

熊野外国人観光客交通対策の取組の概要（平成30年度）**更新版**

1. 取組みの目的

- 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、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、二次交通の利便性の向上が非常に重要な要素であるが、当該地域を運行する公共交通機関（路線バス事業者4社・JR）の表示が事業者・場所により異なり分かりにくい状況にある。
- このため、交通拠点における二次交通に関する案内情報や、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について共通ルールの整備を行いつつ、情報発信の充実に取り組むことにより、外国人観光客の誘客と広域周遊の促進を図るものとする。

2. 課題（現地調査・整備前アンケート調査より）

1. 利用している情報源

- ①観光案内所やバス停で情報を得ている観光客が多い
- ②路線検索サイトによる補足を必要とする観光客も多い

2. 必要な情報

- 《バス停》 ①路線図などバス停の位置関係が分かる案内
②運賃の支払い方や時刻表の案内
③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
- 《バス車内》 ①路線図の掲示が特に求められている
②運賃の支払い方の案内
③次のバス停・運賃の分かりやすい案内

3. 旅行者の特徴

- ①田辺、新宮、那智勝浦を周遊する個人旅行者が多いこと
- ②国籍は多岐に渡るが英語を母国語とする方が多いこと
- ③はじめての訪問者が9割以上であること

3. 整備方針（共通整備ガイド）の検討【協議会開催】

取組事項の方向性

◆前提とするポイント

- ①熊野地域全体を把握できる共通した情報・デザイン（路線図、時刻表等）
- ②はじめて訪れる方にもシンプルで分かりやすいサインを活用
- ③大きな文字での英語情報の充実

1. 交通拠点（二次交通の乗り換え拠点）

- ①駅等から観光案内所までの連続した誘導表示
- ②複数あるバス乗り場のナンバリング、誘導表示
- ③二次交通情報の分かる説明しやすいツールの整備（各拠点ごと）

2. バス停の情報充実

- ①路線図、運賃の支払い方、時刻表、現在地周辺に関する案内の掲示

3. バス車内の情報充実

- ①路線図、運賃の支払い方の掲示
- ②次のバス停・運賃の分かりやすい案内方法の検討

4. その他

- ①バス停留所の名称統一
- ②路線検索サイトを活用した情報提供とその活用

4. 整備方針（ガイド）【協議会開催】

項目	課題	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・案内の大きさ、文字サイズ、カラーリングを統一
②バス停の案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>◆バス停名称の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・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 ・最寄りの観光地をイメージできないバス停は、観光地をイメージできるバス停名称への変更も検討 ・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
③バス車両の外面の表示	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・バス車両の行き先表示への不満あり 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・行き先表示には、日本語だけでなく、英語表示も記載
④-1 バス車内の案内表示（掲示物等）	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・各種情報の充実と内容の統一が求められている 	<ul style="list-style-type: none"> ・日本語に英語表示を併記 ・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 ・サイズの統一や車内のどの場所からも見やすい掲示 ・Wi-Fi接続が可能なバス車両の導入検討
④-2 バス車内の案内表示（音声ガイド）		<ul style="list-style-type: none"> ・日本語と英語で案内 ・聞き取りやすい音量、音質、速さ、イントネーションを確保 ・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案内 ・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 ・経路地、終点名、両替方法等の音声放送も適宜提供
④-3 バス車内の案内表示（液晶モニター）		<ul style="list-style-type: none"> ・日本語に英語表示を併記 ・次の停留所名、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、車内事故防止、車内マナー（車内禁煙、携帯電話通話禁止等）を表示 ・サイズの統一や車内のどの場所からも見やすい表示 ・ローマ字表示の充実や表示時間の拡大を検討
⑤バス停から目的地までの案内	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・バス停等に周辺の観光案内図を掲示 ・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
⑥ガイドマップ・WEB等での交通情報案内【ガイドマップ・WEB】	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな観光客の誘客や再訪を促進や熊野地域のPRのためにも情報発信のツールとしてガイドブックの作成が必要 ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・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
【外国人接客対応ツール】		<ul style="list-style-type: none"> ・バス運転手が外国人観光客と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活用

