

多言語化環境整備の具体的手法について

はじめに

■ 観光庁における「訪日外国人旅行者の受入環境整備」への取組

● 訪日外国人旅行者の受入環境整備に係る戦略拠点・地方拠点の整備

地域の受入環境整備の積極性を考慮し、訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会の評価等を踏まえ、「戦略拠点」・「地方拠点」を選定しています。それぞれで受入環境水準の向上に資する事業を実施。

● 訪日外国人旅行者の移動容易化のための言語バリアフリー化事業

交通拠点から目的地(主要観光地等)に至るまでの行程において、外国人観光客に言語面での障害を感じさせないよう、様々な手段を用いて、点から線への多言語対応等を実施することで、外国人旅行者の移動を容易化し、言語バリアフリーな移動環境を実現する。

● 受入環境整備水準の評価

訪日外国人旅行者の受入れを担う各地域の受入環境水準を測定し、評価することによって、地域における自主的な受入環境の改善を促し、全国的な受入環境水準の向上を目指すもの。

⇒『訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会』にて検討

1. 外国人旅行者の望む受入環境整備

2

■ 基本的な考え方

■ 年々増加するFIT(個人旅行者への対応)

■ 誰もがわかりやすく

(そもそも日本人に分かりやすいのか)

■ 日本に来る前に

事前情報の重要性(事前に知らせ、安心した訪日する)

■ 来た時

来た時に移動のポイントからポイントへ安心して行動ができるよう

■ 来てから

来てから知る情報、来てから必要な情報

■多言語化への対応について

①検証

外国人観光客目線での現場検証を踏まえ実施(国別の違いなど)
現場を知った上での翻訳、デザインの作業

②統一

地域における語句、表現、マークの統一。

③連動

手持ちパンフレットと看板、ホームページ、音声、サイン等との連動

④共同・協働

地域の各関係団体、民間での共用、協働。コスト・作業効率化。

⑤継続

常に新しい情報の更新(地図、時刻表、施設情報等)

⑥おもてなし

現場でのおもてなし。看板、サイン等に頼らないふれあいの対応。

外国人に有効な情報案内

- 多言語アナウンス・音声
- 多言語表記
- 写真
- ピクトグラム
- ナンバリング
- カラーリング

↑
メリット:多くの情報が伝わる
デメリット:情報過多、コスト高
景観を害する懸念

↓
メリット:コスト低
デメリット:複雑な説明には
不向き

2. 外国人旅行者の望む受入環境整備

空港 鉄道駅 バス停 二次交通
誘導サイン 観光案内所 案内地図
街歩き用手持ちマップ
観光施設・宿泊施設内

外国人が望む受入環境整備とは？

6

2. 整備を進める上での手法
(わかりやすさ、サイン、ピクトグラムの活用など)

7

① 鉄道駅における整備事例

8

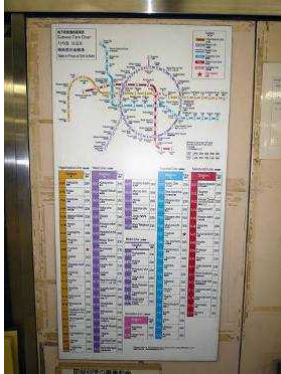
■ 「鉄道駅」に求められること

- まずは駅のホームに降り立ったところから、どちらへ向かうべきかがわかりやすく示されていると良い。
- 乗り換えの際、鉄道会社が違うため、別々のピクトグラムが混在。統一が必要。
- 構内の乗り換えルートを示すとわかりやすい。

9

① 鉄道駅 地下鉄運賃表

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・駅別料金が路線番号順の表では探しづらいため、アルファベット順で作成。
- ・駅記号・番号の凡例も付記

2009年度名古屋

10

① 鉄道駅 ドニチエコきっぷステッカー

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・1日乗車券を含む割引乗車券が多言語で案内されていないため、説明用のステッカーを作成

2009年度名古屋

11

① 鉄道駅 常滑駅改札口正面

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・改札口、バスのりば付近から動線上に可動式看板を設置し、観光案内所までの誘導を行う。
- ・「観光案内所」を?マークと、日・英・韓・繁体・簡体で表記

2009年度常滑

12

① 鉄道駅 知多半田駅改札口付近

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・観光案内所を統一のiマーク(+Tourist Information表記)で表示
- ・日英表記

2009年度半田

13

① 鉄道駅 下呂駅吊り下げ式看板

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・既設の下呂駅前吊り下げ式看板の内容の改善
- ・基本はピクトグラムと日英表記とし、適切なピクトグラムが無い「旅館・ホテル 送迎バスのりば」については、5言語表記

2010年度下呂

① 鉄道駅 フロア誘導サイン

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・ピクトグラムや英語に加えて中国語(繁体字・简体字)、韓国語を併記したフロアサインを追加し、誘導サインの連続性を維持する。

2011年度伊勢鳥羽

① 鉄道駅 新幹線改札正面カフェ横看板

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・バス乗り場への誘導表記を追加
- ・主な目的地の表示を追加
- ・ピクトグラムを増やす

2010年度長野 16

① 鉄道駅 新幹線改札出口前床面

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・新たに、改札出口の床面に案内シートを貼付
- ・バス乗り場、長電長野駅、観光情報センターへの誘導を表記

2010年度長野

17

① 鉄道駅 新幹線改札正面カフェ横看板

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・新たに、階段面に案内シートを貼付
- ・観光情報センターへの誘導を表記

2010年度長野

18

① 鉄道駅 2.3番線、4.5番線ホーム階段側面

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・新たに、JR線ホーム(2・3番線、4・5番線)の階段側面に、案内シートを貼付
- ・日本語と英語で、上高地線・大系線ホームへの誘導を表記

2010年度長野

19

① 鉄道駅 改札出口前床面

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・新たに、改札出口の床面に案内シートを貼付
- ・観光案内所、パスタミナル、タウンズニーカー等への誘導を表記

2010年度長野

20

① 鉄道駅 富山駅 券売機

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・富山地方鉄道線における券売機の共通デザイン化を図り、標識等のデザインの連続性に配慮する。
- ・背景と文字色に明度差をつけ、視認性を高める。
- ・過不足のない適切な量の掲載情報
- ・ユニバーサルデザインの観点から、日本語、英語、ピクトグラムの3種類による表記を基本とする

2009年度富山

21

① 鉄道駅 立山駅

【整備前】

①改札前、改札側



②通路上、出口側



【整備後】

①改札前、改札側



②通路上、出口側



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・立山黒部アルペンルートにおける共通デザインを図り、標識等のデザインの連続性に配慮する(緑色を長野方向へのイメージカラーとして統一)
- ・背景と文字色に明度差をつけ、視認性を高める。
- ・視認距離を考慮した外国語文字の拡大
- ・日本語・英語・ピクトグラム の3種類による表記を基本とする。
- ・標準化されたピクトグラムの表示(ケーブルカー、階段)

