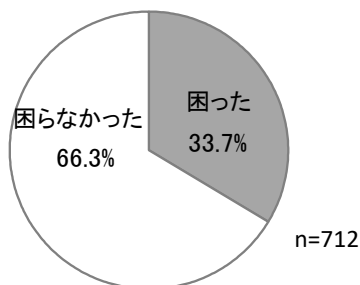


2. 宿泊施設

(1) 外国人旅行者のニーズ、課題

東京都内の宿泊施設に宿泊したことのある外国人旅行者を対象に実施したアンケート調査結果によると、約3分の1の外国人旅行者が宿泊施設における多言語対応やサービスに関して「困ったことがあった」と回答している（図表43）。



図表43 東京の宿泊施設での多言語対応やサービスに関して困ったことがあったか

出典：訪都外国人への多言語対応に関するWeb調査（東京都産業労働局観光部）

「困ったことがあった」施設種別について記載のあったものは（自由回答）、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くみられ、具体的には以下のような意見（複数回答）があった（図表44）。

①フロント対応

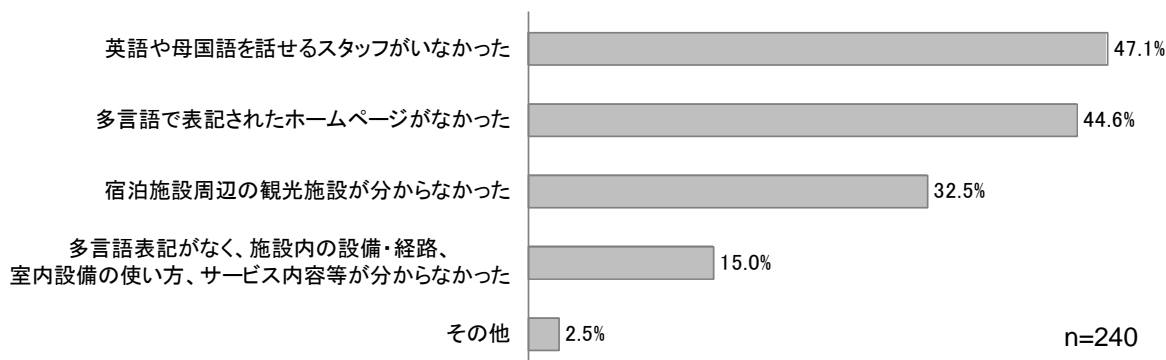
- 英語や母国語を話せるスタッフがいなかった[約5割]

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]



図表44 東京の宿泊施設での多言語対応やサービスに関して困ったこと

出典：訪都外国人への多言語対応に関するWeb調査（東京都産業労働局観光部）

(2) 多言語化に向けた望ましい対応

前述の課題・ニーズの意見にもみられるように、宿泊施設は、旅行者の観光の拠点となる場所であるため、宿泊施設内の情報に加え、観光地や観光地までのアクセス情報、ホテル近隣の飲食店情報も含め、幅広い内容を求められる傾向にある。

そのため、図表45のような外国人旅行者が求める情報について、既存のツールや別冊の「東京都版対訳表」等を活用し、あらかじめ多言語でホームページや案内サイン、パンフレット等を用意しておくことが望ましい（図表46～図表51）。特に「お風呂の入り方」など、日本独特の文化等に関するものについては、使用方法や禁止事項を一目で分かるように表示しておくことで、外国人旅行者の満足度向上やトラブル防止につながる。

