

Universal MaaS

～誰もが移動をあきらめない世界へ～

令和8年度：第8回移動円滑化評価会議 関東分科会
2026.06.22

全日本空輸株式会社
経営戦略室 MaaS推進チーム
Universal MaaSプロジェクト
兼 ANAHD未来創造室 モビリティ事業創造部

1. Universal MaaS とは

1-1. Universal MaaS とは？

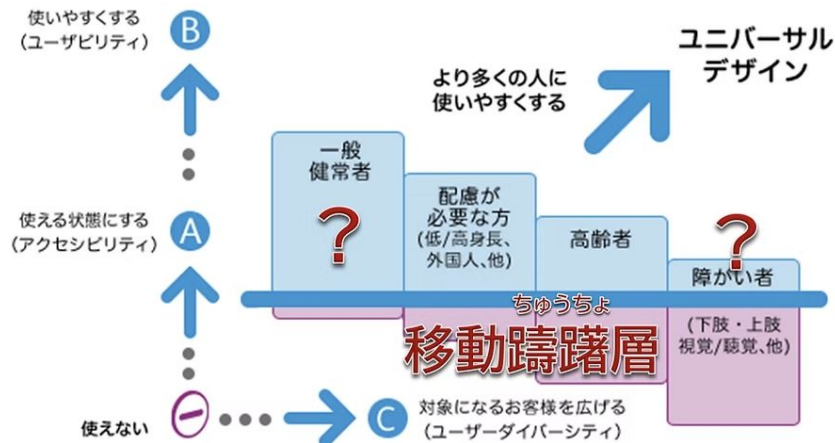
ユニバーサルデザイン × MaaS (Mobility as a Service)

ユニバーサルデザインの発想でdoor-to-doorを1つのサービスとして提供



[プロモーションビデオ](#)

障がいや高齢など、何らかの理由により
移動にためらいのある方々（移動躊躇層）が
快適にストレスなく移動を楽しめることを
目指しています



富士ゼロックス様サイトより引用したものに「移動躊躇層」の定義を加筆

1-2. 産学官連携パートナー

2018年、ANAの社員提案制度から誕生、現68団体

国土交通省の「日本版MaaS推進・支援事業」に採択(2020～25年度)

地域パートナー

横須賀市



旭川市



札幌市



千歳エリア



渋谷区



台東区



大田区



松山市



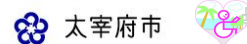
静岡県



長崎県



太宰府市



那覇市



共同開発パートナー

一括サポート手配



ユニバーサル地図/ナビ



実証実験パートナー



G7にて首相官邸
から世界へ発信
海外からも注目

1-3. Universal MaaSを進める意義

Universal MaaS
～誰もが移動をあきらめない世界へ～

以下の4つがポイント

～社会的価値の創造～

移動躊躇層の課題解決により
旅行や移動を誰もが楽しめるように



～経済的価値の創造～

新たな移動需要の喚起により
観光・移動関連マーケットの拡大



～業務効率UP！品質向上！～

自治体・事業者の負担を減らす



～地域創生～

誰もが移動できる住みやすい街に



1-4. なぜ今、導入が必要なのか？

環境変化に合わせた対応が求められる時代



移動をためらう人たち

16%（約13億人） 世界人口における障がい者の割合
9.3%（約1,164.6万人） 日本人口における障がい者の割合

さらに、高齢者や一時的な怪我、ベビーカー利用者なども含めると、世界で22億人以上が移動に何らかの躊躇を感じていると推計されています。

※ 出典：WHO「Disability and Health」厚生労働省「令和4年生活のしづらさに関する調査」
※ 「22億人以上」は、UN Tourism（国連世界観光機関）のアクセシブルツーリズム概念および各種市場調査を基にした推計値



