

構成機関・団体による多言語対応の取組状況・今後の計画等

＜本資料について＞

- 本協議会が平成 26 年 11 月に策定した取組方針（交通分野、道路分野、観光・サービス分野）を踏まえた取組状況・今後の計画等について、各機関・団体からの報告をまとめたものです。
- 取組方針策定後から現在までの実績を中心に報告頂いておりますが、現在実施中の取組及び今後の計画についてもまとめております。
- 取組方針に掲げる各項目に沿って、各機関・団体からの取組状況等をまとめております。なお、各項目への分類は、原則として各機関・団体の判断によるものです。
- 取組方針が定める各分野以外の取組については、「その他」にまとめております。

＜目次＞

交通分野

- 空港 (p. 1～)
- 鉄道 (p. 4～)
- バス・タクシー (p. 11～)
- 旅客船ターミナル (p. 14～)

道路分野

- 車両向け (p. 15～)
- 歩行者向け (p. 19～)

観光・サービス分野

- 宿泊施設 (p. 22～)
- 飲食店 (p. 24～)

その他

- 表示・標識・パンフレット等の多言語対応 (p. 27～)
- ICTを活用した多言語対応 (p. 35～)
- その他の多言語対応（人的対応、普及啓発ほか）(p. 42～)
- 非常時・異常時の多言語対応 (p. 49～)

【交通】《空港》

<p>より円滑な移動性の追求</p> <p>利用者の視点に立った空港周辺の道路標識の整備や空港内におけるデジタルサイネージなど</p> <p>1 ICTの積極的活用</p> <p>ピクトグラムの積極的活用やJIS規格以外のピクトグラムの統一など、ユニバーサルデザインのさらなる推進</p>
<p>・ロンドンオリンピックにおける空港の取組事例の調査や空港ビル会社との意見交換を実施し、空港のユニバーサルデザインや関係ガイドラインの改訂に向けた検討を進めている。【国土交通省航空局】</p>
<p>・離島及び多摩地域の空港ターミナル出入口付近に多言語案内板を設置予定</p> <p>平成30年度までに5箇所設置予定【都港湾局】</p>
<p>・空港のアクセスバスの乗車案内を多言語で対応するアクセスコンシェルジェを配置(富士山静岡空港(株)への委託事業として実施)【静岡県】</p>
<p>[茨城空港]</p> <p>・正面玄関付近にデジタルサイネージを設置し、フライトスケジュール・バス時刻・就航先の観光情報などを、日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・ハングル語で表示している。(開港当初 H22 年 3 月～)</p> <p>・すべての案内表示にユニバーサルデザインを取り入れ、外国人の利用者が分かりやすいように配慮している。(開港当初 H22 年 3 月～)【茨城県】</p>
<p>・空港内の案内表示に関して、『サインガイドライン』を定め、案内表示の多言語化・ピクトグラムの統一などを実施(継続中)</p> <p>・訪日外国人向けアプリ「TABIMORI」アプリの機能拡充(2015年1月)</p> <p>・「成田コンシェル NariCo」の機能拡充(2015年4月)</p> <p>・「交通アクセス情報総合ナビゲーション・デジタルサイネージ」の導入(2015年7月)</p> <p>・「おもてなしガイド」活用による Sound UD 化プロジェクト 実証実験開始(2015年9月)</p> <p>・訪日外国人向けアプリ「TABIMORI」アプリの機能拡充(第2弾)(2015年10月)</p> <p>・メガホン型翻訳機 「メガホンヤク」の試験配備(2015年12月)【成田国際空港(株)】</p>
<p>・空港におけるデジタルサイネージの設置状況については、北海道空港では、国際線55基、国内線70基設置済、仙台空港では国内線1基設置済、福岡空港では国内線3基、国際線1基設置済。釧路その他の空港で設置を予定しております。</p> <p>・空港における多言語表示については、就航便の言語に合わせて対応しており、また、ピクトグラムについては、JIS規格を基本として独自のピクトグラムの採用を含めほとんどの空港で実施しております。</p> <p>【全国空港ビル協会】</p>
<p>・開業当初から4カ国語でJIS企画のピクトグラムを採用しており、固定サインについては、特段の変更は行っていない。【東京国際空港ターミナル(株)】</p>
<p>人的対応の発展・充実</p> <p>2 より効果的な案内や4言語以外の対応のため、翻訳アプリなどICTの活用</p> <p>語学ボランティアなど人的リソースの積極的活用</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・観光庁において策定されている、「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」や「ムスリムおもてなしガイドブック」を空港ビル協会を通じて各空港ビル会社へ周知を行った。【国土交通省航空局】
<p>[茨城空港]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・茨城空港ホームページ(http://www.ibaraki-airport.net)の一部を外国語(日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・ハングル語)でも閲覧できるようにしている。(開港当初 H22 年 3 月～) これにより、外国からアクセスがあり、一定のPR効果を得ている。 ・H27 年 10 月の国別アクセス数(中国;3,637 件, アメリカ;480 件, 香港;241 件, 台湾;226 件, 韓国 90 件 ほか) ・空港インフォメーション及び出入国手続支援スタッフとして、英語・中国語・韓国語に対応できる県の嘱託職員を 13 名配置し、対応に当たっている。(H22 年 9 月～)【茨城県】
<ul style="list-style-type: none"> ・空港の観光案内所に、中国語、韓国語、英語に対応できるスタッフを配置(富士山静岡空港株への委託事業として実施) ・国際線到着客に対応する「案内誘導員」を配置し、円滑な入国手続をサポート(富士山静岡空港株による指定管理業務として実施)【静岡県】
<ul style="list-style-type: none"> ・旅客案内サービスについては、4 カ国語(日英中韓)で対応している。旅客案内サービスのコンシェルジュは 82 名が在籍している。【東京国際空港ターミナル株】
<ul style="list-style-type: none"> ・空港における人的対応については、外国語での案内を、ボランティア、アルバイト等により 15 空港で対応しており、また、少数言語に対応するため、翻訳アプリを搭載した携帯端末を導入しております。【全国空港ビル協会】
<p>3 無料Wi-Fi環境の整備 認証手続きの省力化や空港から離れた際の連続性など、より利用しやすい環境整備</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・無料 Wi-Fi はジェット機の離着陸が可能な空港(2,000m 以上の滑走路を保有している空港)において 96%設置済み ・無料 Wi-Fi の利用場所の拡大や利用出来る場所の周知が重要であるとの認識の基、観光庁において策定した無料公衆無線 LAN スポットの共通シンボルマークの掲載の協力を空港ビル協会を通じて各空港ビル会社へ依頼した。【国土交通省航空局】
<ul style="list-style-type: none"> ・[離島港湾]平成 28 年度までに7箇所に設置予定【都港湾局】
<p>[茨城空港]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理者との連携のもと、無料 Wi-Fi ステーションを設置(H22 年 4 月～) ・プリペイド式 SIM カードを販売(H27 年 5 月～)【茨城県】

<ul style="list-style-type: none"> ・無料無線 LAN サービスの能力増強(2015 年 7 月) ・空港内のアクセスポイントを 65 箇所増加(随時実施)【成田国際空港株】
<ul style="list-style-type: none"> ・原則、ターミナル内のバックヤードを除く全エリアで無料 Wi-Fi を利用できる環境を整備済、また認証手続きについても 4ヶ国語での案内、登録の省力化を図ると共に利用ガイドの作成・配布等も行っている。【東京国際空港ターミナル株】
<ul style="list-style-type: none"> ・ほとんどの空港において無料 WiFi 環境については整備済みであり、さらに WiFi 認証の簡略化・中継ポイントの拡充等を進めております。【全国空港ビル協会】
<p>スパイラルアップの仕組みづくり</p> <p>4 交通事業者や空港内店舗など、空港内外の事業者が広く参画し、利便性向上を目指すスパイラルアップの仕組みづくりを検討</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・顧客満足向上のため、幅広い関係者からの多様な意見・提案を反映させる仕組みの導入に向けて、国が管理する空港については、空港満足度調査の作業が進められており、諸外国の空港におけるサービス水準も意識しながら利用者利便を継続的に改善していく取組に結びつくようにしていく。【国土交通省】
<ul style="list-style-type: none"> ・ほとんどの空港において関係事業者参画のもと、多言語対応など空港全体の機能の向上・利便性の向上を目指す検討会を立上げており、CS活動の推進を図っております。【全国空港ビル協会】
<ul style="list-style-type: none"> ・商業店舗運営者を対象として通常の外国語講習のほか、おもてなしをテーマとした外国語講習を開催しているほか、多言語対応のメニューの整備やタブレットを用いた通訳サポートサービスを利用している店舗がある。【東京国際空港ターミナル株】

【交通】〈鉄道〉

<p>1 異常時非常時の多言語対応 車内放送・表示案を「国内外旅行者のための案内サイン標準化指針」に反映</p>
<p>・異常時非常時の多言語対応について、鉄道事業者へ働きかけを行っている。【国土交通省鉄道局】</p>
<p>〈株ゆりかもめ〉</p> <ul style="list-style-type: none">・駅ホーム及びコンコースの案内表示板にて、日本語及び英語による異常時非常時情報の配信を実施している。・車内案内表示については、現在行っている日本語での案内に加え、英語による異常時非常時情報の配信実施を検討中・7300系車両は、急停車時「急停車します。おつかまりください」という案内を車内案内ディスプレイにて4か国語(日英中韓)で表示している。・7000系車両は、急停車時「急停車します。おつかまりください」という案内を日本語及び英語にて車内放送で実施している。【都港湾局】
<ul style="list-style-type: none">・駅構内における避難経路図については、「災害時のお客様対応」の内容を充実させるとともに、4か国語(日・英・中・韓)で表記予定(27年度中 事業費約4百万円)・標記指針を参考にしながら、車内放送や液晶モニターでの列車運行等に関する情報提供について検討中・改札口に設置している液晶モニターで事故等の列車運行情報を4か国語(日・英・中・韓)で提供中【都交通局】
<ul style="list-style-type: none">・ブルーライン車両では車内表示器を順次更新する際に4か国語表示を整備する予定。グリーンライン車両については、平成25年度に新造車2編成に4か国語表示実施済み。その他の車両15編成分については、今後の機器更新に合わせて4か国語表示を順次実施する予定【横浜市】
<ul style="list-style-type: none">・当社「案内サインマニュアル」及び観光庁「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」に則り、車両内ドア上部に情報提供装置(VIS)が設置されている車両に、日英2言語で自動案内放送及び異常時における列車遅延情報等を提供。・今年度は、南武線・横浜線等にVIS付き新型車両を導入した。【東日本旅客鉄道株】
<ul style="list-style-type: none">・異常時・非常時における車内放送・車内液晶モニターによる外国語での情報提供のさらなる充実について、早期の実施を目指し検討中。・全駅改札に設置している改札口ディスプレイにおいて、多言語での運行情報提供を実施。(日本語・英語に対応、今後4か国語対応化予定)・駅構内一斉放送について、英語による運行情報提供の設備整備を推進。 <p>(上記事項の対訳等について標準化指針の記載内容を参照)【東京地下鉄株】</p>
<p>[京成電鉄]</p> <p>これまでに異常時非常時におけるお客様への情報提供ツールとして、車両LCDモニター(3050形、AE形)については既に改修済み。また、駅改札口付近へ「運行情報ディスプレイ」の設置(現在は日・英の2言語標記)を順次進めており、H26年11月までに12駅18カ所に設置済み。H26年12月～H27年10月末までに44駅47カ所を増設し62駅74カ所に設置個所を拡大すると共に、H27年度末までに当社</p>

線全 65 駅 77 カ所に設置予定。

尚、車内 LCD モニターや運行情報ディスプレイ等については「国内外旅行者のための案内サイン標準化指針」の策定以前より運用を開始、その表記については翻訳会社を通じネイティブチェックを行っている。しかしながら、同標準化指針の対訳表と多言語表記に一部相違があり、また、当社「案内サインシステムマニュアル」について同標準化指針に準拠した見直しを検討していることから、併せて検討を行う予定。

その他、外国人旅客に対し、内蔵されている文例を自動再生により、様々な異常時の案内が行える四カ国語対応のメガホンを現在 5 駅（京成上野駅、日暮里駅、押上駅、空港第 2 ビル駅、成田空港駅）にて試験導入中。

[京王電鉄]

・標記指針に基づいた異常時・非常時の多言語案内は行っていないが、平常時・非常ブレーキ時の案内ができる日・英 2 カ国語対応の車内自動放送装置の整備を進めている。

（2015 年度は 20 両対応予定、2015 年度末で累計 390/843 両完了予定）

[小田急電鉄]

・一部の特急車について 60000、50000 形、車内の表示器へ非常時案内を 4 カ国語で表示（日本語、英語、中国語（繁体字）、韓国語）

※その他車両については 2ヶ国語で表示（日本語、英語）。

・異常時運行情報ディスプレイの導入（2013 年～、英語による運行情報の提供）

[東京急行電鉄]

・車内の一部ステッカー（携帯マナー・優先席・消火器やコックの位置の案内など）は日・英 2 カ国語対応済み。

・当社所属車両の 7 割以上において日・英 2 カ国語の自動放送装置および車内表示器を搭載。

・駅ナンバリングについては全ての車内表示器に導入済、駅ナンバーの英語放送についても導入予定。

・異常時の案内については、一部の車内表示器に英語導入済。自動放送についても追加を検討中。

[京浜急行電鉄]

（1）運転見合わせ、事故、車両点検、地震発生、急停車案内の場合に、車内の液晶モニターで日英 2 カ国語で案内を表示

※該当車両数：全車両の 1/3 程度

（2）品川駅および羽田空港国際線ターミナル駅では、列車遅延・運転見合わせ情報を告知板にて日英中韓 4 カ国語で表記

※人身事故、車両点検、信号点検、悪天候の項目を表示 【日本民営鉄道協会】

駅舎外を含めた案内標識の設置

2 地下鉄の出入り口案内や、所有者や施設をまたぐ際の案内の工夫・拡充など施設管理者（道路、交通広場、ビル等）との協議・調整について検討

・平成 27 年 7 月 27 日に東京都において設置された「新宿駅多言語対応・案内サイン検討会」に参画、鉄道事業者等とともに案内の標記や配置の視点から検討を行い、対応方針を取りまとめていく予定【国土交通省】

