

## **第 編 外国人観光客受け入れのための多言語案内表示ガイドライン**

**外国人観光客が気軽に歩ける街を目指して**



## 第1章 本書の目的

観光立国の実現を図るため、現在、政府では訪日外国人旅行者3000万人時代の実現に向けて、各種施策に取り組んでいるところである。

そのうち、外国人観光客の移動の円滑化のための「受入環境整備」も重要な施策のひとつとなっており、各地域では、これについて、鋭意取り組まれているところである。しかしながら、表示の連続性、統一性確保のためには、多数の事業者等が関係することもあり、進捗途上にあるのが現状である。

そこで、国土交通省中国運輸局では外国人にとって利便性の高い案内表示のあり方について、広島エリアをモデル地区として、「外国人観光客受け入れ体制整備のための案内表示等の多言語化調査」を実施した。本調査では、多言語化情報提供モデルの確立に向け、案内表示の多言語化(日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語)の実証実験による検証を行った。

本ガイドラインは、上記調査の実証実験の検証結果を踏まえ、外国人観光客が、徒歩や公共交通機関により、自由に街を歩き、楽しむことができる案内表示のあり方について、参考とすべき基本的考え方を示すものである。

また、決して以下に記す内容に固執するものではなく、その地域の実情に応じて整備いただければ良いと考えるが、本ガイドラインをスタンダードとして、外国人観光客受け入れのための案内表示整備に、お役立ていただければ幸いである。

## 第2章 案内表示に関する基本的な考え方

### 1. 文字・ピクトグラムの大きさ

基本的に「観光活性化標識ガイドライン（平成17年6月 国土交通省）」に記載の大きさを標準として良いと考える。（「資料編」に添付）

参考 URL：上記ガイドライン（観光庁 HP）：

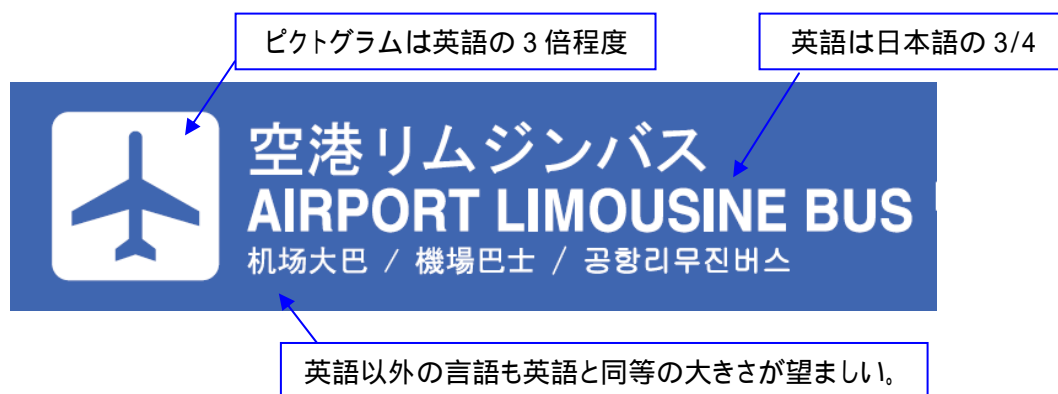
<http://www.mlit.go.jp/common/000058923.pdf>

#### (1) 英語

上記ガイドライン記載のとおり、日本語の3/4が適当である。

#### (2) その他の言語

上記ガイドラインでは規定していないが、東アジアからの観光客が多いことを踏まえると、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語についてもスペース等許されるのであれば、できる限り英語と同様の大きさとした方が良いと考える。



#### (3) ピクトグラム

上記ガイドライン記載のとおり、英語の3倍の大きさが適当である。

記載記号については、110項目がJIS規格化されており、基本的にはこれを採用すべきである。

参考 URL：交通エコロジー・モビリティ財団 HP

[http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto\\_top.html](http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top.html)

また、その地域独特の建築物を示す記号は、交通機関、市中案内標識等において統一しておく必要がある。



原爆ドーム



宮島

(4) 中国語の繁体字(台湾)について

現在設置されている標識での中国語表記は、簡体字(大陸系)がほとんどであり、台湾の人たちが使用する繁体字の記載があまりないのが現状である。

一方で、台湾からの訪日外客数(全国総数)は、2009年は、第1位の韓国約159万人について、第2位の約102万人であり、第3位は中国の約101万人である。(日本政府観光局発表)

