

## 観光戦略特別委員会視察研修報告書

1. 期 日 令和5年5月16日（火）～17日（水）
2. 視 察 先 (1) 岡崎市役所 (愛知県岡崎市十王町2丁目9番地)  
(2) 伊豆市役所 (静岡県伊豆市小立野38-2)
3. 視察目的 アフターコロナや北陸新幹線の県内開業を見据えた観光誘致の促進などの観光政策に係わる戦略
4. 視察内容 (1) 岡崎市「おかざきもっと楽しめマース (M a a S)」について  
(2) 伊豆市「観光型M a a S」について
5. 参 加 者 田中哲治委員長、岡部恭典副委員長、松本朗委員、上坂健司委員、前川徹委員、伊藤宏実委員、佐藤岳之委員（7名）

6. 随 行 者 谷根康弘観光交流課長・水上慶彦議会事務局書記

### 7. 視察概要

(1) 岡崎市「おかざきもっと楽しめマース (M a a S)」について

#### ○岡崎市の概要

- 1) 人 口 383,789人 (4月1日現在)
- 2) 世帯数 168,543世帯 (4月1日現在)
- 3) 面 積 387.2km<sup>2</sup>
- 4) 概 要

明治4年に廃藩置県により岡崎県となり、大正5年（1916年）に市制に施行した。平成15年（2003年）4月に中核都市へ移行し、平成18年（2006年）には、額田町と合併。名古屋市から、約35kmに位置しており、人口は県内で3番目。また、面積についても県内で3番目の規模を持っている。

東海地方最大級のショッピングセンターをはじめ、大規模小売店舗の立地により、県内では4位の商業力を有している。また、徳川家康公の誕生城である岡崎城跡など、多くの観光資源に恵まれている市である。

#### ○視察事業概要および調査内容

- ①「おかざきもっと楽しめM a a S」について、事業期間2022年1月7日～2月6日の31日間で、実施事業は「M a a Sアプリ」、「徳川家康公ゆかりの地を巡る交通手段の提供」、「スタートアップ企業連携」の3項目である。
- ②受託事業者は名古屋鉄道㈱で総事業費は1,991万円（税込）で、うち1/2の995万円は国庫補助金である。

- ③鉄道会社やバス会社との協力体制は、名古屋鉄道㈱と名鉄バスであり協力体制は十分得られている。PRなどは名古屋鉄道㈱に依頼している。
- ④連携事業者とのメリットとしては、名古屋鉄道㈱と市の連携でタイアップでき、信頼感を得た。(苦しい中で事業をさせていただいた→名古屋鉄道㈱より)
- ⑤年間のランニングコストは約5万円/月(1,300万円がMa a Sである。)
- ⑥議員からの観光型Ma a S事業に対する意見は特になかった。なお、国費を充てていたため「市側」で取り組んでほしいとのこと。
- ⑦利用者アンケートからの意見では、いろいろな情報が参考やクーポンが役に立った。地元民からは再発見できた。ダウンロード不要が良いと思ったなど、前向きな意見があった。反面、改善意見や要望について、いいクーポン内容が無い。サブスクリプションのSonoligo(ソノリゴ)との連携はハードルが高い。シェアサイクルやSonoligo等、それぞれに会員登録する必要があるため面倒。協賛店が少ない。もっと広告があれば知名度が上がったのではないかとの意見であった。
- ⑧現在の課題は、観光Ma a Sを岡崎市単独では無理が生じてくる。県内あるいは、国全体で取り組むべきであり、大きなエリアのMa a Sならもっと効果があるのではないか。
- ⑨坂井市も東尋坊や丸岡城などの観光地を有しており、市だけではなく近隣の市町あるいは県と連携して取り組むべきと考える。



岡崎市での視察の様子

## (2) 伊豆市「観光型Ma a s」について

### ○伊豆市の概要

- 1) 人口 28,597人 (4月1日現在)
- 2) 世帯数 13,383世帯 (4月1日現在)
- 3) 面積 363.97km<sup>2</sup>
- 4) 概要

伊豆半島の中央部に位置しており、直線距離で東京から約100km、静岡市から約60km。平成の大合併により、2004年の4月1日に、伊豆半島中北部の四町、田方郡修善寺町・土肥町・天城湯ヶ島町・中伊豆町が合併し伊豆市が発足した。また、県

の面積の4.1%を占め、現在、浜松市・静岡市・川根本町に次いで4番目に広い基礎自治体である。広大な面積を有しているが、深山な伊豆半島に位置するため、市域の67%は山林で占めており、可住地面積は17.3%ほどである。なお、温泉と自然環境を主軸とした観光地を有している。特産品のわさびは「静岡水わさびの伝統栽培」が世界農業遺産に認定された。(平成30年3月9日)

