国土交通省東北運輸局

〒983-8537　仙台市宮城野区鉄砲町1番地　仙台第4合同庁舎

TEL 022-299-8851　FAX 022-299-8874（総務部）

東北運輸局
ホームページ

東北運輸局
Twitter

Treasureland TOHOKU JAPAN 日本東北

リサイクル適性Ⓐ
この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

VEGETABLE OIL INK

Waterless Printing Naturally

東北地方の今後の運輸・観光に関する基本構想

～持続可能な未来に向け「種をまき」、元気な東北を次の世代に「紡ぐ」～

国土交通省東北運輸局

東北地方の
今後の運輸・観光に関する基本構想

～持続可能な未来に向け「種をまき」、元気な東北を次の世代に「紡ぐ」～

contents

はじめに　～「基本構想」策定の背景～ ……3

1　安全・安心の確保……7

2　地域公共交通の活性化 …… 11

3　観光交流の拡大 …… 15

4　人材確保と生産性の向上 …… 19

東北運輸局は変わります　…… 22

コラム

東北運輸局若手職員 PT による基本構想への提言 …… 23

基本構想の策定にあたっての現場の声の反映　…… 24

はじめに
～「基本構想」策定の背景～

東北運輸局を取り巻く課題

地方運輸局は人々の生き生きとした暮らしとこれを支える経済を「守り」、「支え」、「豊か」にするという生活の根幹に関わる分野を担っています。

私たちは、ヒト・モノの輸送に関わること、その安全・安心の確保、観光振興による経済成長、地域活性化など、日々の暮らしをより良くするために、消費者や事業者等幅広い方々と連携しながら、暮らしと経済に不可欠な運輸・観光行政を止まることなく前に進めていくという大きな責任を果たしていかなくてはなりません。

特に東北地方に着目すると、2045 年における都道府県別高齢化率は、全国で最も高い秋田県の 50.1%から上位 5 位までを宮城県を除く東北管内の 5 県が占めると推計されている[1]など、少子高齢化、人口減少が全国平均を上回り進展し、今後さらに全国より速い速度で進行することが想定されています。また、中山間地域などでは過疎化が進み、高齢者単身世帯の増加や、若年層人口の流出に伴う地域の担い手不足などの課題も発生しています。

さらに、東北地方は日本国土の約 2 割を占める広大な面積を有し、南北に連なる山脈が東西を分断、面積の約 7 割が森林のうえに平地・盆地に低密度で人口分布しているという地理特性、都市構造を有しています。こうした東北地方の特徴は、円滑な物流や人流を確保する上では厳しい条件ともなるため、官民が連携して地域が一体となって新しい方向性を模索していく必要があります。

また、東日本大震災から 10 年が過ぎ、復興が第 2 ステージに入っている今、東北地方にとっては、震災復興の最終目標である「まちのにぎわい」を取り戻すという最終目標に向けた取組をしっかりと進めていくことも重要です。

私たちを取り巻く社会の変化

今日の社会は、多くの「変化」に直面しています。コロナ禍以前から続いている大きな変化の一つは、環境意識の高まりです。気候変動による影響が豪雨災害など私たちの目に見える形で迫ってくるにつれ、様々な国際的な枠組みでの議論が活発化するとともに、人々の関心も高まってきました。もう一つ以前から続いている大きな変化はデジタル化の進展です。オンラインショッピングや SNS の活用などは日常風景となり、クラウドサービス、ビッグデータ、拡張現実・仮想現実（AR/VR）などの活用も急速に広がり、5G が普及する今後はあらゆるモノがネットワークにつながる時代になります。

環境意識の高まりやデジタル化の進展は、「世代の変化」によってさらに加速化しています。ミレニアル世代[2]や Z 世代[3]といったアクティブな若い世代は、環境問題への意識が高く、自らの選択で社会を動かそうとするモノ言う若者世代として、地球環境問題への対応の動きを牽引しています。こうしたことも背景となって、企業の SDGs[4]に向けた取組や ESG 投資[5]の動きが活発になり、カーボンニュートラル、脱炭素社会の実現に向けた動きは世界的な潮流となっています。日本においても、2020 年 10 月に 2050 年カーボンニュートラル、脱炭素社会の実現を目指すことを宣言しており、環境対策は経済の制約ではなく、社会経済を大きく変革し、投資を促し、生産性を向上させ、産業構造の大転換と力強い成長を生み出す鍵との方針が示されています[6]。また、ミレニアル世代以降の若者世代はデジタル・パイオニアやそれに続くデジタル・ネイティブの世代であり、彼らが社会に出始めた今、社会のデジタル環境は一層目まぐるしく進化することとなりました。

2019 年 12 月に新型コロナウイルス感染症の発生が確認され、世界中に拡大していくに伴い、世界各地で経済活動や社会活動に制限が課されることとなりましたが、このコロナ禍も人々の暮らし方、働き方や行動様式など私たちの生活や企業活動に大きな影響を与えました。自然や環境に対する関心はさらに高まり、地方移住への関心、企業の地方移転といった地方回帰傾向の高まりなど、密を回避する新たな日常への対応が進みました。また、三密回避や非接触対応の観点からデジタル化、自動化、省人化は必然的な流れになりました。

そして、これまでの変化の流れが加速化されただけにとどまらず、私たちのライフスタイルも大きく変化しています。これまで何十年も東京一極集中は是正されることがありませんでしたが、テレワークによって働き方や住まい方が変わったことに伴い、東京都特別区部において日本人が 1996 年以来 25 年ぶりに転出超過となる[7]など、人口が東京から転出する流れが出始めています。また、家の中にいる時間が増え、人々が家族と向き合ったり自分の生き方を考えたりする機会にもつながり、ウェルビーイング[8]や幸福な生き方、自分らしさの追求などが重視されるようになるなど、人々の嗜好や関心事項に変化が見られるようになっています。消費行動において、既製のものではなく自分に合ったものを選んだり、自分好みにカスタマイズしたりするという傾向も、こうした変化の流れの一環とも言えるでしょう。

「基本構想」のねらい

新型コロナウイルス感染症の発生を契機に加速化した、新しい生活への対応やカーボンニュートラル、脱炭素社会の実現への流れ、デジタル化、DX（デジタルトランスフォーメーション）のニーズ、そしてコロナ禍で変化した私たちの行動意識、消費意識は、コロナ禍の収束をもって、それ以前の状態に戻るものではありません。すでに社会経済は大きく変わりつつあり、私たちは今、時代の転換期に直面しています。

運輸・観光事業は、コロナ禍の影響を受けて大きく業績が落ち込んでいますが、社会全体が大きな転換期に直面している現状を踏まえると、従来の取組を継続するのみでは失われた需要を回復することは困難です。運輸・観光に係る産業界は、加速化する環境意識の高まりや DX の流れに対応し、変革した社会に対応したサービスを提供していくための新たな戦略が求められていると言えます。運輸・観光業界においては、甚大なコロナ禍の影響で事業継続そのものが危機的状況にあるケースも多く、これまでポストコロナを見据えた中長期的な戦略はあまり検討されてきていないのが現状です。しかしながら、コロナ禍とともにある生活はすでに 2 年を過ぎ、今後コロナ禍が収束した後も、また異なる感染症等の危機が訪れる可能性もあります。このような社会状況の中で、経済活動をどのように立て直すべきか、そろそろ考える時期に来ています。今日の危機は、産業自体が新たな方向性を見出し、新たな力をつけて成長することにより、新しい社会での生活を彩る魅力ある産業になるチャンスであるとも考えられます。

こうしたことから、このたび東北運輸局では「東北に種をまき持続可能な未来を育て」「元気な東北を次の世代に紡いでいく」というスローガンのもと、「東北地方の今後の運輸・観光に関する基本構想（以下「基本構想」と言う。）」を策定することとしました。上に述べたような消費者、ユーザー、国民のニーズの変化を含めた社会の変容に対応するためには、産業界や行政の対応もこれまでとは異なったアプローチが求められます。この「基本構想」は、運輸・観光産業がどのように変わってい

1 出典：内閣府令和 3 年版高齢社会白書、2021 年、p.11
2 2000 年以降に成人を迎えた世代。
3 1990 年代半ばから 2010 年代初頭に生まれた世代。
4 2015 年 9 月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」に記載された、2030 年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標。
5 従来の財務情報だけでなく、環境 (Environment)、社会 (Social)、ガバナンス (Governance) 要素も考慮した投資のこと。
6 出典：2021 年 1 月 18 日第 204 回国会における施政方針演説 URL：https://www.kantei.go.jp/jp/99_suga/statement/2021/0118shoshinhyomei.html
7 出典：総務省 「統計 Today No.181」2022 年 1 月
8 幸福で肉体的、精神的、社会的すべてにおいて満たされた状態のこと。第 1 回デジタル田園都市国家構想実現会議デジタル庁資料では「心ゆたかな暮らし」のこと。

くべきか、どこを強化すべきか、どこに向かっていくべきかについて、官民で問題意識を共有することや課題解決に向けて協働することのきっかけとなることを意図したものです。東北運輸局において、局内の検討や、有識者・産業界の方々へのヒアリング等を踏まえ、今後の方向性を探るヒントをまとめました。経済全体で変えていくべき事項は多岐にわたっていますが、「基本構想」は官民が一体的に取り組む行動の一例となるものであり、これを機に、それぞれの組織で今後のシナリオや戦略の検討が進められることを期待しています。

「基本構想」では十分に捉えきれていない将来シナリオもあるはずですし、ここに記載している以上に大胆な取組が必要な分野もあるでしょう。それでも変化の嵐は続いており、まずは行動することが必要です。このため、今の時点ではあえて目標設定はせず、各方面で議論を始める一助とすることに重きを置きました。

「基本構想」の構成

東北運輸局は、従来から以下の 4 つの柱の政策を重点的に推進しています。

① 安全・安心の確保
② 地域公共交通の活性化
③ 観光交流の拡大
④ 人材確保と生産性の向上

「基本構想」は、これらの 4 つの柱に、昨今の社会を取り巻く変化を踏まえ、

（1）コロナにより変化した社会を踏まえただちに取り組むべき施策
（2）DX
（3）カーボンニュートラル

の 3 つの視点を加味して策定しています。

社会を取り巻く変化への対応にあたって

2022 年 3 月の時点で、我が国において新型コロナウイルス感染症はまだ流行が収束していませんが、そのような中にあっても、私たちの生活や経済活動を維持していくためには、人の移動や物流を止めるわけにはいきません。運輸産業に従事する方々はエッセンシャルワーカーであり、感染症拡大防止の対策を取りつつサービス提供が継続できるよう、行政においても支援を継続することが必要です。同時に、産業界においては、人流及び物流が変容してきていることを念頭に、これまでとは異なる対応も迅速に展開していくことが求められます。そして、以前の社会とは人々の行動様式も需要も異なるポストコロナの社会に向けて、私たちは運輸・観光の中長期的な戦略を、今のうちから検討しなければなりません。

