

## いばらきネットモニター 新しい移動サービスに関するアンケート結果

### 1 調査目的

今回のアンケートは、公共交通の活性化や利便性の向上につながると期待されている新たなモビリティサービスの考え方であるMaaS（マース、Mobility as a Service）<sup>(1)</sup>の認知度や今後のサービスへの期待等を把握し、今後の地域公共交通に関する取組や施策の参考とするため実施しました。

本年度、茨城県内では、ひたち圏域（日立市、高萩市、ひたちなか市、東海村）と土浦市において、MaaSの実装を目指し、民間企業や行政等により協議会が設置され実証実験が行われました。<sup>(2)</sup>

これら茨城県内のMaaSの取組については、県交通政策課のホームページで紹介しています。

（県交通政策課HP：<https://www.pref.ibaraki.jp/kikaku/kotsuseisaku/chikikoutsu/maas.html>）

（1）「MaaS（マース、Mobility as a Service）」とは

地域住民や旅行者など、一人一人の移動ニーズに合わせて、複数の公共交通や移動サービスを最適に組み合わせ、目的地までの経路検索、配車などの予約、料金の決済などを、スマートフォンアプリやWEB上で、一括で行えるサービスです。

また、観光や医療など、目的地における交通以外のサービスと連携することにより、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となるものです。

（2）本県におけるMaaSに関する実証実験について

1 ひたち圏域MaaS（ひたち圏域MaaS実証実験プロジェクト）

（特設サイト：<https://hitachi-city-maas-project.navitime.jp/app/index.html>）

ひたち圏域（日立市・高萩市・ひたちなか市・東海村）において、専用のアプリケーションを使用してバスやひたちなか海浜鉄道の乗車券の購入・決済、デマンドタクシーの配車、自動運転バスの乗車予約などのサービスの提供を試験的に実施。

2 つちうらMaaS（つちうらMaaS実証実験）

（特設サイト：<https://www.kantetsu.co.jp/maas/index.html>）

土浦市において、専用のアプリケーションを使用したモバイルチケット（バスの1日乗車券、ショッピングチケットなど）や、新しいモビリティサービス（AIコミュニティバス・自動運転ロボなど）の提供を試験的に実施。

### 2 結果の概要

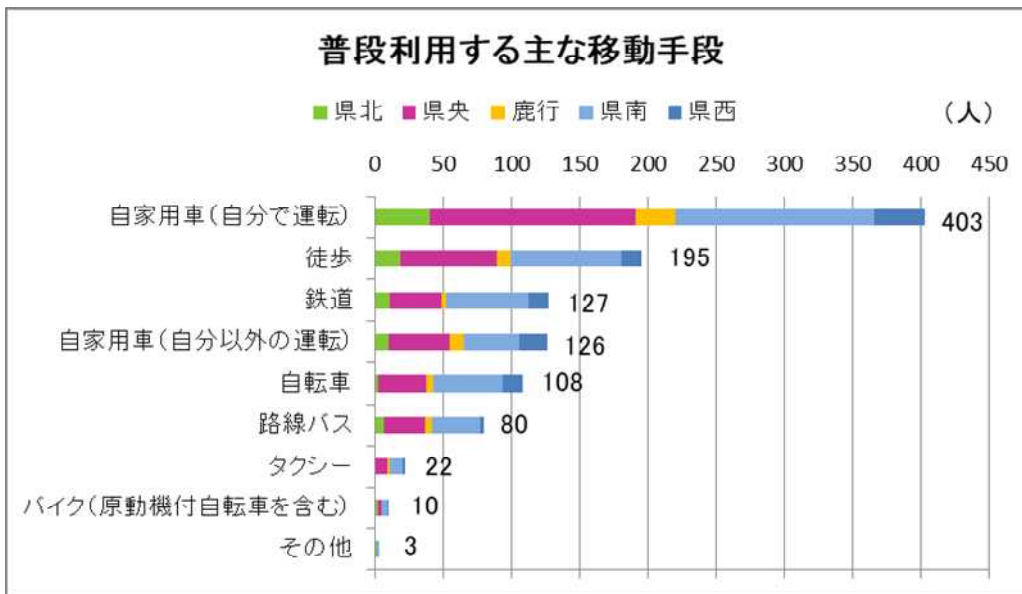
「MaaS」について、7割の方が聞いたことがなく、茨城県で実施された「ひたち圏域MaaS」、  
「つちうらMaaS」の実証実験についても、8割の方が知らないと回答しており、認知度が低い状況であることが分かった。

