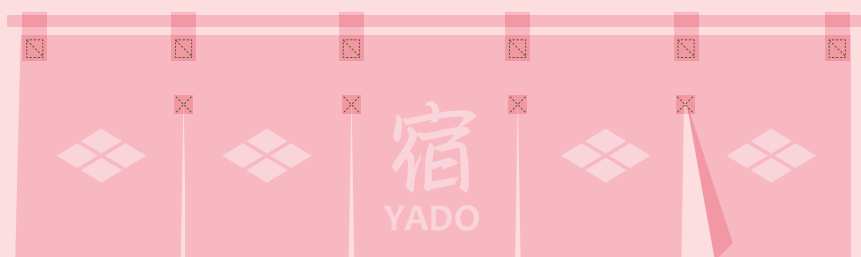


外国人宿泊客への 情報提供マニュアル



静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合
静岡県

外国人旅行者の増加

2017年の訪日外国人旅行者数は、日本政府観光局（JNTO）の推計によれば、約2,870万人で、前年を約2割上回り、政府の2020年4,000万人達成の目標が現実味を帯びてきました。

この一年、増加の大きかった国・地域は、韓国（前年比40.3%増、以下同じ）、インドネシア（30.0%）、ベトナム（32.1%増）、ロシア（40.8%増）などですが、その他の多くの国地域からも確実に増加しています。

2019年のラグビーワールドカップ、2020年のオリンピック・パラリンピック開催などもあって、増加傾向は、今後も続いていくと思われます。

2017年1～12月 訪日外客数（JNTO推計値）

（単位：千人）

	中国	韓国	台湾	香港	米国	タイ	豪州	マレーシア	フィリピン	シンガポール	その他	総数
順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
2017年	7,356	7,140	4,564	2,232	1,375	987	495	440	424	404	3,274	28,691
2016年	6,374	5,090	4,168	1,839	1,243	902	445	394	348	362	2,876	24,040
伸率(%)	15.4	40.3	9.5	21.3	10.6	9.5	11.2	11.5	21.9	11.7	13.9	19.3

「モノ消費」から「コト消費」へ

日本を何度も訪れるリピーターが増えたこともあり、外国人旅行者の旅行形態も、「モノ消費」から何かを体験する「コト消費」へと大きく変わりつつあります。

「日本食を食べること」「ショッピング」「自然・景勝地観光」と並んで「日本の歴史・伝統文化体験」「日本の日常生活体験」などが注目され、「旅館に宿泊」「温泉入浴」などにも興味をもっている人が多くなっています。

日本の素顔を楽しむことを重視して旅を計画する外国人旅行者が増加する中で、あらゆる地域のさまざまな場面で外国人客へのより密接なコミュニケーションを含む対応を迫られております。

図表1. 訪日前に期待していたこと【複数選択有】

選択項目	アジア平均*①	欧米豪平均**②	相対人気度③ = ②/①	【倍】
舞台鑑賞（歌舞伎・演劇・音楽等）	4%	12%		2.9
日本の日常生活体験	16%	40%		2.5
日本の歴史・伝統文化体験	20%	50%		2.4
日本のポップカルチャーを楽しむ	10%	25%		2.4
日本の酒を飲むこと（日本酒・焼酎等）	18%	41%		2.3
映画・アニメ縁の地を訪問	5%	10%		2.2
美術館・博物館	18%	35%		2.0
旅館に宿泊	23%	34%		1.5
自然体験ツアー・農漁村体験	10%	13%		1.3
四季の体感（花見・紅葉・雪等）	16%	21%		1.3
温泉入浴	28%	34%		1.2
自然・景勝地観光【右軸】	55%	62%		1.1
日本食を食べること【右軸】	74%	83%		1.1
繁華街の街歩き【右軸】	47%	48%		1.0
ショッピング【右軸】	60%	48%		0.8
テーマパーク	22%	12%		0.6

（出所）観光庁「訪日外国人消費動向調査（2016年調査）」をもとに大和総研作成

*韓国、台湾、香港、台湾、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン、ベトナム、インドが含まれる

**英国、ドイツ、フランス、イタリア、スペイン、米国、カナダ、オーストラリアが含まれる

住宅宿泊事業法の成立と民泊事業の本格化

住宅宿泊事業が今年6月15日から施行されることになります。これに伴い私たちの周辺でも旅館業法の許可なしに一般住宅での民泊が行えるようになります。

外国人宿泊客による騒音、ゴミ出しなどの住民生活への影響、火災や犯罪、伝染病などへの対応など、さまざまな課題がありそうですが、一方で外国人旅行者の選択肢が増えることも事実です。

このようなことから、宿泊事業者には、外国人旅行者に日本で安心して宿泊するだけでなく、心から楽しんでいただくためのおもてなしと、これまで以上に日本を深く味わえる内容の伴った旅を提供することが望まれています。

	ホームステイ型	ホスト不在型
管理方法	住宅内に住居 →原則として住民票あり	行政登録済みの「管理者」 へ管理委託が必要
手続き	知事へ「届出」	知事へ「届出」
安全面・衛生面確保	利用者名簿、衛生管理措置、注意事項の説明、標識掲示、苦情対応、法令・契約・管理規約違反不存在的の確認等	利用者名簿、衛生管理措置、注意事項の説明、標識掲示、苦情対応、法令・契約・管理規約違反不存在的の確認等の委託を義務付け
罰則等	報告徴収・立入検査、業務の停止命令等	報告徴収・立入検査、業務の停止命令等



