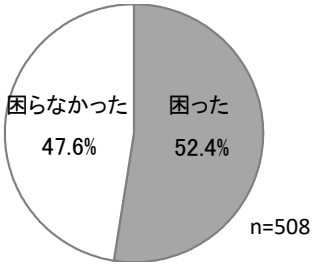
II. 施設別の整備方針

1. 観光施設

（1）美術館・博物館・観光地等

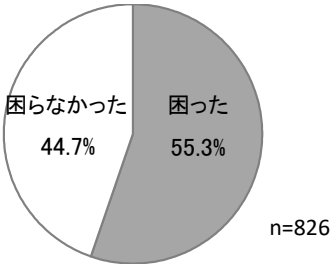
①外国人旅行者のニーズ、課題

東京都内の美術館・博物館・観光地等を訪れ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、半数以上の外国人旅行者が都内の美術館・博物館、観光地等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22、図表23）。



図表22　東京の美術館・博物館での多言語対応やサービスについて困ったことがあったか

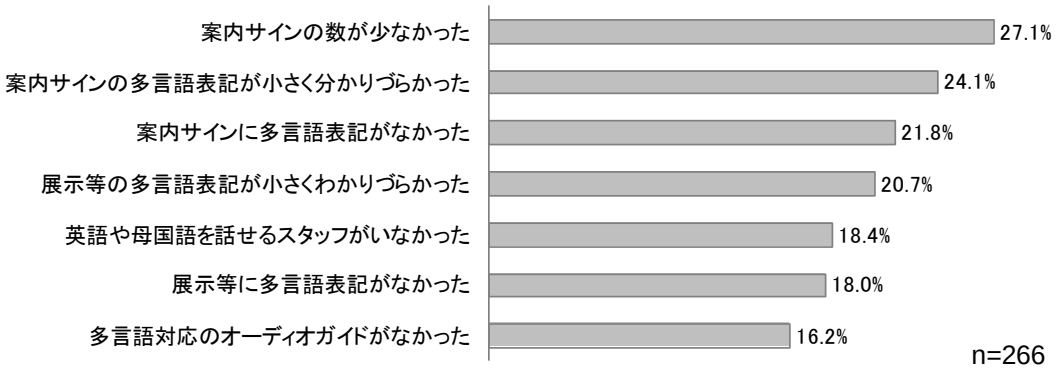
出典：訪都外国人への多言語対応に関するWeb調査（東京都産業労働局観光部）



図表23　東京の観光地等（美術館・博物館以外）での多言語対応やサービスについ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）

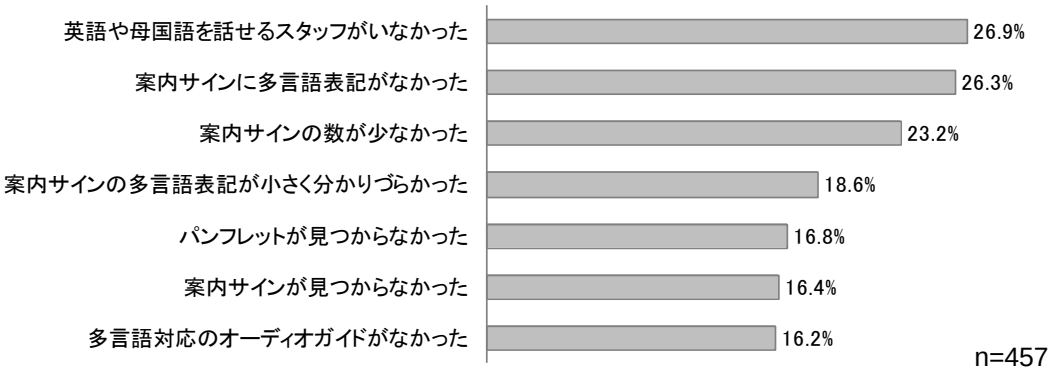
具体的に困った内容（複数回答）をみると、「案内サインが少なかった」「多言語による表記がなかった」「多言語表記が小さく分かりづらかった」等の意見が多く挙げられている（図表24、図表25）。



