

シリーズ④

# 自治体におけるシェアリングエコノミー 活用の可能性と今後の展望・課題

神戸市経済観光局経済政策課担当係長

デジタル庁シェアリングエコノミー伝道師 **長井 伸晃**

テクノロジーの進化や持続可能な地域づくりなどといった様々な背景から、シェアリングエコノミーは私たちの生活の周りで少しずつ拡がりつつあるが、市民生活に広く定着しているとは言い切れない。

一方で、行政がその利便性や機動性をうまく活用し、課題解決・市民サービス向上のひとつの手段として機能する事例が増えてくることで、市民生活においてなくてはならないものになっていく可能性も秘めている。

今後、行政だけに頼らない民間・市民との協働による地域づくりが求められる中で、シェアリングエコノミーを活用した官民連携の事例にも触れながら、その課題と展望について考えたい。

## 1 課題解決・市民サービス向上につながる手段のひとつに

地域・社会を取り巻く状況も刻一刻と変化する中、多様化・複雑化する地域課題への対応、さらには持続可能な地域づくりのため、行政と民間事業者が一体となって事業を進める動きが活発化している。

環境への負荷が少ない地域づくりはもちろんのこと、行政の人的・財政的資源が限られている中で、行政だけに頼らない民間・市民との協働による地域づくりが求められていることがその背景にある。

一方で、テクノロジーの進化に伴い、シェアリングエコノミーは既に様々な分野で拡がり、そのサービスを提供するプラットフォームが構築・整備されつつある。必要とあらば、行政と連携することでスピード感を持って市民に価値を提供する架け橋となる事例も生まれている。

行政がシェアサービスをはじめとする民間サービスをうまく取り入れ、新たなサービスあるいは暮らしを豊かにする情報として市民に提供し、市民はそれをライフスタイルやニーズにあわせて柔軟に活用する。そのようなサイクルが生まれていくことで、

シェアリングエコノミーが課題解決・市民サービス向上のひとつの手段として定着していく可能性を秘めている。

## 2 行政×シェアリングエコノミーの実例から見る可能性

行政とシェアリングエコノミーが連携することで、具体的にどのような価値を生み出すのか。行政がシェアリングエコノミーを活用した神戸市での実例を「社会課題解決型」と「緊急経済支援型」の2パターンにわけてご紹介する。

「社会課題解決型」の取組みの際、いかにシェアリングエコノミーが地域住民の生活に溶け込むことができるかが肝となってくる。新たなシェアサービスを住民に利用してもらうためには、まずそのサービスや取組みのことを①知ってもらい、②自身のスマートフォンにアプリをインストールし、③（サービスによっては必要な場所へ移動したうえで）アプリの操作を行う、という主に3つのハードルがある。

これらのハードルを少しでも低くするため、シェアリングエコノミーを活用した取組みには地域の事

業者による連携・協力が重要である。加えて、対象のシェアサービスを単に導入するだけでなく、相性の良い既存の施策と組み合わせることで相乗効果を期待することができる。

### 【事例1】神戸市・株式会社コークッキング・市内パン事業者有志による食品ロス削減・持続可能なフードシェアリングに関する連携事業



神戸市では、食品ロスという社会課題に対し、まだおいしく食べられるのに捨てざるを得ない危機にある飲食店の食事を、ユーザーが1品からおいしくお得に購入することによって「レスキュー」できる「TABETE」というフードシェアリングサービスを活用した連携事業で食品ロス削減に取り組んだ。



それ以前からも神戸市は、市民・事業者・行政が一体となり食品ロスの削減を推進する食品ロス削減協力店制度「goodbye food loss,KOBE」を展開し、その登録店には来店者に食品ロス削減の取組みを広くPRいただくとともに、日々の買い物で商品棚の手前にある商品を積極的に選ぶ「てまえどり」の普及啓発にも取り組んできた。

こうした取組みは、スーパーやコンビニなど比較的大きな小売店を中心に広がりつつある一方で、小規模な小売店ではまだまだこれからという課題があった。

そこで、神戸市の食品ロス削減を推進する既存

施策の後押しと「TABETE」の利用による食品ロス削減を図るため、既存施策と「TABETE」とをうまく組み合わせるとともに、地元で愛されているパン事業者有志に本事業のアンバサダーとして「TABETE」の活用についての普及活動にご協力いただいた。

