Ⅳ 検証調査

1. 検証調査の概要

検証モデルに対して、現状調査で得られた意見や要望が反映されているか、さらに改善すべきポイントはないか等を把握するため、検証調査を実施した。

また、調査員によるチェック主体の現状調査の手法に換えて、検証調査では随時、運営協議会のメンバーを交えた意見交換を行っていく形態を採ることとした。

①調査コースの設定

検証モデルを設置したポイントを効率良く巡れるようコースを設定した。また、現状調査の調査コース設定の考え方に準じ、できるだけ自然な観光行動の流れの中でこれらをチェックできるよう配慮した。

②調査員の属性

調査員は現状調査と同様に英語圏、中国語圏（簡体字・繁体字）、韓国語の4言語グループで構成した。検証内容についての意見交換をできるだけ濃密に行うため、人数は現状調査より若干減らして各言語2名ずつとし、コンパクトに移動できるようにした。
なお、現状調査の参加者を一部含み、現状調査時の経緯を引き継げるよう配慮した。

それぞれの調査員のプロフィールを以下に示す。

区分		出身国	性別	職業
①	英語グループ調査員	米国	男性	学生
2	英語グループ調査員	カナダ	男性	社会人
③	中国語グループ調査員（簡体字）	中国	女性	社会人
4	中国語グループ調査員（簡体字）	中国	女性	学生
⑤	中国語グループ調査員（繁体字）	台湾	女性	社会人
6	中国語グループ調査員（繁体字）	台湾	女性	学生
⑦	韓国語グループ調査員	韓国	女性	社会人
8	韓国語グループ調査員	韓国	女性	社会人

※丸数字は調査員リーダー

③検証調査の実施

実査は平成23年3月2日（水）の一日で行った。
当日は気温は低いものの概ね晴天で、交通機関の遅滞もなく、あらかじめ定めたスケジュール通り、円滑に調査を進めることができた。

平成23年3月2日（水）	
時間帯	内容
9:00～11:00	・叡山電鉄出町柳駅（9:00スタート） ・叡山電鉄一乗寺駅 終了後、出町柳駅を経て四条烏丸バス停へ移動
11:00～14:00	・京都市バス四条烏丸バス停 ・洛バス101系統に乗車 北野白梅町バス停へ移動後終了、昼食、休憩
14:00～16:00	・京福電気鉄道北野白梅町駅 ・京福電気鉄道帷子ノ辻駅 ・京福電気鉄道嵐電嵯峨駅 ・京福電気鉄道嵐山駅

２．検証調査結果

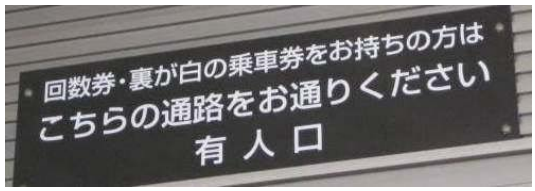
調査コース	Ⅰ　叡山電鉄エリア
ゾーン	1. 叡山電鉄出町柳駅～構内
アイテム番号・名称	A-6. インフォメーション　（現状調査結果　Ⅰ-1-A　参照）
種別	案内表示

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果
見つけやすさ	配置・大きさ	◎案内所の看板は見つけやすく、わかりやすかった。＜英語圏＞① ○案内看板の位置が高い。＜韓国＞＜中国語圏（簡体字）＞＜中国語圏（繁体字）＞①
	文字の大きさ・デザイン	☆文字が小さくて見にくい。英語くらいもっと文字を大きくしたり、太くしたりしてほしい。＜韓国＞① ○中国語の文字が小さい。＜中国語圏（簡体字）＞＜中国語圏（繁体字）＞①
	その他	
外国語表記	対応	英語 ○　韓国語 ○　簡体字 ○　繁体字 ×
	訳語	☆「叡山电铁问讯处」とあったが、「询问处」のほうがよいと思う。「问讯处」では警察などで尋問される場所のような感じがする。＜中国語圏（簡体字）＞＜中国語圏（繁体字）＞①
	その他	☆入口のドア上部の看板に「有人口」という表記があったが、このままでは意味がわかりにくいので、最低限、英語表記が欲しい。＜韓国＞② ○「有人口」という表現があるが、意味がわかりにくい。＜中国語圏（簡体字）＞＜中国語圏（繁体字）＞②
わかりやすさその他		

（改修前）

①



②

調査コース	Ⅰ　叡山電鉄エリア
ゾーン	1．叡山電鉄出町柳駅～構内
アイテム番号・名称	A-1．運賃表（券売機上部）　（現状調査結果　Ⅰ-1-B　参照）
種別	設備

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果
見つけやすさ	配置・大きさ	
	文字の大きさ・デザイン	
	その他	
外国語表記	対応	英語 ○ / 韓国語 ○ / 簡体字 × / 繁体字 ×
	訳語	☆「Available coin」という表現では、「貰えるお金」という意味に思えるので、違和感がある。「This machine accepts 1,000 yen and coins.」のほうが自然である。＜英語圏＞③
	その他	○「当駅」の表示が日本語しかなく、現在地を探しにくい。＜英語圏＞① ○手荷物が別運賃であることが日本語でしか書かれていない。＜英語圏＞② ○ケーブルカーや京都バスの冬季運休が日本語でしか書かれていない。＜英語圏＞④ ☆運賃表示には英語表記があって、理解できる。ただ、券売機上部のよく目が行くところにある運賃表には外国語表記がないので、こちらにも外国語表記を加えてほしい。＜韓国＞⑥ ☆券売機の横のすぐ目に付くところの運休表示が日本語しかない。冬季運休などは重要な情報なので、韓国語でも表示してほしい。＜韓国＞④ ☆「冬季の接続路線運転状況」の通知は、よく目に付く位置にあり、注意を促すような配色なので、翻訳がないと不安な気持ちになる。＜中国語圏（簡体字）＞④ ☆「えぇきっぷ」は一日乗車券のことを指すのかどうかがわからなかった。路線図には赤い路線と緑の路線があるが、「えぇきっぷ」の表示が赤いので、利用できる路線は赤い路線のみかと思ってしまう。このような特別なことには翻訳があったほうがよいと思う。＜中国語圏（簡体字）＞①② ○一日乗車券についてはインフォメーションで問い合わせるようにと小さく書かれているが、買い方や値段、適用路線の説明が欲しい。＜中国語圏（繁体字）＞② ○前回は、大人運賃と小児運賃を色分けしていたものの、説明は日本語のみだった。今回の表示は、英語表記があるので、わかりやすくなった。＜英語圏＞①② ○この表示には小児運賃が「6～11歳」と書いてあるが、6歳未満は無料なのかどうかがはっきりしない。＜英語圏＞⑤ ◎運賃表示は見やすくてよい。＜中国語圏（繁体字）＞①
わかりやすさ その他		