・平成 27 年 7 月 新宿駅多言語対応・案内サイン検討会設置

<p>現状、利用者の意見の把握と今後の進め方の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 27 年 11 月 第2回検討会開催 現状の評価と課題の整理、対応方針案の確認(検討中) 平成 27 年 12 月 第3回検討会開催予定 <p>※新宿駅多言語対応・案内サイン検討会は交通分科会の取組方針に基づき設置したものである【交通分科会新宿駅多言語対応・案内サイン検討会】</p>
<p>〈株ゆりかもめ〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 案内標識を含めたサインシステム基本計画の策定を検討中。 <p>H31年までに施工完了を目標とし、現在基本設計に着手している。【都港湾局】</p>
<ul style="list-style-type: none"> 利用者本位のターミナルの実現に向け、多様な関係者が連携して利便性の向上に取り組むことを目的として設置された、新宿ターミナル協議会に委員として参加【都交通局】
<ul style="list-style-type: none"> 横浜駅における接続商業施設の名称変更に伴う、管理会社との既存案内の改修について協議を行っています。その他の接続施設を含め、工夫・拡充等に関する協議には至っておりません。【横浜市】
<ul style="list-style-type: none"> 上信電鉄における、多言語案内標識設置駅増設の検討【群馬県】
<ul style="list-style-type: none"> 当社「案内サインマニュアル」及び観光庁「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」に則り、案内標識等を整備。多言語表記(日英2か国語、あるいは日中繁韓4か国語)を推進すると共に、案内標識の大型化やピクトグラムの活用を進めている。【東日本旅客鉄道(株)】
<ul style="list-style-type: none"> 見えにくい角度や離れた場所などからでも駅出入口の位置が確認しやすくなるよう、駅出入口の上屋上の駅サインを従来の円型からキューブ型に順次更新しているほか、出入口袖壁に駅サインを設置するなど、駅出入口のサインを目立たせるための取組みを推進。 接続ビル内の出入口におけるわかりやすい駅サイン設置について、建物管理者等との協議を適宜実施。 <p>「新宿ターミナル協議会」をはじめとする各種会議体等に参加し、多様な参加者ととも検討・協議を実施【東京地下鉄(株)】</p>
<p>[京成電鉄]</p> <ul style="list-style-type: none"> 東京都「利用者視点に立った交通戦略推進会議 交通結節点 WG」参加。
<p>[京王電鉄]</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係事業者と連携して新宿駅および周辺部の利便性向上を図るため、新宿ターミナル協議会、案内サイン分科会、バリアフリー・利便性分科会に参加している。(2015年6月～)
<p>[東京急行電鉄]</p> <ul style="list-style-type: none"> 駅の案内表示は日英簡韓の4か国語対応もしくは日・英の2か国語全駅対応整備済み。 全駅で駅ナンバリングを実施。 駅改札付近に異常時におけるご案内について日・英の2か国語表示可能なお知らせモニタを設置。(こどもの国線、世田谷線一部駅を除く全駅) 関東大手民鉄10社で共通ピクトグラムを検討中。
<p>[京浜急行電鉄]</p> <p>(1) 駅案内サインの多言語化(日英中韓4か国語表記)</p>

※設置駅数: 30 駅

(2) 駅ナンバリングの導入(2010 年 10 月開始)

(3) 京急蒲田駅では、大田区と協議・調整を行い、改札外コンコースに広域図を 2015 年 12 月設置予定

※ピクトの凡例は日・英・中・韓4か国語で表記し、マップは日英2か国語で表記

[相模鉄道]

・駅の改良工事に併せて、ホーム上の駅名標の多言語対応を進めております。

※全 25 駅中 19 駅で対応済みです。【日本民営鉄道協会】

3 案内所、コンシェルジュなどの拡充

・鉄道事業者に働きかけを行っている。【国土交通省鉄道局】

〈株ゆりかもめ〉

・ゆりかもめの全16駅に、4カ国語(日本語・英語・中国語・韓国語)での対応が可能なタブレット端末を配備し、駅係員が多言語での案内を実施している。

・お客様センターに、英語での対応可能な社員を配置し、インターホンでの対応を行っている。【都港湾局】

・都営地下鉄大江戸線都庁前駅の都営交通案内所に英語の話せるコンシェルジュを常時配置することで、JNTO の外国人観光案内所カテゴリー2の認定を取得(26 年 12 月)

・英語対応可能なコンシェルジュの配置を拡大(27 年 4 月 2 駅拡大、述べ 20 駅)(28 年 4 月述べ 24 駅拡大予定)【都交通局】

・ステーションアテンダントの配置

海外からのお客様や不慣れなお客様に対し、英語でも案内できるステーションアテンダントを横浜駅に 1 名配置し、順次拡大予定。【横浜市】

・上信電鉄における、タブレットを用いた多言語音声翻訳案内の設置駅増設の検討【群馬県】

・訪日外国人向け観光案内所(JR 東日本訪日旅行センター)を新宿駅等に拡充すると共に、多言語パンフレット等の制作、駅及び車両(本年 5 月より新幹線 E5 系 3 編成に試行)における無料 Wi-Fi 環境の推進、免税対応店舗の拡充や外貨両替等、外国人のお客様の受入環境整備に努めている。

・日本人のお客様向けアプリ「JR 東日本アプリ」を基に開発した訪日外国人向けアプリ「JR EAST Train info」サービスを開始すると共に、本年 10 月より外国人のお客様向けの異常時案内サービスについて試行を行っている。【東日本旅客鉄道株】

・銀座駅・新宿駅・表参道駅・渋谷駅に旅客案内所を設置し、英語を話せるスタッフを配置して訪日外国人へのご案内を実施。(JNTO認定「カテゴリー2」を取得)

・駅の案内係「サービスマネージャー」を計 14 駅(銀座駅、上野駅、日本橋駅、大手町駅、新宿駅、飯田橋駅、池袋駅、表参道駅、九段下駅、日比谷駅、有楽町駅、東京駅、新橋駅、押上<スカイツリー前>駅)に配置し、タブレット端末を活用して多言語での情報提供を実施。【東京地下鉄株】

[京成電鉄]

・既に、日暮里駅、空港第2ビル駅、成田空港駅において、英語に対応した案内係を配置している。また、京成上野駅については東京都の運営する東京観光情報センター(主に英語。その他中国語、韓国

語に対応)を設置済み。

・H27年4月1日より、無料WiFiを整備(駅コンコース:15駅、車両:スカイライナー車内)。

・H27年4月8日より、成田空港第3ターミナルの券売機付近に、英語に対応した案内係を配置(14:00～22:00)。

[京王電鉄]

・当社では観光案内所を所有していないが、高尾山口駅舎内に八王子市運営の外国語対応が可能な観光案内所を招致している。(2015年4月～)

・駅において、英・中2か国語対応の通訳コールセンターを介してコミュニケーションがとれる体制を構築している。(2015年3月～)

[小田急電鉄]

・小田急外国人旅行センター(新宿)営業時間を延長して対応(2015年4月～本実施)

・小田急外国人旅行センター(小田原)移転・拡充(2015年6月オープン)

※小田急外国人旅行センター(小田原) 銀聯(ギンレン)カードの取扱いスタート(2015年6月オープンにあわせて)

※小田急外国人旅行センター(新宿) 銀聯(ギンレン)カードの取扱い対応済み

・電話による通話サービス実施(2014年4月～英語・韓国語・中国語・スペイン語)

[東京急行電鉄]

・渋谷駅にて多言語対応可能なスタッフによる観光案内所を設置。(英語対応は常駐、他中国語対応、スペイン語対応スタッフ)

・渋谷駅にて日・英2か国語対応可能なコンシェルジュ7名を配置。

[京浜急行電鉄]

[京急ツーリストインフォメーションセンター]

(1)場所:羽田空港国際線ターミナル駅 2階到着ロビー階 改札横

(2)主なサービス内容:

イ. 首都圏を中心とした交通案内

ロ. 訪日外国人へのPASMO、乗車券等の販売

ハ. 行政と提携した観光案内

※日本政府観光局(JNTO)「ビジット・ジャパン案内所」カテゴリー3(最高ランク)

ニ. グループ各社への観光・宿泊客等に対する窓口

(3)営業時間:7時～22時

(4)コンシェルジュスタッフ数:常時2名体制

(5)対応言語:4か国語対応(日・英・中・韓)

※品川駅にもコンシェルジュを原則2名配置(2015年4月25日開始)【日本民営鉄道協会】

移動の視点から見た課題への対応

4 駅と集客施設との双方向の案内や、周辺道路上も含めた駅へのアクセスなど利用者の視点に立った改善策の検討

<p>・平成 27 年 7 月 27 日に東京都において設置された「新宿駅多言語対応・案内サイン検討会」に参画、鉄道事業者等とともに案内の標記や配置の視点から検討を行い、対応方針を取りまとめていく予定【国土交通省鉄道局】</p>
<p>〈株ゆりかもめ〉</p> <p>・案内標識を含めたサインシステム基本計画の策定を検討中。</p> <p>H31年までに施工完了を目標とし、現在基本設計に着手している。【都港湾局】</p>
<p>・利用者本位のターミナルの実現に向け、多様な関係者が連携して利便性の向上に取り組むことを目的として設置された、新宿ターミナル協議会に委員として参加【都交通局】</p>
<p>・局が設置・管理する駅周辺案内図については、広告業者が設置・管理する広告付き駅周辺案内図とのすみ分けがなされていませんでしたが、駅周辺案内図の整備の方針をまとめ、主要駅に出口番号を含めた駅構内図や乗換え動線を明示した局設置・管理の駅周辺案内図を設置することとしました。【横浜市】</p>
<p>・わたらせ渓谷鐵道における、案内標識更新時の多言語対応の検討【群馬県】</p>
<p>・2[駅舎外を含めた案内標識の設置]に加えて、訪日外国人のお客さまが多い集客施設への対応については、駅社員及びサービスマネージャーによるタブレット端末を活用した多言語によるご案内等を強化している。【東日本旅客鐵道株】</p>
<p>・「新宿ターミナル協議会」をはじめとする各種会議体等に参加し、多様な参加者とともに利用者利便の向上に向けた検討・協議を実施。【東京地下鉄株】</p>
<p>[京成電鉄]</p> <p>・H27 年 4 月 1 日より、アクセス特急やスカイライナー等の車内自動放送の多言語化(日本語・英語・中国語・韓国語)を実施。</p> <p>・H27 年 4 月 8 日の成田空港第 3 ターミナル供用開始に伴い、①成田空港駅ならびに空港第 2 ビル駅における駅愛称を変更すると共に、東京都交通局・京浜急行電鉄・新京成電鉄・北総鐵道と駅名表示方を連携。その他、成田空港駅ならびに空港第 2 ビル駅の出口案内看板において、各ターミナルビル名称への表記統一化を実施。</p> <p>・NAA、JR 東日本などと共に「成田空港のアクセス利便性向上等に関する連絡協議会」へ参加しているが、この度、本協議会の取組として NAA が H27 年 7 月に運行情報と乗換検索機能有するディスプレイを成田空港各ターミナル内へ設置した。</p>
<p>[京王電鉄]</p> <p>・高尾山口駅の改札口に日・英 2 カ国語表記の京王高尾山温泉の看板を設置している。また、京王高尾山温泉施設内に、日・英 2 カ国語対応の高尾山口駅の発車時刻表ディスプレイを設置している。(2015 年 10 月～)</p> <p>・高尾 599 ミュージアムのホームページにおいて、日・英・中・韓など 7 カ国語で高尾山口駅からのアクセス情報を発信している。(2015 年 8 月～)</p>
<p>[東京急行電鉄]</p> <p>・今後駅とマチ(商業施設や他交通モード結節点等)を結ぶ案内の改善方法について検討</p>
<p>[京浜急行電鉄]</p>

標記指針を踏まえ、2015年8月～10月に外国人(カナダ人、中国人、台湾人、韓国人)と障がい者(車いす使用者、全盲者、ロービジョン者、盲導犬使用者)に加え、有識者による総点検を実施。現状を把握し、現在課題点の抽出を行っている。【日本民営鉄道協会】

【交通】《バス》

バス停名称の英語表記ルールの策定

わかりやすい案内表示の設置に向けた、乗入事業者や施設管理者等との連携方法を検討
各事業者で多言語対応対象路線の選別と対策の優先順位付けを検討
乗務員に負担のかからない多言語対応方策を検討

・交通分科会が策定したバス停名称の英語表記ルールに関して、検討会を開催し、その取扱いを検討。【国土交通省自動車局】

・交通分科会が策定したバス停名称の英語表記ルールを踏まえ、都営バスにおけるルールを27年度中に策定し、28年度以降順次見直し予定

・多言語対応路線の選別などについて検討中

・都営バスにおいて、外国人から頻りに声を掛けられる会話をいくつかパターン化したコミュニケーションボードを4か国語(日・英・中・韓)で作成し車内に配備予定(27年12月より)【都交通局】

・バス停名称等においては、翻訳者によつてのバラツキの解消が必要との認識はあり、局の外国語翻訳方針の作成など検討を進めていきたい(表記法、翻訳マニュアル、翻訳例、対訳表等)。また、整備においては優先エリアを設け、ピクトグラム等を活用したい。

・局内を横断して乗務員に負担のかからない案内手法を検討していく予定。【横浜市】

[水戸市]

現在、バス路線の再編に取り組んでいるところであり、平成31年の第1次再編に合わせ、各交通事業者共通の系統番号の整理やカラーリング、バス停のナンバーリング等を行うことにより、外国人観光客にも分かりやすい情報の提供に努める予定である。【茨城県】

・みなかみ町を運行している路線バスについて、町では観光客(特に外国人)に対し、バス停を分かりやすくして利用してもらうことが重要であると考え、バス事業者と連携し、町内を走行するバス路線に記号、バス停に番号、ローマ字表記を記載し、併せてバス停の番号が掲載してあるパンフレット、時刻表を作成し、利便性の向上を図った。【群馬県】

・旅行者の円滑な移動の確保に向けて、使い勝手が良く利便性の高いバス交通ネットワーク再生計画(広域周遊の路線確保、二次交通としてのバス路線の充実など)を策定。(事業費 19,317千円)【山梨県】

・交通分科会で策定したバス停名の英語表記に関するルールを踏まえ、これから各社の判断で整備を進めていくが、一般路線バスや空港連絡バス、高速バスにおいて既に着手している事業者もある(東急バス、京王電鉄バス、小田急バス、京浜急行バス、京成バス、東武バスセントラル、西東京バス、東京空港交通など)

・空港連絡バス、高速バスにおいて、外国人向けの利用案内などパンフレットを配布(京王電鉄バス、京浜急行バス、はとバス、日の丸自動車、東京空港交通、小田急箱根高速バス)

・車内モニターやデジタルサイネージで多言語表示(東急バス、京王電鉄バス、西武バス、京浜急行バス、東武バスセントラル、京成バス、西東京バス、東京空港交通など)

・指差し会話帳や英会話ハンドブック等を導入(京王電鉄バス、はとバス、日本中央バス)

・HPや高速バス予約システムの多言語化を実施、または検討中(東急バス、京王電鉄バス、西武バス、

【交通】《バス》

バス停名称の英語表記ルールの策定

わかりやすい案内表示の設置に向けた、乗入事業者や施設管理者等との連携方法を検討

各事業者で多言語対対応象路線の選別と対策の優先順位付けを検討

乗務員に負担のかからない多言語対応方策を検討

東武バスセントラル、ケイエム観光バス、はとバス、日の丸自動車、東京空港交通、日本中央バス、小田急箱根高速バス、ウイラーエクスプレス関東など)

・外国人スタッフの採用や通訳サービスの実施(京浜急行バス、日の丸自動車、東京空港交通、小田急箱根高速バス)

