

まずは日本語でこんにちは！  
墨田区での多言語対応



つながる  
墨田区



墨田区産業経済課 ・ ひらがなネット株式会社

2016.12.20



地域の外国人に日本語を教えるボランティアからスタート。 2

ごはん・めん



おこのみやき

ざいりょう/2人(ふたり) ぶん

きゃべつ	…200g
あおねぎ	…1 ほん
ぶた パラにく	…100g
あげだま (てんかす)	…おおさじ 2
こむぎこ	…100g
みず	…200cc
たまご	…2 こ
ながいも	…50g
かりゅう だし	…こさじ 1/2
あぶら	…こさじ 1
ソース (おこのみやき よう または ちゅうのう)	
あおのり	
かつおぶし	
マヨネーズ (おこのみで)	

1 カップ=200cc  
 1 ころ = 180cc  
 おおさじ=15cc  
 こさじ = 5cc

漢字 レシピ はこちら

漢字ページに切り替わります。

つくりかた おこのみやきの ぐは、えび、いか、もち、ちくわ、べにしょうがなど すきなものを くわえましょう。

材料の写真  
 手順すべての写真

 <p>1 あおねぎ、きゃべつ こむぎこ、あげだま たまご、ながいも ぶたにく</p>	 <p>8 ながいもの かわを むき、 すりおろす。</p>	 <p>15 ぶたにくを のせる。 フライがえして かたちを まるく ととのえる。</p>
 <p>2 きゃべつは 1cm×1cmの おおさきに きる。</p>	 <p>9 こむぎこを ふるって くわえる。</p>	 <p>16 2~3ぶん やいたら フライがえして うらがえず。</p>
 <p>3 しんの ぶぶんは こまかく きざむ。</p>	 <p>10 あわだてきで まぜる。</p>	 <p>17 ふたをして、 よわびにし、 4~5ぶん むしやきに する。</p>
 <p>4 あおねぎは こぐちぎりに する。</p>	 <p>11 きゃべつ、ねぎ、 あげだまを くわえて</p>	 <p>18 もういちど うらがえて 2~3ぶん やく。</p>
 <p>5 ぶたにくは 10cmに きる。</p>	 <p>12 まぜる。</p>	 <p>19 おこのみやきソース あおのり かつおぶし</p>



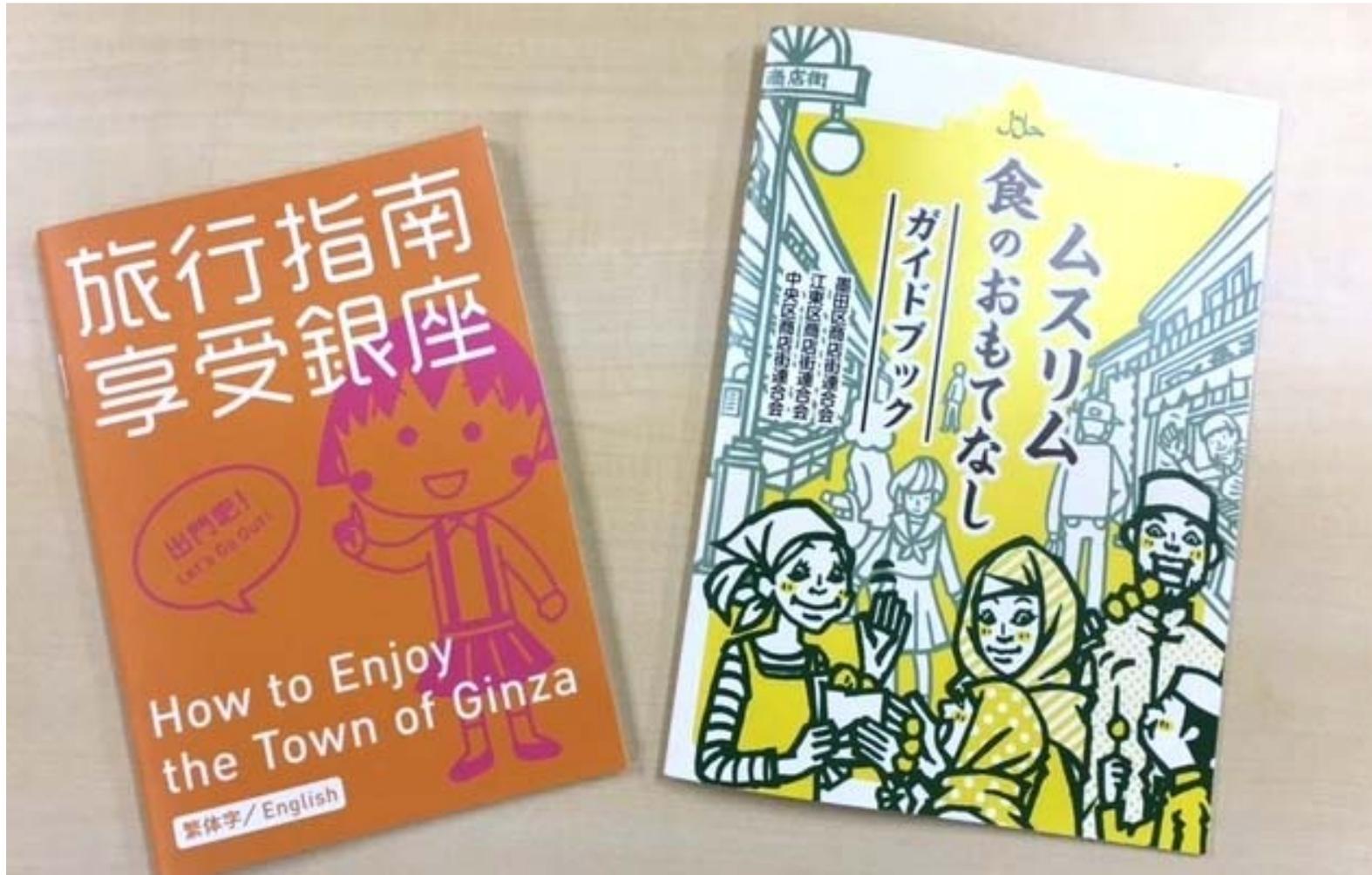
外国人のためのお弁当教室



外国人とのおつきあい講座(日本人向け)