住宅宿泊事業法案(民泊新法)成立

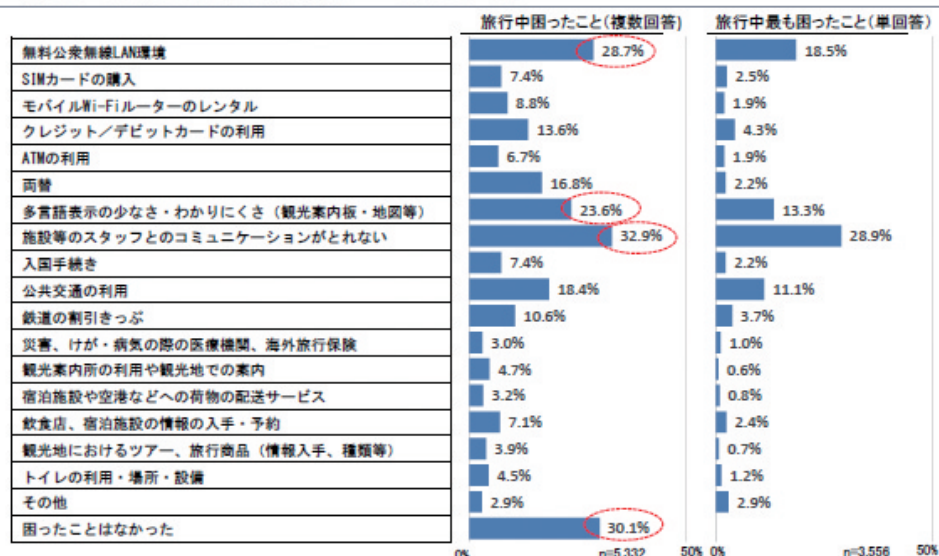
宿泊の安全・安心の確保とおもてなし

観光庁の外国人旅行者対象のアンケート調査によれば、旅行中困ったことは、古くて常に新しいテーマである「コミュニケーション」の問題がトップにあげられています。

コミュニケーションに困った場所・場面として、「宿泊」は比較的低い数値となっていますが、外国人旅行者が快適な日本の旅をするために、これまで以上に宿泊施設が外国人旅行者にとって心強い情報提供のサポート役になる必要があるといえるでしょう。

調査結果 1-1.旅行中に困ったこと(全体)

- 旅行中困ったこととしては「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」が32.9%で最も多い。
- 次いで「無料公衆無線LAN環境」が28.7%、「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」が23.6%となっている。
- 「困ったことはなかった」という回答も30.1%となっている。



2017年『訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート』

宿泊施設が多言語で用意することが望ましい情報

2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会が、多言語で用意すべき情報提供の「多言語対応取組方針」をまとめています。

ワーキンググループでは、これに若干の項目を加えて、静岡県の宿泊施設が用意することが望ましい多言語情報の一覧表を作成してみましたので、各施設での多言語対応の参考にしてください（ワーキングで加えた項目＝☆印）。

ただし、これらについてすべて自分の施設で対応することは極めて困難ですので、他の施設での取り組みを参考にするとか、自治体や組合等が作成している既存資料を収集、活用することからはじめてください。

図表 宿泊施設において多言語により用意しておくことが望ましい情報

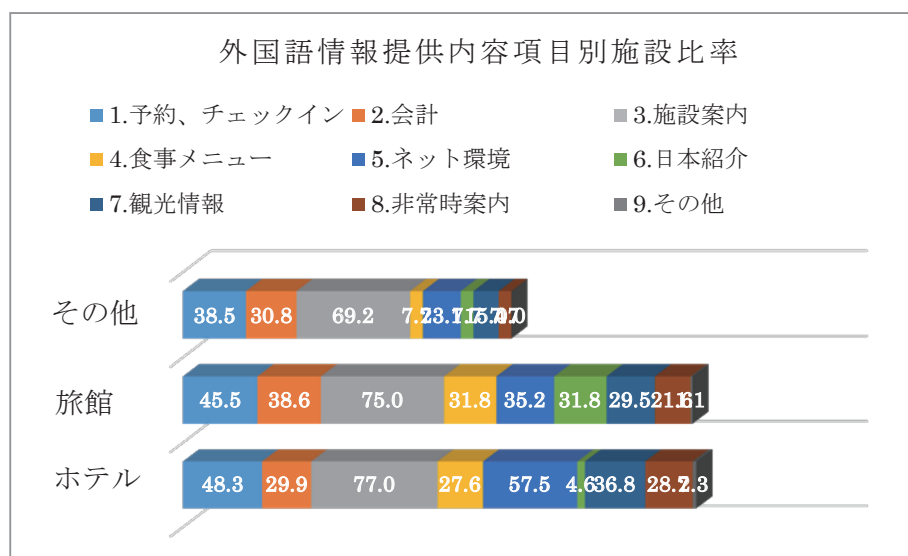
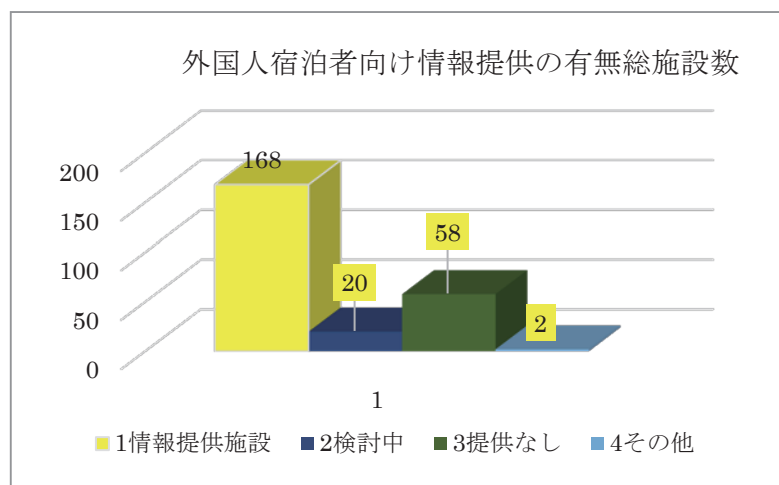
項 目	多言語により用意しておくことが望ましい情報
施設の基本情報	○各種時間（フロント、門限、チェックアウト 等） ○各種施設の場所・利用方法・利用条件（レストラン、大浴場、自動販売機、コインランドリー、喫煙所、公衆電話 等） ○Wi-Fiに関する情報、インターネット使用方法 等
サービスの内容	○ルームサービス ○ランドリーサービス ○モーニングコール ○レンタル可能なもの ○冷蔵庫内の飲み物 等
室内設備の使い方	○ルームキーの使い方 ○テレビのリモコン等の使い方 ○エアコンの操作方法 ○トイレの使い方 ○金庫の使い方 ○電話のかけ方 等
☆食事関係の情報	☆食事のメニュー ☆食のアレルギー対応
日本独特のものの使い方	○浴衣の着方 ○布団の使い方 ○お風呂の入り方 ○お茶の入れ方 ☆畳の部屋の使い方 等
周辺観光情報	○近隣観光施設、飲食店のマップ ○主要観光施設へのアクセス方法、時間、イベント情報 等
非常時の対応	☆緊急時のエレベーターの利用