図表24　東京の美術館・博物館での多言語対応やサービスについて具体的に困ったこと

（回答の多かった上位７項目について表示）

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）



図表25　東京の観光地等（美術館・博物館以外）での多言語対応やサービスについて具体的に困ったこと

（回答の多かった上位７項目について表示）

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）

また、困ったことがあった場面（複数回答）についての意見は、以下のとおりであった（図表26、図表27）。

ア．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］

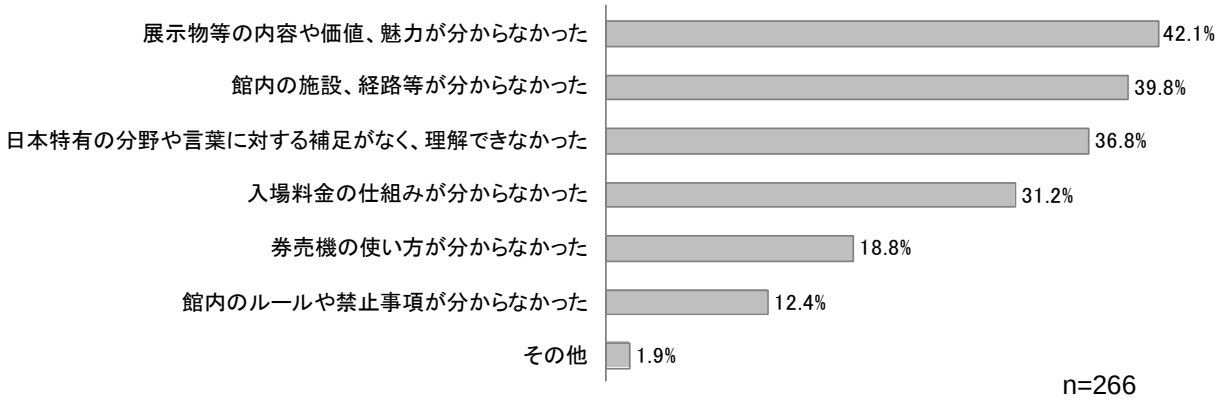
イ．展示内容の解説

○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］

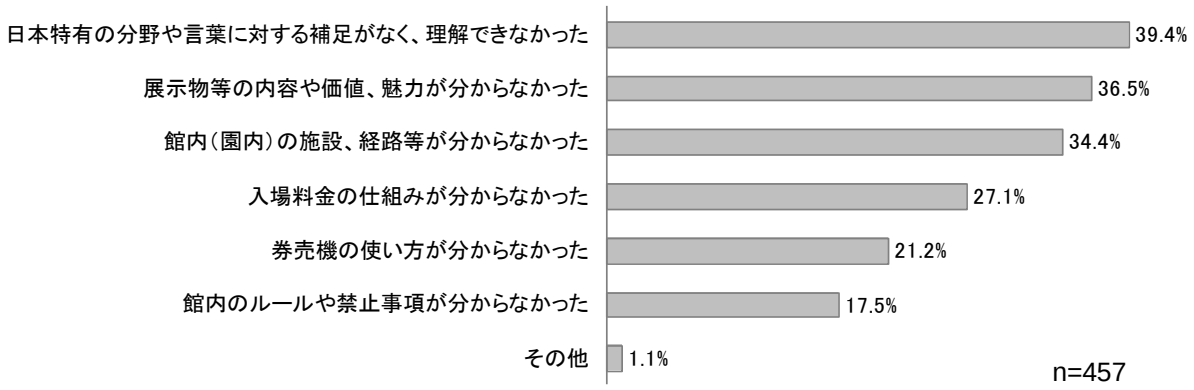
ウ．禁止事項・注意事項

○館内等のルールや禁止事項が分からなかった［約１～２割］



図表26　東京の美術館・博物館について困ったことがあった場面

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）



図表27　東京の観光地等（美術館・博物館以外）について困ったことがあった場面

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・ニーズから、美術館・博物館・観光地等においては、以下のような対応が期待される。

なお、多言語表記については、日本語・英語の２言語を基本とし、主要表示内容や凡例等については、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の記載を検討する。

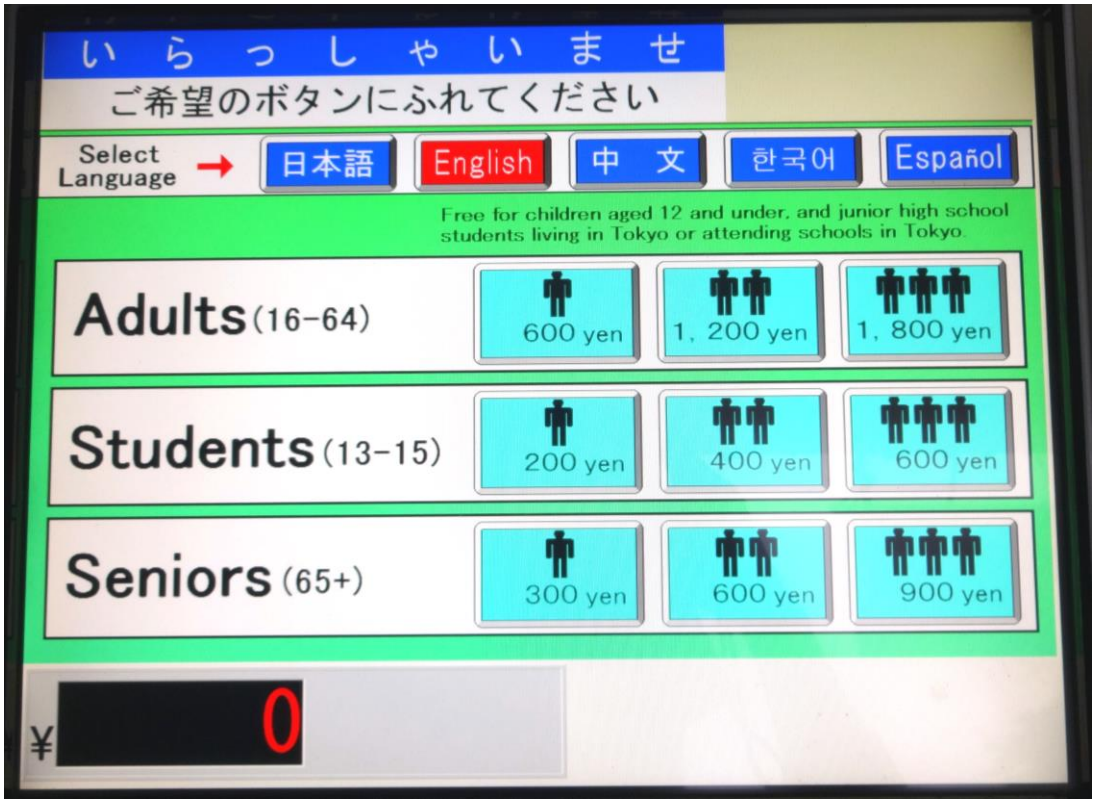
ア．入場案内

外国人旅行者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、券売機表示画面等について、多言語表記を実施することが望ましい。