法改正

2021年5月 「障害者差別解消法」が法改正
2024年4月 合理的配慮の提供が義務化



情報を集めるのが大変

自分が使えるお手洗いはあるか？
目的地までにエレベーターはあるか？
交通事業者への問い合わせ先は？
自分に合った設備のある宿泊施設はあるのか？

：

自分に合ったバリアフリー情報を調べるのに多くの時間を要している



自治体/事業者からの情報発信が難しい

ガイドラインを策定後、バリアフリー情報を更新できていない自治体が多い
ユニバーサルに対応したい反面、人員不足で、要員を割くことが難しい

1-5. Universal MaaSのはじまり

発案者の祖母（当時 岡山在住）が、ひ孫の誕生に関東まで会いに来なかったことがきっかけ

2013年10月 発案者の子供誕生 → 祖母は会いに来なかった

なぜ会いに来なかったの？

ひ孫に会いたいと上京を願いつつも、
「ためらう気持ち」が先行して
移動をあきらめていたとのこと



長距離移動への
ためらい

迷惑をかけたくない

嫌な思いを
したくない



2016年 8月 祖母の背中を押す → 子供とのリアルな対面が実現



生きててよかった

写真もいいけど
リアルに勝るものはない！



笑顔・生きる証・生き甲斐

→ 全ての人々に必要なもの



2. サービス

2-1. 提供しているサービス

2つのサービスを全国に展開中

一括サポート手配



交通移動/宿泊/観光サービス利用時

情報を
集めるのが大変

利用できるかどうか
確認したい

手配依頼
に時間がかかる

徒歩移動時

トイレは
ある？

バリアフリー
対応している？

情報が少なく
一人での移動に不安がある

解決策

一括サポート手配

解決策

ユニバーサル地図/ナビ



→ door to door の移動

誰もが快適にストレスなく移動を楽しめる社会の実現

ユニバーサル地図/ナビ

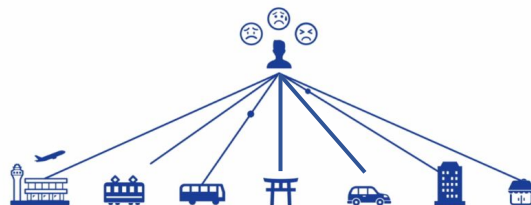


2-2. 現状の課題・あるべき姿

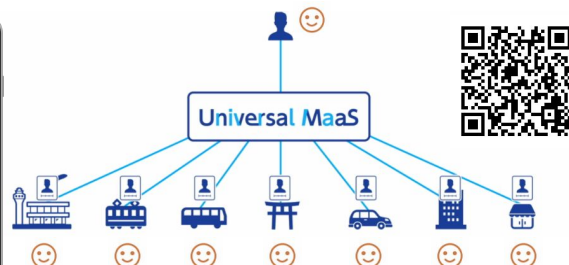
これまで

交通移動/宿泊/観光サービス利用時
「一括サポート手配」

各事業者に、個別に介助依頼をするのが大変



介助手配窓口を一元化、当日の移動も円滑に



事業者を拡大して実証実験中！

これから

徒歩移動時
「ユニバーサル地図/ナビ」

情報が不足しており、自律的な移動が難しい

<自治体側の目線>

以下を実施したい

- ・情報の維持管理を容易に
- ・自治体ならではの情報掲載
- ・他自治体の取り組みを視察

<利用者側の目線>

以下が欲しい

- ・全国共通様式の情報
- ・歩道橋、通路、道路等、種別
- ・車いす以外の課題解決も

様々な情報を集約、徒歩移動の参考情報を提供



カスタマイズ可能な
徒歩ルート

利用者が集めた情報

公共情報

視覚情報を
サポートするナビ

横須賀・札幌・千歳・旭川・松山・台東
・渋谷・太宰府で社会実装済み！

誰もが快適にストレスなく移動を楽しめる社会の実現へ！(door-to-door)

