

令和2年12月23日
第10回多言語対応協議会

観光・サービス分科会 取組状況報告

観光・サービス分科会事務局
東京都 産業労働局

「観光・サービス分科会」の取組方針(平成26年11月策定) ＜取組の方向性＞

「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、外国語メニュー作成支援WEBサイト「EAT東京」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。

「観光・サービス分科会」の取組方針(平成26年11月策定) ＜取組の方向性＞

○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

「観光・サービス分科会」の取組方針(平成26年11月策定) 【宿泊施設】

○宿泊施設内の多言語化

- ・ 施設の基本情報(フロント等の時間、レストランや浴場等の場所、利用方法等)
- ・ サービスの内容 (ルームサービス等)
- ・ 室内設備の使い方 (ルームキー、リモコン等)
- ・ 日本独特のものものの使い方 (浴衣、布団、お風呂等)

○宿泊施設周辺観光情報の多言語化

- ・ 近隣観光施設や飲食店マップ、主要観光施設へのアクセス情報等

「観光・サービス分科会」の取組方針(平成26年11月策定) 【飲食店】

○飲食店の店頭・ホームページでの多言語化

- ・店頭・ホームページへの多言語メニューや写真の掲出、ディスプレイの設置
- ・外国語メニューや使用食材表示に取り組んでいる場合は、その旨を多言語で店頭に表示

○飲食店内での多言語化

- ・写真付きの多言語メニューの準備
- ・食材ピクトグラム等の活用による使用食材の表示
- ・日本独特の調味料や料理の食べ方、お通し等の文化をあわせて表示

観光・サービス分科会・構成団体における 令和2年の取組事例の紹介

【日本旅行業協会】 「新しい旅のエチケット」 のホームページ掲載

- 交通機関や宿泊・観光施設等の旅行関係業界の業界団体等で構成されている**旅行連絡会**が、**旅行者の感染リスクを避けるために作成した「新しい旅のエチケット」**を協会ホームページに掲載
- 英語版については、業界各社が旅行者に対して普及啓発

- (例) ・ マスク着け、私も安心、周りも安心。
 ・ おみやげは、あれこれ触らず目で選ぼう。

新しい旅のエチケット
 Traveling in the New Normal
 感染リスクを避けて安心して新しい旅行
 (Traveling with safety | Enjoying life)

- 旅先の状況確認、忘れずに。**
 Don't forget to check the safety protocols for the destination you plan to visit.
- マスク着け、私も安心、周りも安心。**
 Wear a face mask to protect you and people around you.
- 楽しくも、車内のおしゃべり控えめに。**
 Refrain from conversation in public transport.
- 旅ゆけば、何はともあれ、手洗い・消毒。**
 Throughout your travels, always remember to wash your hands.
- 混んでたら、今はやめて、後からゆくり。**
 Skip places when they're crowded. Visit later to enjoy without the crowds.
- 相手より、笑顔で会釈の旅費人。**
 Smile and nod rather than shaking hands.
- おしゃべりをほどほどにして、味わうグルメ。**
 Enjoy the food and drink more with less talk.
- 両あけ、ゆったり食べば、気持ちもゆったり。**
 Practice good distancing for your own peace of mind.
- こまめに換気、フレッシュ外気は旅のごちそう。**
 Give yourself a boost with fresh air from outside.
- 毎朝の健康チェックは、おしゃれな旅の身だしなみ。**
 Be a smart traveler: Begin the day with a health check.
- おみやげは、あれこれ触らず目で選ぼう。**
 Skip your souvenir with your eyes, not your hands.

ひとり一人の力が、みんなの楽しい旅を守ります

旅行連絡会 協会・個人加盟店 協力店

【日本ホテル協会】ホームページのリニューアル

- 今年度、協会ホームページをリニューアルし、ヘッドラインについては日本語と英語を併記するとともに、会員社以外からも一部のコンテンツが閲覧可能となるよう見直し

2020.05.14

お知らせ

「ホテル業における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン」を作成いたしました。

“Guideline for infectious disease control caused by COVID-19 in the hotel industry” was completed.

