

令和2年12月23日
第10回多言語対応協議会

観光庁取組状況報告

観光庁外客受入参事官室

- 訪日外国人旅行者数2030年6,000万人など、観光ビジョンにおいて掲げた政府目標の達成に向けては、外国人旅行者が我が国に入国してから出国するまでの間の **旅行環境を世界最高水準に高める** ことで、 **地方部も含めた旅行体験の満足度を一層向上させることが必要**
- 旅行体験の満足度を一層向上させ、 **旅行者を我が国の強力なファン層** とすることで、我が国への再訪を促すとともに、 **口コミ効果により訪日関心層の拡大を図る**

旅行者の主な不満

出入国手続きが**混雑**して時間がかかる

インターネットに接続できずスマートフォンで**情報を入手**できない

公共交通の利用方法が分からない、目的地にどのような**経路で行けば良いのか**分からない

クレジットカードやQR決済など普段利用している**決済手段**が使用できない

旅行者の行動

✈️
入国

🚗
空港/港湾

🚄
移動

🏞️
観光地

🏨
滞在

和式トイレの利用方法が**分からない**

案内板が日本語のみで書かれており意味が分からない、**スタッフとコミュニケーション**が取れない

礼拝する場所がない、飲食店において自分の食生活に合ったメニューが**提供されていない**

災害が発生したり、病気になった場合に**どうしたら良いか**分からない

上記の不満を解消

旅行環境を世界最高水準に高め、地方部も含めた旅行体験の満足度を一層向上

外国人旅行者の受入環境整備に向けた取組について

○毎年度実施している外国人旅行者へのアンケート調査の結果によると、訪日外国人旅行者の主な困りごとは「**多言語対応**」「**無料Wi-Fi環境**」「**公共交通**」「**キャッシュレス対応**」。外国人旅行者の滞在時の満足度を高めるためには、我が国へのゲートウェイとなる空港・港湾から公共交通等の移動、そして観光地に至るまで、**より一層快適でストレスフリーな旅行環境を実現することが必要**。

旅行中に困ったこと

施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない	17.0%
多言語表示の少なさ・わかりにくさ（観光案内板・地図等）	11.1%
観光案内所の利用や観光地での案内	1.6%
無料公衆無線LAN環境	11.0%
国際ローミング	2.6%
SIMカードの購入	3.1%
モバイルWi-Fiルーターのレンタル	1.4%
公共交通の利用	12.2%
鉄道の割引きっぷ	5.6%
クレジット/デビットカードの利用	7.0%
両替	2.8%
その他決済手段（モバイルペイメント等）	2.6%
ATMの利用	3.1%
トイレの利用・場所・設備	1.6%
入国手続き	1.9%
チェックイン/出国手続き	1.3%
多様な文化宗教への配慮（礼拝室、食事等）	1.4%
災害、けが・病気の際の医療機関、海外旅行保険	0.9%
飲食店、宿泊施設の情報の入手・予約	2.8%
宿泊施設や空港などへの荷物の配送サービス	1.1%
観光地におけるツアー、旅行商品（情報入手、種類等）	0.9%
ゴミ箱の少なさ	23.4%
その他	1.8%

