

多摩島しょ地域における多言語対応調査の報告

平成29年7月4日(火)

株式会社 ケー・シー・エス

調査目的

- 2020年の東京オリンピックを控え観光庁は「観光立国の実現」を掲げ、**外国人旅行者**のための環境整備を推進している



- 200万人を超える**在留外国人**の方々が円滑に暮らすための住民サービス等環境整備が必要



- 多摩地域においても外国人に向けた多言語化対応を本格的に考えていかなければいけない状況になっている

調査項目

今回、多言語対応表示・標識等に関する調査を実施

1. デスクリサーチ

現状の人口や外国人在住者などのデータを収集



2. 自治体に対する調査

訪都外国人旅行者及び外国人居住者受入推進の意向や課題などを整理



3. モニタリング調査

外国人の視点から評価するモニタリング調査を実施

4. 事業者に対する調査

交通、宿泊、観光事業者に、外国人の利用状況や多言語対応状況などを確認

5. 外国人ヒアリング調査

来訪する外国人旅行者に来訪のきっかけや訪問地、経路等を確認

自治体に対する調査



自治体に対する調査（多摩地域・島しょ部）

1. 外国人居住者・外国人旅行者数

- ✓ 外国人居住者数（平成28年） ⇒ 70,400人（前年比約5%up）
- ✓ 外国人旅行者数・外国人宿泊客数
⇒ 観光施設において **データが整理されていない**



- ・自治体が観光施設等のデータ収集を実施



- ・経年比較や施策の効果を把握することができる
- ・受入環境整備の方向性を検討する基礎データを収集することができる

自治体に対する調査（多摩地域・島しょ部）

2. 外国人居住者・外国人旅行者の受入体制

- ✓ 外国人を対象とした支払や決済向上への取組⇒ 9 自治体
例：クレジットカード払いの導入、ATMの設置、支払い方法の外国語表示、国民保険料の案内等
- ✓ 外国人旅行者の受入体制（事業等）
⇒ **主にパンフレット作成が中心、ICTなどを活用した取組は少ない**
＜27／39自治体は受入体制事業あり＞
- ✓ 外国人旅行者の受入体制（計画）
⇒ 11／39自治体が受入体制の計画あり
- ✓ 外国人旅行者の受入体制（組織）
⇒ 5／39自治体は受入体制あり、1／39自治体は検討中



- 
- ・組織の形成
 - ・計画的に事業を実施できる環境整備が必要

自治体に対する調査（多摩地域・島しょ部）

3. 多言語対応状況など

- ✓ ホームページ ⇒ 行政：33／39自治体
観光協会：15／39自治体

※自動翻訳機能による多言語化に頼っている

- ✓ 外国人向けのパンフレット（英語版）⇒ 28／39自治体
- ✓ 自治体が設置したフリーWi-Fi
⇒ 交通拠点や教育施設での設置が多い 19／39自治体
＜15／39自治体は、引き続き実施、今後実施予定＞

ポイント



- ・自動翻訳では誤訳が多いため、ネイティブチェックが必要
- ・パンフレットの多言語整備
- ・観光施設でのフリーWi-Fi整備

自治体に対する調査（多摩地域・島しょ部）

4. 今後の取組の重点内容



本調査で実施したアンケート結果（平成29年1月）

- 外国人が多い自治体や利用者の多い交通拠点を持つ自治体は、取組や今後の計画を予定している傾向あり

自治体に対する調査（多摩地域・島しょ部）

4. 今後の取組の重点内容

外国人旅行者及び外国人居住者の受入環境整備に対する課題

- ✚ 人材不足、予算不足、ニーズの把握不足

- ✚ 外国人対応は、緊急性、予算等により対応が様々

モニタリング調査



モニタリング調査

(1) 実施目的

- ・交通利便性及び観光資源・各種施設について**外国人視点で評価**する
- ・**受入環境などの課題を把握し、改善策の検討**を行うための基礎データの収集

(2) 現地調査期間

平成29年1月25日(水)～2月28日(火)

(3) 調査地域

多摩地域30市町村(26市、3町、1村)

