



平成 30 年 7 月 20 日
鉄道局都市鉄道政策課

2 年後の東京オリンピック・パラリンピック競技大会を見据えた鉄道駅調査

～ 外国人モニターによる鉄道駅の利便性調査を実施します ～

国土交通省は、東京オリンピック競技大会開会式のちょうど 2 年前にあたる 7 月 24 日（火）に、東京圏の鉄道駅における外国人対応の現状を把握するため、外国人モニターによる利便性調査を実施します。

平成 28 年 4 月にとりまとめられた交通政策審議会第 198 号答申「東京圏における今後の都市鉄道のあり方」※では、訪日外国人数の増加や 2020 年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を見据え、外国人の利用しやすさの向上や更なる外国人対応の推進の取組について提言がなされています。

これを踏まえ、今般、外国人モニターの方に実際に鉄道を利用していただき、東京圏の主な鉄道駅における外国人対応の現状を調査することとしました。

調査結果は、関係者間で共有することとしており、鉄道事業者等における外国人対応の取組に向けて活用されることが期待されます。

※ 交通政策審議会陸上交通分科会鉄道部会「東京圏における今後の都市鉄道のあり方に関する小委員会」
委員長：家田 仁 政策研究大学院大学教授

記

【調査日時】 平成 30 年 7 月 24 日（火）11:00～18:00

【調査方法】 班ごと（3 班の各班 3 人体制を予定）に、あらかじめ定めたルートを鉄道を乗り継いで移動しながら、駅施設の案内表示、サービスの使い勝手やわかりやすさについて調査し、終了後、ディスカッションを行います。

【調査項目】 ・ 無料公衆無線 LAN の提供
・ 多言語による案内
・ 案内の連続性、統一性等
・ 駅係員の対応 等

※調査スケジュール、調査ルート等の計画は別紙のとおり。

・取材は、①イントロダクション冒頭のカメラ撮り、及び②JR 東京駅での調査開始時に可能です。ただし、調査状況の取材の希望があった場合には、③りんかい線国際展示場駅での調査時に対応可能です。

取材を希望される方は、別紙様式の注意事項をご確認のうえ、必要事項を記入し 7 月 23 日（月）正午までにお申し込み下さい。

【問い合わせ先】

国土交通省 鉄道局 都市鉄道政策課 高橋、齋藤

電話：03-5253-8111（内線：40422）直通：03-5253-8534

FAX：03-5253-1635

調査目的

2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会を迎えるにあたって、東京圏の主な鉄道駅における外国人対応についての現状を把握する。

調査結果は関係者間で共有することとし、鉄道事業者等における外国人対応の取組に向けて活用されることを期待。

調査日時

2018年7月24日（火）【東京オリンピック競技大会開会式（2020年7月24日）の2年前】
11：00～18：00

調査スケジュール

- ①イントロダクション（11：00～12：00）於：霞が関 中央合同庁舎2号館1階共用会議室1
・会議室にて現地調査のスケジュール、経路、調査の視点等について説明する。
- ②フィールドワーク（13：00～16：00）
・班ごとに、あらかじめ設定したルートを移動しながら、駅施設の案内やサービスの使い勝手やわかりやすさについて調査し、チェックシートにより評価を行う。
・日本人の調査員はできるだけ助言をせずに同行し、モニターがどのような場面で困難に感じたか把握する。調査員は適宜調査状況を画像等で記録する。
- ③ディスカッション（16：00～18：00）於：霞が関 中央合同庁舎2号館1階共用会議室1
・調査後、会議室にて調査で気づいた点や要望等について意見交換を行う。

