

2020年オリンピック・パラリンピック大会
に向けた多言語対応協議会

交通分科会

多言語対応 取組方針

平成26年11月

1 設置目的

多言語対応協議会の円滑な運営を補助するとともに、交通分野について調査・検討を行い、協議会において確認された基本的方向を踏まえ、外国人旅行者等が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ため、相互に連携・協働して取り組むことを目的とする。

2 現状の整理

(1) 空港

空港は、これまでも多くの訪日外国人を受け入れており、多言語対応については、既に先進的な対応が図られてきた。

ア 案内サインの工夫

ピクトグラムの使用と4言語表記を基本としている。

認識率の高いものはピクトグラムのみの表記とするなどのシンプル化の実施を進めている（成田空港）。

独自のモーションピクトをJIS規格のピクトグラムに併記するなど、さらなる分かりやすきの工夫を行っている（羽田空港国内線）。

イ 人的対応等

4言語に対応できる案内スタッフを配置している（成田・羽田空港国際線）。

テレビ電話や翻訳アプリの活用など、幅広い手段で対応を図っている。

無料 Wi-Fi は旅客ターミナル内全域で使用可能な環境を整備している。

ウ 4言語以外の対応

空港からの交通アクセスのガイドブックを、4言語以外（スペイン語、フランス語、タイ語、インドネシア語）で用意している（成田空港）。

エ ユニバーサルデザインの取組

ターミナル建設時にワークショップを開催。供用開始後は2年に一度スパイラルアップを実施している（羽田空港国際線）。



従来のピクトグラムに「動き」を表現した独自のモーションピクトを併記することで、一目で分かりやすい表示を取り入れている。



成田空港が開発した音声翻訳アプリ「NariTra」。（現在、8言語に対応）



交通アクセスのガイドブックを作成（写真はタイ語）

視覚障害者の方の意見を受け、目線より高い位置に表記があるため見えづらかった縦長の案内板を、目線より低い横長のものに変更するなどの改善を行っている（羽田空港国際線）。

(2) 鉄道

駅舎内外・車内における多言語対応状況の把握を行った結果、駅舎内における設備案内や乗換案内等については、各社対応が進んでいる。

ア 案内サイン

駅舎内の案内や駅名標などは、言語数にばらつきはあるが、対応が進んでいる。

異常時非常時における案内は、一部列車の車内表示器や駅舎内の運行情報ディスプレイで運行情報を提供している。

駅ナンバリング、ピクトグラム等を適宜活用している。（駅ナンバリングは未実施社あり）

イ アナウンス

自動放送を含めて2～4言語で対応している。

一部では異常時非常時にも多言語対応を行っている。

ウ その他

渋谷駅や新宿駅などの主要駅では、サービス向上として、コンシェルジュの配置や案内所設置などの取組が行われている。



見通しの良い場所にガラス張りのエレベータを配置し、案内サインは必要としない。



4言語表示の例



ピクトグラムの活用例



視覚的にわかりやすい案内誘導サインの例



案内所の例

(3) バス

ア バスターミナル、バス停

駅等において各事業者単位で設置していることが多い。

各事業者や施設管理者（交通広場、ビル等）単位で多言語やピクトグラムの表記に取り組んでいる。

バス停の名称は、ローマ字を併記している事業者が多い。

イ バス車両

車内における案内表示はほぼ日本語のみとなっている。

優先席や非常口等の表示は、英語表記に加えピクトグラムが表示されている。

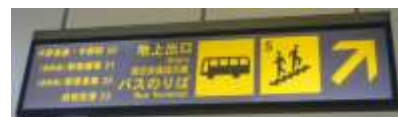
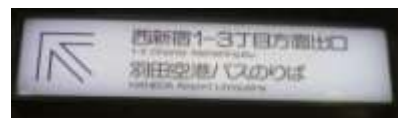
ウ 各種案内、情報発信

各事業者ごとに案内窓口又はコールセンターを設置しているが、一部の事業者を除き、日本語での対応のみとなっている。

ホームページやパンフレットは一部の事業者で多言語化されている。



路線案内図の例



施設管理者による案内表記の例



英語表記の例

(4) タクシー

ア タクシー乗り場等

公共のタクシー乗り場には、ほぼ全て「TAXI」の表示またはピクトグラムが表記されている。

イ 車両に関すること

車外の運賃表示は日本語のみ。車内の運賃表は項目のみ英語が表記されるも、内容は日本語のみ。

シートベルトの装着を示すステッカー（日本語、英語、韓国語、中国語）を表示しているほか、一部の事業者で音声案内（日本語、英語）を実施している。

車内での会話は、指さし外国語シートを活用している。



タクシー乗り場の例



シートベルトの装着を示すステッカー



(5) 旅客船ターミナル

ア 東京港における旅客船ターミナル等の概要

外航及び内航の客船を迎え入れる晴海ふ頭、伊豆・小笠原諸島への玄関口である竹芝ふ頭、海上バス発着所の基点である日の出及びこれらを結ぶ台場・青海・有明の栈橋があり、客船ターミナルまたは船客待合所（台場を除く）を設置している。

