

<令和元年度修士論文（静岡文化芸術大学大学院文化政策研究科）>

外国人滞在者の公共交通機関利用における課題と提案
—浜松市のバス交通に着目して—

Proposals to Address the Challenges Foreigners Face
When Using Public Transportation
—Focusing on Bus Transportation in Hamamatsu—

山田 ひろみ YAMADA Hiromi

（論文指導：静岡文化芸術大学教授 池上重弘）

目 次

| | |
|------------------------|----|
| 要旨 | 1 |
| はじめに | 3 |
| 第1章 データから見る公共交通と外国人滞在者 | 10 |
| 第2章 交通権 | 14 |
| 第3章 日本における外国人をとりまく環境 | 21 |
| 第4章 公共交通と「あまねく公平」 | 27 |
| 第5章 浜松市におけるバス交通と外国人 | 43 |
| 第6章 考察 | 61 |
| 引用文献 | 69 |
| 図表 | 77 |

論文要旨

外国人旅行者が増加する今日、国や地方自治体は、外国人旅行者にとって利用しやすい公共交通機関となるよう、案内表示ガイドライン等を作成し、観光立国を目指している。公共交通機関は、「いつでも、どこでも、だれでも」利用できなければならない。それゆえ、外国人旅行者のみならず、地域に居住している外国人にとっても、利便性の高いサービスを提供する必要がある。

SDGs（持続可能な開発目標）が示されるなど、国際的にも「だれも取り残さない」という考え方が主流になりつつある今日、だれにとっても利用しやすい公共交通サービスを提供することは、重要な課題の1つである。

本研究の目的は、外国人が公共交通を利用する際の課題を明らかにすることである。

そこで、ブラジル人がもっとも多く居住し、地下鉄がなくバス交通が公共交通機関の中心である浜松市を事例として取り上げた。浜松市で定住化が進み、長期滞在しているブラジル人にとっても、また、滞在期間が短い外国人にとっても、バスを利用して円滑に移動するためには外国人旅行者同様、案内表示が必要不可欠である。

外国人が利用しやすいバス交通であるためには、バスに関する情報提供のあり方を検討する必要があるのではないかと。外国人とバス交通との問題点を抽出するために、アンケート調査やインタビューを実施した。その結果、浜松市在住外国人は母語での案内よりも日本語での案内を好む傾向があった。また、英語は唯一の「優勢言語」とは言えないことが把握できた。さらに、日本人利用者は特別問題視しないことであっても、日本語の理解が十分でない外国人は、バスを利用する際に不自由さを感じていることが明らかになった。

自動車依存都市である浜松市だが、移動手段の選択肢が増えることは生活の質（QOL）の向上につながるという考えから、どのようなバス関連の案内情報を提供すれば外国人利用者にとって利用しやすいバス交通となるのか、ロマン・ヤコブソンのコミュニケーション論を援用して、外国人に向けた有効な案内についても提案した。

キーワード：浜松市、外国人、バス交通、交通権、社会的排除、コミュニケーション論

Abstract

Due to the increasing number of foreign tourists, and as Japan becomes a tourism-oriented country, the national and local governments have created guidelines regarding transportation signage to foreigners in Japan.

As public transportation must be available “anytime, anywhere, for everyone”. It is necessary to provide, for not only foreign tourists but also foreigners living in the area, highly convenient transportation services.

With the concept of “leave nobody behind” becoming mainstream thought internationally, such as with the introduction of the SDGs(Sustainable Development Goals), providing public transport services that area accessible to everyone is one of the most important issues, facing modern, developed nations.

The purpose of this study is to clarify the issues foreigners face when using transportation.

Hamamatsu city which, nationally, has the largest number of Brazilian residents, and buses are the center of public transportation in a city without subways was chosen as an example.

For both long term Brazilian residents and those on short stay visas, and also for foreign tourists who wish to travel smoothly by bus around the city, clear signage at both bus terminals and bus stops is indispensable.

In order to make bus transportation easy to use for foreigners, it is necessary to consider ways to provide accurate information regarding bus travel.

Questionnaires and interviews were conducted to identify problems currently faced by foreigners using buses as the main form of transport. The questionnaire results found that foreigners living in Hamamatsu city tended to prefer guidance in Japanese over their native language. In addition, it was also found that English was not the only “dominant language”.

Furthermore, it was revealed that foreigners who did not understand Japanese well often experienced inconvenience when using the bus and this inconvenience was not really interpreted as a major problem by the local population.

Hamamatsu city is a very car dependent city however it is desirable to have a range of options to improve the overall quality of life (QOL) of its citizens, if they had through a clearly understandable transport system.

By employing the concepts contained within Roman Jakobson’s “Communication Theory”, it should be possible to provide foreigners with an easy to use and understand system of public transportation.

Key Words : Hamamatsu-city, Foreigners, Bus transportation, Right of freedom of movement, Social Exclusion, Communication Theory

はじめに

1) 研究背景

公共交通機関は年齢や国籍、障害の有無にかかわらず誰にでも利用でき、観光地をめぐるため、あるいは、日常生活においても地域社会や他の人々とのかかわりを維持するためには非常に重要な移動手段である。西村ら（2014）も、公共交通は地域の経済社会活動の基盤であり、その地域における公共財的役割は非常に大きなものである（西村ら 2014, p. 809）と、公共交通の重要性を唱えている。

詳細は後述するが、外国人観光客を対象に観光庁が行ったアンケート¹では公共交通機関で「困った」と回答した外国人が 18.4%おり、また公衆無線 LAN の少なさやスタッフ等とのコミュニケーション、多言語表示の少なさや分かりにくさで困難を感じた外国人が存在することが明らかになった。

外国人旅行者からは上記のような課題が挙げられているが、日本では外国人旅行者に向け、案内表示等のサービスを充実させようと、国土交通省、観光庁、日本バス協会は多言語対応の改善やサービス向上に向けたプラン等を制定している²。外国人旅行者が増加し続けていること、今後も外国人旅行者の誘致を積極的に行おうとしていることが理由であろう。

もちろん日本には旅行者ではない、在留外国人といわれる外国人も大勢滞在している。地域に居住している外国人の中には外国人旅行者と同じように日本語が十分理解できず、公共交通を利用する際、困難を感じている者もいるのではないだろうか。

多言語対応・ICT 化推進フォーラム³（2016）で河原は外国人住民にとって、一番不足しているのは生活情報であり、長期に渡り日本に住んでいても言語の壁に阻まれて情報を入手できな

¹ 観光庁「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」結果 2016
<https://www.mlit.go.jp/common/001281549.pdf> (2019. 12. 24)

² 国土交通省
公共交通機関における外国語等による情報提供促進設置ガイドライン
<http://www.mlit.go.jp/common/000059338.pdf> (2019. 12. 24)
バス・タクシー事業者における外国人旅行者向けの情報提供マニュアル
<http://www.mlit.go.jp/common/001221901.pdf> (2019. 12. 24)

観光庁
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
http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000102.html (2019. 12. 24)

公益社団法人日本バス協会
インバウンド振興のためのバスサービス向上アクションプラン
<http://www.bus-kyo.or.jp/cms/wp-content/uploads/2018/02/597b51e0dd25c9b50e82661cf3ebfa38.pdf>
(2019. 12. 24)

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
<http://www.bus-kyo.or.jp/cms/wp-content/uploads/2017/08/2acb8183b4e7509d052a6cb194571863.pdf>
(2019. 12. 24)

³ 東京都オリンピック・パラリンピック準備局
多言語対応・ICT 化推進フォーラム in 多摩 ～2020 年東京オリンピック・パラリンピックに向けて～
<https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/references/160705forum.html> (2019. 12. 24)

いことが多く、日本人なら簡単に入手できる情報を外国人が入手できない場合、ここに情報格差が生じ、両者間の不平等が固定化される危険性があるため、適切な情報が外国人に与えられて不平等が解消されるべきであると述べている。

浜松市は自動車産業関連の企業が多く、外国人住民は人口の約3%で、ブラジル人はその内約40%⁴であり、ブラジル人居住者は2,550人と全国で最も多い都市である⁵。

浜松市は1997年には全国初のオムニバスタウン⁶に指定されており、屋根付き、ベンチ、バス接近表示器が備えられたバス停の設置などバスに関しての整備を行っており、バスサービスにおいては、非常に充実した設備を提供している⁷。

また、浜松市は全国に先駆けて2002年に6章22条からなる「浜松市ユニバーサルデザイン条例」を策定し、2003年4月に施行した。この条例では、公共施設や公共交通事業者の努力等について、すべての人が安心、安全かつ円滑に利用できるような整備を行うよう示している。

さらに浜松市の交通ビジョン⁸には、目指す5つの「くらし」が示されている。その中の1つの「くらし」のイメージに基づいて、誰でも勤務先や施設等へ公共交通等を利用して行きやすくするように、また、道路や駅、バスターミナルなどで誰でも円滑に移動しやすくなるように交通施策を制定している。

このように浜松市では、市民が公共交通機関を利用しやすいような施策を講じている。

外国人が円滑に移動するためには、移動手段をインターネットで調べたり、対面で尋ねることが必要な場面が多いと予想されるが、外国人旅行者同様それが容易にできない場合、案内看板等の情報提供が重要であるといえる。

浜松市内を走る電車はJR東海道本線（以下 JR）、遠鉄電車、天竜浜名湖鉄道（以下 天浜線）のみである。遠鉄電車は浜松駅から北東部に延びており、天浜線は北部地域を運行するのみで停車駅も多くはない。他都市の地下鉄のように市内を網羅しているとは言い難く、利便性がよいとは言い切れない。浜松市には地下鉄がなく、バスがそれに代わる公共交通機関であり、浜松市内での移動を広く支えている主な公共交通はバス交通である。そのバスでの案内が日本人を中心に提供されていたとしたら、外国人にとって非常に利用しにくい公共交通とはならないだ

⁴ e-Stat（政府統計の総合窓口） 在留外国人統計（2018年12月）を参考に算出。

<https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&toukei=00250012&tstat=000001018034&cycle=1&year=20180&month=24101212&tclass1=000001060399>（2019.12.24）

⁵ 同上（2019.12.24）

⁶ オムニバスタウンとは交通渋滞、大気汚染、自動車事故の増加といった都市が直面している諸問題をバス交通を活用したまちづくりを通じ、安全で豊かな暮らしやすい地域の実現を図ることを目的として、旧運輸省、旧建設省、警察庁が連携して創設した補助制度で国からの補助金が5年間支給される。（国土交通省 オムニバスタウンについて http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000031.html）（2019.12.24）

⁷ 屋根付き、ベンチ、バス接近表示器が備えられたバス停をハイグレードバス停という。駐輪場なども近くにあるバス停のこと。本稿では駐輪場が無くてもハイグレードバス停と称することとする。

⁸ 浜松市HP 第2章 目指す将来の交通の姿（交通ビジョンの設定）

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/kotsu/traffic/kotsukeikaku/mokuji/2-2.html>（2019.12.24）

ろうか。そのためにも多言語表示の重要性を検討し、外国人にも使いやすい公共交通機関のあり方を考える必要があるのではないか。

確かに浜松市は自動車依存都市であり、1975年にはバス・鉄道の分担率⁹は6割だったが、2010年には3割に低下している¹⁰。特に浜松市の公共交通分担率の低さは特筆すべきものである。2007年時点の公共交通分担率は全国平均が22.1%であるのに対し、浜松市の公共交通分担率は4.4%と政令指定都市中最下位¹¹である。浜松市の自動車利用割合は10年ごとに10%以上も上昇しており¹²、バスには乗らない、必要ないと考えている浜松市民もいることは確かである。

しかし、たとえ自家用車を保有していても年齢に起因する運動能力の低下などを考えると、生涯に渡り自家用車に頼ることはできない。これは下村(2016)の言う通り、自家用車交通が持続性を持っておらず、自家用車交通が最後の拠りどころとはならないということである。最後の拠りどころの役割を担える機関には「誰もが利用可能である」ことが求められ、地域公共交通が「あまねく公平に¹³」供給されるべきなのである(下村2016, p.63)。

イギリスでは社会的排除防止庁(Social Exclusion Unit 以下SEU)が2003年に「交通の貧弱さは社会的排除を引き起こす一因である」との報告をしている。その後イギリスはもとより、Lucas(2011)の南アフリカでの交通の貧弱さと低所得に関する研究や、Grahama, et al.(2010)が発表したオーストラリアでの交通の貧弱さによる社会的排除と幸福についての研究など多数発表され、公共交通の貧弱さは「交通弱者」や「移動制約者」を生み出し、社会活動の中心部へのアクセス、就労へのアクセスなどに影響を与えことが把握されている。運行本数や低所得者の運賃負担などの困難同様、公共交通機関に上手くアクセスできず利用できない場合も交通の貧弱さであると表すことができる。

澤(1995, p.524)は、曾根が¹⁴「交通弱者¹⁵とは身体障害者のみでなく、老人・婦人・子供は

⁹ 代表交通手段別が全交通手段の数に占める割合のことで、公共交通の分担率を公共交通分担率という。

¹⁰ 国土交通省 地域公共交通の現状と課題

http://www.tb.mlit.go.jp/hokushin/hrt54/com_policy/pdf/H28startup-koutuukikaku.pdf (2019.12.24)

¹¹ 浜松市 HP 浜松市総合交通計画 参考資料2

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/kotsu/traffic/kotsukeikaku/mokuji/sankoshiryo2.html> (2019.12.24)

¹² 市内バス 路線事業者との協力による市域全体のバス路線網構築

http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/pdf/052_hamamatsu.pdf (2019.12.24)

¹³ 米国で1934年に通信法で「あまねく公平」の概念が示された。この法律では、人種、宗教、出身、性別の区別なく、可能な限り迅速かつ効率的に全米及び全世界をカバーする有線・無線のサービスを提供するという政治目標が掲げられた。日本では、1947年の郵便法、郵便貯金法、1949年の簡易生命保険法放送では1950年の放送法で、電気通信では1953年の公衆電気通信法で、電力では1964年の電気事業法で、「あまねく公平」にサービスを提供するように義務付けた(下村2016, p.57)。

¹⁴ 「寄稿者は筆者を含めて26名であった。寄稿者の氏名、所属、論題についての一覧的介绍は省略し、また本文中の引用箇所においても巻号・頁数とも省略させていただくことを予めお断りしておく」との注が文中にあるため、孫引きの形で記載する。

¹⁵ 「交通弱者」という言葉は論者によって様々な定義がされている。曾根の定義の他に日比野(1985)は、「交通貧困層」のマイカーを買えないか、運転できない人々を含め「移動の自由を奪われた人々」が交通弱者であると述べており、マイカーを持つものとそうでない者との二極化が進んでいる(日比野1985, p.26)としている。そして単なる「交通弱者」という言葉だけでは表せない「通院弱者」や「買い物弱者」

もとより、土地不案内な人、漢字が読めない外国人、両手に荷物を持った健常者など、非常に多くの強者以外と考えるべきである」と論じていると述べている。

上記からも分かるように、人は自由に移動する権利である「交通権」を有しており、移動する手段は自由に選択でき、「いつでも、どこでも、だれでも」移動できなければならない。

以上のことから、浜松市ではバス交通が必要かつ重要であること、バスを利用する外国人は少数であるかもしれないが確実にいること、外国人旅行者や市内に居住する外国人への充実したサービス提供の重要性、またバスは公共交通であるという側面からもバス交通は地域の課題として受け取るべきだと言え、浜松市内の公共交通の主たる移動手段はバスであることから、バス交通を本研究の対象とする。

2) 先行研究

外国人滞在者やバス交通に関する先行研究は、誰でも利用しやすいという点から①ユニバーサルデザインについて、②バス問題、③外国人受け入れに関する課題の3つに大きく分類することができる。

①ユニバーサルデザイン

横溝と小松原による『エンジニアのための人間工学』（2015, p.131）の中でユニバーサルデザインとは、「可能な限りすべての人に利用可能な製品や環境をデザインすること」と定義されており、ユニバーサル7原則にも「どんな人でも公平に使えること」「使い方が簡単で、すぐにわかること」「必要な情報がすぐにえられること」が盛り込まれている。

つまり池上（2012, p.11）の言うように、異なる文化や言葉にかかわらず誰もが公共サービスにアクセスできること、日本語や多様な言語での情報提供により、大きな負担なく地域社会に参加できることが多文化共生の視点に立った場合のユニバーサルデザインの考え方である。

公共交通に限って言えば、誰にでも分かりやすく使いやすくするためには主導線上に情報を体系的に配置することが非常に重要であり、年齢、心身機能、国籍、言語等が異なる場合を考慮して音声、文字、ピクトグラム等を用いることは非常に有効な手段であると秋山ら（2001, p.90）は述べている。

②バス問題

バス問題に関しては、自動車依存都市についての研究（山田・吉川, 2003 ; 三古・森川, 2003）や道路整備、交通システムに大きな投資をせずに公共交通の利用を図ろうとする手段で、近年盛んに利用されているモビリティ・マネジメント¹⁶（以下 MM）と呼ばれる研究（谷口・藤井,

という言葉までも誕生している（竹内 2012, p.5）。

¹⁶ 規制ではなく心理的方略を用い、自発的に行動を変容し車の使い方を見直す取り組み（須永ら, 2008）。

2008 ; 須永ら, 2008 ; 藤井, 2010 ; 藤本ら, 2016) も多数見受けられる。上岡 (2003, p. 274) の言う通り、単純に「電車やバスを利用しましょう」というポスターを掲示するだけでは効果が期待できず、具体的に行動変化へ結びつけるまでの過程を考察し、それに応じた対策が必要である。したがって、MMのような住民宅を直接訪問してバス交通の現状を伝え、バス利用を促したり、時刻表やバスで訪れることが可能な観光名所などを記載したバスマップなどを作成し、手渡したりする方法が有効である。

さらに、利用者のニーズを把握し、ダイヤ改正など継続的なPDCAサイクルによって路線バス事業の品質改善を行い、乗車率を上昇させた研究(谷島ら, 2011 ; 谷島ら, 2012)がある。そして心理学的観点から、利用者・非利用者がバスのどのような要素を評価しているのかというバスイメージの分析を行い、利用頻度が高くなるにつれ料金やバスの便利さをポジティブに評価するとした研究(倉嶋・近藤, 2011)もある。また、公共交通を利用しないために形成された公共交通に対する否定的な態度等の心理的要因である認知的不協和¹⁷についての研究(金井ら, 2003 a)もある。さらに、バスの情報不足からバスを利用可能交通手段として認識していない場合があるとして、バス利用モニター実験を行い、モニター実験の効果を検討した研究(金井ら, 2003 b)、公共交通の利用経験の低い人ほど、サービスレベルを客観値以上に低いとする思い込み認知の研究(藤井ら, 1999)なども見受けられる。

中村 (2003, p. 134) は公共交通の手段の選択可能性については、バスに関する情報提供が、古くて新しい問題であると述べている。つまり、インターネット等を利用して検索する人が増えている今日、誰に向けてどのような情報を提供するとバスを選択してもらえるのか、情報提供の内容と方法を検討する必要がある、そして中村が指摘する通り、まずは選択肢として認知されない限りバスの利用者は増加しない(中村 2003, p. 134)のである。

③外国人受け入れに関する課題

生活問題を抱えるものは国籍に関係なく、日本人同様、社会福祉サービス提供から抜け落ちることが多く、社会福祉に限らず情報を得ることが出来ない場合、排除の対象となってしまうと考えられる(高田 2016, p. 105)。また、松尾ら (2013, p. 25)によると、情報保障¹⁸に必要なのは、人間の多様性をきちんと把握し、情報の形をその人にあわせることが重要であり、情報がきちんと保障されていないと社会から隔離、排除されてしまうという。さらに外国人住民にとって必要な情報を必要とされる方法で提供することは、すべての住民が参加できる社会を作る上で重要だと述べている。また、牲川 (2018, p. 98) は、少数者としての外国人住民に言語などに関して一方的に負担を強いると外国人の孤立を強め、自分たちは歓迎されていないのではないかという不安や不信感につながるとし、ホスト側が持つべき意識の重要性を述べている。

¹⁷ 自分の都合のよい情報を積極的に集め、自分の都合の悪いことには目を向けないこと(鈴木・竹内, 2008)。

¹⁸ 誰もが社会参加できるための必要不可欠な条件(松尾ら, 2013)。

高井（2004）は、名古屋市では英語表記に加え、中国語、ハングル、ポルトガル語を案内図に併記する検討を行っているが、日系ブラジル人が日本語の都市空間を円滑に移動できるとは限らないと述べている。これは、都市の空間構造の違いや住居表示の地域差は、認知・地図形成やナビゲーション能力¹⁹に影響するからだとしており、日本人は「東西南北」を意識するのに対し、日系ブラジル人は「方位がわからない」「東西南北がわからない」ということで、ランドマークを意識して移動している（高井 2004, pp. 523-534）という研究結果を発表している。ゆえに、言語表示だけが日本に住む際の問題ということではなく、適切な情報を適切な方法で提供する必要があると言える。以上のように外国人やバス問題に関して、それぞれの研究は多数あるが、外国人のバス利用に関する研究はほとんど見られない。

3) 研究目的

バス案内情報が日本人を中心に提供されていたとしたら、外国人にとってバスは非常に利用しにくい公共交通とはならないだろうか。多言語表示の重要性を検討し、外国人にも使いやすい公共交通機関のあり方を考える必要があるのではないか。

本研究は、浜松市のバス交通の現状を明らかにし、外国人が利用する際の問題点を抽出することを目的とする。さらに、案内表示に関して具体的な解決策を提示することで地域社会に還元する。

誰もが「交通弱者」になる可能性を秘めており、「交通権」として移動の権利や移動手段の選択の自由を有している私たちはシビルミニマム（最低限の保障）ではなく、最大限の選択ができるような「マキシマム」であるべきだとする澤（1995）の論を支持するとともに、ホスト側である私達日本人市民が外国人に対して持つべき意識についても言及する。浜松市の外国人が多く住む「多様性」という側面から外国人とバス交通を本論の中心とする。

4) 研究対象と方法

浜松市のバスを研究対象とし、浜松市在住もしくは通勤・通学している外国人にアンケート調査およびインタビューを行い、浜松市におけるバス交通の現状と課題を明らかにする。

また、他都市と比較することで浜松市のバス交通における問題点を抽出する。

そして多文化共生という側面から、外国人がバス交通を利用する際の障壁とはどのようなものか、また、外国人がバスを利用するためにはどのような工夫やホスト側の意識が必要かを研究の対象範囲とする。新谷（2003, p.111）も述べているように、バスなどの路面交通機関は、政策的な優先権を与えられ、迅速性、定時制を確保したり、各種公共交通機関の乗り換えの利便性を担保することで公共交通システムに関する選択性が高まり、自動車を運転できない人のモビリティを高めることになる。確かに公共交通を今以上に利用しやすいものにするには、ハード

¹⁹ 高井（2004）によると、ここでいうナビゲーション能力とは目的地に到着するために進路を定めたり、誤りを修正する際、頭の中で地図をイメージするなど空間的な位置関係を把握する能力である。

面とソフト面の両面からの改善を図ることが非常に重要である。しかし先述したとおり、近年 MM と呼ばれる取り組みが盛んに行われており、設備に多くの資金を投入せずにバス利用者を増加させようとする試みがある。また、バス運賃、路線改善や運行本数の増加などは外国人利用者だけの問題とは言えず、資金面からもこれらへの積極的な投資は難しい。したがって、本研究も MM の考え方に則りハード面については取り扱わないものとする。しかしながらアンケート調査やインタビューで得た貴重な意見については今後の課題として記載する。

5) 論文構成

本稿では、まず 1 章で外国人と公共交通に関して国や浜松市が発表したデータから外国人にとって日本の公共交通とはどのようなものであるのか、また日本人の外国人に対する意識に関しても示す。2 章では交通権について述べる。交通権とは移動に関する権利で、基本的人権に含まれる権利であるとするものであり、その内容を概観する。また、交通権発祥の地であると言われるフランスの交通法について述べ、日本での交通権学会が提唱する「交通権憲章」、2013 年に制定された「交通政策基本法」と廃案になった「交通基本法」を比較し知見を述べる。3 章では日本における定住者や外国人旅行者の状況を整理し、多文化共生施策について定義を示し内容を明確にし、その後浜松市における多文化施策を具体的に述べる。4 章では社会的排除と公共交通についてイギリスでの調査を述べることで、公共交通が人々の暮らしにどのような影響を及ぼすかを示す。また、ユニバーサルデザインの概念と公共交通について静岡市、名古屋市、豊田市、京都市、堺市それぞれの外国人に向けた対応を調査し、それぞれの問題点を論じ、理想の案内提供の方法案を示す。5 章では浜松市在住の外国人から見たバス交通を定量的および定性的に把握する。そして最後の 6 章ではこれらの内容を受け、問題点を確認するとともにコミュニケーション論を援用し、どのような案内表示が外国人にとって有用であるか提言する。

1. データから見る公共交通と外国人滞在者

「はじめに」でも述べたが、訪日外国人旅行者は日本の公共交通機関利用に関して不便さや困難さを感じている。ここではまず国が行ったアンケート調査やデータを用いて詳細を確認する。

1-1. 公共交通機関と外国人利用者

ここでは公共交通について主に外国人旅行者が感じる日本の公共交通等の課題を政府機関が行ったアンケート調査から見てみる。

「はじめに」で少しふれたが、観光庁が2016年に行ったアンケート²⁰では外国人旅行者の18.4%が公共交通機関について「困った」と回答している。2014年実施のものと比べると、「困った」と回答した割合は増加している。また、同アンケートでは、施設スタッフとのコミュニケーションで32.9%が、また多言語表示の少なさや分かりにくさで23.6%が「困った」と回答しており、その内バス車内やバスターミナルで「困った」と回答した人はそれぞれ、5.3%、6%いた。

バスに関する情報—路線図や時刻表など—はアプリやインターネットを利用すれば知りたい情報が入手できると考えられがちだが、旅行中に28.7%が「無料公衆無線LANで困った」と回答しており、たやすくWi-Fiを利用できる状況でないことが把握できる。

また、内閣府が日本人に行った公共交通に関する世論調査²¹では、路線バスの利用手段や経路をインターネット等で調べる人は40～49歳で63.4%だが、60～69歳で26.3%、70歳以上では9.3%と減少している。そのかわり駅やバス停に掲示されている経路図や時刻表で調べる人は、40～49歳で20%、60～69歳で36%、70歳以上で40.3%である。そのうち、初めて利用する駅やバスで必要だと感じる情報は時刻、乗り換え、路線に関するものが半数程度で上位となっている。

以上のアンケートからは、外国人旅行者は多言語表示の少なさや分かりにくさで不便を感じていることが分かる。これは日本人である我々ホスト側の外国人への意識が弱いからではないだろうか。つまり、日本人は外国人利用者の立場に立って情報提供を行っていないと言い換えることができる。外国人と共生するには日本人が持つ意識も重要であり、お互いの考え方や行動様式をきちんと理解し、助け合おうとする気持ちが必要である。では次に、多くの日本人は外国人に対してどのような意識を持っているのか、内閣府が行ったアンケートを確認してみる。

1-2. 外国人に対する日本人の意識

まず、内閣府が2007年に行った世論調査²²を見てみる。「日本に居住している外国人が不利益

²⁰ 観光庁「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」結果2016
<https://www.mlit.go.jp/common/001281549.pdf> (2019.12.24)

²¹ 内閣府 公共交通に関する世論調査 2016年
<http://survey.gov-online.go.jp/h28/h28-kotsu/index.html> (2019.12.24)

²² 内閣府 人権擁護に関する世論調査 2007年
<https://survey.gov-online.go.jp/h19/h19-jinken/index.html> (2019.12.24)

な取扱いを受けることがあります。あなたはこのことについてどう思いますか。」という問いに、「外国人に対する差別だ」と回答した人は31.7%、「風習・習慣や経済状態が違うので、やむを得ない」と回答した人は33.7%、「日本の事情に慣れるまでトラブルがあっても仕方がない」20.2%、「外国人だから不利益な取扱いを受けても仕方がない」3.2%という結果であった。ここで注目すべきは、1988年に行った同様のアンケート結果である。質問内容に「日本に居住している」が含まれていないが、2007年に行ったアンケートとほぼ変わらない結果であった。さらに驚くことには、「外国人に対する差別だ」という回答以外はすべて2007年に行ったアンケート結果の割合が高い。街で外国人旅行者を見かけることや居住している外国人に接する機会が増えていてもなお、日本人の外国人に対する意識に大きな変化が見られない。全国調査であるために、外国人に接する機会がない日本人もアンケートに回答していることを考慮しても「国際化」や「多文化共生」という言葉だけが一人歩きしている状況であると言える。

この節では日本の公共交通に外国人旅行者が感じる不便さや困難さを述べた。外国人旅行者にとって、スタッフとのコミュニケーションが難しい場合、インターネットを利用して調べなければならない状況が生じる。しかし外国人に限らずWi-Fiが思うように利用できなくて情報入手できないこともあると考えられ、このことから情報提供のあり方やその重要性を主張するのは当然だと言える。

次に、バス交通が公共交通の中心である浜松市における公共交通に関する調査や日本人の外国人に対する意識について整理するためにアンケートやデータを見てみる。

1-3. 浜松市

1-3-1. 浜松市概要

まずは浜松市の概要を確認する。

浜松市の人口は802,856人で外国人住民は25,257人²³である。人口の約3%が外国人で、うちブラジル国籍所有者は約40%であり、浜松市は全国でもブラジル人が最も多い都市であることは先述した。浜松市では浜松文化振興ビジョン²⁴を制定しており、その中で多様性を国籍の違いや障がいの有無とし、多文化共生都市ビジョンの将来像を「相互の理解と尊重のもと、創造と成長を続ける、ともに築く多文化共生都市はままつ」としている。このように多文化共生を前面に打ち出している浜松市では、外国人の学習支援や日本語学習の場の提供などを行っている。また、日本人に対しても国際ファシリテーターや通訳ボランティア育成などを行っており、国際理解や多様性を認める活動が活発である。

国際理解や多様性を認めて共生しようとする場合、日本語理解が十分でない外国人には様々

²³ 浜松市 HP 住民基本台帳による人口と世帯数 2019年10月1日現在
https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/gyousei/library/1_jinkou-setai/005_kubetsu.html
(2019.12.24)

²⁴ 2009年発行

な形での情報提供は必須である。インターネットで調べられる事項も多いが、先述の通り、Wi-Fi が思うように利用できない状況も考えられる。次項では案内表示の重要性を浜松市の中国人旅行者のアンケートから示す。

1-3-2. 案内表示の重要性

浜松市中心市街地活性化協議会のアンケート²⁵で中国人旅行者に「浜松について情報を受けた媒体」を質問したところ、添乗員やホテルから情報を受け取ったと回答した人が 74.6%ともっとも多かった。また、「購入品目の情報入手手段」を質問したところ、中国人旅行者は「スマートフォン」と回答した人が 32.4%だったのに対し「旅行会社」と回答した人が 40.5%、「偶然見かけた」が 22.5%となっている。つまり、スマートフォンで調べれば得られる情報を「旅行会社」で対面によって得た人が約 40%おり、看板等の案内を偶然見かけて商品を購入した中国人旅行者が約 23%いた。これらの結果から、スマートフォンだけが唯一の情報入手手段ではなく、外国人にとって対面や案内・看板が重要であるということが分かる。

ここでは買い物の情報入手の方法で外国人旅行者の購買を促すためには、インターネットだけではない情報提供が必要だということが分かった。なにか情報を提供しようとする場合、日本人が外国人の立場に立ってものごとを考える必要がある。次項では日本人の外国人に対する意識を確認する。

1-3-3. 浜松市民の外国人に対する意識

ここでは日本人市民の外国人の人権に関するアンケートを見てみる。共生する上で相手の人権を考えることは重要で、それが相手への配慮であり、相手を認めることにつながる。

2017 年度に浜松市が行った広聴モニターアンケート²⁶では、人権問題を非常に重要と回答した人は若者、子育て世代、中高年、高齢者すべてにおいて 60%を超えているが、外国人の人権が重要であると答えた割合は全体で 24.2%、特に若者では 15.9%と非常に低い割合を示している。ブラジル人居住者が全国一多い浜松市でも外国人に対する日本人市民の意識は決して高いとは言えない。これは、外国人の持つ生活での困難さを理解していない、しようとしていない日本人が多いと言い換えることができるだろう。

1-4. 小括

上岡（2003， p.20）は、バスは一人でも利用者がいれば運行し、バス停にいれば時間通りに来る路線バスは不便であっても、もっとも使いやすい交通機関であるとし、バスが一概に不便で

²⁵ 浜松商工会議所 浜松市中心市街地活性化協議会 中心市街地のインバウンドに関する調査報告書
<https://www.hamamatsu-cci.or.jp/news/file/04e1cc4a118b507a3f0ca4a670806ba4.pdf>
(2019. 12. 24)

²⁶ 浜松市 HP 平成 29 年度第 1 回浜松市広聴モニターアンケート調査
<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/koho2/moni/top.html> (2019. 12. 24)

あるとはしていない。つまりバスを不便であると感じたり、不満を感じるのはバス運営などのハード面のみに問題があるというわけではなく、スタッフとのコミュニケーション、案内表示やWi-Fiの提供などに関しても問題があるからだといえる。

市民は誰でも差別なく公共交通機関を容易に利用できなければならない。しかしながら、上記のアンケート結果からも外国人が容易に利用できるとは言い難い。2019年3月に浜松市は「日本一のインバウンド応援都市 浜松²⁷」を宣言しており、外国人旅行者のためにも利用しやすい公共交通機関が必要であることは容易に想像できる。1997年には「外国人観光客の来訪の促進による国際観光の振興に関する法律²⁸」が制定された。第7条には、交通事業者等が行うべき措置について言及されており、「外国語等による情報提供を行うこと」や「インターネットを利用した情報閲覧を可能にすること」など、外国人観光客の利便を増進させるための措置を講じるように定めている。日本では「観光立国」を謳い様々な策を講じているが、在留外国人に向けた環境整備についてはあまり重要視されているとは言えず、今後も検討が必要である。在留外国人の立場に立って、今よりもさらに生活しやすい環境を提供することや日本人は外国人と共生していることを意識していくことが重要である。

次章では自由な移動を行う権利について述べる。「交通権」または「移動権」と呼ばれ、「いつでも、どこでも、だれでも」移動できる権利である。「交通権」はフランスが発祥と言われ、すべての利用者の移動する権利、交通手段選択の自由、財貨の輸送を自ら行うかまたはこれを組織や企業に委託するに当たって利用者に認められる権利、交通手段とその利用方法について利用者が情報を受ける権利とされる。

日本での「交通権」とフランスが発祥であるとされる「交通権」の位置づけの違いについても詳細を述べる。

²⁷ 広報はままつ 2019年5月号を参照。

²⁸ 1997年制定 「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律」から2018年に名称を変更し、内容も一部変更している。

2. 交通権

フランスが発祥と言われる「交通権」は移動の自由を謳い、交通手段を自由に選択できたり、交通に関する情報へアクセスできる権利である。交通権とは「移動する権利」と同義で扱われることがある²⁹が、交通権とはどのような考えの下成り立ったのか、また日本での位置づけについても整理する必要がある。

