

移動の足不足の改善状況についての検証及び令和7年3月時点の利用者目線での  
検証結果の評価

令和7年4月9日  
内閣府

## 1. 調査実施内容

### (1) 内閣府

#### ① アンケート調査

保育園等送迎の保護者、タクシードライバー、日本版ライドシェアドライバー、訪日外国人、生活者、旅行者の移動の実態や、ホテル・旅館、飲食店を取り巻く実態を把握するため、内閣府において調査を実施。

##### ア 保育園等送迎の保護者

###### a 対象地域

東京23区

###### b 有効回答数

928件

###### c 調査期間

令和6年12月5日(木)～12月7日(土)

###### d 調査方法

インターネットによるモニターアンケート調査を民間調査会社に委託

##### イ タクシードライバー

###### a 対象地域

全国(民間調査会社のモニターが存在する都道府県のみ)

###### b 有効回答数

800件

###### c 調査期間

令和6年12月5日(木)～12月12日(木)

###### d 調査方法

インターネットによるモニターアンケート調査を民間調査会社に委託

##### ウ 日本版ライドシェアドライバー

###### a 対象地域

東京都、大阪府、京都府

###### b 有効回答数

120件

###### c 調査期間

令和6年12月3日(火)～12月16日(月)

d 調査方法

事業者からメール等にて案内し、各回答者がwebアンケートに回答

エ 訪日外国人

a 対象者

アメリカ、台湾、フランス、オーストラリア在住かつ直近1年以内に日本を訪れたことがある外国人

b 有効回答数

200件(アメリカ:50、台湾:50、フランス:50、オーストラリア:50)

c 調査期間

令和6年12月19日(木)～12月26日(木)

d 調査方法

インターネットによるモニターアンケート調査を民間調査会社に委託

オ 生活者

a 対象地域

- ・大規模団体(人口100万人以上)11団体
- ・中規模団体(20万人以上100万人未満)100団体
- ・小規模団体(5万人以上20万人未満)383団体
- ・東京23区 23団体

b 有効回答数

8,000件(大規模団体1600件、中規模団体2800件、小規模団体2800件、東京23区800件)

c 調査期間

令和7年2月26日(水)～3月11日(火)

d 調査方法

インターネットによるモニターアンケート調査を民間調査会社に委託

カ 旅行者

a 対象地域

47都道府県(宿泊旅行統計調査(令和5年1月～12月)の都道府県別宿泊者数に基づく分布に応じた形で調査。)

b 有効回答数

8,000件

c 調査期間

令和7年2月26日(水)～3月11日(火)

d 調査方法

インターネットによるモニターアンケート調査を民間調査会社に委託

キ ホテル・旅館

a 対象地域

47都道府県

b 有効回答数

1,893件

c 調査期間

令和7年2月10日(月)～2月28日(金)

d 調査方法

調査対象事業者に郵送にて案内し、各事業者がwebアンケートに回答

ク 飲食店

a 対象地域

47都道府県

b 有効回答数

1,793件

c 調査期間

令和7年2月10日(月)～2月28日(金)

d 調査方法

調査対象事業者に郵送にて案内し、各事業者がwebアンケートに回答

② 関係者ヒアリング

以下のとおり関係者に対するヒアリングを実施。

- 第1回地域活性化・人手不足対応ワーキング・グループ(令和7年3月28日)
  - ・全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会
  - ・全国飲食業生活衛生同業組合連合会
  - ・栃木県移送サービス連絡協議会

③ 地域活性化・人手不足対応ワーキング・グループでの議論

以下のとおりワーキング・グループを開催し、議論を実施。

- 第1回地域活性化・人手不足対応ワーキング・グループ(令和7年3月28日)
  - ・移動の不足の改善状況について
  - ・移動の不足の改善状況に関する検証及び令和7年3月時点の利用者目線での検証結果の評価

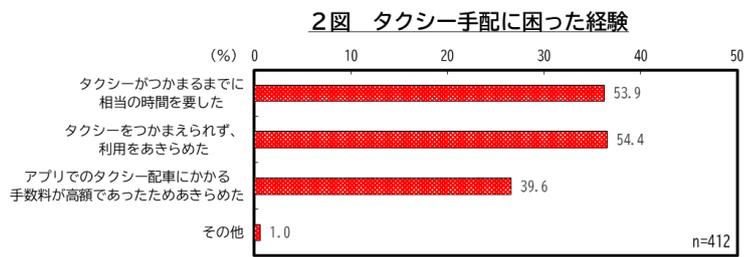
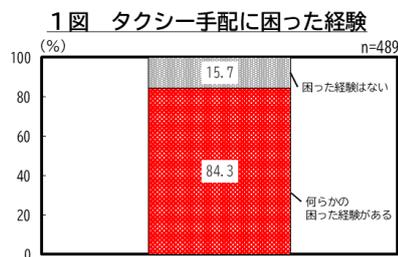
## 2. 調査結果の検証

