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

平成 27 年 2 月

東京都

はじめに

2013 年、東京を訪れた観光客は外国人旅行者数が約 681 万人（対前年比 22.5％増）、日本人旅行者数は約５億 600 万人（同 7.8％増）となり、ともに過去最高を記録しました。

また、2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催が決定するとともに、日本の伝統的な食文化「和食」がユネスコ世界無形文化遺産に登録されるなど、今後、ますます外国人旅行者が増加すると見込まれています。

東京は、江戸開府以来 400 年にわたり連綿と受け継いだ伝統・文化と最先端のテクノロジーが融合しつつ共存する魅力に溢れた都市であり、こうした東京の魅力をより深く味わうため、まち歩きを楽しむ個人旅行者が一層増加すると考えられます。

都は、外国人旅行者や障害者、高齢者がひとりでまち歩きが楽しめるよう、統一的な案内サインの普及を目指し、平成 20 年２月に「国内外旅行者のためのわかりやすい歩行者用案内サイン標準化指針」及び「鉄道用案内サイン標準化指針」を策定し、区市町村や事業者の皆様の取組を支援してきました。

指針策定から７年が経過し、指針の趣旨を踏まえた案内サインの整備が進められてきたところですが、今後ますます増加する外国人旅行者が、観光地や宿泊施設等あらゆる場面で、よりわかりやすく統一されたサインにより東京の観光を楽しめるよう、標準化指針の改定が必要になってきました。

そこで、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」（平成 26 年３月）等を踏まえ、多言語対応の改善・強化を図るとともに、外国人旅行者のニーズが高い美術館・博物館、自然公園、宿泊施設・飲食店・観光地等を新たに対象に加え、標準化指針を改定することとしました。

それぞれの指針においては、区市町村や事業者の皆様が多言語対応を考える際の参考になるよう、多言語対応の視点に対する記述を強化し、工夫して実施された多言語対応事例を紹介するとともに、それぞれの分野で必要と思われる対訳表の整備などを行っています。

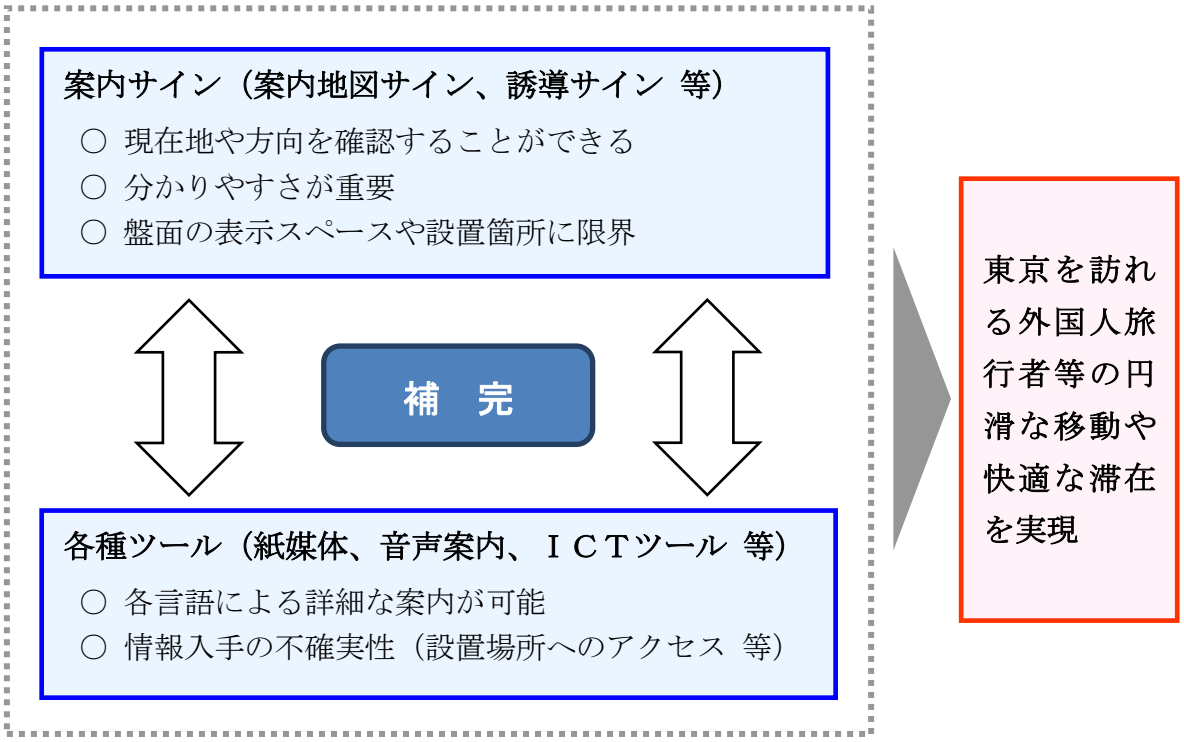
本指針に基づき各自治体や事業者の皆様が取組みを進めることにより、東京を訪れる外国人旅行者の円滑な移動や快適な滞在を実現し、ホスピタリティあふれるまちづくりが一層推進されることを期待します。

平成 27 年２月　　東京都産業労働局観光部

標準化指針の基本理念

（１）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することにより、必要な情報を提供していく。



（２）多言語対応の考え方

標準化指針「歩行者編」、「鉄道等編」、「観光施設・宿泊施設・飲食店編」の３編に共通する多言語対応の基本的な考え方は以下のとおりである。

【多言語対応の基本的な考え方】

- **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する。**
- **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する。**
- **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、繁体字を使用する。**

上記を踏まえ、表示面に制約のある「案内サイン」については、以下の考え方を基本とする。

【案内サインにおける多言語対応の考え方】

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言語を基本とする。
その他の言語を記載する場合は、視認性に配慮する。

（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言語を基本とする。
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）

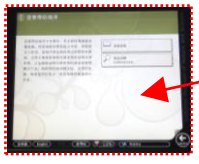
※ 固有名詞、普通名詞の翻訳の例については、
次頁参照

表示面の制約が比較的少ない「各種ツール」については、以下の考え方を基本とする。

【各種ツールにおける多言語対応の考え方】

・紙媒体
（パンフレット、チラシ、メニュー 等）
・音声案内（音声ガイド、館内放送 等）
・ＩＣＴツール
（デジタルサイネージ、アプリ、
タブレット端末、キオスク端末 等）
・ホームページ 等

→ 日本語、英語の２言語を基本とする。
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する。



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にするなど、案内サインと各種ツールの整合性についても留意するものとする。

具体的には、案内サインの多言語表記が英語のみの場合は、英語以外の言語で作成するパンフレットに記載する固有名詞等について、案内サインの表記と同一の英語もしくは日本語を併記することが望ましい。

多言語対応に当たっては、これらの考え方を基本として、情報を活用する外国人の目線に立ち、必要な情報を分かりやすく提供していくことが重要である。

［参考：固有名詞、普通名詞の翻訳の例］

■固有名詞の例 ➔ 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	韓国語	中国語(簡体字)	中国語(繁体字)
東京	Tokyo	도쿄 (「トキョ」と発音)	东京	東京
新宿	Shinjuku	신주쿠 (「シンジュク」と発音)	新宿	新宿
御茶ノ水	Ochanomizu	오차노미즈 (「オチャノミズ」と発音)	御茶之水	御茶之水

■普通名詞の例 ➔ 各言語に翻訳

日本語	英語	韓国語	中国語(簡体字)	中国語(繁体字)
空港	Airport	공항 (「ゴンハン」と発音)	机场	機場
バスのりば	Bus Stop	버스 타는 곳 (「バスタヌンコッ」と発音)	公共汽车站	巴士搭車處
案内所	Information	안내소 (「アンネソ」と発音)	问讯处	資訊處

目　次

Ⅰ．基本的な考え方

Ⅰ－１　外国人旅行者の動向　1
Ⅰ－２　標準化指針の適用範囲　4
Ⅰ－３　案内サイン整備における基本的事項　6
（１）　多言語表記　6
（２）　ピクトグラムの活用　27
（３）　サインにおける文字等の書体・サイズ　28
（４）　色彩　29
（５）　サイン配置の考え方　32
（６）　地図に掲載する情報　33
（７）　見つけやすさの工夫　35
（８）　周辺環境への配慮　35
Ⅰ－４　維持管理上の留意点　36
Ⅰ－５　非常時の対応　37

Ⅱ．施設別の整備方針

Ⅱ－１　観光施設　38
（１）　美術館・博物館・観光地等　38
（２）　自然公園　51
Ⅱ－２　宿泊施設　54
（１）　外国人旅行者のニーズ、課題　54
（２）　多言語化に向けた望ましい対応　55
Ⅱ－３　飲食店　59
（１）　外国人旅行者のニーズ、課題　59
（２）　多言語化に向けた望ましい対応　61

【資料編】

資料１：関連法規等一覧　67
資料２：ピクトグラム等一覧　68

Ⅰ. 基本的な考え方

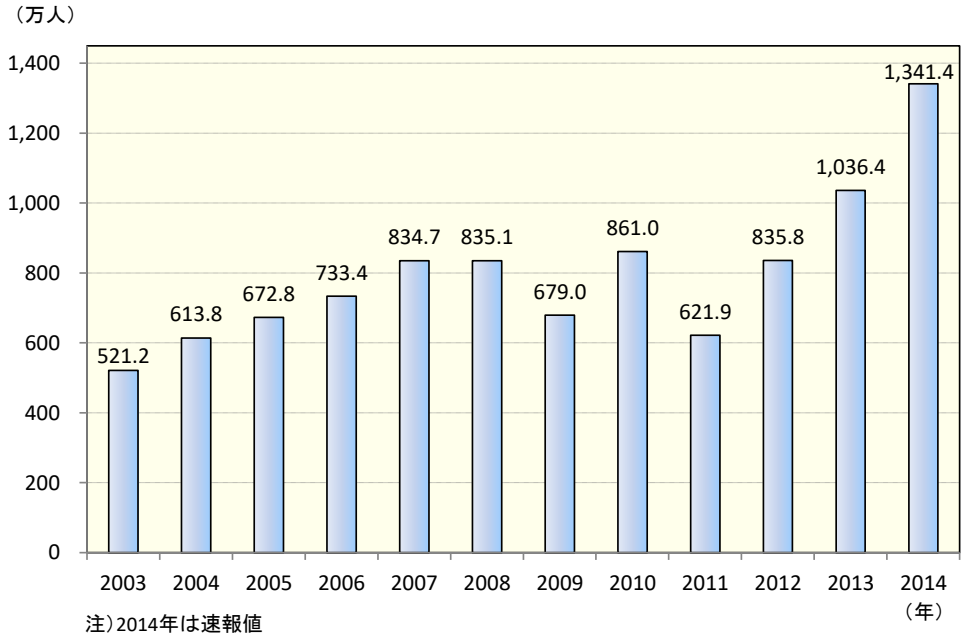
１．　外国人旅行者の動向

我が国を訪れる外国人旅行者数は、2013年に初めて1,000万人を突破し、2014年には前年比29.4%増の1,341万人※1を数えるなど（図表1）、増加傾向にある。

観光立国推進閣僚会議は、2014年１月、「2020年オリンピック・パラリンピック東京大会」の開催を追い風として、更なる観光立国の推進を図るべく、2020年に向けて、訪日外国人旅行者数2,000万人の高みを目指すことを掲げており、今後取組みが進められることで、ますます訪日外国人旅行者が増加することが期待される。

東京都内に目を向けると、2013年の訪都外国人旅行者数は、前年比22.5%増の約681万人※2に達し、訪日外国人旅行者数と同様に過去最多となっており、増加傾向を示している。訪都外国人旅行者の旅行形態をみると、平成25年度は、旅行代理店を通じた手配を含む「個人旅行」の割合が約７割※3と高くなっており、外国人旅行者は自ら公共交通機関や道路、観光地などのサインを頼りに移動することが想定される。

外国人旅行者の更なる増加が見込まれる中、外国人旅行者の利用に配慮した案内サインの充実が求められている。



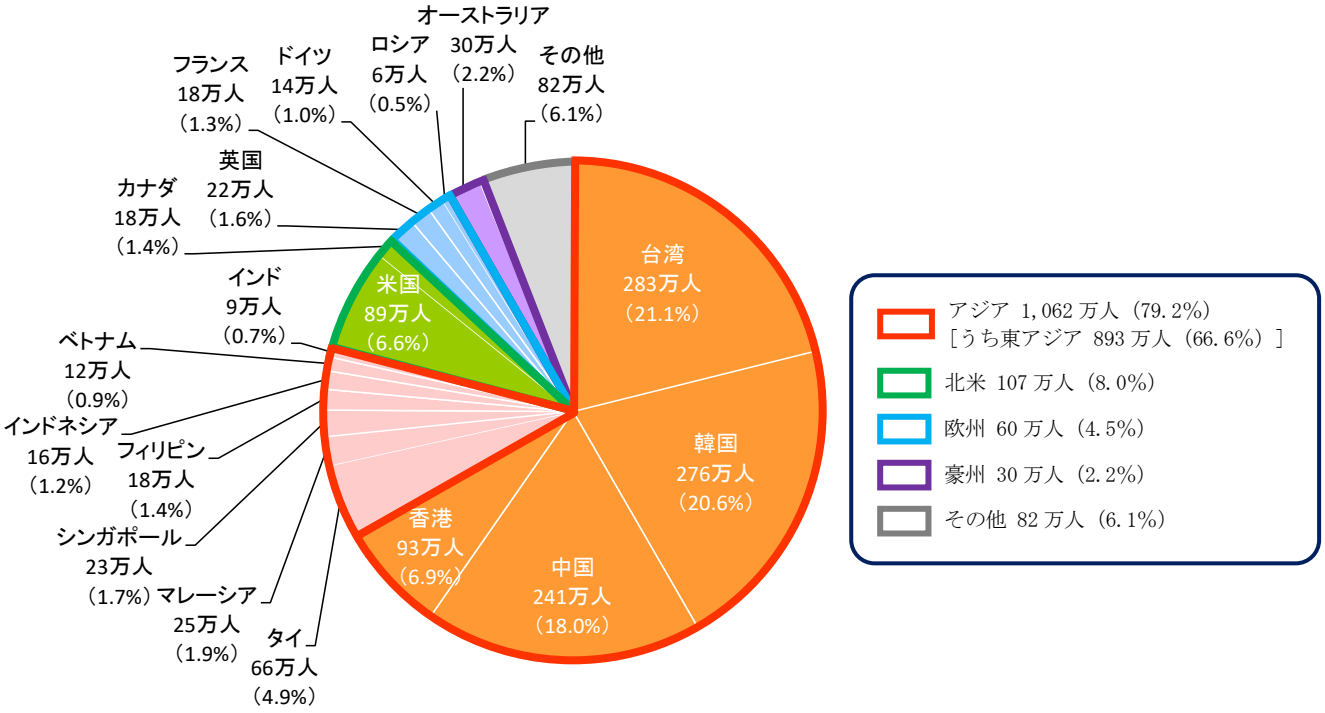
図表1　訪日外国人旅行者数の推移

参考資料：平成26年版 観光白書（国土交通省 観光庁）
日本政府観光局（JNTO）

2014年の訪日外国人旅行者の状況を見ると、台湾からの旅行者が最も多く（約283万人）、次いで韓国（約276万人）、中国（約241万人）、香港（約93万人）、アメリカ（約89万人）となっており（図表2）、特に、中国や台湾からの旅行者数が大きな伸びを示している※1。

また、東南アジア向けの査証（ビザ）の発給要件の緩和等により、タイ、フィリピン、マレーシア等からの旅行者が大きく増加している※1。

案内サインの多言語化にあたっては、外国人旅行者の状況を鑑み、多くの国や国際機関等で使用されている英語と、中国語、韓国語等に配慮した整備が求められる。



図表2　訪日外国人旅行者の内訳（2014年）

参考資料：日本政府観光局（JNTO）資料より作成

※1 平成27年１月20日、日本政府観光局（JNTO）報道発表資料（速報値）
※2 平成25年訪都旅行者数等の実態調査結果（東京都産業労働局観光部）
※3 平成25年度国別外国人旅行者行動特性調査（東京都産業労働局観光部）

コラム　訪日外国人旅行者の国・地域別の行動特性、訪問先

【訪日外国人旅行者の国・地域別の特徴】

観光庁の「訪日外国人消費動向調査（H25 年次報告書）」によると、訪日外国人旅行者数上位 4 カ国の台湾、韓国、中国、米国の方々の 1 人当たり旅行支出額、平均泊数、訪日観光の特徴は以下の通りです。

■１人当たり旅行支出額

国・地域	１人当たり旅行支出額
台　湾	111,956 円/人
韓　国	80,529 円/人
中　国	209,898 円/人
米　国	170,368 円/人

■平均泊数

国・地域	平均泊数
台　湾	6.4 泊
韓　国	6.5 泊
中　国	19.8 泊
米　国	15.3 泊

■訪日観光の特徴

国・地域	特　徴
台　湾	✓ 女性が過半数を占め、特に 20～30 代が多い。観光客の割合が 79%と多い。 ✓ 人気の商品は「菓子類」「衣類」「医薬品･健康グッズ」。 ✓ 役に立った情報源では旅行会社のＨＰやパンフレットの割合が他国籍・地域に比べ多い。
韓　国	✓ リピーター比率 71%。短期滞在が主流で、3日間以内の滞在が 38%。観光客の割合は 56%。 ✓ ビジネス客の旅行支出が高い。人気の商品は「菓子類」「衣類」「ファッション雑貨」。 ✓ 役に立った情報源では、「個人のブログ」の割合が調査対象の国籍・地域の中で最も高い。
中　国	✓ 初来訪者の割合が 49%と、調査対象の国籍･地域の中で最も多い。観光目的は 40%。 ✓ 観光客の団体ツアー割合が 60%であり、調査対象の国籍・地域の中で最も高い。 ✓ 旅行支出総額に占める「買物代」の割合が 5 割超と高い。人気の商品は「ファッション雑貨」。
米　国	✓ 男性客が 69%と多い。リピーター比率が 56%。観光客の滞在日数は「7～20 日間」が 62%。 ✓ ビジネス客の旅行支出が高い。人気の商品は「民芸品・工芸品」「生活雑貨」「衣類」。 ✓ 役に立った情報源では、「日本在住の親族・知人」の割合が他国籍・地域に比べ多い。

【訪都外国人旅行者の国・地域別の動向】

東京都の「国別外国人旅行者行動特性調査※」によると、訪日外国人旅行者数上位 4 カ国（台湾、韓国、中国、米国）の方々の、都内の「訪問した場所」、「宿泊した場所」、「一番満足した場所」上位３地域は以下の通りです。

	訪問した場所			宿泊した場所			一番満足した場所		
	１位	２位	３位	１位	２位	３位	１位	２位	３位
台　湾	浅草	新宿・大久保	お台場・東京湾	新宿	東京・丸の内	池袋	浅草	新宿・大久保	お台場・東京湾
韓　国	新宿・大久保	銀座 渋谷	―	新宿	東京・丸の内	上野	お台場・東京湾	新宿・大久保	銀座
中　国	銀座	秋葉原	浅草	新宿	東京・丸の内	銀座	銀座	秋葉原	浅草
米　国	東京駅周辺・丸の内・日本橋	銀座 渋谷	―	新宿	東京・丸の内	赤坂・六本木	浅草	渋谷	銀座