2010 年代以降、世界では ICT を活用することで生産性の向上の変革を図る動きが広がり、GAFA[9] のような巨大 IT 企業だけでなく、新興国や途上国におけるデジタル化も急速に進んでいます。デジタル技術は世界で産業構造の変革を誘発していますが、我が国においても、単にデジタル技術の導入を進めるだけでなく、社会・経済をデジタルを前提とした構造に変革し、新しいビジネスモデルを通して新たな価値の創出につなげていくことが求められています。「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（2020 年 7 月 17 日閣議決定）[10] では、DX は「将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネスモデルを創出・柔軟に改変すること」と定義されていますが、「基本構想」においても、デジタル化にとどまらず、DX も活用した変革を目指します。

一方で、国際経営開発研究所が毎年公表しているデジタル競争力ランキングによると、2020 年は 63 カ国・地域のうち米国が 3 年連続 1 位の他、トップ 10 にはシンガポール（2 位）、香港（5 位）、韓国（8 位）とアジアの国々も入っていますが、我が国は前年に比べて 4 位下がって 27 位となっており、特に「技術」及び「将来への備え」の順位は近年低下傾向にあります[11]。我が国がデジタル化で遅れを取った理由について、「情報通信白書」は「何か一つのことが原因であるわけではなく、様々な理由が複雑に絡み合った結果[12]」としていますが、企業における情報システムのコスト削減圧力や、業務改革等を伴わずに行われている ICT 投資、ICT 人材の不足等が指摘されています。運輸・観光業界においても、DX への対応を「自分ごと」としてとらえ、まずは自社でどの業務がデジタル化への第一歩が踏み出せるか早急に取組に着手することが急務です。DX は一気呵成に進むものではなく、例えば、スモールステップとして、紙による商習慣の電子化といった取組から生産性向上などのメリットを感じることが考えられます。

環境への対応については、消費者の消費性向における環境配慮の重要性が高まる傾向が世界的に顕著になっています。市場調査会社のユーロモニターインターナショナルによると、2021 年の同社の調査で、世界の消費者の 67％は、「日常生活で環境によい影響を与えることを試みている」と回答しており[13]、気候変動に関心のある消費者は、企業に対して行動と透明性を求め、より持続可能性の高い選択をするようになってきています。2050 年カーボンニュートラルの目標達成には、業界全体での大きな変革が必要となりますが、2030 年度の中間目標達成までわずか 8 年しかなく、待ったなしの状況です。上記ユーロモニターインターナショナルの調査では、アジアの消費者も 65％が環境によい影響を与えることを望んでいるのに対し、持続可能な製品開発のための投資をしていると回答したアジアの企業は 29％にとどまっており、消費者のニーズに見合った企業側の対応が急がれます。運輸・観光事業者においても、カーボンニュートラルへの対応に本格的にコミットし、まずはどの分野でどの程度温室効果ガスを排出しているかについて見える化を進めるなどの取組を開始して、成果を計画的に少しずつ積み重ねていくことが必要です。

DX やカーボンニュートラルへの社会的要請の高まりを背景に、時代はすでに環境への配慮やデータ連携による効率化、利便性向上などが前提となりつつあります。SDGs や地球温暖化等、社会課題に関する消費者や市民の関心が高まるにつれて、それらの解決に向けた活動が企業経営でも重視されるようになってきました。多様性や包摂性に対する社会運動の広がり等とも相まって、最近では多くの企業は、株主だけでなく、従業員やサプライヤーなどあらゆるステークホルダーの利益に配慮すべきとするいわゆる「ステークホルダー資本主義」に注目し始めています[14]。DX やカーボンニュートラルへの対応は単なるコストではなく、様々なステークホルダーの要求やニーズに応える行動でもあり、これらの対応はビジネスチャンスの拡大に繋がるものとの認識をもつことも必要です。

「基本構想」の策定を通じて、東北運輸局は DX、カーボンニュートラルの推進の必要性・重要性についての関係者の共通認識を醸成していくことを目指します。DX やカーボンニュートラルも含めた運輸・観光分野の構造転換に関するメッセージを、今後も継続的に発信し、意識改革、構造転換を支えていきます。

9　世界的な IT 企業であるグーグル（Google）、アマゾン（Amazon）、フェイスブック（Facebook 現在の社名はメタ）、アップル（Apple）の総称。
10　https://cio.go.jp/node/2413
11　出典：総務省「令和 3 年版情報通信白書」（2021 年）p.18
12　出典：総務省「令和 3 年版情報通信白書」（2021 年）p.24
13　出典：Euromonitor International「Top 10 Global Consumer Trends 2022」2022 年　https://www.euromonitor.com/press/press-releases/euromonitor-reveals-the-top-10-global-consumer-trends-in-2022
14　内閣官房「新しい資本主義（ステークホルダー論）を巡る識者の議論の整理」（内閣官房　新しい資本主義実現会議（第 1 回）資料 4　2021 年 10 月 26 日）https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/atarashii_sihonsyugi/kaigi/dai1/shiryou4.pdf 等を参照。

1 安全・安心の確保

東北運輸局の一番の使命は
安全・安心の確保です。
日々のくらしに密接に関係する
運輸・観光における安全・安心の確保は、
たとえいかなる状況においても、
脆弱化することは許されるものでは
ありません。
いつでも、どこでも安全・安心に
利用者はサービスの提供を
受けることができる。
安全・安心に事業者は事業の継続、
サービスの提供ができる。
東北運輸局では有事・平時を問わず、
利用者・事業者の
安全・安心の確保を推進していきます。

コロナ禍を契機とした「次の一手」

新型コロナウイルス感染症の感染拡大が収束したとしても、再度の感染拡大や新たな感染症の発生を含め、未知の危機に対する備えは不可欠な時代になりました。いついかなる状況においても、安全･安心なサービスの利用が可能となるよう、これまでの感染防止対策について、業界全体として検証・分析や知見の整理・蓄積・共有を行うことが重要です。

また、コロナ禍を契機に生じた新たなニーズにも適切に対応していく必要があります。東北運輸局では、公共交通機関や観光施設におけるICカードやQRコード等によるキャッシュレス決済や、混雑情報の提供システムの導入等を一層推進し、非接触・非対面による「安全・安心なおでかけ」に貢献するとともに、同時に利便性・快適性の向上を図ります。

観光については、Google Maps 等のインターネット上の地図において、観光案内所、地方自治体等による危機管理関係情報の掲載ルールの設定、用語・翻訳の統一化、掲載情報の鮮度の表示の徹底により、必要なときに必要な情報が、一元的かつ非対面で入手できるようにするとともに、インバウンド向けには、観光庁の災害情報提供アプリ「Safety tips」を活用した情報提供も行っていきます。

加えて、東日本大震災の記憶・復興・防災教育に係る観光コンテンツの磨き上げとプロモーションを通じた観光誘客により、持続的な地域間の交流のきっかけづくりを行うとともに、地域の防災意識の風化を抑制します。東北運輸局内においても、定期的に東日本大震災当時の運輸局の対応を振り返り、危機発生時の行政の対応を次の世代に伝承していきます。

すべての人にやさしい交通の実現

東京オリンピック･パラリンピック大会のレガシーとしての「真の共生社会の実現」に向けて、高齢者や障害者等を含めたすべての人が同じように便利で安心して公共交通機関を利用できる社会を目指します。

そのため、自治体におけるバリアフリー法に基づく移動等円滑化促進方針（マスタープラン）・基本構想の策定による面的なバリアフリーのまちづくりを推進します。

また、バリアフリー教室の開催等により、高齢者や障害者等の困難を自らの問題として認識し、心のバリアを取り除いてその社会参加に積極的に協力する「心のバリアフリー」を推進します。

そのほか、歩行者や公共交通機関の利用者に対して施設や経路のバリアフリー情報がわかりやすく提供されるよう、ICTを活用したスマートフォンでの情報提供体制の構築を図ります。

松島町バリアフリー基本構想に基づき整備された松島海岸駅新駅舎

利用者目線に立ったシームレスな移動手段の提供

交通サービスを日常的にあるいは観光で利用する人たちは、人により、場所により、移動距離により、異なる移動手段を活用したり、複数の移動手段を組み合わせたり、千差万別の移動を行います。旅客輸送は交通モードごとに法的な規制を行っていますが、利用者は特定のモードのみを利用しているわけではありません。交通機関ごとに移動が途切れたり、モード横断的な情報が入手できなかったりすることで、移動がストレスになることがないよう、行政も業界も利用者目線に立ったシームレスな移動手段の提供を意識する必要があります。

公共交通は、幹線交通から地元のローカル交通やファースト／ラストワンマイルの交通まで、様々な運行機関がありますが、乗り継ぎ情報や運行スケジュールが交通機関ごとに別々に提供されていると利用者にとっては使いづらく、移動が不安になります。公共交通を使いやすくし、移動需要を顕在化させていくことは、まちのにぎわい創出にとっても重要です。このため、利用者目線に立ち、交通機関単位ではなくエリア単位で、路線図や運行情報、ターミナル案内図等、移動する際に利用者が知りたい情報をわかりやすく提供していく取組を促進していくことが必要です。その際、誰もが使いやすい公共交通を目指し、バリアフリー情報についても利用者目線で提供していくことが求められます。

MaaS[15] の普及は、より円滑で快適な移動を可能にするものと言えます。複数の交通機関の連携、データ連携の促進等の各種課題について、官民連携して対応していくことが重要です。

経営基盤の分析・強化

新型コロナウイルス感染症の影響により、運輸・観光事業者の経営体力が落ち込んでいることは事実ですが、経営体力の低下が要因となって、安全・安心への対応が疎かになることがあってはなりません。

このため東北運輸局は、新型コロナウイルス感染症の影響で疲弊した運輸・観光事業者の経営状況の把握・分析を行うとともに、地方経済を支える金融機関や商工会議所等関係団体との連携等を通じて、事業者の経営基盤の強化に取り組みます。また、環境への人々の意識の変化やデジタル化の流れが加速化している社会の状況を踏まえ、運輸・観光産業についても投資戦略としての環境対応や DX による生産性向上が急務であることについて、幅広い共通認識を醸成し、業界の体質強化に努めます。

15　Mobility as a Service の略称。地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせて検索・予約・決済等を一括で行うサービスのこと。

これからの時代に即した監査等の充実

どんな時であっても安全・安心に移動ができ、旅行ができるよう、東北運輸局では、運輸安全マネジメント評価、保安監査、車検、街頭検査等を確実に実施していきます。その際、タブレット端末の導入等による運送事業監査のデジタル化、ICT の活用による窓口申請や審査業務の合理化・高度化やワンストップサービス（OSS）の推進、遠隔でのデータ分析による船舶検査の合理化など、これからの時代に即した監査等の充実を図っていきます。

