

**外国人利用者に向けた
公共交通案内情報の共通化をめざした取組指針**

平成29年3月 第1版

京都市公共交通ネットワーク会議 外国語案内充実WG

目 次

1. はじめに	1
(1) 趣旨・目的	1
(2) 既存ガイドラインとの関係	2
(3) 指針の対象範囲	3
2. 課題認識	4
(1) 京都市内の観光交通特性	4
(2) 京都市内の外国人観光客の特性	6
(3) 外国人向け案内情報提供における課題	7
3. 基本方針	8
(1) 指針づくりの考え方	8
(2) 案内情報提供の基本方針	10
4. 表記方法の基本的な考え方	12
(1) 使用言語	12
(2) 各言語の表記方法	13
(3) 場所別の表記方法	17
5. 指針の運用方針	22
(1) 基本的な考え方	22
(2) 取組時期	23
6. おわりに	24
参考資料	28
資料1 外国語案内充実WGの位置づけ	28
資料2 アンケート調査結果	29
資料3 モニター調査結果	40

1. はじめに

(1) 趣旨・目的

2000（平成 12）年に京都市では「観光客 5,000 万人構想」を宣言し、観光客の受入体制を整備してきた。その結果、2008（平成 20）年には入洛観光客数が 5,000 万人を超えるに至った。訪日観光客も急増しており、2015（平成 27）年には外国人宿泊客数が 300 万人を超えている。このように、京都市は国際的観光都市としての成長が著しい。一方、京都市では「歩くまち・京都」の実現に向けて公共交通の整備を進めている。このような背景のもと、公共交通機関では外国人の利用者も増加している。そのため、各交通事業者では交通機関での移動を円滑にするために外国語の案内表記に取り組んできた。しかし、各交通事業者が独自で取り組んできたため、表現方法に統一性がなく、移動を円滑にするための案内情報が逆にバリアとなる可能性が生じてきた。

そこで、外国人利用者の移動の利便性のさらなる向上を目指して、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、統一した案内表記を整備するための取組指針を策定する。

2020（平成 32）年以降のポスト東京オリンピック・パラリンピックにおいて、訪日観光客がさらに増加することが想定される。そのため、公共交通事業者間の連携によって移動の円滑化を目指すことは重要な課題といえよう。本指針はそれら課題に取り組むものである。

京都は地理的要因もあって域内交通が非常に多い都市であり、その交通網は市電を中心に発達してきたが、市電が廃止となった現在では大半の域内交通を市バスが担っている。

一方、民営バスは市街地と郊外を結ぶ「郊外バス」として、域内交通とは異なる発達を遂げている。

この成立環境の違いから、市バスと民営バスは運賃制度（均一区間と多区間）などが異なるため、バスの使い方が異なっている場合が多い。そのため、案内も相当異なるものとなっている。

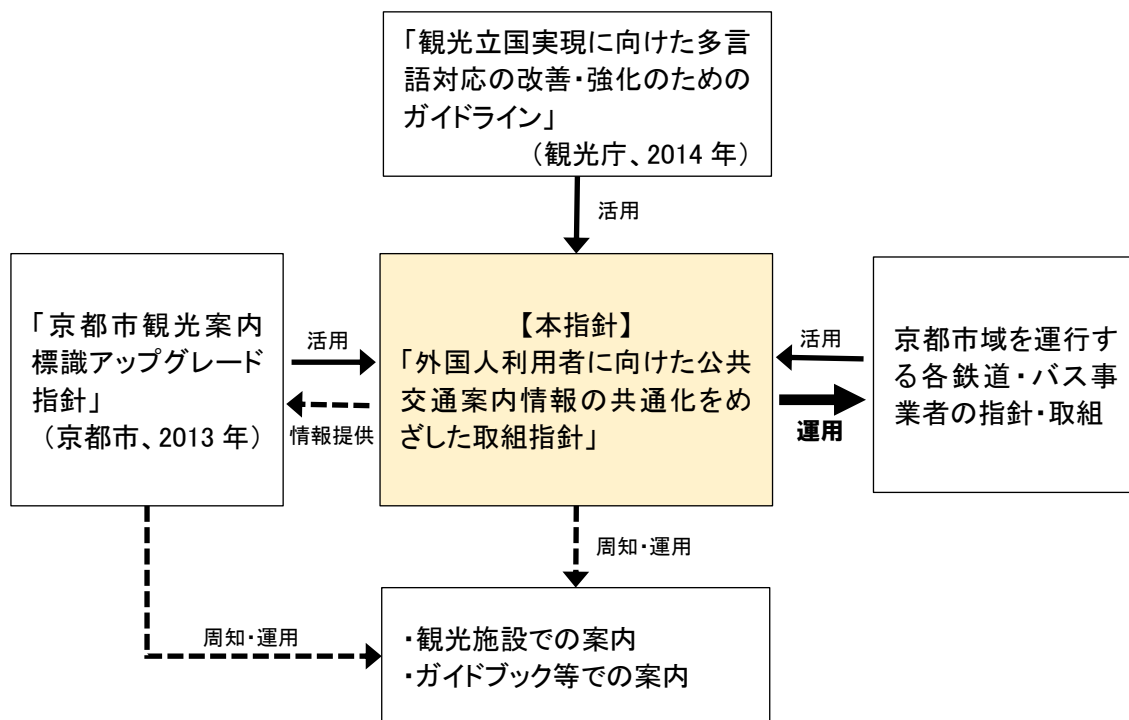
この案内の違いが公共交通の利用のしやすさの「バリア」となり得ることを認識し、全ての利用者に同レベルのバスサービスを提供することだけでも、公共交通機関の利便性は大きく向上するのではないだろうか。

**京都における
乗合バス事業
の特徴！**

(2) 既存ガイドラインとの関係

観光庁の「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」や「京都市観光案内標識アップグレード指針」、各交通事業者で実施している取組・基準など様々な指針がすでに策定されている。本指針は、既存の指針に立脚しつつ、それらの趣旨を理解したうえで積極的に活用しながら、京都市域の公共交通機関の運用に特化した要素を盛り込む方向で策定する。

<既存ガイドラインとの関連関係>



京都の玄関口である京都駅より一本北側、市内の主要な東西の通りの一つである「七条」。

「七条」の行政上の発音・表記は「しちじょう」であるが、京都弁では「ひちじょう」もしくは「ひっちょう」と発音される。

しかし、大正時代に開業された市電の時代から、路線名や停留所など交通事業においては「ななじょう」と呼んでいる。これは、一条（いちじょう）、四条（しじょう）との間違いを避けるためといわれている。

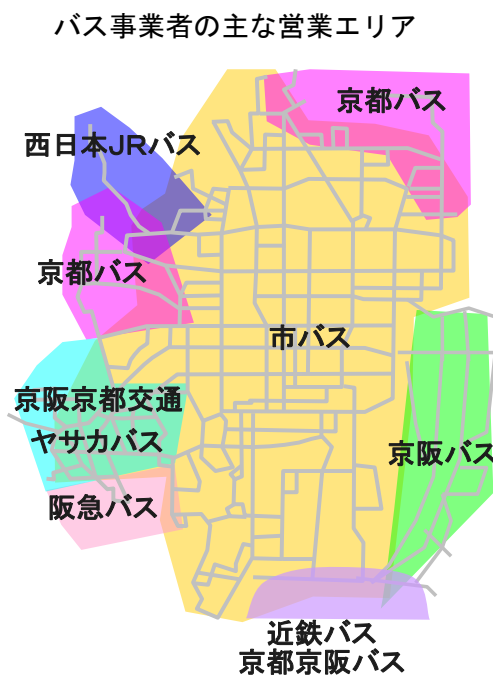
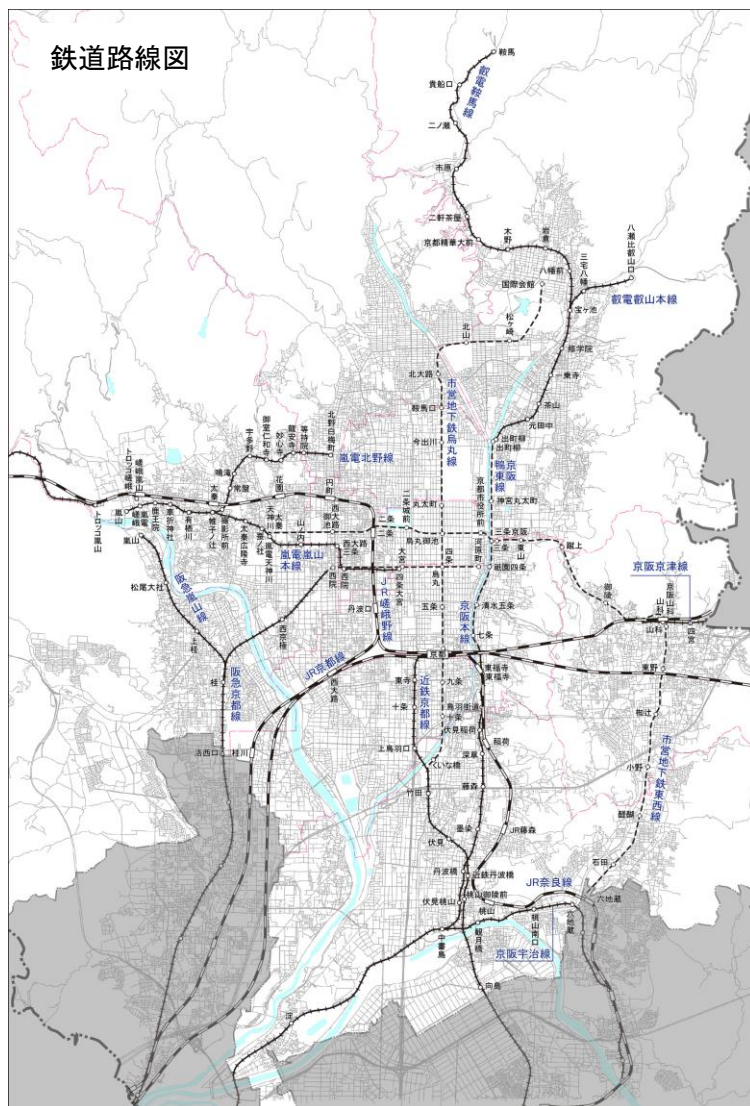
そのため、市電の流れを汲む市バスは「ななじょう」、京都バスは「しちじょう」と案内していたが、京都バスの案内表現を市バスに統一させ、シームレス化を図るため、2016（平成28）年3月に烏丸七条のバス停名称を「からすましちじょう」から、市バスの「からすまななじょう」に統一した。

「七条」は
「ななじょう」？
「しちじょう」？

(3) 指針の対象範囲

本指針は、京都市域を対象範囲とするものであり、京都市域内を運行する鉄道・バス事業者での活用を前提とする。

<指針の対象範囲>



京都には、日本人のお客様でも読むのが難しい停留所名・駅名が多くある。

- ・納所北城堀〔市バス、京阪バス〕
- ・小栗栖〔京阪バス、ヤサカバス〕
- ・御経坂〔市バス、JRバス〕
- ・榎原水築町〔市バス、京阪京都交通〕
- ・葛野大路八条〔市バス、京阪京都交通〕
- ・帷子ノ辻駅〔嵐電嵐山本線／北野線〕
- ・西院駅〔嵐電嵐山本線〕／西院駅〔阪急京都本線〕

↑ 読み方が異なります

- ・一乗寺下り松町〔市バス〕
- ・羽束師志水町〔市バス〕
- ・深泥池〔市バス、京都バス〕
- ・八桝橋〔京都バス〕
- ・御土居〔市バス〕
- ・柳辻駅〔地下鉄東西線〕
- ・太秦駅〔JR西日本嵯峨野線〕
- ・御陵駅〔地下鉄東西線、京阪京津線〕

京都の難読
停留所名・駅名！
いくつ読めますか？

2. 課題認識

(1) 京都市内の観光交通特性

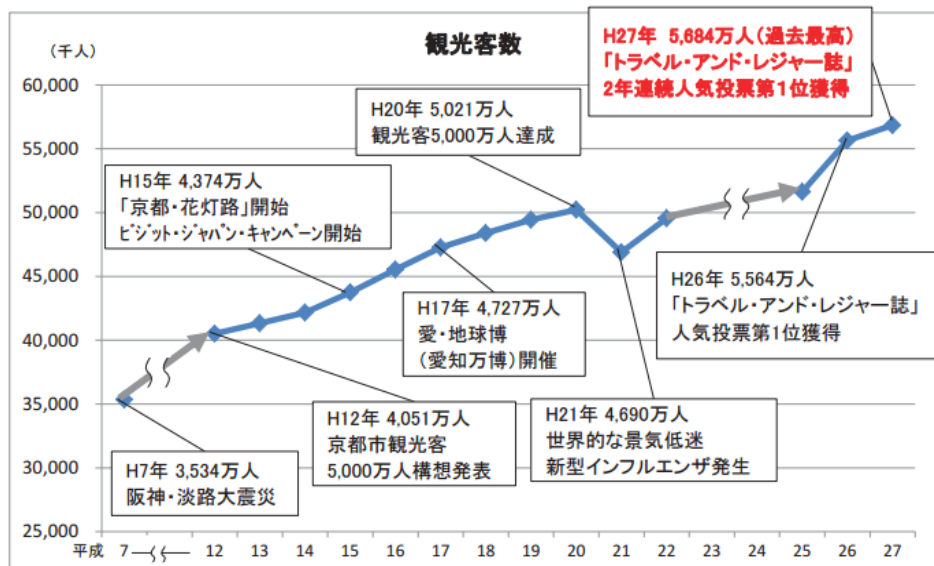
京都市内には、14箇所の世界遺産をはじめ、歴史ある社寺仏閣や国宝等が市内の各所にある。また、歴史的都心地区に代表される風情あるまちなみが保存され、様々な伝統産業・文化が育まれ、市街地を囲む山裾部には借景となるような美しい自然景観があるなど、多くの観光資源を有する、国内では類を見ない歴史的な観光都市である。

京都市の観光客数は、2015（平成 27）年には過去最高の 5,684 万人/年に達している。京都市は、観光の主な玄関口となる京都駅と商業の中心地である四条河原町の 2 つの交通結節点が存在し、市内全域には多数の観光資源が分散して立地している。また、道路網はおおよそ格子状に形成されるという都市構造である。観光に関わる公共交通網については、鉄道のみによる移動よりも鉄道とバス、バスのみによる移動の比重が高い。さらに格子状の道路網のため、目的地に対する経路が複数存在するという特徴を持つ。