本事業の主な項目は以下のとおり。

- (1) 「goodbye food loss,KOBE」と「TABETE」間の相互PRを通じた認知向上から、参加する店舗・利用者の拡大を図る。
- (2) 事例紹介など、SDGsをテーマとする市民・事業者対象セミナーを共同で開催する。
- (3) 市民のエコアクションを促進する神戸市オリジナルのスマートフォンアプリ「イイことぐるぐる」(\*)と連携する。(ポイント対象メニューに「TABETE」の利用を追加)

※「イイことぐるぐる」: 市内コーヒー店でのマイボトル利用や宅配便ロッカー用など、環境にやさしい様々な行動(エコアクション)を実践し、報告することでポイントがたまるスマートフォンアプリ

- (4) 市内パン事業者有志が、様々な食品関係事業者が関わることができる「持続的な食品ロス削減の取組みとノウハウ」を広げるアンバサダーとして活動する。

効果としては、神戸市の以前に展開した市と比較し、有効店舗数・利用者数・マッチング率のいずれの数値においても順調に推移。実際に活用した事業者からは、ある店舗で「TABETE」を通じて月間約300セットを販売し食品ロス削減に寄与できただけでなく、廃棄によるスタッフの罪悪感・ストレスの軽減にもつながったという声もあった。

また、この取組みがきっかけで、2020年10月、公開オンラインセミナー「Think for KOBE Sustainability ~持続可能なまち神戸の実現~」を、神戸青年会議所主催、神戸市後援のもと開催し、約400名が視聴。神戸市、株式会社コークッキング、株式会社ケルン(アンバサダー)がパネラー参加し、取組みの効果や可能性についての議論を通じて、市民・事業者への啓発を行うことができた。

連携協定の締結期間は2022年3月(2年間)をもって終了したが、その後も神戸市内で「TABETE」の展開は継続している。

**【事例2】「神戸市・阪神電鉄・Nature Innovation Group  
の3者連携によるシェアリングエコノミーを活用したまちづくり実証事業」**



環境への負荷が少ない地域づくりにおいて、大量のビニール傘の消費による二酸化炭素の排出は看過できない課題のひとつである。また、台風が過ぎ去った後などには、壊れたビニール傘がポイ捨てされ、街の美化・景観に悪影響を及ぼしている状況にある。

そのような課題に対し、傘のシェアリングサービス「アイカサ」を活用することにより、まちを移動する際の利便性向上とあわせて市民のエコアクション促進につながる連携事業を行った。

「アイカサ」は、スマートフォンアプリで簡単に利用可能で、専用の傘をどのスポットでも借りることも返すこともできるシェアサービス（利用料金：24時間あたり1本110円/同月内最大550円）である。



▲「アイカサ」サービス利用の流れ

本連携事業においては、神戸市だけでなく、阪神電鉄も実施主体として参画することで、市内各所・阪神電鉄の駅構内など約90箇所のスポットに2,000本もの傘を設置することができた。傘のデザインは、できるだけ市民に愛着をもって使ってもらいたいという思いから、神戸のイメージカラーを凝縮して作られた「神戸タータン」を取り入れたオリジナルデザインを採用した。

本事業の主な項目は以下のとおり。

- (1) 雨天時でもまちの移動を快適にすることで、まちのにぎわいを生み出す。
- (2) サービス利用データを取得できるため、そのデータを活用した都心三宮再整備をはじめとする回遊性向上の検討などといった今後のまちづくり・地域課題の解決につなげる。
- (3) 市民のエコアクションを促進する神戸市オリジナルのスマートフォンアプリ「イイことぐるぐる」と連携する。(ポイント対象メニューに「アイカサ」の利用を追加) また、「アイカサ」利用者に対しても「イイことぐるぐる」のPRを行う。

利用実績として、多数の駅に設置することができたこともあり、実証事業開始当初から、神戸市の以前に展開したエリアと比較しても1スポットあたりの利用回数に遜色なかった。

