国内外旅行者のためのわかりやすい

案内サイン標準化指針

鉄道等編

平成２７年２月

東京都

はじめに

2013 年、東京を訪れた観光客は外国人旅行者数が約 681 万人（対前年比 22.5％増）、日本人旅行者数は約５億 600 万人（同 7.8％増）となり、ともに過去最高を記録しました。

また、2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催が決定するとともに、日本の伝統的な食文化「和食」がユネスコ世界無形文化遺産に登録されるなど、今後、ますます外国人旅行者が増加すると見込まれています。

東京は、江戸開府以来 400 年にわたり連綿と受け継いだ伝統・文化と最先端のテクノロジーが融合しつつ共存する魅力に溢れた都市であり、こうした東京の魅力をより深く味わうため、まち歩きを楽しむ個人旅行者が一層増加すると考えられます。

都は、外国人旅行者や障害者、高齢者がひとりでまち歩きが楽しめるよう、統一的な案内サインの普及を目指し、平成 20 年２月に「国内外旅行者のためのわかりやすい歩行者用案内サイン標準化指針」及び「鉄道用案内サイン標準化指針」を策定し、区市町村や事業者の皆様の取組を支援してきました。

指針策定から７年が経過し、指針の趣旨を踏まえた案内サインの整備が進められてきたところですが、今後ますます増加する外国人旅行者が、観光地や宿泊施設等あらゆる場面で、よりわかりやすく統一されたサインにより東京の観光を楽しめるよう、標準化指針の改定が必要になってきました。

そこで、観光庁が策定した「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」（平成 26 年３月）等を踏まえ、多言語対応の改善・強化を図るとともに、外国人旅行者のニーズが高い美術館・博物館、自然公園、宿泊施設・飲食店・観光地等を新たに対象に加え、標準化指針を改定することとしました。

それぞれの指針においては、区市町村や事業者の皆様が多言語対応を考える際の参考になるよう、多言語対応の視点に対する記述を強化し、工夫して実施された多言語対応事例を紹介するとともに、それぞれの分野で必要と思われる対訳表の整備などを行っています。

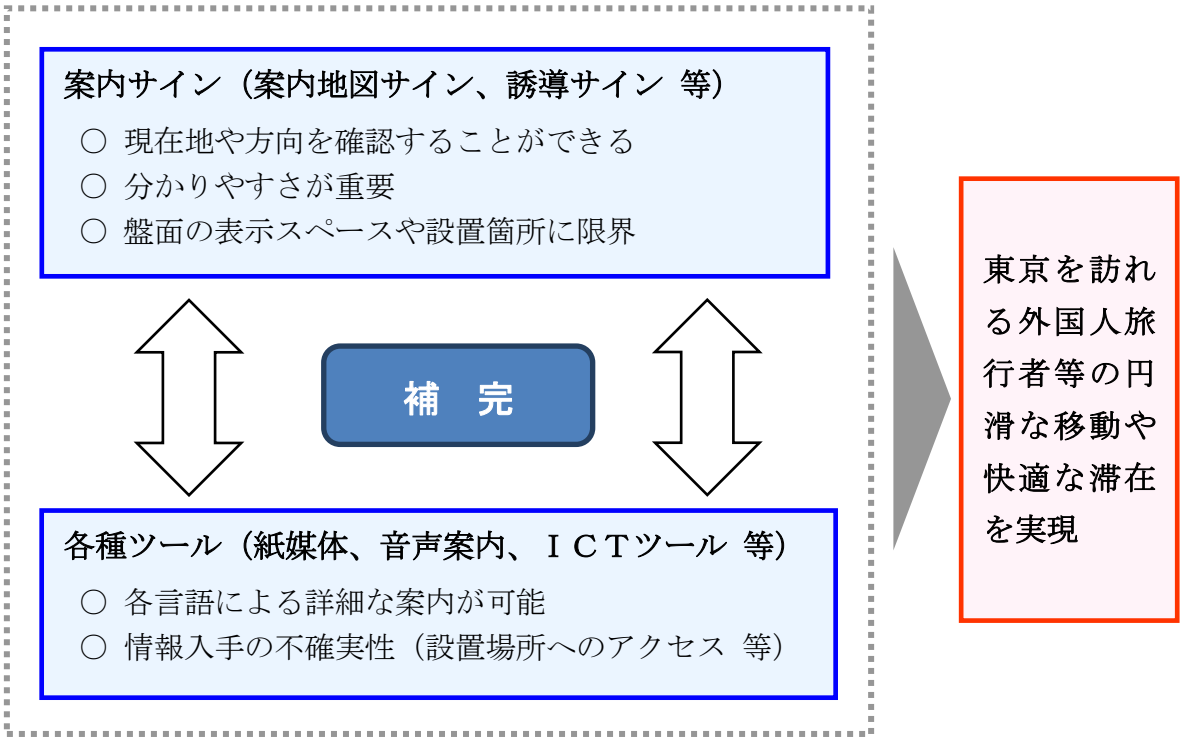
本指針に基づき各自治体や事業者の皆様が取組みを進めることにより、東京を訪れる外国人旅行者の円滑な移動や快適な滞在を実現し、ホスピタリティあふれるまちづくりが一層推進されることを期待します。

平成 27 年２月　　東京都産業労働局観光部

標準化指針の基本理念

（１）標準化指針が目指すもの

東京を訪れる外国人旅行者等が、安心して交通機関を利用し、迷うことなくまちをひとり歩きして観光を楽しむことができるよう、わかりやすい案内サインの整備を推進するとともに、各種ツールにより補完することにより、必要な情報を提供していく。



（２）多言語対応の考え方

標準化指針「歩行者編」、「鉄道等編」、「観光施設・宿泊施設・飲食店編」の３編に共通する多言語対応の基本的な考え方は以下のとおりである。

【多言語対応の基本的な考え方】

- **日本語・英語の２言語を基本とし、ピクトグラムを効果的に活用する。**
- **地域や施設の特性及び視認性などを考慮し、必要に応じて中国語・韓国語、更にはその他の言語も含めて多言語化を実現する。**
- **中国語については、簡体字の使用を基本とし、地域や施設の状況等により、繁体字を使用する。**

上記を踏まえ、表示面に制約のある「案内サイン」については、以下の考え方を基本とする。

【案内サインにおける多言語対応の考え方】

固有名詞（地名、駅名、施設名 等）

基本ルール

・日本語の読み方を各言語で表現
（中国語は、日本の漢字を中国語の漢字へ変換）

→ 日本語、英語の２言語を基本とする。
その他の言語を記載する場合は、視認性に配慮する。

（多言語対応の例）

普通名詞（設備の名称 等）
文章による説明、注意事項 等

基本ルール

・各言語に翻訳

→ 日本語、英語の２言語を基本とする。
地域や施設の特性をふまえ、必要性が高いものや重要な情報については、視認性を考慮の上、中国語・韓国語等もあわせて記載することが望ましい。

（多言語対応の例）

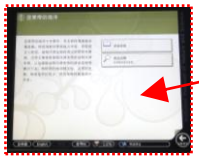
※ 固有名詞、普通名詞の翻訳の例については、
次頁参照

表示面の制約が比較的少ない「各種ツール」については、以下の考え方を基本とする。

【各種ツールにおける多言語対応の考え方】

・紙媒体
（パンフレット、チラシ、メニュー 等）
・音声案内（音声ガイド、館内放送 等）
・ＩＣＴツール
（デジタルサイネージ、アプリ、
タブレット端末、キオスク端末 等）
・ホームページ 等

→ 日本語、英語の２言語を基本とする。
地域や施設の特性及び視認性などを考慮し、必要に応じて中国語・韓国語、更にはその他の言語も含めて多言語化を検討する。



パンフレットを見ながら移動する外国人旅行者が案内サインと照らし合わせて分かりやすく移動ができるようにするなど、案内サインと各種ツールの整合性についても留意するものとする。

具体的には、案内サインの多言語表記が英語のみの場合は、英語以外の言語で作成するパンフレットに記載する固有名詞等について、案内サインの表記と同一の英語もしくは日本語を併記することが望ましい。

多言語対応に当たっては、これらの考え方を基本として、情報を活用する外国人の目線に立ち、必要な情報を分かりやすく提供していくことが重要である。

［参考：固有名詞、普通名詞の翻訳の例］

■固有名詞の例 ➔ 日本語の読み方を各言語で表現（中国語は、日本の漢字を中国語の漢字へ変換）

日本語	英語	韓国語	中国語(簡体字)	中国語(繁体字)
東京	Tokyo	도쿄 (「トキョ」と発音)	东京	東京
新宿	Shinjuku	신주쿠 (「シンジュク」と発音)	新宿	新宿
御茶ノ水	Ochanomizu	오차노미즈 (「オチャノミズ」と発音)	御茶之水	御茶之水

■普通名詞の例 ➔ 各言語に翻訳

日本語	英語	韓国語	中国語(簡体字)	中国語(繁体字)
空港	Airport	공항 (「ゴンハン」と発音)	机场	機場
バスのりば	Bus Stop	버스 타는 곳 (「バスタヌンコッ」と発音)	公共汽车站	巴士搭車處
案内所	Information	안내소 (「アンネソ」と発音)	问讯处	資訊處

目　次

Ⅰ．基本的な考え方

Ⅰ－１　外国人旅行者の動向　1
Ⅰ－２　標準化指針の適用範囲　3
Ⅰ－３　案内サイン整備における課題と対応方針　5
（１）　標準化指針策定時の課題に対する対応状況　5
（２）　現状の課題　7
（３）　案内サイン標準化に向けた視点と対応方針　9

Ⅱ．整備にあたっての基本的事項

Ⅱ－１　表記方法等　10
（１）　案内サインの形式　10
（２）　多言語表記　11
（３）　ピクトグラムの活用　30
（４）　書体　31
（５）　大きさ　32
（６）　色彩　34
（７）　地図に掲載する情報　37
（８）　設置方法　41

Ⅱ－２　設置場所別の整備方法　46
（１）　ホーム　46
（２）　改札口周辺　48
（３）　コンコース等　51
（４）　駅出入口周辺　52
（５）　車内　53
Ⅱ－３　ターミナル駅における整備上の留意点　61
Ⅱ－４　維持管理上の留意点　62
Ⅱ－５　案内サインを補完する情報提供　63
Ⅱ－６　異常時・非常時の対応　65

【資料編】

資料１：関連法規等一覧　71
資料２：ピクトグラム等一覧　72

I. 基本的な考え方

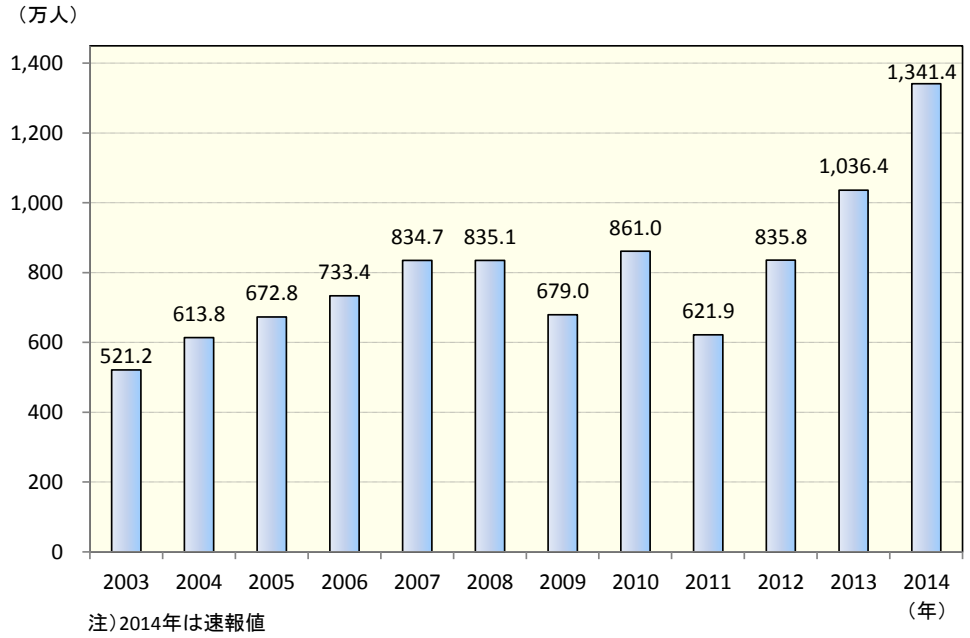
１．　外国人旅行者の動向

我が国を訪れる外国人旅行者数は、2013年に初めて1,000万人を突破し、2014年には前年比29.4%増の1,341万人※1を数えるなど（図表1）、増加傾向にある。

観光立国推進閣僚会議は、2014年１月、「2020年オリンピック・パラリンピック東京大会」の開催を追い風として、更なる観光立国の推進を図るべく、2020年に向けて、訪日外国人旅行者数2,000万人の高みを目指すことを掲げており、今後取組みが進められることで、ますます訪日外国人旅行者が増加することが期待される。

東京都内に目を向けると、2013年の訪都外国人旅行者数は、前年比22.5%増の約681万人※2に達し、訪日外国人旅行者数と同様に過去最多となっており、増加傾向を示している。訪都外国人旅行者の旅行形態をみると、平成25年度は、旅行代理店を通じた手配を含む「個人旅行」の割合が約７割※3と高くなっており、外国人旅行者は自ら公共交通機関や道路、観光地などのサインを頼りに移動することが想定される。