また、お住まいの地域でMaaSの実証実験が行われた場合、MaaSのサービスを利用したいかとの問いに対し、4割の方が「わからない」としていますが、5割の方は「利用してみたい」と回答し好意的に受け止めていることが分かった。

【問1】(全般：利用交通手段)

あなたが、普段利用する主な移動手段は何ですか。

(n=460、複数回答可)

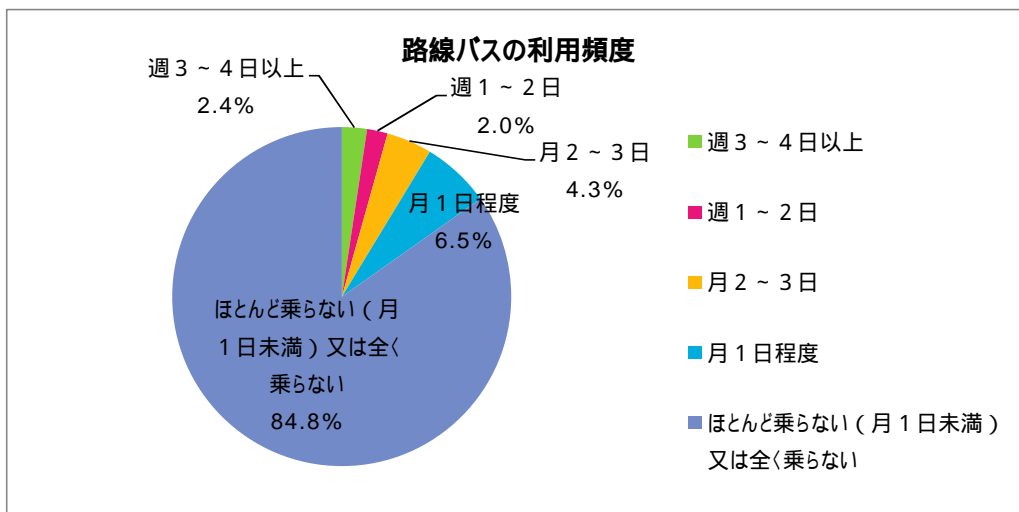


- 普段利用する移動手段として、「自家用車」を利用すると回答した方は9割弱であった。
- 一方、「鉄道」と回答した方は3割弱、「路線バス」と回答した方は2割弱となっており、地域により若干のばらつきが見られた。
- その他には、「高速バス(2件)」などの回答があった。

【問2】(全般：バスの利用頻度)

あなたは、路線バスをどのくらいの頻度で利用しますか。

(n=460)



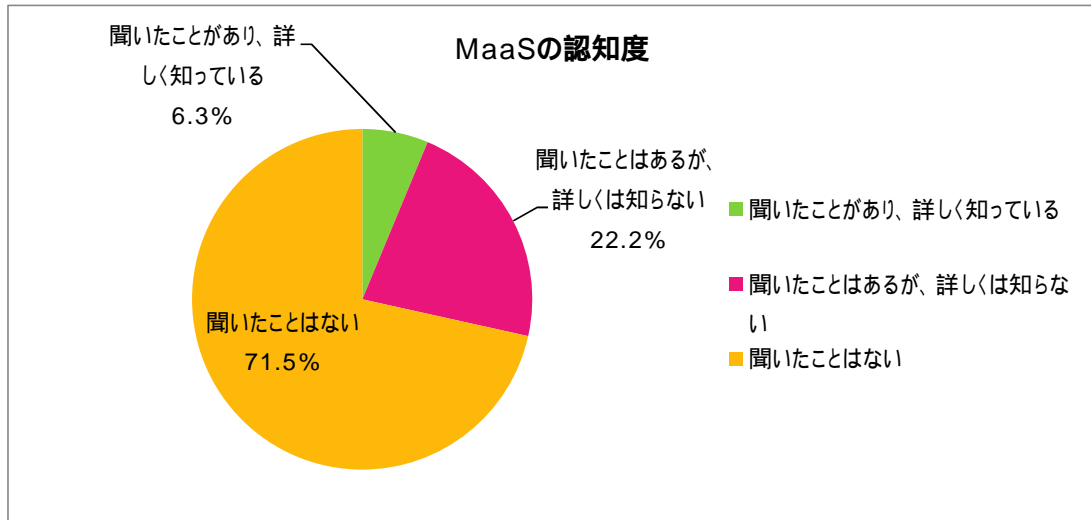
	県北	県央	鹿行	県南	県西	全体
自家用車(自分で運転)	87.0%	89.9%	90.6%	86.4%	82.2%	87.6%
自家用車(自分以外の運転)	21.7%	26.8%	31.3%	24.3%	44.4%	27.4%
鉄道	23.9%	22.6%	9.4%	36.1%	31.1%	27.6%
路線バス	15.2%	17.9%	15.6%	20.7%	6.7%	17.4%
タクシー	0.0%	5.4%	6.3%	5.3%	4.4%	4.8%
バイク(原動機付自転車を含む)	4.3%	1.8%	0.0%	2.4%	2.2%	2.2%
自転車	4.3%	21.4%	15.6%	30.2%	31.1%	23.5%
徒歩	41.3%	41.7%	34.4%	47.9%	31.1%	42.4%
その他	2.2%	0.0%	0.0%	1.2%	0.0%	0.7%