簡体字は漢字を一部簡略化しているため、繁体字を使う台湾の人には、読めない漢字があり、逆に簡体字を使う人にとっては、読めない繁体字もある。

以上のことから、今後の案内表示については、できるかぎり簡体字同様、繁体字も記載すべきである。

(5) 中国語の簡体字(大陸)使用者向け、日本語ローマ字表記について

会話集を作成する場合等、日本語をローマ字表記する場合は、通常へボン式を用いるが、中国人(大陸)向けの場合は、ピンイン文字を用いるので注意が必要である。

(例: こんにちは 「konnichiwa」 「kon ni qi wa」  
 お願いします 「onegaishimasu」 「onegai ximasu」)

2. 色調

- (1) サインの色調は、文字・ピクトグラムと背景色がコントラストをなすような配色とし、文字・ピクトグラムが明瞭に判読できるように配慮すべきである。
- (2) 背景色を青(又は紺色)、文字を白とした場合、文字が膨張して見え、非常にわかりやすい。一方で、背景色をグレー等曖昧な色調にするとわかりにくい。
- (3) 背景色については、青(又は紺色)にこだわるものではなく、その地域の景観に応じて、茶系にする等、周辺と調和するよう工夫をすれば良いと思われる。



- (4) 高齢者や弱視、色覚障がいがある人に配慮して、「青と黒」、「黄と白」及び「赤と緑」等の見づらい組み合わせは用いるべきではない。

### 3. 翻訳

翻訳にあたっては、できる限り、複数のネイティブの翻訳家に依頼した方が良いが、併せて外国人観光客の趣向に精通している、通訳案内士の意見を聞くことも大変有効である。

特に、韓国語は表音文字であることもあり、誤訳の可能性が高いので注意を要する。（韓国語による呼び名があるのに、日本語の発音をそのまま翻訳したことがある。）

案内標識は、多くの人の目に触れ、長期間使用されるものであることから、翻訳には特に注意を要する。

#### (1) 固有名詞

英語表記は、ローマ字綴りの後に、River、Lake 等の意味が伝わる英語を補足する。但し、Mt.Fuji のように、上記のような表記方法ではない方法が定着しているものについては、この限りではない。

（例：Yodogawa River、Lake Ashinoko）

【出展：観光活性化標識ガイドライン】

#### (2) 和製英語的なもの

日本人には気がつかない和製英語的なものが多いため、翻訳の際には注意を要する。

（例：「バスセンター」「Bus Center (Bus Terminal)」）

#### (3) 施設名

施設名だけでは機能がわかりにくい場合、その機能を表す表示を追記する必要がある。

（例：「スタジアム」「stadium (ball park)」）

#### (4) その他

英国人から、英国では「Library」は、地域住民のための施設という色合いが濃く、観光客は入れないと誤解される可能性があるため、観光客も入れるのであれば、「Collection」、「Viewing」又は、「Gallery」等の方が良いとの意見もあった。

このように、日本人にはあたりまえと以为ていても、思わぬ意見をもらうことも多いため、ネイティブチェックは必要不可欠である。

### 4. 表示面の大きさ

表示面の大きさについては、周辺との美観上の調和もあり、難しい問題である。

許される限り、大きいものが望ましいとする一方、普段はある程度周辺の景色に溶け込んでいても、旅行者は分岐点等にさしかかった場合、案内表示を探すことからそこで目に付くようにしておけば良いとの意見もある。

よって、これについては、ケースバイケースで対応すべきであろう。

ただし、既存の表示の下に新たに表示を設置する場合の寸法は、既存のもの  
の大きさに合わせておいた方がデザイン的にも違和感はないと思われる。

いずれにしても、図面上だけでは、実際のイメージがわきにくいので、現地確  
認をすることが必要である。



上部の既存地図と同じ幅の方が、統一感があってわかりやすい。

## 5. 材質

- (1) 設置場所が屋内か屋外かを考慮し、屋外の場合は防水コーティングを施す必要がある。
- (2) 落書き等された場合でも、落としやすいよう表面にコーティング等を施す必要がある。
- (3) 路面表示については、日常的に歩行者に踏まれ劣化が著しいことから、耐久性が高い材質とし、雨天にも考慮して滑り止めを施す必要がある。