2009年度富山

22

① 鉄道駅 立山駅 ケーブルカー

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・立山黒部アルペンルートにおける共通デザインを図り、標識等のデザインの連続性に配慮する(緑色を長野方向へのイメージカラーとして統一)
- ・背景と文字色に明度差をつけ、視認性を高める。
- ・視認距離を考慮した外国語文字の拡大
- ・路線ごとの表示物のデザイン統一



2009年度富山

23

① 鉄道駅 立山駅コンコース側

【整備前】



【整備後】

コンコース側



案内板



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・表示画面の拡大
- ・背景と文字色に明度差をつけ、視認性を高める。
- ・視認距離を考慮した外国語文字の拡大
(電照式吊り下げ看板、誘導説明掲示)
- ・路線ごとの表示物のデザイン統一
- ・液晶モニター・案内板は、複雑で量の多い情報の提供が主であり、外国人観光客には理解が難しいと考えられるため、日本語、多言語(英語、繁体字、簡体字、韓国語)による表記を基本とする。

2009年度富山

24

① 鉄道駅 宇奈月温泉駅 券売機

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・富山地方鉄道線における券売機の共通デザイン化を図り、標識等のデザインの連続性に配慮する。
- ・背景と文字色に明度差をつけ、視認性を高める。
- ・過不足のない適切な量の掲載情報

2009年度富山

25

① 鉄道駅 誘導サインの改修

【整備前】



日本語表記のみ

【整備内容・改善内容ポイント】

・JR十日町駅改札口のほくほく線乗り場案内サインが日本語表記のみであったため、日英表記し、ピクトグラムを付与

【整備後】



日英表記
ピクトグラム付与

日英表記

2012年度新潟

26

■ 「バス停(バスターミナル)」に求められること

- バスの利用は鉄道に比べ難易度が高い(地域によって利用方法が異なる)。バス会社ごとの案内が必要。
- チケットの買い方、(降車時精算の場合は)整理券の取り方(整理券の概念)、運賃の確認、支払い方法、降車ボタンの使い方、前扉乗車後ろ扉下車等、バスを利用する際の一連の動作に関する案内が必要。
- 自分の並ぶべきバス停(バスレーン)、自分の乗るべきバスがマークやロゴでわかりやすく示されているとよい。
- バスからのアナウンスが流れていればなお良い。

27

②バス停(バスターミナル)における整備事例

28

② バス停(バスターミナル) メーグルバス停

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

・メーグルの乗降方法を知らせる多言語表記が欲しいとの声があり、説明サインを整備

2009年度名古屋

29

② バス停(バスターミナル) 平湯バスターミナルのりば案内

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・路線図、時刻表、乗り場で、各路線の表示色を統一した

2009年度高山

30

② バス停(バスターミナル) さるぼぼバス停

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・既設バス停の改善
- ・煩雑さを無くすため、基本は日英表記のみ
- ・さるぼぼバス全体の路線図を掲示し、バス停をナンバリング化
- ・バス停である事が明確になるよう、バスのピクトグラムを表示
- ・説明が複雑なバスの利用方法は、5言語表記
- ・バスの利用方法はバスの総合パンフレットと内容を統一し、補完的な位置づけとする

2010年度高山

31

② バス停(バスターミナル) 券売機



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・券売機の表記が日本語のみであるため、きっぷの買い方を表示
- ・複雑な説明事項であるため、4言語にて表記
- ・切符に関する説明であることが一目でわかるようにきっぷうりばのピクトグラムも表示

2010年度飛騨地方

32

② バス停(バスターミナル) バス情報モニター



【整備内容・改善内容ポイント】

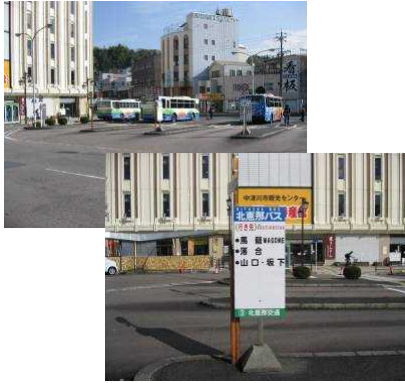
- ・情報掲示用のモニターを設置
- ・バス情報(のりば、時刻表、乗り方など)、観光情報を表示
- ・適宜多言語での表記
- ・のりば案内については、カラーリング等により、外国人旅行者にもわかりやすい情報表記とする。

2011年度中津川

33

② バス停(バスターミナル) のりば・行き先案内

【整備前】



【整備後】



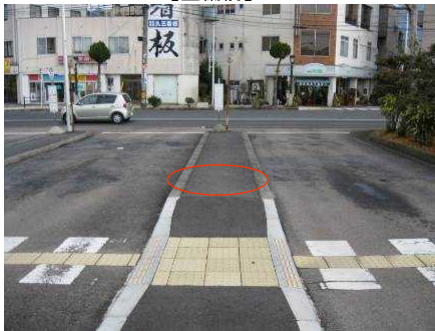
【整備内容・改善内容ポイント】

- ・馬籠線の3番レーンは多言語表記を付加
- ・馬籠線を示す統一のマーク(○の中にアルファベットのMを表記)を表示
- ・ピクト表記、レーンカラーの設定(バスターミナル全体で整合性を図る)

2011年度中津川

② バス停(バスターミナル) 路面サイン

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・多言語によるバスのりばを明記
- ・ピクトグラム表記
- ・カラーリング

2011年度中津川

② バス停(バスターミナル) バス停サイン

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・英語の表記を追加する。
- ・ピクトグラム表記
- ・バス停のナンバリング
- ・カラーリング

2011年度中津川

36

② バス停(バスターミナル) 時刻表

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・日本語、英語を中心とした多言語表記(重要な説明書き等は多言語)
- ・ピクトグラム表記
- ・カラーリング
- ・ターミナル案内図を掲示

2011年度中津川

37

② バス停(バスターミナル) 馬籠降車バス停

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・路面標示
- ・ピクトグラム、多言語

2011年度中津川

38

② バス停(バスターミナル) のりば案内

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・多言語での表記。
- ・ピクトグラムを表記。

2011年度伊勢鳥羽

39

② バス停(バスターミナル) バス運賃表

【整備前】

行先	DESTINATION	運賃	FARES
宇治山田駅前	UYASHIMADA ST.	410円	410
伊勢市駅前	ISESHI ST.	410円	410
外宮前	OUTIYAMA ST.	410円	410
五十鈴川駅前	ISUZUKAWA ST.	210円	210
徴古館前	CHOKOKAN	280円	280
夫婦岩東口	MEOTOIWA EAST	650円	650
鳥羽バスター	TOWA BUS CENTER	810円	810

【整備後】

目的地	目的地	運賃	運賃
宇治山田駅前	UYASHIMADA ST.	410円	410
伊勢市駅前	ISESHI ST.	410円	410
外宮前	OUTIYAMA ST.	410円	410
五十鈴川駅前	ISUZUKAWA ST.	210円	210
徴古館前	CHOKOKAN	280円	280
夫婦岩東口	MEOTOIWA EAST	650円	650
鳥羽バスター	TOWA BUS CENTER	810円	810

