

熊野地域における二次交通の案内に関する共通整備ガイド

(令和元年度 更新版)

令和2年3月

熊野外国人観光客交通対策推進協議会

■ 共通整備ガイドの構成

1. はじめに

- ①作成の背景
- ②対象地域
- ③構成
- ④整備対象
- ⑤対象者と効果

2. 現状と課題の整理

- ①熊野地域の観光交通特性
- ②外国人観光客の特性
- ③観光案内の現状と課題

3. 基本方針

- ①案内情報提供の基本方針

4. 共通整備方針

- ①共通事項の整備方針
- ②各項目の整備方針

5. 共通整備ガイドの運用方針

- ①今後の検討課題
- ②共通整備ガイドの効果検証
- ③共通整備ガイドの定期的な見直し

6. 今後のスケジュール

7. 参考資料

■ 概要版の構成

1. 作成の背景

2. 対象地域

3. 整備対象

4. 対象者と効果

5. 案内情報提供の基本方針

6. 共通事項の整備方針

7. 各項目の整備方針

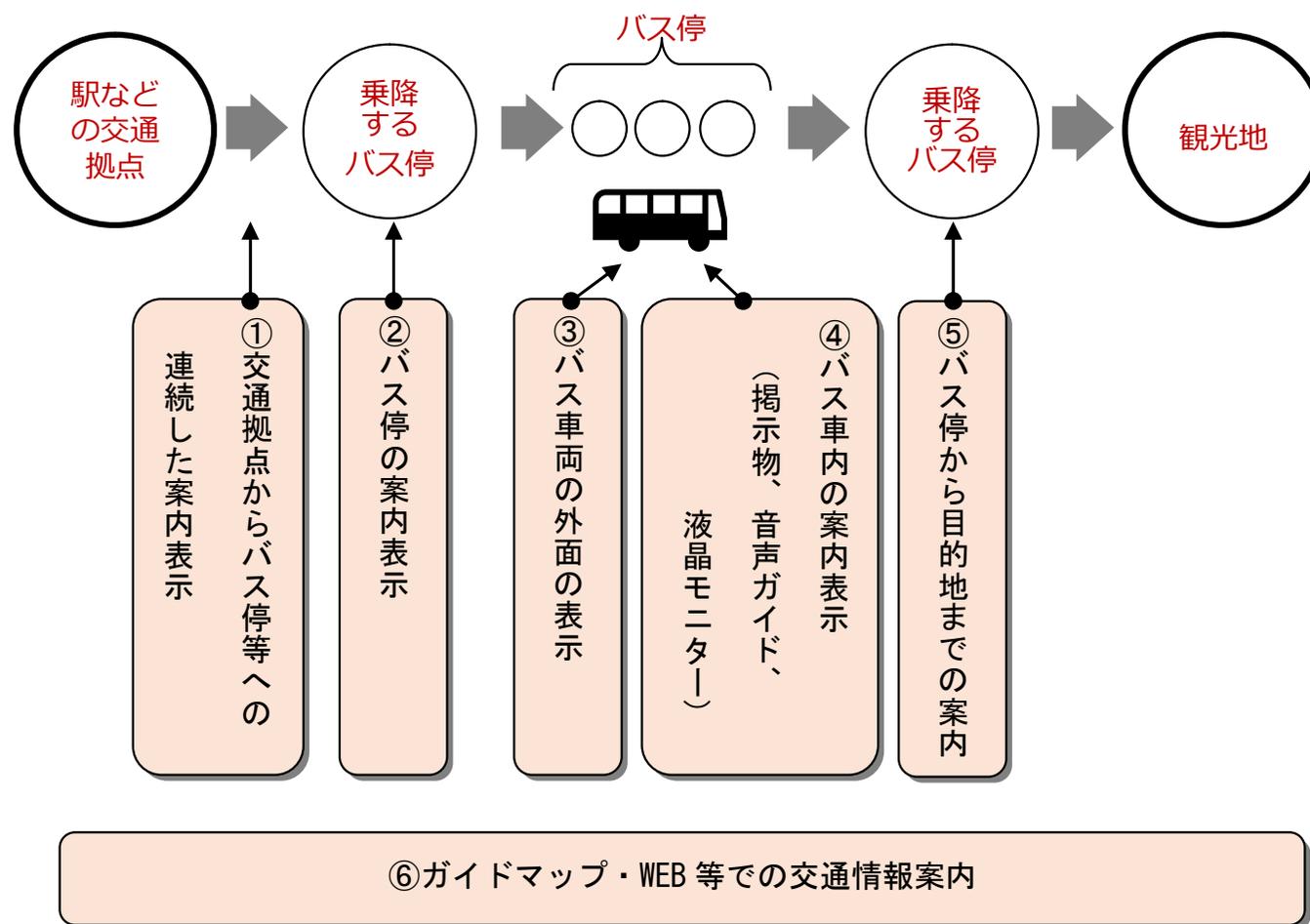
- ①交通拠点からバス停等への連続した案内表示
- ②バス停の案内表示
- ③バス車両の外面の表示
- ④バス車内の案内表示（掲示物等、音声ガイド、液晶モニター）
- ⑤バス停から目的地までの案内
- ⑥ガイドマップ・WEB等での交通情報案内

