

多言語対応・ICT化推進フォーラム 「乗合バス等の運行システムのナンバリングに関するガイドライン」

講師：国土交通省 自動車局 旅客課 バス産業活性化対策室 課長補佐 寺内 博昭氏

「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」により、多言語対応の取組事例を広く共有・発信するための「多言語対応・ICT化推進フォーラム」が12月20日に開催され、国土交通省 バス産業活性化対策室・寺内博昭課長補佐による、公共バスの利用促進のための運行システムのナンバリングガイドラインについてのセミナーが行われました。

「運行システムのナンバリング」とは、バスの行き先表示を数字やアルファベットで表したものの、という定義が寺内氏より示され、観光先進国を目指して乗合バスの利用促進を進めるためには、「訪日外国人だけでなく日本人旅行者、障がい者などすべての人が必要な情報を簡単・便利に、ストレスなく入手できることが必要」というナンバリングの環境整備の必要性と決定までの経緯が説明されました。

平成28年3月に開かれた「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」において、政府は新たな観光ビジョンを策定し、その中の環境整備の一環として、2020年を目途に大都市バス路線において、アルファベット・数字表記などによるナンバリング実施が決まりました。その後、国土交通省自動車局に有識者、バス事業者等で構成される「バスナンバリング検討会」が設置され、2018年10月にガイドラインとしてまとめられました。

ガイドラインをまとめるにあたっては、多くの訪日外国人旅行客が集まる新千歳空港、成田国際空港、中部国際空港、京都駅バスターミナル、福岡空港の5カ所で、英語、韓国語、中国語（繁体字・簡体字）の4カ国語によるアンケートも実施し、多くの外国人にも協力いただいたそうです。

アンケートにおいて、バスを利用した経験のある外国人の回答で多かったものが「どのバスが目的地に行けるのかがわかりにくい」「バスターミナルでの乗り場がわかりにくい」というもので、バスを利用しなかった外国人の回答として多かったものは「他の交通機関を利用したため、バスを利用する必要がなかった」というものでした。また、サービス改善目的に行われたアンケートで圧倒的に多かった回答が「行き先や乗り場をアルファベットや数字表記にしてほしい」というものだったと寺内氏はアンケート結果を紹介し、運行システムのナンバリングガイドラインにおいて、「アルファベット+数字（4桁まで）」または「数字のみ」を基本とし日本語は原則として使用しない方向としたことは、「アルファベットと数字との組み合わせがわかりやすい」という訪日外国人旅行者の意見を取り入れたものであることを説明しました。

また、バスマップ（路線図）にカラーリングを取り入れた例として、京都市のバスマップを紹介し「路線が入り組んだバスではバスのシンボルカラーの導入や、路線ごとのカラーリング表示が効果的である」と説明しました。さらに視覚的にわかりやすい事例として、西日本交通や大分交通、松戸新京成バスの事例を取り上げて、ナンバリングに加え目的地の象徴となる空港・桜などのピクトグラムを掲示することも効果的であり、行き先のナンバリングを車内液晶画面にも表示することや、停留所と行き先のナンバリングを統一する方法も紹介しました。寺内氏は今後の目標として「ガイドラインは10月に策定されたばかりであり、3,000万人を超えた訪日外国人に向け、乗合バスの利用しやすい環境づくりを目指していきたい」と話しました。



(平成30年作成)