自動車運送事業者のドライバーは、クルマを用いて事業を実施するという立場からも他のドライバーの模範であるべきところ、自動車運送事業者による飲酒運転が東北管内でも発生しており、憂慮すべき事態です。加えて、大型車による車輪脱落事故は、死亡事故にもつながる大変危険性のある事故にもかかわらず、全国的に増加傾向にあり、特に東北地方において多く発生しています。タイヤ交換を始める時期より前に大型車の車輪脱落事故防止キャンペーンを実施することや、安全な輸送サービスの提供を実現するために策定された「事業用自動車総合安全プラン 2025」を確実に実施することで、事業用自動車によるあらゆる事故の削減に取り組みます。

船体構造や設備の検査を行い安全性を確認する船舶検査

大型車の車輪脱落事故防止キャンペーン

物流 DX による生産性向上と持続可能な物流の構築

物流は新型コロナウイルス感染症の蔓延下でも止まることなく動き続けています。経済活動、国民生活に欠かせないものであり、エッセンシャルサービスの一つに数えられていますが、コロナ禍の影響も含め、物流を取り巻く様々な課題が浮き彫りになりました。

緊急事態宣言等で外出抑制が図られる中、消費行動の変化が見られました。「令和 3 年版情報通信白書」によると、2021 年 1 月～ 3 月にかけての緊急事態宣言時に利用したサービスは、インターネットショッピング（42.1%）、電子マネー・電子決済・QR コード決済（33.7%）の順で多くなっています[16]。また、クレジットカードの購買データによると、2021 年前半の我が国小売業への消費支出を前年同期と比較すると、オンライン販売が軒並み増加する一方、対面販売は減少する結果となりました[17]。このようにいわゆる「巣ごもり需要」が増えるなどした結果、小口輸送が増加しました。加えて、大型トラックのドライバーの年間労働時間は全産業平均より約 2 割（約 430 時間）長いとされています[18]。特に東北地方は国土面積が広いうえに、主要な消費地である首都圏までの距離も長いことから、ドライバーの拘束時間も長時間に及ぶ状況があり、青森、秋田、岩手といった北東北ではその傾向が顕著です。さらに、物流業界においては、従前からドライバー不足や、ドライバーに対して時間外労働時間の上限設定が課せられる 2024 問題などの課題があり、このままでは「モノ」が運べない、届かないといった事態が生じかねません。こうした事態を回避するには、物流の労働生産性の向上が急務です。例えば、庫内作業の自動化・機械化、ラストワンマイルのドローン配送などの機械化や、各種物流手続の電子化、荷物とトラックのマッチングシステム、AI を活用したオペレーションの効率化などのデジタル化の導入は、物流に係る情報やコスト等を可視化し、作業プロセスを単純化･定常化することで、既存のオペレーションの改善や働き方の改革につながります。このような機械化・デジタル化を通じた物流の変革は、物流 DX として物流を取り巻く課題に対処するために有効な手立てです。コロナ禍を受けて、非対面・非接触といった新しい生活様式への対応が求められるようになり、その結果、自動・省人・無人化技術や遠隔化･非接触化技術等の社会実装は急速に重要度が高まってきています。物流のエッセンシャルサービスとしての役割が再認識される今は、物流のデジタル化、物流 DX により生産性向上を押し進めるチャンスです。

また、コロナ禍は工場の操業停止や物流の停滞で入手困難な部材が出るなど、サプライチェーンにも混乱をもたらしました。中でも半導体の需給逼迫は様々な業界に影響が及んでいます。中国の台頭による経済安全保障の問題や、さらにはウクライナ問題なども相まって、想定していなかった問題がサプライチェーンに障害をもたらすリスクに備える必要が出てきています。これに対して企業側は、調達先の分散・多極化、標準化や規格化を通じた水平的な連携、拠点の第 3 国移転、国内回帰等の検討を進めていますが、複雑化するサプライチェーンを効率的に制御し、物流の安全・安心を確保していくためには、デジタル技術を活用して、多層的なサプライチェーン全体を可視化していくことも不可欠になります。サプライチェーンの一翼を担う物流業界においても、デジタルツイン[19]、AI 等の技術など、それぞれの事業に適した DX への投資は重要です。

このように、物流におけるデジタル化や DX は、個々の現場の業務効率化によって生産性を向上させるほか、事業環境の不確実性に対するリスク対応としても重要です。IT 人材の確保や、セキュリティ対応等の課題もあることから、業界全体で必要性や重要性を認識し、事例の共有等を図っていくことも求められます。東北運輸局では、補助事業や金融支援などの自動化機器導入支援を行い、中小事業者による物流 DX の先進的取組やその効果等を整理した事例の周知等、中小事業者への物流 DX 導入の促進を図っていきます。

ICT を活用した防災・減災への対応

地震や風水（雪）害といった自然災害が頻発化、激甚化している中、いざ災害が発生した時には、被災者支援・地域の足の確保のため、緊急物資輸送や避難者輸送の対応が重要となります。

この輸送が的確に行われるためには、情報の収集・共有、さらには運輸事業者の防災・減災対応能力の向上を図る必要があります。

そのため、災害時における各地方公共団体との ICT を活用した情報共有体制の推進、物資拠点における救援物資管理、避難者輸送等に係る運転手の配置・確保などの発災時における様々な対応について、DX 推進のための情報展開等を進めます。

情報処理システムや、積み込み作業を行うアーム型ロボット・無人搬送車の導入により物流センター内の荷捌きを省人・省力化（物流DX）（提供：(株)共同物流サービス）

16　総務省「令和 3 年版情報通信白書」2021 年、p.159
17　総務省「令和 3 年版情報通信白書」2021 年、p.165
18　厚生労働省「令和 2 年賃金構造基本統計調査」

19　フィジカル空間の事象をサイバー空間に再現するもの。サプライチェーンにおいてデジタルツインを利用することにより、様々な変数や想定される業務状況に基づき、仮説シナリオをシミュレーションすることができ、サプライチェーンを最適化するための意思決定をリアルタイムで行うことが可能になる。

2 地域公共交通の活性化

バス・タクシー・鉄道・旅客船等を
はじめとした地域公共交通は、
地域住民の日常生活や我が国の
経済産業活動を支えるために
欠かせないものであり、
極めて重要な役割を担っています。
一方で、
新型コロナウイルス感染症の影響により、
東北運輸局管内の交通事業者の
輸送人員・運送収入は、
感染拡大前と比べて大きく落ち込み、
厳しい状況が続いています。
加えて、カーボンニュートラルや DX といった、
新たな課題にも向き合っていく必要があります。
東北運輸局では、
交通事業者の状況を的確に把握し、
コロナ禍においても
地域公共交通の機能が維持されるよう、
各種の支援を実施しておりますが、
こうした状況も踏まえ、
今まで以上に地域の関係者と
密なコミュニケーションを図り、
また多様なプレーヤーと連携し、
地域の足の維持・確保・活性化を
支援していくとともに、
地方公共団体や交通事業者等による
新たな取組についても支援を行っていきます。

地域コミュニティと共に考える「くらしの足」の維持・確保・活性化

地域における公共交通の課題解決に当たっては、路線バスを維持することが良いのか、タクシー事業者とどのように連携すれば良いか、鉄道との接続はどうなるか、オンデマンド交通や自家用有償旅客運送を導入すべきか等、処方箋は地域ごとに異なります。地域の公共交通についてはそれぞれの地域における協議会等で議論されていますが、真に利用者のニーズに応える公共交通をつくっていくためには、行政や事業者のみならず、地域コミュニティの方々にも関わっていただくことが重要です。自治会単位で協議会に参画したり、きめ細かなコミュニティへの聞き取りを実施したり、地域の実情に応じた様々な対応が考えられますが、地域の「くらしの足」の成功事例は、地域コミュニティ内で公共交通に関する議論が「自分ごと」化されている点が共通しています。

また、地域公共交通の維持・確保・活性化の目的は、利用者の方々の日常生活の移動を円滑にすることであるということを認識し、関係者からの相談への対応に当たっては、法令適合性の観点のみならず、どうすればその地域の課題を解決していけるか、利用者目線に立って地域に寄り添った助言を行うよう努め、地域コミュニティと共に「くらしの足」の維持・確保・活性化に係る支援を行っていきます。

地域における交通のあり方の検討に当たっては、例えば、

- ●立地適正化計画等のまちづくり施策との連携
- ●宿泊・観光施設の送迎等との連携、観光二次交通のあり方といった観光分野との連携
- ●福祉輸送やスクールバスといった多様な輸送手段も活用した地域の足の確保

といった視点も踏まえつつ、地域の目指す姿が「地域公共交通計画」[20]として取りまとめられ、地域の関係者がそのビジョンに向かって一体となって取り組んでいけるよう、地域コミュニティの幅広い方々の議論への参画について働きかけを進めていきます。

おきタク
OKIGO - TAXI

地域住民自ら検討協議し、需要に合わせた負担の少ない運行形態・地域住民の負担金等により実現した、自分たちに必要な地域交通「おきタク」（提供：南陽市）

「新たな日常」におけるまちと地域公共交通の新しいかたち

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、感染リスクを引き下げながら経済社会活動の継続を可能とする、三密の回避などのいわゆる「新たな日常」の生活様式が普段の生活風景となりました。自然や環境に対する意識が高まるなど、コロナ禍は私たちの消費行動にも影響を及ぼしていますが、「新たな日常」においては、このような変化も踏まえ、まちや地域公共交通も新しいかたちを模索していくことが求められます。テレワークが浸透し、人々の移動が通勤ではなく地元中心になると、歩行者やサイクリスト優先のまちづくりなどに注目する都市が世界的に増えてきました。ヨーロッパ各地では、自転車専用レーンを設置するにとどまらず、速度制限をするなどによる「スローシティ」の取組も見られるようになりました[21]。我が国においては、2019 年 6 月に「都市の多様性とイノベーションの創出に関する懇談会」が、国土交通省に「『居心地が良く歩きたくなるまちなか』からはじまる都市の再生」を提言し、「ウォーカブル・シティ」の概念が打ち出されました[22]。この「ウォーカブル・シティ」とは、官民のパブリック空間（街路、公園、広場、民間空地等）をウォーカブルな人間中心の空間へ転換・先導することにより、まちの魅力向上が内外の多様な人材、関係人口をひきつける好循環が確立された場として、本提言の中で提唱されたものです。

また、都市部の地域内移動の利便性向上や環境への配慮、公共交通の維持・確保が課題となる地方部での「ラストワンマイル輸送」の観点からは、超小型モビリティ[23]、電動キックボード、シェアサイクルや、カート型やバス型などの環境への負荷が少ない「グリーンスローモビリティ[24]」の可能性も注目されています。このような新たな移動手段を効率的に活用していく際には、専用のステーションや、従来型の公共交通手段も含めた複数の交通手段の結節点となるマルチモーダル・ハブの構築などが必要になります。自動運転や MaaS が浸透していくと、長期的には駅前の駐車スペースなどは不要になるなど、今後まちの風景が変わっていくことも考えられます。