主な取組

多言語対応

- 観光案内所、デジタルサイネージ等の案内板、スマートフォンを通じたトータルでの多言語情報提供体制を整備



タブレット端末を活用した対応



4か国語による表記

無料Wi-Fi環境

- 公共交通機関、観光地における無料Wi-Fiサービスの提供範囲を拡大



公共交通

- 目的地までの経路検索、乗車券の決済が一括でできる「観光Maas(Mobility as a Service)」の導入・普及を進める



MaaSの利用イメージ

キャッシュレス対応

- QR決済を含め、訪日外国人旅行者の母国において普及しているキャッシュレス決済システムの導入・普及を促す



WeChat Pay
支付宝 ALIPAY

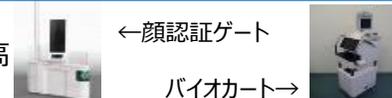
トイレ利用環境

- 公衆トイレの洋式化、多機能化、清潔化を促進



出入国手続き

- 最先端の技術・システムを導入し、横断的に効率化や高度化を追求することで、手続全体の円滑化を実現



←顔認証ゲート

バイオカード→

多様な宗教・生活習慣への対応

- ハラル対応、ベジタリアン対応等、異なる文化・慣習への対応を促進



安全・安心して旅行できる環境



災害発生時のアプリによるプッシュ通知

外国人観光旅客利便増進実施計画の進捗状況

- 主要7国際空港へのアクセス路線については、現時点でガイドラインに則った対応が概ね完了済み。
- 新幹線については、昨年度の実施計画に基づきWi-Fi環境等が着実に整備されたほか、今後検討とされていたICカードについても整備が進められた。
- 主要都市部における路線については、昨年度の実施計画に基づき又は計画を前倒ししてWi-Fi環境・洋式トイレの整備が進められた。車内Wi-Fiを除き（※1）、2020年度中にガイドラインに則った対応が概ね完了する見込み。
- 主要観光地へのアクセス路線については、車内Wi-Fi（※2）及び荷物置き場を除き、2020年度中にガイドラインに則った対応が概ね完了する見込み。

（※1）一般的に乗車区間が短区間のため、駅での対応を優先

（※2）駅での対応を優先

昨年度の主な整備実績

鉄道

- 新幹線について、概ね全車両における無料Wi-Fiの整備を完了した。
- 東京メトロについて、駅トイレの洋式化を完了した。
- 都営地下鉄について、全車両における無料Wi-Fiの整備を完了した。
- 近畿日本鉄道について、窓口での対応も含めクレジットカードにより優等の乗車船券を購入できる環境整備を完了した。



都営地下鉄車内ステッカー

バス

- 主要7国際空港へのアクセス路線について、交通系ICカードが利用できる環境の整備を完了した。



関西空港交通（株） 空港リムジンバス

今年度の主な取組

鉄道

- JR北海道について、2020年7月末までに、「快速エアポート」（新千歳空港～札幌）における車内無料Wi-Fi（全22編成）の整備を完了。（主要7国際空港へのアクセス路線における駅・車両への無料Wi-Fi整備も概ね完了。）
- 2020年5月より、東海道・山陽・九州新幹線「特大荷物スペースつき座席」サービス開始。
- 都営地下鉄、横浜市営地下鉄について、2020年度中に、駅トイレの洋式化を完了予定。（東京圏の主要路線における駅トイレの洋式化は概ね完了。）
- 東武鉄道について、2020年度中に、特急車両「スペーシア」・「リバティ」17編成のうち5編成に大型スーツケース等も置くことが出来る荷物スペースを設置予定。



JR北海道
快速エアポート

特大荷物スペース
つき座席



東武鉄道 リバティ

バス

- 主要7国際空港へのアクセス路線について、2020年度中に、全車両における無料Wi-Fiの整備を完了予定。
- 中部国際空港アクセスバスについて、2020年度中に、異常時における多言語での運行情報を名鉄バスセンターのデジタルサイネージやウェブサイトにより提供予定。
- 上記以外の空港へのアクセス区間においても、多言語化等の取組を実施予定。

参 考 資 料

実施計画の進捗状況(主要7国際空港へのアクセス路線その1)

外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第9条に基づく外国人観光旅客利便増進実施計画（令和2年3月）

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ （※1）	④クレジット 券売機 （※2）	⑤ICカード	⑥荷物置き場	⑦インター ネット予約 （※3）
鉄道	JR北海道	新千歳空港 ～札幌	○	駅：○ 車両：2020年夏 までに完了	○	○	○	○	○
	JR東日本	成田空港～ 東京・横浜	○	○	○	○	○	○	○
	京成電鉄	成田空港～ 京成上野	○	○	○	○	○	○	○
	京急電鉄	羽田空港～ 品川・横浜	○	○	○	-	○	今後検討	-
	東京モノレール	羽田空港～ 浜松町	○	○	○	-	○	○	-
	名古屋鉄道	中部国際空 港～名古屋	○	○	○	窓口で対応	○	○	○
	JR西日本	関西空港～ 新大阪	○	○	○	○	○	○	○
	南海電鉄	関西空港～ 難波	○	○	○	窓口で対応	○	○	○
	福岡市営地 下鉄	福岡空港～ 姪浜	○	駅：○	○	-	○	○ ※フリースペース で対応	-
	沖縄都市モノ レール	那覇空港～ 首里	○	○	○	-	○	○	-

（※1）駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る（※2）長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る（※3）座席等指定券が設定されている路線に限る（※4）対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

実施計画の進捗状況②(主要7国際空港へのアクセス路線その2)

外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第9条に基づく外国人観光旅客利便増進実施計画(令和2年3月)