なお、日本と海外では学校制度が異なることがあるため、料金区分について年齢表記をすることが望ましい。

➔料金区分について、年齢により表記

図表28　料金区分の説明等の多言語表記の例



➔画面切替機能を活用し、多言語対応を実施

図表29　券売機表示画面の多言語表記の例

イ．施設案内

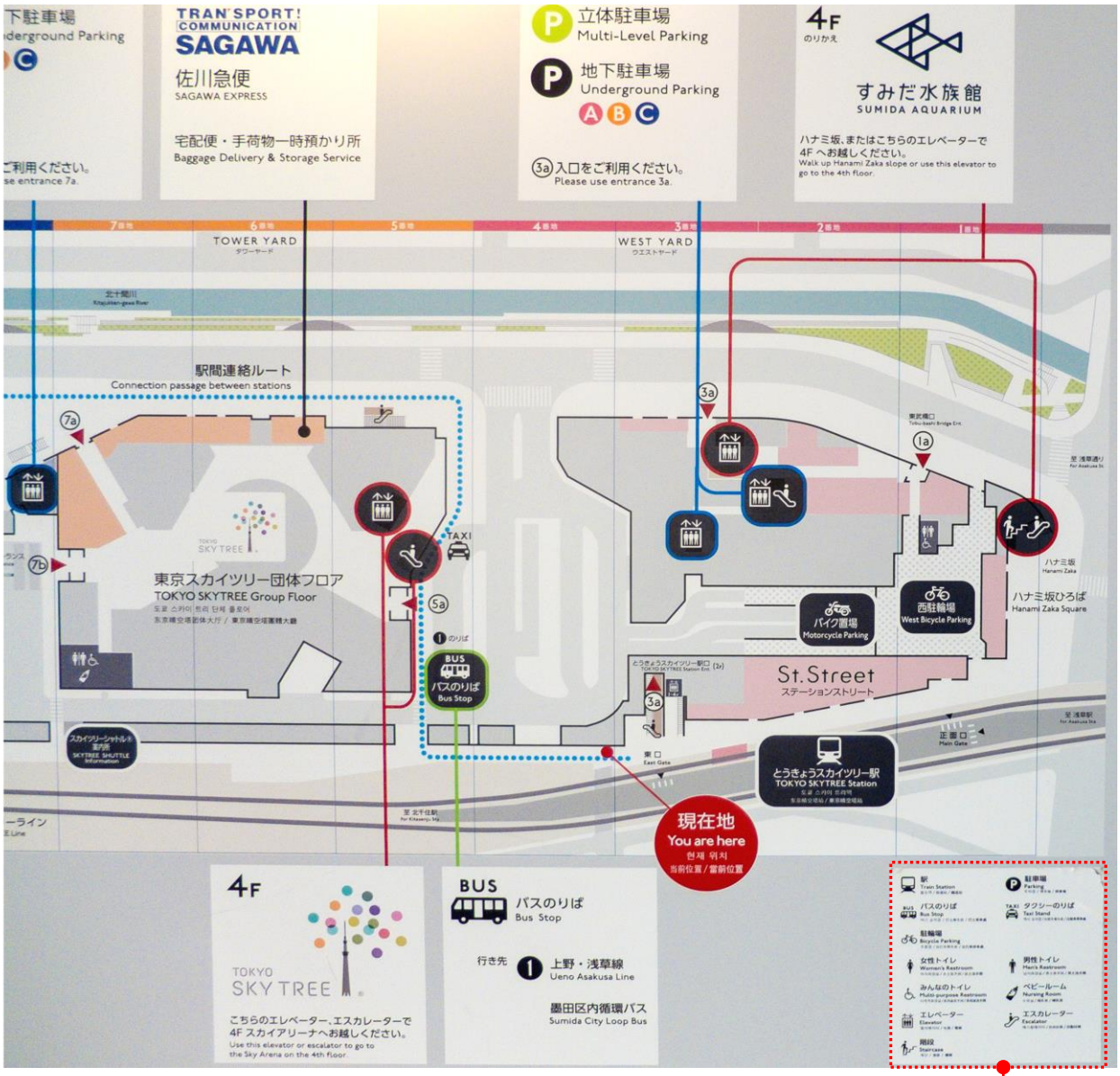
利用者が円滑に施設内を移動できるよう、p. 32に記載した「サイン配置の考え方」に基づき、案内地図サイン、誘導サイン、位置サイン等を適切に設置することが望ましい。

各種サインによる案内は、分かりやすさ向上の観点から、ピクトグラムの効果的な活用や、ナンバリング・カラーリング等による工夫を行うことが望ましい（図表30～図表32）。

また、各種サインとパンフレット等との記載内容の連続性・統一性にも留意することが必要である（図表33）。

➔案内地図サイン、位置サイン、誘導サインを一体的に設置
➔主要項目は日本語・英語・中国語・韓国語の４言語で表記
➔主要項目以外はピクトグラムを活用しつつ日本語・英語の２言語で表記
➔位置サイン、フロアマップのカラーを統一し分かりやすい表示