2020 年 6 月に、国土交通省の社会資本整備審議会道路分科会基本政策部会の提言としてまとめられた「2040 年、道路の景色が変わる」では、新しい生活様式や社会経済の変革も見据えながら、誰もが快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることができる「人間中心の社会」の実現や、「人々の幸せの実現」といった、今日人々が重視するようになってきた価値を踏まえた政策の方向性が提案されています[25]。その中では、モビリティ・ハブの整備とともに、曜日や時間帯に応じて、自動運転車の乗降スペース、移動型店舗スペース、オープンカフェ等に変化する路側マネジメントが普及する将来像が描かれています。2020 年 9 月に、欧州議会の交通観光委員会が公表したコロナ禍の都市交通に及ぼした影響に関する調査[26]においては、都心へのアクセス制限や駐車料金等が、都心の土地利用や交通需要に対する調整機能を有するとして着目されています。この調査報告書においては、デジタル技術が、リアルタイムで交通需要を制御したり、変動的で柔軟性のある路側利用を可能にしたりできるという点を指摘しています。多岐にわたるまちづくりの施策と交通政策を連携させることで、ニーズの高まった歩行や自転車を含めた地域のモビリティを、社会的距離を保ちながら安心して楽しむことにもつながり、ひいては新たな移動の需要を生み出すことにより、まちに賑わいが創出されます。

住民や観光客の新たな移動手段であり、環境負荷の少ない「グリーンスローモビリティ」（提供：陸前高田市）

これらは 1 つの将来像ですが、「新たな日常」で地域公共交通を維持・確保していくためには、単独の交通機関の利活用のみならず、様々なモビリティサービスの継ぎ目のない結節や、まちづくり全体のあり方を一体的に検討していくことが重要で、そのためには交通関係者以外も含めたまちづくりに関わる多様な主体と連携していくことが求められます。他にも、観光、医療、福祉、教育、金融等、まちづくりや交通と関連する分野は多岐にわたり、地方公共団体、交通事業者、コンサルタント等の民間人材、NPO 等の団体、学識経験者

20　地域公共交通の活性化及び再生に関する法律（平成 19 年法律第 59 号）第 5 条第 1 項において規定される、地域にとって望ましい地域旅客運送サービスの姿を明らかにするマスタープラン。

21　世界経済フォーラムによるとオスロ、ヘルシンキ、パリ、ボゴタ等でスローシティの要素が取り入れられている。また、スペインのポンテベドラでは、同市がスピードの上限を時速 30km に制限して人々が歩くようになった結果、肉体的な活動や社会活動が盛んになり、2011 年から 2018 年の間に交通事故による死亡は 1 件も発生しなかった。（出典：World Economic Forum「Slaves to speed: Why we'd all benefit from 'slow cities'」2021 年 5 月　https://www.weforum.org/agenda/2021/05/speed-cities-urbanisation/ ）

22　出典：国土交通省都市局「都市の多様性とイノベーションの創出に関する懇談会」提言（概要）2018 年 6 月　https://www.mlit.go.jp/common/001301647.pdf

23　自動車よりコンパクトで小回りが利き、環境性能に優れ、地域の手軽な移動の足となる 1 人～ 2 人乗り程度の車両。

24　時速 20km 未満で公道を走ることができる電動車を活用した小さな移動サービス。

25　国土交通省社会資本整備審議会道路分科会基本政策部会提言「2040 年、道路の景色が変わる」2020 年 6 月　https://www.mlit.go.jp/road/vision/pdf/01.pdf

26　出典：European Parliament COVID-19 and urban mobility: impacts and perspectives」2020 年 p.14 https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2020/652213/IPOL_IDA(2020)652213_EN.pdf

少子高齢化や人口減少の進展で、一層厳しさを増すことが考えられる離島航路

等、そこに関わるプレーヤーも様々です。東北運輸局としても、こうした様々な分野の関係者とのネットワークの拡充や連携を図るとともに、情報収集･発信にも努めていきます。また、地域公共交通に係る熱意やノウハウを有する「地域公共交通東北仕事人[27]」についても、さらなる連携や拡充を目指し取り組んでいきます。

離島航路の存続・活性化

今後、少子高齢化や人口減少がますます進展することで、離島の人口も減少し、離島航路事業の経営は一層厳しさを増していくことが考えられます。他方、新型コロナウイルス感染症の拡大をきっかけとして、ポストコロナの時代は兼業･副業、テレワーク移住等の多様な働き方、住まい方、そして暮らし方へと変化していくことが想定されます。

そのため、離島航路を存続・活性化させていくには、コロナ禍を踏まえた「新たな日常」における人々の行動様式の変化をチャンスとして活用し、定住人口や関係人口の増加などの離島振興策を充実・強化させていくことが必須となります。全国の地域では「空き家の提供」や「運賃助成」等のインセンティブを付加した取組や、山村・離島留学などの振興を進める動きが出てきていますが、東北地方の離島においてもデュアルライフ（二拠点生活）、マルチハビテーション（複数の住まい）等の新たな取組の展開が求められます。離島航路関係者だけでなく、観光や教育、産業振興等様々な分野での官民連携が必要になります。

新たな技術で実現する「便利で楽しいおでかけ」

デジタル技術を活用した新たな取組が、交通分野においても広がってきています。コロナ禍への対応として、交通機関の混雑状況を表示するアプリが我が国においても活用されるようになってきました。将来は、混雑状況に応じて運行頻度を変更するようなサービス提供も考えられます。また、近年は MaaS を活用した様々な取組が、東北各地でも進められています。各種交通モードの検索・予約・決済のシームレス化のみならず、観光や商業との連携等、多くの可能性が秘められており、東北運輸局としても、多様な主体が一体となった MaaS の取組を支援していきます。世界では、例えばスウェーデンのヨーテボリでは、2019 年から MaaS 付き住宅としてカーフリー住宅の供給が始まっています[28]。シンガポール西部地域のテンガでは、都市開発と MaaS を一体化して地域の価値を高めようとするスマートシティの開発が進んでおり、住宅では EV カーシェアが導入され、1 階部分は歩行者中心の空間となり、車両は地下を走行するなど、人間中心の暮らしの空間づくりを目指しています[29]。新たな技術は、まちの風景を変えていく可能性がありますが、交通も「便利で楽しいおでかけ」を支えるまちづくりの構成要素として、新技術を積極的に取り込んでいくことが重要になります。

また、シェアサイクルや電動キックボードといった小型かつパーソナルなモビリティや AI を活用したオンデマンド交通は従来の公共交通を補完する役割が期待されます。実現したいまちの姿に合わせ、こうした新技術も活用した新たな公共交通の導入を官民連携して進めていくことで、「便利で楽しいおでかけ」が実現されることが期待されます。

交通データの整備・利活用の推進

交通事業者が保有する路線情報、時刻表、運賃、乗降者数、運行情報等の様々な情報がデジタルデータとして整備され、オープン化が進むことによって、利用者がアプリ等で経路検索を行うことができるようになったり、デジタルサイネージにリアルタイムで運行情報を表示できたり、地域の交通課題や事業者の経営課題の把握、取組効果の検証や交通施策の立案がより精緻なものになったりと、多くのメリットがある一方で、情報の把握・管理がアナログ形式にとどまっている事業者等も少なくない状況です。しかしながら、我が国においても、タクシー事業者が営業車両全車の走行データを何年分も蓄積して、乗客の乗車場所、曜日、時間等を分析し、実車回数が多くて、乗車確率の高いコースを空車車両に指示することによって、効率的に売上を伸ばしている事例があります[30]。韓国においては、ソウル市の深夜バス路線を計画する際に、モバイル通信データを使って市内の流動人口の交通需要量を分析し、併せて交通カードによるタクシー乗降データも分析して、効率的なバス路線を構築しています[31]。

尾瀬国立公園内のバス路線は、環境保護の観点から、走行中の CO_2 及び排出ガスを大幅に低減できる「電気バス」により運行（提供：会津乗合自動車（株））

ロンドン交通局が試算した公共交通オープンデータの年間経済効果は、乗客は待ち時間削減効果 100-130 億円、交通事業者は問い合わせ窓口のコスト削減効果 1.4 億円、都市全体にとっては企業活動による総付加価値 17-22 億円と多岐にわたるメリットが試算されています[32]。デジタル化にとどまらず、業務改善や効率化等の変革を伴う DX を進めることにより、利用者の利便性向上だけでなく、事業者の生産性向上が図られます。DX は簡単に導入できるものから複雑なものまで幅広いことから、業界全体でデジタル技術の効用の理解を進め、行政からも事業規模や事業内容に応じてどのような DX が活用できるかわかりやすく情報提供していくことが重要です。

東北運輸局としては、こうしたデータ整備・利活用の意義を発信し、運輸産業のデジタル化や DX を促進していくとともに、デジタル形式でのデータ取得を可能にする交通系 IC カードの導入や乗車券販売のオンライン化、「標準的なバス情報フォーマット（GTFS-JP）」「標準的なフェリー・旅客船航路情報フォーマット」といった形式でのデータ整備等の取組を支援し、データに基づく効率的・効果的な事業運営や新たなビジネス創出等についても促進していきます。

「環境に優しい」公共交通の利用促進

CO_2 の排出量（エネルギー消費ベース）全体に対して運輸部門の占める割合は約 2 割、その大半を自動車による直接排出が占めており、2050 年のカーボンニュートラル目標に向けて、運輸部門としても一層の取組が求められています。
東北運輸局においては、新たな技術の活用等により「便利で楽しいおでかけ」を推進するとともに、イベント等の際のパーク＆バスライドの実施やシャトルバスの活用、ノーマイカーデーの実施、サイクルトレインの活用といった施策の重要性について発信を行い、過度なマイカー利用から公共交通への転換を促進することで、カーボンニュートラル目標に貢献していきます。

また、公共交通として使用されるバス・タクシー等の車両について、地域の実情に応じた小型車両への切替えや、ハイブリッド車、電気自動車、水素自動車等の環境に優しい次世代自動車の導入、自動運転の導入に向けた支援をはじめ、こうした新技術の社会への着実な実装が進むよう、政府の融資制度を活用した事業展開への支援や、地方環境事務所と連携した地域の脱炭素に向けた取組を進めていきます。

27 地域公共交通に対する熱意やノウハウを有した学識者、NPO、自治体職員等の人材のネットワーク https://wwwtb.mlit.go.jp/tohoku/ks/newpage/ks-sub06-2.html

28 出典：Mayors of Europe「Gothenburg: No Private Parking Spaces for a More Sustainable Lifestyle」2021 年 https://mayorsofeurope.eu/energetics/gothenborg-no-private-parking-spaces-for-a-more-sustainable-lifestyle/

29 World Economic Forum「Singapore is building a 'forest town' with abundant green spaces and underground roads」2021 年 4 月 https://www.weforum.org/agenda/2021/04/singapore-sustainable-smart-town-tengah/