※写真は次のページ

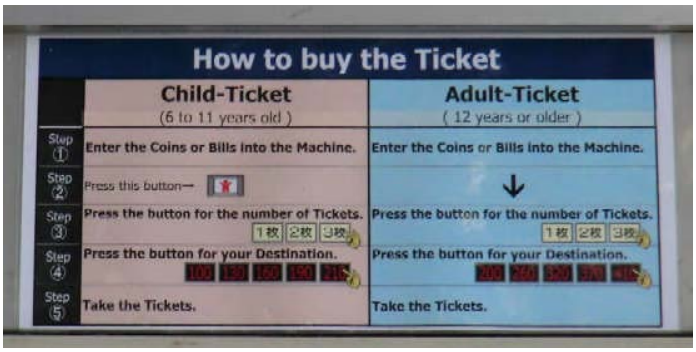
調査コース	Ⅰ　叡山電鉄エリア
ゾーン	1．叡山電鉄出町柳駅～構内
アイテム番号・名称	A-1．運賃表（券売機上部）　（現状調査結果　Ⅰ-1-B　参照）
種別	設備

（改修前）

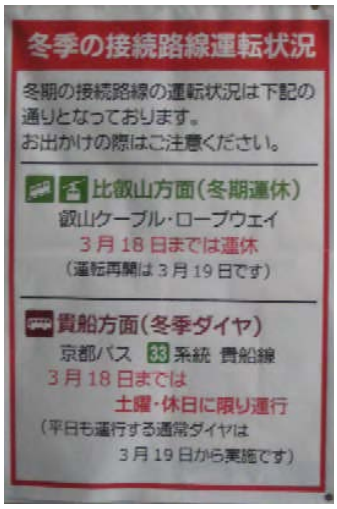
①

②

③



⑤



④

⑥

調査コース	Ⅰ　叡山電鉄エリア
ゾーン	1．叡山電鉄出町柳駅～構内
アイテム番号・名称	A-4．のりば誘導標　（現状調査結果　Ⅰ-1-C　参照）
種別	駅・バス停乗車案内

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果
見つけやすさ	配置・大きさ	
	文字の大きさ・デザイン	
	その他	
外国語表記	対応	英語　○　韓国語　×　簡体字　×　繁体字　×
	訳語	☆「abailable」はスペリングミス。「available」が正しい表記。＜英語圏＞②
	その他	○トイレのピクトグラムがあるが、トイレの場所が右の矢印の方向に含まれるのかどうかが一見わからなかった。＜韓国＞① ☆これから乗る電車の行き先を知るための表示は重要なので、空いているスペースに韓国語も表示してほしい。＜韓国＞① ☆「のりかえ」を「乗換」と表記してほしい（同様に、「のりば」を「乗場」に）。日本語でも漢字で表記できれば、中国語がなくても理解できる表示が増える。＜中国語圏（繁体字）＞①
わかりやすさその他		☆このサインの中に路線図があると、もっとわかりやすいと思う。＜韓国＞① ○ケーブルのピクトグラムと「比叡山」、バスのピクトグラムと「大原方面」が意味する内容がわかりにくい。実際は、八瀬比叡山口から比叡山に行くにはケーブル、大原に行くにはバスに乗る、という意味だったが、この3エリアの関係性がこの表示ではわかりにくかった。＜中国語圏（簡体字）＞① ○「比叡山方面へのケーブル・ロープウェイは冬期運休します」という表示があったが、「冬期運休」が具体的にいつからいつまでなのかを記載してほしい。＜中国語圏（繁体字）＞②

①

（改修前）

②

調査コース	Ⅰ　叡山電鉄エリア
ゾーン	1．叡山電鉄出町柳駅～構内
アイテム番号・名称	A-3．番線標
種別	駅・バス停乗車案内

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果							
見つけやすさ	配置・大きさ	○「八瀬比叡山口」の表記が、その隣にある自動車教習所の広告より小さく、目立たない。この広告の箇所が行き先なのかと勘違いしてしまう。広告がないほうがわかりやすいし、案内看板と広告看板の設置場所には気を遣ってほしい。＜韓国＞③ ☆番線表示は屋根からぶら下がった形だが、それぞれののりばに1ヶ所ずつしか見当たらず、他の看板と紛れて見つけにくかった。地面にも矢印などでのりばの表示を書いたほうがわかりやすくなると思う。＜中国語圏（簡体字）＞①② ○広告とのりば案内が同じ大きさで表記されているので混乱してしまう。＜中国語圏（繁体字）＞③							
	文字の大きさ・デザイン								
	その他								
外国語表記	対応	英語	○	韓国語	×	簡体字	×	繁体字	×
	訳語								
	その他								
わかりやすさその他		◎非常に読みやすく、わかりやすくなった。＜英語圏＞③							

①

②

（改修前）

③

調査コース	Ⅰ　叡山電鉄エリア
ゾーン	2. 叡電車内
アイテム番号・名称	A-13. 車内音声案内
種別	アナウンス

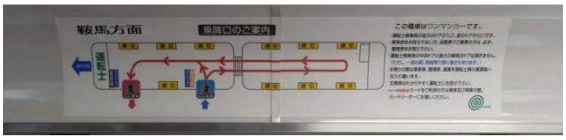
◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果							
見つけやすさ	配置・大きさ								
	文字の大きさ・デザイン								
	その他								
外国語表記	対応	英語	○	韓国語	○	簡体字	○	繁体字	○
	訳語								
	その他	☆現状調査の時より内容は良くなった。ただ、「切符を販売する人がいない電車」という説明は必要ない。むしろ整理券の使い方や、電車を降りる前に切符を乗務員に渡すということを案内したほうがよい。＜中国語圏（簡体字）＞ ☆アナウンスのアクセントが全体的に不自然なので、もっと流暢にしたほうがよいと思う。英語の発音や話し方がきれいなだけに、特に落差を感じた。韓国人ではなく中国人が韓国語を話しているような印象で、はじめは韓国語であることがわからなかった。＜韓国＞ ☆アナウンスは次の駅名のみの案内なので、切符はどこで渡すかについてもアナウンスが欲しい。＜韓国＞ ☆整理券の使い方がわかりにくいので、中国語で説明してほしい。＜中国語圏（簡体字）＞ ☆一乗寺駅から出町柳駅に向かう途中、「茶山」、「元田中」等の駅名は中国語で案内がなく、終点の「出町柳」だけ中国語があった。どの駅でも降りる可能性があるので、全ての駅名を中国語で案内してほしい。＜中国語圏（簡体字）＞ ○中国語で「無人受票車」と説明があったが、実際どのように支払うのかが想像できず、わかりにくかった。＜中国語圏（繁体字）＞ ☆降りる駅によって運賃の支払い方が異なるので、切符の買い方や使い方、支払い方法についてのアナウンスがあれば安心できる。＜中国語圏（繁体字）＞							
わかりやすさその他		◎アナウンスは聴き取りやすく、わかりやすい。ボリュームも聴き取りやすいように改善された。＜英語圏＞ ○言語別の案内の切り替えが早すぎて、韓国語の案内が流れてきた時にパッと聞いただけではわからなかった。＜韓国＞							