3. 一括サポート手配

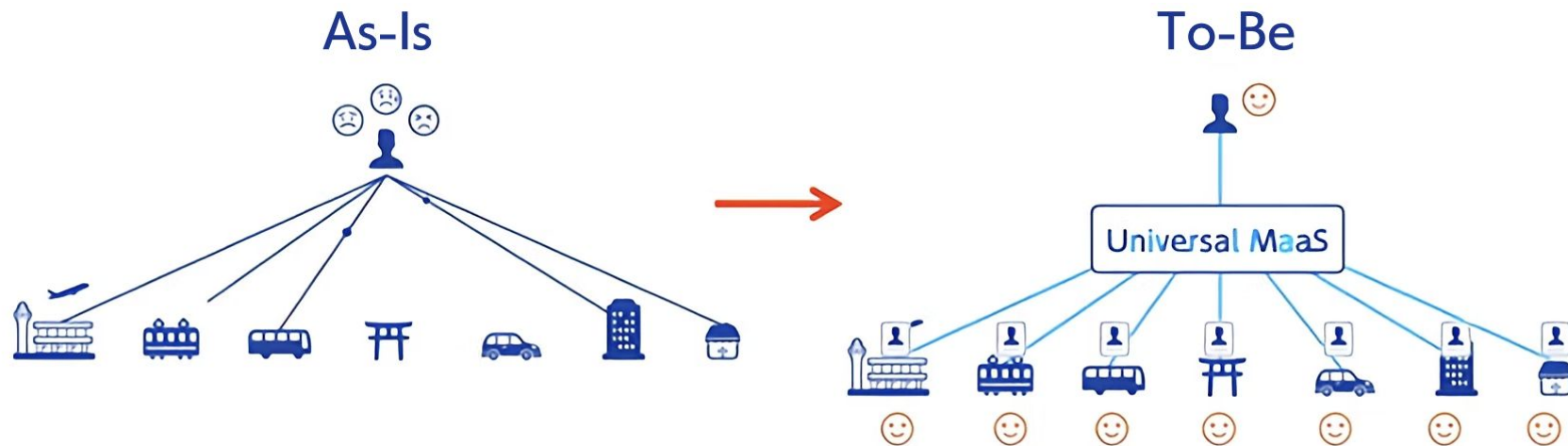
ご自身の特性、介助依頼の情報を事前にご登録いただくだけでOK
お客さま(ユーザー)は無料でご利用いただけます

※運賃はご負担いただきます



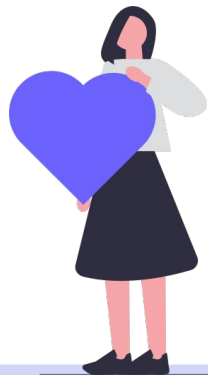
3-1. 一括サポート手配の概要

- お客様:「サポートしてほしい内容」を一度登録しておく、
移動や旅行に関わる全ての事業者へ情報が共有されて手配が簡単に。2回目以降はより便利に利用可能。
- 事業者:サポートが必要なお客様の情報を事前に確認でき、適切な人員配置などの事前準備が可能に。



3-2. 誰のためのサービス？

「一括サポート手配」は、移動に不安があるすべての人を対象にサービスです。



3-3. 一括サポート手配とは？

介助やサポートを必要とする方々がサポート依頼を一括で行うことができるWEBサービスです。
各交通事業者への介助依頼窓口を一元化し、当日の移動をスムーズに行えるようサポートします。

これまで

事業者ごとに依頼方法を確認する必要があり、伝達事項もバラバラで都度時間を要す

航空：事前に依頼が必要



地上交通：事前or当日依頼が必要

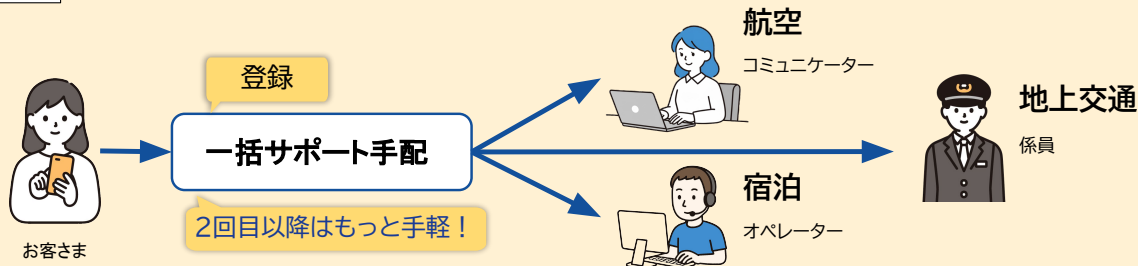


宿泊：事前に確認が必要



めざす姿

複数事業者へ同時に情報提供！お客さまも事業者もハッピーに！



3-4. 全国で実証実験中(航空は実用化)

