

# 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



# 目次

1. はじめに	1
1-1. 作成の背景	1
1-2. 対象地域	1
1-3. 構成	2
1-4. 整備対象	3
1-5. 対象者と効果	4
2. 現状と課題の整理	5
2-1. 熊野地域の観光交通特性	5
2-2. 外国人観光客の特性	6
(1) 外国人観光客の推移	6
(2) 外国人観光客の意向（アンケート調査より）	7
2-3. 観光案内の現状と課題	10
(1) 交通拠点からバス停等への連続した案内表示	10
(2) バス停の案内表示	10
(3) バス車両の外面の表示	12
(4) バス車内の案内表示（掲示物、音声ガイド、液晶モニター）	13
(5) バス停から目的地までの案内	13
(6) ガイドマップ・WEB 等での交通情報案内	13
3. 基本方針	14
3-1. 案内情報提供の基本方針	14
(1) シンプルな表現とする	15
(2) 表記の統一化を図る	15
(3) 観光客の行動の流れに沿った案内を図る	15
(4) 継続的なマネジメントを行う	15
4. 共通整備方針	16
4-1. 共通事項の整備方針	16
4-2. 各項目の整備方針	21
(1) 交通拠点からバス停等への連続した案内表示	21
(2) バス停の案内表示	22
(3) バス車両の外面の表示	27
(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）	28
(5) バス停から目的地までの案内	31
(6) ガイドマップ・WEB 等での交通情報案内	32

5. 共通整備ガイドの運用方針.....	37
5-1. 今後の検討課題.....	37
(1) バス事業者等との綿密な調整.....	37
(2) 関係事業者に対する周知・啓発.....	37
(3) 周辺観光地との案内の共通化の調整.....	37
5-2. 共通整備ガイドの効果検証.....	37
5-3. 共通整備ガイドの定期的な見直し.....	38
6. 今後のスケジュール.....	38
7. 参考資料.....	39
7-1. バス停名称一覧.....	39
7-2. 路線図の系統色（色番号）.....	42
7-3. バス車両一覧.....	43
7-4. 外国人接遇対応ツールで使用する基本的な文言（英・簡・繁・韓）.....	44
7-5. アンケート調査（和歌山大学協力）.....	46
(1) 調査の概要.....	46
(2) 結果と分析の概要.....	48
7-6. 熊野外国人観光客交通対策推進協議会.....	56
(1) 熊野外国人観光客交通対策推進協議会 検討経緯.....	56
(2) 熊野外国人観光客交通対策推進協議会 名簿.....	57

# 1. はじめに

## 1-1. 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、近年、増加しており、平成 28 年 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となっている。

しかし、交通拠点から観光地までの案内は、多言語対応において外国人観光客には、十分とは言えない状況である。

外国人観光客に分かりやすい多言語表記等の整備・情報発信を行うためには、案内における共通した指針が必要であることから、本ガイドを作成し、ガイドに沿った整備を行うことで、より一層の外国人観光客の誘客と再訪を促進するものである。

本ガイドは、平成 29 年度に初版を作成したが、その後も来訪者の実態調査や整備内容の検討を進め、改善策等を継続して検証・実施しており、必要に応じた適切な更新を図る。

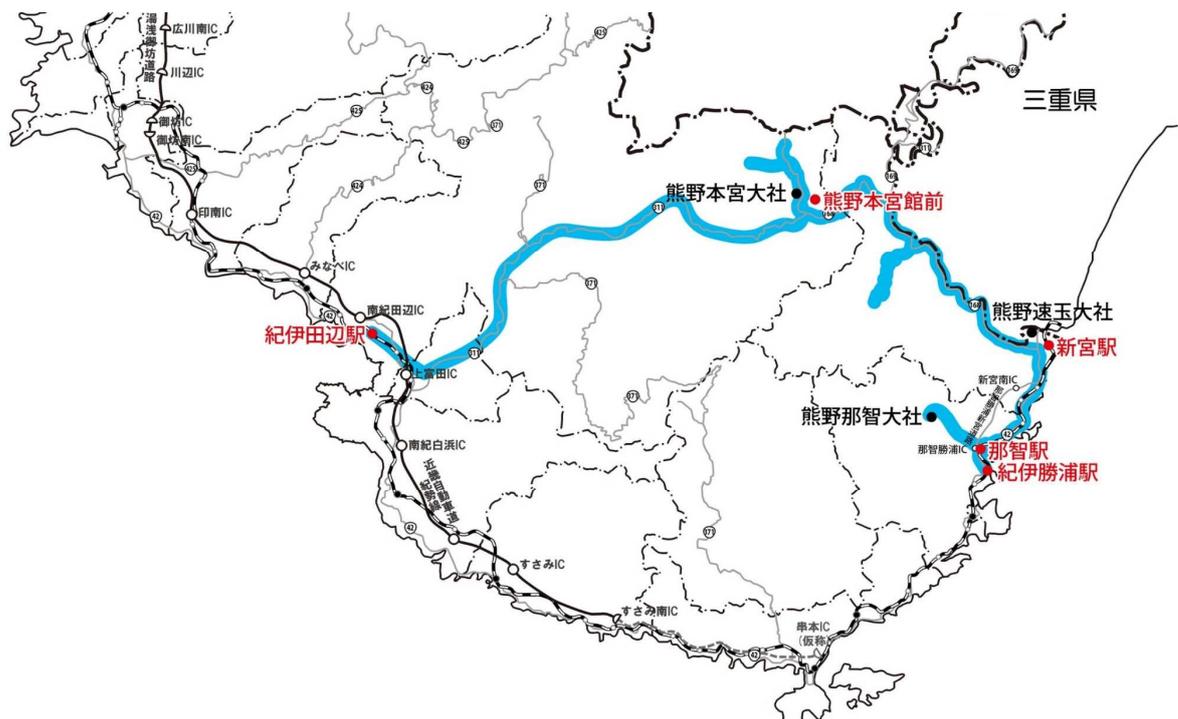
## 1-2. 対象地域

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の中でも、田辺から熊野本宮、新宮、那智勝浦等を通る熊野古道(中辺路)は特に人気のルートであり、観光客も増加している。

しかし、主な交通機関であるバス路線は複数のバス会社により運行されており、多言語対応や案内情報においても各社で統一されたものはなく、外国人観光客には分かりにくい状況にある。

これらのことから、本ガイドでは、熊野地域の中で外国人観光客の利用が多く見られる田辺、熊野本宮、新宮、那智勝浦の駅などの交通拠点、その交通拠点をつなぐバス交通ルートやバス停周辺などを対象地域とする。

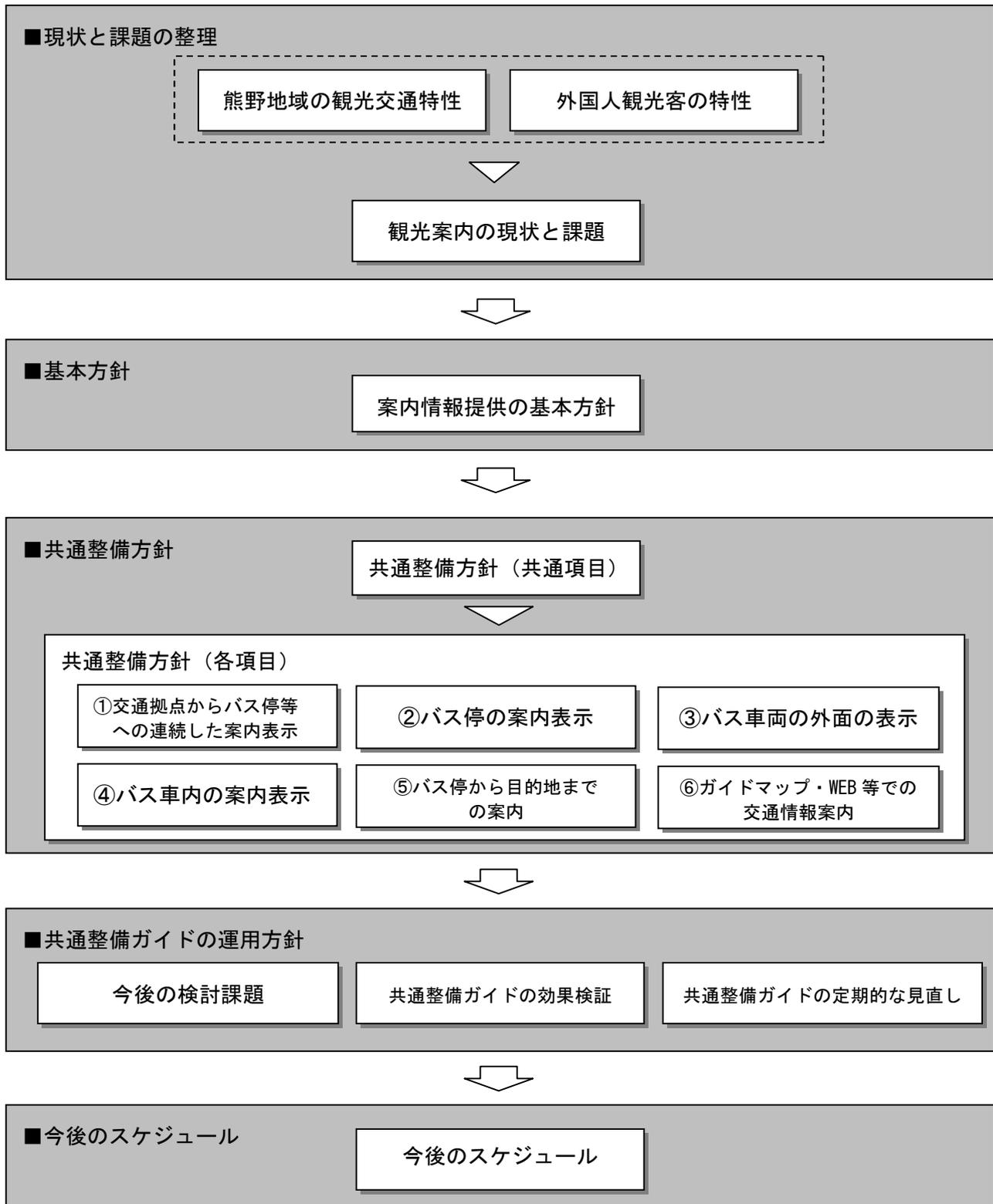
### ■ 対象地域



### 1-3. 構成

本ガイドの構成は、熊野地域を対象とした観光交通及び外国人観光客の特性を整理し、観光案内の現状と課題を整理した上で、基本方針、共通整備方針を示す。

続いて、本ガイドの運用方針と今後のスケジュールについて示す。



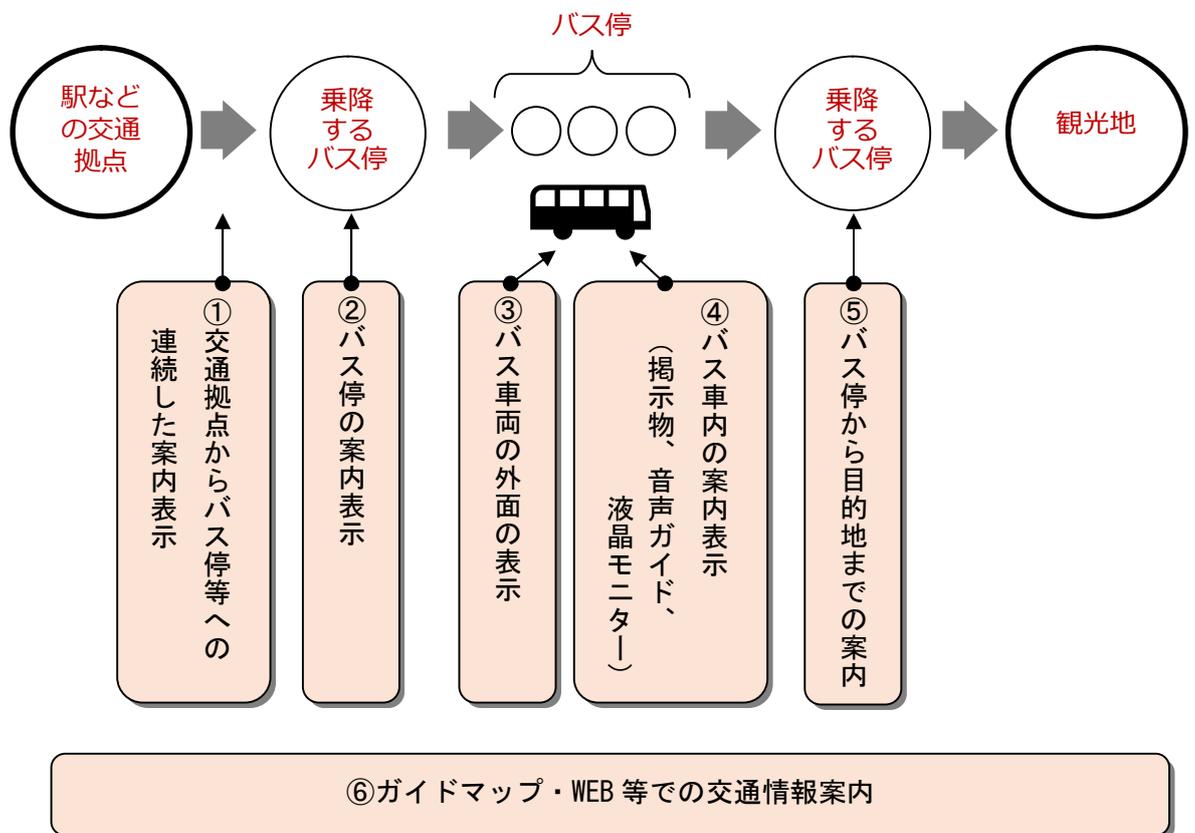
## 1-4. 整備対象

熊野古道(中辺路ルート)では、多言語表記や乗り換えなどの連続した案内などが十分ではないため、外国人観光客が二次交通を利用してスムーズに移動して、目的とする観光地まで到着できる環境とは言えない。

また、複数のバス会社が複数のバス路線を有し、熊野地域内や熊野地域内外をまたいで運行されていることから、事業者間の調整も困難であり、掲出されている案内表示も統一されていない。

これらのことから、本ガイドの整備対象は、外国人観光客の移動も踏まえて、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)を対象とする。

### ■整備対象

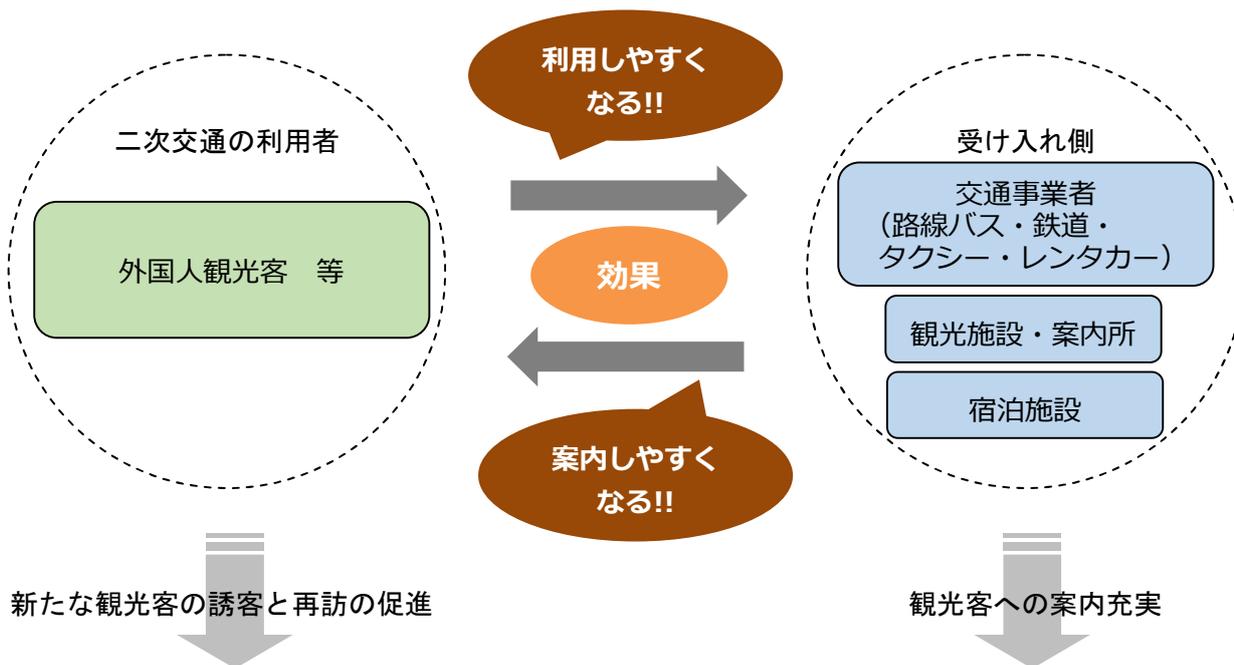


## 1-5. 対象者と効果

対象者は、外国人観光客等を対象とし、わかりやすい案内整備や情報発信を行うことで、新たな観光客の誘客と再訪の促進を図る。

また、交通事業者、観光施設・案内所、宿泊施設などの観光客の受け入れ側も、わかりやすい案内整備や情報発信を行うことで、案内がスムーズに行える効果がある。

### ■対象者と効果



### ■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を行うことができる。
- 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。

## 2. 現状と課題の整理

### 2-1. 熊野地域の観光交通特性

熊野地域には、熊野本宮大社を始め、熊野那智大社(那智の滝)、熊野古道(中辺路等)など鉄道だけでは、アクセスできない観光地が多く点在している。

現在、熊野地域の観光地への主な交通手段としては、バス事業者 4 社(明光バス(株)・熊野交通(株)・龍神自動車(株)・奈良交通(株))が路線バスを運行しており、多くの外国人観光客に利用されている。

また、今後も個人で利用される外国人観光客が増加傾向にある中で、鉄道駅等からバス等への乗り換えなど二次交通は重要な移動機関となる。

■ 交通路線図



資料:一般社団法人 田辺市熊野ツーリズムビューロー

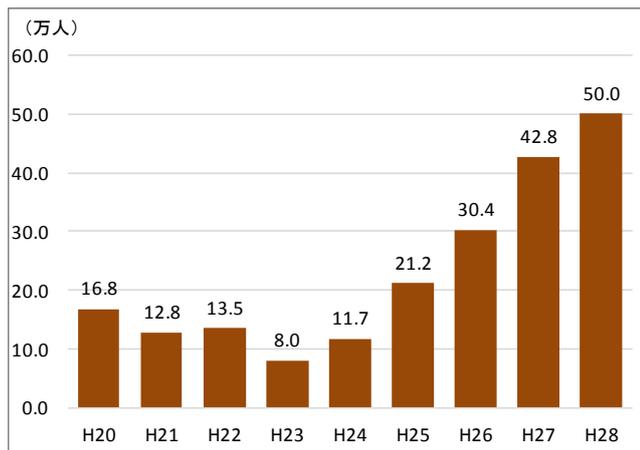
## 2-2. 外国人観光客の特性

### (1) 外国人観光客の推移

外国人観光客は年々増加傾向にあり、外国人観光客に向けた案内の重要性は高くなってきている。平成28年の和歌山県における宿泊客数を見ると、年間約50万人の外国人宿泊客が訪れており、全体の10%程度を外国人が占めている。