30 出典：株式会社トマト交通 https://tomataku.jp/offer/bow/

31 出典：Young-Joo Lee「韓国のオープンデータおよび空間ビックデータ活用動向」マイクロジオデータ研究会 2015 年 12 月 1 日 http://microgeodata.jp/pdf/mgd9/mgd9_2.pdf

32 出典：Deloitte「Assessing the value of TfL's open data and digital partnerships (2017)」（2020 年 1 月 17 日内閣府規制改革推進会議成長戦略ワーキンググループ資料より https://www8.cao.go.jp/kisei-kaikaku/kisei/meeting/wg/seicho/20200117/200117seicho01.pdf ））

3 観光交流の拡大

観光はホテルや旅館、旅行のほか、交通、飲食など、裾野が広く、地域経済にとって極めて重要な役割を果たしています。しかし、新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大により、2020 年の東北 6 県における延べ宿泊者数は前年比 31.8%減となる[33]など、東北の観光も大きな影響を受けています。観光は我が国の成長戦略と地方創生の柱であり、観光需要の回復と感染収束後を見据えた観光振興が急がれますが、今後の対応を進めるに当たっては、近年の社会経済における様々な変化の動向とともに、コロナ禍による消費行動や人々の意識の変容を正しく理解することが重要です。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、テレワークやワーケーション等の新たな働き方が広まるきっかけとなりました。働く場所や住む場所の地理的な制約も減った結果、温泉地で仕事をしたり、リゾートでオンライン会議の後に休暇を楽しんだりする動きが出て、旅の形態は多様化しています。ワーケーションや二拠点居住、多拠点居住などの新しい生活様式は、まだ実施している人は少ないものの、多くの人に認知されており、実際に「定額全国住み放題の多拠点移住サービス」で空き家や別荘を利用するサブスクリプションサービスや、「定額制回遊型住み替えサービス」で系列ホテルの施設で自由に移り住むことができるプランなどの提供が始まっています[34]。

コロナ禍が続く中では、旅行においても感染症対策などの安全に対する関心が高まっていますが、非接触型決済や混雑状況を示すアプリなど、デジタル技術を活用することにより旅行に対する安心感が醸成されることにつながります。また、持続可能な旅行が大事と考える旅行者の認識は今や世界共通になり、さらにパンデミックでよりその傾向が高まったものの、持続可能な旅行の選択肢が十分でないと考える旅行者も多いのも実情です。環境意識の高まりやデジタル化といった流れは、コロナ禍の影響で一層急速に拡大しており、観光関係者はこの変化の状況について認識を共有し、対応していくことが求められます。

一方、環境への認識の高まりとともに、地方に対する関心も高まっています。内閣府が 2021 年 11 月に発表した「新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」によると、によると、地方移住について、「強い関心がある」「関心がある」「やや関心がある」と回答した東京圏在住者は 2019 年 12 月の調査時点で 25.1%だったのが、2021 年 9-10 月の調査では 34%となっています[35]。旅行者の傾向としても、そこでしか味わえない本物の旅行体験をしたい、旅行で地域のコミュニティを支援する活動をしたいと考える旅行者が増加していると指摘する観光関係者は増加しています[36]。

手軽に自然を満喫できるグランピング（グラマラス+キャンピング）体験（提供：スパリゾートハワイアンズ）

東北の観光を復活させていくためには、国際的な傾向も含めたこれらの観光のトレンドの変化を踏まえ、ニーズにあった観光コンテンツを提供していく必要があります。

観光 DX による生産性向上の実現

コロナ禍の中で人々のデジタル化への期待が一層高まっているところですが、観光分野においては長年デジタル化の遅れが指摘されています。国土交通省が行った国民意識調査では、観光分野では決済の電子化（34.1%）、観光 MaaS（34.1%）等の観光の利便性への期待が高く[37]、デジタル化の業界内での浸透が課題です。観光分野に活用される最先端の ICT 技術は、位置情報、生体認証、仮想現実・拡張現実、AI、ロボット技術、ビッグデータ等幅広くありますが、初期投資を収益増加につなげるためにはデジタル化を目的にするのではなく、ビジネスモデルの革新を図る DX（デジタルトランスフォーメーション）を導入して生産性を向上していくことが必要です。

観光産業の中で有効な DX は、安心安全の提供や利便性向上等観光者支援に資するもの、省人化や時短等の事業効率化に資するもの、観光振興のマーケティングに資するもの等、多岐にわたっています[38]。これらは小さな規模でも効果が得られるものも少なくありません。また、地域全体で DX に取り組むことによって、ビッグデータの活用など、個別の企業のみでは得られない効果が期待できるものもあります。このため、観光産業に関わる全ての関係者が、観光 DX に取り組む意義や効果についての認識を共有し、各主体がそれぞれ対応できる DX を進めていくとともに、観光地域全体での DX の底上げを検討していくことも重要になります。

デジタル技術の活用による戦略的な観光振興・旅客移動の利便性向上

国土交通省においては、これまでもＭａａＳの導入や、ＩＣカード、クレジットカード等による非接触･キャッシュレス化や、各主要駅や交通結節点でシームレスでストレスフリーな広域移動を促進するためのデジタルサイネージ（多言語含む）による情報発信等の支援を行い、旅行者の利便向上に努めてきました。引き続き観光関係者も含めた関係者の理解を深め、デジタル技術も活用した受入環境整備の促進を目指します。

オンラインによる添乗員サポートとオフラインの地域ガイドの連携による周遊促進のための実証事業の様子（三内丸山遺跡）

また、コロナ禍が収束しない中で、旅行の安全安心に対する関心が高まっていますが、デジタル技術は旅行の安心感を提供するためにも重要です。ブッキング・ドットコムが 2020 年に公表した調査によると、日本を含めた世界の旅行者の 64%は「旅行中に健康リスクをコントロールするために技術は重要だ」と考えています[39]。旅行者が期待している技術としては、Amadeus が 2020 年に行った調査[40]によると、公共スペースでの行列や混雑の低減、対面接触の低減、資産情報や個人情報の保護、遅延情報、新型コロナ感染症に対する検査や追跡調査の最新情報に対するものについて高い関心が寄せられています。Amadeus の調査はフランス、ドイツ、インド、シンガポール、英国及び米国の 6074 人に対して行った調査ですが、5 人中 4 人（84%）は今後 12 ヶ月以内に旅行する際、技術は安心感を高めると回答しており、今後インバウンドの訪日旅行が再開される際は、こうした旅行者需要に応えていくことが必要になります。

●観光 DX による事業の効率化

観光関連産業は中小企業が多いことから、従来からデジタルツールの導入やデータ活用が遅れていると指摘されています。例えば宿泊業における従業員 1 人あたりソフトウェア装備額は、他の産業と比較して少なく、我が国の旅館では、欧州の国々と比較して直販の比率が低くなっている点が挙げられます[41]。販売のデジタル化のほか、各種の問い合わせに自動対応するチャットボットやスマートチェックインの導入による省人化、清掃や配膳ロボットによる自動化・無人化、顧客データのデジタル化による業務効率の

33 出典：東北運輸局（https://wwwtb.mlit.go.jp/tohoku/ks/ks-sub06/ks-sub06_002.html）

34 出典：新谷幸太郎、稲垣仁美、衣松佳孝「ポストコロナを見据えた観光産業のビジネストランスフォーメーション」2021 年「知的資産創造」2021 年 9 月号 p.88 https://www.nri.com/-/media/Corporate/jp/Files/PDF/knowledge/publication/chitekishisan/2021/09/cs20210908.pdf?la=ja-JP&hash=6E8C414133FDF5BFB6DD85D3CA288EC9E28B8473

35 出典：内閣府「第 4 回新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」2021 年 11 月 https://www5.cao.go.jp/keizai2/wellbeing/covid/pdf/result4_covid.pdf

36 出典：MMGY NextFactor & Destination International「A Strategic Road Map for the NEXT Generation of Destination Organizations」2021 年、Booking.com「Sustainable Travel Report 2021」2021 年等

37 出典：国土交通省「国土交通白書 2021」2021 年 p.72

38 日本総合研究所「観光 DX の可能性」（JRI レビュー 2020 Vol.11. No.83））2020 年 https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/report/jrireview/pdf/12176.pdf 参照

39 出典：Booking.com「The Future of Travel」2020 年 https://globalnews.booking.com/download/944450/booking.comglobalresearchreport.pdf

40 出典：Amadeus「Rethink Travel Global Survey」2020 年　https://amadeus.com/en/insights/press-release/new-consumer-research-reveals-technology-can-boost-traveler-confidence

改善等、我が国においても工夫して対応している事例は少なくありません。事業者の DX を支援していくとともに、観光業界が一体となってこうした取組を共有して全体の底上げを図っていくことも重要です。

●観光データの見える化によるマーケティングと住民参加

観光地の様々な主体が保有するデータの集約により、リアルタイムなど任意の時間軸において発生している事象を可視化する「見える化」を実現することは、観光地の競争力強化や地域コミュニティの観光産業への理解促進にもつながります。観光プロモーションを効果的に実施していくためには、ターゲット層が求めている情報を効率的に提供していく必要があり、観光地におけるビッグデータの分析は重要です。また、情報発信に当たっては、SNS の活用は一般的になってきましたが、観光関係者が連携して情報発信できるようなハシュタグなどの共通ガイドラインを作ったり、旅行者との双方向コミュニケーションを取り入れる等、多角的な取組も検討の余地があります。

さらに、地域の価値や地域への貢献に関心のある旅行者が増えてきており、こうした旅行者のニーズに応えるためには、地域コミュニティも含めて地域一体となって観光の状況について理解していくことが不可欠です。

観光データの「見える化」は、地域の取組の企画立案や地域の関係者間での取組の実施に係る合意形成の円滑化を図るために重要であることはもちろん、地域住民にも地域の観光の現状やビジョンについて明確な絵姿を示し、観光事業に対する住民参加を促していくためにも重要です

観光分野におけるビッグデータの活用は、それを活用したシステム構築による利便性向上、効率的な輸送を実現する AI オンデマンド交通の普及促進、効率的なサービス提供に資する公共交通事業者における運行情報等のデジタル化の普及促進（他言語表記の推進含む）等、旅行者の利便向上にも大きな成果が期待され、東北運輸局としてもこれらの取組への支援を推進していきます。

訪日プロモーション事業にて郷土料理づくり体験を通じて地元の方と交流するインフルエンサー（提供：(株）八幡平 DMO）

●最先端のデジタル技術の活用による新たな観光コンテンツの造成

近年仮想現実（VR）や AR（拡張現実）といった新しい技術を活用して、あたかも遠隔地に旅行しているような体験をしたり、現実世界に異なる世界を重ね合わせた異次元の体験をしたりするコンテンツが観光分野においても提供されるようになってきています。AR よりもさらに現実世界と仮想世界を密接に複合していく複合現実（MR）も実装が始まっており、これら VR、AR、MR は、現実世界と仮想世界を融合することで、現実にはないものを知覚できるいわゆる「クロスリアリティ（XR）」として、これまでにない革新的な観光コンテンツの創出につながるものとして注目されています。