【整備内容・改善内容ポイント】

- ・券売機の使い方については多言語で表記する。
- ・系統別の主要路線図についてはローマ字(英語)表記を付記し、運賃も付記する。

② バス停(バスターミナル) のりば位置サイン・案内板

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・英語を併記するとともに、行き先表記にローマ字を追加する。

② バス停(バスターミナル) 善光寺口バスのりば看板

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・新たに、善光寺行き、戸隠行き乗り場への案内を拡大した看板を上部に設置
- ・5言語表記化

2010年度長野

42

② バス停(バスターミナル) 湯田中駅構内バスのりば

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・ピクトグラムを追加
- ・5言語表記化
- ・裏面に電車乗り場への誘導を追加

2010年度長野

43

② バス停(バスターミナル) 上林温泉口バス停待合所

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

・新たに、待合所の壁面に「i」マークを設置(情報発信は、既存の多言語化パンフを使用)

2010年度長野

44

② バス停(バスターミナル) ビル外壁面

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

・新たに、バスターミナルのビル壁面に大きな標識を設置

2010年度長野

45

② バス停(バスターミナル) B1バスのりば案内看板

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】
 ・乗り場を色分けしてわかりやすく表示
 ・5言語化し、ピクトグラムを追加

2010年度長野

46

② バス停(バスターミナル) リムジンバス バス停の改修

【整備前】



表示面は
日本語記のみ

【整備後】



ピクトグラム付与
行先の多言語化



運賃支払方法の多言語化
路線図の多言語化

【整備内容・改善内容ポイント】
 ・新潟空港リムジンバスのバス停は、行き先、運賃支払い方法、路線図が日本語表記のみであったため、多言語化し、ピクトグラムを付与

2012年度新潟

47

② バス停 バスターミナル案内所サインの改修

【整備前】



日本語表記のみ

【整備後】



目的地の日英表記
ピクトグラム付与

【整備内容・改善内容ポイント】

・新潟駅万代口バスターミナル案内所サインは日本語表記のみであったため、日英表記し、ピクトグラムを付与

2012年度新潟

48

② バス停(バスターミナル) バス案内所サインの改修

【整備前】



日本語表記のみ

【整備後】



ピクトグラム付与
日英表記
行先の多言語表記

【整備内容・改善内容ポイント】

・新潟駅万代口バスターミナル案内所サインは日本語表記のみであったため、日英表記し、ピクトグラムを付与
・主要行き先は多言語表記

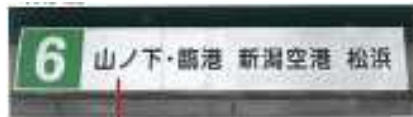
2012年度新潟

49

② バス停(バスターミナル) バス乗り場番線表示の改修

【整備前】

【整備後】



日本語表記のみ



目的地の日英表記
ピクトグラム付与

【整備内容・改善内容ポイント】

・バス乗り場番線表示は日本語表記のみであったため、日英表記し、ピクトグラムを付与

2012年度新潟

50

② バス停(バスターミナル) バス停の改修

【整備前】

【整備後】



日本語表記のみ



日本語表記のみ



ピクトグラム付与
目的地の多言語化

改修後



行先の多言語化
ピクトグラム付与

【整備内容・改善内容ポイント】

・佐渡汽船フェリー乗り場のバス停は日本語表記のみであったため、ピクトグラムを付与し、目的地を多言語化した
・運行系統図は主要拠点と運賃支払い方法を多言語化した

主要拠点のみ多言語化
運賃支払方法の多言語化

2012年度新潟

51

② バス停(バスターミナル) バス停の改修

【整備前】



バス停名のみ日英表記
ほか日本語表記のみ

【整備後】



バス停名・バス乗り場表記
多言語化

【整備内容・改善内容ポイント】

・市内循環バスの各バス停が、バス停名のみ日英表記で、他は日本語表記のみであったため、バス停名もバス乗り場も多言語表記にした

2012年度新潟

52

② バス停(バスターミナル) バス停の改修

【整備前】



日本語表記のみ

【整備後】



日英表記
ピクトグラム付与

【整備内容・改善内容ポイント】

・小坂下バス停が日本語表記のみであったため、日英表記し、ピクトグラムを付与
・田中角栄記念館への順路を日英表記、ピクトグラム付与し記載

2012年度新潟

53

③二次交通における整備事例

54

2. 外国人旅行者の望む受入環境整備

■「二次交通」に求められること

- 外国人用に、最低限必要な情報を盛り込んだパンフレットが求められる。
- フリーパスは精算の煩わしさが少ないため、重宝したい。
- OBCを表示で、今どこを走っているのかがわかるとよい。
- マナー情報(バス、乗車中立たない、大きな声で話さない等)があるとよい。
- バスのパンフレットはWEB上に公開されていると、来日前に調べる事が出来、安心感に繋がる。

■「誘導サイン」に求められること

- 曲がり角、迷いやすい所に誘導サインが効果的に設置されている良い。
- 統一的なデザインの看板を置くことで、ルートが線として繋がる。

55

③ 二次交通 バスの乗り方パンフレット

【紙面表面】



【紙面中面】



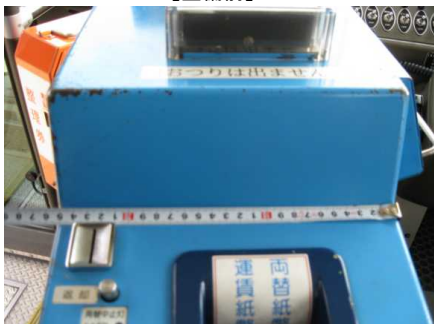
【整備内容・改善内容ポイント】

- ・写真を使用しバスの乗り方を解説。
- ・高山濃飛バスセンターを起点とした利用案内
- ・路線図や乗り場、お得な切符などについての情報も記載

2009年度高山

③ 二次交通 バス車内:両替機

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・バス車内両替機の利用案内を新設
- ・複雑な説明事項であり、5言語にて表記
- ・バスの総合パンフレットの内容を補完

2010年度高山

③ 二次交通 バス車内:両替機

【整備前】

【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・高山濃飛バスセンターと各地を結ぶバスの総合パンフレットを4言語で作成
- ・時刻表、料金、所要時間、バスの乗り方、車内のマナー、周遊券の案内、JR乗換案内、各地の情報を掲載
- ・デジタルサイネージ、さるぼぼバスのバス停、車内料金表示板等と内容の整合を図る

2010年度高山

③ 二次交通 バス車内:両替機

【整備前】

【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・さるぼぼバスフリー乗車券、高山&新穂高フリー乗車券を5言語にて作成
- ・利用案内、路線図を5言語にて表記。特に路線図については、各バス停に設置した路線図との整合を図っている。

2010年度高山

③ 二次交通 バス車両

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

・LEDによる、日本語・英語の表記へ変更(前面、後面)

