観光庁研修テキスト

（第１版）

観光庁
Japan Tourism Agency

国土交通省　観光庁

観光地域振興部　観光資源課

平成３０年３月

はじめに

2017年に我が国を訪れた外国人旅行者は、史上初めて2,000万人を超えた2016年を上回る2,869.1万人となるとともに、その旅行消費額も過去最高を更新して4兆4,161億円となる等、インバウンドの勢いは加速しており、観光は我が国の経済を支える産業へと成長しつつあります。

現在、政府は、2020年に訪日外国人旅行者数4,000万人、訪日外国人旅行消費額8兆円等の新たな目標とその目標達成に向けた各種施策を盛り込んだ「明日の日本を支える観光ビジョン」の目標達成に向け、具体化された様々な施策取り組んでおります。

また、近年の訪日外国人旅行者の動向を見ると、大きな変化が訪れていることがわかります。まずは、団体旅行から個人旅行への移行。2012年には全体の6割だった個人旅行は、中国を中心に旅行の個人化が進んだことで、2017年の直近のデータでは、個人旅行は全体の4分の3以上となっています。さらに、モノ消費からコト消費への移行が進み、地方部への訪問も多くなるなど、我が国の豊かな自然や文化、我々の生活に直接、深く触れたいというニーズが高まっています。

我が国においては、これまで、通訳案内士が、訪日外国人旅行者の「言葉の壁」を解消するとともに、快適かつ有意義な滞在を支援することにより、訪日外国人旅行者に対する満足度の高い旅行の提供に貢献してきました。一方で、通訳案内士制度は、創設以来60年以上が経過し、訪日外国人旅行者の急増・ニーズの多様化に伴って、通訳案内士の絶対数の不足に加え、大都市部への偏在・資格取得者の言語の英語への偏りが指摘されてきました。

このような環境の中、平成30年1月4日、通訳案内士法を改正し、大きな見直しを図りました。本改正では、業務独占規制が撤廃され、有償の通訳案内業務への参入が自由になるとともに、通訳案内士の名称は「全国通訳案内士」と変更され、試験に合格して登録された方のみに付与される資格として改めて位置づけられることとなりました。

また、今回の改正により、全国通訳案内士試験の筆記試験において、新たに「通訳案内の実務」に関する筆記試験科目が追加されるとともに、全国通訳案内士に対して定期的な研修（登録研修機関が行う研修）の受講を義務づけることにより、全国通訳案内士の資格を継続して得るためには、高いガイド能力の維持・向上が求められることになります。

さらに、今回の改正までに通訳案内士試験に合格し、全国通訳案内士として登録されている方については、別途、観光庁が実施する本研修を受講することにより、「通訳案内の実務」に関する知識を確認することになります。この研修では、通訳案内の現場で必要な「旅程管理や関係法令に関する基本的な知識」や「訪日外国人旅行者の国別、文化別の特徴」、「危機管理・災害発生時における適切な対応等に関する基礎的な知識」の習得を内容としております。

今回の見直しによって、通訳案内業務における参入規制がなくなることで、多くの方がこの分野に参入することが予想されますが、全国通訳案内士は、高い語学力を有しているとともに、訪日外国人旅行者に対して我が国の歴史、地理、文化等について、正確に、かつ直接伝えることができる人材として国家資格を得た者であり、急増する訪日外国人旅行者や多様化するガイドニーズに的確に対応していくために

は、今後も重要な役割を担っております。

観光庁としても、質の高い全国通訳案内士が「憧れの職業」となるよう環境を整備していきたいと考えていますので、本研修を受講し、全国通訳案内士として活動する上で必要となる知識・能力を修得・再確認することにより、訪日外国人旅行者に対して質の高い通訳案内を提供するとともに、継続して通訳案内業務の知識・能力の維持・向上に努めて頂きたいと考えています。皆様のより一層のご活躍を期待しております。

目 次

第 1 編　旅程の管理に関する基礎的な項目・関係法令に関する基本的な知識 1

第 1 章　通訳案内士法・旅行業法等に関する知識 2

第 1 通訳案内士制度について 2
1 通訳案内士法の改正 2
2 全国通訳案内士と地域通訳案内士について 2
3 憧れの職業となるよう位置づける 2
4 全国通訳案内士試験の見直し 4
5 通訳案内士法の一部改正に伴う経過措置の研修（観光庁研修） 4
6 登録研修機関が行う通訳案内研修の受講義務 5
7 登録研修機関 6
第 2 旅行業法 7
1 旅行業法とは 7
2 旅行の種類 7
3 登録制度と旅行業者の業務範囲 8
4 旅行サービス手配業 8
5 旅行業者等の書面交付義務 9
6 禁止行為 10
第 3 旅行業法に基づく旅程管理 11
1 旅程管理業務とは 11
2 旅程管理主任者とは 11
3 旅程管理主任者資格の取得方法 12
4 旅程管理主任者の法定業務 12
5 通訳案内業務と添乗員業務の兼務 13

第 2 章　旅程管理の実務 14

第 1 旅程管理の必要性 14
1 旅程管理に関する多様な実務 14
2 二つの旅程管理について 14
3 広義の旅程管理について 15
4 お客様の把握・理解 18
第 2 訪日外国人旅行者に対する特別な配慮 21
1 日本の生活様式やルールの説明 21

2 集合時間／場所の周知 24
3 食事の際の配慮 24
4 日本旅館での配慮 25
5 多様な質問に対する準備と心構え 26
第 3 添乗の準備 27
1 書類等の受け取りと確認 27
第 4 添乗 33
1 貸切バスでの添乗 33
2 列車での添乗 35
3 航空機での添乗 38
4 船舶での添乗 41
5 クルーズ船乗船の場合 41
6 立ち寄り先観光 42
7 食事について 43
8 宿泊施設について 44
9 自由行動等について 45
10 最終日／帰着・解散 46
第 5 報告・精算 47
1 報告 47
2 報告についての注意点 47
3 報告書とともに提出するもの 47
4 精算書 47
5 精算書とともに提出するもの 47

第 2 編 危機管理・災害発生時等における適切な対応 48

第 3 章 危機管理と事前調査 49

第 1 全国通訳案内士にとっての危機管理の基本的考え方 49
1 「第 2 章 旅程管理の実務」との関係 49
2 なぜ、全国通訳案内士が危機管理の対応に努めなければならないか 49
3 全国通訳案内士にとっての危機管理 49
第 2 事前調査 50
1 依頼者からの情報の収集・整理 50
2 事前調査のポイント 51
3 下見による調査 53
第 3 危機の事前防止及びトラブルの最小化 54
1 広義の意味での危機としてのトラブルを防止する方法 54

2 トラブル事前防止の方法 54
3 迷子を出さないための工夫 56
4 万が一、迷子が出てしまった場合の対応方法 57
第 4 危機発生後の適切な対応 57
1 危機における基本姿勢 57
2 クレームへの適切な対処 58
3 危機対応の事例 59

第 4 章 災害発生時等における適切な対応 60

第 1 災害発生時等の対応の基本 60
1 災害発生時における行動の基本 60
2 初動対応―災害が起きたら― 61
3 避難行動 63
4 けが人・病人等が出た場合の対応 63
第 2 救急救命措置 64
1 救急救命措置における全国通訳案内士の役割 64
2 応急手当 64
第 3 外国人旅行者に対応可能な医療施設等に関する知識 66
1 主な医療施設の種類 66
2 どの医療施設を受診するか 67
3 診療の流れ 68
4 遠隔医療通訳サービス 69
第 4 危機管理/災害時対応で有用な情報 70
1 自然災害時に役立つアプリケーション等 70
2 インバウンド向け旅行保険 71

第 5 章 コンプライアンス 72

第 1 著作権法 72
1 著作権制度の概要 72
2 著作物の使用方法と罰則について 73
3 全国通訳案内士による著作物の使用について 74
第 2 道路運送法 74
1 旅客自動車運送事業について 74
2 全国通訳案内士の業務における自家用車の使用について 75
3 旅客自動車運送事業者の利用について 75
第 3 商品・サービスの説明に関係する法令 77

1 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律.....77
2 不当景品類及び不当表示防止法.....79
3 全国通訳案内士による商品・サービスの口頭説明時の留意事項について.....80

第 3 編 外国人ごとの生活文化への対応.....81

第 6 章 宗教上の注意点・食事制限の知識.....82

第 1 なぜ、外国人ごとの生活文化への対応が必要か.....82
1 背景.....82
2 食は、訪日旅行の最大の楽しみ.....83
3 食の多様性と多文化共生.....84
4 「お客様が要望する」食材と料理に関する理解.....84
第 2 宗教ごとの特徴.....85
1 宗教ごと対応の基本.....85
2 イスラム教.....86
3 ユダヤ教.....94
4 キリスト教.....97
5 仏教.....98
6 ヒンドゥー教.....99
7 ジャイナ教.....101
第 3 食事制限に関する知識.....102
1 ベジタリアン.....102
2 食物アレルギー.....104
第 4 飲食店等での受入れ対応方法.....106
1 飲食店等での受入れにおける全国通訳案内士の役割.....106
2 飲食店等との連携による接遇の基本.....107
3 飲食店等における対応の方法.....108

