

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 について

平成 26 年 12 月 17 日
東京都 オリンピック・パラリンピック準備局

協議会の概要

1 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、国・関係地方公共団体・民間の参画を得、官民一体となった取組体制をつくることにより、都市力の向上のために欠くことのできない表示・標識等の多言語対応の推進・強化を図る。
- ※ 平成25年の訪日外国人旅行者数は初めて1000万人を超え、本年も10月末時点で1,100万人。こうした増加傾向にある外国人旅行者の受入環境の充実が重要

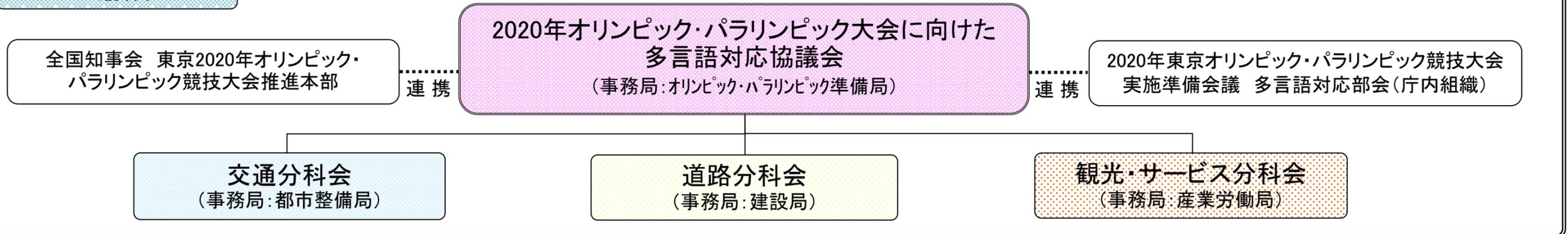
2 協議会の構成員(詳細別紙)・・・60機関・団体

- 共同座長・・・東京都副知事、内閣官房2020年オリンピック・パラリンピック東京大会推進室長
- 構成メンバー・・・行政(国(内閣官房他8省庁)、東京都、都内区市町村、九都県市・関東知事会等)
東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会
民間団体等(28団体)

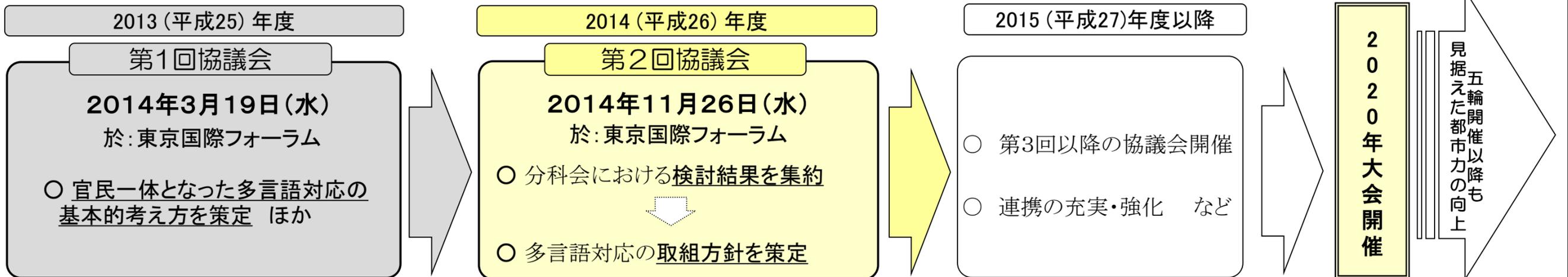
3 分科会

協議会の下に、3つの重点テーマごとの具体的調査・検討を行うため分科会を設置する。(下記)

会議体



今後の進め方



◆ 60機関・団体

- 国**
- 内閣官房
 - 総務省
 - 外務省
 - 文部科学省
 - 農林水産省
 - 経済産業省
 - 国土交通省
 - 観光庁
 - 警察庁

- 政府関係機関**
- 独立行政法人
国際観光振興機構

- 東京都**
- 政策企画局
 - 総務局
 - 財務局
 - 生活文化局
 - オリンピック・パラリンピック
準備局
 - 都市整備局
 - 産業労働局
 - 建設局
 - 港湾局
 - 交通局
 - 教育庁
 - 警視庁

