

外国人利用者に向けた公共交通の案内情報の共通化を目指した取り組み

児玉健(京都バス株式会社)・児玉宜治(京都市交通局自動車部)・長坂英登(京都市都市計画局歩くまち京都推進室)・井上学(平安女学院大学国際観光学部)・田中彬弘(京都市都市計画局歩くまち京都推進室)・東徹(一般社団法人システム科学研究所)・後藤正明(株式会社シティブランニング)・辻堂史子(株式会社シティブランニング)

キーワード:バス利用促進・鉄道利用促進・国際化・公共交通案内情報

〈背景と目的〉

国際的観光都市としての成長が著しい京都市では、訪日客の公共交通の利用も増加している。そのため、各交通事業者では交通機関での移動を円滑にするために外国語の案内表記に取り組んできた。しかし、各交通事業者が独自で取り組んできたため、表現方法に統一性がなく、移動を円滑にするための案内情報が逆にバリアとなる可能性が生じてきた。そこで、外国人利用者の移動の利便性のさらなる向上を目指す。

例) 運賃箱… “fare box” と “payment box”
整理券… “numbered ticket” と “boarding voucher”
円町 … “Enmachi” と “Emmachi”
・阪急は「西院(さいいん)」駅 嵐電は「西院(さい)」駅なのに… 交通事業を知らない翻訳会社に任せたら両方とも「さいいん」に!
・生田口 … 「おいたぐち」と「おいだぐち」日本語でも諸事情により統一されていないところも

◆「情報の受信者が感じる課題」

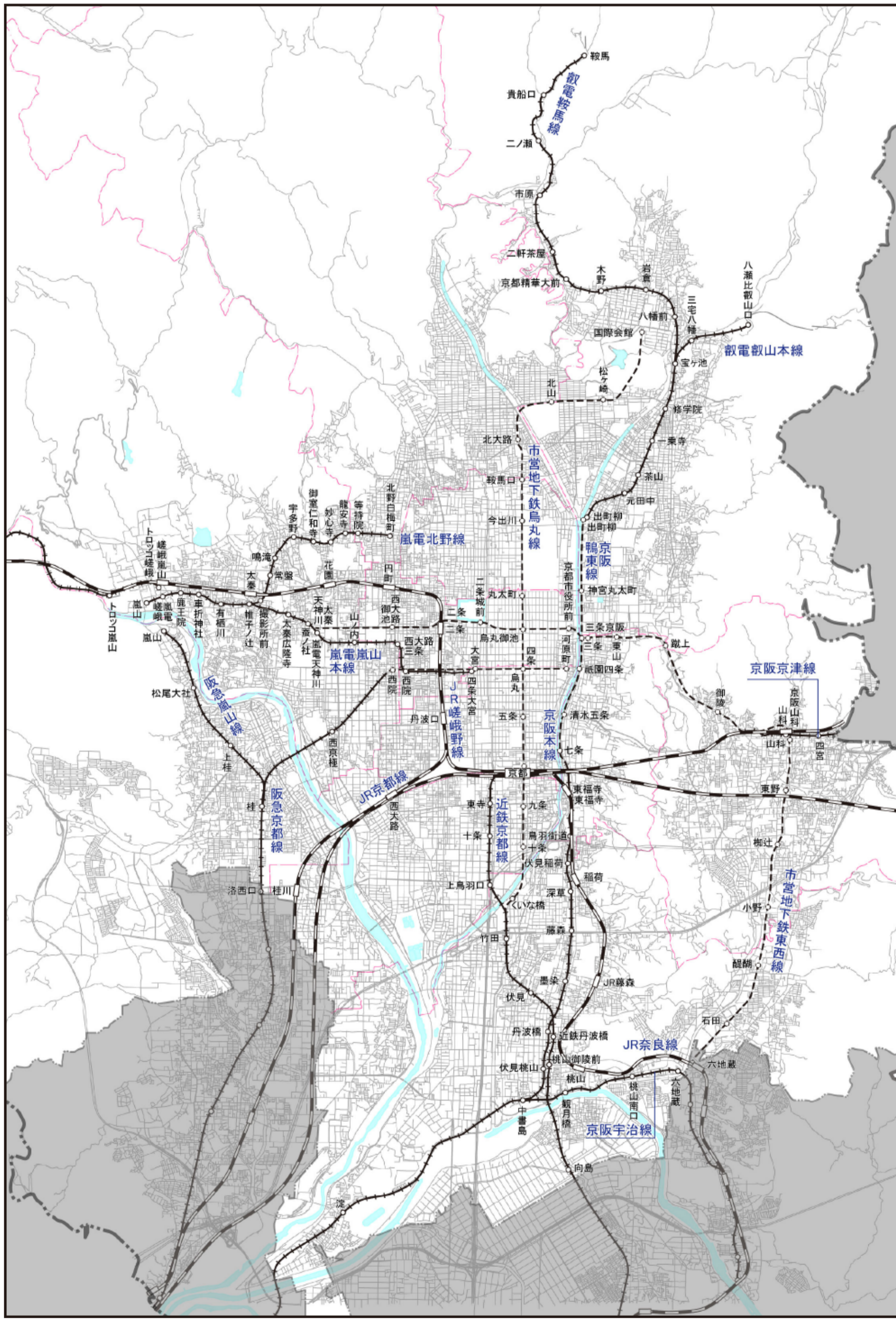
- 日本語でも統一されていない語句や表現がある
- 表現自体をシンプルで直感的な「言葉のピクト化」に
例) 総合交通案内板→バス路線図
- 交通の専門用語を的確に翻訳することが課題
訳語が正しくても、その仕組みやサービス自体に対する外国人利用者の理解が必要
例) 「均一区間」や「方向幕」の訳語

