

萩市交通サービス調査業務
外国人モニターツアー報告書

令和3年3月

日本工営株式会社

－ 目 次 －

I.	外国人モニターツアー	2
1.1.	外国人モニターツアーの計画・準備	2
1.1.1.	調査計画書の作成	2
1.1.2.	調査対象場所の選定	2
1.1.3.	調査方法	3
1.1.1.	調査票の作成	4
1.1.2.	調査実施基準（新型コロナウイルス感染症対応）	10
1.1.3.	調査員の基準	11
1.2.	外国人モニターツアーの実施	12
1.2.1.	調査説明・プランニング	12
1.2.2.	調査結果	14
1.3.	結果とりまとめ・改善提案（グループディスカッション）	43
1.4.	外国人モニターツアーを受けたまあるバス改善に向けた方向性	44

1. 外国人モニターツアーの実施目的

公共交通の検索（旅行のプランニング）や、京都場末にあるバス等の公共交通機関を利用した観光地巡りを実際に体験してもらい、評価・感想を分析することで、外国人視点での観光需要（京市内での行きたい場所）や、外国人が交通機関（特に二次交通）を利用する上での利用点を整理することを目的に外国人モニターツアーを実施した。

2. 外国人モニターツアーの計画・準備

2.1. 調査計画書の作成

調査箇所や調査方法を示した調査計画書を作成した。
作成した調査計画書は【巻末資料1】のとおり。

2.2. 調査対象箇所の選定

京都場末にあるバスのみでは訪問できない観光地と、訪問可能な観光地を織り交ぜ選定した。特に、外国人にとって人気の観光地を、既往の外国人アンケート（2019年観光協会実施）から選定した。また、交通結節点については重点的に調査を実施した。選定箇所は以下のとおり。

交通結節点		観光地
京バスセンター	新しーまーと	松陰神社・東光寺
東山駅	新反町駅	浜崎伝説地区
祇園	恵美羽ヶ島遊船所跡 南ヶ田ビーチ・高城跡(指月公園)	藍楊川

2.3. 調査方法

調査は3~5人のグループ単位で実施した。各グループでプランニングアイデアを出し合い、実際に市内を観光する想定で調査を実施した。調査方法は以下のとおりである。

A) グループで観光プランニング (調査箇所選定、移動手段検討)

B) 観光地から観光地へバスや徒歩等で移動し、調査

Transfer between Sightseeing Spot by Bus or Walking or Other way.



C) 観光地や公共交通の案内サインや、案内が不親切な箇所、外国語表記やビグドグラムが不適切な案内サインなどについて、チェックシートに記入



D) グループで改善提案まとめる

2.4. 調査票の作成

調査に当たり、各種調査票等を作成した。プロフィール/感想シート、プランニング用シート、チェック・改善提案シート（交通結節点、公共交通、観光地）

調査内容 (Contents)	調査票 (Sheets)
プロフィールの記入	Sheet 1 Profile / Impression
交通情報・観光情報を得るためのウェブサイトの検索・プランニング	Sheet 2 Tour planning
公共交通/交通結節点(駅やバスターミナル)やバス停/観光地の多言語化状況の評価	Sheet 3 ⑤ Multi language check sheet
感想 Tell us the impression of the survey.	Sheet 1 Profile / Impression

1. 自己紹介 Your profile

氏名 Your name			
所属 Affiliation			
日本滞居年数 Duration of stay in Japan	() years	日本語能力 Japanese ability	1) 日本語; () 2) 中国語; () 3) その他; Nothing
英語能力 English ability	TOEIC Score; () , TOEFL Score; ()		

2. 感想 Impression of the survey (Please describe **after this survey**!)

感想 Impression

Approved for release		SECRET	
<p>1. NSA Signature List Merritt Oakobba</p>	<p>2. NSA Signature List Merritt Oakobba</p>	<p>3. NSA Signature List Merritt Oakobba</p>	<p>4. NSA Signature List Merritt Oakobba</p>
<p>Approved for release / status</p> <p>1. ()</p> <p>2. ()</p>	<p>Approved for release / status</p> <p>1. ()</p> <p>2. ()</p>	<p>Approved for release / status</p> <p>1. ()</p> <p>2. ()</p>	<p>Approved for release / status</p> <p>1. ()</p> <p>2. ()</p>
<p>Check (initials) Authority / Signature for approval</p>	<p>Check (initials) Authority / Signature for approval</p>	<p>Check (initials) Authority / Signature for approval</p>	<p>Check (initials) Authority / Signature for approval</p>
<p>1. ()</p> <p>2. ()</p>	<p>1. ()</p> <p>2. ()</p>	<p>1. ()</p> <p>2. ()</p>	<p>1. ()</p> <p>2. ()</p>

<p>Approved for release / status</p> <p>1. ()</p> <p>2. ()</p>	<p>Approved for release / status</p> <p>1. ()</p> <p>2. ()</p>	<p>Approved for release / status</p> <p>1. ()</p> <p>2. ()</p>	<p>Approved for release / status</p> <p>1. ()</p> <p>2. ()</p>
<p>Check (initials) Authority / Signature for approval</p>	<p>Check (initials) Authority / Signature for approval</p>	<p>Check (initials) Authority / Signature for approval</p>	<p>Check (initials) Authority / Signature for approval</p>
<p>1. ()</p> <p>2. ()</p>	<p>1. ()</p> <p>2. ()</p>	<p>1. ()</p> <p>2. ()</p>	<p>1. ()</p> <p>2. ()</p>