調査結果の検証については、以下のとおりである。

### (1) アンケート調査

#### ① 保育園等送迎の保護者

保育園等送迎の保護者については、保育園等への送迎手段に関しては、徒歩、自転車がそれぞれ5割強の回答となっている。うち、直近3か月間で送迎中に危険を感じた割合は6割弱となっている。また、送迎時にタクシーを利用した又は利用したいと思ったことがある者は5割強で、天候が悪い時との回答が最も多い。タクシー手配時に困った経験のある者は8割半ばで(1図)、うち、タクシーがつかまるまでに相当の時間を要した、と、タクシーをつかまえられず利用をあきらめた、との回答が5割半ばとなっている(2図)。

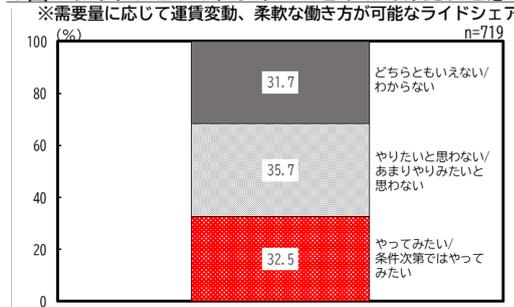


#### ② タクシードライバー

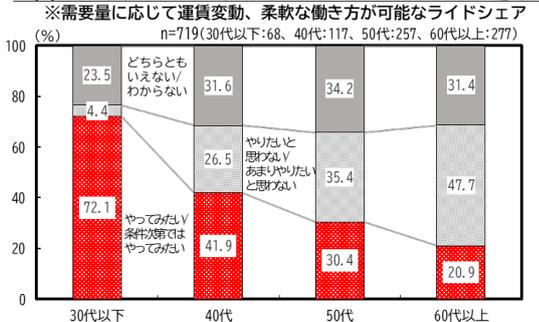
タクシードライバーについては、アナログで行っている運行管理を、デジタルに代替できると思うとの回答は4割弱で、年齢が若いほどその傾向が見られる。また、ライドシェア※ドライバーをやってみたいと回答した者は3割強(1図)で、年齢が若いほどその傾向が見られる(2図)。ライドシェアドライバーとして働く場合には、雇用契約で働きたい/どちらかといえば雇用契約で働きたいと回答した者は6割半ばとなっている。休日に需要が高まった際に稼働する場合、通常の5割増し、2倍なら勤務したいと回答した者は、それぞれ2割半ば、2割弱となっている(3図)。また、配車アプリの優先配車手数料等をドライバーにも配分すべきと答えた者は7割強となっている。

※需要量に応じて運賃変動、柔軟な働き方が可能なライドシェア

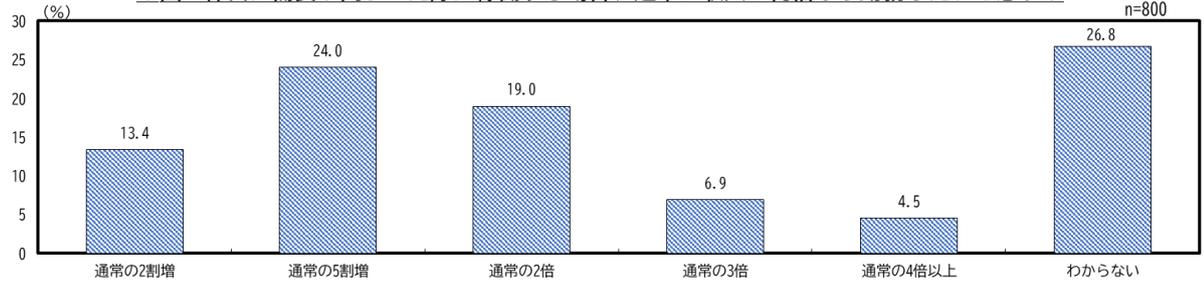
1図 ライドシェア※ドライバーをやってみたいと思うか



2図 ライドシェア※ドライバーをやってみたいと思うか



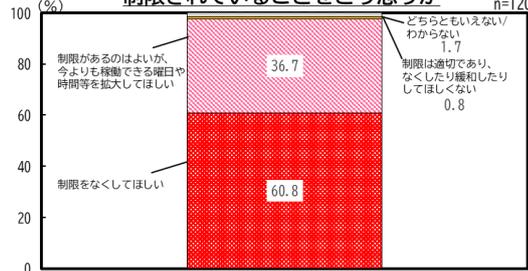
3図 休日に需要が高まった際に稼働する場合、通常の収入の何倍なら勤務したいと思うか