種別	事業者名 (代表的な 事業者名を 記載)	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機 (※2)	⑤ICカード	⑥荷物置き場 (※3)	⑦インターネット 予約 (※4)
バス	北海道中央バス等	新千歳空港～札幌駅	○	○	-	-	○	-	-
	東京空港交通等	羽田空港～東京駅等	○	○	○	○	○		○
	ジェイアールバス関東等	成田空港～東京駅等	○	○ (一部の便は車両更新のタイミングで順次導入し、2020年度中に完了)	○	○	○		○
	名鉄バス等	中部国際空港～名鉄バスターミナル	○	○	-	-	○		-
	関西空港交通等	関西国際空港～大阪駅、なんば	○	○	-	有人窓口で対応 (一部の駅で券売機導入)	○		-
	西日本鉄道等	福岡空港～博多バスターミナル	○	○	-	-	○		-

(※1) 車両にトイレが設置されている路線に限る (※2) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※3) 空港アクセスバスはトランクルームが設置されているため、荷物置き場の設置義務対象外 (※4) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※5) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

実施計画の進捗状況③(新幹線)

外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第9条に基づく外国人観光旅客利便増進実施計画（令和2年3月）

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機	⑤ICカード	⑥荷物置き場	⑦インター ネット予約
新幹線	JR北海道	新青森～新 函館北斗	○	○	○	○	○ 装置の整備は完了 外国語対応は今後検討	○	○
	JR東日本	東京～新青 森	○	○	○	○	○ 装置の整備は完了 外国語対応は今後検討	○	○
		東京～秋田	○	○	○	○	○ 装置の整備は完了 外国語対応は今後検討	○	○
		東京～新庄	○	○	○	○	○ 装置の整備は完了 外国語対応は今後検討	○	○
		東京～新潟	○	駅：○ 車両：2020年度 中に完了	○	○	○ 装置の整備は完了 外国語対応は今後検討	2020年度中に完了	○
		東京～金沢	○	○	○	○	○ 装置の整備は完了 外国語対応は今後検討	○	○
	JR西日本	東京～新大 阪	○	○	○	○	○	○	○
	JR西日本	新大阪～博 多	○	○	2020年7月中 に完了	○	○	○	○
	JR九州	博多～鹿児 島中央	○	○	○	○	2022年度 導入予定	○	○

(※1) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る (※2) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

実施計画の進捗状況④(主要都市部における路線その1)

外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第9条に基づく外国人観光旅客利便増進実施計画(令和2年3月)

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機 (※2)	⑤ICカード	⑥荷物置き場 (※3)	⑦インター ネット予約 (※4)
鉄道	札幌市	麻生～真駒内他	○ (一部2019年度から順次 実施し2024年度に完了)	駅：2020年度中に完了	2020年度から順次全 駅を改修(全洋式化) 2036年度完了予定	-	○	-	-
	仙台市	泉中央～ 富沢、八木 山動物公園～荒井	○	駅：○	○		○		
	東京メトロ	浅草～渋谷他	○	駅：○ 車両：2020年夏までに完了	○		○		
	東京都	西馬込～ 押上他	○	○	2020年度中に完了 (一部駅は大規模改修 に合わせて実施)		○		
	横浜市	湘南台～ あざみ野	○	駅：○	2020年度中に完了		○		
	名古屋市	高畑～藤 が丘他	○	駅：○	○		○		
	大阪メトロ	江坂～中 百舌鳥他	○	駅：○ 車両：御堂筋線、中央線 2025年度までに完了(その他 は今後検討)	○		○		
	京都市	国際会館 ～竹田他	○	駅：○	2020年度中に完了		○		
	神戸市	西神中央 ～新神戸 他	○	駅：○	○		○		
	福岡市	中州川端 ～貝塚他	○	駅：○	○		○		

(※1) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る (※2) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※3) 長距離の利用が見込まれる又は空港へのアクセスに利用される鉄軌道路線に限る (※4) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※5) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

実施計画の進捗状況⑤(主要都市部における路線その2)

外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第9条に基づく外国人観光旅客利便増進実施計画(令和2年3月)

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機 (※2)	⑤ICカード	⑥荷物置き場 (※3)	⑦インター ネット予約(※ 4)
鉄道	JR東日本	山手線	○	駅:○	○	○	○		
	JR東日本	総武線	○	駅:○	○	○	○		
	JR西日本	大阪環 状線	○	駅:○ 車両:2020年 度中に完了	2022年度までに 完了	○	○		
バス	京都市	京都駅 前~京 都鉄道 博物館 前(1 10号 系統) 錦林車 庫前~ 北大路バ スターミナ ル(10 2号系 統) 100 号系統 101 号系統 111 号系統	○	バス停:○ 車両:今後検討	-	-	○	-	-