外国人旅行者の更なる増加が見込まれる中、外国人旅行者の利用に配慮した案内サインの充実が求められている。



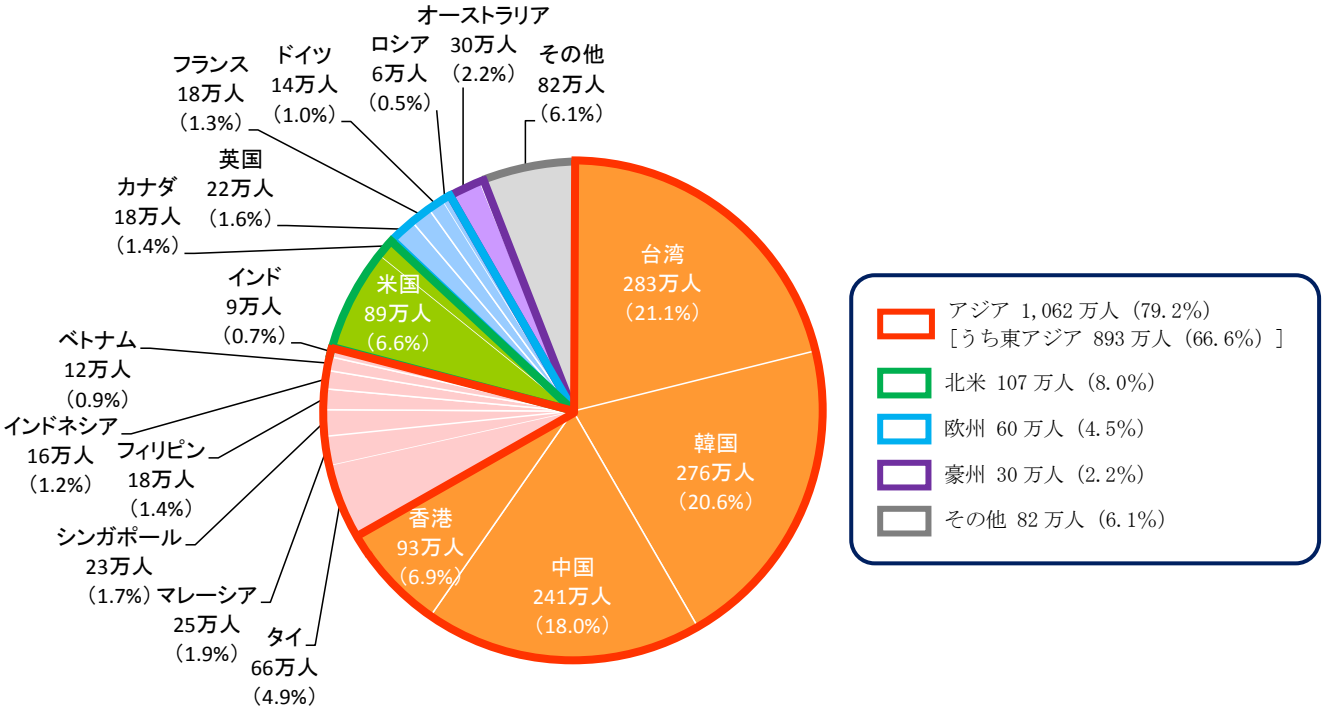
図表１　訪日外国人旅行者数の推移

参考資料：平成26年版 観光白書（国土交通省 観光庁）
日本政府観光局（JNTO）

2014年の訪日外国人旅行者の状況を見ると、台湾からの旅行者が最も多く（約283万人）、次いで韓国（約276万人）、中国（約241万人）、香港（約93万人）、アメリカ（約89万人）となっており（図表2）、特に、中国や台湾からの旅行者数が大きな伸びを示している※1。

また、東南アジア向けの査証（ビザ）の発給要件の緩和等により、タイ、フィリピン、マレーシア等からの旅行者が大きく増加している※1。

案内サインの多言語化にあたっては、外国人旅行者の状況を鑑み、多くの国や国際機関等で使用されている英語と、中国語、韓国語等に配慮した整備が求められる。



図表 2　訪日外国人旅行者の内訳（2014 年）

参考資料：日本政府観光局（JNTO）資料より作成

※1 平成27年１月20日、日本政府観光局（JNTO）報道発表資料（速報値）
※2 平成25年訪都旅行者数等の実態調査結果（東京都産業労働局観光部）
※3 平成25年度国別外国人旅行者行動特性調査（東京都産業労働局観光部）

２．　標準化指針の適用範囲

鉄道等編では、駅構内や駅周辺施設等の目的地に移動するために必要な鉄軌道施設内、車内及び駅周辺地下街等における「案内サイン」及び「案内サインを補完するツール」を対象とする。

本指針で対象とする「案内サイン」の分類を図表3に示す。

図表３　本指針の対象となる案内サインの分類

分類	設置例	機能・役割
①案内地図サイン		○地図等を活用して現在地や鉄軌道施設内・施設周辺の位置情報を提供するためのサイン。
②誘導サイン		○矢印等により、施設・設備や出口・乗換に関する方向、距離等の情報を示すサイン。
③位置サイン		○施設・設備等の位置を示すサイン。
④規制サイン	 	○禁止事項・注意事項等、安全やルール、マナー等を保つための行動を促すサイン。

「案内サイン」に加え、紙媒体、音声案内、ＩＣＴツール、ホームページ等の「案内サインを補完するツール」を活用した多言語対応の取り組みが必要であり、案内サインとこれらのツールを効果的に活用し、多言語対応を実現していくことが求められる。

【案内サインを補完するツール】

○紙媒体（パンフレット、チラシ 等）

○音声案内（音声ガイド、車内アナウンス 等）

○ＩＣＴツール（デジタルサイネージ、アプリ、タブレット端末、キオスク端末 等）

○ホームページ 等

３．　案内サイン整備における課題と対応方針

（１）　標準化指針策定時の課題に対する対応状況

標準化指針策定時（平成20年２月）に取組むべき課題として示された４つの留意点について、現在の対応状況を示す。

①案内サインのある場所をみつけやすくする

平成19年時点では４事業者に留まっていたホームの案内板等への「ⓘマーク」の設置事業者数は、平成26年時点では11事業者に増加しており、案内サインの見つけやすさを高めるための取組みが進んでいる。

②外国人旅行者が必要な情報を容易に理解するようにする

外国人旅行者に配慮した案内サインの整備にあたり、多言語表記やピクトグラムの活用が留意点として挙げられていた。

多言語表記については、平成19年時点ではほとんどの主要駅において日本語・英語の２言語対応がなされていたが、中小規模の駅では日本語表記のみの状況もみられた。主要な施設・設備等の案内サインについては、半数以上の事業者が中国語、韓国語を加えた４言語対応を実施していた。

平成26年時点では、ほとんどの事業者が日本語・英語を基本としたサインの整備に取り組んでおり、主要な施設・設備や主要駅のサインについては中国語、韓国語を加えた４言語対応を実施している。さらに、主要駅での多言語対応が可能なスタッフによる対応といった、案内サインを補完する取組みもみられた。

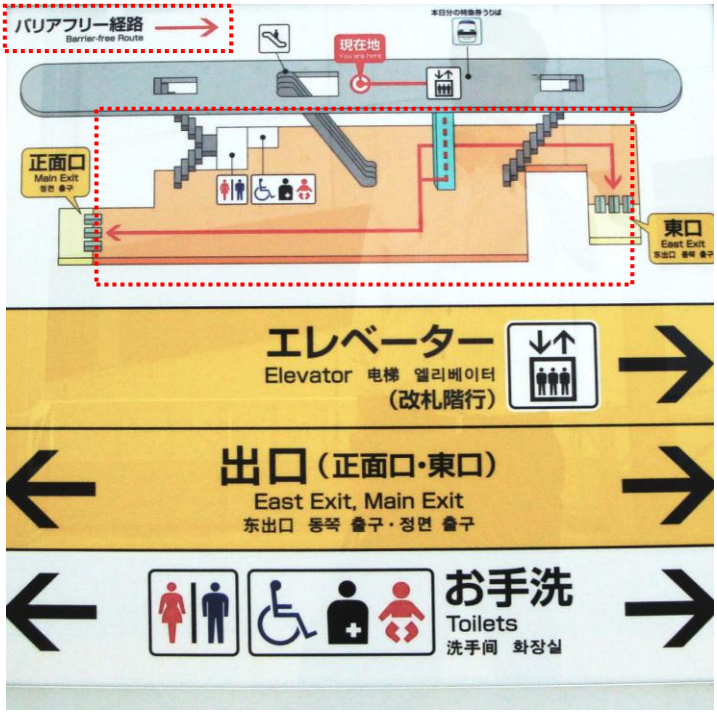
ピクトグラムについては、標準案内用図記号の使用を基本としつつ、平成19年時点では一部しか見られなかった独自ピクトグラムの活用が拡がるなど､取組みが進んでいる。

図表４　独自ピクトグラムの例

③高齢者や障害者でも安心して利用できるようにする

高齢者や障害者等の利用に配慮した整備にあたり、文字の大きさ、色づかい等への配慮やバリアフリー設備・経路の表示が留意点として挙げられていた。

平成26年時点では、半数以上の鉄道事業者が社内規定による文字サイズの設定を行っている。また、一部事業者はバリアフリー経路を表示した構内案内図の設置等の取組みを行っている。さらに、点字による運賃表の設置や職員の接遇・介助スキルの向上に向けたソフト面の取組み等も行われている。



図表５　バリアフリー経路を表示した例

④鉄道各社、関係事業者の連携により、旅行者にわかりやすく情報を提供する

ターミナル駅等において、鉄道事業者間で路線案内等の表記が異なっていたり、案内サインが途中で途切れる等、連続性が欠けている状況から、分かりやすい案内サインの整備が留意点として挙げられていた。

平成26年時点においても、ターミナル駅等における表記の違い等が見られるものの、その一方で、都内地下鉄路線では、事業者間で連携して、統一感のある案内サインを整備するなど、関係者間の連携による取組みを実施した事例も見られる。

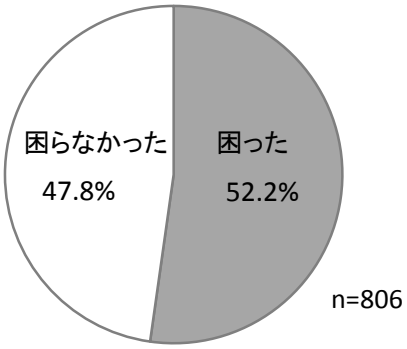
（２） 現状の課題

鉄道用案内サイン整備に関する取組みは一定程度進んできていると考えられるが、今回実施した訪都外国人への多言語対応に関するWeb調査や、都内鉄道事業者へのヒアリング調査の結果から、現状の整備状況をふまえた、新たな課題が明らかとなった。

①訪都外国人への多言語対応に関する Web 調査結果

ア. 案内サインについて困ったこと

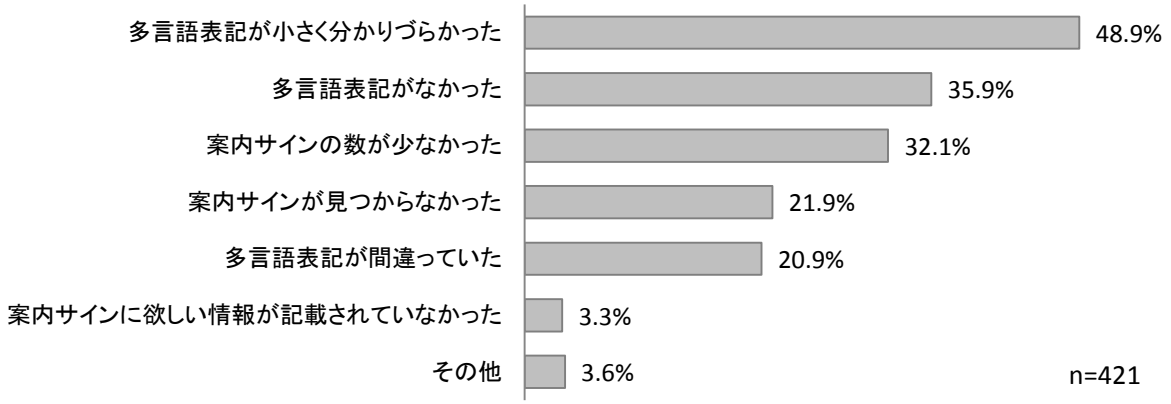
訪都外国人へのWeb調査結果によると、東京を訪れた外国人旅行者の半数以上が、案内サインを利用して観光・移動した際に「困ったことがあった」と回答している。



図表６　東京の鉄道・地下鉄の案内サインについて困ったことがあったか

出典：訪都外国人への多言語対応に関するWeb調査（東京都産業労働局観光部）

具体的に困った内容（複数回答）をみると、「多言語表記が小さくわかりづらかった」「多言語表記がなかった」「案内サインの数が少なかった」等の意見が多く寄せられている。

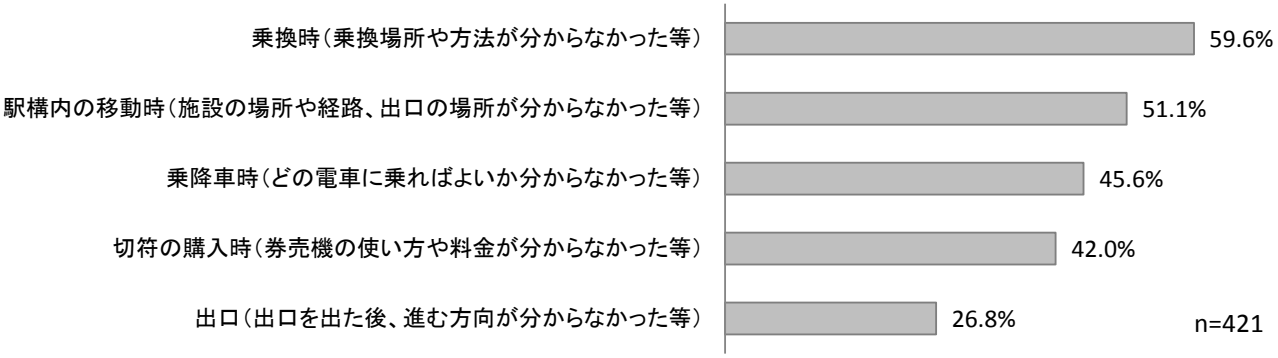


図表７　東京の鉄道・地下鉄の案内サインについて具体的に困ったこと

出典：訪都外国人への多言語対応に関する Web 調査（東京都産業労働局観光部）

イ. 案内サインを利用して困った場面

案内サインを利用して観光・移動した際に、困ったことがあった場面（複数回答）に関しては、「乗換時」が一番多く、次いで「駅構内の移動時」「乗降車時」「切符の購入時」等の回答があった。



図表 8　東京の鉄道・地下鉄の案内サインについて困ったことがあった場面

出典：訪都外国人への多言語対応に関するWeb調査（東京都産業労働局観光部）

②鉄道事業者へのヒアリング調査結果

都内の鉄道事業者（15事業者）を対象に実施したヒアリング調査結果によると、訪日外国人旅行者への対応について、鉄道事業者が感じている課題として以下のような意見があった。

ア．乗換や運賃に関する問合せ

○有人対応窓口等において、目的地までの経路や乗換、降車駅までの運賃に関する問合せが多い。

イ．多言語表記の統一

○他事業者や他の交通機関との多言語表記の統一が図られていないものがある。

○多言語表記の翻訳に対し、外国人から指摘を受けることがある。

○都内施設名称等について、共通の対訳があるとよい。

ウ．車内における異常時・非常時の案内

○車内等における異常運行時や非常時の英語等による情報提供が課題。

（３） 案内サイン標準化に向けた視点と対応方針

（２）で整理した課題をもとに、案内サイン整備の更なる推進に向けた標準化の視点と対応方針を示す。

①視認性を確保した上での多言語表記の推進

○平成19年当時と比較して、案内サインにおける多言語表記の取組みは進んでいるものの、外国人旅行者からは「多言語表記がなかった」との意見が寄せられており、英語以外の言語を含めた多言語対応の更なる推進が求められている。
○一方で、「外国語表記が小さく分かりづらかった」との意見も多い。

➔案内サイン内の表示スペースは限られているため、多言語表記の推進にあたっては、必要な情報を取捨選択し、視認性の確保に十分留意する必要がある。

②スムーズな乗換や移動の実現

○外国人旅行者から「乗換場所や方法が不明」との意見が多く寄せられており、鉄道事業者からは「目的地までの経路や乗換、運賃に関する問合せの多さ」を課題とする意見があった。
○関係者間における固有名詞等の多言語表記の統一化が課題として挙がった。

