

東京都 多言語対応推進セミナー2019

そうだったのか！ 外国人が見る日本の観光

外国人と
日本人を
つなぐ



日本の
在住外国人数

273

万人

2018.12

東京

55万人

2019.1

大阪

23万人

2018.6

神奈川

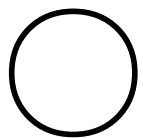
21万人

2019.1

1

～です。～ます。で話す

～～へ行く？



～～へ行きますか？

教科書では、

**～です。～ます。のかたちから
日本語を勉強します。**

2

一文を短くする

「欧米圏・アジア圏出身の外国人パネリストを招き、
日本の観光について実際に使われている案内や、
看板などの実例を踏まえてお話しを伺います。 (66字) 」

(当セミナーちらしより)

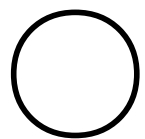
例) 欧米・アジアの外国人がパネリストです。 (19字)
日本の観光について、話を聞きます。 (17字)
案内や、看板についてくわしく聞きます。 (19字)

●機械翻訳の誤訳を減らすこともできます。

3

ネガティブ表現を避ける

～～し**ない**てください。



～～し**て**ください。

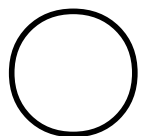
例) ここにゴミを捨て**ない**てください。

→ゴミは、ゴミ箱に捨て**て**ください。

4

敬語を使わない

3 時に伺います。



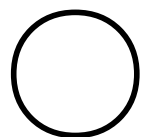
3 時に行きます。

日本語上級者でも、敬語は難しいです。
敬語を使わずに「です」「ます」で話すのが、
いちばん伝わります。

5

擬音語・擬態語を避ける

ゆったりサイズです。



少し大きいサイズです。

子どもに話すように

「トントン」「ふわふわ」など・

擬音語・擬態語を使うと、

かえって難しくなります。

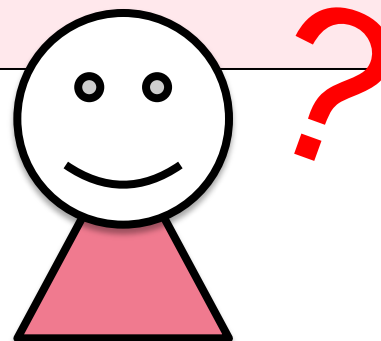
ふりがなを入れてみる

とうしせつ おお にもつ
当施設は大きな荷物は

も こ
お持ち込みになれません。

にもつ いりぐち よこ い
お荷物は入口横のロッカーに入れ、

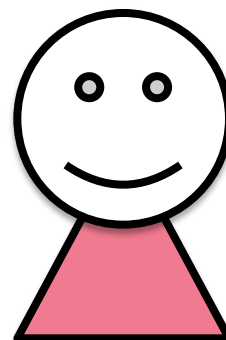
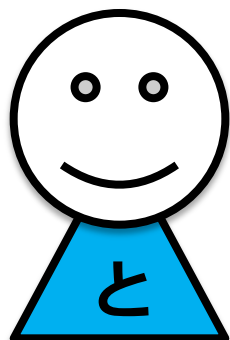
りよう
ご利用ください。



