

東広島市サイン等多言語表記ガイドライン

令和 3（2021）年 3 月

東広島市

目 次

1	はじめに	1
2	本市の現状と課題	2
2-1	外国人市民の現状.....	2
2-2	外国人旅行者等の動向.....	4
3	多言語表記の方針	5
3-1	言語の使用基準.....	5
3-2	ピクトグラムの活用.....	9
3-3	「やさしい日本語」の活用.....	14
3-4	対象となる地域と施設.....	15
3-5	対象となる情報.....	17
3-6	多言語表記の対応方針.....	18
3-7	I C Tの活用.....	19
4	多言語表記の推進	21
4-1	統一性や連続性の確保.....	21
4-2	多言語表記の推進.....	21
5	巻末資料	22
5-1	多言語表記の基本的なルール等.....	22
5-2	外国人市民アンケート調査結果の概要.....	26
5-3	外国人旅行者等ヒアリング調査結果の概要.....	35

1 はじめに

我が国の在留外国人は、令和2（2020）年6月末時点で280万人を超え、日常生活においても外国人が身近な存在になっています。また、令和元（2019）年の訪日外国人旅行者が3,100万人を超え、令和3（2021）年の「東京オリンピック・パラリンピック」開催や「2025年日本国際博覧会」（略称、「大阪・関西万博」）に向け、今後も世界中の様々な国や地域から多くの外国人が日本を訪れることが見込まれています。

本市の外国人市民も、7,864人、総人口の4.15%（令和3（2021）年1月末現在）と増加しており、在留資格や国籍等の構成も変化しています。より多様化する外国人市民の状況に対応した多文化共生のまちづくりを進めていくために、令和2（2020）年7月に、「世界とつながり 未来を創り出す 多文化共生のまち」を基本理念とした「第3次東広島市国際化推進プラン」を策定し、外国人市民の生活環境の充実を図るための取組や、国際化に向けた都市環境の充実のために、本市を訪れる外国人旅行者等の滞在環境の利便性の向上を図る取組を推進しているところです。

こうした中、本市に在住する外国人市民や外国人旅行者等が円滑に移動できるよう、案内機能の充実に向けて、このたび、サイン等^{※1}を整備する際の多言語対応や基本的な考え方を整理し、「東広島市サイン等多言語表記ガイドライン」（以下「ガイドライン」）を策定しました。

今後、このガイドラインに沿って、民間事業者等とも連携しながら、全市的に統一性・連続性を確保した多言語表記を推進していきます。

※1：本ガイドラインが対象とする「サイン等」は、本市や民間事業者などが設置する「法定外標識」のことを指します。道路案内標識のように別途、法令で規格、寸法、様式、記載内容が定められている「法定標識」は対象外としますが、利用者の混乱を招かないように、施設名の多言語化表記は統一していくことが望まれます。

2 本市の現状と課題

2-1 外国人市民の現状

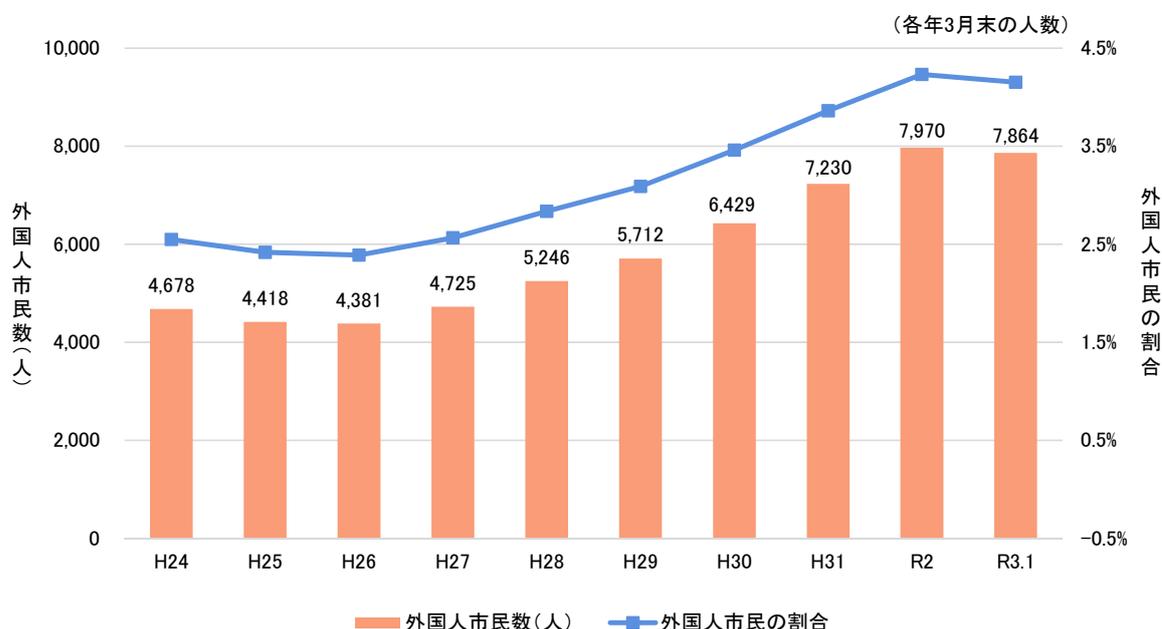
本市には、90 を超える国や地域から多様な言語や文化等を持った外国人が居住しています。令和 3（2021）年 1 月末時点の外国人市民数は 7,864 人で、総人口に占める外国人の人口比率は、4.15%となっており、平成 24（2012）年から、約 3,000 人以上増加しています。特に、平成 27（2015）年以降、増加が顕著となっています。

また、令和 3（2021）年 1 月末時点の在留資格は、「永住者」が 1,930 人（24.5%）、次いで「留学」が 1,604 人（20.4%）と「技能実習」が 1,560 人（19.8%）となっており、近年では特に「留学」と「技能実習」の増加が目立っており、在留資格の構成も多様化しています。

国籍では、「中国」が 3,350 人で、4 割以上（42.6%）を占め、次いで「ベトナム」、「フィリピン」、「韓国」と続き、これらの国で全体の 7 割以上を占めています。特に、最近の傾向としては、在留資格の「技能実習」の増加とともに、「ベトナム」が顕著に増えています。

このたびの新型コロナウイルス感染症拡大により、本市の外国人市民数も一時は減少傾向にありましたが、大学による留学生の受入れ拡大や少子高齢化の進行による労働力不足、改正入管法などの影響により、今後も増加が見込まれています。

