

外国人に立ちはだかる トイレ操作方法の壁

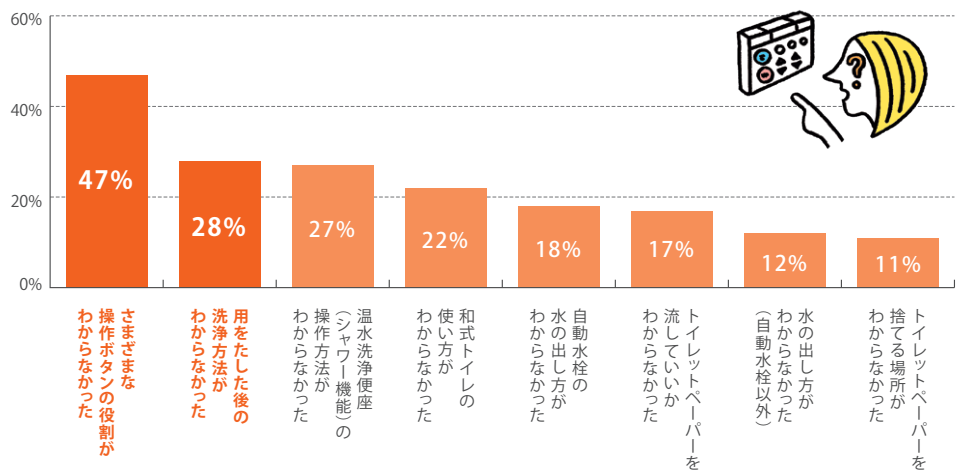
いまや世界中から賞賛を集める「日本のハイテクトイレ」。しかし、高機能であるがゆえに、操作方法がわからずに困ってしまう訪日外国人も多いようです。言語や文化の壁を超えて、いかに「日本のトイレ」を快適に使ってもらうか。その対策についてご紹介します。

調査データ：トイレに関する外国人定量調査2015 LIXIL (n=700名：中国・韓国・台湾・タイ・インドネシア・アメリカ・フランスの計7カ国、20歳以上の男女、各国100名)

日本のトイレは操作方法がわかりづらい

日本のトイレの快適さや清潔さに感動する訪日外国人がたくさんいる一方で、5割近くの人が「さまざまな操作ボタンの役割がわからなかった」と回答。さらに、「洗浄方法がわからなかった」という人も3割近く存在し、**トイレの使い方に関するサポートが必要なことがわかりました。**

Q. 日本の公共トイレの使い方で困ったことは何ですか？ (複数回答)



SOLUTION

使い方や機能についての「多言語による案内」

誤使用を減らし、安心して使えるよう、基本的な使い方やシャワー機能の案内をイラストと多言語による説明で掲示。中国語は、中国人向け(簡体字)と台湾人向け(繁体字)の両方の掲示がおすすめです。



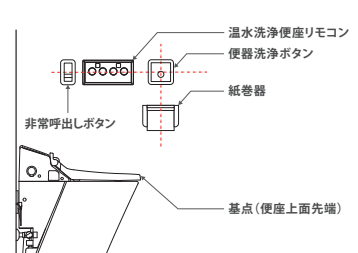
誰でも直感的にわかる「標準ピクトグラム」

訪日外国人をはじめ誰でも直感的に理解できるよう、トイレ操作パネルに表記される6種類の標準ピクトグラムが国際規格(ISO7000)として2018年1月に登録されました。



「ボタン配置の規格化」で利用者の混乱を解消

視覚障がい者等への配慮として日本で考案され(JIS S 0026)、国際規格(ISO19026)にもなっている「ボタン配置」。どのトイレに入っても配置を共通にすることで、利用者の混乱を解消できます。



大便器コーナーだけじゃない 日本のトイレ「ココが困った!」

自国のトイレ文化や日常的な習慣の違いから、訪日外国人が日本のトイレに不便を感じるケースもあります。洗面コーナーや小便器コーナーにおける設備の充実を求める声も多く、大便器ブース以外にも、訪日外国人への配慮が求められていることがわかりました。

