

# 2019年度 案内表示等の多言語表記調査 (概要版)

2020年7月30日

北陸経済連合会

# 目次

スライド	ページ
I. 調査の概要	3
II. 指摘事例等(課題)及び対応の方向性	7
調査場面ごとの気付き(最も困った場面)	8
駅・観光案内所	9
二次交通	10
徒歩	12
観光地	14
分りにくい用字等	17
言語圏ごとにみた概観	18
III. まとめ	19
「課題」と「対応の方向性」の整理	20
おわりに	21

# I .調査の概要

# 調査の概要①

## 調査の背景と目的

- 北陸新幹線開業(2015年3月14日)後、外国人旅行者の北陸三県への来訪者数(延べ宿泊者数ベース)が52万人→129万人へと約2.5倍に増加。
- 旅行者全体のうち12人に1人(8.1%)が、外国人旅行者(延べ宿泊者数ベース)。
- 外国人旅行者にとって理解しやすい案内表示の重要性が高まっているが、観光地への経路にある案内表示が、外国人旅行者にとって理解しやすい表記になっていないケースがうかがえる。
- よって、訪日外国人旅行者から見た主な駅・観光案内所・バス停・観光地・道路案内表示・観光地における各種案内表示等の多言語表記の現状と課題を調査・把握し、その対応策の方向性について取りまとめることとする。




## 調査対象とする案内表示の分類

名称	目的等
誘導サイン	目的地へ誘導することを目的として矢印等で指示
案内図	当該エリアの位置関係等の概要を地図等で案内
規制サイン	特定の場所での行動を規制、警戒等を注意喚起
説明サイン	施設や展示物用の歴史的背景や科学的価値等を説明
その他の案内表示	料金表、時刻表、路線図など

## 調査の概要②

- **対象言語**
  - 英語      簡体字(中国語)      繁体字(中国語)      韓国語  
(参考)日本語
- **モニター**
  - 計29人  
北陸三県で、各言語圏ごとに外国人留学生及び日本人学生2人ずつで実施。  
(※福井・英語圏で1名減)
  - 外国人留学生等に、初めて北陸に来訪した家族や友人の目線で、案内表示の多言語表記の状況等について、現地モニタリングを実施
- **コースの基本的な流れ**
  - 北陸三県の各県で、JR駅から日帰り観光のコースを設定  
「駅・観光案内所」→「二次交通」→「徒歩」→「観光地」  
(具体的なコースは次のスライドにて)
- **現地モニタリング実施時期** 2019年8月

## 調査の概要③ 現地モニタリングのコース

エリア	コース
<p data-bbox="314 307 426 349">富山</p> 	<p data-bbox="664 322 1808 594">富山駅・観光案内所 → 富山県富岩運河環水公園 → 富岩水上ライン → カナル会館 → 北前船回船問屋森家 → 東岩瀬駅 → ポートラム → 富山駅・立山室堂へのバスでのアクセス方法 → セントラム(環状線) → 富山市ガラス美術館</p>
<p data-bbox="314 666 426 709">石川</p> 	<p data-bbox="664 682 1765 876">金沢駅・観光案内所・山中温泉へのバスでのアクセス方法 → バス → 近江町市場 → バス → 徒歩 → ひがし茶屋街 → バス → 徒歩 → 金沢城公園</p>
<p data-bbox="314 998 426 1041">福井</p> 	<p data-bbox="664 1015 1702 1280">えちぜん鉄道福井駅 → 同・勝山駅 → 巡回バス → 恐竜の森・福井県立恐竜博物館 → (えちぜん鉄道帰路) → 福井駅・観光案内所・永平寺へのバスでのアクセス方法 → 徒歩 → 養浩館庭園</p>

