

## 1. サービスの全体像と進化

2030年の地方都市における高齢者向け移動サービスは、スマートシティ化の進展とともに、AI・自動運転・IoT技術を活用したオンデマンド型移動、バリアフリーな街づくり、見守り・健康サポートの一体化など、多面的な進化を遂げています。観察対象者(75歳女性)の日常生活では、スマートスピーカーやAI移動コンシェルジュを介した予定管理・手配が自然に溶け込み、オンデマンド小型EV、シェア型モビリティ、買い物支援ロボットカート等が「移動のハードル」を大きく下げています。移動手続きや支払いも自動化され、病院・スーパー・イベント参加など日々のアクションが“ワンストップ”かつスムーズに実現されています。

- AI・IoTが日常の移動や健康管理をシームレスにサポート
- オンデマンドEV・自動運転カート等、複数の移動手段が状況や目的に応じて最適化
- 病院やスーパーなど主要拠点にスマートバス停やバリアフリー設計が普及
- 移動と生活支援(買い物、健康、交流)が統合的に提供

## 2. ユーザー体験の詳細と心理変化

観察期間中、対象者は「移動の自立性」を保ちつつ、テクノロジーのサポートを積極的に受容しています。一方、「対面の交流が減る寂しさ」「新技術への戸惑い」「他者と一緒に利用する安心感」等、IT化・自動化の進展が新たな心理的課題・社会的ニーズも浮かび上がらせました。特に以下の要素が顕著です。

- AI・自動化による“安心感”と“孤独感”の同居(安全・手軽だが、対人接触が希薄化)
- コミュニティ型の乗り合いやイベント参加など、交流が促進される場面での心理的充足
- オンライン診療や健康管理アプリの普及により、遠隔でも「見守られている」意識が形成
- ITリテラシーの差に対しては、有人サポートや地域コミュニティによる補完が不可欠

## 3. 移動サービスの課題と今後の可能性

観察を通じて、高齢者向け移動サービスの普及・定着には「技術的バリアフリー」だけでなく「心理的・社会的バリアフリー化」が重要であることが示唆されました。また、サービスの質・安心感を高めるうえで、以下のポイントが今後の課題となります。

- IT利用が苦手な層への有人支援や“アナログ窓口”の維持
- 対人交流や地域コミュニティとの連携による孤立防止
- 移動支援×健康・生活支援のさらなる統合(衣食住・医療・交流の“ワンストップ化”)
- コストや運用負担の持続可能性の確保

---

### 要点まとめ:

- スマートシティ化で移動サービスは多様化・シームレス化し、高齢者の自立を後押し
- AIや自動運転による安心・利便性の一方で、孤立感やIT格差といった新課題が顕在化
- コミュニティ活動、有人サポート、交流促進施策がサービス満足度を大きく左右
- 移動と生活支援の統合が“ウェルビーイング”向上に直結
- 心理的バリアフリー・社会的包摂の視点が、今後のサービス設計で必須となる