

# 外国人にもわかりやすいまちの表記に関するガイド

～ 優良取組み事例集 ～

平成 1 5 年 8 月

 東 京 都

本書は、平成15年3月24日に出された地域国際化推進検討委員会の報告を踏まえ、関係各位の参考に供するために発行するものです。広く活用いただければ幸いです。

平成15年8月 東京都生活文化局

## はじめに

東京には、平成 13 年末で約 32 万人の外国人が居住あるいは滞在しています。また、東京都は「東京都観光産業振興プラン」(平成 13 年 11 月策定)により、東京への外国人旅行者を 5 年間で 277 万人から 600 万人にすることを目標として旅行者の誘致に努めており、今後ますます外国人の増加が見込まれます。

そこで都は、平成 14 年度の「地域国際化推進検討委員会」(以下「委員会」という。)において、在住外国人や東京を訪れる外国人旅行者が、目的地にスムーズにたどり着くことができ、安心して東京を歩くことができるよう、「外国人にもわかりやすいまちの表記」をテーマに検討を行いました。また、都関係局及び区市等の職員で構成する「地域国際化推進連絡会議」(以下「連絡会議」という。)においても委員会と並行して同様のテーマの検討を行ってきました。

今回作成した「外国人にもわかりやすいまちの表記に関するガイド」(以下「ガイド」という。)は、委員会及び連絡会議の意見を参考に、主に歩行者向けの表記を整備するに当たって、行政だけでなく民間事業者にも統一性のある表記を推進していくためのものです。

本ガイドがひとつのしるべとなり、東京都全体の表記がシンプルに統一されたものになることを期待します。



## わかりやすい表記とは

### 1 目的地への移動を円滑に行うための支援

人は誰でも、情報を得てはじめて行動に移ることができます。人々の動きに応じて、必要な箇所で適切な情報を提供して円滑な移動を支援するためには、表記は重要な役割を担うことになります。

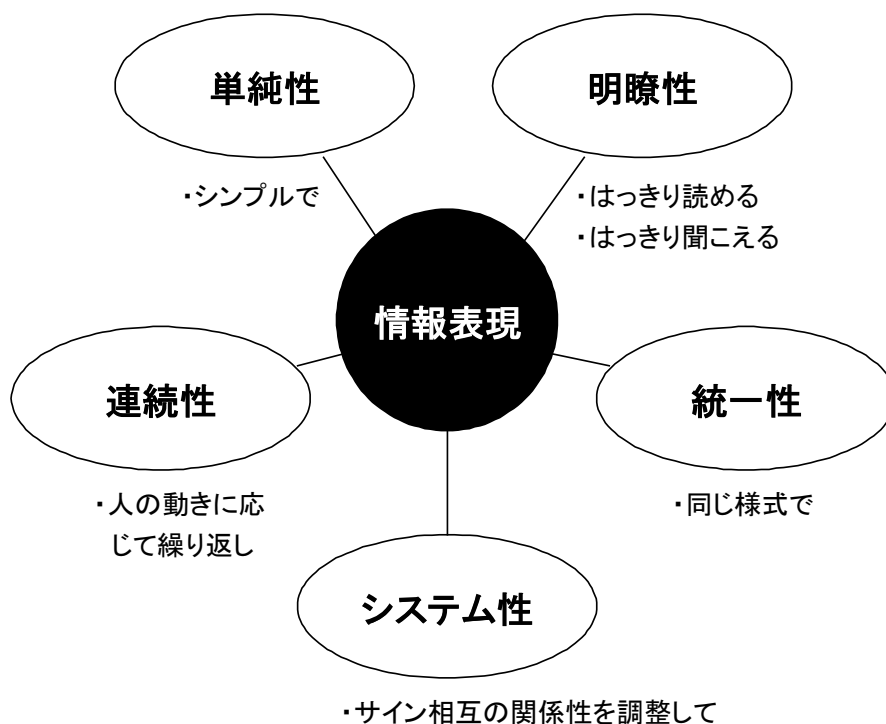
目的地への移動を円滑に行うために、①道路上における案内・誘導により人の移動を助ける情報を伝達すること、②交通機関の利用に際して必要な情報を伝達すること、③施設の利用に際して必要な情報を伝達することなど、情報が連続的に得られるように配慮することが必要です。

### 2 表記の基本

誰にでもわかりやすい表記を整備するに当たっては、基本的な視点をもつことが重要です。そこで、情報表現の5原則を用います。この原則を踏まえることによって、表記を整備していくことが望まれます。

- ① 情報表現がシンプルである「**単純性**」
- ② はっきり読める「**明瞭性**」
- ③ 情報が繰り返し表現されて人の動きに対応する「**連続性**」
- ④ 同じ様式で表現されている「**統一性**」
- ⑤ 多量な情報をニーズの異なる利用者に対応させる「**システム性**」

### 情報表現の5原則



「公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック」  
((財)交通エコロジー・モビリティ財団 平成14年11月)

