

多言語対応表示・標識等に関する調査 報告書

平成 28 年 3 月
東京都

目次

目次	1
1. 調査の概要	2
1.1 目的	2
1.2 調査期間	2
1.3 調査対象エリア及びルート一覧	2
1.4 調査内容	3
2. 現場調査	4
2.1 地図	4
2.2 現場調査結果	9
2.3 現場調査結果（取組の進んでいる事例）	12
2.4 現場調査まとめ	17
3. モニタリング調査	18
3.1 モニタリング調査概要	18
3.2 モニタリング調査結果	26
3.3 モニタリング調査まとめ	87
4. 別紙	89
別紙 1 多言語対応の基本的な考え方	89
別紙 2-1 多言語対応協議会 交通分科会「多言語対応取組方針」	91
別紙 2-2 多言語対応協議会 道路分科会「多言語対応取組方針」	93
別紙 2-3 多言語対応協議会 観光・サービス分科会「多言語対応取組方針」	95

1. 調査の概要

1.1 目的

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けて、訪都外国人旅行者及び都内の外国人居住者の言語の違いによって感じる不安・不満を解消し、旅行や生活しやすい環境を整備していく必要がある。

東京都は国の関係行政機関、政府関係機関、関係地方公共団体、民間団体及び企業等と共に、「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（以下、多言語対応協議会）」を設置し、平成26年3月に「多言語対応の基本的な考え方」（※別紙1）を策定した。また、多言語対応協議会の分科会として設置された交通分科会、道路分科会、観光・サービス分科会が平成26年10月にそれぞれ「多言語対応取組方針」（※別紙2-1、2-2、2-3）を策定した。

これらに基づいて案内表示・標識等の多言語表示等についての現状を把握し、改善すべき課題を明らかにするとともに、それに対する解決方法の検討に資することを目的として調査を行った。

<その他参考資料>

- ・観光庁「観光立国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）
- ・東京都産業労働局「国内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）

など

1.2 調査期間

平成27年8月～平成28年1月

1.3 調査対象エリア及びルート一覧

以下が、エリア1～20の計20エリアの基準地及びルート一覧である。

エリア	基準地	基準地の住所	ルート		
			出発地点	中継地点	到着地点
1	新宿	ドンキホーテ新宿東口本店	東京都新宿区歌舞伎町1-16-5	新宿駅(JR東日本)	西武新宿駅・正面口 (西武鉄道)
				新宿西口商店街	
				ドンキホーテ新宿東口本店	
				ロボットレストラン	
				TOHOシネマズ新宿	
2	大久保	新大久保駅(JR東日本)	東京都新宿区百人町1丁目	東新宿駅(東京メトロ)	新大久保駅(JR東日本)
3	有楽町 銀座	銀座三越	東京都中央区銀座4-6-16	有楽町駅(JR東日本)	銀座駅(東京メトロ)
				銀座三越	
				歌舞伎座	
				築地場外市場商店街	
4	浅草	浅草寺	東京都台東区浅草2-3-1	浅草駅(東京メトロ)	仲見世商店街
				浅草寺	
5	押上 業平橋	東京スカイツリー	東京都墨田区押上2-1-1	浅草駅(東武鉄道)	<電車移動>東京スカイツリー駅(東武鉄道)
				東京ソラマチ	押上駅(京成電鉄)

エリア	基準地	基準地の住所	ルート		
			出発地点	中継地点	到着地点
6	渋谷	渋谷駅(JR東日本)	東京都渋谷区道玄坂1丁目	渋谷駅(JR東日本)	渋谷ヒカリエ
				渋谷駅前交差点	
				渋谷センター商店街	
				Bunkamura	
				SHIBUYA109	
7	秋葉原	ドンキホーテ秋葉原店	東京都千代田区外神田4-3-3	秋葉原駅(JR東日本)	ドンキホーテ秋葉原店
					末広町駅(東京メトロ)
8	原宿	表参道ヒルズ	東京都渋谷区神宮前4-12-10	原宿駅(JR東日本)	表参道駅(東京メトロ)
				原宿竹下通り商店会	
				竹下口交差点	
				明治神宮橋駅(東京メトロ)	
				表参道ヒルズ	
9	皇居	二重橋駅前(東京メトロ)	東京都千代田区丸の内2-3-1	日比谷駅(東京メトロ)	二重橋駅前(東京メトロ)
					大手門交差点
10	御徒町 アメ横	アメ横センタービル	東京都台東区上野4-7-8	御徒町駅前 (JR東日本)	上野アメ横商店街
					上野駅(JR東日本)
11	上野	上野駅(JR)	東京都台東区上野7丁目	京成上野駅 (京成電鉄)	上野動物園
					国立西洋美術館
					国立科学博物館
					東京国立博物館
12	東京 タワー	東京タワー	東京都港区芝公園4-2-8	赤羽橋駅 (都営地下鉄)	東京タワー
					増上寺
					大門駅(都営地下鉄)
					浜松町駅(JR東日本)
					旧芝離宮恩賜庭園
13	六本木 麻布	六本木駅(東京メトロ)	東京都港区六本木6-1-25	麻布十番駅 (東京メトロ)	麻布十番商店街
					六本木ヒルズ
					六本木駅(東京メトロ)
					六本木交差点
14	東京駅 日本橋	日本橋三越本店	東京都中央区日本橋室町1-4-1	東京駅 (JR東日本)	日本橋タカシマヤ
					日本橋駅(東京メトロ)
					三越前駅(東京メトロ)
					日本橋三越本店
15	品川	品川駅(JR東日本)	東京都港区高輪3丁目	グランドプリンスホテル 高輪	品川プリンスホテル
					品川駅(東急電鉄)
					品川駅(JR東海)
					品川駅(JR東日本)
					<電車移動>浜松町駅 (JR東日本)
					モノレール浜松町駅 (東京モノレール)
					<電車移動>大井競馬場前 駅(東京モノレール)
16	池袋	池袋駅(JR東日本)	東京都豊島区南池袋1丁目	池袋駅(JR東日本)	(指定なし)
					サンシャインシティ
17	築地	築地市場	東京都中央区築地5-2-1	築地駅 (東京メトロ)	築地本願寺
					築地場外市場商店街
					築地市場駅(都営地下鉄)
					浜離宮恩賜庭園
					汐留駅(都営地下鉄)
18	赤坂	赤坂駅(東京メトロ)	東京都港区赤坂5-4-5	赤坂見附駅 (東京メトロ)	赤坂サカス
					赤坂駅(東京メトロ)
					溜池山王駅(東京メトロ)
19	東京 ドーム 神保町	水道橋駅(JR東日本)	東京都千代田区三崎町2丁目	神保町駅 (都営地下鉄)	水道橋駅(JR東日本)
					東京ドーム
					小石川後楽園
					後楽園駅(東京メトロ)
					文京シビックセンター
20	蒲田	京急蒲田駅(東急電鉄)	東京都大田区蒲田4-50-10	京急蒲田駅 (京急電鉄)	蒲田駅(JR東日本)
					蒲田駅(東京急行電鉄)

1.4 調査内容

本調査の内容は以下の通りである。

(1) 現場調査

外国人旅行者が多く訪れる観光地等、計 20 エリアにおける観光地等の基準地を中心に半径 1km 以内の調査範囲を設定し、その調査範囲内に存在する商店街（繁華街）・観光地（施

設）・文化施設・観光案内所・タクシー乗り場のうち、調査対象施設を選定し、調査対象リスト、地図及び調査票を作成後、現場調査を行った。

(2) モニタリング調査



20 エリアそれぞれにおいて、外国人が訪問する可能性のある東京都内の観光地等を中心にルートを設定し、英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語の使用者を含む外国人をモニターとして活用し、実際に現地の商店街（繁華街）・観光地（施設）・文化施設・飲食店及び宿泊施設などを巡って表記等の多言語対応についてモニタリング調査を行った。

2. 現場調査



「調査対象エリア及びルート一覧」（1.3 参照）に基づき各施設等の現場調査を実施した。

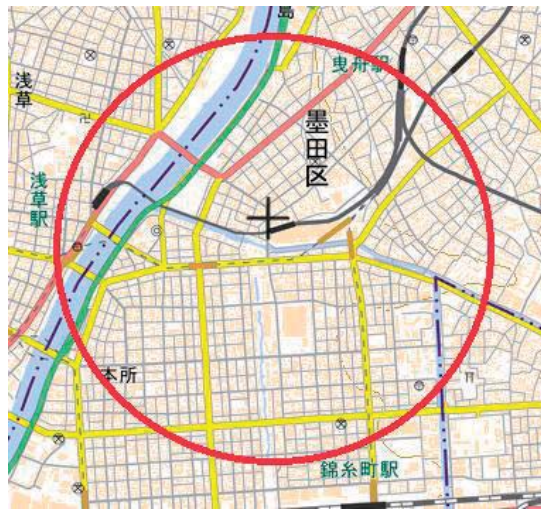

2.1 地図

各基準地を中心とする半径 1km の調査対象の地域の地図

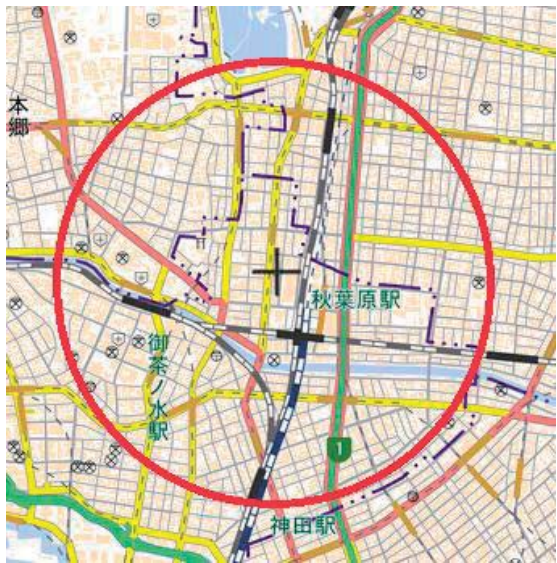



■ エリア 1（新宿）	■ エリア 2（大久保）
基準地：ドンキホーテ新宿東口本店	基準地：新大久保駅（JR 東日本）
	

出典：国土地理院 電子地図（タイル）


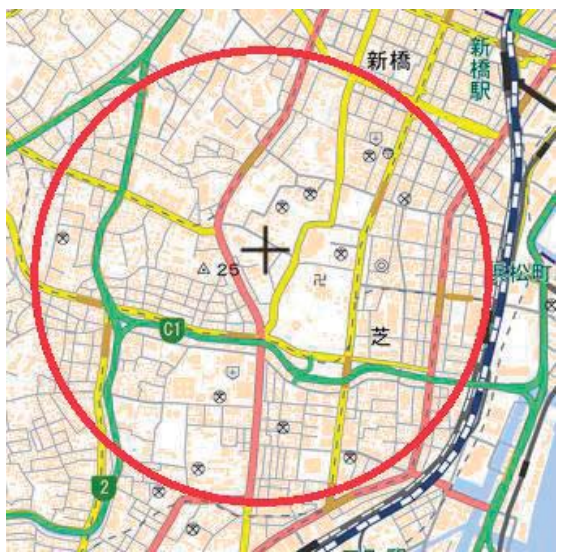


■ エリア3（有楽町・銀座）	■ エリア4（浅草）
基準地：銀座三越	基準地：浅草寺
	

■ エリア5（押上・業平橋）	■ エリア6（渋谷）
基準地：東京スカイツリー	基準地：渋谷駅（JR 東日本）
	



出典：国土地理院 電子地図（タイル）

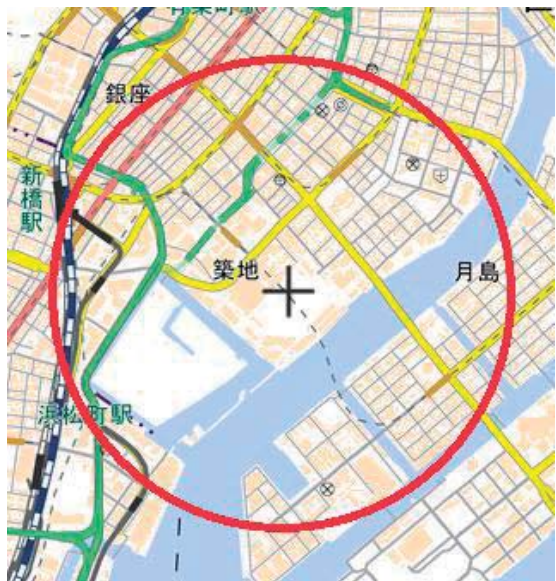
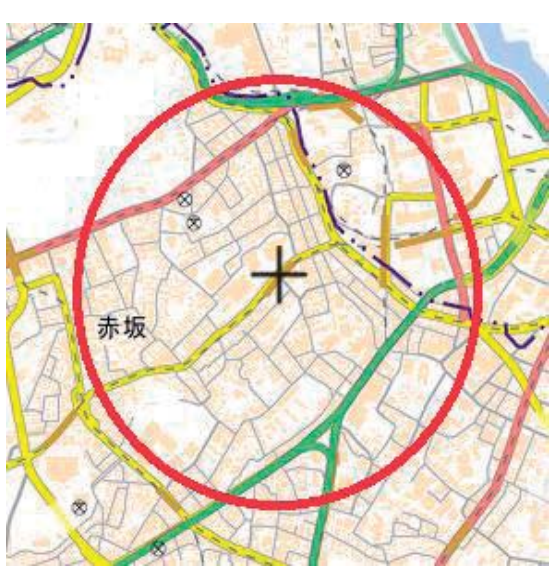
<p>■ エリア7（秋葉原）</p>	<p>■ エリア8（原宿）</p>
<p>基準地：ドンキホーテ秋葉原店</p>	<p>基準地：表参道ヒルズ</p>
	
<p>■ エリア9（皇居）</p>	<p>■ エリア10（御徒町・アメ横）</p>
<p>基準地：二重橋前駅（東京メトロ）</p>	<p>基準地：アメ横センタービル</p>
	

出典：国土地理院 電子地図（タイル）

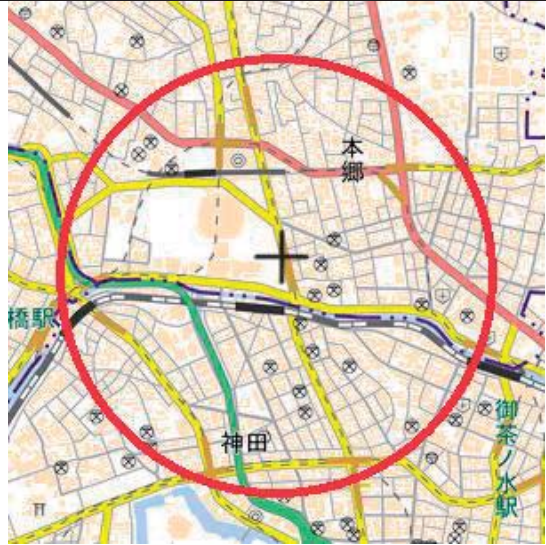

<p>■ エリア１１（上野）</p>	<p>■ エリア１２（東京タワー）</p>
<p>基準地：上野駅（JR）</p>	<p>基準地：東京タワー</p>
	
<p>■ エリア１３（六本木・麻布）</p>	<p>■ エリア１４（東京駅・日本橋）</p>
<p>基準地：六本木駅（東京メトロ）</p>	<p>基準地：日本橋三越本店</p>
	

出典：国土地理院 電子地図（タイル）

<p>■ エリア１５（品川）</p> <p>基準地：品川駅（JR 東日本）</p> 	<p>■ エリア１６（池袋）</p> <p>基準地：池袋駅（JR 東日本）</p> 
---	--

<p>■ エリア１７（築地）</p> <p>基準地：築地市場</p> 	<p>■ エリア１８（赤坂）</p> <p>基準地：赤坂駅（東京メトロ）</p> 
---	--

出典：国土地理院 電子地図（タイル）

■ エリア１９（東京ドーム・神保町）	■ エリア２０（蒲田）
基準地：水道橋駅（JR 東日本）	基準地：京急蒲田駅（京急電鉄）
	

出典：国土地理院 電子地図（タイル）

2.2 現場調査結果

各エリアの基準地（1.3 参照）から半径 1km 以内の各施設について調査を行い、多言語対応状況を調べた。尚、調査対象施設については下記の基準で選定した。

施設	対象	調査内容
鉄軌道駅	対象エリア内の改札口全て	無料Wi-Fiの利用環境、観光地を案内する表示（地図等）、案内所・コンシェルジュ窓口等の表記・案内等
バス停留所	対象エリア内のもの全て	表示・標識等、乗り方や案内方法の表記等、行先や時刻表等の表記等
タクシー乗り場	各エリアにつき 1 箇所	表示・標識等、乗り方や案内方法の表記等
観光案内所	対象エリア内のWEB サイト「東京の観光公式サイトGO TOKYO」に記載があるのもの全て	表示・標識等、案内方法の表記等、受付の多言語対応状況
宿泊施設	各エリア 5 施設	ロビーや付属商店モール等の表示・標識・デジタルサイネージ等、受付の多言語対応状況
商店街・観光地・文化施設	全対象エリアで合計 250 施設以下	表示・標識・デジタルサイネージ等
飲食店	各エリア 10 施設	店先のディスプレイ、メニュー表示等
競技場	対象エリア内のもの全て	表示・標識・デジタルサイネージ等

下記は、施設ごと（鉄軌道駅・バス停留所・タクシー乗り場・観光案内所・商店街・観光地（施設）・文化施設・飲食店・競技場）に各言語の対応状況を表にまとめたものである。尚、調査対象施設から調査実施が不可能だった施設（重複や閉鎖・移転していた施設）を除いたものを調査箇所 N とし、N に対する各言語の対応状況をパーセンテージで表記している。