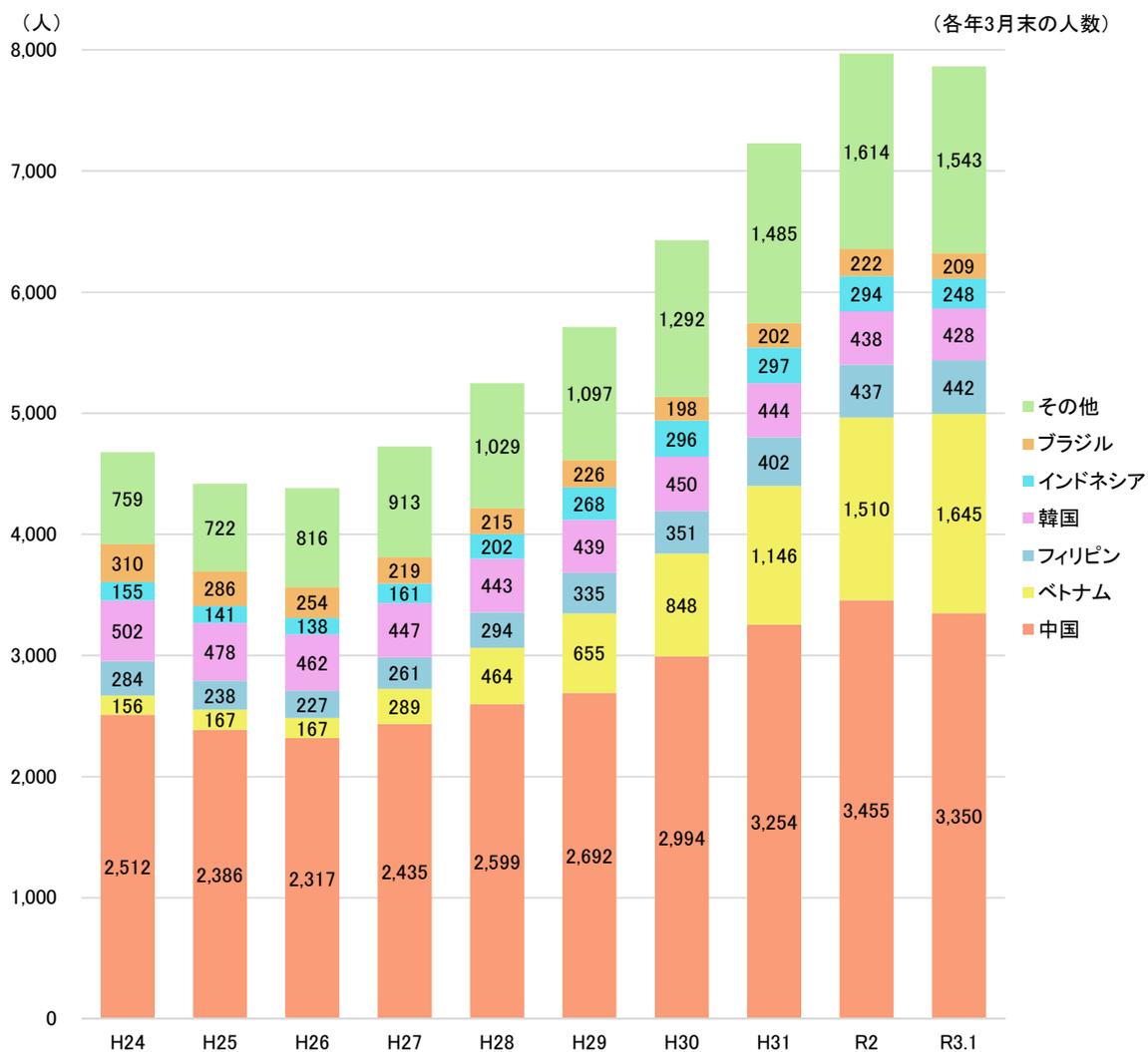
外国人市民数の推移



在留資格別外国人市民数の推移



国籍別外国人市民数の推移



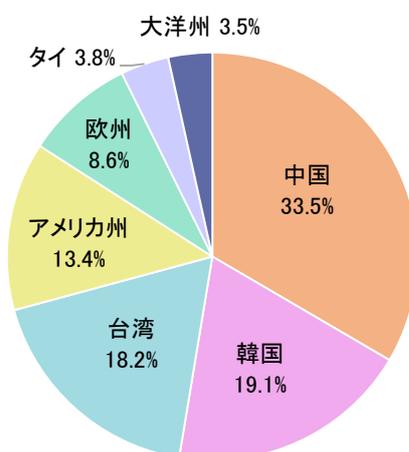
2-2 外国人旅行者等の動向

広島県の旅行者等は、平成 30（2018）年では 2,776 万 6 千人と平成 25（2013）年の 796 万 3 千人と比べて 3 倍以上に増加しました。しかし、新型コロナウイルス感染症拡大後は、令和 2（2020）年 10 月の広島県全体の旅行者等で見ると、前年同月と比べ 33%減、うち外国人は前年同月に比べ 97%減となり、大きく減少しています。

本市の外国人旅行者等の国・地域別順位（平成 24～31 年）を見ると、中国が最も多く、次いで韓国、台湾、アメリカ州、欧州の順です。欧州の中では、英国が最も多く、次いでフランスが多い状況です。

新型コロナ感染症拡大に伴う影響は、本市においても広島県と同様と考えられますが、今後、感染者数の減少等、状況が落ち着いてくるに従い、再び旅行ニーズが高まることが想定されます。

外国人旅行者等の国・地域別の上位 7 か国の割合（H24～H31）



出典：東広島市観光振興課資料

注：アメリカ州は米国・カナダ等／欧州は英国・フランス・ドイツ等／大洋州はオーストラリア等

外国人旅行者等ヒアリングの状況（令和 2 年 11 月 11 日実施）



3 多言語表記の方針

3-1 言語の使用基準

(1) 言語選択の考え方

本市に居住する外国人市民も、本市を訪れる外国人旅行者等も、ともに国籍はさまざまです。多くの言語を表記することが望ましいですが、視認性や理解度を優先する種類のサインについては、言語の選択が必要となってきます。

外国人市民については、令和元（2019）年に実施した「東広島市国際化に関する外国人市民アンケート」の調査結果（以下「令和元年アンケート」）によると、日本語以外の使用言語は、英語の割合が6割以上と最も高く、次いで、中国語、ベトナム語の順となっており、令和2（2020）年度に実施した「外国人市民アンケート調査」（以下「令和2年アンケート」）においても、読める言語、話せる言語は、ともに英語が最も多い結果となりました。

その他、自由意見として、「外国人にとって、英語があれば街中を簡単に移動できる」という意見や、「できるだけ多くの標識に英語が書かれることを望んでいる」という意見もあり、実際に、英語が母語^{※1}でない人でも、日本に来日する前に習得している人が多いという現状を見ても、多くの外国人が理解できる言語として、まずは英語が基本となると考えられます。

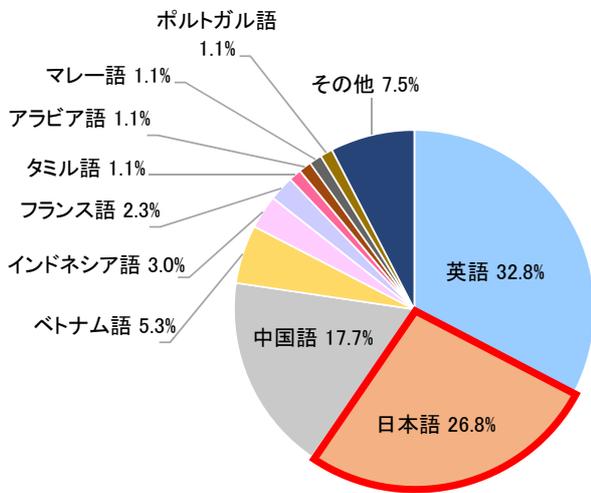
また、「令和元年アンケート」において、日本語の習得状況と日本語以外の使用言語について聞いたところ、日本語については、「だいたいできる」と「少しできる」との回答が6割以上を占め、また、日本語以外の使用言語については、英語が約6割、中国語が約4割となっています。さらに、「令和2年アンケート」の意見であった「漢字は難しいのでふりがなを付けてほしい」、「ひらがなやカタカナがあれば発音がわかるので、人に聞くことができる」等も踏まえると、ふりがなや「やさしい日本語」（14頁参照）で表記することが望まれます。

ただし、「令和元年アンケート」によると、ブラジル国籍の人や、近年、増加傾向にあるベトナム国籍の人については、英語や日本語よりも、それぞれの母語を使用言語としている人が多く、特に非常時などは、正確かつ確実に情報を伝える必要があるため、情報の種類によりポルトガル語やベトナム語等の表記が必要であると考えられます。

一方、外国人旅行者等については、令和2（2020）年度に行った「外国人旅行者等ヒアリング調査」（以下「外国人旅行者等ヒアリング」）の結果によると、「西条駅周辺において、日本語のみのサインが存在していたが、意味がわからないので、多言語対応をしてほしい」という意見がありました。本市に来訪する外国人旅行者等の国籍や地域、また、外国人旅行者等がよく訪れる施設の特性や、情報の種類、多言語表記後の視認性にも配慮しながら、使用言語を選択していく必要があります。

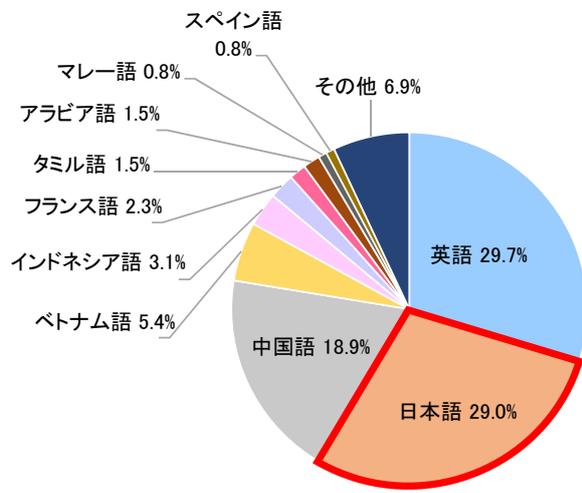
※1：「母語」とは、「幼少期の生活環境の中で自然に身に付けた第一言語」のことです。

読める言語



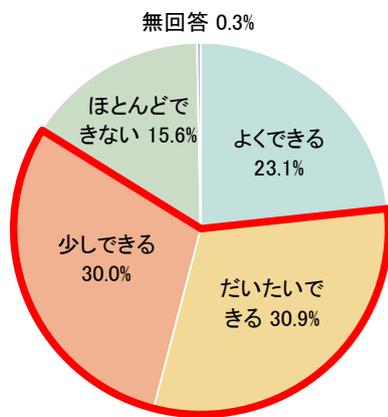
出典：外国人市民アンケート調査（令和2年度）

話せる言語



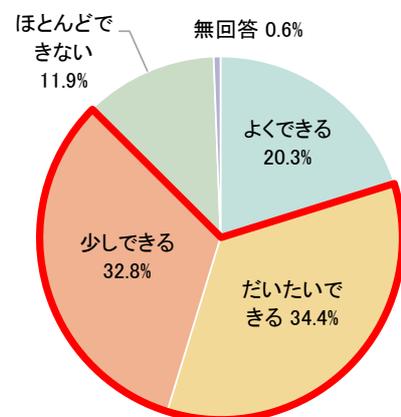
注：回答者（112名）のうち、英語が公用語の割合は10%

日本語がどれくらい読めますか



出典：東広島市国際化に関する外国人市民アンケート調査（令和元年度）

日本語がどれくらい話せますか



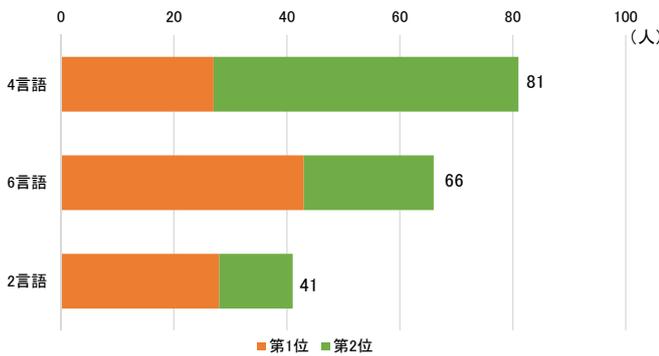
注：回答者（320名）

サインの表示言語数についても、地図サインや誘導サインについて、シンプルな見やすさ（視認性）と、より多くの人に理解できる内容（理解度）を理由として、2言語表記（日本語・英語）が良いと答えた人が最も多い結果となりました。