図表30　各種サインの多言語表記例（1／3）

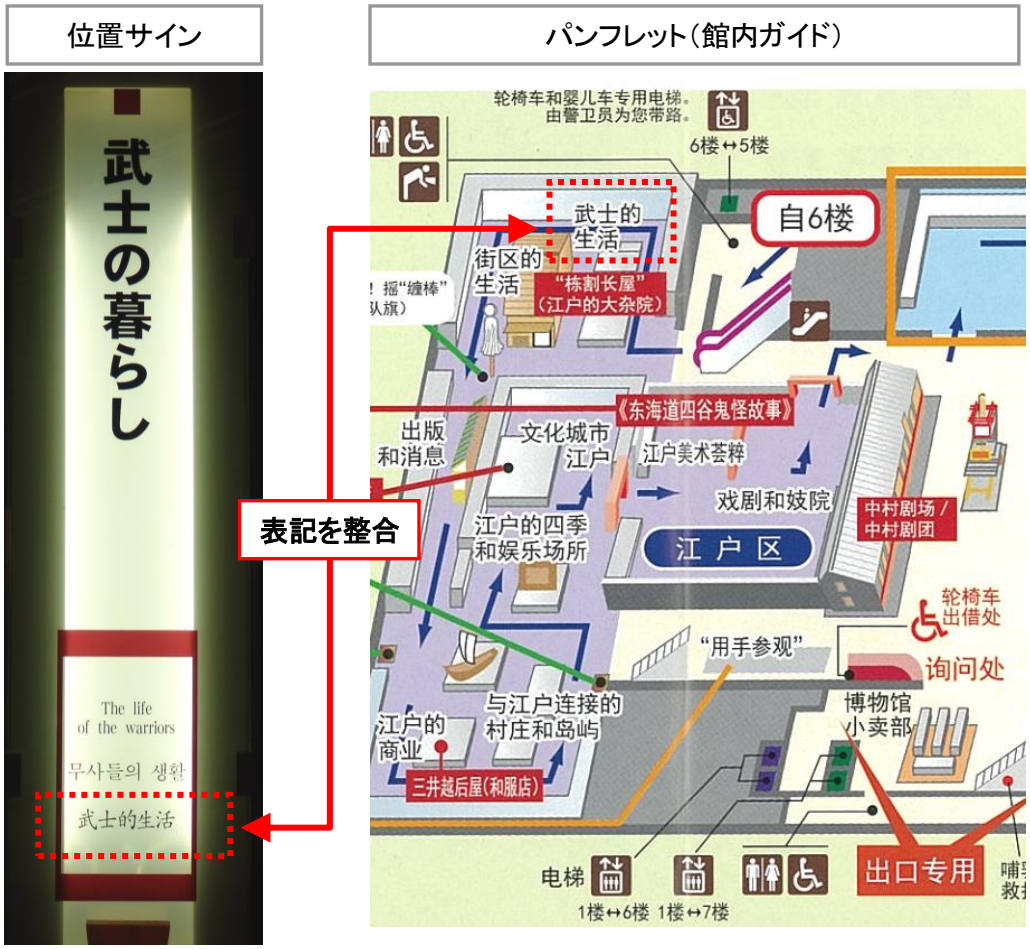


➔凡例は日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語の４言語５種類で表記
➔地図上は４言語５種類での表記と２言語表記（日本語・英語）の組み合わせ
➔ピクトグラムを効果的に活用