■ 鉄軌道駅

調査箇所		対応あり						対応なし
エリア	調査箇所 (N)	英	繁	簡	韓	他	ピ	
エリア1	46	100%	13%	83%	87%	0%	93%	0%
エリア2	4	100%	0%	75%	75%	0%	75%	0%
エリア3	61	100%	2%	66%	82%	0%	87%	0%
エリア4	15	100%	13%	20%	20%	7%	87%	0%
エリア5	5	100%	40%	40%	60%	0%	40%	0%
エリア6	19	100%	0%	79%	79%	0%	84%	0%
エリア7	34	100%	12%	47%	68%	0%	79%	0%
エリア8	12	100%	17%	25%	50%	0%	8%	0%
エリア9	34	100%	18%	85%	91%	3%	97%	0%
エリア10	4	100%	0%	25%	100%	0%	100%	0%
エリア11	12	100%	33%	100%	100%	0%	100%	0%
エリア12	13	100%	0%	92%	92%	0%	100%	0%
エリア13	10	100%	10%	70%	70%	20%	100%	0%
エリア14	34	100%	29%	88%	88%	0%	94%	0%
エリア15	14	100%	0%	100%	100%	0%	100%	0%
エリア16	25	96%	4%	76%	76%	4%	92%	0%
エリア17	7	100%	29%	71%	71%	29%	100%	0%
エリア18	12	100%	8%	100%	100%	8%	100%	0%
エリア19	32	100%	6%	75%	91%	0%	97%	0%
エリア20	6	100%	0%	100%	100%	0%	100%	0%
全体	399	100%	11%	73%	81%	2%	89%	0%

■ バス停留所

調査箇所		対応あり						対応なし
エリア	調査箇所 (N)	英	繁	簡	韓	他	ピ	
エリア1	52	96%	0%	60%	60%	0%	29%	0%
エリア2	15	93%	0%	0%	0%	0%	53%	0%
エリア3	41	95%	0%	27%	41%	2%	17%	0%
エリア4	33	97%	3%	55%	52%	0%	1%	3%
エリア5	22	95%	14%	27%	27%	0%	5%	5%
エリア6	57	82%	0%	16%	14%	14%	26%	16%
エリア7	28	100%	0%	46%	46%	0%	14%	0%
エリア8	21	86%	0%	14%	14%	0%	24%	14%
エリア9	21	95%	0%	24%	24%	0%	19%	5%
エリア10	20	100%	0%	25%	25%	0%	5%	0%
エリア11	30	100%	0%	17%	17%	0%	27%	0%
エリア12	47	55%	0%	17%	17%	0%	19%	38%
エリア13	37	49%	5%	30%	27%	0%	5%	51%
エリア14	24	58%	0%	4%	4%	0%	8%	38%
エリア15	30	97%	27%	67%	40%	0%	3%	3%
エリア16	30	53%	0%	33%	30%	0%	33%	17%
エリア17	15	47%	0%	20%	20%	0%	0%	47%
エリア18	18	61%	0%	28%	28%	0%	17%	39%
エリア19	32	31%	0%	6%	6%	0%	50%	28%
エリア20	27	30%	0%	11%	11%	0%	0%	70%
全体	600	76%	2%	28%	27%	2%	19%	18%

■ タクシー乗り場

調査箇所		対応あり						対応なし
エリア	調査箇所 (N)	英	繁	簡	韓	他	ピ	
エリア1	1	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア2	1	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア3	1	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア4	1	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア5	1	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア6	2	100%	0%	0%	0%	0%	50%	0%
エリア7	1	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
エリア8	1	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア9	2	100%	0%	50%	50%	0%	100%	0%
エリア10	1	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
エリア11	1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
エリア12	1	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア13	1	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア14	1	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア15	1	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
エリア16	2	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア17	1	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア18	1	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア19	1	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア20	1	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
全体	23	91%	0%	4%	4%	0%	74%	4%

■ 観光案内所

調査箇所		対応あり						対応なし
エリア	調査箇所 (N)	英	繁	簡	韓	他	ピ	
エリア1	13	85%	54%	77%	69%	15%	31%	15%
エリア2	0	-	-	-	-	-	-	-
エリア3	6	83%	50%	67%	50%	33%	50%	0%
エリア4	3	67%	0%	0%	0%	0%	0%	33%
エリア5	0	-	-	-	-	-	-	-
エリア6	1	100%	0%	100%	0%	0%	100%	0%
エリア7	5	100%	40%	20%	20%	20%	20%	0%
エリア8	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
エリア9	6	100%	33%	33%	50%	33%	100%	0%
エリア10	3	100%	33%	100%	67%	33%	67%	0%
エリア11	7	86%	29%	29%	57%	0%	29%	14%
エリア12	3	100%	0%	33%	67%	0%	67%	0%
エリア13	1	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%
エリア14	1	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
エリア15	1	100%	0%	100%	0%	0%	100%	0%
エリア16	3	100%	33%	67%	67%	67%	33%	0%
エリア17	3	100%	67%	67%	67%	67%	33%	0%
エリア18	2	100%	50%	100%	50%	100%	0%	0%
エリア19	4	100%	50%	25%	50%	25%	100%	0%
エリア20	2	100%	0%	0%	50%	50%	50%	0%
全体	65	92%	38%	52%	52%	28%	48%	6%

※表記がある、またはその言語を話せるスタッフがいる調査箇所を「対応あり」としている。

■ 宿泊施設

調査箇所		対応あり						対応なし
エリア	調査箇所(N)	英	繁	簡	韓	他	ピ	
エリア1	7	100%	14%	43%	43%	29%	29%	0%
エリア2	5	100%	0%	60%	60%	0%	0%	0%
エリア3	5	100%	20%	60%	40%	0%	20%	0%
エリア4	5	100%	20%	40%	20%	20%	20%	0%
エリア5	5	60%	0%	20%	20%	0%	0%	40%
エリア6	5	100%	0%	20%	20%	0%	0%	0%
エリア7	5	100%	0%	0%	20%	0%	20%	0%
エリア8	5	80%	20%	20%	0%	0%	40%	20%
エリア9	5	100%	0%	0%	0%	0%	40%	0%
エリア10	5	100%	40%	80%	80%	0%	0%	0%
エリア11	5	100%	20%	100%	100%	0%	0%	0%
エリア12	5	100%	0%	20%	20%	0%	80%	0%
エリア13	5	100%	20%	40%	40%	20%	20%	0%
エリア14	5	100%	20%	60%	60%	0%	40%	0%
エリア15	5	100%	0%	0%	0%	0%	60%	0%
エリア16	5	100%	40%	60%	40%	0%	40%	0%
エリア17	5	100%	0%	20%	20%	0%	0%	0%
エリア18	5	100%	20%	60%	60%	0%	80%	0%
エリア19	5	60%	20%	20%	0%	0%	20%	40%
エリア20	5	100%	0%	80%	80%	20%	0%	0%
全体	102	95%	13%	40%	36%	5%	25%	5%

※表記がある、またはその言語を話せるスタッフがいる調査箇所を「対応あり」としている。

■ 商店街・観光地・文化施設

調査箇所		対応あり						対応なし
エリア	調査箇所(N)	英	繁	簡	韓	他	ピ	
エリア1	5	100%	20%	20%	20%	20%	40%	0%
エリア2	2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
エリア3	10	100%	20%	20%	10%	0%	80%	0%
エリア4	10	100%	0%	70%	70%	10%	60%	0%
エリア5	10	60%	30%	20%	30%	0%	40%	40%
エリア6	11	45%	9%	18%	9%	0%	27%	55%
エリア7	10	80%	0%	40%	10%	10%	0%	20%
エリア8	9	89%	0%	11%	11%	11%	44%	11%
エリア9	10	90%	0%	20%	10%	0%	0%	0%
エリア10	10	90%	10%	30%	30%	10%	30%	10%
エリア11	10	100%	0%	50%	50%	0%	70%	0%
エリア12	10	70%	0%	20%	20%	10%	30%	30%
エリア13	8	100%	13%	38%	25%	0%	50%	25%
エリア14	10	100%	40%	40%	40%	10%	30%	0%
エリア15	10	70%	0%	0%	0%	0%	20%	40%
エリア16	10	100%	20%	50%	50%	0%	50%	0%
エリア17	3	67%	33%	33%	33%	33%	0%	33%
エリア18	10	50%	0%	0%	0%	0%	40%	50%
エリア19	10	100%	0%	20%	20%	0%	60%	0%
エリア20	10	20%	0%	10%	10%	10%	10%	70%
全体	178	79%	9%	26%	23%	5%	37%	21%

※表記がある、またはその言語に翻訳可能なサービスがある調査箇所を「対応あり」としている。

■ 飲食店

調査箇所		対応あり						対応なし
エリア	調査箇所(N)	英	繁	簡	韓	他	ピ	
エリア1	10	90%	10%	60%	40%	0%	10%	0%
エリア2	10	30%	0%	0%	60%	0%	0%	10%
エリア3	10	40%	0%	0%	0%	0%	0%	60%
エリア4	10	90%	0%	10%	0%	0%	20%	20%
エリア5	10	50%	0%	0%	0%	0%	0%	30%
エリア6	10	60%	0%	0%	0%	0%	0%	40%
エリア7	10	60%	10%	10%	10%	0%	0%	40%
エリア8	10	90%	0%	0%	0%	0%	0%	10%
エリア9	10	90%	0%	20%	10%	0%	0%	10%
エリア10	10	50%	0%	20%	0%	0%	0%	50%
エリア11	10	70%	10%	50%	0%	0%	0%	20%
エリア12	10	70%	0%	20%	20%	10%	30%	30%
エリア13	10	80%	0%	10%	0%	10%	10%	0%
エリア14	10	100%	10%	20%	10%	10%	0%	0%
エリア15	10	50%	0%	0%	0%	0%	0%	40%
エリア16	10	100%	20%	50%	50%	0%	50%	40%
エリア17	10	60%	0%	10%	0%	10%	10%	20%
エリア18	10	100%	0%	10%	10%	0%	10%	0%
エリア19	10	50%	0%	10%	10%	0%	0%	50%
エリア20	10	70%	0%	10%	0%	0%	0%	30%
全体	200	70%	3%	16%	11%	2%	7%	25%

※表記がある、またはその言語に翻訳可能なサービスがある調査箇所を「対応あり」としている。

■ 競技場

調査箇所		対応あり						対応なし
エリア	調査箇所(N)	英	繁	簡	韓	他	ピ	
エリア3	1	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%
エリア8	1	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
エリア15	1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
エリア19	1	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
全体	4	75%	25%	25%	25%	0%	75%	25%

2.3 現場調査結果（取組の進んでいる事例）

■ エリア 1（新宿）

【観光案内所】

・ 日によってスタッフが入れ替わるため、対応できる言語が毎日異なる観光案内所では、対応できる言語の一覧表が置いてある。

【観光地】

・ 神社の参拝方法をイラストや日・英の 2 言語で記載しており、初めて参拝する人でもわかりやすいよう工夫されている。

【飲食店】

・ 店頭に多言語メニュー（英・中で記載）が置かれており、お店に入る前に客が自由に見ることができる。大きな文字で書かれた「We have English Menu」という表示もあるので、外国人にとって利用しやすい。また、無料 Wi-Fiがあることもアピールし、外国人観光客を積極的に取り込もうとしている様子が伺える。

■ エリア 2（大久保）

【飲食店】

・ 「クレジットカードは利用できません」との注意書きが韓国語で入り口に表示されている。このような表示は、支払いの際のトラブル防止につながる工夫のひとつとして挙げられる。

・ 店頭に設置されている写真つきメニューが 3 言語表記（日・英・韓）になっており、値段の記載もわかりやすく示されている。

■ エリア 3（有楽町・銀座）

【鉄軌道駅】

・ 一日乗車券についての案内表示（英語で記載）が、地下鉄の駅員窓口に設置されており、そのまま指差し英会話シートとして使用できるようになっている。各種乗車券のイラストとその乗車券を利用できる条件が英語で明記されており、地下鉄の運行会社が 2 つあることとそれぞれの路線が路線マーク及びカラーリングでわかりやすく整理されている。

■ エリア 4（浅草）

【観光地】

・ 観光地全体の大きな地図にはシンボルとなる建物のイラストが描かれており、視覚的に全体を捉えることができる。各施設には番号が振られており、4 言語（日・英・中・韓）で施設名が書かれている。また、1 つの地図に各言語が併記されているのではなく、言語ごとにそれぞれに地図を作成し並べて掲載しているため、どの言語の利用者によっても見やすいものになっている。

■ エリア 5（押上・業平橋）

【タクシーのりば】

- ・各種交通機関の乗り場の案内がピクトグラム、英語、矢印で表示されている。

【飲食店】

- ・写真つきメニューは、商品名が英語で記載されている。さらに商品に番号がついており、言語がわからなくても写真と番号のみで注文することができる。

■ エリア 6（渋谷）

【鉄軌道駅】

- ・地下鉄の出口やその先にある観光地などが地下通路の床に大きく表示されている。（観光地のイラストと矢印つきで、その観光地近くの出口を示す番号が大きく示されている。）観光地の名称は日・英で名称が記載されている。主要な観光地と出口が多くある大きな駅では、このように床の大きな表示があると観光客にとってもわかりやすい。

【バス停留所】

- ・多くの国の大使館があるコミュニティバスの巡回ルート上のバス停留所には、各大使館の国旗のイラストとその国の言語が表記されている。また、バスの大きなピクトグラムに加え、大きく「BUS STOP」と表記されており、そこがバス停であることがわかりやすい。

■ エリア 7（秋葉原）

【鉄軌道駅】

- ・出口案内の表示における英・中・韓の文字は、比較的大きく読みやすいよう工夫されている。

【飲食店】

- ・「We have foreign language Menus!」という大きな表示が入り口にあり、英・中・韓・タイ語でのメニューがあるということが一目でわかるようになっている。

■ エリア 8（原宿）

【鉄軌道駅】

- ・券売機の上に大きく「スイカの購入の仕方・使い方」が写真や図とともに英語で詳細に説明されている。また、料金やチャージの仕方、エラーになった時の対処法まで事細かく写真つきで説明されており、外国人にも IC カードが使いやすくなるよう工夫がされている。

- ・出口案内においては、観光地の寺院や公園のピクトグラムが多く用いられている。また、「通りをまっすぐ行き約〇分」と詳細な行き方も英語で表記されている。

【バス停留所】

- ・バス停の中央に大きくバスのピクトグラムがあり、英語で「BUS STOP」と記載されている。さらに下に「For ○○ Station」と行き先を示す英語の記載があり、外国人にとって利用しやすいバス停であるといえる。

■ エリア 9（皇居）

【鉄軌道駅】

・改札付近のパンフレットラックに「Take it Freely!」と大きな英語表記がある。英・中・韓のパンフレットの他、ドイツ語、フランス語、イタリア語、スペイン語のパンフレットが設置してある。

【バス停留所】

・バスの乗り方について写真つきで英語で説明されている。乗り方は、6つのステップに分かれており、乗る前に確認する箇所や支払方法、降り方まで、写真と図で理解しやすいよう説明されている。

■ エリア 10（御徒町・アメ横）

【バス停留所】

・巡回ルートが色分けされており、どの色がどの巡回ルートを示すかという凡例にも日・英の2言語表記がある。

【飲食店】

・注文と会計の方法を日・英で表記している屋台形式の飲食店がある。座席数が少ない店内でもスムーズに運営できるよう工夫されている。

■ エリア 11（上野）

【鉄軌道駅】

・パンフレット置き場に「Welcome to JAPAN」「TOURIST INFORMATION」と目立つ表示がある。英語の路線図や地図が並べてあり自由に取れるようになっている。

【飲食店】

・「食券を購入してから列に並んでください」と飲食店の注意事項が3言語（英・中・韓）で表記されており、スムーズに注文ができるよう案内している。

■ エリア 12（東京タワー）

【バス停留所】

・リムジンバスのイラストがあり、どのようなバスが来るか、言語に関わりなくわかるようになっている。また、「BUS」と大きく表記されているデザインで、広い敷地でもバス停を見つけやすい。

【観光地】

・寺の境内の案内図は、建物のイラストがあるうえ、施設ごとに番号も振られ、日・英の表記がある。さらに、歴史や建物の特徴などの説明も写真と英語でわかりやすくまとめられている。

■ エリア 13（六本木・麻布）

【鉄軌道駅】

・駅の柱一面に「TRAVEL JAPAN Wi-Fi」の大きなポスターがあり、大きなロゴも目立つ。
利用方法の詳細についても大きく表示してあるのでとても見やすい。

【飲食店】

・会席料理のメニューが2言語表記になっている。上段が日本語表記、下段が英語表記になっている。

■ エリア 14（東京駅・日本橋）

【鉄軌道駅】

・駅員窓口には「きっぷ紛失注意」という注意喚起の表示が4言語（日・英・中・韓）で表示されており、言語ごとに色分けされている。

【観光地】

・「QR Translator」というサービスがあり、QRコードを読み取ると15言語で神社の歴史をウェブ上で閲覧できる。

■ エリア 15（品川）

【鉄軌道駅】

・この券売機は4言語（日・英・中・韓）に対応している。

【バス停留所】

・主要なバス停名が4言語（日・英・中・韓）で表記されている。さらに、日本語表記に吹き出しをつけることによって、英・中・韓の文字が小さくならないよう工夫されている。