1. 作成の背景

- 世界遺産「紀伊山地の霊場と参詣道」を訪れる**外国人観光客は増加**しており、この10月には一部資産が追加登録されるなど、**今後も大きな誘客が期待されている**。
- 当該地域を訪れる多くの外国人観光客は、**熊野古道を歩くことを大きな魅力**としており、駅などの交通拠点から観光施設、ウォーキングポイントまでの**二次交通の利便性の向上が非常に重要**な要素である。
- とりわけ、**路線バス事業者の連携した取組**による**エリア全体**での外国人観光客にも分かりやすい**多言語表記等の整備・情報発信**により、外国人観光客の誘客と再訪の促進を図る。

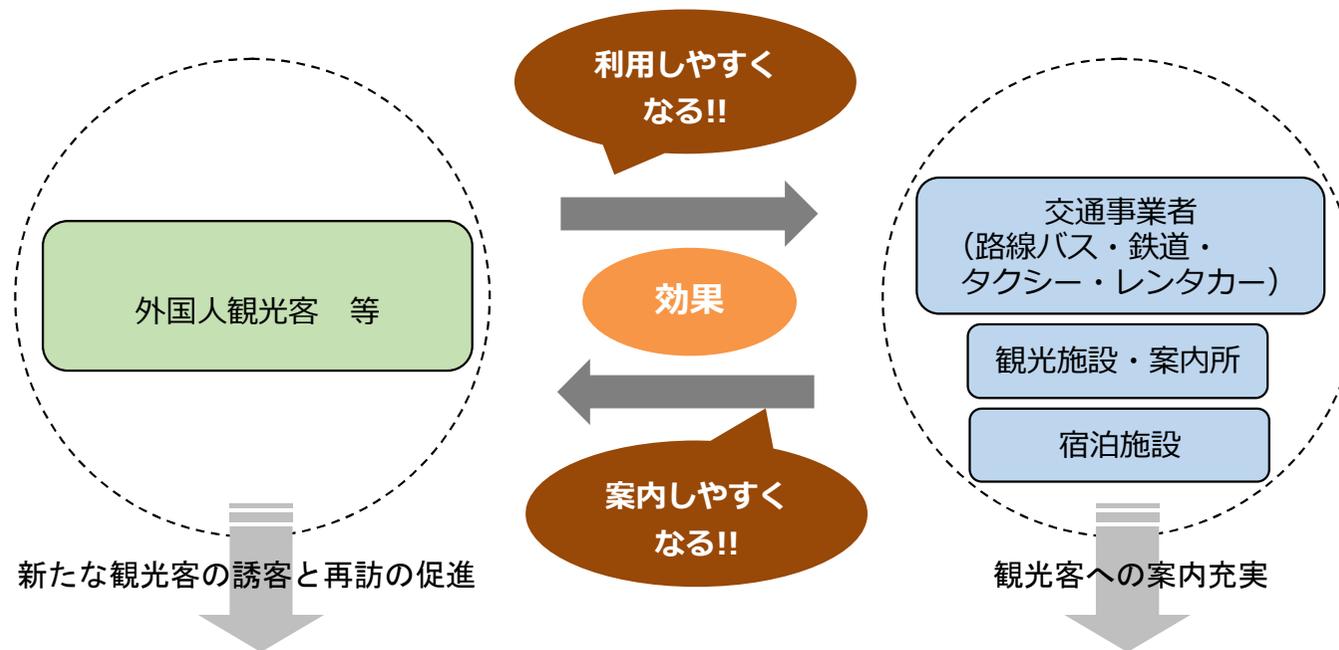
3. 整備対象

○駅などの交通拠点から目的地とする主な観光地へと向かう
バス等の二次交通に関する案内（下記図の①～⑥）を対象



4. 対象者と効果

- 対象者：外国人観光客等
- 効果：（二次交通の利用者）利用しやすくなる
（受け入れ側）案内しやすくなる



■効果

- ①二次交通の利用者がストレスなく熊野地域を観光することができ、受け入れ側もスムーズに案内が行うことができる。
- ②新たな観光客の誘客と再訪の促進が図れ、交流の促進と地域経済の活性化に寄与する。

5. 案内情報提供の基本方針

○現状から見られる課題や国のガイドラインを踏まえた本ガイドの基本方針

〈案内情報提供の基本方針〉

(1) シンプルな表現とする

- ①ピクトグラムの活用
- ②単語表記・短い文章での表現
- ③必要な場所から見やすい大きさ

(2) 表記の統一化を図る

- ①複数ある情報を整理・統一
- ②カラーリングによる表記
- ③多言語表記の統一

(3) 観光客の行動の流れに沿った案内を図る

- ①シームレスな案内
- ②必要な場所に必要な情報を表示
- ③周辺地域との連続性を考慮

(4) 継続的なマネジメントを行う

- ①常に最新の案内情報を掲示
- ②関係事業者間の連携強化

6. 共通事項の整備方針

○熊野地域の二次交通の案内に関する共通の整備方針

	整備方針