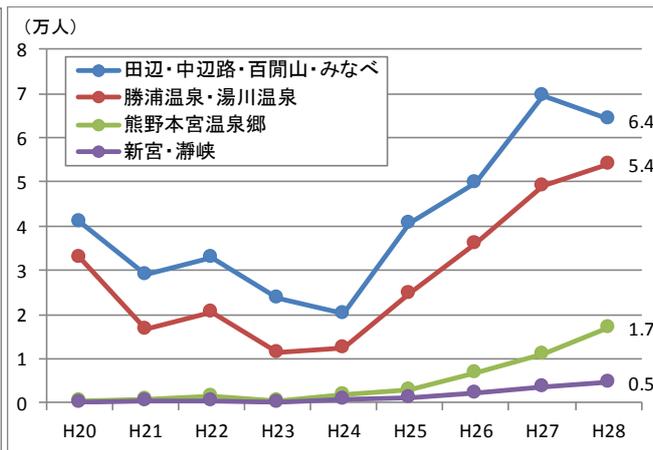
地域別に見ても、熊野地域の外国人宿泊者数は、平成24年度以降増加傾向にある。

■外国人宿泊者数の年間推移（和歌山県内）



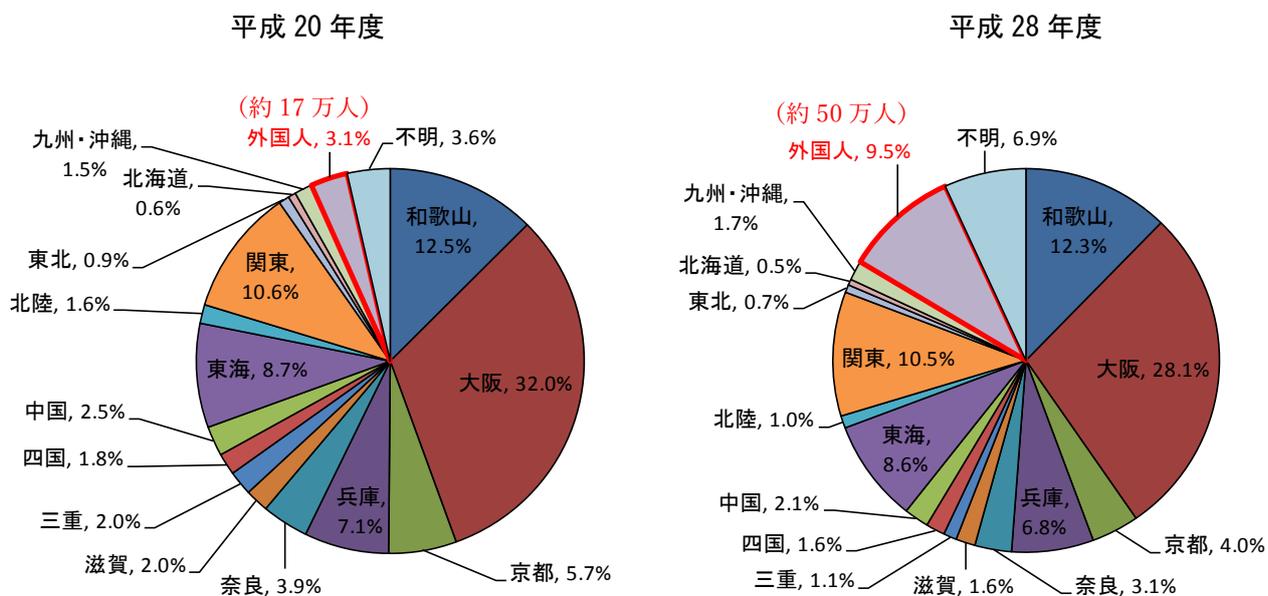
資料:和歌山県観光客動態調査報告書

■外国人宿泊者数の年間推移（地域別）



資料:和歌山県観光客動態調査報告書

■宿泊客の発地別割合（年間）



資料:和歌山県観光客動態調査報告書

(2) 外国人観光客の意向（アンケート調査より）

熊野地域を訪れた外国人観光客を対象に、街頭調査（ストリートキャッチ）及び施設調査を実施し、駅・バス停の案内表示などについての意向を把握した。

① 調査の概要

○街頭調査 (ストリートキャッチ)	<b>【調査場所】</b> ・紀伊田辺駅、紀伊勝浦駅、那智駅、新宮駅、熊野本宮館前、那智山、滝尻 <b>【調査時期】</b> (1回目)平成29年7月5日・6日の2日間 (2回目)平成30年2月の2日間 <b>【サンプル数】</b> 87人
○施設調査	<b>【調査場所】</b> ・宿泊施設55箇所、観光案内所8箇所 <b>【調査時期】</b> ・平成29年7月3日～7月31日、平成30年2月の1ヶ月 <b>【サンプル数】</b> 293人
合計	<b>【サンプル数】</b> 380人
調査項目	路線バスの満足度／路線バスの情報で役だったもの／改善が必要な案内(バス停・バス車内)／改善が必要だと思う鉄道駅・バス停／熊野地域での移動(出発地・目的地)／属性(性別、年齢、母国語、国籍、グループ人数、旅行形態、熊野地域への訪問回数、滞在日数など)、自由意見など



○那智山

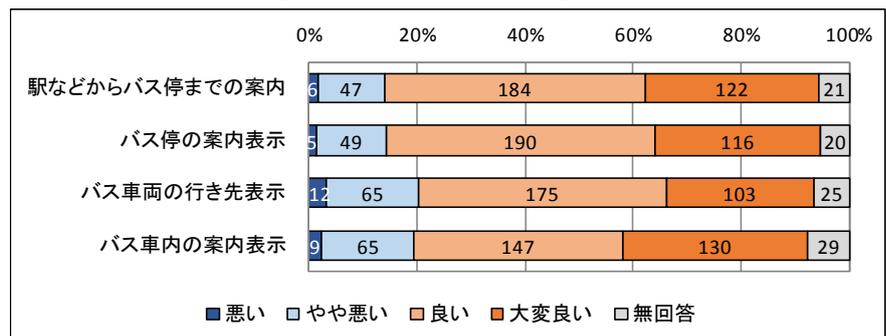


○熊野本宮館前

② 結果の概要

1. 満足度

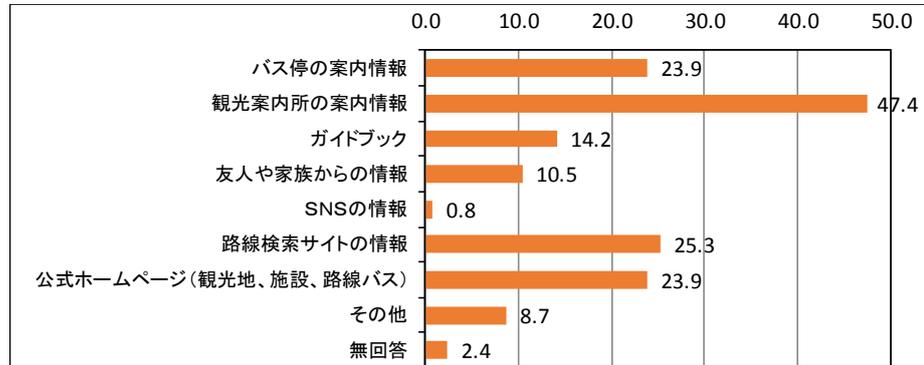
・「バス車両の行き先表示」「バス車内の案内表示」について、2割が不満



※グラフ内数値は実数

2. 利用している情報源

- ・観光案内所やバス停で情報を得ている観光客が多い
- ・路線検索サイトによる補足を必要とする観光客も多い

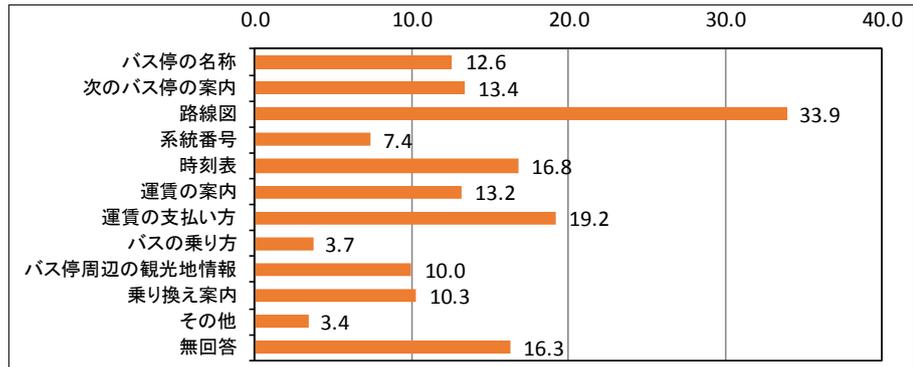


※%、複数回答あり

3. 必要な情報

《バス停》

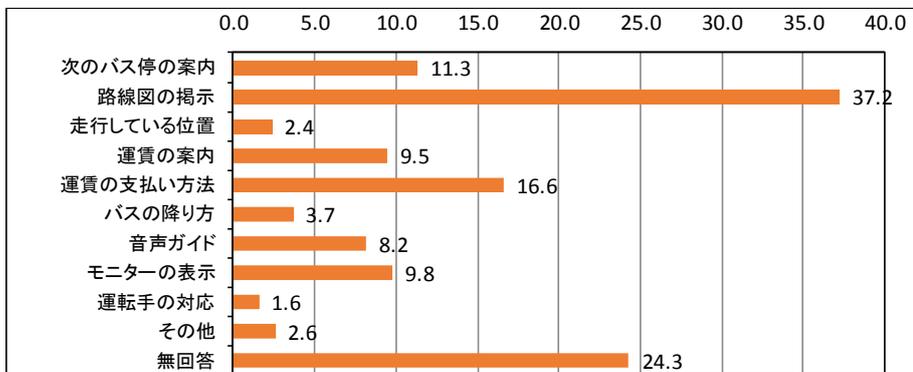
- ・路線図などバス停の位置関係が分かる案内
- ・運賃の支払い方や時刻表の案内
- ・バス停周辺の観光地の情報など現在地周辺に関する案内



※%、複数回答あり

《バス車内》

- ・路線図の掲示
- ・運賃の支払い方法の案内
- ・次のバス停・運賃の分かりやすい案内

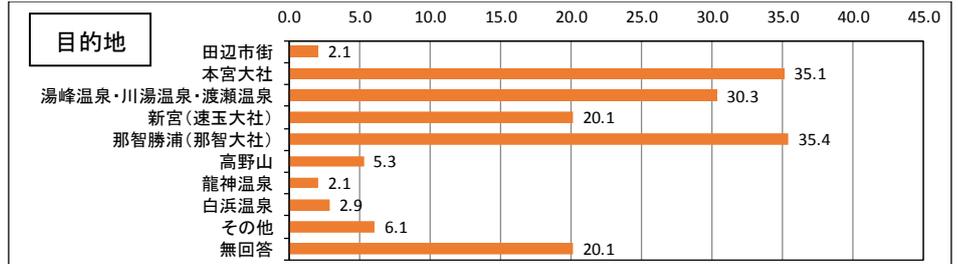
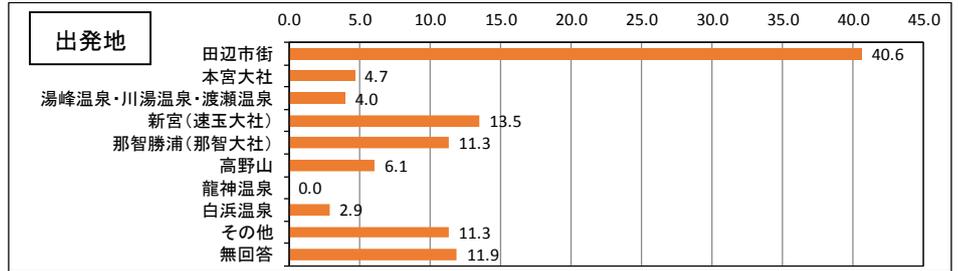


※%、複数回答あり

4. 旅行者の特徴

【出発地・目的地】

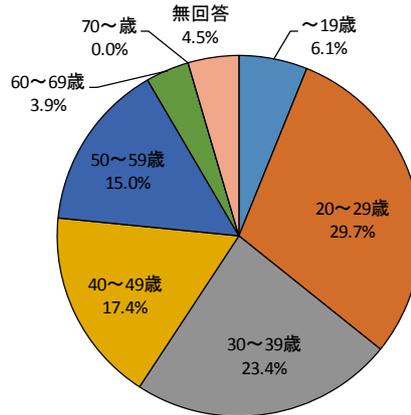
・田辺、新宮、那智勝浦を周遊する個人旅行者が多い



※%、複数回答あり

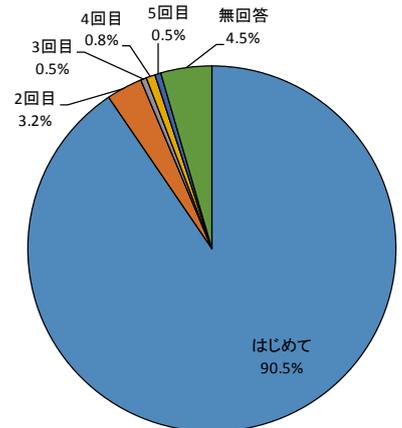
【年齢】

・20代、30代が多いが、50代以上の旅行者も2割程度見られる



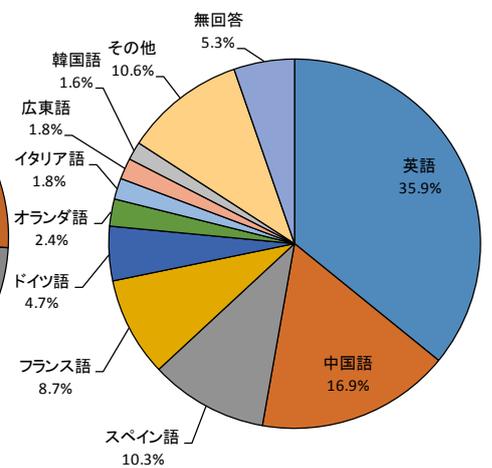
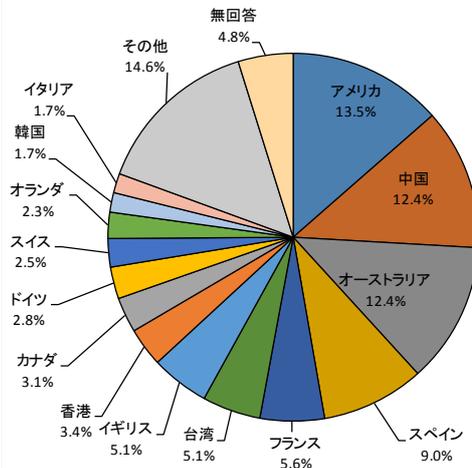
【訪問回数】

・はじめての訪問者が9割以上



【国籍】

・国籍は多岐に渡るが、英語を母国語とする方が多い



## 2-3. 観光案内の現状と課題

### (1) 交通拠点からバス停等への連続した案内表示

交通拠点である駅等から、バス停留所や観光案内所、コインロッカーなど観光客が向かいたいと思う場所への案内がない場合や、あっても大きさや情報が足りないなど外国人観光客に対して十分ではない。

アンケート調査結果を見ても、観光案内所で案内情報を取得している外国人観光客が多いため、必要な場所までの案内情報の連続した表示が必要である。

■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

### (2) バス停の案内表示

#### ① バス会社によって異なる時刻表など

バス会社ごとに、時刻表や路線図、多言語の表記は行われているが、大きさや記載内容など各社によって個々に作成されているため、外国人観光客からはわかりにくい情報となっている。

アンケート調査の結果を見ても、バスの路線図、運賃の支払い方法、周辺の観光地情報などの情報を求められており、外国人観光客の視点に立った必要な情報の整理が必要である。

また、1カ所のバス停に複数ある各社のバス停は、どちらのバス停を見ればよいかわからず、乗りたいバスを探しにくい状況となっているため、改善が必要である。

### ■各社の時刻表

○明光バス  
(新宮駅)  
熊野古道号

○熊野交通  
(那智の滝前)  
那智山線

○奈良交通  
(湯の峰温泉)  
八木新宮線

○龍神自動車 (発心門王子)  
熊野本宮線

### ■新宮駅のバス停



○各社のバス停がそれぞれ設置され、乗りたいバスを探しにくい状況となっている



### ③ バス停・路線の名称と表示

バス停の名称は、地域や施設の名称、文化資源等の名称が多く用いられている。バス事業者ごとにバス停名称が付けられていることから、バス会社によって名称が異なるバス停もある。

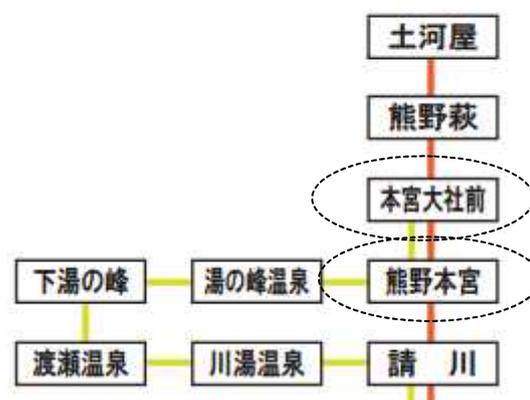
また、最寄りの観光地をイメージできない、又は、別の観光地をイメージさせてしまうバス停名称等もあり、観光客が迷う一因になっている。

さらに、鉄道駅とアクセスするバス停は、鉄道駅の名称をそのまま引き継いでいないことから、観光客は、路線検索サイトで誤った検索をしてしまう。

観光案内所やバス停、路線検索サイトで情報を得ている観光客は多く、路線図の掲示を望む声も多いことから、わかりやすく適切なバス停及び路線名称の整備と表示が必要である。

例) JR 紀伊田辺駅前バス停には、「田辺駅前」「紀伊田辺」のバス停名があり、路線検索サイトでは、大阪府内の地下鉄谷町線「田辺駅」と混同する。

#### ■バス停名称



○「本宮大社前」と「熊野本宮」のバス停は、どちらが本宮大社に近いのかわかりにくい

### (3) バス車両の外面の表示

各バス事業者のバス車両は、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であり、一目でどこが目的地か判断できないものが多い。また、アンケート調査結果を見ても、バス車両の行き先表示への不満も見られる。

これらのことから、目的地の行き先表示について、バスをみただけでどこに行くかわかるようにバス車両への表示も検討する必要がある。

#### ■バス車両



○多言語対応がされていないため行き先がわかりにくい

(4) バス車内の案内表示（掲示物、音声ガイド、液晶モニター）

アンケート調査結果を見ても、バス車内への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おり、各種情報の充実と内容の統一が求められている。

■モニター



○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

(5) バス停から目的地までの案内

観光地の最寄りのバス停を下りてから、目的とする熊野古道(中辺路)等へは徒歩で向かう必要があり、分かりにくいルートも多くあるため、下りたバス停周辺に周辺案内を表記し、現在地と目的地との位置関係を示す必要がある。

■案内図



○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

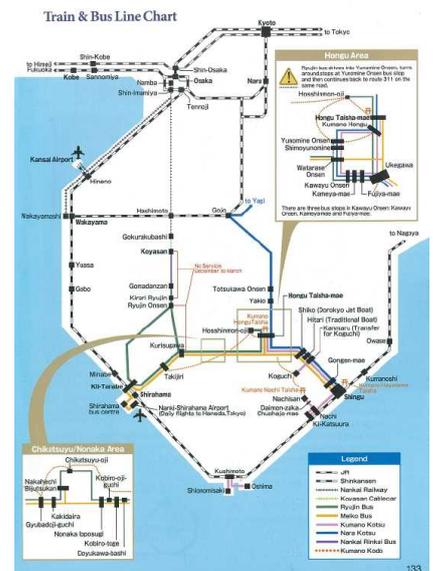
(6) ガイドマップ・WEB 等での交通情報案内

熊野地域を訪れた外国人観光客にとっても、迷わず観光を楽しむためには、熊野地域の観光地や二次交通に関する情報などを整理し PR する必要がある。そのため、情報発信の1つのツールとしてガイドブックの作成は有効である。

また、現在、熊野古道(中辺路)を対象としたガイドブックはあるが、熊野地域全域を網羅した路線図を含むガイドマップはないため、既存のガイドブックと整合を図り、熊野地域の情報の整理とガイドマップの作成が必要である。

WEB 等での交通情報案内は、各バス事業者が各々行っており、多言語表記などが統一されていない。また、アンケート調査結果を見ると、路線検索サイトで情報を得ている外国人観光客は多いことから、各社データを一元化した情報発信も必要である。

■ガイドブック（抜粋）



○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）

### 3. 基本方針

#### 3-1. 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、本ガイドの基本方針を、下記に示す。

##### 〈現状から見られる課題〉

- (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
- (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

##### 公共交通機関における外国語等による情報提供促進措置ガイドライン

(国土交通省 H18. 3)

##### 〈基本的な考え方〉

- (1) 情報がある場所を明確に表示
- (2) 各種の媒体を用いて相互に補完
- (3) 情報内容の統一やデザインの一貫性の確保
- (4) 外国語やピクトグラムを活用
- (5) 継続的なマネジメント組織の設置

##### 〈案内情報提供の基本方針〉

##### (1) シンプルな表現とする

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

##### (2) 表記の統一化を図る

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

##### (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

## (1) シンプルな表現とする

①単語表記・短い文章での表現	・情報が伝わる範囲で、単語やできる限り短い文章で表現する。
②必要な場所から見やすい大きさ	・駅を出てバス停に向かう場合など、どの辺りに何があるかがわかるよう、目印となるような適切な大きさのピクトグラムや文字などで観光客を誘導する。
③ピクトグラムの活用	・ピクトグラムを適切に活用しつつ、伝えたい内容等が視覚的にイメージしやすくなるよう努める。 ・標準案内用図記号検討委員会が策定した125種類の標準案内用図記号(交通エコロジー・モビリティ財団)を用いる。