■ エリア 16（池袋）

【バス停留所】

・空港行きのバスには空港を表す飛行機のピクトグラムが表示されている。

【観光地】

・入場券の種類や項目だけでなく、詳細な事柄や注意喚起まで4言語（日・英・中・韓）で表記されている。

■ エリア 17（築地）

【観光案内所】

・4言語（日・英・中・韓）の他、イタリア、フランス、ドイツ語のパンフレットも設置されている。

【飲食店】

・外国人旅行者に人気のある海鮮丼を扱う飲食店では、英語の他にも、フランス語・スペイン語で表記されているメニューがある。

■ エリア１８（赤坂）

【鉄軌道駅】

- ・ 駅構内の案内表示がピクトグラムと方向を示す矢印のみのシンプルな表示でわかりやすい。

【観光地】

- ・ 撮影禁止などの禁止事項がピクトグラムで表されており、その下に２言語（日・英）で説明がある。

■ エリア１９（東京ドーム・神保町）

【観光案内所】

- ・ 「東京観光案内」のピクトグラムを施設の外から見やすい場所に配置している。

【観光地】

- ・ ３言語（英・中・韓）の音声ガイドができる機械の貸し出しサービスをしている。

■ エリア２０（蒲田）

【バス停留所】

- ・ ４言語（日・英・中・韓）でバスの利用案内が表示されており、さらに写真と図で、乗り場や支払い方法などについてわかりやすく説明されている。

2.4 現場調査まとめ

鉄軌道駅	<ul style="list-style-type: none"> ・特に人の往来が多いため、適切な位置に大きく目立つ表示があるとわかりやすい。 ・ピクトグラムをはじめ、写真、イラスト、矢印、番号など、わかりやすい表示が多用されていた。
バス停留所	<ul style="list-style-type: none"> ・バスのピクトグラムや「BUS STOP」という表示、さらに「For ○○ Station」という行先を示す表示があるとわかりやすい。 ・さらに、バスの利用方法について適切な説明を多言語表記しているケースもあった。
タクシー乗り場	<ul style="list-style-type: none"> ・英語とピクトグラムでの表示はおおむねできていたが、それ以外の言語での対応はほとんど見られなかった。 ・タクシー乗り場から他の各種交通機関へ接続して案内できるよう、多言語やピクトグラム、矢印等で表示されているとわかりやすい。
観光案内所	<ul style="list-style-type: none"> ・対応できる言語の一覧表や多言語パンフレットの充実など工夫され、外国人にとって情報が豊富であった。 ・一方、観光案内所そのものを案内する表示が不十分な場合もあり、ピクトグラム等をわかりやすい位置に配置することが望ましい。
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> ・英語の対応はほとんどの施設でできているものの、他の言語やピクトグラムでの対応にはバラつきがあった。
文化施設 観光地 商店街	<ul style="list-style-type: none"> ・英語対応ができる施設は多いが、他の言語やピクトグラムでの対応にはバラつきがあった。 ・写真や番号、イラスト、ピクトグラム等の表示、音声ガイドやQRコード等のICTを活用した案内が進んでいる。
競技場	<ul style="list-style-type: none"> ・英語及びピクトグラムでの対応がほとんどの施設でできていた。
飲食店	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語メニューがあることの表示が入り口にあるとわかりやすい。 ・写真や番号等を活用したわかりやすい表示や、無料Wi-FiのPRなど、積極的な対応が見られた。

3. モニタリング調査

3.1 モニタリング調査概要

「調査対象エリア及びルート一覧」（1.3 参照）のルートに沿って、モニタリング調査を実施した。

モニターは、鉄軌道駅・バス停留所・タクシー乗り場・観光案内所・商店街（繁華街）・観光地（施設）・文化施設・飲食店・競技場を巡り、それぞれの施設について下記内容の質問項目に回答した。

【質問項目】

■ エリア全体について

No.	調査項目
1	エリア全体の案内表示はわかりやすかったか

■ 鉄軌道駅

No.	調査項目
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか
4	降りたい駅に停車するかわかるか
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）
6	トイレの位置がわかるか
7	観光案内所の位置がわかるか
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか（英・繁・簡・韓）
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか
10	自分が出たい出入り口がわかるか
11	エレベーターの案内表示がわかるか
12	目的地を案内する案内表示がわかるか
13	乗換の際の案内表示がわかるか
14	無料Wi-Fiの使用方法ができるか
15	無料Wi-Fiに接続できるか
16	多言語化対応状況について

■ バス停留所

No.	調査項目
1	バス停の位置がわかるか
2	行きたい方面、停留所がわかるか
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか
4	バス停の時刻表がわかるか
5	バス停にある路線図がわかるか
6	多言語化対応状況について

■ タクシー乗り場

No.	調査項目
1	タクシー乗り場の位置がわかるか
2	多言語化対応状況について

■ 観光案内所

No.	調査項目
1	観光案内所ということはわかるか
2	受付では、何語の対応ができるか(英・繁・簡・韓)
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか(英・繁・簡・韓・他)
4	多言語化対応状況について

■ 宿泊施設

No.	調査項目
1	宿泊施設の場所がわかるか
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか
4	受付では何語の対応ができるか(英・繁・簡・韓)
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか(英・繁・簡・韓・他)
6	無料Wi-Fiの使用方法ができるか
7	無料Wi-Fiに接続できるか
8	多言語化対応状況について

■ 商店街

No.	調査項目
1	商店街の場所がわかるか
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか
3	多言語化対応状況について

■ 観光地文化施設

No.	調査項目
1	観光地の場所がわかるか
2	観光地の閉館時間などがわかるか
3	観光地の入場料がわかるか
4	トイレの案内表示が見つかるか
5	トイレの場所が見つかるか
6	喫煙所の案内表示がわかるか
7	喫煙所の場所が見つかるか
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか
9	受付では何語の対応ができるか(英・繁・簡・韓)
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか(英・繁・簡・韓・他)
11	無料Wi-Fiの使用方法ができるか
12	無料Wi-Fiに接続できるか
13	多言語化対応状況について

■ 競技場

No.	調査項目
1	案内標示の内容がわかるか
2	トイレの案内標示がわかるか
3	トイレの案内標示がわかるか
4	喫煙所の案内標示がわかるか
5	喫煙所の案内標示がわかるか
6	最寄駅までの案内標示が見つかるか
7	多言語化対応状況について

■ 飲食店

No.	調査項目
1	何の店かわかるか
2	どんなメニューがあるかわかるか

モニターは各エリア 10 名とし、英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語の使用者を含むよう、日本に滞在 3 年未満の都内在住の留学生等を対象に募集をかけた。

【モニターの使用言語】

エリア	使用言語				合計人数
	英	繁	簡	韓	
エリア1	5	3	1	1	10
エリア2	5	3	1	1	10
エリア3	4	4	1	1	10
エリア4	4	4	0	2	10
エリア5	4	4	0	2	10
エリア6	5	3	1	1	10
エリア7	4	4	1	1	10
エリア8	5	3	1	1	10
エリア9	7	2	1	0	10
エリア10	6	2	1	1	10
エリア11	6	2	1	1	10
エリア12	5	2	2	1	10
エリア13	5	2	2	1	10
エリア14	7	2	1	0	10
エリア15	7	2	0	1	10
エリア16	5	3	2	0	10
エリア17	8	1	0	1	10
エリア18	2	4	3	1	10
エリア19	7	2	0	1	10
エリア20	5	3	2	0	10
合計	106	55	21	18	200

【調査票サンプル】

■ 日本語

エリア	調査日
-----	-----

商店街

(1) 商店街の場所がわかりますか？

①わかる
②わかりにくい
③わからない

⇒①の理由
(いくつでも)

1. わかる言語があるから
(言語名:)
 2. ピクトグラムがあるから
 3. 文字の大きさが適正だから
 4. その他 ()

⇒②・③の理由
(いくつでも)

1. わかる言語がないから
(欲しい言語:)
 2. ピクトグラムがないから
 3. 文字が小さいから
 4. その他 ()

(2) 商店街のお店がどのようなお店かわかりますか？

①わかる
②わかりにくい
③わからない

⇒①の理由
(いくつでも)

1. わかる言語があるから
(言語名:)
 2. ピクトグラムがあるから
 3. 文字の大きさが適正だから
 4. その他 ()

⇒②・③の理由
(いくつでも)

1. わかる言語がないから
(欲しい言語:)
 2. ピクトグラムがないから
 3. 文字が小さいから
 4. その他 ()

(3) 商店街の多言語化対応状況について、数字に丸を付けてください。

十分多言語化対応がなされていると思う
多言語化対応が不十分だと思う

1. 2. 3. 4.

その理由を教えてください。

Area	Survey Date
------	-------------

Shopping District	
-------------------	--

(1) Do you know where the shopping district is?

(1) Yes, I do.	(2) Yes, but it is difficult.	(3) No, I do not.
<p>⇒ Reasons for (1) (any or all)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> 1. There is a language I know. (Language:) 2. There are pictograms. 3. The writing is big enough. 4. Other () </div>	<p>⇒ Reasons for (2) or (3) (any or all)</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> 1. There is no language I know. (Language I want:) 2. There are no pictograms. 3. The writing is too small. 4. Other () </div>

(2) Do you know what kind of shops there are in the shopping district?

(1) Yes, I do.	(2) Yes, but it is difficult.	(3) No, I do not.
<p>⇒ Reasons for (1) (any or all)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> 1. There is a language I know. (Language:) 2. There are pictograms. 3. The writing is big enough. 4. Other () </div>	<p>⇒ Reasons for (2) or (3) (any or all)</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> 1. There is no language I know. (Language I want:) 2. There are no pictograms. 3. The writing is too small. 4. Other () </div>

(3) Please rate the status of multilingual support in this shopping district by circling a number.

Multilingual support is adequate	Multilingual support is inadequate
Why do you think it is adequate or inadequate?	

1

■ 中国語（繁体字）

	區域		調查日	
--	----	--	-----	--

商店街	①
-----	---

（1）請問您明白商店街的位置嗎？

① 明白	② 不太明白	③ 不明白
<p>⇒①的理由 (可複選)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p>1. 有了解的語言 (語言:)</p> <p>2. 有圖示</p> <p>3. 文字的大小很適當</p> <p>4. 其他 ()</p> </div>	<p>⇒②・③的理由 (可複選)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p>1. 沒有了解的語言 (想要的語言:)</p> <p>2. 沒有圖示</p> <p>3. 文字太小</p> <p>4. 其他 ()</p> </div>	

（2）請問您明白商店街店鋪的性質嗎？

① 明白	② 不太明白	③ 不明白
<p>⇒①的理由 (可複選)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p>1. 有了解的語言 (語言:)</p> <p>2. 有圖示</p> <p>3. 文字的大小很適當</p> <p>4. 其他 ()</p> </div>	<p>⇒②・③的理由 (可複選)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p>1. 沒有了解的語言 (想要的語言:)</p> <p>2. 沒有圖示</p> <p>3. 文字太小</p> <p>4. 其他 ()</p> </div>	

（3）關於該商店街之多國語言應對情況，在如下的一個數字上畫上圓圈。

多國語言的應對很充實	多國語言的應對很不足
1.	2. 3. 4.
<p>請問您如此認為的原因。</p>	

1

	区域		调查日	
--	----	--	-----	--

商店街	①
-----	---

（1）请问您明白商店街的位置吗？

① 明白	② 不太明白	③ 不明白
<p>⇒①的理由 (可复选)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>1. 有了解的语言 (语言:)</p> <p>2. 有图示</p> <p>3. 文字的大小很适当</p> <p>4. 其他 ()</p> </div>	<p>⇒②・③的理由 (可复选)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>1. 没有了解的语言 (想要的语言:)</p> <p>2. 没有图示</p> <p>3. 文字太小</p> <p>4. 其他 ()</p> </div>	

（2）请问您明白商店街店铺的性质吗？

① 明白	② 不太明白	③ 不明白
<p>⇒①的理由 (可复选)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>1. 有了解的语言 (语言:)</p> <p>2. 有图示</p> <p>3. 文字的大小很适当</p> <p>4. 其他 ()</p> </div>	<p>⇒②・③的理由 (可复选)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>1. 没有了解的语言 (想要的语言:)</p> <p>2. 没有图示</p> <p>3. 文字太小</p> <p>4. 其他 ()</p> </div>	

（3）关于该商店街之多国语言应对情况，在如下的一个数字上画上圆圈。

多国语言的应对很充实	多国语言的应对很不足
1. 2. 3. 4.	
请问您如此认为的原因。	

1

지역		조사일	
----	--	-----	--

商店街	①
-----	---

(1) 상점가의 위치를 알 수 있습니까?

① 알 수 있다.	② 알기 어렵다.	③ 알 수 없다.
<p>→ ①의 이유</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>1. 아는 언어로 쓰여있었기 때문에 (복수 응답 가능) (언어명:)</p> <p>2. 픽토그램이 있었기 때문에</p> <p>3. 문자의 크기가 적당했기 때문에</p> <p>4. 기타 ()</p> </div>	<p>→ ②・③의 이유</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>1. 아는 언어로 쓰여있지 않았기 때문에 (복수 응답 가능) (희망 언어:)</p> <p>2. 픽토그램이 없었기 때문에</p> <p>3. 문자가 작기 때문에</p> <p>4. 기타 ()</p> </div>	

(2) 상점가의 가게가 어떤 가게인지 알 수 있습니까?

① 알 수 있다.	② 알기 어렵다.	③ 알 수 없다.
<p>→ ①의 이유</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>1. 아는 언어로 쓰여있었기 때문에 (복수 응답 가능) (언어명:)</p> <p>2. 픽토그램이 있었기 때문에</p> <p>3. 문자의 크기가 적당했기 때문에</p> <p>4. 기타 ()</p> </div>	<p>→ ②・③의 이유</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>1. 아는 언어로 쓰여있지 않았기 때문에 (복수 응답 가능) (희망 언어:)</p> <p>2. 픽토그램이 없었기 때문에</p> <p>3. 문자가 작기 때문에</p> <p>4. 기타 ()</p> </div>	

(3) 상점가의 다언어화 대응 상황에 대하여 숫자에 동그라미 표시해 주십시오.

충분히 다언어화 대응이 되고 있음.	다언어화 대응이 충분하지 않음.
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 100%;"></div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> 1.2.3.4. </div> </div>	
<p>그 이유를 적어 주십시오.</p>	

3.2 モニタリング調査結果

下記の表は、各項目において「わかりやすい」と回答した外国人モニターの人数の合計をまとめたものである。外国人モニターの数（N）は各エリア 10 名であり、施設名はエリアごとに A,B～とアルファベットに置き換えている。

【見本】

No.	調査項目	A	B
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	9	9
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	9	10
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	8	10
4	降りたい駅に停車するかわかるか	8	10
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	-	-
6	トイレの位置がわかるか	6	7
7	観光案内所の位置がわかるか	-	-
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか		

施設名

「わかりやすい」と回答した人数

※調査項目がその施設に該当しない場合は「-」

尚、「受付では何語で対応しているか」「受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか」という質問項目おける回答項目は、以下のようにまとめている。

記号	内容
○	十分にモニターのその言語で会話をすることができる。
△	簡単な単語を使用して最低限意思疎通を図ることができる。
×	対応していない。
-	該当なし。

各エリアの最後には、「エリア全般における案内表示がわかりやすかったか」というエリア全体に対しての調査項目の結果を円グラフにし、そのエリア内で特にわかりやすかった、わかりにくかった点をモニターの使用言語ごとにまとめている。

■ エリア 1（新宿）（N=10 うち英 5 名、繁 3 名、簡 1 名、韓 1 名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	9	9
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	9	10
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	8	10
4	降りたい駅に停車するかわかるか	8	10
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	-	-
6	トイレの位置がわかるか	6	7
7	観光案内所の位置がわかるか	-	-
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか		
	英語	-	-
	中国語（繁）	-	-
	中国語（簡）	-	-
	韓国語	-	-
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	10	8
10	自分が出たい出入り口がわかるか	8	9
11	エレベーターの案内表示がわかるか	5	4
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	8	7
13	乗換の際の案内表示がわかるか	9	8
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	1	2
15	無料Wi-Fiに接続できるか	0	0
16	多言語化対応状況について	6	6

【バス停留所】

No.	調査項目	A
1	バス停の位置がわかるか	3
2	行きたい方面、停留所がわかるか	5
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	2
4	バス停の時刻表がわかるか	5
5	バス停にある路線図がわかるか	5
6	多言語化対応状況について	0

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	7
2	多言語化対応状況について	4

【観光案内所】

No.	調査項目	A	B
1	観光案内所ということはわかるか	8	10
2	受付では、何語の対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	○	×
	中国語(簡)	○	×
	韓国語	○	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	○	○
	中国語(簡)	○	○
	韓国語	○	○
	その他	タイ語	タイ語
4	多言語化対応状況について	8	7

【商店街】

No.	調査項目	A	B
1	商店街の場所がわかるか	4	7
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	7	5
3	多言語化対応状況について	3	3

【観光施設】

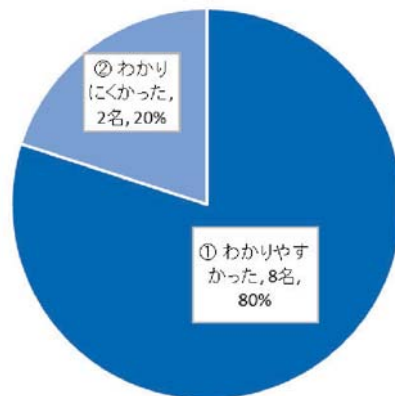
No.	調査項目	A	B
1	観光地の場所がわかるか	10	10
2	観光地の閉館時間などがわかるか	4	3
3	観光地の入場料がわかるか	-	7
4	トイレの案内表示が見つかるか	1	9
5	トイレの場所が見つかるか	0	8
6	喫煙所の案内表示がわかるか	1	1
7	喫煙所の場所が見つかるか	0	0
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	4	3
9	受付では何語の対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	○	△
	中国語(簡)	○	×
	韓国語	○	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	○	×
	中国語(簡)	○	×
	韓国語	○	×
	その他	タイ語	×
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	4	0
12	無料Wi-Fiに接続できるか	4	0
13	多言語化対応状況について	6	3

【宿泊施設】

No.	調査項目	A	B
1	宿泊施設の場所がわかるか	10	5
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	10	8
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	10	7
4	受付では何語の対応ができるか		
	英語	○	△
	中国語(繁)	○	×
	中国語(簡)	○	×
	韓国語	○	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	○	○
	中国語(簡)	○	○
	韓国語	○	○
	その他	タイ語	-
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	4	3
7	無料Wi-Fiに接続できるか	0	2
8	多言語化対応状況について	8	1