- 一般財団法人
東京オリンピック・パラリン
ピック競技大会組織委員会

- 都内区市町村**
- 特別区長会（荒川区）
 - 東京都市長会（八王子市）
 - 東京都町村会（奥多摩町）

- 競技開催予定地の自治体**
- 北海道 ○宮城県 ○札幌市 ○仙台市

- 9都県市**
- 神奈川県 ○横浜市
 - 埼玉県 ○川崎市
 - 千葉県 ○千葉市
 - さいたま市
 - 相模原市

- 関東知事会
（9都県市以外）**
- 長野県 ○群馬県
 - 茨城県 ○山梨県
 - 栃木県 ○静岡県

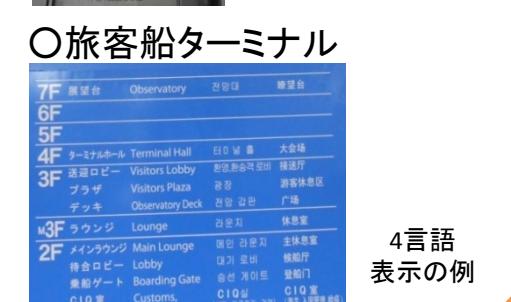
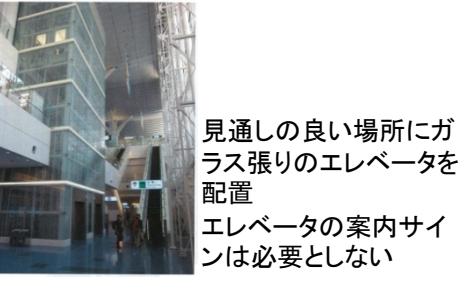
- 協会団体・企業等（27団体）**
- | | | | |
|--|--|---|---|
| <p>【経済】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○一般社団法人 日本経済団体連合会 ○日本商工会議所 ○東京商工会議所 | <p>【交通・道路】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○東日本旅客鉄道 株式会社 ○東京地下鉄 株式会社 ○一般社団法人 日本民営鉄道協会 ○一般社団法人 東京バス協会 ○一般社団法人 東京ハイヤー・タクシー協会 ○一般社団法人 全国空港ビル協会 ○成田国際空港株式会社 ○日本空港ビルデング 株式会社 ○東京国際空港ターミナル 株式会社 ○関東旅客船協会 | <p>【観光】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○公益社団法人 日本観光振興協会 ○一般社団法人 日本旅行業協会 ○公益財団法人 東京観光財団 <p>【宿泊】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○一般社団法人 日本ホテル協会 ○一般社団法人 日本旅館協会 ○一般社団法人 全日本シティホテル連盟 ○東京都ホテル旅館生活衛生同業組合 | <p>【飲食】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○一般社団法人 日本フードサービス協会 <p>【サービス等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○日本百貨店協会 ○一般社団法人 地図調製技術協会 ○一般社団法人 日本フランチャイズチェーン協会 ○日本チェーンストア協会 ○日本小売業協会 ○一般社団法人 電気通信事業者協会 |
|--|--|---|---|

【順不同】

多言語対応協議会 交通分科会 取組方針【概要版】

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、取り組みが進んできている。



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、人的な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みを進めていく。

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にしつつ、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

<新宿駅も参考にしつつ取組を進める>

- 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



道路案内標識（車両系）



観光案内サイン類（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））

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



日本語の1/2



日本語の2/3

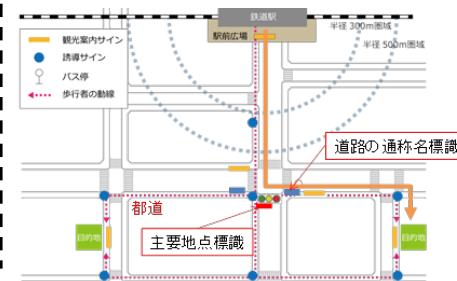
【歩行者系】
矢羽根型の誘導タイプサインが効果的

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で審議・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. (×)

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って分かりやすい表示方法等を検討



外国人アンケート実施状況

(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、分かりやすい標識類の検討
- ・外国人アンケートにより検証

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、観光部局）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」「蒲田」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。

