

平成29年度
外国人対応支援事業

外国人観光客 対応ツール活用マニュアル

平成30年3月

【 生衛業飲食関係・実践編 】



公益財団法人
東京都生活衛生営業指導センター

このマニュアルについて

「困った」

をビジネスチャンスに
変えるために



日本政府観光局のまとめによると、日本を訪れる外国人旅行者数は、2013年に1,000万人の大台を突破して以降、毎年大幅な増加をみせ、2017年には約2,869万人と過去最高を数えました。東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年に4,000万人と定めた政府の目標も軽々とクリアしそうな勢いを保っています。

日本を訪れる外国人観光客は、景勝地を巡るだけでなく文化や食、人々との積極的な交流を図り、「良かった」「また来たい」と感じています。

しかし、東京オリンピック・パラリンピックに向けたさまざまな受け入れ体制の整備が進捗途上にあるためか、不便を訴える声も少なからずあるようです。さらに、受け入れる側にも急増する外国人観光客に対して、最適なサービスが提供できずに商機を逃してしまっているケースも少なくありません。

東京都生活衛生営業指導センターでは、平成27年度に飲食業向けの基礎編として、外国人観光客を受け入れるための準備を主眼としたマニュアルを作成しました。今回は実践編として実際にお店で活用できるツールを充実させるとともに、「困った事例集」や「災害時の避難誘導のフレーズ」なども盛り込みました。

生活衛生関係営業の経営者、従事者の皆さんの疑問や悩みを解決し、外国人観光客の受け入れを促進するために、このマニュアルをご活用いただければ幸いです。

CONTENTS

外国人観光客の基礎知識

訪日外国人旅行者数ランキング（上位）	2
外国人観光客が日本で困ったこと、世界の事情と日本の対応	3

簡単挨拶文例

あいさつ・会話例文集	4
コミュニケーションの壁を乗り越えるための準備	5

スマホ・タブレットでできる「便利ツール」使い方ガイド

デジタル翻訳ソフト「Voice Tra」紹介	6
「Voice Tra」利用（導入）ガイド	7
「Voice Tra」利用（運用）ガイド	8
便利ツールはほかにも ・「SMILE CALL」	9
EAT 東京を活用した 4 言語メニュー作成	10

予期せぬトラブルを回避するために（注文をとる前に）

精算時のトラブルを未然に防ぐために	12
「お通し」の説明文例	12
「チャージ」の説明文例	13
「消費税」の説明文例	13
「サービス料」の説明文例	13

コミュニケーションシートの使い方

コミュニケーションシートの使い方ガイド	14
ダウンロードしても使える	15
コミュニケーションシート〈案内編〉	16
コミュニケーションシート〈注文編〉	20
アレルギー食材・禁忌食材 4 言語確認リスト	24
コミュニケーションシート〈配膳・提供編〉	26
コミュニケーションシート〈精算編〉	28

困った事例集&解決策

困った事例と解決策	30
-----------	----

お客様の安全・安心のために

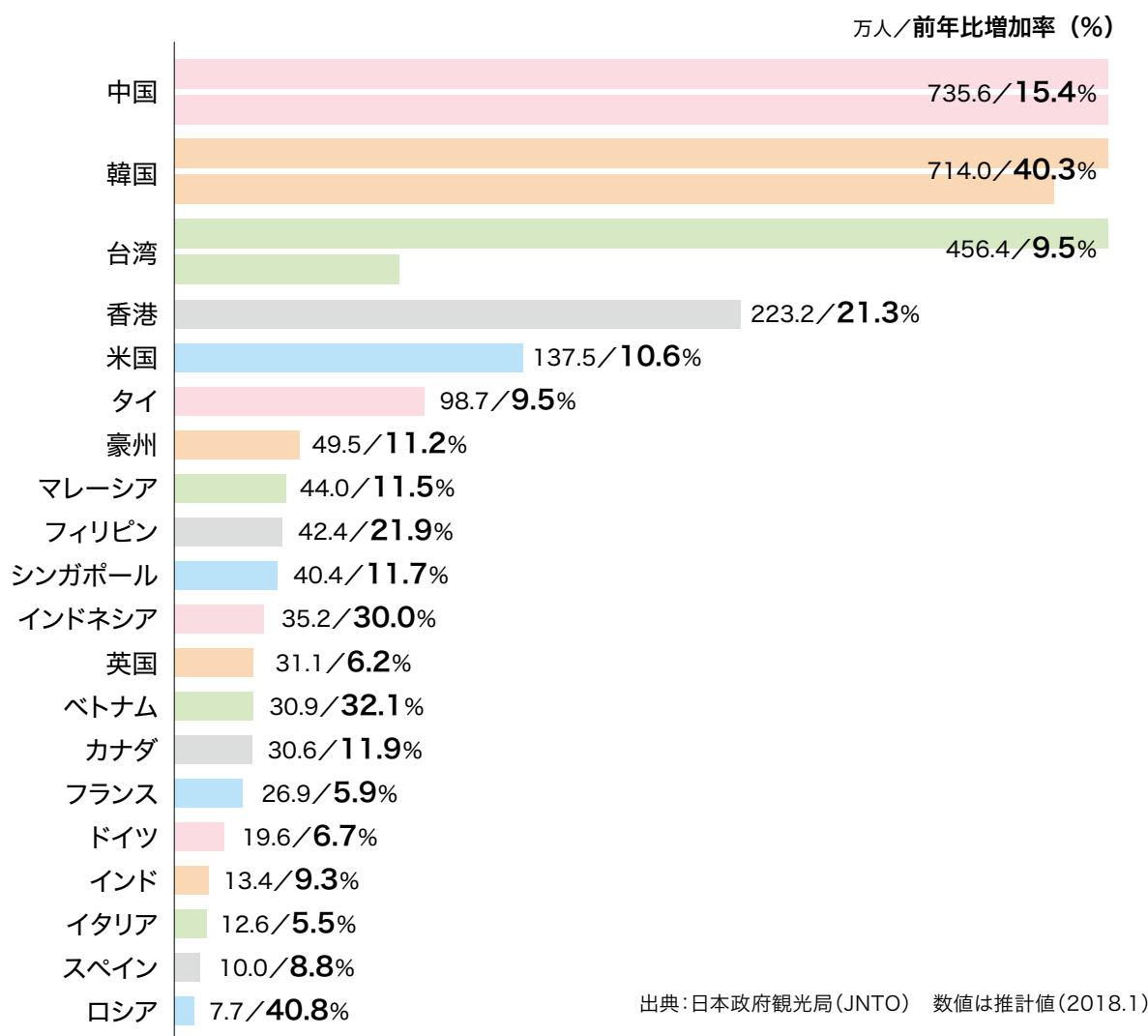
病気やケガなどが起きたときの対応	32
災害時に備えて	33
災害時の避難誘導	34

支援事業・貸付事業・あとかぎ

東京都の支援事業・日本政策金融公庫の貸付事業について	36
あとかぎ	37

外国人観光客の基礎知識

訪日外国人旅行者数ランキング(上位)

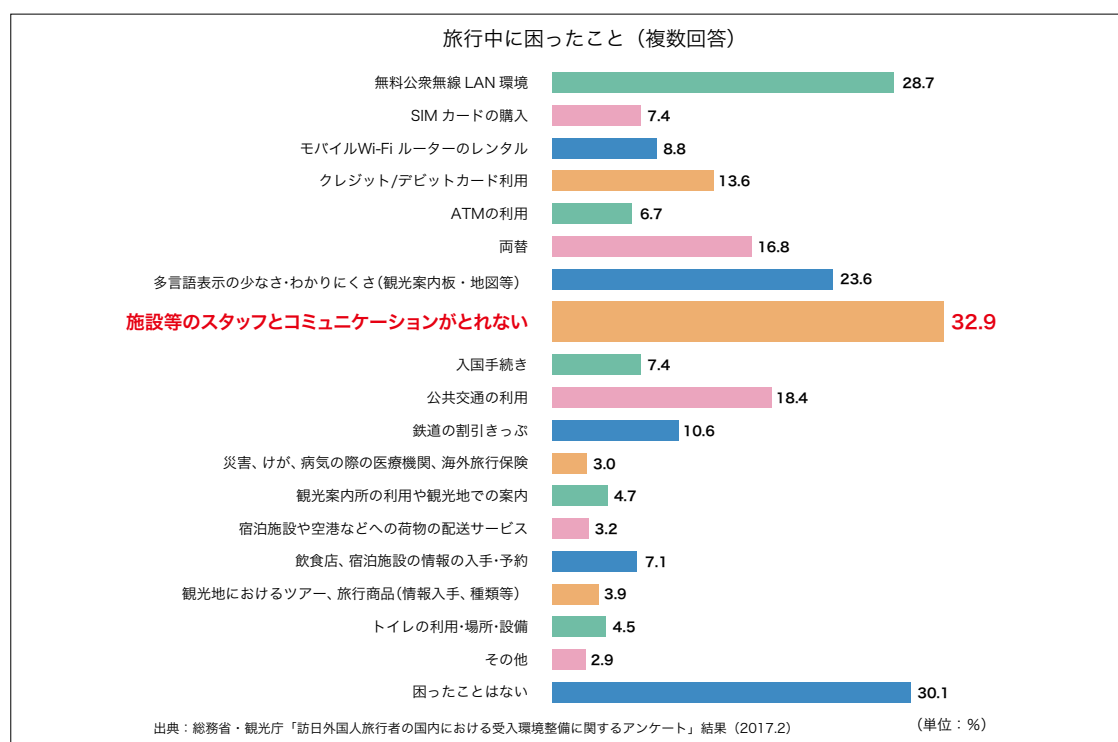


グラフは2017年に日本を訪れた外国人旅行者の国と地域の上位20の国・地域です。近隣の中国、韓国、台湾、香港が群を抜いている傾向は変わらず、4つの国・地域が全体の7割以上を占めています。これらの人たちはリピーターも増えているようで、かつての「団体旅行での爆買い」から「家族や個人での旅行で日本を楽しむ」スタイルへと少しずつ変化している傾向もみられています。また近年では、インドネシア、フィリピン、ベトナムなどの東南アジア諸国からの旅行者も前年比で20～30%の伸びをみせるなど、ランキング上位に数えられるようになっていきます。今後もこうした傾向が続く一方で、観光庁では欧米諸国への訪日アプローチ活動の強化も企図されていますので、動向に変化があるかもしれません。