➔スムーズな乗換を実現するため、他事業者や他の交通機関等も含め、案内サイン及び固有名詞等の表記内容の連続性・統一性の確保を図る。また、分かりやすい案内が正しい表記で見やすく掲出されているか、外国人旅行者等の目線で定期的に確認を行う必要がある。

③ターミナル駅におけるわかりやすい案内サイン等の整備

○利用者が多く、さらに施設規模が大きく複雑なターミナル駅においては、駅構内の移動、乗換、出口等に関して、外国人旅行者から「分かりづらかった」との意見が多く寄せられている。

➔鉄道事業者、道路管理者、自治体、関係事業者等が連携し、分かりやすい案内サインの整備を推進する。

④異常時・非常時の対応

○外国人旅行者が増加する中、安心・快適な移動を確保するためには、異常時・非常時における多言語での情報提供が求められる。
○鉄道事業者は、異常時・非常時の情報提供を課題と認識しているものの、特に車内アナウンスについては、人材育成等の課題もあり、現状では対応があまり進んでいない。

➔英語等による迅速かつ簡潔な情報提供の実現に向け、平時からの備えが必要である。

II. 整備にあたっての基本的事項

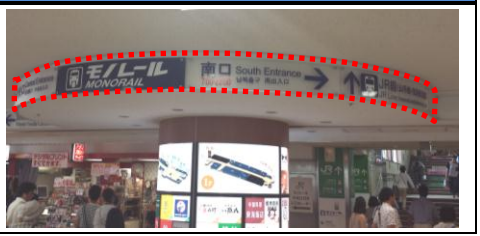
1. 表記方法等

（1） 案内サインの形式

本指針の対象である鉄道用案内サインには様々な形式がある。利用者の動線を考慮した上で、各場所に適したサインの形式により、連続性、統一性を確保した整備を実施することが重要である。

図表 9　案内サインの形式

形式	機能・役割	設置例
吊下げ型	○天井や梁から吊り下げる形式 ○ホームやコンコース等において施設・設備等の位置や方向、距離等の情報を掲示	
突き出し型	○壁や柱などから通路方向に突き出して設置する形式 ○主に施設・設備等の位置を掲示	
壁付け型	○壁や柱に平付ける形式 ○主に、構内案内図・駅周辺案内図等の地図情報や、出口等の方向・距離等に関する情報を総合的に掲示	
自立型	○床面や舗床面にアンカーを打って自立させる形式 ○主にホーム等において、構内案内図・駅周辺案内図等の地図情報や、路線情報、時刻表、施設・設備等の方向・距離等に関する情報を総合的に掲示	
柱巻型	○ラッピング等により柱に設置する形式 ○主に乗換や出口等の方向・距離等に関する情報を掲示	

形式	機能・役割	設置例
ボーダー型	○開口上部や垂れ壁に吊り下げ、又は平付ける形式 ○主に、位置情報や施設・設備等の方向等を掲示	

（2） 多言語表記

①言語数の考え方

鉄道用案内サイン整備における多言語表記は、日本語・英語の２言語を基本とする。なお、外国人旅行者の利用が多い駅等における主要な施設・設備（出口、出口名称、改札、券売機、精算機、お手洗い、エレベーター、駅事務室、案内所 等）を案内するサインについては、視認性を考慮の上、日本語・英語・中国語・韓国語の４言語表記とすることが望ましい。ただし、地域の状況によっては他の言語での表記も検討する。

また、パンフレットやデジタルサイネージ等の案内サインを補完するツールを活用した案内については、必要に応じて中国語・韓国語、更にはその他の言語も含めて多言語化を検討する。

中国語については簡体字の使用を基本とし、地域の状況等により、繁体字を使用する。

②日本語の表記方法

日本語の表記方法は、「観光活性化標識ガイドライン」に準ずるものとする。

図表 10　日本語表記の基準

表記の基準	表記の例
原則として国文法、現代仮名遣いによる表記を行う。ただし、固有名詞においてはこの限りではない。	
正式名称の他に通称がある施設名は地域において統一した名称を使用する。	
表示面の繁雑化を防ぐために、明確に理解される範囲内で省略できる部分を省略する。	東京都立日比谷公園 ⇒　日比谷公園
アルファベットによる名称が慣用化されている場合は、それを用いても良い。	東日本旅客鉄道㈱ ⇒　ＪＲ東日本
数字の表記は、原則として算用数字を用いる。ただし、固有名詞として用いる場合はこの限りでない。また○丁目のように地名として用いる場合は漢数字を使用する。	標識設置年月　2015 年２月 一番町二丁目
地名、歴史上の人名等読みにくい漢字には、ふりがなを付記する等配慮する。	
紀年は西暦により表記する。必要に応じて日本年号も付記する。	2015 年 2015 年（平成 27 年）

参考資料：観光活性化標識ガイドライン（平成17年６月、国土交通省 総合政策局）

③外国語の表記方法

外国語の表記方法は、「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン（平成26年３月、観光庁）」等をふまえ、以下のとおりとする。なお、施設管理者等が既に外国語表記を規定している場合は、施設管理者等の考え方を優先する。

※　都内の主要観光スポット等については、別冊「東京都版対訳表」（４言語５種類）を参照のこと。

ア．英語

【Ａ．一般的留意事項】

a）固有名詞

原則としてローマ字により発音どおりに表記する。

※地名等について、「東、西、南、北、上、中、下、新」等の接頭語が固有名詞の前につく場合、次に続く固有名詞の間に「-（ハイフン）」を入れることができる。ただし、一体の固有名詞と考えられるものについては、「-（ハイフン）」で結ばない。

〔例〕

・西新宿：　Nishi-Shinjuku
・上石神井：　Kami-Shakujii
・新川：　Shinkawa

なお、外国由来の原語部分は、ローマ字ではなく、英語表記とする。

〔例〕

・東京タワー：　Tokyo Tower
・日経ホール：　Nikkei Hall
・テレコムセンター：　Telecom Center

b）普通名詞

原則として英語訳を表記する。

※日本文化を正しく理解するために日本語の読み方を伝えることが必要である場合は、発音どおりにローマ字表記し、後ろに英訳や英語による説明的な語句を括弧（　　）で括って表記する。ただし、日本語の読み方が既に広く認識されている場合は、英訳等を必要としない。

※表音をローマ字表記する際は、必要に応じてイタリックで表記することができる。

〔例〕

・祭り：　*Matsuri* (Festival)
・居酒屋：　*Izakaya* (Japanese-style pub)
・寿司：　*Sushi*

c）普通名詞部分を含む固有名詞

原則として固有名詞部分をローマ字により発音どおりに表記し、普通名詞部分を英語で表記する（普通名詞部分の頭文字も大文字とする）。

ただし、普通名詞部分を切り離してしまうと、それ以外の部分だけでは意味をなさない場合や、普通名詞部分を含めた全体が、不可分の固有名詞として広く認識されている場合には、全体のローマ字表記の後に普通名詞部分を英語で表記する（具体的な記載例は、【Ｂ．施設名等の表記方法】参照）。

d）ローマ字表記の方法

下記に示すヘボン式ローマ字を用いる。

図表 11　ヘボン式ローマ字のつづり方

日本語音					ヘボン式ローマ字つづり				
あ	い	う	え	お	a	i	u	e	o
か	き	く	け	こ	ka	ki	ku	ke	ko
さ	し	す	せ	そ	sa	shi	su	se	so
た	ち	つ	て	と	ta	chi	tsu	te	to
な	に	ぬ	ね	の	na	ni	nu	ne	no
は	ひ	ふ	へ	ほ	ha	hi	fu	he	ho
ま	み	む	め	も	ma	mi	mu	me	mo
や	—	ゆ	—	よ	ya	—	yu	—	yo
ら	り	る	れ	ろ	ra	ri	ru	re	ro
わ	—	—	—	—	wa	—	—	—	—
ん					n				
が	ぎ	ぐ	げ	ご	ga	gi	gu	ge	go
ざ	じ	ず	ぜ	ぞ	za	ji	zu	ze	zo
だ	ぢ	づ	で	ど	da	ji	zu	de	do
ば	び	ぶ	べ	ぼ	ba	bi	bu	be	bo
ぱ	ぴ	ぷ	ぺ	ぽ	pa	pi	pu	pe	po
きゃ		きゅ		きょ	kya		kyu		kyo
しゃ		しゅ		しょ	sha		shu		sho
ちゃ		ちゅ		ちょ	cha		chu		cho
にゃ		にゅ		にょ	nya		nyu		nyo
ひゃ		ひゅ		ひょ	hya		hyu		hyo
みゃ		みゅ		みょ	mya		myu		myo
りゃ		りゅ		りょ	rya		ryu		ryo
ぎゃ		ぎゅ		ぎょ	gya		gyu		gyo
じゃ		じゅ		じょ	ja		ju		jo
ぢゃ		ぢゅ		ぢょ	ja		ju		jo
びゃ		びゅ		びょ	bya		byu		byo
ぴゃ		ぴゅ		ぴょ	pya		pyu		pyo

備 考

（ｉ）長音

長音は母音字の上に「－」（長音符号）をつけて表すことができる。なお、「＾」「h」は基本的には用いない。長音が大文字の場合は母音字を並べることができる。

（ii）はねる音

はねる音「ン」は n で表す。なお、m、b、p の前では m を用いることができる。

（ⅲ）つまる音

つまる音は、次にくる最初の子音字を重ねて表すが、次に ch がつづく場合には c を重ねずに t を用いる。

（ⅳ）大文字

文の書きはじめ並びに固有名詞は語頭を大文字で書く。

なお、固有名詞以外の名詞の語頭を大文字で書くこともできる。

（ⅴ）ハイフン

はねる音を表す n と次にくる母音字又は y とを切り離す必要がある場合には、n の次に「-」（ハイフン）を入れる。

意味のかたまりや発音のしやすさ等の観点から、複数の名詞等で構成される固有名詞や o が重なる場合等は、その間に「-」（ハイフン）を入れることができる。

（ⅵ）その他

特殊音の書き表し方は自由とする。

e）括弧を使用する場合の記載方法

括弧（　　）で括った表記を加える場合は、括弧の前に半角スペースを入れる。文章の中で使用する場合は、括弧の後にも半角スペースを入れるが、「.」、「,」の前には半角スペースを入れない。

【B．施設名等の表記方法】

a）一般施設

原則として固有名詞部分をローマ字により発音どおりに表記し、普通名詞部分を英語で表記する（普通名詞部分の頭文字も大文字とする）。

〔例〕

・中野警察署：　Nakano Police Station (×Nakano Police Sta.)

・四谷消防署：　Yotsuya Fire Station (×Yotsuya Fire Sta.)

※「Sta.」は、駅の英訳としての「Station」の略語のため、警察署や消防署など駅以外の用途では使用しない。

・豊島区役所：　Toshima City Office

・調布市役所：　Chofu City Hall

・日比谷公園：　Hibiya Park

・羽田空港：　Haneda Airport

※普通名詞部分を含めた全体が、不可分の固有名詞として広く認識されている場合は、全体のローマ字表記の後に普通名詞部分を英語で表記する。

〔例〕

・六義園：　Rikugien Gardens

※ローマ字表記した施設名について、意味を補足したほうが分かりやすい場合は、ローマ字の後に英語による説明的な語句を括弧（　　）で括って表記する。

〔例〕

・としまえん：　Toshimaen (Amusement Park)

b）橋梁

（ｉ）原則として固有名詞部分をローマ字により発音どおりに表記し、「Bridge」をつけて表記する。

〔例〕

・永代橋： Eitai Bridge
・言問橋： Kototoi Bridge
・清洲橋： Kiyosu Bridge

（ⅱ）以下のように固有名詞部分と普通名詞部分を切り離すことができない場合は、普通名詞部分を含めてローマ字で表記し、「Bridge」をつけて表記する。

ｉ）地名（住所、駅名等）と同じ名称のもの

〔例〕

・飯田橋： Iidabashi Bridge
・吾妻橋： Azumabashi Bridge

ⅱ）慣用上、固有名詞部分と普通名詞部分を切り離せないと判断できるもの

〔例〕

・高橋： Takabashi Bridge
・新大橋： Shin-ohashi Bridge
・一之橋： Ichinohashi Bridge

c）道路

道路の名称の～通り、～街道、～道路等については、固有名詞の一部として扱い、ローマ字により発音どおりに表記し、「国道、都道、区道等（幹線道路や多車線道路等）」を「通称名＋Ave.」、「区道等（生活道路や単車線道路等）」を「通称名＋St.」と表記する。

〔例〕

・明治通り： Meiji-dori Ave.
・並木通り： Namiki-dori St.
・環八通り： Kanpachi-dori Ave.
・産業道路： Sangyo-doro Ave.
・水戸街道： Mito-kaido Ave.

※途中で道路管理者が変わる場合は、上位道路の英語表記を使用する。
※同じ通称名の区道等であれば、２つ以上の区等にまたがった場合や道路幅が途中で狭くなった場合でも同じ英語表記とする。

d）寺社

寺、神社等の名称の～寺、～神社、～神宮、～宮等については、固有名詞の一部として扱い、ローマ字表記の後に「Temple」「Shrine」を表記する。

〔例〕

・浅草寺： Sensoji Temple
・根津神社： Nezu-jinja Shrine
・水天宮： Suitengu Shrine

e）河川

（ｉ）原則として固有名詞部分をローマ字により発音どおりに表記し、「River」をつけて表記する。

〔例〕

・隅田川： Sumida River
・多摩川： Tama River

（ii）以下のように固有名詞部分と普通名詞部分を切り離すことができない場合は、普通名詞部分を含めてローマ字で表記し、「River」をつける。

ｉ）地名（住所、駅名等）と同じ名称のもの

〔例〕

・荒川： Arakawa River
・江戸川： Edogawa River
・秋川： Akigawa River

ii）慣用上、固有名詞部分と普通名詞部分を切り離せないと判断できるもの

〔例〕

・内川： Uchikawa River
・野川： Nogawa River

iii）固有名詞部分の最後に助字を使っている場合、又は読みに助字がある場合

〔例〕

・江の川： Gonokawa River
・湯川（ゆのかわ）： Yunokawa River

iv）～川以外のもの（谷、沢等）

〔例〕

・セト沢： Setosawa River

f）山

（ｉ）～山、～岳については、原則として固有名詞部分をローマ字により発音どおりに表記し、冒頭に「Mt.」をつけて表記する。

〔例〕

・高尾山： Mt. Takao
・御岳山： Mt. Mitake
・雲取山： Mt. Kumotori
・剣岳： Mt. Tsurugi

（ⅱ）以下のように固有名詞部分と普通名詞部分を切り離すことができない場合は、普通名詞部分を含めてローマ字で表記し、冒頭に「Mt.」をつける。

ｉ）慣用上、固有名詞部分と普通名詞部分を切り離せないと判断できるもの

〔例〕

・城山： Mt. Shiroyama

ⅱ）固有名詞部分の最後に助字を使っている場合、又は読みに助字がある場合

〔例〕

・倉ノ山： Mt. Kuranoyama

ⅲ）～山、～岳以外のもの（峰等）

〔例〕

・連行峰： Mt. Rengyoho

g）島

普通名詞部分を含めてローマ字で表記し、「Island」をつける。

〔例〕

・大島： Oshima Island
・神津島： Kozushima Island
・新島： Niijima Island

【C．省略のルール】

スペース・視認性の観点等から略語を用いることが適当と考えられる場合は、略語を用いることができる。

〔例〕

・駅： Sta.
・通り： Ave./St.（道路規模によって使い分ける）
・小学校： Elem. Sch.
・中学校： J.H. Sch.
・大学： Univ.
・山： Mt.
・川： Riv.
・橋： Brdg.
・ビル： Bldg.