交通結核点（バスターミナル、駅、バス停）多言語表示チェックシート

Multi language check sheet for Public Transportation Terminal (Bus Terminal, Station, Bus stop)

施設名 Sight Name	Hagi Bus Terminal, Higashi-Hagi Station, Hagi Station, Other Bus Stop ()
確認言語 Check Language	英語 ・ 韓国語 ・ 中国語簡体字 ・ 中国語繁体字 English Korean Simplified Chinese Original Chinese
氏名 Your Name	

評価項目 Item	評価 Evaluation	理由 Reason
(1) 駅名・バス停名表示 Name of the Sight (Terminal/Station/Bus Stop)	1.Very good 4.Poor 2.Good 5.Very poor 3.Average	
(2) 路線図表示 Route Map	1.Very good 4.Poor 2.Good 5.Very poor 3.Average	
(3) 駅構内・乗車口内案内 Guidance for the Station/Bus Stop, the Train/Bus stoo	1.Very good 4.Poor 2.Good 5.Very poor 3.Average	
(4) 駅・バスターミナル・施設構内図表示 Map of the Terminal	1.Very good 4.Poor 2.Good 5.Very poor 3.Average	
(5) 乗車券売場の案内表示 Ticket Vendor	1.Very good 4.Poor 2.Good 5.Very poor 3.Average	
(6) 乗り換え案内 Guidance for Transferring the Train / Bus / Ferry	1.Very good 4.Poor 2.Good 5.Very poor 3.Average	
(7) 観光情報 Tourist Information	1.Very good 4.Poor 2.Good 5.Very poor 3.Average	
(8) 駅周辺・土産物店（周辺物産情報） Shops around the Terminal	1.Very good 4.Poor 2.Good 5.Very poor 3.Average	
(9) トイレほか利用客向け設備 Toilet or the other Facilities for passengers	1.Very good 4.Poor 2.Good 5.Very poor 3.Average	
(10) その他 The Other		

公共交通（マールバス、路線バス、鉄道）多言語表示チェックシート

Multi language check sheet for Inside Public transport (Ma-ru Bus,Bus,railway)

公共交通 Transport Name	1. Ma-ru Bus	2. Bus	3. 鉄(Railway)	4. Other(Bike,Taxi)
	Boarding bus stop / station		Alighting bus stop / station	
	{		}	
	T timetable		}	
	{		}	
確認言語 Check Language	英語	韓国語	中国語簡体字	中国語繁体字
	English	Korean	Simplified Chinese	Original Chinese
あなたの名前 Your Name				

評価項目 Item	評価 Evaluation		理由 Reason
(1) 観光地からバス停・駅までのアクセス Access from sightseeing spot to boarding bus stop/station	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(2) 行先表示 Destination display attached to the body	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(3) 車内の案内表示（運賃支払い方法や路線図等） Guidance display in the car (fare payment method, route map, etc.)	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(4) 車内モニター（次停車案内表示） Next stop guidance display	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(5) 車内放送（次停車案内放送） Next stop announcement	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(6) 運転士に何か尋ねた場合、親切に答えてくれたか（無理に尋ねる必要はありません） If you ask the driver something, will the driver kindly answer? (You don't have to ask driver)	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(7) バス停・駅から観光地までのアクセス Access from alighting bus stop / station to sightseeing spot	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(8) その他 The Other			

観光地 多言語表示チェックシート

Multi language check sheet for Sightseeing Spot

観光地名 Sight Name				
確認言語 Check Language	英語 English	韓国語 Korean	中国語簡体字 Simplified Chinese	中国語繁体字 Original Chinese
氏名 Your Name				

評価項目 Item	評価 Evaluation		理由 Reason
(1)観光地名称 Name of the Sight	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(2)案内/案内注意書 Signs/Guidance/notes	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(3) 観光地案内図 Map of the Sight	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(4) 入館券の売り場 Ticket Vendor	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(5)観光地の説明・解説 Explanation of the Sightseeing spot	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(6)売店・土産物店 (周辺物産館) Shops around the Spot	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(7)トイレ等の設備・情報 Toilet or the other Facilities for Visitor	1.Very good 2.Good 3.Average	4.Poor 5.Very poor	
(8)その他 The Other			

2.5. 調査実施基準（新型コロナウイルス感染症対応）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大傾向を鑑み、以下のとおり実施基準を定めた。
なお、当初2月14日(日)に実施予定であったが、福岡県において緊急事態宣言が発令されたことに伴い、宣言解除後の3月14日(日)に実施した。

- A) ツアー実施の1週間前の時点で、福岡県、山口県において「緊急事態宣言」が発出されていないこと、かつツアー実施日までに「緊急事態宣言」が発出される見込みがないこと
- B) ツアー実施の1週間前の時点で、山口県、福岡県において、業務上での県外からの移動が制限されていないこと、かつツアー実施日までに移動制限がかかる見込みがないこと。

(※1) まん延防止措置については、具体的な制限内容が判明次第、判断する。
(※2) 「見込み」とは、行政機関による発表、もしくは各種報道機関による「見込み、見通し」等のニュースが確認できた場合とする。