・英会話研修やセミナーの開催、検討(京成バス、はとバス、日の丸自動車、東京空港交通)【東京バス協会】

【交通】《タクシー》

乗換案内表示等の視認性向上と連続性確保に向けた施設管理者等との連携方法の検討
タブレット等を活用した情報提供等、乗車中の不安解消方策を検討
利用方法及び乗車時の注意事項の事前周知方策を検討する。

- ・「外国人旅客接客研修」修了者が乗務するタクシーの専用待機レーンを羽田空港国際線に設置。
 - ＞運用開始(H26.12.15) 2レーン 約 1,000名
 - ＞運用拡大(H27.9.14) 4レーン 約 4,800名
- ・指差し外国語シート(英語・韓国語・中国語)の携帯したタクシー等が入構できる優良タクシー乗り場を都内 15カ所に設置。
- ・多言語音声翻訳技術の開発・実用化を推進するため、総務省と連携。平成27年度内に社会実証を予定。【国土交通省自動車局】

【交通】《旅客船ターミナル》

1	<p>運航事業者との協力 円滑な移動を促す表示のピクトグラムの積極的な活用及び多言語化</p>
<p>・「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」を各港湾管理者へ周知するとともに、本年3月に開催した第4回「水のまち東京における舟運活性化に関する関係者連絡会」において、運航事業者へも周知を行い、ピクトグラムの活用や多言語化を推進している。</p> <p>・外国人にも分かりやすい多言語化についての課題抽出と具体的方針の議論を行うため、(一社)日本旅客船協会において特別委員会(プロジェクトチーム)を設置(平成27年9月)。加えて、当該特別委員会において検討を行うに当たり、事業者に対して外国人旅行客や旅行代理店からの多言語化についての要望の有無や要望に対する取組状況等についてアンケートを実施(平成27年11月)。 【国土交通省海事局内航課、国土交通省港湾局産業港湾課、関東旅客船協会】</p> <p>・竹芝客船ターミナルにおいて、多言語標記の案内表示を施設管理者5か所、運航事業者3か所更新 ・離島の船客待合所出入口付近に多言語案内板を設置予定 平成30年度までに16箇所設置予定【都港湾局】</p> <p>・客船寄港時に、乗下船客等利用者に応じた言語での案内表示を大さん橋国際客船ターミナル内に適宜設置【横浜市】</p>	
2	<p>乗り継ぎ案内の充実 他の交通事業者と連携した、分かりやすい乗り継ぎ案内の充実</p>
<p>・外国人にも分かりやすい多言語化についての課題抽出と具体的方針の議論を行うため、(一社)日本旅客船協会において特別委員会(プロジェクトチーム)を設置(平成27年9月)。加えて、当該特別委員会において検討を行うに当たり、事業者に対して外国人旅行客や旅行代理店からの多言語化についての要望の有無や要望に対する取組状況等についてアンケートを実施(平成27年11月)。 【国土交通省海事局内航課、国土交通省港湾局産業港湾課、関東旅客船協会】</p> <p>・晴海客船ターミナルは、今後、選手村整備のための基盤整備が行われ、利用客の動線を含む施設の管理範囲が変更となり、バス乗り場等が変更になるため、工事の進捗に合わせ、乗り継ぎ案内等の充実を図っていく。</p> <p>・竹芝客船ターミナルは、国家戦略特区による地区再開発が行われる予定であるため、再開発の進捗状況に合わせ、乗り継ぎ案内等の充実を図っていく。【都港湾局】</p> <p>・客船寄港時に、乗下船客に市街地、主要駅等への行き方を多言語で記載したマップ(日・英・中・韓)や案内チラシ(日・英)を配布するとともに、語学ボランティアを配置 ・大さん橋国際客船ターミナル内2カ所に最寄駅、観光地等を記載した多言語対応の周辺地域案内看板(配布用マップ等収納ラック付)を設置(平成27年3月 執行額約80万円)【横浜市】</p>	

【道路】《車両向け》

◇重点取組事項

(1) 道路案内標識の英語表記は、外国人からのニーズが高いことから、法令を踏まえ、ローマ字から英語表記への改善を推進するものとする。

(2) 日本語と併用表示する英語は、「東京都内の英語対訳共通ルール及び対訳表（道路標識適正化委員会東京都部会で決定）」に基づき、統一的な表記を行うものとする。

・「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業」の戦略拠点「押上・業平橋」及び「銀座」において、国、東京都及び区が連携し、道路案内標識の英語表記改善を実施。

・戦略拠点「秋葉原」、「蒲田」における道路案内標識の英語表記改善については、実施内容等を東京都、区と調整中。【国土交通省】

・「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業」の戦略拠点「押上・業平橋」及び「銀座」において、国及び区と連携し、道路標識の英語併記化を実施。

・戦略拠点「秋葉原」「蒲田」における道路標識の英語併記化については、実施内容等を国と調整中。

・平成 27 年度中に都内各地において、道路標識(約 1600 基)の英語併記化を実施する予定。

・2020 年までに、都道上にある全道路標識の英語併記化を完了させる予定。【都建設局】

・港湾局所管道路全線を対象とした、表示内容、整備年度等の検討委託(契約額 5,600 千円)を実施中(工期:平成 28 年度 3 月)。

港湾局所管道路全線を対象に、多言語化対応を行う予定。

新規路線及び新規施設との調整を含めて検討を実施中。

・表記内容、表記地点等を、隣接都道管理者の東京都建設局と調整中。

国、区、首都高へは、平成 28 年度に照会を行う予定。

・英語表記は、「東京都内の英語対訳共通ルール及び対訳表」を参考に施設管理者に確認を実施予定。

・平成 31 年度整備完了を目指し、平成 28 年度実施設計(事業予算:20,000 千円)、平成 29 年度力より整備(事業予算:精査中)。【都港湾局】

<道路案内標識>

・国、市等と連携し、成田市、浦安市内で重点的に取り組むよう選定したエリア(以下重点エリアという)において、平成28年1月より道路案内標識の改善を実施する。

・重点エリアにおいて、成田市は1路線8箇所、浦安市は2路線12箇所の改善を行う。【千葉県】

・市域全域を対象として、道路案内標識の英語表記の改善を平成 27 年度から実施する。

・大型案内標識について、平成 29 年度までに完了予定。【千葉市】

・「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業」における地方拠点に選定されている松本市において、国、県、市が連携して、案内標識の英語併記化を実施した。【長野県】

<ul style="list-style-type: none"> ・観光客が多い借樂園をモデルとして、案内標識の英語併記化および円滑な案内経路を選定し、H28年度より整備予定。【茨城県】
<ul style="list-style-type: none"> ・県内における英語表記に対応していない道路案内標識について、平成27年度から英語表記化を実施【栃木県】
<ul style="list-style-type: none"> ・国と連携し、群馬県内の道路標識の英語併記化を行っています。 ・H26 からこれまでに、群馬県内主要温泉地、世界遺産施設へのアクセスルートを中心に対応済みであり、今後もICアクセスや主要駅周辺を優先し英語併記化を行う予定です。 ・H27 事業費 60 百万円【群馬県】
<ul style="list-style-type: none"> ・国、市町村と連携し、道路案内標識の英語表記の改善について先行して取り組むエリア(笛吹市・富士山周辺地域)において、平成26年度末までに145枚(県70枚、国75枚)の道路案内標識の英語表記の改善を完了。 ・国県道における8,014枚の道路案内標識について、英語表記の改善を平成31年度までに完了予定。【山梨県】
<ul style="list-style-type: none"> ・静岡県では、平成19年4月に「しずおか公共サイン整備ガイドライン」を策定し、道路案内標識は、日本語と英語表記の2ヶ国語とした。 ・「公共サイン等に記載する地名・施設等」の英語名称について、表記を統一するため、平成20年6月に「しずおか公共サイン」における英語表記のルール」を策定した。平成27年6月に、標識令改正と整合を取るため、中部ブロック標識適正化委員会静岡部会に諮り、ルールの一部見直しを行うこととした。【静岡県】
<ul style="list-style-type: none"> ・平成25年9月の国土交通省の道路案内標識改善方針(案)を受けて、国、市町村と連携して「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業」における戦略拠点・地方拠点の函館、登別、富良野、釧路・弟子屈の各地区を対象として先行的に点検を実施し、英語表記の改善を進めている。【北海道】
<ul style="list-style-type: none"> ・国と連携し、札幌市都心部を、案内標識の英語併記化に先行して取り組むエリアとして選定し、平成26年10月より実施中 ・200か所の案内標識について、必要な個所の英語併記化を2020年までに完了予定【札幌市】

◇取組事項

(1) 表示内容について、道路案内標識の新設・更新等の際に、以下の取組を行うものとする。

①公共交通施設などのピクトグラムは、必要に応じて、表示に努めるものとする。

②交通結節点を結ぶ主要路線等の路線番号は、必要に応じて、表示に努めるものとする。

③日本語と併用表示する英語の文字サイズは、各地域や各自治体において、拡大することを考慮する。

④地点名や施設名は、必要な情報を伝えるとともに視認性を考慮し、少ない文字数で表記（省略及び短縮を含む）するよう留意する。

(2) 道路案内標識は、道路標識設置基準と照らして不足している個所において、交通特性及び地域性を考慮し、整備に努めるものとする。

(3) 道路案内標識と観光案内サイン類は、各地域の状況に応じて、集約や連携に努めるものとする。

・道路案内標識については、取組事項に沿った形で新設・更新等を実施しているところであるが、今後、公共交通施設の表示にピクトグラムを追記する取組について、さらに検討を進めていく予定。【国土交通省道路局】

・平成27年度、新宿周辺等の道路標識において、ピクトグラム及び路線番号を追記する予定。【都建設局】

・「道路標識設置の手引き(東京都版)」に基づいた表記とするよう調整、現状整合が取れていない場合は修正を検討する。

・交通施設及び新規施設については、分かりやすい標識を目的に、114系標識の整備を進める。【都港湾局】

<道路案内標識>

・国、市等と連携し、重点エリアにおける成田空港への道路案内標識については、表記の統一、ピクトグラムの活用を図るとともに、通り名の表記については、道路構造により使い分けルールを定めた「Ave.」「St.」の短縮表記を用いる。(予算額 10,000 千円)

<観光部門誘導標識>

・観光部門所管の誘導標識(車両用)について、平成26年度多言語化を1箇所実施(事業費約 1,300 千円)

平成27年度は、「千葉県多言語観光案内板の表記等に関するガイドライン」に基づく改修を8箇所実施予定(予算額 7,500 千円)

・県、県内市町村、観光施設等を対象に、「千葉県多言語観光案内板の表記等に関するガイドライン」を平成27年3月に策定。【千葉県】

・道路案内標識に係る英語表記の内容や短縮化については、国土交通省、千葉県、千葉市等が参加する道路標識適正化委員会千葉県部会の決定に基づき改善していく。【千葉市】

・平成29年度に開通予定の中部横断道(八千穂ICから佐久南IC)を整備する地域において、国、県、市町村による調整会議を開催し、適切な箇所に道路案内標識を整備するよう計画を進めている。【長野県】

[県]

・県道において道路案内標識の新設・更新の際、英語併記するとともに、英語の文字サイズを日本語の2/3まで拡大している。

・英語併記の道路案内標識を58基を新設、英語文字サイズを拡大したものへ2基更新(事業費170百万円)

[水戸市]

・自転車型のピクトグラムと青色矢羽根を路面に表示することにより、外国人観光客がレンタサイクル等を使用した場合でも、自転車の走行位置及び方向が分かりやすい環境整備を推進する。【茨城県】

・英語併記化に際し、視認性を考慮し、短縮標記をしています。【群馬県】

・静岡県及び県内市町では、平成19年4月の「しずおか公共サイン整備ガイドライン」策定以降、標識の新規設置や更新時にローマ字から英語表記に変更している。

・静岡県では、平成27年度の「しずおか公共サイン」における英語表記のルールの一部見直しを受け、先行地域として熱海地域と伊豆地域の道路案内標識の英語表記を287箇所改善する。それ以外の地域についても東京オリンピック(平成32年度)までに改善していく。【静岡県】

・主要な交差点(国道×道道、道道×道道)において、国、市町村と連携した道路案内標識の英語併記化を推進し、併せて路線番号表示等を設置する取り組みを進めている。

(予算額54,160千円(平成26年度実績)【北海道】

【道路】《歩行者向け》

各実施者は、「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（歩行者編）」を踏まえ、地域の状況に応じて、表示内容の充実や観光案内サイン類の整備に努める。

＜参考＞ 道路分科会で検証し、上記指針に反映された事項

- ① 使用言語は、日本語・英語の2言語表示を基本とし、日本語・英語以外の言語を表示する際は、地域や施設の特性及び視認性を考慮する。
- ②. 新たに追加された「観光案内サインの主地図に表示することが望ましい情報（空港（航空旅客ターミナル）、文化施設（美術館、博物館）等）」の有効である。
- ③. 外国人が目的地まで歩いて移動する際の情報として、目的地までの距離表示が有効である。
- ④. 誘導サインの形状は、情報の見やすさ、理解しやすさの点で矢羽根型が効果的である。
- ⑤. 外国人の移動の案内性向上のため、「主要地点」や「道路の通称名」を表示する道路案内標識と観光案内サイン類との配置の連携を図ることが重要である。
- ⑥. 観光案内サイン類の設置場所は、目的地の入口、分岐点や交差点等、また、直線道路でも一定の間隔で設置することが望ましい。
- ⑦. 施設等の名称は、道路標識適正化委員会東京都部会で決定した、「東京都内の英語対訳共通ルール及び対訳表」に準じて、統一的な表記に配慮する。

・臨海副都心エリアにおいて、4か国語標記に対応した歩行者案内板をリニューアルし、エリア内の海上公園、臨港道路、客船ターミナルに設置

- ① 使用言語は、日本語・英語・中国語・韓国語の4言語表示
- ② 国内外からの来訪者の利便性を考慮し、主な周辺施設の方向と距離を示す誘導サインを併設
- ③ 東京大会開催にあわせ、プレ大会前の平成30年度に更新予定【都港湾局】

・観光部門所管の観光案内板（歩行者用）について、平成27年度、「千葉県多言語観光案内板の表記等に関するガイドライン」に基づく改修を11基実施予定（予算額 2,500 千円）【千葉県】

・千葉駅周辺を中心に平成27年度までに、4カ国語表記の歩行者向け中心市街地広告付案内板を43基（拠点型5基、分岐点型38基）整備。

また、JR千葉駅の建替えに合わせ、来年度以降、JR千葉駅周辺の5箇所にも4カ国語表記の案内サインの整備を検討。

※案内板は目的地までの距離の表示やピクトグラムの活用など「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 道路分科会 多言語対応 取組み方針」等に沿っているものを整備しています。

予算及び整備状況等（既設置済みの案内板の更新を含む）

平成23年度 約 600万円（拠点型1基 分岐点型24基）

平成24年度 380万円（拠点型1基 分岐点型5基）

平成25年度 600万円（拠点型1基 分岐点型7基）

平成26年度 500万円（拠点型2基 分岐点型4基）【千葉市】

【道路】《歩行者向け》

各実施者は、「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（歩行者編）」を踏まえ、地域の状況に応じて、表示内容の充実や観光案内サイン類の整備に努める。