## ○視察事業概要及び調査内容

- ①観光型Maas「Izuko」は、我が国初の観光型Maasを2019年～2021年の間に3度の実証実験を実施し、2020年11月16日～2021年3月31日には、東急(株)、東日本旅客鉄道(株)、伊豆急行(株)が、伊豆を中心としたエリアで、様々な公共交通機関や観光施設、観光体験をスマートフォンで検索・予約・決済できる観光型Maas「Izuko」Phase3の実証実験をした。(伊豆おすすめ情報紹介、伊豆エリアの観光マップ、交通や観光チケットの購入、スマホで決済、目的地までのルート検索、オンデマンド乗り合い交通予約、レンタルサイクルやレンタカーの予約などをシームレスにできることを重視した)
- ②Izukoの取り組み
  - アプローチ① → 交通機関・観光/飲食施設のデジタルチケットを造成。独自サイトを構築し、スマホで購入・利用が完結するシームレスな観光サービスの提供。
  - アプローチ② → 来訪動機創出のため、観光情報の発信や商品数を拡充、さらに、Izukoのオリジナル体験も造成。
  - アプローチ③ → スマホで予約できるオンデマンド型の乗り合い交通を運行(下田市街)。祭事基幹に合わせ、循環バスの運行(東伊豆町)など。
- ③現在、Izukoの検証結果を受けて、伊豆naviに移行したが、伊豆naviのお客様評価として、使いやすさ、便利さを感じた。伊豆naviを見ているとワクワクし、大変便利だと思った。東海バスのフリー切符を利用したが、とても便利と感じた。反面、その場所に特化した情報が薄くて使えない。小さな情報も掲載してほしい。情報量と使える店舗を増やしてほしい。思ったほど情報が無いと感じた。リアルタイムなイベントの様子や動画。事前からのお得な情報発信をするとさらに役立つと感じた。
- ④システム構築などのコストは、Phase1、2で2億円。Phase3で7,500万円。伊豆naviについては、年間のランニングコストが2,000万円である。なお、Izukoについては、国、県からの補助があった。伊豆naviについては、システム構築の際に、県からのみの補助があった。なお、Izukoについては、システムコストに費用がかかり過ぎ、検証した結果、実証実験を行う前と比較し、収益が減った。
- ⑤実績を踏まえた今後の方針策として、現地に足を運んでもらったときに、ほしい情報がその場で得られることが大事である。また、メディアを上手く活用すること。



伊豆市での視察の様子

## 8 所見・感想等

### ○田中哲治 委員長

- ・岡崎市「おかざきもっと楽しめマース (M a a s)」および伊豆市「観光型M a a s」について

今回の観光戦略特別委員会の視察研修では、観光型M a a Sの推進を進めるには地方公共交通の活性化と効率化が不可欠と感じ、両市には、名古屋鉄道(株)や名鉄バス、東急(株)、J R、伊豆急行(株)などの十分な協力体制が出来ていると感じた。坂井市を含めた地方自治体では、一次交通、二次交通いずれも公共交通機関数が減少傾向で効率化を阻害していると言える。

また、伊豆市の事業にあたってはアプリ利用が前提となっており、都市と地方、世代間のデジタル間格差も課題ではないか。(岡崎市はW e bアプリを活用し、情報弱者に配慮していた。)

今後、坂井市においても、東尋坊や丸岡城などの観光事業を伸ばすためには、観光型M a a Sの取り組みも考えていかねばと思った。北陸新幹線の県内開業による二次交通事業が急務といえる。

### ○岡部恭典 副委員長

- ・岡崎市「おかざきもっと楽しめマース (M a a S)」について

岡崎市は人口383,789人、世帯数168,543世帯、面積387.2km<sup>2</sup>で、主な観光地は、徳川家康公の誕生城である岡崎城址や松平氏・徳川家ゆかりの社寺、東海道の宿場町の面影を残す町並みなどである。

岡崎市は、令和4年1月7日から2月6日までの期間で、名古屋鉄道株式会社との連携により、市来訪者(主に観光客)の快適な移動と周遊観光の促進による地域経済の活性化を目的として、地域内の二次交通(バス、周遊モビリティ、シェアサイクルなど)をスムーズに繋ぐ岡崎版観光M a a S(マース)の実証実験を行った。