2011年度中津川

③ 二次交通 電子表示板・音声アナウンス

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・バス停番号をナンバリングに合わせて表示
- ・外国人が乗降するバス停名は多言語表記
- ・主な観光地は写真と多言語で表記をする(写真に貼り付ける)。
- ・車内音声アナウンスの多言語化(中津川、落合、木曾路口、大久手、新茶屋、馬籠)。その他は日英。
- ・その他、乗車中の注意点、両替情報については、多言語アナウンス。(一部、フラッシュアニメーションにて表示)

2011年度中津川

③ 二次交通

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】
・多言語での表記をする。

2011年度中津川

62

③ 二次交通 側面デザイン

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】
・CANばすであることを示すサインをマグネットシートで貼り付ける。

2011年度伊勢鳥羽

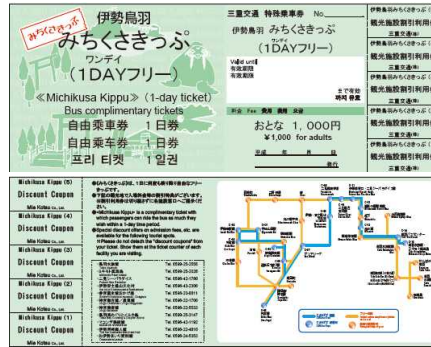
63

③ 二次交通

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・簡潔でわかりやすい表記とし、多言語を付記する。
- ・使用上の注意点のうちポイントとなることのみを券裏面に多言語で記載する。
- ・詳しい解説は別途パンフレット等に掲載する。

2011年度伊勢烏羽

64

③二次交通 田中角栄記念館リーフレットの新規作成

【日本語】



【繁体字】



【英語】



経路・所要時間を表記

バス停からのアクセス方法表記

【整備内容・改善内容ポイント】

- ・田中角栄記念館のリーフレットを3言語(日本語、繁体字、英語)で新規に作成した。越後交通を使用した経路・所要時間や小坂下バス停からのアクセス方法などを表記

2012年度新潟

65

④誘導サインにおける整備事例

66

2. 外国人旅行者の望む受入環境整備

■「案内板(地図)」に求められること

- 案内板と手持ちマップを同じデザインであるとわかりやすい。
- 案内板の向きは見ている方向と同じであるとわかりやすい。
- 施設の写真には番号とグリッドをつけ、地図内ですぐに見つけるように
- 自分の足で移動するかどうか判断するためには距離標が必要
- 多言語化されすぎても興奮めする。
- ピクトグラムや番号を活用するとよい。
- 広域エリアマップであれば、エリアを色で区分し、わかりやすく示されるとよい。

67

④ 誘導サイン 国際会議場正面エントランス

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・国際会議場を出てから帰路(地下鉄駅)への誘導が弱いので、エントランス前で地下鉄2駅の方向及び距離を表示

2009年度名古屋

68

④ 誘導サイン JR半田駅周辺

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・散策コースの主要ポイントに新設
- ・コース上、JR半田駅から見やすいよう、東西、南北の両面に看板を設置
- ・サインマニュアルに準拠し、日英表記

2009年度半田・常滑

69

④ 誘導サイン

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・中国語(簡体字)を追加し、多言語で表記。
- ・日本語と中国語表記及び繁体字と簡体字に表記の重複がある場合は一方を削除し、複雑になるのを防いだ
- ・見やすい高さへと一部の看板の設置位置を変更
- ・市街地の広域案内看板と表記を統一

2009年度高山 70

④ 誘導サイン

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・高山陣屋への動線上の分岐に案内看板がなかったため、誘導サインを設置
- ・多言語表記とした
- ・周辺の景観に合うよう既存の看板の裏面に設置し、同一のデザインとした

2009年度高山

71

④ 誘導サイン 飛騨高山観光案内所前

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・高山駅前から高山濃飛バスターミナルへと誘導する案内看板を設置
- ・内容は多言語にて表記
- ・移動式の案内看板

2009年度高山

72

④ 誘導サイン CANばす バス停案内

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・ピクトグラム、大きい矢印、多言語表記を用いたバス停への誘導サインとする。
- ・現在地～バス停付近の見取り図も添付し、バス停への経路と距離を明示。
- ・歩道ガードレール部分にもピクトグラムを入れた多言語誘導サインを追加。

2011年度伊勢鳥羽₃

④ 誘導サイン 新設

【整備前】



目的地への誘導サインがない

【整備後】



文字を大きくした
日英表記
ピクトグラムの付与



【整備内容・改善内容ポイント】

・目的地への誘導が不足していた山町筋に、ピクトグラムを付与した誘導サインを新設したが、その後の調査において文字の大きさ、英語の翻訳誤り、矢印方向について指摘があったため、是正工事を行った

2012年度富山

74



75・

⑤観光案内所における整備事例

76

2. 外国人旅行者の望む受入環境整備

■「観光案内所」に求められること

- 観光案内所のマークは「？」か「i」マークか、地域により異なる。地域の統一性を持たせるべき。
(日本国内では、有人の案内所は「？」、無人の案内機能を「i」で示すことが多い)
- 外国語のガイドが置いてある事が、外からでもわかると良い。
- 外国語が話することができる案内人がいる場合は、それがわかると利用しやすくなる。
- Wi-Fiなどの環境が整っていると良い。

77

⑤ 観光案内所 クラシティ出入口付近

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・統一のiマークと、Tourist Informationの表記を追加

2009年度常滑

78

⑤ 観光案内所 小栗家住宅

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・iマークの看板を新設
- ・景観に配慮し、木目調の看板とした

2009年度常滑

79



80・

⑤ 観光案内所 鳥羽市観光案内所

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・観光案内所を示すピクトグラムと、多言語化による観光案内所サインにデザイン変更。
- ・鳥羽市サイン計画に配慮した配色。

2009年度伊勢志摩

⑤ 観光案内所 中津川外側サイン

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・観光案内所の存在を多言語で表記する。
- ・ピクトグラムを表記

2011年度中津川

82

⑤ 観光案内所 馬籠観光案内所

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・多言語による施設名明記
- ・ピクトグラム表記

2011年度中津川

83

⑤ 観光案内所 案内所カウンターサインの改修

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

・新潟空港案内所カウンターサインは、英語表記のみであったため、視認性を上げるために色の面積を増やし、多言語表記に改修

2012年度新潟

84

⑤ 観光案内所 バス停からの誘導

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

・バス降車し、観光案内所までの誘導
 ・「観光案内所」を？マークと、日・英・韓・繁体・簡体で表記
 ・矢印は、間違いなくモールまで誘導するため、カギ型を採用。

2009年度半田・常滑

85

⑥案内板(地図)における整備事例

86

2. 外国人旅行者の望む受入環境整備

■「街歩きマップ」に求められること

- 案内看板と同じデザインで、観光施設も同じ番号で示されているとわかりやすい。
- ルート上の立ち寄り先を番号で設定し、建物にも番号の付いた看板を設置。観光施設等のキャプションは、日本語の直訳ではなく、その国の人の理解度に合わせた書き方をすべき。(例えば馬籠、島崎藤村とはどんな人か？から説明が必要)
- 重要情報は多言語で(身の危険に関する物、禁止事項)