Universal MaaS
～誰もが移動をあきらめない世界へ～



2026年1月7日プレスリリース

<https://www.anahd.co.jp/group/pr/202601/20260107.html>



実証実験の概要

<https://www.universal-maas.org/service-one-stop-travel-support-2024>



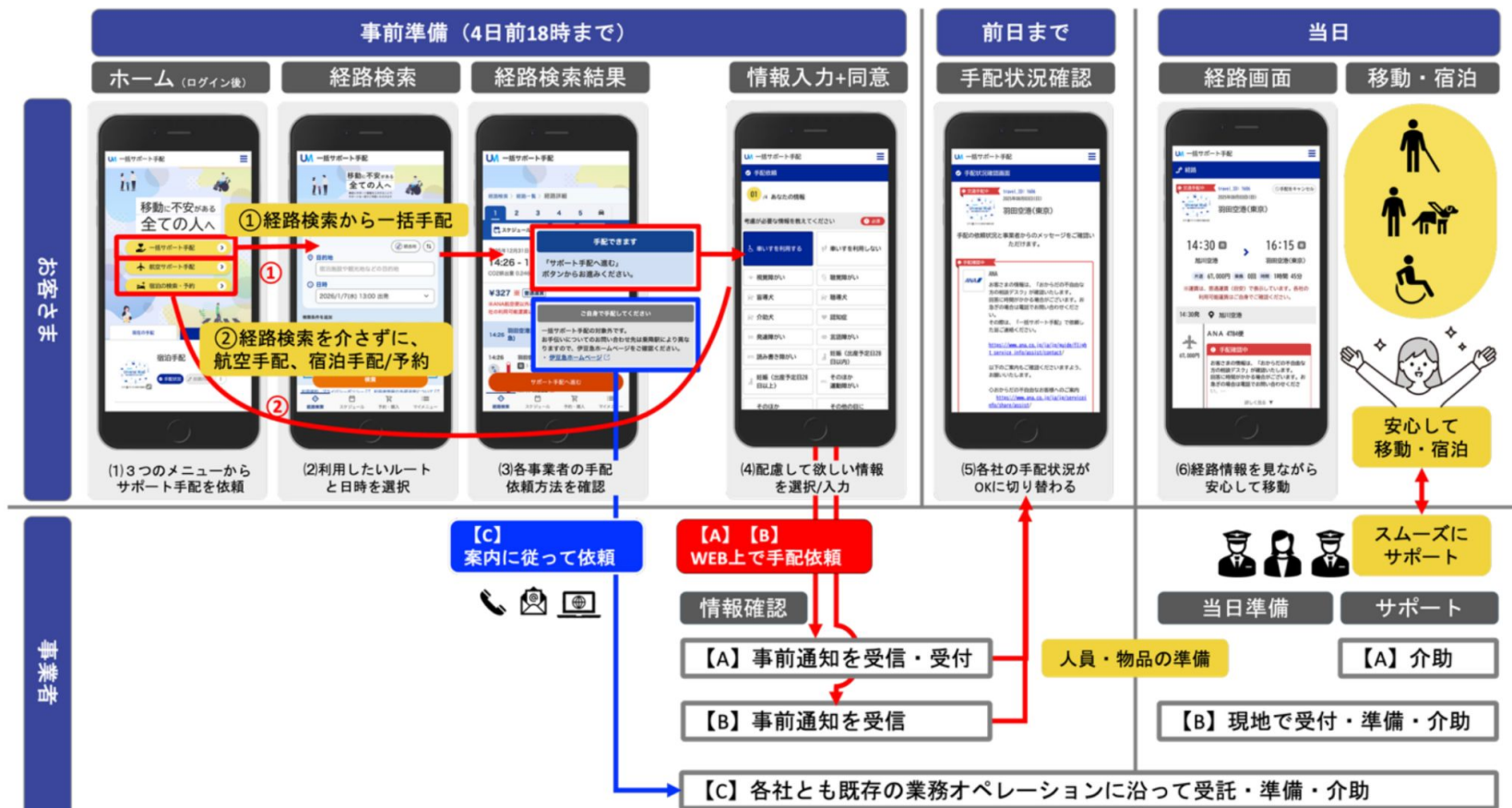
交通移動・宿泊のサポート依頼がスムーズに Universal MaaS
～誰もが移動をあきらめない世界へ～