### 3 歩行者向け表示の種類

まちの表記をその機能別に大きく分類すると図1のように5種類に分類され、これらを効果的に組み合わせて適切な場所に配置していくことが重要です。

図1 まちの表示の種類



### 4 外国人の特性

外国人にもわかりやすい表記を考える際には、下記のような外国人の特性に留意する必要があります。

#### (1) 日本語が分からない

日本語を読めない、日本語で会話することができない、日本では外国語で会話できる通行人が少ないなど、目的地に行くために必要な情報を得ることが困難です。

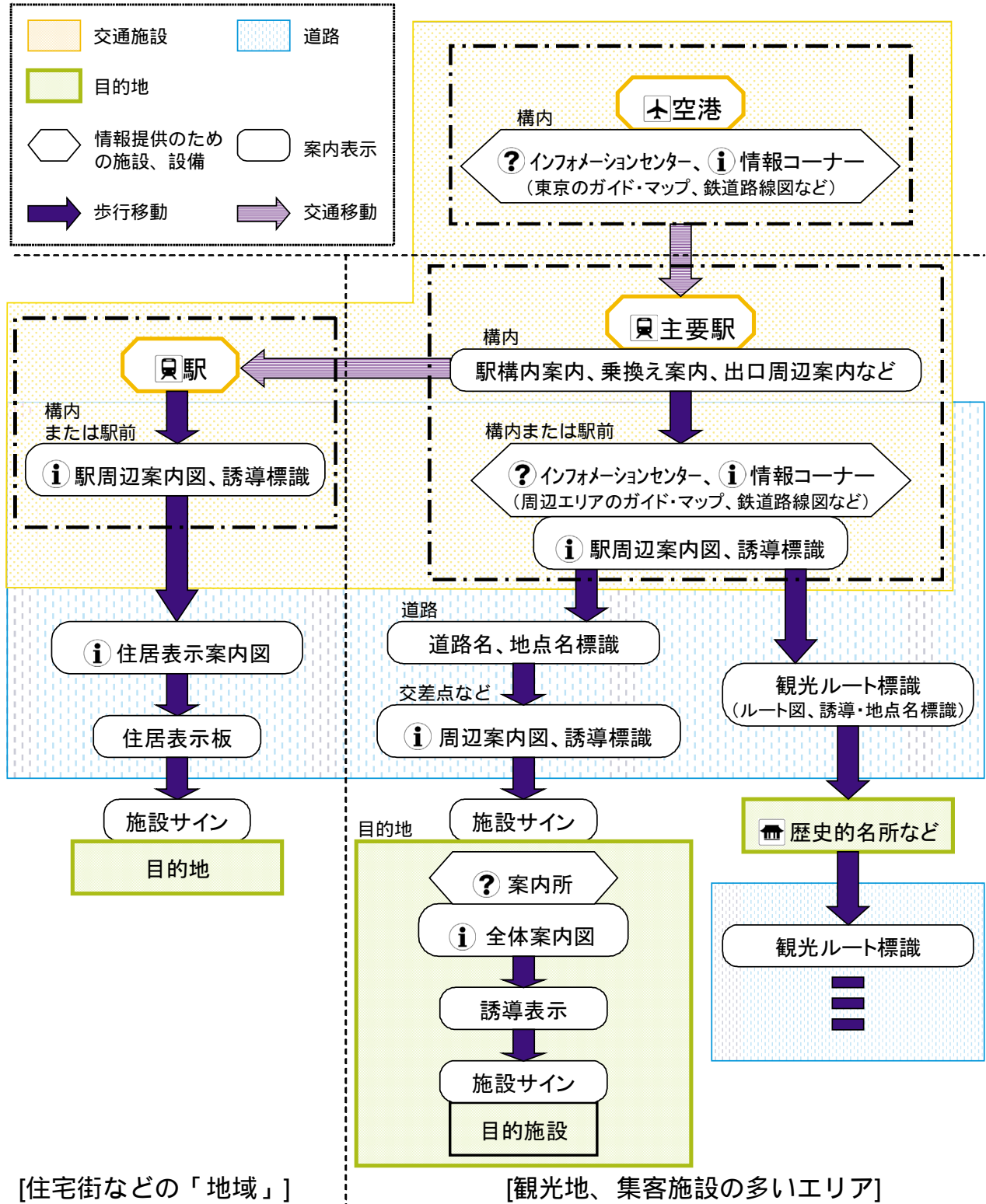
#### (2) 予備知識がない

地理、鉄道等の交通機関のネットワーク等の予備知識を持っていないため、目的地に行く方法が分かりません。

## 表記の場所

空港から鉄道と徒歩で東京の目的地へ向かう外国人の移動経路を想定すると、まちの表示による外国人への案内・誘導体系の全体イメージは図2のとおりとなります。

図2 外国人に対する目的地への案内・誘導 イメージ



## 1 空港～駅

### (1) 空港

空港は、日本に入国した外国人にとって最初の行動起点となる場所です。

インフォメーションセンターで、都内の地理・主要スポット・鉄道路線や災害時の心得等、東京に関する総合的な情報を、観光パンフレット・鉄道路線図の配布や窓口職員の案内により提供します。

### (2) 主要駅

主要駅は、交通機関の乗り換えなど行動の分岐点や観光地、著名な施設へ向かう行動の起点となる場所です。

駅構内案内・乗り換え案内により、乗り換え等目的地への鉄道路線等についての情報を提供します。

インフォメーションセンターや情報コーナーで、上記「(1) 空港」で示したような広域的な情報とともに、駅周辺や連結路線沿線に関する地理・主要スポット等の情報を、観光パンフレット・鉄道路線図の配布等により提供します。また、駅周辺に関する地理・主要スポット・広域避難場所等の情報を案内図・誘導表示により提供します。