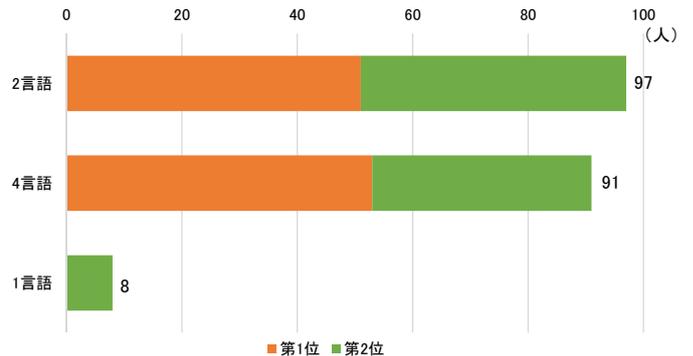
地図サインの凡例については、4言語（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語）が良いとの回答が最も多く、次いで6言語（日本語・英語・中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・韓国語・ベトナム語）の順でした。

「令和2年アンケート」の意見を踏まえると、地図サインや誘導サインは2言語、地図サインの凡例は4言語を基本とし、必要に応じて、凡例の言語数を増やして併記することが望まれます。

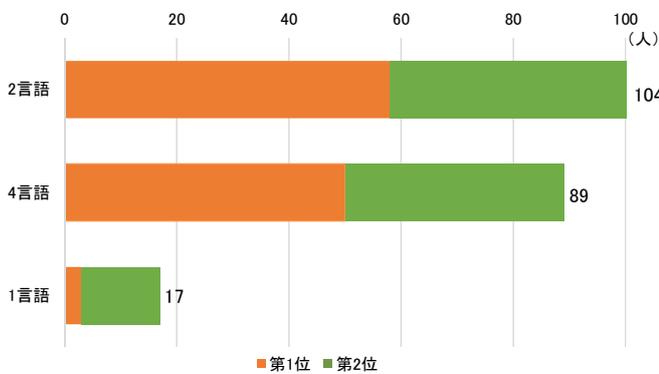
地図サインの望ましい言語数



誘導サインの望ましい言語数



地図サイン凡例の望ましい言語数



出典：外国人市民アンケート調査（令和2年度）
注：良いと思う順に1位、2位を選択

(2) 多言語表記する際の優先言語

生活者としての外国人市民を対象とする場合と、外国人旅行者等を対象とする場合の両方とも、多言語表記をする際は、英語併記を基本とします。

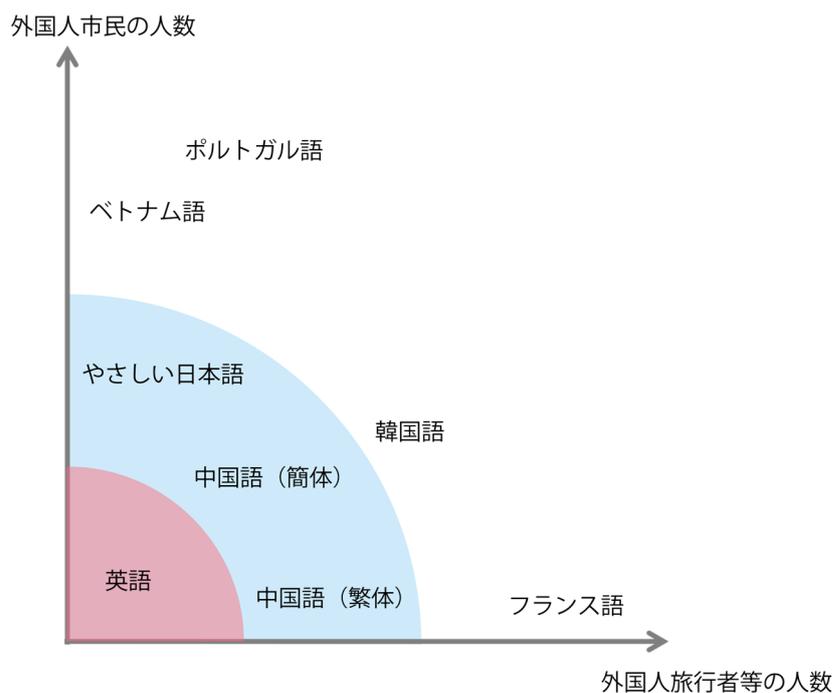
ただし、案内地図、誘導サインや凡例表示など、情報の種類によって、対応言語のニーズは異なっているが、対象となる情報の種類、地域、施設の特性や利用状況等を考慮し、下記のように言語を選択します。

多言語表記をする際の優先言語

優先順位	言語	
	外国人市民	外国人旅行者等
1	日本語・英語	
2	やさしい日本語 ※1 中国語（簡体字） ※2 ベトナム語	中国語（簡体字） 中国語（繁体字） 韓国語
3	ポルトガル語等、その他必要言語	フランス語等、その他必要な言語

※1：やさしい日本語とは、普通の日本語より簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のことです。例えば、難しい言葉を簡単な言葉に置き換えたり、言葉にふりがなを付けたりすることで、外国人が理解しやすい言葉とすることです。

※2：中国語には、簡体字と繁体字の二種類の表記があります。簡体字は、中国本土で主に使用されている表記です。繁体字は、台湾・香港・マカオで主に使用されている表記です。



多言語表記する際の優先言語

3-2 ピクトグラムの活用

各種施設に使用されるピクトグラム（案内用図記号）は、視覚的な図による表現で情報の伝達を直観的に行うことができるため、文字等と併用することにより、情報がより伝わりやすくなります。

ピクトグラムは、共通していることが望ましいため、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団が策定した「標準案内用図記号ガイドライン」のうち JIS（日本産業規格）化されたものを使用することを基本とします。

独自にピクトグラムを作成する場合は、外国人をはじめ、高齢者、障害者等、誰にとってもわかりやすいように十分留意した上で作成することとします。

(1) JIS 化されたピクトグラム

ピクトグラムは、「案内用図記号（JIS Z8210）」で制定されているピクトグラムを使用します。
 なお、国の指針に沿って、更新していくこととします。

(https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000145.html)

公共・一般施設

						
案内 Information	案内所 Question & answer	病院 Hospital	救護所 First aid	警察 Police	お手洗 Toilets	男性 Men
						
女性 Women	障害のある人が 使える設備 Accessible facility	スロープ Slope	飲料水 Drinking water	喫煙所 Smoking area	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
						
キャッシュサービ ス Cash service	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
						
上りエスカレーター Escalator, up	下りエスカレーター Escalator, down	階段 Stairs	ベビーケアルーム Baby care room	クローク Cloakroom	更衣室 Dressing room	更衣室（女性） 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 設 Collection facili for the recyclir products	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
						
内部障害のある人 優先設備 Priority facilities for people with internal disabilities, heart pacer, etc.	乳幼児連れ優先設備 Priority facilities for people accompanied with small children	妊産婦優先設備 Priority facilitie for expecting mothers	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	内部障害のある人 優先席 Priority seats for people with internal disabilities, heart pacer, etc.	乳幼児連れ優先席 Priority seats for people accompanied with small children
						
妊産婦優先席 Priority seats for expecting mothers	ベビーカー Prams/Strollers	無線 LAN Wireless LAN	充電コーナー Charge point	自動販売機 Vending machine	海外発行カード 対応 ATM ATM for oversea cards	オストメイト用設備/オス トメイト Facilities for Ostomy or Ostomate
						
洋風便器 Sitting style toilet	和風便器 Squatting style toilet	温水洗浄便座 Spray seat				

交通施設

 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	 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
 駐車場 Parking	 駅事務室／駅係員 Station office/ Station staff	 一般車 Car	 レンタサイクル／ シェアサイクル Rental bicycle/ Bicycle sharing			

商業施設

 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	 コンビニエンスストア Convenience store
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

観光・文化・スポーツ施設

 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	 キャンプ場 Camp site
 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	 イヤホンガイド Audio guide				

安全

 消火器 Fire extinguisher	 非常電話 Emergency telephone	 非常ボタン Emergency call button	 広域避難場所 Safety evacuation area	 避難所（建物） Safety evacuation shelter	 津波避難場所 Tsunami evacuation area	 津波避難ビル Tsunami evacuation building
 列車の非常停止 ボタン Emergency train stop button						