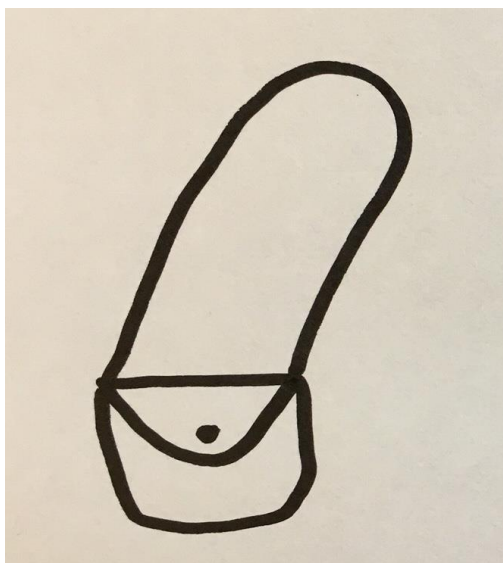
わかりやすく伝える（話し方）

小さいバッグは大丈夫です。
大きなバッグは、
ロッカーに入れます。
ロッカーは、入口の横です。

ゆっくり
話します。

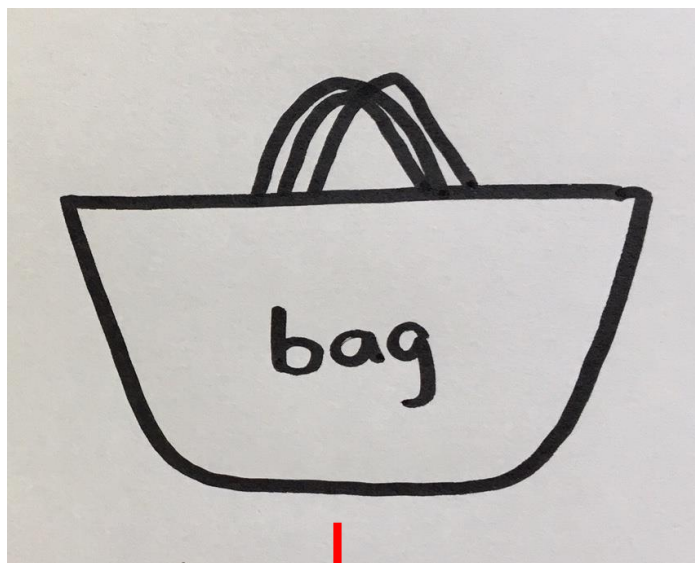


わかりやすく伝える（絵、図、写真）



OK

小さいバッグは
持ち込めます。



ロッカーへ

大きいバッグは
ロッカーに入れてください。

旅の日本語ハンドブック



- 会計が混んでいるときは、1列に並ぶ店が多いです。
- 商品によっては、触るときに許可が必要な場合があります。
- When many people are waiting to pay their bill, it is best to line up single-file.
- Sometimes you need permission before touching merchandise.

- 有很多人等着结账的时候
- 有些商品在触摸之前

- 多人结账的时候
- 根据不同的商品

- 계산대가 혼잡한 때
- 상품 중에는 만질 때

日本語が
入っていると



- 価格に消費税が含まれている場合と、含まれていない場合があります。
- お祭りの屋台は現金が主流です。

- Prices are listed both with and without tax.
- At stalls of local festivals, you must always pay by cash.

- 有些商品的价格是含税的, 有些不含。
- 祭典活动的小吃摊大多数需要现金支付。

- 標示的價格可能是含稅價, 也可能是未稅的價格。
- 祭典的小吃攤販基本上只收現金。

- 가격에 소비세가 포함되는 경우와 포함되지 않는 경우가 있습니다.
- 축제 포장마차에서는 주로 현금을 사용합니다.

日本人が説明できる／情報の誤りに気づく

発行日2015年1月

墨田区内の日本語ボランティア教室一覧

Japanese language volunteers class list in Sumida City

墨田日语教室一覧 /스미다 일본어교실

日本語	グループ名	活動日	費用	場所	連絡先

自分が対象だとわかる。
親しみやすさがある。

↓ ひらがな中心の表記に
(他の言語の方に疎外感がないように)