## (2) 表記の統一化を図る

①複数ある情報を整理・統一	・同じ場所に同様の情報が別々に記載されている場合などは、様式を統一し、情報を整理して提示する。
②多言語表記の統一	・日本語、英語、ピクトグラムを基本とする。
③カラーリングによる表記	・背景色と文字色は明度差を付け、見やすい色彩とする。 ・高齢者や障害者にも配慮した色彩とする。 ・周辺の景観へ配慮した色彩とする。

## (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	・迷うことなく目的地までたどり着けるように、案内の連続性を考慮する。
②必要な場所に必要情報を表示	・旅のはじめから詳細の情報を提示するのではなく、目的地に近づくポイントとなる場所(交通結节点等)に適した情報を掲示する。
③周辺地域との連続性を考慮	・熊野地域に限らず、高野山や白浜など周辺の観光地との連続性も考慮した案内を提示する。

## (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	・各社の案内情報等が更新された際には、更新時期に合わせて掲示されている内容を適切に更新する。
②関係事業者間の連携強化	・熊野外国人観光客交通対策推進協議会を通じ、交通事業者など関係機関との連携強化を図る。

## 4. 共通整備方針

本ガイドの共通整備方針は、二次交通の案内を整備する際に、守るべき事項としての「○基本的な内容」と、情報提供することがさらに望まれる事項として「◎さらに望まれている内容」に区分する。

さらに、整備の際のポイントとして、ガイドラインの内容を具体的に実施する際の留意点や具体的な事例などを示している。

### 4-1. 共通事項の整備方針

共通事項としては、「言語の種類」、「英語表記」、「文字表示」、「ピクトグラム」、「カラーリング」について、それぞれ、整備方針を記載する。

		整備方針
①言語の種類	基本的な内容	○ユニバーサルデザインの観点から、日本語、英語の2言語を基本とし、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	基本的な内容	○英語を併記する際には、発音通りのローマ字表記とする。 ○ローマ字表記についてはヘボン式ローマ字つづりを使用する。 ○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)	基本的な内容	○外国語を日本語と並べて表記する場合は同程度に判読できるよう、必要な視距離に応じて見える文字の大きさを確保する。 ○ゴシック系の字体など認識しやすい字体を利用する。
④ピクトグラム	基本的な内容	○ピクトグラムは標準案内用図記号または標準的に使われている記号を基本とする。
⑤カラーリング	基本的な内容	○どのような色覚の方にも見やすい配色に努める。

## 整備のポイントと留意点

### ①言語の種類について

情報提供を行う言語の種類は、日本語に加え、代表的な国際言語である英語を基本とする。また、ユニバーサルデザインの観点より、多くの人々に対して文字に頼らずに情報伝達が可能なピクトグラムの種類による表記を基本とする。

ただし、ピクトグラムのみで情報を伝達できる場合は必ずしも文字を併記する必要はないものとする。

また、英語以外の外国語での情報提供については、複数の多言語を表示すると表示面が繁雑となりわかりにくくなることや外国人観光客は英語表記で十分に情報が伝わるため、基本的には行わない。ただし、対象者が限定される場合や地域の状況に応じて必要な場合は、英語以外の外国語の記載を検討する。

パンフレットやホームページのように言語ごとに作成できるものは、日本語と英語を基本とする。

### ②英語表記について

英語表記は、発音どおりのローマ字表記とし、ヘボン式ローマ字つづりで表記する。バス停の英語表記については、普通名詞部分も英訳せず、ローマ字表記とする。これにより、車内アナウンスや運転手の案内と表記が一致するため、外国人観光客にもわかりやすい案内となる。

地名等に「東、西、南、北、新、前、口、川、橋、峠、神社、王子、越」等の接頭語・接尾語がつくバス停名称については、次に続く名詞の間に「-」（ハイフン）を入れる。また、はねる音「ン」は「n」で表す。（参考資料：バス停名称一覧 参照）

(ハイフンを入れた例)	本宮大社前	Hongu Taisha-mae
	小広峠	Kobiro-toge
	近露王子	Chikatsuyu-oji

(はねる音の例)	発心門	Hosshinmon
----------	-----	------------

■ヘボン式ローマ字のつづり方

日本語音					ヘボン式ローマ字つづり				
あ	い	う	え	お	a	i	u	E	o
か	き	く	け	こ	ka	ki	ku	ke	ko
さ	し	す	せ	そ	sa	shi	su	se	so
た	ち	つ	て	と	ta	chi	tsu	te	to
な	に	ぬ	ね	の	na	ni	nu	ne	no
は	ひ	ふ	へ	ほ	ha	hi	fu	he	ho
ま	み	む	め	も	ma	mi	mu	me	mo
や	—	ゆ	—	よ	ya	—	yu	—	yo
ら	り	る	れ	ろ	ra	ri	ru	re	ro
わ	—	—	—	—	wa	—	—	—	—
ん					n				
が	ぎ	ぐ	げ	ご	ga	gi	gu	ge	go
ざ	じ	ず	ぜ	ぞ	za	ji	zu	ze	zo
だ	ぢ	づ	で	ど	da	ji	zu	de	do
ば	び	ぶ	べ	ぼ	ba	bi	bu	be	bo
ぱ	ぴ	ぷ	ぺ	ぽ	pa	pi	pu	pe	po
きゃ		きゅ		きょ	kya		kyu		kyo
しゃ		しゅ		しょ	sha		shu		sho
ちゃ		ちゅ		ちょ	cha		chu		cho
にゃ		にゅ		にょ	nya		nyu		nyo
ひゃ		ひゅ		ひょ	hya		hyu		hyo
みゃ		みゅ		みょ	mya		myu		myo
りゃ		りゅ		りょ	rya		ryu		ryo
ぎゃ		ぎゅ		ぎょ	gya		gyu		gyo
じゃ		じゅ		じょ	ja		ju		jo
ぢゃ		ぢゅ		ぢょ	ja		ju		jo
びゃ		びゅ		びょ	bya		byu		byo
ぴゃ		ぴゅ		ぴょ	pya		pyu		pyo

備考) 1) 長音:「ー」(長音符号)、「<sup>ˆ</sup>」、「h」は基本的には用いない。

2) はねる音:「ン」は「n」で表す。

3) つまる音: 次にくる最初の子音字を重ねて表すが、次に「ch」がつづく場合には「c」を重ねずに「t」を用いる。

4) 大文字: 語頭は大文字で書く。

5) ハイフン: はねる音を表す「n」と次にくる母音字又は「y」とを切り離す必要がある場合には、「n」の次に「-」(ハイフン)を入れる。

意味のかたまりや発音のしやすさ等の観点から、複数の名詞等で構成される固有名詞や「o」が重なる場合等は、その間に「-」(ハイフン)を入れることができる。

6) その他: 特殊音の書き表し方は自由とする。

参考資料)

- ・観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン(平成 26 年 3 月 国土交通省観光庁)
- ・訪日外国人旅行者のバス利用を想定した多言語対応に関するガイドライン(平成 29 年 8 月 日本バス協会)
- ・和歌山県外国語表記ガイドライン(平成 28 年 3 月 和歌山県観光交流課)

### ③文字表記（文字サイズと字体）について

英語を日本語と並べて表記する場合は、英語等の文字高は日本語と同レベルに判読できるようにする。日本語と同程度に判読できる英語等の文字高の目安を日本語の3/4程度とする。

また、字体については、ゴシック系の字体など認識しやすい字体を利用する。

#### ■文字の大きさと選択の目安

視距離	和文文字高	英文文字高
30mの場合	120mm 以上	90mm 以上
20mの場合	80mm 以上	60mm 以上
10mの場合	40mm 以上	30mm 以上
4～5mの場合	20mm 以上	15mm 以上
1～2mの場合	9mm 以上	7mm 以上

#### ■文字の高さ

（和文）

和歌山

文字高さ

（英文）

Wakayama

文字高さ

参考資料)

・公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン

（平成 25 年 10 月 交通エコロジー・モビリティ財団）

#### ④ピクトグラムについて

ピクトグラムについては、国際的に通用する情報伝達手段として積極的に活用する。

ピクトグラムは標準案内用図記号検討委員会が策定した125種類の標準案内用図記号(交通エコロジー・モビリティ財団)を用いる。

さらに、標準案内用図記号以外で広く使われているピクトグラムも使用可能とする。

##### ■ピクトグラムの一例



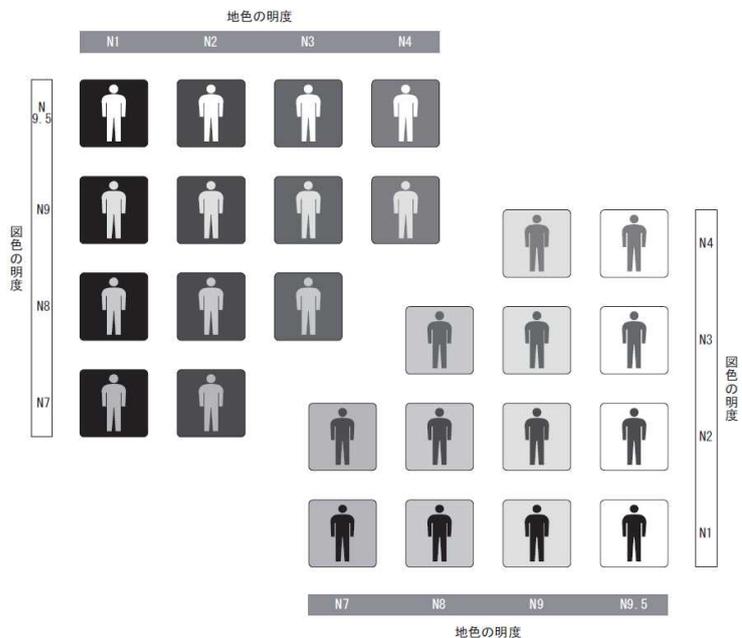
資料：交通エコロジー・モビリティ財団

#### ⑤カラーリング

どのような色覚の方にも見やすいようカラーユニバーサルデザイン推奨配色セットガイドブックを参考に、案内に使用する配色を検討する。

また、図色と地色の明度対比を確保することで容易に識別することができる。

##### ■図色と地色の明度対比例



参考資料)

・カラーユニバーサルデザイン推奨配色セット ガイドブック

(平成23年11月 東京大学分子細胞生物学研究所他5者)

・公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン

(平成25年10月 交通エコロジーモビリティ財団)

## 4-2. 各項目の整備方針

各項目としては、「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(掲示物、音声ガイド、液晶モニター)表示」、「⑤バス停から目的地までの案内」「⑥パンフレット・WEB 等での交通情報」について、それぞれ、整備方針を記載する。

なお、前項の「共通事項の整備方針」に沿った内容とする。

### (1) 交通拠点からバス停等への連続した案内表示

	整備方針
基本的な内容	○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。
さらに望まれる内容	◎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。

#### 整備のポイントと留意点

外国人観光客が熊野地域に入る玄関口となる紀伊田辺駅や新宮駅等の交通拠点から、バス乗車場所、観光案内所、トイレ、コインロッカー等への外国人観光客の利用が想定される場所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。

また、交通拠点から一目で目的の場所がわかるように、ピクトグラムを活用し、迷うことなく移動できる案内を掲示する。

案内の大きさ、文字サイズについては、周辺の景観を損なわないように配慮し、周辺のサインとのバランスも考慮しながら、案内の大きさと文字サイズは統一し、視認性を向上させる。また、カラーリングについては、和歌山の風土にあった周辺景観に調和させるため、木や土、大地といった自然を感じさせ、温かみや安心感がある色として茶褐色を基本にする。

#### ■交通拠点から、バス停への誘導案内の例



(2) バス停の案内表示

【路線・バス停の表示】

	整備方針
基本的な内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○外国人観光客でもわかりやすいように路線に系統番号を付ける。</li> <li>○バス会社ごとではない、熊野地域全体の路線マップを掲示する。</li> <li>○バスの利用方法（運賃の支払い方、乗降方法等）を掲示する。</li> <li>○バス停周辺の観光情報などの情報を掲示する。</li> <li>○バス停留所が複数ある場合には、周辺バス停案内の情報を掲示する。</li> </ul>
さらに望まれる内容	◎外国人観光客でもわかりやすいようにバス停へのナンバリングを検討する。

整備のポイントと留意点

○路線

近年では、旅客施設を数字で表すナンバリングの導入が進められており、このような手法も外国人観光客にとっての利便性を高める。そのため、路線ごとにバス系統番号の表記を行い、目的地への適切な誘導に努める。

■外国人観光客の情報収集イメージ

乗り場の確認

路線の確認

**1**

新宮駅・紀伊勝浦駅 方面  
 湯の峰温泉・渡瀬温泉・川湯温泉 経由  
 for Shingu Sta., Kii-Katsuura Sta.  
 via 湯 (Yunomine Onsen,  
 Watarase Onsen, Kawayu Onsen)

51 53 301 91 新宮駅 行  
 for Shingu Sta.

71 紀伊勝浦駅 行  
 for Kii-Katsuura Sta.

73 志古 行  
 for Shiko



乗車バスの確認



時刻の確認

A3 バウチ印刷貼付

A4 バウチ印刷貼付

時刻表 紀伊田辺駅 Kii-Tanabe Sta.				時刻表 新宮・紀伊勝浦方面 湯の峰温泉・渡瀬温泉・川湯温泉 経由			
系統	バス番号	目的地	時刻	系統	バス番号	目的地	時刻
湯の峰温泉・渡瀬温泉・川湯温泉 経由	51	新宮駅	6:35	湯の峰温泉・渡瀬温泉・川湯温泉 経由	51	新宮駅	14:14
	53	紀伊勝浦駅	7:02		53	紀伊勝浦駅	14:16
	301	志古	7:15		301	志古	14:17
	91	新宮駅	8:10		91	新宮駅	14:18
							14:19
							14:21
							14:21



■路線図の系統色（参考資料：路線図の系統色（色番号）参照）

路線名	起点	終点	経由地	系統番号	路線名	起点	終点	経由地	系統番号
◇紀伊田辺駅～本宮大社前、高野山方面 [龍神自動車]					◇新宮駅～本宮大社前、小口・高田方面 [熊野交通]				
熊野本宮線	発心門王子	紀伊田辺駅(紀南病院)	滝尻、栗柄川、湯の峰温泉、渡瀬温泉、川湯温泉、本宮大社前	80	川丈線	新宮駅	本宮大社前	神丸、志古、請川、請川柿(R168直通)	51
	紀伊田辺駅(紀南病院)	発心門王子	滝尻、栗柄川、湯の峰温泉、渡瀬温泉、川湯温泉、本宮大社前	81				神丸、志古、請川、川湯温泉、渡瀬温泉、湯の峰温泉	53
	道の駅奥熊野	紀伊田辺駅(紀南病院)	滝尻、栗柄川、湯の峰温泉、渡瀬温泉、川湯温泉、本宮大社前	84	高田線	新宮駅	高田	相賀口、相賀	57
	紀伊田辺駅(紀南病院)	道の駅奥熊野	滝尻、栗柄川、湯の峰温泉、渡瀬温泉、川湯温泉、本宮大社前	85	新宮小口線	新宮駅	小口	相賀口、神丸、小和瀬	61
聖地巡礼バス	紀伊田辺駅	護摩壇山	乗降は全て予約制	—	小口線	志古	小口	神丸、小和瀬	63
◇白浜温泉・紀伊田辺駅～本宮大社前～新宮駅 [明光バス]					◇新宮駅～那智駅・紀伊勝浦駅、那智山方面 [熊野交通]				
快速熊野古道号	新宮駅	白浜空港	白浜温泉(三段壁)、滝内、紀伊田辺駅、滝尻、栗柄川、渡瀬温泉、本宮大社前	90	特急勝浦本宮線(瀬峡連絡)	紀伊勝浦駅	本宮大社前	那智駅、新宮駅、権現前、志古、請川	71
	白浜空港	新宮駅	白浜温泉(三段壁)、滝内、紀伊田辺駅、滝尻、栗柄川、渡瀬温泉、本宮大社前	91				請川	73
熊野線	栗柄川	紀伊田辺駅	滝尻	94	◇新宮駅～那智駅・紀伊勝浦駅、那智山方面 [熊野交通]				
	紀伊田辺駅	栗柄川	滝尻	95	新勝線	新宮駅	紀伊勝浦駅	黒潮公園前	11
◇新宮駅～本宮大社前、十津川温泉方面 [奈良交通]								市立医療センター、木の川	新翔高校前、上地
八木新宮線	大和八木駅	新宮駅	五条駅、本宮大社前、湯の峰温泉、渡瀬温泉、川湯温泉	301	那智山線	紀伊勝浦駅	那智山		
	新宮駅	大和八木駅	五条駅、本宮大社前、湯の峰温泉、渡瀬温泉、川湯温泉	302					

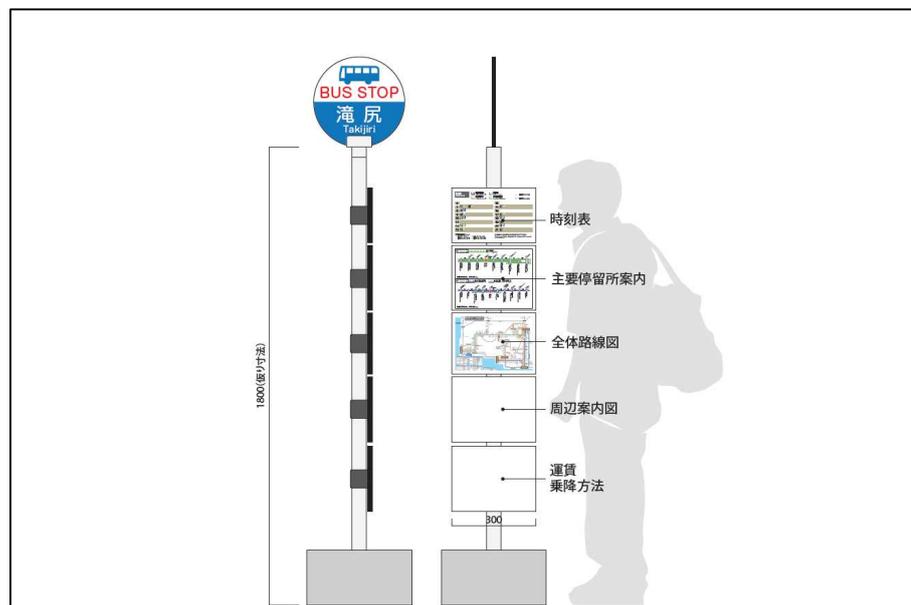
○バス停の表示

外国人観光客が多く利用するバス停において、路線図、時刻表、周辺バス停案内図、バスの乗り方、周辺観光案内図を掲示する。なお、バス停留所が複数ある場合には、周辺バス停案内の情報を掲示する。

また、現在は、バス停のナンバリングがないため、外国人観光客は、名称の難しいバス停を頼りに目的地を目指さないとけなくなり、不安な気持ちになる。また、自分が熊野地域のどのあたりにいるのかがわからない。

バス停のナンバリングは、外国人観光客の目印になる。しかし、起点・終点をどのように設定し、番号を付加するかが課題であり、ナンバリングを付けることで、わかりにくい情報になってしまう可能性もあるため、バス停のナンバリングについては、継続的な検討が必要である。

■バス停の表示イメージ



【時刻表】

整備方針	
基本的な内容	○利用者の視点により、バス会社ごとではない、基本同様のフォーマットの時刻表を活用する。

整備のポイントと留意点

外国人観光客は、バス会社で乗るバスを選択するのではなく、目的地に到着するバスかどうかで乗車するバスを選択する。そのため、時刻表においては、バス会社ごとではなく、各バス会社が利用できる時刻表フォーマットを作成し、外国人観光客が多く利用するバス停より、順次整備を進める。

ただし、各バス会社が共通で時刻表を利用する場合は、時刻表の変更の際の張り替えなど維持管理についての運営についても各バス会社の連携が必要となる。

■時刻表フォーマットの整備イメージ

時刻表 Timetable		紀伊田辺駅 Kii-Tanabe Sta.			
Destination 行先	龍神バス Ryujin Bus 改正/Revised 2017.12.01		明光バス Meiko Bus 改正/Revised 2016.03.26		
	81 発心門王子 Hosshinmon-oji	85 道の駅奥熊野 Michi-no-Eki Okukumano	91 新宮駅 Shingu Sta.	95 栗栖川 Kurisugawa	
6	35			50	
7					
8			02		
9				10	
10			15		
11	35				
12		35			
13					

Destination 行先	龍神バス Ryujin Bus 改正/Revised 2017.04.01		明光バス Meiko Bus 改正/Revised 2016.03.26	
	81 発心門王子 Hosshinmon-oji	85 道の駅奥熊野 Michi-no-Eki Okukumano	91 新宮駅 Shingu Sta.	95 栗栖川 Kurisugawa
14		50		
15				
16		40		
17				35
18				40
19				40
20				48
21				

☞ = 湯の峰温泉・渡瀬温泉・川湯温泉 経由  
(via Yunomine Onsen, Watarase Onsen, Kawayu Onsen)

お問い合わせ Contact	龍神バス Ryujin Bus ☎0739-22-2100	● 交通状況により多少遅れることがありますので、ご了承ください。 The bus schedule may be delayed according to traffic conditions.
	明光バス Meiko Bus ☎0739-42-3378	● 自然災害等により、運行の安全が確保できない場合は、運行を中止させていただきます。 The bus operation may be cancelled in case of natural disasters etc.

