５．移動容易化の改善

事前調査で得た各箇所の課題について、外国人観光客の移動容易化に資する情報提供の多言語化を検討し、案内看板の制作、液晶表示装置のバス車内への導入等を試行した。

（１）改善方法の検討

短い事業期間に対応するため、次の点を考慮して改善方法を検討した。

●事前調査でモニターからの指摘が多い対象を改善すること。また、モニターの移動を妨げ、混乱を招いた要素について改善すること。

●運営協議会メンバーの各交通機関がそれぞれに検討している改善策の進展を図れること。また、訪日外国人の広域移動の観点から、今後の各社間の情報共有を図る基礎となること。

●事業期間中に開発でき、各交通機関のあいだで、デザインコードの調整が不要であること。

（２）改善の方針

①地域特性を重視したインバウンドの促進

■世界遺産に関する広域的な観光を促進する

・高野山エリア、熊野古道エリアのバス路線を総合的に提示して、世界遺産地域の広域観光を促進する。

・高野山エリア、熊野古道エリアでデザインを共有し、世界遺産地域の広がりを表現するとともに、外国人観光客には、移動中に同じデザインを目にすることで移動が正しいことの安心感を与える。

■使用言語は英語を基本とする

・対象地域で宿泊する外国人観光客の 60～80%が欧米豪からの訪問であるため（6 頁参照）、多言語化で使用する言語は英語を基本とする。

・高野山ではフランスからの訪問が多いことから、情報提供方法に応じてフランス語の使用も検討する。

■地域固有の観光情報を反映する

・例えば、季節運行の情報、有名な観光目的地と最寄りバス停との位置関係などの情報提供に努め、移動の混乱を防ぐ。

②複数のバス会社を混乱なく利用するための情報提供

■複数のバス乗り場へスムーズに誘導する

・鉄道駅の出口から死角になりやすい位置にある複数のバス乗り場へ、的確に誘導する。

■現地のバス利用に関する情報をワンストップで案内する

・降車した鉄道駅から、バスを利用して観光目的地へ行くための最低限の情報を、「路線図、時刻表、乗り場案内、特記事項」とし、複数のバス会社の違いをわかるように表現して多言語化した「最初に見るべき総合案内看板」を制作する。

③バス乗降方法の不安を解消するための情報提供

■バス車内に視覚的な情報を増やす

・外国人が把握しにくい運賃の支払いや両替方法について、画像や音声で多様な表示ができる液晶表示装置を活用して情報提供する。

・運賃箱や整理券発券機に、英語説明文のシールを貼り、バス利用の理解を助ける。

■バス車内に音声案内を増やす

・停留所名を告げる車内アナウンスの多言語化について、フランス人の訪問が多い高野山で英・仏の 2 言語で試行する。

④直感的な理解を助けるデザイン

■色と番号による直感的な理解を重視する

・英語を母語としない外国人が理解しやすいように、色や番号を活用したデザインとする。また、単純な英単語の使用を心がける。

■世界遺産の広がりを伝える

・〔再掲〕高野山エリア、熊野古道エリアでデザインを共有し、世界遺産地域の広がりを表現するとともに、外国人観光客には、移動中に同じデザインを目にすることで移動が正しいことの安心感を与える。

⑤追記

※バス標柱のデザイン統一は見送る

高野山、熊野古道に関わるバス会社の主要な標柱について、統一されたデザイン（鉄道駅前に設置する案内看板と連動するデザイン）の掲示物を取り付け、時刻表等の多言語化を図る案が検討されたが、主要な標柱の選出基準の確立や、各社のデザインコードとの調整等に課題があり、協議の結果、本調査では見送ることとなった。

