

外国人観光客 おもてなしマニュアル



平成28年3月
京丹後市
(協力：京丹後市国際交流協会)

はじめに

日本を訪れる外国人の数は年々増加し、2015年には年間およそ1,970万人もの外国人が日本を訪れています。また、政府は、東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年までに3,000万人に増やすという目標を掲げており、様々な取組を行っています。

このような中、京丹後市でも、2015年の京都縦貫自動車道の全線開通や、2016年に予定されている京丹後大宮ICの開設など、アクセス向上により外国人観光客がさらに増えていくことが期待されています。

現在、本市においても、外国人観光客をお迎えするため、市内宿泊施設等を対象に、おもてなし英語セミナーの実施や、クレジットカード決済機器の導入など受け入れのための整備にかかる経費の一部支援制度などを設け、準備を進めているところです。

言葉の問題や食習慣の違いなどが不安材料となり、「外国人の方を受け入れるのは無理」と思ふがちですが、事前に情報を知り、できる準備をしておくことで乗り越えられる点はたくさんあります。また、外国人観光客をお迎えする際に一番大切なことは、日本人観光客をお迎えする時と同じおもてなしの気持ちです。

このマニュアルは、「おもてなし」の現場に携わる方々を対象に、その心構えや、知っておくと役立つ情報、また、【資料編】として、各施設で利用していただける便利な様式などを集めたものです。参考にしていただき、受け入れの一助になれば幸いです。

平成28年3月

京丹後市商工観光部観光振興課

目次

1. 外国人観光客等をお迎えする心構えについて	1
2. 苦情・トラブル対応の事例と対処方法	9
3. 宗教や食習慣上「食べられないもの」について	12
4. 食べ物、飲み物についての好み、考え方	13
5. 言語面でのサポート	14
6. 通貨の両替・カードでの日本円の引出しについて	17
7. 京都府登録通訳案内士	18
8. 各国の領事館	19
9. お役立ちサイトの紹介	21
10. その他	23

【資料編】

1. 旅館での基本文例と温泉についての説明（英語）
2. 基本的な挨拶と施設でよく使う単語集（英語・韓国語・中国語）
3. 宿泊予約時の文例（英語）※JNTO作成
4. 施設内案内記載例（英語）※JNTO作成
5. 避難路地図作成例（英語）※JNTO作成
6. コミュニケーション支援ボード（英語）※京都府作成
7. 公共交通マップ（英語）
8. 公共交通マップ（中国語）
9. 公共交通マップ（韓国語）
10. EV タクシー利用方法（英語）
11. EV タクシー利用方法（中国語）
12. EV タクシー利用方法（中国語）

1. 外国人観光客等をお迎えする心構えについて

外国人のお客様をお迎えするにあたり、言葉の問題や国民性の違いなどで不安を感じることがあると思います。どのようなことに配慮し、どのような準備をすればよいかを知ることで、あらかじめ受け入れるための体制を作ることができます。まずは、下記項目を参考に、各施設で取り組めることから考えてみてください。(P1~11 は観光庁『多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル』から抜粋)

また、➡で示しているものは、それぞれ関連した資料を【資料編】に別添しています。必要に応じてご活用ください。

(1) 宿泊施設

■サービスの基本は「笑顔の挨拶」

人と人との出会い、最初に交すのが挨拶である。折り目正しい挨拶は接遇の基本である。常に変わることのない自然かつ美しいスマイルでお客様に接することは、お客様に大きな安心感を与える。

■相手の立場に立った心のこもったサービス

相手が何を求めているかを見極めるのが、おもてなしのコツである。まず、相手の立場を配慮した誠意ある対応こそが、外国人のお客様とのコミュニケーションの基本となる。この積み重ねが、国や文化の違いを超えたサービスにつながっていく。

■身だしなみや立ち居るまい

どのようなお客様からも好感を持たれる、控えめで清潔感あふれた身だしなみが望ましい。立ち居るまいや言葉づかいにも十分な注意を払う必要がある。

■敬称には細心の注意を

国によって様々な敬称が存在する。例えば、英国人には「サー」「マダム」、フランス人は「ムッシュ」「マダム」「マドモアゼル」、スペイン人には「セニョール」「セニョリータ」などが用いられる。

敬称を用いる場合には細心の注意を払い、その国で使われている適切な敬称を選択する必要がある。

■お客様の名前で呼びかける

「おはようございます。ミスター・ブラウン」など、会話の端々でお客様の名前を呼びかけることによって、お客様に安心感を与えるとともに、お客様との間に信頼感を築いていくこともできる。

■差別をしない

国籍や人種、年齢、性別、肌の色などによって応対を変えることは、最もお客様を不愉快にさせることの一つである。一人ひとりを大切なお客様として扱い、分け隔てなくおもてなしをすることが重要である。

■宿泊施設における外国人客の受入

言葉が十分に通じない場合でも、言葉の壁を越えた「おもてなしの心」を示すことで、外国人のお客様に深い満足、日本での忘れられない思い出を与えることができる。外国人のお客様をお迎えする際に最も重要なことは「おもてなしの心」(姿勢)を示すことである。

また、日本の宿泊施設に外国人客が泊まる場合、言葉が通じないこと、宿泊施設（特に旅館や民宿など）の利用方法やシステムなどが理解できないことがトラブルや不満に結びつきやすい。基本的な施設やサービスの充実、言葉の問題の解消（案内表示など）についても順次改善を図っていく必要がある。

■外国人客への基本的な対応

宿泊施設における基本的な対応は、全てのスタッフが「心温まるおもてなしの心」を示すことから始まる。お出迎え、施設の説明、お食事の説明、お見送りなど、お客様に接する様々な場面において、おもてなしの心を表現することが大切である。

■基本的なマナー

スタッフの身だしなみ（清潔感）や言動は、宿泊施設の姿勢を表すとともに、日本と日本人に対する印象にも大きな影響を与える。言葉が通じない場合にも、お客様の要望を丁寧に確認し、誠実な対応を取ることが大切である。

■適切な予約対応

- ① 予約時には、日時、人数、部屋のタイプ、食事の有無、入湯税、料金（税・サービス料の扱いなど）、支払い方法、キャンセル料などについて正確に確認しておく必要がある。また、予約の確認を書面にて行うことによって、後のトラブルを未然に防ぐことができる。
- ② FAX や e メールでの予約には、所定の予約フォームを用意しておくことが望ましい（キャンセル料徴収条件なども明記する）。 ➡ 【資料編 3】宿泊予約時の文例

