PB-07　外国人利用者に向けた公共交通の利用方法とマナー啓発に関する情報の発信

児玉健（京都バス株式会社 ）・池島博幸（京都市都市計画局歩くまち京都推進室）・長坂英登（京都市都市計画局歩くまち京都推進室）・井上学（立命館大学衣笠総合研究機構アート・リサーチセンター）・田中彬弘（京都市都市計画局歩くまち京都推進室）・東徹（一般社団法人システム科学研究所）・後藤正明（株式会社シティプランニング）・辻堂史子（株式会社シティプランニング）

キーワード：バス利用促進・鉄道利用促進・国際化・公共交通案内情報・マナー啓発

〈背景と目的〉

訪日外国人客の増加にともない、京都市内では2016年度から移動の円滑化を目指して、鉄道・バス事業者が連携した外国語の案内表記の統一を検討してきた。2017（平成29）年度には、統一した案内表記を整備するための取組指針を策定した。2018年度も引き続き、取組指針の改定を行うとともに、その一環として、マナー啓発についての情報発信を行った。

これは、一定のエリア内において①交通モードや事業者によって利用方法が異なる点を理解してもらうこと、②公共交通の車内混雑や、生活利用者との摩擦といった課題の解消を目的として、公共交通利用の意識変容を促す情報の発信を行なった。

それによって、訪日外国人客の移動のストレスの低減と観光利用者、生活利用者との調和を目指す。

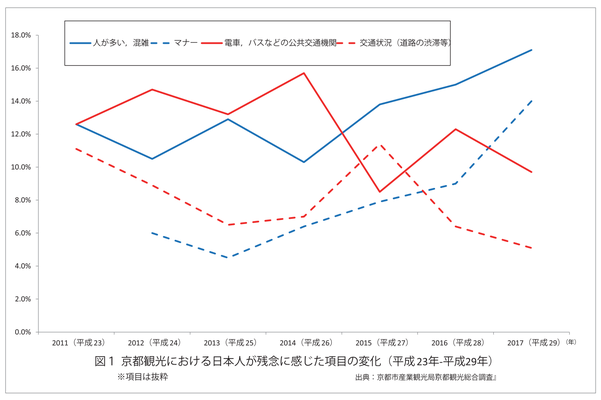


図１ 京都観光における日本人が残念に感じた項目の変化（平成23年-平成29年）
※項目は抜粋　　出典：京都市産業観光局京都観光総合調査」

指針作成の作業

1．各事業者が自社の表記方法を調査し事例を収集
2．ワークショップによる事例の分析→好事例の抽出
3．京都市内外の好事例を収集
4．上記結果を指針や自社の案内表記に反映

※毎年作業内容を見直し・強化
　→2017年度は各社共通の取り組みとして
「バス・鉄道の乗り方とマナーの啓発」を作成・配布

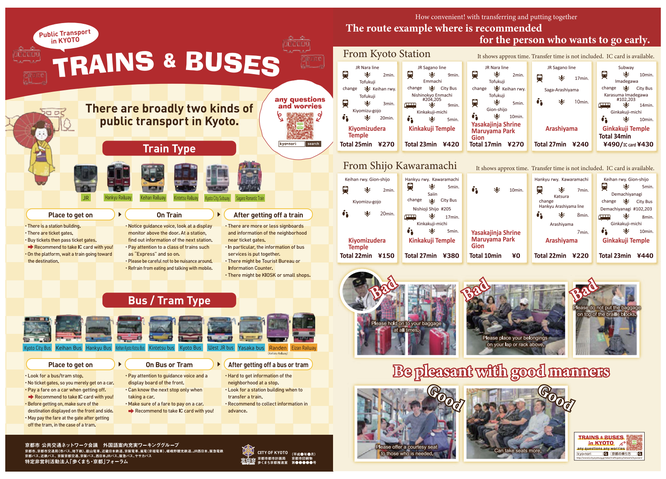
〈プロジェクト内容〉

京都市域を運行する公共交通の鉄道・バス事業者が連携し、統一した利用方法と公共交通の利用についての啓発をWeb上で展開した。鉄道・バス事業者が連携してコンテンツを作成し、Webサイトのアクセスを促すため、統一ポスターの掲示、チラシの配布、バス停におけるQRコードの掲示を行った。

a）バス停への掲出 バス事業者全体で139箇所
b）バス車内への掲出 6社局で多数の車両に5日以上掲出
c）鉄道駅への掲出 鉄道事業者全体で79駅で掲出
　※ 交通結節点や外国人利用が多い駅を中心に実施
d）その他　電車車内でのポスター掲出、告知物へのQRコード掲出など

同一地域を運行する公共交通機関において、事業者間で統一された案内情報が展開
→利用者にとって複数の公共交通機関を乗り継ぐ際に生じる障壁（心のバリア）を低減する効果を見込む。

＜バス停掲出用QRコード＞



（上）＜配布チラシ（両面）＞
（左）＜駅およびバス車内掲出用ポスター＞

◆車内マナー啓発画面

〈効果〉

利用方法の違いをふまえて、京都市内の公共交通を鉄道、トラム、バスに分類した。これによって、同じ鉄道でも利用方法に大きな違いがあることについて利用者の理解がすすむことが期待される。また、鉄道は乗車前での、トラム・バスは乗車中での情報に注意する点が促された。一方、京都市内で課題となっているキャリーバックの持込による車内混雑の軽減につながることが期待される。さらに、統一的なキャンペーンによって効果的に利用者の注意を引きつけられる点も期待できる。

＜ＨＰコンテンツ内容（抜粋）＞

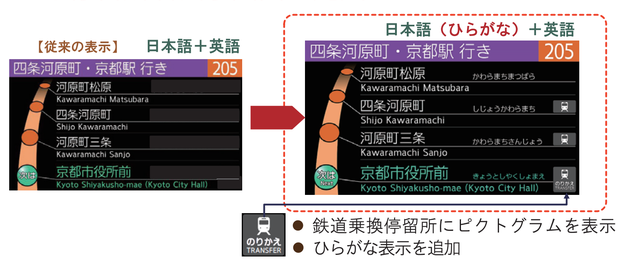
＜HPアクセス数の推移＞
2018年1月（運用開始）1,427(PV)→2月1,874→3月3,920→4月4,530→5月5,561→6月4,516

〈結論〉

HPのアクセス数を指標としたが、順調に推移した。特に、ポスターやチラシ、QRコードの掲出後はアクセス数が急増しており、統一的なキャンペーンの効果が認められた。一方、英語の表現方法について指摘があり、この点は訪日外国人客対応の専門部署との連携を進めることで改善を図りたい。また、入国時点での情報の発信や、手荷物を減らした観光スタイルの確立に向けて、コインロッカーや手荷物預かり、宿泊施設への移送などの情報と連動した発信手法について検討していきたい。

◆多言語対応と車内マナーに関する取り組み
（京都市バス・京都バス）2018（平成30）年3月17日から
・停留所名表示：4カ国語対応、ひらがな表示の追加、鉄道乗り換え案内の充実
・降車ボタンでのお知らせ案内画面：4カ国語対応
・車内マナー啓発案内の充実（日本語＋英語）

◆停留所名表示画面の充実



◆降車ボタンお知らせ案内画面の充実