2.6. ツアー代替案

上記判断基準により、3月14日にツアーが実施できない判断した場合、以下の代替措置を実施する。代替措置は本調査目的から逸脱しない範囲で、公共交通や観光地の状況を遠隔地（福岡県内を想定）で立明に再現でき、調査員が公共交通や観光地の現場状況を確認し利用点を明らかにできる方法で実施する。具体的には以下の手段で実施する。

- A) ツアープランニング—英語やその他言語による観光地情報およびそこまでのアクセス情報が記載されているかを確認する。(変更なし)
- B) 公共交通による移動—どこで乗るか(バス停の位置やバス停のアイコン性)、バス停の状況(バス停位置やバス停名が判別できるか、次のバスの時刻が分かるか等)、バスが接近する状況(行先確認等)、バス車内の状況(支払い方法や乗降案内等)が判断できる情報(動画もしくは写真)を準備し、公共交通チェックシートで確認する。
- C) 観光地の多言語状況確認—観光地の入場方法(支払い含む)、観光地の説明や見どころが多言語で解説されているか判断できる情報(動画もしくは写真)を準備し、チェックシートで確認する。

ツアー実施に際しては、新型コロナウイルス感染症防止のため、参加者に手の消毒を行っていただくため、消毒液を準備した。また、参加者がマスクを忘れた場合を想定し、予備のマスクも準備した。



図 2-1 新型コロナウイルス感染症予防対策の準備物

2.6.2. 調査員の基準

調査員は、多様な国籍かつ、英語能力があることを基準に依頼した。日本語能力については高度な能力は求めず、ツアー最中も訪日観光客の視点で調査を実施するよう依頼した。日本への留学生や日本語学校生、市内内の小中学校 AICTE の方々に調査員を依頼した。

Group	氏名 (敬称略)	国籍
1	ダス アニタ	インド
	ノラン ミンダバスム	イギリス
	チャン アェグイ	ベトナム
	ブアレス タアタ スカーラ	メキシコ
	リュウ イケゾ	中国
2	ロウ コウケン	中国
	キム アタン	韓国
	チョウ モレイ	中国
	シヤ カセイ	中国
3	グレスケル セラ / エリザベス	カナダ
	ドニストールズ / クリストファー / ラッセル	イギリス

3. 外国人モニターツアーの実施

3.1. 調査プランニング

各グループでプランニングアイデアを出し合い、実際に若市内を観光する想定で調査を実施した。プランニングにあたり参考にした情報(パンフレットやWeb サイト)とその問題点や改善点を抽出した。

2.2 に示した調査対象観所をもちろむるよう、各グループに必須調査箇所を設け、そのポイントとグループで関りたい観光地を合わせて、公共交通で回るプランを立てて調査を実施した。

表 3-1 プランニングに際し参考にした情報源

情報源	問題点・改善点・その他
英語・中国語・韓国語観光パンフレット(若市観光協会)	中国語、韓国語の表現に機軸的表現があった
まあるバス英語版路線図・時刻表パンフレット	バス停名改称(「古町町」、「土庫 1 区」)が未反映
Google マップ	まあるバスの経路案内が表示されない
Ctrip(シートリップ)	中国最大手・世界第 2 位のオンライン旅行サイト
Mafengwo(馬蜂窝・マーフオンウォ)	中国最大の旅行口コミサイト
Qyer(窮遊 チョヨンヨウ)	「中国版トリップアドバイザー」と言われる海外旅行サイト

表 3-2 調査説明・プランニングの様子



作成したプランは次のとおり。

表 3-3 グループごとのプラン

	グループ1	グループ2	グループ3
スタート	萩明倫学舎		
↓移動	徒歩	徒歩	徒歩
調査箇所		萩バスセンター	
↓移動		まあるバス	
調査箇所	浜地伝達地区	萩シーマート	東萩駅
↓移動	徒歩	徒歩	徒歩
調査箇所	萩が浜ビーチ	萩美須ヶ鼻造船所跡	松陰神社
↓移動	徒歩	徒歩	まあるバス
調査箇所	萩城跡・留月公園	萩反射炉	東光寺
↓移動	徒歩	まあるバス	まあるバス
調査箇所	-	松陰神社	萩駅
↓移動	-	まあるバス	まあるバス
調査箇所	-	-	壺場川
↓移動	-	-	まあるバス
ゴール		萩明倫学舎	

3.2. 調査結果

(1) 交通結節点

A) 坂バスセンター

【英語評価】

確認項目	指摘事項	改善点
(1) 駅名・バス停名表示	・バスセンター名は英語表示あり	
(2) 路線図表示 (3) 停車駅・停車バス停案内	・まあるバスの路線図は色分けされており分かりやすかったものの、英語表記の路線図は掲示無し ・その他路線図は日本人でも理解が難しい	→英語表記路線図の掲示
(4) 駅・バスターミナル・施設構内図表記	・ターミナル内の案内表示は見つけられなかった ・乗場の案内が分かりにくい	→ターミナル案内図の掲示が望ましい →まあるバス含めて乗場の案内が必要。赤い小さいバスであることを写真等で示す など
(5) 乗車券売り場の表示 Ticket Vendor	・英語表示は無し ・英語での購入が可能であったため良かった	
(6) 乗り継ぎ案内	・英語での乗り継ぎ案内は見つけられなかった。 ・ターミナル内のアナウンスは日本語しかなかった	→英語での乗り継ぎ案内 →英語でのアナウンス
(7) 観光情報	・観光情報のチラシ等は確認出来たが、ほとんどが日本語でのチラシであった ・日本人の旅行者にとっては便利だと感じた	→英語での観光情報チラシの掲載・配布 →WEB 情報への誘導案内(QRコード)など
(8) 売店・土産物屋(買い物情報)	・コロナ禍で売店閉店中であった	
(9) トイレほか設備関係情報	・トイレの標識は少ない、外から見えない ・石鹸が無かった	→トイレの案内を追加する →コロナ禍において石鹸があると安心感が増す
(10) その他		