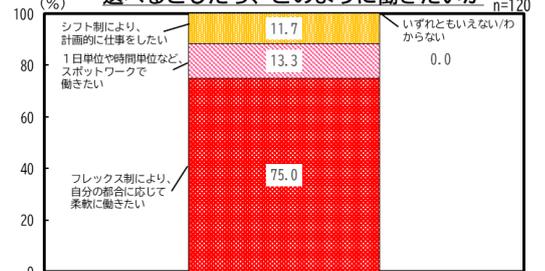
### ③ 日本版ライドシェアドライバー

日本版ライドシェアドライバーについては、アナログで行っている運行管理を、デジタルに代替できると思うとの回答は6割半ばとなっている。日本版ライドシェアが稼働できる曜日・時間帯については、制限をなくす、又は拡大してほしいと回答した者が9割半ば以上となっている(1図)。また、フレックス制により、自分の都合で働きたいと回答した者は7割半ば(2図)、業務委託契約を希望する者が7割強となっている。休日に需要が高まった際に稼働する場合、通常の5割増し、2倍なら勤務したいと回答した者は、それぞれ4割強、2割となっている(3図)。

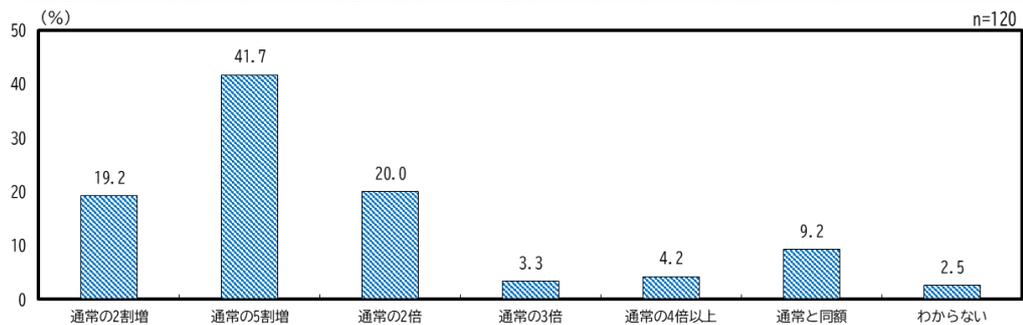
1図 日本版ライドシェアの稼働できる曜日・時間帯が制限されていることをどう思うか



2図 日本版ライドシェアの勤務体制を選べるとしたら、どのように働きたいか



3図 休日に需要が高まった際に稼働する場合、通常の収入の何倍なら勤務したいと思うか

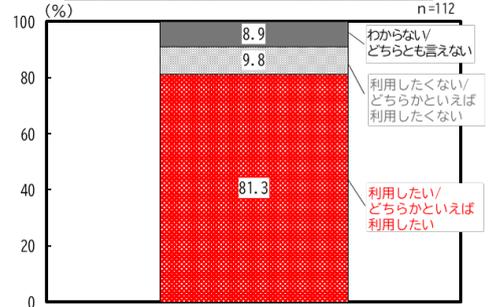


### ④ 訪日外国人

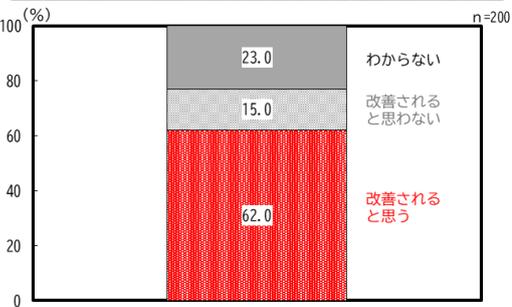
訪日外国人については、日本滞在中に移動の足に困った経験をしたと6割が回答。また、自国でライドシェアの利用経験がある者のうち、日本でも利用したいと回答した者が8割強となっており(1図)、利用したい理由として、ライドシェアの利用に慣れているためと回答した者が6割強、普段使ってるアプリが使えるためと回答した者が5割弱、事前に金額がわかるためと回答した者が4割半ばとなって

いる。更に、ライドシェアが利用できるようになった場合に、6割強が移動しやすさの改善が見込めると回答しており(2図)、仮にライドシェアが導入されていたら、もっとできたと思うことがあると回答した者は7割半ばで、具体的には、より遠い観光地や宿泊地、飲食店に行けたと回答した者が5割強となっている。

1図 自国でのライドシェア利用経験者のうち日本でも利用したいと思う者の割合



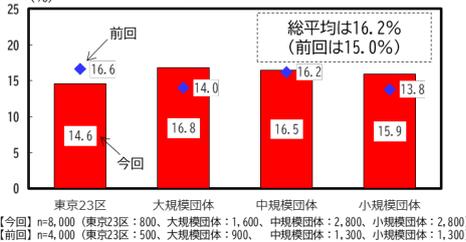
2図 日本でライドシェアが利用できたら、日本滞在時の移動のしやすさが改善されると思うか



