

訪日外国人旅行者のバス利用を想定した多言語対応に関するガイドライン

日本バス協会

I. 目的

- 訪日外国人旅行者の増加に対応した多言語での案内の必要性
- 2020年オリンピック・パラリンピックへの対応

II. 多言語対応に関するガイドライン

このガイドラインは、「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」(平成27年2月、東京都策定)及び「バス停名の英語表記に関する取扱いについて」(平成27年11月、2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会策定)並びに「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、観光庁策定)に準拠している。

1. 基本

- 多言語表記は、日本語・英語の2言語を基本とする。
- 外国人旅行者の利用が多いバス停を案内するサインについては、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(地域の状況によっては他の言語での表記も検討)。

2. 具体的表記方法

(1) バス停の英語表記

① 原則

- 原則として発音どおりローマ字表記とする。普通名詞部分も英訳せず、ローマ字表記とする。これにより、車内アナウンスや運転手の案内と表記が一致する。鉄道の駅名も同様に行うこととされている。

例 二中前	Nichu Mae
木場公園	Kiba Koen
立命館大学前	Ritsumeikan Daigakumae
金閣寺前	Kinkakuji-mae

- 訪日外国人の関心度合等を勘案しローマ字表記では理解しがたいと認められる場合は、記載スペースがあれば英語により()で補足表記することが望ましい。

例 新宿警察署	Shinjuku Keisatsusho (Shinjuku Police Station)
永代橋	Eitaibashi (Eitai Bridge)
お台場海浜公園駅	Odaiba Kaihin Koen Sta. (Odaiba Marine Park Sta.)

- 「駅」については、多くの事業者が「Station または Sta.」を使用しており定着していることから、これによる。

例 新宿駅東口 Shinjuku Sta. Higashiguchi

※東口、西口等については、必要性や利便性を考慮し、省略等を行うことができる。

例 吉祥寺駅 Kichijoji Sta.

○.地名等に接頭語・接尾語がつくバス停

「東、西、南、北、上、中、下、新」等の接頭語・接尾語が地名等の固有名詞の前後につくバス停や、複数の名詞で構成されているバス停については、次に続く名詞の間に「-(ハイフン)」を入れることができる。また、地名と丁目で構成されている場合、数字を()で補足表記することができる。

例 新宿五丁目 Shinjuku-gochome (Shinjuku 5)
雷門一丁目 Kaminarimon-itchohome (Kamiranimon 1)

○ローマ字の表記は、ヘボン式を用いる。

※他のガイドラインにおいても、ローマ字はヘボン式となっている。

②.例外

○外国語由来の言語部分は、ローマ字ではなく英語表記とする。また、施設管理者が定める外国語表記がある場合は、当該名称を優先する。

例 とうきょうスカイツリー駅入口 TOKYO SKY TREE Sta. Iriguchi
京都リサーチパーク前 KYOTO RESEARCH PARK MAE
新宿ワシントンホテル前 Shinjuku Washington Hotel Mae

○空港等の外国人の利用頻度が高く、かつ目的地も限定されるバス停については、利用者の利便性を考慮し、英訳表記とする。

例 羽田空港第1ターミナル Haneda Airport Terminal 1
羽田空港国際線ターミナル Haneda Airport International Terminal

③中国語・韓国語

○中国語・韓国語での表記については、「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」(平成27年2月、東京都策定)に準拠する。

(2)その他の案内表示等

○「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」における、バス事業関連の訳語は以下のとおり。なお、その他の多岐にわたる用語の対訳語(日英中韓)が掲載されているので参考にされたい。

【例】

入口	Entrance
出口	Exit
バスで○分	○min. by bus
乗換え	Transfer
両替不可	No Currency Exchange
貸切バス	Charter Bus
巡回バス	Loop-route Bus
高速バス	Expressway Bus
前乗り前払い	Use the front door and pay on entry
整理券をお取りください	Please take a boarding ticket