総事業費は、19,910千円で内1/2の9,950千円は国庫補助金を活用している。

実施事業は、

- ①Ma a Sアプリ（Web版）の主な機能は、地点検索、マルチモーダルルート検索、名鉄主要駅混雑情報、周辺情報、飲食店等とのクーポン連携
- ②「徳川家康公ゆかりの地」を巡る、交通手段の提供では、岡崎公園内にて、次世代型電動車椅子WH I L L乗車体験や観光周遊モビリティ（ワゴンタイプ）1乗車300円～400円で運行
- ③スタートアップ企業連携では、岡崎市内の観光施設の入場や音楽、スポーツ等のイベントへの参加ができるサブスクリプションサービス連携を実施

実証実験をきっかけとする来訪や利用者の満足度より、Ma a S（マース）Webアプリによるシームレスな移動提案・情報提供が観光周遊の促進、地域経済の活性化につながったといえる。

今後の課題としては、岡崎市だけのエリアでは魅力が少ないので、近隣の県や市と連携し、広域的に取り組む必要がある。

#### ・伊豆市「観光型Ma a S」について

伊豆市は、人口28,597人、世帯数13,383世帯、面積363.97km<sup>2</sup>で、火山との関係が深い伊豆半島であるため、温泉が豊か。古くより温泉街が発展し、保養地として首都圏を中心に全国から観光客が訪れる。修善寺温泉や湯ヶ島温泉が有名。

東急株式会社、東日本旅客鉄道株式会社、伊豆急行株式会社は、日本初の観光型Ma a S（マース）「I z u k o」を2019年～2021年に3度実証実験を実施。実行体制は、DMO、行政、交通事業者、観光事業者等で実行委員会を組成。

取り組み内容は、「①伊豆おすすめ情報紹介」「②伊豆エリアの観光マップ」「③交通・観光チケットの購入」「④スマホで決済」「⑤目的地までのルート検索」「⑥オンデマンド乗合交通の予約」「⑦レンタサイクルの予約」「⑧レンタカーの予約」の事業展開を実施。

Ma a S（マース）「I z u k o」の課題として、「①コストの抑制」「②新規誘客力向上」「③地域連携強化」があげられ、そのためには持続的に展開可能なサービス構築が必要となってくる。

そこで、2022年11月1日から東急株式会社、東日本旅客鉄道株式会社、伊豆急行株式会社が運営主体となり、「観光誘客」「関係人口増」「交通利便性向上」を図るため、3つのデジタルプラットフォーム（LINE公式アカウント、Plat in u m a p s、T a b i c o n n e c t）を組み合わせたサービス伊豆n a v iを構築。今後目指す姿としては、「伊豆は一つ」として捉え地域の方々と進化し続け、伊豆の活性化に貢献するデジタルツールを構築していく。

#### 【所見】

2024年春の北陸新幹線県内開業を100年に一度のチャンスとして捉え如何に観光客を誘客するか、坂井市は東尋坊、丸岡城、あわら市は芦原温泉、永平寺町は永平寺、勝山市は恐竜博物館、福井市は一条谷朝倉氏遺跡など関係する市町が連携し広域的に取り組む必要がある。そのためには、国、県との密接な連携のもと強力な支援体制が

必要となる。

○松本朗 委員

- ・岡崎市「おかざきもっと楽しめマース (M a a S)」について

今後の課題について、より広域で事業を行うことが、有効であるとの説明があった。観光マースとしては、利用者が、観光者であり、利便を高めるために必要であろう。

広域に事業を行うためには、県の役割も重要であると考え。坂井市においても、坂井市のみでの事業は、有効ではない。少なくとも、あわら市、福井市を含む範囲での事業が求められる。

そのためには、県や、J R等民間交通事業者が、一体となって取り組むことが求められる。

- ・伊豆市「観光型M a a S」について (「I z u k o」と伊豆n a v i)

最初の実証実験 (3度) では、交通チケット、観光施設、飲食などの利用チケットの対象も広がり、販売数も伸び、観光者にとって事業効果があったといえる。同時に、交通チケットによる運賃の割引など経費の負担が大きかった。

事業を見直した新たな形態である伊豆n a v iでは、交通チケットの割引はせず、費用負担を縮減した。

伊豆n a v iにおいて、L I N Eを使う公式アカウントでサービスを構築し、デジタルマップと連携させたことが、観光者の利便向上につながったと考える。交通チケットは、運賃割引でなく、電子チケットの発行も有効であると感じた。これらは、大いに参考になった。