2020.11.02

お知らせ

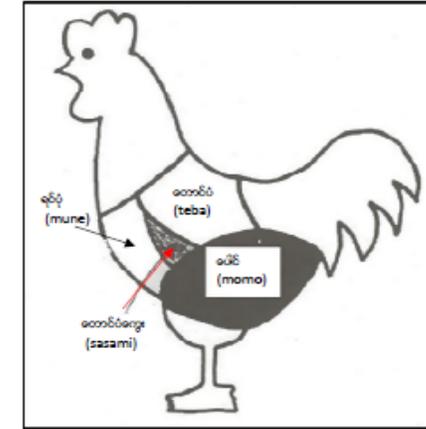
広報誌 "HOTEL REVIEW" (合併特別号 特集：Withコロナ時代のホテル経営～苦境に立つ「コロナ7業種」～) を発行いたしました。

Membership Magazine “HOTEL REVIEW” (Special Edition featuring Hotel Management during with-Corona Era: “7 categories of business” in a difficult situation) has been issued.

【日本フードサービス協会】 特定技能受験用学習テキストの作成

- 外食業分野における外国人材の受入体制整備の一環として、外食業技能測定試験の受験に必要な学習用テキストを作成し、ホームページで公開
- 日本語に加え、英語・ベトナム語・クメール語（カンボジア語）・ミャンマー語の特定技能受験用学習テキストを作成

(2) ကြက်သား အစိတ်အပိုင်း အမျိုးမျိုး၏ လက္ခဏာရပ်များနှင့် ၎င်းတို့ပါဝင်သော အဓိကဟင်းလျာများ



အစိတ်အပိုင်း	လက္ခဏာရပ်များ	အဓိကဟင်းလျာများ
မုခိ (momo)	အမီပါဝင်သောအသား၊ အတွင်းသားဖြစ်ပြီး အရသာကောင်းမွန်သည်။ ရုပ်ပုံထက်စာလျှင် ဝါးစား၍ကောင်းသည်။	teriyaki ဟင်းလျာများ၊ ကြက်သားကတ်စာလိတ်နှင့် ကြက်ကြော် (kara-age) စသည်တို့တွင် အသုံးပြုသည်။
ခရံပုံ (mune)	အရသာပေါ့ပြီး ပရိုတင်းပါသော နူးညံ့သည့်အသား၊ အမီပါဝင်မှုနည်းသော အစိတ်အပိုင်း။	မြက်ခြင်း၊ မေင်းခြင်း စသည်တို့တွင် အသုံးပြုသည်။
တောင်ပံတွေ (sasami)	အရသာပေါ့ပြီး ပရိုတင်းပါသည့် အမီနည်းသော အသားအစိတ်အပိုင်းဖြစ်သည်။	တောင်ပံကြော်နှင့် အရသာရှိသော ကြက်ဥပေါင်း (chawanmushi) စသည်တို့တွင် အသုံးပြုသည်။
တောင် (teba)	ကော်လာဂျင် ကြွယ်ဝသည်။	ကြက်ကြော် (kara-age)၊ နှပ်ထားသောကြက်သားနှင့် ကြက်ကင် (yaki-tori) စသည်တို့တွင် အသုံးပြုသည်။

* ဝိသြစာရ - ဂျပန်နိုင်ငံတစ်ဝန်းသားဝါးလုပ်ငန်း သမဝါယမအသင်းမှ ထုတ်ဝေသော "သားဝါးအပူအဖျော်အဖော် လက်စွဲစာအုပ် - ၂၀၁၅"

〈ミャンマー語テキストより抜粋〉

【地図調製技術協会会員社】東京2020大会公式ライセンス商品のマップ制作

東京2020大会公式ライセンス商品（日本語版・英語版）として、「東京2020オリンピック競技大会ビューマップ」と「東京2020パラリンピック競技大会ビューマップ」を制作