バスが止まってから席をお立ちください

Please stay in your seat until the bus comes to a complete stop

Ⅲ. その他訪日外国人旅行者向け案内の具体的取り組み事例

多言語対応を含め、行政・バス事業者が実際に利便性向上に取り組んだ事例を掲げるので参考にされたい。

1. 行政と事業者が連携して取り組んだ事例

○東京都の事例

- ・「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」(座長:都副知事・競技大会推進本部事務局長)が、東京都都市整備局の元に交通分科会を設置。
- ・分科会のバス・タクシーワーキンググループにて「バス停名の英語表記に関する取扱いについて」を取りまとめ。
- ・分科会として、「新宿ターミナル協議会」と連携し、「新宿ターミナル基本ルール」を策定。他のターミナルへも広げるため、「案内サイン多言語対応共通化指針(案)」を策定予定。

○京都市の事例

- ・日本語バス停名を変更(読み仮名のみの変更も含む)し、他の事業者と統一
- 【例】京都バス「からすましちじょう」(烏丸七条)⇒「からすまななじょう」とし、京都市バスと統一
- ・後部座席から見やすい位置に車内案内モニターの増設
- ・車内モニターの表示内容改善(2社局で統一様式)
- 【例】運賃箱の大人・小児の案内表示に適用年齢を追記
- ・バス停名称のローマ字表記、バス停コードの追加、QRコード(バスロケと連動、英語対応)の表示。
- ・一部バス停における4ヶ国語表記
- ・時刻表の行先表示と、方向幕の行先表示の同一表示・レイアウト化
- ・時刻表上で、数字+記号(漢字・カタカナ等)による系統の区分をやめ、分離して表示

2. 各地域の事業者が取り組んだ事例

(バス車外・車内)

- ・方向幕の多言語化(各社)
- ・系統番号に漢字を用いているものに英語を併記(京都市交)
- ・停名表示機・車内放送の多言語化(各社)
- ・車内Wi-Fiの整備(各社)、態様はフリーWi-Fi、携帯キャリアを限定するものなど様々
- ・安全ガイドの多言語化(国際)
- ・車内案内モニターの増設及び多言語化(京都市交)

(停留所等)

- ・行き先案内の多言語化(各社)
- ・バスロケの多言語化(各社)
- ・乗降方法案内の多言語化(京急)

(バスターミナル等)

- ・バス利用マナー啓発看板の作成
- ・券売機のクレジットカード対応(京急)

- ・都営地下鉄構内におけるバス案内用デジタルサイネージ設置を計画(都交)
- ・券売機の多言語化(京急)
- (人的対応)
- ・函館駅前バス案内所に英語対応可能な職員 2 名を採用(函館バス)
- ・京都駅や主な観光地バス停等で、語学堪能なスタッフにより案内を行う「京都市バスおもてなしコンシェルジュ」を配置(京都市交)
- (携帯型コミュニケーション機器)
- ・翻訳アプリ(横浜市交)
- ・御殿場アウトレット線でのテレビ電話通訳システム(国際)
- ・タブレット端末(京急)
- ・筆談ボード・コミュニケーションシート・質問シート等の設置(都交)
- (案内ツール等)
- ・公共交通総合案内の作成(函館バス)
- ・多言語バスマップ(都交・横浜市交)
- ・バス利用案内の作成(名古屋市交)
- (Web サイト)
- ・ホームページの多言語化(京急)
- ・予約サイトの多言語化(国際)
- ・海外の発売サイトでの乗車券発売(京急)
- (乗車券等)
- ・他の交通機関や観光施設等と連携した企画乗車券(函館バス)
- ・訪日外国人旅行者向け乗車券「SENDAI AREA PASS」(仙台市交)
- ・外国人向け市バス・地下鉄一日乗車券「SHORYUDO Nagoya Subway & Bus 1day Ticket」
- ・インバウンド利用の多い地域から関空への乗り継ぎ切符発売(近鉄)
- ・福岡空港国際線～天神・博多の往復チケット「Airport Bus Ticket」(西鉄)
- ・バス・鉄道のフリー乗車券のセット「MARUTTO FUKUOKA」(西鉄)
- (その他)
- ・共通 IC カードの導入(函館バス)
- ・路線名のアルファベット表記の検討(都交)
- ・JBL(Japan Bus Lines)へ理事会社として参画(南海)
- ・高速バスセンター・営業所での 3 者間通話による翻訳対応(南海)