言語については、日本語・英語の2言語表記を基本とし、地域や施設の特性などを考慮し、必要に応じて中国語や韓国語、その他の言語の記載を検討する。

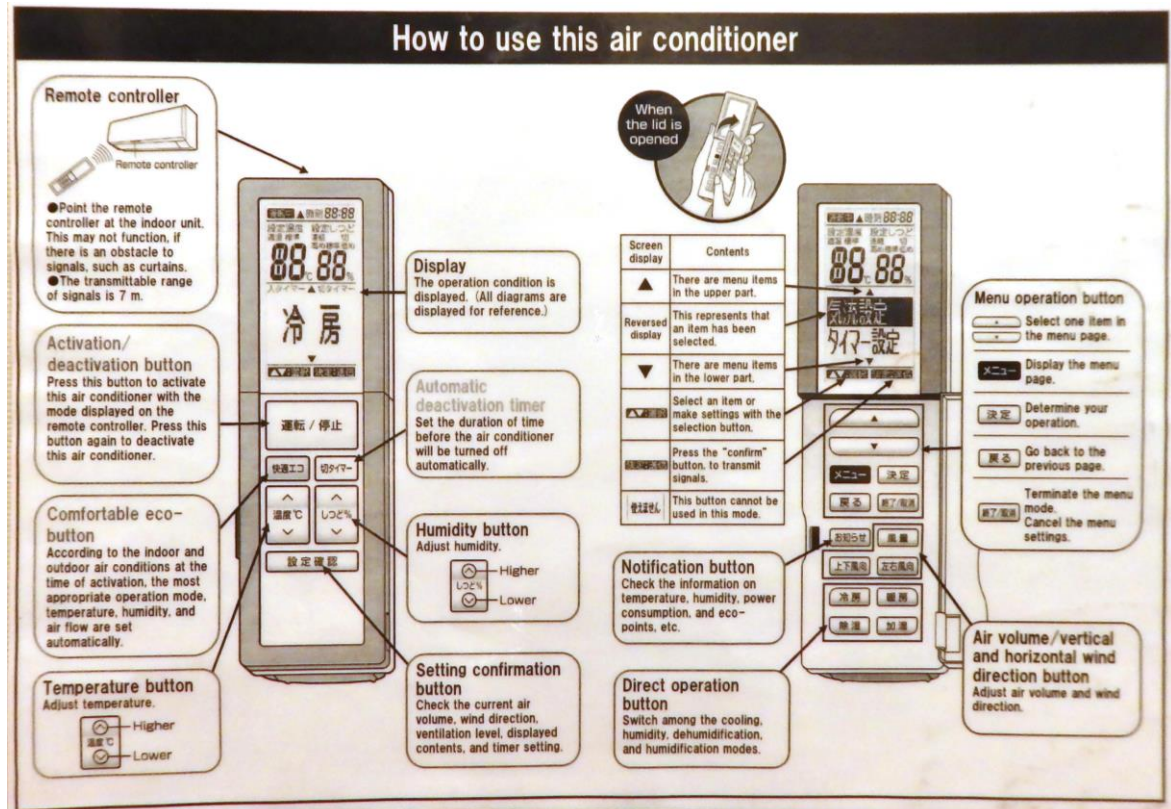
サインやパンフレット等により対応することが難しいコミュニケーション等については、翻訳アプリ等の民間サービスを活用するなどきめ細かな対応を図ることが望ましい。

図表 45 宿泊施設において多言語により用意しておくことが望ましい内容

項目	多言語により用意しておくことが望ましい内容
施設の基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ○各種時間（フロント、門限、チェックアウト 等） ○各種施設の場所・利用方法・利用条件（レストラン、大浴場、自動販売機、コインランドリー、喫煙所、公衆電話 等） ○Wi-Fiに関する情報、インターネット使用方法 等
サービスの内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ルームサービス ○ランドリーサービス ○モーニングコール ○レンタル可能なもの ○冷蔵庫内の飲み物 等
室内設備の使い方	<ul style="list-style-type: none"> ○ルームキーの使い方 ○テレビのリモコン等の使い方 ○エアコンの操作方法 ○トイレの使い方 ○金庫の使い方 ○電話のかけ方 等
日本独特のものの使い方	<ul style="list-style-type: none"> ○浴衣の着方 ○布団の使い方 ○お風呂の入り方 ○お茶の入れ方 等
周辺観光情報	<ul style="list-style-type: none"> ○近隣観光施設、飲食店のマップ ○主要観光施設へのアクセス方法、時間、イベント情報 等



図表46 テレビのリモコンの使い方に関する多言語表記の例



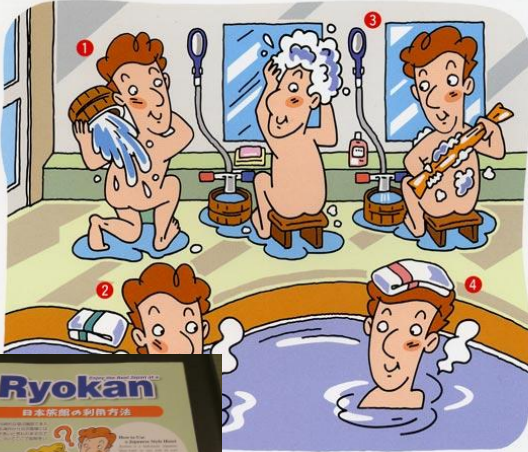
図表47 エアコンの操作方法に関する多言語表記の例

日本人は風呂が好きです。大きな旅館や温泉地の旅館には大きな浴槽をもった男女別の浴槽があります。大浴場では他の宿泊客と一緒に入浴しますので他人に迷惑を掛けないよう留意してご入浴下さい。