外国人と日本人の交流イベント



## インバウンド関係の制作



## 外国人雇用の取り組み

## ● 在住外国人

---

…日本全国で 約230万人

…東京で 約48万人

※前年同月比約3.7万人増

…墨田区で 約1.1万人

---

## ● 在住外国人

---

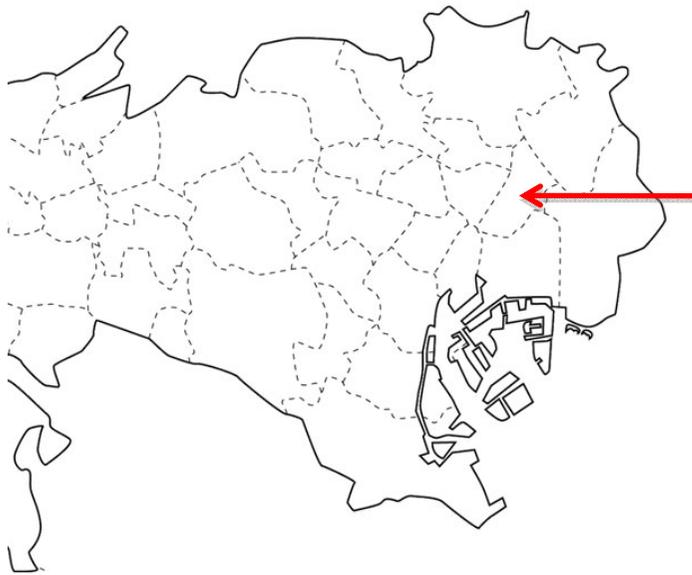
東京都の **29** 人にひとり は外国人

墨田区の **24** 人にひとり は外国人

---



つながる  
墨田区



墨田区には  
90か国の人  
が暮らしています。

H28年6月現在



つながる  
墨田区

# すみだ北斎美術館



11月22日開館



つながる  
墨田区

## 北斎生誕の地



墨田区亀沢



## ●2015年

区内飲食店 50店の

英語メニュー作成および店頭ステッカー配布

「Oishii Sumida Tokyo」冊子・ウェブサイト

## ●2016年

区内60店の英語メニュー作成等

インバウンド講座(全3回)

# Oishii Sumida Tokyo

## きそば 長平

【Kisoba Chouhei】

We are a local soba restaurant founded in 1961 and we are loved by the neighborhood.  
We make our soba noodles and broth using specially selected ingredients.  
Two of our original dishes obtained "Sumida Modern Style" certification.

[Address] 5-12 Sumida, Sumida-ku, Tokyo [Tel] 03-3612-0933  
15 min walk from Higashi-mukojima Station on the Tobu Skytree Line  
11:30am-3:00pm/5:00pm-8:00pm [Closed] Thursdays



### 墨田区内の お店の 英語メニュー制作

- 1 ¥550
- 2 ¥1,200
- 3 ¥1,280
- 4 ¥550
- 5 ¥620
- 6 ¥850
- 7 **Kenchin** けんちん  
Soba Noodles in Vegetable and Pork Soup
- 8 **Curry Nanban** カレー南ばん  
Soba Noodles in a Light Curry Soup
- 9 **Tempura** 天ぷら  
Soba Noodles with Tempura Toppings
- 10 **Kamo Nanban** 鴨南ばん  
Soba Noodles in Broth with Duck and Green Onions
- Udon (Hot)** 温かいうどん
- 11 **Nabe Yaki Udon** なべ焼きうどん  
Udon Noodles and Broth Served in a Pot
- Original Soba/Udon** オリジナル そば/うどん
- 12 **Tofu Seiro** 豆腐せいの(冷)  
Soba Noodles Served in a Basket with Tofu
- 13 **Karee Seiro (Warm Sauce)** カレーせいの(つゆが温)  
Soba Noodles Served in a Basket with Curry Sauce
- 14 **Tamanoji** 玉の井(温/冷) \*すみだモダン認証メニュー  
Soba Noodles with Wakame Seaweed and Fried Eggs
- 15 **Umewaka** 梅若(温/冷) \*すみだモダン認証メニュー  
Soba Noodles with Wakame Seaweed, Bamboo Shoots, Daikon Radish and Salted Ume Plums