また、市民からの反応として、神戸タータンのデザインを気に入ってくださっている方や、「これは便利」「人にも環境にも優しい、なんと素晴らしい試みでしょう」という反応を、SNSなどを通じてたくさんいただいた。

次に、「緊急経済支援型」の取組みの際は、地域からの声を聞きながら、取り巻く状況を踏まえて柔軟かつスピード感をもって実施する姿勢が求められる。冒頭に述べたとおり、提供するプラットフォームが構築・整備されているシェアサービスであれば、行政と連携することでスピード感を持って効果的に地域へ価値を提供する架け橋となる可能性を秘めていると感じさせられた事例をご紹介します。

**【事例3】「神戸市とUber Eatsの連携による飲食店・家庭支援策「Uber Eats + KOBE」～全国初の「Uber Eats」を活用した事業連携～」**

2020年4月、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による緊急事態宣言を受け、外食する人が大幅に減る中、市内の飲食店やその就労者は大きな影響を受けていた。もちろん、事業継続や売上向上への支援のための補助金施策も検討が進められていたが、とにかくスピード感をもって多様な支援策を用意し、飲食店が苦境を乗り切るための選択肢をできるだけ多く提供する必要があった。また、学校の一

斉休校により、保護者の家事・育児負担の増大も懸念されている状況にもあった。

そのような状況の中で、経済活動や生活を維持するためのひとつの手段として、デリバリーサービス「Uber Eats」を活用する飲食店・利用者の負担の軽減や就労機会の創出につなげる支援を3か月間行った。

①飲食店に対しては売上げ減少分をデリバリーによる売上げ増で補てん、②就労者に対してはライフスタイルにあわせて柔軟に働ける配達パートナーという働き方を通じた収入の確保、③家庭に対しては家事や家計の負担軽減や、利便性・食卓のバリエーション向上、といった効果が期待でき、市民の暮らしと経済活動を維持する一助になればと企画したものである。

期待できる効果		KOBE City of Design Uber Eats [Uber Eats + KOBE]
	新型コロナウイルス感染拡大による課題・影響	この取組みにより期待できる効果
中小飲食店	外出する人が大幅に減ることによる売上げ減	売上げ減少分をデリバリーによる売上げ増で補てん
就労者	飲食店での雇止めや出勤回数が減ることによる収入減	ライフスタイルにあわせて柔軟に働ける配達パートナーという働き方を通じた収入の確保
家庭	外出自粛により家庭での食事が増え、家事の負担増	家事や家計の負担軽減 利便性向上 食卓のバリエーション向上

本事業の主な項目は以下のとおり。

- (1) 注文者がUber Eatsのアプリ内で受けられる割引（プロモーションキャンペーン）について、通常時においては対象飲食店が負担する費用（注文1件あたり100～500円）を神戸市とUber Eatsが助成

主な支援内容		KOBE City of Design Uber Eats [Uber Eats + KOBE]
オーダー金額に応じた割引を実施（飲食店の負担ゼロ）		家計にもやさしく
【割引期間】全国で令和2年4月13日～5月10日まで ⇒ 神戸市内限定で7月12日まで延長		
飲食店側が4つのいずれかのコースを選択	注文額	割引額
	1,000円以上	→ 100円
	1,500円以上	→ 200円
	2,000円以上	→ 300円
	3,000円以上	→ 500円

- (2) これまで市内6区（東灘区、灘区、中央区、兵庫区、長田区、須磨区）だったサービス提供エリアを拡大し、北区、垂水区、西区において「お持

ち帰り」（店頭でのテイクアウト）のサービスを開始

- (3) 対象飲食店のUber Eatsの「お持ち帰り」サービス利用にかかる手数料を約4割減免
- (4) 本事業をPRすることで、市内の就労者が配達パートナーという働き方を検討する機会につなげる

本支援策の発表後、20以上のテレビと新聞で取り上げられるなど非常に大きな反響があった。市民や飲食店からもサービスの内容や、どうすれば新規店舗登録できるのか、といった活用に前向きな問い合わせが多くあった一方で、「デリバリー対象外のエリアがあるのに、市として不公平な政策をするのはいかがなものか」とお叱りを受けることもあった。まずはスピード感重視でできることからやっており、今回の取組みだけで終わらせるつもりはないとお伝えしてご理解いただいた。そして、そのような声から、その後の「出前館」との連携や住宅団地へのキッチンカー提供実験事業につながっていく。