禁止

 一般禁止 General prohibition	 禁煙 No smoking	注記：火災予防条例で次の図記号の使用が規定されている場所には、次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
 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	 ベビーカー使用禁止 Do not use prams/strollers	 遊泳禁止 No swimming	 キャンプ禁止 No camping
 ホームドア： たてかけない Do not lean objects on the platform door	 ホームドア： 乗り出さない Do not lean over the platform door					

出典：案内用図記号（JIS Z8210）（R1.7）

注 意



指 示



災害種別一般



洪水・堤防案内



(2) JIS 付属書参考のピクトグラム（標準案内用図記号）

JIS 付属書参考として、商業施設、観光・文化・スポーツ施設を示すピクトグラムが示されています。JIS 規格で規定したもの以外となりますが、国内で共通して使用されているため、「標準案内用図記号ガイドライン」に沿ったルールにより使用します。

(https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000145.html)

(http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/data/guideline_2017.pdf)

JIS Z8210 付属書 JA（参考）

<商業施設>



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

<観光・文化・スポーツ施設>



公園
Park



博物館／美術館
Museum



歴史的建造物 1
Historical monument
1



自然保護
Nature reserve



スポーツ活動
Sporting activities



スカッシュコート
Squash court

<安全>



非常口
Emergency exit

<禁止>



飲食禁止
Do not eat or
drink here



ペット持ち込み禁止
No uncaged animals

付属書 JD（規定）



ヘルプマーク
Help mark

援助や配慮を必要としている方が、身につけることで、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができる表示

出典：案内用図記号（JIS Z8210）（R1.7）
標準案内用図記号ガイドライン改訂版（H29.7、交通エコロジー・モビリティ財団事務局）

(3) その他のピクトグラム

国内や本市で共通して使用されている下記ピクトグラムは、継続して使用します。

道の駅のピクトグラム



「道の駅」のピクトグラムや文字は、国土交通省道路局長名で商標登録（商標法：特許庁管轄）しています。また、著作権も有します。

市独自のピクトグラム



「酒蔵通り」を示すピクトグラムです。

3-3 「やさしい日本語」の活用

「やさしい日本語」とは、普通の日本語より簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のことです。例えば、難しい言葉を簡単な言葉に置き換えたり、言葉にふりがなを付けたりすることによって、外国人が理解しやすい言葉となります。

「令和2年外国人アンケート」でも、日本語以外で読める言語、話せる言語として、「日本語」や「ひらがなやふりがな」と回答する人6割以上いたことから、「やさしい日本語」を利用した情報提供が有効であることがわかりました。(6頁参照)

多言語表記に加え、「やさしい日本語」で表記することにより、外国人をはじめ、高齢者、障害者等、誰にとっても伝わりやすくなるため、積極的な活用が望まれます。

(1) 「やさしい日本語」の作り方

- 1) 伝える情報を選択し、必要に応じて補足説明をする。
 - ・一語一句を元の文に対応させて作るのではなく、伝えるべきことは何かを考え、受け手にとって必要な情報にする。
- 2) 一つの文を短くし、簡単な構造にする。
 - ・主語と述語を明確にする。 → たとえば「○○であり、▲▲なので、」 → 「○○です。▲▲です。だから、」
- 3) 難しい言葉は、簡単な語彙に言い換える。
 - たとえば 今朝 → 今日きょうの朝あさ
 - ※ただし、災害用語や日常生活でよく使うことばなど、知っておくとよいことばはそのまま使い、ことばの後に説明を加える。
 - たとえば 余震 → 余震よしん (あとからくる地震じしん)
- 4) 曖昧な表現は使わない。
 - たとえば 「おそらく」「たぶん」「思われます」などは避ける。
- 5) 文末はなるべく統一する。
 - ・「です」「ます」「してください」形にする。
- 6) 漢字にはルビ(ふりがな)をつける。
 - ・漢字の上や下、漢字の後ろにかっこ書きでつける。 → たとえば 「地震じしん」「地震じしん」「地震じしん(じしん)」
- 7) その他
 - ・発音や意味が原語と異なる場合があるので、カタカナ外来語はなるべく使わない、ローマ字はなるべく使わない。 → たとえば 「デマ」 → 「うその話はなし」
 - ※ただし、日常的に使われる単語や、他の単語で言い換えられないものは、そのまま使う。(「ラジオ」、「テレビ」など)
 - ・擬態語(「めちやめちや」、「ふらふら」等)や擬音語(「ゴロゴロ」等)は使わない。
 - たとえば 「めちやめちやです」 → 「壊こわれています」
 - ・二重否定は使わない。 → たとえば 「行かないわけではないです」 → 「行きます」
 - ・動詞を名詞化したものは、できるだけ動詞文にする。 → たとえば 「揺れがあった」 → 「揺れたゆ」
 - ・文節で区切って余白を入れ、「分かち書き」にする。(特に全文ひらがなの場合)
 - たとえば 「明日再度お越あすしてください」 → 「明日 もう一度 来て ください」
 - ・元号(平成・昭和等)は西暦に、年月日は「/」は用いない。方言は標準語にする。
 - たとえば 「H25/10/12」 → 「2013年10月12日ねん がつ にち」
 - ・時間は12時間表示にする。 → たとえば 「15時30分」 → 「午後3時30分ごご じふん」

3-4 対象となる地域と施設

(1) 多言語表記を優先する地域

外国人市民や外国人旅行者等に多く利用されるなど、多言語対応の必要性が高い地域として、海外から本市への玄関口となる JR 西条駅及び新幹線東広島駅の周辺や、留学生や海外からの来訪者が多い広島大学周辺等を多言語表記を優先する地域とします。

(2) 多言語表記が望まれる施設等

生活者として東広島市に暮らしている外国人市民と、東広島市を短期的に訪れる外国人旅行者等とは、利用する施設等が異なる場合があります。したがって、多言語表記を進める必要がある施設等について、対象者別に下記に例示します。

多言語表記が望まれる施設等

対象者	具体的な施設例（施設・機関等）	
外国人市民	公共施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市役所 ・ 警察 ・ 税務署 ・ 図書館 ・ 市民文化センター（文化ホール） ・ 地域センター ・ 生涯学習センター ・ スポーツ施設（体育館・プール） ・ 公園 等
	指定避難所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学校、集会所 等
	商業施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ スーパー、デパート 等
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医院、病院、診療所 ・ 郵便局、銀行 等
外国人市民や外国人旅行者等の両方	交通機関	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅 ・ 公共交通機関 ※電車、バスは、各ガイドラインに準拠 ・ その他の交通機関（タクシー） 等
	教育、試験研究機関	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大学、研究機関 等
	商業施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ 飲食店 ・ コンビニエンスストア 等
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 総合病院 ・ 道の駅 ・ 美術館 等
外国人旅行者等	観光関連施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ 観光案内所 ・ 神社仏閣、史跡 ・ 西条酒蔵通り（酒蔵）、体験施設 等
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宿泊施設（旅館、ホテル） 等

【参考】その他の基準

本ガイドラインは、「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) (以下「観光庁ガイドライン」) に準拠しますが、別途、多言語表記について定められている場合は、その基準に準拠するものとします。

その他の基準としては、下記のようなものがあります。

	基準の名称	備考
自然公園	「自然公園等施設技術指針 多言語表記対訳語集」 (平成 27 年 8 月改訂、環境省)	https://www.env.go.jp/nature/park/tech_standards/02.html
自然地名、 居住地名等	「地名等の英語表記規定」 (平成 28 年 3 月、国土地理院)	https://www.gsi.go.jp/kihonjohochousa/multilingual.html
道路案内 標識	「道路標識、区画線及び道路標示に関する命令」 (平成 26 年 4 月改正、国土交通省)	https://www.mlit.go.jp/report/press/road01_hh_000411.html
駅	「JR 西日本多言語サインマニュアル」(西日本旅客鉄道株式会社)	(非公開)
バス	「訪日外国人旅行者のバス利用を想定した多言語対応に関するガイドライン」(平成 29 年 8 月、日本バス協会)	https://www.bus-kyo.or.jp/topics/kyoukai/topics-9724.html

3-5 対象となる情報

「観光庁ガイドライン」においては、多言語表記の対象となる情報を「禁止・注意系の情報」、「案内・誘導・位置系の情報」、「解説系の情報」に分類していますので、本市においても、「観光庁ガイドライン」に準拠します。

名称・標識・サイン・情報系

(1) 禁止・注意系の情報

立入禁止、危険、禁煙、駐輪禁止など、禁止・注意を促す情報や、災害時等の情報提供がこのタイプにあたります。これらの情報については、直ちに理解できるよう見た目のわかりやすさが重視されます。