1 Mori



2 Kamo Seiro



3 Tenzaru



4 Chikara

- Donburi Bowl** 丼物
- 16 **Tendon** 天丼  
Bowl of Rice Topped with Tempura ¥1,150
- 17 **Unatamadon** うな玉丼  
Bowl of Rice Topped with Grilled Eel, Egg and Japanese Parsley ¥1,150
- 18 **Tentojidon** 天とじ丼  
Bowl of Rice Topped with Tempura, Egg and Green Onion ¥1,100
- 19 **Katsudon** かつ丼  
Bowl of Rice Topped with Pork Cutlet, Egg and Onions ¥980
- 20 **Oyakodon** 親子丼  
Bowl of Rice Topped with Chicken, Egg and Green Onions ¥980
- Snack** おつまみ
- 21 **Seasonal Tempura** 季節の天ぷら ¥1,050
- 22 **Kamoyaki** 鴨焼き  
Broiled Duck ¥850
- 23 **Itawasa** 板わさ  
Sliced Japanese Fish Stick served with Soy Sauce and Wasabi Horseradish ¥600
- 24 **Motsu Nikomi** もつ煮込み  
Simmered Giblets ¥600
- Dessert** デザート
- 25 **Soba Dango** そばだんご  
Buckwheat Dumplings ¥180
- 26 **Soba Aisu** そばアイス  
Buckwheat Ice Cream ¥250
- Alcohol** アルコール
- 27 **Daiginjyoo** 大吟醸(冷酒)  
Top-Quality Sake Brewed from Refined Rice Grains ¥680
- 28 **Seishu Tookun** 清酒 東薫(常温/燗)  
Sake Tookun(Room Temperature/Hot) ¥550
- 29 **Soba Shoochuu no Sobayu Wari** そば焼酎のそば湯割り  
Soba Shoochuu (Buckwheat Clear Distilled Liquor) with Soba Water ¥380
- Soft drink** ソフトドリンク
- 30 **Tokyo Cider** (sold only in Sumida) 東京サイダー(墨田区限定)  
Sweet Soda Pop called Cider ¥280



5 Karee Nanban



6 Tofu Seiro



7 Tendon

#### ◎Tax is included

- ▶ The picture may be different from the actual dish due to the use of seasonal ingredients
- ▶ Credit cards are not accepted

#### 10 major allergy materials



▶ For descriptions of specific food allergens, please see the back of the menu

# Oishii Sumida Tokyo

## Used Food Material Checking Sheet

使用食材確認シート If you have any allergies and/or foods you cannot eat, please let us know. アレルギーや食べられないものがあれば、お知らせください。

Chicken 鶏肉	Pork 豚肉	Beef 牛肉	Horse Meat 馬肉	Mutton 羊肉	Fish 魚
Egg 卵	Squid いか	Shrimp えび	Crab かに	Root Vegetables 根菜類	Matsutake Mushrooms マツタケ
Oranges オレンジ	Kiwis キウイフルーツ	Apples りんご	Bananas バナナ	Peaches もも	Milk 乳
Eggs 卵	Peanuts 落花生	Cashew Nuts カシューナッツ	Walnuts クルミ	Wheat 小麦	Buckwheat そば
Sesame ごま	Soybeans 大豆	Liquor 酒	Gelatin ゼラチン	Honey はちみつ	Uncooked Food 生もの

裏面は、  
アレルギー対応と  
便利な日本語



## Useful Japanese

When you order...

注文のときに

**Kore o kudasai.**  
これをください。I'll take this.



**Oomori wa dekimasu ka?**  
大盛りはできますか。Is it possible to have a large serving?



**Osusume wa nandesu ka?**  
おすすめは何ですか。What do you recommend?

**Fork o kudasai.**  
フォークをください。May I have a fork?



**Atata kai desu ka? Tsumetai desu ka?**  
温かい(料理)ですか、冷たいですか。Is this a warm dish or a cold dish?

When you ask...

頼むとき、聞くとき

**Sumimasen.**  
すみません。Excuse me.

**Toire wa dokodesu ka?**  
トイレはどこですか。Where is the restroom?



**Mizu o kudasai.**  
水をください。Please give me another cup of water.



**Shashin o totte iidesu ka?**  
写真を撮っていいですか。Can I take a picture?



**Okaike o onegai shimasu.**  
お会計をお願いします。Check, please.



For good communication...

お店の人となかよくなるための日本語

**Itadakimasu.**  
いただきます。Let's eat.

Please say before starting to eat.

**Gochisosama deshita.**  
ごちそうさまでした。Thank you for the meal.

Please say when you finish eating.

**Arigatoo gozaimasu.**  
ありがとうございます。Thank you very much.

**Oishii desu.**  
おいしいです。The food is so tasty.

Please say when food is nice.

**Mata kimasu.**  
また来ます。I'll come again.

**Tomodachi ni oshiemasu.**  
友だちに教えます。I'll tell my friend about your restaurant.

Oishii  
Sumida  
Tokyo

パウチをして  
2枚お渡し



Oishii  
Sumida  
Tokyo

店頭ステッカーを  
必ず張っていただく



Oishii  
Sumida  
Tokyo



# Oishii Sumida Tokyo

Visit Sumida, Take A Walk & Enjoy Eating

AREAMAP SIGHTSEEING

おいしい下町

英語メニューの  
ある店を、冊子と  
ウェブサイトで  
紹介

**All shops and restaurants have English Menus!**

Fifty restaurants and cafes introduced in this website.

We are waiting for travelers to visit our city.

(This information is current as of April 2016.)



