

北信交旅第511号  
平成30年10月23日

管内各運輸支局長 殿

自動車交通部長  
〔公印省略〕

「乗合バスの運行システムのナンバリング等に関するガイドライン」  
の策定について

標記について、自動車局旅客課長より別紙（平成30年10月19日付け国  
自旅第173号）のとおり通知があったので、了知されるとともに、関係者あ  
て周知願います。



国自旅第173号  
平成30年10月19日

北陸信越運輸局  
自動車交通部長 殿

自動車局旅客課長  
(公印省略)

「乗合バスの運行システムのナンバリング等に関するガイドライン」  
の策定について

急増する訪日外国人旅行者への対応や、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を見据え、訪日外国人旅行者を含めた全てのバス利用者にわかりやすいバスシステムナンバリングを促進し、バスの利用環境を整備することが必要である。

このため、別紙のとおり「乗合バスの運行システムのナンバリング等に関するガイドライン」を策定したので、あらゆる機会を捉えて、乗合バス事業者や地方自治体等の関係者に対し、同ガイドラインの周知徹底を図られたい。

なお、本件については、公益社団法人日本バス協会会長あて、別添のとおり通知したので申し添える。



乗合バスの運行システムのナンバリング等  
に関するガイドライン

平成30年10月  
国土交通省

## 目次

I. 本ガイドラインの策定の経緯.....	3
II. 本ガイドラインの策定の目的及び期待される効果.....	4
III. 本ガイドラインの適用範囲.....	4
IV. ナンバリング案の検討	
1. 対象とする運行系統.....	5
2. 「系統番号」と「行先番号」.....	5
3. 系統番号に使用する文字及び桁数.....	6
4. ナンバリングの設定ルールの検討.....	9
5. ナンバリングの検討体制.....	10
6. ナンバリング等に必要な予算や人手の確保.....	11
V. ナンバリングの反映	
1. ナンバリングの反映対象.....	12
2. デザイン等の統一.....	13
3. ナンバリングの反映時期.....	14
4. 利用者・関係者への周知.....	15
VI. 運行システムのナンバリングと併せて実施すると効果的と考えられる取組...	16

## I. 本ガイドラインの策定の経緯

- 観光先進国を目指すとともに、乗合バスの利用促進を図るためには、訪日外国人旅行者や日本人旅行者、障がい者を含む全ての利用者が、乗合バスの利用に際して必要となる情報を、簡単・便利にストレスなく入手できる環境を整備する必要がある。
- このような環境整備の一環として、「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成28年3月30日観光立国推進閣僚会議決定）において「2020年を目途に、大都市バス路線において、アルファベット・数字表記等のナンバリングを実施」することとされた。
- このため、平成30年2月、国土交通省自動車局に有識者、バス事業者等から構成される「バス系統ナンバリング検討会」を設置し、乗合バスの運行システムに対する識別番号の付与（以下「ナンバリング」という。）を実施する上での基本的な考え方、検討方法等について議論を行い、本ガイドラインをとりまとめた。
- 乗合バス事業者、都道府県・市町村、車載機器メーカー、インターネットコンテンツプロバイダ等の関係の皆様におかれては、是非、本ガイドラインを活用し、関係者で連携の上、乗合バスの運行システムのナンバリングの促進やその活用に積極的に取り組んで頂きたい。

## Ⅱ. 本ガイドラインの策定の目的及び期待される効果

- 乗合バスについては、訪日外国人旅行者のみならず、沿線の住民や地域外からの日本人旅行者も含め、「どのバスに乗れば目的地に行けるかわかりにくく、利用しづらい」との指摘が広く存在する。
- このような乗合バスの「わかりにくさ」により、我が国を来訪する外国人旅行者の満足度が低下するとともに、乗合バス事業者も潜在的なバス需要を取り込めず、大きな機会損失が発生している可能性がある。
- 訪日外国人旅行者の受入環境や乗合バスの収支を改善して、地域の振興や公共交通の確保・維持・改善への好循環を実現するためにも、「わかりにくく、利用しづらい」乗合バスの現状を改善し、「わかりやすく」・「利用しやすい」乗合バスへの転換を図ることは喫緊の課題である。
- このため、乗合バスの運行系統について、アルファベットやアラビア数字（以下、「数字」という。）により番号を付与（ナンバリング）し、それをバス車両や停留所、バスマップ等に表示するとともに、スマートフォン等によりどこでも事前に必要な情報を収集できる環境の整備を促進するため、本ガイドラインを策定する。
- このような乗合バスの運行系統のナンバリングとその活用を行うことにより、例えば、次のような効果が生じることが期待される。