【競技場】※該当なし

エリア全般における案内表示について



特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
鉄軌道駅やバス停などは、日・英に加えて中国語や韓国語表記が多い。	英 繁 簡 韓	バス停留所は日本語表記しかないため、利用しづらい。	英 繁 簡 韓
飲食店は多言語対応している店舗が多く、案内放送も韓国語で流れているなど、積極的に多言語対応をはかっている様子が伺えた。	韓	宿泊施設では、パンフレット等の資料は多言語対応しているが、スタッフは簡単な英会話しかできないため、中国語や韓国語にも対応できるスタッフがいると良い。	繁 簡 韓

■ エリア2（大久保）（N=10 うち英5名、繁3名、簡1名、韓1名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	9	7
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	10	5
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	8	7
4	降りたい駅に停車するかわかるか	7	5
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	-	-
6	トイレの位置がわかるか	6	9
7	観光案内所の位置がわかるか		
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか	-	-
	英語	-	-
	中国語（繁）	-	-
	中国語（簡）	-	-
	韓国語	-	-
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	10	6
10	自分が出たい出入り口がわかるか	8	9
11	エレベーターの案内表示がわかるか	9	8
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	10	5
13	乗換の際の案内表示がわかるか	10	×
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	3	2
15	無料Wi-Fiに接続できるか	6	2
16	多言語化対応状況について	4	4

【バス停留所】

	施設名	A
1	バス停の位置がわかるか	5
2	行きたい方面、停留所がわかるか	5
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	2
4	バス停の時刻表がわかるか	5
5	バス停にある路線図がわかるか	4
6	多言語化対応状況について	1

【タクシーのりば】 ※該当なし

【観光案内所】 ※該当なし

【商店街】

No.	調査項目	A	B
1	商店街の場所がわかるか	3	3
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	5	7
3	多言語化対応状況について	5	5

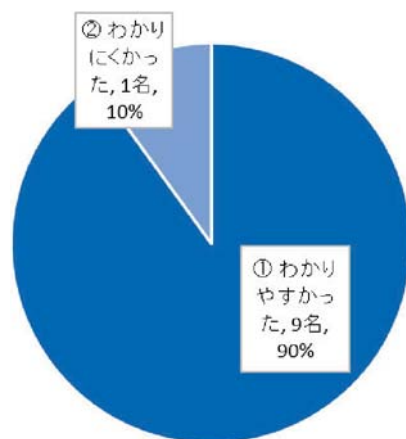
【観光施設】 ※該当なし

【宿泊施設】

No.	調査項目	A	B	C	D
1	宿泊施設の場所がわかるか	9	10	0	6
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	8	5	2	6
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	7	5	5	10
4	受付では何語の対応ができるか				
	英語	○	○	-	○
	中国語(繁)	×	×	-	×
	中国語(簡)	×	×	-	×
	韓国語	×	×	-	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか				
	英語	○	○	○	○
	中国語(繁)	○	△	×	○
	中国語(簡)	○	△	×	○
	韓国語	○	×	○	○
	その他	-	-	-	-
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	5	2	0	3
7	無料Wi-Fiに接続できるか	5	0	0	1
8	多言語化対応状況について	6	3	1	6

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について



N=10

特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
日本語と韓国語の表記が中心だった。	英	英語の表記が全体的に少ないのでわかりにくい。	英
飲食店は写真つきメニューが店舗に設置されており、内容が伝わりやすい。	英 繁 簡 韓	宿泊施設の受付スタッフは、英語で対応することは可能だが、中国語や韓国語に対応することはできない。また、パンフレット類も英語のものが中心だったので、中国語や韓国語にも対応してほしい。	繁 簡 韓
宿泊施設は日・英中心の対応が多い。	英		

■ エリア3（有楽町・銀座）（N=10 うち英4名、繁4名、簡1名、韓1名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B	C	D
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	9	8	9	10
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	10	8	10	10
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	8	8	8	10
4	降りたい駅に停車するかわかるか	10	10	10	10
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	－	－	－	－
6	トイレの位置がわかるか	8	9	10	9
7	観光案内所の位置がわかるか	－	－	－	－
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか				
	英語	－	－	－	－
	中国語（繁）	－	－	－	－
	中国語（簡）	－	－	－	－
	韓国語	－	－	－	－
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	8	9	10	10
10	自分が出たい出入り口がわかるか	9	9	10	10
11	エレベーターの案内表示がわかるか	8	9	8	10
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	9	9	10	10
13	乗換の際の案内表示がわかるか	10	9	8	6
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	8	3	7	5
15	無料Wi-Fiに接続できるか	7	7	8	7
16	多言語化対応状況について	4	5	4	7

【バス停留所】

No.	調査項目	A	B	C	D	E	F
1	バス停の位置がわかるか	4	5	4	1	1	5
2	行きたい方面、停留所がわかるか	6	6	5	5	5	6
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	3	7	1	3	3	5
4	バス停の時刻表がわかるか	6	6	6	5	5	4
5	バス停にある路線図がわかるか	5	4	5	5	5	5
6	多言語化対応状況について	1	4	0	0	0	0

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	9
2	多言語化対応状況について	3

【観光案内所】

No.	調査項目	A	B	C
1	観光案内所ということはわかるか	10	10	10
2	受付では、何語の対応ができるか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	△	×	○
	中国語(簡)	×	×	×
	韓国語	×	×	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	○	○	○
	中国語(簡)	○	○	○
	韓国語	○	○	○
	その他	独・伊・仏	独・伊・仏・西	-
4	多言語化対応状況について	8	4	10

【商店街】

No.	調査項目	A
1	商店街の場所がわかるか	7
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	9
3	多言語化対応状況について	2

【観光施設】

No.	調査項目	A	B	C	D
1	観光地の場所がわかるか	2	9	10	5
2	観光地の閉館時間などがわかるか	1	8	8	6
3	観光地の入場料がわかるか	-	9	-	9
4	トイレの案内表示が見つかるか	8	9	9	3
5	トイレの場所が見つかるか	7	9	10	2
6	喫煙所の案内表示がわかるか	4	1	6	2
7	喫煙所の場所が見つかるか	3	0	6	2
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	6	8	7	5
9	受付では何語の対応ができるか				
	英語	○	○	○	○
	中国語(繁)	×	○	×	×
	中国語(簡)	×	○	×	×
	韓国語	×	×	×	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか				
	英語	○	○	○	○
	中国語(繁)	×	○	○	×
	中国語(簡)	○	○	○	×
	韓国語	○	○	○	×
	その他	-	-	-	-
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	10	7	0	1
12	無料Wi-Fiに接続できるか	8	8	0	0
13	多言語化対応状況について	2	10	5	2

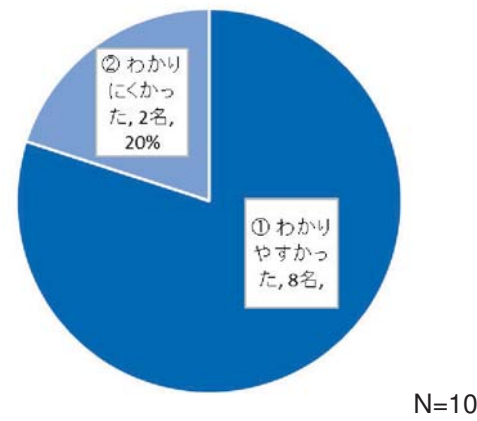
【宿泊施設】

No.	調査項目	A
1	宿泊施設の場所がわかるか	9
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	7
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	8
4	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	○
	韓国語	×
	その他	－
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	0
7	無料Wi-Fiに接続できるか	0
8	多言語化対応状況について	6

【競技場】

No.	調査項目	A
1	案内標示の内容がわかるか	8
2	トイレの案内標示がわかるか	4
3	トイレの案内標示がわかるか	4
4	喫煙所の案内標示がわかるか	2
5	喫煙所の案内標示がわかるか	0
6	最寄駅までの案内標示が見つかるか	7
7	多言語化対応状況について	3

エリア全般における案内表示について



特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
鉄軌道駅は無料 Wi-Fi の表示もわかりやすく、出口案内表示もわかりやすかった。	英	バス 停留所は、“For ○○ Eki ○○ Minamiguchi” と、行き先が英語ではなくローマ字表記だったので、 <u>ローマ字表記ではなく英語表記</u> にしてほしい。	英
競技場の施設内は整備が行き届いており、 <u>ピクトグラム</u> などがあり館内の表示もわかりやすい。	英	鉄軌道駅はピクトグラムが少なく、出口案内の表示がわかりづらい。	英 繁 簡 韓
観光案内所は 4 言語（日・英・中・韓）全てに対応していた。	英 繁 簡 韓		

■ エリア4（浅草）（N=10 うち英4名、繁4名、簡0名、韓2名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	10	10
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	10	9
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	10	10
4	降りたい駅に停車するかわかるか	9	10
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	－	10
6	トイレの位置がわかるか	－	10
7	観光案内所の位置がわかるか	－	10
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか		
	英語	－	○
	中国語（繁）	－	○
	中国語（簡）	－	○
	韓国語	－	○
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	9	10
10	自分が出たい出入り口がわかるか	10	9
11	エレベーターの案内表示がわかるか	9	10
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	9	10
13	乗換の際の案内表示がわかるか	8	10
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	3	5
15	無料Wi-Fiに接続できるか	5	6
16	多言語化対応状況について	8	9

【バス停留所】

No.	調査項目	A	B
1	バス停の位置がわかるか	5	10
2	行きたい方面、停留所がわかるか	4	10
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	1	7
4	バス停の時刻表がわかるか	5	8
5	バス停にある路線図がわかるか	5	9
6	多言語化対応状況について	1	4

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	4
2	多言語化対応状況について	3

【観光案内所】

No.	調査項目	A
1	観光案内所ということはわかるか	6
2	受付では、何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	○
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	○
	その他	独
4	多言語化対応状況について	6

【商店街】

No.	調査項目	A
1	商店街の場所がわかるか	10
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	7
3	多言語化対応状況について	5

【観光施設】

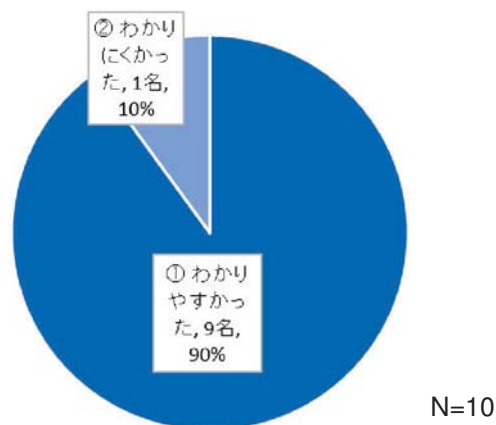
No.	調査項目	A	B	C
1	観光地の場所がわかるか	7	10	9
2	観光地の閉館時間などがわかるか	2	1	4
3	観光地の入場料がわかるか	—	—	—
4	トイレの案内表示が見つかるか	1	9	1
5	トイレの場所が見つかるか	0	7	1
6	喫煙所の案内表示がわかるか	0	6	3
7	喫煙所の場所が見つかるか	0	6	0
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	4	1	0
9	受付では何語の対応ができるか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	×	×	○
	中国語(簡)	×	×	○
	韓国語	×	×	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	×	×	○
	中国語(簡)	×	×	×
	韓国語	×	×	×
	その他	—	—	—
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	0	0	5
12	無料Wi-Fiに接続できるか	0	0	4
13	多言語化対応状況について	3	6	9

【宿泊施設】

No.	調査項目	A
1	宿泊施設の場所がわかるか	10
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	7
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	9
4	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	△
	中国語(簡)	△
	韓国語	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
	その他	-
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	3
7	無料Wi-Fiに接続できるか	10
8	多言語化対応状況について	3

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について：



特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
鉄軌道駅は表示の文字が大きく、はっきりと書かれていた。同駅構内の案内所で対応できる言語が明確に掲示されていた。	英	観光施設や参拝方法の説明についても外国語表記がほしかった。また、売られている商品についての説明も外国語表記が見られなかった。	英 繁 簡 韓
外国語対応のできるスタッフが多く、また表記も多言語化できていた。	英 繁 簡 韓		

■ エリア5（押上・業平橋）（N=10 うち英4名、繁4名、簡0名、韓2名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B	C
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	10	10	10
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	9	10	10
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	10	9	9
4	降りたい駅に停車するかわかるか	10	10	10
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	10	-	-
6	トイレの位置がわかるか	10	8	9
7	観光案内所の位置がわかるか	10	3	-
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか			
	英語	○	○	-
	中国語（繁）	○	○	-
	中国語（簡）	○	○	-
	韓国語	○	×	-
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	10	9	9
10	自分が出たい出入り口がわかるか	9	10	9
11	エレベーターの案内表示がわかるか	10	10	10
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	10	10	7
13	乗換の際の案内表示がわかるか	10	10	9
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	5	9	10
15	無料Wi-Fiに接続できるか	6	8	9
16	多言語化対応状況について	9	5	4

【バス停留所】

No.	調査項目	A	B
1	バス停の位置がわかるか	6	7
2	行きたい方面、停留所がわかるか	8	8
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	4	5
4	バス停の時刻表がわかるか	7	6
5	バス停にある路線図がわかるか	6	6
6	多言語化対応状況について	4	3

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	10
2	多言語化対応状況について	4

【観光案内所】 ※該当なし

【商店街】

No.	調査項目	A
1	商店街の場所がわかるか	0
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	7
3	多言語化対応状況について	1

【観光施設】

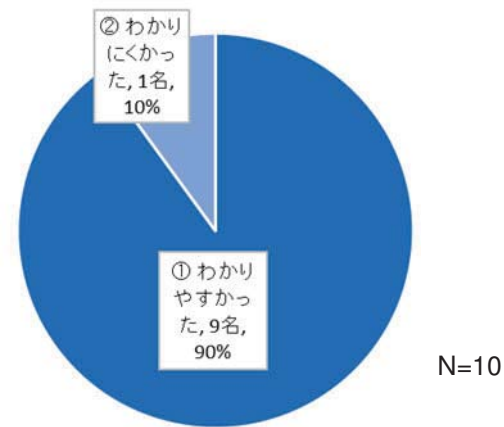
No.	調査項目	A	B	C
1	観光地の場所がわかるか	10	10	10
2	観光地の閉館時間などがわかるか	9	5	6
3	観光地の入場料がわかるか	9	–	9
4	トイレの案内表示が見つかるか	6	10	10
5	トイレの場所が見つかるか	5	10	10
6	喫煙所の案内表示がわかるか	5	7	5
7	喫煙所の場所が見つかるか	–	–	4
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	6	10	9
9	受付では何語の対応ができるか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	×	×	×
	中国語(簡)	×	×	×
	韓国語	×	×	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	×	○	○
	中国語(簡)	○	○	○
	韓国語	○	○	○
	その他	–	–	–
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	6	5	8
12	無料Wi-Fiに接続できるか	6	9	10
13	多言語化対応状況について	5	3	9

【宿泊施設】

No.	調査項目	A
1	宿泊施設の場所がわかるか	4
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	4
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	9
4	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
	その他	–
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	3
7	無料Wi-Fiに接続できるか	2
8	多言語化対応状況について	3

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について



特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
鉄軌道駅にある足元の表示は、矢印が とても大きく、行きたい方向がわかり やすかった。	英 繁 韓	バス停留所は比較的、4 言語（日・英・中・ 韓）で表記されていたが、 <u>主要なバス停名 しか多言語表記されていないので、より 詳細な情報に関しても多言語対応してほ しい。</u>	英 繁 韓

■エリア6（渋谷）（N=10 うち英5名、繁3名、簡1名、韓1名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	8
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	9
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	9
4	降りたい駅に停車するかわかるか	9
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	-
6	トイレの位置がわかるか	9
7	観光案内所の位置がわかるか	-
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか	-
	英語	-
	中国語（繁）	-
	中国語（簡）	-
	韓国語	-
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	9
10	自分が出たい出入り口がわかるか	9
11	エレベーターの案内表示がわかるか	7
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	6
13	乗換の際の案内表示がわかるか	10
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	4
15	無料Wi-Fiに接続できるか	1
16	多言語化対応状況について	2

【バス停留所】

No.	調査項目	A	B
1	バス停の位置がわかるか	3	3
2	行きたい方面、停留所がわかるか	5	5
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	3	1
4	バス停の時刻表がわかるか	5	5
5	バス停にある路線図がわかるか	5	2
6	多言語化対応状況について	1	1

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	8
2	多言語化対応状況について	4

【観光案内所】

No.	調査項目	A
1	観光案内所ということはわかるか	9
2	受付では、何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	○
	その他	泰・仏
4	多言語化対応状況について	7

【商店街】

No.	調査項目	A
1	商店街の場所がわかるか	1
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	7
3	多言語化対応状況について	3

【観光施設】

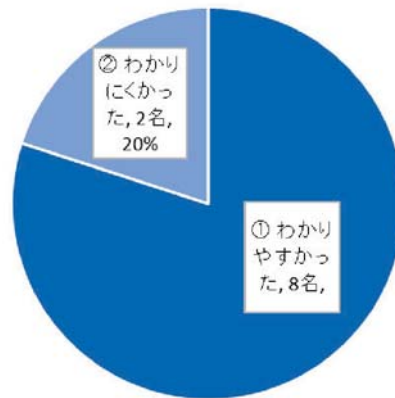
No.	調査項目	A	B	C
1	観光地の場所がわかるか	10	10	5
2	観光地の閉館時間などがわかるか	4	7	7
3	観光地の入場料がわかるか	—	—	5
4	トイレの案内表示が見つかるか	10	9	9
5	トイレの場所が見つかるか	10	10	8
6	喫煙所の案内表示がわかるか	9	3	0
7	喫煙所の場所が見つかるか	9	3	0
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	10	10	1
9	受付では何語の対応ができるか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	×	×	×
	中国語(簡)	×	×	×
	韓国語	×	×	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	○	×	○
	中国語(簡)	○	○	○
	韓国語	○	○	○
	その他	—	—	—
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	7	5	3
12	無料Wi-Fiに接続できるか	7	4	2
13	多言語化対応状況について	5	8	5