どこからどれだけの人が来ているのか？ どんな特徴があるのか？
迎え入れるにあたって、まずは知っておきたいこと

外国人観光客が日本で困ったこと

ホームページなどで行き先の情報を検索したり、実際に行った人の紹介記事を読んだり、外国人観光客にとって情報収集の手段で最重要となるのがインターネットです。日本では、都市部を中心に情報網の整備は進んでいますが、インターネットを自由に利用できる環境は、諸外国に比べ必ずしも整備が進んでいません。また、言語表記やコミュニケーションなど言葉の壁を感じている人も多くいます。



世界の事情と日本の対応

クレジットカード

クレジットカードでの決済が主流となっている諸外国に比べ、日本はどちらかといえば「現金主義」が色濃く残っています。しかし、施設や店舗でカードが利用できないからではないのです。実際、上のグラフで見ても、カード利用に対して困ったと回答した人は13.6%です。環境整備の進展を考えると、ポイントは、「ここではこのカードが使えます」を外国人観光客向けにしっかりアピールすることかもしれません。

食習慣

宗教や信条によって食べられない食材があったり、食べられるものや食事が許される時期・時間が限られていたり、といったことがあります。イスラム教徒がハラールフード（戒律に則って適正に処理された食品）しか口にしないなどは顕著な例といえます。イスラム法に則って調理する必要がありますので、細かなところまで伝え、お客様に納得・安心していただく準備が必要でしょう。

東京都産業労働局のホームページに「ムスリム旅行者おもてなしハンドブック」のデータが掲載されていますので、詳しく知りたい方はそちらをご覧ください。

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyu/handbook/>

簡単挨拶文例

コミュニケーションの第一歩は挨拶からです。明るく元気な挨拶は相手に好印象を与えます。さらにそこに笑顔が加われば、相手との距離がぐっと近づくでしょう。まずは、こちらが「歓迎」の気持ちを表現することがポイントです。下に挨拶のフレーズを4つの言語で載せてあります。「おはよう」「さようなら」「ありがとう」などの簡単な挨拶から始めてみましょう。

●あいさつ・会話例文集

おぼえて
使おう!

簡単なあいさつ

おはようございます

Good morning	グッドモーニング
早上好	ザオ シャン ハオ
早上好	
안녕하십니까	アンニョンハシムニッカ

こんにちは

Hello	ハロー
中午好	チョン ウー ハオ
中午好	
안녕하십니까	アンニョンハシムニッカ

こんばんは

Good evening	グッドイブニング
晚上好	ワン シャン ハオ
晚上好	
안녕하십니까	アンニョンハシムニッカ

いらっしゃいませ

Welcome	ウェルカム
欢迎光临	ホオアン イイン クアアン リン
歡迎光臨	
어서 오십시오	オソ オシプッシオ

こちらどうぞ

This way please	ディス ウェイ プリーズ
请走这边	チン ゴー ジョー ビエン
請走這邊	
이쪽으로 오십시오	イチチョグロ オシプッシオ

少々お待ちください

Please wait a moment	プリーズ ウェイト ア モーメント
请稍候	チン シャオ ホウ
请稍候	
잠시만 기다려 주십시오	チャムシマン キダリョ チュシプッシオ

申し訳ありません(すみません)

I'm sorry	アイム ソーリー
抱歉(对不起) / 抱歉(对不起)	バオ チエン(トゥイ プ チー)
죄송합니다 (미안합니다)	チュエソンハムニダ(ミアナムニダ)

どういたしまして

You're welcome	ユア ウェルカム
不客气	プー クウ チー
不客氣	
천만에요	チョンマネヨ

ありがとうございます

Thank you	サンキュー
谢谢	シェ シエ
謝謝	
감사합니다	カムサハムニダ

何名様ですか

How many people are in your group?	
ハウ メニー पीポーアー イン ユア グループ	
请问几位	チン ウェン ジィ ウエイ
請問幾位	
몇 분이십니까?	ミョッ ブニシムニッカ

ご案内いたします

Follow me please	フォロー ミー プリーズ
请跟我来	チン ゲン ラー ライ
請跟我來	
안내 하겠습니다	アンネ ハゲッスムニダ

ご予約はありますか

Do you have a reservation?	
ドゥ ユー ハブ ア リザベーション	
您有预约吗?	ニン ヨウ ユー ユエ マ
您有預約嗎?	
예약은 하셨습니다가?	イエヤグン ハシヨッスムニッカ

はい

Yes	イエス
是	シー
是	
네	ネ

いいえ

No	ノー
不是	プーシー
不是	
아니오	アニオ

よい旅行を

Have a good trip	ハブア グッドトリップ
祝您旅途愉快!	チュウニンリュウトウユウクワイ
祝您旅途愉快!	
좋은 여행 되세요	チョウン ヨヘンドウエセヨ

さようなら

Goodbye	グッドバイ
再见	ツアイジェン
再見	
안녕히 가십시오	アンニョンヒ カシプッシオ

コミュニケーションの壁を乗り越えるための準備

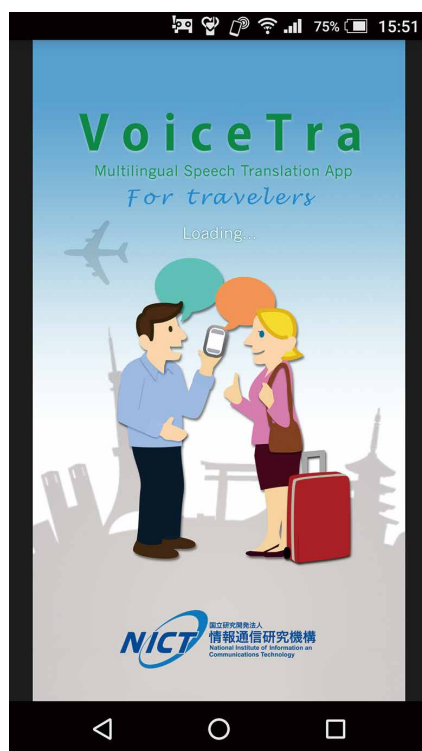
「挨拶はできてその後の会話が續かない・・・」「難しいやりとりになると相手の言っていることが理解できない・・・」そんなケースも出てくるでしょう。そんなときには、身近にある文明の利器に助けをもらうのが最善策。スマートフォンやタブレットなどに翻訳してくれるソフト(アプリケーション)を用意しておけば、困ったあなたをサポートしてくれるはず。また、本誌掲載のコミュニケーションシートの活用やEAT東京(多言語メニュー作成支援ウェブサイト)を利用して外国語のメニューを作るなどの準備をしておきましょう。



スマホ・タブレットでできる「便利ツール」

デジタル翻訳ソフト「Voice Tra」紹介

会話は、「相手の言っていることを聞き取る」「その意味を理解して、相手がわかる言葉で返す」の連続。どこかでつまづいてしまったら成立しません。さまざまな国から来る観光客と上手にコミュニケーションを図るときに使いたいのが、スマートフォンやタブレットのアプリ。『VoiceTra(ボイストラ)』は、無料で使える多言語音声翻訳アプリで、31言語に対応し、そのうちの20言語は音声入力にも対応しています。



詳しくはVoiceTra ホームページをご覧ください。
アドレス <http://voicetra.nict.go.jp/>



動画・画像

ご利用条件 (PR素材について)

- 動画でわかるVoiceTra
- 近未来のVoiceTra利用シーン
- その他の動画
- ダウンロード

動画でわかるVoiceTra

VoiceTra 紹介編



他言語の字幕入り「動画でわかるVoiceTra」

- 英語

VoiceTra 使い方編

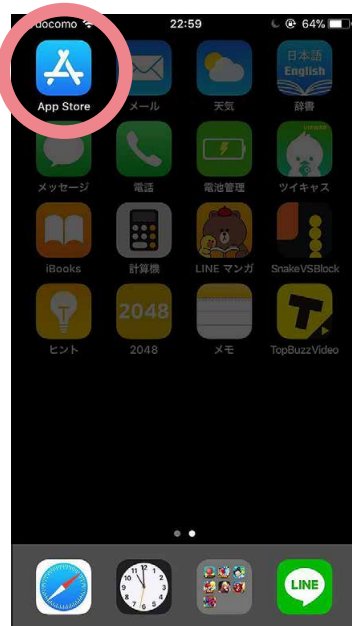


使い方ガイド

「VoiceTra」 利用〈導入〉ガイド

スマートフォン・タブレットにインストールしてみよう

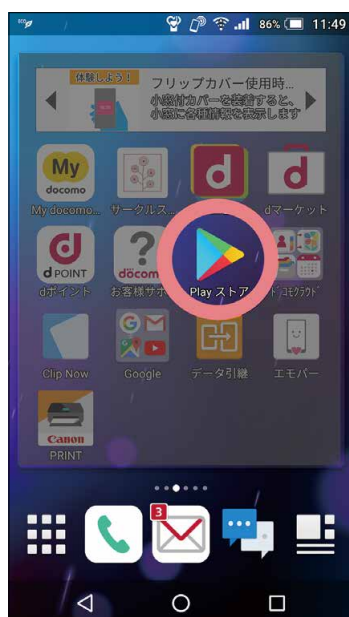
iPhone・iPadをお使いの方



1) 「App Store」ボタンを押し、最上段の検索ウインドに「VoiceTra」と打ち込み実行

2) 画面の「インストール」をタッチして指示に従う。インストールが終了したら「開く」をタッチして正しくインストールされたかを確認。

Android搭載のスマートフォンをお使いの方

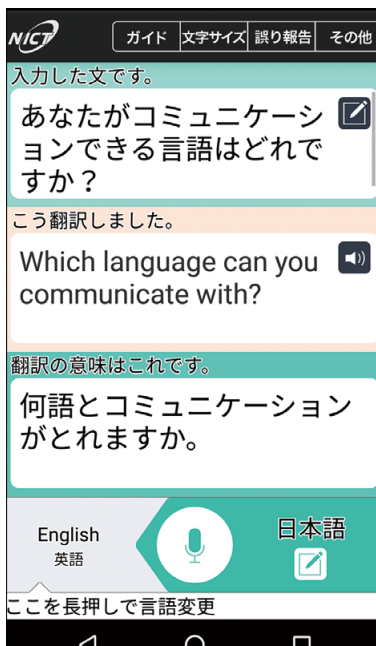


1) 「Play ストア」ボタンを押し、最上段の検索ウインドに「VoiceTra」と打ち込み実行

2) 画面の「インストール」をタッチして指示に従う。インストールが終了したら「開く」をタッチして正しくインストールされたかを確認。

「VoiceTra」 利用〈運用〉ガイド

1) 相手とコミュニケーションできる 言語はどれかを確認しよう



- ▶ マイクボタンにタッチしてから機器に向かって「あなたがコミュニケーションできる言語はどれですか?」と話します。
- ▶ 画面のエンピツのマークを押し、「あなたがコミュニケーションできる言語はどれですか?」と打ち込み実行します。