「Uber Eats」との連携についての発表直後から、日本最大級の出前サイト「出前館」との連携についての話も進め、そこから10日で連携についての発表をすることができた。「出前館」は市内全域をサービス対象としていることに加え、安全面を特に重視して取り組んでいると強調。

このように、それぞれ特徴の異なるサービスの中から、飲食店や利用者が営業・生活スタイルに合った形で、どれを利用するかという選択肢をご提供できればという考え方のもと取組みを進めていった。

更に、郊外のニュータウンにある住宅団地では、デリバリーサービスで利用できるお店が少ないため、そういう地域には、市内の飲食店等が乗り込んだキッチンカーを派遣する実証実験も行った。徒歩圏内にスーパーのない住宅団地2カ所にキッチンカーを2週間派遣したところ、その期間中に利用者5,000人近くからのアンケートへの回答があり、大変ご好評いただいた。

コロナ禍のような緊急事態においては、しっかり地域からの声を聞きながら、シェアリングエコノミーに限らず、足りないものがあれば様々な手段を活用しながら補完していくという柔軟な発想が行政にも求められるのではないだろうか。

### 3 行政×シェアリングエコノミーの今後の課題・展望

上記の事例を通じて、行政がシェアリングエコノミーと連携することによって地域にもたらす価値や可能性を感じる一方で、現状としてはシェアリングエコノミーが市民生活に広く定着しているとは言いきれない。

例えば、欧米では一般的になっている「フードシェアリング」という考え方について、日本では独特の商慣習や意識が影響しているのか、まだまだ浸透しきってはいない。導入を検討したものの、企業内で漠然とした抵抗感があり導入を見送ったという話も聞く。

興味関心止まりではなく、いかにして消費行動につなげられるか。

まずは利用にあたっての「安全性・信頼性」が大前提の条件として求められる。シェアサービスを提供する事業者の安全性・信頼性に対する意識を一層高めるため、一般社団法人シェアリングエコノミー協会が運営する「シェアリングエコノミー認証制度」がある。

シェアリングエコノミーのマッチングプラットフォームを提供する事業者が、安全性・信頼性確保の観点から遵守すべき項目・内容を「シェアリングエコノミー・モデルガイドライン」として定めてデジタル庁が公表している。一般社団法人シェアリングエコノミー協会が、そのモデルガイドラインをもとに、日本国内のシェアリングエコノミー業界の標準となる自主ルールを策定し、それに適合したシェアサービスを認証する仕組みである。このような仕組みの周知・啓発を図っていくことで、漠然とした抵抗感の払拭が期待される。

更に、シェアするものを提供する人とそれを利用する人の数と密度を高めることで、サービスの利便性を向上させ、市民生活においてなくてはならないものにしていくことが重要である。

そのためには、SDGsをはじめとする持続可能な地域づくりの取組みの一環として、様々な分野でシェアリングエコノミーを活用した官民一体の事例を生み出し、地域からのニーズ・フィードバックを得ながら地道に事業・サービスを育てていく。行政と民間事業者の「強み」を活かし合いながら、市民

生活にフィットさせていくチャレンジを続けていくことが、遠回りのようで一番の近道ではないだろうか。

#### 【プロフィール】

関西学院大学卒業後、2007年神戸市入庁。長田区保護課、行財政局給与課、企画調整局 ICT 創造担当係長、同局つなぐ課特命係長を経て現職。これまでに Facebook Japan や Uber Eats、ヤフー、マクアケなど、17社との事業連携を企画・運営。現職では、地域産業の付加価値向上やイノベーション創出に向けた事業を展開。

全国の公務員がナレッジを共有するオンラインプラットフォーム「オンライン市役所」の運営に携わるほか、デジタル庁シェアリングエコノミー伝道師、神戸大学 産官学連携本部 非常勤講師、NPO 法人 Unknown Kobe 理事長なども務める。「地方公務員が本当にすごい！と思う地方公務員アワード2019」受賞。

2022年7月『自治体×民間のコラボで解決！公務員のはじめての官民連携』（学陽書房）を出版。