## 第3章 各種案内表示ごとの留意事項

### 1. 市中における周辺等案内図(路上案内板)

#### (1) 現在地表示

色調は赤とすべきである。

#### (2) 方位表示と距離表示

距離表示については、旅行者が距離感覚をつかむためには、非常に有効である。地図枠内には、スケールバーを入れ、スペースがあれば地図枠外に主要観光地の方向とともに距離表示を m と記載すると良い。

#### (3) 掲載施設としては最低限以下のものを記載する。

### 主要観光施設

- ・交通拠点
- ・公衆トイレ
- ・宿泊施設
- ・観光案内所

上記に加え、可能であれば、個人旅行者に対応するため下記についても記載すると良い。

- ・主要なコインロッカーの位置
- ・レンタサイクル関係

### (4) その他

地図上に現在地から主要観光地までのルートを示すと効果的である。

できるだけピクトグラムを多用して、視認性を高める工夫が必要である。

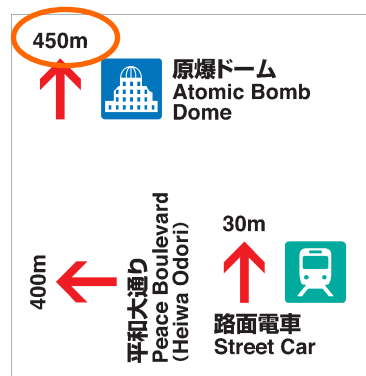
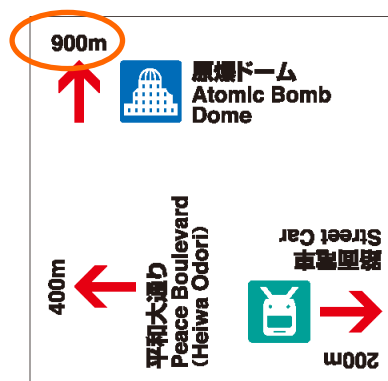
外国人観光客が必要とするであろう施設は多言語(日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語)表示とし、その他施設については日本語と英語表示とする等、表示に濃淡をつけることが望ましい。すべての施設の多言語表示化は煩雑となり、かえってわかりづらい。





## 2. 物標への誘導表示

- (1) 観光案内所や交通機関（バス・路面電車等）の乗り場への誘導表示は、ピクトグラム、矢印及び距離表示が効果的である。
- (2) 特に、距離表示については、分岐点等に複数の案内標識を設置し、それぞれに目的施設までの距離を「 m」と表示することによって、旅行者に「自分が歩く方向は間違っていない。だんだん距離が短くなっている。」という安心感を与えることができ、非常に効果的である。
- (3) なお、時間表示は個人差があることから、距離表示の方が望ましい。



距離を表示することにより、徐々に距離が短くなっていることが実感できる。

### 3. 施設内(構内)案内図

- (1) 複雑な交通ターミナルになるほど、的確な案内表示については難しい面もあるが、外国人旅行者にとって、必要な情報に特化し、ピクトグラムを多用する等単純化することで、ある程度の解決は図られると考える。
- (2) 交通ターミナルの場合は、他に多数の広告表示があり、これに埋没しないよう、広告物とはある程度の距離を置いて設置し、表示面の目立つ場所にインフォメーションサインであることを示す「i」の文字を記載する等の工夫が必要である。

「i」の表示を入れた方がより、わかりやすい。

**● 駅南口方面**  
for South Exit of the station  
车站南口方向 車站南口方向 역 남쪽 출구 방면

**路面電車のりば方面**  
for Streetcar platform  
有轨电车候车亭方向 路面電車候车亭方向 노면 전차 승강장 방면

**市内バスのりば方面**  
for city bus terminal  
市内巴士车站方向 市内巴士乘車處方向 시내 버스 승강장 방면

**平和記念公園・原爆ドーム方面**  
for Peace Memorial Park / Atomic Bomb Dome  
和平紀念公園・原子彈爆炸遺址方向 和平紀念公園・原爆遺跡方向 평화기념공원・원폭 돔 방면

上記方面にお越しのお客様は「駅前地下自由通路」をご利用ください。  
Follow the station's underground walkway for buses to the above destinations.  
到上述各个方向去的乘客, 请使用“站前地下自由通道” 到上述各个方向去的乘客, 请使用“站前地下自由通道”  
상기 방면의 고객 여러분은 '역 앞 지하 자유통로'를 이용해 주십시오.