調査コース	Ⅰ　叡山電鉄エリア
ゾーン	2. 叡電車内
アイテム番号・名称	A-12. 車内　乗車口シール　（現状調査結果　Ⅰ-3-B　参照）
種別	駅・バス停乗車案内

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果
見つけやすさ	配置・大きさ	☆扉上だけでなく、壁など目の高さのところにも設置してほしい。＜韓国＞①②
	文字の大きさ・デザイン	○文字が小さくて読みにくい。「入口」「出口」「締切」「運転士」の韓国語は特に小さく、表示に気づきにくい。＜韓国＞①②
	その他	
外国語表記	対応	英語　○　韓国語　○　簡体字　○　繁体字　×
	訳語	○「motorman」や「very front」という表現は不自然で違和感がある。＜英語圏＞② ☆運転士の訳は「motorman」より「driver」のほうがよいと思う。＜英語圏＞①② ☆「最前面的车门下车」という表現では前がどちらかわからないので「運転士がいる方向の扉」という意味の表現のほうがよいと思う。＜中国語圏（簡体字）＞①② ☆中国語の「最前面的車門」では前がどちらかわからないので、「駕駛員所在的車門」のように「運転士がいる方向の扉」という意味で表記したほうがよい。＜中国語圏（繁体字）＞①②
	その他	☆「door at the front」という箇所は黄色い文字にしたほうがよい。＜英語圏＞①
わかりやすさその他		◎案内図は自然な表現になって、とてもわかりやすくなった。＜英語圏＞①②



（改修前）

① 1両車両用

② 2両車両用

調査コース	Ⅰ　叡山電鉄エリア
ゾーン	3．一乗寺駅
アイテム番号・名称	A-11．一乗寺駅周辺案内　（現状調査結果　Ⅰ-2-A　参照）
種別	案内表示

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果							
見つけやすさ	配置・大きさ								
	文字の大きさ・デザイン								
	その他								
外国語表記	対応	英語	○	韓国語	○	簡体字	○	繁体字	×
	訳語	☆「東大路通」「白川通」のような通りの表記は、中国語では「通」ではなく「路」と表記するほうがよいと思う。＜中国語圏（簡体字）＞ ＜中国語圏（繁体字）＞① ☆「凡例」に対応する中国語がない。「标示」と入れてほしい。＜中国語圏（簡体字）＞③ ☆凡例の中国語表記は、「道」→「道路」、「信号」→「信号灯」、「站」→「车站」の表記のほうが自然である。＜中国語圏（簡体字）＞③ ☆凡例の中国語表記は、「道」→「道路」、「信号」→「信號燈」のほうがよい。＜中国語圏（繁体字）＞③							
	その他	○オレンジの場所（修学院中学・修学院第二小）や黄緑の場所（一乗寺公園・児童公園）には英語表記がなく、目立つだけに何なのか気になった。＜英語圏＞① ○右の京都市全域の地図に英語表記がない。赤の星印や青の四角印が何を指しているかわからず、気になってしまう。＜英語圏＞④ ☆韓国語の表記があるのは有名な観光地のみで、「児童公園」や「学校」などには韓国語がない。目的地に行くまでの目印になるので、こういったところにも韓国語表記が欲しい。＜韓国＞①							
わかりやすさ その他		◎方角を示すマークはわかりやすくなった。＜英語圏＞＜中国語圏（簡体字）＞② ☆郵便局のピクトグラムは手紙の形になっているが、携帯電話のメールのマークのようで少しわかりにくい。「〒」マークのほうがよい。＜韓国＞③ ◎スケール表記が追加されたので、目的地までの距離が想像しやすくなった。＜中国語圏（簡体字）＞ ＜中国語圏（繁体字）＞①							