### 【バス停の整備】

	整備方針
基本的な内容	○バス停一カ所に複数ある各社のバス停について、今後の維持管理等を検討の上、1つにまとめる。（標柱集約） ○標柱が木製で耐久性が低いバス停については、新規に標柱を更新する。（新規標柱 設置） ○既存のバス停を活用し、標柱標示を変更する。（標柱標示）
さらに望まれる内容	◎同じバス停であっても行き先により、乗車場所が複数に分かれているバス停は、統合する。（バス停位置の標示整備）

### 整備のポイントと留意点

熊野古道の接続口、観光地の最寄りのバス停、路線の結節点や駅等の交通結節点など外国人観光客が多く利用するバス停において、優先的に整備を進めていく。

整備においては、バス停の状況を勘案しながら、バス停の改善点を整理し、整備パターンを標柱集約、新規標柱、標柱標示の3つに分け整備を進めていく。

## 【バス停の名称】

	整備方針
基本的な内容	<p>○バス会社によって、バス停名称が異なるバス停は、地域での呼び方やバス停の位置など地域性も考慮し名称を統一する。</p> <p>○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。</p>
さらに望まれる内容	<p>◎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。</p> <p>◎観光地と間違えてしまうバス停名称は、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。</p>

## 整備のポイントと留意点

バス停名称は、地域や施設の名称、文化資源等の名称が多く用いられている。

例) 地域名 : 北郡、栗栖川、請川 日足 など

施設名 : 田辺駅、新宮駅、那智駅、紀伊勝浦駅、なかへち美術館、かめや前、ふじや前 など

文化資源: 本宮大社前、稲葉根王子、牛馬童子口、野中一方杉、権現前、発心門王子、湯の峰温泉、渡瀬温泉、川湯温泉 など

外国人観光客に対するわかりやすさの視点から、それぞれの課題に対応した整備方針を示す。

ただし、名称の変更は、様々な情報媒体への変更が必要となり、費用面を含めた多大な労力が必要となることから慎重に検討する。

- ① バス会社によって、バス停名称が異なるものは、統一を検討する。
  - ▶ 名称の統一を検討するが、一律の理由で統一するのではなく、地域性などを考慮しバス停ごとに名称変更を検討する。
- ② 最寄りの駅名とバス停名称が異なる。
  - ▶ 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。  
(田辺駅 → 紀伊田辺駅、勝浦駅 → 紀伊勝浦駅)
- ③ 最寄りの観光地をイメージできないバス停名称がある。
  - ▶ 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。
  - ▶ 又は、最寄りの観光地を、車内アナウンス、観光マップで補足する。  
(例: ♪瀬峡ウォータージェット船をご利用の方は「志古」で降りられると便利です♪)
- ④ 観光地と間違えてしまうバス停名称がある。
  - ▶ 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。
  - ▶ 又は、最寄りの観光地を、車内アナウンス、観光マップで補足する。  
(例: ♪熊野本宮大社へ行かれる方は「本宮大社前」で降りられると便利です♪)
- ⑤ 読みにくいバス停名称がある。
  - ▶ 時刻表、路線図、観光マップ等の情報表示は、ローマ字（ヘボン式）を併記する。

(3) バス車両の外面の表示

	整備方針
基本的な内容	○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。

**整備のポイントと留意点**

バス会社の中でも様々な色のバス車両があるため、外国人観光客は、バスの色では行き先が一目でわからない。そのため、乗車の際に迷ってしまうため、前面及び後面の表示板には系統番号を付加する。また、車両の状況により可能であれば側面表示板にも付加するが、困難な場合は改修に合わせて付加する。

日本語だけの行き先表記では、外国人観光客にわかりにくいいため、車両の状況により可能であれば、表示板に日本語と英語の両方を表記するが、困難な場合は改修に合わせて付加する。

■前面表示のイメージ



資料:奈良交通株式会社

(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）

① 掲示物等

	整備方針
基本的な内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○日本語に英語表示を併記する。</li> <li>○モニターが見にくい座席にも配慮して、降車時の運賃の確認方法、両替方法等を掲示する。</li> <li>○安全への配慮（車内事故防止）や車内マナー（車内禁煙、携帯電話通話禁止等）の掲示を行う。</li> </ul>
さらに望まれる内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎掲示物のサイズ・設置場所は、車内の設置スペースを考慮し、サイズの統一や見やすい場所に掲示を行う。</li> <li>◎Wi-Fi 接続が可能なバス車両の導入を検討する。</li> </ul>

整備のポイントと留意点

アンケート調査結果より、バス車内においては、整理券の取り方、両替や運賃の支払い方などにおいて、分かりにくいとの意見が多い。そのため、掲示物は、路線図、運賃表、乗車時の整理券の案内の他、モニターが見にくい座席にも配慮して、降車時の運賃の確認方法、両替方法を案内することを基本とする。

また、平常時はもとより、災害などの非常時においても安全への配慮についての掲示を行う。

外国人観光客の要望として、Wi-Fi 接続が可能な環境を望む声も多いため、可能なバス車両については、インターネットの接続環境を整えることが望ましい。

■ 掲示物

**降車バス停はボタンでお知らせください。**  
Push the button to request stop.

- 車内は禁煙です。  
No smoking.
- 携帯電話での通話をご遠慮ください。  
Please refrain from talking on mobile phones.
- 走行中の席の移動は危険です。  
Do not move while the bus is in motion.
- お手荷物はしっかりと持ちください。  
Please hold onto your baggage.

**バスの降り方 How to get off**

- 降車ボタンを押す  
Push the stop request button.
- 運賃を確認する  
Check fare with numbered ticket.
- 運賃を支払う  
Pay the fare with exact change.

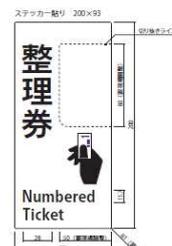
現金・整理券  
Money and numbered ticket

お釣りは出ません。先に両替してください。  
IMPORTANT!  
Exact fare must be deposited in fare box. Please exchange money in advance.

○車内マナー、バスの降り方（車内後部へのステッカー掲示）



○運賃箱



○整理券発行機

## ② 音声ガイド

	整備方針
基本的な内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○日本語と英語で行う。</li> <li>○車内のどの座席でも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。</li> <li>○停留所名を放送する際には、チャイムで合図し、停留所名を繰り返して案内する。</li> <li>○観光施設に近いバス停、乗換のポイントとなるバス停は、その旨を補足して案内する。</li> </ul>
さらに望まれる内容	◎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。

### 整備のポイントと留意点

アンケート調査結果から、バス発進時のエンジン音などでバス内の音声聞き取りにくいとの意見が多く見られたことから、車内のどの座席でも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。

また、注意して聞いておかないと、1回の案内では聞き逃してしまうこともあるため、停留所名を案内する際にはチャイムで合図し、次の停留所名を繰り返し案内することを基本とし、観光施設に近いバス停、乗換のポイントとなるバス停においては、その旨を補足する。

音声ガイドは、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ことが望ましいが、各バス停の区間が様々であることを考慮して案内する。

### ■音声ガイドの例

日本語	英語
この車は、★★、▲▲経由、■行です。	This bus is bound for ■ via ★★ and ▲▲.
整理券をお取り下さい。	Please take a numbered ticket.
次は、●●です。	The next stop is ●●.
車内事故防止のため、走行中の座席移動はご遠慮願います。	In order to prevent accidents or injuries inside the bus, we ask that you refrain from moving while the bus is in transit.
南和歌山医療センター前経由の白浜方面行きにご乗車の方は、次でお乗り換え願います。	For passengers heading for Shirahama via Minami Wakayama Medical Center-mae, please transfer at the next stop.
朝来駅へお越しの方はこちらでお降り下さい。	For passengers heading for Asso Station, please get off here.
この車は、▲▲経由、■行です。	This bus is bound for ■ via ▲▲.
運賃は、前の運賃表と整理券番号をお確かめの上、お降りの際、整理券と共に出口の運賃箱へお入れ願います。	Please check the fare chart and your numbered ticket, and deposit your fare together with your numbered ticket into the fare box at the exit when getting off the bus.
お降りの際は、お近くのブザーでお知らせ願います。	Passengers wishing to get off, please press the nearest stop button.
運賃は、つり銭のいらないよう小銭をご用意願います。	Please prepare the correct fare.
この車は、■行です。	This bus is bound for ■.
お降りの際は、安全のため、車が完全に止まってから席をお立ち願います。	When getting off, please wait in your seat until the bus comes to a complete stop.
次は■、終点です。	The next stop is our final stop, ■.
車内にお忘れ物ございませんようご注意願います。	Please make sure you have all your belongings with you.
ご乗車ありがとうございました。	Thank you for riding with us today.
■、終点でございます。	This is our final stop, ■.
走行中、やむを得ず急停車することがありますので、座席には深くおかけになり、手すり、つり革などをお持ちになって十分ご注意願います。	During transit, the bus may stop suddenly. Please sit tightly in your seat, or hold on to rails or straps.
走行中は、危険ですので、窓から手や顔を出さないようご注意願います。	For your own safety, please refrain from sticking hands and heads out of the bus during transit.
小銭をお持ちでない方は、両替をさせていただきます。	We can make change for passengers without the correct fare.
両替は、停車中にお願います。	Please wait for the bus to come to a complete stop before exchanging cash.
●●方面へお越しの方は、次でお乗り換え願います。	For passengers heading for ●●, please transfer at the next stop.

※英語案内は、明光バス株式会社より

### ③ 液晶モニター

	整備方針
基本的な内容	<p>○日本語に英語表示を併記する。</p> <p>○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（車内事故防止）、車内マナー（車内禁煙、携帯電話通話禁止等）を案内する。</p> <p>○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。</p>
さらに望まれる内容	<p>◎後部座席など車内の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。</p>

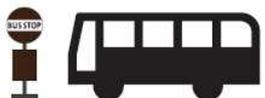
#### 整備のポイントと留意点

液晶モニターは、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しっかり確保することを基本とする。また、その内容については、車内掲示物と同様に降車時の運賃の確認方法、両替方法を案内することを基本とする。

平常時はもとより、災害などの非常時においても安全への配慮についての掲示を行い、車内マナー（車内禁煙、携帯電話通話禁止等）についての表示も行う。

さらに望まれる内容としては、車両の改修等に合わせて、後部座席など車内のどの場所からも見やすい文字サイズを確保し、案内のスクロール表示(JR 車両参照)など、ローマ字表示の充実や表示時間の拡大を検討する。

#### ■液晶モニター

 <p>車内は禁煙です。 No smoking.</p>	 <p>携帯電話での通話は ご遠慮ください。 Please refrain from talking on mobile phones.</p>	 <p>運賃・整理券を 運賃箱へ入れてください。 Insert fare and numbered ticket into fare box.</p>
○車内マナー（禁煙）	○車内マナー（通話禁止）	○支払い方法
 <p>発車の際は、バスが揺れます。 ご注意ください。 CAUTION! Bus is departing.</p>	 <p>つぎ、止まります。 Stop requested.</p>	 <p>降車バス停は ボタンでお知らせください。 Push button to request stop.</p>
○注意喚起（発車）	○注意喚起（停車）	○降車ボタン

(5) バス停から目的地までの案内

	整備方針
基本的な内容	<p>○バス停に周辺の観光案内図を掲示する。</p> <p>○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。</p>

**整備のポイントと留意点**

外国人観光客が目的地である観光地に行くためには、バスを降りてからの案内も重要となってくる。特に、熊野古道などは山間部を通過している箇所も多いため、道路沿道から簡単に熊野古道への入り口を見つけることが難しい箇所もある。

そのため、熊野古道への入り口、展望台の場所、休憩所などの観光情報をバス停に適切配置する。また、バス停近くに観光案内所がある場合は、観光案内所がどこかわかるように案内サインを適切にバス停に配置する。

**■周辺案内図のイメージ**



(6) ガイドマップ・WEB 等での交通情報案内  
【ガイドマップ・WEB】

整備方針	
基本的な内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○各バス会社の案内情報などが変更された場合は、関係資料やホームページなどの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。</li> </ul>
さらに望まれる内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎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。</li> </ul>

**整備のポイントと留意点**

交通拠点やバス停の整備、バス車内の案内整備などにより交通案内の充実に努めていくが、外国人観光客へのすべての案内が十分とは限らないため、外国人観光客が手に取って持ち歩ける多言語対応（日本語・英語）ガイドマップを作成し、交通案内の充実に努める。

また、各バス会社の案内情報などが変更された場合は、関係資料やホームページなどの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。

アンケート調査結果から、外国人観光客は、路線検索サイトの情報を必要とする傾向にあることから、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。

■ ガイドマップのイメージ



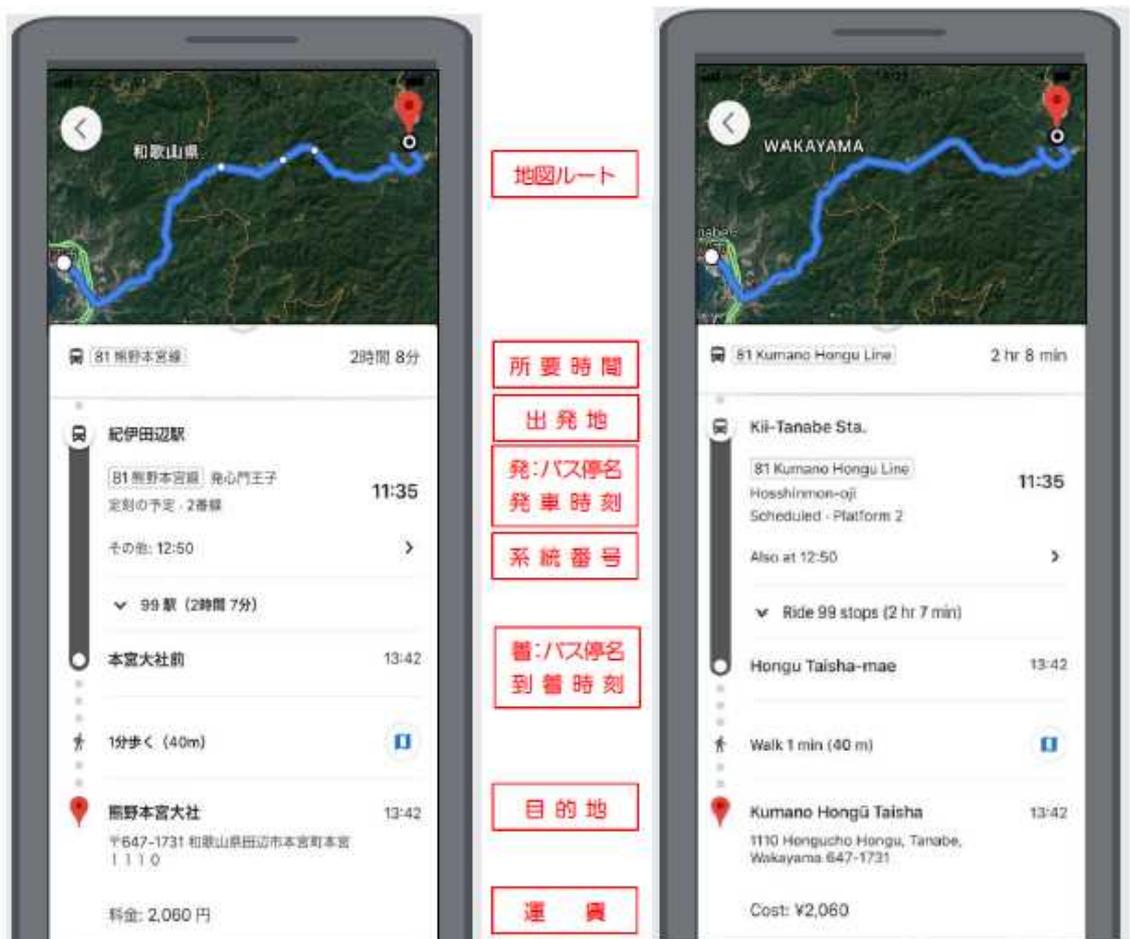
■オープンデータ化（路線検索サイト）のイメージ

【検索】Google マップで、出発地(現在地)、目的地、出発日時等を設定して検索。

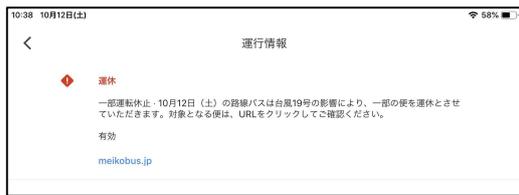
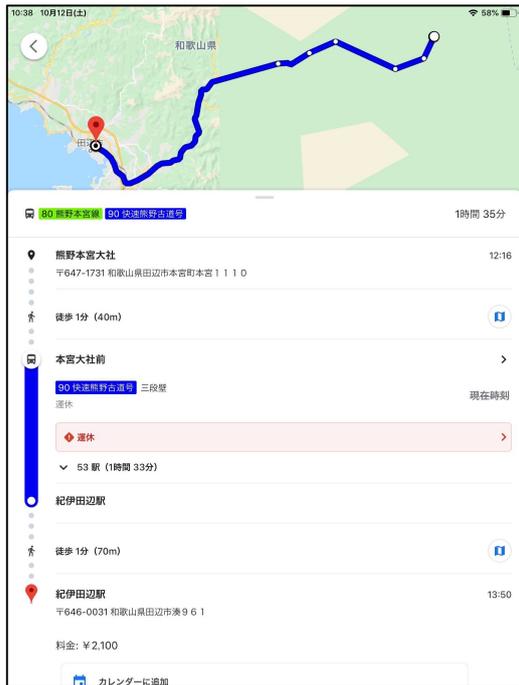
(観光施設名や宿泊施設名、スマートフォンなら地図からスクリーンタッチで検索可能。)



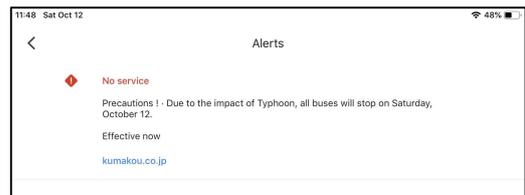
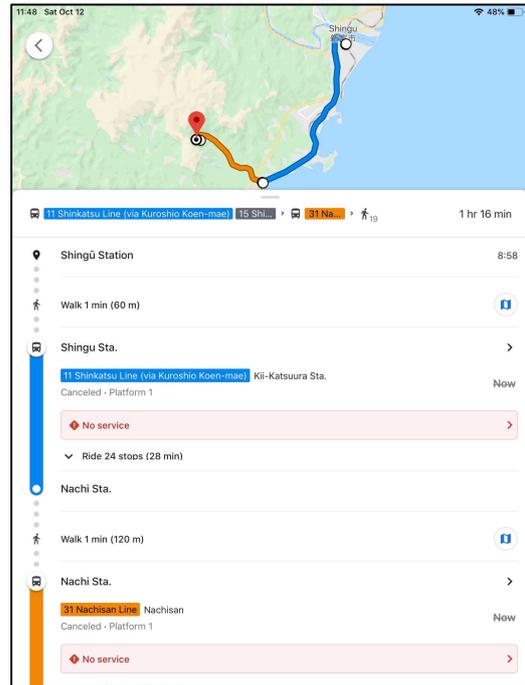
【表示】ルートと乗車するバス情報(所要時間、発車時刻、系統番号、運賃等)を表示。



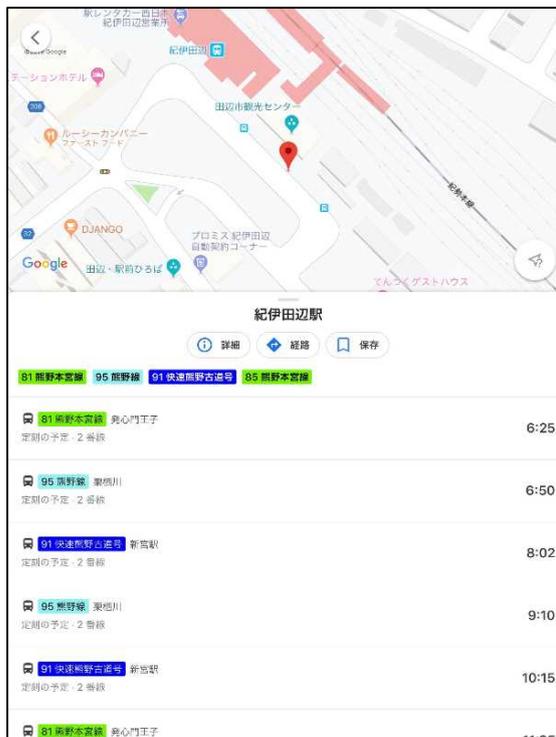
【災害対応画面(日本語表示)】



【災害対応画面(英語表示)】



【バス停発便の一覧】



■情報案内カード（バスの乗り方等、天気、救急）のイメージ



bus route map



You can check bus and train routes via Google Maps!  
Puedes buscar tu ruta de tren o autobús en google maps.