※「訪問した場所」、「一番満足した場所」は平成 25 年度調査結果、「宿泊した場所」は平成 24 年度調査結果より作成

２．　標準化指針の適用範囲

本指針では、東京都内の「観光施設（美術館・博物館・観光地等及び自然公園）・宿泊施設・飲食店」における「案内サイン」及び「案内サインを補完するツール」を対象とする。

本指針で対象とする「案内サイン」の分類を図表3に示す。

図表３　本指針の対象となるサインの分類

分類	サインイメージ	機能・役割
①案内地図サイン		・地図等を活用して現在地や施設内・施設周辺の位置情報を提供するためのサイン。
②誘導サイン		・矢印等により、特定の地点までの方向や距離、ルート等を示すサイン。
③位置サイン		・施設等の位置や所在地の名称等を告知するためのサイン。
④規制サイン		・禁止事項・注意事項等、安全やルールを保つための行動を促すサイン。
⑤説明サイン		・展示内容や情報の送り手の意図、歴史などを解説するサイン。

「案内サイン」に加え、紙媒体、音声案内、ＩＣＴツール、ホームページ等の「案内サインを補完するツール」を活用した多言語対応の取り組みが必要であり、サインとこれらのツールを効果的に活用し、多言語対応を実現していくことが求められる。

【案内サインを補完するツールの例】

○紙媒体（パンフレット、チラシ、メニュー 等）
○音声案内（音声ガイド、館内放送 等）
○ＩＣＴツール（デジタルサイネージ、アプリ、タブレット端末、キオスク端末 等）
○ホームページ 等

３． 案内サイン整備における基本的事項

（１）多言語表記

①言語数の考え方

観光施設、宿泊施設及び飲食店における案内サイン等の多言語表記は、日本語・英語の２言語を基本とする。なお、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を記載する。中国語については、簡体字の使用を基本とし、地域の状況等により繁体字を使用する。

多言語化を検討する際には、情報を活用する外国人の目線に立ち、必要な情報が掲載されていること、また情報の更新を行うことが可能であること等を考慮して言語数を設定する必要がある。

美術館・博物館における解説サインのように、一定の情報量があるサインの多言語化に当たっては、スペースや美観等の観点から、パンフレット、音声案内、ＩＣＴツール等の活用など、媒体についてもあわせて検討を行う。

②日本語の表記方法

日本語の表記方法は、「観光活性化標識ガイドライン」に準ずるものとする。

図表4　日本語表記の基準

表記の基準	表記の例
原則として国文法、現代仮名遣いによる表記を行う。ただし、固有名詞においてはこの限りではない。	
正式名称の他に通称がある施設名は地域において統一した名称を使用する。	
表示面の繁雑化を防ぐために、明確に理解される範囲内で省略できる部分を省略する。	東京都立日比谷公園 ⇒　日比谷公園
アルファベットによる名称が慣用化されている場合は、それを用いても良い。	東日本旅客鉄道㈱ ⇒　ＪＲ東日本
数字の表記は、原則として算用数字を用いる。ただし、固有名詞として用いる場合はこの限りでない。また〇丁目のように地名として用いる場合は漢数字を使用する。	標識設置年月　2015 年２月 一番町二丁目
地名、歴史上の人名等読みにくい漢字には、ふりがなを付記する等配慮する。	
紀年は西暦により表記する。必要に応じて日本年号も付記する。	2015 年 2015 年(平成 27 年)

参考資料：観光活性化標識ガイドライン（平成17年６月、国土交通省 総合政策局）

③外国語の表記方法

外国語の表記方法は、「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（平成26年３月、観光庁）」等をふまえ、以下のとおりとする。なお、施設管理者等が既に外国語表記を規定している場合は、施設管理者等の考え方を優先する。

※　都内の主要観光スポット等については、別冊「東京都版対訳表」（４言語５種類）を参照のこと。

ア．英語

【Ａ．一般的留意事項】

a）固有名詞

原則としてローマ字により発音どおりに表記する。

※地名等について、「東、西、南、北、上、中、下、新」等の接頭語が固有名詞の前につく場合、次に続く固有名詞の間に「-（ハイフン）」を入れることができる。ただし、一体の固有名詞と考えられるものについては、「-（ハイフン）」で結ばない。

〔例〕

・西新宿：　Nishi-Shinjuku
・上石神井：　Kami-Shakujii
・新川：　Shinkawa

なお、外国由来の原語部分は、ローマ字ではなく、英語表記とする。

〔例〕

・東京タワー：　Tokyo Tower
・日経ホール：　Nikkei Hall
・テレコムセンター：　Telecom Center

b）普通名詞

原則として英語訳を表記する。

※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ことが必要である場合は、発音どおりにローマ字表記し、後ろに英訳や英語による説明的な語句を括弧（　　）で括って表記する。ただし、日本語の読み方が既に広く認識されている場合は、英訳等を必要としない。

※表音をローマ字表記する際は、必要に応じてイタリックで表記することができる。

〔例〕

・祭り：　*Matsuri* (Festival)
・居酒屋：　*Izakaya* (Japanese-style pub)
・寿司：　*Sushi*

c）普通名詞部分を含む固有名詞

原則として固有名詞部分をローマ字により発音どおりに表記し、普通名詞部分を英語で表記する（普通名詞部分の頭文字も大文字とする）。

ただし、普通名詞部分を切り離してしまうと、それ以外の部分だけでは意味をなさない場合や、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には、全体のローマ字表記の後に普通名詞部分を英語で表記する（具体的な記載例は、【Ｂ．施設名等の表記方法】参照）。

d）ローマ字表記の方法

下記に示すヘボン式ローマ字を用いる。

図表５　ヘボン式ローマ字のつづり方

日本語音					ヘボン式ローマ字つづり				
あ	い	う	え	お	a	i	u	e	o
か	き	く	け	こ	ka	ki	ku	ke	ko
さ	し	す	せ	そ	sa	shi	su	se	so
た	ち	つ	て	と	ta	chi	tsu	te	to
な	に	ぬ	ね	の	na	ni	nu	ne	no
は	ひ	ふ	へ	ほ	ha	hi	fu	he	ho
ま	み	む	め	も	ma	mi	mu	me	mo
や	—	ゆ	—	よ	ya	—	yu	—	yo
ら	り	る	れ	ろ	ra	ri	ru	re	ro
わ	—	—	—	—	wa	—	—	—	—
ん					n				
が	ぎ	ぐ	げ	ご	ga	gi	gu	ge	go
ざ	じ	ず	ぜ	ぞ	za	ji	zu	ze	zo
だ	ぢ	づ	で	ど	da	ji	zu	de	do
ば	び	ぶ	べ	ぼ	ba	bi	bu	be	bo
ぱ	ぴ	ぷ	ぺ	ぽ	pa	pi	pu	pe	po
きゃ		きゅ		きょ	kya		kyu		kyo
しゃ		しゅ		しょ	sha		shu		sho
ちゃ		ちゅ		ちょ	cha		chu		cho
にゃ		にゅ		にょ	nya		nyu		nyo
ひゃ		ひゅ		ひょ	hya		hyu		hyo
みゃ		みゅ		みょ	mya		myu		myo
りゃ		りゅ		りょ	rya		ryu		ryo
ぎゃ		ぎゅ		ぎょ	gya		gyu		gyo
じゃ		じゅ		じょ	ja		ju		jo
ぢゃ		ぢゅ		ぢょ	ja		ju		jo
びゃ		びゅ		びょ	bya		byu		byo
ぴゃ		ぴゅ		ぴょ	pya		pyu		pyo

備 考

（ｉ）長音

長音は母音字の上に「－」（長音符号）をつけて表すことができる。なお、「＾」「h」は基本的には用いない。長音が大文字の場合は母音字を並べることができる。

（ⅱ）はねる音

はねる音「ン」はｎで表す。なお、m、b、ｐの前ではｍを用いることができる。

（iii）つまる音

つまる音は、次にくる最初の子音字を重ねて表すが、次に ch がつづく場合には c を重ねずに t を用いる。

（iv）大文字

文の書きはじめ並びに固有名詞は語頭を大文字で書く。

なお、固有名詞以外の名詞の語頭を大文字で書くこともできる。

（v）ハイフン

はねる音を表す n と次にくる母音字又は y とを切り離す必要がある場合には、n の次に「-」（ハイフン）を入れる。

意味のかたまりや発音のしやすさ等の観点から、複数の名詞等で構成される固有名詞や o が重なる場合等は、その間に「-」（ハイフン）を入れることができる。

（vi）その他

特殊音の書き表し方は自由とする。

e）括弧を使用する場合の記載方法

括弧（　　）で括った表記を加える場合は、括弧の前に半角スペースを入れる。文章の中で使用する場合は、括弧の後にも半角スペースを入れるが、「.」、「,」の前には半角スペースを入れない。

【B．施設名等の表記方法】

a）一般施設

原則として固有名詞部分をローマ字により発音どおりに表記し、普通名詞部分を英語で表記する（普通名詞部分の頭文字も大文字とする）。

〔例〕

- 中野警察署：　Nakano Police Station (×Nakano Police Sta.)
- 四谷消防署：　Yotsuya Fire Station (×Yotsuya Fire Sta.)

※「Sta.」は、駅の英訳としての「Station」の略語のため、警察署や消防署など駅以外の用途では使用しない。

- 豊島区役所：　Toshima City Office
- 調布市役所：　Chofu City Hall
- 日比谷公園：　Hibiya Park
- 羽田空港：　Haneda Airport

※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は、全体のローマ字表記の後に普通名詞部分を英語で表記する。

〔例〕

- 六義園：　Rikugien Gardens

※ローマ字表記した施設名について、意味を補足したほうが分かりやすい場合は、ローマ字の後に英語による説明的な語句を括弧（　　）で括って表記する。

〔例〕

- としまえん：　Toshimaen (Amusement Park)

b）橋梁

（ｉ）原則として固有名詞部分をローマ字により発音どおりに表記し、「Bridge」をつけて表記する。

〔例〕

・永代橋： Eitai Bridge
・言問橋： Kototoi Bridge
・清洲橋： Kiyosu Bridge

（ⅱ）以下のように固有名詞部分と普通名詞部分を切り離すことができない場合は、普通名詞部分を含めてローマ字で表記し、「Bridge」をつけて表記する。

ｉ）地名（住所、駅名等）と同じ名称のもの

〔例〕

・飯田橋： Iidabashi Bridge
・吾妻橋： Azumabashi Bridge

ⅱ）慣用上、固有名詞部分と普通名詞部分を切り離せないと判断できるもの

〔例〕

・高橋： Takabashi Bridge
・新大橋： Shin-ohashi Bridge
・一之橋： Ichinohashi Bridge

c）道路

道路の名称の～通り、～街道、～道路等については、固有名詞の一部として扱い、ローマ字により発音どおりに表記し、「国道、都道、区道等（幹線道路や多車線道路等）」を「通称名＋Ave.」、「区道等（生活道路や単車線道路等）」を「通称名＋St.」と表記する。

〔例〕

・明治通り： Meiji-dori Ave.
・並木通り： Namiki-dori St.
・環八通り： Kanpachi-dori Ave.
・産業道路： Sangyo-doro Ave.
・水戸街道： Mito-kaido Ave.

※途中で道路管理者が変わる場合は、上位道路の英語表記を使用する。
※同じ通称名の区道等であれば、２つ以上の区等にまたがった場合や道路幅が途中で狭くなった場合でも同じ英語表記とする。

d）寺社

寺、神社等の名称の～寺、～神社、～神宮、～宮等については、固有名詞の一部として扱い、ローマ字表記の後に「Temple」「Shrine」を表記する。

〔例〕

・浅草寺： Sensoji Temple
・根津神社： Nezu-jinja Shrine
・水天宮： Suitengu Shrine

e）河川

（ｉ）原則として固有名詞部分をローマ字により発音どおりに表記し、「River」をつけて表記する。

〔例〕

・隅田川： Sumida River
・多摩川： Tama River

（ii）以下のように固有名詞部分と普通名詞部分を切り離すことができない場合は、普通名詞部分を含めてローマ字で表記し、「River」をつける。

ｉ）地名（住所、駅名等）と同じ名称のもの

〔例〕

・荒川： Arakawa River
・江戸川： Edogawa River
・秋川： Akigawa River

ii）慣用上、固有名詞部分と普通名詞部分を切り離せないと判断できるもの

〔例〕

・内川： Uchikawa River
・野川： Nogawa River

iii）固有名詞部分の最後に助字を使っている場合、又は読みに助字がある場合

〔例〕

・江の川： Gonokawa River
・湯川（ゆのかわ）： Yunokawa River

iv）～川以外のもの（谷、沢等）

〔例〕

・セト沢： Setosawa River

f）山

（ｉ）～山、～岳については、原則として固有名詞部分をローマ字により発音どおりに表記し、冒頭に「Mt.」をつけて表記する。

〔例〕

・高尾山： Mt. Takao
・御岳山： Mt. Mitake
・雲取山： Mt. Kumotori
・剣岳： Mt. Tsurugi

（ⅱ）以下のように固有名詞部分と普通名詞部分を切り離すことができない場合は、普通名詞部分を含めてローマ字で表記し、冒頭に「Mt.」をつける。

ｉ）慣用上、固有名詞部分と普通名詞部分を切り離せないと判断できるもの

〔例〕

・城山： Mt. Shiroyama

ⅱ）固有名詞部分の最後に助字を使っている場合、又は読みに助字がある場合

〔例〕

・倉ノ山： Mt. Kuranoyama

ⅲ）～山、～岳以外のもの（峰等）

〔例〕

・連行峰： Mt. Rengyoho

g）島

普通名詞部分を含めてローマ字で表記し、「Island」をつける。

〔例〕

・大島： Oshima Island
・神津島： Kozushima Island
・新島： Niijima Island

【C．省略のルール】

スペース・視認性の観点等から略語を用いることが適当と考えられる場合は、略語を用いることができる。

〔例〕

・駅： Sta.
・通り： Ave./St.（道路規模によって使い分ける）
・小学校： Elem. Sch.
・中学校： J.H. Sch.
・大学： Univ.
・山： Mt.
・川： Riv.
・橋： Brdg.
・ビル： Bldg.

イ．中国語（※例は簡体字で表記）

a）固有名詞

漢字を中国語漢字に変換する。

〔例〕

・東京： 东京

※ひらがな・カタカナの表記は、日本語の漢字に一旦変換し、それを中国語漢字に変換して表記する場合や、中国語で表音表記あるいは表意表記する場合がある。

※外国由来のカタカナ表記について、施設名等の中国語訳が一般化しているものについては中国語訳し、中国語訳が一般化しておらず、アルファベットによる表記が可能なものについては、アルファベットで記載し、中国語による説明的な語句を括弧（　　）で括って表記することが望ましい。

〔例〕

・東京タワー： 东京塔
・表参道ヒルズ： 表参道 Hills（复合型商业设施）

b）普通名詞

中国語に訳して記載する。

※日本の文化を正しく理解するために日本語の漢字表記を伝えることが必要である場合は、中国語漢字に変換して表記した後、中国語訳を括弧（　　）で括って表記する。

〔例〕

・花見： 花见（赏花）

※対訳がない場合は、説明的な語句を表記する。ただし、日本語の表記が既に広く認識されている場合は、漢字を中国語漢字に変換して表記する。

〔例〕

・侍： 日本武士
・寿司： 寿司

c）普通名詞部分を含む固有名詞

普通名詞部分を含む固有名詞については、固有名詞部分は一般的な固有名詞の表記方法により表記し、普通名詞部分は中国語に訳して記載する。

〔例〕

・四谷消防署： 四谷消防署
・永代橋： 永代桥
・豊島区役所： 丰岛区政府
・浅草寺： 浅草寺
・三鷹市役所： 三鹰市政府
・隅田川： 隅田川
・代々木公園： 代代木公园
・高尾山： 高尾山
・羽田空港： 羽田机场

※意味を補足したほうが分かりやすい場合は、説明的な語句を括弧（　　）で括って表記する。

〔例〕

・としまえん： 丰岛园（娱乐场所）

d）中国語表記の省略

日本語の漢字表記と全く同じ、又はほとんど同じ場合で、日本語を併記する場合は、中国語表記を省略する。

ウ．韓国語

【Ａ．一般的留意事項】

a）固有名詞

原則として日本語の発音をハングルで表音表記する。

〔例〕

・新宿： 신주쿠

b）普通名詞

（ⅰ）日本由来

原則として韓国語に訳して表記する。

※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ことが必要である場合は、日本語の発音を表音表記した後、韓国語訳や韓国語による説明的な語句を括弧（　　）で括って表記する。

ただし、日本語の読み方が既に広く認識されている場合は、表音表記のみとする。

〔例〕

・祭り： 마쓰리(축제)

・居酒屋： 이자카야

・寿司： 스시

（ⅱ）外国由来

原則として原語をハングルで表音表記する。

ただし、意味が伝わりにくい場合は適宜、韓国語訳を括弧（　　）で括って表記する。

〔例〕

・エスカレーター： 에스컬레이터

・ロープウェイ： 로프웨이(케이블카)

c）普通名詞部分を含む固有名詞

普通名詞部分を含む固有名詞については、固有名詞部分をハングルで表音表記し、普通名詞部分を半角スペースを空けて韓国語に訳して表記する。

ただし、普通名詞部分を切り離してしまうと、それ以外の部分だけでは意味をなさない場合や、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

いる場合には、全体の表音表記に加えて普通名詞部分の韓国語訳を半角スペースを空けて表記する（具体的な記載例は、【Ｂ．施設名等の表記方法】参照）。

※普通名詞部分の韓国語の発音が日本語の発音と合致する場合は、全体のハングルの表音を（半角スペースを空けずに）記載する。

【B．施設名等の表記方法】

a）一般施設

原則として固有名詞部分をハングルで表音表記し、普通名詞部分の韓国語訳を、半角スペースを空けて表記する。

〔例〕

・豊島区役所： 도시마 구청

・三鷹市役所： 미타카 시청

・中野警察署： 나카노 경찰서

・日比谷公園： 히비야 공원

※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は、ハングルで全体を表音表記した後、半角スペースを空けて普通名詞部分を韓国語で表記する。

〔例〕

・六義園： 리쿠기엔 정원

※表音表記した施設名等について、意味を補足したほうが分かりやすい場合は、説明的な語句を括弧（　　）で括って表記する。

〔例〕

・としまえん： 도시마엔(유원지)

b）橋梁

（ｉ）原則として固有名詞部分をハングルで表音表記し、普通名詞部分に半角スペースを空けて「다리」をつける。

〔例〕

・永代橋： 에이타이 다리

・言問橋： 고토토이 다리

・清洲橋： 기요스 다리

（ⅱ）以下のように固有名詞部分と普通名詞部分を切り離すことができない場合は、普通名詞部分を含めてハングルの表音で表記し、半角スペースを空けて「다리」をつける。

ｉ）地名（住所、駅名等）と同じ名称のもの

〔例〕

・飯田橋： 이다바시 다리

・吾妻橋： 아즈마바시 다리

ⅱ）慣用上、固有名詞部分と普通名詞部分を切り離せないと判断できるもの

〔例〕

・高橋： 다카바시 다리

・新大橋： 신오하시 다리

c）寺社

寺、神社等の名称の～寺、～神社、～神宮、～宮等については、固有名詞の一部として扱い、ハングルによる表音表記の後に半角スペースを空けて「절」「신사」「신궁」「궁」を表記する。