観光ルートが設定されている場合、観光ルート図・誘導表示によりルートを案内します。

### (3) 一般的な駅

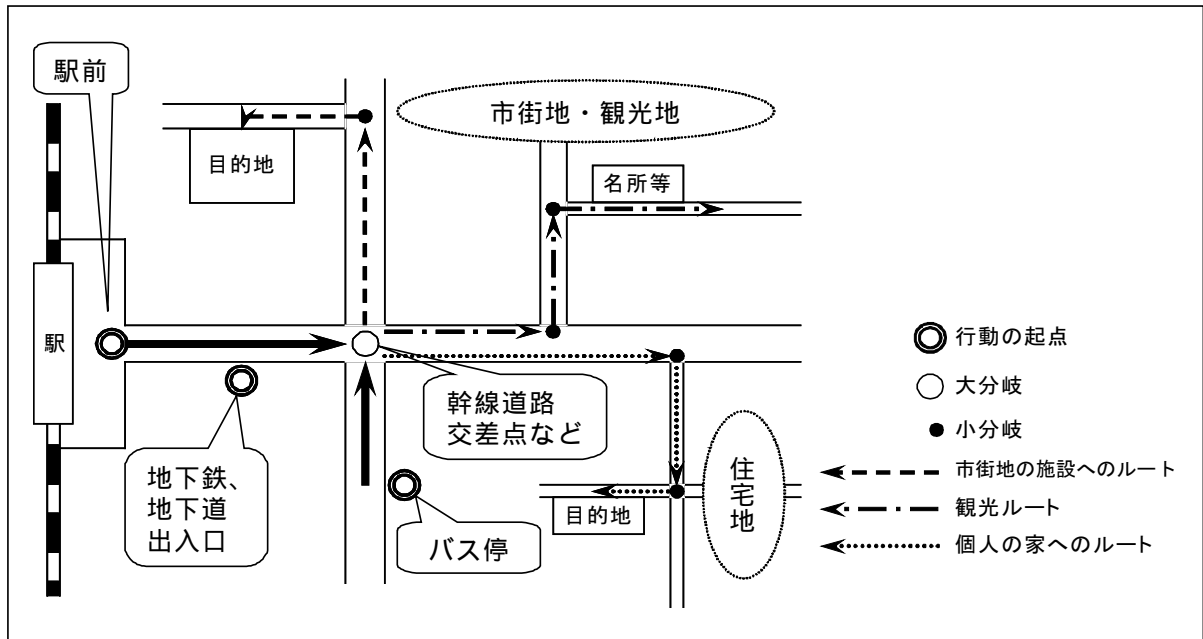
駅は、駅周辺部への行動起点となる場所です。

駅周辺に関する地理・主要スポット・広域避難場所等の情報を案内図・誘導表示により提供します。

## 2 駅前～目的地

駅前（改札を出てから）から目的地に至る道路上のまちの表示や案内について、基本的な配置場所を概念的に示すと図3のようになります。

図3 まちの表示の基本的な配置場所





さらに、どんな種類の表示や案内が配置されていることが望ましいかを示すと、下記のとおりとなります。

## <行動の起点となるところ>

### (1) 駅前

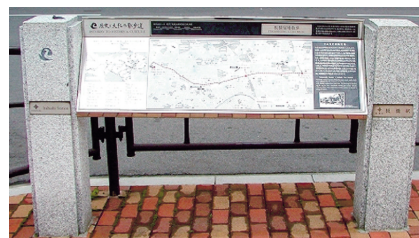
最も多くの人が行動の起点とする駅前には、案内所・案内図・誘導表示などを集中的に配置して、周辺の地理・主要スポット等への案内・誘導がなされていることが望まれます。



案内所



案内図と誘導表示



観光ルート図



バスのりば案内



住居表示街区案内図



誘導表示

### (2) 地下鉄・地下道の出入口

地下鉄や地下道から道路上に出たとき目的地の方向や位置が分かるように、出口の直前や出口のすぐそばに案内地図などによる案内があることが望まれます。



案内図(出口階段横)



案内図(出入口のそば)



バス停と周辺案内図

### (3) バス停留所

多くのバス停留所は広いスペースを確保されているわけではありませんが、停留所表示への周辺地図の掲載などの工夫等により周辺案内を行うことが望まれます。

## <主要な分岐点>

### (4) 幹線道路の交差点など

幹線道路の交差点など様々な目的地へ向かううえでの主要な分岐点となる場所には、誘導表示や案内図により、施設への誘導や周辺案内を行うことが望まれます。また、信号名や道路名の表示も位置の把握に役立ちます。



誘導表示



案内図と誘導表示



誘導表示、道路名  
・信号名表示

※信号名表示にローマ字併記がされているほうが望ましい。

## <その他分岐点>

### (5) 施設付近の分岐点

施設付近の分岐点では、誘導表示により施設への誘導を行います。



誘導表示

### (6) 観光ルートの方岐点

観光ルートが設定されている場合、交差点などに誘導表示を行いルートの誘導を行います。

### (7) 住宅地など

住宅地などで案内表示がされない場所や目的地を探す場合、住居表示街区板や電柱の住居表示が手がかりになります。交差点の角に配置されていると探しやすくなります。



観光ルート誘導



住居表示街区板



電柱の住居表示

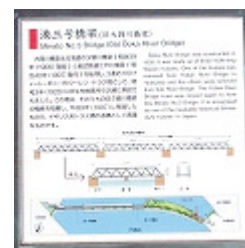
※住居表示にローマ字併記がされているほうが望ましい。

## (8) 施設の入口など

施設の入口や建物壁面に施設名を目立つように表示します。



施設名表示



## (9) 観光名所

観光名所に名所の名称や解説の表示をします。



名所説明板

## 表記の方法

### 1 言語について

言語による表現方法については、多言語を取り入れていくことが望まれますが、全ての表記を多言語にした場合、表示面が煩雑になり、かえって読みづらくなります。したがって、言語の種類・数や表記対象に優先順位をつけて表記することになります。

#### (1) ローマ字（英語）併記

原則として全ての表記にローマ字（英語）併記を行います。

- ・日本語固有名詞についてはヘボン式ローマ字とし、普通名詞は英語で表記します。
- ・上段に日本語・下段にローマ字を表記するなど、日本語と外国語の対応関係がわかる表記方法が望まれます。

#### (2) ローマ字（英語）＋数カ国語併記

東京の外国人登録者数や国籍別外客数の状況を考え、日本語、ローマ字（英語）、中国語（簡体字）、ハングルの4カ国語を優先して使用します。

なお、訪れる外国人の状況に合わせ、ローマ字以外の言語を選択します。

#### (3) ふりがな

主に都内に在住する外国人を対象として考えた場合、漢字にふりがなをふるだけでも効果があります。

## 2 ピクトグラム（絵文字）の活用

ピクトグラム（注1）には文字に比べ下記のような長所があり、外国人への案内・誘導に際しては、積極的な活用が求められます。

- ・一見してその表現内容を理解できる。
- ・日本語の分からない人にも情報を伝えられる。
- ・遠距離から判読できる。

### （1）まちの表示や案内図、又は観光ガイド地図などに活用する

外国人への案内・誘導を行うためのまちの表示や案内図又は観光ガイド地図等にピクトグラムを活用します。

#### 観光ガイドの地図



台東区作成観光ガイドブック（一部改変）

### （2）ピクトグラムは「標準案内用図記号」を使用する

ピクトグラムによる情報伝達が効果的に行われるためには、その図柄と用途を統一化することが必要です。国内の標準としては「標準案内用図記号」（注2）が策定されており、そのうち104項目がJIS化（「案内用図記号」JIS Z8210）されています。その一覧は図4のとおりです。

不特定多数の人々が利用する場所でピクトグラムを案内用に用いる際には、その基準に準拠したものを使用します。

また、図5（p.16）のようにバリアフリーに配慮した表示も求められます。

注1：他に絵文字、絵表示、マーク、アイコン、アイソタイプ、ピクトグラフ、サイン、シンボル等と様々な呼び方があります。ISOの場合グラフィカルシンボル(graphical symbol)と呼び、JIS規格ではその邦訳として「図記号」を用いています。

注2：（財）交通エコロジー・モビリティ財団が策定。色彩や利用上の注意事項については、財団ホームページ（<http://www.ecomo.or.jp/>）参照のこと。

### (3) 案内図とまちの表示に用いるピクトグラムを一致させる

案内図とまちの表示に用いるピクトグラムを一致させ、統一性をもってピクトグラムを活用すると、よりわかりやすい表示となります。

さらに、観光パンフレット類の地図においても、まちの表示と一致したピクトグラムの使用が望まれます。ただし、標準案内用図記号のピクトグラムのデザインは最小寸法 8mm角として設計されていますので、そのまま利用すると絵柄が見づらい場合があります。その場合には、それと対比可能なデザインのピクトグラムを用いることが望まれます。

