

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(平成27年2月)【概要版】

経緯

平成26年3月に観光庁が策定した「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」を踏まえ、「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(以下「標準化指針」とする。)」の改定を実施

■標準化指針(平成20年2月策定)

【歩行者用】、【鉄道用】の2分冊

■標準化指針の改定(平成27年2月)

【歩行者編】、【鉄道等編】、【観光施設・宿泊施設・飲食店編】の3分冊

改定のポイント

○ 対象施設の拡大

- 従来の指針を改定した「歩行者編」、「鉄道等編」に加え、多くの外国人旅行者が利用する「観光施設・宿泊施設・飲食店編」を新たに作成

○ 多言語対応の強化

- 観光庁のガイドライン等を踏まえ、外国語の表記方法(英・中・韓)を整理するとともに、都内の地名・施設名(約200語)を含む東京都版対訳表(日・英・中(簡・繁)・韓)を作成(約1,800語)

都内施設名の日・英・中(簡・繁)・韓による対訳の例

日本語	英語	中国語(簡体字)	中国語(繁体字)	韓国語
東京都庁	Tokyo Metropolitan Government	東京都庁	東京都廳	도쿄도청
レインボーブリッジ	Rainbow Bridge	彩虹桥	彩虹大橋	레인보우 브릿지

○ ピクトグラム及び店頭等掲示用マークの作成

- 外国人ニーズの高い施設に関するピクトグラムを作成し、地図や案内サインに表示(コンビニエンスストア、海外発行カード対応ATM)
- 飲食店における分かりやすさ向上のため、店頭等掲示用マークを作成(多言語メニューあり、メニューへの使用食材表示あり)

○ 新たな取組事例の紹介

- 類似する案内サインの整理・統合、広告を掲載した観光案内サイン、デジタルサイネージの活用など



コンビニエンスストア



海外発行カード
対応ATM



多言語メニューあり

【標準化指針が目指すもの】

東京を訪れる外国人旅行者等が、安心して交通機関を利用し、迷うことなくまちをひとり歩きして観光を楽しむことができるよう、わかりやすい案内サインの整備を推進するとともに、各種ツールにより補完

案内サイン(案内地図サイン、誘導サイン等)
○ 現在地や方向を確認することができる
○ 分かりやすさが重要
○ 盤面の表示スペースや設置箇所に限界

補完

各種ツール(紙媒体、音声案内、ICTツール等)
○ 各言語による詳細な案内が可能
○ 情報入手の不確実性(設置場所へのアクセス 等)

東京を訪れる
外国人旅行者等の
円滑な移動や
快適な滞在を実現

【多言語対応の考え方(3編共通)】

- 日本語・英語の2言語を基本とし、ピクトグラムを効果的に活用
- 地域や施設の特性及び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
- 中国語については、簡体字の使用を基本とし、地域や施設の状況等により、繁体字を使用

【案内サイン】・・・表示面の制約を勘案し視認性に配慮し対応

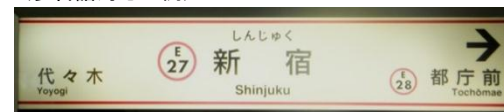
固有名詞(地名、駅名、施設名等)

基本ルール

- ・日本語の読み方を各言語で表現
(中国語は、日本の漢字を中国語の漢字へ変換)

- ・日本語、英語の2言語を基本
- ・その他の言語を記載する場合は、視認性に配慮

(多言語対応の例)



普通名詞(設備の名称 等)
文章による説明、注意事項 等

基本ルール

- ・各言語に翻訳

- ・日本語、英語の2言語を基本
- ・地域や施設の特性をふまえ、必要性が高いものや重要な情報については、視認性を考慮の上、中国語・韓国語等もあわせて記載することが望ましい

(多言語対応の例)



固有名詞の
翻訳の例

日本語	英語	中国語(簡体字)	中国語(繁体字)	韓国語
東京	Tokyo	东京	東京	도쿄 (「トキョ」が発音)
新宿	Shinjuku	新宿	新宿	신주쿠 (「シンジュク」が発音)