イ．中国語（※例は簡体字で表記）

a）固有名詞

漢字を中国語漢字に変換する。

〔例〕

・東京： 东京

※ひらがな・カタカナの表記は、日本語の漢字に一旦変換し、それを中国語漢字に変換して表記する場合や、中国語で表音表記あるいは表意表記する場合がある。

※外国由来のカタカナ表記について、施設名等の中国語訳が一般化しているものについては中国語訳し、中国語訳が一般化しておらず、アルファベットによる表記が可能なものについては、アルファベットで記載し、中国語による説明的な語句を括弧（　　）で括って表記することが望ましい。

〔例〕

・東京タワー： 东京塔
・表参道ヒルズ： 表参道 Hills（复合型商业设施）

b）普通名詞

中国語に訳して記載する。

※日本の文化を正しく理解するために日本語の漢字表記を伝えることが必要である場合は、中国語漢字に変換して表記した後、中国語訳を括弧（　　）で括って表記する。

〔例〕

・花見： 花见（赏花）

※対訳がない場合は、説明的な語句を表記する。ただし、日本語の表記が既に広く認識されている場合は、漢字を中国語漢字に変換して表記する。

〔例〕

・侍： 日本武士
・寿司： 寿司

c）普通名詞部分を含む固有名詞

普通名詞部分を含む固有名詞については、固有名詞部分は一般的な固有名詞の表記方法により表記し、普通名詞部分は中国語に訳して記載する。

〔例〕

・四谷消防署： 四谷消防署
・豊島区役所： 丰岛区政府
・三鷹市役所： 三鹰市政府
・代々木公園： 代代木公园
・羽田空港： 羽田机场
・永代橋： 永代桥
・浅草寺： 浅草寺
・隅田川： 隅田川
・高尾山： 高尾山

※意味を補足したほうが分かりやすい場合は、説明的な語句を括弧（　　）で括って表記する。

〔例〕

・としまえん： 丰岛园（娱乐场所）

d）中国語表記の省略

日本語の漢字表記と全く同じ、又はほとんど同じ場合で、日本語を併記する場合は、中国語表記を省略する。

ウ．韓国語

【Ａ．一般的留意事項】

a）固有名詞

原則として日本語の発音をハングルで表音表記する。

〔例〕

・新宿： 신주쿠

b）普通名詞

（ｉ）日本由来

原則として韓国語に訳して表記する。

※日本文化を正しく理解するために日本語の読み方を伝えることが必要である場合は、日本語の発音を表音表記した後、韓国語訳や韓国語による説明的な語句を括弧（　　）で括って表記する。

ただし、日本語の読み方が既に広く認識されている場合は、表音表記のみとする。

〔例〕

・祭り： 마쓰리(축제)
・居酒屋： 이자카야
・寿司： 스시

（ⅱ）外国由来

原則として原語をハングルで表音表記する。

ただし、意味が伝わりにくい場合は適宜、韓国語訳を括弧（　　）で括って表記する。

〔例〕

・エスカレーター： 에스컬레이터
・ロープウェイ： 로프웨이(케이블카)

c）普通名詞部分を含む固有名詞

普通名詞部分を含む固有名詞については、固有名詞部分をハングルで表音表記し、普通名詞部分を半角スペースを空けて韓国語に訳して表記する。

ただし、普通名詞部分を切り離してしまうと、それ以外の部分だけでは意味をなさない場合や、普通名詞部分を含めた全体が、不可分の固有名詞として広く認識されている場合には、全体の表音表記に加えて普通名詞部分の韓国語訳を半角スペースを空けて表記する（具体的な記載例は、【Ｂ．施設名等の表記方法】参照）。

※普通名詞部分の韓国語の発音が日本語の発音と合致する場合は、全体のハングルの表音を（半角スペースを空けずに）記載する。

【B．施設名等の表記方法】

a）一般施設

原則として固有名詞部分をハングルで表音表記し、普通名詞部分の韓国語訳を、半角スペースを空けて表記する。

〔例〕

・豊島区役所： 도시마 구청
・三鷹市役所： 미타카 시청
・中野警察署： 나카노 경찰서
・日比谷公園： 히비야 공원

※普通名詞部分を含めた全体が、不可分の固有名詞として広く認識されている場合は、ハングルで全体を表音表記した後、半角スペースを空けて普通名詞部分を韓国語で表記する。

〔例〕

・六義園： 리쿠기엔 정원

※表音表記した施設名等について、意味を補足したほうが分かりやすい場合は、説明的な語句を括弧（　　）で括って表記する。

〔例〕

・としまえん： 도시마엔(유원지)

b）橋梁

（ｉ）原則として固有名詞部分をハングルで表音表記し、普通名詞部分に半角スペースを空けて「다리」をつける。

〔例〕

・永代橋： 에이타이 다리
・言問橋： 고토토이 다리
・清洲橋： 기요스 다리

（ⅱ）以下のように固有名詞部分と普通名詞部分を切り離すことができない場合は、普通名詞部分を含めてハングルの表音で表記し、半角スペースを空けて「다리」をつける。

ｉ）地名（住所、駅名等）と同じ名称のもの

〔例〕

・飯田橋： 이다바시 다리
・吾妻橋： 아즈마바시 다리

ⅱ）慣用上、固有名詞部分と普通名詞部分を切り離せないと判断できるもの

〔例〕

・高橋： 다카바시 다리
・新大橋： 신오하시 다리

c）寺社

寺、神社等の名称の～寺、～神社、～神宮、～宮等については、固有名詞の一部として扱い、ハングルによる表音表記の後に半角スペースを空けて「절」「신사」「신궁」「궁」を表記する。

〔例〕

・浅草寺： 센소지 절
・根津神社： 네즈진자 신사
・明治神宮： 메이지진구 신궁
・水天宮： 스이텐구 궁

d）河川

（ｉ）原則として固有名詞部分をハングルで表音表記し、普通名詞部分に半角スペースを空けて「강」をつける。

〔例〕

・隅田川： 스미다 강

（ⅱ）以下のように固有名詞部分と普通名詞部分を切り離すことができない場合は、普通名詞部分を含めてハングルで表音表記し、半角スペースを空けて「강」をつける。

ⅰ）地名（住所、駅名等）と同じ名称のもの

〔例〕

・荒川： 아라카와 강
・江戸川： 에도가와 강
・秋川： 아키가와 강

ⅱ）慣用上、固有名詞部分と普通名詞部分を切り離せないと判断できるもの

〔例〕

・内川： 우치카와 강
・野川： 노가와 강

ⅲ）固有名詞部分の最後に助字を使っている場合、又は読みに助字がある場合

ⅳ）～川以外のもの（谷、沢等）

e）山

（ⅰ）原則として固有名詞部分をハングルで表音表記し、普通名詞部分に「산」をつける。

〔例〕

・高尾山（たかおさん）： 다카오산
・御岳山（みたけさん）： 미타케산
・雲取山（くもとりやま）： 구모토리 산

※「山」の読み方が「さん」以外の場合は、固有名詞部分と「산」の間に半角スペースを入れる。

（ⅱ）以下のように固有名詞部分と普通名詞部分を切り離すことができない場合は、普通名詞部分を含めてハングルで表音表記し、半角スペースを空けて「산」をつける。

ⅰ）慣用上、固有名詞部分と普通名詞部分を切り離せないと判断できるもの

〔例〕

・城山： 시로야마 산

ⅱ）固有名詞部分の最後に助字を使っている場合、又は読みに助字がある場合

ⅲ）～山以外のもの（峰等）

エ．駅名（鉄道）の表記方法

案内サイン等における駅名の表記は、日本語・英語の２言語表記を原則とする。

なお、外国人旅行者が分かりやすいよう、路線マークや路線カラー、駅ナンバリングをあわせて表示することが望ましい。また、路線や駅の状況等に応じて、中国語、韓国語も表示する場合は、視認性に配慮する。各言語の表記方法は以下のとおりとする。

【Ａ．英語】

a）駅名全般

原則としてローマ字表記とする。

〔例〕

・新宿： Shinjuku

※普通名詞部分も英訳せず、ローマ字表記とする。ただし、「駅」については「Station」「Sta.」とする。

〔例〕

・芝公園駅： Shibakoen Station (Shibakoen Sta.)

b）外国由来の言語部分

外国由来の原語部分は英語表記とする。なお、単語を用いる際は、頭文字は大文字とする。

〔例〕

・テレコムセンター： Telecom Center (× Terekomu senta)

c）表記のルールの特例（空港）

空港は外国人旅行者にとって重要な施設であり、ローマ字表記すると混乱を招くことから、空港に関する駅名は普通名詞部分を英語で表記する。

〔例〕

・羽田空港国際線ターミナル： Haneda Airport International Terminal

※施設名が駅名となっており、施設名の意味を補足したほうが分かりやすい場合は、ローマ字での駅名表記とは別に、括弧［　］等で括って英語表記することが望ましい。

〔例〕

・都庁前：　Tochomae [Tokyo Metropolitan Government]
・国会議事堂前：　Kokkai-gijidomae [National Diet Bldg.]

図表 12　都庁前駅の駅名標

ただし、施設名由来の駅名ではあるが、すでに当該施設は存在せず、街のブランド名として定着している場合は、ローマ字表記に留め、補足表記はしない。

〔例〕

・都立大学：　Toritsu-daigaku

【B．中国語】（※例は簡体字で表記）

a）中国語表記の省略

日本語の漢字表記と全く同じ、又はほとんど同じ場合は、中国語表記を省略する。

b）駅名全般

漢字を中国語漢字に変換する。

〔例〕

・東京： 东京

c）ひらがな・カタカナ表記を含む駅名

ひらがな・カタカナの表記は、日本語の漢字に一旦変換し、それを中国語漢字に変換する。なお、「の」「ノ」は「之」と記載し、「が」「ヶ」は省略する。

〔例〕

・勝どき： 胜哄
・虎ノ門： 虎之门
・霞ヶ関： 霞关

d）外国由来のカタカナ表記を含む駅名

外国由来のカタカナ表記部分については、アルファベットで記載することが望ましいが、中国語訳を行う場合、表記揺れが生じやすいため、他の事業者等との整合性に留意する。

e）表記のルールの特例（空港）

空港は外国人旅行者にとって重要な施設であるため、空港に関する駅名は普通名詞部分を中国語で表記する。

〔例〕

・羽田空港国際線ターミナル： 羽田机场国际线候机楼

※施設名が駅名となっており、施設名の意味を補足したほうが分かりやすい場合は、駅名表記とは別に、括弧［ ］等で括って中国語表記することが望ましい。

【C．韓国語】

a）駅名全般

日本語の発音をハングルで表音表記する。

〔例〕

・新宿： 신주쿠

※普通名詞部分も韓国語訳せず、表音表記する。ただし、「駅」については「역」とする。

〔例〕

・芝公園駅： 시바코엔 역

b）外国語由来の言語部分

外国由来の普通名詞部分は原語を表音表記する。

c）表記のルールの特例（空港）

空港は外国人旅行者にとって重要な施設であり、日本語の発音をハングル表記すると混乱を招くことから、空港に関する駅名は普通名詞部分を韓国語で表記する。

〔例〕

・羽田空港国際線ターミナル： 하네다공항 국제선 터미널

※施設名が駅名となっており、施設名の意味を補足したほうが分かりやすい場合は、ハングルでの駅名の表音表記とは別に、括弧［ ］等で括って韓国語表記することが望ましい。

オ．翻訳にあたっての留意事項

案内サインは、多くの人の目に触れ、長期間使用されるものであることから、翻訳にあたっては特に注意が求められる。そのため、前述の基本ルールを踏まえ、都が作成する対訳表を活用したり、ネイティブを含む複数の翻訳家等に依頼することが望ましい。

また、既往の案内サイン等について、前述の基本ルールを踏まえ、留学生等のネイティブの外国人や、外国人旅行者の趣向に精通している通訳案内士等の意見を聞き、外国語表記に誤りがないかを確認し、必要に応じて、より自然で適切な表記に改善していくことが望ましい。

（3） ピクトグラムの活用

ピクトグラムは、抽象化、単純化された絵文字等で表現された視覚記号の一つであり、国際的に通用する情報伝達手段である。そのため、日本語に不慣れな外国人旅行者や障害者、高齢者を含めたすべての人にとって、案内サインを理解してもらうために有用な手段の一つである。

ピクトグラムの使用にあたっては、「標準案内用図記号（一部がＪＩＳ規格化）」を原則とする。また、各社が作成している路線マークや駅ナンバリングについても積極的に表示するとともに、必要に応じて、本指針に示すピクトグラムも併せて活用することが望ましい（巻末資料編 資料２参照）。

主要な施設・設備を示す表示や、ピクトグラムだけでは正確に内容が伝わらない可能性がある情報、強く伝達したい情報等に関しては、ピクトグラムに日本語と英語、必要に応じて中国語、韓国語等を併記することが望ましい。

図表 13　主な施設等の対訳・ピクトグラム一覧（例）

ピクトグラム	日本語	英語	中国語（簡体字）	中国語（繁体字）	韓国語
	きっぷうりば	Tickets/ Ticket Office	售票处	售票處	표 사는 곳
	券売機	Ticket Machine	售票机	售票機	승차권판매기/ 매표기
	精算機/自動精算機 /のりこし精算	Fare Adjustment Machine/ Fare Adjustment	补票机/自动补票机 /过站补票	補票機/自動補票機 /過站補票	정산기/ 자동정산기/ 초과운임 정산
	出口	Exit	出口	出口	나가는 곳/ 출구
	改札	Gate	检票口	剪票口	개찰구
	駅事務室	Station Office	站务室	站務室	역 사무실
	お手洗い/トイレ	Restroom/Toilet	洗手间/厕所	洗手間/廁所	화장실
	コインロッカー	Coin Locker	投币式寄存柜	投幣式寄物櫃	물품 보관함
	待合室	Waiting Room	候车室	候車室	대합실
	忘れ物取扱所	Lost and Found	失物招领	失物招領	분실물 취급소
	案内所	Information	问讯处	資訊處	안내소
	エレベーター	Elevator	电梯	電梯	엘리베이터
	エスカレーター	Escalator	自动扶梯	電扶梯	에스컬레이터
	階段	Stairs	楼梯	樓梯	계단
	バスのりば	Bus Stop	公共汽车站	巴士搭車處	버스 타는 곳
	タクシーのりば	Taxi Stand	出租车搭乘处	計程車搭車處	택시 타는 곳