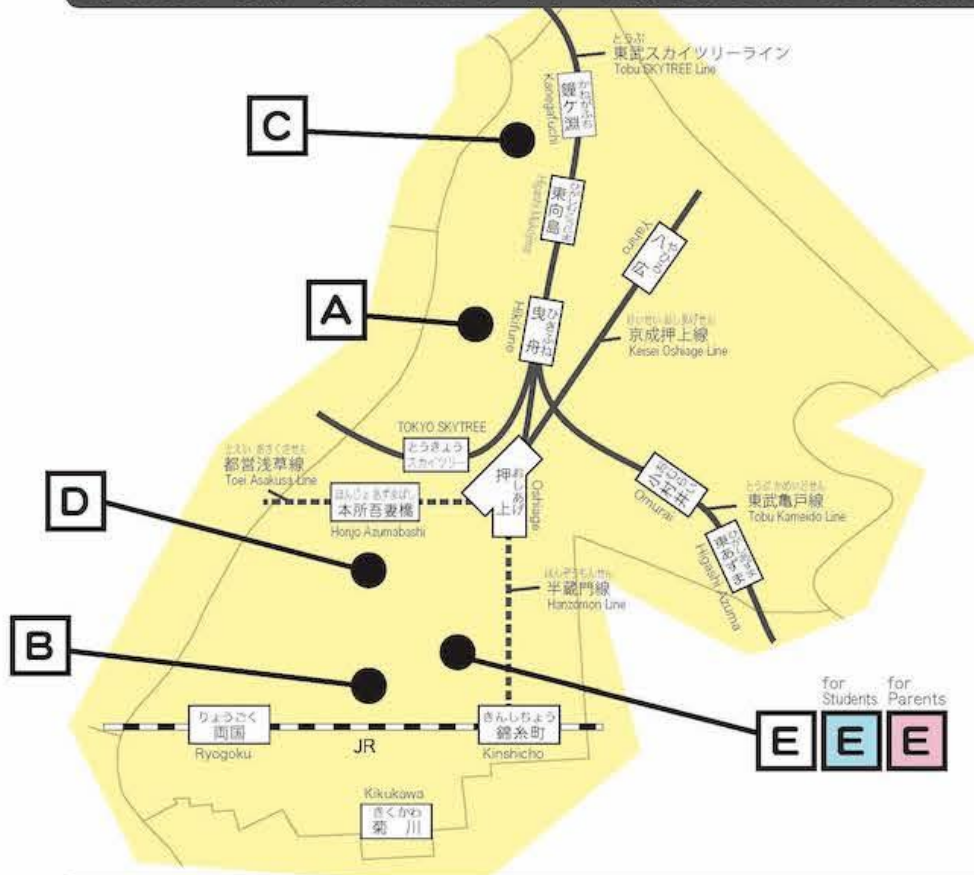
ともだちが
できますよ

いっしょに
べんきょう
しましょう

にほんごを
たくさん
はなせます

すみだく
墨田区の
にほんご きょうしつ
日本語ボランティア教室
Japanese Language Volunteer Classes in Sumida
墨田日本語教室 스미다구의 일본어 교실

あなたの ちかくの ボランティア きょうしつは どこですか？



住まいや職場から
行きやすい場所・時間で
さがせるように。

いつベンキョウ できますか？

	月 げつようび Mon	水 すいようび Wed	木 もくようび Thu	土 どようび Sat	日 にちようび Sun
ごぜん AM	A	A		A E E	
ごご PM			B		
ゆう Evening		A E	C	D	E

☐ おとな for Adults ☐ ちゅうがくせい for Junior Highschool Students ☐ しょうがくせい・ちゅうがくせいの ほごしや for Parents of Elementary School/Junior High School Students

- 項目のみ4言語。情報は日本語と英語のみ。
- 地図はシンプルに。
- QRコードでGoogleマップへ。

すみだくの にほんご ボランティア きょうしつ

- ①活動日 / かつどうび / SCHEDULE / 和活动 / 활동일
- ②時間 / じかん / TIME / 时间 / 풀어
- ③費用 / ひよう / COST / 费用 / 풀어
- ④場所 / ばしょ / LOCATION / 场所 / 위치
- ⑤最寄り駅 / もよりえき / STATION / 駅 / 역
- ⑥連絡先 / れんらくさき / CONTACT / 連絡 / 연락

map
A

月 げつ
Mon.
10:00-12:00

水 すい
Wed.
10:00-12:00

水 すい
Wed.
19:00-20:30

すみだ にほんご ボランティア 21

Sumida Japanese Language Volunteers 21

げつよう 【月曜】 Monday すいよう ござん	げつようび ①月曜日 Monday すいようび	②10:00~12:00	むりよう ③無料 Free
【水曜 午前】 Wednesday AM すいよう よる	①水曜日 Wednesday すいようび	②10:00~12:00	むりよう とうろくりよう えん ③無料 (登録料 500円) Free/Registration fee 500yen
【水曜 夜】 Wednesday Evening すみだく ひがし むこうじま	①水曜日 Wednesday すいようび	②19:00~20:30	えん かい ③50円 / 1回 50yen/1 time

④墨田区東向島 2-17-14 すみだボランティアセンター
2-17-14 Higashi Mukojima, Sumida-ku, Sumida Volunteer Center 3F