87

⑥ 案内板(地図)

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・主要駅名、凡例、現在位置の多言語化

2009年度名古屋

88

⑥ 案内板(地図) 金山駅(南口)

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・凡例、施設凡例、現在位置の多言語化(日・英・中(繁・簡)・韓・ポルトガル)
- ・主要駅、観光施設の情報刷新及び多言語化
- ・日中表記の漢字が同じ場合は、重複を削除
- ・施設の探し方説明を多言語化

2009年度名古屋

89

⑥ 案内板(地図) 大曽根駅付近

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・老朽化した観光ルート案内板を更新
- ・主要駅を多言語化、施設名等を日英表記

2009年度名古屋

90

⑥ 案内板(地図) 常滑駅前交差点付近

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・手持ちマップのデザインに合わせ、統一感の創出
- ・両面の更新を行い、地図の方向は別々にした
- ・現在地、凡例、主要施設を多言語化(日・英・韓国・繁体字・簡体字)

2009年度常滑

91



92/

⑥ 案内板(地図) 五十鈴川駅前(周辺マップ)

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・周辺地図(外宮～内宮)を中心に、地域情報を配置したサインを整備。
- ・主要地名・施設名などを多言語化。
- ・周辺観光情報を写真と解説(日英)で掲載。

2009年度伊勢志摩

⑥ 案内板(地図) 南伊勢町町民文化会館

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・周辺地図(南伊勢町)を中心に、広域地図、地域情報を配置したサインを整備。
- ・主要地名・施設名などを多言語化。
- ・周辺観光情報を写真と解説(日英)で掲載。

2009年度伊勢志摩

94

⑥ 案内板(地図) 商工会議所

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・主要な観光資源と注意事項を多言語化
- ・散策マップとして配布されている「飛騨高山ぶらり散策マップ」をベースとして使用
- ・板面の場所によって、地図範囲を変更
- ・板面の向き東西南北を入れ替え
- ・Y-17と表記を統一

2009年度高山

95

⑥ 案内板(地図) 下呂駅前看板

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・既設の下呂駅前地図看板の内容の改善(最新情報への更新)
- ・観光案内所で配布されている最も汎用性の高いまち歩き用マップのデザインに準ずる
- ・マップの範囲は、概ね徒歩圏内(バス停から30分程度まで)
- ・主な観光値の情報が分かるよう、写真を掲載
- ・観光施設や宿泊施設、主要施設の場所がわかりやすいよう、グリッドおよびナンバリングによる位置情報の提供
- ・主な観光施設は5言語、それ以外の施設は日英表記、日本語のみの情報も含め3パターンとし、煩雑さを防ぎ、見やすさに配慮する
- ・観光案内所、公衆トイレ、警察(交番)、郵便局、トイレは掲載必須施設とし、ピクトグラムで表記する
- ・ピクトグラムは凡例を設け、5言語により表記。日本語と全く同じ表記の中国語(簡体字、繁体字)は削除し、見やすさに配慮する。

2010年度下呂

96

⑥ 案内板(地図) 駅前観光マップ

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・中津川～馬籠に係るエリアにおいて、主な施設について多言語表記

2011年度中津川

97

⑥ 案内板(地図) 馬籠宿地図看板表側

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・日本語、英語を中心とした多言語で表記。
- ※観光案内所や、主要観光施設は多言語化。

2011年度中津川

98

⑥ 案内板(地図) バス停券売所 外側

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- 周辺案内地図を設置し、その中に主要な見所の位置を明示する。
- 周辺にある案内所やトイレなどの位置を地図上に示す。
- 施設名称などは日本語＋英語(ローマ字)表記を基本とし、観光案内所などは多言語で表記。

2011年度伊勢鳥羽

99

⑥ 案内板(地図) 案内サインの改修および新設

【整備前】



バス乗り場の案内サインがない

改修前



日本語表記のみ

【整備後】



バス乗り場案内

バス行先の案内表示
日英表記・
ピクトグラム付与



定点行先の日英表記
ピクトグラム付与

【整備内容・改善内容ポイント】

- ・砺波駅周辺の既存の案内サインは、日本語表記のみで視認性も悪かったので英語表記・ピクトグラム付与する回収を行い、その後調査で、南北両側の視認性の良い位置に取り付け直す是正工事を行った。
- ・日英表記とピクトグラム付与したバス停を設置

2012年度富山 100

⑥ 案内板(地図) 既存案内サインの新設

【整備前】



目的地のピクトグラムがない
地図の表示面が小さい
現在地の表記が日本語のみ

【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・高岡駅北側万葉ロードの案内板は、地図を大きく配置し、目的地のピクトグラムを付与し、日本語表記のみだった現在地を日英表記した

2012年度富山



101

「高山市ポイ捨て等及び路上喫煙禁止条例」により、以下の行為は禁止されています。

The following forms of conduct are prohibited, in accordance with Takayama City's "ordinance forbidding the littering of cigarette butts etc. and smoking on the streets."

根據「高山市禁止隨手丟棄及路上吸煙條例」，禁止下列行為。
根據「高山市禁止隨手丟棄及路上吸煙條例」，禁止下列行為。
“타기야마시 함부로 버리기 등 및 노상 흡연 금지 조례”에 의하여 다음과 같은 행위는 금지되어 있습니다.

高山市全域での Throughout the city of Takayama 在高山市所有地區 在高山市所有地區 다가야마시 전역에서의	古い町並など指定された区域での In regions such as old streets of stores and houses 在古老街道以及指定的區域 在古老街道以及指定的區域 오래된 마을등 지정된 구역에서의
---	--

ゴミのポイ捨て Littering of garbage 隨手丟垃圾 隨手丟垃圾 쓰레기 함부로 버리기		路上喫煙 Smoking on the street 路上吸煙 路上吸煙 노상 흡연	
---	---	--	---

- ごみの持ち帰り運動に協力しましょう。
- 交通マナーを守り、駐車場はアイドリングをストップしましょう。

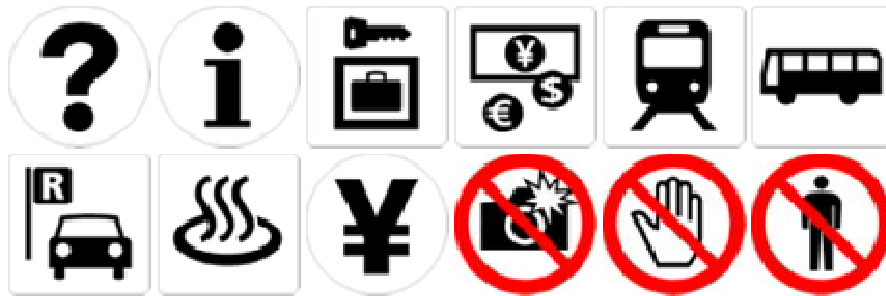
102/

■ほとんどの外国人が理解できるピクトグラム



103/

■多くの外国人が理解できるピクトグラム(一部理解しがたいという意見もあり)