◆「情報の発信者が感じる課題」

- 外国語に精通していないため翻訳が的確か検証しにくい
特に中国語や韓国語
- 訳語の統一された基準がないので、担当者の判断によって大きな差が生じる
- 同一の交通事業者内でも担当者が変わると表記が異なることも生じる
異なる交通事業者間で訳語の統一化は極めて困難

〈プロジェクト内容〉

京都市域を運行する公共交通の鉄道・バス事業者が連携し、統一した案内表記を整備するための取組指針を策定した。指針の策定にあたっては、既存の指針の趣旨を理解したうえで積極的に活用しながら、京都市域の公共交通機関の運用に特化した要素を盛り込んだ。



参加事業者(順不同)

- ◆鉄道事業者
 - ・叡山電鉄株式会社
 - ・京都市交通局
 - ・近畿日本鉄道株式会社
 - ・京阪電気鉄道株式会社
 - ・京福電気鉄道株式会社
 - ・嵯峨野観光鉄道株式会社
 - ・西日本旅客鉄道株式会社
 - ・阪急電鉄株式会社
- ◆バス事業者
 - ・京都市交通局
 - ・京都バス株式会社
 - ・近鉄バス株式会社
 - ・京阪京都交通株式会社
 - ・京阪バス株式会社
 - ・西日本ジェイアールバス株式会社
 - ・阪急バス株式会社
 - ・株式会社ヤサカバス
- アドバイザー
 - ・神戸大学大学院 正司 健一
 - ・平安女学院大学 井上 学
 - ・国土交通省近畿運輸局 京都運輸支局 滋賀運輸支局
 - ・国土交通省近畿運輸局観光部
 - ・京都市交通政策監 佐伯康介 関連部局
 - ・京都市産業観光局観光MICE推進室 事務局
 - ・京都市都市計画局歩くまち京都推進室
 - ・一般社団法人システム科学研究所
 - ・株式会社シティブランニング