第 7 章 文化別・国別の特徴.....113

第 1 訪日客全体の状況.....113
第 2 東アジア.....114
1 韓国.....114
2 中国.....114
3 台湾.....115
4 香港.....115
第 3 東南アジア.....116

1 タイ 116
2 シンガポール 116
3 マレーシア 117
4 インドネシア 117
5 フィリピン 118
第 4 北米 118
1 アメリカ合衆国 118
2 カナダ 119
第 5 ヨーロッパ 119
1 英国 119
2 ドイツ 120
3 フランス 120
4 イタリア 121
5 スペイン 121
6 ロシア 122
第 6 オセアニア 122
1 オーストラリア 122

資料編 123

資料 1 覚えておきたい専門用語 124
資料 2 著作者人格権と著作権（財産権） 127
資料 3 著作物の種類 128
資料 4 著作権の保護期間 128
資料 5 著作物が自由に使える場合 129
資料 6 通訳案内士による自家用車を用いた通訳案内行為について 130
資料 7 その他の応急手当（ファーストエイド）のケースごとの対応について 131
資料 8 救急救命の手順 136
資料 9 医療施設に関する情報源 142
資料 10 和食の 4 つの特徴 143
資料 11 ハラル認証 143
資料 12 宗教に関する情報の問い合わせ先一覧 145
資料 13 ベジタリアンの定義や最近の動向 145
資料 14 ピクトグラム対応（情報開示型） 146
資料 15 医学用語の多言語翻訳（10 言語） 147

観光庁研修テキスト

第１編　旅程の管理に関する基礎的な項目・関係法令に関する基本的な知識

第１章　通訳案内士法・旅行業法等に関する知識

第２章　旅程管理の実務

第１章　通訳案内士法・旅行業法等に関する知識

第 1 通訳案内士制度について

1 通訳案内士法の改正

通訳案内士制度は、訪日外国人旅行者の「言語の壁」を解消するとともに、快適かつ有意義な滞在を支援することにより、訪日外国人旅行者に対する満足度の高い旅行の提供に貢献してきた。

近年、訪日外国人数が急激に増加している一方で、これに対応する通訳案内士の絶対数の不足に加え、大都市部への偏在や有資格者（資格言語）の英語への偏りもあり、通訳案内士制度は、多様化する訪日外国人旅行者のニーズに十分に対応できていない状況にあった。こうした状況をうけ、政府の規制改革会議の中でも、通訳案内士制度のあり方についての審議が行われた。規制改革会議の答申を受け、「規制改革実施計画」（平成 28 年 6 月 2 日閣議決定）においては、「訪日外国人旅行者の増加とニーズの多様化に対応するため、通訳案内士の業務独占規制を廃止し、名称独占のみ存続する」と盛り込まれた。

結果、第 193 回国会に提出された改正法案が平成 29 年 5 月に成立し、「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律」（平成 29 年法律第 50 号）（以下、「改正法」という。）は平成 30 年 1 月 4 日に施行された。

本節では、通訳案内士法の改正概要及び今後の通訳案内士のあり方等について説明する。

※以下、法令からの引用は実線で囲む。なお、法令については、特段の断りが無い限り、第 1 章第 1 においては通訳案内士法、第 1 章第 2 においては旅行業法を引用する。また、枠内のアンダーラインは、改正法により改正された箇所を示す。

2 全国通訳案内士と地域通訳案内士について

改正法施行後の通訳案内士法（以下、「改正通訳案内士法」という。）では、改正前の通訳案内士法（以下、「旧通訳案内士法」という。）に基づく通訳案内士の名称が「全国通訳案内士」に変更となった。同時に、特定の地域で活動する通訳案内士については、これまで「沖縄振興開発特別措置法」、「中心市街地の活性化に関する法律」、「構造改革特別区域法」等の法律で規定されてきたが、新たに「地域通訳案内士」として定められた。

これにより、地域通訳案内士についても、通訳案内士法に規定された有資格者として位置づけられることとなった。

（目的）

第一条　この法律は、<u>全国通訳案内士及び地域通訳案内士</u>の制度を定め、その業務の適正な実施を確保することにより、外国人観光旅客に対する接遇の向上を図り、もつて国際観光の振興に寄与することを目的とする。

（業務）

第二条　<u>全国通訳案内士</u>は、報酬を得て、通訳案内（外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をすることをいう。以下同じ。）を行うことを業とする。

<u>2　地域通訳案内士は、その資格を得た第五十四条第二項第一号に規定する地域通訳案内士業務区域において、報酬を得て、通訳案内を行うことを業とする。</u>

3 憧れの職業となるよう位置づける

(1) 様々な主体の参画

通訳案内士制度のあり方については、前述の規制改革会議の答申等を踏まえ、平成 26 年 12 月より、観光庁において開催された「通訳案内士制度のあり方に関する検討会」（以下、検討会という。）の最終取りまとめ（平成 29 年 3 月）において、以下の方針が示された。

「外国人に対し、有償で、外国語による旅行に関する案内を行うことが独占的に認められている通訳案内士の業務を開放し、様々な主体が参画して多様なニーズに臨機応変かつ的確に対応できるようにし、観光先進国として質の高い観光交流を実現するために必要な環境を整備すべきであるということである。

具体的に、「通訳案内士」については、

・我が国の歴史や文化に関する正確な知識を有し、かつ、外国人旅行者に満足度の高い案内を行うことができる者として、憧れの職業となるよう位置づけを整理し直す
・現場感覚を取り入れた試験を課し、定期的な研修を義務付ける

などの見直しを行うべきである」

(2) 業務独占の廃止

改正法により、旧通訳案内士法第三十六条「通訳案内士でない者の業務の制限」（通訳案内士でない者は、報酬を得て、通訳案内を業として行ってはならない。）が削除された。

これにより、通訳案内士制度において業務独占規制が廃止され、全国通訳案内士又は地域通訳案内士の資格を有さない者であっても、有償で通訳案内を行うことが可能となった。

(3) 名称独占

一方、以下の条項については条文の一部を改めて残され、名称独占規制は存続することとなった。

（名称の使用制限）
第五十二条　全国通訳案内士でない者は、全国通訳案内士又はこれに類似する名称を用いてはならない。
（略）
第六十条　地域通訳案内士でない者は、地域通訳案内士又はこれに類似する名称を用いてはならない。

第六十四条　次の各号のいずれかに該当する者は、三十万円以下の罰金に処する。
一　第二十五条第三項の規定により全国通訳案内士の名称の使用の停止を命ぜられた者で、当該停止を命ぜられた期間中に、全国通訳案内士の名称を使用したもの
二・三（略）
四　第五十二条の規定に違反した者
五　第五十七条において準用する第二十五条第三項の規定により地域通訳案内士の名称の使用の停止を命ぜられた者で、当該停止を命ぜられた期間中に、地域通訳案内士の名称を使用したもの
六（略）
七　第六十条の規定に違反した者

名称独占規制の存続は、全国通訳案内士及び地域通訳案内士以外の者が、当該名称を用いて業務を行うことを禁ずることにより、訪日外国人旅行者や旅行業者等、ガイドの利用者が質の高いガイドを選択することを、容易にするものである。

(4) 名称独占の例と通訳案内士制度

日本の法制度上の名称独占の例としては、介護福祉士、訪問介護員、製菓衛生師、栄養士、技術士、中小企業診断士、社会福祉士、保健師、調理師、管理栄養士、技能士、マンション管理士などがある。これらの職業の中には、保健師や管理栄養士のように、職業的な地位が確立されているものも多い。

観光庁は、通訳案内士制度においても、全国通訳案内士及び地域通訳案内士が憧れの職業となるように、適正な制度運用をしていくこととしている。

(5) 全国通訳案内士及び地域通訳案内士に類似する名称

全国通訳案内士及び地域通訳案内士に類似する名称については、改正法の施行に伴い、観光庁において以下のように整理を行った。

全国通訳案内士及び地域通訳案内士でない者は、有資格者であるとの誤認を避けるため、全国通訳案内士及び地域通訳案内士のほか、以下の名称を用いてはならない。

① 単純な名称
「通訳ガイド」等
理由:「通訳ガイド」は、通訳案内士と誤認される恐れがある。

② 地域名＋ガイド
「日本ガイド」、「(地域名)ガイド」等
理由:全国通訳案内士や地域通訳案内士と同様に、地名＋ガイドを名乗ることにより、有資格者と誤認される恐れがある。