【宿泊施設】

No.	調査項目	A
1	宿泊施設の場所がわかるか	7
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	6
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	8
4	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	○
	その他	泰
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	1
7	無料Wi-Fiに接続できるか	10
8	多言語化対応状況について	4

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について



N=10

特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
タッチパネル形式のデジタルサイネージを設置している商業施設があり、とても先進的だと感じた。	英 繁 簡 韓	観光地の周辺にある地下街入口は、中国語表記を取り入れるなどの積極的な多言語対応の姿勢が伺えるが、中には簡体字の表記が間違っている箇所があった。	簡
		Wi-Fiに関しては、事前登録が必要であるなど、特定の携帯キャリアを利用していなければ、インターネットに接続できないケースが多いので、もっと利用しやすくしてほしい。	英 繁 簡 韓

■ エリア7（秋葉原）（N=10 うち英4名、繁4名、簡1名、韓1名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	9	10
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	10	9
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	9	9
4	降りたい駅に停車するかわかるか	10	9
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	－	－
6	トイレの位置がわかるか	8	7
7	観光案内所の位置がわかるか	9	－
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか		
	英語	○	－
	中国語（繁）	×	－
	中国語（簡）	○	－
	韓国語	×	－
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	8	10
10	自分が出たい出入り口がわかるか	9	8
11	エレベーターの案内表示がわかるか	8	0
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	10	9
13	乗換の際の案内表示がわかるか	9	5
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	3	2
15	無料Wi-Fiに接続できるか	10	4
16	多言語化対応状況について	2	3

【バス停留所】

No.	調査項目	A
1	バス停の位置がわかるか	0
2	行きたい方面、停留所がわかるか	6
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	9
4	バス停の時刻表がわかるか	6
5	バス停にある路線図がわかるか	5
6	多言語化対応状況について	1

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	8
2	多言語化対応状況について	3

【観光案内所】

No.	調査項目	A
1	観光案内所ということはわかるか	9
2	受付では、何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	○
	韓国語	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	○
	韓国語	○
	その他	
4	多言語化対応状況について	7

【商店街】 ※該当なし

【観光施設】

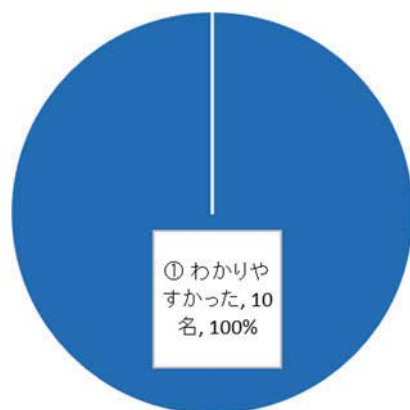
No.	調査項目	A	B	C	D	E	F
1	観光地の場所がわかるか	10	8	5	9	8	4
2	観光地の閉館時間などがわかるか	9	2	2	5	7	4
3	観光地の入場料がわかるか	6	-	-	-	-	-
4	トイレの案内表示が見つかるか	6	8	1	2	9	9
5	トイレの場所が見つかるか	6	9	2	0	10	7
6	喫煙所の案内表示がわかるか	1	1	0	0	1	5
7	喫煙所の場所が見つかるか	0	0	0	0	1	5
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	2	0	2	0	3	1
9	受付では何語の対応ができるか						
	英語	○	×	○	○	○	○
	中国語(繁)	○	○	×	○	○	×
	中国語(簡)	×	○	×	○	○	○
	韓国語	○	×	×	×	×	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか						
	英語	○	×	×	×	○	×
	中国語(繁)	×	×	×	×	×	×
	中国語(簡)	×	×	×	×	○	×
	韓国語	×	×	×	×	○	×
	その他	-	-	-	-	泰	-
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	6	6	3	2	1	5
12	無料Wi-Fiに接続できるか	5	5	2	2	2	4
13	多言語化対応状況について	9	6	0	7	10	4

【宿泊施設】

No.	調査項目	A	B
1	宿泊施設の場所がわかるか	3	9
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	9	10
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	9	10
4	受付では何語の対応ができるか		
	英語	○	×
	中国語(繁)	×	×
	中国語(簡)	×	×
	韓国語	×	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	○
	中国語(簡)	○	○
	韓国語	○	×
	その他	泰	-
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	4	3
7	無料Wi-Fiに接続できるか	0	2
8	多言語化対応状況について	3	2

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について：



特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
免税店は中国人のニーズが高いため、館内表記は中国語が中心、スタッフも中国語対応ができる人が多く、積極的に中国語対応をしていた。	繁 簡	メイドカフェは、日本語のみ、あるいは日・英しか対応しておらず、ピクトグラムや他の言語表記も積極的に取り込んでほしい。	繁 簡
家電量販店のほとんどが4言語（日・英・中・韓）に対応していた。	英 繁 簡 韓	メイドカフェの料金体系がわかりづらい。	英 繁 簡 韓

■ エリア 8（原宿）（N=10 うち英 5 名、繁 3 名、簡 1 名、韓 1 名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B	C
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	10	9	9
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	6	9	9
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	8	9	9
4	降りたい駅に停車するかわかるか	5	10	10
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	10	－	－
6	トイレの位置がわかるか	10	－	10
7	観光案内所の位置がわかるか	－	－	10
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか			
	英語	－	－	○
	中国語（繁）	－	－	×
	中国語（簡）	－	－	×
	韓国語	－	－	×
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	7	8	8
10	自分が出たい出入り口がわかるか	10	10	9
11	エレベーターの案内表示がわかるか	9	10	9
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	7	9	9
13	乗換の際の案内表示がわかるか	9	9	9
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	5	6	9
15	無料Wi-Fiに接続できるか	5	7	9
16	多言語化対応状況について	6	7	7

【バス停留所】

No.	調査項目	A	B	C
1	バス停の位置がわかるか	8	5	3
2	行きたい方面、停留所がわかるか	5	6	5
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	2	4	2
4	バス停の時刻表がわかるか	5	5	4
5	バス停にある路線図がわかるか	5	4	3
6	多言語化対応状況について	0	1	0

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	1
2	多言語化対応状況について	3

【観光案内所】

No.	調査項目	A
1	観光案内所ということはわかるか	10
2	受付では、何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	○
	その他	タイ語
4	多言語化対応状況について	8

【商店街】

No.	調査項目	A
1	商店街の場所がわかるか	10
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	10
3	多言語化対応状況について	6

【観光施設】

No.	調査項目	A	B
1	観光地の場所がわかるか	10	10
2	観光地の閉館時間などがわかるか	1	10
3	観光地の入場料がわかるか	-	3
4	トイレの案内表示が見つかるか	10	10
5	トイレの場所が見つかるか	10	10
6	喫煙所の案内表示がわかるか	3	8
7	喫煙所の場所が見つかるか	1	8
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	1	8
9	受付では何語の対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	×
	中国語(簡)	×	×
	韓国語	×	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか		
	英語	×	○
	中国語(繁)	×	○
	中国語(簡)	×	○
	韓国語	×	○
	その他	-	-
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	5	2
12	無料Wi-Fiに接続できるか	5	2
13	多言語化対応状況について	5	10

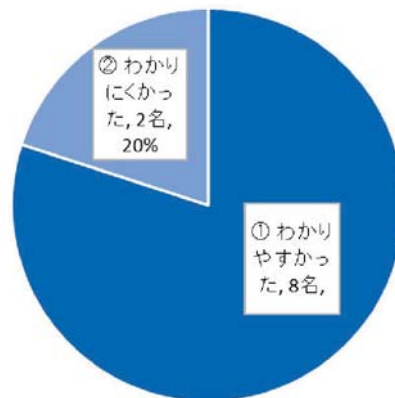
【宿泊施設】

No.	調査項目	A
1	宿泊施設の場所がわかるか	7
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	10
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	10
4	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	○
	その他	-
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	6
7	無料Wi-Fiに接続できるか	4
8	多言語化対応状況について	8

【競技場】

No.	調査項目	A
1	案内標示の内容がわかるか	8
2	トイレの案内標示がわかるか	4
3	トイレの案内標示がわかるか	4
4	喫煙所の案内標示がわかるか	2
5	喫煙所の案内標示がわかるか	0
6	最寄駅までの案内標示が見つかるか	7
7	多言語化対応状況について	3

エリア全般における案内表示について



N=10

特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
若者向けの店舗が多く、英語表記も多く見られた。	英	全体的に日・英には対応しているが、中国語や韓国語表記が少なかったため、 <u>ピクトグラム</u> を用いたり、日・英以外の言語も対応してほしい。	繁 簡
クレープ屋には、 <u>食品サンプル</u> や英語メニューがありとてもわかりやすかった。	英 繁 簡 韓	競技場は日・英・ピクトグラムの表記はあるが、 <u>表示がそれぞれ小さく、わかりづらい</u> 。	英 繁 簡 韓

■ エリア9（皇居）（N=10 うち英7名、繁2名、簡1名、韓0名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B	C	D
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	10	8	10	10
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	9	7	9	9
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	10	10	9	10
4	降りたい駅に停車するかわかるか	10	9	10	10
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	-	-	-	-
6	トイレの位置がわかるか	10	10	10	5
7	観光案内所の位置がわかるか	-	-	-	-
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか				
	英語	-	-	-	-
	中国語（繁）	-	-	-	-
	中国語（簡）	-	-	-	-
	韓国語	-	-	-	-
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	8	9	10	7
10	自分が出たい出入り口がわかるか	8	10	10	10
11	エレベーターの案内表示がわかるか	7	10	8	0
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	9	8	9	8
13	乗換の際の案内表示がわかるか	9	8	8	4
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	8	7	9	8
15	無料Wi-Fiに接続できるか	9	9	8	7
16	多言語化対応状況について	8	8	5	4

【バス停留所】

No.	調査項目	A
1	バス停の位置がわかるか	1
2	行きたい方面、停留所がわかるか	3
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	2
4	バス停の時刻表がわかるか	3
5	バス停にある路線図がわかるか	3
6	多言語化対応状況について	0

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	5
2	多言語化対応状況について	6

【観光案内所】

No.	調査項目	A	B	C
1	観光案内所ということはわかるか	10	9	8
2	受付では、何語の対応ができるか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	○	×	×
	中国語(簡)	○	×	×
	韓国語	×	×	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	○	×	○
	中国語(簡)	○	×	○
	韓国語	○	×	○
	その他	ドイツ語	-	-
4	多言語化対応状況について	10	3	5

【商店街】

No.	調査項目	A
1	商店街の場所がわかるか	7
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	9
3	多言語化対応状況について	9

【観光施設】

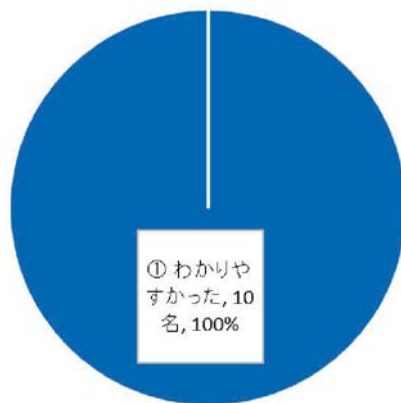
No.	調査項目	A	B
1	観光地の場所がわかるか	8	5
2	観光地の閉館時間などがわかるか	9	10
3	観光地の入場料がわかるか	-	-
4	トイレの案内表示が見つかるか	10	10
5	トイレの場所が見つかるか	10	10
6	喫煙所の案内表示がわかるか	2	9
7	喫煙所の場所が見つかるか	1	9
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	9	10
9	受付では何語の対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	×
	中国語(簡)	×	×
	韓国語	×	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	○
	中国語(簡)	×	○
	韓国語	×	○
	その他	-	-
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	1	1
12	無料Wi-Fiに接続できるか	4	3
13	多言語化対応状況について	6	6

【宿泊施設】

No.	調査項目	A
1	宿泊施設の場所がわかるか	10
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	7
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	9
4	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
	その他	-
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	7
7	無料Wi-Fiに接続できるか	2
8	多言語化対応状況について	9

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について



N=10

特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
英語の表示が多くてわかりやすかった。	英	観光案内所は受付の対応状況など多言語対応状況に優れているにも関わらず、観光案内所の場所が見つけにくい場所にあった。	英 繁 韓
タクシー乗り場は日・英・中・韓で情報を提供している。ぜひ他のタクシー乗り場にもこのような多言語対応方法を採用してほしい。	英 繁 韓	観光案内所のマークの「i」や「?」が混在しているのが、わかりにくい。 ※なお、「i」は情報コーナー（Information）を指し、「?」は案内所（Question & Answer）を指すマークである。	英 繁 韓

■ エリア１０（御徒町・アメ横）（N=10 うち英６名、繁２名、簡１名、韓１名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	10	9
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	5	4
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	10	10
4	降りたい駅に停車するかわかるか	6	6
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	-	-
6	トイレの位置がわかるか	10	9
7	観光案内所の位置がわかるか	3	2
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語（繁）	×	×
	中国語（簡）	×	×
	韓国語	×	×
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	5	4
10	自分が出たい出入り口がわかるか	10	10
11	エレベーターの案内表示がわかるか	4	2
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	9	7
13	乗換の際の案内表示がわかるか	8	8
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	3	3
15	無料Wi-Fiに接続できるか	2	3
16	多言語化対応状況について	8	3

【バス停留所】

No.	調査項目	A	B
1	バス停の位置がわかるか	1	1
2	行きたい方面、停留所がわかるか	6	5
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	3	3
4	バス停の時刻表がわかるか	9	7
5	バス停にある路線図がわかるか	4	4
6	多言語化対応状況について	5	4

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	9
2	多言語化対応状況について	5

【観光案内所】

No.	調査項目	A
1	観光案内所ということはわかるか	2
2	受付では、何語の対応ができるか	
	英語	△
	中国語（繁）	×
	中国語（簡）	×
	韓国語	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか	
	英語	○
	中国語（繁）	○
	中国語（簡）	○
	韓国語	○
	その他	泰・仏
4	多言語化対応状況について	3

【商店街】

No.	調査項目	A	B
1	商店街の場所がわかるか	7	3
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	8	9
3	多言語化対応状況について	6	8

【観光施設】

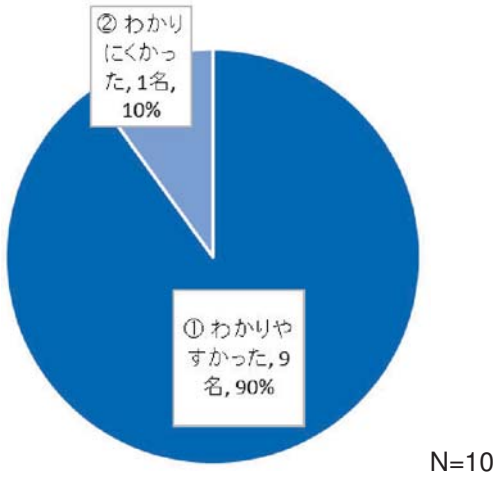
No.	調査項目	A
1	観光地の場所がわかるか	7
2	観光地の閉館時間などがわかるか	0
3	観光地の入場料がわかるか	－
4	トイレの案内表示が見つかるか	－
5	トイレの場所が見つかるか	－
6	喫煙所の案内表示がわかるか	－
7	喫煙所の場所が見つかるか	－
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	1
9	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか	
	英語	×
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
	その他	－
11	無料Wi-Fiの使用方法ができるか	0
12	無料Wi-Fiに接続できるか	0
13	多言語化対応状況について	5

【宿泊施設】

No.	調査項目	A
1	宿泊施設の場所がわかるか	6
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	7
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	7
4	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	○
	韓国語	×
	その他	－
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	8
7	無料Wi-Fiに接続できるか	5
8	多言語化対応状況について	6

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について



特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
鉄軌道駅は 4 言語（日・英・中・韓）で表記がされていた。	英 繁 簡 韓	観光案内所はビルの 9 階にあり、途中に英語表記もないため、観光客はまず見つけられないと思う。	英 繁 簡 韓
宿泊施設に設置されている自動販売機にはピクトグラム付の多言語表記があり、非常にわかりやすかった。	英 繁 簡 韓	鉄軌道駅では、新幹線乗り場の表記や運賃表が日本語表記のみであるなど、外国語表記が少ない部分もあった。	英 繁 簡 韓
宿泊施設の館内も英語表記の案内が多く外国人には利用しやすい様子だった。	英		

■ エリア 11（上野）（N=10 うち英 6 名、繁 2 名、簡 1 名、韓 1 名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	10	9
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	8	0
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	9	10
4	降りたい駅に停車するかわかるか	9	9
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	-	-
6	トイレの位置がわかるか	7	10
7	観光案内所の位置がわかるか	-	10
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか		
	英語	-	○
	中国語（繁）	-	×
	中国語（簡）	-	×
	韓国語	-	×
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	9	9
10	自分が出たい出入り口がわかるか	9	10
11	エレベーターの案内表示がわかるか	9	8
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	9	10
13	乗換の際の案内表示がわかるか	8	9
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	8	5
15	無料Wi-Fiに接続できるか	7	7
16	多言語化対応状況について	5	8

【バス停留所】

No.	調査項目	A
1	バス停の位置がわかるか	3
2	行きたい方面、停留所がわかるか	7
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	6
4	バス停の時刻表がわかるか	7
5	バス停にある路線図がわかるか	5
6	多言語化対応状況について	5

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	1
2	多言語化対応状況について	0

【観光案内所】

No.	調査項目	A
1	観光案内所ということはわかるか	3
2	受付では、何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語（繁）	×
	中国語（簡）	×
	韓国語	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか	
	英語	○
	中国語（繁）	×
	中国語（簡）	×
	韓国語	×
	その他	-
4	多言語化対応状況について	4