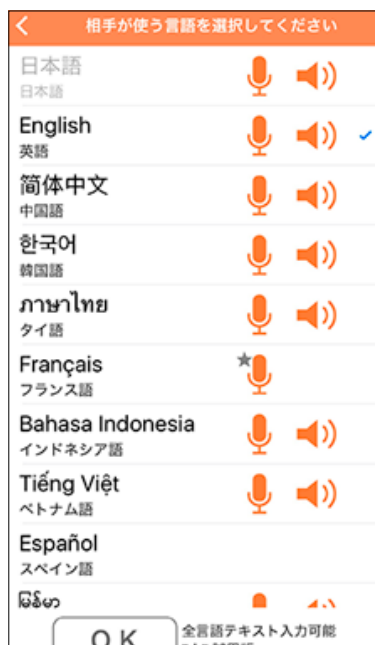
英語（初期設定ではこの表示になります）と書かれたスペースを長押し（2～3秒程度）すると言語選択に切り替わります。アプリを終了するか、言語選択を再度行うまで、選択した言語での表示となります。

3) 相手が伝えたいことを発してもらう



音声または文字で伝えたいと思っていることを表現してもらいます。言葉や文字はアプリを通じて自動翻訳され、日本語の音声や文字になります。

2) 相手に伝わったら言語を選んでもらう



4) コミュニケーションを深める

相手の質問に対して日本語で答えると、機器を通して相手が理解できる文字や音声に自動翻訳してくれます。

■ SMILE CALL

そんな方に適しているのが通訳サービス「SMILE CALL」です。タブレットのビデオチャット機能を使った「人と人とが実際に顔を合わせて行う通訳」で、画面の向こう側にいるオペレーターがコミュニケーションをサポートしてくれます。1端末につき月額14,000円(税別・2018年2月現在)の費用がかかりますが、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語の5言語については24時間・365日対応なので、専属スタッフを置くよりもリーズナブルでしょう。



SMILE CALL
国内シェアNo.1

導入事例 よくあるご質問 お知らせ 代理店募集

無料トライアル お問い合わせ












7日間無料で試す

365日24時間対応 大幅なコスト削減 接続率99%以上 オペレーター品質管理 国内シェアNo.1

24時間365日、コトバの壁をサポート

私たちは、24時間365日、のべ150名体制でお客様からの通訳依頼をお待ちしております。2020年の東京オリンピックを控え、海外からの観光客は年々増加しています。観光産業だけでなく、どの業種でも遇っては遅れは恐ろしいです。その中でコトバのトラバは事前予約することができず、いつでも

詳しくはSMILE CALL ホームページをご覧ください。
アドレス <https://myco.jp/>

【マイスールコム】無料お試しのお問い合わせ	
ユーザー登録情報 申し込み内容確認 完了	
以下の項目に必要事項をご記入下さい。「次へ」ボタンをクリックしてください。 ※お支払いが必要かどうかは、この段階ではわかりません。	
個人情報の取扱い	株式会社 インディペンデントマーケティング（以下「当社」）は、下記のとおり個人情報保護政策を定め、個人情報の適切な管理と保護を徹底し、全従業員が個人情報保護の重要性の認識と役割を果たせることにより、個人情報の保護を推進してまいります。 ◆個人情報の取得 当社は、お客様より個人情報をお預りする際、下記の目的に限定し、個人情報を次のサービス・利用・提供等に使用いたします。
氏名	姓 名 性別
会社名／団体名	(例) 株式会社インディ
E-mail	※Eメールで メールアドレス user@benitajp.com
個人情報の取り扱いについて同意する ☐	☒ 同意する
次へ >	



SMILE CALL
スマイルコール

[導入事例](#)
[よくあるご質問](#)
[お知らせ](#)
[代理店募集](#)
[無料トライアル](#)
[お問い合わせ](#)

[HOME](#) / [代理店募集](#)

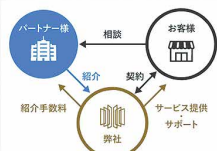
パートナープログラム

SMILE CALL (スマイルコール) は2種類のパートナープログラムをご用意しています

紹介契約モデル

当社にお客さまをご紹介いただくだけの簡単な制度です。

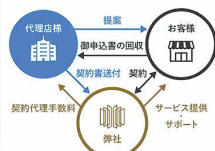
有料プランのご契約ごとに、回数取次手数料をお支払いします。



代理店契約モデル

当社との代わりにお客さまとご契約を行っていただく制度です。

有料プランのご契約ごとに、代理店契約手数料を毎月お支払いします。



EAT東京を活用した4言語メニュー作成

EAT東京は、東京都が運営する「外国語メニューがある飲食店サイト」で、作成したメニューとお店の情報を東京都公式の12言語に対応した飲食店検索サイトに無料掲載してくれます。このEAT東京サイトを有効に使えるようにガイドしてくれているのが「多言語メニュー作成支援ウェブサイト」です。サイト内には、外国語でのメニュー作成をはじめ、食品のピクトグラムや会話シートなどの無料ツールのダウンロード、外国の食習慣や宗教などについてまとめられた外国人おもてなしポイントの紹介、飲食店向けインバウンド対策ツールの紹介などバラエティに富んだ内容です。



EAT東京『多言語メニュー作成支援ウェブサイト』(<http://www.menu-tokyo.jp/menu/>)のトップページにある「いますぐ作成!」ボタンをクリック。



同様の手順が紹介されているリーフレットもあります。

新規会員登録画面で「店舗名」と「店舗電話番号」を入力し、「同意して確認画面に進む」をクリック。

あとは指示に従うだけの簡単な手順で登録が完了します。

メニュー作成は5つのステップに分かれています。

表示したい言語を選び(最大5つまで複数選択可)、メニューグループを決め、デザインを決定します。さらに、料理と店舗の情報を入力すれば、多言語メニューの完成です。

●写真＋使用食材を多言語で表記した例



●写真＋使用食材を英語で表記した例



色やデザインは多彩に用意された中から選べ、表記の方法もA4サイズ1ページに何点掲載するか、写真を使用するかしないかなども自由に選ぶことができます。商品によって説明を入れたり、グループをまとめて表示したりなど工夫次第で見やすく効率的な多言語メニューが作成できます。多言語への翻訳も自動。これらすべてが無料で利用できます。

●「外国語メニュー」がある飲食店検索サイト



料理ジャンルやエリアなどから飲食店を検索できるサイトで、日本語を含め13の言語に対応しています。店舗情報の入力時に店舗や自慢の料理の写真を併せて登録することで、より訴求力の高い情報発信ができます。



予期せぬトラブルを回避するために(注文をとる前に)

精算時のトラブルを未然に防ぐために

お客様とのトラブル……できるかぎり避けたいものです。でも、文化や習慣の違いによる誤解から思わぬトラブルが起こってしまうこともあります。

起きがちな精算時のトラブルを未然に防ぐには、会計のシステムを事前に伝えて、理解・納得していただくことが大切です。お客様には心地よく過ごしていただき、お帰りの際に笑顔でお見送りする、そのための準備を進めておきましょう。



「お通し」の説明文例

日本の習慣として、最初に注文したお料理やお酒が来るまでに少量の料理などを「お通し」としてお出ししております。お一人様●●●円の料金を頂戴しています。

英 It is customary in Japan to serve appetizers called *otoshi*, which are small dishes provided before the ordered meals and alcoholic drinks are brought out. Each customer will be billed ●●● yen.

簡 本店根据日本餐饮店的习惯，在上客人所点的酒、菜之前先为客人提供小菜等作为开胃菜，为此将对每位收费●●●日元。

繁 本店根據日本餐飲店的習慣，會在上酒菜之前先為客人提供小菜等作為開胃菜，並向每位客人收取●●●日圓的基本費。

韓 일본의 습관상 주문한 요리와 술이 나올 때까지 먼저 소량의 요리를 '안주'로 제공합니다. 1인당 ●●● 엔의 요금이 부과됩니다.

「チャージ」の説明文例

当店では、お客様お一人につき●●●円の席料を頂戴しています。お店にいらっしゃる間、心ゆくまでリラックスしてお過ごしください。

英 Customers at our store are billed a cover charge of ●●● yen per person. Please feel free to take your time and relax as much as you like while here.

簡 本店对每位客人收取●●●日元的餐位费。希望大家在本店能放松身心，享受美食。

繁 本店針對每位客人均酌收●●●日圓的座位費。希望每位客人在本店能放鬆身心，享受美食。

韓 저희 가게에서는 고객 한 분당 ●●● 엔의 기본요금을 받습니다. 계시는 동안 편안한 시간 되세요.

「消費税」の説明文例

(税抜きの価格表示の場合) 当店では、会計時に8%の消費税をお預かりしています。

(税込み価格表示の場合) 当店の価格はすべて消費税を含めた表示となっています。

英 (If a displayed price excludes tax) An 8% consumption tax will be added to all of this store's display prices during payment.

(If a displayed price includes tax) All prices in this store are displayed with consumption tax included.

簡 (标价不含税的情况) 本店在结账时将收取8%的消费税。

(标价含税的情况) 本店的标价均为包含消费税的价格。

繁 (標價不含稅的情況) 本店在結帳時將收取8%的消費稅。

(標價含税的情況) 本店的標價均包含消費稅。

韓 (세금별도 가격 표시의 경우) 저희 가게에서는 계산 시 8 %의 소비세를 받고 있습니다.

(세금포함 가격 표시의 경우) 저희 가게의 요금은 모두 소비세를 포함한 가격이 표시되어 있습니다.

「サービス料」の説明文例

当店では、お客様お一人につきお食事をされた代金の●●%のサービス料を頂戴しています。お店にいらっしゃる間、心ゆくまでリラックスしてお過ごしください。

英 A service charge of ●●% will be added to each customer's meal bill. Please feel free to take your time and relax as much as you like while here.

簡 本店对每位客人收取相当于餐饮费●●%的服务费。希望大家在本店能放松身心，享受美食。

繁 本店針對每位客人均酌收●●%的服務費。希望每位客人在本店能放鬆身心，享受美食。

韓 저희 가게에서는 고객 한 명당 식사대금의 ●● %의 서비스요금을 받습니다. 계시는 동안 편안한 시간 되세요.

