

- 「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」(平成25年6月観光立国推進閣僚会議決定)に基づき、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等において、外国人目線に立った共通するガイドラインの策定により、多言語対応の改善・強化を図るとともに、取組の評価を行う。

「観光立国実現に向けた多言語対応の改善強化のための検討会」の設置

<構成メンバー>

- 学識経験者、外国人、自治体
- 関係省庁(内閣官房、文科省、環境省、国交省)
- 日本政府観光局(JNTO)

座長: 山内 弘隆 一橋大学大学院商学研究科教授

<ヒアリング対象者>

- 関係事業者、施設管理者
 - ・美術館・博物館関係者
 - ・観光地関係者(観光協会)
 - ・鉄道・自動車・海事・港湾・航空関係者
- 留学生



<第3回検討会(12/2開催)の様子>

- ➡ 平成25年10月に第1回検討会を開催。
- ・道路案内標識における取組を共有しつつ、関係者との間で議論を整理。平成26年1月に第5回検討会を開催し、とりまとめた。
- ・これを基に、観光庁として検討の上、平成26年3月にガイドラインとして策定した。

共通ガイドラインに記載する主な項目・特徴

1. 多言語対応言語の考え方

- 使用言語は、英語を基本とする。
- 「①禁止・注意」「②名称・案内・誘導・位置」を示すものについては、英語の併記を行うことを基本として、「③展示物等の文章解説」については、視認性や美観に問題がない限り、英語の表記を行うことが望ましい。
 - ※なお、施設特性や地域特性の観点から、英語以外の表記の必要性が高い施設については、中国語又は韓国語その他の必要とされる言語(例えば、タイ語、ロシア語等)を表記することが望ましい。
 - ※ただし、専ら地域住民の用に供されている施設等については、日本語表記のみとする。
 - ※LED表示や行き先表示のためのフラップ式案内表示等、限られたスペースでスクロール・切替等により、外国語を併記した情報提供を行う場合や、音声案内を行う場合は、伝えるべき情報量、外国人の利用実態等を考慮し、適切な内容・頻度・言語でこれを実施することが望ましい。
- 視覚的な図による表現で内容の伝達を直感的に行うことができるピクトグラムの活用も有効。
- パンフレット、モバイル媒体、係員による口頭案内、音声案内等と相互補完することも効果的。



共通ガイドラインに記載する主な項目・特徴

2. 多言語での表記方法 (イメージは別紙)

<例:英語の表記方法>

■ 固有名詞(ローマ字) + 普通名詞(英語)で表記

(例) 成田空港 Narita Airport
日比谷公園 Hibiya Park

■ 「固有名詞(ローマ字) + 普通名詞(ローマ字)」 + 普通名詞(英語)で表記

※固有名詞だけ切り離しても意味をなさなかったり、普通名詞部分を含めた全体が不可分の固有名詞として広く認識されている場合

(例) 月山 Mt. Gassan
荒川 Arakawa River
清水寺 Kiyomizu-dera Temple

■ ローマ字で表記(必要に応じ英語で意味を補記)

① 駅名として使用されている等、日本語による発音表記が確立されており、日本語の読み方を伝える必要がある場合

(例) 国会議事堂前(駅名) Kokkai-Gijidomae (National Diet Bldg.)

② 一定の対訳があるものの、日本文化を正しく理解するために、日本語の読み方を伝える必要がある場合

(例) 茶碗 Chawan (Tea bowl)

※日本語の読み方が広く認識されている場合は英語の補記は不要

(例) 侍 Samurai 温泉 Onsen

③ 翻訳先言語に対訳語がない場合

(例) 暖簾 Noren (Traditional shop curtain)