※写真は次のページ

調査コース	Ⅰ　叡山電鉄エリア
ゾーン	3．一乗寺駅
アイテム番号・名称	A-11．一乗寺駅周辺案内　（現状調査結果　Ⅰ-2-A　参照）
種別	案内表示

（改修前）

①

拡大図

②

③

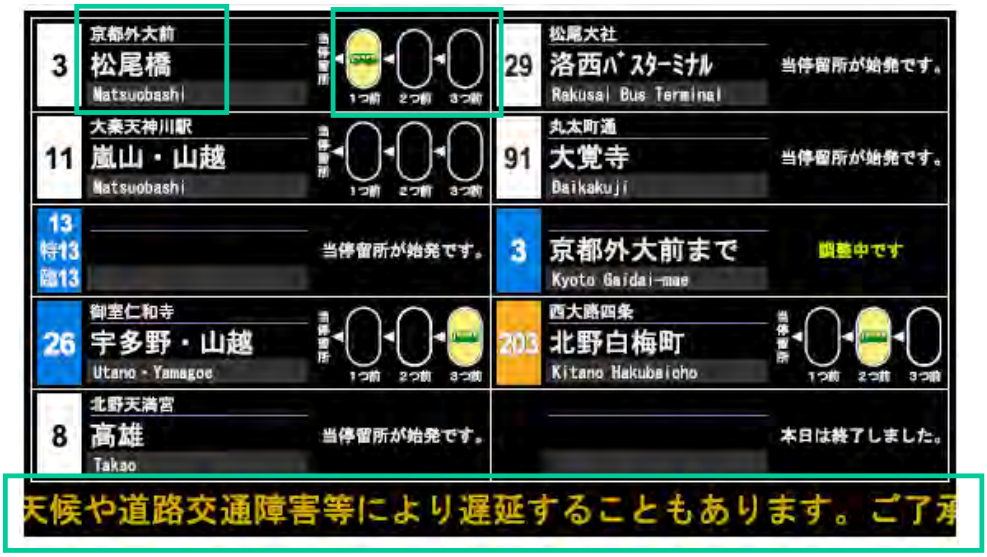
④

調査コース	Ⅱ　京都市交通局エリア
ゾーン	1．四条烏丸バス停
アイテム番号・名称	B-1．バス停LCD表示器（バス接近案内表示器）
種別	駅・バス停乗車案内

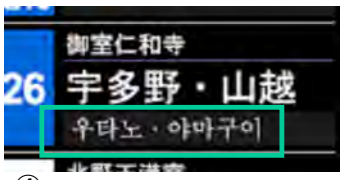
◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果
見つけやすさ	配置・大きさ	☆路線図と隣り合わせに設置してもらえると、さらに見やすく、わかりやすくなると思う。＜中国語圏（簡体字）＞＜中国語圏（繁体字）＞
	文字の大きさ・デザイン	☆韓国語表記の文字が小さく細いので、もっと太い文字にしてほしい。混んでいて画面に近付けない時は、見にくいと思う。＜韓国＞④
	その他	
外国語表記	対応	英語　○　韓国語　○　簡体字　○　繁体字　×
	訳語	☆金閣寺のみ表記が音読みになってしまっており、「きんかくじ」と読めない。他の表記のように、固有名詞の日本語の音に統一したほうがよい。＜韓国＞
	その他	○最下段のテロップは日本語だけで、注意を促すような色なのに内容がわからず、不安になってしまった。＜中国語圏（繁体字）＞③
わかりやすさ その他		○行き先と思われるバス停名は各路線の終点かと思ったら違うようで、英語表記が付いていてもそのバス停名が何を示しているのかの説明がないので悩んでしまう。＜英語圏＞① ○バスの黄色いマーク（接近表示）の下の「1つ前」等には英語表記がないので、数字だけを見てバス到着の1分前、2分前、3分前の表示かと思った。＜英語圏＞② ☆文字の切り替わりが速いので、もう少しゆっくりでもよいと思った。＜韓国＞ ◎バスの系統、行き先と併せて、バスが近づいている様子もわかりやすい。＜中国語圏（簡体字）＞＜中国語圏（繁体字）＞② ☆テロップに、両替方法や支払い方法について中国語で説明があれば、バスに乗る前に準備ができる。＜中国語圏（簡体字）＞＜中国語圏（繁体字）＞③

①　②



③



④

（改修前）

調査コース	Ⅱ　京都市交通局エリア
ゾーン	1．四条烏丸バス停
アイテム番号・名称	B-3．バス停時刻表　（現状調査結果　Ⅱ-2-B　参照）
種別	駅・バス停乗車案内

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果
見つけやすさ	配置・大きさ	
	文字の大きさ・デザイン	○全体的に字が小さく、近付いて見ないといけないので、混んでいる時は見にくくなると思う。＜韓国＞
	その他	
外国語表記	対応	英語　○　韓国語　×　簡体字　×　繁体字　×
	訳語	☆休日の表記が「Holiday」になっており、日曜日はどこを見ればよいのかと思った。「Sunday & Holiday」のほうがわかりやすいのではないか。＜英語圏＞② ○日曜日が「Holiday」に含まれるのか戸惑った。＜中国語圏（繁体字）＞②
	その他	☆「バス時刻表」という外国語表記が欲しい。＜韓国＞① ☆数字の意味が韓国語では説明されていない。「分」「時」を表す韓国語を大きく表記してほしい。＜韓国＞① ○△印について中国語の説明がないので、乗ってよいものかわからず不安になる。＜中国語圏（簡体字）＞③
わかりやすさその他		☆表の一番左端にも時刻の数字列が付いていれば、時刻表の意味がすぐにわかる。＜英語圏＞④ ☆洛バスの時刻表は左列に時間、右列に分の記載があるのでわかりやすい。普通の路線バスの時刻表は、左から「平日の分、時、土曜の分、時、休日の分」という並びになっており、外国人観光客にはわかりにくい。洛バスの時刻表の記載方法に統一するなどして、わかりやすくしたほうがよいと思った。＜韓国＞⑤ ○同じ「13」系統でも「特13」や「臨13」があり、何が違うのかわからない。＜中国語圏（繁体字）＞

（改修前）

⑤

調査コース	Ⅱ　京都市交通局エリア
ゾーン	2. 洛バス車内
アイテム番号・名称	B-4. 洛バス車内音声案内　（現状調査結果　Ⅱ-2-C　参照）
種別	アナウンス

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果							
見つけやすさ	配置・大きさ								
	文字の大きさ・デザイン								
	その他								
外国語表記	対応	英語	○	韓国語	○	簡体字	○	繁体字	○
	訳語								
	その他	◎歴史的なことを紹介するアナウンスは興味深く、有益だと思う。＜英語圏＞ ☆両替方法は外国人観光客が不安に感じることなので、アナウンスでも案内してほしい。＜韓国＞ ☆運賃の案内もあれば、事前に用意できるので安心できる。＜中国語圏（繁体字）＞							
わかりやすさ その他		○バスが混んでいると、人の話し声がうるさくてアナウンスが聴き取りにくい。スピーカーの下にいないと聴き取ることは難しい。＜英語圏＞ ○放送の音量が小さく、人の話し声やエンジン音のほうが大きいため、聴き取りにくかった。＜韓国＞＜中国語圏（繁体字）＞ ☆音量が小さいので聴き取りにくい。1つの内容は一度しか流れなかったようだが、放送は何度か繰り返してもらえるとありがたい。＜中国語圏（簡体字）＞ ○音量が小さく、聴き取りにくかった。＜中国語圏（繁体字）＞							

調査コース	Ⅱ　京都市交通局エリア
ゾーン	2. 洛バス車内
アイテム番号・名称	B-2. バス車内LCD表示器（車内情報表示器）
種別	駅・バス停乗車案内

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

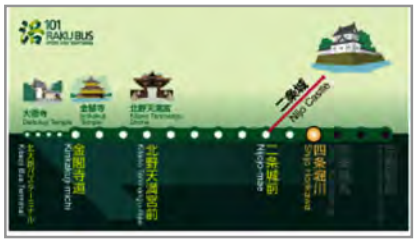
項目		調査結果
見つけやすさ	配置・大きさ	☆画面が前方に1つしかなく、混んでいる時は背の低い人は見にくいので、バスの後方にも付けてほしい。＜英語圏＞ ☆車内の前方にいる人はよいが、後方にいると、情報を得るために前方まで行かねばならず、せっかく情報の内容がよいだけにもったいないと感じた。真ん中や後方にも同じような案内があると便利。少なくとも路線図はバスの真ん中でも見られるようにしてほしい。＜韓国＞
	文字の大きさ・デザイン	☆次の停留所の案内画面があったが、「次は」の日本語は大きいのに、その右下の「Next Stop」の英語表記は小さすぎてほとんど見えない。次のバス停がどこかはとても気になる情報なので、初めて乗った人でもそれが次のバス停の表示であるとわかるように、英語ももっと大きく表示してほしい。＜英語圏＞①
	その他	
外国語表記	対応	英語 ○　韓国語 ○　簡体字 ○　繁体字 ×
	訳語	
	その他	○両替の方法について説明があったが、日本語のみだった。＜韓国＞②
わかりやすさ その他		◎この先の停留所や次の停留所だけでなく、両替方法や乗換案内などさまざまな情報が表示され、とても便利だと思った。＜英語圏＞①②③④ ◎わかりやすくてとてもよい。＜中国語圏（簡体字）＞ ◎両替の方法はアニメで説明があるので、とてもわかりやすい。＜中国語圏（繁体字）＞②