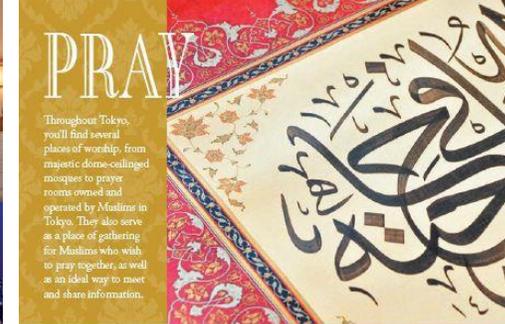
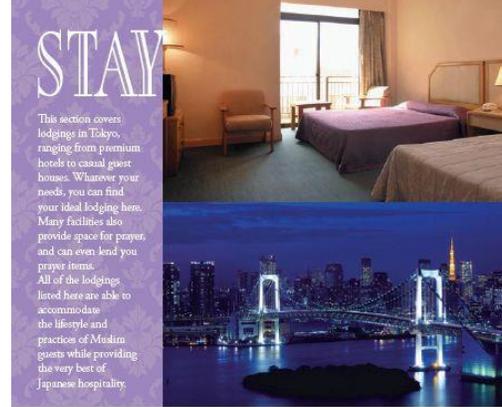
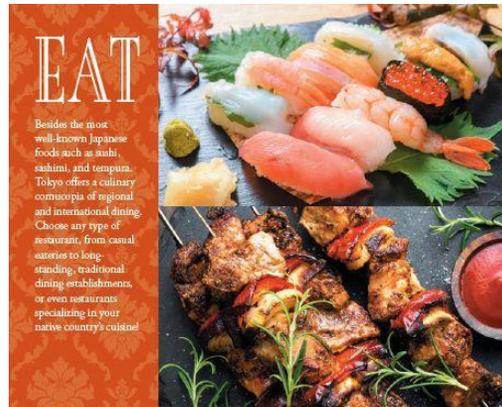
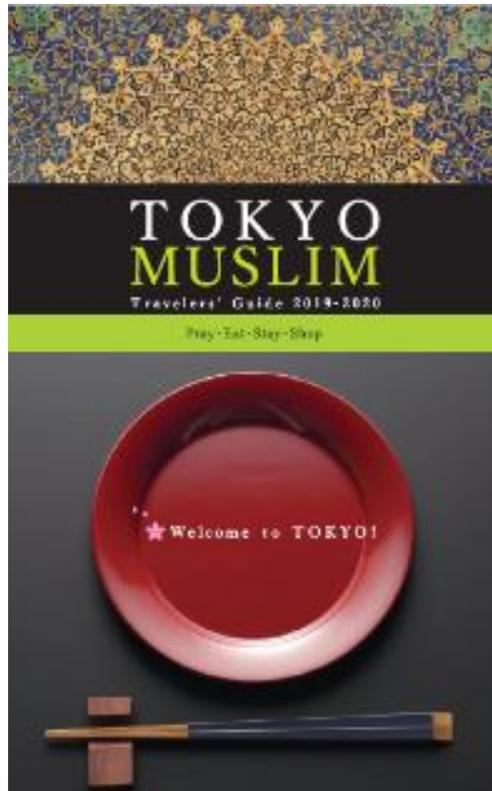
【日本政府観光局】在留外国人によるSNS投稿促進キャンペーン

- 外国人視点での観光魅力発掘と人的つながりによる情報拡散を図るため、在留外国人に英語・中国語・韓国語で日本の魅力を写真や動画とともにSNSに投稿してもらう“**My own personal Japan キャンペーン**”を実施
- 在留外国人を対象としたインフルエンサー育成オンライン講座も英語・中国語(簡体字・繁体字)で開催