（期待される効果の例）

- ・ 訪日外国人旅行者や日本人旅行者による乗合バス利用の増加
- ・ 地域住民による乗合バス利用の増加
- ・ 利用者からの問い合わせ対応の効率化
- ・ 旅行者の満足度の向上と観光需要の喚起 等

## Ⅲ. 本ガイドラインの適用範囲

- 新規に系統番号を導入する場合や、既存の系統番号の改良を行う場合等において、本ガイドラインに準拠して行うことを関係者に推奨する。
- 但し、経済的な事情や本ガイドラインを適用することで利用者の混乱を招く恐れがある場合等地域の実情に応じた合理的な理由により、本ガイドラインの記載と異なる取扱いを行うことを妨げない。

## IV. ナンバリング案の検討

### 1. 対象とする運行系統

- 地理的な範囲については、市区町村の行政区域に拘らず、生活圈・交通圏単位で検討することが望ましい。
- 運行主体（民間、自治体等）を問わず、また、既存の系統番号・行き先番号の有無を問わず、全ての運行主体を対象に、系統番号を設定することが望ましい。
- いわゆる一般路線バスに限らず、予約が不要で一般路線バスに準じた運行形態の空港アクセスバスやコミュニティバスについても系統番号を設定することが望ましい。
- 高速乗合バスや定期観光バスについては、地域の実情に応じて、必要と考えられる場合に、必要に応じ広域的な検討体制を整備した上で、系統番号の設定について検討することが考えられる。

#### 上記が困難な場合の対応例

- 予算の制約などにより、全ての運行系統の系統番号を直ちに設定し、行先表示等に反映することが困難な場合には、例えば、次のような対応が考えられる。
  - ① 系統番号は全ての運行系統について設定するが、行先表示等への反映については訪日外国人旅行者や日本人旅行者の利用が多い運行系統を優先し、段階的に反映する。
  - ② まずは、訪日外国人旅行者や日本人旅行者の利用が多い運行系統に絞って系統番号を設定・反映し、他の運行系統についてはその後検討・反映する。

### 2. 「系統番号」と「行先番号」

- 「系統番号」と「行先番号」について、本ガイドラインでは以下のとおり定義する。
  - ① 系統番号  
乗合バスの走行経路に着目して、起点停留所・経由停留所・終点停留所の全てが同じ運行系統毎に付与される識別番号。

#### 【メリット】

- ・行きも帰りも同じ番号を使用することができるため、記憶しやすい。
- ・バスマップ上で走行経路を正確かつシンプルに表現できる。
- ・時刻検索システムなどでデータを処理しやすい。

#### 【デメリット】

- ・「上り」と「下り」を同じ番号とした場合、逆方向への誤乗が生じる可能性がある。

### ② 行先番号

乗合バスの行先（目的地）に着目して、行先が同じ運行系統に付与される識別番号。

#### 【メリット】

- ・「上り」と「下り」を異なる番号とした場合、逆方向への誤乗が生じにくくなる。

#### 【デメリット】

- ・行きと帰りで別の番号になるため、記憶しにくい。
- ・バスマップ上で走行経路を表現する場合、記載すべき番号の数が増える。
- ・運行経路が異なる場合も同じ行先番号が設定されている場合は、利用者にとって、番号だけでは、そのバスが自分が乗るべきバスか否かを判断できない。

- 訪日外国人旅行者や日本人旅行者にとってのわかりやすさの確保の観点から、「系統番号」方式が望ましいが、地域の路線形態（例えば、「駅で終点とならず、駅で一旦停車した後に周辺地区を一巡し、再度駅に停車して終点となる運行が多い」等）や利用実態（例えば、「専ら住民のみが利用し、訪日外国人旅行者や日本人旅行者による利用が想定されない」）によっては、「行先番号」方式を採用することも考えられる。
- 系統番号は「上り」も「下り」も同じ番号とすることを基本とするが、運行の「上り」や「下り」を表現する必要がある場合は、それぞれに異なる番号を付与してもよい。（例、「上りはA11」・「下りはB11」、「上りはA11」・「下りはA12」）

## 3. 系統番号に使用する文字及び桁数

- 国土交通省が実施した訪日外国人旅行者に対するアンケート結果によると、「アルファベット」と「数字」の組み合わせ、もしくは「数字」の



みによって系統番号を表現する方法に対する評価が出身地域を問わず高かった。

- このため、系統番号に使用する文字及び桁数は以下の通りとすることが望ましい。

(文字)

