

2020年オリンピック・パラリンピック大会  
に向けた多言語対応協議会

観光・サービス分科会

多言語対応 取組方針

平成26年11月

## 1 設置目的

多言語対応協議会の円滑な運営を補助するとともに、観光・サービス分野（宿泊・飲食）について調査・検討を行い、協議会において確認された基本的方向を踏まえ、外国人旅行者の円滑な移動や快適な滞在に資する都市環境の向上を目指し相互に連携・協働して取り組むことを目的とする。

## 2 取組の方向性

今後改定予定の「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針（観光施設・宿泊施設・飲食店編）」や、現在再構築中の「外国語メニュー作成支援WEBサイト」等を活用し、各宿泊施設・飲食店が表示・標識等について主体的に取組を進めていく。

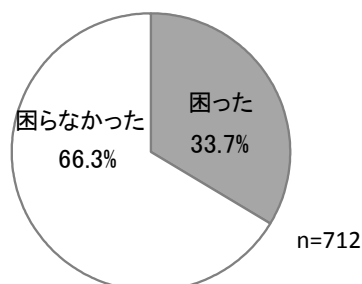
なお、言語数については以下のとおりとする。

- 案内サインについては表示面に制約があるため、日本語、英語の2言語を基本とし、その他の言語を記載する場合は、視認性に配慮する。
- パンフレット・メニュー等の紙媒体、音声案内、ICTツール、ホームページ等の各種ツールについては、日本語、英語の2言語を基本としつつ、地域や施設の特性及び視認性等を考慮し、必要に応じて中国語・韓国語、更にはその他の言語も含めて多言語化を検討する。

## (1) 宿泊施設

### ア 現状と課題

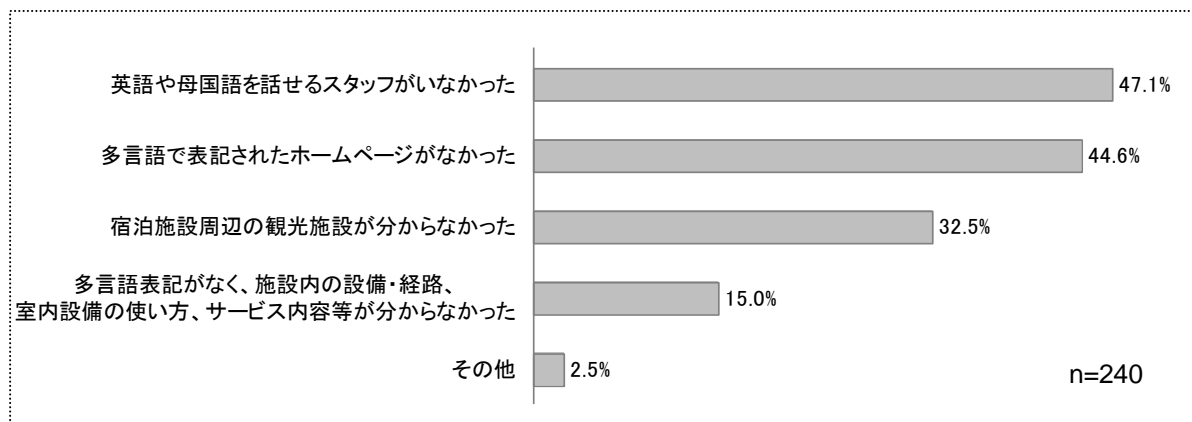
- 東京都内の宿泊施設に宿泊したことのある外国人旅行者を対象に実施したweb調査結果によると、約3分の1の外国人旅行者が宿泊施設における多言語対応やサービスに関して「困ったことがあった」と回答している（図表1）。



図表1 東京の宿泊施設での多言語対応やサービスに関して困ったことがあったか

出典：訪都外国人への多言語対応に関するWEB調査（東京都産業労働局観光部）

- 「困ったことがあった」施設種別について記載のあったものは（自由回答）、旅館・民宿、ゲストハウス、ビジネスホテルといった中小規模の宿泊施設が多くみられ、具体的には以下のような意見（複数回答）があった（図表2）。



