

取組方針(平成26年11月)

- ・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。

⇒新宿駅をケーススタディとして、「新宿ターミナル協議会」と連携して検討。新宿駅の取組を参考にしつつ、他の駅等にも展開。

新宿駅の取組(新宿ターミナル協議会と連携)

平成28年3月「新宿ターミナル基本ルール」を策定

案内サインの改善

4つの視点

表記の統一性の確保

表現の一貫性の確保

歩行者動線に対する適切な配置

構造に適した共通のサイン体系の構築

ターミナル全体でサインを統一

現状(東京都建設局)

改善後

現状(京王電鉄)

改善後

現状(小田急エース)

改善後

改善後(西口地下広場)のイメージ



平成28年度中 案内サイン整備計画の策定

サービスの向上

ターミナルマップの作成・配布

事業者ごとに作成していたマップを統一し、多言語に対応



ICTを活用したサービスの提供

屋内外ナビゲーションサービスの実証実験を実施(国土交通省が実施する「高精度測位社会プロジェクト」と連携)

- ・屋内外でのシームレスな現在地表示
- ・目的地への最適なルート検索



今後の取組

(1) 新宿駅での取組を継続

案内サインの改善：平成29年度に整備を実施

サービスの向上：ターミナルマップの配布等の利便性向上に向けた取組を順次実施

(2) 他の駅等にも広げる取組

- ・「新宿ターミナル基本ルール」を参考とするとともに、新宿以外の駅の現場調査等を行いながら「案内サイン多言語対応共通化指針(案)」を策定。
- ・「案内サイン多言語対応共通化指針(案)」を踏まえ、各区市や鉄道事業者等の多言語の取組を促進。