この章では交通権について概観し、フランスにおける交通権を定めた法律としての「国内交通基本法（Loi d'Orientation des Transports Intérieurs）」（以下 LOTI）の詳細を述べ、LOTI 制定後の日本の動きについて述べた後、日本での「交通権」の位置づけを把握する。

2-1. 交通権とは

交通権とは、「移動に関する権利」に加えて、交通手段選択の自由、交通に関する情報へのアクセス権などを含む交通に関する市民の新しい権利で、政府が交通政策を展開する際の基本的視点に据えられるべき権利であると安部（2012, p. 14）は定義づけしている。フランスで1982年に施行された LOTI により人々に広く認知³⁰された。

2-2. フランスの交通基本法

1938年に設立されたフランス国有鉄道は設立時に、「国有鉄道会社設立に関する協定」で1982年にはフランス国鉄は解散することが定められており、解散した後の鉄道経営について検討の必要性があり、国内交通体系の見直しを行った。そしてミッテラン政権時³¹、1982年に43条から成る LOTI が制定され、フランスが資本主義国として初めて新しい権利として「交通権」の概念を導入した。ミッテラン政権は、「持続可能な交通」という時代を先取りした概念をかかげ、交通政策を地方分権化したことで交通政策が功を奏した（片野 2011, p. 56）。安部（2012, p. 15）は、LOTI を要約すると交通権とは、①すべての利用者の移動する権利、②交通手段選択の自由、③財貨の輸送を自ら行うかまたはこれを組織や企業に委託するに当たって利用者に認められる権利、④交通手段とその利用方法に関して利用者が情報を受ける権利だとしている。岡崎（1986, p. 43）は、当時の運輸大臣シャルル・フィテルマン³²は交通権を以下のように述べたと著している。

「人間的な社会進歩への参加」という見地から労働権、居住権、健康権と同じレベルの新しいレベルの権利として人間の社会参加における交通の役割を位置づけ、権利内容を

²⁹ 竹内（2012）や塚井ら（2012）など。

³⁰ LOTI 制定より前に湯川利和（1968）の著書「マイカー亡国論」の中に「交通権」という言葉が記載されていたが、図中に「交通権の侵害」という言葉が書かれているだけで具体的な内容記述はない。その後日比野が「国鉄ローカル線は生きている」（1983）の中で「交通権」について初めて展開した（日比野 2016）。

³¹ 1981年社会党から初めて大統領に当選 1995年まで2期在籍。

³² 元フランス運輸相。（在籍期間 1981～1984年）

明らかにし、実行するために国の責務を明らかにした。

ゆたか (2013) はこの「交通権」はフランスでは人権の1つとされ、すべての国民が便利で安く快適に移動できる公共交通を享受できるとし、生きるための基本「衣食住」に「足」を加えすべての人が自分の健康状態や暮らしに合った乗り物を選択して自由に移動できる社会が「公平」であると述べている。この考えは、1970年から1980年代、アメリカ、イギリス、フランスなどの先進国ではバリアフリーに関する法整備が進んだことによる「障害者が健常者と同じように自由に移動できる最低限の権利」であり、「交通手段の選択の自由」からの流れを汲んでいるといえることができる(ゆたか 2013, p. 2)。フィリップ・フォール駐日フランス大使(当時)もフランスが非常に大事にしている平等や博愛精神に基づく「誰もが同じように移動する権利」である³³と述べている。

その後、フランスの交通権に後押しされる形で1988年、EU議会は「歩行者の権利に関する欧州憲章」を採択した。EUから流れてくる細かな交通規制の法の源となっているのは、フランスで制定された「人間は誰でも自由に移動する権利を有する」という「社会権としての交通権」であり、フランスの世界最先端であった交通権の考え方はその後シートベルトも着用していなかったセルビアにまで流れ込んだと片野(2011, p. 211)はLOTI制定を歓迎している。

1970年代後半の経済成長から自家用車の保有率が上昇するなど、フランスと日本とは自動車優先の都市政策において共通点があるため、日本はフランスの交通政策を模範としている(片野 2011, p. 55)。

ここまでフランスの交通権について概観した。次節では、フランスの「交通権」であるLOTIを参考にしたと言われる交通権学会が提唱した「交通権憲章」から「交通政策基本法」制定までの流れと日本における「交通権」の意義とその位置づけについて述べる。

2-3. 日本における「交通権」

杉山³⁴によると交通機関とは交通権を行使する道具で、自由に移動することは人間の基本的な人権と捉えることができ、国民がだれでも水が飲めるように水道を整備することと同意であり、「生存権」の「生活を営む」を「移動する」に置き換えると「私たち国民は、健康で文化的な最低限度の移動する権利を有する」ものである。中山(1986)、片野(2011)、山越(2011)も同様に「交通権」は基本的人権であり保障すべき権利だと主張し、小林(2006, p. 25)は人権とは国籍や出身国、民族によって制限されず「すべて」の人に保障されるべきだと人権のあり方を唱えている。

³³ 国土交通特集「交通ルネッサンスはじまる」の中で、国土交通省大臣室で行われた前原誠司国土交通大臣(当時)との対談(2010年)で述べている。

http://www.mlit.go.jp/kohoshi/2010_06-07/A3.pdf (2019. 12. 24)

³⁴ ITmedia ビジネス ONLINE 杉山淳一の時事日想「交通権ってなに？」(2013. 11. 29付)

<https://www.itmedia.co.jp/makoto/articles/1311/29/news012.html> (2019. 12. 24)

また、中山（1986）は「環境権」に代表される新しい権利は、憲法では規定されていないが時代の変化に伴い、生存を維持するために必要な権利だと主張している。したがって、社会権的基本権は憲法に規定されているものだけではなく、経済的發展段階に応じて多様化する権利だとして「交通権」も同様に国家に積極的な措置を要求することができる権利である（中山 1986, p. 28）と述べている。

このように「交通権」は「基本的人権」であるという論調が多い中、森（2017）は異論を唱えている。森（2017, p. 328）によると、仮に法的権利としての性格を認めるとしても憲法学でいうところの抽象的権利に留まっている。その理由を以下のように述べている。

- ①権利の主体が国民であるとして、具体的にどの範囲まで認められるのかが明確でない。
- ②「移動する権利」の具体的内容、誰に対して何を請求できるのかという事項が十分に明らかにされていない。

和歌山線路格差運賃返還請求事件は日本で最初に「交通権」を掲げて争われた事件であるが法的権利としては認められなかった³⁵。その後も信越本線廃止許可処分取消請求控訴事件訴訟が起きたが控訴は却下された³⁶。森（2017）によると、「交通権」の主張は続くが、その具体的な内容は不明瞭であり、法律学的には権利に値しない（森 2017, p. 323）ということである。

このように日本では「交通権」が法的に保証されているわけではない。しかしながら一般的には「交通権」とされる「交通政策基本法」が2013年に制定された。交通権学会が提唱した「交通権憲章」、廃案となった「交通基本法」からどのような経緯で「交通政策基本法」が制定されたのかを整理し、その内容を概観する。

2-4. 「交通政策基本法」制定までの流れ

国土交通省によると³⁷国会では、2002年頃から交通に関する基本理念などを定める基本法制について検討されており、民主党政権発足後の2010年には交通基本法の制定と関連施策の充実に向けた基本的な考え方が取りまとめられた。2011年3月には「交通基本法」案として閣議決定し、国会に提出したが、東日本大震災など情勢変化があり廃案となった。「交通基本法」は、地方都市の需要が見込まれない地域であっても公共交通を守り、育てなければならずそのためには公的支援は不可欠であるという考え方である。

その後自民党へ政権交代がなされたが、交通に関する基本法制の重要性については変わらず、大規模災害への対応や施設の老朽化への配慮などの規定の追加、国際競争力の強化や地域の活性化といった内容の充実、その他の修正を加えたうえで「交通政策基本法」として2013年11月

³⁵ 国土交通省 資料 1-7-5 「移動権（交通権）」に関する訴訟の例
http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei_transport_tk_000019.html (2019. 11. 24)

³⁶ 同上 (2019. 12. 24)

³⁷ 国土交通省 交通政策基本法について
http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport_policy/sosei_transport_policy_tk1_000010.html
(2019. 12. 24)

に閣議決定、12月に公布、施行された。

2-4-1. 交通権憲章

フランスの「交通権」の流れを受け、前身である「交通権を考える会」を発展させる形で「交通権学会」は1986年に誕生した。「交通権」という言葉は、「私も外に出たい」という移動・交通保障や私的モータリゼーション政策への批判運動の成果を継承しながら、特に1980年代の「国鉄の分割・民営化問題」への理論的探究から生まれた。その後「交通権」の実現を目指す交通権学会は1998年に「交通権憲章」草案を提案した³⁸。

原田（1988）は、公共性とは誰にでも平等に保障されるものであり、「交通権」がこのような権利概念の上に成立するのであれば、すべての人に保障されなければならないらず、こうした「交通権」の内容を明文化したのが「交通権憲章」であると述べている（原田1988, p.3）。

交通権学会が提案した「交通権憲章」は11条から成り、前文には、日本国憲法の第22条（居住・移転および職業選択の自由）、第25条（生存権）、第13条（幸福追求権）など関連する人権を集合した新しい人権であるとし、国民が安心して豊かな生活と人生を享受するためには交通権の保障と行使が不可欠である³⁹と記されている。

以下交通権憲章を概観する（表1）。

第1条は「交通権」の基本的概念であるというべき「人は、だれでも平等に交通権を有し、交通権を保障される」とした「平等性の原則」について、第8条には「行政の責務」、第9条では「交通事業者の責務」を規定しており、交通権の主体である国民に対して交通権保障の義務と責任を規定している。

他方、第10条では、「国民の責務」が制定され、「国民は、交通権を享受するために国民の交通権を最大限に実現し、擁護・発展させる責務を負う」と国民の義務も規定している。第11条では国民は「交通基本法」（仮称）の制定を国に要求し、その実現に努力するよう述べられ、ここでも国民の義務を唱えている。

2-4-2. 交通基本法と交通政策基本法⁴⁰（表2）

日本には、交通法の領域に含まれる法律が多数存在するが、鉄道、自動車などそれぞれの領域に分断されており、国の交通全体にまたがる一般原則や基本理念を定める法律は長らく存在しておらず、統一的な交通政策の形成が行われにくい状況であった（森2017, p.316）。第一次、

³⁸ 交通権学会 交通権憲章前文を参照。 <http://www.kotsuken.jp/charter/preamble.html>
(2019.12.24)

³⁹ 同上 (2019.12.24)

⁴⁰ ここでは特に注釈がない限りは、国土交通委員会の会議録議事情報一覧 第185回国土交通委員会第5号、第6号 http://www.shugiin.go.jp/internet/itdb_kaigiroku.nsf/html/kaigiroku/0099_1.htm#185 および「交通基本法案要綱」 <http://www.mlit.go.jp/common/000136845.pdf> 「交通政策基本法」 http://www.japaneselawtranslation.go.jp/law/detail_main?vm=01&id=2541 を参考に述べる。(2019.12.24)

第二次交通基本法案はそれぞれ 2006 年、2009 年に国会に提出されたが、審議未了のまま廃案となっている。国会に提出されたこの案には、「移動に関する権利を明確にし」という記述があった。しかし、2010 年国土交通省は「交通基本法の制定と関連施策の充実に向けた基本的な考え方（案）」では移動権を交通基本法の原点だと述べていたにもかかわらず、移動権の保障は明記されなかった。

そして第三次交通基本法案（以下 交通基本法）は、2011 年 3 月に国会に提出されたが、東日本大震災など情勢変化があり、廃案となった。

その後、交通基本法案を一部修正し、震災を経験しての交通整備やメンテナンスの重要性やまちづくり、観光立国などの観点も盛り込まれた「交通政策基本法」が 2013 年公布、即日施行された。交通政策基本法は、日常生活等に必要不可欠な交通手段の確保等、高齢者、障害者、妊産婦等の円滑な移動のための施策、交通の利便性向上、円滑化及び効率化、国際力強化など 32 条から成る。

以下詳細を述べる。

廃案となった交通基本法では、「移動権」を法案に盛り込むことを目的としていたが、移動に関する人々のニーズは千差万別であり、国民の同意が得られていないこと、交通は利用者と交通事業者が協働してよりよいものに創り上げていくべきものであり、「権利」として定めることは、当事者の対立を生み、サービス向上の妨げになる可能性があるとし、「移動権」は時期尚早と判断され、交通政策基本法には盛り込まれなかった。

しかし、交通政策基本法の第 2 条や、第 17 条に「移動権」の精神が盛り込まれている⁴¹。

第 2 条には、交通は国民の自立した日常生活及び社会生活の確保、活発な地域間交流等の実現を有するものであり、国民生活の安定向上、国民経済の発展を図るためには欠くことができないものであると述べられており、交通の果たす役割や意義を位置づけている。

第 3 条には交通が豊かな国民の実現等に寄与するものとなるように機能の確保、向上が図られるべきだとしている。

そして第 5 条では、国民等の自由な交通手段の選好を踏まえ、有機的かつ効果的に連携すべきであることが記載されている。

国民等の交通に対する基本的な需要が適切に充足されることが重要であるという認識の下に国、地方公共団体、事業者等の責務が定められている。交通政策基本法を制定することにより、第 6 条の連携等による施策の推進や第 12 条の関係者の連携及び協力部分により住民の把握しきれていないニーズを解消できるのではないかということである。ここでのニーズとは、通勤、通学、通院、交通弱者における交通の充足のことであり、第 2 条では、「需要が適切に充足されるべき」だとし、第 16 条はそれを受け、日常生活に必要な交通手段の確保の重要性を唱えている。そして廃案になった交通基本法第 11 条では「国民の責務」と記載されていたものが、

⁴¹ 詳細については、交通政策基本法を参照されたい。

交通政策基本法では「国民等の役割」へと変更され、権利を他人に要求することではなく、自らも交通政策に参加することが役割だと述べられている。

第15条には、「交通政策基本計画」（以下 基本計画）を定めることとされており、その考えを具体化するための計画やその計画を推進するための施策に積極的に取り組むと述べている。

基本計画では、東京オリンピック・パラリンピックや超高齢化社会を迎えるということに鑑みると、「どこでも、だれでも、自由に、使いやすく」というユニバーサルデザインの考え方を踏まえ、身近で利用しやすい交通手段の確保や交通バリアフリーの充実に向けた取り組みを進める必要があるとしている。バリアフリーの取り組みとともに、モード間の連携を促進し、シームレスな交通体系を実現することを目指している。

また、31条では、国民等の立場に立ち、国民等の意見を反映させるための措置を講ずるとしている。

2-5. 小括

2章では「交通権」や「移動権」は平等権、自由権、生存権、幸福追求権、居住・移転および職業選択の自由に準ずる国民の権利であるという主張や、時代の変化に伴う新しい権利として保障すべきであるという考えを概観した。また、交通権学会が提唱する「交通権憲章」を確認した上で、「交通政策基本法」と廃案になった「交通基本法」の内容を対比させて検討した。

フランスでは「交通権」は新しい権利として認知されているが、日本では交通権が論点となっている訴訟では権利としては認められておらず、現段階でも法律的に守られているとは言えない。2010年11月に開催された第1回交通基本法案検討小委員会に提出された『『移動権の保障』についてパブリックコメントでいただいたご意見』では「移動の自由が全国どこでも同様ということは難しく、格差は生じることを受容すべきである」という意見や「『移動権』の内容がきちんと明確になってから保障する旨を明記した方がよい」など「交通権」や「移動権」の内容が明確ではない⁴²という意見が散見された。

交通基本法では「国民」と記されていた部分が交通政策基本法では「国民等」へと変更され、公共交通を利用している者に対して交通の基本的な需要の充足を謳っている。換言すると、外国籍を持つ者の意見であっても、国は「国民等の立場に立って」その意見を反映させるために必要な措置、その他の措置を講じなければならないのである。

交通政策基本法には「移動権」は時期尚早ということで盛り込まれなかったが、日本人、外国人の違いなく移動できないことによって社会から排除されてしまう可能性があることを念頭に置き、今後も引き続き検討する必要がある。

「交通権」は日本人や外国人旅行者を中心に述べられていることが把握でき、外国人住民に対する政策内容は特別、示されているわけではないことが分かった。次章では、外国人とバス交通

⁴² 国土交通省 資料1-3-3 「パブリックコメントで寄せられた意見について」
<http://www.mlit.go.jp/common/000128760.pdf> (2019.12.24)

の関わりや問題点を探るため、まず日本における外国人の現状を示し、外国人に対してどのような対策を国や浜松市が行っているのか把握する。そして外国人と共生するために理解する必要がある多文化共生の定義や概念を整理するとともに、問題点を示す。

3. 日本における外国人をとりまく環境

3-1. 日本における外国人の状況

1990年の「出入国管理及び難民認定法」（以下 入管法）の改正・施行により3世までの日系人にも「定住者」や「日本人の配偶者等」という在留資格が与えられるようになり、いわゆる単純労働が可能になった。2008年のリーマンショックや2011年に発生した東日本大震災の影響により一時期在留外国人の数は減少したが、その後増加に転じている。

2018年12月には14の分野に限り単純労働を認める「特定技能」の在留資格が新設され、2019年4月に施行となり、法務省は受け入れ見込みを約35万人⁴³としている。また2018年末時点で永住者⁴⁴（対前年末比3.0%増）、留学生（同8.2%増）、技能実習（同19.7%増）などにより在留外国人はおよそ273万人で、過去最高となった⁴⁵。また同報告によると国籍別では、中国籍が28.0%、次いで韓国籍が16.5%、ベトナム、フィリピンがおよそ10%と続いており、在留資格別では永住者の28.3%、留学12.3%、特別永住者11.8%となっている。

また、外国人旅行者も増加しており、日本政府観光局（JNTO）によると、2019年5月の1ヶ月間でおおよそ277万人となり、前年同月比3.7%の増加となっている。中国、マレーシア、ベトナム、インド、豪州、米国、カナダ、ロシアの前年同月比は10%以上の増加であり、特にベトナムの41.6%増、ロシアの30.2%増⁴⁶は注目すべき点である。

ここでは、日本における在留外国人と訪日外国人旅行者について概要を述べた。外国人を社会の構成員の一員であると意識するためには「多文化共生」の視点が重要である。多文化共生とはどのような考え方であり、増え続ける在留外国人と生活を共にするためにはどのような意識を日本人が持つ必要があるのか次節で論じる。

3-2. 多文化共生

3-2-1. 多文化共生とは

総務省が2006年に制作した「多文化共生の推進に関する研究会 報告書⁴⁷」では、多文化共生を「国籍や民族などの異なる人々が、互いの文化的ちがいを認め合い、対等な関係を築こうとし

⁴³ 法務省 新たな外国人材の受入れ及び共生社会実現に向けた取組

http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri01_00127.html (2019.12.24)

⁴⁴ 身分・地位に基づく在留資格であり、永住者は永住許可を受けた者、定住者は日系3世、外国人配偶者の連れ子等であり、その他日本人の配偶者等、永住者の配偶者等がある。これらの資格には活動制限がない。特別永住者とは戦前より日本に滞在している在日韓国・朝鮮人などである。

⁴⁵ 法務省 平成30年末現在における在留外国人数について

http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00081.html (2019.12.24)

⁴⁶ 日本政府観光局（JNTO） 訪日外客統計

https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data_info_listing/pdf/190619_monthly.pdf (2019.12.24)

⁴⁷ 2018年版も2019年3月に議論や多文化共生に係る地方自治体等の取組事例を取りまとめ報告している。多文化共生の推進に関する研究会報告書 http://www.soumu.go.jp/main_content/000608108.pdf (2019.12.24)

ながら、地域社会の構成員として共に生きていくこと」と定義している。同様に山脇（2006）も多文化共生を「国籍や民族などの異なる人々が、互いの文化的違いを認めあい、対等な関係を築こうとしながら、共に生きていくこと」としている。さらに山脇は、「多文化共生」と「国際交流」には大きな違いがあると述べており、「国際交流」は外国人の訪問をホストとして歓迎し、いかにもてなすかという発想であり、他方「多文化共生」は外国人を「ゲスト」としてもてなすのではなく、地域を構成する一員だと認め、生活支援を行い、社会参加を促す仕組みだとしている（山脇 2006, p. 12）。言い換えれば、外国人を支えるだけに留まらず、外国人定住者が自立して日本で生活でき、社会の一員であると認識することが「多文化共生」の目指す形であると言える。

多文化共生を実現するためにはどのような課題があり、どのような対策や考え方が必要であるか次項で述べる。

3-2-2. 多文化共生における課題

政府は2006年に「生活者としての外国人に関する総合的対応策」に基づき、外国人が暮らしやすい社会づくりに努めていたが、外国人増加にともない2018年12月に「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」（以下 対応策）を取りまとめた⁴⁸。対応策は外国人材の受入れ・共生に関して目指すべき方向を示している。政府はすべての外国人を孤立させることなく、社会を構成する一員として受け入れていくという視点に立ち、日本人と同様に公共サービスを受容し安心して生活することができる環境を全力で整備するとしている。暮らしやすい地域社会づくりを行うため、生活者としての外国人に対する支援施策を示している。医療、防災対策、子どもの教育、労働関係など、できる限り母国語による情報提供・相談対応が可能となるような環境整備を進めるとしている。

しかし村田（2017, p. 84）は、外国人にとって手に入りにくい情報とは、在留資格や手続き関連のことではなくもっと身近な情報であると指摘している。これは在留資格などの情報は必要性が高いため容易に調べることができ、どこで相談すべきかの判断がつきやすいので意外に困らないのだと説明している。さらに久原ら（2016, p. 9）は、外国人旅行者にとって文化の違いは大きなストレスであり、ほとんどの看板や案内は日本語、英語の主要言語で表記され、見慣れていない日本食の原料を調べる手段がすぐに思いつかないなどの問題があるとしている。そして武田（2004, p. 224）も外国人の多くが最初に直面するのが「ことばの壁」であるとし⁴⁹、「ことばの壁」は単にコミュニケーションの問題というわけではなく、経済的自立や心理的な不適応問題の一因でもあると述べている。言語能力も不十分な外国人は情報弱者になりやすく、散在した情報を受け入れることが困難であるため情報弱者になりやすい（村田 2017, p. 84）。

⁴⁸ 法務省 HP 外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策
http://www.moj.go.jp/hisho/seisakuhyouka/hisho04_00066.html (2019. 12. 24)

⁴⁹ その他の壁として池上（2012）は「こころの壁」や「制度の壁」を指摘している。

樋口（2014）は、在日外国人に対する政策や研究には国籍などの差異が社会経済的な不平等に結びついているという視点が弱く、多文化共生はその不平等を隠蔽するものではあってはならず、また同化主義に歯止めをかける役割を果たす必要があるとしている（樋口 2014, pp. 242-246）。

山脇ら（2002）は民族的・文化的多様性が存在する現代で、外国人や外国出身の少数者がそれぞれの文化的アイデンティティを否定されることなく、構成員として社会に参加し、豊かで活力ある社会の実現をめざすべきであるとしている（山脇ら 2002, p 3）。

文化的背景の違いにより、外国人の多くが困難を抱えていることに受け入れ側が気づくことやそれがどのような影響を与えるのか等、日本人は意識すべきであるが、外国人と共生するためには国や地方自治体の方向付けが重要である。それを指針として日本人の意識の変化を促す必要があるのではないか。次項では外国人と共生するために国や浜松市が行っている外国人対応の詳細を示す。

3-2-3. 日本の取り組み

先述した通り、1980年代後半から「国際交流」と「国際協力」を柱としていたが、地域における外国人住民の増加により様々な課題に直面していたため、第3の柱としての「多文化共生」の地域づくりを推し進める必要があり、総務省は2006年「地域における多文化共生推進プラン⁵⁰」を策定し地域における指針や計画の整備を求めた。「『生活者としての外国人』に関する総合的対応策⁵¹」には、以下のように記されている。

生活する外国人について、その処遇、生活環境等について一定の責任を負うべきものであり、社会の一員として日本人と同様の公共サービスを受容し生活できるような環境を整備しなければならない。

日本に住む外国人が日本での生活を不自由なく送るためには日本語を理解することも重要であるが、生活に必要な情報を多言語で提供されていることやそれと同時に我々ホスト側も相手の立場に立ち、様々な視点から対応する必要がある。高山（2017）も異文化マイノリティを「生活者」と捉え、必要な住民サービスやサポートを提供する重要性を唱えている（高山 2017, p. 116）。

「地域における多文化共生推進プラン」では地方自治体における多文化共生に関する指針や計画には多文化共生の意義を明確にすることを求めている。一例として、多文化のまちづくりを進めることで地域住民の異文化理解力を向上させること、ユニバーサルデザインの視点から国籍

⁵⁰ 総務省 多文化共生推進プラン

https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/chiho/02gyosei05_03000060.html (2019. 12. 24)

⁵¹ 「生活者としての外国人」に関する総合的対応策

<https://www.cas.go.jp/seisaku/gaikokujin/honbun2.pdf> (2019. 12. 24)

や民族などの異なる人が文化的差異を認め、共に地域の構成員として生きていく地域づくりを推進するものであるよう記されている。多文化共生施策の基本的な考え方として、日本語でのコミュニケーション能力を十分に有しない外国人住民に配慮するように求めており、コミュニケーション支援として、地域における情報を多言語化して多様なメディアによる行政・生活情報の提供を行うよう提案されている。その他、住居、教育、労働環境、医療・福祉、防災についても言及している。情報提供や外国人住民に対する支援など目に見える施策と共に、このような外国人受け入れのホスト地域としての日本人意識の醸成もまた重要である。次に浜松市の外国人対応について詳細を述べる。

3-2-4. 浜松市の取り組み

浜松市は静岡県の西部に位置し、楽器産業、オートバイ、自動車などの輸送用機器産業、光産業や電子技術などの先端技術産業などの企業が多く集まり、海外での生活経験を持つ日本人や外国人が多く住む都市である⁵²。

浜松市の外国人集住地区は佐鳴台、入野町、高丘地区、浜松駅南側、遠州浜周辺である。2018年に浜松市が発表した町別世帯個人件数⁵³によると600人以上の外国人が居住する地区は佐鳴台で627人、入野町で620人であり、特に佐鳴台はブラジル人が多く集住している地域である。

浜松市公式の多言語情報提供サイト「カナルハママツ⁵⁴」では英語、ポルトガル語、中国語、タガログ語、スペイン語、ベトナム語での生活情報を提供しており、年間20万件のアクセスがある⁵⁵。また、転入してきた外国人には生活に関する情報が英語、ポルトガル語で書かれた「ウェルカムパック⁵⁶」を配布している。

このように多様な外国人が滞在しているという背景から浜松市は、2001年に「世界都市ビジョン」を策定し、国際化、国際交流事業に積極的に取り組み、2005年には「地域づくり国際化部門」で総務大臣表彰を受けた。そして2008年には浜松市国際交流センターから浜松市多文化共生センターへ改組している。これは国の「多文化共生」の地域づくりの推進方針に鑑みてのことだと言える。

また、多文化共生社会の実現を目指し、2012年に「多文化共生都市ビジョン」を制定し、「共生」「交流」「協力」「発信」の分野で施策を推進してきた。5年間の計画期間を経て2018年には、「第2次多文化共生都市ビジョン」を策定した。旧ビジョンでは、「多様性をいかしたまちづくり」を重点施策とし外国人市民による多様な文化を都市の活力にし、地域の活性化を目指し

⁵² 浜松市 HP 概要 <https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/shise/gaiyo/gaiyo/index.html> (2019. 12. 24)

⁵³ 町、丁別で外国人数が把握でき、個人情報保護の点から中区区民生活課より直接入手した。

⁵⁴ カナルハママツ <https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/hamaj/> (2019. 12. 24)

⁵⁵ 2019年度第1期日本語ボランティア養成講座内 浜松市企画調整部国際課講義資料を参照。

⁵⁶ 浜松市で生活するうえで必要な情報をまとめたもので、外国人登録窓口で新規登録を行った外国人に配布している。

てきた。この取り組みを引き継ぎ、発展させる形で「第2次多文化共生都市ビジョン」では、外国人市民への「支援」ととどまらず、市民のもつ多様性をまちづくりに生かす施策を推進している。他都市では「都市ビジョン」という言葉が使われることが多く、「多文化共生都市ビジョン」をテーマにしている都市はめずらしく、これも浜松市の1つの特徴である⁵⁷。

さらに浜松市は全国に先駆け、2002年に6章22条からなる「浜松市ユニバーサルデザイン条例」を策定し、2003年4月に施行した⁵⁸。前文では以下のように述べられている。

すべての人が個人として尊重され、安心、安全で快適な暮らしができることは、私たち市民の願いです。こうした社会を実現するためには、社会における様々な障壁（バリア）をなくすとともに、すべての人が差別されることなく、自らの意志で自由に行動し、あらゆる分野の活動に参加する機会を得ることができるよう、人づくりや環境づくりを進めていく必要があります。

ハード及びソフトの面において、ユニバーサルデザインによるまちづくりを推進することで、すべての人が、個人として尊重され、安心、安全で快適な暮らしができる「思いやりの心が結ぶ優しいまち」が実現するとしており、ユニバーサルデザイン条例においても外国人に対するホスト側の意識の醸成を示唆している。さらに2019年8月には「先導的共生社会ホストタウン⁵⁹」に認定され、浜松市は国からもユニバーサルデザインへの取り組みに対して評価されている。

観光に限らず生活する上で移動することは必要不可欠である。浜松市での主要な移動手段は自動車だが、通常自動車移動を行っていても、何かの事情で公共交通を利用したいと思った時に利用の仕方が分からない、どのバス停で降りればよいのか、どこを調べればよいのかさえ分からないということがないように、誰にでも分かりやすく、外国人も利用しやすい公共交通に関する情報の提供が必要不可欠である。これはユニバーサルデザインの中心的考え方とも言える。

また、ユニバーサルデザインの7原則の1つにはだれにでも公平に使えること、つまり「平等性」があり、だれにでも公共交通を自由に利用できる権利があり、公共交通は「あまねく公平」に提供されなければならない。

次章では公共交通の利用のしにくさを「交通の貧弱さ」とし、交通の貧弱さが社会的排除を引き起こす一因になるという論を示す。「利用のしにくさ」は運行本数や地域的格差を指すことは確かだが、言語によるハンディキャップがある場合もそれに相当すると考えられる。「利用しようと思ったのに、利用できなかった」のも「交通の貧弱さ」に他ならない。公共交通は「あまねく公平に」提供され、誰もが問題なく自由に利用できなければならない。

⁵⁷ 2019年度第1期日本語ボランティア養成講座内 浜松市企画調整部国際課講義資料を参照。

⁵⁸ 浜松市 HP 浜松市ユニバーサルデザイン条例

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/ud/universal/jourei/honbun.html> (2019.12.24)

⁵⁹ 共生ホストタウンとはUDのまちづくりや心のUDに取り組み、誰もが暮らしやすいまちづくりを推進する自治体に対し政府が認定するもの。浜松市は東京オリンピック・パラリンピックブラジル選手団の事前合宿地として市民ボランティアと共に400人ほどを受け入れることが先導的・先進的な取組であると評価された。(広報はままつ2019年10月号)

「交通の貧弱さ」と社会的排除の関連性やそれにまつわる具体的な研究結果やその内容に鑑み、次章では、ユニバーサルデザインの側面から、あるべき公共交通の姿を論じ、さらにいくつかの都市でのバス交通における外国人対応の事例を示す。

4. 公共交通と「あまねく公平」

4-1. 社会的排除と公共交通

英国をはじめ欧州では、活動機会、財、サービスなどに十分アクセスできないことは、「社会的排除」という大きな社会問題であると理解されており、この社会的排除を引き起こす要因の1つが交通であることが当初から認識されていた（大森 2004, p. 57）。

厚生労働省によると社会的排除とは、物質的・金銭的欠如のみならず、居住、教育、保健、社会サービス、就労などの多次元の領域において個人が排除され、社会的交流や社会参加が困難で、次第に社会の周縁に追いやられていくことを指す。社会的排除と貧困の概念の違いは、貧困は「状態」を表すものであるのに対し社会的排除は、排除されていくメカニズムまたはプロセスに着目する点にある⁶⁰。

イギリスではブレアが政権に就いた当時⁶¹、貧困者やニートの増加、製造業の衰退、経済格差の拡大など社会問題が顕在化していた（高橋 2004, p. 226）。ブレア政権は、「社会的排除の克服」に取り組むことを大きな政治的課題として掲げており、それは民族、ジェンダー、年齢、貧困、低所得といった理由によって社会から排除されることがないように、社会への平等な参加のための条件を整備することを意図していた（高橋 2004, p. 226）。そして同年、英国政府は省庁的対応を進める目的で SEU（社会的排除防止庁）を設立した（寺田 2013, pp. 131-132）。

1998 年には特に公共交通の整備が社会的排除を緩和する上で重要であるとの認識から、社会的排除と公共交通の整備との関係に関する交通白書が提出された（大森 2004, p. 57）。

Church ら（2000, p. 197）によると、イギリスにおける社会的排除の1つとして「a. 彼/彼女がイギリスに地理的に居住しているが、b. 彼/彼女の意思を超える理由のために、彼/彼女が社会的に除外され、英国市民の通常の活動に参加することはできないが、c. 彼/彼女は参加を望んでいる状態である」としている。つまり、個人やある一定の集団が、自分たちの所属している社会から切り離されている状態が社会的排除である。したがって、社会的排除に取り組むためには市民権を促進し、個人が公共政策を作るアリーナにアクセスできるという観点から交通問題に取り組む必要がある。社会的排除という社会との分離は、多くの場合人々を貧しくし、「主流」社会への参加を減少させるスパイラルを逆転させる可能性を減少させる強化プロセスの一部である。そのため、公共交通機関の改善は、交通に基づく社会的排除に取り組むためのあらゆる戦略の中でも重要な要素であると認識されている（Church ら 2000, p. 197）。

大森(2004)は、社会的排除は経済的な側面以外に多様な複数の次元と特徴を持つものであり、モビリティは社会的排除の1つの次元として位置づけられ、モビリティの欠如が他の次元にも影響を与えると考えられると述べ、モビリティに関わる社会的排除を「高いモビリティの前提の

⁶⁰ 厚生労働省 社会的排除リスク調査チーム 社会的排除に至るプロセス
<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000002kvtw-att/2r9852000002kw5m.pdf> (2019. 12. 24)

⁶¹ 1997年～2007年

もとに構築された社会や環境において、十分なモビリティを持たないために、機会、サービスやソーシャルネットワークへのアクセシビリティが低下したことが原因で、人々がコミュニティの経済や政治や社会生活に参加することから妨げられるプロセス」と Kenyon らが定義づけていると述べている（大森 2004, p. 57）。

Campaign for Better Transport (2012) が発表した「Transport, accessibility and social exclusion⁶²」でもバスサービスは他の地域では影響がないと考えられるかもしれないが、多くの人の社会生活にとって非常に重要で、友人やサポートする人やモノとのつながりに影響を及ぼすとしている。また、それは社会的孤立が健康、雇用、所得を含む多くの分野で悪影響をもたらすことが分かり、バスサービスカットは自立生活する人々の減少を引き起こすと報告している。