〔例〕

・浅草寺： 센소지 절

・根津神社： 네즈진자 신사

・明治神宮： 메이지진구 신궁

・水天宮： 스이텐구 궁

d）河川

（ｉ）原則として固有名詞部分をハングルで表音表記し、普通名詞部分に半角スペースを空けて「강」をつける。

〔例〕

・隅田川： 스미다 강

（ⅱ）以下のように固有名詞部分と普通名詞部分を切り離すことができない場合は、普通名詞部分を含めてハングルで表音表記し、半角スペースを空けて「강」をつける。

ⅰ）地名（住所、駅名等）と同じ名称のもの

〔例〕

・荒川： 아라카와 강

・江戸川： 에도가와 강

・秋川： 아키가와 강

ⅱ）慣用上、固有名詞部分と普通名詞部分を切り離せないと判断できるもの

〔例〕

・内川： 우치카와 강

・野川： 노가와 강

ⅲ）固有名詞部分の最後に助字を使っている場合、又は読みに助字がある場合

ⅳ）～川以外のもの（谷、沢等）

e）山

（ⅰ）原則として固有名詞部分をハングルで表音表記し、普通名詞部分に「산」をつける。

〔例〕

・高尾山（たかおさん）： 다카오산

・御岳山（みたけさん）： 미타케산

・雲取山（くもとりやま）： 구모토리 산

※「山」の読み方が「さん」以外の場合は、固有名詞部分と「산」の間に半角スペースを入れる。

（ⅱ）以下のように固有名詞部分と普通名詞部分を切り離すことができない場合は、普通名詞部分を含めてハングルで表音表記し、半角スペースを空けて「산」を

つける。

ⅰ）慣用上、固有名詞部分と普通名詞部分を切り離せないと判断できるもの
〔例〕

・城山： 시로야마 산

ⅱ）固有名詞部分の最後に助字を使っている場合、又は読みに助字がある場合

ⅲ）～山以外のもの（峰等）

エ．駅名（鉄道）の表記方法

案内サイン等における駅名の表記は、日本語・英語の２言語表記を原則とする。

なお、外国人旅行者が分かりやすいよう、路線マークや路線カラー、駅ナンバリングをあわせて表示することが望ましい。また、路線や駅の状況等に応じて、中国語、韓国語も表示する場合は、視認性に配慮する。各言語の表記方法は以下のとおりとする。

【Ａ．英語】

a）駅名全般

原則としてローマ字表記とする。

〔例〕

・新宿： Shinjuku

※普通名詞部分も英訳せず、ローマ字表記とする。ただし、「駅」については「Station」「Sta.」とする。

〔例〕

・芝公園駅： Shibakoen Station (Shibakoen Sta.)

b）外国由来の言語部分

外国由来の原語部分は英語表記とする。なお、単語を用いる際は、頭文字は大文字とする。

〔例〕

・テレコムセンター： Telecom Center (× Terekomu senta)

c）表記のルールの特例（空港）

空港は外国人旅行者にとって重要な施設であり、ローマ字表記すると混乱を招くことから、空港に関する駅名は普通名詞部分を英語で表記する。

〔例〕

・羽田空港国際線ターミナル： Haneda Airport International Terminal

※施設名が駅名となっており、施設名の意味を補足したほうが分かりやすい場合は、ローマ字での駅名表記とは別に、括弧［　］等で括って英語表記することが望ましい。

〔例〕

・都庁前：　Tochomae [Tokyo Metropolitan Government]
・国会議事堂前：　Kokkai-gijidomae [National Diet Bldg.]

ただし、施設名由来の駅名ではあるが、すでに当該施設は存在せず、街のブランド名として定着している場合は、ローマ字表記に留め、補足表記はしない。

〔例〕

・都立大学：　Toritsu-daigaku

【B．中国語】（※例は簡体字で表記）

a）中国語表記の省略

日本語の漢字表記と全く同じ、又はほとんど同じ場合は、中国語表記を省略する。

b）駅名全般

漢字を中国語漢字に変換する。

〔例〕

・東京： 东京

c）ひらがな・カタカナ表記を含む駅名

ひらがな・カタカナの表記は、日本語の漢字に一旦変換し、それを中国語漢字に変換する。なお、「の」「ノ」は「之」と記載し、「が」「ヶ」は省略する。

〔例〕

・勝どき： 胜哄
・虎ノ門： 虎之门
・霞ヶ関： 霞关

d）外国由来のカタカナ表記を含む駅名

外国由来のカタカナ表記部分については、アルファベットで記載することが望ましいが、中国語訳を行う場合、表記揺れが生じやすいため、他の事業者等との整合性に留意する。

e）表記のルールの特例（空港）

空港は外国人旅行者にとって重要な施設であるため、空港に関する駅名は普通名詞部分を中国語で表記する。

〔例〕

・羽田空港国際線ターミナル： 羽田机场国际线候机楼

※施設名が駅名となっており、施設名の意味を補足したほうが分かりやすい場合は、駅名表記とは別に、括弧［ ］等で括って中国語表記することが望ましい。

【C．韓国語】

a）駅名全般

日本語の発音をハングルで表音表記する。

〔例〕

・新宿： 신주쿠

※普通名詞部分も韓国語訳せず、表音表記する。ただし、「駅」については「역」とする。

〔例〕

・芝公園駅： 시바코엔 역

b）外国語由来の言語部分

外国由来の普通名詞部分は原語を表音表記する。

c）表記のルールの特例（空港）

空港は外国人旅行者にとって重要な施設であり、日本語の発音をハングル表記すると混乱を招くことから、空港に関する駅名は普通名詞部分を韓国語で表記する。

〔例〕

・羽田空港国際線ターミナル： 하네다공항 국제선 터미널

※施設名が駅名となっており、施設名の意味を補足したほうが分かりやすい場合は、ハングルでの駅名の表音表記とは別に、括弧［ ］等で括って韓国語表記することが望ましい。

オ．翻訳にあたっての留意事項

案内サインは、多くの人の目に触れ、長期間使用されるものであることから、翻訳にあたっては特に注意が求められる。そのため、前述の基本ルールを踏まえ、都が作成する対訳表を活用したり、ネイティブを含む複数の翻訳家等に依頼することが望ましい。

また、既往の案内サイン等について、前述の基本ルールを踏まえ、留学生等のネイティブの外国人や、外国人旅行者の趣向に精通している通訳案内士等の意見を聞き、外国語表記に誤りがないかを確認し、必要に応じて、より自然で適切な表記に改善していくことが望ましい。

（２）ピクトグラムの活用

ピクトグラムは、抽象化、単純化された絵文字等で表現された視覚記号の一つであり、国際的に通用する情報伝達手段である。そのため、日本語に不慣れな外国人旅行者や障害者、高齢者を含めたすべての人にとって、案内サインを理解してもらうために有用な手段の一つである。

案内地図サインや誘導サイン、パンフレット等における施設案内、注意事項等の伝達については、ピクトグラムを効果的に活用することが望ましい。ピクトグラムは、同一施設内はもちろんのこと、他施設とも共通していることが望ましいため、「標準案内用図記号（一部がＪＩＳ規格化）」の使用を原則とするとともに、必要に応じて、本指針に示すピクトグラムもあわせて活用する（巻末資料編 資料２参照）。

上記に掲載されていない内容についても、各施設において情報伝達の場面に応じて、独自に作成したピクトグラムを使用しているケースもみられる。独自のピクトグラムによる案内を検討する際は、情報のわかりやすさに十分留意した上で作成する必要がある。

なお、重要な施設（チケット売場、インフォメーション等）やピクトグラムだけでは正確に伝わらない可能性がある事項、強く伝達したい事項等については、ピクトグラムに日本語と英語、必要に応じて中国語、韓国語、その他言語を併記することが望ましい。

（３）サインにおける文字等の書体・サイズ

サインにおける文字等の書体・サイズについては、分かりやすさ・見やすさに配慮しながら検討する。特に、外国語表記が小さくなりすぎないよう十分に留意する（図表6～図表9）。

➔公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドラインでは、「案内サインの文字の書体は、見えやすい角ゴシック体等を使用することが望ましい」としている。

図表6　分かりやすさ・見やすさに配慮した文字書体の例（角ゴシック体）

出典：公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン
（平成25年10月、公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団）

図表7　視距離と文字の大きさの目安

視距離	和文文字高	英文文字高
30ｍの場合	120㎜ 以上	90㎜ 以上
20ｍの場合	80㎜ 以上	60㎜ 以上
10ｍの場合	40㎜ 以上	30㎜ 以上
4～5ｍの場合	20㎜ 以上	15㎜ 以上
1～2ｍの場合	9㎜ 以上	7㎜ 以上

※文字高とは、日本字では指定書体の「木」の高さを、アルファベットでは指定書体の「E」の高さをいう。

出典：公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン
（平成25年10月、公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団）

図表8　ピクトグラムの大きさ設定の目安

視距離	基準枠の寸法
40m の場合	480mm 角以上
30m の場合	360mm 角以上
20m の場合	240mm 角以上

視距離	基準枠の寸法
10m の場合	120mm 角以上
5m の場合	60mm 角以上
1m の場合	35mm 角以上

出典：ひと目でわかるシンボルサイン 標準案内用図記号ガイドブック
（平成13年３月、交通エコロジー・モビリティ財団）

図表9　地図内に表記する文字やピクトグラムの大きさの目安

	ﾋﾟｸﾄｸﾞﾗﾑ	和文	英文	表示施設
凡例部表示	24.0mm	10.5mm	8.0mm	凡例部
特大サイズ	---	18.0mm	14.0mm	区市町村名（図中に境界がある場合）
大サイズ	21.0mm	9.0mm	7.0mm	案内所、情報コーナー、役所、博物館、美術館、ホール等
中サイズ	16.5mm	7.0mm	5.5mm	郵便局、交番、病院、デパート、ホテル、埠頭、踏切等 町名、丁目
中小サイズ	---	---	5.0mm	番地
小サイズ	12.0mm	5.0mm	4.0mm	橋梁名、交差点名、歩道橋名、バス停名、広域図の情報

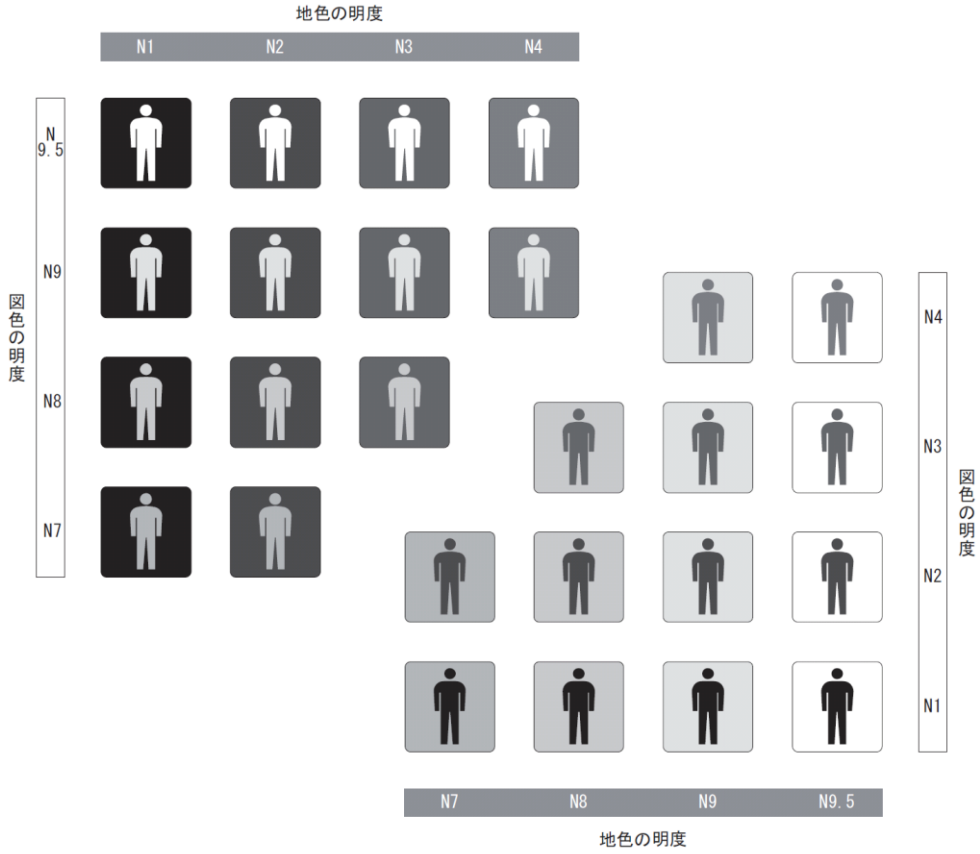
参考資料：観光活性化標識ガイドライン（平成17年６月、国土交通省 総合政策局）

（４）色彩

各種サイン等に使用する地図や文字の色彩は、ベース色と文字色のコントラストが重要であり、明度差を確保した配色とすることが望ましい（図表10）。

また、高齢者や色覚異常の人に配慮して、見分けにくい色の組み合わせや、彩度の低い色同士、鮮やかな蛍光色同士の組み合わせを避けるなど、カラーユニバーサルデザインに配慮した見分けやすい色の組み合わせを用いることが求められる（図表11、図表12）。

案内地図サイン等の地図上で示す「現在地」の表示は、施設等の利用者にとって重要な情報となるため、視認性が高い「赤色」での表示を原則とする（図表13）。



図表10　図色と地色の明度対比例

出典：公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン
（平成25年10月、公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団）

図表11　色彩表現を使った情報提供をするときの留意点

【色の選び方】

○赤は、濃い赤を使わず、朱色やオレンジを使う。
○黄色と黄緑は、赤緑色覚異常の人にとっては同じ色に見えるので、なるべく黄色を使い、黄緑は使わない。
○暗い緑は、赤や茶色と間違えるので、青みの強い緑を使う。
○青に近い紫は、青と区別できないので、赤紫を使う。
○細い線や小さい字には、黄色や水色を使わない。
○明るい黄色は、白内障の人にとっては白と混同するので使わない。
○白黒でコピーしても、内容を識別できるか確認する。

【色の組み合わせ方】

○暖色系と寒色系、明るい色と暗い色を、対比させる。
○パステル調の色どうしを、組み合わせない。はっきりした色どうしか、はっきりした色とパステル調を、対比させる。

【文字に色をつけるとき】

○背景と文字の間に、はっきりした明度差をつける（色相の差ではなく）。
○線の細い明朝体ではなく、線の太いゴシック体を使う。
○色だけでなく、書体（フォント）、太文字、イタリック、傍点、下線、囲み枠など、形の変化を併用する。但し、全体的にすっきりしたデザインとする。

参考資料：福祉のまちづくりをすすめるためのユニバーサルデザインガイドライン
（平成18年１月、東京都福祉保健局）

図表12　組合せが適当でない色彩の例

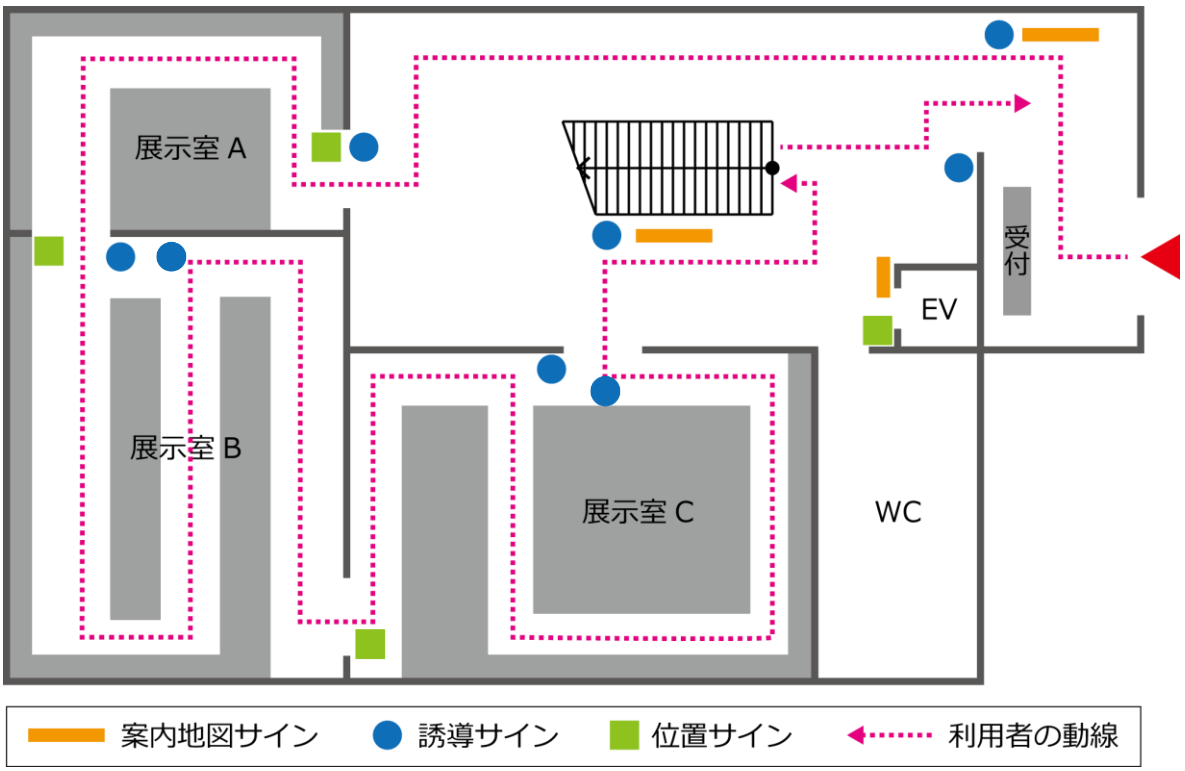
・黒色と青色 東京　東京	・黄色と白色 東京　東京
・黒色と赤色 東京　東京	・オレンジ色と黄色 東京　東京
・赤色と緑色 東京　東京	・ピンク色と水色 東京　東京
・茶色と赤色 東京　東京	・黄色と明るい黄緑色 東京　東京
・茶色と緑色 東京　東京	・青色と紫色 東京　東京

図表13　現在地の表示例

（５）サイン配置の考え方

施設内等において、旅行者が円滑に移動、観光を行うためには、地図情報や現在位置、目的地の位置、方向等に関する情報を適切に提供する必要がある。そのため、案内地図サイン、誘導サイン、位置サイン等の組み合わせにより的確に案内を行うことが求められる。

○案内地図サインは入口や主要な分岐点、各フロアの起点となる場所等に設置
○誘導サインは動線上の分岐点等に設置
○位置サインは目的地の入口となる場所等に設置



図表14　サイン配置の考え方（例示）

サインによる案内に加えて、パンフレット等により案内を補完する情報提供を実施することでより効果的な案内が可能となる。

各種サインやパンフレット等の表記の連続性、統一性にも留意しつつ、分かりやすい案内を実現することが求められる。

（６）地図に掲載する情報

案内地図サイン等の地図に表示する情報は、各施設の設備、特性に応じて、利用者が必要とする情報を考慮し、図表15を参考に、適宜表示内容を選択する。

施設内地図等には、高齢者・障害者・乳幼児連れ等の利用に配慮した情報提供として、施設内にあるエレベーター等のバリアフリー設備の位置情報や（図表16、図表17）、円滑に移動するためのバリアフリー経路等の情報を表示することが望ましい（図表18）。バリアフリー経路の表示は、視認性が高い「朱赤系の点線」を用いて表示することが望ましい。

