# 多言語対応表示・標識等に関する調査

# 報　告　書

平成２９年３月

東　　京　　都

目　　次

**１．　調査の概要** ..... 1

１−１．　目的 ..... 1
１−２．　調査期間 ..... 1
１−３．　調査エリア ..... 1
１−４．　調査概要 ..... 1

**２．　調査の報告** ..... 2

２−１．　デスクリサーチ ..... 2
２−２．　自治体に対する調査 ..... 11
２−３．　モニタリング調査 ..... 62
２−４．　事業者に対する調査 ..... 269
２−５．　外国人ヒアリング調査 ..... 292

**３．　分析提案** ..... 306

**４．　受入環境整備の要点整理** ..... 317

**５．　今後の多言語化対応について** ..... 359

＜資料編＞

# １．調査の概要

## １－１．目的

2020 年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催時には、国内外から都内多摩地域にも多くの外国人が訪れることが予想される（また、本報告書 p. 4 からも多摩地域における在住外国人は、近年、着実に増加で推移している）ため、多言語対応の取組が必要である。

本委託では、市町村が多言語対応に取り組む上でのニーズ捕捉と課題の抽出を行うとともに、調査結果を市町村等で情報共有し、多言語対応の取組を一層推進するため、本調査を実施した。

## １－２．調査期間

平成 28 年 11 月 7 日（月） ～ 平成 29 年 3 月 15 日（水）

## １－３．調査エリア

本業務における調査の対象は以下のとおり、39 市町村（26 市、5 町、8 村）の計 39 エリアとした。

市：八王子市、立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小金井市、小平市、日野市、東村山市、国分寺市、国立市、福生市、狛江市、東大和市、清瀬市、東久留米市、武蔵村山市、多摩市、稲城市、羽村市、あきる野市、西東京市（26 市）

町：瑞穂町、日の出町、奥多摩町、大島町、八丈町（5 町）

村：檜原村、利島村、新島村、神津島村、三宅村、御蔵島村、青ヶ島村、小笠原村（8 村）

## １－４．調査概要

本業務の業務概要は、以下の通りである。

**（１）デスクリサーチ**

各市町村が多言語対応に取り組む上で、基礎情報となる現状の人口や外国人在住者などのデータをホームページ等で収集した。

**（２）自治体に対する調査**

自治体の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自治体に対して調査票等をメールで送付・回収を行い、集計整理した。

**（３）モニタリング調査**

モデルコースを各市町村に 1 コースを設定し、交通利便性及び観光資源・各種施設について外国人の視点から評価するモニタリング調査などを実施した。

**（４）事業者に対する調査**

対象地域に属する事業者（交通、宿泊、観光）に対して、外国人の利用状況や多言語対応状況などを確認するために、調査票等を郵送配布及び回収を行い、集計整理した。

**（５）外国人ヒアリング調査**

多摩地域の交通拠点や観光施設において来訪する外国人旅行者に対して、来訪のきっかけや訪問地、経路等を確認する外国人ヒアリング調査を実施した。

# 2．調査の報告

## 2-1．デスクリサーチ

### 2-1-1．調査概要

#### （1）実施目的

本調査は、39 市町村が多言語対応に取り組む上で基礎情報となる現状の人口や外国人在住者などのデータを収集することを目的とした。

#### （2）実施期間

調査項目は、下表に示す 6 つの項目とし、調査内容と資料の出典を記載した。

表 2-1 調査項目と調査内容、出典

| No. | 項目 | 調査内容 | 出典 |
|---|---|---|---|
| 1 | 市町村別人口及び在住外国人数 | 各市町村の日本人及び外国人の人数 | ・東京都の統計<br>・住民基本台帳による世帯と人口<br>・在留外国人統計 |
| 2 | 外国人宿泊旅行数 | 各市町村の外国人宿泊旅行者の人数 | ・宿泊旅行統計調査 |
| 3 | 市町村別大学・大学校数 | 市町村別の大学数及び大学校数、私立短期大学数、高等専門学校数 | ・東京都の統計<br>・i タウンページ、WEB 地図等 |
| 4 | 在住外国人留学生数 | 市町村別の在住外国人留学生数（大学・高校）及び両親が外国人である学生数（中学校・小学校） | ・本業務で実施した、自治体に対する調査結果より |
| 5 | 市町村別交通拠点・路線（鉄軌道の路線名・駅名、バス等） | 市町村別の鉄道駅数・路線数及びモノレール駅数・路線数、バス・コミュニティバスの事業者数・系列数 | ・マピオン<br>・国土数値情報（バス） |
| 6 | 市町村別宿泊施設数 | 市町村別の宿泊施設数 | ・本業務で実施した、自治体に対する調査結果より |

#### （3）調査方法

東京都の統計や国土数値情報などはインターネットを活用し、データを入手した。また、インターネットで公表されていないデータについては、本調査で実施した自治体に対する調査結果を整理してとりまとめた。

## 2-1-2. 調査結果

### （１）市町村別人口及び在住外国人の割合

・最も「人口総数」「外国人総数」が多いのは、八王子市で 562,795 人（うち 10,060 人が外国人）。
・福生市が「外国人割合」が最も高い（5.2%）のは、米軍横田基地が市内にあるためと思われる。
・H19 から右肩上がりだった在住外国人数は、H23 の東北地方太平洋沖地震（以下、「東日本大震災」という）後に減少となった。しかし、H26 から再び増加に転じ、H28 には、震災前以上の人数となっている。
・今後、在住外国人が増加することが予想されるので暮らしやすい環境整備を行っていくことが求められる。

表 2-2 市町村別人口及び在住外国人数 1/2

| 区分 | No. | 市町村名 | 日本人総数(A) | 男 | 女 | 外国人総数(B) | 男 | 女 | 人口総数(A+B) | 外国人割合 B/(A+B)(%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | 552,735 | 277,399 | 275,336 | 10,060 | 4,599 | 5,461 | 562,795 | 1.8 |
| | 2 | 立川市 | 176,233 | 88,040 | 88,193 | 3,563 | 1,589 | 1,974 | 179,796 | 2.0 |
| | 3 | 武蔵野市 | 140,679 | 67,463 | 73,216 | 2,583 | 1,297 | 1,286 | 143,262 | 1.8 |
| | 4 | 三鷹市 | 179,884 | 88,163 | 91,721 | 3,013 | 1,445 | 1,568 | 182,897 | 1.6 |
| | 5 | 青梅市 | 135,184 | 67,981 | 67,203 | 1,566 | 636 | 930 | 136,750 | 1.1 |
| | 6 | 府中市 | 252,280 | 127,792 | 124,488 | 4,468 | 1,889 | 2,579 | 256,748 | 1.7 |
| | 7 | 昭島市 | 110,570 | 55,303 | 55,267 | 2,327 | 1,060 | 1,267 | 112,897 | 2.1 |
| | 8 | 調布市 | 222,614 | 109,284 | 113,330 | 3,799 | 1,778 | 2,021 | 226,413 | 1.7 |
| | 9 | 町田市 | 421,793 | 207,415 | 214,378 | 5,144 | 2,382 | 2,762 | 426,937 | 1.2 |
| | 10 | 小金井市 | 115,835 | 57,377 | 58,458 | 2,143 | 1,062 | 1,081 | 117,978 | 1.8 |
| | 11 | 小平市 | 184,313 | 91,007 | 93,306 | 4,296 | 2,100 | 2,196 | 188,609 | 2.3 |
| | 12 | 日野市 | 180,046 | 90,679 | 89,367 | 2,719 | 1,309 | 1,410 | 182,765 | 1.5 |
| | 13 | 東村山市 | 148,467 | 72,870 | 75,597 | 2,391 | 1,085 | 1,306 | 150,858 | 1.6 |
| | 14 | 国分寺市 | 118,102 | 58,451 | 59,651 | 1,838 | 882 | 956 | 119,940 | 1.5 |
| | 15 | 国立市 | 73,572 | 36,117 | 37,455 | 1,399 | 648 | 751 | 74,971 | 1.9 |
| | 16 | 福生市 | 55,588 | 27,923 | 27,665 | 3,025 | 1,522 | 1,503 | 58,613 | 5.2 |
| | 17 | 狛江市 | 78,920 | 38,461 | 40,459 | 1,088 | 520 | 568 | 80,008 | 1.4 |
| | 18 | 東大和市 | 85,014 | 42,141 | 42,873 | 1,087 | 398 | 689 | 86,101 | 1.3 |
| | 19 | 清瀬市 | 73,291 | 35,515 | 37,776 | 1,112 | 483 | 629 | 74,403 | 1.5 |
| | 20 | 東久留米市 | 115,324 | 56,603 | 58,721 | 1,804 | 759 | 1,045 | 117,128 | 1.5 |
| | 21 | 武蔵村山市 | 70,874 | 35,537 | 35,337 | 1,369 | 542 | 827 | 72,243 | 1.9 |
| | 22 | 多摩市 | 145,694 | 71,624 | 74,070 | 2,155 | 884 | 1,271 | 147,849 | 1.5 |
| | 23 | 稲城市 | 86,351 | 43,586 | 42,765 | 1,110 | 527 | 583 | 87,461 | 1.3 |
| | 24 | 羽村市 | 55,205 | 28,124 | 27,081 | 1,150 | 487 | 663 | 56,355 | 2.0 |
| | 25 | あきる野市 | 80,784 | 40,387 | 40,397 | 699 | 295 | 404 | 81,483 | 0.9 |
| | 26 | 西東京市 | 195,496 | 95,551 | 99,945 | 3,478 | 1,687 | 1,791 | 198,974 | 1.7 |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | 33,268 | 16,926 | 16,342 | 637 | 325 | 312 | 33,905 | 1.9 |
| | 28 | 日の出町 | 16,940 | 8,320 | 8,620 | 80 | 24 | 56 | 17,020 | 0.5 |
| | 29 | 奥多摩町 | 5,352 | 2,647 | 2,705 | 26 | 14 | 12 | 5,378 | 0.5 |
| | 30 | 大島町 | 8,103 | 4,129 | 3,974 | 75 | 57 | 18 | 8,178 | 0.9 |
| | 31 | 八丈町 | 7,735 | 3,864 | 3,871 | 99 | 8 | 91 | 7,834 | 1.3 |

出典：調査地域、東京都「東京都の統計HP（平成28年1月1日）」
全国「人口推計（平成28年1月初）」、「在留外国人統計（平成27年12月末）」e-Stat（政府統計の総合窓口）

（単位：人）

表 2-3 市町村別人口及び在住外国人数 2/2

| 区分 | No. | 市町村名 | 日本人総数(A) | 男 | 女 | 外国人総数(B) | 男 | 女 | 人口総数(A+B) | 外国人割合 B/(A+B)(%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 村 | 32 | 檜原村 | 2,329 | 1,162 | 1,167 | 14 | 4 | 10 | 2,343 | 0.6 |
| | 33 | 利島村 | 313 | 169 | 144 | 1 | 1 | 0 | 314 | 0.3 |
| | 34 | 新島村 | 2,809 | 1,351 | 1,458 | 9 | 4 | 5 | 2,818 | 0.3 |
| | 35 | 神津島村 | 1,925 | 986 | 939 | 2 | 1 | 1 | 1,927 | 0.1 |
| | 36 | 三宅村 | 2,570 | 1,396 | 1,174 | 49 | 13 | 36 | 2,619 | 1.9 |
| | 37 | 御蔵島村 | 313 | 175 | 138 | 1 | 0 | 1 | 314 | 0.3 |
| | 38 | 青ヶ島村 | 165 | 96 | 69 | 1 | 0 | 1 | 166 | 0.6 |
| | 39 | 小笠原村 | 2,567 | 1,429 | 1,138 | 20 | 9 | 11 | 2,587 | 0.8 |
| 小計 | 調査地域 | 市 | 4,054,848 | 2,010,793 | 2,044,055 | 69,386 | 31,865 | 37,521 | 4,124,234 | 1.7 |
| | | 町 | 71,398 | 35,886 | 35,512 | 917 | 428 | 489 | 72,315 | 1.3 |
| | | 村 | 12,991 | 6,764 | 6,227 | 97 | 32 | 65 | 13,088 | 0.7 |
| | | 多摩部 | 4,112,737 | 2,039,848 | 2,072,889 | 70,143 | 32,232 | 37,911 | 4,182,880 | 1.7 |
| | | 島しょ部 | 26,500 | 13,595 | 12,905 | 257 | 93 | 164 | 26,757 | 1.0 |
| | | 合計 | 4,139,237 | 2,053,443 | 2,085,794 | 70,400 | 32,325 | 38,075 | 4,209,637 | 1.7 |
| 東京都 (単位:千人) | | | 12,966 | 6,405 | 6,562 | 449 | 217 | 232 | 13,415 | 3.3 |
| 全 国 (単位:千人) | | | 125,372 | 61,009 | 64,364 | 2,232 | 1,050 | 1,182 | 127,604 | 1.7 |

出典: 調査地域、東京都「東京都の統計HP(平成28年1月1日)」 (単位:人)
全国「人口推計(平成28年1月初)」、「在留外国人統計(平成27年12月末)」e-Stat(政府統計の総合窓口)

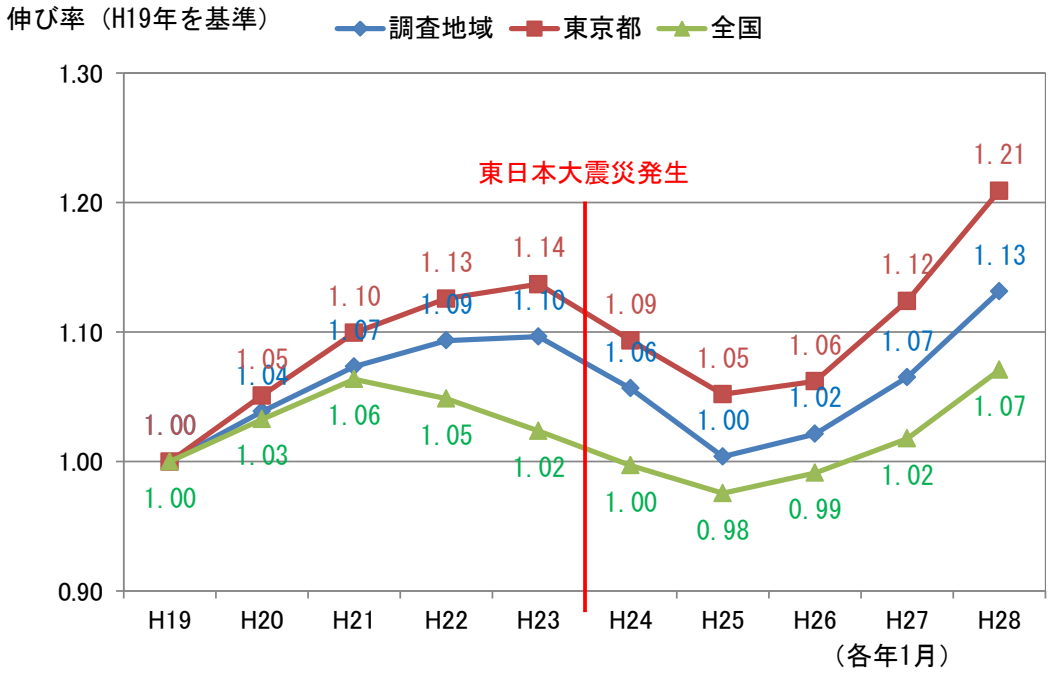
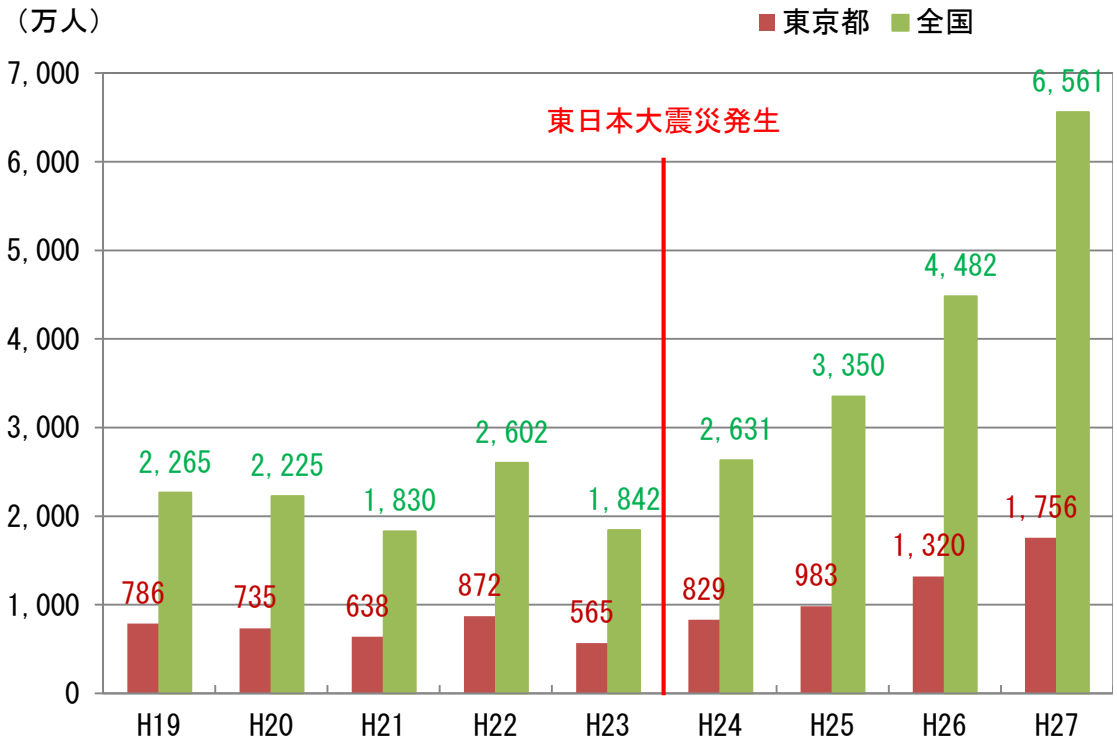



図 2-1 H19を基準とした在住外国人数伸び率の推移

## （２）外国人宿泊旅行数

・東日本大震災の発生した H23 に減少となった外国人旅行者数は、その後徐々に増加し、H27 には過去 9 年間でピークとなった（全国 6,561 万人、東京都 1,756 万人）。

・外国人宿泊旅行者数は東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京 2020 大会」という）に向けて、増えていくことが予想される。多摩地域にも今まで以上に宿泊旅行数が増えるので受入環境整備を進めていく必要がある。




出典：観光庁「宿泊旅行統計調査」

（第5表　年、月（12 区分及び四半期）、施設所在地(47 区分)、国籍（出身地）（13 区分）別外）国人延べ宿泊者数

図 2-2 外国人延べ宿泊者数の推移

## （３）市町村別大学・大学校数など

・「大学数」は、八王子が９校で最も多く、次いで町田市の６校となっている。
・「大学校数」は、小平市が３校で最も多い。
・ただし、大学・大学校がある自治体が少なく、町や村には１校も存在しない。

表 2-4 市町村別大学･大学校数など

| 区分 | No. | 市町村名 | 大学 | | | | 私立短期大学 | 大学校 | 高等専門学校 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 国立 | 公立 | 私立 | 総数 | | | 国立 | 私立 | 総数 |
| 市 | 1 | 八王子市 | 0 | 1 | 8 | 9 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| | 2 | 立川市 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 3 | 武蔵野市 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 4 | 三鷹市 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5 | 青梅市 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 6 | 府中市 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 7 | 昭島市 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 8 | 調布市 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 9 | 町田市 | 0 | 0 | 6 | 6 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | 10 | 小金井市 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 11 | 小平市 | 0 | 0 | 4 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| | 12 | 日野市 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 13 | 東村山市 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 14 | 国分寺市 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 15 | 国立市 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 16 | 福生市 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 17 | 狛江市 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 18 | 東大和市 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 19 | 清瀬市 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 20 | 東久留米市 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 21 | 武蔵村山市 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 22 | 多摩市 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 23 | 稲城市 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 24 | 羽村市 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 25 | あきる野市 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 26 | 西東京市 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 28 | 日の出町 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 29 | 奥多摩町 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 30 | 大島町 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 31 | 八丈町 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 村 | 32 | 檜原村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 33 | 利島村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 34 | 新島村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 35 | 神津島村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 36 | 三宅村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 37 | 御蔵島村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 38 | 青ヶ島村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 39 | 小笠原村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 小計 | | 市 | 5 | 1 | 38 | 44 | 10 | 12 | 1 | 1 | 2 |
| | | 町 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 多摩部 | 5 | 1 | 38 | 44 | 10 | 12 | 1 | 1 | 2 |
| | | 島しょ部 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | | 5 | 1 | 38 | 44 | 10 | 12 | 1 | 1 | 2 |

出典：東京都の統計【大学校はiタウンページ、WEB地図等】（平成29年1月時点）　（単位：校）

## （４）在住外国人留学生数

・「大学の留学生」が最も多いのは、八王子市で 3,358 人。
・「両親が外国人」が最も多いのは、町田市で中学校（61 人）、小学校（123 人）となっており、町や村には、奥多摩町の小学生 1 人しかいない。
・大学や大学校などが多い市町村は、在住外国人留学生数が増えることが予想される。

表 2-5 在住外国人留学生数

| 区分 | No. | 市町村名 | 留学生 | | 両親が外国人 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 大学 | 高校 | 中学校 | 小学校 |
| 市 | 1 | 八王子市 | 3,358 | | | |
| | 2 | 立川市 | | | | |
| | 3 | 武蔵野市 | | | | |
| | 4 | 三鷹市 | | | 19 | 24 |
| | 5 | 青梅市 | | | | |
| | 6 | 府中市 | 900 | | 25 | 79 |
| | 7 | 昭島市 | | | 27 | 57 |
| | 8 | 調布市 | | | 26 | 77 |
| | 9 | 町田市 | | | 61 | 123 |
| | 10 | 小金井市 | | | 6 | 36 |
| | 11 | 小平市 | | | 19 | 65 |
| | 12 | 日野市 | | | | |
| | 13 | 東村山市 | | | 22 | 53 |
| | 14 | 国分寺市 | | | | |
| | 15 | 国立市 | | | | |
| | 16 | 福生市 | | | 24 | 58 |
| | 17 | 狛江市 | 0 | | 0 | 7 |
| | 18 | 東大和市 | 0 | | 6 | 27 |
| | 19 | 清瀬市 | | | 17 | 35 |
| | 20 | 東久留米市 | | | 14 | 46 |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | 26 | 75 |
| | 22 | 多摩市 | | | 18 | 49 |
| | 23 | 稲城市 | | | 6 | 32 |
| | 24 | 羽村市 | 0 | 0 | 18 | 54 |
| | 25 | あきる野市 | | | | |
| | 26 | 西東京市 | | | 25 | 52 |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | | | | |
| | 28 | 日の出町 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 29 | 奥多摩町 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 30 | 大島町 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 31 | 八丈町 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 村 | 32 | 檜原村 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 33 | 利島村 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 34 | 新島村 | | 0 | 0 | 0 |
| | 35 | 神津島村 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 36 | 三宅村 | | | 0 | 0 |
| | 37 | 御蔵島村 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 38 | 青ヶ島村 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 39 | 小笠原村 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 小計 | | 市 | 4,258 | 0 | 359 | 949 |
| | | 町 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | 村 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 多摩部 | 4,258 | 0 | 359 | 950 |
| | | 島しょ部 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | | 4,258 | 0 | 359 | 950 |

出典：自治体に対するアンケート調査（平成29年1月時点）　（単位：人）
空欄：回答なし

## （５）市町村別交通拠点・路線

・「鉄道」の「駅数」は、八王子市が 17 駅、「路線数」は東村山市が 8 本で最も多い。
・「モノレール」の「駅数」は、立川市が 8 駅で最も多い。
・「バス・コミュニティバス（以下、「コミバス」という。）」は、調布市が 28 事業者、八王子市が 213 系統で最も多い。
・交通拠点を有する市町村は外国人旅行者が訪れる機会が高いので、多言語化への取組が重要になってくる。

表 2-6 市町村別交通拠点・路線

| 区分 | No. | 市町村名 | 鉄道 | | モノレール | | バス・コミバス | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 駅数 | 路線数 | 駅数 | 路線数 | 事業者数 | 系統数 |
| 市 | 1 | 八王子市 | 17 | 7 | 3 | 1 | 24 | 213 |
| | 2 | 立川市 | 6 | 4 | 8 | 1 | 17 | 97 |
| | 3 | 武蔵野市 | 2 | 4 | 0 | 0 | 13 | 88 |
| | 4 | 三鷹市 | 3 | 3 | 0 | 0 | 26 | 84 |
| | 5 | 青梅市 | 10 | 1 | 0 | 0 | 5 | 34 |
| | 6 | 府中市 | 14 | 5 | 0 | 0 | 25 | 90 |
| | 7 | 昭島市 | 4 | 4 | 0 | 0 | 10 | 42 |
| | 8 | 調布市 | 14 | 5 | 0 | 0 | 28 | 95 |
| | 9 | 町田市 | 9 | 4 | 0 | 0 | 10 | 140 |
| | 10 | 小金井市 | 3 | 2 | 0 | 0 | 9 | 39 |
| | 11 | 小平市 | 7 | 5 | 0 | 0 | 7 | 51 |
| | 12 | 日野市 | 7 | 3 | 5 | 1 | 21 | 84 |
| | 13 | 東村山市 | 9 | 8 | 0 | 0 | 4 | 17 |
| | 14 | 国分寺市 | 3 | 4 | 0 | 0 | 6 | 44 |
| | 15 | 国立市 | 3 | 2 | 0 | 0 | 6 | 44 |
| | 16 | 福生市 | 4 | 3 | 0 | 0 | 3 | 24 |
| | 17 | 狛江市 | 2 | 1 | 0 | 0 | 4 | 21 |
| | 18 | 東大和市 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 26 |
| | 19 | 清瀬市 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 21 |
| | 20 | 東久留米市 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 24 |
| | 21 | 武蔵村山市 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 31 |
| | 22 | 多摩市 | 6 | 3 | 1 | 1 | 9 | 64 |
| | 23 | 稲城市 | 5 | 2 | 0 | 0 | 6 | 25 |
| | 24 | 羽村市 | 2 | 1 | 0 | 0 | 4 | 22 |
| | 25 | あきる野市 | 5 | 1 | 0 | 0 | 3 | 35 |
| | 26 | 西東京市 | 5 | 1 | 0 | 0 | 5 | 33 |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 20 |
| | 28 | 日の出町 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 7 |
| | 29 | 奥多摩町 | 5 | 1 | 0 | 0 | 1 | 12 |
| | 30 | 大島町 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| | 31 | 八丈町 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| 村 | 32 | 檜原村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 10 |
| | 33 | 利島村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 34 | 新島村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| | 35 | 神津島村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| | 36 | 三宅村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| | 37 | 御蔵島村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 38 | 青ヶ島村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 39 | 小笠原村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| 小計 | | 市 | 143 | 76 | 19 | 5 | 260 | 1,488 |
| | | 町 | 6 | 2 | 0 | 0 | 8 | 48 |
| | | 村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 17 |
| | | 多摩部 | 149 | 78 | 19 | 5 | 268 | 1,537 |
| | | 島しょ部 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 16 |
| 合計 | | | 149 | 78 | 19 | 5 | 274 | 1,553 |

出典：マピオン（平成29年1月時点）、H23国土数値情報バス

## （６）市町村別宿泊施設数

・「ホテル」は、立川市が 17 施設、次いで八王子市 16 施設となっている。
・「旅館」は、島しょ部に多く存在し、小笠原村が 76 施設で最も多い。
・「簡易宿所」は、青梅市の 24 施設が最も多い。
・宿泊者への対応を行っていく上で、現状の国別の宿泊者数を把握し、データを蓄積し傾向を把握することが重要である。

表 2-7 市町村別宿泊施設数

| 区分 | No. | 市町村名 | ホテル | 旅館 | 簡易宿所 | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | 16 | | | |
| | 2 | 立川市 | 17 | 6 | 2 | 0 |
| | 3 | 武蔵野市 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| | 4 | 三鷹市 | 1 | 0 | 0 | |
| | 5 | 青梅市 | 1 | 10 | 24 | |
| | 6 | 府中市 | 10 | | | 2 |
| | 7 | 昭島市 | 5 | 1 | | |
| | 8 | 調布市 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| | 9 | 町田市 | 11 | 0 | 0 | |
| | 10 | 小金井市 | | 1 | | |
| | 11 | 小平市 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| | 12 | 日野市 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| | 13 | 東村山市 | 6 | | | |
| | 14 | 国分寺市 | 6 | | 0 | 11 |
| | 15 | 国立市 | | | | 9 |
| | 16 | 福生市 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 17 | 狛江市 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| | 18 | 東大和市 | | | | 1 |
| | 19 | 清瀬市 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 20 | 東久留米市 | 1 | | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 22 | 多摩市 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | 23 | 稲城市 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 24 | 羽村市 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| | 25 | あきる野市 | 1 | 4 | 0 | 7 |
| | 26 | 西東京市 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 28 | 日の出町 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | 29 | 奥多摩町 | 1 | 16 | 0 | 11 |
| | 30 | 大島町 | 0 | 70 | 0 | 1 |
| | 31 | 八丈町 | 3 | 72 | 0 | 1 |
| 村 | 32 | 檜原村 | 0 | 7 | 2 | 13 |
| | 33 | 利島村 | | 9 | | |
| | 34 | 新島村 | 1 | 54 | 0 | 3 |
| | 35 | 神津島村 | 1 | 41 | | 3 |
| | 36 | 三宅村 | 1 | 29 | 1 | 1 |
| | 37 | 御蔵島村 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| | 38 | 青ヶ島村 | 0 | 5 | 0 | 1 |
| | 39 | 小笠原村 | 1 | 76 | 2 | |
| 小計 | | 市 | 97 | 26 | 26 | 35 |
| | | 町 | 4 | 159 | 0 | 16 |
| | | 村 | 5 | 226 | 6 | 22 |
| | | 多摩部 | 98 | 50 | 28 | 62 |
| | | 島しょ部 | 8 | 361 | 4 | 11 |
| 合計 | | | 106 | 411 | 32 | 73 |

出典：自治体に対するアンケート調査（平成29年1月時点）　（単位：施設）
空欄：回答なし

凡例
■ホテル
リゾートホテル、ビジネスホテル、シティホテルなど
■旅館
旅館、民宿、ペンションなど
■簡易宿所
宿坊、ユースホステル、カプセルホテル、ゲストハウスなど
■その他
会社・団体の宿泊所、研修センター、コテージ・貸別荘・山荘、キャンプ場など

### （7）デスクリサーチのまとめ

デスクリサーチの調査結果を踏まえて、以下のように整理した。

■市町村別人口・外国人居住者数

日本では、少子高齢化のためこれまでに経験したことのない人口減少局面を迎えている。また、多摩地域及び島しょ部における人口及び在住外国人数は、421.0 万人と 7 万人であり、在住外国人数の全国平均の割合（1.7%）と同等の数値になっている。

今後は、外国人在住者の割合が増えることが予想されるので、外国人在住者が住みやすい環境を整備していく必要がある。

■外国人宿泊者数・市町村別、市町村別宿泊施設数

国内及び東京都の外国人宿泊者数は、インバウンド戦略を実施している効果もあり、最近 10 年間では東日本大震災を底にしてＶ字回復をしているところである。インバウンド戦略の主な取組としては、ビザ要件の緩和や免税制度の拡大などが行われている。

今後、国及び東京都は、「東京 2020 大会」に向けて訪日外国人観光客の誘客を進めていくので、多摩地域の外国人宿泊客数の増加が見込まれ、受入環境の整備を進めていくことが必要である。

多摩地域の宿泊施設については、客数や国籍のデータ上の把握をできていない。（八王子市では、大学と連携した調査事業を実施）

今後、宿泊客数のデータ収集や国籍を把握することにより、外国人観光客への食事や宿泊施設、おもてなしの仕方などを考慮していく必要がある。

■市町村別大学・大学校数、在住外国人留学生数

大学及び大学校数は、八王子市や町田市、三鷹市が多くなっているが留学生数を把握できているのは八王子市だけである。

留学生がストレスなく日常生活を送るためには、環境整備を行っていく必要があり、まずは、自治体が各学校において外国人留学生の受入状況を把握し、順次、留学生の国別の傾向に合わせた受入環境整備を整えていく必要がある。

■市町村別交通拠点数・路線

JR 中央線及び京王線が走っている市町村で鉄道駅や路線数が多くなっている。いずれの路線も東西方向に延びていて、新宿駅を起点としている。南北方向は、多摩モノレールや JR 武蔵野線などがあるが、東西方向より路線数が少ない状況であり、補完する形でバス路線が多く走っている。

多摩地域の観光地に向かう際に交通拠点となる駅やバスターミナルは、外国人観光客が移動する際に訪れる機会が多い場所になるので、観光案内所での外国人対応受付や外国語表記を示した案内表記を充実させることが求められる。

## ２-２．自治体に対する調査

### 2-2-1．調査概要

#### （１）実施目的

本調査は、自治体が多言語対応に取り組むために現状の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確認することを目的とした。

#### （２）実施期間

アンケート票は平成 28 年 12 月 15 日（木）に各市町村へ発送を行い、回収の期限を平成 29 年 1 月 10 日（火）とした。

#### （３）調査項目

調査項目は、下表に示す 3 つの大項目とし、具体的な設問を 22 問実施した。

表 2-8 調査項目と調査内容、出典

| 大項目 | | 設問 |
|---|---|---|
| 問1 | 貴自治体の外国人旅行者及び外国人居住者の状況等について | (1) 過去 5 年間における外国人旅行者数及び外国人居住者数 |
| | | (2) 学校に通う外国人留学生数（大学、高校） |
| | | (3) 小中学校に通う外国人児童生徒数 |
| | | (4) 宿泊施設数（ホテル、旅館、簡易宿所、その他） |
| | | (5) 外国人宿泊客数（年間） |
| | | (6) 外国人旅行者の受入体制（計画、組織、事業、取組、その他） |
| | | (7) 外国人旅行者が利用する又は利用する可能性がある主要交通拠点（鉄道駅、バスターミナル（バス停）、飛行場、港、その他） |
| 問2 | 多言語化の対応状況について | (1) ホームページの多言語表記（自治体、観光分野、多文化共生） |
| | | (2) 駅、バス停等の交通拠点から市街地や観光施設等へ誘導するための案内サインの多言語対応（表記や音声案内等）（設置範囲、対応言語） |
| | | (3) 公共施設（図書館、コミュニティ施設など）の多言語対応（表記や音声案内等）（設置範囲、対応言語） |
| | | (4) 自治体が運営する公共交通（コミュニティバス等）の多言語対応（表記や音声案内等） |
| | | (5) 交通事業者、宿泊施設、飲食施設、観光施設、商店街等に対する、多言語対応（表記や音声案内等）への支援 |
| | | (6) パンフレットの多言語対応（表記や音声案内等） |
| | | (7) 自治体職員、ガイド、観光案内所等における多言語対応可能な人員（ボランティア含む）の配置状況 |
| | | (8) フリーWi-Fi の設置および支援状況 |
| | | (9) ICT による多言語対応（表記や音声案内等）状況 |
| | | (10) 自治体で外国人を対象とした支払いや決済環境の向上を目的とした取組、銀行や信販会社等と連携、表記や音声案内等の多言語対応 |
| | | (11) 多言語対応（表記や音声案内等）に関わる人材育成や助成金事業等の取組 |
| 問3 | 外国人旅行者及び外国人居住者の受入環境整備について | (1) ターゲットとしている外国人旅行者（国名、年代、目的、形態） |
| | | (2) 今後の外国人旅行者及び居住者向け施策への取組 |
| | | (3) 外国人旅行者及び居住者の受入を進める上での課題 |
| | | (4) 東京都に対する要望 |
| 回答者情報 | | 回答日、所属、役職、氏名、連絡先、E-mail |

### （４）調査方法

以下の市町村（担当課）に、連絡、調査票を送付して回収し、集計作業を行った。自治体名簿（市町村名、担当課、役職、氏名、連絡先、E-mail）を用いて作成した依頼文と調査票、返信用封筒を入れた発送用封筒を準備し、発送した。調査票を配布した各市町村の窓口を以下に示す。

表 2-9 各市町村の依頼先

| 区分 | No. | 市町村名 | 担当課 |
|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | 市民活動推進部 多文化共生推進課 |
| | 2 | 立川市 | 産業文化スポーツ部 オリンピック・パラリンピック準備室 |
| | 3 | 武蔵野市 | 教育部 生涯学習スポーツ課 |
| | 4 | 三鷹市 | 企画経営課 企画調整係 |
| | 5 | 青梅市 | 企画部 企画政策課 |
| | 6 | 府中市 | 政策総務部 政策課 |
| | 7 | 昭島市 | 企画部 企画政策課 企画政策係 |
| | 8 | 調布市 | 行政経営部 政策企画課 |
| | 9 | 町田市 | 政策経営部 企画政策課 |
| | 10 | 小金井市 | 企画財政部 企画政策課 |
| | 11 | 小平市 | 地域振興部 文化スポーツ課 |
| | 12 | 日野市 | 企画部 シティセールス推進課 |
| | 13 | 東村山市 | 経営政策部 企画政策課 |
| | 14 | 国分寺市 | 市民生活部 スポーツ振興課 |
| | 15 | 国立市 | 政策経営部 政策経営課 |
| | 16 | 福生市 | 企画財政部 企画調整課 |
| | 17 | 狛江市 | 企画財政部 政策室 |
| | 18 | 東大和市 | 企画財政部 企画課企画担当 |
| | 19 | 清瀬市 | 教育部 生涯学習スポーツ課 |
| | 20 | 東久留米市 | 企画経営室 企画調整課 |
| | 21 | 武蔵村山市 | 教育部 スポーツ振興課 |
| | 22 | 多摩市 | 企画政策部 企画課 |
| | 23 | 稲城市 | 企画部 企画政策課 |
| | 24 | 羽村市 | 企画総務部 東京オリンピック・パラリンピック準備室 |
| | 25 | あきる野市 | 教育部 生涯学習スポーツ課 スポーツ推進係 |
| | 26 | 西東京市 | 生活文化スポーツ部 スポーツ振興課 |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | 企画部 企画課 |
| | 28 | 日の出町 | 企画財政課 |
| | 29 | 奥多摩町 | 企画財政課 企画調整係 |
| | 30 | 大島町 | 教育委員会 社会教育係 |
| | 31 | 八丈町 | 教育課 |
| 村 | 32 | 檜原村 | 役場 企画財政課 |
| | 33 | 利島村 | 総務課 |
| | 34 | 新島村 | 企画財政課 |
| | 35 | 神津島村 | 企画財政課 |
| | 36 | 三宅村 | 企画財政課　企画情報係 |
| | 37 | 御蔵島村 | 総務課 総務係 |
| | 38 | 青ヶ島村 | 教育委員会 |
| | 39 | 小笠原村 | 教育委員会 事務局 |

（平成29年1月時点）

## 2-2-2. 調査結果

### （１）来訪者状況

#### １）外国人旅行者数

・H27 の「外国人旅行者数」は、八王子市 8,654 人、青梅市 3,677 人、小笠原村 239 人である。中でも青梅市は、年々増加傾向にあり H25 から倍増している。
・「外国人旅行者数」を把握できていない自治体がほとんどであった。早急に、施設と協力し統計化していくことが必要である。
・訪日及び訪都外国人旅行者数は、東日本大震災以降、増加して平成 28 年の訪日外国人旅行者数は、2,000 万人を超えた。訪都外国人旅行者数も平成 27 年に 1,000 万人を超えている。
・今後、外国人旅行者は増加することが予想されるので旅行しやすい環境整備を行っていくことが求められる。

表 2-10 外国人旅行者数の増減 1/2

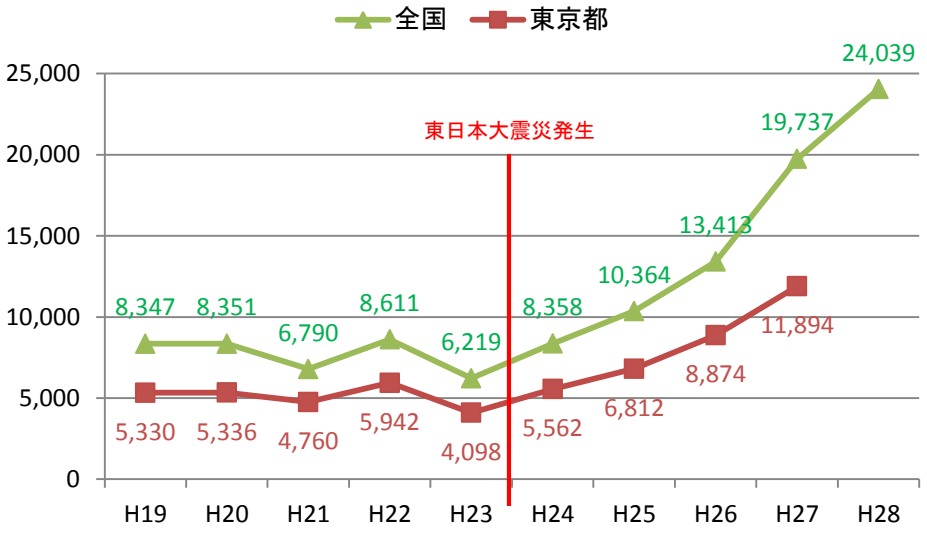
| 区分 | No. | 市町村名 | 外国人旅行者数 | | | | | 初年度を基準年とした時の増減 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 |
| 市 | 1 | 八王子市 | | | | | 8,654 | | | | | 1.00 |
| | 2 | 立川市 | | | | | | | | | | |
| | 3 | 武蔵野市 | | | | | | | | | | |
| | 4 | 三鷹市 | | | | | | | | | | |
| | 5 | 青梅市 | | | 1,828 | 2,543 | 3,677 | | | 1.00 | 1.39 | 2.01 |
| | 6 | 府中市 | | | | | | | | | | |
| | 7 | 昭島市 | | | | | | | | | | |
| | 8 | 調布市 | | | | | | | | | | |
| | 9 | 町田市 | | | | | | | | | | |
| | 10 | 小金井市 | | | | | | | | | | |
| | 11 | 小平市 | | | | | | | | | | |
| | 12 | 日野市 | | | | | | | | | | |
| | 13 | 東村山市 | | | | | | | | | | |
| | 14 | 国分寺市 | | | | | | | | | | |
| | 15 | 国立市 | | | | | | | | | | |
| | 16 | 福生市 | | | | | | | | | | |
| | 17 | 狛江市 | | | | | | | | | | |
| | 18 | 東大和市 | | | | | | | | | | |
| | 19 | 清瀬市 | | | | | | | | | | |
| | 20 | 東久留米市 | | | | | | | | | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | | | | | | | | |
| | 22 | 多摩市 | | | | | | | | | | |
| | 23 | 稲城市 | | | | | | | | | | |
| | 24 | 羽村市 | | | | | | | | | | |
| | 25 | あきる野市 | | | | | | | | | | |
| | 26 | 西東京市 | | | | | | | | | | |

（平成29年1月時点）　　（単位：人）

表 2-11 外国人旅行者数の増減 2/2

| 区分 | No. | 市町村名 | 外国人旅行者数 | | | | | 初年度を基準年とした時の増減 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | | | | | | | | | | |
| | 28 | 日の出町 | | | | | | | | | | |
| | 29 | 奥多摩町 | | | | | | | | | | |
| | 30 | 大島町 | | | | | | | | | | |
| | 31 | 八丈町 | | | | | | | | | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | | | | | | | | | | |
| | 33 | 利島村 | | | | | | | | | | |
| | 34 | 新島村 | | | | | | | | | | |
| | 35 | 神津島村 | | | | | | | | | | |
| | 36 | 三宅村 | | | | | | | | | | |
| | 37 | 御蔵島村 | | | | | | | | | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | | | | | | | | | | |
| | 39 | 小笠原村 | 123 | 211 | 180 | 208 | 239 | 1.00 | 1.72 | 1.46 | 1.69 | 1.94 |
| 小計 | | 市 | | | 1,828 | 2,543 | 12,331 | | | 1.00 | 1.39 | 6.75 |
| | | 町 | | | | | | | | | | |
| | | 村 | 123 | 211 | 180 | 208 | 239 | 1.00 | 1.72 | 1.46 | 1.69 | 1.94 |
| | | 多摩部 | － | － | 1,828 | 2,543 | 12,331 | － | － | 1.00 | 1.39 | 6.75 |
| | | 島しょ部 | 123 | 211 | 180 | 208 | 239 | 1.00 | 1.72 | 1.46 | 1.69 | 1.94 |
| 合計 | | | 123 | 211 | 2,008 | 2,751 | 12,570 | 1.00 | 1.72 | 16.33 | 22.37 | 102.20 |

（平成29年1月時点）　　（単位：人）




出典：訪日外国人旅行者数　「訪日外客数」（JNTO）
　　訪都外国人旅行者数　「東京都観光客数等実態調査」（東京都）
※　H28 の訪日外国人旅行者数は速報値

図 2-3 訪日及び訪都外国人旅行者数の推移

## 2）外国人居住者数

・「外国人居住者数」が最も多いのは、八王子市で 10,060 人、次いで町田市 5,144 人、府中市 4,468 人となっている。
・東日本大震災発生後 H25 までは全体的に減少傾向であったが、H26 から増加に転じている自治体が増え、H27 にはほとんどの自治体が前年数を上回っており、多文化共生のまちづくりの必要性が高まってきている。東京都では、東京 2020 大会のレガシーとして、外国人が参加・活躍できる多文化共生社会の実現を目指しており、各地域の今後の動向を見据えた環境整備は共通の課題である。

表 2-12 外国人居住者数 1/2

東日本大震災

| 区分 | No. | 市町村名 | 外国人居住者数 | | | | | | 増減数 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H24 −H23 | H25 −H24 | H26 −H25 | H27 −H26 | H28 −H27 |
| 市 | 1 | 八王子市 | 9,162 | 9,072 | 8,983 | 9,020 | 9,475 | 10,060 | −90 | −89 | 37 | 455 | 585 |
| | 2 | 立川市 | 3,622 | 3,504 | 3,294 | 3,197 | 3,298 | 3,563 | −118 | −210 | −97 | 101 | 265 |
| | 3 | 武蔵野市 | 2,330 | 2,297 | 2,180 | 2,277 | 2,480 | 2,583 | −33 | −117 | 97 | 203 | 103 |
| | 4 | 三鷹市 | 3,107 | 2,976 | 2,844 | 2,794 | 2,958 | 3,013 | −131 | −132 | −50 | 164 | 55 |
| | 5 | 青梅市 | 1,626 | 1,592 | 1,445 | 1,421 | 1,454 | 1,566 | −34 | −147 | −24 | 33 | 112 |
| | 6 | 府中市 | 4,475 | 4,279 | 4,106 | 4,110 | 4,277 | 4,468 | −196 | −173 | 4 | 167 | 191 |
| | 7 | 昭島市 | 2,187 | 2,130 | 2,010 | 2,048 | 2,192 | 2,327 | −57 | −120 | 38 | 144 | 135 |
| | 8 | 調布市 | 4,062 | 3,853 | 3,550 | 3,534 | 3,633 | 3,799 | −209 | −303 | −16 | 99 | 166 |
| | 9 | 町田市 | 5,303 | 5,076 | 4,747 | 4,780 | 4,902 | 5,144 | −227 | −329 | 33 | 122 | 242 |
| | 10 | 小金井市 | 2,380 | 2,238 | 2,096 | 1,999 | 2,038 | 2,143 | −142 | −142 | −97 | 39 | 105 |
| | 11 | 小平市 | 4,275 | 4,002 | 3,906 | 3,961 | 4,123 | 4,296 | −273 | −96 | 55 | 162 | 173 |
| | 12 | 日野市 | 2,519 | 2,486 | 2,407 | 2,449 | 2,561 | 2,719 | −33 | −79 | 42 | 112 | 158 |
| | 13 | 東村山市 | 2,341 | 2,349 | 2,093 | 2,088 | 2,255 | 2,391 | 8 | −256 | −5 | 167 | 136 |
| | 14 | 国分寺市 | 1,749 | 1,667 | 1,635 | 1,675 | 1,731 | 1,838 | −82 | −32 | 40 | 56 | 107 |
| | 15 | 国立市 | 1,477 | 1,411 | 1,286 | 1,271 | 1,314 | 1,399 | −66 | −125 | −15 | 43 | 85 |
| | 16 | 福生市 | 2,398 | 2,443 | 2,400 | 2,533 | 2,712 | 3,025 | 45 | −43 | 133 | 179 | 313 |
| | 17 | 狛江市 | 960 | 933 | 909 | 975 | 1,018 | 1,088 | −27 | −24 | 66 | 43 | 70 |
| | 18 | 東大和市 | 1,045 | 1,038 | 1,011 | 1,046 | 1,074 | 1,087 | −7 | −27 | 35 | 28 | 13 |
| | 19 | 清瀬市 | 1,039 | 1,004 | 967 | 993 | 1,077 | 1,112 | −35 | −37 | 26 | 84 | 35 |
| | 20 | 東久留米市 | 1,777 | 1,653 | 1,592 | 1,634 | 1,700 | 1,804 | −124 | −61 | 42 | 66 | 104 |
| | 21 | 武蔵村山市 | 1,219 | 1,177 | 1,071 | 1,100 | 1,159 | 1,369 | −42 | −106 | 29 | 59 | 210 |
| | 22 | 多摩市 | 2,306 | 2,229 | 2,038 | 2,022 | 2,047 | 2,155 | −77 | −191 | −16 | 25 | 108 |
| | 23 | 稲城市 | 1,108 | 1,087 | 1,082 | 1,082 | 1,115 | 1,110 | −21 | −5 | 0 | 33 | −5 |
| | 24 | 羽村市 | 1,573 | 1,401 | 1,277 | 1,195 | 1,175 | 1,150 | −172 | −124 | −82 | −20 | −25 |
| | 25 | あきる野市 | 667 | 635 | 640 | 626 | 650 | 699 | −32 | 5 | −14 | 24 | 49 |
| | 26 | 西東京市 | 3,372 | 3,213 | 3,021 | 3,127 | 3,239 | 3,478 | −159 | −192 | 106 | 112 | 239 |

出典：調査地域、東京都「東京都の統計HP（平成28年1月1日）」　（単位：人）
全国「人口推計（平成28年1月初）」、「在留外国人統計（平成27年12月末）」e-Stat（政府統計の総合窓口）

## 表 2-13 外国人居住者数 2/2

東日本大震災

| 区分 | No. | 市町村名 | 外国人居住者数 | | | | | | 増減数 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H24 −H23 | H25 −H24 | H26 −H25 | H27 −H26 | H28 −H27 |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | 590 | 554 | 490 | 527 | 554 | 637 | −36 | −64 | 37 | 27 | 83 |
| | 28 | 日の出町 | 74 | 79 | 77 | 77 | 81 | 80 | 5 | −2 | 0 | 4 | −1 |
| | 29 | 奥多摩町 | 23 | 22 | 21 | 23 | 29 | 26 | −1 | −1 | 2 | 6 | −3 |
| | 30 | 大島町 | 47 | 47 | 49 | 49 | 62 | 75 | 0 | 2 | 0 | 13 | 13 |
| | 31 | 八丈町 | 111 | 117 | 106 | 103 | 101 | 99 | 6 | −11 | −3 | −2 | −2 |
| 村 | 32 | 檜原村 | 10 | 12 | 11 | 13 | 13 | 14 | 2 | −1 | 2 | 0 | 1 |
| | 33 | 利島村 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | −1 | 0 | 0 | 1 |
| | 34 | 新島村 | 5 | 6 | 5 | 5 | 7 | 9 | 1 | −1 | 0 | 2 | 2 |
| | 35 | 神津島村 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | −1 | 0 | 0 | −1 | −1 |
| | 36 | 三宅村 | 38 | 37 | 34 | 42 | 50 | 49 | −1 | −3 | 8 | 8 | −1 |
| | 37 | 御蔵島村 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 38 | 青ヶ島村 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | −1 | 0 | 0 | 0 | −1 |
| | 39 | 小笠原村 | 20 | 21 | 18 | 21 | 19 | 20 | 1 | −3 | 3 | −2 | 1 |
| 小計 | 調査地域 | 市 | 68,079 | 65,745 | 62,590 | 62,957 | 65,657 | 69,386 | −2,334 | −3,155 | 367 | 2,700 | 3,729 |
| | | 町 | 845 | 819 | 743 | 779 | 827 | 917 | −26 | −76 | 36 | 48 | 90 |
| | | 村 | 83 | 84 | 75 | 88 | 95 | 97 | 1 | −9 | 13 | 7 | 2 |
| | | 多摩部 | 68,776 | 66,412 | 63,189 | 63,597 | 66,334 | 70,143 | −2,364 | −3,223 | 408 | 2,737 | 3,809 |
| | | 島しょ部 | 231 | 236 | 219 | 227 | 245 | 257 | 5 | −17 | 8 | 18 | 12 |
| | | 合計 | 69,007 | 66,648 | 63,408 | 63,824 | 66,579 | 70,400 | −2,359 | −3,240 | 416 | 2,755 | 3,821 |
| 東京都（単位：千人） | | | 422 | 406 | 391 | 394 | 417 | 449 | −16 | −15 | 4 | 23 | 32 |
| 全国（単位：千人） | | | 2,134 | 2,079 | 2,034 | 2,066 | 2,122 | 2,232 | −56 | −45 | 33 | 55 | 110 |

出典：調査地域、東京都「東京都の統計HP（平成28年1月1日）」　（単位：人）
全国「人口推計（平成28年1月初）」、「在留外国人統計（平成27年12月末）」e-Stat（政府統計の総合窓口）

### 3）外国人旅行者の受入体制

#### ① 計画

・「外国人旅行者の受入体制（計画)」があるのは、11 自治体であった（予定、他の計画に項目有なども含む)。
・7 割の自治体は計画がないため、今後、計画を検討していくことが望ましい。

表 2-14 外国人旅行者の受入体制(計画)

| 区分 | No. | 市町村名 | 外国人旅行者の受入体制(計画) |
|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | |
| | 2 | 立川市 | 立川市第2次観光振興計画 |
| | 3 | 武蔵野市 | 第二期武蔵野市観光推進計画(平成29年3月策定予定)にて定める |
| | 4 | 三鷹市 | 観光基本方針を策定中 |
| | 5 | 青梅市 | |
| | 6 | 府中市 | |
| | 7 | 昭島市 | |
| | 8 | 調布市 | |
| | 9 | 町田市 | 「町田市多言語化指針」の策定(2016年5月) |
| | 10 | 小金井市 | |
| | 11 | 小平市 | |
| | 12 | 日野市 | ラストサムライ・新選組をテーマとした外国人誘致計画 |
| | 13 | 東村山市 | |
| | 14 | 国分寺市 | |
| | 15 | 国立市 | 「国立市総合基本計画」内に、「多文化共生社会の実現」項目有 |
| | 16 | 福生市 | |
| | 17 | 狛江市 | |
| | 18 | 東大和市 | |
| | 19 | 清瀬市 | |
| | 20 | 東久留米市 | |
| | 21 | 武蔵村山市 | |
| | 22 | 多摩市 | 2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けた多摩市の取組方針<br>(【テーマ4】交流・共生・平和) |
| | 23 | 稲城市 | 稲城市観光基本計画 |
| | 24 | 羽村市 | |
| | 25 | あきる野市 | あきる野市観光推進プラン「あきる野ふるさとプラン　行動計画」<br>(平成28年度～平成32年度) |
| | 26 | 西東京市 | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | |
| | 28 | 日の出町 | 「日の出町観光振興計画」にインバウンドについて記載あり |
| | 29 | 奥多摩町 | 奥多摩町観光用公衆トイレ整備・維持管理指針 |
| | 30 | 大島町 | |
| | 31 | 八丈町 | |
| 村 | 32 | 檜原村 | |
| | 33 | 利島村 | |
| | 34 | 新島村 | |
| | 35 | 神津島村 | |
| | 36 | 三宅村 | |
| | 37 | 御蔵島村 | |
| | 38 | 青ヶ島村 | |
| | 39 | 小笠原村 | |

（平成29年1月時点）

② 組織

・「外国人旅行者の受入体制（組織)」があるのは、5 自治体であった（検討中、予定含め)。
・「観光協会」があるのは、32 自治体、「ボランティアガイド」がいるのは 12 自治体となっている。
・まずは、受入組織を整え、観光協会以外の受入組織との連携の検討も必要性が高い。

表 2-15 外国人旅行者の受入体制(組織)

| 区分 | No. | 市町村名 | 外国人旅行者の受入体制(組織) | 観光協会 | ボランティアガイド |
|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | 八王子MICE都市推進センター準備室 | あり | いる |
| | 2 | 立川市 | | あり | いる |
| | 3 | 武蔵野市 | | あり | |
| | 4 | 三鷹市 | みたか国際化円卓会議(市)<br>NPO法人みたか都市観光協会<br>公益財団法人三鷹国際交流協会 | あり | |
| | 5 | 青梅市 | | あり | |
| | 6 | 府中市 | | あり | いる |
| | 7 | 昭島市 | | あり | |
| | 8 | 調布市 | | あり | いる |
| | 9 | 町田市 | － | あり | |
| | 10 | 小金井市 | | あり | |
| | 11 | 小平市 | | あり | |
| | 12 | 日野市 | 日野市観光プラットホーム　日野市SHOW会議 | あり | |
| | 13 | 東村山市 | － | あり | |
| | 14 | 国分寺市 | | あり | いる |
| | 15 | 国立市 | | あり | |
| | 16 | 福生市 | | あり | |
| | 17 | 狛江市 | | あり | |
| | 18 | 東大和市 | | | |
| | 19 | 清瀬市 | | あり | |
| | 20 | 東久留米市 | | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | |
| | 22 | 多摩市 | － | | |
| | 23 | 稲城市 | 検討中 | あり | |
| | 24 | 羽村市 | | あり | いる |
| | 25 | あきる野市 | | あり | |
| | 26 | 西東京市 | | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | 瑞穂町国際化推進委員会<br>(現段階では、外国人旅行者受入についての検討はできていない) | あり | |
| | 28 | 日の出町 | | あり | |
| | 29 | 奥多摩町 | | あり | いる |
| | 30 | 大島町 | | あり | |
| | 31 | 八丈町 | － | あり | いる |
| 村 | 32 | 檜原村 | － | あり | |
| | 33 | 利島村 | | | |
| | 34 | 新島村 | | あり | いる |
| | 35 | 神津島村 | | あり | いる |
| | 36 | 三宅村 | | あり | |
| | 37 | 御蔵島村 | | あり | いる |
| | 38 | 青ヶ島村 | | | |
| | 39 | 小笠原村 | | あり | いる |

空欄:なし －:未回答

③ 事業等

・「外国人旅行者の受入体制（事業等）」があるのは、27 自治体であった（予定、他の計画に項目有なども含む）。
・パンフレットやマップ（地図）の作成、無線 LAN や Wi-Fi 環境の整備、案内標示の多言語化整備などが挙がっている。
・翻訳対応や、アプリケーションなど情報通信技術（以下、「ICT」という。）を活用した取組やクレジットカード活用などの利便性向上とセットの新しい取組は、ほとんど挙がっていない。

表 2-16 外国人旅行者の受入体制（事業等） 1/2

| 区分 | No. | 市町村名 | 外国人旅行者の受入体制（事業等） |
|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | ・外国人観光客誘致<br>・インフォメーションセンターの管理運営事業<br>・関東観光広域連携事業<br>・多言語パンフレット作成<br>・多言語WEB作成<br>・国際会議等の誘致 |
| | 2 | 立川市 | ・多言語版観光ガイドマップ<br>・無料公衆無線LAN<br>・観光案内コーナー<br>・ファーレ立川アートナビ |
| | 3 | 武蔵野市 | ・公衆無線LANの整備<br>・外国語パンフレットの発行<br>・観光HPの多言語化 |
| | 4 | 三鷹市 | ・言語対応ガイドマップの作成<br>・公共案内サイン等の多言語化 |
| | 5 | 青梅市 | ・英語の観光パンフレット |
| | 6 | 府中市 | ・多言語情報誌「府中インフォライン」の発行<br>・英語版観光地図の発行 |
| | 7 | 昭島市 | |
| | 8 | 調布市 | ・多言語版調布市観光マップ・深大寺散策マップの作成<br>・深大寺周辺，天神通り周辺のWi-Fi事業の整備<br>・多言語版観光ルート案内板の設置（一部英語併記のみ） |
| | 9 | 町田市 | ・町田駅周辺3箇所にWi-Fi環境を整備予定<br>・国際版画美術館等での英語版案内パンフレット、英語版年間スケジュールの配布<br>・町田市HPをはじめとする各種HPの多言語化<br>・「町田市多言語化指針」に基づく施設標記の統一への取組　等 |
| | 10 | 小金井市 | |
| | 11 | 小平市 | |
| | 12 | 日野市 | ・外国人向け映像<br>・モニターツアー<br>・外国語パンフレット<br>・ひの新選組まつりとのコラボ<br>・外国人に回遊して欲しいルートを確立すること |
| | 13 | 東村山市 | |
| | 14 | 国分寺市 | ・府中市と連携し東京都補助事業を活用した受入体制整備のための事業 |
| | 15 | 国立市 | ・国連大学研修生の市内ホームステイ（市内の国際交流団体との共催）<br>・小中学生の大使館訪問<br>・公民館各種事業（日本語講座、防災連絡会、にほんご子育てサロン）<br>・転入学英語案内書作成<br>・学校への日本語指導員配置<br>・多国籍市民と市職員との懇談会 |
| | 16 | 福生市 | ・ご当地じゃらん（パンフレット）<br>・東京SAKE旅（パンフレット）<br>・酒蔵プロモーション動画、観光案内板 |

（平成29年1月時点）

表 2-17 外国人旅行者の受入体制(事業等) 2/2

| 区分 | No. | 市町村名 | 外国人旅行者の受入体制(事業等) |
|---|---|---|---|
| 市 | 17 | 狛江市 | ・外国語版市民生活ガイドの作成 |
| | 18 | 東大和市 | ・文化財等案内板の整備<br>・文化財紹介冊子「てくてくあんない Cultural assets guide of Higashiyamato City」の作成 |
| | 19 | 清瀬市 | ・「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座の実施 |
| | 20 | 東久留米市 | ・Higashikurume Guide Mapの作成(2,500部作成) |
| | 21 | 武蔵村山市 | |
| | 22 | 多摩市 | ・国際化推進事業<br>・多摩市国際交流センター補助事業 |
| | 23 | 稲城市 | ・検討中 |
| | 24 | 羽村市 | ・平成28年度に実施をしている『羽村市事前キャンプ誘致等支援業務委託事業』の中での取組(①海外スポーツイベント等におけるPR業務、②訪日観光客向けガイドマップの作成、③訪日観光客向け旅行ガイドブックへのPR記事掲載、④海外メディアや記者等の招致、⑤シティプロモーション専用WEBサイトの多言語化) |
| | 25 | あきる野市 | ・外国語パンフレット等の作成<br>・多言語対応のデジタルサイネージの整備<br>・多言語対応サインの整備<br>・無料公衆無線LAN整備の拡充<br>・クレジットカード決裁環境の整備 |
| | 26 | 西東京市 | ・観光案内板の設置 |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | ・外国語パンフレット |
| | 28 | 日の出町 | |
| | 29 | 奥多摩町 | ・外国語パンフレット(英語、韓国語、中国語)<br>・Wi-Fi整備<br>・観光用公衆トイレ改修<br>・案内看板標記<br>・HPの多言語化 |
| | 30 | 大島町 | |
| | 31 | 八丈町 | |
| 村 | 32 | 檜原村 | ・外国語版パンフレット<br>・公衆無線LANの設置 |
| | 33 | 利島村 | |
| | 34 | 新島村 | ・平成28年度外国人観光客向けパンフレットおよびキャンプ場利用の手引き作成<br>・多言語対応観光アプリ作成 |
| | 35 | 神津島村 | ・平成29年度においてパンフレットの多言語化を予定 |
| | 36 | 三宅村 | |
| | 37 | 御蔵島村 | |
| | 38 | 青ヶ島村 | |
| | 39 | 小笠原村 | ・外国語パンフレットの整備<br>・観光協会等HPの外国語対応 |

(平成29年1月時点)

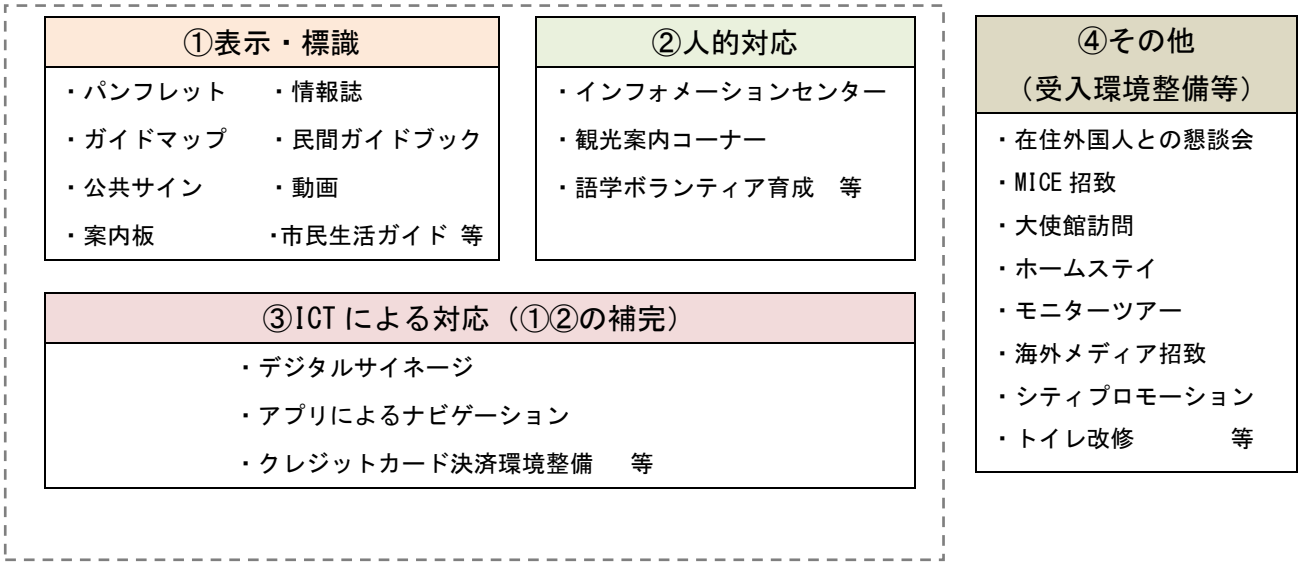



図 2-4 回答結果による外国人旅行者の受入体制(事業等)の分類

### 4）市町村内における外国人旅行者の主要交通拠点

#### ① 鉄道

・「鉄道路線」としては、JR 中央線（9 自治体）、JR 青梅線（7 自治体）、京王線（5 自治体）などが上位に挙がっている。
・「駅」では、3 自治体が武蔵五日市駅、2 自治体が秋川駅、上北台駅、玉川上水駅、立川駅、福生駅を挙げている。
・鉄道は、多摩地域と空港や都心との移動に必要な交通機関の一つであり、外国人が利用しやすい環境（乗継案内、スタッフの配置等）を整えることは重要である。

表 2-18 外国人旅行者の主要交通拠点【鉄道】 1/2

| 区分 | No. | 市町村名 | 鉄道・モノレール | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 路線名 | 駅 |
| 市 | 1 | 八王子市 | JR中央線 | 八王子駅、高尾駅 |
| | | | 京王線 | 京王八王子駅、高尾駅、高尾山口駅、南大沢駅 |
| | 2 | 立川市 | JR中央線 | 立川駅 |
| | | | JR南武線 | 立川駅 |
| | | | JR青梅線 | 立川駅 |
| | | | 多摩モノレール | 立川北駅、立川南駅、玉川上水駅 |
| | | | 西武拝島線 | 玉川上水駅 |
| | 3 | 武蔵野市 | JR中央線 | 吉祥寺駅、武蔵境駅 |
| | | | 京王井の頭線 | 武蔵境駅 |
| | | | 西武多摩川線 | 吉祥寺駅 |
| | 4 | 三鷹市 | JR中央線 | 三鷹駅 |
| | | | 京王井の頭線 | 井の頭公園駅、三鷹台駅 |
| | 5 | 青梅市 | JR青梅線 | 河辺駅、青梅駅、御嶽駅 |
| | 6 | 府中市 | 京王線 | 府中駅、分倍河原駅 |
| | | | JR南武線 | 府中本町駅 |
| | | | JR武蔵野線 | 府中本町駅 |
| | 7 | 昭島市 | JR青梅線 | 拝島駅、昭島駅 |
| | 8 | 調布市 | 京王線 | 調布駅、飛田給駅、西調布駅、仙川駅、柴崎駅、つつじヶ丘駅、国領駅、布田駅、京王多摩川駅 |
| | 9 | 町田市 | 小田急小田原線 | 町田駅 |
| | | | JR横浜線 | 町田駅 |
| | 10 | 小金井市 | JR中央線 | 武蔵小金井駅、東小金井駅 |
| | 11 | 小平市 | 西武新宿線 | 小平駅、花小金井駅 |
| | 12 | 日野市 | JR中央線 | 日野駅、豊田駅 |
| | | | 京王線 | 百草園駅、高幡不動駅 |
| | | | 多摩モノレール | 多摩動物公園駅、万願寺駅 |
| | 13 | 東村山市 | 西武池袋線 | 秋津駅 |
| | | | 西武新宿線 | 東村山駅、久米川駅 |
| | | | JR武蔵野線 | 新秋津駅 |
| | 14 | 国分寺市 | JR中央線 | 国分寺駅、西国分寺駅 |
| | | | 西武国分寺線 | 国分寺駅、恋ヶ窪駅 |
| | | | 西武多摩湖線 | 国分寺駅 |
| | | | JR武蔵野線 | 西国分寺駅 |
| | 15 | 国立市 | JR中央線 | 国立駅 |
| | | | JR南武線 | 谷保駅、矢川駅 |
| | 16 | 福生市 | JR青梅線 | 福生駅 |
| | 17 | 狛江市 | 小田急線 | 狛江駅 |
| | 18 | 東大和市 | 西武拝島線 | 東大和市駅、玉川上水駅 |
| | | | 西武多摩湖線 | 武蔵大和駅 |
| | | | 多摩モノレール | 玉川上水駅、桜街道駅、上北台駅 |
| | 19 | 清瀬市 | 西武池袋線 | 清瀬駅 |
| | | | JR武蔵野線 | 新座駅 |
| | 20 | 東久留米市 | 西武池袋線 | 東久留米駅 |

（平成29年1月時点）

表 2-19 外国人旅行者の主要交通拠点【鉄道】 2/2

| 区分 | No. | 市町村名 | 鉄道・モノレール | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 路線名 | 駅 |
| 市 | 21 | 武蔵村山市 | 多摩モノレール | 上北台駅(大和市) |
| | | | JR中央線 | 立川駅(立川市) |
| | 22 | 多摩市 | 京王線 | 聖蹟桜ヶ丘駅 |
| | | | 京王相模原線 | 京王多摩センター駅、京王永山駅 |
| | | | 小田急多摩線 | 小田急多摩センター駅、小田急永山駅 |
| | 23 | 稲城市 | JR南武線 | 南多摩駅 |
| | | | 京王相模原線 | 稲城駅 |
| | 24 | 羽村市 | JR青梅線 | 羽村駅・小作駅 |
| | 25 | あきる野市 | JR五日市線 | 秋川駅、東秋留駅、武蔵五日市駅 |
| | 26 | 西東京市 | 西武池袋線 | 保谷駅、ひばりが丘駅 |
| | | | 西武新宿線 | 東伏見駅、西武柳沢駅、田無駅 |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | JR八高線 | 箱根ケ崎駅 |
| | 28 | 日の出町 | JR五日市線 | 武蔵五日市駅、武蔵増戸駅、武蔵引田駅、秋川駅 |
| | | | JR青梅線 | 福生駅 |
| | 29 | 奥多摩町 | JR青梅線 | 奥多摩駅、白丸駅、鳩ノ巣駅、古里駅、川井駅 |
| | 30 | 大島町 | | |
| | 31 | 八丈町 | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | JR五日市線 | 武蔵五日市駅 |
| | 33 | 利島村 | | |
| | 34 | 新島村 | | |
| | 35 | 神津島村 | | |
| | 36 | 三宅村 | | |
| | 37 | 御蔵島村 | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | | |
| | 39 | 小笠原村 | | |

（平成29年1月時点）

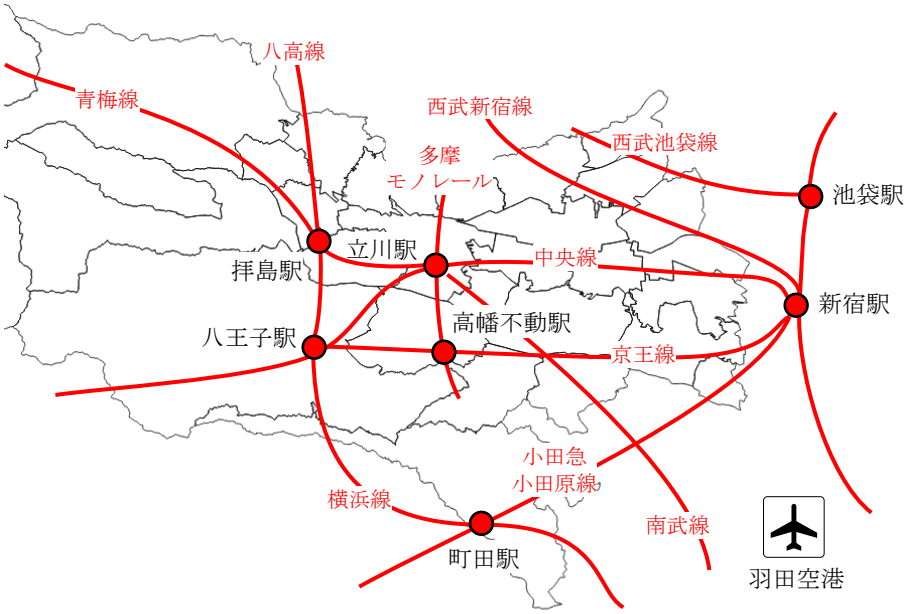



図 2-5 外国人旅行者の主要交通拠点

### ② バスターミナル・バス停・飛行場

・主要な「バスターミナル、バス停」としては、武蔵五日市駅が最も多く 3 治体が挙げている。次いで 2 自治体が秋川駅、上北台駅を挙げている。
・羽田空港や成田空港につながる「リムジンバス」の発着があるのは 14 自治体、主要な「飛行場」では、3 自治体が調布飛行場を挙げている。
・鉄道と違い乗り継ぎのないリムジンバスや観光バスも羽田空港と多摩地域の移動には欠かせない。外国人旅行者の利用しやすい環境を整えていくことは重要である。

表 2-20 外国人旅行者の主要交通拠点【バスターミナル・バス停・飛行場】 1/2

| 区分 | No. | 市町村名 | バスターミナル<br>バス停 | リムジンバス | 飛行場 |
|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | 高尾駅北口<br>京王高尾山口<br>狭間駅<br>八王子駅北口<br>京王八王子駅 | 京王八王子駅<br>八王子駅北口<br>高尾駅南口<br>西八王子駅入口<br>南大沢駅 | |
| | 2 | 立川市 | 立川駅北口<br>立川駅南口 | 立川バス上水営業所<br>立川駅北口27番<br>(立川グランドホテル)<br>パレスホテル立川<br>玉川上水駅南口 | 羽田空港<br>成田空港<br>調布飛行場 |
| | 3 | 武蔵野市 | 吉祥寺駅前<br>武蔵境駅前 | 吉祥寺駅中央口 | |
| | 4 | 三鷹市 | 三鷹駅<br>三鷹の森ジブリ美術館 | | 調布飛行場 |
| | 5 | 青梅市 | 河辺駅<br>青梅駅<br>御嶽駅 | 河辺駅北口 | |
| | 6 | 府中市 | 府中駅バスターミナル | 府中駅 | |
| | 7 | 昭島市 | | 拝島営業所<br>昭島駅北口<br>フォレスト・イン昭和館 | |
| | 8 | 調布市 | 調布駅<br>つつじヶ丘駅<br>深大寺 | 調布駅 | 調布飛行場 |
| | 9 | 町田市 | 町田バスセンター<br>町田ターミナル | | |
| | 10 | 小金井市 | 武蔵小金井駅 | 武蔵小金井駅南口 | |
| | 11 | 小平市 | | | |
| | 12 | 日野市 | 中央高速　日野バス停 | 中央道日野 | |
| | 13 | 東村山市 | | | |
| | 14 | 国分寺市 | | 国分寺駅南口 | |
| | 15 | 国立市 | 国立駅<br>谷保駅<br>矢川駅 | | |
| | 16 | 福生市 | | 福生駅西口<br>内出東 | |
| | 17 | 狛江市 | 狛江駅北口 | | |
| | 18 | 東大和市 | 東大和市駅<br>玉川上水駅<br>上北台駅 | | |
| | 19 | 清瀬市 | 清瀬駅北口<br>清瀬駅南口 | | |
| | 20 | 東久留米市 | | | |

（平成29年1月時点）

表 2-21 外国人旅行者の主要交通拠点【バスターミナル・バス停・飛行場】 2/2

| 区分 | No. | 市町村名 | バスターミナル<br>バス停 | リムジンバス | 飛行場 |
|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 21 | 武蔵村山市 | 上北台駅 | | |
| | 22 | 多摩市 | 多摩センター駅<br>永山駅<br>聖蹟桜ヶ丘駅 | 京王多摩センター駅<br>聖蹟桜ヶ丘駅 | |
| | 23 | 稲城市 | 稲城駅 | 稲城駅 | |
| | 24 | 羽村市 | | 小作駅東口<br>羽村駅東口 | |
| | 25 | あきる野市 | 武蔵五日市駅<br>秋川駅 | | |
| | 26 | 西東京市 | 保谷駅<br>ひばりが丘駅<br>東伏見駅<br>西武柳沢駅<br>田無駅 | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | 立川バス<br>西武バス<br>都営バス | | |
| | 28 | 日の出町 | 福生駅西口<br>秋川駅<br>武蔵五日市駅 | | |
| | 29 | 奥多摩町 | 奥多摩駅<br>奥多摩湖<br>日原鍾乳洞<br>中日原 | | |
| | 30 | 大島町 | | | 大島空港 |
| | 31 | 八丈町 | | | 八丈島空港 |
| 村 | 32 | 檜原村 | 武蔵五日市駅 | | |
| | 33 | 利島村 | | | 東邦航空(ヘリコプター) |
| | 34 | 新島村 | | | 新島飛行場 |
| | 35 | 神津島村 | | | 新中央航空(神津島空港) |
| | 36 | 三宅村 | | | 三宅島空港 |
| | 37 | 御蔵島村 | | | 御蔵島ヘリポート |
| | 38 | 青ヶ島村 | | | 東邦航空愛らんどシャトル<br>青ヶ島ヘリポート |
| | 39 | 小笠原村 | 村役場前 | | |

(平成29年1月時点)

### ③ 港・その他

・「港」は、島しょ部のみとなっており、自島内の港や船舶会社を挙げている。
・8 自治体には高速道路の「SA・PA・IC」があり、2 自治体にはケーブルカー駅が交通拠点として存在している。

表 2-22 外国人旅行者の主要交通拠点【港・その他】

| 区分 | No. | 市町村名 | 港 | 高速道路<br>SA・PA・IC | その他 |
|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | | 八王子IC、八王子西IC、高尾山IC、石川PA | ケーブルカー(高尾登山鉄道)清滝駅・高尾山駅 |
| | 2 | 立川市 | | | |
| | 3 | 武蔵野市 | | | |
| | 4 | 三鷹市 | | | |
| | 5 | 青梅市 | | 青梅IC | 御岳山ケーブルカー |
| | 6 | 府中市 | | 国立府中IC、稲城IC、府中スマートIC | |
| | 7 | 昭島市 | | | |
| | 8 | 調布市 | | 調布IC | |
| | 9 | 町田市 | | 横浜町田IC | |
| | 10 | 小金井市 | | | |
| | 11 | 小平市 | | | |
| | 12 | 日野市 | | | |
| | 13 | 東村山市 | | | |
| | 14 | 国分寺市 | | | |
| | 15 | 国立市 | | 国立府中IC | |
| | 16 | 福生市 | | | |
| | 17 | 狛江市 | | | |
| | 18 | 東大和市 | | | |
| | 19 | 清瀬市 | | | |
| | 20 | 東久留米市 | | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | |
| | 22 | 多摩市 | | | |
| | 23 | 稲城市 | | | |
| | 24 | 羽村市 | | | |
| | 25 | あきる野市 | | あきる野IC | |
| | 26 | 西東京市 | | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | | | |
| | 28 | 日の出町 | | 日の出IC | |
| | 29 | 奥多摩町 | | | |
| | 30 | 大島町 | 元町港 | | |
| | 31 | 八丈町 | 底土港(八重根港) | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | | | |
| | 33 | 利島村 | 利島港 | | |
| | 34 | 新島村 | 新島港<br>野伏港<br>若郷漁港 | | |
| | 35 | 神津島村 | 前浜港<br>多幸湾 | | |
| | 36 | 三宅村 | 三池港<br>伊ヶ谷港<br>錆が浜港 | | |
| | 37 | 御蔵島村 | 御蔵島港 | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | 三宝港 | | |
| | 39 | 小笠原村 | 父島二見港<br>母島沖港 | | |

(平成29年1月時点)

## （２）多言語対応状況

※これ以降の表中の略語は、以下の言語を表す。

日・・・日本語
やさ日・・・「やさしい日本語」
英・・・英語
中簡体・・・中国語簡体字
中繁体・・・中国語繁体字
韓・・・韓国語
他・・・その他

「やさしい日本語」とは・・・

「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。

1995 年 1 月の阪神・淡路大震災では、日本人だけでなく日本にいた多くの外国人も被害を受けました。その中には、日本語も英語も十分に理解できず必要な情報を受け取ることができない人もいました。

そこで、そうした人達が災害発生時に適切な行動をとれるように考え出されたのが「やさしい日本語」の始まりです。そして、「やさしい日本語」は、災害時のみならず平時における外国人への情報提供手段としても研究され、行政情報や生活情報、毎日のニュース発信など、全国的に様々な分野で取組が広がっています。

出典：『「やさしい日本語」について』（東京都オリンピック・パラリンピック準備局）

### １）ホームページの多言語表記

・「行政 HP」は、33 自治体が多言語対応している。33 自治体が英語、31 自治体が中国語簡体字、韓国語に対応している。
・「観光協会 HP」は、15 自治体が多言語対応している。15 自治体が英語、11 自治体が中国語簡体字、韓国語、9 自治体が中国語繁体字に対応している。
・「多文化共生 HP」は、11 自治体が言語で対応している。11 自治体が英語、7 自治体が中国語簡体字、6 自治体韓国語に対応している。
・その他の言語としては、フランス語、スペイン語、ポルトガル語、ドイツ語、タガログ語などに対応している。
・インターネットサービスである自動翻訳機能に HP の多言語化を頼っている自治体がほとんどである。現時点の自動翻訳性能は、実生活においては不完全な翻訳となっている。自動翻訳で翻訳の下書きを作成し、さらに、プロの翻訳家や在住外国人等によるネイティブチェックを図ることが望ましい。
なお、WEB サイトの翻訳（多言語化）業務をおこなう民間事業者は、数も多く、翻訳のレベルも各種あるので、それぞれに応じて効率的・効果的に活用することが望ましい。

## 表 2-23 ホームページの多言語表記

| 区分 | No. | 市町村名 | 行政HP | | | | | | 観光協会HP | | | | | | 多文化共生HP | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 対応状況 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | 対応状況 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | 対応状況 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 |
| 市 | 1 | 八王子市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ |
| | 2 | 立川市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | ○ | ○ | ○ | | ○ | | ○ | ○ | ○ | | ○ | |
| | 3 | 武蔵野市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | | ○ |
| | 4 | 三鷹市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | ○ | ○ | ○ | | ○ | |
| | 5 | 青梅市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | ▲ | | | | | |
| | 6 | 府中市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 7 | 昭島市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | | | | | | △ | | | | | |
| | 8 | 調布市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ | | ○ | |
| | 9 | 町田市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | | |
| | 10 | 小金井市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | ▲ | | | | | |
| | 11 | 小平市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | △ | | | | | | ○ | ○ | | | | |
| | 12 | 日野市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ | | | |
| | 13 | 東村山市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | |
| | 14 | 国分寺市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | | | | | |
| | 15 | 国立市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | ▲ | | | | | |
| | 16 | 福生市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | △ | | | | | |
| | 17 | 狛江市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | | | | | |
| | 18 | 東大和市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | ▲ | | | | | | ▲ | | | | | |
| | 19 | 清瀬市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | △ | | | | | | | | | | | |
| | 20 | 東久留米市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ▲ | | | | | | △ | | | | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ▲ | | | | | | ▲ | | | | | |
| | 22 | 多摩市 | | | | | | | ▲ | | | | | | ○ | ○ | | | | |
| | 23 | 稲城市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | | | | | | | | | | |
| | 24 | 羽村市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | ▲ | | | | | |
| | 25 | あきる野市 | ○ | ○ | | | | | | | | | | | △ | | | | | |
| | 26 | 西東京市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ▲ | | | | | | ▲ | | | | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | | | | | | △ | | | | | |
| | 28 | 日の出町 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | | | △ | | | | | |
| | 29 | 奥多摩町 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 30 | 大島町 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | | | | | | ▲ | | | | | |
| | 31 | 八丈町 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | △ | | | | | |
| | 33 | 利島村 | | | | | | | ▲ | | | | | | ▲ | | | | | |
| | 34 | 新島村 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | △ | | | | | |
| | 35 | 神津島村 | | | | | | | | | | | | | △ | | | | | |
| | 36 | 三宅村 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | △ | | | | | |
| | 37 | 御蔵島村 | | | | | | | ○ | ○ | | | | | | | | | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | | | | | | | ▲ | | | | | | ▲ | | | | | |
| | 39 | 小笠原村 | ○ | ○ | | | | | ○ | ○ | | | | | △ | | | | | |
| 小計 | | 市 | 25 | 25 | 24 | 15 | 24 | 11 | 9 | 9 | 8 | 7 | 8 | 2 | 10 | 10 | 6 | 1 | 5 | 2 |
| | | 町 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 村 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 多摩部 | 29 | 29 | 28 | 18 | 28 | 12 | 11 | 11 | 9 | 8 | 9 | 3 | 11 | 11 | 7 | 2 | 6 | 3 |
| | | 島しょ部 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | | 33 | 33 | 31 | 19 | 31 | 13 | 15 | 15 | 11 | 9 | 11 | 4 | 11 | 11 | 7 | 2 | 6 | 3 |

（平成29年1月時点）

○：多言語対応している　△：HPがない　▲：協会がない

## 2）案内サインや公共施設、自治体が運営する公共交通の多言語表記

### ① 案内サイン

・「案内サイン」は、28 自治体が多言語化している（全域 2、部分的 26、対応していない 11）。27 自治体が英語、10 自治体がピクトグラム、9 自治体が中国語簡体字、韓国語に対応している。
・ピクトグラムは、言語を問わず視覚的、直感的に理解できるため、外国人のニーズが高い。

ピクトグラムとは（案内用図記号）・・・

不特定多数の人が出入りする交通施設、観光施設、スポーツ施設、商業施設等に使用されるピクトグラムは、一見してその表現内容を理解できることから、文字表示に比べて優れた情報提供手段である。なお、ピクトグラムは東京 1964 大会で開発されたレガシーである。

【近年の動き】

① 国際規格（ISO）との整合化(既存の JIS 図記号の見直し)

現在ピクトグラムは、日本工業標準（JIS)、国際規格（ISO）の 2 種類があり、日本人だけでなく外国人観光客にも、より分かりやすい内容に改正する予定がある。

アンケート調査結果などに基づき 7 種類の図記号を平成 29 年 7 月に改正予定。

改正予定の図記号案（例）

②食品ピクトグラム

都は、宗教戒律上「食べてはいけないもの」のある人、ベジタリアン、食物アレルギー等により「食べられないもの」のある人に向け、料理に使用する食材を示すピクトグラムを用意している。

出典：「東京都多言語メニュー作成支援ウェブサイト」（東京都産業労働局）

表 2-24 案内サインの多言語表記

| 区分 | No. | 市町村名 | 対応範囲 | 対応状況 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | ピクトグラム | 他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 2 | 立川市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | |
| | 3 | 武蔵野市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | |
| | 4 | 三鷹市 | 全域で対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 5 | 青梅市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | ○ | |
| | 6 | 府中市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 7 | 昭島市 | 対応していない | | | | | | | |
| | 8 | 調布市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 9 | 町田市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 10 | 小金井市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 11 | 小平市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 12 | 日野市 | 対応していない | | | | | | | |
| | 13 | 東村山市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | 14 | 国分寺市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 15 | 国立市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 16 | 福生市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | 17 | 狛江市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 18 | 東大和市 | 対応していない | | | | | | | |
| | 19 | 清瀬市 | 対応していない | | | | | | | |
| | 20 | 東久留米市 | 対応していない | | | | | | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | 対応していない | | | | | | | |
| | 22 | 多摩市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 23 | 稲城市 | 全域で対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 24 | 羽村市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | ○ | |
| | 25 | あきる野市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | ○ | |
| | 26 | 西東京市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | 28 | 日の出町 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 29 | 奥多摩町 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 30 | 大島町 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 31 | 八丈町 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | |
| 村 | 32 | 檜原村 | 対応していない | | | | | | | |
| | 33 | 利島村 | 対応していない | | | | | | | |
| | 34 | 新島村 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 35 | 神津島村 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 36 | 三宅村 | 対応していない | | | | | | | |
| | 37 | 御蔵島村 | 対応していない | | | | | | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | 対応していない | | | | | | | |
| | 39 | 小笠原村 | 部分的に対応 | ○ | | | | | ○ | |
| 小計 | | 市 | − | 20 | 20 | 7 | 4 | 7 | 8 | 0 |
| | | 町 | − | 5 | 5 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| | | 村 | − | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| | | 多摩部 | − | 23 | 23 | 8 | 4 | 8 | 8 | 0 |
| | | 島しょ部 | − | 5 | 4 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| 合計 | | | − | 28 | 27 | 9 | 4 | 9 | 10 | 0 |

（平成29年1月時点）　　○：多言語対応している

② 公共施設

・「公共施設（図書館、コミュニティ施設など)」は、25 自治体が多言語対応している（全域 1、部分的 24、対応していない 14)。23 自治体が英語、8 自治体が中国語簡体字、ピクトグラムに対応している。

表 2-25 公共施設の多言語表記

| 区分 | No. | 市町村名 | 対応範囲 | 対応状況 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | ピクトグラム | 他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | |
| | 2 | 立川市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | ○ |
| | 3 | 武蔵野市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | ○ | |
| | 4 | 三鷹市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 5 | 青梅市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | ○ | |
| | 6 | 府中市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 7 | 昭島市 | 対応していない | | | | | | | |
| | 8 | 調布市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 9 | 町田市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 10 | 小金井市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | ○ | |
| | 11 | 小平市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 12 | 日野市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | |
| | 13 | 東村山市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | 14 | 国分寺市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | 15 | 国立市 | 対応していない | | | | | | | |
| | 16 | 福生市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 17 | 狛江市 | 対応していない | | | | | | | |
| | 18 | 東大和市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 19 | 清瀬市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | 20 | 東久留米市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | 対応していない | | | | | | | |
| | 22 | 多摩市 | 対応していない | | | | | | | |
| | 23 | 稲城市 | 全域で対応 | ○ | ○ | ○ | | | ○ | |
| | 24 | 羽村市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 25 | あきる野市 | 部分的に対応 | ○ | | | | | ○ | |
| | 26 | 西東京市 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 28 | 日の出町 | 対応していない | | | | | | | |
| | 29 | 奥多摩町 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 30 | 大島町 | 対応していない | | | | | | | |
| | 31 | 八丈町 | 対応していない | | | | | | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | 対応していない | | | | | | | |
| | 33 | 利島村 | 対応していない | | | | | | | |
| | 34 | 新島村 | 部分的に対応 | ○ | ○ | | | | | |
| | 35 | 神津島村 | 対応していない | | | | | | | |
| | 36 | 三宅村 | 対応していない | | | | | | | |
| | 37 | 御蔵島村 | 対応していない | | | | | | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | 対応していない | | | | | | | |
| | 39 | 小笠原村 | 部分的に対応 | ○ | | | | | ○ | |
| 小計 | | 市 | － | 21 | 20 | 8 | 0 | 6 | 7 | 1 |
| | | 町 | － | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 村 | － | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| | | 多摩部 | － | 23 | 22 | 8 | 0 | 6 | 7 | 1 |
| | | 島しょ部 | － | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 合計 | | | － | 25 | 23 | 8 | 0 | 6 | 8 | 1 |

（平成29年1月時点）　　○:多言語対応している

### ③ 公共交通

・自治体が運営する「公共交通（コミバス等）」は、14 自治体が多言語対応している。
13 自治体が英語、4 自治体が韓国語に対応している。

表 2-26 公共交通の多言語表記

| 区分 | No. | 市町村名 | 対応状況 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | 該当する公共交通がない |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | | | | | | | |
| | 2 | 立川市 | ○ | ○ | | | | | |
| | 3 | 武蔵野市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | 4 | 三鷹市 | ○ | ○ | | | | | |
| | 5 | 青梅市 | | | | | | | ○ |
| | 6 | 府中市 | ○ | | | | | ○ | |
| | 7 | 昭島市 | | | | | | | |
| | 8 | 調布市 | ○ | ○ | | | ○ | | |
| | 9 | 町田市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | 10 | 小金井市 | ○ | ○ | | | | | |
| | 11 | 小平市 | | | | | | | |
| | 12 | 日野市 | ○ | ○ | | | | | |
| | 13 | 東村山市 | | | | | | | |
| | 14 | 国分寺市 | | | | | | | |
| | 15 | 国立市 | | | | | | | |
| | 16 | 福生市 | | | | | | | |
| | 17 | 狛江市 | | | | | | | |
| | 18 | 東大和市 | ○ | ○ | | | | | |
| | 19 | 清瀬市 | | | | | | | |
| | 20 | 東久留米市 | | | | | | | ○ |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | | | | | |
| | 22 | 多摩市 | ○ | ○ | | | | | |
| | 23 | 稲城市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | | |
| | 24 | 羽村市 | ○ | ○ | | | | | |
| | 25 | あきる野市 | | | | | | | |
| | 26 | 西東京市 | | | | | | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | | | | | | | |
| | 28 | 日の出町 | | | | | | | |
| | 29 | 奥多摩町 | ○ | ○ | | | | | |
| | 30 | 大島町 | | | | | | | ○ |
| | 31 | 八丈町 | | | | | | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | | | | | | | |
| | 33 | 利島村 | | | | | | | ○ |
| | 34 | 新島村 | | | | | | | |
| | 35 | 神津島村 | | | | | | | |
| | 36 | 三宅村 | | | | | | | |
| | 37 | 御蔵島村 | | | | | | | ○ |
| | 38 | 青ヶ島村 | | | | | | | ○ |
| | 39 | 小笠原村 | ○ | ○ | | | | | |
| 小計 | | 市 | 12 | 11 | 3 | 0 | 4 | 1 | 2 |
| | | 町 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | 村 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | | 多摩部 | 13 | 12 | 3 | 0 | 4 | 1 | 2 |
| | | 島しょ部 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 合計 | | | 14 | 13 | 3 | 0 | 4 | 1 | 6 |

（平成29年1月時点）　　○：多言語対応している

### 3）交通事業者、宿泊施設、飲食施設、観光施設、商店街等に対する多言語対応への支援

#### ① 交通事業者への支援

・「補助金」を出している自治体は、1 自治体（町田市）であった。
・「アドバイス」や「その他の支援」を行っている自治体は無かった。
・外国人が移動しやすいような環境を整えるため、自治体は事業者に対し補助や支援を積極的に進めることが重要である。

＜具体的な内容＞
■補助金
・町田市　：　バス事業者が町田バスセンター周辺に電子案内表示板（ローマ字表記）を設置する際に、補助金を支出した

#### ② 宿泊施設への支援

・「アドバイス」を行っている自治体は、2 自治体（奥多摩町、新島村）であった。
・「その他の支援」として、立川市と調布市は「情報提供等」、武蔵野市は「補助制度の案内」、日野市は「情報共有」を行っている。
・「補助金」を出している自治体は無かった。
・外国人旅行客が、安心で快適に宿泊できる環境を整えるため、自治体は事業者に対し補助や支援を積極的に進めることが重要である。

＜具体的な内容＞
■アドバイス
・奥多摩町：　青梅商工会議所による英会話教室
・新島村　：　（具体的な内容は未回答）
■その他
・立川市　：　情報提供等
・武蔵野市：　東京都による補助制度を適宜周知
・調布市　：　東京都の補助金等の情報提供を随時行っている
・日野市　：　観光補助事業などの情報共有

### ③ 飲食施設への支援

・「アドバイス」を行っている自治体は、2 自治体（奥多摩町、新島村）であった。
・「その他の支援」として、武蔵野市は「補助制度の案内」、調布市は「情報提供等」を行っている。
・「補助金」を出している自治体は無かった。
・都が用意している料理に使用する食材を示すピクトグラムなどを紹介、使用を啓発するなどの情報提供による支援も進めていくことが望ましい。

＜具体的な内容＞

■アドバイス

・奥多摩町：　青梅商工会議所による英会話教室
・新島村　：　（具体的な内容は未回答）

■その他

・武蔵野市：　東京都による補助制度を適宜周知
・調布市　：　東京都の補助金等の情報提供を随時行っている

### ④ 観光施設への支援

・「補助金」を出している自治体は、1 自治体（三鷹市）であった。
・「アドバイス」を行っている自治体は、1 自治体（奥多摩町）であった。
・「その他の支援」として、八王子市、国分寺市は「情報提供」、日野市は「情報共有」を行っている。
・外国人旅行客が、迷わず安心して観光施設を楽しめる環境を整えるため、自治体は事業者に対し補助や支援を積極的に進めることが重要である。

＜具体的な内容＞

■補助金

・三鷹市　：　みたか都市観光協会への補助金約 1,400 万円（うち多言語対応補助金 111 万円の内訳:「みたか散策マップ」81 万円、「TOKYO MITAKA-City Basic Information&Café MAP」30 万円）

■アドバイス

・奥多摩町：　青梅商工会議所による英会話教室

■その他

・八王子市：　観光協会、商工会議所へ都などの補助金、セミナー等に関する情報提供を行っている
・日野市　：　観光補助事業などの情報共有
・国分寺市：　国、都など支援策の情報提供

### ⑤ 商店街への支援

・「補助金」を出しているのは、4 自治体（八王子市、武蔵野市、小金井市、福生市）であった。
・「アドバイス」を行っているのは、3 自治体（清瀬市、奥多摩町、新島村）であった。
・「その他の支援」として、調布市は「情報提供」、国分寺市は「国・都など支援策の情報提供」を行っている。
・外国人旅行客が商店で安心して買い物ができる環境を整えることは、地域の活性化にもつながるため、自治体は事業者に対し補助や支援を積極的に進めることが重要である。

＜具体的な内容＞

■補助金

・八王子市：はばたけ商店街事業補助金（5/6 以内、500 万円上限）
・武蔵野市：多言語対応等の施設整備に対する補助
・小金井市：東京都と連動の「新・元気を出せ！商店街事業補助金」活性化事業の範囲内で補助（100 万円以下 都 1/2 市 1/6 、100 万円超え 都 1/3 市 1/3）
・福生市　：（具体的な内容は未回答）

■アドバイス

・清瀬市　：東京都から多言語対応の推進について通知があった際に商店街の代表者へ通知文を配布した
・奥多摩町：青梅商工会議所による英会話教室
・新島村　：（具体的な内容は未回答）

■その他

・調布市　：東京都の補助金等の情報提供を随時行っている
・国分寺市：国、都など支援策の情報提供
・八丈町　：（具体的な内容は未回答）

### ⑥ その他の支援

・その他の支援として、武蔵野市は、「武蔵野市公共サインガイドライン（H24 年 4 月策定）に基づく整備基準の準拠等を求める」を行っている。
・八王子市は、「Wi-Fi と民間 WEB サイトとの連携によるまちなかの情報発信」を行っている。
・事業者に対して支援を行っている自治体が少ないように感じられる。補助金やアドバイスだけではなく、自治体が音頭を取って地域一体となった多言語化を進めていくなど、今できる支援を検討し取り組んでいくことが望ましい。