# Traveling around Kumano Kodo by bus

## Nakahachi Route



### How to ride the bus

Getting on	Getting off
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Check the bus No. and destination.</li> <li>2 When getting on from the rear, you get off from the front.</li> <li>3 Take a numbered ticket.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Push the get-off button.</li> <li>2 Check the fare.</li> <li>3 Pay the fare. Cash and your numbered ticket + Cash up to 1,000-yen bill</li> </ol>

熊野外国人観光客交通情報協議会 2019.9



## Weather

Clima

### Weather Japan

You can easily see Japanese regional weather forecasts.  
<https://weatherjapan.guide/>



for Android



for iPhone

**Emergency Notification**  
(Notificación de emergencia)

**Safety tips**

Download this App to receive push notifications in case of weather warning, earthquake, etc.

## Emergency Call

Llamada de emergencia

**Ambulances / Fire Service**

Llamada de emergencia



(24 hours a day, at no charge)

**Police**

Policía



(24 hours a day, at no charge)

JNTO

JNTO Japan Visitor Hotline 050-3816-2787

(24 hours a day)

【外国人接客対応ツール】

整備方針	
基本的な内容	<p>○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。</p> <p>○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。</p>

整備のポイントと留意点

外国人接客対応ツールは、運行ダイヤやバスの運転に影響が出ないよう、バス運転手と外国人観光客のコミュニケーションにかかる時間を少なくするため、イラストと単語を用いて直感的にコミュニケーションが取れるような内容とする。

また、平常時だけでなく、災害など非常時の対応についても記載する。

外国人接客対応ツールのイメージ

**Destinations / 行き先案内**

目的地	最寄りバス停留所	バス停留所から目的地までの所要時間	路線番号
Shingu Sta. 新郷駅	Shingu Sta. 新郷駅	Nearby 徒歩 5 分	10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21
Kumano Hayasima Taisha 熊野高島神社	Gongen-mae 権左前	4 min on foot 徒歩 4 分	10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21
Kumano-gawa River Boat 熊野川舟遊	Nachi-no-Fuji-kumogatawa 那智のふじくもがたわ	Nearby 徒歩 5 分	10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21
Dokkyo Jet Boat 船遊川	Shiko 船遊川	Nearby 徒歩 5 分	10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21
Ukagawa trailhead 船遊川	Shimoji-bashi 下土橋	Nearby 徒歩 5 分	10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21
Ukagawa trailhead 船遊川	Ukagawa 船遊川	4 min on foot 徒歩 4 分	71 73
Kawazu Onsen 川湯温泉	Kawazu Onsen 川湯温泉	Nearby 徒歩 5 分	53
Wakusae Onsen 若狭温泉	Wakusae Onsen 若狭温泉	2 min on foot 徒歩 2 分	53
Yunomine Onsen 湯元温泉	Yunomine Onsen 湯元温泉	Nearby 徒歩 5 分	53
Kumano Hongu Taisha 熊野本宮大社	Hongu Taisha-mae 本宮大社前	Nearby 徒歩 5 分	10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21
Nachi Sta. 那智駅	Nachi Sta. 那智駅	Nearby 徒歩 5 分	10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21
Kii-Katsurara Sta. 紀伊勝浦駅	Kii-Katsurara Sta. 紀伊勝浦駅	Nearby 徒歩 5 分	10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21
Daiozozaka 大井小坂	Daiozozaka 大井小坂	5 min on foot 徒歩 5 分	33
Kumano Nachi Taisha 熊野那智大社	Nachi-mae 那智前	10 min on foot 徒歩 10 分	31

**Bus Fares / 運賃案内**

Did you take a numbered ticket when you got on the bus? 乗車時にお札の乗車券をお持ちでしたか? Yes / No

You can't use that pass on this bus. Please pay the money. このお札の乗車券は、このバスには使えません。現金をお支払いください。

Fare / 運賃: ¥1000 (500, 100, 50, 10) × 1 2 3 4 yen

Exchange / 両替: Only the combinations of change shown below are available. 以下の組み合わせの両替のみが利用可能です。

Pay the money with exact change. 運賃を正確にお支払いください。

**What would you like to ask? Please point to your question on this sheet.**

何を質問したいですか? 質問の手続きをお知らせください。

- A** Destination / 目的地 / 目的地 / 目的地 / 目的地
- B** Nearest bus stop to your destination / 目的地の最寄りバス停留所 / 目的地の最寄りバス停留所 / 目的地の最寄りバス停留所 / 目的地の最寄りバス停留所
- C** Time Required / 所要時間 / 所要時間 / 所要時間 / 所要時間
- D** Fares / 運賃 / 運賃 / 運賃 / 運賃
- E** Money Exchange / 両替 / 両替 / 両替 / 両替
- F** Tickets / 乗車券 / 乗車券 / 乗車券 / 乗車券
- G** Directions to your destination after getting off / 下車後目的地までの案内 / 下車後目的地までの案内 / 下車後目的地までの案内 / 下車後目的地までの案内
- H** Transfers / 乗換 / 乗換 / 乗換 / 乗換
- I** Nearest bus stop to your accommodation / 宿泊施設の最寄りバス停留所 / 宿泊施設の最寄りバス停留所 / 宿泊施設の最寄りバス停留所 / 宿泊施設の最寄りバス停留所
- J** Toilets / トイレ / トイレ / トイレ / トイレ
- K** Sickness / 体調不良 / 体調不良 / 体調不良 / 体調不良

はい / いいえ / わからない / 確認 / 書き込み / 質問 / 他のお問い合わせ

## 5. 共通整備ガイドの運用方針

### 5-1. 今後の検討課題

#### (1) バス事業者等との綿密な調整

複数のバス事業者のバスが止まるバス停や複数のバス事業者、タクシー、レンタカーが乗り入れる交通拠点などでは、1つの事業者だけの情報提供や各事業者が各々情報提供を行うと、外国人観光客にとってわかりやすい案内とはならない。

そのため、熊野外国人観光客交通対策推進協議会を通じて、交通事業者等の関係機関の連携強化を図り、本ガイドに沿った整備を行うことで、外国人観光客の誘客と再訪を促進する。

#### (2) 関係事業者に対する周知・啓発

外国人観光客の誘客と再訪を促進し、熊野地域の観光振興を推進するためには、バス事業者のみならず、タクシーやレンタカーの事業者等の関係事業者にも本ガイドの内容を周知する必要がある。今後は、本ガイドに基づいて進められる取組みの公表やガイドマップの配布などを通じて、関係事業者への周知・啓発を推進する。

#### (3) 周辺観光地との案内の共通化の調整

熊野地域は、周辺に高野山や白浜などの外国人観光客が多く訪れる観光地があり、また、京都府、奈良県、三重県などを訪れる外国人観光客の観光ルートの一つにもなっている。

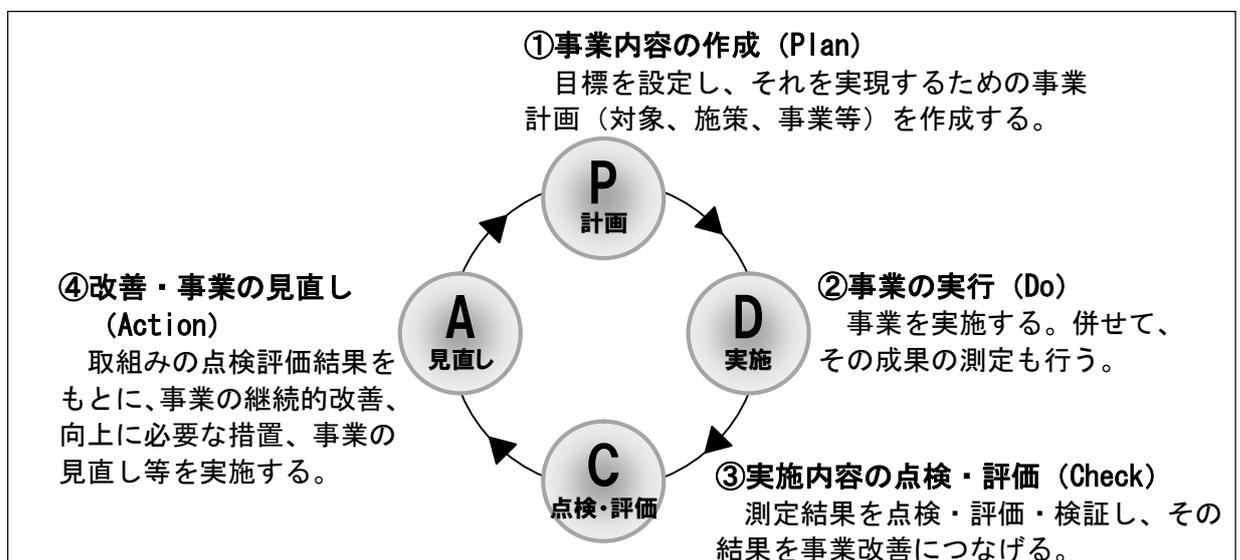
そのため、熊野地域にとどまらず、周辺地域との案内の共通化等の必要な調整に努め、地域間を越え、外国人観光客がスムーズに観光できる環境を創出する。

### 5-2. 共通整備ガイドの効果検証

情報提供に関する継続的な改善を行っていく際には、4段階から構成されるPDCAサイクル型のマネジメントを行い、課題や改善策を継続的に検証・実施していくことが重要である。

また、1つの事業者が実施した新たな取組から、新しい知見を受け、ガイドに反映することやその取組内容を各事業者へフィードバックすることも可能となる。

PDCAサイクル型のマネジメントを行い、外国人観光客の目線から利便性向上に努め、本ガイドの内容もよりよい指針としていく。



### 5-3. 共通整備ガイドの定期的な見直し

外国人観光客の動向やニーズは、時間の経過と共に変化するため、求められるニーズを適切に捉え、適切な時期に本ガイドを見直す。また、国や関係団体等から、本ガイドに関連する指針などが示された場合には、それらの指針と整合が図られるように、必要に応じて見直しを行う。

## 6. 今後のスケジュール

平成 29 年度から 3 年間、熊野外国人観光客交通対策推進協議会において、事業検討・実施を進めてきた。3 年を一つの区切りとして、今後は、以下の検討・実施項目を整理し、新たな推進体制を設けて、引き続き、検討・実施を進めていく。

#### 〈今後の検討・実施項目（案）〉

1. 周遊促進
  - ・国際ブランド非接触決済（Visa タッチ等）によるキャッシュレス対応の実証導入、熊野本宮温泉郷周遊バスの実証運行
2. バス停等
  - ・交通拠点やバス停における共通方針（デザイン等）での情報整備等
  - ・バスの時刻情報等を提供するモニター表示用のデータの整備
3. 情報発信
  - ・公共交通ガイドマップの作成（中辺路、小辺路、伊勢路等）

#### 〈平成 29 年度 実施内容〉

- ・誘導サインの整備
- ・バス路線への系統番号の付加
- ・熊野地域のバス路線図の作成
- ・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）
- ・時刻表等のフォーマットの作成
- ・バス停の整備
- ・バス停名称の統合・変更
- ・表示板の変更
- ・観光ガイドマップの作成

#### 〈平成 30 年度 実施内容〉

- ・交通拠点の整備
- ・バス車内における案内情報の整備  
（音声、モニター・掲示）
- ・バス停名称の統一に向けた設備整備（路線図）
- ・バス停の整備
- ・ナンバリング・スリーレターコードの導入検討
- ・情報発信ツールの整備

#### 〈令和元年度 実施内容〉

- ・交通拠点の整備
- ・バス停の整備
- ・ナンバリング・スリーレターコードの試験導入検討
- ・公共交通情報のオープンデータを活用したモデル事業

## 7. 参考資料

### 7-1. バス停名称一覧

	既存名称		見直し検討名称		
	漢字	読み	漢字	読み	ローマ字
1	紀伊田辺駅(龍)	きいたなべ	紀伊田辺駅	きいたなべえき	Kii-Tanabe Sta.
2	田辺駅前(明)	たなべえきまえ	湊	みなと	Minato
3	鬮雞神社	とうけいじんじゃ	鬮雞神社	とうけいじんじゃ	Tokei-jinja
4	礪坂	つぶりざか	礪坂	つぶりざか	Tsuburizaka
5	鶴ヶ丘	つるがおか	鶴ヶ丘	つるがおか	Tsurugaoka
6	工業高校前	こうぎょうこうこまえ	工業高校前	こうぎょうこうこまえ	Kogyo Koko-mae
7	橋谷	はしだに	橋谷	はしだに	Hashidani
8	紀伊新庄(龍)	きいしんじょう	紀伊新庄駅前	きいしんじょうえきまえ	Kii-Shinjo Sta.
9	新庄駅前(明)	しんじょうえきまえ	名喜里	なきり	Nakiri
10	名喜里	なきり	田鶴口	たずぐち	Tazu-guchi
11	田鶴口	たずぐち	技術専門学校前	ぎじゅつせんもんこうまえ	Gijutsu Senmonko-mae
12	技術専門学校前(明)	ぎじゅつせんもんこうまえ	南紀の台下	なんきのだいした	Nanki-no-Daishita
13	南紀の台下	なんきのだいした	峠	とうげ	Toge
14	峠	とうげ	鳶野	とびの	Tobino
15	鳶野	とびの	朝来	あつそ	Asso
16	朝来	あつそ	生馬口	いくまぐち	Ikuma-guchi
17	生馬口	いくまぐち	熊野高校前	くまのこうこまえ	Kumano Koko-mae
18	熊野高校前	くまのこうこまえ	三宝寺	さんぼうじ	Sanpo-ji
19	三宝寺	さんぼうじ	紀伊岩田	きいいわだ	Kii-Iwada
20	紀伊岩田	きいいわだ	上岩田	かみいわだ	Kamiwada
21	上岩田	かみいわだ	稲葉根王子	いなばねおうじ	Inabane-oji
22	稲葉根王子	いなばねおうじ	根皆田	ねかいだ	Nekaida
23	根皆田	ねかいだ	市ノ瀬診療所前	いちのせしんりょうしよまえ	Ichinose Shinryosho-mae
24	市ノ瀬診療所前	いちのせしんりょうしよまえ	紀伊市ノ瀬	きいいちのせ	Kii-Ichinose
25	紀伊市ノ瀬	きいいちのせ	紀伊一乗寺	きいいちじょうじ	Kii-Ichijoji
26	紀伊一乗寺	きいいちじょうじ	登尾	のほりお	Noborio
27	登尾	のほりお	下鮎川	しもあゆかわ	Shimoayukawa
28	下鮎川	しもあゆかわ	下附	しもつこ	Shimotsuko
29	下附	しもつこ	診療所前(龍)	しんりょうしよまえ	診療所前(龍)
30	診療所前(龍)	しんりょうしよまえ	鮎川診療所前	あゆかわしんりょうしよまえ	Ayukawa Shinryosho-mae
31	鮎川診療所前(明)	あゆかわしんりょうしよまえ	鮎川新橋	あゆかわしんばし	Ayukawa-shimbashi
32	鮎川新橋	あゆかわしんばし	宇立	うだつ	Udatsu
33	宇立	うだつ	向越	むかいごし	Mukaigoshi
34	向越	むかいごし	鮎川温泉	あゆかわおんせん	Ayukawa Onsen
35	鮎川温泉	あゆかわおんせん	蕨尾橋	わらびおばし	Warabio-bashi
36	蕨尾橋	わらびおばし	北郡	ほくそぎ	Hokusogi
37	北郡	ほくそぎ	清姫	きよひめ	Kiyohime
38	清姫	きよひめ	真砂	まなご	Manago
39	真砂	まなご	滝尻	たきじり	Takijiri
40	滝尻	たきじり	戸土	とど	Todo
41	戸土	とど	鍛冶屋川口	かじやかわぐち	Kajiyakawa-guchi
42	鍛冶屋川口	かじやかわぐち	下芝下	しもしばしも	Shimoshibashimo
43	下芝下	しもしばしも	下芝	しもしば	Shimoshiba
44	下芝	しもしば	古道ヶ丘	こどうがおか	Kodogaoka
45	古道ヶ丘	こどうがおか	中芝	なかしば	Nakashiba
46	中芝	なかしば	林木育種場(龍)	りんぼくいくしゅじょう	林木育種場前
47	林木育種場(龍)	りんぼくいくしゅじょう	林木育種場前(明)	りんぼくいくしゅじょうまえ	Rinboku Ikushujo-mae
48	林木育種場前(明)	りんぼくいくしゅじょうまえ	中辺路行政局(龍)	なかへちぎょうせいきょく	中辺路行政局前
49	中辺路行政局(龍)	なかへちぎょうせいきょく	中辺路行政局前(明)	なかへちぎょうせいきょくまえ	Nakahechi Gyoseikyoku-mae
50	中辺路行政局前(明)	なかへちぎょうせいきょくまえ	栗栖川	くりすがわ	Kurisugawa
51	栗栖川	くりすがわ	朝来平口	あそだいらぐち	Asodaira-guchi
52	朝来平口	あそだいらぐち	紀伊中川	きいなかがわ	Kii-Nakagawa
53	紀伊中川	きいなかがわ	古道の里	こどうのさと	Kodo-no-Sato
54	古道の里	こどうのさと	野々尻	ののじり	Nonojiri
55	野々尻	ののじり	皆ノ川口	かいのがわぐち	Kainogawa-guchi
56	皆ノ川口	かいのがわぐち	紀伊大川	きいおおかわ	Kii-Okawa
57	紀伊大川	きいおおかわ	三善橋	みよしばし	Miyoshi-bashi
58	三善橋	みよしばし	福定	ふくさだ	Fukusada
59	福定	ふくさだ	氏山橋	うじやまばし	Ujiyama-bashi
60	氏山橋	うじやまばし	牛馬童子口	ぎゅうぼどうじぐち	Gyuba-doji-guchi
61	牛馬童子口	ぎゅうぼどうじぐち	柿平	かきだいら	Kakidaira
62	柿平	かきだいら	古道歩きの里ちかつゆ	こどうあるきのさとちかつゆ	Kodo-Aruki-no-Sato Chikatsuyu
63	古道歩きの里ちかつゆ	こどうあるきのさとちかつゆ	なかへち美術館(龍)	なかへちびじゅつかん	なかへち美術館前
64	なかへち美術館(龍)	なかへちびじゅつかん	なかへち美術館前(明)	なかへちびじゅつかんまえ	Nakahechi Bijutsukan-mae (Nakahechi Museum)
65	なかへち美術館前(明)	なかへちびじゅつかんまえ	近露王子	ちかつゆおうじ	Chikatsuyu-oji
66	近露王子	ちかつゆおうじ	観音寺前	かんのんじまえ	Kannon-ji-mae
67	観音寺前	かんのんじまえ	ちかの保育園前	ちかのほいくえんまえ	(廃止)
68	ちかの保育園前	ちかのほいくえんまえ	宮の上	みやのうえ	Miyanoue
69	宮の上	みやのうえ	国道笠松	こくどうかさまつ	Kokudokasamatsu
70	国道笠松	こくどうかさまつ	野中一方杉	のなかいっぽうすぎ	Nonaka Ipposugi
71	野中一方杉	のなかいっぽうすぎ	小広王子口	こひろおうじぐち	Kobiro-oji-guchi
72	小広王子口	こひろおうじぐち	小広峠	こびろとうげ	Kobiro-toge
73	小広峠	こびろとうげ	道湯川橋	どうゆかわばし	Doyukawa-bashi
74	道湯川橋	どうゆかわばし	尾和田橋	おわだばし	Owada-bashi
75	尾和田橋	おわだばし			