（改修前）

①

③

②



④

調査コース	Ⅲ　京福電気鉄道エリア
ゾーン	1．北野白梅町駅
アイテム番号・名称	C-7．外部誘導サイン
種別	駅・バス停乗車案内

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果							
見つけやすさ	配置・大きさ	◎改札を出る時に目に付きやすい場所にあり、色も見つけやすい。＜英語圏＞①							
	文字の大きさ・デザイン								
	その他								
外国語表記	対応	英語	○	韓国語	○	簡体字	○	繁体字	×
	訳語								
	その他	○距離は大きな字で書かれているが、「約」の英語表記がないので、どういう意味か悩んでしまう。＜英語圏＞①							
わかりやすさ その他		◎必要な情報が絞られていて、シンプルでわかりやすい。＜英語圏＞① ◎とても簡潔でわかりやすい。＜英語圏＞＜中国語圏（簡体字）＞① ☆徒歩で何分くらい、といった所要時間も表示してほしい。＜韓国＞ ＜中国語圏（繁体字）＞① ☆バス、徒歩などの行き方の説明もあるとよい。＜韓国＞① ◎シンプルでわかりやすい。＜中国語圏（簡体字）＞＜中国語圏（繁体字）＞①							

（改修前）

①

調査コース	Ⅲ　京福電気鉄道エリア
ゾーン	2. 嵐電車内（北野線）
アイテム番号・名称	C-3. 車内　運賃支払い案内シール
種別	設備

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果							
見つけやすさ	配置・大きさ								
	文字の大きさ・デザイン								
	その他								
外国語表記	対応	英語	○	韓国語	○	簡体字	○	繁体字	×
	訳語	☆両替機と運賃箱の違いがわからない外国人が多いので、説明が欲しい。運賃箱にちょうどの金額を入れてほしいなら、「exact fare only」などの表記があれば助かる。＜英語圏＞② ☆日本語の「降車駅でお支払い下さい」の英訳は、「... where you arrive」よりも「... when you arrive」のほうが自然な表現で、通常使う言い回しだと思う。＜英語圏＞① ☆「alight」は点火するという意味なので、「arrive」のほうがよい。＜英語圏＞① ○韓国語で表記されている「カード」はクレジットカードの意味になり、運賃をクレジットカードで支払えるのかと勘違いしてしまう。＜韓国＞① ☆降車駅で支払う、という表現の「下车站支付」より、降りる時に、という表現の「下车时支付」のほうが自然である。＜中国語圏（簡体字）＞①							
	その他	○両替についての説明にも英語表記が欲しい。＜英語圏＞② ○「出口」も英語で表記してほしい。＜英語圏＞⑤ ○両替方法を外国語でも表記してほしい。＜韓国＞②							
わかりやすさ その他		◎大人運賃と子供運賃の表示はわかりやすかった。＜英語圏＞② ☆出口の図は、車体に色を付けず透明の立方体にして、内部から出る矢印などで出口の方向を表現したほうがわかりやすい。今の矢印は意味がわかりにくい。＜中国語圏（簡体字）＞③ ☆出口の図はわかりにくい。文字での案内も必要。＜中国語圏（繁体字）＞③ ☆運賃支払いの図は、切符と現金の両方が必要なのか、どちらか一方でよいのかがわかりにくい。文字での説明も必要だと思う。＜中国語圏（繁体字）＞④							

①

（改修前）

調査コース	Ⅲ　京福電気鉄道エリア
ゾーン	2. 嵐電車内（北野線）
アイテム番号・名称	C-4. 車内　降車ボタン案内シール　（現状調査結果　Ⅲ-2-C　参照）
種別	設備

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果
見つけやすさ	配置・大きさ	
	文字の大きさ・デザイン	
	その他	
外国語表記	対応	英語 ○　韓国語 ○　簡体字 ○　繁体字 ×
	訳語	☆「Please」と「pay」の間にスペースがなく、1語のように見える。＜英語圏＞① ☆「alight」は点火するという意味なので、「arrive」のほうがよい。＜英語圏＞ ① ☆降車駅で支払う、という表現の「下车站支付」より、降りる時に、という表現の「下车时支付」のほうが自然である。＜中国語圏（簡体字）＞②
	その他	☆こういう形での英語表記は、アルファベットを横に寝かせず、縦に並べたほうが見やすいと思う。＜英語圏＞① ☆運賃・乗車券を降車駅で支払うことの韓国語表記はあるが、ボタンを押して前扉から降りるということの韓国語表記がない。そもそもこのボタンは何かわからないと押せないので、「このボタンを押して～」の箇所にも韓国語の訳が欲しい。＜韓国＞③ ☆「このボタンを押して～」の箇所の中国語訳がないので、「下車時請按鈕」などの翻訳を付けたほうがよい。＜中国語圏（繁体字）＞②
わかりやすさその他		

（改修前）

① 英語

② 中国語（簡体字）

③ 韓国語

調査コース	Ⅲ　京福電気鉄道エリア
ゾーン	3. 帷子ノ辻駅
アイテム番号・名称	C-16. ホーム　のりかえ案内サイン
種別	駅・バス停乗車案内

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果							
見つけやすさ	配置・大きさ	○乗換案内の看板は、前にある2番のりばと4番のりばの看板に隠れているので、電車を降りてすぐに見つけることができなかった。＜中国語圏（簡体字）＞＜中国語圏（繁体字）＞① ☆階段の上だけでなく、電車を降りてまず目につく場所にも設置してあれば、より親切だと思う。＜中国語圏（簡体字）＞＜中国語圏（繁体字）＞①							
	文字の大きさ・デザイン								
	その他								
外国語表記	対応	英語	○	韓国語	○	簡体字	○	繁体字	○
	訳語								
	その他	☆韓国語表記は「嵐山方面」しかなかった。「のりかえは1番のりばへ」など、具体的な乗換の説明が欲しい。＜韓国＞① ☆重要な情報なので、「のりかえ」「のりば」に対応する韓国語も必要だと思う。＜韓国＞① ☆「のりかえ」は「乗換」、「のりば」は「乗場」と漢字で表記してあれば理解できる。＜中国語圏（簡体字）＞＜中国語圏（繁体字）＞①							
わかりやすさその他		☆この案内の近くに全体路線図があったほうがわかりやすい。＜韓国＞① ○駅番号が確認できる路線図が近くにないので、「A10…A14」という記号の意味がわからなかった。＜英語圏＞ ＜中国語圏（簡体字）＞＜中国語圏（繁体字）＞①							