＜具体的な内容＞

■アドバイス

・武蔵野市：武蔵野市公共サインガイドライン（H24 年 4 月策定）に基づく整備基準の準拠等を求める

■その他

・八王子市：Wi-Fi と民間 WEB サイトとの連携によるまちなかの情報発信 JR 八王子駅周辺に整備した Wi-Fi の利用開始時に、自動的にまちの回遊に繋がる民間の運営する多言語対応した情報 WEB サイトに接続させ、利用者を中心市街地内の店舗等へ誘導するような情報を発信している（対応言語：英語、中国語繁体字、中国語簡体字、韓国語、タイ語）

### 4）外国人向けのパンフレットの多言語表記

・「パンフレット」多くに採用されている多言語表記は、英語が 28 自治体（55 媒体）、中国語簡体字 21 自治体（34 媒体）、韓国語 22 自治体（34 媒体）となっている。
・多言語が難しければ、最も使用者数が多い「英語」だけでも表記できると望ましい。

表 2-27 外国人向けのパンフレットの多言語表記 1/2

| 区分 | No | 市町村名 | パンフレット名 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | 外国人のためのくらしの便利帳 | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | 東京都八王子市スポーツキャンプガイド | ○ | | | | |
| | | | 外国語版母子手帳の交付のご案内 | ○ | ○ | | ○ | ○ |
| | | | 産業交流・企業立地ガイド | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | | | 八王子まるごと観光ガイド | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 2 | 立川市 | 立川観光ガイドマップ | ○ | ○ | | ○ | |
| | 3 | 武蔵野市 | 武蔵野市観光まっぷ | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | 吉祥寺エリアマップ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 4 | 三鷹市 | 三鷹市外国語版生活ガイド | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | みたか散策マップ | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | TOKYO MITAKA-City Basic Information＆Café | ○ | ○ | | | |
| | 5 | 青梅市 | Four Seasons of Color （青梅市観光協会発行） | ○ | | | | |
| | | | Mount Mitake and the Mitake Gorge（青梅市観光協会発行） | ○ | ○ | | ○ | |
| | 6 | 府中市 | 英語版観光地図 | ○ | | | | |
| | | | 府中インフォライン | ○ | ○ | | ○ | |
| | 7 | 昭島市 | 外国人のための生活便利帳 | ○ | ○ | | ○ | |
| | 8 | 調布市 | 調布市観光マップ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | | | 深大寺散策マップ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | | | 調布市外国語版生活便利帳 | ○ | ○ | | ○ | |
| | 9 | 町田市 | | | | | | |
| | 10 | 小金井市 | 市政55周年記念市勢要覧 2013 | ○ | | | | |
| | | | わたしの便利帳地図 | ○ | | | | |
| | | | 小金井市生活ガイド2015 | ○ | ○ | | ○ | |
| | 11 | 小平市 | | | | | | |
| | 12 | 日野市 | リーフレットEXPERIENCE THE SAMURAI CULTURE!!<br>※今年度末に英語、中国語、韓国語のパンフレットを作成予定 | ○ | | | | |
| | 13 | 東村山市 | ごみと資源の分け方、出し方 | ○ | ○ | | ○ | |
| | 14 | 国分寺市 | くらしのガイド子育て情報版 | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | 国分寺 歴史・観光マップ | ○ | | | | |
| | 15 | 国立市 | くにたちお散歩ノート | ○ | | | | |
| | | | ごみの分別表 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 16 | 福生市 | 外国人のための生活便利帳 | ○ | ○ | | ○ | ○ |
| | 17 | 狛江市 | 外国語版市民生活ガイド | ○ | ○ | | ○ | |
| | 18 | 東大和市 | 「てくてくあんない Cultural assets guide of Higashiyamato City」（文化財紹介冊子） | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | 「防災マップ」 | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | 「ごみ分別ガイド」 | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | 「図書館利用案内パンフレット」 | ○ | ○ | | ○ | |
| | 19 | 清瀬市 | | | | | | |
| | 20 | 東久留米市 | Higashikurume Guide Map | ○ | | | | |
| | | | 外国人のための生活便利帳 | ○ | ○ | | ○ | ○ |
| | | | 外国の言葉で話せる病院と地図 | ○ | | | | ○ |
| | | | にほんごきょうしつ | ○ | | | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | | | | |

（平成29年1月時点）　　○：多言語対応している

表 2-28 外国人向けのパンフレットの多言語表記 2/2

| 区分 | No | 市町村名 | パンフレット名 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 22 | 多摩市 | プロフィール多摩「たまプラス」 | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | 多摩市の生活情報、HAND in HAND in たま | ○ | ○ | | ○ | |
| | 23 | 稲城市 | 稲城市外国語版手引き | ○ | ○ | | ○ | |
| | 24 | 羽村市 | 羽村トラベルガイドマップ | ○ | | ○ | ○ | |
| | 25 | あきる野市 | 秋川渓谷四季リーフレット（英語版） | ○ | | | | |
| | | | 秋川渓谷総合マップ | ○ | | | | |
| | 26 | 西東京市 | | | | | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | 郷土資料館「けやき館」リーフレット | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | 瑞穂町ガイドマップ | ○ | | | | |
| | 28 | 日の出町 | 日の出七彩（なないろ） | ○ | | | | |
| | | | 日の出ウォーク | ○ | | | | |
| | 29 | 奥多摩町 | 奥多摩WORLD | ○ | ○ | | ○ | |
| | 30 | 大島町 | 伊豆大島ガイドマップ | ○ | | | | |
| | 31 | 八丈町 | | | | | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | 檜原村観光パンフレット | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | | | 都民の森園内マップ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 33 | 利島村 | | | | | | |
| | 34 | 新島村 | （現在作成中） | | | | | |
| | 35 | 神津島村 | | | | | | |
| | 36 | 三宅村 | | | | | | |
| | 37 | 御蔵島村 | | | | | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | 青ヶ島 | ○ | | | | |
| | 39 | 小笠原村 | 小笠原ガイドブック | ○ | | | | |
| | | | 小笠原父島・母島ガイドマップ | ○ | | | | |
| 小計 | | 市 | | 21 | 18 | 5 | 19 | 4 |
| | | 町 | | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| | | 村 | | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| | | 多摩部 | | 25 | 21 | 6 | 22 | 4 |
| | | 島しょ部 | | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | | | 28 | 21 | 6 | 22 | 4 |

（平成29年1月時点）　　○：多言語対応している

### 5）自治体職員、ガイド、観光案内所等における多言語対応可能な人員の配置状況

- 「自治体職員（嘱託、契約社員なども含む)」は、英語が最も多く 18 自治体、次いで中国語簡体字 8 自治体となっている。その他では、スペイン語やドイツ語などが挙がっている。
- 「自治体外国人職員」は、3 自治体が英語、韓国語となっている。
- 「ALT（アシスタント ランゲージ ティーチャー、外国語指導助手)」は、23 自治体が英語となっている。
- 「ガイド」は、英語が最も多く 8 自治体となっている。
- 「観光案内所」は、11 自治体が英語となっている。
- 「その他」は、八王子市が多言語通訳業務として英語、中国語（文字指定なし)、韓国語、ポルトガル語、スペイン語で対応している。
- 日野市は、外国人児童・生徒通訳講師として当該児童、生徒の母国語等で対応を行っている。
- 多言語対応可能な人員は、配置が少ないように感じられる。即座に対応できる人材がいることは、外国人を迎える上で重要である。
- 現職員が外国語に対応しているだけの場合も考えられ、人員が入れ替わっても対応できる体制づくりが必要である。

## 表 2-29 自治体職員・自治体外国人職員・ALT の配置状況

| 区分 | No | 市町村名 | 自治体職員 | | | | | 自治体外国人職員 | | | | | ALT | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 |
| 市 | 1 | 八王子市 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | | |
| | 2 | 立川市 | ○ | ○ | | | ○ | | | | | | ○ | | | | |
| | 3 | 武蔵野市 | ○ | ○ | | ○ | | ○ | | | ○ | | ○ | | | | |
| | 4 | 三鷹市 | | | | | | | | | | | ○ | | | | |
| | 5 | 青梅市 | | | | | ○ | | | | | | ○ | | | | |
| | 6 | 府中市 | ○ | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | | | | | | | ○ |
| | 7 | 昭島市 | ○ | | | ○ | | | | | ○ | | ○ | | | | |
| | 8 | 調布市 | | | | | | | | | | | ○ | | | | |
| | 9 | 町田市 | | | | | ○ | | | | | | ○ | | | | |
| | 10 | 小金井市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 11 | 小平市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 12 | 日野市 | ○ | ○ | | | | | | | | | ○ | | | | |
| | 13 | 東村山市 | ○ | ○ | | ○ | | | | | | | | | | | |
| | 14 | 国分寺市 | ○ | | | | | | | | | | ○ | | | | |
| | 15 | 国立市 | | | | | | | | | | | ○ | | | | |
| | 16 | 福生市 | ○ | | | | | | | | | | ○ | | | | |
| | 17 | 狛江市 | | | | | | | | | | | ○ | | | | |
| | 18 | 東大和市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 19 | 清瀬市 | ○ | | ○ | | ○ | | | | | | | | | | |
| | 20 | 東久留米市 | | | | | | | | | | | ○ | | | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | | | | | | | | | ○ | | | | |
| | 22 | 多摩市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 23 | 稲城市 | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | ○ | | | | |
| | 24 | 羽村市 | ○ | | | | ○ | | | | | | ○ | | | | |
| | 25 | あきる野市 | ○ | | | | | | | | | | | | | | |
| | 26 | 西東京市 | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | | | | ○ | | | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | ○ | | | | ○ | | | | | | ○ | | | | |
| | 28 | 日の出町 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 29 | 奥多摩町 | ○ | | | | | | | | | | | | | | |
| | 30 | 大島町 | ○ | | | | | | | | | | | | | | |
| | 31 | 八丈町 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 33 | 利島村 | | | | | | | | | | | ○ | | | | |
| | 34 | 新島村 | ○ | | | | | ○ | | | | | ○ | | | | |
| | 35 | 神津島村 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 36 | 三宅村 | | | | | | | | | | | ○ | | | | |
| | 37 | 御蔵島村 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 39 | 小笠原村 | | | | | | | | | | | ○ | | | | |
| 小計 | | 市 | 14 | 8 | 4 | 5 | 7 | 2 | 2 | 2 | 3 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | 町 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 村 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 多摩部 | 16 | 8 | 4 | 5 | 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | 島しょ部 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | | 18 | 8 | 4 | 5 | 8 | 3 | 2 | 2 | 3 | 0 | 23 | 0 | 0 | 0 | 1 |

（平成29年1月時点）

○：配置している

## 表 2-30 ガイド・観光案内所等・その他の配置状況

| 区分 | No | 市町村名 | ガイド | | | | | 観光案内所 | | | | | その他 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 |
| 市 | 1 | 八王子市 | | | | | | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 2 | 立川市 | ○ | ○ | | | | | | | | ○ | | | | | |
| | 3 | 武蔵野市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4 | 三鷹市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5 | 青梅市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 6 | 府中市 | ○ | | | | | ○ | | | | | | | | | |
| | 7 | 昭島市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 8 | 調布市 | ○ | ○ | | | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | | | | |
| | 9 | 町田市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 10 | 小金井市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 11 | 小平市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 12 | 日野市 | | | | | | | | | | | | | | | ○ |
| | 13 | 東村山市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 14 | 国分寺市 | ○ | | | | | ○ | | | | | | | | | |
| | 15 | 国立市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 16 | 福生市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 17 | 狛江市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 18 | 東大和市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 19 | 清瀬市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 20 | 東久留米市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 22 | 多摩市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 23 | 稲城市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 24 | 羽村市 | | | | | | ○ | | | | | | | | | |
| | 25 | あきる野市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 26 | 西東京市 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 28 | 日の出町 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 29 | 奥多摩町 | ○ | | | | ○ | ○ | | | | | | | | | |
| | 30 | 大島町 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 31 | 八丈町 | | | | | | ○ | | | | | | | | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 33 | 利島村 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 34 | 新島村 | | | | | | ○ | | | | | | | | | |
| | 35 | 神津島村 | | | | | | ○ | | | | | | | | | |
| | 36 | 三宅村 | ○ | | | | | | | | | | | | | | |
| | 37 | 御蔵島村 | ○ | | | | | ○ | | | | | | | | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 39 | 小笠原村 | ○ | | | | | ○ | | | | | | | | | |
| 小計 | | 市 | 4 | 2 | 0 | 0 | 1 | 5 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| | | 町 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 村 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 多摩部 | 5 | 2 | 0 | 0 | 2 | 6 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| | | 島しょ部 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | | 8 | 2 | 0 | 0 | 2 | 11 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |

（平成29年1月時点）　　○:配置している

### 6）フリーWi-Fi の設置及び支援状況

#### ① 庁舎内フリーWi-Fi

・「庁舎内にフリーWi-Fi を設置している」のは、10 自治体に留まっており、設置していない自治体の方が多い。
・6 自治体が英語、5 自治体が中国語簡体字、韓国語に対応している。
・通信手段として重要なツールであるフリーWi-Fi の庁舎への設置は、外国人だけではなく地域住民にためにも有用であり、設置を進めていくことが望ましい。

表 2-31 庁舎内 フリーWi-Fi

| 区分 | No | 市町村名 | 設置状況 | 案内の対応言語 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 日のみ | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 |
| 市 | 1 | 八王子市 | | | | | | | |
| | 2 | 立川市 | | | | | | | |
| | 3 | 武蔵野市 | | | | | | | |
| | 4 | 三鷹市 | | | | | | | |
| | 5 | 青梅市 | ○ | | ○ | | | | |
| | 6 | 府中市 | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 7 | 昭島市 | | | | | | | |
| | 8 | 調布市 | | | | | | | |
| | 9 | 町田市 | ○ | | ○ | ○ | | ○ | |
| | 10 | 小金井市 | | | | | | | |
| | 11 | 小平市 | | | | | | | |
| | 12 | 日野市 | | | | | | | |
| | 13 | 東村山市 | | | | | | | |
| | 14 | 国分寺市 | | | | | | | |
| | 15 | 国立市 | ○ | ○ | | | | | |
| | 16 | 福生市 | | | | | | | |
| | 17 | 狛江市 | ○ | ○ | | | | | |
| | 18 | 東大和市 | | | | | | | |
| | 19 | 清瀬市 | | | | | | | |
| | 20 | 東久留米市 | | | | | | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | | | | | |
| | 22 | 多摩市 | | | | | | | |
| | 23 | 稲城市 | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 24 | 羽村市 | | | | | | | |
| | 25 | あきる野市 | ○ | ○ | | | | | |
| | 26 | 西東京市 | | | | | | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | | | | | | | |
| | 28 | 日の出町 | | | | | | | |
| | 29 | 奥多摩町 | | | | | | | |
| | 30 | 大島町 | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 31 | 八丈町 | ○ | ○ | | | | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 33 | 利島村 | | | | | | | |
| | 34 | 新島村 | | | | | | | |
| | 35 | 神津島村 | | | | | | | |
| | 36 | 三宅村 | | | | | | | |
| | 37 | 御蔵島村 | | | | | | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | | | | | | | |
| | 39 | 小笠原村 | | | | | | | |
| 小計 | | 市 | 7 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| | | 町 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| | | 村 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| | | 多摩部 | 8 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| | | 島しょ部 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 合計 | | | 10 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 1 |

（平成29年1月時点）　　○:対応している

② 自治体が設置したフリーWi-Fi

・「自治体が設置したフリーWi-Fi がある」のは、19 自治体となっている。
・11 自治体が英語、7 自治体が中国語簡体字、韓国語に対応している。
・設置場所は、駅や図書館などが挙がっている。
・設置場所は、教育施設や交通施設の設置が多く、観光施設にはほとんど対応していない。
・日本の電話回線を利用できない通信端末を持つ外国人でも通信可能なフリーWi-Fiは、まずは観光施設、生涯学習施設等、戦略的に設置を進めていくことが望ましい。

表 2-32 自治体が設置したフリーWi-Fi 1/2

| 区分 | No | 市町村名 | 設置状況 | 設置場所 | 案内の対応言語 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 日のみ | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 |
| 市 | 1 | 八王子市 | ○ | 市民センター(8か所)、八王子駅周辺(6か所)、大横保健福祉センター | | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 2 | 立川市 | ○ | JR立川駅デッキ上、観光案内コーナー | | ○ | ○ | | ○ | |
| | 3 | 武蔵野市 | ○ | 吉祥寺駅周辺 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 4 | 三鷹市 | | | | | | | | |
| | 5 | 青梅市 | ○ | 駅前駐輪場2か所、梅の公園 | | ○ | | | | |
| | 6 | 府中市 | ○ | けやき並木通り(一部)、公共施設(一部) | | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 7 | 昭島市 | | | | | | | | |
| | 8 | 調布市 | ○ | 図書館 | ○ | | | | | |
| | 9 | 町田市 | ○ | 町田駅ペデストリアンデッキ等<br>3箇所に2017年3月までに設置予定 | ○ | | | | | |
| | 10 | 小金井市 | | | | | | | | |
| | 11 | 小平市 | ○ | 中央図書館、中央公民館、<br>なかまちテラス(仲町公民館・仲町図書館) | | ○ | | | | |
| | 12 | 日野市 | | | | | | | | |
| | 13 | 東村山市 | | | | | | | | |
| | 14 | 国分寺市 | | | | | | | | |
| | 15 | 国立市 | ○ | 中央図書館 | ○ | | | | | |
| | 16 | 福生市 | | | | | | | | |
| | 17 | 狛江市 | ○ | 市内小・中学校、地域センター、<br>あいとぴあセンター等 | ○ | | | | | |
| | 18 | 東大和市 | | | | | | | | |
| | 19 | 清瀬市 | | | | | | | | |
| | 20 | 東久留米市 | ○ | 富士見テラス<br>地域センター(西部、南部、東部) | | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | | | | | | |
| | 22 | 多摩市 | | | | | | | | |
| | 23 | 稲城市 | ○ | 公共施設4か所、駅5か所 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 24 | 羽村市 | | | | | | | | |
| | 25 | あきる野市 | ○ | | ○ | | | | | |
| | 26 | 西東京市 | ○ | 中央図書館、保谷駅前図書館、<br>柳沢図書館、ひばりが丘図書館 | ○ | | | | | |

(平成29年1月時点)　　○:対応している

表 2-33 自治体が設置したフリーWi-Fi 2/2

| 区分 | No | 市町村名 | 設置状況 | 設置場所 | 案内の対応言語 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 日のみ | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | | | | | | | | |
| | 28 | 日の出町 | | | | | | | | |
| | 29 | 奥多摩町 | ○ | 奥多摩駅、白丸駅、鳩ノ巣駅、古里駅、川井駅 | | ○ | | | | |
| | 30 | 大島町 | | | | | | | | |
| | 31 | 八丈町 | ○ | | ○ | | | | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | ○ | やすらぎの里、都民の森、図書館、郷土資料館 | | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 33 | 利島村 | | | | | | | | |
| | 34 | 新島村 | ○ | 勤労福祉会館・式根島支所 | ○ | | | | | |
| | 35 | 神津島村 | | | | | | | | |
| | 36 | 三宅村 | | | | | | | | |
| | 37 | 御蔵島村 | | | | | | | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | ○ | 青ヶ島ヘリポート | | ○ | | | | |
| | 39 | 小笠原村 | | | | | | | | |
| 小計 | | 市 | 14 | | 6 | 8 | 6 | 5 | 6 | 2 |
| | | 町 | 2 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 村 | 3 | | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| | | 多摩部 | 16 | | 6 | 10 | 7 | 6 | 7 | 2 |
| | | 島しょ部 | 3 | | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | | 19 | | 8 | 11 | 7 | 6 | 7 | 2 |

（平成29年1月時点）　　○:対応している

### ③ フリーWi-Fi 設置の支援

・「フリーWi-Fi 設置の支援を行っている」のは、6 自治体となっている。
・支援対象としては、八王子市「商店街（はばたけ商店街事業補助金)」、青梅市「希望する店舗等」、調布市「調布市観光協会への補助金」、稲城市「市内に住所を有する個人または事務所を有する個人もしくは法人」となっている。
・自治体の管理下にない場所には、支援を積極的に行い、より多くの場所へ広域的に設置するか、エリア等を定めて設置するなどして、計画的に進めていくことが望ましい。

表 2-34 フリーWi-Fi 設置の支援

| 区分 | No | 市町村名 | 支援の有無 | 対象 |
|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | ○ | 商店街※はばたけ商店街事業補助金 |
| | 2 | 立川市 | | |
| | 3 | 武蔵野市 | | |
| | 4 | 三鷹市 | | |
| | 5 | 青梅市 | ○ | 希望する店舗等 |
| | 6 | 府中市 | | |
| | 7 | 昭島市 | | |
| | 8 | 調布市 | ○ | 調布市観光協会への補助金 |
| | 9 | 町田市 | | |
| | 10 | 小金井市 | | |
| | 11 | 小平市 | | |
| | 12 | 日野市 | | |
| | 13 | 東村山市 | | |
| | 14 | 国分寺市 | | |
| | 15 | 国立市 | | |
| | 16 | 福生市 | | |
| | 17 | 狛江市 | | |
| | 18 | 東大和市 | | |
| | 19 | 清瀬市 | | |
| | 20 | 東久留米市 | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | | |
| | 22 | 多摩市 | | |
| | 23 | 稲城市 | ○ | 市内に住所を有する個人または事務所を有する個人もしくは法人 |
| | 24 | 羽村市 | | |
| | 25 | あきる野市 | ○ | |
| | 26 | 西東京市 | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | | |
| | 28 | 日の出町 | | |
| | 29 | 奥多摩町 | | |
| | 30 | 大島町 | | |
| | 31 | 八丈町 | ○ | |
| 村 | 32 | 檜原村 | | |
| | 33 | 利島村 | | |
| | 34 | 新島村 | | |
| | 35 | 神津島村 | | |
| | 36 | 三宅村 | | |
| | 37 | 御蔵島村 | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | | |
| | 39 | 小笠原村 | | |
| 小計 | | 市 | 5 | |
| | | 町 | 1 | |
| | | 村 | 0 | |
| | | 多摩部 | 5 | |
| | | 島しょ部 | 1 | |
| 合計 | | | 6 | |

（平成29年1月時点）　　○:支援を行っている

### ④ フリーWi-Fi に関するその他の支援

・「その他の支援を行っている」のは、4 自治体となっている。
・武蔵野市「武蔵野プレイス」、三鷹市「JR 三鷹駅、京王井の頭線三鷹台駅、井の頭公園駅前」、国分寺市「市立小中学校（災害時のみ）」、小笠原村「港湾施設等」に設置している。
・各自治体は、支援や設置だけではなく、設置位置の提案、システムの一括管理など自らが先頭に立つ取組の検討も必要である。

表 2-35 フリーWi-Fi に関するその他の支援

| 区分 | No | 市町村名 | 支援の有無 | 内容 |
|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | | |
| | 2 | 立川市 | | |
| | 3 | 武蔵野市 | ○ | 武蔵野プレイスに、武蔵野生涯学習振興事業団（指定管理者）が設置 |
| | 4 | 三鷹市 | ○ | JR三鷹駅、京王井の頭線三鷹台駅、<br>井の頭公園駅前に㈱まちづくり三鷹が設置　対応言語は日本語 |
| | 5 | 青梅市 | | |
| | 6 | 府中市 | | |
| | 7 | 昭島市 | | |
| | 8 | 調布市 | | |
| | 9 | 町田市 | | |
| | 10 | 小金井市 | | |
| | 11 | 小平市 | | |
| | 12 | 日野市 | | |
| | 13 | 東村山市 | | |
| | 14 | 国分寺市 | ○ | 市立小中学校に設置しているが、災害発生時のみの使用としている |
| | 15 | 国立市 | | |
| | 16 | 福生市 | | |
| | 17 | 狛江市 | | |
| | 18 | 東大和市 | | |
| | 19 | 清瀬市 | | |
| | 20 | 東久留米市 | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | | |
| | 22 | 多摩市 | | |
| | 23 | 稲城市 | | |
| | 24 | 羽村市 | | |
| | 25 | あきる野市 | | |
| | 26 | 西東京市 | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | | |
| | 28 | 日の出町 | | |
| | 29 | 奥多摩町 | | |
| | 30 | 大島町 | | |
| | 31 | 八丈町 | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | | |
| | 33 | 利島村 | | |
| | 34 | 新島村 | | |
| | 35 | 神津島村 | | |
| | 36 | 三宅村 | | |
| | 37 | 御蔵島村 | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | | |
| | 39 | 小笠原村 | ○ | 港湾施設等に設置されている |
| 小計 | | 市 | 3 | |
| | | 町 | 0 | |
| | | 村 | 1 | |
| | | 多摩部 | 3 | |
| | | 島しょ部 | 1 | |
| 合計 | | | 4 | |

（平成29年1月時点）　　○：支援を行っている

### ⑤ 今後 Wi-Fi の設置又は支援を行う計画

・15 自治体が「今後、Wi-Fi の設置又は支援を行う計画がある」と回答している。
・図書館、公共施設への設置（八王子市、武蔵野市、国分寺市）や駅、駅周辺への設置（日野市、国立市）などが挙がっている。
・設置場所により登録が必要であったり、登録方法が異なったりすることもあり、せめて同市内は統一で接続できるようなシステムとしたい。また、民間企業と連携し、戦略的な広域配置、市が一括管理するなども合わせて検討したい。

表 2-36 今後の Wi-Fi の設置又は支援を行う計画

| 区分 | No | 市町村名 | 計画の有無 | 内容 |
|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | ○ | 図書館(4か所) |
| | 2 | 立川市 | | |
| | 3 | 武蔵野市 | ○ | 吉祥寺図書館、武蔵野総合体育館、武蔵野陸上競技場 |
| | 4 | 三鷹市 | | |
| | 5 | 青梅市 | | |
| | 6 | 府中市 | | |
| | 7 | 昭島市 | ○ | 来年度実施予定 |
| | 8 | 調布市 | | |
| | 9 | 町田市 | ○ | 来年度予算次第であり、現在明確にできません |
| | 10 | 小金井市 | ○ | フリーWi-Fi設置について現在検討中 |
| | 11 | 小平市 | | |
| | 12 | 日野市 | ○ | 観光案内所や駅前などに順次設置していく |
| | 13 | 東村山市 | | |
| | 14 | 国分寺市 | ○ | 公共施設等への設置を予定している |
| | 15 | 国立市 | ○ | 国立駅周辺への設置 |
| | 16 | 福生市 | | |
| | 17 | 狛江市 | ○ | Wi-Fiを搭載した自動販売機の設置 |
| | 18 | 東大和市 | | |
| | 19 | 清瀬市 | ○ | フリーWi-Fiの設置を検討中 |
| | 20 | 東久留米市 | ○ | |
| | 21 | 武蔵村山市 | ○ | 検討中 |
| | 22 | 多摩市 | | |
| | 23 | 稲城市 | | |
| | 24 | 羽村市 | | |
| | 25 | あきる野市 | | |
| | 26 | 西東京市 | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | | |
| | 28 | 日の出町 | ○ | 庁舎内のフリーWi-Fiの設置 |
| | 29 | 奥多摩町 | | |
| | 30 | 大島町 | | |
| | 31 | 八丈町 | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | | |
| | 33 | 利島村 | | |
| | 34 | 新島村 | ○ | まちWi-Fi設置 |
| | 35 | 神津島村 | ○ | |
| | 36 | 三宅村 | | |
| | 37 | 御蔵島村 | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | | |
| | 39 | 小笠原村 | | |
| 小計 | | 市 | 12 | |
| | | 町 | 1 | |
| | | 村 | 2 | |
| | | 多摩部 | 13 | |
| | | 島しょ部 | 2 | |
| 合計 | | | 15 | |

（平成29年1月時点）　　○:支援計画がある

### 7）ICT による多言語対応状況

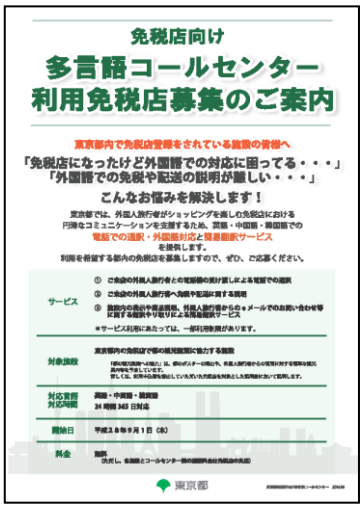
- 「デジタルサイネージ（広告等の表示など）」の多言語化は、10 自治体が対応しており、5 自治体が英語、韓国語に対応している。その他では、多言語化には対応していない（日本語のみ）などが挙がっている（以下の ICT も同様の傾向）。
- 「音声ガイド」の多言語化は、2 自治体が対応しており、三鷹市は英語、中国語簡体字、韓国語、多摩市は英語、中国語簡体字に対応している。
- 「タブレット」の多言語化は、3 自治体が対応しており、英語、中国語簡体字、韓国語は、3 自治体ともに対応している。
- 「QR コード」の多言語化は、2 自治体が対応しており、東久留米市は英語、西東京市は英語、中国語簡体字、韓国語に対応している。
- 「スマートフォンのアプリ」の多言語化は、6 自治体が対応しており、英語、中国語簡体字、韓国語は、5 自治体ともに対応している。
- その他の ICT による多言語対応は、八王子市の「メール配信サービス」と日の出町の「東京都によるモニター付きコールセンターの活用」があった。
- ただ、いずれの技術も未保有（未使用）の自治体が圧倒的に多く、まずは ICT の導入を検討したい。

＜その他 ICT の具体的な内容＞
- 八王子市：メール配信サービス
  対応言語：英語、中国語（簡体字）
- 日の出町：東京都によるモニター付きコールセンターの活用
  対応言語：英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国語

東京都では、宿泊施設、飲食店、免税店における外国人旅行者との円滑なコミュニケーションを支援するために、24 時間対応の多言語コールセンターサービスの提供を行っている。

【案内】募集チラシ（宿泊）

【案内】募集チラシ（飲食店）




【案内】募集チラシ（免税店）

表 2-37 デジタルサイネージ・音声ガイド・タブレットの多言語対応状況

| 区分 | No | 市町村名 | デジタルサイネージ | | | | | | 音声ガイド | | | | | | タブレット | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | 未保有 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | 未保有 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | 未保有 |
| 市 | 1 | 八王子市 | | | | | ○ | | | | | | | － | | | | | | － |
| | 2 | 立川市 | | | | | ○ | | | | | | | － | | | | | | － |
| | 3 | 武蔵野市 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 4 | 三鷹市 | ○ | | | | | | ○ | ○ | | ○ | | | | | | | | － |
| | 5 | 青梅市 | ○ | | | | ○ | | | | | | | － | | | | | | － |
| | 6 | 府中市 | | | | | | | | | | | | － | | | | | | － |
| | 7 | 昭島市 | ○ | ○ | | ○ | | | | | | | | － | | | | | | － |
| | 8 | 調布市 | | | | | ○ | | | | | | | － | | | | | | － |
| | 9 | 町田市 | ○ | ○ | | ○ | | | | | | | | － | ○ | ○ | | ○ | | |
| | 10 | 小金井市 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 11 | 小平市 | | | | | ○ | | | | | | ○ | | | | | | | |
| | 12 | 日野市 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 13 | 東村山市 | ○ | | | | | | | | | | | － | | | | | | － |
| | 14 | 国分寺市 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 15 | 国立市 | | | | | | | | | | | | － | | | | | | － |
| | 16 | 福生市 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 17 | 狛江市 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 18 | 東大和市 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 19 | 清瀬市 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 20 | 東久留米市 | ○ | | | | | | | | | | | － | | | | | | － |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 22 | 多摩市 | | | | | | － | ○ | ○ | | | | | | | | | | － |
| | 23 | 稲城市 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 24 | 羽村市 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 25 | あきる野市 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | － | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | 26 | 西東京市 | ○ | | | | | | | | | | | － | | | | | | － |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | | | | | ○ | | | | | | | － | | | | | | － |
| | 28 | 日の出町 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | － | | | | | | － |
| | 29 | 奥多摩町 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 30 | 大島町 | | | | | | － | | | | | | － | ○ | ○ | | ○ | | |
| | 31 | 八丈町 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| 村 | 32 | 檜原村 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | － | | | | | | － |
| | 33 | 利島村 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 34 | 新島村 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 35 | 神津島村 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 36 | 三宅村 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 37 | 御蔵島村 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 38 | 青ヶ島村 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| | 39 | 小笠原村 | | | | | | － | | | | | | － | | | | | | － |
| 小計 | | 市 | 8 | 3 | 1 | 3 | 5 | 12 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 23 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 23 |
| | | 町 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| | | 村 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| | | 多摩部 | 10 | 5 | 3 | 5 | 6 | 13 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 27 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 27 |
| | | 島しょ部 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| 合計 | | | 10 | 5 | 3 | 5 | 6 | 21 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 35 | 3 | 3 | 1 | 3 | 0 | 34 |

（平成29年1月時点）

○：対応している －：ICT未保有

表 2-38 ICTによる多言語対応状況 2/2

| 区分 | No | 市町村名 | QRコード | | | | | | スマートフォンアプリ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | 未使用 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | 未使用 |
| 市 | 1 | 八王子市 | | | | | ○ | | | | | | | － |
| | 2 | 立川市 | | | | | | － | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | 3 | 武蔵野市 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 4 | 三鷹市 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 5 | 青梅市 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 6 | 府中市 | | | | | | | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | 7 | 昭島市 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 8 | 調布市 | | | | | ○ | | | | | | | － |
| | 9 | 町田市 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 10 | 小金井市 | | | | | | － | | | | | ○ | |
| | 11 | 小平市 | | | | | ○ | | | | | | | － |
| | 12 | 日野市 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 13 | 東村山市 | | | | | | － | ○ | ○ | | | | － |
| | 14 | 国分寺市 | | | | | | | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | 15 | 国立市 | | | | | | | | | | | | |
| | 16 | 福生市 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 17 | 狛江市 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 18 | 東大和市 | | | | | ○ | | | | | | ○ | |
| | 19 | 清瀬市 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 20 | 東久留米市 | ○ | | | | | | | | | | | － |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 22 | 多摩市 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 23 | 稲城市 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 24 | 羽村市 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 25 | あきる野市 | | | | | ○ | | | | | | | － |
| | 26 | 西東京市 | ○ | ○ | | ○ | | | ○ | ○ | | ○ | | |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 28 | 日の出町 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 29 | 奥多摩町 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 30 | 大島町 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 31 | 八丈町 | | | | | | － | | | | | | － |
| 村 | 32 | 檜原村 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 33 | 利島村 | | | | | | | | | | | | |
| | 34 | 新島村 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 35 | 神津島村 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 36 | 三宅村 | | | | | | － | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 37 | 御蔵島村 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 38 | 青ヶ島村 | | | | | | － | | | | | | － |
| | 39 | 小笠原村 | | | | | | － | | | | | | － |
| 小計 | | 市 | 2 | 1 | 0 | 1 | 5 | 16 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 19 |
| | | 町 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | | 村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| | | 多摩部 | 2 | 1 | 0 | 1 | 5 | 20 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 23 |
| | | 島しょ部 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 合計 | | | 2 | 1 | 0 | 1 | 5 | 28 | 6 | 6 | 4 | 5 | 3 | 30 |

（平成29年1月時点）

○：対応している －：ICT未使用

### 8）外国人を対象とした支払いや決済の向上を目的とした取組や銀行等との連携、多言語化対応の状況

#### ① 外国人を対象とした支払いや決済の向上への取組

・外国人を対象とした支払いや決済の向上への取組を行っている自治体は、9 自治体であった。
・支払い方法の外国語表示を行っている自治体は、2 自治体であった。
・クレジットカードの支払いの導入している自治体は、4 自治体（青梅市、昭島市、あきる野市、西東京市）であった。
・ATM の設置を行っている自治体は、4 自治体（昭島市、多摩市、西東京市、小笠原村）であった。
・立川市は、「国民保険料の案内等」を行っている。
・外国人が不意な支払い時に困らないよう、外国人を対象とした支払い手段を用意。または、支払い方法を多言語で表記しておくことが望ましい。

＜取組を行っている市町村名＞
・八王子市　：　支払い方法の外国語表示
・立川市　　：　国民保険料の案内等
・青梅市　　：　クレジットカード払いの導入
・昭島市　　：　クレジットカード払いの導入、ATM の設置
・多摩市　　：　ATM の設置
・あきる野市：　クレジットカード払いの導入
・西東京市　：　クレジットカード払いの導入、ATM の設置
・奥多摩町　：　支払い方法の外国語表示
・小笠原村　：　ATM の設置

#### ② 連携先

・銀行や信販会社と連携している市町村は、1 自治体（清瀬市）であった。
・清瀬市は、指定金融機関であるりそな銀行清瀬支店と連携している。

＜具体的な連携先＞
・清瀬市：　りそな銀行 清瀬支店　※指定金融機関

#### ③ 多言語対応

・多言語対応状況は、英語は 4 自治体（八王子市、立川市、西東京市、奥多摩町）が対応している。中国語簡体字は 3 自治体（八王子市、立川市、西東京市）、中国語繁体字は 1 自治体（立川市）、韓国語は 2 自治体（八王子市、立川市）であった。
・自治体は、最も使用者数の多い英語からでも多言語表記を進めることが望ましい。

＜市町村別の多言語対応状況＞
・八王子市：　英語、中国語（簡体）、韓国語
・立川市　：　英語、中国語（簡体）、中国語（繁体字）、韓国語
・西東京市：　英語、中国語（簡体）
・奥多摩町：　英語

### 9）多言語対応に関わる人材育成や助成金事業等への取組状況

#### ① 多言語対応に関わる人材育成への取組状況

・多言語対応に関わる人材育成への取組を行っている市町村は、9 自治体（八王子市、立川市、府中市、昭島市、調布市、小金井市、日野市、東大和市、清瀬市）であった。
・新たな人材を自分たちで育成し採用するなどの体制をづくりを進めることは、各自治体共通の課題である人材不足に有効な方法であるため、人材育成への取組を盛んに行うことが望まれる。

＜具体的な取組内容＞

○八王子市：
- ・八王子市多文化共生推進事業職員協力制度により、多文化共生推進事業協力員を任命、研修を実施することで外国人市民への行政サービスの充実を図っている

○立川市
- ・立川観光協会との協働事業として「まちの案内人事業」を実施しており、その中でボランティアガイドの育成を行っており、外国人旅行者に対する多言語対応の向上やまち歩きツアールートの開発にも取り組んでいる

○府中市
- ・東京都と連携した「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座

○昭島市
- ・外国人おもてなし語学ボランティア育成講座
- ・英語チャレンジ体験事業・英語キャンプ事業
- ・中学生海外交流事業

○調布市
- ・窓口英会話研修：基礎的な英会話の学習と窓口における応用性のある英会話応対の訓練のため全 8 回英会話スクールにて受講する【隔年実施】

○小金井市
- ・職員向けに第 3 ブロック合同セミナー「窓口英会話研修」の実施（隔年（奇数年度））
- ・市民向けの取組はなし

○日野市
- ・ガイド研修会の実施

○東大和市
- ・東大和市外国語通訳交流員の募集（市事業等での外国語通訳）
- ・外国人おもてなし語学ボランティア（東京都主催）の育成講座を市内で実施

○清瀬市
- ・「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座を開催し、外国人に簡単な道案内等ができる人材の育成を目指す
- ・市民、職員に対する「やさしい日本語」講座の開催

### ② 助成金事業等への取組状況

・助成金事業等への取組を行っている市町村は、八王子市と小金井市の 2 自治体であった。
・助成金の予算を確保できない自治体は、お金を使わない取組を検討、展開するなど、できることから少しずつでも取り組んでいくことが重要である。

＜具体的な取組内容＞
○八王子市
・「語学ボランティア研修会」、「外国人おもてなし語学ボランティア養成講座」などの人材育成事業を実施している八王子国際協会へ補助を行い、活動を支援している
○小金井市
・職員向けに自主研修助成事業（1 人あたり上限 5,000 円を年 2 回まで助成）
・市民向けの取組はなし

## （３）外国人旅行者及び外国人居住者の受入環境整備方針

### １）ターゲットとしている国や外国人旅行者属性

・ターゲットを設定している地域は、「特定の地域はない」が最も多く 20 自治体、次いで7自治体が「北アメリカ」、6 自治体が「アジア」、「ヨーロッパ」となっている。
・ターゲットを設定している年代は、「特定の年代はない」が最も多く 23 自治体、次いで 3 自治体が「40 代～50 代」、2 自治体が「20 代～30 代」となっている。
・ターゲットを設定している目的は、「自然・景観観光」が最も多く 14 自治体、次いで 9 自治体が「イベント・まつり」、8 自治体が「特定の目的はない」となっている。
・ターゲットを設定している旅行形態は、17 自治体が「個人旅行者」、6 自治体が「団体旅行者」となっている。
・ターゲットを設定している自治体は、その地域のニーズや動向を適切に把握し、効果が高い整備方法を十分に検討する。ターゲットがない自治体は、英語に対応するのか、やはりターゲットを絞るのか見極めて取り組むことが望ましい。

表 2-39 ターゲットとしている国や外国人旅行者属性 1/2

| 区分 | No | 市町村名 | 地域 | | | | | | | 年代 | | | | | | 目的 | | | | | | | | | | 形態 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | アジア | ヨーロッパ | アフリカ | 北アメリカ | 南アメリカ | オセアニア | 特定の地域はない | 高校生以下 | 大学生（留学生） | 20代～30代 | 40代～50代 | 60代以上（中高年） | 特定の年代はない | 自然・景観観光 | 都市観光 | 温泉 | テーマパーク | 体験 | ショッピング | 食べ歩き・グルメ | 宿泊 | イベント・まつり | 特定の目的はない | 個人旅行者 | 団体旅行者 |
| 市 | 1 | 八王子市 | ○ | ○ | | ○ | | | | | | | | | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | | | ○ | | ○ | |
| | 2 | 立川市 | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3 | 武蔵野市 | ○ | ○ | | | | | | | | | | | ○ | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | | | | ○ | |
| | 4 | 三鷹市 | | | | | | | ○ | | | | | | ○ | | | | | | | | | | ○ | ○ | ○ |
| | 5 | 青梅市 | | ○ | | | | | | | | | | | ○ | ○ | | | | ○ | | | ○ | ○ | | ○ | ○ |
| | 6 | 府中市 | | | | | | | ○ | | | | | | ○ | | | | | | | | | | ○ | ○ | ○ |
| | 7 | 昭島市 | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 8 | 調布市 | | | | | | | ○ | | | | | | ○ | | ○ | | | ○ | | ○ | | ○ | | | |
| | 9 | 町田市 | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 10 | 小金井市 | | | | | | | ○ | | | | | | ○ | ○ | | | | | | | | | | ○ | |
| | 11 | 小平市 | | | | | | | ○ | | | | | | ○ | ○ | | | | | | | | | | ○ | |
| | 12 | 日野市 | ○ | | | ○ | | | | | | | | | ○ | | | | | ○ | | | | ○ | | ○ | |
| | 13 | 東村山市 | | | | | | | ○ | | | | | | ○ | ○ | | | | | | | | | | ○ | |
| | 14 | 国分寺市 | | | | | | | ○ | | | | | | ○ | | | | | | | | | | ○ | | |
| | 15 | 国立市 | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 16 | 福生市 | | ○ | | ○ | | | | | | | ○ | ○ | | | | | | | | ○ | | ○ | | ○ | ○ |
| | 17 | 狛江市 | | | | | | | ○ | | | | | | ○ | | | | | | | | | | ○ | | |
| | 18 | 東大和市 | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 19 | 清瀬市 | | | | | | | ○ | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | |
| | 20 | 東久留米市 | | | | | | | | | | | | | ○ | ○ | | | | | | | ○ | | | ○ | ○ |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | ○ | | |
| | 22 | 多摩市 | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 23 | 稲城市 | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 24 | 羽村市 | | | | | | | | | | | | | ○ | ○ | | | | | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | |
| | 25 | あきる野市 | | ○ | | ○ | | | | | | | | | ○ | ○ | | | | | | | | ○ | | ○ | |
| | 26 | 西東京市 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

（平成29年1月時点）　　○:ターゲットにしている

## 表 2-40 ターゲットとしている国や外国人旅行者属性 2/2

| 区分 | No | 市町村名 | 地域 | | | | | | | 年代 | | | | | | 目的 | | | | | | | | | | 形態 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | アジア | ヨーロッパ | アフリカ | 北アメリカ | 南アメリカ | オセアニア | 特定の地域はない | 高校生以下 | 大学生（留学生） | ２０代～３０代 | ４０代～５０代 | ６０代以上（中高年） | 特定の年代はない | 自然・景観観光 | 都市観光 | 温泉 | テーマパーク | 体験 | ショッピング | 食べ歩き・グルメ | 宿泊 | イベント・まつり | 特定の目的はない | 個人旅行者 | 団体旅行者 |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 28 | 日の出町 | | | | ○ | | | | | | ○ | ○ | | | ○ | | ○ | | | ○ | | | ○ | | | |
| | 29 | 奥多摩町 | ○ | ○ | | ○ | | | | | | | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ |
| | 30 | 大島町 | ○ | | | ○ | | | | | | | | | ○ | ○ | | | | | | | | | | ○ | |
| | 31 | 八丈町 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 33 | 利島村 | | | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | ○ | | |
| | 34 | 新島村 | | | | | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | | | ○ | | ○ | | | | | ○ | | | ○ | |
| | 35 | 神津島村 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 36 | 三宅村 | | | | | | | ○ | | | | | | ○ | | | | | | | | | | ○ | | |
| | 37 | 御蔵島村 | | | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | ○ | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 39 | 小笠原村 | | | | | | | ○ | | | | | | ○ | ○ | | | | | | | ○ | | | ○ | |
| 小計 | | 市 | 4 | 5 | 0 | 4 | 0 | 0 | 15 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 17 | 9 | 2 | 0 | 0 | 4 | 3 | 4 | 3 | 7 | 5 | 13 | 5 |
| | | 町 | 2 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| | | 村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 2 | 0 |
| | | 多摩部 | 5 | 6 | 0 | 6 | 0 | 0 | 17 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 18 | 11 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 9 | 5 | 14 | 6 |
| | | 島しょ部 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 3 | 0 |
| 合計 | | | 6 | 6 | 0 | 7 | 1 | 1 | 20 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 23 | 14 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 6 | 9 | 8 | 17 | 6 |

（平成29年1月時点）　　○：ターゲットにしている

### 2）外国人旅行者及び居住者向け施策として、今後の取組の重点としていること

・今後の取組の重点として「多言語化の促進」が最も多く 33 自治体、次いで 26 自治体が「受入体制の強化」、8 自治体が「旅行者、居住者の国籍の把握（統計化）」、『「やさしい日本語」の導入』、「防災知識の普及・啓発」となっている。

表 2-41 今後の取組の重点 1/2

| 区分 | No | 市町村名 | 多言語化の促進 | 宿泊施設の設備の拡充 | 住居の整備 | 企業の誘致 | 旅行者、居住者の国籍の把握（統計化） | 受入体制の強化 | 情報保障 | 「やさしい日本語」の導入 | 教育の機会の提供 | 防災知識の普及・啓発 | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | ○ | | | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 2 | 立川市 | ○ | | | | | ○ | ○ | | | | |
| | 3 | 武蔵野市 | ○ | ○ | | | ○ | ○ | | ○ | | ○ | |
| | 4 | 三鷹市 | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | | | ○ | |
| | 5 | 青梅市 | ○ | | | | | ○ | | | | | |
| | 6 | 府中市 | ○ | | | | | ○ | | | | | |
| | 7 | 昭島市 | ○ | | | | | | | | | | |
| | 8 | 調布市 | ○ | | | | | ○ | | ○ | ○ | | ○ |
| | 9 | 町田市 | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | | | | ○ |
| | 10 | 小金井市 | ○ | | | | | ○ | | | | | |
| | 11 | 小平市 | ○ | | | | | | | | | | |
| | 12 | 日野市 | ○ | | | | | ○ | | | | | |
| | 13 | 東村山市 | ○ | | | | | ○ | | | | ○ | |
| | 14 | 国分寺市 | ○ | | | | | ○ | | ○ | | ○ | |
| | 15 | 国立市 | ○ | | | | | | | | | ○ | |
| | 16 | 福生市 | ○ | | | | ○ | ○ | | | | | |
| | 17 | 狛江市 | | | | | | | | | | | |
| | 18 | 東大和市 | ○ | | | | | | | | | | |
| | 19 | 清瀬市 | ○ | | | | | ○ | ○ | ○ | | | ○ |
| | 20 | 東久留米市 | ○ | | | | | | | ○ | | | |
| | 21 | 武蔵村山市 | | | | | | | | | | | |
| | 22 | 多摩市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | | | |
| | 23 | 稲城市 | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | | | |
| | 24 | 羽村市 | ○ | | | | | ○ | | | | | |
| | 25 | あきる野市 | ○ | | | | ○ | ○ | | | | | |
| | 26 | 西東京市 | ○ | | | | | | | | ○ | | ○ |

（平成29年1月時点）　　○:重点にしている

「やさしい日本語」とは・・・

「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。

出典：『「やさしい日本語」について』（東京都オリンピック・パラリンピック準備局）

表 2-42 今後の取組の重点 2/2

| 区分 | No | 市町村名 | 多言語化の促進 | 宿泊施設の設備の拡充 | 住居の整備 | 企業の誘致 | 旅行者、居住者の国籍の把握（統計化） | 受入体制の強化 | 情報保障 | 「やさしい日本語」の導入 | 教育の機会の提供 | 防災知識の普及・啓発 | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 町 | 27 | 瑞穂町 | ○ | | | | | ○ | | ○ | | ○ | |
| | 28 | 日の出町 | ○ | | | | | ○ | | ○ | | | |
| | 29 | 奥多摩町 | ○ | ○ | | | | ○ | | | | | ○ |
| | 30 | 大島町 | ○ | ○ | | | ○ | ○ | | | | | |
| | 31 | 八丈町 | | | | | | ○ | | | | | |
| 村 | 32 | 檜原村 | ○ | | | | | ○ | | | | | |
| | 33 | 利島村 | ○ | ○ | | | | ○ | | | | | |
| | 34 | 新島村 | ○ | ○ | | | | ○ | | | | | |
| | 35 | 神津島村 | ○ | | | | | | | | | | |
| | 36 | 三宅村 | | | | | | | | | | | |
| | 37 | 御蔵島村 | | | | | | | | | | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | ○ | | | | | | | | | ○ | |
| | 39 | 小笠原村 | | | | | | | | | | | |
| 小計 | | 市 | 24 | 3 | 2 | 0 | 7 | 18 | 5 | 6 | 3 | 6 | 5 |
| | | 町 | 4 | 2 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| | | 村 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| | | 多摩部 | 28 | 4 | 2 | 0 | 7 | 22 | 5 | 8 | 3 | 7 | 6 |
| | | 島しょ部 | 5 | 3 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 合計 | | | 33 | 7 | 2 | 0 | 8 | 26 | 5 | 8 | 3 | 8 | 6 |

（平成29年1月時点）　　○：重点にしている

・その他の取組としては、八王子市「簡単な日本語講座」、調布市「外国語資料の収集」、町田市「地域素材の魅力の磨き上げ、発信」、清瀬市「外国人が市に訪れる観光場所、名物等の資源」、奥多摩市「観光客用公衆トイレ」などがあった。

＜具体的な取組内容＞

・八王子市：　母子保健事業の周知、生涯学習の観点から簡単な日本語講座を実施
・調布市　：　外国語資料の収集
・町田市　：　地域素材の魅力の磨き上げ、発信
・清瀬市　：　外国人が市に訪れる観光場所、名物等の資源
・西東京市：　（具体的な内容は未回答）
・奥多摩町：　観光客用公衆トイレ

### 3）外国人旅行者及び居住者の受入を進める上での課題

・課題としては、「人材がいない・足りない（バイリンガル等）」が最も多く 29 自治体、次いで 25 自治体が「多言語化に割く予算がない」、「ニーズを把握できていない」と回答している。
・「多言語化に関する協議がない・進んでいない」と回答した 21 自治体は、体制づくりが大事であり、次年度事業に絡めるなどの対応が必要となっている。

表 2-43 外国人旅行者及び居住者の受入を進める上での課題 1/2

| 区分 | No. | 市町村名 | 人材がいない・足りない（バイリンガル等） | 多言語化に割く予算がない | 受入PRの方法が分からない | 具体的な進め方が分からない | 企業を誘致するアピールポイントがない | 多言語化に関する協議がない・進んでいない | ニーズを把握できていない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | | | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ |
| | 2 | 立川市 | | ○ | ○ | ○ | | | ○ | |
| | 3 | 武蔵野市 | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | |
| | 4 | 三鷹市 | | | | | | | | ○ |
| | 5 | 青梅市 | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | |
| | 6 | 府中市 | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | |
| | 7 | 昭島市 | ○ | ○ | | | | ○ | | |
| | 8 | 調布市 | ○ | ○ | | | | ○ | | |
| | 9 | 町田市 | ○ | | | | | | | |
| | 10 | 小金井市 | ○ | ○ | | ○ | | ○ | ○ | |
| | 11 | 小平市 | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | |
| | 12 | 日野市 | | | | | | | ○ | |
| | 13 | 東村山市 | ○ | | | ○ | | | | |
| | 14 | 国分寺市 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | |
| | 15 | 国立市 | | | | | | ○ | ○ | |
| | 16 | 福生市 | ○ | ○ | | | | | ○ | |
| | 17 | 狛江市 | | ○ | | | | ○ | | |
| | 18 | 東大和市 | | | | | | | | ○ |
| | 19 | 清瀬市 | ○ | ○ | | ○ | | ○ | ○ | |
| | 20 | 東久留米市 | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | |
| | 21 | 武蔵村山市 | | ○ | | | | ○ | | |
| | 22 | 多摩市 | ○ | | | | | | ○ | |
| | 23 | 稲城市 | ○ | | ○ | ○ | | ○ | ○ | |
| | 24 | 羽村市 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | |
| | 25 | あきる野市 | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | |
| | 26 | 西東京市 | ○ | ○ | | | | | ○ | ○ |

（平成29年1月時点）　　○:課題である

表 2-44 外国人旅行者及び居住者の受入を進める上での課題 2/2

| 区分 | No. | 市町村名 | 人材がいない・足りない（バイリンガル等） | 多言語化に割く予算がない | 受入PRの方法が分からない | 具体的な進め方が分からない | 企業を誘致するアピールポイントがない | 多言語化に関する協議がない・進んでいない | ニーズを把握できていない | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 町 | 27 | 瑞穂町 | ○ | ○ | | | ○ | | ○ | |
| | 28 | 日の出町 | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | |
| | 29 | 奥多摩町 | | ○ | | | | ○ | | |
| | 30 | 大島町 | ○ | ○ | | | | ○ | | |
| | 31 | 八丈町 | ○ | | | | | | ○ | |
| 村 | 32 | 檜原村 | ○ | | | ○ | | ○ | | |
| | 33 | 利島村 | ○ | ○ | | | | | ○ | |
| | 34 | 新島村 | ○ | ○ | | | | | ○ | |
| | 35 | 神津島村 | | | | | | | | |
| | 36 | 三宅村 | ○ | | | | | | | |
| | 37 | 御蔵島村 | ○ | | | | | | | |
| | 38 | 青ヶ島村 | ○ | ○ | | | | | ○ | |
| | 39 | 小笠原村 | ○ | ○ | | | | | ○ | |
| 小計 | | 市 | 18 | 17 | 7 | 8 | 0 | 17 | 18 | 4 |
| | | 町 | 4 | 4 | 0 | 0 | 1 | 3 | 3 | 0 |
| | | 村 | 7 | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 0 |
| | | 多摩部 | 21 | 20 | 7 | 9 | 1 | 20 | 20 | 4 |
| | | 島しょ部 | 8 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 |
| 合計 | | | 29 | 25 | 7 | 9 | 1 | 21 | 25 | 4 |

（平成29年1月時点）　　○:課題である

・その他の課題としては、八王子市「医療通訳者の確保が困難、データがない」、三鷹市「PR 媒体の把握と活用、市民、商店などによる主体的な活動の掘り起し、効果的な支援策の検討」、東大和市「外国人旅行者向けの観光資源に乏しい」、西東京市「宿泊先がない、受入体制が整っていない」などがあった。

＜具体的な課題の内容＞

・八王子市：専門的な知識が必要な医療通訳者の確保が困難である
　本市における現状のデータ（国別の旅行者、来街者数など）がない
・三鷹市　：効果的な PR 媒体の把握と活用
　市民、商店などによる主体的な活動の掘り起し
　効果的な支援策の検討
・東大和市：外国人旅行者向けの観光資源に乏しい
・西東京市：宿泊先がない、受入体制が整っていない

### 4）外国人旅行者及び居住者の受入環境整備を進めるに当たり東京都への要望について

・17 自治体が東京都への要望を挙げている。
・補助制度に関することが 9 自治体（武蔵野市、三鷹市、青梅市、府中市、調布市、小金井市、福生市、羽村市、小笠原村）、財政支援に関することが 7 自治体（立川市、青梅市、調布市、東村山市、福生市、西東京市、日の出町）、人的支援に関することが 5 自治体（八王子市、町田市、東村山市、西東京市、日の出町）があった。

表 2-45 東京都への要望 1/2

| 区分 | No. | 市町村名 | 東京都に対する要望 |
|---|---|---|---|
| 市 | 1 | 八王子市 | 専門的な知識が必要な医療通訳者の広域派遣制度の構築 |
| | 2 | 立川市 | 多言語対応に係る財政的な支援策をお願いしたい |
| | 3 | 武蔵野市 | ・多摩地区に、都直営の観光案内所を設置してほしい<br>・環境整備に関する助成 |
| | 4 | 三鷹市 | 1. ボランティアの養成については、東京2020オリンピック・パラリンビック競技大会後、各地域や自治体で活躍できるよう、東京都だけで行うのではなく、各自治体と連携して、自治体の意向も踏まえて一緒に実施してほしい<br>2. 多言語表示標識やWi-Fiの設置・拡充については、補助制度を充実してほしい<br>3. 情報発信については、都下自治体の観光情報等が一覧できるよう多言語対応のHPや媒体の運営を検討してほしい |
| | 5 | 青梅市 | 多言語化の取組に関する補助金の新設をお願いしたい |
| | 6 | 府中市 | 補助制度の拡大 |
| | 7 | 昭島市 | |
| | 8 | 調布市 | ・ALT事業への補助金交付<br>・日本語指導にあたる指導者の充実<br>・受入環境整備に係る費用等諸経費について，補助金等による財政的な支援<br>・申請時における事務負担の軽減（提出書類作成事務の簡素化や補助対象事業の要件の緩和など） |
| | 9 | 町田市 | ノウハウを持った人材の派遣 |
| | 10 | 小金井市 | 多言語対応に係るハード・ソフト両面での補助制度の創設について、検討をお願いしたい |
| | 11 | 小平市 | |
| | 12 | 日野市 | 柔軟、迅速に対応頂ける窓口など今後必要になるかと思います |
| | 13 | 東村山市 | 多言語化の促進のために、様々な支援（人的支援・財政支援）を検討していただきたい |
| | 14 | 国分寺市 | |
| | 15 | 国立市 | |
| | 16 | 福生市 | ・補助金額、メニュー、補助率の拡充<br>・使いやすい補助事業<br>・Wi-Fiなどの設備設置後の保守費用に対する補助 |
| | 17 | 狛江市 | 特になし |
| | 18 | 東大和市 | 今後検討したい |
| | 19 | 清瀬市 | |
| | 20 | 東久留米市 | |

（平成29年1月時点）

表 2-46 東京都への要望 2/2

| 区分 | No. | 市町村名 | 東京都に対する要望 |
|---|---|---|---|
| 市 | 21 | 武蔵村山市 | |
| | 22 | 多摩市 | |
| | 23 | 稲城市 | |
| | 24 | 羽村市 | 【多言語対応について】<br>市町村ごとの狭い範囲で、独自の多言語対応をしても、外国人に対しての本当のおもてなしにはつながらない。広域的に統一化された多言語対応が必要である<br>このため、東京都内における基準を定めていただきたい。(例:最低でも2言語(日本語と〇〇語)を表記する。3言語目が可能な場合は××語。4言語目が可能な場合は△△語。5言語目・・・)<br>また、東京2020大会開催を契機とした外国人の受入環境整備は、多摩地域の観光施策や地域間連携による観光推進にもつながるものである<br>このため、多言語対応をはじめとした環境整備に対する取組が、全市町村で実施可能となるよう新たな補助制度の創設をお願いしたい |
| | 25 | あきる野市 | |
| | 26 | 西東京市 | ・ソフト面、表示板などハード面にともに受入体制を整えるべき資金面の援助を要望する<br>・人材育成や育成後の活用についての体制が構築できていないので、資金やノウハウの提供等を要望する<br>・受入側の市民(日本人)の意識の醸成が必要であるので、講演会、研修、機会の提供などを要望する |
| 町 | 27 | 瑞穂町 | |
| | 28 | 日の出町 | ICTを進めるためのノウハウや人材、予算等の支援 |
| | 29 | 奥多摩町 | |
| | 30 | 大島町 | |
| | 31 | 八丈町 | |
| 村 | 32 | 檜原村 | |
| | 33 | 利島村 | |
| | 34 | 新島村 | |
| | 35 | 神津島村 | |
| | 36 | 三宅村 | 特になし |
| | 37 | 御蔵島村 | |
| | 38 | 青ヶ島村 | |
| | 39 | 小笠原村 | 多摩・島しょ地域観光施設整備等補助事業の補助対象地域に小笠原村を加えていただきたい |

(平成29年1月時点)

### （４）自治体に対する調査のまとめ

■来訪者状況について

・デスクリサーチと同じような傾向が出ており、JR 中央線沿線の自治体に来訪者が多く、外国人の受入体制がある傾向が見られた。

■多言語対応状況について

・英語は、ほとんどの多言語表記に用いられている。次いで中国語簡体字、韓国語も採用頻度が高い。

・事業者等への支援を行っている場合、アドバイスや情報提供などが多く見られ、補助金を出している自治体は少ない。

・多言語化の人員配置は、自治体職員や ALT で対応している自治体が多く見られた。

・フリーWi-Fi の設置や支援では、自治体が設置する場合が多く 17 自治体であった。また、設置や支援を行う計画のある自治体が 15 自治体あり、今後の拡大に期待が高まる。

・ICT での多言語化は、デジタルサイネージを 10 自治体が活用しているが、それ以外はほとんど対応していない（2～5 自治体程度）。

・外国人を対象とした支払いや決済の向上への取組を行っている自治体は 9 自治体であり、銀行との連携（1 自治体）や多言語対応（4 自治体）している自治体も少ない。

・多言語対応に関わる人材育成への取組を行っている自治体は 9 自治体、助成金事業等への取組（2 自治体）であった。

・人口が多い自治体や利用者の多い交通拠点を持つ自治体は、外国人の訪問機会も多いため多言語対応が進んでいたり、取組や今後の計画があったりするなどの傾向が見られた。

■外国人旅行者及び外国人居住者の受入環境整備方針について

・特定の地域や年代をターゲットとしない自治体が多くみられる一方で、目的は自然・景観観光をターゲットと挙げる自治体が多くみられる。どこからどの年代でもいいので、わが街の魅力ある部分に訪れてほしい意向がうかがえる。

・今後の取組として、多言語化の促進、受入体制の強化を挙げる自治体が多い。

・課題としては、人材不足、予算不足、ニーズの把握不足を挙げる自治体が多い（いずれも 25 自治体以上）。また、そもそも多言語化の協議がない・進んでいないといった意見も多い（21 自治体）。

・東京都への要望として、財政・人的支援、補助制度に関することが多く見られた。

・外国人への対応に課題の意識はあるものの、自治体の置かれている状況（緊急性、予算等）によって対応が様々であることが分かった。まずは自治体を中心として地域の多言語対応をできることから進めていき、さらには、東京都や他自治体と相互協力、優れた情報の交換、民間企業との連携を検討したい。東京 2020 大会を契機として多言語化を各自治体のレガシーとして進めていければ望ましい。

## 2-3．モニタリング調査

### 2-3-1．調査概要

#### （1）実施目的

本調査は、対象地域において交通利便性及び観光資源・各種施設について外国人視点の評価する確認するとともに、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を収集することを目的とした。

#### （2）実施期間

平成 29 年 1 月 25 日（水）～2 月 28 日（火）

※実施期間はモニタリング調査を実施した期間とする。

表 2-47 モニタリング調査の日程

| No | 市町村名 | 1月 | | | | 2月 | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 25 | 27 | 28 | 30 | 1 | 4 | 6 | 7 | 10 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 27 | 28 |
| | | 水 | 金 | 土 | 月 | 水 | 土 | 月 | 火 | 金 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 月 | 火 |
| 1 | 八王子市 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ○ | |
| 2 | 立川市 | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 武蔵野市 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ○ |
| 4 | 三鷹市 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ○ | | |
| 5 | 青梅市 | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 府中市 | | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | |
| 7 | 昭島市 | | | | | | | | | | | | | | | | ○ | | | | | |
| 8 | 調布市 | | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | |
| 9 | 町田市 | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 小金井市 | | | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | |
| 11 | 小平市 | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 日野市 | | | | | | | | | | | | | | | | | | ○ | | | |
| 13 | 東村山市 | | | | | | | | | | | | | | | | | ○ | | | | |
| 14 | 国分寺市 | | | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | |
| 15 | 国立市 | | | | | | | | | | | | | | | | ○ | | | | | |
| 16 | 福生市 | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | 狛江市 | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 東大和市 | | | | | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | |
| 19 | 清瀬市 | | | | | | | | | | | | | | | | | | ○ | | | |
| 20 | 東久留米市 | | | | | | | | | | | | | | | | | | ○ | | | |
| 21 | 武蔵村山市 | | | | | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | |
| 22 | 多摩市 | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | |
| 23 | 稲城市 | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | 羽村市 | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | あきる野市 | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | 西東京市 | | | | | | | | | | | | | | | | | ○ | | | | |
| 27 | 瑞穂町 | | | | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | |
| 28 | 日の出町 | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | 檜原村 | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | |
| 30 | 奥多摩町 | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | | | | |

#### （3）調査箇所

対象エリアは、以下のとおり、30 市町村（26 市、3 町、1 村）とする。

表 2-48 調査対象の自治体名

| | 自治体名 |
|---|---|
| 市 | 八王子市、立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小金井市、小平市、日野市、東村山市、国分寺市、国立市、福生市、狛江市、東大和市、清瀬市、東久留米市、武蔵村山市、多摩市、稲城市、羽村市、あきる野市、西東京市（26 市） |
| 町 | 瑞穂町、日の出町、奥多摩町（3 町） |
| 村 | 檜原村（1 村） |

### （４）モニタリング調査の流れ

モニタリング調査は、下図の通り実施した。

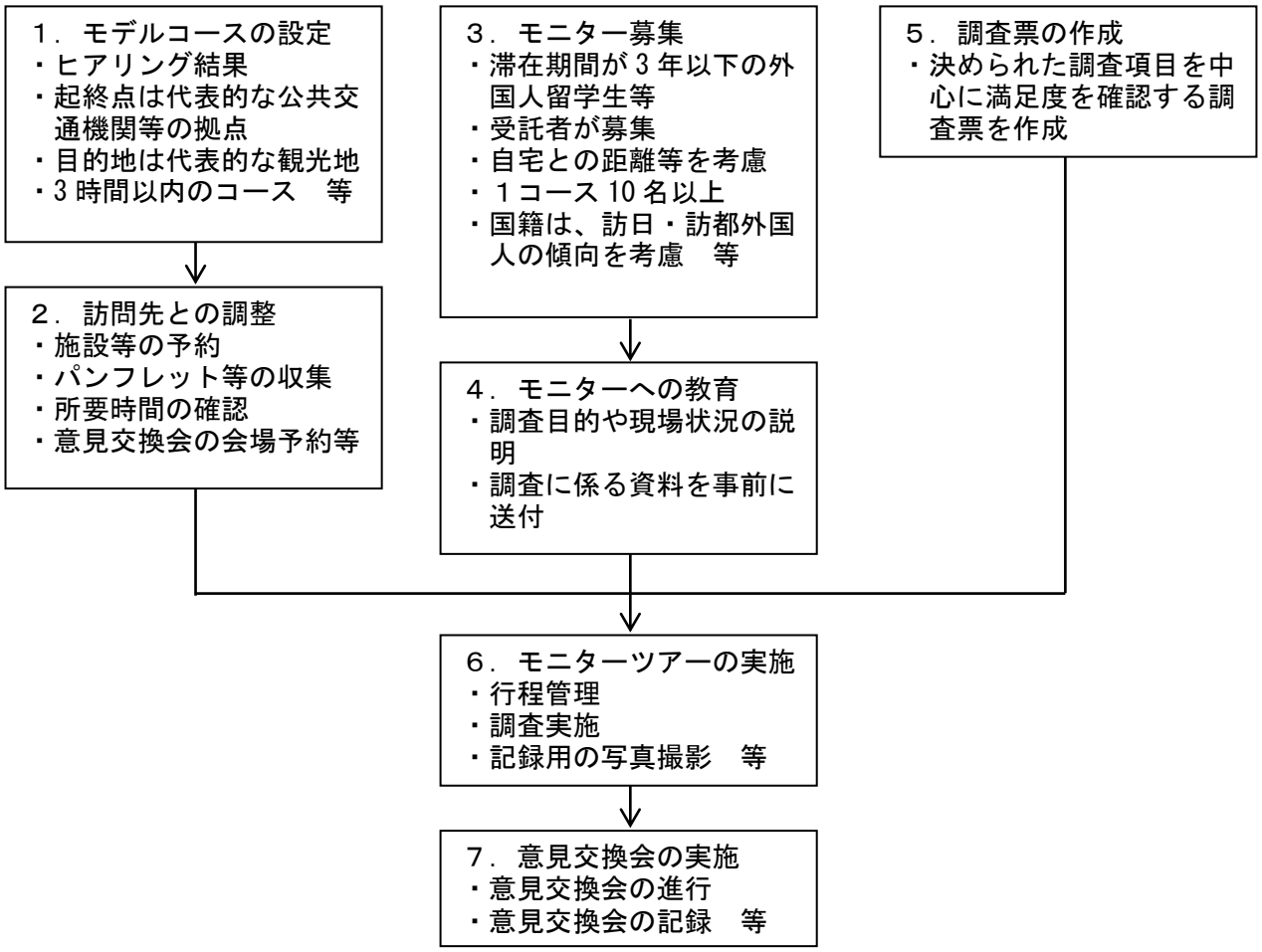



図 2-6 モニタリング調査の流れ

### （５）調査票の作成

モニタリング調査を行うにあたって、3 種類の調査票を作成した。調査票は、資料編に添付した。なお、モニタリング調査は、調査結果の集計期間を短縮させるためにタブレットを用いて実施した。

表 2-49　調査票の概要

| No | 調査名 | 調査対象者 | 調査内容 |
|---|---|---|---|
| 1 | モニタリング調査 | モニター | 調査対象箇所において表記や内容のわかりやすさを確認する |
| 2 | 現況調査票 | 受託者 | 調査対象箇所に使われている外国語の表記や Wi-Fi の設置状況や外国語での案内の状況を確認する |
| 3 | 満足度調査 | モニター | 自治体ごとに訪問した箇所の外国語対応状況や観光施設の満足度、外国人観光客を受入る際の課題や解決策を確認する |

## 2-3-2. 調査結果

### （１）モニタリング調査員

モニタリング調査を行うに当たって、英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語・その他の言語の使用者を含み、各コース 10 名以上を派遣した。

モニタリング調査員は、日本の滞在期間がおおむね 3 年以下である外国人留学生等を選出した。

調査実施期間が、1 月～2 月の真冬の時期になるため、調査員の体調を考慮して、おおむね 12 名で募集をかけた。

当日の体調不良や電車遅延により、欠席を余儀なくされた参加者もいたが、30 市町村全てのコースにおいて 10 名以上が参加した。

表 2-50 モニタリング調査員の内訳

| 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 |

## （２）調査結果の概要

モニタリング調査と満足度調査結果の概要として場面別に課題や改善の方向性等を下記に整理した。認識度（表記のわかりやすさ）については、市町村別場面別に評価値を算出した。

### ①鉄軌道駅

#### ■案内

外国人観光客の行動起点になることが多い鉄軌道駅においては、特に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という意見が多かった。

目的地への方向や距離、時間等の案内標識／地図を改札近辺の視認しやすい位置し、外国語やピクトグラム使った表記をすることが求められている。また、狭隘なスペースでは提供できる情報量が限られている為、案内を中心に基本的な情報提供に留め、QR コードの付記によりスマートフォンからの更なる情報取得に導く等の手段を講じることも考えられる。その為フリーWi-Fi の設置を望む意見が多かった。

#### ■切符の購入

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。最低限、英語対応した券売機を設置することが望まれる。また、多摩地域から新宿駅や渋谷駅等の区部への帰着方法について、路線や乗換駅等を明示した鉄道会社相互の乗換案内表示があるとよい。

料金表（大人と子供の違い）や時刻表（平日と休日の違い）の表記については、国による学校制度や平日と休日の違いを考慮し、それぞれ年齢による表記や当月のカレンダーを併記する対応を図ることも文化の違いによる考え方への対応になる。

#### ■ホームへの移動、乗車列車の見つけ方について

八王子駅や立川駅などのターミナル駅では、ホームが複数あるため、目的地へ向かうためのホームへの移動や列車の乗車への不安を抱く外国人旅行者が多い。改札通過後のコンコース及びホーム上に、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である。

また、乗車列車の見つけ方については、路線種別を色分けして表記するとともに外国語の説明を行うとともに、各種別の停車駅を「●」を用いて表示することで、ルールを理解してもらい、視覚的に認識できるような工夫も考えられる。(p.322 参照)

#### ■車中での降車駅の認識方法について

「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」等の指摘が多くみられた。対応方法として英語（多言語）対応した LED・LCD（液晶表示ディスプレー）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ことが考えられる。

#### ■トイレ、エレベーター等の構内諸施設の案内について

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り、理由としてピクトグラムが小さい等の意見があった。

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

語を併記することが望ましい。また、現在地との関係を表す為に「You are here」を赤字で表記し、その他の施設は他の色で表記する等の工夫をする。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。

**②バス、タクシー**

バスへの乗車に不安を訴えるモニターが多い。短時間の間に行き先や路線、時刻表、支払い方法、バスの乗り方などの情報を得なければいけないからである。複数の事業者が運行する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。また、各事業者の乗り場では、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）で表示することが望ましい。

タクシーについては、乗り場の案内に英語やピクトグラムを用いるとともに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。更に、高齢外国人観光客の利用が増大することを見据え、ドライバーへの英語教育も望まれる。

**③徒歩**

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だけ、英語表示があっても誤訳、翻訳の統一性に欠ける等、様々のレベルでの指摘があった。

起点となる鉄軌道駅、バス停から、曲がり角、交差点毎に、また、直線道路であっても一定の間隔（300～500m）で、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。また、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。

**④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。当該地域の雰囲気に悪影響を及ぼさない程度の英語（多言語）表示が望まれる。また、各店舗については外観から何の店であるかわかることが重要であり、特に飲食店については、英語（多言語）対応したメニュー、食材の表記、写真の掲載に加え、ベジタリアンメニュー、ハラルメニューの設置等により、増大する外国人観光客への対応を図ることが望ましい。

**⑤観光地（施設）**

**■観光地（施設）の場所について**

「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である。

**■観光地（施設）の開閉館時間、入場方法**

「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。外国人旅行客が円滑に入場できるよう、「入場券の買い方」や「料金区分の説明」、「券売機の表示画面等」に、英語（多言語）表記をすることが望ましい。また、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。

■トイレ、喫煙場所について

適切な大きさのピクトグラム表示を主体とする。また、喫禁煙に関しては、全面禁煙なのか分煙なのかを明示することが望ましい。

■災害時の避難経路

災害時の避難経路や危険表示については、直感的に理解されやすいピクトグラム表示を主体とする。また、禁止事項についてもピクトグラム表示を主体とするが、わかりづらい項目については、説明文を併記することが望ましい。

■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かった。特に日本特有のモノや文化、歴史等、外国人観光客に意味が伝わりにくい展示物等については、直訳でなく、外国人観光客の視点を意識した記載を盛り込む必要がある。

また、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。

説明のツールに関しては、説明サイン、パンフレット等に加え、音声ガイドや ICT ツール等の多様な媒体を効果的に組み合わせ、多言語対応をすることが望ましい。

さらには、体験モノの充実及びその英語（多言語）対応化を図ることも誘客に結びつくものと思われる。

⑥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かった。改札近辺にある場合は、むしろ稀なので、改札近辺のわかりやすい場所にわかりやすく位置表示をすることが重要である。

英語（多言語）対応可能なスタッフの設置は必須であるが、難しい場合は、東京都が運営するオンラインの同時通訳サービス「V-CUBE」等の設置も考えられる。また、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することが望ましい。

⑦宿泊施設

パンフレット等の誤訳の指摘があった。翻訳にあたっては複数のネイティブチェックが重要である。また、フロントへの英語（多言語）対応可能なスタッフの 24 時間配置も必須である。

⑧共通事項

■翻訳

色々な施設、場面での英語の誤訳、曖昧な翻訳の指摘が多かった。翻訳にあたっては複数のネイティブチェックが重要である。また、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である。さらに、漢字表記については、日本語の意味と中国語の意味が異なったり、反対の意味になったりするケースがあり注意が必要である。

■Wi-Fi

色々な施設、場面での早急な設置を望む声が大きい。また、設置されていても利用範囲が狭い、事業者毎に都度登録しなおさないといけない等の指摘が多く、利便性の向上を図ること同時に大きな課題である。

■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。さらに、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。

■その他

Ⅰ．ごみ箱、Wi-Fi、座る場所の設置又は案内表示をする。
Ⅱ．（日本）食文化のニーズに対応した情報発信をする。
Ⅲ．ローカルガイドの設置を促進する。
Ⅳ．障がい者への対応の充実を図る。
Ⅴ．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の位置表示をする。
Ⅵ．店舗等に於けるクレジットカード、デビットカード決済システム導入を促進する。
Ⅶ．年号については元号と西暦を併記する。
Ⅷ．券売機、観光施設入口等での平日、休日区分についてはカレンダーを併記する。

## 市町村別場面別認識度（表記のわかりやすさ）調査結果一覧

| 市町村名 | 鉄軌道駅 | 移動 | | 商店街 | 観光案内所 | 観光地（施設） | 宿泊施設 | 市町村の評価 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | バスなど | 徒歩 | | | | | |
| 八王子市 | 2.1 | 2.0 | 1.4 | 1.3 | 2.3 | 1.9 | – | 1.8 |
| 立川市 | 2.1 | – | 1.2 | – | – | 2.8 | – | 2.0 |
| 武蔵野市 | 2.0 | – | 1.9 | 1.2 | – | 1.6 | – | 1.7 |
| 三鷹市 | 1.5 | 0.5 | 0.5 | – | – | 1.1 | – | 0.9 |
| 青梅市 | 0.8 | – | 1.0 | – | 0.2 | 1.1 | – | 0.8 |
| 府中市 | 1.5 | 1.0 | 0.8 | – | – | 0.6 | – | 1.0 |
| 昭島市 | – | – | 0.9 | – | 1.9 | 1.6 | 2.5 | 1.7 |
| 調布市 | 1.4 | 1.2 | 0.7 | – | – | 0.9 | – | 1.0 |
| 町田市 | 1.8 | 1.0 | 0.8 | 1.6 | – | 0.4 | – | 1.1 |
| 小金井市 | 1.8 | 0.3 | 0.7 | – | – | 1.2 | – | 1.0 |
| 小平市 | 1.6 | 0.3 | 0.7 | – | – | 1.3 | – | 1.0 |
| 日野市 | 1.7 | 1.2 | 1.3 | – | – | 1.1 | – | 1.3 |
| 東村山市 | 1.4 | 0.1 | 0.2 | – | – | 0.7 | – | 0.6 |
| 国分寺市 | 1.8 | 0.9 | 0.7 | – | – | 0.9 | – | 1.1 |
| 国立市 | 1.5 | – | 1.4 | – | – | 0.6 | – | 1.2 |
| 福生市 | 1.5 | 0.7 | 0.8 | – | 0.8 | 1.0 | – | 0.9 |
| 狛江市 | 1.5 | 0.4 | 0.7 | – | – | 0.9 | – | 0.9 |
| 東大和市 | 1.7 | – | 0.6 | – | – | 0.5 | – | 0.9 |
| 清瀬市 | 1.8 | – | 1.4 | – | – | 0.2 | – | 1.1 |
| 東久留米市 | 2.2 | – | 0.8 | – | – | 0.9 | – | 1.3 |
| 武蔵村山市 | 1.9 | 0.3 | 0.8 | – | – | 0.6 | – | 0.9 |
| 多摩市 | 1.6 | 0.7 | 2.3 | – | – | 2.3 | – | 1.7 |
| 稲城市 | 1.8 | 0.7 | 0.1 | – | – | 0.9 | – | 0.9 |
| 羽村市 | 1.6 | – | 1.0 | – | – | 1.0 | – | 1.2 |
| あきる野市 | 2.4 | 0.8 | 0.8 | – | 1.3 | 1.4 | – | 1.3 |
| 西東京市 | 1.7 | 0.5 | 0.7 | – | – | 0.8 | – | 0.9 |
| 瑞穂町 | 1.3 | – | 1.4 | – | – | 0.5 | – | 1.1 |
| 日の出町 | 2.3 | 0.6 | 1.2 | – | – | 1.3 | – | 1.4 |
| 檜原村 | 1.2 | 0.5 | 0.5 | – | – | 0.5 | – | 0.7 |
| 奥多摩町 | 1.2 | 0.8 | 0.7 | – | – | | – | 0.9 |
| 場面別平均 | 1.7 | 0.7 | 0.9 | 1.4 | 1.3 | 1.0 | 2.5 | 1.1 |

総合的な多言語化の対応状況を評価（参加者が評価値した累計して平均値を算出した結果）
3.0　十分多言語化対応がなされている　⇔　0.0 多言語化が不十分

## （３）市町村別モニタリング調査結果（概要）

### 1）八王子市

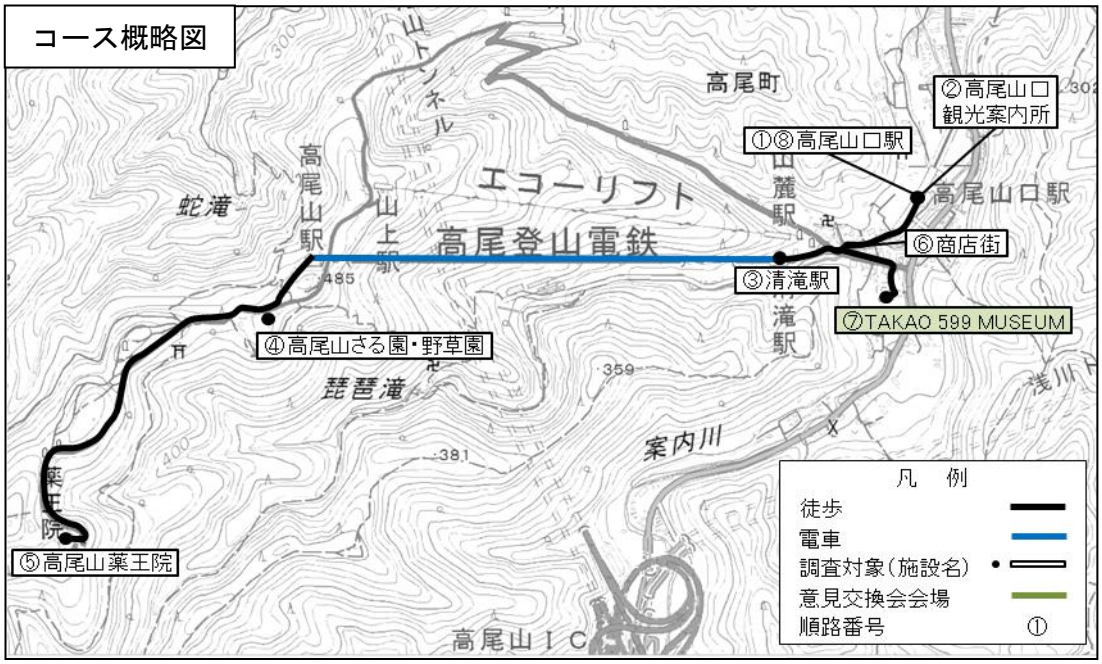
#### ①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 27 日（月）　天候：曇り時々晴れ
参加者：モニター12 名（英 3 人、中簡体 3 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 2 人）
　　自治体職員など　4 人
意見交換会会場：TAKAO 599 MUSEUM

#### ②コース概要

（集合）高尾山口駅　⇒鉄軌道駅（高尾山口駅）⇒高尾山口観光案内所 ⇒移動（徒歩）
⇒鉄軌道駅（清滝駅）⇒移動（ケーブルカー・徒歩）
⇒観光施設（高尾山さる園・野草園）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（高尾山薬王院）⇒移動（徒歩）
⇒移動（リフト）⇒商店街
⇒観光施設（TAKAO 599 MUSEUM）⇒意見交換会 ⇒徒歩
⇒鉄軌道駅（高尾山口駅）

コース概略図



写真：ケーブルカーでの調査状況

写真：観光地での調査状況

### ③調査結果

次ページ以降に場面別評価項目別に認知度（わかりやすさ）の評価と理由、その場面の総合的な多言語化対応の評価を行った。

### ○認知度の評価と理由

評　価　の　値：「わかった」と回答した人数
わかった理由：「わかった」と回答した人の理由（複数回答）
①わかる言語が有　②ピクトグラム有　③表記がわかりやすい
④文字のサイズがよい　⑤その他
わからない理由：「わかりにくかった」、「わからない」と回答した人の理由（複数回答）
①わかる言語が無　②ピクトグラム無　③表記がわかりにくい
④文字のサイズが小さい　⑤その他

### ○多言語化対応状況の評価（最大値 3.0）

総合的な多言語化の対応状況を評価
参加者がここで評価値した累計して平均値を算出した結果
3 … 十分多言語化対応がなされている
2 …
1 …
0 … 多言語化対応が不十分

### ＜調査結果の記入例＞

00●●市 － 観光地（施設） － ■■■■■■

回答者数：11人　調査に参加した人数

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語・英語・中国語簡体字・韓国語・ポルトガル語 |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語・中国語簡体字・韓国語・ポルトガル語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語 |

| | 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| A | 観光地の場所はわかりましたか | 6 | 4 | 1 | 2 | － | － | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| | 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 4 | 5 | － | 1 | － | － | 3 | － | 3 | 2 | 1 |
| | 観光地の入場料がわかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 5 | 2 | 5 | － | 2 |
| | トイレの案内標示がわかりましたか | 10 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | － | － | 1 | － |
| | トイレの場所は見つかりましたか | 11 | 5 | 10 | 3 | 1 | 1 | － | － | － | － | － |
| | 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 9 | 5 | 9 | 1 | － | 1 | － | － | 2 | － | － |
| | 喫煙所の場所は見つかりましたか | 11 | 5 | 11 | 1 | － | － | － | － | － | － | － |
| | 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 3 | － | 2 | － | － | 1 | 5 | 3 | 4 | － | 1 |
| | 災害時の避難経路がわかりましたか | 6 | 1 | 5 | 1 | － | － | － | 1 | 2 | － | 2 |
| B | 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 2.0 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

**評価の数値の例・・・A**
- 設問「観光地の場所はわかりましたか」に対して「わかりました」と回答した人数が、参加者数 11 人中 6 人評価は「6」
- 「わかった理由」を上記 6 人が「わかった理由（①～⑤）」を複数回答
- 「わからなかった理由」を「わかりにくかった、わからなかった」と回答した 5 人が「わからない理由（①～⑤）」を複数回答

**多言語化対応状況の評価の例・・B**
- 観光地■■の多言語化対応状況を参加者 11 人が個々で評価（最大値 3.0）
- 11 人の評価値を累計して平均値を算出した結果が評価値「2.0」

01八王子市 - 鉄軌道駅 - 高尾山口駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 12 | 8 | 6 | 6 | 1 | 1 | － | － | － | － | － |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 10 | 7 | 4 | 4 | 1 | － | － | － | 1 | 2 | － |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 11 | 7 | 4 | 5 | 3 | 1 | － | － | 1 | 1 | － |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 11 | 7 | 3 | 6 | 1 | 1 | － | － | 1 | － | 1 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 10 | 6 | 3 | 4 | － | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | － |
| トイレの位置はわかりましたか | 12 | 3 | 12 | 5 | 2 | － | － | － | － | － | － |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 11 | 8 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | － | － | － | － |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 11 | 6 | 7 | 6 | 3 | 1 | 1 | － | － | － | － |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 10 | 2 | 6 | 5 | － | － | 2 | 1 | － | － | － |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 12 | 8 | 7 | 5 | 1 | － | － | － | － | － | － |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 10 | 6 | 4 | 2 | － | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 2.0 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

01八王子市 - 鉄軌道駅 - 高尾山ケーブルカー　清滝駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 12 | 8 | 3 | 8 | 3 | 1 | － | － | － | － | － |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 12 | 12 | 4 | 6 | 2 | 1 | － | － | － | － | － |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 11 | 7 | 6 | 4 | 1 | 1 | 1 | － | － | － | － |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 10 | 7 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | － | － | － | － |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 12 | 9 | 4 | 3 | － | 1 | － | － | － | － | － |
| トイレの位置はわかりましたか | 12 | － | 10 | 4 | － | － | － | － | － | － | － |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 12 | 10 | 1 | 3 | － | － | － | － | － | － | － |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 2.1 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

01八王子市 - 移動の区間 - リフト

リフト　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語・英語・中国語簡体字・韓国語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 9 | 8 | 6 | 4 | 1 | - | 2 | 1 | 1 | - | - |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 10 | 5 | 3 | 7 | 2 | - | 2 | 1 | 1 | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 2.0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

01八王子市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語・英語・中国語簡体字・韓国語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 8 | 3 | 4 | 6 | - | 1 | 2 | 1 | 3 | - | - |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 6 | 1 | 2 | 5 | - | - | 4 | 2 | 2 | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

01八王子市 - 観光地(施設) - 高尾山さる園　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 11 | 7 | 6 | 7 | 3 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 6 | 1 | 2 | 3 | - | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 12 | 8 | 3 | 9 | 3 | 1 | - | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 11 | - | 9 | 4 | - | - | - | 1 | - | - | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | 11 | 1 | 9 | 3 | - | - | - | 1 | - | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.8 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

01八王子市 - 観光地（施設） - 高尾山薬王院　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 8 | - | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | - |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 8 | 1 | 8 | 1 | - | - | 1 | - | 3 | 1 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 12 | 2 | 10 | 3 | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

01八王子市 - 観光地（施設） - TAKAO 599 MUSEUM　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 10 | 4 | 4 | 8 | 2 | - | 1 | 2 | - | - | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 7 | 4 | 1 | 7 | 2 | - | - | 3 | 1 | 1 | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 6 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 6 | 1 | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 11 | 4 | 10 | 5 | 1 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | 12 | 2 | 10 | 5 | 2 | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 11 | 6 | 5 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 2.5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

01八王子市 - 商店街 - 高尾山商店会　　回答者数:

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 商店街の場所はわかりましたか | 11 | - | 3 | 10 | - | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| 商店街のお店がどのようなお店かわかりましたか | 10 | - | 3 | 6 | 1 | 2 | 2 | - | - | - | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無 ②ピクトグラムの有無 ③標記のわかりやすさ ④文字のサイズ ⑤その他

01八王子市 - 観光案内所 - 高尾山口観光案内所(むささびハウス)　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語・英語 |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光案内所ということがわかりましたか | 10 | 7 | 4 | 4 | 2 | 2 | - | 1 | 1 | 2 | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 2.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無 ②ピクトグラムの有無 ③標記のわかりやすさ ④文字のサイズ ⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>高尾山口駅 | 【問題・課題】<br>①駅の券売機は案内言語で中国語が選択できるのに、選択した後は英語になってしまう |
| | 鉄軌道駅<br>高尾山<br>ケーブルカー | 【問題・課題】<br>①チケットがカタカナのみなので英語でも書いてあると助かる<br>②券売機の中国語訳の意味がちょっと違う<br>【感想】<br>①ケーブルカーとリフトのチケットは共通なのに、わざわざ2つに分けてあると迷う |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①駅前の大きな地図は、多言語になっていてよいけれど、離れたところから見ると気づかない<br>②途中の分かれ道などに案内表示が必要だと思う<br>③「薬王院まであと〇分」の表示が日本語のみ。英語表示もあるとよい |
| 観光施設等の案内表記 | 観光案内所 | 【問題・課題】<br>①英語が話せるスタッフがいてよかった。改札を出てから探さないといけないので、改札の前などもっと見やすいところに案内所の表示がほしい<br>②案内所でもらった地図は、大きくてあまり役に立たない。もっと高尾山についての情報がほしい（八王子観光マップ）<br>【よかったこと】<br>①もらった地図がとてもよい。地図の裏面に案内があり、情報が多すぎずよい（高尾山ポケットマップ）<br>②もらった地図のサイズがちょうどよく、行くべきところがよくわかる（高尾山ポケットマップ） |
| | 商店街 | 【問題・課題】<br>①お土産についての表示が日本語しかなかった。漢字がわからない人は、ただ見るだけで買えないかもしれない。観光案内所以外でも英語が書いてあるとよい |
| | 高尾山さる園 | 【問題・課題】<br>①注意書きなどが日本語のみなので、食べさせてはいけない餌をやる人がいるかもしれない<br>【よかったこと】<br>①スタッフの説明がとてもよかった。餌やりだけだと他のところでもできるが、説明がいろいろあったのでおもしろかった<br>【感想】<br>①スタッフによる説明を毎日するのが難しければ、音声案内とかがあればよい<br>②入園窓口のスタッフがレジに慣れていないので、パスモや券売機を利用するよう案内を書いておくとよい |

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 観光施設等の案内表記 | 高尾山薬王院 | 【問題・課題】<br>①仁王門の下のところにある地図は、古いせいか日本語とローマ字が混ざっていて微妙な感じがする<br>②受付が「Office to order」となっているのは意味が通じない。「Reception」の方が自然でよいと思う<br>③「思い出とごみは持ち帰ろう」の看板の中国語訳が変だった<br>④情報が何もないと、ガイドを利用することができない。個人でも利用可能など、そういった案内があれば喜ばれる<br>⑤パンフレットがあればなおよい<br>⑥お守りを売っているスタッフが、英語がわからなくて困った。簡単な英語が話せるスタッフがいると助かる<br>⑦漢字が読めないと、お守りの種類がわからない。浅草などのように、英語で案内が書いてあるとよい<br>⑧お守りなどのお土産はビジネスだから、英語表示は必要<br>⑨お守りは見た目で買う人もいるので、値段がわかるとよい<br>【感想】<br>①ガイドが素晴らしかった |
| | TAKAO 599 MUSEUM | 【問題・課題】<br>①駅から来る途中に、見やすいように案内表示をした方がよい<br>【よかったこと】<br>①多言語化されていて、訳に間違いが少なくてよい。中国語は繁体字と簡体字があって助かる<br>【感想】<br>①前回来たときには気づかなかった。PR が必要だと思う。もったいない<br>②観光の最後にゆっくり見るのもよいけれど、コースの途中でお勧めしてもらえれば寄る<br>③「ミュージアム」はもっと大きなイメージ。時間がなければ来ない<br>④プロジェクションマッピングがよかった<br>⑤プロジェクションマッピングの開始時間や上映時間など、もっと詳しくパンフレットに書いてあるとよい |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【問題・課題】<br>①ごみ箱がない。その理由が日本語でしか書いていないのでわからない<br>②ごみ箱は、山だと片付けるのが大変なので、駅に置けばよいと思う。外国人は、ごみを持って帰る習慣がない<br>③荷物もあるし、ごみを持って帰るのは気分的に嫌。50 円とかお金を払ってでも捨てて帰りたい<br>④ごみを持ったまま電車に乗るのは抵抗がある<br>⑤母国では、どこにでもごみ箱がある（多数）<br>⑥「高尾山はごみ持ち帰り発祥の地」ということをちゃんと伝えてくれれば納得する<br>【感想】<br>①高尾山は自然の魅力が溢れていて、歴史や文化もあって素晴らしい<br>②2020 年に観光客をたくさん呼び込むために、登山だけではなく、歴史や文化も楽しめることを PR するべき。お寺とか温泉などは、とても魅力的である。新宿からのアクセスのよさもポイントだと思う<br>③休日はすごく混むので、帰りのケーブルカーが１時間待ちなどになる。待ち時間の有効活用や、事前の案内が必要かもしれない |
| 質疑応答 | ■質問（東京都）<br>①薬王院など、日本的な雰囲気の場所で多言語化されていないことについてどう思いますか<br>■回答<br>①-1　漢字がわかる人なら大丈夫だと思う。難しい漢字ほど意味が同じになってくるので、わかりやすい<br>①-2　雰囲気を守ることは、確かに大事だと思う。大きい看板はダメ<br>①-3　注意事項とか、他人に迷惑がかかるようなことは書いておいてほしい。入る前に表示があれば、中にはなくてもよい<br>①-4　パンフレットに書いてあればよい<br>①-5　ピクトグラムだけでもわかると思う<br>■質問（八王子市）<br>①八王子市で、高尾山以外で行ってみたいところはあるか<br>■回答<br>①-1　南大沢のアウトレットがとてもよかった。色々なブランドがあって安かった<br>①-2　特徴のある飲食店をたくさん紹介してほしい。安くて美味しいものを、PR したらよいと思う |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・券売機が中国語対応されていない<br>・チケットが英語（多言語）対応していない<br>・券売機に誤訳がある | ・英語（多言語）対応した表示にする<br>・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する |
| | 徒歩 | ・サインのサイズが小さい<br>・目的地まで距離、時間表示がない | ・サインは視距離を考慮し適正なサイズで作成する<br>・目的地の入口や分岐点など、案内表示を設置する<br>・人により歩く速度が違うので時間表示より距離表示のほうがよい |
| 観光施設等の案内表記 | 観光案内所 | ・場所がわからない。改札を出てから探さないといけない<br>・マップ、パンフレットのサイズが大きすぎる | ・改札の前など目立つ場所に表示をする<br>・マップ、パンフレットのサイズの適正化を図る |
| | 商店街 | ・お土産の表示が日本語しかない | ・お土産には英語（多言語）の説明を付ける |
| | 観光施設 | ・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・意味の通じない訳、曖昧な意味の訳が多い<br>・寺社の英語案内が不足。御守、おみくじの内容/買い方の説明、参拝の作法、手水場の作法等<br>・英語を話せるスタッフがいない<br>・駅から来る途中に、見やすいように案内表示をした方がよい | ・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する<br>・やさしい日本語にして翻訳する<br>・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・寺社での作法、御守、おみくじの内容/買い方の説明を英語（多言語）、イラスト等で説明する<br>・英語を話せるスタッフを配置する<br>・改札の前など目立つ場所に表示をする |
| その他事項 | | ・ゴミ箱がない<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない | ・ゴミ箱が無い理由を多言語で表示する<br>・ごみ持ち帰り運動発祥の地であることの表示をする<br>・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する |