図1 本プロジェクトの対象範囲

基本方針

(1) 指針づくりの考え方

- 幅を持った指針づくり…指針の内容は強制しない
指針内容の反映時期は各交通事業者で任意の時期とする
指針の運用も自由度の高いゆるやかな連携を目指す
- 現場での対応を考慮した指針づくり…やりやすいところから実現する
指針化しやすいものから着手→対応しやすいものから実現を目指す
 - ・運行エリアが市内のみの交通事業者: 出来る限り指針に対応
 - ・運行エリアが他府県にまたがる交通事業者
: 各社で再検討・再構築が可能な時期に検討
- 他分野への拡大・活用をめざした指針づくり
観光施設やガイドブック発行者などにもこの成果を発信
→外国語表記を統一していく

(2) 案内情報提供の基本方針

①利用者の行動の流れに沿った案内をめざす	◇シームレスな案内 ◇必要情報が流動的に変わることを前提とした案内
②表現の統一化をめざす	◇複数ある表現の統一化 ◇前提としての日本語表記の統一化
③シンプルな表現をめざす	◇短い文章での表現によるシンプル化「言葉のピクト化」 ◇使用言語のシンプル化 ◇ピクトグラム活用によるシンプル化

指針作成の作業

- 各事業者が自社の表記方法を調査し事例を収集
- ワークショップによる事例の分析→好事例の抽出
- 京都市内外の好事例を収集
- 外国人観光客に対するアンケート調査
- 外国人モニター調査
- 上記結果を指針や自社の案内表記に反映

〈効果〉

本指針は、「外国人利用者の利便性向上」を目的としているが、その取組に伴い「日本語の案内も改善」され、日本人の利用者にとっても分かりやすい案内となった。また、この指針を作成し活用することにより、案内情報の提供を現場で担当する交通事業者の実務上の負担が軽減する効果も期待できる。

取組1: 京都バス
○バス停名称の変更(市バスと同じ名称に変更)

◆よりわかりやすく、市バスと同じ名称とすることを基本に一部バス停名を変更します。

(変更前)	(変更後)	(変更前)	(変更後)
前秋町	北山駅前	河原町二条	京都役所前
麻田町	上賀茂神田町	山の内	山の内
中の島公園	嵐山公園	大楽天神川駅前(蚕の社)	大楽天神川駅前(蚕ノ社)
京福嵐山駅前	嵐山天徳寺前(嵐電嵐山駅)	中の橋五条	中ノ橋五条
野の宮	野々宮	五条千本	京都リサーチパーク前
北山駅前	植物園北門前	稚子辻	稚子ノ辻
西の京馬代町	西ノ京馬代町	京都繊維芸術大学前	繊維美術大学前
寺町御池	京都市役所前	保寿園前	堂ノ町(ドワンチョウ)



取組2: 市バス

- バス車内モニターの増設
- ・2016年度導入の新車(43両)で「車内案内モニター」を増設し
車内混雑時における案内表示の視認性を向上
- ・「車内案内モニター」は、車内後方の利用者が見やすい中央部に設置

取組3: 市バス・京都バス

- 車内モニターの表示内容の改善(2社局で統一)
- ・運賃額(大人・小児)の案内時に、適用年齢を追記



均一運賃区間表示 運賃の支払い方法(均一系統)

この日は、両方方式で運賃 ¥230
Please exchange fully and coins beforehand with this function.