	既存名称		見直し検討名称		
	漢字	読み	漢字	読み	ローマ字
71	熊野大瀬	くまのおおぜ	熊野大瀬	くまのおおぜ	Kumano-oze
72	武住	ぶじゆう	武住	ぶじゆう	Buju
73	野竹	のたけ	野竹	のたけ	Notake
74	上地	かみじ	上地	かみじ	Kamiji
75	皆地	みなち	皆地	みなち	Minachi
76	小々森	こごもり	小々森	こごもり	Kogomori
77	細井	ほせ	細井	ほぜ	Hoze
78	桧葉	ひば	桧葉	ひば	Hiba
79	廻り	まわり	廻り	まわり	Mawari
80	串峠口	くしとうげぐち	串峠口	くしとうげぐち	Kushitoge-guchi
81	わたぜ(龍) 渡瀬(熊)(奈)	わたぜ わたぜ	渡瀬	わたぜ	Wataze
82	将監の峯(龍)(熊) 将監ノ峯(奈)	しょうげのみね しょうげのみね	将監の峯	しょうげのみね	Shogenomine
83	下湯川	しもゆかわ	下湯川	しもゆかわ	Shimoyukawa
84	下湯峰(龍)(奈) 下湯の峰(熊)	しもゆのみね しもゆのみね	下湯の峰	しもゆのみね	Shimoyunomine
85	湯峰温泉(龍) 湯の峰温泉(熊)(奈)	ゆのみねおんせん ゆのみねおんせん	湯の峰温泉	ゆのみねおんせん	Yunomine Onsen
86	渡瀬温泉	わたらせおんせん	渡瀬温泉	わたらせおんせん	Watarase Onsen
87	川湯温泉	かわゆおんせん	川湯温泉	かわゆおんせん	Kawayu Onsen
88	かめや前	かめやまえ	かめや前	かめやまえ	Kameya-mae
89	ふじや前	ふじやまえ	ふじや前	ふじやまえ	Fujiya-mae
90	本宮小学校(龍) 本宮小学校前(熊)(奈)	ほんぐうしょうがっこう ほんぐうしょうがっこうまえ	本宮小学校前	ほんぐうしょうがっこうまえ	Hongu Shogakko-mae
91	成石	なるいし	成石	なるいし	Naruishi
92	請川柿	うけがわかき	請川柿	うけがわかき	Ukegawakaki
93	熊野本宮 大日越登り口	くまのほんぐう だいにちごえのぼりぐち	大日越登り口	だいにちごえのぼりぐち	Dainichi-goe Nobori-guchi
94	大斎原(龍) 大斎原前(熊)(奈)	おおゆのほら おおゆのほらまえ	大斎原前	おおゆのほらまえ	Oyunohara-mae
95	本宮行政局(龍) 本宮行政局前(熊)(奈)	ほんぐうぎょうせいきよく ほんぐうぎょうせいきよくまえ	本宮行政局前	ほんぐうぎょうせいきよくまえ	Hongu Gyoseikyoku-mae
96	本宮大社前	ほんぐうたいしやまえ	本宮大社前	ほんぐうたいしやまえ	Hongu Taisha-mae
97	祓戸団地前	はらいどだんちまえ	祓戸団地前	はらいどだんちまえ	Haraidodanchi-mae
98	下向橋	しもむかいばし	下向橋	しもむかいばし	Shimomukai-bashi
99	大居口	おおいぐち	大居口	おおいぐち	Oi-guchi
100	平岩口	ひらいわぐち	平岩口	ひらいわぐち	Hiraiwa-guchi
101	道の駅奥熊野	みちのえきおくまの	道の駅奥熊野	みちのえきおくまの	Michi-no-Eki Okukumano
102	竹の本	たけのもと	竹の本	たけのもと	Takenomoto
103	伏拝口	ふしおがみぐち	伏拝口	ふしおがみぐち	Fushiogami-guchi
104	発心門	ほっしんもん	発心門口	ほっしんもんぐち	Hosshinmon-guchi
105	発心門王子	ほっしんもんおうじ	発心門王子	ほっしんもんおうじ	Hosshinmon-oji
106	請川	うけがわ	請川	うけがわ	Ukegawa
107	下地橋	しもじばし	下地橋	しもじばし	Shimoji-bashi
108	高津橋	たかつばし	高津橋	たかつばし	Takatsu-bashi
109	大津荷	おおつが		(廃止)	
110	敷屋	しきや	敷屋	しきや	Shikiya
111	上地	うえじ	上地	うえじ	Ueji
112	敷屋大橋	しきやおおはし	敷屋大橋	しきやおおはし	Shikiya-ohashi
113	棕呂	むくろ		(廃止)	
114	柳原	やなぎはら	柳原	やなぎはら	Yanagihara
115	和田向	わだむかい		(廃止)	
116	宮井大橋	みやいおおはし	宮井大橋	みやいおおはし	Miyai-ohashi
117	宮井	みやい	宮井	みやい	Miyai
118	音川	おとがわ	音川	おとがわ	Otogawa
119	尾頭	おがしら	尾頭	おがしら	Ogashira
120	志古	しこ	志古	しこ	Shiko
121	楊枝口	ようじぐち	楊枝口	ようじぐち	Yoji-guchi
122	日足	ひたり	日足	ひたり	Hitari
123	登記所前	とうきしょまえ	登記所前	とうきしょまえ	Tokisho-mae
124	神丸	かんまる	神丸	かんまる	Kanmaru
125	相須	あいす	相須	あいす	Aisu
126	椋の井	むくのい	椋の井	むくのい	Mukunoi
127	谷口	たにぐち	谷口	たにぐち	Taniguchi
128	赤木	あかぎ	赤木	あかぎ	Akagi
129	赤木上地	あかぎかみじ	赤木上地	あかぎかみじ	Akagikamiji
130	長井口	ながいぐち	長井口	ながいぐち	Nagai-guchi
131	小和瀬	こわぜ	小和瀬	こわぜ	Kowaze
132	小口	こぐち	小口	こぐち	Koguchi
133	能城	のき	能城	のき	Noki
134	山本	やまもと	山本	やまもと	Yamamoto
135	田長	たなが	田長	たなが	Tanago
136	竹田前	たけだまえ	道の駅熊野川	みちのえきくまのがわ	Michi-no-Eki Kumanogawa
137	鼻白の滝	はなしろのたき		(廃止)	
138	白見	しらみ		(廃止)	
139	小鹿	こじか		(廃止)	
140	高田口	たかだぐち		(廃止)	

	既存名称		見直し検討名称		
	漢字	読み	漢字	読み	ローマ字
141	浅里	あさり		(廃止)	
142	相賀口	おうがぐち	相賀口	おうがぐち	Oga-guchi
143	相賀橋	おうがばし	相賀橋	おうがばし	Oga-bashi
144	自然プール前	しぜんぷーるまえ	自然プール前	しぜんぷーるまえ	Shizenpool-mae
145	相賀	おうが	相賀	おうが	Oga
146	出張	でばり	出張	でばり	Debari
147	大宮橋	おおみやばし	大宮橋	おおみやばし	Omiya-bashi
148	高田局前	たかたきよくまえ	高田局前	たかたきよくまえ	Takatakyoku-mae
149	高田	たかた	高田	たかた	Takata
150	小綱	こづな	小綱	こづな	Kozuna
151	瀬原	せばら	瀬原	せばら	Sebara
152	樋の子	つちのこ	樋の子	つちのこ	Tsuchinoko
153	椋杖	ひづえ	椋杖	ひづえ	Hizue
154	越路	こえじ	越路	こえじ	Koeji
155	新高正門前	しんこうせいもんまえ	新高正門前	しんこうせいもんまえ	Shinkoseimon-mae
156	新宮高校前	しんぐこうこうまえ	新宮高校前	しんぐこうこうまえ	Shingu Koko-mae
157	裁判所前	さいばんしょまえ	裁判所前	さいばんしょまえ	Saibansho-mae
158	大橋通り	おおはしどおり	大橋通り	おおはしどおり	Ohashi-dori
159	信用金庫前	しんようきんこまえ	信用金庫前	しんようきんこまえ	Shinyokinko-mae
160	権現前	ごんげんまえ	権現前	ごんげんまえ	Gongen-mae
161	市民会館前	しみんかいかんまえ	市民会館前	しみんかいかんまえ	Shiminkaikan-mae
162	登坂	とさか	登坂	とさか	Tosaka
163	旭町	あさひまち	旭町	あさひまち	Asahimachi
164	新宮駅	しんぐうえき	新宮駅	しんぐうえき	Shingu Sta.
165	橋本	はしもと	橋本	はしもと	Hashimoto
166	南谷	みなみだに	南谷	みなみだに	Minamidani
167	広角	ひろつの	広角	ひろつの	Hirotsuno
168	高森	たかもり	高森	たかもり	Takamori
169	三輪崎駅前	みわさきえきまえ	三輪崎駅前	みわさきえきまえ	Miwasaki Sta.
170	三輪崎	みわさき	三輪崎	みわさき	Miwasaki
171	光洋中学校前	こうようちゅうがっこうまえ	光洋中学校前	こうようちゅうがっこうまえ	Koyo Chugakko-mae
172	新翔高校前	しんしょうこうこうまえ	新翔高校前	しんしょうこうこうまえ	Shinsho Koko-mae
173	上地	かみじ	上地	かみじ	Kamiji
174	根地原	ねじはら	根地原	ねじはら	Nejihara
175	佐野下地	さのしもじ	佐野下地	さのしもじ	Sanoshimoji
176	木の川	きのかわ	木の川	きのかわ	Kinokawa
177	蜂伏	はちぶせ	蜂伏	はちぶせ	Hachibuse
178	蜂伏通り	はちぶせどおり	蜂伏通り	はちぶせどおり	Hachibuse-dori
179	蜂伏みさき園	はちぶせみさきえん	蜂伏みさき園	はちぶせみさきえん	Hachibuse Misakien
180	市立医療センター	しりつりょうせんたー	市立医療センター	しりつりょうせんたー	Shiritsu Iryo Center (Medical Center)
181	黒潮公園前	くろしおこうえんまえ	黒潮公園前	くろしおこうえんまえ	Kuroshio Koen-mae
182	佐野上地	さのかみじ	佐野上地	さのかみじ	Sanokamiji
183	佐野	さの	佐野	さの	Sano
184	佐野松原	さのまつばら	佐野松原	さのまつばら	Sanomatsubara
185	王子橋	おうじばし	王子橋	おうじばし	Oji-bashi
186	出見世	でみせ	出見世	でみせ	Demise
187	宇久井駅	うぐいえき	宇久井駅	うぐいえき	Ugui Sta.
188	港口	みなとぐち	港口	みなとぐち	Minato-guchi
189	建石前	たていしまえ	建石前	たていしまえ	Tateishi-mae
190	狗子の川	くじのかわ	狗子の川	くじのかわ	Kujinokawa
191	赤色の浜	あかいろのはま	赤色の浜	あかいろのはま	Akaironohama
192	那智駅前	なちえきまえ	那智駅前	なちえきまえ	Nachi Sta.
	那智駅	なちえき	那智駅	なちえき	Nachi Sta.
193	川関	かわせき	川関	かわせき	Kawaseki
194	杉の木	すぎのき	杉の木	すぎのき	Suginoki
195	牧野々	まきのの	牧野々	まきのの	Makinono
196	井関	いせき	井関	いせき	Iseki
197	井関駐在所前	いせきちゅうざいしよまえ	井関駐在所前	いせきちゅうざいしよまえ	Iseki Chuzaisho-mae
198	市野々	いちのの	市野々	いちのの	Ichinono
199	市野々小学校前	いちののしょうがっこうまえ	市野々小学校前	いちののしょうがっこうまえ	Ichinono Shogakko-mae
200	二の瀬橋	にのせばし	二の瀬橋	にのせばし	Ninose-bashi
201	大門坂駐車場前	だいもんざかちゅうしゃじょうまえ	大門坂	だいもんざか	Daimonzaka
202	大門坂	だいもんざか		(廃止)	
203	熊野古道	くまのこどう	熊野古道	くまのこどう	Kumano Kodo
204	那智の滝前	なちのたきまえ	那智の滝前	なちのたきまえ	Nachi-no-Taki-mae
205	那智山	なちさん	那智山	なちさん	Nachisan
206	浜の宮	はまのみや	浜の宮	はまのみや	Hamanomiya
207	汐入橋	しおいりばし	汐入橋	しおいりばし	Shioiri-bashi
208	天満	てんま	天満	てんま	Tenma
209	須崎	すさき	須崎	すさき	Susaki
210	朝日町	あさひまち	朝日町	あさひまち	Asahimachi
211	勝浦局前	かつうらきよくまえ	勝浦局前	かつうらきよくまえ	Katsurakyoku-mae
212	臨海通り	りんかいどおり	臨海通り	りんかいどおり	Rinkai-dori
213	勝浦駅	かつうらえき	紀伊勝浦駅	きいかつうらえき	Kii-Katsuura Sta.

## 7-2. 路線図の系統色（色番号）

◇新宮駅～本宮大社前、小口・高田方面[熊野交通]

路線名	起点	終点	経由地	見直し色(案)(%)					備考
				系統番号	C	M	Y	K	
川文線	新宮駅	本宮大社前	神丸、志古、請川、請川柿 (R168直通)	51	0	100	100	0	赤(レッド)
			神丸、志古、請川、川湯温泉、 渡瀬温泉、湯の峰温泉	53	0	10	100	20	黄(イエロー)
高田線	新宮駅	高田	相賀口、相賀	57	55	90	100	0	茶(ブラウン)
新宮小口線	新宮駅	小口	相賀口、神丸、小和瀬	61	75	0	65	0	緑(グリーン)
小口線	志古	小口	神丸、小和瀬	63	100	45	0	0	青(ブルー)
	神丸		小和瀬	65					
特急 勝浦本宮線 (湊峡連絡)	那智勝浦駅	本宮大社前	那智駅、新宮駅、権現前、 志古、請川	71	0	55	35	0	桃色(ピンク)
	志古		請川	73					

◇新宮駅～那智駅・紀伊勝浦駅、那智山方面[熊野交通]

路線名	起点	終点	経由地	見直し色(案)(%)					備考
				系統番号	C	M	Y	K	
新勝線	新宮駅	紀伊勝浦駅	黒潮公園前	11	100	45	0	0	青(ブルー) (小口線と同色)
			市立医療センター、木の 川	15	18	10	0	55	灰色(グレー)
			新翔高校前、上地	17	30	95	0	0	紫(パープル)
那智山線	紀伊勝浦駅	那智山	那智駅、大門坂	31	0	45	100	0	黄金色(ゴールド)

◇紀伊田辺駅～本宮大社前、高野山方面[龍神自動車]

路線名	起点	終点	経由地	見直し色(案)(%)					備考
				系統番号	C	M	Y	K	
熊野本宮線	発心門王子	紀伊田辺 (紀南病院)	滝尻、栗栖川、湯の峰温泉、 渡瀬温泉、川湯温泉、 本宮大社前	80	50	0	99	0	黄緑(ライトグリーン)
	紀伊田辺 (紀南病院)	発心門王子		81					
	道の駅奥熊野	紀伊田辺 (紀南病院)		84					
	紀伊田辺 (紀南病院)	道の駅奥熊野		85					
聖地巡礼 バス	紀伊田辺駅	護摩壇山	乗降は全て予約制	●	88	28	95	32	緑(グリーン)
	護摩壇山	本宮大社前		●	88	28	95	32	緑(グリーン)

◇白浜温泉・紀伊田辺駅～本宮大社前～新宮駅[明光バス]

路線名	起点	終点	経由地	見直し色(案)(%)					備考
				系統番号	C	M	Y	K	
快速 熊野古道号	新宮駅	白浜空港	白浜温泉(三段壁)、滝 内、紀伊田辺駅、滝尻、栗 栖川、渡瀬温泉、本宮大 社前	90	100	100	0	0	青(ブルー)
	白浜空港	新宮駅		91					
熊野線	栗栖川	紀伊田辺駅	滝尻	94	55	0	0	0	水色(スカイブルー)
	紀伊田辺駅	栗栖川		95					

◇新宮駅～本宮大社前、十津川温泉方面[奈良交通]

路線名	起点	終点	経由地	見直し色(案)(%)					備考
				系統番号	C	M	Y	K	
八木新宮線	大和八木駅	新宮駅	五条駅、本宮大社前、湯の 峰温泉、渡瀬温泉、川湯 温泉	301	0	75	90	0	橙色(オレンジ)
	新宮駅	大和八木駅		302					