（4） 書体

サインに表示する文字の書体は、視認性に配慮し、見えやすい角ゴシック体等を使用することが望ましい。

図表 14　分かりやすさ・見やすさに配慮した文字書体の例（角ゴシック体）

出典：公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン
（平成25年10月、公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団）

（5） 大きさ

遠くからでも目立つ吊り下げ型等の案内サインなど（図表9）は20m以上、近くから視認する自立型や壁付型等の案内サインなどは４～５m以下、案内サインの見出しなどは10m程度に視距離を設定することが一般的である。図表16に示す文字サイズは、このような想定のもとに各々の視距離から判読できるために通常有効な文字の大きさを示している。

なお、外国語表記については、図表16を参考に、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする。

構内案内図及び駅周辺案内図等における地図表記の場合は、視距離を50cmと想定し、文字やピクトグラムの大きさを設定する。なお、英語やその他の言語の表記は、日本語文字サイズの４分の３程度、ピクトグラムは、英語等の３倍以上の大きさを標準とすることが望ましい（図表19）。

※ 文字の大きさについては、上記に記したサイズを標準としたが、特に高齢者に限定される等の特殊な条件下で設置されるサインについては、JIS 規格（JIS S0032:2003 高齢者・障害者配慮設計指針－視覚表示物－日本語文字の最小可読文字サイズ推定方法）を参照し対応することが望ましい。

➔英語表記を日本語表記と分けて表示することで、文字の大きさを確保

図表 15　視認性を確保している英語表記の例（路線図）

図表 16　視距離と文字の大きさの目安

視距離	和文文字高	英文文字高
30ｍの場合	120㎜ 以上	90㎜ 以上
20ｍの場合	80㎜ 以上	60㎜ 以上
10ｍの場合	40㎜ 以上	30㎜ 以上
4～5ｍの場合	20㎜ 以上	15㎜ 以上
1～2ｍの場合	9㎜ 以上	7㎜ 以上

※文字高とは、日本字では指定書体の「木」の高さを、アルファベットでは指定書体の「E」の高さをいう。

出典：公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン
（平成25年10月、公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団）

図表 17　ピクトグラムの大きさ設定の目安

視距離	基準枠の寸法
40m の場合	480㎜ 角以上
30m の場合	360㎜ 角以上
20m の場合	240㎜ 角以上

視距離	基準枠の寸法
10m の場合	120㎜ 角以上
5m の場合	60㎜ 角以上
1m の場合	35㎜ 角以上

出典：ひと目でわかるシンボルサイン 標準案内用図記号ガイドブック
（平成13年３月、交通エコロジー・モビリティ財団）

図表 18　外国語表記の文字サイズを大きく表示した例

図表 19　地図内に表記する文字やピクトグラムの大きさの目安

	ﾋﾟｸﾄｸﾞﾗﾑ	和文	英文	表示施設
凡例部表示	24.0mm	10.5mm	8.0mm	凡例部
特大サイズ	---	18.0mm	14.0mm	区市町村名(図中に境界がある場合)
大サイズ	21.0mm	9.0mm	7.0mm	案内所、情報コーナー、役所、博物館、美術館、ホール等
中サイズ	16.5mm	7.0mm	5.5mm	郵便局、交番、病院、デパート、ホテル、埠頭、踏切等 町名、丁目
中小サイズ	---	---	5.0mm	番地
小サイズ	12.0mm	5.0mm	4.0mm	橋梁名、交差点名、歩道橋名、バス停名、広域図の情報

参考資料：観光活性化標識ガイドライン（平成17年６月、国土交通省 総合政策局）

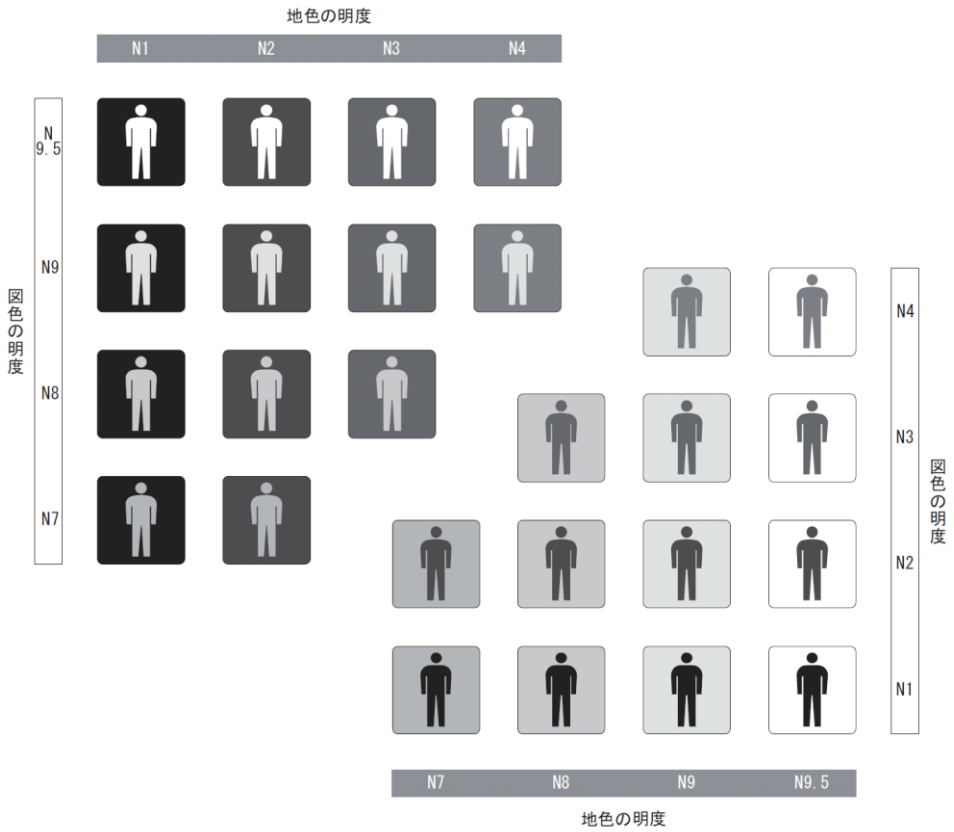
（６） 色彩

各種サイン等に使用する地図や文字の色彩は、ベース色と文字色のコントラストが重要であり、明度差を確保した配色とすることが望ましい（図表20）。

また、高齢者や色覚異常の人に配慮して、見分けにくい色の組み合わせや、彩度の低い色同士、鮮やかな蛍光色同士の組み合わせを避けるなど、カラーユニバーサルデザインに配慮した見分けやすい色の組み合わせを用いることが求められる(図表21､図表22)。

構内案内図及び駅周辺案内図等で示す「現在地」の表示は、施設等の利用者にとって重要な情報となるため、視認性が高い「赤色」での表示を原則とする（図表23）。

なお、ターミナル駅など複数の事業者が乗り入れる駅では、旅行者が迷うことのないよう、鉄道事業者や他の交通機関及び施設管理者等との間で統一的、一体的な色となるよう調整に努めることが望ましい。



図表 20　図色と地色の明度対比例

出典：公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン
（平成25年10月、公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団）

図表 21　色彩表現を使った情報提供をするときの留意点

【色の選び方】

○赤は、濃い赤を使わず、朱色やオレンジを使う。
○黄色と黄緑は､赤緑色覚異常の人にとっては同じ色に見えるので､なるべく黄色を使い、黄緑は使わない。
○暗い緑は、赤や茶色と間違えるので、青みの強い緑を使う。
○青に近い紫は、青と区別できないので、赤紫を使う。
○細い線や小さい字には、黄色や水色を使わない。
○明るい黄色は、白内障の人にとっては白と混同するので使わない。
○白黒でコピーしても、内容を識別できるか確認する。

【色の組み合わせ方】

○暖色系と寒色系、明るい色と暗い色を、対比させる。
○パステル調の色どうしを、組み合わせない。はっきりした色どうしか、はっきりした色とパステル調を、対比させる。

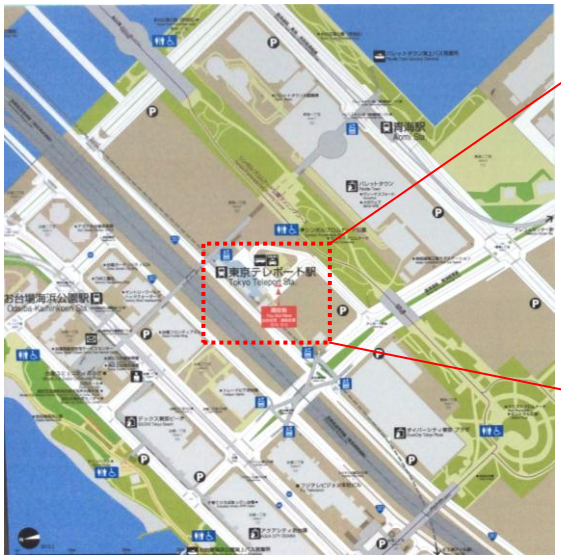
【文字に色をつけるとき】

○背景と文字の間に、はっきりした明度差をつける（色相の差ではなく）。
○線の細い明朝体ではなく、線の太いゴシック体を使う。
○色だけでなく、書体（フォント）、太文字、イタリック、傍点、下線、囲み枠など、形の変化を併用する。但し、全体的にすっきりしたデザインとする。

参考資料：福祉のまちづくりをすすめるためのユニバーサルデザインガイドライン
（平成18年１月、東京都福祉保健局）

図表 22　組合せが適当でない色彩の例

・黒色と青色 東京　東京	・黄色と白色 東京　東京
・黒色と赤色 東京　東京	・オレンジ色と黄色 東京　東京
・赤色と緑色 東京　東京	・ピンク色と水色 東京　東京
・茶色と赤色 東京　東京	・黄色と明るい黄緑色 東京　東京
・茶色と緑色 東京　東京	・青色と紫色 東京　東京



➔現在地を示す表示を「赤色」で示すことで、地図情報内での視認性を高めている

図表 23　現在地の表示例

（7） 地図に掲載する情報

地図情報には、現在位置から駅構内の施設・設備や出入口等の位置情報を提供する「構内案内図」と、駅周辺の情報を提供する「駅周辺案内図」等があり、出入口やホーム等にこれらを掲出することにより、わかりやすい情報提供が可能となる。

地図に表示する情報は、利用者の視点に立ちながら、地域や施設の特性をふまえ、図表24、図表25を参考として適宜選択する必要がある。また、地図の向きは、掲出する空間上の左右方向と、図上の左右方向の統一を図り、利用者が感覚的に位置情報を把握しやすいように配慮する。

高齢者・障害者・乳幼児連れ等の利用に配慮した情報提供として、施設内にあるエレベーター等のバリアフリー設備を構内案内図等に表示するとともに、円滑に移動するためのバリアフリー経路を朱赤系の点線で表示することが望ましい。

図表 24　構内案内図に表示する情報内容

情報内容	情報内容例
経路を構成する主要な空間部位	出入口、改札口、乗降場、その間の経路、階段、 乗り換え経路、乗り換え口、移動等円滑化された経路
移動等円滑化のための主要な設備	エレベーター、エスカレーター、傾斜路、トイレ（多機能トイレ等の情報含む）、乗車券等販売所
情報提供のための設備	案内所、情報コーナー
救護救援のための設備	救護所、忘れもの取扱所
旅客利便のための設備	両替所、コインロッカー、公衆電話
施設管理のための設備	事務室
アクセス交通施設	鉄軌道駅、バスのりば、旅客船ターミナル、 航空旅客ターミナル、タクシーのりば、レンタカー、駐車場
隣接商業施設	大型商業ビル、百貨店、地下街

出典：公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン
（平成25年10月、公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団）

図表 25　駅周辺案内図に表示する情報内容

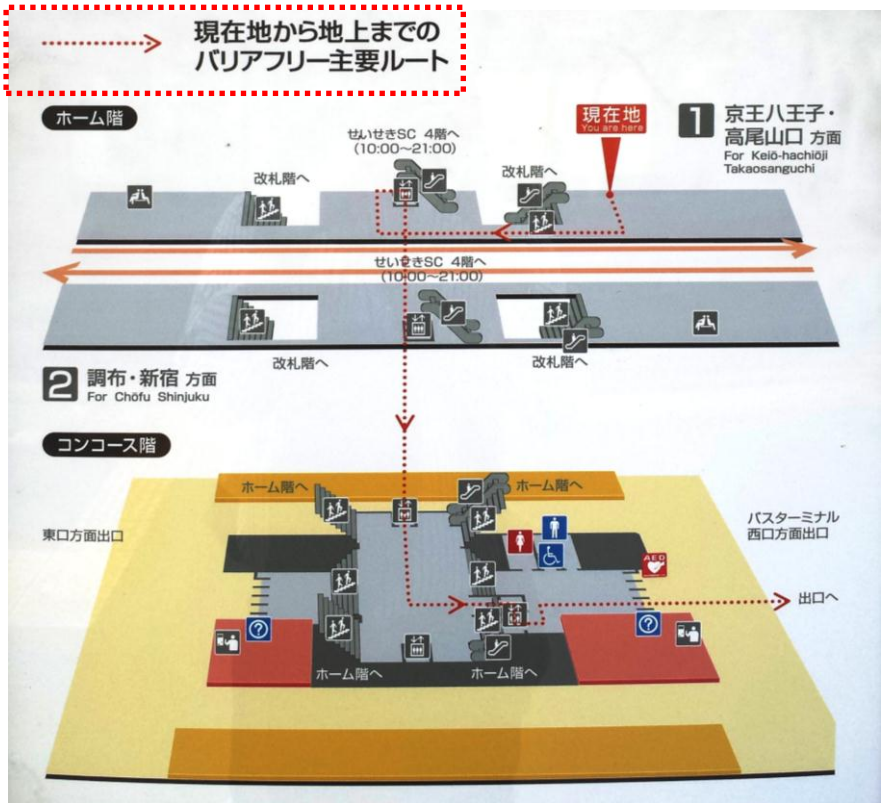
情報内容		情報内容例
街区・道路・地点	地勢等	山、湾、島、半島、河川、湖、池、堀、港、埠頭、運河、桟橋
	街区等	市、区、町、街区
	道路	高速道路、国道（国道マークを併記）、都道府県道（都道マーク等を併記）、有名な通称名のある道路
	地点	インターチェンジ、交差点、有名な橋（それぞれ名称を併記）
	交通施設	鉄軌道路線、鉄軌道駅、バスのりば、旅客船ターミナル、航空旅客ターミナル、駐車場、地下道出入口・歩道橋
	旅客施設周辺の移動等円滑化設備	公衆トイレ、エレベーター、エスカレーター、傾斜路
	情報拠点	案内所
	非常時	避難場所
観光・ショッピング施設	観光名所	景勝地、旧跡、歴史的建造物、大規模公園、全国的な有名地
	大規模集客施設	大規模モール、国際展示場、国際会議場、テーマパーク、大規模遊園地、大規模動物園
	ショッピング施設	大型商業ビル、地下街、百貨店、有名店舗、卸売市場
文化・生活施設	文化施設	博物館・美術館、劇場・ホール・公会堂・会議場、公立図書館
	スポーツ施設	大規模競技場、体育館・武道館・総合スポーツ施設
	宿泊集会施設	ホテル・結婚式場・葬斎場
	行政施設	中央官庁又はその出先機関、都道府県庁、市役所、区役所、警察署、交番、消防署、裁判所、税務署、法務局、郵便局、運転免許試験場、職業安定所、大使館、領事館
	医療福祉施設	公立病院、総合病院、大学病院、保健所、福祉事務所、大規模な福祉施設
	産業施設	放送局、新聞社、大規模な工場、大規模な事務所ビル
	教育研究施設	大学、高等学校、中学校、小学校、大規模なその他の学校、大規模な研究所