SDGs に対する感度の高いマーケットに対する発信や旅行スタイルへの対応

ブッキング・ドットコムが 2021 年に行ったサステナブル・トラベルに関する調査によると、日本の旅行者の 82% は「旅行において、サステナビリティが非常に重要」と回答し、42% は「新型コロナウイルス感染症の影響で今後はよりサステナブルな旅行をしたい」と回答しており、環境に対する旅行者の意識は非常に高まっています[42]。世界的にもこうした旅行者の消費動向は顕著ですが、環境や地域への貢献に対する意識は、海外の旅行者はより強いことにも留意する必要があります。上記のブッキング・ドットコムの調査では、「将来世代のために地球を救う活動を今すべき」と回答した旅行者は世界全体の平均で 72%に上り（日本の旅行者の回答は 43%）、「現地のコミュニティをサポートするためのアクティビティに参加した」と回答した旅行者は 33%（日本の旅行者は 14%）などの結果が示されました。

観光関連企業の取組も世界的に進んでおり、ユーロモニター・インターナショナルが 2021 年に実施した業界調査においては、観光業界の 58%は 2021 年にサステナビリティ・プログラムを実施すると回答、旅行会社の 53.3%は新商品を開発する際は、サステナビリティを組み込むとしており、いずれも 2020 年の調査よりも上昇しています[43]。

また、環境以外の観点も含めて、SDGs に対する認識は、観光関係者の中でも高まってきています。2019 年の大阪で開催された G20 サミットや、北海道倶知安で開催された G20 観光大臣会合で SDGs に対する対応が議論に取り上げられ、国内でも SDGs 達成に貢献するサステナブル・ツーリズムの枠組みが議論されています。

41　出典：観光庁「令和 3 年版観光白書」p.82 https://www.mlit.go.jp/common/001408390.pdf

42　出典：Booking.com「Sustainable Travel Report 2021」2021 年 https://globalnews.booking.com/download/1037578/booking.comsustainabletravelreport2021.pdf

東北運輸局 HP において、東北各地の鉄道企画乗車券をひとまとめにして紹介し、地域鉄道の利用促進や地域の活性化を図るための情報を発信

観光産業が、地域に貢献し、地球環境を守る産業として、地域コミュニティや社会全体に認知されるためにも、観光関係者全体として SDGs や環境に対する共通認識を醸成し、環境負荷低減、低炭素の取組を進めていくことが必要です。

環境負荷の少ない多様なモビリティの活用による環境にやさしい観光地の実現

これまで述べてきたような環境意識の高まりを受けて、多くの旅行者はより環境にやさしい交通手段を求めています（前出のブッキング・ドットコムの調査によると、世界の旅行者の 79% は「徒歩、サイクリング、公共交通などのより環境にやさしい交通機関を使いたい」と回答[44]）。旅行者のニーズにあった移動サービスを提供するため、官民連携して、パーク＆バスライドの促進や、シャトルバス、レンタカーなどへの電気自動車や水素自動車等の導入、また、グリーンスローモビリティをはじめとする環境負荷の少ない新たな観光モビリティなど移動そのものを観光資源とする取組を促進していくことが求められます。

公共交通機関の活用とそれを活用した楽しい旅の演

環境にやさしい交通機関に対する旅行者の需要に応えるには、既存の交通を最大限活用していくことも有効ですが、サステナビリティの観点からさらなる活用をしていくためには、既存の交通の体験そのものが旅の楽しみとする必要があります。

地域鉄道では、鉄道の二次交通としてレンタサイクル及びサイクルトレインを整備し、その利用促進に向けた情報発信が行われています。サイクルトレインの取組は、現時点では限定的ですが、自然やアウトドア・アクティビティへの関心も高まっているなかで潜在需要は高いと考えられることから、公共交通機関の利用促進及び観光振興の取組とセットで促進する必要があります。

また、東北地方では風光明媚な鉄道路線が多く、事業者も四季に応じた様々な企画列車を運行していますが、2015 年度の全国幹線旅客純流動調査による東北管内の鉄道利用者数は、各地方ブロック発着ベースで 7.2%と東北での旅行における鉄道の利用はあまり高くないのが実情です。このため、情報発信に当たっては、東北運輸局のホームページや SNS の活用なども含め、官民連携して効果的な対応を展開していきます。

国土交通省においては、「海事観光」をキーワードに、地域の実情に合わせた訴求効果の高い船旅や海洋周辺の海事関係コンテンツを活かすことで、新型コロナウイルス感染症事態収束後の反転攻勢につなげていくこととしています。東北地方においては、旅客船航路の中で観光客が利用するものの割合が大きいことも踏まえ、サステナブルな観光コンテンツなども組み合わせた商品の造成など、官民連携して進めていきます。

これらを踏まえ、観光ビジョン推進東北ブロック戦略会議において当面の具体的な取り組みを推進していきます。

43　出典：Euromonitor International「Travel Rewired: Innovation Strategies for a Resilient Recovery」2021 年　https://go.euromonitor.com/white-paper-travel-211103-wtm-travel-rewired.html

44　出典：Booking.com「Sustainable Travel Report 2021」2021 年

4 人材確保と生産性の向上

2045 年における
都道府県別の高齢化率は
上位 5 県を東北が占めると推計されるなど、
東北地方は全国に先駆けて
人口減少、少子高齢化社会が
到来します。
ここ東北が
持続的に発展していくためには、
人材確保と生産性向上への
取組が不可欠です。
人口減少・高齢化先行地域である
東北では、
人材確保、生産性向上を
強力に進めていきます。

一歩踏み込んだ人材確保対策の推進

運輸・観光業界を支える人材の確保は、各サービスを持続していくに当たり大きな課題となっています。労働力不足を要因として、生産性の低下、他の従業員へのしわ寄せ、定着率向上の弊害となることは避けなければなりません。

東北運輸局においてはこれまでも船員確保のための海技者セミナーや、ドライバー・自動車整備士の人材確保のための高校訪問等を実施し、就職間口の拡大に努めてきました。

生産年齢人口の減少は、今後ますます深刻化してきます。そのため、若年層をターゲットにしたインターンシップの実施、船員志望者と海運事業者のオンラインによる就職活動面接会の開催やプロモーションビデオ等を活用した業務説明等のデジタルコンテンツを活用した人材確保策の展開など、業界、関係機関と連携し、さらに一歩踏み込んだ人材確保対策を講じていきます。

より優秀な人材を確保していくためには、時代とともに変化していく若い世代の職業意識を理解した上で、業界の構造改革を進めていくことも重要になります。2017 年度に内閣府が行った「子供・若者の意識に関する調査」によると、「仕事よりも家庭・プライベート（私生活）を優先する」と回答した者は 63.7% となっており、2011 年度に実施した調査における 52.9% を大きく上回っています[45]。職場におけるワークライフバランスの向上は、人材確保にとっても重要な課題と言えます。働きやすい職場に関して国土交通省では、自動車運送事業（トラック・バス・タクシー事業）の運転者不足に対応するための総合的取組の一環として、2020 年度に「働きやすい職場認証制度」を創設しました。この制度は、職場環境改善に向けた各事業者の取組を「見える化」することで、求職者のイメージ刷新を図り、運転者への就職を促すことを目的としています。また、事業者に対しては、更なる改善取組を促すことで、より働きやすい労働環境の実現や安定的な人材の確保を図ることが期待

トラック、バス、タクシー事業者の職場環境改善に向けた取組を「見える化」し、人材確保を後押しする「働きやすい職場認証制度」

45　出典：内閣府「平成 30 年版　子供・若者白書」（2018 年）p.12

「海」や「船」に親しみ、将来の海事産業を担う子どもたちを育む「造船所見学」

され、東北運輸局では、多くの事業者がこの認証を受けることができるよう、制度の周知等に努めていきます。

また、Z 世代やミレニアル世代が社会に出るようになりましたが、これらの世代は、物心ついたときから IT 技術が確立され、スマートフォンや SNS に慣れ親しんでいるデジタルネイティブでもあり、デジタルを活用した作業やコミュニケーションが日常生活に溶け込んでいる世代です。コロナ禍でテレワークの利用が拡大しましたが、実施状況はこうした若い世代と年齢層の高い世代では違いもみられます。総務省の「ウィズコロナにおけるデジタル活用の実態と利用者意識の変化に関する調査研究」によると、テレワークをしたことがある回答者は全体で 38%であるのに対し、全体よりも 5 ポイント以上高くなったのは 20-29 歳（44.4%）で、年代が上がるにつれて低下し、60 歳以上では全体よりも 5 ポイント以上低く（23.4%）なりました[46]。さらに今後のテレワーク継続意向についても、「継続したい」又は「どちらかといえば継続したい」が全体では 66.4%であるのに対して、20-29 歳は 76.4%で、年代が高くなるほど低くなる傾向にあります[47]。時代に対応した ICT を活用した働き方は人材確保策としても重要です。

さらに、この世代は、既に述べているように SDGs や地球環境問題について教育の場やインターネットを通じて触れる機会が多く、他の世代よりも環境意識が高いことも特徴です。株式会社ディスコが就活生を対象に 2021 年に実施した調査[48]によると、企業の SDGs への積極的な取組による志望度への影響は、とても影響する(志望度が上がる）又はやや影響する(志望度がやや上がる）と回答した学生は 41.2% に上りました。こうしたことも踏まえ、組織としての環境問題への対応を積極的に進めていくことが必要です。

運輸・観光業界を支える人材の働きがい向上

運輸・観光業界を支える人材確保のためには、雇用の創出のみならず、他業種への流出を食い止めることも重要であり、そのためにはこれらの業界で働く従業員の働きがいの向上が必要です。

例えば物流面では、女性や高齢者にもやさしいホワイトな労働環境の実現に向けたホワイト物流推進運動の展開を通じて、働き方改革が進展しています。安定的な国民生活、経済活動にとって、破綻することのない物流の確保は必要不可欠です。ホワイト物流推進運動の賛同企業をより一層拡大することで、働き方改革に資するサプライチェーン全体の効率化を図っていくなど、取組を強化していきます。また、船員の働き方改革について、各事業者において「労務監理責任者」を選任し、今まで各船で管理していた船員の労働時間等を陸上で一元的に管理することにより、適切な労務監理を行っていきます。