(※1) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る (※2) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※3) 長距離の利用が見込まれる又は空港へのアクセスに利用される鉄軌道路線に限る (※4) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※5) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

実施計画の進捗状況⑥(主要観光地へのアクセス路線その1)

外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第9条に基づく外国人観光旅客利便増進実施計画(令和2年3月)

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機 (※2)	⑤ICカード	⑥荷物置き場 (※3)	⑦インター ネット予約 (※4)
鉄道	JR北海道	札幌～小樽	○	駅：○ 車両：2020年夏までに完了	○	○	○	○	○
		札幌～函館	○	駅：○	○	○	札幌エリアのみ：○	○	○
	東武	浅草～東武日光 ・鬼怒川温泉	○	○	○	○	○	2020年度に17編成中 5編成完了	○
	JR東日本	東京～鎌倉	○	駅：○ 車両：2023年度中に完了 ※グリーン車のみ	○	○	○	-	○
	小田急	新宿～小田原	○	○	○	○	○	○ (一部未整備、車両更新 時期にあわせて順次改修)	○
	箱根登山	小田原～早雲山	○	駅：○	2023年度中に完了	有人窓口で対応	小田原～強羅間の鉄道 線のみ：○	-	-
	JR東日本	東京～河口湖	○	○	○	○	○	○	○
	JR東日本	新宿～白馬	○	○	○	○	○	○	○
	JR西日本	大阪～金沢	○	駅：○ 車両：2022年度中に完了	○	○	○	今後検討	○
	JR東海	名古屋～高山	○	○	○	○	○	○	○
	JR西日本	大阪～神戸	○	駅：○	○	○	○	-	-
	阪急	大阪梅田～神戸三宮	○	駅：○	○	-	○	-	-

(※1) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る (※2) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※3) 長距離の利用が見込まれる又は空港へのアクセスに利用される鉄軌道路線に限る (※4) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※5) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

実施計画の進捗状況⑦(主要観光地へのアクセス路線その2)

外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第9条に基づく外国人観光旅客利便増進実施計画(令和2年3月)

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機 (※2)	⑤ICカード	⑥荷物置き場 (※3)	⑦インター ネット予約 (※4)
鉄道	阪神	大阪梅田～元町	○	駅：○ 車両：2019年度に対応 を開始、順次整備予定	○	-	○	-	-
	JR西日本	大阪～京都	○	駅：○	○	○	○	-	-
	阪急	大阪梅田～京都 河原町	○	○	○	-	○	-	-
	京阪	淀屋橋～出町柳	○	○	○	-	○	2020年度中に完了	-
	近鉄	大阪難波～近鉄 奈良	○	駅：○ 車両：一部車両で整備 済み	○	○	○	-	○
	JR西日本	広島～宮島口	○	駅：○	○	○	○	-	-
	広島電鉄	広島～広電宮島 口	○	駅：○	○	-	○	-	-
	JR四国	岡山・高松～松山	○	○	2020年度中に 完了	○	高松エリアのみ：○	○	○
	JR九州	博多～別府・由布 院	○	○	○	○	福岡・大分エリ アのみ：○	○	○
		博多～長崎	○	駅：○ 車両：2020年度に一 部車両で整備完了	○	○	○	○	○
西日本鉄道	福岡(天神)～太宰 府	○	○	○	-	○	-	-	
船舶	J R西日本宮 島フェリー	宮島口～宮島	○	今後検討	○	-	-	-	-
	宮島松大汽船	宮島口～宮島	○	○	○	-	-	-	-

(※1) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る (※2) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※3) 長距離の利用が見込まれる又は空港へのアクセスに利用される鉄軌道路線に限る (※4) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※5) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

外国人観光旅客利便増進措置の概要①

- 国際観光振興法において、公共交通事業者等は、外国人観光旅客の利便を増進するために必要な措置（外国人観光旅客利便増進措置）を講じるよう努めなければならないとされている。
- 外国人観光旅客利便増進措置の具体的な内容については、外国人観光旅客のニーズ等を踏まえ、下記の7項目を観光庁長官告示により定めている。