2）立川市

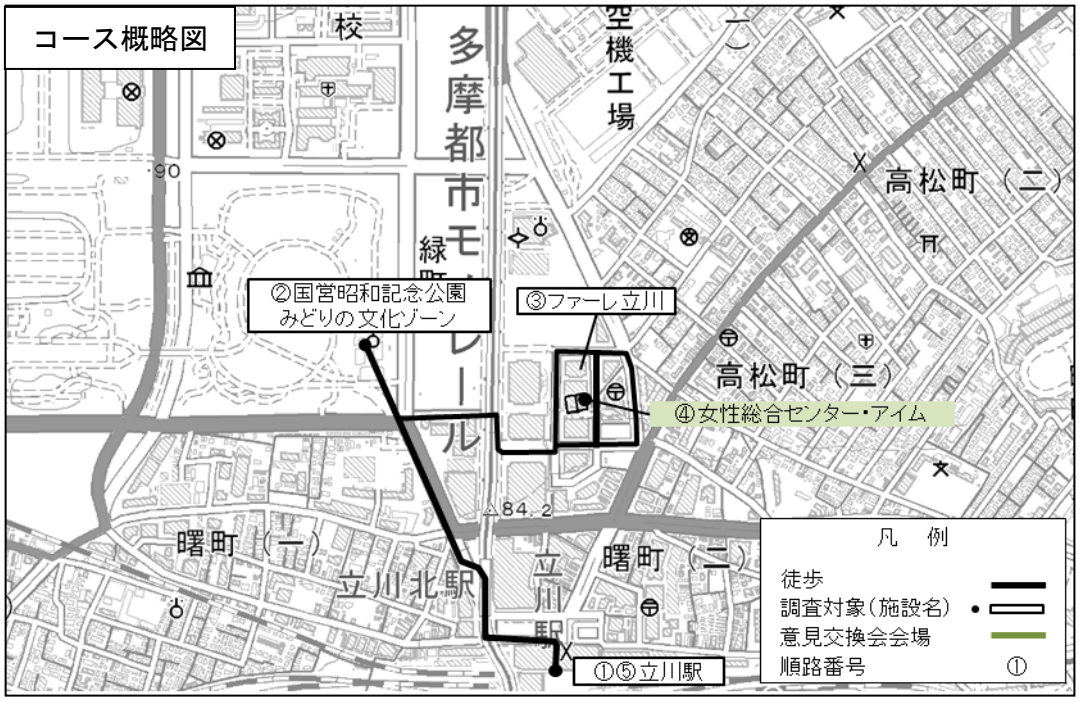
①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 1 月 27 日（金）　天候：晴れ
参加者：モニター12 名（英 3 人、中簡体 3 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 2 人）
　　自治体職員など　9 人
意見交換会会場：女性総合センター・アイム

②コース概要

（集合）立川駅　⇒鉄軌道駅（立川駅）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（国営昭和記念公園みどりの文化ゾーン）
⇒移動（徒歩）⇒観光施設（ファーレ立川）⇒移動（徒歩）⇒意見交換会
⇒鉄軌道駅（立川駅）

コース概略図



写真：鉄軌道駅での調査状況

写真：駅前広場での調査状況

③調査結果

※評価と理由の見方は p. 71 参照

02立川市 – 鉄軌道駅 – 立川駅

回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 9 | 9 | 5 | 6 | 2 | – | 2 | – | 3 | 3 | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 6 | 5 | 1 | 3 | 1 | – | 3 | 2 | 2 | 2 | – |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 11 | 11 | 4 | 5 | 2 | – | – | 1 | – | – | – |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 9 | 7 | – | 3 | 2 | – | 2 | 1 | – | – | 1 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか(電車利用時) | 10 | 9 | 2 | 2 | – | – | 1 | 1 | – | – | – |
| トイレの位置はわかりましたか | 11 | 5 | 9 | 5 | 1 | – | – | 1 | – | – | – |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 8 | 4 | 3 | 4 | – | – | 1 | 3 | 2 | 1 | – |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 10 | 4 | 7 | 6 | 2 | – | – | 1 | 1 | 1 | – |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 10 | 4 | 6 | 4 | 1 | – | – | – | 2 | 2 | – |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 8 | 7 | 3 | 4 | 1 | – | 1 | – | 3 | 2 | – |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 8 | 8 | – | 3 | 1 | – | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 2.1 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無 ②ピクトグラムの有無 ③標記のわかりやすさ ④文字のサイズ ⑤その他

02立川市 – 移動の区間 – 徒歩

回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 6 | 3 | 2 | 4 | – | – | 3 | 1 | 3 | – | – |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 4 | 1 | 2 | 3 | – | – | 3 | 2 | 4 | – | – |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.2 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無 ②ピクトグラムの有無 ③標記のわかりやすさ ④文字のサイズ ⑤その他

02立川市 - 観光地(施設) - 国営昭和記念公園　みどりの文化ゾーン　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語・中国語簡体字・韓国語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 12 | 12 | 8 | 10 | 5 | - | - | - | - | - | - |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 5 | 3 | - | 5 | 5 | - | 7 | 1 | 1 | 2 | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 10 | 4 | - | 10 | 3 | - | 1 | - | - | - | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 11 | 5 | 9 | 7 | 5 | - | - | 1 | - | - | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | 11 | 5 | 9 | 9 | 3 | - | - | 1 | - | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 10 | 9 | 8 | 6 | 3 | - | - | 1 | 1 | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 11 | 9 | 6 | 4 | 1 | - | - | - | 1 | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 10 | 9 | 3 | 7 | 4 | - | - | 2 | 2 | - | - |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | 1 | 9 | 2 | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 2.7 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

02立川市 - 観光地(施設) - ファーレ立川　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 8 | 3 | 4 | 4 | - | 2 | - | 2 | 2 | - | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 7 | 3 | 2 | 5 | 1 | - | - | - | 4 | - | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 10 | 9 | 6 | 2 | 1 | - | 1 | 1 | - | - | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 2.8 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>立川駅 | 【問題・課題】<br>①地図は日本語で詳しく書かれているが、英語しか話せない人にとってはわかりづらい<br>②モノレールの色分け、英語が小さすぎる<br>③エレベーターとエスカレーターのピクトグラムがあるとよい<br>④案内の英語に間違いがある<br>⑤駅が広いのでどの出口から出れば目的地に行けるかわかりづらい |
| | バス | 【問題・課題】<br>①高速バスのチケットの買い方がわかりづらい<br>②バスの乗り方の図があるとよい。観光案内図に英語がない<br>③空港や高速バスの看板をもっと目立たせた方がよい<br>④バス停に地図があればわかりやすい |
| | タクシー | 【問題・課題】<br>①タクシーを利用する際、観光地までの金額と距離の目安があるとよい<br>②タクシーに英語表記をする |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①駅からファーレ立川まで表示があるとよい<br>【感想】<br>①駅から公園までのコースがきれい |
| 観光施設等の案内表記 | 国営昭和記念公園<br>みどりの文化ゾーン | 【問題・課題】<br>①休憩所の入口に多言語ガイドがあることを書いていない<br>②開館時間などが日本語しかない<br>③花などの展示にも英語の説明がほしい |
| | ファーレ立川 | 【問題・課題】<br>①作品に乗ってはいけない場合は、ピクトグラムで示してあるとわかる<br>②アプリの翻訳が日本語的に訳されていておかしい。不自然な表現がある<br>③アプリの言語選択がわかりづらい。作品のところに「火気厳禁」の表示があったが、英語がない。簡体字・繁体字の表記がもっとあってもよい<br>【感想】<br>①アプリをもっと PR するべき。アプリを継続して使用してもらえるよう、もっといろいろな機能を追加するとよい<br>②作品のパンフレットがあるとよい。アプリよりもパンフレットの方がよいかもしれない<br>③トリックアート（黒い〇印）について表記がないので気づきづらい<br>④アプリのスタート画面に使い方説明があるとよい |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【問題・課題】<br>①路線図の案内を英語と日本語で分けるとよい<br>【よかったこと】<br>①駅構内では多言語化がされていて、オリンピックのときにも役に立ちそう<br>②観光地（観光施設）が多言語対応に力を入れている。IKEA などもアピールするとよい<br>【感想】<br>①まちなかのアート鑑賞はよい体験になる<br>②立川は都会と自然が味わえて、個性がある<br>③トリップアドバイザーなどでもっとアピールする<br>④アプリをもっと PR。パンフレットを目立つところに置く<br>⑤アートのイメージをもっと強める<br>⑥アート、芸術家のイベントを開く |
| 質疑応答 | ■質問（立川市）<br>①なぜ翻訳が日本語的で不自然になるのか<br>②固有名詞・普通名詞などの英語はどう表記すればわかりやすいか<br>例）Showa Kinen Park か Showa Memorial Park か<br>■回答<br>①-1 納品が厳しいからではないか。校正に時間が足りない<br>①-2 日本語のニュアンスを訳すのが難しい。翻訳元の文章をもっとわかりやすくするとよい<br>②-1 Park だけ英語で、あとは日本語の発音のままでよい<br>②-2 Showa Kinen Koen Park などにすれば、道を聞くとき日本人が理解しやすい |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・路線図が英語（多言語）対応していない<br>・サインのサイズが小さい<br>・コインロッカー、バス、タクシー等の表示はあるがエレベーターの表示がない。マークもない<br>・目的地へ行く最も近い出入口の案内がわからない<br>・誤訳が多い<br>・改札を出てから左右どちらに行けばよいかわからない | ・英語（多言語）対応した表示をする<br>・サインは適正なサイズで作成する<br>・エレベーターとエスカレーターのピクトグラムを設置する<br>・改札付近に出口別の主要観光地を表示する<br>・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・出口案内を改札前に大きく掲示したり、パンフレットを設置する<br>・観光施設や地図の QR コードを表示する |
| | バス | ・高速バスチケットの買い方がわかりづらい<br>・空港行の高速バスの看板をもっと目立たせたほうがよい<br>・バス停を降りたところに目的地までの地図がない | ・乗り方、支払い方法別等の外国人向けの総合案内をバス停前に設置する<br>・空港行バス停には航空機ピクトグラムを用いる等して表示する<br>・バス停から観光地までの地図表示をする |
| | タクシー | ・観光地までの金額と距離の目安があるとよい<br>・タクシーにも英語表記が必要 | ・タクシー乗り場に観光地までの所要時間、金額の目安の表示をする<br>・英語（多言語）対応した表示をする |
| | 徒歩 | ・駅からの案内表示がない | ・目的地の入口や分岐点などに案内表示を設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・休憩所のドアに多言語ガイドがあることを表示していない<br>・利用案内が日本語のみだったので外国人にはわからない<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・誤訳が多い<br>・意味の通じない訳、曖昧な意味の訳が多い | ・多言語ガイドがあることを表示する<br>・利用案内に英語（多言語）の表記をする<br>・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する<br>・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・やさしい日本語にして翻訳する |
| その他事項 | | ・路線図の案内を英語と日本語で分けるとよい | ・外国人旅行者の利用が多い目的地までの乗換案内を掲示する |

### 3）武蔵野市（A コース）

#### ①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 28 日（火）　天候：晴れ
参加者：モニター7 名（英 1 人、中簡体 1 人、中繁体 1 人、韓 2 人、他 2 人）
　　自治体職員など　3 人
意見交換会会場：商工会館（5 階第一会議室）

#### ②コース概要

（集合）吉祥寺駅　⇒鉄軌道駅（吉祥寺駅）⇒移動（徒歩）⇒観光施設（井の頭公園）
⇒移動（徒歩）⇒意見交換会 ⇒鉄軌道駅（吉祥寺駅）

写真：観光地での調査状況

写真：観光地での調査状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

03武蔵野市 – 鉄軌道駅 – 吉祥寺駅　　回答者数:7人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・タイ語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 6 | 6 | 3 | 2 | – | 1 | 1 | 1 | – | – | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 2 | 2 | 1 | – | 1 | – | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 6 | 6 | 2 | 1 | – | – | 1 | 1 | – | 1 | – |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | – | – | 2 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか(電車利用時) | 5 | 5 | 1 | 4 | – | 1 | 2 | 1 | – | – | 2 |
| トイレの位置はわかりましたか | 6 | 1 | 6 | 4 | – | – | – | – | – | 1 | 1 |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 1 | 1 | 1 | – | – | – | 1 | 2 | – | 2 | 2 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 5 | 2 | 4 | 4 | – | – | 1 | 1 | – | – | 2 |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 6 | 1 | 6 | 1 | – | – | 1 | – | – | 1 | – |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 5 | 4 | 3 | 2 | – | – | 1 | 1 | – | 1 | – |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 4 | 3 | 2 | 4 | – | 1 | 2 | – | – | 1 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 2.0 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

03武蔵野市 – 移動の区間 – 徒歩　　回答者数:7人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 4 | 3 | 4 | 3 | – | 1 | 1 | 1 | 1 | – | 2 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | – | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.9 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

03武蔵野市 – 観光地(施設) – 井の頭公園　　回答者数:7人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 4 | 4 | 3 | 2 | – | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 3 | 3 | 2 | 3 | – | – | 2 | 2 | – | – | 3 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 4 | 3 | 3 | 4 | – | – | 1 | 2 | 1 | – | 2 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 5 | 1 | 5 | 2 | – | 1 | 2 | 2 | – | – | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 7 | 1 | 7 | 2 | – | 1 | – | – | – | – | – |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 3 | – | 3 | – | – | 1 | 2 | 4 | 2 | – | – |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 6 | 4 | 6 | 4 | 1 | – | 1 | 1 | – | – | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 1 | – | 1 | 1 | – | – | 2 | 5 | 3 | – | 2 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 2.1 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

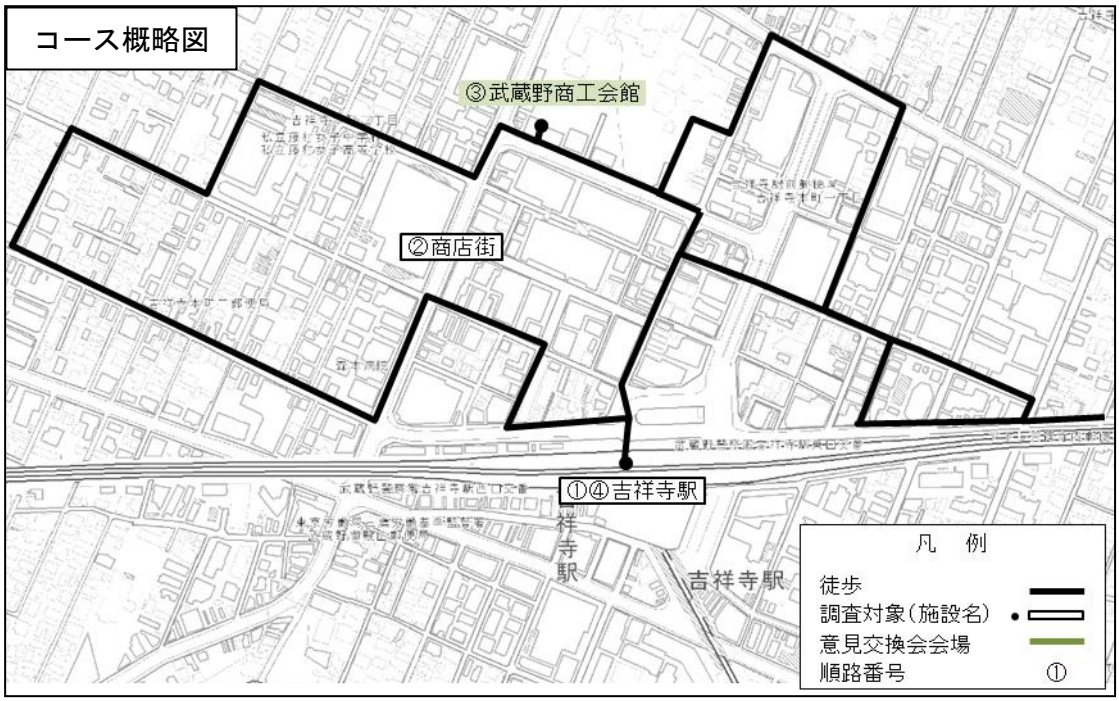
### 3）武蔵野市（B コース）

#### ①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 28 日（火）　天候：晴れ
参加者：モニター5 名（英語 1 人、中簡体 1 人、中繁体 1 人、韓 1 人、他 1 人）
　　自治体職員など　2 人
意見交換会会場：商工会館（5 階第一会議室）

#### ②コース概要

（集合）吉祥寺駅　⇒鉄軌道駅（吉祥寺駅）⇒観光施設（商店街）吉祥寺
⇒移動（徒歩）⇒意見交換会 ⇒鉄軌道駅（吉祥寺駅）



写真：バス停での調査状況

写真：商店街での調査状況

③調査結果

※評価と理由の見方は p. 71 参照

03武蔵野市 - 鉄軌道駅 - 吉祥寺駅

回答者数:5人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・タイ語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 8 | 3 | 2 | 2 | - | 1 | - | - | - | - | - |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 4 | - | 4 | - | - | - | 3 | - | - | - | 1 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 7 | 2 | 3 | 2 | - | - | 1 | - | - | - | - |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 8 | 3 | 3 | - | - | 2 | - | - | - | - | - |
| トイレの位置はわかりましたか | 8 | - | 8 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 3 | - | 3 | - | - | 1 | 1 | 3 | 1 | - | 1 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 8 | 2 | 3 | 3 | - | - | - | - | - | - | - |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 8 | 1 | 5 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 5 | 2 | 2 | 2 | - | - | 2 | - | 1 | - | - |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 4 | 2 | 1 | 2 | - | 1 | 2 | - | 1 | - | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 2.0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

03武蔵野市 - 観光地（施設） - 吉祥寺

回答者数:5人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 3 | 1 | 1 | - | - | 2 | 2 | 1 | 2 | - | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 4 | - | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | - | 1 | 1 | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 4 | - | 4 | - | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 8 | - | 8 | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | 8 | - | 8 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 2 | 5 | 3 | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 2 | 5 | 1 | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 3 | - | - | - | 2 | 1 | 3 | 2 | - | - | - |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 1 | 5 | 2 | - | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

03武蔵野市 － 商店街 － 吉祥寺　　回答者数

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 商店街の場所はわかりましたか | 5 | － | 4 | 1 | － | 1 | 1 | 2 | － | － | － |
| 商店街のお店がどのようなお店かわかりましたか | 2 | － | 2 | － | － | － | 3 | － | 2 | 1 | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が13.0） | 2 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ

03武蔵野市 － 移動の区間 － 徒歩　　回答者数

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりやすいか | 5 | － | 4 | 4 | 1 | － | 2 | 1 | 1 | － | － |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいか | 5 | － | 3 | 3 | 1 | － | 1 | 2 | 1 | － | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が13.0） | 2 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>吉祥寺駅 | 【問題・課題】<br>①北口のバス案内地図がまとまっていてすごくよい。前回来たとき、調布へのバスを探したとき見つからなかった。実は調布へのバスは南口だった。北口南口両方のバス案内があったほうがよい<br>②英語とローマ字のサインが少ない。駅から公園に行く方法がわからない。ピクトグラムはあるが、どこの道かわからない<br>③京王線の改札口出てからトイレが見つけにくい<br>【よかったこと】<br>①京王線は英語の情報が多い |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①駅からの案内表示がない |
| 観光施設等の案内表記 | 商店街 | 【問題・課題】<br>①ガイドによるハーモニカ横丁の説明があったが、パンフレットの中にも説明を入れてほしい。道に路上禁煙の標識があったが、地域全体が禁煙になっているように見える。店の中には喫煙コーナーがあると思うので、表示を“No smoking on the road”などにするとよい<br>②ルーフトップガーデンのドアのそばに開放厳禁とあったが英訳がほしい。危険な場所などの警告には英訳が必要。吉祥寺全体の地図の上半分、トイレの標識が見当たらない　→駅北側には公衆トイレがない（市）<br>③トイレが少ないなどの説明文があるとよい。女性用トイレは赤、男性用は青などわかりやすくしてほしい<br>④ハーモニカ横丁の入口が小さくてわかりにくい。ガイドさんがいないと裏路地に入るのは勇気がいるので、ここからハーモニカ横丁、という矢印があるとよい。観光客には歓楽街の中にあるジャズバーに気が付かないかもしれないので、パンフレットに書いたほうがよい。初見の人は歩きづらいので大通りにしか行かないかもしれず、もったいない |
| | 井の頭公園 | 【問題・課題】<br>①井の頭公園、英語で歴史や植物の説明があるとよい。ピクトグラムがあるところが多くてわかりやすい。立ち入り禁止のサインに英語もあるとよい<br>②公園のところにピクトグラムがある。騒音が禁止されているのにスピーカーで音楽が流れているのが不思議。自転車放置禁止のサインが自転車禁止のサインに見える、自転車に乗っている人がいるので混乱する<br>③グリーンアドベンチャーが面白かったが日本語の説明しかない<br>④ゴミの持ち帰りをするなどアナウンスが流れたが、ゴミ箱がないので観光客は困る。英語・中国語の放送も増やしたほうがよい<br>⑤井の頭公園とジブリは同じ敷地かと思っていた。違うというのがわかりにくい。ジブリのチケットは予約制だというのがわかりにくい<br>【よかったこと】<br>①トイレの形がどこも同じでわかりやすい。建物が目立つ |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【問題・課題】<br>①パンフレットのデザインは非常によい。地図は日本語と英語があると、日本人に道を聞くときによい<br>②実際に歩いてみるとカフェが見つからないので、パンフレットに案内があるとよい。しかし駅でパンフレットがどこにあるのかわからない。みどりの窓口の隣には武蔵野市のパンフレットしかない<br>③観光案内所が外からあまりわからない。英語で観光案内所という標識がほしい<br>④お寺に行ったが、入口付近に墓地があるので入りにくい。門の横に英語で正門から入れる、など看板で誘導があるとよい。お寺にお手洗いの標識がないので、ピクトグラムがあるとよい<br>⑤お寺の出口もわかりづらい。出口のドアに何も貼っていない。封鎖されていて、ここから商店街に出られるという感じにするとわかりやすい<br>⑥中国語版パンフレットの翻訳の名称を統一してほしい。また、玉川上水が20kmとなっているが、中国語訳だと30kmになっている。キロメートルは公里と表記したほうが自然。外国語のパンフレットの年号に西暦をつけたほうがよい<br>⑦パンフレットを読んでも何の店かわからない。モデルコースが書いてある地図があるとよい。店の紹介をもっと詳しくしたほうがよい。目的に沿った地図を作ったほうがよい<br>⑧ゴミ箱をもっと設置してほしい<br>【よかったこと】<br>①ガイドさんの案内があってよかった。ピクトグラムが外国人から見ると複雑な場合もあるが、全体的に努力していると思う。トイレの方向も立体的な矢印があってよかった<br>【感想】<br>①台湾で話題の店（メンチカツ）が載っていない<br>→事情があり掲載不可だった（観光機構）<br>②パンフレットに書いてあるカフェのおよその値段がわからない。予算が書いてあるとうれしい<br>③説明看板があるとよいと思ったが、Wi-Fiもあるようなので QRコードを用意して情報ページに飛べるとよい<br>④外国人は吉祥寺でグルメ・カフェを楽しむのがメインなので、クーポンがあればよいと思った。Wi-Fi もあるので、クーポンをきっかけに吉祥寺を発信してもらう。スタンプラリーツアーなどのイベントもあるとよい。個人旅行をターゲットにするとよい |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・バス停の案内が足りない<br>・英語（多言語）対応していない、サインがないか少ない<br>・トイレが見つからない。ピクトグラムが小さい | ・バス乗り場等の情報を集約した案内板を設置する<br>・英語（多言語）対応した表示をする<br>・ピクトグラムの視認性を確保する |
| | 徒歩 | ・駅からの案内表示がない | ・目的地の入口や分岐点などに案内表示を設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 商店街 | ・英語（多言語）対応していない<br>・禁煙の表示だけでなく喫煙できる表示も書いてほしい<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・トイレの案内が少ない<br>・狭隘な通りの入口が小さくてわかりにくい<br>・案内板があるとよい | ・英語（多言語）対応した表示をする<br>・施設の入口には禁煙・喫煙を明示する<br>・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する<br>・トイレの案内（誘導）板を設置する。ピクトグラムだけでもよい<br>・狭隘な通りの入口には矢印を設置する<br>・案内板を設置する |
| | 観光施設 | ・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・ピクトグラムの意味がわからない<br>・英語（多言語）対応していない<br>・外国語ができるガイドが少ない<br>・ゴミ箱がない<br>・入口の表示がない | ・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する<br>・ピクトグラムを有効活用する<br>・英語（多言語）対応した表示をする<br>・外国語ができるガイドの設置促進を図る<br>・ゴミ箱の設置又は案内<br>・目的地の入口や分岐点などに案内表示を設置する |
| その他事項 | | ・地図が英語（多言語）対応していない<br>・パンフレットがない<br>・観光案内所の場所がわからない<br>・トイレの案内がない<br>・フリー Wi-Fi があるのにサインがないからわからない<br>・元号で表示されてもいつのことだかわからない<br>・ゴミ箱をもっと設置してほしい | ・英語（多言語）対応した表示をする<br>・改札口近くには観光地のパンフレットを設置する<br>・改札の前など目立つ場所に表示をする<br>・トイレの案内（誘導）板を設置する。ピクトグラムだけでもよい<br>・フリーWi-Fi の表示を目立つ場所に掲示する<br>・年号は元号と西暦を併記する<br>・ゴミ箱の設置又は案内 |

### 4）三鷹市

#### ①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 24 日（金）　天候：晴れ
参加者：モニター11 名（英 3 人、中簡体 3 人、中繁体 2 人、韓 1 人、他 2 人）
　　自治体職員など　2 人
意見交換会会場：三鷹市消費者活動センター

#### ②コース概要

（集合）三鷹駅　⇒鉄移動駅（三鷹駅）⇒バス停 ⇒観光施設（国立天文台）
⇒移動（徒歩）⇒観光施設（三鷹市星と森と絵本の家）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（大沢の里）⇒移動（徒歩・バス）⇒意見交換会
⇒鉄軌道駅（三鷹駅）

写真：バス停での調査状況

写真：観光地での調査状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

04三鷹市 - 鉄軌道駅 - 三鷹駅　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 10 | 8 | 6 | 7 | 3 | 1 | - | - | 1 | - | - |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | - | - | 1 | - |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 8 | 6 | 6 | 3 | 3 | 1 | 1 | - | 1 | 2 | - |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 7 | 4 | 2 | 2 | - | - | 2 | - | 2 | - | - |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 10 | 6 | 5 | 2 | - | - | 1 | - | - | - | - |
| トイレの位置はわかりましたか | 11 | 6 | 9 | 7 | 3 | - | - | - | - | - | - |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 4 | 1 | 2 | 2 | - | - | 4 | 1 | 2 | - | 2 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 10 | 5 | 5 | 5 | - | 3 | 1 | - | 1 | - | - |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 7 | - | 7 | - | - | - | 1 | 1 | 2 | - | 2 |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 10 | 9 | 5 | 3 | 1 | 1 | - | - | - | 1 | - |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 9 | 7 | 5 | 3 | - | 1 | 2 | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

04三鷹市 - バス停 - 三鷹駅南口（5番のりば）　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 5 | 3 | 3 | - | - | 3 | 3 | - | 4 | 1 | 1 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 1 | 1 | - | - | - | - | 8 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 2 | 1 | 2 | - | - | - | 6 | 1 | 4 | 1 | 1 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | 4 | - | 3 | 3 | 1 |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 2 | 1 | - | - | - | 1 | 6 | - | 3 | 1 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

04三鷹市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 0 | - | - | - | - | - | 4 | 7 | 3 | - | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

04三鷹市 - 観光地（施設） - 国立天文台　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語・英語・中国語簡体字・韓国語・スペイン語 |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語・中国語簡体字・韓国語・スペイン語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 5 | 4 | 1 | 2 | − | − | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 5 | 5 | − | 1 | − | − | 3 | − | 3 | 2 | 1 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 5 | 2 | 5 | − | 2 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 10 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | − | − | 1 | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | 11 | 5 | 10 | 3 | 1 | 1 | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 11 | 5 | 11 | 1 | − | 1 | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 11 | 5 | 11 | 1 | − | − | − | − | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 3 | − | 2 | − | − | 1 | 5 | 3 | 4 | − | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 6 | 1 | 5 | 1 | − | − | − | 1 | 2 | − | 2 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 2.0 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

04三鷹市 - 観光地（施設） - 三鷹市星と森と絵本の家　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 4 | 1 | 2 | 2 | − | − | 3 | 2 | 2 | 2 | − |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 6 | 3 | 5 | 2 | − | − | 2 | 1 | 2 | − | 1 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 1 | 1 | − | − | − | − | 6 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 3 | − | 3 | − | − | − | 5 | 6 | − | − | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 7 | 4 | 6 | 1 | − | − | 2 | 2 | 1 | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 3 | 9 | − | − | 1 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 3 | 9 | 4 | − | 1 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 1 | 1 | − | − | − | − | 4 | 5 | − | − | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.9 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

04三鷹市 - 観光地（施設） - 大沢の里　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 1 | − | − | 1 | − | − | 6 | 4 | 6 | 1 | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 4 | 1 | 1 | 1 | − | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 3 | − | 1 | 1 | − | 1 | 6 | 2 | 1 | − | 2 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 5 | 7 | − | − | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 6 | 6 | − | − | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 6 | 7 | 2 | − | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 1 | 6 | 4 | − | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.5 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>三鷹駅 | 【問題・課題】<br>①上の方に南口、北口と案内はある。コインロッカー、バス、タクシー等の案内はあるが、エレベーターの案内はない。マークもない。最終的に三鷹駅の構内図にあったのを発見した<br>②「You are here」とあるだけで、どこが現在地かわからない<br>③ビュープラザがあったが、チケッティングとトラベルセンターとあっても案内をしてくれるところかどうか不明<br>④観光案内所の場所がわからない<br>⑤発券機は新幹線と普通の地下鉄が分かれていない<br>⑥「〇〇通り」に英語の表記があるが、「St.」、「Ave.」と表記が統一していない<br>⑦列車が次に停まる駅の表示はあったがローマ字表記がなかった<br>⑧三鷹の駅はどれもローマ字表記が見られない。自分がどの駅にいるかは大きく日本語で書いてある<br>⑨駅構内図は改札だけが英語表記<br>⑩各施設間のルート表示、何時間で回れるかなどの所要時間をパンフレットに書いたらどうか<br>【感想】<br>①改札前のパンフレットラックのパンフレットの入れ方が悪く折角のパンフレットが見えない<br>②フランスでは停車する駅が電気でライトアップされる |
| | バス | 【問題・課題】<br>①バスの乗車は外国人には難しい。京都では大きな看板があり乗車できた<br>②バスの案内が日本語のみ。バスでしか行けないのにこれではダメ。多言語表示があるべき<br>【よかったこと】<br>①ジブリ美術館行のバスは英訳もあるしわかりやすい |
| 観光施設等の案内表記 | 国立天文台 | 【問題・課題】<br>①中国語の翻訳がおかしい。「平日のみ」、「見学」は漢字だが中国人には意味不明。入場料は「フリー」と書いたほうがよい<br>②タイトルの説明は英語だったが中の説明が全部日本語。数字だけは拾えた<br>③床がガラス張りの場所が 20 人以上入場禁止なのに入場前にその案内がない<br>【よかったこと】<br>①開館時間、有料か無料など、重要な情報が書いてあった<br>【感想】<br>①施設全体に感心した<br>②訪日客にとって観光地と認識してもらうためには、今より取組が必要 |

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| | 三鷹市星と森と絵本の家 | 【問題・課題】<br>①英語案内が皆無。「飲食禁止」とあればわかるが、「飲食できません」は意味不明<br>②案内がなかったので、木のゲームをやってよいのかどうかわからなかった。その他、オタマジャクシ、ポンプのゲーム、竹馬についても同様<br>③絵本の家では入るのに靴を脱ぐのかどうか戸惑った。また、展示の本を手に取って見てよいのか、入場者の生年月日をカレンダーに記入してよいかどうかもわからなかった　→実際は可能（市）<br>④案内が平仮名表記のみ。在住外国人は理解しやすいかもしれないが、訪日外国人にはわからない。英語表記があるべき<br>【感想】<br>①子供にとってはよいかもしれない<br>②訪日客にとって観光地と認識してもらうためには、今より取組が必要 |
| | 大沢の里 | 【問題・課題】<br>①水車は英語の案内が必要 |
| その他事項 | | 【よかったこと】<br>①マップはよくできている<br>【感想】<br>①レンタサイクルが 500 円は安い |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・コインロッカー、バス、タクシー等の表示はあるがエレベーターの表示がない。マークもない<br>・観光案内所の場所がわからない<br>・発券機が新幹線と普通の地下鉄が分かれていない<br>・道路、公園等の公共施設の英語表記が統一されていない<br>・次に停まる駅の表示はあったがローマ字表記がない<br>・駅で1日のルートを決められるだけの情報がない | ・エレベーターとエスカレーターのピクトグラムを設置する<br>・観光案内所の場所は改札の前など目立つ場所に表示をする<br>・券売機の利用方法をわかりやすく案内する<br>・公共施設の英語表記は統一する<br>・所要時間、モデルコースの設定 |
| | バス | ・バスの乗り方の図がない<br>・一律料金か距離別料金か不明<br>・先払いか後払いか不明<br>・前乗りか後乗りか不明<br>・バスの案内とアナウンスが全て日本語である | ・乗り方、支払い方法別等の外国人向けの総合案内をバス停前に設置する<br>・英語、ピクトグラム、写真等で説明する<br>・LED、LCD 案内表示により停車バス停等の情報を提供する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・中国語の翻訳がおかしい。「平日のみ」、「見学」は漢字だが　中国人には意味不明。「入場無料」は「フリー」と書いたほうがよい<br>・展示物の説明が日本語のみ<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・体験物に英語の案内がない | ・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する<br>・体験物の充実を図ると共に英語の案内を付ける |

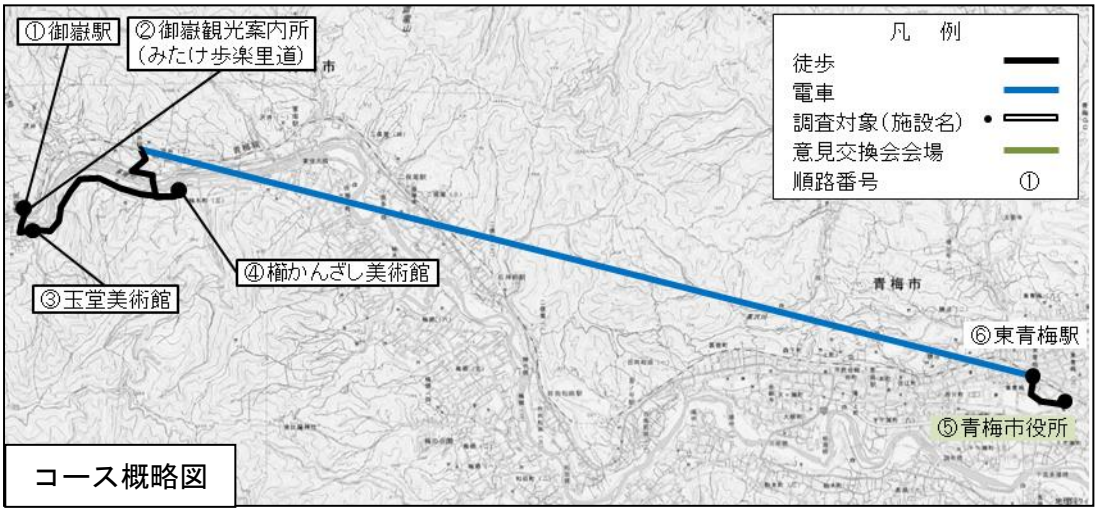
5）青梅市

①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 10 日（金）　天候：曇り一時雪
参加者：モニター12 名（英 2 人、中簡体 2 人、中繁体 2 人、韓 3 人、他 3 人）
　　自治体職員など　2 人
意見交換会会場：青梅市役所会議室

②コース概要

（集合）御嶽駅　⇒鉄軌道駅（御嶽駅）⇒観光案内所（みたけ歩楽里道（店舗・カフェ））
⇒移動（徒歩）⇒観光施設（玉堂美術館）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（櫛かんざし美術館）⇒移動（徒歩）⇒移動（電車）
⇒東青梅駅 ⇒意見交換会⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（東青梅駅）



コース概略図

写真：観光地での調査状況

写真：鉄軌道駅での調査状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

05青梅市 – 鉄軌道駅 – 御嶽駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 8 | 2 | – | 1 | – | 5 | 4 | 1 | 2 | – | – |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 2 | 1 | – | – | – | 1 | 9 | 1 | 5 | – | – |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか(電車利用時) | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| トイレの位置はわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.8 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

05青梅市 – 移動の区間 – 徒歩　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 3 | 3 | – | – | – | – | 8 | 4 | 2 | 2 | – |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 2 | 1 | – | 1 | – | 1 | 10 | 5 | 2 | – | – |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.0 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

05青梅市 – 観光地(施設) – 玉堂美術館　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 2 | 1 | – | 1 | – | – | 9 | 5 | 1 | – | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 6 | 2 | 1 | 3 | – | – | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | – | 7 | 1 | – | – | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 5 | – | 3 | 1 | – | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 10 | – | 8 | 1 | – | 1 | 1 | – | – | 1 | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | – | – | – | – | – | 6 | 9 | 4 | 1 | 3 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 1 | – | – | – | – | 1 | 4 | 7 | 4 | 1 | 2 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 3 | 1 | 1 | – | 1 | – | 7 | 5 | 2 | 1 | – |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | – | – | – | – | – | 7 | 8 | 2 | 1 | 3 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.6 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

05青梅市 - 観光地(施設) - 櫛かんざし美術館　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 5 | 2 | 1 | 2 | − | − | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 10 | 8 | 1 | 4 | − | − | 1 | 1 | − | 1 | − |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 11 | 9 | 2 | 2 | − | − | 1 | 1 | − | − | − |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 6 | 4 | 1 | 1 | − | − | − | 1 | 3 | 5 | 2 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 8 | 4 | 4 | 1 | − | 1 | − | 2 | − | 2 | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 4 | − | − | 1 | − | 3 | 7 | 6 | − | 1 | 1 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 6 | 1 | 1 | 1 | − | 4 | 5 | 2 | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 2 | 1 | 1 | 1 | − | − | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 1 | − | 1 | − | − | − | 4 | 8 | 2 | − | 2 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.5 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

05青梅市 - 観光案内所 (みたけ歩楽里道(店舗・カフェ))　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 英語 |

※観光案内所として活用する場合

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光案内所ということがわかりましたか | 1 | − | − | 1 | − | − | 10 | 8 | 6 | − | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.2 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>御嶽駅 | 【問題・課題】<br>①無人駅で改札がわかりにくいので、チケットを買った後、どうすればよいのかわからない。その案内の表示が必要だと思う<br>②チャージの方法がわかりにくく、日本語ができないと難しい<br>③駅のトイレを探すのに時間がかかった<br>④駅構内の案内は日本語しかない<br>⑤案内所にある観光パンフレットを駅に置いたらよい<br>⑥駅で1日のルートを決められるだけの情報が必要だと思う。興味を持って訪れているのだから、なるべくたくさん見てまわりたい<br>【感想】<br>①駅の看板の書体が、書道みたいで雰囲気がよかった。また、駅舎が木造でよかった |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①御嶽駅から玉堂美術館へ行く経路は、日本語以外の表示やピクトグラムがなくて迷う |
| 観光施設等の案内表記 | 観光案内所<br>みたけ<br>歩楽里道<br>（店舗・カフェ） | 【問題・課題】<br>①英語表記がなくて驚いた<br>②建物の表示が目立たない。入口に向かって右側に看板を置くスペースがあるので、多言語表記にするとよい<br>【感想】<br>※観光案内所として活用する場合は、<br>①中国には案内所はない。「案内所で情報が得られる」というPRが必要だと思う |
| | 玉堂美術館 | 【問題・課題】<br>①明治〇年ではわからないので、西暦で表示してほしい<br>②バリアフリートイレがあったが、見つけられないと思う<br>③玉堂本人に関する説明がなく、説明不足だと感じた<br>④制作者の背景がわかる説明がほしい。情報がないまま見てもわからない。作品の解説は必要だと思う |
| | 櫛かんざし<br>美術館 | 【問題・課題】<br>①入口付近のみ多言語の表示があった。館内の展示にはなかった<br>②日本語だと簡単な説明なのに、英語だと文章が長い |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【問題・課題】<br>①Wi-Fi が使える場所と喫煙所をピクトグラムで示すとよい。マップにも載せてほしい<br>②観光パンフレットが見つけられない<br>③美術館の案内が日本語のみである。入場料が高いのに、入ってがっかりするかもしれない。入場料に見合わない<br>④美術館の案内ビデオに字幕がない<br>⑤撮影禁止や庭園への進入禁止、禁煙などの禁止事項の案内やピクトグラムがない。入口にわかりやすく表示してほしい<br>⑥WEB サイトで検索した時に、自国の言語で見られて、所要時間やかかる費用、周辺の情報などが全てわかるとよい<br>⑦ごみ箱がない。本当に不便だった<br>⑧QR コード、Wi-Fi の有無をパンフレットに載せてほしい<br>【感想】<br>①2 つの美術館では、日本の文化に触れることができた。日本でしか見られないものを見ることができてよかった<br>②日本女性の髪型の変化が見られてよかった。櫛に細かい絵が描かれていてすごかった。櫛と耳かきが一体化したものがあり、実用的でおもしろいと思った<br>③各施設からの所要時間がわかるマップもよいと思う。徒歩で散策するにもマップは必要だと思う |
| 質疑応答 | ■質問（青梅市）<br>①どのようにして情報収集をするのか<br>②観光地でフリーWi-Fi を使うか<br>■回答<br>①-1 留学生はインターネットで、「日本の名所」などで検索し、ベスト 10 で比較する<br>①-2 グーグルで行きたいところとか、トリップアドバイザーの上位 10 位とかで探す<br>①-3 駅のポスターを見る。遠い場所でも、友達を誘って行きたいと思うし、自分の知らない情報が得られる<br>①-4 居酒屋など、トイレにポスターが貼ってあると見る<br>②-1 フランスではポケット Wi-Fi は全く使えない。日本だと、フリーWi-Fi がある場所では友達に連絡できるから助かる。帰り道を調べたりするのにも便利である<br>②-2 フリーWi-Fi があるから、海外に行ったら必ずスターバックスコーヒー（スタバ）に寄る。日本のスタバはインターネットで登録をしないと使えないので不便である |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・無人駅で改札がわかりにくい。チケット購入後、どうすればよいかわからない<br>・トイレが見つからない<br>・地図が日本語のみ<br>・駅で1日のルートを決められるだけの情報がない<br>・改札口を出てすぐに地図や案内所がない。パンフレットが改札口の近くにない | ・無人駅には案内版（英語）を設置して対応する<br>・トイレの位置はピクトグラムで表示する<br>・地図等を英語（多言語）で表示する<br>・所要時間、モデルコースの設定<br>・観光案内所は、目立つ場所に表示をする<br>・改札口近くには観光案内所と同じパンフレットを設置する |
| | 徒歩 | ・途中の案内が日本語しかない | ・目的地の入口や分岐点など、案内表示を設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光案内所 | ※観光案内所として活用する場合<br>・場所がわからない。改札を出てから探さないといけない<br>・英語（多言語）対応していない | ※観光案内所として活用する場合<br>・改札の前など目立つ場所に表示をする<br>・英語（多言語）対応した表示をする |
| | 観光施設 | ・元号で表示されてもいつのことだかわからない<br>・展示物の説明が日本語のみ<br>・作品や制作者に関する外国語や日本語での説明が足りない<br>・日本語を英語に訳すと文章が長い | ・年号は元号と西暦を併記する<br>・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・作品等に関する説明をつける<br>・やさしい日本語にして翻訳する |
| その他事項 | | ・Wi-Fi の設置が遅れている<br>・フリーWi-Fi があるのにサインがないか目立たない<br>・観光のパンフレットが見つけれらない<br>・喫煙可能/場所の表示がない<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・ゴミ箱がない<br>・QR コード、Wi-Fi の有無をパンフレットに載せてほしい | ・Wi-Fi の設置促進を図る<br>・フリーWi-Fi の表示を目立つ場所に掲示する<br>・パンフレットを目立つ場所に設置する<br>・禁煙の表示だけでなく喫煙可能/場所の表示もする<br>・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する<br>・ゴミ箱の設置又は案内<br>・パンフレットに QR コード、Wi-Fi の有無を記載する |

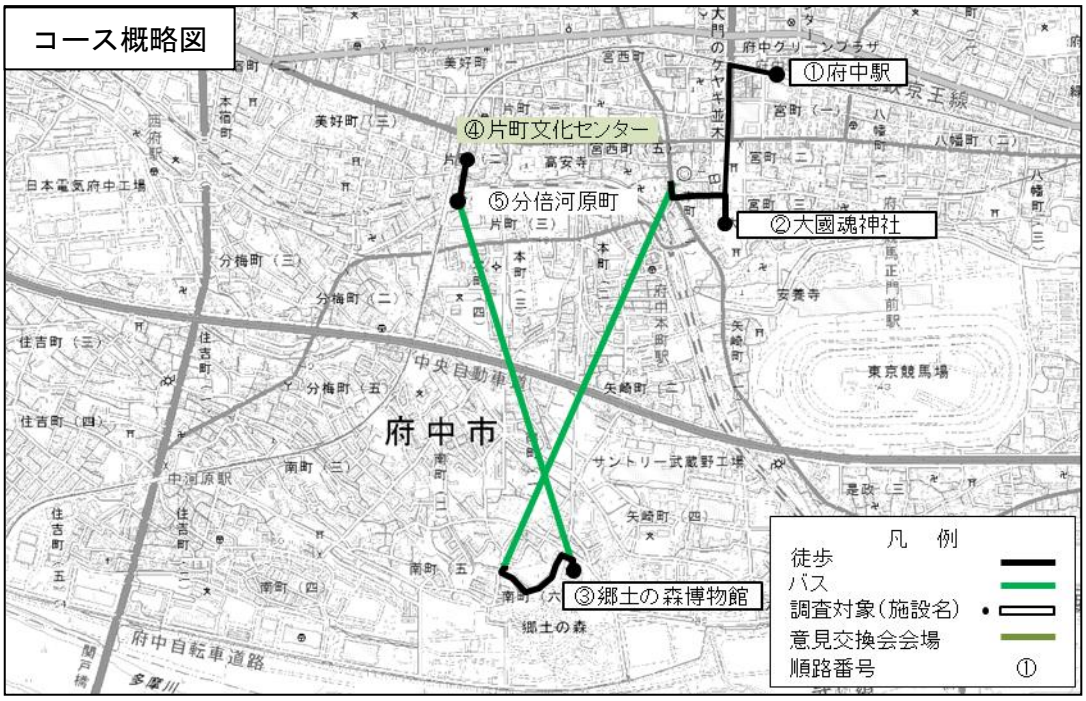
6）府中市

①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 14 日（火）　天候：晴れ
参加者：モニター12 名（英 2 人、中簡体 3 人、中繁体 3 人、韓 2 人、他 2 人）
　　自治体職員など　2 人
意見交換会会場：片町文化センター

②コース概要

（集合）府中駅　⇒鉄軌道駅（府中駅）⇒移動（徒歩）⇒観光施設（大國魂神社）
⇒移動（バス・徒歩）⇒観光施設（郷土の森博物館）⇒バス停
⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（分倍河原町駅）



写真：鉄軌道駅での調査状況

写真：観光地での調査状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

06府中市 - 鉄軌道駅 - 府中駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 6 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | − | − | 1 | 3 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 6 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | − |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 7 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | − | 2 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 10 | 7 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | − | 1 | − | − |
| トイレの位置はわかりましたか | 7 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 1 | − | 1 | − | − | − | 1 | 6 | 3 | − | 3 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 4 | 2 | 1 | 2 | − | − | 7 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 9 | − | 5 | 4 | − | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | − |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 2 | − | 1 | 2 | 1 | 1 | 8 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | − | 2 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.5 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

06府中市 - バス停 - 郷土の森正面前　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 7 | 1 | 1 | 3 | − | 3 | 5 | 3 | 1 | − | − |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 7 | 3 | − | 3 | − | 2 | 3 | − | 2 | 2 | 1 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 3 | 1 | 2 | − | 1 | 1 | 6 | 3 | 1 | − | 1 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | − | 5 | − | 3 | 1 | 1 |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | − | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.0 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

06府中市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | ない |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 5 | − | 3 | 1 | − | 1 | 3 | 3 | 1 | − | 2 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 2 | 1 | − | 1 | − | − | 4 | 1 | 5 | − | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.8 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

06府中市 - 観光地(施設) - 大國魂神社　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 5 | 1 | 2 | 2 | − | 1 | 5 | 4 | 2 | − | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 1 | − | − | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 1 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 1 | − | − | − | − | 1 | 3 | − | 6 | − | 3 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 7 | 5 | 6 | 3 | 3 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 1 | − | 1 | − | − | − | 6 | 5 | 5 | 1 | 2 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 2 | 4 | 7 | 1 | 4 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 2 | 5 | 7 | 1 | 2 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 4 | − | 2 | − | − | 2 | 2 | 4 | 4 | − | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 1 | 1 | 6 | 1 | 4 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.5 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

06府中市 - 観光地(施設) - 郷土の森博物館　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 2 | − | 1 | 2 | 1 | − | 7 | 3 | 5 | − | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 3 | − | − | 3 | 1 | 1 | 6 | 3 | − | 1 | 2 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 7 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | − | − | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 9 | − | 6 | 6 | 1 | − | 2 | − | 1 | 2 | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | 11 | 1 | 8 | 5 | 1 | 1 | 1 | − | − | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 3 | − | 2 | 3 | 1 | − | − | 6 | 1 | − | 2 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 1 | − | − | 1 | − | − | 1 | 3 | 7 | 1 | 2 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 2 | 1 | 2 | − | − | − | 7 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 1 | − | − | 1 | − | − | 1 | 5 | 3 | − | 3 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.6 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>府中駅 | 【問題・課題】<br>①地図にそってトイレに行ったけれどなかった。南口の前にトイレのマークがあったけれどトイレが無かった<br>②改札の中はわかったけれど、改札を出た後のトイレは見つけられなかった<br>③切符を買うとき中国語のボタンを押したけれど、一部の文を除いて他は全部英語だった<br>④切符売り場で英語ボタンを押すと定期券を買う選択肢がまず出てきてしまった<br>⑤駅の路線図は日本語と英語両方一緒に書いてあるので、日本語と英語別々にしたほうがよい。英語縦書きではなく横書きがよい。「あいうえお」で書かれた各駅の運賃を英語で書いて上に貼ってほしい<br>⑥他の鉄道会社を使いたいとき、JR はわかるが、他は全部漢字で書かれていた。券売機で英語を選択したあとの最初の画面がなぜか定期券を買う画面でわかりづらい<br>⑦英語で「Fuchu sta.」と書いてあるが、「sta」は英語を母国語としない人にはわかりにくいかも。乗り換えも、漢字の表記しかないところがある |
| | バス | 【よかったこと】<br>①京王バスのバス停がバスの後ろから乗ると表示されていてわかりやすかった |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①インターネットにつなげられない人もいるのでそのための対応も必要<br>②アプリがよかった。府中駅に来てから目的地を探すのは難しい。アプリがあると簡単になる |

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 観光施設等の案内表記 | 大国魂神社 | 【問題・課題】<br>①トイレの案内英語があったほうがよい<br>②お手洗いの看板が見えづらい<br>③お手洗いの近くにはピクトグラムがあったが、そこまで行くまでの案内にピクトグラムがない。境内の奥まったところまで行かないと禁煙サインに気づかない<br>④東京地酒の説明を多言語化したほうがよい。酒の違いがわからない<br>⑤日本語だらけ。禁煙の字が消えてしまっている<br>⑥門の施設名が漢字なのでわからない<br>⑦おみくじや休憩所も日本語のみ。各入口にマップを置いて休憩所など書いたほうがよい。おみくじとは何かという説明を多言語化してほしい<br>⑧神社の中で何ができるかという案内説明がほしい<br>⑨お賽銭を投げ入れるなどの説明がされていない。絵も描いてあるとよい。普段も来てほしい場合は、参拝の仕方をきちんと書く必要がある。イベント情報を外国人の多い山手線の有名な駅に置くとよい<br>⑩英語で書かれた参拝の仕方の案内は、気づきにくいところに置いてあった。また、パンフレットで紹介するなどしたほうがよい。英語の参拝の仕方の英語の内容はよい<br>⑪注意書きが全部日本語。外国人は日本人と常識が違うので、ちゃんと多言語化してほしい<br>⑫ピクトグラムなどで注意書きがほしい<br>⑬開館時間、閉門時間がわかりにくい<br>⑭案内の看板がほしい。市役所の案内は、駅に小さな文字で書かれているが、その後は表示がない<br>⑮駅から神社が近いから、神社の案内をもっと書いたほうがよい。初めての人には難しい<br>【感想】<br>①QR コードが書かれた紙を駅のわかりやすいところに置いて、お祭りの説明などに飛ぶようにする |
| | 郷土の森博物館 | 【問題・課題】<br>①チケットを買う際にプラネタリウムありなしの 2 つの料金体系があったが、日本語しか書かれていなかったのでわかりづらい<br>②外国語を一つも見つけられなかった<br>③AED しか英語がなかった<br>④博物館の近くの地図は日本語しかなかったが、ピクトグラムがあったのでわかりやすかった。英語があるとさらにわかりやすい<br>⑤博物館で何ができるかわからない。できることを教えてほしい。どんな展示が見られるかの案内が欲しかった<br>⑥何の博物館かわかるようにしてほしい<br>⑦言われなかったら展示室がどこかわからなかった<br>⑧展示内容をもっと具体的に案内してほしい。資料に記載してほしい<br>⑨アプリの機能で、観光地に何の乗り物で、何分ぐらいで行けるか案内がほしい<br>【よかったこと】<br>①博物館のマップにピクトグラムがあってよかった<br>②博物館の注意事項にきちんとピクトグラムが使われていて良かった。特に飲食禁止なのがわかりやすい<br>【感想】<br>①博物館では、自分で触って経験できるのがよい。見て読むだけではなく、体験して楽しめるのがよい。200 円とは思えないほど充実している。昔ながらの部屋、自然のコーナーも良かった |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【問題・課題】<br>①博物館のチケット売り場の隣に平日土日と表記があるが、今日は平日で、こういうイベントがあるということを表示してほしい<br>②バスは、土曜日終日なども漢字だけど中国人にとって意味がわからないので翻訳がほしい<br>③中国人にとって新宿は有名。新宿にはどう行くかの案内がほしい。駅周辺で何か所回れるか、そういう情報がほしい<br>④府中には Wi-Fi があるが、メアドを登録しないといけない。接続できないのにメアドを登録しなくてはいけないのが矛盾。ワンタッチで接続できるとよい<br>⑤バス停から博物館に行く案内がなかったので不安。目的地まで行く矢印とマップがほしい<br>【感想】<br>①博物館でじは、歴史の視点だけでなく、体験できるコーナーがあるというのをアピールしたほうがよい<br>②パンフレットの中にモデルコースが書いてあった。、パンフレットが駅のわかりやすいところに置いてあるとよい |
| 質疑応答 | ■質問（府中市）<br>①府中で何を売りにしたら面白いと思うか<br>■回答<br>①-1 Wikipedia を見たが、武蔵にゆかりがあるそうなので、歴史をアピールしたらどうか。また、梅をアピール<br>①-2 体験をさせるというのが大切。見て学ぶだけよりも実際に体験したほうが思い出深い<br>①-3 体験はインパクトがあって友達にも紹介しやすい<br>①-4 リーズナブルなホテル。宿泊客を呼び込む |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・トイレが見つからない<br>・券売機で多言語が選択できるようになっているものの、選択後は英語のみとなってしまう<br>・路線図の英語が横書きでなく縦書きで読みづらい<br>・乗り換え用の詳細な案内図がない<br>・新宿、渋谷への乗り換えの英語が小さすぎる | ・トイレの位置はピクトグラムで表示する<br>・選択した言語で案内する<br>・英語は縦書きでなく横書き<br>・外国人旅行者の利用が多い目的地までの乗り換え案内を掲示。(新宿、渋谷等) |
| | 徒歩 | ・目的地まで距離、時間表示がない | ・目的地の入口や分岐点など、案内表示を設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・開館時間の案内表示がわかりにくい、小さい<br>・トイレの場所が表示されていない<br>・禁煙等の案内が全部日本語<br>・寺社の英語案内が不足。御守、おみくじの内容/買い方の説明、参拝の作法、手水場の作法等。英語を話せるスタッフがいない<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・展示物の説明が日本語のみ | ・利用案内に英語(多言語)の表記をする<br>・トイレの案内はピクトグラム表示する<br>・施設の入口には禁煙・喫煙の明示をする<br>・寺社での作法、御守、おみくじの内容/買い方の説明を英語(多言語)、イラスト等で説明する<br>・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する<br>・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る |
| その他事項 | | ・漢字表記は必ずしも中国人に理解されるとは限らない。逆の意味を持ってしまう場合もある<br>・地域、観光施設のプロモーションが不足している<br>・平日、休日の違いがわからない<br>・Wi-Fi の設置が遅れているか設置されていても利便性に欠ける<br>・体験物がない、又は少ない。あっても利用方法の英語(多言語化)表示が為されていない<br>・バス停を降りたところに目的地までの地図がない | ・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・地域独自の特色、売りをプロモーションする<br>・カレンダーを用いて平日、休日の別を明示する<br>・Wi-Fi の設置促進、利便性向上を図る<br>・体験物の充実を図ると共に英語の案内をつける<br>・バス停から主要目的地/観光地までの地図表示をする |

7）昭島市

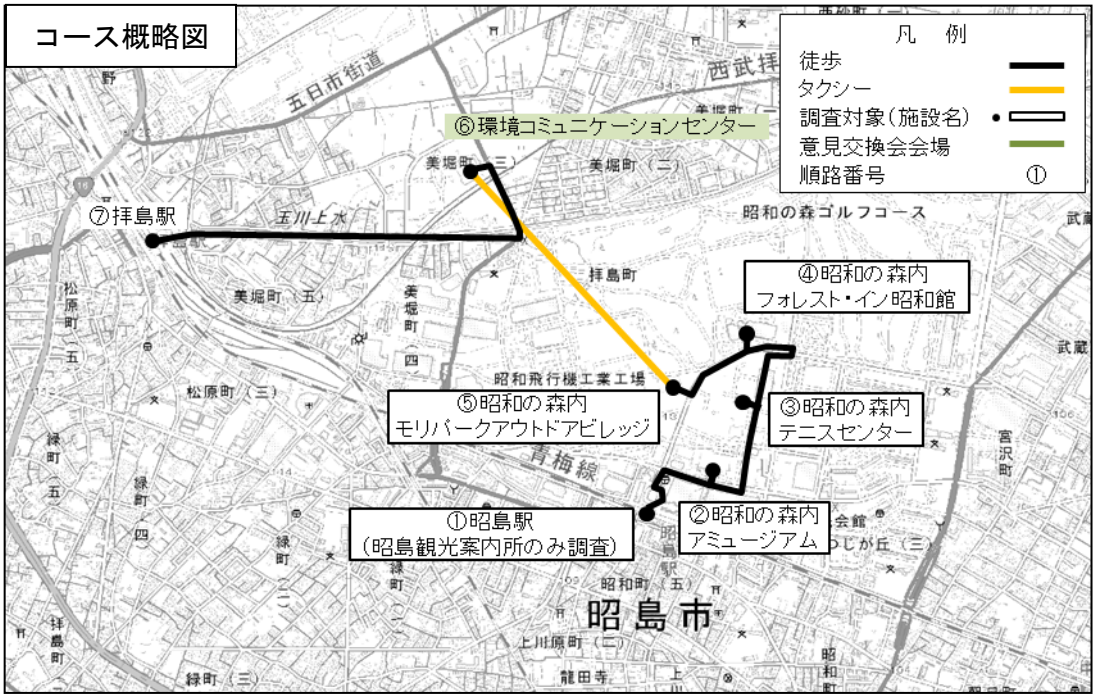
①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 21 日（火）　天候：晴れ（強風）
参加者：モニター12 名（英 3 人、中簡体 2 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 3 人）
　　自治体職員など　5 人
意見交換会会場：環境コミュニケーションセンター内会議室

②コース概要

（集合）矢川駅　⇒移動（電車）⇒ 昭島駅 ⇒観光案内所 ⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（昭和の森内 アミュージアム）
⇒観光施設（昭和の森内 テニスセンター）
⇒宿泊施設（フォレスト・イン昭和館）
⇒観光施設（モリパークアウトドアビレッジ）⇒移動（タクシー）
⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（拝島駅）

コース概略図



写真：観光案内所での調査状況

写真：観光地での調査状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

07昭島市 - 観光地(施設) - 昭和の森　アミュージアム　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 9 | 1 | 4 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | - | - | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 1 | - | - | 1 | - | - | 3 | 3 | 2 | - | 6 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 10 | - | 3 | 3 | - | 4 | - | - | - | - | 2 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 8 | - | 7 | 2 | - | - | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 10 | - | 7 | 2 | - | 2 | 1 | - | - | 2 | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 1 | - | - | 1 | - | - | 2 | 8 | - | - | 4 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 5 | - | 3 | - | - | 2 | 3 | 5 | - | - | 4 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 1 | - | 1 | - | - | - | 4 | 4 | 1 | - | 7 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 3 | - | 3 | - | - | - | 3 | 7 | 1 | - | 3 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.8 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

07昭島市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 4 | - | 3 | 1 | - | - | 3 | 3 | 2 | - | - |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 2 | 1 | 1 | 1 | - | - | 4 | 2 | 4 | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.9 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

07昭島市 - 観光地(施設) - 昭和の森　テニスセンター　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 7 | 2 | 3 | 2 | − | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 3 | − | 1 | 1 | − | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 3 | − | 1 | 1 | − | 1 | 5 | − | 1 | − | 4 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 8 | 1 | 8 | 2 | − | − | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 9 | − | 9 | 1 | 1 | − | 2 | 2 | − | − | 2 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 2 | 7 | 1 | − | 7 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 1 | − | − | − | − | 1 | 1 | 7 | − | − | 4 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 4 | 4 | 2 | − | 7 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 8 | − | 8 | 1 | − | − | 2 | 1 | 1 | − | 3 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.1 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

07昭島市 - 観光地(施設) - 昭和の森　モリパークアウトドアビレッジ　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 8 | 2 | 3 | 4 | − | 1 | 1 | 3 | 1 | − | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 5 | 1 | − | 4 | − | − | 3 | 3 | − | 1 | 2 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 3 | − | − | 2 | − | 1 | − | 3 | 3 | − | 5 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 9 | 1 | 9 | 2 | − | − | 1 | 1 | − | − | 2 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 9 | 1 | 9 | 3 | − | − | 1 | 2 | − | − | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 9 | − | 8 | 3 | − | − | 1 | 2 | 1 | − | 1 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 11 | − | 11 | 3 | 1 | − | − | 1 | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 5 | 1 | 5 | 3 | − | − | 3 | 3 | 1 | − | 4 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 2 | 1 | 2 | 2 | − | − | 2 | 7 | 1 | − | 5 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.9 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

07昭島市 - 宿泊施設 - 昭和の森　フォレスト・イン昭和館　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語・英語 |
| 宿泊案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語（宿泊者がパスワードをフロントスタッフへ連絡） |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 宿泊施設の場所はわかりましたか | 9 | 2 | 2 | 3 | - | 4 | - | - | - | - | 3 |
| 宿泊施設の館内案内の表記はわかりましたか | 9 | 7 | 5 | 2 | 1 | - | 1 | 3 | 1 | 1 | - |
| 宿泊施設内の店舗の表記はわかりましたか | 8 | 4 | 5 | 3 | - | - | 3 | 2 | - | - | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 8 | 1 | 7 | 2 | - | - | 1 | 3 | 1 | - | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 2.5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

07昭島市 - 観光案内所 - 昭島観光案内所　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語・英語<br>その他（TV電話で英・中・韓対応可） |
| 代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光案内所ということがわかりましたか | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.9 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 観光施設等の案内表記 | 観光案内所 | 【問題・課題】<br>①英語の案内所表示がなく、案内所だとわかりにくい<br>②掲示しているお勧め情報の漢字が難しすぎる。読み仮名やローマ字があればわかる<br>【よかったこと】<br>①スタッフがすごく親切で、少しだけでも英語が話せるし、一生懸命な感じが伝わってきてとてもよい<br>②英語・中国語・韓国語対応のテレビ電話を使った通訳サービスがある。初めて見たけれど、実際に体験してみたらすごく便利だった<br>③案内所でもらった「あきしまっぷ」はサイズが小さくてよい |
| | 昭和の森<br>アミュージアム | 【問題・課題】<br>①フランスではビル内は禁煙で、外では喫煙 OK である。日本では吸ってもよい場所がわからない。禁煙だけではなく喫煙も表示した方がよい<br>②アメリカは分煙が普通なのに、この施設は分煙ではない。子供も遊んでいるのに、不思議だと思う<br>③両替機とかゲーム機が日本語しかない。遊び方がわからない。説明があればやってみたいと思う<br>【よかったこと】<br>①「昭島昭和の森」パンフレットのサイズが小さめでよい。地図もかわいい |
| | 昭和の森<br>テニス<br>センター | 【感想】<br>①テニスやクライミングは、メンバーになる必要があるため使いづらい、値段も高い、というイメージがある。1DAY 利用があることを知らなかったので、情報発信が必要だと思う |
| | アウトドア<br>ビレッジ | 【問題・課題】<br>①施設のパンフレットは、店名ぐらいしか英語表記になっていない<br>【よかったこと】<br>①モリパークアウトドアヴィレッジにある「スノーピーク」のメニューが英語表記になっていてよい |
| | 昭和の森<br>フォレストイン昭和館 | 【問題・課題】<br>①ホテルの英語パンフレットなど、英語の間違いが多い<br>②無料の送迎バスがあるけれど、日本語しかないのでわからない<br>③スタッフに英語で話しかけてみたけれど伝わらなかった。せめて英語が話せるスタッフはいてほしい<br>④館内図には英語表記があるのに、ホテル内のお店の営業時間などは日本語しかなく、がっかりした |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【問題・課題】<br>①「昭島昭和の森」パンフレットに載っている営業時間も、英語表記だとよい<br>②「昭島昭和の森」パンフレットはわかりやすいが、施設名が日本語なので、読み方がわからないと人に尋ねるときなどに困る<br>③「昭島昭和の森」パンフレットで、例えば「モリタウン」と「ショッピングセンター」など、施設名が英語と日本語で違っている。名称はそのままの方がよい<br>④「昭島昭和の森」パンフレットは、英語の間違いや変な表記が多い。例えば、「回転寿司」が「コンベア寿司」となっているが、コンベアは工場でつかうものだから意味が全然違う。ローマ字表記でよい<br>⑤施設に表示されているピクトグラムが小さい。表示の文字と背景が同系色で見づらい<br>⑥昭和の森の敷地が広いので、自分が今どこにいるのかわかるように、敷地内に施設案内の表示があるとよい<br>⑦Wi-Fi 登録がとても面倒なので、全エリアで共通につなげてほしい<br>【よかったこと】<br>①外国人が困ることベスト 3 は、「Wi-Fi がない」、「ごみ箱がない」、「座るところがない」の 3 つである。昭和の森は、ごみ箱も座るところもあったのでよい<br>【感想】<br>①「昭島昭和の森」パンフレットの写真が外人ばかりなのは変な感じがする<br>②「昭島昭和の森」パンフレットに載っている地図が街中にあれば、迷ったときに便利だと思う<br>③レストランの紹介なら、「昭島昭和の森」パンフレットに食べ物の写真を載せるとわかりやすい<br>④日本一のイチョウ並木はもっと PR したほうがよい |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| 質疑応答 | ■質問（昭島市）<br>①昭島市に来たことはあるか<br>②昭島市に初めて来て、一番魅力的だと思ったところ、人に教えたいところはあるか<br>■回答<br>①-1 モリパークアウトドアヴィレッジに来たことがある。スポーツ店が充実しているので、子供のリュックなどを買いに来た。クライミングやカヤックの体験もした<br>②-1 クライミングをする友達に、モリパークアウトドアヴィレッジをお勧めするかもしれない<br>②-2 モリパークアウトドアヴィレッジのボルダリングに挑戦してみたい<br>②-3 友達と一緒に昭和の森ガーデンでバーベキューをして、帰りにショッピングもしてみたい<br>■質問（昭和の森）<br>①多言語化に関して、英語優先になっている点についてどう感じるか<br>②飲食店など、あったらいいな、と思うものは何か<br>③昭和の森のホームページを多言語化する際、構成も見直した方がよいか<br>■回答<br>①-1 日本語しかないよりは、英語があった方がよい<br>①-2 ピクトグラムだと誰でもわかると思う<br>②-1 地元のものが食べられるレストランがあるとよい<br>②-2 藍染め体験をしてみたい。レストランやお店に、体験案内やイベントなどのパンフレットが置いてあればうれしい<br>③-1 テニスや水泳の施設は、外国人観光客は利用しない。外国人観光客が訪れる主目的は、食事や買い物、イベントだと思う<br>③-2 ゴルフができて、買い物もできて、という施設の情報は必要だと思う。料金がいくらかかるのかも知りたい<br>③-3 昭和の森の施設へ行けるように、地図やアクセス方法も載せてほしい |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 観光施設等の案内表記 | 観光案内所 | ・トイレの案内表示があったほうがよい<br>・お手洗いの看板が見えづらい<br>・日本語だらけ。禁煙の文字が消えている<br>・場所がわからない。改札を出てから探さないといけない<br>・英語表記がないので見つけにくい | ・改札の前など目立つ場所に表示をする<br>・多言語対応やピクトグラムを設置する |
| | 観光施設 | ・施設が分煙になっていない<br>・喫煙可能/場所の表示がない<br>・展示物の説明が日本語のみ<br>・マップ、パンフレットの多言語化が遅れている | ・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・施設に分煙の設定をする<br>・禁煙の表示だけでなく喫煙可能/場所の表示もする<br>・マップ、パンフレットの多言語化での充実を図る |
| | 宿泊施設 | ・英語パンフレット等、英語の間違いが多い<br>・無料の送迎バスがあるが、日本語しかないのでわからない<br>・スタッフに英語で話しかけたが伝わらなかった<br>・店舗の営業時間などは日本語しかなくがっかりした | ・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・外国語の表示をする<br>・英語が話せるスタッフを配置する<br>・店舗の営業時間等は英語（多言語）表示をする |
| その他事項 | | ・マップ、パンフレットの多言語化が遅れている<br>・誤訳が多い<br>・意味の通じない訳、曖昧な意味の訳が多い<br>・メニューに写真がない<br>・Wi-Fi の設置が遅れているか設置されていても利便性に欠ける<br>・地域、観光施設のプロモーションが不足している<br>・ピクトグラムがないか少ない。あっても小さい<br>・グルメへの発信が弱い、遅れている<br>・体験物がない、又は少ない。あっても利用方法の英語（多言語化）表示が為されていない | ・マップ、パンフレットの多言語化での充実を図る<br>・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・やさしい日本語にして翻訳する<br>・店頭に、英語メニューや食材の表示、写真の掲出、ディスプレーを設置する<br>・Wi-Fi の設置促進、利便性向上を図る<br>・地域独自の特色、売りをプロモーションする<br>・ピクトグラムを有効活用する<br>・体験物の充実を図ると共に英語の案内をつける |

8）調布市

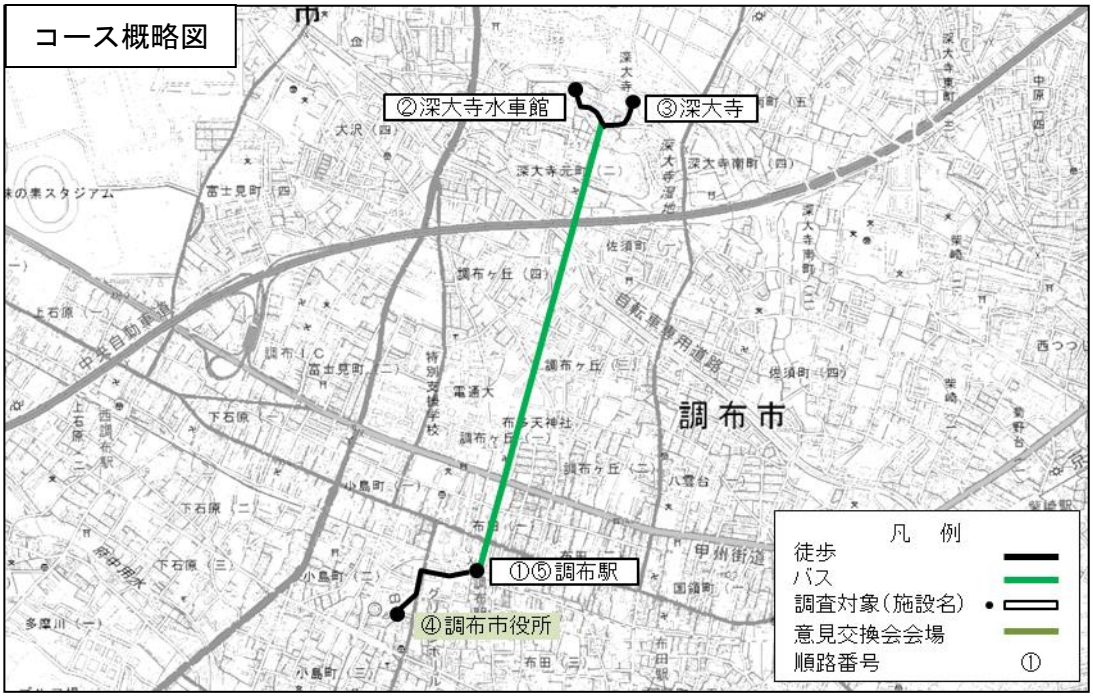
①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 14 日（火）　天候：晴れ
参加者：モニター12 名（英 2 人、中簡体 3 人、中繁体 3 人、韓 2 人、他 2 人）
　　自治体職員など　3 人
意見交換会会場：調布市役所

②コース概要

（集合）調布駅　⇒鉄軌道駅（調布駅）⇒バス停 ⇒移動（徒歩）バス停⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（深大寺水車館）⇒移動（徒歩）⇒観光施設（深大寺）
⇒移動（徒歩）⇒バス停 ⇒移動（バス）⇒バス停 ⇒移動（徒歩）
⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）⇒ 鉄軌道駅（調布駅）⇒移動（電車）
⇒府中駅

コース概略図



写真：バス停での調査状況

写真：観光地での調査状況

③調査結果

※評価と理由の見方は p. 71 参照

08調布市 - 鉄軌道駅 - 調布駅

回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 8 | 6 | 4 | 5 | - | 1 | 3 | - | 1 | 1 | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 4 | 3 | - | - | - | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 7 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | - | - |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 8 | 8 | 2 | - | - | - | 2 | - | - | - | 3 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか(電車利用時) | 7 | 6 | - | - | - | 2 | 2 | 1 | 2 | - | 1 |
| トイレの位置はわかりましたか | 10 | 2 | 7 | 3 | 1 | - | 1 | - | 1 | 1 | 2 |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 4 | 1 | 3 | - | - | - | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 4 | 1 | 1 | 2 | - | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 10 | 2 | 6 | 4 | - | 1 | 1 | - | - | 1 | 1 |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 4 | 2 | 3 | - | - | - | 6 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 4 | 4 | - | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無 ②ピクトグラムの有無 ③標記のわかりやすさ ④文字のサイズ ⑤その他

08調布市 - バス停 - 調布駅(14番のりば)

回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 7 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 5 | 2 | - | 3 | - | - | 3 | - | 4 | 4 | 2 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 3 | 2 | - | - | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 6 | 1 | 2 | 3 | - | - | 6 | - | 1 | - | 1 |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 2 | - | - | 2 | - | 1 | 7 | 1 | 2 | 4 | 2 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無 ②ピクトグラムの有無 ③標記のわかりやすさ ④文字のサイズ ⑤その他

08調布市 - バス停 - 深大寺

回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 7 | 1 | 3 | 3 | - | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 7 | 4 | 2 | 1 | - | 2 | 4 | - | 2 | 2 | 1 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 5 | 3 | 1 | 1 | - | 1 | 5 | 2 | 1 | - | 1 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 5 | 2 | 1 | 3 | - | 1 | 7 | 1 | - | - | - |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 3 | 1 | - | 2 | - | - | 7 | 1 | 1 | - | 3 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無 ②ピクトグラムの有無 ③標記のわかりやすさ ④文字のサイズ ⑤その他

08調布市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 3 | - | 3 | 1 | - | - | 3 | 4 | 2 | - | - |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 2 | 1 | - | 1 | - | - | 4 | 3 | 3 | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.7 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

08調布市 - 観光地(施設) - 深大寺水車館　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 4 | 2 | - | 2 | - | - | 6 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 5 | 2 | - | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 4 | 1 | 2 | 1 | - | - | 7 | 2 | 1 | - | 2 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 8 | - | 7 | 1 | - | - | 3 | 2 | 2 | - | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 8 | - | 5 | 4 | 1 | - | 2 | 1 | - | - | 3 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 3 | 3 | 7 | - | 2 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 4 | 4 | 6 | - | 3 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 1 | - | - | 1 | - | - | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 1 | - | - | - | - | 1 | 2 | 2 | 7 | - | 3 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

08調布市 - 観光地(施設) - 深大寺(観光案内所等)　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語・英語・中国語 |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語、他全13言語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 8 | 3 | 1 | 5 | - | 1 | 2 | 2 | 2 | - | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 4 | 4 | 5 | - | 3 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 1 | - | - | - | - | 1 | 3 | 6 | 2 | - | 3 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 12 | 4 | 9 | 7 | 2 | - | - | - | - | - | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | 12 | 3 | 9 | 6 | 2 | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 3 | 8 | 1 | 1 | 2 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 2 | - | 1 | - | - | 1 | 2 | 4 | 3 | - | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 5 | 7 | 1 | - | 3 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>調布駅 | 【問題・課題】<br>①駅の案内図の文字小さい。中国語繁体字はあるけれど英語はついていない<br>②JR 京王線の路線図の翻訳がローマ字で縦に書かれていて読みづらい。切符売り場が大きい。路線図、日本語と英語を分けたほうがよい<br>③駅の中の地図、「現在地 you are here」しか英語がない。他にも英語の地名を入れたほうがよい<br>④インターネットでどう乗り換えを検索すればよいかわからない。もっとわかりやすい乗り換え用路線図を作ってほしい。1 日のモデルコース、かかる時間などが知りたい<br>⑤改札を出ないと、どの出口がどこにあるかわからない<br>⑥切符の買い方が外国人にとってわかりにくい。もっと説明があるとよい。パンフレットは情報が多すぎるかもしれない。見学できない施設が載っている。観光客にとってどんな意味があるのかわからない。一番特徴のある場所を載せるとよい。展示の外国語の説明がないと楽しめない<br>⑦多摩センター駅に降りたらハローキティがあるので特徴がわかりやすい。調布駅に降りたときはどんな町かわかりづらい。キャラクターなどを置いて説明したりするとよい。<br>⑧調布駅の「当駅」の表示がほかの駅とサイズが一緒で、色を赤に変えているだけ。調布駅の字のサイズをもう少し大きくしてもらえればわかりやすい。駅の出口の案内がわかりづらいところにある。もう少し目立つようにしてほしい。1 つだけでなく 2 つ 3 つあるとよい<br>⑨英語の説明しかないところが多い。中国語もほしい。漢字は読めるけれどひらがなは難しい<br>⑩土曜日終日などは漢字で読んでもわからない<br>⑪快速や快速特急がどこにとまるのかわからない。フランスでは止まる駅が駅名の横に光で表示されていてわかりやすい<br>【よかったこと】<br>①切符売り場の運賃表がすごく良かった。アルファベットで探せる。例。渋谷が「s」から始まることがすぐわかり、切符も買いやすい |
| | バス | 【問題・課題】<br>①深大寺に行く案内が漢字表記しかない。バス停の場所を地図で載せるなどしたほうがよい<br>②バス停は Bus と書いたほうがよい |

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 観光施設等の案内表記 | 深大寺水車館 | 【問題・課題】<br>①日本語しかない。観光スポットであることが明記されていない。一般住宅かもしれないと思った。入館無料・お願いも日本語のみ。ものに手を触れないでください、禁煙なども全部日本語。観光客にはわからない。ピクトグラムで表したほうがよい。禁煙のマークがわかりづらいところにある |
| | 深大寺 | 【問題・課題】<br>①深大寺の地図が多言語化されていてよい。サイズが小さかったので大きくしてほしい<br>②深大寺の英語のガイドがいたのがよかった。ただ行って写真撮って終わりだともったいないので。ボランティアガイドは、何言語話せるのか、何人いるのかというのを聞きたかった<br>③漫画をもっとアピール。駅を出たところには日本語しかない<br>④日本語では日程が書いてあるが中国語のパンフレットでは日程が未定という表記になっている<br>⑤深大寺の英語のマップに Wi-Fi の場所が示されていない。パンフレットに入場料が書かれていてとてもよい。改札の近くにパンフレット・マップを置くとよい。深大寺、英語以外のガイドができるガイドがいるということをアピール。予約しなければいけないことをパンフレットに書くとよい<br>⑥ガイドの申し込みが日本語しかない。ガイドは無料かわからない<br>⑦案内所のところにガイドツアーの表記があるが、駅に深大寺のガイドツアーがあるということをアピールしたほうがよい。案内所にあったガイドツアーの表記も小さくてわかりづらい<br>【感想】<br>①マップの横にあった歴史の説明がよかった |
| その他事項 | | 【問題・課題】<br>①ウォーキングマップが良くできているが、英語の書き間違いがあるので直してほしい。マップに載っているお寺も英語の説明が全然ないのでがっかりする。深大寺の説明看板に間違いがある<br>②緑のモデルコースが面白そうだったので、道路上に矢印で経路をガイドしてほしい。緑のコース「残り時間・残り〇〇m」などを表示してほしい。東京の自然をアピールしたほうがよい<br>③大きなマップに休憩所、レストランなどをピクトグラムで表記してほしい。そのマップを写真にとれば、どこに行けばすぐわかるものがほしい。2 時間ぐらいのモデルコースを案内してほしい<br>④パンフレットの中に何が体験できるか、何が見られるかというのを書いてほしい。場所の紹介がメインになっている<br>⑤パンフレットの翻訳が手抜きっぽい。中国語の翻訳、歴史に関する記述が短い<br>⑥京都で着物体験をしたとき、スタッフさんが英語も話せて対応も良かった。バスにも英語がたくさんあった。調布はバスの中に英語が全然ない。この駅の近くには〇〇があって〇〇が体験できるという英語の説明があればよい |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| 質疑応答 | ■質問（①～③地元関係者、④参加者）<br>①今まで見てきた観光地で進んでいるなと思った場所はどこか<br>②どんなことを体験してみたいか、もしくは見てみたいか<br>③日本語の漢字と中国語の漢字の違いはあるのか<br>④観光案内所は駅にあるのか<br>■回答<br>①-1 栃木の日光東照宮。有料の音声多言語ガイドがある。川越では和服がレンタルできる。深大寺桜がきれいだと思うので、和服レンタルもいいかも<br>①-2 大体の観光客が中国・台湾人。欧米人には有名ではないのでもっと PR をするべき<br>②-1 着物体験<br>②-2 お寺の外にある体験スペースをもっとアピールしたほうがよい。入るまでわからない。けん玉の実演などをするとよい。フランスのジャパンエキスポでも実演して、けん玉を売っている。看板などから始めるとよい<br>②-3 お土産にできるようなものを作れる体験<br>②-4 陶器づくり<br>③-1 人による。大体の中国人はわかる<br>③-2 台湾の人は日本の漢字わかる<br>④-1 土日のみ駅の前にある状況 |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・英語の案内が小さい<br>・路線図が横書きでなく縦書きで読みづらい<br>・路線図が日本語と英語が表示されていて読みづらい<br>・時刻表の平日/休日のダイヤの違いがわからない<br>・現在地表示で「You are here」のみが英語<br>・乗り換え用の詳細な案内図がない<br>・駅で 1 日のルートを決められるだけの情報がない<br>・改札を出ないとどの出口がどこにあるかわからない<br>・券売機が英語（多言語）対応していない<br>・パンフレットの情報量が多すぎる<br>・急行、快速の違いがわかりづらい。どの駅に止まるのかわからない | ・英語の案内を大きくする<br>・マップ、パンフレットのサイズの適正化を図る<br>・路線図は縦書きでなく横書きの英語表記にする<br>・路線図を言語別で作成<br>・カレンダーを用いて平日運行、休日運行の別を明示する<br>・「You are here」を赤字で表記し、他の主要施設は違う色にて英語で表記する<br>・外国人旅行者の利用が多い目的地までの乗換え案内を掲示。（新宿、渋谷等）<br>・所要時間、モデルコースの設定<br>・改札を出る前の構内に、全出口を示した全体図を掲示する<br>・英語表記はあったほうがよい<br>・IC カードの英語の対照表を掲示する<br>・パンフレットは掲載地/施設を主要な物に絞る等して量の適正化を図る<br>・LED、LCD 案内表示により停車駅等の情報を提供する |
| | バス | ・目的地に行く案内が漢字表記しかない<br>・バス停に「Bus」の表示がない | ・バス停の位置について、英語、ピクトグラムを使った地図表示をする<br>・バス停には「Bus」、「Bus Stop」と表示する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・英語の案内が小さい<br>・入口の表示がない。あっても日本語のみである<br>・利用案内が日本語のみだったので外国人にはわからない<br>・禁煙等の案内が全部日本語<br>・英語を話せるスタッフがいない<br>・フリーWi-Fi があるのにサインがないか目立たない | ・入口の表示の英語（多言語）表示を図る<br>・利用案内に英語（多言語）の表記をする<br>・施設の入口には禁煙・喫煙の明示をする<br>・英語のボランティアガイドの設置促進を図る<br>・英語を話せるスタッフを配置する場合は告知方法の工夫を図る<br>・フリーWi-Fi の表示を目立つ場所に掲示する |

| 項目 | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
| --- | --- | --- |
| その他事項 | ・誤訳が多い<br>・漢字表記は必ずしも中国人に理解されるとは限らない。逆の意味を持ってしまう場合もある<br>・展示物の説明が日本語のみ<br>・マップにピクトグラムがない<br>・体験物がない、又は少ない。あっても利用方法の英語（多言語化）表示が為されていない。又は、紹介されていない<br>・目的地まで距離、時間表示がない | ・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・わかりやすい表現にしてから翻訳する<br>・マップにもピクトグラムを掲載する<br>・体験物の充実を図ると共に英語の案内をつける<br>・目的地の入口や分岐点など、案内表示を設置する<br>・人により歩く速度が違うので時間表示より距離表示のほうがよい |

### 9）町田市

#### ①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 6 日（月）　天候：晴れ
参加者：モニター12 名（英 3 人、中簡体 2 人、中繁体 3 人、韓 2 人、他 2 人）
　　自治体職員など　4 人
意見交換会会場：町田市役所

#### ②コース概要

（集合）町田駅　⇒鉄軌道駅（町田駅）⇒バス停 ⇒商店街 ⇒バス停
⇒移動（徒歩）⇒観光施設（薬師池公園・リス園）⇒移動（徒歩）
⇒バス停 ⇒移動（徒歩）⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）
⇒鉄軌道駅（町田駅）

コース概略図

写真：観光地での調査状況

写真：意見交換会での状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

09 町田市 － 鉄軌道駅 － 町田駅　　回答者数：

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 7 | 7 | 2 | 4 | 1 | － | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 5 | 5 | － | 1 | － | － | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 11 | 11 | 3 | 3 | 2 | － | － | － | － | 1 | 1 |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 9 | 9 | 1 | 2 | 1 | － | － | － | 1 | 1 | 1 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 11 | 11 | 2 | 2 | － | － | － | － | － | － | 1 |
| トイレの位置はわかりましたか | 9 | 3 | 5 | 2 | － | － | － | 1 | 1 | 2 | － |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 8 | 5 | 2 | 5 | － | 1 | 3 | 4 | － | 1 | － |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 9 | 6 | 4 | 2 | － | － | 2 | － | 3 | 1 | 1 |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 8 | 3 | 3 | 4 | － | － | 3 | 2 | － | － | － |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 8 | 7 | 1 | 1 | － | － | 3 | 2 | － | 1 | － |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 10 | 10 | 2 | 1 | 1 | － | 1 | 1 | 1 | － | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.8 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

09町田市 － バス停 － 町田バスセンター　　回答者数：12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 9 | 9 | 5 | 5 | － | － | 3 | 1 | 1 | － | 1 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 4 | 4 | 1 | － | － | － | 6 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 3 | 3 | － | － | － | － | 5 | 5 | 4 | － | 1 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 8 | 6 | － | 3 | － | － | 3 | 1 | － | 1 | － |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 7 | 5 | 2 | 2 | － | － | 3 | 1 | 3 | 1 | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.3 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

09町田市 － バス停 － 薬師池　　回答者数：12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 4 | 2 | － | 3 | － | － | 5 | 4 | 2 | － | 1 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 2 | 2 | 1 | － | － | － | 9 | 2 | 3 | － | 1 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 3 | 3 | － | － | － | － | 7 | 2 | － | － | 1 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 6 | 2 | 3 | 2 | － | － | 6 | 1 | 1 | － | － |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 1 | 1 | － | － | － | － | 4 | 2 | 9 | － | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.6 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

09町田市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 2 | - | 3 | 1 | - | - | 4 | 4 | 2 | - | - |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 3 | 1 | 1 | 1 | - | - | 4 | 3 | 3 | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.8 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

09町田市 - 観光地(施設) - 薬師池公園、リス園

薬師池公園　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

リス園

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 6 | 5 | - | 2 | - | - | 4 | 4 | 2 | - | - |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 5 | 5 | - | 2 | - | - | 6 | 2 | - | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 5 | 5 | - | - | - | - | 6 | 6 | 3 | - | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | 5 | 5 | - | 2 | - | - | 6 | 6 | 2 | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 3 | 3 | - | 2 | - | - | 4 | 5 | 4 | - | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 5 | 5 | - | 2 | - | - | 4 | 6 | 1 | - | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

09町田市 - 商店街 - 壱番街など　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 商店街の場所はわかりましたか | 10 | 6 | 2 | 5 | - | 1 | 2 | 1 | - | - | - |
| 商店街のお店がどのようなお店かわかりましたか | 10 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.6 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>町田駅 | 【問題・課題】<br>①駅の東口に何があるのかが日本語でしか書かれていない。バス停が漢字しかない。アルファベットがほしい<br>②改札口から出てすぐにマップがあるとよい。パンフレットをもっと改札口の近くに置くとよい。ルミネのアトラクション期間限定クーポンの英語案内があるとよい。クーポンがある場所を矢印＋英語付きで目立たせる。バス乗り場の階段、行先がはっきりしない<br>③トイレが見つからない。ピクトグラム小さい |
| | バス | 【問題・課題】<br>①バスの案内とアナウンスが全て日本語。ボタンを押さないと停車しないというシステムがわからない。バス停の行先・経由地がすべて日本語。英語もあるとよい<br>②バス停に路線図があるとよい。一律料金か距離別料金か、先払いか後払いか、前乗りか後ろ乗りか案内してほしい<br>③公園からバス停に行く方法が書いていない。初めての人は難しい<br>④バス内モニターの行先がローマ字でわかりづらい<br>【感想】<br>①観光用のバスがあるとよい |
| 観光施設等の案内表記 | 薬師池公園<br>リス園 | 【問題・課題】<br>①公園の表記が日本語。（例：お手洗い）リスにえさをあげる時の注意に英語・韓国語がない。多言語対応したほうがよい<br>②水車の歴史や使い方が書いてある英語の案内がない。既存の看板の裏に英語の案内を書いて、回転させるようにするとよい<br>③公園にある住宅の中の注意書きが日本語しかない。（例：地震が来たら建物から離れて）消火器が漢字しかない。英語がほしい<br>④観光地にもっとゴミ箱がほしい<br>⑤リス園の中国語の表示が通じない。簡体字の意味がわからない<br>⑥貸し出し用の手袋を返すところが日本語しかない。英語もあった方がよい<br>⑦リス園、英語の注意書きがもっとあるとよい（例：うさぎに触ってもよい、など） |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【問題・課題】<br>①禁煙のピクトグラムがあってよかった。公園の入口にもあるとさらによい<br>②ご高齢の方はタクシーを使用するかもしれないので、タクシーの運転手が英語を理解できるとよい<br>③どのバスを利用すればモデルコースを回れるのか表示があるとよい。地図もあるとよい<br>【よかったこと】<br>①駅は全体的によい<br>②バス乗り場のスクリーンと QR コードがよい<br>③外国語対応がよくできている<br>④観光施設の公園とリス園、両方よい<br>【感想】<br>①トイレの位置は外国人も何となくわかると思う<br>②公園が静かでよい場所<br>③Wi-Fi ができる予定だそうなので、その際はフリーWi-Fi だとよい<br>④公園には日本の花がたくさんあるので、そういった和の部分をもっと PR するとよい<br>⑤新宿から 30 分の距離であることをもっと PR する |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・目的地へ行く最も近い出入口の案内がわからない<br>・駅前に観光案内所やパンフレットがない<br>・トイレが見つからない。ピクトグラムが小さい | ・改札付近に、出口別の主要観光地を表示する<br>・観光案内所にあるパンフレットを駅にも設置する<br>・トイレの位置はピクトグラムで表示する |
| | バス | ・バス停に路線図がない<br>・一律料金か距離別料金か不明<br>・先払いか後払いか不明<br>・前乗りか後乗りか不明<br>・バス内のモニターの行先がローマ字でわかりづらい<br>・ボタンを押さないと停車しない<br>・バスの案内とアナウンスが全て日本語である | ・英語の路線図を設置する<br>・バス乗り場等の情報案内を設置する<br>・LED、LCD 案内表示により停車バス停等の情報を提供する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・表記、展示物の説明が日本語のみ<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・ゴミ箱がない<br>・誤訳が多い | ・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・やさしい日本語にして翻訳する<br>・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する<br>・ゴミ箱の設置又は案内<br>・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する |

10）小金井市

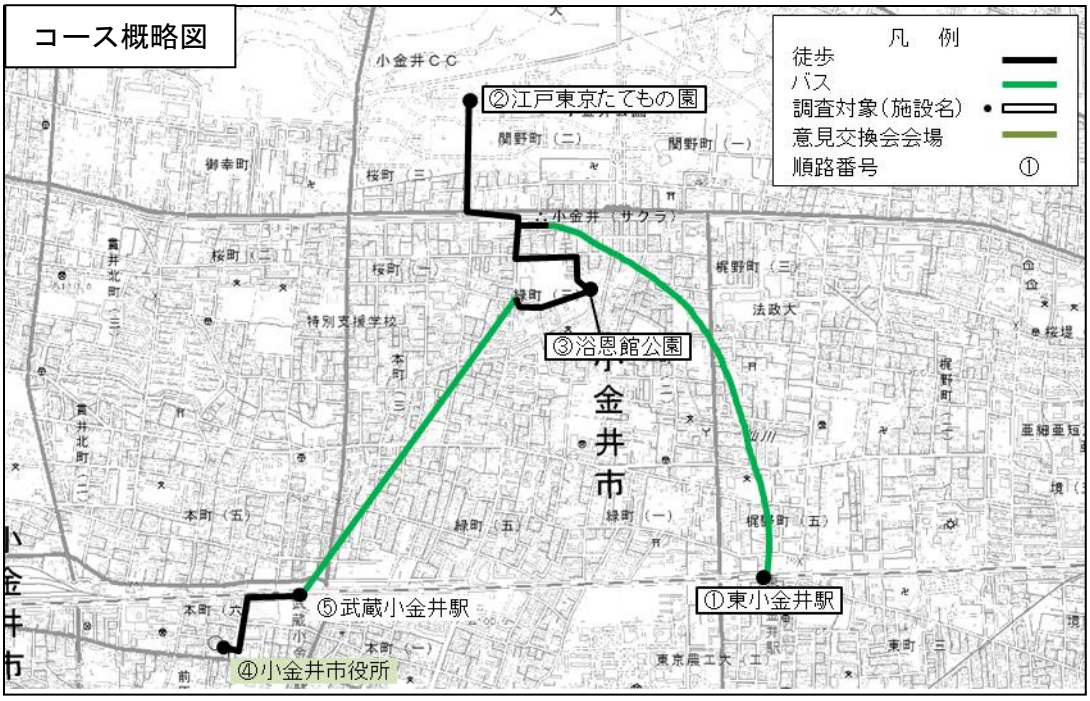
①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 15 日（水）　天候：晴れ
参加者：モニター11 名（英 2 人、中簡体 3 人、中繁体 2 人、韓 3 人、他 1 人）
　　自治体職員など　6 人
意見交換会会場：小金井市役所（会議室）

②コース概要

（集合）東小金井駅　⇒鉄軌道駅（東小金井駅）⇒ バス停 ⇒移動（バス）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（江戸東京たてもの園）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（浴恩館公園）⇒移動（バス）
⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（武蔵小金井駅）

コース概略図



写真：鉄軌道駅での調査状況

写真：意見交換会での状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

10小金井市 - 鉄軌道駅 - 東小金井駅　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 9 | 6 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | − | 1 | − | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 7 | − | 1 | − | 1 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 10 | 8 | 4 | 6 | 3 | − | 1 | − | − | 1 | − |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 9 | 8 | 3 | 4 | 1 | − | 1 | − | 1 | 1 | 1 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 9 | 8 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | − | − |
| トイレの位置はわかりましたか | 9 | 2 | 7 | 4 | 1 | − | − | 1 | 1 | − | − |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | − | 8 | 4 | 1 | 1 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 10 | 4 | 7 | 6 | 4 | − | 1 | − | 1 | 1 | − |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 9 | 1 | 8 | 3 | 1 | − | − | − | 1 | 2 | − |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 6 | 3 | 2 | 4 | 2 | − | 4 | 2 | 2 | − | 1 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 8 | 6 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.8 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

10小金井市 - バス停 - 東小金井駅（0番のりば）　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | − | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 2 | − | − | − | 1 | 1 | 7 | 2 | 5 | 3 | − |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 6 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 3 | − | − | 2 | 1 | − | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 2 | − | 1 | 1 | − | 1 | 6 | 2 | 4 | 5 | 2 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.3 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

10小金井市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 2 | − | 3 | 1 | − | − | 3 | 5 | 3 | − | − |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 3 | 1 | 1 | 1 | − | − | 5 | 3 | 3 | − | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.7 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

10小金井市 - 観光地(施設) - 江戸東京たてもの園 回答者数:

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語、英語、中国語(簡体字・ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語に英語案内、中国語(簡体字・ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 6 | 4 | 1 | 4 | 1 | - | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 5 | 1 | - | 5 | 1 | - | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 8 | 6 | 2 | 4 | 1 | - | - | 1 | 1 | 1 | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 11 | 1 | 8 | 4 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | 11 | 3 | 7 | 4 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 3 | 2 | 1 | 1 | - | - | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 2.0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無 ②ピクトグラムの有無 ③標記のわかりやすさ ④文字のサイズ ⑤その他

10小金井市 - 観光地(施設) - 浴恩館公園 回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 1 | - | - | 1 | 1 | - | 2 | 7 | 2 | 1 | 3 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 7 | - | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | - | 2 | 2 | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 1 | - | - | - | 1 | - | 8 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 5 | 1 | 4 | 2 | - | - | 2 | 4 | 2 | - | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 6 | - | 4 | 3 | 1 | - | 3 | 4 | 1 | 1 | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | 1 | 7 | 3 | - | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 5 | - | 4 | 1 | - | - | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無 ②ピクトグラムの有無 ③標記のわかりやすさ ④文字のサイズ ⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>東小金井駅 | 【問題・課題】<br>①路線図が JR しかないため、目的地が私鉄の駅だと料金がわからない<br>②エキナカに通じる改札口は Suica 専用の改札のため切符だと出ることができず、また窓口もないため外国人だと混乱する<br>③駅前に観光案内所やパンフレットなどが一切ないので、駅にある地図だけが頼りなので困る |
| | バス | 【問題・課題】<br>①料金が 100 円というのはわかりやすいが、その説明が日本語しかないので外国人だとわかりにくい<br>②バス停が側面からだとわかりにくいので、4 方向からみてバス停だとわかるつくりにした方がよい<br>③どのバスに乗れば目的の場所に向うのかがわからない<br>【よかったこと】<br>①乗車方法や料金のシステムがわかりやすい上に料金も安いので外国人にとって嬉しい |
| 観光施設等の案内表記 | 江戸東京<br>たてもの園 | 【問題・課題】<br>①小金井公園入口にある看板が一方向からじゃないと見えないので、通り過ぎてしまう恐れがある<br>②展示しているものが英語でも説明されていたが、日本人向けに書かれた内容を英訳しているので、日本文化や日本史、日本の生活様式などを知らないと読んでも理解できない<br>③禁止事項について英語でも表記されていたが、小さくて気づかない恐れがある<br>④パンフレットや案内板もよいが、言語別の音声ガイドがあると施設の雰囲気も壊すことなく、且つ、ゆっくり見ることができる<br>【よかったこと】<br>①外国語対応できるスタッフがいる点が素晴らしい<br>②言語別にパンフレットがあり、誤訳もなくわかりやすい |
| その他事項 | | 【問題・課題】<br>①言語別にパンフレットがあるのはありがたいが、日本人向けに作られた内容を翻訳されているだけのものが多いので、人物や背景についての説明を追記してもらえるとうれしい<br>②外国人は写真がたくさんある方がわかりやすいので写真を多めにして、説明は少なめにしてほしい。キャプション程度が見やすくてよい<br>③日本人にとっての当たり前が外国人からすると普通ではないことも多いので、禁止事項は細かく、且つ、わかりやすく表記してほしい |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・路線図がJRしかない。目的地が私鉄の駅だと料金が不明<br>・改札口を出てすぐに地図や案内所がない。パンフレットが改札口の近くにない<br>・エキナカに通じる改札口は Suica 専用の改札のため切符だと出ることができず、また窓口もないため外国人だと混乱する | ・外国人旅行者の利用やが多い目的地までの乗換え案内を掲示する<br>・目立つ場所へわかりやすい案内を設置する<br>・主要目的地の出口案内を改札前に大きく掲示する<br>・観光施設や地図などの QR コードを表示しその情報をスマートフォンやタブレットで共有できるようにする |
| | バス | ・バスの乗り方の図があるとよい<br>・一律料金か距離別料金か不明<br>・先払いか後払いか不明<br>・前乗りか後乗りか不明<br>・バス停が目立たない<br>・どのバスに乗れば目的の場所に向うのかがわからない | ・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<br>・バス停の位置について、英語、ピクトグラムを使った地図表示をする<br>・バス停には「Bus」、「Bus Stop」と表示する<br>・4 方向から見てバス停だとわかるサインを設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・施設の看板が一方向からしか見えない。通り過ぎてしまう可能性がある<br>・博物館、美術館等では、折角の展示物の英語等の背景、歴史的説明等がなく、理解できず価値、魅力がわからなかった<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・音声ガイド、デジタルサイネージの設置が遅れている | ・位置案内については多方向から視認できるよう設置を工夫する<br>・やさしい日本語にして翻訳する<br>・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する<br>・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・デジタルサイネージ、音声ガイドの設置促進を図る |
| その他事項 | | ・文章の説明が多く写真が少ない<br>・日本人にとっての当り前が外国人からすると普通ではないことも多いので、禁止事項は細かくかつわかりやすく表記してほしい | ・危険表示、禁止事項のピクトグラム、英語表示化を図る |