路線バスの利用頻度は、8割超の方が「月1回未満」と回答していた。

【問3】(全般:「MaaS」の認知度)

あなたは、「MaaS(マース)」という言葉を知っていますか。

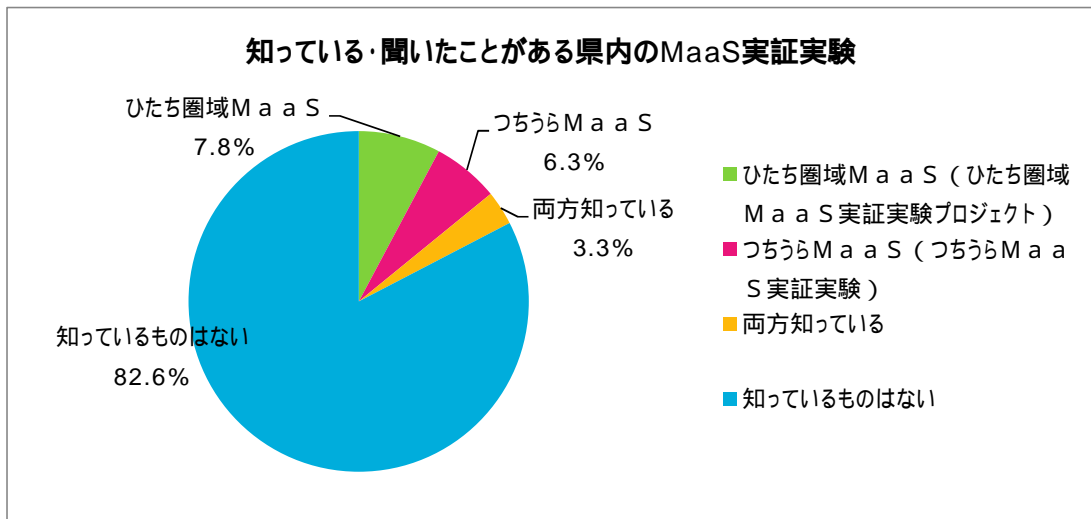
(n=460)



- 7割超の方が、「MaaS」を「聞いたことはない」と回答している。

【問4】(全般: MaaSに関する実証実験の認知度)

今年度、茨城県では、ひたち圏域(日立市、高萩市、ひたちなか市、東海村)と、土浦市で、MaaSに関する実証実験が実施されています。次の中から知っている又は聞いたことがあるというものを1つ選んでください。(n=460)