それでも不安…なら、コレ！ 「コミュニケーション

コミュニケーションシートの使い方ガイド

シチュエーション別コミュニケーションシート〈案内編〉

外国語でのコミュニケーションに不安があるため、このシートを使ってお話しさせていただきます。

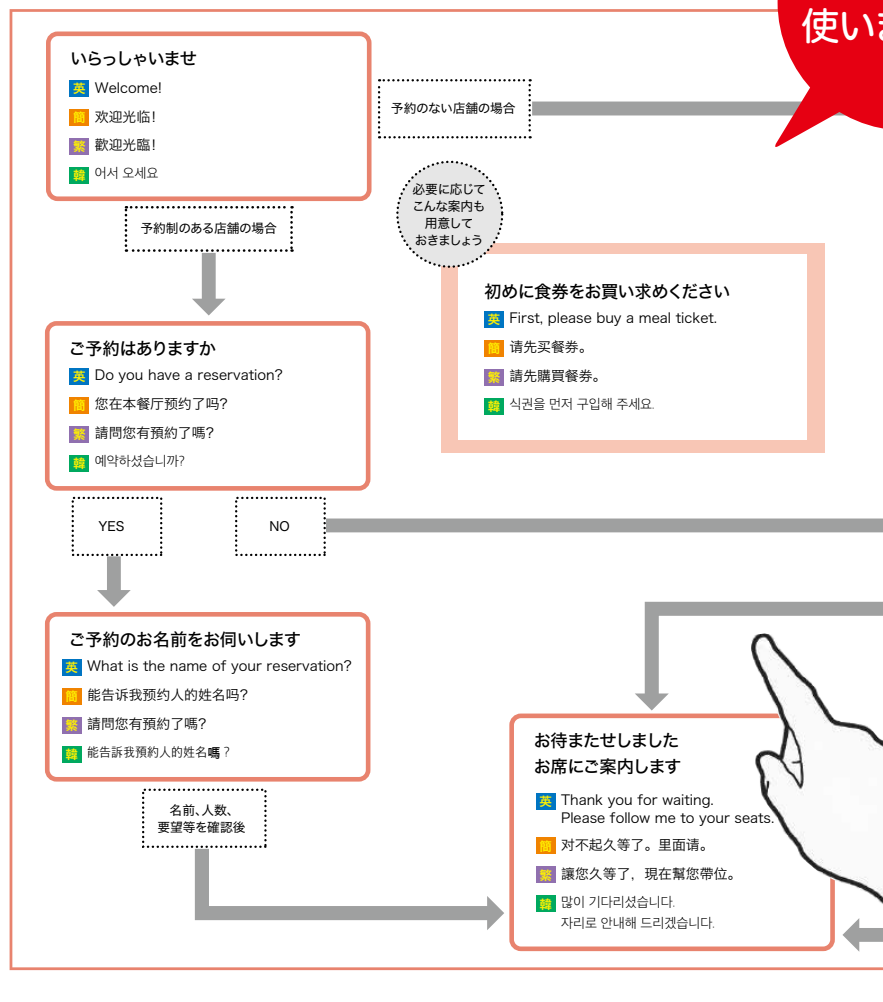
英: I cannot communicate well in a foreign language, so I will use this sheet while I speak.

日: 因担心使用外语交流有困难，故请让我通过这张纸进行对话。

中: 因担心使用外语交流有困难，故请让我通过这张纸进行对话。

韓: 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.

指でさして
使いましょう



シーン別に状況に合わせてお使いいただける、チャートタイプのコミュニケーションシートです。こちらがお伺いすることを起点に、お客様の返答に応じて次の設問が用意されています。指1本で簡単にコミュニケーションがとれるようになります。

「パンフレーションシート」の使い方

ダウンロードしても使える

「このパンフレットの必要箇所を切り取ったりコピーしたりするのは面倒」「各テーブルに常備するために複数枚必要だけど、耐水性が心配」そんな声に応えるために、東京都生活衛生営業指導センターでは、ホームページ上でパンフレットのPDFデータを公開しています。全ページはもちろん、必要なページだけをダウンロードしてもOK。普通紙にプリントアウトしてラミネート加工を施したり、出力センターなどで耐油性・耐水性に優れた専用紙にプリントしてもらったり、も自在です。



リンクボタンはこれ！

〈ダウンロード方法〉

東京都生活衛生営業指導センターのホームページ (<http://www.seiei.or.jp/tokyo/>)を開き、中段右側にある「お役立ち資料 ダウンロードはこちら」のリンクをクリック

必要なファイル「平成29年度外国人観光客対応ツール 活用マニュアル」をクリックし、ダウンロードする



シチュエーション別コミュニケーションシート〈案内編〉

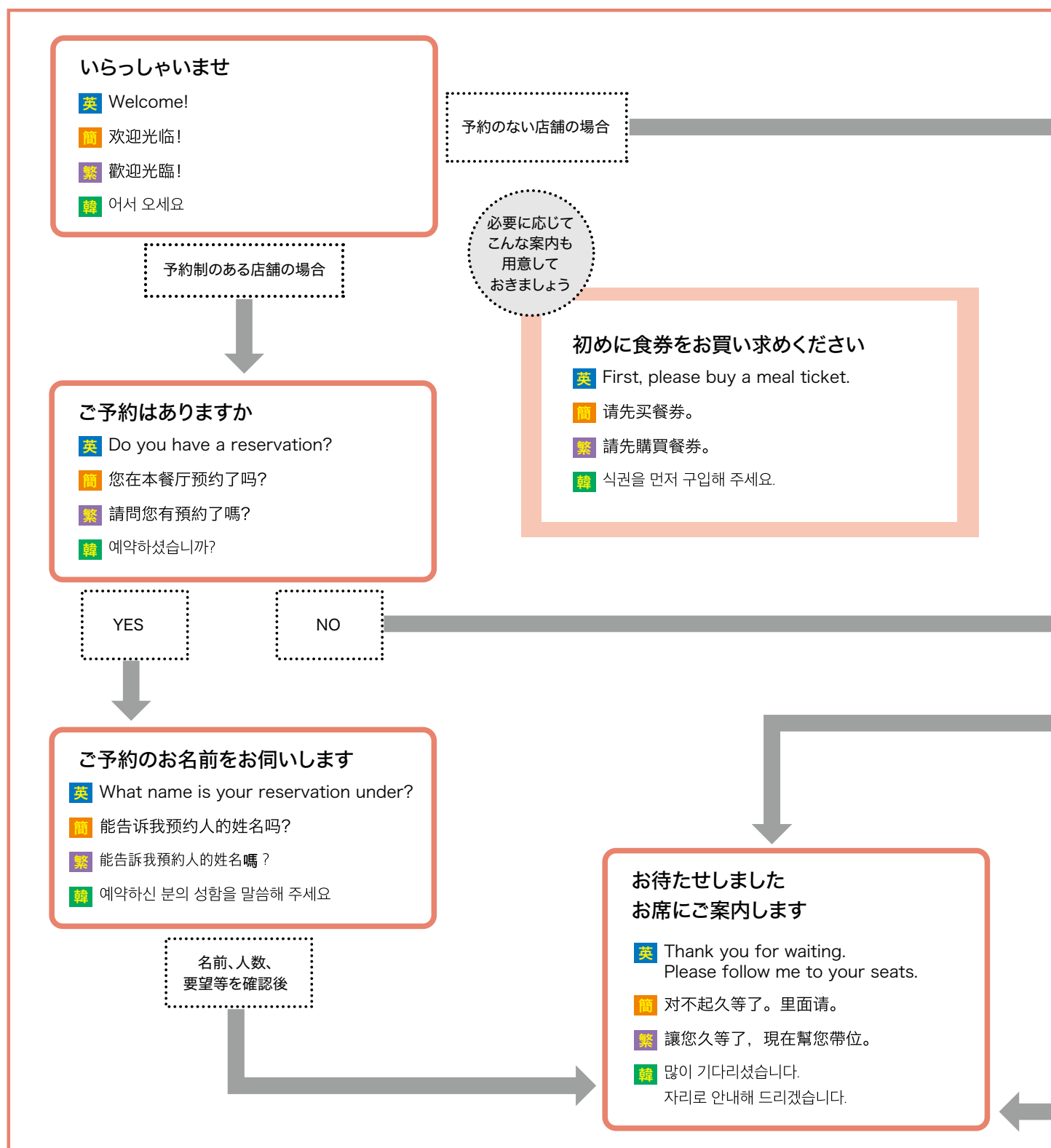
外国語でのコミュニケーションに不安があるため、このシートを使ってお話しさせていただきます。

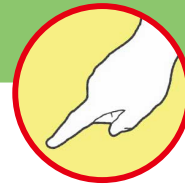
英 : I can't speak English well, so I will use this sheet while I speak.

簡 : 因担心使用外语交流有困难, 故请让我通过这张纸进行对话。

繁 : 因擔心使用外語交流有困難, 故請讓我通過這張紙進行對話。

韓 : 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.





指でさして
使いましょう

英: 英語

繁: 中国語(繁体字〈台湾・香港〉)

簡: 中国語(簡体字)

韓: 韓国語

何名様ですか？

英 How many people are in your party?

簡 一共几位？

繁 請問一共幾位？

韓 몇 분이세요?

お席のご用意をいたします
しばらくお待ちください

英 Please wait while I go prepare your seats.

簡 现在马上准备餐位，请稍等。

繁 現在馬上為您準備位子，請稍等。

韓 좌석을 준비해 드리겠습니다.

잠시만 기다려주십시오.

席が準備
できる場合

少し時間が
かかる場合

席が準備
できない場合

●●分かかりますがよろしいですか？

英 You will be seated in around ●● minutes. Is that OK?

簡 大概要等●●分钟，可以吗？

繁 大概要等●●分鐘，可以嗎？

韓 ●●분 걸리는데 괜찮으세요?

YES

NO

あいにくご案内できません
別の時間で予約しますか？

英 Unfortunately, we can't seat you right now. Would you like to make a reservation for another time?

簡 对不起现在没有空座，要预约别的时间吗？

繁 對不起現在沒有座子，要預約其他時間嗎？

韓 죄송합니다, 자리가 없습니다.

다른 시간에 예약하시겠습니까?

YES

NO

ご希望の時間
をお伺いします

英 What time would you like to make a reservation for?

簡 您希望预约哪个时间？

繁 您想預約哪個時段？

韓 희망하시는 시간을 말씀해 주세요.

またのお越しをお待ちしています

英 Please come again on another day.

簡 欢迎再来！

繁 歡迎再度光臨！

韓 또 오세요.

ちょっと使える便利フレーズ

英: 英語

繁: 中国語(繁体字〈台湾・香港〉)

簡: 中国語(簡体字)

韓: 韓国語

靴を脱いでお上がりください

英 Please take off your shoes.

簡 请脱鞋后进入

繁 請脫鞋後進入

韓 신발을 벗고 들어 오십시오

イス席と座敷のどちらがよろしいですか？

英 Would you prefer to sit in chairs or on tatami mats?

