

## D 施設・拠点別情報提供の留意点

## D-4 観光施設・トイレ

ミニマム  
ポイント

- ①料金に関する説明は多言語で
- ②注意事項、禁止事項の翻訳は適切に。ピクトグラムも有効
- ③日本人ならば説明不要なもの・ことにも、簡単に説明を

## 1 歓迎

- 「ようこそ〇〇へ」という歓迎の言葉が多言語で掲げられていると、おもてなし度が高まります。

× 多言語化する場合、「自分の国の言葉だけない」というイメージを持たれないよう、来訪する外国人の国籍に応じて多言語化します。(中文の場合、簡体字だけ、もしくは繁体字だけだと、併記がない方から“歓迎されていない”という印象を持たれますので、どちらも記載することとします。)

## 2 入場券販売

- 「子ども料金」の説明として「小中学生」と記載すると、対象年齢が異なる国もあるので、「〇～〇歳」と記載します。
- 数字の発音は難しく、間違って伝わるとトラブルのもとになります。複数枚を販売する場合は、レジで金額が表示されない場合などは、電卓を使って金額を示し、相手に確認しながら販売します。

## 3 誘導

- 注意事項は、国独自の言い回しがあったり、日本語直訳だと不適切なケースもあるので、正確かつ適切な翻訳を行います。
- 文字の表記がなくても理解できる「ピクトグラム」を活用します。

【例】多くの外国人がピクトグラムだけで理解できる主な案内表示



G-1 翻訳事例集1 参照

× ピクトグラムは便利ですが、使い方によっては混を招きます。右の写真の場合、車椅子利用者の専用の駐車ですが、「車椅子を置くところ」と間違われる可能性があります。



## 4 解説・サービス

- 解説板での案内が多言語でない場合は、多言語の解説を別途作成するなど、外国人観光客にも解説が伝わるようにします。
- 昔の道具など、日本人ならば説明がなくても分かる道具でも、外国人観光客には分からない（でも興味がある）場合が多いので、多言語で説明します。
- 各種体験などを行っている場合も、外国人観光客が参加しやすいよう、多言語で案内します。
- 「さわらないで下さい」「写真撮影は禁止です」などの禁止事項も多言語で示します。

× 注意事項を多言語化する場合、中国語だけ、韓国語だけ、など（英語以外の）限られた言語のみで示すと「自分の国だけ注意されている」と思われるので、複数の言語で注意書きを示すようにします。（または、英語併記のみにします。）

- 「この水は飲めません」「落雪（つらら）に注意してください」「鳥の糞に注意してください」なども多言語化します。

## 5 トイレ

- 車いす使用者が利用しやすく、おむつ交換ができるスペースもある「多目的トイレ（多機能トイレ）」になじみのない外国人観光客もいます。どのような方が利用できるのか分かるピクトグラムを掲げたり、性別を問わずに利用できることが分かるような表記にします。
- 「身障者」は、直訳すると差別的表現と受け止められることもあるので「バリアフリー」という表現を用いて、「barrier-free restroom」などと表記します。
- 使用済みのトイレットペーパーは流すこと、温水洗浄機能付き便座・消音ボタン・除菌クリーナーの説明についても多言化します。
- 水洗ボタン（レバー）が分かりづらく探せない、非常ボタンを水洗ボタンと間違えて押してしまう、というようなことが起こらないよう、水洗ボタン（レバー）の場所を示したり、非常ボタンの説明を張ったりします。

**このボタンは非常ボタンです。**  
 This is an emergency button.  
 该按钮是紧急按钮。  
 該按钮為緊急按钮  
 이 버튼은 비상버튼입니다.