**忘れ物取扱所**  
Lost and Found  
失物招領處  
분실물 보관소

**手荷物一時預かり所**  
Baggage Storage  
行李暫存處  
수하물 일시 보관소

**エスカレーター**  
Escalator  
自动扶梯 電扶梯  
에스컬레이터

**階段**  
Stairs 樓梯 樓梯 계단

駅前地下自由通路入口  
Station underground walkway entrance  
駅前地下自由通路入口 駅前地下自由通路入口  
역 앞 지하 자유통로 입구

現在地  
You are Here  
現在位置  
현재 위치

駅南口方面、路面電車のりば方面、市内バスのりば方面、平和記念公園・原爆ドーム方面  
for South Exit of the station, for Streetcar platform, for city bus terminal, for Peace Memorial Park / Atomic Bomb Dome  
车站南口方向、有轨电车候车亭方向、市内巴士车站方向、和平紀念公園・原子彈爆炸遺址方向  
車站南口方向、路面電車候车亭方向、市内巴士乘車處方向、和平紀念公園・原爆遺跡方向  
역 남쪽 출구 방면, 노면 전차 승강장 방면, 시내 버스 승강장 방면, 평화기념공원·원폭 돔 방면

#### 4. 地元交通機関(路面電車等)の利用案内

各地の交通機関の利用方法については、それぞれに特徴があるため、外国人旅行者にとって、「何がわかりにくいのか?何を必要としているのか?」を十分に考慮した上で案内表示を行う必要がある。

特に、地方の交通機関は地元に着していることから、住んでいる人にとっては、あたりまえでも、他所から来た人、特に外国人にとってはわからないことが多い(運賃支払方法・乗車方法等)。

そこで、交通機関利用案内表示については、特に外国人の意見を十分に聞き、それを尊重することが重要である。

また、停留所等にナンバリングを施し、外国語路線案内マップとリンクさせておくことは、非常に効果的である。

2 Platform for Hiroshima Station		1 Platform for Hiroshima Bus Terminal (Bus Center) (for Atomic Bomb Dome)	
<b>Bus Route</b>	Fare : One-way 1300 yen : Return 2360 yen	<b>Bus Route</b>	Fare : One-way 1300 yen : Return 2360 yen
45minutes		38minutes	13minutes
Hiroshima Airport → → Hiroshima Station		Hiroshima Airport → Nakasuji Station → Hiroshima Bus Terminal	
Tickets are available at the ticket machines. Please buy a ticket before boarding the bus. If you have no yen in cash, please go to the convenience store next to the ticket machines, where you can buy the ticket by credit card.	乘车前、请购买巴士车票。无日元时，请到隔壁的便利店用信用卡购买巴士车票。	乘车前請在此售票機購買公車票。無日元時，請到隔壁的便利店用信用卡購買公車票。	승차 전에는 매표기에서 버스표를 구입해 주십시오. 현을 소유하고 있지 않을 경우에는 옆 편의점에서 신용카드를 버스표를 구입할 수 있습니다.

#### 空港から目的までのリムジンバスの運賃・時間を表示

#### 電車の乗降位置のご案内 Streetcar stop information

◆単車(1両の電車)  
One-car streetcar  
(1인승 차량)  
單車 (1節車體的電車)  
單車 (1節車體的電車)

※お降りの際は、車内の「降車ボタン」を押して下さい。  
Please push the stop button when you wish to get off the streetcar.  
내릴 때는 "내리" 버튼을 눌러주세요.  
"내리" 버튼을 눌러주세요.

◆連接車(複数車両の電車)  
Multi-car streetcar  
(2인승 차량 이상 차량)  
連接車 (多節車體的電車)  
連接車 (多節車體的電車)

※「降車ボタン」はありません。お降りの電車が近づきましたら、乗務員までお知らせ下さい。  
This streetcar is not equipped with stop buttons. Please inform the driver or conductor when you wish to get off.  
내릴 때는 내리 버튼을 눌러주세요. 승무원에게 알려주세요.  
내릴 때는 내리 버튼을 눌러주세요. 승무원에게 알려주세요.

