生活産業の実証・実装による地域経済の活性化を図る地方公共団体（以下、「自治体」とする）の取組をモデル的に支援する「シェアリングエコノミー活用推進事業」について、現地調査を行い、自治体、中間支援組織※、プラットフォーム、サービス提供者・利用者や関係機関の意見を集約するとともに、成果分析を行うことにより、シェアリングエコノミー活用推進事業の有効な事業モデルを構築し、全国の自治体等に対して広く周知することで、シェアリングエコノミーを活用した地域課題の解決を図る取組の横展開を目指す。
- 「シェアリングエコノミー」について、これまでに総務省では、「個人等が保有する活用可能な資産等（スキルや時間等の無形のものを含む。）を他の個人等も利用可能とする経済活性化活動」として整理しており、本事業においても、上記の定義を用いるものとする。

※サービス提供者・利用者の掘り起こしやイベント企画・運営、相談窓口やマッチングの補助等、事業全体を推進・フォローする役割を担う組織。過年度モデル事業においては、観光協会、まちづくり会社、NPO などが例として挙げられる。

1-2. シェアリングエコノミー活用推進事業の概要

- シェアリングエコノミーの推進によって、地域の既存リソースの有効活用等を進めることによる地域活性化や、個人間のサービス提供による行政・公共サービスの補完につながることを期待されている。
- そこで、総務省では、地域経済の好循環の更なる拡大、共助の仕組みの再構築に向け、シェアリングエコノミーを活用して、地域の社会課題解決を図る自治体による取組を支援するため、平成 30 年度から「シェアリングエコノミー活用推進事業」を実施している。
- 令和 2 年度においては、シェアリングエコノミーを活用し地域の社会課題解決を図る取組のうち、新規性・モデル性の極めて高いものを対象として事業を実施した。
- 事業イメージ及び令和 2 年度実施団体の事業（以下、実施団体の事業を「モデル事業」とする）の概要は以下のとおりである。

図表 1 「シェアリングエコノミー活用推進事業」の事業イメージ



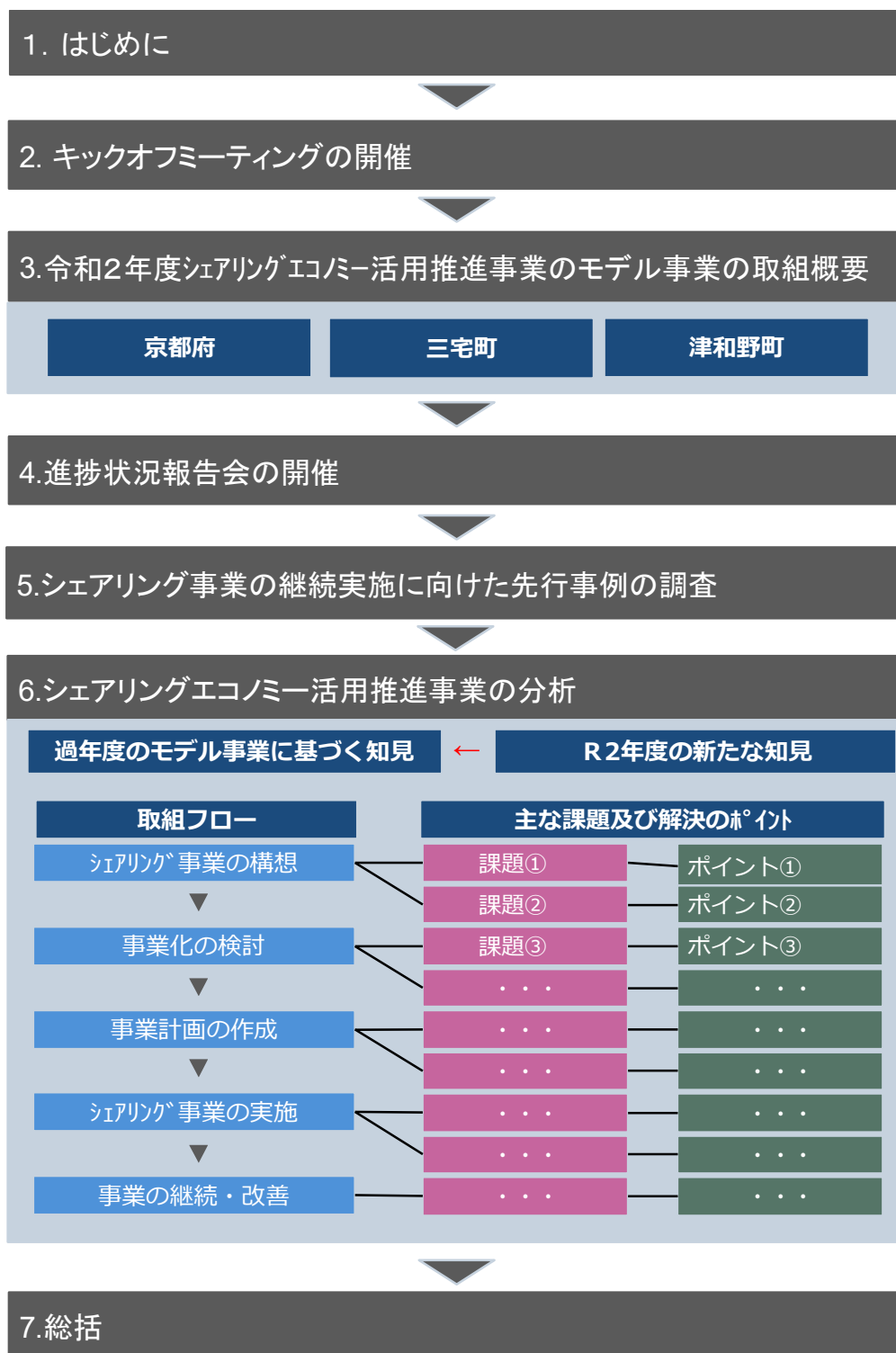
図表 2 令和2年度モデル事業の概要

団体名	事業概要
京都府	<u>海の京都シェアエコライド事業</u> 二次交通に課題を有する丹後エリアにおいて、「eバイク」を活用した周遊観光を推進。 増加するインバウンド需要や多様なニーズ等に対応するため、英会話スキルや特定分野の知識を有する人材が、ICTによる遠隔からのプル型ガイドサービスを提供。また、地元住民と連携し、eバイクの回収ネットワークを構築する。
奈良県 三宅町	<u>みやけまちいく（育）パートナーシップ事業</u> 地域ぐるみでお互いに子育てを支え合う共助システムとして、人と人、人と物、人と事柄をマッチングさせる「子育て支援シェアサービス」を構築。コミュニティリーダーの発掘・育成により、地域コミュニティの活性化を図り、「安心して子育てできる環境」を整備する。
島根県 津和野町	<u>長期滞在型の旅行モデル推進事業</u> 主要産業である観光業の維持発展のため、観光スタイルの多様化への対応が課題となる中、シェアリングエコノミーを活用した長期滞在型の旅行モデルを構築。空き家を活用した滞在先の提供、体験型観光コンテンツ等をシェアサービスで提供。インバウンド旅行者、長期滞在型の国内旅行者の獲得による地域経済の再生を図る。

1-3. 本報告書の構成

- 本報告書の構成は、以下に示すとおりである。

図表 3 本報告書の構成



2. キックオフミーティングの開催

2-1. 開催概要

① 概要

- 令和2年度のモデル事業実施団体が取組むモデル事業の概要を共有し、進め方等についてのアドバイス、意見交換を目的としたキックオフミーティングを実施した。
- キックオフミーティングは、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、TV会議形式で実施した。会議の概要は以下に示すとおりである。

図表 4 キックオフミーティング 開催概要

日 時	令和2年8月7日（金）14:00～16:00
場 所	TV 会議
出席者	■外部有識者 東京藝術大学客員教授 谷川史郎 慶應義塾大学教授 飯盛義徳 武蔵大学教授 庄司昌彦 一般社団法人シェアリングエコノミー協会 積田有平 ■令和2年度モデル事業実施団体 京都府、三宅町、津和野町 ■令和元年度モデル事業実施団体 日野市、糸魚川市、永平寺町、犬山市 ■事務局
議事次第	1. 開会 （1）総務省挨拶 （2）外部有識者紹介 2. 本事業の進め方について 3. モデル事業実施団体説明 （1）令和2年度モデル事業実施団体による説明 4. 意見交換 5. 閉会 <配布資料> 資料1：次第 資料2：事業の進め方について 資料3：令和2年度モデル事業実施団体 モデル事業概要 資料4：令和元年度モデル事業実施団体 モデル事業概要

② TV 会議として実施する上での工夫・配慮など

- 過年度に実施したキックオフミーティング、進捗状況報告会と異なり、実際の会議室に参集しない形式での会議を開催するにあたっての工夫・配慮などは、以下に示すとおりである。

i. TV 会議接続に関する工夫・配慮

- TV 会議への接続トラブルを回避するために、事務局より TV 会議システムへの参加の際の留意点を取りまとめ、出席予定者へ事前送付を行った。
 - 開始予定時刻の 15 分前接続の依頼
 - オンライン上での氏名表示ルール（所属と氏名の記載）遵守の依頼
 - 発言時以外のマイクのミュート設定の依頼
 - 発言方法（「手を挙げる」ボタンをクリックし、発言時はマイクのミュートを解除）の整理
 - 接続トラブルが発生した場合の連絡先（事務局電話番号）の明示
 - WEB 接続不良の場合の代替案の提示（電話をスピーカーホンで接続、音声のみによる参加） 等
- 出席予定者に対して、TV 会議アドレスの事前送付及び出席リマインドを実施した。
- TV 会議の接続テストの実施を通じて、出席者の通信環境・機器が接続可能であることを確認した。

ii. TV 会議のオペレーションの工夫・配慮

- 出席予定者に対し、会議用資料の事前メールを送付した。
- TV 会議への参加を許可制とし、部外者の参加・聴講の未然防止を実施した。当日は事務局で出席者リストと照らし合わせ、出席者の確認・許可を実施した。
- 事務局側で、司会担当、パソコン操作担当、出席者への対応担当（チャット欄への投稿や発言者の挙手を確認）等の役割分担による複数人対応体制を構築した。

2-2. 配布資料

- 令和2年度モデル事業実施団体による発表資料は以下のとおり

① 京都府

(京都府) 海の京都 シェアエコライド事業

【目的・効果】

- 二次交通に課題を有する海の京都・丹後エリアにおいて、「eバイク」を活用した周遊観光を推進するため、民間事業者や行政

政だけでは不足するサービスを、個人が有するスキルや資産を活用して提供し、地域全体の付加価値向上を図る。

【事業内容】

- 増加するインバウンド需要やより専門的なガイドを含む多様なニーズ等に対応するため、英会話スキルや特定分野に特化した知識を有する人材、子育て中の親等が、自宅等での隙間時間を活用し、GPSロガーやスマートフォン、ウェアラブルトラッキング等のICTを利用した遠隔からのフル型ガイドサービスを提供。
- 観光客が駅や主要観光地で乗り捨てたeバイク等自転車の回収を効果的に行うため、軽トラックを有する農家や学校・塾等から帰宅する高校生等の地域住民と連携した回収ネットワークを構築。

【特筆すべき事項】

- 関係人口による地域経済活性化⇒遠隔地に居住する関係人口もサービス提供主体として想定。
- 都市部企業との連携⇒これまでにない新たな観光コンテンツの開発を目指し、自転車・デバイスメーカー等とも連携。

- ◆ 「eバイク」による周遊観光環境を構築するためには、多様なサービス展開が必要だが、物的・人的資源に限られる丹後エリアでは、民間事業者や行政だけの取組では限界。
- ◆ このため、各事業者が有する資源の融通や事業者間マッチングをはじめ、シェアリングエコノミーを活用した**個人が有するスキル・資源の活用**ができる環境を構築。



2

●遠隔ガイドにおける検証ポイント

(第1回シェアエコライド推進協議会(7月27日開催)から)

○遠隔ガイドサービスのあり様

- ・ 遠隔ガイドに利用者が求めるサービスは、通常のフルガイドと異なるのではない(フル型、一方通行型、見守り型、etc.)?
- ・ 日本人と外国人とは、求めるサービスに違いがあるのではないか?

○遠隔ガイドの必要スキル

- ・ 遠隔ガイドをする者に求められるスキルは通常のフルガイドと異なるのではないか?
- ・ ガイドのプロでない者によるガイドの付加価値とは、どのようなものか?

○継続性確保のための仕組み

- ・ サービスの担い手確保・育成に必要な取組とはどのようなものか?
- ・ 利用者とサービス提供者のマッチングをどのように行うべきか?
- ・ 遠隔ガイドの適切な料金設定はフルガイドと比べてどうか?

○他分野への展開可能性

- ・ トレイルやプラタモリ的なまち歩きツアー、レンタカー観光等への応用もできるのではないか?
- ・ ドローンと組み合わせたサービスも考えられるのではないか?



地域プレーヤーと共に創り上げ、実態に即した実証実験を実施予定

② 三宅町（一部抜粋）

事業の概要

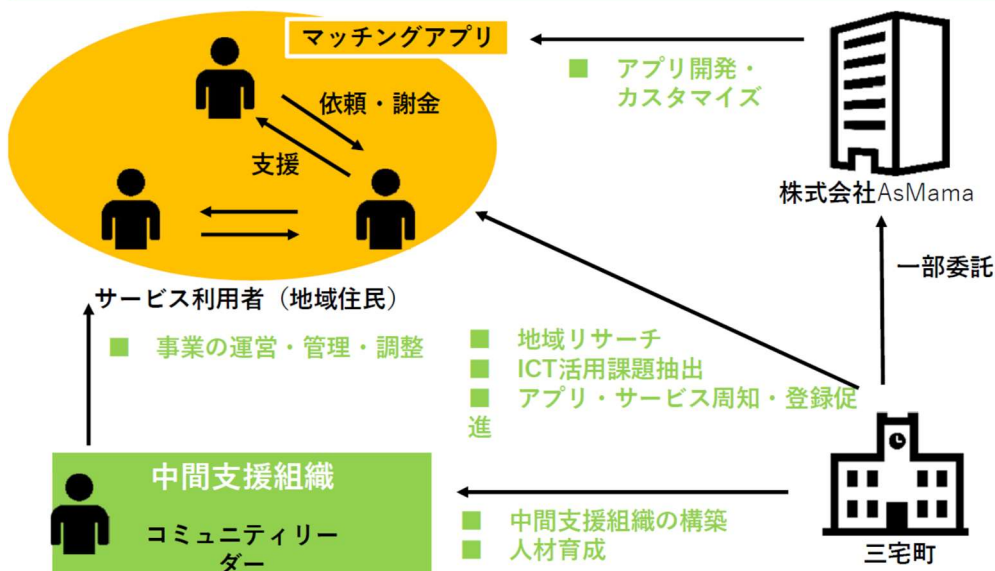
シェアリングエコノミーを子育て支援施策に活用

- 働き方の多様化
- 子育てニーズの多様化
- 求められる支援内容も多様化

解消 シェアリングエコノミーによる共助システム

リアルで		住民どうしをつなぐ多世代交流型コミュニティ 地域に住む人たちが出会い、互いを知り、理解し、気の合うご近所の知り合い同士が安心安全に気兼ねなく共助できるコミュニティを実現
ICTで		シェア（頼り合い）による課題解決・自己実現 多様なスキルや経験を持つ人の活躍、それによる多様な地域の間づくり、情報発信や共助の実現

事業の概要



③ 津和野町（一部抜粋）

（島根県津和野町） 長期滞在型の旅行モデル推進事業

〔目的・効果〕

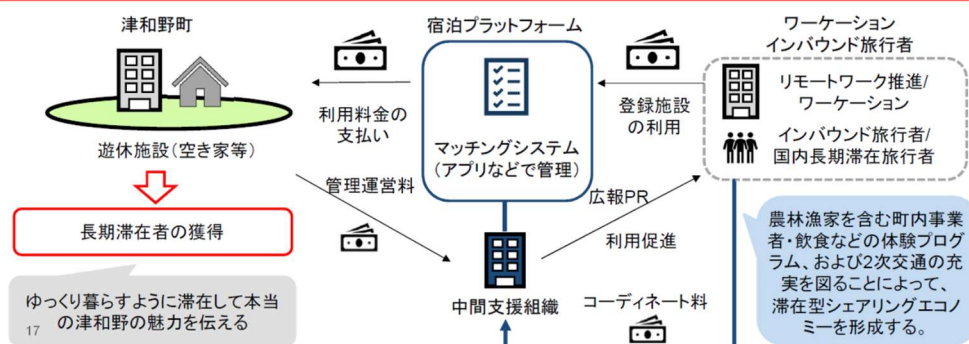
- （目的）空き家等の利活用を行い、町事業者と連携した体験プログラムをコーディネートすることで、インバウンド旅行者や国内旅行者の中でも長期滞在者（ワーケーションなど）の獲得による地域経済の再生を図る。
- （効果）3年後に空き家等の遊休施設10件活用、1500人の宿泊者増、地域経済効果7500万円