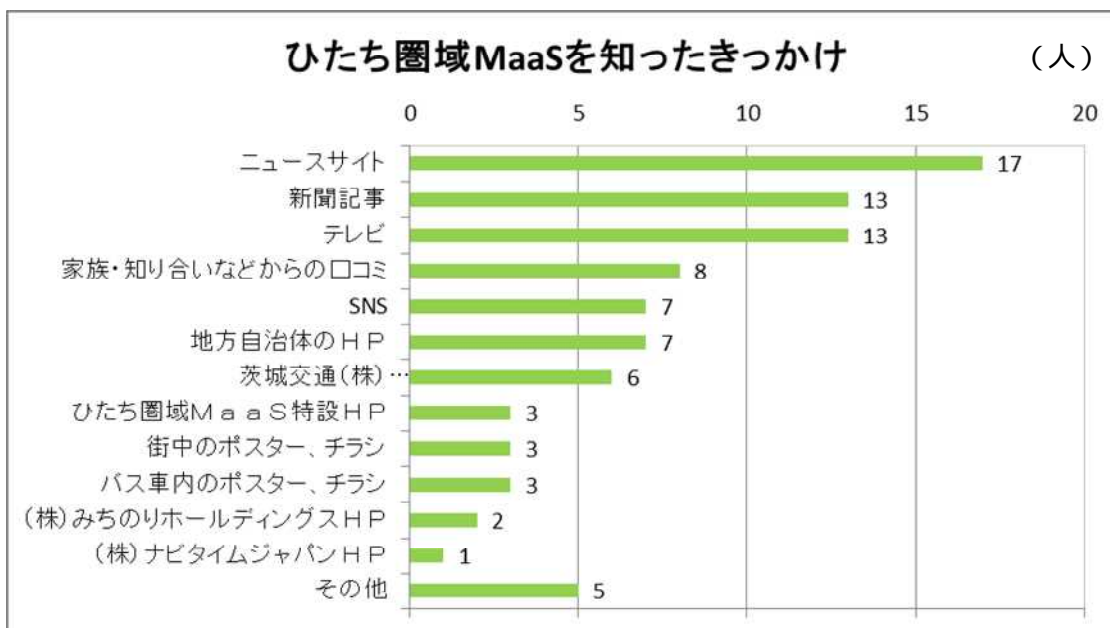
	県北	県央	鹿行	県南	県西	全体
ひたち圏域MaaS	34.8%	14.3%	0.0%	4.7%	6.7%	11.1%
つちうらMaaS	2.2%	6.5%	0.0%	17.2%	6.7%	9.6%
知っているものはない	65.2%	83.3%	100.0%	80.5%	93.3%	82.6%

- 本県で実施されているMaaSの実証実験について、8割超の方が「知っているものはない」と回答している。
- 地域別にみると、「ひたち圏域MaaS」、「つちうらMaaS」とも、実証実験が実施された地域以外の地域では、特に認知度が低くなっていた。「ひたち圏域MaaS」は県北(日立市、高萩市)、県央(ひたちなか市、東海村)において、「つちうらMaaS」は県南(土浦市)において実施

【問5】(ひたち圏域MaaS：認知のきっかけ)

(【問4】で「ひたち圏域MaaSを知っている」又は「両方知っている」と回答した方にお伺いしています。)

あなたが、「ひたち圏域MaaS」を知ったきっかけは何ですか。 (n=51、複数回答可)