- 「A21」や「21」のように、原則として「アルファベット」と「数字」の組み合わせ、又は「数字のみ」によって表現することが望ましい。
- 訪日外国人旅行者が読んだり記憶したりすることが難しい漢字・ひらがな・カタカナ等の他の文字については、系統番号には使用しないことを原則とする。
- 以下の文字を使用する際は、「読み間違い」又は「聞き間違い」が生じる恐れがあることに留意する。
  - ・「B」と「D」
  - ・「I」(アイ)と「1」(いち)
  - ・「O」(オー)と「0」(ゼロ)
  - ・「Q」(キュー)と「9」(キュウ)
  - ・「M」と「N」
- 例えば「20-1」のような、「-」(ハイフン)による枝番表示については、文字数が増え、小さな文字で見にくい表示となるため、極力避けることが望ましい。(例えば、「201」のように、「-」を用いない表現とすることが考えられる。)また、やむを得ず「-」を使用する場合は、できるだけ大きなサイズで系統番号が表示できるように行先表示のレイアウト等を工夫する。

#### 【事例1：系統番号の例】

アルファベットと数字の組み合わせは4桁以内、数字のみは3桁以内の、出来るだけ少ない桁数が望ましい。



(仙台市交通局)

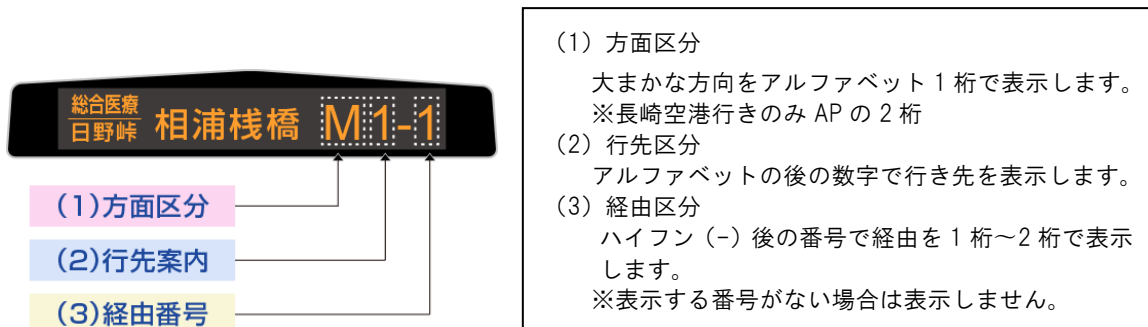


(東洋バス)

(各社より提供)

## 【事例2：西肥バス】

※「-」（ハイフン）を使用しているが、系統番号を見やすいように大きな文字で表示している。



(西肥バスホームページより)

### (桁数)

- 系統番号の桁数を少なくすることにより、記憶のしやすさを確保するとともに、遠くからでも視認できるサイズで行先表示器に表示することが可能となる。このため、系統番号を設定する場合は、膨大な数の運行系統が存在する大都市圏を除き、アルファベットと数字の組み合わせの場合は4桁以内、数字のみの場合は3桁以内の、できるだけ少ない桁数で表現することが望ましい。
- 数字1~2桁の系統番号については、周辺の生活圏・交通圏の乗合バスでも数字1~2桁の系統番号が設定されている場合、同じ系統番号だが運行経路が異なるバスが同じ駅や停留所（又は近隣の駅、停留所）に乗り入れ、利用者が誤乗してしまう恐れが生じやすくなるため、注意する必要がある。

### 上記が困難な場合の対応例

- 既に「漢字+数字」等のナンバリングが実施されている場合であって、当該番号が利用者に相当程度浸透しており、直ちに切り替えた場合には利用者の混乱を招く恐れが強い場合には、例えば、次のように対応することも考えられる。
  - ① 周知期間を十分に確保した上で、計画的・段階的に新たな系統番号への切替えを実施する。
  - ② 既存の番号と新たな番号の併用期間を設け、新たな系統番号の浸透後、既存の番号を廃止する。（例えば、LED式行先表示器で一定秒数毎に

既存の番号と新たな番号の表示を切り替える。)

- ③既存の番号と新たな番号を併用する。(例えば、漢字の部分のみアルファベットに置き換えて両者を併記する。)