③ 公主体＋ガイド
「国家ガイド」、「政府ガイド」、「〇〇県ガイド」、「〇〇市ガイド」等
理由:「公主体＋ガイド」と名乗ることにより、「政府や自治体等が認定したガイド」と誤認される恐れがある。

④ 行為＋ガイド
「認定ガイド」、「登録ガイド」等
理由:「行為＋ガイド」と名乗ることにより、「公主体等から認定されたガイド」と誤認される恐れがある。

⑤ 高品質＋ガイド
「トップガイド」、「ハイレベルガイド」、「スペシャルガイド」等
理由:「高品質＋ガイド」と名乗ることにより、有資格者と同等の知識・能力と誤解される恐れがある。

4 全国通訳案内士試験の見直し

検討会の最終取りまとめにおいては、通訳案内士試験制度についても、以下のとおり、見直しの必要性が示された。

「改正法案において、試験科目に「１．外国語、２．日本地理、３．日本歴史、４．産業、経済、政治及び文化に関する一般常識」の現行４科目に加え、「通訳案内士の実務に関する科目」を追加することで、旅程の管理に関する基礎的な科目や外国人ごとの生活文化への対応、災害発生時等における適切な対応などについて、試験において問うように法律上明記すべきである。」

これを受け、改正法により、通訳案内士試験制度は以下のとおり見直され、「通訳案内の実務」が新たに全国通訳案内士試験の筆記試験の科目に追加された。

（試験の方法及び内容）
第六条　全国通訳案内士試験は、筆記及び口述の方法により行う。
2　筆記試験は、次に掲げる科目について行う。
一　外国語
二　日本地理
三　日本歴史
四　産業、経済、政治及び文化に関する一般常識
五　通訳案内の実務
3　口述試験は、筆記試験に合格した者につき、通訳案内の実務について行う。

5 通訳案内士法の一部改正に伴う経過措置の研修（観光庁研修）

前述のとおり、改正法施行前の通訳案内士試験においては、試験科目として「通訳案内の実務」を実施していなかった。

このため、改正法の施行前に通訳案内士試験に合格した者は、新たに試験科目に追加された「通訳案内の実務」に関して、知識を補う必要がある。改正法の附則により、改正法施行前に通訳案内士試験に

合格し、全国通訳案内士となった者は、観光庁が実施する「通訳案内の実務」に関する研修（以下「観光庁研修」という。）の受講が義務付けられた。

（通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律（平成二十九年法律第五十号））
附則
（通訳案内士法の一部改正に伴う経過措置）
第三条（略）
2　施行日前に旧通訳案内士法第五条の規定による通訳案内士試験（以下この条において単に「通訳案内士試験」という。）に合格した者は、新通訳案内士法第五条の規定による全国通訳案内士試験（以下この条において単に「全国通訳案内士試験」という。）に合格した者とみなす。
3　次に掲げる者は、国土交通省令で定めるところにより、観光庁長官が実施する新通訳案内士法第六条第二項第五号に掲げる科目に関する研修を受けなければならない。
一　前項の規定により全国通訳案内士試験に合格したとみなされた者であって、新通訳案内士法第十八条の規定による全国通訳案内士の登録を受けたもの
二　第六項の規定により新通訳案内士法第十八条の規定による全国通訳案内士の登録を受けたとみなされた者
4～5（略）
6　この法律の施行の際現に旧通訳案内士法第十八条の規定による通訳案内士の登録を受けている者については、新通訳案内士法第十八条の規定による全国通訳案内士の登録を受けた者とみなす。
7～11（略）

6 登録研修機関が行う通訳案内研修の受講義務

全国通訳案内士は、観光庁研修のほか、5 年ごとに登録研修機関が実施する通訳案内研修（以下「登録研修機関研修」という。）を受講することが義務付けられた。研修を実施する登録研修機関については後述する。

（研修）
第三十条　全国通訳案内士は、三年以上五年以内において国土交通省令で定める期間ごとに、第三十五条から第三十七条までの規定により観光庁長官の登録を受けた者（以下「登録研修機関」という。）が実施する通訳案内に関する研修（以下「通訳案内研修」という。）を受けなければならない。
2　前項の登録に関し必要な事項は、国土交通省令で定める。

第三十三条　全国通訳案内士は、第三十条第一項に定めるもののほか、外国語に関する講習を受講することその他の全国通訳案内士として必要な知識及び能力の維持向上に努めなければならない。

なお、全国通訳案内士がこの登録研修機関研修の受講義務に違反した場合、都道府県知事は、当該全国通訳案内士の登録を取り消し、又は期間を定めて全国通訳案内士の名称の使用の停止を命ずることができる。

（登録の取消し等）
第二十五条　1・2（略）
3　都道府県知事は、全国通訳案内士が第二十九条第一項若しくは第二項、第三十条第一項、第三十一条又は第三十二条の規定に違反した場合には、その登録を取り消し、又は期間を定めて全国通訳案内士の名称の使用の停止を命ずることができる。

前述のとおり、通訳案内士法における業務独占規制が廃止され、有資格者以外の者でも、報酬を

得て、通訳案内を行うことができることとなった。

しかしながら、訪日外国人旅行者のうち、日本語に精通する旅行者は極めて少ないのが現状である。また、通訳案内というサービスの質は、工業製品等とは異なり、個々のガイドの力量やおもてなしマインドによるものであるため、事前にクオリティを知ることは難しい。

全国通訳案内士は、全国通訳案内士試験に合格することにより、高度な外国語能力や日本の歴史、地理、更には文化・慣習等に係る深い知識を有することを認められた者であり、地域通訳案内士は各地域において、地域の実情や訪日外国人旅行者のニーズに応じた研修を修了することにより、地域固有の歴史や地理、文化等に関する知識を有する者として認められた者である。こうした有資格者の存在により、訪日外国人旅行者や国内外の旅行業者は、安心して、通訳案内サービスを受け取ることができる。

一方で、全国通訳案内士及び地域通訳案内士は、こうした信頼を失うことなく、国内外の旅行業者や訪日外国人旅行者の信頼を得て、当該旅行者に対する接遇の向上を図り、もって国際観光の振興に寄与していく必要がある。また、その業務の適正な実施を確保するためにも、登録研修機関研修の受講のほか、外国語や通訳案内実務に関する講習を受講する等、必要な知識及び能力の向上に努める義務がある。

7 登録研修機関

改正通訳案内士法第三十条に規定された通訳案内研修は、新たに観光庁長官の登録を受けた登録研修機関が実施することとなっている。この登録研修機関は、改正通訳案内士法の定めに基づき、研修業務規程を定め、財務諸表等の備付け及び閲覧等が義務付けられている。

第五節　登録研修機関

（登録研修機関の登録）

第三十五条　第三十条第一項の登録は、通訳案内研修の実施に関する業務（以下「研修業務」という。）を行おうとする者の申請により行う。

（登録基準等）

第三十七条　観光庁長官は、第三十五条の規定により登録を申請した者の行う通訳案内研修が、別表の上欄に掲げる科目について、それぞれ同表の下欄に掲げる講師によって行われるものであるときは、その登録をしなければならない。この場合において、登録に関して必要な手続は、国土交通省令で定める。

2（略）

（研修業務の実施に係る義務）

第三十九条　登録研修機関は、公正に、かつ、第三十七条第一項の規定及び国土交通省令で定める基準に適合する方法により研修業務を行わなければならない。

（財務諸表等の備付け及び閲覧等）

第四十三条　登録研修機関は、毎事業年度経過後三月以内に、その事業年度の財産目録、貸借対照表及び損益計算書又は収支計算書並びに営業報告書又は事業報告書（その作成に代えて電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他の人の知覚によつては認識することができない方式で作られる記録であつて、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。以下この条において同じ。）の作成がされている場合における当該電磁的記録を含む。次項及び第六十六条において「財務諸表等」という。）を作成し、五年間登録研修機関の事務所に備えて置かなければならない。

2（略）

なお、これまでの通訳案内士の団体に関する規定（旧通訳案内士法第三十五条）は、改正法により削除された。今後も、任意団体として全国通訳案内士の能力の維持向上に関する研修は自由に行うことができるが、登録研修機関研修を実施するには、登録研修機関として、改めて観光庁長官の登録を受ける必要がある。

第 2 旅行業法

1 旅行業法とは

(1) 目的

旅行業法は、全国通訳案内士の業務においても直接的、又は間接的に関係する重要な法律であるため、紹介する。

旅行業法の目的は、以下のとおりである。

> （目的）
> 第一条　この法律は、旅行業等を営む者について登録制度を実施し、あわせて旅行業等を営む者の業務の適正な運営を確保するとともに、その組織する団体の適正な活動を促進することにより、旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進を図ることを目的とする。