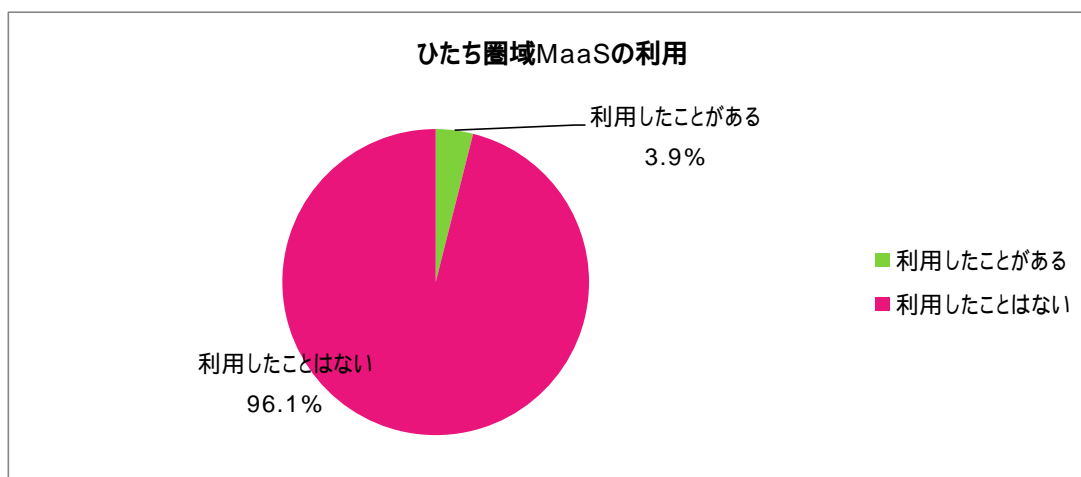


- ・ テレビや新聞記事のほか、ウェブ(ニュースサイトや関係機関のホームページ)で知ったと回答した方が多い。

【問6】(ひたち圏域MaaS：利用実績)

(【問4】で「ひたち圏域MaaSを知っている」又は「両方知っている」と回答した方にお伺いしています。)

あなたは、「ひたち圏域MaaS」のサービス(乗車券の購入・決済など)を、実際に利用したことがありますか。 (n=51)



- ・ 「ひたち圏域MaaS」を知っている方のうち、実際に、乗車券の購入や決済などのサービスを利用したことがあると回答した方は4%未満となっている。

【問7】(ひたち圏域MaaS：サービスを利用しない理由1)

(【問6】で「ひたち圏域MaaSのサービスを利用したことはない」と回答した方にお伺いしています。) あなたは、「ひたち圏域MaaS」を知ってから、何か実践してみたことはありますか。

(n=49、複数回答可)

#### ひたち圏域MaaSで実践したこと

インターネットで詳細を検索してみた	13
実証実験の特設ページを閲覧した	7
スマートフォンアプリをダウンロードした	0
特に何もしていない	31
その他	2

- 「ひたち圏域MaaS」を知ってから、インターネットやホームページで内容を調べている方がいる一方、特に何もしていないと回答した方が6割超となっている。

【問8】(ひたち圏域MaaS：サービスを利用しない理由2)

(【問6】で「ひたち圏域MaaSのサービスを利用したことはない」と回答した方にお伺いしています。)

あなたが、「ひたち圏域MaaS」のサービスを利用しない理由は何ですか。(n=49、複数回答可)

#### ひたち圏域MaaSのサービスを利用しない理由

何が出来るのか、どんなメリットがあるのか、よくわからなかったから	16
普段から利用している交通手段以外での外出をしようと思わないから	12
自分の住んでいる地域が実証実験の実施地域から離れているから	27
利用に必要なアプリのダウンロードやスマートフォンの操作が難しそうだから	3
スマートフォンを持っていないから	1
その他	3

- 「ひたち圏域MaaS」のサービスを利用しない理由として、「自分の住んでいる地域が実証実験の実施地域から離れているから」、次いで、「何が出来るのか、どんなメリットがあるのかよくわからなかったから」という回答が多い。

【問13】(ひたち圏域MaaS：アプリ限定の交通サービスの利用希望)

「ひたち圏域MaaS」では、スマートフォンアプリ限定で、バス乗車券の購入やデマンドタクシーの配車など、様々な交通サービスを提供しています。あなたが、利用してみたいアプリ限定のサービスは次のうちどれですか。次の中から当てはまるものを全て選んでください。(n=460、複数回答可)