〔事業内容〕

- 空き家等をシェアリングエコノミーのサービスを活用することによって、長期滞在が可能な旅行スタイルを提案する。

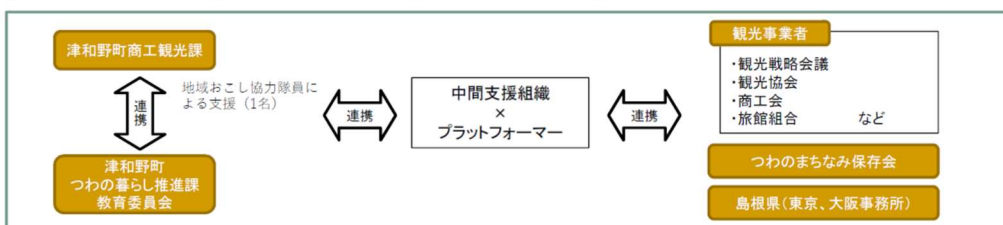
〔特筆すべき事項〕

- （持続可能性）サービスをまとめて管理・運用することによって、収益の一部を中間管理組織が享受できる体制を整え、サービスのブラッシュアップやPRなどを継続して実施する。
- （モデル性）滞在中の体験プログラムなどの充実を図ることにより、体験の手配等コーディネートを実施。公共交通が脆弱なため、2次交通（シェアサイクル、タクシー、レンタカー）関係者を含む、観光事業者等とも連携し、手配料として収益の一部を享受できる体制を構築する。



本事業の体制：

項目	詳細	実施主体	実施内容
地域資源の掘り起こし	地域の空き家調査	つわのまちなみ保存会	津和野町伝統的建造物群保存地区内の空き家調査を通じて活用可能な空き家を掘り起こす
	地域体験の掘り起こしとブラッシュアップ	中間支援組織	地域内の多様な主体と連携し、四季折々の体験の掘り起こしを行う
シェアリングエコノミーの導入	地域へのシェアリングエコノミーの普及	津和野町役場	プラットフォームと地域の多様な主体との接点を作ることによって理解促進に努める
長期滞在モデルの利用促進	システム構築および利用者へのPR	中間支援組織	プラットフォームの連携によって、利用者への効果的なPRやシステムの構築に努める
	顧客ターゲットに応じたプランの開発	中間支援組織	インバウンドや国内のワーケーション需要に対応した提供のモデルを確立する



2-3. 意見交換内容

(1) 各モデル団体の取組に対するアドバイス等

① 京都府の取組に関するアドバイス等

- 遠隔によるガイドは新規性の高い取組であり、既存のプラットフォームとの連携ではなく独自の仕組みを構築する必要がある。うまくパートナーと連携する体制づくりが重要である。
- シェアリング事業に参加して、資源を提供することになる住民や事業者へのインセンティブ設計が重要である。収益性の検討を含めたデータ取得等、モデル事業の段階で検討を行うことが重要である。
- マイクロツーリズムとして、まずは周辺住民に注目し、近場の魅力を再発見してもらうような取組も、コロナ禍における観光では重要である。

② 三宅町の取組に関するアドバイス等

- プラットフォームで提供される資源が、量的にも種類の観点からも多様性が高まるほど、プラットフォームの魅力が高まり、利用度が向上する。プラットフォームをうまく運営するうえでは、アプリだけに頼らず、コーディネーターが積極的に声をかけて利用を働き掛けている。人を集めることが取組のポイントとなる。
- コーディネーターは、地域で顔が広く、つなぎ役になれる方が適任であり、多様なバックグラウンドを有することが需要である。人間関係のクラスター同士がつながると、新しいことが地域で起きることが期待されるので、各クラスターのキーマンを巻き込む観点も重要である。

③ 津和野町の取組に関するアドバイス等

- 「アルベルゴ・ディフーズ（分散型ホテル）」のように、地域資源全体を活用できる取組が参考になると考えられる。
- コロナ後は、長期滞在などを含めた新たな観光の発注になりつつある。津和野町らしい「学び」の場があれば、多数ではなくても長期滞在してくれる人との関係づくりにつなげられると考えられる。
- 長期滞在する際には、滞在期間中の通学が課題になることもある。滞在期間中に地域の学校に通学できる「デュアルスクール」の仕組みを構築できると、長期滞在できる家族層が増えることも考えられる。

(2) 全般的なアドバイス等

① 過年度のモデル事業実施団体からのアドバイス等

- シェアリング事業を市民に利用してもらうためには、住民に信頼感を持ってもらうことが重要である。主なサービス提供者として高齢者が想定される場合には、特に課題が大きい。
- シェアリング事業の推進体制の構成主体（自治体、商工会議所、金融機関等）による検討会の開催を通じて、構成主体同士のコミュニケーション、目的意識のすり合わせから着手し、信頼関係を構築することが重要である。
- 「シェアリングエコノミー」という単語の認知度はまだ低いため、住民への普及を図るうえでは周知普及に工夫が必要である。
- 単年度で実施するモデル事業の終了以降も、地域内で継続的に取組を行うための体制構築が重要である。

② 有識者によるアドバイス等

- シェアリング事業を地域において普及させるうえでは、組織・個人に関わらず、中間支援を行える主体を巻き込むことが重要である。
- 地域課題の解決を目的として取り組むうえでは、(KPI だけではなく) シェアリング事業の成果として経済・社会的なインパクト等の効果の測定が本来は必要であり、意識して事業を進める必要がある。
- シェアリング事業を通じて実装するマッチングの仕組みは設計だけでなく、運用が重要である。設計者としての事業主体がいろいろな人をつなげるとともに、自ら率先して資源を提供していく姿勢が重要であり、それを受けて様々な方がプラットフォームに新たな資源を継続的に提供する状態を作れると良い。
- コロナ禍においても、中長期的には、所有ではなく利用のシェアリングエコノミーは、スマートインフラのような概念として地域を支えていくことが期待される。

3. 令和2年度シェアリングエコノミー活用推進事業のモデル事業の取組概要

3-1. 京都府(海の京都シェアエコライド事業)

(1) 地域の状況

① 地域の概要

- 京都府の最北部に位置する丹後地域は、北は日本海、東は舞鶴市、西は兵庫県豊岡市、南は福知山市に隣接し、京都府庁から直線で約90kmの距離にあり、宮津市、京丹後市及び与謝郡の伊根町、与謝野町の2市2町で構成されている。
- 隆起海岸、リアス式海岸で天然の良港に恵まれるとともに、その美しい景観から「山陰海岸国立公園」に指定されている。丹後半島の経ヶ岬から鳥取県の白兎海岸までの海岸線及びその内陸部を区域とする「山陰海岸ジオパーク」は、平成22年10月3日に「世界ジオパークネットワーク加盟」に認定された。
- その他、観光については、近年の北近畿タンゴ鉄道の民間運営（京都丹後鉄道（丹鉄）発足）や京都縦貫自動車道の全線開通、山陰近畿自動車道の順次開通、京都舞鶴港における大型クルーズ船に対応した埠頭整備完了に伴い、陸と海の双方から人とももの流れが増大しており、更なる観光客の入り込み増加に取り組んでいる。

② 地域課題の概要

- 交通の観点では、2次交通の脆弱性が最大の課題となっている。鉄道網を補完する路線バスやタクシーについては、特に路線バスの乗客数の低下や人手不足などもあり路線減少や減便など厳しい状況にある。個人旅行者が丹後地域の周遊観光するにあたってはマイカー利用が主流となっている。
- 観光の観点では、1人当たり観光消費額の低さが課題となっている。令和元年の1人当たりの観光消費額は管内平均で約3,272円であり、京都市等と比べて低く、滞在日数の短さ、日帰り客の多さが主な要因と考えられている。

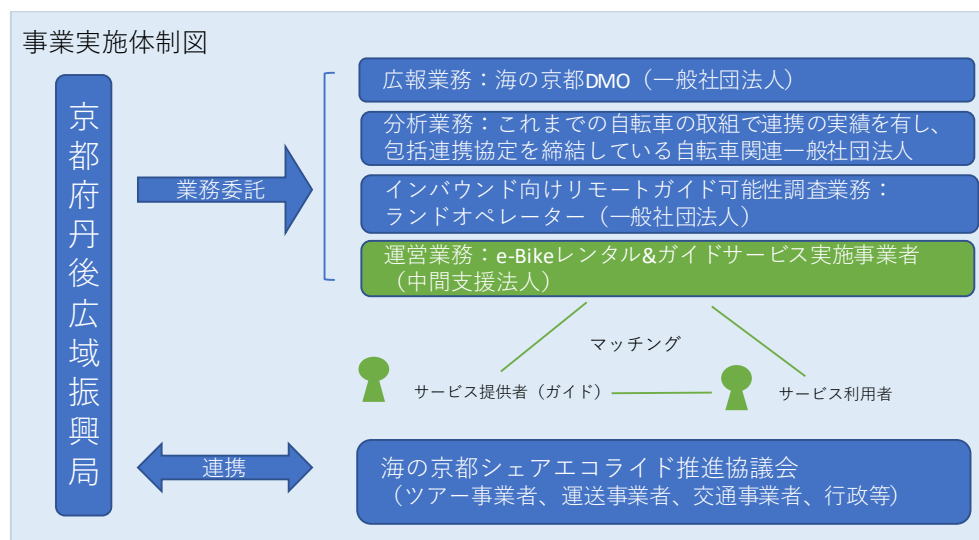
③ シェアリングエコノミー活用の狙い

- 丹後地域においては、複数の事業者が電動アシスト付自転車（eバイク）に着目し、レンタル及びガイドサービスを営んでおり、管内の観光協会や宿泊事業者等が個別に導入するものも含めると、国内有数レベルの集積状況となっている。
- これらは、2次交通に課題を有する地域の状況に柔軟に対応した観光の形態と言えるが、民間事業者の努力や自治体の施策だけでは物的・人的リソースの不足が解消されないという課題がある。
- 地域住民が有する隙間時間やスキル等の資源を活用する「シェアリングエコノミー」の考え方を反映することで地域課題の解決を図る。

(2) モデル事業の概要

① 取組体制

i. 体制図



ii. 各主体の役割等

- 「海の京都 シェアエコライド推進事業」の推進組織として、関係事業者・団体、行政機関等を構成団体とする「海の京都シェアエコライド推進協議会」を設置し、モデル事業の検討・実施に取り組んだ。
- 以下は、モデル事業において中核的な役割を担った構成主体を中心に役割などを示す。

■地方公共団体

○ 京都府

- モデル事業の全体調整等を実施

■中間支援組織

○ （同）海の京都 e-Bikes

- e バイク事業者として、自転車のレンタル・ガイドサービスを実施。ガイドの掘り起こしなどを実施。

■その他の構成主体

○ （一社）Tangonian

- ランドオペレーターとして、今後のインバウンド需要に向けたリモートガイドの可能性検証等を実施

○ 海の京都 DMO

- 広報業務を主に担当

② 取組の概要

- 京都府はシェアリングエコノミーの活用に向けた令和 2 年度のモデル事業として、「ICT を活用した遠隔ガイドサービス」「健康づくりと連携した乗り捨て e バイク（自転車）回収サービス」の実現を目指す。
- ICT を活用した遠隔ガイドサービスについては、ガイドを専業としない住民（子育て中の住民、旅館の職員、農家の方など）が隙間時間を活用して自宅等から ICT を活用したガイドのサービス実装に取り組んだ。
- 健康づくりと連携した乗り捨て e バイクの回収サービスは、e バイク事業者とランナーが連携し、ランニングコースの一部にバイクトレーニングを組み入れることにより、ランナーによる回収サービスの実施に向けて取り組んだ。

③ 取組の経過（遠隔ガイドサービス）

i. デバイス、アプリ等の検討

- 遠隔ガイドに使用するデバイスについては、ガイドを何らかの手法で離れた場所から遠隔で実施するという、新規性の高い取組であったため、使用するデバイスやアプリの評価についても、重要な検証ポイントとした。
- 具体的には、ガイド側のデバイス、利用者側のデバイス、通信アプリ、コミュニケーション手段、補助デバイス等において評価を行い、それぞれの長所や短所の洗い出しを行った。
- 特にデバイスについては、設定の手間や、耳を塞ぐ形態が道路交通法違反となる可能性があること等から汎用アプリに対応する、耳をふさがない形での骨伝導イヤホンを採用した。
- また、骨伝導イヤホンであっても、完全に法令をクリアできる確証が得られなかったことから、実証実験における会話（ガイド）は、停車時に限定する運用としている。

ii. 遠隔ガイド体験会及び模擬ガイドの実施

- 観光客等を対象とした遠隔ガイドの実証実験に先立ち、各種課題の洗い出しを行うため、関係者を対象とした模擬ガイド等を実施した。

■遠隔ガイド体験会（令和２年８月６日）

- 推進協議会構成員等が遠隔ガイドを体験する機会として遠隔ガイド体験会を開催した（協議会構成員５名の参加）
- 体験会では、アプリを利用したビデオ通話、骨伝導イヤホンによる遠隔ガイドの可能性を検証した。

■模擬ガイド（令和２年９月７日、１４日）

- 観光客の利用を想定し、モニター参加による模擬ガイド（ガイド候補者は視聴参加）を実施した。
- ガイドの実施方式は、先行する体験会と同様としたが、モニターが複数人であり、全員の設定に時間がかかるなどの課題が確認された。またデバイスとスマホの接続に支障も出るなどの課題が確認された。

図表 ５ 遠隔ガイド、模擬ガイドの実施

遠隔ガイド体験会



模擬ガイドの実施状況



iii. サービス提供者の確保及び研修

■ガイドの確保

- 実証実験の実施地域である伊根エリアにおいては、e バイク事業者のHP で公募したほか、同事業者を通じて、子育て中の住民、旅館の職員、アルバイト中の方等に個別に依頼し、３名のサービス提供者（遠隔ガイド候補者）を確保した。
- 伊根エリアと同様の手法でのガイド候補者の掘り起こしが見込めなかった地域においては、今後のサービス提供者の確保につながるような観点で取組を行った。
- 具体的には、育児中の住民が集まり積極的な活動を行っている団体や、地域の観光施設に働き掛けを行い、それらの団体・施設に対して説明会や体験会を実施し、今後のサービス提供者としての参加を働きかけた。

図表 6 サービス提供者の確保及び研修

育児中の住民の団体への説明



観光施設への体験会



iv. DMO を通じた域外への広報

- モデル事業の後半に、e バイク事業者のホームページと併せて、海の京都 DMO の有する発信チャンネルを通じた遠隔ガイドの説明、誘引を実施し、e バイク事業者のサイトでは遠隔ガイド付きの予約も可能な内容で掲載した。

図表 7 海の京都 DMO における広報

- 海の京都 DMO サイト中の e バイク特集ページにおける遠隔ガイドの紹介
- 海の京都 DMO サイトと合同会社サイトの遠隔ガイド部分における相互リンク設定及び特に検索で優位性を示す海の京都 DMO サイトから合同会社サイトへの誘導
- 海の京都 DMO が持つプレスリリースネットワークを活用しての作成素材を活かした遠隔ガイドの紹介
- 海の京都 DMO が持つ京都府主要ラジオチャンネル「α ステーション」内での独自番組における遠隔ガイドの紹介
- 上記プロモーション及び今後の振興局 HP 等での紹介等にも使用する動画、写真等の素材の作成

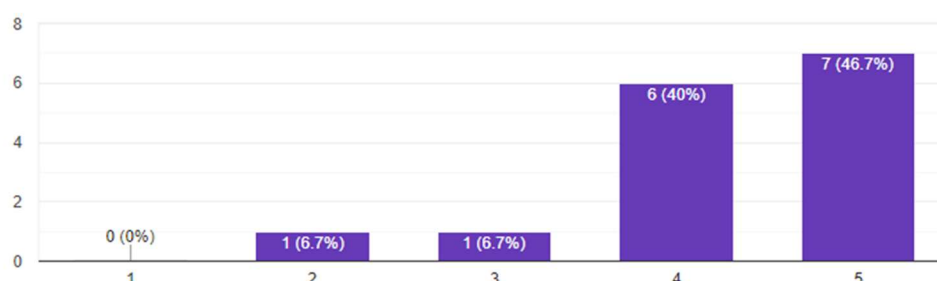
v. 観光客等への遠隔ガイド実証実験

- 令和2年9月18日から12月15日にかけて、伊根町エリアを訪れた観光客等に対し、遠隔ガイドサービスを提供する実証実験を行った（計14組、延べ39名に対して実施）。
- 参加者に対しては、事後にアンケート調査を実施し、遠隔ガイドの満足度、今後の利用意向、支払意向金額などを確認し、満足度については概ね良好な反応であった。

図表 8 アンケート調査結果（一部抜粋）

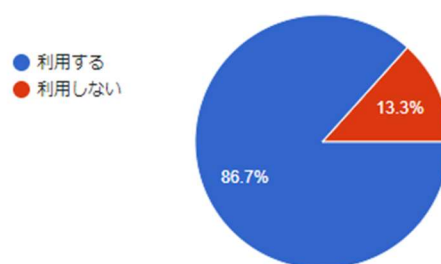
3-1 リモートガイドの満足度を5段階で教えてください

15件の回答



4 機会があれば次回もリモートガイドを利用されますか

15件の回答



vi. インバウンド向け遠隔ガイドの可能性調査

- インバウンドを対象にした遠隔ガイドサービスの検証にあたり、留学生やALTを始めとした在住外国人をモニターとした実証実験を実施した。
- 本実証実験においては、インバウンドに対する遠隔ガイドの日本人向けとの違いや、通常の同行ガイドとの違い等を検証した。

