

# 調査結果

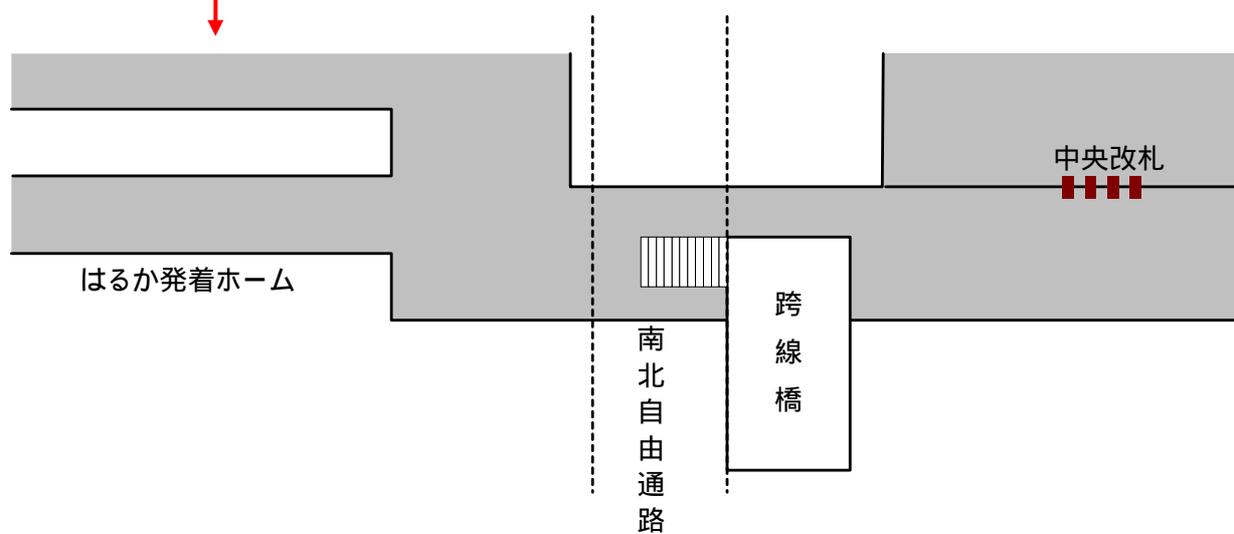
## 1 プラットホーム・改札口

### 1 - A JR京都駅はるかホーム(30番線)～中央改札



#### 【調査対象エリア】

「関空特急はるか」が発着するJR京都駅（在来線）30番線ホームと中央改札までの構内通路。



## 「関空特急はるか」発着ホーム（30番線ホーム）

### 【指摘事項】

- a.（出口、乗り換え案内などに関する）案内表示が少ない。



### 【設置者の対応・意見】

- ・今後の検討課題の一つとする。

## 構内通路上の誘導サイン

### 【指摘事項】

- a. 誘導サインの矢印の方向が曖昧である。
- b. 方向を表す矢印は地面にも適当に付けてもらえれば、上ばかり見なくてすみ、大きくもできる。その方がわかりやすいかも知れない。
- c. 手前のサインは大きいのに日本語しか書いていない。大きなサインは重要なことが書いてあるのだろうと思うが、そちらは日本語表記のみなので不安になる。



全景



a



c

### 【設置者の対応・意見】

- ・サインの内容については、西日本旅客鉄道株式会社で定めたサインマニュアルに準拠して表示を行っており、指摘事項については、今後の改修の際に参考とする。
- ・お客様の流動のボリュームを考慮すると、床貼りのサインは効果的でないと考えます。
- ・補完、強調的なサインが増えている傾向にあり、一体的な整理を検討していく。

## 中央改札正面サイン（改札内）

### 【指摘事項】

- a . 中央改札にある英語の新幹線のサインは文字が小さすぎ、その上、入口は右方なのにサインが左の方にあるので気付けない。
- b . サインの字が小さい。
- c . 中央改札（有人）の近くにサインを設置してほしい。



全景

### 【補足】

- a については 2008 年 3 月 12 日現在、当該サインが存在しない。

### 【設置者の対応・意見】

- ・お知らせすべき情報量との兼ね合いから文字の大きさは、ある程度限られてくるが、今後の参考とする。
- ・有人改札へのサインはお客様の流動上の観点からも設置は考えていない。

## 中央改札前コンコース

### 【指摘事項】

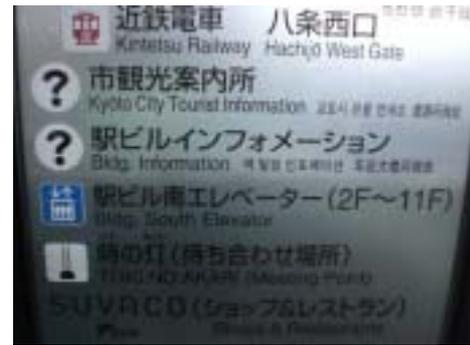
- a . 「キャリアサービス」の訳が不自然である。（韓国語・中国語）
- b . マーク（ピクトグラム）と意味があまりマッチしていない。
- c . （ピクトグラムの）エレベーターの絵がわかりにくい。
- d . ハングル表記が部分的である。



全景



a



b

**[ 設置者の対応・意見 ]**

- ・サインの表記内容の指摘については、今後の見直しの際の参考とする。
- ・ピクトグラムについては、JIS デザインを基本としたものを使用している。
- ・四ヶ国語表記を行うサインは、案内が複雑とならないよう表示対象を限定しているが、表示対象の見直しについては、今後の参考とする。



**【調査対象エリア】**

南北自由通路上にある改札。

周辺は通行量が多く、事実上のメイン改札としての位置づけを持つ。



**[ 指摘事項 ]**

- a . 誘導サインでの「八条西」の表記で「西」が、韓国語で訳されていない。
- b . 1つのサイン上で、「巴士車站」と「公共汽车站」という、同じ「バス」という意味を持つ別の単語が併記されているが、何が違うのかわからない。これを見た中国人は混乱すると思う。