参考資料：公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン
（平成25年10月、公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団）

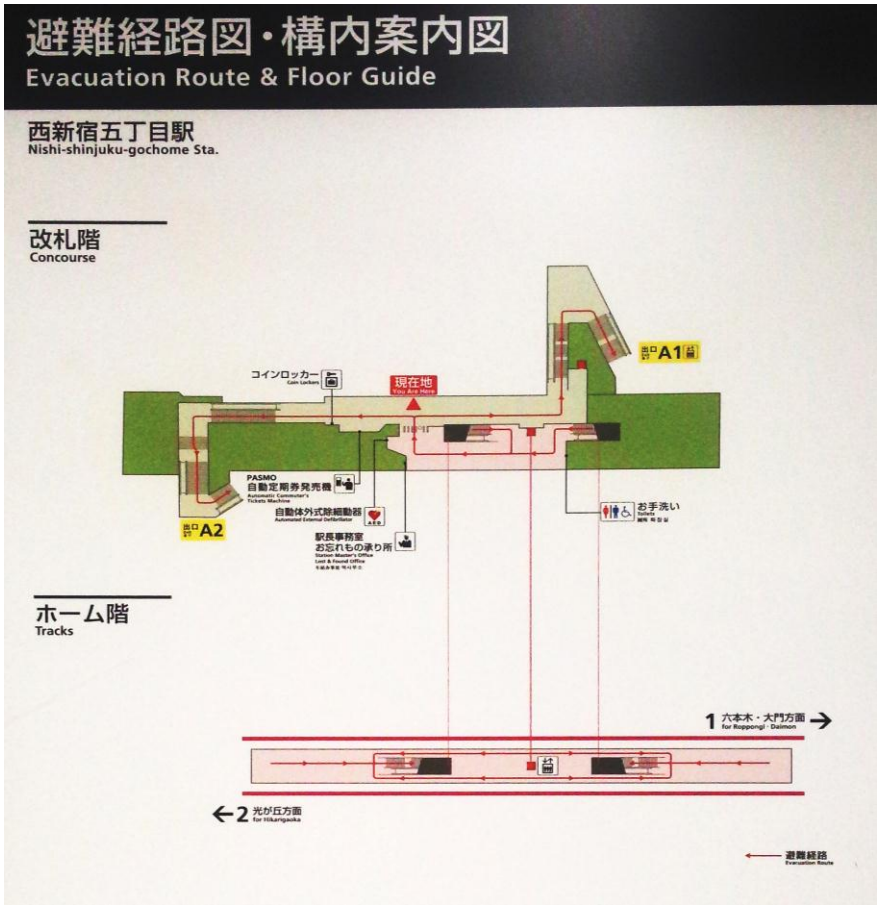
図表 26　駅周辺案内図に掲載する凡例一覧（例）

ピクトグラム	日本語	英語	中国語（簡体字）	中国語（繁体字）	韓国語
	国道番号	National Highway No.	国道号	國道號碼	국도번호
	都道番号	Metropolitan Road No.	都道号	都道號碼	도(都)도번호
	バス路線/ バス停留所	Bus Route/Bus Stop	公交车线路/ 公共汽车站	公車路線/公車站	버스노선/ 버스정류장
※1	鉄道駅	Train Station/Station	火车站	車站	철도역
※1	地下鉄駅	Subway Station	地铁站	地鐵站	지하철역
	バスターミナル	Bus Terminal	公交车总站	公車總站	버스 터미널
	タクシーのりば	Taxi Stand	出租车搭乘处	計程車搭車處	택시 타는 곳
	駐車場	Parking	停车场	停車場	주차장
	駐輪場	Bicycle Parking	自行车停车场	自行車停車區	자전거 두는 곳
	案内所	Information	问讯处	資訊處	안내소
	案内地図	Information Map	指南地图	地圖指南	안내지도
	官公庁	Government Office	行政机关	縣市機關	관공서
	警察署/交番	Police Station/ Koban(Police Box)	公安局/派出所	警察署/派出所	경찰서/파출소
	郵便局	Post Office	邮局	郵局	우체국
	病院	Hospital	医院	醫院	병원
	美術館/博物館	Museum of Art/ Museum	美术馆/博物馆	美術館/博物館	미술관/박물관
	ホテル/宿泊施設	Hotel/Accomodations	酒店/住宿设施	飯店/住宿設施	호텔/숙박시설
	大規模店舗	Large Retail Store	大型商场	大型商店	대규모 매장
	コンビニエンス ストア	Convenience Store	便利店	便利商店	편의점
	銀行	Bank	银行	銀行	은행
	海外発行カード 対応ＡＴＭ	ATM for Overseas Cards	ＡＴＭ(可使用境外卡)	ＡＴM(對應國外發行金融卡)	해외발행 카드 사용 가능 ＡＴＭ
	お手洗い/トイレ	Restroom/Toilet	洗手间/厕所	洗手間/廁所	화장실
	エレベーター	Elevator	电梯	電梯	엘리베이터
	エスカレーター	Escalator	自动扶梯	電扶梯	에스컬레이터
	バリアフリー経路	Barrier-Free Route	无障碍通道	無障礙通道	무장애 경로

※1 鉄道会社で駅ナンバリングを作成している場合は表示する（巻末資料編　資料２）。作成していない場合は を表示する。



図表 27　駅構内図にバリアフリー経路を表記した例



図表 28　避難経路を表記した例

（8） 設置方法

①わかりやすさの工夫

ア. 路線マークや駅ナンバリングの活用

外国人旅行者等が安心して移動できるよう、駅名標、乗り場案内、路線図、乗換案内等の案内サインに、路線マークや駅ナンバリングを表示し、乗降駅を色やアルファベット、数字等で容易に認識できるように配慮することが望ましい。

➔自社路線だけでなく、接続する他社路線の「路線マーク」および「駅ナンバリング」を活用

図表29　路線マーク及び駅ナンバリングを活用した乗換案内の例

➔乗り場案内に路線マーク及び駅ナンバリングを表示することで、外国人旅行者等が「乗車する路線」、「目的駅」を確認しやすくなるよう配慮

図表30　路線マーク及び駅ナンバリングを活用した乗り場案内の例

イ. 連続的なサイン設置

複数の路線が乗り入れている駅や、乗換が複雑な駅でもわかりやすく移動できるよう、路線マークや路線カラーを表示したサインを通路上部に連続的に設置する等、継続的な誘導が効果的である。

なお、移動の分岐点等で床サインによる方向表示をすることも有効である。

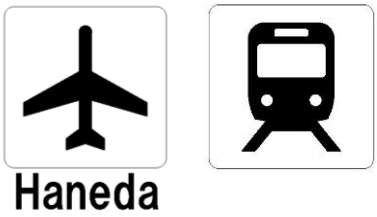
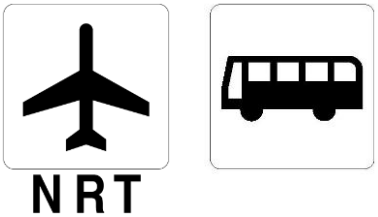
状況によって、より視認性を確保できる方法を選択し、連続的に案内することが望ましい。

図表31　路線マークを活用した連続的なサインの設置例

図表32　床サインによる方向表示

ウ. 空港行きの電車・バスの案内

外国人旅行者にとって重要な施設である空港へ向かう電車やバスへの乗換を案内するサインについては、電車やバスのピクトグラムと併せて航空機のピクトグラムを掲出し、空港に行くことを直感的に理解できるようにすると効果的である。表示にあたっては、羽田・成田等の空港名を併記するなど、外国人旅行者が分かりやすいように留意する。

①空港行きの鉄道	②空港行きのバス
	

図表33　空港行の電車・バスに関するピクトグラムの表示例

図表34　空港行きのモノレールへの乗換に関するピクトグラム掲出の事例

図表35　空港行きの電車に関するピクトグラム掲出の事例

エ. 表記の統一

複数の事業者が乗り入れるターミナル駅等の乗換駅では、事業者間の連携・調整によって案内サインにおける固有名詞等の表記の統一を図り、サインの連続性確保に努めることが望ましい。

②見つけやすさの工夫

国内外旅行者が案内サインを見つけやすくするため、遠くから見ても案内サインの掲示が分かりやすいように「ⓘマーク」を設置する。設置にあたっては、歩行動線に対して対面になるように「ⓘマーク」を表示し、他の掲示物や施設等に埋もれないように注意することで視認性を高め、案内サインの見つけやすさ向上に配慮する。

図表 36　ⓘマークの設置例

２．　設置場所別の整備方法

鉄軌道の利用にあたっては、ホーム、改札口周辺、コンコース、駅出入口周辺、車内等、それぞれの場面や場所によって必要な情報が異なる。そのため、案内サインに表示すべき情報を整理し、適切な情報提供に努める必要がある。

（１）　ホーム

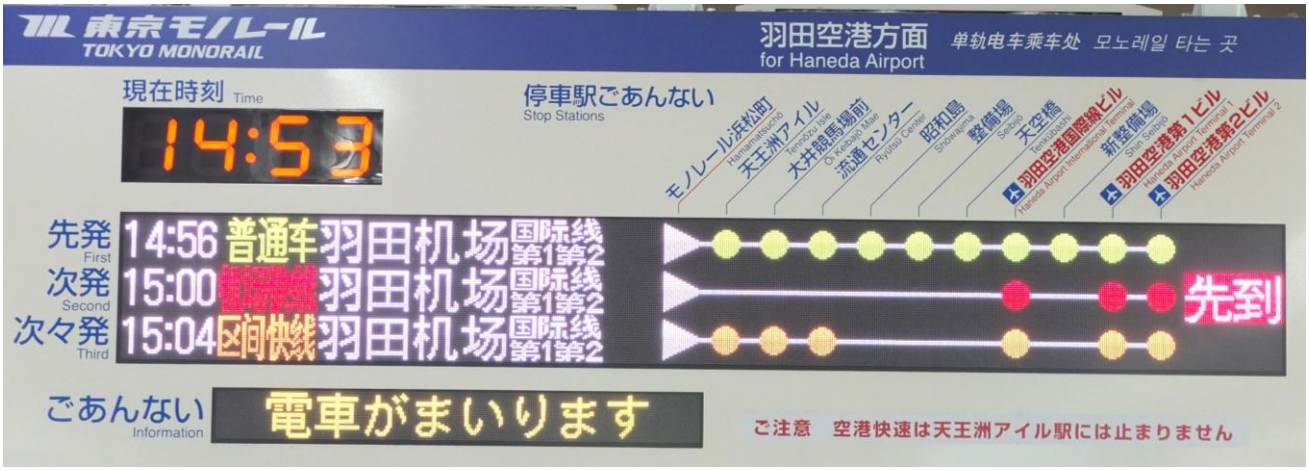
ホームにおいては、鉄道の利用において基礎的な情報となる駅名標、発車標、路線案内図、時刻表、構内案内図、主要な施設・設備や乗換に関する誘導サイン、駅周辺の目的地に関する出入口案内や駅周辺案内図等、利用者の円滑な移動を支援するよう、分かりやすい案内サインを掲出する。

駅名標

発車標

総合案内

図表 37　ホームにおける案内サインの例



➔表示の切り替えにより路線種別、行先を多言語表記
➔路線種別を色分けして表記し、各種別の停車駅を「●」を用いて表示することで、視覚的に停車駅を認識できるように工夫

図表38　停車駅が分かりやすい多言語対応の発車標の表記例

➔乗換案内に路線マークを活用	➔路線図に駅ナンバリングを活用するとともに、接続する他路線の路線マークを表記

図表 39　路線マークや駅ナンバリングを活用した案内サインの設置例

（２） 改札口周辺

改札口周辺においては、電車に乗る際（駅構内、路線情報）、改札を出た後（目的施設への出口、経路情報）の双方に必要な情報を提供する。

構内案内図、乗り場案内、お手洗い・エレベーター等の主要施設までの誘導サイン、出口案内・乗換案内、駅周辺案内図等を充実させ、分かりやすい案内とする。

なお、券売機周辺に当該駅から主要目的地までの経路等の情報を掲出しておくと効果的である。

➔改札口付近に、主要目的地の路線及び乗り場案内を日・英２言語で掲出

図表40　乗り場案内の例①

➔停車駅の駅ナンバリングと直通運行する路線の路線マークを活用

図表41　乗り場案内の例②

➔主要目的地の出口案内を改札前に大きく掲示

図表42　表示が大きい出口案内の例

英語
（アルファベット順）

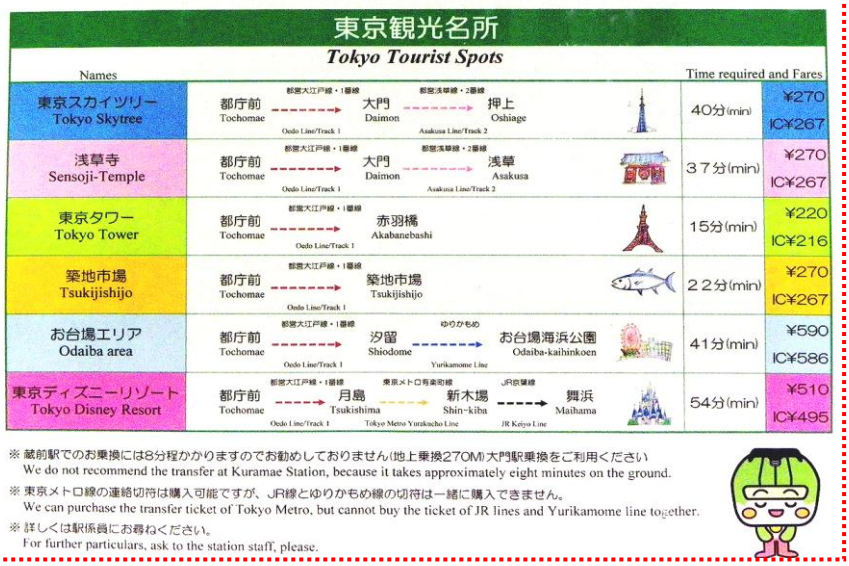
日本語
（あいうえお順）

A	Ameyoko Center Bldg.	N-3
	Ameyoko Shopping Promenade	O-3
	Aquatic Zoo	P-1
	Asakusa-dori Ave.	P-5
	Atre	P-4
B	Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ	M-4
	Bronze Statue of Saigo Takamori	O-3
C	Chuo-dori Ave.	L-3~O-3
D	Director Ueno Labor Standard Station	N-1
E	Eiju General Hospital	N-5
H	Higashi-Ueno 1 chome	M-5
	Higashi-Ueno 2 chome	N-5