④ 取組の経過（自転車の回収）

i. 実証実験の内容

- 令和2年10月21日に阿蘇海周辺を活動フィールドとするランナーチームに対し、実証実験の説明会及びeバイクの試乗体験、使用方法の実演を実施した。
- その上で、11月上旬から12月中旬までの間に4回のeバイク回収実験を実施。最初の3回については、乗り捨てが発生した想定で、予告し実施したものであるが、最後の1回は実際のeバイク乗り捨て発生に伴うものであった。
- なお、実証実験期間中の安全対策については、以下のとおり対応することとし、実験参加者の了解を得た。



図表 9 実証実験期間中の安全対策

- 説明会後の乗車体験で操作方法等の講習、特に発進時の注意喚起
- ヘルメット着用の徹底、服装（スカート、ポンチョは乗車拒否）の統制
- その他安全運転の徹底
- 回収中である旨の自転車への表示
- 万が一の事故時の保険は自転車保険附随のTS保険に加え、eバイク事業者が加入する自転車事業者用損害賠償保険での対応
- GPS リアルタイム監視による緊急駆け付け体制

ii. 振り返りの実施

- 実証実験終了後、1月14日には参加者2名とeバイク事業者と有識者を交え、振り返り意見交換を開催した。

○回収サービス提供者の意見

- eバイク回収があることで走るモチベーションにつながった。
- 成相寺展望台まで登り切れてeバイクの価値を感じた。
- 近隣の健康施設等との連携による健康増進に資するプログラムにできる可能性がある。
- サービスとして提供する場合、謝礼はあった方がお互いにとっても良い（金額は高くなくても良い）
- 平日の対応を考えた場合、高齢者の運動系グループと連携してはどうか。
- 雨天時は対応しづらい。
- 車輛のメンテナンスの意識はなかった。

○eバイク事業者の意見

- ランナーによる回収は、少数の自転車輸送に好都合（複数台なら車で輸送してもコストが見合うが実際には1台の乗り捨ての発生もある）。
- 輸送してもらうことで、事業者として助かるというのに加えて、地域住民にeバイクの価値を感じてもらえたり、健康増進の機会になると考えている。

○有識者の意見

- ラン+バイク=バイアスロン、といった全体としての見せ方（トレーニング）をすると参加者が増えるかもしれない
- フィットネスジム（例：久美浜駅前）の屋外プログラムとして提供できたらよいのではないか。（コロナ禍で屋内営業が厳しい）
- ウェアラブルデバイスメーカー（ミツフジ社）と組んだ健康増進の実験（リビングラボ）ができるかもしれない。
- 車輛のメンテナンスについては、運搬車に乗りながら簡易チェックのスキルを習得してもらえると助かるが責任の所在の問題は残るので、自転車を戻した場所の管理者が整備するのがよいのではないか。

(3) 成果及び今後の課題

① 事業成果

i. 遠隔ガイドサービス

- 今年度は使用する ICT デバイスの選定やガイドノウハウの検証を中心に実施した。その結果、すべての利用者から高い満足度が示されるとともに、サービス対価についても、概ね想定額（1,500円）を上回る評価があり、事業者による本格実施に向け一定の目途をたてることができた。
- 体験型観光への志向の強まりなど、観光スタイルの変化の潮流などの背景を考慮すると、遠隔ガイドサービスは市場に受け入れられる可能性が十分にあると考えられる。
- また、営利事業としての成立可能性については、サービス提供者への対価やデバイス使用料、通信料、その他の利用者への応対にかかる人件費を踏まえ検討する必要がある。モデル事業において検討を行った結果、必ずしも収益性は高いとは言えないものの、一定の収入を得ることが可能と考えられた。遠隔ガイド単体での収益だけに着目するのではなく、そこから派生する顧客との関係づくりや地域全体への波及効果を見据えた上で、事業展開を図っていく方針としている。

ii. 乗り捨て e バイク（自転車）回収サービス

- レンタル事業者は住民との連携により、往復1時間と回収作業に要する作業時間を削減。回収協力者にとっても、趣味と実益を兼ねた取組となるため、本格実施に向け取組を継続する。

② 今後の課題、展開など

- 今回の実証実験の結果を踏まえ、e バイク事業者においては、令和3年4月頃を目途に、遠隔ガイドサービスを搭載した商品を販売予定であり、京都府においても、海の京都 DMO を連携しながら、広報面などについて支援を行う。
- 自転車の回収については、現時点では、当該サービスの提供が必要な機会が頻繁にある状況ではないことから、当面、今年度行った実証実験と同様の形態での取組を実施し、本格運用に向けた検討を継続する。

(4) モデル事業のポイント

① 準備期

課題	取組のポイント
地域課題の解決に向けたシェアリング事業の構想	【既存事業を軸としたシェアリング事業の構想】 ● 地域の観光事業者の実態を踏まえ、民間事業者が取組んでいる既存のサービスを軸としたシェアリング事業の構想とする（ここでは、住民が隙間時間を持ち寄る）ことで、新たな観光商品の開発を実現することを構想した。
	【地域で遊休化している資源の実態把握】 ● 地域内で遊休化している資源（ガイドのノウハウを有する住民）と状況（隙間時間の状況や参画意向）を把握して、シェアリングエコノミーが地域課題の有効な処方箋になりうるか見極めのうえ、実施期に至る取組を進めた。

② 実施期

課題	取組のポイント
サービス提供者の掘り起し	【地域の多様な主体と連携したサービス提供者の掘り起し】 ● 地域で活動する主体（「丹後お母さんの会」等の目的型コミュニティや地域の観光施設、市民ランナーの組織等）を通じたサービス提供者の発掘や打診に取り組んだ。
法制度面などへの対応	【法制度面の丁寧な整理】 ● 先行する同種・類似事例を紐解きながら、サービス提供するうえで法制度上の議論の余地がある内容を整理した。 ● そのうえで、先行事例や法令を参照を通じて、適法ではないとみなされうる要素について、軌道修正を実施した。

③ 継続検討期

課題	取組のポイント
持続可能性の確保に向けた検討	【サービス内容及び事業の収益性の精査】 ● モデル事業に参加した利用者に対してアンケート調査を実施し、サービスの満足度及び支払意向の確認を行った。 ● サービス内容の精査及び事業性を把握し、次年度以降の本格稼働に向けた軌道修正を実施している。

3-2. 奈良県三宅町(みやけまちいく(育)パートナーシップ事業)

(1) 地域の状況

① 地域の概要

- 三宅町は、霊峰金剛・葛城の山並みを望み、飛鳥川・曾我川・寺川の肥沃な流域にひらけた緑豊かな自然環境に恵まれた地域であり、「全国で2番目に小さい町」である。
- 人口減少が続いており、近年ではピーク時より20%以上減少（平成31年3月1日現在：6,770人）となり、高齢人口が年少人口を上回り、今後も人口減少が続くことが推計されている。また、若年層の転出が多くなっており、子育て世代が減少し、平成26年には出生率が4.3%まで減少したことから、子育て支援施策に力を入れている。

② 地域課題の概要

- 近年、働く母親が増加し、働き方も多様化しているが、町内に所在する認定こども園は1園のみであり、民間事業者の新たな参入がみられない。その結果、子育て世代が子どもを町内で預ける際の選択肢が不足するなど、仕事と家庭の両立のために必要なサービスが少ないのが現状である。
- 地域において子育て支援サービスを充実させるには、公的サービスだけで充足させることは難しく、住民同士の共助や民間事業者による子ども・子育て支援事業を創出する必要がある。

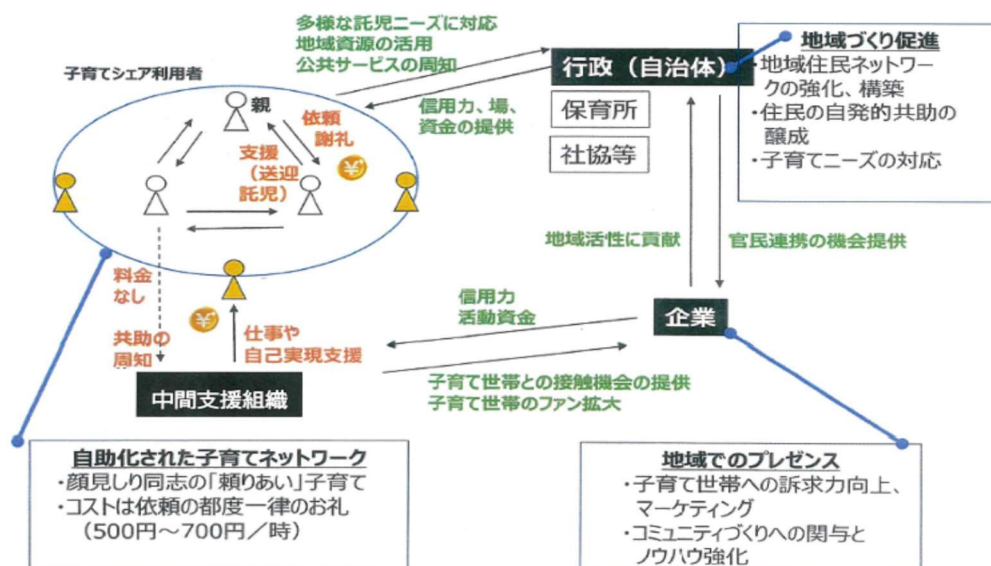
③ シェアリングエコノミー活用の狙い

- シェアリングエコノミーの活用により、地域ぐるみでお互いに子育てを支え合う新たな共助システムの構築を目指す。
- 具体的には、スキルシェアのプラットフォームを活用することで、住民が抱える子育ての困り事（子どもの預かり、送迎、子育て用品の提供、子守りなど）を地域の人材を活用することで解決を図る。

(2) モデル事業の概要

① 取組体制

i. 体制図



ii. 各主体の役割等

- 三宅町と中間支援組織と企業と連携した体制を構築し、それぞれが以下で説明する役割を果たすことで、地域ぐるみの共助による子育て支援サービスの充実を図る。

■ 地方公共団体

○ 三宅町

- 子育て支援シェアサービスの構築・提供を行う。また、サービスの周知、中間支援組織の構築・人材育成を実施。

■ 中間支援組織、プラットフォーマー

○ 株式会社 AsMama

- アプリ開発、運用
- サービス利用者向け説明会の実施
- サービス提供者の人材発掘・育成支援の実施
- サービス提供者と利用者合同交流会の実施
- コミュニティリーダーの人材発掘・育成支援の実施
- コミュニティリーダーによる交流会の開催
- 民間企業との共同事業の基盤構築

② 取組の概要

i. アプリの開発・運用

- 地域住民による子育て支援活動をするため、地域ぐるみでお互いに子育てを支え合う共助システムとしての「子育て支援シェアサービス」アプリを導入・運用。

ii. 利用者向け説明会及び交流会による利用登録の促進

- アプリの利用登録を促進するために住民への説明会を月1回程度開催するとともに、アプリの利用登録者同士の関係性をつなぐことを目的に交流会を開催。

iii. コミュニティリーダーの発掘・育成

- 中間支援事業者により、コミュニティリーダーとして地域で活動する人材を発掘、養成を行い、コミュニティリーダーが地域の担い手として活動できるようグループ化を図る。

iv. コミュニティリーダーグループによる交流会の開催支援

- コミュニティリーダーが地域住民を対象に交流会を開催し、アプリ利用を通して住民同士の共助システムを定着させる。

③ 取組の経過

i. 主な取組の経過

- モデル事業期間（2020年9月～2021年1月）の主な取組の経過は以下に示すとおりである。

実施月	項目
2020年9月	三宅町、AsMama、業務契約
2020年9月	キーとなる人や団体へのヒアリング及び関係構築を実施、アプリを三宅町版にカスタマイズ、プレオープン
	キーとなる人・団体への事前説明を実施 (社協、三宅町議員、幼稚園、子育て支援センター、教育委員会事務局、ボランティア団体、複合施設運営会社等) 子育て世帯へのヒアリング会の実施 アプリを三宅町版にカスタマイズし、「三宅町アプリ」としてプレオープン。モニター利用者の募集開始。アプリ登録者数16人。
2020年10月	キーマンへのヒアリング及び関係構築を継続実施、未就園児向けのイベントを開催し取組み周知を開始
	キーとなる人・団体への事前説明を実施 (子育て支援センター職員、地域スポーツ保護者会、複合施設地域コーディネーター、ボランティア団体等) 一般向け及びボランティア団体向け説明会実施 ハロウィンをテーマとした交流イベントを子育て支援センターにて開催、取組みやアプリの使い方について説明。イベントには、近隣で活動する先輩コミュニティリーダーも参加。15組の未就園児親子が参加。コミュニティリーダーへ強い関心を寄せた人に、研修会参加を促す。 三宅町在住のコミュニティリーダー、1人誕生 町の広報誌への掲載、説明会、イベント実施等で、アプリ登録者数47人へ
2020年11月	コミュニティリーダー認定研修実施、「おさがり交換会」開催でシェアリングを実体験
	三宅町内で初のコミュニティリーダー認定研修実施。未就園児の母親、ボランティア団体リーダー、議員、複合施設地域コーディネーター、子育て支援センター職員等9人が研修を受け、認定。研修中は、近隣で活動する先輩コミュニティリーダー達が、研修受講者のお子さんの託児を担当し、子連れでも活動できる環境を整備 子育て支援センターにて、「おさがり交換」をテーマとした交流イベントを実施、シェアリングを実体験する機会を提供した。実際には、持ち帰る人より提供者のほうが多かったため、多数集まったおさがりを有効活用するアイデアとして「マルシェ実施」への検討が始まる
実施月	項目
2020年12月	三宅町コミュニティリーダーによる交流イベントの初開催。取組みへの認知拡大し、アプリ登録数100人超過。
	保育園や小学校等に通う共働き子育て世帯を巻き込むことを狙い、クリスマス为主题的交流イベントを休日に開催、100人を超える親子が参加。交流イベントでは、三宅町コミュニティリーダーが事前の準備や当日運営を担当した。 コミュニティリーダー認定研修実施。シニアの方にもご参加いただくが、アプリ操作等に課題があり、町内に多数いるシニアの利用促進に向けた取組みのリクエストをいただいた。 コミュニティリーダーの月例勉強会を開始。アプリの操作方法ほか、町内の様々な課題をシェアリングを用いて、どのように解決していけるか等の意見交換を行った。また、初めてスタッフとして関わったクリスマスイベントについての振り返りや、「マルシェ」開催に向けた具体的なアイデアだしも行った。 イベントで使用する資材（小型ペットボトル等）をアプリのシェアリング機能（モノの交換）を用いて募集する試みも実施。
2021年1月	アプリのグランドオープン。交流イベントと研修会を継続開催。
	2020年9月よりプレオープンしていた「三宅町アプリ」をグランドオープン。アプリ内の掲示板機能を用いて、「お正月の過ごし方」や「実施してほしいイベント」等を募集、アプリ利用を促進。1月末までのアプリ登録数は127人と目標を超過。 役場職員向けに研修を実施。本取組み担当部署以外の職員が、それぞれの職務の中でいかに、本取組みやアプリを活用していくかについて検討を始める。 コミュニティリーダーの月例勉強会を実施。勉強会の中で、シニアの利用促進に向け、「シニア向け説明会開催」や「シニアのアプリ利用お手伝い隊」を実施しては、といったアイデアがでたほか、幼稚園の生活発表会（お遊戯会）がコロナ禍のためきょうだいの参加が制限されることに対し、あずかりあいで解決できるのでは、といったアイデア等がでてきた。実際に、幼稚園での生活発表会でのあずかりあいは、実現に向けた準備が進展している。 2月マルシェ開催にむけ、各コミュニティリーダーが、自分たちの“得意”をいかしたブースを用意するほか、町内の様々なステークホルダーの巻き込みを実施。

ii. 利用実績

- モデル事業の利用実績は、以下のとおりとなった。アプリ登録数、説明会数は計画通りに推移しており、いずれも KPI の目標時点（2021 年 3 月末）に向けて達成が見込める進捗となった。
- また、コミュニティリーダー数については 2021 年 1 月時点で KPI を超える水準の人数を達成している。
- つながりづくり交流会及び自主的な交流会の開催数は、コロナ禍の社会情勢もあり、当初の計画通りの実施が難しかった。利用者による自主的な活動の動きが生まれ始めているところであるが、今後、さらに取組を進める必要がある。

図表 10 利用実績

	プロジェクトスタート時 2020年9月	目標値 2021年3月	実績値 2021年1月末	達成率	評価
アプリ登録数	16	170	127	74%	3月末までに170人目標のところ、1月末までで127人(1月目標110人)と目標達成率74%で計画通り
コミュニティリーダー数	0	10	14	140%	3月末までに10人目標のところ、14人と目標を大きく上回るスピードで達成
説明会	1	7	6	85%	計画通り。3月までに達成見込み
つながりづくり交流会	0	12	6	50%	実施数は計画を下回っているが、各回参加者が集まっており、登録数、シェアコンシェルジュ数に反映されている。
担い手による自主的な交流会	0	4	0	0%	自主的な動きの立ち上がり、予定より若干鈍い。実際には自主的な動きはでてきているものの、アプリを活用した形になっていない等、今後継続した取組にしていこう促しが必要。