次項では SEU（社会的排除防止庁）が行った調査の内容を具体的に示す。

4-1-1. SEU による調査結果⁶³

2001 年に首相の命により、政府機関である SEU は社会的排除に直面している人々が仕事や主要なサービスに到達する際、経験する問題やそれを克服するための推奨事項を調査し、2003 年「Making the connection : Final Report on Transport and Social Exclusion」と題した報告書を発表した。また、Lucas (2012) によると、2012 年現在、報告書を発表してから英国だけでなく、ヨーロッパ本土、オーストラリア、南北アメリカ、南アフリカでも学術的関心が高まったとしている（Lucas2012, p. 105）。

報告書の中で、人々は妥当な価格で主要なサービスにアクセスできるか、交通は人とサービスの間が存在しているか、人々は交通について知っていて信頼性または安全性を感じられるか、物理的および財政的に交通機関にアクセスできるかといった疑問を投げかけ、これらのアクセシビリティに関する問題を解決することは交通だけでなく、主要なアクティビティの場所に関する問題把握、またサービス提供に関してそれらを手助けする人々の手助けになるとしている。

この調査は、社会的排除と交通やサービスの場所との間に関係があるか、特に「Life-Chance」に大きな影響を与えると考えられる仕事、学習、医療などに焦点を当てており、交通の問題が社会的包摂に対する大きな障壁となっていることを認識し進められた。そしてこの障壁は貧困地域の不利益に寄与する要因であり、低所得により交通利用が制限される、もしくはバス路線が適切でない場合や年齢、障害などにより人々がサービスにアクセスできないことが予想され、交通とサービス提供の場所に関する問題は、社会的排除をさらに強める要因になり得るとしている。

⁶² Campaign for Better Transport

<https://bettertransport.org.uk/sites/default/files/research-files/Transport-and-social-exclusion-summary.pdf> (2019. 12. 24)

⁶³ ここでは特に注釈がない限りは SEU の報告書である「Making the connection : Final Report on Transport and Social Exclusion Summary」を参考に述べる。

<http://s3-ap-southeast-2.amazonaws.com/resources.farm1.mycms.me/transportconnect-org-au/Resources/PDF/Making%20the%20Connection%20UK%20Report%202003.pdf> (2019. 12. 24)

そのため買い物、レジャー、仕事、学習、医療などへのアクセスが妨げられ、また障害者、高齢者、子どものいる家庭などさまざまなグループによって問題は変化するとしている。

調査結果は、就労に関して、5人に2人の求職者は、交通手段の欠如が仕事を得るための障壁であると考え、教育面では16歳から18歳の学生は交通費を負担だと感じ、医療機関へのアクセスでは、交通問題が原因で140万人以上が医療支援を逃した、または受診回数を減らしており、食糧品調達では、自動車の非所有者の16%は所有者の6%と比べ、食料品店へのアクセスにより不便さを感じている。さらに、社会活動へのアクセスでは、自動車の非所有者の18%は交通問題により友人や家族への訪問に困難を感じている。交通事故に関しては、最低所得者層の子供は富裕層の5倍の交通事故死亡率であった。

これらの結果の背景について、過去50年で移動距離が長くなったことで移動の必要性が大きくなり、より複雑になっていること、1/3の世帯が自動車を様々な理由から所有していないことが挙げられている。

イギリスでは適切で質の高い医療サービスを必要に応じて受けられるかどうかということは生活の質を決定する重要な条件の1つであり(高橋ら2002, p.47)、失業者、子育て中の家族、若者、低所得者にとって社会的排除と孤立とは密接に関連しており、公共交通を充実させることの重要性が浮き彫りになっている。

このように公共交通の貧弱さは社会的排除を引き起こすことを示した。社会から排除されないために、公共交通は「あまねく公平に」提供されるべきであり、そこに不公平さや不便さを理由に個人やある特定のグループが利用できないということがあってはならない。次節では公共交通は誰もが使いやすく、公平に提供されるべきだという側面から、ユニバーサルデザインについて述べる。

4-2. 公共交通とユニバーサルデザイン

4-2-1. ユニバーサルデザインとは

秋山ら(2001)は物的、情報、制度、意識の4つが障害者の社会参加を阻む障壁であり、かつては、物的障壁を取り除くことに重点が置かれてきたが、現代では、情報、制度、意識のバリアを取り除く必要があるとしている。また、製品、建築物、都市・交通に潜むバリアを取り去る考え方がバリアフリーであり、障害者だけでなく、すべての人に利用しやすいという考え方がユニバーサルデザインであると述べている(秋山ら2001, pp.16-18)。ヨーロッパではユニバーサルデザインという語句と同様の意味合いで *inclusive design* や *accessibility* という言葉が使われている(横溝・小松2015, p.131)。

また、近年では、ユニバーサルサービスという言葉も頻繁に使用されるようになった。ユニバーサルサービスという概念は、もともと通信から成立した考え方であり、同様の概念は、郵便、鉄道、電気、ガス、水道にもみられる(古城2004, p.215)。2012年郵政民営化法で規定し、放送分野では、日本放送協会(NHK)をユニバーサルサービスの提供主体と位置づけている(下

村 2016, p. 58)。このように、ユニバーサルサービスは「あまねく公平」という考え方につながっており、今日では「ユニバーサルサービス」は他分野へと広がりを見せている。全国ユニバーサルサービス連絡協議会⁶⁴によると、ユニバーサルサービスとは「国民生活に不可欠な基礎的なサービスを、過疎地も含めてすべての地域でも誰もが利用可能な価格で安定的に提供できること」としている。しかし、これはあくまで郵便や通信事業での定義だとし、ユニバーサルサービスの概念は、「すべての人のためのサービス、心のユニバーサルデザイン」だとして、「より多くの人に公平な情報、サービスを提供すること」と定義し、ユニバーサルデザインはハード面を、そしてユニバーサルサービスは情報やサービスのソフト面での領域だとしている⁶⁵。

さらに近年、ユニバーサルマナーという考え方も登場している。日本ユニバーサルマナー協会⁶⁶によると、「多様な方々へ向き合うためのマインドとアクション」をユニバーサルマナーと名付けており、自分とは違う人の視点から行動する「心づかい」の一つであるとしている。

「ユニバーサル (universal)」とは、普遍的、全般的という意味であり、上記のどの言葉にも共通する概念を含む。そのため、本稿ではすべての考えを包括する「ユニバーサルデザイン」という言葉を使用することとする。

使いやすい交通について考察するために次節では交通におけるユニバーサルデザインとはどのようなものであるかを示す。

4-2-2. 交通におけるユニバーサルデザイン

再度となるが、「平等性」を含む考え方がユニバーサルデザインであり、衛藤 (2018 a) は交通サービスの商品生産者⁶⁷は不特定多数の利用者に対して差別することなく、公平にサービスを提供する義務を負っている (衛藤 2018a, p. 6) と述べている。さらに衛藤は、高いモビリティ水準を享受できる人とそうでない人の「サービス格差」が移動の公平性を損なってしまうため、移動の機会 (移動機会の平等) を提供することがモビリティの公平性である (衛藤 2018b, p. 86) と述べている。これはユニバーサルデザインの考え方に通ずるものがある。ユニバーサルデザインの7原則の側面から公共交通におけるユニバーサルデザインとは、段差がなく乗りやすい、階段、エスカレーター、エレベーターなど移動の選択肢が複数あり、バス停が近くにある、運行本数が十分満足できるレベルであることや適正な料金設定などが挙げられ、これらが満たされることによって、誰にとっても利用しやすい交通機関であると考えられる。中川 (2006) は路線・ダイヤ・バス停・車両・広報活動などすべての面において改善の工夫が必要である⁶⁸としているが、これらのバス問題は外国人だけの問題とは言えず、「はじめに」でものべたように、本稿の

⁶⁴ 全国ユニバーサルサービス連絡協議会 <https://universalservice.jp/> (2019. 12. 24)

⁶⁵ 同上

⁶⁶ 日本ユニバーサルマナー協会 <http://universal-manners.or.jp/> (2019. 12. 24)

⁶⁷ 営業用交通や公共交通のこと (衛藤, 2018 a)。

⁶⁸ 中川大 (2006) 「自治体が主体となったバス事業の成果と課題に関する研究」
http://library.jsce.or.jp/jsce/open/00039/200606_no33/pdf/242.pdf (2019. 12. 24)

中心となる「外国人とバス交通」の課題ではない。

平沢ら(2007)は初めて訪れる都市で路線バスを利用する場合、心理的な抵抗を感じる事が多く、バスが目的地に到着した時点で、あるいはその前に分かりやすい案内情報に触れることができなければ、積極的に分かりにくい路線バスを利用する理由とはならない(平沢ら 2007, p. 310)と述べている。日本人にとっても路線バスは一般的に利用しにくい乗り物(堀内 2012, p. 103)であるが、十分な案内情報が得られないと思われる外国人にとってバス交通利用はさらにハードルが高いと言える。実際、寺尾(2009)も中小都市は大都市圏に比べ、外国語の運用能力も含め外国人との接触に不慣れな住民も多く、外国人居住者と地域住民間での交流、相互理解が難しく、多言語表示は外国人にとっても貴重な情報収集の機会となっている(寺尾 2009, p. 25)と論じている。

「外国人とバス交通」を考える時には、外国人にも日本人と同等の情報受信が必要であり、個々のニーズをきちんと把握し、適切な形で情報を提供すべきである⁶⁹。誰にでも情報活動ができるということは、情報源のユニバーサル化という課題に還元でき(鎌田ら 2005, p. 146)、情報とは目に見えない心の中の「意味作用」であるため、単に資料を利用者に渡せばいいというわけではなく、相手を理解し、本当に有用だと思われる情報を提供することが「情報サービス」である(竹之内 2013a, p. 3)。さらに竹之内(2013b)は文書があってもそれが誰かに発見されて読まれ、そしてそこから人にとっての意味が形成されていなければ「情報が刻まれている」とは言えない(竹之内 2013b, p. 6)としている。

平沢ら(2007)はバス利用への敷居を下げる重要検討項目はバス本体の識別情報を分かりやすく呈示すること(平沢ら 2007, p. 313)だとしており、さらに金井ら(2003b)は情報の不足からバス交通の利便性を過小評価しバスは不便で分かりにくいものだと思いこみ、バスを利用可能交通手段として認識しない人も多く存在する(金井ら 2003b, p. 68)と報告している。

ユニバーサルデザインは多様性を認めるという意味合いを持ち、その側面からも外国人がバスを利用する際、障壁を作らないようにすべきである。つまり、外国人の移動手段の選択肢を広げるためには適切な形で情報提供を行い、バスの認知度を高める必要がある。なぜバスの認知度を高め、選択肢を広げる必要があるかと言えば、「交通弱者」や「移動制約者」にならないためである。自動車への依存率が高い浜松市ではあるが、自動車を運転しない人にとってはバスが浜松市民の重要な足であり、外国人など日本語理解が不十分でバスを利用することが難しい場合も「交通弱者」や「移動制約者」になる可能性があるということである。

次節では交通に関する情報の重要性について論じる。

⁶⁹ ヤマハ株式会社では、外国人旅行者の利便性向上や高齢者、聴覚障害者が暮らしやすい社会作りのため、日本語のアナウンスの内容を多言語の文字や音声で利用者のスマートフォンに提供できるシステム「おもてなしガイド」を開発し、多くの施設や自治体、メーカーなどと協力しその普及に取り組んでいる。https://archive.yamaha.com/ja/news_release/2015/15071301.html (2019. 12. 24)
遠州鉄道も会員である。SOUND UD 会員一覧 <https://soundud.org/members/> (2019. 12. 24)

4-3. 公共交通の現状

上岡（2003）や宇都宮（2019）は、選択肢が広がることやその可能性が必要であり、選択肢が広がることは生活の質（QOL）を高めると述べている。さらに上岡は単に交通手段が提供されるだけでなく、社会の標準的な交通に抵抗なく参加できることも交通の豊かさだ（上岡 2003, p. 20）と述べている。

堀内（2012）はサービス面での課題を次のように指摘している。バスターミナルには、路線図が掲示されていても大幅にデフォルメされており、方向が分かりにくく、系統番号も複雑でその土地の住民ですら理解できない事例があるとし、それが見知らぬ土地であった場合さらにバスは非常に利用しにくい公共交通機関である（堀内 2012, p. 103）と述べ、サービスの見直しが必要だとしている。さらにバスの案内表示に経由地が記載されていても、土地勘がなければ地名が理解できず、そこを経由することでどのくらい所要時間が変化するのかも全く分からない（堀内 2012, p. 104）と述べている。また、加藤⁷⁰は「降りるまで値段が分からないことが多い、回らないすし屋よりひどい」「『メニュー』であるはずの停留所掲示が、見にくく分かりにくいのはなぜか」「お客様が勝手に集まってくると思っているのか」そして「知りたい情報をお客さまに調べさせるのはどうなのか？」と疑問を投げかけている。

スマートフォンがあれば、手軽に色々と調べられる時代ではあるが、加藤の言うとおりに、サービスを受ける側がすべてを調べなくてはならないのか。もし調べようとする事柄がバス情報として掲示されていたとすれば、調べる煩わしさを軽減できる。また、案内表示があることで「間違っていない」という安心感も得られる。

日本人がバス交通を利用する際、サービスに関する情報入手について課題があることを示した。日本語理解が十分でない外国人は日本人以上に困難を感じていると想像できる。次節では浜松市でのバスサービスの情報提供の特徴を捉えるため、比較対象として静岡市、名古屋市、豊田市、京都市、堺市のバス関連の案内表示について調査したものを示す。

4-4. 公共交通と外国人対応

4-4-1. 調査都市選定

外国人に対するバスに関しての案内表示等を浜松市と比較検討するために他都市の調査を行った。まず、浜松市と同様、政令指定都市を対象とした。政令指定都市の中で静岡市は浜松市同様地下鉄がなく、公共交通分担率も同じく低く⁷¹、バス運営事業者は浜松市の事業者と同様⁷²、不

⁷⁰ 公共交通マーケティング研究会第1回例会にて発表（2019年2月23日開催）。この時のテーマは「顧客志向を意識した駅・バス停における案内掲示の方法を考えよう！」

<https://trans-market.jimdofree.com/イベント/第1回例会/>（2019.12.24）

⁷¹ 浜松市 HP 浜松市総合交通計画 参考資料-2

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/kotsu/traffic/kotsukeikaku/mokuji/sankoshirvo2.html>
（2019.12.24）

⁷² 静岡鉄道 HP <https://www.shizutetsu.co.jp/>（2019.12.24）

遠州鉄道 HP <https://www.entetsu.co.jp/>（2019.12.24）

動産、鉄道、デパート等の関連会社がある。しかし浜松市とは外国人の居住率が異なるため、比較対象として適切であると判断し選定した。名古屋市は3大都市の1つで東海地方に位置し、4-4-3で詳述するが、浜松市同様外国人比率が高い。しかし外国人比率は高いが、浜松市のブラジル人とは異なり中国国籍の外国人が多く居住するという点から調査対象とした。京都では日本でも外国人が多く訪問する観光地の1つであり、京都市は外国人利用に向けた独自の公共交通案内情報に関するガイドライン⁷³を作成している。さらに英語圏、韓国、台湾、中国で発行されているガイドブックで京都市内を紹介したページが圧倒的に多く⁷⁴、外国人対応が充実していると考えたため、選定した。また、堺市に関しては、在留外国人比率は浜松市程高くはないが、堺市の公共交通課がバスの乗り方ガイドを多言語で作成している点に特徴がある⁷⁵。交通事業者が作成する例はめずらしくない⁷⁶が、市で作成していることから外国人のバス利用に対する配慮が見られたため選定した。

最後に豊田市は政令指定都市ではないが、浜松市同様自動車産業が盛んであり、外国人住民ではブラジル人の居住比率が一番高いため比較するには適していると判断し、調査対象に加えた。

以上の理由から、静岡市、名古屋市、京都市、堺市、豊田市と浜松市を含め6都市の調査⁷⁷を行った。

各都市の人口とそれに対する外国人割合、推進プラン等で示されている基本目標や理念等、そして各都市の主なバス会社、駅やバスターミナルでの案内表示について、路線図、バス車内でのアナウンス、バスの行先表示などについて調査したものを以下に示す（表3、写真1）。

4-4-2. 静岡市

人口はおおよそ70万人で、外国人は約1万人⁷⁸で比率は1.5%である。姉妹都市交流を中心に国際化が始まり、その後外国人の増加と定住化により、2005年に静岡市国際化推進計画を策定し、2014年の計画終了を機に多文化共生社会の実現に向けて2015年には静岡市多文化共生推進計画が策定された。基本目標は、「外国人住民の自主的参加と連携・協働による多様性の強みを活かした地域づくり」「生活の安定につながる生活基盤の整備・充実」「多文化共生の意識が豊か

⁷³ 京都市公共交通ネットワーク会議 外国人利用者に向けた公共交通案内情報の共通化を目指した取組指針

<https://www.city.kyoto.lg.jp/tokei/cmsfiles/contents/0000216/216968/ver1.pdf> (2019.12.24)

⁷⁴ 観光庁 公共交通機関における外国語等による情報提供措置ガイドライン

<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/koukyou.html> (2019.12.24)

⁷⁵ 堺市 HP バスの乗り方ガイド

https://www.city.sakai.lg.jp/shisei/toshi/kokuyokotsu/bus_rivo/busmap.html (2019.12.24)

⁷⁶ 株式会社じょうてつバス <http://jotetsu.co.jp/bus/guide/guide.html> (2019.12.24)

阿寒バス株式会社 <http://www.akanbus.co.jp/foreign/guide/> (2019.12.24)

⁷⁷ 調査日時は静岡市2018年9月24日(月)、名古屋市2019年2月20日(火)、11月26日(火)、豊田市2019年4月11日(木)、11月26日(火)、堺市及び京都市2019年9月28日(土)、浜松市2018年9月11日(火)

⁷⁸ 静岡市 HP 月別人口データ 2019年9月30日現在

https://www.city.shizuoka.lg.jp/000_001588_00001.html#h2_1 (2019.12.24)

な人材の育成」である。基本理念には日本人、外国人双方が地域社会を担う対等なパートナーとしての多文化共生のまちづくりを謳っている⁷⁹。

静岡市の主なバス事業者は静岡鉄道であり、鉄道、バス、不動産、宿泊施設運営、小売り、自動車学校などの事業を行っている部分が遠州鉄道との類似点である。

静岡市は2000年にはオムニバスタウンに指定され、ノンステップバスの導入、バス停の整備等を行っている⁸⁰。外国人向けのパンフレット等は見当たらず、案内所で口頭で確認したが外国人向けの案内はなかった。案内所近くにはバス乗り場の位置案内図があり、これにはローマ字も併記されている（写真1-1）。静岡駅にあるバス停には日本語のみでローマ字表記はない（写真1-2）。

新静岡駅への案内は英語、中国語、韓国語が併記され、バスターミナル内の吊り下げの行先案内看板にも多言語で表示されている（写真1-3）。新静岡駅バスターミナルは全天候型で暖房、冷房、ベンチなど完備されていて、多くの利用者がバスを待っていた。バスターミナルにある時刻表、路線図は日本語のみの表記であった。また、バスターミナル内にはふりがな付きのバスの乗り方ガイドが掲示されていた（写真1-4）。また、並ぶ位置や乗車口への誘導など通路上に英語でも表記されていた。

バスの前面にある行先表示⁸¹はデジタルで日本語のみで、側面の主要停車バス停も日本語のみであった。バス停はベンチが設置されているところもあるが、シンプルなバス停では当バス停名のみローマ字で書かれたものが中心であった（写真1-6）。

4-4-3. 名古屋市

人口は約230万人で外国人住民は約87,000人、市内人口に占める割合は約3.7%である。外国人住民のうち中国人は外国人全体の約28%、次いで韓国（18.9%）、ベトナム（11.7%）と続く⁸²。第2次多文化共生推進プランの基本目標は「すべての市民が安心・安全に暮らし、多様性を活かして活躍することができる多文化共生都市の実現」である。施策方針では生活の基盤づくりが挙げられ、地域における情報の多言語化や教育、労働、保険について充実を図ることを定めている。また新なごや人権施策推進プランでは市民一人ひとりの人権が尊重され、差別や偏見がない人権感覚にすぐれた「人間性豊かなまち・名古屋」の実現を目指すと基本理念を定めている⁸³。

⁷⁹ 静岡市 HP 静岡市多文化共生推進計画 <https://www.city.shizuoka.lg.jp/000690948.pdf>
(2019.12.24)

⁸⁰ 静岡市 HP 静岡市オムニバスタウン計画 https://www.city.shizuoka.lg.jp/000_004651.html
(2019.12.24)

⁸¹ バス前面にある行先名等が記載されている行先表示器のことで、本稿では幕状のものを方向幕、デジタルをデジタル方向幕とする。

⁸² 名古屋市 HP 名古屋市の世帯数と人口2019年10月1日現在
<http://www.city.nagoya.jp/shisei/category/67-5-5-0-0-0-0-0-0-0.html> (2019.12.24)

⁸³ 名古屋市 HP 第2次多文化共生推進プラン
<http://www.city.nagoya.jp/kankobunkakoryu/cmsfiles/contents/0000092/92013/zennbunn.pdf>

名古屋市内を走るバスは主に市バスと名鉄バスである。名古屋駅での様々な案内表示は日本語と英語のみであり JR 関連の施設の案内とともに英語表記も含んだ地下鉄や名鉄バスセンターを示す矢印がある（写真 1-7）。市バスセンター内の案内表示は頭上に吊り下げ看板で方向が示されており、ターミナル内には大きなターミナルの鳥瞰図や市バス路線案内と乗り場案内や行先案内もあり英語表記されていた。ターミナルの乗り場案内図の前では 3 人のアジア系外国人が図を指して相談したりスマホで確認していた。のりかえ案内はタッチパネルを利用できるが表示は日本語のみである。市バスの路線案内図には JR や地下鉄の路線や駅も記載されており、駅名やバス停の名称はローマ字（一部英語）が併記されている（写真 1-8）。

バス前面のデジタル方向幕には行先とバス番号が記載され、名古屋駅という日本語表示と共に Nagoya Eki (Nagoya Sta.) とローマ字と英語表記もあり、音での判断と Eki とは何か分かり外国人利用者にとっては非常に利便性が高い。市バスの車内のアナウンスは日本語のみであり、表示は短い間だけだが、英語表記もされる。名鉄バスの基幹バスには車掌がいて、乗降車の時には車外に出て、後ろから乗ることなど説明してくれる。運賃表の部分にはある程度の間隔でひらがなとローマ字も表示され、2 つ先のバス停も表示される（写真 1-9）。

名鉄バスセンターの入り口には頭上に小さな「名鉄バスセンター」という案内があり、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語で表示されている。バスセンターはメルサというショッピングモールの 3 階、4 階にありその案内は日本語のみであるが、歩道から見やすい位置にある大きな乗り場案内には、図と行先がローマ字（一部英語）併記されている。同様の乗り場案内は階段等の分岐点に掲げてあるため、自分の乗るバスは 3 階、4 階かの確認がしやすい。また乗り場には 3 階、4 階のそれぞれのバス乗り場の時刻表が一覧になっており、一目で確認できる（写真 1-10）。

バスセンター内の待合室には電光掲示板が設置されており、3 階、4 階の乗り場案内、時刻、行先を確認できる。日本語とローマ字版それぞれが交互に表示される仕組みで非常に分かりやすい（写真 1-11）。

中部国際空港（セントレア）行きのバス停には英語、中国語、韓国語、ポルトガル語の表示が一部見受けられた（写真 1-12）。路線図には観光名所の絵や英語の表記もある。それぞれの乗り場の入り口には待合室同様英語と日本語が交互に表示されている。乗り場のドア上の時刻表が点滅している時はドアが開くことなどの注意事項は日本語と英語の表記であるが、2 月 22 日から 26 日までの「バス停休止のお知らせ」は日本語のみであった。

市バス、名鉄バスどちらのバスセンターにも案内所のような気軽に尋ねられるものはなく、特に外国人向けのガイドブックも見当たらなかった。

4-4-4. 豊田市

自動車関連の産業が盛んで人口約 42 万 6 千人⁸⁴で外国人は約 18,700 人で外国人比率は 4.4%、

(2019. 12. 24)

⁸⁴ 豊田市 HP 豊田市人口詳細データ 2019 年 10 月 1 日現在

そのうち 37%にあたるおよそ 6,600 人がブラジル人である⁸⁵。

企業の海外展開が活発になるにつれ、海外での生活を経験する市民が多く、中心部では欧米出身のビジネスマンや来訪者が多く滞在しているため、外国人も入店しやすい多言語サインなどに力を入れ、外国人が快適に豊田市で滞在できる施策を推進している。

第 2 次豊田市国際化推進計画の基本目標⁸⁶は「国内外から人々を引き付ける魅力あふれるまちの実現」「国際社会及び地域社会で活躍できる人材の育成」「誰もが暮らしやすく誇りが持てるまちの実現」である。

市内路線バスは名鉄バスと市営のとよたおいでんバスが運行しており、豊田市駅構内の名鉄バス案内所では、市が発行した「豊田市バス ガイドブック」という冊子が置かれている。日本語だが、路線バス及び地域バス全線の時刻表、乗り場案内が記載されていて、簡易版として豊田市バスマップも設置されている。こちらは表紙に英語のバスの乗り方が記載され、視覚的にも分かりやすい市内全域の路線図が載っている。また、中国語、韓国語の観光案内やグルメ案内も見受けられる。

駅やバスターミナルにはバス案内の工夫が随所に見られ、至る所に地図や乗り場案内、英語でのバスの乗り方など掲示してある（写真 1-15）。バスを待ちながら見ることのできるバスで行けるお勧め観光地案内も掲示されていた。駅構内には公共交通情報として西口、東口から発車するバスの行先と時刻が 2 時間分デジタルで表示され、異なる電車事業者の行先と時刻も一ヶ所で確認できる案内板があり、乗り換えがスムーズに行える（写真 1-16）。乗り場への誘導は地図や写真を利用し矢印も記載されており、非常に分かりやすい。鉄道の路線図は日本語版と英語版とが別々にあり、字が小さくなりすぎるといった課題をクリアしている。

バス停はシンプルなもの、当バス停名はローマ字とひらがなの表記があり、時刻表上部には運賃もすべて記載され、その後の停車バス停は日本語のみであるがすべて表示されており目的地までいくらかかるのか、本当に行きたいバス停には止まるのかなどの不安を払拭してくれる（写真 1-17, 写真 1-18）。

バスの表示は市バスと名鉄バスと統一されていて、デジタル表示器、車内表示やアナウンスも同じ仕様である。デジタル方向幕にはバス番号、日本語、ローマ字が併記され、側面にも同じようにバス番号といくつかの主要バス停が日本語で表示されている。

4-4-5. 京都市

<https://www.city.toyota.aichi.jp/shisei/tokei/1004630/1033921.html> (2019. 12. 24)

⁸⁵ 豊田市 HP 外国人統計 2019 年 5 月 1 日現在

<https://www.city.toyota.aichi.jp/shisei/tokei/sonohoka/1004767.html> (2019. 12. 24)

⁸⁶ 豊田市 HP 第 2 次豊田市国際化推進計画

https://www.city.toyota.aichi.jp/res/projects/default_project/page/001/021/976/02keikaku_honpen.pdf (2019. 12. 24)

人口は約 140 万人⁸⁷でその内外国人はおよそ 48,000 人で比率は 3.5%である。国籍別に見ると韓国が 19,617 人でもっとも多く、次いで中国人の 11,345 人（2019 年 12 月末）と続く。アジア出身者が外国人住民全体の 89%にも及んでいる。

京都市国際化推進プラン⁸⁸の国際化の目標は「世界がときめくまち・京都」「世界とつながるまち・京都」「多文化が息づくまち・京都」であり国際化を推進してきた。「世界文化自由都市宣言」の理念に基づく様々な取組をおこなってきた。外国人住民や外国人観光客の増加を踏まえ、多言語のさらなる充実、やさしい日本語⁸⁹の表記、誰もが快適に安心して、観光を楽しめる受け入れ環境の整備などを挙げている。

また、京都市では外国人利用者に向けた公共交通案内情報の共通化を目指した独自の取組指針を制定している。取り組みの経緯としては、業者ごとに既存のガイドラインを利用し独自に実施していたため、情報量や表記方法が異なり、課題が生じていた。外国人観光客により分かりやすい案内を行うため、京都市内を運行するバス・鉄道事業者 16 社局が連携し案内情報の共通化を図った。情報量、表記・音声案内等の共通化により外国人利用者が安心して公共交通を利用できる環境を整えることが目標であるが、その前段階において、日本語案内の表記等も整理を進めることで日本人の利用者にとっても分かりやすい案内を整理できるとしている⁹⁰。

八条西口にバス乗り場の案内があるが、京都駅で新幹線の改札口を出てもバス乗り場の案内は見つからなかった（写真 1-19）。八条西口を出ると頭上に案内表示があり、番号とアルファベットの組み合わせで、この時点ではどの番号がどこへ向かうバス乗り場であるかは分からない（写真 1-21）。観光案内所で観光マップを入手した。外国人に渡せるものがあるか尋ねると英語版の「Travel Map」を渡してくれた。カウンターには「English speaker」という案内があり、英語での対応が可能である。Travel Map には観光地と日本語とローマ字（一部英語）で書かれたバス停、駅名があり、バスと地下鉄の乗り換え早見表が記載されている。裏面にはバスと地下鉄の路線図が載っており、どのポイントで乗り換えが必要か、何番のバスに乗ればよいか細かく表示されている。バスや地下鉄の乗り方も絵や写真と共に説明されている。情報量が多いと感じるが、市バス、京都バス、京阪バス、地下鉄、JR、私鉄が一度に確認できるため非常に効率的であり、便利だと感じる。また、バスの乗り場には写真と共にどの IC カードの利用が可能か、

⁸⁷ 京都市統計ポータル 住民基本台帳詳細データ 2019 年 10 月 1 日現在
<https://www2.city.kyoto.lg.jp/sogo/toukei/Population/Juki/> (2019. 12. 24)

⁸⁸ 京都市情報館 京都市国際化推進プラン
<https://www.city.kyoto.lg.jp/menu5/category/67-9-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html> (2019. 12. 24)

⁸⁹ 阪神淡路大震災をきっかけに日本語の役割研究を元にやさしい日本語を提案できると考え弘前大学社会言語学研究室が発信地になり研究を進めている。理想は母語での情報発信であるが災害時には様々な言語に翻訳するには時間がかかるが、やさしい日本語でなら多くの外国人に情報発信ができる。日本語能力試験 3 級程度、一文を短く、カタカタ外来語は極力使用しないなどの特徴がある。
(弘前大学文学部社会言語学研究室 HP <http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ1a.htm>)
(2019. 12. 24)

⁹⁰ 京都市情報館 京都市国際化推進プラン
<https://www.city.kyoto.lg.jp/sogo/page/0000164035.html> (2019. 12. 24)

使用できる IC カード⁹¹やその使い方が英語、中国語で表示されていた（写真 1-23）。

バス停には屋根があり、乗り場にはアルファベット、バス停名は英語、韓国語、中国語の記載があり、バスが近づくと日本語でバス番号での案内がある。市バスの車内アナウンスについては、通常の降車バス停では日本語の音声のみであるが、観光地近くのバス停では降車案内が英語でもあり、さらに日本語のみであるが、「後方の交差点を渡ると・・・」など、どの方向に目的とする施設があるのかを案内してくれる。バスや乗り場は番号やアルファベットを利用しており、京都の難しい地名を読む必要がないことは外国人だけではなく、日本人にも非常に分かりやすい。一方で、100mほどの距離で別系統のバス停があり、日本人観光客がスマホを片手にバス停を行ったり来たりしている場面も見受けられた。市バスと京阪バスが同じバス停を共有している場所もあるため、乗り換えをする際は都合がよい（写真 1-24）。

4-4-6. 堺市

人口は約 83 万人⁹²でその内外国人住民は 1.8%の約 15,000 人ほどである。堺市国際化推進プラン（改訂版）では「世界から堺へ・堺から世界へ～ヒトとモノが集う自由と自治の国際都市をめざして～」と目指す都市像を掲げている。また「ヒトとモノが集うまち」「多彩な都市とつながるまち」「多様な文化のあるまち」という 3つの柱を制定し国際化を目指している。また、外国人観光客に向け、環境向上のため、多言語版パンフレットの作成や観光施設等の多言語案内整備、外国人対応ができる観光ガイドの育成などに取り組むことを示している⁹³。

市が作成した「バスの乗り方ガイド」もその一環であると言え、堺市公共交通課によると路線バス維持のために利用者促進に取り組んでいたが、その中で外国人の増加を感じ、外国人にもバスを便利に利用してもらいたいという考えから作成したということで、英語、中国語、韓国語で作成し、堺市ホームページで掲載している。当初は FM ラジオで英語で紹介するなどして周知を行っていた。ただ、それによる外国人利用者増加の状況把握はしていないということである⁹⁴。また、堺市では日本語以外のバスマップは作成しておらず、多言語表示に関するガイドライン等も作成していない。

南海堺東駅での表示は英語、韓国語、中国語であり、構内図はローマ字のみであった。駅構内図にはバス乗り場案内はなく、北西出口付近には、案内やバス乗り場は見当たらなかった（写真 1-25）。バスターミナルにはバス乗り場案内が掲示されていたが、日本語のみの表示であった。色別、乗り場は番号表示になっているが、行先も日本語のみであり、外国人が見ても理解はできないと感じた（写真 1-26, 写真 1-27）。かなり大きな路線図も掲げてあったが、こちらも日本

⁹¹ IC カードの写真を利用し○×も記載されていて、視覚的に分かりやすい。

⁹² 堺市 HP 住民基本台帳（外国人住民を含む）による世帯数・人口 2019 年 9 月末現在
<http://www.city.sakai.lg.jp/shisei/tokei/jyukijinkou.html> (2019. 12. 24)

⁹³ 堺市 HP 堺市国際化推進プラン（改訂版）

<https://www.city.sakai.lg.jp/shisei/gyosei/shishin/kokusai/purankaitei.html> (2019. 12. 24)

⁹⁴ メールでの問い合わせ（2019 年 5 月）に対する堺市公共交通課の回答より。

語のみでローマ字等の表記もない（写真 1-28）。

観光案内所で外国人向けのバス路線図をもらおうと尋ねたが置いておらず、南海バスの案内所で用意しているかもしれないと言われたが、訪問時は昼休み中ということで不在であった。堺東駅から堺駅まではシャトルバスが出ており、前払い・運賃先払いと記載されているが、注意書きとして「他のバスは、現行通り後ろ乗り」と日本語で案内が掲示されていた。シャトルバスのデジタル方向幕には韓国語表示もされていた。シャトルバスは先払いで、料金を入れるとおつりが出てくる。車内行先案内表示は日本語、ローマ字、韓国語、中国語が常に表示され、3つ先のバス停の名称が分かる。3つ先のバス停が分かるというのは安心してバスに乗車していただける理由の1つである。途中、日本語の下に英語表記があり、さらにひらがなの表記もあるバス停も見られた。その他のバスはデジタル方向幕、側面、後方表示は日本語のみの表示であった。