普通名詞の
翻訳の例

日本語	英語	中国語(簡体字)	中国語(繁体字)	韓国語
空港	Airport	机场	機場	공항 (「ゴンハン」が発音)
案内所	Information	问讯处	資訊處	안내소 (「アンネソ」が発音)

【各種ツール】・・・表示面の制限が少ないため、地域や施設の特性等を考慮し柔軟に対応

紙媒体、音声案内、ICTツール、
ホームページ 等

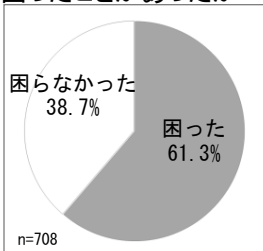
- ・日本語、英語の2言語を基本
- ・地域や施設の特性及び視認性などを考慮し、必要に応じて中国語・韓国語、更にはその他の言語も含めて多言語化を検討



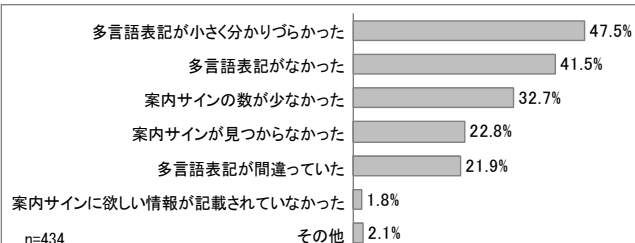
現状の課題

【訪都外国人へのweb調査結果】

案内サインを利用して
困ったことがあったか

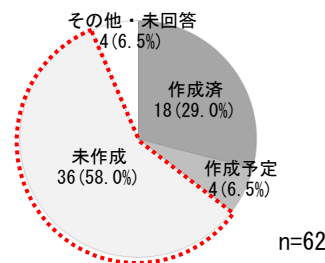


困った理由

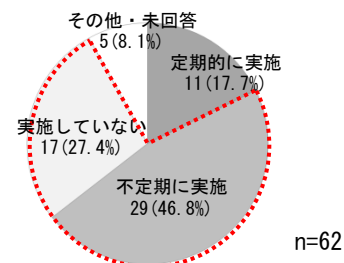


【区市町村調査結果】

案内サインの管理台帳の作成状況



案内サインの点検頻度



標準化に向けた対応方針

①必要な場所へ分かりやすく設置

- 観光の視点・外国人の視点を考慮した上で、サインの不足しているポイントを把握し、整備を推進
- 都内で浸透してきた「①マーク」について、引き続き設置を推進

②視認性を確保した上での多言語表記の推進

- 「外国語表記が小さく分かりづらかった」等の意見を踏まえ、必要な情報を取捨選択し、視認性を確保

③表記内容の連続性・統一性の確保

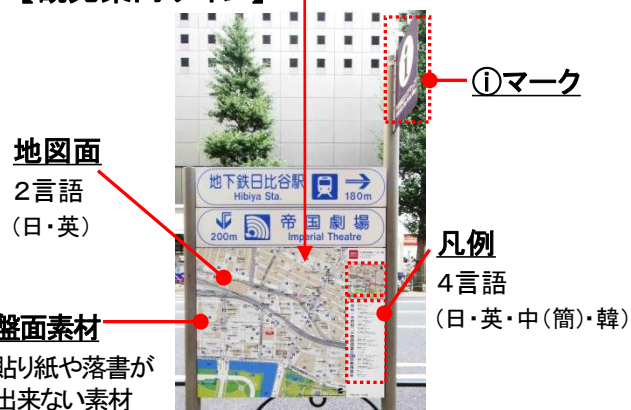
- 区市町村や公共交通機関、各施設管理者等で固有名詞等の表記が異ならないよう、ルールや対訳の整備により、表記の統一化を推進

