

説 明 書

1. 業務の名称

令和 8 年度地方運輸局等実証事業

「『広島観光を楽しむための公共交通ガイド』の実運用に伴う共創プラットフォーム検討事業」

2. 実施時期

契約締結の日～令和 8 年 3 月 19 日（金）

3. 業務の背景・目的

広島県においては訪日客数が増加傾向にあり、特に広島市に位置する平和記念資料館、廿日市市に位置する宮島の訪問需要が高い。広島県を訪れる観光客は移動手段として公共交通機関を利用することが多いものの、当該地域においては複数の交通事業者が面的に多様な交通モードを運行していること、また地域により公共交通機関の利用方法に違いがあること等から、そのルールやマナーについては観光客にとって事前に情報を得ることが困難であり、適切な公共交通機関の選択や利用方法について戸惑う観光客が多く見受けられる。また、交通事業者、観光客、地域住民それぞれの理解不足による配慮に欠けた行動が起因して、意図しないトラブルが生じている実態がある。

中国運輸局では令和 7 年度に広島市内の公共交通機関の利用方法及びマナー啓発に関するリーフレットを制作した。制作に当たっては、観光案内所等の日々観光客と対面でコミュニケーションを取る担当者へのヒアリングを行い、交通事業者が発信している情報の中から観光客が真に必要としている情報に絞り掲載することで、観光客に対し網羅的かつ効率的に情報を訴求出来る仕掛けとした。令和 7 年度の事業に携わった関係者からは、公共交通事業者の分け隔てなく観光客に特化した情報発信ができる点で有用であるという評価を受けている一方で、より効果的なツールとして見直しできる余地があるとの意見が出ているところである。また、本取組を継続できる体制が整っていない点も課題となっているところである。

当事業では、令和 7 年度事業におけるノウハウや検証結果を踏まえたうえで、令和 7 年度に制作した「広島観光を楽しむための公共交通ガイド（以下、と「公共交通ガイド）」を見直し、より良いツールとして更新するとともに、観光事業者と交通事業者等が連携し、継続的に課題解決に取り組むことができる持続可能な体制を構築する。また、配布事業者に対して公共交通ガイドの活用状況や、配布時の反応等を調査する。

4. 業務内容

本事業では、(1)～(5)の取組を実施する。企画提案にあたっては、以下に掲げる業務内容や留意事項等を踏まえ、上記目的を達成するための効果的な提案を行うこと。

(1) 予備調査

(2) で開催する検討会に先立ち、広島県の主要な観光地とそれらを公共交通機関で繋ぐ経路において、「公共交通機関」と「観光」に関連する課題を調査し分析する。調査及び分析手法について以下の点を踏まえて提案すること。

- 調査範囲は【広島空港・広島バスセンター・広島駅・広島港・五日市港】から流入する国内外観光客が、平和記念資料館周辺または宮島に訪れるために通過・滞在が想定される範囲とする。
- 調査対象については、上記で指定した範囲に含まれる自治体や交通事業者、観光事業者、国内外観光客とする。（その他の者を調査対象とすることを妨げない。）
- 事業者に対しての調査については、管理者による回答であるのか、現場職員による回答であるのかを判別できる調査手法をとること。

（２）「公共交通ガイド検討会（仮）」の開催

公共交通ガイドに関して、ステークホルダーが意見交換をする場として「公共交通ガイド検討会（仮）」を開催する。開催に当たっては、以下の要件を満たすプログラムを設計、実施する。

- 検討会の参加対象者は、【広島空港・広島バスセンター・広島駅・広島港・五日市港】から流入する国内外観光客が、平和記念資料館周辺または宮島に訪れるために通過・滞在が想定される範囲において、観光客と接する業務を行う行政職員、観光に関連する業務を行う者、交通事業者等、組織や立場の異なる者が最大 40 名程度集う場を想定すること。なお、参加対象者については中国運輸局が用意した名簿を基本とするが、効果的な運営となるよう適宜打ち合わせを行い、参加者を選定すること。
- 検討会のプログラムについては、①既存の「公共交通ガイド」の課題及び改善点に対する意見を聞くこと、②使い手となる参加者（配布事業者）が主体的に「公共交通ガイド」の効果的な活用方法を考えること、③講演形式等ではなく、ワークショップ等のインタラクティブな手法を取り入れること。
- 開催回数は3回以上とし、翌年度以降も継続的に意見交換や課題等に対して検討実施ができる持続的な体制構築を念頭に置くこと。
- 検討会での検討に必要な情報を収集するため、適宜、観光・交通関係事業者等に対してヒアリングを行うこと。
- 検討会開催に向けた準備(会場・必要設備確保、資料作成含む)や当日の会場運営を行うこと。開催方法については事前に当局と協議をすること。

（３）「公共交通ガイド」の更新・改定

（１）（２）で得られた知見及び当局が令和7年度に実施した事業の結果を踏まえ、「公共交通ガイド」を更新する。

- 記載内容の更新だけでなく、記載すべき内容の加除、媒体の形状や大きさ、デザイン等に関して必要な改定があれば対応すること。
- 令和8年10月末までにデザインの制作及び必要部数(10,000部)の印刷を行うこと。

（４）「公共交通ガイド」配布

（３）で更新した公共交通ガイドを各施設にて国内外観光客に配布すること。なお配布は研修会に出席した事業者または別途配布を依頼した事業者が行うため、配布箇所や配布方法、配布枚数などの管理を行うこと。

- 配布範囲は【広島空港・広島バスセンター・広島駅・広島港・五日市港】から流入する国内外観光客が、平和記念資料館周辺または宮島に訪れるために通過・滞在が想定される範囲を基本とすること。
- 配布方法は問わないが、配布した職員や受け取った国内外観光客の所感を調査するため可能な範囲で対面手渡しによる配布も行うこと。
- 令和8年10月末までには配布開始すること。当実証事業における配布期間は1月末までとするが、その後の配布は事業者の判断に委ねることとする。

(5) 「公共交通ガイド」効果検証

(3)(4)にて制作、配布した「公共交通ガイド」の効果を検証するため、その活用実態と効果について調査し分析する。調査については、対象は公共交通ガイドを配布した事業者とし、公共交通ガイドの使用感、改善すべき点、観光客の反応等を十分調査することを前提とした提案をすること。

5. 報告書の提出

当事業の成果を広く他地域に波及・還元するため、以下の要領で報告書を作成すること。

- (1) 提出物：事業実施報告書（A4判）1部、概要版（A4判片面～両面程度）1部及び電子データ一式（データ形式はPPT形式等編集可能な元のファイル形式及びPDF形式とすること）を電子メールで送付すること。
- (2) 提出場所：中国運輸局国際観光課
- (3) 提出期限：令和9年3月19日（金）

なお、報告書の作成にあたっては、以下に留意すること。

- ① 事前に中国運輸局の承認を受けること。
- ② 事業実施状況や事業成果等を分かりやすく編集すること。

6. その他

- (1) 事業の円滑かつ効率的な進捗を図るため、中国運輸局及び地域の関係者との間で十分な協議と密接な連携を図りながら事業を進めること。また、事業期間中は原則1ヶ月に1回程度進捗状況を中国運輸局へ報告すること。（オンラインによる形式も可）
- (2) 事業の実施にあたっては、関係法令を遵守し、適正に履行すること。
- (3) 自然災害や感染症等の発生状況により、当初計画での業務遂行が困難になったときは、速やかに中国運輸局へ相談し、指示に従うこと。
- (4) 事業を実施するうえで必要な資格を取得していること。