(4) 調査対象施設

鉄軌道駅、バス停・タクシーのりば、商店街
観光案内所、観光地(施設)など

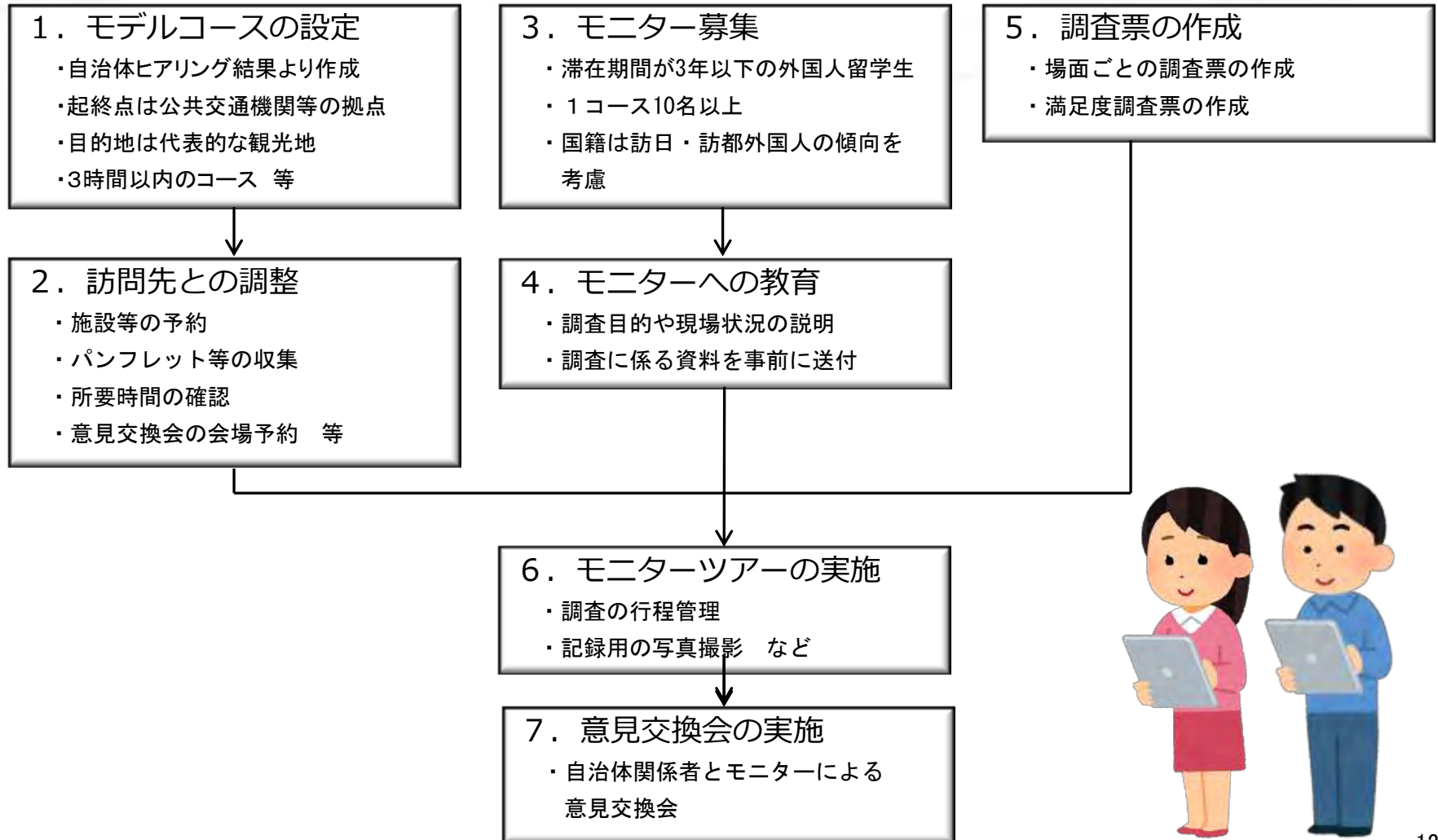
(5) 調査対象物

- ・施設内外及びコース上の表示・標識・デジタルサイネージ等の多言語対応状況
- ・施設名表記、施設案内、トイレ・たばこ(喫煙、禁煙)の表記など



モニタリング調査

(6) 調査の流れ



モニタリング調査

➤ 外国人モニター

- ・母国語が、**英語・中国語(繁体字・簡体字)・韓国語**・その他の言語の使用者
- ・各コースの参加者は、**10名～12名**
- ・**日本の滞在期間が概ね3年以下の外国人**

