

経緯

- 平成20年2月、外国人旅行者や障害者、高齢者等の方々が、安心してまち歩きを楽しめるよう、わかりやすい案内サインの普及を図るため、案内サイン標準化指針(歩行者用、鉄道用)を策定
- 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」等を踏まえ、内容をより充実させた東京都版ガイドラインとして改定

多言語対応の基本的な考え方(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を考慮し、必要に応じて中国語、韓国語、さらにはその他の言語も含めて多言語化を実現
 - ⇒ 案内サインは、表示面の制約を踏まえ、日本語・英語の2言語を基本とし、その他の言語を記載する場合は視認性に配慮
 - ⇒ 各種ツール(紙媒体、ICTツール等)は、地域や施設の特性等を考慮し、必要に応じて中国語・韓国語・その他の言語を含め、多言語化を柔軟に検討

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)**

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、デジタルサイネージの活用など



コンビニエンスストア



多言語メニューあり

各編の主な内容

【歩行者編】

(観光案内サイン)

- 地図面は日・英2言語、凡例は4言語(日・英・中・韓)を基本
- 行動の起点となる駅出入口やバスターミナル等へ重点的に整備



(誘導サイン)

- 日・英2言語を基本



(その他)

- 適切な更新・管理(点検・更新の目安や好事例を掲載)

【鉄道等編】

- 外国人旅行者の利用が多い駅等の主要な施設・設備(出口、改札、券売機、案内所等)は4言語表記(日・英・中・韓)が望ましい。
- 分かりやすさの工夫(路線マークや駅ナンバリングの活用、連続的なサイン設置等)
- 異常時における英語による車内放送・車内表示案を掲載



【観光施設・宿泊施設・飲食店編】

(美術館・博物館・観光地等)

- 入場案内・施設案内の多言語化
- 多様な媒体による展示内容の解説



(宿泊施設)

- 施設内の設備及び周辺施設の情報や観光地へのアクセス等の多言語による案内の充実

(飲食店)

- 店頭への多言語メニューや写真の掲出
- 写真付多言語メニューの準備。料理概要や使用食材の表示