⑤東武スカイツリーライン「曳舟」駅 徒歩1分
1 min from Hikifune Sta. on the Tobu SKYTREE Line

⑥Email▶

Sumida
Volunteer Center 3F
すみだボランティア
センター3F

きょうしつ
教室
Classroom



map



- 無料、外国人、招待など文字を大きく。
- 情報を少なく。
- QRコードで申し込みフォームにとぶ。

む りょう
無料
FREE

しん にほん
新日本フィルが

2018.7~2019.3
ひとり1かいのみ

外国人のみなさんを
コンサートに**招待**します。

かくかい
各回 **10** 人

1/18 (金) 14:00
1/19 (土) 14:00

● 1/15 締め切り

もうこ
申し込み>>



2/1 (金) 19:00
2/2 (土) 14:00

● 1/29 締め切り

もうこ
申し込み>>>



#19 ルビー
＜アフタヌーン コンサート・シリーズ＞
指揮：上岡敏之 (NJP 音楽監督)
ヴァイオラ：篠崎友美 (NJP 首席ヴァイオラ奏者)
えんそうきよく
[演奏曲]
エルディ：歌劇『シチリア島の夕べの祈り』
バレエ音楽『四季』より
エルディ：歌劇『アイダ』より
ラームス：ヴァイオラ・ソナタ第1番
(管弦楽編曲：L. ベリオ) ほか

#599 トパーズ
＜トリフォニー・シリーズ＞
指揮：マルク・アルブレヒト

えんそうきよく
[演奏曲]
ブルックナー：
交響曲第5番 変ロ長調 WAB 105

わたしたちの
えんそうを、ぜひ
きいてください



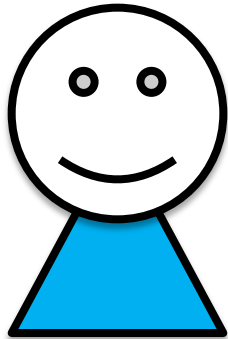
しん にほん
新日本フィルハーモニー交響楽団

©K.MIURA

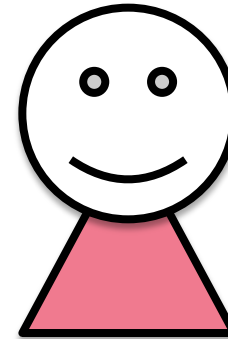
かいじょう
会場：すみだトリフォニーホール
JR「錦糸町 (きんしちょう)」から5分