「一括サポート手配」実証実験の連携事業者が大幅に拡大！

～航空3社、鉄道10社、バス3社、タクシー8社、全国157宿泊施設～

3-5. 一括サポート手配の画面イメージ

Universal MaaS
～誰もが移動をあきらめない世界へ～



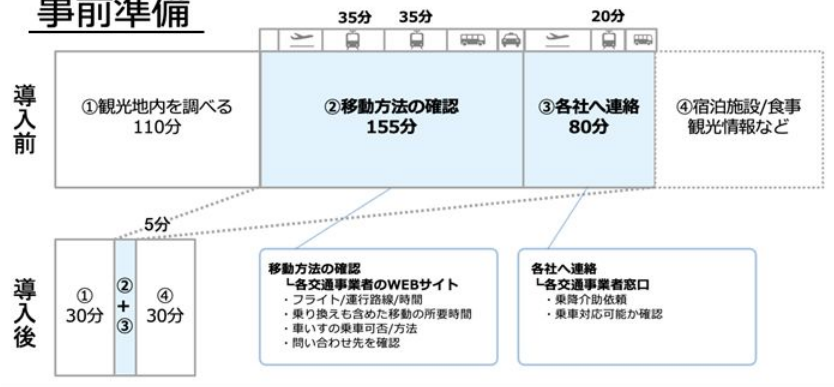
参考:一括サポート手配利用による移動準備・手続き時間の

短縮効果 (過去の実証実験結果より算出)

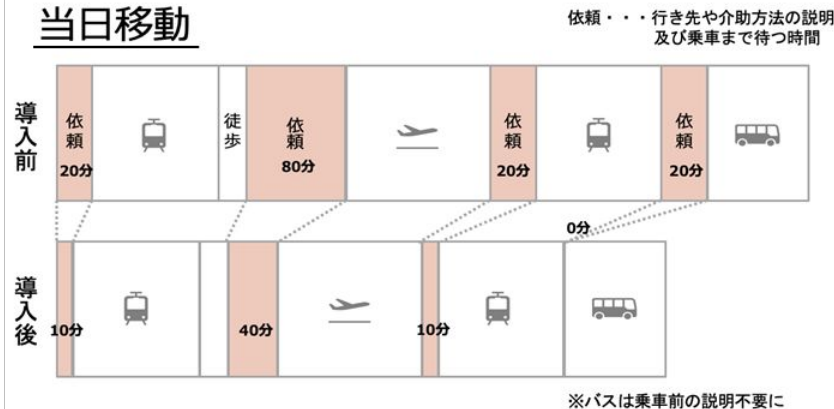
Universal MaaS

～誰もが移動をあきらめない世界へ～

事前準備



当日移動



移動準備/サポート依頼にかかっていた時間

5時間45分 → 0時間35分

5時間10分削減

当日の手続き時間 (全事業者)

80分 → 60分

20分削減

4. ユニバーサル地図/ナビ

住民や観光客の声を即座に反映、自治体とユーザーと一緒に作っていく地図
お客さま(ユーザー)は無料でご利用いただけます



4-1. 誰にとって のバリアフリー？

移動課題は十人十色。人によってバリアを感じる所が異なります。
ユニバーサル地図/ナビでは、より多くの選択肢を提示し、
自分に合った経路を考えられる地図を目指しています。