多言語対応協議会 観光・サービス分科会 取組方針【概要版】

取組の方向性

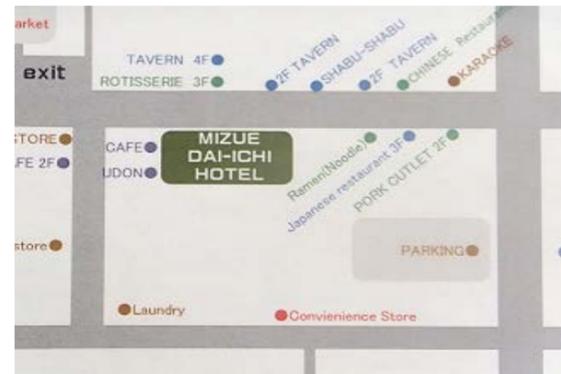
今後改定予定の「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針（観光施設・宿泊施設・飲食店編）」や、現在再構築中の「外国語メニュー作成支援WEBサイト」等を活用し、各宿泊施設・飲食店が表示・標識等について主体的に取組を進めていく。

- 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、地域や施設の特性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

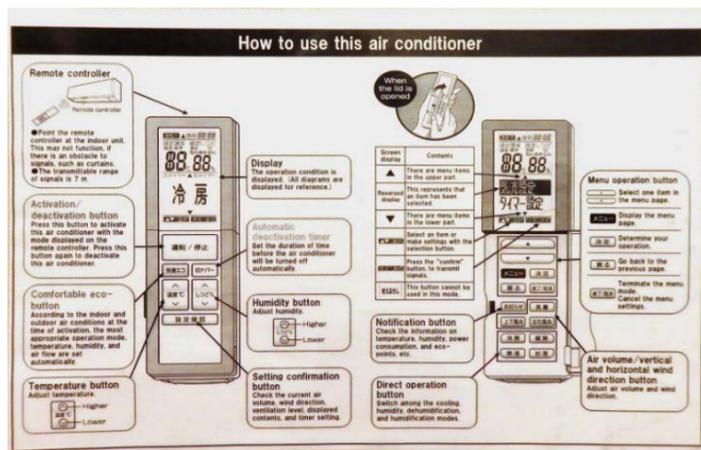
- 宿泊施設内の各種情報（位置情報、設備の使い方、サービス内容等）の多言語による案内の充実
- 宿泊施設外の各種情報（宿泊施設周辺の飲食店等施設情報、観光地等へのアクセス情報等）の多言語による案内の充実



近隣施設・飲食店マップの例

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。

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、取り組みを推進していく。

- 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）等を活用し対応を行っていく。



ディスプレイの設置例



食材ピクトグラムの例



多言語メニューの作成例

「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」(東京都版ガイドライン)の策定状況について

改定のポイント

○ 対象施設の拡大

- 平成20年に策定した「歩行者編」、「鉄道編」の改定に加え、多くの外国人旅行者が利用する美術館・博物館・観光地や宿泊施設・飲食店等を対象とした「**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

- 観光庁策定の「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、**翻訳ルール(英・中・韓)を整理**するとともに、**東京都版対訳表(日・英・中(簡・繁)・韓)を作成**

○ ピクトグラム等の有効活用

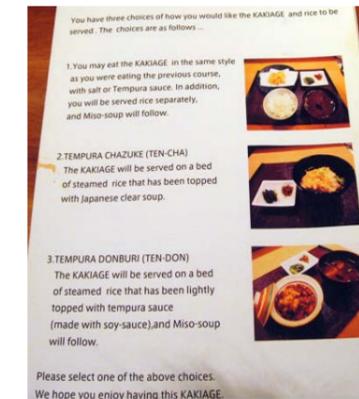
- 外国人ニーズの高い施設に関するピクトグラムを作成し、地図や案内サインに表示(コンビニ、海外カード対応ATM)
- 飲食店における分かりやすさ向上のため、店頭表示用マークを作成(多言語メニューあり、メニューへの使用食材表示あり)

○ 新たな取組事例の掲載

- 類似する案内サインの整理・統合、広告を掲載した観光案内サイン、デジタルサイネージの活用など



観光地における案内サインの例(日・英・中・韓)



多言語メニューの例(英)



デジタルサイネージの例

各編の主な内容(案)

【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
- 行動の起点であ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・管理の推進(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、改札口、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・非常時における英語による車内放送・車内表示の作成例を掲載