【中国語（繁体字）・韓国語評価】

確認項目	評価事項	改善点
(1)駅名・バス停名表示 (2)路線図表示 (3)停車駅・停車バス停案内		→行先案内や乗継案内、観光地案内等の説明が必要な事項については、英語に加えて中国語や韓国語の表記(もしくは説明用のパンフレット等)があると良い
(4)駅・バスターミナル・施設構内図表記 (5)乗車券売り場の表示 (6)乗継ぎ案内		
(7)観光情報	・中国語・韓国語表記は見受けられなかった	→パンフレットは日本語表記のみ配布されていたため、英語や中国語、韓国語のパンフレットも配布することが望ましい
(8)売店・土産物屋(買い物情報)		
(9)トイレほか設備関係情報		—
(10)その他		—

表 3-4 調査時の写真



10 東萩駅

【英語評価】

確認項目	指摘事項	改善点
(1)駅名・バス停名表示	・駅名表示、バス停名表示とも英語表示無し	→英語表示が必要
(2)路線図表示	・JR 路線図は一部駅のみ	→萩駅などはローマ字表示があると良い
(3)停車場・停車バス停案内	・バス路線図は簡略的なものは無し(日本語で防長バスとまあ、るバスはあり)	→萩市全体の日英のバス路線図の掲示が必要
(4)駅・バスターミナル・施設構内図表記	・構内案内図は無し	→日英の構内案内図が必要
(5)乗車券売り場の表示	・JR 売り場は英語表記あり	
(6)乗継ぎ案内	・駅を出て、複数バス停があるものの、バス停案内が無いため、どのバス停で待てばよいか分からない(日本語でも無い)	→日英のバス停案内図が必要(写真やビクトグラムの活用が望ましい)
(7)観光情報	・観光案内所あり(英語を話せるか未確認) ・観光案内図があるが、松陰神社の表記が無い	→松陰神社の表記追加が望ましい
(8)売店・土産物屋(買い物情報)	・駅構内には無し	
(9)トイレほか設備関係情報	・洋式トイレが一つだけあった(女子トイレ) ・石鹸が用かった	→改修時に洋式化が望ましい →コロナ禍において石鹸があると安心感が増す
(10)その他	・貸自転車店があるが、英語表記が無い	→英語表記やビクトグラムがあると分かりやすい

表 3-5 調査時の写真

	
<p>駅構内案内サイン（バス停の案内は無し）</p>	<p>駅舎内から見えるバスのバス停までの案内無し</p>
	
<p>観光案内図の状況（松尾神社表記無し）</p>	<p>観光案内図の確認状況</p>
	
<p>タクシー乗場案内（英語表記無し）</p>	<p>貸自転車店（英語案内無し）</p>

① 駅

【英語評価】

確認項目	指摘事項	改善点
(1)駅名・バス停名表示	・駅入口が分かりにくい (駅舎博物館入口が目立つ)	→日本人でも迷っていたため、改善が必要
(2)路線図表示	—	—
(3)停車駅・停車バス停案内	—	—
(4)駅・バスターミナル・施設案内図表記	—	—
(5)乗車券売り場の表示	・JRの売り場は無し	—
(6)乗降ご案内	・駅を出て、複数バス停があるものの、バス停案内が無いため、どのバス停で待てばよいか分からない。 (日本語でも無い)	→日英のバス停案内図が必要(写真やビクトグラム等の活用が望ましい)
(7)観光情報	・観光協会が隣接している (駅舎内に協会への案内有)	—
(8)売店・土産物屋(買い物情報)	・駅構内には無し	—
(9)トイレほか設備関係情報	・観光協会のトイレが分かりやすい	—
(10)その他	—	—