以上を踏まえると、京都市内の観光客に対する公共交通の案内情報の提供にあたっては、次のような配慮が不可欠となる。

- ◇主要な交通の拠点から各方面への案内が必要である
- ◇交通の拠点や観光地において周辺を回遊するニーズに対応できる案内が必要である
- ◇複数の交通事業者が運営する鉄道とバスの乗継に対しての適切な案内が必要である

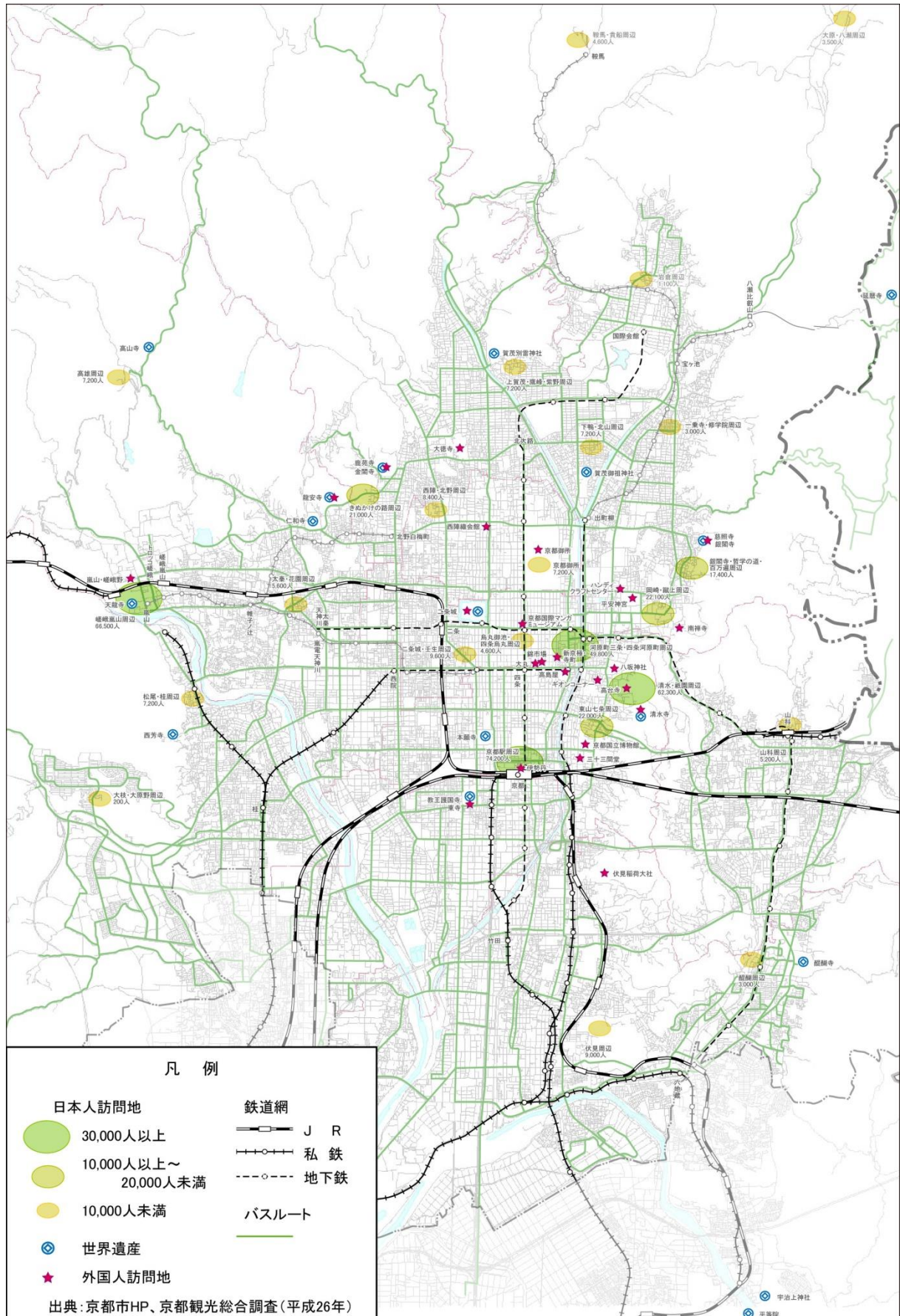
<京都市の観光客数の推移>



(注意) 平成 23 年及び平成 24 年は調査手法の変更により観光客数を推計していません。

資料：京都観光総合調査（2015（平成 27）年 1 月～12 月）

<主要観光地と公共交通ネットワーク>

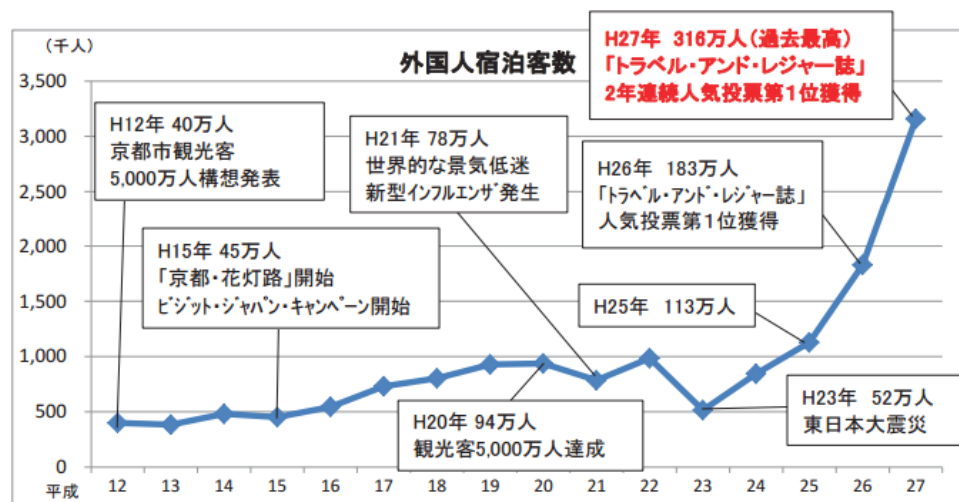


(2) 京都市内の外国人観光客の特性

京都市を訪れる訪日観光客は、近年増加の一途をたどっている。外国人宿泊者数をみると、2011（平成 23）年以降の増加により、2015（平成 27）年には 316 万人と過去最高となっている。

こうした急激な訪日観光客の増加に伴い、訪日観光客の公共交通利用による移動を円滑にするための情報提供の改善・充実は喫緊の課題となっている。

<京都市の外国人宿泊数の推移>

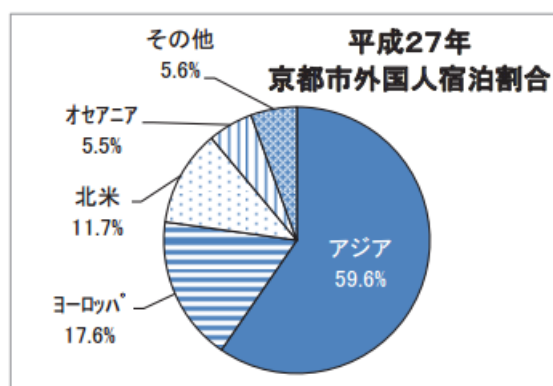


(参考) 平成27年の延べ外国人宿泊客数は725万人で、平成26年の延べ外国人宿泊客数 395万人から+330万人(+83. 5%)の増加

※ 実宿泊客数を基に延べ宿泊客数を推計

資料：京都観光総合調査（2015(平成 27)年 1 月～12 月）

<京都市の外国人宿泊の地域別割合>



京都市外国人宿泊客数(上位10箇国)

国・地域名	平成27年 (千人)	平成26年 (千人)	対前年比 (%)
台湾	719.2	496.1	145.0
中国	655.1	242.1	270.6
アメリカ	322.7	173.9	185.6
オーストラリア	161.5	100.7	160.4
香港	134.5	65.7	204.7
韓国	129.4	70.8	182.8
スペイン	94.5	42.3	223.4
フランス	89.3	71.3	125.2
イギリス	81.9	44.4	184.5
イタリア	72.4	34.4	210.5

資料：京都観光総合調査（2015(平成 27)年 1 月～12 月）

(3) 外国人向け案内情報提供における課題

観光における情報の課題として、大きく「情報の受信者が感じる課題」と「情報の発信者が感じる課題」に大別される。

◇「情報の受信者が感じる課題」

- ・そもそも日本語において統一されていない語句や表現がある。
- ・言葉の選択そのものをさらにシンプルに、直感的にする工夫、つまり「言葉のピクト化」という概念のような、表現を伝えるための洗練さが不足している。正確に、すべてを表現することを重視しすぎると、伝えたいことが伝わらなくなってしまう。
- ・「均一区間」や「方向幕」という専門用語に代表されるように、交通事業者間における専門用語のその意味を的確に翻訳することが課題である。日本独自の慣習に準拠する用語については訳語が正しくても、その仕組みやサービス自体に対する外国人利用者自身の理解が必要とされる。

◇「情報の発信者が感じる課題」

- ・外国語に精通していないため、そもそも翻訳が的確であるかを検証するすべがない。特に、中国語や韓国語では検証が極めて難しい。
- ・訳語について、統一された基準がないので、担当者の判断によって大きな差が生じる。
- ・同一の交通事業者内でも担当者が変わると表記が異なることも生じる。そのため、異なる交通事業者間で訳語の統一化は極めて困難である。

以上のような課題の克服を図るための指針作りが必要となる。

案内の目的は「情報を正確に伝えること」である。
担当者によって、「多少おかしい表現でも、伝われば良い」という考え方もあれば、「表現を洗練してスマートに伝えるべき」という考え方もあり、この時点でズレが生じている。

また、同じ英語でもイギリスとアメリカでは表現が異なる場合がある。例えば、運転手はイギリスでは「driver」であるが、北米では「operator」である。この例のように、言葉は文化によって異なるものであることから、「どこの文化に合わせるか」ということについて判断が必要である。

正確無比に表現するべきか、現段階では「とにかく伝える」ことを重視するべきか、難しい選択である。

**外国語案内
(言葉の選び方)
は難しい！**

3. 基本方針

(1) 指針づくりの考え方

外国人利用者に向けた公共交通の案内情報の共通化をめざして、次のような考え方によって指針づくりを行う。

①幅を持った指針づくり

外国人利用者に向けた公共交通の案内情報の共通化にあたっては、「伝われば揃える必要はない」と「同じものを使わないと意味がない」との相反する考え方がある。

また、京都市域を運行する鉄道・バス事業者には、運行エリアが京都市内のみの交通事業者と、他府県にまたがる交通事業者があり、各交通事業者のこれまでの外国人利用者に向けた案内情報の取組経緯の違いもある。このため、指針の内容については、ゆるやかな連携を目指すものとして一定の幅を持たせることとし、指針内容の反映時期も各交通事業者の環境に応じた任意の時期とするなど、指針の運用においても自由度の高いゆるやかな連携を目指すこととする。

(例)

- ・「out of service」や「not in service」など、言語的にはいずれも正解であり、各事業者において現在の運用を妨げるものではない。
- ・「改札口」は「wicket」や「gates」、「乗換」は「change」や「transfer」など、どちらの英訳も通じるため、複数の表現パターンがあり得る。

②現場での対応を考慮した指針づくり

案内情報を指針化するにあたっては、指針化しやすいものと、指針化しにくいものがあるとともに、現場において対応しやすいものと、対応しにくいものがある。

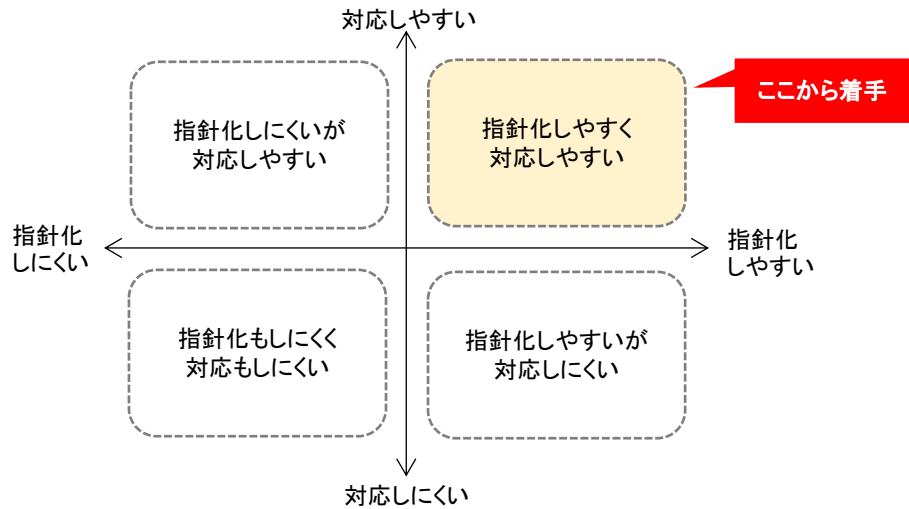
このため、指針化しやすいものから指針化を図り、その中でも対応しやすいものから順次対応していくことをめざし、その後の見直しに伴い指針のバージョンアップを図る。

なお、指針の対象範囲が京都市内となることから、運行エリアが市内のみの交通事業者は出来る限り指針への対応を図り、運行エリアが他府県にまたがる交通事業者においては、各交通事業者で再検討・再構築が可能な時期に、指針の反映の有無も含めて検討する。

(例)

- ・京都エリアの所轄範囲や駅現場レベルで実施する手作り案内等から、この指針に対応する。

＜外国人利用者への案内情報の共通化＞



③他分野への拡大・活用をめざした指針づくり

本指針が、京都市内を運行する交通事業者に活用され、案内表記等の統一化が図られたとしても、外国人利用者が目にする他の情報媒体との統一感がなければ、本来の目的を達することができない。

このため、本指針では、交通事業者だけにとどまらず、観光施設やガイドブック発行者など広範にこの成果を発信し、外国語表記を統一していくための仕組みづくりに資することをめざす。

(例)

- ・外国人利用者へ向けて整備する案内表記制作の基準となる対語訳一覧の作成

公共交通機関の利用者向け案内には、「どうしても伝えなければいけないこと（必須情報）」と「伝え方が良いこと（参考情報）」に大別される。

必須情報の例として「次駅名」、「行先」、「運賃」など運行の仕様に关わるものがある。これらの伝達は日本語・外国語に関わらず各事業者の中で様々な取組が進められている。