堺市駅周辺のバス停はシンプルなものが多く、バス停名はローマ字が併記されていたが、その他はすべて日本語であった。戎島から堺駅西口へ向かうバス番号がバス停に記載されていたが、「戎島」や「堺駅西口」と書かれた系統図は漢字のみであった。また、数メートル向こうには「バスのりば」という別の乗り場があったが、違いが把握できなかった。屋根があり、側面が囲われている別のバス停には屋根部分にローマ字（一部英語）表記があった。支払いは降車時で1,000円や500円が使える旨英語でも書かれていた以外、特に英語表記はなかった（写真 1-29）。

観光案内所で外国人に渡せるバス路線図があるか尋ねたところ、路線図はその場で見るものしかなく、外国人向けには英語、中国語、韓国語で書かれた観光ガイドブックしかなかった。地図は街歩きができる範囲のみで、「堺おもてなしチケット」の1日乗り放題のチケットの説明は載っているが、バスに特化した情報はない。日本語であれば、「バスに乗って、のんびり散歩」という観光スポットとバス停案内マップがある。所要時間と料金、乗り場番号、バス番号や観光施設の写真が載っている。

4-4-7. 浜松市

先述したが、浜松市は輸送用機器産業などの企業が多く集まる都市であり、浜松市の在留外国人は総人口のおよそ3%を占め、さらに外国人全体の約50%が南米地域出身でありブラジル国籍所有者は全国最多となっている。2001年には外国人集住都市会議の設定を主導し、「浜松宣言」を採択した。また、浜松多文化共生都市ビジョンを2012年に制定し浜松型の多文化共生社会の実現を目指しさまざまな政策に取り組んできた。そして多文化共生を今まで以上に重要で身近なテーマとして考えていく必要性を唱えている。

遠州鉄道のインタビューから、バス乗車率は1991年～1992年をピークに毎年2～3%ずつ減少していること、利用者が減れば路線数や車両数を調整しないと採算が取れないこと、「路線バス」には一般の路線バスの他に、中部国際空港（セントレア）への空港バス、首都圏への高速バスがあるが、そのうち一般の路線バスだけが赤字運行であり、補助金がなければ、立ち行かないということが分かった。さらに、運転手不足が深刻で、現在の運転手の5割が50才以上であり、

このような状況の中、日本人の通勤、通学や都市部でバスを利用する人たちに対する取り組みを優先的に行わなければならない、今の状況では、外国人に対しては、特別な取り組みはしていないし、できないと担当者は述べていた⁹⁵。デジタル方向幕はローマ字も併記されているが⁹⁶、方向幕はバス番号と日本語のみである。これについて、「ローマ字記載のものは外国人集住地区に配車されるなどの配慮をしているのか」と尋ねたところ、「1日で一番効率の良い方法で配車するため、特別外国人に対応しているわけではない」という回答を得た。

また、「以前の運賃表はすべてデジタルに変更し、表示を英語表記にした。バス車内において多言語対応は若干だが、できたのではないか。バス停もローマ字表記はされているが、アナウンスが多言語化されているか」というと、一般の路線バスでは、まだそれはされていない。空港バスなど外国人が多い路線は対応しており、費用的な部分を考えると、優先順位的には利用者が多い空港行きから対応している」ということであった。

バスに関しては全国初の鉄道・バス共通の IC カードのナイスパス⁹⁷を発行しているため、他の交通系 IC カードとの互換性がない。1997年にはオムニバスタウンに指定されており、バス停には場所にもよるがベンチと屋根があり、三方が囲われているため、雨や風もしのげ、多くのバス停にはバスロケーションシステムが設置されている。しかし中心部と郊外ではバス停の様相が異なる。市の中心部にあるバス停にはローマ字とひらがなが併記されたバス停も見受けられるが、中心部から離れていくにつれ一般的な非常にシンプルで、屋根やベンチもないバス停が増える（写真 1-33, 写真 1-34）。郊外の非常にシンプルなバス停の多くは日本語と当バス停名のみがローマ字表記であり、また、バスロケーションシステムを設置しているバス停では、一部ローマ字表記もないものがある。

バスターミナルの路線図には主要施設の絵とそこまでのおよその所要時間、料金が記載されている。それぞれの乗り場には路線図と時刻表が別々に設置され、大きく、見やすい⁹⁸（写真 1-35）。バスターミナルの案内所では外国人向けのパンフレットは入手することはできず、ナイスパス発売所でも外国語の案内は見当たらなかった。また、掲示物にも外国人を意識したようなものはなかった。

バス車内のデジタル案内にはローマ字と日本語が交互に表示され、次のバス停を表示しているが、英語の音声案内はなく、料金の支払い方等に関するバスの乗り方についても外国語はもちろん日本語表示もなかった。

浜松市交通政策課によると浜松市には外国人向けの公共交通案内表示ガイドライン等はなく、今後の作成予定もないということであった⁹⁹。

⁹⁵ 遠州鉄道へのインタビュー（2018.8）より。

⁹⁶ デジタル方向幕の「駅」は Sta.と表記されている。

⁹⁷ 以下他社との互換性のあるものは IC カード、遠州鉄道独自のをナイスパスと表記し区別する。

⁹⁸ 2018年9月時点よりも路線図や時刻表は大きく見やすくなっていた。

⁹⁹ メールでの問い合わせ（2019年5月）に対する浜松市交通政策課の回答より。

4-5. 小括

上記のようにイギリスでは1990年代後半から、2000年代初頭にかけて、交通に関する不利な問題に対する関心が高まり、SEUが交通と社会的排除に関する調査報告を発表した。交通と社会的排除の関係を概観し、公共交通は「あまねく公平」に提供されるべきであるという見解から、交通とユニバーサルデザインについて述べた。また、4章ではユニバーサルデザインの側面から6都市の案内表示等の調査結果を示した。

今回調査した都市では外国人住民の比率や外国人旅行者に関しても多くの違いがあることを前提に述べる。

どの都市も外国人に対する政策を謳い、推進プラン等を制定している。推進プランの名称は、「多文化」と「国際化」の2つに大きく分類することができる。静岡市、名古屋市、豊田市、浜松市では外国人が安心・安全に生活すること、静岡市、名古屋市、浜松市では多様性を活かした地域づくりを目標や理念とし外国人は地域を構成する一員であるという認識の下、日本人市民と同様のサービスを受用できる工夫が必要であることが示されている。

労働へのアクセスや社会参加の機会から排除されないために公共交通は重要である。単に「公共交通を使用すべき」というわけではなく、通常自動車を利用している外国人にも「いつでも公共交通を利用できる」という状況を提供することが必要である。そのために、移動手段は多種の選択肢があることが望ましい。バス交通が選択肢として挙がるためには外国人利用者の目線に立った対策を講ずるべきであり、特に分かりやすい案内表示やアナウンスの提供が求められる。そのため、浜松市を含め6都市の駅やバスターミナル、バス停の調査を行いそれぞれの都市の特徴を把握した。

まず、どの都市も駅においての案内には英語が併記されていたが、駅構内でのバスターミナルへの誘導案内は手薄だと感じた。京都駅のような大きな駅では案内看板が多いため、そこから目当ての案内看板を見つけることは難しい。一方、京都駅と比べると豊田市駅は小さな駅であるが、駅には至る所にバス案内が掲示されていた。

バス停は様々な形が存在し、それだけでそれぞれの都市を比較することは難しいが、京都市のようにバス停自体にナンバリングされているとバス停の名称が分からなくても乗降車できる。どの都市でもバスターミナルでの乗り場はナンバリングされていることが多いが、その他のバス停でのナンバリングを見かけることがなかった。また、京都市ではバス停にバスが到着した際、日本語のみではあるが、バス番号でのアナウンスもある。土地勘のない場合、〇〇経由、××行きと言われてもとっさの判断ができないこともあるため観光客等にも分かりやすく、さらに英語でのバス番号のアナウンスがあれば、外国人にとっても非常に利便性が高くなる。

静岡市や堺市は他都市と比べ外国人対応が手薄だと感じた。これは日本人市民に対する外国人比率がそれぞれ1.4%、1.8%と他都市と比べると半分程度、もしくは半分以下であることが理由であろう。それでも堺市は多言語でバスの乗り方案内を作成している。しかし、実際の調査からは堺市と交通事業者での外国人に対する考え方や対応に隔たりがあると感じた。堺市の公

公共交通課によれば¹⁰⁰「外国人が増加していて、バス利用者が増えてきていると感じた」ため「バスの乗り案内を制作した」のだが、観光案内所には外国人向けの案内はなく、バスターミナルやバス停、駅での外国人対応は今後の課題だと言えよう。

6都市の調査を終え、理想は豊田市のように駅構内にバスの案内看板があること、また他事業者、バスや電車等にかかわらず時刻表や案内板があること、京都市のようにバス停では番号で到着をアナウンスしてくれること、また車内アナウンスもあることが望ましい。浜松市でも都市部を中心に増えているが、ハイグレードバス停¹⁰¹のように日本語、ローマ字、ひらがなが併記されていること、さらにバス停には名称だけでなく番号やアルファベットとの組み合わせで表記されていると利用者には大変分かりやすい。

公共交通のよりアクセスしやすい交通環境の整備が、高齢者・障害者も含め日本語が十分でない外国人等の交通弱者や自動車を利用できない人々のモビリティに関わる社会的排除の解消に大きく貢献することは明白である。

この章では各都市のバス交通の外国人対応を述べ、理想の情報サービス提供について論じた。この調査では、日本人から見ても案内表示が少なくて分かりにくいと感じる場所が多数存在した。それに加えてローマ字表記すらされていない案内看板も存在することが分かった。では、それについて外国人はどのように感じているのだろうか。

次章では実際に浜松市でバスを利用している外国人にアンケート調査やインタビューを行うことでバスについて彼らが感じていることを明らかにする。

浜松市に居住もしくは通勤、通学している外国人に浜松市内のバス交通についてアンケート調査を行い、さらに詳細を把握するため外国人留学生の浜松市内の観光地へのフィールドワークに同行した。

また、浜松市に居住している外国人だけではなく外国人旅行者とバス交通の状況を把握するため、浜松観光インフォメーションセンター（以下 インフォメーションセンター）で職員にインタビューを行った。以下に詳細を示す。

100 メールでの問い合わせ（2019年5月）に対する浜松市交通政策課の回答より。

101 遠州鉄道のインタビュー（2018.8）では、バス停の設置にも課題があり、用地問題や住宅地では自宅の前にバス停があることを嫌がる人がいたり、また、ベンチを置く場合は車道からの距離に条件があるため、大きなバス停を設置するのが難しい場面があるということである。ここではハイグレードバス停を全面的によしとしているわけではなく、表示に関して中心部のハイグレードバス停のように漢字、ひらがな、ローマ字表記があることが望ましいとしているのみである。

5. 浜松市におけるバス交通と外国人

5-1. 浜松市におけるバス交通についての外国人調査

5-1-1. 浜松市におけるバス交通アンケート調査実施方法

実際に浜松市に居住もしくは通勤・通学している外国人と浜松市のバス交通との関係について詳細を把握するために、アンケート調査を実施した。アンケートではバスに関する質問の他に日本語や英語能力についても質問した。どのような案内表示が必要であるかを把握できると考えたため、会話や単語等の読みなどの能力を質問した。さらにバスを利用する際に不便だと感じたり困ることも併せて質問した。

学校法人静岡理工科大学浜松日本語学院、ブラジル人小中学生の学習支援団体、日本での滞在型体験授業のプログラムの一環で来日した米国コロラド・カレッジの学生¹⁰²のご協力の下、2019年3月から2019年5月にかけてアンケート調査を実施した。回答者は日本語学校で学習している留学生（以下 留学生）、ブラジル国籍もしくはブラジルにルーツを持つ子ども達の親（以下 両親）、1週間ほど日本に滞在した外国人旅行者（以下 旅行者）である（以上の回答者全体を表す時は外国人と記載することとする）。

アンケートの質問内容は、静岡県地域外交局多文化共生課（2017）が行った「平成28年度静岡県多文化共生に関する基礎調査（日本人調査・外国人調査）報告書¹⁰³」や平成30年度第5回浜松市広聴モニターアンケート調査¹⁰⁴を参考に作成した。アンケート用紙はポルトガル語、英語、やさしい日本語で作成した。留学生にはやさしい日本語、両親にはポルトガル語、旅行者には英語のアンケート用紙を配布し回答を得た。

恣意的なサンプリングではあるが、これ以降に行う予定のインタビューの事前調査の意味合いがあるため、調査内容や回答は妥当性があると言える。

質問内容は個人属性、日本や浜松市での滞在歴、日本語能力、英語能力、バス利用頻度、バス利用時に不便や困難を感じる箇所、バスに乗らない理由、バスの改善希望点、必要・重要だと感じるバスに関する情報、情報表示の満足度、公共交通に関する情報の入手先である。また、バスで行きたい場所、バスに関して感じることを自由記述してもらった。

5-1-2. 調査結果（図1）

（1）【設問1～7】属性

回答者は女性40人（76.9%）、男性12人（23.1%）（図1-1）、年齢層は20歳以下が20人

¹⁰² 2019年7月5日から7月11日まで男女合わせて12名が来日した。

¹⁰³ 静岡県 平成28年度多文化共生に関する基礎調査（外国人調査）
<http://www.pref.shizuoka.jp/kenmin/km-160/toukei.html> (2019.12.24)

¹⁰⁴ 浜松市 平成30年度第5回浜松市広聴モニターアンケート調査
<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/koho2/moni/30-5/top.html> (2019.12.24)

(38.5%)、21歳以上30歳以下が23人(44.2%)、31歳以上40歳以下が7人(13.5%)、41歳以上が2人(3.8%)であり、30歳以下が全体のおよそ83%であった(図1-2)。国籍別に見るとブラジルが15人(28.8%)、ベトナム14人(26.9%)、中国7人(13.5%)、日本2人(3.8%)、フィリピン1人(1.9%)、その他の国籍所有者は13人(25.0%)でアメリカ、ネパール、アルゼンチン、スリランカ、ウズベキスタン、香港であった(図1-3、図1-4)。そのうち、旅行者は9人(17.3%)であり、旅行者以外の外国人の日本滞在期間は5年未満がもっとも多く27人(65.1%)、5年以上10年未満は2人(4.7%)、10年以上20年未満は9人(20.9%)、20年以上30年未満は4人(9.3%)であり、アンケート回答者でもっとも日本滞在が長い外国人は27年11カ月であった(図1-5)。日本滞在期間のうち、浜松市での居住期間を尋ねたところ、日本滞在期間と浜松市での居住期間はほぼ同じであり、他都市での滞在歴が無い外国人が大半であった(図1-6)。2名は浜松市外からの通勤、通学者であった(図1-7)。

以下それぞれの質問項目について詳細を示す。

(2) 【設問8】日本語能力

日本語能力については会話、ひらがな・カタカナの読み、漢字の読み、ローマ字の読みについて回答してもらった。「全くできない」「あまりできない」「まあまあできる」「わりとできる」「ほぼ完全にできる」の5件法で回答してもらった。

日本語での会話が「全くできない」と回答した外国人は全体の5.9%、「まあまあできる」「わりとできる」「ほぼ完全にできる」を合わせると80.5%となり、8割の外国人が日本語での会話は問題ないということが分かる(図1-9)。ひらがな・カタカナの読みは「全くできない」7.8%、「まあまあできる」「わりとできる」「ほぼ完全にできる」を合わせると84.3%という結果であった(図1-10)。漢字の読みに関しては、23.5%が「全くできない」と回答しており、「まあまあできる」と回答した外国人がもっとも多く43.1%であった(図1-11)。ローマ字の読みに関しては「全くできない」が5.9%、「まあまあできる」「わりとできる」「ほぼ完全にできる」合わせて86.2%となった(図1-12)。この結果から、日本語での会話能力以上にひらがな・カタカナを読むことができると回答した外国人が多いことが分かった。対面では「会話のキャッチボール」がコミュニケーションの中心であり、たとえ日本語を聞き取ることができてもそれに対して自分の言いたいことを的確に伝えることが難しいため「まあまあできる」という回答者が多かったと予想できる。他方、ひらがな・カタカナは自分のペースでじっくりと読むことができるため、調べながらの読解も可能であると推測できる。ただし、今回のアンケートでは、「ひらがな・カタカナが読める」という質問内容であったため、「文章」か「単語」のどちらを「読める」かの判断はできない。

(3) 【設問9】英語能力

次に英語能力について英語ネイティブの5人を除く外国人に会話、単語の理解、文章理解について質問し、「全くできない」「あまりできない」「まあまあできる」「わりとできる」「ほぼ完全にできる」の5件法で回答してもらった。

英語での会話が「全くできない」と回答したのは 39.1%でもっとも多く、次いで「まあまあできる」の 21.7%「あまりできない」は 19.6%「ほぼ完全にできる」と回答したのは全体の 13.0%であった(図 1-13)。英単語の理解は「あまりできない」が 26.1%、次いで「まあまあできる」23.9%、そして「全くできない」21.7%と続く。「わりとできる」「ほぼ完全にできる」を合わせても 28.2%であることから、英単語理解に対して自信がないという外国人の比率は高いと言える(図 1-14)。英文章理解に関しても単語理解とほぼ同様の結果であったが、単語理解が「あまりできない」と回答した外国人は 26.1%あったのに対し、文章理解が「あまりできない」と回答した人は 21.7%と減少している。その反面、単語理解が「ほぼ完全にできる」は 13.0%であったが、文章を「ほぼ完全にできる」と回答した外国人は 19.6%と上昇している(図 1-15)。

この結果からは、単語のみでは意味がきちんと把握できなくても文章になると前後の関係から内容が把握できるのだということが分かる。

(4) 【設問 10、12】バス利用頻度と利用しない理由(図 1-16、図 1-18)

続いてバスの利用頻度であるが、「ほぼ毎日」「週に 1~2 回」「月に数回」「年に数回」「ほとんど乗らない」「乗ったことがない」の 5 件法で回答してもらった。

「ほとんど乗らない」が全体の 38.5%と一番多かったが、「ほぼ毎日」と回答した人は 21.2%と 2 番目に多い結果となった。「月に数回」が 15.4%、「年に数回」が 11.5%、「週に 1~2 回」が 9.6%と続き、頻度の差はあるものの、浜松市でバスに乗る外国人は半数程度いることが分かる。しかしながら、「乗ったことがない」と回答した外国人も 3.8%いた。バスに乗らない理由として、「自転車を利用する」という回答がもっとも多く 44.4%、次いで「電車を利用する」が 25.9%、「車を利用する」22.2%と続く。「徒歩や送迎」という回答は全体の 7.4%であった。

(5) 【設問 11】バス利用時の不便さや困ること(図 1-17)

設問 10 でバスを「ほぼ毎日」「週に 1~2 回」「月に数回」「年に数回」利用する外国人に、バス利用時に不便に感じることや困ることを複数回答してもらった。「値段が高い」が 53.3%と最も多く、「最終バスの時間が早い」46.7%、「定時性」について不便であると感じたり困っている外国人は全体の 43.3%であった。その他「時間がかかる」「バス停が遠い」「バスの本数が少ない」という回答もそれぞれ 20%前後いた。「情報が少ない」と感じる外国人は 36.7%、「表示・説明が分かりにくい」と回答した外国人は 30.0%いた。

①情報の必要性和重要性(図 1-20)

バスの利用頻度により利用者を「高」と「低」に分けた。「ほぼ毎日」「週に 1~2 回」「月に数回」バスを利用する外国人を「高」とし、「年に数回」「ほとんど乗らない」「乗ったことがない」を「低」とした。バスの利用頻度が「高」である外国人にとってどのような情報が必要または重要だと感じているのかを見てみる。必要・重要情報として、路線情報(どのバスに乗り、そのバスがどこを通るか)、料金情報(料金はいくらかかるのか)、バス基本情報(バスの乗り方情報)、降車情報(乗り換えや降りるバス停の情報)、母語案内(母国語での車内アナウンス)、日本語案内(やさしい日本語での車内アナウンス)について回答してもらった。「路線情報」は

82.4%が必要・重要であると回答している。次いで「降車情報」が69.7%、「料金情報」58.8%と続く。「日本語案内」が必要・重要だと回答した外国人は全体の45.5%、一方「母語案内」は31.3%であり、一般的に母語でのアナウンスが必要かつ重要であるという考え方を覆す結果となった。

②情報の満足度（図 1-21）

「必要・重要」の内容と同じ項目で、現在の表示で満足か質問した。その結果どの項目においても「まあ満足」と回答した外国人がもっとも多かった。「路線情報」「降車情報」について「満足ではない」と回答したのはどちらも31.4%であった。「料金情報」に満足している外国人は42.9%ともっとも多かった。

(6) 日本語能力と情報の必要性・重要性との関係性

「日本語能力」と「必要・重要な情報」との関係性を詳しく見るためにクロス集計を行った。

「日本語の会話」が「全くできない」外国人で、「路線情報」「降車情報」が必要・重要であると回答したのは100%、「料金情報」が必要・重要と回答したのは33%、残りはまあ必要・重要と回答している。「母語案内」は必要・重要ではないという回答が100%、「日本語案内」に関しては半数以上がまあ必要・重要と回答している。

「日本語の会話」が「あまりできない」と回答した外国人は「路線情報」が必要・重要と100%が回答しており、「料金情報」「降車情報」は「必要・重要」と「まあ必要・重要」が同程度であった。「母語案内」が「必要・重要」と「必要・重要ではない」と回答した外国人が同数であった。「日本語案内」に関しては、「まあ必要・重要」という回答が目立った。「日本語の会話」が「まあまあできる」と回答した人のうち「路線情報」が必要・重要と回答したのは約80%、「料金情報」が必要・重要と回答したのはおよそ60%であった。日本語の会話が「まあまあできる」と回答した人のうち、「母語案内」が必要・大切ではないと答えたのは35.7%であった。「日本語案内」に関しては、「必要・重要」が64.2%であった。日本語の会話が「わりとできる」人でもやはり「路線情報」は必要・重要（80.0%）であり、「降車情報」が必要・重要だと42.8%が回答している。

日本語での会話の能力が上がるにつれ、「母語案内」や「日本語案内」が「まあ必要・重要」や「必要・重要ではない」と回答する人が増加する結果となった。「ほぼ完全にできる」と回答した人でも上記6つの情報は必要・重要と考えている人が多い結果となった。

(7) 【設問 13】バス改善希望点（図 1-19）

設問 12 でバス以外の交通手段を利用している外国人にバスのどこが改善されればバスを利用するか尋ねたところ、「運賃が安い」「バス停が近くにある」がもっとも多く44.4%、次いで「バスの本数が増加する」が37.0%、母語での案内29.6%という結果になった。また、どこが改善されたとしても今後もバスには乗らないという外国人も14.8%いた。

(8) 【設問 18】情報の入手先（図 1-24）

上記のような情報の入手先（複数回答）は「友人/知人」がもっとも多く56.3%、次いで交通

事業者のIPが 27.1%、その他 Google マップなどのアプリが 10.4%であった。回答方法が複数選択であったにもかかわらず、「友人/知人」の1つのみを選択した外国人がほとんどであった。

(9) 【設問 15、17】浜松市のバスに関して (図 1-22、図 1-23)

浜松市のバスに関して自由記述をしてもらったところ、「問題ない」「素晴らしい」「英語のサインは役に立つ」などの肯定的な意見もある一方で、「先進的なシステムだが、外国人にとっては複雑すぎる」「きちんと管理されているが、常に遅れる」「本数が少ない、せめて 15 分に 1 本は欲しい」「バス会社のアプリと Google の情報が違い過ぎて信用できない」「運転手の外国人への対応に不満がある」など否定的な意見も見受けられた。また、京都のような距離にかかわらず同一料金体系にすることで、もっと乗りやすくなるのではないかという意見もあった。

バスで行きたい市内の施設で多かった回答は「(浜名)湖」であった。その他は高速バスを利用して東京へ行きたいと回答した外国人もいた。

5-1-3. アンケート調査結果の考察

回答者数が 52 名では十分なサンプル数とは言えず、浜松市に在住もしくは通勤・通学している外国人の全体像を把握できたと考えることは難しい。また、回答者の性別や年齢に偏りがあることにも留意しなければならない。しかしながら、浜松市でバスを利用する外国人は一定数存在すること、またバスに関して無関心ではないということが把握できた点は価値があると言える。

「浜松市滞在歴」と「バスの利用頻度」に関連があるか検討するために 2×2 の Fisher の直接確率検定を行った。旅行者を除き回答者を浜松滞在歴が「5 年以下」と「5 年以上」に分けたところ、前者が 28 人、後者が 15 人であった。また、バスを「ほぼ毎日」「週に 1~2 回」「月に数回」利用すると回答した外国人のバス利用頻度を「高」、「年に数回」「ほとんど乗らない」「乗ったことがない」を「低」とし前者が 17 人、後者が 26 人となった。その結果、 $p = 1.000$ となり両者には関連がないことが示された。つまり、浜松市での滞在歴の長さでバスの利用頻度が変わるということではなく、日本語があまり理解できない滞在歴の短い外国人も利用していることが示された。

浜松駅構内やバスターミナルでの案内表示で中国語、韓国語、英語、日本語で表記されているものや日本語と英語のみのものが目立つ。電車やバスを表すピクトグラムを使用している案内看板も見受けられ、もちろん日本語のみの案内もある。この 4 種が混在していて統一性はない。また、冒頭でも述べた通り、浜松市には全国最多のブラジル人が住んでいるが、ポルトガル語の表示は浜松駅、バスターミナルでは見かけることはない。

外国人滞在者へのアンケート調査から考察する。

旅行者以外の外国人の回答からは、日本語の会話能力やひらがな・カタカナの読みについて、「まあまあできる」「わりとできる」「ほぼ完全にできる」とする外国人が 80%ほどで日本語での会話やひらがな・カタカナの理解はかなりの割合で可能であることが示された。

反対に英語での会話は 60%近くが「全くできない」「あまりできない」という結果であり、単

語や文章の読み取りに関してもできないという回答の割合が多かった。つまり今回のアンケート結果からは、英語ができる人は日本語ができる人を下回るという岩田（2010, p. 83）が述べているのと同様の結果が示され、英語能力に関するアンケート結果を見る限りでは、岩田の言う通り、英語が唯一の「優勢言語」ではなく、伝達効率を考えると英語だけを特別扱いする理由はなく、やさしい日本語の必要性を考えるべき（岩田 2010, p. 83）だということが分かる。文章で相手に伝えたい時はやさしい日本語で、漢字を利用する場合はふりがなをふるなどの工夫が必要である。

他方、外国人旅行者については日本語での案内表示での対応は難しく、国土交通省が制定した観光活性化標識ガイドライン¹⁰⁵でも、標識の表記は「ユニバーサルデザインの視点から日本語、英語、及びピクトグラムの3種類による表記を基本とし、必要に応じて、多言語表記や音声案内等の活用を検討する」と定めている。

英語を利用するパターンは一見合理的に見えるが、英語への過信が背景にあり、英語が分からない人には伝達効果が得られない上に言語の違いによる情報格差を拡大してしまうという指摘¹⁰⁶もあるが、すべての必要言語を表示するとなると、岩田の言うように少数言語話者が排除されてしまう可能性も生まれる（岩田 2010, p. 89）。したがって、英語、やさしい日本語を使用し、漢字にはふりがなをふり、ピクトグラム表記が適切である。さらに対面案内や音声案内にもやさしい日本語を用いることが有効であると言える¹⁰⁷。また、「やさしい日本語」や「漢字にふりがな」での案内は年齢や国籍に関係なく有効な手段である。

浜松での滞在期間とバス利用頻度に関連がないことから分かるように、日本語があまりできない外国人もバスを利用しているということが分かる。そして交通機関の情報は、友人/知人から得る人が一番多いという結果になった。そのため、母語での案内はそれほど重要視されていないという結果に繋がったと考えられ、必ずしも相手の母語で案内をする必要性はないことが示された。しかしこの結果は、交通事業者のHPからでは必要な情報が得られない、もしくは得られなかったと感じた外国人が友人/知人に尋ねたとも考えられる。実際、交通事業者のHPで情報を得ようとする外国人も30%ほどいたため、駅、バスターミナルのみならず、HPへの情報提供は重要である。

¹⁰⁵ 国土交通省 観光活性化標識ガイドライン <http://www.mlit.go.jp/common/000059348.pdf>
(2019. 12. 24)

¹⁰⁶ 本田弘之（2016）「『生活者としての外国人』支援のための公共サイン（看板・掲示物）調査研究」
<https://kaken.nii.ac.jp/ja/file/KAKENHI-PROJECT-25370587/25370587seika.pdf> (2019. 12. 24)

¹⁰⁷ 2005年に研究者と弘前大学の大学院生、学生、および行政やコミュニティFM、NPOの職員が参加して災害時に読解と聴解において、「やさしい日本語」が有効であることを検証した。この実験には、外国人と小学生の低学年も参加した。その結果、外国人では普通の日本語よりもやさしい日本語では約1.4倍、小学生においては、約4倍の正答率となった。「やさしい日本語」は外国人のみならず、日本人の子どもにもわかりやすいということが立証された。しかしながら、同音異義語は、ひらがなの表記だけでは、勘違いが生じたため、「やさしい日本語」でも表記のしかたによっては普通の日本語よりも理解度が下がるということが新たに分かった。したがって、漢字で表記し、それにふりがなを振ることが有効であると言える。「やさしい日本語」の有効性検証のための『本実験解説書』
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/kaisetsusyohtml/kai-mokuji.html> (2019. 12. 24)

5-2. 浜松日本語学院留学生フィールドワーク

この節ではアンケートからだけでは見えない事柄についてさらに詳細を把握するため、留学生のフィールドワークに同行した。実際のバス利用時の彼らの反応を以下に示す。

5-2-1. フィールドワーク概要

公益財団法人浜松・浜名湖ツーリズムビューローの依頼により、浜松市にある日本語学院に通学している留学生が公共交通機関等を利用し、交通機関や施設を実際に体験した。今回の目的は、公共交通機関や観光施設の課題、ホスト側の対応姿勢について把握するためであった。2019年7月25日（木）、午前9時浜松駅北口に集合し、外国人3名程度で構成された6班は付き添いの日本人とともに、それぞれあらかじめ決められた施設へ出発した。

参加したのはアジア系の留学生男女合わせて18名であり、さまざまな国籍の留学生が一つのグループを形成しているため班内での共通言語は日本語である。しかし日本語は極力使用しないようにと言われており、運転手や施設内で困ったことがあれば、英語やジェスチャーを利用するように伝えられていた。同行する日本人も安全に関わることを以外基本的に手助けはせず、後ろから見守るようにとのことであった。

行先や交通手段に関する情報、時刻や料金等についてはインターネットや路線図、ロードマップを利用して事前に下調べを済ませていた。今回の調査では現金で支払うように伝えられていたため、電車、バス共にICカードの使用はできなかった。

5-2-2. 留学生フィールドワーク同行

①フィールドワーク詳細

今回筆者は第2班に同行した。行程は、浜松バスターミナルからバスで「はままつフルーツパーク時之栖」（以下 フルーツパーク）へ行き、自由時間の後、天浜線で金指駅へ行く。昼食を金指駅で済ませ、その後再びバスに乗り神宮寺で下車、徒歩で龍潭寺へ向かうというルートであった。龍潭寺を見学した後、井伊谷宮前というバス停でバスに乗り、浜松駅で17:00ごろ解散した。

外国人留学生3人は全員1年程度の日本滞在歴である。今回行動を共にしたのは20代の韓国人女性（Aさん）、同じく20代のベトナム人女性（Bさん）、30代のベトナム人女性（Cさん）と公益財団法人浜松・浜名湖ツーリズムビューローの日本人のHさんの5名であった。

②浜松駅からフルーツパーク

最初の目的地はフルーツパークで、浜松駅バスターミナルからバスに乗り目的地に向かう。

事前学習によりバスターミナルの乗り場が16番であることが分かっていたため、乗り場をすぐに見つけることができ、予定時間のバスに乗り込んだ。初めから順調であると感じたが、本人たちはバスが来るまではスマホを利用したり、お互い確認をしていた。また、バスターミナルの時

時刻表は日本語表記のみであったため、それが何を意味するのか、どのように見るのかが分からなかったが、3人で自分たちの乗るバス時刻との関連から時刻表の見方を理解した。しかし時刻表中の色の違う部分が何を意味するのかは分からなかった¹⁰⁸。

バスの中では3人ともリラックスしているようで、時折地図やスマホ画面と外の状況を確認したりしていたが、バスに乗ってしまえば特に行先などに不安はなかったと後に話してくれた。

整理券については、事前学習で確認していたので乗車時に取ることは理解していたが、それをどのように、何に利用するのかまでは分かっていた。運賃に関しては、整理券と料金が関連していることに気づかず、3人で相談して運転手に尋ねようとしたが、1人が車内の料金表に気づいた。

事前学習でバス運賃は700円であることを知っていたAさんは、手元に1,000円札しかないことを他の2人に相談した。いつもはナイスパスを利用しているAさんは車内での両替の方法を知らなかった。両替機があることをCさんが伝えたが、バス後方に座っていたため、どれが両替機で、どのように使うのか分からなかった。車内では両替の案内はされていたが、「バス停車中に行うこと」が日本語で案内されるのみで利用方法は日本語でも案内がなかった。不安がるAさんにBさんが一緒に両替機へ向かい、無事に両替が完了した。

降車するバス停が近づいてきた時には乗車客は我々グループのみであった。車内アナウンスは次のバス停が天浜線のフルーツパーク駅であることを伝えた。「フルーツパーク」という終点のバス停が施設に一番近いバス停であるが、その1つ手前に「天浜線フルーツパーク駅」というバス停がある。しかし日本語のアナウンスしか流れず、「フルーツパーク」という言葉に反応してしまい、1人が降車ボタンを押したところ、運転手は「フルーツパークはここではなくて、次のバス停ですけど、ここで大丈夫ですか」と聞いてくれた。外国人であることが分かり、フルーツパークへ行くのだろうと気を利かせて聞いてくれたが、日本語であり、運転席からマイクを通じた言葉であったため3人には自分たちに投げかけられた言葉だと気付かなかった。さらに、「フルーツパークに行くには終点のフルーツパークでお降りになると便利です」と車内アナウンスが流れた。これも3人をさらに混乱させた。「本当にここでバスを降りてもいいのか」という疑問を持ちかけていた3人だが、ここでも「フルーツパーク」という言葉に反応してしまい1人が降車してしまった。残った2人は運転手に「Excuse me」と声をかけてみたが反応がない。さらに「すみません」と日本語で声をかけたがそこにも反応を示してはくれなかった。1人降車してしまったことに加えて聞きたいことが聞けなかったため、残りの2人も降車することに決めた。降車予定のバス停よりも1つ手前であったため、運賃は690円であったが700円を運賃箱に投入した。Cさんはおつりが出ると思って700円を投入したと後に話してくれた。運賃表を確認して700円ではないと気付いたCさんは運賃箱に690円投入したところ運転手も先に降りた2人におつりを返そうとしてくれた。しかし、説明が通じず、後ろの日本人が外国人3人の関