簡 您喜欢餐桌席还是榻榻米席？

繁 您想要一般座位還是和式座位？

韓 테이블석과 앉는 좌석 어느 쪽이 좋으세요?

お手周り品はご自身で管理してください

英 Please take care of your own personal belongings.

簡 请保管好各自的随身物品。

繁 請保管好各自的隨身物品。

韓 자신의 소지품은 자신이 직접 관리해 주십시오.

クーポンをご利用になられる場合、
初めにご提示ください

英 If you'll be using a coupon, please show it before making your order.

簡 持优惠券的客人，请在点餐前出示。

繁 持優惠券的客人，請在點餐前出示。

韓 쿠폰을 이용하실 경우에는 미리 제시해주세요.

トイレはこの先の右側です

英 The restroom is ahead on the right side.

簡 洗手间在前面右边。

繁 洗手間在前面右邊。

韓 화장실은 곧바로 가셔서 오른쪽에 있습니다.

滑りやすくなっていますので
お足元にお気をつけください

英 The floor is slippery, so please be careful.

簡 地面较滑，请当心。

繁 地面濕滑，小心腳下。

韓 미끄러우므로 발 밑을 조심해 주세요



指でさして
使いましょう

あなたのご要望をこのシートでお示してください。

英: Please use this sheet to point to your requests.

簡: 请将您的要求写在这张表中。

繁: 請將您的要求寫在這張表中。

韓: 귀하가 원하는 것은 이 시트로 표시해 주십시오.

アンサーシート 〈answer sheet〉

はい
YES

是 / 是
네

いいえ
NO

不是 / 不是
아니오

1

2

3

4

5

6

7

8

9

0

あります
Yes
有 / 有
있습니다

ありません
No
没有 / 沒有
없습니다

了解しました
Understood
好的 / 好的
알겠습니다

できません
Cannot
不能 / 不能
불가능합니다

AM
a.m.
上午 / 上午
AM(오전)

PM
p.m.
下午 / 下午
PM(오후)

現金
Cash
現金 / 現金
현금

クレジットカード
Credit card
信用卡 / 信用卡
신용카드

和食店
Japanese cuisine
日餐店 / 日式料理店
일식점

洋食店
Western-style cuisine
西餐店 / 西式料理店
양식점

そば屋
Soba noodles
荞麦面店 / 蕎麥麵店
메밀국수 가게

すし屋
Sushi restaurants
寿司店 / 壽司店
초밥 가게

食事
Meals

用餐 / 餐點
식사

ドリンク
Drinks

饮料 / 飲料
음료

アレルギー原因食材は、24～25ページのピクトグラムを活用しましょう。

シチュエーション別コミュニケーションシート 〈注文編〉

外国語でのコミュニケーションに不安があるため、このシートを使ってお話しさせていただきます。

英: I can't speak English well, so I will use this sheet while I speak.

簡: 因担心使用外语交流有困难, 故请让我通过这张纸进行对话。

繁: 因擔心使用外語交流有困難, 故請讓我通過這張紙進行對話。

韓: 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.

ご注文はお決まりですか？

英 Are you ready to order?

簡 决定点什么了吗？

繁 請問要點餐了嗎？

韓 주문 결정하셨습니까?

ハラールやアレルギー
への対応

YES

NO

ご注文がお決まりになりましたら
お呼びください

英 Please call me when you're ready to order.

簡 决定点餐后请吩咐服务员。

繁 要點餐時請叫服務生。

韓 주문이 정해지면, 불러 주십시오.

ご注文をお伺いします

英 I'll take your order now.

簡 请点餐。

繁 現在為您點餐。

韓 무엇을 주문하시겠습니까?

ご注文は●●●●ですね

料理ができるまでしばらくお待ちください

英 OK, I'll repeat your order to confirm: ●●●●.
Please wait a short while for your meal to be prepared.

簡 您点的是●●●●, 对吗? 马上去准备, 请稍等。

繁 您點的是●●●●, 對嗎? 請稍等, 馬上為您送上餐點。

韓 주문 내용을 확인 하겠습니다. ●●●● 맞습니까? 요리가 준비될 때까지 잠시만 기다려주세요.



指でさして
使いましょう

英: 英語

繁: 中国語(繁体字(台湾・香港))

簡: 中国語(簡体字)

韓: 韓国語

宗教上の理由やアレルギーのために
食べられないものはありますか？

英 Do you have any dietary restrictions due to religion or allergies?

簡 您有因为宗教上的原因或者过敏而不能食用的食物吗？

繁 您有宗教上的原因或者過敏而不能食用的食物嗎？

韓 종교상의 이유나 알레르기 때문에
못 드시는 음식이 있습니까？

NO

YES

食品成分を示すピクトグラムも
参考のうえ、ご注文ください

英 Please refer to the pictograms to check ingredients before ordering.

簡 请您参考食品成分图标点餐。

繁 請參考食品成分圖示點餐。

韓 식품 성분을 나타낸 그림도
참고하신 후 주문해 주세요.

食べられないものを
アンサーシートで示してください

英 If there are any foods you can't eat, please write them on the answer sheet.

簡 请在答卷表上标明不能食用的食物。

繁 請在點菜單上標明不能食用的食物。

韓 못 드시는 음식을
도움말 시트를 보시고 가리켜 주세요

提供可能か調理スタッフに確認します
しばらくお待ちください

英 Please wait while I check with the cooking staff to see if they can meet your needs.

簡 请稍等。我去问问厨师能不能提供。

繁 我去幫您問一下廚房能否提供，请稍等。

韓 제공 가능한지 조리사에게 확인하겠습니다.
잠시만 기다려 주세요

料理が提供できる場合

料理が提供できない場合

提供できます
ご注文なさいますか？

英 We can prepare a meal that meets your dietary needs. Would you like to order?

簡 可以提供。您点吗？

繁 廚房可以提供。您要點餐嗎？

韓 주문 가능합니다. 주문하시겠습니까？

申し訳ありませんが提供できません
他の品をご注文ください

英 I'm very sorry, but we can not meet your dietary needs. Please select another item.

簡 对不起我们不能提供。请点别的。

繁 對不起我們無法提供。請選擇其他餐點。

韓 죄송합니다. 준비되지 않습니다
다른 음식을 주문해주세요

ちょっと使える便利フレーズ

英: 英語

繁: 中国語(繁体字〈台湾・香港〉)

簡: 中国語(簡体字)

韓: 韓国語

お飲み物は先にお持ちしますか？

英 Shall I bring your drinks first?

簡 饮料需要先上吗？

繁 飲料需要先上嗎？

韓 마실 것을 먼저 드릴까요?

申し訳ありません

●●●はあいにく売り切れです

英 I'm sorry, but ●●● is sold out.

簡 对不起, ●●●●今天已经卖完了。

繁 對不起, ××已經賣完了。

韓 죄송합니다 ●●●은 매진되었습니다.

お水はセルフサービスです
給水器をご利用ください

英 Please help yourself to water from the dispenser.

簡 本店饮水是自助服务。请去供水机取水。

繁 本店飲水採自助式, 請自行取用。

韓 물은 셀프 서비스입니다
정수기를 이용해 주세요.

調理方法でご要望はありますか？

英 Do you have any requests for how you would like your meal prepared?

簡 对烹饪方法有什么要求吗？

繁 對料理方法有什麼要求嗎？

韓 특별히 원하시는 조리법이 있으면 말씀해 주세요.

おすすめのお料理は●●●●です

英 We recommend the ●●●●.

簡 我们推荐的菜肴是●●●●。

繁 我們推薦的餐點是●●●●。

韓 추천 요리는 ●●●●입니다.

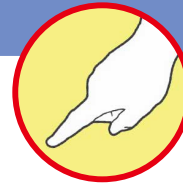
他にご注文はありますか？

英 Would you like to order anything else?

簡 您还要点其他餐点吗？

繁 還需要其他餐點嗎？

韓 또 다른 주문이 있으십니까?



指でさして
使いましょう

あなたのご要望をこのシートでお示ください。

英: Please use this sheet to point to your requests.

簡: 请将您的要求写在这张表中。

繁: 請將您的要求寫在這張表中。

韓: 귀하가 원하는 것은 이 시트로 표시해 주십시오.

アンサーシート 〈answer sheet〉

はい
YES

是 / 是
네

いいえ
NO

不是 / 不是
아니오

1

2

3

4

5

6

7

8

9

0

あります
Yes
有 / 有
있습니다

ありません
No
没有 / 沒有
없습니다

了解しました
Understood
好的 / 好的
알겠습니다

できません
Cannot
不能 / 不能
불가능합니다

AM
a.m.
上午 / 上午
AM(오전)

PM
p.m.
下午 / 下午
PM(오후)

現金
Cash
現金 / 現金
현금

クレジットカード
Credit card
信用卡 / 信用卡
신용카드

和食店
Japanese cuisine
日餐店 / 日式料理店
일식점

洋食店
Western-style cuisine
西餐店 / 西式料理店
양식점

そば屋
Soba noodles
荞麦面店 / 蕎麥麵店
메밀국수 가게

すし屋
Sushi restaurants
寿司店 / 壽司店
초밥 가게

食事
Meals

用餐 / 餐點
식사

ドリンク
Drinks

饮料 / 飲料
음료

アレルギー原因食材は、24～25ページのピクトグラムを活用しましょう。

アレルギー食材・禁忌食材4言語確認リスト

食物アレルギーはときに生命に関わることにもなりかねません。また、宗教上の禁忌食材も大切な確認事項。間違いのない対応のために、このシートでコミュニケーションを図りましょう。



なまもの

英

Raw foods

簡

未加熱食物

繁

生食

韓

날것



アルコール

Alcohol

酒類

酒類

주류

☆表記以外のもの



Something other than those listed

除此之外的食物
標記以外の食材
표시 이외의 것

肉



牛肉

Beef

牛肉

牛肉

쇠고기



豚肉

Pork

猪肉

猪肉

돼지고기



馬肉

Horsemeat

马肉

馬肉

말고기



羊肉

Mutton

羊肉

羊肉

양고기



鶏肉

Chicken

鸡肉

雞肉

닭고기

魚貝



魚

Fish

鱼

魚

생선



貝類

Shellfish

贝类

貝類

조개류



あなご・うなぎ

Eel

星鰻・鰻魚

星鰻・鰻魚

붕장어·장어



たこ

Octopus

章鱼

章魚

문어



いか

Squid

乌贼

烏賊

오징어



えび

Shrimp

虾

蝦

새우



かに

Crab

螃蟹

螃蟹

게

乳製品



乳

Dairy

牛奶

牛奶

우유



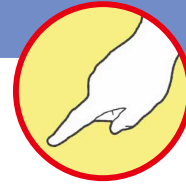
卵

Eggs

鸡蛋

雞蛋

달걀



指でさして
使いましょう

アレルギーや宗教上の理由で食べられないものがあれば指し示してください。

英 Please indicate any dietary restrictions due to allergy or religion.