(2) 定義

「旅行業」とは、「報酬を得て」「一定の行為（旅行業務）」を行う「事業」を指す。ここで「一定の行為（旅行業務）」とは、旅行業者等が自ら運送・宿泊サービス等の旅行に関するサービスを提供するのではなく、旅行者と運送・宿泊・その他の旅行に関するサービスの提供機関との間に入り、旅行者が旅行に関するサービスの提供を受けられるように旅行を企画する行為若しくは手配する行為、これらの行為に付随して海外渡航手続代行を行う行為又は旅行相談に応じる行為を指す。

2 旅行の種類

(1) 企画旅行

「企画旅行」とは、旅行業者が旅行に関する計画を作成し、旅行業者が自由に旅行代金を設定し、運送等サービス（運送・宿泊に関するサービスのことをいう。）の提供に係る契約を締結する旅行のことを指す。企画旅行には、以下の２種類がある。

① 募集型企画旅行

いわゆる「パッケージツアー」のことをいう。募集型企画旅行では、旅行業者が全ての旅程や旅行代金を定め、パンフレットやウェブサイトでの広告等により参加する旅行者を一般公募の形で募集して実施する。訪日外国人旅行者を対象に、外国語で募集広告を作成し参加者を募集して実施する国内旅行も「募集型企画旅行」に該当する。

② 受注型企画旅行

旅行者の依頼により旅行業者が計画を作成して実施する旅行であり、いわゆる「オーダーメイドツアー」のことをいう。

受注型企画旅行では、旅行者からの依頼に応じ、旅行業者が旅程を組み立て実施する。一般的に修学旅行や職場旅行等の旅行は、「受注型企画旅行」に該当することが多い。

(2) 手配旅行

手配旅行とは、旅行者からの委託に基づいて、運送・宿泊機関等の手配のみを引き受けて実施する旅行である。その手配は通常、航空券や鉄道・バス・船舶等の乗車船券、ホテル・旅館・民宿等の宿泊機関の手配のみにとどまる場合が多い。

このため、旅行業者による「旅行の計画性」や「旅行者の募集性」、「旅程管理業務」も存在しない。以上を整理すると、以下のとおりとなる。

表 1 旅行業務の内容的区別

	旅程管理業務	旅行の計画性	旅行者の募集性
募集型企画旅行	○	○	○
受注型企画旅行	○	○	×
手配旅行	×	×	×

3 登録制度と旅行業者の業務範囲

(1) 登録制度

旅行業を営む者は、登録行政庁（観光庁長官又は都道府県知事）の登録が必要である。登録行政庁は、一定の財産があり、旅行業務取扱管理者を選任することができ、適切な営業活動ができる者に対して登録を与える。

(2) 旅行業の種別と登録業務範囲

旅行業には下記 4 つの種別があり、旅行業の種別ごとに、取り扱える業務の範囲が異なる。

表 2 旅行業の種別ごとの営業保証金の最低額と基準資産額

	営業保証金	基準資産額
第 1 種旅行業	7,000 万円	3,000 万円
第 2 種旅行業	1,100 万円	700 万円
第 3 種旅行業	300 万円	300 万円
地域限定旅行業	100 万円	100 万円

表 3 旅行業等の種別ごとの旅行業務取扱範囲

		業務範囲			
		企画旅行			手配旅行
		募集型		受注型	
		海外	国内		
旅行業	第 1 種	○	○	○	○
	第 2 種	×	○	○	○
	第 3 種	×	△	○	○
	地域限定	×	△	△	△
旅行業者代理業		所属旅行業者から委託された業務に限定される。			

（注）△は、旅行業務の取扱範囲が、当該事業者の自らの営業所のある市町村（特別区を含む。以下同じ。）、これに隣接する市町村及び観光庁長官の定める区域内に限定されることを表す。

※旅行業者代理業とは、所属旅行業者から委託された業務に限って旅行業務を行う事業者であり、当該旅行業者を代理して旅行者と契約を締結することができる。

(3) 罰則

登録を受けずに旅行業を営んだ者には、1 年以下の懲役若しくは 100 万円以下の罰金又はその両方が科せられる。

4 旅行サービス手配業

(1) 法改正の背景

これまでも日本の旅行業者は「企画旅行」や「手配旅行」を実施する際に、旅行サービス手配業を行う事業者（いわゆるランドオペレーター）を通じて、企画・手配・予約を行っている場合があった。

また、近年、訪日旅行の増加とともに、外国の旅行会社が日本国内でのホテルやレストラン、バス・鉄道などの手配を、旅行サービス手配業者に依頼する場合も多くなっている。

旅行サービス手配業者が旅行会社の依頼でこうした行為を行う場合、従来は旅行業法上の規制対象外とされていたが、訪日旅行の一部において、キックバックを前提とした土産物店への連れ回し、高額な商品購入の勧誘等の実態があり、是正が必要とされた。また、下限割れ運賃での貸切バスの手配など、一部の旅行サービス手配業者の不健全な業務実態に起因して旅行の安全や取引の公正が脅かされる事案も発生した。

(2) 旅行業法の改正による規制

平成 30 年 1 月 4 日施行の改正旅行業法により、旅行サービス手配業を営む者は、都道府県知事の

登録を受けなければならないことになった。

なお、登録を受けずに、旅行サービス手配業を営んだ者には、1 年以下の懲役若しくは 100 万円以下の罰金又はその両方が科せられる。

(3) 旅行サービス手配業務

「旅行サービス手配業務」とは、旅行業を営む者(外国の旅行会社を含む)の依頼を受けて行う、以下のような行為である。

① 運送(鉄道、バス等)又は宿泊(ホテル、旅館等)の手配
② 全国通訳案内士及び地域通訳案内士以外の有償によるガイドの手配
③ 免税店における物品販売の手配

既に旅行業の登録のある旅行業者は、「旅行サービス手配業務」にあたる行為を行う場合でも、重複して旅行サービス手配業の登録を受ける必要はない。

※②に関して、実際には、旅行サービス手配業者が全国通訳案内士及び地域通訳案内士を手配する場合もあるが、全国通訳案内士又は地域通訳案内士の手配のみを行う場合は、手配を行う者は旅行サービス手配業の登録を要しない。
旅行サービス手配業に関する規制は、旅行の安全性を高める観点から導入されたが、全国通訳案内士又は地域通訳案内士については、通訳案内士法により信用失墜行為として悪質行為等が禁止されているためである。
通訳案内士法の規制の対象外である無資格ガイドについては、手配(旅行サービス手配業者)側から規制されることとなった。

※バスやホテル、観光施設など、旅行を構成する各種サービスの提供者のことをサプライヤーという。

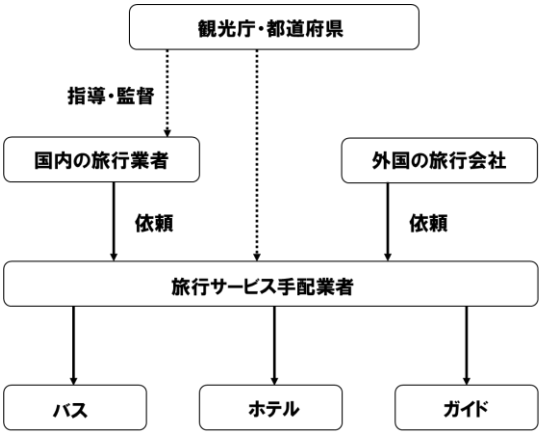


図 1 行政・旅行業者・旅行サービス手配業者・サプライヤーの関係

5 旅行業者等の書面交付義務

改正旅行業法により、旅行業者及び旅行業者代理業者（以下「旅行業者等」という。）が旅行者に対し、取引条件の説明や契約締結を行う際のルールも変更となった。

(1) 取引条件の説明

旅行業者等が旅行者に対し説明を行う際、全国通訳案内士又は地域通訳案内士の同行の有無について、書面に記載することが新たに義務付けられた。

（取引条件の説明）
第十二条の四　（略）
2　旅行業者等は、前項の規定による説明をするときは、国土交通省令・内閣府令で定める場合を除き、旅行者に対し、旅行者が提供を受けることができる旅行に関するサービスの内容、旅行者が旅行業者等に支払うべき対価に関する事項、旅行業務取扱管理者の氏名、通訳案内士法（昭和二十四年法律第二百十号）第二条第一項に規定する全国通訳案内士（以下単に「全国通訳案内士」という。）又は同条第二項に規定する地域通訳案内士（以下単に「地域通訳案内士」という。）の同行の有無その他の国土交通省令・内閣府令

で定める事項を記載した書面を交付しなければならない。

(2) 契約締結時の書面の交付

旅行業者等が旅行者との契約の締結を行う際、全国通訳案内士又は地域通訳案内士の同行の有無について、書面に記載することが新たに義務付けられた。

（書面の交付）
第十二条の五　旅行業者等は、旅行者と企画旅行契約、手配旅行契約その他旅行業務に関し契約を締結したときは、国土交通省令・内閣府令で定める場合を除き、遅滞なく、旅行者に対し、当該提供すべき旅行に関するサービスの内容、旅行者が旅行業者等に支払うべき対価に関する事項、旅行業務取扱管理者の氏名、全国通訳案内士若しくは地域通訳案内士の同行の有無その他の国土交通省令・内閣府令で定める事項を記載した書面又は当該旅行に関するサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付しなければならない。