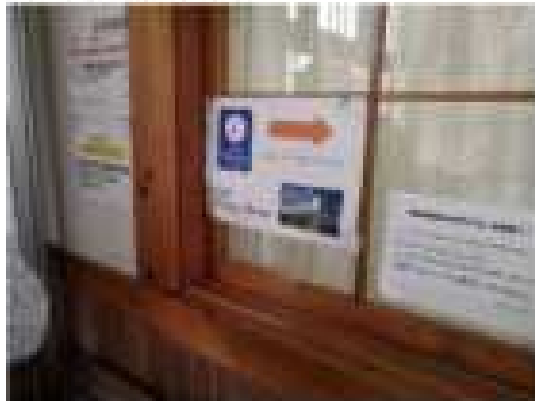
表 3-6 調査時の写真



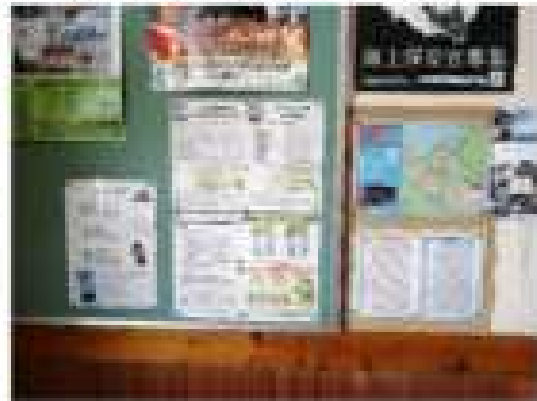
駅入口は正面左側にあるが、分かりにくい（英語案内無し）



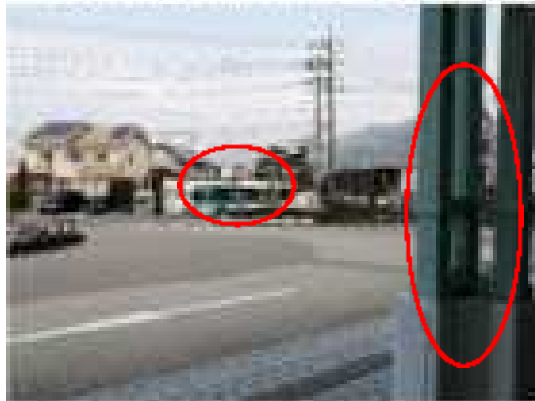
正面は駅舎内資料館入口である



「観光情報は観光協会へ」の英語案内有



外国人旅行者向けの電話案内表記有



駅前のバス停は多方向に分かれている



観光協会が駅隣に立地（多言語対応）

D) ままーるバス バス乗全般

【英語評価】

確認項目	指摘事項	改善点
(1)駅名・バス停名表示	・松陰神社前バス停においては、防長バスのバス停にローマ字表記があったが、ままーるバスのバス停は英語表記が無い	→観光地では、日本語読みと英語表記の併記が最も望ましい →最低限バス停ナンバリングがあると英語圏以外の方でも日本人でも誰かが分かりやすい
(2)路線図表示 (3)停車駅・停車バス停案内	・ままーるバスの路線図は色分けされており分かりやすかったものの、英語表記の路線図は表示無し ・その他路線図は日本人でも理解が難しい。	→英語表記路線図の掲示 →英語版ままーるバスパンフレットの路線図にはナンバリングが書いてあるがそれ以外ではナンバーが使われていないため、バス停名やバス停路線図等にナンバーの記載が必要
(4)駅・バスターミナル・施設案内図表記 (5)乗車券売り場の表示	—	—
(6)乗継ぎ案内	—	—
(7)観光情報	—	—
(8)売店・土産物屋(賣い物情報)	—	—
(9)トイレほか設備関係情報	—	—
(10)その他	・バス接近情報案内 Bus it の QR コードが貼付されており、分かりやすいが、サイトの行先表示は日本語のみである	→行先表示含めて英語表記が望ましい

表 3-7 調査時の写真



バス停調査状況



日本語のみの表記となっている



防長バスの一部バス停は英語表記あり(バス停名のローマ字表記のみ)



BUSa より英語等のサイトが閲覧可



BUSa は行先が英語表記されない

(2) 公共交通機関（まあるバス）

【英語評価】

確認項目	指摘事項	改善点
(1)観光地からバス停・駅までのアクセス	・バス停の標識が目立たなくて見つけにくい場合がある	→観光地からバス停までの案内があると分かりやすい →バス停表示の明確化(表示を大きくする等)
(2)行先表示	・英語表示が無く分かりにくい(日本語でも東西回りのみで方面表記が無い)	→LED表示器に「晋作くん」「松崎先生」と表示されているものを、方面表示等に改め、シンプルな日本語と英語表記を入れる必要あり(交互表示など) →補助的に色付きの紙で東西回りの案内があるが、英語表記を入れると分かりやすい
(3)車内の案内表示(運賃支払い方法や路線図等)	・乗車方法や運賃支払い方法の案内が無い(日英とも) ・車内に路線図の掲示が無い(まあるバスの日本語パンフレットの備え付けはあり) ・2月のバス停名改称が英語版パンフレットに反映されていない	→パンフレット等にバスの乗り方を書いておくといい →乗車口の案内がより大きく書いてあると分かりやすい(乗車であることを伝える) →車内に運賃額の表示と後払いであること、両替方法(自動でお釣りが出ないこと)を示す必要あり

確認項目	指摘事項	改善点
(4)車内モニター(次停案内表示)	<ul style="list-style-type: none"> -次停案内表示がすぐに観光案内に切り替わるため、分かりにくい -次停案内表示に、パンフレットには印字のあるバス停番号が表示されない -車内混雑時はモニターが見づらい -観光案内動画は英語字幕が無い -バス停の英語名が長くて読みにくいことがあった 	<ul style="list-style-type: none"> →次停案内表示専用の表示器が必要 →バス停ナンバリングを表示することが必要 →次停案内表示器が、前方のデジタル時計設置位置付近にあると見やすい →バス停の英語名を短くするか、ナンバリングで対応することが必要
(5)車内放送(次停案内放送)	<ul style="list-style-type: none"> -英語案内放送は無い 	<ul style="list-style-type: none"> →英語放送があると分かりやすい →最低限ナンバーだけでも英語放送があると良い
(6)運転士に何か尋ねた場合、親切に答えてくれたか	<ul style="list-style-type: none"> -チケットの使い方について降車時に尋ねたところ、親切に教えてくれた -乗り降りの際には優しく挨拶があった 	
(7)バス停・駅から観光地までのアクセス	<ul style="list-style-type: none"> -単純なルートのため、バス停の位置関係も分かりやすかった -一部の観光地(菊ヶ浜や萩城跡)からの距離は少し遠いと感じた 	