104・

⑦街歩きマップにおける整備事例

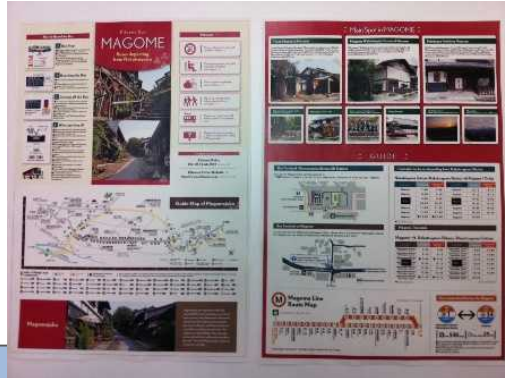
105

⑦ 街あるきマップ

【表紙】



【内容】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・多言語にて作成。
 - ・バスの乗り方、馬籠線の時刻表(行き、帰り)、路線図(バス停番号)、マナーを多言語で掲載。
 - ・主な観光情報や馬籠宿の地図を掲載
- ※いずれも看板類との内容、表記の整合を図る。

2011年度中津川

⑦ 街あるきマップ パンフレット(立山黒部アルペンルート)

【表】



【裏】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・立山黒部アルペンルートの玄関口である電鉄富山駅からアルペンルートに向う外国人観光客への対応を想定
- ・内容は英語対応で、電車(ケーブルカー)時刻や運賃の確認の仕方、切符の買い方、電車(ケーブルカー)の乗り方などを時系列順に記載
- ・サイズはA3変形、4つ折

2009年度立山

⑦街あるきマップ パンフレット

【整備前】



多言語版未整備
サインとの表記の連動性がない

【整備後】



改修後
アクセス表記にも
ピクトグラム付与

サインや Web と連動した
ピクトグラムと多言語表記

多言語化における掲載情報の
見直し・改訂

【整備内容・改善内容ポイント】

- ・サイン、ピクトグラムについて表記の連動性に配慮した
- ・改善の際に、翻訳上の問題点が多数あったので、外国人モニターと第三回の検討会を開催し、是正した

2012年度富山

108

⑧観光施設における整備事例

109

2. 外国人旅行者の望む受入環境整備

■ 「観光施設」に求められること

- 観光施設には、名称が掲げられていないことが多い。多言語での名称表示がのぞましい。
- 街歩きマップに掲載の施設番号と、施設の前に掲示される案内板が連動しているとよりわかりやすい。
- 観光施設での禁止事項は重要な事であるので、ピクトグラムだけではなく、必要に応じて多言語にて示されているとよい。

110

⑧ 観光施設 蔵のまちマップコース施設名(博物館酢の里)

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・手持ちマップの施設番号に連動させ、番号、施設名、解説文を掲載した看板を新設
- ・日英表記。(その他言語は、手持ちマップにより案内)

2009年度常滑

111

⑧ 観光施設 廻船問屋瀧田屋(裏口)

【整備前】



【整備後】



【整備内容・改善内容ポイント】

- ・当施設が「廻船問屋 瀧田家」である事を多言語表記
- ・コースであるが、門があり通行する事が出来るか不安になるため、「Aコースは直進、通行は無料」と日英表記

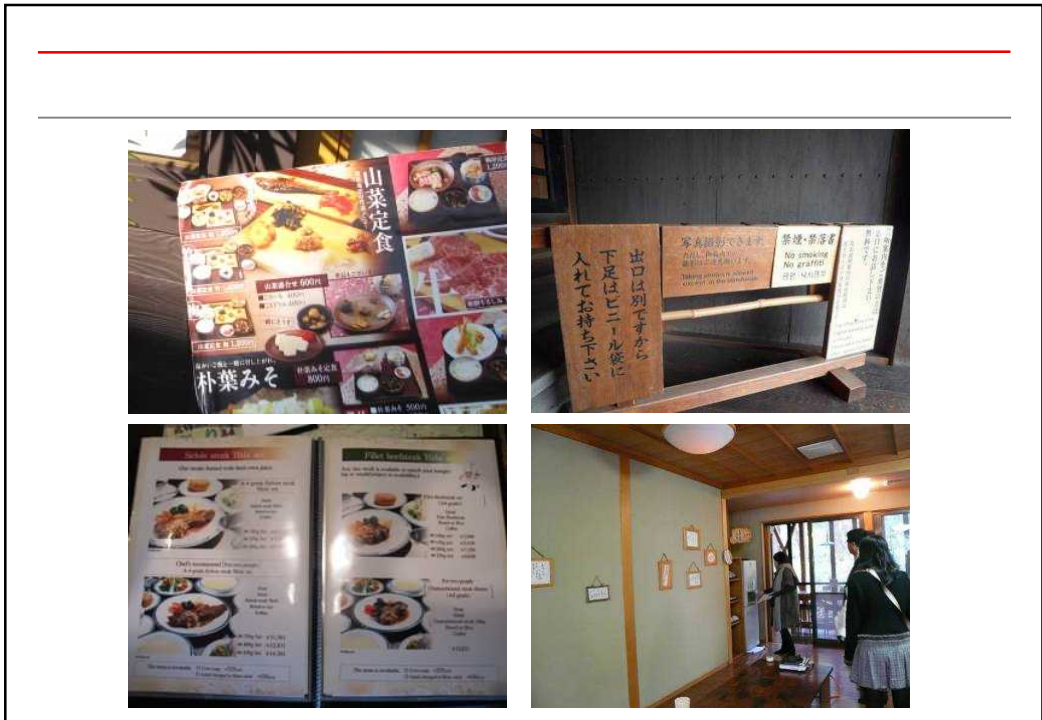
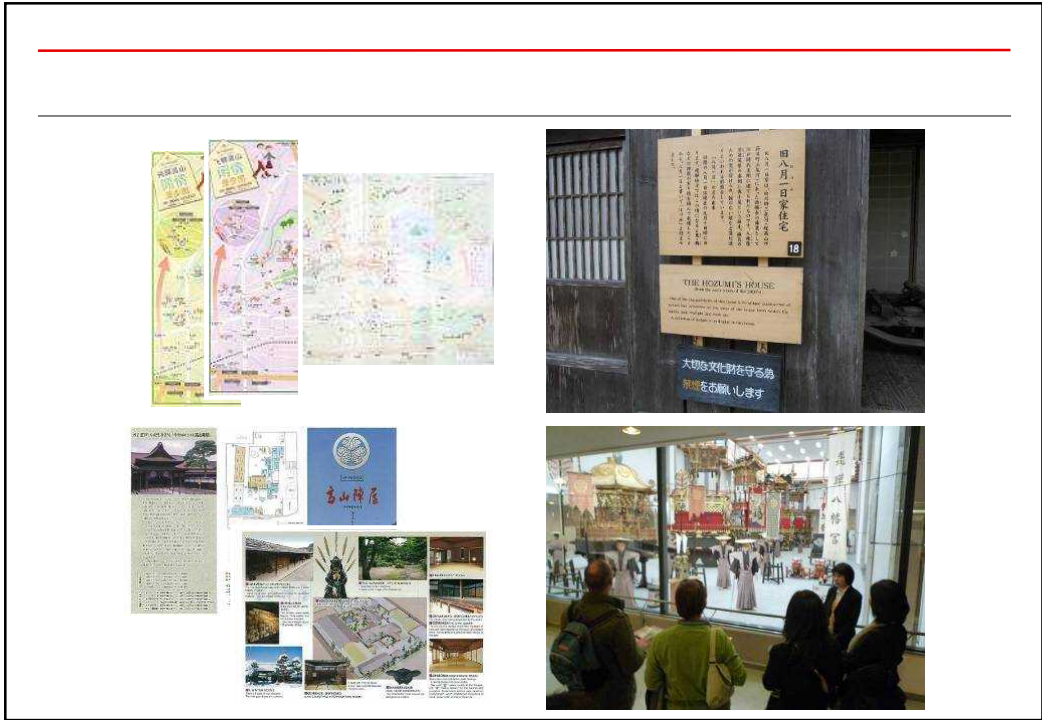
2009年度常滑

