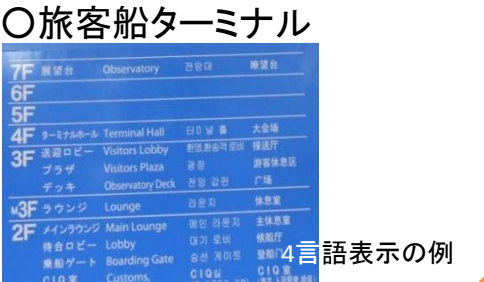
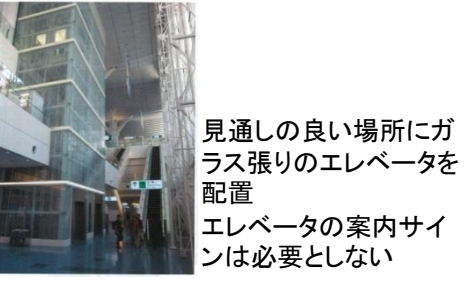


多言語対応協議会 交通分科会 多言語対応 取組方針【概要版】

1 現在の取組状況

各交通機関、各主体において、多言語化や案内表示の工夫など行い、相当程度、取り組みが進んできている。

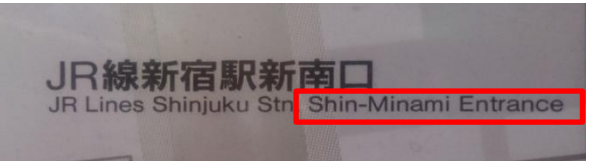


2 課題の整理

- ・乗り場案内や乗換案内などの連続性の確保
- ・施設管理者ごとに設置される案内サインの表記の統一
- ・運行障害等が発生した場合の多言語案内の方法 等



各事業者ごとに駅名表示がされていることで、他事業者を利用したい外国人旅行者等が迷う懸念のある事例



施設管理者により、表記のゆれが見られる事例 「新宿駅新南口」の表記のゆれ 「京王新線」の表記のゆれ

3 取組の方向性

外国人旅行者等が各交通機関、施設の利用に当たり、不安を感じることなく、かつ、円滑に移動できるよう必要な案内を多言語で表示する。

日・英その他必要に応じて他の言語を使用し、ピクトグラムなどの視覚判別可能な表示方法、ツールを積極的に活用するとともに、人的な対応によるサービスも視野に入れていく。

運行障害等が発生した際も、利用者の不安解消を図るために適切な多言語案内を行う。

4 今後の取組

ターミナル駅等では、分かりやすい案内表記を実現するため、各主体が連携し、各主体間の垣根を越えた取組みを進めていく。

ケーススタディとして、多様な交通機関が乗り入れる新宿駅を対象として、より多くの関係者が参画した会議体を設置し、さらに議論を深めていく。

新宿駅の取組も参考にしつつ、各主体が相互に協力・連携体制を構築し、他の駅等にも広げていく。

<ケーススタディとして検討>

- 新宿駅多言語対応検討会(仮称)の設置
- 参加メンバー(想定)
- 鉄道事業者
 - バス事業者
 - タクシー事業者
 - 施設管理者
 - ・道路、交通広場、地下街、地下通路等
 - 行政
 - ・国、都、区

<新宿駅も参考にしつつ取組を進める>

- 空港及び最寄駅
- 空港からの乗換駅
- ターミナル駅
- 観光地最寄駅
- オリンピック施設周辺駅
- 客船ターミナル