大人 Adult ¥230
小児 Child ¥120

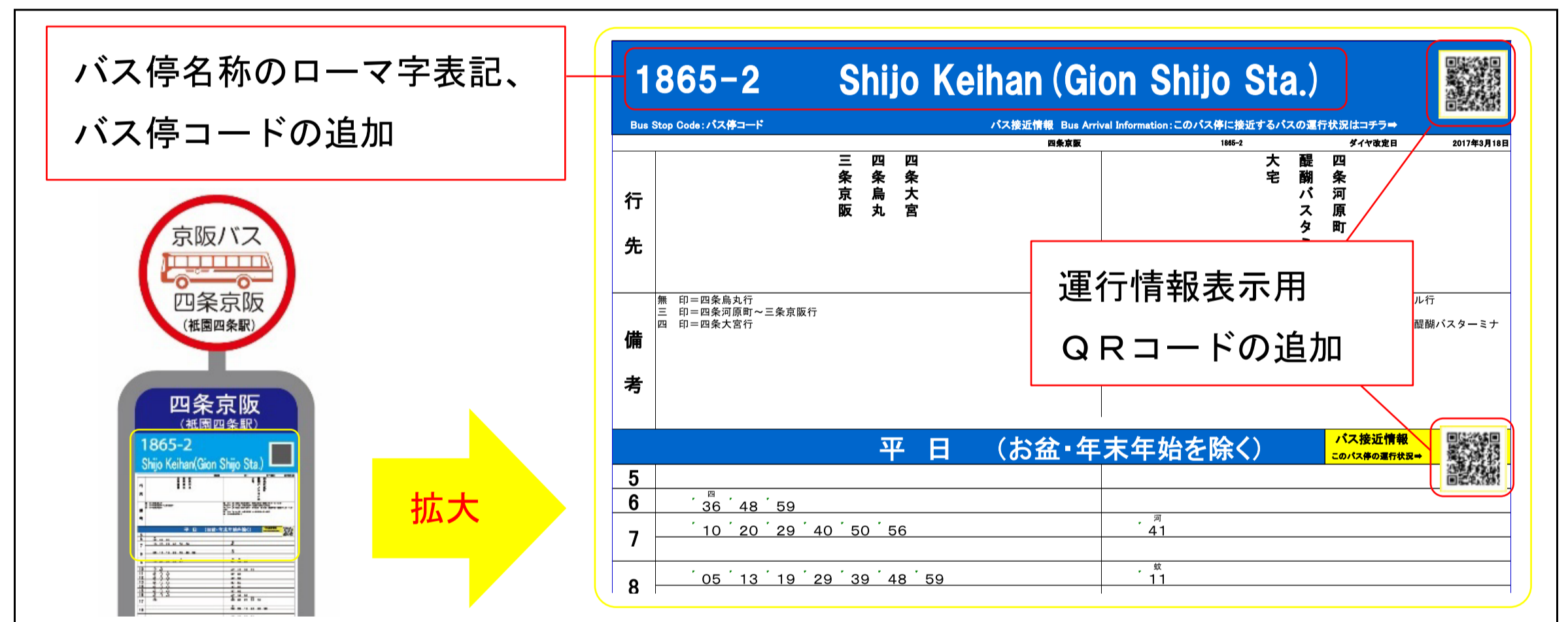
取組4: 京阪バス

- バス停名称のローマ字表記・バス停コードの追加
- バス停に運行情報表示用のQRコードを追加
- ・スマートフォン等でQRコードを読み取りアクセスすることで、バスロケーションシステムと連動した当該バス停の運行情報を表示(英語対応)

バス停名称のローマ字表記、バス停コードの追加

1865-2 Shijo Keihan (Gion Shijo Sta.)