■チェックイン／チェックアウトにおける対応

- ① チェックインにおいては、お客様にパスポートの提示を求め、旅券番号等の必要事項を宿泊カードに記入してもらうことが望ましい。
- ② チェックアウト時のトラブルを避けるためにも、支払い方法と料金はチェックイン時に確認しておくべきである（支払い方法、取扱い通貨、使用可能クレジットカード、チェックアウトの時間超過料金など）。
- ③ また、クレジットカードの支払いを可能にしておくことが望ましい。

■宿泊施設の利用案内

- ① 客室においては、非常時の案内、宿泊約款、館内の施設／サービスに関する案内、電話／テレビ／エアコンの操作説明を、全て外国語併記（基本は英語）にする必要がある。非常口も外国語併記が必須である。
➡【資料編4】施設内案内記載例
➡【資料編5】避難路地図作成例
- ② 外国人客と日本人客が共用する設備（大浴場、トイレなど）では、外国人客と日本人客の利用方法が異なる場合もあるため、利用方法の案内（案内表示の設置もしくはスタッフによる説明）が必要である。
➡【資料編1】旅館での基本文例と温泉についての説明
- ③ 特定の国から宿泊客が多い場合は、その国の言語を併記することも検討するとよい（特定言語のみの表示は避けること）。

■施設周辺の案内

- ① 宿泊施設の周辺にある観光関連施設、飲食施設、交通関連情報をあらかじめ収集し、外国人客に情報提供ができるように整理しておく必要がある。特に散策用の地図は十分な部数を揃えておくとよい。
- ② 周辺を散策できるように、レンタサイクルサービスやジョギングマップを提供することも検討するとよい。

■スタッフの語学力

- スタッフの語学力が十分ではない場合も、お客様の要望や意見に対して誠実に応対することが大切である。意志の疎通を図るためにには、筆談を用いること、基本的な会話集を用意することも有効である。
➡【資料編2】基本的な挨拶と施設でよく使う単語集
➡【資料編6】コミュニケーション支援ボード

■食事の選択肢の充実

- ① 食事に対する外国人客の要望に柔軟に対応できるように、食事の選択肢を増やすことを検討するとよい（朝食を和食と洋食の選択メニューにする、野菜中心のメニューを一つ追加する、泊食分離を導入するなど）。
- ② 食の選択肢の充実は、外国人客のみならず日本人客にとっても魅力的なものである。

■予約金、不泊、キャンセルの扱い

- ① 予約金を海外から受ける場合には、銀行での換金手数料などの問題があり、対応方法について検討が必要である。
- ② 不泊料、キャンセル料の請求は、予約時に提示をしておく必要がある。
- ③ キャンセル料の取り忘れを防ぐためには、前払い金を事前に徴収することが望ましい。

(2) 飲食施設

■一人ひとりのお客様に安心しておいしいものを召し上がっていただく

- ① 食べることは人間の大きな喜びであり、飲食提供者の仕事は、食を通して、お客様に喜びを与えることといえる。
- ② 一人ひとりのお客様、一皿ひと皿の料理に心を込めて、おもてなしをしてほしい。
- ③ 一番大切なことは、「一人ひとりのお客様に安心しておいしいものを召し上がっていただきたい」という気持ちである。

■日本人と外国人と分け隔てなくおもてなしをする

- ① 外国人も日本人同様、おいしい食事を求めて飲食施設を訪れる。
- ② お迎えしたお客様を一人の大切なゲストとしてお迎えして、精一杯のおもてなしで応える必要がある。
- ③ 日本人にも外国人にも等しく深い満足を与えるおもてなしを追求し、そのための努力を惜しんではならない。

■外国人客への気配り・心配り

- ① 外国人客の場合には、アレルギーなどはもちろん、それに加えて宗教上あるいは嗜好上の理由で食べられないもの、食べることを好みないものが数多く存在する。
- ② よく分からぬ、これまで扱ったことがないという理由で、外国人客の受入を拒絶することは避けるべきである。
- ③ 食の提供と心のこもったおもてなしを通じて、外国人客に日本を好きになってもらい、日本を深く理解してもらえるように努力することを期待したい。

■事前の準備と心構え

- ① 「お店で扱っている食材と料理の内容」、「外国人のお客様受入の基本的な対応方法」、「諸外国に存在する多様な食文化・食習慣に関する一般的な知識」などについて理解し、「対応できること」と「対応できないこと」をあらかじめ把握しておく必要がある。
- ② なお、以下に示された外国人客への対応方法などに関する情報は、あくまでその基本的な考え方と取り組み方法であることを忘れないでいただきたい。最終的には、個々の施設において、現場レベルで柔軟な対応をしていくことが望まれる。

■第一印象を大切に

- ① たとえ言葉が通じなくても、お客様をあたたかく迎え入れ、誠実に対応することが重要である。
- ② 「笑顔ではっきりとご挨拶すること」「清潔な身だしなみと立ち居ふるまいに注意すること」の2点に気をつける必要がある。特に、外国人のお客様は言葉が通じないため、表情や外見が与える印象は非常に大きなものとなる。

- ③ 安心して楽しく食事を召し上がっていただくためには、「おもてなしのこころ」を示し、良い第一印象を与えることが大切である。

■相手の立場に立った心のこもったおもてなし

- ① 外国人客は日本人とは異なる習慣や価値観を持っており、日本人以上に、より相手の立場に立って物事を考えることが求められる。
- ② 特に食事に関する点では、特定の食材に対する要望や、日本とは異なる食習慣や食事のマナーなどがある。お客様の言動をよく観察して、相手の立場に立ちながら対応することが重要である。

■正確なコミュニケーション

- ① 外国人客から要求されるコミュニケーションのレベルは様々であるが、最低限、「お客様が食べられないものを理解」し、「飲食施設がお客様の要望に応えることができるかをお答えする」だけのコミュニケーションができないと、大きな事故や深刻なトラブルを引き起こすことにもなる。
- ② まずは、最低限「日本語と英語を併記したメニューを用意すること」をすべての飲食施設において真剣に進めてほしい。

■外国人客に対する飲食接遇における具体的なサービス例

外国人客を含めた一人ひとりのお客様に日本での食事を楽しんでもらい、無用な事故やトラブルをできるだけ避けるためには、「お店で扱っている食材と料理の内容」、「外国人のお客様受入の基本的な対応方法」、「諸外国に存在する多様な食文化・食習慣に関する一般的な知識」などについて理解し、お店で「対応できること」と「対応できないこと」をあらかじめ把握しておく必要がある。

また、外国人客の食文化・食習慣には、それぞれの国や地域、宗教や嗜好によって共通する傾向もみられる。そのため、おおよその傾向をあらかじめ理解しておくことは、外国人のお客様の満足度を大きく高めるためにも、お客様との無用なトラブルを避けるためにも重要なである。