図表 15　案内地図サイン等の地図に表示することが望ましい情報

移動経路に関する設備	現在地、出入口、階段、エレベーター、エスカレーター、傾斜路、
施設内各種設備	レストラン、喫茶店、売店、休憩所、自動販売機、喫煙所、水飲み場、コインロッカー、公衆電話、チケット売り場、フロント、案内所、お手洗い／トイレ（多機能トイレ等の情報含む）、授乳室、おむつ交換台、銀行（ＡＴＭ）、貸出所（オーディオガイド、ベビーカー、車いす等）
救護援助・避難関係	救護所、忘れ物取扱所、ＡＥＤ設置場所、避難経路図
アクセス交通施設	駅、バスのりば、タクシーのりば、駐車場・駐輪場

図表 16　バリアフリー設備・経路に関する情報

<table>
<tr><th colspan="2">案内地図サインに表示するバリアフリー設備・経路に関わる情報</th><th>ベースマップ</th><th>ピクトグラム</th><th colspan="2">備考</th></tr>
<tr><td rowspan="2">バリアフリー設備（エレベーター、エスカレーター、傾斜路）</td><td>道路上</td><td></td><td>○</td><td>バリアフリー設備を表示する。</td><td rowspan="3">使用時間に制限がある場合「使用時間制限有」と表記する。</td></tr>
<tr><td>公共機関出入口</td><td></td><td>○</td><td>エレベーターのみを表示し、エスカレーターは表示しない。</td></tr>
<tr><td colspan="2">車いす等に対応した公衆トイレ</td><td></td><td>○</td><td>トイレ＋障害者用設備又は子育て支援設備のピクトを表示する。</td></tr>
<tr><td colspan="2">バリアフリー経路</td><td>○</td><td></td><td colspan="2">朱赤系の点線で表示する</td></tr>
</table>

参考資料：道路の移動等円滑化整備ガイドライン（増補改訂版）
（平成23年８月、財団法人 国土技術研究センター）

図表 17　バリアフリー関連設備ピクトグラム（表示例）

バリアフリー関連設備	ピクトグラム（表示例）
①エレベーター	
②上りエスカレーター	
③スロープ	
④便房設備の表示例	
⑤車いす使用者などの障害者用の駐車スペース	

参考資料：東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル
（平成31年３月改訂版、東京都福祉保健局）

図表18　バリアフリー経路の表示例

（７）見つけやすさの工夫

案内地図サイン等の見つけやすさ、分かりやすさの向上のため、「ⓘマーク」を表示することが望ましい（図表19）。

ⓘマークの表示にあたっては、歩行動線に対して対面になるようにするとともに、他の掲示物や施設等に埋もれないように注意し、視認性を高めるよう配慮する。

図表19　「ⓘマーク」の表示例

（８）周辺環境への配慮

適切かつ快適な案内を行ううえでは、周辺環境への配慮も重要な視点の一つである。

必要以上の案内サイン整備や過度な掲示設置をしないこと等に加え、屋外であれば周囲の街並みと調和した色彩やデザインに配慮することが望ましい。

利用者にとって適切な分かりやすい案内をすることで、快適に気持ちよく観光を楽しんでもらうことが重要である。

４．　維持管理上の留意点

案内サインは、年月の経過により、汚損し老朽化する。張り紙や落書き等への配慮も必要であり、清掃や点検・修繕を定期的に行うことが望ましい。

また、情報更新の観点から各種サイン等の情報内容を定期的に点検し、最新の情報を掲出するなど、利用者にとって分かりやすく正確な情報を提供できるように努めることが重要である。そのため、台帳を作成し管理等を行うことも有効な手法の一つである。各種サイン、パンフレット等の情報の統一性・連続性に留意しながら、定期的に情報を更新していくことが求められる。

５．　非常時の対応

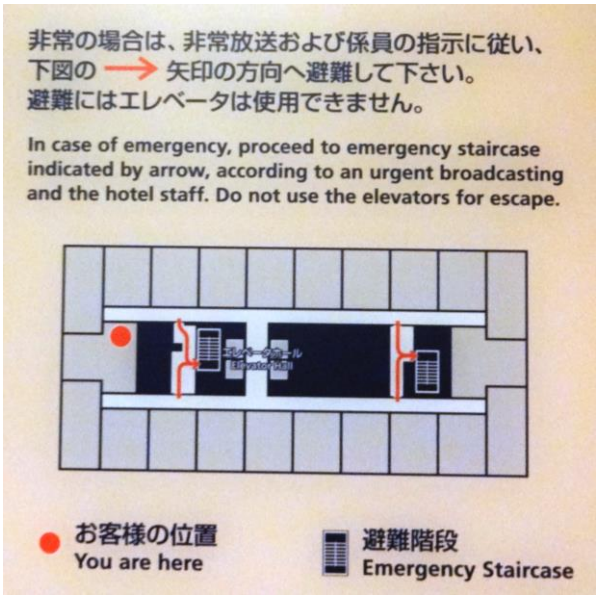
東京を訪れた外国人旅行者に安心して観光してもらうためには、観光施設、宿泊施設、飲食店において、災害や事故、火災等の非常時の多言語対応を進めることも重要な視点となる。

非常時の多言語対応については、平時からの備えとして、以下の対応を行っておくことが望ましい。

【非常時の対応についての平時からの備えの例】

○避難経路図の掲出（日本語・英語の２言語以上）（図表20）

○東京都「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」等を活用した災害時の準備（図表21）



図表20　避難経路図の表示例

東京都では、地震等の大規模な災害が発生した場合に、都内を訪れている外国人旅行者に対し、宿泊施設を始めとした観光関連事業者が円滑に案内・誘導、情報提供等ができるよう、宿泊施設での対応を中心としたマニュアルを作成しました。

【マニュアルの掲載内容】

(1) 宿泊施設を始めとする観光関連事業者が「やるべきこと」のチェックリスト

(2) 地震を始めとした災害発生時の初動対応のための基礎知識

(3) 初動対応

(4) 初動対応のための関連データベース

(5) ピクトグラム（図記号）と災害発生時対応文例集

東京の観光公式サイト「GO TOKYO」に掲載しておりますのでご活用ください。

災害対応文例とピクトグラム

図表21　東京都「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」

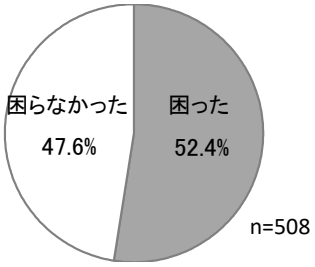
II. 施設別の整備方針

1. 観光施設

（1）美術館・博物館・観光地等

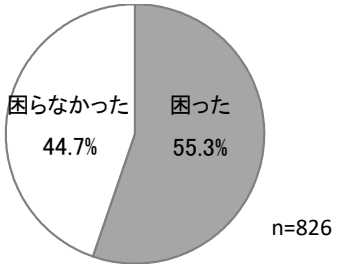
①外国人旅行者のニーズ、課題

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

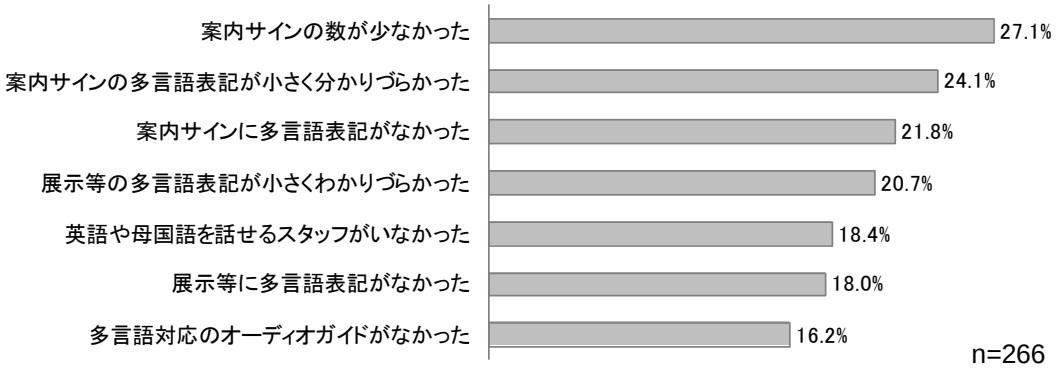
出典：訪都外国人への多言語対応に関するWeb調査（東京都産業労働局観光部）



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］

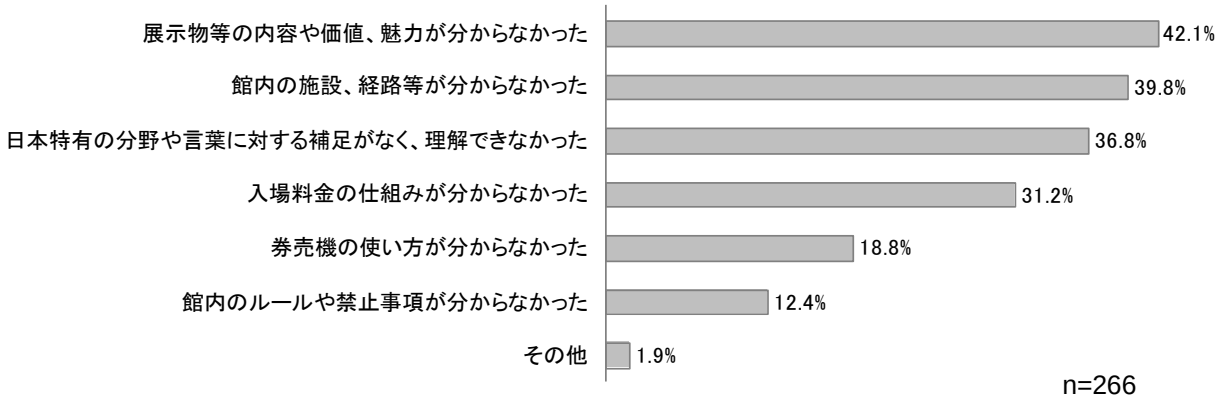
イ．展示内容の解説

○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］

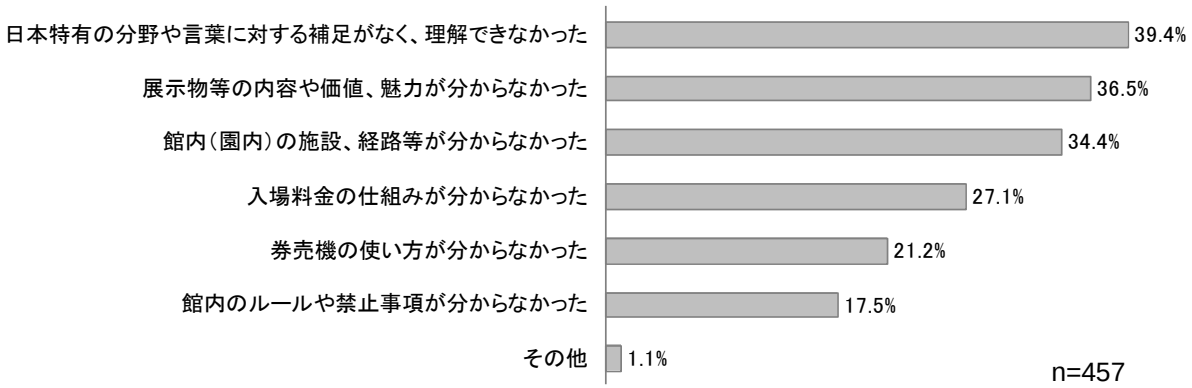
ウ．禁止事項・注意事項

○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。

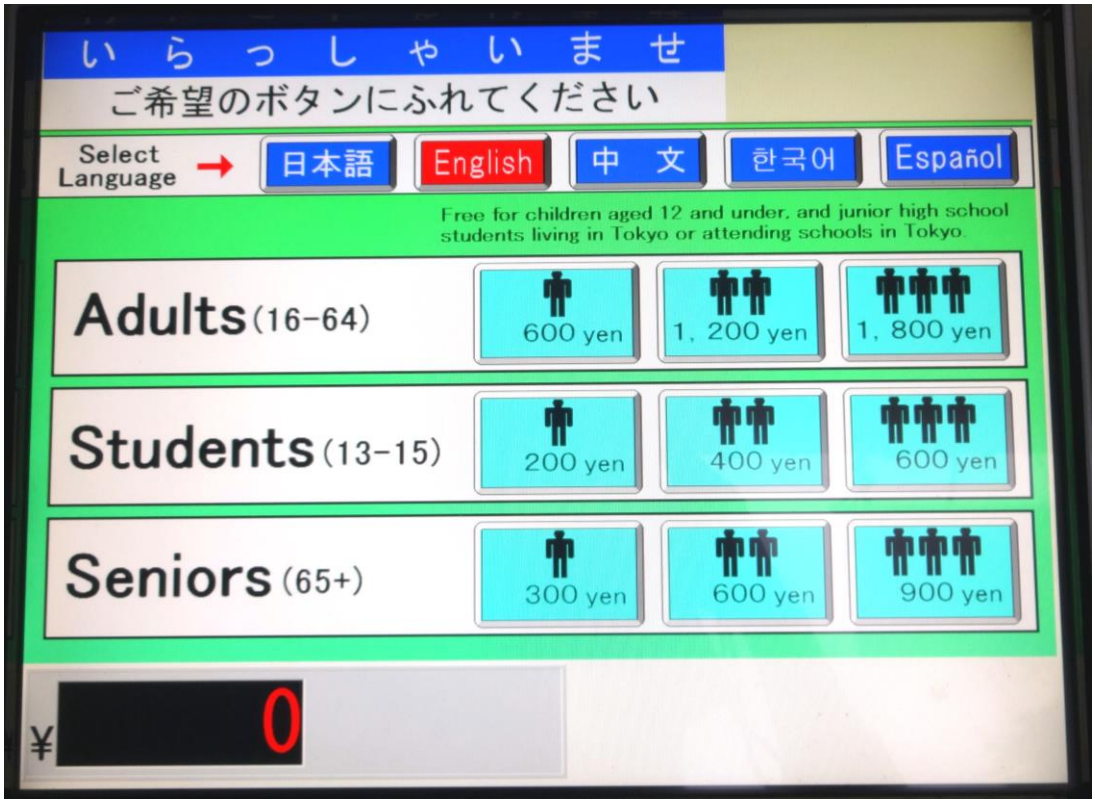
ア．入場案内

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

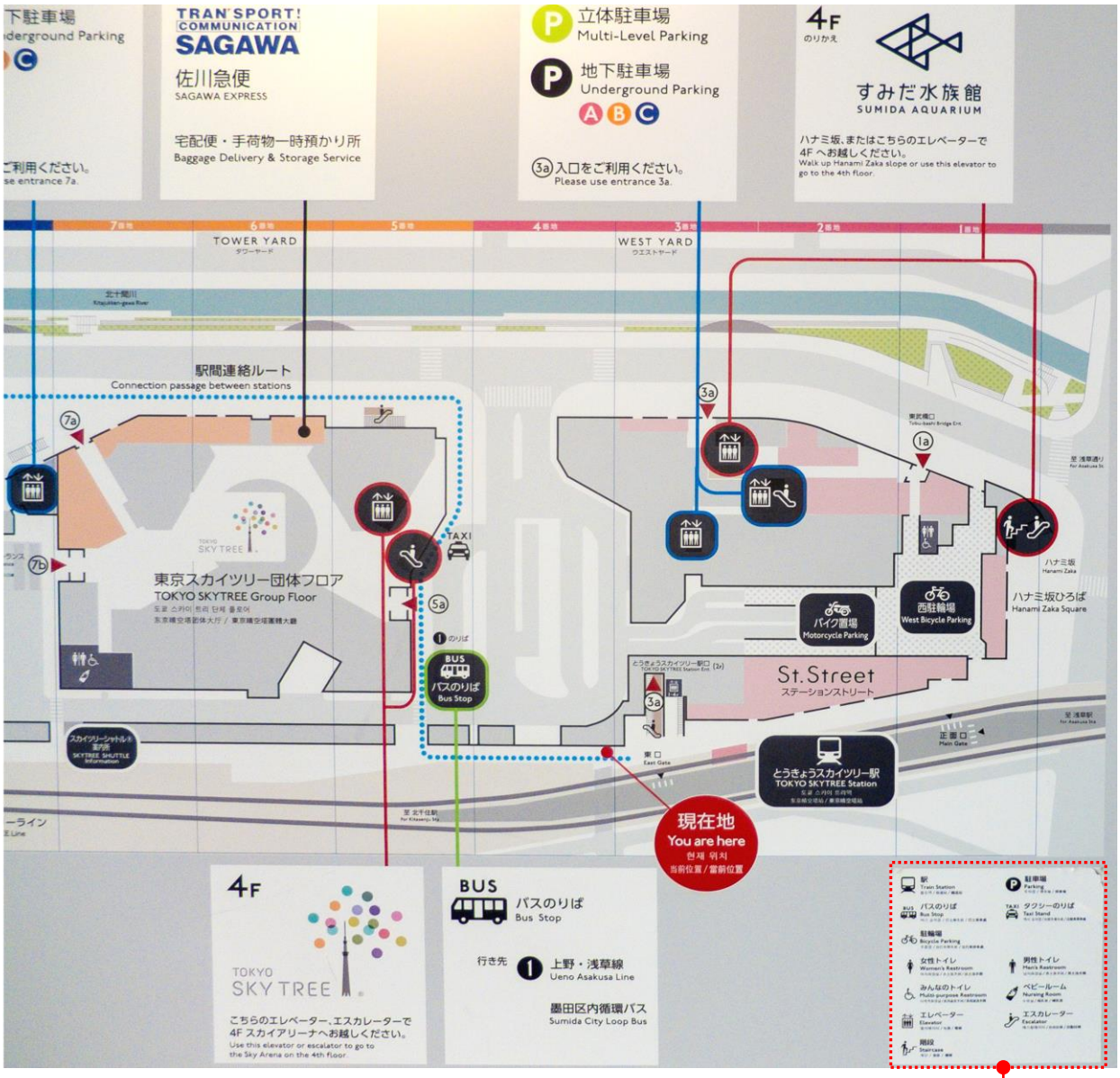
利用者が円滑に施設内を移動できるよう、p.32に記載した「サイン配置の考え方」に基づき、案内地図サイン、誘導サイン、位置サイン等を適切に設置することが望ましい。