現金の方は、お降りの際に直接運賃箱にお入れください。  
ICカード(PASPY・ICOCA)の方は、ICカードリーダーにタッチのうえ、ご乗車ください。

This streetcar does not need tickets. Please pay with cash when disembarking.  
승차권은 필요없습니다.  
내릴 때 현금으로 지불해 주십시오.  
无须事先购票，车资请在下车时支付。

#### 路面電車の乗車方法を表示

#### 運賃の支払い方法を表示

現金の方は、お降りの際に直接運賃箱にお入れください。  
ICカード(PASPY・ICOCA)の方は、ICカードリーダーにタッチのうえ、ご乗車ください。

This streetcar does not need tickets. Please pay with cash when disembarking.  
승차권은 필요없습니다.  
내릴 때 현금으로 지불해 주십시오.  
无须事先购票，车资请在下车时支付。

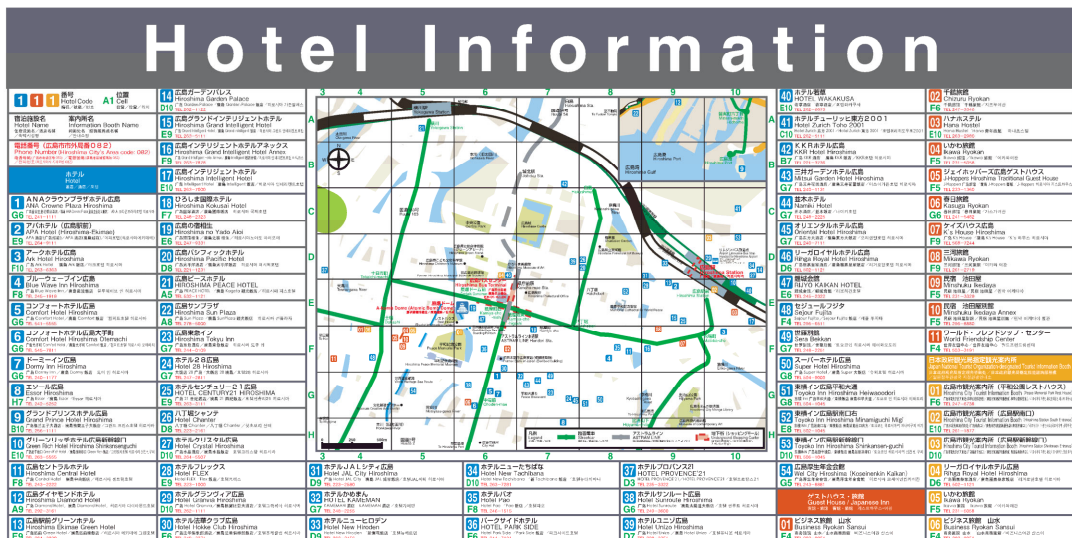
上記の場合、「日本語の直訳だと、切符はそもそも設定がないのか？それとも、切符も現金も両方使え、切符を持っていない人は、現金で払えばいいということなのかがわからない。」との外国人からの意見を踏まえ、英語訳を「This streetcar dose not need tickets」と表示した。

## 5. 交通ターミナルでのホテル案内図

観光客が、目的地玄関である、空港、駅等に降り立った場合、まず向かうのは、観光地ではなく、宿泊施設であることが多い。

そのため、この玄関ターミナルに域内の主要ホテルの案内地図を整備することで、旅行者自身がどの路線のバス、電車に乗れば自分の宿泊施設に行くことができるのかを明確にできる。

言語は、日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語とし、記載にあたっては、宿泊施設をゲストハウス系とそれ以外に分類しておけばわかりやすい。また、主要交通ターミナルの表示を赤字で目立たせることも効果的である。



## 6. 路面・階段での表示

商店街等、既存の商業看板が乱立しているような場所で、新たに頭上案内表示を設置しても、他の看板に埋没して、わかりにくくなる恐れがある。そこで、路面へ案内表示をすることは、他の看板とも分けされ効果的であると考えます。

また、階段蹴上面への表示も、歩行者にはわかりやすく、経費的にも効果的である。

設置にあたっての注意事項は以下のとおり。

- (1) 路面表示の場合、大きさはできるだけ大きいもの（長さ2メートル程度）が望ましい。
- (2) 色調は、許される限り、黄色等の目立つものが良いが、全面が困難であれば、枠のみ目立つ色にする等で対応すれば良いと思われる。
- (3) 階段蹴上がり面への表示は、可能な限り1面1言語とした方が望ましい。