①言語の種類	○ユニバーサルデザインの観点から、 <u>日本語、英語の2言語を基本</u> とし、ピクトグラムも併せた3種類による表記を基本とする。
②英語表記	○英語を併記する際には、 <u>発音通りのローマ字表記</u> とする。 ○ローマ字表記については <u>ヘボン式ローマ字つづり</u> を使用する。 ○駅については、多くの事業者が「Sta.」の略語を使用していることから「Sta.」とする。
③文字表記 (文字サイズと字体)	○ <u>外国語を日本語と並べて表記する場合</u> は同程度に判読できるよう、必要な視距離に応じて <u>見える文字の大きさを確保</u> する。 ○ <u>ゴシック系の字体など認識しやすい字体</u> を利用する。
④ピクトグラム	○ピクトグラムは <u>標準案内用図記号または標準的に使われている記号</u> を基本とする。
⑤カラーリング	○どのような色覚の方にも <u>見やすい配色</u> に努める。

7. 各項目の整備方針

① 交通拠点からバス停等への連続した案内表示

〈課題〉

- ・ 駅からバス乗車場所、観光案内所、コインロッカー等への案内表示の連続性が不十分。
- ・ 外国人観光客は観光案内所で案内情報を取得している。
(アンケートより)

■ 紀伊勝浦駅前



○ 駅の出口にバス停等へ誘導する案内が小さくわかりにくい

〈整備方針〉

- ・ 駅からバス乗車場所、観光案内所、トイレ、コインロッカー等までスムーズに移動できるように**連続した案内を掲示**する。
- ・ **ピクトグラムを活用**し、一目で目的地点がわかるように案内を掲示する。
- ・ 案内の大きさ、文字サイズ、カラーリングを統一し、**視認性を向上**させる。



○ 誘導案内を掲示

7. 各項目の整備方針

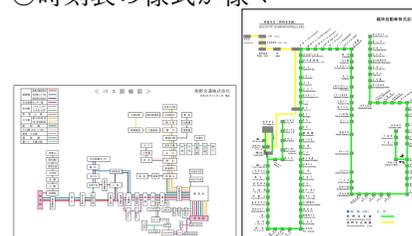
②バス停の案内表示-1

〈課題〉

- ・バス会社ごとの時刻表・路線図等は様式も異なるため、わかりにくい。
- ・1カ所に複数あるバス停は乗りたいバスを探しにくい。
- ・路線図、料金の支払い方、周辺の観光地情報が求められている。(アンケートより)