また、事業主体が民間事業者で、行政の経費負担がほとんどないことも重要な点であると考え。

○上坂健司 委員

- ・岡崎市「おかざきもっと楽しめマース (M a a S)」について

おかざきもっと楽しめマース (M a a S) について岡崎市では、市が名古屋鉄道 (株) に委託し、観光客をターゲットとした事業である。具体的には、専用のW e bアプリを開いて地図を見ると、岡崎城がある岡崎公園とその一帯に飲食店や各種施設で使えるクーポンが表示される仕組み。また、W e bアプリに行き先を入力し、薦められる複数の経路から運賃と所要時間のバランスの良いものを選んで小旅行も続けられ、ストレスなく乗り継ぎができ、お得感や満足感が高い事業と感じた。本市においても、北陸新幹線開業が迫る中、M a a Sは経路検索と観光・商業・生活・さらには新しいモビリティなど様々なサービスを結びつけ、利便性の高い移動サービスの実現や地域の活性化にもつながることから、その導入促進が大いに期待される。

- ・伊豆市「観光型M a a S」について

伊豆市における観光型M a a Sは、観光地としての伊豆の魅力を今後、どのように伝えていくのかが課題の中、隠れた魅力のある施設も多々ある伊豆の周遊を促す仕掛けとして、東急、J R東日本、伊豆急行の3社が伊豆エリア（伊豆半島）の公共交通機関、観光施設、観光体験をスマートフォンで検索・予約できる観光型M a a S「I z u k o」を実証実験。実証実験の結果、伊豆エリアを便利に楽しむための情報として、スマホを使った一元的な情報を検索、電子チケット購入によるシームレス（ただし、コストと利用者のニーズを考え、I z u k oほどのシームレスを重要視していない）な移動・観光体験、プッシュ型プロモーションなどの機能を備えた「伊豆n a v i」を実施した。

運営は、実行委員会形式でDMO、行政、交通事業者、観光事業者等で組織され、一般社団法人「美しい伊豆創造センター」が参加しており、伊豆n a v iの目指す姿「地域の皆さまと進化し続け、伊豆の活性化に貢献するデジタルツール」が、地域の魅力をタイムリーかつ継続的に発信できると感じた。

本市においても観光戦略として、観光型M a a Sを事業委託者、DMO、広域的な行政エリア、県、商工会等で取り組まなければならない事業と感じた。

#### ○前川徹 委員

##### ・岡崎市「おかげきもつと楽しめマース（M a a S）」について

1カ月の実証実験では、主要駅の混雑状況をリアルタイムに確認できる機能のほか、飲食店などと連携したW e bアプリ上で取得できるお得なデジタルクーポンの発行、岡崎公園で次世代型電動車椅子（W H I L L）の乗車体験も併せて行い、二次交通の充実だけでなく観光客の満足度も意識したものであった。

結果として、観光周遊モビリティとしてジャンボタクシー2台（一周1時間半、1日6便、1台は逆回り）を運行したが、実証実験のみで終わったものや、観光施設などで利用可能なサブスクリプションサービスとの連携もハードルが高く難しいというものもあった。

タクシーや路線バスが充実している都会のため、あえて周遊ジャンボタクシーを運行しなくても、アプリの地点検索機能でスムーズに観光地に移動できるという印象を持った。また、名鉄（民間）と行政が、市来訪者の快適な移動と周遊観光の促進による地域経済の活性化という共通の目的を持って進められた事業であり、実証実験が現在行われている新しいサービスの展開に生かされていると感じた。

##### ・伊豆市「観光型M a a S」について

鉄道路線やバス網が少ない伊豆市の観光はもっぱら自家用車のため、自動車免許を持たない若者を呼び込むためにも、公共交通で周遊できる環境整備が課題であった。独自サイトの構築は、交通機関・観光施設・飲食店のデジタルチケットをスマホで購入・利用が完結するシームレスな観光を提供するもので、利便性とお得感のある観光を楽しめる仕組みだと感じた。

3度の実証実験では、観光情報の発信や商品数の拡大につなげたものの、オンデマン

ド型の乗り合いタクシーは、人件費の費用がかかりすぎるため、補助金がなくなると継続されなかった。民間では難しく、住民サービスの一環として行政がやるなら成り立つケースとして参考になった。また、カーシェアリングの観光分野への進出の可能性も確認できた。

実証実験を経て始まったLINEを窓口とした新しいサービスは、JR東日本、東急、伊豆急行の3社が運営主体であり、岡崎市の名鉄と同様、地元に着した優良大手私鉄の存在、中心的なかかわりがMa a Sを充実させていると感じた。大手私鉄のない地方（坂井市）において、二次交通と観光をどのように充実させていくか、今回の視察研修を参考にしていきたい。