Oishii  
Sumida  
Tokyo

メニューの  
活用例



キッチンKAMEYA（入口横にメニューを張り出しています）

Oishii  
Sumida  
Tokyo

実際に  
メニューを使用



丸常鮓（外国人観光客と向島の寿司店へ）

Oishii  
Sumida  
Tokyo



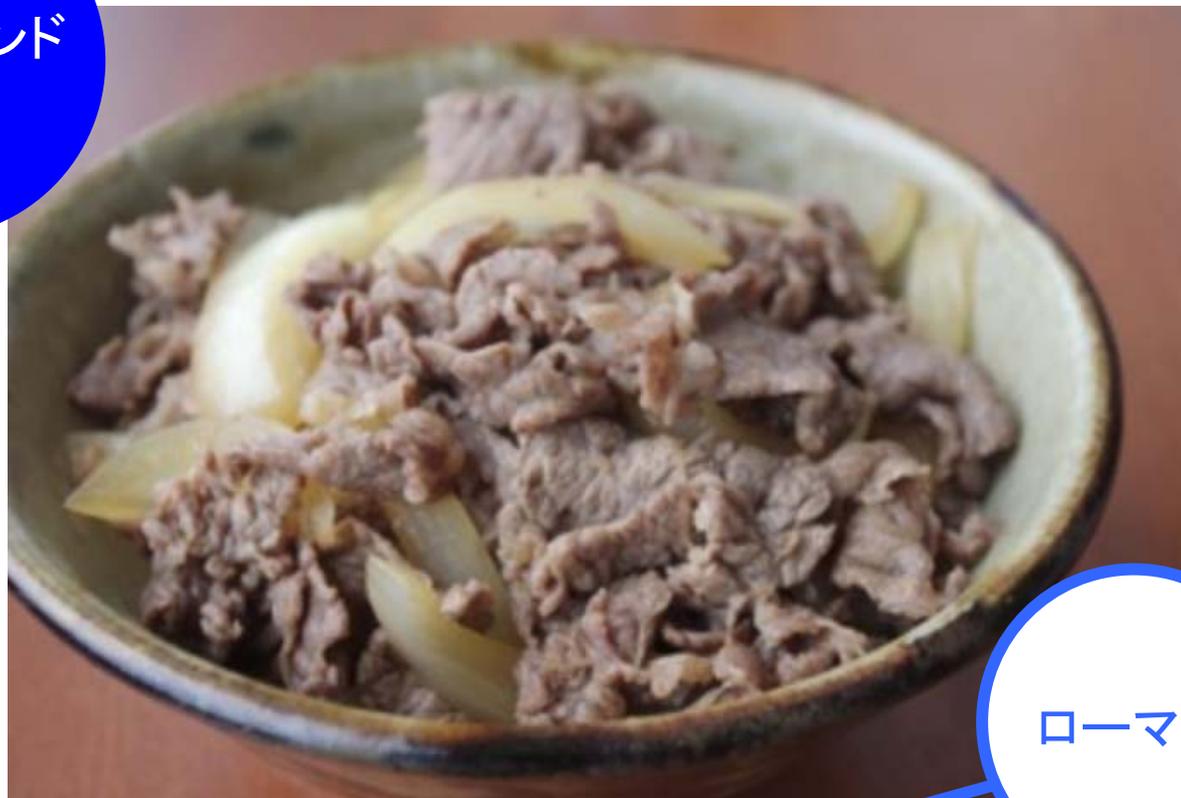
丸常鮓（「おいしいです」「ごちそうさま」の日本語を覚えました）

インバウンド  
講座



墨田区役所にて全3回実施

インバウンド  
講座



ローマ字

Gyuudon

牛丼

Rice Bowl Topped with Beef

牛肉飯

¥ 600

料理の名前が  
わかったほうが  
オーダーしやすい  
場合もあります。

## インバウンド 講座



- インバウンド講座(飲食店編)  
英語メニューを作成したお店の方にお話をさせていただきました。

インバウンド  
講座



写真で  
商品がわかる

プラス  