### 7-3. バス車両一覧

#### ①明光バス株式会社



#### ②熊野交通株式会社



#### ③龍神自動車株式会社



#### ④奈良交通株式会社



7-4. 外国人接遇対応ツールで使用する基本的な文言（英・簡・繁・韓）

No.	翻訳内容(日本語)	英語	中国語(簡体字)	中国語(繁体字)	韓国語
1	あなたの質問は何？	What would you like to ask?	您想提什么问题？	請問您有什麼疑問呢？	당신의 질문은 무엇?
2	指で指してください。	Please point to your question on this sheet.	別用手指指出来。	請用手指出。	손가락으로 가리키세요.
3	目的地	Destination	目的地	目的地	목적지
4	目的地の最寄バス停	Nearest bus stop to your destination	目的地最近的公交车站	距離目的地最近的巴士停靠站	목적지에서 가장 가까운 버스 정류장
5	所要時間	Time Required	所需時間	所需時間	소요 시간
6	運賃	Fares	車費	車費	요금
7	両替/チケット	Money Exchange / Tickets	換零錢/車票	兌換、購票	동전 교환/티켓
8	降車後の目的地への入口	Directions to your destination after getting off	下車後前往目的地的入口	下車後前往目的地的入口	하차 후 목적지로 가는 입구
9	乗換	Transfers	換乘	換乘	환승
10	乗換の最寄バス停	Nearest bus stop to your accommodation	距離住宿最近的公交车站	距離住宿最近的巴士停靠站	숙소에서 가장 가까운 버스 정류장
11	トイレの場所	Toilets	見本館的位置	廁所位置	화장실 위치
12	体調不良	Sickness	身體不適	身體不適	몸이 안 좋음
13	トラブル	Trouble	糾紛	複雜難症	문제 발생
14	あなたの質問	Your Question	您的疑問	您的疑問	당신의 질문
15	このバスは( )に止まりますか？	Does this bus stop at (my destination)?	這輛公交车会在( )停靠嗎？	這班巴士會在( )停靠嗎？	이 버스는 ( )에 서나오요?
16	このバスは目的地に行きませんが、他のバスに乗ってください。	Sorry, Please change to another bus.	這輛公交车不去目的地的。請乘坐其他公交车。	這班巴士不會前往您的目的地的。請搭乘其他巴士。	이 버스는 목적지에 가지 않습니다. 다른 버스를 타십시오.
17	系統番号●に乗ってください。時刻はバス停留所で確認してください。	Please board the number ● bus service. Please check bus times at the bus stop.	請乘坐系統編號●的公交车。請在公交车站查詢運行時刻。	請搭乘系統編號●的巴士。時刻表請於巴士停靠站查看。	●번 버스를 타십시오. 도착 시간은 버스 정류장에서 확인하십시오.
18	●バス停で降りて、後線の系統番号●に乗ってください。	Please get off at ● and board the number ● bus service from the same stop.	請在●公交车站下车，并乘坐同站系統編號●的公交车。	請於●巴士停靠站下車，原地轉乘系統編號●的巴士。	●버스 정류장에서 내려서 뒤에 오는 ●번 버스를 타십시오.
19	●バス停で降りて、反対方向の系統番号●に乗ってください。	Please get off at ● and board a bus run by a different company going in the opposite direction.	請在●公交车站下车，并乘坐反方向的系統編號●的公交车。	請於●巴士停靠站下車，搭乘反方向系統編號●的巴士。	●버스 정류장에서 내려서 반대 방향의 ●번 버스를 타십시오.
20	当社の目的地に行くバスは本日終了しました。他社の時刻表をみて、バス停留所、最寄りの観光案内所、こちらの電話番号等で確認してください。	Our buses heading for your destination have ended for today. Please consult the bus times of another company at the bus stop timetable, the nearest tourist information centre, or via this phone number.	本公司前往您目的地的巴士今日已結束運行。請通過在公交车站查看、向最近的旅遊諮詢處詢問或撥打這邊的電話號碼等方式，查詢本公司及其他公司的運行時刻。	本公司前往您目的地的巴士今日已結束。請於巴士停靠站查看時刻表，或至鄰近的旅客服務中心或撥打以下電話確認其他公司的巴士時刻等訊息。	오늘 목적지로 가는 저희 회사 버스는 종료되었습니다. 다른 회사 시간표도 포함하여 버스 정류장, 가장 가까운 관광 안내소, 여기 있는 전화번호 등으로 확인하십시오.
21	回答	Answers	回答	回答	답변
22	止まります。整理券を取って、乗ってください。	Yes, Please board the bus and take a numbered ticket.	會停車。請領取整理券上車。	성니다. 정리권을 뽑은 뒤 승차하십시오.	네네.
23	私は●バスで、そのバスは他社のバスになりません。バス停留所で時刻表を確認して頂くか、最寄りの観光案内所等で確認してください。	This is ● bus. The bus you want is run by a different company. Please either consult the timetable at the bus stop or ask at the nearest tourist information centre.	這是●公交车，那輛公交车不是其他公司的公交车。請通過在公交车站查看、向最近的旅遊諮詢處詢問等方式查詢時刻表。	저는 ● 버스로, 그 버스는 다른 회사 버스입니다. 버스 정류장에서 시간표를 확인하거나 가장 가까운 관광 안내소에서 확인하십시오.	● 버스로, 그 버스는 다른 회사 버스입니다. 버스 정류장에서 시간표를 확인하거나 가장 가까운 관광 안내소에서 확인하십시오.
24	●バス停で降りて、後線の他社のバスに乗ってください。バス停留所で時刻表を確認して頂くか、最寄りの観光案内所、こちらの電話番号等で確認してください。	Please get off at ● and board a bus run by a different company going in the opposite direction. Please either consult the timetable at the bus stop, ask at the nearest tourist information centre, or call this phone number.	請在●公交车站下车，并乘坐反方向的其他公司的公交车。請通過在公交车站查看、向最近的旅遊諮詢處詢問或撥打這邊的電話號碼等方式查詢。	請於●巴士停靠站下車，原地轉乘其他公司的巴士。請於巴士停靠站查看時刻表，或至鄰近的旅客服務中心、撥打以下電話洽詢。	●버스 정류장에서 내려서 반대 방향의 다른 회사 버스를 타십시오. 버스 정류장에서 시간표를 확인하거나 가장 가까운 관광 안내소, 여기 있는 전화번호 등으로 확인하십시오.
25	●バス停で降りて、反対方向の他社のバスに乗ってください。バス停留所で時刻表を確認して頂くか、最寄りの観光案内所、こちらの電話番号等で確認してください。	Please get off at ● and board a bus run by a different company going in the opposite direction. Please either consult the timetable at the bus stop, ask at the nearest tourist information centre, or call this phone number.	請在●公交车站下车，并乘坐反方向的其他公司的公交车。請通過在公交车站查看、向最近的旅遊諮詢處詢問或撥打這邊的電話號碼等方式查詢。	請於●巴士停靠站下車，搭乘反方向其他公司的巴士。請於巴士停靠站查看時刻表，或至鄰近的旅客服務中心、撥打以下電話洽詢。	●버스 정류장에서 내려서 반대 방향의 다른 회사 버스를 타십시오. 버스 정류장에서 시간표를 확인하거나 가장 가까운 관광 안내소, 여기 있는 전화번호 등으로 확인하십시오.
26	○の最寄りのバス停はどこですか？	Which is the nearest bus stop for (my destination)?	距○最近的公交车站在哪儿？	距○最近的巴士停靠站是哪一站？	○에서 가장 가까운 버스 정류장은 어디인가요?
27	○まで何分ですか？	How long does it take to get to (my destination)?	到○要多少分钟？	到○需要幾分鐘？	○까지 몇 분 걸리나요?
28	運賃はいくらですか？	How much is the fare?	車費是多少？	車費是多少？	요금이 얼마인가요?
29	整理券は持っていますか？	Did you take a numbered ticket when you boarded the bus?	帶著整理券(叫号票)嗎？	請問您是否持有整理券？	정리권을 가지고 있습니까?
30	こちらの質問	My Question	這边的疑問	我方問題	이 질문
31	行き先&最寄り主要バス停一覧表	List of Destinations and Their Nearest Bus Stops	目的地&最近的的主要公交车站一览表	目的地&附近主要巴士停靠站一覽表	가는 곳&가장 가까운 주요 버스 정류장 목록
32	行先	Destination	目的地	目的地	가는 곳
33	最寄り停留所	Nearest bus stop	最近的公交车站	附近巴士停靠站	가장 가까운 정류장
34	停留所からの所要時間	Time from bus stop	从公交车站出发的所需时间	從巴士停靠站前往所需時間	정류장에서 걸리는 시간
35	路線系統番号	Route number	路線系統編號	路線系統編號	노선 번호
36	下車すぐ	Nearby	下車步行不遠即到	下車即達	하차 후 금방
37	徒歩2分	2 min on foot	步行2分钟	步行2分鐘	도보 2분
38	徒歩5分	5 min on foot	步行5分钟	步行5分鐘	도보 5분
39	徒歩10分	10 min on foot	步行10分钟	步行10分鐘	도보 10분
40	どこから乗りましたか？上の表から選んでください。ない場合は口頭で教えてください。	Where did you get on? Please choose from the list above. If it is not present, please say it aloud.	您是在哪一站乘车的？请从上表进行选择。如果没有，请口头告知。	請問您是從哪一站上車的？請從上表中選出。若上表未列出，請口頭告知。	어디에서 타셨습니까? 위의 표에서 골라주십시오. 없으면 경우 직접 말씀해 주십시오.

No.	翻訳内容(日本語)	英語	中国語(简体字)	中国語(繁体字)	韓国語
41	お祈りはありません。先に面談してください。	No change provided. Exchange cash in advance.	无法找零。 请先兑换零钱。	恕不找零。 請提前兌換。	거스름돈은 없습니다. 먼저 지폐를 동적으로 교환하십시오.
42	その感傷は車内で面談ができます。	I'm sorry. You cannot exchange that note here.	在车内无法用那张纸币兑换零钱。	這張紙鈔無法在車內兌換。	그 지폐는 차량 내에서 환전할 수 없습니다.
43	この切符は使えますか？	Can I use this ticket?	这张车票可以使用吗？	這張車票可以使用嗎？	이 티켓을 사용할 수 있나요?
44	使えます。乗って下さい。	Yes. Please get on.	可以使用。请乘坐。	可以使用。 請上車。	사용할 수 있습니다. 타십시오.
45	この切符は使えません。整理券を取って、現金で乗ってください。	You cannot use this ticket. Take a numbered ticket and pay in cash.	此票券无法使用。乘坐前请索取整理券，用现金支付车资。	這張票券無法使用。乘車時請抽號碼牌，並以現金支付車資。	이 표는 사용할 수 없습니다. 정리권(번호표)을 가지고 현금으로 승차해 주세요.
46	最寄り主要バス停&目的地一覧表	Nearby Bus Stops and Destinations	最近的主要公交车站&目的地一览表	附近主要巴士停靠站&目的地一覽表	가장 가까운 주요 버스 정류장 & 목적지 목록
47	乗換停留所バス乗り場案内	Boarding Location Information for Bus Transfers	换乘公交车乘车在外介绍	换乘站巴士乘車處資訊	환승 정류장 버스 승차하는 곳 안내
48	時刻はバス停留所で確認してください。	Please check bus times at the bus stop.	请在公交车站查询运行时刻。	時刻表請於巴士停靠站查看。	시간표는 버스 정류장에서 확인하십시오.
49	トイレの場所を教えてください。	Where are the toilets?	请告知我卫生间在什么地方。	請告訴我廁所的位置。	화장실 위치를 알려주세요.
50	近くトイレがあります。	There is a toilet nearby.	卫生间就在附近。	附近就有廁所。	● 버스 정류장에서 있습니다. 근처에 화장실이 있으니 내리십시오.
51	バスが待ちます。近くにトイレがありますので、降りてください。バスが乗ります。後続のバスに乗ってバスがいない場合は、最寄りの観光案内所、こちらの電話番号等で確認ください。	We will be stopping at ● There is a toilet nearby so please get off there. After consulting the bus timetable at the bus stop, please get on the next bus. If there is not another bus, please visit the nearest tourist information centre or call this phone number.	请在公交车站下车。卫生间就在附近，请下车。请查询公交车站时刻表后，继续乘坐其他公交车。如果没有公交车，请向最近的旅游咨询处前向或拨打这边的电话号码等方式查询。	● 버스 정류장에서 있습니다. 근처에 화장실이 있으니 내리십시오. 버스 정류장의 시간표를 확인하시고 다음번 버스를 타십시오. 버스가 없을 경우 가장 가까운 관광 안내소, 여기 및 전화번호 등으로 확인하십시오.	
52	体調が悪いです。	I feel unwell.	身体不舒服。	我身體不舒服。	몸이 안 좋습니다.
53	乗り換え案内	Bus Transfer Information	换乘指南	請乘證明	환승 안내
54	乗り場まで降りて、乗り場4に移動してください。	Please get off at Bus Stop 1 and move to Bus Stop 4.	请在站台1下车，前往站台4。	請於1號月台下車，移動至4號月台。	1호강장에서 내리셔서 4호강장으로 이동하십시오.
55	系船番号●の▲行きバスに乗ってください。	Please get on the Number● Bus heading to ▲.	请乘坐系船编号●的开往▲的巴士。	請搭乘系船編號●往▲的巴士。	●번 ▲행 버스를 타세요.
56	どうして欲しいですか？指で指してください。	What would you like to do? Please point.	您想让我做什么？请用手指指出。	您希望我們怎麼做呢？請以手指指出。	무엇을 원하세요? 손가락으로 가리켜 주세요.
57	救急車を呼んでください。	Call an ambulance.	请叫救护车。	請叫救護車。	구급차를 불러주세요.
58	近くの病院へ行きたいです。	Go to a nearby hospital.	我想去附近的医院。	我想去附近的醫院。	가까운 병원에 가고 싶어요
59	すぐ呼びます。安心してください。	I will call an ambulance right away. Please try not to worry.	马上就叫。请放心。	馬上叫救護車，請您放心。	바로 부르겠습니다. 안심하십시오.
60	わかりました。対応します。安心してお待ちください。	Understood. I will take care of it immediately. Please try to relax and wait.	我明白了，马上就叫。请放心并稍等。	了解，會幫您處理。請放心等候。	알겠습니다. 그렇게 하겠습니다. 안심하고 기다려주세요.
61	あなたの症状はどれですか？指で指してください。また、患部を触って示してください。	What are your symptoms? Please point. Alternatively, please indicate the affected area.	您的症状是哪一项？请用手指指出来。另请触摸患处示意。	您的症狀是哪一個？請以手指指出。另外，請用手觸摸患處表示。	당신의 증상은 어떤 것입니까? 손가락으로 가리켜주세요. 그리고 환부를 만져서 표시해 주세요.
62	痛いです。	It hurts.	疼痛。	好痛。	아파요.
63	苦しいです。	I'm in agonising pain.	感觉难受。	好难受。	고통스러워요.
64	怪我をしました。	I've injured myself.	我受伤了。	受傷了。	다쳤어요.
65	吐き気がします。	I feel nauseous.	我想吐。	想吐。	토할 것 같아요.
66	めまいがします。	I feel dizzy.	我头晕。	頭暈。	어지러워요.
67	右側	Right side	右側	右邊	오른쪽
68	左側	Left side	左側	左邊	왼쪽

## 7-5. アンケート調査（和歌山大学協力）

### （1） 調査の概要

熊野地域を訪れた外国人観光客への調査結果を受け、「日本人の方が不満度は高いのではないか」という仮説を立て、平成29年10月7日に JR 紀伊田辺駅前、10月8日にバス停本宮大社前にてアンケート調査を実施した。加えて、田辺市のホテル花屋にご協力いただき、設置式でのアンケート調査も行った。なお、使用したアンケート用紙は、基礎調査で行った外国人観光客向けのアンケート用紙の日本語版である。質問内容の中で明らかに外国人観光客向けの質問は内容を以下の通り変更した。

- ・外国人観光客→観光客
- ・出身国→お住いの地域
- ・母国語→削除

#### ■調査の概要

○実施主体	・和歌山大学 観光学部
○調査対象	・日本人観光客
○調査場所 ・時期	・JR 紀伊田辺駅前（平成29年10月7日） ・本宮大社前バス停（平成29年10月8日） ・ホテル花屋（田辺市）（設置式） 【サンプル数】37人（男23人、女14人）
調査項目	○基礎調査で行った外国人観光客向けのアンケート調査項目のうち、以下の3項目 ・問2「路線バスを利用してどのように思いましたか？」 ・問3「バス停において、観光客向けの案内に改善が必要なものは何だと思いませんか？」 ・問4「バス車内において、観光客向けの案内に改善が必要なものは何だと思いませんか？」
調査分析	・男女別に分けて分析 ・外国人観光客のデータと比較しつつ、日本人観光客の特徴についても分析

■ 調査票

**路線バスの利便性向上に向けたアンケート調査**

問1. 路線バスに関する情報で何が役立ちましたか？（いくつ〇を付けてもよい。）

1. バス停の案内情報                      2. 観光案内所の案内情報                      3. 友人や家族からの情報  
4. ガイドブック                              5. 路線検索サイトの情報                      6. SNSの情報  
7. 公式ホームページ（観光地、施設、路線バス）                      8. その他（                                      ）

問2. 路線バスを利用してどのように思いましたか？（どれか1つに〇を付けて下さい。）

		悪い	やや悪い	良い	大変良い
1	駅などからバス停までの案内	1	2	3	4
2	バス停の案内表示	1	2	3	4
3	バス車両の行き先表記	1	2	3	4
4	バス車内の案内表示	1	2	3	4

問3. バス停において、外国人観光客向けの案内に改善が必要なものは何だと思えますか？  
（分かりにくいものに、いくつ〇を付けてもよい。その理由も記載して下さい。）

1. バス停の名称                      2. 次のバス停の案内                      3. 路線図                                      4. 系統番号  
5. 時刻表                                      6. 運賃の案内                                      7. 運賃の支払い方                                      8. バスの乗り方  
9. バス停周辺の観光地情報                                      10. 乗り換え案内                                      11. その他（                                      ）

.....(理由).....

問4. バス車内において、外国人観光客向けの案内に改善が必要なものは何だと思えますか？  
（分かりにくいものに、いくつ〇を付けてもよい。その理由も記載して下さい。）

1. 次のバス停の案内                      2. 路線図の掲示                                      3. 走行している位置                                      4. 運賃の案内  
5. 運賃の支払い方法                                      6. バスの降り方                                      7. 音声ガイド                                      8. モニターの表示  
9. 運転手の対応                                      11. その他（                                      ）

.....(理由).....

問5. 案内において、特に改善が必要だと思う鉄道駅・バス停があれば、名称をご記入ください。

鉄道駅名：（                                      ）                      バス停名：（                                      ）

.....(理由).....

問6. この地域の行程について、具体的な名称（又は番号）をご記入ください。

出発地（                                      ） ・ 目的地（                                      ）

1. 田辺市街                      2. 本宮大社                                      3. 湯峰温泉・川湯温泉・渡瀬温泉                                      4. 新宮  
5. 那智勝浦                      6. 高野山                                      7. 龍神温泉                                      8. 白浜温泉                                      9. その他（                                      ）

問7. あなたについて教えてください。

1	性別・年齢	1. 男性   2. 女性   3. その他、（                      ）歳
2	母国語・出身国	（                                      ）
3	グループ人数・旅行形態	（                      ）人、   1. 個人   2. 団体   3. その他（                      ）
4	この地域への訪問回数・滞在日数	（                      ）回、（                      ）日

問8. （自由意見）路線バス等の利用に関して、配慮してほしい点などあればご記入ください。

.....  
.....

## (2) 結果と分析の概要

### ① 調査結果について

今回は、アンケートの間2「路線バスを利用してどのように思いましたか?」、間3「バス停において、観光客向けの案内に改善が必要なものは何だと思えますか?」、間4「バス車内において、観光客向けの案内に改善が必要なものは何だと思えますか?」について、男女別に分けて分析していく。また、外国人観光客のデータと比較しつつ、日本人観光客の特徴についても分析を進める。なお、今回アンケート調査した人数は以下の通りである。

表1

	男	女	合計
日本人	23	14	37

### ② 問2について

まず問2に関しては、日本人女性全員がすべての設問にきちんと回答してくれている。また、「悪い」と最低の評価をつけた人もいなかった。さらに、男性に比べて女性の方が「大変良い」との高評価をつけていた。

また、すべての設問に関して、日本人は外国人観光客に比べて「大変良い」の評価が少なかつたことから、日本人の方が外国人観光客よりも不満度が高いと言える。

#### ■問2-1：駅などからバス停までの案内

問2の設問1「駅などからバス停までの案内」に関しては、日本人男性(図1)の74%、日本人女性(図2)の71%がポジティブな印象を持っている。しかし、同設問に対して欧米人男性と欧米人女性それぞれは81%、アジア人男性は83%、アジア人女性は68%がポジティブな印象を持っている。アジア人女性を除き、日本人の方が満足度は低いということが言える。

表2

問2-1	大変良い	良い	やや悪い	悪い	無回答
日本人男性	0	17	3	1	2

表3

問2-1	大変良い	良い	やや悪い	悪い	無回答
日本人女性	2	8	4	0	0



図1：問2-1 日本人男性



図2：問2-1 日本人女性

■問 2 - 2 : バス停の案内表示

問2の設問2「バス停の案内表示」に関しては、男性(図3)の 13%、女性(図4)の 29%がネガティブな印象を持っている。外国人観光客と比較して見ると、欧米人男性、欧米人女性はともに 16%、アジア人男性は 11%、アジア人女性は 13%がネガティブな印象を持っており、日本人女性の不満度が一番高いことがわかる。筆者も本宮大社前のバス停を利用した際、掲示板に複数の情報が並べられており、自分に必要な情報を探し出すのに苦労した。

表 4

問2-2	大変良い	良い	やや悪い	悪い	無回答
日本人男性	1	16	2	1	3

表 5

問2-2	大変良い	良い	やや悪い	悪い	無回答
日本人女性	2	8	4	0	0

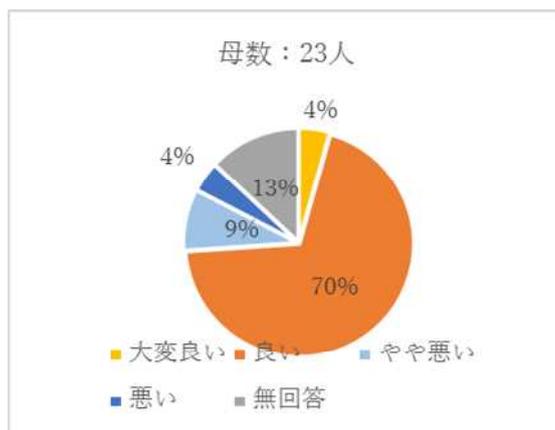


図 3 : 問 2 - 2 日本人男性

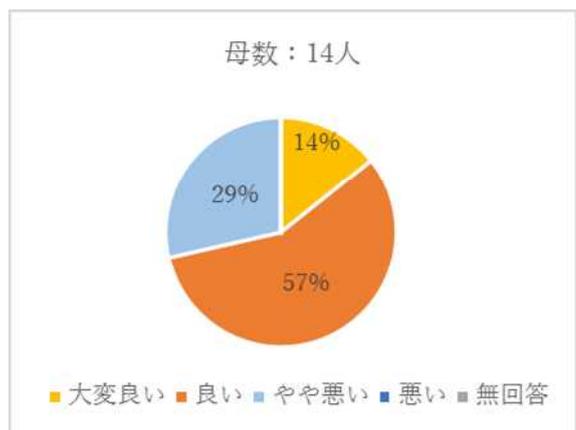


図 4 : 問 2 - 2 日本人女性

■問 2 - 3 : バス車両の行き先表記

問2の設問3「バス車両の行き先表記」に関しては、日本人男性(図 5)の 79%、日本人女性(図 6)の 93%がポジティブな印象を持っている。同設問に対して、欧米人男性は 72%、欧米人女性は 73%、アジア人男性は 79%、アジア人女性は 66%がポジティブな印象を持っている。

外国人観光客と比較すると、日本人女性の方が満足度は非常に高いことがわかる。この結果に関しては、日本語でしか書かれていない行き先案内でも日本人は読めるため、特に不満がないのは納得できる。その中でも日本人女性において圧倒的に不満が少ないのは、目的地に向かうかどうかは何も考えなくても一目でわかるからではないかと推測している。

表 6

問2-3	大変良い	良い	やや悪い	悪い	無回答
日本人男性	2	16	1	0	4

表 7

問2-3	大変良い	良い	やや悪い	悪い	無回答
日本人女性	3	10	1	0	0



図 5：問 2 - 3 日本人男性

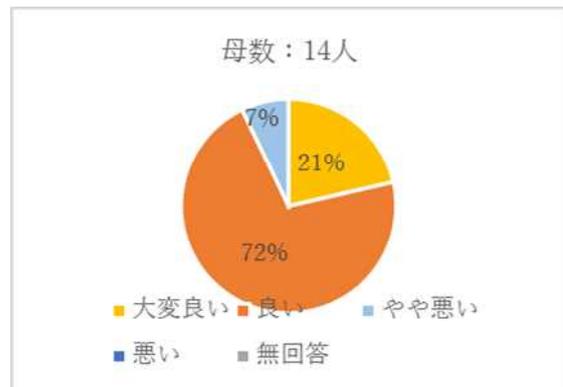


図 6：問 2 - 3 日本人女性

#### ■問 2 - 4：バス車内の案内表示

問2の設問4「バス車内の行き先案内」に関しては、ポジティブな印象を持っている日本人男性(図 7)は 56%なのに対し、日本人女性(図 8)は 86%がポジティブな印象を持っている。欧米人男性が 72%、欧米人女性が 76%、アジア人男性が 77%、アジア人女性が 59%であるため、外国人観光客と比較してみても日本人女性の満足度が圧倒的に高いように見える。