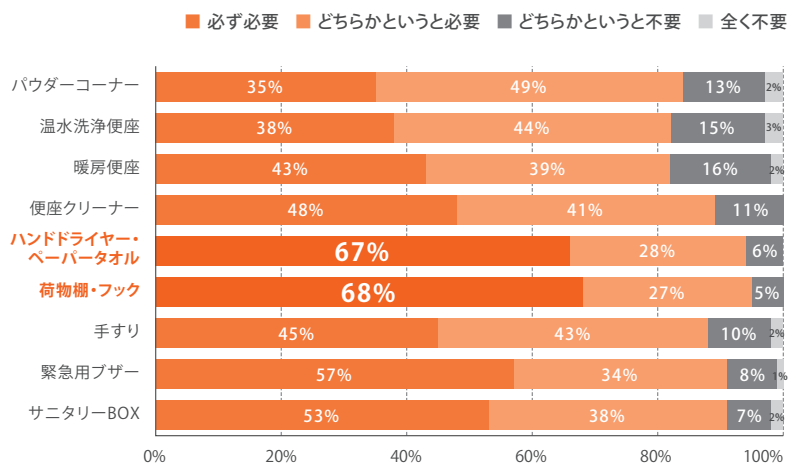
調査データ：トイレに関する外国人定量調査2015 LIXIL (n=700名：中国・韓国・台湾・タイ・インドネシア・アメリカ・フランスの計7カ国、20歳以上の男女、各国100名)

ハンドドライヤーがなくて困った!

トイレ設備の必要性について聞いたところ、「荷物棚・フック」に続き「**ハンドドライヤー・ペーパータオル**」の必要性が特に高いことがわかりました。海外では、手を拭くのにハンカチをあまり使わず、パブリックトイレではハンドドライヤーやペーパータオルを使うのが一般的。そのため、日本のトイレで設置されていないと困る人が多いようです。



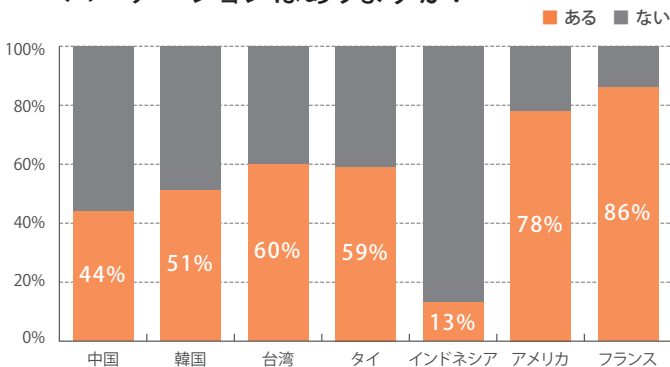
Q. 日本の公共トイレで、下記の設備はどの程度必要だと思いますか?



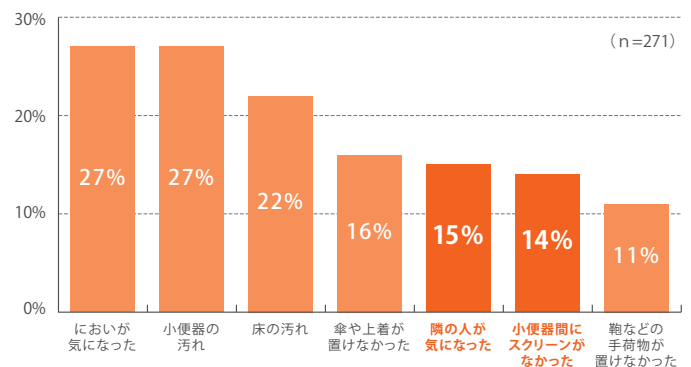
小便器にスクリーンは付いてないの?

日本のパブリックトイレでは、オープンな空間に小便器が並んでいるケースが多いですが、アメリカやフランスでは小便器間にスクリーン等があるという回答が多く、小便器コーナーの困りごとについても、「隣の人が気になった」、「小便器間にスクリーンがなかった」という回答も少なくありませんでした。

Q. 自国の公共トイレの小便器にスクリーンやパーテーションはありますか?



Q. 日本の公共トイレの小便器を利用して気になったことは? (複数回答)



POINT!

日本でのトイレ体験をより満足のいくものにするために
洗面空間や小便器まわりにも**プラスα**の配慮が望まれます