全景



a



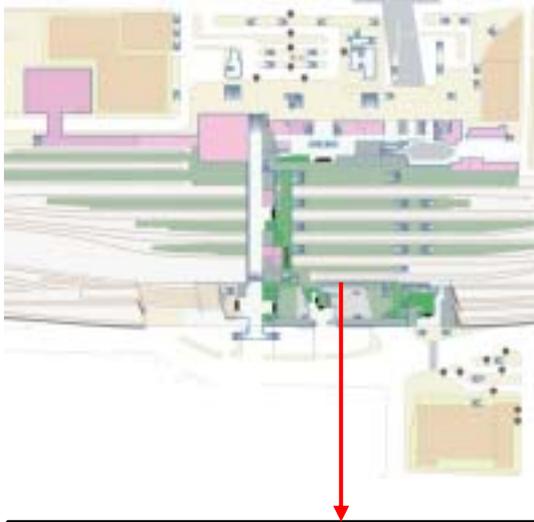
b



**[ 設置者の対応・意見 ]**

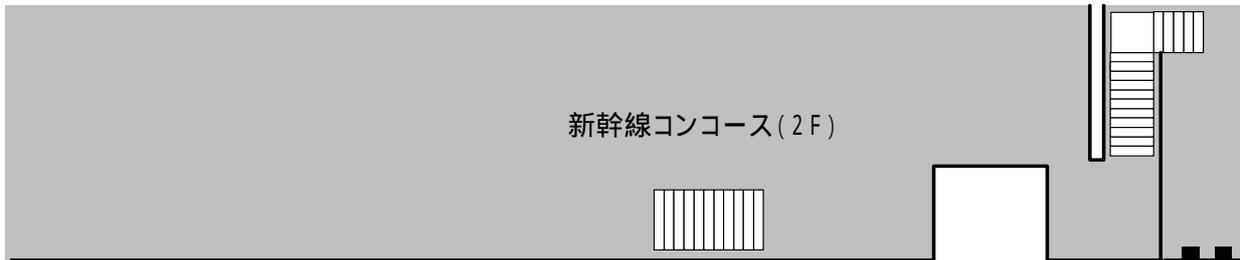
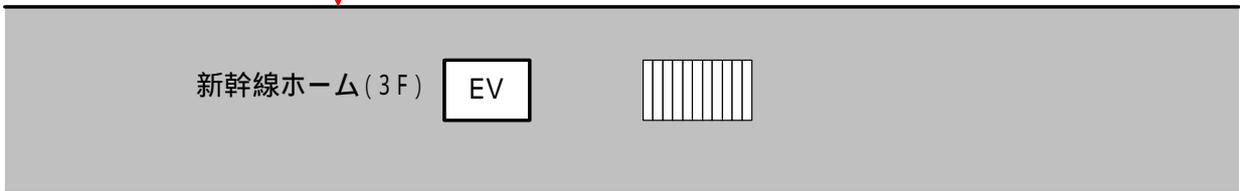
- ・個別の記載内容については、今後の見直しの際の参考とする。

# 1 - C JR新幹線ホーム～新幹線八条東改札



## 【調査対象エリア】

JR京都駅(新幹線在来線)13・14番線ホームと新幹線八条東改札までの構内通路。



新幹線  
八条東改札



## 新幹線ホームの構内サイン（13・14番線）

### 【指摘事項】

- a . のぞみ、ひかり、こだまの違いがわかりにくい。
- b . わからない時に駅員が近くにいないので不便。
- c . ハングル表記が全くない。
- d . 電光掲示板に最終目的地だけ表示されると途中の駅を目的地としている人は見落としてしまう。



c



d



### 【補足】

d については、先発列車は途中停車駅の表示が行われている。

### 【設置者の対応・意見】

- ・ a . 列車名については、ホームの発車標及び乗車口揭示器に、日本語と英語で案内しており、さらに列車毎に色を変えて分かりやすく表記している。また日・英表記と併せて、数字による列車番号表示を行っており、かつ係員による列車番号での案内もしていくこととする。
- ・ b . ホーム、改札、切符売場、案内所等、駅構内には駅の業務に合わせて適正な人員を配置している。不明な点があれば近くの駅員に尋ねていただきたい。
- ・ c . 東海旅客鉄道株式会社では、海外からのお客様に対して案内表示をわかりやすいものとするため、トイレや案内所などの各設備には国際標準に基づいたマーク、いわゆるピクトグラムを採用し、主な情報には国際的な共通語とされる英語を併記することを基本としている。（限られたスペースに複数の言語を表記すると、見づらく分かりにくくなる恐れがあることから表記していない）
- ・ d . 改札口に設置している発車標には最終目的地しか表示していないが、ホームに設置している発車標、乗車口揭示器では、日本語・英語で途中駅を案内している。また改札口には駅係員を配置しているので、不明な点があれば尋ねていただきたい。

## 新幹線構内の誘導サイン

### [ 指摘事項 ]

- a . 「地下鉄のりかえ」、「地下鉄のりば」などの「のりかえ」「のりば」は漢字で表記することによって理解できる外国人（中国人）もいる。ひらがな表記だけではわからない。
- b . 漢字だけで判断する際に、「八条東口」と「八条口」の両方あるので、「東」だけでも違う色にしてほしい。



### [ 設置者の対応・意見 ]

- ・ a . 案内サインには、日本語に加えて英語でも表記している。また全ての表示を漢字とすることは国内利用者にとって、読みにくくなる恐れがある。
- ・ b . サインの表記については統一性、見易さを考慮し、黒文字で表記している。また英語も併記している。

## 1 - D 地下鉄ホーム～中央改札



### 【調査対象エリア】

京都市交通局地下鉄烏丸線京都駅ホームと地下鉄中央改札。



### 【指摘事項】

- 「改札口」の漢字は意味が中国人にはわからない。
- 「北改札口（有人）」と「南改札口（無人）」の意味がわからないので迷う。
- 非常口のサインの近くに「中央改札」のサインがあってほしい。



a



b

### 【補足】

cについては、調査開始のスタート地点がたまたまこの位置だったので指摘があがったが、特別に取り上げるべき内容ではないと考えられる。

### 【設置者の対応・意見】

- サインの表記は今後の参考として検討していくものとする。
- 中央改札のサインはホームからすぐに認識可能と思われるため、非常口サインの近くに新たにサイン設置は検討しない。

## 1 - E 近鉄ホーム～近鉄改札



### 【調査対象エリア】

近鉄京都駅特急停車ホームと改札（旧中央改札）  
調査時点は改良工事中でサイン類も仮設のものが多かった。



## 近鉄ホーム

### 【指摘事項】

- a. 乗りこし精算の使い方がわからなかった。



### 【設置者の対応・意見】

- ・精算機本体には、英語により「FARE ADJUSTMENT」と表示をしており、また、操作画面についても「English」ボタンを押すことで英語表記に切り替わる。操作方法については、画面の表示に従って利用できるものとする。
- ・なお、精算機では処理できない旅行会社発行のクーポンを利用する場合は、係員による対応とする。

## 近鉄改札

### 【指摘事項】

- a . 近鉄改札の上の看板は出札方向から見ると、大きく「近鉄改札」とあるが、それよりもJR乗り換えの案内をわかりやすく表示してほしい。
- b . 英文表記が小さすぎる。



a



b

### 【設置者の対応・意見】

- ・現在、駅改良工事中であり、サインについては全て更新を予定している。ただし、券売機や出札付近は完成形となっている。
- ・aについては、以前、改札が中央改札と八条改札の2箇所あったが、昨年12月に1箇所に統合したため、応急（部分）的に「中央改札口」を「近鉄改札口」に修正している状態である。本サインについても駅改良に合わせて更新を予定しており、指摘事項を考慮し、適正な表現を検討する。
- ・bについては、近畿日本鉄道制定の旧基準により整備されたもので、現基準では旧基準より英語表記を大きくしており、現基準に基づき整備する予定である。