こうした働き方改革、働きやすさの環境整備に加えて、従業員幸福度の高い、働きがいをも兼ね備えた魅力ある業界へと成長していくことで人材確保、生産性向上を進めていくことも新たな視点として必要です。幸福度の高い従業員は、業務の生産性が高い、継続して就業する意向が高い（離職率が低い）との研究結果も示されています[49]。さらに、社会的に環境への認識が高まっている昨今は、SDGs への貢献によって企業価値が向上すると考える企業が増えています。「通商白書 2021」によると、SDGs 達成への貢献で向上する企業価値として企業の好感度、社会的評価、社員のやる気と回答する企業の割合が高く、企業のイメージアップや社員のモチベーションアップという点でも環境への対応は重要になってきています[50]。

運輸・観光業界においても、働く従業員の幸福度アップは、創造性向上、生産性向上、営業成績向上につながるものであり、従業員の心身の健康増進のみならず、定着率向上(離職率低下）に資することから、人材確保の観点からも幸福経営が求められます。働きやすい職場づくりの支援としては、他省庁においても様々な認定や表彰制度を用意しており、東北運輸局としても運輸・観光業界に情報提供を行い、働きがいのある職場づくりを支援していきます。

46　出典：総務省「令和 3 年版情報通信白書」（2021 年）p.198
47　出典：総務省「令和 3 年版情報通信白書」（2021 年）p.201
48　出典：株式会社ディスコ　「就活生の企業選びと SDGs に関する調査結果」（2021 年 8 月調査）https://www.disc.co.jp/press_release/8694/
49　出典：パーソル研究所　https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/spe/well-being/
50　出典：経済産業省「通商白書 2021」（2021 年）p.133

「地域交通グリーン化事業」で、環境に優しい燃料電池タクシーの導入を支援。

ニーズの変化に対応した生産性向上やカーボンニュートラルへの対応

新型コロナウイルス感染症の拡大は、消費者のニーズに大きな変化を起こしました。

巣ごもり需要をはじめとして、密にならない、なりにくいニーズは伸びる一方で、密になりやすい行動、消費は避けられ、ニーズの低下が起こっています。

新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえた新しい社会への適応は、運輸・観光事業者にとって避けては通れない課題であると言えます。

グローバル化が進展し、企業にも地球規模の課題解決に参画を求める動きが広まってきています。2015 年に国連総会で SDGs が提唱され、国際的に ESG 投資などのサステナブル投資も拡大しています。「通商白書 2021」によると、近年調達先企業に対して再生可能エネルギーの利用を勧めるといったエンゲージメントが広がりつつあり、同白書は、これまでも日本企業においては、サプライヤーに対して一定の環境配慮を求める取組は行われていましたが、「今後は、より具体的な取組を求めるかたちでサプライヤーエンゲージメントを行う企業が増加する」と指摘しています[51]。また、環境に対する意識の高まりを受けて、企業が自社の株主であるグローバルな機関投資家や取引先企業から「サステナビリティに配慮した」行動をとる要請を受けるという点にも触れられています。2050 年カーボンニュートラル目標に向けて、あらゆる分野で脱炭素の流れは止まることはありません。取引先を獲得するためにも、投資を確保するためにも、近年取組が急速に拡大しているサステナビリティの分野について、運輸・観光業界としても社会経済状況を感知し、再生エネルギーの積極的な活用、石油燃料から電気・水素燃料等への転換など、一歩一歩、着実に脱炭素への対応を進めていく必要があります。

「貨客混載」により、環境負荷低減や生産性向上を図り、物流網を維持する取組（提供：岩手県北自動車（株））

例えば、タクシーの流し営業から予約配車中心の営業への転換は、利用状況のデータを分析することで、曜日や天候に対応した効率的な車両配置が可能となります。加えて、アプリの普及促進とあわせ利便性の高い予約システムの構築が進めば、空車走行の減少による環境負荷低減も期待されるところです。

また、運送業におけるドライバーの担い手不足が懸念される状況の中、バスやタクシー等の車両を用いて旅客運送と貨物運送を一体的に行う「貨客混載」は、運送業全体での効率性・生産性の向上に寄与することが期待され、併せて CO_2 の削減にもつながります。

さらに、加速度的に進む脱炭素の流れのなかで、石炭の需要が低下してくることが想定されます。このような状況下において、管内港湾で主に石炭荷役を担っている港湾運送事業者やそこで働く港湾労働者への影響について把握・検証し、関係機関や関係自治体に積極的に働きかけ、事業継続に向けた支援を行います。

帝国データバンクが 2020 年に全国の企業に対して行った「SDGs に関する企業の意識調査」によると、SDGs の達成への貢献によって向上される企業価値では、回答企業数 1 万 1,275 社のうち半数以上が「企業好感度」及び「社会的評価」を挙げています[52]。サステナビリティへの対応は、運輸・観光業界の価値向上にもつながります。東北運輸局では、運輸・観光業界のカーボンニュートラルやサステナビリティへの対応について、従来行っていなかった業態へのチャレンジや、取り巻く環境の変化への対応など、事業者に寄り添いながら積極的に後押ししていきます。

51　出典：経済産業省「通商白書 2021」p.100

52　出典：帝国データバンク「SDGs に関する企業の意識調査」（2020 年）https://www.tdb.co.jp/report/watching/press/pdf/p200708.pdf

東北運輸局は変わります

東北管内の運輸・観光事業者が大きな転換期に直面しているなか、東北運輸局も変わっていかなければなりません。

これまでの紙・対面による行政手続きは、申請者側における利便性・透明性向上、コスト削減や行政側における業務効率化・品質向上、データに基づく政策立案を実現し、より利用者に求められる的確な行政サービスの提供をするためのオンライン化に向け取り組む必要があります。

また、東北運輸局の職員一人一人のウェルビーイングを向上させながら、利用者のウェルビーイング実現にも貢献するという「幸せの好循環」を目指すための働き方改革にも取り組んでいきます。

併せて、カーボンニュートラルに向けても先導する役割を担っていくなど、東北運輸局は将来を見据えて動いていきます。

各種手続きのオンライン化

操作が容易で行政全体と互換性のある本人認証システムの構築により、紙ベースの書類を必要としない手続きの実現を目指します。

また、電子調達システムにより入札・契約などを電子的に処理し、交通費、郵送費や保管費などのコストや時間を削減することにより、効率化・生産性向上に貢献していきます。

政府調達の一連の手続きを電子化するとともに、窓口を統一「政府電子調達システム（GEPS）」

デジタルを前提とした働き方へのシフト

密を避け、柔軟かつ効率的な働き方に資するテレワークを推進するとともに、セミナー等は web 開催とします。集合による感染防止及び移動が不要となることでのカーボンニュートラルが図られ、支局等においても移動時間等の制約が無くなり受講しやすくなることで、職員のスキルアップの向上を図っていきます。

局長記者会見でも web を併用し、オンラインでの参加も可能に

環境対応車の積極的な導入

官用車については、順次、環境対応車を導入しカーボンニュートラルを推進していきます。

1 東北運輸局若手職員 PT による基本構想への提言

基本構想策定に当たり、現行の規制・予算にとらわれず 10 年後にあるべき姿をイメージして柔軟な発想で考えるために、若手職員 11 名からなる PT を立ち上げ、2 グループに分かれ熱心に議論した結果を提言としてまとめました。

◆1G提言

1. 安全安心の確保

- Google マップ等のデジタルマップと連携した一元的災害情報発信プラットフォームの構築及びそれを活用した交通・人流の分散と抑制。（交通量削減と密回避。）
- バリアフリー整備状況等の付帯情報を盛り込んだ「メタ地図」の整備による障害なき安全・安心体制の整備。

2. 地域公共交通の活性化

- オープンデータを活用した地域に最適な交通プラットフォームを構築し、地域が主体となって運営・改良を重ねられる土台作りを行う。

3. 観光交流の拡大

- 東北観光の認知度向上を図るための広域連携プロモーション及び持続可能な観光に資するコンテンツ造成の実施。
- デジタル技術を活用した観光 DX の推進に係る動態データの提供と分析に向けた支援の実施。
- 観光の足となる二次交通に係るゼロエミッション車(ZEV) の導入推進によるカーボンニュートラルと観光振興の実現。

4. 人材確保と生産性の向上

- 関係業界の人材不足解消、最新技術導入支援を DX により推進。
- 組織内部の人事改革により、複雑高度化する業務へ順応し、異動=転勤(引越し) の概念を払拭(CN)。

5. 行政サービスの向上、働き方改革、その他

- オンライン化を促進することによりサービスの向上及び DX 化を推進する。

スローガン「元気な東北を次の世代へ！！」

◆2G提言

1. 安全安心の確保

- デジタル技術を活用した事例の蓄積・情報発信
  - ①実物や、VR・IR 等のデジタル技術を使用した体験会を実施
  - ②先進技術を導入したことによる成功事例や事故や災害が起きた際の適切な対応事例などを、一括してとりまとめ横展開
  - ③事業者が活用できる補助金を情報発信

2. 地域公共交通の活性化

- 先進的な取組への支援・効果的な情報発信
  - ①地域住民、観光客に限らず全ての人が利用しやすい交通機関をつくる
  - ②若者の利用を促進する

3. 観光交流の拡大

- 時流に即して、バージョンアップ
  - ① SNS を活用した情報発信
  - ②新たな観光スポットの掘り起こし
  - ③交通機関の利用を促進

4. 人材確保と生産性の向上

- 既存の方法にとらわれず、幅広い世代へ PR
  - ①誰もが働きやすい職場づくりを後押しするために働く上でのバリアを解消
  - ②若い世代へ積極的にアプローチ
  - ③生産性向上に資する物流効率化を積極的に周知

5. 行政サービスの向上、働き方改革、その他

- 利用したい人が、いつでも、どこからでもアクセスできる環境づくり
  - ①分からない人にはレクチャー
  - ② DX 化のメリットを発信
  - ③公務員の堅いイメージから脱却

監督する立場の人材も確保、「気軽に相談できる運輸局」に

スローガン

「東北のために種をまき持続可能な未来を育てます」

2 基本構想の策定にあたっての現場の声の反映

基本構想の策定にあたり、行政側だけの目線によるものだけでなく、現場目線の意見など多様な意見を反映させるため、事業者や有識者へインタビューを実施しました。

インタビューした中からいくつか紹介させていただきます。

津軽海峡フェリー青森支店長　**江戸　尚幸**

交通事業者が連携して先進技術を活用できる環境の提供を

- 青森～函館航路で運航している船舶全 4 隻は、2021 年 3 月に発表された国土交通省が認証する内航船省エネルギー格付制度の 5 つ星を獲得しました。
- 引き続き、環境負荷の少ない運航形態を追求し、CO_2 排出量削減への取組を行い、自然環境にやさしい活動を継続していきたいと考えています。
- 当社では乗船のインターネット予約を実施しています。これは、インターネットの環境の普及に対応し、利便性の向上による新規顧客の獲得や電話予約の混雑回避、予約管理の業務効率化を目的としたものです。
- また、予約による事前決済を行うことでスマートチェックイン（無人発券システム）を利用する事が出来、受付カウンターを経由せずとも乗船が可能となっています。現在、乗船客の約 70%の利用となっていて、コロナ禍ではスマートチェックインが感染対策ともなっており、ご利用を推奨しております。
- 今後もこうした DX の流れは継続すると考えております。国土交通省が推奨している観光事業への MaaS などを推進するにあたり、各交通事業者が連携して先進技術を活用できる環境の提供をお願いしたい。