(2) 案内・誘導・位置系の情報

周辺の地図案内や施設への誘導、施設の位置を示す表示がこのタイプにあたります。



解説系

(3) 解説系の情報

史跡等の由来や、公共交通の利用方法等について解説や説明をする表示がこのタイプにあたります。



3-6 多言語表記の対応方針

下記のとおり、本市の多言語表記の対応方針を整理します。

多言語表記の対応方針

多言語表記の対象となる情報の種類		基本ルール	対象施設	
			外国人市民を主に対象とした施設	外国人旅行者等を主に対象とした施設
名称・標識・サイン・情報系	禁止・注意	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">日本語</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">英語</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">日本語</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">英語</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">中国語(簡体)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ベトナム語</div> ポルトガル語等、 その他必要言語	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">日本語</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">英語</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">中国語(簡体)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">中国語(繁体)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">韓国語</div> フランス語等、 その他必要言語
	案内・誘導・位置	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">日本語</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">英語</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">日本語</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">英語</div> 中国語、ベトナム語、 ポルトガル語等、 その他必要言語	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">日本語</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">英語</div> 中国語、韓国語、 フランス語等、 その他必要言語
解説系	解説	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">日本語</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">英語</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">日本語</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">英語</div> 中国語、ベトナム語、 ポルトガル語等、 その他必要言語	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">日本語</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">英語</div> 中国語、韓国語、 フランス語等、 その他必要言語

○○○ : 併記を基本

○○○ : 視認性や美観に問題のない限り、表記を行うことが望ましいもの

○○○ : 必要に応じて、表記を行うことが望ましいもの

○外国人市民と外国人旅行者等の両方を対象とした施設においても、英語併記を基本とし、その他の言語については、外国人の利用状況やニーズに応じて対応する。

○ピクトグラムは、視覚的な図による表現で情報の伝達を直感的に行うことができるため、積極的に活用する。

○やさしい日本語は、難しい言葉を簡単な言葉に置き換えたり、言葉にふりがなを付けたりすることによって、よりわかりやすく情報を伝達することができるため、表記後の視認性等に配慮しながら、積極的な活用が望まれる。

3-7 ICTの活用

外国人市民や外国人旅行者等に情報を提供する際、看板等の案内表示だけではスペースに限りがあり、必要な情報をすべて伝えることは困難です。効率的に情報を提供するため、下記のようなICT（情報通信技術）の活用を推進することが望まれます。

(1) デジタルサイネージ（電子情報看板）

一度看板を作成すると、情報の更新が容易にはできません。定期的に更新をする場合や不定期の情報などは、デジタルサイネージを活用することで、情報の更新を円滑に行うことができます。

また、スペースに限りがある場合にも、一つの画面で複数の情報を多言語で表示することができ、イベント情報や臨時の交通情報、季節の観光案内、安全誘導など、タッチパネルの操作により多言語に変更でき、外国人に適時性の高いサービスが提供できます。



(2) 無料 Wi-Fi（公衆無線 LAN）

案内サイン付近に無線インターネット通信アンテナを設置することにより、ユーザーのスマートフォン等から、多様な外国人のニーズに合った地図案内や観光情報を無料で容易に入手できるサービスが提供できます。

(3) QRコード

案内サイン等に、特定のホームページにつながるQRコードを掲載することで、ユーザーのスマートフォン等から、インターネット上の観光情報等に直接アクセスできる環境を整えることができます。また、複数の言語での対応が可能になります。

※QRコードは、「デンソーウェーブ」の登録商標です。



(4) AR（拡張現実）

スマートフォン等のカメラを通して画面上に表示される実際の風景の上に、その場所に関する仮想情報が重ね合わされる機能です。例えば、スマートフォンで専用アプリを使って、名称などを読み取ると、その説明動画が流れる技術もARです。

サイン等の限られたスペースでしか情報を伝えられない媒体で、追加の情報を伝える有効な手段として、日常的に用いられてきています。さらに、ARを使用することにより、景観を損なうことなく、複数言語による情報の提供も可能となります。

4 多言語表記の推進

4-1 統一性や連続性の確保

多言語表記の不統一や非連続性が原因で、外国人市民や外国人旅行者等が混乱することがないよう、統一性・連続性の確保に努めていくこととします。

4-2 多言語表記の推進

行政機関、観光事業者、公共交通事業者等による関係者間の連携により、多言語表記の意識の醸成を図るとともに、地域における共通で使用する固有名詞の対訳語一覧を作成し、関係者間で表記の統一に努めていくこととします。

市においては、多言語化に関する民間事業者等の取り組みが促進されるよう、状況に応じてガイドラインの見直しを行う等、外国人市民や外国人旅行者等のニーズに合ったガイドラインの運用に努めていきます。

5 巻末資料

5-1 多言語表記の基本的なルール等

(1) 多言語での表記方法

多言語の表記方法を定めるにあたり、下記表のとおり「固有名詞」「普通名詞」に分類し、英語で表記することを基本とします。

表 「原語のパターン」とその定義

原語のパターン		定義	例
固 有 名 詞	一般的な 固有名詞	①日本由来	・日本の人名、地名等の固有名詞 西条 福富
		②外国由来	・外国人の人名、地名等の固有名詞 ニューオリンズ
	③普通名詞部分を含む固有名詞		・「○○公園」「○○川」「○○山」等の普通名詞部分が含まれているもの 正福寺山公園 黒瀬川 龍王山
普 通 名 詞	日本由来	④翻訳先言語に対訳がある	・原語が日本語の普通名詞で、その概念・対訳語が翻訳先言語の文化に存在するもの 版画
		⑤翻訳先言語に対訳がない	・原語が日本語の普通名詞で、その概念・対訳語が翻訳先言語の文化に存在しないもの 杉玉
	⑥外国由来		・原語が外国語の普通名詞 ブルバール

なお、「③普通名詞部分を含む固有名詞」については、平成26年に「観光庁ガイドライン」が出される以前は、全体を表音表記（○○kawa River）するのが一般的でしたが、「観光庁ガイドライン」が出された後は、多言語対応の改善・強化として、固有名詞以外の普通名詞部分を英語で表記（○○ River）することで、全国的に改善が進められています。本市においても更新時期に順次、改善を行っていくものとしします。

また、施設設置者等が定款等で外国語表記を規定している場合は、必ずしも本項「4 多言語表記の推進」によらないものとしします。

(2) 表記方法の補足

- 1) 原則として、ローマ字の綴り方についてはヘボン式を使用する。(25 頁の別表のとおり)
- 2) 原則として、地名などの固有名詞は、その発音に忠実にローマ字で表記し、普通名詞は英語で表記する。
《例》 西条駅
Saijo Station
- 3) 普通名詞であっても、橋・川・寺などのように、固有名詞との組み合わせで使用される場合には、普通名詞部分をローマ字で表記し、英語表記を付記する。
《例》 黒瀬川
Kurose River
- 4) 建築物など個別の施設名の表記に際しては、原則として施設管理者が定める表記に従う。ただし、表記が長くなるなどの理由で読みづらくなる場合や、略称が慣例として用いられている場合は、略称を使用する。
《例》 白市の町並み
Shiraichi Traditional Buildings
- 5) 町名の一文字目は大文字で、以下は小文字で表記する。(ただし、実用に応じてすべて大文字を使用してもよい)
《例》 西条昭和町
Saijo Showa-machi
- 6) 「〇丁目」はアラビア数字の表記のみとする。また、漢数字を慣用として、アラビア数字を使用してもよい場合も、その読み方にかかわらず、アラビア数字を使用する。
《例》 西条中央一丁目 2 番 5 号
1-2-5 Saijo-chuo
- 7) 冠詞、(a, an, the)、前置詞 (by, of, in, for 等)、接続詞 (and, as, or 等) が名称の途中にある場合は、これを小文字で表記する。
《例》 エリザベト音楽大学
Elisabeth University of Music
- 8) 「通り (大通り)」、「筋」の前には「-」を入れる。この場合「-」の後の先頭の文字は小文字を使用する。
《例》 西条酒蔵通り
Saijo Sakagura-dori Street

- 9) 固有名詞が2つ以上並ぶ場合、新・南などの接頭語がつく場合及び前・口などの接尾語がつく場合は、間に「-」を入れる。ただし、全体が一つの固有名詞として言い習わされている場合は、この限りでない。

《例》 吉行東
Yoshiyuki-Higashi
東広島
Higashihiroshima

- 10) はねる音「ン」は「n」を使用し、「b」、「m」及び「p」の前では「m」を使用する。ただし、町名などの固有名詞については、実用に応じて「n」を使用する。

《例》 西条西本町
Saijo Nishi-Honmachi

- 11) 長音についての記載は行わない。

《例》 西条中央
Saijo-chuo

- 12) 住所をローマ字で記載する場合には次のとおりとする。

《例》 東広島市西条栄町8番29号
8-29 Saijo Sakae-machi, Higashihiroshima City

- 13) スペースに余裕がない場合は、以下に示す略語を使用することができる。

日本語	英語	略語
河川	River	riv.
山	Mountain	mt.
通り	avenue / street / Boulevard	ave. / st. / blvd.
ビル	Building	bldg.
センター	Center	ctr.
部門	Department	dept.
高速道路	Expressway	expwy.
政府	government	govt.
国立	national	natl.
県	prefecture	pref.
鉄道	railway	rwy.
駅	station	sta.
テレビ	television	TV
大学	university	univ.