## **Ⅱ.指摘事例等（課題）及び 対応の方向性**

# 調査場面ごとの気付き（最も困った場面）

現地モニタリング後の意見交換会にて、「最も困った場面について」の意見を聞いた。  
最も意見が多かったのは、「二次交通」、次いで、「観光地」についてであった。

最も困った場面について（富山エリア）

場面 言語圏	駅	観光 案内所	二次交通	徒歩	観光地	その他	延べ人数
英語圏			1			1	2
簡体字圏			1			1	2
繁体字圏						2	2
韓国語圏						2	2
合計	0	0	2	0	0	6	8
参考)日本語				1		1	2

最も困った場面について（石川エリア）

場面 言語圏	駅	観光 案内所	二次交通	徒歩	観光地	その他	延べ人数
英語圏			1			1	2
簡体字圏			2		2		4
繁体字圏			2				2
韓国語圏			1		2		3
合計	0	0	6	0	4	1	11
参考)日本語			2	1	1		4

最も困った場面について（福井エリア）

場面 言語圏	駅	観光 案内所	二次交通	徒歩	観光地	その他	延べ人数
英語圏	1		1				2
簡体字圏			1	1	1		3
繁体字圏			2		1		3
韓国語圏				1	2		3
合計	1	0	4	2	4	0	11
参考)日本語	1		1		1		3

最も困った場面について（三県計）

場面 言語圏	駅	観光 案内所	二次交通	徒歩	観光地	その他	延べ人数
英語圏	1		3			2	6
簡体字圏			4	1	3	1	9
繁体字圏			4		1	2	7
韓国語圏			1	1	4	2	8
合計	1	0	12	2	8	7	30
参考)日本語	1		3	2	2	1	9



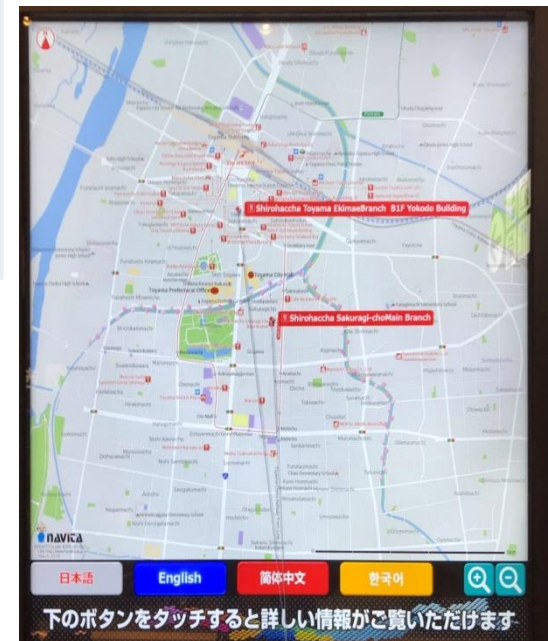
# 駅・観光案内所について

指摘事例等(課題)	対応の方向性
<p><u>誘導サインがあっても経路が分かりにくい(福井駅)</u></p> <p>【誘導サイン】 福井市観光案内所へは、福井駅西口をいったん出なければならず、経路が分かりにくい。</p>	<p>既設置の吊り下げ型の誘導サインに加え、床面にも案内表示を設けることで、経路を分かりやすくする。</p> <p>事例A JR高崎駅では、世界遺産の富岡製糸場など主要な観光地の写真と、そこへ向かう二次交通への経路の案内を床面にしている。</p>



A JR高崎駅の床面の案内

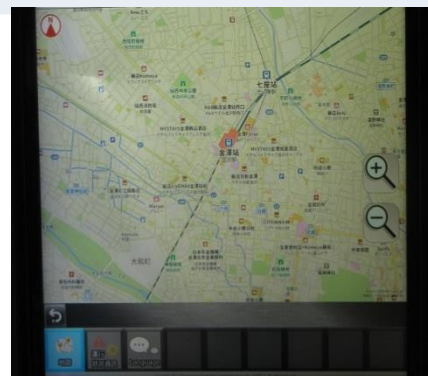
<p><u>多言語対応のデジタル案内図の設置を希望(福井駅)</u></p> <p>【案内図】 多言語対応で、音声で目的地までの行き方を案内してくれると、分かりやすい。</p>	<p>ゲートウェイとなる駅では、整備が求められる。</p> <p>事例B JR富山駅、事例C JR金沢駅では、多言語表記に対応したデジタル画面の案内図が設置されている。</p>
--	--