でんわ もう こ
●電話申し込み **03-6658-5414**

- 日本語が上手な外国人はたくさんいます。
- 英語が苦手な外国人もいます。



- 伝わる日本語を話していますか。
- 伝わる英語を話していますか。

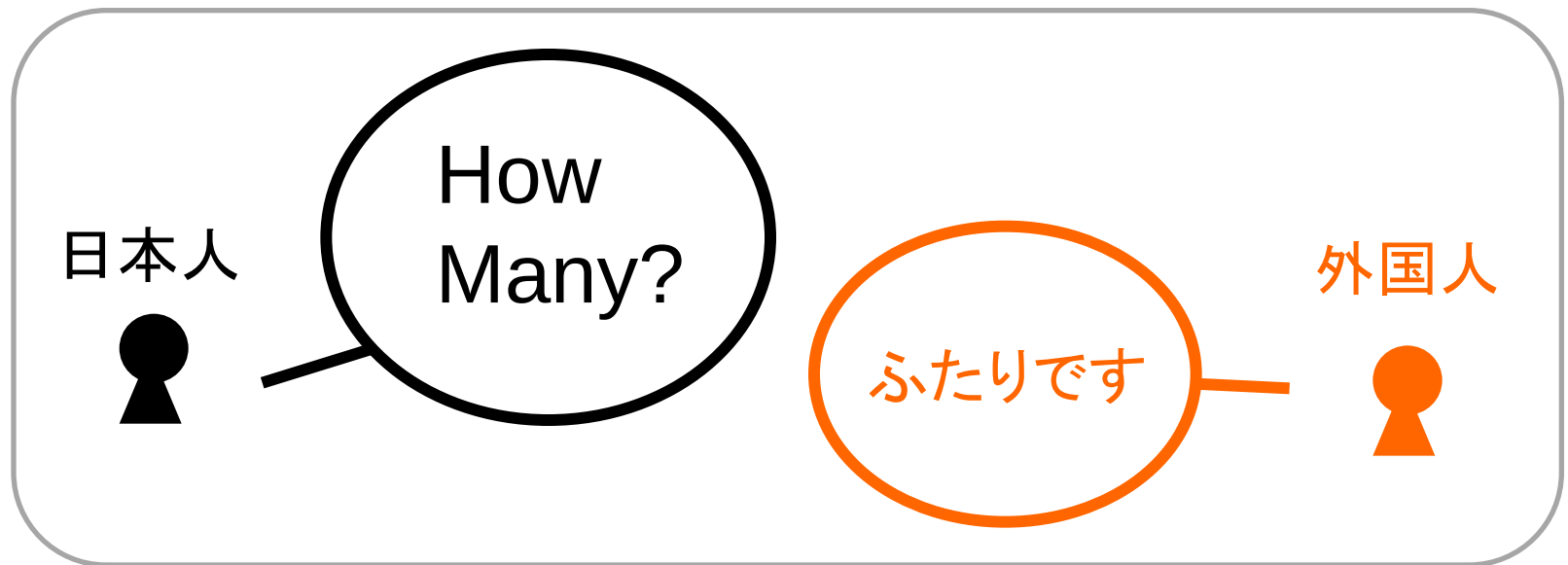


多言語対応推進セミナー2019

そうだったのか！
外国人が見る日本の観光
～パネルディスカッション～



**日本語で話しかけて、
外国語で返事をされたという
経験はありますか？**



**日本語が苦手な人は、
どのように
話しかけてもらえると
わかりやすいですか？**

はい・いいえ

**あなたの国の訪日観光客は、
観光案内所のピクトグラムが
わかると思いますか？**



はい・いいえ

**あなたの国の訪日観光客は、
観光案内所に行きますか？**



観光案内所によく行く

なんのために行きますか？

観光案内所にあまり行かない

**どんな設備や情報があれば
行きたくなると思いますか？**

はい・いいえ

このピクトグラムを
知っていますか？



はい・いいえ

このピクトグラムは
わかりやすいですか？



手荷物一時預かり所



コインロッカー

はい・いいえ

「手ぶら観光」サービス 使ってみたいですか？



Japan.
Hands-Free
Travel



【多言語対応協議会による新宿駅の案内改善】

どちらの案内が わかりやすいですか？



- 駅出口表示
- 英語を大きく表記
- ピクトグラムの追加

はい・いいえ

日本の飲食店のメニューは
訪日観光客にとって
わかりやすいと思いますか？

丸常鮨

[MARU TSUNE SUSHI]

Founded 80 years ago, Maru Tsune Sushiji is popular in the restaurant district. The daily Nigiri (hand pressed) sushi is popular. We recommend our famous toranagari (toranagari (sashimi style) sashimi). too.

Headquater 30-10 Makuhari-Juubei-Tsuten 7070-3237 3733

Branches in Tokyo (near Chiyoda Station) and in the other cities (Shinjuku City and other Cities).

Phone: in Tokyo 7070-3741 (M-F 10:00-19:00) in the Tokyo Region

Phone: in Osaka 06-6556-0100 (office, restaurant and Maru Tsune Sushiji) in Osaka (Kansai) 06-6556-0100

<http://www.hopeeper.jp/st000129764/>

Lunch Set Menu ランチメニュー

- **Hana Anabi** 花あび ¥2,100
Three Mini Rice Bites, Nigiri Sushi of the Day (10 pieces), Salad, Soup and Dessert
- **Yume Anabi** 夢あび ¥2,100
Bento-Box, Salad, Soup and Nigiri Sushi of the Day (10 pieces), Salad, Soup and Dessert
- **Sanshoku Chirashi** さんしょくちらし ¥1,260
Chirashi Sushi (topped with salmon, salmon sashimi, salmon roe and other ingredients), Salad, Soup and Dessert

Nigiri Sushi Set 握り寿司セット

Maru Tsune Sushiji is a place where you can enjoy the best of Japanese food.