11）小平市

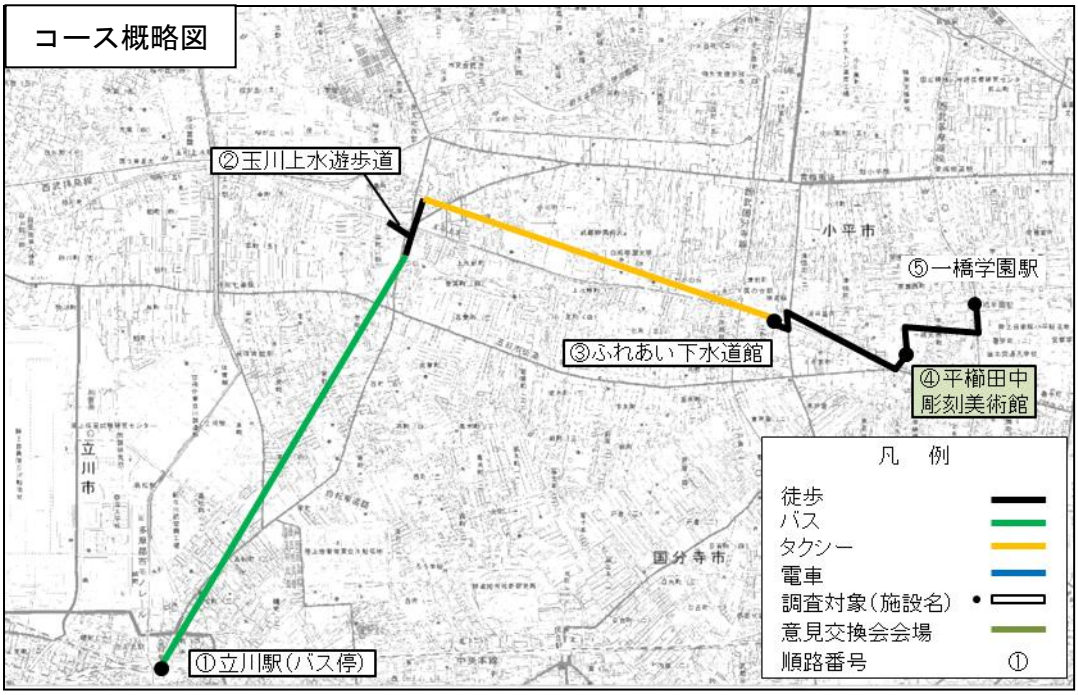
①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 1 月 27 日（金）　天候：晴れ
参加者：モニター12 名（英 3 人、中簡体 3 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 2 人）
　　自治体職員など　3 人
意見交換会会場：平櫛田中彫刻美術館　和室

②コース概要

（集合）立川駅　⇒バス停　⇒移動（徒歩）⇒観光施設（玉川上水遊歩道）
⇒移動（タクシー）⇒観光施設（ふれあい下水道館）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（平櫛田中彫刻美術館）⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）
⇒鉄軌道駅（一橋学園駅）

コース概略図



写真：観光地での調査状況

写真：観光地での調査状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

11小平市 - 鉄軌道駅 - 立川駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 7 | 7 | 2 | 4 | 2 | - | 1 | - | 2 | 1 | 3 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 8 | 5 | 4 | 3 | 1 | - | 3 | - | 2 | - | 1 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 8 | 6 | - | 4 | 2 | - | 3 | - | 3 | - | 1 |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 9 | 6 | 1 | 4 | - | 1 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 11 | 10 | 3 | 4 | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| トイレの位置はわかりましたか | 10 | 4 | 5 | 9 | 3 | - | 2 | - | - | - | 1 |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 6 | 4 | - | 4 | 2 | - | 1 | 2 | 4 | 2 | - |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 10 | 3 | 2 | 7 | 3 | - | 2 | 1 | 1 | - | - |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 11 | 6 | 4 | 7 | 4 | - | 1 | - | - | - | - |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 6 | 5 | 1 | 2 | 1 | - | 3 | 3 | 2 | - | 1 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 7 | 4 | 3 | 4 | 2 | - | 4 | 1 | 2 | - | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.6 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

11小平市 - バス停 - 立川駅（6番のりば）　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 6 | 1 | 3 | 3 | 1 | - | 5 | 3 | 4 | 4 | - |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 3 | 2 | 1 | 1 | - | - | 7 | 6 | 8 | 5 | 1 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 3 | 2 | 1 | - | - | - | 7 | 3 | 7 | 5 | 2 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 9 | 3 | 1 | 6 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | - |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 3 | 2 | 1 | 2 | - | - | 6 | 3 | 5 | 6 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

11小平市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | - | 4 | 1 | 1 | 5 | - |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 4 | 1 | 1 | 3 | - | - | 5 | 2 | 1 | 4 | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.7 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

11小平市 - 観光地(施設) - 玉川上水遊歩道　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 4 | 4 | 1 | 2 | − | − | 5 | 5 | 6 | − | − |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 観光地の入場料がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 7 | 2 | 4 | 3 | − | − | 4 | 2 | 3 | − | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | 5 | 2 | 3 | 3 | − | − | 5 | 5 | 5 | − | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 1 | 1 | − | − | 1 | − | 2 | 11 | 2 | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 1 | 1 | − | 1 | − | − | 2 | 9 | 3 | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 7 | 2 | 6 | 7 | 1 | − | 2 | 3 | 3 | − | − |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 1 | − | 1 | − | − | − | 4 | 8 | 4 | − | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.7 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

11小平市 - 観光地(施設) - ふれあい下水道館　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 11 | 5 | 6 | 6 | 5 | − | 1 | 1 | − | − | − |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 7 | 2 | 1 | 6 | 1 | − | 2 | − | 3 | 1 | − |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | − | 1 | 2 | 2 | − | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 11 | 1 | 9 | 5 | 2 | − | 1 | − | − | − | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | 12 | 2 | 11 | 6 | 1 | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 3 | 3 | − | 1 | − | − | 2 | 4 | 7 | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 1 | 1 | − | 1 | − | − | 4 | 8 | 6 | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 1 | 1 | − | 1 | − | − | 2 | 5 | 7 | 1 | − |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 7 | 1 | 6 | 3 | − | − | 3 | 2 | 3 | 1 | − |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.7 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

11小平市 - 観光地(施設) - 平櫛田中彫刻美術館　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 9 | 6 | 4 | 3 | − | − | 2 | 1 | 3 | 1 | − |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 9 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | − | 1 | − |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 9 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | − |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 9 | 1 | 6 | 4 | − | − | 3 | 1 | − | 1 | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | 11 | 1 | 8 | 4 | − | − | 1 | 1 | − | 1 | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 3 | 3 | 2 | 1 | − | − | 4 | 6 | 6 | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 5 | 10 | 7 | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 3 | 2 | 2 | 1 | − | − | 3 | 5 | 6 | 1 | − |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 5 | − | 5 | 2 | − | − | 4 | 3 | 5 | − | − |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.4 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>小平駅 | 【問題・課題】<br>①駅のマップで自分の位置がわからない |
| | バス | 【問題・課題】<br>①バスの路線図に英語がついていない<br>②バスの前乗り・後ろ乗り、料金の支払い方、日本語のアナウンスわからない<br>③乗り方のピクトグラムがあればよい<br>④バスのスクリーンに英語がほしい |
| | タクシー | 【問題・課題】<br>①タクシー乗り場、英語の説明がない |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①「美術館まで〇〇m」などの行き方がわかる看板がほしい<br>②玉川上水→下水道館への行き方がわからないので、マップやパンフレットがあるとよい |
| 観光施設等の案内表記 | 玉川上水 | 【問題・課題】<br>①歴史の案内板に英語がほしい<br>【感想】<br>①玉川上水は太宰治が入水自殺した場所なので、日本文学に興味がある人にとっては興味深い |
| | ふれあい<br>下水道館 | 【問題・課題】<br>①英語の説明がない。ピクトグラムで施設の場所がどこか示すとよい。開館時間を外にも表記するとよい<br>②受付のところに無料と明記したほうがよい<br>③館内のビデオに英語の字幕ほしい<br>④「危険、登らないでください」という表示が日本語しかない。ピクトグラムがあるとよい。トイレとガイドの表示が日本語しかない<br>⑤パンフレットの中国語がわかりづらい<br>⑥パンフレットの韓国語が不自然。年号を平成で表記されるとわかりづらい<br>【感想】<br>①下水道のかるた形式の展示が面白い。テレビで宣伝しているのを見たことがある<br>②下水道館、地下 2 階の動画が面白い。中国にあまりない |
| | 平櫛田中<br>彫刻美術館 | 【問題・課題】<br>①出口のところにバスの案内があるとよい（場所・時間など）<br>②パンフレットのマップがわかりづらい。もっと詳しく書いてほしい |
| その他事項 | | 【問題・課題】<br>①下水道館、入館無料をもっと PR するとよい<br>②タクシードライバーの名札に英語表記があるとよい<br>③禁煙などのピクトグラムを表示する<br>④英語が話せるガイドがいるとよい<br>⑤案内板の隣に QR コードを書いて、スキャンすると英語中国語の案内ページに誘導されるとよい<br>⑥Wi-Fi があるとよい<br>【感想】<br>①下水道館→美術館への道がきれい。観光ルートやおすすめレストランのパンフレットを作るとよい |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| 質疑応答 | ■質問（小平市）<br>①中国語の案内もあった方がよいか<br>②漢字にルビをふった方がよいか<br>③Wi-Fi がないと不便か<br>④美術館パンフレットの英語は不自然でないか<br>⑤美術館パンフレット以外で何か外国人の手助けになるものはなにか<br>⑥美術館音声ガイドは日本語のみだが多言語が必要か<br>⑦小平をどう PR すればよいか<br>■回答<br>①-1　中国人は漢字がわかるけれど、英語があると一番よい<br>②-1　英語のルビがあるとよい。例：料金（Price）、開館(Open)<br>③-1　中国人観光客は大体 Wi-Fi を持っているが、フリーWi-Fi があると便利<br>④-1　大丈夫。中国語版と韓国語版も作ってほしい<br>⑤-1　展示ごとに外国語表記があるとよい<br>⑥-1　案内に外国語があれば、外国語音声ガイドはいらない<br>⑦-1　バス 1 日フリーパスを買うと美術館割引などのキャンペーンをする<br>⑦-2　ヨーロッパの人は美術に関心が深い。美術館の見どころをもっとアピールする |

### ⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・駅のマップで自分の位置がわからない | ・「You are here」を赤字で表記し、他の主要施設は違う色にて英語で表記する |
| | バス | ・バス停に路線図がない<br>・一律料金か距離別料金か不明<br>・先払いか後払いか不明<br>・前乗りか後乗りか不明<br>・バスの案内とアナウンスが全て日本語である | ・英語の路線図を設置する<br>・乗り方、支払い方法別等の外国人向けの総合案内をバス停前に設置する<br>・英語、ピクトグラム、写真等で説明する<br>・LED、LCD 案内表示により停車バス停等の情報を提供する |
| | タクシー | ・乗り場の英語の説明がない | ・「TAXI」の文字表示、ピクトグラム表示をする |
| | 徒歩 | ・駅からの案内表示がない<br>・観光地の各施設間の移動に関する情報がない | ・目的地の入口や分岐点などに案内表示を設置する<br>・観光地の各施設間の移動についても距離、所要時間等の表示をする |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・表記、展示物の説明が日本語のみ<br>・有料なのか無料なのか表記がない<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・誤訳が多い<br>・元号で表示されても何時のことだかわからない<br>・帰路の案内がない | ・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・有料か無料の表記をする。無料なら「Free」と表示する<br>・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する<br>・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・年号は元号と西暦を併記する<br>・出口に最寄りのバス停等の時刻表を掲示する |
| その他事項 | | ・入場無料の PR が足りない<br>・タクシードライバーの氏名がわからない<br>・ローカル（無料）ガイドがいないか少ない<br>・地域、観光施設のプロモーションが不足している<br>・Wi-Fi の設置が遅れているか設置されていても利便性に欠ける | ・入場無料の PR をする<br>・タクシードライバーの氏名を英語表記する<br>・英語ボランティアガイドの設置促進を図る<br>・地域独自の特色、売りをプロモーションする<br>・Wi-Fi の設置促進、利便性向上を図る |

12）日野市

①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 23 日（木）　天候：曇り
参加者：モニター11 名（英 3 人、中簡体 2 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 2 人）
　　自治体職員など　2 人
意見交換会会場：高幡不動尊会議室

②コース概要

（集合）日野駅　⇒鉄軌道駅（日野駅）⇒移動（徒歩）⇒観光施設（日野宿本陣）
⇒移動（徒歩）⇒観光施設（新選組のふるさと歴史館）⇒移動（徒歩）
⇒バス停 ⇒移動（バス）⇒移動（徒歩）⇒観光施設（高幡不動尊）
⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（高幡不動駅）

コース概略図

写真：観光地での調査状況

写真：バス停での調査状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

12日野市 - 鉄軌道駅 - 日野駅　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 10 | 1 | 1 | 6 | − | 3 | 1 | 1 | − | − | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 4 | 2 | 1 | 2 | − | − | 7 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 8 | 5 | − | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 7 | 5 | − | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 10 | 7 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | − | 1 | 1 |
| トイレの位置はわかりましたか | 10 | 2 | 9 | 6 | 2 | 1 | − | − | − | − | 1 |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 10 | 2 | 4 | 7 | − | 2 | 1 | − | − | 1 | − |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 8 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | − | − | 1 |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 9 | 4 | 8 | 3 | 1 | − | 1 | − | − | 1 | 1 |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 8 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | − | 1 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 7 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | − | 1 | 1 | 2 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.7 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

12日野市 - バス停 - 日野七小入口　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 7 | 2 | 2 | 4 | − | − | 3 | 2 | − | 1 | 3 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 4 | 2 | − | 3 | − | − | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 4 | − | 1 | 3 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 3 | − | − | 3 | 1 | − | 6 | 1 | 1 | 4 | 2 |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 3 | 1 | − | 2 | 1 | − | 7 | 1 | − | 2 | 2 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.2 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

12日野市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 4 | 1 | 1 | 3 | − | − | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.3 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

12日野市 - 観光地(施設) - 日野宿本陣　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 8 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | − | 2 | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 3 | − | 3 | 1 | − | − | 7 | 2 | − | 2 | 2 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 5 | − | 2 | 3 | − | − | 5 | 2 | − | 1 | 3 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 1 | − | − | 1 | − | − | 6 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 1 | − | − | − | − | 1 | 6 | 6 | 7 | − | 2 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 2 | − | 1 | 1 | − | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 1 | − | 1 | 1 | − | − | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.3 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

12日野市 - 観光地(施設) - 新選組のふるさと歴史館　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 8 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 3 | − | 1 | 2 | − | − | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 6 | 3 | 1 | 2 | − | − | 5 | 2 | 1 | − | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 8 | 1 | 7 | 3 | − | − | 3 | − | − | 1 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 8 | 1 | 8 | 2 | − | − | 3 | 1 | − | 1 | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 3 | − | 1 | 1 | − | 1 | − | 5 | 1 | − | 1 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 2 | − | 1 | 1 | − | − | 2 | 1 | 6 | − | 2 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 1 | − | − | 1 | − | − | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 3 | − | 2 | 1 | − | − | − | − | 4 | − | 4 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.0 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

12日野市 - 観光地(施設) - 高幡不動尊　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 9 | - | 3 | 9 | - | - | 2 | 1 | 1 | - | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 2 | - | 1 | 2 | - | - | 5 | 1 | 3 | - | 2 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 1 | - | - | 1 | - | - | 8 | 3 | 1 | - | 2 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 6 | - | 4 | 3 | 1 | - | 2 | 1 | - | 2 | 2 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 6 | - | 4 | 3 | 1 | - | 2 | 2 | - | 1 | 2 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 7 | - | 1 | 7 | - | - | 3 | 4 | 1 | - | 1 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 8 | - | 1 | 7 | - | 1 | 3 | 2 | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 8 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | - | - | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 3 | - | 3 | 1 | - | - | 2 | 5 | 1 | - | 3 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>日野駅 | 【問題・課題】<br>①路線図にローマ字や英語の表記がなかったのでわかりづらい<br>②日野駅前広場案内図に英語表記がない。現在地を見つけられなかった<br>③駅に英語の新選組のパンフレットがない<br>④駅ナカにある案内図は日本語ばかりなので、ローマ字があれば漢字がわからない人もわかる<br>⑤駅に外国語の案内があれば助かる<br>【よかったこと】<br>①駅前広場にある観光案内図はピクトグラムもあってわかりやすい |
| | バス | 【問題・課題】<br>①新選組のふるさと歴史館から高幡不動尊方面へのバスの時刻表を用意するとよい |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①移動方法がわからない。途中にある案内柱はよいアイデアだが、目的地が何ｍ先にあるかわからない。隠れていて見つけにくい<br>【感想】<br>①駅の地図に見るべきところ、簡単な観光コースがあれば移動もスムーズ<br>②道路にある昔の写真は面白い。年代がわかるとよい |
| 観光施設等の案内表記 | 日野宿本陣 | 【問題・課題】<br>①日野宿本陣に英語表記がなかった<br>②日野宿本陣のパンフレットはネイティブな英語ではないのでわかりづらい（英語を学んだ日本人が翻訳したと思われる）<br>【よかったこと】<br>①小さい町なのに日野本陣に英語のパンフレットがあるのは素晴らしい |
| | 高幡不動尊 | 【問題・課題】<br>①ピクトグラムがない。写真撮影が OK かわからない<br>【感想】<br>①障がい者の対策は必要 |
| | 新選組のふるさと歴史館 | 【問題・課題】<br>①新選組や日野市の歴史は面白い。施設は陳列物の説明に英語表記があるとよい<br>②外国語ができる案内ガイドがほしい<br>③施設に短い説明書きがあるとよい。英語や中国語など多くの人が知っている言語がある方がよい<br>【感想】<br>①日野市と新選組の関わりがわかった。日野市を知らずに来た人のために歴史や新選組のパンフレットがあるとよい<br>②新選組のふるさと歴史館は、日本の文化、歴史について現代と合わせて見せた方がよい<br>③「刀剣乱舞（とうけんらんぶ）」というゲームをやっている外国人が多く、刀剣に興味を持って博物館に行くので、体験コーナーを宣伝した方がよい。侍の格好で歩けたらよい。お客さんを呼ぶために現代的なアニメや写真を見せた方がよいかもしれない<br>④週末に担当者が付いたツアーがあると助かる。法被を着ていると目立ってよい<br>⑤施設への入場料は高くなくてよい |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・英語（多言語）対応していない。サインがないか少ない<br>・改札口を出てすぐに地図や案内所がない。パンフレットが改札口の近くにない | ・英語（多言語）対応した表示をする<br>・出口案内を改札前に大きく掲示したりパンフレットを設置する<br>・観光施設や地図の QR コードを表示する<br>・改札口近くには観光地のパンフレットを設置する |
| | バス | ・新選組のふるさと歴史館から高幡不動尊方面へのバスの時刻表を用意するとよい | ・出口に最寄りのバス停等の時刻表を掲示する<br>・乗り方、支払い方法別等の外国人向けの総合案内をバス停前に設置する |
| | 徒歩 | ・駅からの案内表示がない | ・目的地の入口や分岐点などに案内表示を設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・各施設間の距離表示、時間表示がない<br>・誤訳が多い<br>・意味の通じない訳、曖昧な意味の訳が多い<br>・表記、展示物の説明が日本語のみ<br>・外国語ができるガイドがいない<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない | ・各施設間の距離表示、時間表示をする<br>・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・やさしい日本語にして翻訳する<br>・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・英語ボランティアガイドの設置促進を図る<br>・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する |
| その他事項 | | ・駅で 1 日のルートを決められるだけの情報がない<br>・体験物がない、又は少ない。あっても利用方法の英語（多言語化）表示が為されていない。又は、紹介されていない<br>・地域、観光施設のプロモーションが不足している<br>・ボランティアガイドがいないか少ない<br>・障がい者への対応が図れていない | ・所要時間、モデルコースの設定<br>・地元（ご当地）の宣伝ポスターの設置<br>・体験物の充実を図ると共に利用方法の英語（多言語化）表示、紹介を促進<br>・地域独自の特色、売りをプロモーションする<br>・障がい者への対応を図る<br>・英語ボランティアガイドの設置促進を図る<br>・バリアフリー経路を表示した案内図を設置する |

13）東村山市

①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 22 日（水）　天候：曇り
参加者：モニター13 名（英 3 人、中簡体 3 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 3 人）
　　自治体職員など　3 人
意見交換会会場：サンパルネ（ワンズタワー）

②コース概要

（集合）東村山駅　⇒鉄軌道駅（東村山駅）⇒移動（バス）⇒観光施設（豊島屋酒造）
⇒移動（徒歩）⇒観光施設（ふるさと歴史館）⇒移動（徒歩）
⇒意見交換会 ⇒鉄軌道駅（東村山駅）

写真：鉄軌道駅での調査状況

写真：観光地での調査状況

③調査結果

※評価と理由の見方は p. 71 参照

13東村山市 - 鉄軌道駅 - 東村山駅　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | 日本語・英語・簡 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 8 | 8 | 3 | 3 | 2 | - | 5 | 1 | 3 | 1 | - |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 8 | 8 | 3 | 4 | 4 | - | 2 | - | 3 | 2 | - |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 8 | 8 | 2 | 3 | 2 | - | 2 | - | 1 | 1 | 2 |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 6 | 5 | 1 | 3 | 1 | - | 3 | - | 2 | 1 | 2 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 9 | 8 | 5 | 3 | 1 | - | 3 | - | 1 | 1 | - |
| トイレの位置はわかりましたか | 10 | - | 8 | 5 | 2 | - | 1 | - | 1 | - | 1 |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | - | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 3 | 2 | 1 | 3 | - | - | 9 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 12 | 4 | 8 | 6 | 2 | - | - | - | 1 | - | - |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 6 | 4 | 3 | 3 | 2 | - | 7 | - | 2 | 1 | - |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 10 | 6 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

13東村山市 - バス停 - 東村山駅　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 6 | - | 1 | 4 | - | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 1 | - | - | - | - | 1 | 11 | 2 | 6 | 2 | - |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 1 | - | - | 1 | - | - | 8 | 3 | 6 | 1 | 3 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 4 | - | - | 3 | 1 | - | 9 | - | - | 5 | 1 |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 2 | - | - | 2 | - | - | 10 | 2 | 6 | - | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

13東村山市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 3 | 1 | - | 1 | - | 1 | 4 | 1 | 4 | - | 3 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 0 | - | - | - | - | - | 5 | 5 | 7 | - | 3 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

13東村山市 - 観光地(施設) - 豊島屋酒造　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 4 | 1 | 1 | 4 | - | - | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 4 | - | - | 4 | 1 | - | 7 | 1 | 5 | 3 | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 1 | - | - | 1 | - | - | 6 | - | 5 | 2 | 3 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 1 | - | 1 | - | - | - | 7 | 3 | 6 | 2 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 2 | - | 2 | - | - | - | 6 | 3 | 6 | - | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 2 | - | 1 | 1 | - | - | 6 | 4 | 3 | - | 3 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

13東村山市 - 観光地(施設) - ふるさと歴史館　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 2 | - | - | 2 | - | - | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 4 | - | - | 4 | 2 | - | 9 | - | 2 | 2 | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 8 | - | 5 | 3 | 2 | - | 2 | 1 | 3 | 1 | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | 10 | - | 7 | 3 | - | - | 1 | 1 | 3 | - | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 7 | 3 | - | 2 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 8 | 2 | - | 2 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 5 | 4 | 6 | 2 | 3 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 4 | - | 1 | 3 | - | - | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.8 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>東村山駅 | 【問題・課題】<br>①英語で大人/小人料金が書いてあったが見づらい。小人運賃が一番大きく書かれていたが、大人料金を大きく表示した方がよい<br>②英語が少なく、West と East という英語しか見当たらなかった<br>【よかったこと】<br>①地図中の「You are here」表示、地名のローマ字表記はよい<br>②コミュニティバスのルートがわかりやすい<br>③トイレのピクトグラムがどこにでもある<br>【感想】<br>①改札口付近は行政の宣伝が少ない |
| | バス | 【問題・課題】<br>①乗降所表示が漢字のみ<br>②運賃の支払い方の説明が日本語のみ<br>③バスの路線図がない |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①目的地の英語を増やしてほしい |
| 観光施設等の案内表記 | 豊島屋酒造 | 【問題・課題】<br>①普段も試せるのがよい。体験は楽しかったが、外国人ガイドがいないと厳しい<br>②英語のパンフレットとチラシがほしい<br>③入場料無料を英語で書いた方がよい<br>【感想】<br>①高山では 200 円で試飲可能。豊島酒造でもやってほしい。売り上げにつながる<br>②「商品名＋3,000 円」の表記は、「入場料が 3,000 円」と誤解を招く |
| | ふるさと歴史館 | 【問題・課題】<br>①触れてよい展示とよくない展示をピクトグラムで表示するとよい。靴を脱いで上がってよいという案内がほしい。「飲食物を持ち込まないで下さい」が日本語のみなのでピクトグラムがほしい<br>②入場料の表示がわかりにくい場所にある<br>【よかったこと】<br>①午前/午後の表示が AM/PM と書かれていて良かった |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【問題・課題】<br>①喫煙所の設置を希望<br>②PR 動画などを作成して体験できる観光施設の PR をもっとした方がよい<br>③Instagram でハッシュタグなどをつけてアピールするとよい |
| 質疑応答 | ■質問（東村山市）<br>①情報の収集方法はどのようなものを活用しているのか<br>②外国人の興味がある物について<br>■回答<br>①-1　SNS や HP の閲覧（Odnoklassniki（ロシア）、Facebook（フランス）、WeChat（中国語））<br>②-1　欧米人は侍。ロケ地、有名アニメの聖地<br>②-2 神社仏閣は行きすぎると同じに見えてくる。日本らしいし日本にしかないものは興味を持つ。うどん体験や侍の鎧着付け体験（フランス）<br>②-3　道具を使う体験（ポルトガル） |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・年齢区分による料金体系がわかりにくい<br>・英語の案内が少ない | ・年齢区分による料金区分を明示する<br>・英語の案内を設置する |
| | バス | ・バス停まで行く方法が書いてない<br>・バス停に路線図がない<br>・一律料金か距離別料金か不明<br>・先払いか後払いか不明<br>・前乗りか後乗りか不明 | ・バス停の位置について、英語、ピクトグラムを使った地図表示をする<br>・英語の路線図を設置する<br>・乗り方、支払い方法別等の外国人向けの総合案内をバス停前に設置する |
| | 徒歩 | ・途中の案内が日本語しかない | ・目的地の入口や分岐点など、案内表示を設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・利用案内が日本語のみ<br>・パンレットが多言語化されていない<br>・入場料の設置個所がわかりにくい<br>・体験物がない、又は少ない。あっても利用方法の英語（多言語化）表示が為されていない。又は、紹介されていない<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない | ・利用案内に英語（多言語）の表記をする<br>・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・わかりやすい位置に入場料の設置をする<br>・体験物の充実を図ると共に利用方法の英語表示をする<br>・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する |
| その他事項 | | ・喫煙箇所がない | ・喫煙箇所を設置する |

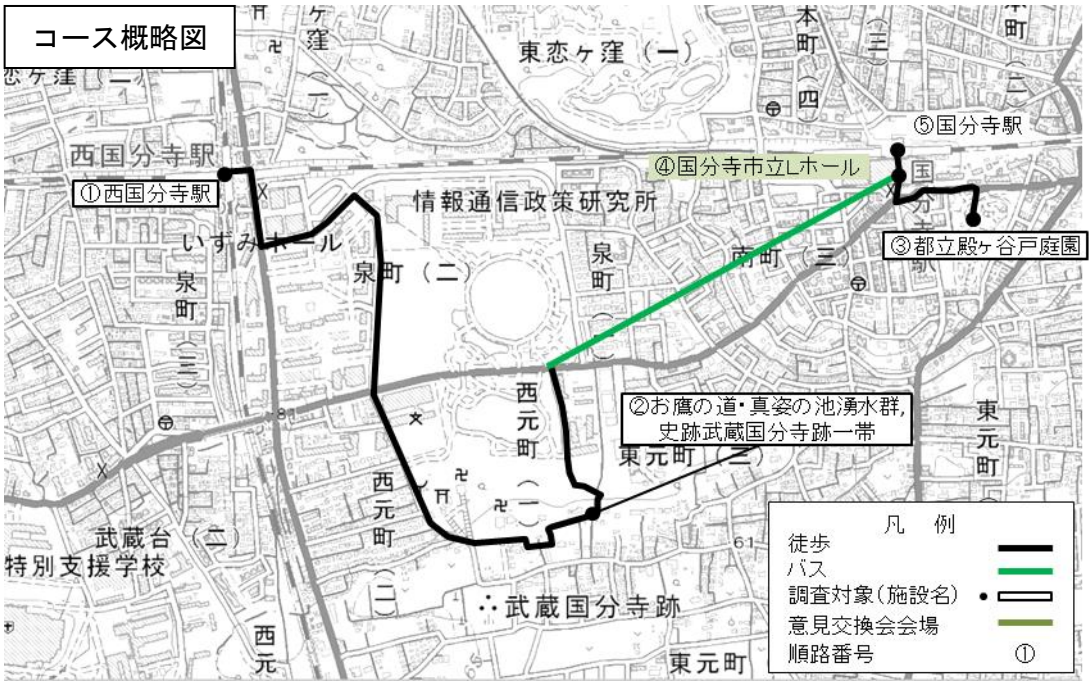
## 14）国分寺市

### ①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 15 日（水）　天候：晴れ
参加者：モニター11 名（英 2 人、中簡体 3 人、中繁体 2 人、韓 3 人、他 1 人）
　　自治体職員など　2 人
意見交換会会場：　国分寺市立 L ホール

### ②コース概要

（集合）西国分寺駅　⇒鉄軌道駅（西国分寺駅）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（お鷹の道・真姿の池湧水群,史跡武蔵国分寺跡）
⇒バス停 ⇒観光施設（都立殿ヶ谷戸庭園）⇒移動（徒歩）
⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（国分寺駅）



写真：観光地での調査状況

写真：意見交換会での状況

③調査結果

※評価と理由の見方は p. 71 参照

14国分寺市 - 鉄軌道駅 - 西国分寺駅　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 11 | 7 | 1 | 8 | 4 | 4 | - | - | - | - | - |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 8 | 7 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | - | - | 1 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 9 | 6 | 4 | 3 | 7 | - | 1 | - | 1 | - | - |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 9 | 6 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 9 | 6 | - | 1 | 4 | 2 | 1 | - | - | - | 1 |
| トイレの位置はわかりましたか | 10 | 2 | 9 | 6 | 3 | - | - | - | 1 | - | - |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 1 | 6 | 6 | 1 | 2 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 10 | 3 | 7 | 4 | 4 | - | 1 | - | 1 | - | - |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 10 | 1 | 8 | 4 | - | - | 1 | 1 | 1 | - | - |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 7 | 6 | 1 | 3 | 1 | - | 4 | - | - | - | - |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 6 | 6 | - | - | 1 | - | - | - | 5 | - | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.8 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

14国分寺市 - バス停 - 泉町一丁目　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 3 | - | 3 | 2 | - | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 2 | - | 2 | 1 | - | - | 8 | 2 | 3 | 1 | - |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 5 | - | - | 5 | 1 | - | 6 | 1 | 1 | 1 | - |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 7 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | - | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.9 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

14国分寺市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 6 | 2 | 3 | 3 | 1 | - | 1 | 1 | 1 | - | 2 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 1 | 1 | - | - | - | - | 2 | 4 | 5 | - | 2 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.7 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

14国分寺市 - 観光地（施設） - お鷹の道、真姿の池湧水群、史跡武蔵国分寺跡一帯　　回答者数：11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 7 | 5 | 5 | 2 | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 5 | 5 | 6 | － | 1 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| トイレの案内標示がわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| トイレの場所は見つかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 4 | 7 | 4 | － | 3 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.3 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

14国分寺市 - 観光地（施設） - 都立殿ヶ谷戸庭園　　回答者数：11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語・英語 |
| 宿泊案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語・簡・韓・フランス |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 3 | 2 | － | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 | － | 2 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 3 | 3 | － | 1 | 1 | 1 | 8 | 2 | 3 | － | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 7 | － | 6 | 2 | 1 | － | 2 | 2 | 3 | － | － |
| トイレの場所は見つかりましたか | 5 | － | 4 | 2 | － | － | 3 | 3 | 3 | － | － |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 5 | 1 | － | 3 | － | 2 | 4 | 5 | 2 | － | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 3 | 8 | 3 | 1 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.4 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>西国分寺駅 | 【問題･課題】<br>①改札を出た正面に地図や案内所がなく、南口側にしか駅周辺の地図がないので迷ってしまう<br>②改札をでた正面に各観光施設のパンフレットや観光案内などをわかりやすく設置した方がよい<br>③地図の近くには必ず持ち歩ける地図やパンフレット（言語別）を設置してほしい<br>④北口、南口いずれの出口をでてもランドマークとなるものがないため地図だけではわからないことがある<br>【よかったこと】<br>①各駅の料金がまとめられていてわかりやすかった |
| | バス | 【問題･課題】<br>①バス停をもっと目立たせた方がよい<br>②バスの乗り方や支払い方法は絵でも描かれていたが、説明がすべて日本語でわからなかった |
| 観光施設等の案内表記 | お鷹の道・真姿の池湧水群、史跡武蔵国分寺跡一帯 | 【問題･課題】<br>①禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>②史跡の英訳が「Museum」と表記されていたことに違和感を覚えたので、施設の英訳をネイティブの方に確認してもらった方がよい<br>③説明がないと楽しめないので多言語で音声説明があるとよい<br>【よかったこと】<br>①英語のパンフレットが用意されていてよかった |
| | 都立殿ヶ谷戸庭園 | 【問題･課題】<br>①庭園の入口まで来ないと入園時間や入園料金がわからないので、駅にパンフレットを設置し、更に駅で案内されているとよい<br>②日本語を直訳したような英文のため、逆に読みにくく、わかりにくいところがある<br>③多言語パンフレットは素晴らしいが、文字が多く難しく書かれているので、もっと写真を載せて簡単にした方が外国人は喜ぶ<br>【よかったこと】<br>①施設への案内板もローマ字表記されていたのでわかりやすかった<br>②言語別のパンフレットがあってわかりやすい |
| 質疑応答 | | ■質問（国分寺市）<br>①どのようなサインなら外国人観光客の方でもわかりやすいか<br>■回答<br>①-1 色んな看板があるので、目立つ色と視線より少し高い位の位置にピクトグラムと多言語で書かれているとわかりやすい<br>①-2 多言語の地図を駅周辺で配ってほしい<br>①-3 トイレや喫煙所、ゴミ箱などがどこにあるのかが一目でわかるものがあるとうれしい<br>①-4 曲がり角には必ず誘導板を立てて、どちらの方向にどれぐらいの距離に目的地があるかわかるようにしてあるとよい<br>①-5 案内板やポールのほかに、埋め込み式のサインも有効 |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・北口、南口いずれの出口を出てもランドマークとなるものがないため、地図だけではわからないことがある<br>・改札を出た正面に地図やパンフレットがない | ・改札を出る前の構内に、出口別の主要観光地を表示する<br>・出口案内を改札前に掲示したり、パンフレットを設置する<br>・観光施設や地図の QR コードを表示する |
| | バス | ・バス停が目立たない<br>・乗り方、支払い方が絵で描かれていたが全て日本語 | ・バス停の位置について、英語、ピクトグラムを使った地図表示をする<br>・乗り方、支払い方法別等の外国人向けの総合案内をバス停前に設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・誤訳が多い<br>・意味の通じない訳、曖昧な意味の訳が多い<br>・表記、展示物の説明が日本語のみ<br>・文章の説明が多く写真が少ない<br>・入口まで来ないと入園時間や料金がわからない | ・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する<br>・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・やさしい日本語にして翻訳する<br>・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・開館閉館時間、入場料金等は駅にも表示する |
| 質疑応答 | | ・ピクトグラムがないか少ない。あっても小さい<br>・マップ、パンフレットの多言語化が遅れている<br>・トイレ、ゴミ箱、喫煙所がどこにあるかわからない<br>・途中の分かれ道に案内表示がない | ・ピクトグラムを有効活用する<br>・マップ、パンフレットの多言語化の充実を図る<br>・トイレ、ゴミ箱、喫煙所の位置を明示する<br>・目的地の入口や分岐点などで案内表示を設置する |

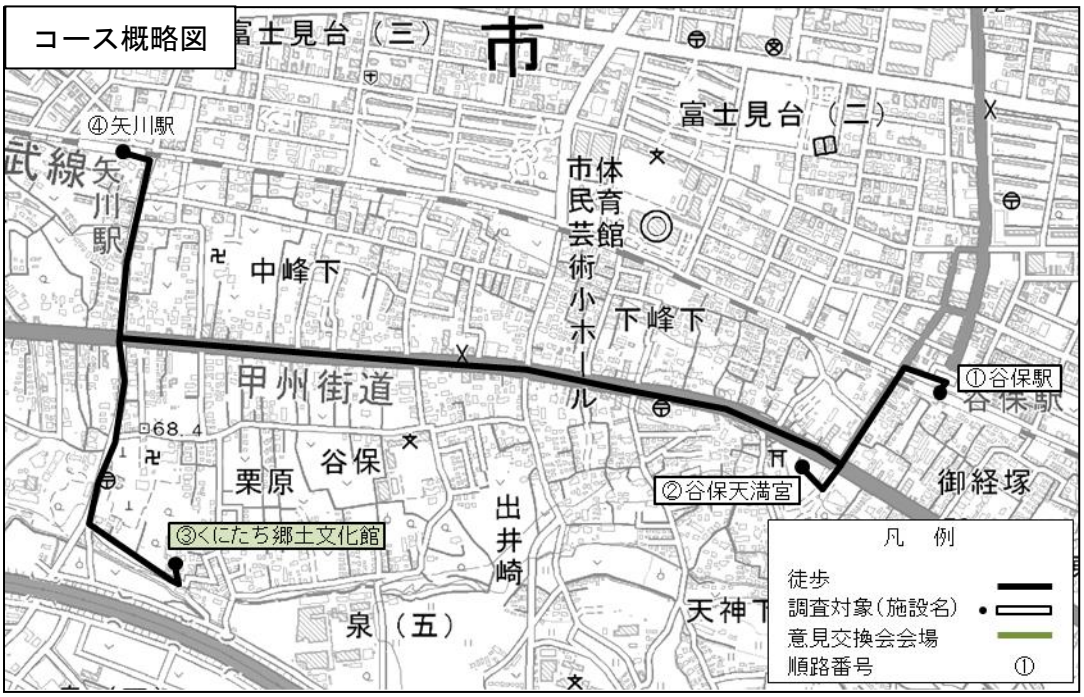
15）国立市

①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 21 日（火）　天候：晴れ（強風）
参加者：モニター12 名（英 3 人、中簡体 2 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 3 人）
　　自治体職員など　1 人
意見交換会会場：くにたち郷土文化館内

②コース概要

（集合）谷保駅　⇒鉄軌道駅（谷保駅）⇒移動（徒歩）⇒観光施設（谷保天満宮）
⇒移動（徒歩）⇒観光施設（くにたち郷土文化館）⇒意見交換会
⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（矢川駅）



写真：鉄軌道駅での調査状況

写真：意見交換会での状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

15国立市 - 鉄軌道駅 - 谷保駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 8 | 5 | 2 | 5 | − | − | 1 | 1 | − | 2 | 2 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 4 | 3 | 1 | 1 | − | 1 | 5 | − | − | 2 | 4 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| トイレの位置はわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 2 | − | − | 1 | − | 1 | 3 | 1 | − | 1 | 8 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 7 | 4 | 1 | 2 | − | − | 1 | 2 | − | 4 | 4 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.5 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

15国立市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 4 | 3 | 1 | 3 | − | − | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 3 | 2 | − | − | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.4 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

15国立市 - 観光地（施設） - 谷保天満宮　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 7 | 3 | − | 2 | − | 2 | 2 | 4 | 1 | − | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 1 | − | − | 1 | − | − | 4 | 4 | − | − | 6 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 4 | 1 | − | 1 | − | 2 | 1 | 2 | − | − | 6 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 1 | 1 | − | − | − | − | 6 | 7 | 3 | 2 | 4 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 2 | 1 | − | − | − | 1 | 4 | 5 | 2 | − | 4 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 1 | − | − | 1 | − | − | 4 | 8 | 1 | − | 6 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 3 | − | − | 1 | − | 2 | 3 | 5 | − | − | 4 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 1 | − | 1 | − | − | − | 2 | 3 | 3 | − | 7 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.7 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

15国立市 - 観光地（施設） - くにたち郷土文化館　　回答者数：12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 宿泊案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 2 | 1 | − | 2 | 1 | − | 4 | 6 | 2 | 3 | 4 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 3 | 2 | − | 1 | − | − | 4 | 2 | 1 | − | 5 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 3 | − | 2 | − | − | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 7 | 1 | 6 | 1 | − | − | 3 | 2 | − | 3 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 8 | − | 7 | 1 | − | 1 | 2 | − | − | 2 | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 2 | − | 2 | − | − | − | 1 | 4 | − | − | 7 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 1 | − | 1 | − | − | − | − | 4 | − | − | 7 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 2 | − | 1 | 1 | − | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 2 | − | 1 | 1 | − | − | 2 | 6 | 2 | 1 | 4 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.4 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>谷保駅 | 【問題・課題】<br>①表示がほとんど日本語しかない。英語やピクトグラムがない<br>②駅構内の地図に谷保天満宮は「南口」と書いてあるのに、工事中で「通れない」という案内がないので迷う<br>③改札の上に谷保天満宮への案内があるのに、改札を出るとない<br>④駅に多言語の観光パンフレットが置いてあるとよい<br>【よかったこと】<br>①運賃表で「谷保駅」の駅名が強調されているところがよい。今まで見てきた中で一番わかりやすい。自分が今どこにいるのかすぐわかるので助かる<br>②他の路線との乗り換え案内があったのがよい。〇〇駅は〇〇線など、とてもわかりやすい |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①途中の道に表示がなく、目的地の近くになってから少し案内があるくらいなのでたどり着けない<br>②案内表示が古くて、字が薄くて見えない。しかもほとんどが日本語の表示である。英語があっても字が小さくて見つけられない<br>③谷保駅を出たところにある地図は、情報が多すぎて見づらい。観光施設やトイレの場所がわかるとよい<br>④曲がり角に、観光施設への方向を示す矢印の表示があるといい<br>【感想】<br>①以前訪れた瑞穂町の例だが、色付きの歩道を歩いて行けば、その街の名所を巡れる、というのもとてもよいアイデア |
| 観光施設等の案内表記 | 谷保天満宮 | 【問題・課題】<br>①「お手洗＝トイレ」とわからない人もいる。同じ意味でも、表現が難しいとわからない。敬語も難しい。もっと簡単な表現にしてほしい<br>②トイレはピクトグラムだけでもよい<br>③せっかく歴史があるのに、説明がないと何も伝わらない<br>④お守りの種類についての説明がない。外国人にとって知りたい情報<br>漢字がわかる人ならわかるかもしれないが、そうでない人もいる<br>（浅草寺や明治神宮では、お参りの仕方が英語で書いてあった。そういう説明はあった方がよい）<br>⑤喫煙所がベンチの近くにあるけど、案内表示がない。禁煙の表示だけではなく、喫煙できる場所の表示も書いておいてほしい<br>⑥案内表示の字が小さくて目立たない<br>【感想】<br>①自然がとても素晴らしい。境内が広くて、鶏がいて、梅も咲いていてよい<br>②入口が南から北に変わった経緯の説明が書いてあったのがよい<br>③鶏がいて不思議だった。そのことを入口に書いてないとびっくりする |
| | くにたち郷土文化館 | 【問題・課題】<br>①パンフレットのタイトルにローマ字が書いてあるのに、中身が全て日本語だとがっかりする<br>②展示の説明が日本語しかない。土器のパズルがあったが、説明がないので、展示物なのか触ってよいのかわからない<br>【感想】<br>①建物がとても面白い造りで床の中に展示物が飾ってあるのも面白い |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【問題・課題】<br>①東南アジアの言語によるパンフレットもつくってほしい。日本の文化を理解しやすくなる<br>⑤日本語と英語の表示しかない。英語がわからない人もたくさんいるので、中国語の表示も必要<br>【感想】<br>①パンフレットに、半日とか 1 日でまわれるモデルコースが載っているとわかりやすい。他の観光地で見てよいアイデアだと思った<br>②パンフレットに入場料や営業時間や休業日の情報が載っていれば、行く場所を決めやすくなる<br>③駅を起点としたお勧めコースと〇〇駅～〇〇まで何分かかるか、所要時間などを紹介してほしい<br>④多言語化はお金がかかるため、外国人入込客数でターゲットを決めて検討する必要がある<br>⑤ボランティアガイドなど、何かしらの説明が必要である。観光の内容やサービスを充実すれば観光客は来る<br>⑥「国立観光マップ」は、トイレの場所や季節のイベント等が載っていてすごくよい。デザインもかわいい。フォントが読みやすいし、地図も大きめで見やすい |
| 質疑応答 | ■質問（国立市）<br>①谷保天満宮では、表示が多すぎると雰囲気を損なうという考えもありうると思うが、やはり表示はあった方がよいか<br>■回答<br>①-1 表示があっても、字が小さいと見ないかもしれない。ピクトグラム＋パンフレットがベスト |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・表示がほとんど日本語しかない<br>・工事中の案内表示がない<br>・駅に多言語の観光パンフレットがない | ・英語やピクトグラムで表示する<br>・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する<br>・多言語に対応した観光パンフレットの作成、設置 |
| | 徒歩 | ・目的地の途中に誘導板がない<br>・案内表示が古くて、文字が見えない<br>・英語の表示が小さくて見えない<br>・案内板の情報が多い | ・目的地の入口や分岐点などに案内表示を設置する<br>・案内表示板は適切な更新・管理を図る<br>・案内表示の字を適切な大きさにする |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・「お手洗＝トイレ」とわからない人もいる。<br>・歴史やお守りなどの説明が外国語でないので伝わらない。外国人にとって知りたい情報がない<br>（浅草寺や明治神宮では、お参りの仕方が英語で書いてあった。そういう説明はあった方がよい）<br>・喫煙できる場所の表示も書いておいてほしい<br>・案内表示の字が小さくて目立たない<br>・パンフレットが多言語化されていない | ・トイレの案内はピクトグラム表示する<br>・やさしい日本語に翻訳する<br>・寺社での作法、御守、おみくじの内容/買い方の説明を英語（多言語）、イラスト等で説明する<br>・禁煙の表示だけでなく喫煙可能な場所の表示もする<br>・案内表示の字を適切な大きさにする<br>・多言語に対応したパンフレットの設置 |
| その他事項 | | ・多言語のパンプレットや説明があると、日本の文化を理解しやすくなる<br>・パンフレットにモデルコースや入場料、営業時間や休業日の情報が載っていれば、行く場所を決めやすくなる<br>・外国人観光客にはボランティアガイドなど何かしらの説明が必要である | ・多言語のパンフレットを作成する<br>・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・英語ボランティアガイドの設置促進を図る |

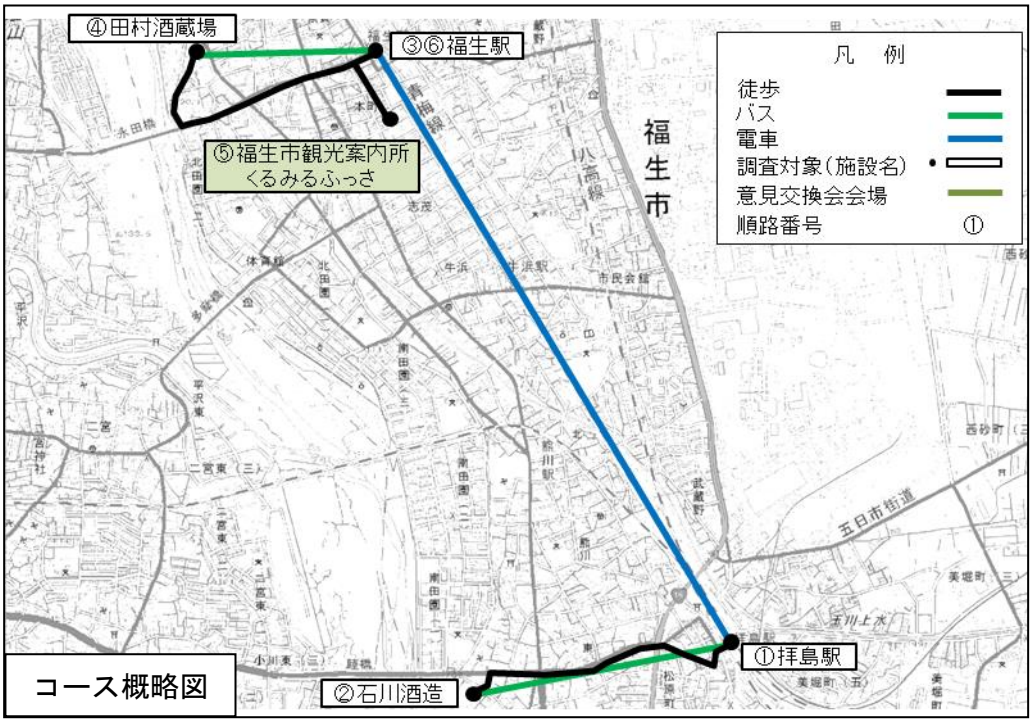
16）福生市

①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 1 日（水）　天候：晴れ
参加者：モニター12 名（英 4 人、中簡体 3 人、中繁体 2 人、韓 1 人、他 2 人）
　　自治体職員など　4 人
意見交換会会場：福生市観光案内所くるみるふっさ

②コース概要

（集合）拝島駅　⇒鉄軌道駅（拝島駅）⇒移動（徒歩）⇒観光施設（石川酒造）
⇒移動（徒歩）⇒バス停 ⇒移動（電車）⇒鉄軌道駅（福生駅）
⇒バス停 ⇒観光施設（田村酒蔵場）⇒バス停 ⇒移動（徒歩）
⇒観光案内所 ⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（福生駅）



コース概略図

写真：鉄軌道駅での調査状況

写真：意見交換会での状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

16福生市 - 鉄軌道駅 - 拝島駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 4 | 3 | − | 4 | − | − | 4 | 3 | 4 | − | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | − | 7 | 3 | 2 | 1 | − |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 9 | 7 | − | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | − |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 9 | 7 | − | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | − |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 11 | 9 | − | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | − | 1 | − |
| トイレの位置はわかりましたか | 7 | 3 | 5 | − | 1 | − | 2 | 3 | − | 2 | 1 |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 2 | 2 | − | 1 | − | − | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 8 | 5 | 3 | 2 | 1 | − | 3 | 2 | 1 | 1 | − |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 8 | 3 | 4 | 3 | 1 | − | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 4 | 3 | 1 | 4 | − | − | 6 | 5 | 2 | 1 | − |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 7 | 5 | − | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.1 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

16福生市 - 鉄軌道駅 - 福生駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 9 | 7 | − | 6 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | − | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | − | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 10 | 8 | − | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | − | 1 | − |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 9 | 7 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 8 | 5 | − | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| トイレの位置はわかりましたか | 11 | 4 | 7 | 6 | 2 | − | 1 | 1 | − | 1 | 1 |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 9 | 5 | 5 | 2 | 1 | − | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 10 | 3 | 6 | 4 | 1 | − | 2 | 2 | − | 1 | − |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 6 | 4 | 4 | 3 | 1 | − | 1 | 3 | 3 | 2 | − |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 7 | 6 | 5 | 3 | 2 | − | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 7 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.8 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

16福生市 - バス停 - 福生駅(1番のりば)　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 6 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 2 | 2 | - | 2 | 1 | - | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 6 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 6 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.7 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

16福生市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 6 | 4 | - | 2 | - | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | - | 6 | 4 | 5 | 1 | 4 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.8 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

16福生市 - 観光地(施設) - 石川酒造　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 8 | 5 | 2 | 6 | 4 | 1 | 4 | 2 | - | 1 | - |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 7 | 6 | 2 | 3 | 3 | - | 4 | 3 | 1 | 1 | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 7 | 7 | 1 | 3 | 3 | - | 4 | 2 | 1 | 3 | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 9 | 4 | 6 | 6 | 2 | - | 3 | 1 | 1 | - | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 11 | 4 | 7 | 6 | 3 | - | 1 | 1 | - | 1 | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | - | 4 | 6 | 3 | 1 | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 6 | 4 | - | 3 | 1 | - | 3 | 4 | - | 1 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

16福生市 - 観光地(施設) - 田村酒造場　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | − | 5 | 4 | 2 | − | 3 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 3 | 2 | − | 3 | 1 | − | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 3 | 2 | − | 2 | 1 | − | 3 | 2 | 6 | − | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 7 | 4 | 5 | 2 | 2 | − | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 9 | 4 | 7 | 2 | 1 | − | 1 | 3 | 1 | − | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 2 | 2 | − | 2 | 2 | − | 7 | 7 | 3 | 2 | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.6 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

16福生市 - 観光案内所 - 福生市観光案内所くるみるふっさ　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光案内所ということがわかりましたか | 3 | 2 | 1 | 1 | − | − | 7 | 5 | 4 | − | 2 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.8 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>拝島駅 | 【問題・課題】<br>①ボタンを押さなければ開かない電車があり、わかりづらい。英語の案内が無かった。地図も全然わからない<br>②駅のトイレのマークがわかりづらいところにある。階段のトイレマークが「男\|女」になっていてわかりづらい<br>③地図が漢字しかない。JR や小田急の乗換えがわかりづらい。英語がほしい |
| | バス | 【問題・課題】<br>①バスの乗り方が（料金、前後ろ乗り、乗り方など）わかりづらい。ピクトグラムがあるとよい<br>②駅で、バス停に行くまでの看板がほしい。バスの行先の表示がわかりづらい。バス停から駅への行き方の表示が矢印などなくわかりづらい。表示の中にある始点と終点がわかりづらい |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①駅から酒蔵に行きづらい。看板が少ない。携帯使えない場合は大変。案内がもっとあるとよい |
| 観光施設等の案内表記 | 石川酒造 | 【問題・課題】<br>①石川酒蔵にガイドが一人しかいない場合、その一人にすべてを任せると大変。酒蔵の禁煙マークが日本語しかない。ピクトグラムがあるとよい。石川酒蔵には洋食レストランがあるので、和洋どちらの雰囲気も楽しめる。外のテーブルを使える時間帯などが書いてあってわかりやすいが、英語がない |
| | 田村<br>酒造場 | 【問題・課題】<br>①中に入って試飲などができないのが残念 |
| その他事項 | | 【問題・課題】<br>①トイレのマークを国際基準のピクトグラムに合わせた方がよい<br>②石川酒蔵、外国の方になじみがないご神木やお社がある。英語の案内があるとよい。パンフレットにも書いてあるとよい<br>③パンフレットが良かった。パンフレットをもらう場所がわかりやすいとよい<br>【感想】<br>①酒蔵の建物が千と千尋っぽい。外国人受けする<br>②道路の柵に鳥のアートがあり、日本独特でよい<br>③バスで行くところを観光しないかもしれない<br>④酒蔵コースは家族向きではない<br>⑤酒造り体験があった方がよい。東京でできるという付加価値がある |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| 質疑応答 | ■質問（福生市）<br>①ガイドブックは持ってくるのか<br>②どうしたら福生に興味を持ってもらえるか（例：試飲、酒造り体験など）<br>③海外の市役所では個人店をおすすめするのか<br>④何で情報を得るのか<br>⑤どのように観光地を検索しているのか<br>■回答<br>①-1　持ってくるけれど、ガイドブックにバスの乗り方などは書いていない<br>②-1　福生は面白いところがたくさんあるので、福生市以外の有名観光地にパンフレットを置いてもらう<br>②-2　日本酒祭りがあるとよい。日本酒と福生ドッグをセットで販売する。東京都内の人も呼び込む<br>②-3　酒蔵をアピール。安めのホテルがある場所として若者に宣伝する。宣伝方法を工夫する。SNS やInstagram、Facebook などを頻繁に更新する<br>③-1　フランスでは市役所にパンフレットを置いてよい。HP に載せてよいかは店が決められる。町で一番有名なところは紹介してある<br>④-1　パンフレットやチラシの紙媒体を見る。インターネットは見ない。<br>⑤-1　Trip Advisor を使う。「東京ベスト 10　レストラン」などの検索ワードを使う |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・電車の乗降のボタンの説明がなくわからない<br>・駅のトイレのマークがわかりづらいところにあり、トイレマークが漢字になっている<br>・地図が日本語しかなく、わからない | ・乗降方法がわかる案内表示にする<br>・トイレの位置はピクトグラムで表示する<br>・外国人旅行者の利用が多い目的地までの乗換え案内を掲示する |
| | バス | ・バスの乗り方（料金、前後ろ乗り、乗り方など）わかりづらい<br>・駅からバス停を案内する案内板がない<br>・バス停の始点終点や行き先などがわかりにくい | ・乗り方、支払い方法別等の外国人向けの総合案内をバス停前に設置する |
| | 徒歩 | ・駅から酒蔵の間に誘導板が少ない | ・施設間の距離表示、時間表示をする |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・ガイドさんが一人しかいない<br>・酒蔵の禁煙マークが日本語しかない<br>・外のテーブルを使える時間帯などが書いてあってわかりやすいが、英語がない | ・対応するスタッフを増員する<br>・危険表示、禁止事項に英語表示でだけでなく、ピクトグラムも、英語表示は必須である<br>・英語だけではなく、多言語に対応した利用表示にする |
| その他事項 | | ・トイレのマークを国際基準のピクトグラムに合わせた方がよい<br>・石川酒蔵、外国の方になじみがないご神木やお社がある。英語の案内があるとよい。パンフレットにも書いてあるとよい<br>・パンフレットの設置場所がわかりにくい | ・国際標準と連動したピクトグラム化を図る<br>・やさしい日本語にして翻訳する<br>・パンフレットをわかりやすい場所に設置する |

## 17）狛江市

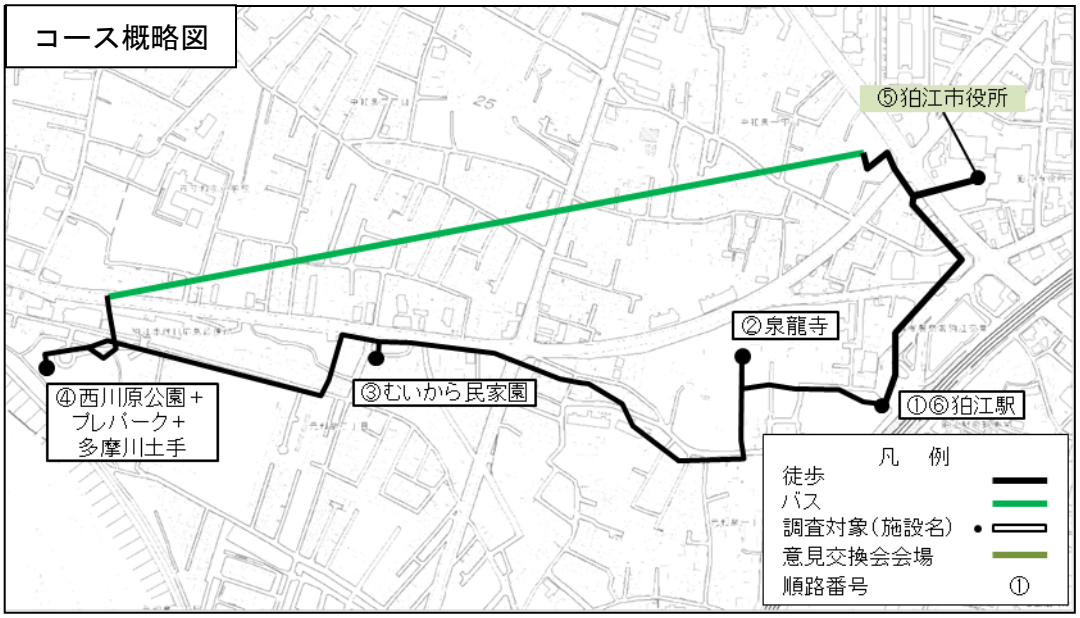
### ①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 1 月 25 日（水）　天候：晴れ
参加者：モニター11 名（英 3 人、中簡体 2 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 2 人）
　　自治体職員など　4 人
意見交換会会場：狛江市役所（会議室）

### ②コース概要

（集合）狛江駅　⇒鉄軌道駅（狛江駅）⇒移動（徒歩）⇒観光施設（泉龍寺）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（むいから民家園）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（西河原公園・プレーパーク・多摩川土手）
⇒バス停 ⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（狛江駅）

コース概略図



写真：観光地での調査状況

写真：意見交換会での状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

17狛江市 - 鉄軌道駅 - 狛江駅　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 5 | 5 | - | 2 | 1 | 1 | 5 | - | 1 | 2 | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 5 | 5 | - | 2 | 1 | - | 3 | - | 3 | 1 | 2 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 10 | 10 | 2 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 8 | 7 | 1 | 2 | 3 | - | 1 | - | - | - | 2 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 10 | 10 | 1 | 3 | 2 | - | - | - | 1 | - | - |
| トイレの位置はわかりましたか | 11 | 4 | 6 | 7 | - | 1 | - | - | - | - | - |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 4 | 4 | 1 | 1 | - | - | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 9 | 4 | 2 | 5 | - | - | 1 | - | - | 1 | - |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 9 | 2 | 5 | 4 | - | - | - | 2 | - | - | - |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 4 | 2 | - | 3 | 2 | - | 5 | 1 | 3 | - | - |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 9 | 7 | 2 | 3 | - | - | 1 | - | 1 | - | 1 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

17狛江市 - バス停 - 福祉会館前　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 4 | - | 1 | 2 | 1 | - | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 4 | 3 | - | 1 | 1 | - | 6 | 3 | 1 | 2 | - |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 6 | 4 | 1 | 2 | 2 | - | 4 | 3 | 3 | 2 | - |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 8 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | - | - | - |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 2 | 2 | - | - | - | - | 9 | 2 | - | 1 | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

17狛江市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 2 | - | 1 | 1 | - | - | 6 | 4 | 3 | 2 | - |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | 6 | 6 | 2 | 2 | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.7 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

17 狛江市 － 観光地（施設） － 泉龍寺　　回答者数：

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi－Fiがあるか | ない |
| 無料Wi－Fiの利用登録環境の適否 | （多言語による案内等） |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 7 | 2 | － | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | － | － |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| トイレの案内標示がわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| トイレの場所は見つかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 3 | 6 | 4 | 1 | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.3 | 1.0 | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由：① 言語の有無　② ピクトグラムの有無　③ 標記のわかりやすさ

17 狛江市 － 観光地（施設） － むいから民家園　　回答者数：

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 5 | 3 | 1 | 4 | － | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | － |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 9 | 5 | 1 | 6 | － | － | 1 | 1 | － | － | － |
| 観光地の入場料がわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 6 | － | 5 | 2 | 1 | － | 3 | － | 2 | 1 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 8 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 3 | － | － | － | － |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 9 | 3 | 5 | 2 | 1 | － | 2 | － | － | － | － |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 9 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 1 | － | － | 1 | － | － | 8 | 10 | 1 | 2 | － |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.9 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

17狛江市 - 観光地(施設) - 西河原公園、プレーパーク、多摩川土手　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 2 | - | - | 1 | - | 1 | 6 | 7 | 4 | 2 | - |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 1 | - | 1 | 1 | - | - | 8 | 7 | 4 | 2 | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 2 | - | - | - | - | 2 | 7 | 9 | 2 | 1 | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 3 | - | 1 | 2 | - | - | 3 | 6 | 3 | 1 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 3 | - | - | 2 | - | 1 | 2 | 6 | 5 | 3 | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 7 | 9 | 3 | 1 | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 6 | 7 | 4 | 2 | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 6 | 8 | 5 | 3 | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 5 | 9 | 1 | 1 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.6 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>狛江駅 | 【問題・課題】<br>①駅のわかりやすい場所に観光地への表示がない。駅を出てどの方面に行けばよいのかわからない<br>②路線図を日本語と英語で分けるとよい<br>③乗り換えの切符を購入する際、案内がわかりづらい<br>④タバコ・ガムのポイ捨て禁止などの注意案内があるとよい<br>⑤外国人はルール守らない人が多いのでもっと注意喚起をした方がよい<br>【よかったこと】<br>①中国人の場合は漢字がわかるので案内も理解できる<br>②観光地のポスターがあるとよい |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①「目的地まで～m」と案内があるとよい<br>②地図があるとよい<br>【感想】<br>①案内は少なめでよい。案内がありすぎると観光地化されてしまい、日本らしさが減る |
| 観光施設等の案内表記 | 泉龍寺 | 【問題・課題】<br>①泉龍寺の水場に使い方の説明があるとよい |
| | むいから民家園 | 【問題・課題】<br>①竹馬の遊び方、古民家の家具などに説明がほしい<br>②土足で入らないように外国語で説明があるとよい<br>③トイレの位置など、ピクトグラムがほしい<br>④英語のパンフレットがあるとよい<br>⑤歴史・背景などの英語案内があるとよい<br>【感想】<br>①古民家の入場は無料でうれしい<br>②古民家が印象的だったので、SNS で発信したい<br>③多摩川は時代劇の舞台に使用されていると聞いたので、写真などを使用した案内があるとよい |
| | 西河原公園＋プレパーク＋多摩川 | 【問題・課題】<br>①案内はピクトグラムがよい。説明文はいらない<br>【感想】<br>①多摩川で撮影されたドラマを案内に使用すればよい |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【問題・課題】<br>①外国人向けの表示が全くない。英語表示を増やしてほしい<br>【感想】<br>①綺麗だけどあまり特徴がない。もし多摩川に案内があると景観を破壊する。市民ガイドが口頭で教えてくれた方がよい<br>②観光地としてはあまり面白くない。これから案内が増えるとよい<br>③遺跡をもっと宣伝した方がよい。パンフレットの中で、プレイパークを家族向けとして宣伝したらどうか<br>④新宿から近いことをアピールするとよい。キャッチコピーがあるとよい。（ゆっくり静かな町で散歩しませんか？小さな町で回りやすいなど）散歩コースを作って宣伝してもよい<br>⑤モデルコースが良かった<br>⑥静かな雰囲気がよい。もし宣伝すると騒がしくなり、住人には良くない<br>⑦観光地のどこへ行くにも徒歩圏内でよい。夏のイベントなど楽しそう。韓国に帰ったら友達にお勧めしたい<br>⑧日本らしくて好き。日本人のガイドがいなかったら迷う |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・観光地への表示がない<br>・路線図を日本語と英語で分けるとよい<br>・乗り換えの切符を購入する際、案内がわかりづらい<br>・観光地のポスターがあるとよい<br>・タバコ、ガムのポイ捨て禁止などの注意案内があるとよい | ・出口案内を改札前に掲示したり、パンフレットを設置する<br>・外国人旅行者の利用が多い目的地までの乗換案内を掲示する<br>・観光地の PR を強化する<br>・危険表示、禁止事項はピクトグラムと英語の双方で表示する |
| | 徒歩 | ・案内は少なめでよい<br>・「目的地まで～m」と案内があるとよい<br>・案内板があるとよい | ・案内表示板は適切な更新・管理を図る<br>・目的地の入口や分岐点など、案内表示を設置する<br>・案内板を設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・泉龍寺の水場に使い方の説明があるとよい<br>・竹馬の遊び方や古民家の家具、歴史背景などの外国語の説明がほしい<br>・トイレの位置などピクトグラムを活用したほうがよい<br>・英語のパンフレットがあるとよい | ・寺社での作法、御守、おみくじの内容/買い方の説明を英語（多言語）、イラスト等で説明する<br>・やさしい日本語にして翻訳する<br>・トイレの案内はピクトグラム表示する<br>・多言語に対応したパンフレットを作成する |
| その他事項 | | ・外国人向けの表示が全くない。英語表示を増やしたい | ・英語だけではなく、多言語に対応した表示にする |

## 18）東大和市

### ①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 20 日（月）　天候：晴れ
参加者：モニター10 名（英 2 人、中簡体 2 人、中繁体 1 人、韓 1 人、他 4 人）
　　自治体職員など　2 人
意見交換会会場：桜が丘市民センター

### ②コース概要

（集合）武蔵大和駅　⇒鉄軌道駅（武蔵大和駅）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（多摩湖村山取水塔）⇒移動（タクシー）
⇒観光施設（戦災建造物 旧日立航空機株式会社変電所）⇒移動（徒歩）
⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（玉川上水駅）

写真：鉄軌道駅での調査状況

写真：意見交換会での状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

18東大和市 - 鉄軌道駅 - 武蔵大和駅　　回答者数:10人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 10 | 6 | 4 | 7 | 3 | 4 | － | － | － | － | － |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | － | － |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 8 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | － | 1 |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 7 | 7 | － | 1 | － | － | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | － | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| トイレの位置はわかりましたか | 8 | 1 | 6 | 3 | － | 1 | － | － | － | － | 2 |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 5 | 5 | 2 | － | － | － | 2 | 2 | 3 | － | 1 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | － | 3 | － | 2 | 1 | 3 |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 7 | 5 | 5 | 4 | 2 | － | 1 | 2 | 1 | － | － |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 6 | 6 | 1 | 1 | 1 | － | 4 | 1 | 1 | － | 1 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 4 | 3 | 1 | 2 | － | － | 4 | 1 | 3 | － | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.7 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

18東大和市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:10人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 1 | 1 | － | － | － | － | 7 | － | 2 | － | 3 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 1 | 1 | － | － | － | － | 6 | 2 | － | － | 2 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.6 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

18東大和市 - 観光地（施設） - 多摩湖村山取水塔　　回答者数:10人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 2 | － | 1 | 1 | － | 1 | 5 | 3 | 1 | － | 3 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 1 | － | － | 1 | － | － | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 2 | 1 | 2 | 1 | － | － | － | 3 | 7 | － | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 3 | － | 3 | － | － | － | 2 | 5 | 4 | － | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 3 | 8 | 2 | － | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.4 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

18東大和市 - 観光地(施設) - 戦災建造物　旧日立航空機株式会社変電所　　回答者数:10人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語・中国語簡体字 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 1 | - | 1 | - | - | - | 6 | 5 | 1 | - | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 1 | - | 1 | - | - | - | 6 | 4 | 3 | - | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.6 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>武蔵大和<br>駅 | 【問題・課題】<br>①駅を出たところに案内図があり、英語表記されているのはとてもよかったが、現在地の表示がわかりにくかった<br>②ホームが一つのため、上り方面と下り方面の電車の乗降が同じホームからなので間違って乗ってしまう恐れがある<br>③時刻表が平日ダイヤと休日・祝日ダイヤとが分かれているが、外国人からするとどちらを見ればよいかわからないので、カレンダーなどで平日ダイヤなのか休日ダイヤなのかわかるものがあった方がよいと思った<br>④改札口を出たところに駅周辺の地図やパンフレットなどがないので、改札口周辺に地図やパンフレットがあるとよいと思った<br>【よかったこと】<br>①案内地図がローマ字でも書かれているのがよかった<br>②案内地図の凡例が日本語がわからなくても理解できるものだった<br>③路線図や駅の案内窓口などが多言語表記になっていたのがよかった |
| 観光施設等の案内表記 | 多摩湖村<br>山取水塔 | 【問題・課題】<br>①駅からの案内が一切ないので、場所がわからない<br>②駅から取水塔までの道に色を付けたり、地面に埋め込み式の案内があるとよい<br>③入口に禁止事項についての看板があったが多言語表記されていなかったので、絵を見て判断をしなくてはいけなく、人によっては禁止ではなく許可されているものだと思ってしまう<br>④トイレがわかりにくかったので、トイレだとわかるサインがあるとよい |
| | 旧日立<br>航空機<br>株式会社<br>変電所 | 【問題・課題】<br>①有料なのか無料なのかを表示してほしい<br>②施設の説明は英訳されていたが、展示物に関しては一切英訳がなかった<br>③公開日の情報が施設入口に日本語のものが 1 枚だけ。HP 等に情報がない<br>④展示物すべてを英訳すると場所をとるので、音声で案内するものや言語別のパンフレットがあるとよい<br>⑤フリーWi-Fiを設置し、各展示物にQRコードを表示してリンクから情報が得られると便利でわかりやすい<br>【感想】<br>①施設の中に入れないときは、施設内の映像を外から見られるとよい |
| その他事項 | | 【問題・課題】<br>①外国人は喫煙場所を探すということをしないので、施設の入口には必ず全面禁煙なのか、喫煙場所が設置されているのかを明記する必要がある<br>②日時を表記する場合、「／」で区切ると国によって読み方が異なるので月を英語にしたり、day 表記したりするなど工夫が必要<br>③パンフレットの翻訳が日本語を直訳したようなものが多いので、わかりにくい。パンフレットの文法に誤りがあるので、見直しが必要<br>【よかったこと】<br>①まち歩きマップ（てくてく案内）が英語版もあることがよかった<br>②東大和市のアプリがあることがよい |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・現在地の表示がわかりにくかった<br>・ホームが一つの為、上下方面を間違って乗ってしまう恐れがある<br>・時刻表の平日/休日のダイヤの違いがわからない<br>・改札口を出たところに駅周辺の地図やパンフレットなどがない | ・「You are here」と赤字で表記し、他の主要施設等は違う色にて英語で表記する<br>・スマートフォンを利用、駅員に聞いて確認する<br>・カレンダーを用いて平日運行、休日運行の別を明示する<br>・出口案内を改札前に掲示したりパンフレットを設置する<br>・観光施設や地図などの QR コードを表示し、その情報をスマートフォンやタブレットで共有できるようにする |
| 観光施設等の案内表記 | 多摩湖村山取水塔・旧日立航空機株式会社変電所 | ・駅からの案内が一切ないので場所がわからない<br>・注意書きが日本語のみ<br>・どこにトイレがあるのかわかりづらい<br>・利用案内が日本語のみだったので外国人にはわからない<br>・有料/無料の表示がない<br>・展示物に関しては一切英訳がなかった<br>・音声で案内するものや言語別のパンフレットがない | ・目的地の入口や分岐点など、直線道路であっても一定の間隔で案内表示を設置する<br>・危険表示、注意/禁止事項のピクトグラム化、英語表示は必須。可能ならばピクトグラムと英語の双方で表示する<br>・トイレの案内（誘導）板を設置する。ピクトグラムだけでもよい<br>・利用案内に英語（多言語）の表記をする。また、無料なら必ず「Free」と表示する<br>・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・フリーWi-Fi を設置し、各展示物に QR コードを表示してリンクから情報が得られるようにする |
| その他事項 | | ・喫煙場所が不明<br>・パンフレットに誤訳が多い。<br>・意味の通じない訳、曖昧な意味の訳が多い | ・施設の入口には禁煙・喫煙を明示する。可能ならば、その場所をわかりやすい位置に英語、ピクトグラムで表示する<br>・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・やさしい日本語にして翻訳する |

19）清瀬市

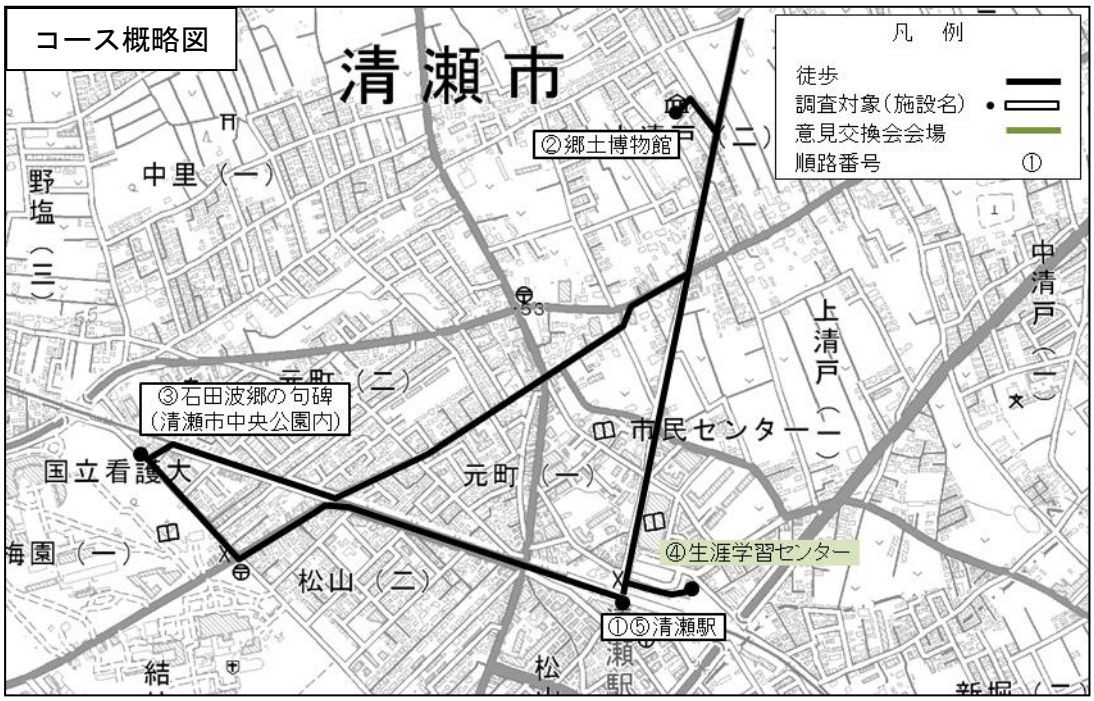
①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 23 日（火）　天候：曇り
参加者：モニター12 名（英 3 人、中簡体 3 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 2 人）
　　自治体職員など　2 人
意見交換会会場：生涯学習センター（6 階会議室）

②コース概要

（集合）清瀬駅　⇒鉄軌道駅（清瀬駅）⇒移動（徒歩）⇒観光施設（郷土博物館）
⇒移動（徒歩）⇒観光施設（石田波郷の句碑）⇒移動（徒歩）
⇒意見交換会 ⇒鉄軌道駅（清瀬駅）

コース概略図



写真：観光地での調査状況

写真：観光地での調査状況

③調査結果

※評価と理由の見方は p. 71 参照

19清瀬市 - 鉄軌道駅 - 清瀬駅

回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 6 | 3 | 3 | 2 | 1 | - | 4 | - | - | 2 | 2 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 9 | 8 | 1 | 3 | 2 | - | 2 | - | - | 1 | - |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか(電車利用時) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの位置はわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 6 | 4 | 2 | 3 | 1 | - | 4 | 2 | 1 | - | 1 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | - | 7 | 1 | - | - | - |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.8 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無 ②ピクトグラムの有無 ③標記のわかりやすさ ④文字のサイズ ⑤その他

19清瀬市 - 移動の区間 - 徒歩

回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 6 | 4 | 4 | 1 | 1 | - | 4 | 1 | - | - | 3 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 4 | 2 | 4 | 2 | - | - | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無 ②ピクトグラムの有無 ③標記のわかりやすさ ④文字のサイズ ⑤その他

19清瀬市 - 観光地(施設) - 郷土博物館

回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 7 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | - | - | 1 | 3 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 6 | 2 | 4 | 3 | 3 | - | 6 | - | - | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 3 | 1 | 2 | - | - | 1 | 5 | 3 | - | - | 2 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 8 | 5 | 7 | 3 | - | - | 2 | 3 | 1 | 1 | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | 11 | 5 | 8 | 4 | 1 | - | - | 1 | - | 1 | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 2 | 2 | 1 | - | 9 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 2 | 2 | 1 | - | 9 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 1 | 1 | 1 | - | - | - | 3 | 4 | 1 | - | 4 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 4 | - | 4 | 1 | - | - | 2 | 5 | 2 | - | 3 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無 ②ピクトグラムの有無 ③標記のわかりやすさ ④文字のサイズ ⑤その他

19清瀬市 - 観光地(施設) - 石田波郷の句碑　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | ない |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 2 | 1 | 2 | − | − | − | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 観光地の入場料がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| トイレの案内標示がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 4 | 6 | 2 | − | 3 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.0 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見全体を通しての感想 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>（清瀬駅） | 【問題・課題】<br>①運賃表の子供、大人の区別、IC カードか現金で購入する区別が英語でない<br>②出口の表記だけは英語、それ以外は全て日本語<br>③IC カードの利用方法は 4 カ国語であるべき<br>④観光客は 23 区内の宿泊者が多いはず。乗り換え運賃の案内を見やすい位置に掲示すべき<br>⑤駅の地図が日本語のみ。現在地だけ「You are here」と表記されている<br>⑥現在地を赤で表示しているので、その他の施設は、他の色で表示したほうがよい |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①「ケヤキ通りストリート」という表記は“通り”と“ストリート”がダブる。ストリートはなくても大丈夫だが、どちらに統一されても構わないが、清瀬市の場合は市内でも不統一。固有名詞だから「〇〇駅 Station」、「〇〇通り Street」のほうがよい<br>②志木街道が「Shiki Kaido」とある。「〇〇通り Street」としたほうがよい<br>③日本語がわからない外国人にとって英語があったほうがよい<br>④博物館に行く道標がない。〇〇メートルとかほしい。着く直前に日本語の立看板があったが英語もあるべき。「City Museum」とあったが小さすぎて目立たない。道の反対側からも見えるようにすべき<br>⑤博物館への途中で「タバコマーク（タバコの絵）」の看板があったが、下の説明文は日本語だけ<br>⑥案内板があったのは、図書館、市役所、消費センターだけ。郷土資料館への案内板はなかった<br>【感想】<br>①彫刻はよいが、郷土博物館と一体となってプレゼンされればさらによい。英語の案内がほしい |
| 観光施設等の案内表記 | 郷土博物館 | 【問題・課題】<br>①注意書きは英語があるべき。展示物はよいのに残念。トイレの表示さえも英語がない<br>②外国人向けの説明があるべき。「昭和の暮らし」という展示コーナーがあったが、中に入ってよいのかどうかわからなかった。ピクトグラムで説明すべき。「博物館のお薦め」もあったが外国語の説明がない。観覧の順番が昭和から遡って行くのは逆でないか？<br>③博物館の看板がなく、通りすぎそうになってしまった。最初にコーヒーの香りがしたので喫茶店かと思ってしまった<br>④トイレへの案内表示がなかった。避難経路案内は各部屋にはあったが、廊下に出ると左右どちらなのか迷った<br>⑤全体として日本語しかなかった<br>【感想】<br>①歩いて彫刻を見ながら行けるのはよい<br>②喫茶店があるのはよい。旅行者としても休める<br>③土器のパズル、映像のアピールはよい |
| | 石田波郷の句碑 | 【問題・課題】<br>①韓国人には翻訳もないしまるでわからない。俳句を理解するのは難しい<br>②句碑前のトイレを確認したが、男、女をそれぞれ黒字、赤字で表記していたが、男は青であるべき。外国人は字が読めないという点で子供と同じ。ピクトグラムがあればわかる |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見全体を通しての感想 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【感想】<br>①清瀬市は観光資源が全くない。石田波郷の句碑のそばは病院だらけで高齢者が多い。多言語化を云々する以前に、文字表示を大きくという要請がある |
| 質疑応答 | ■質問（清瀬市）<br>①来日前に見る媒体は何か<br>■回答<br>①-1　インターネットかブログ。京都に行くにしても京都市の HP は見ない。各施設のサイトは見る。最近は観光アプリ。ツアーアドバイザリー、FB のつぶやき、写真が付いているもの等を手掛かりにする<br>①-2　口コミ。中国だと日本の観光日記みたいなものを見て自分の行程の参考にする<br>①-3　博物館の写真は興味ない。アイドル、有名人が来たところとかに興味ある<br>①-4　緑の中に彫刻があったりするのは上品。行ってみたい |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・運賃表が多言語化されていない<br>・駅の出口の案内がわかりづらいところにある<br>・IC カードの利用方法が多言語化されていない<br>・乗り換え用の詳細な案内図がない<br>・現在地表示で「You are here」のみが英語 | ・多言語対応が必要<br>・改札前に大きく掲示する<br>・外国人旅行者の利用が多い目的地までの乗り換え案内を掲示<br>・「You are here」を赤字で表記し、他の主要施設は違う色にて英語で表記する |
| | 徒歩 | ・「ケヤキ通りストリート」は“通り”“ストリート”がダブる<br>・志木街道が「Shiki Kaido」とある「Shiki Street」とすべきではないか<br>・途中の分かれ道に案内表示がない<br>・目的地までの後〇〇分の表示が日本語だけである<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない | ・地域として統一的な表記方法を取る<br>・目的地の入口や分岐点など、案内表示を設置する<br>・危険表示、禁止事項はピクトグラムと英語の双方で表示する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・注意書きに英語がない<br>・施設の看板が一方向からしか見えない。通り過ぎてしまう可能性がある<br>・博物館、美術館等では、折角の展示物の英語等の背景、歴史的説明等がなく、理解できず価値、魅力がわからない<br>・トイレの位置がわかりづらい<br>・全体として日本語しかなかった | ・危険表示、禁止事項はピクトグラムと英語の双方で表示する<br>・位置案内については多方向から視認できるよう設置を工夫する<br>・目的地の入口や分岐点などに案内表示を設置する<br>・やさしい日本語にして翻訳する<br>・トイレの案内（誘導）板を設置する。わかりやすい位置に英語、ピクトグラムで表示する<br>・多言語表示が必要 |

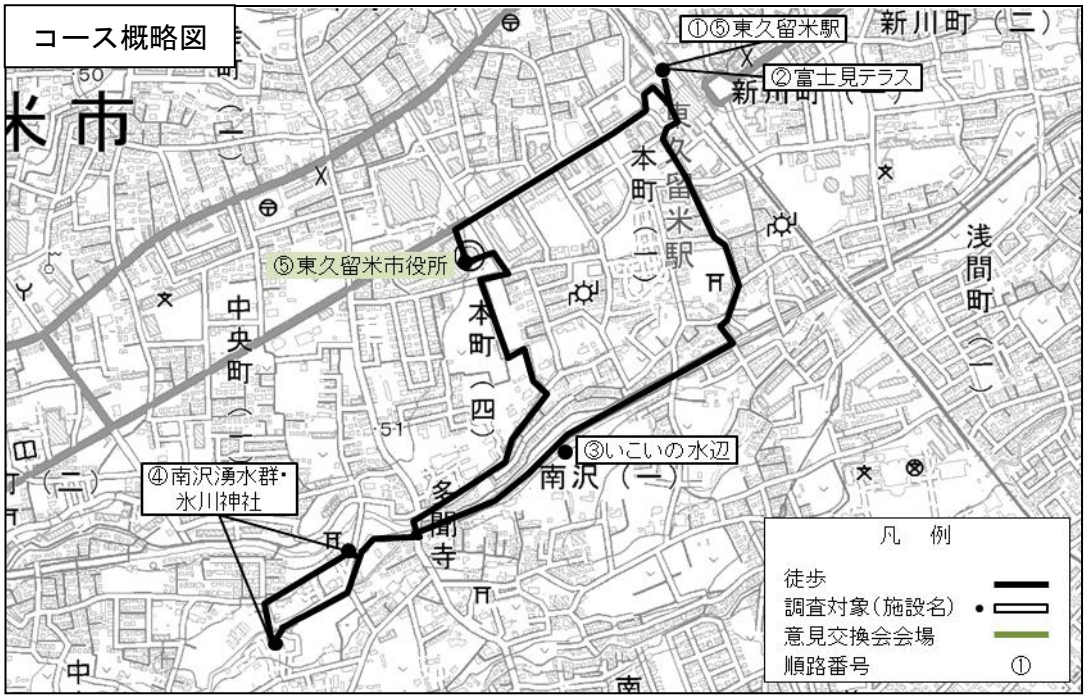
## 20）東久留米市

### ①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 23 日（火）　天候：曇り
参加者：モニター12 名（英 3 人、中簡体 3 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 2 人）
　　自治体職員など　3 人
意見交換会会場：東久留米市役所（会議室）

### ②コース概要

（集合）東久留米駅　⇒鉄軌道駅（東久留米駅）⇒観光施設（富士見テラス）
⇒移動（徒歩）⇒観光施設（いこいの水辺）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（南沢湧水群・氷川神社）⇒移動（徒歩）
⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（東久留米駅）



写真：観光地での調査状況

写真：観光地での調査状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

20東久留米市 - 鉄軌道駅 - 東久留米駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語、他全13言語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 8 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | − | 2 | 3 | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 9 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | − | 1 | 3 | − |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| トイレの位置はわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 4 | 2 | 2 | 1 | − | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 4 | 2 | − | − | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | − |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 2.2 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

20東久留米市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 6 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | − | 4 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | − | 6 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.8 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

20東久留米市 - 観光地（施設） - 富士見テラス　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語、他全13言語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 7 | 4 | 1 | 3 | − | − | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 観光地の入場料がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| トイレの案内標示がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.8 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

20東久留米市 - 観光地（施設） - いこいの水辺　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | 7 | 2 | 1 | 5 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | 8 | - | - | 3 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | 8 | - | - | 3 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | - | 5 | 3 | - | - | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 3 | 7 | 1 | - | 5 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

20東久留米市 - 観光地（施設） - 南沢湧水群・氷川神社　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 2 | 1 | 1 | - | - | 1 | 3 | 3 | 3 | - | 3 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 3 | - | 3 | 1 | - | - | 2 | 5 | 1 | - | 3 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 10 | - | 8 | 2 | - | 2 | 1 | - | - | - | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 1 | - | 1 | 1 | - | - | 4 | 6 | 1 | 1 | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 4 | 7 | 1 | - | 3 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>東久留米駅及び駅前ロータリー | 【問題・課題】<br>①案内所はあるが案内の字が小さくて見づらい。又、開閉ドアの上に貼られているのでドアが開くと見えない<br>②発券機は中韓対応と書いてあるが路線図等は英語のみの表示<br>③改札を出てから駅周辺の地図が全くない<br>④券売機にICカードの対照表があるが英語がない。又、子供の定義が年齢なのか身長なのか不明<br>⑤路線図の駅名にローマ字表記があったが、縦書きなので読みづらい<br>⑥駅前ロータリーに観光マップはあったが現地を赤く網掛けしているので、他の箇所は赤以外の色で表記してもらいたい<br>⑦観光マップで詳しい場所を知ろうとすると難しい<br>⑧観光マップについて、七福神めぐり等の色々な情報も日本語のみ<br>⑨東口、西口の看板の日本語のサイズはよいが、英語のサイズが小さい<br>⑩駅に「フリーWi-Fi」のパンフがあったが、駅で登録しても駅でしか使えない<br>⑪スマートフォンが唯一の頼り。インターネットが繋がらなくても、駅で Wi-Fi に繋げて地図が出てきたらスクリーンショットを撮るような案内が出れば役に立つ<br>【よかったこと】<br>①利用可能な区域が限られていたが Wi-Fi のパンフレットがあるのはよかった<br>②駅前のパンフレットが多言語対応しているのはよい<br>③マップがあるのはよい。地図を QR コードでダウンロードして使える<br>【感想】<br>①パンフレットラックはあったが、市から配布されたパンフレットは置いていない |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①分岐に案内板がない。一人では来ることができない。外国人向けのモデルコースがほしい<br>②マップの説明文には各施設を表す数字はあるが、肝心のマップの中に、対応する数字の表示がない |
| 観光施設等の案内表記 | 富士見テラス | 【問題・課題】<br>①案内看板が小さい。全然見えない<br>②屋根の上の「進入禁止」の看板は人命に関わることなので英語表記も必要。これは、他の箇所（水辺地区）にも言えること<br>③紹介文が英語だけ。中韓語もほしい<br>④改札前スペースからテラスへの入口ドアに英語の案内がほしい<br>【感想】<br>①「ダイヤモンド富士が見える」とあるが、だいたいの時間を案内してほしい。その時間に合わせて戻ってくる等、スケジュールが立てられるから |
| | いこいの水辺 | 【問題・課題】<br>①水辺にフェンスがない箇所があるが注意が日本語のみ。安全に関わることだから、英語等の他言語もあるべき<br>②「ルールを守りましょう」の案内も日本語のみ。「花摘まないで」、「ゴミ捨てないで」も同様。観光客の方が理解できる表示にすべき |
| | 南沢湧水群・氷川神社 | 【問題・課題】<br>①「御手洗」の意味は漢字を使う中国人にもわからない。ピクトグラムがあるべき<br>②水に触れることのできる箇所があるが、案内がないので禁止かと思った。神社の「手水」も英語案内があるべき<br>③地図に「避難経路を見つけましょう」と日本語だけであるが、地図には散歩コースしかない<br>④湧水は飲めないなら、WARNING があるべき<br>⑤湧水マップは興味のある人には助かるが外国語バージョンもあるべき |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【よかったこと】<br>①パンフレットのグルメ掲載はよい。ショッピングと同じ位大事。マップにも表示されていた |
| 質疑応答 | ■質問（東久留米市）<br>①日本の多言語対応度の他国比較<br>②Wi-Fi がないと困るか<br>③市としてマップは作成しているものの、モニターの皆さんはグーグルのナビゲーション等を使っているのか<br>④特にトイレのピクトグラムは注意したい。市のマップのピクトグラムはわかるか<br>■回答<br>①-1 ブラジルはブラジル語かポルトガル語のみ。日本は多言語を取入れている。80～90 点で比較的グッド<br>①-2 中国は上海、北京等の大都市は交通に関しては英語の表記はあるが、観光スポットでは日本語の表記等ない。又、観光スポットは囲まれている場所をいうことが多く、歴史に関することはラジオのような MP3 が借りられる場所もある<br>①-3 韓国は、故郷は小さな街だが、病院等は全て英語表記がある。日本でも全ての案内に英語は載せるべき。フリーW-iFi は日本の方が進んでいる<br>②-1 困る（ほぼ全員）<br>②-2 中国からポケット Wi-Fi をレンタルしてくる<br>②-3 フランスではポケット Wi-Fi は人気ない。日本に来てからコンビニ Wi-Fi とかデパート Wi-Fi を利用する。待ち合わせ等に使う<br>③-1 ナビゲーションは使っている（ほぼ全員）<br>③-2 西安等の観光都市でも翻訳が間違っている。ピクトグラムを多用した方がよい<br>④-1 わかる（ほぼ全員） |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・IC カードの対照表があるが英語表記がない<br>・子供の定義が年齢なのか身長なのか不明<br>・駅前に観光案内所やパンフレットがない<br>・現在地表示で「You are here」のみが英語<br>・英語の案内が小さい<br>・駅で「フリーWi-Fi」のパンフがあったが、駅で登録しても移動すると使えない<br>・駅で 1 日のルートを決められるだけの情報がない<br>・発券機の外国語対応が間違っている<br>・改札付近に駅周辺の地図がない | ・IC カードの英語表記の対照表を掲示する<br>・日本と海外では学校制度が異なることもあり、料金区分については年齢表記をする<br>・観光案内所にあるパンフレットを駅にも設置する<br>・「You are here」を赤字で表記し、他の主要施設は違う色にて英語で表記する<br>・英語の案内を大きくする<br>・出口案内を改札前に大きく掲示したりパンフレットを設置する<br>・スマートフォンを利用し、駅で Wi-Fi に繋げて地図が出てきたらスクリーンショットを撮るような案内に誘導する<br>・所要時間、モデルコースの設定<br>・正しい情報提供をする<br>・地図を設置する |
| | 徒歩 | ・途中の分かれ道に案内表示がない | ・目的地の入口や分岐点など、案内表示を設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・ゴミ箱がない<br>・博物館、美術館等では、折角の展示物の英語等の背景、歴史的説明等がなく、理解できず価値、魅力がわからなかった | ・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用する<br>・ゴミ箱の設置又は案内<br>・やさしい日本語にして翻訳する<br>・博物館、美術館などにおいては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る |
| 質疑応答 | | ・Wi-Fi の設置が遅れている | ・Wi-Fi の設置促進を図る |

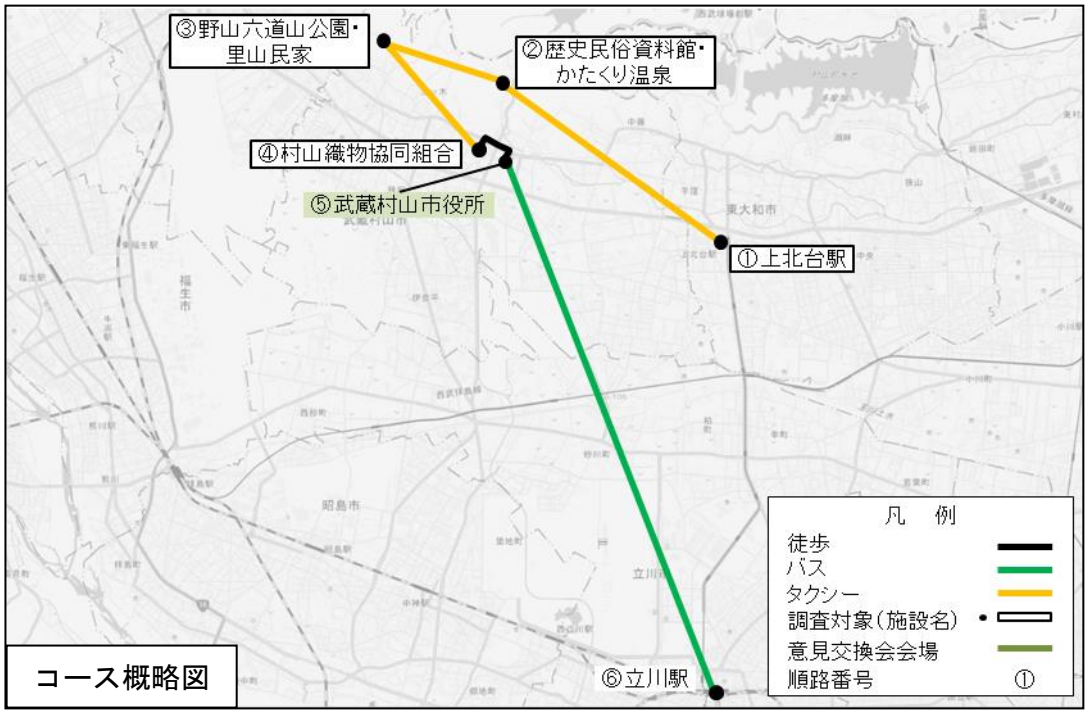
## 21）武蔵村山市

### ①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 20 日（月）　天候：晴れ
参加者：モニター10 名（英 2 人、中簡体 2 人、中繁体 1 人、韓 1 人、他 4 人）
　　自治体職員など　3 人
意見交換会会場：武蔵村山市役所（会議室）