株式会社和孝運輸　代表取締役社長　**馬場　学**

DX で販路拡大

- 当社はデジタル化、IT に対する従業員の意識を高めて体制を整えることを目的として、（一社）中小企業個人情報セキュリティ推進協会が認証する DX マークの取得に取り組んでいます。
- 国としても DX を推進しているなかで、社会的な要請も年々高まってくるため、おととしから準備を始めました。大手は DX への対応もスピーディに可能かもしれないが、中小企業であっても DX の推進、活用を販路拡大の武器としたいと思っています。
- 今は最低でも会社の HP を持っていないとダメな時代になっています。ドライバーなどの求人でも動画配信などの SNS を活用し、発信しています。若い人材を確保するには SNS の利用は必要で、実際に SNS を見てという方を採用しました。
- 文字だけの求人情報だと埋もれてしまうこともあるが、動画での情報発信であれば、会社の雰囲気や働く従業員の顔もわかり、プラスに働いています。
- 運送業界は FAX でのやり取りもまだまだあり、足掛かりとしてもデジタル化への苦手意識を取り除き、少しでもメールでのやり取りなどに転換していくことが重要だろう。

東北芸術工科大学　客員教授
早稲田大学　マーケティング・コミュニケーション研究所　招聘研究員　陳内　裕樹

ウェルビーイング&デジタル変革を運輸・観光政策の最重要テーマへ

2022 年は日本においてウェルビーイング元年になると言われています。

生活の充実度や人々の満足度を示すウェルビーイング（Well-being）という言葉が注目されているのは、長引くコロナ禍により我々生活者の価値観が“経済成長よりも人間の幸せ”に共感するようになったからという世の中の大きな流れによるものといえ、これから中長期的に東北や日本全体で急加速する人口減・少子高齢化のマクロトレンドの中で逆転の発想として最重要視して取り入れるべき考え方にすることをおすすめします。

関連して岸田内閣肝いりの政策として、デジタル田園都市国家構想でデジタル政策を進めるのはウェルビーイングのためであることが明確に示されたことは単なる経済成長を目指す構想ではないことにも注目すべきです。

すなわちデジタル田園都市国家構想でいう人間中心のデジタル社会のためには　1.「新しい資本主義」実現に向けた、成長戦略の最も重要な柱であり、地方の豊かさをそのままに、利便性と魅力を備えた新たな地方像を提示すること　2. 産官学の連携の下、地方が抱える課題をデジタル実装を通じて解決し、誰一人取り残されず全ての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現すること。　3. 地域の個性を活かした地方活性化をはかり、地方から国全体へのボトムアップの成長を実現し、持続可能な経済社会を目指すこと。これらそれぞれが、デジタルを手段として既存の運輸･観光政策をアップデートし、デジタルファーストな政策により 経済（Economy）⇔ 生活（Life）⇔ 幸福（happiness）の 3 方向に目配せをすることを東北の運輸・観光政策を計画の柱にしていくことを期待します。

この度、“東北ブロックにおける観光立国の中期の方針”にて、デジタルファーストな観光政策が明確に示されたことはとても大きな一歩だと考えています。

受入環境整備、プロモーション、コンテンツの磨き上げ、観光人材の開発、震災復興、MICE[53] など既存の政策を縦串としたら、行うべきはデジタルを横串として、効果の見える化や EBPM（エビデンスに基づく政策決定）のための最重要な手段ととらえ、政策目的の数値化や中間業績指標 KPI にデジタル指標の組み込み、年 52 週間ごとの粒度で効果検証と具体的改善を行うことを、東北の当たり前にできるかどうかが試されます。

まずは何から始めたら良いのでしょうかという声を聞きます。私は観光人材・とりわけ経営層のデジタル変革理解がポイントになると考えています。そして以上に記載したデジタル横軸による観光地経営の実践マニュアルを定着・浸透させ、そのビジョンはウェルビーイング（従業員･観光客･地域住民）とし、そのための司令塔となるべきデジタル変革本部を東北全体、各県、各地町村、DMO それぞれに置く体制構築を急ぐことを期待します。

運輸・観光業界はデジタルに置き換わらないリアルな体験を提供し、私達に生活の質や明日の活力と笑顔を提供し続けてくれる最も社会的価値が高い産業の一つなことは真実ですので、ウェルビーイング・デジタル宣言を東北から発出されても良いかもしれません。

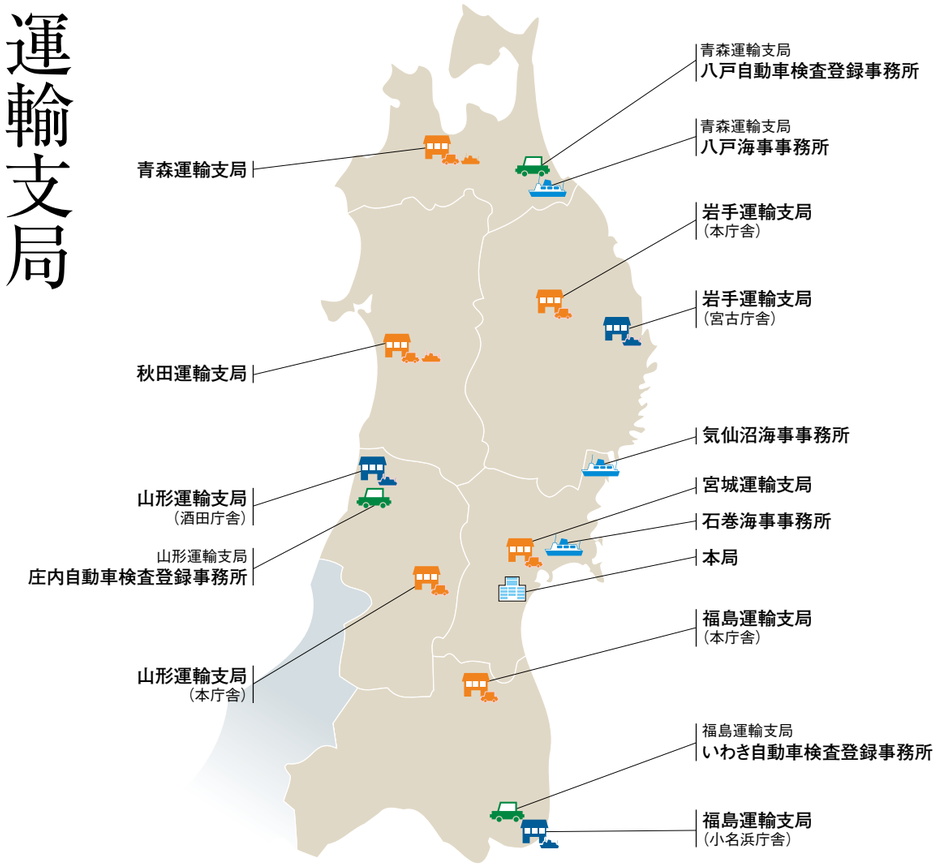
53　MICE… 企業等の会議 (Meeting)、企業等の行う報奨・研修旅行（インセンティブ旅行）(Incentive Travel)、国際機関・団体、学会等が行う国際会議 (Convention)、展示会・見本市、イベント (Exhibition/Event)、これらのビジネスイベントの総称。

インタビューに快くご協力いただきました皆さま、誠にありがとうございました。

また、誌面の都合からすべてを紹介できませんでしたが、基本構想の策定にあたり、ご協力いただきました皆様方、この場を借りて改めて御礼申し上げます。

- D4DR 株式会社　代表取締役社長　藤元 健太郎
- 株式会社ランドリーム　代表取締役 原田 劉 静織
- 白金運輸株式会社　代表取締役社長　海鋒　徹哉
- みなとまちづくりマイスター（NPO 法人いわてマリンフィールド理事長）　橋本　久夫
- 株式会社丸山運送　代表取締役社長　三浦　一夫
- 山形日産自動車株式会社　代表取締役社長　小関　眞一
- 東北芸術工科大学教授　吉田　朗
- 郡山観光交通株式会社　代表取締役　山口 松之進　　（敬称略）

運輸支局
自動車検査登録事務所
海事事務所



青森県

青森運輸支局
〒030-0843　青森市大字浜田字豊田139-13
TEL 017-739-1501　FAX 017-739-1505

青森運輸支局　八戸自動車検査登録事務所
〒039-2246　八戸市桔梗野工業団地二丁目12-12
TEL 0178-20-3161　FAX 0178-20-4115

青森運輸支局　八戸海事事務所
〒031-0831　八戸市築港街二丁目16　八戸港湾合同庁舎
TEL 0178-33-0718　FAX 0178-34-3779

岩手県

岩手運輸支局（本庁舎）
〒020-0891　紫波郡矢巾町流通センター南二丁目8-5
TEL 019-638-2154　FAX 019-638-5488

岩手運輸支局（宮古庁舎）
〒027-0038　宮古市小山田一丁目1-1　宮古合同庁舎
TEL 0193-62-3500　FAX 0193-63-7650

宮城県

宮城運輸支局
〒983-8540　仙台市宮城野区扇町三丁目3-15
TEL 022-235-2517　FAX 022-231-5377

石巻海事事務所
〒986-0845　石巻市中島町15-2　石巻港湾合同庁舎
TEL 0225-95-1228　FAX 0225-95-7637

気仙沼海事事務所
〒988-0034　気仙沼市朝日町1-2　気仙沼合同庁舎
TEL 0226-22-6906　FAX 0226-23-5563

秋田県

秋田運輸支局
〒010-0816　秋田市泉字登木74-3
TEL 018-863-5811　FAX 018-862-9907

山形県

山形運輸支局（本庁舎）
〒990-2161　山形市大字漆山字行段1422-1
TEL 023-686-4711　FAX 023-686-5012

山形運輸支局（酒田庁舎）
〒998-0036　酒田市船場町二丁目5-43　酒田港湾合同庁舎
TEL 0234-22-0084　FAX 0234-22-0700

山形運輸支局　庄内自動車検査登録事務所
〒997-1321　東田川郡三川町大字押切新田字歌枕3
TEL 0235-66-4118　FAX 0235-66-2751

福島県

福島運輸支局（本庁舎）
〒960-8165　福島市吉倉字吉田54
TEI 024-546-0345　FAX 024-545-1561

福島運輸支局（小名浜庁舎）
〒971-8101　いわき市小名浜字船引場19　小名浜地方合同庁舎
TEL 0246-54-2311　FAX 0246-53-2263

福島運輸支局　いわき自動車検査登録事務所
〒973-8403　いわき市内郷綴町字舟場1-135
TEL 0246-27-6151　FAX 0246-27-2815