まちの表示

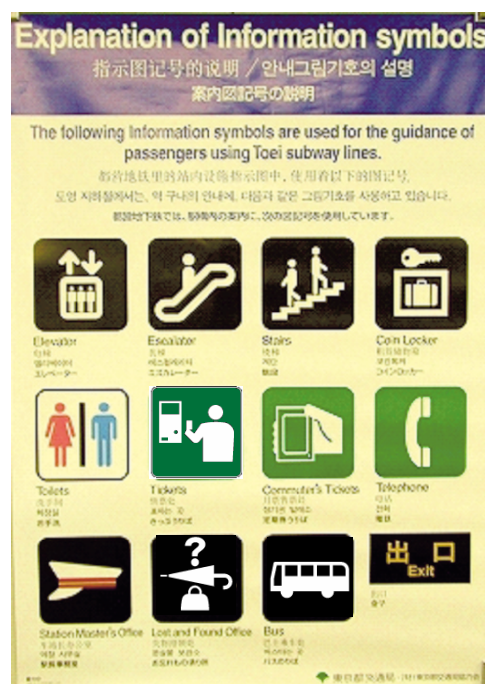


まちの中の案内図



### (4) 地図の凡例や掲示物で、ピクトグラムの意味をなるべく多くの言語で伝える

ピクトグラムの普及を図り、その意味が正確に伝わるように、案内図や観光ガイドの地図凡例・ピクトグラムの意味を説明した掲示物等をなるべく多言語で記載します。



都営地下鉄駅構内に掲示（一部改変）

## 図4 標準案内用図記号一覧

### 1 JIS規格による案内用図記号(JIS Z 8210)

#### 公共・一般施設図記号

					
案内所 Question & answer	情報コーナー Information	病院 Hospital	救護所 First aid	警察 Police	お手洗 Toilets
					
男子 Men	女子 Women	身障者用設備 Accessible facility	車椅子スロープ Accessible slope	飲料水 Drinking water	喫煙所 Smoking area ※1
					
チェックイン／受付 Check-in/Reception	忘れ物取扱所 Lost and found	ホテル／宿泊施設 Hotel/ Accommodation	きっぷうりば／精算所 Tickets/ Fare adjustment	手荷物一時預かり所 Baggage storage	コインロッカー Coin lockers
					
休憩所／待合室 Lounge /Waiting room	ミーティングポイント Meeting point	銀行・両替 Bank, money exchange ※2	キャッシュサービス Cash service ※2	郵便 Post	電話 Telephone
					
ファックス Fax	カート Cart	エレベーター Elevator	エスカレーター Escalator	階段 Stairs	乳幼児用設備 Nursery
					
クローク Cloakroom	更衣室 Dressing room	更衣室(女子) Dressing room (women)	シャワー Shower	浴室 Bath	水飲み場 Water fountain



くず入れ  
Trash box



リサイクル品回収施設  
Collection facility for  
the recycling products

### 交通施設図記号



航空機／空港  
Aircraft/Airport



鉄道／鉄道駅  
Railway  
/Railway station



船舶／フェリー／港  
Ship/ Ferry/ Port



ヘリコプター  
／ヘリポート  
Helicopter/Heliport



バス／バスのりば  
Bus/Bus stop



タクシー／  
タクシーのりば  
Taxi/Taxi stop



レンタカー  
Rent a car



自転車  
Bicycle



ロープウェイ  
Cable car



ケーブル鉄道  
Cable railway



駐車場  
Parking  
※3



出発  
Departures



到着  
Arrivals



乗り継ぎ  
Connecting flights



手荷物受取所  
Baggage claim



税関／荷物検査  
Customs/  
Baggage check



出国手続／入国手続  
／検疫／書類審査  
Immigration/Quarantine  
/Inspection

### 商業施設図記号



レストラン  
Restaurant



喫茶・軽食  
Coffee shop



バー  
Bar



ガソリンスタンド  
Gasoline station



会計  
Cashier  
※2

### 観光・文化・スポーツ施設図記号



展望地／景勝地  
View point



陸上競技場  
Athletic stadium



サッカー競技場  
Football stadium



野球場  
Baseball stadium



テニスコート  
Tennis court



海水浴場／プール  
Swimming place



スキー場  
Ski ground



キャンプ場  
Camp site



温泉  
Hot spring

### 安全図記号



消火器  
Fire extinguisher



非常電話  
Emergency  
telephone



非常ボタン  
Emergency call  
button



広域避難場所  
Safety evacuation area

### 禁止図記号



一般禁止  
General prohibition  
※3



禁煙  
No smoking  
※4



火気厳禁  
No open flame



進入禁止  
No entry  
※3



駐車禁止  
No parking  
※3



自転車乗り入れ禁止  
No bicycles  
※3



立入禁止  
No admittance



走るな／かけ込み禁止  
Do not rush



さわるな  
Do not touch



捨てるな  
Do not throw rubbish



飲めない  
Not drinking water



携帯電話使用禁止  
Do not use  
mobile phones



電子機器使用禁止  
Do not use  
electronic devices  
※5



撮影禁止  
Do not take  
photographs



フラッシュ撮影禁止  
Do not take flash  
photographs



ベビーカー使用禁止  
Do not use prams  
※5



遊泳禁止  
No swimming



キャンプ禁止  
No camping

### 注意図記号



一般注意  
General caution



障害物注意  
Caution, obstacles  
※5



上り段差注意  
Caution, uneven  
access/up



下り段差注意  
Caution, uneven  
access/down



滑面 注意  
Caution,  
slippery surface



転落注意  
Caution, drop  
※5





天井に注意  
Caution, overhead



感電注意  
Caution, electricity

### 指示図記号



一般指示  
General mandatory



静かに  
Quiet please



左側にお立ちください  
Please stand on the left  
※5



右側にお立ちください  
Please stand on the right  
※5



二列並び  
Line up in twos



1列並び  
Line up single file  
※5



三列並び  
Line up in threes  
※5



四列並び  
Line up in fours  
※5



矢印  
Directional arrow

※1 火災予防条例で下記の図記号の使用が規定されている場所には、右記の図記号を使用する必要がある。

※2 通貨記号は状況に合わせて変更することができる。

※3 道路交通法による道路以外において使用する。

※4 火災予防条例で下記の図記号の使用が規定されている場所には、右記の図記号を使用する必要がある。

※5 文字による補助表示が必要。



## 2 JIS規格以外の案内用図記号

商業施設図記号 (表示事項と機能を変えない範囲で変更できる。)



店舗／売店  
Shop



新聞・雑誌  
Newspapers,  
magazines



薬局  
Pharmacy



理容／美容  
Barber  
／Beauty salon



手荷物宅配  
Baggage delivery  
service

観光・文化・スポーツ施設図記号 (表示事項と機能を変えない範囲で変更できる。)