- **Omakase Nigiri 10 Kan** 握りお任せ10貫 ¥2,000
Nigiri-Sushi Assortment of the Day (10 pieces)
- **Omakase Nigiri 5 Kan** 握りお任せ5貫 ¥1,000
Nigiri-Sushi Assortment of the Day (5 pieces) * 5 pieces chosen by the chef from 20+4
- **Nigiri Sushi Tekujaku** 握り寿司定食 ¥2,500
Nigiri-Sushi Assortment of the Day (10 pieces)

Chirashi Sushi (Rice Bowl with Topped with Fish) ちらし

- **Joe Chirashi** じょちらし ¥1,600
High Quality Dish of Chirashi Sushi with Various Toppings
- **Nama Chirashi Tekujaku** 握り刺身ちらし定食 ¥3,500
All Raw Fish Chirashi Sushi with Various Toppings (Highest Quality)
- **Nama Chirashi Joe** 握り刺身ちらし (2) ¥2,500
All Raw Fish Chirashi Sushi with Various Toppings (High Quality)

Rolls Sushi 巻

- **Makizushi** 巻きずし ¥1,500
Maki Sushi

Nigiri Sushi 握り寿司

- **Maguro Akami** まぐろ赤身 ¥300
Lean Tuna
- **Maguro Chutoro** まぐろ中トロ ¥600
Pink Maguro Fatty Tuna
- **Maguro Otoro** まぐろ大トロ ¥800
Pink Fatty Tuna

■ Hana Anabi

■ Yume Anabi

■ Sanshoku Chirashi

■ Omakase Nigiri

- **Shiromi no** 白身魚 ¥400
White Fish
- **Uka** うなぎ ¥300
Unagi
- **Hotate** ほたて ¥300
Squid
- **Hokkigai** ほくかい ¥300
Soft Crab
- **Torigai** とりがい ¥300
Japanese Chicken
- **Torigai** とりがい ¥300
Poultry Chicken
- **Akagai** あかい ¥300
Sea Shell
- **Awabi Nama** あわび名物 ¥800
Fresh Abalone
- **Mushi Awabi** むしあわび ¥800
Steamed Abalone
- **Kohada** こはだ ¥800
Marbled sweet glazed fish
- **Kuruma** くらま ¥1,000
Sweet Shrimp
- **Amaki Ebi** あまぎえび ¥300
Sweet Shrimp
- **Uhi** うい ¥800
Sea Bream
- **Kura** くらげ ¥400
Salmon Roe
- **Shako** しやこ ¥300
Sea Urchin
- **Anago** あなご ¥400
Anguill
- **Tanago** たなご ¥100
Trout

■ Joe Chirashi

■ Makizushi

○Tax is not included

We accept a credit card at the 1st floor.

The price may be different from the actual price due to the change of the exchange rate.

10 major allergy materials

10 major allergy materials

10 major allergy materials

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はお知らせください。

Chicken 鶏肉	Pork 豚肉	Beef 牛肉	Horse Meat 馬肉	Mutton 羊肉	Fish 魚
Shellfish 甲殻類	Canned food 缶物など	Onion 玉ねぎ	Soybean 大豆	Spring onion ネギ	Cashew カシューナッツ
Yam ヤマ芋	Mushroom きのこ	Garlic ニンニク	Red pepper 唐辛子	Macaroon マカロン	Orange オレンジ
Kani カナヰ(カニ)	Apple りんご	Banana バナナ	Peas えんどう豆	Milk 牛乳	Egg たまご
Pear 梨	Chicken Nuts チキンナッツ	Walnut くるみ	Wheat 小麦	Black sesame 黒ゴロ	Sesame 白ゴロ
					 Please point at the food you can't eat.
Soybeans 大豆	Liquor お酒	Ginza シソ	Honey はちみつ	Unlabeled food 未表示のもの	

Useful Japanese

When you order... 注文のとき

Kore o kudasai.
こちらをお願いします。*(Please take it.)*

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

Atataki 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?)*

Oomori wa dekimasu ka?
大盛りができますか？*(It is possible to have a large serving.)*

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

When you ask... 聞くとき、聞くき

Sumimasen.
すみません。*(Excuse me.)*

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

Okakaie o onegai shimasu.
お会計お願いします。*(Check, please.)*

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

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

For good communication... お店の人となかよくするための日本語

Itadakimasu.
いただきます。*(Please say before starting to eat.)*

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

Mata kimasu.
また来ます。*(I will come again.)*

Gochisousama deshita.
ごちそうさまでした。*(Thank you for your food.)*

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

Tomodachi ni oshimasu.
友だちに紹介します。*(I will show them about your restaurant.)*

指差しシートを使った コミュニケーションについて 意見を聞かせてください。

コミュニケーションシート

外国語に不自由なため、このシートを利用してお話させていただきます。
I'm not good at foreign languages. So, if you don't mind, I'll use this book to help me talk with you.