①

調査コース	Ⅲ　京福電気鉄道エリア
ゾーン	3. 帷子ノ辻駅
アイテム番号・名称	C-13. ホーム　のりば案内　サイン　（現状調査結果　Ⅲ-2-E　参照）
種別	駅・バス停乗車案内

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果							
見つけやすさ	配置・大きさ	○向かい側のホームののりば案内を探そうとすると、他の広告看板に埋もれてしまい、見つけにくかった。＜中国語圏（繁体字）＞①							
	文字の大きさ・デザイン								
	その他								
外国語表記	対応	英語	○	韓国語	○	簡体字	○	繁体字	×
	訳語								
	その他								
わかりやすさ その他		○「B2…B9」（駅番号）の意味がわからなかった。＜英語圏＞③ ☆空いたスペースなどに全体路線図があったほうがよい。「A10」などのように、駅の番号が記載されているが、現状ではどの駅が何番かというのがわからないため、せっかく表示されていても役に立てられない。＜韓国＞①② ◎わかりやすくてよい。＜中国語圏（簡体字）＞② ○（　）で表記しているものと、していないものの区別がわからない。その名前の駅があるのか、観光地と下車する駅名が書かれているのか、どういう意味か悩んでしまう。＜中国語圏（繁体字）＞③							

（改修前）

①

②

③

調査コース	Ⅲ　京福電気鉄道エリア
ゾーン	4．嵐電嵯峨駅
アイテム番号・名称	C−1．駅　総合案内標（画面改修）　（現状調査結果　Ⅲ−4−A　参照）
種別	案内表示

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果
見つけやすさ	配置・大きさ	○方角を示すマークや縮尺が小さく、気づきにくい。＜中国語圏（簡体字）＞②
	文字の大きさ・デザイン	○トロッコ嵯峨駅の文字の色が薄く、字も小さいので見つけられなかった。＜中国語圏（繁体字）＞④
	その他	
外国語表記	対応	英語　○　韓国語　×　簡体字　×　繁体字　×
	訳語	
	その他	○エリアマップには英語表記が全くなかった。＜英語圏＞② ○「現在地」は日本語のみの表記だったので、まず現在地を探すことが難しかった。＜英語圏＞② ○「トロッコ」の表記が日本語しかなかった。＜韓国＞④ ○「トロッコ」の表記には、中国語も英語もなかった。＜中国語圏（簡体字）＞④
わかりやすさその他		☆右側にマップが2種類あるが、どちらを見ればよいのか判断しにくい。下のマップはあまりにもいろいろな情報がありすぎるので、もう少し情報を絞ってもよい。どちらか1つのマップだけを採用して、わかりやすくしてほしい。＜韓国＞②③ ☆下の地図は小さく、わかりにくい。絵を表示するくらいなら文字をもっと大きくしてほしい。＜中国語圏（簡体字）＞＜中国語圏（繁体字）＞③ ○この地図は全体的に広告が多いので、見にくくなっている。＜中国語圏（簡体字）＞① ○下の地図には現在位置の表示がないので困った。＜中国語圏（繁体字）＞③

※写真は次のページ

調査コース	Ⅲ　京福電気鉄道エリア
ゾーン	4. 嵐電嵯峨駅
アイテム番号・名称	C-1. 駅　総合案内標（画面改修）　（現状調査結果　Ⅲ-4-A　参照）
種別	案内表示

②

③

①

②拡大図

③拡大図

④

（改修前）

調査コース	Ⅲ　京福電気鉄道エリア
ゾーン	5. 嵐山駅
アイテム番号・名称	C-6. 駅　床面　入口案内サイン
種別	駅・バス停乗車案内

◎：好評を得た事項、○：現状の指摘事項、☆：改善要望事項

項目		調査結果
見つけやすさ	配置・大きさ	
	文字の大きさ・デザイン	
	その他	◎よく目立つ色を使用していてよいと思った。＜中国語圏（繁体字）＞①
外国語表記	対応	英語　○　韓国語　○　簡体字　○　繁体字　×
	訳語	◎このサインの英語表記は「… when you get off」となっており、車内で見たサインの表現より自然でよいと思った。＜英語圏＞② ☆降車駅で支払う、という表現の「下车站支付」より、降りる時に、という表現の「下车时支付」のほうが自然だと思う。＜中国語圏（簡体字）＞② ☆「降車駅でお支払い下さい」の中国語は、駅で、と表現するより「下車時支付」のほうがわかりやすいと思う。＜中国語圏（繁体字）＞②
	その他	○「入口」の韓国語表記がない。スペースがあるので、韓国語表記も入れてほしい。＜韓国＞② ○英語では支払うタイミングを、時を表す「when」で表しているが、韓国語は日本語が直訳されており不自然になっている。韓国語も「降りる時にお支払い下さい」といった表現にしたほうが自然に感じる。＜韓国＞②
わかりやすさ その他		◎必要な情報のみなので、シンプルでわかりやすかった。＜英語圏＞②

①

②

3. 検証調査結果の整理

検証調査の結果を、現状調査から得られた3つの視点に対応させたうえで以下に整理した。

なお、調査の対象となった検証モデルは、従来、外国語対応が全く行われていない、あるいはきわめて限定的な場所への展開を基本としており、基本的な言語バリアフリー化が図られている。ここでは、あえて特徴的な評価、要望、指摘事項を抽出、整理している。