入浴の手順

1. 湯ぶねに入る前に体にお湯をかけて流します。湯ぶねの湯は何人も使いますので、体をきれいにしておきます。
2. 湯につかって温まり、疲れた心身をリラックスさせます。
3. 湯ぶねの外で体を洗い、そしてお湯をかけて石けんを流して下さい。
4. 再び湯ぶねにつかり温まります。
5. タオルで体を拭いて上がります。

・浴場は旅館により利用時間が定められています。・バスタオルを巻いて湯ぶねの中に入らないで下さい。
 ・大浴場の風呂栓を抜かないで下さい。・湯ぶねの中で身体を洗ったりひげをそらないで下さい。
 ・浴槽の中で石けんを使わないで下さい。・身体を洗う時は立って洗わないで下さい。
 ・身体を洗うタオルは湯ぶねの中に入れて下さい。



Bath and large bath:

The Japanese are very fond of taking a bath. Generally, the large-scaled Ryokan especially at hot springs have a large bath partitioned into two sections, one for women and another for men. Here you may take a clean bath together with other guests, using as much water as you may desire and talk to acquaintances as long as you desire. However, to enjoy such a bath, you must be very careful not to be a nuisance to others.

[Bathing steps]

1. Put hot water on your body to rinse before getting into the bath itself (bathtub), since the hot water in the bathtub is shared among many people.
2. Immerse yourselves in the bathtub to warm your body. This will relax you both in mind and body.
3. Soap yourselves and rinse off completely outside the bathtub.
4. Get into the bath itself once again fully to warm.
5. Wipe your body with a small towel.

<Notes>

- * Baths are available during hours which are specified by the Ryokan.
- * Do not drain the large bath after use.
- * Do not soap and wash yourselves in the bathtub.
- * Do not put a towel with which you wash your body into the bathtub.
- * Do not immerse yourselves wrapped in towel in the bathtub.
- * Do not shave and wash yourselves in the bathtub.
- * Do not stand while washing yourselves.



(대욕장에서)

일본 사람은 욕욕을 좋아합니다. 큰 료칸이나 온천에는 큰 대욕장이 남녀별로 설치되어 있습니다.

(이용법)

1. 욕조에 들어가기 전에 몸을 깨끗이 씻습니다.
2. 탕에 들어가서 서로 마음의 교류를 즐기십시오.
3. 욕조 밖에서 몸을 비누로 깨끗이 씻습니다.
4. 다시 탕에 들어가서 몸을 따뜻하게 합니다.
5. 수건으로 몸을 닦고 나옵니다.

*** 욕욕정 사용시간은 여관마다 정해져 있습니다.**

- * 욕조 안팎에서 비누를 사용하지 않습니다.
- * 욕조 안에서 수건을 욕조 안에 넣지 않습니다.
- * 욕조 안에서 몸을 두 번 세로 욕조에 들어가서 씻습니다.
- * 욕조 안에서 몸을 씻거나 면도할 하지 않습니다.
- * 욕물 씻을 때에는 서서 씻지 않습니다.

(大浴池)

日本人很喜欢洗澡。大旅馆、温泉地旅馆都设置有浴池的男女洗澡间。大浴池是大家一起洗澡的地方，请注意不要打扰别人。

[入浴顺序]

1. 入浴之前先用温水冲洗身体。因为浴池的水大家共用，所以洗好身体后方可入浴。
2. 入浴可以暖身，消除疲劳。
3. 在浴池外边搓澡，然后用温水冲洗肥皂泡。
4. 再次入浴。
5. 用毛巾擦干身体。

*** 旅馆规定浴池使用时间。**

- * 请勿将浴池使用肥皂。
- * 请勿在浴池里使用毛巾。
- * 请勿将擦洗身体的毛巾泡进浴池里。
- * 请勿带着大毛巾入浴。
- * 请勿在浴池里搓澡及剃胡须。
- * 请勿站立冲洗身体。

