

各事業者における利便性向上に関する主な取組事例

案内サインに関する主な取組事例

JR東日本

【案内サイン等に関する取組】

- 案内サインマニュアルを定め、連続的かつ分かりやすい案内サインを目指して整備
- 輸送障害時の運行状況・振替路線を案内することを目的に異常時案内ディスプレイを整備
- 4か国語で案内する「乗換案内端末」を設置



京王電鉄

【乗換誘導サインの設置】

- 京王線新宿駅から都営新宿線・大江戸線への誘導サインを床面に設置



小田急電鉄

【多言語表記サインの見直し】

- 「分かりにくい」「誤った」多言語表記のサインがないか確認（日本の教育機関で外国語を専門に研究する外国人が確認）（英語、中国語、韓国語、タイ語について確認）
- 今後、計画的に修正を実施予定



東京都交通局

【サインに関する取組】

- 駅ナンバリング、4か国語表記
- 全101駅でホーム上に設置している案内板のデザインを東京メトロと統一



東京メトロ

【サインシステムに関する施策】

- ピクトグラム、駅ナンバリングの表記
- 4か国語表記、英語表記の利便性向上
- 利用者の声を踏まえたサインの追加



西武鉄道

【サインに関する取組】

- 当社独自の駅舎サインマニュアルに基づき、4か国語表記



京王モール

【駅構内と地下街の連携】

- 地下街に設置する案内サインを駅構内のデザインと統一



新宿サブナード

【案内サインの改修】

- 施設のリニューアルに合わせ、サインを一新
- 4か国語表記による外国人対応



バリアフリー化に関する主な取組事例

JR東日本

【バリアフリー設備整備】

- ホーム階とコンコース階の移動のためのエレベータを9台整備
- 多機能トイレを4箇所整備
- トイレ出入口に音声案内を整備
- 内方線付誘導ブロックを整備



● : エレベータ ● : 多機能トイレ

京王電鉄

【エレベータやスロープの設置】

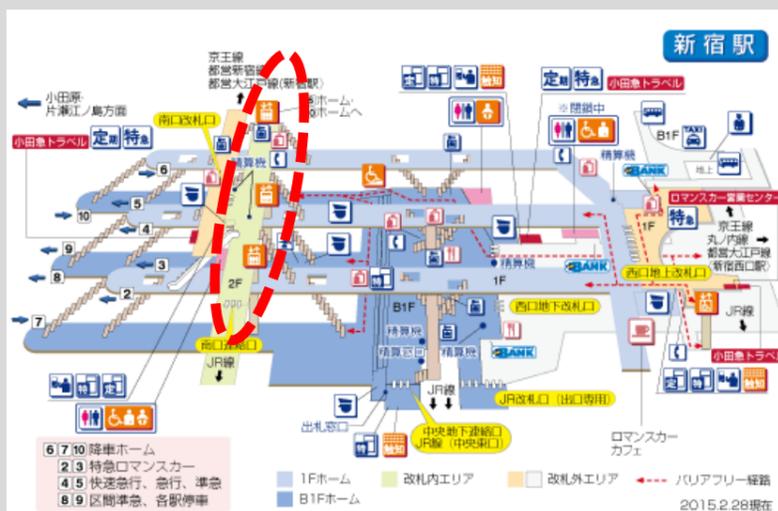
- 全69駅の出入口から各ホームまで、段差がなく移動できるよう、エレベータやスロープを設置