6 禁止行為

旅行業法では、旅行業者等が旅行業を営む際の「禁止行為」を定めている。このうち、添乗員や全国通訳案内士として特に注意を要する禁止行為は、以下の諸点である。

① 法第十三条第一項第二号

旅行業務に関し取引をする者に対し、その取引に関する重要な事項について、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為

「取引に関する重要な事項」とは、一概に規定することは難しいが、旅行者がその情報を知っていたとしたら、その旅行に申し込まなかったであろうと考えられる事項、又は、申し込んだあとであっても、旅行者が旅行契約を解除したかもしれないと考えられる事項をいう。

例えば、重要な契約内容の変更の発生について、添乗員や全国通訳案内士は知っているにもかかわらず、故意に旅行者に告げない場合などをいう。

② 法第十三条第二項

旅行業務に関し取引をした者に対しその取引によって生じた債務の履行を不当に遅延する行為

例えば、ホテルや旅行サービス手配業者に対する支払いや、旅行者に対する払い戻し等を、正当な理由がないのに意図的に遅らせることなどである。

③ 法第十三条第三項第一号

旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反する行為を行うことをあっせんし、又はその行為を行うことに関し便宜を供与すること。

例えば、旅行地において禁止されている麻薬、盗品やブランド品のコピー商品等の店舗に添乗員や全国通訳案内士が案内（あっせん）したり、店舗の所在地を教えたり（便宜の供与）すること等である。

④ 法第十三条第三項第二号

旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反するサービスの提供を受けることをあっせんし、又はその提供を受けることに関し便宜を供与すること。

提供される「サービス」自体が旅行地における法令、条例に違反するものをいう。例えば、国内旅行において「白ナンバーのバス」を利用する行為、売春防止法に違反するサービスの提供を受ける行為といった法令、条例に違反する行為の助長等をいう。

⑤ 法第十三条第三項第四号

旅行者の保護に欠け、又は旅行業の信用を失

墜させるものとして国土交通省令で定める行為

ここで、「国土交通省令で定める行為」とは、以下の2点である。

① 貸切バスを利用した企画旅行について
・実施が困難な契約を貸切バス事業者と締結すること
・契約の内容を出発日の直前又は一方的に変更すること
・旅客の乗降場所について安全の確保が十分でない場所を選定すること

② 旅行地において特定のサービスの提供を受けること又は特定の物品を購入することを強要する行為
・添乗員や全国通訳案内士が土産物の販売額が一定の金額に達するまでバスを出発させない等、旅行者の意志に反して特定の商品やサービスを購入せざるを得ないような状況に置く行為をいう
・ただし、旅行者の便宜のために単に土産物屋等に案内する行為は含まない

最後に、これらの禁止行為に違反した場合、旅行業者等が刑事罰に科せられるばかりか、添乗員や、全国通訳案内士自らが刑事罰に科せられるおそれもある。また、旅行業者等は監督官庁から業務の停止や登録の取消し等の行政処分の対象になるおそれがある。

第3 旅行業法に基づく旅程管理

1 旅程管理業務とは

旅行業法では、旅行業者が企画旅行を実施する場合には、「国土交通省令で定める措置」を講じなければならないと定めている。

第十二条の十　旅行業者は、企画旅行を実施する場合においては、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、旅行に関する計画の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配その他の当該企画旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省令で定める措置を講じなければならない。

そして、「国土交通省令で定める措置」を講じるために必要な旅行業者の業務のことを「旅程管理業務」という。

2 旅程管理主任者とは

「旅程管理主任者」とは、旅行業者が企画・実施する「企画旅行」に同行し、本旅行が安全かつ円滑に実施されるよう、旅程管理業務を遂行し、また、旅行の安全を確保するための「安全確保義務」の履行を行う者のうち、主任の者のことをいう。

契約規則第十三条により、旅行業者は、企画旅行の広告において、旅程管理業務を行う者（添乗員）の同行の有無を表示しなければならない。旅程管理業務を行う者が同行しない場合、旅行地の旅行業者に委託したり、常時連絡可能な窓口を設けたりすることにより旅程管理業務を実施しなければならない。

添乗員を同行させない場合で、上記の措置を取らない限り、企画旅行においては当然に添乗員が同行することになる。この場合、添乗員のうち主任の者には、旅程管理主任者の資格が必要である。

※お客様が訪日外国人旅行者であり、全国通訳案内士が同行し、かつ通訳案内士以外の添乗員が同行しない場合で、当該者以外の者に旅程管理業務を行わせることは、通常考えにくい。なぜなら、外国人旅行者には語学の壁があり、旅行者と同行していない者をあえて旅程管理上の連絡先とすることは、珍しいためである。

旅程管理主任者の資格は、旅程管理研修の課程を修了し、一定の実務経験に従事した者に与えられる。そして、当該旅程管理主任者は、企画旅行

を実施する旅行業者や日本添乗サービス協会から交付された「旅程管理主任者証」を携帯することとなっている。

なお、国内旅程管理研修の課程を修了した者は、「国内旅行」に国内旅程管理主任者として添乗することができ、総合旅程管理研修の課程を修了した者は、国内旅行に加え、海外旅行にも総合旅程管理主任者として添乗することができる。

3 旅程管理主任者資格の取得方法

(1) 資格要件

旅程管理主任者の資格要件は、旅行業法で定めた一定の不適格者に該当していないこと（例えば破産者で復権を得ていない者ではないこと）のほか、旅程管理研修の課程を修了し、また一定の回数の旅程管理業務に従事した経験があることが必要である。

(2) 研修実施機関

旅程管理研修は、日本旅行業協会（JATA)、全国旅行業協会(ANTA)、日本添乗サービス協会(TCSA)のほか、各旅行業者、学校等、観光庁長官の登録を受けた団体が実施している。

(3) 国内旅程管理研修の内容

国内旅程管理研修では、以下のカリキュラムが義務付けられている。

① 旅行業法令及び旅行業約款　3 時間以上
② 旅程管理業務（国内旅行実務）13 時間以上
③ ①及び②の修了テスト
④ 以上の研修を修了後、研修を修了した日の前後 1 年以内に 1 回以上、又は研修を修了した日から 3 年以内に 2 回以上の実務経験を積むこと

なお、実務経験については、旅程管理主任者の資格を有する者のもとで、添乗実習を行っても良い。また、資格取得後は、企画旅行を実施する旅行業者や日本添乗サービス協会から「旅程管理主任者証」を交付してもらう必要がある。

4 旅程管理主任者の法定業務

旅程管理主任者は企画旅行に同行する際、旅行業者が行うこととされている国土交通省令で定めた 4 つの旅程管理のための措置について、現場での対応が求められる。

以下、旅行業法施行規則第三十二条各号について説明する。

① 旅行開始前に必要な予約等

一　旅行に関する計画に定めるサービスの旅行者への確実な提供を確保するために旅行の開始前に必要な予約その他の措置

② 旅行サービス提供のための手続き等

二　旅行地において旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受けるために必要な手続の実施その他の措置（本邦内の旅行であつて、契約の締結の前に旅行者にこれらの措置を講じない旨を説明し、かつ、当該旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付した場合を除く)。

例えば、「企画旅行」に参加している訪日外国人旅行者が、旅行地において、「旅程に組み込まれたホテルに泊まれる」、「列車に乗れる」、「レストランで食事ができる」ように、添乗員が「予約の再確認」を行ったり、ホテルや旅館の「チェックインを行ったりすること」等をいう。

③ 旅行サービスの内容変更時の代替手配等

三　旅行に関する計画に定めるサービスの内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び当該サービスの提供を受けるために必要な手続の実施その他の措置

例えば、A 社の航空機で移動する予定であったが、急遽欠航になったため、B 社の航空機を利用して移動する、又は列車を利用して移動するといったように、旅行契約の内容（旅程）の変更を必要とする理由が発生した場合には、旅行業者（添乗員）は、A 社の航空機を利用して移動する替わりの手配（これを「代替サービス手配」という。）をする等の措置が必要になる。

④ お客様がグループで行動する際の各種指示

四　旅行に関する計画における二人以上の旅行者が同一の日程により行動することを要する区間における円滑な旅行の実施を確保するために必要な集合時刻、集合場所その他の事項に関する指示

旅行業者（添乗員）が団体行動のリーダー的役割を果たすことをいう。例えば、旅行業者（添乗員）は、円滑な旅行の実施を確保するために、訪日外国人旅行者に対して集合時刻・集合場所やその他の必要な指示をしなければならない。