B 富山駅のタッチパネル式デジタル画面



C-1 金沢駅構内図



C-2 金沢駅のタッチパネル式デジタル画面

# 二次交通について①

## 指摘事例等(課題)

### 乗降方法、運賃と支払方法が分からない

国によってバスの乗降方法、運賃の支払方法が異なる。整理券の番号が何を意味するのも、初めて訪れる外国人旅行客には分からない。多くのモニターから指摘を受けた。

事例D 整理券番号と運賃が表示されたバス車内モニター



E 案内サインを設置例

## 対応の方向

- 表示スペースが確保できる場合
  - ・乗降方法等に関する案内サインを設ける。事例 E長崎電気軌道の例
- 表示スペースが確保できない場合
  - ・乗降方法や支払方法を多言語でまとめたリーフレットを作成し、のりばで手に取ってもらう。事例F1 北陸鉄道 F2 京都市バス
  - ・乗降方法等についての多言語化したWebページへのQRコードの表示(これに関し、フリーWi-Fiのサービスエリア拡大とその案内は、一層のサービス提供に繋がる。)

参考までに、車内の案内表示モニターの視認性を向上させるため、車両中央部にモニターを増設した例がある。事例 G京都市バスの例

**北陸鉄道グループ 路線バスの乗り方**  
How to ride HOKUTETSU Local-line Bus

**ご乗車の前に**

うしろ乗り・あと払いです。  
Enter the bus from the rear door.  
Pay the fare when you get off.

行先を確認してご乗車ください。  
バスの前部や入口付近に表示されています。  
Be sure to confirm the destination shown on the front and the side of the bus.

**ご乗車の際、整理券をお取りください。**  
城下まち金沢周遊バス、幕六園 Shuttleバスでは整理券が発行されませんので、そのままご乗車ください。  
Take a NUMBERED TICKET (called Seiri-ken) from the machine when getting on the bus. Please note that numbered tickets ("Seiri-ken") are not issued on Kanazawa Loop Buses and Kanazawa Shuttle buses. Simply get on those buses without taking a ticket.

運賃は、あと払いです。整理券はご乗車停留所を示すもので、支払いの際に必要です。  
Pay the bus fare when getting off. This NUMBERED TICKET shows the bus stop where you got on and is required to pay the fare.

Suica等の全国共通ICカードは、ご利用いただけませんのでご了承ください。  
Suica cards and other IC-cards cannot be used.

F1リーフレット(北陸鉄道)

**Kyoto City Bus/Subway Basic info**

**Riding the Kyoto City Bus**

Please board from the rear door. You will pay the fare afterwards.

For 100 and 200, please board using the front door. The fare is paid in advance!

**How to Use a Pass Card**

**A Subway, Bus One-Day (Two-Day) Pass**

**B Bus One-Day Pass**

The first time you get off simply put the card into the card slot. On the back of the card the date will be printed. After the first time simply show your card with the date to the driver.