No	市町村名	使用言語						合計 人数
		英	中簡体	中繁体	韓	他	⇒内訳	
1	八王子市	3	3	2	2	2	フランス語、ロシア語	12
2	立川市	3	3	2	2	2	フランス語、ハンガリー語	12
3	武蔵野市	2	2	2	3	3	フランス語、ロシア語、ハンガリー語	12
4	三鷹市	3	3	2	1	2	フランス語、ロシア語	11
5	青梅市	2	2	2	3	3	フランス語、ロシア語	12
6	府中市	2	3	3	2	2	フランス語、ポルトガル語	12
7	昭島市	3	2	2	2	3	フランス語、ロシア語、ミャンマー語	12
8	調布市	2	3	3	2	2	フランス語、ポルトガル語	12
9	町田市	3	2	3	2	2	フランス語、ロシア語	12
10	小金井市	2	3	2	3	1	フランス語	11
11	小平市	3	3	2	2	2	フランス語、ハンガリー語	12
12	日野市	3	2	2	2	2	ロシア語、ベトナム語	11
13	東村山市	3	3	2	2	3	フランス語、ロシア語、ポルトガル語	13
14	国分寺市	2	3	2	3	1	フランス語	11
15	国立市	3	2	2	2	3	フランス語、ロシア語、ミャンマー語	12
16	福生市	4	3	2	1	2	フランス語	12
17	狛江市	3	2	2	2	2	フランス語、ロシア語	11
18	東大和市	2	2	1	1	4	フランス語、ロシア語、ポルトガル語、クメール語	10
19	清瀬市	3	3	2	2	2	フランス語、トルコ語	12
20	東久留米市	3	3	2	2	2	フランス語、トルコ語	12
21	武蔵村山市	2	2	1	1	4	フランス語、ロシア語、ポルトガル語、クメール語	10
22	多摩市	3	2	2	2	3	フランス語、トルコ語、ポルトガル語	12
23	稲城市	3	2	2	3	2	フランス語、ロシア語	12
24	羽村市	4	3	3	1	2	フランス語	13
25	あきる野市	3	3	2	1	2	シンハラ語、ウクライナ語	11
26	西東京市	3	3	2	2	3	フランス語、ロシア語、ポルトガル語	13
27	瑞穂町	2	2	2	3	2	フランス語、ロシア語	11
28	日の出町	2	2	2	2	4	フランス語、ロシア語、インドネシア語	12
29	檜原村	2	3	2	2	2	ウクライナ語、ロシア語	11
30	奥多摩町	2	2	1	2	3	フランス語、ロシア語、ハンガリー語	10
計								349