（３）改善内容

高野山、熊野古道の各調査対象地域について、下の図表に示す箇所で、言語バリアフリーな移動環境を実現するための改善を行った。

改善を行った箇所と内容

高野山

①高野山駅（南海電鉄）	Ａ：バス情報案内看板（日・英）の新設 Ｂ：バス乗り場誘導看板（日・英）の新設
②高野山駅前バス乗り場（南海りんかんバス）	Ｃ：路線案内看板（日・英）の改善
③奥の院前バス停（南海りんかんバス）	Ｄ：方面案内看板（日・英）の改善 Ｅ：路線案内看板（日・英）の改善
④バス車内（南海りんかんバス）	Ｆ：液晶表示装置（日・英）の導入 Ｇ：運賃箱等に英語シールを貼付 Ｈ：車内放送の多言語化（日・英・仏）

熊野古道

⑤ＪＲ紀伊田辺駅前（龍神バス、明光バス）	Ｉ：バス乗り場誘導サイン（日・英）の新設 Ｊ：路線案内看板（日・英）の新設
⑥本宮大社前バス停（龍神バス、明光バス、熊野交通バス、奈良交通バス）	Ｋ：路線案内看板（日・英）の改善
⑦ＪＲ新宮駅前（熊野交通バス、明光バス、奈良交通バス）	Ｌ：路線案内看板（日・英）の新設
⑧バス車内（龍神バス、熊野交通バス、明光バス）	Ｍ：液晶表示装置（日・英）の導入 Ｎ：運賃箱等に英語シールを貼付

①交通結節点に欠落していた基本的な乗り継ぎ案内表示の新設及び多言語化

⇒　バス乗り場誘導看板（A）、バス乗り場誘導サイン（Ｉ）の新設

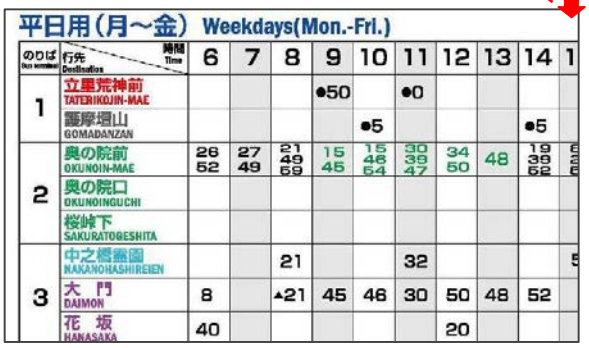
鉄道駅構内・駅出口付近にバス乗り場への誘導案内表示が無い箇所には、英語対応の誘導表示を設置し、乗り継ぎ移動を円滑にした。

例	設置前	新設内容
高野山駅構内		観光目的地「高野山」へは、 「高野山駅」からバスに乗る必要性もあわせて情報提供

②路線図、観光目的地、時刻表の多言語化と参照しやすさの向上

⇒　路線案内看板（C）の改善

バス乗り場の路線図（及び主要な観光目的地図）、時刻表を多言語化し、色と番号で関連づけることにより、行きたい観光目的地→最寄りバス停の確認→路線・方面の確認→発車時刻の確認→乗り場の確認、という手順を容易にした。