参考情報の例として「乗換案内」、「編成」、「車内マナー」など利便向上や利用環境に関わるものがある。参考情報の中でも、現場レベルで展開されるものについては、本指針を下敷きにするなど新たな発想で制作し、外国人利用者の反応を見るのも一つの方法である。「新たな案内を实践する」ことで、新たなテーマ・課題の発見につなげることを期待したい。

**「新たな案内」を
実践しよう！**

(2) 案内情報提供の基本方針

案内情報の共通化をめざして、次のような基本方針に沿って指針づくりを行う。

①利用者の行動の流れに沿った案内をめざす	◇シームレスな案内 ◇必要情報が流動的に変わることを前提とした案内
②表現の統一化をめざす	◇複数ある表現の統一化 ◇前提としての日本語表記の統一化
③シンプルな表現をめざす	◇短い文章での表現によるシンプル化「言葉のピクト化」 ◇使用言語のシンプル化 ◇ピクトグラム活用によるシンプル化

①利用者の行動の流れに沿った案内をめざす

◇シームレスな案内

京都駅など主要交通拠点から地下鉄やバスターミナルに移動する経路案内、駅やバス停での乗車までの情報、降車してからの観光地までの情報などシームレスな案内をめざす。

このシームレスな案内情報の提供のためには、交通事業者だけでなく、観光施設や行政など関係者とも連携が必要である。

◇必要情報が流動的に変わることを前提とした案内

外国人利用者への情報提供は、外国人利用者が知りたい情報が交通行動の中で流動的に変わることを前提として、事前情報（観光行動を行う前に収集される情報）、事中情報（観光行動中に必要とされる情報）、事後情報（観光行動中や、その後に発信・収集される情報）に分けて考え、その時々に必要な案内情報をわかりやすい形で提供することをめざす。例えば、事前情報として位置関係を正確に表す地図情報で案内することができるのであれば、事中情報では瞬時に伝わる模式図などが良いと考えられる。

②表現の統一化をめざす

◇複数ある表現の統一化

外国人利用者が、「どこで見ても同じ案内である、同じことを指している」と認識できることが最も大事である。このため、日本語、訳語ともに複数ある表現（例：トイレ）については、ピクトグラムの活用も含め、可能な限りの統一化をめざす。

特に、「危険を知らせる情報」、「観光地等の場所」、「トイレなどの施設情報」など公共性の高い案内については、優先的に検討する。

◇前提としての日本語表記の統一化

複数ある外国語の表現の統一化を図るにあたっては、日本語表記が統一されていることが前提となる（例：烏丸七条バス停）。このため、日本語表記が異なる場合については、その統一をめざす。

③シンプルな表現をめざす

◇短い文章での表現によるシンプル化「言葉のピクト化」

直訳すると長くなり分かりにくくなるため、映画のような翻訳のセンスが必要である。例えば、「優先搭乗」ではなく「先に行かせて」のように発想の転換によるシンプル化「言葉のピクト化」をめざす。

案内スペースが限られるため、できるだけ、見た瞬間に分かるような案内が必要である。この観点から、日本語と英語のみの表記も考えられる。

そのため、従来の翻訳に限らず、新たな表現の工夫を行う。

※例えば、「お降りの方はこのボタンを押してください」を直訳するよりは、「PUSH」と表現の方が分かりやすい。

◇使用言語のシンプル化

日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語の4箇国語が、一般的に用いられているが、京都市内を訪問する外国人の特性を踏まえ、案内スペースが限られるため、必ずしも4箇国語すべてを表記せずに、かつ上記のようなシンプルな表現方法を用いることも考えられる。

◇ピクトグラム活用によるシンプル化

ピクトはイメージしやすく分かりやすいため効果的であることから、できるだけ活用するよう努める。

しかしながら、各交通事業者や地域によって独自に使用しているものもあり、共通化が図られていない※。また、寺を表すピクトグラムなど日本独自のものもあることから、ピクトグラムの活用にあたっては、外国人利用者にも理解しやすいかどうかの確認が必要である。

※広告・施工事業者等によっても利用するピクトグラムが異なる場合がある。

○日本人の視点で！

- ・「日本語の下に小さくローマ字を表記するのではなく、日本語の表記と同等の大きさで英語を大きく併記する、または別で英語表記した方が見やすい。」と外国人モニターからご意見があった。
- ・しかし、日本人のご利用が圧倒的に多い中で、「日本語」表記は当然ながら重きを置かなければならない。

○ユニバーサルデザインの視点で！

- ・「中国人は、同じ日本語表記でも漢字であれば、ある程度意味を理解することができる。例えば、ドアの開閉に関する表記について、「ひらく・OPEN」では理解しにくいですが、「開・OPEN」であれば理解できる。」と外国人モニターからご意見があった。
- ・しかし、ユニバーサルデザインの視点から見ると、多様な方が利用される公共交通においては、日本人のどなたでも理解できる日本語の表記が求められており、全てを漢字で表記することはできない。

**外国語案内にも
多様な視点が必要！**

4. 表記方法の基本的な考え方

(1) 使用言語

◇ 2 箇国語表記（日本語および英語・ローマ字）を基本とする

公共交通の多言語対応については、表示の情報量とのバランスを考慮し、日本語および英語・ローマ字の 2 箇国語表記を基本とする。

必要に応じて、中国語（簡体字）、韓国語（ハングル）を加えた 4 箇国語表記とする。

【多言語表記】

◇ 2 箇国語表記（日本語・英語）

- ・表示の情報量とのバランスを考慮し、日本語および英語・ローマ字の 2 箇国語表記を基本とする。

◇ 4 箇国語表記（日本語・英語・ハングル・中国語（簡体字））

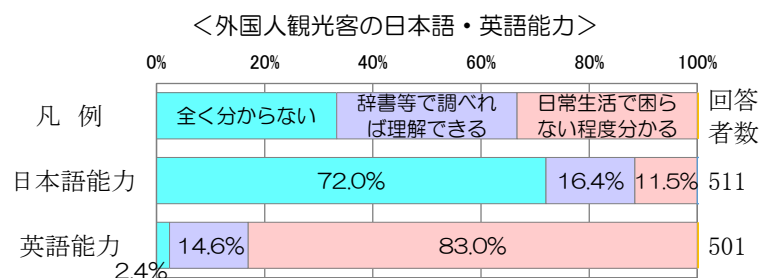
- ・表示スペースが確保できる場合
（例：パンフレット、ホームページ等）
- ・デジタルサイネージで画面切替できる場合
- ・案内情報の公共性が高い場合〔危険を知らせる情報、観光地等の場所、トイレなどの施設情報〕
（例：案内サインの地図記号凡例等）

外国人観光客へのアンケート調査（詳細は参考資料2を参照）によれば、約 8 割が「英語は日常生活で困らない程度分かる」と回答している。モニター調査（詳細は参考資料3を参照）では中国人モニターから「日本語（漢字）と英語があれば、ほぼ理解できる」と意見があった。

もちろん、全ての外国人の母国語で案内することがベストであることは言を待たないが、「外国へ旅行する」ことを前提に来日されていることから、「母国語ではない英語を理解」、「日本語（漢字）を記号として理解」しようとする人が多いことも事実である。また、網羅的に案内した結果、「目標物を探しにくくなる」ことも想定される。

TPO を考えながら、シンプルに直感的に案内する方が、「伝達力」が増幅されることもあり得ることを念頭に置いておくべきである。

どこまで
外国語での
案内が必要？



資料：京都市の路線バス・鉄道における外国語案内に関するアンケート調査（2016（平成28）年12月）

(2) 各言語の表記方法

◇英語の表記方法

英語については、京都市交通局の取組など既存ガイドライン等に準じて、表意表記、表音表記、外来語表記、略語表記を行う。ローマ字については、ヘボン式を基本として表記する。

なお、ローマ字の表記方法において、撥音（ん）や、のびる音（長音）については、いくつかの表記方法がある。現状での表記方法も踏まえ、観光庁のガイドラインも活用する。

<ローマ字表記（ヘボン式）>

日本語音					ヘボン式ローマ字つづり				
あ	い	う	え	お	a	i	u	e	o
か	き	く	け	こ	ka	ki	ku	ke	ko
さ	し	す	せ	そ	sa	shi	su	se	so
た	ち	つ	て	と	ta	chi	tsu	te	to
な	に	ぬ	ね	の	na	ni	nu	ne	no
は	ひ	ふ	へ	ほ	ha	hi	fu	he	ho
ま	み	む	め	も	ma	mi	mu	me	mo
や	ー	ゆ	ー	よ	ya	—	yu	—	yo
ら	り	る	れ	ろ	ra	ri	ru	re	ro
わ	ー	ー	ー	ー	wa	—	—	—	—
ん					n				
が	ぎ	ぐ	げ	ご	ga	gi	gu	ge	go
ざ	じ	ず	ぜ	ぞ	za	ji	zu	ze	zo
だ	ぢ	づ	で	ど	da	ji	zu	de	do
ば	び	ぶ	べ	ぼ	ba	bi	bu	be	bo
ぱ		ぷ		ぽ	pa	pi	pu	pe	po
きゃ		きゅ		きょ	kya		kyu		kyo
しゃ		しゅ		しよ	sha		shu		sho
ちゃ		ちゅ		ちよ	cha		chu		cho
にゃ		にゅ		にょ	nya		nyu		nyo
ひゃ		ひゅ		ひょ	hya		hyu		hyo
みゃ		みゅ		みょ	mya		myu		myo
りゃ		りゅ		りょ	rya		ryu		ryo
ぎゃ		ぎゅ		ぎょ	gya		gyu		gyo
じゃ		じゅ		じょ	ja		ju		jo
ぢゃ		ぢゅ		ぢょ	ja		ju		jo
びゃ		びゅ		びょ	bya		byu		byo
ぴゃ		ぴゅ		ぴょ	pya		pyu		pyo

<参考> 京都市交通局での取組事例

1) ローマ字表記（ヘボン式）

- ・ローマ字表記はヘボン式を採用する。
- ・“ん”の発音については、nとする。

西ノ京円町 Nishinokyo Enmachi (Emmachi とは表記しない)

2) 英語（表意表記）における略語表記

- ・駅や大学など、以下の表意表現においては略語を使用する。

駅	京都駅	Kyoto Sta.
大学	立命館大学	Ritsumeikan Univ.
通り名	西大路通	Nishioji-dori St.

3) 外来語（英語等）の表記

- ・外来語表記を使用する。

バスターミナル	北大路バスターミナル	Kitaoji Bus Terminal
センター	新林センター前	Shinbayashi Center-mae
リサーチパーク	京都リサーチパーク前	Kyoto Research Park-mae

4) その他 停留所名称によく用いられる表現の表音表記例

施設名＋前	施設名称-mae	金閣寺前	Kinkakuji-mae
施設名・地名＋道	施設名称-michi	清水道	Kiyomizu-michi
地名 x 丁目	地名 x-chome	北福西町一丁目	Kitafukunishicho 1-chome
○駅△口	駅（名称）	竹田駅西口	Takeda Sta. (Nishiguchi)

5) 停留所名称で、表音表記と表意表記を併記する例

社寺	金閣寺前	Kinkakuji-mae (Kinkakuji Temple)
	上賀茂神社前	Kamigamo Jinja-mae (Kamigamo-jinja Shrine)
	二条城前	Nijojo-mae (Nijo-jo Castle)
大学	立命館大学前	Ritsumeikan Daigaku-mae (Ritsumeikan Univ.)
公共施設	京都市役所前	Kyoto Shiyakusho-mae (Kyoto City Hall)

<参考> 観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン (2014（平成 26）年 3 月、国土交通省観光庁)

1) ローマ字表記（ヘボン式）における備考

1. はねる音「ン」は n で表すが、m、b、p の前では m を用いることができる。
2. はねる音を表す n と次にくる母音字又は y とを切り離す必要がある場合には、n の次に「-」（ハイフン）を入れる。
3. つまる音は、次にくる最初の子音字を重ねて表すが、次に ch がつづく場合には c を重ねずに t を用いる。
4. 長音は母音字の上に「ー」（長音符標）をつけて表すことができる。
長音が大文字の場合は母音字を並べることができる。
(注) 長音符は日本独自のもので、国際化されていないため、外国人に理解されない可能性もある。長音符の使用は事業者や自治体等で対応が異なる、もしくは使用しない場合があるため表示にあたっては確認が必要。
5. 特殊音の書き表し方は自由とする。
6. 文の書きはじめ並びに固有名詞は語頭を大文字で書く。なお、固有名詞以外の名詞の語頭を大文字で書くこともできる。
7. 意味のかたまりや発音のしやすさ等の観点から、複数の名詞等で構成される固有名詞や o が重なる場合等は、その間に「-」（ハイフン）を入れることができる。

◇中国語、韓国語の表記方法

中国語、韓国語については、「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」（観光庁）や「京都市観光案内標識アップグレード指針」（京都市）など既存ガイドライン等に準じて表記することを基本とする。

◇ピクトグラムの表記方法

表示スペースが省略でき外国人利用者にも分かりやすいため、言葉だけではなくピクトグラムも活用して案内の充実を図る。

ピクトグラムについては、「JIS案内用図記号」や「京都市観光案内標識アップグレード指針」（京都市）のピクトグラムを使用することを基本とする。

中国語には、大別して「簡体字」と「繁体字」がある。

「簡体字」は、中国本土、シンガポール、マレーシアを中心に使用されている文字で、従来の漢字を簡略化した字体である。

「繁体字」は、香港、台湾、マカオなどを中心に使用されている文字で、古くから中国に伝わる角数の多い字体である。

比較的、日本語の漢字と「繁体字」は見た目が似ているため、簡体字圏の人よりも繁体字圏の人の方が、日本語の漢字を理解できる単語等が多い。

中国語の
「簡体字」と「繁体字」
違いは？

○同じ社内でもバラバラ！

- ・「運賃箱」については「fare box」と「payment box」、「整理券」についても「numbered ticket」と「boarding voucher」など、事業者によって使用される訳語が異なる。