イ 案内サイン

施設内の案内は、言語数にばらつきはあるが、多言語対応が進んでいる。

ピクトグラムの使用のほか、トイレなど認識率の高いものはピクトグラムのみの表記とするなど一部シンプル化を実施している。

ウ 人的対応等

定期船が発着する竹芝、日の出、台場には、運航事業者において英語対応ができる案内スタッフを配置している。

外航客船を受け入れる晴海においては、無料Wi-Fiを設置し、乗降客が利用するエリア全域で使用可能となっている。



Floor	Japanese	English	Other
7F	観望所	Observatory	展望台
6F			
5F			
4F	トクトクホール	Terminal Hall	船客待合所
3F	客船ロビー	Visitors Lobby	船客待合所
	プラザ	Visitors Plaza	船客待合所
	デッキ	Steering Deck	甲板
※3F	ラウンジ	Lounge	船客待合所
2F	メインラウンジ	Main Lounge	船客待合所
	待合ロビー	Lobby	船客待合所
	乗船ゲート	Boarding Gate	乗船口
	カスタム	Customs	税関

4言語表記に対応



無料Wi-Fiの設置



ピクトグラムの活用

3 課題

(1) 空港

空港は先進的な対応を図っているが、

ア 空港は訪日外国人のほとんどが利用する施設であり、利用者の要求水準も高い。(成田、羽田空港共通)

イ 2020年オリンピック・パラリンピック大会に向け、多言語対応のさらなる高みが求められている。

- ・言語の別、障害の有無に関わらない円滑な移動性の追求
- ・初めて日本を訪れる外国人や4言語以外の訪日外国人にも対応した「おもてなし」の充実
- ・特に訪日外国人のニーズが高い無料Wi-Fiのさらなる環境整備
- ・利用者の観点から関連事業者間を横断した対応体制の強化

(2) 鉄道

ア 異常時非常時の多言語対応

異常時非常時における多言語対応は不可欠であるが、システム構築や教育など、人的、技術的な面で課題がある。

イ 駅舎外を含めた案内標識の設置

駅舎外に案内標識を設置する際、手法が確立されておらず、施設管理者(道路、交通広場、ビル等)との協議が難しい。そのため、案内の連続性が確保されていない場合があり、課題となっている。

バス・タクシーなど他の事業主体への案内において、駅舎内と交通広場等の案内に統一性や連続性の向上が必要である。

地下鉄には、地上から「駅が見えない」特殊性があるため、集客施設や道路上からの連続した案内が求められる。

ウ 案内所、コンシェルジュなどの拡充

コンシェルジュや案内所などは、鉄道関連以外の情報も提供し、好評だが、コスト面の課題がある。

エ 移動の視点から見た課題

- ・ターミナル駅等で構造が複雑なために分かりにくいケース
- ・ピクトグラムの併記がないケース
- ・サイン自体がない、サインを見逃しやすいケース
- ・鉄道への出入口に表示がない、日本語だけのサインなど情報不足のケース