#### 4. ナンバリングの設定ルールの検討

- ナンバリングの設定ルールを検討する場合、以下の点に留意する。
- 系統番号を設定する場合は、地域の公共交通網の現状及び今後の見込みを踏まえ、当該地域共通のルールの下で、他の運行主体と番号が重複しないよう、個々の運行系統に系統番号を付与する。
- この場合、例えば、対象となる運行系統について、運行形態（一般路線バス、空港アクセスバス、高速乗合バス、定期観光バス、コミュニティバス、急行系統、普通系統、深夜バス等）や運行経路（起点・経由・終点）などの共通性に着目して運行系統をグルーピング化し、運行系統の設定ルールに反映させることが考えられる。
- このため、地域の関係者において、系統番号の設定ルールを検討する場合には、関係する乗合バス事業者や観光関係者等から、系統番号・行先番号の設定の有無及び設定方法、利用者への浸透の程度、現在の系統番号・行先番号の問題点（たとえば、観光客など他の地域からの来訪者からの苦情や要望など）、ナンバリングの反映対象、行先表示器の状況（方向幕式・LED式の別及びそれぞれの台数、方向幕式のLED式への代替予定等）、運行系統の再編や定期的なダイヤ改正の予定時期、労力や費用を軽減するための工夫、ナンバリングに当たっての懸念点・留意点・要望事項等を聴取した上で、設定ルール等について検討する。
- 起点停留所・経由停留所・終点停留所のいずれかが異なる場合は、異なる系統番号を付与する。例えば、停車する停留所が限定されている特急系統、急行系統等は、普通系統とは経由停留所が異なるため、例えば「16Ex」(Ex:Express)のように、異なる系統番号を付与する（この原則を徹底できず、同じ駅や停留所を発着する運行内容が異なる複数の運行系統に同じ番号が振られてしまうと、利用者が間違ったバスに乗車してしまうトラブルが生じてしまう。また、これに加え、バスマップ上などで正確かつシンプルに走行ルートを表現することができなくなる。）。
- 運行内容が異なる運行系統に既に同じ番号が付与されている場合には、そのような状況を速やかに解消する必要がある。例えば、2つの運行系統に「22」番という番号が重複して使用されている場合、利用者数が多い

い運行系統は引き続き「22」番を使用し、他方の運行系統については、枝番号形式（「22A」、「22B」、「22Ex」等）とするか、あるいは、百の位を新たに追加して「122」番を使用することとするなどの工夫を行うことが考えられる。

- なお、周辺の鉄道や路面電車等に路線番号が付与されている場合は、乗合バスの系統番号と重複しないよう配慮する。
- 乗合バスは運行系統の新設・変更・廃止が比較的頻繁に行われるため、各事業者が自らが利用できる番号を容易に確認できるようにする必要がある。このため、例えば、一定の範囲内の番号について、各事業者用の予備枠として予め配分しておくことが考えられる。
- 空港アクセスバスについては、Airport（空港）を表す「AP」又は「A」や、空港コード（例：羽田＝「HND」、成田＝「NRT」）と数字を組み合わせることも考えられる。（航空機のピクトグラムを付記することも考えられる。）また、割増運賃が適用される深夜バスについては、「N」（Night：夜）と数字、あるいは「☆」（星）と数字（又はアルファベットと数字）を組み合わせることも考えられる。

### 【事例3：深夜バス】



（国際興業バス）



（京阪バス）

（各社より提供）

## 5. ナンバリングの検討体制

- ナンバリングについて検討する場合には、関係する運行主体を含めた検討体制を設けることが望ましい。具体的には、地域公共交通活性化・再生法に基づく法定協議会等を活用することなどが考えられる。
- 運行主体が複数存在する場合には、中立的な立場から実務的な調整を行うコーディネーターの役割が重要であり、関係者にはコーディネーター

の行う調整に積極的に協力することが望まれる。

- コーディネーターは、学識経験者、国土交通省（地方運輸局等）や自治体の職員などから選ぶことが想定される。
- 国土交通省（地方運輸局等）は、地域公共交通会議や自治体、バス協会等からの求めに応じ、先行事例や国の補助制度等に関する情報提供や助言、コーディネーターの派遣などの支援を行うこととする。

## 6. ナンバリング等に必要な予算や人手の確保

- ナンバリング等を実施できれば、訪日外国人に限らず、住民も含めた利用者全体の利便性が向上するとともに、訪日外国人旅行者等の増加を通じ、社会的な便益も高まることが期待される。一方で、ナンバリングに伴う表示物・掲示物の修正などのためには相応の費用と労力が必要となるが、乗合バス事業者にとっては、投資費用を回収できるだけの増収効果が直ちに得られるとは限らない。また、利用者の立場からは、複数の乗合バス事業者に共通のルールに基づきナンバリング等が行われることが望ましいが、この場合、特定の乗合バス事業者の費用負担が結果として重くなることもある。
- このため、乗合バスの運行システムのナンバリングについては、その必要性については異論がなくても、関係者の費用負担について合意できず、実現しないケースが見られるところである。
- 従って、乗合バスの運行システムのナンバリングを検討する際には、予め、国の補助制度の活用の可能性の検討も含め、乗合バス事業者、他の交通事業者、自治体、観光協会等の関係者間での費用負担に関する考え方をある程度整理した上で、具体的な検討を進めていくことが望ましい。
- また、費用や労力の面で関係者に過度な負担が生じないように、
  - ・バス停等へのナンバリング反映を時刻表全ての張り替えではなく、該当部分のみへのシール貼付で対応する
  - ・方向幕式行先表示器の車両について、作業要員上や予算上の制約から、新たな系統番号に一斉に転換することが困難な場合、ダッシュボード上に新たな系統番号の表示板を置くことで対応する（この場合は、「道路運送車両の保安基準」に抵触しないよう必要に応じ運輸支局に相談すること）
  - ・ナンバリングの実施時期をダイヤ改正のタイミングに合わせるなど、負担の軽減に向けた工夫を行うことが考えられる。