4-2. 全国での展開状況

社会実装

実証実験中



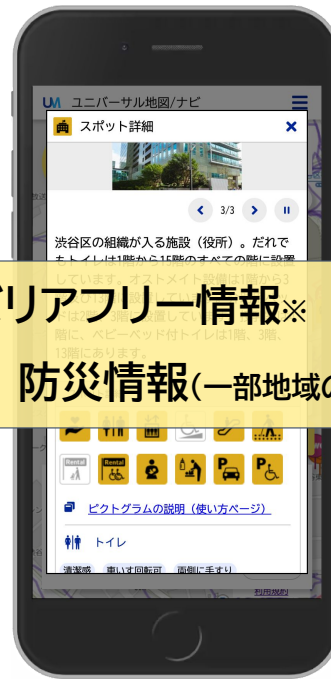
4-3. 主な機能



徒歩 経路検索



全国統一
フォーマット



バリアフリー情報※
+ 防災情報(一部地域のみ)



専用管理画面

※バリアフリー情報

- ・公式情報 : 自治体専用の管理画面から簡単に登録・編集可能
- ・ユーザ情報 : [WheelLog!アプリ](#)で投稿されたスポット情報や走行ログをリアルタイム反映

4-4. 特徴(1)徒歩 経路検索

何ができる？

- ・最短経路検索から横断歩道・歩道橋など道路情報が確認可能
- ・車いす走行ログから段差の少ない経路が確認可能なため、ベビーカーユーザーやシニア層の移動にも役立つ

最短経路

青色：
通常通路

緑色：
横断歩道/横断通路/踏切内通路

空色：
歩道橋

茶色：
連絡通路/建物内通路/敷地内通路/引き込みリンク/
橋/改札内通路/道路外

※株式会社ゼンリン・株式会社ゼンリンデータコム「いつもNAVI API」の地図/ルート検索機能を利用。

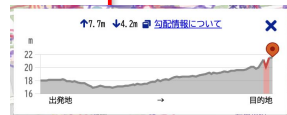
最短経路は歩道橋を通るルート
過去の車いす走行ログから、
通れるルートを発見！



勾配情報

経路検索後、ルート表示画面にて画面上部に勾配情報が記載されています。ボタンを押下することで詳細なグラフを表示することができます。

- 赤色：勾配あり
6.7%以上、角度3.8°以上
● 自走での登り下りがきつい
- 緑色：ほぼ平坦
1~6.7%未満、角度0.6° ~ 3.8° 未満
● 自走での登り下りがきつい傾斜は少ない
- 青色：平坦
1%未満、角度0.6° 未満
● 自走での登り下りがきつい傾斜はほぼない



車いす走行ログ

車いすユーザーが実際に走行した軌跡（ログ）です。種類ごとに色分けされ、車いすユーザーやベビーカーユーザーなど、移動の参考情報として活用できます。

- 紫色：自走式
- 桃色：電動式
- 水色：介助式
- 黄緑色：ストレッチャー

※一般社団法人WheelLog「みんなで作るバリアフリーマップ『WheelLog!アプリ』」のデータを利用。ただしデータが不足している地域では表示されません。『WheelLog!アプリ』よりデータ収集にご協力ください。

4-4. 特徴(2)全国統一フォーマット

Universal MaaS

～誰もが移動をあきらめない世界へ～

那覇市

長崎県

太宰府市

松山市

静岡県

札幌市

旭川市

千歳観光連盟
(千歳市)

台東区

渋谷区

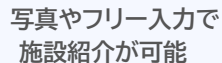
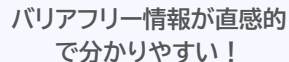
大田区

横須賀市

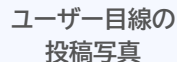


Universal MaaS
～誰もが移動をあきらめない世界へ～

防災、観光、住民向けなど様々な情報が一つの地図で掲載可能



WheelLog!アプリで投稿された情報が自動反映
(自治体側での登録は不要)



施設を利用した
レビューも確認可能

4-4. 特徴(4)専用管理画面

何ができる？

- ・防災情報や独自のルートを自由に作成し、地図上に掲載が可能
(避難ルート、バリアフリールート、観光モデルコースなど、様々な情報発信に対応可能)
- ・情報の登録・更新作業が手軽に！業務軽減につながる。