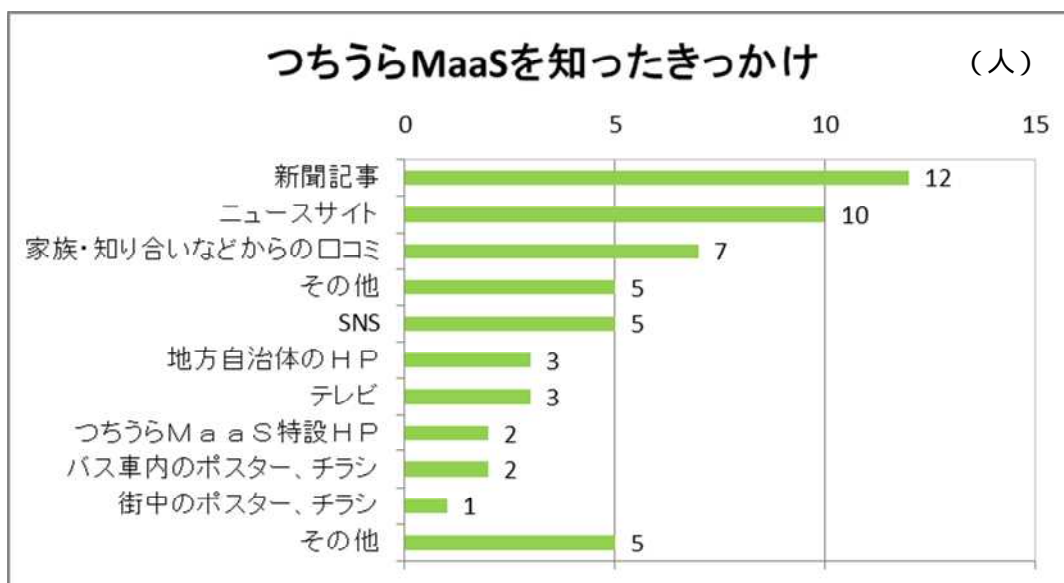
#### ひたち圏域MaaSアプリで利用してみたいサービス

路線バスの1日周遊券	89
路線バスとひたちなか海浜鉄道を組み合わせた1日周遊券	122
高速バスの割引片道乗車券	105
路線バスの割引片道乗車券	53
ひたちなか海浜鉄道の割引片道乗車券	47
路線バスの周遊券と、飲食店等の商品やクーポンを組み合わせた企画乗車券	116
デマンドタクシーの配車	72
自動運転バスの乗車券	95
その他	9
利用してみたいサービスは特になし	116
わからない	67

- 「路線バスとひたちなか海浜鉄道を組み合わせた1日周遊券」や「路線バスの周遊券と、飲食店等の商品やクーポンを組み合わせた企画乗車券」を利用してみたいと回答した方が多い。

【問9】(つちうらMaaS：認知のきっかけ)

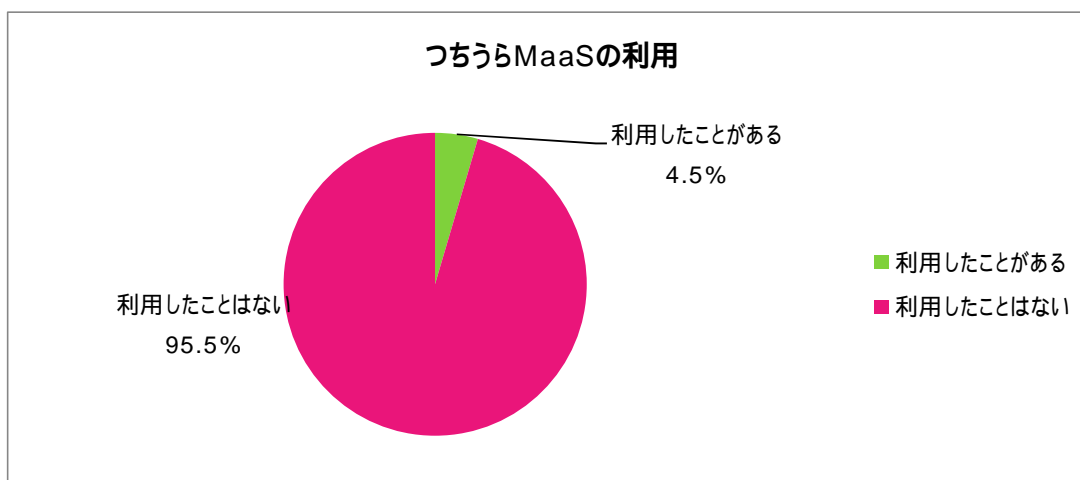
(【問4】で「つちうらMaaSを知っている」又は「両方知っている」と回答した方にお伺いしています。) あなたが、「つちうらMaaS」を知ったきっかけは何ですか。(n=49、複数回答可)



- 新聞記事やニュースサイトで知ったと回答した方が多くなっている。

【問10】(つちうらMaaS：利用実績)

(【問4】で「つちうらMaaSを知っている」又は「両方知っている」と回答した方にお伺いしています。) あなたは、「つちうらMaaS」のサービス(乗車券の購入・決済、新しいモビリティサービスを、実際に利用したことがありますか。(n=49)