○外国語等による情報の提供

- ・外国人観光旅客が公共交通機関を円滑に利用するために必要となる情報を外国語等で提供すること。



■ 事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延その他の異常な状態が発生した場合における情報提供

- ・運行の遅延、休止等に関する最新の情報を迅速に提供すること。



○インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置

- ・公衆無線LANその他のインターネットを利用した情報の閲覧を可能とする環境を整備すること。



○座便式の水洗便所の設置

- ・便所に設置する便器（小便器を除く。）は、原則として座便式のものとすること。



○クレジットカードによる支払を可能とする券売機等の設置

- ・【長距離又は優等の乗車船券】クレジットカードによる支払を可能とする券売機等を設置すること。



○交通系ICカード利用環境の整備

- ・【鉄軌道駅又は鉄軌道車両若しくは乗合バス車両】交通系ICカードを利用できる環境を整備すること。



○荷物置き場の設置

- ・【長距離の利用が見込まれる又は空港への直接のアクセスに利用される鉄軌道車両】大型荷物が複数収納できる荷物置き場を乗客の利便性を考慮した箇所に設置すること。



○インターネットによる予約環境の整備

- ・【座席等指定券及び企画乗車船券】外国人観光旅客がウェブサイト等により予約可能な環境を整備すること。



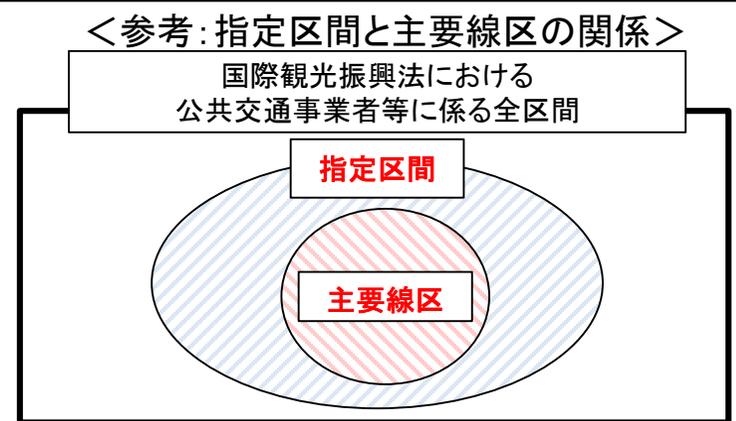
外国人観光旅客利便増進措置の概要②

- 国際観光振興法において、観光庁長官が指定する、多数の外国人観光旅客の利用が見込まれる区間等（以下「指定区間」という。）※¹について、公共交通事業者等は、外国人観光旅客の利用上重要なものとして選定した旅客施設・車両等を対象に、外国人観光旅客利便増進措置を実施するための計画を作成するとともに、当該計画に基づく措置を実施することとされている。
- 各事業者が作成した実施計画（昨年度計画のフォローアップ含む）については、343の公共交通事業者等から観光庁に提出があったところ、外国人旅行者の利用が特に多いと考えられる**主要線区**（下記①～④）を中心に、外国人観光旅客利便増進措置ガイドライン（平成30年10月観光庁）に則った**対応が昨年度計画に基づき着実に進んでいることや、計画から前倒しでの整備や更なる環境整備に向けた取組の記載等**が確認できた。
 - ①主要7国際空港※²へのアクセス路線
 - ②新幹線
 - ③主要都市部における路線
 - ④主要観光地へのアクセス路線
- 観光庁としては、引き続き、**関係事業者と連携しながら、実施計画の着実な実現を図るとともに、対応が未定である部分については、できるだけ早期に実施計画として具体化されるよう、関係事業者に強く働き掛けていく。**

（※1）令和2年4月に指定した区間数等は、以下のとおり。

- 鉄道：239区間、85事業者
- バス：248区間、134事業者
- エアライン：17事業者
- 空港ビル：64空港、65事業者
- 船舶：31区間、35事業者
- 旅客船ターミナル：3ターミナル、7事業者

（※2）主要7国際空港とは、国際線旅客数上位7空港である以下の空港を指す。
新千歳、成田、羽田、関西、中部、福岡、那覇



1. 多言語対応の課題・調査の背景

- ・観光庁では、平成26年3月に**多言語対応の指針を定めた「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」**を策定し、同ガイドラインをもとに自治体や各事業者においては、外国語での表記の整備を推進してきた。
 - ・一方で、観光関連施設において**外国人旅行者にとって理解しがたい表現や誤訳も未だ存在している。**
- ▼
- ・外国人旅行者の一層の満足度の向上のためには、質にも軸足を置いた多言語対応が必要。
 - ・正しく翻訳された外国語での表記の充実のため実態を調査し、**誤訳を発生させないための方法、地域や関連組織における支援のあり方等について提言する。**