○時刻表の様式が様々



○路線図の様式が様々



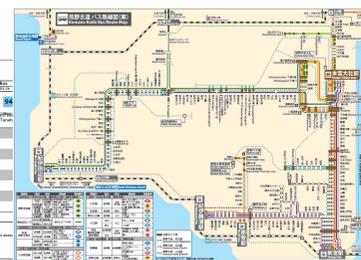
○1カ所に複数あるバス停

〈整備方針〉

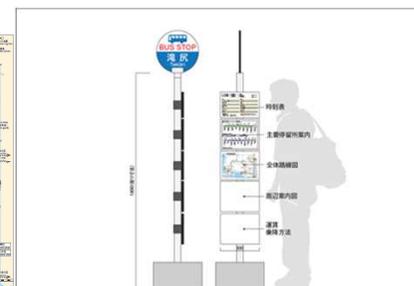
- ・**路線への系統番号**の付加
- ・**熊野地域全体の路線図**の作成
- ・バス停情報の整備
**(時刻表・主要停留所案内・
路線図・周辺案内図・
運賃乗降方法)**
- ・**時刻表のフォーマット**作成
- ・**バス停名称の統合・変更**

系統	バス名	時刻	備考
11	56	01	31
11	56	18	31
11	56	35	41
11	56	52	46
11	56	69	46

○時刻表フォーマット



○熊野地域全体の路線図



○バス停表示イメージ

7. 各項目の整備方針

② バス停の案内表示-2

〈課題〉

・バス停名称の課題

- 正式な駅名と名称が異なる。
- 他のバス停と名称が異なる。
- 観光地と似ているバス停がある。

熊野古道方面 From Kii-Tanabe Sta. to Shirahama Onsen, Kumano-kodo

田辺駅前
Tanabe Sta.
[30][00]12 [01][05]

紀伊田辺
Kii Tanabe St

○正式な駅名と名称が異なる



○観光地と似ているバス停

〈整備方針〉

- ・バス会社によって、バス停名称が異なる
バス停は、**名称を統一**する。
- ・駅名をバス停名称としているバス停は、**駅名の正式名称に統一**する。
- ・最寄りの観光地をイメージできない
バス停名称は、**観光地をイメージできるバス停名称への変更も検討**する。
- ・**観光地との違いが分かりやすいバス停名称への変更も検討**する。

	現在名称	変更(案)	理由	備考
1	紀伊田辺	紀伊田辺駅	駅名は駅の正式名称に統一	龍神
	田辺駅前			明光
2	湯峰温泉	湯の峰温泉	会社ごとに異なる名称を統一	龍神
	湯の峰温泉			熊交 奈良
3	熊野本宮	大日越上り口	会社ごとに異なる名称を統一	龍神
	大日越登り口			熊交 奈良
4	発心門	発心門口	名称の似たバス停と混乱	龍神

○名称変更(案) 抜粋

7. 各項目の整備方針

③ バス車両の外面の表示

〈課題〉

- ・バス車両は、表示板への多言語対応などバス会社や車両によっても様々。
- ・一目でどこが目的地か判断できないものが多い。
- ・バス車両の行き先表示への不満も見られる。
(アンケートより)



○多言語対応がされていないため行き先が分かりにくい

〈整備方針〉

- ・バスの外からでもバス車両の行き先がわかるように、**表示板に系統番号を表示**する。
- ・行き先表示には、日本語だけでなく、**英語表示も記載**する。

前面表示



○前面表示のイメージ

7. 各項目の整備方針

④ バス車内の案内表示-1

(掲示物等、音声ガイド、液晶モニター)

〈課題〉

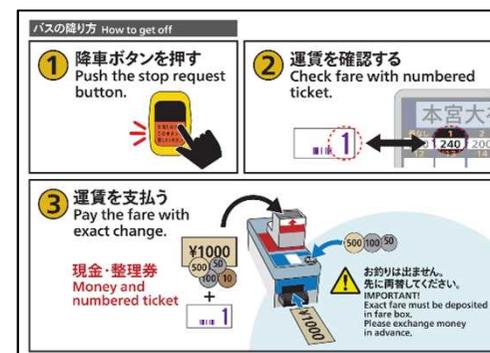
- ・路線図や運賃の支払い方法の掲示、車内での音声案内、モニター表示の多言語対応の充実が求められている。
(アンケートより)
- ・各種情報の充実と内容の統一が求められている。
(アンケートより)