可能な限り 1面1言語表示が望ましい。

## 7. 天井・壁面・柱面への設置

- (1) ステッカーによる案内は経費的にも効果的である。
- (2) 通行者の目線より少し高い位置に設置するのが視認性を高めるためには効果的である。
- (3) 夜間の視認性を高めるには、内照式サインが有効である。その際環境負荷を考慮し、LED表示とした方が望ましい。
- (4) 場所によっては、日光等が反射して見づらくなることもあるので、防眩対策を施す必要もある。



内照式サイン



#### 第4章 戦略的な情報提供手法

外国人観光客への案内の全てを市中の案内表示で賄うことは不可能である。そこで、他の媒体と組み合わせた案内として、市中案内表示板（路上案内表示板）と観光ガイドマップとの組み合わせを提案する。

- 1．観光ガイドマップと市中案内表示板記載の施設をナンバリングにより関連づけることは、観光客が自らの位置を把握ができ、非常に効果的である。
- 2．市中の案内表示板は、誘導案内に主眼を置き、観光施設の解説は、観光ガイドマップ上にて行う等の住み分けを行うことも効果的である。
- 3．路面電車等の停留所をナンバリング化し、これを観光ガイドマップにも掲載することで、相互リンクにより、効果的な案内が可能となる。



## 第5章 その他の案内表示

### 1. アメニティ施設の利便向上

アメニティ施設の利便性については、特に外国人個人観光客にとっては重要であるが、これに関する案内は、得てして見過ごされがちである。

そこで、外国人個人観光客の利用が多いコインロッカーとトイレの使用方法についての説明表示を行った。

#### (1) コインロッカー利用案内表示

一般的には、日本語では既に説明文が記載されていることが多いので、この外国語訳を目立ちやすい場所に、ステッカー貼付等により、多言語（英語、中国語（簡体字・繁体字）・韓国語）で表示すれば良いと思われる。

<p><b>Coin-operated Lockers</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operating hours : 06:00 to 00:00</li> <li>2. Locker fee: 300 yen for a small locker and 400 yen for a middle-sized locker per calendar day (including since you take out your baggage).</li> <li>3. Addtional fee: An additional fee is required for each calendar day starting at 00:00.</li> <li>4. Duration of use: within three days. Your baggage will be stored separately after the three-day period.</li> <li>5. Storage: Your baggage will be disposed of if the storage period exceeds 30 days. The storage fee for the baggage within 30 days will be calculated with an additional fee charged on a daily basis.</li> <li>6. Lost locker key: Compensation of 1,000 yen will be charged for a lost locker key. Contact: Hanseri Station on Asran Line</li> </ol>	<p><b>投币式寄存柜营业指南</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 营业时间 从6点至0点止。</li> <li>2. 使用费 1天1次小型: 300日元 中型: 400日元</li> <li>3. 追加费 过24点后, 因日期改变, 须支付追加费即天数×使用费。</li> <li>4. 使用期限 3天以内, 4天以上将另外保管。</li> <li>5. 保管物品 超过30天以上的物品将被处理。</li> <li>6. 钥匙遗失 再领取钥匙需支付1000日元。 联络处 ASRAME LINE本车站</li> </ol>
<p><b>投幣式寄物櫃營業指南</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業時間自 6點至0點止。</li> <li>2. 使用費 1天1次小型: 300日元 中型: 400日元</li> <li>3. 追加費 過24點後, 因日期改變, 須支付追加費即天數×使用費。</li> <li>4. 使用期限 3天以內, 4天以上將另外保管。</li> <li>5. 保管物品 超過30天以上的物品將被處理。</li> <li>6. 鑰匙遺失 再領取鑰匙需支付1000日元。 聯絡處 ASRAME LINE本車站</li> </ol>	<p><b>코인로커 영업안내</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 영업시간: 6시~0시 까지</li> <li>2. 사용요금: 1일1회 소형 300원 중형 400원</li> <li>3. 추가요금: 24시간을 기점으로 일수 변경 시 추가요금으로 일수× 사용요금이 필요합니다.</li> <li>4. 사용기간: 3일 이내입니다. 4일 이상은 별도 보관으로 취급합니다.</li> <li>5. 보관질: 80원을 초과한 짐은 취급합니다. 80원 이내의 보관요금은 추가요금과 동일한 금액입니다.</li> <li>6. 열쇠 분실: 열쇠 분실로 1500원을 지불하셔야 합니다. 연락처: 아스트라라인 본역</li> </ol>