④適切な更新・管理

- 各区市町村で点検・更新に関するルールを定め、定期的な取り組みを推進

整備にあたっての基本的事項

【観光案内サイン】



○行動起点となる駅出入口やバスターミナル等に重点的に設置

【誘導サイン】



○目的地の入口、分岐点、観光ルートの間等々に設置

【ピクトグラムの活用】

- 標準案内用図記号を原則
- 鉄道駅には駅ナンバリングを積極的に活用
- コンビニエンスストア、海外発行カード対応ATMのピクトグラムを作成



【維持管理上の留意点】

- サインとりまとめ部署が管理台帳を作成し、設置状況の把握、新設する設置者と調整を行うなど、一元的な管理を推進
- サイン本体の清掃・点検・更新および情報の更新を定期的実施。更新・維持管理等に係る経費を軽減するため広告掲載も手法の一つ

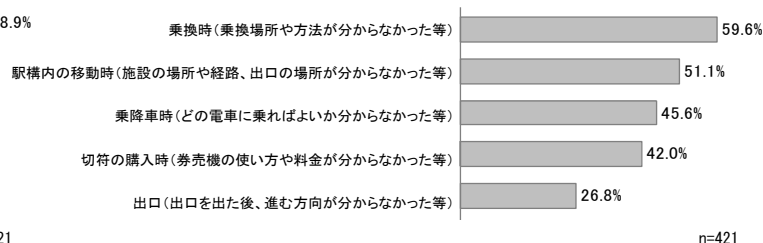
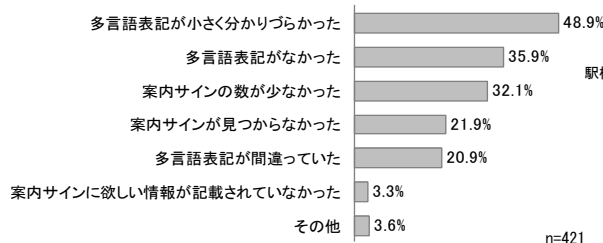
現状の課題

【訪都外国人へのweb調査結果】

○案内サインを利用して困ったことがあった → 52.2%

【困った理由】

【困ったことがあった場面】



【都内鉄道事業者へのヒアリング調査結果】

【訪日外国人旅行者への対応として課題と感じていること】

○有人対応窓口等における乗換や運賃に関する問合せが多い。

○他事業者や他の交通機関との多言語表記の統一が図られていないものがある。

○車内等における異常時・非常時の英語等による情報提供が課題。

標準化に向けた対応方針

①視認性を確保した上での多言語表記の推進

→限られた表示スペースの中で、必要な情報を取捨選択、視認性に留意

②スムーズな乗換や移動の実現

→他事業者や他の交通機関等も含め、固有名詞等の表記内容の連続性の確保
→分かりやすい案内となっているか、外国人旅行者等の目線で定期的に確認

③ターミナル駅におけるわかりやすい案内サイン等の整備

→鉄道事業者、道路管理者、自治体、関係事業者等の連携

④異常時・非常時の対応

→英語等による迅速かつ簡潔な情報提供の実現に向け、平時からの備えが必要

整備にあたっての基本的事項

【言語数】

○案内サインは、日・英2言語を基本

→英語の文字サイズは日本語の3/4程度が望ましい
(小さくならないように注意)



○外国人旅行者の利用が多い駅等における主要な施設・設備(出口、改札、券売機、お手洗い、案内所等)は視認性を考慮の上、日・英・中・韓の4言語表記とすることが望ましい。



○パンフレット・デジタルサイネージ等の案内サインを補完するツールは、中・韓、その他の言語を含めて多言語化を検討

【分かりやすさの工夫】

①路線マークや駅ナンバリングの活用

→色やアルファベット、数字等で乗降駅を容易に認識できるように配慮

②連続的なサイン設置

→通路上部や壁面、床を活用

③空港行きの電車・バスの案内

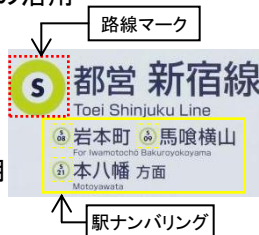
→航空機ピクトグラムの活用



Haneda



④固有名詞等の表記の統一
→事業者間の連携・調整



【異常時・非常時の対応】

○車内においては、最低限必要な情報を日・英2言語で簡潔に伝達
(車内放送・車内表示の整備 等)