＜その他の使用言語＞

フランス語、ロシア語、ハンガリー語、
ポルトガル語、ミャンマー語、ベトナム語、
クメール語、トルコ語、ウクライナ語



モニタリング調査

➤ 調査方法

モデルコース内のチェックポイント(対象施設)で、タブレットを活用して項目ごとに回答する。

＜調査の場面＞

鉄軌道駅、移動(バス)、移動(徒歩)、商店街、
観光案内所、観光地(施設)、宿泊施設



モニタリング調査

➤ 意見交換会

- ・モデルコースでの調査終了後、訪問した自治体の関係者と意見交換会を実施
- ・気づいた点、コースの感想などをモニターが発言
- ・自治体からモニターに質問



モニタリング調査結果

①鉄軌道駅



モニタリング調査結果

①鉄軌道駅

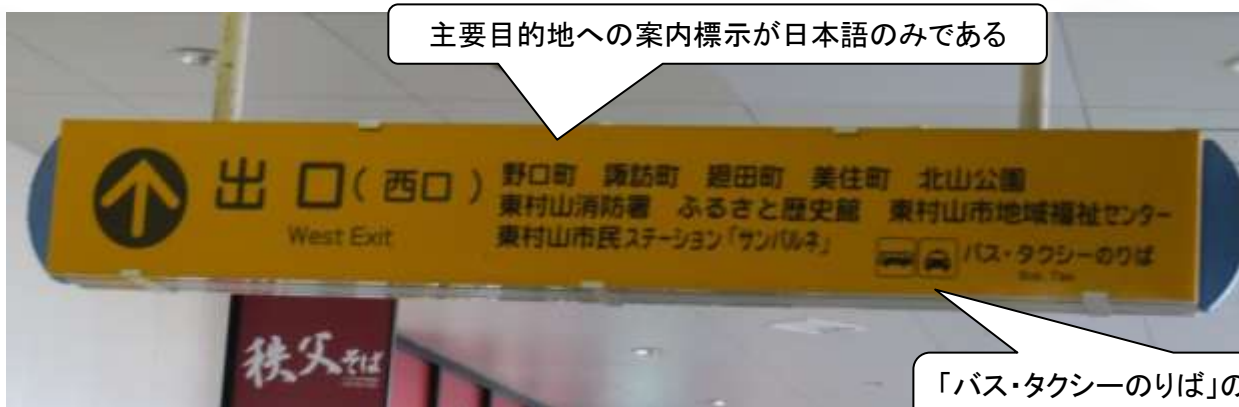
➤「鉄軌道駅」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(1)

	現状・問題点		課題解決策
改札口周辺	・改札口周辺で乱立する多数の広告や標識の中から、目的地への移動手段を発見しにくい ・外国語の案内がない	➤	・地図を改札近辺の視認しやすい場所に設置し、外国語やピクトグラムを表記する ・QRコードを活用した情報提供
券売機	・券売機の英語（多言語）対応が十分でないとの指摘が多かった ・区部の主要乗換地点となる駅までの案内があるといい	➤	・最低限、英語対応した券売機を設置することが望まれる ・多摩地域から新宿駅や渋谷駅等の区部への帰着方法の明示
	・料金（大人と子供の違い）や時刻表（平日と休日の違い）の違いが国によってある	➤	・年齢による区分の表記や当月のカレンダーを併記する対応を図ることも必要

モニタリング調査結果 ①鉄軌道駅

➤「鉄軌道駅」 多言語化・標識等の課題と改善の方向性(2)

【課題例】



主要目的地への出入口案内

【好事例】 都営線



券売機

①鉄軌道駅

➤「鉄軌道駅」 多言語化・標識等の課題と改善の方向性(2)



モニタリング調査結果

①鉄軌道駅

➤「鉄軌道駅」 多言語化・標識等の課題と改善の方向性(3)

現状・問題点

課題解決策

ホームへの移動など

- ・ターミナル駅では、ホームが複数あるため、乗車への不安を抱く外国人旅行者が多い

- ・改札内に、基本情報となる駅名表示や発車表示等を最低限英語で表示することが重要
- ・乗車列車の見つけ方は、路線の色分けや外国語の説明、各種別の停車駅を「●」を用いて表示など視覚的に認識できるようにする

降車駅

- ・「急行や快速の違いがわからない」、「どの駅に停まるのかわからない」等の指摘が多い

- ・英語（多言語）対応したLED・LCD（液晶表示ディスプレイ）案内表示や路線図、車内アナウンス等により、停車駅等の情報を提供する

モニタリング調査結果

①鉄軌道駅

➤「鉄軌道駅」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(4)

現状・問題点

- ・トイレやエレベーター等があるのに見つからないという意見多くあった
(理由：ピクトグラムが小さい)

トイレ・エレベーター

課題解決策

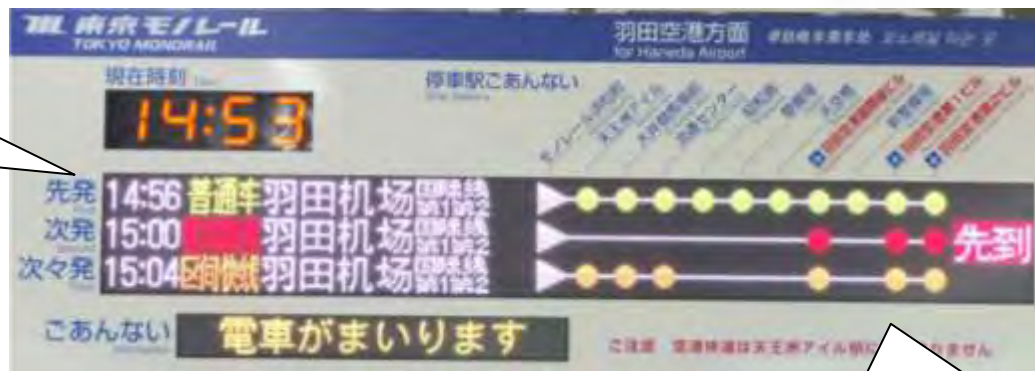
- ・適切な大きさのピクトグラム表示を主体とし、わかりづらいピクトグラムには日本語と英語を併記
- ・トイレのピクトグラムは男性が青表示、女性が赤表示は、外国人にとってもわかりやすい