公園  
Park



博物館／美術館  
Museum



歴史的建造物1  
Historical  
monument 1



歴史的建造物2  
Historical  
monument 2



歴史的建造物3  
Historical  
monument 3

安全図記号(消防法令で定められた図記号。)



非常口  
Emergency exit

禁止図記号(表示事項と機能を変えない範囲で変更できる。)



飲食禁止  
Do not eat  
or drink here



ペット持ち込み禁止  
No uncaged animals

観光・文化・スポーツ施設図記号(ISO7001(一般案内図記号)の図記号)



自然保護  
Nature reserve



スポーツ活動  
Sporting activities



スカッシュコート  
Squash court



Tバーリフト  
T bar lift



腰掛け式リフト  
Chairlift

指示図記号(ISO7001(一般案内図記号)の図記号)



安全バーを閉める  
Close safety bar



安全バーを開ける  
Open safety bar



徒歩客は降りる  
Get off



スキーの先を上げる  
Raise ski tips



スキーヤーは降りる  
Skiers have to get off

関連規格 JIS Q 14021 環境ラベル及び宣言—自己宣言による環境主張(タイプII環境ラベル表示)  
JIS S 0101 消費者用警告図記号  
JIS Z 9101 安全色及び安全標識  
JIS Z 9104 安全標識—一般的事項

『標準案内用図記号』(交通エコロジー・モビリティ財団 <http://www.ecomo.or.jp/>)

『案内用図記号(JIS Z8210)』(日本工業標準調査会 <http://www.jisc.go.jp/>)

から作成

図5 バリアフリーに配慮した表示(例)



身体障害者等の利用に適した経路の表示例



身体障害者等の利用に適した設備の表示例

参考資料:『道路の移動円滑化整備ガイドライン』((財)国土技術研究センター)

### 3 案内地図

案内地図は包括的に周辺施設の位置を示すことができるため、様々な目的地に向かうより多くの歩行者に案内・誘導をすることができます。

#### (1) 行動の起点となる場所に設置する

駅前、地下鉄・地下道の出入口、バス停、幹線道路の交差点など、行動の起点となる場所に配置します。(p.7~9 参照)

#### (2) 地図のある場所が分かりやすいように、大きくサイン (i) を表示する

案内地図を歩道脇に設置する場合、歩行者の動線に並行して設置されることになるため、そばまで近づかないと地図を見つけづらくなります。

そこで、動線に対向するようにサイン (i) を表示して、案内地図を見つけやすいようにします。地下鉄・地下道の出入口のすぐそばに案内地図を設置できない場合でも、遠くから見つけやすくすると利用しやすくなります。



遠くからでも見つけられる



道路の反対からも分かる

#### (3) 最低限ローマ字 (英語) 併記を行う

地図上に施設名を記載する場合には、最低限ローマ字 (英語) 併記を行います。

全ての施設名称の表示に4カ国語併記を行うと、かえって見づらくなるため、大多数の人が利用する駅など、施設の性格により4カ国語併記を適宜行います。

#### (4) ピクトグラムの活用

「標準案内用図記号」をはじめとするピクトグラムを活用して施設の位置を表示し、その施設の性格を一目で分かるようにします。

#### (5) 4カ国語併記による地図凡例

前述したように、全ての施設名称について4カ国語併記を行うことは現実的ではありませんが、ピクトグラムの意味を示す地図凡例に4カ国語を併記することで施設の性格を伝えることができます。

#### ローマ字併記、ピクトグラム、4カ国語併記の凡例



## (6) 周辺図と広域図（周辺図と拡大図）をセットで表示

一般的に外国人旅行者は地理に不案内なので、周辺図には広域図をセットで表示して、全体的な位置関係を分かりやすくします。



## (7) 周辺案内図に表示する情報のめやす（表1）

おおよそ徒歩圏内の範囲を表示する周辺案内図に掲載する施設、ピクトグラム(例)、施設名称の4カ国語併記についてのめやすは、表1のとおりです。

表1 周辺案内図に表示する情報のめやす

種別	表示内容	ピクトグラム(例)	4カ国語表記(※3)	
街区・道路・地点等	地勢等	山、海、島、半島、河川(1～2級)、湖、池、堀、港、埠頭、運河、棧橋		
	街区等	市、区、町、街区		
	道路	高速道路		
		国道、都道府県道、有名な通称名がある道路		
	地点	インターチェンジ、有名な橋		
		有名な交差点		
	交通施設	鉄道・地下鉄路線、バス路線		○
鉄道・地下鉄駅(主要駅)、空港、客船ターミナル			◎	
鉄道・地下鉄駅			○	
バスターミナル、タクシーのりば				
	駐車場、駐輪場			
観光・ショッピング施設等	案内施設	有人案内所・観光案内所・バス案内所、情報コーナー		
	観光名所	景勝地、旧跡、歴史的建造物、大規模公園、温泉、全国的な有名地		○
	大規模集客施設	競技場、国際展示場、会議場、遊園地、動物園		○
	ショッピング施設	大規模な複合商業ビル・ショッピングモール・デパート・店舗		○
文化・生活施設等	文化施設	博物館・美術館、劇場・ホール・会議場(数百人規模の観客席のある)、図書館		○
	スポーツ施設	体育館・総合スポーツ施設		○
	宿泊・集会施設	ホテル・旅館		○
	行政施設	官庁又はその出先機関、都道府県・区市町村の本庁又はその出先機関		○
		警察署		◎
		交番		
		消防署		
		郵便局		○
		裁判所、税務局、法務局、運転免許試験所、職業安定所		○
		大使館・領事館		○
	金融施設	銀行・信用金庫、キャッシュサービスコーナー		○
	医療・福祉施設	総合病院・公立病院・大学病院		○
保健所、福祉事務所、大規模な福祉施設			○	
産業施設	電話・電力・ガス会社(営業窓口) 移動の手がかりとなる大規模なビル・工場		○	
教育・研究施設	大学・小中高校、その他大規模な学校・研究所		○	
その他	公衆便所			
災害時避難施設	広域避難場所、避難所			

※1 徒歩圏内(約1km四方)を案内する周辺地図を想定。

※2 地図凡例(地図内に用いられているピクトグラムの説明)を4カ国語表記とする。

※3 施設名称の表記は原則ローマ字(英語)を併記する。

「◎」:名称にも4カ国語併記する。「○」:外国人の来訪状況、居住状況により4カ国語表記を行う。

## 普及

### 1 インフォメーションセンター（有人案内所 ②）の充実

言葉が通じず地理不案内な外国人が都内の様々な目的地へ移動するためには、都内の地理・主要スポット・鉄道路線や災害時の心得等、東京に関する総合的な情報を収集できるインフォメーションセンターが重要な役割を果たします。