## V. ナンバリングの反映

### 1. ナンバリングの反映対象

- ナンバリングについては、乗合バス事業者が自ら管理する物に反映するだけでなく、利用者の利便を確保するため、駅・空港等の交通結節点から停留所までの導線上での案内や、公共施設、大規模商業施設等の多くの人が集まる施設へのアクセス案内等にも反映させていくことが望ましい。
- このため、主な関係者による説明や協議の場を設けたり、あるいは、自治体等からの要請を行うことなどにより、必要となる費用の負担も含め、関係者の協力を確保することが望まれる。

#### (1) バス事業者の管理物

##### ①車両

行先表示器（前面・側面・後面）、運賃表示器、車内モニター、音声合成装置 等

##### ②停留所

時刻表、運行系統図 等

##### ③掲示物

バスターミナル、待合所、案内所、営業所等の掲示物 等

##### ④配布物

バスマップ（路線図）、時刻表（チラシ・冊子） 等

##### ⑤社内文書

運転者用、運行管理者用、窓口用 等

##### ⑥ホームページ

##### ⑦システム

ダイヤ編成システム、時刻表作成システム、運賃表作成システム  
統計システム、経路検索システム、バスロケーションシステム

##### ⑧電子データ

コンテンツプロバイダ等への外部提供用データ

##### ⑨その他

#### (2) バス事業者以外の管理物

①交通関係者（鉄道事業者、空港ビル会社等）

②観光関係者（観光協会等）

③商業関係者（大規模商業施設、商店街組合等）

④医療機関（病院等）

⑤教育機関（高校、専門学校、大学等）

⑥自治体（都道府県・市区町村、道路管理者）

## ⑦出版関係者（観光ガイドブック、市販の時刻表） 等

### 2. デザイン等の統一

- 以下の点について、共通ルールを設定するとともに、バス事業者の社内や、鉄道事業者、観光協会等の社外の関係者と共有し、その遵守を徹底することで利用者にとってよりわかりやすいものとなる。
  - ・書体（フォント）、文字色、背景色、表示位置等のデザインに関するルール（カラーユニバーサルデザインにも配慮）
  - ・行先表示器・運賃表示器等の表示データの内容と切替えの順序・秒数に関するルール
  - ・音声合成装置データの作成に関するルール

#### 【事例4：デザイン等の統一】

従来、統一されていなかった行先表示器の表記ルールや車内・車外放送のルール、停留所標識等の基本的な共通ルールを設定し、わかりやすさの向上を図った。

（行先表示器の表示ルール）

- ・表示面積が限られているため、表示言語は「日本語」と「英語」のみ
- ・配置は、左端に「系統番号」、続けて上段に「日本語」、下段に「英語」
- ・英語は原則大文字で表記 など

（車内・車外放送）

- ・少なくとも外国人の利用が多いと想定される主要停留所においては、「日本語」及び「英語」のみでの放送を行う（ただし、放送時間に余裕がある場合は、各社の判断で他の言語による放送も可）
- ・案内放送は、共通の基本文例を放送した後、各社任意のメッセージを放送 など

（停留所標識）

- ・基本的なレイアウトは共通とし、配色は各社ごとに設定 など



大分交通、亀の井バス共通の停留所の表記（大分交通、亀の井バスより提供）

- 系統番号を車両正面の行先表示器の右側・左側のいずれに表示するかは、これまでの経緯や地域の実情によって異なるが、右側（歩道側）に表示する場合は、数台のバスが団子状態で連なって停留所に到着しても、後続のバスの系統番号を利用者が確認しやすくなることが期待される。