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

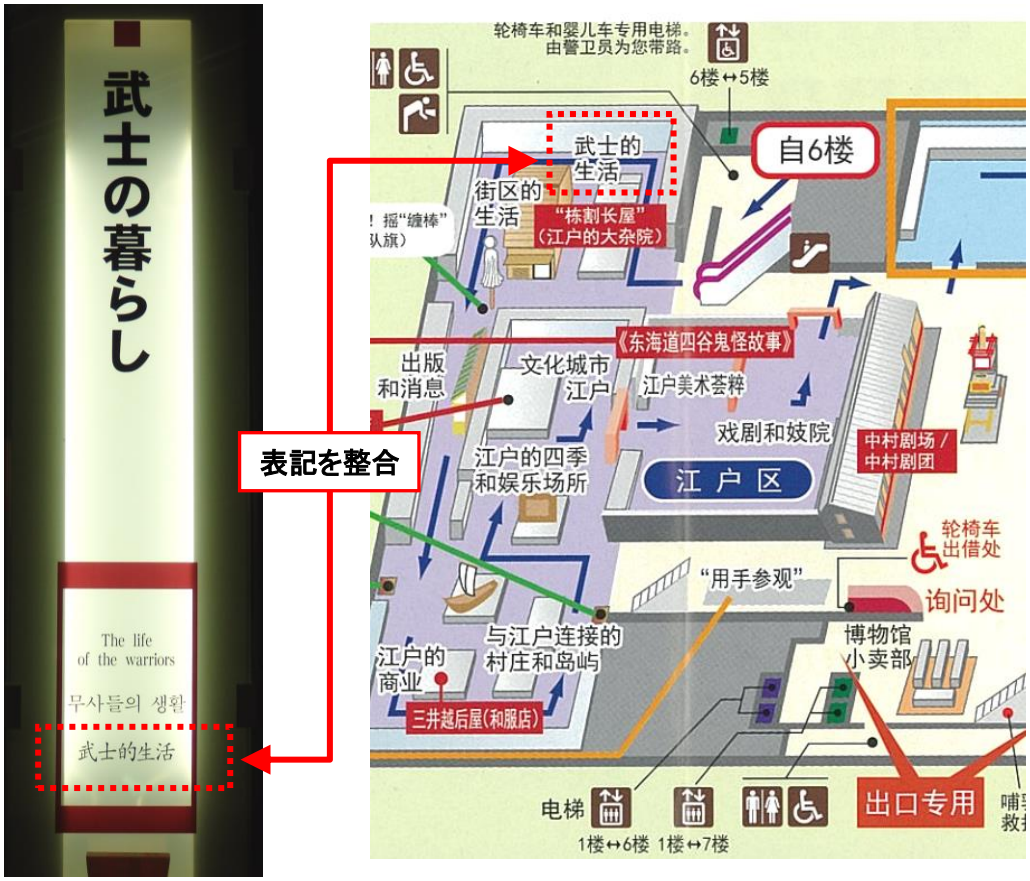
図表31　各種サインの多言語表記例（2／3）

➔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）

位置サイン

パンフレット（館内ガイド）



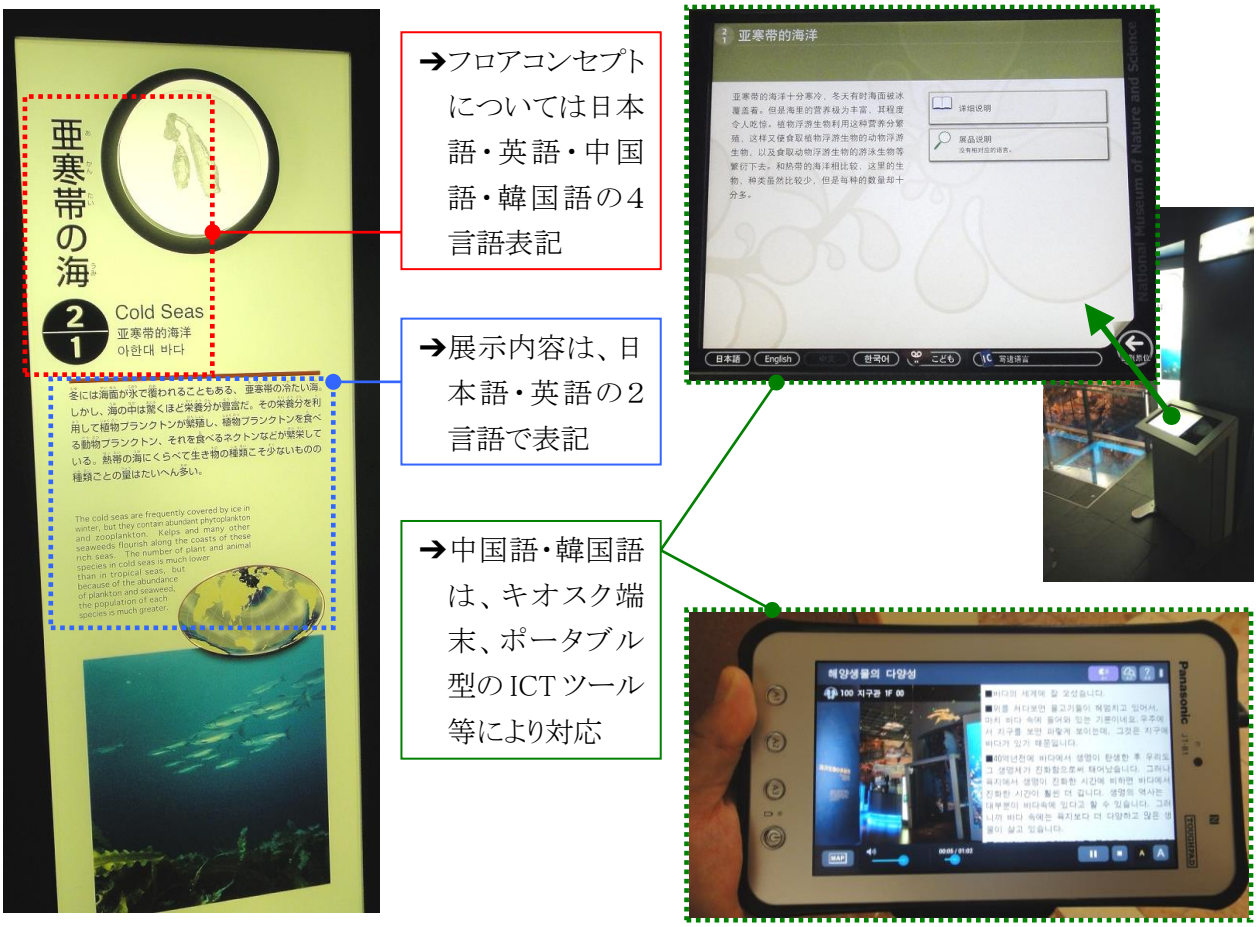
➔パンフレットを見ながら移動する外国人旅行者が案内サインと照らし合わせて分かりやすく移動ができるよう、案内サインとパンフレットの多言語表記を整合

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

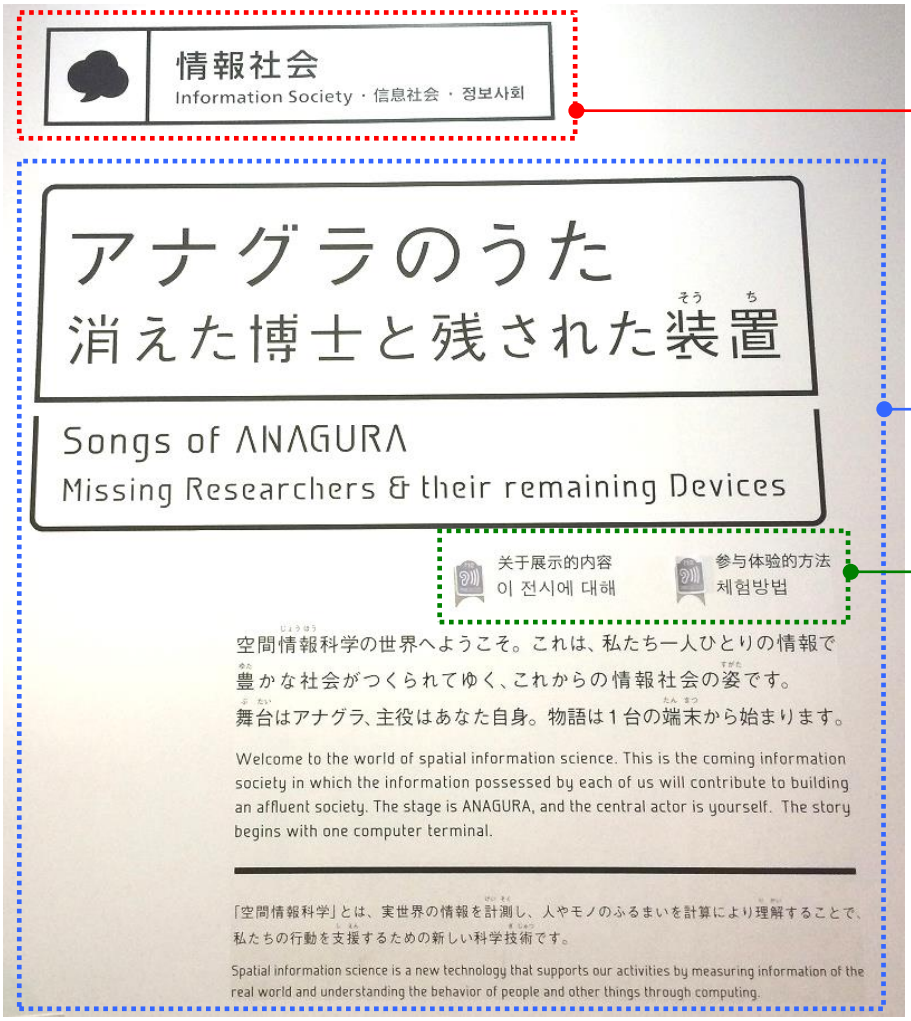
ウ．展示内容の解説

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）

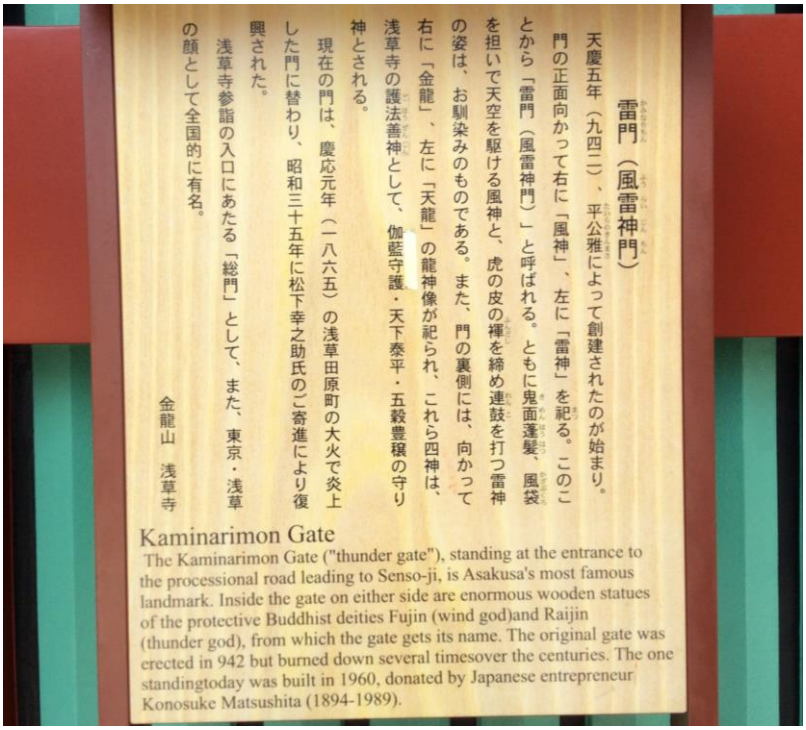


➔フロアコンセプトについては日本語・英語・中国語・韓国語の４言語表記

➔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）

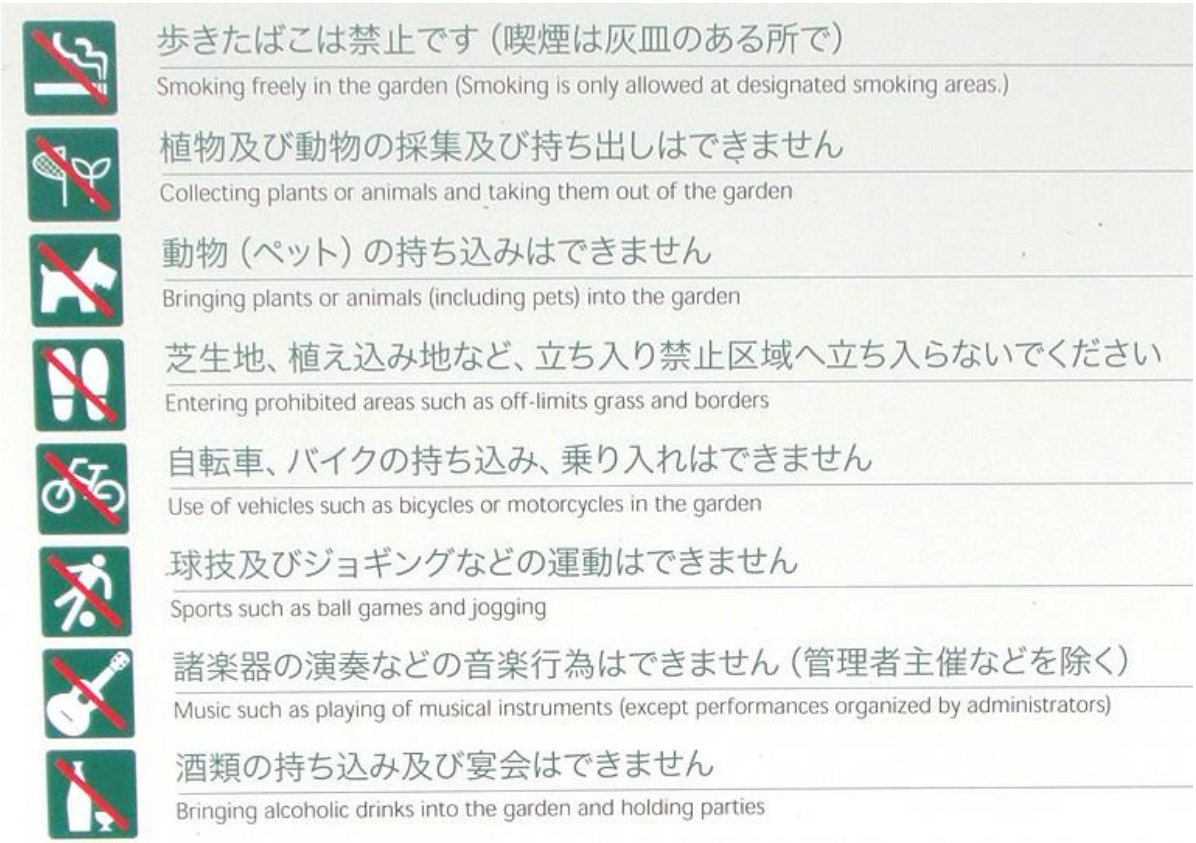


➔日本について知識のない外国人の視点を考慮し、展示内容について、日本語をそのまま直訳するのではなく、外国人用の説明を英語で記載

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）

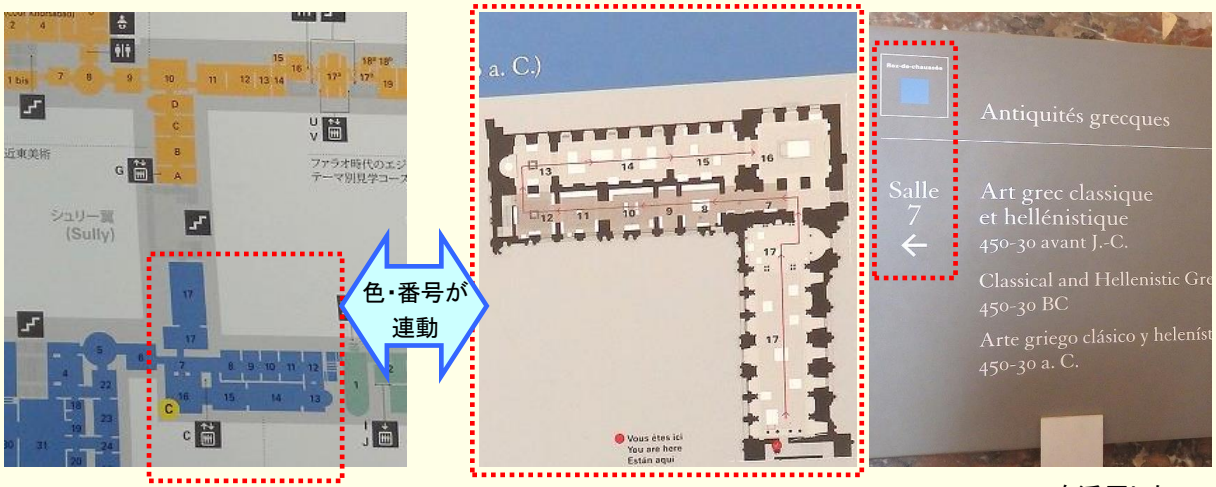
②多言語パンフレットの設置

✓ 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　▼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

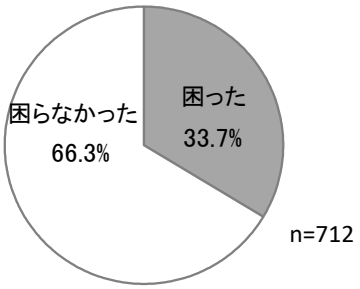
図表42　自然公園における多言語化対応事例

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

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）

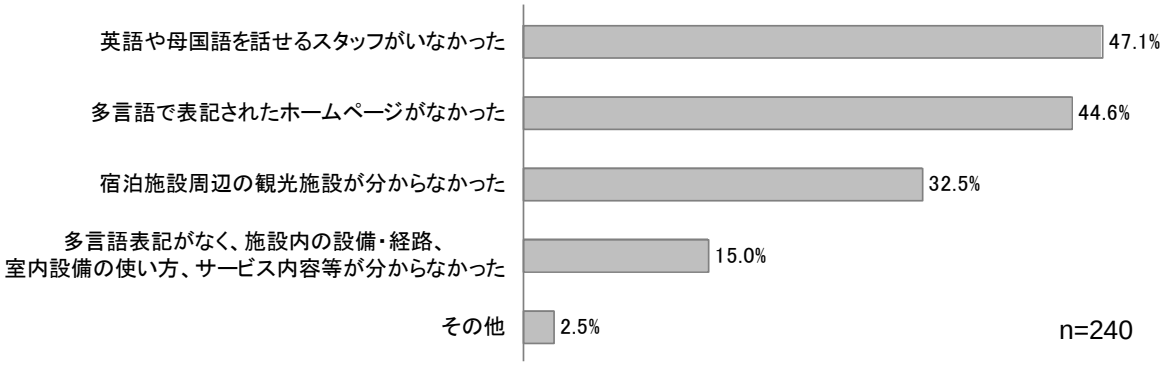
○多言語で表記されたホームページがなかった[約４割]