施設項目	施設事項	改善点
(8)その他	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に外国語での表記やアナウンスが少なく、日本語が分からない人にとっては利用が難しいと感じた ・バス車両のサイズが小さいため、利用者が多い時には車内が苦になってしまった ・片側回りだけのため、移動に時間がかかる ・ルートが長いと感じることがあった 	<ul style="list-style-type: none"> →両回り運行やルートの見直しが必要

【中国語（繁体字）・韓国語評価】

確認項目	現状事項	改善点
(1)観光地からバス停・駅までのアクセス	-中国語/韓国語の案内は無い	→観光地からバス停までの中国語/韓国語の案内があると分かりやすい →必ずしも多言語でなくとも、ピクトグラム等でも良い
(2)行先表示	-中国語/韓国語の行先表示は無い	→シンプルな中国語/韓国語の表示、もしくは英語表記を加えることが望ましい
(3)車内の案内表示(運賃支払い方法や路線図等)		
(4)車内モニター(次停案内表示)	-英語評価と同意見	→バス停ナンバリング対応が必要
(5)車内放送(次停案内放送)		
(6)運転士に何か尋ねた場合、適切に答えてくれたか	-運転士が優しくった	—
(7)バス停・駅から観光地までのアクセス	-バス停と観光地間は近くて便利であると感じた	—
(8) その他		

表 3-8 調査時の写真

	
<p>行先表示は「松隈先永」「東回り」の日本語表記のみ（方便表示が日英並み無い）</p>	<p>車内に「東回り」表記あり（日本語のみ）</p>
	
<p>前方モニターでは行先の英語案内有（一部）</p>	<p>前方モニターでは次停留所案内有（一部）</p>
	
<p>ほとんどの時間は観光動画が流れている</p>	<p>乗車方法や乗賃支払い方法の案内あり</p>

- (3) 観光地
A) 蔵反対伊

【英語評価】

確認項目	指標事項	改善点
(1)観光地名表示	・道路標識あり	—
(2)サイン/案内/注意書	・英語表示あり	—
(3)施設内案内図表記	・無料	—
(4)入館券の売り場	・簡単な英語説明のみであった	→可能であればこの場所の歴史背景を詳細に説明してほしい
(5)観光地の説明・解説	・無し	—
(6)売店・土産物屋(賣い物情報)	—	—
(7)トイレほか設備関係情報	—	—
(8)その他	—	—

【中国語(簡体字)・韓国語評価】

確認項目	指標事項	改善点
(1)観光地名表示	・中国語/韓国語表記無し	→中国語/韓国語の表記追加
(2)サイン/案内/注意書	・無料	—
(3)施設内案内図表記	・中国語/韓国語表記無し	→中国語/韓国語の表記追加
(4)入館券の売り場	・無し	—
(5)観光地の説明・解説	—	—
(6)売店・土産物屋(賣い物情報)	—	—
(7)トイレほか設備関係情報	—	—
(8)その他	—	—

表 3-9 調査時の写真

	
<p>英語案内表示あり</p>	<p>英語案内表示あり</p>
	
<p>英語案内表示あり</p>	<p>特長交通のバス停があり英語表記もある</p>
	
<p>国道に道路標識がある</p>	

10 直美須ヶ鼻遺跡所跡

【英語評価】

確認項目	指摘事項	改善点
(1)観光地名表示	・道路標識あり ・公共交通アクセスは不便	
(2)サイン/案内/注意書	・英語表示あり	—
(3)施設内案内図表記		
(4)入館券の売り場	・無料	—
(5)観光地の説明・解説	・英語表示あり ・ガイドアプリがある	→QRコードを表示してすぐアクセスできるようにするとよい
(6)売店・土産物屋(買い物情報)	—	—
(7)トイレほか設備関係情報	・トイレの周辺環境が悪い	→要改善
(8)その他	・観光地に対する解釈がなければ、この観光地の魅力を感じない	→今後の整備に期待

【中国語(簡体字)・韓国語評価】

確認項目	指摘事項	改善点
(1)観光地名表示		→中国語/韓国語の表記追加
(2)サイン/案内/注意書	・中国語/韓国語表記無し	—
(3)施設内案内図表記		→どのルートで見ると良いか案内があると良い
(4)入館券の売り場	・無料	—
(5)観光地の説明・解説	・ガイドアプリがある	→QRコードを表示してすぐアクセスできるようにするとよい
(6)売店・土産物屋(買い物情報)	—	—
(7)トイレほか設備関係情報	—	—
(8)その他	—	—

図 3-10 調査時の写真



英語案内表示あり



英語案内表示あり



国道に道路標識がある



スマホアプリの案内（日英）がある



道しるべがある（英語表記あり）

⑨ 道の駅あしーまーと

【英語評価】

確認項目	指摘事項	改善点
(1)観光地名表示 (2)サイン/案内/注意書 (3)施設内案内図表記 (4)入館券の売り場	・英語表記なし	→英語表記追加
(5)観光地の説明・解説 (6)売店・土産物屋(買い物情報) (7)トイレほか設備関係情報 (8)その他	・店のメニューなどで英語の情報が少ない ・食事がおいしかった	→外国人が分かるよう、英語の説明を追加する