¹⁰⁸ 色の違う部分は時刻表下部の注によると低床バスであることを示していた。

係者だと気付いた運転手は筆者たちに説明をして我々の運賃で相殺してくれた。終点の「フルーツパーク」で降車すれば目の前が施設であったが、1つ手前で降りてしまったため10分ほど歩かなければならなかった。その際、3人は口々に「何を言っているのか分からなかった」「英語でも日本語でも声をかけたけど聞こえないふりをした」「外国人だから…」と言っていた。確かに「外国人」だから「言葉が通じない」と運転手が思っているだろうことは想像できたが、運転手は何とか説明をしようともしてくれたことは事実である。

フルーツパークの入り口でチケットを購入する際、英語で説明を受けたが、渡されたパンフレットには英語表記はなかった。また、日本人が同行していることが分かると、英語で説明していたにもかかわらず、日本人に向かい日本語で説明を始めていた。帰りに英語のパンフレットがあることが分かり、それぞれもらっていた。フルーツ狩りを楽しむなど2時間ほど自由時間を過ごし、天浜線で金指駅へ向かった。

③フルーツパークから天浜線で金指駅へ

天浜線の「フルーツパーク駅」は無人駅のため券売機がなく駅員もいないため、乗車方法が分からなかった。金指駅での運賃支払い方法も今まで経験したことがなく前の乗客に続いて駅員の持っていたカゴに運賃を入れた。初めての経験だったと笑って話してくれた。ここでも、「もし前に人がいなかったらお金の払い方は分からなかった。」と言っていた。

④金指駅から龍潭寺見学まで

金指駅で昼食をとった後、龍潭寺に向かうため「金指」のバス停を探す。このバス停は金指駅から徒歩数分程度であり、Google マップを利用してすぐに見つけることができた。しかし、見つけたバス停は「浜松駅行」であり、3人が乗ろうと思っていた「伊平」や「渋川」行とは逆方向へのバス停であった。バス停の片面の一番上に「金指 Kanasashi」、2段目に「次のバス停は『石岡』」その下に「三方原」「浜松駅」と書かれているのみで、「金指」を表す部分にローマ字があったが、その他のローマ字やひらがなはなかった。日本人でもその土地になじみがなければ、読めない漢字も多い。スマホで検索しようとも、読み方自体が分からなければそれもできない。裏面にはバス番号付きの運行系統図が載っているが、その表示は主要なバス停が直線上に並んでいるだけで、バスがどちらの方向に向かうのかが分かる矢印等の表示がない。どちらの方向に向かうのかが分かるのは時刻表に漢字で「浜松駅」と書かれた部分だけである。3人はスマホを手にとり色々検索したり話し合ったりして、このバス停ではないかもしれないと思いつつも他にバス停が見つからず、ここでバスに乗ろうと意見が一致した。このバス停がある国道362号線は道幅が狭いためか、上下線のバス停はかなり離れており片側のバス停からは逆方向へ向かうバス停は見えない。そこでHさんが、「ここにしかバス停がないのか、向こう側も見に行きませんか」と助け船を出した。正しいバス停に到着した時にバスがやってくるのが見えたがバス停にはローマ字表記もなく、何番のバスに乗車すべきか調べる時間もなかった。

この辺りではバスの本数があまりないため、Hさんがバス停に表示されていた路線図上を指し「このバス停で降りるので、この番号のバスに乗ります。」と再び助言し、近づいて来るバス

番号を確認し、乗るべきバスであると分かり無事に乗車できた。

「神宮寺」で下車し徒歩で龍潭寺に向かう。龍潭寺では外国人向けに作られた英語のパンフレットを3人に手渡していたが、Bさんは「英語がぜんぜん分からないので、日本語のパンフレットが欲しい」ということで、日本語のパンフレットももらっていた。Bさんは「日本語も難しいけど、英語よりもマシ」と言っていた。

⑤龍潭寺から浜松駅で解散

龍潭寺を見学し、「井伊谷宮前」のバス停へ向かった。ここは上下線のバス停が近いため、どちらのバス停でバスに乗るかを確認することが容易にできたが、バス停は街中で自分たちがよく目にするものとは違い背が低く「これバス停？なんかいつも見るのと違うから分かりにくい」と言っていた。ここでもバス停に記載されている運行系統図は上下線で同じものを使用しているため、やはりどちらにバスが向かうのかの判断が難しく、時刻表の欄にある漢字の「浜松駅行」と表示されていたものを見て判断するしかなかった。

Bさんはバスに乗るときに整理券を取るのを忘れてしまって、次のバス停で整理券が出た時にそれを取ろうとしていた。「お金に関わることなので、浜松駅に到着してから運転手に聞いてみましょう」と助言したが、「本当にそれで大丈夫か」とかなり不安そうであった。浜松駅に到着し、他の乗客がすべて降りてから運転手に伝えようとしたが、思うように言いたいことが伝わらず、日本人が整理券を取り忘れた旨を伝えて運賃を支払った。

5-2-3. 留学生フィールドワーク調査についての考察

日本人ならば特に不便であると感じなかったり、当たり前なことだと認識していることが外国人には不便であったり、理解できないことが多く存在するということが今回のフィールドワーク同行から見えてきた。

インターネットで調べられることももちろん多いが、Wi-Fiが利用できないことも多く、さらにバスが目前まで近づいている時には調べる時間もない。そのような場合はやはり人に尋ねたり分かりやすい表示や案内から情報を得るということになる。ゆっくりスマホで調べる時間があったとしても、外国人が利用するGoogleで表示される「Iinoya」というバス停名と「井伊谷」が同じものであるとは判断できない。乗車するバス停名にローマ字表記があっても、次のバス停名や停車するバス停が記載された運行系統図にはローマ字が表記されていない。停車するすべてのバス停が記されているわけでもなく、またそれがどちらに向かうバスなのかも非常に分かりにくい。さらに、バス停や駅によくあることだが、「天浜線フルーツパーク駅」と「フルーツパーク」や「井伊谷」と「井伊谷宮前」など似たような名称のバス停が近くに存在することが問題であると感じる。日本人でも土地勘がない者が利用しようとするれば、混乱を招きかねない。また、異なる内容の車内アナウンスであっても、同じ言葉（ここではフルーツパーク）が何度も繰り返されてしまったことや日本語音声だけの案内が判断を鈍らせてしまった。運賃が700円だということや終点の「フルーツパーク」で降車すべきことなど事前に調べてあったにもかかわらず

ず、1つ手前でバスを降りてしまった。日本人には問題ないと感じる些細なことが外国人には大きな壁になることが明らかになった。

今回は運転手に尋ねようとする場面が何回かあったが、英語で話しかけても、日本語で声をかけても適切な反応がなかった。しかし運転手は定時性を保つことが重要で、他の乗客を待たせることがないように配慮すべきである。複雑な説明を必要とする外国人とのやり取りを避けたい気持ちがあること、もちろん外国語ができないというのも外国人への対応が十分でなかった理由の1つであろうことは理解できる。実際バスターミナルで発車前であれば、運転手に運賃の支払い方法を優しく、丁寧に教えてもらったという外国人もいた。言葉での意思疎通が困難な場合は、それぞれの路線に適した分かりやすい案内表示やアナウンスが不可欠である。整理券についても同様のことが言える。整理券とは運賃と連動しているものであることは把握できていたはずであるが、取り忘れたからと次のバス停で取ろうとした。これは整理券について説明不足であり、今回のBさんのように取り忘れた場合はどのようにすべきかの情報は必要である。実際筆者も整理券を取り忘れたことがある。バスがちょうどバス停に着いたところで、焦っていたため乗車する際に整理券を取り忘れてしまった。乗車してすぐ運転手に整理券を取り忘れた旨伝えたところ特に問題なく対処してくれた。取り忘れたと気付いた時はどうしようと不安は募っていたが、運転手の「大丈夫ですよ」という一言で安心して降車バス停まで過ごすことができた。

外国人と口頭でのコミュニケーションが不可能であるならば、その代わりになる方法で提示する必要がある。他の5班のフィールドワークの報告会¹⁰⁹でも、バスに限らず、案内表示は日本語のみで非常に分かりにくいことがどの班からも課題として挙げた。観光施設や公共交通機関では英語の表示が必要だという。ある班は、バスでの運賃の支払い方法に関して、10,000円や5,000円札は両替できないこと、おつりは出ないこと、両替の方法、共通のICカードは利用できないこと、整理券と運賃表に関して運賃箱や両替機などの写真を利用して英語での表示方法の一例を示していた。

また、浜松駅から3kmほど西に位置する大型商業施設へ行ったグループからは、「売り場の表示が多すぎて見にくい」「表示が漢字とひらがなだけで外国人は読めない」「売り場の案内図がなかった」とフィールドワークで感じたことを発表していた。ここからも案内表示は多ければいいというわけではなく、必要な情報を適切な形で提供することが重要であることが分かる。

2019年8月末、JR東日本では「きっぷってなに？」というポスターを掲示した¹¹⁰。これはICカードしか利用したことのない若者に向けたポスターで、当駅から乗車するときのみ有効、購入した当日のみ有効、途中駅での下車はできない（過剰分は払い戻せない）ことなどが記載されて

¹⁰⁹ 2019年8月8日にそれぞれの班の報告会が行われた。行先は①浜松城・松韻亭・ヤマハイノベーションセンター②館山寺方面③豊田佐吉記念館・本興寺・新居関所④スズキ歴史館・大型商業施設⑤科学館・浜松まつり会館・中田島砂丘であった。報告会では施設等の対応、案内表示についてよい点、悪い点などについて日本語で発表した。

¹¹⁰ FNN PRIME ONLINE

https://www.fnn.jp/posts/00047934HDK/201908291130_FNNjpeditorsroom_HDK (2019.12.24)

いる。ICカードしか利用したことのない人が電車に乗るときに入場券で乗車しようとしたり、帰りも使えると思い同じ切符を2枚買ってしまふなどのトラブルが多く「きっぷってなに？」を掲示した。また、茨城交通では、高齢者向けに路線バスでの買い物ツアーを実施し、同時にバスの乗り方も学べる機会を作ったり、福島交通でも高齢者向けに定期的にバスの乗り方教室を実施している。これは高齢者の免許証の返納増加が背景にある。長年自動車を利用してきた高齢者はバスの乗車方法やICカードの利用方法など初歩的なことやバスがどこを走っているのかが分からない人が多く、このような教室を実施している。そして高齢者はノンステップバスの乗りやすさ等、今まで知らなかったことに気づく点が多いという¹¹¹。多くの人が「当然」と思っていることでも世代や育った環境によっては「当然」ではないことも多い。外国人でも日本に住んでいるのだから「知っていて当然」「わからなくても仕方がない」という考え方は捨てなければならない。これが多様性を認めるということではないだろうか。

高橋（2014）は案内表示の提供は外国人向けのサービスというわけではなく、増加している外国人に日本人がストレスなく対応するための対策であるとし、これが多言語情報提供の本質であると述べ、また、日本人が外国人とのコミュニケーションにストレスを感じる時、外国人はそれ以上にストレスを感じてしまい、双方の距離が広がり、その距離感が不信感へ、そしてその不信感が不和を生み出す（高橋 2014, p. 239）としている。充実した案内表示がお互いの些細なストレスを取り除くことができたり、多文化共生への一歩であるならば、それはすぐにでも実行すべきであろう。

5-3. インタビュー調査

アンケートとフィールドワーク同行から見えた課題について、さらなる詳細を把握するために外国人住民にインタビューを行った。以下概要とインタビュー内容を示す。

5-3-1. インタビュー調査概要

浜松市在住外国人へのインタビューは2019年5月から9月に7名に実施した。A、B、Cさんはフィールドワークに同行した際にグループ、または個別にインタビューを行った。浜松在住が1年程度で日本語学校に通う留学生である¹¹²。Dさんは浜松市に20年以上居住しているブラジル人で個別インタビューを行い、Eさん、Fさん、G¹¹³さんにはグループインタビューを実施した¹¹⁴。インタビュー時間としては、平均すると1時間程度であった。主にアンケート調査結果を

¹¹¹ 乗りものニュース <https://trafficnews.jp/post/89360> (2019. 12. 24)

¹¹² Cさんは浜松市で就業しているベトナム人のご主人がおり、留学生というわけではなく日本語学校に日本語を学びに来ている。

¹¹³ 外国人学習センターの日本語学習者で、学習歴は1年程度である。ただし日本滞在歴は様々で、長い人は3年程度である。

¹¹⁴ インタビューの場所や協力していただいた施設が限定されており、個人が特定される可能性を避けるため、詳細な属性は明らかにしないこととする。

示しながらの半構造化インタビューであり、バスに関して様々な意見を聞くことができた。

バスの利用頻度、利用する場合どこへ向かう時か、バスが不便だと感じる部分などを中心に質問した。次項でインタビュー結果を示す¹¹⁵。

5-3-2. インタビュー調査の結果と考察

7人中5人は、頻度の差はあるものの、バスを利用している。バス利用者は、通勤、通学にバスを利用し、ほぼ同じ時刻、同じ路線、同じバス停を利用している。

Aさん：学校へは毎日バスで通学し、いつもはナイスバスを利用するので現金で払ったことがない。

Cさん：通学の時はいつも自転車で、週末に買い物や友達に会うために磐田市へ行くときにバスを利用する。

Dさん：平日は毎日バスを利用して自宅から仕事に行く。

Eさん：車を持っていないので、いつもバスを利用している。買い物や仕事に行くときにバスを利用している。

しかしこのようにバスを積極的に利用している外国人もいる一方で、バスを利用しようと思っても不便だと感じ、利用していない外国人もいる。

Gさん：アルバイトに行くときにバスを利用することもあるけど、時間がかかるので、自転車を使うことが多い。雨が降っているとバスに乗りたと思うけど、時間のことを思うと頑張って自転車で行く。

Gさんは、数時間働いて一度自宅に戻り、再度夕方や夜に仕事に向かうため、自転車を利用することが多い。自宅からバス停まで、降車したバス停から仕事場までが特に遠いということではないが、暑い夏の日も自転車を利用した。バスを利用したいと思ったこともあるが、やはり時間的制約を考えると何とか自転車で通勤しよう頑張っているという。

そしてバスを利用しない外国人は、そもそもバスを利用する必要のない浜松市の中心部に住んでいたり、車や自転車を利用している。

Bさん：学校にもアルバイトにも自転車で行くので、浜松でバスは乗ったことがない。

Fさん：バスには乗らない。遠いところは車で行くし、近いところは自転車の方が便利。

また、積極的にバスを利用している外国人もバスに不便さを感じたり、不満だと感じる部分がある。

Aさん：韓国では、バスは乗り換えしても同じ番号のバスに乗らなければ、料金がかからない。だから、日本のバスは高いと感じる。

¹¹⁵ 日本語でインタビューを行い、筆者が内容の意図が変わらないように要約した。

D さん：バスターミナルを利用すると情報が少なすぎてとても分かりにくい。日本人にはちゃんと分かっているのかいつも不思議。

調査者：バスターミナルは日本人にも分かりにくいと思いますよ。

20年以上浜松市に滞在しているDさんでも、バスターミナルが非常に分かりにくいのが、これは外国人だからなのか、日本人はきちんと分かっているのか疑問だという。

E さん：市野のイオンへ行きたいけど、東に向かうバスが少ない。行きたい所へ向かうバスがない。お金も高い。乗り換えるときはすごく高い。ナイスパスを使っているけど、チャージがバスの中かターミナルしかできない。香港ではコンビニでもチャージできるから便利。あと、アプリを使ってるけど、金額やかかる時間が分からないからちょっと不便。

調査者：日本語のアプリ？

E さん：そう。お金とか分からないけど、いくつくらいのバス停があるかは分かる。

浜松市のバス路線は浜松駅を中心に放射線状に広がっており、市内の主要道路を南北に走る路線は多いが、東西に走る路線は多くはない。経由地により若干東西に走る路線もあるが、浜松市を東西に横切るといったものではない。もし東西に移動したいと考えるのならば、乗り換えてバス路線を変更するか、一度浜松駅まで行くことになる¹¹⁶。

D さん：空港に行くバスは分かりやすいけど、普通のバスは本当に分かりにくい。

私はナイスパスを利用しているけど、他のICカードを利用できると思っている外国人が多いし、お金を払うときにおつりが出るとしている外国人もいる¹¹⁷。言えばお金を返してくれるみたいだけど、やり方も分からないし、後ろに降りる人がいると悪いから、そのままという外国人もいる。(申請)用紙の書き方も分からないけどその案内は日本語だけしかない。最終のバスも早すぎる。

調査者：そういう外国人はバスに乗ると思いますか？

D さん：いろいろ面倒だから、乗らなくなる外国人は多いと思います。バスに乗りたいと思っている外国人も結構いると思う。

運賃箱からおつりが出てこないことや、質問しても外国人だから運転手がきちんと対応してくれないという話を友人から聞いたことがあり、それ以来知人はバスには乗らなくなったと話してくれた。

またDさんはバスに限らず、分からないことを聞いたときに、ダイレクトに欲しい情報を受け取れないことがとてもストレスだと述べていた。ホームページでも、口頭でも、なかなかほ

¹¹⁶ 遠州鉄道のインタビュー（2018.8）によると、「東西を結ぶ路線は若干あるが利用実態がほぼない。東西を結ぶ路線の実証実験を浜松市で行っているが、実際バスが走っていても利用者がいないため、最終的に路線が残らない」ということであった。

¹¹⁷ 筆者が堺市で乗った堺東駅から堺駅のバスは前払いで料金箱にお金を入れるとおつりが出る。料金箱からおつりが出てくることは初めての体験であった。他市でバスを利用したことがある場合、運賃箱からおつりが出るとしている人がいる可能性がある。（ただし、堺市で乗車したバスは距離にかかわらず同一料金であった。）

しい情報にたどり着けない。もっとストレートに答えが欲しいということであった。外国人が「分かりにくい」と感じたり、「分からない」と思う理由は、知りたい内容がすぐに分からないからである。たとえその情報を母語で発信していたとしても同様に、「知りたい内容」が「すぐに分かる」ことが重要である。

バスターミナルにはインフォメーションセンターがあり、ナイスパスを発行することができるが、案内は日本語のみであり、外国人に向けたパンフレットはない。IC カードについては日本人も含め、他社の IC カードとの互換性を求める声が多く聞かれるが、遠州鉄道のインタビュー¹¹⁸によると「現在バスは経営的に非常に厳しい状況にあり、IC カードの改善を行っても乗客が確実に増えるとは言えず、そこに資金を投入するよりは、今現在利用している乗客へ向けたサービスの充実を図ることが先決である」ということであった。

表示に関しては特に問題があると回答した外国人はいなかった。インタビューを行った外国人は日本に来て1年程度がもっとも多く、ひらがな、カタカナ、基本的な漢字の読みはできるということであった。韓国人の A さん、ベトナム人の B さんと G さんは英語がまったくできないと自己評価をしており、特にベトナム人の2人は母語での案内表示が必要だと答えていた。香港出身の E さんは英語ネイティブのご主人とは英語で会話をするにもかかわらず、漢字圏の出身であるため、英語と日本語が並んでいたら迷わず日本語を読むということであった。日本語表示を読む方が断然早くて楽だということだ。

G さん：ひらがな、カタカナは読んで意味も 80%は分かる。漢字は 20%、30%読めるけど、書くのは本当に苦手。テストがあるから頑張って漢字を勉強しているけど、すごくむずかしい。

調査者：バスとかのインフォメーションはむずかしい？英語と日本語の看板だったら、どっちがいいですか？

G さん：日本語の方がいい。

調査者：じゃあ、日本語とベトナム語だったら？

G さん：ベトナム語があればそれが一番いい。書類とかの時が日本語だとすごく困る。

調査者：市役所とか？そういう時はどうするの？

G さん：旦那さんに手伝ってもらおう。もっと勉強するように言われる。

F さん：英語の看板はいらない。

調査者：それはなぜですか？どこの出身ですか？

F さん：ニュージーランドです。

調査者：英語の看板はたくさんあって、便利だと感じないですか？

F さん：だって、間違っていることもあるし、ポルトガル語の看板は多くて、英語はあまりないから。

調査者：英語はすごく多いと思いますがそうでもないですか？

F さん：最近の看板には英語があるけど、少し古いやつは日本語だけが多いです。

あるオーストラリア人は「英語の案内はたくさんあるから英語を話す人にはいいけど、浜松に多く住んでるブラジル人は困るよね」と言っていた。F さんも英語ネイティブであるが、英語表示が少ない、日本語案内で十分だと言っている。同じ英語ネイティブであっても感じることや考

¹¹⁸ 遠州鉄道インタビュー（2018.8）より。

えは異なる。このことからもどの意見を取り入れるべきかの判断は難しい。

インタビューを行うことによって、日本語学習者には、英語の看板よりも日本語での表示の方が分かりやすい場合が多いことが把握できた。母語での案内があれば一番いいのであろうが、アンケートでの調査結果同様、インタビュー協力者も母語での案内を不可欠とは考えていない。多くの外国人が住み、自分の母語だけが表示されることを望んでいるわけではない。ゆえに、やさしい日本語やふりがながふってある日本語の案内表示は非常に有効であるといえる。

5-4. 浜松市観光インフォメーションセンターでのインタビュー調査

次に外国人旅行者とバスについて見てみたい。浜松市に住む外国人はバスでの移動はある程度限られた範囲であることがインタビューからも見えてきた。同じバス停を利用し、同じ路線のバスに乗ることが多い。しかし外国人旅行者はその限りではない。そこで外国人が多く訪問するであろうインフォメーションセンターでどのような質問が多く、またバスに関する質問はどれほどあるのか、もしくはバスに関する質問は無いのか現状を把握するために職員にインタビューを行った。提供いただいたデータと共に以下に示す。

5-4-1. 浜松市観光インフォメーションセンター概要

インフォメーションセンターは浜松駅構内、新幹線改札口の正面にあり公益財団法人浜松・浜名湖ツーリズムビューローが運営している。インフォメーションセンターは日本政府観光局（JNTO）認定外国人観光案内所のカテゴリ2に認定されている施設である¹¹⁹。営業時間は9:00から19:00、年中無休で2名ほどの職員が常に観光やイベントの案内を行っている。案内ボランティアや土曜日には通訳ボランティアガイドの対応もある。

5-4-2. インタビュー調査結果と考察

①インフォメーションセンターを訪れる人数と質問内容

インフォメーションセンターは、浜松駅南口の新幹線の改札口正面にあるため、日本人、外国人問わず毎日多くの人を訪れる。2018年度は外国人だけでも3,562人の訪問があり、月平均にすると約300人である。国籍別では、アメリカが一番多く405人、中国の289人と続き、3番目に多いのがブラジルの268人であった。2019年5月単月の報告書でも同様の割合であった¹²⁰。

質問内容は様々で特に浜松市内の観光に限ったものではない。市内で生活している外国人からは、病院等施設の案内、東京の観光地についての質問、引っ越しに必要な物の入手方法などの質問が寄せられる。

¹¹⁹ JNTOによれば、カテゴリ2とは少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐しており、広域の案内を提供するという区分である。カテゴリ2に認定されている観光案内所は2019年9月末現在全国で317カ所ある。https://www.jnto.go.jp/jpn/projects/visitor_support/tic_nintei.html (2019.12.24)

¹²⁰ インフォメーションセンターが作成している日報より。

観光客からの問い合わせに関して言えば、日本人からは同じような質問内容が多いのに対して、外国人はそれぞれの目的に合わせた問い合わせが多いということである。コインロッカーや両替所、宿泊予定のホテルの場所、お勧めの観光地など一般的なものから「醤油が醸造されているところを見学したい」「抜里の茶畑を見に行きたい」などかなり限定的な問い合わせもある。インフォメーションセンター近隣であれば、案内ボランティアが一緒について行く。

「フラワーパークに行きたい」「浜名湖へ行きたい」「舘山寺温泉に行きたい」など市内の観光地へ向かいたい外国人への案内ももちろん多い。

観光地への行き方を知りたいという外国人が多い中、「バスターミナル（バス乗り場）はどこか」「2days パスはどこで購入できるか」「バス乗り場や行先、所要時間のわかるものが欲しい」「バスの乗り方を教えてほしい」などの問い合わせもある。

このような質問が多いため、インフォメーションセンターでは、「Traffic Information（交通のご案内）」を独自に作成し配布している。表面にはターミナルのバス乗り場番号、バス番号、問い合わせの多い行き先、降車バス停名称、所要時間、運賃、降車バス停から観光施設までの徒歩時間が一覧になっている。裏面にはバスターミナルの簡単な俯瞰図、そして英語でのバス乗降車の方法が書かれている。10,000 円や 5,000 円は両替できないこと、ナイスパス以外の交通系 IC カードが利用できないことなど記載されている。A4 用紙に両面コピーされただけの案内図だが、外国人からも日本人からも非常に喜ばれているということであった。ただ、中には母語での案内が欲しいとインフォメーションセンターを尋ねる外国人もおり、その他の言語での案内も必要であることが窺える。

②インフォメーションセンターが多く利用される理由

ガイドブックを持ち、スマホで行き先や料金など調べられるのにもかかわらず、インフォメーションセンターへ赴く外国人が多いことが把握できた。この状況を作り出しているのは見渡すことのできる範囲にはバスに関する案内がないこと、対面で安心感を得られること、インターネットで調べる煩わしさを避けられることが大きな理由であろう。

浜松駅は東海道新幹線と JR の停車駅であり、他の民間交通機関への乗り継ぎが必要な場合、一度駅を出なければならぬ。浜松駅は大きな駅ではないものの、出口は北口と南口とに大きく分かれている。

まず新幹線の改札を出ると頭上に吊り下げ看板があり南北の出口への誘導と JR の乗り場案内が目に入る¹²¹。新幹線を降りてバスに乗ろうと考えている場合、これではバスに乗るためにはどちらの出口へ向かえばよいのかまったく分からない。たとえ北口方面にバスターミナルがあることが分かっている観光客であっても、バス関係の案内看板が見当たらない場合、新幹線の改札口から遠い方の北口へまざり行ってみようとは考えないのではないだろうか。

新幹線を降りて案内看板を探すとまず目に付くのは吊り下げ看板であるが、そこにバスター

¹²¹ 2019 年 9 月調査時。

ミナルへの誘導案内はない。さらに探すと柱の側面に「ご案内」として南北の出口、バス、タクシー、遠州鉄道、市役所、アクトシティ、中田島砂丘という文字が矢印とともに書かれていた。案内が張られている場所は人の目線程度の高さで、新幹線の乗客とその送迎をする人たちが多く、その人たちに埋もれてしまい確認することは難しい。南口は新幹線の改札口からすぐであるため、一度そちらに出て周りを確認して戻ってきた乗客も見受けられた¹²²。そうなるとやはり一番分かりやすいインフォメーションセンターを訪れ、自分が行きたい観光地の行き方を尋ねると同時にバスターミナルの場所を尋ねるといった状況になる。そこでバスターミナルは北口であると教えられても北口を出るまで「バス」や「バスターミナル」という言葉が書かれた案内は1つもないため、不安は残る。北口付近の案内に「JR ハイウェイバス」と書かれた案内とかわりかた「遠州鉄道」（それぞれ英語表記付き）があるだけであった。ここでの「遠州鉄道」の案内は電車乗り場の方向を指していた。浜松市内のバスは遠州鉄道が運営していることを知っている観光客は「遠州鉄道」や「Enshū Tetsudō Line」の方向へバスに乗ろうと行ってしまう可能性も否定できない。北口を見つけ、そこを出るとバスターミナルの吊り下げ案内看板が見える。日本語に英語、中国語、韓国語が併記されたものである。バスターミナルはバスロータリーをくぐり、越えなければならないため一度エスカレーターで下がり、再度上がる必要がある。北口を出てしまわなくても地下に行き、バスターミナルへ向かう方法もあるが、その案内はなかった。

新幹線を降りてから北口に出るまで実に14枚もの吊り下げ看板があるにもかかわらず、バスに関する看板は「JR ハイウェイバス」のみであった。再度になるが、浜松市は鉄道が発達して市内を網羅しているとは言えず、バスが観光客や市民の重要な足である。しかし、浜松駅構内はバスの案内が充実しておらず、インフォメーションセンターがその案内看板の役割を担っていると言える。

浜松市の交通事業者は主にJRと遠州鉄道という異なる企業であり、提供するサービスが異なっていることを理由に案内看板がないことは問題であり、外国人のみならず日本人にも不便さや不安感を与える。JRや新幹線を降りてからのバス利用者のために、駅構内に少なくともバスターミナルへの誘導看板は必要であり、さらにバスの時刻表や行先とその乗り場番号などを表示した乗り継ぎの案内があれば、急ぐべきか、ゆっくりとお土産でも見る時間があるのか思案できる。一度駅を出てバスターミナルに向かい、バス時刻を確認して時間がある場合はまた地下をくぐり地上に上がらなくてはならない。バスターミナルにはコンビニのような時間をつぶせる場所もない。浜松駅構内にバスの時刻表や運行状況が分かる案内があれば非常に便利である。このような工夫はいわゆる「利用者目線」であり、公共交通のシームレス化を図ることができる。

¹²² タクシーは北口、南口のどちらにも待機しているため、バス利用者であると推測できる。

6. 考察

この章では今までの調査から浜松市のバス交通と外国人利用者に関して実態と課題を示す。さらに多言語表示が必要であるという私見を述べ、その後赤瀬（2015）が示した「駅におけるわかりやすさの条件」を参考にして、本論でもロマン・ヤコブソン¹²³のコミュニケーション論（ヤコブソン, 2015）の視点からどのような情報提供が分かりやすく、また望ましいか提案したい。

6-1. 浜松市における外国人のバス利用に関する実態と課題

本研究では、適切な情報提供という側面から浜松市のバス交通と外国人利用者について論じてきた。浜松市は公共交通分担率が低く、外国人と浜松市の主たる公共交通手段であるバス交通に関して今まであまり問題が表面化していなかった。しかし今回のアンケートやインタビュー調査から、浜松市でバスを利用している外国人もいることや、バスを利用しない理由も把握できた。

そして今回バスに関する情報提供のあり方に関して以下の3点を把握することができた。

まず1つ目に英語が唯一の「優勢言語」ではないことが分かった。浜松市内の案内表示は英語（またはローマ字）と日本語表記が大部分であるが、居住している外国人にとって英語よりもむしろ日本語表記の方が分かりやすいという結果となった。ブラジルやベトナムのようなアルファベット使用国出身の外国人でも英語よりも日本語の方が理解しやすいということで、やさしい日本語表記が有効であろう。

浜松市はブラジル人が多く居住するが、地域の特徴に合わせてポルトガル語を併記する方法も考えられるが、このような配慮を行うことは他国籍の外国人にとっては逆差別という形となる。そのため、居住者向けにはやさしい日本語、外国人旅行者には英語とピクトグラムを利用することが有効である。

2つ目として全体的にバスに関する情報が少ない。特に浜松駅構内にはバス案内が全くない状況である。外国人旅行者は新幹線やJRを利用し来浜する人が多いと予想されるが、その旅行者がバスを利用しようとしても案内表示がなければ市内の移動に不自由さを感じることになる。浜松市内の観光地である多くの寺などは市内の北部に位置するためバス移動が容易にできれば、非常に便利である。そして、自動車や自転車と併用できれば、浜松市に居住している外国人にも不測の事態に対して安心感を与えることができる。

また、バスを利用する際の利用方法に関して外国人に情報はきちんと行き渡っていない。整理券にはどのような役目があり、どのように利用するのか、両替や料金の支払い方法（前払いなのか後払いか）など浜松市民なら知っていて当然だと日本人は思ってしまう事項も多くある。浜松市民は日本人だけではなく、外国人も大勢いることを常に意識し、その人たちの立場に立って考える必要がある。

¹²³ ローマン・ヤコブソンと表記する場合もあるが、本論ではロマン・ヤコブソンとする。

3つ目として外国人が多く居住していたり、外国人旅行者が多い都市には浜松市で利用可能な外国人対応が多数ある。バス停もナンバリングすることで難しいバス停名を覚えたり、調べる必要がなくなる。降車時もバス停番号のアナウンスがあれば、誰にとっても利用しやすく、間違いを避けることができる。もちろん外国人向けには英語でのアナウンスは必要である。そしてバス停が番号で呼ばれることになれば、似たようなバス停名も変更する必要がなくなり、地域に馴染んだ名称を長く使い続けることができると同時に、外国人にもやさしいバス交通となる。

駅構内にバス案内表示があることは地域の外国人だけではなく、旅行者にとっても大変有用である。バスを利用しようと思っても案内表示がないことで不安は増す。バス乗り場を探すために歩かなければならないと時間を無駄にすることにもなる。

交通権という「移動の自由」が与えられた私たちは自由に交通手段を選択でき、移動できなければならない。そこに不公平や不平等が生じてはならないのだ。そのためには必要な情報を必要な人に適切に提供しなければならない。

6-1-1. 交通政策基本法の課題

今まで定められてきた交通に関する法律は、「鉄道事業法」や「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」など交通手段ごとであったり、安全、環境に関して別々に制定されていた。そしてこれらは主に交通事業者に向けた法律であった。

しかし交通政策基本法はそれらを一括し、国民等の義務や地域活性化に関しても触れている。その点において交通政策基本法の意義は大きい。交通が国民生活の安定向上や経済の発展になくってはならないものであり、国民等の交通の需要が適切に充足されるべきだと述べられており、ここでは「国民」ではなく、「国民等」と記されていることから日本国籍所有者以外も対象であることが分かる。

しかしながら、外国人観光旅客に対しての情報提供の推進や交通に関連する観光旅客の往来の促進に関する施策を講じることについては述べられているが、地域に居住する外国人住民への対策や配慮は見られない。交通政策基本法では、第17条で、円滑に移動できるようにするため構造や設備の改善、その他必要な施策を講じること、第18条では輸送の合理化やその他交通の利便性の向上、円滑化、効率化のための必要な措置を講じるように述べているが、明確な内容は記載されていない。

第31条では、「国民等の立場に立って、その意見を踏まえつつ交通に関する施策を講ずるため、国民等の意見を反映させるために必要な措置その他の措置を講ずる」としており、広く意見を聞き、対策を講じる意向は見える。

外国人にとって、円滑な移動や効率的な移動を図るには案内が必要不可欠であるが、日本バス協会が提案したサービス向上アクションプラン（2018）や観光庁のガイドライン（2014）、国土

交通省自動車局旅客課の情報提供マニュアル(2017)など、どれも外国人旅行者が対象であり¹²⁴、多文化共生を意識した内容にはなっていない。しかも浜松市では公共交通の情報提供ガイドラインは制定しておらず、地域の特徴に則した対策は取られていない。さらに浜松市では多様性を生かしたまちづくりに向け様々なプランやビジョンを策定しているが、外国人住民にとっても生活に欠くことのできない移動に関して意識を向けていない。

6-1-2. 浜松市ユニバーサルデザイン条例の課題

浜松市では全国に先駆け、ユニバーサルデザイン条例を制定している。しかし内容を見ても具体的な対策は記載されていない。公共交通事業者等の努力を第16条で謳っているが、「すべての人にとって」と述べているのみであるため、交通事業者の対応は日本人市民が中心となっていると感じる。

ユニバーサルデザインは物的障壁を取り除くことが重要視された考え方であったが、今日では情報、制度、意識の障壁をとり除くという考え方を備えていることは先述したとおりである。