資料：平成26年11月2020 年オリンピック・パラリンピック大会に向けた
多言語対応協議会 観光・サービス分科会 「多言語対応 取組方針」

外国人宿泊客への情報提供の現状と課題

2017年7月に実施した組合員向けアンケート結果で、外国人に対して何らかの多言語での情報提供をしている施設は168、全体の7割近く（回答248施設）に上りました。

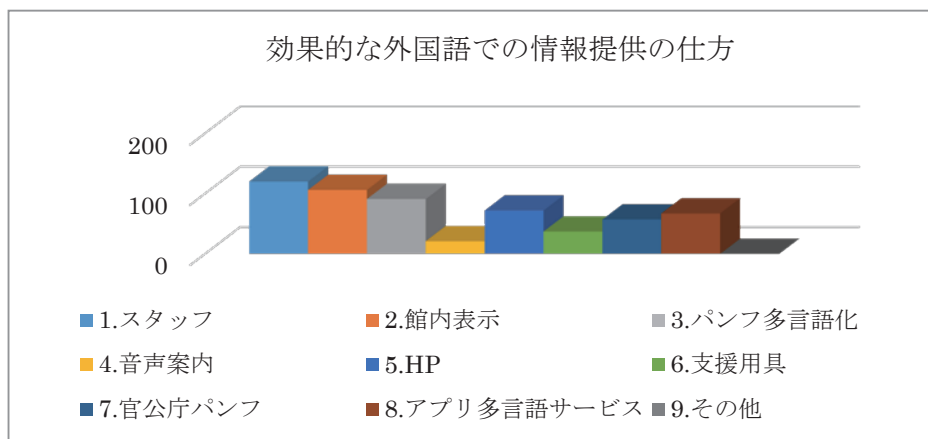
提供している情報は、「予約、チェックイン時の宿泊カード記入等の手続き」「支払い方法（クレジット・カード決済など）等会計関係」「施設の利用案内（館内の案内、設備の操作説明、入浴の利用時間、トイレの利用法、浴衣の着方等）」「インターネット接続環境（利用場所、無料or 有料）」「火事・地震等の非常時対応、避難路の説明」などが主なものでした。



このほか、旅館では3割を超える施設が「外国人向け簡単な日本語、日本旅館の泊り方・魅力紹介等の日本紹介」をしています。

効果的な外国語での情報提供の仕方は、回答が分散しています。

情報提供場面に合わせて、多様な手法を組合わせて対応していくことが求められそうです。



施設での具体的な対応事例について

〈柳生の庄〉 伊豆市修善寺1116-6

昭和34年、東京に開業した料亭「柳生」に始まった本格割烹を原点として、昭和45年に、修善寺温泉旅館「柳生の庄」を開業し今日に至っています。

創業者が剣道を嗜んだことから「柳生」と名乗り、日本建築の美と、日本の料理、風呂、風情、おもてなしがひとつになった宿を目指しています。このため、外国人宿泊客に対しても、創業店主から現在の店主、料理長、施設長が受け継ぐ剣道を活かし、剣道体験、居合道体験などを行っているほか、その延長線上で、陶芸、生け花、お茶のお点前体験など、日本の文化体験を中心に外国人の方のおもてなしをしています。

日本のお客様が8割、外国のお客様は2割弱です。

【外国人宿泊客向けの外国語情報提供の内容、その方法について】

外国語情報としては、県・修善寺旅館組合、観光協会などが作成した「RYOKANの利用方法」「お風呂の入り方」「避難誘導」などの多言語情報をコピーし、あらかじめ、お部屋に置いているそうです。