※日本語の読み方が広く認識されている場合は英語の補記は不要

(例) 寿司 Sushi

3. 具体的な対訳語

○多言語対応言語の代表例として、英語・中国語・韓国語の3言語で、400以上の用語・文例について対訳語を記載。

<対訳語一覧のイメージ>

日本語	英語	中国語(簡体字)	韓国語
立入禁止	No Entry	禁止入内	출입금지
撮影禁止	No Photos	禁止拍摄	촬영금지
非常口	Emergency Exit	安全门	비상구
落ち着いて、非常放送や施設関係者の指示に従ってください。	Keep calm. Listen for more information and instructions.	请保持冷静, 听从紧急广播或工作人员的指示	당황하지 마시고 비상방송과 담당관의 지시에 따라 주십시오
大雪のため、この電車は運転を見合わせています。	The train has stopped due to heavy snow. We will be on our way again as soon as possible.	因大雪本次列车正在调整运行时间	폭설로 인해 이 열차는 운행을 일단 중지하고 있습니다
病院へ連れて行きますでしょうか?	Shall I take you to a hospital?	需要送您去医院吗?	병원에 모시고 갈까요?
通り	Avenue/Street/Boulevard	路	거리/도로
寺(仏閣)	Temple	寺庙	절
城	Castle	城堡	성
温泉	Onsen	温泉	온천
棚田	Tanada (rice terrace)	梯田	계단식 논
酒蔵	Sakagura (sake brewery)	酒窖	술도가

<例:英語の表記方法>

(例1)成田空港

Narita Airport

英語表記の基本原則 (ローマ字+英訳)

(例2)清水寺

【現状】 Kiyomizu Temple
Kiyomizu-dera
Kiyomizu-dera Temple が混在

↓
Kiyomizu-dera Temple に統一

「寺」を含めた「清水寺」全体が不可分の固有名詞として広く認識されていることから、道を尋ねられた際等でも円滑なやりとりができるよう、全体をローマ字表記した上、外国人旅行者に意味等を正しく伝えるため「寺」の部分の英訳も重ねて付記することが望ましい。

(例3)温泉

【現状】 Onsen
Hot Spring
Spa が混在
↓
Onsen に統一

温泉については、Hot SpringやSpa等、他に一定の対訳語もあるが、日本固有の温泉文化を正しく表すOnsenとの表現が、海外発行のガイドブックを含め、既に世界的に広く定着しているため、Onsenに統一。

共通ガイドラインに記載する主な項目・特徴

4. 解説文章への対応(外国人向けの補足)

○外国人の展示物等に対する確実な理解を深め、対象施設に対する満足度を向上させるべく、解説の翻訳に併せて、**外国人向けに補足すべき解説文章や補足の考え方**についても記載。

<補足内容のイメージ>

屋形船
Yakatabune
(roofed pleasure boat)

川を航行する屋形船に多くの人々が乗船している様子を撮影したもの。
船頭が2人、...

Here we see a number of people enjoying a trip on a river.
There are two boatmen, ...

補足解説を加えることによって、
外国人の理解を助ける。

A yakatabune is a traditional flat-bottomed vessel. Partying on such boats is a custom that dates back centuries ...

5. 非常時等の対応

○**災害や事故、火災等の非常時や、公共交通機関における異常運行**のほか、**外国人がケガや病気になった際の初期対応**の参考になる**基礎的文例**を記載。

6. 対応時期

○多言語対応を行う時期については、**禁止・注意を促す内容**については速やかに、また、**名称・案内・誘導・位置を示す内容や、展示物等の理解のために文章で解説を行うもの**については、できる限り**早期に、多言語対応等の措置を講ずることが望ましい**。

7. 表記の統一性・連続性を確保しつつ、対応を促進

様々な切り口による統一性・連続性の確保

①地域における固有名詞の統一性・連続性

・自治体を中心となって、多様な関係者を巻き込みながら、**各地域において共通で使用する固有名詞の対訳表**を作成

②業種内の専門的な用語の統一性・連続性

・関係者において必要に応じ、さらに**専門的な用語の対訳表**を作成
・**複数の事業者**が乗り入れる駅等において、**お互いが利用者目線に立って表示内容を調整**

③リアルとヴァーチャルの統一性・連続性

・**リアル(実際の標識・サイン等)とヴァーチャル(ガイドブック・ウェブサイト等)の統一性・連続性を確保**すべく、**ガイドブック**を作成している**海外の出版社やネットやアプリ**等で**情報提供**を行う事業者、**地図事業者**等に働きかけ

国における対応

・関係者からの**相談等に適切に対応**
・**外国人目線を活用しながら各地域の取組事例を点検し、好事例等結果を広く関係者に周知**

8. 利便性や満足度の向上につながる重要な視点

○多言語表記の推進のみをもって足りるのではなく、**現場の職員一人一人が多言語対応の意義を十分認識し、自己の意識を高めることで、真の「おもてなし」ができるよう、多言語対応教育の実施と意識の浸透が重要**。