F2リーフレット(京都市バス)



G バス中央部にモニター増設(京都市バス)

# 二次交通について②

## 指摘事例等(課題)

### 複数路線の表示等で分かりにくい (金沢武蔵が辻・近江町市場)

複数の路線やダイヤが案内表示されており、情報が多すぎて、必要な情報を見つけることが難しいといった指摘。  
(同・近江町市場バス停 事例H)



H 案内表示が既にかんりのボリューム

## 対応の方向性

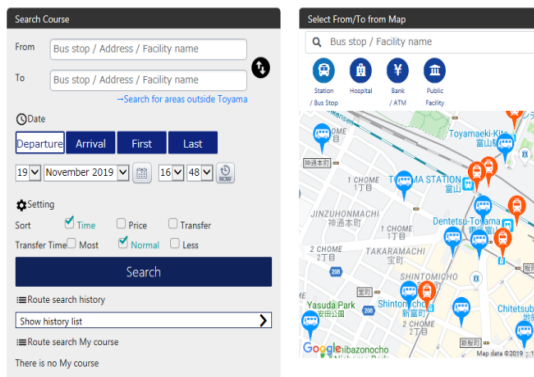
バス会社によっては、アプリによる時刻表の情報提供、バス情報システムにより特定の停留所で行先ごとのバスの接近を知らせるサービスを行っている。また、富山県では、県内全域の情報を提供するサイトを開始したところである。

### 「とやまロケーションシステム」事例 I

- ・バスルート検索の表記: 英語、簡体字、繁体字、韓国語、タイ語に対応。
  - ・バス運行・位置情報 英語に対応。
- (2019年11月18日から供用開始)

複数のバス会社が乗り入れるバス停では、統一的なフォーマットを導入している。事例 J

(熊野外国人観光客交通対策推進協議会 調査報告から)



I とやまロケーションシステム

### 時刻表フォーマットの整備イメージ

時刻表 Timetable		紀伊田辺駅 Kii-Tanabe Sta.				
		龍神バス Ryujin Bus 改正/Revised 2017.12.01	明光バス Meiko Bus 改正/Revised 2016.03.26			
Destination 行先	81	85	91	95		
		発心門王子 Hosshinmon-oji	道の駅奥熊野 Michi-no-Eki Okukumano	新宮駅 Shingu Sta.	栗栖川 Kurusugawa	
	6	35			50	
	7					
	8			02		
	9				10	
	10			15		
	11	35				
	12		35			
	13					

J 統一的なフォーマットの時刻表

# 徒歩について①

指摘事例等(課題)	対応の方向性
<p><u>経路の途中で誘導サインによる案内が見当たらない。</u> <u>(JR福井駅→養浩館庭園)</u></p> <p>JR福井駅から養浩館庭園への徒歩移動の途中のT字路で、誘導サインが見当たらず、迷った。</p>	<p>案内を見つけやすいよう交差点等の誘導サインの配置を再確認・整備する。</p> <p>事例K 富山市内にある誘導サインと案内図をまとめて表示したもので、両方の機能を併せ持つもの。縮尺が異なる地図を併せて載せている。</p>



