

多言語対応の基本的な考え方(案) に関する補足説明

1 対応言語

日本語＋英語及びピクトグラムによる対応を基本としつつ、需要、地域特性、視認性などを考慮し、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実現する。

現状①:多言語対応に関する海外の状況

都市名	状況【注：鉄道・バス・タクシー・空港・船舶・百貨店・レストラン・宿泊施設・美術館、博物館・道路の各項目から判明分を集約】	
五輪開催都市	シドニー	・英のみが基本（外国語対応ができるスタッフを置くホテルが多い）
	アテネ	・ギリシャ語・英が基本 五輪会場：一部、仏
	北京	・中・英が基本（故宮博物院では日・独・伊など35ヶ国語対応の音声ガイド） 五輪会場：一部、仏・日・韓
	ロンドン	・英のみが基本（ピクグラムあり。空港では多言語対応スタッフ配置） 五輪会場：一部、仏
	リオデジャネイロ	・ポルトガル・英が基本
世界の都市総合ランキング上位都市	ニューヨーク	・英のみが基本（切符販売機や美術館のパンフ等に多言語表記あり）
	パリ	・道路、鉄道、バス：仏のみが基本（切符販売機が英、独、西対応） ・空港：仏、英 ・ホテル、レストラン、百貨店：仏・英が基本（一部に日、中あり） ・観光バス：音声ガイド（仏・英・独・西・伊・露・ポルトガル・日・中） ・遊覧船：音声ガイド（仏・英・独・伊・ポルトガル・中） ・美術館：仏・英・独・西（ルーブル美術館：仏・英・独・西・伊・露・ポルトガル・ポーランド・アラビア・日・中・韓の12ヶ国語のパンフ設置）
	シンガポール	・道路：英 ・鉄道：英・中・マレー語・タミル語 ・百貨店、レストラン、ホテル：英 ・美術館・博物館：英・中・マレー語・タミル語 ・観光名所：英・中・マレー語・日
	ソウル	・道路、鉄道：韓・英（一部、中・英あり） ・空港、百貨店、ホテル：韓・英・日・中
	アムステルダム	・蘭・英が基本（百貨店では、露、中、ポルトガルのパンフ設置、ゴッホ美術館では英、仏、日、中を含む十数か国語のパンフを設置）
	ベルリン	・独・英が基本（一部券売機が仏、西、ポーランド語、トルコ語対応）
	香港	・中・英が基本
	ウィーン	・独・英が基本（鉄道では、一部、仏・伊・西・露・チェコ語・ハンガリー語等対応）

（外務省からの情報提供（2013年9月）をベースに東京都知事本局で作成）

いずれの都市においても、**母語＋英語による多言語対応を基本とし、その他の言語については、実情を踏まえ、濃淡をつけて対応している。**

■ 現状②:

「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」(観光庁(2014年3月))が示す対応言語の考え方

- **名称・標識・サイン・情報系**(すなわち、「禁止・注意を促すタイプ」及び「名称・案内・誘導・位置を示すタイプ」)は、提供情報が明らかに訪日外国人旅行者にとって利用価値が低い場合を除き、**英語併記を行うことを基本とする。**
- **解説系**(すなわち、「展示物等の理解のために文章で解説をしているタイプ」)は、視認性や美観等に問題がない限り、**英語併記をすることが望ましい。**
- なお、**施設特性や地域特性の観点から、中国語又は韓国語等の表記の必要性が高い施設**については、視認性や美観等に問題がない限り、**中国語又は韓国語その他の必要とされる言語(例えば、タイ語、ロシア語等)を含めた表記を行うことが望ましい。**