例	改善前	改善後（※路線図は北を上にした）
高野山駅前バス乗り場	 	 

③複数のバス乗り場への誘導案内表示の新設及び多言語化

⇒　路線案内看板（Ｊ、Ｌ）の新設

鉄道駅の出口から死角になりやすい位置にある複数のバス乗り場（複数のバス会社）への誘導案内表示を、駅出口近くに英語対応で設置し、移動を混乱させる要因を除いた。

例	設置前（赤点線内に熊野交通バス乗り場）	新設内容（新設看板の要素として掲示）
新宮駅前		

④バス方面看板に主要目的地と分岐情報の追加

⇒　方面案内看板（D）の改善

バス方面看板に主要目的地（例では「大門」）を加え、さらに途中のバス停での分岐を直感的に理解できるような表現に改善して、エリア内周遊の利便性を高めた。

例	改善前
奥の院前バス停	
	改善後
	最寄り駅構内の誘導看板（右）と整合性あるデザイン

⑤現地のバス利用情報を集約した案内表示の新設及び多言語化

⇒　路線案内看板（Ｊ、Ｌ）、バス情報案内看板（Ａ）の新設

鉄道駅の出口正面に、現地のバス情報の総合案内看板を設置し、まず、これを見れば、バスを利用するための最低限の情報をわかりやすく得られるようにした。

複数のバス会社の路線図（世界遺産地域の広域バスルート図としてとりまとめ）、時刻表、乗り場案内、特記事項（季節運行等）を多言語化して集約し、構成した。

例

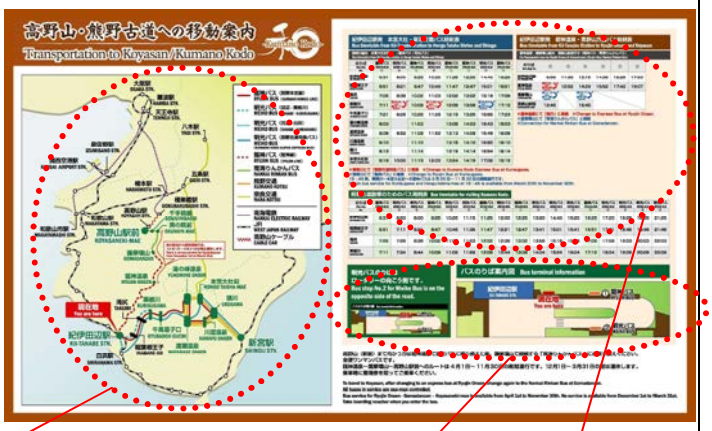
紀伊田辺駅前

複数のバス会社（乗り場）

バス会社ごとにほぼ日本語で情報提供されているため、必要な情報の把握に手間取る。

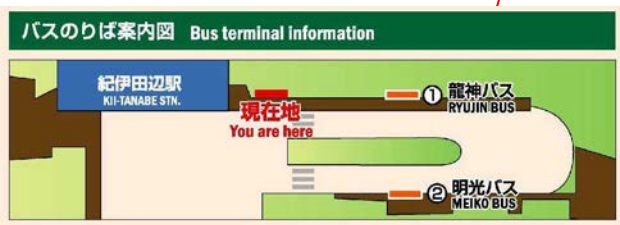
新設内容

熊野古道を巡るための最低限の情報を
１枚の案内看板に集約し、多言語化。



各バス会社の路線図を世界遺産地域の
広域バスルート図に集約

当地にある全てのバス会社の乗り場を案内



熊野古道巡りなど広域観光に必要な各バス会社の時刻表を集約

紀伊田辺駅発　本宮大社・新宮方面バス時刻表
Bus timetable from Kii-Tanabe Station to Hongu Taisha

栗栖川経由　本宮大社前行き　（龍神バス / 明光バス）
Bus timetable from Kii-Tanabe Station to Hongu Taisha Shrine and Shingu

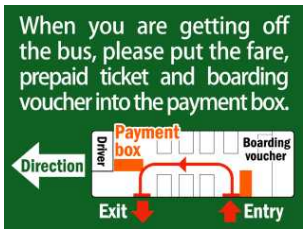
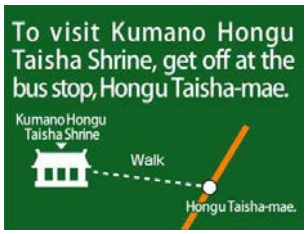
のりば Bus stop No.	龍神バス RYUJIN BUS ①	明光バス MEIKO BUS ②	龍神バス RYUJIN BUS ①	明光バス MEIKO BUS ②	龍神バス RYUJIN BUS ①
紀伊田辺駅 KII-TANABE STN.	6:31	8:00	9:25	10:25	11:25
稲葉根王子 KURISUGAWA	6:51	8:21	9:47	10:46	11:47
滝尻 TAKIJIRI	7:05	8:38	10:02	11:03	12:02
栗栖川 KURISUGAWA	7:11	発 8:44 Arrive 着 8:17 Departure ※	10:08	発 11:08 Arrive 着 11:17 Departure ※	12:08
牛馬童子口 GYUBADOJI GUCHI	7:21	9:28	10:26	11:28	12:19
湯の峰温泉					