(別表) ヘボン式ローマ字表示

日本語音					ヘボン式ローマ字綴り				
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

5-2 外国人市民アンケート調査結果の概要

(1) 実施概要

1) 調査の目的

東広島市に在住する外国人市民等が円滑に移動できるよう、公共サイン等の多言語化や案内機能の充実に向けて、関係機関の協力によりアンケート調査を行い、東広島市に在住する外国人市民の意見の収集を行った。

2) 調査の概要

項目	内容
調査期間	令和2年12月中旬～令和3年1月末
調査方法	アンケート用紙の配布・回収
調査団体	広島大学、広島大学大学院(IDEA)、東広島市教育文化振興事業団

3) 回答数

回答数は112人であり、そのうち広島大学20人(18%)、広島大学大学院7人(6%)、東広島市教育文化振興事業団85人(76%)であった。

団体名	回答数	比率
広島大学	20	18%
広島大学大学院(IDEA)	7	6%
東広島市教育文化振興事業団	85	76%
合計	112	100%

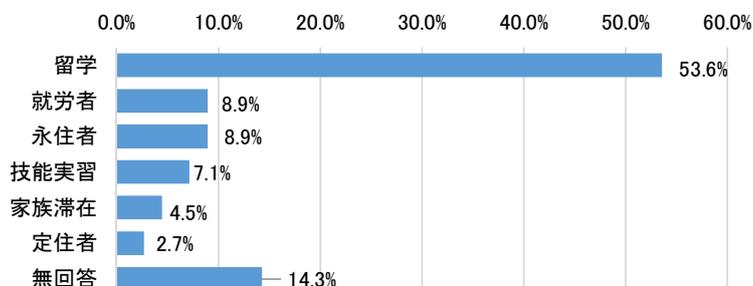
(2) 調査結果

1) 属性

■在留資格

在留資格は、「留学生」(60人、53.6%)、「就労者」(10人、8.9%)、「永住者」(10人、8.9%)、「技能実習」(8人、7.1%)、「家族滞在」(5人、4.5%)、「定住者」(3人、2.7%)であった。

	区分	回答	比率
1	留学	60	53.6%
2	就労者	10	8.9%
3	永住者	10	8.9%
4	技能実習	8	7.1%
5	家族滞在	5	4.5%
6	定住者	3	2.7%
7	無回答	16	14.3%
		112	100.0%

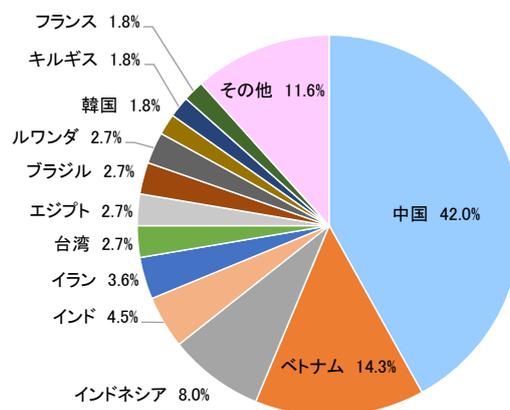


■Q1 国籍

国籍は、「中国」が42.0%と最も多く、次いで「ベトナム」が14.3%、「インドネシア」が8.0%の順に多い。

また、25国のうち、英語が公用語の国は9国、回答者の10%であった。

	国籍	回答	比率	備考
1	中国	47	42.0%	
2	ベトナム	16	14.3%	
3	インドネシア	9	8.0%	
4	インド	5	4.5%	
5	イラン	4	3.6%	
6	台湾	3	2.7%	
7	エジプト	3	2.7%	
8	ブラジル	3	2.7%	
9	ルワンダ	3	2.7%	
10	韓国	2	1.8%	
11	キルギス	2	1.8%	
12	フランス	2	1.8%	
13	アメリカ	1	0.9%	
14	イギリス	1	0.9%	
15	ハンガリー、オーストラリア	1	0.9%	
16	ガーナ	1	0.9%	
17	ザンビア	1	0.9%	
18	スリランカ	1	0.9%	
19	バングラデシュ	1	0.9%	※その他
20	マレーシア	1	0.9%	
21	ミャンマー	1	0.9%	
22	メキシコ	1	0.9%	
23	リベリア	1	0.9%	
25	南アフリカ	1	0.9%	
26	不明	1	0.9%	
	合計	112	100.0%	



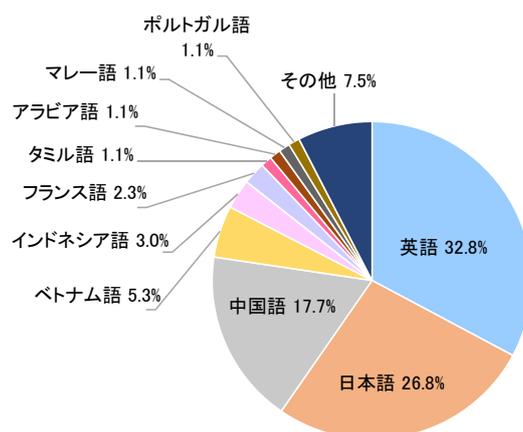
注: 英語が公用語の国は、黄色網掛の9国で回答者全体の10%(11人)

■ Q2 読める言語

読める言語は、「英語」が32.8%と最も多く、「日本語」が26.8%と次に多く、2言語で約6割占めている。次いで「中国語」が17.7%である。

日本語が読める71名のうち、「ひらがな/カタカナ」、「少し」等の回答が8名であった。

	区分	回答	比率	備考
1	英語	87	32.8%	
2	日本語	71	26.8%	
3	中国語	47	17.7%	
4	ベトナム語	14	5.3%	
5	インドネシア語	8	3.0%	
6	フランス語	6	2.3%	
7	タミル語	3	1.1%	
8	アラビア語	3	1.1%	
9	マレー語	3	1.1%	
10	ポルトガル語	3	1.1%	
11	スペイン語	2	0.8%	
12	韓国語	2	0.8%	
13	スワヒリ語	2	0.8%	
14	キニヤルワダ語	2	0.8%	
15	ドイツ語	2	0.8%	
16	ジャワ語	1	0.4%	
17	シンハラ語	1	0.4%	
18	ベンガル語	1	0.4%	※その他
19	カタロニア語	1	0.4%	
20	ロシア語	1	0.4%	
21	トルコ語	1	0.4%	
22	シンハラ語	1	0.4%	
23	ハンガリー語	1	0.4%	
24	アフリカーンス語	1	0.4%	
25	イタリア語	1	0.4%	
	合計	265	100.0%	

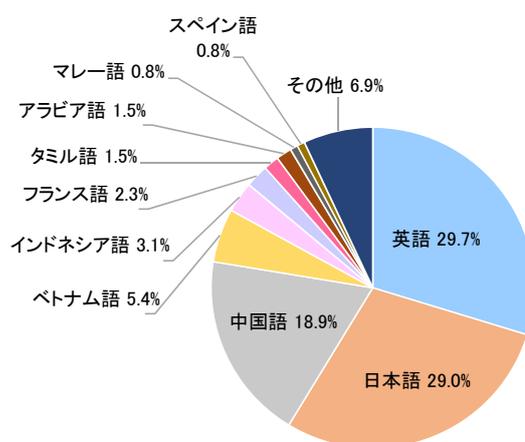


■ Q3 話せる言語

話せる言語は、「英語」が29.7%と最も多く、「日本語」が29.0%と次に多く、2言語で半数強を占める。次いで、「中国語」が18.9%である。

日本語が話せる75名のうち、「ひらがな/カタカナ」、「少し」等の回答は8名であった。

	区分	回答	比率	備考
1	英語	77	29.7%	
2	日本語	75	29.0%	
3	中国語	49	18.9%	
4	ベトナム語	14	5.4%	
5	インドネシア語	8	3.1%	
6	フランス語	6	2.3%	
7	タミル語	4	1.5%	
8	アラビア語	4	1.5%	
9	マレー語	2	0.8%	
10	スペイン語	2	0.8%	
11	ポルトガル語	1	0.4%	
12	韓国語	1	0.4%	
13	スワヒリ語	1	0.4%	
14	キニヤルワダ語	1	0.4%	
15	ジャワ語	1	0.4%	
16	シンハラ語	1	0.4%	
17	ベンガル語	1	0.4%	
18	カタロニア語	1	0.4%	
19	ロシア語	1	0.4%	
20	トルコ語	1	0.4%	※その他
21	シンハラ語	1	0.4%	
22	ハンガリー語	1	0.4%	
23	アフリカンス語	1	0.4%	
24	ブギス語	1	0.4%	
25	マカッサル語	1	0.4%	
26	キルギス語	1	0.4%	
27	ウズベク語	1	0.4%	
28	カザフ語	1	0.4%	
	合計	259	100.0%	



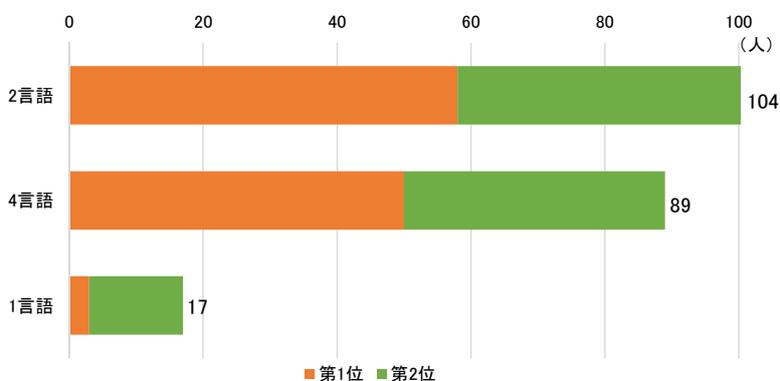
2) 案内サインの言語数

■ Q 4 - 1 地図サインの言語数

地図サインに望ましい言語数は、「2言語（日本語・英語）」が104人と最も多く、次いで「4言語（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語）」（89人）の順であった。外国人の多くが読めること、シンプルで見やすいこと等の理由から、「2言語」のニーズが高いと思われる。