■予約受付時の対応と注意

- ① 「予約日時」と「利用人数」の確認
② 「国籍」の確認 国籍が分かるとおおよその料理の内容を予測しやすい
③ お客様の要望の確認

食べられない食材は？食べたい料理は？

宗教・嗜好、特にアレルギーとベジタリアンについては注意が必要

やり取りを繰り返しながらメニューを組み立て

- ④ お客様が食べられる食材（料理）を提案

- ⑤ その他の確認

飲酒の確認、喫煙・禁煙の確認、リコンファームとキャンセルチャージの確認

⑥予約内容の最終確認

■来店時及び食事中の対応、サービスの工夫お客様来店時の対応

- ① 従業員にお客様の国の言葉（英語など）を話せる人間がいる場合は、その従業員が対応にあたるとよい。
- ② 言葉のコミュニケーションができない場合にも、決してあわてずに、片言で構ないので、相手の目を見ながら丁寧に誠実に対応する必要がある。
- ③ 個室の利用について希望がある場合は、畳敷きの和室を用意すると喜ばれることが多い。
- ④ 外国人客は日本人よりも食事の分量が多いことがあるため、注文を受けた際には、理解できる具体的な表現で料理のおおよその分量を伝えるとよい（食材のグラム数、食材の大きさ、皿の枚数など）。
- ⑤ ビジネス客は利用時間が限られているため、サービスの時間配分・間隔などに気を遣う必要がある。

■食事中の対応

- ① 様々な国や地域、宗教や嗜好による食文化・食習慣の傾向をあらかじめ把握しておけば、お迎えする外国人客の食文化・食習慣に配慮した接遇、コミュニケーションが可能になる。ただし、それらの情報はあくまで一般的な知識として扱うにとどめ、現場では、お客様一人ひとりの要望に合わせて、柔軟に対応する必要がある。
- ② 外国人客に日本の食文化・食習慣を理解していただき、楽しんでいただくためには、お客様の食文化・食習慣に合わせすぎるのではなく、現場で判断をしながら、日本の食文化・食習慣について丁寧に説明した方がよい場合もある。
☆一般的に、観光で訪れるお客様は好奇心を持っていろいろな食事を食べる傾向がみられ、観光以外の目的（ビジネス、国際会議など）で訪れるお客様は自分の普段の生活パターンを守る傾向がみられる。同じ人間でも、旅行の目的に合わせて食習慣を変化させることがある。
☆料理の調理方法（肉や魚の焼き方など）は、日本独特のものであることも多いため、事前に説明することが望ましい。
☆全ての外国人客が箸を使えるわけではないため、要望に応じて、フォーク、ナイフ、スプーンを準備する。
☆カウンターで調理人と対面し、食材や調理が見える料理（寿司、鉄板焼き、天ぷらなど）は人気が高い。
☆魚料理に骨があるものは、事前に説明する方がよい。
☆まれに、外国と日本では同じ名称だが、内容が異なる料理があるので、確認する方がよい場合もある（例：シーフードサラダ）。
☆ヨーロッパや北米のお客様には、コストパフォーマンスに対する意識が強い人が多くみられる。また、サービスに対する意識が高いため、料理の金額イコールサービスの内容と捉

え、多くの要望を提示する場合もある。

☆ヨーロッパや北米のお客様には、食事をしながらサービススタッフと会話を楽しむことを好む人も多い。その場合は、フレンドリーかつ丁寧な態度でお客様に話しかけるとよい。

☆ヨーロッパや北米のお客様と、アジアのお客様では、体感温度が異なることがある。そのため、同じ室内に同席する場合は室内の温度調整が難しいこともある。

☆ヨーロッパや北米のお客様は、日本人と比較して、体が大きい場合がある。ゆったりとくつろげる席、テーブル、掘りごたつのある個室などにお連れするとよい。

メニュー表示等の情報提供

<メニュー表示>

① メニューには、最低限、「日本語と英語を併記したメニューを用意すること」が求められる。単純に日本語をローマ字表記にするのではなく、「料理内容を外国人のお客様が理解できる英語表現に翻訳すること」が重要である。

② 料理の価格を理解しないまま、自国と同じ感覚で料理を注文する外国人のお客様もいるため、メニューでは料金をアラビア数字で明示する必要がある（漢数字の使用は避ける）。

③ 「日本の飲食施設のシステム」について

税金の金額、ノーチップ制、お通しに別料金が発生すること、伝票の取り扱い（テーブルチャージもしくはキャッシャーチャージ）などについて、簡単に記述するとよい。

④ 「食材」について

特にビュッフェ形式の場合には、各料理の前に、食材を記したプレートを置くとよい。牛肉を扱っている料理には「beef」、豚肉を扱っている料理には「pork」と記す。

⑤ 「その他付加情報」の掲示

有機野菜や自然農法による野菜は、日本人のお客様だけではなく外国人のお客様にも高い評価を受けることが多い。食材の産地なども含めて、メニューに表示するとよい。

<店頭での案内表示>

① メニュー（日英併記）と料金を店頭にも提示しておくと、お客様は安心してお店に入ってきやすい。

② 料理の写真、食品サンプル（プラスチックなど）を店頭に提示すると、外国人客にも分かりやすい。ただし「実際の料理の内容と異なる場合があります」などの但し書きは必要である。

<店内での案内表示>

① 予約をせずに直接お店を訪れる外国人客に対しては、来店時に、アレルギーを含めた食べられないものを確認する。深刻なトラブルや事故につながらないように、細心の注意が必要である。

② お客様の目につく場所（テーブルの上など）に『アレルギーなど、食べられないものがございましたら、係員までお申し付け下さい』という注意書きを日英併記で書いておく必要

がある。

<ホームページにおける案内表示>

- ① 料理の写真をホームページに掲載する場合には、「季節に応じて料理の内容が変わることがあること」を記す必要がある。
- ② ホームページには「団体でのご利用を希望されるお客様は、事前にご予約のうえ、ご来店願います」という文章を記す方がよい。
- ③ 特に、宗教上の理由で食事の規制がある外国人客は、団体利用の場合に適切な食材を使用した料理を注文する傾向が強い（他人の目があるために、宗教上の教義に則った食事を選択しやすい）。そのため、これらのお客様にはできれば事前に予約をしてもらい、受入準備を進める方が望ましい。