(大浴池)

日本人很喜欢洗澡。大旅馆、温泉地旅馆都设置有浴池的男女洗澡间。大浴池是大家共同洗澡的地方，请注意不要打扰别人。

[入浴顺序]

1. 进入浴池前请先用温水冲洗身体。因为浴池的热水大家共用，所以洗净身体后方可入浴。
2. 入浴可以暖身，消除疲劳。
3. 请在浴池外边搓澡，然后用温水冲洗肥皂泡。
4. 再次入浴。
5. 请用毛巾擦干身体。

*** 旅馆规定浴池使用时间。**

- * 请勿将浴池使用肥皂。
- * 请勿在浴池里使用毛巾。
- * 请勿将洗身体的毛巾泡进浴池里。
- * 请勿带着大毛巾入浴。
- * 请勿在浴池里搓澡及剃胡须。
- * 请勿站立冲洗身体。

→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

図表48 お風呂の入り方に関する多言語表記の例

Washing Machine Operation Panel

Understanding the Alpha-numeric Display

- Detergent quantity indicator**
Displays the amount required according to the laundry volume by showing how many spoonfuls of detergent. (1 spoonful = 40g)
- Remaining time indicator**
Shows roughly how long to finish the current operation.
- Timer display**
Shows the remaining time (by hours) until the machine completes its cycle when you have chosen the timer option.
- When the lid is locked**
[A]: There is water remaining in the drum
[H]: Drum temperature is high
[L]: Lid is compulsively locked
- Malfunction display**
Error numbers (ex. [E21]) are displayed.
- Warm water temperature display**

Lid lock display

- Lights up when the lid is locked.
- Light is off when unlocked.
- Flashes when the door can be opened by pressing [Start/Pause] button.

Wash / Rinse / Spin dry / Dry switch

Press each button to choose a specific operation or change the content of the program

Timer function

Select how many hours later you wish the machine's cycle to be completed.

Program switch

When selecting the program

- Standard
- Soak
- Speedy
- Heavy duty
- Dry-cleaning
- Blanket
- Drum wash
- Mold removal

Press to change the display.

Dryer switch

When selecting a desired drying program

- Less wrinkles
- Reduce shrinking
- Weaker heater

Power on/off switch

Automatically switches off when the washing machine ends its cycle. Will also switch off automatically after 10 minutes if you leave the machine on without pressing the Start button.

Start / Pause

Use this button to start the program

Press the button during the cycle to pause the machine; press it again to start.