入店の時 (Arriving)

何名様でしょうか
How many in your party?

食券は、あちらでお買い求めください
Please purchase your food coupons over there.

ご予約は頂いていますか？
Have you made a reservation?

はい Yes. いいえ No. カウンター Counter 窓側 By a window.

禁煙 No smoking 喫煙 Smoking permitted

少しお待ち頂けますでしょうか？
Would you be good enough to wait a little while?

お席のご希望はありますか？
Do you have any seating preferences?

ポスターとチラシは、
どちらの方が
見やすいですか？

**訪日観光客は、
どこにチラシがあると
手に取りやすいと
思いますか？**

**訪日観光客は、
どこにポスターが
貼ってあれば
見ると思いますか？**

はい ・ いいえ

**あなたの国の人は
QRコードを
よく使いますか？**



はい・いいえ

日本語のチラシやポスターに 多言語翻訳版の QRコードがあったら 読み取りますか？

ホテルや旅館にも メニューにも 商品にも ※1 カタログにも ※1 QRコードで読み取ると・・・



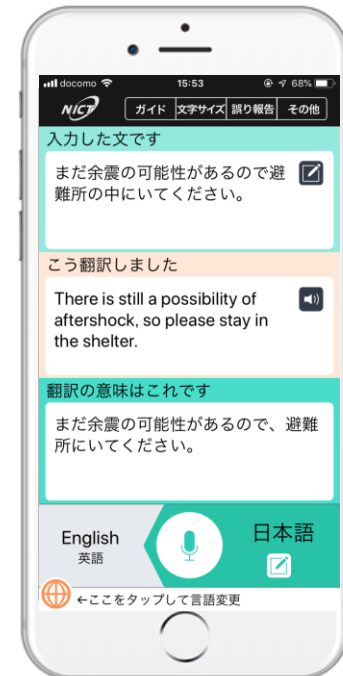
※1 流通ルートに乗せる場合は別途費用が発生します。

書かれている内容が、瞬時に
その人が使用している言語に
自動翻訳されます。

出典元：WellTool株式会社

はい ・ いいえ

翻訳ツールを使って 会話をしたことが ありますか？

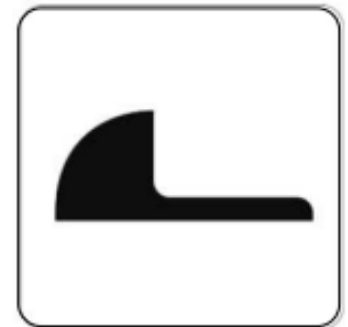


参考：VoiceTra（NICT）

はい・いいえ

**日本語ができない
外国人にとって、
翻訳ツールは
便利だと思いますか？**

トイレの説明をする ピクトグラムは わかりやすいですか？



出典元：
東京都産業労働局、
JIS案内用図記号、
日本レストルーム協会より

はい・いいえ

**あなたの国の
訪日観光客は、
日本で無料Wi-Fiを
使いますか？**

はい・いいえ

**Wi-Fiを示す
ピクトグラムは
わかりやすいですか？**



出典元：東京都産業労働局

**観光しているときに
火事や地震があつた場合
どんなことが
心配ですか？**

あなたの国の
訪日観光客は
「避難所」が
あることを
知っていると思いますか？



出典元：内閣府防災担当

**非常事態時に、
あなたの国の訪日観光客は
どのように情報収集すると
思いますか？**

**あなたの国で、
SNSを使っている人は
多いですか？
どんな使い方をしますか？**

はい・いいえ

【デジタルサイネージ】

見たこと、
使ったことは
ありますか？



はい・いいえ

【デジタルサイネージ】

訪日観光客に
便利だと
思いますか？



**ぜひ対応してほしい、
もっと広めてほしい
外国人向けサービス**