2. 事業の概要

- ・調査施設：観光関連施設（飲食店、小売店、美術館・博物館、自然公園、観光地）
- ・調査対象言語：英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語

①**実態調査** 現地調査に先立ち、**外国人目線により誤訳等の実態を把握**し、誤訳を生み出しているメカニズムを**翻訳手法、実施体制、支援体制**の3つの視点で検証し、現地調査の実施の視点を整理。

②**現地調査** **東京、広島**の2地域で調査対象（小売店、飲食店、観光施設等）の訪問調査（136施設）を実施し、外国語表記及び翻訳の背景を把握。

③**結果整理** 現地調査の結果から、誤訳等が生じるメカニズムを検証し、その実態を類型化。類型化パターンに応じた「**目指すべきレベル**」を設定し、レベルごとの改善のあり方を整理。レベルごとに取り組める具体的な方策集として「**外国語表記の手引き**」を作成。

3. 実態調査の結果

実態調査① 外国人目線による誤訳等の実態把握

誤訳等の実態

- 「注意喚起の表示」に誤訳等が生じやすいが、小規模な個店の場合には、メニュー等にも誤訳が見られる。
- 誤訳、理解しがたい表現は、「付け焼刃で足された」表示に多く見られる。

言語別の誤訳の特徴

- 英語は、ネイティブによるチェックの不足からか、よく使われる表現とはなっていない場合が多く見られる。
- 中国語は、文法の間違った表現が多くみられ、翻訳のチェックが行われていないと考えられる。
- 韓国語は、誤字や単語間のスペースが空けられていない場合が多く見られる。

実態調査②-1 翻訳手法の違いによる翻訳結果の比較検証

- 無料の翻訳サイトによる翻訳では、入力する日本語が回りくどい表現の場合、誤訳が生じた。
- 有料翻訳の料金は事業者により差があるが、安価な場合には適切な翻訳となっていない場合が見られた。

実態調査②-2 翻訳の実施体制の検証

- | | |
|-------------------------|--|
| ● 翻訳内容の統一のため本社で一括で翻訳を実施 | ● 人材不足が課題 |
| ● 翻訳は翻訳会社へ外注 | ● 商品アイテムの翻訳は基本的にメーカーから提供される情報以外は表示しない。 |
| ● 各店舗で必要に応じて翻訳をする場合もある | |

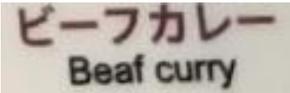
実態調査②-3 地域の外国語表記に対する支援体制の検証

- 多言語コールセンター、翻訳サービス、セミナーの実施、アドバイザーの派遣など、外国語表記や外国人観光客の受入に対する支援体制がつけられている。
- ただし、周知が行き届いているかの確認ができていない実態も見られる。

実態調査の結果を元に、東京・広島で現地調査を実施

4. 改善案の提起

現地調査で得られた事例やヒアリング結果を元に誤訳等のパターンを5つに分類。各パターンごとに「目指すべき翻訳のレベル」を設定し、レベルごとの改善の視点を整理した。

誤訳等のパターン		目指すべきレベル	改善の視点
A 意味の通らない文章	 <p>NGは外国人には通じない "OK"の反対の"No"が適切 (英)</p>		<p>機械翻訳を適切に活用する</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人の文化や考え方を考慮した原文づくりをする 「機械翻訳の使い方の留意点」を広く周知する 間違いをなくすために、翻訳文の確認の重要性を広く周知する
B 適切な単語が使われていない	 <p>「一品」の訳となっており、「逸品」の意味にはならない。(韓)</p>	レベル① 意味の通じる翻訳を目指す	<p>写真、イラスト、数字で示す</p> <ul style="list-style-type: none"> 翻訳が十分にできない場合でも、写真、イラスト、数字などを付け加えることで「伝わる」表記にする
C スペルミス・文字の間違い	 <p>スペルミス "Beaf" → "Beef" (英)</p>		<p>周囲の外国人の力を借りる</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光案内所、観光ガイド、知人等に外国人がいる場合には力を借りる 力を借りる外国人とともに、外国人の文化や考え方を考慮した原文づくりを行う
D 意味は通じることが適切ではない	 <p>「禁止」はすこしきつい言い方。 「请勿饮食」のほうが丁寧。(中)</p>	レベル② 適切な表現を目指す	<p>ネイティブチェックの重要性を認識する</p> <ul style="list-style-type: none"> 「ネイティブチェックによる効果」を広く周知する <p>自治体や地域関係団体の支援を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> 自治体の支援メニュー、使い方などについての周知を図っていく 地域関係団体を通じて地域のネイティブとのつながりをつくる
E +αの表現がない	 <p>宗教により制限もあるため、何の肉か記載した方がベスト。(英)</p>	レベル③ よりよい表現を目指す	<p>商品購買に結び付く翻訳の必要性を認識する</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品の良さ、美味しさ、素晴らしさを伝えていくことが商品価値を生むことを認識する 外国人旅行者の購買欲を掻き立てていくために+αの表現が重要なポイントであることを周知する