＜参考＞ 道路分科会で検証し、上記指針に反映された事項

- ① 使用言語は、日本語・英語の2言語表示を基本とし、日本語・英語以外の言語を表示する際は、地域や施設の特性及び視認性を考慮する。
- ②. 新たに追加された「観光案内サインの主地図に表示することが望ましい情報（空港（航空旅客ターミナル）、文化施設（美術館、博物館）等）」の有効である。
- ③. 外国人が目的地まで歩いて移動する際の情報として、目的地までの距離表示が有効である。
- ④. 誘導サインの形状は、情報の見やすさ、理解しやすさの点で矢羽根型が効果的である。
- ⑤. 外国人の移動の案内性向上のため、「主要地点」や「道路の通称名」を表示する道路案内標識と観光案内サイン類との配置の連携を図ることが重要である。
- ⑥. 観光案内サイン類の設置場所は、目的地の入口、分岐点や交差点等、また、直線道路でも一定の間隔で設置することが望ましい。
- ⑦. 施設等の名称は、道路標識適正化委員会東京都部会で決定した、「東京都内の英語対訳共通ルール及び対訳表」に準じて、統一的な表記に配慮する。

・「長野県公共案内標識整備指針」では、「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（歩行者編）」の事項は、既に網羅されているため、市町村及び施設管理者等にはこれを参考とし公共サインを整備するよう要請している。【長野県】

・県内の主要観光地、交通結節点、主要道路の休憩施設等に設置している多言語表記案内看板 156 基のうち、県の「多言語表記観光案内標識ガイドライン」作成前に整備された 122 基について順次ガイドラインに基づく盤面更新を実施しており、平成 27 年度中には更新が完了する見込み。
・市町による観光案内サインの設置等に対する補助を実施しており、平成 27 年度は世界遺産に登録された葦山反射炉周辺を含め、5市町の6地域においてサイン整備が実施されている。
・自然環境整備交付金を活用し、長距離自然歩道における誘導標識の英語併記と案内標識の多言語化を進めており、平成 26 年度は標識を 88 基整備した（事業費 15,000 千円）。また平成 27 年度は3月までに 83 基整備する予定（事業費 15,000 千円）。【静岡県】

・平成19年度から平成24年度までに先行的な整備として外国人旅行者が増加している主要な観光地において、道路管理者が連携して一体的に歩行者案内標識の整備を行っている。また、観光地の中心に位置する道道の道路整備に併せて歩行者案内板を設置している。（予算額12,760千円（平成26年度実績）

・外国語併記の観光案内板標識整備を実施した事業に対し助成
地域観光振興事業（平成26年度：4事業、平成27年度：3事業）【北海道】

・札幌市が平成 14 年に策定した「札幌市公共サイン基本計画」を基礎として観光案内サインを整備している。

・現在市内に 191 基の観光案内サインを設置しているが、外国人観光客の増加を踏まえ、平成 27 年度に 25 基、以降も調査を踏まえて新設・更新を行う予定である。

・新設・更新にあたっては、都の上記指針も参考としながら、分かりやすい表示面を工夫し、改善してい

【道路】《歩行者向け》

各実施者は、「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（歩行者編）」を踏まえ、地域の状況に応じて、表示内容の充実や観光案内サイン類の整備に努める。

＜参考＞ 道路分科会で検証し、上記指針に反映された事項

- ① 使用言語は、日本語・英語の2言語表示を基本とし、日本語・英語以外の言語を表示する際は、地域や施設の特性及び視認性を考慮する。
- ②. 新たに追加された「観光案内サインの主地図に表示することが望ましい情報（空港（航空旅客ターミナル）、文化施設（美術館、博物館）等）」の有効である。
- ③. 外国人が目的地まで歩いて移動する際の情報として、目的地までの距離表示が有効である。
- ④. 誘導サインの形状は、情報の見やすさ、理解しやすさの点で矢羽根型が効果的である。
- ⑤. 外国人の移動の案内性向上のため、「主要地点」や「道路の通称名」を表示する道路案内標識と観光案内サイン類との配置の連携を図ることが重要である。
- ⑥. 観光案内サイン類の設置場所は、目的地の入口、分岐点や交差点等、また、直線道路でも一定の間隔で設置することが望ましい。
- ⑦. 施設等の名称は、道路標識適正化委員会東京都部会で決定した、「東京都内の英語対訳共通ルール及び対訳表」に準じて、統一的な表記に配慮する。

く。【札幌市】

・案内サイン標準化指針に基づいた観光案内標識の整備を推進
【都産業労働局・都建設局・東京観光財団】

【観光・サービス】《宿泊施設》

○既存のツールや「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」及び「東京都版対訳表」等を活用した、多言語ホームページや案内サイン、パンフレット等の多言語による案内の充実

○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おける翻訳アプリ等の民間サービスの活用

・平成 24 年度より 3 年間、臨海副都心の MICE・国際観光拠点化に効果が高いと認められる民間事業者の事業を補助する「東京都臨海副都心 MICE 拠点化推進事業」を実施。

・平成 26 年度は、(株)フジゼロックスの提案による、専用端末により臨海副都心内の観光スポットを多言語で案内する「観光音声ガイド事業」を選定。(日・英・中(簡・繁)、韓対応)

・フジテレビ、ホテルサンルート有明、東京ベイ有明ワシントンホテル、ホテルトラステイ東京で貸出を行っており、貸出施設となっている 3 ホテルについては、ホテル内にプライベートサイネージを設置し、施設情報(サービス、レストラン情報等)も多言語で案内する取組を実施。【都港湾局】

・ 県内観光関連事業者などの外国人観光客の接客をサポートする「O・MO・TE・NA・SHI 指さしコミュニケーションシート」(宿泊編、飲食編、物販編)を作成し配布 →英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国・朝鮮語に対応(平成27年1月)【埼玉県】

・東京オリンピック・パラリンピックに向けた外国人受入体制を進める上で、一貫した多言語対応が必要不可欠であるとの考えから、東京都作成の「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」のうち、観光施設・宿泊施設・飲食店の記載に係る部分について、県内観光施設、宿泊施設、商工会等に幅広く周知を行った。(県内500カ所に配布)【千葉県】

・宿泊施設に対し多言語対応のアンケート調査を実施し、現状確認を行う。【横浜市】

・旅行口コミサイトの活用説明会を平成 27 年7月に開催し、のべ 123 名が参加した。

・平成 27 年度、県内の民間宿泊施設への無料公衆無線 LAN 設置に対する補助制度実施しており、388 軒の無料公衆無線 LAN の設置がされる予定【長野県】

[県]

・パンフレット、ホームページ等の多言語化に取り組む宿泊施設に対して、無料で外国語へ翻訳するサービスを実施(英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語のほか、平成 27 年3月からタイ語、9月からベトナム語のサービスを開始)

・先進的取組を行う旅館館主を講師とするセミナーを平成 27 年2月に開催し、101 名が参加した。

・多言語用テプラを活用し、無料で施設内の多言語表記を支援(英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語。ピクトグラムを含む。)

・平成 26 年 12 月から平成 27 年 10 月の間に、県内のホテル・旅館の関係者等を集めて8回勉強会を開催し、QRトランスレーター等を活用した宿泊施設の多言語化等について、検討を進めた。

・平成 27 年 10 月に、日本語と外国語(英語、中国語(簡体字・繁体字))併記の代表的宿泊施設紹介パンフレットを作成した。

[潮来市]

【観光・サービス】《宿泊施設》

○既存のツールや「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」及び「東京都版対訳表」等を活用した、多言語ホームページや案内サイン、パンフレット等の多言語による案内の充実

○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おける翻訳アプリ等の民間サービスの活用

・先進的取組を行うホテル事業者を講師とするセミナーを2014年10月に開催した。
・県が作成した、指さし会話集を配布、活用を促した。(ホームページにも掲載)
・旅館組合による多言語パンフレットや案内サイン作成について今後検討会議開催予定。【茨城県】

・外国人観光客を受け入れるために、施設内の標記やマナー、簡単な会話集等を掲載した「外国人観光客受入マニュアル」を宿泊施設などへ配布している。(平成25年3月から)【群馬県】

・外国語併記の観光案内板標識整備を実施した事業に対し助成
地域観光振興事業(平成26年度:4事業、平成27年度:3事業)
・外国人観光客受入のための基礎研修及び通訳案内士、宿泊施設等の観光関係従業者の技能向上のための実践的な各種の研修を実施(事業費:34,561千円)【北海道】

・秋保温泉旅館組合にて、G7の受入れに向け、おもてなしのため、QRコードを利用し温泉旅館の楽しみ方、観光スポットの説明等を多言語で行う事業を実施中【仙台市】

・宿泊施設や観光案内標識周辺へのWi-Fi整備支援【都産業労働局・東京観光財団】

・組合HPIに英語版を作成し、そこに英語版HPをもつ組合員のリスト及びリンクを掲載(英語版HPのURL:<http://www.tokyo-hotel-ryokan.or.jp/english.php>)
・組合を紹介する英語版パンフを作成し、そこにQRコードを掲載して、上記HPIにとぶことができるように計画中。(11月末完成予定)【東京都ホテル旅館生活衛生同業組合】

・現在の当協会のホームページは5言語対応となっているが、当協会の広報宣伝委員会において対応言語を増やすことを検討。
・当協会の外国語ホームページの内容の見直しを行う。当協会の外国語HPIに日本のトイレについて情報提供を行い、訪日する外国人観光客に広く使い方を知っていただく。【日本ホテル協会】

・平成27年2月に改定した案内サイン標準化指針(観光施設・宿泊施設・飲食店編)のPR版を作成し、関係団体等へ普及啓発【都産業労働局】

【観光・サービス】〈飲食店〉

○店頭及びホームページにおける店舗案内
<ul style="list-style-type: none">・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・外国語メニューの設置、メニューへの使用食材表示に関する店頭での多言語表示
○メニュー・券売機等の表示の充実
<ul style="list-style-type: none">・写真付きの多言語メニューの準備（料理概要／食材ピクトグラムを活用したアレルギー、宗教、ベジタリアン等への対応／食事文化の説明含む）・券売機付近での多言語メニュー、ディスプレイの設置、番号の統一等の工夫・「外国語メニュー作成支援WEBサイト」を活用した多言語メニューの作成・「ムスリム旅行者おもてなしハンドブック」等を活用したムスリム旅行者への対応
・「平成27年度日本食・食文化の世界的普及プロジェクト」のうち「多言語やハラールに対応可能な人材の育成事業」（定額、15百万円）において、多言語対応等の事例集の作成及びセミナーの開催等を実施【農林水産省】
<ul style="list-style-type: none">・平成27年度より、「東京都臨海副都心MICE拠点化推進事業」に変わる新たな取組として、外国人旅行者の受入環境整備への支援を強化した「臨海副都心おもてなし促進事業」を実施。・平成27年度は、3民間事業者5店舗による店舗の飲食メニューの多言語化を選定。 （日・英・中（簡、繁）、韓対応）・ムスリム対応として、臨海副都心まちづくり協議会が中心となり、まち全体での取組とするべく普及、啓発活動を実施。 （平成25年度：第1回ムスリムセミナー実施、「ムスリム観光客受入の基本ガイド」作成・配布） （平成26年度：第2回ムスリムセミナー実施）・平成27年2月、東京ビッグサイト内にプレイヤールーム（礼拝室）を設置・平成27年5月、ヒルトン東京お台場内のレストランにてハラールメニューを常設・平成27年10月、ダイバーシティ東京内にハラール認証取得の飲食店舗オープン【都港湾局】
<ul style="list-style-type: none">・県内観光関連事業者などの外国人観光客の接客をサポートする「O・MO・TE・NA・SHI 指さしコミュニケーションシート」（宿泊編、飲食編、物販編）を作成し配布 →英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国・朝鮮語に対応（平成27年1月）（再掲）・訪日外国人観光客の動向やムスリム観光客へのハラール対応等を学ぶセミナーを開催（県内観光関連事業者等123人参加）（再掲）【埼玉県】

【観光・サービス】《飲食店》

○店頭及びホームページにおける店舗案内
<ul style="list-style-type: none">・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・外国語メニューの設置、メニューへの使用食材表示に関する店頭での多言語表示
○メニュー・券売機等の表示の充実
<ul style="list-style-type: none">・写真付きの多言語メニューの準備（料理概要／食材ピクトグラムを活用したアレルギー、宗教、ベジタリアン等への対応／食事文化の説明含む）・券売機付近での多言語メニュー、ディスプレイの設置、番号の統一等の工夫・「外国語メニュー作成支援WEBサイト」を活用した多言語メニューの作成・「ムスリム旅行者おもてなしハンドブック」等を活用したムスリム旅行者への対応
<p>・東京オリンピック・パラリンピックに向けた外国人受入体制を進める上で、一貫した多言語対応が必要不可欠であるとの考えから、東京都作成の「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」のうち、観光施設・宿泊施設・飲食店の記載に係る部分について、県内観光施設、宿泊施設、商工会等に幅広く周知を行った。（県内500カ所に配布）</p> <p>・ムスリムなど異文化理解と接遇の基本を記載した「訪日外国人観光客おもてなしガイド CHIBA」を作成、宿泊事業者等へ配布。（H26実施）【千葉県】</p>
<p>・民間事業者と連携し、市内飲食店の訪日外国人旅行者受入環境整備を実施予定。</p> <p>市内の飲食店・観光施設の情報発信や希望する店舗に対し、訪日外国人旅行者おもてなしレベル向上を図ります。【横浜市】</p>
<p>[県]</p> <p>・パンフレット、ホームページ等の多言語化に取り組む飲食店に対して、無料で外国語へ翻訳するサービスを実施（英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語のほか、平成27年3月からタイ語、9月からベトナム語のサービスを開始）</p> <p>・多言語用テプラを活用し、無料でメニュー表やセルフサービス部分の注意喚起を含む施設内の多言語表記を支援（英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語。ピクトグラムを含む。）・平成27年10月に、日本語と外国語（英語、中国語（簡体字・繁体字））併記の代表的飲食店紹介パンフレットを作成した。</p> <p>・県内のムスリム対応可能飲食店やハラール食品販売店を紹介する英語版チラシを作成し、海外の旅行代理店等に配布している。</p>
<p>[潮来市]</p> <p>・おもてなし向上セミナーを2015年11月に開催予定。</p> <p>・県が作成した、指さし会話集を配布、活用を促した。（ホームページにも掲載）【茨城県】</p>