5.整備概要（H30年度）

【交通拠点の整備】

(1) 紀伊田辺駅

- 紀伊田辺駅前の掲示物を昨年度導入した系統番号等を踏まえて更新。

(2) 新宮駅

- 駅からバス停（観光案内所）への誘導案内については、関係者と協議の結果、今年度は現状維持。

(3) 紀伊勝浦駅・那智駅

- 駅構内の多言語案内表示を充実（JRの協力により実施）。

＜紀伊田辺駅＞

■ 昨年度整備したバス乗り場案内板等と記載のイラスト案内板を更新	整備前	整備後

＜紀伊勝浦駅・那智駅＞

■ 1階コンコースLED発車標裏面シート貼り	整備前	整備後
■ 待合コンコースからののりば案内シート貼り		

【バス車内における案内情報】

(1) 掲示物の改善

- 車内マナー等をまとめた1枚ものの掲示物を作成。
- 液晶モニターが見えないバス後方座席でも分かるように、運賃の支払い方法に関する案内ステッカーを作成。
- バス入口付近に整理券に関する分かりやすい案内ステッカーを作成。
- 運賃箱に運賃と両替に関する分かりやすいステッカーを作成。

○車内マナー（運転席後部）

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.

携帯電話での通話はご遠慮ください。
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.

○運賃箱

現金・整理券
Money, Numbered Ticket

両替 Exchange

紙幣

○整理券発行機

整理券

Numbered Ticket

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.

○車内マナー（禁煙）

車内は禁煙です。
No smoking.

○注意喚起（発車）

発車の際は、バスが揺れます。ご注意ください。
CAUTION! Bus is departing.

○支払い方法

¥1000 500 100 50 10

○降車ボタン

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

【バス停名称の統一に向けた設備整備】

- 「共通整備ガイド」に基づきバス停名称統一に伴う設備整備（バス停表示、音声ガイド、液晶モニター）を行う。
- 3箇所に分かれていた「なかへち美術館前」のバス停を集約。

整備前

整備後

【バス停の整備】

- 複数のバス会社（今年度は熊野交通、奈良交通）の時刻を一枚にまとめて共通の時刻表、主要停留所案内を掲示。
- 行先別に4社の時刻表等のバス停掲示物の共同運用管理方法を検討するため、バス乗り場案内を熊野本宮温泉郷の一部、請川でモデル整備を行う。

【外国人接客対応ツール】

- 乗務員の意見を踏まえた外国人対応接客ツールを作成。
- 車内マナー等の外国語案内基本ワード編（英・中（簡）・中（繁）・韓）も加える。

6.（アンケート調査・モニター調査より）

●アンケート調査【今回調査（H30.10.10）と過去2回のアンケート調査】より

- 「悪い」「やや悪い」の不満の割合が減少してきている。

○駅などからバス停までの案内

調査時期	悪い	やや悪い	良い	大変良い	無回答
H29年7月(平成29年度上半期)	12.4	48.4	32.1	5.5	1.6
H30年2月(平成29年度下半期)	11.5	32.7	49.6	4.4	1.8
H30年10月(今回調査)	9.8	42.1	34.8	12.8	0.6

○バス車内の案内表示

調査時期	悪い	やや悪い	良い	大変良い	無回答
H29年7月(平成29年度上半期)	17.1	38.7	34.2	7.6	2.4
H30年2月(平成29年度下半期)	11.5	30.1	46.9	8.8	2.7
H30年10月(今回調査)	12.8	42.1	29.3	14.0	1.8

●モニター調査（H30.6.9～10）より

- 【バス車内：掲示物】日本語だけでなく英語での車内マナー、乗降方法等の案内の充実が必要。
- 【バス車内：液晶モニター】文字が小さく中央より後方では見えない、車内掲示物と合わせた改善が必要。
- 【バス車内：音声ガイド】英語放送がないバスや、音声聞き取りにくいバスがあり改善が必要。
- 【交通拠点、他】那智駅のバス停が離れており改善が必要。フリー切符導入やスマホ検索への対応が必要。

7.次年度以降の取組

- 共通整備ガイドの内容のさらなる充実を図りながら、以下の取組を進めていく。
- 【交通拠点】未整備個所である那智駅の整備を推進すること。
- 【バス停】未整備個所である那智山線のバス停掲示内容の整備、バス停のナンバリング導入を検討すること。
- 【その他】ICTの活用（バスオープンデータの推進等）、タクシー・レンタカーとの連携 等