#### （1）情報提供の手段

##### ア 人による案内

外国語会話ができる職員を配置して、地理・交通機関・宿泊施設・観光スポット等についての問い合わせに対応します。案内パンフレット等による情報よりも、きめ細かい情報を提供できるようにします。



##### イ 案内パンフレット等の配布

都内の地理・交通機関・宿泊施設・観光スポットや災害時の心得等について掲載されているパンフレットを配布します。

外国人がパンフレットを携帯し、パンフレットに掲載されている情報とまちの案内表示を頼りに、都内を移動できるようにします。



##### ウ インターネット端末の配置

ホームページが閲覧できる端末を設置して、都内の地理・交通機関・宿泊施設・観光スポット等について情報提供できるようにします。

外国人も、案内パンフレットには掲載できないような個別の施設・観光スポットについて、より詳しい情報を収集できるように、外国語対応のホームページのさらなる充実が望まれます。



##### エ その他

ビデオなど映像による観光スポットの紹介も、効果的な情報提供の方法です。



## (2) 設置場所

### ア 空港、主要駅（ターミナル駅）構内又はその駅前

インフォメーションセンターは、空港や複数の路線が接続する駅や、乗降者数が多い駅の構内主要通路や駅前など、人々が都内を移動する際の主要な地点の分かりやすい場所に配置します。

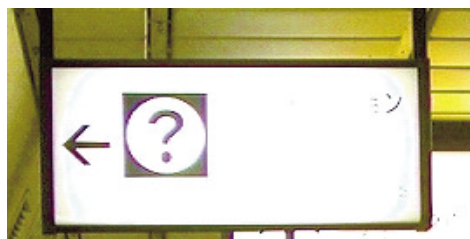


### イ 場所が分かりやすいように大きくサイン（？）を表示

インフォメーションセンターの位置を目立たせるため、センターには？を大きく表示します。



誘導表示や案内図によりインフォメーションセンターへの誘導を行います。



### (3) 案内パンフレットの充実

分かりやすい案内パンフレットや鉄道路線図と、まちの案内表示が組み合わせられることで、円滑な目的地への案内を行うことができます。

#### ア パンフレットに掲載する情報 (図6参照)

- ・空港から東京主要エリアへの交通アクセス図
- ・都内・周辺部の鉄道路線図 (交通ネットワーク図)
- ・東京の広域地図

東京について地理不案内な外国人のために、東京の主要地域の位置関係 (例えば「浅草は上野の東にあり、上野は東京駅から北にある」) が分かるような広域地図を掲載します。

- ・主要エリア図
- ・主要スポットの案内
- ・便利な電話番号リスト

緊急時の連絡先：110番、119番

医療情報 (東京都保健医療情報センター「ひまわり」など)


外国人旅行者向けインフォメーションセンター

交通機関情報：空港・航空・鉄道等インフォメーション

大使館

その他 (国際電話会社、カード会社、ホテルなど)

- ・大地震が起きた時の行動

冷静な行動、落下物への注意、広域避難場所 (  公園・広場) への避難など

#### イ 言語

- ・冊子となっているパンフレット (ガイドブック)

冊子型のパンフレット (ガイドブック) の場合、外国語に日本語を併記してあると、外国人が日本人に質問する際に利用できます。

- ・1枚のパンフレット (リーフレット)

鉄道路線図やエリア地図のように、1枚でかさばらないパンフレットの場合、表と裏に同内容の外国語版と日本語版を掲載すると、外国人が日本人に質問する際に利用できます。

#### ウ 案内地図

- ・ピクトグラムの活用

案内地図の記号にはピクトグラムを活用し、まちの案内表示や施設の表示で用いられている「標準案内用図記号」と一致させることが望まれます。統一することにより、ピクトグラムの意味を外国人旅行者等に周知することができます。

ただし、JIS「案内用図記号」又は「標準案内用図記号」のピクトグラムのデザインは最小寸法8mm角として設計されていますので、パンフレット類の地図において、そのまま利用すると分かりづらい場合があります。その場合には、それと対比できるデザインのピクトグラム・記号を用いるようにします。

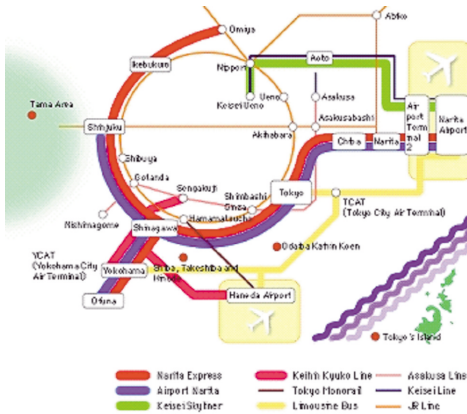


- ・表示する情報のめやす

地図上に表示する施設の範囲については、基本的に道路上の案内地図と同様に考えます。

(p. 19 表 1 参照)

図6 観光パンフレットに掲載する情報(例)



主要エリアへのアクセス図  
(都「東京の観光」ホームページ)



鉄道路線図(都交通局作成)



広域地図  
(都産業労働局作成観光マップ)



エリア地図  
(台東区作成観光ガイドブック(一部改変))

Helpful Information	
<b>Emergency Numbers</b> Police 110 (24h) Police in English 03-5801-0110 (8:58-17:15) Fire/Ambulance/Rescue 119 (24h)	<b>General Information (multilingual)</b> 045-671-7200 (10:00-17:00) <small>*Not available on weekends or holidays. English &amp; Spanish are available on weekdays.</small>
<b>Tourist Info</b> Tokyo Tourist Information Center 03-5321-3077 (9:00-19:00) Tokyo Tourist Information Center (Haneda Airport) 03-5701-6045 Tokyo Tourist Information Center (Keio Uji Line Station) 03-5890-3471 Tourist Information Center (JNTO) 03-2001-2001 Narita Airport Information Center (Terminal 2) 0476-94-6251	<b>Transportation Info</b> Airport & Flight Information Tokyo International Airport (Haneda) 03-5757-5111 New Tokyo International Airport (Narita) 0476-94-5000 Kansai International Airport 0724-55-2500
<b>Medical Assistance</b> Tokyo Metropolitan Health and Medical Information Center (Himawari) 03-6286-8151 <small>Languages: English, Chinese, Korean, Thai and Spanish (hours: 9:00-20:00 daily)</small>	<b>JR East 1st-Line</b> 03-3423-0111 <b>Edian subway information</b> 03-3837-7111

電話番号リスト  
(都産業労働局作成観光マップ)