観光庁ガイドラインにおいても、**日本語＋英語を基本とし、実情に合わせて、その他の言語を表記することが望ましい**としている。

【参考】

訪日外国人旅行者の国別地域別構成と主な使用言語 上位10カ国

		訪日 外客数	比率	対前年 伸び率	言語			訪日 外客数	比率	対前年 伸び率	言語
1位	韓国	2,456,100	23.7%	20.2%	韓	6位	タイ	453,600	4.4%	74.0%	タイ
2位	台湾	2,210,800	21.3%	50.8%	中	7位	豪州	244,600	2.4%	18.5%	英
3位	中国	1,314,500	12.7%	-7.8%	中	8位	英国	191,900	1.9%	10.3%	英
4位	米国	799,200	7.7%	11.5%	英	9位	シンガポール	189,200	1.8%	33.1%	マレー、英、 中、タミル
5位	香港	745,800	7.2%	54.8%	中、英	10位	マレーシア	176,500	1.7%	35.6%	マレー、中、 タミル、英

*「比率」は、訪日外客数の総計(10,363,900人)に対する割合

*「対前年伸び率」は、2012年の訪問者数に対する伸び率

**英語が構成比11.9%、中国語が41.2%、韓国語が23.7%を
占めている。**

* 香港は中国語に算入

(資料:2013年1~12月 訪日外客数)

人数は、日本政府観光局(JNTO)「2013年12月 訪日外客数(JNTO推計値)」より

主な使用言語は、東京都知事本局調べ

2 多言語対応に取り組むエリア

本協議会において、多言語対応に取り組むエリアは、東京都、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、神奈川県、山梨県、長野県及び静岡県各都県内とする。

この内、以下に示す地域や拠点等においては、取組の一層の強化を目指すものとする。

- オリンピック関連施設（競技会場、選手村、国際放送センター・メインプレスセンター）の周辺地域
- 「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業（観光庁）」の「戦略拠点」及び「地方拠点」
- 日本政府観光局（JNTO）の「訪日外客訪問地調査」における「都市・観光地別訪問率」の対象である主要な都市及び観光地
- 国際空港、客船ふ頭等、外国人旅行者の受入を図る上での広域的な結節点となるターミナル
- その他、訪日外国人対応等の観点から、多言語対応を強化することが必要と認められる地域等

「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業（観光庁）」の戦略拠点・地方拠点

戦略拠点 (18拠点)	地方拠点 (31拠点)	
札幌	富良野	伊勢志摩
函館	釧路・弟子屈	奈良
登別	弘前	田辺・白浜
成田	田沢湖・角館	鳴門・南あわじ
浦安	平泉	高知
押上・東平橋※1	仙台・松島	鳥取県西部
秋葉原	会津若松	倉敷
銀座	草津	松江
蒲田※2	川越	松山
横浜	鎌倉	長崎
富士五湖・笛吹	箱根・湯河原・熱海	別府
浜松	湯沢	鹿児島
名古屋	立山黒部	八重山
京都	松本	
大阪	金沢	
神戸	南伊豆	
広島	高山	
福岡	泉佐野	

※1 スカイタワー周辺
※2 羽田空港周辺

「訪日外客訪問地調査（全国）2010」（JNTO）

	都市・観光地名
1	新宿・大久保
2	銀座・有楽町・日比谷
3	浅草
4	大阪市
5	京都市
6	渋谷
7	秋葉原
8	原宿・明治神宮・表参道・青山
9	皇居
10	上野・御徒町・アメ横
11	東京タワー
12	お台場・有明
13	六本木・麻布
14	東京駅周辺・丸の内・日本橋
15	品川
16	池袋
17	名古屋
18	箱根
19	福岡市
20	TDR
21	富士山・富士五湖・富士急ハイランド
	築地
22	札幌・定山溪
	横浜
25	奈良市
26	神戸・有馬温泉
27	赤坂
28	成田
29	東京ドーム・神保町周辺
30	小樽

多言語対応に取り組むエリアでの情報共有等

- ◆相互に先駆的・先進的取組事例を紹介する等、多言語対応を促進
(例) ポータルサイトの活用による情報の共有

各自治体で開発した
支援ツール等の紹介

各自治体で策定した
案内表示の指針等の紹介

多言語対応協議会 ポータルサイト

各自治体の
具体的取組事例等の紹介

伊豆諸島

小笠原諸島