【商店街】 ※該当なし

【観光施設】

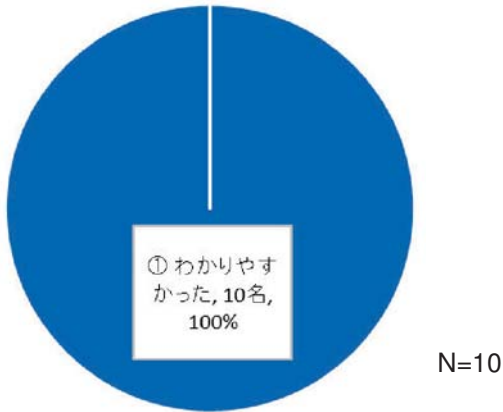
No.	調査項目	A	B	C	D
1	観光地の場所がわかるか	8	6	9	8
2	観光地の閉館時間などがわかるか	10	3	9	8
3	観光地の入場料がわかるか	9	9	9	9
4	トイレの案内表示が見つかるか	8	9	9	6
5	トイレの場所が見つかるか	7	8	8	6
6	喫煙所の案内表示がわかるか	5	3	7	1
7	喫煙所の場所が見つかるか	5	3	7	1
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	1	1	0	9
9	受付では何語の対応ができるか				
	英語	○	○	○	○
	中国語(繁)	×	×	×	×
	中国語(簡)	×	×	×	×
	韓国語	×	×	×	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか				
	英語	○	○	○	○
	中国語(繁)	×	×	×	○
	中国語(簡)	×	×	○	○
	韓国語	×	×	○	○
	その他	-	-	-	-
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	0	0	0	0
12	無料Wi-Fiに接続できるか	0	0	0	0
13	多言語化対応状況について	8	6	10	10

【宿泊施設】

No.	調査項目	A
1	宿泊施設の場所がわかるか	6
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	6
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	4
4	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	○
	韓国語	×
	その他	-
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	2
7	無料Wi-Fiに接続できるか	4
8	多言語化対応状況について	7

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について：



特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
観光地では、入場料などについて、詳細な英語の説明がありわかりやすい。	英 繁 簡 韓	鉄軌道駅は多言語の表記がとても少ない印象を受けた。	英 繁 簡 韓
観光地の入場券売機では、タッチパネル式で言語を切り替えることができるので、わかりやすい。	英 繁 簡 韓		

■ エリア１２（東京タワー）（N=10 うち英５名、繁２名、簡２名、韓１名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B	C
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	10	9	9
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	9	9	9
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	9	9	9
4	降りたい駅に停車するかわかるか	10	10	10
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	－	－	－
6	トイレの位置がわかるか	10	10	9
7	観光案内所の位置がわかるか	7	5	5
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか			
	英語	△	○	○
	中国語（繁）	×	×	×
	中国語（簡）	×	×	×
	韓国語	×	×	×
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	9	9	7
10	自分が出たい出入り口がわかるか	10	9	10
11	エレベーターの案内表示がわかるか	9	9	5
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	9	9	10
13	乗換の際の案内表示がわかるか	×	8	9
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	4	5	1
15	無料Wi-Fiに接続できるか	4	6	2
16	多言語化対応状況について	5	6	7

【バス停留所】

No.	調査項目	A	B	C
1	バス停の位置がわかるか	6	2	4
2	行きたい方面、停留所がわかるか	5	0	4
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	4	0	4
4	バス停の時刻表がわかるか	5	0	4
5	バス停にある路線図がわかるか	5	0	4
6	多言語化対応状況について	3	1	3

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	4
2	多言語化対応状況について	4

【観光案内所】

No.	調査項目	A	B
1	観光案内所ということはわかるか	3	5
2	受付では、何語の対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	×
	中国語(簡)	×	×
	韓国語	×	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	○	×
	中国語(簡)	○	×
	韓国語	○	×
	その他	-	-
4	多言語化対応状況について	10	2

【商店街】

No.	調査項目	A
1	商店街の場所がわかるか	5
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	3
3	多言語化対応状況について	0

【観光施設】

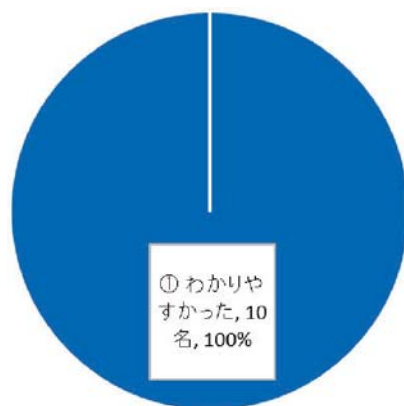
No.	調査項目	A	B	C	E	F	G
1	観光地の場所がわかるか	10	6	1	6	7	6
2	観光地の閉館時間などがわかるか	5	8	1	7	9	3
3	観光地の入場料がわかるか	8	3	1	9	10	7
4	トイレの案内表示が見つかるか	8	10	0	10	2	7
5	トイレの場所が見つかるか	8	9	0	10	2	8
6	喫煙所の案内表示がわかるか	6	0	0	1	0	3
7	喫煙所の場所が見つかるか	6	0	0	0	1	2
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	4	2	0	1	3	6
9	受付では何語の対応ができるか						
	英語	○	-	-	○	○	○
	中国語(繁)	△	-	-	×	×	×
	中国語(簡)	○	-	-	×	×	×
	韓国語	×	-	-	×	×	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか						
	英語	○	○	×	×	×	○
	中国語(繁)	○	×	×	×	×	×
	中国語(簡)	○	×	×	×	×	×
	韓国語	○	×	×	×	×	×
	その他	-	-	-	-	-	-
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	4	0	0	2	0	3
12	無料Wi-Fiに接続できるか	6	0	0	2	0	3
13	多言語化対応状況について	6	2	0	2	4	7

【宿泊施設】

No.	調査項目	A
1	宿泊施設の場所がわかるか	6
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	9
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	8
4	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	○
	その他	-
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	2
7	無料Wi-Fiに接続できるか	2
8	多言語化対応状況について	10

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について



N=10

特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
観光地は、積極的に4言語（日・英・中・韓）表示があり、スタッフも複数言語対応できていた。	英 繁 簡 韓	観光案内所は、観光案内所として登録しているにも関わらず、ピクトグラム等の看板がなく、パンフレットの種類も少ない。	英 繁 簡 韓
観光案内所は、パンフレットの種類も多く、様々な言語のものがあつた。	英 繁 簡 韓	バス停留所のバス停名が英語表記ではなく、ローマ字表記になっていてわかりにくかつた。	英

■ エリア 13（六本木・麻布）（N=10 うち英 5 名、繁 2 名、簡 2 名、韓 1 名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B	C
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	9	10	9
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	7	9	9
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	9	9	9
4	降りたい駅に停車するかわかるか	10	10	9
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	-	-	-
6	トイレの位置がわかるか	9	6	9
7	観光案内所の位置がわかるか	4	7	4
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか			
	英語	○	○	○
	中国語（繁）	×	×	×
	中国語（簡）	×	×	×
	韓国語	×	×	×
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	10	10	10
10	自分が出たい出入り口がわかるか	10	8	10
11	エレベーターの案内表示がわかるか	9	7	8
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	9	7	6
13	乗換の際の案内表示がわかるか	9	7	7
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	1	3	8
15	無料Wi-Fiに接続できるか	4	4	9
16	多言語化対応状況について	8	6	7

【バス停留所】

No.	調査項目	A	B	C	D	E	F	G	H
1	バス停の位置がわかるか	1	4	1	2	5	5	0	1
2	行きたい方面、停留所がわかるか	5	6	3	5	3	3	3	0
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	4	4	2	4	4	5	3	0
4	バス停の時刻表がわかるか	5	5	3	5	7	5	7	0
5	バス停にある路線図がわかるか	6	5	3	4	4	4	2	0
6	多言語化対応状況について	4	1	2	1	1	4	1	0

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	0
2	多言語化対応状況について	1

【観光案内所】

No.	調査項目	A
1	観光案内所ということはわかるか	8
2	受付では、何語の対応ができるか	
	英語	△
	中国語（繁）	×
	中国語（簡）	×
	韓国語	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか	
	英語	○
	中国語（繁）	○
	中国語（簡）	○
	韓国語	○
	その他	独・伊・仏・西
4	多言語化対応状況について	4

【商店街】

No.	調査項目	A	B
1	商店街の場所がわかるか	5	3
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	5	7
3	多言語化対応状況について	3	5

【観光施設】

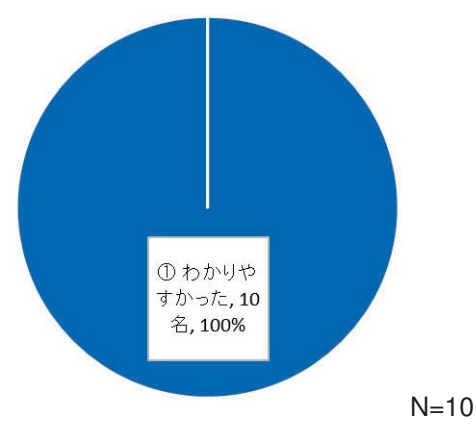
No.	調査項目	A	B	C	D
1	観光地の場所がわかるか	4	8	3	8
2	観光地の閉館時間などがわかるか	3	5	8	9
3	観光地の入場料がわかるか	–	–	7	5
4	トイレの案内表示が見つかるか	5	4	4	6
5	トイレの場所が見つかるか	5	5	3	8
6	喫煙所の案内表示がわかるか	0	3	1	1
7	喫煙所の場所が見つかるか	0	2	0	0
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	9	9	3	4
9	受付では何語の対応ができるか				
	英語	○	○	○	○
	中国語(繁)	○	△	×	×
	中国語(簡)	○	○	×	×
	韓国語	×	×	×	×
10	施設案内のパンフレットなどはあなたの国の言葉で案内されているか				
	英語	○	○	○	○
	中国語(繁)	×	○	×	×
	中国語(簡)	○	○	×	○
	韓国語	○	○	×	○
	その他 <small>独・伊・仏・西</small>	–	–	–	–
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	1	2	0	1
12	無料Wi-Fiに接続できるか	3	4	0	3
13	多言語化対応状況について	8	8	5	3

【宿泊施設】

No.	調査項目	A	B	C
1	宿泊施設の場所がわかるか	8	4	8
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	9	10	5
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	9	10	7
4	受付では何語の対応ができるか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	×	×	×
	中国語(簡)	×	×	△
	韓国語	×	×	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	×	×	×
	中国語(簡)	×	×	×
	韓国語	×	×	×
	その他	–	–	–
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	2	5	5
7	無料Wi-Fiに接続できるか	1	4	10
8	多言語化対応状況について	5	6	5

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について



特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
英語に対応している駅、観光案内所、宿泊施設、観光施設が多かった。	英	英語対応が中心であるため、中国語を話せるスタッフを配置するなど、英語圏以外の出身の旅行者にも対応してほしい。	繁 韓
案内所では、4言語（日・英・中・韓）のほかにも <u>ドイツ語、スペイン語、イタリア語、フランス語</u> などのパンフレットがあった。	英 繁 簡 韓	<u>バス停留所は日本語表記中心のところが多く、路線図や乗り方も日本語表記のみのところが多い。</u>	英 繁 簡 韓

■ エリア 14（東京駅・日本橋）（N=10 うち英 7 名、繁 2 名、簡 1 名、韓 0 名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B	C	D
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	7	10	9	9
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	8	9	8	2
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	9	10	10	8
4	降りたい駅に停車するかわかるか	10	10	10	6
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	－	－	－	－
6	トイレの位置がわかるか	8	10	10	9
7	観光案内所の位置がわかるか	－	－	7	－
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか				
	英語	○	○	○	○
	中国語（繁）	×	×	×	×
	中国語（簡）	×	×	×	×
	韓国語	×	×	×	×
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	9	10	9	9
10	自分が出たい出入り口がわかるか	8	10	9	10
11	エレベーターの案内表示がわかるか	6	10	10	9
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	7	9	7	6
13	乗換の際の案内表示がわかるか	5	7	9	6
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	4	7	7	0
15	無料Wi-Fiに接続できるか	7	8	8	0
16	多言語化対応状況について	6	7	7	4

【バス停留所】

No.	調査項目	A	B	C
1	バス停の位置がわかるか	1	4	1
2	行きたい方面、停留所がわかるか	1	8	0
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	1	2	1
4	バス停の時刻表がわかるか	3	3	3
5	バス停にある路線図がわかるか	1	7	0
6	多言語化対応状況について	0	8	0

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	10
2	多言語化対応状況について	9

【観光案内所】 ※該当なし

【商店街】 ※該当なし

【観光施設】

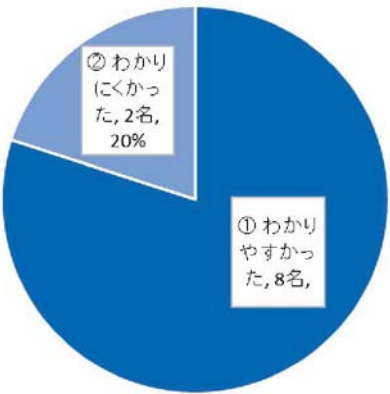
No.	調査項目	A	B
1	観光地の場所がわかるか	10	10
2	観光地の閉館時間などがわかるか	8	8
3	観光地の入場料がわかるか	-	-
4	トイレの案内表示が見つかるか	10	9
5	トイレの場所が見つかるか	10	10
6	喫煙所の案内表示がわかるか	6	6
7	喫煙所の場所が見つかるか	4	6
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	6	7
9	受付では何語の対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	×
	中国語(簡)	×	×
	韓国語	×	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	○	○
	中国語(簡)	○	○
	韓国語	○	○
	その他	仏	-
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	10	0
12	無料Wi-Fiに接続できるか	4	0
13	多言語化対応状況について	10	5

【宿泊施設】

No.	調査項目	A
1	宿泊施設の場所がわかるか	8
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	4
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	4
4	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	×
	その他	-
6	無料Wi-Fiの使用方法ができるか	0
7	無料Wi-Fiに接続できるか	0
8	多言語化対応状況について	2

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について：



N=10

特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
街中に <u>Wi-Fi</u> を使用できる箇所が多かった。	英 繁 韓	タクシー乗り場に記載されていた「ユニバーサルデザインタクシー」の説明表記の意味がわかりづらかった。	英
バス停留所の表示は「乗り方の案内」以外は全て 4 言語（日・英・中・韓）で表記されていた。	英 繁 韓		

■ エリア15（品川）（N=10 うち英7名、繁2名、簡0名、韓1名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B	C	D	E	F
1	目的地へ行く最も近い出入口の案内がわかるか	10	10	10	10	10	9
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	3	7	7	7	6	7
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	6	7	10	7	8	9
4	降りたい駅に停車するかわかるか	8	8	8	7	9	10
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	-	-	9	10	10	10
6	トイレの位置がわかるか	9	9	10	10	7	10
7	観光案内所の位置がわかるか	7	8	8	-	-	-
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか						
	英語	○	○	○	-	-	-
	中国語（繁）	×	×	×	-	-	-
	中国語（簡）	×	×	×	-	-	-
	韓国語	○	○	×	-	-	-
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	4	8	6	7	4	7
10	自分が出たい出入口がわかるか	9	8	9	9	7	8
11	エレベーターの案内表示がわかるか	8	8	9	8	10	9
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	8	6	7	7	8	6
13	乗換の際の案内表示がわかるか	7	4	8	8	7	8
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	1	0	1	2	0	8
15	無料Wi-Fiに接続できるか	0	1	1	5	0	4
16	多言語化対応状況について	5	6	7	9	9	7

【バス停留所】

No.	調査項目	A	B
1	バス停の位置がわかるか	3	3
2	行きたい方面、停留所がわかるか	4	8
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	3	8
4	バス停の時刻表がわかるか	1	9
5	バス停にある路線図がわかるか	3	6
6	多言語化対応状況について	4	8

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	8
2	多言語化対応状況について	6

【観光案内所】

No.	調査項目	A
1	観光案内所ということはわかるか	10
2	受付では、何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語（繁）	×
	中国語（簡）	×
	韓国語	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか	
	英語	○
	中国語（繁）	×
	中国語（簡）	×
	韓国語	×
	その他	-
4	多言語化対応状況について	5

【商店街】

No.	調査項目	A
1	商店街の場所がわかるか	3
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	5
3	多言語化対応状況について	1

【観光施設】

No.	調査項目	A
1	観光地の場所がわかるか	4
2	観光地の閉館時間などがわかるか	8
3	観光地の入場料がわかるか	-
4	トイレの案内表示が見つかるか	8
5	トイレの場所が見つかるか	8
6	喫煙所の案内表示がわかるか	2
7	喫煙所の場所が見つかるか	0
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	4
9	受付では何語の対応ができるか	
	英語	△
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
	その他	-
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	0
12	無料Wi-Fiに接続できるか	0
13	多言語化対応状況について	5

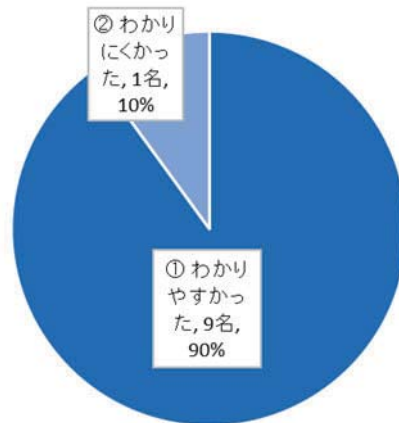
【宿泊施設】

No.	調査項目	A	B
1	宿泊施設の場所がわかるか	7	9
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	7	9
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	9	10
4	受付では何語の対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	○	○
	中国語(簡)	○	○
	韓国語	○	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	×
	中国語(簡)	○	×
	韓国語	×	×
	その他	-	-
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	4	4
7	無料Wi-Fiに接続できるか	3	9
8	多言語化対応状況について	8	8

【競技場】

No.	調査項目	A
1	案内標示の内容がわかるか	1
2	トイレの案内標示がわかるか	3
3	トイレの案内標示がわかるか	2
4	喫煙所の案内標示がわかるか	0
5	喫煙所の案内標示がわかるか	3
6	最寄駅までの案内標示が見つかるか	2
7	多言語化対応状況について	0