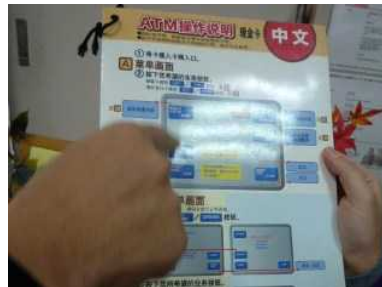
112

(参考)訪日外国人旅行者の
受入環境整備に係る調査(調査対象:高山市)

113













3. 多言語受入環境整備の先行事例

2009年度 中部

<名古屋>



126

2009年度 中部

<伊勢志摩>

<高山>



127

2009年度 北陸信越

<富山>



128

2010~11年度 中部

<平成22年度 飛騨地方>



129

2010～11年度 中部

<平成22年度 飛騨地方>



130

2010～11年度 中部

<平成23年度 中津川>



131

2010～11年度 中部

<平成23年度 中津川>



132

平成22～23年度 中部

<平成23年度 中津川>



133

2010～11年度 中部

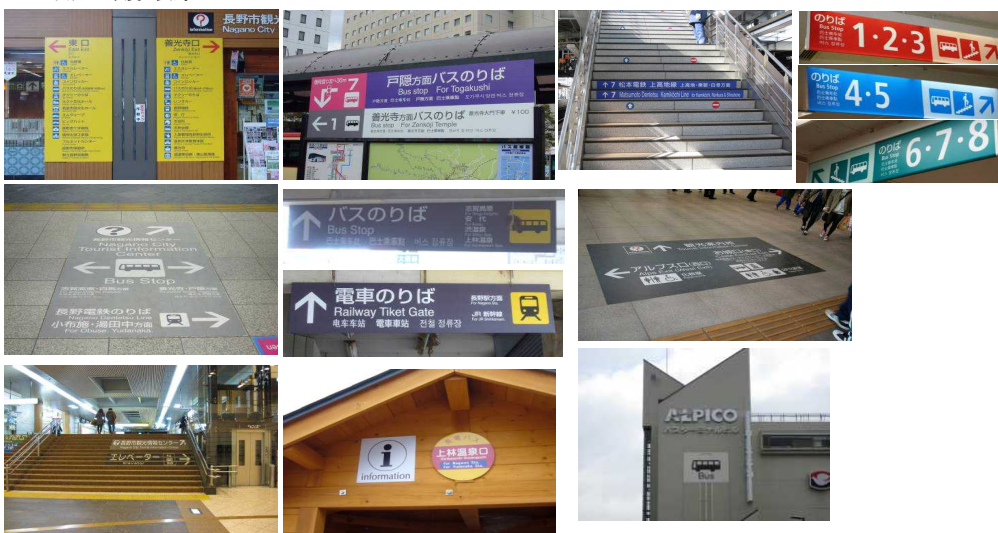
<平成23年度 伊勢鳥羽>



134

2010～11年度 北陸信越

<平成22年度 長野>



135

2012年度 高山



2012年度 下田・南伊豆

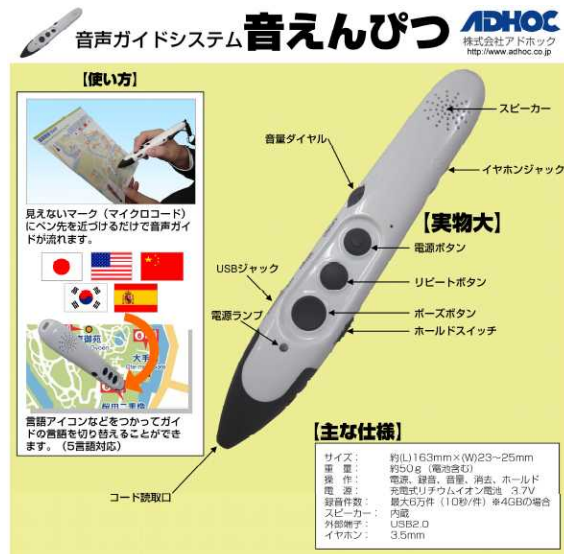


4. 先行導入された効果的な取組、事例等

1. 観光案内機能の向上

■ 音えんぴつ

- 音えんぴつを地図や案内板にかざすと自動的に音声が出る。
- 観光施設や地図の音声ガイドとして活用が可能



1. 観光案内機能の向上

■ 車内自動案内システム

- 観光バスや観光船舶に搭載することにより、自動的に観光案内や情報提供を行うシステムです。
- 現在位置周辺の観光名所や産業、文化を高性能な音声合成と映像で紹介します。
- 1台のバスで同時に多言語のガイドを流すことが可能。



1. 観光案内機能の向上

■ フリーWi-Fi整備および多言語対応アプリ(浦安市)(1/2)

- 国際会議観光都市「浦安市」全体をフリーWi-Fiで網羅する構想(平成23年から3ヶ年で2000箇所が目標)。
- 主にTDR客、国際会議関係者がターゲット。
- 外国人旅行者の利便性を高める多言語対応の観光アプリケーションを構築。Wi-Fiスポット、ATMの場所、飲食店の情報を提供。クーポン発行により利用機運に繋げる。
- 平成23年度観光庁「受入環境水準向上事業」の一環として実施。

1. 観光案内機能の向上

■ フリーWi-Fi整備および多言語対応アプリ(浦安市)(2/2)

URAYASU アプリ Android用アプリのご紹介

「URAYASU アプリ」は、浦安市の観光名所や飲食店の情報を手軽に閲覧できるアプリです。観光名所の詳細、お店のおススメの逸品情報、お得なクーポン情報も掲載しています。浦安市まわりのウッピーくんがご案内いたします。