- 「つちうらMaaS」を知っている方のうち、実際に、乗車券の購入や決済、新たなモビリティサービスを利用したことがあると回答した方は5%未満となっている。

【問11】(つちうらMaaS：サービスを利用しない理由1)

(【問10】で「つちうらMaaSのサービスを利用したことはない」と回答した方にお伺いしています。) あなたは、「つちうらMaaS」を知ってから、何か実践してみたことはありますか。

(n=49、複数回答可)

#### つちうらMaaSで実践したこと

インターネットで詳細を検索してみた	9
実証実験の特設ページを閲覧した	7
スマートフォンアプリをダウンロードした	0
特に何もしていない	31
その他	2

- 「つちうらMaaS」を知ってから、インターネットやホームページで内容を調べている方がいる一方、特に何もしていないと回答した方が6割超となっている。

【問12】(つちうらMaaS：サービスを利用しない理由2)

(【問10】で「つちうらMaaSのサービスを利用したことはない」と回答した方にお伺いしています。) あなたが、「つちうらMaaS」のサービスを利用しない理由は何ですか。(n=49、複数回答可)

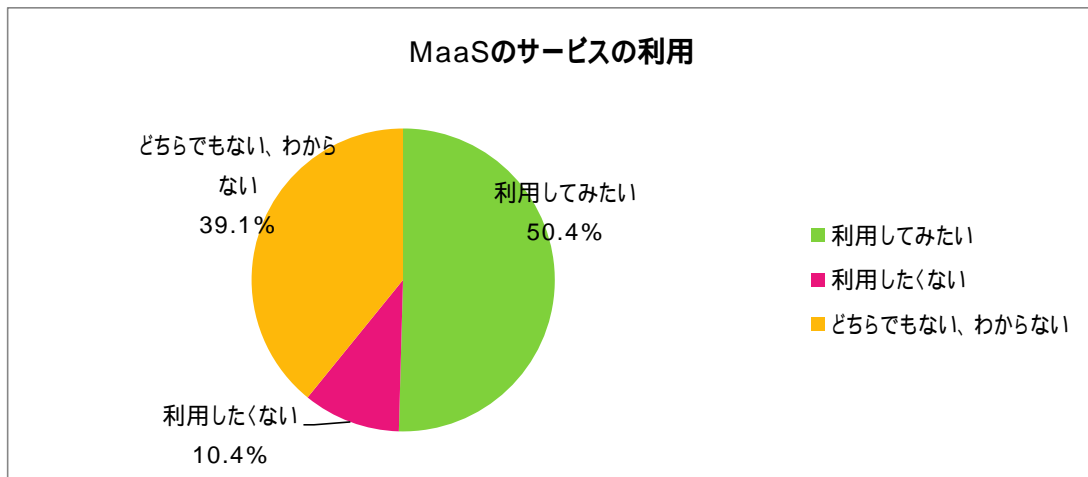
#### つちうらMaaSを利用しない理由

何が出来るのか、どんなメリットがあるのか、よくわからなかったから	9
普段から利用している交通手段以外での外出をしようと思わないから	14
自分の住んでいる地域が実証実験の実施地域から離れているから	25
利用に必要なアプリのダウンロードやスマートフォンの操作が難しそうだから	1
スマートフォンを持っていないから	4
その他	6

- 「つちうらMaaS」のサービスを利用しない理由として、「自分の住んでいる地域が実証実験の実施地域から離れているから」、次いで、「普段から利用している交通手段以外での外出をしようと思わないから」という回答が多くなっている。

【問 14】(全般：お住まいの地域での利用希望)

あなたのお住まいの地域で同様の実証実験が行われた場合、同様のサービスを利用してみたいですか。 (n=460)



<各回答の主な理由>

利用してみたい

- 使ってみないとわからないため。体験してみたい。
- 運転免許を持っていないため。
- 高齢者になり免許返納した後の移動手段としてよいと思う。
- 高速バスで利用してみたい。
- キャッシュレスが便利であるため。
- まちの活性化につなげたい。
- エリアが拡大すれば需要があると思う。

利用したくない

- 自家用車の方が便利のため。自家用車があれば十分。
- 今は必要性を感じない。
- 普段から公共交通機関を使わないため。
- コロナが心配で公共交通機関を使いたくないため。
- 近くに公共交通機関がない、少ない。
- 顔認証やマイナンバーを使いたくない。
- アプリが使えるか不安。