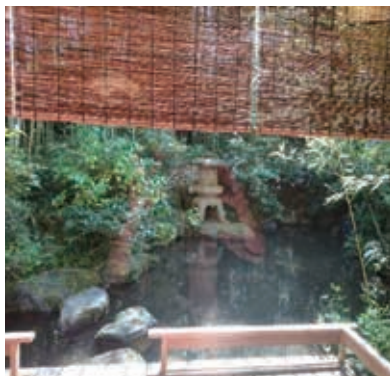
社長、女将とも英語ができ、従業員はグーグルの翻訳アプリやVoice Traアプリを使ってお客様とコミュニケーションをしています。大風呂への行き方などは、部屋の案内係が説明していますが、外国人に英語で説明できるスタッフが13人中5人位います。

食事について、朝夕食の献立表は女将が英語で手書きし、日本語の献立表と一緒に渡していますが、料理については詳しく知りたい人がいるので辞書を準備しており、時々、海外からのお客様に伺ってなおしたりしているとのこと。

予約は、メールの申し込みが一番多く、同じようなやりとりなので、英語版のひな形を作り、そこにはめこむようにし、手分けしてみなで対応しています。

食事のアレルギーについては、予約時にメールで必ず聞き、回答がない場合は、再度確認しているとのこと。事前のやりとりがなにより大事だそうです。

ハラルについては、ハラル認証はうけていないとはっきり伝え、それでも良い人が宿泊しており、精進料理で対応している。ベジタリアンの方は出汁やたまごのことなどは確認しているとのこと。その結果、半分以上は出汁はOKだそうです。



【外国人宿泊客向け情報提供についての現状の課題】

ダメダメとってばかりだと、お客様を否定しているようになるのであまりいいたくないが、時には「マナーを守ってくれなければ、もう受入ません」と、はっきりと伝えるとのこと。

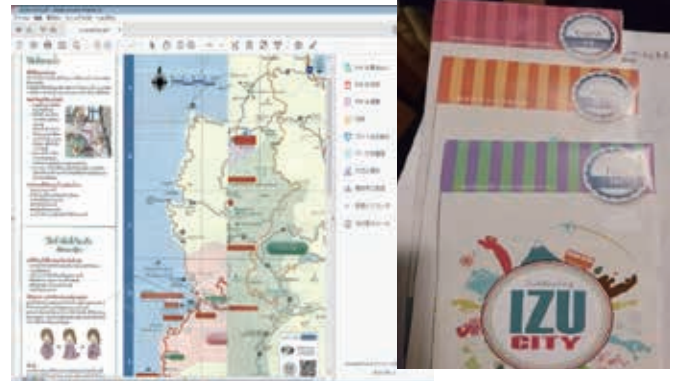
大きなかばんやぬれたものを畳の上においたり、床の間に置いたり、畳の上をキャリーバックで転がすのは汚れるし、傷になるので事前に「番頭さんが預かって後から持っていきます」と口頭もしくは、ジェスチャーなどで伝えています。

支払については、できれば事前にカード決済して、キャンセル料など規定に基づいて、返金したいのですが、現状はなかなかやりきれないそうです。

旅行代理店の情報は、習慣、料理について中途半端なことが多いので、しつこく聞いており、何かあった時は大変なので旅行代理店、ネットエージェントにもちゃんと責任をもって伝えてもらえるようにしなくてはならない。

本当のベジタリアンがきた時も、今、提供している出汁などをかえたくない気持ちがあり、あれもこれもたべられないとお互いに嫌な気持ちになるので、事前にきちんとメールでベジタリアン向けの料理ではないことを、確認することが大事です。

また、ホテルと違って当日たべながら「この食材を変えて下さい」という変更はきかないことを事前に伝えています。



【館内の外国人向け表示等】

館内の雰囲気をおこさないように日本語もあまり表示はしていない。お客様からわからないと苦情がある時もあるが、その都度、口頭で説明しています。以前はトイレの便器のふたが自動であいたりすることに驚いているお客様もいて、貼り紙をしていたが、最近は、みなさんご存じのなので表示はしなくなりました。

【その他】

ノーアイデアで、「滞在中何をしたらいいのか？」というお客様がいらっしゃるのので、何がしたいのか引き出してあげる。タイ語、英語、中国簡体字・繁体字の伊豆市の地図を渡してご案内するが、ヨーロッパの方は自転車が好きなので、自転車コースとしてハイキングコースを案内したりもする。つり船をチャーターしたこともある。陶芸体験で、作ったものができたら国へ送ってあげる。

剣道体験、居合道体験、生け花体験、お茶のお点前体験など、せっかく日本にきたので、何かやってみたいというお客様が増えてきています。

純和風のお部屋で基本は畳にお布団ですがベッドが良いというお客様には、簡易ではなく、しっかりしたベッドの用意はあります。食事なども高いテーブルがよいかどうか、確認するが、ほとんどが、日本にきたからには、畳で寝てみたい、お膳で食事をしたいというお客様だそうです。

〈情報伝達のポイント〉

- ・ 英文メールでの予約と情報の確認が重要（参考資料 1－1）
- ・ 多言語での掲示や表示はしていない（日本語での表示もなるべくしていない）
- ・ グーグルの翻訳アプリ、Voice Traの利用
- ・ 時には、マイナス情報でも、こちらの気持ちを相手にはっきり伝える
- ・ 料理メニューの英訳と料理辞書（日英）の活用（参考資料 1－2）
- ・ 市町や観光協会、旅館組合等の作成した多言語資料や地図の活用、提供
- ・ 日本文化体験の提供と支援



(参考資料1－1)

予約申込者に対するメール文例

Thank you for your inquiry to stay with us on the *****.