#### 【事例5：系統番号の表示位置】

進行方向に向かって右端（歩道側）に系統番号が表示されていて、写真のようにバスが連なって来ても後続バスの系統番号が見やすくなっている。



（京都市交通局より提供）

### 3. ナンバリングの反映時期

- 系統番号については、利用者が自分が乗車する便の系統番号を確認できるように、停留所に掲示する時刻表やインターネットの時刻検索サイトなどにも反映する必要がある。
- このため、例えば、路線再編やダイヤ改正のタイミングに合わせてナンバリングの反映を実施すれば、掲示物の変更や利用者への周知のために必要となる費用を節約することができる。
- なお、ナンバリングの反映に併せて、自社のホームページの多言語化やわかりやすいレイアウトへの見直しなどを実施するとより効果的である。



## 4. 利用者・関係者への周知

- 利用者や鉄道事業者、観光協会等の関係者への周知は、十分に時間的な余裕を持って行うことが望ましい。特に、掲示物や配布物への反映や窓口係員への教育・研修が必要な鉄道事業者や観光協会等の関係者への事前説明・協力依頼は、系統番号の内容の確定を待つことなく、まずは想定スケジュール程度の共有からでも良いので、早めを開始することが必要である。
- 利用者への周知の際には、関係者の協力を得て、次のような方法も活用することが望ましい。

(自治体の協力)

- ・ 広報誌・広報番組での周知
- ・ 広報誌の配布ルートを活用したバスマップの配布
- ・ 窓口での周知文書の掲示・配布

### 【事例6：バス情報冊子の無料配布（大分市）】

大分市内では、バスの路線図、系統番号のルール、大分駅前バスのりば案内、バスの乗り方、お得な情報などが盛り込まれた「なしか！バスマップ」を地元印刷会社が広告収入によって作成し、市役所や観光案内所、バスセンターなどで無料配布している。



(配布場所の例)

- ・ 大分市観光案内所
- ・ 大分バス総合案内所
- ・ 大分交通大分駅前バスセンター
- ・ 大分交通新川バスセンター
- ・ 大分市役所都市交通対策課
- ・ 大分市役所各支所
- ・ 大分駅府内中央口広場ロータリーの一般車降車場横の配布ボックス

(大分市ホームページより)

(報道機関への情報提供)

- ・ プレスリリースや記者会見の実施

## VI. 運行システムのナンバリングと併せて実施すると効果的と考えられる取組

アンケート調査によると、乗合バスを利用した訪日外国人旅行者の多くに、「どのバスに乗れば目的地に行けるかわかりにくい」「バス乗り場がわかりにくい」といった不満があることがわかった。こういった不満を解消するためには、バスに乗るために必要な情報を総合的に案内することが必要である。そのため、ナンバリングと併せて、以下の取組を実施することを推奨する。

なお、これらの取組に際しては、事業者横断的なコンセプトや共通デザインの下に進めることも効果的と考えられる。

### ① バスマップの作成

- ・ 系統数が多く作成が困難な場合は、外国人旅行者の利用が多い系統に絞ったバスマップを作成することも有効と考えられる。

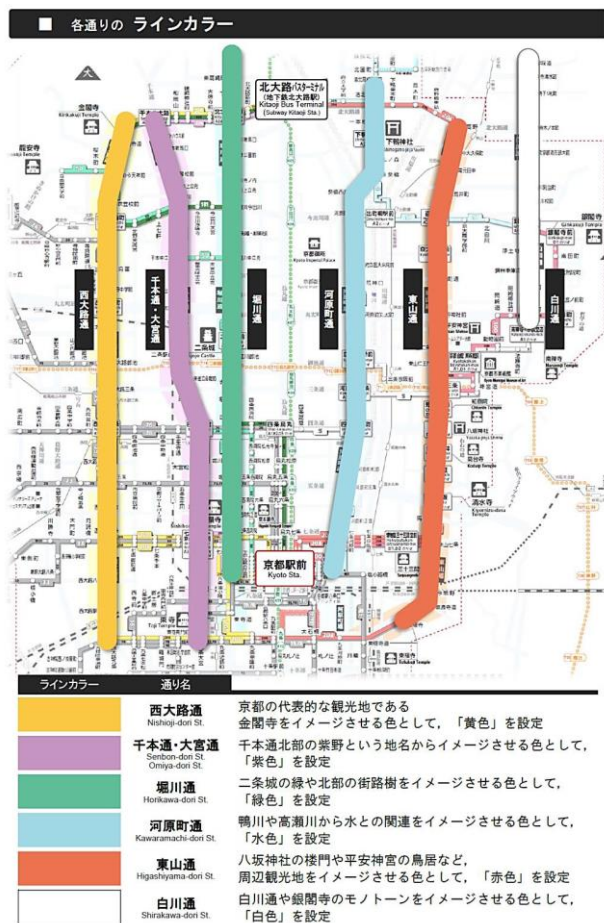
#### 【事例7：バスマップの作成】



(京都市交通局より提供)