小田急電鉄

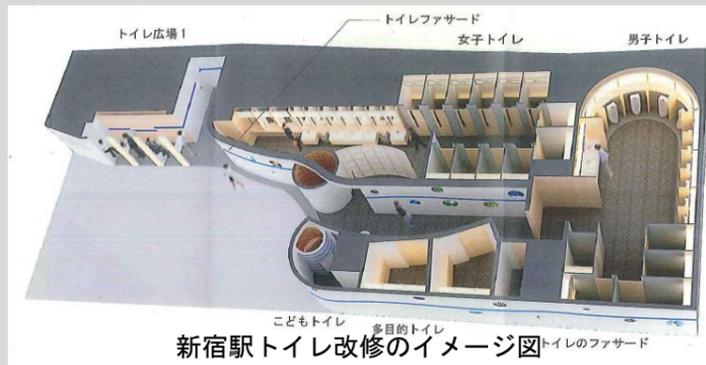
【エレベータの整備】

- 地下ホーム⇄地上ホーム⇄南口コンコースに通じるエレベータ3基を整備



【お客様トイレリニューアル】

- 誰もが使いやすい上質なトイレを目指す
- 多言語表記、全大便器の洋便化により外国人対応
- 多目的、車いす対応トイレの充実、満空情報の表示



西武鉄道

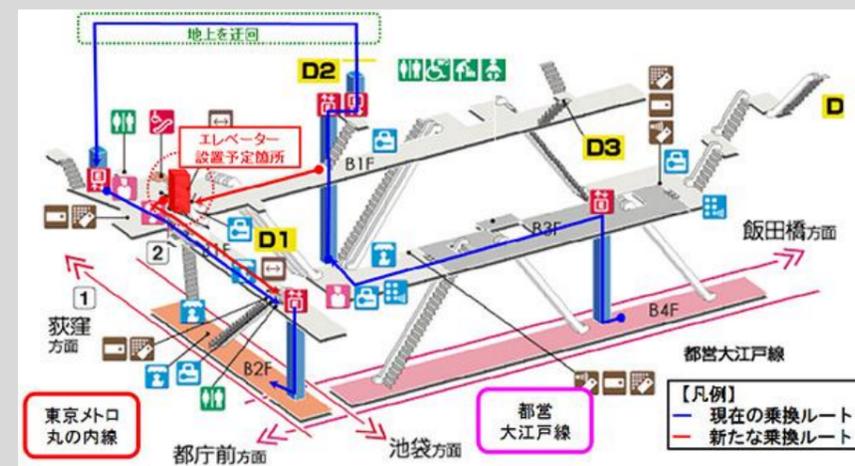
【多目的トイレの設置】



東京都交通局

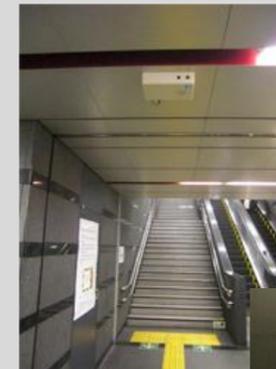
【エレベータの整備】

- 全106駅（他社管理駅含む）で「1ルート確保」を完了
- 今後、他路線との乗換駅等においてエレベータを設置予定
- 新宿西口駅では、丸ノ内線新宿駅との乗換用にエレベータ1基を設置



【触知案内図・音声案内装置の整備】

- 改札口付近に触知案内図及び誘導ブロックを設置
大江戸線については全駅に設置済
- 改札口上、駅出入口、ホーム階段に誘導チャイム、
トイレ出入口に音声案内を整備



【だれでもトイレ】

- 体の不自由なお客様や乳幼児をお連れのお客様などにもご利用いただけるトイレ
- 全106駅（他社管理駅含む）で整備を完了

その他の利便性向上に関する主な取組事例

JR東日本

【総合案内カウンター】

- お客さまが安心してご相談して頂ける拠点として「総合案内カウンター」を整備

【JR EAST Travel Service Center】

- 訪日外国人旅行者のお客さまニーズに対応したサービス提供を目的に JR EAST Travel Service Center（JR東日本訪日旅行センター）を開設



総合案内カウンター



JR EAST Travel Service Center

東京都交通局

【コンシェルジュの配置】

- タブレット端末を活用して、乗車案内や周辺案内などを実施
- 鉄道の利用に不慣れなお客様の多い駅を中心として20駅に配置
- 大江戸線新宿駅及び新宿西口駅は、外国人旅行者への対応が多い
（都庁前駅には「都営交通案内所」（日本政府観光局認定外国人観光案内所(カテゴリー2)）を設置）



小田急電鉄

【外国人旅行案内センター】

- 英語、中国語、韓国語による交通、観光案内、乗車券類の販売を実施（日本政府観光局認定外国人観光案内所(カテゴリー2)）
（小田原駅にも設置）



新宿駅西口外国人旅行案内センター



小田原駅

東京メトロ

【サービスマネージャーの配置】

- 地下鉄の利用方法や、駅周辺情報などの案内を専門に行うスタッフを配置
- 改札口、きっぷうりば近辺を中心に、駅構内を移動しながらご案内
（タブレット端末を活用し、外国語でもご案内）
（新宿駅のほかお客様のご利用の多い駅にも配置）



【旅客案内所】

- 英語を話せるスタッフが常駐
- タブレット端末を利用し、4か国語での案内を実施
（日本政府観光局認定外国人観光案内所(カテゴリー2)）
（新宿駅のほか銀座駅、表参道駅、渋谷駅にも設置）



新宿駅 旅客案内所

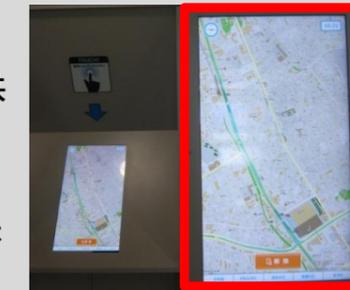


東京都建設局

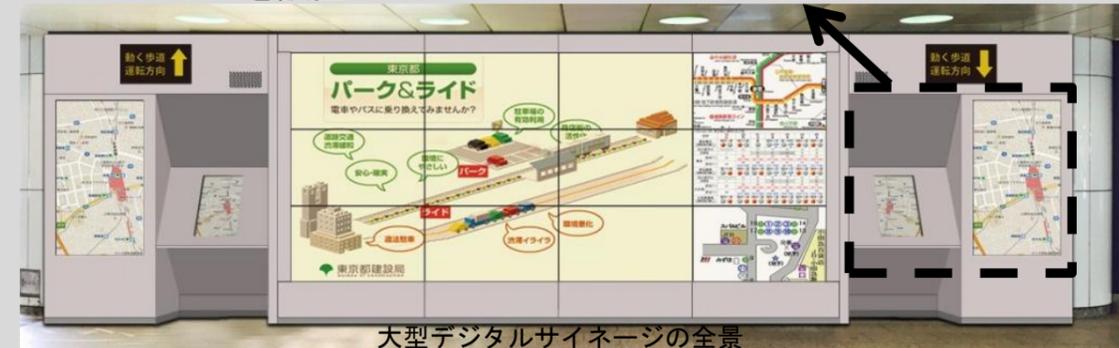
【大型デジタルサイネージ】（（公益財団法人）東京都道路整備保全公社）

- 新宿西口広場に設置
- 地図情報や公共交通情報、行政情報、災害関連情報等を提供
- タッチパネルによる行先案内操作（多言語対応）
- 車いすの方にも操作しやすい高さにタッチパネルを設置

タッチパネルと地図情報の提供



新宿駅西口地下道マップにも切り替え可能



大型デジタルサイネージの全景