図表31　各種サインの多言語表記例（2／3）

➔地図上のナンバリングを活用した、日本語・英語・中国語・韓国語による分かりやすい案内

図表32　各種サインの多言語表記例（3／3）



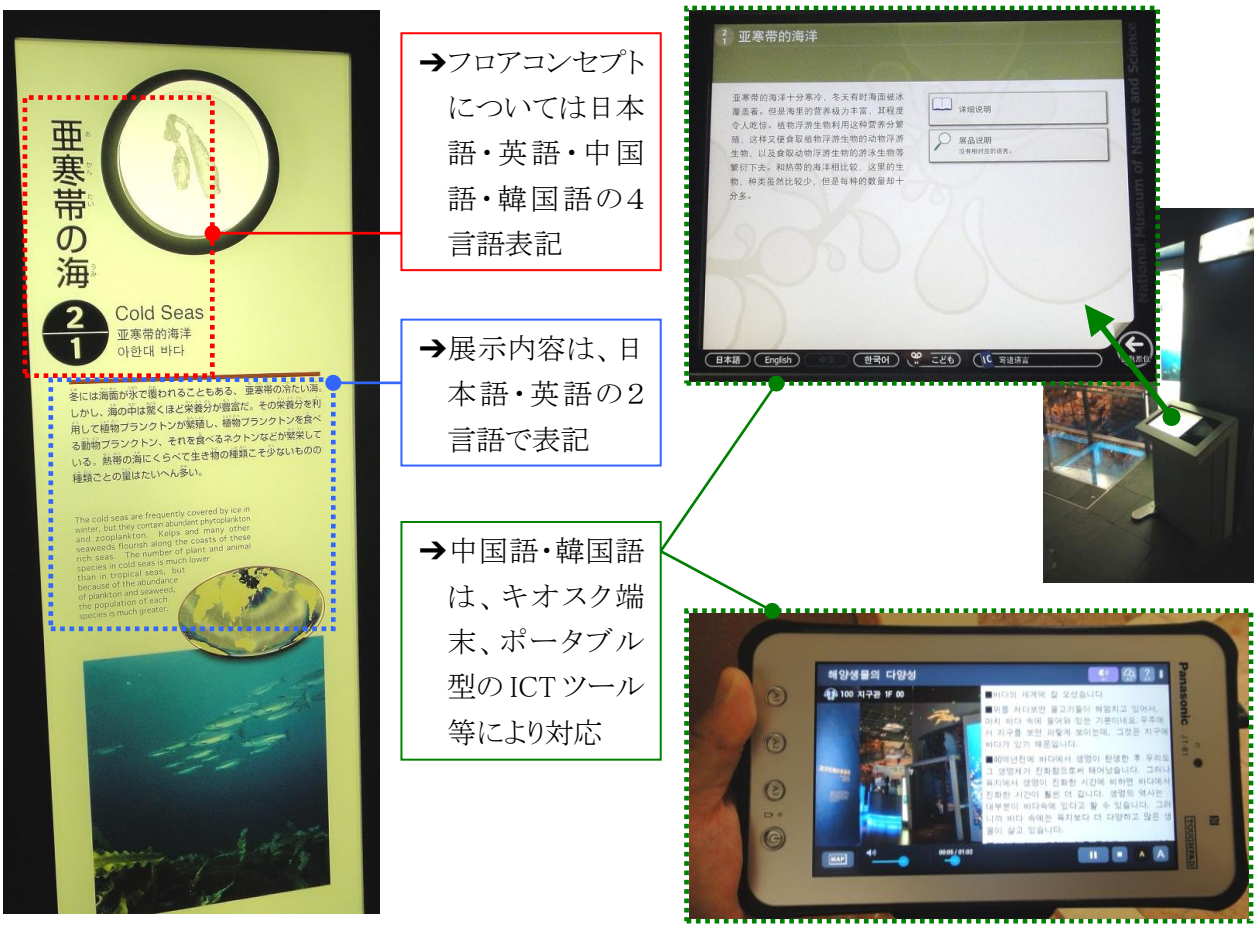
➔パンフレットを見ながら移動する外国人旅行者が案内サインと照らし合わせて分かりやすく移動ができるよう、案内サインとパンフレットの多言語表記を整合

図表33　各種サインとパンフレット等との記載内容の連続性・統一性の確保例

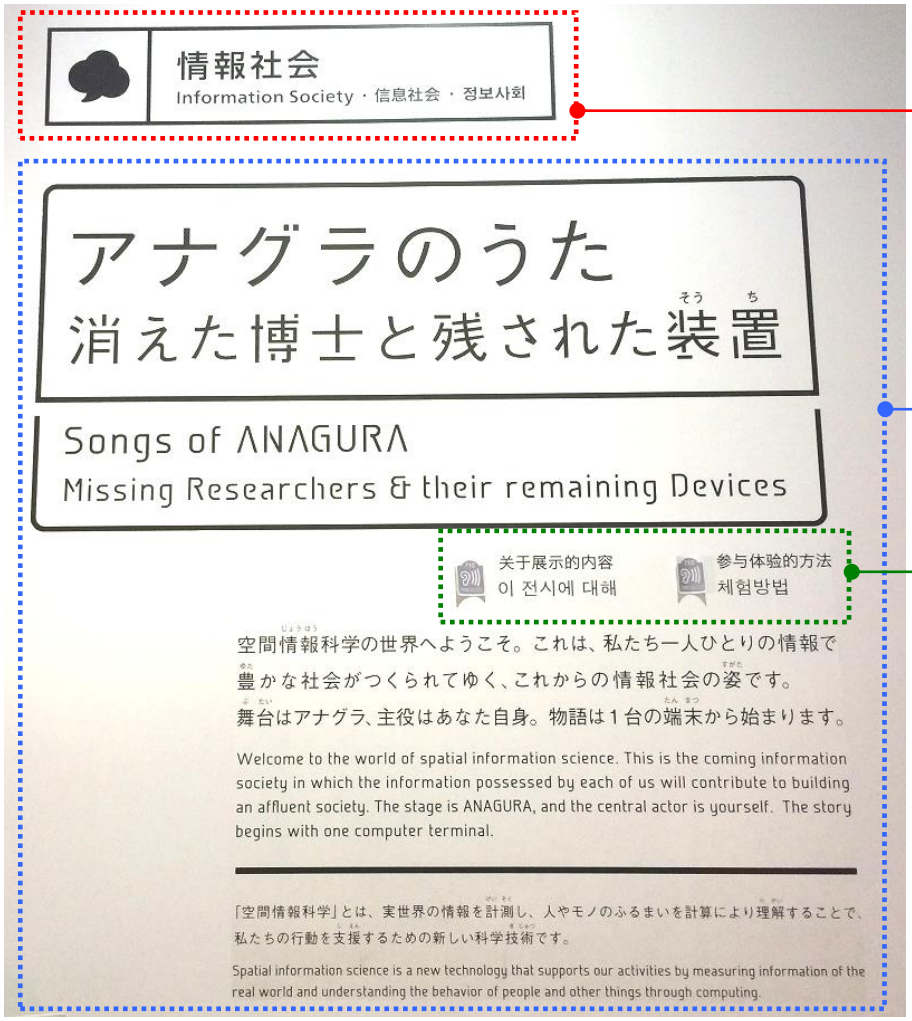
ウ．展示内容の解説

展示内容の解説については、各施設の方針により、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、これらを効果的に組み合わせ、多言語対応を実施することが望ましい（図表34、図表35）。

