

■紀伊半島外国人観光客交通対策の取組の概要（令和３年度）

1.取組みの目的

○新型コロナウイルス感染症の感染拡大までは、世界遺産「紀伊山地の霊場と参詣道」を訪れる個人外国人観光客は年々増加しており、新型コロナウイルスの収束後も誘客が期待される。
○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。
○これまで、中辺路エリアを中心に二次交通の利便性向上を図ってきたところであるが、ロングトレイル等の長期周遊の需要も高まっている状況にある。
○こうしたことも踏まえ、「紀伊半島外国人観光客受入推進協議会」を設立して、当該世界遺産エリア全体で鉄道事業者、路線バス事業者、地方自治体等が連携し、外国人観光客にとって分かりやすい多言語表記等の整備や情報発信により、外国人観光客の更なる誘客と再訪の促進を図ることとする。

2.課題（前年度結果より）

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交通拠点（紀伊田辺駅、本宮大社前、新宮駅、那智勝浦駅、那智駅、高野山駅、熊野市駅、尾鷲駅など）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、欧米言語を利用される割合が高いこと
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）の更新

取組事項の方向性
◆ポイント
①中辺路・小辺路・伊勢路エリアを網羅できる共通した情報・デザイン（カラーリング、番号表示、ピクトグラム、路線図、時刻表等）
②初めて訪れる旅行者にもシンプルで分かりやすいサインを活用
③訪日外国人旅行者に分かる大きな文字での英語情報の充実
1. 交通拠点（駅等の二次交通の乗り換え拠点）
①駅等から観光案内所や熊野古道入口までの連続した誘導表示
②同一バス停内に複数あるバス乗り場のナンバリング、誘導表示、集約
③乗り間違え防止のために、バス乗り換え情報のサイネージへの表示
2. バス停の情報充実
①目的地までが分かる路線図、運賃の支払い方や乗降方法、共通の時刻表、現在地周辺に関する観光案内図の掲示
3. その他
①公共交通を活用した広域周遊を円滑にするガイドマップの整備
②GoogleMaps等のデジタル化による路線検索情報の提供

4.整備方針（ガイド）の更新

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	・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	・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	・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	・路線への系統番号の付加 ・紀伊半島（中辺路エリア、小辺路（高野山）エリア、伊勢路エリアごと）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	・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	・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	・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）	・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	・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）		・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 ・経由地、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）		・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	・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】【外国人接客対応ツール】	・新たな観光客の誘客や再訪を促進、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	・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 ・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（令和3年度）

【交通拠点の整備】

(1) JR 新宮駅（新宮駅前バス停）

①5 番のりば案内について、4 本のバス停標柱を集約した案内看板を整備。



○案内板の集約



○案内板（駅から見える方向）

(2) JR 紀伊田辺駅（田辺市観光センター内）



○新規デジタルサイネージの設置（イメージ）

(3) 高野山駅前（高野山駅前バス停）



○プレートの更新と整理（案内情報プレート等）

【バス停の整備】

・時刻表、バスのりば案内図、主要停留所案内図、周辺観光案内図等を作成。

時刻表	八木尾 Yakio	バス時刻表
時刻	系統	行先
9:02	本宮・七色線	道の駅奥熊野 → 半原口 → 本宮大社前 → うらら館
10:21	本宮・七色線	道の駅奥熊野 → 半原口 → 本宮大社前 → うらら館
14:47	本宮・七色線	道の駅奥熊野 → 半原口 → 本宮大社前 → うらら館
15:36	本宮・七色線	道の駅奥熊野 → 半原口 → 本宮大社前 → うらら館
18:36	本宮・七色線	道の駅奥熊野 → 半原口 → 本宮大社前 → うらら館

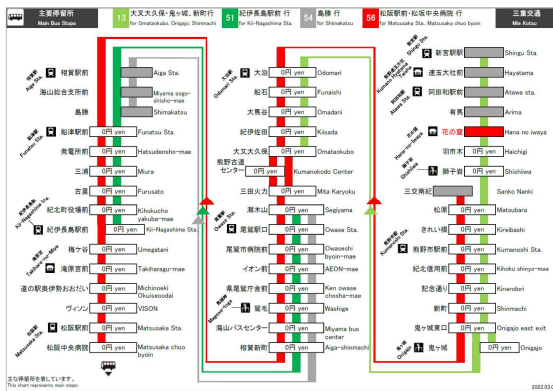
○時刻表の整備（八木尾バス停）



○周辺観光案内図の整備（広角（高野坂）停）



○バスのりば案内図の整備（玉川通りバス停）



○主要停留所案内図の整備（花の窟バス停）

【タクシーのりばの整備】

・英語表記を追加した案内板を作成。



○紀伊田辺駅



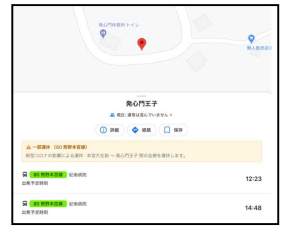
○新宮駅



○紀伊勝浦駅

【オープンデータの維持管理】

・新型コロナウイルス感染症拡大の影響による運休等の対応など維持管理。



○発心門王子行（運休案内）

6.次年度以降の取組（予定）

●共通整備ガイド内容に準拠しながら、以下の取組を進めていく。

- 1 受入環境に関する基礎調査の実施
- 2 多言語案内表示等の充実化
- 3 これまで整備した成果品の維持管理
- 4 情報発信
- 5 世界遺産「高野山・熊野」聖地巡礼バス（高野山～熊野）の運行
- 6 デジタル対応の推進
- 7 熊野本宮地域の周遊促進

など