## 2 券売施設

### 2 - A JR中央改札券売施設



#### 【調査対象エリア】

JR中央改札に隣接する券売施設。



## 路線図

### 【指摘事項】

- a . 大きな駅は色で示したらわかりやすくなる。
- b . 乗り換え案内図には現在地の駅をもっと目立つものにしてくれば(3Dのように表面から突き出ているとか)もっとわかりやすい。
- c . 路線図の「関西国際空港」(外国人観光客が最も利用する可能性が高い?)が見つげにくい。
- d . 値段が2種類ある(「おとな」「子ども」)が、説明をひらがなだけでなく、英語と漢字でも書いてほしい。

全景



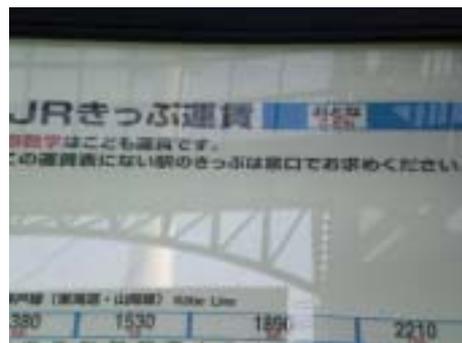
a



c



d



### 【設置者の対応・意見】

- ・サインの内容の指摘については、今後の見直しの際の参考とする。
- ・地図式の運賃表とともに、アルファベット表記の運賃表も掲出しており、こちらのPRも考えたい。
- ・地図式の運賃表における主要駅については、大文字化し英語併記を行い、更に関西空港駅については、ピクトを併記する等の工夫を行っているが、更なる強調等は今後の参考とする。

## 自動券売機その他

### 【指摘事項】

- a . 自動券売機の行き先は色を付けるなどして、行き先ごとに区別した方が良いのではないか。
- b . 操作方法は理解できたが、ボタンが多くて混同しやすい。
- c . 「はるか」の切符を購入できる場所が、みどりの窓口であることを案内していない。



### 【設置者の対応・意見】

- ・自動券売機の改修における将来的な課題の一つとする。
- ・「はるか」の自由席については当該の券売機で購入いただけるものであり、PRも検討していく。

## 2 - B JR地下東改札券売施設



### 【調査対象エリア】

JR地下東改札に隣接し地下自由通路に面する券売施設。



## 路線図

### 【指摘事項】

- 緑と青の2種類の券売機があり、どう違うのか使い分けがわからない。
- JRと地下鉄の自動券売機が隣接しているため、どちらで買うかわからない。



### 【設置者の対応・意見】

- 今後の見直しの際の参考とする。
- 地下鉄との混同については認識しており、JRの表示サインを多く付けたり、券売機までの動線に、地下鉄の方向を示すポスターを貼ることで対応している。

## みどりの窓口

### 【指摘事項】

- a . ここは外国人利用客が少ないと思われるが、サインが充実（4カ国語に対応している）のは何故だろうか。
- b . 「green counter」は英語では意味がないため、わからない。（このような表記は確認できず。外国人には「みどりの窓口 = 切符うりば」の認識がないことを指摘している?!）
- c . 「みどりの窓口」のサインだけでは、外国人はそこでJRのきっぷを売っていることがわからない。



a



c

### 【設置者の対応・意見】

- ・本窓口も外国人による利用は少なくない。他の窓口でも同様の表記を行っている。
- ・サインの内容については、今後の見直しの際の参考とする。

## 2 - C JR新幹線八条改札券売施設



### 【調査対象エリア】

新幹線券八条改札に隣接する券売施設。



## 発券状況掲示板

### 【指摘事項】

- a . 外国人観光客には自由席・指定席が理解しづらい。自由席は立ち席とイメージしてしまう。
- b . 券売機上の車両発券状況の掲示板は日本語表記のみである。
- c . 「片道」の漢字は意味がわからない。



全景



表示器アップ

### 【設置者の対応・意見】

- ・ a . 指定席・自由席については、英語でも Reserved、Non-Reserved と表記している。
- ・ b . 自動券売機の上に表示している空席表示器には英語を表示する機能はないが、自動券売機では、英語で空席表記をすることが可能となっている。

## 自動券売機

### [ 指摘事項 ]

- a . 新幹線自動券売機の表示は非常に大きく、わかりやすかった。
- b . 英語以外の表示切り替えがなく、使い方がわかりにくい。また英語の指示もわかりにくい。



全景



アップ

### [ 設置者の対応・意見 ]

- ・画面の表示については日本語、英語共、同じ内容を表示している。

## みどりの窓口

### [ 指摘事項 ]

- a . 「JR」が（鉄道会社であることが）わからない。
- b . 新幹線の切符だけしか購入できない場所だと思ってしまう。
- c . 韓国語は通じない。英語も通じない。中国語も通じない。
- d . 日本語、英語がわからない設定で話しかけると地図を書いて説明してくれた。  
わかりやすかった。
- e . 総合インフォメーションに行くよう案内された（手振り以示す）。



全景





a、b

#### **【設置者の対応・意見】**

- ・ a . JRは鉄道会社名をあらわす固有名詞。今後、行政機関による京都全体の広報・宣伝活動などがあれば協力していく。
- ・ b .東海旅客鉄道株式会社では、日本語は「JR全線きっぷうりば」と表記し、英語でも「Shinkansen and JR Line Tickets」と表記している。
- ・ c . ジェスチャーやツールの活用により、可能な限りコミュニケーションが図れるよう努めている。なお、コミュニケーションが十分にとれない場合は、確実に対応できる総合インフォメーションを案内することもある。
- ・ d . 今後も引き続き分かりやすい案内に努める。
- ・ e . コミュニケーションが十分にとれない場合は、確実に対応できる総合インフォメーションを案内していくこととする。

### **その他**

#### **【指摘事項】**

- a . 券売機とみどりの窓口のどちらで切符を買えばいいのかがわからない。
- b . 日本語のわからない外国人は数字を頼りに動くことが多いので、新幹線チケットにもせめて英語表記が必要なのでは。

#### **【補足】**

bについては、自動券売機を[English]モードにすると英文で印字された切符が購入できる。

#### **【設置者の対応・意見】**

- ・ a . きっぷの種類によっては、窓口でしか取扱いできないものもあるため、案内の必要なお客様には、窓口利用を案内していく。なお券売機でも、English ボタンを押すことにより、全て英語で表示が可能である。
- ・ b . みどりの窓口、自動券売機共に、英語を併記したきっぷの発券が可能である。窓口では係員判断により、また自動券売機では English ボタンを押すことにより、英語併記のきっぷを発券することができる。