英語/中国語

- インバウンド講座(物販・サービス業編)  
看板、店頭POPの作り方など。

インバウンド  
講座



ゲスト

- インバウンド講座(物販・サービス業編)  
1日3千個のメロンパンを販売。浅草・花月堂

# インバウンド 講座



花月堂さんの  
取り組み

英語、中国語、日本語でルール説明

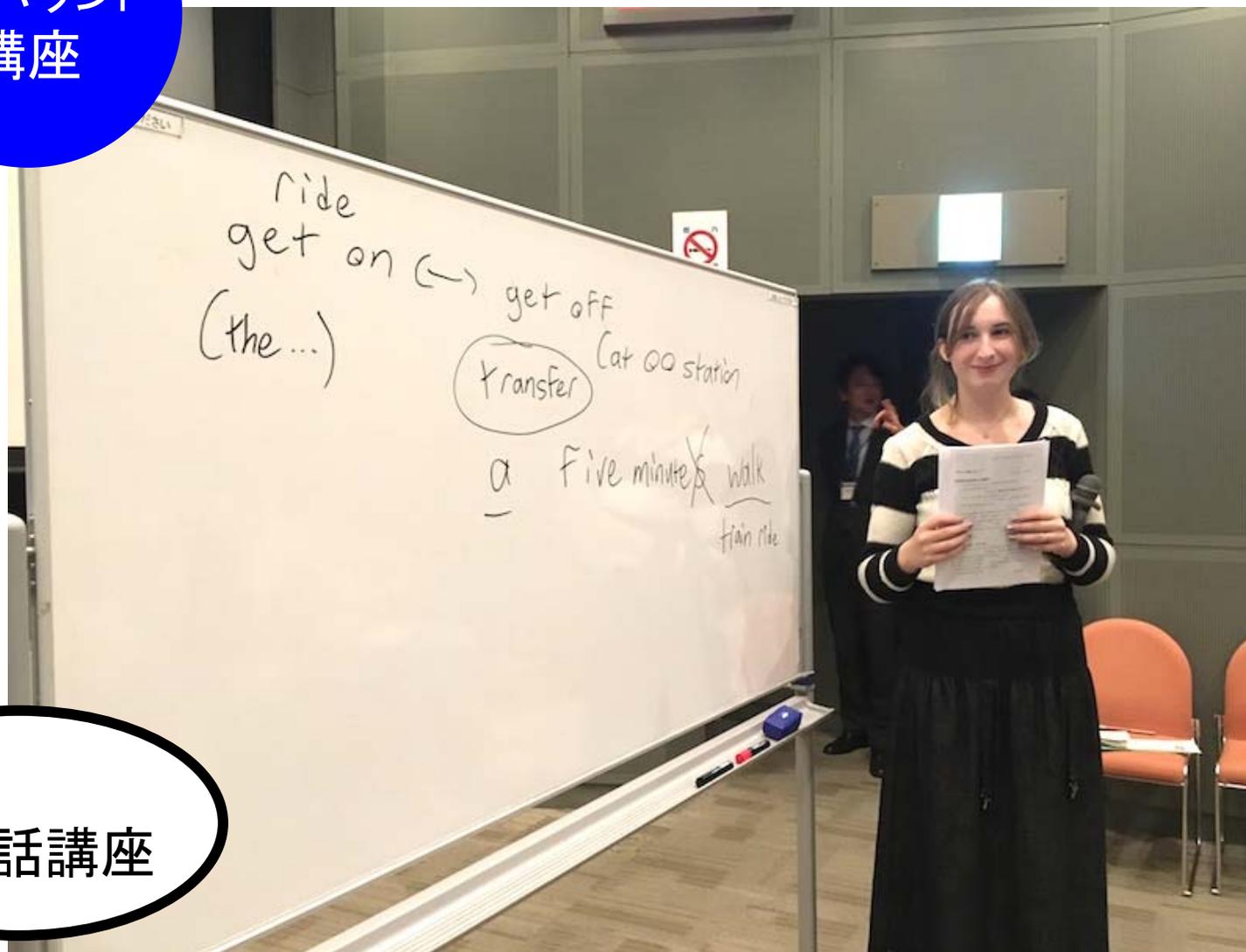
## インバウンド 講座



## ゲスト

- インバウンド講座(外国人のニーズを知ろう編)  
インドネシア、ロシア、中国人のゲストにお話しいただきました。

## インバウンド 講座



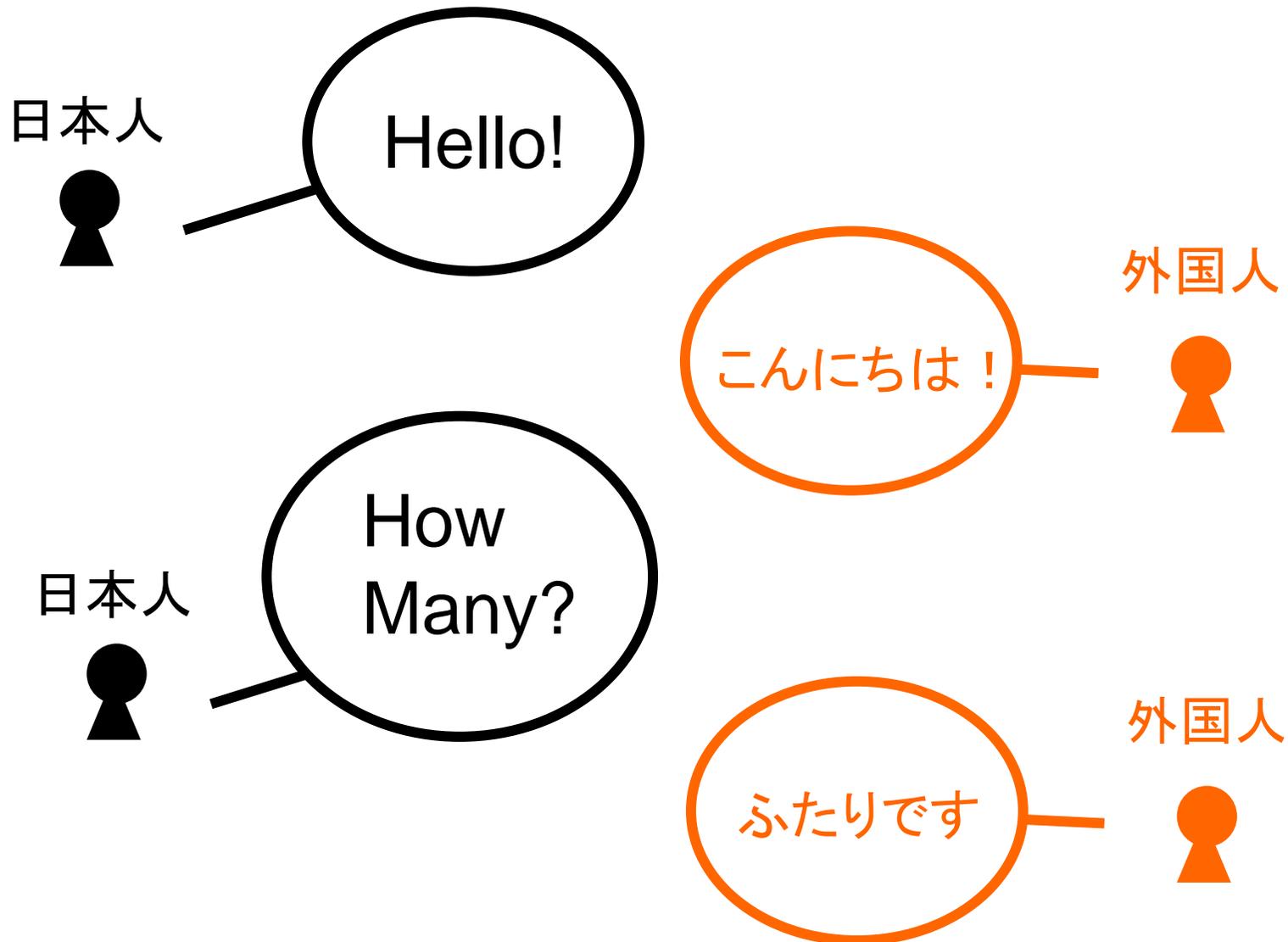
## ミニ 英会話講座

- インバウンド講座  
1～3回ととして、30分のミニ英会話講座を実施。

- 在住外国人の視点が入る
  - 外国人の意見を聞く(マーケティング)
  - 口コミ、情報発信
- 日本語の活用
  - 多言語化の限界
  - 外国人にとっての日本語の需要