【商品名称】	URAYASU アプリ
【対応機種】	Android OS 2.2 以上に対応
【カテゴリ】	旅行 & 地域
【価格】	無料 ※ 地図情報や動画閲覧など一部機能につきましては、通信料発生(外部サイトへ接続)します。
【対応言語】	日本語、英語、韓国語、中国語

ダウンロード方法

DL 無料

Web ブラウザで「Android Market」を検索、Android Market で、「URAYASU」で検索、インストールボタンから「URAYASU アプリ」をダウンロードしてください。

観光名所・グルメ情報検索

①グルメスポット検索
「GOURMET」をタッチすると、浦安市でお食事やお酒が楽しめるお店の検索ができます。

②レジャースポット検索
「LEISURE」をタッチすると、浦安市の観光施設やレジャー施設の検索ができます。

③クーポン検索
「COUPON」をタッチすると浦安市で使えるクーポン情報が検索できます。

④おススメの逸品検索
「SPECIAL」をタッチするとおススメの逸品 (Special Menu) が検索できます。

店舗のキッシュフレーズ
お店や施設の人のコメントが掲載されています。

グルメスポット

グルメスポットの詳細情報(アクセス情報・価格など)が確認できます。もちろん施設情報へもアクセスできます。詳細情報画面からも、クーポン情報、おススメの逸品が閲覧可能です。

レジャースポット

レジャースポットの詳細情報(アクセス情報・施設の情報)が確認できます。レジャースポットの近くにあるグルメスポットも自動で表示されます。

お役立ち情報

病院や交通から ATM や Wi-Fi スポット等、いざというときに役立つ情報をまとめて掲載。P マークのついた、アイコンをタッチしてください。

浦安紹介動画

TV を持ったウッピーくんをタッチしてください。YouTube で動画をご覧いただけます。



1. 観光案内機能の向上

■ ウェルカムサービス(秋葉原)

- 観光案内所にて、「ウェルカムマップ」の配布(ウェルカムカード、クーポン、観光マナー情報付き)
- 秋葉原ならではのポップカルチャーを中心とした「ウェルカムツアー」の実施
- 案内所「ウェルカムセンター」の開設



1. 観光案内機能の向上

■ iStamp

- 電子版のスタンプラリーで、無料のアプリケーションをダウンロードしてスタート。
- MAP上でスタンプの位置を確認し、スタンプエリアに付いたら画面をタップ。
- WEBが使用可能な場所であればどこでもスタンプが設置可能。
- 複数の場所を設定して、域内周遊性を高めるツールとして利用可能。
- サイトも多言語にて対応が可能。

iStamp®

例えば...



無人駅でもWEBが繋がる場所であれば設置可能



※スタンプ、写真はイメージです



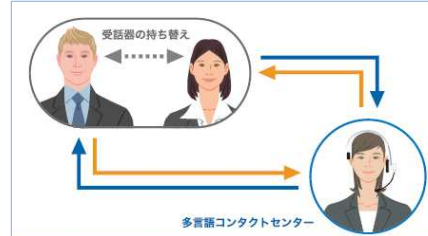
資料提供:キクテック(株)

2. 外国語会話補助

■ 第三者通話システム(ブリックス株式会社)

【導入事例】

- 中部国際空港インフォメーションセンター
- 名鉄バス(試験導入)
- 国内最大級のテーマパーク 等
- 京都市(市内宿泊施設から利用が可能。
主に疾病時等の緊急時利用にて活用。)



【金額等】

- 24時間、365日、1言語、1ヶ月300分相当で、約10万円
- (例) 観光案内所、3言語、9:00~17:00、回線1本、365日対応とした場合
概ね月10万円程度。

2. 外国語会話補助

■ 第三者通話システム(facecall)(02企画株式会社)

- 自分のi-phone、i-padで、世界どこでもWEB環境があれば利用可能。
- 英語、中国語、韓国語、日本語手話。他の言語の導入は検討中。

【金額等】

ケース1: 初期費用5万、月19800円

ケース2: 1日あたり5000円。





いずれも使い放題。

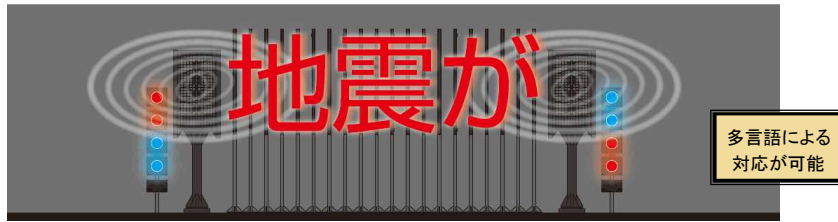


3. 緊急時災害時対応

■ 緊急情報広域伝達拡声システム(1/2)

緊急時 緊急時は地震や津波などの緊急時には、すべてのアイテムで緊急情報を直感的に伝達します。光と音と文字が一体化となっているため、気づきを促進させ音声及び文字情報により具体的な情報を提供します。



 音 津波警報が発令されました。	緊急情報を遠距離まで分かりやすく確実に伝達します。
 光 「強カフラッシュ点滅」	緊急情報を受信して、緊急状態に応じて発光色、点滅方法を変えることで気づきを促進し伝達します。
 津波 音 津波警報が発令されました。	緊急情報を受信すると、緊急状態に応じた具体的な文字情報を分かりやすく伝達します。
 音 被災状況確認	現場情報を常に監視し、被災状況を監視します。



資料提供:キクテック(株)

3. 緊急時災害時対応

■ 緊急情報広域伝達拡声システム(2/2)

従来の警報システム	新システム「緊急情報広域伝達・拡声システム」
	
<p>従来の警報システムにあった問題点</p> <ul style="list-style-type: none">●従来の方法は「音」を中心としており、騒音の多い場所にいる方や、聴覚障がい者に対し伝達しづらかった。●場所によっては拡声スピーカーの音が重複して聞こえ、内容を把握しづらかった。●設置箇所によっては拡声スピーカーの支柱が折れるなどの被害を受け、システムとして機能しないことがあった。	<p>新システムにより問題点を解決します</p> <ul style="list-style-type: none">●「音」を効率良く利用するとともに「光」による情報を加え、従来の手法よりより多くの情報を正しく伝達します。●画期的な拡声スピーカーを採用し、近距離はもちろん、遠距離においてもクリアな音声を届けます。●LEDを活用した高い視認性の情報板は平常時から緊急時まで幅広く活用でき、地域の安心と安全に貢献します。●広域誘導フラッシュは「知らせるあかり」として避難する際の目印として広域に対しその存在を知らせます。 <p>↓</p> <p>「音」と「光」の一体効果により、よりユニバーサルな情報伝達が可能に</p>

3. 緊急時災害時対応

■ 津波避難誘導看板

- 海拔および津波から避難する方向や避難場所を多言語にて表示



三重県鳥羽市



静岡県静岡市



愛知県武豊町

3. 緊急時災害時対応

■ 防災マニュアル(高山市)

- 外国人旅行者が3月11日の東日本大震災の影響を受けて不安に感じている点を解消するため、多言語で地震対策情報を盛り込み、洪水等の災害時の対策に向けた情報も掲載