- ・さらに、文字案内は「fare box」、放送案内は「payment box」と、同じ社内でも2つの訳語が使用されている場合もある。

○京都を知らない・交通事業を知らない翻訳会社に任せると不安！

- ・他県の翻訳会社に依頼したため、嵐電「西院」駅を「さい」ではなく「さいいん」と翻訳されるなど、日本語すら間違えている場合がある。

- ・翻訳会社に依頼した多言語の翻訳について、観光案内所係員に再確認を行うと相違が出てきて、表示内容の確定に苦慮する場合がある。

- ・外国語対応のチラシを作成する際に、広告会社に依頼するが、出来上がってくるものが正しい内容であるか、さらには差別的な表現等になっていないかなど、ニュアンス的なレベルまでの確認が難しいのが現状である。

○「表音表記」と「表意表記」のラインはどこ？

- ・「大学」は「university」と表記する一方、「高校」は「High School」ではなく「ko-ko」とローマ字表記としている場合が多い。これは、外国人の方のご利用が見込まれる施設かどうかで判断している事業者が多いためである。

現場担当者の
あるある！

＜参考＞ 「京都市観光案内標識アップグレード指針」によるピクトグラムの表記基準

- ・ J I S 案内用図記号の中から必要最小限のピクトグラムを使用する。
- ・ J I S にないものについては、京都市で作成したピクトグラムを使用する。

● はJISに無いため、オリジナルで作成したピクトグラム

交通施設

鉄道/鉄道駅
Railway/Railway Station



バス/バスのりば
Bus /Bus Stop



タクシー/タクシーのりば
Taxi /Taxi Stop



駐車場
Parking



駐輪場
Cycle Park



文化・観光施設

寺院
Temple



神社
Shrine



博物館・美術館
Museum



歴史的建造物
Historical Monument



歴史的建造物2
Historical Monument2



*城を表す場合は、このピクトグラムを使用

水族館
Aquarium



動物園
Zoo



公共施設・一般施設

案内所

Question & answer



*情報提供拠点(有人)

情報コーナー
Information



*情報提供拠点(無人)
(案内サイン等)

警察
Police



郵便
Post



*郵便局を表す場合は、
このピクトグラムを使用

病院
Hospital



ホテル/宿泊施設
Hotel / Accommodation



お手洗
Toilets



車椅子対応お手洗

公園
Park



陸上競技場
Athletic stadium



*スポーツ施設を表す場合は、
このピクトグラムを使用

その他

広域避難場所
Safety Evacuation Area



エレベーター
Elevator



喫煙場所
Smoking Area



*ピクトグラムを使用する場合、高明度色の地に低明度色の図形を表現(ポジ表現)することも、また低明度色の地に高明度色の図形を表現(ネガ表現)することもできる。

(※広域避難所は防災上の観点から図記号の統一化がされているため、除く)



ネガ表現



ポジ表現

資料：「京都市観光案内標識アップグレード指針」（京都市）

(3) 場所別の表記方法

◇バスの表記方法

バス車両や停留所などでの案内は、市バスの基準（次頁参照）に準拠した表記方法とする。

＜バスの場所別表記方法＞

1 バス車両

区分		日本語	英語・ ローマ字	中国語 (簡体字)	韓国語 (ハングル)
1-1	方向幕	○	○*1	—	—
1-2	車内放送	○	○*2	△	△
1-3	停留所名表示	○	○*1	△	△
1-4	路線図	○	○*1	—	—

(凡例) ○必須 △任意

英語・ローマ字については、以下を基本とする。ただし状況に応じて併用や、臨機応変な対応を行う。

*1【文字案内】1-1 1-3 1-4

- ・地名は表音表記を原則とする。
 - ・社寺等は、表音表記に加えてカッコ書きで表意表記を行う。
- ただし、方向幕など表示スペースが限られている場合は、表意表記のみとする。

*2【音声案内】1-2

- ・地名は表音によるアナウンスを原則とする。
 - ・社寺等は、表音によるアナウンスに加えて、表意によるアナウンスを行う。
- ただし、放送時間が限られている場合は、表意によるアナウンスのみとする。

2 停留所の案内サイン

区分		日本語	英語・ ローマ字	中国語 (簡体字)	韓国語 (ハングル)
2-1	停留所の行き先表示	○	○*3	—	—
2-2	路線図(経路案内図)	○	○*3	△	△
2-3	停留所名称表示	○	○*3	△	△

(凡例) ○必須 △任意

英語・ローマ字については、以下を基本とする。ただし状況に応じて併用や、臨機応変な対応を行う。

*3【文字案内】2-1 2-2 2-3

- ・バス車両での文字案内に準拠する。

(例) 表音表記と表意表記とを併記するもの

社寺	金閣寺前	Kinkakuji-mae (Kinkakuji Temple)
	上賀茂神社前	Kamigamo Jinja-mae (Kamigamo-jinja Shrine)
	二条城前	Nijojo-mae (Nijo-jo Castle)
大学	立命館大学前	Ritsumeikan Daigaku-mae (Ritsumeikan Univ.)
市役所	京都市役所前	Kyoto Shiyakusho-mae (Kyoto City Hall)
府庁	府庁前	Fucho-mae (Prefectural Office)
病院	市立病院前	Shiritsu Byoin-mae (Kyoto City Hospital)

(例) 表意表記のみのもの

鉄道駅	京都駅前	Kyoto Sta.
-----	------	------------

＜参考＞ 市バスの多言語案内の取組状況（実施箇所別の表現方法）

○実施箇所別の表現方法

(1) 案内サイン等における表示（文字）

- ・地名は表音表記を原則とするが、社寺等については、表音表記に加えて、カッコ書きで表意表記を実施
- ・方向幕など表示スペースが限られている場合は、表意表記のみ
- ・京都駅前バスのりばの旅客案内ディスプレイでは、バスの経由地・行先表示について画面切替による4箇国語対応を実施
- ・近年整備を進めている「広告付き上屋」では、当該停留所を4箇国語で表示

(2) 車内案内放送におけるアナウンス（音声）

- ・一般系統は、日本語＋英語の2箇国語のアナウンス
- ・観光系統「洛バス」においては、中国語、韓国語を加えた4箇国語
- ・地名は表音によることを原則とするが、鉄道駅を案内する場合や案内放送時間の関係で制約のある場合は表意表現

(3) 案内リーフレット（文字）

- ・市バス観光マップ「バスなび」で4箇国語に対応
- ・表記方法は、(1)と同様
日本語、英語、韓国語、中国語（簡体字）の4種類を発行

(4) 交通局ホームページ（Web）

- ・4箇国語に対応（2016（平成28）年対応言語拡大）
日本語、英語、韓国語、中国語（簡体字）ページを用意

○バス車内における現状の案内内容

(1) 案内ディスプレイでの情報提供

- ・多言語対応（4箇国語／日英中韓4箇国語対応：洛バス、京都岡崎ループ、その他の系統は日英の2箇国語）
- ・次停車停留所名称
- ・乗換案内（鉄道駅最寄停留所）
- ・4停留所先までの停留所名称
- ・運賃額、支払い方法（両替方式）
- ・利用可能なICカード
- ・停留所から主な観光地への道順案内（洛バス）

(2) 車内案内放送での情報提供

- ・運行経路（経由地、行先）
- ・次停車停留所名、乗換案内
- ・運賃支払い方法（両替方式）
- ・啓発放送（優先席、携帯電話の使用方法）

◇鉄道の表記方法

鉄道車両や駅などでの案内は、下表に示す考え方に準拠した表記方法とする。

＜鉄道の場所別表記方法＞

3 鉄道車両

区分		日本語	英語・ ローマ字	中国語 (簡体字)	韓国語 (ハングル)
3-1	方向幕	○	○ ^{*4}	—	—
3-2	車内放送	自動	○ ^{*4}	△	△
		アナログ	—	—	—
3-3	停車駅・ 路線図	液晶モニター	○ ^{*4}	△	△
		L E D	○ ^{*4}	△	△
		紙	○ ^{*4}	△	△
3-4	その他	○	○ ^{*4}	△	△

4 鉄道駅の案内サイン

区分		日本語	英語・ ローマ字	中国語 (簡体字)	韓国語 (ハングル)
4-1	駅名表示（駅構外）	○	○ ^{*4}	△	△
4-2	きっぷうりば・改札口	○	○ ^{*4}	△	△
4-3	のりば表示	○	○ ^{*4}	△	△
4-4	行き先表示（ホーム）	○	○ ^{*4}	△	△
4-5	時刻表	○	○ ^{*4}	—	—
4-6	路線図	○	○ ^{*4}	△	△
4-7	構内放送	自動	○ ^{*4}	△	△
		アナログ	—	—	—
4-8	降車後の案内 (交通結節点の取組)	○	○ ^{*4}	△	△
4-9	その他	○	○ ^{*4}	△	△

(凡例) ○必須 △任意

*4 駅名は表音、それ以外は表意を基本とする。ただし状況に応じて併用や、臨機応変な対応を行う。

案内であることを
分かりやすく
目につくように

外国人観光客へのモニター調査によれば、「外国語表記は大きく目立つようにして欲しい」、「広告の情報が多く、交通案内の表記が分かりにくい」とのご意見があった。とはいえ、外国語表記のみを優先する訳にもいかない。

そこで、日本語の案内表記を分かりやすいものにするにより、併記する外国語案内も充実させる、という工夫が必要となる。

最近の事例では、写真1のように通路上に表記することで、分かりやすく案内誘導する取組が進んでいるが、写真2や写真3のように、見上げた先に、日本語案内と共に大きく掲出する取組も進んでいる。



写真1



写真2



写真3

案内充実の
事例

京阪バスでは、日本初の取組として、バスターミナルなどの始発停留所で、バス車外のLED行先表示器に発車時刻を表示している。外国語表記に対応はしていないが、バスの発車時刻を確認することができ、慌てて乗車する必要があるのか、それとも、まだ時間があるため、近くのコンビニで買い物したり、トイレに行く時間があるのか等を判断することができ、利用者にとってとても分かりやすい取組になっている。



5. 指針の運用方針

(1) 基本的な考え方

①指針策定の効果

本指針は、「外国人利用者の利便性向上」を目的としているが、その取組に伴い「日本語の案内も改善」され、日本人の利用者にとっても分かりやすい案内となる。

例えば、交通事業者によって異なるバス停名称が統一されると、そのバス停名称の外国語表記も同時に統一されることになる。また、この指針を作成し活用することにより、案内情報の提供を現場で担当する交通事業者の実務上の負担が軽減する効果も期待できる。

また、各交通事業者や同じ交通事業者内でも担当者によって外国語表記が異なる「専門用語」については、本指針により統一化をめざすことができる。仮に、統一化できなくても各交通事業者の表現方法を共有化することで、現場での外国語表記への対応が円滑になり、担当者の負担軽減が図れる。さらに、本指針を通じて、英語放送など外国語案内の基準の設定や改善にあたってのポイントを知ること、担当者が困った時に逐一調べる手間が省けるといった効果がある。

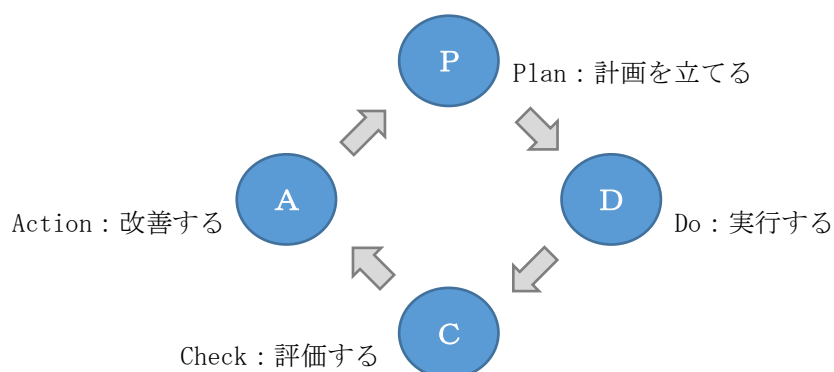
②指針の運用にあたって

本指針は、幅を持った指針、現場での対応を考慮した指針である。そのため、指針運用の方向性としては、「指針に従い改善する」のではなく、「よりどころとなる指針を参考に、各交通事業者で案内充実に関する取組を継続的に実施」し、さらに「その成果を各交通事業者で共有し合い、場合によっては本指針に反映していく」という運用の仕方が望まれる。

例えば、一つの交通事業者で独自に実施された取組から、新しい知見・示唆を頂き、指針に反映することが考えられる。あるいは、この指針を各交通事業者へフィードバックし、京都市内のみならず、他の地域においても活用できそうな内容については活用していくことも考えられる。

常に利用者の目線からの利便性向上をめざすため、PDCAサイクルで指針の見直しを行い、バージョンアップを図る。その際には、時代に合わせて変化する表現の検証や、交通事業者だけの判断にとどまらず留学生や交通に詳しい外国人など外部からの検証を行うといった手法を検討する。

<指針改定におけるPDCAサイクル>



(2) 取組時期

①実施の時期と範囲

本指針を活かした案内充実に向けて、「どのタイミングで、どのように反映していくか」は、各交通事業者の判断によって「可能な範囲と可能な時期」に実施していくことになる。

実施時期については、次のような機会に行うことが想定される。

(例)

- ・ダイヤ改正時での実施
- ・他の事業と合わせて実施（駅構内の整備、バス車両の更新、など）

実施範囲については、取組実施の範囲が広範囲にわたる場合は、主要なバス停や駅、乗り換える必要性が高いバス停や駅、主要観光地など多言語対応が求められている箇所を中心に優先的に実施することを基本とする。

なお、交通事業者によって地域間交通と都市間交通の違いやバスと鉄道の違いもあるため、実施範囲を各交通事業者で検討することになる。その際、交通事業者単位だけではなく、交通事業者間の連携で充実・統一化できる場所をピックアップして実施する方法も考えられる。

(例)

- ・「七条周辺の統一化」など“地区”を限定して実施
- ・バス車内モニターの統一化など“ツール”を限定して実施、など

②今後の目標

取組実施の時期と範囲については、各交通事業者の判断に委ねる場面が多いが、関係する交通事業者で統一した目標時期を設定することで、「それまでにそれぞれが何らかの形を示す必要がある」との意識が生まれ、外国語案内充実のスピードアップが図れる。