【東京観光財団】ムスリム対応施設紹介パンフレットの作成

- ムスリム旅行者の受入対応に取り組んでいる飲食店や宿泊施設等を紹介する英語パンフレットを作成
- 令和2年度より和訳版のデジタルパンフレットも作成



1 Ai Mina
アイミナ

☎03-3526-2489



1-1000
Lunch ¥1,000- Dinner ¥3,500-
dinner+drinks
Hours: 11:30-12:00 (L.O. 14:30), 17:30-23:00 (L.O. 22:30)
(Mon-Fri), 17:30-23:00 (L.O. 22:30) (Sat, Sun, holiday)
Closed days: No fixed holiday
Address: Luch Co Bldg, 2-2-3 Kanda Tacho,
Chiyoda City
Access: Kanda (JR, Subway)

2 Curry House CoCo Ichibanya HALAL Akihabara
カレーハウスCoCo Ichibanya HALAL秋葉原店

☎03-6260-8667



1-1000
Lunch ¥1,000-
www.bonjour.jp/en/qr/
Hours: 11:00-22:00
Closed days: Open 365 days
Address: Uchi Matsuzaga Bldg, 16 Kanda-
Matsuzaga, Chiyoda City
Access: Akihabara (JR, Subway)

VISITING TIPS



Concierge

The concierge at your hotel is a great resource and can provide information about dining, shopping, and other activity recommendations across the city. They will also make reservations for restaurants and book tours or transportation if needed.



Tippling

There is no tipping culture in Japan. Generally, the price listed on the bill includes tax and indicates the exact amount to be paid. Please note that some establishments charge a service fee or cover charge.



Luggage Delivery Service

Getting from the airport to the hotel and vice versa can be a stressful experience. Ease your load by using a luggage delivery service. That way, you can get around the city hands-free.

An accommodation tax is levied when staying at hotels in Tokyo.		
Room charge (one night per person)	Less than ¥10,000	¥10,000 to less than ¥15,000
Amount of tax	Tax-free	¥100
		¥200

The accommodation tax will not be levied for the month from July 1 through September 30, 2020 because of the holding of the Tokyo 2020 Olympic and Paralympic Games. *The tax is used for the promotion of tourism in Tokyo, such as the issuing of this publication and the enhancement of the quality of tourist information services.

1 JR EAST Travel Service Center
JR東日本(株)日旅行センター

Hours: 9:30-22:00 (Mon-Fri), 8:30-17:00 (Sat, Sun, holiday)
Closed days: Open 365 days
Address: 1 Marunouchi, Chiyoda City
Access: Tokyo (JR, Subway)

2 Masjid Nusantara-Akihabara
マスジ Nusantara 秋葉原

☎03-6260-9387

Hours: 10:00-12:00
Closed days: Open 365 days
Address: Yamamura Bldg 2F, 2-27
Kanda-doricho, Chiyoda City
Access: Akihabara (JR, Subway, TX)

3 Matsuya Ginza

☎03-3567-1211

Hours: 10:00-20:00
Closed days: No fixed holiday
Address: 3-6-4 Ginza, Chuo City
Access: Ginza (Subway)

【東京観光財団】インバウンド対応力強化支援補助金

- 都内の宿泊施設、飲食店、免税店等が、新たに実施する外国人旅行者の受入対応強化の取組を支援
- 令和2年度は、多言語での防災マップ作成など災害時のインバウンド対応に関する取組について、新たに補助事業として申請受付開始
 - 補助率：1 / 2 以内
 - 補助限度額：1 施設・店舗当たり 3,000 千円
 - ※中小企業団体等、観光関連事業グループの場合は、1 団体・グループ当たり 10,000 千円
 - 補助事業例：多言語対応(施設内案内表示等)、キャッシュレス対応

【東京都】多言語コールセンターの運営

外国人との円滑なコミュニケーションを支援するため、令和2年度より、通訳及び翻訳サービスの対応言語を **5言語から12言語に拡充**



- (24時間対応)英語・中国語・韓国語・タイ語・フランス語
- **【新規】(9時～18時)ドイツ語・イタリア語・スペイン語**
・ポルトガル語・ベトナム語・ロシア語・インドネシア語
- 料金無料(各施設とコールセンター間の通話料金は利用事業者負担)

ご清聴ありがとうございました

Tokyo Old meets New Tokyo