⑥液晶表示装置による車内情報量の拡大及び多言語化

⇒　液晶表示装置の導入（F、M）

バス車内の運賃表示機に液晶表示装置を搭載し、降車方法、乗り換え案内、バス運賃の両替方法、整理券を利用した支払い方法等を説明する画像を英語で 10 種類制作・表示して理解しやすさを向上した。

なお、この取組みにあわせて、南海りんかんバスにおいては護摩壇山ルートの各停留所名、熊野交通バスにおいては本宮大社前～新宮駅間ルートの各停留所名が英語表記に改善された。

例	制作内容の一部
南海りんかんバス・龍神バス・熊野交通バス・明光バス	「護摩壇山乗り換え案内」を表示中 両替方法 降車ボタン 整理券での支払い方法  本宮大社前降車案内  カーブ注意

⑦バス車内放送の多言語化

⇒　車内放送の多言語化（H）

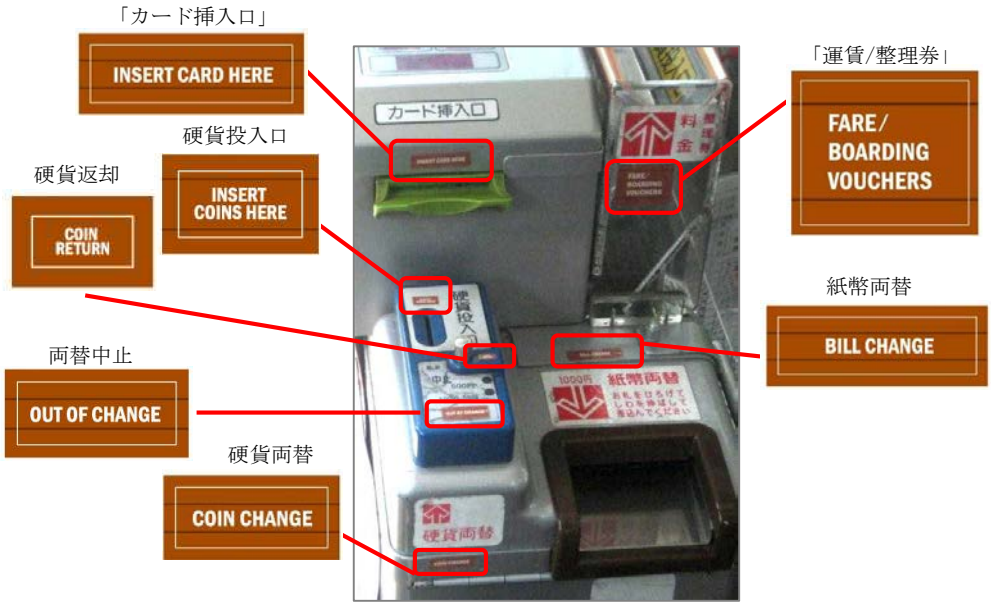
フランス人の訪問が多い高野山エリアにおいて、バス停留所名案内、乗り換え案内の車内放送にフランス語を導入し、日・英・仏の３カ国語による案内に拡大した。

例	改善内容
南海りんかんバス	■高野山内路線 ・高野山駅～女人堂間で、停留所名案内にフランス語を追加。 ■護摩壇山線 ・護摩壇山での乗り換え案内、および、高野山駅前、千手院橋、護摩壇山での停留所名案内を、英語・フランス語で多言語化。

⑧運賃箱、整理券発券機の利用説明の多言語化

⇒　運賃箱等に英語シールを貼付（G、N）

バス車内の運賃箱、整理券発券機について、各機能を英語で説明するシールを８種類制作し、必要な箇所に貼付して理解しやすさを向上した。

例	活用状況
南海りんかんバス	

⑨世界遺産地域の広域バスルート図とロゴの制作及び多言語化

⇒　案内看板類に共通して使用
（広域バスルート図：A、J、K、L）（ロゴ：A、C、E、J、K、L）

世界遺産地域の広域観光を促進するために、高野山エリア、熊野古道エリアのバス路線を総合的に示すルート図を制作し、案内看板において共有した。あわせてロゴデザインも共有し、移動中の情報入手の目印として機能させた。

例	活用状況