K

## 徒歩について②（参考）

スペースの問題や多言語表記によってかえって分かりにくくなるなど困難が出てくる場合、以下の対応もある。

（参考1）多言語化したWebページへのQRコードを案内図に載せる。

これに関し、フリーWi-Fiのサービスエリア拡大とその案内は、一層のサービス提供に繋がる。

（事例L）



L 東京都中央区の案内図上方に設置されたフリーWi-Fiの案内表示

（参考2）外国語による観光マップを作成し提供する。

富山市 5カ国語

金沢市 10カ国語（事例M）

福井市 5カ国語

高山市 11カ国語（いずれも日本語含む）



M 金沢市観光案内所内

# 観光地① 説明サインと音声ガイドについて

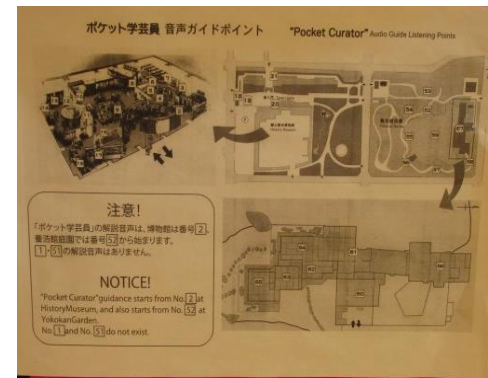
指摘事例等(課題)	対応の方向性
<p><u>日本語以外の文字が小さい</u> (富山県富岩運河環水公園 事例N) (ひがし茶屋街)</p> <p><u>母国語での説明がない</u> (福井県立恐竜博物館) (養浩館庭園)</p> <p><u>説明は英語もあるが、地図は日本語だけ</u> (金沢城公園二の丸)</p>	<p>多言語表記に対応し、外国人が読みやすい文字の大きさを説明サインを整備するのが望ましい。</p> <p>上記対応が困難な場合、以下の対応もある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多言語化したWebページへのQRコードを表示する。 事例 金沢市では2019年度から文化財の案内表示を日本語と英語表記とし、ほかの言語は翻訳ページにつなげるQRコードを掲載することで対応する取り組みを始めている。</li> <li>・英語、中国語、韓国語に対応した音声ガイド機器の貸出しサービス 事例O 福井県立恐竜博物館</li> <li>・アプリによる英語、中国語、韓国語の音声解説サービス 事例P 養浩館庭園 無料アプリ「ポケット学芸員」</li> </ul>



N 富山県富岩運河環水公園



O 福井県立恐竜博物館



P 養浩館庭園

# 観光地 ② 規制サインについて

指摘事例等(課題)	対応の方向性
<p><u>日本語のみの表記で分かりにくい</u></p> <p>【規制サイン】</p> <p>「あぶないよ すわらないで」等、日本人の子どもに分かるようにひらがな表記だけのサインがあるが、外国人旅行者はひらがなが分からない。</p> <p>(福井県立恐竜博物館 事例Q)</p> <p><u>分かりにくいピクトグラムがある</u></p> <p>「はな火」禁止が分かりにくい。</p> <p>(富山県富岩運河環水公園 事例R)</p>	<p>ピクトグラムと併せ、多言語表記までの対応も求められる。</p> <p>事例S 福井県立恐竜博物館でピクトグラムと併せ、多言語表記に対応している規制サインの例。</p>



Q 福井県立恐竜博物館



R 富山県富岩運河環水公園



S 福井県立恐竜博物館

# 観光地③ 日本語による観光ガイドの補完について

## 指摘事例等(課題)

### ガイドの説明が日本語のみで分からない(富岩水上ライン)

富岩水上ラインでは乗船した約1時間にとわり、観光ガイドが船の進行に合わせて、解説する。(T船内の様子)

現地モニターは日本語が分かれば面白そうだが、日本語だけではよく分からないとの意見。

## 対応の方向性

リアルタイム通訳は現状では難しい。

対応策として

- ・音声ガイド端末機の貸出サービス
- ・アプリによる解説サービスの提供

### 事例U 黒部峡谷鉄道

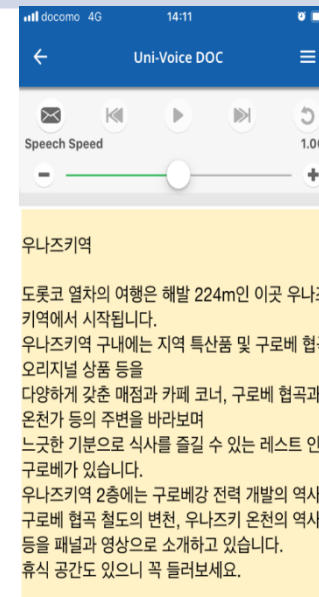
音声コードを掲載した海外旅行者向けのパンフレットを作成し、外国語による「解説文書の表示」や「読み上げ」サービスを提供している。