## 2 - D 地下鉄中央改札券売施設



### 【調査対象エリア】

地下鉄中央改札に隣接しも地下自由通路に面する券売施設。



## 券売機

### 【指摘事項】

- a . 「バス - 地下鉄連絡きっぷ」の意味がわからない。
- b . 金額表示以外のボタンが多く混乱しそうである。
- c . 使い方がわかりにくい。



### 【設置者の対応・意見】

- ・全ての地下鉄券売機には、切替ボタン操作により英語案内表示がある。駅改札、案内係員での対応も行っているが、今後の際の参考とする。

## 路線図その他

### 【指摘事項】

- a . 地下鉄各路線の区別がわからないし、乗り換えもよくわからない。
- b . 地下鉄券売機上の路線図には英語表記がされているのに切符は日本語表示のみ。
- c . 「のりこし精算」は「のりこし」を漢字で表記することによって理解できる外国人もいる。  
「地下鉄のりかえ」「地下鉄のりば」などの「のりかえ」「のりば」なども同じ。
- d . JRと地下鉄の自動券売機が隣接しているため、どちらで買うかわからない。



a

### 【設置者の対応・意見】

- ・ a . 京都市営地下鉄は、烏丸線は緑色、東西線はオレンジ色と2色しかなく、わかりやすいと思われる。
- ・ b . 現在のところ、切符の英語表記は考えていない。
- ・ c . 今後の参考とする。
- ・ d . JR側も地下鉄側も柱巻サイン等で表示しているが、今後の参考とする。

## 2 - E 近鉄線券売施設



### 【調査対象エリア】

近鉄改札に隣接する券売施設。



## 自動券売機・特急券うりば

### 【指摘事項】

- こども運賃、おとな運賃は漢字にした方がいいと思う。
- 緑と青の券売機の違いがわからない。
- 特急券うりば（有人施設）では英語でのコミュニケーションはスムーズではなかった。



a



b

### 【設置者の対応・意見】

- ・ a については、漢字にすると硬いイメージとなり、また、各社においてもひらがなで表記しているケースが多く、できるだけ統一された案内を行うため、ひらがなにしている。
- ・ b については、設置（更新）時期や機能（対応できる金額種別・発売カード種別）の違いから様々なタイプのものが混在している状況である。機能の違いについては、券売機上部にサインで表記しており、また観光で来日されたお客様が通常ご購入される普通乗車券についてはどの券売機でも販売可能である。尚、近鉄をよく利用されるお客様には、券売機の色の違いで機能を判断されているお客様も多く、色の変更は現時点では考えていない。
- ・ c については、英語による最低限の案内を行えるよう継続的に講習を行っているが、全く不自由なくご購入いただけるまでのレベルまで達成することは難しいものがある。人件費負担もあり、英語の話せる係員を固定配置することも困難であり、今後も少しでも充実したご案内ができるようレベル向上に努めていく予定である。

## 路線図その他

### 【指摘事項】

- a . 近鉄利用する際に、行き先によっては特急券が必要なのに、その表示があまりなかった。
- b . 別売の特急券の意味がわからない（特急料金を徴収しない京阪や阪急に乗ったことのある外国人ならなおさら）。



b

### 【設置者の対応・意見】

- ・特急料金の案内については、日本人を含めての懸案事項であり、指摘事項を参考にできる限り、分かり易い案内を検討していきたい。

## 2 - F バスチケットセンター



### 【調査対象エリア】

空港バスなどのチケットを購入できる施設。  
駅南側の商業施設（アバンティ）内に立地。



## 自動券売機

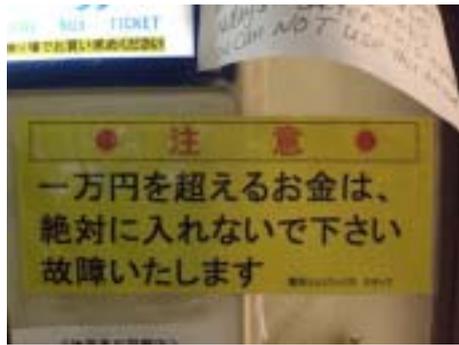
### 【指摘事項】

- a . 空港バスチケット券売機の紙幣投入口の「10,000 円を越える金額を絶対に入れないで下さい。故障します」という表記は「10,000 円札を使用しないで下さい」と解釈できる。
- b . 券売機には中国語、韓国語の表示がなかった。
- c . 側面に「荷物の取り扱い方」に関して韓国語での説明文が貼ってあるが、むしろ券売機の操作方法を示してほしい。
- d . 色んな紙（掲示物）があちらこちらに貼ってあって汚く見える。

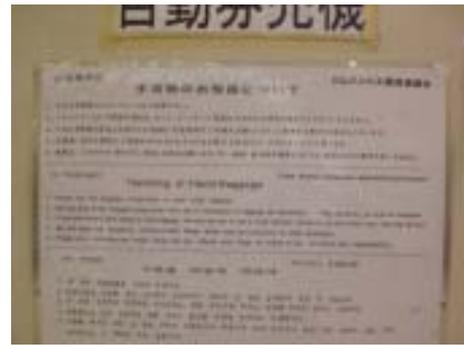


全景





a



c

### 【設置者の対応・意見】

- ・ a については、券売機の仕様上の問題で機械自体が故障して、使用できなくなり、券売機の発券の修復に時間がかかるため、こういう内容の注釈の紙を貼っているが、内容についてもう少し分かりやすい内容で表示し直していくものとする。
- ・ b、c については、これ以上自販機に表示できるスペースがないため表示は行わない。ただし、京阪バス株式会社では、ポーターがチケット購入などの案内係を兼ねており、ある程度英語での対応が可能なため、そちらで対応したいと考えている。
- ・ d については、乗車券購入時の注意を促すビラが英、中、ハングルで貼っているため、たしかに汚らしく見えるかも知れないが、案内係員がいない時に外国人の購入間違いが多発したことによる表示物であるため、券売機の代替までは現状で対応する予定である。
- ・ 20年度事業計画において、リムジンバス自動券売機を代替する計画があり、指摘事項を踏まえた上で、券売機への表示等について検討、反映したいと考えている。

## 路線図・運賃表

### 【指摘事項】

- 金額が書いていないため、金額を聞かないとわからない。(券売機横の時刻表には記載なし。テレビ下の時刻表は下にのりばの説明があったが、小さくてわかりにくい。)
- 片道、往復の金額表示があった方が良い。
- 時刻表は見やすいが、乗り場の表示がない。

### 【設置者の対応・意見】

- ・ a については、のりばにおいても運賃表記をしている。
- ・ b については、のりば標柱において往復運賃の表記は行っていないが、乗車券の購入が案内所内券売機か窓口でしか購入できないため、当面ののりば標柱への往復運賃の表記は考えていない。
- ・ c については、案内所の正面に英語でのりばを案内しており、のりば自体が正面の目に見える範囲にあるため、ことさら必要ないと考えている。

## 窓口対応路線図・運賃表

### 【指摘事項】

- a . 有人窓口では英語でしか対応してくれない。
- b . チケットセンターは照明が暗すぎて、営業していないように見えた。

### 【設置者の対応・意見】

- ・ a については人件費の問題があり、困難である。
- ・ b については、アバンティビル管理組合に申し伝えた上で、改修工事に併せて検討する。応急的な処置として、もう少し明るい蛍光灯などに変えるなどを検討する。