モニタリング調査結果 ①鉄軌道駅

➤「鉄軌道駅」 多言語化・標識等の課題と改善の方向性(5)

【好事例】 東京モノレール

表示の切り替えにより
路線種別、行先を
多言語表記



停車駅の案内

【課題例】



・案内標示が日本語
のみでわかりにくい

ピクトグラムが小さく
見つけにくい

エレベーターの案内

路線種別を色分けして表記し、各種別の
停車駅を「●」を用いて表示することで
視覚的に停車駅を認識できるように工夫

モニタリング調査結果

②バス・タクシーのりば等



モニタリング調査結果 ②バス・タクシーのりば等

➤ 「バス・タクシーのりば等」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(1)

現状・問題点

バス

- ・バスへの乗車に不安が多い
(短時間に行き先や路線、時刻表などの情報を得る必要がある)

課題解決策

- ・ターミナル駅等においては、バス乗り場等の情報を集約した駅前総合案内板を設置する
- ・乗り方（前乗り／後ろ乗り）や支払い方法（前払い／後払い）等の案内を英語（多言語）で表示する

タクシー

- ・タクシーのりばの英語表記がない
- ・観光地までの金額と距離の目安があるといい

- ・乗り場の案内に英語やピクトグラムを用いる
- ・主要目的地までの所要時間、料金の目安を乗り場に表示する

モニタリング調査結果 ②バス・タクシーのりば等

➤ 「バス・タクシーのりば等」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(2)

【課題例】

案内標示が日本語のみのため、
乗り方や支払い方法などが
わからない



バス停留所の案内

ピクトグラムに「TAXI」と表記され
ていないため、タクシー乗り場だ
とわからない



タクシーの乗り場

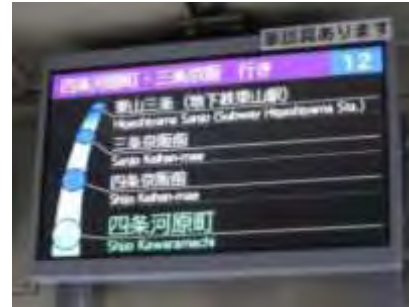
案内標示が日本語のみ

モニタリング調査結果 ②バス・タクシーのりば等

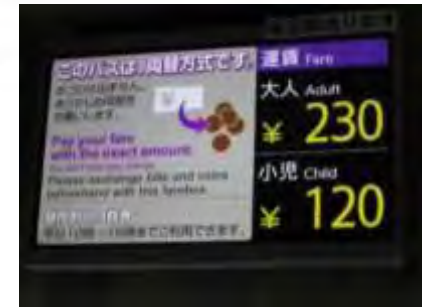


京都のバス車内の案内が
わかりやすかった…

【好事例】 京都バス



バス車内の案内①



バス車内の案内②



タクシー運転手に言葉が
通じるか不安…

外国人観光客の利用が増大する
ことを見据え、乗り方案内の表示、
ドライバーへの英語教育も望まれて
います



【好事例】



タクシーの乗り方の案内

モニタリング調査結果

③誘導サイン



モニタリング調査結果

③誘導サイン

➤「誘導サイン」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(1)