<p>3 minute walk from Asakusa Sta. 200m</p> <p><b>1 Kaminarimon Gate</b>            雷門            This is one of Asakusa's landmarks. Its huge lantern hanging from the middle of the gate weighs 670kg. The gate stands at the entrance to the Nakamise-Gai.</p>	<p>나카미세로의 입구에 있으며, 이사를 사를 대표하는 경물의 하나. 중량의 대문은 무게는 670kg. 입구에는 천공의 문이 있다. 雷門의 무게는 670kg. 입구에는 천공의 문이 있다. 雷門의 무게는 670kg.</p>
<p>2 minute walk 100m</p> <p><b>2 Nakamise-Dori</b>            仲見世通り            This walkway leads to the main shopping building, and is lined with many shops selling souvenirs, toys, etc. The shops are famous for their small items that you'll never find elsewhere.</p>	<p>浅草地区の中心部を走る主要な通り。土産物屋、おもちゃ屋、文房具屋などが並び、お土産や小物を買うのに最適な場所。ここには、他ではなかなか見られないような小物やグッズが数多く並んでいる。</p>
<p>3 minute walk 200m</p> <p><b>3 Streets of Asakusa</b>            浅草の通り            Many of Asakusa's streets are laid out in a grid. There are restaurants and shops selling everything from artwork to everyday items. The Shinjuku (old Asakusa) culture is readily evident here.</p>	<p>浅草地区の中心部を走る主要な通り。土産物屋、おもちゃ屋、文房具屋などが並び、お土産や小物を買うのに最適な場所。ここには、他ではなかなか見られないような小物やグッズが数多く並んでいる。</p>

観光スポットの紹介  
(台東区作成観光ガイドブック)

## 2 情報コーナー（**i**）の設置

インフォメーションセンターは有人の案内所ですが、「情報コーナー」は無人の情報提供施設です。

人による対応がなされるインフォメーションセンターの数は、多ければ多いほど望ましいですが、配置できる数には限度があります。また、現在、外国語版の案内パンフレットや鉄道路線図が数多く作成されていますが、必ずしもそれを必要とする外国人に渡っておらず、有効に活用されていません。

このため、案内パンフレット・地図・鉄道路線図を配布する情報コーナーを数多く設置して、都内を移動する外国人が、容易に情報を収集できるようにします。

### （1）情報提供の手段

#### ア 案内パンフレット等の配布

周辺地域の地理・交通機関・宿泊施設・観光スポットや災害時の心得等について掲載されているパンフレットを配布します。在住外国人向けに生活情報・行政情報を記載したパンフレット等の配布も有効です。

#### イ 周辺案内図等の掲示

駅周辺地域の案内図、駅構内図、バス・タクシーのりば案内等の掲示スペースを設けることが望まれます。

#### ウ その他

情報検索端末（「キオスク端末」）の設置による情報提供なども有効です。

### （2）設置場所

駅の改札近く、構内主要通路、駅前など、駅利用者に分かりやすい場所に配置します。

### （3）情報コーナーの表示

情報コーナーの存在を目立たせるため、コーナーには（**i**）を大きく表示します。適宜、誘導表示や案内図により、情報コーナーへの誘導を行います。

### 3 施設における対応

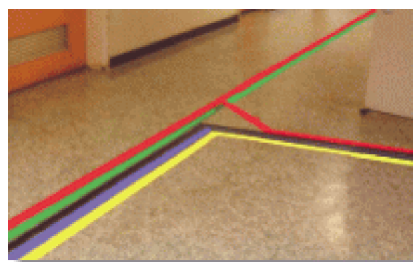
#### (1) 施設内の案内表示

施設内の誘導表示・構内案内図の表示言語等については、道路上の案内表示と同様の考え方によります。(p.5～19 参照)

- ・最低限ローマ字（英語）を併記する。
- ・施設の性格・利用者の状況により、4カ国語併記など併記する外国語を増やす。
- ・ピクトグラムを活用する。
- ・施設構内案内図を掲示して、施設利用者に対する案内・誘導を行う。
- ・案内図の記名表示にローマ字（英語）を併記する。
- ・地図のある場所が分かりやすいように大きくサイン（**i**）を表示する。

#### (2) 色による誘導

病院では、診療科目ごとに色分けした線を床に引いて誘導を行っている場合がありますが、このような色分けによる誘導も効果的です。



#### (3) 外国語版の施設パンフレットの作成・ホームページ掲載

外国人客への施設のPRや施設に関する基本的な情報を提供するために、外国語版の施設パンフレットの作成やホームページの掲載を行います。

なお、外国語版のパンフレット等は、外国人客からの問い合わせに対応するための資料として役立つこともできます（パンフレットを見せて答えに代える、HPアドレスを教えて自分で確認してもらう等）。

##### 掲載する内容（例）

- ・住所、連絡先、営業時間
- ・施設への交通機関・案内図
- ・施設構内案内図
- ・その他施設に関する概要（何があり何をやっている施設か）

#### (4) 職員による外国人への対応

##### ア 案内所での案内

施設の規模が一定程度あり、外国人客も多く利用する施設では、施設案内所に外国語会話ができる職員を配置して外国人への案内もできるようにすることが望まれます。

人を配置している案内所にはサイン（**?**）を表示します。

## イ 指さし会話シート

外国人客への接客を行うためには、職員が外国語で会話できることが理想的ですが、現実的に困難な場合が多いです。そこで、接客のために、最低限必要な定型的な会話について、指さしで会話する会話シートを作成しておくという方法が考えられます。ただし、あいさつのような短いフレーズについては、職員が修得しておくことが望まれます。

**指さし会話シート**

1 タクシー外国語シート(日本語・英語・スペイン語・韓国語・中国語)

指出您的目的地!

Point to your destination!

목적지를 가리켜 주세요.

¡Indíqueme su destino!

**目的地の名前か住所を見せていただけませんか?**

英 Could you show me the name or the address of your destination?

ス ¿Podría enseñarme el nombre o dirección de su destino?

韓 목적지의 명칭이나 주소를 보여 주시겠습니까?

中 能讓我看看一下您目的地的名稱或地址嗎?