### 3 公共通路

#### 3 - A 南北自由通路



#### 【調査対象エリア】

京都駅を南北に横断する連絡デッキ。

JR在来線、新幹線、近鉄線の改札のほか百貨店、ホテル入口などもあり付近ではもっとも賑わいのあるゾーンとなっている。



#### [ 指摘事項 ]

- a . ハングル表記が不十分（部分的）である。肝心の「近鉄」や「乗り換え」が韓国語に訳されていない。
- b . 誘導サインでの京都市観光案内所の表記は字が小さいためわかりにくかった。
- c . 「近鉄電車」のマーク（ピクトグラム）が統一されていない。
- d . 「京都駅ビル」の「駅」が訳されずにそのままハングルで表記されている。つまり英語でいうと「Kyoto station」ではなく、「Kyoto eki」となっているのと同じ。これでは意味がわからない。
- e . 「待ち合わせ場所」を「约会地点」（中国語では「デートの所」という意味）に訳すのはおかしい。「会面地点」などの適切な言葉を考えた方がいいと思う。
- f . 「Pedestrian Deck」のサインは意味がわからない。「Walkway」の方がいい。



a





b



c



e



f

**[ 設置者の対応・意見 ]**

- ・サインの内容の指摘については、今後の見直しの際の参考とする。

### 3 - B 地下自由通路



#### 【調査対象エリア】

京都駅を南北に横断する地下通路。

一部をJR（地下東改札）や地下鉄のコンコースを兼ねる。



#### 通路および分岐点

##### 【指摘事項】

- a . 場所の位置はわかりやすいが、中国語の訳文がないのでわかりにくい。例えば「空港」は、中国語で「飛機場」であるため、意味がわからない。
- b . 「関西空港リムジンバス」のサイン表示が、アバンティに近づいた所でなくなっていた。
- c . 関空空港は多くの外国人が利用するから、アクセス表記などはもっと目立つようにしてほしい。



全景

##### 【設置者の対応・意見】

- ・ a . 基本的に日本語、英語で表示しており、スペースの関係もあり、今後の参考とする。
- ・ b については、案内所、のりばが地下道出口から左右数メートルのところにあるため、日本語以外の案内をしていない。このため、今後は地下道出入口正面のホテル棟柱へのサインの追加を検討する。
- ・ c については、建物付属設備（案内サイン）への修正が必要となるため、早急な対応ができず、アバンティビルの改修工事等に乗じて検討する。

## その他

### [ 指摘事項 ]

- a . 通路の上部ばかりにサインがあるので、できれば床にも矢印のサインがほしい。  
(通路が長いので)
- b . 吊下げサインがあっても、他のものに隠れている場合が多かった。
- c . 地下通路の途中に「Sightseeing Bus In Japanese」の看板があったけど、この英語の意味がわからない。もし、日本語しか通じない観光バスという意味なら英語圏の人には関係ないのに、なぜ英語で知らせるのかもわからない。
- d . 専門学校や病院などの広告は、英語で案内されているが、バス停は日本語でしか書いてなかった。観光客が利用しそうな場所や施設には英語も書いておいて欲しい。
- e . 障害者用の誘導線が大変印象的ですばらしい。

全景



c



d





d

**[ 設置者の対応・意見 ]**

- ・ a . b . 大規模サイン改修時の参考とする。
- ・ c . 定期観光バスは日本語のみの案内であり、英語表記については今後検討していく。

### 3 - C 八条口(ASTY)通路



#### 【調査対象エリア】

京都駅に平行して、各種お土産・レストラン等が設置されている通路。



#### 【指摘事項】

- a . 字の大きさなどサインに統一感があってわかりやすい。
- b . 中国語の表示はないが日本語の漢字でわかる。



全景



a、c



#### 【設置者の対応・意見】

- ・東海旅客鉄道株式会社でのサインルールに基づき、サイン表記については統一性、見やすさ、文字の大きさを考慮して表記している。

### 3 - D ポルタ通路



#### 【調査対象エリア】

京都駅前地下街に整備されている商業施設内の通路。



#### 【指摘事項】

- a . サインに表示されている文字が小さすぎ、また、記号が多すぎる。
- b . 「市バス」と「観光バス」のマーク（ピクトグラム）が同じ。バスのマークに「市」と「観光」とかの字を入れた方が良くも知れない。
- c . サインには中国語の表記がないけれども、「近鉄電車」という漢字から意味が理解できる。

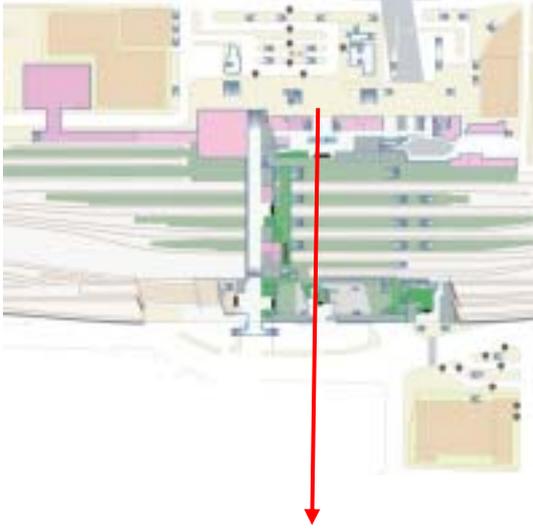


#### 【設置者の対応・意見】

- ・ 関係機関との調整を含め、今後の検討課題としていく。

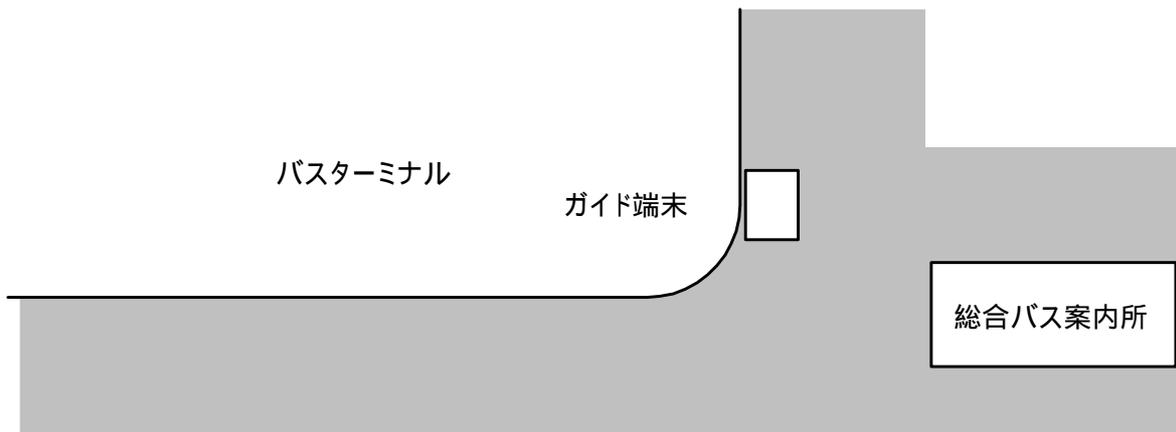
## 4 バスのりば

### 4 - A 市バスのりば（北口）



#### 【調査対象エリア】

JR京都駅北側のバスターミナルにある市バスのりば。



## 路線案内図

### 【指摘事項】

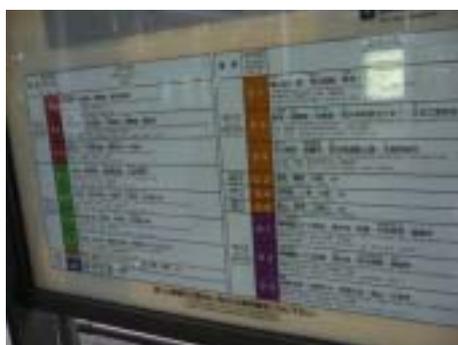
- a . 路線図は色別で表記されているのでわかりやすい。
- b . 文字の色が少し見えにくい。