図表2 東京の宿泊施設での多言語対応やサービスに関して困ったこと

出典：訪都外国人への多言語対応に関するWEB調査（東京都産業労働局観光部）

- 都内宿泊施設へのヒアリングによると、外国人宿泊者からの問い合わせとして、宿泊施設周辺の飲食店等施設情報や観光地等へのアクセス情報等が多く、多言語による周辺観光施設・飲食店マップや主要観光施設へのアクセスに関するご案内を作成したり、鉄道・地下鉄の路線案内図等をフロント付近に設置している例もみられた。

○ 以上から、宿泊施設における課題を以下のとおり抽出した。

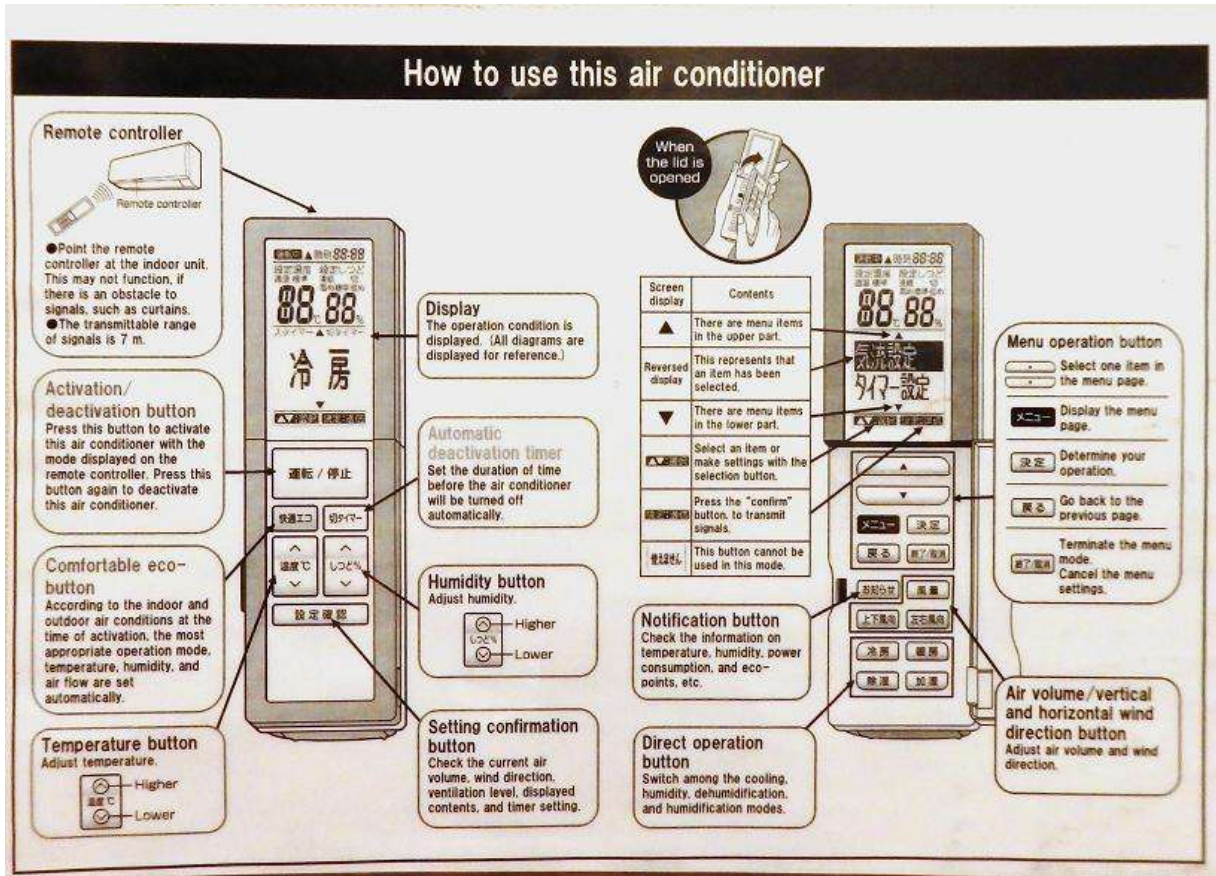
- 宿泊施設内の各種情報（位置情報、設備の使い方、サービス内容等）の多言語による案内の充実
- 宿泊施設外の各種情報（宿泊施設周辺の飲食店等施設情報、観光地等へのアクセス情報等）の多言語による案内の充実