2. 苦情・トラブル対応の事例と対処方法

(1) 食材・料理に関する事例

外国人のお客様に関する最大のトラブルは、イスラム教、ユダヤ教、ヒンドゥー教などの宗教の信者が、宗教的に禁じられているものを知らずに食べてしまうことである。		<ul style="list-style-type: none"> ・予約時やオーダー時点で、お客様の食べられない食材を正確に把握する ・アレルギーをはじめとする食べられない食材について、紙に書いてもらうなど正確に対応 ・個人で勝手に判断をしない
イスラム教のハラルミール、ユダヤ教のコーシャミールなど、調達できない食材を要望され、さらに代替案として提示した料理も拒否された場合には、お客様が食べられる料理を提供できることになる。		<ul style="list-style-type: none"> ・対応できるお店が近隣にある場合は、お客様にそのお店を紹介する ・曖昧な回答でお客様に期待させることは避ける ・特別な食材の仕入れ先について、事前に情報収集をしておく
提供された料理に生ものが含まれていたり、料理が冷たかったりすると、不満を感じたり明らかな嫌悪感を示すお客様も多い。		<ul style="list-style-type: none"> ・あらかじめ、注意しておいた方がよい食材や調理方法について理解しておき、事前に説明する ・配膳した後ならば、お客様にお詫びするとともに、可能であれば、別の調理方法などを提案する
日本の料理(特に和食)は分量が少ない感じるお客様もいるため、不満を持たれることがある。		<ul style="list-style-type: none"> ・オーダーの時点で、提供する料理の分量を説明する ・おかわり自由や大盛りには追加料金が発生するなど、飲食施設の独自のシステムについても、食事前に説明する
朝食には和食を出すなど、特定の料理しか用意していない場合には、お客様がその料理を食べられなかつたり不満を感じたりすることがある。		<ul style="list-style-type: none"> ・可能であれば、複数の選択肢をメニューに盛り込むことが望ましい ・事前に料理の内容を説明し、納得をしていただいた上で料理を提供する ・料理を配膳した後ならば、料理の一部を別のものと取り替えるなど、柔軟な対応を取れることが望ましい
料理を配膳した際に、ホームページやパンフレットの写真、店頭のサンプルなどと実際の料理の内容が異なる点について、苦情を言うお客様もいる。		<ul style="list-style-type: none"> ・料理の写真及びサンプルを提示する場合は、併せて、「季節に応じて料理の内容が変わることがあります」などの説明書きを記す
お客様から特別な要望を受けて調理した料理が、要望通りにできなかつたため、お客様の不満や苦情に結びつくこともありうる。		<ul style="list-style-type: none"> ・オーダーを受ける時点で、調理方法を正確に確認する ・できるだけ現地の料理の味付けを忠実に再現したい場合には、現地の食材(特に米)や調味料を使って料理することを検討する

(2) サービスに関する事例

お客様の言葉が通じないために、お客様が頼みたい料理を注文できなかったり、場合によっては、途中で帰てしまったりすることもあります。	➡	<ul style="list-style-type: none"> ・日本語と英語が併記されたメニューを用意する ・あいまいな態度や受入を拒絶することは絶対に避ける ・外国人のお客様も、日本人のお客様と同様に、ホスピタリティを持ってお迎えすることが大切
特に宗教上の食の規制事項があるお客様は、食材がよく分からず料理(特に肉料理など)を拒絶する場合もある。また、メニューに記載された料理名が単純にローマ字表記されている場合にも、お客様は料理の中身が理解できない。	➡	<ul style="list-style-type: none"> ・料理に使用している主要な食材をメニューに記載する(特に豚肉・牛肉) ・ローマ字表記ではなく、料理内容が伝わる英語表現を用いる ・宗教上の食の規制事項があるお客様に対しては、扱っている食材について直接説明する
特定の食材を「用いた」料理を注文する、特定の食材を「用いない」料理を希望する、宗教上の理由で日没から夜までは一切食事を食べないが夜には多くの料理を要求するなど、個別の要望が多い。	➡	<ul style="list-style-type: none"> ・対応できることとできないことについて、丁寧に説明をする必要がある ・飲食提供者は、対応できる料理とサービス範囲について、あらかじめ把握しておかなければならぬ ・対応できない料理とサービスをお客様に要望された場合に備えて、いくつかの代替案を準備する
予約時間に遅れて来たお客様に対して、お店の混雑などを理由に受入ができないことを伝えると、苦情を言われる場合もある。	➡	<ul style="list-style-type: none"> ・電話予約の場合は、当日キャンセルを防ぐために、「仮予約として扱い、来日時に再度確認の連絡を入れてもらわなければ予約取消する」等をお客様に伝える必要がある
お店が混雑している場合にお客様に相席をお願いすると、不満を明らかにする人も多い。	➡	<ul style="list-style-type: none"> ・一般に、外国人のお客様には相席をする習慣がないため、相席をお願いするのはできるだけ避ける方がよい。
身体の大きい方には、椅子に座ると窮屈に感じて、不満を言う人もいる。また、正座ができずに窮屈な思いをするため、不満を言う人もいる。	➡	<ul style="list-style-type: none"> ・予約受付の時点で、部屋の間取りや座席について説明をする必要がある ・掘りごたつ式の和室の設置や、和室にテーブルと椅子を持ち込むことについても、検討するとい
店内で喫煙が可能な場合や、分煙が徹底できていない場合、苦情がでることがある。	➡	<ul style="list-style-type: none"> ・会席料理などの時間を要する料理の注文を受けた場合には、料理の配膳方法、配膳までに要するおおよその時間を説明する
会席料理は一品一品配膳されるため、会		<ul style="list-style-type: none"> ・メニューと店内の案内など、日本語と外国語を

席料理を知らない外国人のお客様は不安やとまどいを感じることが多い。	➡	併記する
メニューや店内の案内に外国語だけが表示されている場合、差別されていると感じて苦情を言う外国人のお客様もいる。	➡	・外国人のお客様に限らず、お客様の様子を見ながら、店内のすべてのお客様に対して気を配る
特定のお客様に話しかける頻度が高いと、差別されていると感じて苦情を言う外国人のお客様もいる。	➡	・独自のシステムについては、メニューに説明書きを加え、食事前に説明する ・料理の料金はすべて明示する ・時価の料理については注文を受けた際に料金を説明する
お通しを提供する場合には、要求していない料理の金額が請求されたことに対して苦情を言うお客様がいる。高額な料理を知らずにたくさん注文してしまい、会計の際に驚いてしまうお客様がいることもある。	➡	