	区分	第1位	第2位	計	比率
1	2言語	58	46	104	92.9%
2	4言語	50	39	89	79.5%
3	1言語	3	14	17	15.2%
4	無回答	1	13	—	—
	計	112	112	—	—

注：良いと思う順に1位、2位を選択

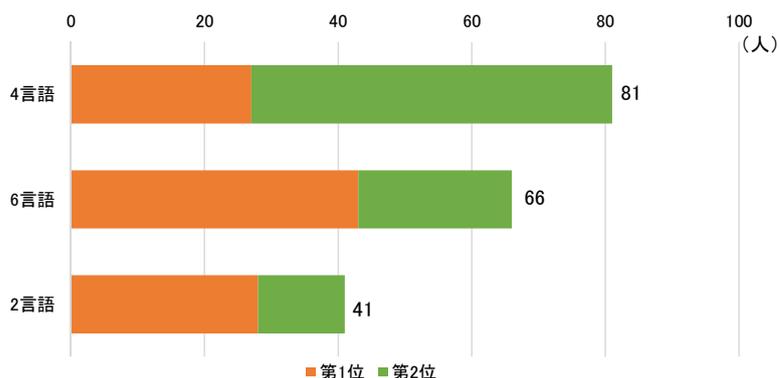


■ Q 4 - 2 地図サイン凡例の言語数

地図サイン凡例に望ましい言語数は、「4言語（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語）」が81人と最も多く、次いで「6言語（日本語・英語・中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・韓国語・ベトナム語）」（66人）の順であった。凡例については、ピクトグラムの説明であり、多くの外国人が読めること等から、「4言語」のニーズが高いと思われる。

	区分	第1位	第2位	計	比率
1	4言語	27	54	81	72.3%
2	6言語	43	23	66	58.9%
3	2言語	28	13	41	36.6%
4	無回答	14	22	—	—
	計	112	112	—	—

注：良いと思う順に1位、2位を選択

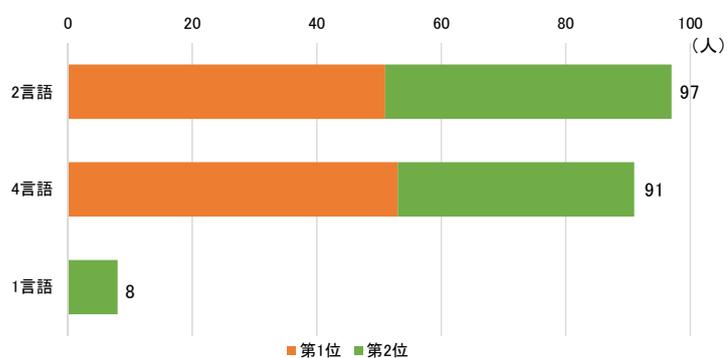


■ Q 4 - 3 誘導サインの言語数

誘導サインに望ましい言語数は、「2言語（日本語・英語）」が97人と最も多く、次いで「4言語（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語）」（91人）の順であった。外国人の多くが読めること、見やすさ等の理由から、「2言語」のニーズが高いと思われる。

	区分	第1位	第2位	計	比率
1	2言語	51	46	97	86.6%
2	4言語	53	38	91	81.3%
3	1言語	0	8	8	7.1%
4	無回答	8	20	—	—
	計	112	112	—	—

注：良いと思う順に1位、2位を選択



3) 案内サインの情報提供内容

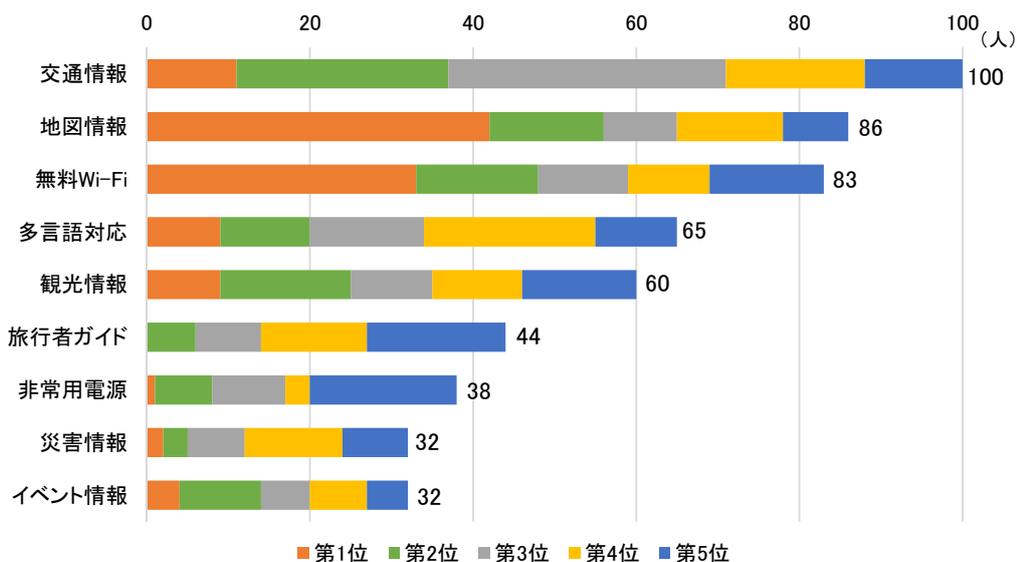
■ Q 5 必要な情報やサービス

案内サインに欲しい情報やサービスは、「交通情報」が100人と最も多く、次いで「地図情報」が86人、「無料Wi-Fi」が83人、「多言語対応」が65人、「観光情報」が60人の順であった。

外国人が移動するためには、交通拠点等で、次の移動のための交通情報や地図情報、多様なニーズに合った情報に対応できる無料Wi-Fi等が重要と思われる。

	区分	第1位	第2位	第3位	第4位	第5位	計	比率
1	交通情報	11	26	34	17	12	100	89.3%
2	地図情報	42	14	9	13	8	86	76.8%
3	無料Wi-Fi	33	15	11	10	14	83	74.1%
4	多言語対応	9	11	14	21	10	65	58.0%
5	観光情報	9	16	10	11	14	60	53.6%
6	旅行者ガイド	0	6	8	13	17	44	39.3%
7	非常用電源	1	7	9	3	18	38	33.9%
8	災害情報	2	3	7	12	8	32	28.6%
9	イベント情報	4	10	6	7	5	32	28.6%
10	その他	0	0	0	0	0	0	0.0%
11	無回答	1	4	4	5	6	—	—
	計	112	112	112	112	112	—	—