5 通訳案内業務と添乗員業務の兼務

日本の旅行業者が企画旅行を実施する場合には、その旅行業者に旅程管理業務が発生する。旅行業者がこの旅程管理業務を行うために、添乗員を同行させるときは、当該添乗員が旅程管理の主任者として選任されている場合、旅程管理主任者としての資格が必要になる。

ここで、貸切バスによる企画旅行について、以下 2 つのケースを考える。

・ケース 1：全国通訳案内士と旅程管理主任者の 2 名が同乗する

・ケース 2：国内（総合）旅程管理主任者の資格を有する全国通訳案内士が 1 名で同乗する

ケース 1 のように、旅程管理業務に専念する旅程管理主任者と、観光ガイドに専念する全国通訳案内士がいることは、訪日外国人旅行者への旅行サービスとしては、より充実したものとなる。しかし、例えば長期のバスツアーであれば、旅行業者は、バスの運転者、旅程管理主任者、全国通訳案内士の人件費と宿泊料を負担しなければならず、それだけ、コストの上昇要因となる。

したがって、旅行業者は、全国通訳案内士が旅程管理主任者を兼ねるケース 2 を好むことが多く、「全国通訳案内士」の募集要件として旅程管理主任者の資格を求められる場合もある。全国通訳案内士として業務するに当たって、常に旅程管理主任者の資格を求められるわけではないが、より多くの就業機会を得るために、旅程管理主任者の資格を取得している全国通訳案内士も多い。

＜コラム＞ベテラン全国通訳案内士 A さんの声

通訳案内士の業務と添乗業務は本来別の役割ではないでしょうか。

ガイドの現場では、通訳案内士に、添乗業務を行わせて、つまり一人二役を負わせてコストを抑えたいのは旅行会社の都合です。

通訳案内士と添乗員の業務は重なる部分もあり明確にはできませんが、今後も議論が必要な部分であり、また実際にやってみるととても「一人」でこなせる業務範囲ではないため、それを当たり前とすると負担が大きすぎると思います。

ガイドの質と安全を考えれば、通訳案内士 1 名と旅程管理主任者 1 名がつくのが望ましく、たとえ、コストが上がっても旅行者に説明し負担を求めるのが本来のあり方だと思います。

とはいえ、実際の現場では、全国通訳案内士に旅程管理業務が求められるケースが多いのも事実です。全国通訳案内士としてより多くの仕事の機会を得るためには、旅程管理の技術についても研鑽を積むことが大切です。

第 2 章　旅程管理の実務

第 1 旅程管理の必要性

1 旅程管理に関する多様な実務

全国通訳案内士が日本の旅行業者から依頼されて、旅程管理主任者を兼ねて企画旅行の添乗を行う際は、旅行業法で規定された 4 つの旅程管理業務を行うことは、前章で述べたとおりである。また、裁判所の判例等で示された安全確保義務に基づく業務も履行しなければならない。

さらに、全国通訳案内士の実務としては、旅程管理主任者として添乗する場合の旅行業法上の業務に加え、幅広い内容に対応する必要がある。例えば、お客様が楽しい旅行を満喫していただけるよう各種演出をする、お客様の旅の相談役を務める、お客様が更に旅行を楽しんでもらえるよう必要な情報を提供するなど、いずれも全国通訳案内士に求められる業務である。

本章においては、旅行業法や施行規則に基づく旅程管理（狭義の旅程管理）だけではなく、全国通訳案内士として、通訳案内業務を行うに当たってポイントとなる旅程管理（広義の旅程管理）についても説明する。なお、この「広義の旅程管理」については、ツアーの目的や旅行者の性質によって対応が異なる場合があるほか、商慣習等による所も多く、事業者によって異なる対応が求められる場合もある。そのため、以下の内容については、あくまで一般的な対応例として捉え、旅行者ごとに、丁寧に確認することが大切である。

2 二つの旅程管理について

全国通訳案内士の業務における旅程管理は、次の二つに整理することができる。

①　「狭義の旅程管理」

前章にて説明した、旅行業法や施行規則三十二条各号に規定された旅程管理主任者の行う旅程管理のことをいう。

②　「広義の旅程管理」

通訳案内士法に規定する「通訳案内」を行うに当たって、交通機関、宿泊施設等との調整や訪日外国人旅行者の来日中のサポート等、広い意味での旅程管理のことをいう。

これらの関係を整理すると、図 1 のようになる。

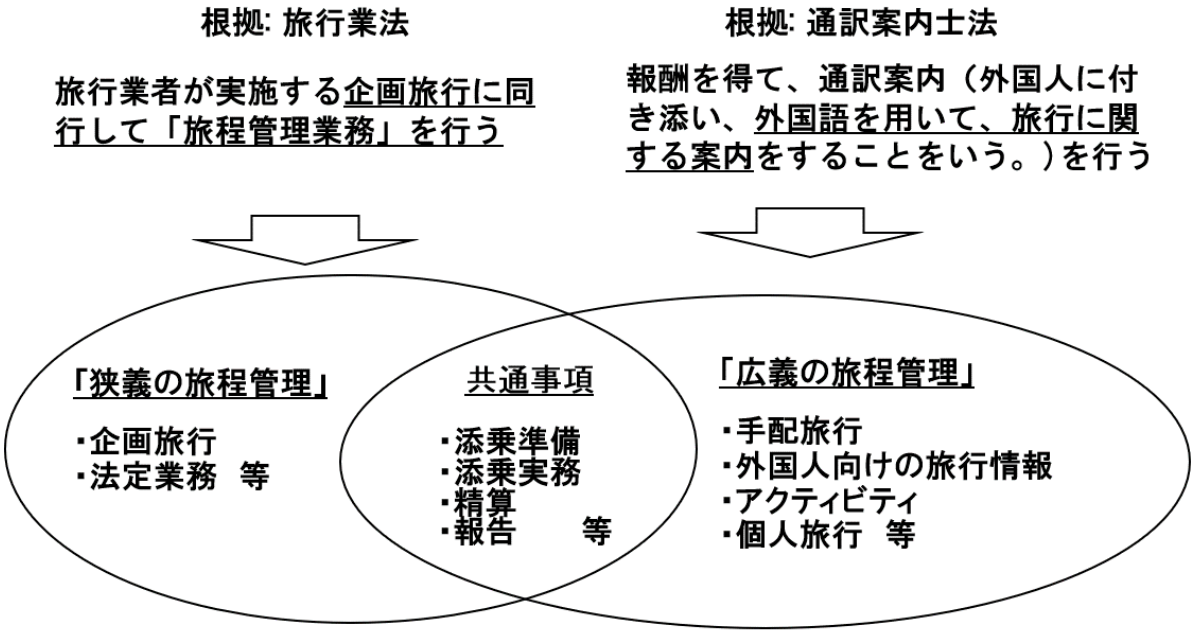


図 1 狭義の旅程管理と広義の旅程管理

3 広義の旅程管理について

(1) 「広義の旅程管理」とは

ここでは、全国通訳案内士であれば、旅程管理主任者の資格を有しない者であっても、かつ企画旅行以外の場合であっても、対応が求められる「広義の旅程管理」について説明する。

通訳案内士法によれば、「全国通訳案内士（地域通訳案内士）は、報酬を得て、通訳案内を行うことを業とする」とされている。すなわち、全国通訳案内士は、訪日外国人旅行者の旅行に付き添って、交通機関などを利用して、観光施設、宿泊施設、食事施設等の案内を行う場合は、訪日外国人旅行者の旅程についても配慮すべきであり、この点において、「広義の旅程管理」を実施すべきであると解される。

したがって、「広義の旅程管理」とは、「狭義の旅程管理」を一部含む概念であり、かつ法定業務のみならず、任意的なサービスとしての業務を含むものである。

(2) 企画旅行以外で必要とされる旅程管理

日本の旅行業者が実施する企画旅行において、全国通訳案内士が旅程管理主任者の立場を兼ねて添乗している場合には、当該全国通訳案内士に「狭義の旅程管理」が義務付けられる。しかし、こうした場合以外でも、全国通訳案内士には「広義の旅程管理」の実施が求められる。以下、ケースごとに考える。

① 手配旅行

旅行者からの依頼で、旅行業者が、航空券や新幹線の乗車券や特急券、あるいはホテルや旅館、民宿、全国通訳案内士などの手配を行う旅行形態を手配旅行という。手配旅行の場合、旅行業者には、手配を完成したり旅程管理を行ったりする法律・約款上の義務はない。

しかし、日本の事情に疎い訪日外国人旅行者がお客様の場合、この手配旅行に同行した全国通訳案内士は、新幹線の乗車券や特急券、あるいはホテル等について、実際的な対応が必要になる。