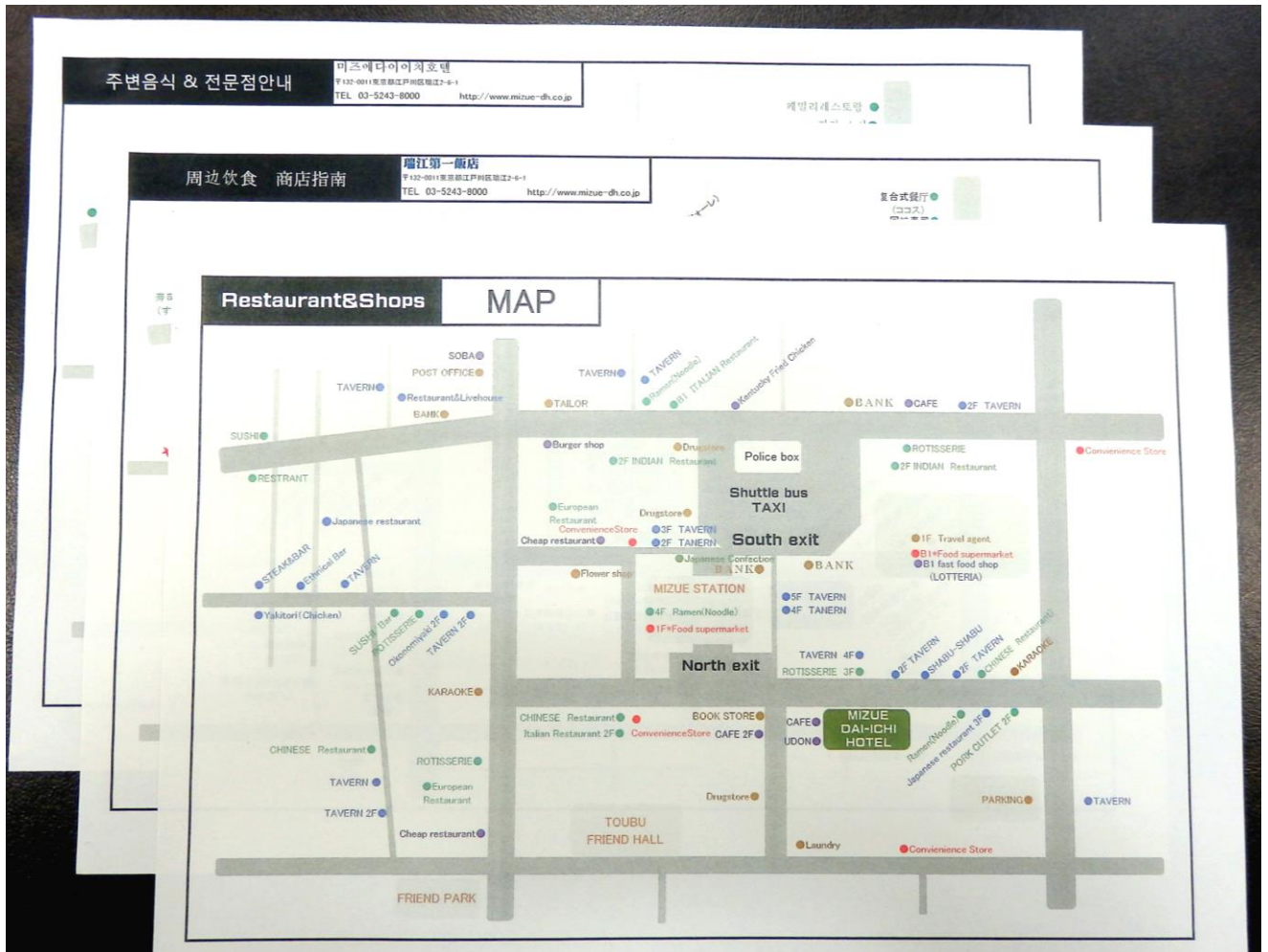
Soft Keep display

Soft Keep operation is carried out for about 4 hours after completing the drying operation. Flashes during the operation.

Warm water

Press to set the wash water to warm water. Water temperature of 30°C or 60°C can be selected.

図表49 洗濯機の使い方に関する多言語表記の例



図表50 近隣観光施設・飲食店マップに関する多言語表記の例

お出かけスポットへのご案内

浅草へ ※徒歩 約30分

ホテルよりすぐ
上野駅 Ueno Sta. — 東京メトロ銀座線・約5分 (Subway) Ginza line・5min — 浅草駅 Asakusa Sta.

東京スカイツリー®へ ※徒歩 約45分

ホテルよりすぐ
上野駅 Ueno Sta. — 東京メトロ銀座線・約5分 (Subway) Ginza line・5min — 乗り換え 浅草駅 Asakusa Sta. — 東武スカイツリーライン・約3分 (Subway) Tobu Skytree Line・3min — とうきょうスカイツリー駅 Tokyo Skytree Sta.

当ホテル — 徒歩・約5分 On foot・5min — 上野公園 Ueno park — バス・約25分 (Bus) Skytree Shuttle*・25min — 東京スカイツリータウン® Tokyo Skytree Town®

羽田空港へ

ホテルよりすぐ
上野駅 Ueno Sta. — JR山手線・約15分 (JR) Yamanote line・15min — 浜松町駅 Hamamatchou Sta. — 東京モノレール・約25分 Tokyo monorail・25min — 羽田空港第2ビル Haneda airport.

成田空港へ

京成上野駅 Keisei Ueno Sta. — 京成スカイライナー・約50分 Keisei sky liner・50min — 成田空港 Narita airport.

見どころいっぱい！上野エリア

■ アメヤ横丁 Ameya Yoko-cho …… 約10分/10min	■ 上野恩賜公園 Ueno Park …… 約10～15分/10min～15min
■ 下谷神社 Shitaya shrine …… 約5分/5min	■ 上野動物園 Zoo
■ 湯島天神 Yushima tenjin Shrine …… 約20分/20min	■ 上野の森美術館 Art museum
	■ 国立科学博物館 Museum
	■ 東京国立博物館 Museum

図表51 主な観光地へのアクセス方法、時間等に関する多言語表記の例