Please be advised of the following,

1. Date of stay :

Length of stay :

Number of guests :

2. Name of room :

Price : ***** yen per person / per night, ** persons / ** nights total ***** yen

* This price includes room charge, Japanese kaiseki dinner, Japanese breakfast, service charge and taxes.

3. Credit card : We need your credit card details to secure the reservation.

If you'd like to make reservation, please inform us through the following web page,

https://www.yagyu-no-sho.com/payment_en.html

4. Cancellation Policy :

If the cancellation will be made prior to the date of arrival,

More than 4 days : free

3 days and 2 days : 30% of the price

1 day : 50% of the price

On the date : 100% of the price

5. Access : Please refer to the following page,

<https://www.yagyu-no-sho.com/en/access/access.html>

6. Check in time : 14:00 - 17:00 at latest

Check out time : 11:00am

7. Dietary requirements :

If you have any allergies or food restrictions, please inform us in advance,

So that we will be able to prepare accordingly.

I'm holding " : : : : " room for the ***** until the ***** , please kindly reply before then.

If you have any requests and questions , please do not hesitate to ask.

Best regards,

Yagyu-no-Sho

Payment Details

※ Indicates mandatory fields that must be filled in completely.

Credit card type*	Visa
Cardholder name*	
Card number*	
Expiry date*	Expiry Month / Expiry Year
Security code*	
Email address**	

*Enter data in standard 1-bit format.

Book Clear

Please note that your credit card information is needed merely to secure your booking.
You will not be actually charged until checkout.

Please rest assured that your personal information will be treated with the utmost confidence.
Your personal information will be used solely for processing payment—it will never be sold to any third party.
Information contained in this form is encrypted for transmission to ensure total security.

Cancellation charges are as follows.

Booked date	Prev. day	Two days before	Three days before	Four days before
100%	50%	30%	30%	None

Different rates are applied for party reservations of 14 or more persons. Please inquire.

(参考資料1－2)

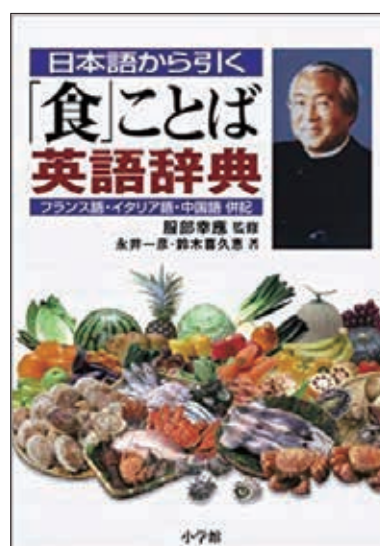
『日本語から引く「食」ことば英語辞典』

発売日： 2004年11月

著者／編集： 永井一彦, 鈴木喜久恵

出版社： 小学館

ページ数： 279p





日本で2つ目のサッカーのナショナルトレーニングセンターとして2001年4月に開設され、天然芝サッカーグラウンド・人口芝フットサルコート・ジョキングコース・体育館・ジム・プール・宿泊施設・研修施設などを備え、サッカーのさまざまなチームの合宿や審判、指導者の研修、県や地域レベルの公式戦の試合会場として利用されています。

日本人だけでなく幅広い国々のチーム等の利用があり、スポーツの競技者やサッカー関係者だけでなく、一般の利用者にも開放されています。

愛称は、J-STEP。指定管理者は静岡市まちづくり公社です。車いすで利用可能な全館バリアフリーの施設です。



【外国人宿泊客向けの外国語情報提供の内容、その方法について】

海外向けの施設紹介プロモーションビデオを2016年に作成し、ホームページ上に搭載してYouTubeで外国人利用者を含めて情報提供しています。



また、館内利用案内はフロントではなくに渡さず、スペイン、ポルトガル、フランス・ロシア語等々、合宿に来た外国ごとの言語で作成してある館内の利用案内の入ったファイルを宿泊者に合わせて部屋に置くなどのきめ細かな対応をしています。

さらに細かなことについては、選手には直接フロントからは伝えることはせずに、チームのマネージャーに伝えています。

食事については、バイキング方式で、成分表示なども特にしていないが、合宿の場合は、事前に料理長とチームの管理者とが打ち合わせをして、メ

ニューを決めてバイキングの準備をしているそうです。

立ち入り禁止・土足厳禁・ペットボトル持込み禁止・非常口・エアコンの使い方などは、その都度、利用者の国・地域に合わせてお知らせの掲示物を表示している。

お部屋の鍵の開け方は通常はドアノブに英語表記だが、これも国ごとのものを作って、国により架け替えています。



バリアフリー 浴室

【外国人宿泊客向け情報提供についての現状の課題】

一般のホテルとちがい、団体やチームを受け入れているため、通訳と密に打ち合わせをしていて、こうして欲しいなどのリクエストには、その都度対応しているとのこと。

ムスリムについて、方角がどこか聞かれることはあるが、礼拝室は特に設けていないので、それぞれお部屋で礼拝している。

体調が悪くなった場合は、通訳を介して、これもその都度探す。整形外科とか、病院が受入れるところを探す、あらかじめ提携はしていないとのこと、すべてこれらのことも、チームで来てお世話役の通訳がいるので、比較的受け入れやすい状況にあります。



ランドリー室



乾燥室

【館内の外国人向け表示等】

館内の表示は日本語で表記しているが、利用する人の国の言語でその都度表記を変えていて、これらは自館で作成し、裏面にはわからなくならないように日本語訳を記載している。