## (2) 公衆トイレの利用案内(非常ボタン案内)

市中の公衆トイレのうち、多機能トイレについては、非常ボタンが設置されていることが多いが、この位置が、水洗ボタンと間違えて押下されやすい場所にあることがある（水洗ボタンが、座位斜め後方にあり、非常ボタンが座位斜め前方にある等）。

加えて、これが非常ボタンであることの外国語案内はあまりなく、当初設置されていたオレンジ色のプラスチックカバーも悪戯等により壊され、よけいにわかりにくくなっている場合がある。

実際、非常ボタンを水洗ボタンと間違えて押下してしまい、大音響の非常ベルに驚いて混乱している外国人もいるところである。

また、場所によっては、自動水洗機能等が設けられた多機能トイレがあり、これも外国人にはあまり馴染みがないところである。

特にトイレについては、見過ごされがちであるが、トイレの評判が良いと観光地全体の評判も上がることから、今後は、これらについての多言語案内は必要不可欠となってくるであろう。

**このボタンは非常ボタンです。**  
**This is an emergency button.**  
**该按钮是紧急按钮。**  
**該按钮為緊急按钮**  
**이 버튼은 비상버튼입니다.**



## 2. おもてなしの取組み

外国人観光客に地域の商店街で買い物を楽しんでもらうための仕掛けづくりを行うことも今後は必要である。

- (1) 「クレジットカード対応可能店」や「おもてなし」サインの表示は、外国人観光客の心理的な壁を取り払い、商店街にて買い物をしたいという気持ちを喚起させるのに効果的である。
- (2) 観光ガイドマップに商店街案内情報を掲載し、地域商品を扱う店等の案内を行うことも、外国人観光客に買い物を楽しんでもらうためには効果的である。

「クレジットカード対応可能店」の案内表示



取り扱いクレジットカードのマークを貼るために空白とする。



「おもてなし」の案内表示



店頭に貼り付けて、ホスピタリティを表現

## 第6章 観光ガイドマップ

外国人観光客向けの観光ガイドマップについて、考え方を示す。

### (1)対象

コンセプトを決めるためには、ターゲットを明確化することが重要である。今後は、個人旅行客を対象とすべきであろう。

### (2)言語

1枚に複数言語掲載するのではなく、各言語ごとに作成すべきである。

### (3)サイズ

A2サイズの折りたたみ式とし、携帯しやすくする。折りたたんだときのサイズはW100mm×H210mm程度が適当である。

### (4)掲載エリア

外国人個人旅行客が利用する交通機関、ターミナルを調査のうえ、それらへの案内ができるよう掲載エリア、レイアウト等を工夫すべきである。

### (5)掲載内容

掲載事項は以下のとおりであるが、掲載にあたっては当然ながら関係者に承諾を得ておく必要がある。

#### 表面

）市街地の地図（縮尺1/10,000程度）を載せる。

）掲載施設

観光施設、交通ターミナル、アメニティ施設、宿泊施設、観光案内所等、通常必要とする情報は当然であるが、その他の案内情報として以下の記載があればより効果的である。

- ・外国語対応が可能な病院
- ・公衆トイレ
- ・レンタル自転車貸出場所（駐輪禁止場所・駐輪場）
- ・免税店
- ・外国発行のクレジットカードで日本円が引き出せるATM

#### 裏面

観光周遊モデルコース（半日・1日・2日ルート）、交通路線図、観光施設利用案内等の他に、外国人観光客がショッピングを楽しめるよう、商店街地図、コミュニケーションのための簡単な会話集などを記載すると効果的である。

なお、会話集については、前出のとおり、中国人（大陸）向けの場合は、ピンイン文字を用いるので注意が必要である。

### (6)配布場所

通常考えられる、観光案内所、宿泊施設の他に、商店街各店舗での配布も効果的である。

(7)工夫した方が良い点

ターゲットを外国人個人旅行者に絞り、これが必要としない情報(町名や官公庁・公共施設の案内等)は極力排除し、必要な情報のみを簡潔に掲載する。表面地図範囲外にある観光施設の利用案内は、他の施設に比べ、行き方等をやや厚めに記載する。