【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

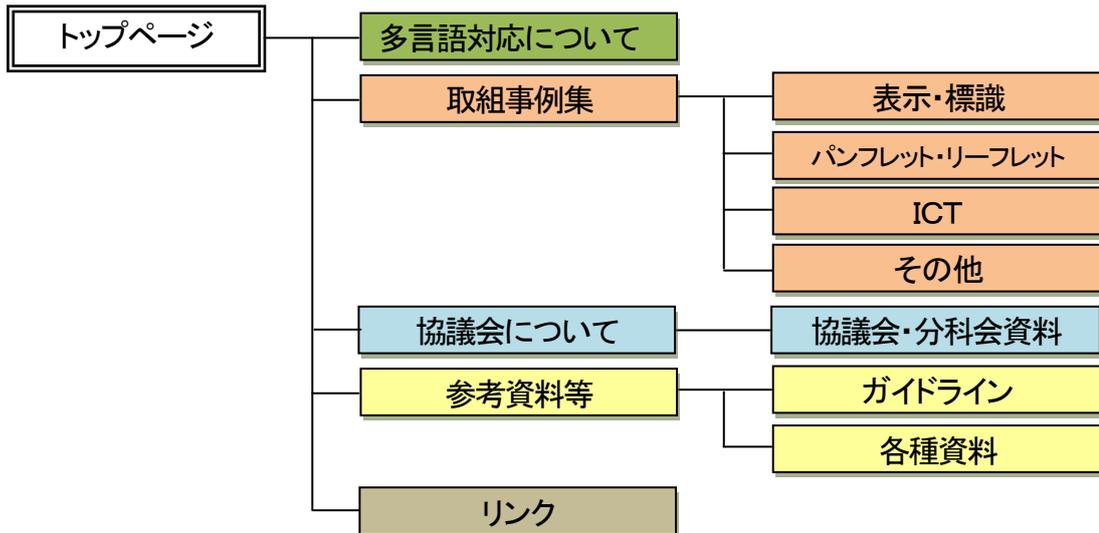


多言語対応協議会ポータルサイトの概要 及び掲載事例の紹介

○ 目的（平成26年 7月31日開設）

「多言語対応協議会」の構成機関・団体のみならず、一般の企業・団体において、多言語対応に取り組む際の参考となるよう、自治体や民間団体等による取組事例を多数掲載することで、多言語対応の取組のさらなる促進を図る。

○ ポータルサイトの構成



○ トップページ



お知らせ

2014年12月10日

<NEW> 第2回多言語対応協議会の資料を掲載しました。

2014年12月1日

取組事例（表示標識11件、パンフレット12件、ICTの活用など5件、音声ガイド1件、HPなど3件、その他7件）を追加しました。

多言語対応取組事例集

表示標識など

パンフレットなど

ICTの活用など

その他

情報通信研究機構/ユニバーサルコミュニケーション研究所

情報通信研究機構（NICT）は、情報通信分野を専門とする唯一の公的研究機関として、豊かで安心・安全な社会の実現や我が国の経済成長の原動力である情報通信技術（ICT）の研究開発を推進するとともに、情報通信事業の振興業務を実施しております。
ユニバーサルコミュニケーション研究所では、音声・言語・知識・映像・音響に係る研究を集結し、それらを融合的にとらえたユニバーサルコミュニケーション技術の研究開発を推進しております。
生み出した技術をスマートフォンやタブレットという多くの人が持っている端末で使えるソフトウェアとして提供、実証実験を繰り返し、機能やインターフェースの改良といった取り組みを実施することで様々な「コミュニケーションの壁」を越えるという目的を達成しようとしています。

取組み事例

概要

NICT多言語音声翻訳システムVoiceTra

ユニバーサルコミュニケーション研究所では、言語の壁を越える技術の研究開発を推進しています。VoiceTraはスマートフォンに日本語を音声入力すると即座に英語に翻訳して、音声出力する機能を実現しました(日英翻訳時)。また、利用対象を明確化(旅行会話)することで翻訳精度が向上し(TOEIC600点程度)、短文(6語から15語)を高精度に翻訳します。



背景・課題

「言葉の壁」は今日のボーダーレス社会において大きな課題です。日本における一例として、外国人観光客は日本人の観光関係者の多くが外国語ができないために、日本訪問時に日本のおもてなしを十分受けられないという課題があります。この壁を克服するため、当研究所では、内閣府・総務省と共同で社会還元加速プロジェクト「言語の壁を越える音声コミュニケーション」をMASTARプロジェクトにおいて進めました。

工夫したポイント



NICT多言語音声翻訳の仕組み



・翻訳結果を機械学習することにより翻訳精度等が向上

使えば使うほど賢くなる!!

コーパス: 自然言語の文章をそのまま、あるいは、品詞など文法や文の構造などに関する注釈をつけて構造化し、集めたもの