【外国人宿泊客との交流】

2017年9月には、スペインのパラバドミントン代表チームが、合宿を行い、市内の中学生らと合同練習で交流している。市内の中学生32人や県障害者バドミントン連盟の加盟選手がスペインの選手とシャトルを打ち合い、中2の女子生徒は「義足や車椅子でも障害を感じさせない速い動きと迫力がある強打で、パラ選手のすごさを感じた」と話し一方、世界ランキング18位のマルセラ・キンテロス・コベージャ選手は「こんなに温かく、優しく迎えてもらえて感動した」と交流を楽しんでいます。



乳幼児託児室

〈情報伝達のポイント〉

- ・ YouTube上に施設紹介プロモーションビデオを流し、情報提供している(参考資料2-1)
- ・ 部屋ごとに館内利用案内ファイルで情報提供(スペイン、ポルトガル、フランス・ロシア語等)
- ・ 多言語での施設内の利用上の注意の表示を行っている(参考資料2-2)
- ・ (団体の利用が多いため)通訳やマネージャーとの綿密な打ち合わせ
- ・ 料理メニューなども事前にチームの管理者と打ち合わせるため、個別の情報提供は特にはしていない
- ・ スポーツ施設であり、けが等も多いが、特に医療機関との連携などはなく、その都度適宜対応している
- ・ 外国人宿泊客との交流を楽しむ

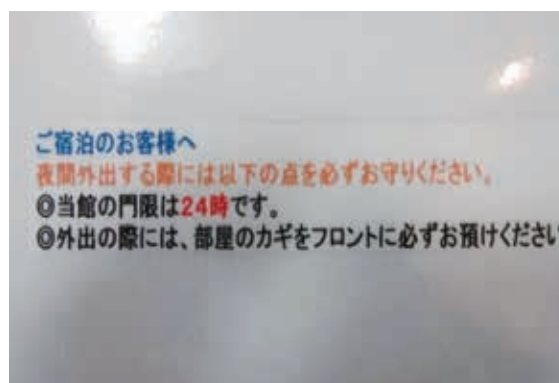
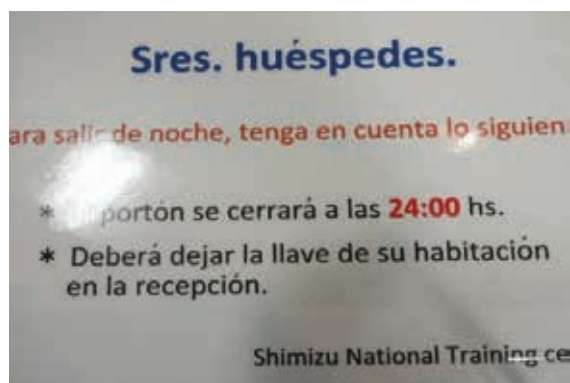


(参考資料2-1) YouTube上に施設紹介プロモーションビデオ

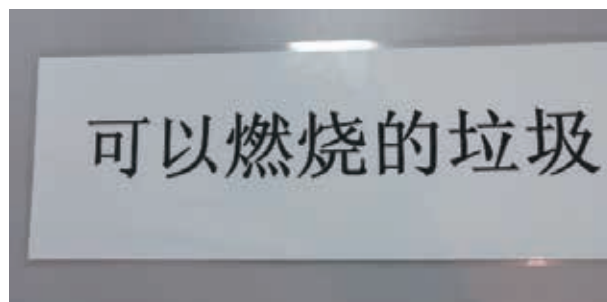
http://j-step.or.jp/wp/facilities_top



(参考資料2-2) 館内の外国人向け表示等の例



左の日本語版



各国語のさまざまな表示事例

それ以外にも、運動施設らしいさまざまな表示での案内例



港町として栄えてきた清水市の一角に「竹屋旅館」として1948年に開業。「清水を代表する旅館」として発展してきました。

同地区の桜ヶ丘総合病院と定期的開催していた糖尿病患者向け食事会をきっかけに、糖尿病などで厳しい食制限を課され「食の楽しみ」を奪われた生活習慣病患者でも、安心して美味しく食べられる「美食フルコース」の開発をめざしました。

ホテルの調理技術、農業生産者の栽培ノウハウ、大学の農業研究、医療機関の監修、患者とその家族の食ニーズなどの連携の中から低カロリー、低糖質のフルコースメニューを実現し、「静岡健康美食駿河湾レシピ」と名付けています。この経験が、ヘルスツーリズムや、さらにムスリム宿泊客受入などのノウハウのもとになっているそうです。

部屋数77室。観光よりビジネスの外国人宿泊者が多く、外国人宿泊客は15%位、中国、台湾、アメリカ、タイ、インドネシアのビジネス客が多いとのこと。



【外国人宿泊客向けの外国語情報提供の内容、その方法について】

スタッフの教育について、アルバイト、パートが増えてきて、どこまで教えたかばらつきがあり、問題が出てきたため、マニュアルを動画や写真にして、タブレットを使って達成度に応じたスタッフ教育をしている。対応などのマニュアルはその画像で、それ以外の「あなたにしかできないおもてなし」を実践しています。

タブレットなどを使用した翻訳アプリの導入で、コミュニケーションを図っているほか、日本語学校の生徒をインターンとして受入れ、外国人目線の指摘をもらいながら情報発信ツールを作成しています。

館内施設案内、レストランメニューには英語を併記しています。



ムスリムメニュー



イスラム教徒のお客様に対しては、ハラールチェックシートに記入してもらい、できることできないことについて伝えている。礼拝マット、キブラなどのムスリムセットを用意しています。