【観光・サービス】〈飲食店〉

○店頭及びホームページにおける店舗案内
<ul style="list-style-type: none">・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・外国語メニューの設置、メニューへの使用食材表示に関する店頭での多言語表示
○メニュー・券売機等の表示の充実
<ul style="list-style-type: none">・写真付きの多言語メニューの準備（料理概要／食材ピクトグラムを活用したアレルギー、宗教、ベジタリアン等への対応／食事文化の説明含む）・券売機付近での多言語メニュー、ディスプレイの設置、番号の統一等の工夫・「外国語メニュー作成支援WEBサイト」を活用した多言語メニューの作成・「ムスリム旅行者おもてなしハンドブック」等を活用したムスリム旅行者への対応
<p>・県内の商工関連団体と連携した商工業者を対象としたセミナーに共催し、外国人観光客を受け入れるために、施設内の標記やマナー、簡単な会話集等を掲載した「外国人観光客受入マニュアル」を配布・説明を行っている。(11月末現在:5回開催)【群馬県】</p>
<p>・ホテル、旅館等における料理メニューの英語化・WEB掲載の取り組みを支援。(予算額7,000千円)【山梨県】</p>
<p>・WEBサイト「SENDAI Restaurant & Shopping Guide」で多言語で飲食店情報を発信したほか、各事業者のメニューの多言語化作成を支援するページを作成。また、多言語の指さし方式による外国語接客支援ツールをダウンロードできるようにした。</p> <p>・仙台市外国語WEBサイトにおいて、ムスリム・ベジタリアン旅行者向けの飲食店情報を掲載。【仙台市】</p>
<p>・今年度、ムスリム旅行者の受入に取り組んでいる飲食店等を紹介したパンフレットを英語で作成予定【東京観光財団】</p>
<p>・多言語メニュー作成支援ウェブサイト「EAT 東京」の運営</p> <p>・平成27年2月に改定した案内サイン標準化指針(観光施設・宿泊施設・飲食店編)のPR版を作成し、関係団体等へ普及啓発【都産業労働局】</p>

【その他】

○表示・標識・パンフレット等の多言語対応

- ・特区のパンフレット、リーフレット(日英中)を作成
 - ・特区担当の所管する「ビジネスコンシェルジュ東京」において、日英で事業案内(ちらし、リーフレット)を作成
 - ・特区担当の所管する「東京開業ワンストップセンター」において、日英で事業案内(ちらし、リーフレット、ポスター)を作成【都政策企画局】
-
- ・展望室専用エレベーター(誘導表示)、展望室内及びレストラン売店(メニュー、商品、注意事項)は2か国語表示となっており、順次、4か国語化を進めている。
 - ・その他庁舎内の案内表示は2か国語+ピクトで表示。
 - ・「都庁見学のご案内」パンフレットを、4か国語で用意。【都財務局】
-
- ・東京都の芸術文化振興の基本指針となる「東京文化ビジョン」について英語版を作成
 - ・文化施設の先進事例調査や外国人モニター調査等により、文化施設の多言語化の現状及び課題把握のための調査を実施。(平成27年度中)【都生活文化局】
-
- ・[海上公園]観光客をはじめとした外国人に、海上公園の概要や利用方法を紹介し、海上公園の利用促進及び来園者の利用に資する「Marine Parks Guide」(英語版 初版:H27.3 3,000部 印刷製本費499千円)を作成
 - ・[有明コロシアム H27.2実施*1か所]身障者トイレ改修に伴い、入口部分にピクトグラムによる案内の表示、内部の操作案内を多言語(英語)とした
 - ・[若洲海浜H27.7]サイクリングロードで掲示版への多言語化表示(左側通行/Keep the left)
 - ・[若洲海浜/ゴルフH27.10]クラブハウス内レストランメニューの多言語化(英語解説文追加)【都港湾局】
-
- ・今年度策定するバス停の英語表記を反映したバス路線案内を作成(28年度中 4.5万部 見積額約3百万円)
 - ・4か国語(日・英・中・韓)対応可能な自動券売機を導入予定(28年度より順次)
 - ・毎年度、一部英語併記の都営交通利用ガイドを作成
 - ・駅構内案内サインは日英の2か国語を基本とし、「出口」や「きっぷうりば」などの一部施設を4か国語(日・英・中・韓)で表示中
 - ・バス停標識柱は日英の2か国語で表示中(一部4か国語(日・英・中・韓)で表示)【都交通局】

【その他】

○表示・標識・パンフレット等の多言語対応

[都立中央図書館]

- ・図書館外での企画展示・ブース出展で配布するパンフレット作成(平成27年7月作成 英中韓の3種作成)
- ・図書館PR用のプロモーションビデオ作成(平成27年7月作成 日英の2種 新宿駅や都営地下鉄のデジタルサイネージでも配信中)
- ・受付、閲覧室等の館内案内用サインの多言語化(英語併記)の取組を実施(平成27年度)
(入館時案内表示、パソコン利用案内、書架側板・突出し表示等)
- ・企画展示の解説文等の英語併記の実施(平成27年度)
○今後の予定・計画 (28 予算要求中)
- ・利用案内パンフレットの刷新
- ・駅、公園入口、駐車場等の看板の多言語対応

[都立多摩図書館]

- ・平成28年度に移転する予定であり、移転に合わせて、表示・パンフレット等の整備を行う予定

[指定文化財]

- ・文化財めぐりプログラム(英語版)を2種類を作成・配布等 事業費4,346千円【都教育庁】

- ・交番に多言語広報が可能なデジタルサイネージを設置(6交番に設置)・交番に英語を併記した地理案内板を設置(66交番に設置)・交番ランドマーク「KOBAN(交番)」「POLICE(駐在所)」を設置(551交番に設置)
- ・交番におけるコミュニケーション支援ボードの活用・英語表記のある腕章の作成・震災対策用広報誌「地震のときはこうしよう」の英語版、中国語版及び韓国語版を作成
- ・多言語で「偽装結婚は犯罪です!」と記載したポスターの作成
- ・多言語で作成した定住外国人対策向けのリーフレット「くらしの安全 Q&A」の作成・多言語表記ができる交通情報板を整備
- ・交通管制センターの見学者用パンフレット及び見学用DVDの多言語化
- ・グラフ警視庁(警視庁の活動全般について写真を多用し紹介している広報誌)英語版の作成
- ・警視庁見学における概要紹介映像の英語版を使用・英語表記の外国人用遺失届出書及び、英語、北京語、韓国語表記の受理番号メモを作成
- ・制服警察官が着装する耐刃防護衣に「POLICE」文字を表示・パトロールカーに反射材を使用したエンブレム及び「POLICE」文字を表示・被留置者に対する告知書について、日本語を含む18か国語のものを使用
- ・各警察署内の案内板等について英語・ピクトグラム等により表示【都警視庁】

- ・区内所管施設の案内表示サイン(地区案内板、誘導表示板)のデザインを更新し、多言語表示方法を統一する(平成28年度より順次実施予定)【都荒川区】

【その他】

○表示・標識・パンフレット等の多言語対応

- ・平成 27 年 8 月にオープンした「高尾 599 ミュージアム」において、パンフレットを4か国語(英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語)で作成。施設内標識・表示に英語を併記。
- ・一部の公園において、案内板、制札版等に英文を併記。【都八王子市】

○外国人観光客向けの観光パンフレット(鉄道乗車券ガイド)の作成

アクセス情報や主な観光地の情報に併せて、フリー切符の情報を盛り込んだ英語版のパンフレットを10,000部作成(平成27年4月15日から配布)

○外国人観光客おもてなしハンドブックの作成

新たな観光の核づくり認定地域である大山地域をモデルとして外国人観光客を接客する際に活用する「指さしハンドブック」の作成(英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語の4言語、平成28年3月作成予定)【神奈川県】

- ・市町村及び市町村以外の者を対象に、観光案内板整備に対する補助制度の実施(平成26年5月より多言語化するものについて補助率を上げて実施、平成27年度予定 130基、市町村:補助率3分の2以内(外国語標記のない場合は、2分の1以内)、上限額 10,000 千円、市町村以外の者:補助率2分の1以内、上限額 5,000 千円)

・「千葉県観光ボランティアガイド」パンフレットの多言語化(英語表記、平成27年3月発行)【千葉県】

[交通局]

- ・市営地下鉄を利用されるお客様向けの案内冊子を作成検討(英語版)

[文化観光局]

- ・多言語ガイドマップ等作成

横浜ビクターズガイド(日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語、タイ語)、

アクセスガイド(英語、簡・繁体字、韓国語併記)、

レストランガイド(英語、簡・繁体字、韓国語併記)を作成。

- ・三溪園の多言語対応強化

横浜を代表する観光施設として、訪日外国人旅行者からの人気が高い三溪園(日本庭園)において、多言語版パンフレットの言語の拡充、案内板の多言語化推進。

・市内施設多言語表記の統一ガイドラインの作成(固有名詞/英語、簡・繁体字、韓国語)【横浜市】

- ・平成 28 年 3 月、相模原市で保有しているスポーツ施設や本市の魅力を紹介するマップの英語版(紙媒体)を 2,000 部制作予定。(WEB での閲覧も可能)※事業費:1,900 千円・平成 28 年 2 月、相模原市の観光情報等に関するシティセールスマップの英語版(紙媒体)を 5,000 部制作予定。(WEB での閲覧も可能)※事業費 2,144 千円【相模原市】

【その他】

○表示・標識・パンフレット等の多言語対応

[県]

・(公財)茨城県国際交流協会と連携し、生活全般の情報を掲載した「生活ガイドブック」、病院等で指さして意思疎通するための「メディカルハンドブック」(8言語:英語, 中国語, 韓国語, ポルトガル語, スペイン語, タイ語, タガログ語, インドネシア語/全て日本語併記)を外国人の集まるイベントや外国人コミュニティ等で配布した。

・つくばサイエンスツアー外国語版ガイドブック作成中(英語, 中国語, 韓国語 各1万部)

・偕楽園の案内版にQRトランスレーターを導入し、案内表示の多言語化を実施

・観光施設の案内看板の多言語化を今年度5か所実施予定(予算額 1,478 千円)

・県営体育施設の案内に係る多言語パンフレットの作成について、指定管理者と検討を進めている。

・平成 29 年4月に開署予定の(仮称)神栖警察署における庁舎案内等を日本語と英語の併用表示とする予定

[神栖市]

・日常生活やルールなど、神栖市での生活に役立つ情報をまとめた「神栖市多言語生活便利帳」を作成

英語 450 部

中国語 800 部

タイ語 300 部

・英語標記の入った海水浴場案内看板を1箇所設置

[潮来市]

・英語対応パンフレット作成 【茨城県】

・県有施設の案内標識の多言語化を平成 27 年度に実施予定

・自然公園における遊歩道等の案内標識について、平成 27 年度から多言語化を実施予定

・奥日光の多言語ガイドマップを平成 27 年度に作成予定

・地場産業発信のための多言語ホームページ・パンフレットを平成 27 年度に作成予定【栃木県】

・県内市町村や観光協会、旅館組合等の関係団体を対象に、案内看板などの多言語標記に係る取組に対する補助制度を実施している(H14 年から 補助率 1/2 上限額 5,000 千円 H27 予算額 120,000 千円)【群馬県】

・テーマ別多言語観光パンフレット(4 種類、5 言語(英語、中国語(簡体字、繁体字)、タイ語、インドネシア語)、各 20,000 部)を整備。(予算額 30,800 千円)

・MICE の誘致に向けた英語観光パンフレット(英語、10, 000 部)を整備。(予算額 1,500 千円)

・富士山吉田口登山道の案内標識・注意標識(多言語対応済)について、位置情報(標識管理番号)を付加するとともに、非常時の連絡先をピクトグラムも用いて二カ国語(日英)で表示。(年度内に標識作成予定、作成基数未定)。

・笛吹川フルーツ公園に外国語表記看板を設置予定。(事業費 29,000 千円)

【その他】

○表示・標識・パンフレット等の多言語対応

- ・美術館、文学館、博物館、考古博物館の案内表示の多言語化(英語+ピクトグラム)を165箇所程度実施予定。(事業費見込み13,800千円)
- ・英語による観光地紹介の携帯マップを作成し、マップ片手の個人旅行や小旅行を促進。(予算額7,000千円)
- ・美術館(複数語)、文学館(英語)、考古博物館(英語)のパンフレットの多言語化。(事業費1,364千円)
- ・県立リニア見学センター館内案内パンフレットの多言語化(英語・中国語)を実施。
- ・山梨のすばらしさを国内外に紹介できるグローバル人材の育成に向けて、英語の郷土学習教材を作成するとともに、教材を活用した英語活動等を実施予定。(平成29年3月完成予定、全小中学校に配布する他、公共図書館に配布)【山梨県】

○外国語併記の観光案内板標識整備を実施した事業に対し助成

地域観光振興事業(平成26年度:4事業、平成27年度:3事業)

○外国人観光客受入のための基礎研修及び通訳案内士、宿泊施設等の観光関係従業者の技能向上のための実践的な各種の研修を実施(事業費:34,561千円)【北海道】

- ・札幌市観光ホームページ『ようこそ札幌』による多言語対応・日、英、中、韓、タイ語に対応。・外国語による情報対応は270ページ程度/1言語
- ・観光パンフレットによる多言語対応・札幌市の観光パンフレットは、日、英、中(簡・繁)、韓、タイ、インドネシア語の7言語に対応。札幌の観光資源、イベント等を中心に紹介(A3表裏)。・観光マップは、日、英、中(簡・繁)、韓、タイ語の6言語に対応。・中心市街地の百貨店の紹介をする、ショッピングに特化したガイドブックを、英、中(簡・繁)、韓、タイの5言語で作成。
- ・観光案内板の多言語対応・市内191か所に設置。日・英・韓・中(簡体字)に対応を実施。現在中国語(繁体語)による表示についても取組を進めているところ。設置場所については、札幌駅前通周辺を中心に多数(35基)設置。その他、北大周辺、創成川イースト、中島公園、近代美術館、円山エリア、コンベンションセンター周辺、主要地下鉄駅出口(観光拠点、終点)、定山溪に複数設置。【札幌市】

・「仙台市歩行者系案内誘導サイン等基本方針」(平成26年10月策定)に基づき、仙台城跡の観光をより楽しんでいただけるように、青葉山周辺の観光サインを整備した。英語、中国語など多言語に対応しているほか、フリーWi-Fiが整備された伊達政宗公騎馬像周辺の観光サインには、QRコードを読み取ると、15カ国語に対応した翻訳文が表示されるQRトランスレーターを導入。

また、仙台国際センターから仙台城本丸跡に至る徒歩での周遊コースに目的地の方向と距離を示した矢羽サインを設置し、歩きやすさの向上を図った。

1 整備期間 平成26年10月20日(月)～平成27年3月12日(木) ※国連防災世界会議に合わせ整備

2 設置内容 観光サイン 56基

【その他】

○表示・標識・パンフレット等の多言語対応

矢羽サイン 48基
QRトランスレーター 6カ所【仙台市】

- ・駅サインシステムの整備にかかる社内基準について、お客様や有識者、駅社員の意見も取り入れながら見直しを実施。駅ナンバリング表記の強化、ピクト・文字の見やすさ改善、多言語表記の追加などを行うこととし、2020年を目途に全駅のサインシステムを更新予定。
 - ・施設名が駅名になっている一部駅について、駅名の英訳表記付記を推進。
 - ・東京の観光スポットへの行き方や地下鉄の乗車方法など外国人旅行者に便利な情報を記載したウェルカムボードを上野駅・新宿駅・浅草駅・東京駅・池袋駅に設置。一部の駅では乗換ルートが検索できるタブレット端末も併設。(英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語に対応)
 - ・乗車券のご案内や沿線スポットを記載した「Tokyo Metro Guide」を当社全駅及び空港等で配布。(英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・タイ語に対応)
- 当社の安全対策や災害発生時の対応、発災時のお客様の留意点などを記載した冊子「安全ポケットガイド」の外国語版(英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語に対応)を配布。【東京地下鉄(株)】