○次のバス停と運賃が表示されるが多言語表記には対応していない

〈整備方針〉【**掲示物等**】

- ・**日本語に英語表示を併記**する。
- ・**モニターが見にくい座席にも配慮**する。
- ・**安全への配慮、車内マナー**を掲示する。
- ・**サイズの統一や見やすい場所への掲示**を行う。
- ・Wi-Fi接続が可能なバス車両の導入を検討する。



○車内後部へのステッカー掲示

7. 各項目の整備方針

④ バス車内の案内表示-2

(掲示物等、音声ガイド、液晶モニター)

〈課題〉

- ・路線図や運賃の支払い方法の掲示、車内での音声案内、モニター表示の多言語対応の充実が求められている。
(アンケートより)
- ・各種情報の充実と内容の統一が求められている。
(アンケートより)



○次のバス停と運賃が表示されるが多言語表記には対応していない

〈整備方針〉【音声ガイド】

- ・日本語と英語でのアナウンスを行う。
- ・聞き取りやすい音量、音質、速さ、イントネーションを確保する。
- ・停留所名を放送する際は、チャイムで合図し、停留所名を繰り返し案内する。
- ・観光施設に近いバス停、乗換ポイントとなるバス停は、その旨を補足して案内する。
- ・経由地、終点名、両替方法、運賃支払い方法の情報提供を適宜行う。

7. 各項目の整備方針

④ バス車内の案内表示-3

(掲示物等、音声ガイド、液晶モニター)

〈課題〉

- ・路線図や運賃の支払い方法の掲示、車内での音声案内、モニター表示の多言語対応の充実が求められている。
(アンケートより)
- ・各種情報の充実と内容の統一が求められている。
(アンケートより)



○次のバス停と運賃が表示されるが多言語表記には対応していない

〈整備方針〉【液晶モニター】

- ・日本語に英語表示を併記する。
- ・次の停車停留所名、運賃額、乗換案内と共に、降車時の運賃の確認方法、両替方法、安全への配慮、車内マナーを案内する。
- ・次の停車停留所名、運賃額をもっとも見やすいように表示時間を確保する。
- ・どの場所からも見やすい文字サイズを確保し、ローマ字表示の充実や表示時間の拡大を検討する。



○注意喚起（発車）



○車内マナー（禁煙）

7. 各項目の整備方針

⑤ バス停から目的地までの案内

〈課題〉

- ・観光地の最寄りのバス停から、目的地までのルートが分かりにくい。
- ・現在、バス停には周辺観光案内図見られない。



○バス停（湯の峰温泉）付近にある案内図は外国人観光客にとって便利である

〈整備方針〉

- ・バス停等に**周辺の観光案内図を掲示**する。
- ・バス停周辺の観光案内所などがどこにあるかわかるように、**案内サインを掲示**する。



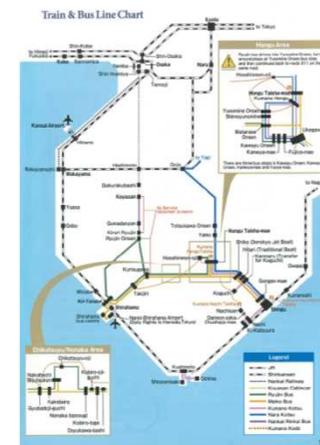
○バス停に付加する周辺案内図のイメージ

7. 各項目の整備方針

⑥ガイドマップ・WEB等での交通情報案内-1

〈課題〉

- ・新たな観光客の誘客や再訪を促進するため、熊野地域をPRするためにも情報発信のツールとしてガイドブックの作成は有効である。
- ・外国人観光客にとって、迷わず観光を楽しむことができる重要な役割を有する。
- ・路線検索サイトで情報を得ている観光客は多いため、オープンデータの充実も必要である。
(アンケート調査より)



○熊野古道オフィシャルガイドブック
(田辺市熊野ツーリズムビューロー)

〈整備方針〉【ガイドマップ】

- ・バス路線図や観光地の周遊ルート等を記載した**多言語対応 (日本語・英語) ガイドマップ**を作成する。
- ・各バス会社の案内情報などが変更された場合は、情報を早急に更新し、**常に最新の情報を提示**するように努める。