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、日本語解説の単なる直訳でなく、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（図表36）。



図表34　多様な媒体を組み合わせた展示内容の多言語対応例（1／2）

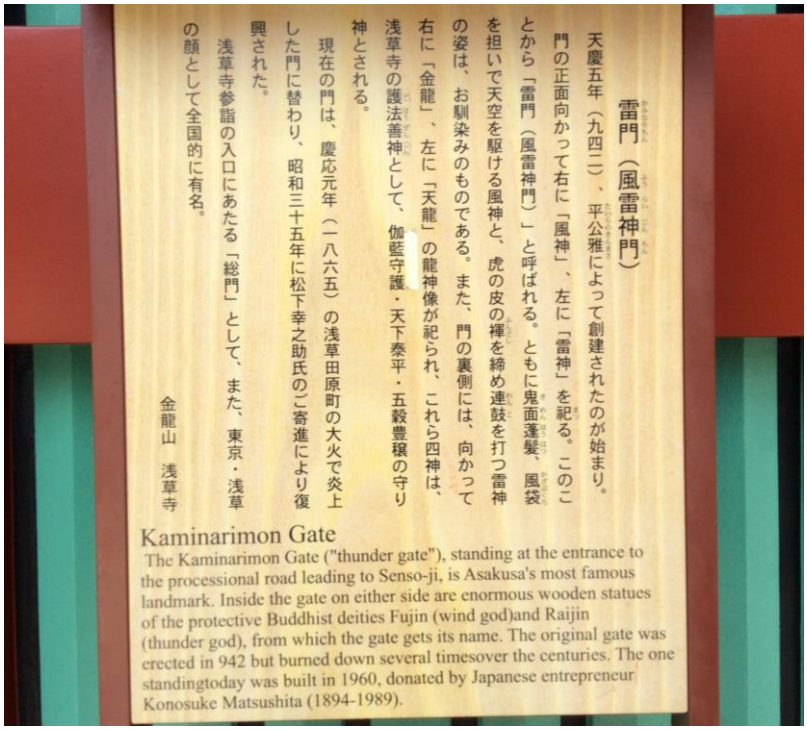


➔フロアコンセプトについては日本語・英語・中国語・韓国語の４言語表記

➔展示内容は、日本語・英語の２言語で表記

➔中国語・韓国語は、音声ガイドにより対応

図表35　多様な媒体を組み合わせた展示内容の多言語対応例（2／2）



雷門（風雷神門）

天慶五年（九四二）、平公雅によって創建されたのが始まり。門の正面向かって右に「風神」、左に「雷神」を祀る。このことから「雷門（風雷神門）」と呼ばれる。ともに鬼面蓬髪、風袋を担いで天空を駆ける風神と、虎の皮の褌を締め連鼓を打つ雷神の姿は、お馴染みのものである。また、門の裏側には、向かって右に「金龍」、左に「天龍」の龍神像が祀られ、これら四神は、浅草寺の護法善神として、伽藍守護・天下泰平・五穀豊穣の守り神とされる。

現在の門は、慶応元年（一八六五）の浅草田原町の大火で炎上した門に替わり、昭和三十五年に松下幸之助氏のご寄進により復興された。

浅草寺参詣の入口にあたる「総門」として、また、東京・浅草の顔として全国的に有名。

金龍山　浅草寺

Kaminarimon Gate

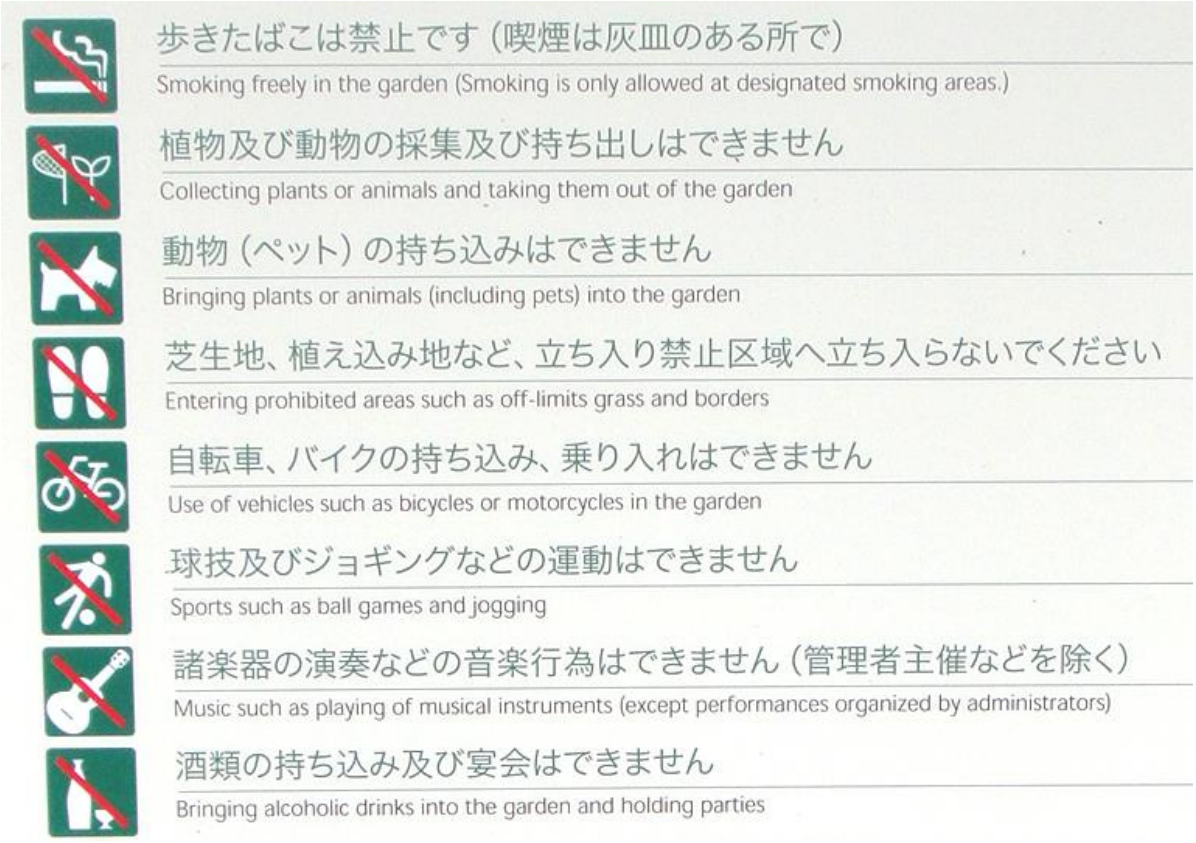
The Kaminarimon Gate ("thunder gate"), standing at the entrance to the processional road leading to Senso-ji, is Asakusa's most famous landmark. Inside the gate on either side are enormous wooden statues of the protective Buddhist deities Fujin (wind god)and Raijin (thunder god), from which the gate gets its name. The original gate was erected in 942 but burned down several timesover the centuries. The one standingtoday was built in 1960, donated by Japanese entrepreneur Konosuke Matsushita (1894-1989).