## ② 運行系統・系統番号グループ単位のカラーリング(シンボルカラー導入)

### 【事例8：ラインカラーの導入】



- 京都の街は基盤目状路構成
- 例えば、京都駅を発車したバスは、南北方向の主要道路を經由して各方面へ運行
- どの通りを經由するかをわかりやすくご案内するため、主な通りにラインカラーを設定し、案内表示で統一的使用

(京都市交通局より提供)

## ③ 系統番号へのピクトグラム付記

- ・例えば、当該運行の目的地が空港、海港、鉄道駅、病院、大学等の場合、航空機や船舶、電車（地方都市などで中心駅が事実上一つに定まっている場合の当該中心駅や新幹線停車駅に行く運行系統）、病院、学校等のピクトグラムを系統番号とともに行先表示器に表示することも考えられる。
- ・ピクトグラムのデザイン等については、「標準案内用図記号ガイドライン改訂版」（交通エコロジー・モビリティ財団）を参照。

### 【事例9：ピクトグラム】



福岡エアポートバス



太宰府ライナーバス旅人

(西日本鉄道より提供)

#### ④ 多言語表記

- ・少なくとも英語・ローマ字で表記する。
- ・「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」（日本バス協会）を参照。

#### ⑤ 系統番号の車外放送・車内表示

- ・系統番号をバス到着時に車外放送にてアナウンス（多言語が望ましい）することや、バス車内の液晶表示器に系統番号を表示することにより、利用者の誤乗や乗り過ごしを防ぐことができる。
- ・系統番号を車外放送することにより、視覚障がい者が乗車するバスを確認することも容易になる。
- ・なお、音声データを作成する際には、アルファベットや数字を正確に聞き取れるか確認する必要がある。

#### 【事例 10：車内の液晶表示器】

- ・車内の液晶表示器に、当該バスの系統番号を表示させることで、系統番号を頼りにしている訪日外国人旅行者も安心できる。



(大分交通より提供)

## ⑥ わかりにくい停留所の名称変更

- ・「同じ場所に停留所があるのに事業者毎に名称が異なる」、「繁華街などの近接した場所に似た名称の停留所が多数存在してわかりにくい」、「同じ名称の停留所が事業者毎に異なる離れた場所に存在して混乱する」等の問題の解消を図るため、停留所の名称を調整する。
- ・これにより、利用者からの苦情の防止が図られるとともに、時刻検索サイトで複数事業者の運行系統を同時に検索できるようになるなどの効果がある。
- ・また、鉄道等への乗り換えが可能な停留所の名称については、駅名等を含むものとしたり、あるいは、「…停留所(〇〇駅前)」のように、駅名等を参考に併記することも考えられる。

### 【事例 11：停留所の名称変更】

- ・両者の停留所が離れているにも関わらず同一の名称となっていたことから、名称を区別  
大分交通 【鉄輪】 → 【鉄輪温泉】  
亀の井バス 【鉄輪】 → 【鉄輪】
- ・両者の停留所がほぼ同一地にあるにも関わらず異なる名称となっていたことから、名称を統一  
大分交通 【流川通りゆめタウン前】 → 【流川ゆめタウン前】  
亀の井バス 【ゆめタウン前】 → 【流川ゆめタウン前】

## ⑦ 多数の停留所が集中するエリアでの停留所番号の付与

- ・駅周辺、繁華街周辺等の多数の停留所が集中するエリアでは、多数の異なる停留所に同じ又は類似した停留所名が付与されており、どの停留所からどの運行系統が発着しているか、あるいは、自分が乗車又は降車する停留所の位置がどこか分かりにくい場合が多い。
- ・このような場合には、多数の停留所に同じ「〇〇駅前」という名称を付与せず、「〇〇駅前①」、「〇〇駅前②」のように、それぞれ異なる名称を一定の規則性をもって命名することが考えられる(例えば、交差点の北側や駅前広場の出入口から時計回りに①、②、③と付与する)。訪日外国人旅行者や在留外国人にも容易に理解できるようにするため、①・②・③等の数字、A・B・C等のアルファベットを使用することが望ましいが、日本人利用者向けに近傍のランドマークや通り名等を参考に併記することは差し支えない(例、「〇〇駅前①(□□交番前)」、「〇〇駅前②(××デパート前)」)。
- ・また、各停留所に周辺の乗り場マップを掲示することにより、利用者の混乱や誤乗を防止することができる。
- ・なお、旅客自動車運送事業運輸規則(昭和31年運輸省令第44号)第