エリア全般における案内表示について：



N=10

特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
鉄軌道駅にあったパスモについての英語の説明が、表示も大きくとてもわかりやすかった。	英	新幹線のきっぷ売り場に英語の路線図がほしい。	英
鉄軌道駅にある案内カウンターにはスタッフが2名体制でおり、日・英・韓の3言語で対応が可能で、どの言語も会話レベルは高かった。	英 繁 簡 韓	鉄軌道駅に表示されていた“グリーン車”が何かわからなかった。	英 繁 簡 韓
食物アレルギーについて4言語（日・英・中・韓）で記載されている。	英	「大井ホッケー競技場予定地（大井ふ頭中央海浜公園・陸上競技場）」の表示はほとんど日本語のみだった。	英 繁 簡 韓

■ エリア１６（池袋）（N=10 うち英５名、繁３名、簡２名、韓０名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	10
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	6
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	-
4	降りたい駅に停車するかわかるか	6
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	-
6	トイレの位置がわかるか	5
7	観光案内所の位置がわかるか	2
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか	
	英語	○
	中国語（繁）	×
	中国語（簡）	×
	韓国語	×
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	2
10	自分が出たい出入り口がわかるか	4
11	エレベーターの案内表示がわかるか	4
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	5
13	乗換の際の案内表示がわかるか	5
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	8
15	無料Wi-Fiに接続できるか	7
16	多言語化対応状況について	6

【バス停留所】

No.	調査項目	A	B
1	バス停の位置がわかるか	0	3
2	行きたい方面、停留所がわかるか	1	4
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	0	2
4	バス停の時刻表がわかるか	4	4
5	バス停にある路線図がわかるか	1	4
6	多言語化対応状況について	0	1

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	8
2	多言語化対応状況について	4

【観光案内所】

No.	調査項目	A	B
1	観光案内所ということはわかるか	5	5
2	受付では、何語の対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	△
	中国語(簡)	×	△
	韓国語	×	×
3	代表的なパンフレット等は、あなたの国の言葉で案内しているか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	○	○
	中国語(簡)	○	○
	韓国語	○	○
	その他	独・伊・仏・西	泰・伊・西
4	多言語化対応状況について	6	5

【商店街】

No.	調査項目	A
1	商店街の場所がわかるか	4
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	6
3	多言語化対応状況について	0

【観光施設】

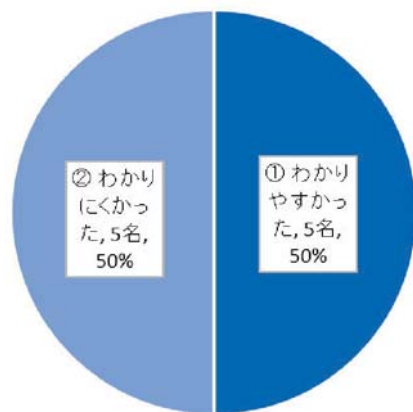
No.	調査項目	A	B	C	D
1	観光地の場所がわかるか	6	7	8	10
2	観光地の閉館時間などがわかるか	3	3	9	8
3	観光地の入場料がわかるか	—	—	—	—
4	トイレの案内表示が見つかるか	7	10	7	10
5	トイレの場所が見つかるか	5	10	10	10
6	喫煙所の案内表示がわかるか	0	1	0	0
7	喫煙所の場所が見つかるか	0	1	0	0
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	0	1	0	0
9	受付では何語の対応ができるか				
	英語	○	△	○	○
	中国語(繁)	○	×	×	×
	中国語(簡)	○	×	×	×
	韓国語	×	×	×	×
10	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか				
	英語	×	○	×	○
	中国語(繁)	×	○	×	○
	中国語(簡)	×	○	×	○
	韓国語	×	○	×	○
	その他	—	—	—	—
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	0	0	0	0
12	無料Wi-Fiに接続できるか	0	0	0	0
13	多言語化対応状況について	3	1	1	5

【宿泊施設】

No.	調査項目	A
1	宿泊施設の場所がわかるか	8
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	8
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	9
4	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	○
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	○
	その他	-
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	0
7	無料Wi-Fiに接続できるか	0
8	多言語化対応状況について	6

【競技場】※該当なし

エリア全般における案内表示について



特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
鉄軌道駅、観光案内所、宿泊所、商業施設など、全般的に英語を話せるスタッフが多かった。	英	英語対応のみのところがほとんどなので、中国語や韓国語などの他の言語も対応してほしい。	繁 簡
		タクシー乗り場は、タクシー乗り場のポールをせっかく掲げているのだから、ピクトグラムと TAXI 表記だけではもったいないと感じた。その他の情報として、例えば初乗り料金や大体の料金目安などがあってもよいと思う。	繁

■ エリア１７（築地）（N=10 うち英８名、繁１名、簡０名、韓１名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B	C
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	8	8	8
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	8	6	5
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	7	7	7
4	降りたい駅に停車するかわかるか	7	7	7
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	－	－	－
6	トイレの位置がわかるか	9	8	7
7	観光案内所の位置がわかるか	9	2	2
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか			
	英語	○	○	○
	中国語（繁）	×	×	×
	中国語（簡）	×	×	×
	韓国語	×	×	×
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	6	5	5
10	自分が出たい出入り口がわかるか	9	9	9
11	エレベーターの案内表示がわかるか	8	9	5
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	8	7	7
13	乗換の際の案内表示がわかるか	5	5	7
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	3	4	0
15	無料Wi-Fiに接続できるか	6	5	4
16	多言語化対応状況について	7	7	5

【バス停留所】

No.	調査項目	A
1	バス停の位置がわかるか	0
2	行きたい方面、停留所がわかるか	6
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	1
4	バス停の時刻表がわかるか	1
5	バス停にある路線図がわかるか	3
6	多言語化対応状況について	3

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	0
2	多言語化対応状況について	4

【観光案内所】

No.	調査項目	A	B
1	観光案内所ということはわかるか	2	3
2	受付では、何語の対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	○	○
	中国語(簡)	○	○
	韓国語	×	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	○	○
	中国語(簡)	○	○
	韓国語	○	○
	その他	独・伊・仏・西 独・伊・仏・西	
4	多言語化対応状況について	2	7

【商店街】

No.	調査項目	A
1	商店街の場所がわかるか	0
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	3
3	多言語化対応状況について	1

【観光施設】

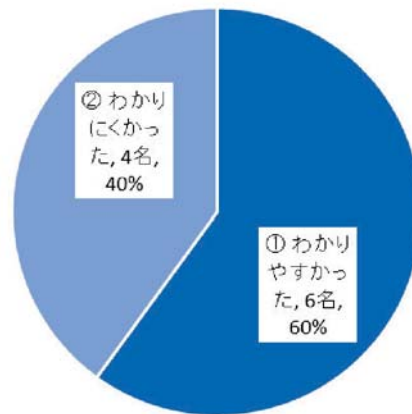
No.	調査項目	A	B
1	観光地の場所がわかるか	5	8
2	観光地の閉館時間などがわかるか	0	4
3	観光地の入場料がわかるか	1	—
4	トイレの案内表示が見つかるか	0	7
5	トイレの場所が見つかるか	3	6
6	喫煙所の案内表示がわかるか	2	0
7	喫煙所の場所が見つかるか	0	0
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	1	4
9	受付では何語の対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	○
	中国語(簡)	×	○
	韓国語	×	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	○
	中国語(簡)	×	○
	韓国語	×	○
	その他	西・葡 独・伊・仏・西	
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	0	0
12	無料Wi-Fiに接続できるか	0	0
13	多言語化対応状況について	0	9

【宿泊施設】

No.	調査項目	A
1	宿泊施設の場所がわかるか	2
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	7
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	6
4	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	△
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
	その他	－
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	6
7	無料Wi-Fiに接続できるか	1
8	多言語化対応状況について	7

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について：



N=10

特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
観光地である日本庭園では、「蚊に注意」といった、身体に影響のある情報にも英語表示があるのがよかった。	英	観光地の開園時間と閉園時間が漢数字で表記されているのがわかりにくかった。	英
宿泊施設では、Wi-Fiについての案内表示がつけやすい位置にあったので、すぐに Wi-Fi に接続する方法を見つけられた。	英 繁 韓	観光案内所は、観光案内所の位置を示すピクトグラムがあるものの、実際には場所を見つけづらかった。	英 繁 韓

■ エリア18（赤坂）（N=10 うち英2名、繁4名、簡3名、韓1名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B	C	D
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	8	10	9	9
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	5	6	7	8
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	8	7	6	8
4	降りたい駅に停車するかわかるか	9	8	8	9
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	－	－	－	－
6	トイレの位置がわかるか	9	10	6	10
7	観光案内所の位置がわかるか	－	－	－	3
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか				
	英語	○	○	○	○
	中国語（繁）	×	×	×	×
	中国語（簡）	×	×	×	×
	韓国語	×	×	×	×
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	7	8	10	9
10	自分が出たい出入り口がわかるか	9	9	7	10
11	エレベーターの案内表示がわかるか	8	7	7	6
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	6	5	6	9
13	乗換の際の案内表示がわかるか	7	6	7	7
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	0	1	0	1
15	無料Wi-Fiに接続できるか	3	3	8	2
16	多言語化対応状況について	6	9	6	8

【バス停留所】

No.	調査項目	A	B
1	バス停の位置がわかるか	4	0
2	行きたい方面、停留所がわかるか	4	2
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	5	4
4	バス停の時刻表がわかるか	8	5
5	バス停にある路線図がわかるか	3	2
6	多言語化対応状況について	0	0

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	8
2	多言語化対応状況について	3

【観光案内所】

No.	調査項目	A
1	観光案内所ということはわかるか	1
2	受付では、何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	○
	その他	独・西
4	多言語化対応状況について	6

【商店街】 ※該当なし

【観光施設】

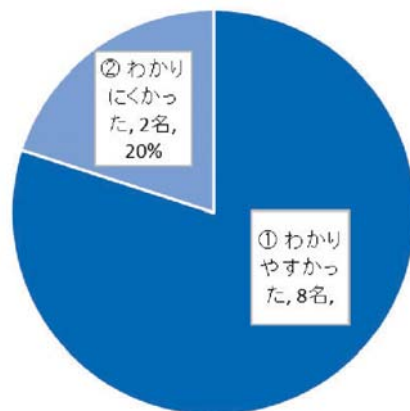
No.	調査項目	A	B	C	D	E
1	観光地の場所がわかるか	7	6	4	7	1
2	観光地の閉館時間などがわかるか	4	7	8	2	0
3	観光地の入場料がわかるか	-	-	6	-	0
4	トイレの案内表示が見つかるか	3	2	0	10	0
5	トイレの場所が見つかるか	3	0	0	8	0
6	喫煙所の案内表示がわかるか	4	5	0	0	0
7	喫煙所の場所が見つかるか	4	4	0	0	0
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	8	4	5	3	1
9	受付では何語の対応ができるか					
	英語	○	○	○	○	-
	中国語(繁)	×	×	×	×	-
	中国語(簡)	×	×	×	×	-
	韓国語	×	×	×	×	-
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか					
	英語	○	○	○	○	×
	中国語(繁)	×	×	×	×	×
	中国語(簡)	×	×	×	×	×
	韓国語	×	×	×	×	×
	その他	-	-	-	-	-
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	0	0	0	0	0
12	無料Wi-Fiに接続できるか	0	0	0	0	0
13	多言語化対応状況について	3	3	0	1	0

【宿泊施設】

No.	調査項目	A	B
1	宿泊施設の場所がわかるか	3	8
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	2	5
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	6	7
4	受付では何語の対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	○
	中国語(簡)	×	○
	韓国語	○	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	×
	中国語(簡)	×	×
	韓国語	×	×
	その他	-	-
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	6	4
7	無料Wi-Fiに接続できるか	0	7
8	多言語化対応状況について	2	6

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について：



N=10

特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
宿泊施設には、韓国人スタッフや中国人スタッフがいたので、多言語対応への積極的な取組が伺われた。	英 繁 簡 韓	観光地では、トイレなどの館内の表示が小さすぎてわかりにくかった。	英 繁 簡 韓
鉄軌道駅にあったパスモや一日券についての英語表示がわかりやすかった。	英		

■ エリア 19（東京ドーム・神保町）（N=10 うち英 7 名、繁 2 名、簡 0 名、韓 1 名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B	C	D	E
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	10	10	10	10	10
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	8	7	7	7	9
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	7	9	8	10	10
4	降りたい駅に停車するかわかるか	7	6	8	8	7
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	-	-	-	-	-
6	トイレの位置がわかるか	8	8	7	9	7
7	観光案内所の位置がわかるか	1	0	1	0	0
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか					
	英語	○	○	○	○	○
	中国語（繁）	×	×	×	×	×
	中国語（簡）	×	×	×	×	×
	韓国語	×	×	×	×	×
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	6	7	7	4	8
10	自分が出たい出入り口がわかるか	10	9	9	10	10
11	エレベーターの案内表示がわかるか	8	8	7	9	8
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	8	6	8	9	8
13	乗換の際の案内表示がわかるか	8	7	8	10	9
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	7	3	6	5	6
15	無料Wi-Fiに接続できるか	7	0	7	5	5
16	多言語化対応状況について	8	7	7	7	7

【バス停留所】

No.	調査項目	A	B
1	バス停の位置がわかるか	2	5
2	行きたい方面、停留所がわかるか	1	1
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	5	1
4	バス停の時刻表がわかるか	0	0
5	バス停にある路線図がわかるか	2	2
6	多言語化対応状況について	0	0

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	1
2	多言語化対応状況について	4

【観光案内所】

No.	調査項目	A	B
1	観光案内所ということはわかるか	6	4
2	受付では、何語の対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語（繁）	×	○
	中国語（簡）	×	○
	韓国語	×	×
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか		
	英語	○	○
	中国語（繁）	○	○
	中国語（簡）	○	○
	韓国語	○	○
	その他	仏	独・伊・仏・西
4	多言語化対応状況について	9	8

【商店街】 ※該当なし

【観光施設】

No.	調査項目	A	B	C
1	観光地の場所がわかるか	7	8	6
2	観光地の閉館時間などがわかるか	4	8	1
3	観光地の入場料がわかるか	3	7	1
4	トイレの案内表示が見つかるか	2	7	8
5	トイレの場所が見つかるか	3	8	10
6	喫煙所の案内表示がわかるか	0	1	1
7	喫煙所の場所が見つかるか	2	1	1
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	3	3	4
9	受付では何語の対応ができるか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	×	×	×
	中国語(簡)	×	×	×
	韓国語	×	×	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか			
	英語	○	○	○
	中国語(繁)	×	○	○
	中国語(簡)	×	○	○
	韓国語	×	○	○
	その他	-	独・仏・西	独・仏
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	1	1	2
12	無料Wi-Fiに接続できるか	0	0	1
13	多言語化対応状況について	4	5	4

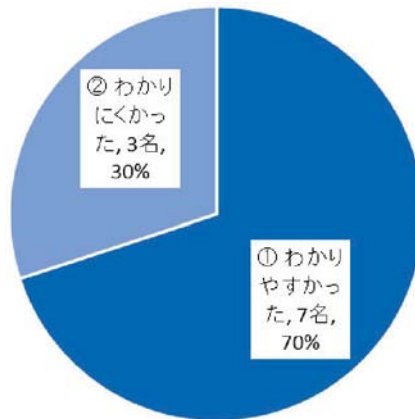
【宿泊施設】

No.	調査項目	A
1	宿泊施設の場所がわかるか	5
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	8
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	9
4	受付では何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	○
	韓国語	×
	その他	-
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	7
7	無料Wi-Fiに接続できるか	2
8	多言語化対応状況について	6

【競技場】

No.	調査項目	A
1	案内標示の内容がわかるか	7
2	トイレの案内標示がわかるか	7
3	トイレの案内標示がわかるか	8
4	喫煙所の案内標示がわかるか	2
5	喫煙所の案内標示がわかるか	0
6	最寄駅までの案内標示が見つかるか	5
7	多言語化対応状況について	3

エリア全般における案内表示について：



N=10

特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
鉄軌道駅に設置されている Route Finder（インターネット接続による乗換案内端末）は、路線や目的地までの行き方を検索するのに大変わかりやすいと思った。	英 簡 韓	競技場は施設名が日本語表記しかなく、ここが何の施設であるかさえもわからなかった。	英 簡 韓
観光地の入口付近にある園内地図や開園・閉園時間の表示が明瞭で、これまで訪れた公園の中で一番わかりやすく感じた。	英 繁 簡 韓		

■ エリア２０（蒲田）（N=10 うち英５名、繁３名、簡２名、韓０名）

【鉄軌道駅】

No.	調査項目	A	B	C
1	目的地へ行く最も近い出入り口の案内がわかるか	10	10	8
2	帰宅時のルートと料金がわかり、切符を買うことができたか	7	6	7
3	乗りたい電車のホーム・方向がわかるか	6	7	10
4	降りたい駅に停車するかわかるか	6	5	6
5	電車の中で、降りる駅がわかるか（電車利用時）	－	－	－
6	トイレの位置がわかるか	7	8	9
7	観光案内所の位置がわかるか	8	4	4
8	案内所、コンシェルジュ窓口等に声をかけて対応ができるか			
	英語	×	○	○
	中国語（繁）	○	×	×
	中国語（簡）	×	×	×
	韓国語	×	×	×
9	駅構内図を見て自分の位置がわかるか	4	5	4
10	自分が出たい出入り口がわかるか	7	7	7
11	エレベーターの案内表示がわかるか	10	7	10
12	目的地を案内する案内表示がわかるか	5	5	3
13	乗換の際の案内表示がわかるか	7	5	7
14	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	1	1	1
15	無料Wi-Fiに接続できるか	0	0	1
16	多言語化対応状況について	4	2	7