		2020				2021		
カテゴリ	項目	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
KPI	アプリ登録数	3	20	50	80	110	140	170
	コミュニティリーダー数	0	0	0	2	4	7	10
	説明会	1	1	1	1	1	1	1
	つながりづくり交流会	0	2	2	2	2	2	2
	担い手による自主的な交流会	0	0	0	1	1	2	2
実績	アプリ登録数（累計）	16	47	62	105	127	—	—
	コミュニティリーダー数（累計）	0	1	9	10	14	—	—
	説明会実施回数	1	2	1	1	1	—	—
	研修会実施回数	0	0	1	1	1	—	—
	つながりづくり交流会	0	2	1	2	1	—	—
	担い手による自主的な交流会	0	0	0	0	0	—	—
	説明会参加組数	7	15	0	1	0	—	—
	研修参加者数	-	-	9	6	8	—	—
	つながりづくり交流会参加組数	-	12	6	42	9	—	—

(3) 成果及び今後の課題

① 事業成果

i. アプリ開発、運用

- プラットフォームとの連携のもとで2020年9月からプレオープンしていた、「三宅町アプリ」を2021年1月にリリースし、1月末には127名が登録済みである。
- 掲示板機能を用いて、「お正月の過ごし方」「実施してほしいイベント」等を募集する等、「三宅町アプリ」は普及しつつある。

図表 11 アプリへの投稿事例



ii. 利用者向け説明会及び交流会による利用登録を促進

- 毎月の広報周知、各地域団体への説明会の実施により、年齢を問わず関心を持ってもらうことができた（アプリ登録者数は当初の計画通り、コミュニティリーダー数は当初の計画を超える水準）。

図表 12 周知のための交流会・説明会チラシ



図表 13 説明会・交流会の様子



iii. コミュニティリーダーの人材発掘・育成支援の実施

- プラットフォーム（AsMama）が中間支援を行い、コミュニティリーダーの発掘・育成するための研修会の実施を通じて、サービス提供者を育成することで、コミュニティリーダー層が、自分達ができることを考え、実践に向けて行動する動きが見られ始めた。
 - 幼児園の行事の際の託児
 - アプリが使えないシニア向けの相互伝達方法の検討
 - マルシェ開催

図表 14 研修会の様子

研修会の様子



② 今後の課題と取組の方向性

i. 世代を超えた参画の仕組みづくり

- モデル事業を通じて、スマートフォンの操作が不得意な世代の参画が進みにくいことが明らかになった。今後は、シニア層の利用拡大に向け、説明会や「シニアのアプリ利用お手伝い隊」等の支援の実施を検討する。

ii. 担い手（コミュニティリーダー）グループの組織化

- 今後、地域主導で活動を活発化させていくうえで、モデル事業を通じて育成したコミュニティリーダーを組織化し、中間支援組織としての役割を果たせるようにしていく必要がある。中間支援組織としての自立の目標を令和4年度に設定し、引き続き間違サポートを継続する。

iii. プラットフォームを活用した共助事例の創出

- プラットフォームを活用したサービスの授受が、まだ十分活発とはいえない。インターネット上のプラットフォームを活用することで、これまで活動に参加できなかった人や層にも活動が広がる可能性があるため、引き続きプラットフォームの利用促進に向けて取り組む。

(4) モデル事業のポイント

① 準備期

課題	取組のポイント
多世代交流の仕組みづくり	● 住民が、来年度竣工予定の複合施設で自分のやりたいことができ、多世代が交流できる仕組みをつくることを目標に、アプリの導入及び人材育成を進めた
町職員に対するシェアエコ活用に関する啓発	● 役場内でシェアリングエコノミーの活用について意思統一を図るため、事業担当部署外への事業を紹介し、活用方法を検討
ネットワークの拡大	● カギとなる人・団体に対して、担当部署及びプラットフォームから事業の事前説明を実施。

② 実施期

課題	取組のポイント
アプリの導入と人材発掘	● 地域団体への説明時には、アプリ登録会も実施し、その場でアプリを活用し、実体験してもらう。特に関心をもった人に対して個別でアプローチを行いコミュニティリーダーとしての活動を勧誘
コミュニティリーダーの育成	● 毎月1回、中間支援事業者による交流会を開催し、子育て世代に対してアプリによるシェアリングについて説明をし、理解の促進を図ることで、コミュニティリーダーへの興味関心をもたせ、自分のやりたい活動のイメージ化を図る
人材育成（運営ノウハウの獲得）	● コミュニティリーダーにより交流会を開催できるよう、中間支援事業者よりノウハウをレクチャーしつつ、交流会を開催。自分達で企画、運営できるよう育成する
理解増進・利用促進	● 町広報紙に毎月交流会の記事を掲載し、利用登録の促進を図る。また、コミュニティリーダーの活動についても掲載することで、シェアリングエコノミーの理解を促進し、住民の関心高める

3-3. 島根県津和野町(長期滞在型の旅行モデル推進事業)

(1) 地域の状況

① 地域の概要

- 津和野町は年間 120 万人が訪れる観光地である一方、従来型の短期国内旅行者数は横ばいとなっている。代わりに海外からのインバウンド旅行者、長期滞在型の国内旅行者が増加しており、平成 29 年から令和元年にかけては、外国人宿泊者数前年比 1.2 倍増加している。

② 地域課題の概要

- 上記のとおり、短期国内旅行者からインバウンド、長期滞在へ観光需要がシフト、多様化している。さらに、旅行者は、地域の人々の暮らしにより近い距離で滞在する、これまでの旅行スタイルとは違った滞在を好むようになっている。こうした変化に対応したサービス提供体制の強化が求められている。
- また、人口減少に伴い空き家が増加しており、使われていない空き家は地域の景観を損ね、対策は喫緊の課題となっている。

③ シェアリングエコノミー活用の狙い

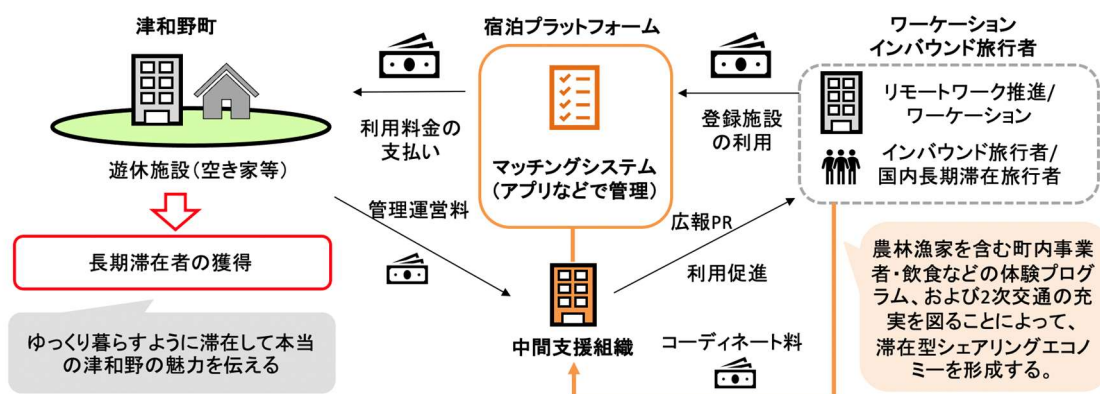
- 津和野町において飲食、風呂、体験など通常 1 つのホテルで完結する要素を地域全体で提供することで、空き家の活用を図り、新たな観光の魅力をつくることを狙いとして、こうした一連のサービスを繋ぐ役割として、シェアリングエコノミーを活用することとした。

(2) モデル事業の概要

① 取組体制

i. 体制図

図表 15 体制図



ii. 各主体の役割等

- 中間支援組織が町内事業者と連携した体験プログラムをコーディネートすることで、インバウンド旅行者や国内旅行者の中でも長期滞在者（ワーケーションなど）の獲得による地域経済の再生を図る。この際、宿泊や滞在、活動の場として空き家等を活用することによって、長期滞在が可能な旅行スタイルを提案する。
- また、空き家を活用した施設・サービスをまとめて管理・運用することによって、収益の一部を中間管理組織が享受するとともにサービスのブラッシュアップやPRなどを一元管理し継続して実施する。
- さらに、滞在中の体験プログラムなどの充実を図るとともに、体験プログラムの手配等コーディネート、さらに2次交通（シェアサイクル、タクシー、レンタカー）との連携、観光事業者等との連携などにより利便性の向上を図る。

■ 地方公共団体

○ 津和野町

- 事業責任者として、全体調整および事業の普及啓発を図る。

■ 中間支援組織

○ （株）FoundingBase（全体調整）

- 津和野町から事業委託を受けて、運営体制の構築を担う。また web サイトの構築を行い、プラットフォームとの調整およびPR等事業周知を実施する。

○ （一社）まちばぐみ（空き家活用支援）

- 伝統的建造物群保存地区における空き家の実態把握を実施するとともに、活用可能な物件について活用におけるアドバイザーとなり、物件の利用を進める。
- (一社) 津和野町観光協会 (観光事業者支援)
 - 既存観光事業者との連携サポートを実施する。津和野駅前に窓口 (事務所) を設けており、観光客の対応も可能なため、予約者に対する問い合わせ窓口のサポートを協働で担う。
- NPO 法人 にこはら (観光事業者支援)
 - 旧日原地区における、事業者の連携サポートを依頼。地域密着の団体のため、体験コンテンツの造成などにおいてサポートを実施する。
- プラットフォーマー
 - (株) 地域ブランディング研究所
 - プラットフォームシステムの提供を行い、web サイトとの連動を図る。また、サービス連携先での広報による PR 支援を実施する。

② 取組の概要

i. シェアリングエコノミーを活用した津和野版マッチングサイトの製作

- 顧客と地域資源を結びつけるマッチング（体験および宿泊のコンテンツを集約した）サイトを製作した。地域ならではの体験（農村漁家による自然体験、まちなかの伝統文化、手工芸の体験など）を集約して掲載するとともに、滞在のスタイルを PR するプラットフォームとして設置した。

ii. シェアリングエコノミーサービスの利用モニタリング

- 顧客の導線の確認およびサービス提供における good と bad を見極めるため、登録予定の体験店舗、事業者に対して、モニターでの体験を実施した。また、宿泊施設と連携した形で、朝のツアー（町の高台である太鼓谷稲成神社に参拝し、雲海を見ながら朝食（旅館と協力）を食べるツアー）を実施し、宿泊導線を生み出す企画を模索する。

iii. シェアリングエコノミー事業の普及啓発、PR

- 観光事業者へのシェアリングエコノミーの理解醸成を図り、津和野町におけるシェアリングエコノミーの普及啓発を図った。
- マッチングサイトの PR においては、ターゲットとなりうる世代に読まれている雑誌等を活用し、広告を行うほか、町内の観光協会等の SNS を活用するなど、複数のチャネルから PR を行うとともに、リーフレット等の作成を行い、津和野町に来町した観光客に対しても事業の普及を図った。

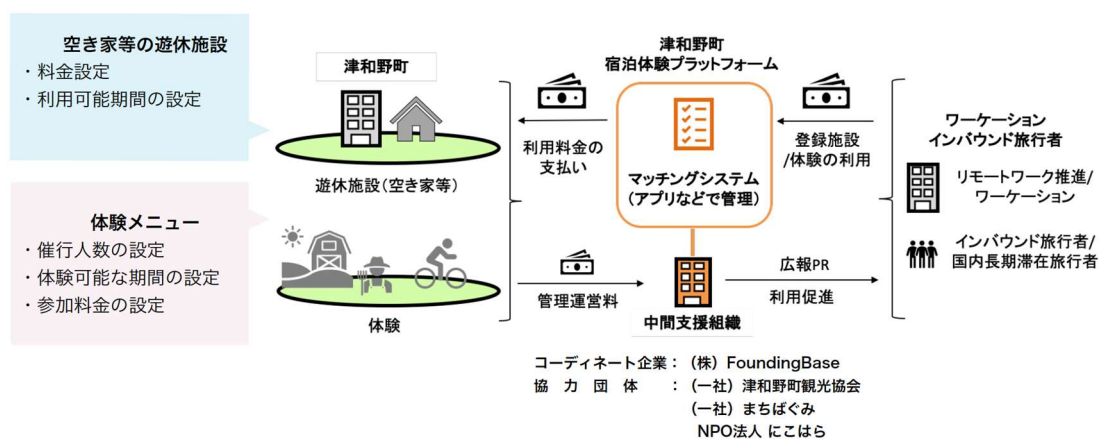
③ 取組の経過

i. シェアリングエコノミーを活用した津和野版マッチングサイトの製作

■協力体制の構築状況

- ・ マッチングシステムの運用における協力団体との関係性の整理および手数料体系の整理を行い、継続的な運営体制を構築した。顧客満足度を高めるためのフォロー体制として、津和野町観光協会および NPO 法人にこはらなど、地域団体や事業者に近い立場でフォローできる協力団体を体制に加え、受入体制を構築した。
- ・ 地域ごとに事業者との関係が深い組織を協力体制に加えることで、より来訪者にとって安心できるサービスとなるような体制を構築した。
- ・ 具体的には、(一社) まちばぐみに加えて、(一社) 津和野町観光協会および NPO 法人にこはらへの調整を実施した。観光協会については、駅前に事務所を構え、平日休日にかかわらず電話対応など可能となる。

図表 16 津和野版マッチングサイトの運営に係る協力体制



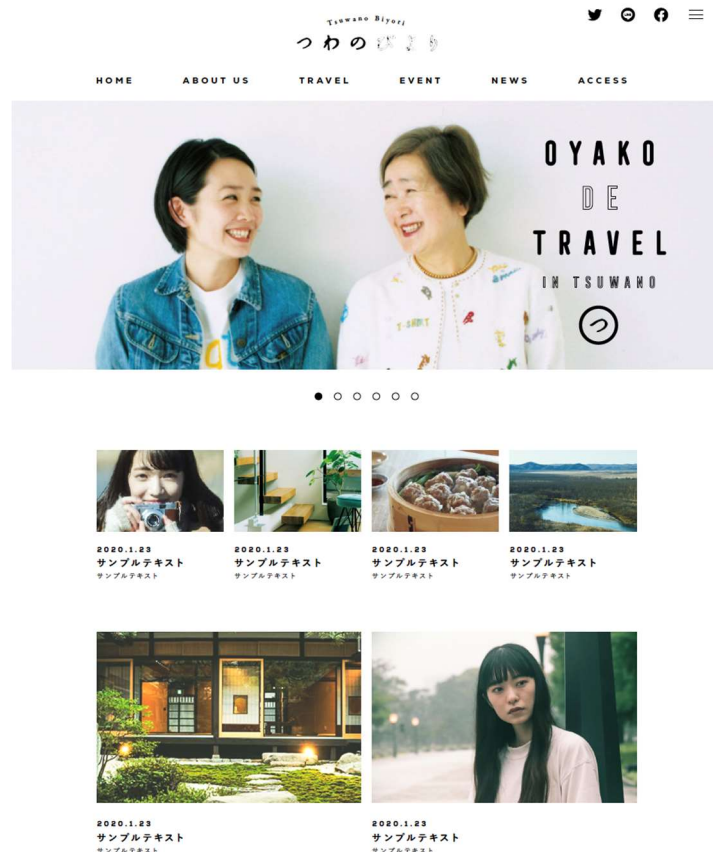
協力団体について

(一社) 津和野町観光協会	(一社) まちばぐみ (まちなみ保存会事務局 法人化)	NPO法人 にこはら (協議中)
・旧津和野エリアにおける連携 ・役割: ① 体験手配サポート ↳ 予約者の問合せ対応など ② 協会員への情報共有 ③ 広報協力	・伝建地区における連携 ・役割: ① 空き家活用サポート ↳ 空き家の状況レポート ↳ オーナーとの情報共有 ② 空き家運用にかかるサポート	・旧日原エリアにおける連携 ・役割: ① 体験手配サポート ↳ 予約者の問合せ対応など ② 地域への情報共有 ③ 広報協力

■取組の実績

- マッチングサイトに必要な仕様をまとめ、デザインおよびコーディングの作業を経て、プラットフォームとの面談を通じて、システムの構築におけるコストの算出等の調整を行った。
- 島根県の観光 PR においては、「縁結び」「美肌県」など女性をターゲットにしたものが多く、また、津和野町においても、1970～80 年代にアンノン族と言われた、一人旅や少人数で旅行する女性客が観光需要に寄与していたことに見られるとおり、女性客が中心となっている。こうしたことから、サイトのメインターゲットを 30～40 代女性に設定し、「つわのびより」というデザインを提案し、ターゲットに訴求可能なデザインを軸にサイトデザインを設計した。

図表 17 津和野版マッチングサイトのイメージ



(3) 成果及び今後の課題

① 事業成果

i. 初年度達成目標に対する取組の実績

■登録物件数：目標 3 件に対し 1 件

- 活用物件においては、宿泊可能物件 1 件（改修済み）を登録した。
- 今後は、別の空き家を 1 件活用し、長期滞在者向けのワーキングスペースとして運用を見込んでいる。その他、物件調査によって活用可能な空き家が中心エリアに 6 件あることから、継続して活用に向けた取組を実施していく予定である。

（宿泊可能物件）



（長期滞在者向けシェアオフィス）



■体験モニターツアー等実施件数：目標 5 件に対し 6 件

- コロナ禍での実施となり、ツアー形式ではなく、個別での訪問モニターを実施。合計 6 件のモニター体験を実施した。

■地域におけるシェアリングエコノミーの理解：観光事業者（宿泊、交通、飲食）において目標 70%に対して 100%

- コロナ禍での事業実施となったため、1 件ずつ訪問を行い、全ての事業者へ参画を呼びかけた。なお、体験メニューの提供も含め、17 件の事業者より参画の意思を示していただいた。