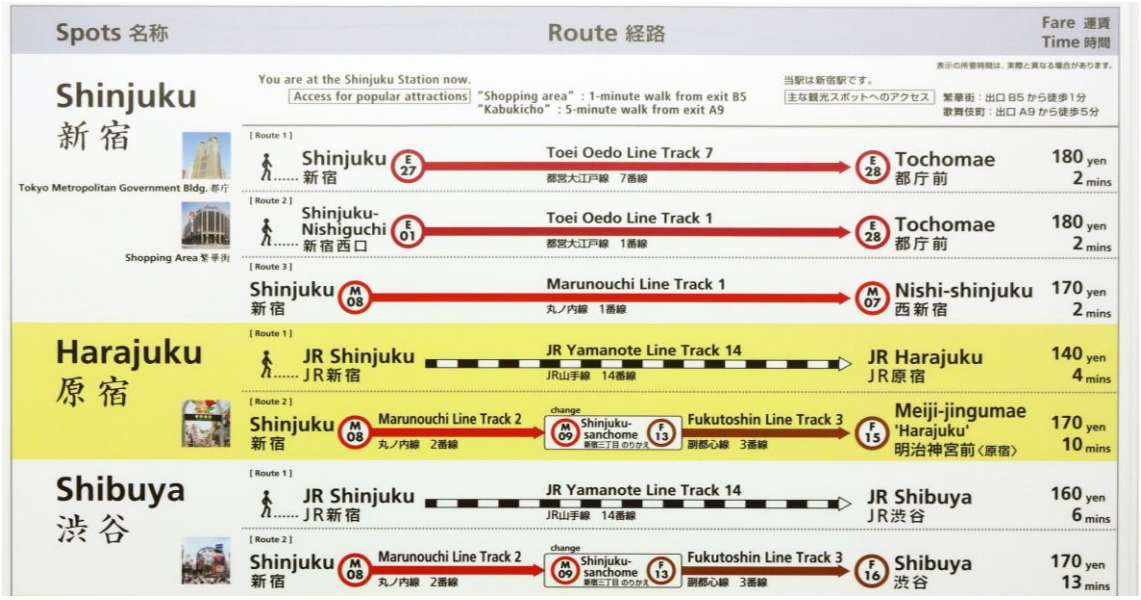
➔外国人旅行者等が目的地を探しやすいよう日本語と分けてアルファベット順に周辺施設を掲載
➔各施設の地図上の位置をアルファベットと数字で表示

地図上の
位置を表記

図表 43　アルファベット順の周辺施設案内の例



券売機の間に設置



券売機の上部に設置

英語表記の券売機横に設置

➔券売機周辺に、外国人旅行者の利用や、問合せが多い目的地までの乗換案内を掲示
➔現在駅からの経路（路線、乗換駅等）、所要時間、運賃等の情報を、日・英の２言語にて表記している

図表 44　主要な観光施設等の最寄駅までの乗換経路案内板の設置例

（3） コンコース等

コンコース等においては、構造が複雑な駅施設、複数の事業者が乗り入れる駅施設等でも利用者の円滑な移動を確保するため、路線マーク・路線カラーを活用した乗換案内や出口案内等を連続的に表示することにより、利用者を目的地まで誘導する。

図表 45　連続した乗換・出口案内の設置例

図表 46　壁を活用した案内の設置例

図表 47　床サインの活用例

（4） 駅出入口周辺

駅出入口周辺においては、駅施設から目的地までの方向・経路を確認することができるよう、出入口付近に駅周辺案内図を設置したり、自治体や施設管理者等と連携して歩行者用観光案内サインを設置することが望ましい。

なお、駅周辺案内図については、自治体等が設置している歩行者用観光案内サインとの情報の連続性・統一性に留意する。

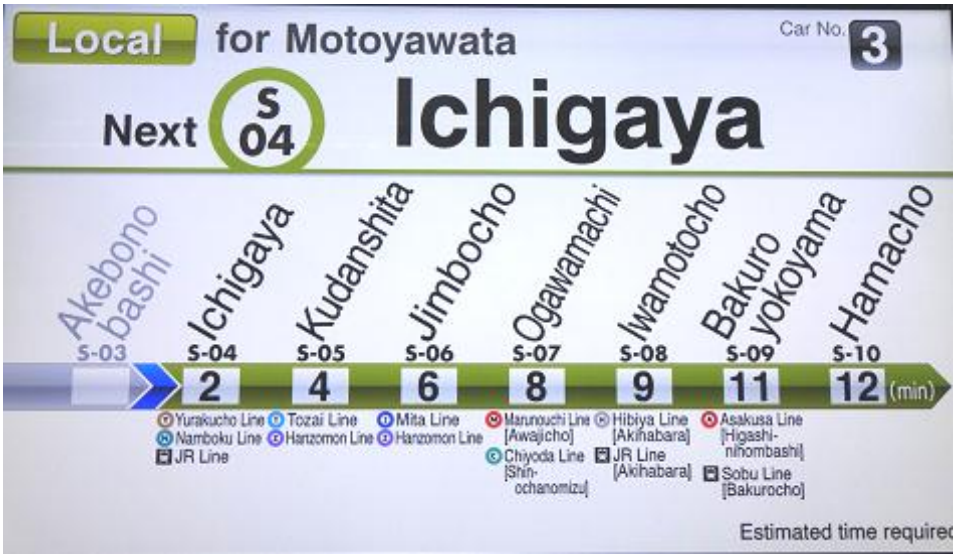
駅出入口付近に鉄道事業者が設置

駅出入口付近に自治体が設置

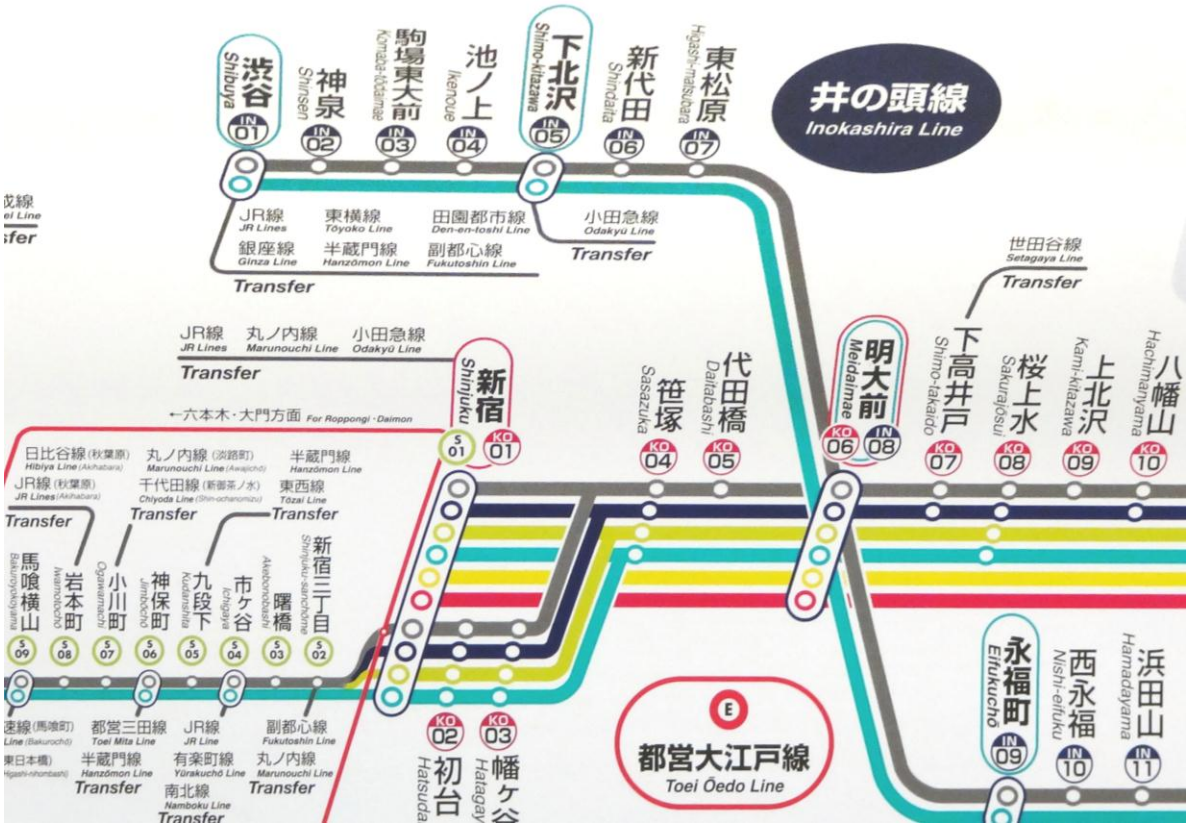
図表 48　駅出入口周辺の案内サイン

（5） 車内

車内においては、ＬＥＤ・ＬＣＤ案内表示、路線案内図、車内アナウンス等により、行先、停車駅等の情報を提供する。さらに、乗車ルールやマナーの周知、安全な利用を促すための注意喚起等についても、案内サインの掲示による情報提供を行う。



ＬＣＤ案内表示



路線案内図

図表 49　車内における案内サインの例

図表 50　多言語による車内マナーの案内例（優先席）

図表 51　多言語による非常装置の案内例

コラム　海外における鉄道等の案内サインの状況

①パリ

【鉄道路線等の概要】

パリ市内は、メトロ（地下鉄）、RER（高速郊外鉄道）、トラム、バスの各路線が発達しています。鉄道路線は、主にメトロ、RER から構成されます。

メトロは、パリを代表する交通手段で全 14 路線あり、①から⑭号線までの数字がつけられています。RER は、パリ市内と近郊を結ぶ路線で、各路線に A から E 線までのアルファベットがつけられています。

メトロは距離に関係なく全線均一料金で乗換も自由です。また、メトロ、RER 共通で利用できる IC カード（Navigo）が整備されています。メトロはパリ市交通公団（RATP）、RER はフランス国鉄（SNCF）が運営しています。

▼パリ市内の鉄道路線

【案内サインの多言語対応等の状況】

メトロの案内サインはフランス語のみの表記が基本となっています。券売機や非常時設備（一部）は５言語で表示されています（仏、英、西、独、伊）。RER では、券売機は６言語（仏、英、西、独、伊、蘭）、主要施設（出口、案内所、券売所等）は３言語（仏、英、西）対応となっています。その他は、メトロ同様、フランス語のみの表記が基本となっています。

▼ホーム上の案内サイン（メトロ）

（駅名標、総合案内）

（発車標）

▼路線案内（メトロ）

▼車内（メトロ）

メトロ、RER とも、ピクトグラム、路線マーク等を活用し利用者に分かりやすい案内を行っています。複数路線が乗り入れている乗換駅では、床サインも活用し案内を行っています。メトロでは、出口サインは紺色で統一されています。

▼案内サインでは、ピクトグラム、路線マークを活用。出口サインは紺色で統一（メトロ）

▼複数路線が乗り入れている駅では床サインも活用（メトロ）

▼コンコース上の案内サイン。主要施設は仏、英、西の3言語対応。ピクトグラムを活用（RER）

運行情報（異常運行情報含む）の提供では、デジタルサイネージも活用されています（フランス語のみの表記が基本）。メトロでは、観光のピーク期には主要駅に臨時の有人案内ブースが設置され、多言語対応可能なスタッフが外国人旅行者等の案内をサポートしています。

▼運行情報の提供はデジタルサイネージを活用

▼観光ピーク期には多言語対応可能なスタッフが外国人旅行者等の案内をサポート（メトロ）

②ソウル

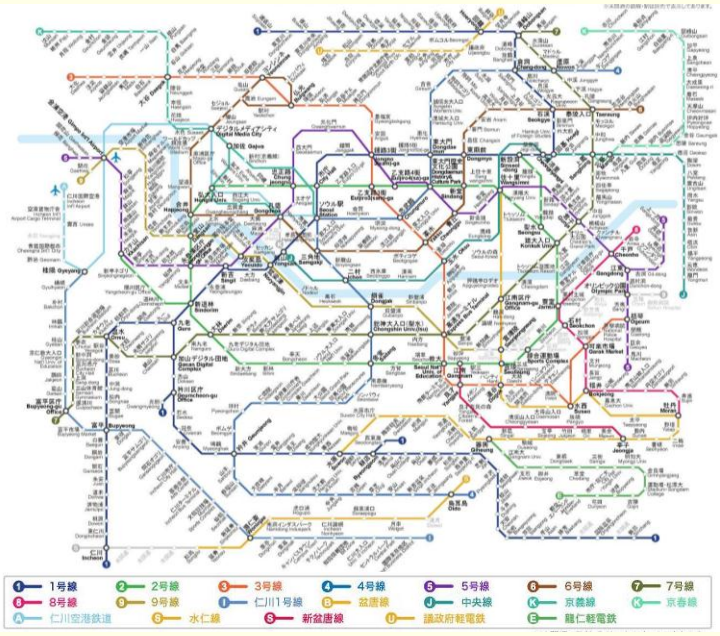
【鉄道路線等の概要】

ソウル市内は、国鉄、地下鉄、韓国高速鉄道、空港鉄道等の地下鉄網が発達しており、現在、市内を 19 路線の地下鉄が運行しています。

各路線には、シンボルカラーと路線マーク（①～⑨およびアルファベット）が指定されており、ソウル市民だけでなく、外国人旅行者にも利用しやすいよう工夫されています。

地下鉄の運賃は、交通カードにより支払います。交通カードは用途によって１回乗車用やチャージ機能を有する「T-money」等を選択し、駅等に設置されている券売機で購入することができます。

▼ソウル市地下鉄路線図



出典：韓国旅行情報「コネスト」HP

【案内サインの多言語対応等の状況】

地下鉄の駅構内に設置してある路線案内図は、シンボルカラーと路線マークを活用し、韓国語・英語の２言語表記が基本となっています。出口、乗換案内、路線案内等の誘導サインは３言語（韓、英、中）または２言語（韓、英）のものが多く、比較的新しく整備された空港鉄道構内の案内サインは、４言語表記（韓、英、中、日）となっています。

また、交通カードの券売機は４言語（韓、英、中、日）対応、車内の案内表示（LCD）は、韓国語・英語の２言語表記が基本です。

▼ソウル地下鉄における案内サイン

（路線案内図）

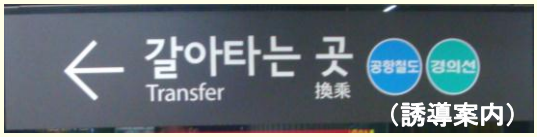
（乗り場案内）

（LCD車内表示）

地下鉄駅構内の案内サインは、ピクトグラムやシンボルカラー等を活用し、連続性のある分かりやすい案内を行っています。

▼案内サインは、ピクトグラムを活用し、行先や路線が分かりやすいように表記

▼乗換案内はシンボルカラーを活用し、情報の連続性に配慮



※連続的に案内

外国人旅行者の利用が多い駅等では、構内に観光案内センターが設置されており、多言語による対応が可能なスタッフが常駐しています。スタッフによる案内や各言語に対応したパンフレット等の活用により、観光や移動に関する必要な情報を取得することができます。