[京成電鉄]

- ・当社案内サインシステムマニュアルについて、「国内外旅行者のための案内サイン標準化指針」に準拠した内容へ一部改訂するべく検討中。
- ・駅構内の主要案内サインについて、多言語化(4言語)を順次実施。
- ・H27年4月8日より、「無料WiFi」案内の多言語(4言語)パンフレットを作製。
- ・H27年9月より「下町日和きっぷ」中国語(繁体字)パンフレットを作製。
- ・H27年9月より「成田開運きっぷ」中国語(繁体字)パンフレットを作製。

[京王電鉄]

- ・日・英・中・韓4カ国語対応の車内液晶画面の整備を進めている。
(2015年度は5両対応予定、2015年度末で累計283/843両対応予定)
- ・日・英2カ国語対応の関東圏鉄道ネットワーク路線図を制作・配布している。(2014年12月～)
- ・沿線MAP(TIMEOUT社)を制作・配布している。(2015年3月～)

[小田急電鉄]

- ・小田急電鉄多言語表記に対するプロジェクトを2014年7月に立ち上げ、会議4回開催。(各月で随時実施中)
- ・大学教授陣による学術団を形成し、駅・車両・等の設備および各種パンフレットに関する全ての外国語表記をチェックした。(2015年3月)
- ・箱根フリーパス(周遊券)のパンフレット多言語化(日本語、4言語+英語→日本語、6言語+英語) 韓国語、繁体字、簡体字、タイ語に加え、2015年6月よりフランス語とスペイン語の2言語を追加。全ての言語に英語も併記されている。
- ・江の島・鎌倉フリーパス(周遊券)のパンフレット多言語化(日本語、3言語→日本語、4言語+英語) 英語・繁体字・韓国語の3言語併記から、韓国語、繁体字、簡体字、タイ語の4言語に分け、全ての

【その他】

○表示・標識・パンフレット等の多言語対応

言語に英語を併記。(2015年12月納品予定)

・駅構内の案内掲示を4言語または5言語(乗降員数10万人以上・乗換駅・観光駅)で整備中(対象は全70駅)

[東京急行電鉄]

[駅構内の表示類]・当社線の各駅(97駅)における案内表示の多言語化実施済み。

・全駅の自動券売機を日英2か国語対応済み。今後新型券売機については多言語(日英中(繁・簡)韓仏西)対応を拡充を検討中。

・お客さまからの問い合わせ(きっぷ購入方、行先案内、忘れ物など)を想定した指さし会話シート(英語)を一部駅(18駅)で導入。今後全駅展開予定。

・お客さまセンターご案内用チラシ(日、英、簡、繁、韓)の全駅配布。

[パンフレット等]・訪日外国人向けフリーペーパーを駅構内や空港などで配布。「渋谷達人冊子」(英語・繁体字・簡体字)、「渋谷達人マップ」(英語・繁体字・簡体字・韓国語・タイ語)、「Timeout」(英語)など。・渋谷エリア内の商業施設連携パンフレット「Welcome to SHIBUYA」(英語・繁体字・簡体字・韓国語・タイ語)を掲載施設にて配布。

・当社線一日乗車券の訪日外国人利用PRのパンフレットを作成(英語)、観光案内所等で配布。

[京浜急行電鉄]

(1) 駅案内サインの多言語化(日英中韓4か国語表記)

※設置駅数: 30 駅

(2) 駅ナンバリングの導入(2010年10月開始)

(3) 京急蒲田駅では、大田区と協議・調整を行い、改札外コンコースに広域図を2015年12月設置予定

※ピクトの凡例は日英中韓4か国語で表記し、マップは日英2か国語で表記

(4) パンフレットの多言語版を制作

(例) 羽田空港アクセスガイド(英・繁・簡・韓)

京急沿線 MAP & お得なきっぷガイド(英・繁・簡・韓)

「WELCOME! Tokyo Subway Ticket」チラシ(英・繁・簡・韓・仏・泰)

Enjoy Kawasaki Station Area! Travel Guidebook(英・繁・泰)

[相模鉄道]

・駅の改良工事に併せて、ホーム上の駅名標の多言語対応を進めております。

※全25駅中19駅で対応済みです。

・車内運行情報ディスプレイが導入されている車両(全398両中50両)においては、英語対応を行っております。多言語化につきましては、システムリプレイスに合わせて導入を検討しております。【日本民営鉄道協会】

・標識・サインに表示する言語を決定 2018年12月【東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会】

【その他】

○表示・標識・パンフレット等の多言語対応

・観光情報センター等におけるウェルカムカード(9言語10種類)の提供【東京観光財団】

・地図上の地図記号について標準地図記号を作成し、凡例を多言語化して会員社へ配布した。現在では当協会ホームページからでもダウンロードできる。【地図調製技術協会】

【その他】

○ICT を活用した多言語対応

・「2020 年に向けた社会全体の ICT 化推進に関する懇談会 幹事会 都市サービス高度化ワーキンググループ」において、スマートフォンやデジタルサイネージ、交通系ICカードと連携した、個人の属性(言語等)や位置に応じた情報入手の実現に向けた検討を行い、「2020 年に向けた社会全体のICT化アクションプラン(第一版)を公表(平成 27 年7月)

・多言語音声翻訳システムの早期実用化に向けて、情報通信研究機構を中心に産学官の力を結集し、多言語音声翻訳技術の精度を高め、社会の様々な場面で利用可能とするために必要な活動を行うことを目的とした「グローバルコミュニケーション開発推進協議会」が平成 26 年 12 月に設立。平成 27 年 10 月 20 日現在、参画企業数 128 者。

・平成 27 年度より、多言語音声翻訳システムを様々な場面で社会実装する上で不可欠な、周囲の様々な雑音の中で会話を正確に認識するための雑音抑圧技術等の研究開発や、病院、商業施設、観光地等の実際の現場での性能評価等を行う社会実証を実施(平成 27 年度予算額 13.8 億円)。

・多言語音声翻訳システムの普及に向けて、東京都と連携し、東京マラソン 2015、2015 東京国際ユース(U-14)サッカー大会、2015 ジュニアスポーツアジア交流大会等の各種イベントにおいて実証実験を実施。

・情報通信研究機構が開発している多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra」の最新バージョンを平成 27 年 10 月に公開。最新バージョンでは、タイ、インドネシア、ベトナム、ミャンマー、スペイン、フランス語の旅行会話の翻訳精度を英・中・韓と同等レベルに向上させ、日英中韓と併せ、計 10 言語の旅行会話で比較的高い精度の翻訳を実現。また、英・中・韓については、全国の駅名 1 万語を始め固有名詞を充実するなど、機能を拡張。

・平成 27 年度より、多言語音声翻訳システムを様々な場面で社会実装する上で不可欠な、周囲の様々な雑音の中で会話を正確に認識するための雑音抑圧技術等の研究開発や、病院、商業施設、観光地等の実際の現場での性能評価等を行う社会実証を実施(平成 27 年度予算額 13.8 億円)。**【総務省】**

・メーカー、卸、小売の大手 55 社からなる「製・配・販・連携協議会」において、平成 27 年度より商品情報を多言語で提供する情報システムの構築について検討を開始。**【経済産業省】**

・都庁舎2階エントランスのデジタルサイネージにおいて、日・英・中・韓の4言語で都のイベント情報などを発信予定(機器の設置は財務局・平成 28 年 2 月より運用開始)

・特区ウェブサイト(日英中)を運営

・特区担当の所管する「ビジネスコンシェルジュ東京」において、日英でHPを運営(平成 24 年 10 月より)

・特区担当の所管する「ビジネスコンシェルジュ東京」において、日英で LinkedIn を運営(平成 25 年 7 月より)

・特区ウェブサイトや「ビジネスコンシェルジュ東京」への誘導広告として、海外のビジネスサイトや在日外国商工会議所のウェブサイトに英語のバナー広告を掲載。**【都政策企画局】**

【その他】

○ICT を活用した多言語対応

・都庁総合案内にタブレット端末を備え、音声及び文字情報による翻訳機能を使い 10 か国語以上に対応。【都財務局】

・都庁総合ホームページ外国語版のリニューアル(平成 26 年 12 月より)
・英語による Twitter、Facebook を立ち上げ、東京の芸術文化情報を発信(平成 27 年 5 月より)
・江戸東京博物館の常設展示室で、日本語・英語の展示解説パネルに加えて、
中国語(簡体)、韓国語、フランス語、スペイン語の展示解説タッチパネルを設置(平成 27 年 3 月より)
・庭園美術館では、鑑賞に役立つスマートフォンアプリケーションサービスを多言語で提供
(平成 26 年 11 月下旬より 日本語、英語のテキスト・音声ガイド
平成 27 年 1 月下旬より 中国語〈簡体、繁体〉、韓国語のテキスト
平成 27 年 3 月下旬より 中国語〈北京語、広東語〉、韓国語の音声ガイド)
・現代美術館のホームページの施設案内について、英語、中国語(簡体、繁体)、韓国語に加えて、
フランス語、イタリア語、スペイン語、ポルトガル語、ドイツ語、タイ語に対応(平成 26 年 11 月より)【都生活文化局】

・外国語版(英・中・韓)局ホームページの充実を予定(28 年度中)
・外国人向け(英)ツイッター、SNS を新たに開設予定(28 年度中 見積額約9百万円)
・都営地下鉄全駅にタブレット端末を導入予定(27 年度中 事業費 46 百万円)
・都営地下鉄駅構内(35 駅)で無料Wi-Fiサービスを提供(26 年 12 月より)
・都営バスの乗合バス全車両で無料Wi-Fiサービスを提供中(25 年度より)
・都営地下鉄車両で無料Wi-Fiサービスを順次提供予定
・都営地下鉄車内の行先案内表示装置を順次2か国語(日・英)化(25 年度より順次)
・都営バス車内の次停留所名表示装置を順次4か国語(日・英・中・韓)化(25 年度より順次)【都交通局】

[都立中央図書館]

○今後の予定・計画【28 予算要求中】・デジタルサイネージ導入による情報発信・ホームページ外国語版ページの改善[指定文化財]・東京都文化財情報データベースによる英語版での文化財情報の提供等 事業費1,547千円【都教育庁】

・警視庁ホームページにおける巡回連絡協力依頼の多言語広報
・当庁 HP の外国人対象部分等を多言語(英語、中国語、韓国語)表記で掲載【都警視庁】

・平成 27 年 8 月にオープンした「高尾 599 ミュージアム」において、ホームページの7か国語(英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語、フランス語、スペイン語、タイ語)対応。
・平成 28 年度に市ホームページの自動翻訳機能の導入を検討している。【都八王子市】

【その他】

○ICT を活用した多言語対応

○飲食店のメニューの多言語化の検討

素材や調理方法などの情報を含むメニューを、地域の飲食店の方々が簡単に多言語化して作成できるアプリケーションの開発を検討

○AR(拡張現実)技術を活用した多言語の案内表示のモデル事業

外国人観光客に人気があるエリアで、商工会議所等と連携して、ARを活用したモデル事業を、平成28年3月から実施予定

○自動翻訳のアプリの周知

国立研究開発法人情報通信研究機構が開発したスマートフォンのアプリ(会話を29言語で自動翻訳)を県として周知 【神奈川県】

[交通局]

- ・市営バス全車両の車内表示機での次停留所の名称を、英語・中国語・ハングルで表示(H27.5～)
- ・ホームページの市営バス・地下鉄の時刻表・乗換案内の英語対応(平成27年度末運用開始予定)
※運賃、路線図や利用方法等のページについては、H26以前から英・中・ハングル版を用意

[文化観光局]

- ・多言語表記ガイドラインの作成及びWebページへの掲出
平成26年度観光庁事業の対訳語一覧などの成果物を活用し、市内施設向けの多言語表記ガイドラインを作成。併せて、Web ページから各種データをダウンロードできる環境を構築。(予算額 2,300 千円)

【横浜市】

- ・市町村及び市町村以外の者を対象に、観光案内板整備に対する補助制度の実施(平成26年5月より多言語化するものについて補助率を上げて実施、平成27年度予定 130基、市町村:補助率3分の2以内(外国語標記のない場合は、2分の1以内)、上限額 10,000 千円、市町村以外の者:補助率2分の1以内、上限額 5,000 千円)
- ・「千葉県観光ボランティアガイド」パンフレットの多言語化(英語表記、平成27年3月発行)【千葉県】

[県]

- ・現在英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語4か国語で外国語版観光ホームページを運営しているが、今年度中にタイ語とベトナム語を追加予定
- ・英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語4か国語で外国語版観光フェイスブックを運営していたが、平成27年5月からタイ語、10月からベトナム語の外国語版観光フェイスブックの運用を開始
- ・QRトランスレーターを導入を進めるため、平成27年7月に、QRトランスレーターを開発している会社の社長及び県内で販売している会社の担当者を招へいして、QRトランスレーターの利便性等について説明していただいた。

[潮来市]

- ・市 HP の英語版ホームページ作成【茨城県】

【その他】

ICT を活用した多言語対応

・自然公園内の1施設において、多言語音声ガイドシステムを平成27年度に導入予定【栃木県】

・みなかみ町におけるオリジナル・インターネット配信用動画編集、ガイドブックへのARサービスシステム構築(H26年実績)。

・世界遺産(富岡製糸場、高山社跡)での携帯端末等での音声多言語解説やデジタルサイネージ等による解説情報システムの構築(H26年実績)。

・館林市観光協会HPの多言語選択機能の追加(H27年実施中)。【群馬県】

・「富士の国やまなし観光ネット」の多言語化及びサイトプロモーション(事業費35,748千円)

・スマートフォン向けの県公式多言語観光アプリ(6言語(英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語、タイ語、インドネシア語))を構築。(H28年3月提供開始予定 予算額30,500千円)

・「富士の国やまなしバスコンシェルジュシステム」の多言語システム(4言語(英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語))を構築。(予算額31,700千円)

・富士山頂及び五合目における外国人登山者向けの無料Wi-Fiスポット(スポット数:山頂3箇所、五合目2箇所(山頂は静岡県と共同))を提供。(事業費2,000千円)・富士山世界遺産センターのICT関連整備。(情報システム、展示ガイドアプリ、HP、無線LAN)・美術館(複数語)、文学館(英語)、考古博物館(英語)のホームページ多言語化。(事業費22,102千円)

・美術館、博物館の紹介DVD(英語)の制作。(事業費11,620千円)

・美術館、文学館へ館内案内機器(デジタルサイネージ;英語)を設置。(事業費5,551千円)