現状・問題点

誘導サイン

- ・目的地までの案内が一切ない場面や案内があっても日本語のみだった

課題解決策

- ・起点（鉄軌道駅、バス停など）から分岐点や一定の間隔（300～500m）に目的地までの方向、距離等を示した誘導サインの設置が望まれる

サイン表記

- ・英語表示があっても誤訳が多い
- ・翻訳の統一性に欠ける表記があった

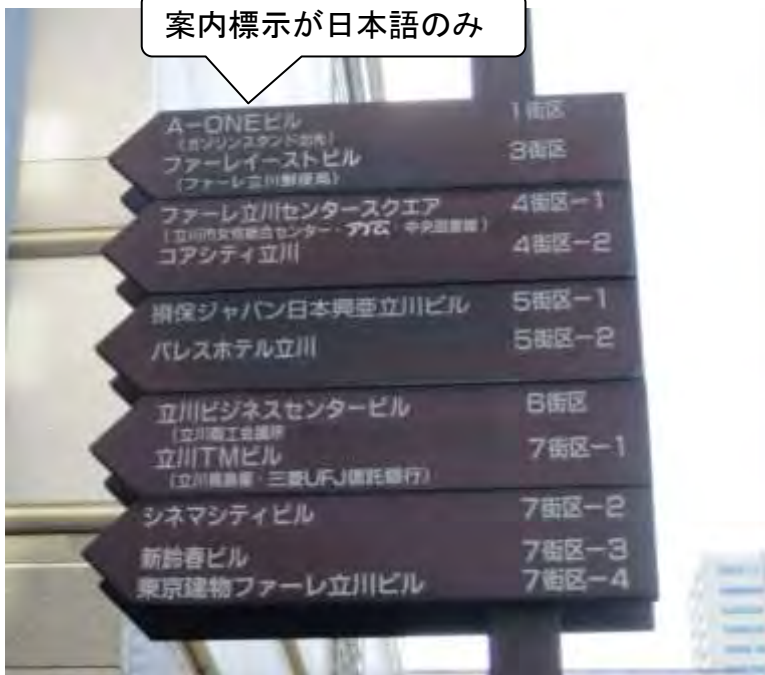
- ・ネイティブチェックや表記の統一を行うことが必要
- ・誘導サインは、周囲の街並みと調和した色彩やシンプルなデザインに留意し、定期的な点検、修繕を行うことが望ましい

モニタリング調査結果 ③誘導サイン

➤「誘導サイン」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(2)

【課題例】

案内標示が日本語のみ



誘導サイン①

・案内標示が日本語のみ
・情報が多くてわかりにくい



誘導サイン②

モニタリング調査結果 ③誘導サイン

➤「誘導サイン」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(3)

【好事例】



歩道上に設置された誘導案内板①(両国駅周辺)



歩道上に設置された誘導案内板②(日光駅周辺)

モニタリング調査結果

④観光案内所



モニタリング調査結果

④観光案内所

➤「観光案内所」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(1)

現状・問題点

観光案内所

- ・場所がわからない、看板が小さい等の指摘が多い
- ・案内所の方とコミュニケーションがとれない

課題解決策

- ・わかりやすい場所に位置表示をすることが重要
- ・観光案内所にあるパンフレットは駅前のパンフレットラックにも設置
- ・オンラインの同時通訳サービス「V-CUBE」等の設置

モニタリング調査結果 ④観光案内所

➤「観光案内所」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(2)

【好事例】



観光案内所①(東京駅丸の内側)

見やすい箇所に
Informationの
マークを設置

統一したInformationのマークを設置



観光案内所②(両国)

街と調和させるための配置



モニタリング調査結果 ④観光案内所

➤「観光案内所」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(3)

【好事例】



改札付近に
観光パンフレット設置



出典：京浜急行電鉄株式会社HPより

モニタリング調査結果

⑤商店街



モニタリング調査結果 ⑤商店街

➤「商店街」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(1)

現状・問題点

商店街

- ・狭隘な通りの入口がわかりづらいとの指摘があった

課題解決策

- ・当該地域の雰囲気にも考慮した英語（多言語）表示が望まれる

【好事例】

商店街とわかる
看板の設置



商店街①(上野アメ横)



商店街を彩るフラッグ
にて季節、イベント
を周知させることが
可能

商店街①(西新宿)

モニタリング調査結果 ⑤商店街



店舗に関する意見

- ・各店舗は、外観から何の店であるかわかるようなディスプレイが必要
- ・飲食店は、英語(多言語)対応したメニュー、食材の表記、写真の掲載
- ・ベジタリアン、ハラルのメニューの設置
- ・外国語対応が可能な場合の表記