運行情報表示用QRコードの追加



取組5: 西日本JRバス

- 京都駅→柵ノ尾間の単独バス停で4箇国語表記



JRバス 三哲 Santetsu

七条大宮・京都水族館前 Nanajo Omiya/Kyoto Suizokukan-mae

일곱 조 오미야 · 교토 수족관 앞 漢語
七条大宮京都水族館前 英語
次は 五条大宮 Next Bus Stop/Gojo Omiya 漢字

取組6: 京阪京都交通

- バス行先表示(方向幕正面レイアウト)と時刻表の行先表示の統一
- 外国の方に分かりにくい特記記号で表す系統の削減

前方向幕・後方向幕

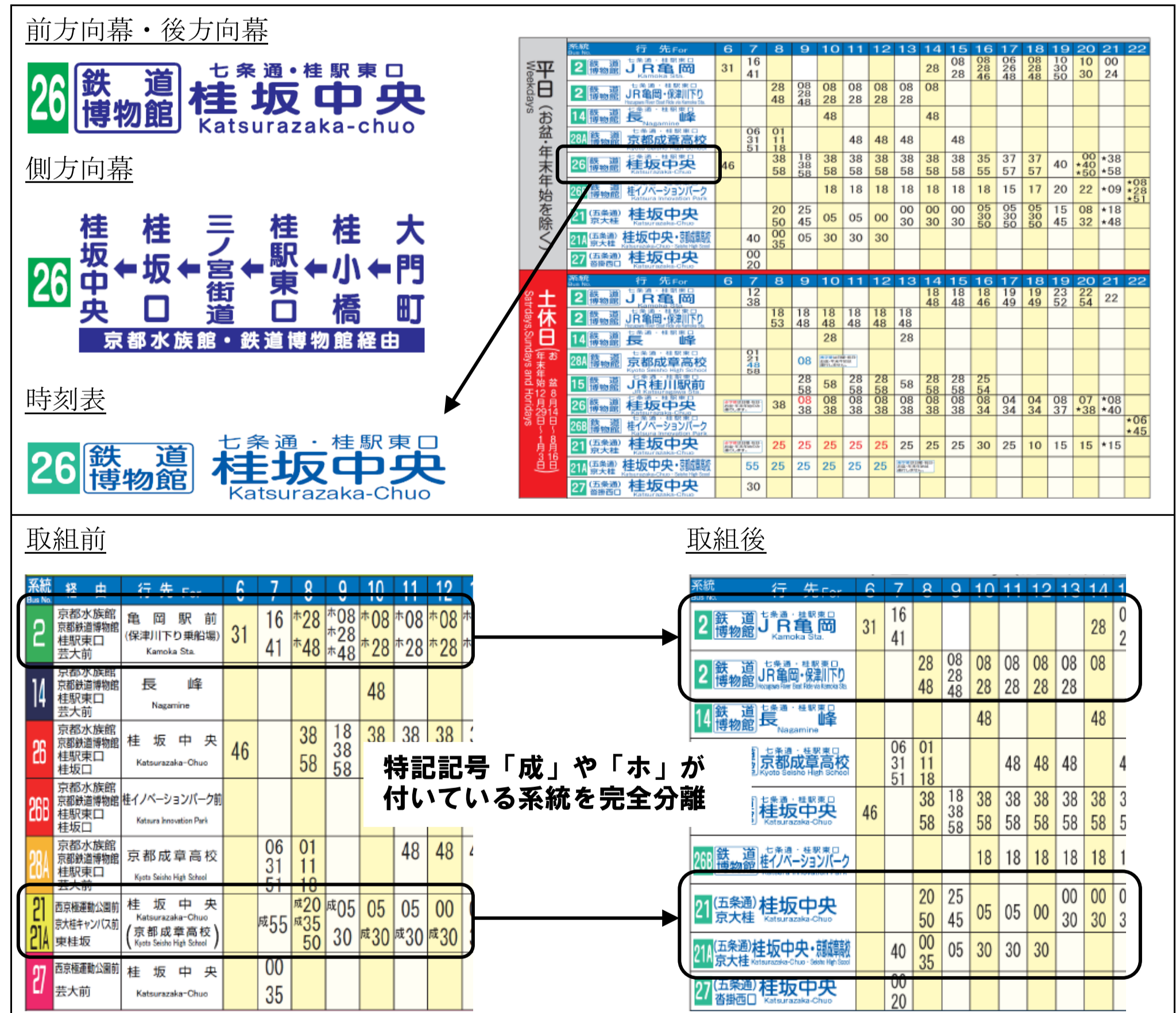
26 鉄道 桂坂中央 Katsurazaka-Chuu