② 今後の課題と取組の方向性

i. 民間連携による継続してサービスを実施できる運営体制の構築

■参画事業者の収益の確保

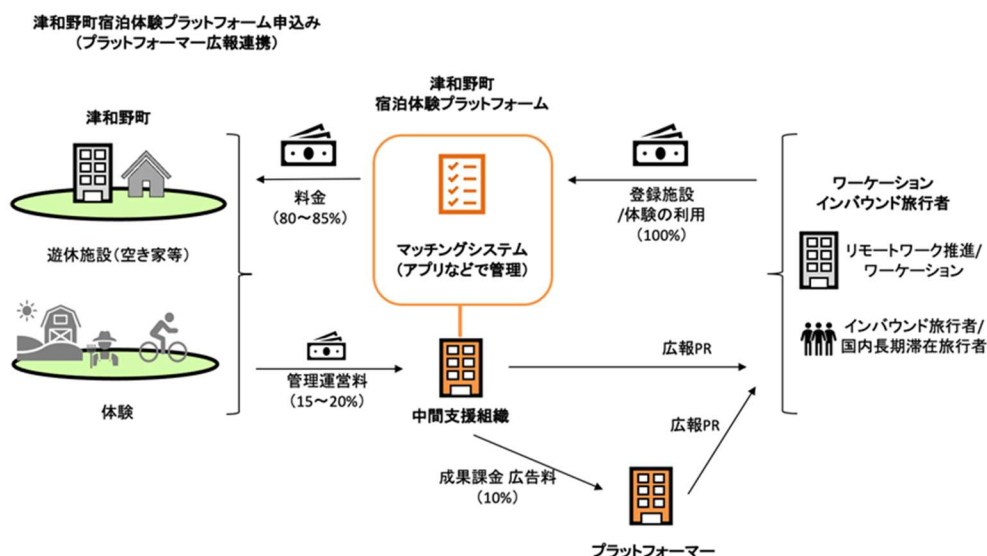
- 継続性確保のためには、参画する民間事業者が収益を確保できることが必要である。
- このため、そのポイントとなる手数料体系を以下のとおり構築する方向で取組を進めている。

＊プラットフォーマー：

旅行者が支払う施設利用・体験料金の10%を成果課金広告料として徴収する＊
中間支援組織

旅行者が支払う施設利用・体験料金の15~20%を仲介手数料として徴収する
空き家を使用した活動の場合、旅行者が支払う施設利用・体験料金の15~20%を管理運営料として徴収する

図表 18 津和野町宿泊体験プラットフォームにおける手数料体系



■サービス利用者を増やすための広報活動

- サービス利用者を増やすためには、観光客のサービスへの認知度を向上することが不可欠である。
- このため、既存の宿泊施設における広報、および観光協会等からの発信などに加えて、駅など施設における掲示など利用者を増やすための取組を関係機関と連携して行なっていく。

■個別のコンテンツのブラッシュアップと体験料の増額（付加価値作り）

- 個々の体験コンテンツにおいては、利用者の意見を反映してサービスを向上させる余地があり、今後ブラッシュアップすることで、体験の質を上げ、価格を

高める必要がある。

- このため、引き続き事業者の方々と磨きをかけていく。他地域で成功しているまち歩きツアーなどの事例では、数千円の価格でもわざわざ参加する人気コンテンツがあるなど、内容次第でより継続性のあるものにすることが可能である。
- また、個々の体験をテーマで括り、ツアー化することで魅力化することが可能である。ツアーについては、オンライン・ツアー・エージェントなども巻き込みながら実施することを検討する。

ii. 空き家の円滑な活用

- 空き家物件の活用においては、活用可能な状態の物件があるものの、改修にかかる事業費の捻出においてハードルがある。
- このため、以下に示すようなオーナー、企業、自治体といった多様な主体が役割分担しながら関わっていく必要がある。

オーナー：物件の活用を行うために、掃除や家財の整理を進める。

企業：民間事業で活用可能なモデルを提案するなど、事業として活用を進める。

自治体：補助制度の活用を提案するなど、資金や法的なサポートを行う。

- また、既に活用している物件については、地域と民間、自治体が連携し合い、改修における資金面においても負担を分けているためにスムーズに進めることができたことから、残りの物件においても同様の座組みを整えるなど、活用におけるハードルを下げることとする。

iii. 官民連携による活用可能な空き家の改修等

- 事業を継続し、拡大していくためには、引き続き活用可能な空き家を確保することが必要である。
- このため、津和野町と事業者が相互に連携し、観光振興及び伝統的建造物の保全に係る国や県など支援メニュー^(注)を活かした活用を進めるとともに、ふるさと納税制度における寄付金の活用など、町が実施する事業を活かした取組を実施することを検討する。
- また、民間事業者による空き家活用については、既存で活用可能な物件の可視化、および問い合わせ窓口を設置することにより、よりスムーズなマッチングを検討していく。
- さらに、(一社) まちばぐみは上記の窓口機能を担うことを念頭に地域で立ち上げられた組織であり、滞在モデルづくりに適した空き物件オーナーとのリレーションを保つだけでなく、活用希望のある事業者に対する情報提供、改修サポートを継続して行っていくこととする。

注) 農山漁村振興交付金（農林水産省：農山漁村における観光振興策への補助）、訪日外国人旅行者受け入れ環境整備緊急対策事業（観光庁：インバウンド観光振興への補助）、伝統的建造物群基盤強化（文化庁：伝統的建造物群保存地区内部の建造物における修理、集計への補助）

iv. 新規の事業者の発掘を行うための、継続的な情報発信、体験機会の提供

- コンテンツを充実するためには、引き続き事業者を発掘することが必要である。
- このため、引き続き中間支援組織から未参画業者に対する情報提供などのアプローチを行うこととする。
- また、これまでアプローチをできていなかった農林家においても、体験の可能性を提示し、集落単位など地域ぐるみで取組を実施できる可能性がないか検討する。農村地域においても空き家の活用と合わせた滞在受け入れの提案を行なっていく。

(4) モデル事業のポイント(工夫した点)

① 準備期

i. シェアリングエコノミーを活用した津和野版マッチングサイトの製作

課題	取組のポイント
推進体制内の適切な役割分担の整理	【持続可能な連携体制の構築】 ● マッチングシステムの運用における協力団体との関係性の整理および手数料体系の整理を行い、参画団体が収益を獲得でき、継続可能な運営体制を構築した。
	【顧客満足度を高めるためのフォロー体制】 ● 津和野町観光協会およびNPOにこはらなど、地域団体や事業者をフォローできる協力団体を体制に加え、より来訪者にとって安心できるサービスとなるような体制を構築した。

② 実施期

i. シェアリングエコノミーを活用した津和野版マッチングサイトの製作

課題	取組のポイント
マッチングサイトの工夫	【ターゲットの明確化とこれに即したイメージ構築】 ● 島根県、津和野町とも女性客が中心であることからサイトのメインターゲットを30~40代女性に設定し、このターゲットに訴求可能なデザインを軸にサイトデザインを設計した。
プログラムとコンテンツの充実	【体験プログラム提供事業者との連携による素材収集】 ● 個別の店舗訪問を通じて、店舗取材を実施。写真等の撮影を行なった。その他、町の日常などターゲットが好む風景を撮影するなど、素材収集を実施した。
プラットフォームとの効果的な連携	【プラットフォームのシステム提案のサイトへの組み込み】 ● (株)地域ブランディング研究所との連携により、同社のシステム提案をサイトに組み込み、同社が予約管理代行を行うこととした。
利用者ニーズの把握	【モニターツアーによる課題やニーズの把握】 ● モニターツアーを実施し、事後の実施後に参加者アンケートによる評価をまとめ、今後の体験のブラッシュアップへと繋げるため事業者へのフィードバックを行った。 (コロナ渦により、県外からの参加者を募るのではなく、

	近隣エリアからのモニターを実施した) ● 12月~2月に計6箇所にて実施した。
プログラムの充実に向けた参画事業者の確保	【シェアリングエコノミー事業の普及啓発、PR】 ● 参画事業者を確保するため、コロナ禍による制約を踏まえ、事業者に対しては個別訪問を行うとともに、SNSおよび配置物による周知を行った。シェアリングエコノミーについて、初めて情報に触れる事業者も多く、仕組みについては他地域事例も見せながら紹介するなど、視覚的な説明を行うことでより理解を助けることが可能であった。

4. 進捗状況報告会の開催

4-1. 開催概要

- 令和2年度のモデル事業の進捗状況の報告及び、次年度以降の取組の方向性等についてアドバイス、意見交換を目的とした進捗状況報告会を実施した。
- キックオフミーティング同様、進捗状況報告会は新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、TV会議形式で実施した。会議の概要は以下に示すとおりである。

図表 19 進捗状況報告会 開催概要

日 時	令和3年1月26日（火）10:30～12:00
場 所	TV 会議
出席者	■外部有識者 東京藝術大学客員教授 谷川史郎 慶應義塾大学教授 飯盛義徳 武蔵大学教授 庄司 昌彦 一般社団法人シェアリングエコノミー協会 積田有平 ■令和2年度モデル事業実施団体 京都府、三宅町、津和野町 ■事務局
議事次第	1. 主催者挨拶 2. 外部有識者紹介 3. 令和2年度モデル事業実施3団体による進捗報告 4. 意見交換 5. 閉会 <配布資料> 資料1：事業概要について 資料2：令和2年度モデル事業実施団体 モデル事業進捗報告 資料3：令和2年度モデル事業実施団体 モデル事業概要

4-2. 配布資料

- 令和2年度モデル事業実施団体による発表資料は以下のとおり

① 京都府

(京都府) 海の京都 シェアエコライド事業

【事業の概要】

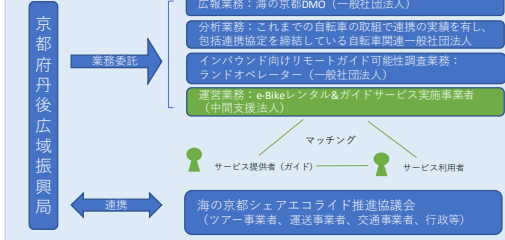
地域の概要及び地域課題

- ・二次交通が脆弱な丹後地域において、周遊観光推進の手段として、e-Bike（スポーツタイプの電動アシスト付自転車）の活用を推進。
- ・レンタル台数は増加する見込みがあったものの、ガイドを専業で行う者が限られており、観光客の満足度向上に向けたサービスが不足しているとともに、潜在的な需要を逃しているケースもあった。
- ・また、さらなる観光消費額の向上を図るためには、e-Bikeの乗り捨てが可能な環境を構築する必要があったが、エリアが広大であるために事業者負担が大きく、実現するには大きなハードルがある状況であった。

.....
《シェアリングエコノミー活用の狙い》
 民間事業者の努力や行政の施策だけでは物的・人的リソースの不足が解消されないという課題を、地域住民が有する隙間時間やスキル等の資源を活用することで解決できないか検証する

【事業実施体制図】

事業実施体制図



モデル事業の概要

シェアリングエコノミーを活用した共通サービスの開発（実証実験）

- ①ICTを活用した遠隔ガイドサービス
- ②健康づくりと連携した乗り捨てeバイク（自転車）回収サービス

①ICTを活用した遠隔ガイドサービス

- ・ガイドを専業としていない住民（子育て中のママ、旅館の女将、農家等）等が、隙間時間を利用して、自らのスキルを活用したガイドが実施できるよう、ICTを活用した遠隔ガイドサービスを実施
- ・活用ICTデバイスやアプリ、オペレーションについては様々なパターンの試行錯誤を積み重ね、実証実験開始段階では一定確立したパターンで開始したものの、途中段階で関係者によるアドバイス等も元により、さらにシェアエコによるサービス提供者の確保に資する新たな方式を見出した。

②健康づくりと連携した乗り捨てeバイク（自転車）回収サービス

- ・e-Bikeのレンタル事業者とランニングを趣味とする住民が連携し、ランニングコースの一部にバイクトレーニングを組み入れることにより、住民による自転車回収サービスを実施
- ・実証実験については、乗り捨てられたeバイクの発生を想定した、模擬的な実証実験の他、終盤には実際に乗り捨てが発生したことから、一定期間内でサービス提供者が対応できるかも含めた実証実験を実施した。

(京都府) 海の京都 シェアエコライド事業

【主な取り組みのポイント】

準備期

- 海の京都シェアエコライド推進協議会設立に向けた関係事業者、団体との調整（6月～7月）
- 実証実験に向けた、eバイク事業者による自主的なリモートガイドの実施手法の検討（使用デバイス、アプリ等）（5月～）
- 実証実験に向けた運営事業者との調整（6月～）

実施期

- ①遠隔ガイドサービスに係る実証実験（10月19日～12月15日）
 - ②自転車回収サービスに係る実証実験（11月12日～12月2日）
- 【実施期における主な観点毎の取組内容】
- ▶サービスの認知度向上のための取組
 - ・海の京都DMOと連携した広報ソールの作成や発信
 - ・e-Bike関連サービスを展開する中間支援法人が有するサイトでの発信
 - ▶サービスの提供者及び利用者振り起こしのための取組
 - ・レンタル事業者等が有する人的ネットワークを活用した個別呼びかけ
 - ・レンタル事業者と連携したe-Bikeレンタル時の利用呼びかけ
 - ・サービスエリアをカバーするミニコミ紙での特集記事掲載による告知
 - ▶スマートフォンなどを使うことができない利用者向けの取組
 - ・レンタル事業者等の窓口での利用申請が可能
 - ・遠隔ガイドに活用するスマートフォンを持っていない利用者への貸出
 - ▶サービスの安全・安心を確保するための取組
 - ・遠隔ガイドは、e-Bikeの移動時ではなく、停車時に実施
 - ▶法律や条例との整合性を確保するための取組
 - ・当初、イヤホンを利用した遠隔ガイドを予定していたが、道路交通法違反の可能性が払拭できないため耳を塞がないデバイスに変更
 - ▶補完・連携した既存の公共サービスの内容
 - ・海の京都DMOが主催するガイド研修との連携
 - ・充電ステーション・立寄ステーション整備事業と連携
 - ▶その他
 - ・遠隔ガイドサービスでは、アプリ等を活用した音声通話またはビデオ通話を活用。予め設定されたグループに登録する仕組みであるが、当該グループに近隣の飲食店や農家等も参加してお得なクーポンを発行することにより、誘客ツールとしても利用する予定。さらに、当該グループに残ることによるインセンティブを付することにより、ガイド終了後も継続的な関係性を構築することも目指す。遠隔ガイドサービスに係るアプリやデバイス、オペレーション等は様々なパターンで引き続き検証を実施
 - ・また、ログデータにより、利用者の行動履歴が把握できるため、立ち寄り先や滞在時間等のローカルデータの取得にも活用予定
 - ・当初見込んでいたインバウンド利用に係る遠隔ガイドの実証について、コロナ禍の影響により、別途在住外国人をモニターとした遠隔ガイドの実証実験を委託実施。インバウンドに係る通常ガイドと遠隔ガイドの違いや、遠隔ガイドに対する外国人と日本人との違い等を分析。

【成果と課題】

成果

- ①遠隔ガイドサービス
 - ・今年度は使用するICTデバイスの選定やガイドノウハウの検証を中心に実施（5名のガイドが約30名の観光客等に遠隔ガイドサービスを実施）。
 - ・すべての利用者から高い満足度が示されるとともに、サービス対価についても、概ね想定額（1,500円）を上回る評価があり、事業者による本格実施に向け一定の目途。
- ②乗り捨てeバイク（自転車）回収サービス
 - ・レンタル事業者は住民との連携により、往復1時間と回収作業に要する作業時間を削減。回収協力者にとっても、趣味と実益を兼ねた取組となるため、本格実施に向け取組を継続。



①ICTを用いた遠隔ガイド実証実験の様子



②市民ランナーによるe-Bike回収実験の様子

課題

- 継続取組事項、今後の課題
- ①遠隔ガイドサービスについては、既に中間支援法人が事業化に向けて取組を開始。今後、さらなる利便性の向上やガイドの担い手の育成・確保に取り組むことが必要。
- ②自転車回収サービスに関しては、一部エリアに限定した試行段階であり、本格実施に向けてはさらなる協力者の確保やノウハウの蓄積が必要。さらに、他エリアについては、今回は異なる状況であるため、各地域に応じた「座組」が必要。

② 三宅町

(奈良県三宅町) まちいく(育) パートナースhip事業

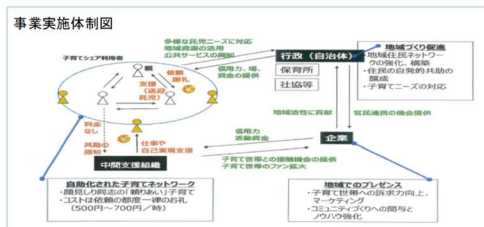
【事業の概要】

地域の概要及び地域課題

奈良盆地の中央部に位置し、面積4.06㎢と奈良県で最も小さな町であり、社会資源も、小学校1校、認定こども園1園、医療機関も開業医が1カ所のみと乏しい状況である。
人口は減少し続けており、近年ではピーク時と比べて20%以上減少し、人口減少に歯止めがかからない状況である。また、共働き世帯の増加や、働き方の多相性などから求められる保育ニーズに対応できる事業者が不足している。