こうした狙いから、2020（平成 32）年の東京オリンピック・パラリンピックを目途に、目標を次のように定めることとする。

<今後の目標>

**好事例を発見し、その取組に至った経緯を把握して、
具体的な取組の事例共有に努める。**

6. おわりに

外国語案内充実WGの母体である京都市公共交通ネットワーク会議（参考資料1を参照）を構成する交通事業者には、地域間交通と都市間交通の違い、バス事業者と鉄道事業者の違いがあり、各交通事業者の事情が異なることから、「ゆるやかな連携」を理念としている。指針づくりにあたって、毎回、多様なメンバーで様々な視点から議論したこと自体が「交通事業者間の連携強化」の大きな成果となっている。

今後、世界情勢や時代の変化により、人の動き方も変わることが予想され、公共交通の案内情報提供の仕方も年々変化するものと考えられる。外国語案内充実に関する議論を継続していく中で、各社で既に工夫されている部分を、より一層この指針に取り組んでいくことができれば、外国語案内充実とともに、交通事業者間の連携強化が図れるものと期待できる。

<今年度（2016（平成28）年度）の取組実績（例示）>

	社局名	取組内容
取組1	京都バス	○バス停名称の変更（市バスと同じ名称に変更）
取組2	市バス	○バス車内モニターの増設 ・2016（平成28）年度導入の新造車両43両において、車内混雑時における案内表示の視認性を向上させるため、「車内案内モニター」を増設。 ・「車内案内モニター」は、車内後方の利用者が見やすい中央部に設置。
取組3	市バス 京都バス	○車内モニターの表示内容の改善（2社局での統一様式） ・運賃額（大人・小児）の案内時に、適用年齢を追記。
取組4	京阪バス	○バス停名称のローマ字表記およびバス停コードの追加 ○バス停に運行情報表示用のQRコードを追加 ・スマートフォン等でQRコードを読み取りアクセスすることで、バスロケーションシステムと連動した当該バス停の運行情報を表示（英語対応）。
取組5	西日本JRバス	○京都駅～梅ノ尾間の単独バス停における4箇国語表記
取組6	京阪京都交通	○バス行先表示（方向幕正面レイアウト）と時刻表の行先表示の統一 ○外国の方に分かりにくい特記記号で表す系統の削減
取組7	嵯峨野観光鉄道	○嵯峨駅・嵐山駅・亀岡駅とも構内放送で「日本語・英語」に続き「中国語」も追加 ○ホームと各号車両間の注意喚起を「日本語・英語・中国語」で表記

取組 1：京都バス

○バス停名称の変更（市バスと同じ名称に変更）

◆よりわかりやすく、市バスと同じ名称とすることを基本に一部バス停名を変更します。

(変更前)	(変更後)	(変更前)	(変更後)
前萩町	→ 北山駅前	河原町二条	→ 京都市役所前
黒田町	→ 上賀茂榊田町	山の内	→ 山ノ内
中の島公園	→ 嵐山公園	太秦天神川駅前(蚕の社)	→ 太秦天神川駅前(蚕ノ社)
京福嵐山駅前	→ 嵐山天龍寺前(嵐電嵐山駅)	中の橋五条	→ 中ノ橋五条
野の宮	→ 野々宮	五条千本	→ 京都リサーチパーク前
北山駅前	→ 植物園北門前	帷子辻	→ 帷子ノ辻
西ノ京馬代町	→ 西ノ京馬代町	京都嵯峨芸術大学前	→ 嵯峨美術大学前
寺町御池	→ 京都市役所前	保育園前	→ 堂ノ町(ドウノチョウ)



取組 2：市バス

○バス車内モニターの増設

- ・2016（平成 28）年度導入の新造車両 43 両において、車内混雑時における案内表示の視認性を向上させるため、「車内案内モニター」を増設。
- ・「車内案内モニター」は、車内後方の利用者が見やすい中央部に設置。



取組 3：市バス・京都バス

○車内モニターの表示内容の改善（2社局での統一様式）

・運賃額（大人・小児）の案内時に、適用年齢を追記。

均一運賃区間表示



このバスは、両替方式です。
おつりは出ません。
あらかじめ両替をお願いします。
Pay your fare with the exact amount.
We don't have any change.
Please exchange bills and coins beforehand with this farebox.
昼間割引回数券
平日10時～16時までご利用できます。

運賃の支払い方法（均一系統）



運賃 Fare
大人 Adult 12 years old & above
¥ 230
小児 Child 6-11 years old (Elementary School students)
¥ 120

取組 4：京阪バス

○バス停名称のローマ字表記およびバス停コードの追加

○バス停に運行情報表示用のQRコードを追加

・スマートフォン等でQRコードを読み取りアクセスすることで、バスロケーションシステムと連動した当該バス停の運行情報を表示（英語対応）。

バス停名称のローマ字表記、
バス停コードの追加



拡大



1865-2 Shijo Keihan (Gion Shijo Sta.)

運行情報表示用
QRコードの追加

取組 5：西日本JRバス

○京都駅～梅ノ尾間の単独バス停における4箇国語表記



JRバス
さんてつ
三 哲
Santetsu
세 체
三 哲
三 哲
次は 七条大宮・京都水族館前 Next Bus Stop/Nanajo Omiya / Kyoto suizokukan-mae



JRバス
ななじょうおおみや・きょうとすいぞくかんまえ
七条大宮・京都水族館前
Nanajo Omiya/Kyoto Suizokukan-mae
일곱 조 오미야 · 교토 수족관 앞
七条大宮京都水族館前
七條大宮京都水族館前
次は 五条大宮 Next Bus Stop/Gojo Omiya

英語
ハングル
簡体
繁体
次のバス停

取組 6：京阪京都交通

○バス行先表示（方向幕正面レイアウト）と時刻表の行先表示の統一

○外国の方に分かりにくい特記記号で表す系統の削減

前方向幕・後方向幕



側方向幕



時刻表



平日 (お盆年末年始を除く)	行先	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
2	鉄道博物館	31	16	41														
2	鉄道博物館				28	48	08	28	48	08	28	48	08	28	48	08	28	48
14	鉄道博物館						48											
23A	鉄道博物館				06	31	01	11		48	48	48						
23B	鉄道博物館				38	58	18	38	38	38	38	38	35	37	37	40	00	38
23C	鉄道博物館				58	58	58	58	58	58	58	58	55	57	57	50	50	58
24	鉄道博物館				40	00	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05
25	鉄道博物館				00	20	00	20	00	20	00	20	00	20	00	20	00	20
26	鉄道博物館				12	38	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
27	鉄道博物館				53	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
28A	鉄道博物館				01	21	58	08										
28B	鉄道博物館				38	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
29	鉄道博物館				00	20	00	20	00	20	00	20	00	20	00	20	00	20
30	鉄道博物館				00	20	00	20	00	20	00	20	00	20	00	20	00	20

取組前

系統	行先	6	7	8	9	10	11	12
2	京都水族館 京都鉄道博物館 桂坂東口 芸大前	31	16	41	28	48	08	28
14	京都水族館 京都鉄道博物館 桂坂東口 芸大前					48		
23	京都水族館 京都鉄道博物館 桂坂東口 桂坂口	46			38	58	38	38
23B	京都水族館 京都鉄道博物館 桂坂東口 桂坂口							
23A	京都水族館 京都鉄道博物館 桂坂東口 桂坂口							
24	京都水族館 京都鉄道博物館 桂坂東口 桂坂口							
25	京都水族館 京都鉄道博物館 桂坂東口 桂坂口							
26	京都水族館 京都鉄道博物館 桂坂東口 桂坂口							
27	京都水族館 京都鉄道博物館 桂坂東口 桂坂口							

取組後

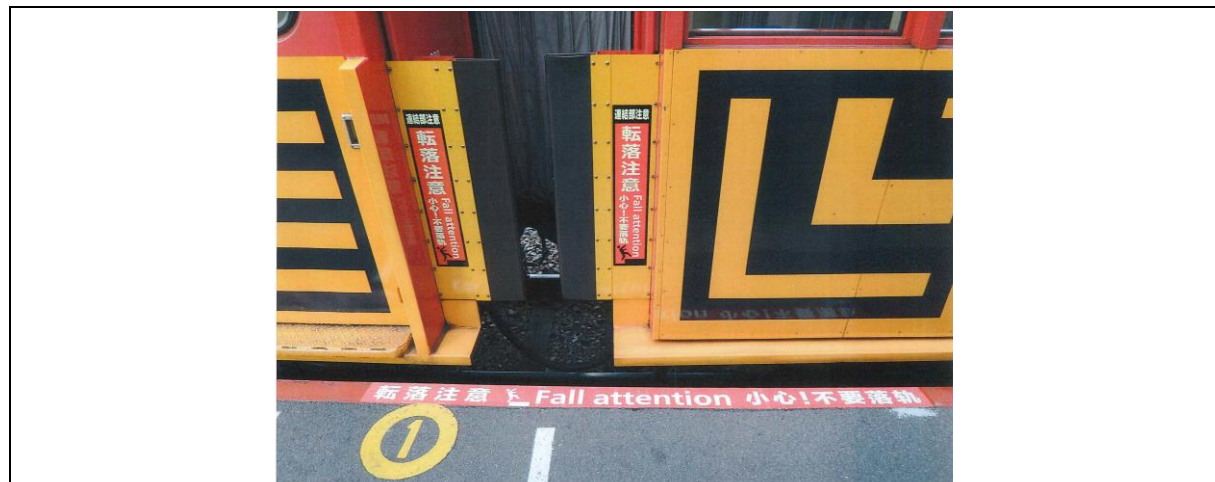
系統	行先	6	7	8	9	10	11	12
2	鉄道博物館 JR亀岡 長峰	31	16	41				28
14	鉄道博物館 長峰							48
23	鉄道博物館 京都成章高校				06	31	01	11
23B	鉄道博物館 桂坂中央				38	58	18	38
23A	鉄道博物館 桂坂中央				58	58	58	58
24	鉄道博物館 桂坂中央				00	20	00	20
25	鉄道博物館 桂坂中央				00	20	00	20
26	鉄道博物館 桂坂中央				00	20	00	20
27	鉄道博物館 桂坂中央				00	20	00	20

特記記号「成」や「ホ」が付いている系統を完全分離

取組 7：嵯峨野観光鉄道

○嵯峨駅・嵐山駅・亀岡駅とも構内放送で「日本語・英語」に続き「中国語」も追加

○ホームと各号車両間の注意喚起を「日本語・英語・中国語」で表記



資料 1 外国語案内充実WGの位置づけ

(1) 外国語案内充実WGの位置づけ

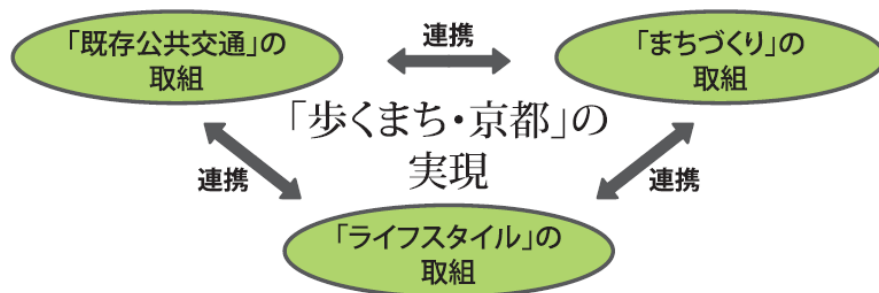
外国語案内充実WGは、正式には「京都市公共交通ネットワーク会議・外国語案内充実ワーキンググループ」という。「京都市公共交通ネットワーク会議」の下部組織として、2016（平成 28）年 2 月から活動を開始し、2016（平成 28）年度は月 1 回のペースで開催している。

その目的は、京都市域における外国人利用者向け案内表記・音声案内等を共通化することで、京都を訪れる外国人の「迷い」や「不安感」を解消し、公共交通の魅力を高め、利用促進を図ろうとするものである。各交通事業者の実務者レベルの参加により、積極的に意見交換を行い、アライアンス的なゆるやかな連携のもと、お互いに様々な情報交換を行うことにより、開明的に目的を達することができるよう意識して取り組んでいる。

(2) 京都市公共交通ネットワーク会議とは

京都市が 2010（平成 22）年 1 月に策定した「歩くまち・京都」総合交通戦略の三本柱の取組の一つ、「既存公共交通の取組」を推進するための体制の 1 つであり、交通事業者の連携のもと、利用者視点で公共交通のさらなる利便性向上を図るものである。2015（平成 27）年度からは、幹事となる交通事業者が中心となって各WGを進めるなど、交通事業者主体で取組を行う形に移行し、行政は事務局や交通事業者間の調整を行う立場で参画している。

<総合交通戦略の 3 つの柱>



<参画している交通事業者>

鉄道事業者 8 社局	叡山電鉄株式会社、京都市交通局、近畿日本鉄道株式会社、京阪電気鉄道株式会社、京福電気鉄道株式会社、嵯峨野観光鉄道株式会社、西日本旅客鉄道株式会社、阪急電鉄株式会社
バス事業者 8 社局	京都市交通局☆、京都バス株式会社☆、近鉄バス株式会社、京阪京都交通株式会社、京阪バス株式会社、西日本ジェイアールバス株式会社、阪急バス株式会社、株式会社ヤサカバス

（☆外国語案内充実WG 幹事）

(1) 調査の概要

①調査の目的

京都市内を訪れている外国人観光客に対して、主要観光地、交通拠点、宿泊施設等においてアンケート調査を行い、外国語案内表示に係る指針づくりに向けて、現状の外国語案内の課題や外国人観光客の意向等を把握するものである。

②調査の概要

調査員によるヒアリングについては、観光地（二条城、伏見稲荷、嵐山・嵯峨野）、交通拠点（京都駅、三条京阪駅）の計5箇所において、調査当日に路線バス・鉄道を利用した方を対象に調査を行った。外国人観光客への調査のため、平日・休日は考慮せず、各1日ずつ実施した。（2016（平成28）年10月31日～11月2日に実施）

ホテルについては、京都駅周辺ホテルの協力のもと約1週間において、宿泊者への調査を実施した。（2016（平成28）年11月7日～実施）

③調査票

調査票は、4箇国語（英語、中国語簡体字、中国語繁体字、韓国語）を用意した。

調査票を次頁以降に示す。

④サンプル数

調査における目標サンプル数を280票と設定して調査を行ったが、各交通事業者の協力のもと、多くの調査場所で調査を実施することができたため、515票のサンプル数を得ることができた。