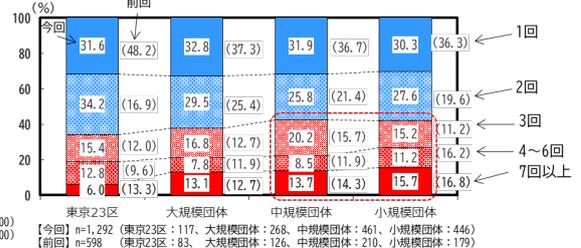
### ⑤ 生活者

生活者については、団体規模(自治体規模)にかかわらず、6~7人に1人の割合で3か月以内に移動に困った経験があると回答(1図)。団体規模別にみると、小規模団体ほど、困った経験がある人のうち、その回数が多い人の割合が多くなる傾向にある(2図)。また、3か月前と比べ、移動の不足に関する状況は特に変わっていないと回答している人は8割弱存在している(3図)。不足が改善した場合に、これまで以上にやりたいこと/やってみたいことがあると回答した者は7割半ば存在している。

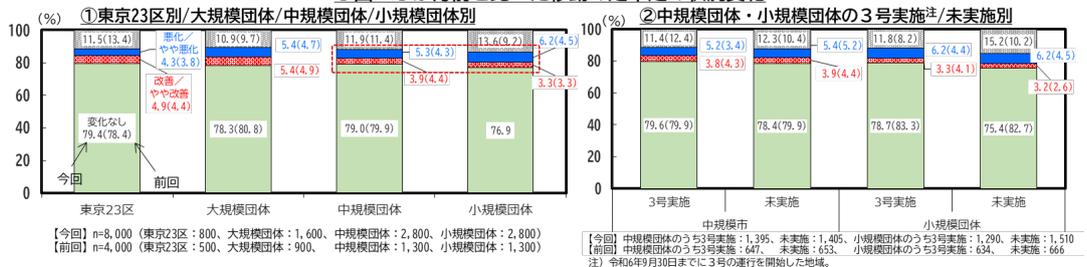
1図 移動の足に困った経験がある者の割合



2図 移動の足に困った経験の頻度別割合



3図 3か月前と比べた移動の不足の状況変化



※下記コメントは、回答いただいた自由回答を要約したものを記載。

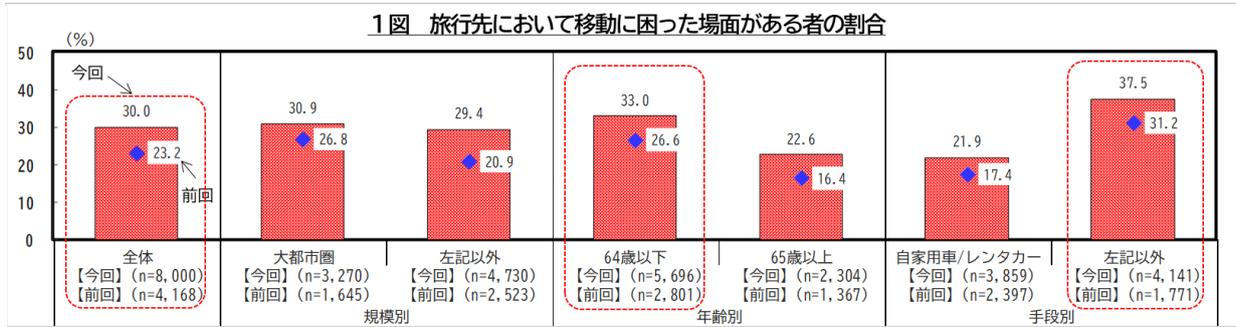
<p> 小規模団体 30-34歳</p> <p>「ベビーカー移動のためバスに乗れない、タクシーに乗れない。」</p>	<p> 東京23区 80歳以上</p> <p>「バスの本数がかなり減り、待っていたら、満員で、拒否された。」</p>
<p> 大規模団体 60-64歳</p> <p>「オーバーツーリズムに伴うインバウンド客の増加により、通院の際に乗りたいバスに乗れないことが増えた。」</p>	<p> 中規模団体 55-59歳</p> <p>「友人と居酒屋でお酒を飲み深夜になってしまった為タクシーも無く1時間歩いて帰った。」</p>
<p> 大規模団体 65-69歳</p> <p>「タクシーがつかまりにくかったが、タクシーアプリを使うことで解消されたが費用がかさむ。」</p>	<p> 小規模団体 40-44歳</p> <p>「タクシーを呼んでも配車できないと言われた。」</p>
<p> 中規模団体 80歳以上</p> <p>「運転手不足がわが町にも波及してタクシーを呼ぼうとしてもなかなか来ないので病院に遅れた。」</p>	<p> 中規模団体 50-54歳</p> <p>「バスが朝一本、午後一本しかないのでも不便。具合が悪くて運転できない時など通院できない。」</p>

 複数の方の回答

・バス、鉄道の本数が少ない ・バスの遅延、バスの定員オーバー ・タクシーの手配が困難、手配できない ・深夜早朝の移動が困難（公共交通無し・タクシー捕まらない） ・公共交通機関やタクシーでの通院が困難 ・悪天候時に移動できない など