食事の成分表示など、ピクトグラム化して宗教や、アレルギー、ベジタリアンなどのお客様に安心して食事してもらえるように努めています。

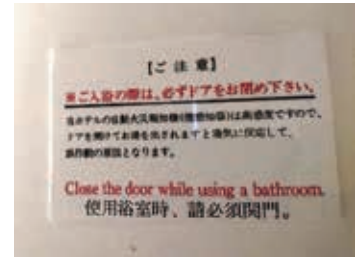
客室のTVのモニターに「information」として、利用案内、レストラン情報、観光情報などを多言語化で提供し、あわせて、印刷物をパウチして客室に置いています。

外国人のお客様向けのアンケートを用意して、回答してくれたら、特典をさしあげるなど、海外からのお客様のニーズを収集し、それらを参考に、サービス向上をしている。

予約の際は必ず、来る前に決済のことまですべて書いて、メールで送り、事前にインフォメーションをしているようで、事前の連絡確認は絶対ですとのこと。

インスタグラムなど館内施設の写真を中国語、英語、日本語で情報をアップしている。

特に浴室使用の際の浴室ドアを閉じることについての注意喚起は、日本語、英語、中国語で掲示している。



【外国人宿泊客向け情報提供についての現状の課題】

民泊が増えている中、おもてなしがキーワード。地元の総合病院などと連携して糖尿病や生活習慣病の方でも安心して食べられる健康食のレシピを開発、提供する「ヘルスツーリズム」に力を入れている。

ハラルフードは通常の3倍もするので、ビジネスで来られる企業さんと打ち合わせをして、料金をもらうなどしている。

最近は大客船が清水港に寄港するなど、海外からのお客様も増えている。地域が活性化して、人が来てはじめて宿泊施設がなりたっていると先代からの教えもある。観光地の多言語化なども整備して、地域全体で情報発信をしていけたらよい。

【館内の外国人向け表示等】

貸出室を設けて、大きなサイズの浴衣や枕、アイロンなどを用意している。このための表記は、日本語と英語を使用している。

周辺の観光案内地図、レストランなどはコーナーを設けて掲示したり、並べて、外国人宿泊客への情報提供に努めています。



QRコードを利用した電子マネー決済の可否についても併せて情報提供しています。

他言語での地域の観光案内

〈情報伝達のポイント〉

- ・ 英語予約メールでの事前連絡、確認は絶対（参考資料3-1）
- ・ ホテルインフォメーションの多言語化（参考資料3-2）
- ・ タブレット端末を使つての翻訳アプリの利用
- ・ レストランメニューの英語併記（参考資料3-3）
- ・ 客室のテレビモニターと印刷物での施設利用案内、周辺観光、レストラン情報の提供
- ・ 多言語での観光案内・地図、周辺レストランなどの情報提供コーナーの設置
- ・ QRコードを活用した情報伝達と外国人宿泊客向けアンケート実施と特典の提供（参考資料3-4）
- ・ ハラルチェックシートの作成とキブラ等の貸し出し（参考資料3-5）
- ・ インスタグラムでの情報発信



(参考資料 3-1) 英語予約メールフォーム

HOTEL QUEST SHIMIZU ONLINE RESERVATION

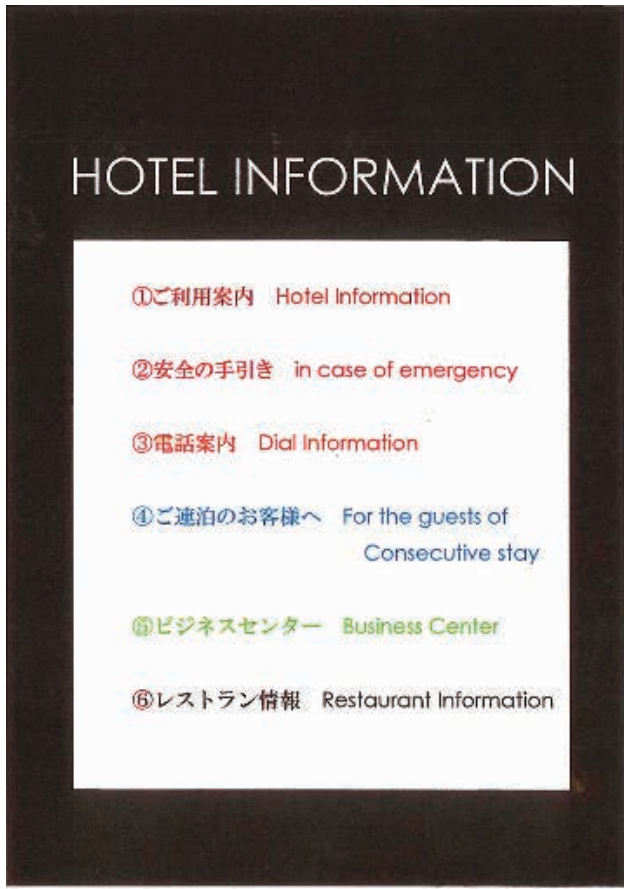
**Thank you for your interest in staying at our hotel.
Please fill in the information below to start your reservation.**

Dates of Stay	Check In Date 2018 ▾ 02 ▾ 15 ▾  Check Out Date 2018 ▾ 02 ▾ 16 ▾ 
Number of Guests per Room	Adults 1 ▾ Children 10+ 0 ▾ Children 10 under 0 ▾ Toddlers (meal/bed) 0 ▾ Toddlers (meal only) 0 ▾ Toddlers (bed only) 0 ▾ Toddlers (no meal/bed) 0 ▾
Number of Rooms	1 ▾
Search	

We thank you for your patronage and look forward to your stay with us in the near future.