▶ 異常時における車内放送・車内表示案を指針に掲載



観光施設・宿泊施設・飲食店編の概要①

美術館・博物館・観光地等

【外国人旅行者のニーズ・課題】

- ・多言語対応やサービスに関して半数以上の外国人旅行者が「困ったことがあった」と回答
- ・具体的には「案内サインが少なかった」「多言語による表記がなかった」「多言語表記が小さく分かりづらかった」等の意見が多い
- ・困ったことがあった場面(複数回答)は以下のとおり

①入場・施設案内

- 券売機の使い方が分からなかった[約2割]
- 入場料金の仕組みが分からなかった[約3割]
- 施設内・敷地内の施設配置、経路等が分からなかった[約3～4割]

②展示内容の解説

- 展示物等の内容や価値、魅力が分からなかった[約4割]
- 日本特有の分野や言葉に対する補足がなく、理解できなかった[約4割]

③禁止事項・注意事項

- 館内等のルールや禁止事項が分からなかった[約1～2割]

【多言語化に向けた望ましい対応】

ア. 入場案内

→入場券の買い方、料金区分等について、分かりやすく記載

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

料金区分を年齢で表記

Visitor Information			
●Hours 9:30am-5:00pm (Sales close at 4:00pm)			
●Admission			
Adults (16-64)	\$600	\$400	\$2,400
Seniors (65 and above)	\$300	\$240	\$1,200
Students (13-15)	\$200	\$160	
Children (0-12)	Free		
●Closing Day Museum is closed on Monday, except on public holiday or Tokyo Children's Day and December 29 (January 1).			
●Notice No smoking is permitted in the museum. No food or drink is allowed in the museum. No pets are allowed in the museum. No large gatherings, speeches, fundraising activities, solicitation or anything else are allowed in the museum.			

入場のご案内			
●開館時間 9:30～17:00(入場は午後4時まで)			
●入場料			
一般	600円	400円	2,400円
65歳以上	300円	240円	1,200円
中学生	200円	160円	
小学生以下	無料		
●休館日 月曜日(ただし、国民の祝日となる場合は、その翌日) 年末年始(12月29日～1月1日)			
●お断り ●本館内、本館敷地内を問わず、飲食・飲酒は厳禁です。●本館内、本館敷地内を問わず、喫煙は厳禁です。●本館内、本館敷地内を問わず、ペットの持ち込みは厳禁です。●本館内、本館敷地内を問わず、大規模な集まり、講演、催し物などは厳禁です。●本館内、本館敷地内を問わず、募金活動、勧誘活動などは厳禁です。●本館内、本館敷地内を問わず、その他、本館の運営に支障を及ぼす行為は厳禁です。			

イ. 施設案内

→案内地図サイン、誘導サイン、位置サイン等を組み合わせてわかりやすい案内サインを設置

→ピクトグラムを活用、ナンバリング・カラーリング等による工夫

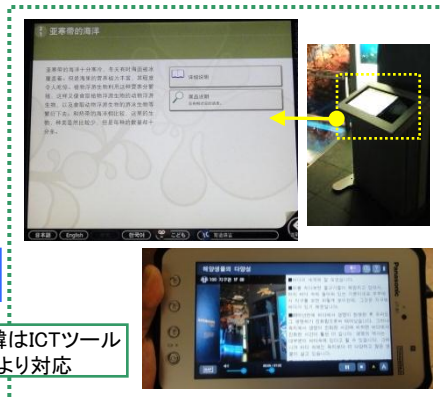
地図上のナンバリングを活用した日・英・中・韓による案内



ウ. 展示内容の解説

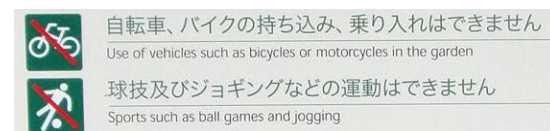
→説明サイン、パンフレット、音声ガイド、ICTツール等の多様な媒体を活用し、多言語対応を実施