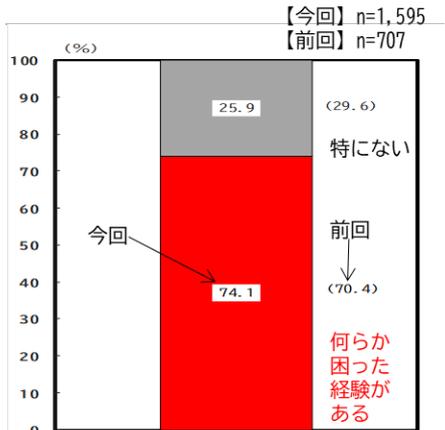
⑥ 旅行者

旅行者については、3～4人に1人の割合で旅行時に移動に困った経験があると回答(1図)。また、タクシーを手配しようとした人のうち、7割半ばが何らかし手配に困った経験があると回答している(2図)。今後、スマホ等で簡単に手配できる移動サービスが新たに提供された場合、旅先での移動のしやすさが改善されると思う者の割合は5割弱存在している(3図)。



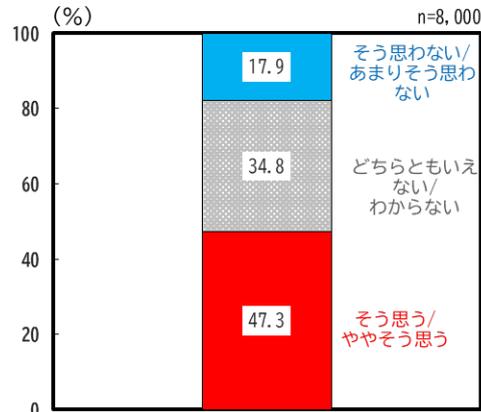
注) 移動に困った場面とは、タクシーがつかまらなかった、バス・鉄道の便が少なく移動しづらかった、15分以上の待ち時間が発生した、遠回りのルートにせざるを得なかった、移動をあきらめた、等のこと。

2図 旅行先でタクシー手配時に困った経験の有無



注) 旅行先でタクシー手配をしたと回答した者に対する割合。

3図 スマホ等で簡単に手配できる移動サービスが今後新たに提供された場合、旅行先での移動のしやすさが改善されると思うか



自由回答 (抜粋)

2 旅行者

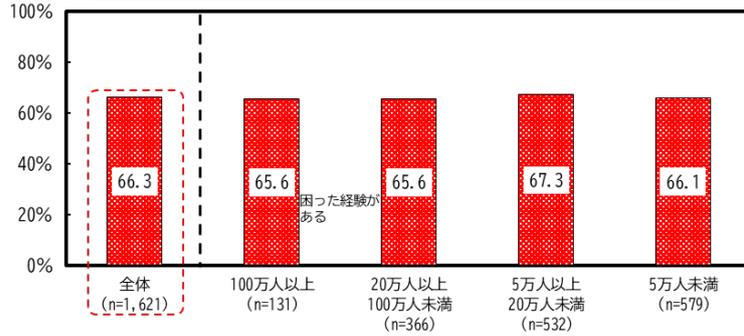
※下記コメントは、回答いただいた自由回答を要約したものを記載。

<p> 北関東 65歳以上</p> <p> 東海 (愛知以外) 64歳以下</p> <p> 近畿 (京都、大阪以外) 65歳以上</p> <p> 中国 64歳以下</p> <p> 複数の方の回答</p>	<p> 九州 64歳以下</p> <p> 南関東 (東京以外) 64歳以下</p> <p> 北海道 64歳以下</p> <p> 東北 64歳以下</p>	<p>もともと公共交通機関が少ないのに旅行者が多い。</p> <p>車がないと不便な距離にある観光地への訪問は諦めた。</p> <p>バスが少なく帰りのバスの時間まであまり時間がなく、満足に目的の寺院を見れなかった。</p> <p>バスは1時間に数本しかないため待ち時間が長くなる。タクシーは割高になってしまう。</p> <p>・バス、鉄道の本数が少ない (減便、曜日による運休がある) ・待ち時間が長すぎる ・バスの混雑、定員オーバー ・バスの遅延、道路の渋滞 ・悪天候による遅延や運休 ・タクシー自体が少ない、手配が困難、手配できなかった ・早朝深夜の移動が困難 (公共交通無し・タクシー捕まらない) など</p>	<p>駅前のタクシー乗り場に行ったがタクシーが来なかった。</p> <p>観光地から宿への移動でバスがなくタクシーを呼んだが、観光地のため常に配車済みかもしくは数時間後と言われ諦めた。</p> <p>食事が終わって、店の人にタクシーをお願いしたら、2時間待ちと言われた。</p> <p>アプリで配車依頼をしようとしたが、サービス提供範囲外と言われた。</p>
--	--	---	---