➔日本について知識のない外国人の視点を考慮し、展示内容について、日本語をそのまま直訳するのではなく、外国人用の説明を英語で記載

図表36　日本独特の文化に対する詳細説明例

エ．禁止事項・注意事項

施設内の注意事項・禁止事項については、ピクトグラム等を活用し、誰にでも分かりやすく表示することが望ましい（図表37）。施設内の場所ごとに注意事項・禁止事項が異なるなど複雑なルールについては、その都度こまめに表示することが求められる（図表38）。



図表37　ピクトグラムを活用した注意事項・禁止事項等の分かりやすい伝達例

➔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

図表38　注意事項・禁止事項のこまめな表示例

外国人観光客向けの案内用図記号として「靴を脱いでください」、特定の外国語で話せる人がいることを示す「コミュニケーション」などが日本工業規格（JIS）に追加されました（平成 26 年 7 月 22 日）。標準案内用図記号については、巻末資料編 資料２にまとめておりますのでご活用ください。

 コミュニケーション Communication in the specified language	 靴を脱いでください Take off your shoes

※言語（“ENGLISH” の部分）は、他の言語及び国旗に変更することができる。

図表39　新たに追加された観光関連図記号

コラム　ルーヴル美術館における多言語対応事例

ルーヴル美術館は、パリにあるフランスの国立美術館で、世界最大級の美術館のひとつです。2012 年には 1 千万人にのぼる来館者が訪れ、世界で最も入場者の多い美術館として外国人旅行者も多く訪れています。

総面積 60,600 平方メートルと広大な敷地面積を持つルーヴル美術館では、全世界からの来館者を分かりやすく案内するため以下のような取り組みを行っています。

▼6か国語対応の多言語券売機

①多言語券売機の設置

✓ 有人の窓口に加え、6 か国語対応の券売機を設置（仏・英・独・西・伊・日）

②多言語パンフレットの設置

✓ 広大な館内の見取り図、館内案内としてパンフレットを 12 か国語で作成（仏・英・独・西・伊・露・ポルトガル・ポーランド・アラビア・日・中・韓）

③パンフレットとサインを連動させた分かりやすい案内

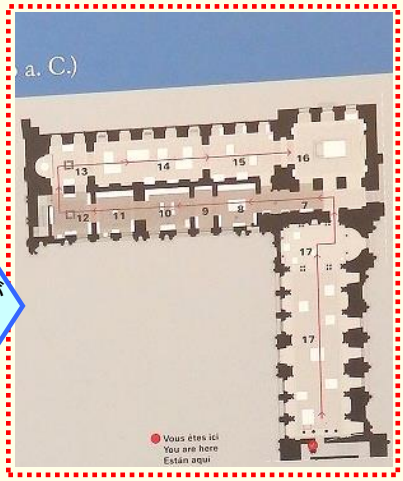
✓ パンフレットの館内図はテーマ毎に色付けするとともに、各展示室に番号を付与

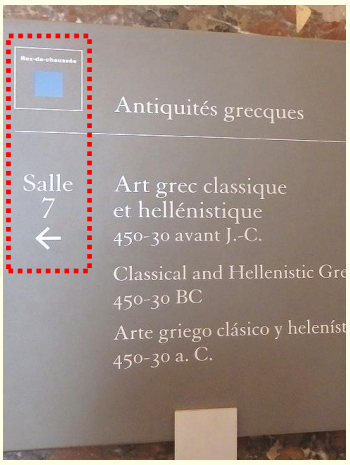
✓ 館内の位置サイン、誘導サインにもパンフレットと連動した「色」、「番号」を掲示することで分かりやすい案内を実施