・「やまなし医療ネット」による外国語対応可能な医療機関情報の提供。【山梨県】

・民間会社等と「Wi-Fi環境の整備等に関する協力連携協定」を締結し、道内の無料公衆無線LAN環境の整備を促進(設置箇所数:約5,800箇所)【北海道】

・観光アプリである「札幌いんふお」やFacebook等での情報発信を実施(日、英、中(簡・繁)、韓、タイ)。

・「札幌いんふお」のダウンロード数は約44万件で、その約6割以上が海外からのもの。【札幌市】

今年3月の国連防災世界会議にあわせてサービスを開始した無料Wi-Fi接続サービス「SENDAI free Wi-Fi」のアクセスポイントを、るーぶる仙台車内および停留所、観光案内所等に拡大。これによりアクセスポイントは、仙台城跡に設置した1カ所に加え、全て設置が終わる今年度末には30カ所へ。

①るーぶる仙台車両内 6両(年度内に7両に増車予定)

②るーぶる仙台停留所 16カ所

③観光案内所等 6カ所

・仙台駅総合観光案内所

・秋保温泉郷観光案内所(秋保・里センター内)

【その他】

〇ICT を活用した多言語対応

- ・秋保ビジターセンター
- ・作並・定義地区観光案内所(JR作並駅内)
- ・作並湯の駅「ラサンタ」
- ・地下鉄国際センター駅1階インフォメーションコーナー(12月6日～)

<Wi-Fi利用促進のためのウェブサイトの開設>

新しく「るーぷる仙台ナビ」のウェブサイトを開設し、るーぷる仙台の各停留所付近の見どころを掲載。

Sendai free Wi-Fiを活用して楽しめる機能も掲載。

(1)URL <http://loople-sendai.com/>

(2)Wi-Fiを活用した機能の内容

①観光フォトフレーム:フォトフレーム機能により、好きな場所でむすび丸・伊達武将隊等と写真撮影ができる。

②仙台城本丸再現CG(平成28年1月から公開):仙台城の本丸付近をCGで再現し、往時の仙台城跡の建物等の様子が見られる。【仙台市】

平成 27 年 10 月～12 月 観光×ICT セミナー

- ・外国人旅行者の受入環境整備セミナー(総務省・東京都協力)
- ・インバウンド消費を取り込む消費税免税制度活用セミナー(総務省協力)
※併設で免税、カード決済、多言語対応の商品・サービスを展開している
企業 6 社の展示
- ・インターネットを活用した観光ビジネスセミナー(総務省協力)
※上記すべての回次で NICT の翻訳アプリを紹介【東京商工会議所】

・サービスマネージャーや各駅改札の駅社員等が、多言語でのご案内(音声翻訳アプリを活用)が可能なタブレット端末をご案内に活用。

・上野駅など一部駅構内に設置しているウェルカムボードにタブレット端末を併設し、お客様による多言語での乗換ルート検索を可能としている。(英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語に対応)

・オフラインで操作可能な多言語対応の経路検索アプリ「Tokyo Subway Navigation for Tourists」を配信。(日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・タイ語に対応)

・当社108 駅の構内において、訪日外国人向け無料Wi-Fi サービスを提供。(英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語に対応)

・自社ホームページ内のグローバルサイトにて、乗車券のラインナップや沿線の観光スポットなどの情報を多言語で提供。(英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・タイ語に対応)【東京地下鉄株】

[京成電鉄]

・H27 年 2 月より、当社の外国語HPのスマホ対応化、並びに当社の外国語 HP に乗換検索機能を追加。・H27 年 11 月より、「下町日和きっぷ」ならびに「成田開運きっぷ」の特設ページを追加。・訪日外国人向け観光情報サービス「LIVE JAPAN PERFECT GUIDE TOKYO」へ参画。・H27 年 12 月 1 日より空港

【その他】

○ICT を活用した多言語対応

第2ビル駅に開設する「SKYLINER & KEISEI INFORMATION CENTER」に、タブレットを用いた翻訳サービスを導入予定(最大5言語)。

[京王電鉄]

・外国人向けの沿線案内動画を制作し、YouTube上で配信している。(2015年3月～)・新宿、渋谷、高尾山口、京王多摩センター、吉祥寺の5駅で、英・中・韓3カ国語の無料公衆無線LANサービスを提供している。(2014年12月～)

[小田急電鉄]

・自社ホームページの外国語サイトの運営(英語・繁体字・簡体字・韓国語)・SNSによる情報発信(Facebook(英語・繁体字・タイ語)、WEIBO(簡体字))・Free Wi-Fi機能を搭載したアプリの提供(英語・繁体字・簡体字・韓国語・タイ語) ※位置連動による新宿・箱根情報などの情報を発信・翻訳機能を搭載した、タブレット端末の活用によるご案内(車掌・駅係員など) ※試行として翻訳アプリにより外国人旅行者のご案内に活用(2015年6月より)

[東京急行電鉄]

・渋谷駅構内にタッチ型デジタルサイネージ(日、英、簡、繁、韓5カ国語対応)7台設置済み
・SHIBUYA109にタッチ型デジタルサイネージ(日、英、簡、繁、韓5カ国語対応)設置済み
・企画乗車券等のPRポスターにQRコードを付け、外国人旅客が所持するモバイル上で、ポスターの内容の母国語変換が可能
・Facebookにおいて渋谷エリアに関する訪日外国人向けページ「渋谷達人」を5カ国語で発信
・訪日外国人向けフリーWi-Fi「Visit SHIBUYA Wi-Fi」を渋谷エリア内8か所で提供中
・スマートフォン、タブレットを活用した通訳アプリ、通訳サービスの導入を検討中

[京浜急行電鉄]

(1)音声翻訳アプリ

2014年7月から総務省所管の独立行政法人情報通信研究機構が開発した音声翻訳アプリ「VoiceTra4U」を実証実験の形で導入。タブレット端末を用いた旅客案内に利用している。2015年11月現在、12駅に導入済。

(2)4言語対応フリーWi-Fi

2014年3月から訪日外国人に対して、全国約6万か所で6時間無料で利用可能な4言語対応フリーWi-FiのID配布サービスを開始。(羽田空港国際線ターミナル駅ラッチ外1か所)2015年4月から全国約20万か所以上で2週間無料となるようにサービスを拡充。

[相模鉄道]

・自社ホームページにおいて、多言語対応を行っております。
・全駅のデジタルサイネージにおいて、自線運行情報の英語対応を行っております。多言語化につきましては、システムリプレイスに合わせて導入を検討しております。
・自動放送が導入されている車両(全398両中120両)においては、車内放送の英語対応を行っております。【日本民営鉄道協会】

【その他】

○ICT を活用した多言語対応

・オフィシャルHPは、開設当初より日・英・仏で対応済み。【東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会】

・東京の公式ウェブサイト「GOTOKYO」(9言語10種類)

・SNS (Facebook・Twitter)

・歩行空間におけるデジタルサイネージの整備を予定【東京観光財団】

【その他】

○その他の多言語対応（人的対応、普及啓発ほか）

・現在小売店舗内における多言語表示の促進のためのガイドラインを作成中。今後、業界団体等を通じて周知する。【経済産業省】

・国土地理院では、観光立国実現や2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の円滑な開催などに資するため、平成26年に「外国人にわかりやすい地図表現検討会」を設置しました。同検討会の検討成果として「地図に記載する地名等の英語表記ルール」や「外国人にわかりやすい地図記号イメージ」が報告書としてまとまったところ。

・今後、国土地理院では、これらの成果を基本に、英語版地図を作成する。また、地方公共団体や民間地図会社などにも広く周知し、活用を促進する。【国土地理院】

・「ビジネスコンシェルジュ東京」において、日英バイリンガルのスタッフが外国企業に対するビジネス支援サービスを提供（平成24年10月より）

・外資系企業やベンチャー企業等の開業手続を一元化する「東京開業ワンストップセンター」において、多言語による通訳や翻訳サービスを提供（平成27年4月より）

・国内外で、特区に進出する外国企業や関係機関等を対象に、投資先としての東京の魅力や外国企業に対する支援等についてPRするセミナー等を多数開催（国内セミナーは日英同時通訳、海外セミナーは英語対応）

・国内セミナーの際に在日海外特派員に対し英語のプレスリリースを配布するとともに、国内外セミナーの前後で北米・欧州等の海外メディアに対し、英語、仏語、独語等でのリリースを配信。

・在日外国商工会議所の会員向け機関誌に特区に進出する外国企業向け支援に係る英文広告を掲載。【都政策企画局】

・第一本庁舎2階受付に英語、中国語、韓国語でも受付案内業務ができる都庁版コンシェルジュを設置（27年4月より）。

・展望室専用エレベータ整理誘導において、英語対応可能な整理員を配置（27年4月より）。【都財務局】

・[野鳥公園] 英語で案内のできる職員（非常勤職員/アルバイト）の採用1名【都港湾局】

・局研修所における英会話研修の対象者を拡大（27年4月より 約2百名受講）

・外国人からの問い合わせの多い内容をマニュアル化し、全駅に展開中【都交通局】

・区内商店街振興組合加盟店を対象に、外国人旅行者、外国人住民に対する接遇力及びコミュニケーション力向上を図るためのおもてなし研修を3回開催し、のべ9名が参加【都荒川区】

【その他】

○その他の多言語対応（人的対応、普及啓発ほか）

- ・平成 27 年 8 月にオープンした「高尾 599 ミュージアム」において、英語対応スタッフを常駐。
- ・観光案内所（京王高尾山口駅前・JR八王子駅前）において、多言語翻訳音声アプリ（タブレット）の試行的導入。
- ・平成 27 年 4 月の観光案内所（京王高尾山口駅前）リニューアルオープン時に多言語対応可能な人員の配置を推進。臨時職員やボランティアにより対応し、対応不可な場合は八王子国際協会と連携。【都八王子市】

- ・現在検討中で、観光案内所に英語対応スタッフを 11 月より導入。【奥多摩町】

○通訳ボランティアガイド団体の支援

通訳ボランティアガイドの団体が行う、おもてなしの心や国際理解を深めるための研修や外国語によるガイドの現地実習などの取組を支援

○ムスリム観光客おもてなし研修会の開催

「大学発・政策提案制度」を活用し、県と慶応義塾大学との連携事業として、県内の観光事業者を対象として、「ムスリム観光客おもてなし研修会」を開催（第1回 平成 27 年9月開催 22 名参加、第2回 平成 28 年2月開催予定）【神奈川県】

- ・ 県に登録している通訳案内士のガイド能力のスキルアップを目的とした講座、フィールドワークを開催（平成26年12月開催 900名対象）
- ・ 職員を対象に「おもてなし英会話」教室を職員による講師、地元の東京国際大学の留学生の協力により開催（平成27年9月～11月 全8回）（川越市事業）【埼玉県】

<観光ボランティアガイド>

- ・一定の語学力を有する者又は外国人対応を検討している観光ボランティアガイド団体の者を対象に、「千葉県外国語観光ボランティアガイド養成講座」を開催予定（県内3箇所各1回、合計 50 名程度養成）

- ・外国人観光客へのおもてなし力向上を図るための研修を8回開催し、合計 280 名程度受講する予定

<通訳ボランティア>

- ・平成 26 年 12 月、大学関係者、市町村国際交流協会等 14 名の委員で構成する「通訳ボランティア養成検討会議」を設置し、通訳ボランティアの養成・確保策等の検討を行い、27 年 3 月に取組方針をとりまとめた。

- ・平成 27 年 11 月から 28 年 2 月にかけて、（公財）ちば国際コンベンションビューローに委託し、「通訳ボランティア養成講座」を開催する予定。（3 講座（1 講座 3 日間）、募集人員 90 名、事業費 2,808 千円）【千葉県】

【その他】

○その他の多言語対応（人的対応、普及啓発ほか）

[交通局]・市営地下鉄駅職員を対象とした語学研修の実施を検討中。・交通局職員を対象に、外国語がわからなくても「おもてなしの心」と誠意を持ってご案内する基本姿勢を身に付けるための研修等を検討。・交通局の外国語翻訳方針の作成検討(表記法、翻訳マニュアル、翻訳例、対訳表等)。主にバス停名称等における翻訳者よってのバラつきの解消を検討。・交通局内を横断して乗務員に負担のかからない案内手法を検討していく予定。

[文化観光局]・訪日外国人旅行者対応支援 市内観光関連事業者が広く利用できる「外国人旅行者受入対応マニュアル」を作成・配布するとともに、マニュアルを活用した事業者向け研修を開催。・ムスリム旅行者受入環境整備 ムスリム旅行者向け観光モデルコースの作成、食をテーマにした市内事業者向けムスリム接客研修の開催、 SNSを活用した情報発信の強化。(H28年3月までに実施 予算額4,000千円)【横浜市】

・「川崎市多文化共生社会推進指針」に行政情報や公共施設の表示の多言語化やルビ振りについての基本的な考え方をまとめているとともに、公共サインの多言語対応のガイドラインを平成27年度中に策定する計画。【川崎市】

・外国人受入環境の整備を行った民間事業に対する補助事業を開始 ・補助対経費の2分の1以内、上限額50万円 ・補助対象事業 案内板、パンフレット、メニュー表示、ウェブサイト等の多言語化、インターネットアクセスポイントの整備、 国際的に対応可能なクレジットカード決済システムの導入、外国人観光客を受け入れる観光づくりや誘致することを目的とした事業 等【さいたま市】

・県内の商工関連団体と連携した商工業者を対象としたセミナーに共催し、外国人観光客を受け入れるために、施設内の標記やマナー、簡単な会話集等を掲載した「外国人観光客受入マニュアル」を配布・説明を行っている。(11月末現在:5回開催)【群馬県】

・集客施設の案内パンフレットやWEB、館内案内表示板等の多言語化のための取り組みを支援する補助事業を創設。(補助額200千円(定額)、予定件数120件)【山梨県】

[県]

・開催を希望する観光事業者向けに、県観光物産協会の外国人観光客誘客スタッフによる外国語研修(英語、中国語)を実施(平成27年2月から3か所19名で実施 平成27年度中にさらに4回実施予定)

・県教育委員会と連携して、今年度、高校生による英語での観光地案内を実施予定(予算額2,040千円)

・茨城空港等に外国語の出来るスタッフを配置し、ICQ等を支援(多言語ホームページ、フェイスブック運用経費を含めて予算額78,691千円)

[潮来市]