(3) バス

バス停の英語表記のルールを策定を検討する必要がある。

のりば案内は、ほぼ自社路線の案内に限定されているため、他社路線への案内情報の充実を図る必要がある。

案内表示は、各事業者や施設管理者毎に設置しているため、多言語表記やピクトグラムの連続性を確保する必要がある。

車内で多言語案内を表示するスペースが限られているため、案内表示の方法や情報について検討する必要がある。

(4) タクシー

タクシー乗り場への案内の充実を図る必要がある。

目的地までの経路の確認方法等、乗車中に外国人が不安を感じないための情報提供の充実を図る必要がある。

乗客の安全を確保するための注意情報の充実を図る必要がある。

空車・実車・回送等の表示を外国人旅行者にも判別しやすくする必要がある。

(5) 旅客船ターミナル

ア 運航事業者による案内誘導

乗船券の購入、運航情報、乗下船の案内誘導は、運航事業者が実施している。

券売機の表示や運航状況、乗船ゲートまでの誘導案内が一部日本語表記のみとなっている箇所が見受けられる。

イ 他の交通機関への乗り継ぎ

他の交通機関への乗り継ぎが分かりやすい施設が多いが、一部、タクシー乗り場への案内がない箇所がある。

周辺地域の多言語案内板を施設内に設置することにより乗り継ぎ等の案内対応をしている施設もある。

(6) まとめ

乗り場案内や乗換案内などの連続性の確保や施設管理者ごとに設置される案内サインの表記の統一などが共通した課題として挙げることができる。

4 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。

(1) 空港

ア より円滑な移動性の追求

利用者の視点に立った空港周辺の道路標識の整備や空港内におけるデジタルサイネージなどのICTの積極的活用を進める。

ピクトグラムの積極的活用やJIS規格以外のピクトグラムの統一など、ユニバーサルデザインのさらなる推進を図る。

イ 人的対応の発展・充実

より効果的な案内や4言語以外の対応のため、翻訳アプリなどICTの活用を図る。

4言語以外の対応にも期待できる語学ボランティアなど人的リソースの積極的活用を進めていく。

ウ 無料Wi-Fi環境の整備

認証手続きの省力化や空港から離れた際の連続性など、より利用しやすい環境整備を図る。

エ スパイラルアップの仕組みづくり

交通事業者や空港内店舗など、空港内外の事業者が広く参画し、利便性向上を目指すスパイラルアップの仕組みづくりを検討する。

(2) 鉄道

ア 異常時非常時の多言語対応

外国人利用者が、次の行動をとるにあたり、必要最小限の判断、状況把握ができることを目標とし、車内放送・表示案を「国内外旅行者のための案内サイン標準化指針」に反映させていく。

イ 駅舎外を含めた案内標識の設置

「駅が見えない」地下鉄の出入口案内や、所有者や施設をまたぐ際の案内の工夫・拡充など施設管理者（道路、交通広場、ビル等）との協議・調整について検討する。

ウ 案内所、コンシェルジュなどの拡充

案内所やコンシェルジュについては、設置や運営の在り方について、検討す

る必要がある。

エ 移動の視点から見た課題への対応

鉄道事業者同士はもとより、他の事業主体や施設管理者等との連携を強化するとともに、駅と集客施設との双方向の案内や、周辺道路上も含めた駅へのアクセスなど利用者の視点に立って改善策を検討する。

(3) バス

バス停名称の英語表記ルールを策定する。

わかりやすい案内表示の設置に向けた、乗入事業者や施設管理者等との連携方法を検討する。

各事業者で多言語対応対象路線の選別と対策の優先順位付けを検討する。

乗務員に負担のかからない多言語対応方策を検討する。

(4) タクシー

乗換案内表示等の視認性向上と連続性の確保に向けた施設管理者等との連携方法を検討する。

タブレット等を活用した情報提供等、乗車中の不安解消方策を検討する。

利用方法及び乗車時の注意事項の事前周知方策を検討する。

(5) 旅客船ターミナル

ア 運航事業者との協力

施設案内の表示としては正しいものの、運航事業者が利用者を誘導する視点からすると、かえって分かりにくい表示があったため、運航事業者と協力し、より円滑な移動を促す表示をピクトグラムの積極的な活用や多言語化を含め進めていく。

イ 乗り継ぎ案内の充実

他の交通機関への乗り継ぎの案内をこれまで以上に分かりやすく表記する取組を他の交通事業者とも連携し進めていく。

ウ さらに高みへの対応

晴海客船ターミナルのみに設置している無料 Wi-Fi を他のターミナルにおいても設置を進めるなど、2020年東京オリンピック・パラリンピック大会に向け、さらなる利便性の向上を図っていく。

(6) まとめ

わかりやすい案内表記を実現するためには、各主体が連携し、連続性の確保や表記の統一などについて、各主体間の垣根を越え、利用者の視点に立って改善策を検討していく。

5 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、一層の利便性を向上させるため、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こととする。

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。

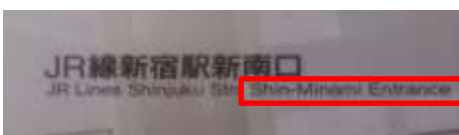
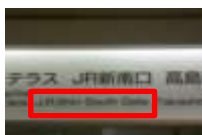
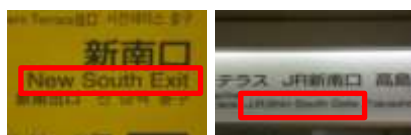
新宿駅多言語対応検討会（仮称）の設置

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



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

■ 参考 — 検討の経過 —

交通分科会は、空港、鉄道、バス、タクシーなど様々な主体から構成されていることから、4つのワーキンググループを設置し、多くの関係者の参画を得て、検討を行った。

○ 検討体制



○ 検討経過