5. 外国語表記の手引き（抜粋）

ステップ1 まずは「通じる」表記を目指そう！

ポイント① 日本語と外国語の「違い」を理解しておく

●英語への翻訳

英語が直接的、断定的で比較的簡潔な構成であるのに対して、日本語はあいまい、明言をさける、長い文になりがちといった違いがあるために、翻訳する「日本語の原文」の再構成をしておくことが重要です。

ポイント② 「日本語の原文」の作成に留意して作成する

●能動態の文章にする

日本語は受け身の文章校正となりがちで、長く、まわりくどくなることがあります。日本語の原文をつくる際には、主語と動詞の関係を明確にした能動態とすることが重要です。

【事例】

日本語にありがちな受動態文章「彼女は彼女の生徒に尊敬されている」、能動態にしてみると・・・「彼女の生徒は彼女を尊敬している」

●文章を短く、分割する

日本語は、ひとつの文章にいくつもの内容が入っていることが多くあります。主語を補い、文章を短く簡潔にするために分割してみましょう。

●くどい言い回しをしない

不要な言い回し、重複などのくどい文章は、曖昧な意味となり適切な翻訳になりません。日本語は曖昧な文集が多くありますが、「簡潔」をこころがけましょう。

ポイント③ 「日本語の単語」そのものも見直して

●略語やカタカナ英語

カタカナ英語が持つ日本語の意味と同音の英語では意味が異なる場合があります、また略語も辞書になく変換されない場合があります。
(カタカナ英語で意味が違う単語) smart/スマート (太っていない≠賢い、スタイリッシュ)

ポイント④ 「翻訳文」は必ず見直して

●「逆翻訳」で確認

日本語⇒外国語の翻訳をした内容を、外国語⇒日本語に翻訳し直してみると、日本語の意味が通じなくなっている場合があります。この「逆翻訳」でチェックを行い、おかしい場合には「日本語の原文」を見直すといった作業を繰り返すことで、翻訳の精度が上がります。

【事例】日英での逆翻訳の例

日本語
味はついているので、そのままお召し
上がりください。

英語
As it is tasted, please enjoy it as it
is.

○ 訪日外国人旅行者の来訪が特に多い観光地等において、公共交通機関の駅等から個々の観光スポットに至るまで、ICTも活用して、多言語案内標識や無料エリアWi-Fiの整備、域内の小売・飲食店を挙げたキャッシュレス決済対応等のまちなかにおける面的な「まるごとインバウンド対応」や、これらと一体的に行う外国人観光案内所の機能強化等を集中的に支援し、「まちあるき」の満足度の向上を目指す。あわせて、観光地の災害等の非常時の対応能力の強化を図る。

A まちなかの周遊機能の強化（まるごとインバウンド対応）

①多言語表示の充実・改善



■二次元コードも活用した多言語観光案内標識の一体的整備

②エリア無料Wi-Fiの整備



■観光スポットの掲示物・HP等の多言語化
■無料公衆無線LAN環境の整備

③飲食店、小売店等も含めた地域における多言語対応、先進的決済環境の整備



■多言語翻訳システム機器の整備
■多言語翻訳用タブレット端末の整備
■先進的な決済環境の整備
■免税店電子化対応環境の整備
■多様な宗教・生活習慣への対応力の強化