.....
↓
【シェアリングエコノミー活用の狙い】
子育ての困りごと(子どもの預かりや送迎など)を地域住民が持つスキルや時間を活用することにより、子育ての困りごとを解消し、子育てしやすい環境をつくる。

【事業実施体制図】



モデル事業の概要

●事業の目的・効果

子育てに関する困ったことを助けてほしい人と、地域で空き時間を利用して何か支援したい人をマッチングさせるシステムを活用し、地域ぐるみの共助による子育て支援サービスを構築することで、子育てしやすい環境づくりへとつなげ、安心して子どもを産み育てることができる町づくりが推進できる。

●達成目標

サービス提供者登録数を年間30名とし、その後毎年30名ずつ増やしていく。

コミュニティリーダーについても、年間5名の育成を目指す。

① アプリの開発、運用

地域住民による子育て支援活動をするため、地域ぐるみでお互いに子育てを支え合う共助システムとしての「子育て支援シェアサービス」

② 利用者向け説明会及び交流会による利用登録を促進

アプリの利用登録を促進するために住民への説明会を月1回程度開催するとともに、アプリの利用登録者同士の関係性をつなぐことを目的に交流会を開催し、

③ コミュニティリーダーの発掘・育成

中間支援事業者により、コミュニティリーダーとして地域で活動する人材を発掘、養成を行い、コミュニティリーダーが地域の担い手として活動できるようグループ化を図る。

④ コミュニティリーダーグループによる交流会の開催支援

コミュニティリーダーが地域住民を対象に交流会を開催し、アプリの利用を通して住民同士の共助システムを定着させる。

(奈良県三宅町)まちいく(育) パートナースhip事業

【主な取り組みのポイント】

準備期	住民が、来年度竣工予定の複合施設で自分のやりたいことができ、多世代が交流できる仕組みをつくることを目標に、アプリの導入及び人材育成を進めたこと
	役場内でシェアリングエコノミーの活用について意思統一を図るため、事業担当部署外への事業を紹介し、活用方法を検討
	キーマンとなる人・団体への事前説明
実施期	地域団体への説明時には、アプリ登録会も実施し、その場でアプリを活用し、実体験してもらう。特に関心をもった人に対して個別でアプローチを行いコミュニティリーダーとしての活動を勧誘。
	毎月1回、中間支援事業者による交流会を開催し、子育て世代に対してアプリによるシェアリングについて説明をし、理解の促進を図ることで、コミュニティリーダーへの興味関心をもたせ、自分のやりたい活動のイメージ化を図る。
	コミュニティリーダーにより交流会を開催できるよう、中間支援事業者よりノウハウをレクチャーしつつ、交流会を開催。自分達で企画、運営できるよう育成する。
	町広報紙に毎月交流会の記事を掲載し、利用登録の促進を図る。また、コミュニティリーダーの活動についても掲載することで、シェアリングエコノミーの理解を促進し、住民の関心高める。

【成果と課題】

成果

- 利用登録者(12月現在) 105名
 - コミュニティリーダー育成 10名
 - コミュニティリーダーが担い手となる交流会開催数 2回
- ★毎月の広報周知、各地域団体への説明会の実施により、年齢を問わず関心を持ってもらうことができ、利用登録者及びコミュニティリーダー数について、当初のKPI値より高く推移している。
★コミュニティリーダーを対象に勉強会を実施することで、自分達ができることを考え、実践に向けて行動できるようになってきた。
例・幼稚園の行事の際の託児
・アプリが使えないシニア向けの相互伝達方法の検討



課題

- 継続取組事項 コミュニティリーダーの育成及び自主的な取組への支援
- 今後の課題
- ★世代を越えて利用出来る仕組みとするために、シニア世代のスマホなどの操作が不得意とする対象者の参画方法の検討
- ★中間支援組織として、コミュニティリーダーの組織化を図る必要がある。

③ 津和野町

(島根県津和野町) 長期滞在型観光モデル事業

【事業の概要】

地域の概要及び地域課題

●近時観光スタイルの増加（インバウンド旅行者、ワーケーションの増加）
 津和野では年間120万人が訪れる観光地である一方、従来の短期国内旅行者は横ばい。代わりに海外からのインバウンド旅行者、長期滞在型の国内旅行者が増加している。（H29～H31年については、外国人宿泊者数前年比1.2倍増加）

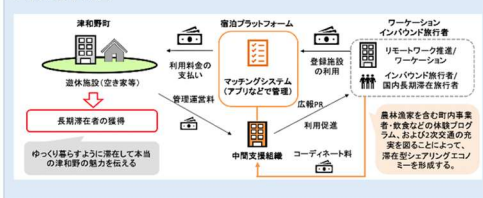
■空家さの増加
 国内旅行者の減少、および人口減少に伴い空家は増加している。使われていない空家は地域の景観を損ね、空家対策は喫緊の課題である。

《シェアリングエコノミー活用の狙い》

受入れ地域は飲食、風呂、体験など通常1つのホテルで完結する要素を地域全体で提供することで、空き家の活用を図り、新たな観光の魅力をつくる。一連のサービスを繋ぐ役割として、シェアリングエコノミーが有効である。

【事業実施体制図】

事業実施体制図



モデル事業の概要

実施計画書の「事業の具体的な内容等」などより記載

- 【目的・効果】 空き家等の利活用を行い、町事業者と連携した体験プログラムをコーディネートすることで、インバウンド旅行者や国内旅行者の中でも長期滞在者（ワーケーションなど）の獲得による地域経済の再生を図る。
- 【事業内容】 空き家等をシェアリングエコノミーのサービスを活用することによって、長期滞在が可能な旅行スタイルを提案する。
- 【特筆すべき事項】
- 【持続可能性】 サービスをまとめて管理・運用することによって、収益の一部を中間管理組織が享受できる体制を整え、サービスのブラッシュアップやPRなどを継続して実施する。
- 【モデル性】 滞在中の体験プログラムなどの充実を図ることにより、体験の手配等コーディネートを実施。公共交通が脆弱なため、2次交通（シェアサイクル、タクシー、レンタカー）関係者を含む、観光事業者等とも連携し、手配料として収益の一部を享受できる体制を構築する。

- | | | | |
|--|--|---|--|
| ① 中間支援組織による空き家等利用促進体制を構築。
難燃情報の登録作業や利用者の利用日の調整など、一括して中間支援組織が担う体制を構築し、登録件数の増加や管理運営の仕組みを図る。 | ② 中間支援組織とプラットフォームの連携によって、利用者への効果的なPRやシステムの普及に努める。
細かな情報共有などを必要とするため、専門的に従事する人材を配置し、事業を推進する。 | ③ 長期滞在中の体験等のコーディネートも併せて行う体制をつくり、ワンストップでの窓口を整備する。
滞在中の利用者のコンシェルジュになって、地域と利用者の関係性を結び、持続可能なモデルづくりを行う。 | ④ 中間支援組織が収益に応じた管理運営料を享受できる仕組みを整え、地域手配等もコーディネートするなど、滞在中のサービス提供を一括して行うことによる事業の収益化を図り、持続可能なモデルづくりを行う。 |
|--|--|---|--|

(島根県津和野町) 長期滞在型観光モデル事業

【主な取り組みのポイント】

- 空き家の活用調査において（社）まちばぐみとの連携
【ポイント】
津和野町の伝統建築群における空き家調査等を実施し、活用における提案について、（社）まちばぐみと連携を図ることによって、空き家等のオーナーとの交渉や掘り起こしがスムーズに行われた。

- 新しい観光様式の普及啓発、地域コンテンツの掘り起こし
【ポイント】
観光事業者への普及啓発活動、およびコンテンツの掘り起こしにおいては、コロナ禍によって集客などでの差別化活動が難しくなった、個別訪問を行うこととした。時間的コストが増加する、個別訪問により、具体的な意見交換が可能となり懸念点など、より密なコミュニケーションができた。

- 体験および宿泊のコンテンツを集約したサイト製作
 ・地域ならではの体験：農村漁業による自然体験、まちなかの伝統文化、手工芸の体験など
 ・空き家等の宿泊情報を掲載。長期滞在を中心にPRする
 【ポイント】
 顧客満足度を高めるためのフォロー体制を各種地域団体と連携して整備。
 津和野町観光協会およびNPOにこれに加え、地域団体や事業者に近い立場でフォローできる協力団体を体制に加えて、受入体制を構築した。

- 登録予定の体験店舗、事業者に対して、モニターでの体験を実施し、顧客の導線の確認およびサービス提供におけるgoodとbadを見極め。**
【ポイント】
 コロナ渦において、モニター実施の懸念があり県外ではなく、近隣エリアで実施する。体験ごとにそれぞれの事業フィードバックを行った。

- プラットフォーマーとの連携
【ポイント】
- 複数のプラットフォームよりサービス内容を精査した上で、継続性、効果などを考慮し連携を図ることとした。その他PRについては、町内外へのサイト認知度向上において、SNSおよびリーフレット等の配置物によって、来町した観光客にも普及を図ることとしている。

【成果と課題】

成果

- 空き家の活用可能性の検討3件、利用可能1件
(一社)まばらぶの調査より34件の空き家を検討し、3件の活用可能な物件を提起した。オーナーの活用意向も高いため、今後改修の目的をつける。また、地域内ですくでも宿泊利用可能な空き家を1件獲得し、提案可能な状態とされている。
- 地域内の体験コンテンツの提起し19件
町内事業者、農林業従事者と22件の体験コンテンツの作成を行なった。通年体験可能なもの、季節性の高いものが混在しているが、webサイト上にてコントロールする。
- 受け入れ体制の構築
顧客へのフォロー体制を各種地域団体と連携して整備。津和野観光協会およびNPOにに加え、また、地域団体や事業者に近い立場でフォローできる協力団体を体制に加える。受入体制を構築した。



課題

- 組織取組事項**
 - ・継続してサービスを実施するための運営体制を民間連携で構築すること。
 - ・新規の利用者、事業者の発掘を行うための、継続的な情報発信、体験機会の提供。
- 今後の課題**
 - ・活用可能な空き家の改修等について、官民で連携して実施すること。

4-3. 意見交換内容

(1) 京都府の取組に関するアドバイス等

- ・ リモートガイド事業の持続可能性について整理しておくことが重要である。事業継続の上で困難なポイントがあれば、明確にしておく必要がある。
- ・ サービスの質を高めるためには、ガイドに対するインセンティブ設計を工夫する必要がある。地域検定や地域通貨を活用することも考えられる。
- ・ 乗り捨て自転車回収を担うランナーへのインセンティブ設計も重要である。金銭的なインセンティブに限定する必要はない。
- ・ 事業を進める上で直面した法的課題・懸念（自転車乗車時のイヤホンの取り扱い等）について整理しておくことが必要である。
- ・ コロナ禍における、非接触型の新しい観光モデルとしても発信すると良い。

(2) 三宅町の取組に関するアドバイス等

- ・ プラットフォーマー（AsMama）の他地域における事例と比較して、三宅町の事業ならではの成否のポイントなど、特徴的な要因を整理しておく必要がある。
- ・ アプリを中核として、サービス受給者・提供者のマッチングを進めながらも、アプリを利用していない高齢者なども巻き込み、多世代交流につなげる取組が重要である。
- ・ 活動の中心を担うコミュニティリーダーの参加動機を意識し、インセンティブ設計を工夫する必要がある。

(3) 津和野町の取組に関するアドバイス等

- ・ 町内でまだ活用できていない空き家も多いが、空き家を掘り起こす上でのボトルネックを明確にし、シェアエコの仕組みの有効性の検証も含めて整理する必要がある。
- ・ 空き家を改修する際に、誰が資金提供を行うかという観点も重要である。各種助成金も利用できると考えられる。
- ・ 他地域でも空き家活用事業が行われている。先進的な事例を参考にすると良い。
- ・ 「アルベルゴ・ディフーズ」を参考とし、町内を歩いて楽しむことができるコンテンツを活用すると良い。
- ・ 地域の子どもたちと町が関わる機会を設け、中長期的に地域の担い手を育成していくことが重要である。
- ・ コロナ禍においては、地元の人を対象としたマイクロツーリズムによりコンテンツを磨き、外部からの集客にも備えると良い。

5. シェアリング事業の継続実施に向けた先行事例の調査

5-1. 調査の概要

(1) 調査の目的及び対象

- 前章にて整理した今年度のモデル事業に加えて、総務省では平成 30～令和元年度においても、新規性の高いシェアリングエコノミーの取組に対して、自治体への委託を通じたモデル事業を実施してきたところである。
- モデル事業の性質として、単年度で取組が区切られるため、「準備期」から「実施期」にかけての知見が中心となる。令和 2 年度はモデル事業に加えて、先行事例の調査（アンケート及びヒアリング調査）を通じた継続検討期の事業実施のポイントを把握した。
- 調査対象事例は、過年度の総務省のモデル事業の実施団体及び内閣官房シェアリングエコノミー促進室が作成した事例集「シェア・ニッポン 100～未来へつなぐ地域の活力～」の掲載事例から、地域課題のバランスに考慮した。事例の選定にあたっては、文献調査結果を踏まえて抽出した調査対象候補を基に、有識者との協議を踏まえて決定している。

図表 20 調査対象事例の概要※

主な地域課題	事例数	うち、 総務省事例
子育て支援	2	2
コミュニティ	4	3
地域の足の確保	3	2
就業機会の創出	3	0
防災	3	0
観光振興	6	2
その他	3	0

※アンケート調査票未回収の団体は除く

(2) 調査の概要

① 主な調査項目

- 特に継続検討期における事業推進上のポイント・工夫した内容について
- 成果と課題について

② 調査期間

アンケート調査：2020 年 10 月～11 月実施

ヒアリング調査：2020 年 11 月～12 月実施

5-2. 調査結果

(1) 特に継続検討期における事業推進上のポイント

① 推進体制が自走する仕組みの構築

- ・ アンケート調査結果からは、半数を超えるシェアリング事業の事例において、自治体が直接かかわる事業としては終了していることを確認した。
- ・ シェアリング事業を終了した理由としては、シェアリング事業の認知や推進体制（中間支援組織等）の自立・自走の目途がたったことから自治体による予算の確保を継続していないとする事例もみられる。調査結果からは初期の段階で自走に向けた道筋をつけることの重要性が明らかになった。
- ・ その他、利用ニーズの少なさや支援者の不在、推進体制の収益性の確保の困難さなどの理由が挙げられることもある。事業の収益性やニーズ・シーズの有無を丁寧に調査することの重要性が明らかになった。

図表 21 シェアリング事業が終了した理由

具体的な終了理由（アンケート回答より※）	
■推進体制の自立・自走の道筋がついたことを理由とする回答	
・ 住民へのシェアリングエコノミーという <u>概念が認知され、新たな共助の仕組みが自走し始めている。</u>	
・ 現在、推進体制の構成主体が自走して実施しているため。	
・ サービスの周知に取り組み、県内において <u>一定の認知が図られたため。</u>	
・ コンテンツ作成という一定の成果は得られたため、事業としては終了している。	
■ニーズが少なかったことを理由とする回答	
・ <u>法的な制約条件を踏まえサービスを設計した結果、利用が伸び悩んだ。根本的にスキームを変えて継続性のある形での運行を再検討することが必要。</u>	
・ <u>支援者の希望が少なかったため</u>	
■シェアリング事業を通じた収益性を理由とする回答	
・ プラットフォームとして成立する <u>収益性が見込めなかった。</u>	
■その他	
・ 令和元年東日本台風への対応に際し、行った取組のため。	
・ 本来はモデル事業における実証であったが、一定の効果が得られたことから期間終了後も自主的に事業を延長し、プラットフォーマーと共に自立化をめざした。しかし、2 月以降の事業環境の変化（新型コロナウイルス感染症拡大）により、自治体として対面型の取組みを推進することが難しくなった。実際に利用件数も急減し、自立化の目途が立たなくなったことから、事業を終了した。	

※アンケート調査の回答から、回答主体の特定できないよう一部加工

② 継続的に活動できる中間支援組織の設置、育成

i. シェアリング事業の成否を決めるうえでの中間支援組織の重要さ

- 一部のプラットフォーマーは、自治体からの委託に基づき地域において中間支援を実施する例もみられる。一方で、多くのプラットフォーマーは特定の地域において住民の支援を行うなどの、きめの細かい対応が困難であることを改めて確認した。そうしたなか、サービス提供者・利用者の掘り起こしやイベント企画・運営、相談窓口やマッチングの補助等、事業全体を推進・フォローする役割を担う中間支援組織の役割の重要性が明らかになった。
- シェアリング事業における中間支援組織の具体的な役割としては、シェアリングエコノミーやプラットフォームの周知普及などの側面支援的な役割を中心とする事例もある一方で、地域の中でサービス提供者を組織化する等、事業主体に近い形で関わる場合もある。そのような場合には特に中間支援組織の活動の重要性が明らかになった。

ii. シェアリング事業を通じた収益確保の困難さ

- シェアリング事業を実施するうえで、推進体制が一定の収益を得ることが望ましいのは過年度に整理したとおりであるが、民間のプラットフォーマーによるビジネスモデルにおいても、特定の地域において事業収益性を確保するのは難しく、中間支援組織がシェアリングエコノミーで採算を確保するのは更に困難な場合が多いことを確認した。
- 中間支援組織が継続的に活動する上で、より実現性の高い解決策としては、公益的な活動をする組織が、自らの活動の一環としてシェアリングエコノミーに取り組む（観光協会等）等の方向性が考えられる。または、元々、地域課題の解決に通じる活動をしていた団体が、「自分の取組にシェアリングエコノミーの要素を取り入れる」等の方法が考えられる。
- そのほか、住民やサービス提供者のなかから関心の高いリーダー層を育て、中間支援的な役割を担うという選択肢も考えられる。