また、この場合、企画旅行ではないので、同行する全国通訳案内士に旅程管理主任者の資格は求められないが、実務上、「広義の旅程管理」の対応が求められることになる。

② 旅行サービス手配業者からの依頼

外国の旅行会社等が交通、宿泊、観光施設、全国通訳案内士等の手配等を、日本で活動する旅行サービス手配業者に委託するケースが多い。

この場合、日本の旅行業法における企画旅行、手配旅行のいずれにあたるか、必ずしも明らかでない場合がある。なぜなら、外国で参加者を募集する場合にあっては、日本の法律ではなく、外国の法律が適用されるためである。

このような場合、全国通訳案内士に「狭義の旅程管理」が求められることはないが、訪日外国人旅行者に付き添う中で、「広義の旅程管理」には対応しなければならない（この場合の旅程管理は、手配者が日本の旅行業者等であれば「狭義の旅程管理」の実施が求められる内容も含む場合がある。）。

③ アクティビティ

宿泊や輸送サービスの手配を伴わず、旅行の行程がいわゆる「ウォーキングツアー」や「茶道、料理等の体験」に限られる場合は、当該旅行の手配者は旅行業の登録を要しない。したがって、全国通訳案内士がこうした活動に従事する場合、「狭義の旅程管理」を行う必要はない。

しかし、日本の事情に精通していない訪日外国人旅行者の団体が行動する場合等、旅行者の安全管理や、解散・集合に関する指示、日本の道路状況についての注意等の業務が生ずるため、この場合も、全国通訳案内士は、「広義の旅程管理」の実施を求められる。

④ 個人旅行(FIT)

宿泊しているホテルや旅館のスタッフの紹介により、個人旅行で日本を訪れる訪日外国人旅行者から、通訳案内業務を依頼されることがある。

また、インターネット上に掲載された全国通訳案内士の情報等を基に、直接、訪日外国人旅行者や当該旅行者の日本での受入れ先企業等から、依頼されることもある。

旅行業者を介さないため、「狭義の旅程管理」を求められることはないが、これらの場合も、全国通訳案内士には「広義の旅程管理」業務が発生する。

(3) 「広義の旅程管理」が求められる理由

日本の旅行業法に基づくか否かを問わず、訪日外国人旅行者にとっては、全国通訳案内士を同行させることで、以下のメリットが期待できる。

① その土地の地理や事情に明るい人に誘導してもらうことで、安心して楽しめること
② 不慣れな土地で効率よく行動し、限られた時間を最大限に活用できること
③ 自分の興味に合わせた説明や必要となる情報が得られること
④ 全国通訳案内士を含め現地の人との交流・コミュニケーションができること

今日、訪日外国人旅行者向けの旅行情報は、各種ガイドブックなどに豊富に存在する。また、自治体等が作成するホームページやパンフレットのほか、最近では、空港や美術館、博物館での音声ガイダンスやロボットガイドまである。

しかし、全国通訳案内士に求められる情報の種類は、これらの観光情報にとどまるものではなく、旅程管理に属するものから、日本の生活文化に対する様々な疑問まで、およそ日本社会すべてといっていいほど、実に多様である。表１は、観光庁のアンケート調査によるものであるが、全国通訳案内士に求められるのは、特定の観光スポットについての「点」の情報だけではなく、移動や食事等も含め旅全体を安全に楽しく過ごすための「線」や「面」の情報が多く含まれることがわかる。ただ、訪日外国人旅行者で日本語を話せる人は少ない。また、日本人の多くは、外国語による会話が苦手であり、避けようとする人が多い。

だからこそ、機械仕掛けによる回答でなく、人間である全国通訳案内士が必要なのである。日本における各種の情報収集に精通していることも、全国通訳案内士として必要なスキルの一つとなる。

つまり、全国通訳案内士には、日本の事情に暗い訪日外国人旅行者に対し、機微を説明できる十分なコミュニケーション能力を有することが求められる。「旅行の究極の魅力は、人との出会い」と言われる。全国通訳案内士は、この意味で「民間外交官」と称される。

表 1 全国通訳案内士や旅行業者が旅程管理を行うにあたり、重要だと考える事項上位 30

1	食事内容・メニュー
2	観光スポット滞在時間
3	集合場所、集合時間の周知
4	当日の交通、天気、注意警報、イベントなどの情報収集
5	バスの配車・運転者との連携
6	トイレ休憩
7	下見・情報収集
8	入場料の有無と支払方法
9	商店の営業日、時間、アクセス
10	乗車・乗り継ぎ・降車
11	ホテル等のチェックイン・チェックアウト
12	挨拶、謝辞、自己紹介、運転者紹介
13	忘れ物をしないことへの注意喚起
14	ツアーの客数と人数確認
15	ツアーの開始と終了
16	食事の手配

17	食事料金と支払方法
18	健康や安全の管理、貴重品の管理願い
19	ガイドの経費（電話代、交通費等）
20	迷子を出さないコツ
21	交通機関の手配
22	両替・クレジットカード
23	空港・ホテルへの送迎
24	障害のあるお客様に対する配慮
25	ホテルでのバゲージアップとダウン
26	サプライヤー・エージェント等との連携
27	緊急連絡先の入手
28	到着前の入れ込み電話
29	けが人・病人・死亡者が出た場合の対応
30	添乗金(準備金、支度金、ファンド)

（観光庁による旅行業者等へのアンケート調査より）

＜コラム＞旅程管理の重要性について

大多数の方々は、「通訳ガイドってガイディングだけをする」、そしてそれは、「informative でエンターテイメントが出来るガイドが良い」と思っています。

しかし、ガイドの仕事で一番大切なのは、添乗業務です。何より、添乗業務が出来なくてはならない、と言っても、過言ではありません。それを、ほとんどの新人ガイドさんは知らない。「おもてなしの心」とかよりも、添乗業務が出来なさすぎます。

「JR の団体券の見方」、「減員証明の貰い方」、「バスの中でのお客さんの数え方」、「ドライバーさんとの打ち合わせの仕方」とか、ホテルチェックイン 10 分前にはホテルに電話して、鍵を出しておいて貰うのは勿論ですが、たとえ、昨日まで同じホテルを使っていたとしても、今日からは新しいツアーだったら、朝食の場所の再確認をするなど。これは、グループが大きかったりすると、宴会場を貸し切ったりすることもあるからです。その他、2 次会のバーを探す、とか、もう、ここには書ききれませんが、ガイドはまず、添乗業務が出来なくてはなりません。

単にマイクを持って、明治維新の話をしているのでは、ガイドではありません。ご案内も勿論出来なくてはいけませんが、それよりも、大切なのは、添乗業務です。「え～？私は、ガイドになりたくて、添乗員じゃないんです」と、思ったあなたは、ちょっと出直して下さい。厳しいですけど。ガイドは、添乗員でもあり、ウェイター、ウェイトレスでもあり、通訳でもあります。コンシェルジュでもあり、究極のガイドの表現は「旅する小間使い」です。ガイドの仕事は、そんな、かっこいいものじゃありませんから。ガイドは、「目立たなくてはいけません」が、「影の存在でなくてはいけない」、と反比例していますが、このあたりも、難しい立場です。まさに黒子ということです。

（特定非営利活動法人日本文化体験交流塾「国際観光ガイドの基礎知識」より引用）

＜コラム＞ベテラン全国通訳案内士 B さんの声

全国通訳案内士に求められる能力は、大きく以下の 6 点にまとめられると思います。これらのスキルをバランスよく身につけることが、一流のガイドとして活躍するために求められます。

①訪問先や日本文化等を説明するための語学力（意思疎通を阻害しない程度の正しい発音を含む）と知識、観光内容や日程、食事、宿泊、買い物などの旅程管理の内容も含めた総合的な知識、経験、スキル
②お客様に対するホスピタリティ精神
③お客様を誘導するという行為を伴うため、安全に安心して旅行を楽しんでいただけるための責任感とリーダーシップ
④契約と責任・義務の意識、コストの意識

⑤関係者(仕事のパートナー、他のサプライヤー等)や周囲への配慮と感謝の気持ち
⑥守秘義務や個人情報の取り扱い等に伴うモラルやコンプライアンスの意識

4 お客様の把握・理解

近年、日本を訪問する外国人は、急速に増加するとともに、国籍の多様化、ニーズの多様化が進行している。国の制度、宗教、生活習慣の異なる訪問者であるだけに、そうしたお客様をガイドすることは、日本人を顧客とする「日本人向けの旅程管理」とは、比較にならない難しさがあり、高度なスキルを必要とする。

全国通訳案内士の仕事はサービス業である。サービス業においては、与えられた時間、限られた予算の範囲内で、お客様の満足度を最大限に高めるサービスの提供が求められる。これは、いわゆるホスピタリティでもある。その際、顧客を正確に把握することが非常に大切であるため、類型別、状況別の分類を以下に示す。