T 富岩水上ライン船内の様子



U 黒部峡谷鉄道 音声コード





# 分かりにくい用字等

指摘事例等(課題)	対応の方向性
<p><u>「W.C」が分かりにくい</u> (カナル会館(富山市)表示の1事例V) (かつやま恐竜の森) 国によっては「W.C」(和製英語ウォータークロゼット)は理解されないと指摘を受けた。</p>	<p>男女別に表記されたトイレのピクトグラムは外国人旅行者にも分かりやすい。 案内表示の改訂時にピクトグラムを含めた表示に変更することが望ましい。 (カナル会館(富山市)の表示の1事例W)</p>




V



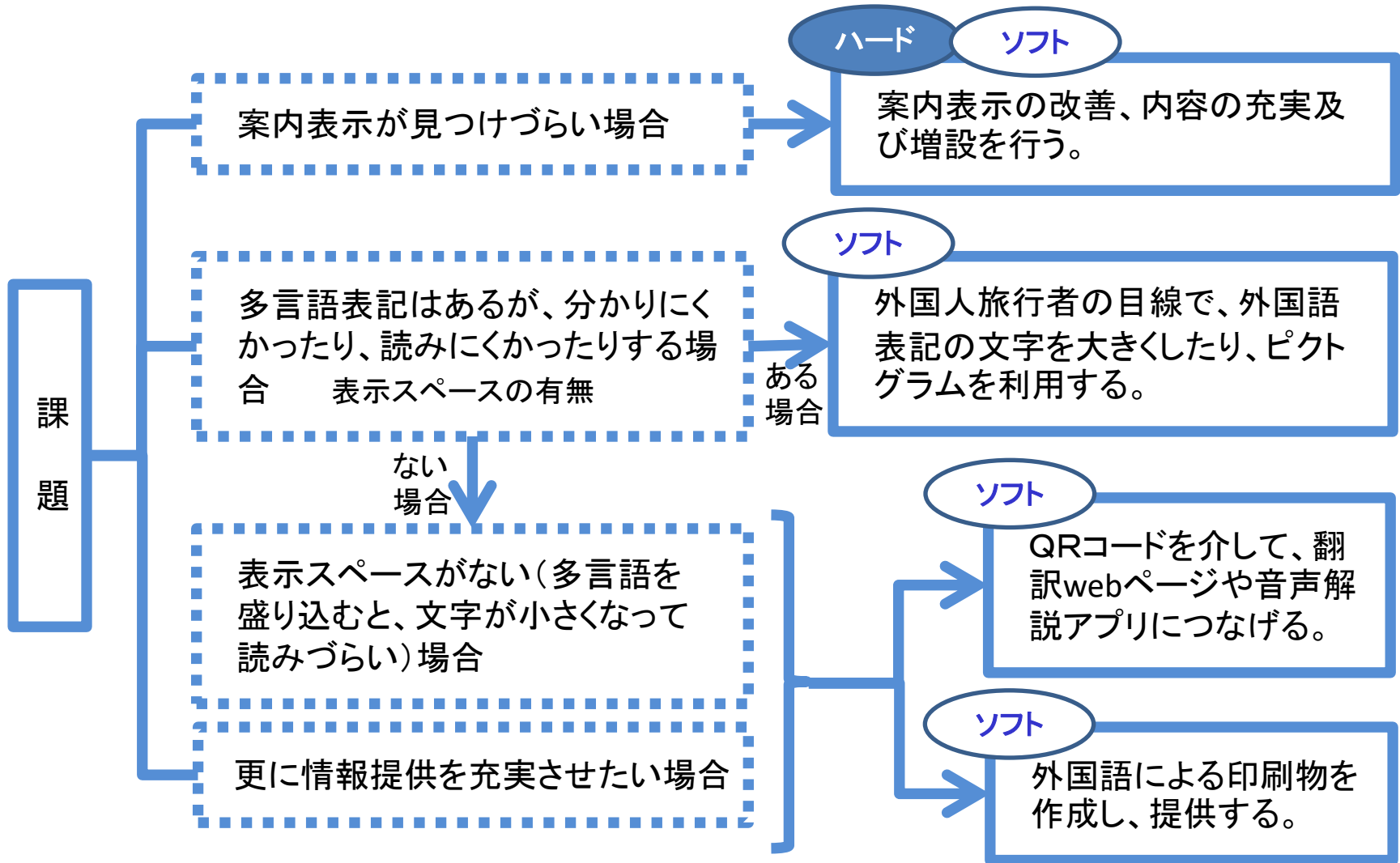
W

# 言語圏ごとにみた概観

指摘事例等(課題)	対応の方向性				
<p><b>英語は文字が小さくて読みづらい</b> 英語表記は添えられていることが多いが、文字が小さくて、読みづらい。</p>	<p>外国人目線で外国人が読みやすい文字の大きさとされたい。</p>				
<p><b>中国語と日本の漢字で表記が異なる場合など分かりにくい</b> 日本語でも漢字であれば、意味は類推できる。しかし、日本語(片道)と中国語(一種方式)で表記が異なる場合は、漢字だけでは分かりにくい。</p> <table border="1" data-bbox="98 753 795 933"> <thead> <tr> <th data-bbox="98 753 285 825">日本語</th> <th data-bbox="285 753 795 825">中国語</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="98 825 285 933">片道</td> <td data-bbox="285 825 795 933">簡体字「一种方式」 繁体字「一種方式」と表記</td> </tr> </tbody> </table> <p>日本語の漢字と中国語で表記が異なる例</p>	日本語	中国語	片道	簡体字「一种方式」 繁体字「一種方式」と表記	<p>日本語がひらかな、カタカナを含んでいる場合、日本語の漢字と中国語で表記が異なる場合、日本語と中国語で表記が同じでも意味あいが異なる場合は、簡体字等を添えることが必要である。</p>  <p>「北出口」と「新幹線」について、新幹線についてだけ表記が異なる繁体字を添えている。</p>