## イ 取組方針

- 図表3のような外国人旅行者が求める情報について、既存のツールや、今後改定予定の「国内外旅行者のための分かりやすい案内サイン標準化指針」及び「東京都版対訳表」等を活用し、あらかじめ多言語でホームページや案内サイン、パンフレット等を用意するなど、多言語による案内を充実していく。
- サインやパンフレット等により対応することが難しいコミュニケーション等については、翻訳アプリ等の民間サービスを活用するなどきめ細かな対応を図る。

図表3 宿泊施設において多言語により用意しておくことが望ましい情報

項目	多言語により用意しておくことが望ましい情報
施設の基本情報	○各種時間（フロント、門限、チェックアウト等） ○各種施設の場所・利用方法・利用条件（レストラン、大浴場、自動販売機、コインランドリー、喫煙所、公衆電話等） ○Wi-Fiに関する情報、インターネット使用方法等
サービスの内容	○ルームサービス ○ランドリーサービス ○モーニングコール ○レンタル可能なもの ○冷蔵庫内の飲み物等
室内設備の使い方	○ルームキーの使い方 ○テレビのリモコン等の使い方 ○エアコンの操作方法 ○トイレの使い方 ○金庫の使い方 ○電話のかけ方等
日本独特のものの使い方	○浴衣の着方 ○布団の使い方 ○お風呂の入り方 ○お茶の入れ方等
周辺観光情報	○近隣観光施設、飲食店のマップ ○主要観光施設へのアクセス方法、時間、イベント情報等
非常時の対応	○避難経路図



図表4 エアコンの操作方法に関する多言語表記の例

日本人は風呂が好きです。大きな旅館や温泉地の旅館には大きな浴槽をもった男女別の浴槽があります。大浴場では他の客と一緒に入浴しますが他人に迷惑を掛けないよう留意して入浴して下さい。

**入浴の手順**

1. 湯舟に入る前に体にお湯をかけて洗います。湯舟の湯は何人でも使いますので、体をきれいにしてから入るのです。
2. 湯舟につかって湯まじり、ぬれた心身をリラックスさせます。
3. 湯舟の外で体を洗い、そしてお湯をかけて石けんを洗して下さい。
4. 湯舟の湯にたっぷり浸ります。
5. タオルで体を拭いて上がります。

・浴槽は旅館により利用時間が定められています。・バスタオルを巻いて湯舟の中に入らないで下さい。  
・大浴場の風呂栓を閉めないで下さい。・湯舟の中で身体を洗ったりひげをそらないで下さい。  
・浴槽の中で石けんを使わないで下さい。・身体を洗う時は立って洗わないで下さい。  
・身体を洗うタオルは湯舟の中に入らないで下さい。

**Bath and large bath:**

The Japanese are very fond of taking a bath. Generally, the largest Ryokan especially at hot springs have a large bath partitioned into two sections, one for women and another for men. Here you may take a close talk together with other guests, using as much water as you may desire and talk to acquaintances as long as you desire. However, to enjoy such a bath, you must be very careful not to be a nuisance to others.

1. Put hot water on your body to rinse before getting into the bath (soak bathtub), since the hot water in the bathtub is shared among many people.
2. Immerse yourselves in the bathtub to warm your body. This will relax you both in mind and body.
3. Soap yourselves and rinse off completely outside the bathtub.
4. Get into the bath itself once again fully to warm.
5. Wipe your body with a small towel.

**Notes:**

- Baths are available during hours which are specified by the Ryokan.
- Do not drain the large bath after use.
- Do not soap and wash yourselves in the bathtub.
- Do not get a towel with which you wash your body into the bathtub.
- Do not immerse yourselves wrapped in towel in the bathtub.
- Do not soap and wash yourselves in the bathtub.
- Do not stand while washing yourselves.