もんじゃ



使用食材の表記



外国語で話せる人がいることを示したピクトグラム

モニタリング調査結果

⑥観光地（施設）



モニタリング調査結果

⑥観光地（施設）

➤「観光地（施設）」多言語化・標識等の課題と改善の方向性（１）

現状・問題点

課題解決策

入口

- ・「入口の表示がない」、「表示があっても日本語のみ」など徒歩の場面と同じ指摘があった

- ・当該施設と調和した入口表示を多方向から視認できるような位置に設置することが重要

受付

- ・「利用案内が日本語のみ」、「券売機の使い方がわからない」等の指摘があった

- ・「入場券の買い方」や「大人・子ども料金区分の説明」、「券売機の表示画面等」に、英語（多言語）表記が望ましい
- ・料金区分については年齢表記を平日と休日の区別についてはカレンダーを併記することが望ましい

モニタリング調査結果 ⑥観光地（施設）

➤「観光地（施設）」多言語化・標識等の課題と改善の方向性（2）

【好事例】

街並みと調和
したデザイン
の誘導板



観光施設までの誘導板

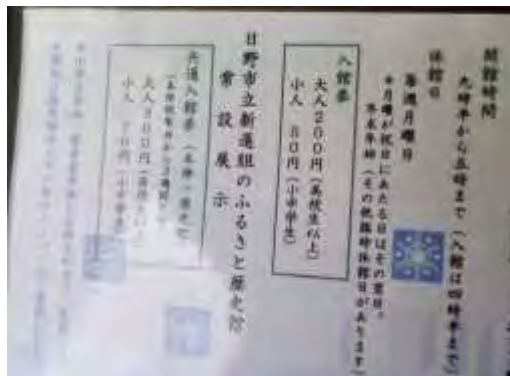


観光地の表示

モニタリング調査結果 ⑥観光地(施設)

➤「観光地(施設)」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(2)

【課題例】



入場料の案内①

日本語のみの表示

日本語と英語が切替られる

【好事例】

入園のご案内

●開園時間
午前9時30分～午後5時(入園は午後4時まで)

●入場料

	1枚	20枚以上	年パスポート
一般	600円	480円	2,400円
65歳以上	300円	240円	1,200円
中学生	200円	160円	
小学6年生まで	無料		

※都内在住、在学の中学生は無料です。
※障害者手帳をお持ちの方と付き添いの方1名様は無料です。

●休園日
毎週月曜日(月曜日が祝日、都民の日にあたる場合は、その翌日)
年末年始(12月29日～1月1日)

●お願い

- 犬や猫、その他のペットを連れての入園はお断りしております。盲導犬、介助犬は入園できます。
- 飼育動物、カラス、ハトにえさを与えないでください。
- 危険ですので柵内には立ち入らないでください。
- 園内は喫煙所以外の場所は禁煙です。
- 園内で集会・演説・募金・勧誘・行商はできません。

年齢での料金案内の表示

Adults (16-64)
Seniors (65 and above)
Students (13-15)
Children (0-12)

Visitor Information

●Hours
9:30am-5:00pm (Gates close at 4:00pm)

●Admission

	One day pass	Group rate (20 or more)	Annual pass
Adults (16-64)	¥600	¥480	¥2,400
Seniors (65 and above)	¥300	¥240	¥1,200
Students (13-15)	¥200	¥160	
Children (0-12)	Free		

※ Free admission for students who living in or attending schools in Tokyo.
※ Free admission for disabled person, and one assistant.

●Closing Day
Monday (closes Tuesday if Monday is a public holiday or Tokyo Citizen's Day) and December 29- January 1.

●Notice

- Domestic pets are not permitted in the zoo except guide dogs and medical assistance dogs.
- Do not feed zoo animals, nor any crows or pigeons in the zoo area.
- Do not enter the animal exhibits.
- Smoking is only permitted in the designated smoking areas.
- No large gatherings, speeches, fundraising activities, solicitation or peddling are allowed on zoo grounds.