③ 地域住民や既存の事業者等との良好な関係の構築

i. ネットやスマートフォンの利用が困難な層（高齢者等）への支援の重要さ

- 我が国におけるシェアリングエコノミーの認知度はまだ低く、大手プラットフォームであっても、地域住民及び都市部の住民に十分知られていないことが明らかになった。域内外への発信力を期待してプラットフォームと連携しても必ずしも成功する場合ばかりではないという意見も聞かれている。
- 地域のなかで周知を図る上で、特に高齢世帯に対しては、自治体の広報誌などの従来型の紙媒体の発信や地道な普及活動が有効であることを改めて確認した。

ii. 類似する事業を行う、既存の業界団体等との調整等の重要さ

- ホテル事業者やタクシー・バス事業者等、類似するサービスを提供する事業者や団体との調整は大変になることもある。サービスの提供分野が重なる場合等には、事前協議を丁寧に繰り返すことが信頼関係を維持・構築するうえでは重要となる。
- そのほか、シェアリング事業の設計にあたって、地域で活動する既存事業者との直接の競合を避ける（価格設定、繁閑の時期など）工夫をすることで、良好な関係を維持しやすい。

（丁寧な調整の継続）

- 既存の業界団体との調整にあたっては、基本的には何度も顔を合わせ、丁寧な説明をしていくしかない。最初は反対意見が多くても協調路線に転じることもある

（直接の競合が生じないようなシェアリングエコノミーサービスの設定）

- 相乗りを進めるうえでは、運行エリア及び料金でも競合しないことが必要
- 民泊の取組を行う上では、既存ホテルがほぼ満室状態になる繁忙期に限定して取組を実施することで、競合の発生を避けている。

6. シェアリングエコノミー活用推進事業の分析

6-1. シェアリング事業を進めるうえでの取組フロー及び課題解決のポイント

(1) 取組フロー

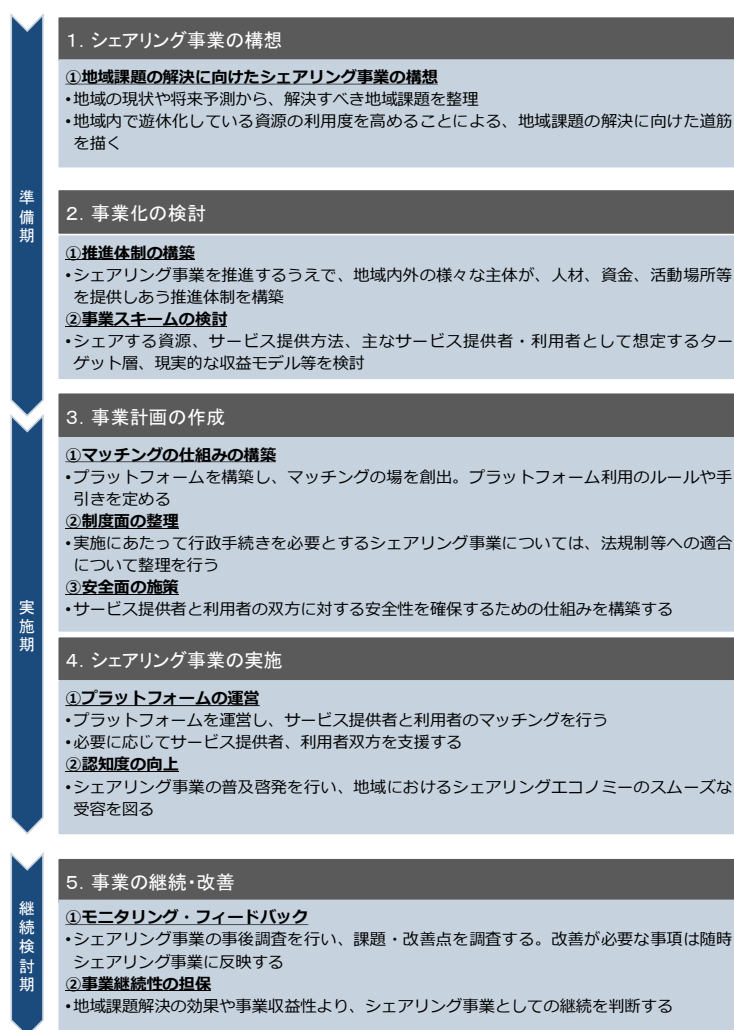
- 平成 30 年から令和 2 年度にかけてのモデル事業の知見を踏まえ、シェアリング事業の構想から実施、振り返りを行うまでの取組フェーズを、以下のとおり整理した。

準備期：シェアリングエコノミーを活用した地域課題の解決に向けて、シェアリング事業としての構想を整理し、事業化の検討を行う時期

実施期：シェアリング事業の詳細な事業計画（マッチングのシステム構築、制度面の課題への対応、安全性の確保等）を作成し、事業として実施する時期

継続検討期：事業を一定期間継続したうえで、事後調査を行い、課題の把握や改善、シェアリング事業としての継続を判断する時期

図表 22 地域においてシェアリング事業を推進するうえでの取組フロー



(2) 主な課題及び解決のポイント

- 同様に、取組フローの各段階でみられる主な課題及び課題解決のためのポイントを、以下のとおり整理した。
- なお、赤枠の記載については、令和元年度時点で取りまとめた内容からの主な追記・変更点である。

図表 23 主な課題及び解決のポイント

取組フロー	主な課題	課題解決のポイント
準備期	1. シェアリング事業の構想	
	①地域課題の解決に向けたシェアリング事業の構想	■既存・類似サービスとの調整 ■ニーズ・シーズの見極め ■地域内の民間事業者の活動の実態把握 ■サービス提供者の供給見込みの把握 ■マーケティング調査の実施 ■既存のサービス等を軸としたシェアリング事業の構想
	2. 事業化の検討	
	①推進体制の構築	■シェアリングエコノミーに対するノウハウや知見の獲得 ■先行事例の調査・研究 ■外部プラットフォームとの連携 ■シェアリングエコノミー伝道師との連携
	②事業スキームの検討	■推進体制内の適切な役割分担の整理 ■多様な主体と連携した推進体制の構築 ■プロデューサー的人材の配置 ■中間支援組織の育成 ■資金計画の立案 ■事業スキームの精査
	3. 事業計画の作成	
	①マッチングの仕組みの構築	■プラットフォーム開発・運営に伴う課題への対応 ■既存プラットフォームの活用
	②制度面の整理	■マッチングの仕組みのブラッシュアップ ■自治体や中間支援組織が「マッチング」に介在する仕組みの構築 ■独自ルールの追加
	③安全面の施策	■遠隔地の構成主体との連携 ■テレビ会議システムの活用 ■行政手続きに係る支援 ■法律や規制への対応 ■公共的資産の活用
	4. シェアリング事業の実施	
実施期	①プラットフォームの運営	■効果的な認知度の向上 ■既存の発信ツールの活用 ■説明会やセミナー、シンポジウムの開催
	②認知度の向上	■サービス提供者の掘り起し ■行政や中間支援団体が主体となったコンテンツの作成 ■プラットフォームへのサービスの登録支援 ■地域団体や目的型のコミュニティ等への働きかけ ■サービス提供者・利用者へのフォロー ■丁寧な相談体制の構築
	5. 事業の継続・改善	
	①モニタリング・フィードバック	■施策としてのシェアリング事業の検証
	②事業継続性の担保	■提供サービスの高付加価値化 ■市場との対話の継続 ■行政から中間支援組織等への事業の引継ぎ
	6. 事業の継続・改善	
	①モニタリング・フィードバック	■既存・類似サービスとの調整
	②事業継続性の担保	■持続可能なビジネスモデルの構築
	7. 事業の継続・改善	
	①モニタリング・フィードバック	■施策としてのシェアリング事業の検証
	②事業継続性の担保	■提供サービスの高付加価値化 ■市場との対話の継続 ■行政から中間支援組織等への事業の引継ぎ
継続検討期	8. 事業の継続・改善	
	①モニタリング・フィードバック	■施策としてのシェアリング事業の検証
	②事業継続性の担保	■提供サービスの高付加価値化 ■市場との対話の継続 ■行政から中間支援組織等への事業の引継ぎ

6-2. モデル事業の知見を踏まえた、課題解決のポイント

- モデル事業の知見を踏まえた、シェアリング事業を実施していく上での課題解決のポイントを以下に示す。
- なお、「※」印をつけた記載については、令和元年度時点で取りまとめた内容からの主な追記・変更点である。

(1)「シェアリング事業の構想」段階

取組フロー	主な課題	課題解決のポイント
1. シェアリング事業の構想		
①地域課題の解決に向けたシェアリング事業の構想	■既存・類似サービスとの調整	■地域内の民間事業者の活動の実態把握
	■ニーズ・シーズの見極め	■サービス提供者の供給見込みの把握
		■マーケティング調査の実施
		■既存のサービス等を軸としたシェアリング事業の構想

① 令和2年度調査結果を踏まえた変更のポイント

- 地域において持続可能なシェアリング事業としていくうえでは、地域内で活動する民間事業者や業界団体との事前の協議や調整が重要である。
- シェアリングエコノミーの手法を活用して、新たなサービスや施策を実施する場合だけでなく、自治体や民間事業者の既存のサービスを軸としつつ、プラットフォームの活用等のシェアリング事業としていく場合もある。

② 主な課題

i. 既存・類似サービスとの調整

- シェアリング事業で提供するサービスと同様または類似するサービスが、地域の中で民間事業者等により既に提供されている場合がある（バス・タクシー、旅館・ホテル等）。
- シェアリング事業の構想段階では、提供を図るサービスと、既存の民間事業者等によるサービスとの役割分担について、あらかじめ整理を行う必要がある。

ii. ニーズ・シーズの見極め

- 地域においてシェアリング事業が成立するうえでは、一定以上のシーズ（シェアする資源）がプラットフォーム上で安定的に供給されるとともに、新たなサービス提供者が継続的に参入するような体制を構築する必要がある。
- また、シェアリング事業を持続可能なものとしていくうえでは、シーズに対する利用者側のニーズ（需要）が一定以上あることを確認する必要がある。

③ 課題解決のポイント

i. 地域内の民間事業者の活動の実態把握

- 個人間のサービスの授受が原則となるシェアリングエコノミーという経済活動の推進が、地域課題の解決に向けて効率的・効果的に機能するか、シェアリング事業の構想段階で検討する。例えば公共交通の廃止に伴う交通弱者発生の問題に対して、タクシー業界などの民間事業者等と連携することで、より効率的に課題の解決につながる可能性も想定される。
 - あわせて、既存の類似サービス提供者は、シェアリング事業の拡大によって利益が損なわれることや、これまでに作り上げた仕組みが壊されることに対して反発する懸念もあるため、必要に応じてこれらの団体と事前の調整を行うことが有効である。
- ※ 業界団体や個別の民間事業者等と、丁寧な事前協議の繰り返しが信頼関係を維持・構築するうえでは重要となる。プラットフォームに既存事業者や地域団体の参加を促すことで、提供されるサービスの質の向上を図ることが期待できる。
- ※ また、シェアリング事業の設計にあたって、地域で活動する既存事業者との直接の競合を避ける工夫をすることで、良好な関係を維持しやすい。

ii. サービス提供者の供給見込みの把握

- シェアリング事業としてプラットフォームを構築・運営していくうえでは、一定のサービス提供者が参加し、サービスが提供されることが前提となる。地域において「シェアする資源」が十分供給される見込みがあるか、資源を保有する個人等に対する意向調査やアンケート調査の実施を通じて事前に把握する。
- あわせて、シェアリングの規範・文化を地域に根付かせ、属人的ではなく資源提供を地域内の仕組みとして成立させるうえでは、地域内のヨコのつながりを活かして、成功体験が伝播する仕組みづくりが有効である。

iii. マーケティング調査の実施

- プラットフォームで提供される資源やサービスに対して一定のニーズが見込まれない場合、シェアリング事業の成功は困難である。
- シェアリング事業の構想段階でマーケティング調査を実施し、資源やサービスに対する市場のニーズ（サービスの利用意向、支払額の意向等）や主な利用者層を把握することが、一定の事業性を担保するうえで有効である。
- 特に、対面式のサービスについては、サービスの利用にあたって地域に訪れる必要があり、アクセス性の低い地域では事業として成立しづらいことから、

マーケティング調査の実施にあたっては、地域の情報も提供することが有効である。

iv. 既存のサービス等を軸としたシェアリング事業の構想

- ※ 全く新しいサービスを地域のなかで開始するだけでなく、民間事業者や自治体が提供するサービスや施策に、シェアリングエコノミーの概念（プラットフォームの活用や地域住民が資源を持ち寄るなど）を反映することも考えられる。この場合、既存のサービスや利用者の状況を踏まえた検討ができるため、より具体性のある事業構想を構築可能である。

(2)「事業化の検討」段階

取組フロー	主な課題	課題解決のポイント
2. 事業化の検討		
①推進体制の構築	■シェアリングエコノミーに対するノウハウや知見の獲得	■先行事例の調査・研究 ■外部プラットフォームとの連携 ■シェアリングエコノミー伝道師との連携
②事業スキームの検討	■推進体制内の適切な役割分担の整理 ■資金計画の立案	■多様な主体と連携した推進体制の構築 ■プロデューサー的人材の配置 ■中間支援組織の育成 ■事業スキームの精査

① 令和2年度調査結果を踏まえた変更のポイント

- マンパワー面で課題を抱えるプラットフォームは、地域を頻繁に訪問して住民と信頼関係を構築する等の動き方を苦手とする場合が多い。一方で、子育てやコミュニティ支援系のプラットフォームの中には中間支援的な活動が可能な場合もある。
- 中間支援組織のシェアリング事業への関わり方も多様であり、側面支援的な役割に留まらず事業主体として関与する例も多い。持続可能な収支計画の立案が重要であるが、特定の地域でシェアリングエコノミーのみで十分な収益をあげることが困難な場合が多い。特に事業が軌道に乗るまでの取組初期の段階では、自治体の予算化による支援が有効である。

② 主な課題

i. シェアリングエコノミーに対するノウハウや知見の獲得

- 事業化の検討段階で、シェアリング事業としての具体的な事業スキームを検討するうえでは、シェアリングエコノミーに関する知見や実務上のノウハウを獲得する必要がある。
- 自治体や地域団体等の地域で活動する主体にそれらのノウハウや知見がない場合には、シェアリングエコノミー伝道師や、生業としてプラットフォームを運営する外部プラットフォーム等と連携する必要がある。

ii. 推進体制内の適切な役割分担の整理

- 多様な主体からなるシェアリング事業の推進体制内の役割分担の整理にあたっては、各構成主体の特徴やノウハウを考慮しながら強みを活かしあい、弱みを補完するような適切な役割分担を整理する必要がある。
- あわせて、事業全体を統括し、推進するプロデューサー的役割を担う人材や主体を配置する必要がある。

iii. 資金計画の立案

- シェアリング事業に取り組むうえで、初期投資段階、運営段階のそれぞれで必要となる費用を算出し、それをまかなう仕組みを検討する必要がある。
- 特に、プラットフォームをオーダーメイドで開発する場合には、プラットフォームの開発・維持費が必要となることに留意する必要がある。

③ 課題解決のポイント

i. 先行事例の調査・研究

- シェアリング事業の構想をつくるうえで、地域において全く新しい仕組みを作る必要はなく、先行事例を研究し、類似する事例の良い点を取り込むことで、シェアリング事業の横展開を図ることが可能である。

ii. 外部プラットフォームとの連携

- 自治体や地域の思いだけでシェアリング事業の具体化を図るのではなく、検討の初期の段階で外部プラットフォームとの意見交換を行うことが有効である。

※ 経験の豊富なプラットフォームのなかには、地域の課題やニーズの把握にノウハウを有するなど、中間支援組織的な活動を行う場合もあるため、事業化の検討段階から連携を行うことが有効なこともある。

iii. シェアリングエコノミー伝道師との連携

- 民間事業者としてのプラットフォームとの連携については、プラットフォーム側にビジネス面でのメリットがないと実現困難な場合も想定される。
- 内閣官房シェアリングエコノミー促進室により任命されるシェアリングエコノミー伝道師は「地方においてシェアリングエコノミーを推進するため、豊富な知見や活用の実績等を備え、シェアリングエコノミーの活用を分かりやすく説明する人材」であり、そのような場合でも専門的な知見に基づくアドバイスを受けることが可能である。

iv. 多様な主体と連携した推進体制の構築

- これまでにも整理したとおり、自治体に加えて、地域団体やプラットフォーム等の多様な主体がノウハウを出し合い、弱みを補完することで、地域でシェアリング事業を効率的に進めることが期待できる。
- 地域住民等と人間関係や信頼関係を有している地域団体が中間支援組織として関与することや、プラットフォームを運営する外部プラットフォームと連携することが有効と考えられる。