### ②コース概要

（集合）上北台駅　⇒鉄軌道駅（上北台駅）⇒バス停 ⇒ 移動（タクシー）
⇒観光施設（歴史民俗資料館・かたくり温泉）
⇒移動（タクシー）⇒観光施設（村山織物協同組合）⇒移動（徒歩）
⇒意見交換会 ⇒移動（バス）⇒鉄軌道駅（立川駅）



コース概略図

写真：観光地での調査状況

写真：意見交換会での状況

③調査結果

※評価と理由の見方は p. 71 参照

21武蔵村山市 - 鉄軌道駅 - 上北台駅　　回答者数:10人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 8 | 7 | 3 | 2 | 2 | - | 1 | - | 1 | - | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 7 | 6 | 3 | 3 | 1 | - | 3 | 1 | 1 | - | 1 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 8 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | - |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 9 | 6 | 2 | 4 | 3 | - | 1 | - | - | - | - |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 8 | 6 | 1 | 2 | - | - | 2 | 2 | 1 | - | - |
| トイレの位置はわかりましたか | 7 | 3 | 6 | 1 | - | - | - | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 3 | 1 | - | 2 | - | - | 3 | - | 4 | - | 1 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 3 | 2 | - | 1 | - | - | 5 | - | 2 | - | 1 |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 6 | 4 | 5 | 1 | 1 | - | 2 | 1 | 2 | - | 2 |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 4 | 3 | 2 | 1 | - | - | 3 | - | 3 | - | 1 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | - | 5 | 2 | 4 | - | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.9 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

21武蔵村山市 - バス停 - 上北台駅　　回答者数:10人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 6 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | - | 1 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 2 | 2 | - | - | - | - | 7 | 2 | 7 | - | 2 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 8 | 5 | 4 | - | 2 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 2 | - | 1 | 2 | - | - | 7 | - | 2 | - | - |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 9 | 2 | 7 | 1 | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

21武蔵村山市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:10人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | - | 2 | 1 | 3 | 2 | - |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | - | 2 | 2 | 2 | 1 | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.8 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

21武蔵村山市 - 観光地(施設) - 歴史民俗資料館・かたくり温泉　　回答者数:10人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 6 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | − | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 6 | 2 | 2 | 3 | 1 | − | 3 | 1 | 2 | − | − |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 9 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 8 | 1 | 7 | 2 | − | − | 2 | 1 | 1 | − | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | 10 | 1 | 8 | 3 | 1 | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 4 | 5 | 4 | − | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 4 | − | 4 | 1 | − | − | 2 | − | 4 | − | − |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.7 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

21武蔵村山市 - 観光地(施設) - 野山六道山公園・里山民家　　回答者数:10人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 3 | 1 | − | 2 | − | 1 | 4 | 3 | 6 | 1 | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 2 | 2 | 2 | − | − | − | 4 | 3 | 2 | − | 2 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 1 | 1 | − | − | − | − | 5 | 4 | 2 | − | 2 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 9 | 3 | 8 | 2 | 1 | − | − | − | 1 | − | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | 6 | 3 | 5 | 1 | − | − | − | 1 | 3 | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 7 | 3 | 5 | − | − | − | − | − | 1 | 1 | 1 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 9 | 3 | 8 | 2 | 1 | − | − | − | 1 | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 6 | 3 | 3 | − | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.7 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

21武蔵村山市 - 観光地(施設) - 村山織物協同組合　　回答者数:10人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 2 | - | 1 | - | - | 1 | 5 | 4 | 3 | - | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 2 | 1 | 1 | - | - | 1 | 8 | 2 | 3 | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 1 | 1 | - | - | - | 1 | 9 | 4 | 3 | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 3 | 1 | 2 | 1 | - | - | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 2 | 1 | 1 | - | - | - | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 3 | - | 1 | 3 | - | - | 4 | - | 3 | - | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | 【問題・課題】<br>①駅の改札正面の柱に地図と案内が書かれていたが、日本語がわからない人が見ると案内なのか、文章の羅列なのかが区別がつかない<br>②券売機の音声案内は言語別で切替えができるが、画面は日本語なのでわかりにくい<br>③子供料金の説明文が日本語のみなので、家族で来た人に対して子供料金の案内も多言語で説明してあった方がよい<br>④パンフレットが駅前にないのが残念。是非、置いてほしい<br>⑤駅の時刻表が平日と休日でわかれているが、国によって平日と休日が異なるので、カレンダーなどを用いて平日運行なのか休日運行なのかわかるように表示してほしい<br>【よかったこと】<br>①駅の券売機に音声案内があり多言語で切替えができるのがよかった |
| | バス | 【問題・課題】<br>①バス停の表記が日本語のみでローマ字表記もないため、漢字が読めないと一切わからない<br>②一つのバス停から複数の路線が走っているので、どのバスに乗ればいいかわからない<br>③バスの乗り方はバス会社や地域によって違うので、バス停などに乗り方を多言語で表記してほしい |
| 観光施設等の案内表記 | 歴史民俗資料館・かたくり温泉 | 【問題・課題】<br>①禁止行為はアイコンで書かれていたけど、多言語表記されていればなおよい<br>②入口に利用案内が書かれていたけど、日本語のみだったので外国人にはわからない<br>③展示物の説明が日本語のみだったので多言語表記してほしい<br>【よかったこと】<br>①入口に禁止行為がわかりやすいアイコンで表示されていたので、外国人観光客でもわかる |
| | 野山六道山公園・里山民家 | 【問題・課題】<br>①開館案内などが見つけにくいところにあった<br>②開館時間がわからなくても入れるのであれば「OPEN」などの札をかけてあるだけでもわかりやすい<br>③入場料がかかるのか無料なのかがわからない。無料なら必ず「Free」とか表示してほしい<br>④建物は立入ってよい場所といけない場所をわかりやすく表示してほしい<br>⑤体験施設のようだけど、自由に来て体験できるのかがわからない<br>【よかったこと】<br>①喫煙所が設置されていて、ピクトグラムでも表示されていたのでよかった |
| | 村山織物協同組合 | 【問題・課題】<br>①土足厳禁であるならば、その旨を書いた説明書きと表示が必要<br>②建物の入口に観光施設のような案内がないので、外国人は気づかない<br>③展示物が日本語のみでわからない<br>④展示の説明やビデオなどが視線上になく、位置が悪いので読みにくい<br>⑤建物内が複雑で、自分がどこにいるかがわからない。災害時などの避難経路もわからない<br>⑥パンフレットだけでも言語別で用意してほしい |
| その他事項 | | 【問題・課題】<br>①パンフレットの翻訳が国ごとで意味が異なって（逆の意味になっている）いるところがある |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>上北台駅 | ・改札正面の地図と案内は日本語のみ<br>・券売機の画面は日本語のみ<br>・子供料金の説明文が日本語のみ<br>・パンフレットが駅前にない<br>・駅の時刻表がカレンダーなどを用いた運行情報になっていない | ・英語（多言語）対応した表示をする<br>・年齢区分による料金区分を明示する<br>・出口案内を改札前に大きく掲示したり、パンフレットを設置する<br>・カレンダーを用いて平日運行、休日運行の別を明示する |
| | バス | ・バス停の表記が日本語のみ<br>・一つのバス停から複数の路線が走っているので、どのバスに乗ればよいかわからない<br>・バスの乗り方はバス会社や地域によって違う | ・バス停には「Bus」、「Bus Stop」と表示する<br>・乗り方、支払い方法別等の外国人向けの総合案内をバス停前に設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・禁止行為の表記が多言語表記されていない<br>・建物は立入ってよい場所といけない場所かわからない<br>・利用案内などが日本語のみ<br>・開館案内などが見つけにくいところにあった<br>・開館時間がわからなくても入れるのであれば「OPEN」などの札をかけてあるだけでもわかりやすい<br>・入場料がかかるのか無料なのかがわからない<br>・自由に来て体験できるのかがわからない<br>・建物の入口に観光施設のような案内がない<br>・展示の説明やビデオなどが視線上にない<br>・避難経路がわからない<br>・パンフレットが多言語化されていない | ・危険表示、禁止事項はピクトグラムと英語の双方で表示する<br>・利用案内に英語（多言語）の表記をする<br>・有料か無料の表記をする。無料なら必ず「Free」と表示する<br>・入口の表示の英語（多言語）表示を図る<br>・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る |
| その他事項 | | ・パンフレットの翻訳が間違っている | ・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する |

22）多摩市

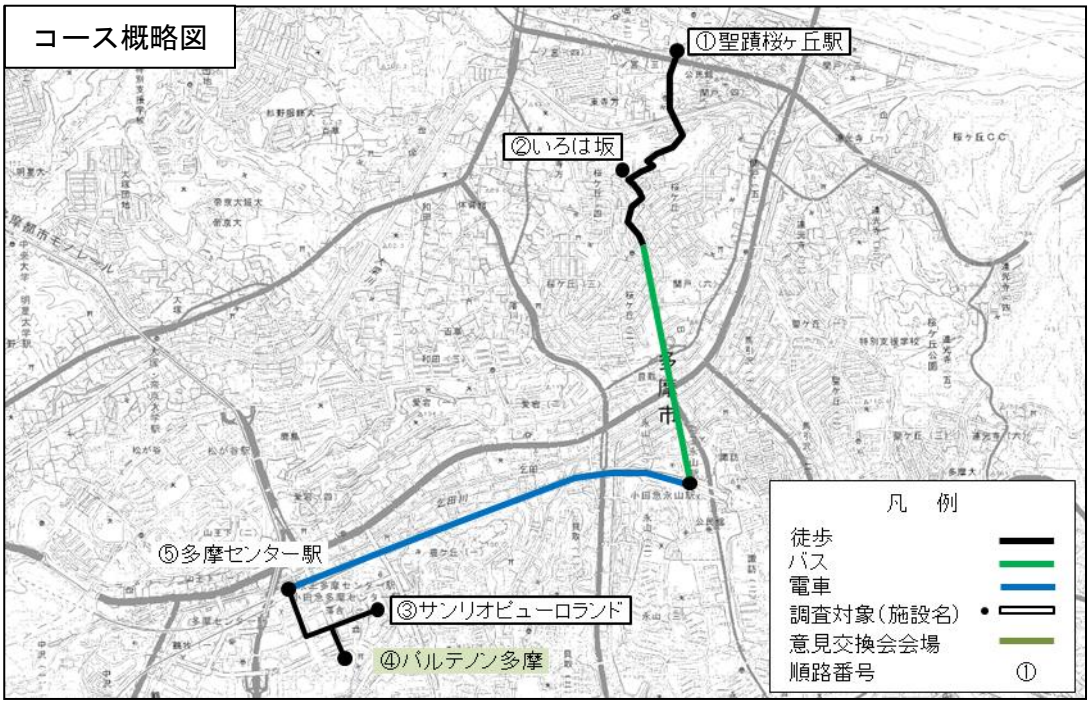
①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 13 日（月）　天候：晴れ
参加者：モニター12 名（英 3 人、中簡体 2 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 3 人）
　　自治体職員など　3 人
意見交換会会場：パルテノン多摩（5 階会議室）

②コース概要

（集合）聖蹟桜ヶ丘駅　⇒鉄軌道駅（聖蹟桜ヶ丘駅）⇒移動（徒歩）⇒上映会（関戸公民館）
⇒移動（いろは坂）⇒バス停 ⇒移動（バス）
⇒移動（電車）⇒移動（徒歩）⇒観光施設（サンリオピューロランド）
⇒移動（徒歩）⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）
⇒鉄軌道駅（多摩センター駅）

コース概略図



写真：バス停での調査状況

写真：観光地での調査状況

③調査結果

※評価と理由の見方は p. 71 参照

22多摩市 - 鉄軌道駅 - 聖蹟桜ヶ丘駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 7 | 6 | 3 | 5 | - | 1 | 2 | - | 2 | 1 | 2 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 7 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | - |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 10 | 9 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | - | 2 | 2 | - |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 10 | 10 | 2 | 4 | - | - | - | - | - | - | 2 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか(電車利用時) | 10 | 9 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | - | 1 | - | - |
| トイレの位置はわかりましたか | 12 | 2 | 9 | 7 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 1 | - | 1 | 1 | - | - | 4 | 7 | 5 | 1 | 2 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 7 | 4 | 4 | 3 | - | - | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 11 | 2 | 10 | 4 | 1 | - | 1 | - | - | 1 | - |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 9 | 7 | 8 | 4 | 2 | - | 2 | 1 | - | - | 1 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | - | 5 | 1 | 2 | - | 2 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.6 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

22多摩市 - バス停 - 桜ヶ丘4丁目　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 6 | 3 | 3 | 2 | - | 1 | 2 | 1 | 1 | - | 4 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 7 | 4 | 1 | 5 | 2 | - | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 2 | - | 1 | 1 | 1 | - | 9 | 2 | 2 | 1 | - |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | - | 7 | 1 | 2 | - | 2 |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | - | 8 | 1 | - | 1 | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.8 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

22多摩市 - 移動の区間 - いろは坂　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 6 | 6 | 3 | 2 | 1 | - | 4 | 2 | - | - | 3 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 1 | - | 1 | 1 | - | - | 8 | 2 | - | 1 | 4 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

22多摩市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 6 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | - |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 8 | 7 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 2.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

22多摩市 - 観光地(施設) - サンリオピューロランド　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語・英語 |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | あり |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 11 | 10 | 4 | 6 | 3 | 2 | - | - | 1 | 1 | - |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 11 | 6 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 11 | 7 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 11 | 4 | 6 | 5 | - | - | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 11 | 2 | 7 | 5 | 1 | - | 1 | 1 | 1 | 1 | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 10 | 8 | 3 | 3 | - | 1 | 1 | - | - | - | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 9 | - | 8 | 1 | - | - | - | 3 | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 2.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>聖蹟桜ヶ丘駅 | 【問題・課題】<br>①切符売り場の路線図が 3 種類あるため、どの路線図を見ればよいかわからない<br>②路線図はローマ字で表示されていたが、横書きではなく斜めなのと日本語と一緒に書かれているため文字が小さく読みにくい<br>③路線図はローマ字表記と日本語表記のものと別々に分けて、ローマ字は必ず横書きであることが望ましい<br>④改札口を出たところに、観光案内所もなくパンフレットもないので何があるのかがわからないうえに、調べることもできない<br>⑤駅の改札を出た正面に、言語別のパンフレットが置いてあるとよい |
| | バス | 【問題・課題】<br>①バス停の乗り場の案内が日本語表記だけでわからない<br>②バス停が複数あるため、乗り場がわからない<br>③バス停に停留所名は大きく書かれているが、バスストップという表記がないのでバス停なのかわからない<br>【よかったこと】<br>①京王バスのバス停は文字が大きく停留所もローマ字で書かれているのがよかった<br>②バスの乗り方の絵が書いてあったので日本語が読めなくても乗り方がわかった |
| 観光施設等の案内表記 | いろは坂<br>（移動） | 【問題・課題】<br>①駅からいろは坂へ向かう案内板もなく、いろは坂の入口についても案内板がないから説明を聞かないとわからない<br>【感想】<br>①ジブリ作品を好きな人には楽しめると思うが、それ以外の人からするとただの坂道で、作品の説明や標識、案内板など作品とリンクするものがあるとよい |
| | サンリオピューロランド | 【問題・課題】<br>①禁止事項の詳細については日本語でしか書かれていない<br>②フードコートのメニューはすべて多言語表記をされていたが、アレルギーに関する表記に関しては日本語のみだった<br>③アトラクションの説明が日本語だけだった<br>【よかったこと】<br>①ピューロランドは、園内の案内板も世界観に併せてデザインしてあり、そのうえ多言語で表記されてあったのがよかった<br>②ピューロランド内のフードコートのメニューが多言語で表記されていたのがよかった |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>聖蹟桜ヶ丘駅 | ・路線図が 3 種類あるため、どれを見たらよいかわからない<br>・路線図のローマ字は斜め文字なのと小さく読みにくい<br>・路線図はローマ字表記と日本語表記のものと別々に分けて、ローマ字は必ず横書きであることが望ましい<br>・改札口前に観光案内所がないので調べることもできない<br>・駅の改札を出た正面に、言語別のパンフレットが置いてあるとよい | ・外国人旅行者の利用が多い目的地までの乗換え案内を掲示する<br>・観光案内所は、わかりやすい位置表示をする<br>・出口案内を改札前に掲示したり、パンフレットを設置する |
| | バス | ・バス停の乗り場の案内が日本語表記だけでわからない<br>・バス停が複数あるため、乗り場がわからない<br>・バス停に停留所名は大きく書かれているが、バスストップという表記がないのでバス停なのかわからない | ・バス停の位置について、英語、ピクトグラムを使った地図表示をする<br>・バス乗り場等の情報案内を設置する<br>・バス停には「Bus」、「Bus Stop」と表示する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・駅からいろは坂へ向かう案内板もなく、いろは坂の入口についても案内板がない<br>・禁止事項の詳細については日本語でしか書かれていない<br>・フードコートのメニューのアレルギーに関する表記に関しては日本語のみ<br>・アトラクションの説明が日本語のみ | ・目的地の入口や分岐点などに案内表示を設置する<br>・危険表示、禁止事項はピクトグラムと英語の双方で表示する<br>・メニューの写真掲載、多言語表示を図る<br>・体験物の充実を図ると共に英語表示をつける |

23）稲城市

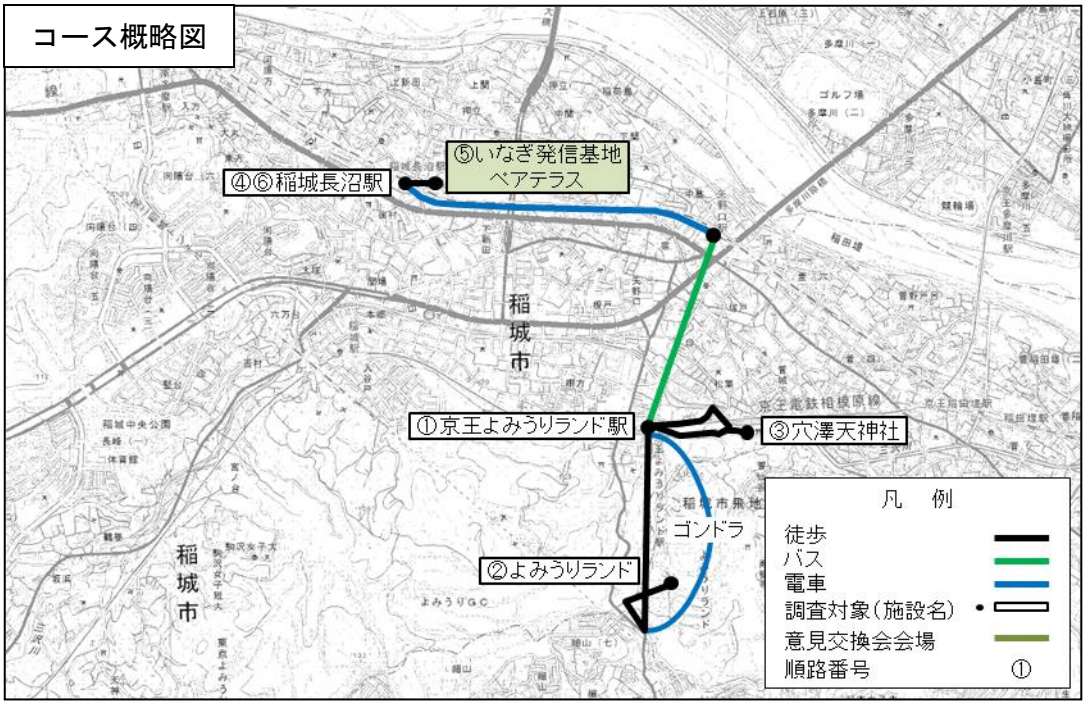
①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 1 月 30 日（月）　天候：晴れ
参加者：モニター12 名（英 3 人、中簡体 2 人、中繁体 2 人、韓 3 人、他 2 人）
　　自治体職員など　3 人
意見交換会会場：いなぎ発信基地ペアテラス

②コース概要

（集合）京王よみうりランド駅　⇒鉄軌道駅（京王よみうりランド駅）⇒移動（徒歩・ゴンドラ）
⇒観光施設（よみうりランド）⇒移動（徒歩・ゴンドラ）
⇒移動（徒歩）⇒観光施設（穴澤天神社）⇒移動（徒歩）
⇒バス停 ⇒移動（バス）⇒移動（電車）
⇒鉄軌道駅（稲城長沼駅）
⇒観光施設（いなぎ発信基地ペアテラス）⇒意見交換会
⇒鉄軌道駅（稲城長沼駅）

コース概略図



写真：観光地での調査状況

写真：観光地での調査状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

23稲城市 - 鉄軌道駅 - 京王よみうりランド駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語、他全13言語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 9 | 8 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 5 | 4 | − | 1 | − | − | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 8 | 6 | 1 | 3 | 1 | − | 3 | − | 2 | 1 | 2 |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 7 | 6 | − | 1 | − | − | 3 | − | 1 | 1 | 3 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 11 | 10 | 1 | 4 | 1 | − | − | − | 1 | 1 | − |
| トイレの位置はわかりましたか | 11 | 3 | 9 | 4 | − | − | 1 | − | 1 | − | − |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 5 | 5 | − | 1 | − | − | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 5 | 2 | 3 | 3 | − | − | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 7 | 3 | 5 | 3 | − | 1 | 2 | 2 | 3 | − | 1 |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 5 | 3 | 2 | 2 | − | − | 3 | 3 | 3 | 1 | − |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 4 | 3 | 1 | − | 1 | − | 3 | 2 | 6 | 1 | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.3 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

23稲城市 - 鉄軌道駅 - 稲城長沼駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語、他全13言語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 11 | 9 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | − | − | − | − |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 6 | 6 | 3 | 1 | − | − | 6 | 1 | 1 | − | − |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 11 | 11 | 3 | 3 | 2 | − | 1 | − | − | − | − |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 9 | 7 | 2 | 2 | 1 | − | 3 | 2 | − | − | − |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 12 | 10 | 3 | 4 | 2 | − | − | − | − | − | − |
| トイレの位置はわかりましたか | 12 | 8 | 9 | 7 | 4 | − | − | − | − | − | − |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 6 | 6 | − | − | − | − | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 7 | 4 | 5 | 2 | − | − | 3 | 2 | 1 | 2 | − |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 10 | 4 | 7 | 4 | 1 | − | − | − | 1 | − | 1 |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 4 | 3 | 1 | − | − | − | 6 | 4 | 2 | 2 | − |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 6 | 5 | 3 | 1 | − | − | 3 | 2 | 1 | 2 | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 2.3 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

23稲城市 - バス停 - 京王よみうりランド駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 6 | 3 | 1 | 1 | - | 2 | 5 | 5 | 4 | - | - |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 3 | 3 | - | - | - | - | 8 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 1 | 1 | - | - | - | - | 9 | 6 | 3 | 1 | 1 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 4 | 1 | 1 | 2 | - | - | 7 | 4 | 4 | 2 | - |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 2 | 1 | - | 1 | - | - | 9 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

23稲城市 - 移動の区間 - ゴンドラ　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 4 | 4 | 1 | - | - | - | 8 | 5 | 4 | 1 | - |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 4 | 4 | - | 1 | - | - | 6 | 4 | 3 | 1 | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.9 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

23稲城市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 1 | 1 | - | - | - | - | 10 | 5 | 6 | 2 | 2 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 1 | 1 | - | - | - | - | 10 | 8 | 6 | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

23稲城市 - 観光地（施設） - よみうりランド　　回答者数：12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語、指差し会話（英語・中国語繁体字） |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 5 | 3 | 2 | 1 | − | − | 7 | 2 | 1 | − | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 4 | − | − | 2 | 2 | − | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 10 | 8 | 1 | 4 | 2 | − | 2 | 2 | 1 | 1 | − |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 10 | 2 | 6 | 6 | − | 2 | − | − | 1 | 1 | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | 12 | 4 | 10 | 5 | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 2 | − | 2 | − | − | − | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 3 | − | 2 | 1 | − | − | 5 | 7 | 5 | − | 1 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 3 | 3 | 1 | − | − | − | 5 | 4 | 2 | 2 | − |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 1 | − | 1 | − | − | − | 8 | 8 | 6 | 1 | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.7 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

23稲城市 - 観光地（施設） - 穴澤天神社　　回答者数：12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 2 | 2 | − | − | − | − | 9 | 7 | 5 | 2 | − |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 1 | − | − | − | − | 1 | 7 | 8 | 4 | − | 1 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 5 | 1 | 4 | − | − | − | 5 | 7 | 2 | − | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | 8 | 1 | 6 | − | − | 1 | 3 | 4 | 2 | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 1 | − | − | − | − | 1 | 6 | 5 | 5 | − | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.3 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

23稲城市 - 観光地（施設） - いなぎ発信基地ペアテラス　　回答者数：12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語・英語・韓国語 |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語（一部） |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語、他全13言語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 6 | − | 4 | 2 | − | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 2 | 1 | − | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 4 | 1 | 1 | − | − | 2 | 1 | 1 | − | − | 9 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 11 | 8 | 5 | 5 | 4 | − | 2 | 1 | − | − | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | 11 | 8 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | − | − | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 6 | − | 1 | 3 | − | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | − |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 1 | − | 1 | − | − | − | 2 | 9 | 1 | 1 | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.7 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>京王よみうりランド駅 | 【問題・課題】<br>①新宿と渋谷への乗り換えの英語が小さすぎる<br>②案内が日本語しかない<br>③トイレのピクトグラムが改札口からも見えるとわかりやすい<br>④観光地（神社など）への案内がわかりづらい<br>⑤急行・快速急行の違いがわかりづらい。どの駅に止まるかわからない<br>⑥行きたい駅の電車の方向がわからない<br>【よかったこと】<br>①駅の英語の表示がわかりやすい。バス停は多言語対応でよい |
| | バス | 【問題・課題】<br>①BUS と書いてほしい。バスの案内がわかりづらい<br>②バスの乗り方の案内があるとよい<br>③バスを降りるとき、「バスが止まるまで席に座っていてください」を外国語でアナウンスしてほしい<br>④ボタンを押して降りるのがわかりづらい<br>⑤バスの案内の英語がローマ字でわかりづらい。例）病院→Byoin Hospital に訳した方がよい |
| | 徒歩<br>ゴンドラ | 【問題・課題】<br>①ペアテラスにたどり着くのが難しい。50m 先などの案内がほしい<br>②階段をのぼった後、よみうりランドへの行き方がわかりづらい。行く方向をピクトグラムなどで表示してほしい<br>③「神社に行く階段が滑りやすいので注意」と外国語で書くとよい |
| 観光施設等の案内表記 | よみうりランド | 【問題・課題】<br>①外国語がわかるスタッフが少ない。インフォメーションセンターがわかりづらい<br>②「期間限定美食革命」のポスターが日本語のみ。外国語もあった方がよい<br>③券売機のシステムが外国人にわかりづらい。ジェットコースターの座る・立つを選べるシステムがわかりづらい<br>④身長制限の表示がわかりづらい<br>⑤チケット売り場に外国人対応ができる窓口があるとよい<br>【よかったこと】<br>①アトラクションの看板にピクトグラムがあり、わかりやすい<br>【感想】<br>①全体的にデザインがよい |
| | 穴澤天神社 | 【問題・課題】<br>①英語が足りない。ピクトグラムもあるとよい<br>②神社の手の洗い方や参拝の仕方など、英語もあるとよい<br>【感想】<br>①歴史がとても長くて珍しい。もっと宣伝するとよい |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【問題・課題】<br>①建築物の情報が外国語であるとよい。QRコードで案内するなど工夫をするべきである<br>②タバコ、ゴミ捨て禁止のピクトグラムが必要 |
| 質疑応答 | ■質問（稲城市）<br>①案内は最低限英語だけあれば用が足りるのか<br>②乗り換えなどを人に聞くことはあるか<br>③ディズニーの多言語対応はどうだったか<br>④ユニバーサルデザインについて感じたことは<br>⑤普段どうやって参拝しているのか<br>⑥固有名詞の英語はどう訳すべきか　例）多摩川→Tamagawa river　など<br>■回答<br>①ピクトグラムでもよい<br>②日本語がわからないと人に聞くことが難しい<br>③ディズニーは多言語でわかりやすい<br>④アメリカとは違うけれど、困ったことはない<br>⑤日本人を見てマネしている<br>⑥多摩川が名前だと思われるかも。例えば、外国人には、「江の島→Enoshima island」は不自然な翻訳だと思う<br>→国土交通省国土地理院では、島名（読み仮名のローマ字表記）+ Island の表記を標準としている |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・乗り換えの英語が小さい<br>・案内が日本語しかない<br>・観光地への案内がわかりづらい<br>・急行・快速急行の違いがわかりづらい<br>・行きたい駅の電車の方向がわからない<br>・トイレの情報が改札口からわかるとよい | ・外国人旅行者の利用が多い目的地までの乗り換え案内を掲示する<br>・トイレの位置はピクトグラムで表示する<br>・周辺案内図については、自治体等が設置している観光案内と情報の連続性、統一性に留意する |
| | バス | ・BUS と書いてほしい<br>・バスの乗り方の案内があるとよい<br>・バスを降りるとき、「バスが止まるまで席に座っていてください」を外国語でアナウンスしてほしい<br>・ボタンを押して降りるのがわかりづらい<br>・バスの案内の英語がローマ字でわかりづらい。例）病院→Byoin Hospital に訳した方がよい | ・バス停には「Bus」、「Bus Stop」と表示する<br>・乗り方、支払い方法別等の外国人向けの総合案内をバス停前に設置する<br>・やさしい日本語にして翻訳する |
| | 徒歩 | ・誘導板にピクトグラムや距離の案内がない<br>・注意喚起の案内板がない | ・目的地の入口や分岐点など、案内表示を設置する<br>・危険表示、禁止事項はピクトグラムと英語の双方で表示する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・外国語がわかるスタッフが少ない。インフォメーションセンターがわかりづらい<br>・外国語のポスターなどの情報提供がない<br>・券売機などが外国人にわかりづらい<br>・身長制限の表示がわかりづらい<br>・チケット売り場に外国人対応できる窓口があるとよい<br>・もっと宣伝（PR）するとよい<br>・英語が足りない。ピクトグラムもあるとよい<br>・神社の手の洗い方や参拝の仕方など、英語もあるとよい | ・英語が話せるスタッフを増員する<br>・利用案内に英語（多言語）の表記をする<br>・宣伝（PR）を強化する<br>・英語、ピクトグラムの表示を増やす<br>・寺社での作法、御守、おみくじの内容/買い方の説明を英語（多言語）、イラスト等で説明する |
| その他事項 | | ・建築物の情報を外国語や QR コードで案内する<br>・タバコ、ゴミ捨て禁止のピクトグラム必要 | ・多言語や QR コードで対応できるようにする<br>・危険表示、禁止事項のピクトグラム、英語表示は必須である |

24）羽村市

①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 1 日（水）　天候：晴れ
参加者：モニター13 名（英 4 人、中簡体 3 人、中繁体 3 人、韓 1 人、他 2 人）
　　自治体職員など　5 人
意見交換会会場：観光案内所

②コース概要

（集合）羽村駅　⇒鉄軌道駅（羽村駅）⇒移動（徒歩）⇒観光施設（まいまいず井戸）
⇒移動（徒歩）⇒観光施設（羽村堰とその周辺）
⇒移動（徒歩：途中で神社等に立ち寄り）⇒意見交換会
⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（羽村駅）

コース概略図

写真：観光地での調査状況

写真：意見交換会での状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

24羽村市 - 鉄軌道駅 - 羽村駅　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 7 | 7 | 1 | 2 | 2 | - | 6 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 7 | 6 | 1 | 4 | - | - | 6 | 1 | 2 | - | - |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 12 | 10 | - | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 10 | 9 | 2 | 1 | 1 | - | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 11 | 11 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | - | 1 |
| トイレの位置はわかりましたか | 12 | 8 | 7 | 5 | 1 | - | - | - | - | 1 | - |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 4 | 4 | - | 1 | - | - | 5 | 3 | 5 | - | 2 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 11 | 7 | 4 | 3 | 2 | - | 1 | 2 | - | - | - |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 10 | 7 | 7 | 4 | 1 | - | 2 | 1 | 1 | 2 | - |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 6 | 4 | 2 | 1 | 1 | - | 6 | 4 | 4 | - | 1 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 7 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.6 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

24羽村市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 5 | 5 | 1 | 1 | - | - | 7 | 2 | 6 | 2 | 1 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 7 | 7 | 2 | 1 | 1 | - | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

24羽村市 - 観光地（施設） - まいまいず井戸　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 5 | 4 | 2 | 1 | - | - | 5 | 1 | 5 | - | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 2 | - | - | 2 | - | - | 6 | 6 | 2 | - | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.8 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

24羽村市 - 観光地(施設) - 羽村堰とその周辺　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 5 | 5 | − | − | − | − | 4 | 4 | 3 | 1 | − |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 観光地の入場料がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 6 | 4 | 1 | 2 | 1 | − | 4 | 6 | 3 | 2 | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | 7 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 8 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | − |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.1 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見全体を通しての感想 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>羽村駅 | 【問題・課題】<br>①英語の案内が小さい<br>②トイレのピクトグラムが小さく、見つけにくい<br>③お手洗いへの道がわかりづらい。喫煙エリアをピクトグラムを使ってもっとわかりやすくする<br>④改札口を出てからの地図は日本語のみなので英語をつけてほしい。大きめにしてほしい<br>⑤東口・西口にそれぞれ行った後の階段からどうやって観光地に行くかわからない。駅に観光地への矢印がほしい |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①ガイドがいないと多摩川へ行きづらい。お土産店がどこかわからない。羽村銀行跡の説明がないとわからない<br>②多摩川への道案内が日本語しかない<br>③交差点にあった「目的地まで～m」という案内に英語かピクトグラムがほしい。多摩川の方向を案内する看板等がない<br>④帰る時の地図が日本語のみでわからない<br>⑤観光地まで徒歩●分など表示があるとよい |
| 観光施設等の案内表記 | まいまいず井戸 | 【問題・課題】<br>①まいまいず井戸の中国語表記がない。多摩川の案内板も中・英があるとよい<br>②神社において、神社→山車の順番で見られるよう案内がほしい<br>③多摩川の英語案内がほしい。多摩川のバックグラウンドを紹介する案内が日本語でもない<br>④多摩川沿いに銅像があるのがわかりづらい。看板は、来る人の位置に向けて置いてほしい。注意書きは多言語化した方がよい |
| その他事項 | | 【問題・課題】<br>①パンフレットの地図が小さい。説明が多すぎる<br>②写真の上の説明が読みづらい<br>③場所がすべて黒いフォントで書かれている。おすすめの場所は色を変えた方がよい。マンホール探しを効率的にできるように地図上に表記をした方がよい<br>④観光地のポイントをもっとわかりやすく載せてほしい<br>⑤フリーWi-Fi があるとよい<br>⑥●月に来るのがお勧め、などの案内がほしい。QR コードを準備して WEB サイトに移動するなどの工夫がほしい<br>【感想】<br>①無理に情報を一枚にまとめなくてもよい |
| 質疑応答 | | ■質問（羽村市）<br>①主に携帯を使用しながら観光しているのか<br>②観光地に案内があった方がよいか<br>■回答<br>①-1　歩きスマホは危ないので、看板に矢印がほしい<br>①-2　スマートフォンやタブレットを持ってない人は難しい。観光客はガイドブックを持っていたり、その場所の案内を頼りに観光する。フリーWi-Fi があると便利<br>②-1　駅や通りすがりの人に案内してほしい。初見の人はわかりづらいため<br>②-2　駅前のコンビニに案内がほしい |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・英語の案内が小さい<br>・英語の案内がない<br>・改札を出てから左右どちらに行けばよいかわからない<br>・トイレが見つからない。ピクトグラムが小さい | ・出口案内を改札前に掲示<br>・英語（多言語）の案内をわかりやすく表示する<br>・英語の案内を設置する<br>・観光施設や地図などの QR コードを表示し、その情報をスマホやタブレットで共有できるようにする<br>・ピクトグラムの視認性を確保する |
| | 徒歩 | ・案内が日本語しかない<br>・目的地まで距離、時間表示がない | ・目的地の入口や分岐点など、案内表示を設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・利用案内が日本語のみだったので外国人にはわからない<br>・施設の看板が一方向からしか見えない。通り過ぎてしまう可能性がある<br>・注意書きの多言語化が遅れている | ・利用案内に英語（多言語）の表記をする<br>・位置案内については多方向から視認できるよう設置を工夫する<br>・危険表示、禁止事項はピクトグラムと英語の双方で表示する |
| その他事項 | | ・Wi-Fi の設置が遅れている<br>・マップ、パンフレットのサイズ等を見直した方がよい<br>・駅前（コンビニ等）の案内が不足している<br>・季節毎のお勧めの案内が不足している | ・Wi-Fi の設置促進を図る<br>・マップ、パンフレットの多言語化での充実を図る<br>・マップ、パンフレットへの QR コードの掲載を図る<br>・マップ、パンフレットのサイズの適正化を図る<br>・外国人利用の多いコンビニを地図に掲載する<br>・季節毎のお勧めの案内を市の WEB サイトに掲載する |

25）あきる野市

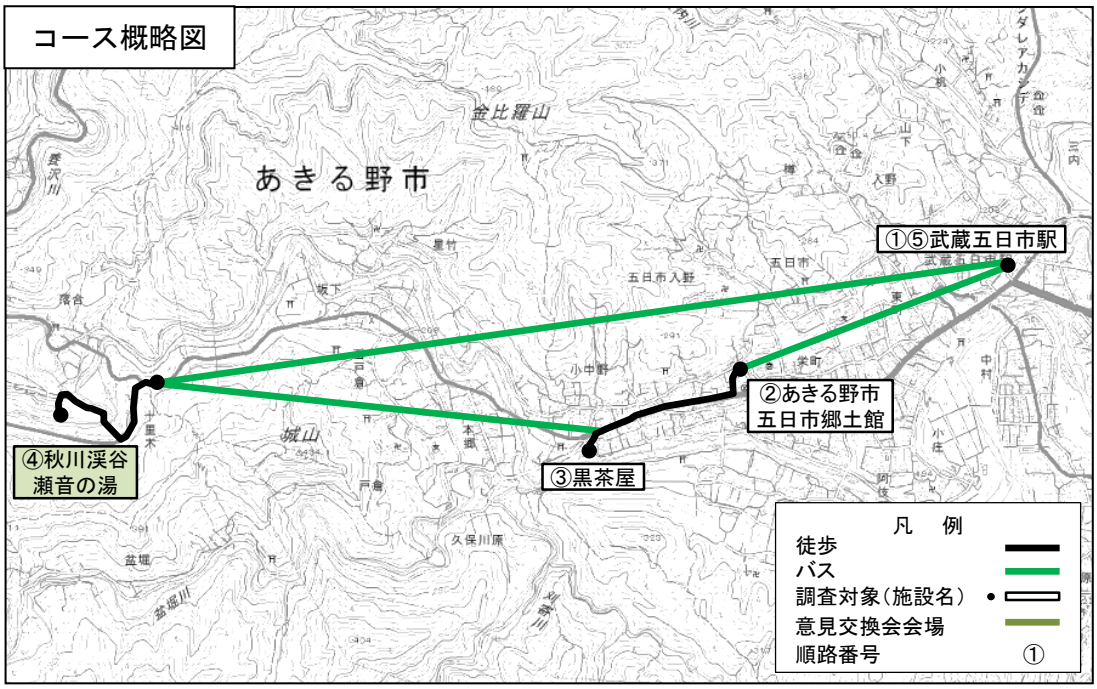
①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 1 月 28 日（土）　天候：晴れ
参加者：モニター11 名（英 3 人、中簡体 3 人、中繁体 2 人、韓 1 人、他 2 人）
　　自治体職員など　5 人
意見交換会会場：秋川渓谷瀬音の湯

②コース概要

（集合）武蔵五日市駅　⇒鉄軌道駅（武蔵五日市駅）⇒観光案内所 ⇒バス停
⇒観光施設（あきる野市五日市郷土館）
⇒移動（徒歩）⇒観光施設（黒茶屋）⇒移動（バス・徒歩）
⇒観光施設（秋川渓谷瀬音の湯）⇒意見交換会 ⇒移動（バス）
⇒鉄軌道駅（武蔵五日市駅）

コース概略図



写真：鉄軌道駅での調査状況

写真：意見交換会での状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

25あきる野市 - 鉄軌道駅 - 武蔵五日市駅　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 8 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | － | － | － | － |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 4 | 3 | － | 2 | － | － | 2 | － | － | 4 | 1 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 7 | 7 | 1 | 3 | 2 | － | 2 | － | 2 | － | － |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 10 | 5 | 3 | 8 | 1 | － | 1 | － | － | － | － |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 11 | 10 | 3 | 5 | 1 | － | － | － | － | － | － |
| トイレの位置はわかりましたか | 10 | 4 | 6 | 8 | － | － | － | 1 | － | － | － |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | － | 2 | － | 1 | 2 | 3 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 10 | 3 | 5 | 3 | － | － | － | － | 1 | 1 | － |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 9 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | － | － | － |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 8 | 6 | 1 | 3 | － | － | 2 | － | 1 | 2 | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 2.4 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

25あきる野市 - バス停 - 武蔵五日市駅（1番のりば）　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | － | － |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 4 | 4 | － | 1 | － | － | 5 | 4 | 4 | 2 | － |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 1 | 1 | － | 1 | 1 | － | 6 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 4 | 1 | － | 3 | － | 1 | 7 | 3 | 4 | 4 | － |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 5 | 2 | － | 3 | － | － | 6 | 1 | 3 | 3 | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.8 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

25あきる野市 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 2 | 2 | － | 1 | － | － | 2 | 2 | 3 | 2 | － |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 3 | 3 | 1 | 1 | － | － | 3 | 2 | 2 | 1 | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.8 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

25あきる野市 - 観光案内所 - あきる野市観光協会五日市駅前案内所　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光案内所ということがわかりましたか | 4 | 4 | − | 1 | − | − | 5 | 5 | 3 | 1 | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.3 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

25あきる野市 - 観光地（施設） - あきる野市五日市郷土館　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 3 | 1 | − | 3 | 1 | − | 6 | 3 | 3 | − | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 6 | − | − | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | − | 3 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 8 | 2 | 3 | 5 | − | 1 | 1 | 1 | − | 1 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 7 | 2 | 5 | 3 | − | 1 | 2 | 1 | 1 | − | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 1 | − | − | − | − | 1 | 2 | 1 | 7 | − | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 6 | 1 | 3 | 3 | − | − | 3 | 1 | 2 | − | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.2 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

25あきる野市 - 観光地(施設) - 黒茶屋　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 7 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | − | − |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | − | 2 | − | 4 | 1 | − |
| 観光地の入場料がわかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 2 | 2 | − | 1 | − | − | 6 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 7 | 2 | 2 | 1 | − | 3 | 3 | 3 | 1 | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | − | 3 | 1 | 3 | − | − |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 1 | 1 | − | 1 | − | − | 2 | 4 | 4 | − | 2 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.2 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

25あきる野市 - 観光地(施設) - 秋川渓谷瀬音の湯　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 8 | − | 4 | 4 | 1 | − | − | 2 | 3 | − | − |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 6 | 1 | 1 | 4 | − | 1 | 1 | − | 4 | − | − |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 5 | 1 | 2 | 2 | − | 1 | 2 | 2 | 2 | − | 2 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 9 | 7 | 5 | 3 | 2 | − | − | − | 2 | 2 | 2 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 11 | 4 | 6 | 4 | 2 | 2 | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 9 | 7 | 4 | 3 | 1 | − | − | − | − | 2 | − |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 9 | 6 | 3 | 3 | 1 | − | − | − | 2 | − | − |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 5 | − | 2 | 2 | − | 1 | 4 | 2 | 4 | − | − |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 3 | − | 3 | − | − | − | 4 | − | 5 | − | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.9 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>武蔵五日市駅 | 【問題・課題】<br>①複雑な漢字だとわからない<br>②英語の表記があったが、おすすめの場所がわからなかった<br>③電子案内板があったが、韓国語の案内があるともっとよい<br>【よかったこと】<br>①英語の表記があってわかりやすい<br>②5ヶ国語の案内があった |
| | バス | 【問題・課題】<br>①バスの乗り方、使い方がわからない<br>②バス停に英語の表記がない。外国人観光客がバスに乗るのは難しい |
| 観光施設等の案内表記 | 観光案内所 | 【問題・課題】<br>①看板が小さい。英語の表記がないので見つけにくい |
| | あきる野市五日市郷土館 | 【問題・課題】<br>①英語の表記が全くない。開館時間が何時までとか、料金もわからない<br>②外国語対応していないので、知りたいことを知ることができない<br>【よかったこと】<br>①英語が話せる人がいるのはよい |
| | 黒茶屋 | 【問題・課題】<br>①試食の豆腐が美味しかったが、外国語の表記があるとよい |
| | 秋川渓谷瀬音の湯 | 【問題・課題】<br>①温泉の入り方、マナーがわからない<br>②温泉の入り方の映像があればわかりやすい<br>③瀬音の湯までの吊り橋に看板があった方がよい（橋の歴史などを日本語と英語で表記したもの）<br>【よかったこと】<br>①英語の表記があってよかった |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | ①パンフレットは英語のみなので、他の言語もほしい<br>②パンフレットの地図にバス乗り場を載せた方がわかりやすい<br>③日本語表記だけではわかりにくい。ローマ字があればわかる。ひらがなはわかるが、漢字やカタカナはわからない |
| 質疑応答 | ■質問（あきる野市）<br>①バス停がわかりにくかったようだが、今後どうすればよいと思うか<br>②駅でタッチするものはどうか（見やすさや魅力など）<br>③五日市郷土館にデジタルサイネージまたは音声案内を導入した方がよいか<br>④体験できるものがあった方がよいか<br>⑤各施設で『秋川渓谷 Wi-Fi』の標示に気づいたか<br>■回答<br>①-1 『BUS STOP』と書いてあればわかる<br>①-2 外国とはシステムが違うので、探すのが大変<br>①-3 台湾では、路線バス、観光バスそれぞれに路線図や英語の表記があるのでわかりやすい<br>②-1 地図にQRコードがあるとわかりやすい。北京市ではQRコードをスキャンすると音声案内が聞ける（お土産や魅力などがわかる）<br>③-1 音声案内は近くにいる2～3人しか聞けない。デジタルサイネージは日本語と英語があれば十分。英語のパンフレットがあるとよい<br>④-1 五日市郷土館にお茶、お菓子があるとよい。また、獅子舞などの体験ができるとよい<br>④-2 ひなまつりイベントなどを英語で説明するとよい<br>⑤-1 気づいた人：6人（11名中） |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・複雑な漢字だとわからない<br>・英語の表記があったが、おすすめの場所がわからなかった<br>・電子案内板があったが、韓国語の案内があるとよい | ・英語（多言語）の案内を設置する<br>・主要目的地の出口案内を改札前に大きく掲示<br>・観光施設や地図などの QR コードを表示する |
| | バス | ・一律料金か距離別料金か不明<br>・先払いか後払いか不明<br>・前乗りか後乗りか不明<br>・バス停に「Bus」の表示がない | ・バス停には「Bus」、「Bus Stop」と表示する<br>・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 |
| 観光施設等の案内表記 | 観光案内所 | ・場所がわからない。改札を出てから探さないといけない<br>・看板が小さい | ・改札の前などもっと目立つ場所にわかりやすい位置に表示をする |
| | 観光施設 | ・利用案内が日本語のみだったので外国人にはわからない<br>・温泉の入り方、マナーがわからない | ・利用案内に英語（多言語）の表記をする<br>・大浴場での入浴の手順、注意事項について多言語で説明。イラスト、映像でも表示する |
| その他事項 | | ・マップ、パンフレットが充実していない<br>・季節毎のお勧めの案内が不足している<br>・総じて、バス乗車への不安が大きい | ・マップ、パンフレットの多言語化での充実を図る<br>・マップ、パンフレットへの QR コードの掲載を図る<br>・博物館等での体験物、アクティビティの充実を図ると共に英語（多言語）の説明をつける<br>・デジタルサイネージ、音声ガイドの設置促進を図る<br>・季節毎のお勧めの案内を市の HP に掲載する<br>・バス乗り場等の情報を案内板を設置する |

## 26）西東京市

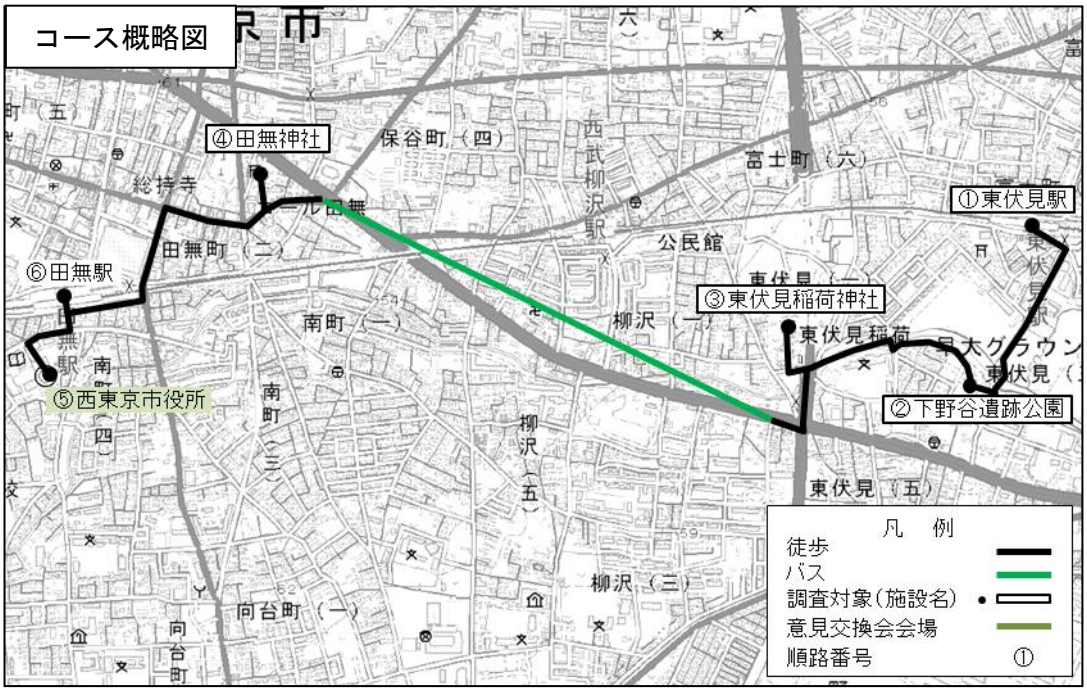
### ①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 22 日（水）　天候：晴れ
参加者：モニター13 名（英 3 人、中簡体 3 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 3 人）
　　自治体職員など　4 人
意見交換会会場：西東京市役所 田無庁舎

### ②コース概要

（集合）東伏見駅　⇒鉄軌道駅（東伏見駅）⇒移動（徒歩）⇒観光施設（下野谷遺跡公園）
⇒移動（徒歩）⇒観光施設（東伏見稲荷神社）⇒バス停
⇒観光施設（田無神社）⇒移動（徒歩）⇒意見交換会 ⇒鉄軌道駅（田無駅）

コース概略図



写真：観光地での調査状況

写真：意見交換会での状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

26西東京市 – 鉄軌道駅 – 東伏見駅　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 12 | 9 | 4 | 8 | 4 | – | 1 | – | – | – | – |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 11 | 9 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | – | – | – | 1 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 10 | 8 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | – | – | 2 | – |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 9 | 8 | 2 | 2 | 3 | – | 2 | – | 1 | 1 | 2 |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか(電車利用時) | 9 | 8 | – | 3 | 2 | – | 3 | 1 | – | – | 2 |
| トイレの位置はわかりましたか | 10 | 3 | 8 | 4 | 3 | – | – | 1 | – | 2 | 1 |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 8 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | – | 2 | – | 2 |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 11 | 5 | 8 | 5 | 1 | 1 | – | – | 2 | 1 | – |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 9 | 7 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | – | 1 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 8 | 5 | 4 | 4 | 2 | – | 2 | – | – | 2 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.7 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

26西東京市 – バス停 – 東伏見稲荷神社　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 5 | 4 | 1 | 4 | – | – | 6 | 3 | 6 | 4 | 1 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 0 | – | – | – | – | – | 9 | 3 | 6 | 3 | 1 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | – | 9 | – | 5 | 5 | 1 |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 2 | 2 | 1 | 2 | – | – | 9 | 2 | 6 | 5 | 2 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.5 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

26西東京市 – 移動の区間 – 徒歩　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 3 | 1 | – | 1 | 1 | – | 6 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | – | 6 | 6 | 5 | 1 | 3 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.7 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

26西東京市 - 観光地(施設) - 下野谷遺跡公園　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 4 | 3 | 3 | - | 1 | - | 2 | 3 | 4 | - | 3 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 7 | 1 | 6 | 3 | 1 | - | 5 | 3 | 3 | - | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 7 | 1 | 4 | - | - | 2 | 3 | 5 | 3 | - | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 2 | 1 | 1 | - | - | - | 5 | 7 | 5 | 1 | 3 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.6 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

26西東京市 - 観光地(施設) - 東伏見稲荷神社　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | - | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 3 | 3 | 10 | 4 | 1 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 1 | - | - | 1 | - | - | 9 | 7 | 8 | 4 | 2 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 3 | - | 1 | 2 | - | - | 8 | 7 | 6 | 7 | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 5 | 6 | 7 | 2 | 3 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

26西東京市 - 観光地(施設) - 田無神社　　回答者数:13人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語・英語・簡体字・韓国語 |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語・英語 |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 5 | 2 | 1 | 4 | − | − | 6 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 1 | − | − | 1 | − | − | 1 | − | 4 | 2 | 1 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 2 | − | − | − | − | 2 | − | − | − | − | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 2 | − | − | 2 | − | − | 9 | 5 | 6 | 1 | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 6 | 4 | 4 | 2 | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | − | 1 | 1 | − | 1 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | − | 1 | 1 | − | 1 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 1 | − | − | 1 | − | − | 5 | 4 | 7 | 1 | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 3 | 1 | − | 1 | − | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.2 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>東伏見駅 | 【問題・課題】<br>①英語圏での目線では、英語での説明が少ない。わかりづらい。地図・マークがあるのでその絵を覚えていれば何とかわかる<br>②「You are here」がわかりにくい。矢印があるとよい。大人と小人運賃が日本語のみ。余ったスペースに英訳があるとよい。観光地なら地図があると思うが、改札付近になかった<br>【よかったこと】<br>①運賃表と当駅が赤で表示されていてわかりやすい<br>②コンビニ付近に ATM があって便利。ドアが入りにくかったのが残念 |
| | バス | 【問題・課題】<br>①日本語がわからないとバスは難しい。バスの時間がわかりにくい<br>②バスの乗り方が会社ごとに違う。前乗り・先払い、後ろ乗り・後払いなどが日本語しかない。バスルートと地図をローマ字で書いてほしい |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①目的地まで〇〇m という表示がほしい<br>②公園の前など一部にはあったがもっと誘導板を置いてほしい<br>【感想】<br>①瑞穂町は実際の道路にモデルコースの色が付いていた。真似るとよい |
| 観光施設等の案内表記 | 下野谷遺跡公園 | 【問題・課題】<br>①公園にもっと案内がほしい<br>②竪穴式住居に入れるという案内がない<br>③お手洗いがわかりづらい。表記も何もない |
| | 田無神社 | 【問題・課題】<br>①初めて来た外国人は無料かわからないので、入場無料という表記がほしい<br>②お守りの説明に英語がほしい<br>③参拝の仕方がわからないので説明があるとよい。お賽銭は 5 円や 50 円がよいなど<br>④「お手洗い」が日本語しかないのでピクトグラムほしい<br>【よかったこと】<br>①手の洗い方が多言語化されていた |
| その他事項 | | 【問題・課題】<br>①看板を設置するより Wi-Fi を設置してほしい<br>②モデルコースにグルメを入れてほしい。農業博物館も入れてほしい<br>③禁煙についてもっと表示があるとよい |
| 質疑応答 | | ■質問（西東京市）<br>①どうすれば西東京に興味を持ってもらえるか<br>②どこで情報を得るのか<br>■回答<br>①-1 田無神社はユニーク。参拝の仕方が面白い。英語の表記を増やすとよい<br>①-2 公園はがっかりだった。東京で見ることができるのは珍しいので遺跡が残っているなら実際に見せたほうがよい<br>②-1 Facebook など SNS。市役所の HP は見ない（ポルトガル語）<br>②-2 Instagram もよい（英語）<br>②-3 台湾ではブログが人気。ブロガーを誘致するとよい（中国語（繁））|

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・英語（多言語）対応していないか十分でない。サインがないか少ない<br>・現在地表示で「You are here」のみが英語<br>・大人と小人運賃が日本語のみ。余ったスペースに英訳があるとよい。観光地なら地図があると思うが、改札付近になかった | ・英語（多言語）対応した表示をする<br>・「You are here」を赤字で表記し、他の主要施設は違う色にて英語で表記する<br>・外国人旅行者の利用が多い目的地までの乗換え案内を掲示する<br>・出口案内を改札前に大きく掲示したり、パンフレットを設置する |
| | バス | ・一律料金か距離別料金か不明<br>・先払いか後払いか不明<br>・前乗りか後乗りか不明 | ・乗り方、支払い方法別等の外国人向けの総合案内をバス停前に設置する<br>・バス乗り場等の情報を集約した駅前総合案内板を設置<br>・英語の路線図を設置する |
| | 徒歩 | ・途中の案内が日本語しかない<br>・目的地まで距離、時間表示がない | ・目的地の入口や分岐点などで案内表示を設置する<br>・人により歩く速度が違うので時間表示より距離表示のほうがよい |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・表記、展示物の説明が日本語のみ<br>・どこにトイレがあるのかわかりづらい<br>・有料なのか無料なのか表記がない<br>・寺社の英語案内が不足。御守、おみくじの内容/買い方の説明、参拝の作法、手水場の作法等。英語を話せるスタッフがいない | ・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・トイレの案内（誘導）板を設置する<br>・トイレの案内はピクトグラム表示する<br>・有料か無料の表記をする。無料なら必ず「Free」と表示する<br>・寺社での作法、御守、おみくじの内容/買い方の説明を英語（多言語）、イラスト等で説明する |
| その他事項 | | ・Wi-Fi の設置が遅れているか設置されていても利便性に欠ける<br>・グルメへの発信が弱い、遅れている<br>・地域、観光施設のプロモーションが不足している<br>・訪日外国人の来日前の情報収集方法の分析が不足している<br>・禁煙についてもっと表示があるとよい | ・Wi-Fi の設置促進、利便性向上を図る<br>・日本食へのニーズが増大する状況を踏まえ、日本食の発信を促進する<br>・地域独自の特色、売りをプロモーションする<br>・訪日外国人の来日前の情報収集方法を分析し、対応を図る（トリップアドバイザーで PR 等）<br>・危険表示、禁止事項はピクトグラムと英語の双方で表示する |

27）瑞穂町

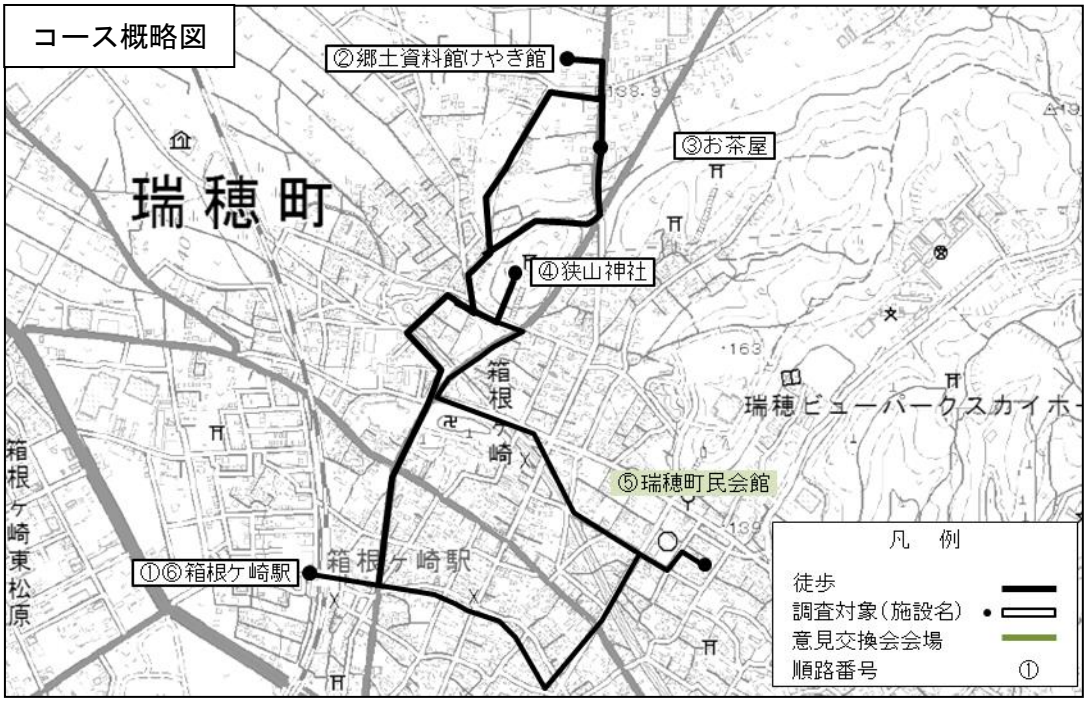
①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 16 日（木）　天候：晴れ
参加者：モニター11 名（英 2 人、中簡体 2 人、中繁体 2 人、韓 3 人、他 2 人）
　　自治体職員など　4 人
意見交換会会場：瑞穂町民会館（会議室）

②コース概要

（集合）箱根ケ崎駅　⇒鉄軌道駅（箱根ケ崎駅）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（郷土資料館けやき館）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（お茶屋）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（狭山神社）⇒移動（徒歩）⇒意見交換会
⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（箱根ケ崎駅）

コース概略図



写真：観光地での調査状況

写真：観光地での調査状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

27瑞穂町 - 鉄軌道駅 - 箱根ケ崎駅　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 5 | 2 | 1 | 2 | − | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 4 | − | 1 | 3 | 1 | − | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | 8 | 4 | 3 | 5 | 2 | − | 2 | − | − | 2 | 2 |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | 5 | 3 | 1 | 2 | − | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | − |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | − | 4 | 2 | 2 | 2 | − |
| トイレの位置はわかりましたか | 8 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | − | − | 2 |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 2 | − | 1 | 1 | − | − | 6 | 5 | 4 | 1 | 1 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | 3 | 1 | 1 | − | 2 | − | 6 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | 10 | 3 | 7 | 5 | 2 | 1 | − | − | 1 | − | − |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 2 | 1 | − | 1 | − | − | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | − | 4 | 3 | 2 | 3 | − |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.3 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

27瑞穂町 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 7 | 4 | 2 | 2 | − | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 4 | 1 | 4 | 2 | − | − | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.4 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

27瑞穂町 - 観光地（施設） - 郷土資料館けやき館　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 4 | − | 2 | 1 | 1 | − | 7 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 1 | 1 | − | 1 | − | − | 5 | 7 | 2 | − | 2 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 7 | − | 7 | − | − | − | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 8 | − | 5 | 3 | − | − | 3 | − | 1 | 2 | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 3 | 7 | 3 | − | 1 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 4 | − | 2 | 2 | − | − | 5 | 5 | 3 | − | 3 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 3 | − | 2 | 1 | − | − | 2 | 4 | 2 | − | 2 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.0 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

27瑞穂町 - 観光地(施設) - 藤本園(お茶屋)　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 2 | - | 2 | 1 | - | - | 5 | 7 | 4 | - | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 1 | - | 1 | - | - | - | 7 | 6 | 3 | 1 | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 5 | 8 | 1 | - | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

27瑞穂町 - 観光地(施設) - 狭山神社　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 3 | 1 | 3 | - | - | - | 5 | 3 | 1 | - | 2 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 3 | 1 | 3 | - | - | - | 4 | 6 | 1 | - | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>箱根ケ崎駅 | 【問題・課題】<br>①改札を出てからすぐの場所にバス停の案内（カタカナ）と時刻表しかない<br>②改札口から出たあとトイレがどこにあるかわからない<br>③改札口を出てからのサインが上にあったほうがよい<br>④改札を出たところにマップがあったら助かる<br>⑤八高線だけ目立つように書いて、〇〇方面という風に表示する<br>⑥券売機が英語か日本語しかない。中国語と韓国語はない。英語か地名のローマ字があるとよい<br>⑦切符売り場の払い戻しについての説明が日本語しかない<br>⑧切符売り場の路線図が複雑すぎる。ローマ字も全然ない。箱根ケ崎駅が通っている路線をもっと強調したほうがよい<br>⑨マップの文字が小さいので大きくしてほしい。歩こうマップをもっとシンプルにしたほうがよい<br>⑩八高線の電車のボタンを押さないと開かないのがわかりにくい。英語もなく、よくわからない<br>【よかったこと】<br>①駅の中に 2 つ地図があるけれど、1 つは 4 言語で対応されている<br>【感想】<br>①拝島から瑞穂町まで 30 分かかるので大変。大きい駅に瑞穂町のガイドブックがあるとよい |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①案内板は住宅地は特に載せずに、観光地だけ記載してほしい。目的地まで〇〇m などの記載がほしい<br>②道の方向や、自分がどこにいるかわからない。あと〇〇m で目的地など書いてあったら素晴らしい。駅の広場に説明してあるとよい<br>③ガイドがいないとたどり着けない。黄色いルートがあったが、途中で切れてしまった<br>④駅でもらえる地図に色つき道について書いてあればよい<br>⑤郷土資料館への案内がない<br>⑥英語で地図を書いてもらえるとよい<br>【よかったこと】<br>①黄色い道がすごくよいアイディア。道わかりやすい。コースによって色を変えてもよいかもしれない<br>②歩きながらスマホを使わないので、紙のパンフレットはよい |

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 観光施設等の案内表記 | 郷土資料館<br>けやき館 | 【問題・課題】<br>①大きい展示には英語があるが、ビデオは日本語しかない<br>②開館時間の案内表示が小さい<br>③ここは資料館だという案内が日本語しかない<br>④入場料が無料と書いてあるが、日本語しかない。多言語化したほうがよい<br>⑤中国語のパンフレットの意味はわかるけど、不自然。ちょっと簡単すぎていい加減。資料館の案内が日本語なので、パンフレットの中に中国語の紹介があればよい。展示資料はすごくよいけれど、外国人向けにどう伝えればよいか<br>⑥資料館に日本語しかない<br>⑦ロッカーの使い方の説明が日本語しかないので、わからない<br>⑧ロッカーのピクトグラムも小さい。「入らないで下さい」というピクトグラムがあったが、ピクトグラムだけだと意味が通じないかもしれない<br>⑨靴を脱いで中にはいれるというコーナーがあったが、日本語しかないので、外国人観光客はわからないかもしれない<br>⑩パンフレットが柱の裏側にあったのでわかりにくい。入口側に置いたほうがよい<br>⑪外国人が住宅や畑に入ってしまうかもしれないので、注意するサインなどがあるとよい<br>【感想】<br>①資料館には山登りの 7 つルートがあるけれど、選択肢が多すぎる。どういう時期にどういうルートがあるかおすすめがあればよい |
| | お茶屋で<br>急須でお茶<br>体験 | 【問題・課題】<br>①情報共有のために QR コードが見つけられればよい。Wi-Fi がないのでお茶の説明が日本語しかない<br>②誰でも試飲ができるかわからない<br>③日本語がわからない場合はお茶の解説がわからない<br>④外国人は漢字が読めないので何屋さんかわからない。ピクトグラムや写真があれば助かる<br>⑤興味がある外国人がいると思うので、英語で説明を受けながら試飲したい。お茶畑まで見学に行けるとよい。工場の見学など。京都にそういうコースがあってすごく面白かった。都内では珍しい<br>⑥パンフレットにお茶のピクトグラムの説明があったほうがよい<br>【感想】<br>①着物を着ているスタッフがいればよい。庭を開放するなど<br>②お茶体験はすごく楽しい<br>③自然に親しめるよい場所。季節によってよい景色が見られる |
| | 狭山神社 | 【問題・課題】<br>①日本の神社は、建物の紹介や参拝するときのルールがほとんどない<br>【感想】<br>①道幅が狭い為、障がい者にとっては通りづらい<br>②座る場所はあったけれど汚い。たまに富士山が見えるということを書いたほうがよい |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| その他事項 | 【問題・課題】<br>①地図に書かれているローマ字が場所によってバラバラ。統一したほうがよい<br>②パンフレットが多言語化されているとよい<br>③ごみ箱が駅のそばでは、見つからなかった。外国人はごみをすぐ捨ててしまうので、あったほうがよい<br>【感想】<br>①モデルコースに山や湖を取り入れるとよいと思う。日本の自然を感じたい外国人が多い。低い山だったら登れるかも<br>②体験がもっとあると面白いかもしれない。お土産屋さんやレストランの場所がわからない<br>③歴史のビデオの字幕があればよいと思う。床に地図があるのが面白い。自分がいる場所がわかりにくい |
| 質疑応答 | ■質問（瑞穂町）<br>①瑞穂町でもっと伸ばせばよいと思ったところは<br>■回答<br>①-1　だるま、お茶<br>①-2　道の途中にあった池や大きい桜の木<br>①-3　山や湖。自然的なもの。パンフレットに書いてあった蛍 |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・バス停の案内（カタカナ）と時刻表しかない<br>・案内所に誰もいない<br>・トイレがどこにあるかわからない<br>・交通拠点にガイドブックがあるとよい<br>・改札口を出てからのサインが上にあったほうがよい<br>・八高線だけ目立つように書いて、〇〇方面という風に表示する<br>・券売機が英語か日本語しかない<br>・八高線の電車のボタンを押さないと開かないのがわかりにくい。英語もないし、よくわからない<br>・切符売り場の払い戻しについての説明が日本語しかない<br>・改札出たところにマップがあったら助かる<br>・マップの文字が小さいので大きくしてほしい | ・出口案内を改札前に掲示したり、パンフレットを設置する<br>・外国人旅行者の利用が多い目的地までの乗換案内を掲示する<br>・トイレの位置はピクトグラムで表示する |
| | 徒歩 | ・案内板は住宅地を特に載せずに、観光地だけ記載してほしい。目的地まで〇〇m などの記載がほしい<br>・道の方向や、自分がどこにいるかわからない。あと〇〇m で目的地など書いてあったら素晴らしい。駅の広場に説明してあるとよい<br>・駅でもらえる地図に色つき道について書いてあればよい<br>・郷土資料館への案内がない<br>・ガイドがいないとたどり着けない。黄色いルートがあったが、途中で切れてしまった<br>・英語で地図を書いてもらえるとよい | ・目的地や分岐点などで案内表示を設置する<br>・住宅地は特に載せず観光地だけ表示する<br>・英語（多言語）の表記を設置する |

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・施設案内や展示のビデオ、入場料が無料の表示などが日本語しかない<br>・開館時間の案内表示やピクトグラムが小さい場所があった<br>・中国語の翻訳が不自然<br>・モデルコースのおすすめを示してほしい<br>・パンフレットの設置位置がわるい<br>・立ち入り禁止場所などの注意喚起を示した方がよい<br>・情報共有のために QR コードが見つかれればよい<br>・日本語がわからない場合は、お茶の解説がわからない<br>・外国人は漢字が読めないので何屋さんかわからない。ピクトグラムや写真があれば助かる<br>・お茶の説明ビデオのあと体験などできるとよい | ・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・案内表示を大きくする<br>・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・パンフレットはわかりやすい場所に設置する<br>・寺社での作法、御守、おみくじの内容/買い方の説明を英語（多言語）、イラスト等で説明する<br>・QR コードで多言語でも情報共有できるようにする<br>・ピクトグラムや写真を使い、何の店かわかるようにする<br>・体験物の充実を図ると共に英語の案内をつける |
| その他事項 | | ・地図の表記を統一したほうがよい<br>・ごみ箱が駅のそばに見つからなかった。外国人はごみをすぐ捨ててしまうので、あったほうがよい<br>・パンフレットが多言語化されているとよい | ・ゴミ箱の設置又は案内<br>・マップ、パンフレットの多言語化の充実を図る |

### 28）日の出町

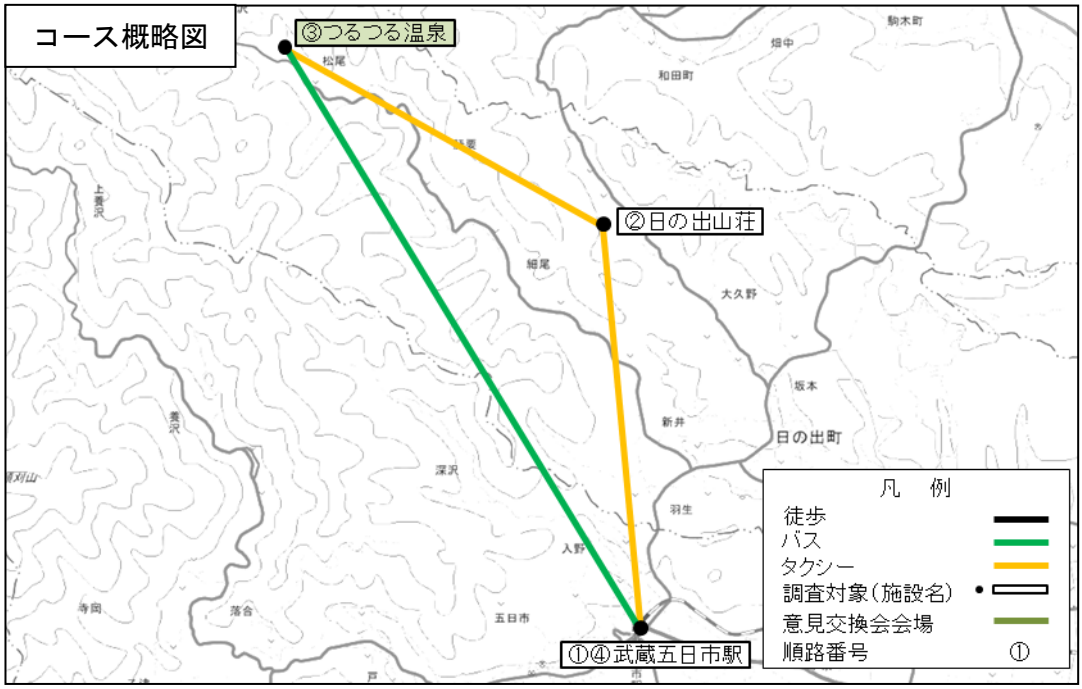
#### ①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 16 日（木）　天候：晴れ
参加者：モニター12 名（英 2 人、中簡体 2 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 4 人）
　　自治体職員など　2 人
意見交換会会場：つるつる温泉内

#### ②コース概要

（集合）武蔵五日市駅　⇒鉄軌道駅（武蔵五日市駅）⇒バス停 ⇒タクシー乗り場
⇒移動（タクシー）⇒観光施設（日の出山荘）⇒移動（タクシー）
⇒観光施設（つるつる温泉）⇒意見交換会 ⇒移動（バス）
⇒鉄軌道駅（武蔵五日市駅）

コース概略図



写真：バス停での調査状況

写真：意見交換会での状況

③調査結果

※評価と理由の見方は p. 71 参照

28日の出町 – 鉄軌道駅 – 武蔵五日市駅　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある（秋川渓谷　あきる野市） |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日本語・英語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 12 | 11 | 4 | 2 | 4 | 6 | – | – | – | – | – |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | – | 1 | 3 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| トイレの位置はわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 6 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | – | 4 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 3 | 3 | 2 | – | 1 | 2 | 3 | 2 | – | 2 | 5 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 2.3 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

28日の出町 – バス停 – 武蔵五日市駅（3番のりば）　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 6 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 3 | 1 | – | 2 | – | 1 | 4 | 1 | 1 | 7 | 4 |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 2 | 1 | 1 | 1 | – | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.8 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

28日の出町 – タクシー乗り場 – 武蔵五日市駅（南口）　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| タクシー乗り場の場所はわかりましたか | 3 | 1 | – | 1 | 2 | 2 | 8 | 4 | 2 | – | 4 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.4 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

28日の出町 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 6 | 3 | 1 | 1 | - | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 3 | 1 | 3 | 2 | - | - | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

28日の出町 - 観光地(施設) - 日の出山荘　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 6 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | - | 5 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 5 | 3 | - | 4 | 2 | 3 | 6 | 4 | - | - | 2 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 6 | 3 | 1 | - | 3 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 8 | 1 | 7 | 4 | - | 1 | 2 | 1 | - | 1 | 3 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 10 | - | 9 | 4 | - | 1 | 1 | 2 | - | - | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 3 | 9 | - | - | 3 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 3 | 9 | - | - | 3 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 3 | 1 | - | 1 | - | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 3 | 8 | 3 | 1 | 5 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

28日の出町 - 観光地(施設) - つるつる温泉　　回答者数:12人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語・英語(数日/週) |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 7 | 2 | 2 | 2 | - | 5 | 2 | 1 | - | - | 4 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 9 | 2 | 3 | 8 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 10 | 4 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 1 | - | - | 2 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 9 | 1 | 7 | 5 | 2 | 1 | - | 1 | 1 | 2 | - |
| トイレの場所は見つかりましたか | 11 | 1 | 9 | 4 | 2 | 1 | - | 1 | 1 | - | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 8 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | - | 1 | 2 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 11 | 2 | 6 | 3 | 2 | 4 | - | - | - | - | 1 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 7 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | - | 2 | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 1 | - | 1 | - | - | - | 2 | 8 | 1 | 1 | 3 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>武蔵五日市駅 | 【問題・課題】<br>①電車の路線図が日本語表記しかないため、わからない<br>②金額がわかっていれば切符は買えるが、路線図が読めないため金額を調べることができない<br>③駅の案内と電光掲示板は英語以外の外国語がない<br>④駅前広場ではトイレの場所がわからない<br>⑤フリーWi-Fi はあるけど速度が遅すぎて調べ物などするのに使いにくい<br>⑥電子案内板に観光施設や地図などの QR コードを表示させて、電子案内板の情報をスマホやタブレットで共有できるとよい<br>⑦各種言語のパンフレットを配架するとよい<br>⑧バス停やタクシー乗り場の案内を駅の改札口から路面に書いてあるとよい<br>【よかったこと】<br>①駅の中のトイレ表記が大きくてわかりやすかった<br>②券売機左側の観光案内コーナーにデジタルサイネージがあり、言語の切替えができるのがよかった |
| | バス | 【問題・課題】<br>①行き先が日本語の表記しかなく路線図も複雑なので、どのバスに乗ればよいかわからない<br>②停車する場所以外は日本語の表記しかないので外国人観光客がバスに乗るのは難しい |
| | タクシー | 【問題・課題】<br>①タクシー乗り場の表示の下は、行き先かと思ったらタクシーの会社名だった。紛らわしいので、なくすかタクシーの車体についているマークにするとよい |
| 観光施設等の案内表記 | 日の出山荘 | 【問題・課題】<br>①施設全体の説明は英語の表記があるが、入場料や開館時間、施設内の展示の説明等は日本語の表記のみでわからない<br>②電波が入らないため、スマホで調べることや連絡ができない |
| | つるつる温泉 | 【問題・課題】<br>①日本語の表示しかなく、日本語がわからないと何もわからない<br>②温泉の入り方とマナーがわからない<br>③入ってはいけない場所と禁止行為を表示することは重要である<br>【よかったこと】<br>①料理のメニューに写真が載っている |
| その他事項 | | 【問題・課題】<br>①パンフレットのサイズが大きくて持ち歩きしにくい<br>②パンフレットが日本語と英語が入り、内容が多く複雑で読みにくい<br>③多言語表記ではなく、言語別のパンフレットがあると読みやすい<br>④パンフレットの地図に駅前広場とバス乗り場を載せた方がわかりやすい<br>⑤日本語が読めても難しい漢字が多いのでわからないことが多い<br>⑥表記が日本語しかないため、日本語が話せない、読めない外国人が来ると大変不便だと思う<br>⑦支払い方法がわからない。クレジットカードが使えるかわからない<br>⑧スマホやタブレットの sim が日本で対応していないとインターネットが使えない。フリーWi-Fi がないところだと調べることができない |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| 質疑応答 | ■質問（日の出町）<br>①どのように発信すれば海外から来られた方にアピールできるか<br>②食事について要望はあるか。日本料理以外にも外国の料理もあった方がよいか<br>■回答<br>①-1　成田空港などの地域紹介コーナーにパンフレットを置く<br>①-2　トリップアドバイザーなどのアプリを使って、魅力をアピールする<br>①-3　オリンピック公式サイトにバナーを貼る<br>①-4　都心から日帰りできることや所要時間などの情報をアピールする<br>②-1　日本食を楽しみにしてきているので、料理も日本のものを食べたい<br>②-2　最近はベジタリアン（肉や魚を食べない人）やベガン（肉、魚、卵、乳製品を食べない人）も多いので、それぞれに合わせたメニューがあるとよい<br>②-3　宗教によって食べられない物もあるので、何が入っているか表示してほしい<br>②-4　イスラム教の人はハラールマークがついてあれば食べられるので、マークをつけてほしい |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・路線図が日本語の表記しかない<br>・駅前広場のトイレの場所がわからない<br>・Wi-Fi の速度が遅い<br>・電子案内板から QR コードで情報を共有する<br>・他言語のパンフレットがあるとよい | ・外国人旅行者の利用が多い目的地までの乗換え案内を掲示する<br>・トイレの位置はピクトグラムで表示する<br>・フリーWi-Fi の設置が遅れているか、利便性に欠ける<br>・観光施設や地図などの QR コードを表示しその情報をスマホやタブレットで共有できるようにする<br>・マップ、パンフレットの多言語化の充実を図る |
| | バス | ・行き先が日本語の表記しかない路線図も複雑なので、どのバスに乗ればよいかわからない<br>・停車する場所以外は日本語の表記しかない | ・乗り方、支払い方法別等の外国人向けの総合案内をバス停前に設置する |
| | タクシー | ・タクシー乗り場の表示の下には、行き先かと思ったらタクシーの会社名だった紛らわしいのでなくすかタクシーの車体についているマークにするとよい | ・「TAXI」の文字表示、ピクトグラム表示をする（乗り場には会社名は紛らわしいので表示しない） |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・入場料や開館時間、施設内の展示の説明等は日本語の表記のみでわからない<br>・電波が入らないため、スマホがつかえない<br>・温泉の入り方とマナーがわからない<br>・立入禁止場所と禁止行為を表示することは重要 | ・利用案内に英語（多言語）の表記をする<br>・Wi-Fi の設置促進を図る<br>・大浴場での入浴の手順、注意事項について多言語で説明。イラスト、映像でも表示する<br>・危険表示、禁止事項はピクトグラムと英語の双方で表示する |

| 項目 | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
| --- | --- | --- |
| その他事項 | ・パンフレットのサイズが大きくて持ち歩きしにくい<br>・パンフレットが日本語と英語が入り、内容が多く複雑で読みにくい<br>・多言語表記ではなく、言語別のパンフレットがあると読みやすい<br>・パンフレットの地図に駅前広場とバス乗り場を載せた方がわかりやすい<br>・日本語が読めても難しい漢字が多いのでわからないことが多い<br>・表記が日本語しかない為、日本語が話せない、読めない外国人が来ると大変不便だと思う<br>・支払い方法がわからない。クレジットカードが使えるかわからない<br>・スマホやタブレットの sim が日本で対応していないとインターネットが使えない。フリーWi-Fi がないところだと調べることができない | ・マップ、パンフレットのサイズの適正化を図る<br>・言語別のパンフレットの作成、設置<br>・英語（多言語）の案内の設置<br>・海外発行カードへ対応可能な ATM の設置拡充を図る<br>・フリーWi-Fi の設置と案内 |

29）檜原村

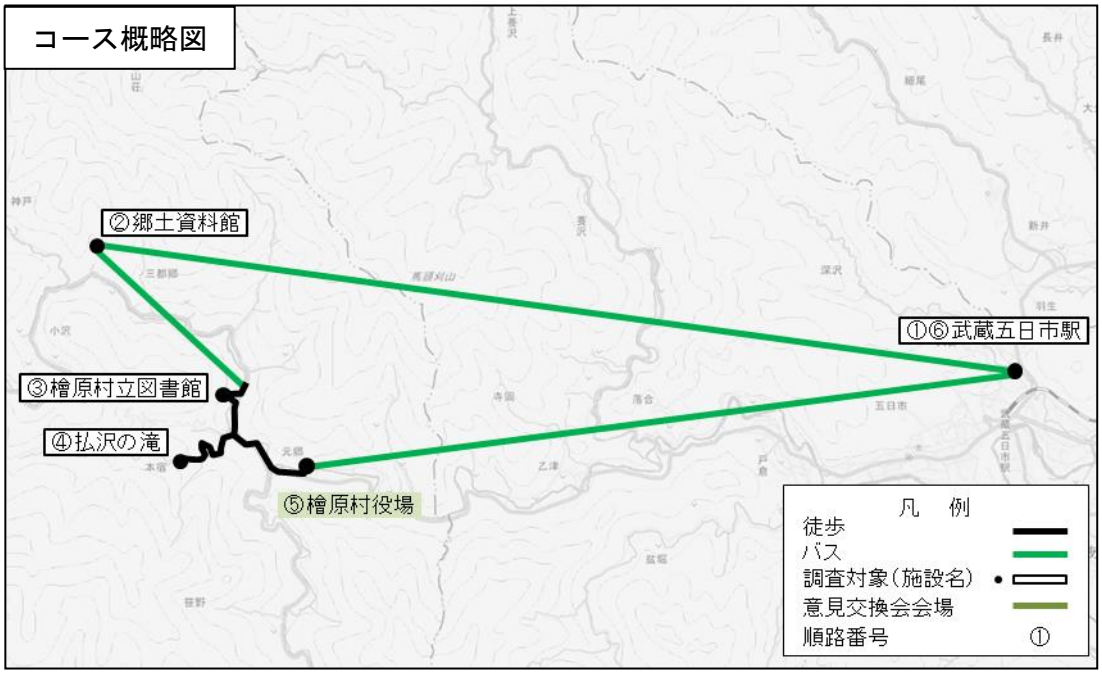
①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 16 日（木）　天候：晴れ
参加者：モニター11 名（英 2 人、中簡体 3 人、中繁体 2 人、韓 2 人、他 2 人）
　　自治体職員など　2 人
意見交換会会場：檜原村役場（会議室）

②コース概要

（集合）武蔵五日市駅　⇒鉄軌道駅（武蔵五日市駅）⇒バス停 ⇒観光施設（郷土資料館）
⇒移動（バス）⇒観光施設（檜原村立図書館）⇒移動（徒歩）
⇒観光施設（払沢の滝）⇒意見交換会 ⇒移動（バス）
⇒鉄軌道駅（武蔵五日市駅）

コース概略図



写真：バス停での調査状況

写真：観光地での調査状況

③調査結果　　※評価と理由の見方は p. 71 参照

29 檜 原 村 － 鉄 軌 道 駅 － 武 蔵 五 日 市 駅　　回 答 者 数 :

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | ー |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否（多言語による案内等） | 日 本 語 ・ 英 語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか | 9 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | － | 1 |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか | 2 | － | 1 | 1 | 1 | － | 8 | 3 | 4 | 1 | 4 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| トイレの位置はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 3 | 2 | 1 | 1 | － | 1 | － | － | 2 | － | 7 |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 7 | 4 | 2 | 2 | － | 3 | 4 | 3 | 3 | － | － |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 1.2 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

29檜原村 － バス停 － 武蔵五日市駅（1番のりば）　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 6 | － | 1 | 1 | － | 5 | 5 | 3 | 2 | － | － |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 3 | 2 | － | － | － | 3 | 7 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 8 | 4 | 3 | 2 | 7 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 3 | 1 | － | 2 | － | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 4 | 1 | － | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.5 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

29檜原村 － 移動の区間 － 徒歩　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 2 | 1 | － | 1 | 1 | 1 | 6 | 5 | 4 | 2 | 1 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 3 | － | － | 2 | 1 | 1 | 6 | 4 | 4 | 1 | 2 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.0） | 0.5 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

29檜原村 - 観光地(施設) - 郷土資料館　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語、他全13言語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | − | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 6 | 2 | 1 | 2 | − |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 6 | 2 | 1 | − | − |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 2 | 2 | 1 | 1 | − | 2 | 6 | 3 | 1 | − | 4 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 5 | 1 | 4 | − | − | − | 3 | 2 | 1 | − | 2 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 4 | 7 | 3 | 1 | 5 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 4 | 6 | 1 | − | 4 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 1 | − | − | − | − | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 6 | 5 | 1 | 3 | 5 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.3 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

29檜原村 - 観光地(施設) - 檜原村立図書館　　回答者数:11人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語、他全13言語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 2 | − | 1 | 2 | − | − | 3 | 3 | − | − | 4 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | − | 5 | − |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 10 | − | 9 | 5 | 3 | − | − | − | 1 | − | − |
| トイレの場所は見つかりましたか | 11 | − | 9 | 6 | 5 | − | − | − | − | − | − |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 4 | 5 | 1 | − | 5 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 4 | 5 | 1 | − | 5 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | − | − | − | − | − | 5 | 6 | 2 | 2 | 5 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 4 | − | 4 | 2 | 2 | − | − | 3 | − | − | 5 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.7 | − | − | − | − | − | − | − | − | − | − |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

29 檜原村 － 観光地（施設） － 払沢の滝　　回答者数：

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | ー |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内している | 日本語のみ |
| 無料Wi－Fiがあるか | ない |
| 無料Wi－Fiの利用登録環境の適否 | （多言語による案内等） |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 5 | － | 1 | 4 | － | 1 | 5 | 2 | 1 | － | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 4 | 6 | 1 | － | 5 |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 1 | － | － | － | － | 1 | 4 | 6 | 1 | 1 | 4 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 1 | － | 1 | 1 | 1 | － | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 4 | 6 | 1 | － | 5 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 4 | 6 | 1 | － | 5 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 5 | 4 | － | 1 | 6 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | － | － | － | － | － | 4 | 5 | － | 1 | 7 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.5） | 0 | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>武蔵五日市駅 | 【問題・課題】<br>①観光案内所を英語で大きく書いたほうがよい<br>②英語の時刻表・地図・パンフレットがほしい<br>③駅前の地図にローマ字で読み方があったほうがよい。英語の訳がよくわからない部分があった<br>④インフォメーションの看板が気づきにくいので、観光に来た人がもっと見やすいところにおいてほしい<br>⑤観光案内所の表示がなかった。駅の中にあるかと思ったら、外だった<br>【感想】<br>①村の情報が入っているアプリを作ったらよいと思う |
| | バス | 【問題・課題】<br>①駅から出るとバス停がどこにあるかわからない。英語でバスと書いてほしい<br>②時刻表がわからない<br>③バス停の時刻表などの表示が小さい。行先はわかりやすい<br>④時刻表に漢字以外がない。行先もわかりにくい。多言語があったほうがよい。行先にローマ字の読み方があるとよい。ガイドいないとわからない<br>⑤バスの乗り方が難しい。バスの乗り方の案内はあったけれど、バスの中のドアの右側のところにあるので、見つけにくい。バス停に案内があったほうがよい<br>⑥整理券の取り方、suica のタッチの仕方などわからない。”Exchange fare”と書いてあるが、両替の場所などどこですればよいのかわからない。写真で説明がしてあるバスもある<br>【感想】<br>①バスの運転手さんのアナウンスの声が低く小さくて聞き取れない |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①案内板は日本語しかない。村の一番の見どころなので、多言語が必要<br>②英語の案内がない<br>③トイレの横にマップがあった。上り坂から来た人は見やすいが、トイレの向こう側から来た人は見えにくいかもしれない<br>④矢印などが目立つところにあるとよい。道が危ない<br>【感想】<br>①滝入口のトイレ横のマップがよくできている<br>②道が狭い。滝に行く道は長い。道の途中で滝の写真を置いて、季節ごとの紹介などをする |
| 観光施設等の案内表記 | 郷土資料館 | 【問題・課題】<br>①英語が全然ない。ピクトグラムがない<br>②トイレの場所が表示されていない。どこにトイレがあるのかわかりづらい<br>③受付の案内が日本語しかなかった<br>④入場無料という表示が日本語しかない<br>⑤時間は数字で書いてあるけれど、それが時間なのかわからない<br>⑥触らないでくださいなどの注意書きは英語で書いたほうがよい<br>⑦資料館すごく良かった、色々な物が置いてあって面白い。英語の名前、英語で説明があるとよい<br>⑧ボタンを押すと場所の紹介をしてくれるコーナーに外国語があるとよい<br>【感想】<br>①資料館の映像の中にそば作りがあったので、外国人用にもあるとよい。作って食べられるとよい |

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 観光施設等の案内表記 | 檜原村立図書館 | 【問題・課題】<br>①図書館の建物が図書館だとわからなかった。近くに行くまでわからない。看板も黒くて、どんな場所かわからない<br>②英語の説明があったほうがよい。開館時間・費用・注意書きなどが日本語しかない。静かにしてほしいという注意など外国語があったほうがよい<br>③靴を脱いでくださいという注意が日本語しかない<br>【感想】<br>①外国人は本をあまり読まないと思うので、村の観光情報を表示してくれるパソコン、DVD、アプリなどあるとよい |
| | 払沢の滝 | 【問題・課題】<br>①歴史的な情報、滝の長さ、動物たちなどの背景、知識が多言語で書いてあるとよい<br>②「滑りやすい」、「気を付けてください」などを書いてほしい。トイレまで 350m とあったが結局見つからなかった。ピクトグラムがほしい<br>③遊泳禁止のサインが日本語しかない。外国語もほしい<br>④英語の看板があったけれど、古すぎて読みづらい。規則が書いてあったけれど、読みづらい<br>⑤禁止事項や注意喚起は多言語で書いたほうがよい<br>⑥ごみ箱が全然ない<br>⑦看板が木で作られているが、もっと目立つ色で作られたほうがよい。トイレの看板もわかりにくかった<br>⑧パンフレットを見るだけだと、滝へどう行けばよいかわからない<br>【感想】<br>①滝に行く前の橋の左側に柵が無く、危ない<br>②凍った滝などを触らないように注意喚起したほうがよい<br>③大人数だと通り道が狭くて危ないかもしれない。石の階段の右側に手すりがなくて危ない<br>④山でたばこを吸うと危ない。山に登る前に喫煙所があるとよい。消火器などがあると安心 |
| その他事項 | | 【問題・課題】<br>①パンフレットに載っているお土産がどこで買えるのかわからない<br>②韓国語、冬のイベントの翻訳に小さな間違いあり<br>③固有名詞はローマ字でフルネームを載せて下に英訳を載せたほうがよい<br>【よかったこと】<br>①多言語対応のパンフレットはすごくよい。中国語のパンフレットもわかりやすい<br>【感想】<br>①URL が長すぎるので、QR コードがあるとよい<br>②パンフレットのお土産ページに地図を書くとよい<br>③レストラン予約は、電話だけでなく LINE でも予約できると便利かもしれない<br>④パンフレットにお土産が載っているが、一気に買えるお店があればよい<br>⑤武蔵五日市駅に名物のお土産が買えるお店があるとよい<br>⑥もの作り体験などがあるとよい |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| 質疑応答 | ■質問(檜原村)<br>①観光地にどんなことを望んでいるか。 例:もっとお店があったほうがよい、自然があってよいなど<br>■回答<br>①-1 東京だけど大自然なのですごくアピールできる。他の世界みたい<br>①-2 名物を作る体験などがあるとよい。ポテトアイスクリームなど<br>①-3 バスは時間が決まっているのであまり自由じゃない<br>①-4 路線バス以外に、観光専用のバスがあるとよい<br>①-5 外国人用にバスのフリーパスがほしい。食べ歩き用にごみ箱がもっとほしい |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | ・観光案内所が駅のそばにあるがわかりにくい<br>・駅前の地図に英語があった方がよい | ・観光案内所は、わかりやすい位置に表示をする<br>・地図等を英語で表示する |
| | バス | ・バス停の位置がわからない<br>・時刻表などがわからない<br>・バス停にバスの乗り方の案内がほしい<br>・両替の場所などどこですればよいのかわからない | ・バス停の位置について、英語、ピクトグラムを使った地図表示をする<br>・英語、ピクトグラムで大きく表示する<br>・乗り方、支払い方法別等の外国人向けの総合案内をバス停前に設置する |
| | 徒歩 | ・案内板は日本語しかない<br>・誘導板は目立つところにあるとよい | ・目的地の入口や分岐点など、案内表示を設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・英語が全然ない。ピクトグラムがない<br>・トイレの場所が表示されていない<br>・受付案内が日本語しかない<br>・入場無料という表示が日本語しかない<br>・注意書きは英語で書いた方がよい<br>・紹介コーナーに外国語があるとよい<br>・村の観光情報を表示してくれるパソコン、DVD、アプリなどあるとよい<br>・図書館の建物が図書館だとわからない<br>・開館時間・費用・注意書きなどが日本語しかない<br>・歴史的な情報、滝の長さ、動物たちなどの背景知識が多言語で書いてあるとよい<br>・英語の看板あったけれど、古すぎて読みづらい<br>・ごみ箱が全然ない。喫煙所があるとよい<br>・看板が木で作られているが、もっと目立つ色で作られたほうがよい<br>・パンフレットを見ても、滝へどう行けばよいかわからない | ・トイレの案内はピクトグラム表示する<br>・利用案内に英語（多言語）の表記をする<br>・危険表示、禁止事項はピクトグラムと英語の双方で表示する<br>・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・地域の良好な景観を確保する観点から、周囲の街並みと調和したデザイン、設置個所、設置量に留意する<br>・開館閉館時間、入場料金等を英語（多言語）で表記する<br>・看板の適切な更新、管理を図る<br>・ゴミ箱の設置又は案内<br>・多言語に対応したパンフレットの作成 |
| その他事項 | | ・パンフレットに載っているお土産がどこで買えるのかわからない<br>・翻訳が一部間違っている<br>・URL が長すぎる<br>・レストラン予約は電話でしかできない<br>・固有名詞はローマ字でフルネームを載せて下に英訳を載せたほうがよい<br>・武蔵五日市駅に名物のお土産が買えるお店があるとよい<br>・もの作り体験などがあるとよい | ・お土産を買える店を明示する<br>・複数のネイティブスピーカーに翻訳を依頼する<br>・マップ、パンフレットへの QR コードの掲載を図る<br>・レストラン等への予約は、電話以外の方法でもできるようにする<br>・固有名詞はわかりやすい表示にする<br>・お土産が買える店を駅に設置する<br>・体験物の充実を図ると共に英語の案内をつける |

## 30）奥多摩町

### ①実施日、参加者

実施日：平成 29 年 2 月 7 日（火）　天候：晴れ
参加者：モニター10 名（英 2 人、中簡体 2 人、中繁体 1 人、韓 2 人、他 3 人）
　　自治体職員など　3 人
意見交換会会場：奥多摩町役場（会議室）

### ②コース概要

（集合）奥多摩駅　⇒鉄軌道駅（奥多摩駅）⇒バス停 ⇒観光施設（日原鍾乳洞）
⇒移動（バス）⇒移動（徒歩）⇒観光施設（奥多摩温泉もえぎの湯）
⇒移動（徒歩）⇒意見交換会 ⇒移動（徒歩）⇒鉄軌道駅（奥多摩駅）

コース概略図

写真：観光地での調査状況

写真：意見交換会での状況

③調査結果　　※評価と理由の見方はp.71参照

30奥多摩町 － 鉄軌道駅 － 奥多摩駅　　回答者数：

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 案内所、コンシェルジュ窓口等では、何語の対応ができるか | |
| 無料Wi－Fiがあるか | ある |
| 無料Wi－Fiの利用登録環境の適否 | （多言語・英語・案内等）簡体字・繁体 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 目的地へ行く最も近い出入口の案内は | 7 | 3 | 2 | 1 | － | 2 | 1 | 1 | － | 1 | － |
| 帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買う | 5 | 4 | 2 | 1 | － | － | 4 | － | 1 | 1 | 1 |
| 乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 降車したい駅に停車するかわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 電車の中で降車駅はわかりましたか（電車利用時） | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| トイレの位置はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 観光案内所の位置はわかりましたか | 5 | 4 | 1 | 1 | － | － | 2 | － | － | 4 | － |
| 駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| エレベーターの案内標示はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 目的地を案内する案内標示はわかりましたか | 4 | 4 | 1 | － | － | － | 4 | 1 | － | 2 | 1 |
| 乗換えの際の案内標示はわかりましたか | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.20） | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ

30奥多摩町 － バス停 － 奥多摩駅（1番のりば）　　回答者数：

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理 | | | | | わからない理 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| バス停の位置はわかりましたか | 4 | 1 | 2 | 1 | － | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 行きたい方面、停留所はわかりましたか | 3 | 2 | － | 1 | 1 | － | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか | 2 | － | 1 | 2 | － | － | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| バス停の時刻表はわかりましたか | 3 | 1 | － | 2 | － | － | 7 | － | 1 | － | 1 |
| バス停にある路線図はわかりましたか | 2 | 1 | － | 1 | － | － | 7 | 1 | － | － | 2 |
| 多言語化対応状況の評価（最大値が3.80） | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － | － |

理由：①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ

30奥多摩町 - 移動の区間 - 徒歩　　回答者数:10人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 代表的な案内サインは、何語で案内しているか | 日本語のみ |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか | 1 | - | - | - | 1 | - | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 |
| 移動全般における案内標示はわかりやすいですか | 2 | 2 | - | - | - | 1 | 6 | 2 | 1 | 3 | - |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.7 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

30奥多摩町 - 観光地(施設) - 日原鍾乳洞　　回答者数:10人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ない |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | ー |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | - | 3 | 2 | 1 | 1 | - |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 4 | 3 | - | 3 | - | - | 5 | - | 1 | - | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 10 | 10 | 2 | 2 | 3 | - | - | - | - | - | - |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 8 | 1 | 8 | 3 | - | - | - | - | - | 1 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 9 | - | 8 | 4 | 1 | - | - | - | - | 1 | - |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 2 | - | 1 | 1 | - | - | 6 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 4 | 7 | 2 | 3 | 3 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 1.1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

30奥多摩町 - 観光地(施設) - 奥多摩温泉もえぎの湯　　回答者数:10人

| 表記等の現状 | 状況 |
|---|---|
| 受付では、何語の対応ができるか | 日本語のみ |
| 施設案内のパンフレット等は、何語で案内しているか | 日本語のみ |
| 無料Wi-Fiがあるか | ある |
| 無料Wi-Fiの利用登録環境の適否(多言語による案内等) | 日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語、他全11言語 |

| 認識度の評価項目 | 評価と理由 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評価 | わかった理由 | | | | | わからない理由 | | | | |
| | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 観光地の場所はわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 9 | 4 | 1 | 4 | 1 |
| 観光地の開館閉館時間等がわかりましたか | 4 | - | - | 3 | 2 | - | 5 | - | 1 | 1 | - |
| 観光地の入場料がわかりましたか | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | - | - | - | 1 |
| トイレの案内標示がわかりましたか | 7 | 1 | 6 | 2 | - | - | 2 | 1 | - | 1 | 1 |
| トイレの場所は見つかりましたか | 7 | 1 | 5 | 1 | - | - | 1 | 2 | - | - | 1 |
| 喫煙所の案内標示は見つかりましたか | 2 | 1 | 1 | 1 | - | - | 6 | - | - | - | 2 |
| 喫煙所の場所は見つかりましたか | 2 | - | 1 | 1 | - | 1 | 3 | 2 | - | - | 3 |
| 最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 3 | 4 | - | 2 | 2 |
| 災害時の避難経路がわかりましたか | 0 | - | - | - | - | - | 5 | 6 | - | 1 | 2 |
| 多言語化対応状況の評価(最大値が3.0) | 0.5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

理由:①言語の有無　②ピクトグラムの有無　③標記のわかりやすさ　④文字のサイズ　⑤その他

④意見交換会で出た意見など

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅 | 【問題・課題】<br>①駅を出たところにある観光案内所がわかりにくい<br>②駅の中にパンフレットを置いたほうがよい<br>③英語の案内板があまりない |
| | バス | 【問題・課題】<br>①英語の表示が、駅を出たところの 1 番乗り場の「奥多摩 Okutama」しかない。行き先がわからない。日本語ができないとわからない<br>②バス停乗り場がわかりづらい。2 番乗り場のバス停わかりにくい。英語があるとよい。ピクトグラムを使うとよい<br>③バス停の韓国語の翻訳が正しくない。ピクトグラムを追加するとよい<br>④バス停に鍾乳洞の絵があったけれど下にあったので気づきにくい<br>⑤文字よりピクトグラムのほうがよい<br>⑥発車時刻表の文字が小さくて見づらい。大きいほうがよい<br>⑦時刻表は全部日本語。平日と土日の違いがわからない。英語があったほうがよい<br>⑧バスの乗り方が 1 番バス乗り場にはなかった。2 番バス乗り場にはあったが日本語のみで、英語が小さくて、料金の支払い方、pasmo と suica の違いなどわかりづらかった。もう少し文字を大きくして、英語の説明を加えたほうがよい<br>⑨1 番バス乗り場に各駅の名前があったが、全部漢字で書いてあったので、英語で書いたほうがよい<br>⑩JR に路線図があったが、どうやって新宿に帰るかわかりにくい<br>【よかったこと】<br>①バス停に値段がちゃんと書いてあってわかりやすかった<br>【感想】<br>①バス停で座る場所がなくて困った |
| | 徒歩 | 【問題・課題】<br>①橋を通る温泉への行き方、温泉マークなどの案内が全くなかった。しかし、帰り道には通った道にはちゃんとパネルなどがあってわかりやすい。階段を下りて行けるという表示があるとよい<br>②バス停から鍾乳洞までの案内がなかった<br>【感想】<br>①朝に行った河原もすごくきれい |

| 項目 | | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
|---|---|---|
| 観光施設等の案内表記 | 日原鍾乳洞 | 【問題・課題】<br>①入場料は英語があるけれど、開館時間と閉館時間は全て日本語だった<br>②「出口」という案内も日本語しかない<br>③頭上に注意が日本語しかない。地図も日本語しかない。外国人が困る。水が落ちる音、縁結びの神様の背景なども英語の説明があるとよい<br>④鍾乳洞に入る前に、詳しく案内・説明があればよかった。石の名前の英中韓翻訳あるとよい<br>⑤背が高い人は入れない、階段がたくさんあるなどちゃんと注意書きがあるとよい<br>⑥案内図にも英語があるとよい。モデルルートにも英語があるとよい。中国人だったら漢字が理解できるけれど、ほかの国の人はわかりづらい<br>⑦奥のほうに案内図があるとよい。自分がどこにいるのかわからない<br>【感想】<br>①鍾乳洞の近くの河原がすごくきれい<br>②年寄りの人はつらいと思う。迷うかもしれない<br>③床が滑りやすいので何か対策をしたほうがよい |
| | 奥多摩温泉もえぎの湯 | 【問題・課題】<br>①あまり英語が無かった。値段以外は英語がない<br>②トイレのサインが日本語しかなくてわからない<br>③高尾山の近くの温泉は入浴の仕方が英語で書いてある。ここの温泉はあまりない<br>④英語で入浴方法はあまり書いてない<br>⑤受付カウンターが屋内にあるのはわかりづらく、入りづらい<br>【感想】<br>①露天風呂の景色が素晴らしい |
| その他事項 | | 【問題・課題】<br>①目立つ場所にパンフレットを置いたほうがよい。パンフレット見ながら歩いたらもっとわかりやすい。地図も訳してあってとてもよい<br>②駅のそばにゴミ箱がない。外国人はがまんできない。ポイ捨てしないように注意するべき<br>③トイレのマップあるけれど、日本語しかないのでもったいない<br>④Wi-Fi があることをもっと宣伝したほうがよい<br>⑤外国人の場合、どこでお金がおろせるかわからない<br>【感想】<br>①パンフレットとてもよくできている。パンフレットを見ればどんな場所かわかりやすい。今までみた中国語の中で一番正しい<br>②河原や山に行きたい。露天風呂小さい。駅の近くの階段の下に川があるというサインがあるとよい。キャンプ場、カヌーなど |

| 項目 | 多言語対応・標識等の案内に対する意見 |
| --- | --- |
| 質疑応答 | ■質問（奥多摩町）<br>①看板や案内に英語だけ載せれば大丈夫か<br>②日本語とピクトグラムの表示はどうか<br>③皆、Wi-Fi を使うのか。現在、5 町の駅で無料で使えるようにしている。パンフレットを PDF で DL してもらうために設置した<br>■回答<br>①-1 韓国人と中国人は大体漢字が読める。意味が通じる。フランス人の場合は漢字が全くわからない<br>①-2 中国人でも、英語が書いてあればなんとなくわかる<br>①-3 駅の名前は、漢字とローマ字があるとよい<br>①-4 英語＋ピクトグラムがあるとよい。イメージと言葉があるとよい。高齢の方は英語がわからない場合があるので<br>②-1 ピクトグラムだけだと不安。温泉のピクトグラムは、フランス人にとってはフライパンのガスみたい<br>③-1 フリーWi-Fi を駅でチェックしたとき、3 つ見つかった。どの Wi-Fi が使えるかわかりづらい<br>③-2 Wi-Fi でアプリをDLすると英語の町の地図が表示されれば便利<br>③-3 人によると思う。パンフレットで道を見つけるのがよい人もいる（両親など）<br>また、アプリを DL しても山には Wi-Fi がないから、使えなくなる<br>③-4 Wi-Fi がなくてもアプリが使えるようにしたほうがよい |

⑤モニタリング調査結果からわかった多言語化対応の方向性

下記の状況について、交通及び観光地、施設別に課題と方向性を整理した

| 項目 | | 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 |
|---|---|---|---|
| 移動に関する案内表記 | 鉄軌道駅<br>奥多摩駅 | ・観光案内所の場所がわからない。改札を出てから探さないといけない<br>・改札を出た正面に地図やパンフレットがない<br>・英語の案内が少ない | ・観光案内所は、わかりやすい位置表示をする<br>・出口案内を改札前に　大きく掲示したり、パンフレットを設置する<br>・英語の案内の設置 |
| | バス | ・バス停が複数あるので乗り場がわからない<br>・バスの乗り方の図がない<br>・どのバスに乗れば目的の場所に向かうのかわからない<br>・時刻表の文字が小さくて見づらい<br>・時刻表の平日、土日の違いがわからない<br>・目的地に行く案内が漢字表記しかない | ・バス乗り場等の情報を集約した総合案内板を設置する<br>・乗り方、支払い方法別等の外国人向けの総合案内をバス停前に設置する<br>・英語、ピクトグラムで大きく表示する<br>・カレンダーを併記する<br>・英語、ピクトグラム、写真等で説明する |
| | 徒歩 | ・目的地までの案内標示がない | ・目的地の入口や分岐点など、案内表示を設置する |
| 観光施設等の案内表記 | 観光施設 | ・利用案内が日本語のみだったので外国人にはわからない<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・表記、展示物の説明が日本語のみ<br>・自分がどこにいるかわからない<br>・トイレのサインが日本語しかなくてわからない<br>・温泉の入り方、マナーがわからない | ・利用案内に英語（多言語）の表記をする<br>・危険表示、禁止事項はピクトグラムと英語の双方で表示する<br>・博物館、美術館等においては、多様な媒体を組み合わせて多言語化対応を図る<br>・現在地がわかる案内図を設置する<br>・トイレの案内はピクトグラム表示する<br>・大浴場での入浴の手順、注意事項について多言語で説明。イラスト、映像でも表示する |
| その他事項 | | ・パンフレットの置き場を考えた方がよい<br>・ゴミ箱がない<br>・Wi-Fi の設置場所がわかりにくい<br>・支払い方法、キャッシングへの不安 | ・パンフレットの設置場所を変更する<br>・ゴミ箱の設置又は案内<br>・Wi-Fi 情報をわかりやすい位置に明示する<br>・海外発行カードへ対応可能な ATM の設置拡充を図る |

## ２-４．事業者に対する調査

### 2-4-1．調査概要

#### （１）実施目的

本調査は、39 市町村に所在または営業している各事業者が多言語対応に取り組む上で基礎情報となる現状の外国人利用者数の状況、受入意向、取組状況、課題などのデータを収集することを目的とした。

#### （２）実施期間

アンケート票は平成 29 年 1 月 30 日（月）に各市町村へ発送を行い、回収の期限を 2 月 15 日（水）とした。

#### （３）調査対象と調査項目

##### １）鉄道会社 ・タクシー会社･バス会社・航空会社・旅客船会社

調査項目は、下表に示す利用者状況と多言語対応状況について実施した。

表 2-51 調査対象と調査内容（交通事業者）

| | 内 容 | |
|---|---|---|
| 対象 | 市町村に駅のある鉄道会社、市町村に停留所・営業所のあるバス・タクシー会社、調布飛行場における航空会社、島しょ部に発着する旅客船会社 | |
| 調査項目 | 利用者状況 | ａ 外国人の利用者の割合<br>ｂ 外国人利用者の増減<br>ｃ 外国人利用者の受入意向<br>ｄ 市町村で特に外国人が利用している駅・停留所・地域 |
| | 多言語対応状況 | ａ ホームページの多言語表記<br>ｂ 駅・バス停・タクシープール・ロビー等の案内サインの多言語表記<br>ｃ 車内案内サインの多言語表記<br>ｄ 路線図の多言語表記<br>ｅ パンフレット等の多言語表記<br>ｆ 多言語対応可能な人員の配置<br>ｇ フリーWi-Fi の設置状況<br>ｈ 割引情報案内の多言語対応<br>ｉ 国内外のクレジットカードなど、外国人向けの決済対応<br>ｊ その他の取組（人材育成・民間との連携・助成金事業等） |

### ２）宿泊施設

調査項目は、下表に示す利用者状況と多言語対応状況について実施した。

表 2-52 調査対象と調査内容(宿泊施設)

| | 内 容 | |
|---|---|---|
| 対象 | 市町村の宿泊施設 | |
| 調査項目 | 利用者状況 | a 外国人の利用者の割合<br>b 外国人利用者の増減<br>c 外国人利用者の受入意向<br>d 特に外国人利用者から問い合わせの多い内容 |
| | 多言語対応状況 | a ホームページの多言語表記<br>b 施設内案サインの多言語表記<br>c 音声ガイドの設置<br>d パンフレット等の多言語表記<br>e 多言語対応可能な人員の配置<br>f フリーWi-Fi の設置状況<br>g 割引情報案内の多言語対応<br>h 国内外のクレジットカードなど、外国人向けの決済対応<br>i その他の取組（人材育成・民間との連携・助成金事業等） |

### ３）観光施設

調査項目は、下表に示す利用者状況と多言語対応状況について実施した。

表 2-53 調査対象と調査内容(観光施設)

| | 内 容 | |
|---|---|---|
| 対象 | 市町村の観光施設、観光資源の施設管理者、ガイドツアー実施会社 等 | |
| 調査項目 | 利用者状況 | a 外国人の利用者の割合<br>b 外国人利用者の増減<br>c 外国人利用者の受入意向<br>d 特に外国人利用者から問い合わせの多い内容 |
| | 多言語対応状況 | a ホームページの多言語表記<br>b 施設内案内サインの多言語表記<br>c 音声ガイドの設置<br>d パンフレット等の多言語表記<br>e 多言語対応可能な人員の配置<br>f フリーWi-Fi の設置状況<br>g 割引情報案内の多言語対応<br>h 国内外のクレジットカードなど、外国人向けの決済対応<br>i その他の取組（人材育成・民間との連携・助成金事業等） |

### （４）調査対象リストの作成

39 市町村に所在または営業している各事業者をインターネットや自治体アンケート結果を用いて 200 選定し、調査対象リストを作成した。

特に事業者数の多い宿泊施設と観光施設は、地域によって選定数に偏りが出ないよう各地バランスよく選定した。

表 2-54 調査依頼事業者の選定方法

| 事業者区分 | | 選定方法 |
|---|---|---|
| 交通事業者 | 鉄道会社 | 路線図、地図、会社ＨＰ、インターネット検索 |
| | バス会社 | |
| | 航空会社 | |
| | 旅客船会社 | |
| | タクシー会社 | インターネットで外国人対応している会社を検索 |
| 宿泊施設 | 宿泊施設 | 東京都ホテル旅館生活衛生同業組合、市町村ＨＰ、観光協会等より選定 |
| 観光施設 | 観光施設 | 自治体アンケートの回答結果より選定 |
| | ガイドツアー実施会社 | インターネットでガイドツアーを実施している会社、施設を検索 |

### （５）調査方法と回収結果

選定した事業者に対し、作成した依頼文と調査票、返信用封筒を入れた発送用封筒を準備し、発送した。調査票を配布した事業者数と回収結果を以下に示す。

表 2-55 調査依頼事業者数と回収状況

| 事業者区分 | | 事業者数 | 回収数 | 回収率（%） |
|---|---|---|---|---|
| 交通事業者 | 鉄道会社 | 8 | 4 | 50.0 |
| | バス会社 | 16 | 8 | 50.0 |
| | 航空会社 | 3 | 1 | 33.3 |
| | 旅客船会社 | 5 | 1 | 20.0 |
| | タクシー会社 | 10 | 6 | 60.0 |
| | 交通事業者計 | 42 | 20 | 47.6 |
| 宿泊施設 | 宿泊施設 | 67 | 21 | 31.3 |
| 観光施設 | 観光施設 | 90 | 54 | 60.0 |
| | ガイドツアー実施会社 | 1 | 0 | 0.0 |
| | 観光施設計 | 91 | 54 | 59.3 |
| 合　計 | | 200 | 95 | 47.5 |

## 2-4-2. 調査結果

### （１）利用者状況

#### １）外国人利用者の割合

・「外国人利用者」を把握している事業者のうち、最も高い利用者の割合は観光で16.2%（H27）であった。
・また、宿泊施設の「外国人利用者」割合は、H25 の 2.2%から H26 には 12.2%と急増している。
・「外国人利用者」を把握できていない事業者がほとんどであった。今後は、まずは少数の事業者から協力し統計化していくことが必要である。

表 2-56 平均外国人利用者の割合

| | 事業者区分 | | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28（参考値） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 平均総利用者数（%） | 交通事業者 | 鉄 道 | 44,894,491 | 45,978,888 | 47,257,676 | 47,384,312 | 50,497,614 | 39,984,114 |
| | | バ ス | 35,269 | 38,476 | 38,679 | 32,619 | 34,624 | 32,718 |
| | | 航 空 | | | | | | |
| | | 旅客船 | 8,373 | 10,019 | 9,698 | 8,781 | 10,301 | 9,859 |
| | | タクシー | | | | | 249,464 | 242,756 |
| | 宿泊施設 | | 11,189 | 14,574 | 14,619 | 19,861 | 24,607 | 23,020 |
| | 観光施設 | | 415,575 | 407,243 | 414,346 | 429,157 | 430,983 | 432,711 |
| | 合計 | | 1,463,903 | 1,346,321 | 1,460,426 | 1,345,872 | 1,303,457 | 1,106,841 |
| 平均外国人利用者数（%） | 交通事業者 | 鉄 道 | | | | | | |
| | | バ ス | | | | | | |
| | | 航 空 | | | | | | |
| | | 旅客船 | | | | 200 | 211 | 259 |
| | | タクシー | | | | | | |
| | 宿泊施設 | | 77 | 422 | 327 | 2,430 | 3,989 | 3,221 |
| | 観光施設 | | 350 | 20,391 | 20,304 | 16,764 | 15,229 | 12,739 |
| | 合計 | | 179 | 8,742 | 8,651 | 6,839 | 7,905 | 6,667 |
| 平均外国人利用者の割合（%） | 交通事業者 | 鉄 道 | | | | | | |
| | | バ ス | | | | | | |
| | | 航 空 | | | | | | |
| | | 旅客船 | | | | 2.3 | 2.0 | 2.6 |
| | | タクシー | | | | | | |
| | 宿泊施設 | | 0.7 | 2.9 | 2.2 | 12.2 | 16.2 | 14.0 |
| | 観光施設 | | 0.1 | 5.0 | 4.9 | 3.9 | 3.5 | 2.9 |
| | 全体 | | 0.0 | 0.6 | 0.6 | 0.5 | 0.6 | 0.6 |

（平成29年1月時点）　　空欄：回答なし

※利用者数は、年次により回答事業者数が異なるため、事業者ごとの平均値とした
※H28 は、1 年分に満たない回答があったため参考値扱いとした

## 2）外国人利用者の増減

・「旅客船」、「宿泊施設」は、増加傾向で推移している。
・「観光施設」は H24 がピークで年々減少傾向にある。
・しかし、外国人利用者を把握している事業者が少ないため正確な情報とは言い難く、統計化の重要性が感じられる。

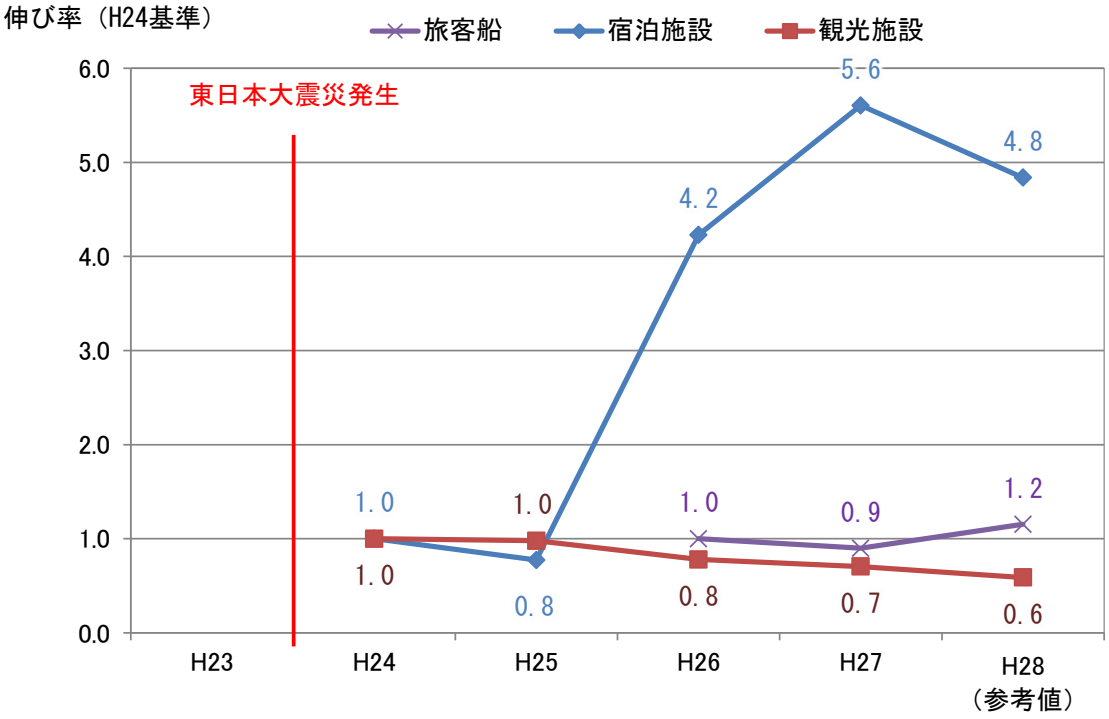



図 2-7 平均外国人利用者の伸び

※H23 は、回答事業者が少なかったため除外した
※年次により回答事業者が異なるため、利用者数の多い施設が回答している年次は、急に数値が伸びる傾向にあるため、参考程度に留めたい
※H28 は、1 年分に満たない回答があったため参考値扱いとした

### 3）外国人利用者の受入意向

・回答のあった 92 事業者のうち 71.7%が「外国人利用者の受入」を行っている。
・「受入ている（受入ようとしている）国（地域）」は、「特定の地域はない」とした回答が最も多く 55.4%であった。
・地域ごとにみると「アジア」22.8%、「ヨーロッパ」12.0%、「アメリカ・カナダ」9.8%となっており、近隣地域の受入意向が高くなっている。

表 2-57 外国人利用者の受入意向

| 事業者区分 | | 回答数 | 外国人利用者の受入意向（%） | | | | 受入ている（受入ようとしている）外国人利用者の国（地域）（%） | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | アジア | | | | | その他地域 | | |
| | | | 受入ている | 今後受入ていく予定がある | どちらでもない | 受入ていない・受入る予定はない | 全て・特定地域なし | アジア合計 | 中国 | 韓国 | 台湾 | その他アジア・アジア全域 | ヨーロッパ | アメリカ・カナダ | その他 |
| 交通事業者 | 鉄道 | 4 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 75.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | バス | 7 | 85.7 | 0.0 | 14.3 | 0.0 | 71.4 | 14.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 14.3 | 0.0 | 0.0 |
| | 航空 | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 旅客船 | 1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | タクシー | 6 | 83.3 | 0.0 | 16.7 | 0.0 | 83.3 | 33.3 | 16.7 | 0.0 | 0.0 | 16.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 宿泊施設 | | 21 | 76.2 | 0.0 | 9.5 | 14.3 | 42.9 | 33.3 | 14.3 | 4.8 | 4.8 | 9.5 | 19.0 | 19.0 | 0.0 |
| 観光施設 | | 52 | 65.4 | 7.7 | 25.0 | 1.9 | 53.8 | 19.2 | 5.8 | 1.9 | 5.8 | 5.8 | 9.6 | 7.7 | 1.9 |
| 合計 | | 92 | 71.7 | 4.3 | 19.6 | 4.3 | 55.4 | 22.8 | 7.6 | 2.2 | 4.3 | 8.7 | 12.0 | 9.8 | 2.2 |

（平成29年1月時点）

### 4）外国人利用者の形態（団体および個人）（宿泊施設・観光施設のみ）

・「団体客」「個人客」どちらも「中国」の外国人利用者が最も多く、「韓国」「台湾」なども利用が高く、近隣地域の利用者が多いことがわかる。
・「個人客」は、「宿泊施設」「観光施設」ともに「アメリカ」が 50.0%と「中国」に続いている。

表 2-58 外国人利用者の形態

| 利用者形態 | 事業者区分 | 回答数 | アジア | | | | その他地域 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 中国 | 韓国 | 台湾 | その他アジア・アジア全域 | ヨーロッパ | アメリカ | その他 |
| 団体客 | 宿泊施設 | 9 | 88.9 | 11.1 | 0.0 | 11.1 | 11.1 | 0.0 | 0.0 |
| | 観光施設 | 10 | 60.0 | 30.0 | 30.0 | 20.0 | 10.0 | 20.0 | 0.0 |
| | 合計 | 19 | 73.7 | 21.1 | 15.8 | 15.8 | 10.5 | 10.5 | 0.0 |
| 個人客 | 宿泊施設 | 12 | 66.7 | 25.0 | 16.7 | 8.3 | 8.3 | 50.0 | 0.0 |
| | 観光施設 | 18 | 61.1 | 16.7 | 16.7 | 5.6 | 16.7 | 50.0 | 0.0 |
| | 合計 | 30 | 63.3 | 20.0 | 16.7 | 6.7 | 13.3 | 50.0 | 0.0 |

（平成29年1月時点）　（単位：%）

5）外国人利用客からの問い合わせ（宿泊施設・観光施設のみ）

・自施設についての問い合わせでは、「チェックイン・アウトの方法」が「宿泊施設」35.3%、「観光施設」23.3%と、ともに高くなっている。
・周辺施設についての問い合わせでは、「目的地までの移動方法」が「宿泊施設」77.8%、「観光施設」72.0%と、ともに高くなっている。
・問い合わせの多い内容については、積極的に多言語化を進めていきたい。

表 2-59 外国人利用客からの問い合わせ

| 事業者区分 | 回答数 | 外国人利用客からの問い合わせ（自施設について） | | | | | | | | | | | 外国人利用客からの問い合わせ（周辺地域について） | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | チェックイン・アウトの方法 | 施設内での移動 | 支払い方法 | 食事の内容 | お土産品 | トイレの場所 | トイレの使い方 | 喫煙場所 | お風呂の入り方※ | 緊急時の移動方法 | その他 | 周辺の観光地 | 目的地までの移動方法 | 電車やバスの乗り方 | 日本の習慣、マナーに関すること | その他 |
| 宿泊施設 | 17 | 35.3 | 0.0 | 35.3 | 35.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 23.5 | 5.9 | 0.0 | 23.5 | 55.6 | 77.8 | 22.2 | 0.0 | 5.6 |
| 観光施設 | 30 | 23.3 | 23.3 | 10.0 | 6.7 | 10.0 | 16.7 | 0.0 | 0.0 | | 0.0 | 50.0 | 44.0 | 72.0 | 16.0 | 4.0 | 16.0 |

（平成29年1月時点）　※宿泊施設のみ調査　（単位：%）

表 2-60 外国人利用客からの問い合わせ（その他の内容）

| 事業者区分 | 自施設について | 周辺地域について |
|---|---|---|
| 宿泊 | ・Wi-Fi、食事処<br>・インターネット環境<br>・両替、クレジットATM | ・むだ話、Bonin History |
| 観光 | ・お守り、おみくじの説明<br>・パンフレットの有無<br>・プラネタリウム等のスケジュールについて<br>・園内施設等の解説<br>・外国語のまんがは置いてあるか<br>・観光案内<br>・施設の説明<br>・宿泊施設<br>・予約<br>・利用方法<br>・立入禁止場所 | ・島内の宿泊施設、島から内地へ帰る船、英語対応が可能な島内ガイド　等<br>・来島する交通機関、利用方法<br>・三宅島へのアクセス方法<br>・食事場所 |

6）市町村で特に外国人が利用している駅・停留所・地域（交通事業者のみ）

・バスやタクシーなど道路を利用する交通は、あらゆる交通拠点にまで乗り入れが可能である。外国人が利用しやすい環境を整えていくことを検討する。

表 2-61 市町村で特に外国人が利用している交通拠点

| 区分 | 拠点 | 事業者区分 | 回答数 | 交通拠点 | |
|---|---|---|---|---|---|
| 鉄道駅 | | 鉄 道 | 4 | JR山手線、JR中央線等 | 新宿駅 |
| | | | | JR山手線、JR埼京線等 | 渋谷駅 |
| | | | | 小田急多摩線 | 多摩センター駅、唐木田駅、永山駅 |
| | | | | 京王線、京王動物園線 | 高幡不動駅 |
| | | | | 京王相模原線 | 多摩センター駅 |
| | | | | 京王高尾線 | 高尾山口駅 |
| | | | | 多摩モノレール | 立川北駅、立川南駅、高幡不動駅、多摩センター駅 |
| | | バ ス | 1 | JR中央線、JR青梅線等 | 立川駅 |
| | | 航 空 | 0 | | |
| | | 旅客船 | 0 | | |
| | | タクシー | 4 | JR中央線、青梅線等 | 立川駅 |
| | | | | 西武拝島線等 | 拝島駅 |
| | | | | JR五日市線 | 武蔵五日市駅、拝島駅 |
| | | | | JR青梅線 | 奥多摩駅、青梅駅 |
| | | | | JR中央線等 | 八王子駅 |
| | | | | JR横浜線、小田急小田原線等 | 町田駅 |
| | | | | 小田急小田原線 | 鶴川駅 |
| | | | | JR横浜線 | 成瀬駅 |
| | | | | 東急田園都市線 | つくし野駅、すずかけ台駅、南町田駅 |
| バスターミナル・バス停 | | 鉄 道 | 1 | バスタ新宿など | |
| | | バ ス | 4 | 吉祥寺駅、三鷹駅、立川駅バスロータリー、神津島港、キャンドゥ前、空港、キャンプ場入口、多幸湾、赤崎湯歩道、沢尻海岸、特養ホーム、温泉保養センター、長浜海岸、ドンタクハウス前、村役場前、船客待合所、境浦海岸、扇浦海岸、小港海岸 | |
| | | 航 空 | 0 | | |
| | | 旅客船 | 0 | | |
| | | タクシー | 3 | 武蔵五日市駅、町田バスターミナル、町田駅、鶴川駅、成瀬駅、つくし野駅、すずかけ台駅、南町田駅、立川駅 | |
| 飛行場 | | 鉄 道 | 0 | | |
| | | バ ス | 4 | 新島空港、神津島空港、三宅島飛行場、八丈島空港 | |
| | | 航 空 | 1 | 調布飛行場 | |
| | | 旅客船 | 0 | | |
| | | タクシー | 1 | 羽田空港、成田空港 | |
| 港 | | 鉄 道 | 0 | | |
| | | バ ス | 5 | 新島港、前浜港、多幸湾、三池港、錆ヶ浜港、船客待合所、底土港 | |
| | | 航 空 | 0 | | |
| | | 旅客船 | 1 | 新島港、式根島野伏港、神津島港 | |
| | | タクシー | 0 | | |
| その他 | | 鉄 道 | 0 | | |
| | | バ ス | 0 | | |
| | | 航 空 | 0 | | |
| | | 旅客船 | 0 | | |
| | | タクシー | 1 | 各タクシー乗場 | |

（平成29年1月時点）

## （２）多言語対応状況

### １）ホームページの多言語表記

・「日本語のみ」の対応に留まっている事業者が、半数以上である。
・外国語の中では、「英語」が最も多く鉄道事業者に至っては 100%である。

表 2-62 ホームページの多言語表記

| 事業者区分 | | 回答数 | ホームページの多言語表記 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 日のみ | やさ日 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 |
| 交通事業者 | 鉄 道 | 4 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 | 75.0 | 100.0 | 50.0 |
| | バ ス | 7 | 42.9 | 0.0 | 42.9 | 28.6 | 14.3 | 28.6 | 0.0 |
| | 航 空 | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 旅客船 | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | タクシー | 6 | 66.7 | 16.7 | 16.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 宿泊施設 | | 18 | 61.1 | 0.0 | 38.9 | 16.7 | 11.1 | 11.1 | 0.0 |
| 観光施設 | | 51 | 56.9 | 0.0 | 39.2 | 15.7 | 11.8 | 15.7 | 11.8 |
| 合計 | | 88 | 55.7 | 1.1 | 39.8 | 19.3 | 13.6 | 18.2 | 9.1 |

（平成29年1月時点）　　（単位:%）

## 2）駅・バス停・タクシープール・ロビー等の案内サインの多言語表記

・「部分的に対応している」事業者が半数、「対応していない」41.8%で、「全域で対応している」事業者は1割に満たない。
・対応している外国語では、「英語」が最も多く全体で57.1%である。
・対応場所では、「案内図」56.0%、「フロアーガイド」42.0%の対応率が高い。

表 2-63 案内サインの多言語表記対応状況

| 事業者区分 | | 回答数 | 全域で対応している | 部分的に対応している | 対応していない |
|---|---|---|---|---|---|
| 交通事業者 | 鉄 道 | 4 | 50.0 | 50.0 | 0.0 |
| | バ ス | 7 | 42.9 | 14.3 | 42.9 |
| | 航 空 | 1 | 0.0 | 100.0 | 0.0 |
| | 旅客船 | 1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | タクシー | 6 | 0.0 | 16.7 | 83.3 |
| 宿泊施設 | | 20 | 5.0 | 55.0 | 40.0 |
| 観光施設 | | 52 | 3.8 | 55.8 | 40.4 |
| 合計 | | 91 | 8.8 | 49.5 | 41.8 |

（平成29年1月時点）　（単位:%）

表 2-64 案内サインの多言語表記対応状況（対応言語）

| 事業者区分 | | 回答数 | 日のみ | やさ日 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 交通事業者 | 鉄 道 | 4 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 75.0 | 0.0 |
| | バ ス | 7 | 42.9 | 0.0 | 42.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 |
| | 航 空 | 1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 旅客船 | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | タクシー | 6 | 66.7 | 16.7 | 16.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 宿泊施設 | | 20 | 40.0 | 5.0 | 60.0 | 30.0 | 15.0 | 10.0 | 0.0 |
| 観光施設 | | 52 | 40.4 | 0.0 | 59.6 | 7.7 | 1.9 | 7.7 | 0.0 |
| 合計 | | 91 | 40.7 | 2.2 | 57.1 | 13.2 | 6.6 | 9.9 | 1.1 |

（平成29年1月時点）　（単位:%）

表 2-65 案内サインの多言語表記対応状況（対応場所）

| 事業者区分 | | 回答数 | 案内図 | 誘導板 | 施設名 | フロアーガイド | 非常口 | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 交通事業者 | 鉄 道 | 4 | 75.0 | 100.0 | 50.0 | 100.0 | 100.0 | 0.0 |
| | バ ス | 4 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 100.0 | 25.0 | 0.0 |
| | 航 空 | 0 | | | | | | |
| | 旅客船 | 0 | | | | | | |
| | タクシー | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 |
| 宿泊施設 | | 16 | 56.3 | 18.8 | 25.0 | 37.5 | 31.3 | 12.5 |
| 観光施設 | | 25 | 56.0 | 44.0 | 32.0 | 24.0 | 8.0 | 8.0 |
| 合計 | | 50 | 56.0 | 38.0 | 30.0 | 42.0 | 24.0 | 8.0 |

（平成29年1月時点）　（単位:%）

### 3）施設内の避難路経路図の多言語対応（宿泊施設のみ）

・「対応していない」事業者が 42.1%で最も多く、次いで「部分的に対応している」36.8%、「施設全域で対応している」15.8%となっている。
・対応している外国語では、「英語」が 42.1%で最も多く、ほかの言語はまだ多言語化率が低い。

表 2-66 施設内の避難路経路図の多言語対応（設置されている範囲）

| 事業者区分 | 回答数 | 施設全域で対応している | 部分的に対応している | 対応していない | 検討中 |
|---|---|---|---|---|---|
| 宿泊施設 | 19 | 15.8 | 36.8 | 42.1 | 5.3 |

（平成29年1月時点）　（単位：%）

表 2-67 施設内の避難路経路図の多言語対応

| 事業者区分 | 回答数 | 日のみ | やさ日 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 宿泊施設 | 19 | 57.9 | 0.0 | 42.1 | 10.5 | 10.5 | 0.0 |

（平成29年1月時点）　（単位：%）

### 4）ICT の活用状況

・「音声翻訳アプリ」が最も多く 50.0%、次いで「デジタルサイネージ」42.9%と高くなっている。
・その他では、「LED、LCD 表示器」、「音声ペン」が挙がっている。
・しかし、ICT を導入していない事業者がほとんどで、まずは導入を検討したい。

表 2-68 ICT の活用状況

| 事業者区分 | | 回答数 | 音声翻訳アプリ | デジタルサイネージ | ロボット | QRコード | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 交通事業者 | 鉄　道 | 3 | 33.3 | 66.7 | 0.0 | 0.0 | 33.3 |
| | バ　ス | 1 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 航　空 | 0 | | | | | |
| | 旅客船 | 0 | | | | | |
| | タクシー | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 宿泊施設 | | 5 | 80.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 20.0 |
| 観光施設 | | 4 | 25.0 | 50.0 | 0.0 | 25.0 | 25.0 |
| 合計 | | 14 | 50.0 | 42.9 | 0.0 | 7.1 | 21.4 |

（平成29年1月時点）　（単位：%）

### 5）車内案内サインの多言語表記（交通事業者）

・「対応していない」事業者が 42.1%で最も多く、次いで「部分的に対応している」31.6%、「施設全域で対応している」21.1%となっている。
・対応している外国語では、「英語」が 47.4%で最も多く、ほかの言語はまだ多言語化率が低い。

表 2-69 車内案内サインの多言語表記対応

| 事業者区分 | | 回答数 | 全車、全線で対応している | 部分的に対応している | 対応していない |
|---|---|---|---|---|---|
| 交通事業者 | 鉄 道 | 4 | 50.0 | 50.0 | 0.0 |
| | バ ス | 7 | 14.3 | 28.6 | 57.1 |
| | 航 空 | 1 | 0.0 | 100.0 | 0.0 |
| | 旅客船 | 1 | 0.0 | 100.0 | 0.0 |
| | タクシー | 6 | 16.7 | 0.0 | 66.7 |
| 合計 | | 19 | 21.1 | 31.6 | 42.1 |

（平成29年1月時点）　（単位：%）

表 2-70 車内案内サインの多言語表記

| 事業者区分 | | 回答数 | 日のみ | やさ日 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 交通事業者 | 鉄 道 | 4 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 75.0 |
| | バ ス | 7 | 71.4 | 0.0 | 28.6 | 14.3 | 0.0 | 14.3 |
| | 航 空 | 1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 旅客船 | 1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | タクシー | 6 | 66.7 | 0.0 | 16.7 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| 合計 | | 19 | 47.4 | 0.0 | 47.4 | 21.1 | 15.8 | 26.3 |

（平成29年1月時点）　（単位：%）

### 6）路線図の多言語表記

・「対応していない」事業者が 58.3%で最も多く、次いで「全域で対応している」25.0%、「部分的に対応している」16.7%となっている。
・対応している外国語では、「英語」が 38.5%で最も多く、ほかの言語はまだ多言語化率が低い。

表 2-71 路線図の多言語表記対応

| 事業者区分 | | 回答数 | 全域で対応している | 部分的に対応している | 対応していない | 路線図は存在しない |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 交通事業者 | 鉄 道 | 4 | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 |
| | バ ス | 7 | 14.3 | 0.0 | 85.7 | 0.0 |
| | 航 空 | 1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 |
| | 旅客船 | 0 | | | | |
| 合計 | | 12 | 25.0 | 16.7 | 58.3 | 0.0 |

（平成29年1月時点）　（単位:%）

表 2-72 路線図の多言語表記

| 事業者区分 | | 回答数 | 日のみ | やさ日 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 交通事業者 | 鉄 道 | 4 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | バ ス | 7 | 100.0 | 0.0 | 14.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 航 空 | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 旅客船 | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 合計 | | 13 | 69.2 | 0.0 | 38.5 | 7.7 | 7.7 | 7.7 |

（平成29年1月時点）　（単位:%）

### 7）施設内の音声ガイド（観光施設のみ）

・観光施設が対応している外国語では、「英語」と「中国語」で最も多いが 16.7%と多言語化率は低く「日本語のみ」が、ほとんどである。

表 2-73 施設内の音声ガイドの多言語対応

| 事業者区分 | 回答数 | 日のみ | やさ日 | 英 | 中 | 韓 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 観光施設 | 12 | 83.3 | 0.0 | 16.7 | 16.7 | 0.0 |

（平成29年1月時点）　（単位:%）

### 8）パンフレット等の多言語表記

・「英語」に対応しているパンフレットが 32 部と最も多く、「韓国語」15 部「中国語簡体字」13 部となっている。
・その他の言語では、「タイ語」「フランス語」「スペイン語」などが挙がっている。
・「英語」のパンフレットを用意している傾向がみられる。

表 2-74 パンフレット等の多言語表記

| 事業者区分 | | 回答数 | パンフレット名 | 日のみ | やさ日 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 交通事業者 | 鉄 道 | 3 | DISCOVER NEXT TOKYO | | | ○ | ○ | ○ | | |
| | | | 箱根フリーパス | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | | KAWAGOE | | | ○ | | ○ | ○ | ○ |
| | | | 江の島鎌倉フリーパス | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | | Sol Map | | | ○ | | ○ | ○ | ○ |
| | バ ス | 3 | 立川リムジンバスインフォメーション | | | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | 世界自然遺産 小笠原諸島 | | | ○ | | | | |
| | | | 八丈島 東京諸島 2ヶ国語マップ＆ガイド | | | ○ | | | | |
| | 航 空 | 0 | | | | | | | | |
| | 旅客船 | 0 | | | | | | | | |
| | タクシー | 1 | 指差し外国語シート | | | ○ | ○ | | ○ | |
| 宿泊施設 | | 4 | シティホテル高幡 | ○ | | | | | | |
| | | | JR東日本ホテルズ（チェーンホテルの案内） | | | ○ | | | | |
| | | | 東京ハンディガイド | | | ○ | | | | |
| 観光施設 | | 26 | 施設のご案内 | | | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | | | 井の頭恩賜公園案内パンフレット | | | ○ | | | | |
| | | | 大沢の里水車経営農家 | ○ | | | | | | |
| | | | 大國魂神社 | ○ | | | | | | |
| | | | 美術館案内 | | | ○ | | | | |
| | | | ふれあい下水道館 | | | ○ | | ○ | ○ | |
| | | | 小平ふるさと村 | | | ○ | | | | |
| | | | 新選組に会えるまち 日野（観光マップ） | ○ | | | | | | |
| | | | 狭山丘陵の都立公園<br>（狭山公園・八国山緑地・東大和公園） | | | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | 殿ヶ谷戸庭園リーフレット | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | | 東京ハンディマップ | | | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | 旧ヤマジュウ田村家住宅 | ○ | | | | | | |
| | | | 常設展示案内 | ○ | | | | | | |
| | | | 公園マップ（パンフレット） | | | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | ガイドマップ | | | ○ | | | | |
| | | | 秋川国際マス釣場案内 | | | ○ | | | | |
| | | | 本殿の美 | | | ○ | | | | |
| | | | 小河内貯水池の概要 | | | ○ | | | | |
| | | | 檜原村観光パンフレット | | | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | | | 都民の森案内マップ | | | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | | | 三宅島 感動体験マップ | ○ | | | | | | |
| | | | 父島ガイドマップ | | | ○ | | | | |
| | | | けやき館 | | | ○ | ○ | | ○ | |
| | | | 新車のひみつをさぐろう！探検ガイド | | ○ | | | | | |
| | | | Experience the SAMURAI Culture!!<br>（簡単なちらし） | | | ○ | | | | |
| | | | 9庭園リーフレット | | | ○ | | | | |
| | | | HP | | | ○ | | | | |
| | | | 払沢の滝・神戸岩パンフレット | ○ | | | | | | |
| | | | 三宅島 2か国語マップ＆ガイド | | | ○ | | | | |

（平成29年1月時点）　　○：対応している

### 9）多言語対応可能な人材の配置

・日本では学校教育で「英語」が取り入られていることもあり「英語」で対応可能応な「自社社員」を挙げる事業者が多く、自社社員では 46.3%、自社外国人社員では 60.0%となっている。

表 2-75 多言語対応可能な人材の配置

| 人材の種類 | 事業者区分 | | 回答数 | 日のみ | やさ日 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 自社社員（嘱託、契約社員なども含む） | 交通事業者 | 鉄 道 | 4 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | バ ス | 5 | 80.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | 航 空 | 1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | 旅客船 | 1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | タクシー | 6 | 0.0 | 33.3 | 33.3 | 0.0 | 16.7 | 0.0 | 0.0 |
| | 宿泊施設 | | 20 | 0.0 | 10.0 | 55.0 | 5.0 | 5.0 | 10.0 | 0.0 |
| | 観光施設 | | 43 | 0.0 | 11.6 | 48.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 合計 | | 80 | 7.5 | 12.5 | 46.3 | 1.3 | 2.5 | 2.5 | 0.0 |
| 自社外国人社員 | 交通事業者 | 鉄 道 | 3 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 66.7 | 66.7 | 33.3 | 33.3 |
| | | バ ス | 0 | | | | | | | |
| | | 航 空 | 0 | | | | | | | |
| | | 旅客船 | 1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 |
| | | タクシー | 0 | | | | | | | |
| | 宿泊施設 | | 1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 観光施設 | | 0 | | | | | | | |
| | 合計 | | 5 | 0.0 | 0.0 | 60.0 | 40.0 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| その他 | アルバイト | 交通事業者 | 1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| | | | 0 | | | | | | | |
| | | | 0 | | | | | | | |
| | （回答なし） | | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | | 0 | | | | | | | |
| | （回答なし） | 宿泊施設 | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 当協会会員<br>ボランティアガイド<br>委託スタッフ<br>映像電話対応 | 観光施設 | 4 | 25.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 25.0 | 50.0 |
| | | 合計 | 7 | 42.9 | 14.3 | 14.3 | 14.3 | 14.3 | 28.6 | 42.9 |

（平成29年1月時点）　　（単位：%）

### 10）フリーWi-Fi の設置状況

・交通事業者では、「交通拠点」や「一部の車両・路線」の設置率が高い。
・宿泊施設は、63.2%が「すべての客室」に設置されている。
・観光施設は、「施設の一部」が 26.9%で最も多い。
・いずれも「設置計画がない」の回答が多いのでまずは設備の普及、そして「日本語」以外の言語への対応が望まれる。

表 2-76 フリーWi-Fi の設置状況（交通事業者）

| 事業者区分 | | 回答数 | フリーWi-Fi設置済 | | | | 設置計画がある | 対応言語 | | | | | | 設置計画がない |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 交通拠点 | 全ての車両、全線 | 一部の車両、路線 | その他 | | 日のみ | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | |
| 交通事業者 | 鉄　道 | 3 | 100.0 | 0.0 | 66.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 66.7 | 33.3 | 0.0 |
| | バ　ス | 5 | 0.0 | 0.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 80.0 |
| | 航　空 | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 旅客船 | 1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | タクシー | 3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |

（平成29年1月時点）　（単位：%）

表 2-77 フリーWi-Fi の設置状況（宿泊施設）

| 事業者区分 | 回答数 | フリーWi-Fi設置済 | | | | 設置計画がある | 対応言語 | | | | | | 設置計画がない |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 全ての客室 | 一部の客室 | 施設の一部 | その他 | | 日のみ | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | |
| 宿泊施設 | 19 | 63.2 | 5.3 | | 0.0 | 0.0 | 68.4 | 31.6 | 5.3 | 5.3 | 0.0 | 0.0 | 21.1 |

（平成29年1月時点）　（単位：%）

表 2-78 フリーWi-Fi の設置状況（観光施設）

| 事業者区分 | 回答数 | フリーWi-Fi設置済 | | | 設置計画がある | 対応言語 | | | | | | 設置計画がない |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 施設全域 | 施設の一部 | その他 | | 日のみ | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 | |
| 観光施設 | 52 | 15.4 | 26.9 | 0.0 | 9.6 | 88.5 | 11.5 | 5.8 | 5.8 | 5.8 | 1.9 | 48.1 |

（平成29年1月時点）　（単位：%）

### 11）割引情報案内の多言語対応

・割引情報の多言語化に対応している事業者は少ない。
・外国人も平等に割引を受けられるよう、多言語を進めていく必要がある。

表 2-79 割引情報案内の多言語対応

| 内容 | 事業者区分 | | 回答数 | 日のみ | やさ日 | 英 | 中簡体 | 中繁体 | 韓 | 他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ホームページで割引情報を表示 | 交通事業者 | 鉄　道 | 1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 0.0 |
| | | バ　ス | 2 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | 航　空 | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | 旅客船 | 0 | | | | | | | |
| | 宿泊施設 | | 6 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 観光施設 | | 5 | 80.0 | 0.0 | 20.0 | 0.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 合計 | | 15 | 80.0 | 0.0 | 20.0 | 6.7 | 13.3 | 6.7 | 0.0 |
| 割引情報のチラシ等を発行 | 交通事業者 | 鉄　道 | 0 | | | | | | | |
| | | バ　ス | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | 航　空 | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | 旅客船 | 0 | | | | | | | |
| | 宿泊施設 | | 1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 観光施設 | | 4 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 0.0 | 25.0 |
| | 合計 | | 7 | 57.1 | 0.0 | 28.6 | 14.3 | 14.3 | 0.0 | 28.6 |
| ロビー、受付等で割引情報を案内 | 交通事業者 | 鉄　道 | 0 | | | | | | | |
| | | バ　ス | 2 | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | 航　空 | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | 旅客船 | 0 | | | | | | | |
| | 宿泊施設 | | 1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 観光施設 | | 3 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 合計 | | 7 | 57.1 | 28.6 | 14.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 |
| その他 | 交通事業者 | 鉄　道 | 0 | | | | | | | |
| | | バ　ス | 0 | | | | | | | |
| | | 航　空 | 0 | | | | | | | |
| | | 旅客船 | 0 | | | | | | | |
| （回答なし） | 宿泊施設 | | 1 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 入館料無料 GO TOKYO | 観光施設 | | 1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 合計 | | 2 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 |

（平成29年1月時点）　　（単位：%）

### 12）国内外のクレジットカードなど、外国人向けの決済対応

#### ①　外国人を対象とした支払いや決済の向上への取組

・外国人を対象とした支払いや決済の向上への取組を行っている事業者は、22 事業者であった。
・支払い方法の外国語表示を行っている事業者は、5 事業者であった。
・クレジットカードの支払いの導入している市町村は、18 事業者であった。
・ATM の設置を行っている事業者は、1 事業者であった。
・その他の取組を行っている市町村は、3 事業者であった。

#### ②　連携先

・銀行や信販会社と連携している事業者は、4 事業者（事業者名）であった。

＜具体的な連携先＞
・鉄道　　：　主要クレジット会社、銀聯カード
・バス　　：　みずほ銀行、七島信用組合
・観光施設：　VISA、Master、JCB、DC、アメックス、ディスカバー、西武信用金庫

#### ③　多言語対応

・多言語対応状況は、英語は 10 件であり、中国語簡体字は 1 件、中国語繁体字は 0 件、韓国語は 1 件、その他の言語は 2 件であった。

＜事業者別の多言語対応状況＞
・鉄道　　：　なし
・バス　　：　日本語、やさしい日本語
・航空　　：　日本語
・船舶　　：　なし
・タクシー：　日本語、やさしい日本語、英語、中国語簡体字、韓国語
・宿泊施設：　日本語、やさしい日本語、英語、その他
・観光施設：　日本語、やさしい日本語、英語、中国語簡体字、韓国語

### 13）在住外国人・外国人留学生・大学等と連携した取組

・「在住外国人・外国人留学生・大学等と連携した取組はない」事業者が圧倒的に多く 86.4%である。
・留学生が、多摩地域に来たくなるような取組を積極的に行っていく。

表 2-80 在住外国人・外国人留学生・大学等と連携した取組

| 事業者区分 | | 回答数 | 取組あり | 取組なし | 具体的な取組 |
|---|---|---|---|---|---|
| 交通事業者 | 鉄 道 | 4 | 25.0 | 75.0 | ・モニターツアーを通じた観光地発掘、SNS投稿、アンケート調査（留学生と連携）<br>・ムスリム観光客向けのモデルコースの制作（行政・大学と連携） |
| | バ ス | 6 | 0.0 | 100.0 | |
| | 航 空 | 1 | 0.0 | 100.0 | |
| | 旅客船 | 1 | 0.0 | 100.0 | |
| | タクシー | 6 | 0.0 | 100.0 | |
| 宿泊施設 | | 20 | 0.0 | 100.0 | |
| 観光施設 | | 50 | 22.0 | 78.0 | ・民具調査（平成15～16年 武蔵野美術大学）<br>・多言語パンフレット（英語・中国語・韓国語）について東京外語大学に協力を求め、現在作成中<br>・おもてなし英語講座を地域住民向けに開催時に都立高校英語教師（アメリカ人）に協力を依頼<br>・欧米系先住民の末裔が多く暮らす地域のため、在来外国人に対し特別な催しを行うことは殆どなく、地域イベントを共に盛り上げている<br>・茶道体験（大学留学生）<br>・大学と連携した観光課題発見ツアー<br>・交換留学生に対する施設案内<br>・在住外国人の方の協力による英会話講座（観光協会会員向け）<br>・視察対応<br>・里山体験ツアーを旅行会社と連携したツアーの企画を検討中<br>・小平市国際交流協会と小平市地域振興部文化スポーツ課の連携した外国人向けツアーに協力した<br>・モニターツアー |
| 合計 | | 88 | 13.6 | 86.4 | |

（平成29年1月時点）　　（単位：%）

### 14）その他の取組（人材育成・民間との連携・助成金事業等）

#### ①　多言語対応に関わる人材育成への取組状況

・多言語対応に関わる人材育成への取組を行っているのは、11 事業者であった。

＜具体的な取組内容＞

- 鉄道　：
  - 駅係員の現場で活かせる語学学習講習会の実施など
  - 駅係員全員対象の駅接客場面に特化した英会話研修の実施
  - 英会話研修受講者よりハイレベル者を選抜し、日常会話を中心とした英会話研修の実施
  - 駅員、乗務員の一部に英語研修
  - 今後、インバウンド対応教育を予定
- バス　：
  - 英会話教室への参加
- タクシー：
  - 東京観光ドライバー
- 宿泊施設：
  - 新入社員研修でのホテル英会話の導入
- 観光施設：
  - いずれ状況が整えば取り組みたい
  - 研修による英会話の習得
  - これからボランティアガイドの育成を行いたい
  - ボーイスカウト運動への協力

#### ②　他団体（自治体・民間事業者等）と連携への取組

・助成金事業等への取組を行っているのは、8 事業者であった。

＜具体的な取組内容＞

- 鉄道　：
  - 今後検討
- 観光施設：
  - リンハウス（東京外語大卒業生の会社）
  - 東京観光財団によるデジタルサイネージの設置等の予定はある
  - 多言語対応のサイネージシステム導入（東京都補助事業）への申請を検討中
  - 周辺ホテルとタイアップしたウェルカムチケットの配布（提示した方に入園料の割引サービス）
  - 外部ボランティア団体が主催する外国人ガイドツアーの受入を行っている
  - 商工会と飲食や土産店マップを作りたい
  - ボーイスカウト運動への協力

### ③ 助成金事業等への取組状況

・助成金事業等への取組を行っているのは、8 事業者であった。

＜具体的な取組内容＞

・鉄道　：　・広域的観光の推進を目指し、京王線沿線の 5 市（調布市、府中市、多摩市、日野市、稲城市）が連携し、京王線沿線観光連絡会という会合をつくっている
・（地方創生推進交付金（※内閣府が主体）の提供を受けている）
・多言語対応設備（異常時運行情報ディスプレー）の一部に対し、平成 28 年度訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金の交付決定

・バス　：　・来年度、バス停英語表記改修工事に利用予定
（区市町村観光インフラ整備支援：公益財団法人東京観光財団）

・宿泊施設：　・商工会連合会の小規模事業持続化助成金

・観光施設：　・都の観光案内窓口
・H29 年度に「多摩・島しょ観光施設等整備補助金」による助成を受けて、多言語対応（日本語、英語）の案内看板を整備予定
・施設内の多言語対応や多言語音声ガイドを行いたい
・「小平市国際交流協会」の協力で多言語(英語、中国語繁体字、韓国語)館内案内資料を作成した

### 15）その他独自の取組

・独自の取組を行っているのは 13 事業者であった。
・基本の多言語化では対応できない各事業者ならではの取組やできることを小さいことから取り組んでいくことは、外国人の利用促進向けて重要である。

表 2-81 その他独自の取組

| 事業者区分 | | 回答数 | その他独自の取組 |
|---|---|---|---|
| 交通事業者 | 鉄 道 | 2 | ・外国人旅行センターを2箇所（新宿、小田原）設け、訪日外国人客の案内を行っている<br>・主要駅にタブレット端末を配置し、翻訳アプリ等を活用し旅客案内に役立てている |
| | バ ス | 0 | |
| | 航 空 | 1 | ・来年度中に弊社HPの多言語化について検討している |
| | 旅客船 | 0 | |
| | タクシー | 2 | ・客からの電話対応に中国語で対応できる従業員を配置している<br>・英語を話せる乗務員を育成したいが、なかなかうまくいかない |
| 宿泊施設 | | 3 | ・翻訳、通訳サービスの導入<br>・外国籍の方は予約サイトからの予約をお願いしている<br>・英語のできる知人に困った時等は来てもらい対応している |
| 観光施設 | | 5 | ・施設の小さい観光案内所のため、施設内案内等は日本語も殆どない。本州から最短でも片道24時間かかる島のため、他の地域と比べ格段にアジア系観光客が少ない為、島内で中国語や韓国語の案内や対応がほぼない。その反面、欧米系の方々が元々住 んでおり現在もその末裔が多く住む地域という、日本でも他にない場所柄のため、英語対応 が可能な施設、業者は多い<br>・外国人観光客への直接のヒアリング、情報交換を実施。訪島時における島内での感想（言語対応）について聞き、改善への情報収集をしている<br>・案内板等の多言語化拡大に取り組んでいく<br>・多言語観光マップの作成中 |
| 合計 | | 13 | |

（平成29年1月時点）

### （３）事業者に対する調査のまとめ

■利用者状況について

・中国や韓国などアジア圏の近隣地域からの来訪者が多く見られた。

・事業者としては、国を問わず受入意向がある傾向が見られた。

■多言語対応状況について

・英語は、ほとんどの多言語表記、対応に用いられている。次いで中国語簡体字、韓国語も採用頻度が高い。

・多言語表記に対応している事業者は全体的に見てもまだ少なく、対応していても一部の施設や部分的に留まっている場合がほとんどである。

・人材としての多言語対応は、自社社員で行っている事業者が多く、外国人を採用している事業者はわずかである。

・施設など固定位置にフリーWi-Fi への設置を行っている事業者はあるものの、多言語化は進んでいない。移動中に使用できる環境は整っていない（交通事業者）。

・外国人に対する割引情報の提供や決済の向上、その他の取組などもほとんど対応していない。

・外国人への対応に課題の意識はあるものの、事業者の置かれている状況や考え方によって多言語化への対応が様々であることが分かった。また、社会的責任活動に取り組む余裕がなく、なかなか多言語化が進まない事業者もいる印象があった。

・東京 2020 大会を契機として、自治体や東京都が、補助や情報提供などの支援を積極的に行い、事業者と連携し、官民一体となり、地域として足並み揃えて取り組んでいくことが望ましい。

## ２-５．外国人ヒアリング調査

### 2-5-1．調査概要

#### （１）実施目的

本調査は、市町村に観光目的で来訪する訪都外国人旅行者の多摩地域を訪問したきっかけや訪問地、経路等の確認を行い、地域内の移動交通の利便性向上や案内サインの適切な設置の検討の基礎資料を得るために実施した。

#### （２）実施機関

平成 29 年 2 月 1 日（水）～13 日（月）

#### （３）調査箇所

調査箇所は、主要交通拠点（吉祥寺駅及び高尾山口駅）と主要観光施設（深大寺及びジブリ美術館周辺（ジブリ周辺）で行った。

#### （４）調査対象

アンケート対象者は、外国人旅行者と調査対象地域以外に住んでいる在日外国人とした。

#### （５）取得サンプル数

アンケートの取得サンプル数は、31 カ国の方から 420 票取得した。

表 2-82 取得サンプル数

| No | 調査箇所名 | 取得サンプル数 | 備考 |
|---|---|---|---|
| 1 | 深大寺 | 109 票 | 12 カ国 |
| 2 | ジブリ周辺 | 104 票 | 15 カ国 |
| 3 | 高尾山口駅 | 103 票 | 21 カ国 |
| 4 | 吉祥寺駅 | 104 票 | 18 カ国 |
| | 合計 | 420 票 | 31 カ国 |

#### （６）アンケート集計方法

アンケート調査結果の集計は、サンプル数を考慮し地域別（台湾、アジア他（台湾以外）、欧米他）と調査箇所別（深大寺、ジブリ周辺、高尾山口駅、吉祥寺駅）に行った。

表 2-83 取得サンプル数

| No | 地域名 | 国名 | サンプル数 |
|---|---|---|---|
| 1 | 台湾 | 台湾 | 134 票 |
| 2 | アジア（台湾以外）12 カ国 | （中国、韓国、香港、タイ、マレーシア、フィリピン、ベトナム、インドネシア、シンガポール、インド、東ティモール、ネパール） | 159 票 |
| 3 | 欧米他 18 カ国 | アメリカ、カナダ、メキシコ、チリ、イギリス、アイスランド、イタリア、フランス、ドイツ、スペイン、スイス、ベルギー、スウェーデン、ポーランド、ロシア、オーストラリア、ニュージーランド、南アフリカ | 127 票 |
| | 合計 | | 420 票 |

## 2-5-2. 調査結果

### 問1　属性

表 2-84 国籍

| 国籍 | 調査箇所 | | | | 合計 | エリア |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 深大寺 | ジブリ周辺 | 高尾山口駅 | 吉祥寺駅 | | |
| 台湾 | 73.4 | 26.9 | 12.6 | 12.5 | 31.9 | 台湾 |
| 香港 | 9.2 | 4.8 | 17.5 | 5.8 | 9.3 | アジア他 |
| ドイツ | 0.9 | 0.0 | 2.9 | 1.0 | 1.2 | 欧米他 |
| 中国 | 4.6 | 28.8 | 8.7 | 31.7 | 18.3 | アジア他 |
| スペイン | 1.8 | 0.0 | 1.9 | 0.0 | 1.0 | 欧米他 |
| スイス | 0.9 | 4.8 | 0.0 | 1.0 | 1.7 | 欧米他 |
| メキシコ | 1.8 | 1.9 | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 欧米他 |
| オーストラリア | 0.0 | 16.3 | 13.6 | 7.7 | 9.3 | 欧米他 |
| インド | 0.0 | 0.0 | 5.8 | 1.9 | 1.9 | アジア他 |
| アメリカ | 2.8 | 4.8 | 8.7 | 14.4 | 7.6 | 欧米他 |
| フランス | 0.0 | 1.0 | 4.9 | 4.8 | 2.6 | 欧米他 |
| ベルギー | 0.0 | 0.0 | 3.9 | 0.0 | 1.0 | 欧米他 |
| イギリス | 0.0 | 1.0 | 2.9 | 1.0 | 1.2 | 欧米他 |
| 東ティモール | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 0.2 | アジア他 |
| フィリピン | 0.9 | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 0.5 | アジア他 |
| 韓国 | 0.9 | 1.9 | 0.0 | 7.7 | 2.6 | アジア他 |
| ベトナム | 0.9 | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 0.5 | アジア他 |
| スウェーデン | 0.0 | 0.0 | 1.9 | 0.0 | 0.5 | 欧米他 |
| ネパール | 0.0 | 1.0 | 1.9 | 0.0 | 0.7 | アジア他 |
| シンガポール | 0.0 | 1.9 | 1.9 | 1.9 | 1.4 | アジア他 |
| カナダ | 0.0 | 0.0 | 2.9 | 1.9 | 1.2 | 欧米他 |
| アイスランド | 0.0 | 0.0 | 1.9 | 0.0 | 0.5 | 欧米他 |
| マレーシア | 0.0 | 2.9 | 1.9 | 0.0 | 1.2 | アジア他 |
| ポーランド | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 0.2 | 欧米他 |
| 南アフリカ | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 0.2 | 欧米他 |
| ロシア | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.9 | 0.5 | 欧米他 |
| タイ | 1.8 | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 0.7 | アジア他 |
| インドネシア | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.9 | 0.5 | アジア他 |
| チリ | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 0.2 | 欧米他 |
| ニュージーラン | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 0.2 | 欧米他 |
| イタリア | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 0.2 | 欧米他 |
| 合計 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | |

表 2-85 性別・年代

| | 地域 | | | 合計 | 調査箇所 | | | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 台湾 | アジア他 | 欧米他 | | 深大寺 | ジブリ周辺 | 高尾山口駅 | 吉祥寺駅 | |
| 男性 | 44.0 | 47.2 | 43.3 | 45.0 | 39.4 | 51.9 | 53.4 | 35.6 | 45.0 |
| 女性 | 55.2 | 49.7 | 52.8 | 52.4 | 57.8 | 48.1 | 42.7 | 60.6 | 52.4 |
| 無回答 | 0.7 | 3.1 | 3.9 | 2.6 | 2.8 | 0.0 | 3.9 | 3.8 | 2.6 |
| 合計 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| 10代 | 11.2 | 4.4 | 4.7 | 6.7 | 11.0 | 1.9 | 4.9 | 8.7 | 6.7 |
| 20代 | 26.1 | 42.8 | 54.3 | 41.0 | 22.9 | 57.7 | 33.0 | 51.0 | 41.0 |
| 30代 | 32.8 | 28.9 | 31.5 | 31.0 | 31.2 | 28.8 | 36.9 | 26.9 | 31.0 |
| 40代 | 17.9 | 9.4 | 3.9 | 10.5 | 16.5 | 6.7 | 12.6 | 5.8 | 10.5 |
| 50代 | 5.2 | 5.0 | 3.1 | 4.5 | 6.4 | 0.0 | 8.7 | 2.9 | 4.5 |
| 60代以上 | 4.5 | 4.4 | 1.6 | 3.6 | 9.2 | 2.9 | 1.0 | 1.0 | 3.6 |
| 無回答 | 2.2 | 5.0 | 0.8 | 2.9 | 2.8 | 1.9 | 2.9 | 3.8 | 2.9 |
| 合計 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

## 問２　今回の旅行での日本の滞在期間と宿泊先について

・欧米他は他地域よりも 11 泊以上の長期滞在が長い。PR を行うことにより、多摩地域を訪問してもらえる機会を作ることができる。
・いずれの地域も多摩地域での滞在期間は短くほとんどが日帰りになっている。
・宿泊先はいずれの地域もほとんどが東京（区部）となっている。

### ①滞在期間

表 2-86 滞在期間(日本)

| | 地域 | | | 合計 | 調査箇所 | | | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 台湾 | アジア他 | 欧米他 | | 深大寺 | ジブリ周辺 | 高尾山口駅 | 吉祥寺駅 | |
| 日帰り | 0.0 | 1.9 | 3.9 | 1.9 | 0.9 | 0.0 | 4.9 | 1.9 | 1.9 |
| 1～3泊 | 3.7 | 3.1 | 1.6 | 2.9 | 2.8 | 1.9 | 5.8 | 1.0 | 2.9 |
| 4～6泊 | 50.7 | 25.2 | 10.2 | 28.8 | 45.9 | 26.9 | 15.5 | 26.0 | 28.8 |
| 7～10泊 | 17.9 | 30.2 | 18.1 | 22.6 | 21.1 | 23.1 | 17.5 | 28.8 | 22.6 |
| 11～15泊 | 0.7 | 8.2 | 23.6 | 10.5 | 2.8 | 12.5 | 9.7 | 17.3 | 10.5 |
| 16泊～ | 0.7 | 6.3 | 29.1 | 11.4 | 4.6 | 14.4 | 14.6 | 12.5 | 11.4 |
| 無回答 | 26.1 | 25.2 | 13.4 | 21.9 | 22.0 | 21.2 | 32.0 | 12.5 | 21.9 |
| 合計 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

表 2-87 滞在期間(多摩地域)

| | 地域 | | | 合計 | 調査箇所 | | | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 台湾 | アジア他 | 欧米他 | | 深大寺 | ジブリ周辺 | 高尾山口駅 | 吉祥寺駅 | |
| 日帰り | 57.5 | 43.4 | 69.3 | 55.7 | 49.5 | 48.1 | 65.0 | 60.6 | 55.7 |
| 1～3泊 | 5.2 | 17.0 | 5.5 | 9.8 | 6.4 | 13.5 | 12.6 | 6.7 | 9.8 |
| 4～6泊 | 4.5 | 5.7 | 3.9 | 4.8 | 5.5 | 6.7 | 1.9 | 4.8 | 4.8 |
| 7～10泊 | 0.7 | 1.3 | 4.7 | 2.1 | 3.7 | 3.8 | 0.0 | 1.0 | 2.1 |
| 11～15泊 | 0.7 | 0.0 | 0.0 | 0.2 | 0.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.2 |
| 16泊～ | 0.0 | 1.3 | 2.4 | 1.2 | 2.8 | 0.0 | 1.0 | 1.0 | 1.2 |
| 無回答 | 31.3 | 31.4 | 14.2 | 26.2 | 31.2 | 27.9 | 19.4 | 26.0 | 26.2 |
| 合計 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

### ②宿泊先

表 2-88 宿泊先(割合)

| | 地域 | | | 合計 | 調査箇所 | | | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 台湾 | アジア他 | 欧米他 | | 深大寺 | ジブリ周辺 | 高尾山口駅 | 吉祥寺駅 | |
| 東京（区部） | 91.0 | 77.4 | 78.0 | 81.9 | 87.2 | 81.7 | 76.7 | 81.7 | 81.9 |
| 東京（多摩部） | 3.0 | 13.8 | 14.2 | 10.5 | 9.2 | 14.4 | 9.7 | 8.7 | 10.5 |
| 大阪 | 0.0 | 1.3 | 0.0 | 0.5 | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 1.0 | 0.5 |
| 京都 | 0.7 | 0.6 | 0.0 | 0.5 | 0.9 | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 0.5 |
| 北海道 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 神奈川県 | 0.7 | 2.5 | 3.9 | 2.4 | 0.0 | 0.0 | 5.8 | 3.8 | 2.4 |
| 千葉県 | 2.2 | 0.0 | 0.0 | 0.7 | 0.9 | 1.0 | 0.0 | 1.0 | 0.7 |
| 埼玉県 | 0.0 | 0.0 | 1.6 | 0.5 | 0.0 | 1.0 | 1.0 | 0.0 | 0.5 |
| その他 | 1.5 | 3.8 | 0.8 | 2.1 | 1.8 | 1.9 | 2.9 | 1.9 | 2.1 |
| 無回答 | 0.7 | 0.6 | 1.6 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 2.9 | 1.0 | 1.0 |
| 合計 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

## 問３　同行者について

・台湾は半数以上が家族で訪れており、ひとりは約 5%と低かった。
・アジア他は友人・知人が最も多く、ついで家族、夫婦・カップルとなっていた。
・欧米他は、他地域よりひとりが多く約 26%であった。
・深大寺は、家族での訪問が多く約 46%であった。

表 2-89　同行者(割合)

| | 地域 | | | 合計 | 調査箇所 | | | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 台湾 | アジア他 | 欧米他 | | 深大寺 | ジブリ周辺 | 高尾山口駅 | 吉祥寺駅 | |
| ひとり | 5.2 | 11.9 | 26.0 | 14.0 | 9.2 | 13.5 | 21.4 | 12.5 | 14.0 |
| 夫婦・カップル | 18.7 | 25.2 | 28.3 | 24.0 | 19.3 | 26.9 | 18.4 | 31.7 | 24.0 |
| 家　族 | 53.0 | 27.7 | 17.3 | 32.6 | 45.9 | 34.6 | 26.2 | 23.1 | 32.6 |
| 友人・知人 | 20.9 | 33.3 | 26.0 | 27.1 | 23.9 | 23.1 | 32.0 | 29.8 | 27.1 |
| 上司・同僚 | 0.7 | 0.6 | 1.6 | 1.0 | 0.9 | 1.0 | 1.9 | 0.0 | 1.0 |
| 無回答 | 1.5 | 1.3 | 0.8 | 1.2 | 0.9 | 1.0 | 0.0 | 2.9 | 1.2 |
| 合計 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

## 問４　日本への来訪回数について

・台湾は 5 回目以上と回答した割合が最も多かった。
・アジア他は初めてと回答した割合が最も多く、次いで 5 回目以上と回答した割合が多かった。
・欧米他は半数以上が初めてと回答している。5 回目以上は他地域と比べて約 7 %と最も低かった。

表 2-90　来訪回数(割合)

| | 地域 | | | 合計 | 調査箇所 | | | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 台湾 | アジア他 | 欧米他 | | 深大寺 | ジブリ周辺 | 高尾山口駅 | 吉祥寺駅 | |
| 初めて | 25.4 | 36.5 | 59.8 | 40.0 | 21.1 | 49.0 | 32.0 | 58.7 | 40.0 |
| ２回目 | 16.4 | 13.8 | 20.5 | 16.7 | 16.5 | 18.3 | 14.6 | 17.3 | 16.7 |
| ３回目 | 11.9 | 14.5 | 5.5 | 11.0 | 13.8 | 14.4 | 5.8 | 9.6 | 11.0 |
| ４回目 | 13.4 | 8.8 | 3.1 | 8.6 | 11.0 | 7.7 | 9.7 | 5.8 | 8.6 |
| ５回目以上 | 32.1 | 25.2 | 7.1 | 21.9 | 36.7 | 9.6 | 34.0 | 6.7 | 21.9 |
| 無回答 | 0.7 | 1.3 | 3.9 | 1.9 | 0.9 | 1.0 | 3.9 | 1.9 | 1.9 |
| 合計 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

## 問５　主な日本への来訪目的について

・台湾とアジア他は買い物が高く、台湾は 70%を超えていた。
・名所や旧跡を楽しむは、全ての地域で 60%を超えていた。欧米他は自然を楽しむ（70.1%）歴史・伝統を味わう（52.8%）についても他地域より高く、関心があることがうかがえる。
・スポーツをする・スポーツ観戦、イベントやお祭り、J-POP カルチャーは 10%前後であり、で来訪目的としては低い状況である。
・上記のニーズを踏まえて、モデルルートを作成して外国人の誘客を進めていくことも考えられる。
・調査箇所別では、地域を訪れる外国人観光客の目的に対して大きな傾向の差はなかった。

表 2-91　来訪目的

| | 地域 | | | 合計 | 調査箇所 | | | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 台湾 | アジア他 | 欧米他 | | 深大寺 | ジブリ周辺 | 高尾山口駅 | 吉祥寺駅 | |
| 買い物 | 70.1 | 62.9 | 49.6 | 61.2 | 61.5 | 68.3 | 41.7 | 73.1 | 61.2 |
| グルメ | 59.0 | 65.4 | 62.2 | 62.4 | 54.1 | 72.1 | 54.4 | 69.2 | 62.4 |
| 名所や旧跡を楽しむ | 68.7 | 67.3 | 74.8 | 70.0 | 72.5 | 76.0 | 52.4 | 78.8 | 70.0 |
| スポーツをする・スポーツ観戦 | 0.7 | 4.4 | 11.0 | 5.2 | 0.0 | 6.7 | 7.8 | 6.7 | 5.2 |
| 夜景を楽しむ | 24.6 | 28.9 | 28.3 | 27.4 | 20.2 | 31.7 | 27.2 | 30.8 | 27.4 |
| 自然を楽しむ（日本庭園・桜・紅葉・雪など） | 40.3 | 52.2 | 70.1 | 53.8 | 46.8 | 52.9 | 59.2 | 56.7 | 53.8 |
| 温泉・マッサージ・エステ・スパ | 11.9 | 20.8 | 37.0 | 22.9 | 15.6 | 25.0 | 30.1 | 21.2 | 22.9 |
| イベントやお祭り | 5.2 | 7.5 | 10.2 | 7.6 | 7.3 | 12.5 | 4.9 | 5.8 | 7.6 |
| テーマパーク・動物園など娯楽施設 | 21.6 | 32.7 | 22.0 | 26.0 | 19.3 | 37.5 | 15.5 | 31.7 | 26.0 |
| 美術・演劇・音楽などの文化芸術を楽しむ | 12.7 | 30.8 | 47.2 | 30.0 | 13.8 | 35.6 | 28.2 | 43.3 | 30.0 |
| J-POPカルチャー | 6.7 | 8.8 | 3.9 | 6.7 | 7.3 | 6.7 | 4.9 | 7.7 | 6.7 |
| 歴史・伝統を味わう | 16.4 | 19.5 | 52.8 | 28.6 | 22.0 | 33.7 | 29.1 | 29.8 | 28.6 |
| その他 | 6.0 | 10.7 | 22.0 | 12.6 | 7.3 | 8.7 | 22.3 | 12.5 | 12.6 |
| 無回答 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |

## 問６　日本の旅行情報の収集状況について

・いずれの地域も９割近くが事前の情報収集をしたと回答していた。
・情報収集方法としては旅行ガイドブックがいずれの地域も半数以上となっている。
・旅行会社の WEB サイトはほとんどの方がみていない（アンケート回答者が個人旅行者が多かったからと思われる）。
・欧米他は日本政府観光局、観光庁 WEB サイト、歌・ドラマ・映画と回答した割合が他地域よりも多かった。
・調査箇所別では、地域を訪れる外国人観光客の目的に対して大きな傾向の差はなかった。

表 2-92　旅行の情報収集（割合）

| | 地域 | | | 合計 | 調査箇所 | | | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 台湾 | アジア他 | 欧米他 | | 深大寺 | ジブリ周辺 | 高尾山口駅 | 吉祥寺駅 | |
| 見た | 89.6 | 90.6 | 96.1 | 91.9 | 88.1 | 95.2 | 88.3 | 96.2 | 91.9 |
| 見ていない | 10.4 | 9.4 | 3.9 | 8.1 | 11.9 | 4.8 | 11.7 | 3.8 | 8.1 |
| 無回答 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 合計 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

表 2-93　自国を出発する前に日本の旅行情報を収集する手段（割合）

| | 地域 | | | 合計 | 調査箇所 | | | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 台湾 | アジア他 | 欧米他 | | 深大寺 | ジブリ周辺 | 高尾山口駅 | 吉祥寺駅 | |
| 旅行ガイドブック・雑誌 | 52.5 | 50.7 | 59.0 | 53.9 | 55.2 | 50.5 | 54.9 | 55.0 | 53.9 |
| 日本政府観光局（または観光庁）のＷＥＢサイト | 32.5 | 37.5 | 28.7 | 33.2 | 40.6 | 22.2 | 40.7 | 30.0 | 33.2 |
| 旅行会社のＷＥＢサイト | 15.0 | 27.1 | 36.9 | 26.4 | 21.9 | 28.3 | 24.2 | 31.0 | 26.4 |
| 宿泊予約サイト | 9.2 | 24.3 | 30.3 | 21.5 | 13.5 | 26.3 | 16.5 | 29.0 | 21.5 |
| ＳＮＳ | 0.8 | 6.3 | 3.3 | 3.6 | 2.1 | 4.0 | 1.1 | 7.0 | 3.6 |
| 個人ブログ | 35.0 | 31.3 | 21.3 | 29.3 | 32.3 | 27.3 | 20.9 | 36.0 | 29.3 |
| 自国のＷＥＢサイト | 40.8 | 48.6 | 36.9 | 42.5 | 33.3 | 50.5 | 39.6 | 46.0 | 42.5 |
| 歌、ドラマ、映画、漫画、アニメ | 9.2 | 24.3 | 30.3 | 21.5 | 14.6 | 23.2 | 17.6 | 30.0 | 21.5 |
| テレビ番組 | 10.8 | 13.9 | 11.5 | 12.2 | 17.7 | 8.1 | 14.3 | 9.0 | 12.2 |
| 屋外広告（空港・駅等） | 2.5 | 4.9 | 13.1 | 6.7 | 4.2 | 7.1 | 9.9 | 6.0 | 6.7 |
| 家族・友人からの評判 | 23.3 | 27.8 | 54.9 | 35.0 | 27.1 | 41.4 | 34.1 | 37.0 | 35.0 |
| 旅行博・ＰＲイベント | 5.8 | 4.2 | 1.6 | 3.9 | 8.3 | 1.0 | 1.1 | 5.0 | 3.9 |
| その他 | 1.7 | 2.8 | 9.8 | 4.7 | 2.1 | 3.0 | 5.5 | 8.0 | 4.7 |
| 無回答 | 15.0 | 12.5 | 5.7 | 11.1 | 15.6 | 9.1 | 14.3 | 6.0 | 11.1 |

・情報収集方法としては旅行ガイドブック・雑誌が最も多くなっている。
・SNS や宿泊先のコンシェルジュは、情報収集手段としてあまり使われていない。
・観光案内所は、欧米他がアジアより約 8%高くなっている。
・調査箇所別では、地域を訪れる外国人観光客の目的に対して大きな傾向の差はなかった。

表 2-94 日本に来てからの旅行情報を収集する手段(割合)

| | 地域 | | | 合計 | 調査箇所 | | | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 台湾 | アジア他 | 欧米他 | | 深大寺 | ジブリ周辺 | 高尾山口駅 | 吉祥寺駅 | |
| 旅行ガイドブック・雑誌 | 46.7 | 34.7 | 46.7 | 42.2 | 39.6 | 44.4 | 44.0 | 41.0 | 42.2 |
| 日本政府観光局（または観光庁）のＷＥＢサイト | 20.8 | 22.2 | 17.2 | 20.2 | 27.1 | 11.1 | 29.7 | 14.0 | 20.2 |
| 旅行会社のＷＥＢサイト | 14.2 | 12.5 | 18.9 | 15.0 | 13.5 | 13.1 | 20.9 | 13.0 | 15.0 |
| ＳＮＳ | 1.7 | 2.8 | 2.5 | 2.3 | 2.1 | 3.0 | 2.2 | 2.0 | 2.3 |
| 個人ブログ | 24.2 | 21.5 | 11.5 | 19.2 | 26.0 | 19.2 | 15.4 | 16.0 | 19.2 |
| 自国のＷＥＢサイト | 27.5 | 25.7 | 18.9 | 24.1 | 30.2 | 26.3 | 19.8 | 20.0 | 24.1 |
| 空港の観光案内所 | 25.8 | 21.5 | 16.4 | 21.2 | 18.8 | 26.3 | 14.3 | 25.0 | 21.2 |
| その他の観光案内所 | 15.0 | 16.7 | 24.6 | 18.7 | 16.7 | 14.1 | 16.5 | 27.0 | 18.7 |
| 宿泊施設のコンシェルジュ | 2.5 | 9.7 | 10.7 | 7.8 | 5.2 | 13.1 | 2.2 | 10.0 | 7.8 |
| その他 | 1.7 | 5.6 | 11.5 | 6.2 | 3.1 | 4.0 | 8.8 | 9.0 | 6.2 |
| 無回答 | 20.0 | 23.6 | 18.0 | 20.7 | 21.9 | 15.2 | 27.5 | 19.0 | 20.7 |

## 問７　多摩地域の観光地の移動について

・現在地（調査箇所）の訪問前後に訪れている場所は、深大寺やジブリ周辺、吉祥寺駅では、三鷹や吉祥寺、調布が多くなっている。交通手段は、路線バスや徒歩、鉄道が主に使われている。上記の場所においては外国人が訪問しているので観光情報や移動に関する情報提供の多言語対応が求められる。
・多摩地域に来る前、来た後に訪れている場所は、都内が多い結果となっている。交通手段は鉄道がほとんどを占めている。
・上記結果から、都内と多摩地域の玄関口として考えられる新宿駅や渋谷駅からのアクセス方法の多言語対応を行っていくことが求められる。

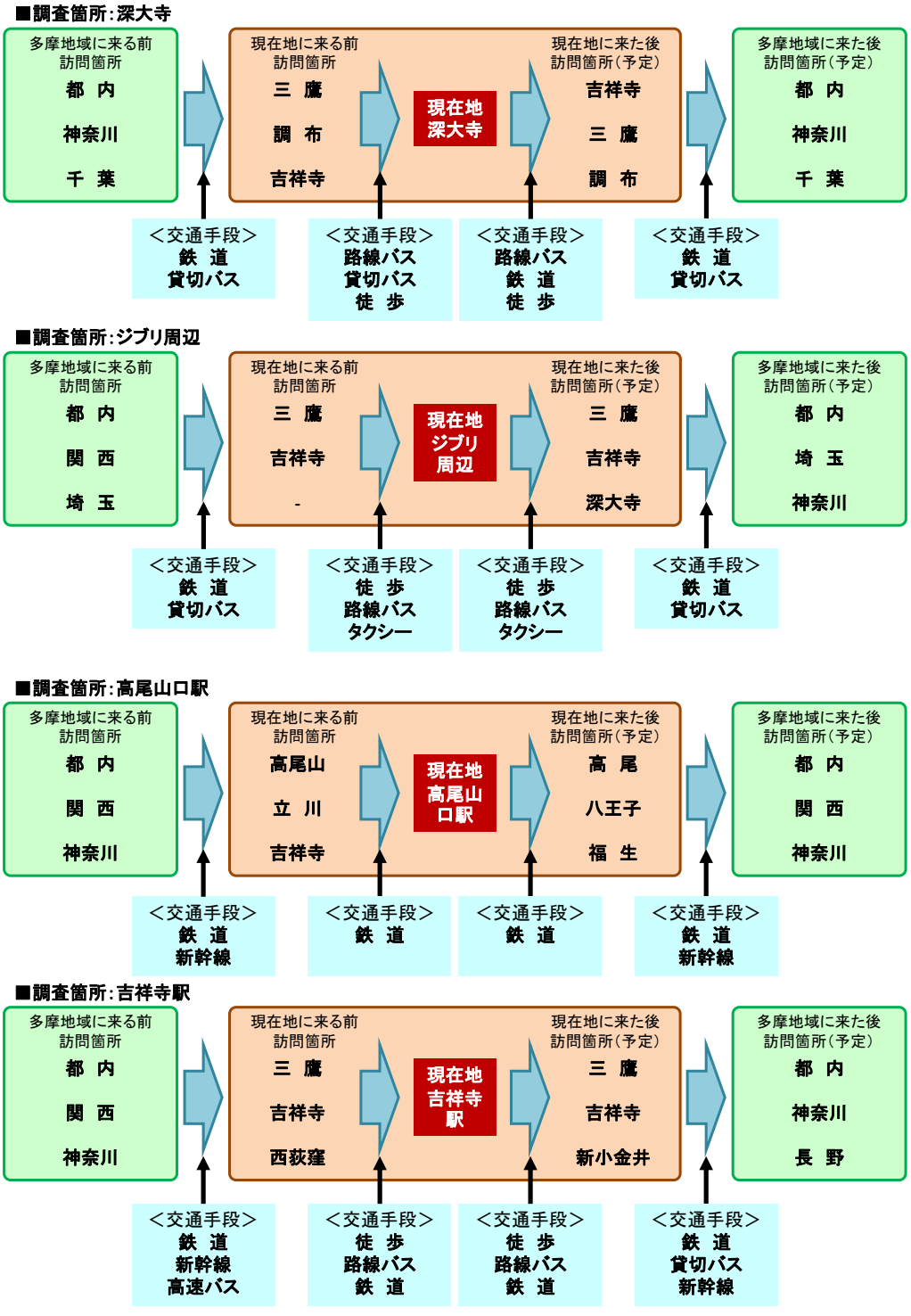



図 2-8　多摩地域の観光地の移動

## 問８　多摩地域の多言語対応について

地域名：台湾

・移動する際に困ったことがないと答えた人は約７割で、困ったことがあると答えたのは約２割であった。
・移動以外で困ったことがないと答えた人は約８割で、困ったことがあると答えたのは約１割であった。
・わかりにくいことはないと答えた人は約８割で、あると答えたのは約１割であった。
・アジア（台湾以外）・欧米からの観光客よりも、全体的に困ったことはないと回答した人の割合が高かった。
・困ったことがあると答えた人の主な意見は、言語に関することが最も多く、食事の場面や移動の場面などであった。
・今後、台湾からの外国人観光客を受入る際には、最低限のコミュニケーションをとれるような外国語（英語）や「やさしい日本語（台湾には日本語学習者が多く、福岡県柳川市など「やさしい日本語」を観光ツールとして対応を行っている地域もある。）」への対応や外国人が困りそうな場面に応じた受入環境整備が求められる。

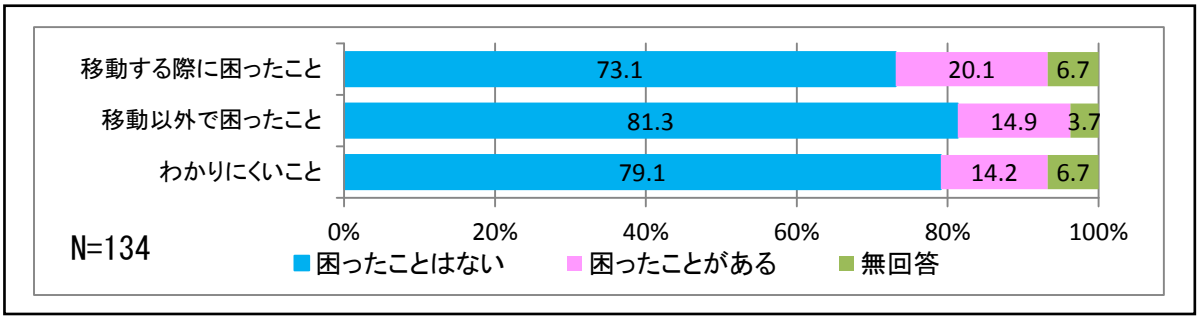



図 2-9 多摩地域での多言語対応について（台湾）

表 2-95 多摩地域で困ったことの主な意見（台湾）

| 設　問 | 主な意見 |
|---|---|
| 移動する際に困ったこと | 言葉が通じない（12 件） |
| | 理解できる言語がない（4 件） |
| | 英語を話せる人が少ない（3 件） |
| 移動以外で困ったこと | メニューがわからない（4 件） |
| | 食事について（4 件） |
| | トイレが少ない、使い方がわからない（4 件） |
| わかりにくいこと | 電車の乗り方（6 件） |
| | バスの乗り方（3 件） |

地域名：アジア他

・移動する際に困ったことがないと答えた人は約 6 割で、あると答えたのは約 3 割であった。
・移動以外で困ったことがないと答えた人は約 6 割で、あると答えたのは約 3 割弱であった。
・わかりにくいことがないと答えた人は約 6 割弱で、あると答えたのは約 3 割であった。
・困ったことがあると答えた人の主な意見は、電車やバスに関する内容で移動の仕方や乗り方に関することが最も多く、言語に関することや支払い方法などであった。
・今後、アジアからの外国人観光客を受入る際には、初めて来訪する観光客が多くなることが考えられるため、公共交通のわかりやすい利用の案内や最低限のコミュニケーションをとれるような外国語（英語）への対応、支払い方法や ATM など両替機の案内など外国人が困りそうな場面に応じた受入環境整備が求められる。

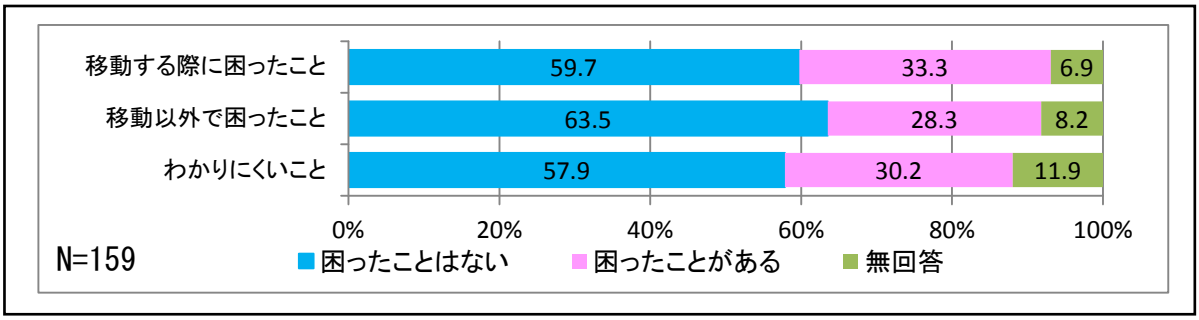



図 2-10 多摩地域での多言語対応について（アジア他）

表 2-96 多摩地域で困ったことの主な意見（アジア他）

| 設　問 | 主な意見 |
|---|---|
| 移動する際に困ったこと | 電車での移動（22 件） |
| | 言葉が通じない（7 件） |
| | 表示がわかりづらい、少ない（7 件） |
| | 理解できる言語がない（6 件） |
| 移動以外で困ったこと | 支払い方法（6 件） |
| | 英語のメニューがない、少ない（5 件） |
| | 食事について（5 件） |
| | ゴミ箱がない、少ない（4 件） |
| わかりにくいこと | 電車の乗り方（19 件） |
| | バスの乗り方（5 件） |
| | 支払い方法（4 件） |
| | 食事、メニュー（4 件） |

地域名：欧米他

・移動する際に困ったことがないと答えたのは約 7 割弱で、あると答えたのは約 3 割であった。
・移動以外で困ったことがないと答えたのは約 6 割弱で、あると答えたのは約 3 割であった。
・わかりにくいことがないと答えたのは約 6 割で、あると答えたのは約 3 割弱であった。
・困ったことがあると答えた人の主な意見は、電車やバスに関する内容で移動の仕方乗り方に関することが最も多く、次いで食事やメニューに関すること、ごみ箱がないなどであった。
・今後、欧米他からの外国人観光客を受入る際には、公共交通のわかりやすい利用の案内や外国人が困りそうな場面に応じた受入環境整備が求められる。

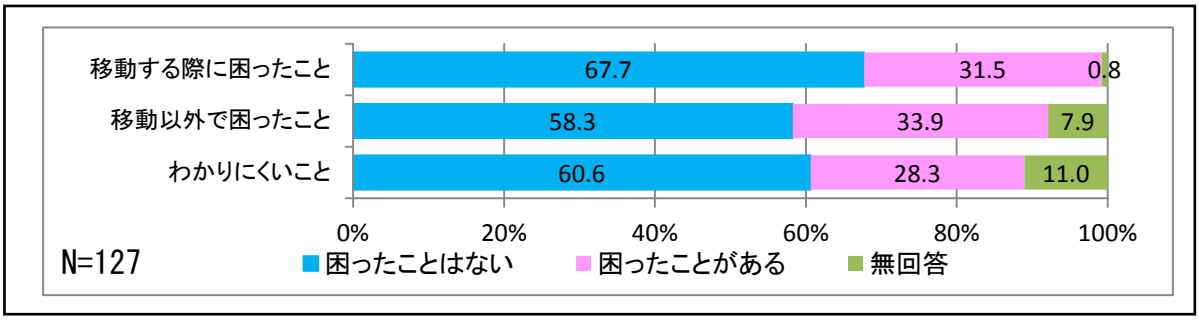



図 2-31 多摩地域での多言語対応について(欧米他)

表 2-97 多摩地域で困ったことの主な意見(欧米他)

| 設 問 | 主な意見 |
|---|---|
| 移動する際に困ったこと | 電車での移動（21 件） |
| | 英語での表示がない、少ない（6 件） |
| 移動以外で困ったこと | ゴミ箱がない、少ない（9 件） |
| | メニューがわからない（6 件） |
| | 支払い方法（4 件） |
| わかりにくいこと | 食事、メニュー（7 件） |
| | バスの乗り方（6 件） |
| | 電車の乗り方（5 件） |

## 問９　多摩地域の印象と良かったところについて

・多摩地域の印象については、全ての地域で「綺麗、清潔、美しい」という意見が多かった次いで「景色、風景、自然」印象という意見が多く多摩地域の自然に対する印象が強いことがわかった。
・欧米他は、多摩地域の具体的な観光スポットをあげて印象について回答をいただいた。
・多摩地域の良かったところについては、全地域共に「親切、優しい、友好的」や「交通が便利」という意見が多かった。
・台湾は、「空気がきれい」という回答を良かったところと印象に残ったところとして回答している。

表 2-98 多摩地域の印象

| 地　域 | 主なご意見 |
|---|---|
| 台　湾 | ・綺麗、清潔、美しい（39 件）―①<br>・景色、風景、自然（13 件）　―②<br>・空気がきれい（11 件）<br>・静か（9 件）　―③ |
| アジア他 | ・綺麗、清潔、美しい（39 件）　―①<br>・親切、優しい、友好的（31 件）<br>・景色、風景、自然（26 件）　―②<br>・静か（16 件）　―③ |
| 欧米他 | ・ジブリ美術館（25 件）<br>・景色、風景、自然（20 件）　―②<br>・綺麗、清潔、美しい（15 件）―①<br>・地域の観光スポット（深大寺や高尾山等）（13 件） |

表 2-99 多摩地域の良かったところ

| 地　域 | 主なご意見 |
|---|---|
| 台　湾 | ・交通が便利（18 件）　―①<br>・親切、優しい、友好的（7 件）　―②<br>・空気がきれい（7 件）<br>・便利（7 件） |
| アジア他 | ・綺麗、清潔、美しい（14 件）　―③<br>・親切、優しい、友好的（13 件）―②<br>・景色、風景、自然（10 件）<br>・交通が便利（10 件）　―① |
| 欧米他 | ・食べもの（13 件）<br>・綺麗、清潔、美しい（12 件）　―③<br>・交通が便利（10 件）　―①<br>・親切、優しい、友好的（8 件）　―② |

### 2-5-3. とりまとめ

外国人ヒアリング調査結果より、各地域の傾向を整理し今後の多摩地域における外国人の受入対応の方向性を整理した。

表2-100 外国人ヒアリング調査結果の概要(1/2)

| | 台湾 | アジア他 | 欧米他 | 今後の対応 |
|---|---|---|---|---|
| 問1<br>属性 | 年齢は、30 代が最も多く次いで 20 代が多い | 年齢は、20 代が最も多く次いで 30 代が多い | 年齢は、20 代が最も多く次いで 30 代が多い | 20～30 代という若い人が多いので多摩地域の景観やまちなみを楽しんでもらえる散策コースを複数用意しておくことが望まれる |
| 問2<br>日帰り宿泊 | 多摩地域では日帰りで宿泊先が東京（区部）になっている。<br>日本の滞在期間は、4～6 泊が多い | 多摩地域では日帰りで宿泊先が東京（区部）になっている。<br>日本の滞在期間は、7～10 泊が多い | 多摩地域では日帰りで宿泊先が東京（区部）になっている。<br>日本の滞在期間は、11 泊以上の長期滞在が多い | 区部に宿泊する外国人旅行者に対して、多摩地域の観光資源を PR していく<br>区部より安い宿泊費で高いサービスを多摩部では提供できることを PR して行き、誘客を図ることが有効である |
| 問3<br>同行者 | 半数以上が家族で訪れており、ひとりは約 5%と低かった | 友人・知人が最も多く、ついで家族、夫婦・カップルとなっていた | 欧米他は、他地域よりひとりが多く 26%であった | アジア系は複数での来訪が多いので、食事や観光施設でのサービスを大勢で受入られるほうがいい。また、欧米系は、ひとりもしくは夫婦・カップルが多いので、個別で楽しんでもらえる環境を整えていくことが望まれる |
| 問4<br>来訪回数 | 5 回目以上と回答した割合が最も多かった | 初めてと回答した割合が最も多く、次いで 5 回目以上と回答した割合が多かった | 半数以上が初めてと回答している。5 回目以上は他地域と比べて約 7%と最も低かった | 来訪回数が多い観光客が多いので、再度来訪してもらえるような取組が必要である。アジア他や欧米系は、初めての来訪が多いので、日本のルールやマナーを周知する取組が必要である |
| 問5<br>来訪目的 | 「買い物」が最も多く、次いで「名所や旧跡を楽しむ」、「グルメ」が多い | 「名所や旧跡を楽しむ」が最も多く、次いで「グルメ」や「買い物」が多い | 「自然を楽しむ」や「名所や旧跡を楽しむ」、「グルメ」が多い | 買い物を楽しむというニーズもあるが多摩地域では自然や名所、旧跡を有しているので、都心からの近いことも PR して誘客を図る必要がある |
| 問6<br>旅行情報収集状況 | 9 割近くが事前の情報収集をしている。「旅行ガイドブック」が最も多く、次いで「宿泊予約サイト」や「サイトの閲覧」が多い | 9 割が事前の情報収集をしている。「旅行ガイドブック」が最も多く、次いで「宿泊予約サイト」や「雑誌」が多い | ほぼ全員が事前の情報収集をしている。「旅行ガイドブック」が最も多く、次いで「歌・ドラマ・映画など」、「宿泊予約サイト」や「サイトの閲覧」が多い | 母国で日本の観光情報をガイドブックや宿泊予約サイトから得ているので、多摩地域の観光情報を掲載できる機会を作ることが誘客に繋がっていく |