④トイレの洋式便器の整備及び清潔等機能向上



■洋式便器の整備及び清潔等機能向上（光触媒タイルの活用等）

⑤観光スポットの段差の解消

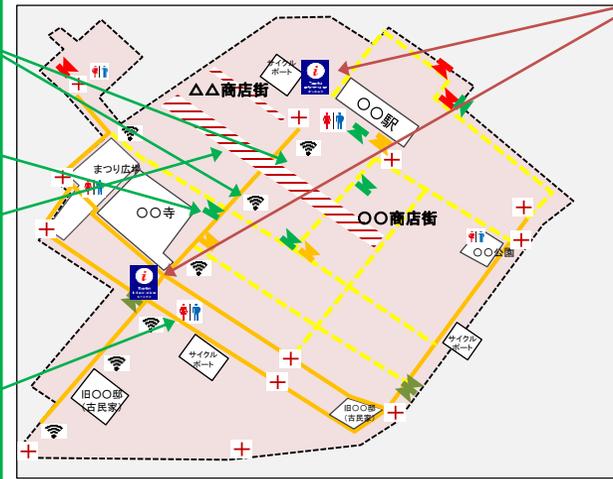


⑥非常時情報発信機能の整備



■デジタルサイネージを活用した災害時情報発信機能の整備

地域の観光スポットに基づいた散策エリアと一体的整備イメージ



外国人観光案内所 Wi-Fi 公衆トイレ 各種誘導看板 観光案内板

主動線 副動線 集中的整備区域

キャッシュレス端末、多言語対応機器の集中整備

地域要件

- 以下を含む、訪日外国人旅行者の来訪が特に多い、又はその見込みがある観光地として観光庁が指定するもの
- 訪日外国人旅行者の評価が既に高い観光地
 - 重要な文化財や国立公園が所在する地域
 - 国際的なイベント・会議の開催等により、訪日外国人旅行者の来訪が多く見込まれる観光地

B 観光地のゲートウェイとしての外国人観光案内所等の機能強化 ⑦外国人観光案内所 ⑧観光拠点・情報交流施設

○情報発信機能の強化



○訪日外国人旅行者への対応力の強化



○外国人観光案内所等の情報提供基盤の強化



■地域におけるコト消費促進のための環境整備 等

○非常時の対応能力の強化



■非常用電源装置の整備
■情報端末への電源供給機器等の整備

補助率 2分の1

実施要件

- ・ Aを1つ以上実施した場合、Bの事業も整備可能
- ・ Cについては、メニュー単独での整備可能

訪日外国人旅行者受入環境整備に積極的に取り組む地域において、観光地及び公共交通機関におけるストレスフリーで快適に旅行できる環境を整備するため、地方自治体や観光地域づくり法人（DMO）、旅館・ホテル、交通事業者その他の民間事業者等が行う、多言語での観光情報提供機能の強化、無料Wi-Fiサービスの提供拡大、キャッシュレス決済の普及、バリアフリー化の推進等に関する個別の取組を支援する。

また、持続可能な観光の実現や災害等の非常時への対応能力の強化等に向けた、地域の先進的な取組をモデル事業として支援する。

○地方での消費拡大に向けた取組を支援

外国人観光案内所等の整備・改良等及び災害等の非常時対応の強化	案内標識の多言語化 	多言語翻訳システム機器の整備 	デジタルサイネージの整備 	無料公衆無線LAN環境の整備 	非常用電源装置 	等	観光スポットの段差の解消
--------------------------------	---------------	--------------------	------------------	--------------------	-------------	---	------------------

注：補助対象は、観光地の「まちあるき」の満足度向上支援事業の対象となる地域を除き、着地型整備に積極的に取り組んでいる地域において実施されるものに限る

○宿泊施設での滞在時の快適性の向上に向けた取組を支援

■基本的ストレスフリー環境整備

無料Wi-Fiの整備 	案内表示の多言語化 	タブレット端末の整備 	等
----------------	---------------	----------------	---

■バリアフリー環境整備

共同トイレのバリアフリー化 	客室のバリアフリー化 	スロープの設置 	等
-------------------	----------------	-------------	---

○移動に係る利便性及び快適性の向上に向けた取組を支援

多言語表記 	多言語案内用タブレット端末等の整備 	無料Wi-Fiの整備 	トイレの洋式化及び機能向上 	全国共通ICカード、QRコード決済等の導入 	移動円滑化 	等
-----------	-----------------------	----------------	-------------------	---------------------------	-----------	---

○実証事業の実施

- ・持続可能な観光の推進に関する調査
- ・大規模地震等に備えた訪日外国人旅行者への情報の集約・提供方法に関する調査
- 等