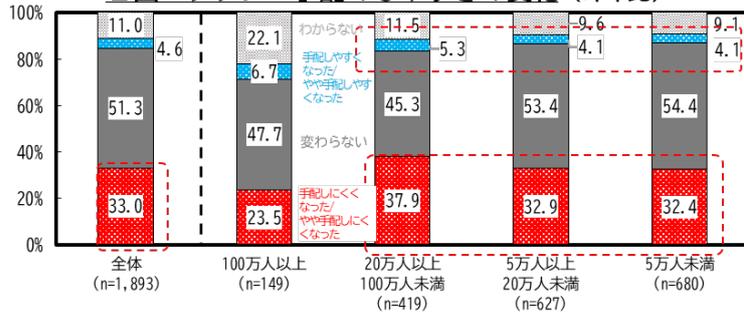
⑦ ホテル・旅館

ホテル・旅館については、利用者からのタクシー手配依頼に対して、タクシーの確保に困難を生じたことがあるとの回答が6割半ばであり(1図)、困難が生じる頻度については、10回のうち1回以上と答える者の割合は8割存在している。タクシー手配のしやすさは、昨年と比べ悪化と回答した者が3割強存在している(2図)。

1図 タクシーの確保に困難が生じた経験がある者



2図 タクシー手配のしやすさの変化 (昨年比)



タクシー確保に困難が生じたことや生じた影響に関する自由回答 (抜粋)

1 ホテル・旅館

**北海道**

「方々は混雑のため予約はできません。その為お店を予約していたとしても早くロビーに来てもらい、早めに連絡する。結果的にすぐ来てしまったり逆に全く来なかったり、お客様の満足度があからさまに低下していると思う。」

**和歌山県**

「特に週末は予約を受け付けてもらえないため、タクシー希望のお客様がいると手配できるまで連絡し続けることもあり業務に支障をきたしている。」

**青森県**

「近くのタクシー会社は全て出払って配車できないと断られた。他社に連絡するとその地域までは行けないと断られた。70キロ離れたタクシー会社に連絡し、やっと受けてもらった。連絡してから3時間以上もお待ちいただいたことがある。」

**広島県**

「外出したいとの依頼を受け、送迎バスが終了している時間で、タクシーもなく、従業員が送迎をした。夜勤は限られた人数で対応しているため、勤務が終了した従業員が送迎を行った。」

**千葉県**

「タクシー手配出来ないことを理由に予約をキャンセルされた。」

**愛媛県**

「予約したい時間にタクシーの配車を市内全てのタクシー会社に断られ、その時間にこちらで車を用意し利用された。」

**神奈川県**

「アプリから手配を自分でしてくれればいいがそれが出来ない世代のお客さんも多いので結局こちらの業務を後回しにして手配することが多々ある。」

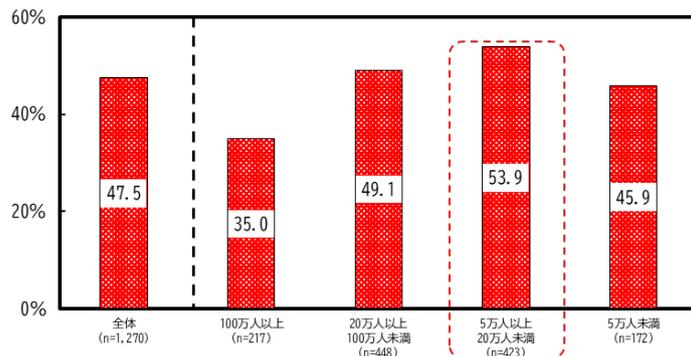
**沖縄県**

「23時以降には、ほぼタクシーが無くなり送迎を余儀なくされた事例多々あり、対応困難な場合のクレーム処理でホテルが風評被害をうけた。」

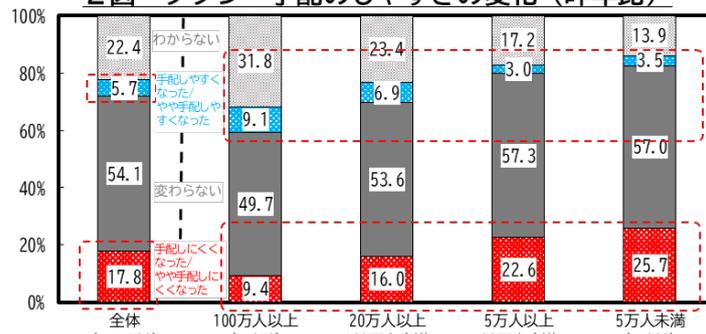
⑧ 飲食店

飲食店については、利用客からのタクシー手配依頼に対して、タクシーの確保に困難を生じたことがあるとの回答が5割弱であり(1図)、困難が生じる頻度についても、10回のうち1回以上と答える者の割合は7割強存在している。タクシー手配のしやすさは、昨年と比べ悪化と回答した者が2割弱存在しており、小規模団体ほど、その割合が高くなっている(2図)。