**【大浴場から】**

浴槽は湯を満杯にしておきます。湯舟の湯は何人でも使いますので、体をきれいにしてから入るのです。

1. 湯舟に入る前に体にお湯をかけて洗います。
2. 湯舟につかって湯まじり、ぬれた心身をリラックスさせます。
3. 湯舟の外で体を洗い、そしてお湯をかけて石けんを洗して下さい。
4. 湯舟の湯にたっぷり浸ります。
5. タオルで体を拭いて上がります。

・浴槽は旅館により利用時間が定められています。・バスタオルを巻いて湯舟の中に入らないで下さい。  
・大浴場の風呂栓を閉めないで下さい。・湯舟の中で身体を洗ったりひげをそらないで下さい。  
・浴槽の中で石けんを使わないで下さい。・身体を洗う時は立って洗わないで下さい。  
・身体を洗うタオルは湯舟の中に入らないで下さい。

**【大浴場】**

日本人は風呂が好きで、大浴場、温泉旅館や温泉地にある旅館には大浴場があります。大浴場では他の客と一緒に入浴しますが他人に迷惑を掛けないよう留意して入浴して下さい。

**【入浴の手順】**

1. 湯舟に入る前に体にお湯をかけて洗います。
2. 湯舟につかって湯まじり、ぬれた心身をリラックスさせます。
3. 湯舟の外で体を洗い、そしてお湯をかけて石けんを洗して下さい。
4. 湯舟の湯にたっぷり浸ります。
5. タオルで体を拭いて上がります。

・浴槽は旅館により利用時間が定められています。・バスタオルを巻いて湯舟の中に入らないで下さい。  
・大浴場の風呂栓を閉めないで下さい。・湯舟の中で身体を洗ったりひげをそらないで下さい。  
・浴槽の中で石けんを使わないで下さい。・身体を洗う時は立って洗わないで下さい。  
・身体を洗うタオルは湯舟の中に入らないで下さい。

→大浴場での入浴の手順、注意事項について日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語で説明

図表5 お風呂の入り方に関する多言語表記の例





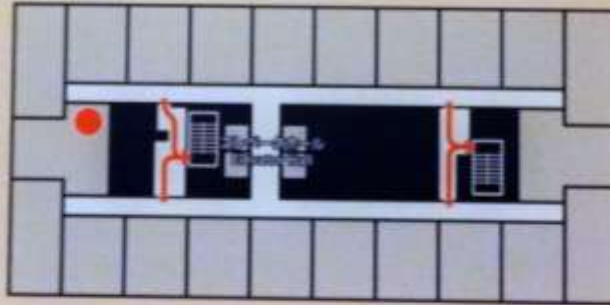
図表6 近隣観光施設・飲食店マップに関する多言語表記の例



図表7 主な観光地へのアクセス方法、時間等に関する多言語表記の例

非常の場合は、非常放送および係員の指示に従い、  
下図の → 矢印の方向へ避難して下さい。  
避難にはエレベータは使用できません。

In case of emergency, proceed to emergency staircase  
indicated by arrow, according to an urgent broadcasting  
and the hotel staff. Do not use the elevators for escape.