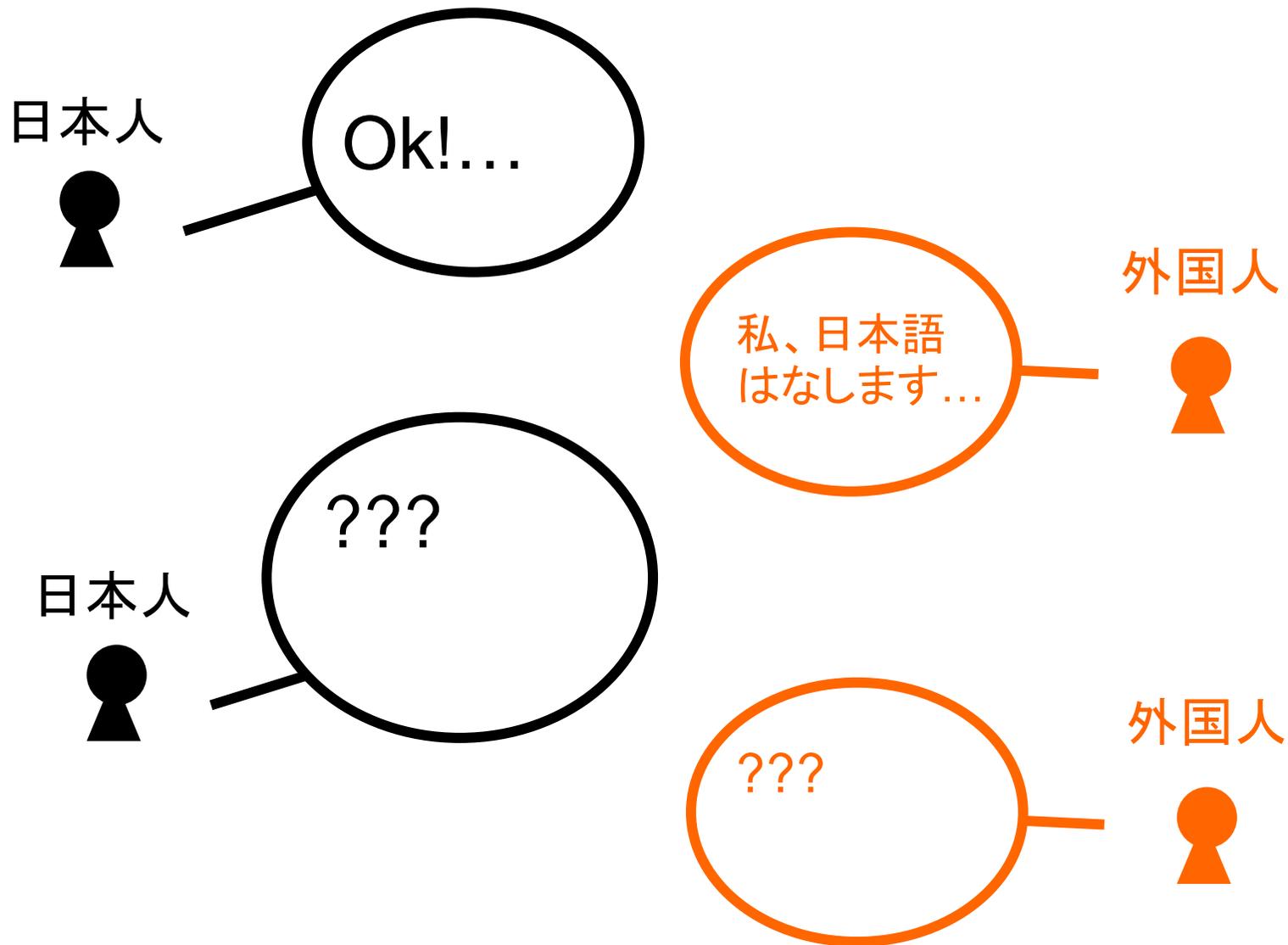
# お店で よくあるパターン 1

---



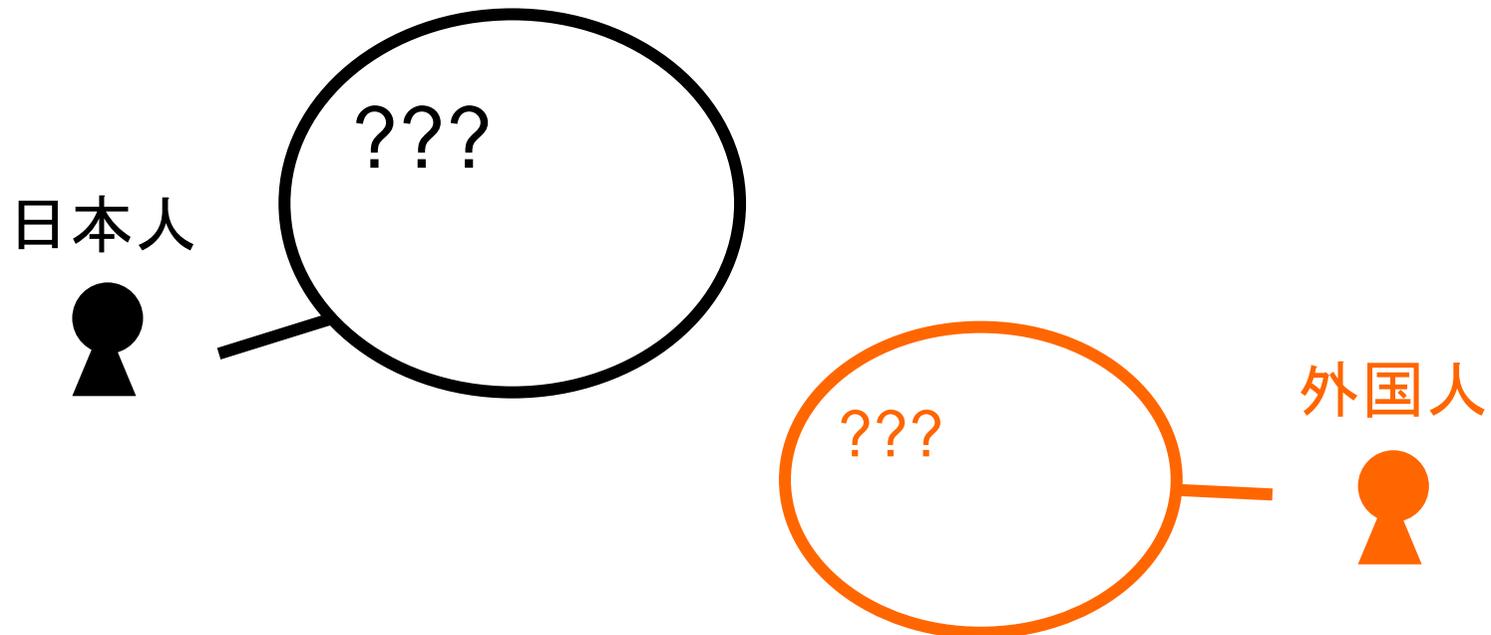
# お店で よくあるパターン 1

---



# よくあるパターン1

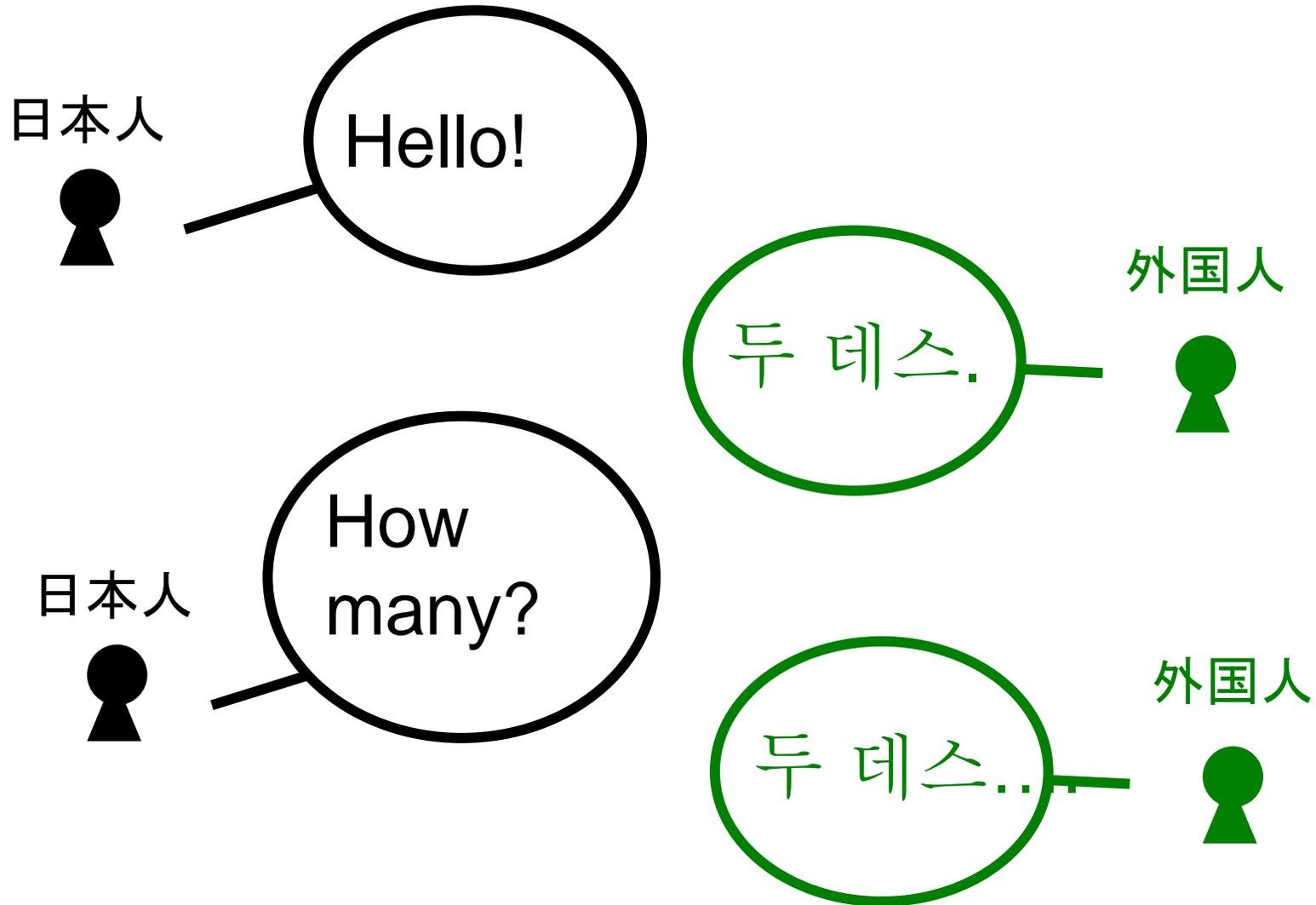
---



▶・外国人＝英語とは限りません。

# お店で よくあるパターン2

---



## お店で よくあるパターン2

---



▶・英語が苦手な外国人もいます。

# まずは、日本語でこんにちは！

## あいさつは、 まず日本語で！

「こんにちは！」「いらっしゃいませ！」

外国人のお客さまへの声かけは、まず日本語でしてみましょう。

日本に暮らしている人なら、簡単な日本語はわかります。

観光客もありきたりでない日本体験を求めていますから

日本語の声かけは喜ばれます。そして、旅の思い出にもなります。

日本のおもてなしは、相手の立場に配慮した誠意ある対応です。