1図 タクシーの確保に困難が生じた経験のある者



2図 タクシー手配のしやすさの変化 (昨年比)



タクシー確保に困難が生じたことや生じた影響に関する自由回答 (抜粋)

2 飲食店

**福島県**

当店は代行運転業者への手配が多いです。タクシー業者も車両数が激減しており、手配に困ってます。

**滋賀県**

接待席で複数台のタクシー確保、および予約依頼をされても台数が足りないのでピストンをお願いすることがあり、これでは接待席として成り立たないと言われた。

**東京都**

会計終了してからタクシーを呼んで、20~30分来ず、今まで楽しかった雰囲気はまだ来ないの？的な雰囲気になり、台無しになった経験あり。

**広島県**

タクシーや代行業者の少なさから宴会等の受注が減った。タクシー待ちで残業を余儀なくされることはよくある。

**神奈川県**

飲酒したお客様が体調不良になり、寒い中外で待たせるのは忍びなかったので、閉店した状態で店内で待たせていたのですが、鎌倉市内は深夜2:00以降はタクシーの配車ができないシステムになっていた。

**徳島県**

タクシーがなかなか来てくれないので閉店時間を過ぎてもお客様がいるので、片付けが出来ない。アルバイトをあげる事が出来ないの、無駄な人件費がかかる。

**静岡県**

ご宴会の際複数の台数を呼びたくても呼べなかった。大きなイベントがあったりお祭りなどがある際は郊外店には中々配車してもらえない。遅い時間に営業するタクシー会社が減り、やっけても配車センターが閉まってしまい、依頼するならアプリなどを使わなければならない。

**福岡県**

タクシーを1時間以上待たれて、閉店時間を過ぎても閉めれないし、追加注文をされるわけではないし、店を閉めることも片付けもできず困った。

(2) 関係者ヒアリング

①全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

移動の不足について、タクシーが不足しているかどうかの全体的な話を把握することはできないが、現状としては、例えば、

- ・関西の観光地、県庁所在地の旅館では、タクシー会社が事前の予約を受けておらず、当日手配を依頼しようとした際に、電話が繋がらないことが頻発しており、従業員の手間がそちらにとられると、宿泊施設の人手不足も非常に深刻な中、利用客へのサービス低下・従業員の負担に繋がると感じている。

- ・別の地方都市の県庁所在地の旅館では、製造業等の非常に大きな事業所があり、観光需要だけでなく、ビジネス需要や生活される方の移動の足と、複合的に移動の足の需要が非常に高まっているのではないかと。
  - ・忘年会等の宴会シーズンにおいて、ホテルで宴会をする場合、20時～21時ごろに利用客が自宅に帰る際の夜間のタクシー手配にも非常に困っている。
- などの移動の足に困っている話を会員企業から聞いている旨の御報告があった。
- また、そのほかにも、
- ・タクシー手配については、昨年からすでに難しい状況であり、それは変わっていない。
  - ・地方に行けば行くほどタクシーを手配することが非常に難しい状況。
  - ・都市規模別の違いについて、例えば奈良県奈良市、島根県松江市のほか、長野・新潟のリゾート地のホテル・旅館の方から話を聞いたが、主要地から離れるリゾート地のみならず、県庁所在地である奈良市や松江市であっても、タクシー確保が非常に難しいという声があった。
  - ・(日本版ライドシェアの時間制限について)旅行者の方、ビジネスで移動される方たちの希望を考えると、時間制限がない、もしくは早朝の時間帯でも移動の足がすぐ確保できるような状況が望ましいのではないかと考えている。
- などの御発言があった。

## ②全国飲食業生活衛生同業組合連合会

現状としては、

- ・コロナ禍後の現状は、宴会需要が伸びてきているが、顕著にタクシーがない状況にあり、利用客から、店舗側に何らかの移動の手段を確保してもらえないかと依頼される状況。小型店舗においては、1日に5、6人の宴会が2回ぐらいだが、その利益の中でドライバーまで雇用することは当然できない。また、地方になればなるほど、そもそも店舗の従業員確保も難しい中で、人手確保という観点からも、ドライバーまで確保することが難しい。利用客の帰宅時間はばらついており、何度も従業員が送迎することになってしまい、結局店舗の閉店時間がずれてくるといった問題を抱えている。地方都市の方がこの傾向が強く、人口5～6万人ぐらいの地方では、繁華街に対応しているタクシーが2～3台だけであり、何とか改善いただかないと、宴会に対応できない状況になる。
- ・各地で(複数店舗間で)乗合を行ってるところもあるが、スムーズに案内できていない。従業員と一緒に帰る方をお願いして対応していることが多い。そのようにしないと宴会利用者が獲得できず、宴会利用者が獲得できないと商売が続けられない。飲食店の売価が上がっているが、それ以上に材料費高騰もあることから、簡単に従業員・アルバイトを1人増やすということにはできない。
- ・当会の会員からは、上記のような状況に対応できるようなことを速やかに行っていただきたいとの声が上がっている。