注：必要と思う順に1位～5位を選択



4) 主な自由意見（移動中に困ったこと）

区分		自由意見		
案内サイン	言語	英語併記	<ul style="list-style-type: none"> ・重要な道路標識(バスの特定ルート/バスの予約)が、漢字だけで表示されることがあります。外国人ドライバーが交通情報を取り知るには、英語か簡単な仮名で書いた方がいいです。 ・地図情報に含まれている英語の翻訳が、少なすぎると思います。可能であれば、1つは日本語のみで、もう1つは英語(必要に応じて他の1つの言語)で作成してもらいたいです。 ・日本語に外国語(英語)があれば、外国人が移動するのに十分な情報です。 ・できるだけ多くの標識に、英語が書かれていることを望みます。 ・すべての標識の英語が役に立ちます。 ・日本の建物の歴史の説明等も英語があると良いです。そうすれば、気軽に入れるようになると思います。英語がないと十分に理解できません。地図上にもっと英語で表記された施設があるといいです。 	
		やさしい日本語	<ul style="list-style-type: none"> ・なるべく漢字にひら仮名を書いてほしいです。道を尋ねる時に読み方を先に調べなくてもよくなります。 ・地名にふり仮名が欲しいです。 ・漢字は難しいです。 ・漢字は読めません。 	
		多言語対応	<ul style="list-style-type: none"> ・街中を移動する時、外国語の案内標識が見えない地域があるので、いつも言葉の問題に直面しています。 ・インドネシアの言葉がありません。 ・外国語で対応されると、不安や悩みや困ることがなくなると思います。できるだけ母語で説明してくれれば、便利になると思います。 	
		翻訳	<ul style="list-style-type: none"> ・翻訳は統一されるべきです。同じ単語の翻訳が異なる場合が多いです。 ・正しい中国語(直訳ではなく意識)で表示してほしいです。日本語が分からない中国人でも分かる中国語をお願いします。 	
		中国語圏	<ul style="list-style-type: none"> ・中国人は、一般的に日本語の漢字を読めますので、特に問題ないです。 ・中国人として、日本語が読めない場合は、漢字でもわかります。だから問題がないです。 	
		情報量	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの選択肢と情報があるため、標識の多くは複雑です。 	
		文字	サイズ	<ul style="list-style-type: none"> ・案内サインの文字は小さいので読みづらいです。大きくしてほしいです。 ・地図の文字を大きくしてほしいです。
		ピクトグラム	ピクトグラム	<ul style="list-style-type: none"> ・日本で使われている絵文字は、外国人にもわかりやすいです。
		視認性	視認性	<ul style="list-style-type: none"> ・案内サインなどが目立たなくて、なかなか見つからないことがあります。 ・ジャンクションでは、標識の方向案内を見つけるのが難しい場合があります。もっと簡単に、頻繁に、道案内を見つけれられるといいです。
		情報	観光情報等	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客のよく行くところを、明らかに記してほしいです。 ・他の国ほど多くのフェンスがないので、そのエリアが公共か、プライベートかが明らかではありません。例えば、龍王山のハイキングコースでは、自然災害のヒントが他の言語での情報がなく、混乱を招く可能性があります。
	トイレ情報等		<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの情報も必要です。 ・トイレや食事ができる場所の案内もほしいです。 ・駅以外はトイレが少ないので、ちょっと不慣れな気がします。トイレのマークなどが遠くから見えるように、大きいサイズにする等、見つけやすくなるようにしてほしいです。 	
	災害情報等		<ul style="list-style-type: none"> ・万が一、災害が発生したときに、日本語が中級レベルでも外国人は意味を理解できます。でも、心細いので、災害情報を多言語にして、届けたら、不安な気持ちが緩和されるかもしれません。 ・また、大きな災害が発生したときに、パニックになる可能性は避けられないので、長期在留外国人向けに、避災訓練のチャンスをつくることを勧めます。例えば、地震/津波/また家の近くの避難所への行き方を教えたり、避難用具の準備をさせたり(食料・水・ラジオなど)することです。 ・避難所での外国語対応をすること。例えば、日本語と他の言語ができるボランティアの人を集める等すると、災害時でも、日本語が苦手な外国人が安心できるかもしれません。 	
	緊急情報		<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態に関する連絡先(病院、警察、消防署)の情報がほしいです。 	
	全体	全体	<ul style="list-style-type: none"> ・日本の案内標識はとても良いです。 ・東広島に来て、ガイドや駅の案内を見る時に、不便を感じたことがないです。東広島はよくできていると思います。 ・地図タイプの案内サインを見ても、どこに何があるか分かりません。 	

区分		自由意見	
ICT活用	ツール	QRコード	・駐車場、駐輪場などたくさんの情報を限られたスペースに掲載することは、難しいと思いますので、QRコードを活かしたらどうでしょうか。スマホでスキャンしたら、外部サイトにも繋げられるし、地図に載せられていない情報も見られます。
		携帯アプリ	・不安にならないように、携帯のアプリに頼っています。英語と日本語の両方が読めるので、特に問題はありません。
		デジタルサイネージ	・殆どの誘導サインは読みやすいです。一部のデジタルボードに主要な場所(市庁舎、銀行、郵便局、コンビニなど)や、旅行マップを表示することが可能であれば、外国人にとっては有利です。
	基盤	無料Wi-Fi	・Wi-Fiの設置が重要です。新入国の人は、携帯番号がないため、申し込みが必要な無料Wi-Fiを利用することが出来ない場合があります。スピードの制限があっても構いませんが、バス停や駅とかの場所で、無料Wi-Fiが使えることが非常に重要だと思います。 ・無料Wi-Fiがあれば便利です。
非常用電源		・移動中、スマホの電源が切れてしまうと連絡やgoogle地図が見れないので、困ります。非常用電源の情報があれば、助かります。	
公共交通	全体	全体	・可能であれば、バスや電車などの公共交通機関も多言語で情報提供して、外国人が旅行のルートや条件を簡単に理解できるようにしてください。
	情報	バス停	・バス乗り場の位置がわかりにくいです。
			・循環バスと非循環バスがあるので、バス停が道のどちら側にあるのかということに迷ったことがあります。もっと分かりやすい説明がほしいです。
			・バス停がわかりにくく、初めて来た時には迷いました。バス停の番号はネット情報に載せられていないので調べられません。
	バス情報	・バス停などが目立たなくて、なかなか見つからないことがあります。また、バス停のところで、バスの到着時間、運休時間だけでなく、このバスがどの方向へ行き、どのバス停を経由した、または経由するかを明確に記載すると安心感があり、分かりやすいです。	
		・バス乗り場についてですが、最初広島に来たばかりの頃、路線バスの時刻表と路線図はちょっと理解しにくく思いました。例えば、バス停の看板には各バスが来る時間しかなく、どこからどこへなど各駅名標みたいのものが書いていないので、よく混乱しています。この点について、もう少し改善してほしいです。	
		・交通情報がちょっと足りないと感じています。(東広島島のバス便数が少なすぎと思っています)	
・地理に不慣れな外国人のために、次のバス停だけじゃなくて、次の次のバス停の情報も表示するか、放送してくれる役に立つと思います。			
車内情報	・電車のように、全てのバス停や路線バス番号、時刻表等駅の1箇所で見ることができればと思います。多くの外国人はバスの利用に少し神経質になっていると思います。		
	・バスの中に全路線のバス停を確認できる地図や表がないため、時々不安を感じます。バスの車内に、路線のバス停を確認できる地図や表が設置されれば助かります。		
施設	言語	医療機関	・診療所や病院では、「英語OK」のサインがあると外国人にも分かりやすいです。
		民間施設	・スーパーマーケットではラベル等がすべて日本語で書かれているので、必要なものをすぐには見つけることができません。
			・日本語だけの看板の建物やお店がたくさんあります。それはどのような施設なのか分かりにくいです。例えば、レストランや理髪店、スタジオ等、この市は一般的に人が少ないので、他人の行動に基づいて、その施設に入るかどうか決断したいのに、それができないこともあります。
			・コンビニや食事の場所で、メニューがわかりにくいです。
			・外国人には英語があれば十分ですが、施設(スーパーマーケット、バー)など、全ての場所では対応できていません。
その他	言語	人材	・日本語ができるので特に問題はないですが、施設だけではなく、多言語に対応できる人材が増えればいいと思います。
			・外出先で急いでいるときに、口頭で尋ねるのが最も手取り早いので、駅などで、外国語で対応できる駅員がいれば助かります。
	情報	宗教	・観光案内所に英語ができる人が必要です。 ・外国人が「お祈り」のために使用できる場所、例えば、イスラム教徒のための「サラート」(礼拝)などの情報があればよいです。

5-3 外国人旅行者等ヒアリング調査結果の概要

(1) 実施概要

1) 調査の目的

東広島市を訪れる外国人旅行者等が円滑に移動できるよう、公共サイン等の多言語化や案内機能の充実に向けて、現地にてヒアリング調査を行い、外国人旅行者等の意見の収集を行った。

2) 調査の概要

項目	内容
調査日時	令和2年11月11日(水) 14時～16時
調査方法	外国人モニター4名に同行し、サインについて調査員が聞き取り調査 【調査ルート】 ①西条駅改札～広島大学行のバス停 ②西条駅改札～東広島市役所
モニターの国籍	台湾、ベトナム(外国人市民) シンガポール、中国(初めて本市に来訪した外国人)

3) 調査結果

①西条駅～広島大学行バス停への移動時の意見

- ・駅エレベータ壁面のバス案内は、日英表記であるが、可変式なので中国語も表示してほしい。
- ・駅広のバス案内は、分かりにくい。
- ・バス停の時刻表は、日本語のみで平日・休日の違いなど分からない。また、乗り方(バス前後等)や料金の払い方(降車時等)などが分からない。

②西条駅～東広島市役所への移動時の意見

- ・駅前広場の西側階段やエレベータ周辺に、周辺地域の地図案内がほしい。
- ・美術館側の西側歩道から市役所へ向かった場合、案内が全くない。
- ・中央公園側の東側歩道の案内も不足しており、駅から距離も分からないため、移動途中で不安になる。
- ・中央公園前の案内は、情報が古く、市役所第3庁舎も書いてあり市役所がどこか迷う。また、地図の横の誘導案内も矢印が斜め上向きで方向が分からない。
- ・市役所建物前に着いても市役所かどうか分からない。案内が日本語のみで目立たない。

③その他、現況の案内への意見

- ・市役所案内のピクトグラムは、意味が分からないものがある。
- ・駅案内所横の案内は、QRコードが付いており分かりやすくよいと思う。
- ・路線バスとリムジンバスの違いが分かりにくい。駅コンコースにはリムジンバスの案内があるが、南口のバスターミナル内にはリムジンバスの案内がなく困ったことがある（最初に南口に着いた時）。
- ・建物の壁面の上に付いている酒蔵通りの案内の英語は小さすぎて読めない（近づいて見ることも出来ない）。
- ・市役所建物内の案内凡例の市役所を示す中国語は、翻訳が間違っている。

東広島市サイン等多言語表記ガイドライン

発行年月：令和3（2021）年3月

発行：東広島市

編集：東広島市 政策企画部 政策推進監



私たちは持続可能な開発目標（SDGs）を支援します