日本語	中国語				
片道	簡体字「一种方式」 繁体字「一種方式」と表記				
<p><b>韓国語は駅以外では、表記が少ない</b> 駅では韓国語表記がみられるものの、駅を離れると、案内表示は日本語のみ、ないしは日本語と英語だけの表記が多くなってしまふ。</p>	<p>「誘導サイン」、「規制サイン」では確実に情報を伝えるため、ピクトグラムに加え韓国語表記を添えることが望ましい。</p> <p>「説明サイン」では専門性が加わり母国語表記が一層必要とされるが、スペースの確保が困難な場合には、QRコードを介した翻訳ページ等の整備が望ましい。</p>				

# Ⅲ.まとめ

# 「課題」と「対応の方向性」の整理



# おわりに

- 今回の調査では県庁所在地のJR駅、二次交通、徒歩、観光地の案内表示等の多言語表記について現地調査した。  
その結果、主要な場所(JR富山駅・金沢駅・福井駅の吊り下げ型「誘導サイン」や駅構内の案内図、金沢城公園エリアの案内図、えちぜん鉄道福井駅の吊り下げ型「誘導サイン」)では多言語表記されていた。一方、外国人留学生からは「見つけづらい」「分かりにくい・読みにくい」といった指摘や改善の意見が出された。「課題」と「対応の方向性」については、前スライドのとおりである。
- 案内表示については、交通事業者、観光事業者、観光関連団体、地方自治体(道路、交通、観光など多様なセクションが関係している)など様々な事業者・団体が設置しており、各事業者間の連携の促進による案内表示における共通した取り組みが期待される。(右図イメージ参照)
- 訪日外国人旅行者が今後も増えると見込まれる中、外国人もストレスなく快適に観光を満喫できる環境を今後も整備することが望まれる。  
例えば、関係する事業者・団体で連携を図り、QRコードを介しての翻訳webページへの案内や音声解説アプリの導入、さらにAIや将来的には5Gの活用なども視野に、案内表示の多言語表記を外国人目線で一層改善・強化していくことが望まれる。



出典:「高山市におけるインバウンドの取り組み」