全景



上アップ



下アップ



b

### 【設置者の対応・意見】

- ・今後の検討課題としていく。

## のりばサイン

### 【指摘事項】

- a . 各バスのりばのサインは英語が書いてあるが、字が小さいので近くまでいかないとわからない。バスのりばを全部見て探さなければいけない。



### 【設置者の対応・意見】

- ・バス標柱スペースに限りはあるが、今後変更の際に改良を検討していく。

## ガイド端末

### 【指摘事項】

- a . バスのガイド端末機（設置した小屋）を裏から見ると、何なのか全くわからない。
- b . 端末機はゴミ箱のように見えるので透明なものにしたらどうか。
- c . 気付きにくい場所にある。



a、b



c

### 【設置者の対応・意見】

- ・ 端末機の囲いにサイン表示等を増やし、設置位置が分かりやすくなるよう検討していく。

## 4 - B JR高速バスのりば



### 【調査対象エリア】

JR京都駅北側のバスターミナルの一角に立地。



### 【指摘事項】

- a . チケット売場がどこかわからない。
- b . JRハイウェイバスとJRバスの中国語訳は全く同じだった。中国人は戸惑うかも知れない。
- c . お金を持たない学生観光客は新幹線の代わりに夜行バスを利用することが多い。京都駅の前から新宿まで行けるバスが出ているのは便利だが、外国人学生に学割が適用されないのは残念だ。

全景



b



### 【補足】

a については、総合バス案内所で発売されている。予約なしでは利用できないので基本的には問題はないものと考えられる。

### 【設置者の対応・意見】

- ・ 今後、関係機関との調整を図っていく。

## 4 - C 空港リムジンバスのりば



### 【調査対象エリア】

J R 京都駅南側の商業施設北面に立地。



### 【指摘事項】

- a . バス運賃を払うタイミングや方法がわかりにくい。



### 【設置者の対応・意見】

- ・ 当該のりばは、空港バス以外に、定期観光バスや高速バスが発着するため、これ以上標柱に表示することは困難である。

## 5 案内施設

### 5 - A 鉄道案内所



#### 【調査対象エリア】

J R 京都駅中央改札前コンコース南西角に立地。



#### 施設外観・誘導サイン

##### 【指摘事項】

- a . 近くまで来ないと、案内所だとはわからず、売店だと思う。
- b . 窓口に、利用者が並べるよう、床に線が表示されていた方が良い。
- c . スタッフのユニホームが堅苦しく、警察官のようなイメージに見えた。



全景



c

##### 【設置者の対応・意見】

- ・サイン、制服ともに、今後の見直しの際の参考とする。

#### ツール

##### 【指摘事項】

- a . 韓国語対応不可であったが、せめて多国語対応のパンフレットが必要なのでは。

##### 【設置者の対応・意見】

- ・今後の検討課題とする。

## 人的対応

### 【指摘事項】

- a . 韓国語対応を希望すると2階の京都市観光案内所を紹介されるが、1階にも必要なのではないか。
- b . 地図などを頼んだら、「2階に行って下さい」と言われた。

### 【設置者の対応・意見】

- ・ 観光に関する問合せについても可能な範囲で対応しているが、西日本旅客鉄道株式会社の鉄道利用に関する案内所であることから、内容によっては京都市観光案内所を案内していくこととする。

## 5 - B 総合バス案内所



### 【調査対象エリア】

J R 京都駅北側の交通広場の一角に立地。



### 施設外観・誘導サイン

#### 【指摘事項】

- a . 入口にはバス案内所とあるが、まず中に入るとパン屋があって、案内所は奥の隅にあり、気付にくい場所にあった。
- b . 窓口が多すぎてどこに聞けばいいかわからない。
- c . 建物外部の各サインはもっと大きくして、色々な角度に付けていたらわかりやすい。



#### 【設置者の対応・意見】

- ・ 窓口案内サインについては、今後の変更の際に改良を検討していく。

## ツール

### 【指摘事項】

- a . 外国人観光客が利用する商品（JRとバスのパッケージきっぷ、利用客が得をする商品）をもっとカウンター手前に表記して案内してほしい。
- b . バスナビの地図はわかりやすい。

### 【補足】

「JRとバスのパッケージきっぷ」は存在しない。

### 【設置者の対応・意見】

- ・「JRとバスのパッケージきっぷ」は存在しないが、国内、海外問わず利用してもらえるお得なチケットはある。

## 人的対応

### 【指摘事項】

- a . スタッフは、定型文しか会話ができないようで、知らない質問をすると、会話がすずまない。

### 【設置者の対応・意見】

- ・案内所は年中無休で英語が話せるスタッフをローテーションで常駐させており、これ以上の改善を進めるには財政的な課題が多く、難しい状況である。

## 5 - C 地下鉄・市バス案内所



### 【調査対象エリア】

地下鉄コンコースとポルタ地下街の交差部分に立地。



## 施設外観・誘導サイン

### 【指摘事項】

- 地下鉄、市バス案内所サインに表示されている京都市のマーク（市章）の意味がわからない。  
案内所は統一して、同様のマーク（ピクトグラム）にすればわかりやすいのではないか。
- 改札口から案内所まで誘導サインなどが何もないためわかりにくい。
- 案内所だとわからない（宝くじ売り場などに見える）。



a



c

### 【補足】

- については、実際に表示されているのは「市章」ではなく交通局の「局章」である。

### 【設置者の対応・意見】

- 新設の案内所に関しては「？」マークのピクトで表記するよう改めた。
- 今後大規模な改修の際には、同様のピクトサインを整備予定である。
- bについては、中央改札付近に店舗ができ、以前はサインがなくても視認できたのだが、それが困難になった事情がある。改札自体は有人対応なので簡単な案内は行っている。

## ツール

### 【指摘事項】

- a . 英語、韓国語、中国語に訳された地図があるのにその存在がわからない。もっと色々なところに置いてあれば良いのに。
- b . 案内所のディスプレイがうどん屋さんか、ツアーリストのようなイメージだった。
- c . 地図があったが、カウンターの奥に置いて手に入れにくかった。
- d . 中国語のパンフレットがほしい。