公式情報管理画面 (沖縄県那覇市)

スポット情報 スポット情報ファイルへの変換 工事情報 おすすめルート おすすめルート作成補助 APIリクエスト

ファイルの言語を選択します
日本語

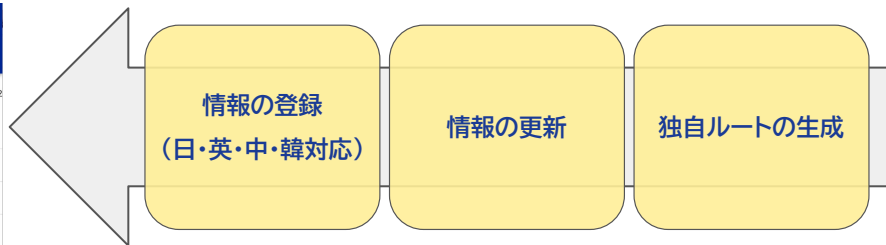
①ダウンロード ②アップロード ③本番リリース (地図に反映) Search

更新日時: 2025/11/06 14:33:52

エラー	緯度	経度	スポット名称	フリー入力欄 (128文字)	操作
	26.217982	127.670568	辻市営住宅	津波避難ビル	+ / ■
	26.219867	127.666949	★都覇ビーチサイドホテル	津波避難ビル	+ / ■
	26.219356	127.669345	★サラダボウル	津波避難ビル	+ / ■
	26.214745	127.670382	スポーツバレスジスタス	津波避難ビル	+ / ■
	26.21414	127.668457	エルグラン西町本店	津波避難ビル	+ / ■
	26.216484	127.666635	★沖縄県三重城合同庁舎	津波避難ビル	+ / ■
	26.213334	127.675029	★琉球サンロイヤルホテル	津波避難ビル	+ / ■
	26.211923	127.674215	M'sガーデン	津波避難ビル	+ / ■
	26.211965	127.673099	★沖縄ベクトルワールド専門学校	津波避難ビル	+ / ■
	26.213346	127.674074	★日本郵政グループ都覇ビル	津波避難ビル	+ / ■

Items per page: 10 1-10 of 204 < > >|

プライバシーポリシー Universal MaaS



4-4. 特徴(5)防災情報

「いざ」という時の安心をプラス！

防災・ハザード情報に対応

- ・これまで、観光や日常生活でご利用いただいていた「ユニバーサル地図/ナビ」に、ハザード情報(津波・高潮浸水予想図)を追加
- ・避難場所・避難所アイコンにより、日頃の移動経路と一緒に、防災情報がまとめて確認可能に
- ・バリアフリー情報と防災情報が同じ地図で確認できるため、移動に不安がある方も、避難経路を事前に想定可能
- ・那覇市エリアにおいて一般公開(実証実験中)



那覇市版「ユニバーサル地図/ナビ」



一つの地図で確認可能！



4-5. 各エリアでの取り組み事例

◆2023年度

- ・横須賀市:観光客向け、観光地までのルート提供
- ・札幌市 :まちづくりの一環(市民、観光両方)

◆2024年度

- ・千歳エリア:観光向け、紙媒体でバリアフリーマップを電子化
- ・松山市 :特別支援学校の修学旅行向け、防災情報(避難所の追加)
- ・旭川市 :観光向け(地元のバリアフリー団体が運営)
- ・台東区 :観光向け、大きな荷物を持った方々向け
- ・渋谷区 :子育て層向け情報(オープンデータ活用)
- ・太宰府市:観光向け

◆2025年度

- ・那覇市 :防災情報(ハザード情報など)の活用
- ・長崎県 :観光向け、県内21市町で実証実験
- ・静岡県 :観光向け、一括サポート手配と同時連携
- ・大田区 :住民&観光向け

皆様に一番お伝えしたいこと

点から線へ、線から面へ、日本全国へ、世界へ！
Universal MaaSの輪を広げ、
誰もが移動をあきらめない世界を
皆様と共に創りたい！！

Universal MaaS