3. 宗教や食習慣上「食べられないもの」について

宗教や食習慣による食べられないもの一覧

宗教 習慣 食べ物	イスラム教徒 ・豚のイラストや写真もNG	ヒンドゥー教徒 ・右手は神聖 ・左手は不浄 ・給仕の際には右手で	ユダヤ教徒	ベジタリアン
肉	豚、適切な処理でない肉	牛、豚	豚・馬、適切な処理でない肉	全般
魚介類	ウナギ、イカタコ、貝類	全般	ウナギ、イカ、タコ、エビ、カニ、貝	全般
乳製品			(肉類と乳製品の組み合わせはNG)	(食べない人もいる)
卵		(食べない人もいる)		全般
野菜		* 五葷		根菜類 * 五葷
アルコール	全般			
調味料、油	豚由来 漬物などの発酵食品	肉・魚由来	豚由来	肉・魚由来

* 五葷(ごくん)： にんにく、ニラ、らっきょう、玉ねぎ、アサツキ)

★ベジタリアンは、宗教、健康、嗜好が理由になる場合だけでなく、近年はアニマルライツ(=動物の権利)や地球環境の保全などを理由とする人、また、宗教的な理由から特定の曜日や期間に肉食を避ける人、願掛けのために肉食を避ける人など、その形態は千差万別である。

★ ベジタリアンには主に次のようなものが存在する。

- 乳製品を食べる「ラクト・ベジタリアン」…(肉類・魚介類・卵は食べない)
 - 乳製品と卵を食べる「オボ・ベジタリアン」…(肉類・魚介類は食べない)
 - 魚介類を食べる「ペスコ・ベジタリアン」…(肉類は食べない)
 - 鶏肉を食べる「ポーヨー・ベジタリアン」…(鶏肉以外の肉類は食べない)
 - 地下茎野菜や果物だけをたべる「フルータリアン」
 - 最も厳格なベジタリアン「ヴィーガン」…一切の動物性食品(肉類・魚介類・乳製品・卵など)のほか、ハチミツも食べず、革製品など動物から得られる製品も使用しない。
- ★イスラム教のラマダン期間中に夜明け前と夜の食事にイスラム教徒好みに合わせた料理を提供できれば、とても喜ばれる。

4. 食べ物、飲み物についての好み、考え方

予約時に、国籍が分かれば、宗教等で食べられない食材を確認（アルコールも）

国	食べ物	飲み物	喫煙
中国 台湾 香港	(中)量も品数も多め。ブッフェが好まれる。 スープ類、食後の果物を好む。 (中)出身地で味の好みが違うので、醤油や唐辛子を出しておくと良い。 (台)料理を小出しするより、小皿が並んでいる方が好まれる (中・台)酸っぱい料理は苦手。 (台・香)刺身が食べられない場合、鍋に入れることがあり、夏でも鍋は好まれる。 (共通)わさびは良く使う。	食前後に温かいお茶を飲む。 冷たい飲み物は好まない。	(香)分煙が徹底されている。
韓国	ご飯、汁物、漬物が基本で汁物が好まれる。 キムチやコチュジャン、赤味噌など添えると喜ばれる。 * 器を持って食べないので、スプーンを添える。ご飯もスプーンを使う。	麦茶、トウモロコシ茶、水を好む。	公共の場での禁煙化が進んでいる。
アメリカ	ベジタリアンが増えている。 カロリー表示があると良い。		公的な場での禁煙が禁止されている。
ヨーロッパ	(英)動物愛護心が高く、馬肉や鯨肉、活造り、踊り食いは好まない。ベジタリアンが増えている。 (仏)パンはお代わり自由が一般的。追加料金が必要な場合は、事前説明を。デザートを好む。 (独)オーガニック食材を好む。	(仏)お茶は有料だと思う方が多いので、無料であることを伝える。	公的な場所での禁煙は浸透している。
オーストラリア	食後のデザート(甘味)を好む。 捕鯨に否定的な国なので、鯨料理は出さない。		分煙が確立している。

5. 言語面でのサポート

言葉による問題を解決するための支援事業やアプリがあります。うまく活用することで、外国語が話せなくても、外国人のお客様を受け入れることができます。

■多言語音声翻訳アプリ Voice Tra(ボイストラ)

スマートフォンやタブレット端末にダウンロードしたボイストラを起動し、日本語で話しかけると、選んだ言語(29言語)に翻訳してくれます。また、翻訳したい内容を直接文字で入力して確認することもできます。逆に、外国人の方にスマートフォンを向けて話していただき、日本語に翻訳された内容を聞くという使い方もでき、大変便利です。ダウンロード、利用は無料、データ通信料のみ利用者負担です。

※詳細は P.15、16 をご覧ください。



多言語音声翻訳アプリ

VoiceTra

<ボイストラ>

無料アプリ

話した内容を外国語に翻訳！ 世界29言語に対応！

他のサイズは
ありますか。

ショッピングで

次の列車は
何時ですか。

駅で

穴子ください。

寿司屋で

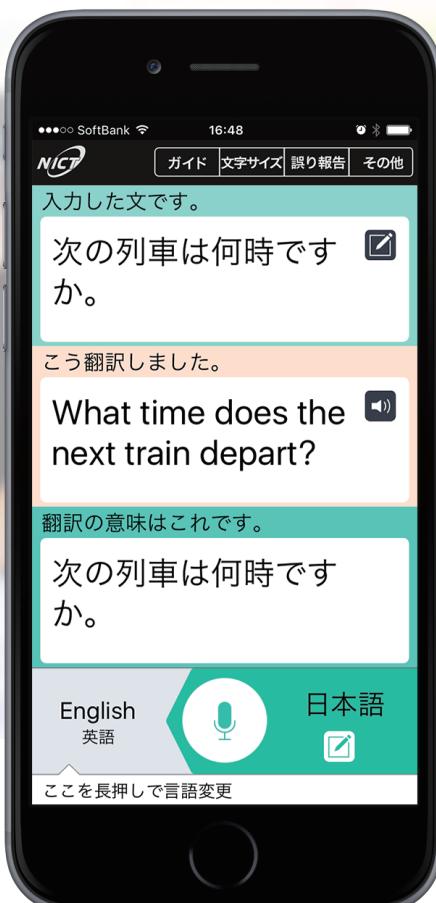
旅行会話に
最適！

チェックインは
何時ですか。

ホテルで

少し熱があります。

病院で



さあ、『VoiceTra』で世界中の人と話しましょう！

『VoiceTra』（ボイストラ）は、
話しかけると外国語に翻訳してくれる音声翻訳アプリです。
見やすい画面で操作も簡単、翻訳結果が正しいかどうかも確認できます。

本アプリケーションは、情報通信研究機構（NICT）の研究成果である音声認識、翻訳、音声合成技術を活用しています。

Download on the
App Store

ANDROID APP ON
Google play

<http://voicetra.nict.go.jp/>

・「Google Play」ロゴ、「Google Play」、「Android」は、Google Inc. の商標または登録商標です。

・「Apple」、「iPad」、「iPhone」、「iPod Touch」は、米国および他の国々で登録された Apple Inc. の商標です。iPhone の商標は、アイホン株式会社のライセンスに基づき使用されています。「App Store」は、Apple Inc. のサービスマークです。