①叡山電鉄

	評価されたポイント	要望・指摘の多いポイント
基本情報への対応	●案内所のサインがわかりやすくなり、施設を見つけやすくなった。 ●券売機周辺では運賃表が英語表示に対応してわかりやすくなり、従来日本語のみだった大人運賃・子供運賃の説明も加わった。 ●のりば案内が「八瀬比叡山口」と駅名に対応したため、参照しやすくなった。 ●車内アナウンスが多言語化され、聴き取りやすくわかりやすい。 ●車内乗車扉上に乗降案内図が設置された。表現も自然でわかりやすい。	●券売機周辺の表示では、「当駅」がわかりにくい。一日乗車券や手荷物持込の情報が外国語化されていないので気になる。 ●券売機周辺で最も目に付く上部の運賃表が外国語に対応しておらず、他の表示を参照するためにいちいち移動するのが面倒。 ●駅の構内にも路線図を表示してほしい。 ●のりば案内でトイレの位置がわかりにくい。 ●車内放送はすべての停車駅の前で中国語、韓国語でも案内が欲しい。
効率的な情報提供	●のりば案内で比叡山、大原方面への乗換情報が追加された。また、トイレのピクトグラムも表示されている。	●広告とサインを明確に区別できるようにしてほしい。 ●券売機のそばにある冬季運休の情報が、警告色で記載されているのに日本語のみなので不安になった。
わかりやすい表示	●周辺案内マップは、方位記号がシンプルでわかりやすいと評価されているほか、スケール表示が追加されたことで距離感がつかみやすくなった。	●案内所のサインは設置位置をもう少し下げ、文字を大きくしてほしい。 ●入口のドアの「有人口」は最低限英語で表示してほしい。 ●「冬季」とは具体的にいつからいつまでか、表示してほしい。 ●「のりかえ」、「のりば」でなく「乗換」、「乗場」と表記すると中国人はそのまま理解できる。 ●中国語で「切符を販売する人がいない電車」という説明があるが、それよりも運賃の支払い方法を説明してもらうほうがわかりやすい。 ●車内の乗降案内板で最前部のことを「very front」や「最前面的」と訳すのは不自然。「運転士のいる側」で理解できる。 ●周辺案内マップでは、目標物となるような施設も外国語で表示してほしい。 ●郵便局のピクトグラムはインターネットのメールを連想させる絵柄なので、インターネットが使える場所かと思った。

②京都市交通局

	評価されたポイント	要望・指摘の多いポイント
基本情報への対応	●バス接近表示器は、バスの系統や行き先だけでなく、バスが近づいている様子もわかりやすい。 ●時刻表は基本的な部分を英語併記としたことで従来のものよりわかりやすくなったが、サイズ的な制約はなお大きい。 ●車内放送が多言語化され、乗っていて安心感がある。歴史等の有益な情報も多い。 ●車内情報表示器はさまざまな情報が表示され、非常に便利。	●バス接近表示器の行き先と経由地の違いがよくわからなかった。 ●時刻表には、それが時刻表であることを示す外国語表示が欲しい。 ●車内放送の音量を大きくしてほしい。混雑していると場所によっては聞こえない。 ●車内情報表示器は前に1台しかないので混雑していると見にくい。せめて路線図だけでも後方にあるとよい。
効率的な情報提供	●車内情報表示器は、次の停車停留所だけでなく、その先の停留所、両替方法、乗換案内等、車内でその時々に必要とされるさまざまな情報が表示される点で利便性が高い。	●バス接近表示器の近くに路線図を設置するとさらにわかりやすい。
わかりやすい表示	●車内情報表示器のアニメーション表示はわかりやすい。	●バス接近表示器の画面表示切り替えが速いので、1つの画面の表示時間をもう少し長くしてほしい。 ●バス接近表示器の下段のスクロール情報（日本語のみ）が警戒色（黄色）で表示されているので、重要な情報かと気になった。 ●バス接近表示器の接近マークの下の数字の意味が、到着までの時間なのか何なのか、よくわからない。 ●金閣寺のハングルが音読みで表記され、「きんかくじ」とは読めなかった。固有名詞は日本語の読みで翻訳するようにしてほしい。 ●時刻表の文字を大きくしてほしい。 ●車内情報表示器の外国語の文字サイズをもう少し大きくしてほしい。

③京福電気鉄道

	評価されたポイント	要望・指摘の多いポイント
基本情報への対応	●車内の運賃支払い案内シールは基本部分が多言語化され、イラストを交えた説明も加わったので、大人運賃と子供運賃の違い等がわかりやすくなった。 ●帷子ノ辻駅の乗換案内板は多言語化が図られたうえで駅番号も採り入れられ、わかりやすくなった。 ●駅総合案内板は利用案内が多言語化されたほか、地図の方角が統一され、見やすくなった。 ●ホーム上の乗車口案内は目に入りやすい位置に必要な情報のみがシンプルに表示されていてわかりやすい。	●車内の運賃支払い案内シールには両替機の説明も欲しい。また、(　)書きの部分も多言語で説明してほしい。 ●駅総合案内板にはマップが3種類も載っているので、それぞれのマップの位置づけ、目的をわかりやすくしてほしい。
効率的な情報提供	●北野白梅町駅の周辺誘導サインは、改札を出る時に目に付きやすい位置にあり、内容も必要な情報のみに絞り込まれていてわかりやすい。具体的な距離が表示されているのもよい。	●帷子ノ辻駅の乗換案内は降車した場所から視認できる位置にも設置してほしい。 ●駅番号を理解するために参照できる路線図をそばに設置してほしい。
わかりやすい表示	●北野白梅町駅の周辺誘導サインはデザインがシンプルで色も見つけやすい。 ●ホーム上の乗車口案内の配色はよく目立って見つけやすい。	●北野白梅町駅の周辺誘導サインの距離表示にある「約」が翻訳されていないため、信頼感が低下している。 ●駅総合案内板の広域マップにも現在地の表示が欲しい。また、イラスト等を入れず、単純で見やすいものにしてほしい。 ●ホーム上の乗車口案内の「運賃は降車駅で支払う」という表現の翻訳に対しての意見が多数あった。 ●北野白梅町駅の周辺誘導サインは、調査員からの指摘はなかったが、「KINKAKU-JI」等、同社が配布しているガイドマップでの表記「Kinkaku Ji (Temple)」と異なるものが表示されている。

4. 有識者の意見・指摘事項の整理

有識者アドバイザーとして計3回の運営協議会、および現状調査、検証調査に参加いただいた平安女学院大学国際観光学部専任講師 井上 学氏の意見、指摘事項を以下に示す。

［検証モデルに対する意見・指摘事項］

●出町柳駅の券売機エリア上方の新設サインに準じて、個々の券売機の上の運賃案内も更新の際には同じデザインに統一するとわかりやすくなる。

●出町柳駅構内ののりばサインにある「八瀬比叡山口でケーブル・バスへのりかえ」の表示について、現状は「八瀬比叡山口のりかえ」とあるが、これを「八瀬比叡山口『駅で』のりかえ」または「八瀬比叡山口『で』のりかえ」と1文字加えるだけでわかりやすくなると思う。

●一乗寺駅の周辺案内図は、（デザイン決定の経緯には諸事情があったと推測しているが）鉄道路線図の中に「比叡山」「鞍馬・貴船」などのエリア名の情報が表示されているが、これらは地図としてあまり意味がないと思う。これらを記載しないほうが路線図はよりシンプルになって見やすくなる。

●また、この周辺案内図の右下に京都市の区を示した地図があり、その中で「現在地はここ」と表示されているが、これを見ても現在地を具体的に把握することはできない。むしろ乗降車案内等を記載したほうが案内図としての利便性が高まると考えられる。