○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。

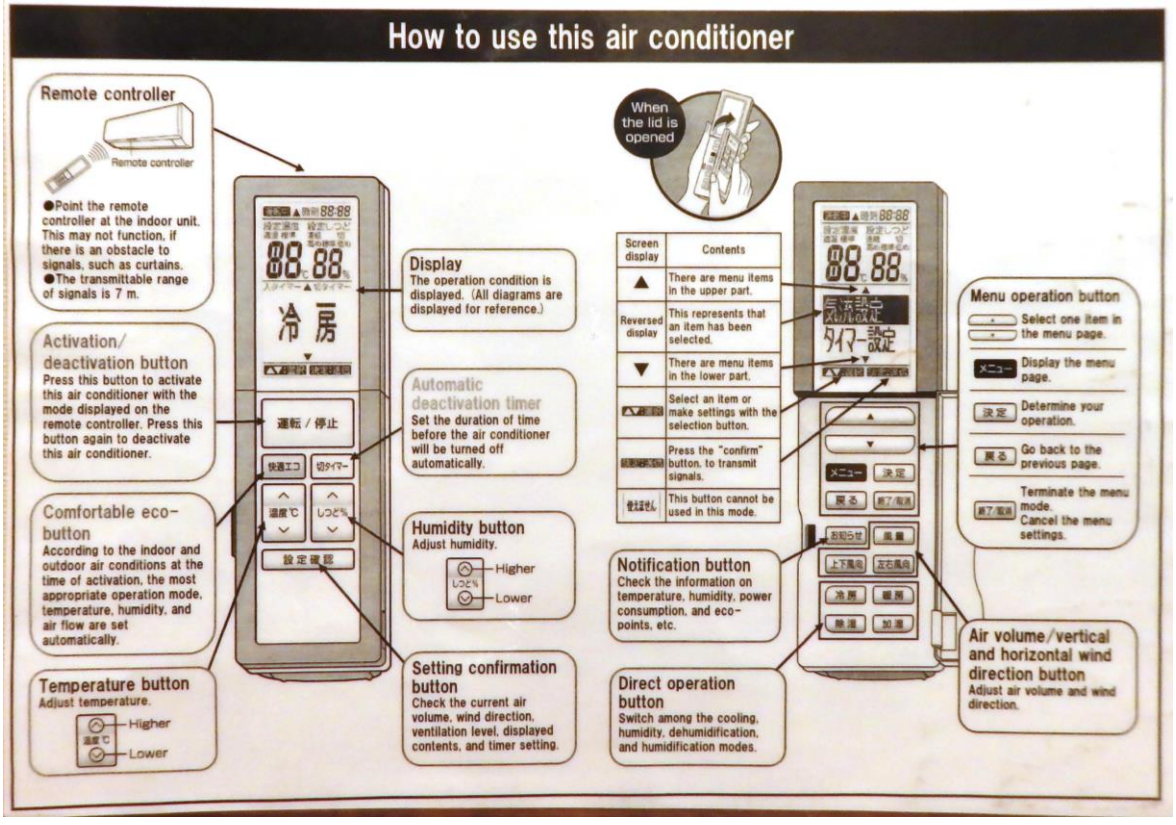
言語については、日本語・英語の２言語表記を基本とし、地域や施設の特性などを考慮し、必要に応じて中国語や韓国語、その他の言語の記載を検討する。

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。

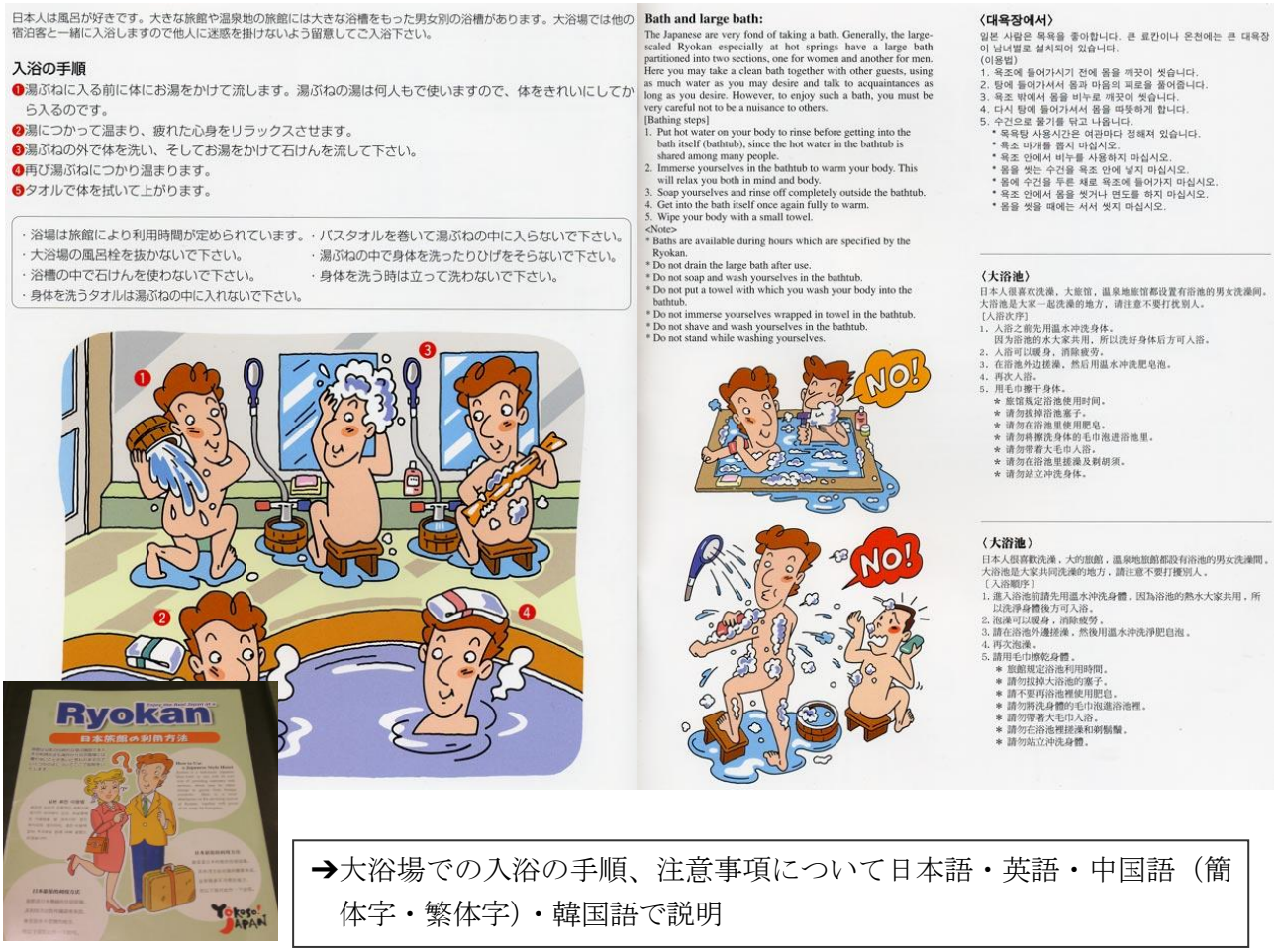
図表 45　宿泊施設において多言語により用意しておくことが望ましい内容

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	○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	○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	○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	○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	○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

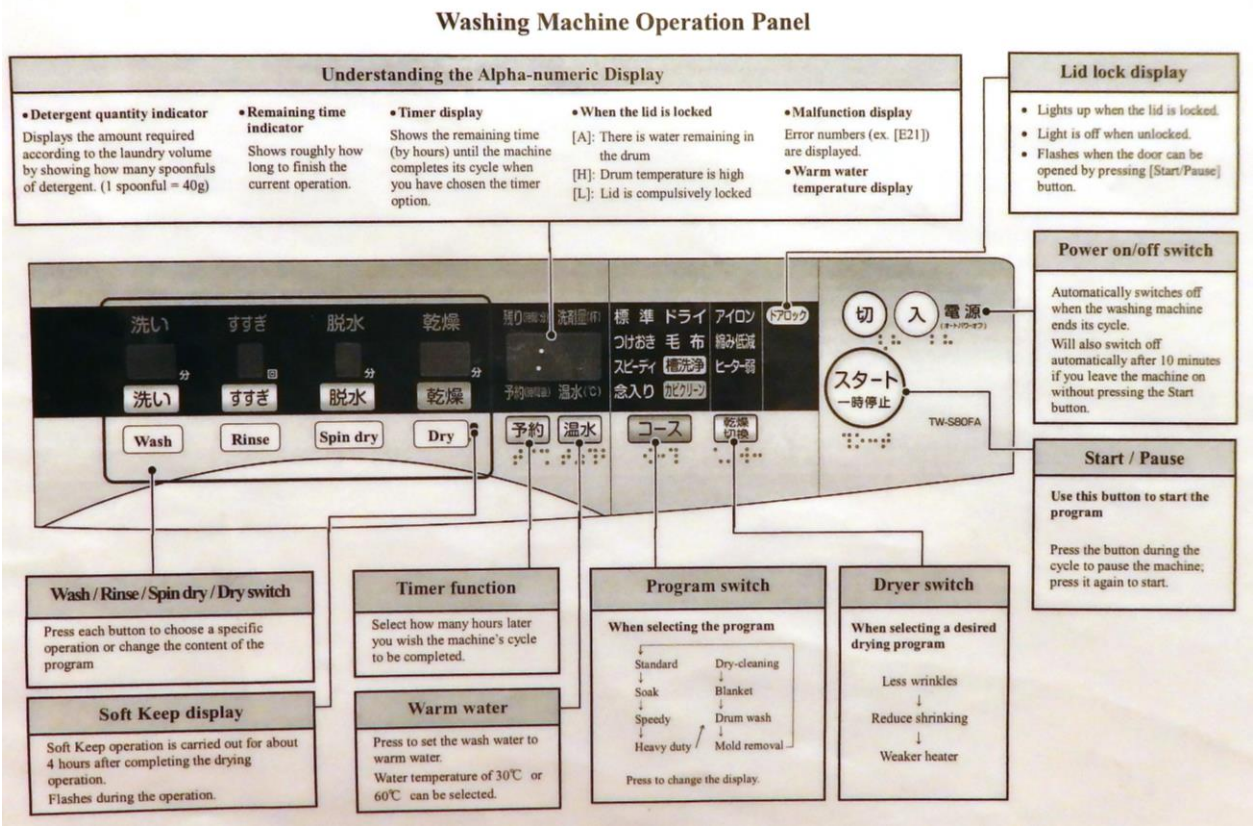


図表47　エアコンの操作方法に関する多言語表記の例

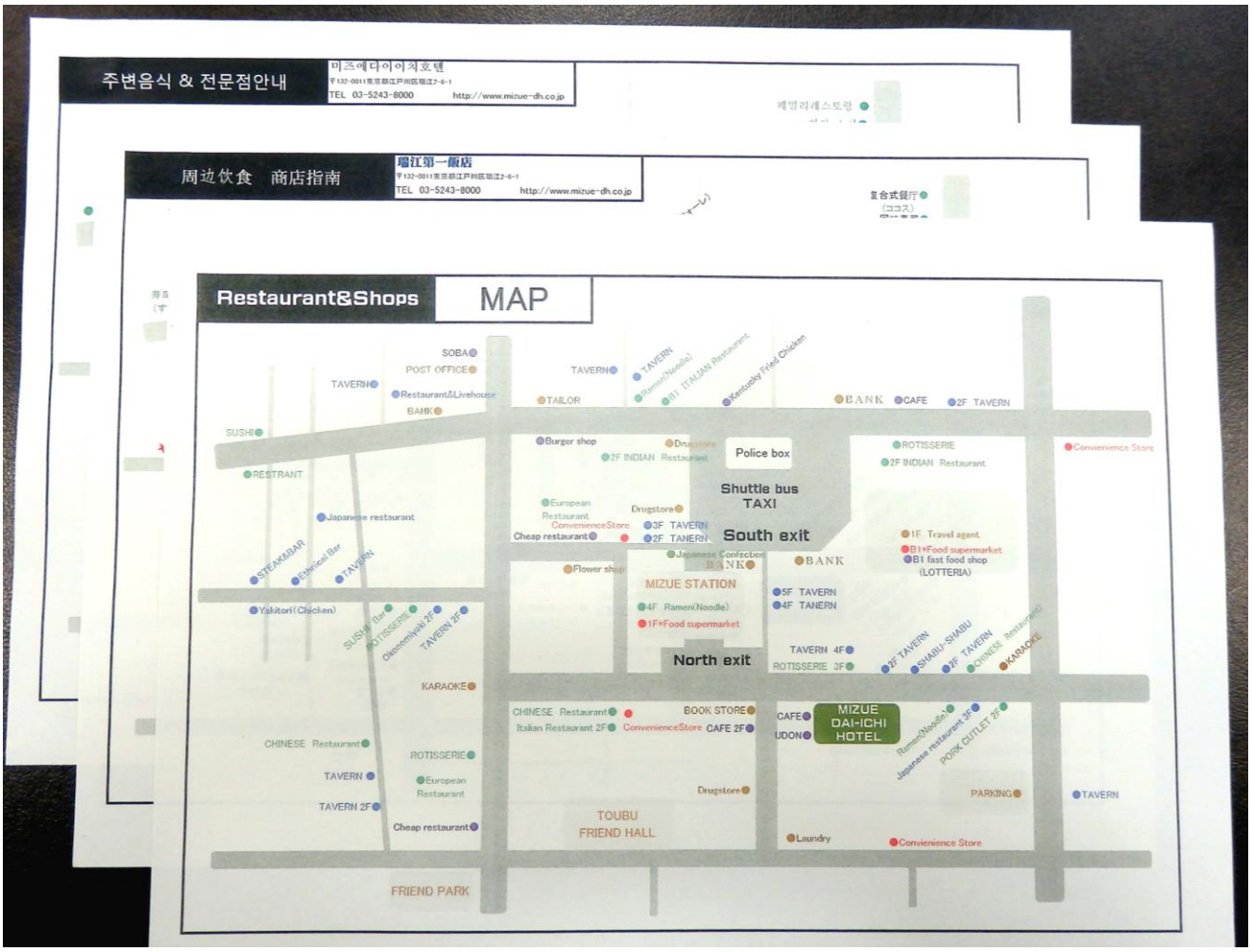


➔大浴場での入浴の手順、注意事項について日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語で説明

図表48　お風呂の入り方に関する多言語表記の例



図表49　洗濯機の使い方に関する多言語表記の例



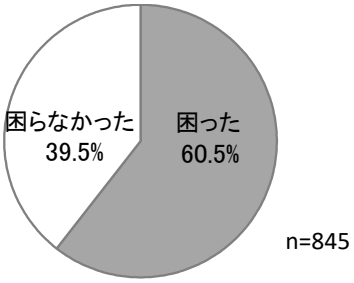
図表50　近隣観光施設・飲食店マップに関する多言語表記の例

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

３． 飲食店

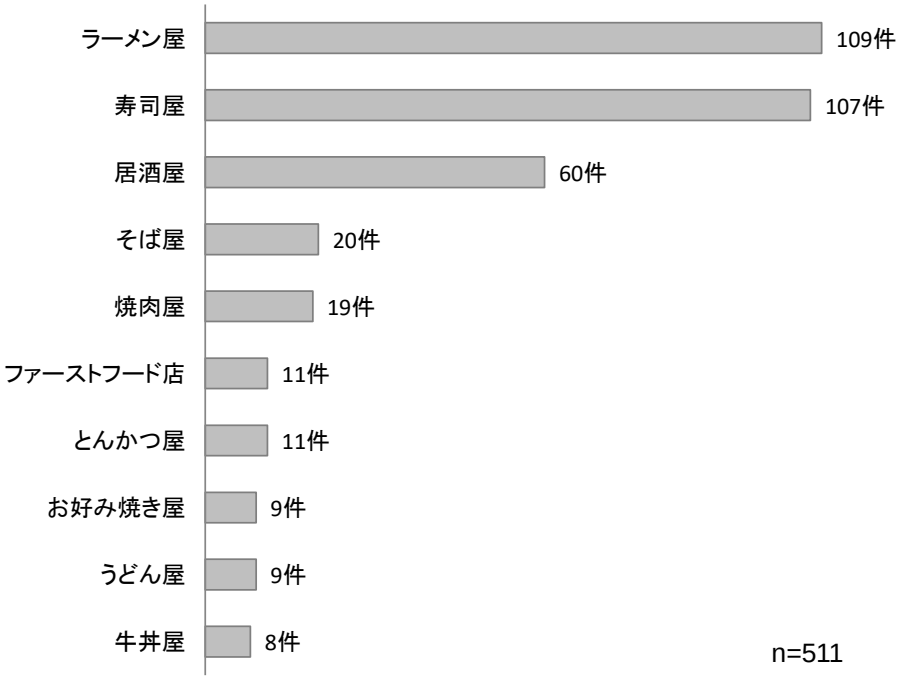
（１）外国人旅行者のニーズ、課題

東京都内の飲食店を利用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６割の外国人旅行者が飲食店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52）。



図表52　東京の飲食店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）



図表53　東京の飲食店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店舗種別

（回答の多かった上位10種別について表示）

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）

「困ったことがあった」店舗種別について記載のあったものは（自由回答）、ラーメン屋、寿司屋、居酒屋等が多く挙げられ（図表53）、具体的には以下のような意見（複数回答）がみられた（図表54）。

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]

○店頭に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か分からなかった[約３割]

②メニュー等表示

○メニューに多言語表記がなく、内容が分からなかった[約４割]

○メニューに写真がなく、内容が分からなかった[約３割]

○多言語表記がなく、使用している食材が分からなかった[約３割]

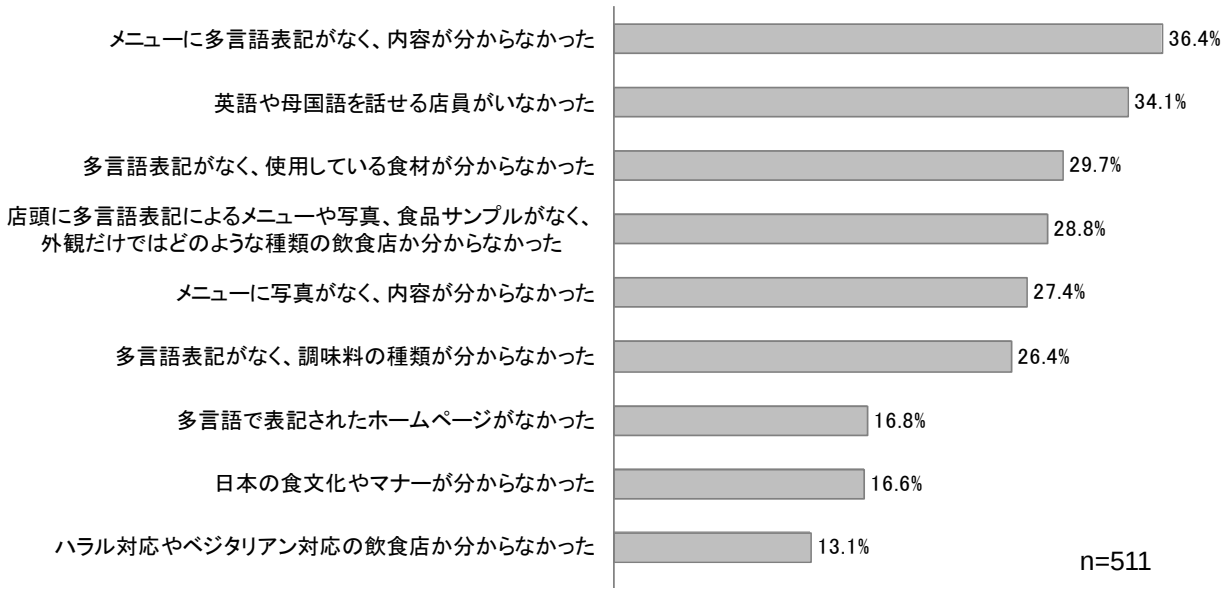
○多言語表記がなく、調味料の種類が分からなかった[約３割]

○ハラル対応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いなかった[約３割]

○日本の食文化やマナーが分からなかった[約２割]



図表54　東京の飲食店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・ニーズから、飲食店においては、以下のような対応が期待される。

言語については、日本語・英語の２言語表記を基本とし、各店舗の状況に応じて中国語や韓国語、その他の言語による作成を検討する。

①店頭及びホームページ

外国人旅行者に対し、「どのような種類の店か」、「何を、いくら位で食べられるか」、「食べたいものを注文できるか」等が分かるよう、店頭への多言語メニューや写真の掲出、ディスプレイの設置、店舗等のホームページへの写真付き多言語メニューの掲出における店舗案内等の対応を図ることが求められる（図表55～図表57）。