＜調査場所・サンプル数＞

調査箇所	回答者数	構成比
二条城	73	14%
阪急嵐山駅	26	5%
嵐電嵐山駅	25	5%
トロッコ嵯峨駅	29	6%
京都駅バスターミナル	114	22%
地下鉄京都駅	26	5%
京都タワー展望台	22	4%
三条京阪駅	104	20%
伏見稲荷駅	36	7%
ホテル京阪京都	4	1%
京都タワーホテル	31	6%
京都新阪急ホテル	25	5%
合計	515	100%

路線バス・鉄道における外国語案内に関するアンケート調査

問1 京都に来訪される前に、路線バスや鉄道の情報を見ましたか。〔〇はいくつでも〕

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 1. ガイドブックを見た | 2. 路線バスや鉄道のホームページを見た |
| 3. 観光地・施設のホームページを見た | 4. SNSで情報収集した |
| 5. 友人や家族から教えてもらった | 6. 何も見ていない |
| 7. その他〔 | 〕 |

問2 本日は京都市内で、路線バスや鉄道を利用しましたか。〔〇は一つ〕

- | | | |
|--------------|--------------------|------------|
| 1. 路線バスを利用した | 2. 路線バスと鉄道の両方を利用した | 3. 鉄道を利用した |
|--------------|--------------------|------------|

路線バスについて

問3-1 何を見て乗りたいバスを探しましたか。〔〇はいくつでも〕

- | |
|-----------------|
| 1. バス停で案内している情報 |
| 2. バスナビ等のパンフレット |
| 3. ガイドブック |
| 4. スマートフォン等で検索 |
| 5. 人に聞く |

問4-1 バス停では、どのような外国語の案内標示や情報が必要ですか。〔〇はいくつでも〕

- | | |
|------------------------|------------|
| 1. バス停名称 | 2. 次のバス停名称 |
| 3. 系統番号 | 4. 時刻表 |
| 5. 路線図 | 6. 乗換えバス停 |
| 7. 接近表示 | 8. 運賃 |
| 9. バスの乗り方（京都は後ろ乗り・前降り） | |
| 10. 運賃の支払い方法（京都は後払い） | |
| 11. 主な観光地へ行くバス系統 | |
| 12. 主な観光地へのバス所要時間 | |
| 13. バス停周辺の観光地の行き方 | |

問5-1 路線バスの車内では、どのような外国語の案内標示や情報が必要ですか。〔〇は3つまで〕

- | | |
|---------------------|--------|
| 1. 次のバス停名称 | 2. 路線図 |
| 3. 走行している位置 | 4. 運賃 |
| 5. 運賃の支払い方法 | |
| 6. バスの降り方（降車ボタンを押す） | |

鉄道について

問3-2 何を見て乗りたい電車を探しましたか。〔〇はいくつでも〕

- | |
|-----------------|
| 1. 鉄道駅で案内している情報 |
| 2. バスナビ等のパンフレット |
| 3. ガイドブック |
| 4. スマートフォン等で検索 |
| 5. 人に聞く |

問4-2 鉄道駅では、どのような外国語の案内標示や情報が必要ですか。〔〇はいくつでも〕

- | | |
|--------------------------|-------------|
| 1. 駅名称 | 2. 路線図 |
| 3. 時刻表 | 4. 運賃 |
| 5. 切符の購入方法 | 6. 電車のホーム番号 |
| 7. 電車の種別 | 8. 行先 |
| 9. 所要時間 | 10. 乗換駅の案内 |
| 11. 路線バスののりば | |
| 12. 主な観光地への行き方（利用する鉄道・駅） | |
| 13. 主な観光地への鉄道所要時間 | |
| 14. 鉄道駅周辺の観光地の行き方 | |

問5-2 電車の車内では、どのような外国語の案内標示や情報が必要ですか。〔〇は3つまで〕

- | | |
|-------------|-----------|
| 1. 次の駅名称 | 2. 路線図 |
| 3. 走行している位置 | 4. 所要時間 |
| 5. 乗換え案内 | 6. 停車駅の案内 |

全員お答えください 問6 あなたについて教えてください。

性別	1. 男性 2. 女性
年齢	1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代 6. 60歳代 7. 70歳以上
お住まいの地域	〔 〕 ※別途パネルより記号/番号を記入
グループ属性	1. ひとり 2. 夫婦 3. 家族 4. 友達 5. 団体旅行
京都への来訪回数	1. はじめて 2. 2～4回 3. 5～9回 4. 10回以上
日本語能力	1. 全く分からない 2. 辞書等で調べれば理解できる 3. 日常生活で困らない程度わかる
英語能力	1. 全く分からない 2. 辞書等で調べれば理解できる 3. 日常生活で困らない程度わかる

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

調査員氏名〔 〕 日時〔 月 日 時〕 調査場所〔 〕

Survey on Transit Bus and Railroad Train Guidance in Foreign Languages

Q. 1 Before coming to Kyoto, what resource(s) did you use to find out about transit buses or railroad trains in Kyoto? [Circle as many as apply.]

- | | |
|---|---|
| 1. Guidebooks
3. Websites of tourist attractions and facilities
5. Recommendations from friends and family
7. Other [] | 2. Websites of transit buses or railroad trains
4. Social networking services
6. None in particular |
|---|---|

Q.2 Have you used any transit buses or railroad trains in Kyoto City today? (If “Yes,” circle only **one** answer.)

- | | | |
|------------------------|--|--------------------------|
| 1. Yes, transit buses. | 2. Yes, transit buses and railroad trains. | 3. Yes, railroad trains. |
|------------------------|--|--------------------------|

For respondents who took transit buses

Q. 3-1 By what means did you locate the bus(s) you took? [Circle as many as apply.]

- | |
|---|
| 1. Information provided at the bus stop(s)
2. The Bus Navi or other brochures
3. Guidebooks
4. The Internet via smartphone, etc.
5. Asking people |
|---|

Q. 4-1 What guide signs or information in foreign languages would be helpful to you at bus stops? [Circle as many as apply.]

- | | |
|--|---|
| 1. Bus stop names
3. Bus route numbers
5. Bus system maps
6. Information on where passengers can change buses
7. Bus proximity indicators
9. Instructions for boarding (In Kyoto, board from the rear and get off from the front.)
10. Instructions for paying fares (In Kyoto, pay when you get off.)
11. Bus route numbers for main tourist attractions
12. Bus travel times to main tourist attractions
13. Directions to tourist attractions near each bus stop | 2. Name of the next bus stop
4. Timetables
8. Fares |
|--|---|

Q. 5-1 What guide signs or information in foreign languages would be helpful to you inside transit buses? [Circle only **three** answers.]

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. Name of the next bus stop
3. Current location of the bus
5. Instructions for paying fares
6. Instructions for getting off (Push the button to get off.) | 2. Bus system maps
4. Fares |
|---|--------------------------------|

For respondents who took railroad trains

Q. 3-2 By what means did you locate the train(s) you took? [Circle as many as apply.]

- | |
|--|
| 1. Information provided at the train station(s)
2. The Bus Navi or other brochures
3. Guidebooks
4. The Internet via smartphone, etc.
5. Asking people |
|--|

Q. 4-2 What guide signs or information in foreign languages would be helpful to you at train stations? [Circle as many as apply.]

- | | |
|--|--|
| 1. Train station names
3. Timetables
5. Instructions for buying tickets
7. Types of trains
9. Travel times
10. Information on where passengers can change trains
11. Directions to transit bus stations
12. Directions to main tourist attractions (The railroads and stations to use)
13. Train travel times to main tourist attractions
14. Directions to tourist attractions near each train station | 2. Train system maps
4. Fares
6. Platform numbers
8. Destinations |
|--|--|

Q. 5-2 What guide signs or information in foreign languages would be helpful to you inside trains? [Circle only **three** answers.]

- | | |
|---|---|
| 1. Name of the next train station
3. Current location of the train
5. Information on where passengers can change trains
6. Information on which stations the train will be stopping at | 2. Train system maps
4. Travel times |
|---|---|

For all respondents Q. 6 Please tell us about yourself.

Sex	1. Male 2. Female
Age	1. 10–19 2. 20–29 3. 30–39 4. 40–49 5. 50–59 6. 60–69 7. 70 or older
Where are you from?	[] * Please answer by entering a letter or number code, referring to the separate document.
Type of travel	1. Alone 2. As a married couple 3. With family 4. With friends 5. Group tour
Number of visits to Kyoto	1. First visit 2. 2–4 3. 5–9 4. 10 or more
Your Japanese skills	1. None 2. Enough to understand by consulting a dictionary, etc. 3. Enough to meet daily needs
Your English skills	1. None 2. Enough to understand by consulting a dictionary, etc. 3. Enough to meet daily needs

This is the end of the survey. Thank you very much for your cooperation.

Survey conductor []	Date & time [Month: Date: Time:]	Location []
---	--	-----------------------------------

问1 在您来访京都之前,浏览过公共汽车及铁路方面的信息吗?〔可在多个选项上画“○”〕

- 问2 您今天在京都市内利用公共汽车及铁路等交通工具了吗？〔只可以在一个选项上画“○”〕

1. 下一个车站站名
2. 路线图
3. 现在所行驶的位置
4. 所需时间
5. 换乘指南
6. 停车车站介绍

调查员姓名 () 日期 (月 日 点) 调查地点 ()

關於市巴士、鐵路的外語指南之問卷調查

問題 1 請問您在造訪京都之前，看了有關市巴士、鐵路的資料嗎？〔可複選〕

- | | |
|--|--|
| 1. 看了旅遊指南
3. 看了旅遊景點、設施的主頁
5. 朋友或家人給了建議
7. 其他 [] | 2. 看了市巴士、鐵路的主頁
4. 透過 SNS 收集了資訊
6. 沒看任何資料 |
|--|--|

問題 2 今天在京都市內，您利用了市巴士或鐵路嗎？〔請圈選一項〕

- | | | |
|-----------|----------------|----------|
| 1. 利用了市巴士 | 2. 利用了市巴士和鐵路兩者 | 3. 利用了鐵路 |
|-----------|----------------|----------|

關於市巴士

問題 3-1 您是看什麼而找到想要搭乘的巴士呢？〔可複選〕

- | | |
|---|--|
| 1. 公車站的指南資訊
2. 巴士乘車指南等小冊子
3. 旅遊指南
4. 用智慧手機等搜尋
5. 向人詢問 | |
|---|--|

問題 4-1 在公車站，您認為需要什麼樣的外語指示標誌和資訊呢？〔可複選〕

- | | |
|---|--|
| 1. 公車站站名
3. 系統號碼
5. 路線圖
7. 接近顯示
9. 巴士的乘坐方法（京都為後門上車、前門下車）
10. 車費的支付方法（京都為下車時付費）
11. 前往主要旅遊景點的巴士系統
12. 前往主要旅遊景點的巴士所需時間
13. 前往公車站周邊旅遊景點的方法 | 2. 下一站站名
4. 時刻表
6. 轉乘公車站
8. 票價
10. 轉乘站的指南
12. 轉乘站的方法（要利用的鐵路、車站）
13. 前往主要旅遊景點的鐵路所需時間
14. 前往鐵路車站周邊旅遊景點的方法 |
|---|--|

問題 5-1 在市巴士的車內，您認為需要什麼樣的外語指示標誌和資訊呢？〔至多圈選 3 項〕

- | | |
|--|-----------------|
| 1. 下一站站名
3. 目前行車位置
5. 車費的支付方法
6. 巴士的下車方法（按下車按鈕） | 2. 路線圖
4. 票價 |
|--|-----------------|

關於鐵路

問題 3-2 您是看什麼而找到想要搭乘的電車呢？〔可複選〕

- | | |
|--|--|
| 1. 鐵路車站的指南資訊
2. 巴士乘車指南等小冊子
3. 旅遊指南
4. 用智慧手機等搜尋
5. 向人詢問 | |
|--|--|

問題 4-2 在鐵路車站，您認為需要什麼樣的外語指示標誌和資訊呢？〔可複選〕

- | | |
|---|--|
| 1. 車站站名
3. 時刻表
5. 車票的購買方法
7. 電車的類別
9. 所需時間
11. 市巴士的乘車處
12. 前往主要旅遊景點的方法（要利用的鐵路、車站）
13. 前往主要旅遊景點的鐵路所需時間
14. 前往鐵路車站周邊旅遊景點的方法 | 2. 路線圖
4. 票價
6. 電車的月台號碼
8. 目的地
10. 轉乘站的指南
12. 轉乘站的方法（要利用的鐵路、車站）
13. 前往主要旅遊景點的鐵路所需時間
14. 前往鐵路車站周邊旅遊景點的方法 |
|---|--|

問題 5-2 在電車的車內，您認為需要什麼樣的外語指示標誌和資訊呢？〔至多圈選 3 項〕

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| 1. 下一站站名
3. 目前行車位置
5. 轉乘指南 | 2. 路線圖
4. 所需時間
6. 停車站的指南 |
|----------------------------------|--------------------------------|

請所有人員回答 問題 6 請回答關於您本人。

性 別	1. 男性 2. 女性
年 齡	1. 10~19 歲 2. 20~29 歲 3. 30~39 歲 4. 40~49 歲 5. 50~59 歲 6. 60~69 歲 7. 70 歲以上
您居住的地區	[] ※請從另備的圖示板選擇記號/號碼填寫
所屬團體	1. 一個人 2. 夫婦 3. 家人 4. 朋友 5. 旅行團
造訪京都的次數	1. 第一次 2. 2~4 次 3. 5~9 次 4. 10 次以上
日文能力	1. 完全不懂 2. 如果查字典等可以了解 3. 日常生活上大致可以了解
英文能力	1. 完全不懂 2. 如果查字典等可以了解 3. 日常生活上大致可以了解

問題到此結束。謝謝您的合作。

調查員姓名 []	日期和時間 [月 日 點]	調查地點 []
--------------------------------	--------------------------	-------------------------------