・「VoiceTra」は NICT の登録商標です。

・その他の製品名等は、各社の商標または登録商標です。



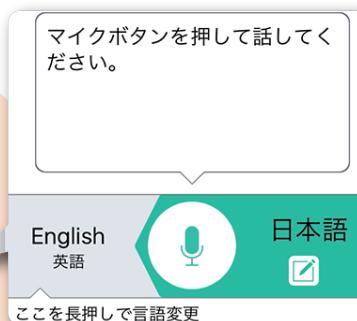
VoiceTra

音声翻訳アプリ『VoiceTra』は、話しかけたことを翻訳します。
ダウンロード、ご利用もすべて無料^{*}です。

*本アプリケーションのご利用にはインターネット接続によるデータ通信を必要とします。その際の通信料はご利用者様負担となります。

使い方がわかりやすい

シンプルな画面なので操作も簡単です。
ガイドも表示されていて、すぐに使い方がわかります。



翻訳結果が正しいかがわかる

翻訳結果を自分の言語に翻訳しなおして表示する、便利機能です。意図が正しく伝わっているか確認できるから安心です。



翻訳できる言語（29言語）

翻訳できる言語は29言語（中国語、ポルトガル語の方言を含めると31言語）です。

音声で入力できる（19言語対応）

- 日本語
- 英語
- 中国語
- 韓国語
- アラビア語
- イタリア語
- インドネシア語
- ウルドゥ語

音声が出力される（15言語対応）

- オランダ語
- クメール語
- シンハラ語
- スペイン語
- タイ語
- 台湾華語
- デンマーク語
- ドイツ語

※試用版には★マークがついています

- ★トルコ語
- ★ネパール語
- ★ハンガリー語
- ★ヒンディー語
- フィリピン語
- フランス語
- ベトナム語
- ★ポーランド語

- ★ポルトガル語
- ポルトガル語（ブラジル）
- ★マレー語
- ★ミャンマー語
- モンゴル語
- ラーオ語
- ロシア語

★試用版とは

NICTと共同研究を行っている海外の研究機関が開発し、サーバーを運用しています。共同研究の実証実験を目的とした運用のため、通信環境やサーバーのメンテナンスの状況によっては、翻訳に時間がかかりたり、長時間サービスが停止したりすることがあります。

重要事項

- ◎本アプリケーションのご利用にはインターネット接続によるデータ通信を必要とします。その際の通信料はご利用者様負担となります。
- ◎無線LANや有線接続でもご利用可能です。
- ◎海外でローミング中にご使用の場合、通信料が高額になる場合があります。ご注意ください。
- ◎入力された音声、テキストおよびその翻訳結果、また利用者のプロフィールや位置情報（以下「利用者データ」といいます）は、NICTのサーバーに記録されます。利用者データは、NICTがVoiceTra利用規約を遵守の上で、音声翻訳技術の改良の目的で利用することができますので、第三者に秘匿する必要がある情報は入力しないでください。
- ◎VoiceTra利用規約に定めている場合であるかどうかを問わず、VoiceTraの使用により利用者に如何なる損害が生じても、NICTは一切の責任を負いません。NICTは日本を含むすべての国や地域でVoiceTraの利用が合法であることを保証するものではありません。
- ◎メンテナンス等のため、予告なくサービスが停止する場合があります。
- ◎本アプリケーションは、商用利用等個人利用の範囲を超えた目的による利用を想定した物ではありません。技術の商用利用についてのご相談等はNICTまでご連絡下さい。

アプリの入手方法

App StoreもしくはGoogle playで「VoiceTra」と検索してください。なお、ダウンロード及びインストールには、App StoreではAppleIDが必要で、Google PlayではGoogleアカウントがそれぞれ必要です。

対応機種（2015年10月現在）

iOS
機種：iPhone4以降、iPad2以降、iPod touch(5G)以降
OS：iOS7.0以降
Android
OS：4.0以降



お問合せ先

VoiceTraサポートチーム
voicetra-support@khn.nict.go.jp
〒619-0289 京都府相楽郡精華町光台3-5
国立研究開発法人 情報通信研究機構
先進的音声翻訳研究開発推進センター



6. 通貨の両替・カードでの日本円の引出しについて

滞在中の外国人観光客が自国通貨を日本円に両替したい、あるいは海外で発行されたカードで日本円を引出したいとリクエストされることがあります。米ドルは下記の市内金融機関で日本円への両替が可能です。また、セブン銀行は海外で発行されたカードによる日本円の引出しが可能です。

(1) 金融機関での両替

■京都銀行…米ドルのみ

両替可能時間 10:00～15:00

支店名	住所	電話番号
峰山支店	京丹後市峰山町呉服 28	0772-62-1230
網野支店	京丹後市網野町網野 241-2	0772-72-3131
久美浜支店	京丹後市久美浜町 3110-3	0772-82-1211

■京都北都信用金庫…米ドルのみ

両替可能時間 10:00～15:00

支店名	住所	電話番号
峰山中央支店	京丹後市峰山町杉谷 805	0772-62-6111

■但馬信用金庫…米ドルのみ

両替可能時間 10:00～15:00

支店名	住所	電話番号
久美浜支店	京丹後市久美浜町 771	0772-82-1122

(2) セブン銀行での引出し



京丹後市内には、店舗がないですが、セブン-イレブンの店内にある ATM なら、下記のマークのあるカードで、朝でも夜でも日本円での引出しが可能です。近隣には福知山市、舞鶴市に店舗があります。



※マークが同じでも一部利用できないカードがあります。

7. 京都府登録通訳案内士

外国人観光客に付き添い、外国語を用いて旅行案内(ガイド)をすることができるのが「通訳案内士」です。通訳案内士は言語ごとに登録されており、京都府のホームページに登録者の情報が掲載されています。利用料については、各通訳案内士に直接お問い合わせいただくことになります。