→日本特有のモノや文化、歴史等については、日本語解説の直訳でなく、日本について知識のない外国人の視点を意識した記載を盛り込むことが望ましい



エ. 禁止事項・注意事項

→ピクトグラム等を活用し、誰にでも分かりやすく表示



自然公園

【多言語化に向けた望ましい対応】

- ・環境省「自然公園等施設技術指針」に従い、外国人旅行者の多い地域等からサインの多言語化を適宜進めていくことが望ましい
- ・案内サインの設置者が国・都・市町村・民間事業者等多岐にわたっているため、関係者で連携し、統一性・連続性の確保を図る

宿泊施設

【外国人旅行者のニーズ・課題】

- ・多言語対応やサービスに関して約3分の1が「困ったことがあった」と回答
- ・「困ったことがあった」施設種別については、旅館・民宿、ゲストハウス、ビジネスホテルといった中小規模の宿泊施設が多い
- ・困ったことがあった場面(複数回答)は以下のとおり

①フロント対応

- 英語や母国語を話せるスタッフがいなかった[約5割]

②多言語表記(ホームページ、施設内、室内設備等)

- 多言語で表記されたホームページがなかった[約4割]
- 多言語表記がなく、施設内の設備・経路、室内設備の使い方、サービス内容等が分からなかった[約2割]
- (お風呂の入り方、テレビのリモコン、エアコンの操作方法、トイレの使い方 等)

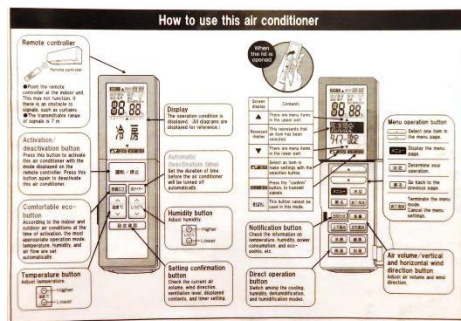
③周辺施設案内

- 宿泊施設周辺の観光施設が分からなかった[約3割]

【多言語化に向けた望ましい対応】

- 宿泊施設は、旅行者の観光の拠点となるため、幅広い情報を求められる傾向にある
- 「施設の基本情報」、「サービスの内容」、「室内設備の使い方」、「日本独特のものの使い方」、「周辺観光情報」等について、既存のツールや東京都版対訳表等を活用し、あらかじめ多言語でサインやパンフレット等を用意しておくことが望ましい

設備やサービスの案内



周辺の観光施設・飲食店マップ



飲食店

【外国人旅行者のニーズ・課題】

- ・多言語対応やサービスに関して約6割が「困ったことがあった」と回答
- ・「困ったことがあった」店舗種別については、ラーメン屋、寿司屋、居酒屋等が多く挙げられた
- ・困ったことがあった場面(複数回答)は以下のとおり

①店舗案内

- 多言語で表記されたホームページがなかった[約2割]
- 店頭で多言語表記によるメニューや写真、サンプルがなく、外観だけではどのような種類の飲食店が分からなかった[約3割]

②メニュー等表示

- メニューに写真や多言語表記がなく、内容が分からなかった[約3～4割]
- 多言語表記がなく、使用食材や調味料の種類が分からなかった[約3割]
- ハラルやベジタリアン対応の飲食店が分からなかった[約1割]

③文化・コミュニケーション

- 英語や母国語を話せるスタッフがなかった[約3割]
- 日本の食文化やマナーが分からなかった[約2割]

【多言語化に向けた望ましい対応】

ア. 店頭・ホームページ

- 多言語メニューや写真の掲出、ディスプレイを設置

イ. メニュー

- 写真を掲載した多言語メニューの作成
- 食材ピクトグラム等の活用による使用食材表示(アレルギー、宗教、ベジタリアンへの対応)
- 簡単な料理概要や日本ならではの料理の食べ方等の多言語表示

ウ. 券売機

- 券売機システムの説明(海外には券売機が少ない)
- 購入しやすい工夫(写真や多言語メニューを設置し、券売機のボタンと同一の番号を記載する等)

店頭ディスプレイ



都作成店頭等掲示用マーク(使用食材表示)



料理の食べ方の説明



券売機の多言語案内