簡 如果您有因为宗教上的原因或者过敏而不能食用的食物，请指出。

繁 如果您有宗教上的原因或者過敏而不能食用的食物，請先告知。

韓 알레르기나 종교상의 이유로 못 드시는 음식이 있으면 손으로 가리켜주세요.

野菜



やまいも

Japanese yams

山药

山藥

참마



きのこ

Mushrooms

蘑菇

菇類

버섯



ねぎ・にんにく類

Leeks / Garlic

葱蒜类

蔥蒜類

파·마늘류



根菜

Root vegetables

根菜类

根莖類

뿌리채소



マツタケ

Matsutake mushrooms

松茸

松茸

송이버섯

果実



オレンジ

Oranges

橙子

柳橙

오렌지



キウイフルーツ

Kiwi fruit

猕猴桃

奇異果

키위



りんご

Apples

苹果

蘋果

사과



バナナ

Bananas

香蕉

香蕉

바나나



もも

Peaches

桃

桃子

복숭아

ナッツ類



落花生

Peanuts

花生

花生

땅콩



カシューナッツ

Cashew nuts

腰果

腰果

캐슈너트



クルミ

Walnuts

核桃

核桃

호두

その他



小麦

Wheat

小麦

小麥

밀가루



そば

Buckwheat

荞麦

蕎麥

메밀



ごま

Sesame seeds

芝麻

芝麻

참깨



大豆

Soybeans

大豆

大豆

대두콩



ゼラチン

Gelatin

食用明胶

吉利丁

젤라틴



はちみつ

Honey

蜂蜜

蜂蜜

꿀

シチュエーション別 コミュニケーションシート

外国語でのコミュニケーションに不安があるため、このシートを使ってお話しさせていただきます。

英 : I can't speak English well, so I will use this sheet while I speak.

簡 : 因担心使用外语交流有困难，故请让我通过这张纸进行对话。

繁 : 因擔心使用外語交流有困難，故請讓我通過這張紙進行對話。

韓 : 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.

お待たせしました。ご注文の品です

英 Here is your order.

簡 久等了。这是您点的菜。

繁 久等了。這是您點的餐點。

韓 많이 기다리셨습니다. 주문하신 음식입니다.

鉄板や土鍋など
がある場合

器が熱くなっていますので
お気をつけください

英 This dish is still hot, so please be careful.

簡 当心烫手。

繁 小心燙手。

韓 그릇이 뜨거우므로 조심하세요

ご注文の品はお揃いですか？

英 Have all the dishes you ordered arrived?

簡 您点的菜都上齐了吧。

繁 您點的菜都上齊了嗎？

韓 주문하신 음식은 다 나왔습니까?

状況に応じて
こんな提案も

ナイフ／フォーク／スプーン
をお持ちしましょうか？

英 Do you need any more knives, forks, or spoons?

簡 需要餐刀/叉子/勺子吗？

繁 需要餐刀/叉子/湯匙嗎？

韓 나이프 / 포크 / 스푼 을 갖다 드릴까요?

調味料はご入り用ですか？

英 Do you need any seasonings or condiments?

簡 需要调料吗？

繁 需要調味料嗎？

韓 조미료가 필요하세요?

取り分け用のお皿をお持ちしますか？

英 Would you like extra plates?

簡 需要分餐的小碟子吗？

繁 需要小盤子嗎？

韓 앞접시를 갖다 드릴까요?

お困りのことがあれば
お声をお掛けください

英 Please tell us if you have any problems.

簡 有什么需要请吩咐。

繁 如有什麼需要請叫服務生。

韓 불편하신 점이 있으시면 점원을 불러주세요

〈配膳・提供編〉



指でさして
使いましょう

英: 英語

繁: 中国語(繁体字<台湾・香港>)

簡: 中国語(簡体字)

韓: 韓国語

追加のご注文があれば承ります

英 Would you like to make any additional orders?

簡 如果需要追加点餐请吩咐。

繁 如果需要加點，請叫服務生。

韓 추가 주문이 있으시면 말씀해 주세요.

YES

メニューをお持ちしますか？

英 Would you like a menu?

簡 需要菜单吗？

繁 需要菜單嗎？

韓 메뉴판을 갖다 드릴까요？

NO

かしこまりました。●●●●ですね
お持ちするまで少々お待ちください

英 OK, I'll repeat your order to confirm: ●●●●.
Please wait a short while and I will bring you your order.

簡 好的，您需要●●●●，对吗？ 我马上去拿，请稍等。

繁 好的，您要●●●●，對嗎？ 我馬上去拿，請稍等。

韓 알겠습니다. ●●●● 이지요?
음식이 나올 때까지 잠시만 기다려주십시오.

状況に応じて
こんな確認も

ラストオーダーは●●時までです

英 Orders will be accepted until ●●.

簡 最后点餐到●●点为止。

繁 最後點餐到●●點為止。

韓 라스트 오더는 ●●시까지입니다.

この料理は●●分ほどお時間が
かかりますがよろしいですか？

英 This dish will take ●● minutes to
prepare. Is that OK?

簡 这款菜大概要等●●分钟，可以吗？

繁 這道菜大概要等●●分鐘，可以嗎？

韓 이 요리는 ●● 분 정도 시간이
걸리는데 괜찮으세요?

お済みの食器をお下げて良いですか？

英 Can I take away your used dishes?

簡 用完的餐具可以拿掉吗？

繁 用完的餐具可以收走嗎？

韓 다 드신 그릇을 치워 드릴까요?

YES

NO

ごゆっくりお過ごしください

英 Please feel free to relax and take your time.

簡 请慢用。

繁 請慢用。

韓 편안한 시간 되세요.

デザートをお持ちしますか？

英 Would you like desert?

簡 可以为您上甜品吗？

繁 可以為您上甜點嗎？

韓 디저트를 가지고 올까요?

シチュエーション別 コミュニケーションシート〈精算編〉

外国語でのコミュニケーションに不安があるため、このシートを使ってお話しさせていただきます。

英 : I can't speak English well, so I will use this sheet while I speak.

簡 : 因担心使用外语交流有困难, 故请让我通过这张纸进行对话。

繁 : 因擔心使用外語交流有困難, 故請讓我通過這張紙進行對話。

韓 : 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.

お支払いは「レジカウンター」までお願いします

英 Please pay the bill at the payment counter.

簡 請去收銀台付款。

繁 請到收銀台結帳。

韓 계산은 계산대에서 해 주세요.

テーブルにて精算をお引き受けいたします

英 Please pay the bill here at your table.

簡 可在餐桌结账。

繁 可在位子上結帳。

韓 자리에서 계산하실 수 있습니다.

お会計は0000円です
お支払いは現金ですか？
それともクレジットカードですか？

英 Your bill totals 0000 yen.
Will you be paying by cash or credit card?

簡 一共是0000日元。您付現金还是刷卡？

繁 一共是0000日圓。您付現還是刷卡？

韓 계산은 0000 엔입니다 현금으로 지불하시겠습니까?
아니면 신용카드를 이용하시겠습니까?

ご利用いただけるクレジットカードはこちらです

英 These are the credit cards that can be used here.

簡 本店可用这些信用卡付款。

繁 本店可使用這些信用卡結帳。

韓 이용 가능한 신용카드는 이곳에 표시된 것입니다.

利用可能な
クレジットカード
を持っていない

利用可能な
クレジットカード
を持っている

現金
の場合

クレジットカード
の場合

大変申し訳ありませんが、
現金でのご精算をお願いします

英 I'm very sorry, but please pay your bill in cash.

簡 实在对不起, 请用现金结账。

繁 非常抱歉, 請用現金結帳。

韓 대단히 죄송합니다만 현금으로 지불해 주시기 바랍니다.

0000円お預かりいたします

英 Thank you for your payment of 0000 yen.

簡 收您0000日元

繁 收您0000日圓

韓 0000엔 받았습니다.

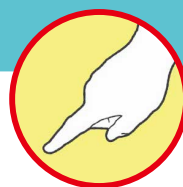
0000円のお返しとレシートです

英 Here is your change of 0000 yen and your receipt.

簡 找您0000日元, 还有收据。

繁 找您0000日圓, 和收據。

韓 0000엔 거스름돈과 영수증입니다.



指でさして
使いましょう

英: 英語

繁: 中国語(繁体字<台湾・香港>)

簡: 中国語(簡体字)

韓: 韓国語

カードをお預かりします

英 I'll take your card.

簡 收您信用卡。

繁 收您信用卡。

韓 카드 받았습니다.

クレジットカード
が使用できなかった

クレジットカード
が使用できた

大変申し訳ありませんが、 このカードはご利用できません 別のカードか現金でお支払いください

英 I'm sorry, but you can't use this card.
Please use another card or pay in cash.

簡 实在对不起, 您这张信用卡不能用。请用
别的信用卡或者现金付款。

繁 非常抱歉, 您這張信用卡無法使用。請使
用其他信用卡或現金結帳。

韓 대단히 죄송합니다만 이 카드는 이용하실 수 없습
니다. 다른 카드나 현금으로 지불해 주십시오.

別のカードを利用

現金

システム
によっては
こんな会話も
必要です

暗証番号をお願いします

英 Please input your PIN number.

簡 请按密码。

繁 請按密碼。

韓 비밀번호를 부탁드립니다.

サインをお願いします

英 Please sign here.

簡 请签字。

繁 請簽名。

韓 서명해 주세요.

利用明細書です

英 Here is your receipt.

簡 这是付款清单, 请收好。

繁 這是您的發票。

韓 이용 명세서입니다.

ご利用ありがとうございました またのお越しをお待ちしています

英 Thank you, and please come again.

簡 谢谢光临! 欢迎下次再来!

繁 謝謝光臨! 歡迎下次再來!

韓 이용해 주셔서 감사합니다. 또 오세요.

