

D 施設・拠点別情報提供の留意点

D-2 バス・タクシー

- ミニマムポイント**
- ①「整理券をとる」「降車ボタンを押す」ことを案内
 - ②料金箱、両替箱を多言語
 - ③タクシーは料金システムをあらかじめ説明できるものを用意

■バス

1 バス停

- バスは「前から乗る場合」「後ろから乗る場合」と、会社によって異なるので、「乗車口」の案内があると親切です。
- 整理券を最初にとる必要がある場合は、その案内を整理券取り口に示します。また、整理券の「使い方」についても張り紙をするなどします。

- 例 A** バス停に、「バスの乗り方のポイント」を掲示（北海道・釧路）
- 例 B** 整理券に案内を表記（三重県・伊勢/鳥羽）
- 例 C** 整理券の案内シール（茨城県・水戸/つくば）



- 左側に時、その右側に分を示す「時刻表」の見方が分からない場合が多いので、「時刻表（タイトル）」「行き先」「時・分の区分」を多言語化します。

- 例** 行き先がイメージできる写真を路線図と一緒に張ると、旅行者も安心（沖縄県・石垣）

Hour	For Iboromo	Bus Terminal
7		
8		
9		
10		31
11	45	31
12		
13		
14		
15		
16		10(※) 31
17		31
18		35

2 車内

- 降車ボタンの使い方、運賃の払い方など、バスのルールについて張り紙をします。使い方はイラストや写真で説明すると分かりやすくなります。

- 例** 運賃の見方、降車ボタンの使い方、料金の支払方法の説明を車内に掲示（北海道・登別）



3 乗車案内

- 料金一覧表のバス停名には、ローマ字を併記します。
- 子ども料金の設定についても案内します。
- 携帯電話の普及率が高い国では、公共交通機関に乗っている間も携帯電話で話をするのが普通であるケースがあります。携帯電話を控えてほしい場合は、車内放送で案内したり、張り紙をします。

4 精算など

- 「整理券→お金」という精算手順、両替機などになじみがない場合が多いので、説明を張ったり、運転手が案内するようにします。

例 一目で利用目的が分かるように、運賃支払い箱にシンプルで見やすい案内シール（三重県・伊勢/鳥羽）

十分会話はできませんが、精算も、何となくコミュニケーションで対応できています。

（外国人観光客が多いバスの運転手の話）



タクシー

1 受け入れ

- 外国人から見てドアの自動開閉は珍しく、自分で閉めようとする場合があります。ドアを閉める際に「This is an automatic door（これは自動ドアです）」とひと声かけたり、張り紙をします。

2 行き先を聞く

- 呼び出した場合の加算料金、早朝・深夜料金の割増、高速道路分の加算などについては、最初に説明書きを示すなどして、あらかじめ了解してもらいます。
- 外国人観光客がよく行く先がある場合は、おおよそかかる料金表を作成しておきます。
- 行き先については発音だけでなく文字で確認します。
- コミュニケーションには、想定されるやりとりと行き先をまとめた「指さし会話シート」を作成しておく便利です。 **E-4 指さし会話 参照**
- スマートフォンやタブレット、パソコンなどで使える翻訳ツール等の利用も効果的です。



スマートフォンの音声翻訳アプリケーションを利用しています。これを利用するようになって、行き先を間違えるなどのミスはほとんどなくなりました。

（外国人観光客が多いタクシーの運転手の話）



3 精算など

- メーターに加算した料金を請求する際には、筆記か電卓等で数字を確認しながら行います。
- 乗車時と同様、ドアが自動で開く旨を伝えます。