外国人が安心、安全かつ円滑に公共交通を利用するためには、交通に関する情報へのアクセスが重要となり、分かりやすく充実した案内表示は交通手段の選択肢を増やすことに繋がり、そして不自由さを感じることなく移動することが可能になるのである。このことを念頭に置き今後もユニバーサルデザイン条例の検討が必要であろう。

6-2. 多言語表示の必要性

本研究では外国人がバスを利用する際には情報提供が必要で、それを得ようとしている者が確実に受け取れる方法で提供する必要があることを再三述べてきた。例えば、目が不自由な人には点字を利用し、外国人であれば母語での提供が望ましいと考えるのが普通であろう。

しかし外国人へのアンケート、インタビューにおいて、母語での案内提供は必須ではないということが示された。これは当初想定していた結果とは異なるものであり、母語での案内が必要ないという内容に関しては5-1-3. アンケート調査結果の考察部分で述べたが、ここでは多言語での表示が必要であるという筆者なりの意見を述べたい。

今回のアンケート回答者は、1年程度浜松市で居住している外国人が多く、程度の差はあるとしても日本語学習や日本人とのコミュニケーションを行い、日本に馴染むべく努力をしている。日本語学習を積極的に行い、日本語での案内看板やアナウンスでもよしとする傾向が見える。日本に住むからには日本語の習得は「あたりまえ」と考えられがちだが、外国人住民がどれほどの困難を強いられているかその立場にならなければ想像は難しいだろう。

シンガポールは多民族国家であり、中国系、マレー系、インド系がおり、英語、中国語、マレー語、タミール語と多様な言語を使用している。そして至る所にこれら言語の案内表示が掲示さ

¹²⁴ 外国人旅行者、日本人旅行者、障害者を含むすべての利用者と表記されている。

れている。その表示を見ることにより、自分たちがシンガポールという土地で生活していることを実感し、社会を構成する一員として存在しているというアイデンティティを持ち、そしてお互いの存在を認め合うことができる。中国語の案内表示を目にすれば、中国系の人も住んでいるということに気づき、「郷に入っては郷に従え」という多少の不都合は仕方ないなどという意識は生まれず、多様性を認める社会が構成される。

浜松市にはブラジル人が多く居住するが、ポルトガル語の案内表示はほとんど見かけることがない。生活情報、日本人にとって守ってほしい約束ごと、例えばごみの出し方、騒音などについてなどはポルトガル語が併記されているが、ブラジル人にとって利益になるような「お帰りきっぷプレゼント」やICカードの説明は日本語のみである。しかし、浜松市が掲示した「スケードボード禁止」の看板には日本語と共に英語とポルトガル語も表示されている。これを見た日本人は外国人に対してどのように感じるか容易に想像がつく。こういった場面で日本人が外国人居住者に対するイメージを作り出してしまう。

もしポルトガル語の案内表示がいたる所であれば、日本人住民の意識の変化を生むことができるのではないか。国民の中にエスニックな多様性を認めるシンガポール同様、ブラジル人は浜松市民の一員であり、社会を構成しているという意識が日本人市民にも生まれ、その意識がさらに共助へとつながるだろう。

以上のことから地域に適した外国語での様々な案内看板は必要であると考えられる。なぜなら単に情報を提供するだけでなく、日本人が外国人と共生していることを認識し、どのような手助けが必要であるか考える状況を提供できる場となるからである。

6-3. コミュニケーション論による情報提供方法

6-3-1. コミュニケーション論とは

「コミュニケーション」とは広辞苑（第六版）によると、「社会生活を営む人間の間に行われる知覚・感情・思考の伝達。言語・文字・その他視覚・聴覚に訴える各種のものを媒介とする」ものであり、案内板等の文字での伝達もコミュニケーションである。

ロマン・ヤコブソン（1892-1982年）は1956年に6つの要因を図式化した。その6つの要因とは送り手(addresser)、受け手(addressee)、メッセージ(message)、コンテキスト(context)、コード(code)、接触(contact)である(図2)。

送り手は受け手にメッセージを送る際、受け手が理解できるコンテキスト(言語的であるか言語化できるもの)が必要である。送り手と受け手に共通するコードや物理的回路や心理的なつながりである接触も必要である(ヤコブソン2015, p.187)。

では、それぞれコンテキスト、コード、接触とはどのようなものであるか詳細を見てみる。

コンテキストとはあえて言葉には出さないが、受け手と送り手のお互い共通する背景のことである。コンテキストが存在しなければ、送り手がいくらメッセージを送ったところで受け手は理解できない。兄弟であれば、「お父さん今出かけているよ」と言えば、もちろん自分たちの父

親だと理解できる。それが他人との会話であった場合は「私のお父さん」や「〇〇ちゃんのお父さん」などお互い共有されていない背景を説明する語を加えなければならない。

コードとはあるグループの中でしか意味を持たないものである。犬や猫の鳴き声は犬や猫にしか伝わらない。ドラッカーが著した『経営の真髄』（2012）の中にもソクラテスが「大工と話すときは大工の言葉を使え」と説いた（ドラッカー2012, p. 116）という話が載っている。これと同様、「日本」というグループの中で意味が通じるのは「日本語」を知っているものだけである。また、色や形等がそのグループ独特のものである場合、日本語同様知らない人には通じないということになる。

接触とは送り手と受け手の関係がしっかりと存在していることが確認できる状態をいう。多くの看板の中から見つけ出したり、字が小さいなどの物理的な障壁がない状況だということができる。

次にこれらの要因を用いてコミュニケーション論の視点から浜松市においてどのような案内が外国人にとって分かりやすいのか述べる。

6-3-2. コミュニケーション論を利用した分かりやすい案内の提案

送り手は主に交通事業者であり、浜松市における交通担当課や先述したインフォメーションセンターという場合もある。受け手は利用者全員であるがここでは外国人滞在者が対象である。メッセージは、バスの利用方法、運賃、路線、時刻、遅延情報などとなる。コンテキストは両者に共通した背景を持つということであるが、あらかじめ共有しているコンテキストはあまりない。そのため、送り手は受け手の想定を超えない範囲で案内看板を提示する必要がある。浜松市民であればある程度全国共通のICカードはバスでは利用できないことを把握しているが、旅行者や日本滞在歴が短い外国人はその限りではない。そのため利用者とコンテキストを共有する必要がある。北口がバス乗り場であることやバス乗車時には整理券を取ること、10,000円や5,000円札はバス車内では両替できず、運賃箱からおつりは出ないことなどについても共有しておかなければ、コミュニケーションは成り立たない。

次にコードであるが、これも「日本」というグループ内でしか通じない言葉で提示しても外国人には理解できない。しかし、日本にある程度の期間にわたり居住している外国人には「やさしい日本語」が共通のコードである。漢字を使う場合はよみがなをふり、共通コード化できる。外国人旅行者に関してはやはり英語を併記する必要がある、世界からの外国人旅行者を想定するのであれば、ピクトグラムが有効である。

最後に接触であるが、見えたり、聞こえて理解できるものにしなくてはならない。柱のかげにあるような案内表示では存在する意味がない。4ヵ国語の表示もそれなりに見受けられるが、外国語が小さすぎて見えないのでは役には立たない。しかも日本語も見えにくくなれば、お互いが邪魔な存在にさえなりかねない。日本語と外国語の案内は別々に表示するなどの工夫が必要である。また、音声での案内も有効である。行先を日本語や英語でアナウンスするよりもバス番号

やバス停番号を日本語、英語で端的に案内する方が聞き取りやすく間違いを避けられる可能性が高くなる。

6-4. まとめ

本論ではまずバス交通が浜松市において重要であることを述べた。また、浜松市はブラジル人を中心に外国人が多く住む都市であることから、外国人とバス交通について文献やアンケート、インタビュー調査を実施し、日本人が特別不便だと感じないことも外国人がバスを利用する際の障壁になることを述べた。障壁とは主に案内の少なさや分かりにくさである。バスの運転手に質問をしようにもなかなか通じずストレスを感じたり、調べようと思ってもアプリ間での情報の相違があり信頼できないこともある。当然だと思っていること、例えばバスではナイスパスしか利用できない、バス車内では1,000円以外の紙幣は両替ができない、運賃箱からはおつりは出ないなど、外国人だけでなく日本人観光客でも調べなければいけないような事項に関して情報提供が不足している。

浜松市は「日本一のインバウンド応援都市 浜松」を宣言し、海外からの観光客を誘致しようとしているが東京と大阪の中間地点に位置し、「通過点」とされている。観光地を含め移動交通機関が外国人にとって魅力的であり、充実していることによって単なる通過点ではなくなるはずである。そして必要情報の内容や提供方法が情報発信者の自己満足となってはいけない。常に利用者の視点に立つことが重要である。確かにHP等を調べれば分かることが多数あるが、そもそも外国人にとってそこへアクセスすることすら難しい状況かもしれないことを認識する必要がある。外国人が日本語のサイトから目的の情報を得るには調べられる力や時間が必要となる。情報を提供する側の日本人はそのことを常に意識しなければならない。

SDGs（持続可能な開発目標）が示されるなど国際的にも「だれも取り残さない」という考え方が主流になりつつある今日、日常生活においても誰かが不利益を被ることがあってはならない。外国人に利用しやすい交通となるような手段を講じたとしても、日本人が不便に感じるとは考えにくい。反対に外国人に利用しやすいバス交通はだれにとっても利用しやすいものになるのではなだろうか。

そして最後に、ヤコブソンのコミュニケーション論を援用して、外国人にとってバスを利用する際の案内表示の工夫について提案した。今回は外国人という対象者に限定したが、コミュニケーション論における案内提供は外国人のみならず、小さな子供や視力機能の低下を感じるようになった高齢者にも有効である。もちろんバス利用時に限らず、鉄道や地域の施設等、浜松市のように外国人住民が多い、または外国人旅行者が増加している都市にも応用できる。

そして自動車を中心の都市であっても、日本人、外国人問わずいつでも躊躇なく他の移動手段を利用できるような公共交通サービスが提供されることが望ましい。

モータリゼーションの影響から車中心のまちづくりが進められ、公共交通の衰退が顕著であるが、交通空白地帯への対応、高齢者や障害者が安心して利用できる公共交通を充実させるとい

う研究も多数あり、対策も徐々に行われている。しかし、それだけではない、交通に不便さを感じている人もいることを強調してきた。外国人住民は日本人住民同様、浜松市民の一員であり、充実した公共交通を利用する権利を有している。また、海外からの観光客を誘致しようとするならば、観光地情報の提供とともにそこへ行くまでに利用するバスサービスを充実させる必要がある。

今回は外国人と浜松市のバス交通に限定し、情報提供という側面から論じてきた。しかしこのことは外国人がバスを利用する際の障壁のほんの一部であり、様々な問題が絡み合い外国人にとって利用しにくい交通手段となってしまう。そのため今後は違う視点から浜松市のバス交通を検討する必要がある。

浜松市のバス交通は市民の主たる足であり、なくてはならない公共交通機関である。浜松市を居住地と決めた外国人や浜松市で観光を楽しもうとする外国人旅行者にとってのバス交通やその情報提供のあり方について考える一助になれば幸いである。

謝辞

修士論文の執筆にあたり、多くの方々に大変お世話になりました。遠州鉄道株式会社運輸業務部計画課ご担当者様には、お忙しいところインタビューをさせていただき貴重なお話を伺うことができました。浜松市交通政策課のご担当者様にもインタビューやメールでご対応いただきました。浜松・浜名湖ツーリズムビューローの職員の皆様にはインタビューをさせていただき、また、留学生のフィールドワーク同行では多大なるご協力を賜りました。浜松日本語学院の先生方にはアンケート調査やフィールドワーク同行を快く受け入れていただきました。杉野アドリアーナ氏と本学文化政策学部国際文化学科の宮城ユカリ氏にはポルトガル語翻訳やアンケート調査で大変お世話になりました。浜松市外国人学習支援センターの職員の方々にも外国人インタビューではご尽力いただきました。アンケートやインタビューに応じてくださった方々にも心より御礼申し上げます。

本学の諸先生方からは論文発表会等でご指導をいただき、また様々なご指摘をいただいたことで、自分の進むべき道を見出すことができました。副指導教員の田中啓先生には論文の構成や概念の整理などにおいてアドバイスをいただきました。また、どのように進めばよいのか迷い続けていた筆者の話を時間を割いていつも聞いてくださいました。

主指導教員として池上重弘先生からは、多文化共生の専門家として非常に的確なご指摘を多数いただきました。授業やゼミで多文化共生について理解を深めることができ、修士論文を書き上げることができました。また、同期の院生の皆様には様々な面で支えていただきました。大学院での2年間は大変貴重な時間となり、多くのことを学び、素晴らしい方々と出会うことができました。

皆様にはこの場を借りて心より感謝申し上げます。

【引用文献】

- 赤瀬達三. 2015. 『駅をデザインする』. ちくま新書.
- 秋山哲男・磯部友彦・北川博巳・都築正・寺島薫・松原淳・松原悟郎・山田稔 (編著). 2001. 『都市交通のユニバーサルデザイン 移動しやすいまちづくり』. 学芸出版社.
- 安部誠治. 2012. 「交通権の意義とその必要性」. 『国際交通安全学会誌』. 37(1). pp. 14-22.
- 池上重弘. 2012. 「多文化共生社会への地域で共に『ユニバーサルデザイン』『共育』をキーワードに」. 『労働の科学』. 67(5). pp. 9-13.
- 岩田一成. 2010. 「言語サービスにおける英語志向ー『生活のための日本語：全国調査』」. 『社会言語科学』. 13(1). pp. 81-94.
- 宇都宮浄人. 2019. 「交通まちづくりと地域再生」. 『日経新聞』2019. 3. 12. 朝刊. 27 面.
- 衛藤卓也. 2018a. 「交通問題と交通政策」. 衛藤卓也ら (編). 『交通政策入門』(第2版). 同文館出版株式会社. pp. 1-14.
- 衛藤卓也. 2018b. 「交通サービスの市場-市場の意味、役割、問題点-」. 衛藤卓也ら (編). 『交通政策入門』(第2版). 同文館出版株式会社. pp. 73-88.
- 大森宣暁. 2004. 「交通と社会的疎外：ヴァーチャルモビリティの可能性」. 『運輸政策研究』. 7(1). pp. 57-5.
- 岡崎勝彦. 1986. 「交通権と人権」. 『交通権ー現代社会の移動の権利』. 交通権学会 (編). 経済評論社. p. 31-62.
- 片野優. 2011. 『ここが違う、ヨーロッパの交通政策』. 株式会社白水社.
- 金井昌信・青島縮次郎・杉木直. 2003 a. 「バス非利用者のバス利用意向とバス路線存続意向における認知的不協和に関する実証分析」. 『土木計画学研究・論文集』. 20(3). pp. 727-734.
- 金井昌信・青島縮次郎・杉木直・柳澤一貴. 2003 b. 「バス非利用者の態度・行動変容に関するバス利用モニター実験の効果分析」. 『土木学会論文集』. 737(60). pp. 67-78.
- 鎌田一雄・前原秀明・脇本浩司・白井澄夫. 2005. 「情報源のユニバーサル化について」. 『映像情報メディア学会誌』. 59(1). pp. 146-150.
- 上岡直見. 2003. 『持続可能な交通へーシナリオ・政策・運動』. 緑風出版.
- 久原勇作・山下慎一郎・木下真吾・手塚博久・市川裕介・深田聡. 2016. 「空港のユニバーサルデザイン高度化の共同実験」. 『NTT 技術ジャーナル』. pp. 9-12.
- 倉嶋祐介・近藤隆二郎・2011. 「利用頻度に着目した路線バスイメージの分析」. 『土木計画学研究・講演集』. 44(100). pp. 1-7.
- 古城誠. 2004. 「電力自由化とユニバーサル・サービス」. 八田達夫. 田中誠 (編著). 『電力自由化の経済学』. 東洋経済新聞社. pp. 211-219.
- 小林卓. 2006. 「社会教育施設等における多言語生活情報提供調査ー公民館、図書館、国際交流協会を中心にー」. 『司書教諭課程年報』. pp. 21-26.

- 澤喜司郎. 1995. 「交通弱者政策をめぐる問題」. 『山口経済学雑誌』. 43 (5) . pp. 523-549.
- 三古展弘・森川高行. 2003. 「居住地と自動車保有の選択が交通行動の自動車依存に与える影響の時系列分析」. 『土木計画学研究・講演集』. 27 (29).
- http://library.jsce.or.jp/jsce/open/00039/200306_no27/pdf/29.pdf (2019. 12. 24)
- 下村仁士. 2016. 「ユニバーサルサービス概念からの交通権思想へのアプローチ」. 『交通権』. 2016(32). pp. 55-68.
- 牲川波都季. 2018. 「グリーン・ツーリズム運営農家A夫妻の他者認識 伝え合いの意識が生まれるところ」. 『言語文化教育研究』. 16. pp. 96-114.
- 新村出(編). 2008. 『広辞苑(第六版)』. 岩波書店.
- 鈴木晶夫・竹内美香. 2008. 『心理学入門：快体心書』. 川島書店.
- 須永大介・中村俊之・北村清州・牧村和彦・小椎尾優・藤井聡. 2008. 「家庭訪問形式による モビリティ・マネジメント～福岡における取り組みからの知見と実務的課題～」. 『土木学会論文集』. 64(1). pp. 98-110.
- 高井寿文. 2004. 「日本の都市空間における日系ブラジル人の空間認知」. 『地理学評論』. 77(8). pp. 523-543.
- 高田充清. 2016. 「外国人を対象とした福祉法の必要性」. 『同志社大学日本語・日本文化研究』. 14. pp. 105-126.
- 高橋愛典. 2004. 「イギリス地域交通市場における非営利組織の役割ー社会的排除対策に関連してー」. 『商経学叢』. 50(3). pp. 225-244.
- 高橋恵介. 2014. 「多文化共生社会に向けた多言語情報提供の役割 多言語コールセンター担当者として見えてきたこと」. 宮島喬ら(編). 『なぜ今、移民問題か』. 別冊環 20. 藤原書店. pp. 238-239.
- 高橋万由美・秋山哲男・藤井直人・澤田大輔. 2002. 「イギリスのコミュニティ・トランスポート」. 『総合都市研究』. 79. pp. 43-53.
- 高山和孝. 2017. 「日本における多文化共生をめぐる視座-外国人受け入れをめぐる経験と課題-」. 『国際教育』. 23. pp. 113-119.
- 竹内健蔵. 2012. 「『交通基本法の意義と課題』特集にあたって」. 『国際交通安全学会誌』. 37(1). pp. 4-5.
- 武田丈. 2004. 「コミュニティ・エンパワーメントのための参加型リサーチの可能性：滞日外国人コミュニティの抱える問題とその支援方法」. 『関西学院大学社会学部紀要』. 96. pp. 223-234.
- 竹之内禎. 2013a. 「『情報サービス論』巻頭言」. 『情報サービス論 ベーシック司書講座・図書館の基礎と展望 4』. 学文社. p. 3.
- 竹之内禎. 2013b. 「情報を『伝える』ということ」. 『情報サービス論 ベーシック司書講座・図書館の基礎と展望 4』. 学文社. pp. 6-7.
- 谷口綾子・藤井聡. 2008. 「豪州におけるモビリティ・マネジメント：パースとアデレードにおける取り組みとその比較」. 『土木計画学研究・論文集』. 25(4). pp. 843-852.

- 塚井誠人・力石真・張峻屹・藤原章正. 2012. 「多様性を前提とした『交通権』概念の成立可能性に関する考察. 『土木計画学研究講演集』. 45. pp. 1-9.
- 寺尾智史. 2009. 「地方都市における多言語表示・美嚢加茂市における南米出身者向け表示事例として」. 『神戸大学留学生センター紀要』. 15. pp. 25-49.
- 寺田一薫. 2013. 「地域交通政策とバスサービスの確保」. 『通信と交通のユニバーサルサービス』. 勁草書房. pp. 73-171.
- ドラッカー, P. F., ジョセフ, A. マチャレロ (編). 上田惇生 (訳). 2012. 『経営の真髄 知識社会のマネジメント(下)』. ダイヤモンド社.
- 中川大. 2006. 「自治体が主体となったバス事業者の成果と課題に関する研究」. 『土木計画学研究・講演集』. 33 (242) .
http://library.isce.or.jp/isce/open/00039/200606_no33/pdf/242.pdf (2019. 12. 24)
- 中村文彦. 2003. 「都市の公共輸送計画」. 新谷洋二(編著). 『都市交通計画 第2版』. 技法堂出版. pp. 119-152.
- 中山和久. 1986. 「憲法と交通権」. 『交通権』. 4. pp. 27-31.
- 新谷洋二. 2003. 「都市交通計画の考え方」. 新谷洋二(編). 『都市交通計画 第2版』. 技法堂出版. pp. 111-118.
- 西村和記・土井勉・喜多秀行. 2014. 「社会全体の支出抑制効果から見る公共交通が生み出す価値：クロスセクターベネフィットの視点から」. 『土木学会論文集』. 70(5). pp. 809-818.
- 原田勝正. 1988. 「交通権憲章をめざして」. 『交通権』. 1988 (7) . pp. 2-4.
- 樋口直人. 2014. 「日本型多文化共生を超えて」. 宮島喬ら(編). 『なぜ今、移民問題か』. 別冊環 20. 藤原書店. pp. 240-247.
- 日比野正己. 1985. 「『交通権を考える会』をおもしろくする方法」. 『交通権』. 1985(1). pp. 26-29.
- 日比野正己. 2016. 「事実と解釈」. 『交通権』. 2016(33). pp. 2-4.
- 平沢隆之・平井節生・畠中秀人・中谷光夫・松本章宏・三好孝明. 2007. 「来訪者向けバス案内の改善に関する考察」. 『第6回 ITS シンポジウム 2007』. pp. 309-314.
- 藤井聡. 2010. 「公共交通の利用促進～モビリティ・マネジメントの活用～」. 『国際文化研修』. 66. pp. 12-17.
- 藤井聡・中野雅也・北村隆一・杉山守久. 1999. 「自動車通勤ドライバーの公共交通機関の思いこみ認知とその改善についての実証研究」. 『土木学会年次学術講演会公演概要集』. 4. pp. 636-637.
- 藤本宣・谷口綾子・谷口守・藤井聡. 2016. 「モビリティ・マネジメントにおける動機付け効果の計測に関する研究」. 『土木学会論文集』. 72(5). pp. 1321-1330.
- 堀内重人. 2012. 『地域で守ろう！鉄道・バス』. 学芸出版社.
- 本田弘之. 2016. 「『生活者としての外国人』支援のための公共サイン(看板・掲示物)調査研究科学」. 『科学研究費助成事業 研究成果報告書』.
<https://kaken.nii.ac.jp/ja/file/KAKENHI-PROJECT-25370587/25370587seika.pdf>

(2019. 12. 24)

- 松尾慎・菊池哲佳・Morris,J.F.・松崎丈・打浪(古賀)文子・あべやすし・岩田一成・布尾勝一郎・高嶋由布子・岡典 栄・手島利恵・森本郁代. 2013. 「社会参加のための情報保障と『わかりやすい日本語』－外国人・ろう者・難聴者・知的障害者への情報保障の個別課題と共通性－」. 『社会言語科学』. 6(1). pp. 22-38.
- 村田恒. 2017. 「外国人のための生活情報プラットフォームの共同開発」. 『日本デザイン学会第 64 回春季研究発表大会』. pp. 84-85.
- 森稔樹. 2017. 「交通政策基本法の制定過程と『交通権』～交通法研究序説～」. 『大東文化大学法政学』. pp. 315-343.
- ヤコブソン, ロマン・桑野隆・朝妻恵里子(編訳). 2015. 『ヤコブソン・セレクション』. 平凡社.
- 谷島賢・大江展之・船戸諒子・坂本邦宏・久保田尚. 2011. 「路線バス事業における PDCA サイクルの実践的研究」. 『土木学会論文集』 167(5). pp. 987-999.
- 谷島賢大江展之・坂本邦宏・久保田尚. 2012. 「PDCA サイクルの複数回実施による路線バス事業の運行改善に関する研究」. 『土木学会論文集』. 68(5). pp. 943-949.
- 山越伸浩. 2011. 「交通基本法案 ～地域公共の確保・維持・改善に向けて～」. 『立法と調査』. 36. pp. 36-51.
- 山田稔・吉川慎太郎. 2003. 「自動車依存都市における TFP による交通手段選択の変容の可能性に関する研究」. 『土木計画学研究・講演集』. 27 (139) .
http://library.jsce.or.jp/jsce/open/00039/200306_no27/pdf/139.pdf (2019. 12. 24)
- 山脇啓造・柏崎千佳子・近藤敦. 2002. 「社会統合政策の構築に向けて」. 『明治大学社会科学研究所ディスカッション・ペーパー・シリーズ』. J-2002-1. pp. 1-10.
- 山脇啓造. 2006. 「多文化共生社会に向けて」. 『自治フォーラム』. 2006. 6. pp. 10-15.
- ゆたかはじめ. 2013. 「公共交通と公平」. 『交通権』. 2013(30). pp. 2-4.
- 横溝克己・小松原明哲. 2015. 『エンジニアのための人間工学－改定第 5 版－』. 日本出版サービス.

【英語文献】

- Church, A., M.Frost, and K.Sullivan. 2000. *Transport and social exclusion in London*, Transport Policy. 7 (2000). pp. 195-205.
- Grahama, Currie, Tony Richardson, Paul Smyth, Dianne Vella-Brodrick, Julian Hine, Karen Lucas, Janet Stanley, Jenny Morris, Ray Kinnear, and John Stanley.2010. *Investigating links between transport disadvantage, social exclusion and Well - being in Melbourne-Updated results*. Research in Transportation Economics. 29(2010). pp. 287-295.
- Lucas, Karen. 2011. *Making the connections between transport disadvantage and social exclusion of low income populations in the Tshwane Region of South Africa*. Journal of Transport Geography.19 (6) .pp. 1320-1334.
- Lucas, Karen. 2012. *Transport and social exclusion : Where are we now?*, Transport Policy. 20(2012).pp.105-113.

【URL】(最終閲覧日いずれも 2019. 12. 24)

ITmedia ビジネス ONLINE 杉山淳一の時事日想「交通権ってなに？」(2013. 11. 29 付)

<https://www.itmedia.co.jp/makoto/articles/1311/29/news012.html>

阿寒バス株式会社

<http://www.akanbus.co.jp/>

e-Stat (政府統計の総合窓口) 在留外国人統計 (2018 年 12 月)

<https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&toukei=00250012&tstat=000001018034&cycle=1&year=20180&month=24101212&tclass1=000001060399>

FNN PRIME ONLINE

https://www.fnn.jp/posts/00047934HDK/201908291130_FNNipeditorsroom_HDK

遠州鉄道株式会社

<http://www.entetsu.co.jp/>

カナルハママツ

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/hamaj/>

株式会社じょうてつバス

<http://www.jotetsu.co.jp/bus/>

観光庁 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

http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000102.html

観光庁 公共交通機関における外国語等による情報提供措置ガイドライン

<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/koukyou.html>

観光庁 訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート結果 2016

<https://www.mlit.go.jp/common/001281549.pdf>

京都市公共交通ネットワーク会議 外国人利用者に向けた公共交通案内情報の共通化を目指した取組指針

<https://www.city.kyoto.lg.jp/tokei/cmsfiles/contents/0000216/216968/ver1.pdf>

京都市統計ポータル 住民基本台帳詳細データ

<https://www2.city.kyoto.lg.jp/sogo/toukei/Population/Juki/>

京都市情報館 京都市国際化推進プラン

<https://www.city.kyoto.lg.jp/sogo/page/0000164035.html>

公益社団法人日本バス協会 インバウンド振興のためのバスサービス向上アクションプラン

<http://www.bus-kyo.or.jp/cms/wp-content/uploads/2018/02/597b51e0dd25c9b50e82661cf3ebfa38.pdf>

公益社団法人日本バス協会 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

<http://www.bus-kyo.or.jp/cms/wp-content/uploads/2017/08/2acb8183b4e7509d052a6cb194571863.pdf>

公共交通マーケティング研究会

<https://trans-market.jimdofree.com/>

厚生労働省 社会的排除リスク調査チーム 社会的排除に至るプロセス

<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000002kvtw-att/2r9852000002kw5m.pdf>

交通権学会 交通権憲章

<http://www.kotsuken.jp/charter/preamble.html>

交通政策基本法

http://www.japaneselawtranslation.go.jp/law/detail_main?vm=01&id=2541

国土交通委員会の会議録議事情報一覧 第185回国土交通委員会第5号、第6号

http://www.shugiin.go.jp/internet/itdb_kaigiroku.nsf/html/kaigiroku/0099_1.htm#185

国土交通省 オムニバスタウンについて

http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000031.html

国土交通省 観光活性化標識ガイドライン

<http://www.mlit.go.jp/common/000059348.pdf>

国土交通省 公共交通機関における外国語等による情報提供促進設置ガイドライン

<http://www.mlit.go.jp/common/000059338.pdf>

国土交通省 交通基本法案要綱

<http://www.mlit.go.jp/common/000136845.pdf>

国土交通省 交通政策基本法について

http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport_policy/sosei_transport_policy_tk1_000010.html

国土交通省 資料1-3-3 パブリックコメントで寄せられた意見について

<http://www.mlit.go.jp/common/000128760.pdf>

国土交通省 資料1-7-5「移動権（交通権）」に関する訴訟の例

http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei_transport_tk_000019.html

国土交通省 地域公共交通の現状と課題

http://www.tb.mlit.go.jp/hokushin/hrt54/com_policy/pdf/H28startup-koutuukikaku.pdf

国土交通省 バス・タクシー事業者における外国人旅行者向けの情報提供マニュアル

<http://www.mlit.go.jp/common/001221901.pdf>

国土交通特集「交通ルネッサンスはじまる」

http://www.mlit.go.jp/kohoshi/2010_06-07/A3.pdf

SOUND UD

<https://soundud.org/members/>

堺市 HP 堺市国際化推進プラン（改訂版）

<https://www.city.sakai.lg.jp/shisei/gyosei/shishin/kokusai/purankaitei.html>

堺市 住民基本台帳（外国人住民を含む）による世帯数・人口 2019年9月末現在

<https://www.city.sakai.lg.jp/shisei/tokei/jyukijinkou.html>

堺市 バスの乗り方ガイド

https://www.city.sakai.lg.jp/shisei/toshi/kokyokotsu/bus_rivo/busmap.html

静岡県 平成28年度多文化共生に関する基礎調査（外国人調査）

<http://www.pref.shizuoka.jp/kenmin/km-160/toukei.html>

静岡市 静岡市オムニバスタウン計画

https://www.city.shizuoka.lg.jp/000_004651.html

静岡市 静岡市多文化共生推進計画

<https://www.city.shizuoka.lg.jp/000690948.pdf>

静岡市 月別人口データ 2019年9月30日現在

https://www.city.shizuoka.lg.jp/000_001588_00001.html#h2_1

静岡鉄道株式会社

<https://www.shizutetsu.co.jp/>

市内バス 路線事業者との協力による市域全体のバス路線網構築

http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/pdf/052_hamamatsu.pdf

生活者としての外国人に関する総合的対応策

<https://www.cas.go.jp/seisaku/gaikokujin/honbun2.pdf>

全国ユニバーサルサービス連絡協議会

<http://universalservice.jp/>

総務省 多文化共生推進プラン

https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/chiho/02gyosei05_03000060.html

多文化共生の推進に関する研究会 報告書

http://www.soumu.go.jp/main_content/000608108.pdf

東京都オリンピック・パラリンピック準備局 多言語対応・ICT 化推進フォーラム in 多摩 ～2020 年
東京オリンピック・パラリンピックに向けて～

<https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/references/160705forum.html>

豊田市 外国人統計 2019 年 5 月 1 日現在

<https://www.city.toyota.aichi.jp/shisei/tokei/sonohoka/1004767.html>

豊田市 第 2 次豊田市国際化推進計画

https://www.city.toyota.aichi.jp/res/projects/default_project/page/001/021/976/02keikaku_honpen.pdf

豊田市 豊田市人口詳細データ 2019 年 10 月 1 日現在

<https://www.city.toyota.aichi.jp/shisei/tokei/1004630/1033921.html>

内閣府 公共交通に関する世論調査 2017 年

<http://survey.gov-online.go.jp/h28/h28-kotsu/index.html>

内閣府 人権擁護に関する世論調査 2007 年

<https://survey.gov-online.go.jp/h19/h19-jinken/index.html>

名古屋市 第 2 次多文化共生推進プラン

<http://www.city.nagoya.jp/kankobunkakoryu/cmsfiles/contents/0000092/92013/zennbunn.pdf>

名古屋市 名古屋市の世帯数と人口 2019 年 10 月 1 日現在

<http://www.city.nagoya.jp/shisei/category/67-5-5-0-0-0-0-0-0.html>

日本政府観光局 (JNTO) 訪日外客統計

https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data_info_listing/pdf/190619_monthly.pdf

日本ユニバーサルマナー協会

<http://universal-manners.or.jp/>

乗りものニュース

<https://trafficnews.jp/post/89360>

浜松市 概要

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/shise/gaiyo/gaiyo/index.html>

浜松市 住民基本台帳による人口と世帯数 2019 年 10 月 1 日現在

https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/gyousei/library/1_jinkou-setai/005_kubetsu.html

浜松市 第 2 章 目指す将来の交通の姿 (交通ビジョンの設定)

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/kotsu/traffic/kotsukeikaku/mokuji/2-2.html>

浜松市 浜松市ユニバーサルデザイン条例

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/ud/universal/jourei/honbun.html>

浜松市 浜松市総合交通計画 参考資料-2

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/kotsu/traffic/kotsukeikaku/mokuji/sankoshiryo2.html>

- 浜松市 平成 29 年度第 1 回浜松市広聴モニターアンケート調査
<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/koho2/moni/top.html>
- 浜松市 平成 30 年度第 5 回浜松市広聴モニターアンケート調査
<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/koho2/moni/30-5/top.html>
- 浜松商工会議所 浜松市中心市街地活性化協議会 中心市街地のインバウンドに関する調査報告書
<https://www.hamamatsu-cci.or.jp/news/file/04e1cc4a118b507a3f0ca4a670806ba4.pdf>
- 弘前大学文学部社会言語学研究室
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ1a.htm>
- 法務省 新たな外国人材の受入れ及び共生社会実現に向けた取組
http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri01_00127.html
- 法務省 外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策
http://www.moj.go.jp/hisho/seisakuhyouka/hisho04_00066.html
- 法務省 平成 30 年末現在における在留外国人数について
http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00081.html
- やさしい日本語の有効性検証のための『本実験解説書』
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/kaisetsusyohtml/kai-mokuji.html>
- YAMAHA ニュースリリース
https://archive.yamaha.com/ja/news_release/2015/15071301.html

【海外 URL】

- Campaign for Better Transport, *Transport, accessibility and social exclusion*.
<https://bettertransport.org.uk/sites/default/files/research-files/Transport-and-social-exclusion-summary.pdf>
- Social Exclusion Unit.2003, *Making the Connections : Final Report on Transport and Social Exclusion Summary*.
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@emp_policy/@invest/documents/publication/wcms_asist_8210.pdf

【参考文献】

- 加藤晃・竹内伝史.1979.『新版・都市交通と都市計画』.技術書院.
- 河原俊昭・山本忠行(編).2004.『多言語社会がやってきたー世界の言語政策 Q&Aー』.くろしお出版.
- 河原俊昭.2004.『自治体の言語サービス』.春風社.
- 河原俊昭・野山広.2007.『外国人住民への言語サービス 地域社会・自治体は多言語社会をどう迎えるか』.明石書店.
- 交通権学会.2011.『交通基本法を考える』.かもがわ出版.
- 庄司博史・P.バックハウス・F.クルマス(編).2009.『日本の言語景観』.株式会社三元社.
- 西田ひろ子.2003.『日本企業で働く日系ブラジル人と日本人の間の異文化コミュニケーション摩擦』.創元社.
- 平高史也・木村護郎クリストフ.2017.『多言語主義社会に向けて』.くろしお出版.
- 松野由希.2018.『利用者視点の交通政策 人口減少・低成長下時代をいかに生きるか』.勁草書房.
- 湯川利和.1973.『マイカー亡国論』.三一書房.