困った事例集&解決策

困った事例と解決策

1人前の料理のみを複数人でシェア

グループで来店して、1人前の料理だけをオーダーして、それをみんなで食べている。そんなケースに対応するには、「**ご来店のお客様お一人につき、1品オーダーしてください**」ということをし、**予め伝え理解していただく**のが最善策です。とはいえ、お子様に大人1人前の料理をとはいかないこともあるでしょうから、「00歳までのお子様を除く」等も付け加えておくとも良いかもしれません。

忘れてはならないのは、「多くのお客様に料理を楽しんでいただく気持ち」。いろいろな料理を楽しんでいただくために、取り分けしやすい料理を提案するなど、細かな心遣いも添えたいところです。

*翻訳文は東京都飲食業生活衛生同業組合のホームページを参考にしてください。
<http://touinshoku.or.jp/news/2017/519/>

騒々しく他のお客様への迷惑行為

声の大小は人それぞれ、騒々しいと感じるのも個人差があります。それでも、お店の雰囲気や壊してしまうような過度の大声や他のお客様に迷惑がかかるようであれば、放置するわけにもいきません。**まずは優しく「お楽しみいただけていて、とても嬉しく思います。ただ、少し声が響いてしまうので、お声を落としていただけませんか？」**といった声かけから。それでも聞き入れてもらえないようなら、「他のお客様にもご迷惑になりますので」と毅然とした姿勢もときに必要になります。杓子定規、紋切り型ではなく、硬軟を使い分けるのがベストでしょう。

*翻訳文は東京都飲食業生活衛生同業組合のホームページを参考にしてください。
<http://touinshoku.or.jp/news/2017/519/>

過度な値引きの要求

決まった価格で提供しているものを、注文時には何も言わずに会計時に突然値引きの要求というケースもときおり見受けられます。**まずは「それには応じられない」ということを丁寧に伝える。ポイントは、「どのお客様にも同じ対応をしている」を伝えること**でしょう。それでも何か気に入らなかった点があることも考えられるので、「お気に召さなかったことがおありでしたら、今後の参考のためにお聞かせください」等の声かけも必要に応じてしてみると良いかもしれません。

飲食物の持ち込み

飲食物の持ち込みでもっともケアしなければならないのが、食品の安全性です。一度開封し手をつけた食品（飲料もですが）については、食中毒等のリスクが高く、万が一そうした事態が発生してしまった場合でも、お店が責任を負わざるを得なくなります。「食品衛生上、食品のお持ち込みはご遠慮ください」等の注意書きを入り口付近に掲げるなどの対策法があります。離乳食については未開封のものについてのみOKする、予め声かけをしてもらうなど、柔軟な対応で。

*翻訳文は東京都飲食業生活衛生同業組合のホームページを参考にしてください。
<http://touinshoku.or.jp/news/2017/519/>

トイレの誤った使い方

使用後のトイレトーパーをごみ箱に捨てるなど、自国の生活習慣に基づいた利用や、便座の誤った利用など、私たちには予想外のこともないとは言えません。清潔を保ち、利用される方に不快な思いをさせないための配慮が必要です。そのためには、言葉と図説を組み合わせた使い方を掲出するなどが最善策。といっても、それを独自で作成するのはとても手間のかかることです。そこで活用したいのが、日本レストルーム工業会が作成している「NIPPON UTSUKUSHI TOILET」というサイトです。日本のトイレの使い方などを紹介したチラシなどが用意されています。

*翻訳文は東京都飲食業生活衛生同業組合のホームページを参考にしてください。
<http://touinshoku.or.jp/news/2017/519/>

マナーシートの作成&活用

食事のマナーというと「これをしてはいけません」とか「こうしなければなりません」といった禁止・強制に意識が向きがちですが、「他者への配慮を重んじる日本の特性」を知ってもらい、「日本の食習慣や食文化」を日本流に体験してもらうことを主に考えてみるといいかもしれません。東京都飲食業生活衛生同業組合では、飲食に関するマナーシートを作成し、テーブルに配置するなどマナー啓発に取り組んでいます。参考にしてみたいはいかがでしょうか。

<http://www.touinshoku.or.jp/member/material.html>

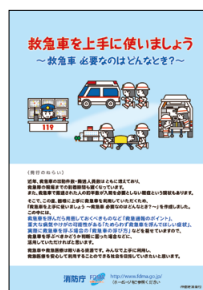
お客様の安全・安心のために

病気やケガなどが起きたときの対応

異国で災害や事故など不測の事態に遭遇すれば、誰しも不安を感じるものです。とくに注意が必要なのが、来店・来館されたお客様の体調が悪くなってしまうケースです。もともと体調不良がありそれが悪化したのか、それ以外の要因があるのかは様子を見ているだけでは判断できないこともあります。慌てず、状況を確認し、適切な案内ができるよう準備を整えておくことが肝心です。また、災害時の外国人客の対応についても必要な準備を整えておきましょう。

●救急マニュアルを使った案内・対応

痛いところはどこか、どのような症状なのか、救急車の要請が必要かなどを確認することが第一です。そうしたときに役立つのが、総務省消防庁が作成している救急車利用マニュアル『救急車を上手に使いましょう』。日本語版だけでなく、英語版、中国語版、韓国語版があり、総務省消防庁のホームページからダウンロードすることができます。



〈日本語版〉



〈英語版〉



〈中国語版〉

●救急車を呼ぶ・呼ばないの確認

救急車を
呼びますか？

救急安心センター事業（＃7119）とは、住民が、急なけがや病気をした際に、救急車を呼ぶか、いますぐ病院に行った方がよいのかなど、判断に迷った場合に、専門家から電話でアドバイスを受けることができる窓口です。平成29年4月1日現在、7地域で実施されており、総務省消防庁では全国への普及を推進しています（外国語には対応していません）。

●東京都医療機関案内サービスについて



ひまわりのホームページでは、言語別（16言語）・対応レベル別に医療機関検索をすることもできます。



<http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq13/qqport/tomintop/>

※情報の変更等があるため、事前に医療機関に電話で確認してください。

災害時に備えて

災害時に備えて、外国人対応に有用な情報発信を行っているサイトを確認しておきましょう。特に、①災害が発生した際にその状況を発信することとしているサイト、②災害時の医療拠点がわかるサイト、③災害時の外国語対応の文例がのっているサイトについて、どのような情報をどうしたら得られるのか、あらかじめ知っておきましょう。

災害発生時情報源

災害が発生する前に予め収集しておく情報と、災害発生後に状況に応じて収集する情報の2種類があります。通信手段が途絶した場合に備えて、施設が必要と思われる情報の精査とその情報源を確認し、まずは予め収集しておく情報を確認してください。

■観光庁災害時情報提供ポータルサイト

「Safety tips for travelers」

<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/>

■東京都防災ホームページ(発災時)

<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/english/index.html>

■内閣府防災情報のページ

<http://www.bousai.go.jp/index.html>

■NHKワールド(NHK WORLD)

<http://www.nhk.or.jp/nhkworld/>

■NHKワールドTV

英語ニュース(NHK WORLD TV Latest News)

<http://www.nhk.or.jp/nhkworld/english/news/>

■NHKワールド

ラジオ日本(NHK WORLD RADIO JAPAN)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ja/radio/>

■インターFM

<http://www.interfm.co.jp/>

災害拠点病院・医療救護所 等

大規模災害発生時は、防災マップで確認した近隣の病院・診療所では通常の医療サービスが提供されない場合があります。都は、主に重症者を受入れる医療機関として、東京都災害拠点病院を指定しています。

■東京都災害拠点病院

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryo/kyuukyuu/saigai/kyotenbyouinlist.html>

外国語対応

災害発生時の外国語対応や文例集があります。

■東京都国際交流委員会

<http://www.tokyo-icc.jp/>

■自治体国際化協会地域国際化協会

<http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/>

■東京都国際交流委員会

(災害時の外国人支援マニュアル)

<http://www.tokyo-icc.jp/information/howto.html>

■自治体国際化協会・地域国際化協会

<http://rliea.clair.or.jp/kyoukai/>

また、東京都産業労働局観光部では、地震等の大規模な災害が発生した場合に、都内を訪れている外国人旅行者に対し、宿泊施設を始めとした観光関連事業者が円滑に案内・誘導、情報提供ができるよう、宿泊施設での対応を中心とした「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動マニュアル」(2013.3月発行)を作成しています。このマニュアルには、災害に備えるための事前チェックリストや地震発生時の対応方法などが掲載されていますので、あわせて確認しておきましょう。



URL : <http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyu/manual/>

災害時の避難誘導

●覚えておきたいフレーズ 4 言語表記

火事です！ 急いで避難してください

英	Fire! Please evacuate immediately.	ファイヤ! プリーズ イバキューエート イミジエトリー
簡	起火了! 赶快逃生!	チィ フォ ロォ ガンクァイ タオション
繁	發生火災了! 請趕快逃生!	ファアション フォツァイ ロォ チン ガンクァイ タオション
韓	화재입니다! 서둘러 대피해 주세요.	ファジェイムニダ ソドゥルロ テピヘ ジュセヨ

非常口はこちらです

英	Emergency exits are this way.	イマージェンシー エクジット アー ディス ウェイ
簡	紧急出口在这里!	ジンジィ チュウコウ ツァイ チョオリィ
繁	緊急出口在這裡!	ジンジィ チュウコウ ツァイ チョオリィ
韓	비상구는 이쪽입니다.	ピサングヌン イッチョギムニダ

姿勢を低く保ってください

英	Keep low to the ground.	キープ ロー トゥー ザーグラウンド
簡	请保持低头弯腰的姿势。	チン バオチィィ デイトゥ ワンヤオ ダ ズウシィ
繁	請保持低頭彎腰的姿势。	チン バオチィィ デイトゥ ワンヤオ ダ ズウシィ
韓	자세를 낮게 유지해 주세요.	チャセルル ナッケ ユジヘ ジュセヨ

エレベータは使用できません

英	The elevators cannot be used.	ザ エレベーターズ キャノット बी ユーズド
簡	现在不能用电梯。	シェンザァイ ブゥノオン ヨン ディエンティ
繁	現在不能使用電梯。	シェンザァイ ブゥノオン シィオン ディエンティ
韓	엘리베이터는 사용할 수 없습니다.	エルリベイトヌン サヨンハル ス オプスムニダ

地震です！落下物から頭を守ってください

英	Earthquake! Protect your head from falling objects.	アースクエイク！ プロテクト ユア ヘッド フロム フォーリング オブジェクツ
簡	地震了！请保护好头部，不要被落下物品砸中！	ディチェン ロオ チン バオフウ ハオ トウブウ ブウヤオ ベイ ルオシャア ウウピン ザア チョン
繁	發生地震了！請保護好頭部，不要被落下物品砸中！	ファアション ディチェン ロオ チン バオフウ ハオ トウ ブウ ブウヤオ ベイ ルオシャア ウウピン ザア チョン
韓	지진입니다! 낙하물로부터 머리를 지켜주세요.	チジニムニダ ナッカムルロプト モリルル チキョジュセヨ