時刻表

取組前

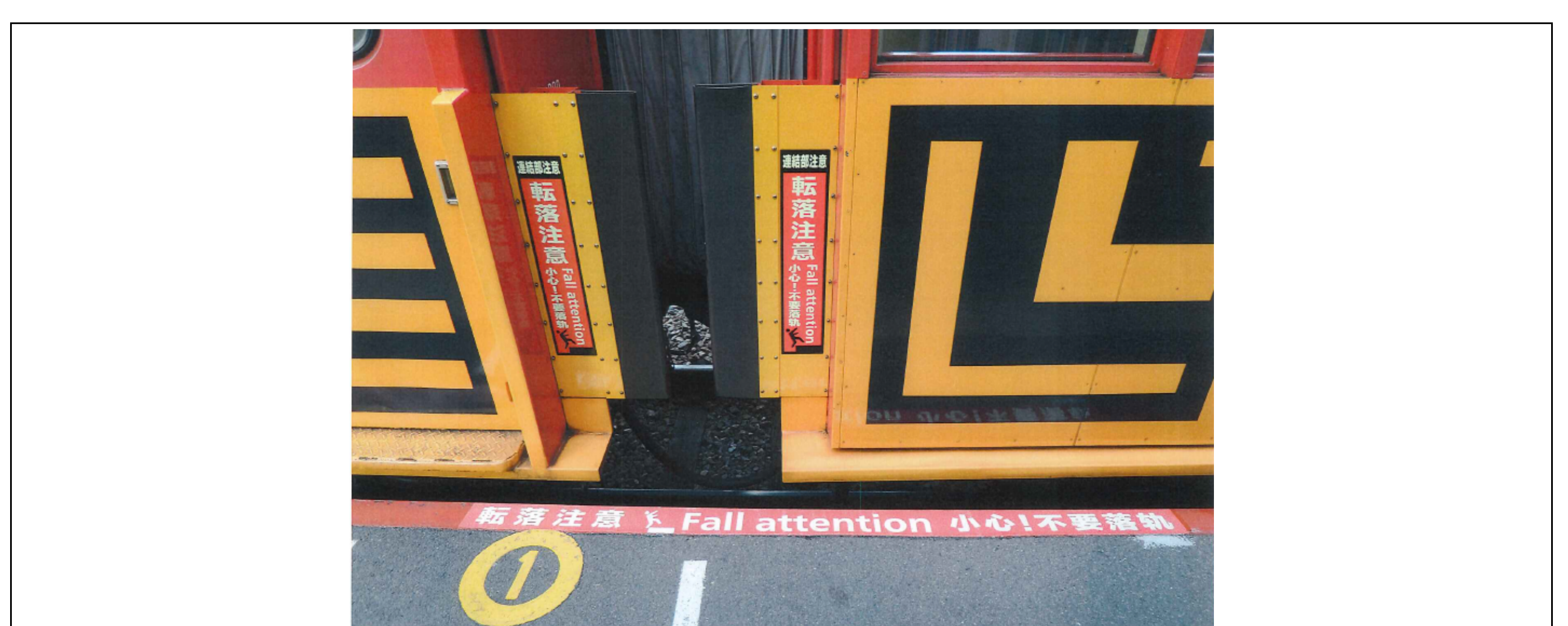
取組後

特記記号「成」や「ホ」が付いている系統を完全分離



取組7: 嵯峨野観光鉄道

- 嵯峨駅・嵐山駅・亀岡駅とも構内放送で「日本語・英語」に続き「中国語」も追加
- ホームと各号車両間の注意喚起を「日本語・英語・中国語」で表記



〈結論〉

外国語の表現の共通化を進めるためには、日本語の案内表記の共通化が必要である点が明らかとされた。このような取組は、複数の事業者が必要意識を共有する点が重要である。また、交通事業者で独自に実施されている取組を他の事業者も採用し、さらに他の事業者にもフィードバックすることによって、案内情報の共通化が可能となる点が示唆された。