**支払い**  
Payment / Pago  
지급 / 支付方式

日本円の現金でお支払いください。

英 Please make your payment in cash with Japanese yen.  
ス Por favor, haga el pago en efectivo en yenes.  
韓 일본엔의 현금으로 지불해 주십시오.  
中 請用日圓現金支付。

日本円でも、クレジットカードでもお支払いいただけます。  
(ただし、海外発行のカードは使えない場合があります)

英 You can make your payment either by Japanese yen or by credit card.  
(Some overseas credit cards may not be acceptable.)  
ス Se acepta el pago con tarjeta de crédito y en yenes japoneses.  
(No se admiten algunas tarjetas emitidas en el extranjero).  
韓 일본엔이나 신용카드로도 지불할 수 있습니다.  
(다만 해외발행의 카드는 사용할 수 없는 경우가 있습니다)  
中 可以用日圓現金支付，也可用信用卡支付。  
(但是，有些海外發行的信用卡不能使用)

**料金**  
Fare / Tarifa  
요금 / 費用

あなたの目的地までの料金の目安はおよそ…円です。

英 It will cost approximately \_\_\_\_\_ to get to your destination.  
스 Costará más o menos \_\_\_\_\_ para ir a su destino.  
韓 당신의 목적지까지 요금은 대략 …원입니다.  
中 抵達您的目的地大約需要 … 日圓。

👉 ~¥1,000    👉 ¥1,000 ~¥3,000    👉 ¥3,000 ~¥5,000    👉 ¥5,000 ~¥10,000    👉 ¥10,000~

**時間**  
Time / Tiempo  
시간 / 時間

あなたの目的地までの所要時間の目安は約…分です。

英 It will take approximately \_\_\_\_\_ minutes to get to your destination.  
스 Tardará alrededor de \_\_\_\_\_ minutos para ir a su destino.  
韓 당신의 목적지까지 소요시간은 약 …분입니다.  
中 抵達您的目的地大約需要 … 分鐘。

👉 ~15    👉 15~30    👉 30~60    👉 60~

((社)東京乗用旅客自動車協会、(社)東京都個人タクシー協会、  
(財)東京タクシーセンター作成)

## (5) 通訳ボランティアの活用

博物館・美術館などの文化施設等においては、語学の得意なボランティアに協力してもらい外国人客への案内を行う方法が考えられます。

東京都江戸東京博物館では、ボランティアが、日本語を含めた10カ国語で、展示ガイド等への協力をしています。

## 4 本ガイドの普及

本ガイドは、外国人にもわかりやすいという視点からだけでなく、日本人を含め誰にでもわかりやすいというバリアフリーの観点からも検討を加えたものであり、すべての人にとってやさしいまちづくりを目指しています。

そこで、本ガイドの内容を行政のみならず、民間事業者や都民へも広く普及させるために、東京都は下記の取り組みを行います。

### (1) 施設側に対して

- ・各種観光関連事業者（交通、宿泊、文化施設等）の代表者が参加する連絡協議会を通じて、ガイドに沿った表記を行うよう働きかけます。
- ・各種観光関連事業者の協力を得ながら、交通・飲食・宿泊・文化施設等施設ごとの外国語による応対や表記の事例集を作成して、業界全体への普及を図ります。

### (2) 外国人旅行者等に対するピクトグラムの意味の周知

- ・空港・鉄道駅等で、統一されたピクトグラム（JIS「案内用図記号」又は「標準案内用図記号」）を用いた旅行者向けパンフレットの案内図等を配布して、ピクトグラムの意味を解説したポスター等を施設内に掲示します。
- ・ピクトグラムをわかりやすく楽しく理解できるようなテキストを作成して、幼稚園や保育園の低年齢層や日本語を学習する在住外国人に教えるなど、都民や在住外国人に対するピクトグラムの意味の周知方法を検討します。

(参 考)

ガイド策定の経緯

○ 平成 14 年度地域国際化推進検討委員会

年 月 日	回	議 題
平成 14 年 11 月 1 日	第 1 回	・外国人にもわかりやすいまちの表記について諮問 ・効果的な表記(表記の場所・表記の方法・普及)についての意見交換
平成 15 年 1 月 30 日	第 2 回	・効果的な表記(表記の場所・表記の方法・普及)についての意見交換 ・「外国人にもわかりやすいまちの表記に関するガイド(仮称)」構成(案)についての意見交換
平成 15 年 3 月 24 日	第 3 回	・「外国人にもわかりやすいまちの表記に関するガイド」報告

平成 14 年度地域国際化推進検討委員会委員名簿(★委員長 ☆副委員長)

氏 名	現 職
アイ クスハヤティ	上智大学講師
★浦 野 正 樹	早稲田大学文学部教授
呉 善 花	評論家
☆小 作 エルシー	シンガポール政府観光局日本・韓国地区担当局長
梶 村 勝 利	東京日本語ボランティア・ネットワーク代表
金 美 齡	評論家・台湾総統府国策顧問
クリスチャン ポラック	㈱セリク代表取締役社長
坂 井 文 枝	プランタン銀座取締役副店長
柳 澤 孝 志	荒川区国際交流協会事務局長
柳 澤 美 香	東日本旅客鉄道株式会社営業部サービスグループ 副課長

(役職は平成 14 年度当時)

○ 平成 14 年度地域国際化推進連絡会議

年 月 日	回	議 題
平成 14 年 10 月 29 日	第 1 回	・各局及び区市等における表記に関する取り組みについての意見交換
平成 15 年 1 月 16 日	第 2 回	・「外国人にもわかりやすいまちの表記に関するガイド(仮称)」構成(案)についての意見交換
平成 15 年 3 月 12 日	第 3 回	・「外国人にもわかりやすいまちの表記に関するガイド」(案)に示された事項の施策への反映について

平成 14 年度地域国際化推進連絡会議委員名簿

氏 名	所 属
荒 川 満	生活文化局文化振興部長
保 持 眞二郎	生活文化局文化振興部参事 (団体調整担当)
鈴 木 松 男	財務局庁舎管理部管理課長
本 間 正 勝	福祉局生活福祉部副参事 (地域支援担当)
赤 堀 佐代子	病院経営本部経営企画部副参事 (連絡調整・広報担当)
藤 田 裕 司	産業労働局観光部振興課長
萩 原 松 博	建設局道路管理部安全施設課長
太 田 博	交通局電車部副参事 (事業改善担当)
川 島 邦 彦	教育庁生涯学習スポーツ部スポーツ振興課長
西 村 和 夫	(財)東京都歴史文化財団施設管理課長
春 田 高 哉	(財)東京国際交流財団国際交流課長
亀 崎 任 司	台東区産業部観光課長
会 田 恒 司	武蔵野市環境生活部交流事業担当部長
藤 井 秀 之	生活文化局文化振興部事業推進課長

登録番号 (15) 22

外国人にもわかりやすいまちの表記に関するガイド  
～優良取組み事例集～

平成15年8月発行

編集・発行 東京都生活文化局文化振興部事業推進課  
〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号  
電話 03(5388)3156

印刷 大東印刷工業株式会社  
〒131-0033 東京都墨田区向島三丁目35番9号  
電話 03(3625)7481