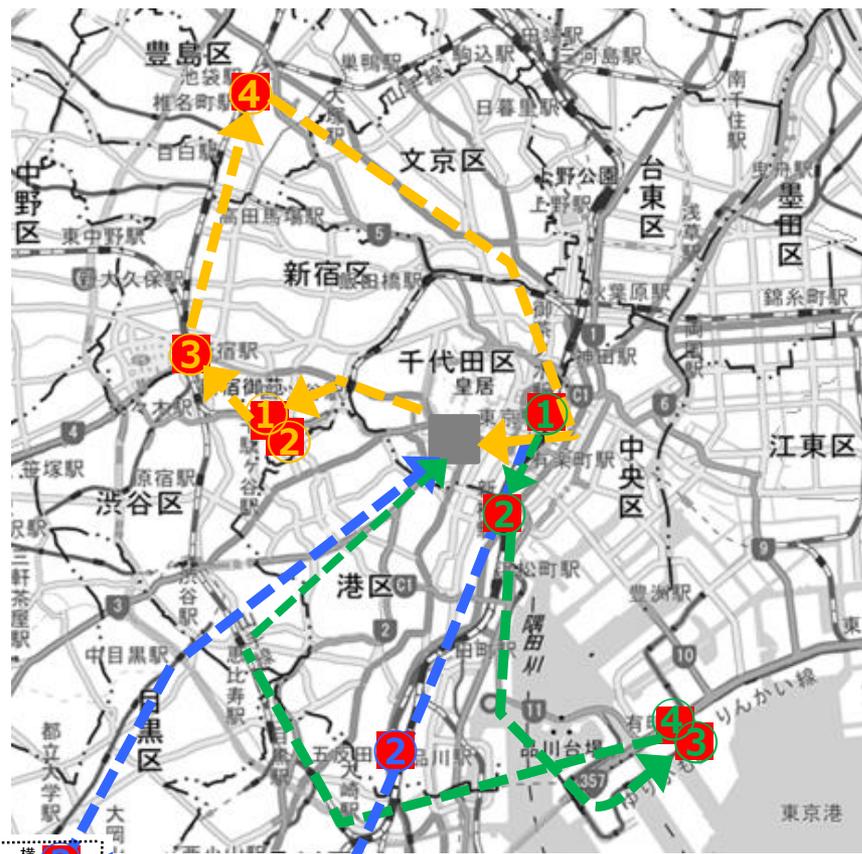
調査概要

モニター

- ・可能な限り、来日1年以内で、近年の訪日外国人観光客に占める割合の多い国をはじめ多様な国籍の方に依頼する。
- ・3班体制とし、1班当たり3名程度でパーティーを組む。

行程

イントロダクションを実施後、班ごとにスタート地点まで移動し、ターミナル駅や競技会場最寄り駅などを経由し霞ヶ関を終着点とするルートを巡回しながら調査する。



1班

霞ヶ関

↓ (メトロ)

①東京

↓ (JR)

②品川

↓ (京急)

③横浜

↓ (東急・メトロ)

霞ヶ関

■ : 調査実施駅

■ : 調査始終点(霞ヶ関駅)

2班

霞ヶ関

↓ (メトロ・JR)

①千駄ヶ谷

↓ (徒歩)

②国立競技場

↓ (都営)

③新宿

↓ (JR)

④池袋

↓ (メトロ)

霞ヶ関

3班

霞ヶ関

↓ (メトロ)

①東京

↓ (JR)

②新橋

↓ (ゆりかもめ)

③国際展示場正門

↓ (徒歩)

④国際展示場

↓ (りんかい・JR
メトロ)

霞ヶ関

調査概要

| 調査対象 | 調査の視点 |
|---------------------|---|
| 無料公衆無線LAN の提供 | <ul style="list-style-type: none">• 駅の無料公衆無線LAN に接続することができるか |
| 多言語による音声案内 | <ul style="list-style-type: none">• 駅構内、列車内の外国語アナウンスを容易に聞き取ることができるか |
| 多言語による案内表示 | <ul style="list-style-type: none">• 駅構内、列車内の外国語標記を容易に見つけ、理解できるか |
| 案内の連続性、統一性等 | <ul style="list-style-type: none">• 目的のホームまで移動できるか• 適切な列車に乗り、目的の駅で列車を降りることができるか• 目的の路線に乗り換えることができるか• 目的地に近い駅出口まで移動できるか• 大規模な駅でトイレを探すことができるか |
| 路線図および駅ナンバリング | <ul style="list-style-type: none">• 路線図から目的地までの経路を探すことができるか |
| コインロッカー（駅によってはクローク） | <ul style="list-style-type: none">• コインロッカーの場所と使い方がわかるか |
| 窓口・案内所での係員の対応 | <ul style="list-style-type: none">• 駅係員は、外国人の質問や要求に適切に対応できているか |
| 一日乗車券、ICカード等の案内 | <ul style="list-style-type: none">• 適切な乗車券等を買うことができるか |

外国人モニターによる鉄道駅調査 取材登録書

返信先 国土交通省鉄道局都市鉄道政策課 齋藤 宛
 FAX : 03-5253-1635
 申込期限 : 7月23日(月)12時

| | |
|--|----------------------------|
| お名前 ※必須 (ふりがなもご記載願います) | |
| ご所属 (会社名・部署名) ※必須 | |
| ご連絡先 (TEL) ※必須 | |
| ご連絡先 (メールアドレス) ※任意 | |
| ①イントロダクション冒頭の取材希望 (11時開始) ※必須 (いずれかに○) | あり(カメラ撮影) ・ あり(ビデオ撮影) ・ なし |
| ②JR 東京駅現地調査開始時の取材希望 (13時過ぎを予定) ※必須 (いずれかに○) | あり(カメラ撮影) ・ あり(ビデオ撮影) ・ なし |
| ③りんかい線国際展示場駅現地調査状況の 取材希望 (15時過ぎを予定) ※必須 (いずれかに○) | あり(カメラ撮影) ・ あり(ビデオ撮影) ・ なし |

※①イントロダクション冒頭の取材については、当日10:45までに中央合同庁舎2号館1階
 共用1会議室入口にお集まり下さい。

※②及び③の現地取材については、場所や時間の情報は別途ご連絡させていただきます。

※②JR東京駅の取材は調査開始時の状況撮影のみとし、モニターへのインタビュー等は不可
 とさせていただきます。また、三脚の使用については不可とさせていただきます。

※なお、会場等の関係上、定員になり次第締め切らせていただきますのでご了承ください。

※ 当日、この取材登録書と顔写真付身分証明書の提示が必要となります。