### 【設置者の対応・意見】

- ・ a . 市内観光地などを巡る路線を運行している「洛バス」のマップであり、平成 16 年に 4 ヶ国語のマップを作成し、各案内所に置いてあるが、現在は作成していない。
- ・ b . 京都市交通局としては適切な案内所と考える。
- ・ c . d . 今後の参考とする。

## 人的対応

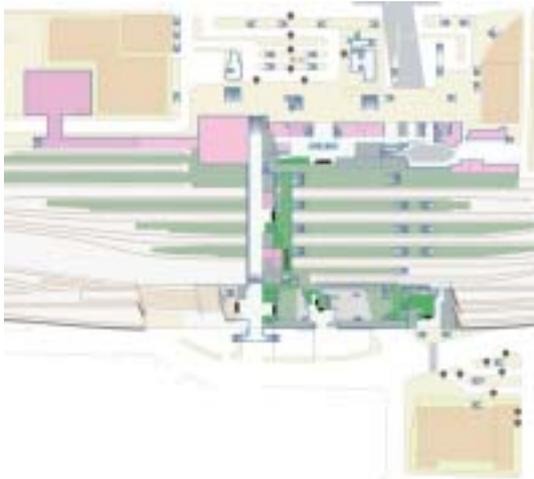
### 【指摘事項】

- a . 英語だけだが、地図で説明してもらってわかりやすかった。
- b . バイリンガルのスタッフがいるかどうかの表示があったら良い。

### 【設置者の対応・意見】

- ・ b . 改善できることは参考とする。

## 5 - D 総合インフォメーション



### 【調査対象エリア】

J R 京都駅新幹線八条口改札そばに立地。



## 施設外観・誘導サイン

### 【指摘事項】

- a . 切符売場からインフォメーションまでサインでの誘導がなく、施設の直前にしか表示がないため存在がわかりにくい。



全景



### 【設置者の対応・意見】

- ・ a . インフォメーションは切符売場の西隣にあり、切符売場の入口付近からもインフォメーションの案内が確認でき、今後の参考にしていく。(写真：2 段目左側参照)

## ツール

### [ 指摘事項 ]

- a . ロータリークラブが出資し、韓国語、中国語の地図を作っていることに感動した。
- b . パンフレットは中国語や韓国語もある。

### [ 設置者の対応・意見 ]

- ・ b . 今後も引き続き分かりやすい案内に努める。

## 人的対応

### [ 指摘事項 ]

- a . ボランティアスタッフが大変親切だった。
- b . スタッフの方の英語は非常に上手で助かった。
- c . 対応は英語のみ。

### [ 設置者の対応・意見 ]

- ・ 今後も引き続き分かりやすい案内に努める。

## 5 - E 京都府国際センター



### 【調査対象エリア】

伊勢丹百貨店9Fに立地。

外国人観光客向けのサービスを行うのは「Kyoto Tourist Information」で、センターの1テナントの位置づけにある。



### 施設外観・誘導サイン

#### [ 指摘事項 ]

- a . 京都府国際センターへの誘導案内があまり見られなかった。
- b . 施設が9階にありアクセスしにくいのは残念だ。(サインと関係のない事項であり削除希望)
- c . 外国人にとって「府」と「市」の区別がわからないため、誘導サインでの「府国際センター」の表記は「京都府国際センター」とそのまま書いた方がわかりやすい。
- d . サインをデパートの入口近くに立てるよりは、通路の上部にした方が良い。
- e . インフォメーションのマークは「？」、「！」と両方ある。これでも構わないが、統一した方がもっと良いかも知れない。(事実と異なるため削除希望)
- f . 「府国際センター」と「府観光情報センター」の違いがわからない。
- g . 「ホテル予約コーナー」とカウンター真上に吊下げ型のサインがあるが、そのサインの矢印はどこを指しているか少しわかりにくい。



全景



c



d



e



f



f

### 【設置者の対応・意見】

- ・ a、b、c、d、f について、外国人観光案内所は「京都ツーリストインフォメーション」(国際センター内)であり、また府観光情報センターは日本人向けの観光情報センターである。施設の正しくわかりやすい表示、アクセス方法の案内表示の必要性は認識しているが、施設管理上の問題もあり、関係者との協議が必要。
- ・ g については、ホテル予約のカウンターが分かるように表示しているが、どのように改善したらよいか検討していく。

## ツール

### [ 指摘事項 ]

- a . 繁体字のパンフレットがある。

### [ 設置者の対応・意見 ]

- ・パンフレットは、英語、繁体字のほか、韓国語、簡体字も用意している。

## 人的対応・その他

### [ 指摘事項 ]

- a . 韓国語は通じない。

### [ 設置者の対応・意見 ]

- ・英語を話すスタッフが 2 名いるが、他の言語に対応するスタッフは人件費との関係上、すぐには実現困難かと考えている。

## 5 - F 京都市観光案内所



### 【調査対象エリア】

南北自由通路北詰に立地する観光案内所。



## ツール

### 【指摘事項】

- a . 地図はいっぱいあるが、カウンターの後ろで見えないところに扱っておりわからない。
- b . 中国語、英語、韓国語のガイドブックがあった。



a

### 【設置者の対応・意見】

- ・ aについては、在庫に余裕がある無料の地図をカウンターに出している。カウンター奥に収納されている地図は、有料で販売しているもの、または優待券付きのものであり、スタッフの管理が必要となるものである。無料分も、数に限りがあるため、必要性を見極めて配布している。

## 人的対応

### 【指摘事項】

- a . 外部のサインにはハングルが表示されているのに、スタッフに質問すると、「ここは外国人専用ではありません」と説明された。
- b . 中国語と韓国語で対応できるスタッフがいて、親切だと感じた。
- c . スタッフが「外国人向けの観光案内は9Fにあります」と言ったが、「こちらは日本人専用だから来ないで下さい」のようで、少し冷たく聞こえた。



全景



a

### 【設置者の対応・意見】

- ・特に春夏は大混雑することもあり、原則として外国人観光客への案内は伊勢丹百貨店9階の府 Tourist Information Center で行っている。このため Visit Japan 案内所として登録しているのは、9階の府 Tourist Information Center のみである。ただ、これを徹底すると当施設を訪問した外国人を追い返すだけになるので、現場の判断で簡易な案内は行っている。

## 5 - G 駅ビルインフォメーション



### 【調査対象エリア】

南北自由通路北側に立地。本来は駅ビルの案内施設で観光案内を行う施設ではないが、立地が良く観光に関する問い合わせも多い。



### 施設外観・誘導サイン

#### 【指摘事項】

- a . 駅ビルインフォメーションの周りには大きな柱がたくさんあり、施設の様子がわかりにくい。
- b . 「building info」のサインは「station building info」にしたらもっとわかりやすい。