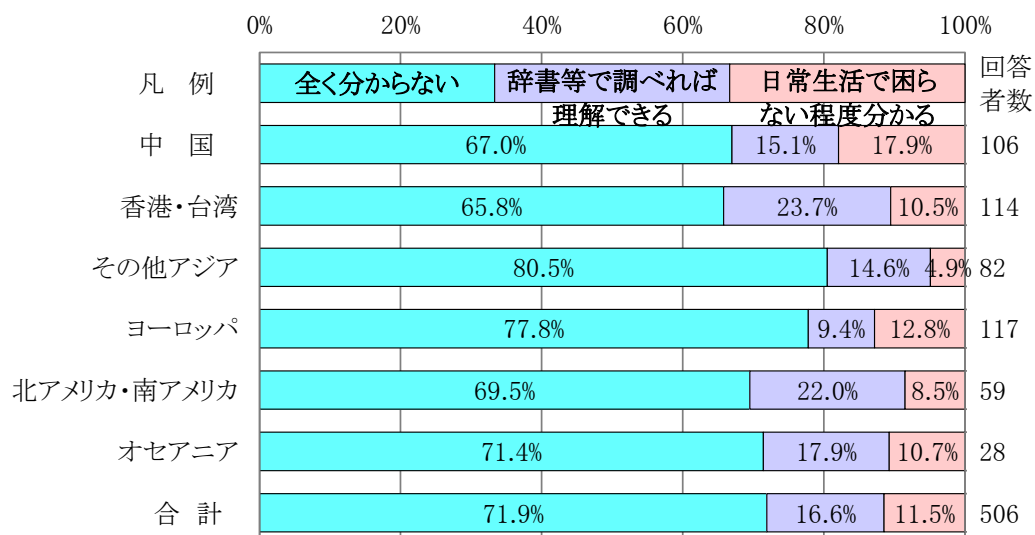
(2) 調査結果

①回答者の属性

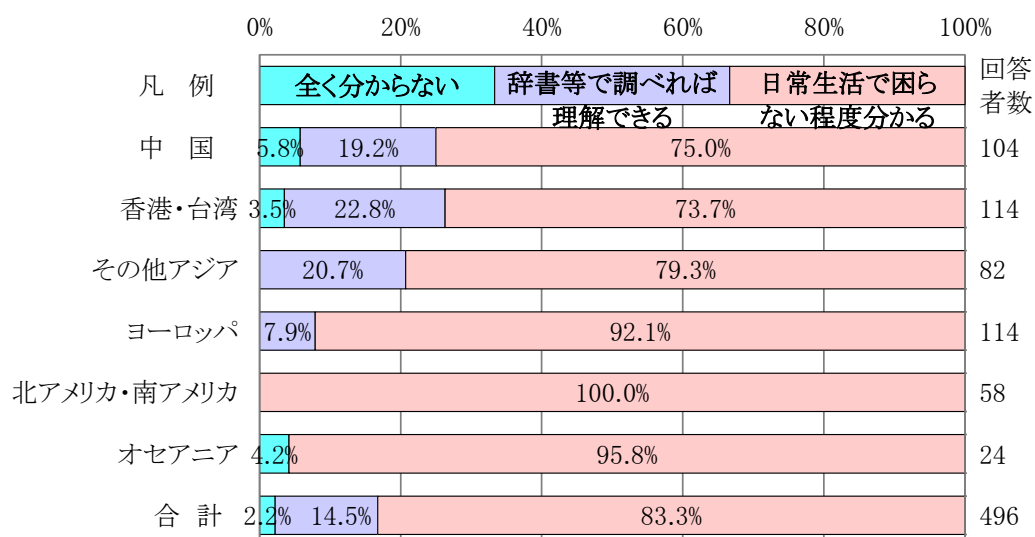
1) 日本語能力・英語能力

日本語能力については72%が「全く分からない」状況にあるが、英語については、83%が「日常生活で困らない程度わかる」、14%が「辞書等で調べれば理解できる」状況である。

【国・地域別の日本語能力】



【国・地域別の英語能力】

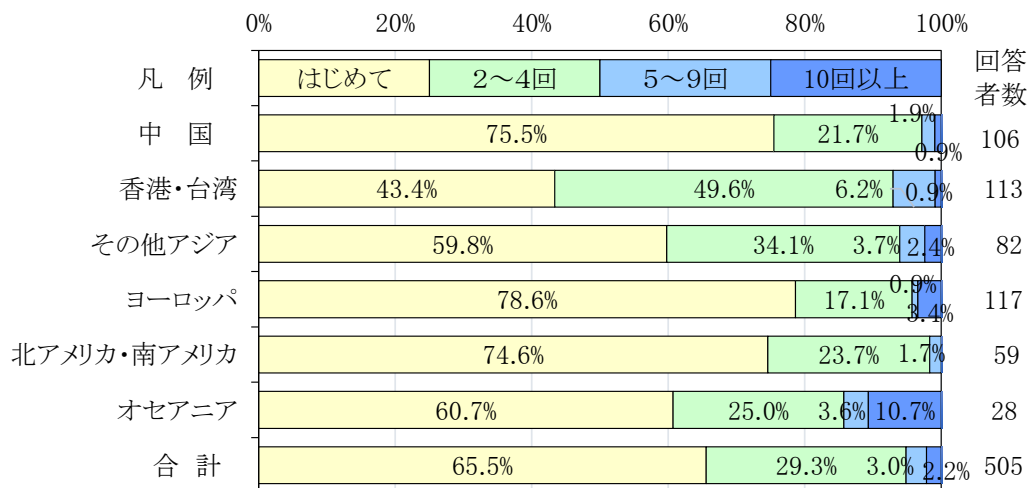


2) 京都への来訪回数

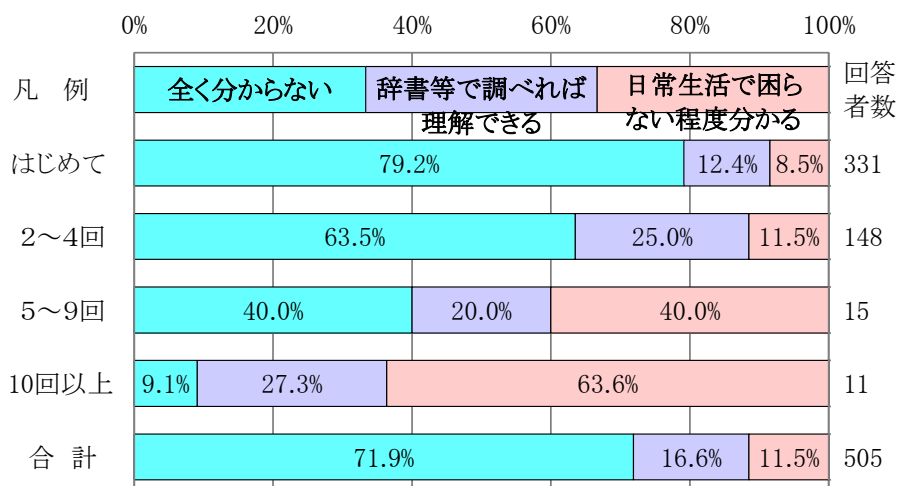
京都への来訪回数について、回答者のうち 65%がはじめて来訪、29%が 2～4 回、5 %が 5 回以上のリピーターとなっている。「香港・台湾」、「その他アジア」、「オセアニア」からの来訪者については、リピーターが多い。

京都への来訪回数が多いほど、日本語能力が高い状況にある。

【国・地域別の京都来訪回数】



【京都来訪回数別の日本語能力】

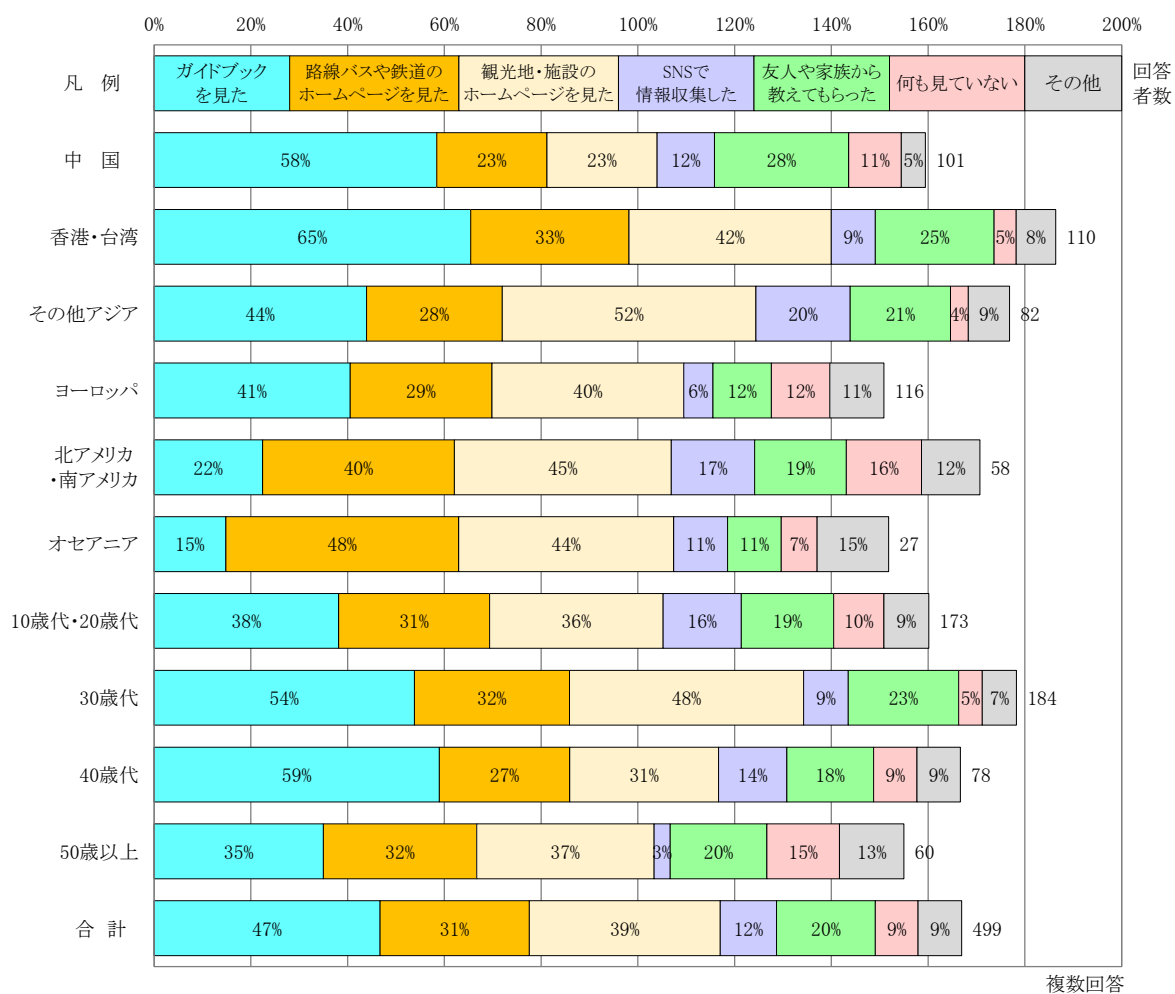


③来訪前の情報元

京都への来訪前に見た情報元については、「ガイドブック」が最も多く 47%、次いで「観光地・施設のホームページ」が 39%となっており、「路線バス・鉄道のホームページ」も 31%が事前に見ている。

「何も見ていない」は 9%であり、来訪者の 9 割以上が事前に何らかの情報元で公共交通（路線バスや鉄道）の情報を見ている。

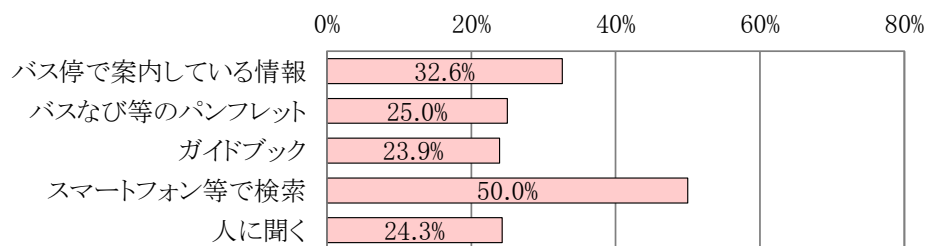
【国・地域別、年齢別の来訪前情報元】



④路線バス利用について

1) バスの検索方法・情報元

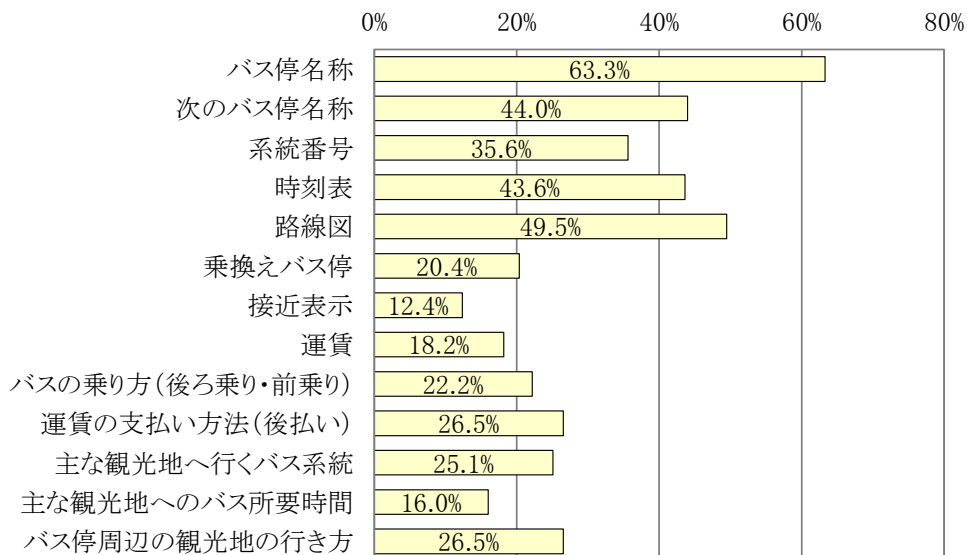
路線バスの検索方法としては、半数が「スマートフォン等で検索」をあげており、最も多い情報元である。



回答者数276人, 複数回答

2) バス停で必要な外国語の案内標示や情報

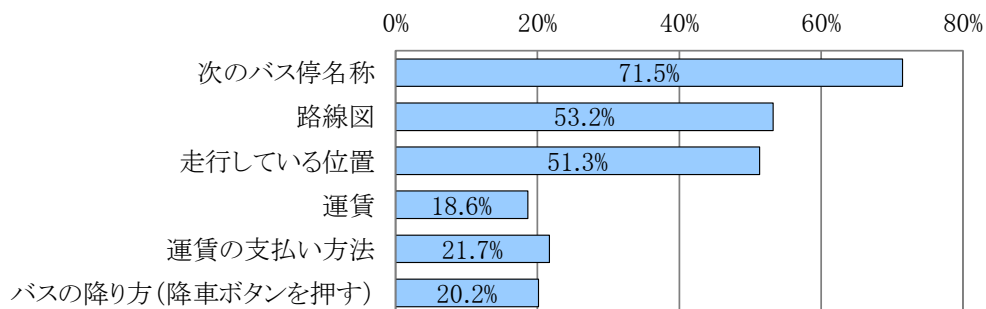
バス停で必要な外国語の案内標示や情報としては、「バス停名称」、「路線図」、「次のバス停名称」、「時刻表」が多い。