また、外国語メニューの設置や、メニューへの使用食材表示等を行っている場合は、その旨を多言語により店頭に表示しておくことで、外国人旅行者に分かりやすく案内をすることが望ましい。

図表55　店頭におけるディスプレイの設置例

➔店頭に写真付きの英語メニューを掲出
➔食材（肉の種類）をピクトグラムの活用により分かりやすく表示

図表56　店頭における多言語メニューの設置例

【飲食店の店頭等掲示用　東京都作成マーク】

①多言語メニュー
（飲食店の店頭等において、多言語メニューがあることを示すマーク）

②使用食材表示
（飲食店の店頭等において、メニューに使用食材の表示があることを示すマーク）

［４言語］（英/中（簡・繁）/韓）

［英語のみ］

図表57　飲食店の店頭等掲示用　東京都作成マーク

（ピクトグラム等一覧は、巻末資料編　資料２参照）

②メニュー等の表示

来店した外国人旅行者が食べたいものを円滑に注文できるよう、多言語メニューを準備することが望ましい（図表58）。料理の写真を掲載することによりイメージがつきやすくなり、利便性はより一層向上する。

多言語メニューの作成にあたっては、以下の事項にも留意する必要がある。

【多言語メニュー作成にあたっての留意事項】

○料理の名前だけでは日本独特の料理を知らない外国人にどのような料理か伝わりづらいため、簡単な料理概要を記載することが望ましい（図表59）。

○アレルギーのある方、宗教的に食べることができない食材がある方、ベジタリアンの方等の様々なニーズに対応するため、ピクトグラム等の活用により使用食材を表示することが望ましい（図表60、図表61）。

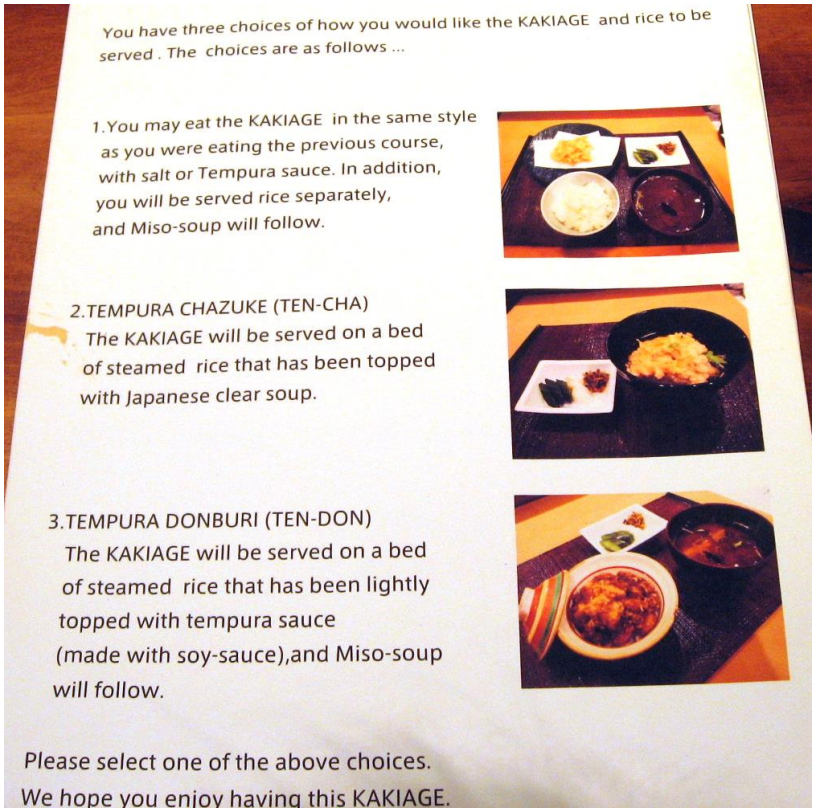
○外国人に説明が必要な、日本独特の調味料、薬味、料理の食べ方、お通し等の文化については、メニューとあわせてあらかじめ作成し表示しておくことが望ましい（図表62）。

多言語メニューの作成にあたっては、東京都「多言語メニュー作成支援ウェブサイト（EAT 東京）」を利用することで効率的な作成が可能であり、当該ウェブサイトを活用のうえ、取り組みを推進することが期待される（図表63）。

➔料理の写真を掲載した多言語メニューを作成（英語・中国語）
➔料理で使用している食材を表記

図表58　多言語メニューの作成例

➔写真での表示に加え、料理の概要や素材の説明を英語で掲載



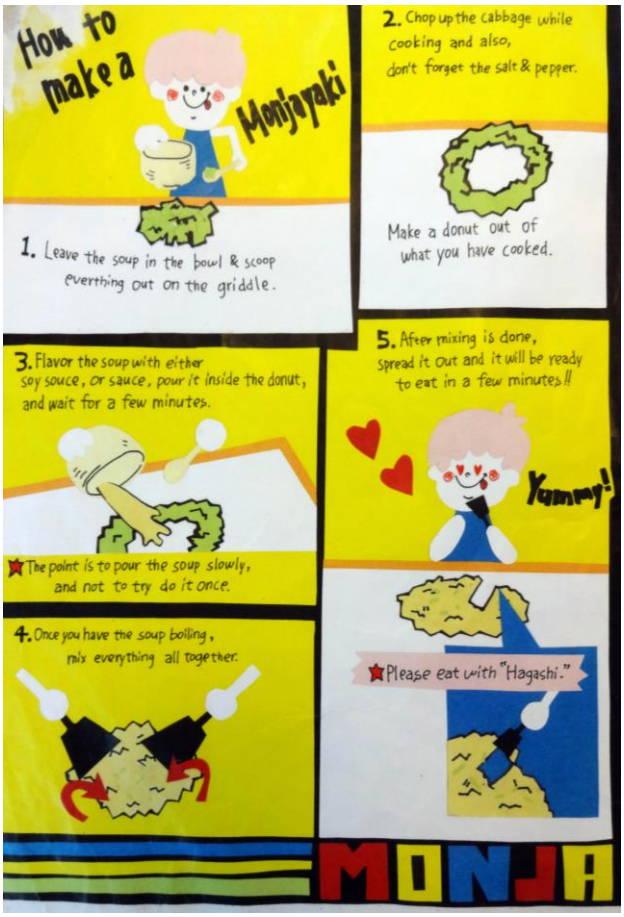
➔写真での表示に加え、料理の概要を英語で掲載

図表59　多言語メニューの作成例（料理概要の表示）

図表60　多言語メニューの作成例（ピクトグラムの活用による使用食材表示）

図表61　東京都作成食材ピクトグラム

（ピクトグラム一覧は、巻末資料編 資料２参照）



➔お好み焼き、もんじゃ焼きのつくり方、食べ方について英語で説明

図表62　多言語メニューの作成例（料理の食べ方の説明）

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＞

図表63　東京都「多言語メニュー作成支援ウェブサイト（EAT 東京）」

③券売機

海外には券売機が少なく外国人旅行者は慣れていないため、券売機の設置されている店舗において券売機の存在に気付かず、席で待ってしまう外国人も多い。そのため、入口に「券売機で食券を買い、〇〇にお持ちください」等の案内を表示するとよい。また、券売機付近に主要な料理の写真や多言語メニュー、ディスプレイを設置するとともに、券売機のボタンと同一の番号を記載するなど、外国人が購入しやすい工夫をすることが求められる（図表64）。

入店から退店までのシステムが複雑な場合は、あらかじめ多言語で流れを掲出しておくなどの工夫も必要である。

➔店頭の多言語掲示メニューの番号と券売機のボタンを同一の番号とし、外国人が購入しやすいよう工夫

図表64　券売機の多言語案内、表示の例

東京都では、ムスリム旅行者が安心して快適に滞在できる受入環境の整備を推進するため、ムスリム旅行者受入に関する基本知識や対応策などをまとめたハンドブックを作成しました。

【ハンドブックの掲載内容】

「食」「礼拝」「習慣・マナー」に関する基礎知識、おもてなしのポイント、都内での取組事例、都内の礼拝所マップなど

東京の観光公式サイト「GO TOKYO」に掲載しておりますのでご活用ください。

図表65　東京都「ムスリム旅行者おもてなしハンドブック」

【資料編】

■資料１：関連法規等一覧

■資料２：ピクトグラム等一覧

（１）標準案内用図記号

（２）ベビーカーマーク（平成 26 年３月 26 日 国土交通省公表）

（３）便房設備の表示例

（４）ベビーベッド、授乳室及びおむつ交換の表示例

（５）祈祷室及び充電コーナー（東京国際空港ターミナル株式会社の事例）

（６）公共交通関係ピクトグラム

１）路線マーク

２）駅ナンバリング

３）モノレール（東京国際空港ターミナル株式会社の事例）

４）空港行きの鉄道・バスに関するピクトグラムの掲出

（７）東京都作成ピクトグラム及びマーク

１）飲食店で使用するピクトグラム及びマーク

２）案内地図サイン、誘導サイン等に掲載するピクトグラム

■資料１：関連法規等一覧

法令・指針・文献名	発行 発布	発行者（出版社）
外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律（外客来訪促進法）	H9.6 (H26.4 改正)	----------
高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律 （バリアフリー新法）	H18.6 (H26.6 改正)	----------
「道路標識、区画線及び道路標示に関する命令」及び「道路の案内標識の英語による表示に関する告示」(※)	S35.12 (H26.5 改正)	----------
東京都福祉のまちづくり条例	H7.3 (H21.3 改正)	----------
東京都屋外広告物条例	S24.8 (H23.12 改正)	----------
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	H26.3	国土交通省 観光庁
観光活性化標識ガイドライン	H17.6	国土交通省 総合政策局
東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル	H26.9	東京都 福祉保健局
東京都福祉のまちづくり推進計画	H26.3	東京都 福祉保健局
福祉のまちづくりをすすめるためのユニバーサルデザインガイドライン	H18.1	東京都 福祉保健局
公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン （バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編））	H25.10	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団
道路の移動等円滑化整備ガイドライン（増補改訂版）	H23.8	財団法人 国土技術研究センター （㈱大成出版社）
道路標識設置の手引き（東京都版）	H25.4	一般社団法人 全国道路標識・標示業東京都協会
観光地のためのひと目で分かる案内標識計画・設置・管理マニュアル	H17.9	観光地域づくり・案内標識研究会（㈱ぎょうせい）
ひと目でわかるシンボルサイン 標識案内用図記号ガイドブック	H13.3	交通エコロジー・モビリティ財団

（※）道路の案内標識の英語表記は当該告示によることとされているため、案内サインと案内標識の表記の整合を図る観点から掲載

■資料２：ピクトグラム等一覧

（１）標準案内用図記号

標準案内用図記号ガイドラインについて（出典：公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団）

１．策定の目的

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案内用図記号は、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す。しかしながら、国内的にも国際的にも標準化が遅れています。国内的には未だ日本工業標準（JIS）化がなされず施設ごとにバラバラに使用されているのが現状です。国際的にも国際標準化機構（ISO）によってわずか 57 項目が標準化されているに過ぎません。

一方で、社会の変化により利用者のニーズが多様化し、またバリアフリーの観点からもこうした図記号の一層の充実、統一化の必要性が高まっています。

本ガイドラインは、こうした状況を受けて、交通施設、観光施設、スポーツ施設、商業施設等の国内諸施設に使用される案内用図記号の標準となるものを示すことを目的として策定されました。

２．策定の経緯

本ガイドラインは、国土交通省の関係公益法人である交通エコロジー・モビリティ財団が日本財団の助成を得て設置した「一般案内用図記号検討委員会（以下「検討委員会」という。）」における検討を経て策定されました。 検討委員会は、国土交通省、経済産業省、文部科学省、警察庁、消防庁をはじめとする行政機関、交通 事業者、観光・流通事業者団体、消費者団体、障害者団体、学識経験者、デザイナー等の参加を得て、1999 年４月に設置され、案内用図記号の標準化に向けて約２年間検討を行いました。

はじめの１年間は、一般 案内用図記号の国内外事例の収集、カテゴリーの分類、表示事項の選択、図材の選定等の作業を行い、続いて、体系的に新しく造形をし直し、2000 年６月に 128 項目の原案を策定しました。その後、ISO 及び JIS の調査方法に準拠した理解度及び視認性調査により原案の適正度を評価し、2001 年３月１日の委員会において、原案のうち 125 項目を「標準案内用図記号」として決定いたしました。

なお、検討委員会は、128 項目の原案を 2000 年 10 月 25 日に東京で開催された ISO 図記号専門委員会に「日本案の検討状況と中間成果 」として報告しています。また、2001 年４月からは、本ガイドラインの JIS 化に向けて、(財）日本規格協会において「案内用図記号 JIS 化検討委員会（仮称)」を設けて検討を行っていくこととなっております。

３．図記号の造形者

本ガイドラインの図記号は、検討委員会ワーキンググループの図材選定と監修のもとに［社団法人日本サインデザイン協会 (SDA) ＋中川憲造／NDC グラフィックス］が造形しました。ただし、既存のもの等をそのまま表示している※印のある図記号は除きます。

４．本図記号のご利用にあたって

本ガイドラインに掲載されている図記号は、誰でも自由に使用することができます。ただし、これらの図記号を商標又は意匠として登録等を行うと、第三者の権利を侵害する可能性があります。ご不明な点等ございましたら下記までお問い合わせください。

交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部
Tel：03-3221-6673　Fax.：03-3221-6674

その後、この図記号の JIS 化に関し、日本標準調査会標準部会基本技術専門委員会において標準案内用図記号 125 項目のうち 108 項目と応用部分２項目を含め、110 項目の JIS（日本工業規格）化案が了承され、公告期間を経て平成 14 年３月 20 日に JISZ8210 として制定されました。

５．使用上の注意

１）本ガイドラインでは、図記号の使用について次の推奨度区分を定めています。使用にあたっては、これを遵守してください。

・推奨度Ａ：安全性及び緊急性に関わるもの、多数のユーザーにとって重要なもの及び移動制約者へのサービスに関わるものです。
これらについては、図形を変更しないで用いることを強く要請します。

・推奨度Ｂ：多数の利用者が通常の行動や操作をする上で、図記号の概念及び図形を統一することによって利便性が高まると期待されるものです。
これらについては、図形を変更しないで用いることを推奨します。

・推奨度Ｃ：多数の利用者が通常の行動や操作をする上で、図記号の概念を統一することが必要なものです。
これらについては、基本的な概念を変えない範囲で適宜図形を変更して用いることができます。

２）［注１］の表記がある図記号は、文字による補助表示が必要です。図記号単独での使用は避けてください。その際の文字表示は、各図記号に併記してある名称を参考にしてください。

３）［注２］の表記がある図記号は、図記号中の通貨記号を必要に応じて他の通貨記号に変更することができます。

４）本ガイドラインの図記号は、視距離１ｍで表示する場合の最小寸法を35mm角、手にとって見ることのできる地図類に用いる場合の最小寸法を8mm角とする条件で設計されています。これより小さくして使用することは避けてください。（図１）

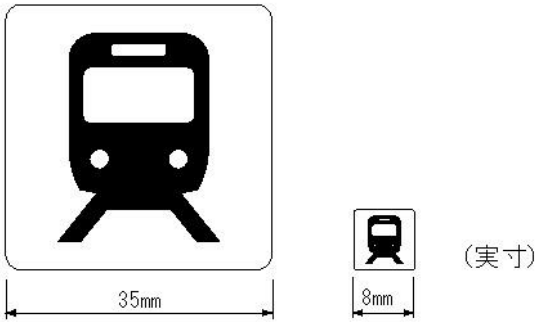
５）本ガイドラインの図記号は、正方形・円形・三角形が同じ大きさに見えるように、寸法を調整してあります。これら三種の外形を持つ図記号を混用して拡大・縮小する際は、この点にご留意ください。（図２）

６）赤、青、黄、緑が使用されている図記号の色彩は、[JIS Z 9101-1995 安全色及び安全標識] に依っています。使用の際は、次のマンセル値を参照してください。（図３）

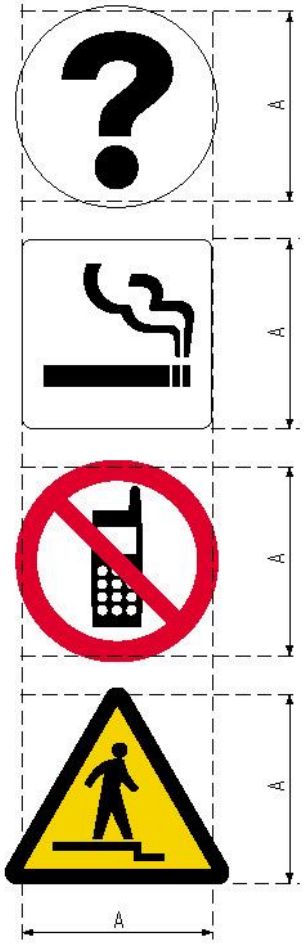
・安全色　赤：7.5R 4/15　青：2.5PB 3.5/10
　　黄：2.5Y 8/14　緑：10G 4/10

・対比色　白：N9.5　黒：N1

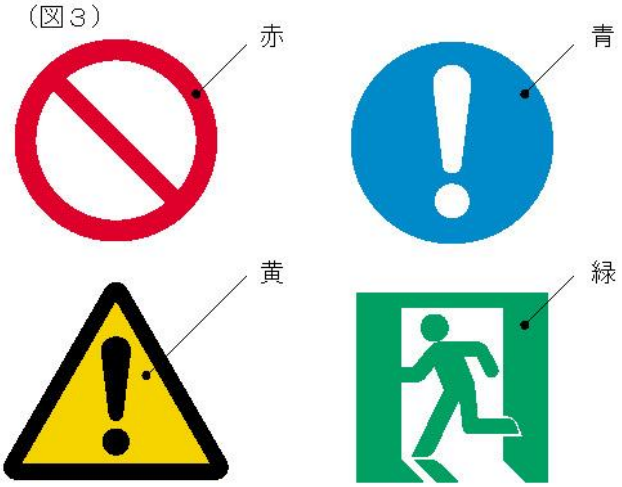
（図１）



（図２）

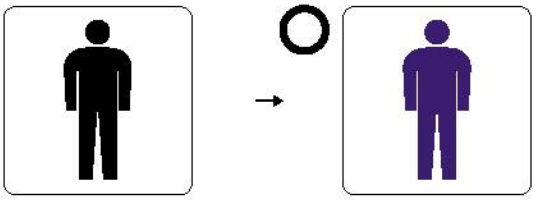


（図３）

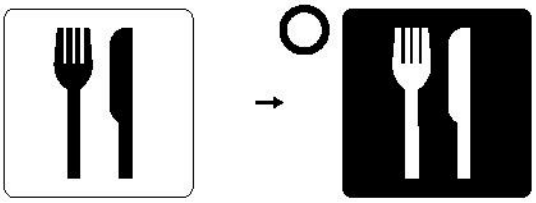


7）白地に黒色で表現されている図記号は、前記の赤、青、黄、緑の安全色を除く、他の色彩に変更することができます。（図４）
また、図と地の関係を反転することができます。（図５）