【図表】

表 1

交通権学会 交通権憲章

| 交通権憲章 (1998) |
|---|
| <p>【前文】 交通権学会は、交通を権利として探究する学際的・実践的な学会であり、1986年に誕生した。交通権の思想は、重度障害者らの「私も外へ出たい」という移動・交通保障、私的モータリゼーション政策への批判といった1970年代の先駆的研究と運動の成果を継承しながら、とりわけ1980年代の「国鉄の分割・民営化問題」への理論的探究から生まれた。交通権学会の発足以来、わが国初の交通権訴訟である「和歌山線格差運賃返還請求事件訴訟」をはじめ、国民の交通権をめぐる種々の課題に取り組むとともに、「21世紀の交通像」を視野にいたした「交通権憲章」草案を検討してきた。</p> <p>交通権とは「国民の交通する権利」であり、日本国憲法の第22条（居住・移転および職業選択の自由）、第25条（生存権）、第13条（幸福追求権）など関連する人権を集合した新しい人権である。すなわち、現代社会における交通は、通勤・財貨輸送などの生活交通はもちろん、物流・情報など生産関連交通、旅行などの文化的交通、さらに災害救助の交通など広範にわたるため、国民が安心して豊かな生活と人生を享受するためには交通権の保障と行使がかかせない。もちろん交通権の行使には、交通事故や交通公害など他者の権利の侵害を含まないし、長距離通勤などの苦役的移動からの解放も含まれる。</p> <p>新しい人権である交通権は、政府・自治体・交通事業者などによって積極的に保障され充実される。すでにフランスでは社会権の一つとして初めて交通権を明記した「国内交通基本法」（1982年）が制定され、アメリカでは交通上の差別を禁止した「障害をもつアメリカ人法（ADA）」（1990年）が制定されている。わが国でも「福祉のまちづくり条例」の制定などによって交通面のバリア・フリーが少しずつ保障されつつある。</p> <p>人類5000年の歴史は、自然や社会的障壁と闘いながら、自分の意思による歩行と移動から始まり、交通手段の開発と利用、さらには交通自体を楽しむ国内外の旅行といった限りない生活圏拡大の歩みでもあり、日本国憲法でいう「人類の多年にわたる自由獲得の努力の成果」といえよう。いまや21世紀を目前にして、世界的には地球環境問題、わが国ではさらに少子・高齢化社会の急速な到来によって、交通権にもとづく新しい交通像とその実現が求められている。交通権は人間の夢と喜びを可能とする。</p> <p>ここに、交通権学会の英知である「交通権憲章」草案を提案する。</p> |
| <p>【第1条】 平等性の原則 人は、だれでも平等に交通権を有し、交通権を保障される。</p> |
| <p>【第2条】 安全性の確保 人は、交通事故や交通公害から保護されて安全・安心に歩行・交通することができ、災害時には緊急・安全に避難し救助される。</p> |
| <p>【第3条】 利便性の確保 人は、連続性と経済性に優れた交通サービスを快適・低廉・便利に利用することができる。</p> |

| |
|---|
| <p>【第4条】 文化性の確保 人は、散策・サイクリング・旅行などを楽しみ、交通によって得られる芸術鑑賞・文化活動・スポーツなど豊かな機会を享受できる。</p> |
| <p>【第5条】 環境保全の尊重 国民は、資源を浪費せずに地球環境と共生できる交通システムを積極的に創造する。</p> |
| <p>【第6条】 整合性の尊重 国民は、陸・海・空で調和がとれ、しかも住宅・産業施設・公共施設・都市・国土計画と整合性のある公共交通中心の交通システムを積極的に創造する。</p> |
| <p>【第7条】 国際性の尊重 国民は、日本の歴史と風土に根ざした交通システムの創造と交通権の行使によって、世界の平和と福祉と繁栄に積極的に貢献する。</p> |
| <p>【第8条】 行政の責務 政府・地方自治体は、交通に関する情報提供と政策決定への国民の参画をつうじて、利害調整に配慮しながら国民の交通権を最大限に発展させる責務を負う。</p> |
| <p>【第9条】 交通事業者の責務 交通およびそれに関連する事業者とその従事者は、安全・快適な労働環境を実現し、その業務をつうじて国民の交通権を最大限に保障し発展させる責務を負う。</p> |
| <p>【第10条】 国民の責務 国民は、交通権を享受するために国民の交通権を最大限に実現し、擁護・発展させる責務を負う。</p> |
| <p>【第11条】 交通基本法の制定 国民は、交通権憲章にもとづく「交通基本法」(仮称)の制定を国に要求し、その実現に努力する。</p> |

出典 交通権学会

表 2

交通政策基本法及び交通基本法比較表

| 交通政策基本法 (2013) | 交通基本法 (2011) |
|--|---|
| <p>【第 1 条】 【目的】 交通に関する施策について、基本理念及びその実現を図るのに基本となる事項を定め、並びに国、地方公共団体、交通関連事業者、交通施設管理者及び国民の責務等を明らかにすることにより、交通安全対策基本法と相まって、交通に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって国民生活の安定向上及び国民経済の健全な発展を図る</p> | <p>【第 1 条】 【目的】 交通に関する施策について、基本理念及びその実現を図るのに基本となる事項を定め、並びに国及び地方公共団体の責務等を明らかにすることにより、交通安全対策基本法と相まって、交通に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって国民生活の安定向上及び国民経済の健全な発展を図る</p> |
| <p>【第 2 条】 交通に関する施策の推進に当たっての基本的認識 機能が十分に発揮されることにより、国民その他の者の交通に対する基本的な需要が適切に充足されることが重要であるという基本的認識のもとに行われなければならない。</p> | <p>【第 2 条】 国民等の交通に対する基本的な需要の充足 交通機能が十分に発揮されることにより、国民等の交通に対する基本的な需要が適切に充足されなければならない。</p> |
| <p>【第 3 条】 交通機能の確保・向上 ・豊かな国民生活の実現 ・国際協力の強化 ・地域の活力の向上 ・大規模災害への対応</p> | <p>【第 3 条】 交通機能の確保・向上 ・豊かな国民生活の実現 ・国際協力の強化 ・地域の活力の向上</p> |
| <p>【第 4 条】 交通による環境負荷の低減</p> | <p>【第 4 条】 交通による環境負荷の低減</p> |
| <p>【第 5 条】 交通の適切な役割分担及び有機的かつ効率的な連携</p> | <p>【第 5 条】 交通の適切な役割分担及び有機的かつ効率的な連携</p> |
| <p>【第 6 条】 連携等による施策の推進</p> | <p>【第 6 条】 連携等による施策の推進</p> |
| <p>【第 7 条】 交通の安全の確保 国民等の生命、身体及び財産の保護を図る上で重要な役割を果たすものであることに鑑み、交通安全対策基本法その他の関係法律で定めるところによる。</p> | <p>【第 7 条】 交通の安全の確保 交通安全対策基本法その他の関係法律で定めるところによる。</p> |
| <p>【第 8 条】 国の責務</p> | <p>【第 8 条】 国の責務</p> |
| <p>【第 9 条】 地方公共団体の責務 基本理念に関する住民その他の者の理解を深め、かつ、その協力を得よう努める</p> | <p>【第 9 条】 地方公共団体の責務 基本理念に関する住民の理解を深め、かつ、その協力を得よう努める</p> |
| <p>【第 10 条】 交通関連事業者及び交通施設管理者の責務</p> | <p>【第 10 条】 交通関連事業者及び交通施設管理者の責務</p> |
| <p>【第 11 条】 国民等の役割 基本理念の理解、理念実現に向けて主体的に取り組み、施策に協力することで基本理念の実現に積極的な役割を果たす</p> | <p>【第 11 条】 国民の責務 基本理念の理解、理念実現に向けて主体的に取り組み、施策に協力すること</p> |
| <p>【第 12 条】 関係者の連携・協力</p> | <p>【第 12 条】 関係者の連携・協力</p> |
| <p>【第 13 条】 法制上の措置等</p> | <p>【第 13 条】 法制上の措置等</p> |
| <p>【第 14 条】 年次報告書</p> | <p>【第 14 条】 年次報告書</p> |
| <p>【第 15 条】 「交通政策基本計画」の閣議決定・実行</p> | <p>【第 15 条】 「交通基本計画」の閣議決定・実行</p> |

| 理念を体現する基本的施策 | 理念を体現する基本的施策 |
|--|--|
| 【第 16 条】 日常生活等に必要不可欠な交通手段確保 | 【第 16 条】 日常生活等に必要不可欠な交通手段確保 |
| 【第 17 条】 高齢者、障害者、 <u>妊産婦</u> の円滑な移動 乳幼児同伴含む | 【第 17 条】 <u>高齢者、障害者等</u> の円滑な移動 |
| 【第 18 条】 交通の利便性向上、円滑化、効率化 | 【第 18 条】 交通の利便性向上、円滑化、効率化 |
| 【第 19 条】 <u>国際競争力の強化に必要な施策</u> 国際競争力の強化を図るため、国際海上輸送網及び国際航空輸送網の形成、これらの輸送網の拠点となる港湾及び空港の整備、これらの輸送網と全国的な国内交通網とを結節する機能の強化、その他必要な施策を講ずるものとする。 | 【第 19 条】 <u>国際競争力の強化及び地域の活力の向上に必要な施策</u> 国際競争力の強化及び地域の活力の向上を図るため、国内交通網の形成、 <u>国際輸送網及び輸送に関する拠点の形成</u> その他必要な施策を講ずるものとする。 |
| 【第 20 条】 <u>地域の活力に必要な施策</u> | |
| 【第 21 条】 <u>運輸事業その他交通に関する事業の健全な発展</u> | |
| 【第 22 条】 <u>大規模災害時の機能低下の抑制及び迅速な回復の施策</u> | |
| 【第 23 条】 交通に係る環境負荷の低減 | 【第 20 条】 交通に係る環境負荷の低減 |
| 【第 24 条】 総合的な交通体験の整備等 | 【第 21 条】 総合的な交通体系の整備等 |
| 【第 25 条】 まちづくりの観点からの施策の促進 | 【第 22 条】 まちづくりの観点からの施策の促進 |
| 【第 26 条】 観光立国の実現の観点からの施策の推進 | 【第 23 条】 観光立国の実現の観点からの施策の推進 |
| 【第 27 条】 協議の促進等 | 【第 24 条】 協議の促進等 |
| 【第 28 条】 調査研究 | |
| 【第 29 条】 技術の開発及び普及 | 【第 25 条】 技術の開発及び普及 |
| 【第 30 条】 国際的な連携の確保及び国際協力の推進 | 【第 26 条】 国際的な連携の確保及び国際協力の推進 |
| 【第 31 条】 <u>国民等の立場に立った施策の実施</u> | 【第 27 条】 国民等の立場に立った施策の実施のための措置 |
| 【第 32 条】 地方公共団体の施策 | 【第 28 条】 地方公共団体の施策 |

※下線部分は両者の違いを表した。その他詳細についてはそれぞれの基本法を参照されたい。

交通政策基本法、交通基本法を参考に筆者作成

表 3 調査都市概要

| | 静岡市 | 名古屋市 | 豊田市 |
|-------------|--|--|--|
| 人口(人) | 70万 | 230万 | 42万 |
| 外国人比率 (%) | 1.5 | 3.7 | 4.4 |
| 推進プラン名称 | 静岡市多文化共生推進計画 | 第2次多文化共生推進プラン | 第2次豊田市国際化推進計画 |
| 基本目標、理念等 | <p>【基本目標】 外国人住民の自主的参加と連携・協働による多様性の強みを活かした地域づくり（ともに創る）</p> <p>生活の安定につながる生活基盤の整備・充実（ともに生きる）</p> <p>多文化共生の意識が豊かな人材の育成（ともに学ぶ）</p> <p>【基本理念】 異なる文化や価値観を認め合い、その違いを社会の豊かさとして捉え外国人と日本人の住民双方が地域社会を担う対等なパートナーとしてともに暮らせる多文化共生のまちづくり</p> | <p>【基本目標】 すべての市民が安心・安全に暮らし、多様性を活かして活躍することができる多文化共生都市の実現</p> <p>【基本理念】 魅力あふれる国際交流都市 安心して暮らせる多文化共生都市</p> | <p>【基本目標】 国内外から人々を引き付ける魅力あふれるまちの実現</p> <p>国際社会及び地域社会で活躍できる人材の育成</p> <p>誰もが暮らしやすく誇りが持てるまちの実現</p> <p>【基本理念】 魅力あふれる国際交流都市 安心して暮らせる多文化共生都市</p> |
| 主なバス会社 | 静鉄バス | 市バス 名鉄バス | 市バス 名鉄バス |
| オムニバスタウン | ○（2000年） | × | × |
| 外国人向けガイドブック | なし | なし | バスマップには英語のバスの乗り方記載（他は日本語） |

| | | | |
|----------------------------|--|--|--|
| <p>バスターミナル内/駅構内</p> | <p>【静岡駅】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスターミナルのバス停：日本語のみ <p>【新静岡駅】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・案内：4カ国語 ・日本語のバスの乗り方揭示（ふりがなが付き） ・時刻表、路線図：日本語のみ | <p>【市バスターミナル】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗り場案内、路線図ローマ字(一部英語)表記あり ・路線図にはJR、地下鉄同面に記載：ローマ字(一部英語)あり <p>【名鉄バスセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ターミナルへの案内板：ローマ字(一部英語)、中国語、韓国語、ポルトガル語 ・乗り場と時刻表がー覧 ・待合室：電光揭示板で乗り場案内 ・時刻表案内：ローマ字と日本語が交互に表示 ・セントレア行きのバス乗り場：英語、中国語、韓国語、ポルトガル語(一部) ・路線図：絵とローマ字(一部英語) ・乗り場入り口デジタル表示：日本語、英語 | <ul style="list-style-type: none"> ・地図や乗り場案内、英語でのバスの乗り場案内を随所に掲示 ・デジタル表示で2時間分の時刻表と行先案内(日本語のみ) ・名鉄電車、バス、市バスの行先、時刻表ー覧 ・乗り場への誘導：写真付き |
| <p>バス停</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・シンプルなバス停が中心 ・当バス停名のみローマ字表記あり | <ul style="list-style-type: none"> ・場所によつてさまざまな形態で、シンプルなものでも漢字、ひらがな、ローマ字の表記あり ・乗り方の説明等は日本語のみ(前乗り/後乗りなど) ・時刻表や路線図：日本語のみ ・基幹バス停も同様、デジタル表示にはローマ字がある | <ul style="list-style-type: none"> ・シンプルなバス停 ひらがな、ローマ字併記 ・料金、運行系統図記載(方向が分かりやすい) |

調査都市概要

| | 京都市 | 堺市 | 浜松市 |
|-------------|--|--|--|
| 人口(人) | 140万 | 83万 | 80万 |
| 外国人比率 (%) | 3.5 | 1.8 | 3.0 |
| 推進プラン名称 | 京都市国際化推進プラン | 堺市国際化推進プラン | 第二次多文化共生都市ビジョン |
| 基本目標、理念等 | <p>【国際化の目標】 世界がときめくまち・京都 世界とつながるまち・京都 多文化が息づくまち・京都</p> | <p>【目指す都市像】 世界から堺へ・堺から世界へ ～ヒトとモノが集う自由と自治の国際都市 をめざして～</p> | <p>【都市の将来像】 相互の理解と尊重のもと、創造と成長を続ける、ともに築く多文化共生都市</p> <p>【基本理念】 異なる文化を持つ市民がともに構築する地域 多様性を都市の活力と捉え、発展していく地域 誰もが安心・安全な暮らしを実現できる地域</p> |
| 主なバス会社 | 市バス 京都バス 京阪バス | 南海バス | 遠鉄バス |
| オムニバスタウン | × | × | ○ (1997年) |
| 外国人向けガイドブック | 他事業者、電車、地下鉄、バスが同一面に記載、英語表記あり | なし(インフォメーションセンター) | インフォメーションセンターが独自に作成 |

| | | | |
|---------------------|--|---|---|
| <p>バスターミナル内/駅構内</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・駅構内にはバス乗り場案内はない ・ICカード利用や乗り方についても英語記載 | <p>【堺東駅】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・構内図にはバス乗り場等の案内なし ・バスターミナルではバス案内、バス乗り場、行先等の表示は日本語のみ <p>【堺駅】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅を出るとバス運行系統図（バス停は漢字、駅名はひらがな） | <ul style="list-style-type: none"> ・構内にはバス案内なし、北口に4カ国語表示 ・路線図に主な施設、およその所要時間、料金の記載・時刻表、路線図は日本語のみ |
| <p>バス停</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ハイグレードバス停には接近表示システム ・ローマ字（一部英語）表示、番号での到着アナウンス（日本語） | <ul style="list-style-type: none"> ・シンブル、ハイグレードバス停 ・ハイグレードバス停にはローマ字、ひらがな表記 ・シンブルバス停は日本語のみ | <ul style="list-style-type: none"> ・シンブル、ハイグレードバス停 ・シンブルバス停には当バス停名のみローマ字表記 ・接近表示システム設置場所では、ローマ字表記のないものが多い ・ハイグレードバス停には日本語、ローマ字、ひらがな（ひらがなのない場所もあり） |

静岡市
写真 1-1

静岡駅 インフォメーションセンター近く
バスのりば位置案内 ローマ字併記(一部英語)



筆者撮影 2018.9.24

写真 1-2

静岡駅 バスターミナルバス停
運行案内図 日本語のみ



筆者撮影 2018.9.24

写真 1-3



筆者撮影 2018.9.24

写真 1-4



筆者撮影 2018.9.24

写真 1-5

新静岡駅 バスターミナル内 乗り場入り口
乗り場案内 ローマ字併記(一部英語)



筆者撮影 2018.9.24

写真 1-6

バス停
当バス停名のみローマ字併記



筆者撮影 2018.9.24

名古屋市

写真 1-7



筆者撮影 2019.2.20

写真 1-8



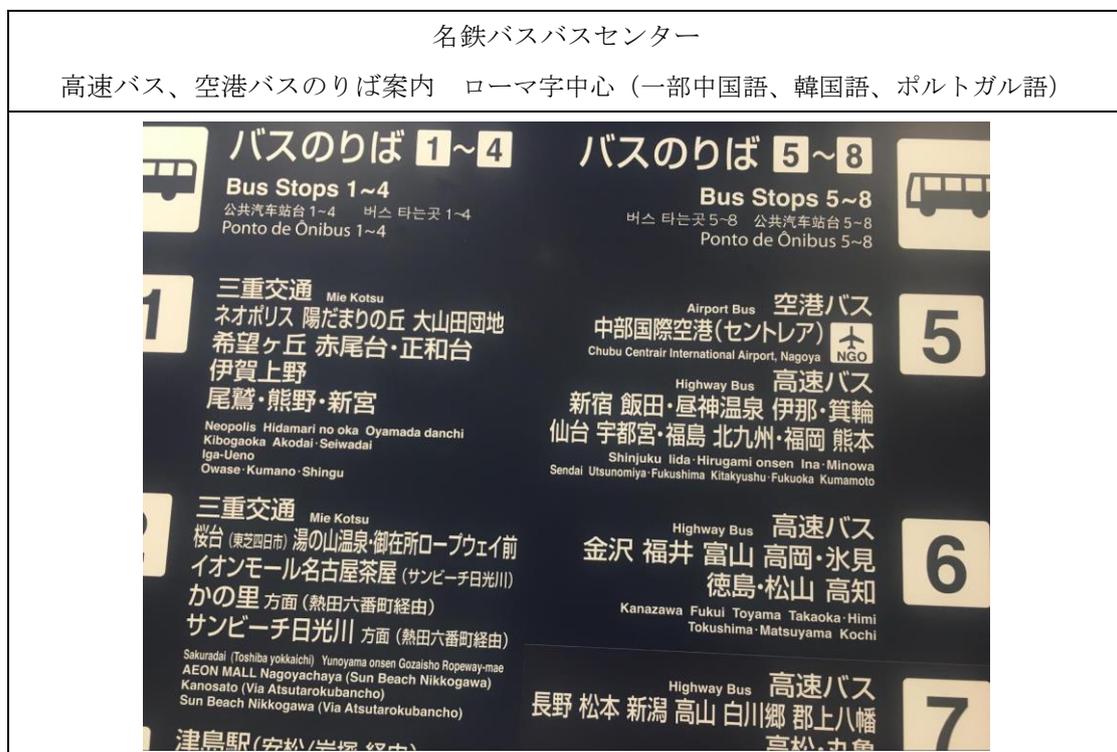
筆者撮影 2019.2.20

写真 1-11



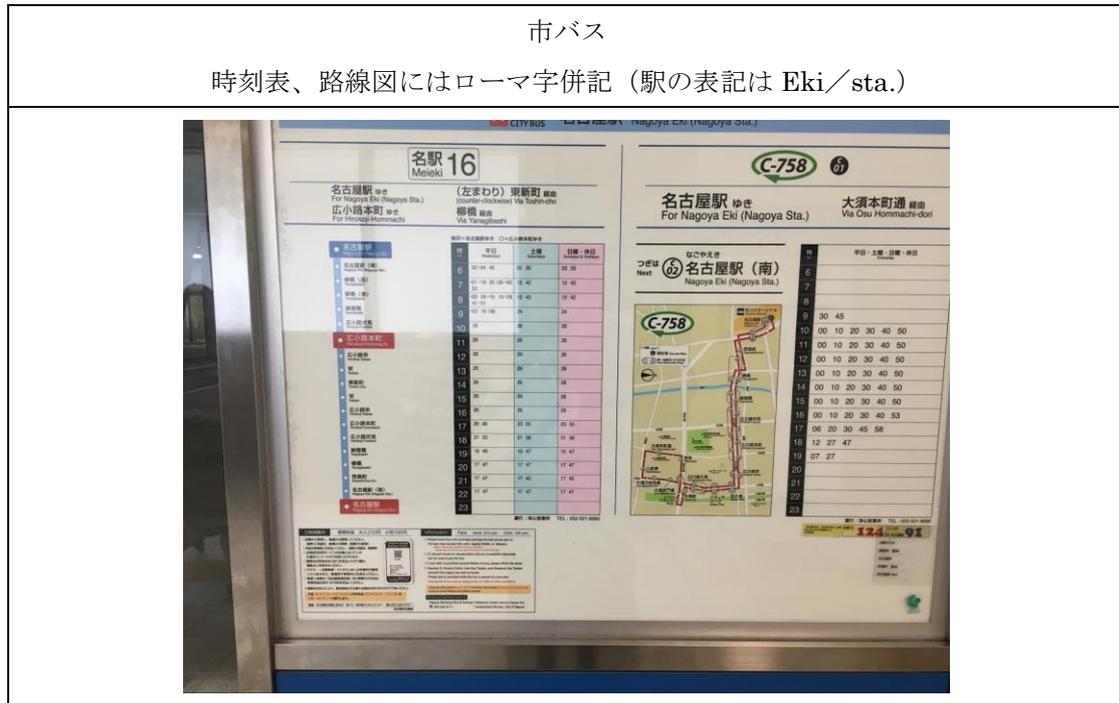
筆者撮影 2019.2.20

写真 1-12



筆者撮影 2019.2.20

写真 1-13



筆者撮影 2019.2.20

写真 1-14



筆者撮影 2019.11.26

豊田市
写真 1-15



筆者撮影 2019.4.11

写真 1-16



筆者撮影 2019.4.11

写真 1-17



筆者撮影 2019.4.11

写真 1-18



筆者撮影 2019.4.11

京都市
写真 1-19



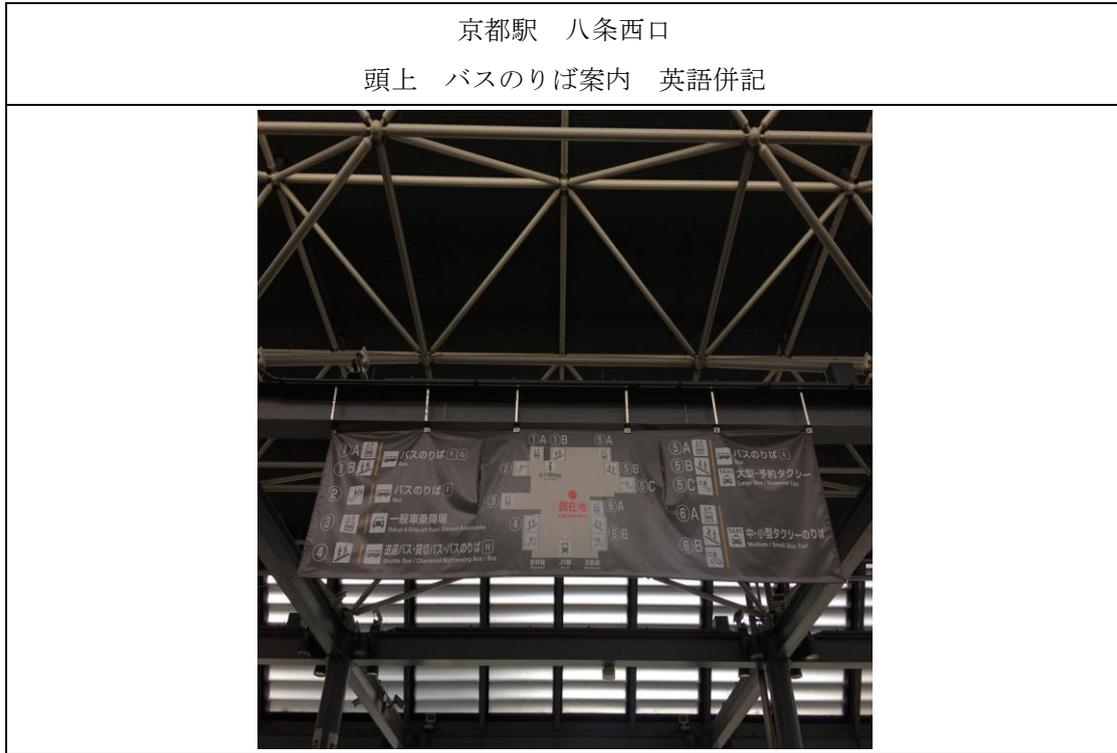
筆者撮影 2019.9.28

写真 1-20



筆者撮影 2019.9.28

写真 1-21



筆者撮影 2019.9.28

写真 1-22



筆者撮影 2019.9.28

写真 1-23

| | |
|--|--|
| <p>京都駅八条口バス停 英語、中国語、韓国語併記</p> | <p>京阪バス停 アルファベットと数字、路線図、時刻表、 I Cカード利用の案内(英語、中国語)</p> |
|  |  |

筆者撮影 2019.9.28

写真 1-24

| | |
|---|--|
| <p>市バス・京阪バス共通バス停</p> | <p>市バス 東福寺バス停 ローマ字併記 バス番号 日本語音声案内 バス接近表示 色別、バス番号別</p> |
|  |  |

筆者撮影 2019.9.28

堺市

写真 1-25



筆者撮影 2019.9.28

写真 1-26



筆者撮影 2019.9.28

写真 1-27



写真 1-28



写真 1-29

| | |
|--|---|
| <p>南海バス停 行き先、系統図、時刻表、料金案内 日本語のみ</p> | <p>南海バス停 当バス停名ローマ字併記 (地下鉄の表記は subway)</p> |
|  |  |

筆者撮影 2019.9.28

写真 1-30

| | |
|---|--|
| <p>堺駅 バス、タクシーのりば案内</p> | <p>堺駅 案内図、構内案内図</p> |
|  |  |

筆者撮影 2019.9.28

浜松市
写真 1-31



筆者撮影 2019.9.11

写真 1-32



筆者撮影 2018.8.1

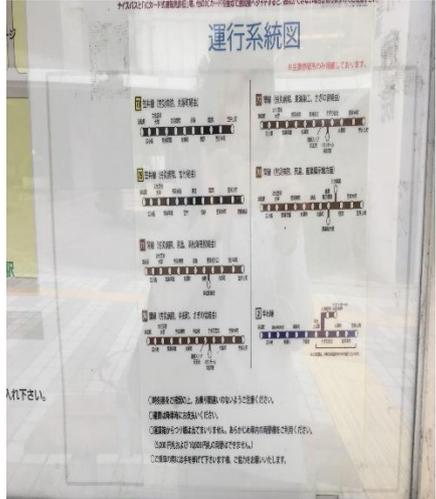
写真 1-33

| | |
|--|---|
| <p>バス停 当バス停名のみローマ字併記</p> | <p>バス停 バスロケーションシステム設置バス停 ローマ字表記なし</p> |
|  |  |

筆者撮影 2019.8.1

筆者撮影 2019.12.18

写真 1-34

| | |
|---|--|
| <p>ハイグレードバス停 当バス停名 ひらがな、ローマ字併記 次バス停名はローマ字併記</p> | <p>バス停 運行系統図(日本語のみ) 後払い、おつりは出ない、5,000円・10,000円 の両替はできない注意書き (日本語のみ)</p> |
|  |  |

筆者撮影 2019.11.7

写真 1-35



筆者撮影 2018.8.1

写真 1-36

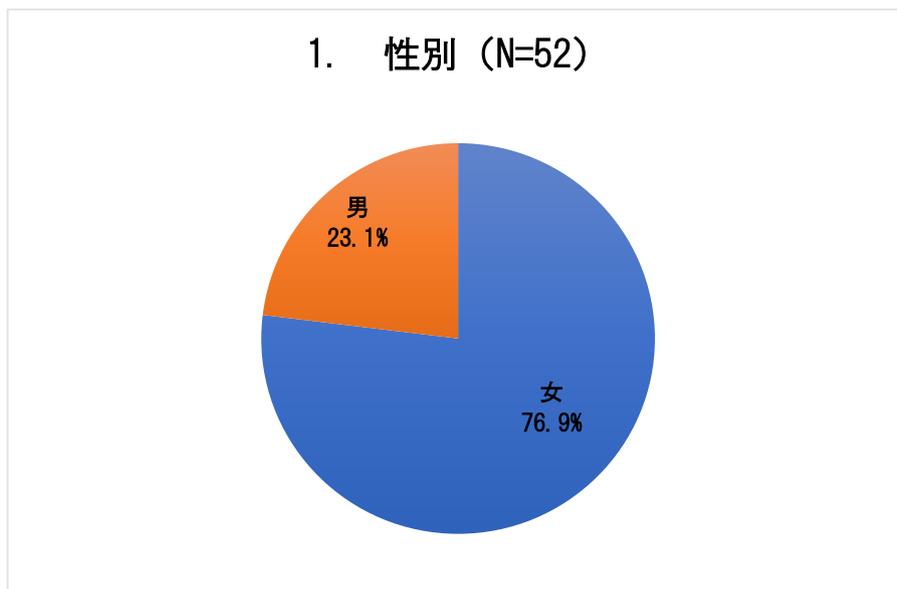


筆者撮影 2018.8.1

アンケート調査結果

図 1-1.

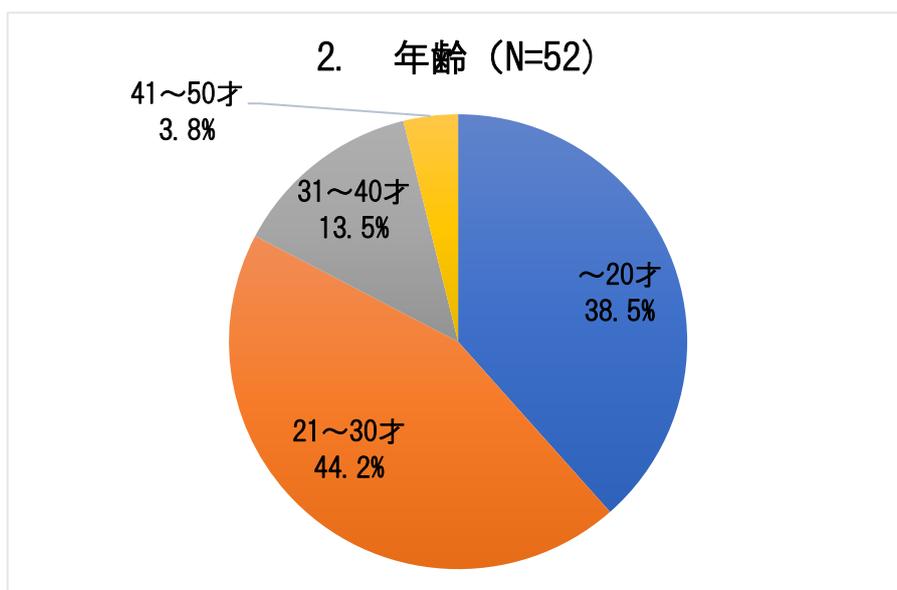
1. 性別



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-2.

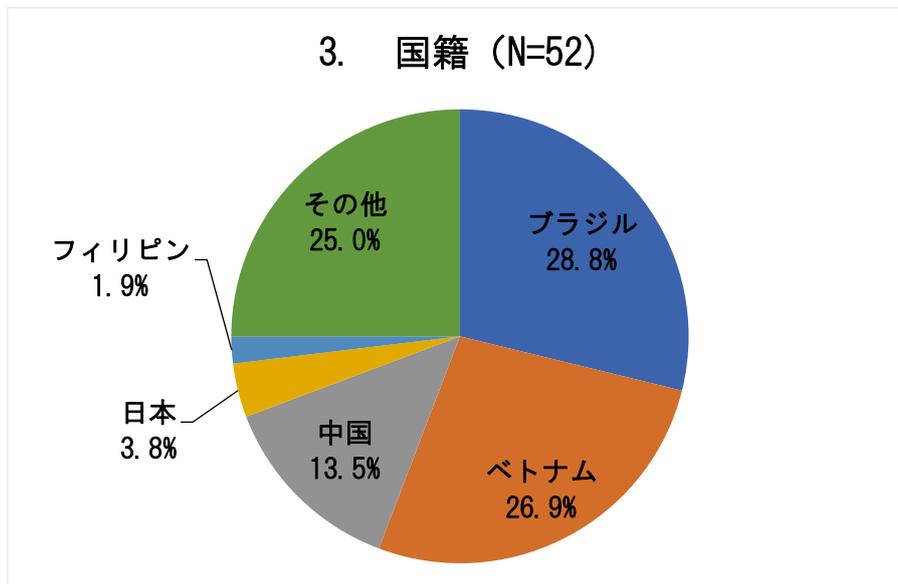
2. 年齢



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-3.