- ※ 推進体制の構築時点においては、シェアリング事業への関わりや、運営イメージを十分持てていないことも多い。取組の開始時点で構成主体間の十分な意見交換・意識共有を行うことが有効である。

v. プロデューサー的人材の配置

- 推進体制を構成する主体間の調整を行い、シェアリング事業全体の進捗管理をするプロデューサー的人材を配置することで、構成主体間の意思疎通の円滑化及びシェアリング事業の効率的な推進が期待できる。

vi. 中間支援組織の育成

- ※ 中間支援組織として、公益的な活動をする組織が事業の一環としてシェアリングエコノミーに関わる（観光協会、社会福祉協議会等）ことも考えられる。また住民やサービス提供者のなかから関心の高いリーダー層を育て、中間支援的な役割を担うことも考えられる。

vii. 事業スキームの精査

- ※ 事業スキームを精査し、無理のない資金計画を作成することが、持続的なシェアリング事業を行う上で重要である。
- ※ 利用者が支払うサービス利用料の一部を受け取り、推進体制の構成主体間で分配するなど、シェアリング事業を通じた十分な収入を確保することが重要であるが、特定の地域のなかで運営するシェアリング事業においては、十分な収益をあげることが困難な場合も想定される。そのため、特に事業が軌道に乗るまでの初期の段階においては自治体による予算の確保が有効に働く。
- 長期的にはクラウドファンディングによる資金調達、寄付を募るなどの手法を組み合わせることも考えられる。

(3)「事業計画の作成」段階

取組フロー	主な課題	課題解決のポイント
3. 事業計画の作成		
① マッチングの仕組みの構築	■プラットフォーム開発・運営に伴う課題への対応	■既存プラットフォームの活用
② 制度面の整理	■マッチングの仕組みのブラッシュアップ	■自治体や中間支援組織がマッチングに介在する仕組みの構築
③ 安全面の施策	■遠隔地の構成主体との連携	■独自ルールを追加
	■法律や規制への対応	■テレビ会議システムの活用
		■行政手続きに係る支援
		■公共的資産の活用

① 令和2年度調査結果を踏まえた変更のポイント

- これまでにも遠隔地のプラットフォームとのかやり取りを中心に活用されてきたTV会議システムであるが、コロナ禍をひとつの契機として、より普及が進んだ。

② 主な課題

i. プラットフォーム開発・運営に伴う課題への対応

- プラットフォームの開発・運営にあたっては、必要に応じてICTシステム開発を行う必要が生じる。
- また、サービス提供者と利用者の双方が安心してプラットフォームを利用できるように、事故・トラブル時の対応や本人確認システム等による信頼性の確保に取り組む必要がある。

ii. マッチングの仕組みのブラッシュアップ

- インターネットやスマートフォンになじみのない高齢者が多い地域において、ネット上のプラットフォームでのやり取りを中心としたシェアリングエコノミーは受け入れられにくい。特にサービス提供者と利用者が直接プラットフォーム上でやり取りをすることについては、利用経験のない層を中心に不安を感じることもあり、普及のうえでハードルの一つとなっている。
- シェアリング事業を地域に普及させるうえでは、既存のプラットフォームを活用する場合でも、地域住民に受け入れられやすいように地域特性やサービスの内容に応じたマッチングの仕組みを検討する必要がある。
- この場合、外部プラットフォームが提供するプラットフォーム自体をカスタマイズすることも考えられるが、地域団体等の中間支援組織がマッチングに介在する等、人の手による支援も含めて実施する必要がある。

iii. 遠隔地の構成主体（プラットフォーマー等）との連携

- 推進体制の構成主体のうち、首都圏に活動拠点を有する外部プラットフォーマー等、遠隔地の構成主体と連携するうえでは、適切な意思疎通の仕組みを構築する必要がある。

iv. 法律や規制への対応

- 内閣官房の「シェアリングエコノミー検討会議中間報告書（2016 年 11 月）」では、「シェアリングエコノミーが様々な分野に進展すればするほど、シェアリングエコノミーにおける個人間等の一時的取引が、従来型の個別サービスの営業ごとに規定された現行法令（＝「業法」）に抵触する可能性は高まる」と整理されている。
- 業法規制と関係がある業態については、法解釈により運営に支障をきたす可能性があるため、考え方を整理する必要がある。
- あわせて、一部のシェアリング事業では、サービス提供者がサービスを提供するにあたって行政手続きを行う必要がある。

③ 課題解決のポイント

i. 既存プラットフォームの活用

- 外部プラットフォーマーと連携して既存のプラットフォームを活用することで、プラットフォームを新たに構築する必要がなくなり、システム開発に係るコスト等が不要になる。
- また、ICT システムの構築・運用に係るコストが不要になるため、シェアリング事業の収益性を確保しやすくなり、持続可能性を高めることが期待できる。

ii. 自治体や中間支援組織がマッチングに介入する仕組みの構築

- 既存のプラットフォームを活用する場合でも、プラットフォーマーが提供するサービスをそのまま利用するのではなく、地域住民と信頼関係を構築している自治体や中間支援組織がマッチングに介入することでシェアリングエコノミーの普及が進むことが期待される。

iii. 独自ルールの追加

- 地域住民との対話のなかで、既存のプラットフォームに対する具体的な改善点が見つかった場合には、独自のルールを追加することで、より地域の実情や取組の趣旨に合ったマッチングの仕組みとして改善できる。

iv. テレビ会議システムの活用

- 多くは首都圏に活動拠点を置くプラットフォームとの連携にあたって、マンパワーが不足するプラットフォームは頻繁に地域を訪れることは困難である。テレビ会議システムの活用により効果的に意思疎通を図ることが期待できる。
- ※ コロナ禍への対応にあたり急速にテレビ会議システムの普及が進んだこともあり、首都圏に所在するプラットフォームとのやり取りのみならず、地域で活動する推進体制の構成主体同士の、日常的な意思疎通・打合せにとっても有効な手段となっている。

v. 行政手続きに係る支援

- シェアリング事業を実施するうえで、法制度が関連するものについては、サービスの開始にあたって行政手続きを実施する必要がある（公共交通空白地有償運送、市区町村有償運送、イベント民泊等）。
- これらの行政手続きをサービス提供者が行う必要があるが、手続きに必要な書類や方法の説明など、サービス提供者に向けた支援を行うことで、スムーズにプラットフォームへの登録が進むことが期待される。

vi. 地方自治体が保有する財産の活用

- 地方自治体の財産は、その種類によって管理・処分の規定が異なるため、活用対象の財産の位置づけを整理する必要がある。地方自治法上の規定及び自治体が定める財務規則などの規定に沿った対応が必要である。
- 特に、行政財産の場合は、一定の条件のみにおいて貸付や目的外使用が認められることになるため、活用手法が大きく制約される点に注意が必要である。自治体内の財産管理部門との事前調整を丁寧に行うことにより、事業が円滑に進むことが期待される。

(4)「シェアリング事業の実施」段階

取組フロー	主な課題	課題解決のポイント
4. シェアリング事業の実施		
①プラットフォームの運営	■効果的な認知度の向上	■既存の発信ツールの活用
	■サービス提供者の掘り起こし	■説明会やセミナー、シンポジウムの開催
②認知度の向上	■サービス提供者・利用者へのフォロー	■行政や中間支援団体が主体となったコンテンツの作成
		■プラットフォームへのサービスの登録支援
		■地域団体や目的型のコミュニティ等への働きかけ
		■丁寧な相談体制の構築

① 令和2年度調査結果を踏まえた変更のポイント

- ・ 高齢者のみならず若年世代にとっても、シェアリングエコノミーという概念やプラットフォームの認知度は必ずしも高くない。地域において自治体や中間支援組織が主体となった認知度の向上に向けた取組の役割は大きい。
- ・ 認知度の向上と併せて、特にシェアリング事業が軌道に乗るまでの初期の段階においては、中間支援組織が主体となってサービス提供者・利用者の発掘やコンテンツの提供を行う等、プラットフォームを盛り上げるための工夫や努力が重要である。

② 主な課題

i. 効果的な認知度の向上

- ・ シェアリングエコノミーという経済活動の形態及び個々のプラットフォームの認知度は、現時点で高いとはいえない。地域においてシェアリング事業の普及を図るうえでは、シェアリング事業及びシェアリングエコノミーそのものに対して、認知度の向上を図る必要がある。

ii. サービス提供者の掘り起こし

- ・ プラットフォームを「魅力的な場」としていくうえでは、多くのサービス提供者がプラットフォームへ参加し、多様なサービスの選択肢が利用者に提供されている必要がある。
- ・ 特にシェアリング事業の運営開始初期の段階では、地域において資源の所有者が自発的にプラットフォームに登録することを期待するだけでなく、自治体や中間支援組織が地域住民等に働きかけ、サービス提供者の掘り起こしを図る必要がある。

iii. サービス提供者・利用者へのフォロー

- ・ プラットフォームを安心して利用できることはシェアリング事業を運営する

うえでの前提のひとつであるが、地域住民の不安感の解消に向けては、サービス提供者・利用者の双方に対してフォローを行う必要がある。

③ 課題解決のポイント

i. 既存の発信ツールの活用

- シェアリングエコノミーになじみの無い層に訴求するうえでは、インターネットや SNS による情報発信は効果的でない場合もある。チラシやパンフレットなどの既存の広報手法を併用した情報提供が有効である。
- 推進体制の構成主体として自治体に関わるうえでは、市報や市のホームページなどの、自治体が有する情報発信ツールの活用も有効である。また、市民を対象にした既存の自治体の事業との連携を図ることで、より幅広い層に対して訴求できる。

ii. 説明会やセミナー、シンポジウムの開催

- より直接的に PR を行う手法として、シェアリングエコノミーに対する説明会やセミナー、シンポジウムの実施も有効である。セミナー等は不特定多数を対象に開催するだけではなく、サービス提供者の候補になりうる層や住民に対して実施して、プラットフォームへの登録をあわせて促すなど、シェアリング事業の取組のフェーズに合わせた対象および論点の設定が有効である。

iii. 自治体や中間支援組織が主体となったコンテンツの作成

- 特に、プラットフォームの運用開始までや、サービス開始後間もない段階においては、十分なサービス提供者を確保することが困難な場合も想定される。
- ※ 地域内外の様々な主体がプラットフォームで資源を提供する状態を作り出し、魅力的な場にしていくために、特に取組の初期の段階では中間支援組織等が率先して資源の提供・コンテンツの作成に取り組む姿勢が重要である。

iv. プラットフォームへのサービスの登録支援

- ICT へのなじみがない層に対して、プラットフォームへの登録を促すうえでは、きめ細かい補助を行うことが有効である。
- 具体的にはスマートフォンのアプリを使用できない高齢者に対して、中間支援組織が電話で相談を受け付けたり、対面でアプリ操作補助を行うこと等が考えられる。

v. 地域団体や目的型のコミュニティ等への働きかけ

- ※ 住民に馴染みの薄いシェアリングエコノミーを、地域内で普及を図っていく

うえでは、自治会などの従来型の地域団体に加えて、地域で活動するサークル活動などの目的型のコミュニティに働き掛け、連携を図ることで効率的にサービス提供者や利用者を確保することが期待できる。

vi. 丁寧な相談体制の構築

- プラットフォーム上のやり取りに不安を感じる人に向けては、中間支援組織が対面でのフォローを行う、相談窓口の設置をする、トラブル時にかける等の人の手による相談・支援体制の構築が有効である。

(5)「事業の継続・改善」段階

取組フロー	主な課題	課題解決のポイント
5. 事業の継続・改善		
① モニタリング・フィードバック	■ 既存・類似サービスとの調整	■ 施策としてのシェアリング事業の検証
② 事業継続性の担保	■ 持続可能なビジネスモデルの構築	■ 提供するサービスの高付加価値化
		■ 市場との対話の継続
		■ 行政から中間支援組織等への事業の引継ぎ

① 令和2年度調査結果を踏まえた変更のポイント

- 自治体が継続的に予算を確保し、シェアリングエコノミーに関わり続けることは困難な場合が多い。事業の継続に向けては中間支援組織などに事業主体をうまく引き継ぐことが重要である。継続的に活動を行いやすい中間支援組織としては、公益的な活動に取り組む組織等が考えられる。

② 主な課題

i. 既存・類似サービスとの調整

- 地域課題を解決するための施策としてシェアリング事業を推進するうえでは、一定の事業期間が経過した段階で、政策目的の達成度合いについて評価を行う必要がある。
- 地域課題が十分解決されていない、もしくは地域内の既存・類似サービスを活用することでより効率的に地域課題の解決に寄与できると判断される場合には、シェアリング事業としてのあり方を再検討する必要がある。

ii. 持続可能なビジネスモデルの構築

- 「事業化の検討」段階で検討した資金調達計画をブラッシュアップさせ、継続して一定の収益をあげられるような、持続可能性のあるビジネスモデルを構築する必要がある。

③ 課題解決のポイント

i. 施策としてのシェアリング事業の検証

- ※ 手法としてのシェアリングエコノミーを検証した結果、従来の既存・類似サービスでも、同様またはより効率的に地域課題の解決に寄与できる場合、シェアリング事業としては事業を継続しない判断もあり得る。
- ※ また、必ずしも高収益型のビジネスモデルを構築する必要は無くても、利用実績や推進体制の収支を分析し、費用対効果に大きな問題がある場合、事業そのものやスキームの見直しを図ることが望ましい。

ii. 提供するサービスの高付加価値化

- サービス提供者側に働きかけ、プラットフォームにおいて提供するサービスを継続的に磨き上げることで適切な対価を得られるよう図ることが、事業の収益性や持続可能性を確保するうえでは有効である。
- 提供するサービスの高単価化を図るとともに品質を高めることで、プラットフォームを「より魅力的な場」としていくことが可能となる。

iii. 市場との対話の継続

- 地域課題の解決を最優先するあまり、地域が提供したい・提供できるサービスのみをプラットフォームに登録するシェアリングエコノミーでは持続的なビジネスモデルの構築は困難である。
- ※ 利用者やプラットフォーマーとの継続的な対話を通じて情報収集を行い、市場のニーズを丁寧に把握し、サービス内容や価格設定を継続的に見直すことが、事業を持続可能なものとしていく上で重要なのは、一般的なビジネスと同様である。

iv. 自治体から中間支援組織等への事業の引継ぎ

- ※ 持続可能な事業とするためにも、初期の段階から中間支援組織の自立・自走化を意識する必要がある。
- ※ 軌道に乗り始めたシェアリング事業を引き継ぐ対象としては、公益的な活動をする組織や、サービス提供者の組織化等が考えられるのは先述のとおりである。

7. 総括

- 令和2年度シェアリングエコノミー活用推進事業において明らかになったポイントを以下のとおりまとめる。

(1) 地域課題の解決と親和性の高いサービス提供方法及びシェアする資源の検討

- 実施団体におけるモデル事業を通じて、地域課題を解決する手段としてシェアリングエコノミーという経済活動を活用することの有効性が改めて確認された。具体的なサービス提供方法及びシェアする資源の検討にあたっては、地域課題の解決との親和性に留意する必要がある。

(2) 多様な主体が連携した推進体制の構築

- 地域にシェアリングエコノミーを定着させ、シェアリング事業を成功させるためには、自治体、中間支援組織、プラットフォーマー等の多様な主体が連携した推進体制を構築する必要があることを改めて確認した。
- 過年度の報告書においても注目してきた中間支援組織の具体的な役割については、自治体等から委託をうけ住民への普及や相談等の支援を行う場合と、中間支援組織自体が事業主体となる場合があることを確認した。
- また、子育てシェア・スキルシェアを手掛けるプラットフォーマーの中には、自治体からの委託のもとで中間支援的な動きを行う場合があるなど、推進体制のあり方は必ずしも固定的ではないことを確認した。

(3) 地域住民に対する丁寧なフォローの実施

- シェアリングエコノミーという経済活動は、我が国においてはまだ発展途上にある。パソコンやスマートフォンの操作等に不安を感じる高齢者だけではなく、若年世代においてもシェアリングエコノミーに対する認知度は高いとはいえないことを確認した。
- シェアリング事業の推進にあたっては、認知度の向上に取り組む必要があるとともに、利用者・サービス提供者の掘り起こしや初期コンテンツの作成に至る各段階で、中間支援組織等が主体となり地域住民に対する丁寧なフォロー（プラットフォームへの登録手続きや入力の手支援等）を行う必要がある。

(4) 持続可能性の確保に向けた工夫

- 初期の段階で自治体が予算を確保することの有効性が改めて確認された。一方で、シェアリングエコノミーに対して、自治体が継続的に予算を確保し続けることは多くの場合困難であることを改めて確認した。
- シェアリング事業としての持続可能性を確保するうえでは、完全にプラット

フォームの活動に委ねるのでなければ、中間支援組織に対して事業の引継ぎを行うことが考えられる。

- 中間支援組織が継続的に取組を続けていくうえでは、シェアリング事業を通じて一定の収益を確保することが理想であるが、特定の地域だけで十分な収益性を確保することは困難なことを改めて確認した。その場合、地域において公益的な活動に取り組む組織を中間支援組織として位置づけるなど、持続性の確保に向けては工夫する必要がある。
- また、提供するサービスの磨き上げを通じた高付加価値化を図るとともに、利用者やプラットフォーマーとの対話を通じて、サービスの質の向上や高付加価値化を図るなどの工夫も必要となる。