■府内登録者一覧

<http://www.pref.kyoto.jp/kanko/nationalguide.html>

8. 各国の領事館

外国人観光客が、滞在中にパスポートを紛失したなどの緊急トラブル時は各国領事館にご相談ください。

大使館・領事館名	住所
在大阪大韓民国総領事館 06-6213-1401/5	〒542-0086 大阪市中央区西心斎橋2丁目3-4
在大阪中華人民共和国総領事館 06-6445-9481	〒542-0086 大阪市西区鞠本町3丁目9-2
台北駐大阪経済文化弁事処 06-6443-8481～7	〒550-0001 大阪市西区土佐堀1-4-8 日栄ビル4階
中華人民共和国香港特別行政区政府 03-3556-8980	〒102-0075 東京都千代田区三番町30番1号
在大阪タイ王国総領事館 06-6262-9226、06-6262-9227	〒541-0056 大阪市中央区久太郎町1丁目9-16 バンコク銀行ビル4階
在大阪シンガポール共和国名誉総領事館 072-223-6911	〒590-8577 大阪府堺市堺区老松町3-77
マレーシア大使館 03-3476-3840	〒150-0036 東京都渋谷区南平台町20-16
在大阪インドネシア共和国総領事館 06-6449-9898、 06-6449-9882～9890	〒530-0005 大阪市北区中之島6-2-40 中之島インテスビル22階
在大阪・神戸フィリピン共和国総領事館 06-6910-7881	〒540-6124 大阪市中央区城見2-1-61 Twin21 MIDタワー24階
在大阪ベトナム社会主義共和国総領事館 072-221-6666	〒590-0952 堺市堺区市之町東4-2-15
在大阪インド総領事館 06-6261-7299	〒541-0056 大阪市中央区久太郎町1丁目9-26 船場I.S.ビル10階
在神戸イスラエル国名誉領事館 078-361-1248	〒650-0004 神戸市中央区中山手通5-2-3 扇都センタービル4階
トルコ共和国大使館 03-6439-5700	〒150-0001 東京都渋谷区神宮前2丁目33-6
在大阪英国領事館 06-6120-5600	〒541-0059 大阪市中央区博労町3丁目5-1 エプソン大阪ビル19階
在京都フランス総領事館 075-761-2988	〒606-8301 京都府京都市左京区吉田泉殿町8
在大阪・神戸ドイツ連邦共和国総領事館 06-6440-5070	〒531-6035 大阪市北区大淀中1丁目1-88 梅田スカイビル東棟35階
在大阪イタリア総領事館 06-4706-5802	〒530-0005 大阪市北区中之島2-3-18 中之島フェスティバルタワー17階
在大阪ロシア連邦総領事館 06-6848-3451～2	〒560-0005 豊中市西緑ヶ丘1丁目2-2
在大阪スペイン名誉領事館 06-6775-3550	〒543-8585 大阪市天王寺区上本町6-1-55 近畿日本鉄道(株)秘書広報部内
在神戸スウェーデン王国名誉領事館 078-351-7695	〒650-0023 神戸市中央区栄町通り4-2-18 近畿工業(株)神戸事務所内
在大阪・神戸オランダ総領事館 06-6944-7272	〒540-6133 大阪市中央区城見2丁目1-61 Twin21タワー33階

在大阪イスイス名誉総領事館 06-7166-2301	〒530-0011 大阪市北区大深町 4-20 グランフロント大阪タワーA27 階 USB 銀行大阪オフィス内
在京都ペルギー王国名誉領事館 075-229-6325	〒604-0825 京都市中央区御所八幡町 221 グラン・ブルー御池高倉 702
在大阪フィンランド名誉総領事館 06-4704-3705	〒542-8501 大阪市中央区心斎橋 1-7-1 大丸心斎橋店北館 8 階
在神戸ポーランド共和国名誉領事館 078-335-1411	〒650-0012 神戸市中央区北長通 4-3-13 兵庫県私学会館9号室
在大阪デンマーク王国名誉領事館 06-6346-1285	〒530-8203 大阪市北区堂島浜 2 丁目 1-40 サントリービル
在神戸ノルウェー王国名誉総領事館 078-291-1317	〒651-0087 神戸市中央区御幸通 4-2-20 三ノ宮中央ビル 9 階 DNV GL 内
在大阪オーストリア共和国名誉総領事館 06-6941-9271	〒541-8543 大阪市中央区高麗橋 2-4-8 上野製薬(株)社内
在京都ポルトガル名誉領事館 075-432-5158	〒603-8691 京都市北区堀川通鞍馬口上ル
アイルランド大使館 03-3263-0695	〒102-0083 東京都千代田区麹町 2-10-7 アイルランドハウス
在大阪・神戸アメリカ合衆国総領事館 06-6315-5900	〒530-8543 大阪市北区西天満 2 丁目 11-5
在大阪カナダ名誉領事館 06-6681-0250	〒559-8550 大阪市住之江区平林南 1-8-19 津田産業(株)内
在京都メキシコ合衆国名誉領事館 075-312-3388	〒615-0058 京都市左京区西院笠目町 6 京都外国語大学内
在名古屋ブラジル連邦共和国総領事館 052-222-1106	〒460-0002 名古屋市中区丸の内 1 丁目 10-29 白川第 8 ビル 2 階
在オーストラリア総領事館 06-6941-9271	〒540-6116 大阪市中央区城見 2 丁目 1-61 Twin21MID タワー16 階
在大阪ニュージーランド名誉総領事館 06-6373-4583	〒530-8323 大阪市北区中崎西 2-4-12 梅田センタービル ダイキン工業(株)内

※JNTO 調べ 2015 年訪日外国人観光客国籍のみ掲載

9. お役立ちサイトの紹介

■京丹後市観光協会

3言語で観光案内や特産物の紹介をしています。各施設のホームページなどにリンクを貼っていただくことで、外国人のお客様に情報を提供することができます。また、PDFでのダウンロードも可能です。

英語 : <http://en.kyotango.gr.jp/>

中国語(繁体) : <http://tw.kyotango.gr.jp/>

中国語(簡体) : <http://cn.kyotango.gr.jp/>

韓国語 : <http://ko.kyotango.gr.jp/>

外国語パンフレットダウンロード : <http://www.kyotango.gr.jp/pamphlet/>



■日本政府観光局(JNTO)

宿泊施設や飲食施設における外国人の受け入れについて役立つ様々な情報が掲載されています。また、言葉ではなく、ひと目で分かりやすい図記号で、場所や禁止事項など（例：トイレ、階段、禁煙、立入禁止など）を示すピクトグラムもダウンロードすることができます。

http://www.jnto.go.jp/jpn/reference/visitor_support/reception/index.html



■東京都大田区

外国人おもてなし指差しブックレット(英語・韓国語・台湾語(繁体)・中国語(簡体))

印刷してカウンターなどに置いておくことで、聞きたいことや言いたいことをお互いに指で差してコミュニケーションを図ることができます。

http://www.o-2.jp/ota_welcome/pdf/omotenashi.pdf

■大阪府泉佐野市

外国人おもてなし会話集 タッチ×トーク(英語・韓国語・台湾語(繁体)・中国語(簡体))