回答者数275人, 複数回答

3) バス車内で必要な外国語の案内標示や情報

バス車内で必要な外国語の案内標示や情報としては、71%が「次のバス停名称」をあげており、「路線図」、「走行している位置」も半数があげている。

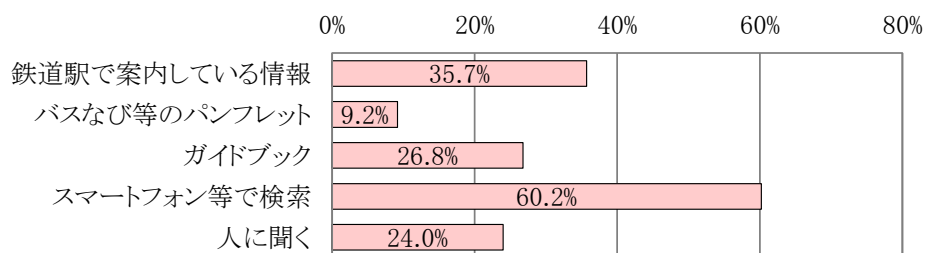


回答者数263人, 複数回答

⑤鉄道について

1) 鉄道の検索方法・情報元

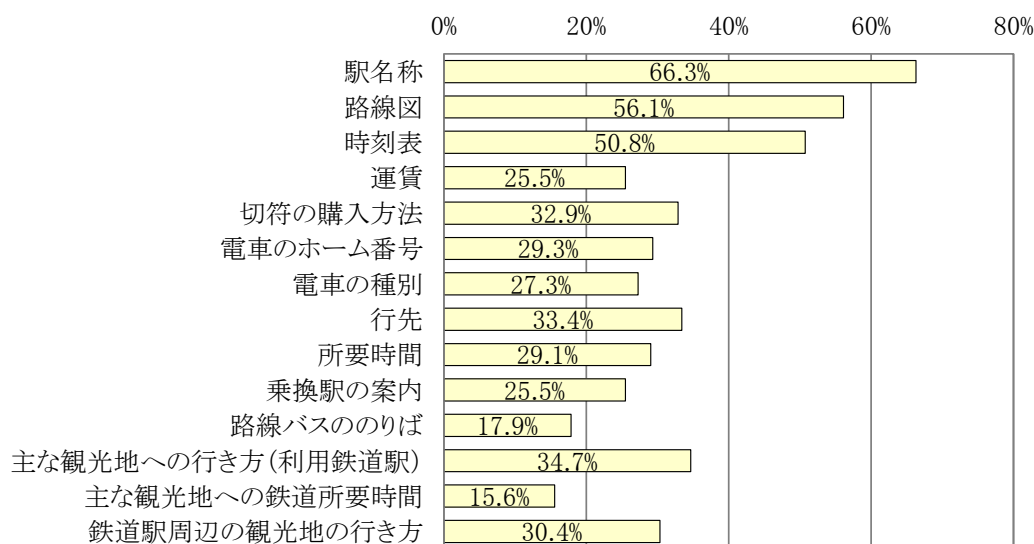
鉄道の検索方法としては、路線バスと同様、60%が「スマートフォン等での検索」をあげており、最も利用の多い情報元である。



回答者数392人, 複数回答

2) 鉄道駅で必要な外国語の案内標示や情報

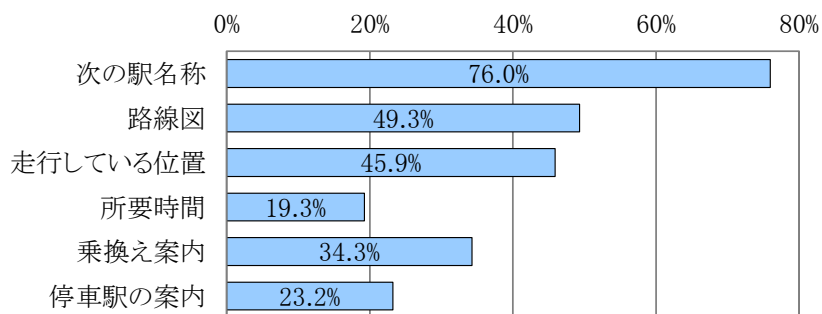
鉄道駅で必要な外国語の案内標示や情報については、「駅名称」、「路線図」、「時刻表」が多い。



回答者数392人, 複数回答

3) 電車車内で必要な外国語の案内標示や情報

電車車内で必要な外国語の案内標示や情報として、75%が「次の駅名称」をあげている。「路線図」、「走行している位置」についても約半数があげており、路線バスと同様の傾向にある。



回答者数379人, 複数回答

■調査結果（外国人モニターからのご意見）

1) 外国語表記の量・大きさ

- 全体的に英語案内が少なく感じた。どちらかというとバスよりも地下鉄の方が充実している印象であった。
- 日本語の下に小さくローマ字表記するのではなく、日本語同等に英語表記を大きくするまたは併記ではなく別で英語表記した方が見やすい。（外国語を大きく表記することで、案内板等の存在自体に気づきやすくなる）
- 駅に至る地下通路などでは広告の情報が多く、案内サインが目立たないと感じた。
- 20年程前には、理解できない英語表記が多くあったが、今回の行程で見る限りでは、そのような表現は見受けられなかった。

2) 英語以外の外国語

- 案内板の表記や電車・バスの車内放送における中国語を含む多言語対応を充実してもらえるとありがたい。（優先席や携帯マナーなど細かいところまでは必要ないが、駅名案内など必要最低限の内容について）
- 中国人はひらがな、カタカナを理解することが困難であるが、同じ日本語表記でも漢字であればある程度意味を理解することができる。（例：ドアの開閉に関する表記について、「ひらく・OPEN」では理解できないが「開・OPEN」であれば理解できる）

3) バスでの案内

- バス車内において、現在地と次の停留所がどこか、どの方向を向いているのか、目的の停留所までの行程がどれくらいなのかがより分かりやすくなれば、安心して乗車できる。
- 乗車位置や混雑度合にもよるが、前方が見え辛いこともあるため、ディスプレイ（OBC）以外にも情報源があった方が分かりやすい。
- 全体的に英語の案内を充実させた方が迷わない。（特に両替の場面で戸惑った）
- 京都に不慣れな外国人にとっては車窓からの景色で状況判断することが難しいため、やはり分かりやすい文字情報・音声情報が重要である。



4) 地下鉄での案内

- 地下鉄は分かりやすく、移動にも便利であると感じた。
- 地下鉄は本数が多く、時間のロスにならずに安心である。
- 「地下鉄 1day フリーチケット」は、券面にも路線図が記載されており、シンプルで分かりやすかった。
- 券売機において、一日乗車券などの情報が日本語と英語だけでなく中国語がより充実していれば、そちらを利用できた可能性がある。

- 東西線はホームドアの上部分を活用した停車駅案内が分かりやすかった。
- 東西線の車内では、路線図の案内をもう少し大きくすると分かりやすい。
- 広州の地下鉄では北京語（標準語）、広東語、英語の案内を行っており、分かりやすいので参考になると思う。

5) 電車、鉄道駅での案内

- 無人駅については、運賃の支払方法についての案内の充実が望ましい。
- 券売機については、定期券が購入できる券売機の色が異なるなど、その違いについての丁寧な案内があった方がよい。
- 券売機の外国語切替えボタンは便利であるが、その存在に気づきにくい。
- 券売機できっぷを購入する際に、路線図で探すより駅一覧で探した方が（中国人は漢字が分かるため）探しやすいが、現在駅が目立たない表示の看板もあるため、探しやすくなるとありがたい。
- 新しい車両の方が、情報が充実していて安心できる（特に車内のLCD案内は非常に分かりやすい）。逆に、LCD装置の無い車両では、次の駅や電車の種類（普通電車かどうか等）が分かりにくい。
- 駅のホームにある列車案内表示では、「通過」の英語表示が「Passage」や「Through Train」等とバラつきがあるが、「危険なので下がって！」というように伝えたいメッセージをシンプルに表記した方が分かりやすい。



6) 車内放送

- 日本語の放送内容が分からないため、ディスプレイとスマホの情報に頼ったが、中国語放送があれば参考になる。
- 地下鉄では車内放送の内容をある程度参考にしたが、バスではディスプレイに頼る割合が大きかった。
- 音声よりも目で見えるディスプレイの方が安心感がある。ただし、ディスプレイも乗車場所等によっては見えにくい場合がある。

7) 電車種別

- 日本は列車種別が多く分かりにくいいため、特にホームにおいて、列車が停まる駅を文字で列記するなどの工夫が望ましい。（駅で案内している停車駅の模式図の意味が伝わらない場合がある）
- ※ 中国では特急、急行の識別がなく、特に「普通 Local」が全ての駅に停車するかどうか理解しにくいとの声もあった。

8) バス・電車での案内

- 中国では必ずバスのドア上に路線図が掲出されているので、事業者が異なっても同じ箇所に同じ案内があれば分かりやすい。

- 中国ではバスの時刻表がないため、時刻の上に Time を併記するなどの工夫が望ましい。また、漢字であっても土曜、休日などは中国人には伝わらない（中国語では星期六、星期天）が、そのような場合には英語表記があれば理解の手助けになる。
- 車内案内やバス停の案内に停車駅がすべて掲載されていれば、自分のいる位置（走っている位置）や自分が下りる駅（バス停）までいくつあるかが分かりやすくなる。ただし、案内が多すぎても紛らわしい。
- 駅からバス乗り場までの丁寧な案内があれば安心できる。



9) ピクトグラム

- 地下商店街で、駅への行き方案内が少ないと感じることがあった。
- 意味が分からないピクトグラムはなかったが、同じことを表すピクトグラムのデザインが場所によって異なることがあった。（例：商業施設等で使用されている「鉄道」を表す独自のピクトグラム）
- 矢印を使った案内は分かりやすく、助かる。駅やバス停から観光地などへ続く連続的な案内が必要である。

10) 駅のナンバリング

- 日本語が分からないため駅のナンバリングを目的駅等の識別に活用している。（ただし、存在自体に気が付かないという事例もあった）

11) 省略した英語表記（STREET=St. STATION=Sta.）

- スペースに余裕があれば、省略しない表記の方が伝わりやすい。（分かりにくいという意見や、概ね理解できるという意見など、国籍によって差があった）

12) ICカード

- 乗降口付近のICカード対応マーク（ステッカー）を見て、ICカードが使えることが理解できたため、そのような表示がある方が安心である。
 - ICカードは使えるのが普通との認識であるため、使えない場合には困惑する。（国籍によって差があった）
 - ICカードが入手できる場所が分からない。
 - ICカードを乗車時と降車時にかざす（2タッチ）必要があることなど、ICカードの使い方が分からない。
- ※ 他の国は1タッチが多い。京都市内でも1タッチと2タッチがある。

13) フリーWi-Fi、バスロケーションシステム

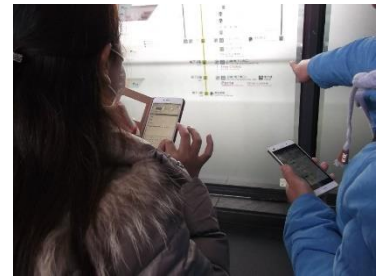
- Wi-Fi もバスロケーションシステムも便利であるが、漢字が分からないため、英語のバスロケーションシステムは助かる。 ※ 旧式のバスロケは日本語のみ
- フリーWi-Fi は繋がりにくいこともあるため、母国で安価なSIMを購入して利用する人が多い。

14) 鉄道、バス事業者のホームページ

- 鉄道やバス事業者のホームページを見ることはない、または稀である。
- 検索システムの方が必要な情報のみ見ることができて便利である。
- 京都市内にどんな鉄道・バス会社があるか知らない。
※ 多数の鉄道・バス会社が乗り入れているという状況が母国にないため、そのホームページを見るという感覚が無い。乗り物が変わるたびにチケットを毎回購入すること自体が特異である。

15) 検索システム

- 中国では「百度」検索が主流である。(google 等の海外サイトや facebook、line 等の SNS は利用できない)
- インターネットであらかじめ調べる際は「Hyper Dia」(日立システムズ、日本語・英語・中国語簡体字あり) 等のアプリを使用する。
- ロコミでの情報も利用する。(伏見稲荷は、市バスや京阪ではなく JR が近い等)



16) 公共交通を選ぶ際に重視する点

- 案内物(チラシ・看板・地図等)では、とにかくシンプルな表記が望ましい。
- 外国人旅行者にとって重要なことは、①簡単なこと、②値段が安いことである。移動に時間がかかってもさほど問題ではない。

17) 他都市・他国との比較

- 日本もある程度、分かりやすく案内はされている。
- 東京や大阪の方が、中国語表記が多い印象である。また、大阪は地下鉄路線がラインで色分けされている。
- ロンドンの地下鉄などはサインが統一化されていて、乗りたいという気持ちになる。
- 中国では日本のように列車種別が多くないため、シンプルで分かりやすい。
- ニューヨークでは、地下鉄やバスの治安状況を踏まえ、自動車が移動手段の主流となっている。

18) 観光案内、マップ等

- 外国人旅行者は(通常)現地で tourist information に行き、情報を収集する。
- 京都市内のバス・鉄道路線図は情報が多すぎて、逆に分かりにくくなっている側面もある(ある程度の予備知識のある人にとっては便利だが、初めての外国人にとっては分かりにくい場合がある)。エリアごとに分けて大きくシンプルに表示した方がよい。
- 各事業者がそれぞれの案内を行っているが、外国人旅行者にとっては事業者ごとではなく、シームレスで一元化された案内情報が重要である。



外国人利用者に向けた
公共交通案内情報の共通化をめざした取組指針

平成29年3月 第1版

発行：京都市公共交通ネットワーク会議
外国語案内充実WG

本書の無断複写を禁じます。本書の内容を複写する場合は、本WGの承諾を得てください。