全景

#### 【設置者の対応・意見】

- ・今後、検討する。

### 人的対応

#### 【指摘事項】

- a . 対応は英語のみだが、表現力が高く、はっきりした情報を教えてくれた。

#### 【設置者の対応・意見】

- ・今後も継続して、お客様にわかりやすい情報を提供できるよう努力する。

## 6 アメニティ施設

### 6 - A トイレ (中央改札前コンコース)



#### 【調査対象エリア】

JR京都駅中央改札前コンコース南西角に立地。

#### 〔指摘事項〕

- a .洋式トイレがなく和式トイレのみ。欧米人は和式のトイレがどちらが前でどちらが後ろかがわからないので、シンプルな絵などで使用方法の説明があれば良い。
- b .水を流そうとする際に、すぐボタンが見付からない。
- c .スペースが狭い。
- d .「トイレットペーパーは水に流す」ということがわからない。(習慣的に)
- e .手洗い後、手を拭く紙とかが設置されていない。
- f .英語で「toilet paper is not installed inside」と書いてあるが意味がわかりにくい。
- f .トイレットペーパーを自動販売機で買わなければいけないのであれば、流しの上ではなく、トイレの入口すぐに、「中にトイレットペーパーは用意していない」と書いておく方が良い。
- g .トイレットペーパーが設置されていなかった。

全景



b





f



g

**[ 補足 ]**

f については、実際は入口すぐにも貼り紙がある。ただし、横や下に貼られている紙が色付きで目立つため、白地に黒文字で書かれたこの貼り紙は目立たない。

**[ 設置者の対応・意見 ]**

- ・これまで気付かなかった貴重な意見として、今後の設備整備に活かしていく。

## 6 - B トイレ (八条口ASTY通路沿い)



### 【調査対象エリア】

八条口 (ASTY) 通路沿いに立地。



### 【指摘事項】

- a . ティッシュ販売機は日本語の説明だけのため、わからない。絵があってもイメージが湧かない。
- b . 比較的清潔である。
- c . 洋式トイレがないようだった。
- d . トイレットペーパーが設置されていなかった。
- f . 手を拭くペーパータオルも手を乾かす機械もなかった。



a



d



f

【補足】cについては、洋式トイレも存在する。

### 【設置者の対応・意見】

- ・ASTYロード管理会社に対して、意見を今後の参考にしよう伝えていく。  
今後も引き続き使い易く清潔感のあるトイレ整備に努める。

## 6 - C 公衆電話・コインロッカー（中央改札前コンコース）



### 【調査対象エリア】

J R 京都駅中央改札前コンコース北側に立地。  
同じ室内に公衆電話とコインロッカーコーナーが隣接している。



## 公衆電話

### 【指摘事項】

- a . 最近では携帯電話が主流となっているのであまり公衆電話は使用されないのではないか。使われないものにお金をかけるのはもったいない。より重要度の高い違うものに投資したほうがよいのでは。
- b . 電話上部に「国際電話はカードで」と表記されているのに、そこではカードが売られていない。
- c . 公衆電話の側に国際電話のかけ方が表示されていない。
- d . 一回の通話にいくら（料金が）要るのかわからない。
- e . 100 円マークと併せて「100 円硬貨を使用するとお釣りが出ない（日本語）」という表示は、「100 円硬貨しか使えない」と勘違いする外国人がいる可能性がある。
- f . 電話本体にではなく、電話の上部にある壁面のスペースに、電話のかけ方などを示してくれるとより便利だろうと思う。



全景



b



c

**[ 補足 ]**

cについては、実際は本体正面に小さく書かれている。

**[ 設置者の対応・意見 ]**

- ・公共の場ということで、公衆電話の設置は必要であると考えている。
- ・サインの内容の指摘については、今後の見直しの際の参考とする。

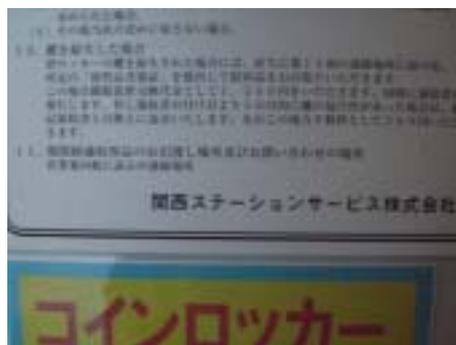
**コインロッカー**

**[ 指摘事項 ]**

- a . ロッカーに「問い合わせの場合は弊社にご連絡ください」と書いてあるのに連絡先が書いていない。



全景



a

**[ 設置者の対応・意見 ]**

- ・現在も連絡先は表記しているが、よりわかりやすいよう見直しを検討する。

## その他

### 【指摘事項】

- a . 照明が暗すぎる。
- b . 外から見ると、電話のサインだけなので、コインロッカーがあるとは気付かない。
- c . 改札のほうから歩いてきたら、公衆電話のサインは小さいし、角度的に見つけにくい。この正面に立たないとこのサインが見えにくい。



b、c

### 【設置者の対応・意見】

- ・今後の見直しの際の参考とする。

## 6 - D 公衆電話（南北自由通路北詰め）



### 【調査対象エリア】

南北自由通路北詰、京都市観光案内所隣に立地。

### 【指摘事項】

- a . サインが見つげにくい。南側から来た時にサインを見つけられないので、通路側にも掲示してほしい。



### 【設置者の対応・意見】

- ・今後、関係機関と調整を図っていく。

## 7 その他

### 7 その他全般的なこと

#### 【サイン類について】

- ・サインに地下鉄、バスなど乗り物の絵（ピクトグラム）が描いてあるが、絵が色々あって判別しにくい。同じ種類のものは統一した形で揃えた方が良いのではないか。
- ・ほとんどのサインで日本語の他、併せて英語表記はあった。
- ・ピクトグラムの種類が多すぎる。例えば電車のピクトグラムでもJR、地下鉄、近鉄のピクトグラムが少しずつ違うが外国人にはどのピクトグラムがどの電車なのかわからないので、電車とバスのピクトグラムを各々統一してくれるほうがわかりやすい。
- ・トイレなどのサインに距離を表記してもらえると時間のロスが少なくてすむ。外国人観光客は滞在期間が限られているので。

#### 【インフォメーション施設について】

- ・観光案内所に一人くらい中国語のわかる方がいらっしゃれば有難い。

#### 【その他】

- ・駅の売店ではクレジットカードの使える場所が少ない。
- ・外国人観光客がよく利用する大型コインロッカーの数が少ない。
- ・大型スーツケースが収容できるサイズのロッカーが必要である。
- ・団体客は早めの時間で行動するので、駅改札付近には待てるスペースを設けてほしい。
- ・外国人が日本円に換金できる場所、ATMなどのPRがあまりなかった。
- ・外国人にとって、京都は「京都」という2文字だけで、「市」や「府」と言った行政区分概念はない。
- ・駅で銀聯カードが使用できるATMを設置してほしい。また駅の中の売店とか、伊勢丹百貨店とかで銀聯カードが使えるようにしてほしい。

#### 銀聯カードとは

中国で最大のシェアを持つ、デビットカードの機能を持ったキャッシュカード。発行枚数は約8億枚。最近、わが国でも急速に対応が進んできている。