指示に従ってください

英	Please follow directions.	プリーズ フォロー ディレクションズ
簡	请听从指挥！	チン ティンツォン チーフウェイ
繁	請聽從指示！	チン ティンツォン チイシ
韓	지시에 따라 주세요.	チシエ タラ ジュセヨ

揺れが収まるまで動かないでください

英	Don't move until the tremors subside.	ドント ムーブ アンティル ザー トレマーズ サブサイド
簡	地震还在摇晃时不要动！	ディチェン ハイ ツアイ イャオフワン シイ ブウヤオ ドン
繁	地震還在搖晃時不要亂動！	ディチェン ハイ ツアイ イャオフワン シイ ブウヤオ ルウアンドン
韓	흔들림이 멈출 때까지 움직이지 마세요.	フンドウルリミ モムチュル テッカジ ウムジギジ マセヨ

窓から離れてください

英	Stay away from the windows.	ステイ アウェイ フロム ザ ウィンドーズ
簡	请远离窗户。	チン ユェンリイ チュアンフウ
繁	請遠離窗戶。	チン ユェンリイ チュアンフウ
韓	창문에서 멀리 떨어지세요.	チャンムネソ モル리 トロジセヨ

コピーして目に留まるところに貼ったり、フリップボードを用意するなど活用してください

東京都の支援事業・日本政策金融公庫の貸付事業について

インバウンド対応力強化支援補助金【公益財団法人東京観光財団】

積極的に外国人旅行者を受け入れる事業者の取組を支援するため、補助事業を実施しています。

対象 象：東京都内の飲食店・免税店（中小企業者に限る）、宿泊施設 等

なお、飲食店については、EAT東京を利用し、WEB上にメニューを公開している店舗

補助率等：対象経費の1/2以内で、1施設につき300万円を限度

対象事業：多言語対応（店舗の案内表示・設備の利用案内・HP等の多言語化、多言語タブレット導入等）、無線LAN環境の整備、トイレの洋式化、クレジットカード決済端末や電子マネー等の決済機器の導入、外国人旅行者の受入対応に係る人材育成

詳細は、「東京観光財団 インバウンド補助金」で検索

飲食店向け多言語対応支援サービス【東京都産業労働局観光部受入環境課】

従業員と外国人旅行者の円滑なコミュニケーションを支援するため、①・②のサービスを提供しています。

①EAT東京（多言語メニュー作成支援ウェブサイト）

対象 象：東京都福祉保健局が定める営業許可種類の内、「飲食店営業」及び「喫茶店営業」を営む事業者

サービス内容：①多言語メニューが作成できる機能の提供

②多言語メニューがある飲食店を検索できる都公式ホームページで情報発信

対応言語：英語・韓国語・中国語（繁体字・簡体字）・ドイツ語・フランス語・イタリア語・スペイン語・

タイ語・インドネシア語・ベトナム語・アラビア語

詳細は、「EAT東京」で検索

②多言語コールセンターサービス

対象 象：EAT東京を利用し、WEB上にメニューを公開している飲食店

サービス内容：①飲食店と外国人旅行者間の電話による通訳

②施設内の表示や料理の概要・食べ方、外国人旅行者からのE-mail等の翻訳

対応言語／対応時間：英語・中国語・韓国語／24時間対応

料 金：無料（ただし、飲食店とコールセンター間の通話料金は飲食店の負担としています。）

詳細は、「東京都 飲食店向け多言語コールセンター」で検索

訪日外国人受入に関する生活衛生貸付の紹介【日本政策金融公庫（国民生活事業）】

外国人受入れ対応のためのお店の設備整備や改修の資金などにご活用いただけます。

《主な使いみちの例》

- 外国語等表記による案内看板の設置に必要な資金
- 外国語案内ツールの整備に必要な資金
- パンフレット等作成のための版下代金、翻訳料、印刷製本費等
- メニュー作成のための版下代金、翻訳料、印刷製本費等
- 外国語ホームページの構築等
- クレジットカード対応機器、データ通信端末の設置に必要な資金
- 従業員に対する語学研修等に必要な資金
- 従業員（外国人）を雇用するための資金

【生活衛生貸付のご融資の概要（訪日外国人旅行者（インバウンド）対応）】

種別	振興事業貸付		一般貸付
ご利用いただける方	生活衛生関係事業を営む方であって、振興計画の認定を受けた生活衛生同業組合の組合員の方		生活衛生関係事業を営む方
資金使途	運転資金	設備資金	設備資金
融資限度額	5,700万円以内	1億5000万円以内～7億2000万円以内（業種によって異なります。）	7,200万円以内～4億8000万円以内（業種によって異なります。）〈注1〉
ご返済期間	7年以内	20年以内〈注2〉	13年以内
措置期間	2年以内		1年以内 （ご返済期間が7年超の場合は、2年以内）
利率（年利）	特利B： 0.51%～1.61%	特利J： 0.30%～1.70%	特利B： 0.51%～2.10%

〈注1〉 施設数またはお使いみちによって、ご融資限度額が異なります。

〈注2〉 店舗・宿泊施設の新設及び増改築にかかるものについては、30年以内

（利率は平成30年3月9日現在）

詳しくは、日本政策金融公庫ホームページをご覧ください。最寄の支店の窓口までお問い合わせください。

あとがき

本マニュアルは、外国人対応支援マニュアル企画作成活用委員会において、検討・作成したものです。生衛業の皆様
の外国人観光客受け入れの取組の参考になれば幸いです。

【外国人対応支援マニュアル企画作成活用委員会委員名簿】

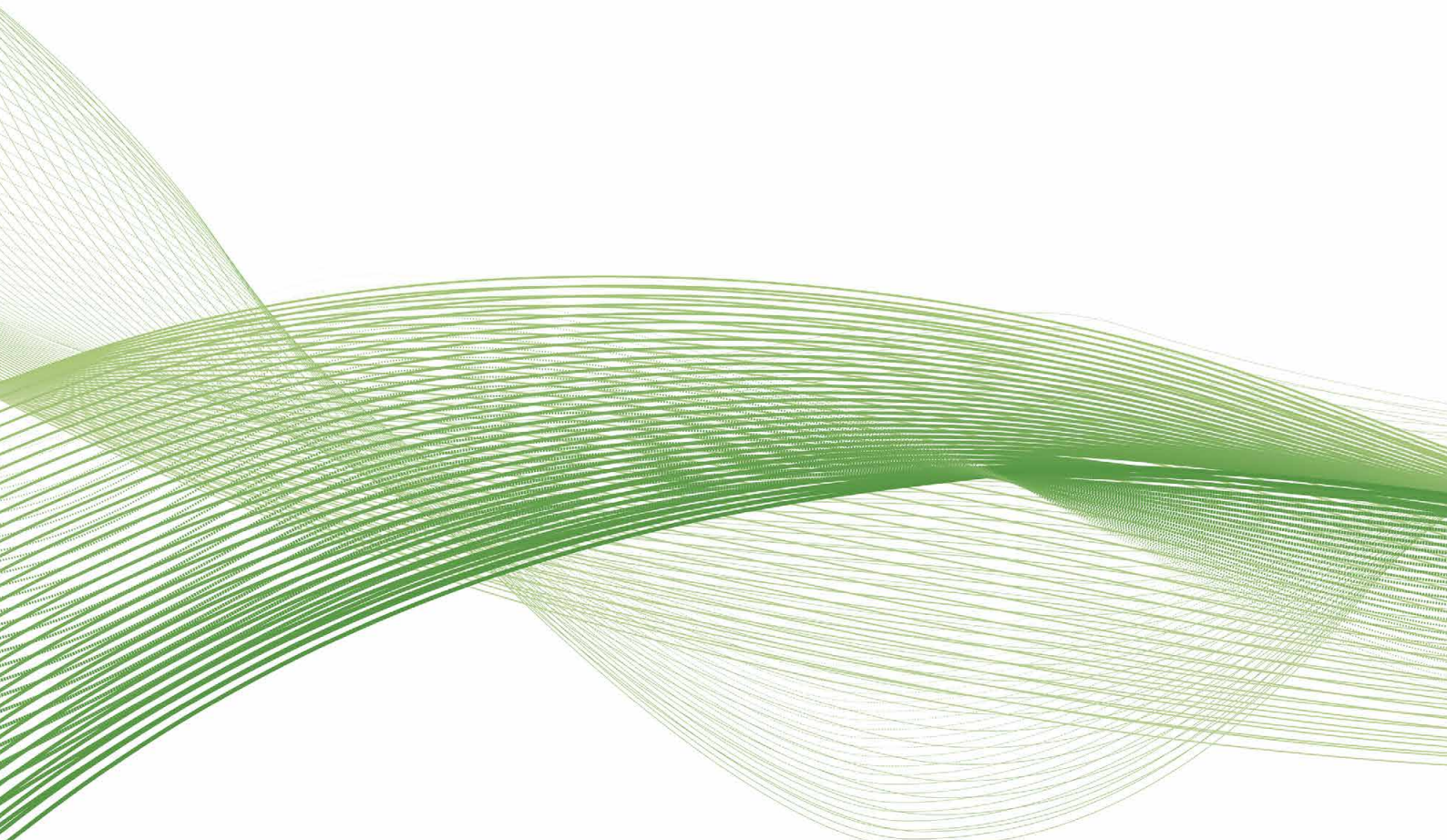
区 分	氏 名	所 属 ・ 役 職
有 識 者	松 本 泰 之(※)	(公財)東京観光財団 専務理事
行政関係者	木 村 秀 嘉	東京都福祉保健局 健康安全部 環境保健衛生課長
生 衛 組 合	浅 野 哲 哉	鯨商生活衛生同業組合 専務理事
	金 子 栄 一	麺類生活衛生同業組合 理事
	保 志 雄 一	社交飲食業生活衛生同業組合 副理事長
	浅 田 松 太	料理生活衛生同業組合 副理事長
	宇都野 知 之	飲食業生活衛生同業組合 常務理事
	折 原 和 男	喫茶飲食生活衛生同業組合 副理事長
指導センター	相 澤 伸 一	(公財)東京都生活衛生営業指導センター 専務理事

(※)委員会委員長

平成30年3月現在

【外国人対応支援マニュアル企画作成活用委員会開催状況(全4回)】

	開催月日	主な検討内容
第1回	平成29年 8月 2日(水)	マニュアル企画・構成案検討
第2回	平成29年10月16日(月)	マニュアル案検討
第3回	平成29年11月30日(木)	マニュアル案検討、活用方法検討
第4回	平成30年 3月 7日(水)	マニュアル作成・活用方法まとめ



公益財団法人
東京都生活衛生営業指導センター

〒150-0012 東京都渋谷区広尾5-7-1 東京都広尾庁舎内
TEL (03)3445-8751(代) FAX (03)3445-8753