しかしこれは、満足度が高いというよりも、目的地に着くとわかっているバスにもう乗っている時点で、車内の情報に関心がないだけではないかと考えられる。日本人男性に再び注目してみると、無回答が 22%とかなり多くなっている。これも車内の情報にさほど関心を向けていないことの表れではないかと予想する。つまり、バスの乗り方や運賃の支払い方にさほど不安がない日本人観光客に関しては、バスに乗るまでの情報収集にはアンテナを張っていても、実際に目的地に行くバスに乗ってしまえばあえて自ら他の情報を能動的に探そうとはしないのではないかと考えられる。

表 8

問2-4	大変良い	良い	やや悪い	悪い	無回答
日本人男性	1	12	5	0	5

表 9

問2-4	大変良い	良い	やや悪い	悪い	無回答
日本人女性	1	11	2	0	0

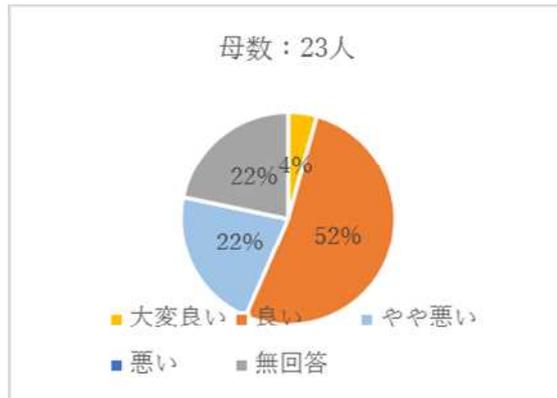


図7：問2-4 日本人男性



図8：問2-4 日本人女性

### ③ 問3・問4について

ここで、問3「バス停において、観光客向けの案内に改善が必要なものはなんだと思いますか？」の回答結果に着目してみる。

#### ■問3：バス停において、観光客向けの案内に改善が必要なものは何だと思いますか？

まず問3の結果について分析を進める。男性、女性ともに「路線図」、次いで「時刻表」の改善が必要だという結果になっている。この二つに関しては、目的地まで路線図を見てたどって自分にあった良いルートを探したり、自らが乗降するバスの時刻を調べたり、観光客自らが能動的に情報を収集するためのツールである。

一方で、日本人女性において改善が必要だと考えられているのは「バス停周辺の観光地情報」と「乗換案内」である。観光を楽しむためには、目的地である熊野本宮大社自体の情報だけではなく、周辺のショッピング施設や飲食店などの情報も必要である。しかし、その情報がどこか1箇所にまとまっていない場合、個別にそれらの情報を自ら全て探すのは時間と労力がかかる。日本人女性は、その観光地の出発地点であるバス停において、一目でわかりやすい観光情報が1枚にまとめられた案内図を求めているのではないだろうか。乗換案内に関しても、自ら路線図をたどり、乗り換えるバス停を見つけた上でそこからさらに時刻表で時刻を調べなければならず、得たい情報にたどり着くまで何段階ものステップを踏まなければならない。バスの乗り換えに関しても、日本人女性はワンステップで簡単に必要な情報を得たいと考えていると思われる。

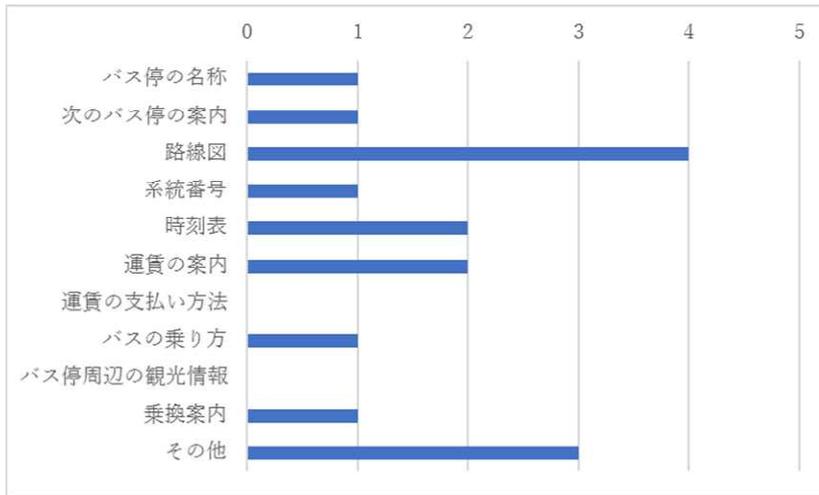


図9：問3 日本人男性

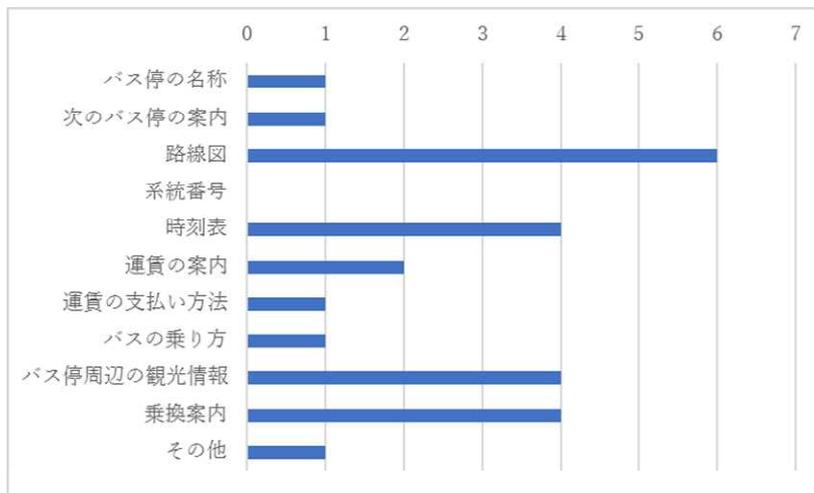


図10：問3 日本人女性

表10：バス停における日本人観光客の改善項目の優先順位

日本人男性			日本人女性		
順位	改善が必要なもの	人数	順位	改善が必要なもの	人数
1	路線図	4	1	路線図	6
1	その他	3	2	時刻表	4
3	時刻表	2	2	バス停周辺の観光地情報	4
3	運賃の案内	2	2	乗換案内	4
4	バス停の名称	1	3	運賃の案内	2
4	次のバス停の案内	1	4	バス停の名称	1
4	系統番号	1	4	次のバス停の案内	1
4	バスの乗り方	1	4	運賃の支払い方	1
4	乗換案内	1	4	バスの乗り方	1
5	運賃の支払い方	0	4	その他	1
5	バス停周辺の観光地情報	0	5	系統番号	0

外国人観光客と比較してみると、「バス停周辺の観光地情報」に関しては、欧米人男性は6%、欧米人女性は3%という結果になっており、そこまで必要とされている要素ではないことがうかがえる。対してアジア人は男女ともに10%となっており、比較的割合が高くなっている。

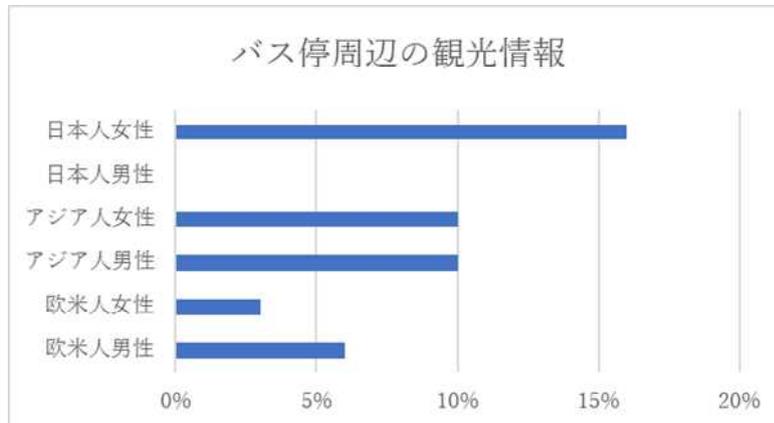


図 11：バス停周辺の観光情報

「乗換案内」についても、欧米人男性は4%、欧米人女性は5%と割合が低くなっており、アジア人男性は10%、アジア人女性は13%と比較的高くなっている。

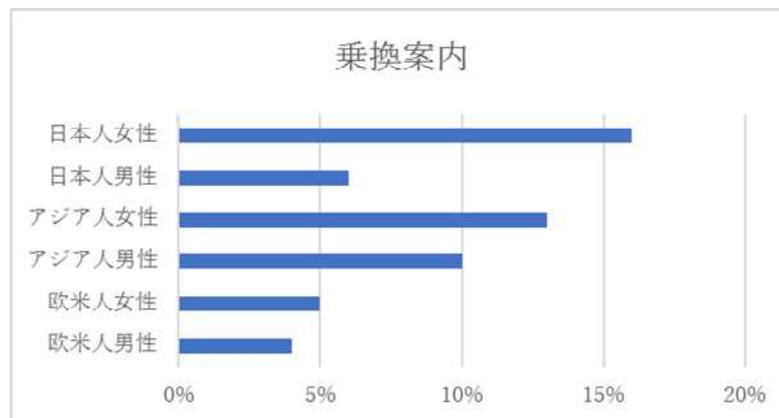


図 12：乗換案内

以上の結果から推測できるのは、欧米人観光客の方が旅慣れしており、観光する際は自ら情報を調べるということに慣れているということである。つまり、欧米人は「能動的に観光している」と言える。対してアジア人の場合、他の国に比べて団体旅行の割合が高くなっていることから、欧米人に比べて旅慣れしていないことが予想できる。旅慣れしていないということは、自ら観光情報を集め、観光スケジュールを組むのに慣れていないということであるから、なるべく自ら調べなくて済むように受動的に観光情報を得たいと考えるのではないだろうか。そう考えると、アジア人において「バス停周辺の観光地情報」や「乗換案内」を改善してほしいという声が多いのも納得できる。すなわち、アジア人と同じく「バス停周辺の観光地情報」や「乗換案内」を改善してほしいと感じている日本人女性も旅慣れしておらず、「受動的に観光する」ことを望んでいると推測できる。

表 11

旅行形態	欧米人		アジア人		日本人	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
個人旅行	206	78.63%	66	70.21%	36	97.30%
団体旅行	10	3.82%	25	26.60%	1	2.70%
その他	46	17.56%	3	0.03%	0	0.00%

④ 問 4 について

■問 4：バス車内において、観光客向けの案内に改善が必要なものは何だと思えますか？

次に、問4の結果について分析を進める。日本人女性(図 14)の結果に注目してみると、一番改善が必要とされているのは「路線図の掲示」、その次に「音声ガイド」の改善が必要とされている。これは、路線図をたどって自ら情報を調べようとするのと同じくらいの割合で、音声ガイドで情報を受動的に得たいと考えている女性が多いということである。

同じく、アジア人男性においても「音声ガイド」を改善してほしいと考えている人が多いことから、アジア人男性も受動的に情報を得たいと考えていると推測できる。



図 13：問 4 日本人男性

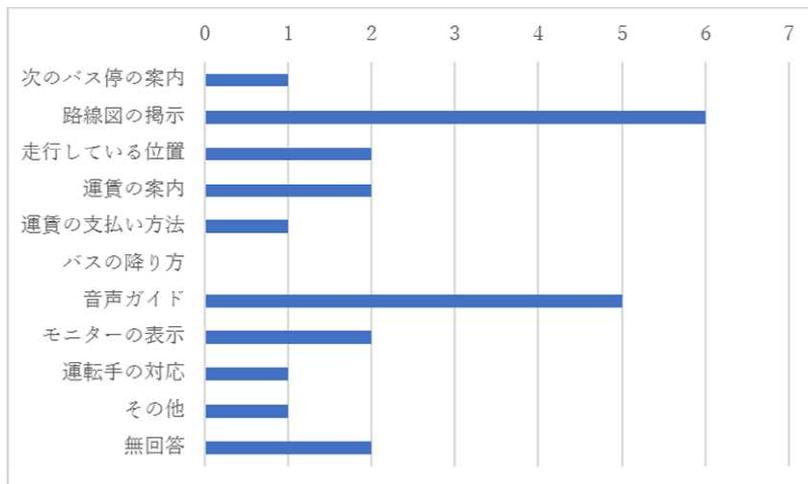


図 14：問 4 日本人女性

## ⑤ 日本人観光客への調査のまとめ

アンケートの結果から、欧米人観光客よりも日本人女性・アジア人観光客の方が現状の熊野地域の交通情報に不満を持っていることが明らかになった。この理由としては、欧米人観光客は旅慣れており、自ら観光情報を周到に調べることを苦に思わない「能動的観光客」であり、対して日本人女性やアジア人観光客は自ら観光情報を調べることに慣れていないような「受動的観光客」である可能性が高いからであると予想している。

問3、問4の結果から、旅慣れていない日本人女性やアジア人観光客に対しては、受動的に観光情報を得られるシステムを導入することで今よりも熊野古道周辺での観光に対する満足度が上がると考えられる。さらに受動的観光に対応した情報発信にすることによって、観光のハードルが下がり、潜在的な熊野地域への観光客も誘致できると考えられる。

受動的観光者に対応した情報発信の条件は以下である。

- ① 必要な情報にたどり着くまでに調べる段階が少なく、時間がかからないこと
- ② 絵や写真などを用い、一目で見てわかりやすいもの
- ③ なるべく自分で調べたり、考えたりしなくても良いこと

## 7-6. 熊野外国人観光客交通対策推進協議会

### (1) 熊野外国人観光客交通対策推進協議会 検討経緯

#### ① 平成29年度

	日時	場所	議事
設立 総会	平成29年 5月19日(金) 13:00~14:00	西牟婁振興局 4階 大会議室	・規約(案)について ・役員の選出について ・平成29年度事業計画(案)について ・平成29年度事業収支予算(案)について
第1回 幹事会	平成29年 6月16日(金) 10:30~12:00	紀南文化会館 研修室	・平成29年度の事業計画等について ・二次交通対策に関する基礎調査について ・「共通整備ガイド」の構築について ・今後のスケジュールについて
第2回 幹事会	平成29年 7月21日(金) 15:00~16:30	田辺市文化交流センター たなべる 2階 会議室	・基礎調査の中間報告について ・共通整備ガイドの整理ポイントについて ・他地域の取り組み事例紹介について ・駅前・バス停の整備箇所・整備方針(案)について ・今後のスケジュールについて
第3回 幹事会	平成29年 8月18日(金) 10:30~12:00	田辺市役所庁舎 別館3階 大会議室	・基礎調査(前期)の結果報告について ・「共通整備ガイド」の整理ポイントについて ・今後のスケジュールについて
第4回 幹事会	平成29年 9月20日(水) 10:30~12:00	田辺市文化交流センター たなべる 2階 会議室	・「共通整備ガイド」の整理ポイントについて ・今後のスケジュールについて
第5回 幹事会	平成29年 10月20日(金) 16:00~17:30	田辺市文化交流センター たなべる 2階 会議室	・「共通整備ガイド」の整理ポイントについて ・情報発信について ・今後のスケジュールについて
第6回 幹事会	平成29年 12月8日(金) 16:00~17:30	田辺市文化交流センター たなべる 2階 会議室	・「共通整備ガイド」について ・今年度の事業実施について ・今後のスケジュールについて
第2回 総会	平成30年 1月19日(金) 13:30~14:30	西牟婁振興局 2階 中会議室A	・幹事会での検討結果等について ・今年度の事業計画変更(案)について ・次年度の事業計画について

#### ② 平成30年度

	日時	場所	議事
総会	平成30年 4月24日(火) 14:00~15:00	西牟婁振興局 4階 大会議室	・平成29年度事業報告(案)について ・平成29年度収支決算(案)について ・平成30年度事業計画(案)について ・平成30年度収支予算(案)について ・今後のスケジュールについて
第1回 幹事会	平成30年 5月18日(金) 14:00~15:30	田辺市教育研究所 3階大会議	・平成29年度事業報告等について ・平成30年度事業計画等について ・今後のスケジュールについて
第2回 幹事会	平成30年 6月22日(金) 14:00~15:30	田辺市文化交流センター たなべる 2階 会議室	・平成30年度事業計画等について ・今後のスケジュールについて ・その他
第3回 幹事会	平成30年 8月8日(水) 14:00~15:30	田辺市文化交流センター たなべる 2階 会議室	・平成30年度事業計画等について ・今後のスケジュールについて ・その他
第4回 幹事会	平成30年 11月26日(月) 10:30~12:00	紀南文化会館 研修室	・平成30年度事業の実施状況について ・共通整備ガイドの更新について ・アンケート調査の結果について ・平成31年度事業実施計画(案)について ・その他
第5回 勉強会	平成31年 2月20日(水) 13:30~15:30	田辺市文化交流センター たなべる 2階 会議室	・バス情報のオープンデータについて ・意見交換 ・その他(今年度の取組等について)

③ 令和元年度

	日時	場所	議事
総会	平成31年 4月12日(金) 11:00~12:00	西牟婁振興局 4階 大会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度事業報告(案)について</li> <li>・平成30年度収支決算(案)について</li> <li>・平成31年度事業計画(案)について</li> <li>・平成31年度収支予算(案)について</li> <li>・今後のスケジュールについて</li> </ul>
第1回 幹事会	平成31年 4月26日(金) 10:30~12:00	田辺市文化交流センター たなべる 2階 会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度事業報告等について</li> <li>・平成31年度事業計画等について</li> <li>・今後のスケジュールについて</li> </ul>
第1回 作業部会	令和元年 6月11日(火) 13:30~16:30	田辺市文化交流センター たなべる 2階 会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オープンデータの整備・活用について</li> <li>・オープンデータの活用事例について</li> <li>・オープンデータの制作実習</li> </ul>
第2回 作業部会	令和元年 12月10日(火) 14:00~16:00	田辺市文化交流センター たなべる 2階 会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現況調査(モニター調査、アンケート調査)について</li> <li>・令和元年度事業の実施状況について</li> <li>・今後の維持管理について</li> <li>・令和2年度事業実施計画(案)について</li> </ul>
第2回 幹事会	令和2年 3月18日(水) 10:30~12:00	田辺市文化交流センター たなべる 2階 会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度事業の実施状況と収支決算の報告について</li> <li>・組織再編および令和2年度事業について</li> <li>・今後のスケジュールについて</li> <li>・その他</li> </ul>

(2) 熊野外国人観光客交通対策推進協議会 名簿

① 総会

■委員

(敬称略)

	氏名	所属等
	牧 洋史	明光バス株式会社 取締役社長
	外濱 道明	熊野交通株式会社 取締役社長
	小川 豊介	龍神自動車株式会社 取締役社長
	植田 良壽	奈良交通株式会社 取締役社長
監事	伊藤 義彦	西日本旅客鉄道株式会社 和歌山支社 支社長
副会長	杉本 昌弘	国土交通省近畿運輸局和歌山運輸支局 支局長
会長	中島 寛和	和歌山県商工観光労働部観光局 局長

② 幹事会

■委員

・ 有識者

(敬称略、○：座長)

氏名	所属等
辻本 勝久 ○	和歌山大学 経済学部教授
北村 元成	和歌山大学 観光学部教授
兎山 啓一	株式会社アイ・デザイン代表取締役
ブラッド トウル	田辺市熊野ツーリズムビューロープロモーションGリーダー

・ 構成団体

所属等
明光バス株式会社
熊野交通株式会社
龍神自動車株式会社
奈良交通株式会社
西日本旅客鉄道株式会社和歌山支社
近畿運輸局和歌山運輸支局
和歌山県 (総合交通政策課、観光交流課)

■オブザーバー (構成団体)

所属等
田辺市 (観光振興課)
新宮市 (商工観光課)
那智勝浦町 (観光産業課)
田辺観光協会
龍神観光協会
中辺路町観光協会
大塔観光協会
熊野本宮観光協会 (世界遺産熊野本宮館)
田辺市熊野ツーリズムビューロー
新宮市観光協会
那智勝浦町観光協会
和歌山県 (西牟婁振興局企画産業課、東牟婁振興局企画産業課、県世界遺産センター)