前出のとおり、市中案内表示板とリンクさせたナンバリング表示を表面に掲載することで、旅行者自身の所在地が確認できるようになる。

(8)観光ホームページとのリンク

外国語版観光案内ウェブサイトにて、多言語観光ガイドマップを掲載し、必要に応じてプリントアウトできるようにしておくことで、外国人観光客にとって、非常に便利なものとなる。



【表面】

観光ガイドマップと案内表示サインのナンバリングによるリンク



宿泊施設リスト

会話対応表

観光施設案内

【裏面】

The back page of the map is divided into several sections:

- 会話対応表 (Conversation Support Table):** A table with columns for 'Language' (日本語, 英語, 中国語, 韓国語, 台湾語, 越語, 英語, 韓国語, 台湾語, 越語) and 'Service' (対応). It lists which languages are supported at various locations.
- 観光施設案内 (Tourist Facility Guide):** A grid of small cards for various sites, including:
  - 三原寺 (三原山) (Miyahara-dera)
  - Meido Museum
  - 原爆資料館 (Atomic Bomb Museum)
  - 平和記念公園 (Peace Memorial Park)
  - 広島市現代美術館 (Hiroshima Museum of Contemporary Art)
  - 広島市議会議事堂 (Hiroshima City Council Chamber)
  - 広島商議所 (Hiroshima Chamber of Commerce)
  - 河川公園 (Kawakoen Park)
  - 広島美術館 (Hiroshima Museum of Art)
  - 世界平和記念堂 (World Peace Memorial Hall)
- 広島中心区 (Hiroshima Central Area):** A list of key locations with their addresses and phone numbers, such as Hiroshima Station, Peace Memorial Park, and various museums.
- 広島市電 (Hiroshima City Tram):** A map showing tram routes and stations, with a table of fares for different routes.
- 広島市電 (Hiroshima City Tram):** A detailed table of tram routes, including line names, station names, and operating hours.
- 広島市電 (Hiroshima City Tram):** A table of tram fares for various routes and zones.

## 第7章 総括

### 1.まとめ

#### (1)関係事業者との十分な調整

多言語案内表示は、連続性、統一性が大変重要であることから、設置に際しては道路管理者を含め、多数の事業者が関係してくることが多い。そのため、整備期間をある程度とって、関係者が一体となって進めていく必要がある。

(今回の事業は、約半年という事業期間の中で、案内表示設置箇所の検討、仕様決定、制作、設置、効果測定まで行ったことは、もちろん苦労した点であったが、特に、関係事業者が予想以上に多岐にわたったことから、工期に間に合わせるため、このスケジュールの中での関係者との調整に苦心した。)

#### (2)利用者目線

案内表示整備に際しては、日本人あるいは設置者側の独りよがりにならぬようネイティブの外国人、通訳案内士等に実際に現場を確認してもらい、意見を徴し、設置者の立場ではなく、利用者側の立場にたって整備していくことが重要である。

#### (3)適材適所への設置

美観上、いたるところに案内表示を整備することは合理的でない。

サインの氾濫を防ぐため、観光客の動線を把握した上で、交通ターミナルの結節点や交差点、分岐点など、迷いやすいまたは不安になる箇所を選定して整備することが重要である。

#### (4)他媒体との組み合わせ

市中案内表示と観光ガイドマップをリンクさせる等複数媒体と連携することによって、より合理的な案内が可能となる。

#### (5)意識の啓蒙にも効果的

多言語表示を進めることで、地元在住者にとってもホスピタリティ意識の啓蒙を図ることができる。

#### (6)会話も大事

コミュニケーションボードによる案内をすることは、人と人との対話ができることから、ホスピタリティの面でも非常に効果的である。

なお、外国語をしゃべることができなくても、身振り手振りでのやりとりが旅行者との良いコミュニケーションとなって、相手側も好印象を持ち、その地域全体のイメージ向上に繋がっていく場合もある。

(7) 継続が重要

設置後の管理も、設置と同様非常に重要な課題であるので、定期的な点検と補正ができる体制を整備する必要がある。

(8) 必要な言語

当初日本語のみによる表示で対応可能なものがないかと検討したが、グローバル化している規制ピクトグラムサインを除いては、ホスピタリティの面からも、基本的にはピクトグラム表示も含めた多言語表示が必要であろう。

但し、神社仏閣等の日本文化の象徴のような場所では、神秘性の保持のために外国語表示がない方が良い場合もある。

2. 作業工程

参考に今回事業の作業工程を示す。