などの御報告があった。

また、そのほかにも、

- ・タクシーは繁忙期になればなるほど、電話が繋がらず、繋がっても予約は受け付けていただけない。現状制度では、ライドシェアを頼むとしてもタクシー会社経由であり、日本の場合はタクシー会社が電話に出ないため、ライドシェアが使えない。飲食店等から直接ライドシェアの方に直接電話ができる仕組みができていれば、もっと違う方向性になると思う。
  - ・都市規模別には、人口10万～30万人ぐらいの都市であれば、大体の手配は1～2時間かかるができると思うが、3万～7万人ぐらいの都市の場合は、タクシーそのものがなく、台数はあるが運転手は2人しかいないなどの状況にある。大曲の花火で有名な秋田県・大仙市は人口7万人程度だが、やはりタクシーはほとんど捕まらない。駅のターミナルにタクシー待ちの利用客もいるが、大体おらず、1台いても一度出してしまうと30分以上待つことになる。また、三重県鳥羽市でも、40名程度の宴会時に2台がピストン輸送するしかなく、他の飲食店へ行くことができなかった。
  - ・時間帯制限については、深夜帯だけではなく、宴会需要の利用客が移動する時間帯である17時～18時や、21時～22時など、夜中だけでなく夕方・夜間の時間帯も確保してほしい。
- などの御発言があった。

### ③栃木県移送サービス連絡協議会

現状として、

- ・日光市だけでも、障害者の方と要介護者の方が8300人おり、その中で3割が移動困難者だと仮定すると2500名存在するなかで、自身の団体が福祉有償運送を行っている方は70名ぐらい。足りているとかいないとか以前の問題。
- ・デマンド交通については、ある運行形態では1人・回の輸送に必要な税金は400円だが、他の運行形態は1人・回の輸送に8000円の税金が必要と分析しているが、運行形態によっては規制が掛かり、既存路線と重なることができず、結果的には利用者が増えず、行きたいところにも行けないとなると、非常にコストパフォーマンスが悪くなる、といった問題が起きている。これを解き明かすためには、データに基づいて検討することも必要。
- ・人間の生活は「衣食住」と言われているが、自説としては、「【移】食住」ではないかと考えている。(要介護者等への)調査によると、一番足りないものが買い物の自立とされており、移動そのもの。心の健康面では、買い物や集まりに行けること、友人に会えることが、また、体の健康面では早期発見や介護予防が必要だが、これらは移動ができないとできない。移動ができれば、高齢者の世界でも経済と文化の循環が図れるし、体の健康が保たれば、医療保険や介護保険も抑制

できるだろう。ところが移動の問題がなかなか進捗していない。栃木県内のどこの市町村でも移動が問題だと言われている。

- ・住民共助型に関しては、国土交通省のガイドラインは非常にありがたい。他方、(利用者から受け取ることが許されている)実費の範囲について、レンタル料は実費に含めてよいとされているが、(国土交通省に)問い合わせると、リースと自社の車については実費に含まれないと回答があった。このような料金が徴収できないと、経済的に苦しくなる。今は行政も含めた寄付金や支援金で成り立っているが、少し先を見た時には、恒常的に良い策ではない。
- ・住民共助型は無償運送だが、実質的には公共ライドシェアの一部。公共と日本型ライドシェアとの間の規制緩和もあるが、あるべき姿をきちんと先に描いて、それに合わせて規制を取り払うことをしないと、特にこの移動困難者に対する足については、非常に足りない状況。

などの御報告があった。

また、そのほかにも、

- ・無償運送も福祉有償も、実費の範囲が制限されて規制が緩和されなかったりすると、途中でやめてしまうことになる。少しでもお金のやり取りがあることで相互に責任が生じていくことを踏まえれば、無償が一番よくない。今のままでは今後頓挫の可能性もある。また、通達はよくとも、実際の運用ではローカルルールができるなど、出された通達の現状が守られているのかというところまで確認すべきではないか。
- ・福祉有償運送は公共ライドシェアのくくりの中にあるが、日本版ライドシェアのドライバーになるという方法はないのか。兼業できることで、福祉有償運送のドライバーの収入源になれば、福祉有償運送自身もチャンスが増えてくる。本当に制度の垣根が取られればよい。

などの御意見があった。

### **3. 令和7年3月末時点での評価**

移動の不足解消に向けて各種取組がなされており、(調査対象が異なることから有意な変化とまでは言いきれないものの)利用者目線でみても、前回調査(令和7年1月公表)から改善している値も一部にみられる。他方、運転者不足等により生じている全国の移動の不足は、今回調査を含め、依然として各地の各主体による回答においてみられる状況であり、引き続き、全国の移動の不足の解消に向けて、少なくとも月単位など、更にスピード感を持って各種の取組を進めていく必要がある。

以上