印刷してカウンターなどに置いておくことで、聞きたいことや言いたいことをお互いに指で差してコミュニケーションを図ることができます。

http://www.kankou-izumisano.jp/material/template/kanko/pdf/izumisano_kaiwa.pdf

■Berlitz blog

これだけ覚えれば完璧！気持ちいい接客英語シリーズ(英語)

販売接客中によく使う決まり文句が紹介されています。音声付きで、発音を確認することもできます。

<http://www.berlitz-blog.com/selling>

■JR 西日本列車運行情報(英語・韓国語・中国語(繁体、簡体))

列車の遅れが発生または見込まれる場合に、路線名、状況、運転再開見込み時間、区間、原因などを多言語で情報提供しています。

英語 : <http://www.westjr.co.jp/global/en/index.html>

中国語(繁体) : <http://www.westjr.co.jp/global/tc/index.html>

中国語(簡体) : <http://www.westjr.co.jp/global/sc/index.html>

韓国語 : <http://www.westjr.co.jp/global/kr/index.html>

■JAPAN BUS LINES(英語・韓国語・中国語(繁体))

日本全国の高速バスを検索・予約することができます。

丹後海陸交通の「京都」⇒「天橋立」間が予約可能です。

<http://japanbuslines.com/en/>

10. その他

■JNTO(日本政府観光局)認定外国人観光案内所

少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐し、広域の案内を提供できる外国人観光案内所として丹後地域にある下記2ヶ所が JNTO(日本政府観光局)から認定を受けています。

・京丹後市観光情報センター

〒629-3102 京丹後市網野町下岡 (京都丹後鉄道 網野駅舎内)

[TEL]0772-62-6300 [FAX]0772-72-0822 (ご案内時間: 8:30-17:15)

対応可能言語: 英語

・丹後観光情報センター (天橋立駅観光案内所)

〒626-0001 宮津市字文珠 314 番地の 2 (京都丹後鉄道 天橋立駅舎内)

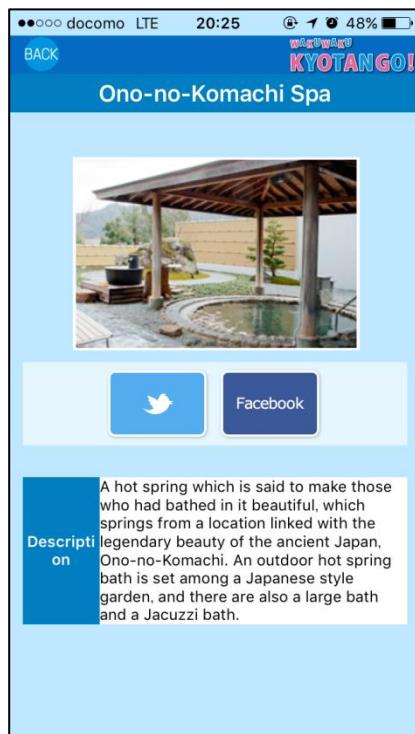
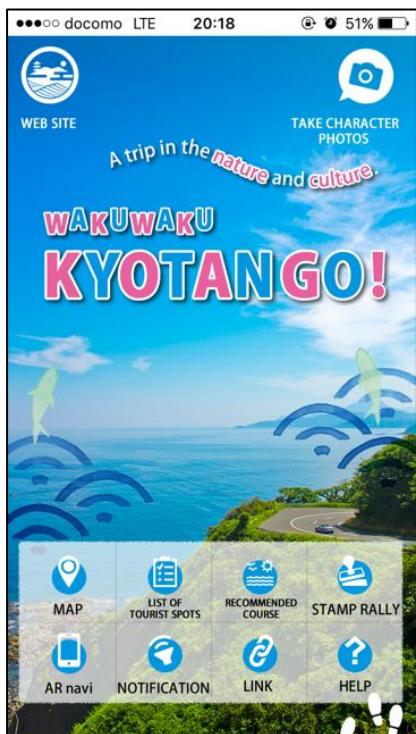
[TEL] 0772-22-8030 [FAX] 0772-22-8710 (ご案内時間: 9:00-18:00)

対応可能言語: 英語、中国語

■京丹後市観光アプリ

市内の観光スポット、体験プログラム、モデルコースなどを掲載したスマートフォン用観光アプリの英語版『WAKUWAKU KYOTANGO!』は、無料でダウンロードすることができます。

QR コードがあるので、それをスマートフォンで読み取るだけで、誰でも簡単にダウンロードすることができます。(例えば、QR コードを印刷して打ち出し、フロントやお部屋などに置いておけば、お客様が自分でダウンロードすることができます。)



【QR コード】

Google Play



App Store



■外国人観光客受け入れに関する支援

本市では下記のような助成制度を設けていますのでご活用ください。

※平成28年度の制度です。

※募集時期は別途、広報などでお知らせする予定です。

・京丹後市外国人観光客等受入環境整備補助金

外国人観光客など国内外から本市を訪れる方の利便性を高め、来訪者の増加を図るため、市内宿泊施設及び小売店等が行う受入環境整備について、その経費の一部を支援します。

◆利用できる方

市内で旅館業法(昭和 23 年法律第 138 号)第 3 条第 1 項に規定する許可を受けて旅館業(同法第 2 条第 1 項に規定する旅館業のうち、ホテル営業、旅館営業及び簡易宿所営業をいう。)を経営する方及び特定商業施設(消費税法施行令第 18 条の 2 第 4 項に規定する特定商業施設をいう。)を経営する方又は小売業者の方

※ただし、特定商業施設を経営する方及び小売業者の方については、補助対象事業④免税店開設事業に限ります。

※市税等を滞納している方は交付を受けることができません。

◆補助対象事業及び補助対象経費

①施設看板・案内表示等多言語化事業(委託料、印刷費、製作費、設置工事費)

②クレジットカード決済機器導入事業(機器購入費(貸与方式による導入時に発生する料金を含む)、設置工事費)

③Wi-Fi 等無線 LAN 整備事業(機器購入費、設置工事費)

④免税店開設事業(機器購入費、設置工事費、印刷費)

◆補助金額

補助対象経費の 1/2 以内(千円未満切り捨て。上限 20 万円)

■京丹後市国際交流協会について

本マニュアル作成業務の受託者である「京丹後市国際交流協会」では、隨時、英語講座や中国語講座などの外国語講座や、国際理解教室などを実施し、国際理解の啓発や外国人との交流などに取り組んでいます。フェイスブックページで事業紹介をしていますので、ご覧いただき、興味のある方はぜひご参加ください。

(京丹後市国際交流協会フェイスブックページ)

<http://www.facebook.com/kyotangokia>