入場料の案内②

モニタリング調査結果

⑥観光地（施設）

➤「観光地（施設）」多言語化・標識等の課題と改善の方向性（3）

現状・問題点

課題解決策

喫煙

- ・「日本語で禁止事項を書かれてもわからない」、「喫煙可能な場所も表示してほしい」などの意見が多い

- ・適切な大きさのピクトグラム表示を主体とする
- ・喫煙禁煙に関しては、全面禁煙なのか分煙なのかを明示する

その他

- ・展示物の歴史的な背景等の説明がなく、価値、魅力が伝わらなかったとの意見が多い

- ・外国人観光客に伝わりにくい展示物等は、直訳でなく、「やさしい日本語」とし、外国人にもわかりやすい内容に訳してから翻訳する
- ・寺社での参拝方法、おみくじの意味等に対する興味も多く、英語（多言語）での説明や寺社職員の英語（多言語）対応が望まれる
- ・説明のツールは、多様な媒体を効果的に組合せ、多言語対応をすることが望ましい

モニタリング調査結果 ⑥観光地(施設)

➤「観光地(施設)」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(4)

【好事例】



ピクトグラムでの案内表示

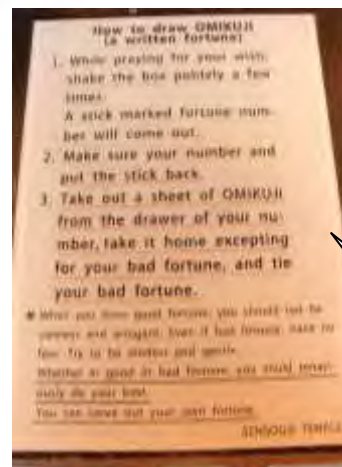


ピクトグラムでの禁止事項の案内



多言語とイラストでの案内表示

参拝方法の案内



多言語での表示

おみくじの案内



英語のおみくじ

モニタリング調査結果

⑦共通

WHY?



モニタリング調査結果 ⑦共通

➤「共通」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(1)

1. 翻訳

- ・複数のネイティブチェックが重要
⇒地域に在住している外国人との協同により実施できることが望ましい
- ・直訳すると意味が曖昧になる場合は、やさしい日本語に直してから翻訳する等の工夫が必要
⇒「やさしい日本語」とは、普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のことです。
例：日本語 15歳未満でない人は、対象ではありません。
やさしい日本語 14歳以下の人は、対象です。

2. Wi-Fi

- ・フリーWi-Fiの設置範囲の拡大
- ・設置されていても利用範囲が限られていたり、事業者ごとにパスワードの入力などの手間がかかるため、利便性の向上が望まれる



Wi-Fiマーク

モニタリング調査結果 ⑦共通

➤ 「共通」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(2)

3. ピクトグラム

- ・危険表示、禁止事項等は、直感的に訴えるピクトグラムの使用が有効的であるが、複雑なものについては、英語（多言語）の併記は必須である
- ・ピクトグラムそのものについては、国際標準化機構（ISO）の指針に沿った使用が望まれる



モニタリング調査結果 ⑦共通

➤「共通」多言語化・標識等の課題と改善の方向性(3)

4. その他

- ・ごみ箱がないので、「ごみを持ち帰ってください」という外国語表示
- ・Wi-Fi設置箇所の案内標示
- ・（日本）食文化のニーズに対応した情報発信
- ・観光地や地域の歴史を多言語で行うローカルガイドの設置を促進
- ・障がい者への対応の充実
- ・コンビニエンスストア、海外発行カードへの対応可能なATMの位置表示
- ・クレジットカード、デビットカード決済システム導入を促進
- ・年号については元号と西暦を併記

モニタリング調査を終えて

市町村ごとの取り組みへの提案

現状把握

⇒調査結果を再度確認

取組へのきっかけ

⇒何が必要とされているかを考える

実行する

⇒できることから取組んでいく

※観光ルートの実体化など

調査結果のまとめ



調査結果のまとめ

東京2020 大会と多言語対応

- 言語の選択について
- 多言語対応の取組主体について
- 自治体の役割と広域連携
- 東京2020年大会後の社会を
「多文化共生社会」として実現するためにも
情報共有が必要

本調査の報告書は『多言語協議会ホームページ』
(<http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/>)
に掲載しております。

各市町村ごとの詳しい結果を知りたい方は、
『協議会ホームページ』をご覧ください。



ご清聴
ありがとうございました



ケー・シー・エス

検 索



お問合せ 社会政策グループ かしわざき 柏崎 てるお 照夫
TEL 03-6240-0597
Mail kasiwazaki@kcsweb.co.jp