#### ○伊藤宏実 委員

- ・岡崎市「おかざきもっと楽しめマース（Ma a S）」および伊豆市「観光型Ma a S」について

5月16日～17日にかけて、愛知県岡崎市と静岡県伊豆市を訪問しMa a Sについて視察を行った。

一日目の岡崎市では、名古屋鉄道株式会社との連携により取り組んだ事業についてまず説明を受け、様々な角度から質疑が交わされた。

この中では、「どうする家康」の大河ドラマを機に、家康誕生の地として有名な岡崎市を広く宣伝することが出来たこと、実証実験を通して岡崎市を訪れる観光客が増えたこと、大河ドラマ館への誘客につながったこと等々が参考になった。

岡崎市は名古屋市と隣接するベッドタウンであり、いわゆる人口が集中する中京圏の中にある。そういった意味でも名古屋鉄道株式会社と連携する中で、単独での実施が可能であったのだろうと感じた。

二日目は伊豆市を訪問。伊豆半島にある伊豆市であるため、大きな市をイメージしていたが、人口が28,000人あまりと伺い驚いた。しかしながら、古くからの観光地の代表格である伊豆は、首都圏はもとより、全国から観光客が訪れる地である。そういった強みを生かした取り組みであるな、と実感した。

岡崎市、伊豆市ともに、交通事業者との連携によりMa a Sの取り組みを行っているが、坂井市に目を転ずれば、大きな交通事業者が見当たらないこと、坂井市だけでなく、永平寺町、福井市、勝山市等々、嶺北一帯に広範囲に観光地が点在していることを考えた場合、やはり坂井市単独で取り組むことは非常に厳しいのではと感じたところである。今後は、福井県が中心となり、北陸新幹線延伸の効果をさらに高めるための施策として、福井県が主体となったMa a Sの取り組みが有効なのではと感じた。

#### ○佐藤岳之 委員

- ・岡崎市「おかざきもっと楽しめマース（Ma a S）」について

岡崎市における観光Ma a Sは、2022年1月7日から2月6日に「おかざきもっと楽しめMa a S」として実証実験を行った。実証実験が終わった今日も、マルチモー

ダブルルート検索などの機能は稼働中であり、ダウンロードをしないWebアプリであることから、分かりやすく、情報弱者でも使いやすいと感じた。そもそも2023年の大河ドラマ「どうする家康」の放送に合わせた誘客のための要素が強く、番組終了後は、現在はできない決済機能の構築や地元のユーチューバーとのコラボレーションなどが考えられるが、どのような施策に移行していくのか注目していきたい。

北陸新幹線の金沢～敦賀駅間開業に向け、坂井市も観光MaaSの導入を検討すべき段階にあるとはいえ、なかなかハードルは高い。岡崎市は、総事業費の半分を国からの補助金を充当したり、名古屋鉄道という大きな会社が受託業者として協力してくれたり、しっかりとした体制ができていた。坂井市単独では難しいかもしれないが、まずは取っ掛かりとして、福井県全体で、「ハピラインふくい」「えちぜん鉄道」「京福バス」など県民の足を観光MaaSとして実証実験を行う必要があると思った。

#### ・伊豆市「観光型MaaS」について

伊豆市における観光MaaSは2019年から2021年にIzukoとして3度の実証実験を実施し、2022年から伊豆naviと名前を変更して、特に期間を定めずに、継続的な展開をしている。

観光MaaS本格稼働に向け、Izukoで明らかになった課題を解決するために選んだデジタルツールは、LINEであった。観光MaaSの入り口を身近なアプリにすることで、より浸透し、持続的なサービスを構築することが可能になった。そして、この伊豆naviが観光客のためだけでなく、地方のインフラとして利用されることも伊豆の将来の目指す姿であると感じた。問題意識がある地方ほど最先端の技術がどんどん導入されていく。そう思うと、スマートシティ化していく伊豆の未来が今からとても楽しみである。これからも注視していきたい。

坂井市においても公式LINEが始まり、観光分野や公共交通のサイトにメニューからアクセスすることができる。観光客が増えることを見越し、より充実したコンテンツ作りを推進する必要があると思っていた矢先、伊豆naviのLINEは大いに参考にすべきである。伊豆の観光MaaSは、行政や交通事業者、観光会社などで実行委員会をつくり、実証実験を行っていった。坂井市も観光MaaSの検討委員会をつくり、事業者の話聞く、お互いの共通認識を持つなどといった場を形成するべきではないだろうか。