● お客様の位置  
You are here

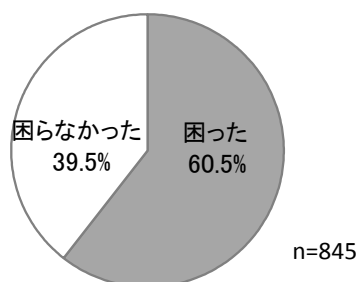
■ 避難階段  
Emergency Staircase

図表8 避難経路図の表示例

## (2) 飲食店

### ア 現状と課題

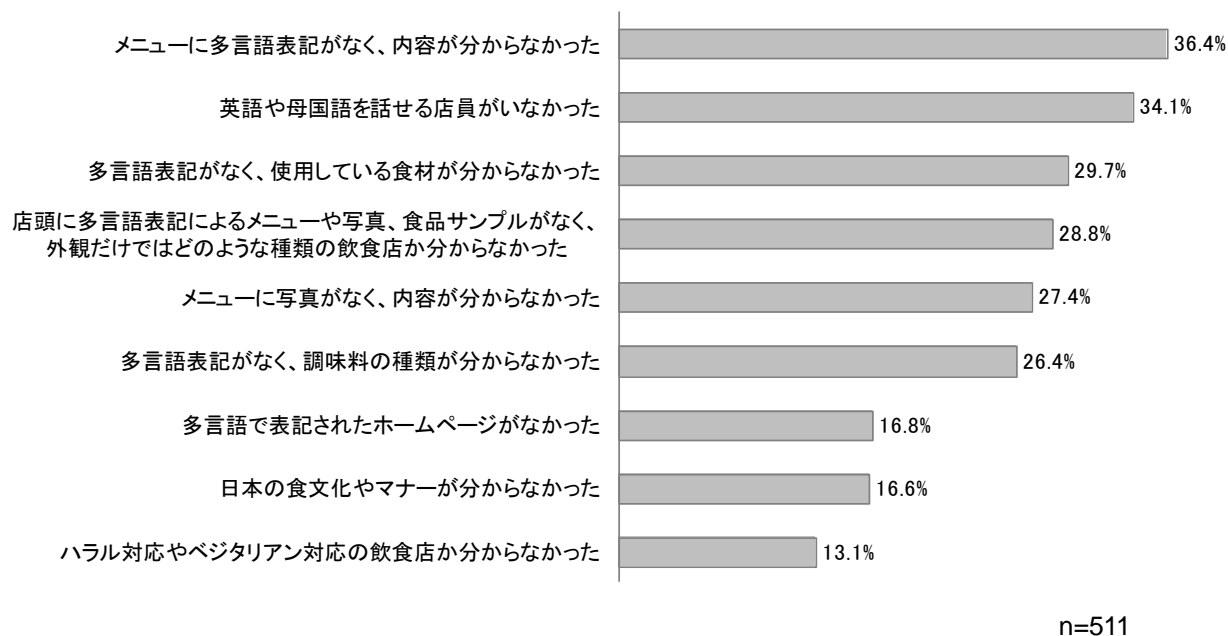
- 東京都内の飲食店を利用したことのある外国人旅行者を対象に実施したweb調査結果によると、約6割の外国人旅行者が飲食店における多言語対応やサービスに関して「困ったことがあった」と回答している（図表9）。



図表9 東京の飲食店での多言語対応やサービスに関して困ったことがあったか

出典：訪都外国人への多言語対応に関するWEB調査（東京都産業労働局観光部）

- 「困ったことがあった」店舗種別について記載のあったものは（自由回答）、ラーメン屋、寿司屋、居酒屋等が多く挙げられ、具体的には以下のような意見（複数回答）がみられた（図表10）。



図表10 東京の飲食店での多言語対応やサービスに関して困ったこと

出典：訪都外国人への多言語対応に関するWEB調査（東京都産業労働局観光部）



- 以上から、飲食店における課題を以下のとおり抽出した。

- 店頭・ホームページにおける外国人にもわかりやすい店舗案内
- メニュー・券売機等の表示の充実

## イ 取組方針

### (ア) 店頭及びホームページにおける店舗案内

- 外国人旅行者に対し、「どのような種類の店か」、「何を、いくら位で食べられるか」、「食べたいものを注文できるか」等が分かるよう、店頭への多言語メニューや写真の掲出、ディスプレイの設置、店舗等のホームページへの写真付き多言語メニューの掲出等の対応を図る。
- また、外国語メニューの設置や、メニューへの使用食材表示等を行っている場合は、その旨を多言語により店頭に表示しておくことで、外国人旅行者に分かりやすくする。



図表11 店頭におけるディスプレイの設置例

## (イ) メニュー・券売機等の表示の充実

- 来店した外国人旅行者が食べたいものを円滑に注文できるよう、写真付きの多言語メニューを準備する。なお、作成に当たっては、以下の事項にも留意する必要がある。
  - ・料理の名前だけでは日本独特の料理を知らない外国人にどのような料理か伝わりづらいため、あわせて簡単な料理概要を記載する。
  - ・アレルギーのある方、宗教的に食べることができない食材がある方、ベジタリアンの方等の様々なニーズに対応するため、食材ピクトグラム等の活用により、使用食材を表示する。
  - ・外国人に説明が必要な、日本独特の調味料、薬味、料理の食べ方、お通し等の文化については、メニューとあわせてあらかじめ作成し表示しておく。
- 券売機付近に主要な料理の写真や多言語メニュー、ディスプレイを設置するとともに、券売機のボタンと同一の番号を記載するなど、外国人が購入しやすい工夫を行う。
- 多言語メニューの作成にあたっては、食材・調理法などの用語の充実を図るなど、現在再構築を行っている「外国語メニュー作成支援WEBサイト」を活用し、取り組みを推進していく。
- ムスリム旅行者への対応については、「ムスリム旅行者おもてなしハンドブック」（平成26年10月 産業労働局）等を活用し対応を行っていく。