【バス停留所】

No.	調査項目	A
1	バス停の位置がわかるか	8
2	行きたい方面、停留所がわかるか	8
3	バスの乗り方についてバスが来る前にわかるか	5
4	バス停の時刻表がわかるか	7
5	バス停にある路線図がわかるか	9
6	多言語化対応状況について	9

【タクシーのりば】

No.	調査項目	A
1	タクシー乗り場の位置がわかるか	10
2	多言語化対応状況について	4

【観光案内所】

No.	調査項目	A
1	観光案内所ということはわかるか	0
2	受付では、何語の対応ができるか	
	英語	○
	中国語(繁)	○
	中国語(簡)	○
	韓国語	×
	その他	－
3	代表的なパンフレット等は、何語で案内しているか	
	英語	○
	中国語(繁)	×
	中国語(簡)	×
	韓国語	×
	その他	－
4	多言語化対応状況について	6

【商店街】

No.	調査項目	A
1	商店街の場所がわかるか	9
2	商店街のお店がどのようなお店かわかるか	5
3	多言語化対応状況について	1

【観光施設】

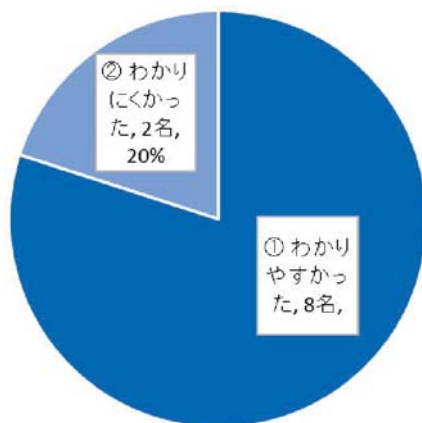
No.	調査項目	A	B
1	観光地の場所がわかるか	4	5
2	観光地の閉館時間などがわかるか	2	8
3	観光地の入場料がわかるか	4	－
4	トイレの案内表示が見つかるか	0	6
5	トイレの場所が見つかるか	0	6
6	喫煙所の案内表示がわかるか	0	7
7	喫煙所の場所が見つかるか	0	7
8	最寄り駅まで案内表示が見つかるか	0	6
9	受付では何語の対応ができるか		
	英語	－	○
	中国語(繁)	－	×
	中国語(簡)	－	×
	韓国語	－	×
10	施設案内のパンフレット等は、何語で案内されているか		
	英語	×	×
	中国語(繁)	×	×
	中国語(簡)	×	×
	韓国語	×	×
	その他	－	－
11	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	0	0
12	無料Wi-Fiに接続できるか	0	0
13	多言語化対応状況について	1	0

【宿泊施設】

No.	調査項目	A	B
1	宿泊施設の場所がわかるか	2	7
2	宿泊施設の館内案内の表記がわかるか	7	6
3	宿泊施設内の店舗の表記がわかるか	7	2
4	受付では何語の対応ができるか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	○
	中国語(簡)	×	○
	韓国語	×	×
5	受付に声をかけて、あなたの国の言葉で対応できたか		
	英語	○	○
	中国語(繁)	×	×
	中国語(簡)	○	○
	韓国語	×	×
	その他	-	-
6	無料Wi-Fiの使用方法がわかるか	10	3
7	無料Wi-Fiに接続できるか	10	4
8	多言語化対応状況について	5	3

【競技場】 ※該当なし

エリア全般における案内表示について：



N=10

特にわかりやすかった点		特にわかりにくかった点	
鉄軌道駅改札の表示は文字も大きくはっきりしており、英語表記も多く利用しやすい。	英 簡 韓	鉄軌道駅を除き、多言語に対応している箇所は多くなかった。	英 簡 韓
		観光地は街中にありつつ参道を含め、趣があったが、駅からの案内はなく施設自体も日本語のみだった。	英

3.3 モニタリング調査まとめ

鉄軌道駅	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄軌道駅の標示は比較的わかりやすかった。 ・券売機やRoute Finder（インターネット接続による乗換案内端末）は、多言語対応され、わかりやすかった。 ・まだ多言語対応されていない部分がある他、「グリーン車」など用語の意味が分からないとの声もあった。
バス停留所	<ul style="list-style-type: none"> ・バス停の多言語化対応状況については、各地で大きく差があった。 ・4言語（日・英・中・韓）の標記もあったが、主要なバス停が中心であった。 ・英語表記ではなく、ローマ字表記になっていてわかりにくい。 （例：For ○○ Eki ○○ Minamiguchi）
タクシー乗り場	<ul style="list-style-type: none"> ・タクシー乗り場そのものがわかりづらいエリアも多かった。 ・4言語（日・英・中・韓）での情報提供をしているタクシー乗り場があり、このような多言語対応方法を統一的にしてほしいとの意見があった。
観光案内所	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの観光案内所では、英語の接客対応や4言語（日・英・中・韓）のパンフレット案内ができています。 ・観光案内所そのものの案内や表示がわかりにくいとの意見があった。
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ほとんどの宿泊施設で、英語の接客対応ができていた。 ・中国語や韓国語での対応を望む声も比較的多かった。
商店街・観光地・文化施設	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレや喫煙所などはピクトグラム等でわかりやすい表示があったが、外国人にとってわかりにくい情報（例：観光施設や参拝方法の説明など）がほしいとの声があった。 ・身体に影響のある情報については、多言語で対応することが望ましい。 ・開園時間や閉演時間など数字で表記できるものは、日本語表記の場合でも漢字より数字を使う方がわかりやすい。
競技場	<ul style="list-style-type: none"> ・競技場は多くの国籍の外国人の使用が見込まれるため、共通してわかりやすいピクトグラムの表記が有効であるが、表示の場所や大きさを工夫が重要と感じられた。
飲食店	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語メニューの他、写真や食品サンプル、ピクトグラム等があるとわかりやすい。 ・外国人にとって料金体制が分かりづらいものもあった。

平成 26 年 3 月 19 日策定

平成 26 年 11 月 26 日変更

平成 27 年 12 月 22 日変更

多言語対応の基本的な考え方

1 多言語対応協議会の設置目的

2020 年オリンピック・パラリンピック東京大会の開催に向け、都市力の向上のために欠くことのできない多言語対応の強化・推進のため、国の関係行政機関、関係地方公共団体、政府関係機関、民間団体及び企業等がそれぞれの取組に係る情報を共有するとともに、基本的方向の確認等により相互に連携・協働して取り組むことを目的とする。

2 多言語対応の基本方針

(1) 基本理念

2020 年オリンピック・パラリンピック東京大会の大会開催時、更には開催後も見据え、多様な主体が表示・標識等の多言語対応に取り組むことにより、外国人旅行者が円滑に移動し、安心して快適に滞在できる都市環境の向上を目指す。

(2) 対象者

- ・ 2020 年オリンピック・パラリンピック東京大会開催時の外国人旅行者
- ・ 観光・ビジネス等で日本を訪れる外国人旅行者

(3) 対象施設・対象ツール

- ・ 交通機関、道路等における案内表示・標識等
- ・ 飲食・宿泊等の観光・サービス施設における案内表示・標識等
- ・ 音声案内、パンフレット、ICT ツールなどの各種媒体

(4) 対応言語の考え方

日本語＋英語及びピクトグラムによる対応を基本としつつ、需要、地域特性、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。

(5) 配慮事項

多言語対応の実施に際しては、下記の事項等に配慮する。

- ・ ユニバーサル・デザイン
- ・ 視認性の確保
- ・ 統一性や連続性の確保
- ・ 景観、美観への配慮

3 多言語対応に取り組むエリア

本協議会において、多言語対応に取り組むエリアは、東京都、北海道、宮城県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、神奈川県、山梨県、長野県および静岡県の各都道県内とする。

この内、以下に示す地域や拠点等においては、取組の一層の強化を目指すものとする。

○オリンピック関連施設（競技会場、選手村、国際放送センター・メインプレスセンター）の周辺地域

○「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業（観光庁）」の「戦略拠点」及び「地方拠点」

○日本政府観光局（JNTO）の「訪日外客訪問地調査」における「都市・観光地別訪問率」の対象である主要な都市及び観光地

○国際空港、客船ふ頭等、外国人旅行者の受入を図る上での広域的な結節点となるターミナル

○その他、訪日外国人対応等の観点から、多言語対応を強化することが必要と認められる地域等

4 多言語対応の進め方

（１）スケジュール

2013～2014 年度

- ・ 各施設における多言語対応の現状調査、課題の把握
- ・ 本協議会にて「多言語対応取組方針」を策定
- ・ 実施可能な施策の先行実施

2015 年度以降

- ・ 「多言語対応取組方針」、国・自治体等のガイドラインなどに基づき取組を進める。

（２）費用負担

各実施主体の負担による。

1 現在の取組状況

各交通機関、各主体において、多言語化や案内表示の工夫など行い、相当程度、取組みが進んできている。

○空港



○鉄道



○タクシー



見通しの良い場所にガラス張りのエレベーターを配置
エレベーターの案内サインは必要としない

○バス



○旅客船ターミナル

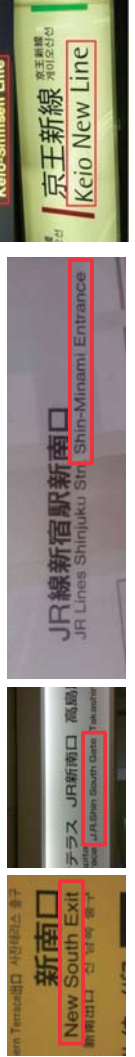


2 課題の整理

- ・乗り場案内や乗換案内などの連続性の確保
- ・施設管理者ごとに設置される案内サインの表記の統一
- ・運行障害等が発生した場合の多言語案内の方法 等



各事業者ごとに駅名表示がされていることで、他事業者者を利用したい外国人旅行者等が迷う懸念のある事例



施設管理者により、表記のゆれが見られる事例 「新宿駅新南口」の表記のゆれ

「京王新線」の表記のゆれ

3 取組の方向性

外国人旅行者等が各交通機関、施設の利用に当たり、不安を感じることなく、かつ、円滑に移動できるよう必要な案内を多言語で表示する。

日・英その他必要に応じて他の言語を使用し、ピクトグラムなどの視覚判別可能な表示方法、ツールを積極的に活用するとともに、人的対応によるサービスも視野に入れていく。

運行障害等が発生した際も、利用者の不安解消を図るために適切な多言語案内を行う。

4 今後の取組

ターミナル駅等では、分かりやすい案内表記を実現するため、各主体が連携し、各主体間の垣根を越えた取組を進めていく。

ケーススタディとして、多様な交通機関が乗り入れる新宿駅を対象として、より多くの関係者が参画した会議体を設置し、さらに議論を深めていく。

新宿駅の取組も参考しつつ、各主体が相互に協力・連携体制を構築し、他の駅等にも広げていく。

＜ケーススタディとして検討＞

新宿駅多言語対応検討会
(仮称)の設置

参加メンバー(想定)

- 鉄道事業者
- バス事業者
- タクシー事業者
- 施設管理者
・道路、交通広場、地下街、地下通路等
- 行政
・国、都、区

＜新宿駅も参考として取組を進める＞

- 空港及び最寄駅
- 空港からの乗換駅
- ターミナル駅
- 観光地最寄駅
- オリンピック施設
周辺駅
- 客船ターミナル

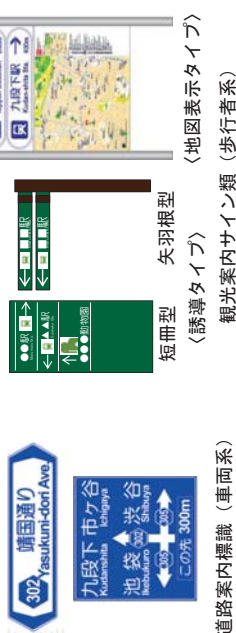
1. 検討概要

(1) 目的

外国人にも分かりやすい道路案内のための表示内容等の提案

(2) 対象とする標識類

- ・道路案内標識：車両系
- ・観光案内サイン類等：歩行者系



(3) 整備する際の基準等

- 道路案内標識 (車両系)
- ・「道路標識、区画線及び道路標示に関する命令」
- ・「道路標識設置基準」「各自治体の道路標識寸法条例」

※平成26年4月「道路標識、区画線及び道路標示に関する命令の一部を改正する命令」により、道路案内標識の日本語には英語を併記することが原則となった。

観光案内サイン類 (歩行者系)

- ・各自治体の独自基準
- (「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平成20年2月」(東京都)、「案内サインガイドライン類」(区市町村))

2. 検討内容及び検討手法

(1) 検討の視点

標識やサイン類を車両系及び歩行者系に区分し、5つの視点(使用言語、表示内容、視認性、設置場所、施設表示)で外国人旅行者にとつて分かりやすい表示方法等を検討

(2) 検討方法

- ・国内外の事例調査から抽出した好事例を参考にし、分かりやすい検証
- ・外国人アンケートにより検証

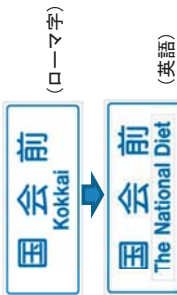
外国人アンケート実施状況



3. 分かりやすさの向上(検証結果)

使用言語

- 【車両系】法令を踏まえ、ローマ字から英語表記への改善を推進



【歩行者系】

日英2言語を基本とし、日英以外を表記する際は、地域特性や視認性などを考慮



表示内容

- 【車両系】ピクトグラムや路線番号の表示の充実



【歩行者系】

- ・地図面などに表示する施設やピクトグラムの充実
- ・目的地までの距離情報の表示

視認性

- 【車両系】表示の簡略や省略、文字サイズの拡大などの工夫



- 【歩行者系】矢羽根型の誘導タイプサインが効果的

設置場所

- 【車両系】
 - ・「道路標識設置基準」に基づき、不足場所への設置
 - ・道路案内標識と観光案内サイン類の集約



【歩行者系】

- ・観光案内サイン類と道路案内標識の連携
- ・観光案内サイン類は、目的地の入口や分岐点等に設置



施設表示

- 【車両系・歩行者系 共通】
 - ・英語表記の統一
 - ・東京都内の英語対訳共通ルール及び対訳表の作成
 - ※道路標識適正化委員会が審議・決定
- 「通り、街道、道路等」の表記
- 幹線道路等：「通称名+Ave.」
- 生活道路等：「通称名+St.」
- 「駅」の略語
- Sta. (○) STN. (×)

4. 取組方針

- 【車両系】
 - ・英語表記の改善を推進する。必要に応じて、ピクトグラムや路線番号の表示に努める。
 - ・標識の新設及び更新時には、表示内容の簡略化など視認性を確保できるように工夫する。
 - ⇒「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた道路案内標識整備の取組方針」を作成

- 【歩行者系】
 - 「案内サイン標準化指針」に検証結果の反映を図り、「同指針」を踏まえ、観光案内サイン類の充実に努める。

※取組にあたっては、各実施者(道路管理者、観光当局)が地域の状況に応じて整備を進める。

5. 先行取組事例

「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業」の戦略拠点「押上・業平橋」「秋葉原」「銀座」において、英語表記の改善に取り組んでいる。平成26年度は、「押上・業平橋」「銀座」で改善工事を実施。

取組の方向性

今後改定予定の「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）」や、現在再構築中の「外国語メニュー作成支援WEBサイト」等を活用し、各宿泊施設・飲食店が表示・標識等について主体的に取組を進めていく。

案内サイン

- 表示面に制約があるため、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（パンフレット・メニュー等の紙媒体、音声案内、ICTツール、ホームページ等）日本語、英語の2言語を基本としつつ、地域や施設の特長及び視認性等を考慮し、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

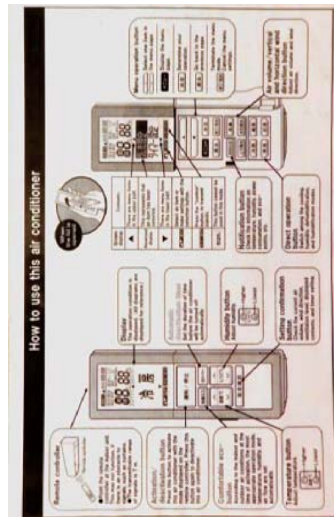
宿泊施設

課題

- 宿泊施設内の各種情報（位置情報、設備の使い方、サービス内容等）の多言語による案内の充実
- 宿泊施設外の各種情報（宿泊施設周辺の飲食店等施設情報、観光地等へのアクセス情報等）の多言語による案内の充実

取組方針

- 外国人旅行者が求める情報について、既存のツールや、今後改定予定の「案内サイン標準化指針」及び「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するなど、多言語による案内を充実していく。
- 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。



エアコンの操作方法に関する多言語表記の例



避難経路図の表示例

飲食店

課題

- 店頭・ホームページにおける外国人にもわかりやすい店舗案内
- メニュー・券売機等の表示の充実

取組方針

1 店頭及びホームページにおける店舗案内

- 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等の対応を図る。
- 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する。



ディスプレイの設置例



食材ピクトグラムの例

2 メニュー・券売機等への表示の充実

- 写真付きの多言語メニューを準備する。
 - ・ 簡単な料理概要を記載
 - ・ アレルギー、宗教、ベジタリアン等のニーズに対応するため、食材ピクトグラム等の活用により、使用食材を表示
 - ・ 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も表示
- 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の工夫を行う。
- 多言語メニューの作成にあたっては、現在再構築中の「外国語メニュー作成支援WEBサイト」を活用し、取り組みを進めていく。
- ムスリム旅行者への対応については、「ムスリム旅行者おもてなしハンドブック」（平成26年10月 産業労働局）等を活用し対応を図っていく。



多言語メニューの作成例

多言語対応表示・標識等に関する調査 報告書

発 行 日 平成 28 年 3 月

編集・発行 東京都オリンピック・パラリンピック準備局
総合調整部 調整課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目 8 番 1 号

電話 03-5388-2169 FAX 03-5388-1605

委託 株式会社JTBコーポレートセールス

〒163-0426 東京都新宿区西新宿2-1-1

電話03-5909-8090 FAX : 03-5909-8100