表2-101 外国人ヒアリング調査結果の概要(2/2)

| | 台湾 | アジア他 | 欧米他 | 今後の対応 |
|---|---|---|---|---|
| 問7<br>多摩地域の観光地の移動 | 多摩地域には、鉄道で来訪し、多摩地域内ではバスや徒歩での移動が多くなっている。帰りも多摩地域から次の地域に行く交通手段は、鉄道が多くなっている | | | 多摩地域への来訪は、鉄道が主なのでの乗り方の外国語による情報提供を強化していく必要がある。また、多摩地域内の移動は、バスや徒歩が多いので、バスの乗り方や案内板、誘導板の外国語表記が必要である |
| 問8<br>多摩地域の多言語対応 | 2割程度が困ったことがあると回答し、理由は「言葉が通じないこと」が最も多い<br>わかりにくいは約1割程度で「電車やバスの乗り方」が多くなっている | 3割程度が困ったことがあると回答し、理由は「電車での移動」が多く、次いで「言葉が通じない」が多い<br>わかりにくいも交通に関することが多く「電車やバスの乗り方」であった<br>「ごみが捨てられない」という意見もあった | 3割程度が困ったことがあると回答し、理由は「電車での移動」が多く、次いで「英語での表示が少ない」が多い<br>わかりにくいは「交通に関すること」や「食事のこと」が多い | 外国人観光客のうち、3割程度の方は、言葉が通じないことや電車やバスので困った経験をしている。外国人旅行者と会話ができなくてもコミュニケーションを図れるように、「音声翻訳アプリ「VoiceTra」の活用普及や指さし会話集などを使い、積極的におもてなしを行うことで地域の外国人旅行者の印象がよくなる。外国人旅行者がほしい情報をあらかじめ外国語表示しておくことも必要である。食事のメニューについては、WEBサイト「EAT東京（東京都産業労働局)」にて、他言語メニュー化の支援や食材ピクトグラムの提供を行っているので、その活用を各自治体で啓発していくことも有効である |
| 問9<br>多摩地域の印象とよかったところ | 印象は「綺麗、清潔、美しい」や「景色、風景、自然」という意見が多い。よかったところは、「交通が便利」や「親切、優しい、友好的」、「空気がきれい」などの意見が多い | | 印象は「ジブリ美術館」や「深大寺」など具体的な施設がいいという意見が多い。よかったところは、「食べ物」や「綺麗、清潔、美しい」などが多い | 多摩地域の印象や良かったところは「綺麗、清潔、美しい」や「景色、風景、自然」という意見が多いので、多摩地域の自然というポテンシャルや区部からのアクセスのしやすさを活かして、PRを行い、受入体制を整えていきながら、誘客を図っていくことが必要である |

# 3．分析提案

全調査を通じての総合的な分析を行い、東京 2020 大会に向けた多摩地域における多言語対応に関する課題を明らかにするとともに、それに対する改善案（例示）等の提案を行った。

**鉄軌道駅**

**1. 駅の出入口の案内**

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| 【案内】<br>・改札を出た正面に地図やパンフレットがない<br>・目的地へ行く最も近い出入口の案内がわからない<br>・案内がないか少ない<br>・出口を出てもランドマークとなるものがないため、地図だけではわからない | ・主要目的地の出口案内を改札前に大きく掲示し、パンフレットを設置<br>・観光施設や地図などの QR コードを表示しその情報をスマートフォンやタブレットで共有<br>・改札を出る前の構内に、出口別の主要観光地、目的地を表示<br>・改札を出る前の構内に、全出口を示した全体図を掲示<br>・外国人旅行者が目的地を探しやすいよう日本語と分けてアルファベット順に周辺施設を掲載<br>・周辺案内図については、自治体等が設置している観光案内と情報の連続性、統一性に留意 | |
| 【翻訳】<br>・英語（多言語）対応していないか不十分<br>・英語の案内が小さい | ・英語（多言語）対応した表示 | |

**2. 改札口**

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| 【券売機】<br>・英語（多言語）対応していない<br>・多言語が選択できるようになっているものの、選択後は英語のみとなってしまう<br>・IC カードの対照表があるが英語がない<br>・切符の買い方、払い戻し方、チャージの方法がわからない<br>・音声案内は言語別で切り替え出来るのに、画面は日本語のみである | ・英語表記の設置<br>・多言語の選択まででではなく、使用している際も、当該言語にて表示<br>・IC カードの利用方法は英語を含む多言語化が必要<br>・音声案内の画面も多言語で表示 | |
| 【時刻表、料金表】<br>・時刻表の平日/休日のダイヤの違いがわからない<br>・年齢区分による料金体系がわかりづらい<br>・子供の定義が年齢なのか身長なのか不明 | ・カレンダーを用いて平日運行、休日運行の別を明示<br>・年齢区分による料金区分を明示<br>・日本と海外では学校制度が異なることもあり、料金区分については年齢表記 | ・調布市<br>・国分寺市<br>・国立市 |

2. 改札口（つづき）

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| 【路線図】<br>・英語が横書きでなく縦書きで読みづらい<br>・JRしかない。目的地が私鉄の駅だと乗り継いでの料金が不明<br>・ローマ字表記だけで、英語がない<br>・乗り換え用の詳細な案内図がない<br>・「新宿、渋谷への乗り換え」の英語が小さすぎる | ・英語は縦書きでなく横書き表示<br>・外国人旅行者の利用や問い合わせが多い目的地までの乗り換え案内（路線、乗り換え駅、所要時間、運賃等）を掲示。特に、新宿、渋谷等の区部への帰着方法は強調して表示してあるとわかりやすい<br>・鉄道事業者間での表記の統一 | |

3. 改札内

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・ホームが一つの為、上下方面を間違って乗ってしまう恐れがある<br>・行きたい電車の方向がわからない<br>・急行、快速の違いがわかりづらい。どの駅に止まるのかわからない | ・スマートフォンを利用<br>・表示の多言語化、多言語翻訳やアナウンス等の駅員対応<br>・LED、LCD 案内表示により停車駅等の情報を提供 | |

4. 電車の車内

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・次に停まる駅の表示はあったがローマ字表記がない<br>・ボタンを押さないとドアが開かない | ・LED、LCD 案内表示により停車駅等の情報を提供<br>・案内の表示 | |

5. トイレなど

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| 【トイレ】<br>・トイレの位置がわからない<br>・ピクトグラムが小さい | ・トイレの位置は適切な大きさの国際基準の（ISO）のピクトグラムで表示 | |
| 【注意喚起・禁止事項など】<br>・喫煙エリアのピクトグラムがない<br>・ポイ捨て禁止の注意書きがない | ・喫煙箇所をピクトグラム<br>・禁止事項は、英語で表示する。ピクトグラムも表示されるとよい | |
| 【ゴミ箱】<br>・ゴミ箱がない | ・ゴミ箱を設置する。設置不可の場合は理由を説明する | |

### 6. 駅構内

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| 【地図】<br>・駅構内図を見て自分の位置がわからない<br>・現在地表示が「You are here」だとわかりづらい<br>・案内図が小さく、間違った英訳が表示されている<br>・案内図の近くには必ず持ち歩ける地図やパンフレット（言語別）を設置してほしい | ・「You are here」を赤字で表記し、他の主要施設は違う色にて英語で表記<br>・複数のネイティブスピーカーにより、翻訳確認<br>・地図と連続性、統一性を持ったパンフレットを設置<br>・地図の設置してある方向と地図の方向を合わせる | 東大和市 |
| 【案内】<br>・コインロッカー、バス、タクシー等の案内表示はあるがエレベーターの表示がない。ピクトグラムもない | ・エレベーターとエスカレーターの誘導/位置表示のピクトグラムを設置 | |
| 【Wi-Fi】<br>・フリーWi-Fi はあるが速度が遅すぎて使いづらい<br>・駅で「フリーWi-Fi」のパンフがあったが、駅で登録しても駅以外に移動すると使えない<br>・フリーWi-Fi があるのにサインがない、あっても目立たない | ・庁内の連携や官民での連携を図り計画的に Wi-Fi の設置促進を図る<br>・拠点で Wi-Fi を設置している現状においては駅で Wi-Fi に繋げて地図が出てきたらスクリーンショット画面を写真撮影することを案内する<br>・フリーWi-Fi の表示を目立つ場所に掲示 | |

### 7. その他

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・駅員に声かけたが無視された<br>・無人駅で改札がわかりにくい<br>・チケット購入後、どうすればいいかわからない<br>・駅で 1 日のルートを決められるだけの情報がない<br>・現地のポスターがない | ・誰でも対応できるよう駅員への外国人観光客対応方法（音声翻訳アプリ、指さしシート）の導入を図る<br>・指さし会話帳や音声翻訳ツールを用意する<br>・無人駅には案内版（英語、多言語）を設置して対応<br>・所要時間、モデルコースの設定<br>・地元（ご当地）の宣伝ポスターの設置 | |

## バス停

### 1. バス停

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| 【バスのりばの位置】<br>・空港行の高速バスの看板をもっと目立たせたほうがいい<br>・目的地に行く案内が漢字表記しかない<br>・バス停に停留所名は大きく書かれているが「Bus」という表記がないのでバス停なのかわからない。<br>・バス停が目立たない<br>・バス停は側面から見るとわかりづらい<br>・バス停まで行く方法が書いてない<br>・バス停から駅までの行き方がわからない | ・空港行バス停には航空機ピクトグラムを用いる等して表示を強調<br>・バス停の位置について、英語、ピクトグラムを使った地図表示<br>・バス停には「Bus」、「Bus Stop」と表示<br>・4 方向から見てバス停だとわかるサインを設置<br>・駅からバス停方向だけでなくバス停から駅までの誘導サインを設置<br>・改札口から乗り場まで路面上に誘導表示 | ・多摩市(京王バス)<br>・三鷹市<br>(コミュニティバス) |
| 【乗車するバス停の位置】<br>・バス停が複数あるので乗り場がわからない<br>・どのバスに乗れば目的の場所に向かうのかわからない<br>・一つのバス停から複数の路線が走っているので、どのバスに乗ればいいかわからない | ・特に複数事業者が運行するような駅においては、バス乗り場等の情報を集約した駅前総合案内板を設置 | |

### 2. バスの乗り方

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| 【バスの乗り方】<br>・高速バスチケットの買い方がわかりづらい<br>・バスの乗り方の図がない<br>・一律料金か距離別料金か不明<br>・先払いか後払いか不明<br>・前乗りか後乗りか不明<br>・乗り方、支払い方が絵で描かれていたが全て日本語<br>・バスの乗り方が会社や地域によって違うのでバス停等に乗り方を多言語で表記してほしい | ・わかりやすいアプリを使う<br>・乗り方(前乗り、後乗り)、支払い方法(先払い、後払い)、 一律料金か距離別料金か等の外国人向けの総合案内を起点となるターミナル駅のバス停前に設置<br>・英語、ピクトグラム、写真等で説明する | ・小金井市<br>(コミュニティバス)<br>・多摩市(京王バス)<br>・奥多摩町<br>(西東京市バス) |
| 【バスの案内】<br>・時刻表に日本語しかない<br>・時刻表の文字が小さくて見づらい。<br>・時刻表の平日、土日の違いがわからない<br>・行先もわかりにくい<br>・バス停に路線図がない<br>・路線名表示の中にある始点と終点がわかりづらい | ・英語時刻表を設置<br>・平日、土日がわかるカレンダーを併記<br>・英語路線図を設置 | |

### 3. バスの車内

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・バス車内のモニターの行先がローマ字でわかりづらい<br>・バスの案内とアナウンスが全て日本語である<br>・ボタンを押さないと停車しない<br>・運転手のアナウンスが低く小さくて聞き取れない<br>・整理券の取り方、スイカのタッチの仕方などわからない<br>・”Exchange Fare”と書いてあるが両替の場所がわからない<br>・「バスが止まるまで席に座っていてください」を外国語で案内してほしい。（韓国だと止まる前に立つ習慣がある）<br>・パスモとスイカの違いがわかりづらい | ・英語、ピクトグラム、写真等で説明<br>・LED、LCD 案内表示により停車バス停等の情報を提供 | |

### 4. その他

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・韓国語の翻訳が正しくない<br>・Byoin → Byoin Hospital に訳したほうがいい | ・複数のネイティブスピーカーにより、翻訳確認<br>・公共施設等の英訳は統一 | |

## タクシー

### 1. タクシー乗り場

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・タクシー乗り場の英語の説明がない<br>・タクシー乗り場の表示の下は、行き先かと思ったらタクシーの会社名だった。紛らわしいので無くすかタクシーの車体に付いているマークにするとよい | ・「TAXI」の文字表示、ピクトグラムの表示 | |

### 2. 金額と距離

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・観光地までの金額や距離、時間がわからない | ・タクシー乗り場に主要目的地/観光地までの所要時間、金額の目安の表示 | |

### 3. 運転手

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・ドライバーの氏名がわからない | ・ドライバーの氏名を日・英で表記する | |

**徒歩**

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| 【公共施設】<br>・道路、公園等の公共施設の英語表記が統一されていない | ・道路、公園等の公共施設の英語表記については地域として統一的な表記方法を取る | |
| 【全体】<br>・案内が日本語しかない。<br>・目的地まで距離、時間表示がない<br>・途中の分かれ道に案内表示がない<br>・目的地までの後〇〇分の表示が日本語だけである<br>・バス停を降りたところに目的地までの地図がない<br>・移動方法がわからない。途中にある案内柱は良いアイデアだが、目的地まで何メートルかわからない。隠れていて見つけにくい。<br>・途中に表示がなく目的地近くになって案内がある<br>・案内表示が古くて字が薄くて見えない。ほとんどが日本語表示しかされていない。英語があっても字が小さくて見つけられるかわからない<br>・外国語のサインが全くない<br>・案内があり過ぎると日本らしさがなくなる<br>・英語かピクトグラムがほしい<br>・トイレの横にマップがあった。上り坂から来た人は見やすいが、反対側から来た人は見にくい | ・目的地の入口、分岐点や交差点など、直線道路であっても一定の間隔（300-500M）で案内表示を設置<br>・人により歩く速度が違うので時間表示より距離表示のほうがよい<br>・バス停から主要目的地/観光地までの地図を表示<br>・案内表示板は適切な更新・管理を図る<br>・やさしい日本語とやさしい英語に配慮した表示があれば最も効率的により多くの外国人に伝わる<br>・地域の良好な景観を確保する観点から、周囲の街並みと調和したデザイン、設置個所、設置量に留意<br>・近道と正規ルートの違いを明示<br>・住宅地は載せずに観光地だけ表示<br>・日本語のみの看板であっても多言語の情報にアクセスできる QR コードを余白に追加設置することで多言語化対応が行える | ・瑞穂町 |

**観光案内所**

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・改札口を出た後に、観光案内所の場所がわからない<br>・「案内」の字が小さい | ・観光案内所の位置案内をわかりやすく表示<br>・案内所で情報が得られるという PR の促進<br>・改札前に大きく掲示し、パンフレットを設置 | ・東大和市<br>・昭島市 |

**商店街**

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・狭隘な通りの入口が小さくてわかりにくい<br>・店頭からではどのようなお店かわからない<br>・お土産の表示が日本語しかない<br>・メニューに写真がない<br>・食べ物等の料金がわからない | ・狭隘な通りの入口には矢印を設置<br>・外観だけで何の店かわかるように表示<br>・お土産には英語(多言語)説明を付ける<br>・店頭に、英語（多言語）メニューや食材の表示、写真の掲出、ディスプレーを設置。特に飲食店の場合、重大な事故につながる可能性もあるので、商品又はポップを多言語化する必要性は高い。又は、応対できる準備（指さし会話帳、ICT ツール等）をしておく<br>・店頭に、英語、特定の外国語でコミュニケーション可能なことを表示<br>・ベジタリアン料理、ハラル料理対応の表示。東京都産業労働局の食材ピクトグラムを活用<br>・店頭に料金表示を数字でする（漢数字は読めない） | |

**観光地（施設）**

**1. 観光地（施設）の場所**

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・入口の表示がないかあっても日本語のみである<br>・駅からの案内表示がない<br>・曲がり角に案内板がない<br>・施設の看板が一方向からしか見えない。通り過ぎてしまう可能性がある<br>・駅前広場に英語表記がない<br>・外から見て何の施設かわかない<br>・看板が木で作られているが、もっと目立つ色で作られたほうがよい<br>・観光地の各施設間の移動に関する情報がない | ・入口に英語表記の設置<br>・目的地の入口、分岐点や交差点など、直線道路であっても一定の間隔で案内表示を設置<br>・位置案内については多方向から視認できるように設置<br>・地域の良好な景観を確保する観点から、周囲の街並みと調和したデザイン、設置個所、設置量に留意<br>・観光地の各施設間の移動についても距離、所要時間等の表示 | |

**2. 観光地（施設）の開閉時間**

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・利用案内が日本語のみだったので外国人にはわからない<br>・入口まで来ないと入園時間や料金がわからない<br>・開館時間の案内表示がわかりにくい、小さい<br>・時間は数字で書いてあるが、それが時間かわからない | ・利用案内の英語（多言語）表記<br>・案内表示を大きく設置<br>・開館閉館時間、入場料金等は駅にも表示<br>・時間は AM/PM 表記 | ・東村山市（歴史ふるさと館） |

### 3. 観光施設（施設）の入場方法

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・入場料の設置個所がわかりづらい<br>・入園窓口でパスモや券売機を案内するよう書いておくとよい<br>・入館の案内が日本語のみ<br>・有料なのか無料なのか表記がない<br>・入場無料の PR が足りない | ・わかりやすい位置に入場料の設置<br>・英語、ピクトグラムで表示<br>・有料か無料の表記。無料なら必ず「Free」と表示<br>・入場無料の PR<br>・日本と海外では学校制度が異なることもあり、料金区分については年齢表記 | ・多摩市（サンリオピューロランド） |

### 4. トイレなど

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| 【トイレ】<br>・トイレの場所が表示されていない<br>・トイレのサインが日本語しかなくてわからない<br>・どこにトイレがあるのかわかりづらい | ・トイレの案内はピクトグラムで表示<br>・案内（誘導）板を設置 | |
| 【注意喚起・禁止事項など】<br>・喫煙箇所がない<br>・禁煙等の案内が全部日本語<br>・マークが分かりづらいところにある<br>・施設が分煙になっていない<br>・喫煙可能/場所の表示がない<br>・危険案内、禁止事項に関しての説明書きが日本語のみでわからない<br>・立ち入り禁止がピクトグラムだけだと意味が通じない | ・喫煙箇所を設置<br>・施設の入口には全面禁煙なのか、喫煙可能なのか明示。可能ならば、わかりやすい位置に英語、ピクトグラムで案内表示<br>・分煙を英語やピクトグラム、イラスト、マップ等で表記する<br>・禁煙の表示だけでなく喫煙可能/場所の表示 | ・東大和市（多摩湖村山取水場） |
| 【避難経路】<br>・注意書きが日本語のみ<br>・消火器が日本語のみ<br>・建物内が複雑で自分がどこにいるかわからない。避難経路もわからない | ・危険表示、禁止事項のピクトグラム化、英語表示は必須。可能ならばピクトグラムと英語の双方で表示 | |

### 5. その他

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| 【翻訳】<br>・受付が「Office to order」となっているが意味が通じない。「Reception」でいい<br>・中国語の翻訳がおかしい。「平日のみ」、「見学」は漢字だが中国人には意味不明。「入場無料」は「Free」と書いたほうがいい<br>・「思い出とゴミは持ち帰ろう」の中国語訳が意味不明<br>・年号は西暦でないとわからない | ・複数のネイティブスピーカーにより、翻訳確認<br>・直訳ではなくやさしい日本語にしてから翻訳<br>・禁止事項などについては、はっきりとした表現でないと外国人には通じない(「思い出とゴミは持ち帰ろう」の場合、「ゴミは持ち帰る」と表現)<br>・年号は元号と西暦を併記<br>・簡単な英語を使用する | ・八王子市(高尾山/TAKAO 599 MUSEUM)<br>・小金井市(江戸東京たてもの園) |
| 【マナー】<br>・温泉の入り方、マナーがわからない | ・大浴場での入浴の手順、注意事項について日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語で説明。イラスト、映像でも表示 | |
| 【ガイド】<br>・スタッフによる説明が毎日するのが難しければ、音声案内があればいい<br>・表記、展示物の説明が日本語のみ<br>・文章の説明が多く写真が少ない<br>・博物館、美術館等では、折角の展示物の背景、歴史的説明等が英語等でなく、理解できず価値、魅力がわからなかった<br>・体験物がない、又は少ない。あっても利用方法の英語(多言語化)表示が為されていない。又は、紹介されていない<br>・寺社の英語案内が不足。御守、おみくじの内容/買い方の説明、参拝の作法、手水場の作法等。英語を話せるスタッフがいない<br>・音声ガイド、デジタルサイネージの設置が遅れている<br>・帰路の案内がない | ・博物館、美術館等においては、説明ボード、パンフレット、音声ガイド、ICT ツール等の多様な媒体を組み合わせて多言語化対応<br>・紙芝居のようにイラストや大きな文字でガイダンスする<br>・体験物の充実を図ると共に利用方法の英語(多言語化)表示、紹介を促進<br>・日本特有のモノや文化、歴史等、外国人旅行者に意味が伝わりにくい展示物等については、単なる直訳でなく、外国人の視点を意識した記載を盛り込んだ文章を作った上で翻訳し、できるだけネイティブチェックを行う<br>・危険表示、禁止事項は英語表示だけでなくピクトグラムも併用し、視距離を考慮した大きさにて表示<br>・ピクトグラムだけではわからない複雑な事例は詳細な説明を表示<br>・寺社での作法、御守、おみくじの内容/買い方の説明を英語(多言語)、イラスト等で説明<br>・言語別の音声ガイドを設置<br>・音声ガイド、デジタルサイネージの設置促進<br>・出口に最寄のバス停等の時刻表とマップを掲示 | ・調布市(深大寺)<br>・小金井市(江戸東京たてもの園) |
| 【Wi-Fi】<br>・Wi-Fi の場所が地図に示されていない | ・フリーWi-Fi を設置し、各展示物にQR コードを表示しその情報をスマホやタブレットで共有<br>・Wi-Fi 情報をわかりやすい位置に明示 | |

**宿泊施設**

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| ・無料の送迎バスがあるが、日本語しかないのでわからない<br>・宿泊施設内の店舗の営業時間などは日本語しかなくわからない<br>・災害時の避難経路がわかるか<br>・スタッフに英語で話しかけたが伝わらなかった<br>・英語パンフレット等、英語の間違いが多い | ・わかりやすいアプリの設置<br>・店舗の営業時間等は英語（多言語）表示<br>・危険表示、禁止事項のピクトグラム化、英語表示は必須。可能ならばピクトグラムと英語の双方で表示<br>・英語が話せるスタッフを配置<br>・複数のネイティブスピーカーにより、翻訳確認 | |

**その他事項：全体（前述と重複する内容あり）**

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| 【翻訳】<br>・誤訳が多い<br>・意味の通じない訳、曖昧な意味の訳が多い<br>・漢字表記は必ずしも中国人に理解されるとは限らない。逆の意味を持ってしまう場合もある<br>・パンフレットがネイティブな英語でない<br>・パンフレットが日本語のみ | ・複数のネイティブスピーカーにより、翻訳確認<br>・直訳ではなくやさしい日本語にしてから翻訳<br>・禁止事項などについては、はっきりとした表現でないと外国人には通じない（「思い出とゴミは持ち帰ろう」の場合、「ゴミは持ち帰る」と表現）<br>・多言語化を図る事が難しい状況ではまず英語案内/表示の充実を図る<br>・道路、公園等の公共施設の英語表記については地域として統一的な表記方法を取る | |
| 【案内表示・道路表示等】<br>・施設の看板が一方向からしか見えない。通り過ぎてしまう可能性がある<br>・案内板、地図へのQRコードの掲載がない<br>・各施設間の距離表示、時間表示がない<br>・地図やパンフレットは日本語と英語の併記がないので、日本人に尋ねてもわからない<br>・駅を起点としたモデルコースの設定、所要時間の明示がない<br>・喫煙可能箇所の明示がない | ・位置案内については多方向から視認出来るように設置<br>・案内板、地図へQRコード掲載<br>・各施設間の距離表示、時間表示<br>・日本人に尋ねやすいよう、地図やパンフレットを日本語と英語の併記<br>・駅を起点としたモデルコースを設定する。所要時間の明示<br>・喫煙可能箇所を明示 | |
| 【ピクトグラム】<br>・ピクトグラムがないか少ない。あっても小さい<br>・ピクトグラムの意味がわからない<br>・マップにピクトグラムがない | ・ピクトグラムを有効活用<br>・ピクトグラムだけではわからない複雑な事例は詳細な説明を表示<br>・国際標準と連動したピクトグラム化<br>・危険表示、禁止事項のピクトグラム化、英語表示は必須。可能ならばピクトグラムと英語の双方で表示<br>・マップにもピクトグラムを掲載 | |

**その他事項（つづき）**

| 多言語対応・標識等の問題課題 | 課題に対する改善の方向性 | 好評価だった市町村 |
|---|---|---|
| 【タクシー】<br>・タクシー運転手の英語対応が出来ていない | ・高齢者はタクシー利用の可能性も高い可能性を考慮し、運転手の英語教育を図る | |
| 【支払い】<br>・支払い方法、キャッシングへの不安<br>・クレジットカード使用の限界 | ・店舗等におけるクレジットカード、デビットカード決済システム導入の促進<br>・海外発行カードの対応可能な ATM の設置拡充 | |
| 【障がい者】<br>・障がい者への対応が図れていない | ・バリアフリー経路を表示した案内図を設置 | |
| 【ゴミ箱など】<br>・ゴミ箱、ベンチ等の施設が不足している<br>・トイレ、ゴミ箱、喫煙所がどこにあるかわからない | ・外国人のニーズの高いゴミ箱、ベンチ等の対応を図る<br>・トイレ、ゴミ箱、喫煙所の位置を明示 | |
| 【グルメ】<br>・グルメの情報発信が弱い、遅れている | ・日本食へのニーズが増大する状況を踏まえ、日本食の発信を促進<br>・メニューの写真掲載、多言語表示<br>・ベジタリアン、ハラル料理等への対応 | |
| 【Wi-Fi】<br>・Wi-Fi の設置が遅れているか設置されていても利便性に欠ける<br>・カフェ（スターバックス）ではインターネット登録をしないと使えない | ・Wi-Fi の設置促進 | |
| 【情報収集】<br>・訪日外国人の来日前の情報収集方法の分析が不足している<br>・季節毎の催事、イベント等の案内が不足している<br>・地域、観光施設のプロモーションが不足している | ・訪日外国人の来日前の情報収集方法を分析し、対応（トリップアドバイザー等で PR 等）<br>・浅草、京都等の先進的に外国人旅行者を受入れている市町村を参考<br>・季節毎の催事、イベント等の案内を市の HP に掲載<br>・地域独自の特色、売りをプロモーション | |

## ４．受入環境整備の要点整理

前項３．分析提案で提案した課題に対する改善の方向性について、「2020 年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会ポータルサイト」などで掲載されている事例を用いて次ページ以降に整理した。

項目ごとにおいて、取組の参考例を複数あげた。自治体ごとの課題に沿った対応策を選択し、実施していくべきである。


| 場面 | 項目 | ページ番号 |
|---|---|---|
| 鉄軌道駅 | (1) 構内・改札口周辺の案内ついて | 318-319 |
| | (2) 時刻表・料金表・路線図及び切符購入方法について | 320-321 |
| | (3) ホームにおける案内サインついて | 321 |
| | (4) 停車駅の案内方法ついて | 322 |
| | (5) 車内での案内方法ついて | 322 |
| | (6) トイレ等の位置案内ついて | 323 |
| | (7) 駅構内における現在地の案内方法について | 324 |
| | (8) エレベーターの案内方法について | 325 |
| | (9) Wi-Fi の案内方法について | 325 |
| | (10) その他 | 326-327 |
| バス | (1) バス停の位置 | 328-329 |
| | (2) 行先毎のバス停の案内について | 330 |
| | (3) バスの乗り方について | 331 |
| | (4) バスの時刻表について | 332 |
| | (5) バス路線図について | 333 |
| | (6) バス乗車後の車内の案内について | 334 |
| タクシー | (1) タクシー乗り場の位置 | 335 |
| 徒歩 | (1) 徒歩 | 336 |
| 観光案内所 | (1) 観光案内所 | 337-338 |
| 商店街 | (1) 商店街 | 339-340 |
| 観光地（施設） | (1) 観光地・施設の場所の案内について | 341 |
| | (2) 観光地・施設の開閉館時間、入場方法について | 342 |
| | (3) トイレの場所について | 343 |
| | (4) 喫煙所の案内表示について | 343 |
| | (5) 災害時の避難経路について | 344 |
| | (6) その他 | 345-347 |
| 宿泊施設 | (1) 宿泊施設 | 348 |
| その他事項 | (1) 案内表示・道路表示等 | 349-350 |
| | (2) Wi-Fi | 351 |
| | (3) ピクトグラム | 352 |
| | (4) その他・全体 | 353-358 |

## （1）構内・改札口周辺の案内ついて

- 現在地や方向を掲載する
- 設置場所を配慮する
- 明度差を確保した配色にする
- ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
- 日本語の読み方の翻訳対応のルールを統一する
- 英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
- アルファベット順に周辺施設を掲載する
- 各施設の地図上の位置をアルファベットと数字で表示する
- バリアフリー主要ルートの記載する
- 避難経路の記載する

写真　主要目的地への出口案内表示

➔外国人旅行者等が目的地を探しやすいよう日本語と分けてアルファベット順に周辺施設を掲載
➔各施設の地図上の位置をアルファベットと数字で表示

写真　アルファベット順の周辺施設案内

写真　駅出入口付近に鉄道事業者が設置

写真　駅出入口自治体が設置

写真　QR コードと連動した山陰遊悠絵図

## （2）時刻表・料金表・路線図及び切符購入方法について

- 日本語・英語の 2 言語表記を原則とする
- 日本語の読み方の翻訳対応のルールを統一する
- 英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
- 大人料金、こども料金、現金払い、IC カード払いの際の料金の違いをわかりやすく明記する
- IC カードの利用方法について掲示する
- 路線マークや駅ナンバリングを活用する
- 英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
- 外国人旅行者の利用や問い合わせが多い目的地までの乗換案内を掲示する

写真　切符購入方法の英語表記の例

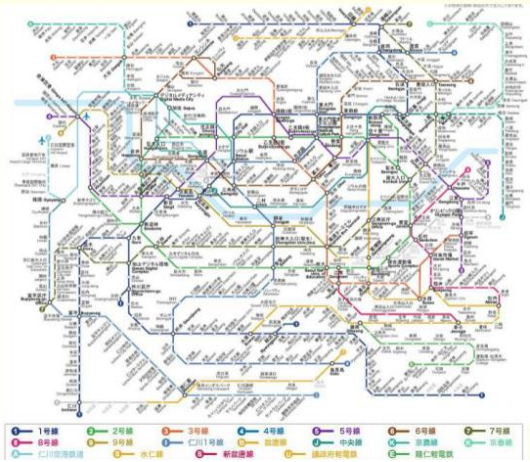


写真　路線図の表記の例

写真　英語が横書きの例

写真　外国人旅行者の利用・問い合わせの多い目的地までの乗換案内を掲示

写真　地下鉄駅構内の案内サイン（ピクトグラムやシンボルカラーの活用）

## （3）ホームにおける案内サインついて

・日本語・英語の 2 言語表記を原則とする
・日本語の読み方の翻訳対応のルールを統一する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・路線種別を色分けして表記し、各種別の停車駅を視覚的に認識できるように工夫する
・乗換案内に路線マークを活用する

写真　ホームの発車表示

## (4) 停車駅の案内方法ついて

・日本語・英語の 2 言語表記を原則とする
・日本語の読み方の翻訳対応のルールを統一する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・路線種別を色分けして表記し、各種別の停車駅を視覚的に認識できるように工夫する
・乗換案内に路線マークを活用する

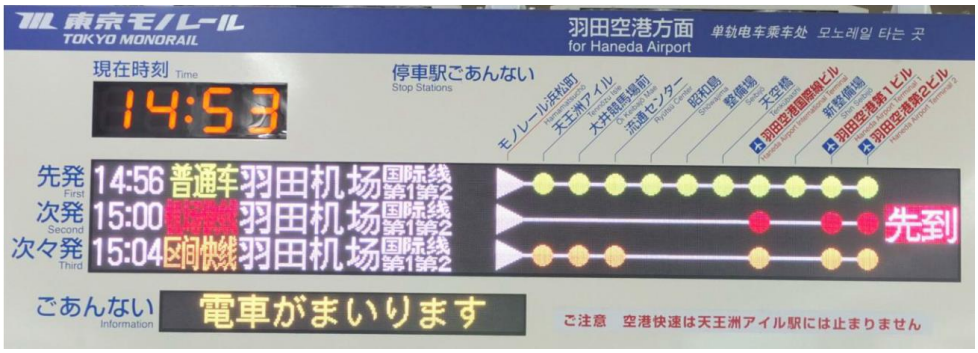



写真　路線種別を色分けして表記し、各種別の停車駅を「●」を用いて表示することで視覚的に停車駅を認識できるように工夫

## (5) 車内での案内方法ついて

・日本語・英語の 2 言語表記を原則とする
・LED・LCD 案内標示、路線案内図、車内アナウンス等により行先、停車駅等の情報を提供する。乗車ルールマナーの周知、安全な利用を促すための注意喚起等についても、案内サインの掲示による情報提供を行う

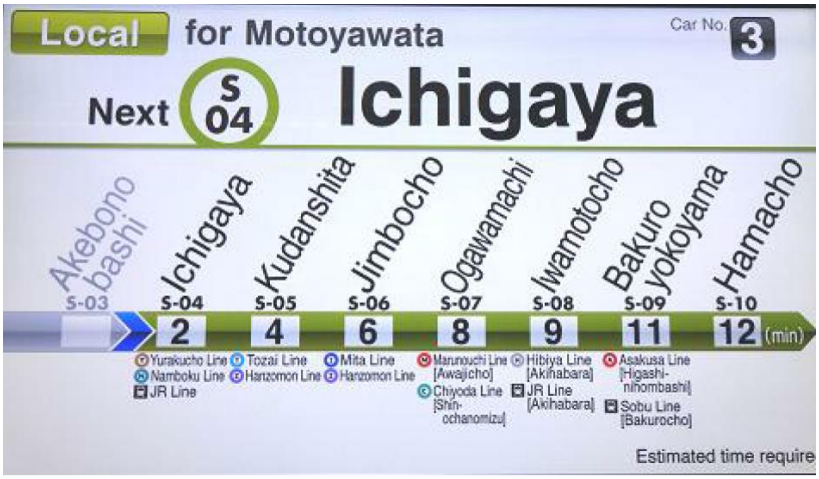



写真　ＬＣＤ案内表示の例

## （6）トイレ等の位置案内ついて

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　壁を利用した案内の設置例

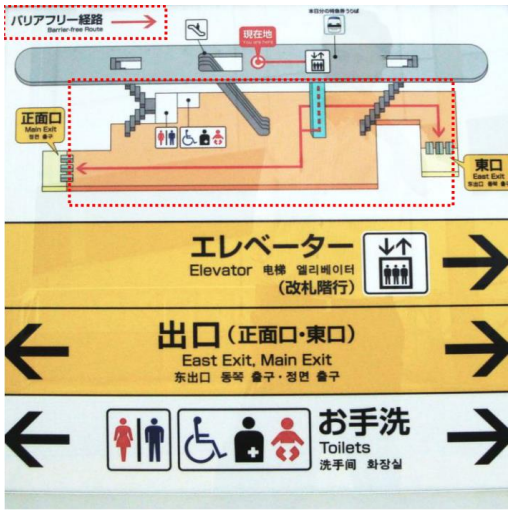
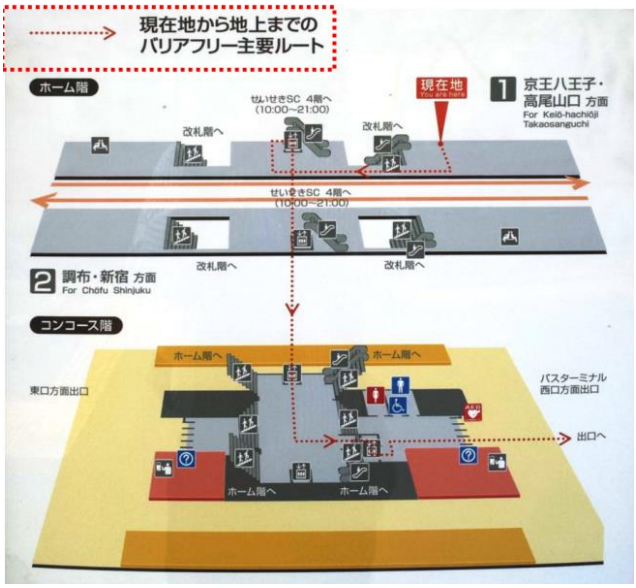



写真　現在地とトイレの位置関係を示した例

写真　喫煙箇所のピクトグラム

## （7）駅構内における現在地の案内方法について

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する



➔現在地を示す表示を「赤色」で示すことで、地図情報内での視認性を高めている

写真　現在地を示す表示例

## (8) エレベーターの案内方法について

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

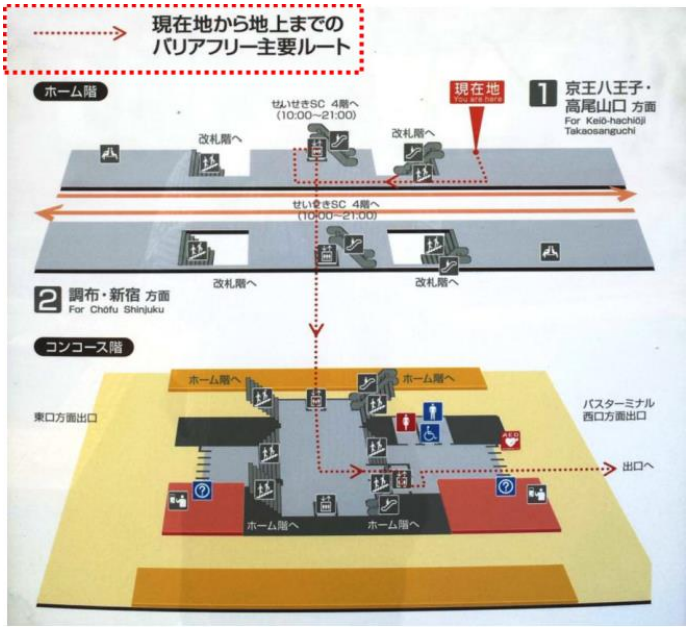



写真　現在地とエレベーター、階段等の位置関係を示した構内図

## (9) Wi-Fi の案内方法について

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・表記の統一する

写真　フリーWi-Fi が利用可能であることを見やすい位置に表示した例

## （10）その他

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする

写真　駅からのモデルコース、所要時間の表示例

写真　駅からのモデルコース、所要時間の表示例

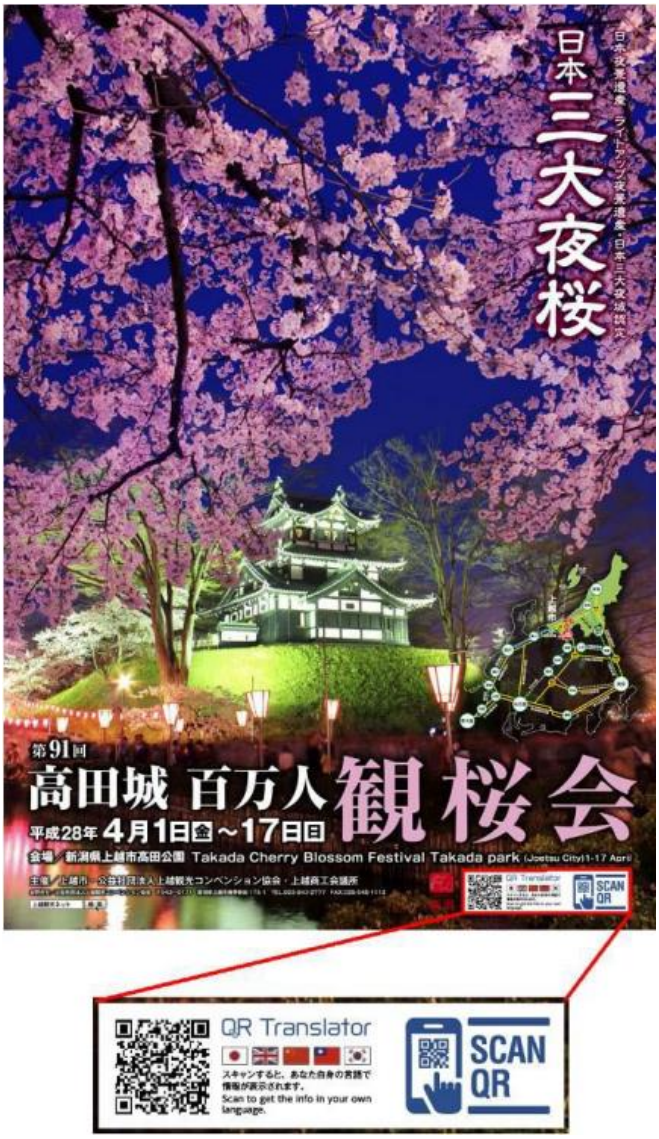



写真　地元（ご当地）の宣伝ポスターの設置

## (1) バス停の位置

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・表記の統一する

写真　空港行バスをピクトグラムで表示した例

写真　バス停の位置をピクトグラムで表示した例

写真　総合案内板の設置例

写真　4方向から見てのバス停の例

## (2) 行先毎のバス停の案内について

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・表記の統一する

写真　複数バス事業者の乗り場を集約した総合案内板の例

## （3）バスの乗り方について

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・表記の統一する

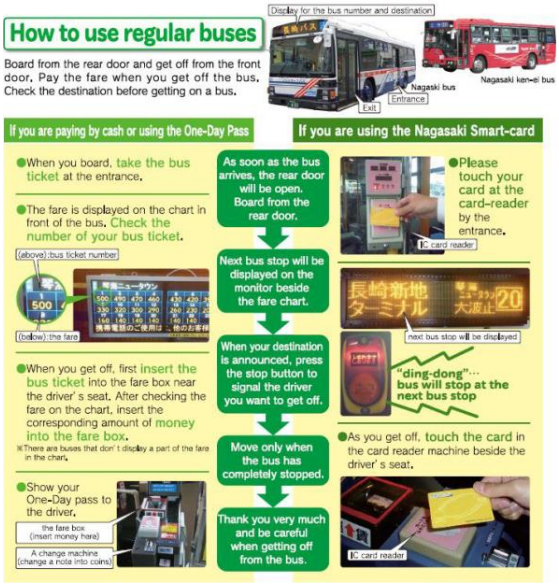



写真　バスの乗車方法について

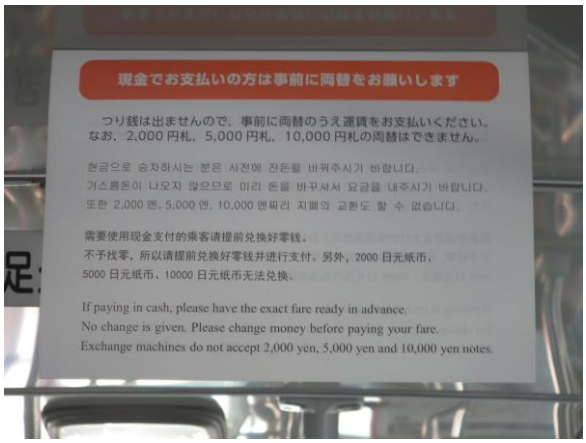



写真　支払い方法（先払い、後払い）

写真　バスの乗り方（前乗り、後乗り）

## （4）バスの時刻表について

・日本語・英語の 2 語表記を原則とする
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・複数路線があるときは、色分けして表記し、視覚的に認識できるように工夫する
・平日、土曜、祝日の違いをわかりやすく明記する
・バス停、路線図と同様のバス停ナンバリングを記載する

写真　バス停での時刻表

## （5）バス路線図について

- 日本語・英語の 2 言語表記を原則とする
- 日本語の読み方の翻訳対応のルールを統一する
- 英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
- バス停と路線図にバス停ナンバリングを記載する
- 現在地や方向がわかるように地図上に記載する
- 主要な観光地のバス停がわかるように工夫する

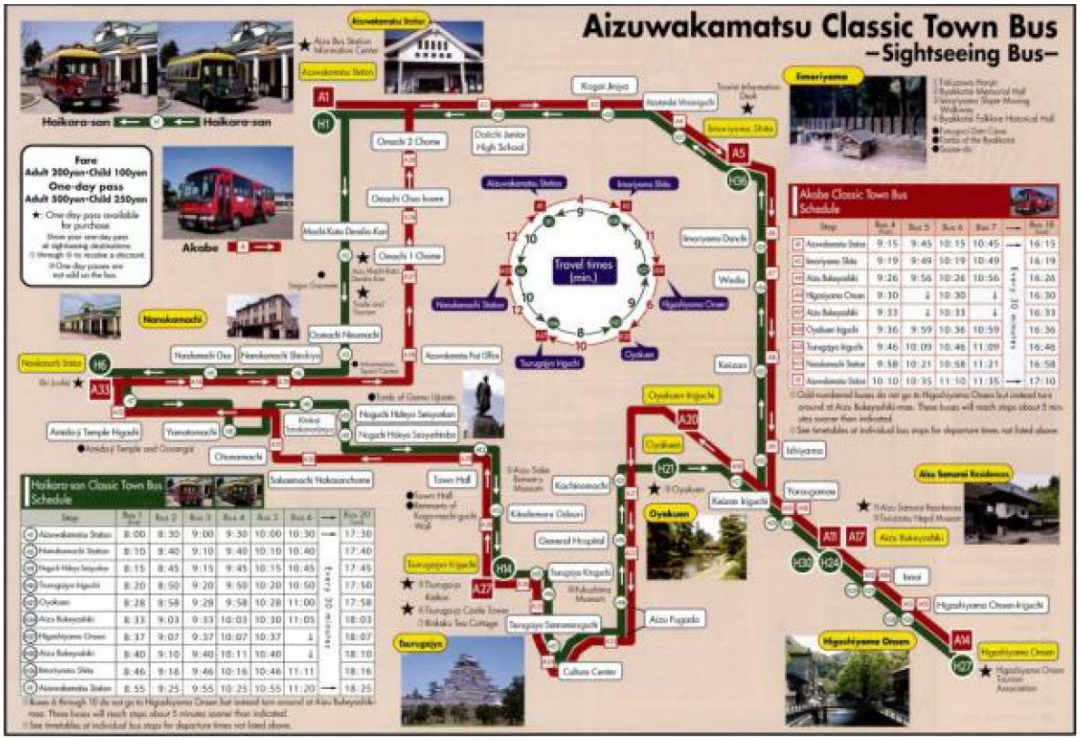



写真　バス路線の英語路線図

写真　バス停の英語案内図

## （6）バス乗車後の車内の案内について

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　バス車内での表示①

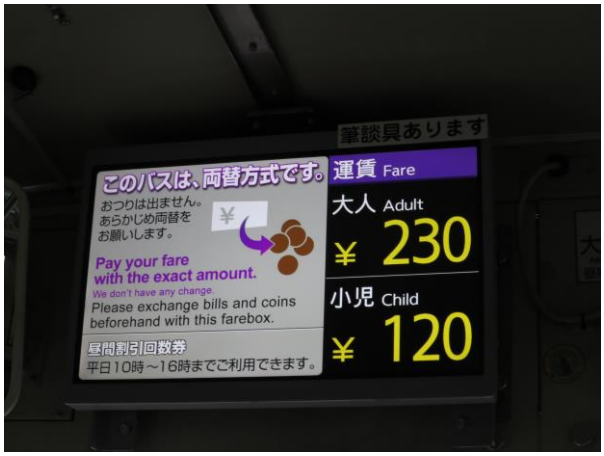



写真　バス車内での表示②

## （1）タクシー乗り場の位置

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　タクシー乗り場の位置をバス乗り場、地下鉄等と共に表示した例

写真　タクシー乗り場の案内

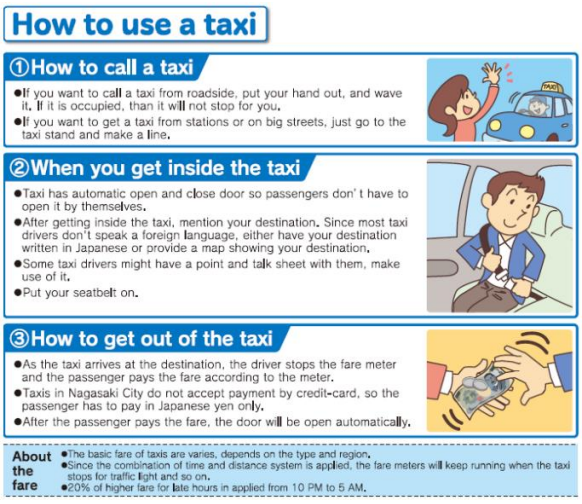



写真　タクシーの乗車方法

## （1）徒歩

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　目的地までの距離を表示した案内板

## （1）観光案内所

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　渋谷駅構内（東急電鉄、東京メトロ）に設置された有人案内所

出典：京浜急行電鉄株式会社HPより

写真　駅係員がタブレットで翻訳アプリを使用して外国人旅行者への案内

写真　パンフレット等の駅への設置

## （1）商店街

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　店頭の券売機に写真を掲示している例

写真　料理で使用している食材を表記

写真　特定の外国語で話せる人がいることを示した例

東京の「食」を楽しむウェブサイト EAT東京 では、飲食店の方が簡単に多言語のメニューを作成できるとともに、外国人旅行者が外国語メニューを置く飲食店を検索できる２つの機能があります。

(1) メニューを作成する機能

【12 種類の言語でメニュー作成】

英語・韓国語・中国語（簡体字・繁体字）・ドイツ語・フランス語・イタリア語・スペイン語・タイ語・インドネシア語・ベトナム語・アラビア語に翻訳できます。

【アレルギーや宗教などへ配慮したメニュー作成】

飲食時に注意すべき使用食材を、ピクトグラム（絵文字）や多言語で表示できます。

(2) 外国人が飲食店を検索する機能

「外国語メニュー」がある飲食店検索サイトで、エリアや料理ジャンルから、店舗情報の検索や実際のメニューを見ることができます。

＜作成メニューのイメージ＞

写真　ウェブサイト「EAT 東京」の紹介

写真　商店街における狭隘な通りの入口

## （1）観光地・施設の場所の案内について

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　目的の観光施設までの案内表示を一定の間隔で設置している例

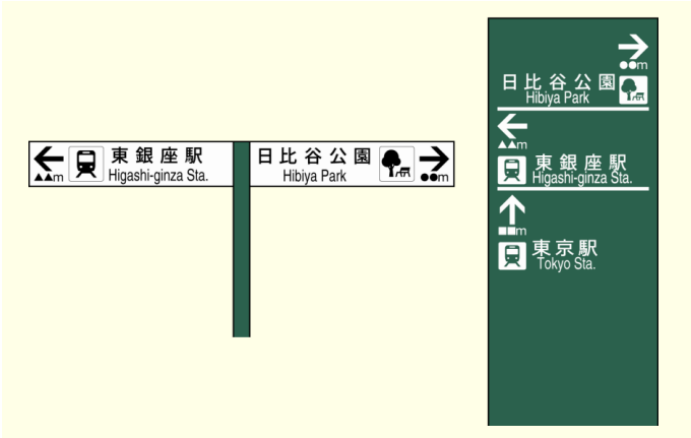


写真　周囲の街並みと調和したデザインをした誘導板の例

## （2）観光地・施設の開閉館時間、入場方法について

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

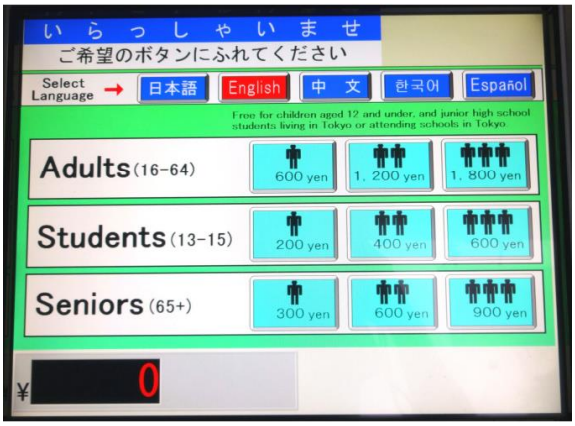



写真　開閉館時間、入場券購入方法、年齢区分等について多言語表記している例

## （3） トイレの場所について

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

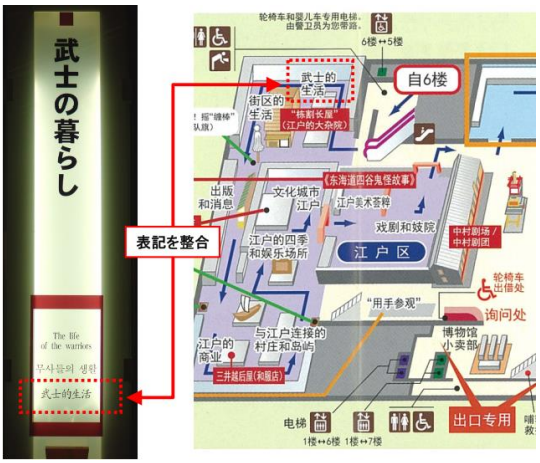



写真　ピクトグラムを効果的に活用し各種施設をわかりやすく表示した例

## （4） 喫煙所の案内表示について

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　喫煙場所の案内

写真　喫煙禁止エリアの案内板

## （5）災害時の避難経路について

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　避難経路図の表示例

## （6）その他

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　多様な媒体による多言語対応例

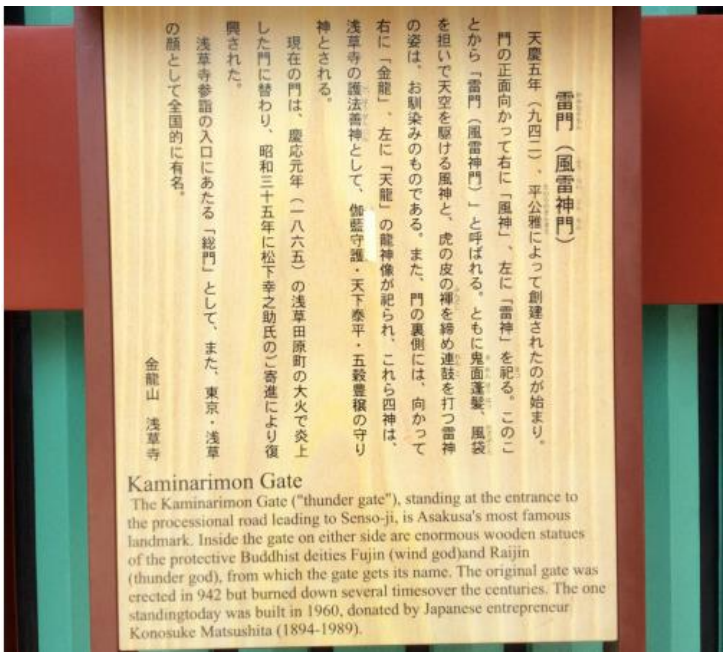



写真　歴史的建造物を英語で解説している例（元号と西暦を併記）

写真　展示場所ごとにフラッシュ撮影の可否をピクトグラムにて表示

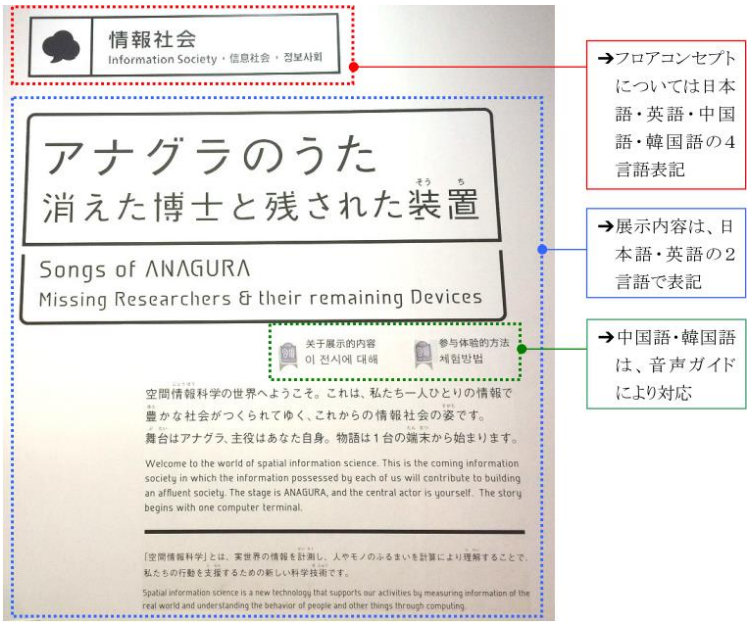



写真　複雑な事例は詳細な説明をつける（言語別の音声ガイドも設置）

交通機関のチケット販売を扱っている「関西ツーリストインフォメーションセンター」で QR コードを読み取ると、選択した言語で取り扱っているチケット情報を確認できる。

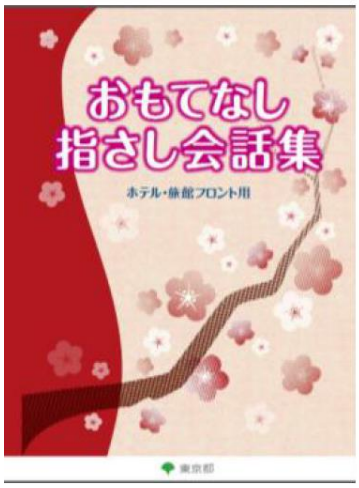
写真　QR コードの表示例

写真　寺社での多言語案内、イラストによる表示例

写真　体験等の紹介及び利用方法の多言語化

## （1）宿泊施設

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する



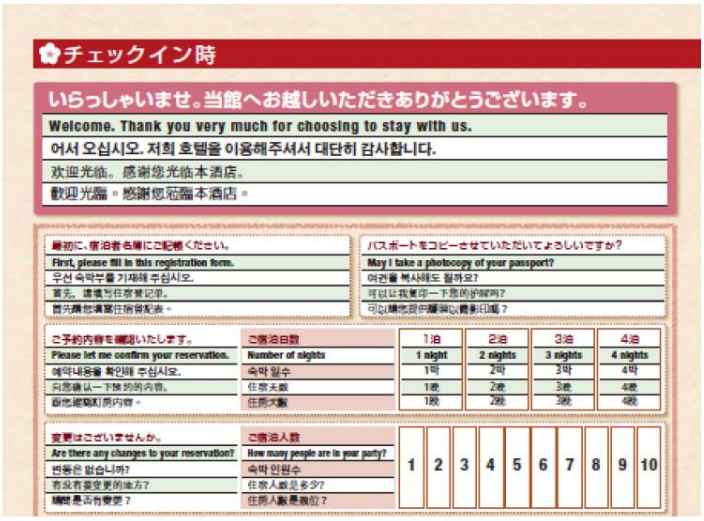




写真　宿泊施設における「おもてなし指差し会話集」

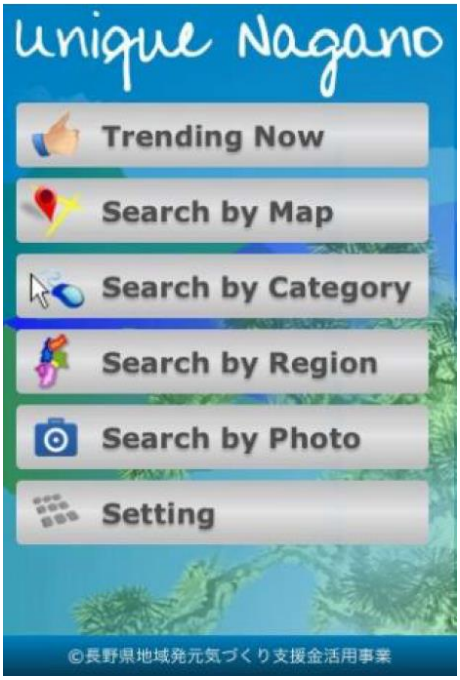



写真　英語によるアプリの設置

## （1）案内表示・道路表示等

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　多方向から視認できるような位置案内の例

写真　QR コード掲載乗の例

写真　喫煙可能箇所の案内例

写真　多言語対応指差し会話シートの導入例（輪島朝市組合）

## (2) Wi-Fi

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　Wi-Fi 接続時の初期画面イメージの例

写真　フリーWi-Fi が利用可能であることを見やすい位置に表示した例

## (3) ピクトグラム

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　ピクトグラムの有効活用の例

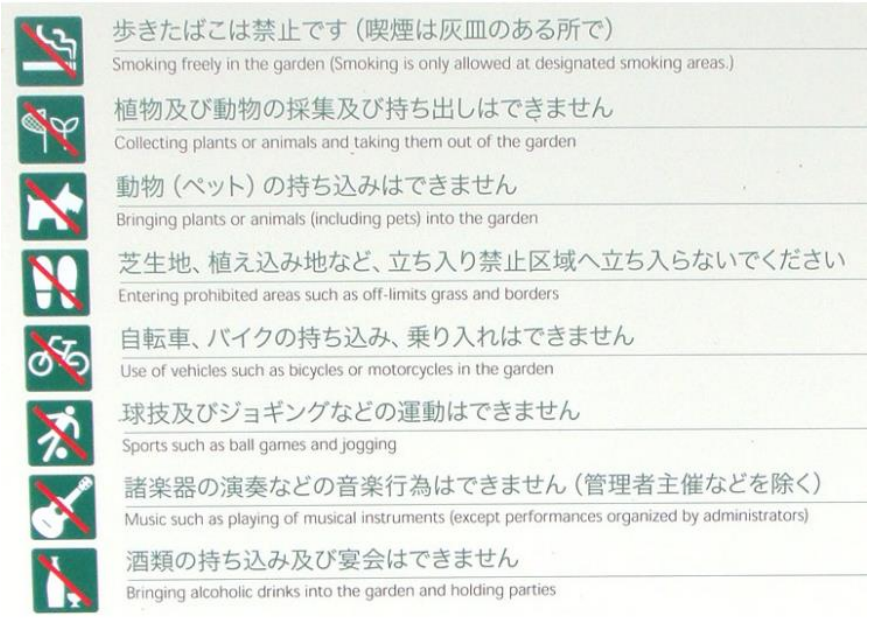



写真　ピクトグラムだけではわからない複雑な事例はこまめに説明文を加える

## （4）その他・全体

・ピクトグラムを効果的に活用し、日本語と英語を併記する
・英語表記は、外国人旅行者の視点を考慮し、文字の視認性を確保したサイズとする
・明度差を確保した配色にする
・表記の統一する

写真　トイレ等の諸施設の表示例

写真　多言語化の実例（パンフレットの場合）

東京の「食」を楽しむウェブサイト EAT東京 では、飲食店の方が簡単に多言語のメニューを作成できるとともに、外国人旅行者が外国語メニューを置く飲食店を検索できる２つの機能があります。

(1) メニューを作成する機能

【12 種類の言語でメニュー作成】

英語・韓国語・中国語（簡体字・繁体字）・ドイツ語・フランス語・イタリア語・スペイン語・タイ語・インドネシア語・ベトナム語・アラビア語に翻訳できます。

【アレルギーや宗教などへ配慮したメニュー作成】

飲食時に注意すべき使用食材を、ピクトグラム（絵文字）や多言語で表示できます。

(2) 外国人が飲食店を検索する機能

「外国語メニュー」がある飲食店検索サイトで、エリアや料理ジャンルから、店舗情報の検索や実際のメニューを見ることができます。

＜作成メニューのイメージ＞

写真　ウェブサイト「EAT 東京」

増大する日本食文化へのニーズ、宗教等へ配慮したに対応した情報発信の例

エリアマップ上の観光施設の番号や名称をタッチすると、地図や施設概要などが表示される。

写真　多言語対応したデジタルサイネージの例

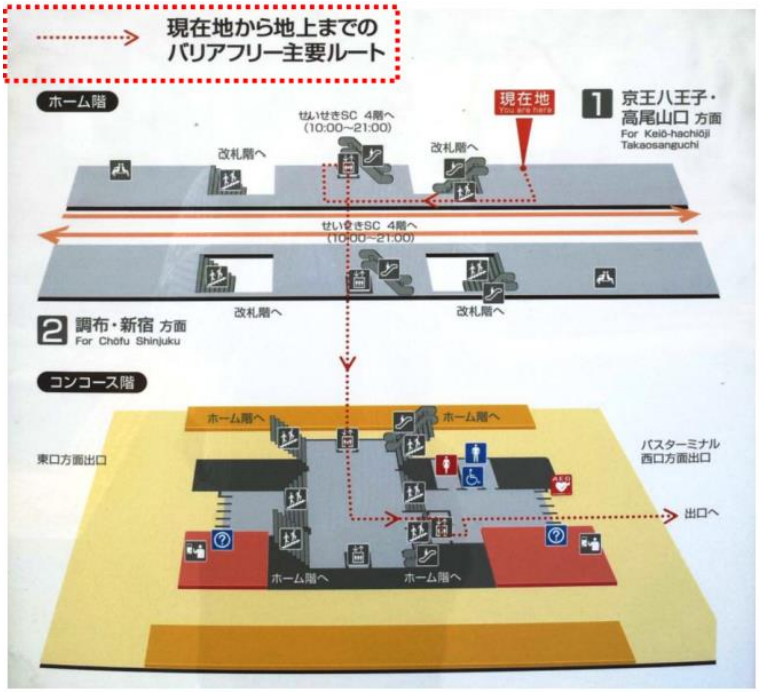



写真　バリアフリーの表示例

【東京都作成ピクトグラム】

案内地図サイン、誘導サイン等に掲載するピクトグラム

①コンビニエンスストア

②海外発行カード対応ＡＴＭ

写真　コンビニエンスストア、海外発行カード対応 ATM の表示例

写真　タクシー運転手への英語教育研修の例

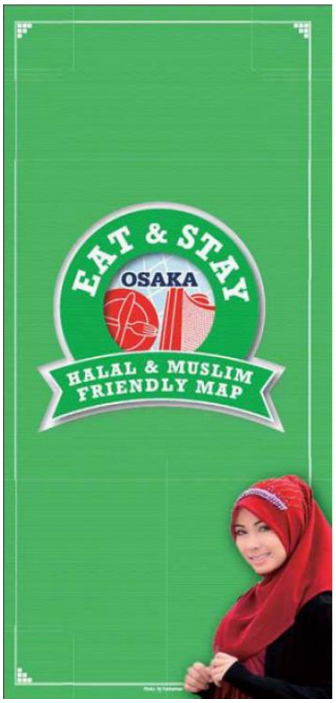


写真　ハラル＆ムスリムフレンドリーマップ作成の例

写真　ゴミ箱の設置

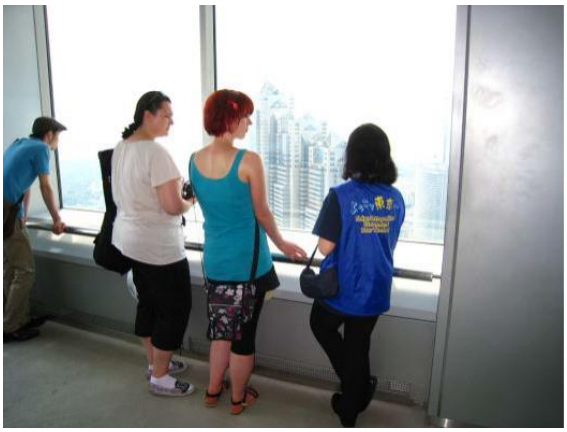


写真　ボランティアによるガイドの例

写真　おもてなし親善大使育成塾における取組

迫力あるキャラクターの動きで展開するトップページ

ゲームのキャラクターと実在の甲府市長の掛け合いで、閲覧者を引き込む

観光資源をゲームキャラクターが紹介

外国語版トップページ

観光PR動画「風林火山」

写真　5 言語対応でのホームページの開設の例

写真　カード決済時に利用する多言語指差しシートの例

# ５．今後の多言語化対応について

## １　多言語対応の必要性

### （１）観光・訪日外国人に対する多言語対応

多摩地域の西部では豊かな自然環境、多摩地域の東部では教育・娯楽・文化・産業を揃えた都市的環境があり、全体的に魅力的な地域である。東京都心部からアクセスも良好であり、宿泊施設も整っている。

島しょ部も、豊かな自然環境があり、観光地として栄えている魅力的な地域である。区部・多摩地域から船や飛行機を使用して数時間でアクセスでき、非常に多くの宿泊施設も整っている。

本報告書の p. 14 にて指摘したように、全国においても都内においても訪日外国人は増加している。多摩・島しょ部における訪日外国人の統計は把握できなかかったが、昨今の訪日外国人の増加に伴い、全国的に「モノ」から「コト」へ、「有名観光地（都心）」から「地方」へといった流れもある。p. 303 のとおり、訪日外国人は豊かな自然を求める傾向が高い。

その意味では、多摩・島しょ部では、豊かな自然等を活用した魅力的な観光資源の開発を引き続き推進するとともに、地域の魅力を効果的に発信することで、さらなる国内外からの旅行者を一層呼び込むことのできる大きな可能性を有している。

しかし、観光地として訪日外国人が多く訪れている全国の各地域と比較して、多摩・島しょ部における受入環境整備・多言語対応は、手段・分野問わず全体的に課題が多い現状であり、p. 55 に示したとおり多くの市町村が今後の取組の重点に「多言語化の促進」及び「受入体制の強化」を挙げている。

継続的に外国人観光客を呼び込むためには、外国人観光客が円滑に移動し、安心して快適に滞在できる環境整備とおもてなし・ホスピタリティの面での多言語対応が望まれる。

また、各自治体の境を越えた広域的な PR や外国人旅行者による SNS 等の声も踏まえた情報発信、リピーターを増やすための来訪者への継続的な情報発信も大切である。さらに、各地域の魅力を活かした広域的な観光ルート開発も手段の一つである。

東京 2020 大会開催の際には、より多くの外国人の来日が見込まれているため、競技会場の多くが集まる区部からのアクセスのしやすい多摩・島しょ部ならではの魅力を活かすなど、こうした視点から受入環境整備を進める必要があると思われる。

### （２）多文化共生・在住外国人に対する多言語対応

東京 2020 大会に向けて、現在、全国的に多言語対応・ICT 化が加速している。これは、直接的には、短期滞在の観光客向けのサービスであるが、同時に、日本に長期的に滞在する外国人住民にも役立つ点が多い。

たとえば、標識が分かりやすくなることで、外国人観光客への利便性が向上すると共に、長期滞在する外国人住民や留学生への利便性も向上する。さらに、外国人が暮らしやすい・訪れやすいまちは、子どもや高齢者、障がいのある方々、そして一般の日本人

にとっても住みやすいまちになることを意味している。

訪日外国人への多言語対応は、主に東京 2020 大会を意識した諸施策であるが、これらの施策は長期的にみて外国人住民と日本人住民との共生社会を作り上げるきっかけになると思われる。東京都は、東京 2020 大会のレガシーの１つとして、「外国人が参加・活躍できる多文化共生社会の実現」を目標に掲げている。多文化共生社会を築く上で、多言語対応は必要不可欠な要素であり、2020 年の先の社会を見据えて長期的に多言語対応化を進めていくことが重要である。

実際に、多摩・島しょ部では、p. 15 にて示した通り、各地域において在住外国人は全体的に増加傾向であり、多言語対応も併せて考えていく必要がある。情報（生活情報）は外国人住民にとって不足しているものの１つである。日本人住民と外国人住民の間に情報格差が生じないよう、情報を伝達するサービス、とりわけ、公共性の高い情報を外国人に提供することが必要である。

「言語サービス」とは、「外国人が理解できる言語を用いて、必要とされる情報を伝達すること」と定義される。言語サービスを的確に行うことは、日本人住民と外国人住民の情報格差を是正して、両者が平等の立場から共生社会を作り上げるという目標に沿っているものである。

また、本調査全体を通して、各自治体が在住外国人のための多言語対応について課題意識を持っていることも明らかとなったが、p. 4 で示した通り、在住外国人の割合は東京都約 3. 3%、多摩地域約 1. 7%、島しょ部約 1%であり、在住外国人の割合のみで多言語対応の必要性を判断するものではない。在住外国人は在住外国人のコミュニティで暮らしているのではなく、地域コミュニティの中で暮らしているからである。在住外国人と同じ地域に住み、窓口や店頭などさまざまな場面で外国人と応対する日本人側にも必要な施策として多言語対応を進めていくことが必要である。

そのためには、地域づくりの重要な担い手として、在住外国人や留学生と連携・協働する視点が重要である。情報発信を多言語かつ分かりやすい言葉で伝え、誰が見ても分かる表示にすることで、誰もが地域の運営に参加しやすい環境をつくる。さらに、参加した環境において共通のコミュニケーションツールとしての多言語対応も考える（やさしい日本語など)。こういったことこそが多文化共生社会の環境整備であり、観光面でも活かすことのできる仕組みとなる。

### （３）東京 2020 大会と多言語対応

政府は 2020 年までに訪日外国人を 4,000 万人に増やす目標を掲げている。東京 2020 大会では、200 か国以上の外国人を招くこととともなる。本調査で示したとおり、在住外国人も増加傾向である。そのような状況の中、東京 2020 大会を機としたまちづくりが様々な分野において展開されているが、多言語対応は、これだけ多くの外国人を抱える社会にとって必要課題といえる。

東京 2020 大会も多言語対応も自治体において横断的な課題であり、庁内の連携が必須である。各地域において多言語対応に取り組む上で、観光のまちづくり、おもてなし意識の醸成、多文化の理解、事前キャンプの誘致等々に連携して取り組むことで一体的に進めることができる。また、自治体だけで完結できる課題でもないため、官民が相互に

連携・協働して取り組むことが重要である。多言語対応は東京 2020 大会の成功を実現させる為に重要な要素の一つであるのと同時に、東京 2020 大会をまちづくりのチャンスとして活かすきっかけともなる。

つまり、東京 2020 大会の成功に向けて、東京 2020 大会後の社会に向けてという２つの視点から多言語対応を検討していくことが必要である。

各地域における東京2020大会のレガシーの一つとして多言語対応が進むことを期待したい。

## ２　多言語対応の方策

### （１）言語の選択について

本調査では、現状の多言語対応は主に 4 言語（英語、中国語（繁体字・簡体字)、韓国語）が行われていて、その他 6 言語（スペイン語、フランス語、ポルトガル語、ドイツ語、タイ語、タガログ語）による提供が行われている自治体が多いようであった。

多言語対応協議会では、「日本語＋英語及びピクトグラムによる対応を基本としつつ、需要、地域特性、視認性などを考慮し、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実現する。」と対応言語の考え方を示している。

今回のモニタリング調査からは、最低限の多言語対応として「英語」や「ピクトグラム」を望む声が多かった。一方で、日本語を直訳したことにより意味の通じない訳文、曖昧な意味となっている訳文も多かった。日本の文化、歴史、習慣等を知らないと分からない訳文も多かった。外国人の立場にたった翻訳やネイティブチェックが必要性である。また、原文として用意された日本語が難しいと誤訳につながることもあるため、やさしい日本語を活用する方法もある。多言語対応が全国的に定着してきた今、量とともにその質が重要視されてきている。多摩・島しょ部で、今後多言語対応に取組にあたって、ぜひこの点も念頭にしてほしい。

### （２）多言語対応の取組主体について

多言語対応を行う主体は幅広く存在するが、調査の結果、地方自治体は扱う情報の公共性が高く、生活に関する問合せや施設における対応等により実際に外国人に接することが多いという点で、大きな役割を有していることが分かった。

しかし、単一の地方自治体の取組だけでは不十分で、取組を行っていたとしても近隣との整合が取れていないと、共通の観光資源を抱える様な場合において、特に問題となり得る。

また、多言語対応が必要な代表的なシーンを想定し、交通、宿泊施設、観光施設等の事業者にも調査を行った。実際に多くの場面で多言語対応がなされているものの、事業者の置かれている状況や考え方によって対応が様々であることが分かった。

地域一体としての取組が必要であり、自治体や事業者だけでなく、関係する国際交流協会、ボランティア、一般市民の手助けがあって多言語対応はより機能するものである。多言語対応の取組主体を増やし連携していくことは重要な課題といえる。

### （３）自治体の役割と広域連携

今回、多摩地域で実施したモニタリング調査の中で行った満足度調査（非公表）では、「またゆっくり見に行きたい」「日本文化を感じた」「リラックスできた」等の多くの高評価を得た。実際の統計（多摩地域のモニタリング調査に参加したモニターへのアンケート）によると「また来たいと思う」73.3%、「友人や家族へおすすめすると思う」68.8%であった。

また、外国人へのヒアリング調査によると、訪日回数が多い外国人観光客が多摩地域を選択する可能性が高かった。特に「清潔さ」「自然」「アクセス」といった環境が高評価であった。「新設、やさしい、友好的」という意見も多くあった。

上記の高評価はこの地域においてインバウンドが伸びる大きな可能性と捉えてよいものの、多言語対応の実施状況とは直接関わらないものであり、実際には本調査で明らかなとおり多くの課題がある。一方、訪日回数が多い外国人観光客に再来訪又は帰国後に他の人へ日本を紹介してもらうためには、多言語対応を含めた質の高いおもてなし・ホスピタリティも重要である。

課題を解決するためには、単独の自治体の取組よりも、広域的な連携を図ることでより一層の効果が生まれる可能性がある。特に多摩地域は、沿線の鉄道駅が果たす役割は大きく、また、様々な自治体が観光資源となる同じ自然環境を共有している場合も多い。実際に、広域的な観光の推進のため京王線沿線の５市（調布市、府中市、多摩市、日野市、稲城市）が連携した京王線沿線観光連絡会、多摩川流域連携会議等々の取組があり、さらに多摩・島しょ部には広域連携のコンテンツになりうる資源が多くある。ガイドライン作成についても単独の自治体の取組は必要であるが（特に地名・施設名表記等の当該自治体固有のもの）、広域で取り組むことは効率性や統一性・一体性の観点から望ましい。

### （４）多言語対応の手段について

多言語対応の手段には以下のものがある。今後、多言語対応を進めるにあたっては、これらの手段を目的や対象に応じて効果的に取り入れると良い。

**①　表示・標識による対応**

○日・英＋ピクトグラム
○写真・動画・イラストの活用
○路線マーク・路線ナンバーの活用
○統一性・連続性の確保（広域的なガイドラインの作成等）　　等

**②　人による対応**

**ア　外国語によるコミュニケーション**

○通訳、通訳案内士、コールセンター、オペレーター等の活用
○必要な対訳表や仕組みの作成　　等

**イ　簡易な外国語でコミュニケーション**

○必要な対訳表や仕組みの作成
○語学学習の普及

○オペレーター等の活用
○「やさしい日本語」を活用したわかりやすい外国語の活用　　等

**ウ　視覚的なコミュニケーション**

○指さし会話帳の活用
○ピクトグラムの活用
○イラストや図、写真の活用　　等

**エ　簡易な日本語でコミュニケーション**

○「やさしい日本語」の考え方の整理及び普及・実践
○「やさしい日本語」が分かる外国人による簡単な通訳　　等

**③　ICT による対応**

○音声翻訳技術の普及（VoiceTra 等）
○翻訳機器の活用
○デジタルサイネージの活用
○Wi-Fi の充実
○音声ガイダンス
○道案内・観光等のアプリ　　等

## 3　まとめ

多言語対応という視点で多摩地域・島しょ部を調査した本調査は、計 5 つの調査（デスクリサーチ、自治体に対する調査、モニタリング調査、事業者に対する調査、外国人ヒアリング調査）を実施し具体例等を示した。

個別課題や共通課題に対して各自治体又は広域連携で多言語対応に取り組むときには、「４．受入環境整備の要点整理」や上記 2（4）で示した具体案を参考にするなど、積極的に本報告書を活用いただきたい。

多言語対応は、様々な取組主体ごとに求めるレベルも異なる。例えば、鉄道事業者では路線マーク・路線ナンバーを活用した表示・標識で情報発信し、飲食店などでは写真の入った多言語メニューで注文対応をする場合もある。百貨店などでは外国語による直接的なコミュニケーションが必要な場合もあり、小売店などでは指さし会話帳を活用して視覚的なコミュニケーションで対応する場合もある。観光ボランティアなどでは音声翻訳機器等の ICT を活用して対応をする場合もあり、街中では観光情報が利用者の意思で入手できるデジタルサイネージ等で対応する場合もある。このように、多言語対応は決して一律のものではなく、各取組主体のニーズに応じて選ばれるものである。

そのため、多言語対応協議会では、「分野」別の取組方針に加え、取組主体が選びやすいよう多言語対応の「手段」を揃え明示していくことが必要と考えている。今後、必要に応じて、「分野」「手段」の拡大や充実を図り、多言語対応の取組主体を拡大していくことが、2020 年に向けて各地域で必要なことでもある。

そして、各市町村できめ細かく多言語対応を拡大していくためには、何より基礎自治体の役割が大きい。各地域における詳細な調査は、各地域の在住外国人・留学生等と連携して進めることも可能であり、民間団体の取組と連携・協働して多言語対応を進めて

いくことも重要である。広域での取組については、本調査を通じて多くの自治体職員からも同様の課題意識をいただいているが、東京 2020 大会に向けて観光コンテンツの多言語化を図ると共に地域ブランドの形成を図り、新しい回遊ルートや 2020 年後の社会を見据えた共通のガイドラインづくり等の取組を検討していくことが必要なタイミングではないだろうか。

各地域における今後ますますの取組の充実を期待したい。

＜参考文献＞

・「外国人旅行者の受入環境整備方針」～世界一のおもてなし都市・東京の実現に向けて～（東京都）平成 26 年 12 月

・「日本風景街道」案内看板、地図をつくる　事例集　（国土交通省）平成 26 年 3 月

・「観光活性化標識ガイドライン」（国土交通省）平成 17 年 6 月

・「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（東京都）平成 27 年 2 月

・「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」歩行者編（東京都）
平成 27 年 2 月

・「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」鉄道等編（東京都）
平成 27 年 2 月

・2020 年オリンピック・パラリンピック大会に向けた　多言語対応協議会ポータルサイト

# ＜資　料　編＞

１．自治体に対する調査　調査票等（一式）

２．モニタリング調査　調査票等（一式）

３．事業者に対する調査　調査票等（一式）

# 多言語対応表示・標識等に関するアンケート票

**問１．貴自治体の外国人旅行者及び外国人居住者の状況等についてお伺いいたします。**

（１）過去５年間における外国人旅行者数及び外国人居住者数をわかる範囲で教えてください。
不明な場合は、「不明」とご記入ください。

| 年　次 | 外国人旅行者数 | 外国人居住者数 |
|---|---|---|
| 平成２３年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２４年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２５年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２６年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２７年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |

（２）学校に通う外国人留学生数（年間もしくは年度）を教えてください。
不明な場合は、「不明」とご記入ください。

| 年もしくは年度 | 外国人留学生数（大学） | 外国人留学生数（高校） |
|---|---|---|
| 平成　　年<br>平成　　年度 | 人/年 | 人/年 |

（３）小中学校に通う外国人児童生徒数（年間もしくは年度）を教えてください。不明な場合は、「不明」とご記入ください。　※外国人児童生徒とは、御両親が外国人の場合です。

| 年もしくは年度 | 外国人児童生徒数（小学校） | 外国人児童生徒数（中学校） |
|---|---|---|
| 平成　　年<br>平成　　年度 | 人/年 | 人/年 |

（４）宿泊施設数を教えてください。（外国人向け問わず）

| ジャンル | 詳　細 | 宿泊施設数 |
|---|---|---|
| ホテル | リゾートホテル、ビジネスホテル、シティホテルなど | 施設 |
| 旅館 | 旅館、民宿、ペンションなど | 施設 |
| 簡易宿所 | 宿坊、ユースホステル、カプセルホテル、ゲストハウスなど | 施設 |
| その他 | 会社・団体の宿泊所、研修センター、コテージ・貸別荘・山荘、キャンプ場など | 施設 |
| | 平成　　年　　月　　日現在 | |

（次ページへお進みください）



（５）外国人宿泊客数（年間）をわかる範囲で教えてください。
不明な場合は、「不明」とご記入ください。

| 外国人宿泊客数 | 年 | 備　考 |
|---|---|---|
| 人/年 | 平成　　年 | |

（６）貴自治体の外国人旅行者の受入体制（計画、組織、事業・取組みなど）を教えてください。

| 受入体制 | 内　容 |
|---|---|
| 計　画 | 例）外国人旅行者の受入環境整備方針 、外国人観光客受入環境整備計画など |
| 組　織 | 例）外国人観光客誘致体制を整備、多文化共生推進検討委員会など |
| 事業・取組み | 例）外国人観光客誘致事業、海外プロモーション、外国語パンフレットなど |
| その他 | |

（７）外国人旅行者が利用する又は利用する可能性がある主要交通拠点（鉄道駅、バスターミナル等）を教えてください。（貴自治体に交通拠点がない場合は、近隣の自治体の拠点を教えてください）

| 交通拠点 | 名　称（複数可） |
|---|---|
| 鉄道駅 | 路線名：　　駅： |
| バスターミナル<br>バス停 | |
| 飛行場 | |
| 港 | |
| その他 | |

（次ページへお進みください）

**問２．貴自治体の多言語化の対応状況についてお伺いいたします。**

（１）ホームページの多言語表記について教えてください。
日本語以外で対応している言語に○をつけてください。（１～５はあてはまるもの全て）

■貴自治体のホームページ
1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）　4．韓国語
5．その他（　　）
6．多言語表記に対応していない

■観光分野（観光協会等）のホームページ
1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）　4．韓国語
5．その他（　　）
6．多言語表記に対応していない　7．ホームページはない　8．観光協会はない

■多文化共生／国際分野（国際交流協会等）のホームページ
1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）　4．韓国語
5．その他（　　）
6．多言語表記に対応していない　7．ホームページはない　8．観光協会はない

（２）駅、バス停等の交通拠点から市街地や観光施設等へ誘導するための案内サインの多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。（あてはまるもの１つ）
① 設置されている範囲地について、○をつけてください。
1．全域で対応している　2．部分的に対応している　3．対応していない

② 日本語以外で対応している言語に○をつけてください。（１～５はあてはまるもの全て）
1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）　4．韓国語
5．ピクトグラム　6．その他（　　）
7．多言語対応（表記や音声案内等）に対応していない　8．案内サインを設置していない

（３）公共施設（図書館、コミュニティ施設など）の多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。（あてはまるもの１つ）
① 設置されている範囲地について、○をつけてください。
1．全域で対応している　2．部分的に対応している　3．対応していない

② 日本語以外で対応している言語に○をつけてください。（１～５はあてはまるもの全て）
1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）　4．韓国語
5．ピクトグラム　6．その他（　　）
7．多言語対応（表記や音声案内等）に対応していない

（次ページへお進みください）



（４）貴自治体が運営する公共交通（コミュニティバス等）の多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。日本語以外で対応している言語に○をつけてください。（１～５はあてはまるもの全て）

1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）　4．韓国語
5．その他（　　）
6．多言語表記に対応していない　7．該当する公共交通がない

（５）交通事業者、宿泊施設、飲食施設、観光施設、商店街等に対する、多言語対応（表記や音声案内等）への支援（補助金の交付、アドバイス）について教えてください。
対象毎に支援項目を選択していただき、主な内容をご記入してください。

| 対象 | 支援項目 | 内　容 |
|---|---|---|
| 1．交通事業者 | 1．補助金　2．アドバイス<br>3．その他（　　）<br>4．支援を行っていない | |
| 2．宿泊施設 | 1．補助金　2．アドバイス<br>3．その他（　　）<br>4．支援を行っていない | |
| 3．飲食施設 | 1．補助金　2．アドバイス<br>3．その他（　　）<br>4．支援を行っていない | |
| 4．観光施設 | 1．補助金　2．アドバイス<br>3．その他（　　）<br>4．支援を行っていない | |
| 5．商店街 | 1．補助金　2．アドバイス<br>3．その他（　　）<br>4．支援を行っていない | |
| 6．その他<br>（　　） | 1．補助金　2．アドバイス<br>3．その他（　　） | |

（６）貴自治体が発行している外国人向けに発行している代表的なパンフレット名を教えていただき、多言語対応（表記や音声案内等）の状況を教えてください。
日本語以外で対応している言語に○をつけてください。（１～５はあてはまるもの全て）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）　4．韓国語
5．その他（　　）
6．多言語表記に対応していない

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）　4．韓国語
5．その他（　　）
6．多言語表記に対応していない

※パンフレットの種類が多い場合は、記入欄を増やしてご記入してください。

（次ページへお進みください）

（7）自治体職員、ガイド、観光案内所等における多言語対応可能な人員（ボランティア含む）の配置状況を教えてください。対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（1～5はあてはまるもの全て）

| 対象 | 言語 |
|---|---|
| ①自治体職員<br>（嘱託、契約社員なども含む） | 1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）<br>4．韓国語　5．その他（　　）<br>6．多言語対応可能な人員は配置していない |
| ②自治体外国人職員 | 1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）<br>4．韓国語　5．その他（　　）<br>6．多言語対応可能な人員は配置していない |
| ③ＡＬＴ<br>（アシスタント・ランゲージ・ティーチャー） | 1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）<br>4．韓国語　5．その他（　　）<br>6．多言語対応可能な人員は配置していない |
| ④ガイド | 1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）<br>4．韓国語　5．その他（　　）<br>6．多言語対応可能な人員は配置していない |
| ⑤観光案内所 | 1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）<br>4．韓国語　5．その他（　　）<br>6．多言語対応可能な人員は配置していない |
| ⑥その他<br>（　　） | 1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）<br>4．韓国語　5．その他（　　） |

（8）フリーWi-Fiの設置および支援状況を教えてください。（民間による設置を除く。）
あてはまるものに○をつけてください。（1～4はあてはまるもの全て）

1．庁舎内にフリーWi-Fiを設置している。（案内の対応言語：　　）
2．自治体が設置したフリーWi-Fiがある。
（場所・施設名：　　案内の対応言語：　　）
3．フリーWi-Fi設置の支援を行っている（対象：　　）
4．その他（　　）
5．今後、フリーWi-Fiの設置又は支援を行う計画がある（内容：　　）
6．現在、フリーWi-Fiの設置又は支援を行う計画はない

（次ページへお進みください）



（9）ICT（情報通信技術）による多言語対応（表記や音声案内等）状況についてお伺いいたします。
以下のうち、多言語対応の状況について○をつけてください。（1～5はあてはまるもの全て）

| 種類 | 言語 |
|---|---|
| ①デジタルサイネージ<br>（広告等の表示など） | 1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）<br>4．韓国語　5．その他（　　）<br>6．デジタルサイネージを保有していない |
| ②音声ガイド<br>（観光施設など） | 1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）<br>4．韓国語　5．その他（　　）<br>6．音声ガイドを保有していない |
| ③タブレット<br>（窓口、博物館など） | 1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）<br>4．韓国語　5．その他（　　）<br>6．タブレットを保有していない |
| ④ＱＲコード<br>（観光情報等の表示など） | 1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）<br>4．韓国語　5．その他（　　）<br>6．QRコードを使用していない |
| ⑤アプリ<br>（観光や防災情報など） | 1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）<br>4．韓国語　5．その他（　　）<br>6．QRコードを使用していない |
| ⑤その他<br>（　　） | 1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）<br>4．韓国語　5．その他（　　） |

（10）貴自治体で外国人を対象とした支払いや決済環境の向上を目的とした取組み、銀行や信販会社等と連携、表記や音声案内等の多言語対応の状況について教えてください。

| 種類 | 内容 |
|---|---|
| 取組み | 1．支払方法の外国語表示　2．クレジットカード払いの導入<br>3．ATMの設置　4．その他（　　） |
| 連携先 | 連携している銀行や信販会社　（連携がなければ「なし」と記入）<br>（　　） |
| 多言語対応 | 1．英語　2．中国語（簡体）　3．中国語（繁体）<br>4．韓国語　5．その他（　　）<br>6．多言語対応していない |

（次ページへお進みください）

（2）外国人旅行者及び居住者向け施策として、今後の取組の重点としていることを教えてください。
あてはまるものに○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| | | |
|---|---|---|
| 1．多言語化の促進 | 2．宿泊施設の設備の拡充 | 3．住居の整備　4．企業の誘致 |
| 5．旅行者、居住者の国籍の把握（統計化） | | 6．受け入れ態勢の強化 |
| 7．情報保障 | 8．やさしい日本語の導入 | 9．教育の機会の提供 |
| 10．防災知識の普及・啓発 | 10．その他（　　） | |
| 11．特に重点とするものはない | | |

（3）外国人旅行者及び居住者の受け入れを進めるに当たり、課題はありますか？
あてはまるものに○をして下さい。（あてはまるもの全て）

| | |
|---|---|
| 1．人材がいない・足りない（バイリンガル等） | 2．多言語化に割く予算がない |
| 3．受け入れＰＲの方法が分からない | 4．具体的な進め方が分からない |
| 5．企業を誘致するアピールポイントがない | |
| 6．多言語化に関する協議がない・進んでいない | 7．ニーズを把握できていない |
| 8．その他（　　） | |
| 9．特に課題はない | |

（4）外国人旅行者及び居住者の受け入れ環境整備を進めるに当たり、東京都に対する要望をお答えください。

| |
|---|
| |

■ご回答者の情報　　ご回答日：平成　　年　　月　　日（　　）

| | | | |
|---|---|---|---|
| 所　属 | | 役　職 | |
| 氏　名 | | 連絡先 | |
| Email | | | |

**※平成 29 年 1 月 10 日（火）**までに調査委託会社ケー・シー・エスまで、メールでご回答いただきますようご協力をお願いいたします。



（11）多言語対応（表記や音声案内等）に関わる人材育成や助成金事業等の取り組みがあれば教えてください。

| |
|---|
| ○人材育成への取り組み |
| ○助成金事業への取り組み |

**問 3. 外国人旅行者及び外国人居住者の受け入れ環境整備についてお伺いいたします。**

（1）貴自治体としてターゲットとしている外国人旅行者の地域国名を教えてください。また、属性について当てはまるものに○をし、その内容をお答えください。（あてはまるもの全て）

| 地域（具体的な国名） | 属性 | 内容 |
|---|---|---|
| （記入例）<br>1．アジア<br>2．ヨーロッパ<br>3．アフリカ<br>4．北アメリカ<br>5．南アメリカ<br>6．オセアニア<br>7．ターゲットの地域はない<br>※具体的な国がある場合<br>国名（　　） | 年代 | 1．高校生以下　2．大学生（留学生）<br>3．２０代～３０代　4．４０代～５０代<br>6．６０代以上（中高年）　7．特になし |
| | 目的 | 1．自然・景観観光　2．都市観光　3．温泉<br>4．テーマパーク　5．体験　6．ショッピング<br>7．食べ歩き・グルメ　8．宿泊<br>9．イベント・祭り　１０．特になし |
| | 形態 | 1．個人旅行者　2．団体旅行者 |
| 1．アジア<br>2．ヨーロッパ<br>3．アフリカ<br>4．北アメリカ<br>5．南アメリカ<br>6．オセアニア<br>7．ターゲットの地域はない<br>※具体的な国がある場合<br>国名（　　） | 1．年代 | 1．高校生以下　2．大学生（留学生）<br>3．２０代～３０代　4．４０代～５０代<br>6．６０代以上（中高年）　7．特になし |
| | 2．目的 | 1．自然・景観観光　2．都市観光　3．温泉<br>4．テーマパーク　5．体験　6．ショッピング<br>7．食べ歩き・グルメ　8．宿泊<br>9．イベント・祭り　１０．特になし |
| | 3．形態 | 1．個人旅行者　2．団体旅行者 |
| 1．アジア<br>2．ヨーロッパ<br>3．アフリカ<br>4．北アメリカ<br>5．南アメリカ<br>6．オセアニア<br>7．ターゲットの地域はない<br>※具体的な国がある場合<br>国名（　　） | 1．年代 | 1．高校生以下　2．大学生（留学生）<br>3．２０代～３０代　4．４０代～５０代<br>6．６０代以上（中高年）　7．特になし |
| | 2．目的 | 1．自然・景観観光　2．都市観光　3．温泉<br>4．テーマパーク　5．体験　6．ショッピング<br>7．食べ歩き・グルメ　8．宿泊<br>9．イベント・祭り　１０．特になし |
| | 3．形態 | 1．個人旅行者　2．団体旅行者 |

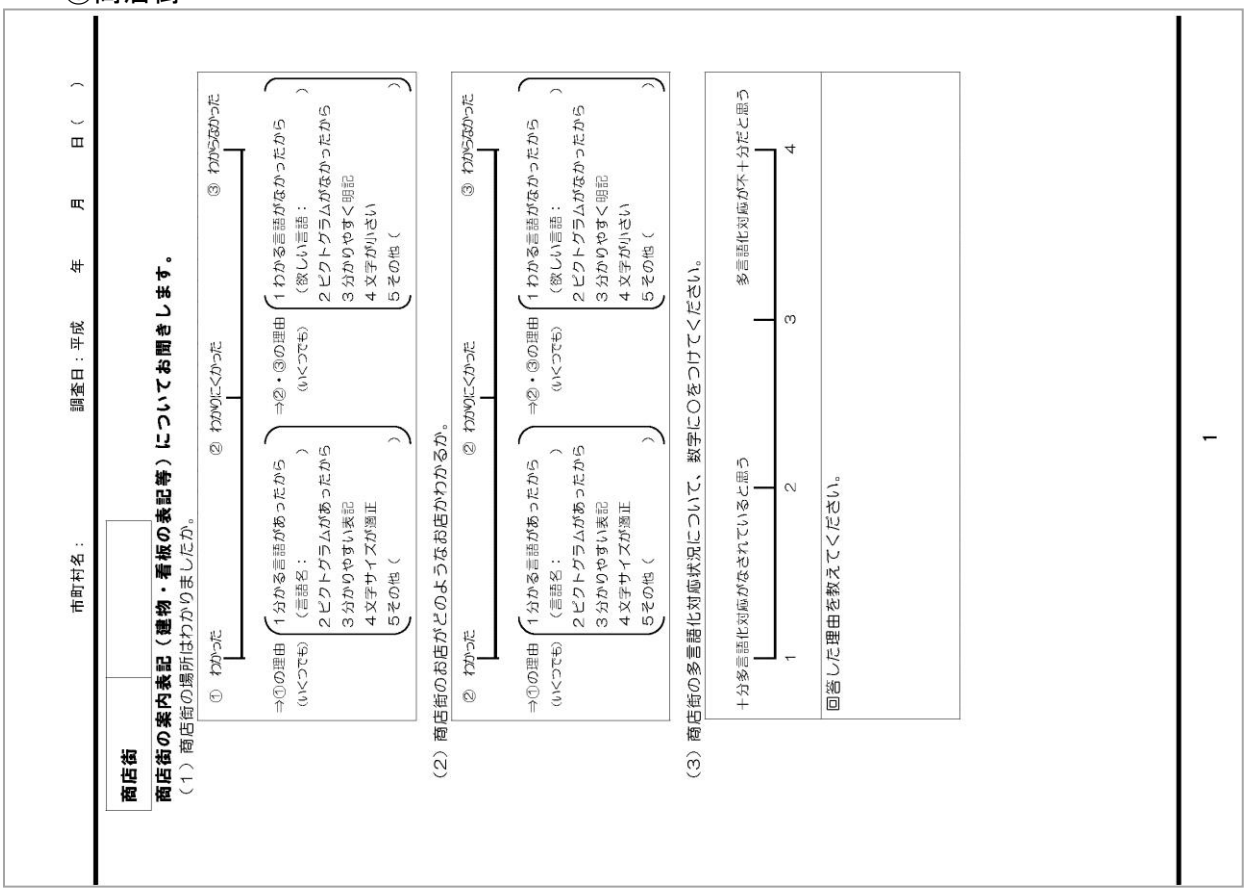
※2 地域以上ある場合は、記入欄を増やしてご記入ください。

（次ページへお進みください）

## ２.モニタリング調査

### （1）モニタリング調査（わかりやすさ）

#### ①商店街



市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

商店街

**商店街の案内表記（建物・看板の表記等）についてお聞きします。**

（1）商店街の場所はわかりましたか。

① わかった
② わかりにくかった
③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 分かりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 分かりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（2）商店街のお店がどのようなお店かわかるか。