【中国語(繁体字)・韓国語評価】

確認項目	指摘事項	改善点
(1)観光地名表示 (2)サイン/案内/注意書 (3)施設内案内図表記 (4)入館券の売り場	・英語表記なし	→英語表記追加
(5)観光地の説明・解説 (6)売店・土産物屋(買い物情報) (7)トイレほか設備関係情報 (8)その他	・中国語/韓国語で店のメニューなどの情報が少ない ・中国語/韓国語で名物やお土産などの紹介がない	→外国人が分かるよう、中国語/韓国語での説明を追加する →試食があると良い
	・支払方法は Master、Visa、現金のみであった	→中国人がよく使う Alipay, wechat pay, 銀聯カードの支払を追加することが望ましい

図 3-11 調査時の写真



英語の表示は無い。(道路標識の案内はあり)



バス停は日本語表記のみ



周辺案内図は英語表記あり



パンフレットは日本語のみであった

D) 松陰神社

【英語評価】

確認項目	指摘事項	改善点
(1)観光地名表示	・交差点名表示に英語表記あり	—
(2)サイン/案内/注意書	・東萩駅～松陰神社間は通じるべあり	
(3)施設内案内図表記	・日本語表記のみ	—
(4)入館券の売り場 (5)観光地の説明・解説	・神社は無料 ・英語表示あり ・ガイドアプリがある	→QRコードを表示してすぐアクセスできるようにするとよい
(6)売店・土産物屋(買い物情報) (7)トイレほか設備関係情報 (8)その他	・トイレのピクトグラムあり	

図 3-12 調査時の写真



② 東光寺

【英語評価】

確認項目	指標事項	改善点
(1)観光地名表示	・英語表示は無いが、寺の門で分かる	—
(2)サイン/案内/注意書	・日本語表記のみ	
(3)施設内案内図表記	・英語の境内案内図が受付で配布される	—
(4)入館券の売り場	・秋市民は無料のため支払い無し	
(5)観光地の説明・解説	・英語表記あり	→一部しわで見づらい看板があった
(6)売店・土産物屋(買い物情報)		
(7)トイレほか設備関係情報	・洋式トイレあり	
(8)その他		

図 3-13 調査時の写真



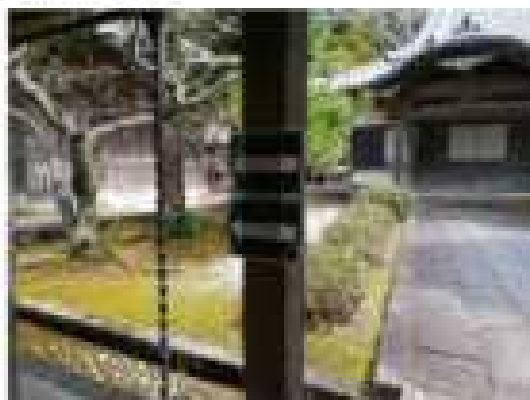
入口周辺に英語表記無し



境内案内図（英語）パンフレットが受付で配布される



英語案内表示あり



境内の経路案内は日本語表記のみ



英語案内表示あり（しれで見づらい）

④ 鷹ヶ浜ビーチ

【英語評価】

確認項目	指摘事項	改善点
(1)観光地名表示 (2)サイン/案内/注意書 (3)施設内案内図表記 (4)入館券の売り場 (5)観光地の説明-解説 (6)売店・土産物屋(買い物情報)	・英語表記は見つけられなかった ・無料	→英語表記の設置 —
(7)トイレほか設備関係情報	・観光地周辺の売店やコンビニエンスストアはかなり少ないと感じた ・もっと我々の名物を購入できる場所があれば良いと感じた ・トイレは分かりやすかった	— —
(8)その他	・BBQ 施設があれば更に魅力的になると感じた	—

表 3-14 調査時の写真



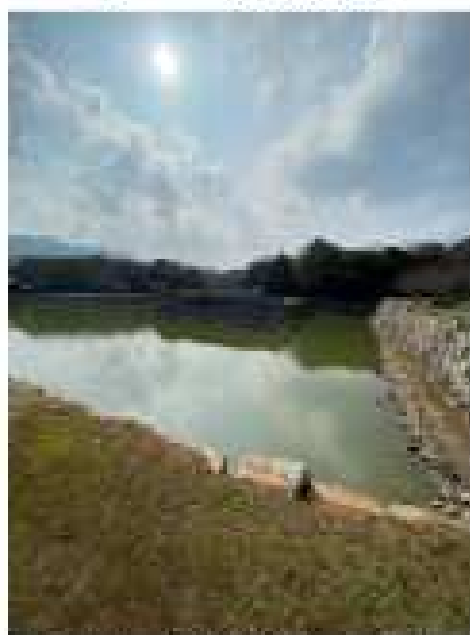
調査日は天候に恵まれ優れた景観であった

② 萩城跡

【英語評価】

確認項目	指摘事項	改善点
(1)観光地名表示	・英語表記あり	
(2)サイン/案内/注意書	・英語での表記はあまり見当たらなかった	→既存案内板への英語表記の追加
(3)施設内案内図表記	・写真と共に案内が示されていたため、分かりやすかった	
(4)入館券の売り場	・英語表記あり	—
(5)観光地の説明・解説	・英語パンフレットを受付で配布されていた	
(6)売店・土産物屋(買い物情報)	・萩城跡近くの売店では様々な特産品が売っていた	—
(7)トイレほか設備関係情報	・トイレは分かりやすかった	
(8)その他	—	—