それは外国人だから英語で受け答える、ということとは違います。

相手が望むことを、工夫してできるだけ対応する。

自分の店らしい工夫をすれば、個性も光ります。

コラム1 英語より日本語のほうがわかる！

日本に暮らしている外国人が「自分がわかる外国語」と

して挙げたものは、「日本語」が62.6%に対して「英語」

は44%でした。（国立国語研究所による全国調査）

外国人＝英語ではないことがわかります。観光客か在住

外国人かの違いはありますが、まずは日本語で話しかけて

みてください。

（参考資料：「やさしい日本語」科研のホームページ）



相手が何語を話すか判断するのは、とても難しいです。

# まずは、日本語でこんにちは！

---

## “ こんにちは！ ”

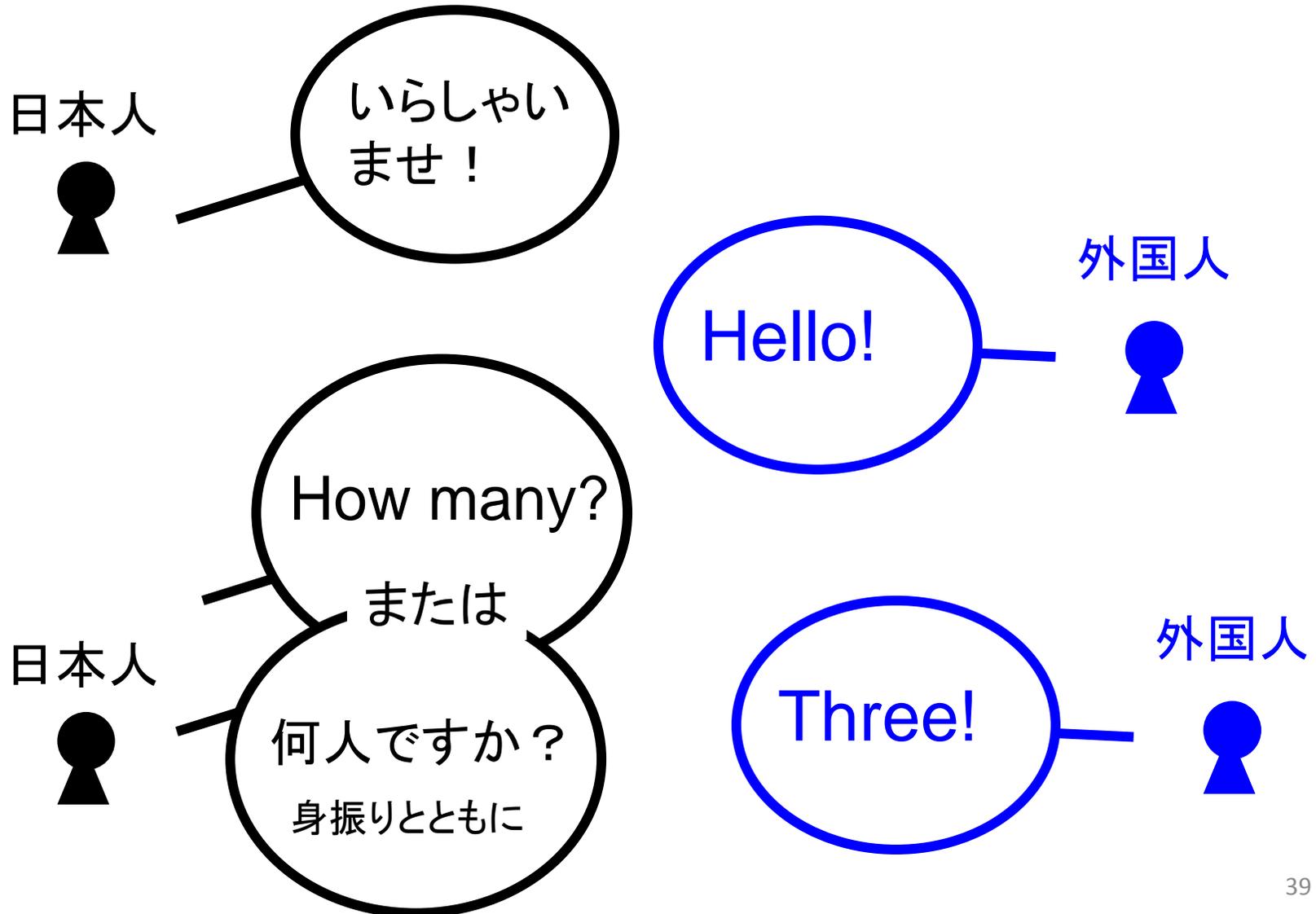
外国人のお客さまだからといって、あわてないでください。  
英語で「いらっしゃいませは、なんというんだっけ？」と  
そんな心配はご無用です。  
にっこり笑って「こんにちは！」と、いってください。  
ポイントは、“相手の目を見て”ということです。

「こんにちは！」  
「Konnichiwa！」  
そんなやりとりも  
旅の思い出に。



# まずは、日本語で！

---



# まずは、日本語でこんにちは！

## 外国人を お客さまにしよう

東京都には約42万人の外国人が暮らしています。※1  
32人にひとりが外国人です。

墨田区は25人にひとりが外国人です。※2

数字で見るとそんなにいるの？と思いますが

ご近所には各国さまざまな外国人が暮らしています。

そして、外国人観光客もどんどん増えています。

下町墨田には、観光地とは違う素顔の日本を求めて  
観光客が足を伸ばします。

そうした外国人をお客さまとして迎えたら

売り上げアップにもつながります。

ほんのひと工夫で、外国人にも入りやすいお店になります。

※1 2015年1月現在

※2 2015年6月現在



「まずは日本語で  
こんにちは！」の  
冊子を  
差し上げます

まずは、日本語でこんにちは！

---

多言語化

+

(やさしい)  
日本語

ありがとう  
ございました。