② わかった
② わかりにくかった
③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 分かる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 分かりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 分かりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

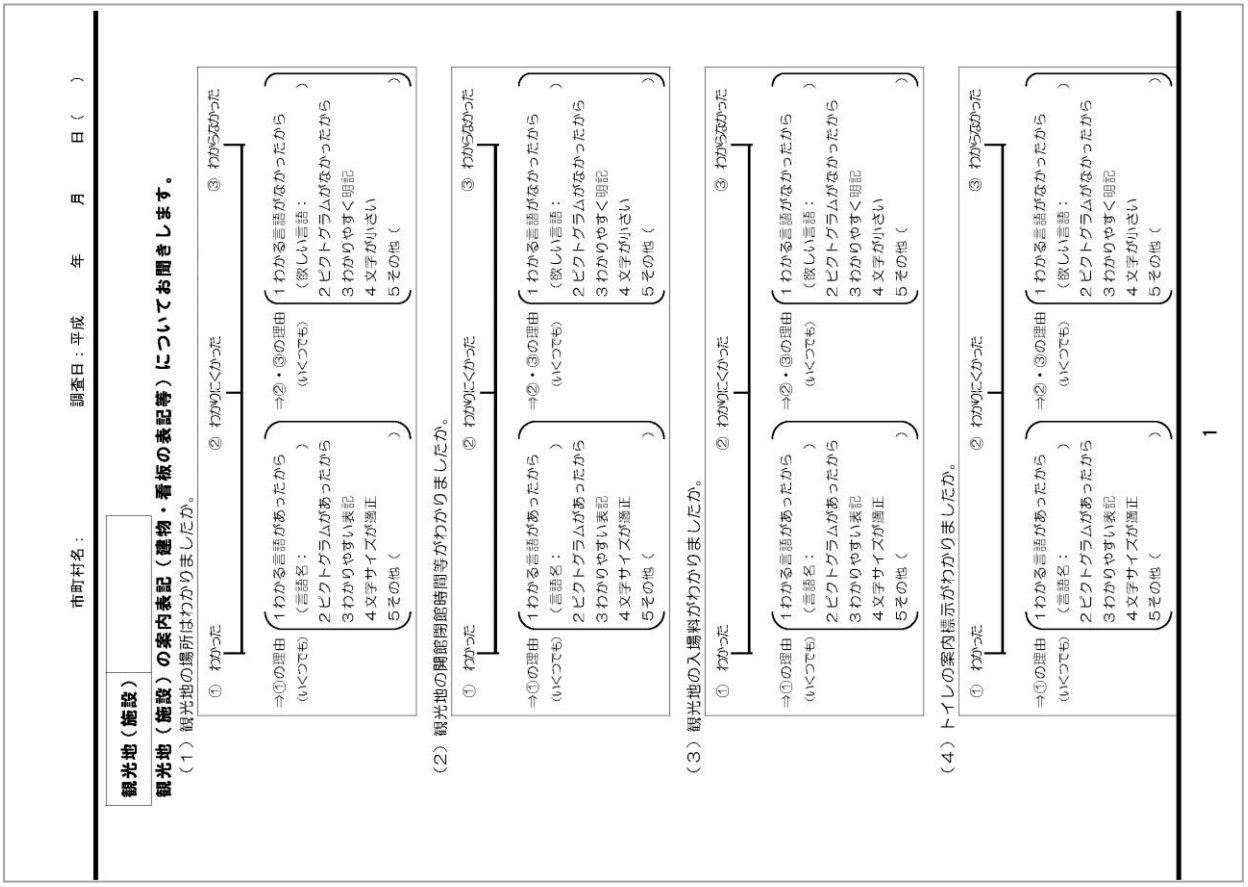
（3）商店街の多言語化対応状況について、数字に○をつけてください。

＋分多言語化対応がなされていると思う　1　2　3　4　多言語化対応が不＋分だと思う

回答した理由を教えてください。

1

#### ②観光地（施設）



市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

観光地（施設）

**観光地（施設）の案内表記（建物・看板の表記等）についてお聞きします。**

（1）観光地の場所はわかりましたか。

① わかった
② わかりにくかった
③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（2）観光地の開館閉館時間等がわかりましたか。

① わかった
② わかりにくかった
③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（3）観光地の入場料がわかりましたか。

① わかった
② わかりにくかった
③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（4）トイレの案内標示がわかりましたか。

① わかった
② わかりにくかった
③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

1

市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

（５）トイレの場所は見つかりましたか。

① 見つかった　② 見つけにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（６）喫煙所の案内標示は見つかりましたか。

① 見つかった　② 見つけにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（７）喫煙所の場所は見つかりましたか。

① 見つかった　② 見つけにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（８）最寄り駅まで案内標示は見つかりましたか。

① 見つかった　② 見つけにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）



市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

（９）災害時の避難経路がわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（10）観光地（施設）の多言語化対応状況について、数字に○をつけてください。

十分多言語化対応がなされていると思う　1　2　3　4　多言語化対応が不十分だと思う

回答した理由を教えてください。

市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

**宿泊施設**

**宿泊施設の案内表記（建物・看板の表記等）についてお聞きします。**

（１）宿泊施設の場所はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1わかる言語があったから（言語名：　）
2ピクトグラムがあったから
3わかりやすい表記
4文字サイズが適正
5その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2ピクトグラムがなかったから
3わかりやすく明記
4文字が小さい
5その他（　）

（２）宿泊施設の館内案内の表記はわかりましたか。

① わかりやすかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1わかる言語があったから（言語名：　）
2ピクトグラムがあったから
3わかりやすい表記
4文字サイズが適正
5その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2ピクトグラムがなかったから
3わかりやすく明記
4文字が小さい
5その他（　）

（３）宿泊施設内の店舗の表記はわかりましたか。

① わかりやすかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1わかる言語があったから（言語名：　）
2ピクトグラムがあったから
3わかりやすい表記
4文字サイズが適正
5その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2ピクトグラムがなかったから
3わかりやすく明記
4文字が小さい
5その他（　）



市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

（４）災害時の避難経路がわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1わかる言語があったから（言語名：　）
2ピクトグラムがあったから
3わかりやすい表記
4文字サイズが適正
5その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2ピクトグラムがなかったから
3わかりやすく明記
4文字が小さい
5その他（　）

（５）宿泊施設の多言語化対応状況について、数字に○をつけてください。

十分多言語化対応がなされていると思う　1　2　3　4　多言語化対応が不十分だと思う

回答した理由を教えてください。

市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

| 鉄軌道駅 | |
|---|---|

**鉄軌道駅の案内表記（建物・看板の表記等）についてお聞きします。**

（１）目的地へ行く最も近い出入口の案内はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（２）帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことはできましたか。

① 買うことができた　② 何とか買うことができた　③ できなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（３）乗りたい電車のホーム・方面はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）





（４）降車したい駅に停車するかわかりましたか。

① わかった。　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（５）電車の中で降車駅はわかりましたか。（電車利用時）

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（６）トイレの位置はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（７）観光案内所の位置はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

（8）駅構内図を見て自分の位置はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（9）エレベーターの案内標示はわかりましたか。

① わかりやすかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（10）目的地を案内する案内標示はわかりましたか。

① わかりやすかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（11）乗換えの際の案内標示はわかりましたか。

① わかりやすかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）



（12）鉄軌道駅の多言語化対応状況について、数字に○をつけてください。

十分多言語化対応がなされていると思う　1　2　3　4　多言語化対応が不十分だと思う

回答した理由を教えてください。

市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

**バス停の案内表記**

**バス停の案内表記（建物・看板の表記等）についてお聞きします。**

（１）バス停の位置はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1わかる言語があったから（言語名：　）
2ピクトグラムがあったから
3わかりやすい表記
4文字サイズが適正
5その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2ピクトグラムがなかったから
3わかりやすく明記
4文字が小さい
5その他（　）

（２）行きたい方面、停留所はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1わかる言語があったから（言語名：　）
2ピクトグラムがあったから
3わかりやすい表記
4文字サイズが適正
5その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2ピクトグラムがなかったから
3わかりやすく明記
4文字が小さい
5その他（　）

（３）バスの乗り方についてバスが来る前にわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1わかる言語があったから（言語名：　）
2ピクトグラムがあったから
3わかりやすい表記
4文字サイズが適正
5その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2ピクトグラムがなかったから
3わかりやすく明記
4文字が小さい
5その他（　）



市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

（４）バス停の時刻表はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1わかる言語があったから（言語名：　）
2ピクトグラムがあったから
3わかりやすい表記
4文字サイズが適正
5その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2ピクトグラムがなかったから
3わかりやすく明記
4文字が小さい
5その他（　）

（５）バス停にある路線図はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1わかる言語があったから（言語名：　）
2ピクトグラムがあったから
3わかりやすい表記
4文字サイズが適正
5その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2ピクトグラムがなかったから
3わかりやすく明記
4文字が小さい
5その他（　）

（６）バス停の多言語化対応状況について、数字に○をつけてください。

十分多言語化対応がなされていると思う　1　2　3　4　多言語化対応が不十分だと思う

回答した理由を教えてください。

市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

| タクシー乗り場 | |
|---|---|

**タクシー乗り場の案内表記（建物・看板の表記等）についてお聞きします。**

（１）タクシー乗り場の場所はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
- １わかる言語があったから（言語名：　　）
- ２ピクトグラムがあったから
- ３わかりやすい表記
- ４文字サイズが適正
- ５その他（　　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
- １わかる言語がなかったから（欲しい言語：　　）
- ２ピクトグラムがなかったから
- ３わかりやすく明記
- ４文字が小さい
- ５その他（　　）

（２）タクシー乗り場の多言語化対応状況について、数字に○をつけてください。

十分多言語化対応がなされていると思う　1　2　3　4　多言語化対応が不十分だと思う

回答した理由を教えてください。



⑥タクシー乗り場

市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

| オリンピック・パラリンピック競技会場周辺・事前キャンプ場周辺 | |
|---|---|

**オリンピック・パラリンピック競技会場周辺・事前キャンプ場周辺の案内表記（建物・看板の表記等）についてお聞きします。**

（１）案内標示の内容はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
- １わかる言語があったから（言語名：　　）
- ２ピクトグラムがあったから
- ３わかりやすい表記
- ４文字サイズが適正
- ５その他（　　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
- １わかる言語がなかったから（欲しい言語：　　）
- ２ピクトグラムがなかったから
- ３わかりやすく明記
- ４文字が小さい
- ５その他（　　）

（２）トイレの案内標示はわかりましたか。

① わかりやすかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
- １わかる言語があったから（言語名：　　）
- ２ピクトグラムがあったから
- ３わかりやすい表記
- ４文字サイズが適正
- ５その他（　　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
- １わかる言語がなかったから（欲しい言語：　　）
- ２ピクトグラムがなかったから
- ３わかりやすく明記
- ４文字が小さい
- ５その他（　　）

（３）トイレの場所はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
- １わかる言語があったから（言語名：　　）
- ２ピクトグラムがあったから
- ３わかりやすい表記
- ４文字サイズが適正
- ５その他（　　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
- １わかる言語がなかったから（欲しい言語：　　）
- ２ピクトグラムがなかったから
- ３わかりやすく明記
- ４文字が小さい
- ５その他（　　）



⑦オリンピック・パラリンピック競技会場周辺・事前キャンプ場周辺

市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

（8）オリンピック・パラリンピック競技会場周辺・事前キャンプ場周辺の多言語化対応状況について、数字に○をつけてください。

十分多言語化対応がなされていると思う　　多言語化対応が不十分だと思う

1　2　3　4

回答した理由を教えてください。



市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

（4）喫煙所の案内標示はわかりましたか。

① わかりやすかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（5）喫煙所の場所はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（6）最寄駅までの案内標示はわかりましたか。

① わかりやすかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（7）災害時の避難経路はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

**観光案内所**

**観光案内所の案内表記（建物・看板の表記等）についてお聞きします。**

（１）観光案内所ということがわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（２）観光案内所の多言語化対応状況について、数字に○をつけてください。

十分多言語化対応がなされていると思う　1　2　3　4　多言語化対応が不十分だと思う

回答した理由を教えてください。





市町村名：　　調査日：平成　　年　　月　　日（　）

**移動の区間**

**移動の区間の案内表記（建物・看板の表記等）についてお聞きします。**

（１）市道・町道・村道における案内標示はわかりましたか。

① わかった　② わかりにくかった。　③ わからなかった

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（２）移動全般における案内標示はわかりやすいか

① わかりやすかった。　② わかりにくかった。　③ わからなかった。

⇒①の理由（いくつでも）
1 わかる言語があったから（言語名：　）
2 ピクトグラムがあったから
3 わかりやすい表記
4 文字サイズが適正
5 その他（　）

⇒②・③の理由（いくつでも）
1 わかる言語がなかったから（欲しい言語：　）
2 ピクトグラムがなかったから
3 わかりやすく明記
4 文字が小さい
5 その他（　）

（３）移動の区間の多言語化対応状況について、数字に○をつけてください。

十分多言語化対応がなされていると思う　1　2　3　4　多言語化対応が不十分だと思う

回答した理由を教えてください。

市町村名：　　ツアー催行日：平成 29 年　　月　　日
（　　）

モニタリング調査
モニターツアー満足度調査

| 氏　名 | | 言　語 | |
|---|---|---|---|

今回のモニターツアーにおける多言語化の満足度や便利だったこと、また、困ったことや困ったことに対する改善点などを教えてください。

1　観光地・観光資源施設、設備状況等のハードコンテンツにおける外国語案内等に対する評価・満足度（一つ選択し、理由を教えてください）

| ①すごく満足 | ②満足 | ③普通 | ④やや不満 | ⑤不満 | ⑥わからない |
|---|---|---|---|---|---|
| 上記を選択した理由 | | | | | |

2　体験・テーマ等のソフトコンテンツにおける外国語案内等に対する評価・満足度
（一つ選択し、理由を教えてください）

| ①すごく満足 | ②満足 | ③普通 | ④やや不満 | ⑤不満 | ⑥わからない |
|---|---|---|---|---|---|
| 上記を選択した理由 | | | | | |

3　景勝地における外国語案内等に対する評価・満足度
（一つ選択し、理由を教えてください）

| ①すごく満足 | ②満足 | ③普通 | ④やや不満 | ⑤不満 | ⑥わからない |
|---|---|---|---|---|---|
| 上記を選択した理由 | | | | | |



市町村名：　　ツアー催行日：平成 29 年　　月　　日
（　　）

4　飲食・土産物等の購買における外国語表示等に対する評価・満足度
（一つ選択し、理由を教えてください）

| ①すごく満足 | ②満足 | ③普通 | ④やや不満 | ⑤不満 | ⑥わからない |
|---|---|---|---|---|---|
| 上記を選択した理由 | | | | | |

5－1　多言語表記の受入れ環境の満足度（一つ選択し、理由を教えてください）

| ①すごく満足 | ②満足 | ③普通 | ④やや不満 | ⑤不満 | ⑥わからない |
|---|---|---|---|---|---|
| 上記を選択した理由 | | | | | |

5－2　多言語人的対応の受入れ環境の満足度（一つ選択し、理由を教えてください）

| ①すごく満足 | ②満足 | ③普通 | ④やや不満 | ⑤不満 | ⑥わからない |
|---|---|---|---|---|---|
| 上記を選択した理由 | | | | | |

5－3　各種案内サインの分かりやすさなど、受入れ環境の満足度
（一つ選択し、理由を教えてください）

| ①すごく満足 | ②満足 | ③普通 | ④やや不満 | ⑤不満 | ⑥わからない |
|---|---|---|---|---|---|
| 上記を選択した理由 | | | | | |

3　多言語対応があったことにより便利だったこと、多言語対応が無かったことにより困ったこと（困りそうなこと）

（1）多言語対応があったことにより便利だったこと

＜便利だったことの理由＞

（2）多言語対応が無かったことにより困ったこと（困りそうなこと）

＜便利だったことの理由＞

4　多言語対応があったことにより期待以上に得られた情報、多言語対応が無かったことによりがっかりしたこと

（1）多言語対応があったことにより期待以上に得られた情報

（2）言語対応が無かったことによりがっかりしたこと

＜どうすればがっかりしないか＞





5　外国人旅行者の目線で改善したほうがいいことと、それに対する改善方法

改善したほうがいいこと
①

②

改善方法
①

②

6　再来訪と友人や家族などへの推奨の意向（一つ選択し、理由を教えてください）

（1）再来訪の意向

| ①再来訪の意向有 | ②再来訪の意向なし | ③わからない |
|---|---|---|

上記を選択した理由

（2）友人や家族などへの推奨の意向（一つ選択し、理由を教えてください）

| ①推奨の意向有 | ②推奨の意向なし | ③わからない |
|---|---|---|

上記を選択した理由

市町村名：　　ツアー催行日：平成 29 年　　月　　日
（　　）

7　モニターツアーのコースに対する全体の評価　（一つ選択し、理由を教えてください）

| ①すごく満足 | ②満足 | ③普通 | ④やや不満 | ⑤不満 | ⑥わからない |
|---|---|---|---|---|---|

上記を選択した理由

8　その他、気がついた点、ご意見がございましたらご記入ください。

**アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。**

# 多言語対応表示・標識等に関するアンケート票【鉄道事業者】

**問１．御社の外国人利用者の状況等についてお伺いいたします。**

（１）過去６年間における多摩部及び島しょ部の外国人利用者数及び総利用者数（外国人利用者含む）をわかる範囲で教えてください。

不明な場合は、「不明」とご記入ください。

| 年　次 | 外国人利用者数 | 総利用者数（外国人利用者含む） |
|---|---|---|
| 平成２３年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２４年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２５年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２６年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２７年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２８年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |

（２）御社の外国人利用者の受入意向を教えてください。

①外国人利用者の受け入れの意向はございますか。（あてはまるもの１つ）

１．受入れている　　２．今後受入れていく予定がある　　３．どちらでもない
４．受入れていない・受け入れる予定はない

①で１もしくは２を選択された方は②へお進みください。３もしくは４を選択された方は（３）へお進みください。

②受入れている（受入れようとしている）外国人利用者の国（地域）はどちらでしょうか。

（３）東京都多摩部及び島しょ部の交通拠点（駅、バス停、飛行場、空港等）のうち、特に外国人が利用する又は利用する可能性があるところを教えてください。

| 交通拠点 | 名　　称（複数可） |
|---|---|
| 鉄道駅 | |
| バスターミナル<br>バス停 | |
| 飛行場 | |
| 港 | |
| その他 | |

（次ページへお進みください）



**問２．御社の多言語化の対応状況についてお伺いいたします。**

（１）ホームページの多言語表記について教えてください。

対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　　２．やさしい日本語※　　３．英語　　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　　６．韓国語　　７．その他（　　）

※「やさしい日本語」とは、普通の日本語よりも簡単な単語と文法で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。難しい漢字を極力避け、漢字にふりがなをふる対応なども含みます。

（２）駅等の案内サインの多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

１．全域で対応している　　２．部分的に対応している　　３．対応していない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　　２．やさしい日本語　　３．英語　　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　　６．韓国語　　７．その他（　　）
８．案内サインを設置していない

③ 対応している多言語対応に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．案内図　　２．誘導板　　３．時刻表
４．券売機　　５．駅名　　６．その他（　　）

（３）車内の多言語対応にあたり、ICT（情報通信技術）の活用状況について教えてください。

（あてはまるもの全て）

１．音声翻訳アプリ　　２．デジタルサイネージ　　３．ロボット
４．QR コード　　５．その他（　　）

（４）車内の多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

１．全車、全線で対応している　　２．部分的に対応している　　３．対応していない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　　２．やさしい日本語　　３．英語　　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　　６．韓国語　　７．その他（　　）

（５）路線図の多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

１．全域で対応している　　２．部分的に対応している　　３．対応していない
４．路線図は存在しない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　　２．やさしい日本語　　３．英語　　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　　６．韓国語　　７．その他（　　）

（次ページへお進みください）

（6）御社が発行している外国人向けに発行している代表的なパンフレット名を教えていただき、多言語対応の状況を教えてください。
対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

（7）自社社員等における多言語対応可能な人員（ボランティア含む）の配置状況を教えてください。
対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| 対象 | 言語 |
|---|---|
| ①自社社員<br>（職員、契約社員なども含む） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |
| ②自社外国人社員 | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |
| ⑥その他<br>（　　） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |

（8）フリーWi-Fiの設置および支援状況を教えてください。
あてはまるものに○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

1．フリーWi-Fiを設置している（具体的な内容について教えてください）
　a．交通拠点（駅等）内にフリーWi-Fiを設置している。
　（場所・施設名：　　案内の対応言語：　　）
　b．全車、全線にフリーWi-Fiを設置している。
　（案内の対応言語：　　）
　c．一部の車両、路線にフリーWi-Fiを設置している。
　（案内の対応言語：　　）
　d．その他（　　）
2．今後、フリーWi-Fiの設置を行う計画がある（内容：　　）
3．現在、フリーWi-Fiの設置を行う計画はない

（次ページへお進みください）



（9）御社で外国人を対象とした割引情報案内の多言語対応の状況について教えてください。対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（1～7はあてはまるもの全て）

| 内容 | 多言語化対応 |
|---|---|
| ①ホームページで割引情報を表示 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ②割引情報のチラシ等を発行 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ③ロビー、受付等で割引情報を案内 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ④その他（　　） | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |

（10）御社で外国人を対象とした支払いや決済環境の向上を目的とした取組み、銀行や信販会社等と連携、表記や音声案内等の多言語対応の状況について教えてください。

| 種類 | 内容 |
|---|---|
| 取り組み<br>（1～4はあてはまるもの全て） | 1．支払方法の外国語表示　2．クレジットカード払いの導入<br>3．ATMの設置　4．その他（　　）<br>5．取り組みを行っていない |
| 連携先 | 連携している銀行や信販会社　（連携がなければ「なし」と記入）<br>（　　） |
| 多言語対応<br>（1～7はあてはまるもの全て） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |

（11）在住外国人・外国人留学生・大学等と連携した取組について教えてください。

1．取組がある　　2．取組がない

⇒「1．取組がある」場合、どのような取組を行っているか具体的に教えてください。

（例：観光地発掘ツアー、表示改善のアドバイス等）

（　　）

（次ページへお進みください）

（2）バス事業者

# 多言語対応表示・標識等に関するアンケート票【バス事業者】

**問１．御社の外国人利用者の状況等についてお伺いいたします。**

（１）過去６年間における多摩部及び島しょ部の外国人利用者数及び総利用者数（外国人利用者含む）をわかる範囲で教えてください。

不明な場合は、「不明」とご記入ください。

| 年　次 | 外国人利用者数 | 総利用者数（外国人利用者含む） |
|---|---|---|
| 平成２３年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２４年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２５年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２６年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２７年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２８年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |

（２）御社の外国人利用者の受入意向を教えてください。

①外国人利用者の受け入れの意向はございますか。（あてはまるもの１つ）

１．受入れている　　２．今後受入れていく予定がある　　３．どちらでもない
４．受入れていない・受け入れる予定はない

①で１もしくは２を選択された方は②へお進みください。３もしくは４を選択された方は（３）へお進みください。

②受入れている（受入れようとしている）外国人利用者の国（地域）はどちらでしょうか。

（３）東京都多摩部及び島しょ部の交通拠点（駅、バス停、飛行場、空港等）のうち、特に外国人が利用する又は利用する可能性があるところを教えてください。

| 交通拠点 | 名　　称（複数可） |
|---|---|
| 鉄道駅 | |
| バスターミナル<br>バス停 | |
| 飛行場 | |
| 港 | |
| その他 | |

（次ページへお進みください）



（12）多言語対応に関する人材育成や他団体（自治体・民間事業者等）との連携、助成金事業等の取り組みがあれば教えてください。

○人材育成への取り組み

○他団体（自治体・民間事業者等）と連携への取り組み

○助成金事業等への取り組み（自治体等から助成金を受けているものの含む）

（13）その他、独自の取り組みとして行っていることがありましたら教えてください。

ご協力ありがとうございました。

■ご回答者の情報　　ご回答日：平成　　年　　月　　日（　　）

| 事業者名 | | 部署名 | |
|---|---|---|---|
| 役　職 | | 氏　名 | |
| 連絡先 | | Email | |

**※平成 29 年 2 月 15 日（水）**までに調査委託会社ケー・シー・エスまで、メールでご回答いただきますようご協力をお願いいたします。

（6）御社が発行している外国人向けに発行している代表的なパンフレット名を教えていただき、多言語対応の状況を教えてください。

対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

（7）自社社員等における多言語対応可能な人員（ボランティア含む）の配置状況を教えてください。

対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| 対象 | 言語 |
|---|---|
| ①自社社員<br>（職長、整備士なども含む） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |
| ②自社外国人社員 | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |
| ⑥その他<br>（　　） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |

（8）フリーWi-Fiの設置および支援状況を教えてください。

あてはまるものに○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

1．フリーWi-Fiを設置している（具体的な内容について教えてください）
　a．交通拠点（バスターミナル等）内にフリーWi-Fiを設置している。
　（場所・施設名：　　案内の対応言語：　　）
　b．全車、全線にフリーWi-Fiを設置している。
　（案内の対応言語：　　）
　c．一部の車両、路線にフリーWi-Fiを設置している。
　（案内の対応言語：　　）
　d．その他（　　）
2．今後、フリーWi-Fiの設置を行う計画がある（内容：　　）
3．現在、フリーWi-Fiの設置を行う計画はない

（次ページへお進みください）



**問２．御社の多言語化の対応状況についてお伺いいたします。**

（1）ホームページの多言語表記について教えてください。

対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

1．日本語　2．やさしい日本語※　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

※「やさしい日本語」とは、普通の日本語よりも簡単な単語と文法で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。難しい漢字を極力避け、漢字にふりがなをふる対応なども含みます。

（2）バス停等の案内サインの多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

1．全域で対応している　2．部分的に対応している　3．対応していない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）
8．案内サインを設置していない

③ 対応している多言語対応に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

1．案内図　2．時刻表　3．バスの乗り方
4．バス停　5．支払方法　6．その他（　　）

（3）車内の多言語対応にあたり、ICT（情報通信技術）の活用状況について教えてください。

（あてはまるもの全て）

1．音声翻訳アプリ　2．デジタルサイネージ　3．ロボット
4．QRコード　5．その他（　　）

（4）車内の多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

1．全車、全線で対応している　2．部分的に対応している　3．対応していない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

（5）路線図の多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

1．全域で対応している　2．部分的に対応している　3．対応していない
4．路線図は存在しない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

（次ページへお進みください）

（9）御社で外国人を対象とした割引情報案内の多言語対応の状況について教えてください。対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（1～7はあてはまるもの全て）

| 内容 | 多言語化対応 |
|---|---|
| ①ホームページで割引情報を表示 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ②割引情報のチラシ等を発行 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ③ロビー、受付等で割引情報を案内 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ④その他（　　） | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |

（10）御社で外国人を対象とした支払いや決済環境の向上を目的とした取組み、銀行や信販会社等と連携、表記や音声案内等の多言語対応の状況について教えてください。

| 種類 | 内容 |
|---|---|
| 取り組み<br>（1～4はあてはまるもの全て） | 1．支払方法の外国語表示　2．クレジットカード払いの導入<br>3．ATMの設置　4．その他（　　）<br>5．取り組みを行っていない |
| 連携先 | 連携している銀行や信販会社　（連携がなければ「なし」と記入）<br>（　　） |
| 多言語対応<br>（1～7はあてはまるもの全て） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |

（11）在住外国人・外国人留学生・大学等と連携した取組について教えてください。

1．取組がある　　2．取組がない

⇒「1．取組がある」場合、どのような取組を行っているか具体的に教えてください。

（例：観光地発掘ツアー、表示改善のアドバイス等）

（　　）

（次ページへお進みください）



（12）多言語対応に関する人材育成や他団体（自治体・民間事業者等）との連携、助成金事業等の取り組みがあれば教えてください。

○人材育成への取り組み

○他団体（自治体・民間事業者等）と連携への取り組み

○助成金事業等への取り組み（自治体等から助成金を受けているものの含む）

（13）その他、独自の取り組みとして行っていることがありましたら教えてください。

ご協力ありがとうございました。

■ご回答者の情報　　ご回答日：平成　　年　　月　　日（　　）

| | | | |
|---|---|---|---|
| 事業者名 | | 部署名 | |
| 役　職 | | 氏　名 | |
| 連絡先 | | Email | |

**※平成29年2月15日（水）**までに調査委託会社ケー・シー・エスまで、メールでご回答いただきますようご協力をお願いいたします。

# 多言語対応表示・標識等に関するアンケート票【タクシー事業者】

**問１．御社の外国人利用者の状況等についてお伺いいたします。**

（１）過去６年間における多摩部及び島しょ部の外国人利用者数及び総利用者数（外国人利用者含む）をわかる範囲で教えてください。

不明な場合は、「不明」とご記入ください。

| 年　次 | 外国人利用者数 | 総利用者数（外国人利用者含む） |
|---|---|---|
| 平成２３年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２４年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２５年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２６年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２７年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２８年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |

（２）御社の外国人利用者の受入意向を教えてください。

①外国人利用者の受け入れの意向はございますか。（あてはまるもの１つ）

１．受入れている　　２．今後受入れていく予定がある　　３．どちらでもない
４．受入れていない・受け入れる予定はない

①で１もしくは２を選択された方は②へお進みください。３もしくは４を選択された方は（３）へお進みください。

②受入れている（受入れようとしている）外国人利用者の国（地域）はどちらでしょうか。

（３）東京都多摩部及び島しょ部の交通拠点（駅、バス停、飛行場、空港等）のうち、特に外国人が利用する又は利用する可能性があるところを教えてください。

| 交通拠点 | 名　称（複数可） |
|---|---|
| 鉄道駅 | |
| バスターミナル<br>バス停 | |
| 飛行場 | |
| 港 | |
| その他 | |

（次ページへお進みください）



**問２．御社の多言語化の対応状況についてお伺いいたします。**

（１）ホームページの多言語表記について教えてください。

対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　２．やさしい日本語※　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）

※「やさしい日本語」とは、普通の日本語よりも簡単な単語と文法で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。難しい漢字を極力避け、漢字にふりがなをふる対応なども含みます。

（２）タクシープール等の案内サインの多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

１．全域で対応している　２．部分的に対応している　３．対応していない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　２．やさしい日本語　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）
８．案内サインを設置していない

③ 対応している多言語対応に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．「タクシーのりば」の表記　２．「タクシーのりば」への案内　３．ドアの閉め方
４．支払方法　５．その他（　　）

（３）車内の多言語対応にあたり、ICT（情報通信技術）の活用状況について教えてください。

（あてはまるもの全て）

１．音声翻訳アプリ　２．デジタルサイネージ　３．ロボット
４．QR コード　５．その他（　　）

（４）車内の多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

１．全車で対応している　２．部分的に対応している　３．対応していない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　２．やさしい日本語　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）

（５）御社が発行している外国人向けに発行している代表的なパンフレット名を教えていただき、多言語対応の状況を教えてください。

対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
１．日本語　２．やさしい日本語　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
１．日本語　２．やさしい日本語　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）

（次ページへお進みください）

（6）自社社員等における多言語対応可能な人員（ボランティア含む）の配置状況を教えてください。
対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| 対象 | 言語 |
|---|---|
| ①自社社員<br>（属託、契約社員なども含む） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |
| ②自社外国人社員 | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |
| ⑥その他<br>（　　） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |

（7）フリーWi-Fiの設置および支援状況を教えてください。
あてはまるものに○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

1．フリーWi-Fiを設置している（具体的な内容について教えてください）
　a．交通拠点（駅等）内にフリーWi-Fiを設置している。
　（場所・施設名：　　案内の対応言語：　　）
　b．全車にフリーWi-Fiを設置している。
　（案内の対応言語：　　）
　c．一部の車両にフリーWi-Fiを設置している。
　（案内の対応言語：　　）
　d．その他（　　）
2．今後、フリーWi-Fiの設置を行う計画がある（内容：　　）
3．現在、フリーWi-Fiの設置を行う計画はない

（8）御社で外国人を対象とした支払いや決済環境の向上を目的とした取組み、銀行や信販会社等と連携、表記や音声案内等の多言語対応の状況について教えてください。

| 種類 | 内容 |
|---|---|
| 取り組み<br>（1～4は<br>あてはまるもの全て） | 1．支払方法の外国語表示　2．クレジットカード払いの導入<br>3．ATMの設置　4．その他（　　）<br>5．取り組みを行っていない |
| 連携先 | 連携している銀行や信販会社　（連携がなければ「なし」と記入）<br>（　　） |
| 多言語対応<br>（1～7は<br>あてはまるもの全て） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |

（次ページへお進みください）



（9）在住外国人・外国人留学生・大学等と連携した取組について教えてください。

1．取組がある　　2．取組がない

⇒「1．取組がある」場合、どのような取組を行っているか具体的に教えてください。

（例：観光地発掘ツアー、表示改善のアドバイス等）

（　　）

（10）多言語対応に関する人材育成や他団体（自治体・民間事業者等）との連携、助成金事業等の取り組みがあれば教えてください。

○人材育成への取り組み

○他団体（自治体・民間事業者等）と連携への取り組み

○助成金事業等への取り組み（自治体等から助成金を受けているものの含む）

（11）その他、独自の取り組みとして行っていることがありましたら教えてください。

ご協力ありがとうございました。

■ご回答者の情報　　ご回答日：平成　　年　　月　　日（　　）

| | | | |
|---|---|---|---|
| 事業者名 | | 部署名 | |
| 役　職 | | 氏　名 | |
| 連絡先 | | Email | |

**※平成29年2月15日（水）**までに調査委託会社ケー・シー・エスまで、メールでご回答いただきますようご協力をお願いいたします。

# 多言語対応表示・標識等に関するアンケート票【航空事業者】

**問１．御社の外国人利用者の状況等についてお伺いいたします。**

（１）過去６年間における多摩部及び島しょ部の外国人利用者数及び総利用者数（外国人利用者含む）をわかる範囲で教えてください。

不明な場合は、「不明」とご記入ください。

| 年　次 | 外国人利用者数 | 総利用者数（外国人利用者含む） |
|---|---|---|
| 平成２３年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２４年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２５年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２６年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２７年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２８年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |

（２）御社の外国人利用者の受入意向を教えてください。

①外国人利用者の受け入れの意向はございますか。（あてはまるもの１つ）

１．受入れている　　２．今後受入れていく予定がある　　３．どちらでもない
４．受入れていない・受け入れる予定はない

①で１もしくは２を選択された方は②へお進みください。３もしくは４を選択された方は（３）へお進みください。

②受入れている（受入れようとしている）外国人利用者の国（地域）はどちらでしょうか。

（３）東京都多摩部及び島しょ部の交通拠点（駅、バス停、飛行場、空港等）のうち、特に外国人が利用する又は利用する可能性があるところを教えてください。

| 交通拠点 | 名　称（複数可） |
|---|---|
| 鉄道駅 | |
| バスターミナル<br>バス停 | |
| 飛行場 | |
| 港 | |
| その他 | |



（次ページへお進みください）

**問２．御社の多言語化の対応状況についてお伺いいたします。**

（１）ホームページの多言語表記について教えてください。

対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　２．やさしい日本語※　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）

※「やさしい日本語」とは、普通の日本語よりも簡単な単語と文法で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。難しい漢字を極力避け、漢字にふりがなをふる対応なども含みます。

（２）飛行場等の案内サインの多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

１．全域で対応している　２．部分的に対応している　３．対応していない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　２．やさしい日本語　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）
８．案内サインを設置していない

（３）車内の多言語対応にあたり、ICT（情報通信技術）の活用状況について教えてください。

（あてはまるもの全て）

１．音声翻訳アプリ　２．デジタルサイネージ　３．ロボット
４．QRコード　５．その他（　　）

（４）飛行機内の多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

１．全線で対応している　２．部分的に対応している　３．対応していない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　２．やさしい日本語　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）

③ 対応している多言語対応に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．案内図　２．誘導板　３．施設名　４．券売機
５．避難経路　６．非常口　７．その他（　　）

（５）路線図の多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

１．全域で対応している　２．部分的に対応している　３．対応していない
４．路線図は存在しない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　２．やさしい日本語　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）

（次ページへお進みください）

（6）御社が発行している外国人向けに発行している代表的なパンフレット名を教えていただき、多言語対応の状況を教えてください。

対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

（7）自社社員等における多言語対応可能な人員（ボランティア含む）の配置状況を教えてください。

対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| 対象 | 言語 |
|---|---|
| ①自社社員<br>（通訳、契約社員なども含む） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |
| ②自社外国人社員 | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |
| ⑥その他<br>（　　） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |

（8）フリーWi-Fiの設置および支援状況を教えてください。

あてはまるものに○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

1．フリーWi-Fiを設置している（具体的な内容について教えてください）
　a．交通拠点（飛行場等）内にフリーWi-Fiを設置している。
　（場所・施設名：　　案内の対応言語：　　）
　b．全車、全線にフリーWi-Fiを設置している。
　（案内の対応言語：　　）
　c．一部の車両、路線にフリーWi-Fiを設置している。
　（案内の対応言語：　　）
　d．その他（　　）
2．今後、フリーWi-Fiの設置を行う計画がある（内容：　　）
3．現在、フリーWi-Fiの設置を行う計画はない



（次ページへお進みください）

（9）御社で外国人を対象とした割引情報案内の多言語対応の状況について教えてください。対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（1～7はあてはまるもの全て）

| 内容 | 多言語化対応 |
|---|---|
| ①ホームページで割引情報を表示 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ②割引情報のチラシ等を発行 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ③ロビー、受付等で割引情報を案内 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ④その他（　　） | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |

（10）御社で外国人を対象とした支払いや決済環境の向上を目的とした取組み、銀行や信販会社等と連携、表記や音声案内等の多言語対応の状況について教えてください。

| 種類 | 内容 |
|---|---|
| 取り組み<br>（1～4はあてはまるもの全て） | 1．支払方法の外国語表示　2．クレジットカード払いの導入<br>3．ATMの設置　4．その他（　　）<br>5．取り組みを行っていない |
| 連携先 | 連携している銀行や信販会社　（連携がなければ「なし」と記入）<br>（　　） |
| 多言語対応<br>（1～7はあてはまるもの全て） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |

（11）在住外国人・外国人留学生・大学等と連携した取組について教えてください。

1．取組がある　2．取組がない

⇒「1．取組がある」場合、どのような取組を行っているか具体的に教えてください。

（例：観光地発掘ツアー、表示改善のアドバイス等）

（　　）

（5）旅客船事業者

# 多言語対応表示・標識等に関するアンケート票【旅客船事業者】

**問１．御社の外国人利用者の状況等についてお伺いいたします。**

（１）過去６年間における多摩部及び島しょ部の外国人利用者数及び総利用者数（外国人利用者含む）をわかる範囲で教えてください。

不明な場合は、「不明」とご記入ください。

| 年　次 | 外国人利用者数 | 総利用者数（外国人利用者含む） |
|---|---|---|
| 平成２３年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２４年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２５年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２６年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２７年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２８年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |

（２）御社の外国人利用者の受入意向を教えてください。

①外国人利用者の受け入れの意向はございますか。（あてはまるもの１つ）

１．受入れている　　２．今後受入れていく予定がある　　３．どちらでもない
４．受入れていない・受け入れる予定はない

①で１もしくは２を選択された方は②へお進みください。３もしくは４を選択された方は（３）へお進みください。

②受入れている（受入れようとしている）外国人利用者の国（地域）はどちらでしょうか。

（３）東京都多摩部及び島しょ部の交通拠点（駅、バス停、飛行場、空港等）のうち、特に外国人が利用する又は利用する可能性があるところを教えてください。

| 交通拠点 | 名　　称（複数可） |
|---|---|
| 鉄道駅 | |
| バスターミナル<br>バス停 | |
| 飛行場 | |
| 港 | |
| その他 | |

（次ページへお進みください）



（次ページへお進みください）

（12）多言語対応に関する人材育成や他団体（自治体・民間事業者等）との連携、助成金事業等の取り組みがあれば教えてください。

○人材育成への取り組み

○他団体（自治体・民間事業者等）と連携への取り組み

○助成金事業等への取り組み（自治体等から助成金を受けているものの含む）

（13）その他、独自の取り組みとして行っていることがありましたら教えてください。

ご協力ありがとうございました。

■ご回答者の情報　　ご回答日：平成　　年　　月　　日（　　）

| 事業者名 | | 部署名 | |
|---|---|---|---|
| 役　職 | | 氏　名 | |
| 連絡先 | | Email | |

**※平成 29 年 2 月 15 日（水）**までに調査委託会社ケー・シー・エスまで、メールでご回答いただきますようご協力をお願いいたします。

（6）御社が発行している外国人向けに発行している代表的なパンフレット名を教えていただき、多言語対応の状況を教えてください。

対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

（7）自社社員等における多言語対応可能な人員（ボランティア含む）の配置状況を教えてください。

対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| 対象 | 言語 |
|---|---|
| ①自社社員<br>（職長、幹部社員なども含む） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |
| ②自社外国人社員 | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |
| ⑥その他<br>（　　） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |

（8）フリーWi-Fiの設置および支援状況を教えてください。

あてはまるものに○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

1．フリーWi-Fiを設置している（具体的な内容について教えてください）
　a．交通拠点（港等）内にフリーWi-Fiを設置している。
　（場所・施設名：　　案内の対応言語：　　）
　b．全車、全線にフリーWi-Fiを設置している。
　（案内の対応言語：　　）
　c．一部の車両、路線にフリーWi-Fiを設置している。
　（案内の対応言語：　　）
　d．その他（　　）
2．今後、フリーWi-Fiの設置を行う計画がある（内容：　　）
3．現在、フリーWi-Fiの設置を行う計画はない

（次ページへお進みください）



**問２．御社の多言語化の対応状況についてお伺いいたします。**

（1）ホームページの多言語表記について教えてください。

対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

1．日本語　2．やさしい日本語※　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

※「やさしい日本語」とは、普通の日本語よりも簡単な単語と文法で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。難しい漢字を極力避け、漢字にふりがなをふる対応なども含みます。

（2）港等の案内サインの多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

1．全域で対応している　2．部分的に対応している　3．対応していない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）
8．案内サインを設置していない

③ 対応している多言語対応に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

1．案内図　2．誘導板　3．施設名　4．券売機
5．避難経路　6．非常口　7．その他（　　）

（3）車内の多言語対応にあたり、ICT（情報通信技術）の活用状況について教えてください。

（あてはまるもの全て）

1．音声翻訳アプリ　2．デジタルサイネージ　3．ロボット
4．QRコード　5．その他（　　）

（4）船内の多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

1．全車、全線で対応している　2．部分的に対応している　3．対応していない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

（5）路線図の多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

1．全域で対応している　2．部分的に対応している　3．対応していない
4．路線図は存在しない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語　4．中国語（簡体）
5．中国語（繁体）　6．韓国語　7．その他（　　）

（次ページへお進みください）

（9）御社で外国人を対象とした割引情報案内の多言語対応の状況について教えてください。対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（1～7はあてはまるもの全て）

| 内容 | 多言語化対応 |
|---|---|
| ①ホームページで割引情報を表示 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ②割引情報のチラシ等を発行 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ③ロビー、受付等で割引情報を案内 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ④その他（　　） | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |

（10）御社で外国人を対象とした支払いや決済環境の向上を目的とした取組み、銀行や信販会社等と連携、表記や音声案内等の多言語対応の状況について教えてください。

| 種類 | 内容 |
|---|---|
| 取り組み<br>（1～4はあてはまるもの全て） | 1．支払方法の外国語表示　2．クレジットカード払いの導入<br>3．ATMの設置　4．その他（　　）<br>5．取り組みを行っていない |
| 連携先 | 連携している銀行や信販会社　（連携がなければ「なし」と記入）<br>（　　） |
| 多言語対応<br>（1～7はあてはまるもの全て） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |

（11）在住外国人・外国人留学生・大学等と連携した取組について教えてください。

1．取組がある　　2．取組がない

⇒「1．取組がある」場合、どのような取組を行っているか具体的に教えてください。

（例：観光地発掘ツアー、表示改善のアドバイス等）

（　　）

（次ページへお進みください）



（12）多言語対応に関する人材育成や他団体（自治体・民間事業者等）との連携、助成金事業等の取り組みがあれば教えてください。

○人材育成への取り組み

○他団体（自治体・民間事業者等）と連携への取り組み

○助成金事業等への取り組み（自治体等から助成金を受けているものの含む）

（13）その他、独自の取り組みとして行っていることがありましたら教えてください。

ご協力ありがとうございました。

■ご回答者の情報　　ご回答日：平成　　年　　月　　日（　　）

| | | | |
|---|---|---|---|
| 事業者名 | | 部署名 | |
| 役　職 | | 氏　名 | |
| 連絡先 | | Email | |

**※平成29年2月15日（水）**までに調査委託会社ケー・シー・エスまで、メールでご回答いただきますようご協力をお願いいたします。

# 多言語対応表示・標識等に関するアンケート票【観光施設】

**問１．貴施設の外国人利用者の状況等についてお伺いいたします。**

（１）外国人利用者の状況等について教えてください。

①過去６年間における外国人利用者数及び総利用者数（外国人利用者含む）をわかる範囲で教えてください。不明な場合は、「不明」とご記入ください。

| 年　次 | 外国人利用者数 | 総利用者数（外国人利用者含む） |
|---|---|---|
| 平成２３年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２４年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２５年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２６年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２７年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２８年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |

②外国人利用者の形態（団体および個人）について国名を教えてください。団体客及び個人客の両方多い国があった場合は、両方ご記入ください。（複数回答可）

団体客が多い国：（　　）
個人客が多い国：（　　）

（２）貴施設の外国人利用者の受入意向を教えてください。

①外国人利用者の受け入れの意向はございますか。（あてはまるもの１つ）

１．受入れている　２．今後受入れていく予定がある　３．どちらでもない
４．受入れていない・受け入れる予定はない

①で１もしくは２を選択された方は②へお進みください。３もしくは４を選択された方は（３）へお進みください。

②受入れている（受入れようとしている）外国人利用者の国（地域）はどちらでしょうか。

（３）外国人利用者から問合せが多い内容について教えてください。

①貴施設について（あてはまるもの全て）

１．入場方法　２．施設内での移動　３．支払方法　４．食事の内容
５．お土産品　６．トイレの場所　７．トイレの使い方　８．喫煙場所
９．緊急時の移動方法　１０．その他（　　）

②周辺地域について（あてはまるもの全て）

１．周辺の観光地　２．目的地までの移動方法　３．電車やバスの乗り方
４．日本の習慣、マナーに関すること（内容：　　）
５．その他（　　）

（次ページへお進みください）



**問２．貴施設の多言語化の対応状況についてお伺いいたします。**

（１）ホームページの多言語表記について教えてください。

対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　２．やさしい日本語※　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）

※「やさしい日本語」とは、普通の日本語よりも簡単な単語と文法で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。難しい漢字を極力避け、漢字にふりがなをふる対応なども含みます。

（２）施設内の多言語対応（表記や案内サイン等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

１．施設全域で対応している　２．部分的に対応している　３．対応していない

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　２．やさしい日本語　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）

③ 対応している多言語対応に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．案内図　２．誘導板　３．施設名　４．フロアーガイド
５．避難経路　６．非常口　７．その他（　　）

（３）施設内の多言語対応にあたり、ICT（情報通信技術）の活用状況について教えてください。

（あてはまるもの全て）

１．音声翻訳アプリ　２．デジタルサイネージ　３．ロボット
４．QR コード　５．その他（　　）

（４）施設内の音声ガイドで対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

１．日本語　２．やさしい日本語　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）

（５）貴施設が発行している外国人向けに発行している代表的なパンフレット名を教えていただき、多言語対応の状況を教えてください。

対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
１．日本語　２．やさしい日本語　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
１．日本語　２．やさしい日本語　３．英語　４．中国語（簡体）
５．中国語（繁体）　６．韓国語　７．その他（　　）

（次ページへお進みください）

（6）貴施設における多言語対応可能な人員（ボランティア含む）の配置状況を教えてください。対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| 対象 | 言語 |
|---|---|
| ①自社社員<br>（属託、契約社員なども含む） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |
| ②自社外国人社員 | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |
| ③その他<br>（　　） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |

（7）フリーWi-Fiの設置状況を教えてください。（あてはまるもの１つ）

1．フリーWi-Fiを設置している（具体的な内容について教えてください）
　a．施設全域にフリーWi-Fiを設置している（案内の対応言語：　　）
　b．施設の一部にフリーWi-Fiを設置している
　　（場所・施設名：　　案内の対応言語：　　）
　c．その他（　　）
2．今後、フリーWi-Fiの設置を行う計画がある（内容：　　）
3．現在、フリーWi-Fiの設置を行う計画はない

（8）貴施設で外国人を対象とした割引情報案内の多言語対応の状況について教えてください。対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| 内容 | 多言語化対応 |
|---|---|
| ①ホームページで割引情報を表示 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ②割引情報のチラシ等を発行 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ③ロビー、受付等で割引情報を案内 | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |
| ④その他（　　） | 1．日本語　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　）<br>8．ホームページで情報提供を行っていない |

（次ページへお進みください）



（9）貴施設で外国人を対象とした支払いや決済環境の向上を目的とした取り組み、銀行や信販会社等と連携、表記や音声案内等の多言語対応の状況について教えてください。

| 種類 | 内容 |
|---|---|
| 取り組み<br>（1～4は<br>あてはまるもの全て） | 1．支払方法の外国語表示　2．クレジットカード払いの導入<br>3．ATMの設置　4．その他（　　）<br>5．取り組みを行っていない |
| 連携先 | 連携している銀行や信販会社　（連携がなければ「なし」と記入）<br>（　　） |
| 多言語対応<br>（1～7は<br>あてはまるもの全て） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |

（10）在住外国人・外国人留学生・大学等と連携した取組について教えてください。

1．取組がある　　2．取組がない

⇒「1．取組がある」場合、どのような取組を行っているか具体的に教えてください。

（例：観光地発掘ツアー、表示改善のアドバイス等）

（　　）

（11）多言語対応に関する人材育成や他団体（自治体・民間事業者等）との連携、助成金事業等の取り組みがあれば教えてください。

○人材育成への取り組み

○他団体（自治体・民間事業者等）と連携への取り組み

○助成金事業等への取り組み（自治体等から助成金を受けているものの含む）

（12）その他、独自の取り組みとして行っていることがありましたら教えてください。

ご協力ありがとうございました。

（7）宿泊施設

# 多言語対応表示・標識等に関するアンケート票【宿泊施設】

**問１．貴施設の外国人利用者の状況等についてお伺いいたします。**

（１）外国人利用者の状況等について教えてください。

①過去６年間における外国人利用者数及び総利用者数（外国人利用者含む）をわかる範囲で教えてください。不明な場合は、「不明」とご記入ください。

| 年　次 | 外国人利用者数 | 総利用者数（外国人利用者含む） |
|---|---|---|
| 平成２３年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２４年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２５年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２６年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２７年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |
| 平成２８年 | 人/年（　年　月時点） | 人/年（　年　月時点） |

②外国人利用者の形態（団体および個人）について国名を教えてください。団体客及び個人客の両方多い国があった場合は、両方ご記入ください。（複数回答可）

団体客が多い国：（　　）
個人客が多い国：（　　）

（２）貴施設の外国人利用者の受入意向を教えてください。

①外国人利用者の受け入れの意向はございますか。（あてはまるもの１つ）

１．受入れている　　２．今後受入れていく予定がある　　３．どちらでもない
４．受入れていない・受け入れる予定はない

①で１もしくは２を選択された方は②へお進みください。３もしくは４を選択された方は（３）へお進みください。

②受入れている（受入れようとしている）外国人利用者の国（地域）はどちらでしょうか。

（３）外国人利用者から問合せが多い内容について教えてください。

①貴施設について（あてはまるもの全て）

１．チェックイン・チェックアウトの方法　　２．施設内での移動　　３．支払方法
４．食事の内容　　５．お土産品　　６．トイレの場所
７．トイレの使い方　　８．喫煙場所　　９．お風呂の入り方
１０．緊急時の移動方法　　１１．その他（　　）

②周辺地域について（あてはまるもの全て）

１．周辺の観光地　　２．目的地までの移動方法　　３．電車やバスの乗り方
４．日本の習慣、マナーに関すること（内容：　　）
５．その他（　　）

（次ページへお進みください）



■ご回答者の情報　　ご回答日：平成　　年　　月　　日（　　）

| | | | |
|---|---|---|---|
| 事業者名 | | 部署名 | |
| 役　職 | | 氏　名 | |
| 連絡先 | | Email | |

**※平成 29 年 2 月 15 日（水）**までに調査委託会社ケー・シー・エスまで、メールでご回答いただきますようご協力をお願いいたします。

**問２．貴施設の多言語化の対応状況についてお伺いいたします。**

（１）ホームページの多言語表記について教えてください。

対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| | | | |
|---|---|---|---|
| １．日本語 | ２．やさしい日本語※ | ３．英語 | ４．中国語（簡体） |
| ５．中国語（繁体） | ６．韓国語 | ７．その他（　　） | |

※「やさしい日本語」とは、普通の日本語よりも簡単な単語と文法で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。難しい漢字を極力避け、漢字にふりがなをふる対応なども含みます。

（２）施設内の案内の多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

| | | |
|---|---|---|
| １．施設全域で対応している | ２．部分的に対応している | ３．対応していない |

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| | | | |
|---|---|---|---|
| １．日本語 | ２．やさしい日本語 | ３．英語 | ４．中国語（簡体） |
| ５．中国語（繁体） | ６．韓国語 | ７．その他（　　） | |

③ 対応している多言語対応に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| | | | |
|---|---|---|---|
| １．案内図 | ２．誘導板 | ３．施設名 | ４．フロアーガイド |
| ５．非常口 | ６．その他（　　） | | |

（３）施設内の多言語対応にあたり、ICT（情報通信技術）の活用状況について教えてください。

（あてはまるもの全て）

| | | |
|---|---|---|
| １．音声翻訳アプリ | ２．デジタルサイネージ | ３．ロボット |
| ４．QR コード | ５．その他（　　） | |

（４）施設内の避難経路図の多言語対応（表記や音声案内等）の状況について教えてください。

① 設置されている範囲について、○をつけてください。（あてはまるもの１つ）

| | | | |
|---|---|---|---|
| １．施設全域で対応している | ２．部分的に対応している | ３．対応していない | ４．検討中 |

② 対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| | | | |
|---|---|---|---|
| １．日本語 | ２．やさしい日本語 | ３．英語 | ４．中国語（簡体） |
| ５．中国語（繁体） | ６．韓国語 | ７．その他（　　） | |

（５）貴施設が発行している外国人向けに発行している代表的なパンフレット名を教えていただき、多言語対応の状況を教えてください。

対応している言語に○をつけてください。（あてはまるもの全て）

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

| | | | |
|---|---|---|---|
| １．日本語 | ２．やさしい日本語 | ３．英語 | ４．中国語（簡体） |
| ５．中国語（繁体） | ６．韓国語 | ７．その他（　　） | |

■パンフレット名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

| | | | |
|---|---|---|---|
| １．日本語 | ２．やさしい日本語 | ３．英語 | ４．中国語（簡体） |
| ５．中国語（繁体） | ６．韓国語 | ７．その他（　　） | |

（次ページへお進みください）



（６）貴施設における多言語対応可能な人員（ボランティア含む）の配置状況を教えてください。対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| 対象 | 言語 |
|---|---|
| ①自社社員<br>（幹部、管理職なども含む） | １．日本語のみ　２．やさしい日本語　３．英語<br>４．中国語（簡体）　５．中国語（繁体）　６．韓国語<br>７．その他（　　） |
| ②自社外国人社員 | １．日本語のみ　２．やさしい日本語　３．英語<br>４．中国語（簡体）　５．中国語（繁体）　６．韓国語<br>７．その他（　　） |
| ③その他<br>（　　） | １．日本語のみ　２．やさしい日本語　３．英語<br>４．中国語（簡体）　５．中国語（繁体）　６．韓国語<br>７．その他（　　） |

（７）フリーWi-Fi の設置状況を教えてください。（あてはまるもの１つ）

１．フリーWi-Fi を設置している（具体的な内容について教えてください）
　a．全室にフリーWi-Fi を設置している。　（案内の対応言語：　　）
　b．一部の客室にフリーWi-Fi を設置している。（案内の対応言語：　　）
　c．ロビー、食堂等の一部の施設にフリーWi-Fi を設置している。
　　（場所・施設名：　　案内の対応言語：　　）
　d．その他（　　）
２．今後、フリーWi-Fi の設置を行う計画がある（内容：　　）
３．現在、フリーWi-Fi の設置を行う計画はない

（８）貴施設で外国人を対象とした割引情報案内の多言語対応の状況について教えてください。対象毎に対応可能な言語について○をつけてください。（あてはまるもの全て）

| 内容 | 多言語化対応 |
|---|---|
| ①ホームページで割引情報を表示 | １．日本語　２．やさしい日本語　３．英語<br>４．中国語（簡体）　５．中国語（繁体）　６．韓国語<br>７．その他（　　）<br>８．ホームページで情報提供を行っていない |
| ②割引情報のチラシ等を発行 | １．日本語　２．やさしい日本語　３．英語<br>４．中国語（簡体）　５．中国語（繁体）　６．韓国語<br>７．その他（　　）<br>８．ホームページで情報提供を行っていない |
| ③ロビー、受付等で割引情報を案内 | １．日本語　２．やさしい日本語　３．英語<br>４．中国語（簡体）　５．中国語（繁体）　６．韓国語<br>７．その他（　　）<br>８．ホームページで情報提供を行っていない |
| ④その他（　　） | １．日本語　２．やさしい日本語　３．英語<br>４．中国語（簡体）　５．中国語（繁体）　６．韓国語<br>７．その他（　　）<br>８．ホームページで情報提供を行っていない |

（次ページへお進みください）

（9）貴施設で外国人を対象とした支払いや決済環境の向上を目的とした取り組み、銀行や信販会社等と連携、表記や音声案内等の多言語対応の状況について教えてください。

| 種類 | 内容 |
|---|---|
| 取り組み<br>（1～4は<br>あてはまるもの全て） | 1．支払方法の外国語表示　2．クレジットカード払いの導入<br>3．ATMの設置　4．その他（　　）<br>5．取り組みを行っていない |
| 連携先 | 連携している銀行や信販会社　（連携がなければ「なし」と記入）<br>（　　） |
| 多言語対応<br>（1～7は<br>あてはまるもの全て） | 1．日本語のみ　2．やさしい日本語　3．英語<br>4．中国語（簡体）　5．中国語（繁体）　6．韓国語<br>7．その他（　　） |

（10）在住外国人・外国人留学生・大学等と連携した取組について教えてください。

1．取組がある　　2．取組がない

⇒「1．取組がある」場合、どのような取組を行っているか具体的に教えてください。

（例：観光地発掘ツアー、表示改善のアドバイス等）

（　　）

（11）多言語対応に関する人材育成や他団体（自治体・民間事業者等）との連携、助成金事業等の取り組みがあれば教えてください。

○人材育成への取り組み

○他団体（自治体・民間事業者等）と連携への取り組み

○助成金事業等への取り組み（自治体等から助成金を受けているものの含む）

（12）その他、独自の取り組みとして行っていることがありましたら教えてください。

ご協力ありがとうございました。



■ご回答者の情報　　ご回答日：平成　　年　　月　　日（　　）

| | | | |
|---|---|---|---|
| 事業者名 | | 部署名 | |
| 役　職 | | 氏　名 | |
| 連絡先 | | Email | |

**※平成29年2月15日（水）**までに調査委託会社ケー・シー・エスまで、メールでご回答いただきますようご協力をお願いいたします。

平成 28 年度外国人ヒアリング調査

| | |
|---|---|
| サンプル番号 | ： |
| 調査日時 | ： 月 日（ ） 時 分 |
| 調査員名 | ： |
| 調査地点 | ： |

**問 1** あなたの国籍、主な言語、性別、年代を教えてください。

（1）国籍：（ ） （2）言語：（ ） （3）性別：□a. 男性 □b. 女性

（4）年代：□ a. 10 代 □b. 20 代 □c. 30 代 □d. 40 代 □e. 50 代 □f. 60 代以上

**問 2** 今回の旅行での日本の滞在期間と宿泊先、多摩地域の滞在期間を教えてください。

（1）滞在期間

日本の滞在期間：□①１泊 □②２泊 □③３泊 □④４泊 □⑤５泊以上（ ）泊程度

多摩地域の滞在期間：□①日帰り □②１泊 □③２泊 □④３泊 □⑤４泊
□⑥５泊以上（ ）泊程度

（2）今回の旅行の宿泊先

□①東京（区部） □②東京（多摩部） □③大阪 □④京都 □⑤北海道 □⑥神奈川県
□⑦千葉 □⑧埼玉県 □⑨その他（ ）
※地図への記載も可

**問 3** 今回の旅行は誰と一緒に来ましたか。また、何名で来ましたか。（いくつでも）

□①ひとり □②夫婦・カップル □③家族 □④友人・知人 □⑤上司・同僚 計（ ）人

**問 4** 来日回数を教えてください。

□①初めて □②２回目 □③３回目 □④４回目 □⑤５回目以上（ ）回目

**問 5** 主な来日目的を教えてください

□①買い物 □②グルメ □③名所や旧跡を楽しむ □④スポーツをする・スポーツ観戦
□⑤夜景を楽しむ □⑥自然を楽しむ（日本庭園・桜・紅葉・雪など）
□⑦温泉・マッサージ・エステ・スパ □⑧イベントやお祭り □⑨テーマパーク・動物園など娯楽施設
□⑩美術・演劇・音楽などの文化芸術を楽しむ □⑪J-POP カルチャー □⑫歴史・伝統を味わう
□⑬その他（ ）

**問 6** 出発前及び滞在中に、日本の旅行情報を見ましたか。見た方は、具体的に何を見ましたか。

（1）日本の旅行情報を見たか □①見た □②見ていない

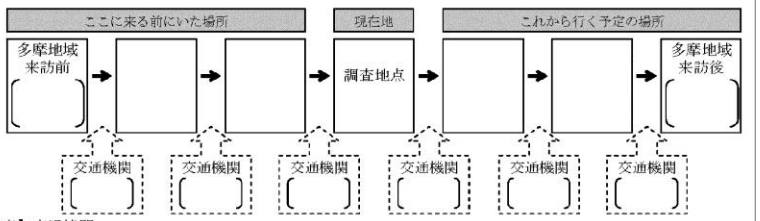
（2）（みた場合）出発前に見た情報を教えてください。

□①旅行ガイドブック・雑誌 □②日本政府観光局（または観光庁）のＷＥＢサイト
□③旅行会社のＷＥＢサイト □④宿泊予約サイト □⑤ＳＮＳ □⑥個人ブログ
□⑦自国のＷＥＢサイト □⑧歌、ドラマ、映画、漫画、アニメ □⑨テレビ番組
□⑩屋外広告（空港・駅等） □⑪家族・友人からの評判 □⑫旅行博・ＰＲイベント
□⑬その他（ ）

（3）（みた場合）滞在中に見た情報を教えてください。

□①旅行ガイドブック・雑誌 □②日本政府観光局（または観光庁）のＷＥＢサイト
□③旅行会社のＷＥＢサイト □④ＳＮＳ □⑤個人ブログ □⑥自国のＷＥＢサイト
□⑦空港の観光案内所 □⑧その他の観光案内所 □⑨宿泊施設のコンシェルジュ
□⑩その他（ ）

**問 7** 今回の旅行で訪れた多摩地域の観光地と移動に用いた交通機関をご記入ください。これから訪問する観光地についても予定をご記入下さい。※交通機関は下表より番号をお選びください。




【表】交通機関

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ①新幹線 | ②飛行機 | ③貸切バス・観光バス | ④高速バス | ⑤鉄道 | ⑥路線バス |
| ⑦タクシー・ハイヤー | | ⑧モノレール | ⑨レンタカー | ⑩社用・公用車 | |
| ⑪レンタサイクル | | ⑫徒歩 | ⑬その他（ ） | | |

**問 8** 多摩地域の多言語対応について教えてください。

（1）移動する際に困ったことはありますか。（自由回答）
例）わかる言語がない、ピクトグラムがない、わかりにくい表現、表示が小さい、位置がわるいなど

（2）移動する以外で困ったことにありますか。（自由回答）
例）食事（メニュー）、食事の内容、宿泊（チェックイン）、支払い方法、減免関係、トイレの位置、トイレの使い方、喫煙場所　など

（3）わかりにくいことはありましたか。（自由回答）
例）電車の乗り方、バスの乗り方、タクシーの乗り方、まちなかの移動、食事（メニュー）、宿泊（チェックイン）支払い方法、トイレの位置、トイレの使い方、喫煙場所など

**問 9** 多摩地域のどんなところが印象に残りましたか。また、良かったところを教えてください。

・印象に残ったこと

・良かったところ

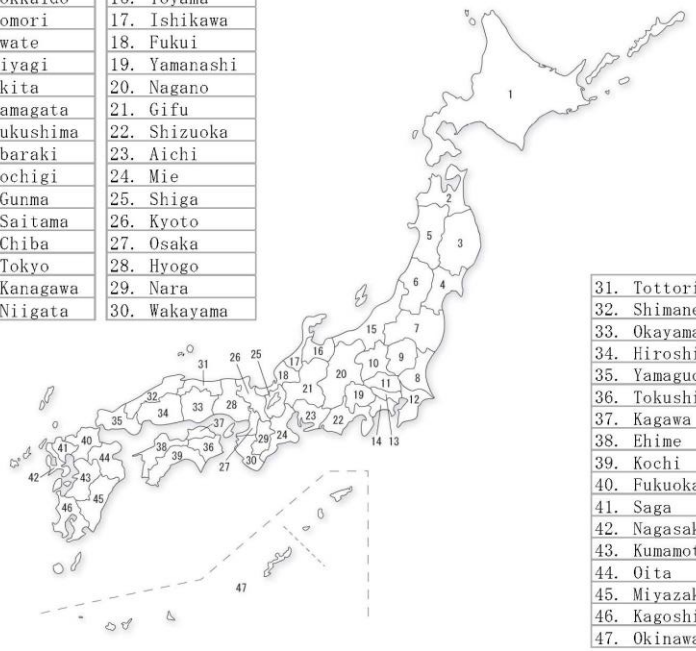
～多摩地域でのご滞在をどうぞお楽しみください。～

調査実施主体：東京都オリンピック・パラリンピック準備局

サンプル番号 ：

平成 28 年度外国人ヒアリング調査

| | |
|---|---|
| 1. Hokkaido | 16. Toyama |
| 2. Aomori | 17. Ishikawa |
| 3. Iwate | 18. Fukui |
| 4. Miyagi | 19. Yamanashi |
| 5. Akita | 20. Nagano |
| 6. Yamagata | 21. Gifu |
| 7. Fukushima | 22. Shizuoka |
| 8. Ibaraki | 23. Aichi |
| 9. Tochigi | 24. Mie |
| 10. Gunma | 25. Shiga |
| 11. Saitama | 26. Kyoto |
| 12. Chiba | 27. Osaka |
| 13. Tokyo | 28. Hyogo |
| 14. Kanagawa | 29. Nara |
| 15. Niigata | 30. Wakayama |



| |
|---|
| 31. Tottori |
| 32. Shimane |
| 33. Okayama |
| 34. Hiroshima |
| 35. Yamaguchi |
| 36. Tokushima |
| 37. Kagawa |
| 38. Ehime |
| 39. Kochi |
| 40. Fukuoka |
| 41. Saga |
| 42. Nagasaki |
| 43. Kumamoto |
| 44. Oita |
| 45. Miyazaki |
| 46. Kagoshima |
| 47. Okinawa |

調査実施主体：東京都オリンピック・パラリンピック準備局

| | |
|---|---|
| サンプル番号 ： | |
| 調査日時 ： 月 日（ ） 時 分 | |
| 調査員名 ： | |
| 調査地点 ： | |

**Q1.** Please tell us your nationality, gender, language and age.

（1）Nationality：（ ）
（2）Language：（ ） （3）Gender：a. Male b. Female
（4）Age： a. Under20 b. 20-29 c. 30-39 d. 40-49 e. 50-59 f. 60-69 70 or older

**Q2.** How long and where are you going to stay in Japan this time? Also, how long are you going to stay in Tama area?

（1）Length of your stay
Length of your stay in Japan：
□①1night □②2nights □③3nights □④4nights
□⑤ more than 5nights about（ ）nights
Length of your stay in Tama area：
□①1 day □②1night □③2nights □④3nights □⑤4nights
□⑥more than 5nights about（ ）nights

（2）The place you stay this time
□①Tokyo metropolitan area □②Tokyo（Tama area） □③Osaka □④Kyoto □⑤Hokkaido
□⑥Kanagawa □⑦Chiba □⑧Saitama □⑨Others（ ）
※You could circle the place on the map below.

**Q3.** Who did you come with? How many total people are there in your group? (Multiple choice)

□①One person ②Couple ③Family ④Friends ⑤Boss or coworkers | Total （ ）

**Q4.** How many times have you visited Japan?

□①Once □②Two times □③Three times □④Four times
□⑤More than five times:about（ ）times

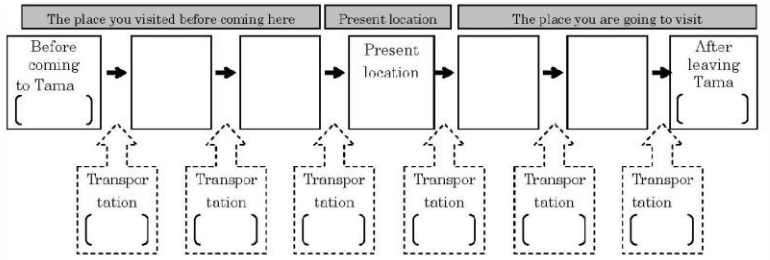
**Q5.** What was the purpose of your trip?

□①Shopping □②Food □③Enjoy famous and historic places
□④Play sport or watch sports □⑤Enjoy night views
□⑥Enjoy nature（Japanese gardens・cherry blossoms・maple leaves・snow, etc.）
□⑦Hot spring, massage, facial or spa □⑧Events or festivals
□⑨Amusement parks like themeparks or zoos
□⑩Enjoy culture like arts, dramas, music, etc. □⑪J-POP culture
□⑫Explore history or tradition
□⑬Others（ ）

**Q6.** Have you checked travel information about Japan before and after your arrival in Japan?
Please specify the information you checked.

（1）Have you checked travel information about Japan? □①Yes □②No
（2）(If yes) Please specify the information you checked before your arrival.
□①Guide books or magazines □②Website of Japan National Tourism Organization
□③Website of travel agencies □④Hotel booking site □⑤SNS □⑥Blog
□⑦Website of your country □⑧Songs, dramas, movies, comic books or anime
□⑨TV program □⑩Advertisement (At airport, station, etc.)
□⑪Reviews from friends or family □⑫Events like travel expo or PR events
□⑬Others（ ）
（3）(If yes) Please specify the information you checked after your arrival.
□①Guide books or magazines □②Website of Japan National Tourism Organization
□③Website of travel agencies □④SNS □⑤Blog
□⑥Website of your country □⑦Airport tourist information center
□⑧Other tourist information center □⑨Hotel concierge
□⑩Others（ ）

**Q7.** Please fill in the place you visited in Tama area and transporations you used. Also, please fill in the places you are going to visit.
※ Please choose the number of transportations you used from the list below.




【List】Transportation

① Bullet train ②Airplane ③Chartered bus or tourist bus ④higway bus
⑤Train ⑥Local bus ⑦Taxi or limousine ⑧Monorail ⑨Rental car
⑩Office car ⑪Rental bicycle ⑫Walk
⑬Others（ ）

**Q8** Please tell us about the multilingualization in Tama area.

(1) Did you have any difficulties with transportations?
e.g. No languages understandable, no pictograms, unclear expressions, signs are too small, inappropriate locations, etc.

(2) Did you have any difficulties besides transportations?
e.g. Food (menu), accomodation (check-in), payment method, tax-free, toilet, toilet etiquette, smoking area, etc.

(3) Did you find anything difficult?
e.g. how to take a train, how to take a bus, how to catch a taxi, transportations in town, food (menu), accomodation (check-in), payment method, toilet, toilet etiquette, smoking area, etc.

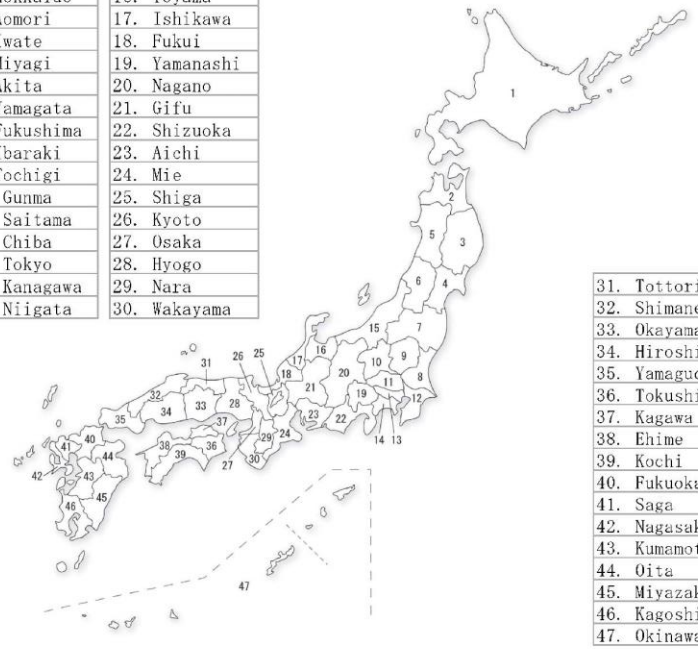
**Q9.** What was the impressive and good thing in the Tama area?

・Impressive things

・Good things

～Enjoy your stay in Tama area～

| | |
|---|---|
| 1. Hokkaido | 16. Toyama |
| 2. Aomori | 17. Ishikawa |
| 3. Iwate | 18. Fukui |
| 4. Miyagi | 19. Yamanashi |
| 5. Akita | 20. Nagano |
| 6. Yamagata | 21. Gifu |
| 7. Fukushima | 22. Shizuoka |
| 8. Ibaraki | 23. Aichi |
| 9. Tochigi | 24. Mie |
| 10. Gunma | 25. Shiga |
| 11. Saitama | 26. Kyoto |
| 12. Chiba | 27. Osaka |
| 13. Tokyo | 28. Hyogo |
| 14. Kanagawa | 29. Nara |
| 15. Niigata | 30. Wakayama |



| |
|---|
| 31. Tottori |
| 32. Shimane |
| 33. Okayama |
| 34. Hiroshima |
| 35. Yamaguchi |
| 36. Tokushima |
| 37. Kagawa |
| 38. Ehime |
| 39. Kochi |
| 40. Fukuoka |
| 41. Saga |
| 42. Nagasaki |
| 43. Kumamoto |
| 44. Oita |
| 45. Miyazaki |
| 46. Kagoshima |
| 47. Okinawa |

調査実施主体：東京都オリンピック・パラリンピック準備局

（3）中国語（繁体字）

平成 28 年度外国人ヒアリング調査

| | |
|---|---|
| サンプル番号 ： | |
| 調査日時 ： 月 日（ ） 時 分 | |
| 調査員名 ： | |
| 調査地点 ： | |

**問 1** 請回答您的国籍，語言，性別和年齢。

（1）国籍：（ ） （2）語言：（ ） （3）性別：□a. 男性 □b. 女性

（4）年齢：□ a. 10 代 □b. 20 代 □c. 30 代 □d. 40 代 □e. 50 代 □f. 60 代以上

**問 2** 請回答在日本呆多長時間。

（1）逗留期間

日 本 逗 留 期 間：□①一晚 □②兩晚 □③三晚 □④四晚 □⑤五晚以上 大概（ ）晚

多摩地域的逗留期間：□①一日 □②一晚 □③二晚 □④三晚 □⑤四晚

□⑥五晚以上 大概（ ）晚

（2）這次旅行的住宿地方

□①東京（区） □②東京（多摩區） □③大阪 □④京都 □⑤北海道 □⑥神奈川県

□⑦千葉 □⑧埼玉県 □⑨其他（ ）

※地圖上選擇地方也可以

**問 3** 您跟誰一起來？有幾個人一起來？（複数選擇）

□①一個人 □②夫婦・男女朋友 □③家人 □④朋友 □⑤同事 總共（ ）人

**問 4** 您來日本多少次？

□①初次 □②第二次 □③第三次 □④第四次 □⑤第五次以上 第（ ）次

**問 5** 來日本的主要目的是什麼？

□①購物 □②美食 □③出名的地方・古蹟 □④做運動，看運動

□⑤欣賞夜景 □⑥欣賞自然（日本庭園・櫻花・紅葉・雪等）

□⑦温泉・按摩・美容院 □⑧活動，廟會 □⑨主題公園・動物園等娛楽施設

□⑩美術・演劇・音樂等文化藝術 □⑪日本現代文化 □⑫歷史・伝統

□⑬其他（ ）

**問 6** 出發前及逗留在日本時看了日本的旅行情報嗎？具体看了什麼？

（1）看了日本旅行情報嗎？ □①看了 □②沒有

（2）（如果看了）請回答出發前的情報。

□①旅行指南・雜誌 □②日本政府觀光局（或者觀光庁）的網站

□③旅行公司的網站 □④訂酒店的網站 □⑤ＳＮＳ □⑥個人博客

□⑦自己國家的網站 □⑧歌，電視劇，雪影，漫畫，動漫 □⑨電視節目

□⑩屋外広告（機場・車站等） □⑪家人或朋友告訴您 □⑫旅行博・廣告活動

□⑬其他（ ）

（3）（如果看了）請回答逗留在日本時看的情報。

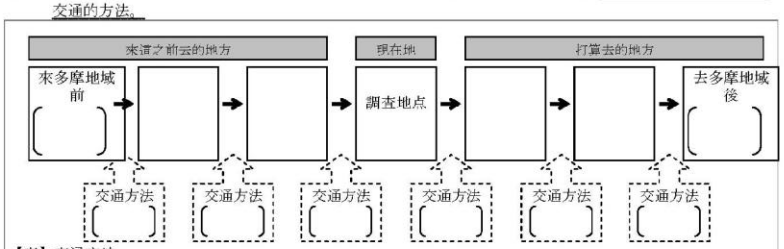
□①旅行指南・雜誌 □②日本政府觀光局（或者觀光庁）的網站

□③旅行公司的網站 □④ＳＮＳ □⑤個人博客 □⑥自己國家的網站

□⑦機場的觀光詢問中心 □⑧其他觀光詢問中心 □⑨酒店礼賓部

□⑩其他（ ）

**問 7** 請填這次旅行去的多摩地域観光地方，用的交通方法，打算去的其他観光地方。※請在下邊的圖表選您用交通的方法。




【表】交通方法

① 新幹線 ②飛機 ③包租巴士・観光巴士 ④高速巴士 ⑤鉄路 ⑥路線巴士

⑦的士・包租汽車 ⑧單軌鐵路 ⑨租車 ⑩公司用・公用車

⑪出租自行車 ⑫走路 ⑬其他（ ）

**問 8** **請回答**多摩地域的多語言對應。

（1）往來時有沒有困難？（自由回答）

例了）沒有能理解的語言，沒有人矩形象圖形，表現不太清楚，指示太小，位置不好等

（ ）

（2）往來之外有沒有困難？（自由回答）

例子）食物（菜單），食物内容，住宿（辦理入住），支付方法，減税関係，廁所的位置、廁所的用法，抽煙的地方 等

（ ）

（3）有沒有其他不方便的地方？（自由回答）

例子）坐電車的方法，坐巴上的方法，坐的上的方法，街上的往來，食物（菜單），住宿（辦理入住）支付方法，廁所的位置，廁所的用法，抽煙的地方等

（ ）

**問 9** **對**多摩地域有什麼印象？還有請回答多摩地域的好處。

・印象

（ ）

・好處

（ ）

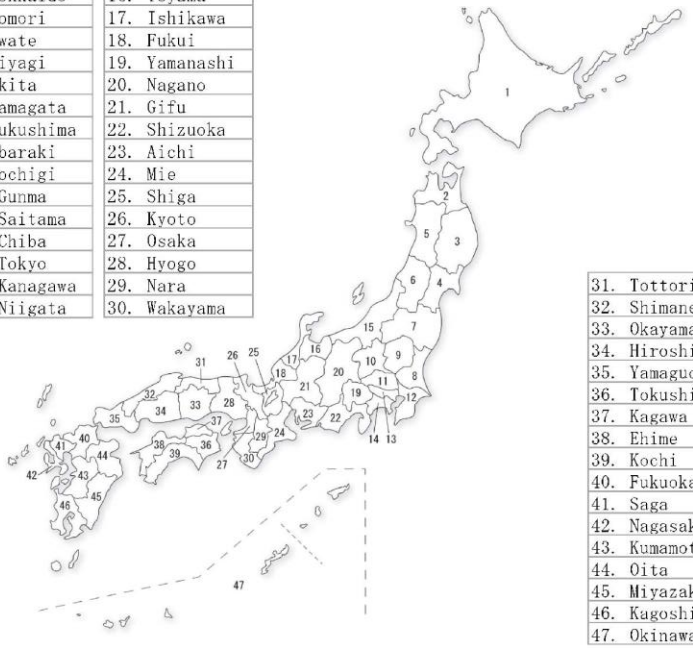
～享受逗留在多摩地域～

調査実施主体：東京都オリンピック・パラリンピック準備局

平成 28 年度外国人ヒアリング調査

サンプル番号 ：

| | |
|---|---|
| 1. Hokkaido | 16. Toyama |
| 2. Aomori | 17. Ishikawa |
| 3. Iwate | 18. Fukui |
| 4. Miyagi | 19. Yamanashi |
| 5. Akita | 20. Nagano |
| 6. Yamagata | 21. Gifu |
| 7. Fukushima | 22. Shizuoka |
| 8. Ibaraki | 23. Aichi |
| 9. Tochigi | 24. Mie |
| 10. Gunma | 25. Shiga |
| 11. Saitama | 26. Kyoto |
| 12. Chiba | 27. Osaka |
| 13. Tokyo | 28. Hyogo |
| 14. Kanagawa | 29. Nara |
| 15. Niigata | 30. Wakayama |



| |
|---|
| 31. Tottori |
| 32. Shimane |
| 33. Okayama |
| 34. Hiroshima |
| 35. Yamaguchi |
| 36. Tokushima |
| 37. Kagawa |
| 38. Ehime |
| 39. Kochi |
| 40. Fukuoka |
| 41. Saga |
| 42. Nagasaki |
| 43. Kumamoto |
| 44. Oita |
| 45. Miyazaki |
| 46. Kagoshima |
| 47. Okinawa |

調査実施主体：東京都オリンピック・パラリンピック準備局

（4）中国語（簡体字）

| |
|---|
| サンプル番号 ： |
| 調日時 ： 月 日( ) 時 分 |
| 調査員名 ： |
| 調査地点 ： |

**問1** 请回答您的国籍，语言，性别和年龄。

（1）国籍：（ ） （2）语言：（ ） （3）性别：□a. 男性 □b. 女性

（4）年龄 a. 10 代 □b. 20 代 □c. 30 代 □d. 40 代 □e. 50 代 □f. 60 代以上

**問2** 请回答在日本呆多長時間。

（1）逗留期間

日本逗留期間：□①一晚 □②兩晚 □③三晚 □④四晚 □⑤五晚以上 大概（ ）晚

多摩地域的逗留期間：□①一日 □②一晚 □③二晚 □④三晚 □⑤四晚

□⑥五晚以上 大概（ ）晚

（2）這次旅行的住宿地方

□①東京（区） □②東京（多摩区） □③大阪 □④京都 □⑤北海道 □⑥神奈川县

□⑦千葉 □⑧埼玉县 □⑨其他（ ）

※地圖上選擇地方也可以

**問3** 您跟誰一起來？有幾個人一起來？（复数选择）

□①一個人 □②夫婦・男女朋友 □③家人 □④朋友 □⑤同事 总共（ ）人

**問4** 您來日本多少次？

□①初次 □②第二次 □③第三次 □④第四次 □⑤第五次以上 第（ ）次

**問5** 来日本的主要目的是什麼？

□①购物 □②美食 □③出名的地方・古迹 □④做运动，看运动

□⑤欣赏夜景 □⑥欣赏自然（日本庭園・樱花・紅葉・雪等）

□⑦温泉・按摩・美容院 □⑧活动，庙会 □⑨主題公園・動物園等娱乐施舍

□⑩美术・演剧・音乐等文化艺术 □⑪日本现代文化 □⑫历史・传统

□⑬其他（ ）

**問6** 出发前及逗留在日本时看了日本的旅行情报吗？具体看了什么？

（1）看了日本旅行情報吗？ □①看了 □②沒有

（2）（如果看了）请回答出发前的情报。

□①旅行指南・杂志 □②日本政府观光局（或者观光厅）的网站

□③旅行公司的网站 □④訂酒店的网站 □⑤ＳＮＳ □⑥個人博客

□⑦自己國家的网站 □⑧歌，电视剧，電影，漫画，动漫 □⑨电视節目

□⑩屋外広告（机场・车站等） □⑪家人或朋友告訴您 □⑫旅行博・广告活动

□⑬其他（ ）

（3）（如果看了）请回答逗留在日本时看的情报。

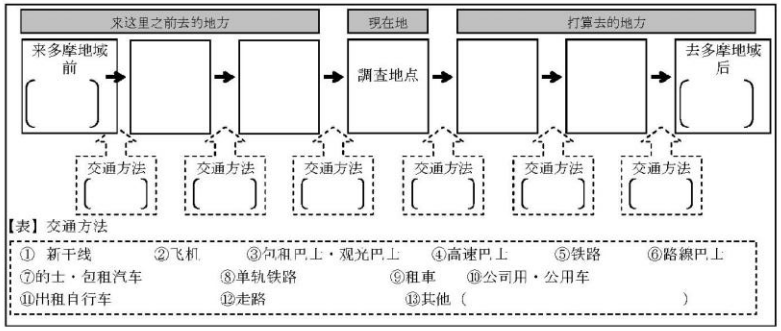
□①旅行指南・杂志 □②日本政府观光局（或者观光厅）的网站

□③旅行公司的网站 □④ＳＮＳ □⑤个人博客 □⑥自己国家的网站

□⑦机场的观光询问中心 □⑧其他观光询问中心 □⑨酒店礼宾部

□⑩其他（ ）

**問7** 请填这次旅行去的多摩地域观光地方，用的交通方法，打算去的其他观光地方。※请在下边的图表选您用交通的方法。




【表】交通方法

① 新干线 ②飞机 ③包租巴士・观光巴士 ④高速巴士 ⑤铁路 ⑥路線巴士

⑦的士・包租汽车 ⑧单轨铁路 ⑨租車 ⑩公司用・公用车

⑪出租自行车 ⑫走路 ⑬其他（ ）

**問8** 请回答多摩地域的多語言对应。

（1）往來時有沒有困难？（自由回答）

例了）沒有能理解的语言，沒有人类形象图形，表現不太清楚，指示太小，位置不好等

（ ）

（2）往來之外有沒有困难？（自由回答）

例）食物（菜單），食物内容，住宿（办理入住），支付方法，減税关系，厕所的位置、厕所的用法，抽烟的地方 等

（ ）

（3）有沒有其他不方便的地方？（自由回答）

例子）坐电车的方法，坐巴士的方法，坐的士的方法，街上的往來，食物（菜单），住宿（办理入住）支付方法，厕所的位置，厕所的用法，抽烟的地方等

（ ）

調查実施主体：東京都オリンピック・パラリンピック準備局

サンプル番号 ：

**問 9**　对多摩地域有什么印象？还有请回答多摩地域的好处。

・印象

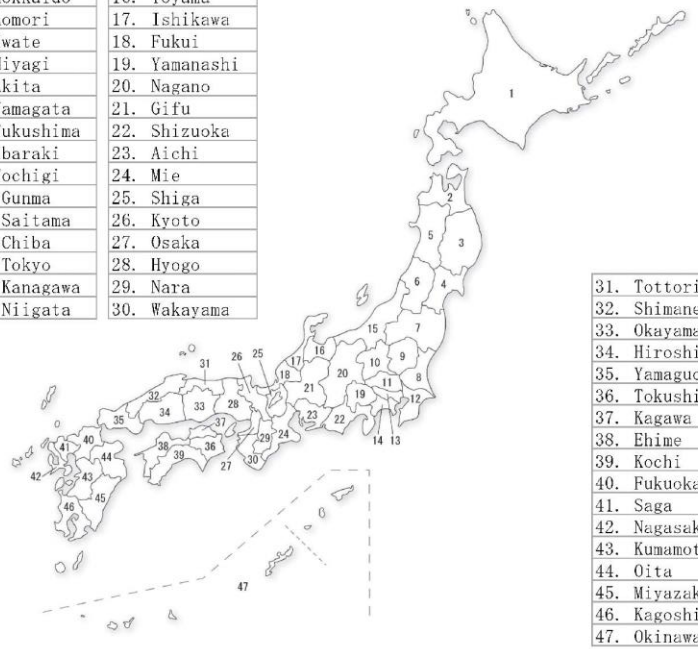
（　　）

・好处

（　　）

**～享受逗留在多摩地域～**

| | |
|---|---|
| 1. Hokkaido | 16. Toyama |
| 2. Aomori | 17. Ishikawa |
| 3. Iwate | 18. Fukui |
| 4. Miyagi | 19. Yamanashi |
| 5. Akita | 20. Nagano |
| 6. Yamagata | 21. Gifu |
| 7. Fukushima | 22. Shizuoka |
| 8. Ibaraki | 23. Aichi |
| 9. Tochigi | 24. Mie |
| 10. Gunma | 25. Shiga |
| 11. Saitama | 26. Kyoto |
| 12. Chiba | 27. Osaka |
| 13. Tokyo | 28. Hyogo |
| 14. Kanagawa | 29. Nara |
| 15. Niigata | 30. Wakayama |



| |
|---|
| 31. Tottori |
| 32. Shimane |
| 33. Okayama |
| 34. Hiroshima |
| 35. Yamaguchi |
| 36. Tokushima |
| 37. Kagawa |
| 38. Ehime |
| 39. Kochi |
| 40. Fukuoka |
| 41. Saga |
| 42. Nagasaki |
| 43. Kumamoto |
| 44. Oita |
| 45. Miyazaki |
| 46. Kagoshima |
| 47. Okinawa |

調査実施主体：東京都オリンピック・パラリンピック準備局

平成 28 年度外国人ヒアリング調査

| | |
|---|---|
| サンプル番号 | : |
| 調査日時 | : 月 日( ) 時 分 |
| 調査員名 | : |
| 調査地点 | : |

**問 1** 귀하의국적、모국어、성별、연령을 알려주세요。

(1)국적 : 〈 〉 (2)언어 : 〈 〉 (3)성별 : □a. 남성 □b. 여성

(4)연령 : □ a. 10 대 □b. 20 대 □c. 30 대 □d. 40 대 □c. 50 대 □f. 60 대이상

**問 2** 이번여행에서 일본 체류기간과 숙박지、타마지역의 체류기간에 대해서 알려주세요。

(1) 체류기간

일본의 체류기간 : □①1 박 □②2 박 □③3 박 □④4 박 □⑤5 박이상 ( ) 박정도

타마지역의 체류기간 : □①당일 □②1 박 □③2 박 □④3 박 □⑤4 박

□⑥5 박이상 ( ) 박정도 체류

(2) 이번 여행의 숙박지

□①도쿄 (23 구) □②도쿄 (타마) □③오사카 □④도쿄 □⑤홋카이도 □⑥카나가와현

□⑦치바 □⑧사이타마현 □⑨그외 〈 〉

※지도에 표시 가능

**問 3** 이번 여행은 누구랑 오셨습니까? 또한, 몇명이랑 오셨습니까?

□①혼자 □②부부・커플 □③가족 □④친구・지인 □⑤상사・동료 총 ( ) 명

**問 4** 방문 횟수를 알려주세요。

□①처음 □②2 회째 □③3 회째 □④4 회째 □⑤5 회이상 ( ) 회째

**問 5** 제일 큰 일본 방문 목적을 알려주세요

□①쇼핑 □②먹을 것 □③명소야 유적을 즐기려고 □④스포츠・스포츠관전

□⑤아경을 즐기려고 □⑥자유만끽 (일본정원・벚꽃・홍차・눈등등)

□⑦온천・마사지・에스테・셉골 □⑧이벤트야 축제 □⑨테마파크・동물원등등 오락시설

□⑩미술・연극・음악등 문화예술을 즐기려고 □⑪J-POP 문화 □⑫역사・전통을 즐기려고

□⑬그외 〈 〉

**問 6** 출발전 혹은 체류중에 일본여행정보를 보셨습니까?보신분은 구체적으로 알려주세요

(1) 일본의 여행정보를 보았나요? □①봄 □②보지 않음

(2) (보신분의 경우) 출발전에 어디서 정보를 보셨나요?

□①여행가이드북・잡지 □②일본정부 관광국 (혹은관광청) 의 웹사이트

□③여행회사의 웹사이트 □④숙박예약사이트 □⑤SNS □⑥개인블로그

□⑦자국의 웹사이트 □⑧노래、드라마、영화、만화、애니등에서 □⑨TV 방송

□⑩옥외광고 (공항・역등) □⑪가족・친구등의 평기 □⑫여행박람회・PR이벤트

□⑬그외 ( )

(3) (보신분의 경우) 체류중에 어디서 정보를 보셨나요?。

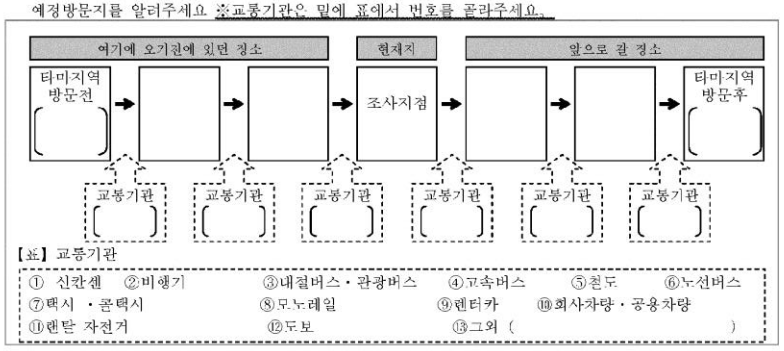
□①여행가이드북・잡지 □②일본정부 관광국 (혹은관광청) 의 웹사이트

□③여행회사의 웹사이트 □④SNS □⑤개인블로그 □⑥자국웹사이트

□⑦공항의 관광안내소 □⑧그외의 관광안내소 □⑨숙박시설의 서비스센디

□⑩그외 ( )

**問 7** 이번 여행에 방문한타디지역의 관광지와 이동에 사용하신 교통기관을 알려주세요。그리고 예정방문지를 알려주세요 ※교통기관은、밑에 표에서 번호를 골라주세요。




【표】교통기관

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ① 신칸센 | ②비행기 | ③내절버스・관광버스 | ④고속버스 | ⑤철도 | ⑥노선버스 |
| ⑦택시 ・콜택시 | | ⑧모노레일 | ⑨렌터카 | ⑩회사차량・공용차량 | |
| ⑪렌탈 자전거 | | ⑫도보 | ⑬그외 ( ) | | |

**問 8** 타마지역의 다언어 대응에 대해서 알려주세요

(1) 이동하실때 곤란하셨던 적이 있었습니까?。 (자유응답)

예) 아는 언어가 없음、픽토그램이 없음、알기어려운 표현、표시가 작음、위치가 나쁨

( )

(2) 이동이외에 곤란하셨던 적이 있었습니까?。 (자유응답)

예) 식사 (메뉴) 、식사의 내용、숙박 (체크인) 、요금지불 문제、면세관계、화장실위치、화장실의 사용방법、흡연장소등등

( )

(3) 알기 어려운 점이 있었습니까?? (자유응답)

예) 전철의 승차방법、**버스의 승차방법**、택시의 승차방법、거리에서의 이동、식사 (메뉴) 、숙박 (체크인) 요금지불 방법、화장실의 위치、화장실의 사용방법、

( )

**問 9** 타마지역의 어느부분이 인상에 남았습니까? 그리고、좋았던 점을 알려주세요。

・인상에 남았던점

( )

・좋았던점

( )

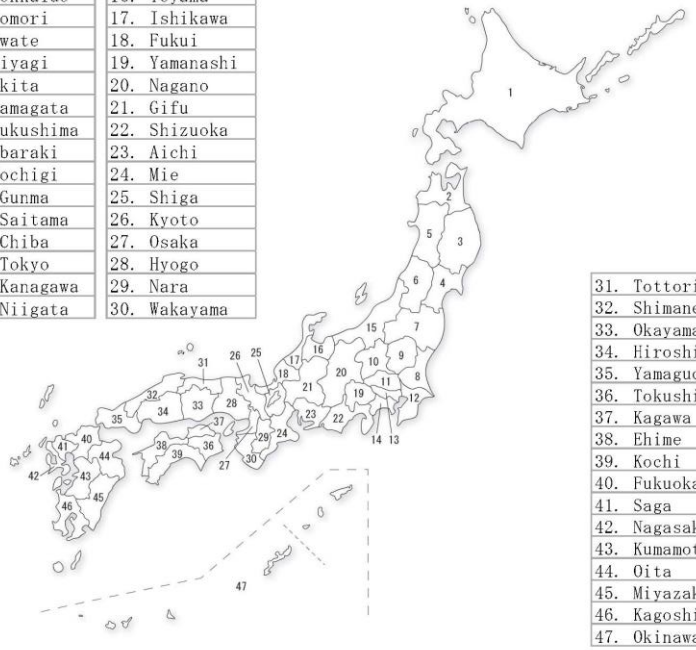
～타마지역에서의 체류를 즐겁게 즐겨주세요～

調査実施主体 : 東京都オリンピック・パラリンピック準備局

サンプル番号 ：

平成 28 年度外国人ヒアリング調査

| | |
|---|---|
| 1. Hokkaido | 16. Toyama |
| 2. Aomori | 17. Ishikawa |
| 3. Iwate | 18. Fukui |
| 4. Miyagi | 19. Yamanashi |
| 5. Akita | 20. Nagano |
| 6. Yamagata | 21. Gifu |
| 7. Fukushima | 22. Shizuoka |
| 8. Ibaraki | 23. Aichi |
| 9. Tochigi | 24. Mie |
| 10. Gunma | 25. Shiga |
| 11. Saitama | 26. Kyoto |
| 12. Chiba | 27. Osaka |
| 13. Tokyo | 28. Hyogo |
| 14. Kanagawa | 29. Nara |
| 15. Niigata | 30. Wakayama |



| |
|---|
| 31. Tottori |
| 32. Shimane |
| 33. Okayama |
| 34. Hiroshima |
| 35. Yamaguchi |
| 36. Tokushima |
| 37. Kagawa |
| 38. Ehime |
| 39. Kochi |
| 40. Fukuoka |
| 41. Saga |
| 42. Nagasaki |
| 43. Kumamoto |
| 44. Oita |
| 45. Miyazaki |
| 46. Kagoshima |
| 47. Okinawa |

調査実施主体：東京都オリンピック・パラリンピック準備局