

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【概要版】

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。

- 案内サイン
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
- 各種ツール（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）
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

宿泊施設

課題

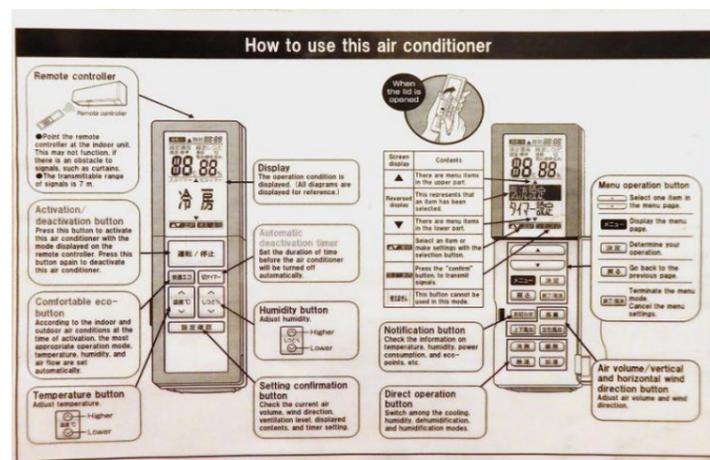
- 宿泊施設内の各種情報（位置情報、設備の使い方、サービス内容等）の多言語による案内の充実
- 宿泊施設外の各種情報（宿泊施設周辺の飲食店等施設情報、観光地等へのアクセス情報等）の多言語による案内の充実



近隣施設・飲食店マップの例

取組方針

- 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「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。



エアコンの操作方法に関する多言語表記の例



避難経路図の表示例

飲食店

課題

- 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

取組方針

1 店頭及びホームページにおける店舗案内

- 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。
- 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する。

2 メニュー・券売機等への表示の充実

- 写真付きの多言語メニューを準備する。
 - ・ 簡単な料理概要を記載
 - ・ アレルギー、宗教、ベジタリアン等の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
 - ・ 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も表示

- 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の工夫を行う。

- 多言語メニューの作成にあたっては、現在再構築中の「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。



ディスプレイの設置例



食材ピクトグラムの例



多言語メニューの作成例