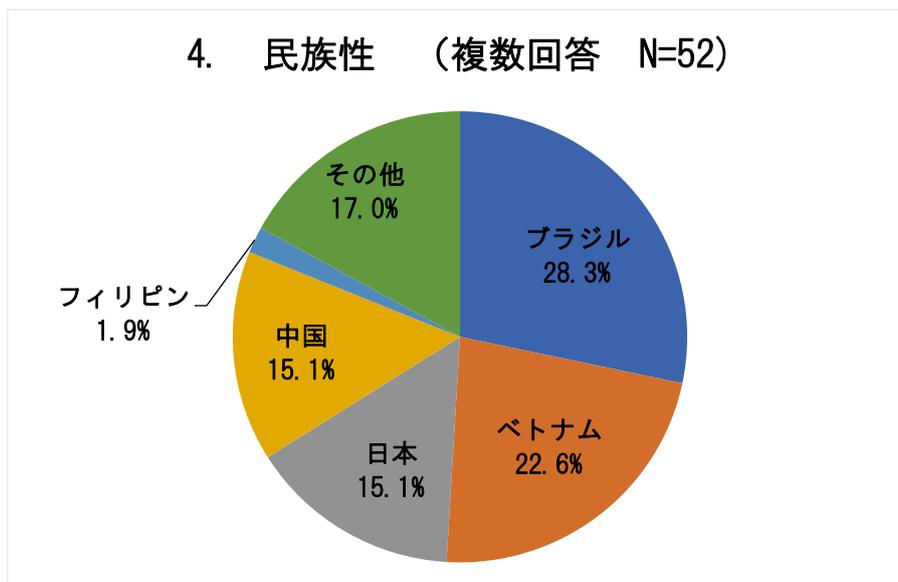
3. 国籍 (複数回答可)



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-4.

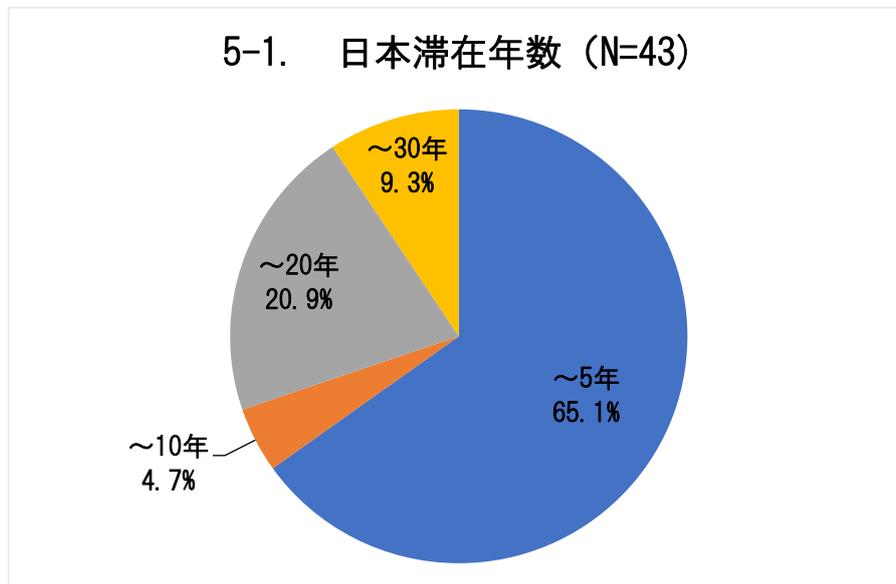
4. 民族性 (複数回答可)



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-5.

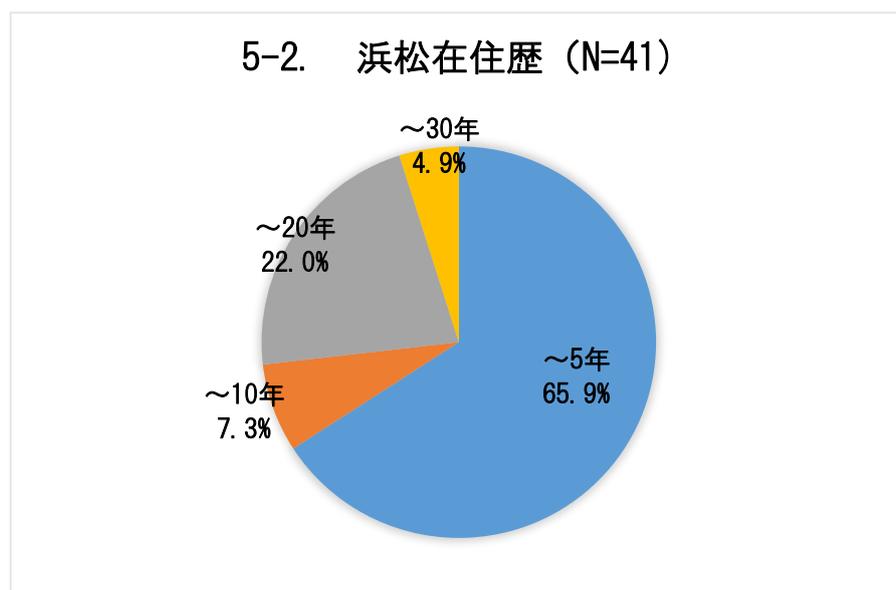
5-1. 通算(合計)日本滞在年数



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-6.

5-2. 日本滞在年数中浜松在住歴



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-7.

6. 居住地 有効回答数 45 人

| | 人数 |
|-----|----|
| 中区 | 26 |
| 東区 | 1 |
| 西区 | 0 |
| 南区 | 4 |
| 北区 | 2 |
| 天竜区 | 0 |
| 浜北区 | 1 |
| 市外 | 2 |
| 旅行者 | 9 |

出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-8.

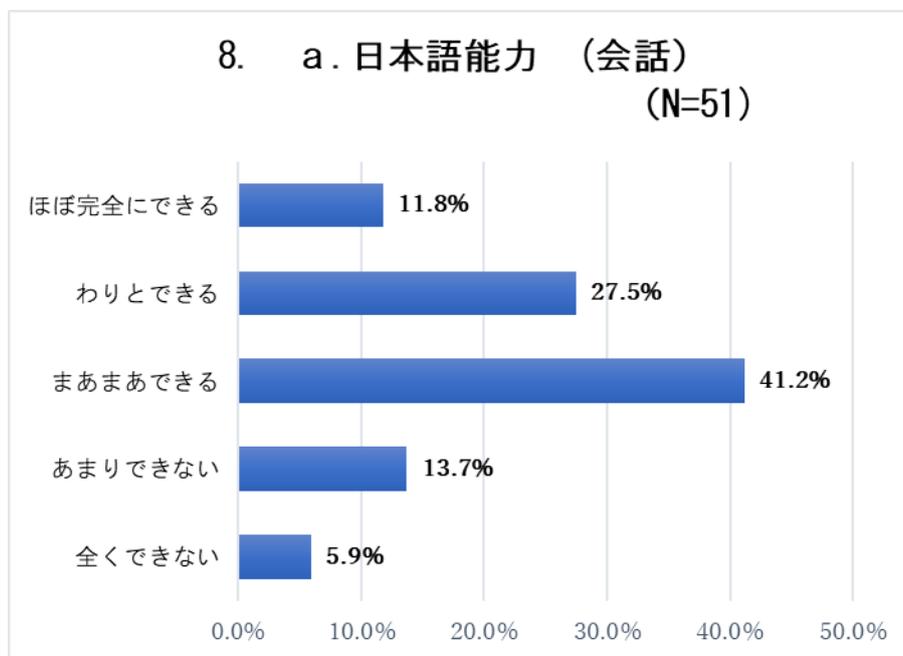
7. 勤務地
/通学地 有効回答数 30 人

| | 人数 |
|-----|----|
| 中区 | 19 |
| 東区 | 3 |
| 西区 | 1 |
| 南区 | 2 |
| 北区 | 2 |
| 天竜区 | 0 |
| 浜北区 | 2 |
| 市外 | 1 |

出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

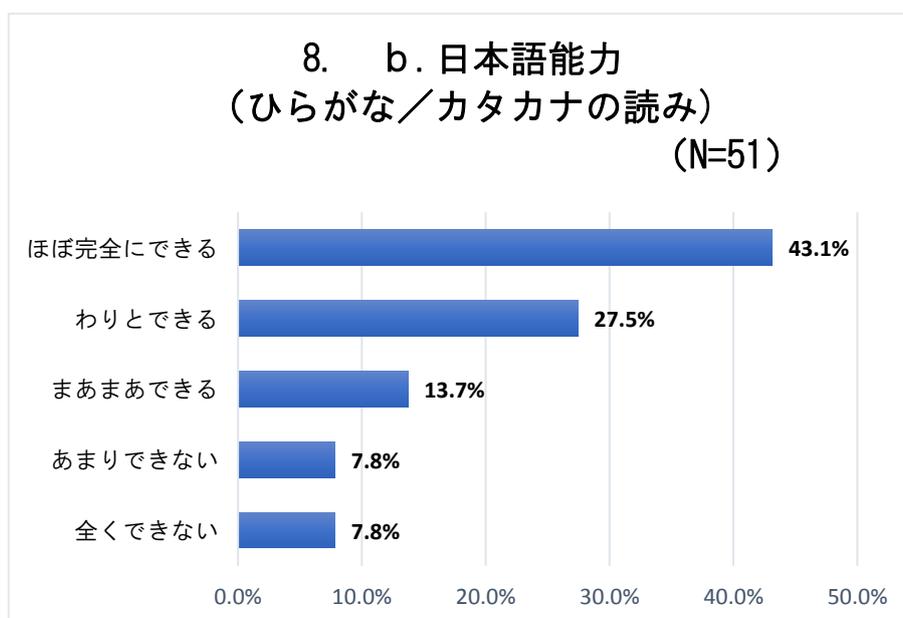
図 1-9.

8. 日本語をどの程度理解していますか。



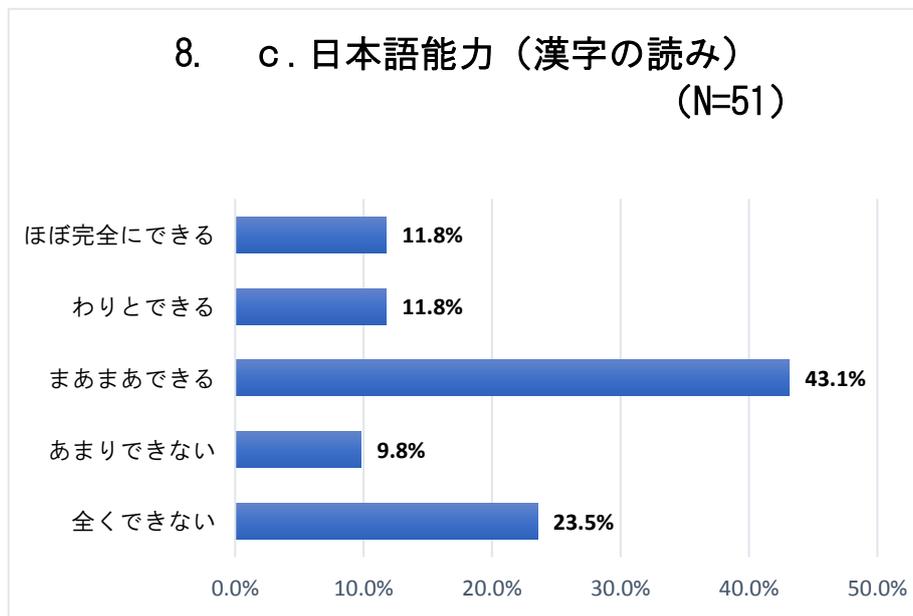
出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-10.



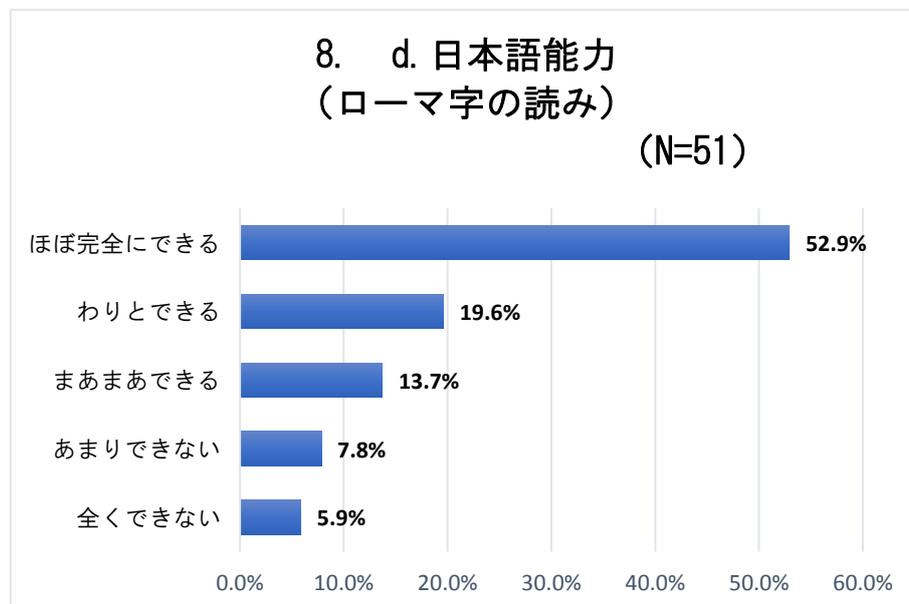
出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-11.



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-12.



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-13.

9. 英語をどの程度理解していますか。

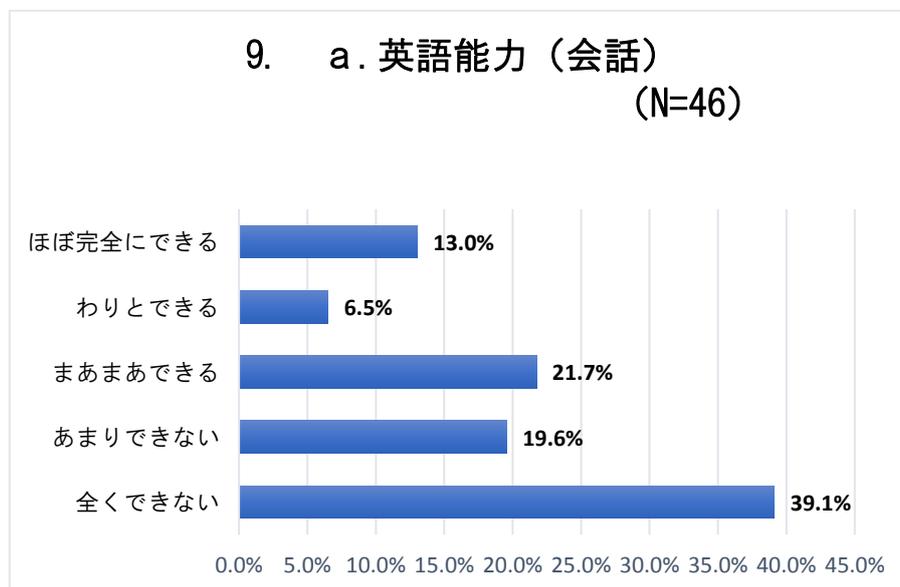


図 1-14.

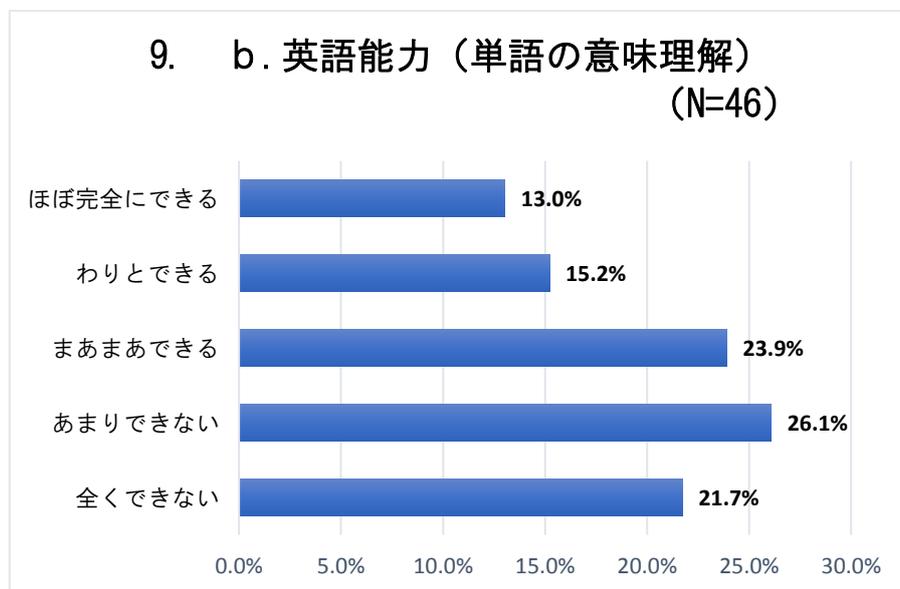
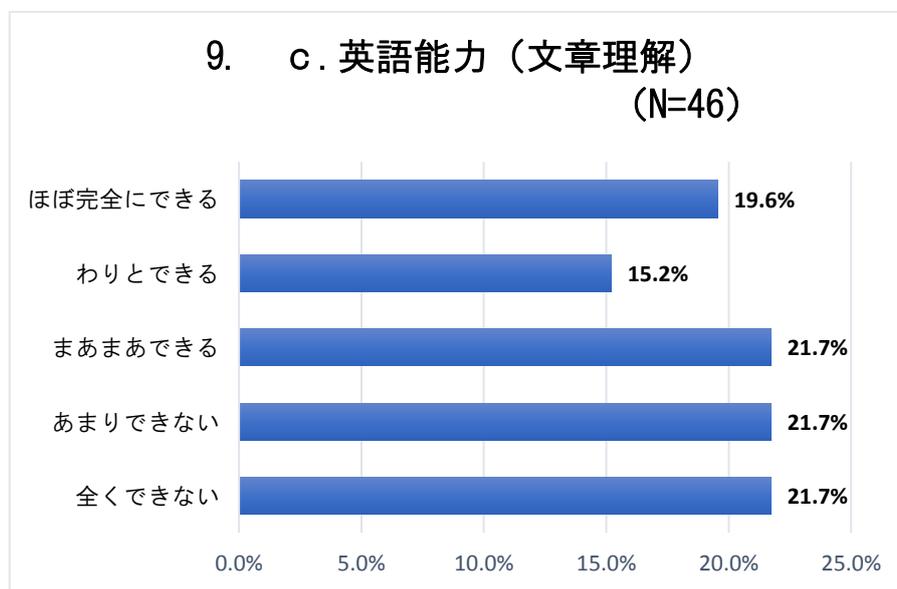


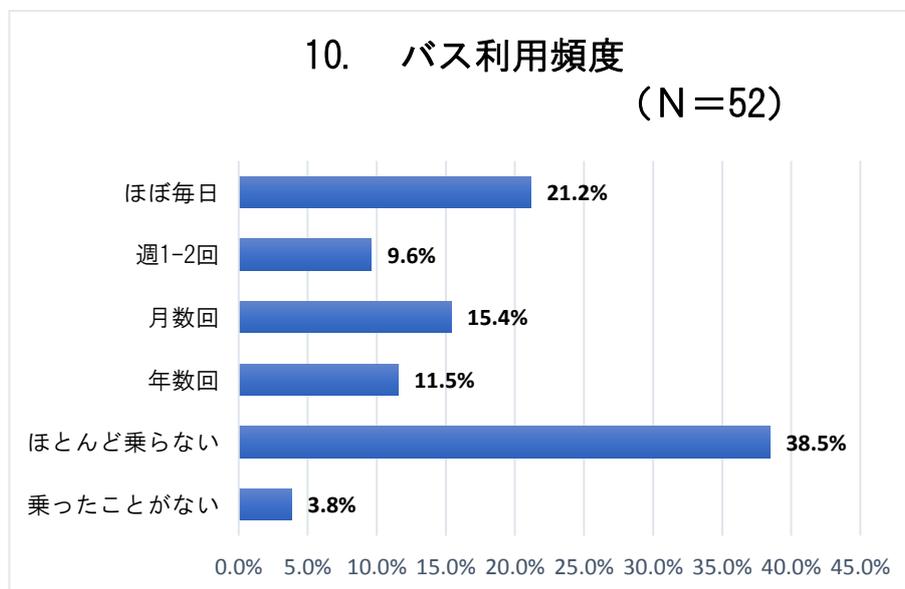
図 1-15.



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-16.

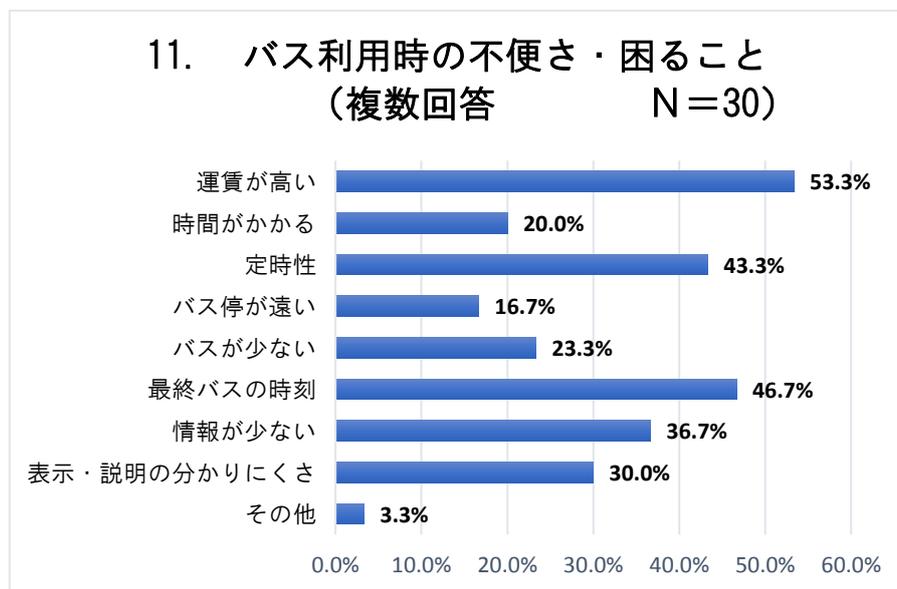
10. バスの利用頻度



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-17.

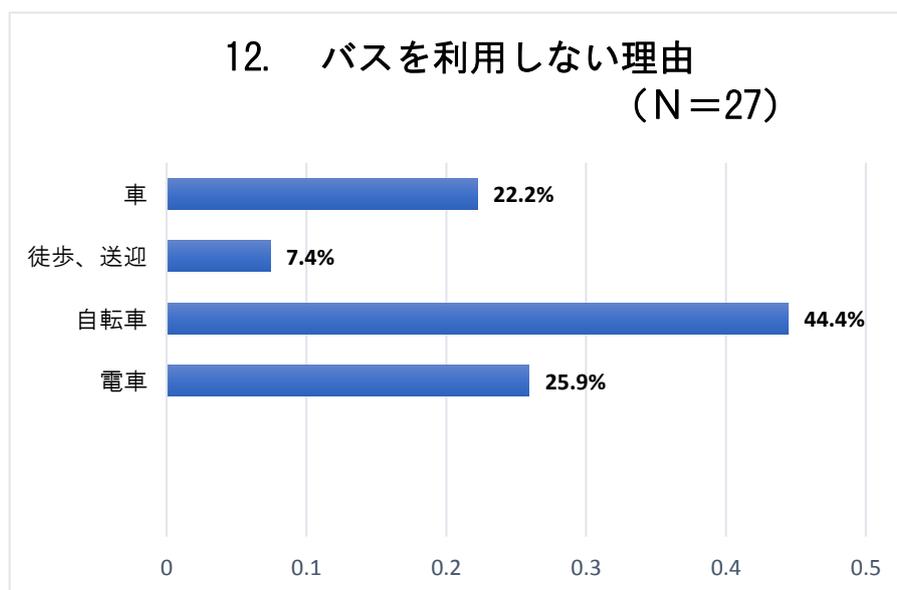
11. 設問 10 でほぼ毎日、週 1~2 回、月に数回、年に数回を選んだ方、
バスを利用する時に不便なこと、困っていること（複数回答）



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-18.

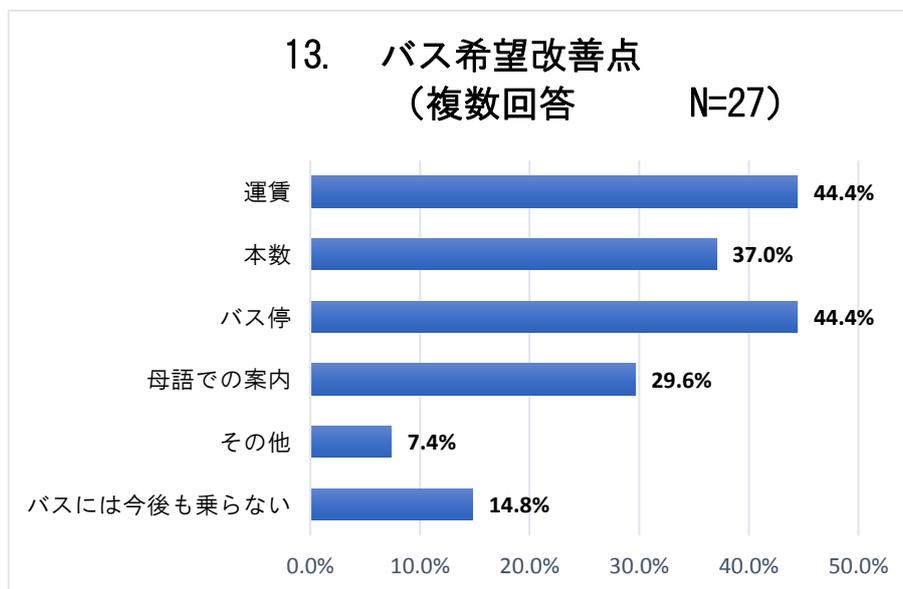
12. 設問 10 でほとんど使わない、使ったことがないと回答した方、
バスを利用しない理由（一番ちかいもの 1 つ）



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-19.

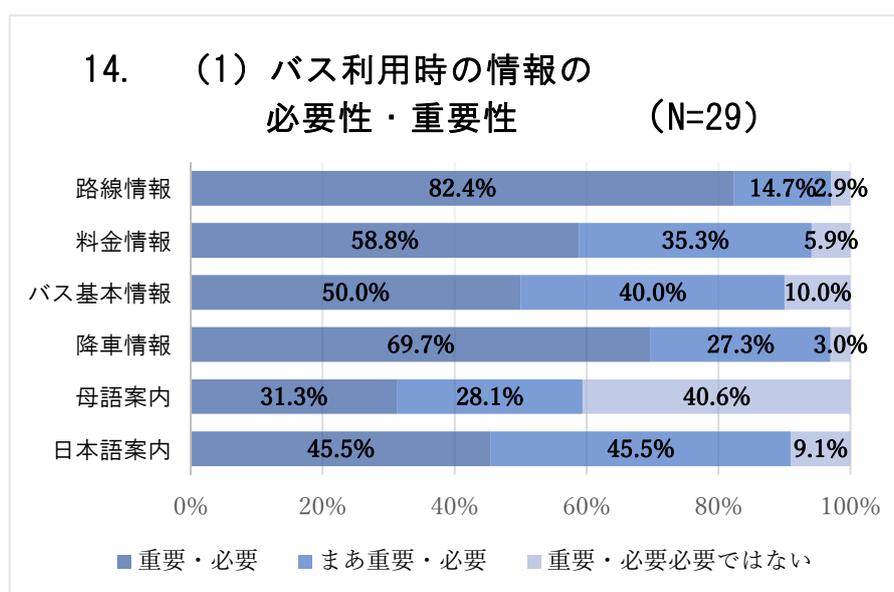
13. 設問 12 でバス以外の利用手段を選択した方、バスのどのような点が改善されればバスに乗りますか。



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-20.

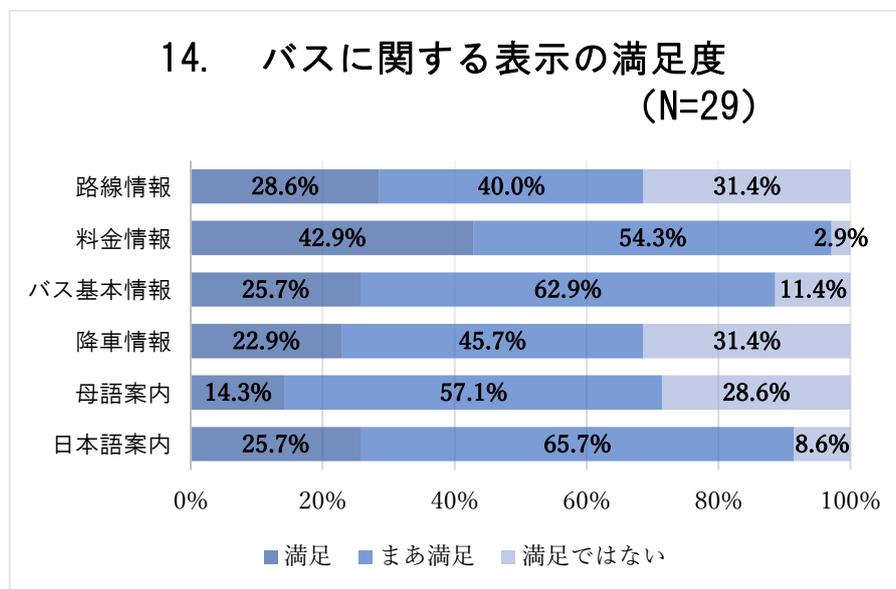
14. (1) 設問 13 でバスには今後も乗らないと回答した方以外、バスに乗るためにはどのような情報が必要ですか。



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-21.

14. (2) 設問 13 でバスには今後も乗らないと回答した方以外、バスに関して今の表示で満足ですか。



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 1-22.

15. 浜松市のバスについて感じていることを記入してください。(任意)

- ・京都のような料金体系(大人、子どものベース料金が決まっているような)になれば、よいと思う。
- ・きちんと管理されているが、常に遅れる。
- ・バスが好き、英語の表記はとても役に立つ。
- ・一度しか利用しなかったが、問題なかった。
- ・非常に先進的なシステムだが、外国人にとっては複雑すぎる。
- ・バスにはあまり乗らないのでないです。(原文まま)
- ・バスの位置とアプリの情報が全然違って信用できない。
- (バスどこ?と Google map)
- ・バスが時間通りに動くからいいと思います。(原文まま)
- ・やさしい運転手もいますが、色々聞きたかった時やな顔で答えた運転手がありました。自分は外国人ですからそうしてくれたかなあと感じました。(原文まま)
- ・間隔を縮めてほしい。例えば 15 分ごとに 1 回バスだったら良いと思う。(原文まま)
- ・いいです。(原文まま)
- ・(車いすを利用しているので) 運転手によって「予約してください」「予約しなくても大丈夫」という人がいる。統一してほしい。
- ・とてもわかりやすいです。

- ・合理的。
- ・時間どおり。
- ・一度使った時によいと思った。
- ・素晴らしい、苦情はない。

出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

注：日本語で書かれたものについては、原文のまま記載し、ポルトガル語、英語での回答については意図が変わらないように筆者が訳したものを記載した。

16. 今後本研究に関連してさらに詳しいインタビューを受けていただける場合は連絡先をご記入ください。(任意)

図 1-23.

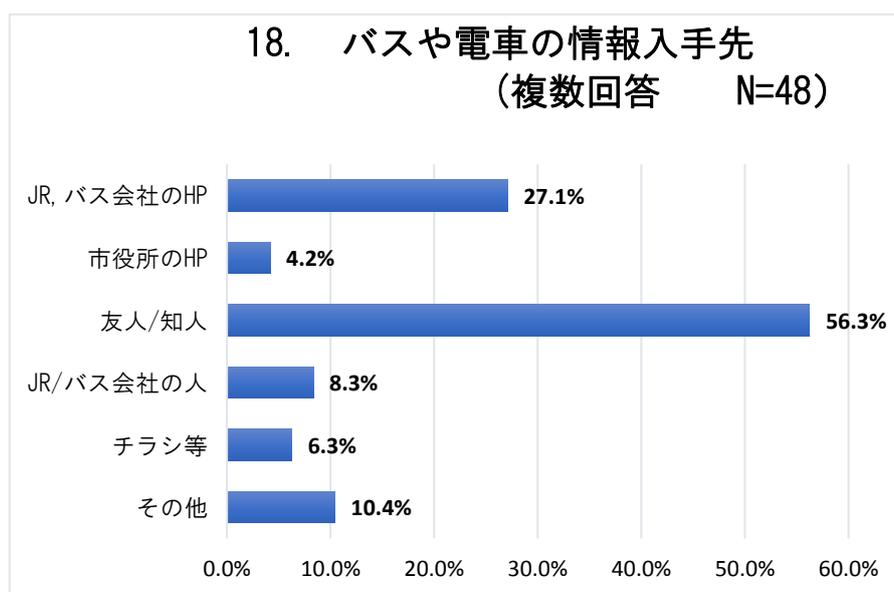
17. 今後バスで行ってみたい場所がある。

- ・東京
- ・自動車学校
- ・浜名湖
- ・家から駅

出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

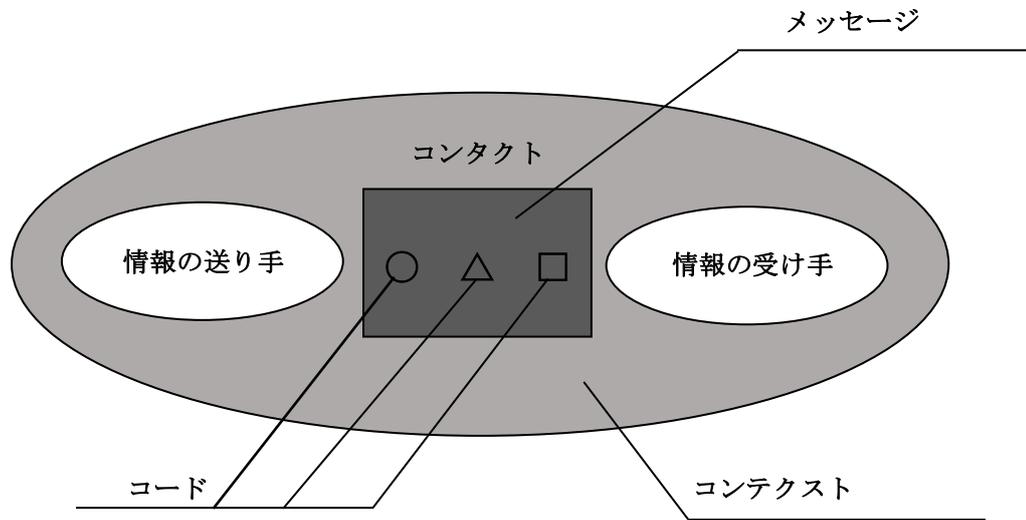
図 1-24.

18. 電車やバスの情報はどこで入手しますか。(複数回答)



出典 浜松市におけるバス交通 外国人アンケート調査

図 2



出典：赤瀬（2015 p.16）