どちらでもない、わからない

- 自家用車があれば利用するメリットがない。
- 運転免許返納後に考えたい。
- 路線バスの本数が少ないため。路線バスの本数が多ければ便利だと思う。
- 移動手段の選択肢が増えれば利用を考えたい。
- 行きたいと思える目的地がない。路線バスで目的地に着けるかわからない。



【問 15】(全般：アプリ限定の交通サービスの利用希望)

あなたのお住まいの地域で同様の実証実験が行われた場合、スマートフォンアプリ限定の交通サービスで、利用してみたいサービスはありますか。(n=460、複数回答可)

MaaSアプリで利用してみたいサービス

路線バスと鉄道を組み合わせた乗車券	171
路線バスとタクシー（デマンドタクシーを含む）を組み合わせた乗車券	96
路線バス乗車券と飲食店で利用できるチケットを組み合わせた企画乗車券	132
路線バス乗車券と観光施設利用券を組み合わせた企画乗車券	123
カーシェアリング	79
自転車シェアリング	107
その他	15
利用したいサービスは特になし	103
わからない	33

<その他の内容>

高速バス乗車券との組合せ、高速バスの予約 など

【問 16】(自由意見)

MaaS全般に関することや「ひたち圏域MaaS」、「つちうらMaaS」に関するご意見等があれば、自由に記入してください。

<主な回答要旨>

- 自家用車を所有しているのでメリットが感じられない。
- 現状の路線検索サービスと何が違うのか分からない。既存のアプリやサービスで十分。
- 病院やイベントでは自前の送迎バスがあるため必要ないと思う。
- 「MaaS」という名称が印象に残らない、分かりづらい。
- 高齢者に利用は難しいのでは。ターゲットをしばる必要があると思う。
- 近くに路線バスや鉄道駅などの交通機関がない。自家用車以外の移動手段が充実するとありがたい。
- 高齢者の運転免許返納のきっかけとなってほしい。運転免許返納後の移動手段として期待。
- 複数のサービスが統合して利便性が高まることを期待。
- スマートフォンなどの機械を使えない方の取込が課題。使えない方がサービスを利用できなくなってしまう。だれでも使いやすい形で広がると嬉しい。
- 高速バスで利用したい。
- デマンドサービスがGPSで位置が分かるとよい。アプリから利用できるようになれば利便性が高まると思う。
- 公共交通機関が便利に使えれば、自家用車を使う頻度が減るかもしれない。
- 茨城県では車なしで生活できない。自家用車を使わずに移動出来れば、都内からも移住しやすくなると思う。
- 実証実験が行われていることを知らなかった。内容や結果を分かりやすく、広く知らせてほしい。
- もっと積極的に取り組んでほしい。
- 交通だけでなく、スマートシティのように全体として強力で推進すべき。

### 3 調査の概要

#### (1) 調査形態

調査時期：令和3年2月17日(水)～3月2日(火)

調査方法：インターネット(アンケート専用フォームへの入力)による回答

モニター数：681名(県内在住者のみ)

回収率：67.5%(460名)

回答者の属性：以下の通り。ただし、百分率表示は、小数点以下第二位を四捨五入しているため、個々の比率の合計は100%にならない場合がある。

		人数(人)	比率(%)
全体(n)		460	100.0
地域別	県北	46	10.0
	県央	168	36.5
	鹿行	32	7.0
	県南	169	36.7
	県西	45	9.8
性別	男性	216	47.0
	女性	244	53.0
性・年齢別	16～19歳	1	0.2
	20～29歳	33	7.2
	30～39歳	84	18.3
	40～49歳	111	24.1
	50～59歳	114	24.8
	60～69歳	62	13.5
	70歳以上	55	12.0
職業別	自営業	35	7.6
	会社員	153	33.3
	団体職員	17	3.7
	公務員	17	3.7
	主婦・主夫	110	23.9
	学生	14	3.0
	無職	61	13.3
	その他	53	11.5

#### (2) 担当課

茨城県政策企画部交通政策課(地域交通グループ)

電話：029-301-2604 E-mail：kosei2@pref.ibaraki.lg.jp