HOTEL QUEST SHIMIZU HOME

(参考資料3-2) ホテルインフォメーションの多言語化



(参考資料3-3) レストランメニューの英語併記

Menu for Muslim

Please let us know if you have any food preference () is the price included tax.
若干食材などありましたらお申し付け下さい。()内の金額は消費税8%込みの金額になります。

小麦
Wheat

そば
Buckwheat

乳製品
Dairy Product

卵
Egg

落花生
Peanut

えび
Shrimp

かに
Crab

豚
Pork

牛
Beef

アルコール
Alcohol

Course Menu ¥2,500 (¥2,700)

前菜サラダ
Starter's Plate(Salad)

ミネストローネスープ
Minestrone soup

しらすと長ネギのオリーブオイルパスタ
Pasta:Oliveoil-sauce with shirasu(young sardine)&leek

若鶏のスパイス焼き チリソース 温野菜添え
Grilled spicy chicken with chili-sauce & warm vegetables

デザート盛り合せ
assorted dessert

Coffee(Brend/Expresso) or Tea

☒ We have non-pork dishes including processed foodstuffs such as ham, bacon, salami, etc., and pig-derived ingredients such as lard, pork bone soup, gelatin, etc., and non-alcohol dishes. Seasonings do not contain any alcohol, too. We display the sign on each dish if we use them. Please kindly check it.

☒ We are sorry to inform you that this is not a halal certificated restaurant.

☒ Disposal tableware are available upon request.

(参考資料3-4) QRコードを活用した情報伝達と外国人宿泊客向けアンケート実施と特典の提供

お客様アンケート

お読みいただきありがとうございます。
アンケートにご協力いただきありがとうございます。
アンケートにご協力いただいたお客様に
ミネラルウォーターをプレゼントいたします。
「ご協力ありがとうございました」画面を
フロントスタッフへご提示をお願いします。

日本語

ENGLISH

中文

QRコード

QRコード

QRコード

(参考資料3-4) ハラルチェックシートの作成とキブラ等の貸し出し

15

ワーキンググループからの提案

〈QRコードを活用した外国人宿泊客向け情報提供〉

ワーキングでは、上記の先進事例などを参考に、QRコードを利用し、県の旅館組合のHPを活用した情報提供システムを整備して、各施設で共通の情報源として活用することを計画しています。

組合ホームページのサーバー情報（URL）をQRコード化し、外国人向け多言語情報YouTube映像を、組合員施設の外国人宿泊客がQRコードからスマホで入手することになります。

これによって、従来各施設が紙ベースで提供したり、口頭で伝えていたお知らせや注意事項等が直接外国人宿泊客に伝えられることになり、手間やコストの削減につながると予想されます。



（１）文字による情報提供について

「Ryokan 日本旅館の利用方法について」「安全の手引き」をPDFにし、デジタルブック化（WEBマガジン風）してアップします。

（２）YouTube による動画での情報提供について

日本の旅館・ホテルでの宿泊上の注意や楽しみ方について、YouTubeを利用して動画を作成し、同サイト上にアップします。

〈日本旅館の泊り方編〉

- ① 施設利用の概要
- ② 畳や床の間の使い方の注意：畳の上にスリッパで上がらない、荷物を引きずらない等
- ③ 貴重品の扱い：セーフティボックス、部屋に備え付きの金庫の使い方
- ④ ふとんの敷き方：部屋にはベッドがなく、夕食後、係の人がふとんを敷き、朝はたたむこと
- ⑤ 静岡県温泉の紹介：浴衣の着方、お風呂の入り方、タトゥーを入れた人の入浴等

〈飲食編〉

- ① 宿と食事、日本料理の紹介
- ② 日本食の上手な食べ方、お箸の使い方：
- ③ お茶の入れ方：部屋に置かれたお茶の入れ方の説明、冷蔵庫の使い方、料金の支払い
- ④ 静岡県の特産品の紹介：食べ物中心に

〈ホテルでの宿泊基本編〉

- ① ホテル施設利用の概要
- ② 外出の際のカギの取扱、電話のかけ方、トイレの使い方等
- ③ 避難方法、非常口の使い方：緊急時にはエレベータは、使用禁止であること
- ④ 朝食ビュッフェの案内、喫煙場所と禁煙について、その他
- ⑤ 静岡県の主な観光地紹介：交通情報など





平成29年度ホテル旅館多文化対応情報発信推進事業
〈ワーキンググループ委員名簿〉

	氏 名	所 属 等
座 長	平野 正俊	掛川観光協会長・キウイフルーツカンントリーJAPAN社長
有識者	加山 勤子	公益財団法人静岡県国際交流協会
利用者	エヴァン・ブラッケン	静岡県国際交流員
利用者	カイン モン イー	静岡県立大学留学生
業 界	稲葉 明久	陽気館専務取締役
業 界	石上 智子	鮪の御宿石上女将
業 界	鵜川 朱子	中島屋グランドホテル支配人
事務局	府川 博明	静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合事務局
事務局	杉田 志野	静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合事務局

平成29年度ホテル旅館多文化対応情報発信推進事業
静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合

静岡県静岡市紺屋町11-1 浮月ビル5F
TEL: 054-254-6388 FAX: 054-254-6390

<http://www.shizuokayado.jp>

作成: 平成30年 編集・企画 株式会社マーレプランニング