▼地下鉄駅構内に設置された観光案内センター

③北京

【鉄道路線等の概要】

北京市内では、市街地と近郊を結ぶ交通機関として、北京地下鉄が整備されています。市民の生活の足としてだけでなく、旅行者の移動にも利用されています。2014 年 11 月現在、17 路線が運行しており、現在も路線整備が進められています。路線バスやタクシー等でも利用可能な IC カード（北京市政交通カード）が全面的に導入されています。

地下鉄に加え、北京駅や北京南駅からは、中国各都市への新幹線や長距離列車も発着しています。

▼北京市地下鉄路線図

【案内サインの多言語対応等の状況】

北京地下鉄の案内サインは、簡体字・英語の２言語対応が基本となっています。同様に新幹線や長距離列車の発着する北京駅や北京南駅も簡体字・英語の２言語対応が基本となっていますが、一部は簡体字のみの表記も見られます。

▼北京地下鉄における案内サイン

（総合案内）

（路線情報）

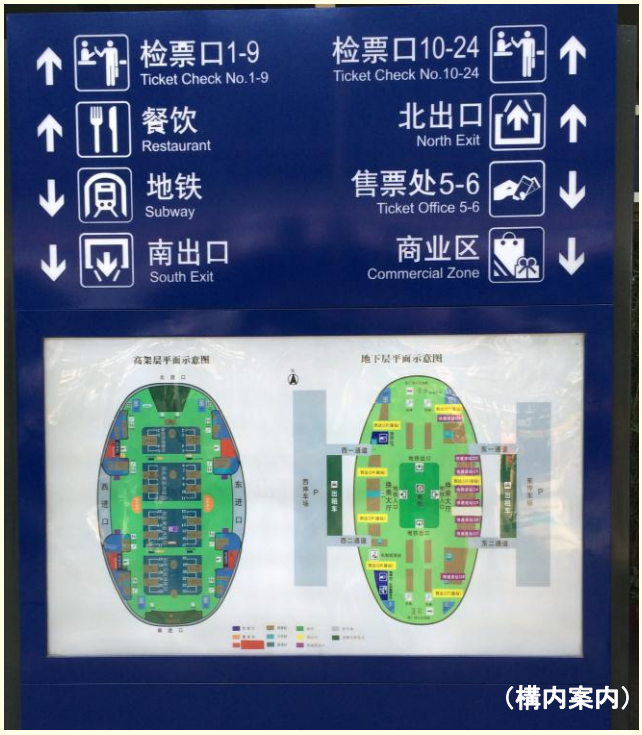
（発車標）

（車内・路線案内）

案内サインにはピクトグラムが活用され、ターミナル駅の誘導では床サイン等も活用されています。

▼北京南駅（新幹線の発着ターミナル）における案内

（コンコースにおける案内サイン）



（構内案内）

（券売所）

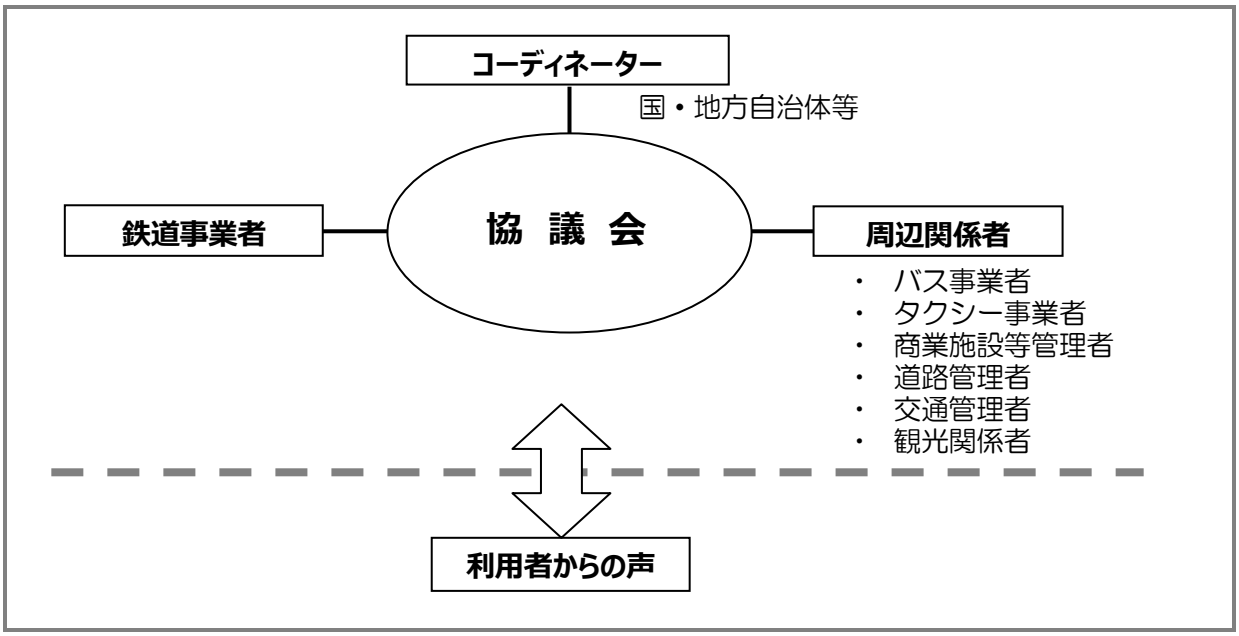
（床サインによる案内）

（有人案内所）

３．　ターミナル駅における整備上の留意点

複数の事業者が乗り入れるターミナル駅においては、他社線との連絡駅の出入口やコンコース部分について、関係者と事前に調整し、乗り換えや出入口案内等の表記内容、色彩等を統一的に表記するなど、情報の連続性を確保した整備を進めていくことが望ましい。

このためには、鉄道事業者、自治体、関係事業者が連携して協議会等を設け、調整を行う手法が有効である。



図表 52　ターミナル駅における関係者間の協議・調整のイメージ

出典：都市鉄道における案内情報ガイドブック（平成18年３月、財団法人運輸政策研究機構）

４．　維持管理上の留意点

利用者に分かりやすい案内となるよう、案内サインの定期的な点検・更新を図り、正確な情報提供に努めることが重要である。特に、駅周辺案内図等に表示する周辺施設等の情報は更新頻度が高いため、十分注意する必要がある。

また、他社線や他交通機関の情報にも留意し、情報の変更や更新、追加等があった場合は案内サインに反映する。

案内サインの設置場所については、乗り換え等の移動の際に分かりやすい場所に設置されているか定期的な確認が必要である。

なお、広告物や他の掲示物を設置する場合は、案内サインが見にくくならないよう、レイアウトに配慮する。

案内サインの維持管理においては、更新時期等に関する計画づくり、台帳による案内サインの管理等を実施するなど、定期的な情報の更新に向けた計画的かつ継続的な取組みが求められる。

５．　案内サインを補完する情報提供

案内サインによる情報を補完し、目的地までの経路や乗換案内、周辺の観光施設等に関する充実した情報提供を実施するためには、有人案内やパンフレット、ＩＣＴツールといった、多様なツールを組み合わせた相互補完による情報提供が効果的である。

また、デジタルサイネージは、提供する情報の更新が比較的容易であり、かつ、画面の切り替え等により限られたスペースの中で様々な情報を伝達することが可能である。このような特徴により、多言語による情報提供や、臨機応変な表示が求められる異常時・非常時等の案内において効果的な情報提供手段となっている。

なお、画面の自動切り替えにより、多言語で情報提供を行う場合は、日本語と他の言語の表示時間に十分配慮する必要がある。

出典：京浜急行電鉄株式会社HPより

➔京急線品川駅及び京急線羽田空港国際線ターミナル駅において、27 言語の翻訳が可能な「VoiceTra4U」を試験的に導入。駅係員が翻訳アプリをダウンロードしたタブレット端末を持ち、外国人旅行者への案内を実施（京浜急行電鉄）

図表53　ＩＣＴツールを活用した情報提供の一例（翻訳アプリ等の活用）

➔英・中（簡・繁）・韓等の各言語に対応したパンフレットを駅施設にて配布
➔路線情報や、駅周辺施設情報、観光情報等を紹介するとともに、IC カードやお得な乗車券等についても掲載（東京メトロ）

図表 54　多言語パンフレットによる情報提供の一例

➔渋谷駅に「東急東京メトロ渋谷駅観光案内所」を設置。英語で対応可能なスタッフが常駐し、駅周辺施設、乗り換え、観光等の案内を実施（東急電鉄、東京メトロ）

図表 55　有人案内所の設置による対応の一例

６．　異常時・非常時の対応

外国人旅行者の安心・快適な移動を支援するためには、事故や悪天候等の異常時や、災害、火災等の非常時における案内の多言語対応は重要な課題である。

車内においては、要因や現状、今後の見通し等、次の行動にあたり必要な情報を日本語及び英語で簡潔に伝達することが求められる。

そのため、図表56に示す車内放送・車内表示例や本指針に示す対訳表等を活用し、簡潔な英文による車内放送や車内表示を行うことが望ましい。また、他社線も含めた各線の遅延、運休等の運行情報についても駅改札付近に表示することが望ましい。

さらに、地下駅や地下鉄車両においては、駅構内への避難経路図の表示や鉄道車両における消火器の配置図の表示を行うとともに、英語及び必要に応じて中国語、韓国語を併記することが望ましい。

異常時車内放送・車内表示案

①現状や原因、②今後の見通し等について、外国人旅行者が次の行動をとるにあたり、最低限必要な情報を簡潔な英文による車内放送・車内表示、アナウンス等により伝達
目的：乗客におかれた現状を最低限理解してもらう
手法：「現状・原因」＋「今後の見通し」の組み合わせを行う

① 現状・原因 （現状と原因を組み合わせて使用）

現　状	原　因		
◆運転見合わせ ◆電車の遅れ	◆アクシデント	(an accident)	人身事故、踏切事故、線路内立入り、急病人、 緊急停止信号　等
	◆天候不良	(heavy rain)	大雨
		(heavy snow)	大雪
		(strong winds)	強風
		(bad weather)	その他（落雷、霧　等）
	◆地震	(an earthquake)	
	◆車両故障	(a mechanical problem)	
	◆トラブル	(trouble)	送電トラブル、信号トラブル、停電、車内トラブル　等
	◆点検	(an inspection)	車両点検、線路点検、安全確認、不審物の処理　等

例文

◆運転見合わせ：
この電車は大雨（原因）のため運転を見合わせています。 This train has stopped due to heavy rain.（原因）

◆電車の遅れ：
この電車は大雨（原因）のため電車に遅れが生じています。 This train is delayed due to heavy rain.（原因）

② 今後の見通し

◆(復旧作業を行っていますので)しばらくお待ちください。	(We are now working to resume services.) Thank you for your patience.
◆△分程遅れる見込みです。	We expect to be △ minutes late.
◆まもなく運転を再開します。 （あと〇分ほどで運転再開の見込みです）※	We will resume operations soon. (We expect to resume operations in 〇 minutes.)
◆運転再開の目途が立っていません。	We do not know when operations will be resumed.
◆復旧作業に時間がかかる見込みですので、 □□線（他社線）にお乗換えください。	We expect that it will take some time before operations can be resumed. Please change to the □□ Line./Please change trains.

※運転再開までの大まかな目途が立つ場合は、〇分後と伝えることが望ましい。

（例） ①「現状・原因」＋②「今後の見通し」
この電車は大雨のため運転を見合わせています。 しばらくお待ちください。
This train has stopped due to heavy rain. Thank you for your patience.

図表 56　異常時における英文による車内放送・車内表示例

非常時における車内放送例

非常時とは、乗客が危険を感じ、とっさの判断が求められる状況（火災、地震等）であるとする。
目的：非常時において、自らの行動が判断できる最低限の情報を伝える。
手法：危機を知らせる「Emergency」と次の行動の呼びかけを組み合わせる。

「危機を知らせる」＋「行動を呼びかける」

非常事態です。
Emergency.

① 車外に避難してください。
Please evacuate the train.

② 車内にとどまってください。
Please stay inside the train.

図表 57　非常時における英文による車内放送例

➔デジタルサイネージの表示切り替え機能を活用し、
日・英の２言語で異常運行等の情報提供を実施

図表 58　デジタルサイネージを活用した異常運行情報の提供

➔避難経路を朱赤線で表示するとともに火災発生時の対応等を日・英の２言語で表記

図表 59　多言語での避難経路に関する案内

コラム　異常時・非常時における車内アナウンスの多言語化に向けた取組［京成電鉄］

京成電鉄株式会社では、事故や悪天候等による運行異常の状況や必要な対応等を外国人旅行者にわかりやすく伝えるため、異常時・非常時の車内放送内容をパターン化し、自動音声による英語アナウンスを実施しています。

✓運行異常の発生している要因、列車の状態・見込み、対応等を組み合わせた約 30 パターンの文章を準備（下表参照）
✓現場の状態に応じて車掌が適したアナウンスを選択し、ボタンを押すだけで自動音声による英語アナウンスを放送可能
　➔異常時・非常時の英語アナウンスは、自動放送設備が搭載されているスカイライナーおよび成田スカイアクセス線のアクセス特急等に使用する新型車両にて実施
✓車内 LCD において、音声アナウンスと同内容を日・英２言語にて表示

【異常時・非常時に英語で音声案内する運行異常の要因、状態・見込み、対応等および文章例】

運行異常の要因	◆事故発生（人身事故、火災、脱線 等） ◆施設故障（車両点検、線路点検、送電トラブル 等） ◆気象異常（強風、大雨、霧、吹雪 等） ◆地震発生 等
列車の状態・見込み	◆列車の状態（停車中、速度を落として運行、運転休止 等） ◆見込み（●分遅れる見込み、まもなく運転を再開します 等）
対応、注意・指示 等	◆待機（しばらくお待ちください 等） ◆振替輸送（他社線にお乗換えください、バスにお乗り換えください 等） ◆注意・指示（ドアを開けて車外に出ると危険です、乗務員の指示に従ってください 等）

音声案内の文章例	［事故発生時（人身事故）］ お客様にお知らせします。只今、人身事故が発生したため、停車しています。至急、手配をしましたので、しばらくお待ち下さい。 ［振替輸送］ お客様にお知らせします。復旧作業に相当時間がかかる見込みですので、他社線に振替輸送を依頼しています。ご迷惑をお掛けしますが、他社線にお乗り換え下さい。

※尚、状況に応じ可能な限り自動放送を使用しているものの、自動放送でカバーしきれない補足情報や、時間の経過と共に変化する情報の提供については、車掌の肉声により日本語で対応。