▼パンフレットの館内図に色付け・番号付け

色・番号が連動

▼館内サインにパンフレットと連動した「色」、「番号」を掲示





④ICT ツールを活用した作品解説

✓ 展示の説明サインは、美術館としての雰囲気等に配慮し、仏語、英語による表記が中心

✓ その他の言語での解説は、ICT ツールを活用したオーディオガイドで補完（7 か国語対応／仏・英・独・西・伊・日・韓）

✓ ICT ツールは、オーディオガイドとしての作品解説に加え、インタラクティブ・マップ上に現在地が表示され、作品への誘導機能、バリアフリールート表示機能も搭載

▼ICT ツールを活用したオーディオガイド

（２）自然公園

① 都内自然公園の現状

訪日外国人旅行者の増加に伴い、自然公園を訪問する外国人旅行者も増加している。ニーズが高まりつつあるなか、都内自然公園の各種サイン等の現状をみると、外国人旅行者が多く訪問する高尾山においては、道標（誘導サイン）の多くは日本語・英語の２言語対応となっているが、主要ルート上の地図標識（案内地図サイン）については、英語併記がなされているのは現在地や凡例等に限られている。規制サインや説明サインについてはほとんどが日本語のみとなっている（図表40）。

また、案内サインの設置者が国・都・市・民間事業者等多岐にわたっており、サインの統一が図られていない。

【道標（誘導サイン）】

【地図標識（案内地図サイン）】

【説明サイン】

【規制サイン】

図表40　都内自然公園の各種サイン等の現状（高尾山）

②多言語化に向けた望ましい対応

前述の現状を踏まえ、自然公園においては、環境省「自然公園等施設技術指針（平成25年７月制定、平成26年７月改訂）」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（図表41）。

- ✓ 主な地名の表記は日本語及びローマ字
- ✓ 凡例や説明部分は日本語と英語を併記することを基本に、各自然公園等の利用特性に応じて多言語（中国語、韓国語等）を加える 等

図表 41　自然公園における公共標識の標準表示内容

種 類		主な表示事項	表記文字の種類（原則）
記名標識	入口標識	公園名（団地名を含む）	日本語及びローマ字
	公園名碑標識	公園名（団地名を含む）	日本語及びローマ字
	資源名標識	地名、施設及び景観資源の名称、必要に応じて標高数値等の自然情報	日本語及びローマ字（点字表記）
案内標識	誘導標識	地名、施設及び景観資源等の名称、方向、距離、必要に応じて所要時間 勾配、路面状態、段差の有無など通行の難易度	日本語及びローマ字（点字表記） ピクトグラム
	案内図標識	（地図を表示する標識） 主な地名、施設及び景観資源等の位置、名称、現在地、スケール、方位、必要に応じて距離・所要時間 障害者対応施設の位置 車いすで通行できる経路の明記	表題部分：日本語及びローマ字 地図部分：日本語及びローマ字 凡例部分：日・英（中・韓） ピクトグラム 点字表記の触知図を併設
	総合案内標識	（地図、解説文、画像等を表示する標識） 地図部分には主な地名、施設及び景観資源等の位置、名称、現在地、スケール、方位、必要に応じて距離・所要時間 障害者対応施設の位置 車いすで通行できる経路の明記 その他の部分には、図、写真及び地域の状況や自然の案内等の説明文	表題部分：日本語及びローマ字 地図部分：日本語及びローマ字 凡例部分：日・英（中・韓） 説明部分：日・英（中・韓） ピクトグラム 点字表記の触知図を併設 （音声案内装置）
解説標識		解説対象の図及び写真、説明文	日・英（中・韓） 点字表記（触知図、音声案内装置）
注意標識		注意・警戒、禁止、フィールドマナー 難易度の変化点では、注意標識とともに、勾配、路面状態、段差の有無など通行の難易度を明記	４カ国語表示 点字表記 ピクトグラム
掲示板		（案内、解説、注意等の総括情報）	日・英（中・韓）※
境界標識		公園及び地区・地域区分等の名称	日本語
里程標及び路傍サイン		路線名称、目的地及び距離	日本語

※掲示板では手書きされた情報なども掲示できるため、利用者数の多くない外国語の情報提供も可能となる

出典：自然公園等施設技術指針（平成26年７月、環境省 自然環境局）

ビジターセンターについては、前述の「（1）美術館・博物館・観光地等」を参考に整備を進めていくことが望ましい。

多言語化も含め、サインの整備に当たっては、関係者（国、都、市町村、民間事業者等）で連携し、案内の統一性・連続性の確保を図る。案内サインの多言語化とあわせ、マップやホームページ等の多言語化も行っていく必要がある。

自然の状況に合わせて現地でのすみやかな対応が必要な注意・警戒・禁止等の表記に関しても、別冊の「東京都版対訳表」等を活用しつつ多言語表記を実施することが望ましい。

【富士山登山道案内標識の統一化・多言語化】

・環境省、静岡県、山梨県、地元市町村、観光団体、山小屋組合などで構成する「富士山標識関係者連絡協議会」を設置し、「富士山における標識類総合ガイドライン」を策定。関係各機関が統一デザインの多言語案内標識を整備

- ➔ ４言語による表記
- ➔ ピクトグラム（案内用図記号）併記
- ➔ 案内地名を統一
- ➔ 景観に配慮した統一デザインの採用
- ➔ 各機関で作成しているパンフレットの地図表記とも整合　　等

従来の標識

統一化・多言語化整備された標識

図表42　自然公園における多言語化対応事例

出典：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