（図４）

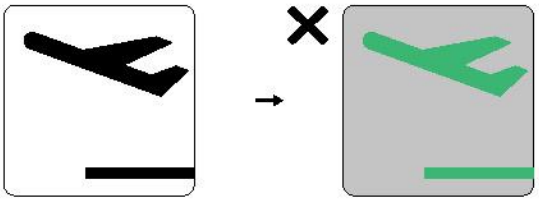


（図５）



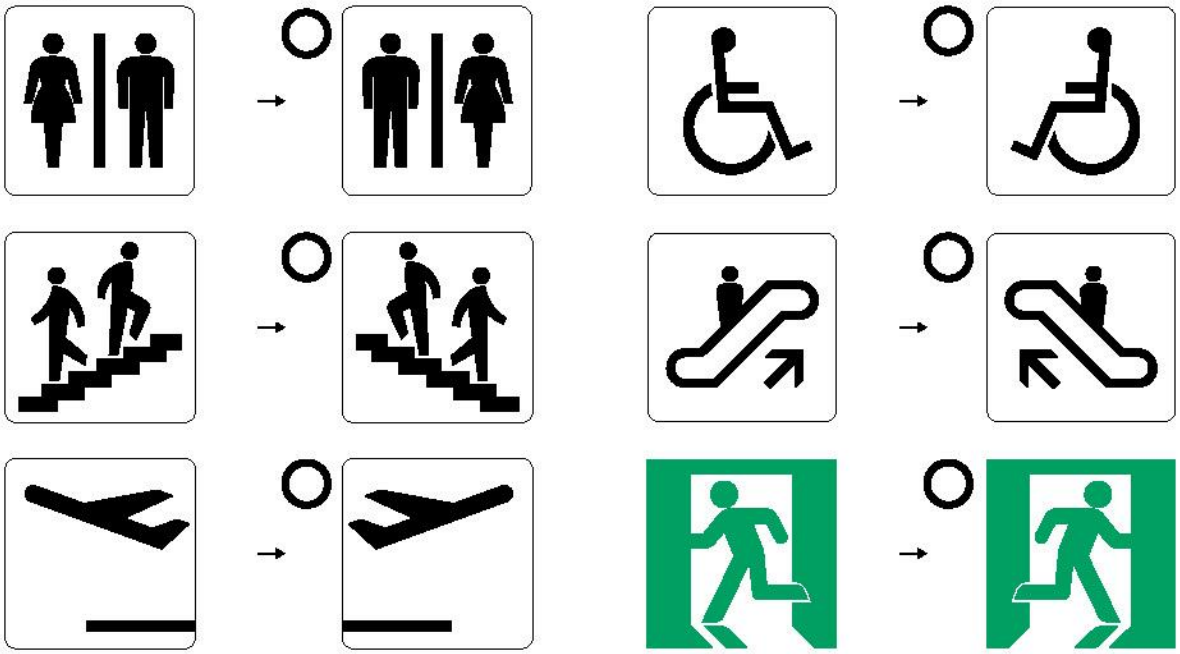
8）色彩あるいは明度を調整して使用する場合は、見やすさに配慮し、図と地色とのコントラストが十分明確になるようにしてください。明度差は少なくとも５以上になるようにしてください。（図６）

（図６）



9）図記号によっては、誘導方向や設置環境に応じて左右を反転することができます。（図７）にその例を示します。

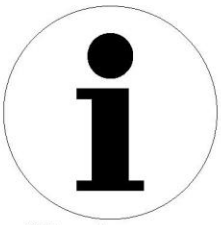
（図７）



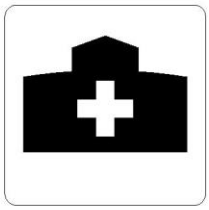
1 公共・一般施設 Public Facilities 38 項目

推奨度
A

案内所
Question & answer



情報コーナー
Information



病院
Hospital

救護所
First aid

警察
Police

お手洗
Toilets

男子
Men

女子
Women

★

障害のある人が
使える設備 ※
Accessible facility

【追補3により修正】

★

スロープ
Slope

【追補3により修正】

★障害者が利用できる建築物・施設を示す国際シンボルマーク（（財）日本障害者リハビリテーション協会「国際シンボルマーク使用指針」より）

飲料水
Drinking water

喫煙所
Smoking area

（備考）
火災予防条例で下記の図記号の使用が規定されている場所には、下記の図記号を使用する必要がある。

※

1 公共・一般施設 Public Facilities

推奨度
B

チェックイン / 受付
Check-in / Reception

忘れ物取扱所
Lost and found

ホテル / 宿泊施設
Hotel / Accommodation

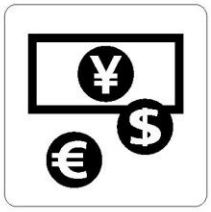
きっぷうりば / 精算所
Tickets / Fare adjustment

手荷物一時預かり所
Baggage storage

コインロッカー
Coin lockers

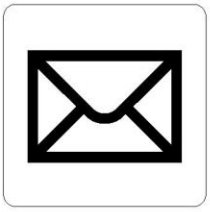
休憩所 / 待合室
Lounge / Waiting room

ミーティングポイント
Meeting point

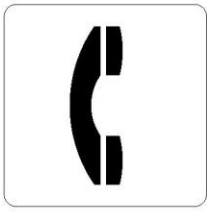


銀行・両替
Bank, money exchange
[注2](通貨記号差し替え 可)

キャッシュサービス
Cash service
[注2](通貨記号差し替え 可)



郵便
Post



電話
Telephone

ファックス
Fax

カート
Cart

エレベーター
Elevator

エスカレーター
Escalator

階段
Stairs

乳幼児用設備
Nursery

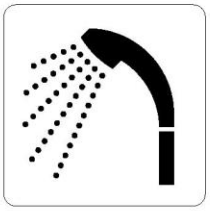
クローク
Cloakroom

更衣室
Dressing room

1 公共・一般施設 Public Facilities

推奨度
B

更衣室(女子)
Dressing room (women)

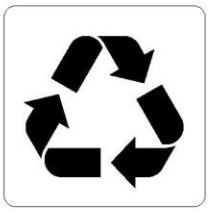


シャワー
Shower

浴室
Bath

水飲み場
Water fountain

くず入れ
Trash box



リサイクル品回収施設
Collection facility for
the recycling products

2 交通施設 Transport Facilities

17 項目

推奨度
B

航空機 / 空港
Aircraft / Airport

鉄道 / 鉄道駅
Railway / Railway station

船舶 / フェリー / 港
Ship / Ferry / Port

ヘリコプター / ヘリポート
Helicopter / Heliport

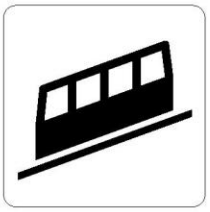
バス / バスのりば
Bus / Bus stop

タクシー / タクシーのりば
Taxi / Taxi stop

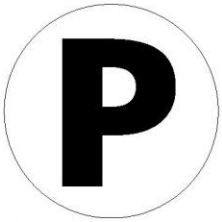
レンタカー
Rent a car

自転車
Bicycle

ロープウェイ
Cable car



ケーブル鉄道
Cable railway



駐車場
Parking

出発
Departures

2 交通施設 Transport Facilities

推奨度
B

到着
Arrivals

乗り継ぎ
Connecting flights

手荷物受取所
Baggage claim

税関 / 荷物検査
Customs / Baggage check

出国手続 / 入国手続 / 検疫 / 書類審査
Immigration / Quarantine / Inspection

3 商業施設 Commercial Facilities 10 項目

推奨度
B

レストラン
Restaurant

喫茶･軽食
Coffee shop

バー
Bar

ガソリンスタンド
Gasoline station

会計
Cashier
[注2](通貨記号差し替え 可)

3 商業施設 Commercial Facilities 10 項目

推奨度
C

店舗 / 売店
Shop

新聞・雑誌
Newspapers, magazines

薬局
Pharmacy

理容 / 美容
Barber / Beauty salon

手荷物託配
Baggage delivery service

4 観光・文化・スポーツ施設 Tourism, Culture, Sport Facilities 17 項目

推奨度
B

展望地 / 景勝地
View point

陸上競技場
Athletic stadium

サッカー競技場
Football stadium

野球場
Baseball stadium

テニスコート
Tennis court

海水浴場 / プール
Swimming place

スキー場
Ski ground

キャンプ場
Camp site

温泉
Hot spring

4 観光・文化・スポーツ施設 Tourism, Culture, Sport Facilities 17 項目

推奨度
C

公園
Park

博物館 / 美術館
Museum

歴史的建造物
Historical monument

応用例 1
variant 1

応用例 2
variant 2

参考

自然保護 ※
Nature reserve

スポーツ活動 ※
Sporting activities

スカッシュコート ※
Squash court

Tバーリフト ※
T bar lift

腰掛け式リフト ※
Chairlift

5 安全 Safety 5 項目

推奨度 A

消火器
Fire extinguisher

非常電話
Emergency telephone

非常ボタン
Emergency call button

※
非常口
Emergency exit

※
広域避難場所
Safety evacuation area

6 禁止 Prohibition 20 項目

推奨度 A

※
一般禁止
General prohibition

禁煙
No smoking

（備考）
火災予防条例で下記の図記号の使用が規定されている場所には、下記の図記号を使用する必要がある。

※

※
火気厳禁
No open flame

進入禁止
No entry

駐車禁止
No parking

自転車乗り入れ禁止
No bicycles

立入禁止
No admittance

走るな / かけ込み禁止
Do not rush

さわるな
Do not touch

捨てるな
Do not throw rubbish

飲めない
Not drinking water

6 禁止 Prohibition　20 項目

推奨度 A

携帯電話使用禁止
Do not use mobile phones

電子機器使用禁止
Do not use electronic devices

撮影禁止
Do not take photographs

フラッシュ撮影禁止
Do not take flash photographs

推奨度 B

遊泳禁止
No swimming

キャンプ禁止
No camping

※「ベビーカー使用禁止」については、平成 26 年 3 月 26 日に国土交通省が公表した禁止図記号を使用する

推奨度 C

飲食禁止
Do not eat or drink here

ペット持ち込み禁止
No uncaged animals

7 注意 Warning　8 項目

推奨度 A

一般注意 ※
General caution

障害物注意
Caution, obstacles
［注 1］
（文字による補助表示が必要）

上り段差注意
Caution, uneven access / up

下り段差注意
Caution, uneven access / down

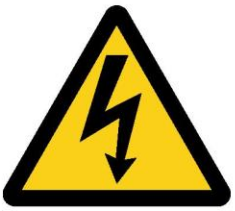
7 注意 Warning　8 項目

推奨度 A

滑面注意
Caution, slippery surface

転落注意
Caution, drop
[注 1]
（文字による補助表示が必要）

天井に注意
Caution, overhead



感電注意
Caution, electricity

8 指示 Mandatory　10 項目

推奨度 A

一般指示 ※
General mandatory

静かに
Quiet please

左側にお立ちください
Please stand on the left
[注 1]
（文字による補助表示が必要）

応用例 variant （右側にお立ちください Please stand on the right）
[注 1]
（文字による補助表示が必要）

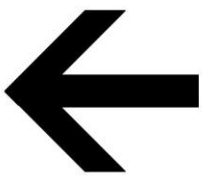
推奨度 B

二列並び
Line up in twos
[注 1]
（文字による補助表示が必要）

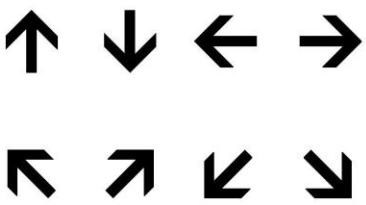
応用例 1 variant 1（一列並び Line up single file）
[注 1]
（文字による補助表示が必要）

応用例 2 variant 2（三列並び Line up in threes）
[注 1]（文字による補助表示が必要）

応用例 3 variant 3（四列並び Line up in fours）
[注 1]
（文字による補助表示が必要）



矢印 ※
Directional arrow



応用例
variants

8 指示 Mandatory

参考

安全バーを閉める ※
Close safety bar

安全バーを開ける ※
Open safety bar

徒歩客は降りる ※
Get off

スキーの先を上げる ※
Raise ski tips

スキーヤーは降りる ※
Skiers have to get off

案内用図記号　追補１　（平成 19 年１月 20 日）

洪水
flood

堤防
levee

避難所（建物）
safety evacuation shelter

案内用図記号　追補２　（平成 21 年３月 20 日）

津波注意
Warning;Tsunami hazard zone

津波避難場所
Tsunami evacuation area

津波避難ビル
Tsunami evacuation building

案内用図記号　追補３　（平成 22 年３月 20 日）

※表示事項の変更
「身障者用設備」
⇒「障害のある人が使える設備（Accessible facility)」

※表示事項の変更
「車椅子スロープ」　⇒　「スロープ（Slope)」

案内用図記号　追補４　（平成 26 年７月 22 日）

優先設備図記号　　Symbols for priority facilities

高齢者優先設備
Priority facilities for elderly people

障害のある人･けが人優先設備
Priority facilities for injured people

妊産婦優先設備
Priority facilities for expecting mothers

乳幼児連れ優先設備
Priority facilities for people accompanied with small children

内部障害のある人優先設備
Priority facilities for people with internal disabilities, heart pacer,etc.

優先設備図記号の組み合わせ例　Basic composition of a signboard

優先席図記号　　Symbols for priority seats

高齢者優先席
Priority seats for elderly people

障害のある人･けが人優先席
Priority seats for injured people

妊産婦優先席
Priority seats for expecting mothers

乳幼児連れ優先席
Priority seats for people accompanied with small children

内部障害のある人優先席
Priority seats for people with internal disabilities, heart pacer,etc.

優先席図記号の組み合わせ例　Basic composition of a signboard

観光関連図記号　　観光・文化・スポーツ施設図記号

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。

（２）ベビーカーマーク（平成 26 年３月 26 日 国土交通省公表）

案内図記号	禁止図記号 ※案内図記号と同一デザインを用いたもの

（３）便房設備の表示例

出典：東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル
（平成26年９月、東京都福祉保健局）

（４）ベビーベッド、授乳室及びおむつ交換の表示例

出典：東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル
（平成26年９月、東京都福祉保健局）

（５）祈祷室及び充電コーナー（東京国際空港ターミナル株式会社の事例）

祈祷室	充電コーナー

（６）公共交通関係ピクトグラム

以下に公共交通関係のピクトグラムとして、「路線マーク」と「駅ナンバリング」を示します。

なお、路線マーク等の使用にあたっては、各鉄道事業者に対して、路線マークの掲載に関する事前の確認および調整が必要です。

１）路線マーク

①東京メトロ

銀座線	丸ノ内線	日比谷線	東西線	千代田線
有楽町線	半蔵門線	南北線	副都心線	

②都営地下鉄

浅草線	三田線	新宿線	大江戸線

③西武鉄道

西武池袋線・秩父線・有楽町線・豊島線・狭山線	西武山口線	西武新宿線・拝島線	西武国分寺線・西武園線
西武多摩湖線	西武多摩川線		

④京王電鉄

京王線	井の頭線

⑤小田急電鉄

小田急小田原線	小田急江ノ島線	小田急多摩線

⑥東京急行電鉄

東横線	目黒線	田園都市線	大井町線
池上線	東急多摩川線	世田谷線	こどもの国線

⑦京浜急行電鉄

京急本線

⑧ゆりかもめ

ゆりかもめ

２）駅ナンバリング

①東京メトロ

銀座線	丸ノ内線	日比谷線	東西線	千代田線
有楽町線	半蔵門線	南北線	副都心線	

②都営地下鉄

浅草線	三田線	新宿線	大江戸線

③東武鉄道

東武ｽｶｲﾂﾘｰﾗｲﾝ・ 亀戸線・大師線	東武伊勢崎線・ 佐野線・小泉線・ 桐生線	東武日光線・ 宇都宮線・鬼怒川線
東武ｱｰﾊﾞﾝﾊﾟｰｸﾗｲﾝ （野田線）	東武東上線・越生線	

④西武鉄道

西武池袋線・秩父線・有楽町線・豊島線・狭山線	西武山口線	西武新宿線・拝島線	西武国分寺線・西武園線
西武多摩湖線	西武多摩川線		

⑤京成電鉄

京成線

⑥京王電鉄

京王線	井の頭線

⑦小田急電鉄

小田急小田原線	小田急江ノ島線	小田急多摩線

⑧東京急行電鉄

東横線	目黒線	田園都市線	大井町線
池上線	東急多摩川線	世田谷線	こどもの国線

⑨京浜急行電鉄

京急本線

⑩ゆりかもめ

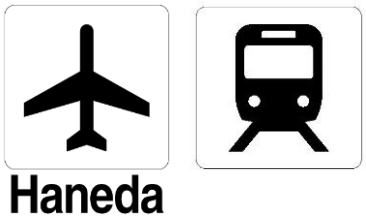
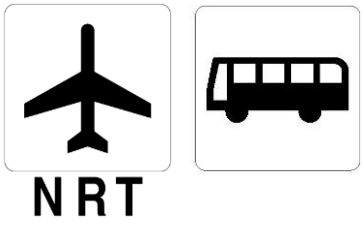
ゆりかもめ

３）モノレール（東京国際空港ターミナル株式会社の事例）

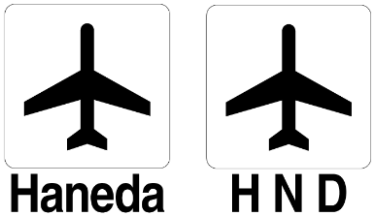
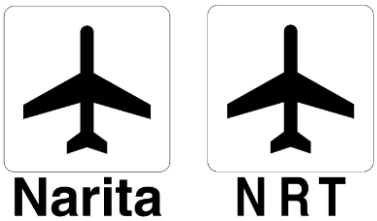
モノレール

４）空港行きの鉄道・バスに関するピクトグラムの掲出

空港行きの鉄道・バスを案内するサインについては、「鉄道／鉄道駅」、「バス／バスのりば」のピクトグラムと併せて「航空機／空港」のピクトグラムを掲出し、空港に行くことを直感的に理解できるようにすると効果的である。表示にあたっては、羽田･成田等の空港名を併記するなど､外国人旅行者が分かりやすいように留意する。

①「空港行きの鉄道」の表示例	②「空港行きのバス」の表示例
	

※「鉄道／鉄道駅」の標準案内用図記号は、路線マーク等での掲出も可。

羽田空港	成田空港
	

（７）東京都作成ピクトグラム及びマーク

１）飲食店で使用するピクトグラム及びマーク

①食材ピクトグラム

●肉類

牛肉　豚肉　馬肉　羊肉　鶏肉

●魚貝類

魚類　あなご、うなぎ　貝類　えび　かに　たこ　いか

●野菜類

やまいも　まつたけ　きのこ類　にんにく類　根菜類

●果物

オレンジ　キウイフルーツ　りんご　バナナ　もも

●乳製品・卵

乳製品　卵

●ナッツ類

落花生　カシューナッツ　クルミ

●その他

小麦　そば　ごま　大豆　酒類　ゼラチン　はちみつ

〇生もの

②多言語メニュー

（飲食店の店頭等において、多言語メニューがあることを示すマーク）

４言語【英語、中国語（簡・繁）、韓国語】	英語のみ

③使用食材表示

（飲食店の店頭等において、メニューに使用食材の表示があることを示すマーク）

使用食材表示

２）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

コンビニエンスストア

②海外発行カード対応ＡＴＭ

海外発行カード対応ＡＴＭ