●京都市交通局のバス接近案内表示器の接近マークについて、以前は1つ前のバス停が「まもなくきます」（下段に英文表記）の表示だったものが、今回、バスの絵柄の表示に変わった。そこを従来通りに修正することで外国人にもバスが接近してきていることを感じ取ってもらえると思う。

●ただ、「まもなくきます」に英語を併記すると文字が小さくなって判読性が低下するという問題があり、対応は難しい。また、バス到着までの待ち時間を示すことは現実的にはほぼ不可能である。

●車内の案内表示器に「高額紙幣は両替できません」という案内があったのはよかった。そこで、バス停においても、例えば、新しい接近表示器にシール等で「このバスは両替方式です。紙幣は使えません」と表示するなどして、乗車前にもその情報を提供できれば、乗車後のトラブル回避につながるだろう。

●京福電気鉄道では、車内の運賃支払い案内シールや駅の総合案内板に描かれた降車口案内のイラストについて、外国人調査員から「わかりにくい」という評価を受けていた。ここでは、電車を斜め前から見たイラストよりも、真横から見たイラストを使用し、「ここから乗車して、車内でボタンを押して、降りる時はここから降りてください」という説明をしたほうがわかりやすいと思う。

［今後の展開・課題について］

●基本的には、「日本人が理解しにくいものはいかにうまく翻訳しても外国人にも理解しにくい」ということである。最大の利用客である日本人にとってわかりやすい表記・表現を心がけることが、結果的に言語バリアフリー化にもつながるのではないかと考えられる。

●バス等で最低限、的確に伝えるべき情報は「いつ来るか、どこを通る（どこへ行く）のか、運賃はいくらか」という3点であると考えられる。今回の検証モデルのようなシステムが普及することで、大半の不満は解消されると考えられる。

●京都駅に降り立った時に、どこで情報を手に入れられるかが一番重要である。本来は事前にインターネット等で情報収集してから来訪してもらうのが理想だが、日本語を含めた多言語の資料の入手場所を確立し、駅構内に明示することが重要である。

●また、こうした情報は本来、すべてを網羅したものであることが望ましいが、現実的には、例えば比叡山であれば叡山電鉄等、各社局のパンフレット等を配布するシステムを構築することで、言語バリアの低減につながると考えられる。あるいは、主要な駅のインフォメーション等に最低限、英語版のツールをそろえておくことも有効であろう。

●今回の調査で外国人調査員が金銭面に非常にシビアだったのには驚かされたが、観光客が初訪問の土地を格安で旅行するのは難しい。むしろ、運賃支払いのストレスを回避して楽しめるように、京都ビギナーには京都市内乗り放題の一日乗車券を推奨し、そのことを海外向けのパンフレット等に記載してもらうとよいと思う。

●そして、より日本のことがわかってきたら今度は「スルッとKANSAI 2dayカード」を、さらに詳しくなってきたら、各社のお得な切符を自分で探して利用してもらう、といった段階を踏むとよいのではないか。

●多言語での情報提供は、一度行ったら完成ということにはならない。常に更新が必要になるので、更新を行いやすい環境づくりが不可欠である。各社で、現場に集まってくるお客様の要望への対応を一度集約し、次に更新する時に「こうしよう」というシステムを作ることが望ましい。

●京都府・京都市や関西地域全体で表記を統一することも効果的である。例えば、スルッとKANSAI加盟各社で多言語表記を統一し、表記のガイド冊子のようなものを制作・配布することで、各社担当者の負担が軽減できるだろう。

●正しい訳語の開発については、新たなビジネスチャンスとなる。的確な翻訳を行うシステムを構築した企業は、各社の多言語化の業務を独占的に請け負うことができ、また各社の担当者もその企業を信頼して発注することが可能となる。

●情報提供の基本は、まず最低限の情報を充実させることで、それによって観光客のストレスのかなりの部分を解消できる。もうひとつは、情報提供の際に完全なものを作ろうと気負わないこと。正反対の意味に誤解されるような表現や、単純なスペルミスさえなければ、おおよそ正しい情報は伝わるものである。

●また、多言語表示がなくても、他の利用者の行動を見て真似をする、ほかの人に尋ねるなどすることで、おおよそ目的は果たせることが多い。こちらの答え方がたどたどしくても、気軽に外国語で声をかけられる京都の街を作っていくことも重要である。

5. 今後の京都の言語バリアフリー化を考える視点

前項で整理した検証調査結果の特徴的なポイントをさらに単純化すると、特に評価が高いポイントについては、以下のような共通項が見られる。

■特に評価が高い検証モデルの傾向

●その情報を必要とされるタイミングで提供できている
●見つけやすい位置にある
●内容が絞り込まれていて情報を探しやすい
●レイアウト、配色がシンプルで読みやすい

また、要望や指摘事項の多いポイントの共通項をまとめると以下のようなものが挙げられる。

■多かった要望、指摘事項

▼路線図等の基本的な情報は随時参照できるようにしてほしい
▼文字（音量）を大きくしてほしい
▼もっとわかりやすく表現してほしい
　（特に切符購入、運賃支払い、両替、降車に関すること）
▼付帯的な情報、補足的な情報も外国語対応にしてほしい

こうした点を考え合わせると、以下のような3つの示唆が得られる。

乗降動作や運賃支払い等、基本情報の充足に伴ってニーズが高次化

- デザインや設置に対する要求水準の高度化
- 情報ニーズの拡大　付帯、補足情報も知りたい
- ネイティブ表現の追求　自国の表現レベルに合わせて

考えてみればこれは情報に限らず、一般的な商品やサービスの分野にもあてはまる。絶対的不足の時期から量的充足の時期に至り、やがて質的充足の時期を経て付加価値創造の時期を迎える、という一般的なマーケティングのプロセスに近いものと言えるかもしれない。

そして、ここで重要なことは、この「もっと見やすく、もっときめ細かく、もっとわかりやすく」というニーズの方向性は外国人だけに限らず、圧倒的多数派を占める日本人利用客にもあてはまることである。検証調査の際、偶然周囲に居合わせた日本人の利用客から「見やすくなった」、「わかりやすくなった」といった感想をいくつかいただいたが、言語バリアフリー化の成果は情報提供環境の全体的な改善にもつながっているものと考えられる。

今後については、当面は絶対的不足の解消を主眼に、より優先度の高いものから上記のようなより高次化したニーズに対応していくことが求められるが、多言語対応等がいわば日常業務化するような状況も予想されるため、情報提供者が情報発信を永続的に行っていくための環境づくりが重要になるものと考えられる。

もっと見やすく、もっときめ細かく、もっとわかりやすく
を
よりシンプルに、より簡単に、より効果的に、より効率的に
行っていくことがこれからの不可欠な要素となる