5条に基づき、乗合バス事業者は、「一の停留所に係る二以上の乗降場所がある場合又は二以上の停留所が相互に接近している場合であつて旅客の利便のため必要があるときは、他方の乗降場所又は停留所に係る運行系統及びその位置」を停留所に掲示しなければならないこととされている。

## ⑧ 停留所のナンバリング

- ・訪日外国人旅行者や日本人旅行者の利用が多い主な運行系統に絞ってバス停番号を付与することも考えられる（例えば、主な運行系統の走行経路沿いに駅などから順に「数字」又は「アルファベット＋数字」を振ってバス停番号を定める。）。

### 【事例 12：バス停ナンバリング】

松戸新京成バスでは、バス停留所に会社略称「MS（Matsudo Shinkeisei）」と3桁の番号を組み合わせた「バス停ナンバリング」を平成29年2月より導入。近年増加している訪日外国人利用者をはじめ、すべての利用者により分かりやすく安心してご利用いただけることを目的として、路線バス全バス停を対象としており全国的にも珍しい取り組み。



（松戸新京成バスホームページより）

## ⑨ 停留所に掲示する時刻表等の改善

- ・経路等の記号が漢字等であったり、「年末年始」、「お盆」、「祝日」、「学休日」等の訪日外国人旅行者を含め、他の地域からの旅行者には理解されにくい表現がある場合は、そのような表現を改めていくことが望ましい。
- ・具体的には、例えば、曜日別時刻表へのレイアウト変更や、「※」、「◎」、「▲」等の記号に変更した上で、英文で簡単な説明を付記する等、具体的な期間や月日が他の地域からの旅行者にも容易に理解できるように月日等を明記することなどが考えられる。
- ・また、これに加え、多言語化された時刻表や路線図の情報を停留所に掲示されているQRコード（二次元バーコード）を読み込むことにより、スマートフォン等で参照できるサービスを導入することも考えられる。
- ・また乗降の扉位置や運賃の支払い方法（タイミング、全国共通ICカードの利用可否等）については、地域や事業者毎に異なることから、停留

所での掲示等により、旅行者等にわかりやすく案内・表示することが望ましい。

⑩ 運行系統沿線の集客施設のホームページ等への最寄停留所、利用可能な運行系統の系統番号等の記載の働きかけ

⑪ 公共交通の利用促進のための啓発活動（モビリティ・マネジメント等）  
・（一社）日本モビリティ・マネジメント会議（JCOMM）ホームページに参考となる事例が多数掲載されている。

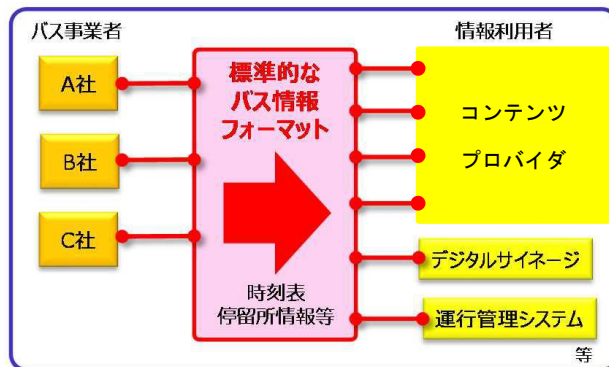
⑫ インターネットでの情報発信の強化

・国土交通省が実施した訪日外国人旅行者に対するアンケート結果によると、訪日外国人旅行者がバスを調べる際の主な情報収集手段はスマートフォン（スマホ）であり、ホームページの多言語化やスマホ対応、わかりやすいレイアウトへの見直し、経路検索サイトや地図情報アプリへのデータ提供（「標準的なバス情報フォーマット」（国土交通省）参照）、Wi-Fi環境の整備を行うことが重要。この際には、日本人向けのサイトやアプリのみならず、訪日外国人が多く使用しているサイトやアプリでも必要なバス情報が調べられるようにするとより効果的と考えられる。

### 【事例 13：標準的なバス情報フォーマット】

・国土交通省では、インターネット等の経路検索におけるバス情報拡充のため、バス事業者と経路検索事業者との間でデータの受渡をするための「標準的なバス情報フォーマット」を定めました。中小バス事業者と経路検索事業者の情報共有が進むことで、バス情報の拡充が期待されます。

・フォーマットに関する解説書は、国土交通省の下記ウェブサイトからダウンロードできます。  
[http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei\\_transport\\_tk\\_000067.html](http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei_transport_tk_000067.html)



（「標準的なバス情報フォーマット」による情報提供イメージ）