・外国人旅行者の受入に向けたセミナー開催【茨城県】

【その他】

○その他の多言語対応（人的対応、普及啓発ほか）

・地域の商業・サービス事業者・観光事業者等を対象とした多言語表記等に関するセミナーを平成27年度に開催

・商工団体が実施する外国人旅行者の買物・飲食環境の向上に資する取組（外国語対応を含む。）に対する補助制度を平成27年度に創設

・地場産業製造事業者や伝統工芸品製造事業者の多言語による商品紹介・販売等に対する補助制度を平成27年度に創設【栃木県】

・地域限定特例通訳案内士の養成に向けて構造改革特区計画を策定。・通訳ボランティア団体と連携し、信玄公祭りにおいて外国人のご案内を実施。・通訳ボランティア団体が、夏季を中心に富士河口湖駅等において毎週末、外国人のご案内。・外国人旅行者に対する接遇力向上を図るため、受入について先駆的な旅館・民宿の経営者を講師に招き、おもてなし研修開催。（年度内に開催予定）・ミラノ博覧会において、甲州ワインプロモーションを実施。同時に甲州ワインパンフレット（英語・イタリア語併記）、イタリア語版観光パンフレットを配布。（5日間実施、日本館イベント広場来場 15,000人）・県立産業技術短期大学校において、外国人観光客インフォメーション教育として、外部講師を招聘、山梨における外国人旅行者の実態、インバウンドを取り巻く状況などの授業を実施。・県立産業技術短期大学校において、有職者を対象にした英会話・中国語講座を開催。（延べ4回開催、61名参加）・コミュニケーション能力、問題解決能力等を身につけ、国際的に活躍できるグローバルリーダーを高等学校段階から育成するスーパーグローバルハイスクール事業で、フルーツやワイン等の観光プロモーションや外国人観光客受入環境の整備について学んでいる。（対象生徒 160名）【山梨県】

・外国人観光客受入のための基礎研修及び通訳案内士、小売店等の観光関係従業者の技能向上のための実践的な各種の研修を実施（事業費：34,561千円）【北海道】

○ 観光案内所の機能強化

・北海道さっぽろ観光案内所で英、中、韓でのインフォメーションを実施。

・利用者の利便を図るため、外国で発行されたカードにも対応しているATMやSIMカード自販機を設置。

○ 通訳案内士の創出

・27年10月現在、札幌市内限定の特区通訳案内士登録者で公開している人数は38名（英25名、中6名、韓5名、タイ2名）。

○ 外国語コミュニケーション講座

・平成27年度地域住民生活等緊急支援のための交付金（地方創生先行型）を活用し、今年度中に、観光サービス提供の現場で従事している事業者向けに英語及び中国語の連続語学講座を実施するとともに、講座の様相を録画して映像教材を作成予定。【札幌市】

【その他】

○その他の多言語対応（人的対応、普及啓発ほか）

平成 27 年 5 月 ・ムスリム・ハラールの基礎を学ぶセミナー

・2020 年に向けて外国人旅行者を呼び込む おもてなしセミナー（東京都協力）

平成 27 年 7 月 ・ムスリム・インバウンド・ビジネス応用セミナー、パネルディスカッション

・インバウンド向け 関東広域周遊ルート視察（関東運輸局と共催）【東京商工会議所】

・訪日外国人のお客様への接客力向上を図るための多言語研修（英語・中国語・韓国語）を開催。
駅係員のご案内に際して、指さしでの意志疎通を可能とするご案内マニュアル（英語・中国語・韓国語に対応）を全駅有人改札に配備しているほか、外線電話で外国語の通訳が受けられるサービス（英語・中国語・韓国語・スペイン語、ポルトガル語に対応）を導入。【東京地下鉄株】

[京成電鉄]

・H27 年 3 月より、訪日外国人旅行者向けに車内マナー啓発ポスターを 3 言語 4 種類（英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語）にて制作し車内に掲出している。・H27 年 12 月 1 日より、空港第 2 ビル駅に「SKYLINER & KEISEI INFORMATION CENTER」を開設し、英語ならびに一部中国語に対応した案内係を配置、併せて、上記タブレット翻訳サービスを用いて対応予定。・駅係員を対象に外国人対応研修を実施予定。

[京王電鉄]

・駅において、英・中 2 カ国語対応の通訳コールセンターを介してコミュニケーションがとれる体制を構築している。（2015 年 3 月～）・外国人のお客様のご案内するためのツールとして「指差し会話帳」を作成し、全駅に配備している。（2015 年 10 月～）また、今後、全係員にポケットサイズの「指差し会話帳」を配付することを予定している。

[小田急電鉄]

・駅係員の外国人旅行者の接客力向上を図るため「英会話教育」を実施（2015 年～順次講習）・車掌を対象に外国人旅行者の接客力向上を図るため「英語研修」を開催予定（2016 年度）・小田急外国人旅行センター[新宿]同業他社の I 案内所と連携し、訪問、意見交換会、現地研修に招待・参加するなど交流を深めている。

[東京急行電鉄]

- ・駅係員の語学力向上研修
- ・グループ施設スタッフの外国人対応向上研修を実施
- ・指さし会話シートを全駅に設置
- ・電話通訳サービスを渋谷エリア内 15 か所で展開中

[京浜急行電鉄]

(1) 駅係員に接客マニュアルを配布

※英語編・中国語編・韓国語編を記載

(2) 駅業務において必要な語学力を身につけ、外国人利用者へのサービス向上を図るため、英語研修を実施

【その他】

○その他の多言語対応（人的対応、普及啓発ほか）

※2014年12月から2015年10月までで計72回実施（1回当たり所要時間：2時間）
※駅長を含む全職員（アルバイト従業員を除く）を対象【日本民営鉄道協会】

- ・認定外国人観光案内所にかかる言語に関する支援として、韓国語・中国語・英語の通訳サポート。
- ・国際観光振興機構作成資料の提供（Practical Guide・会話筆談集・Map of Japan）。
- ・研修会の実施、外国人観光案内所外客対応マニュアルの提供。

http://www.jnto.go.jp/jpn/services/hospitality_for_foreigners/foreign_tourist_info.html

【国際観光振興機構】

- ・区市町村や都内民間観光施設が行う外国人旅行者の受入環境整備支援【東京観光財団】

- ・東京都観光ボランティアによる東京の観光スポット等の案内
- ・東京観光情報センターでの対応
- ・11月から宿泊施設向け（約370施設）多言語コールセンター事業を英・中・韓3言語24時間対応により実施【都産業労働局】

- ・「訪日外国人おもてなしガイドブック」などの関連書籍の発行、販売
- ・地域の要望に応じた研修会などの実施【日本観光振興協会】

- ・「多言語対応・ICT化推進フォーラムの開催」（第3回多言語対応協議会）

多言語対応に取り組む全国の自治体や民間団体を対象に、先進事例を解説するセミナー・ワークショップの開催、首都大留学生によるパネルディスカッション、最先端のICTの技術動向の紹介など、実践的ノウハウを提供するために開催し、全国の官民の団体から818名の来場があった。

日時：平成27年7月22日 13:00-17:30

場所：東京国際フォーラム ホールD1/5/7

共催：総務省

セミナー：品川区、仙台市、帝国ホテル、はとバス

ICTデモ：翻訳アプリ、聴覚障害者とのコミュニケーション支援アプリ、多言語対応のデジタルサインージ、多言語でコミュニケーションを行うロボットなど約30種類

- ・「ICT視察ツアー」

全国の自治体を対象に、多言語対応の取組の参考として、ICT関連各社のショールーム等を訪問して先端技術の視察を実施。国が主催する多言語翻訳技術の開発推進協議会に参加する企業に呼びかけ、協力に応じた14社の技術を視察。平成27年4月から7月にかけてのべ48回開催し、のべ800名の職員が参加。

- ・「多言語対応協議会ポータルサイトの運営」

多言語対応の先進的な取組やICTの活用事例を多数掲載し、各団体・機関の取組の参考としてもらう

【その他】

○その他の多言語対応（人的対応、普及啓発ほか）

ため、平成 26 年 7 月に設置。全国知事会オリンピック・パラリンピック推進本部等との連携を通じ、各地の道府県から情報提供を受けるなど、現在 236 件の取組事例を掲載【都オリンピック・パラリンピック準備局】

【その他】

○非常時・異常時の多言語対応

・「2020年に向けた社会全体のICT化推進に関する懇談会 幹事会 デジタルサイネージワーキンググループ」においてデジタルサイネージを活用した災害情報等の一斉配信や個人属性に応じた情報提供等のデジタルサイネージの備えるべき機能について検討し、これらの機能を実現するためのウェブ技術やクラウド技術を活用したデジタルサイネージの国内標準を策定に取り組むとともに、当該仕様をグローバルスタンダードとすべく、W3C(World Wide Web Consortium)「2015 TPAC」において Web-based Signage BG の会合でのWG化に向けた提案を行った。(平成27年10月)

・[消防庁]ターミナル施設等で火災が発生した場合に、外国人来訪者等に対し多言語で火災情報を的確に伝え、迅速な避難行動を促すための具体的な方策等について検討し、必要な防火安全対策を取りまとめる。【総務省】

・防災ブック「東京防災」について、英語版、中国語版、韓国語版を作成(英語版は電子版のほか冊子を3万部作成し、都内各国際交流協会及び各区市町村で配布。中国語版及び韓国語版は電子版を作成し、東京都ホームページで公開。)【都総務局】

・平成27年8月にオープンした「高尾599ミュージアム」及び観光案内所において、英語スタッフによる災害時館内アナウンス対応を可能とした。【都八王子市】

・大涌谷の火山活動に関する多言語による情報発信

大涌谷の火山活動に伴う風評被害ゼロを目指して、地元の箱根町が行う多言語による情報発信を支援【神奈川県】

・県内観光施設、宿泊施設へ「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル作成ガイドライン」(観光庁作成)及び「災害時に指差しで外国人と対話できるコミュニケーションカード」を配布し、災害発生時の多言語対応の重要性を周知。【千葉県】

[国際局]

・防災(非常時・異常時)及び医療の分野における多言語対応について、現在、庁内関係局で検討を進めています。引き続き、災害時及び医療の分野における多言語対応について、検討していきます。【横浜市】

[県]

- ・県総合防災訓練(8月29日)に外国人27名、市国際交流協会、県国際交流協会と参加。
 - ・在住外国人が日本語がわからない外国人被災者役として参加。
 - ・併せて、災害時語学ボランティアによる多言語発信(防災無線、貼り紙など)や通訳訓練を実施。
- ・災害時マニュアル(8言語+やさしい日本語)を外国人の集まるイベントや外国人コミュニティ等で配布した。
- ・多言語用テプラを活用して、非常口の表記や丈の低い避難通路等の注意喚起等を多言語で表記
- ・日本語を話せない外国人からの110番を想定し、通訳員との三者通話を活用した通報受理訓練を平

【その他】

○非常時・異常時の多言語対応

成 27 年 11 年に実施

[神栖市]

・地震や津波などの災害時に適切に避難ができるよう防災に関する情報を掲載した「外国人のための防災ガイドブック」を作成

英語 700 部

中国語 800 部

タイ語 300 部

・避難場所を示す看板の多言語化を 4 箇所設置【茨城県】

・災害時における医療情報を提供する多言語の冊子を平成 27 年度に作成予定【栃木県】

・災害時対応マニュアルを 4 言語で作成、県内全ての旅館、ホテル、観光協会、市町村に配布。

・美術館、文学館、博物館、考古博物館の非常口や避難経路図の多言語化を実施予定。

・外国語版 “富士登山アドバイスブック” “安全のしおり”を作成。【山梨県】

・消防局での対策(言語数、仕組み) ・札幌市コールセンター開設時間(8 時 00 分～21 時 00 分)は、コールセンターを介して対応(英、中、韓)。

・それ以外の時間帯・言語の場合、機械音にて対応(英、中、韓、タイ、ロシア語に対応)。【札幌市】

・「災害時外国人旅行者支援に関する検討会」(第 1 回を平成 27 年 11 月 5 日に実施。第 2 回を年度内実施予定)

目的:大きな災害が発生した際に、外国人旅行者(観光客やコンベンション参加者)を安全に避難誘導・帰国支援するため、関係機関による検討会を開催し、現状での課題を洗い出す。

支援体制をわかりやすくまとめ、広報する。【仙台市】

・当社の安全対策や災害発生時の対応、発災時のお客様の留意点などを記載した冊子「安全ポケットガイド」の外国語版(英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語に対応)を配布。

・全駅改札に設置している改札口ディスプレイにおいて、多言語での運行情報提供を実施。(日本語・英語に対応、今後 4 か国語対応化予定)

・駅構内一斉放送について、英語による運行情報提供の設備整備を推進。【東京地下鉄(株)】

【その他】

○非常時・異常時の多言語対応

[京成電鉄]

・外国人旅客に対し、異常時の4言語放送(日本語・英語・中国語・韓国語)が行えるタッチメガホンを試験導入しているが、当該メガホンの高度化(文例の拡充・精査を行うと共に、その文例を組み合わせで自動で放送する機能の拡充等)を検討。

[京王電鉄]

・駅において、英・中2か国語対応の通訳コールセンターを介してコミュニケーションがとれる体制を構築している。(2015年3月～)

・外国人のお客様をご案内するためのツールとして「指差し会話帳」を作成し、全駅に配備している。(2015年10月～)

「指差し会話帳」には非常時・異常時における案内も含まれている。

また、今後、全係員にポケットサイズの「指差し会話帳」を配付することを予定している。

[小田急電鉄]

・外国人の視点から誤解を招く、意味が解らない安全に関する外国語表記を最優先として修正作業を随時実施していく。

・異常時運行情報ディスプレイの導入(2013年～英語による運行情報の提供 16駅20ヶ所)

[東京急行電鉄]

・駅改札付近に異常時におけるご案内について日・英の2か国語表示可能なお知らせモニタを設置(こどもの国線、世田谷線一部駅を除く全駅)

・列車内における異常時の情報に関する情報提供の多言語化について、ICT技術の活用等現在検討中

[京浜急行電鉄]

(1) 運転見合わせ、事故、車両点検、地震発生、急停車案内の場合に、車内の液晶モニターで日英2か国語で案内を表示

※車両数:全車両の1/3程度

(2) 品川駅および羽田空港国際線ターミナル駅では、列車遅延・運転見合わせ情報を告知板にて日英中韓4か国語で表記

※人身事故、車両点検、信号点検、悪天候の項目を表示【日本民営鉄道協会】

・2015.4.8にオープンした第3旅客ターミナルビルの火災時の非常放送および緊急地震速報4ヶ国(日・英・中・韓)放送対応。【成田国際空港株】

[TIC]・TICの開所時間(9:00～17:00)には、外国人観光客からの災害や気象に関する問合せに対して、英語・中国語・韓国語で、カウンター及び電話にて対応。

・大規模地震が東京都において観測された際、一定の基準以上であった場合には、TICの閉所時間帯に、英語での電話対応。

・観光庁が提供している Safety tips について、JNTO・TICで案内。【国際観光振興機構】

【その他】

○非常時・異常時の多言語対応

・歩行空間に整備するデジタルサイネージにより、災害情報等の提供を予定。【東京観光財団】

・防災の手引きを作成(日英)→今後、当協会の防災対策委員会において内容の見直しを検討
・観光庁が取りまとめた「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン」を会員ホテルに周知した。本ガイドラインを策定するにあたり、当協会の防災対策委員会委員長が参画した。【日本ホテル協会】

・災害に対する初動マニュアルの作成(2011年)
・「訪日外国人おもてなしガイドブック」で東日本大震災を事例とした災害対応に関する事例の紹介
・「訪日外国人おもてなしガイドブック」などを教科書にした講演会等の実施を検討【日本観光振興協会】