図表12 多言語メニューの作成例



図表13 食材ピクトグラムの例

<p><b>生なかおち丼</b>・・・<b>人気No.1</b> ¥1,000 nama nakaoti-don ¥1,000 (tax included) A bowl of sushi rice topped with raw chopped medium-fatty tuna, with today's soup</p> <p><b>なかおちカンパチ丼</b>・・・ ¥1,800 nakaoti, kanpachi-don ¥1,800 (tax included) A bowl of sushi rice topped with raw chopped medium-fatty tuna &amp; amberjack, with today's soup</p> <p><b>なかおちタイ丼</b>・・・ ¥1,800 nakaoti, tai-don ¥1,800 (tax included) A bowl of sushi rice topped with raw chopped medium-fatty tuna &amp; sea bream, with today's soup</p> <p><b>なかおちホタテ丼</b>・・・ ¥1,800 nakaoti, hotate-don ¥1,800 (tax included) A bowl of sushi rice topped with raw chopped medium-fatty tuna &amp; scallop, with today's soup</p> <p><b>なかおちイクラ丼</b>・・・ ¥1,800 nakaoti, ikura-don ¥1,800 (tax included) A bowl of sushi rice topped with raw chopped medium-fatty tuna &amp; salmon roe, with today's soup</p> <p><b>なかおちサーモン丼</b>・・・ ¥1,800 nakaoti, salmon-don ¥1,800 (tax included) A bowl of sushi rice topped with raw chopped medium-fatty tuna &amp; salmon, with today's soup</p>	<p>全品にみそ汁が付きます</p>	<p><b>まぐろづくしにぎり</b>・・・ ¥2,100 まぐろ4かん、トロ4かん、みそ汁付き tuna sushi set ¥2,100 (tax included) 4 pieces of lean tuna &amp; 4 pieces of fatty tuna, with today's soup.</p> <p><b>まぐろサーモンにぎり</b>・・・ ¥1,800 赤身2かん、トロ2かん、サーモン4かん、みそ汁付き tuna &amp; salmon sushi set ¥1,800 (tax included) 2 pieces of lean tuna, 2 pieces of fatty tuna and 4 pieces of salmon, with today's soup.</p> <p><b>海鮮にぎり</b>・・・ ¥2,300 にぎり7かん、巻物1本、厚揚げ玉子、みそ汁付き nigiri sushi set ¥2,300 (tax included) 7 different pieces of sushi, 1 roll and baked egg, with today's soup.</p>	<p><b>Nigiri Sushi</b></p> <p><b>Tuna sushi set</b></p> <p><b>Tuna &amp; Salmon sushi set</b></p> <p><b>Kaisen sushi set</b></p>
--	--------------------	---	--

**Ingredients:** yellow pickled radish and perilla  
**具材:** きざみたくあん、大葉  
 Please let us know if you don't need the ingredients above. いらぬ方はお知らせ下さい

**Please order one menu per person**

**About Nakaochi**  
 Left over meat around the bones when cutting/filleting the tuna  
 We call it "Nakaochi" when scraping meat around the bones with a knife.  
 We call it "Suki-mi" when scraping meat around the bones with a shell and spoon.

なかおち  
 マグロをおろした時に中骨の周りに残った身の部分  
 包丁などで削ぎ取ったのが「なかおち」で、  
 貝殻、スプーンなどで削ぎ取ったのが「すき身」

→写真での表示に加え、料理の概要や素材の説明を英語で掲載

図表14 多言語メニューの作成例（料理概要の表示）

→お好み焼き、もんじゃ焼きの作り方、食べ方について英語で説明

図表15 多言語メニューの作成例（料理の食べ方の説明）