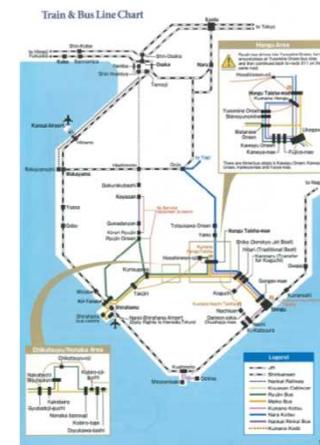
○ガイドマップのイメージ

7. 各項目の整備方針

⑥ガイドマップ・WEB等での交通情報案内-2

〈課題〉

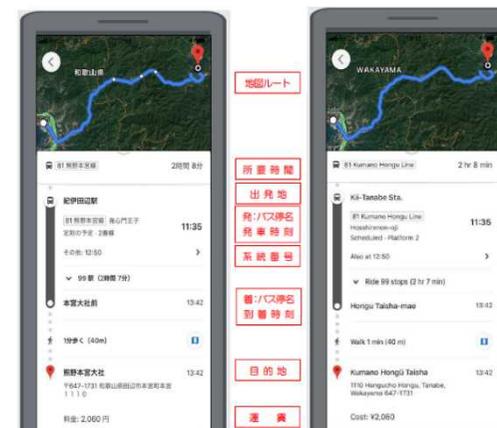
- ・新たな観光客の誘客や再訪を促進するため、熊野地域をPRするためにも情報発信のツールとしてガイドブックの作成は有効である。
- ・外国人観光客にとって、迷わず観光を楽しむことができる重要な役割を有する。
- ・路線検索サイトで情報を得ている観光客は多いため、オープンデータの充実も必要である。
(アンケート調査より)



○熊野古道オフィシャルガイドブック
(田辺市熊野ツーリズムビューロー)

〈整備方針〉【WEB】

- ・民間の交通系のアプリケーションへの情報提供によるスマートフォンを利用した時刻検索・乗り換え案内への対応を図る。
- ・時刻検索・乗り換え案内については、**災害などによる運休案内など非常時の案内情報の提供も図る。**



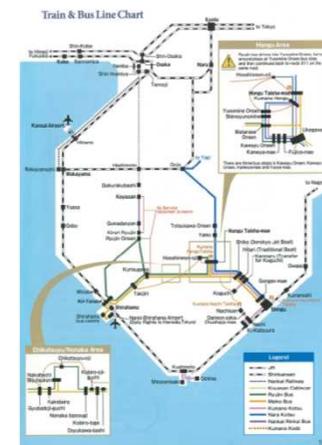
○オープンデータ化のイメージ

7. 各項目の整備方針

⑥ガイドマップ・WEB等での交通情報案内-3

〈課題〉

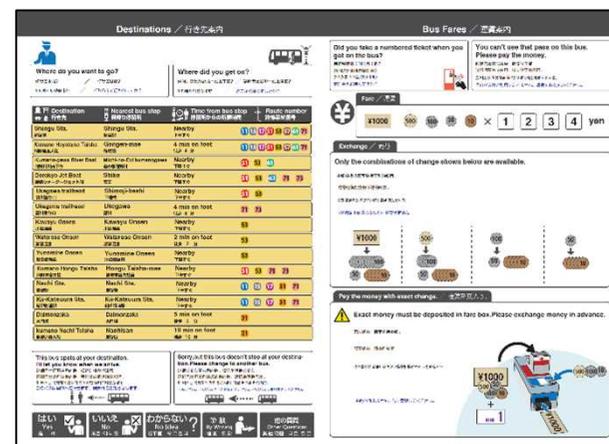
- ・新たな観光客の誘客や再訪を促進するため、熊野地域をPRするためにも情報発信のツールとしてガイドブックの作成は有効である。
- ・外国人観光客にとって、迷わず観光を楽しむことができる重要な役割を有する。
- ・路線検索サイトで情報を得ている観光客は多いため、オープンデータの充実も必要である。
(アンケート調査より)



○熊野古道オフィシャルガイドブック
(田辺市熊野ツーリズムビューロー)

〈整備方針〉【外国人接客対応ツール】

- ・外国人観光客とバス運転手が、よりスムーズで適切なコミュニケーションを図る手段として、**外国人接客対応ツールを作成**する。
- ・災害など非常時において、外国人観光客をスムーズに誘導するためのコミュニケーションを図る手段として、**平常時だけでなく非常時にも案内可能な外国人接客対応ツールを作成**する。



○外国人接客対応ツールのイメージ