表 3-15 調査時の写真



外国人にとり、新鮮な景観であったとのこと。

H) 藍橋川

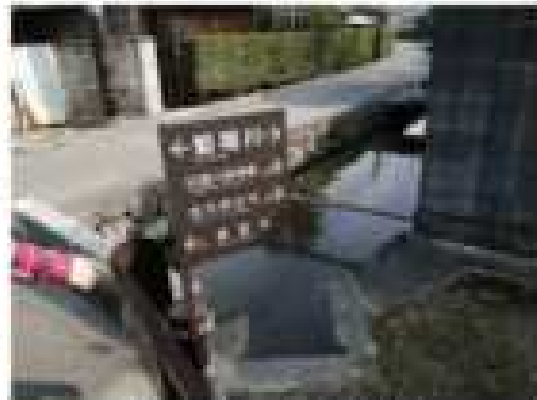
【英語評価】

確認項目	指標事項	改善点
(1)観光地名表示	・通しるべは英語表記あり	
(2)サイン/案内/注意書		
(3)施設内案内図表記		
(4)入館券の売り場	・料金箱に英語表記あり	—
(5)観光地の説明・解説	・ガイドが常駐していた	—
(6)売店・土産物屋(買い物情報)	・萩焼店がある	
(7)トイレほか設備関係情報	・トイレと駐車場がある	
(8)その他	—	—

図 3-16 調査時の写真



バス停からの案内表示はあるが日本語表記のみ



道しるべは英語表記あり



日蓮川原遊覧ではガイドが案内をしていた



入場料案内は日本語表記のみ



コロナ禍の注意書きは日本語表記のみ



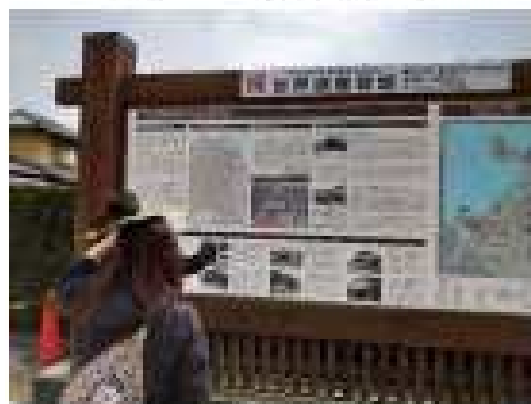
例清袋を活用した道しるべは英語表記あり

1) 浜崎伝建地区

【英語評価】

確認項目	指標事項	改善点
(1)観光地名表示 (2)サイン/案内/注意書	・英語表記あり ・様々な場所に適するべがあったので、分かりやすかった	—
(3)施設内案内図表記 (4)入館券の売り場 (5)観光地の説明・解説	・写真と共に案内が示されてあったため、分かりやすかった — ・日本語/英語併用での表記で、分かりやすかった ・英語での情報量も多く、萩の歴史を知るきっかけになった(浜崎)	— —
(6)売店・土産物屋(買い物情報) (7)トイレほか設備関係情報 (8)その他	・観光地周辺の売店やコンビニエンスストアはかなり少ないと感じた ・トイレは分かりやすかった	—

表 3-17 調査時の写真



英語表記あり

3.3. 結果とりまとめ・改善提案（グループディスカッション）

調査結果を取りまとめ、グループ単位で改善提案を行った。

表 3-18 調査時の写真



グループごとに取りまとめを行っている様子

改善提案の主な内容

- 蕨市中心部の観光地は、ある程度英語対応（サインやパンフレット等）はなされているが、歴史的背景まで分かる案内表示があるとより良い
- 京都のように、街中に英語等のサインがあふれていると博物館の壁に見え、せっかくの良い景観が損われることを懸念するため、駅の場合は最低限の英語表記にとどめ、サイン・ピクトグラムや数字など誰もが分かりやすい表示で案内すると良いのではないか
- まるるバスで観光地を回る場合、降車場所が分かりにくいいため、バス停名表示は「数字+簡潔な英語名」が望ましい（バス停や車内表示や車内放送、路線図、時刻表パンフレットなど）
- まるるバスの乗り方はパンフレットに記載すると良い
- 運行ルートについて、内回りの観光や観光地をより短時間で結ぶルートがあるといい。

4. 外国人モニターツアーを受けたまあるバス改善に向けた方向性

(1) バス車内やバス停における最低限の多言語対応

- ・バス停ナンバリング（日英語並列・時刻表パンフレット、バス停施設、バス停掲示板並列、車内次停案内表示、車内放送）
- ・西回り、東回りでそれぞれ路線ナンバリング（西回り→W、東回り→E など）
- ・バスの乗り方案内（日英語並列・時刻表パンフレットに記載、車内に通貨支払い方法や両替方法を記載、車内手荷物防止表示の多言語化）
- ・行先表示の改善（日英並列、側面、車内）
- ・土日祝日は観光回避しやすいルートに一部変更（南放射線）

(2) 観光に使いやすい運行ルート

- ・現行ルートでは「南放射線」へのアクセスが不十分であるため、車入の検討が必要である
- ・片回りのみであり、長時間乗車を強いられることがあるため、乗車時間の短縮に向けた運行ルートの短縮化や車の半運行（中心部に一度寄る）ルートの検討が必要である