(1) 対象者による分類
・個人又は家族
・団体(知り合い同士)
・団体(知らないもの同士)
・団体（同一国籍）
・団体（多国籍）

(2) 滞在歴・ツアーへの参加歴による分類
・日本が初めてか否か
・同じツアーブランドへの参加実績の有無

(3) 年齢層などによる分類
・若者向きのツアー
・年齢層の高いツアー
・年齢がばらばらなツアー
・障害者を含むツアー
・乳幼児を連れた人を含むツアー

(4) 移動手段による分類
・貸切バス
・専用車
・公共交通機関
・ウォーキング
・クルーズ船

(5) 予算の違いによる分類
・ハイエンド／ラグジュアリー／デラックス
・スタンダード
・エコノミー／バジェット
・食事付きの有無
・現地からの添乗員（ツアーリーダー）の有無

(6) 業務の受注形態や依頼形態による分類
・旅行業者・旅行サービス手配業者からの依頼
・人材派遣会社らの派遣
・海外の旅行業者からの依頼
・商社、メーカー、自治体、DMO 等からの依頼
・訪日外国人旅行者からの直接依頼
・協同組合からの依頼
・全国通訳案内士の団体や通訳案内士仲間からの紹介
・インターネットの検索サイトによる受注
・国の情報システム
・ホテル等からの依頼
・外国人旅行者からの直接の受託

受注元や依頼方法の違いにより、業務の内容に違いがある。旅行業者や旅行サービス手配業者を介さない場合は、通常旅行業者が担うべき業務や責任を全国通訳案内士個人が負う場合がある。

(7) 日数・範囲による分類
① スルーガイド(ICT: Inclusive Conducted Tour)

長期のツアーガイド。代表的なものは、成田イン、関空アウトのように、空港送迎から、出発空

港まで、同一の全国通訳案内士が対応する。長期のものは、2～3 週間程度のものもある。

この場合、全国通訳案内士は、広域の交通情報に加え、トピックスの面でも、幅広い知識が求められる。

② スポット/半日/○日ガイド(IIT: Inclusive Independent Tour)

観光地での見物だけにガイドがつき、それ以外は旅客が単独で旅行する方式で、個人旅行に多い形態である。

交通機関による移動中はガイドが付かず、旅行目的地にお客様が到着すると、旅行契約の内容により出迎え、ホテルへの送迎、ガイドによるローカル案内等のサービスが行なわれる。

近年は、日本に 2～3 週間滞在するが、ガイドが同行するのは、東京や京都といった主要都市で 1～2 日間のみ、というケースが増加している。このようなケースにおいては、ガイドが同行しない他の都市/地域に関する情報をお客様から求められることも多い。

(8) 目的別分類

① FIT (Foreign Independent Tour)

個人又は家族等による少人数の外国旅行のことで、欧米系にあっては、訪日旅行客の 90%以上がこの形態である。アジア系においても、確実に増加している。

FIT であって、全国通訳案内士を必要とするのは、富裕層である場合のほか、特定の地域や体験にあたって、部分的に全国通訳案内士を必要とすることもある。体験型観光やショートの地域ガイドは、全国通訳案内士の登竜門としても貴重な機会となる。

また、富裕層等のプライベートガイドは、ホスピタリティを含め、極めて高いスキルを求められる。知識レベルの高いお客様の質問のレベルは高く、かつ範囲も広範なことから、全国通訳案内士自身の知識や情報収集の高いスキルが求められる。

② SIT (Special Interest Tour)

特定の興味や目的に絞ったツアーのこと。これらのツアーへの対応には、全国通訳案内士自身の特定のテーマに対するスキルや対応力が求められる場合が多い。近年、以下のようなツアーが増加している。

・登山、スキー、釣り、自転車など、スポーツの実施や体験に関わるツアー
・サッカー、ラグビー、オリンピックなどの観戦ツアー
・アニメ、建築、バードウォッチング、お遍路、文化体験等特別な関心や趣味によるツアー

③ TV (Technical Visit)

工場見学など、先進技術等の視察旅行のこと。産業視察だけでなく、行政視察も含まれる。現地の企業や行政機関、専門機関などの訪問先との交渉や視察のコーディネートが必要となることから、テクニカルビジットを扱う旅行業者は視察分野ごとの専門知識を持っていること、もしくは専門代理店との連携が必須条件となる。また、同行する全国通訳案内士は、通訳技術を求められる場合が多い。なお、最近は、現地企業や専門機関のスタッフが外国語で説明を行う場合も増えている。

④ MICE (Meeting, Incentive, Convention, Event)

国際会議、展示会・見本市等のこと。企業が海外の得意先や、現地法人の関係者などを招聘して実施するのがインセンティブツアーの基本である。この場合、工場見学など、Technical Visit の旅程が含まれる場合も多い。

MICE には、専門的な通訳が求められるため、通

訳技術の優れた全国通訳案内士は、それだけ活躍の機会も多い。また JNTO や JATA の主催するトラベルマートなどは、地方の全国通訳案内士が活躍する絶好の機会となる。

⑤ FAM (Familiarization Trip)

ファムトリップやモニターツアーと呼ばれるツアーのこと。地方自治体や観光協会、DMO などが、インバウンドの誘致のために、旅行業者、ブロガーなどを招聘し、無料又は格安で実施するツアーを指す。

⑥ Shore Excursion

クルーズ船の寄港地発着ツアーである。平成 28 年の港湾別のクルーズ船の寄港回数では、博多、長崎、那覇、石垣、平良(宮古島)、鹿児島などの九州・沖縄が上位を占め、次に、横浜、神戸、広島、名古屋、東京など、太平洋や瀬戸内海側の港も多い。さらに、境港、函館、金沢、小樽などの日本海側が続いている。

これらのツアーでは、お客様は、前日に参加するツアーのコースを決定することが多いため、直前までコースや人数が決まらないことが多い。そこで、全国通訳案内士としては、特定寄港地発の複数のコースをこなせることが望ましいが、地域の実情に精通した全国通訳案内士の確保は難しい状況である。

反面、地方在住の全国通訳案内士や地域通訳案内士、デビュー機会の少ない全国通訳案内士にとっては、絶好の機会となる。

⑦ Overland Tour

クルーズ船客が船を離れ陸上移動しながら旅行するツアーである。日本での事例は、少ない。

なお、日本の港でクルーズを始める前の Pre Tour、クルーズを終えてからの Post Tour の事例はある。

⑧ SIC(Seat-In-Coach:乗り合いの観光ツアー)

いわゆる定期観光バスツアーのこと。宿泊を伴わない場合が多く、京都市内、東京都内、富士山・箱根などが代表的である。安定的な仕事の機会を得ることができれば、全国通訳案内士にとって魅力的な仕事である。より長期のバスツアーも計画されている。

⑨ ショッピングツーリズム

特定の商品を買い求めるために専門店等を回る旅行が存在する。特に古物のオークションに仲買人とお客様と通訳案内士で会場入りして、落札を手伝うこともある。また、体験で伝統工芸の職人の元を訪問した場合には、体験後に職人の品物を買うケースもある。

以上のように、今日日本を訪れる外国のお客様は様々な形態・国籍・文化背景・目的などを持っている。全国通訳案内士はその一人ひとりのお客様の心と目線に寄り添い、お客様の訪日旅行を最高のものとするために最善を尽くす。その業務内容には、意識する、しないに関わらず、旅程管理能力を必要とされている場合が多い。ガイディングと旅程管理を上手く組み合わせてスムーズに実施できた時に、最高の旅を演出し、お客様に日本滞在を最大限にお楽しみいただくことができる。

＜コラム＞ベテラン全国通訳案内士Ｃさんの声

Shore Excursion の難しさの第一は、当該文章の前に記されている通り、各通訳案内士の担当コースが決定するのが、原則前夜となる事である。従って、説明すべき内容の検討の為に、十分な準備の時間がある訳では無い。

また、船が寄港地に２泊以上滞在となる場合等、お客様は、非常に高い確率で、前日とは異なる通訳案内士と接する事になる。時には両者の間のレベルの差異が歴然となる。更に、Shore

Excursionでは、「終日、休みなく常に話し続ける」事を要求されるため、長い経験から得た相当な情報量を持つ事が求められる。

しかも多くの場合、ツアー終了の際に顧客のアンケート用紙記入が行われ、以前の沖縄のケースであるが「説明不足」という、誠に厳しい顧客のコメントがしばしば聞かれた（沖縄は、本土とは歴史、文化、植物相等大きく異なり、付け焼刃の勉強では、間に合わない。）。

この様な様々な事情の為に、手配担当の旅行会社は、Shore Excursionの場合、登録メンバーの中から、ベストの人員を選んでアサインする事が慣例である。

Shore Excursionがデビューの良い機会となることは間違いないが、事前に十分に準備することや慎重に業務を選択することが重要である。

第2 訪日外国人旅行者に対する特別な配慮

1 日本の生活様式やルールの説明

初めて日本を訪れる海外からの旅行者が日本の生活様式やルールを知らないのは当たり前である。しかし一方で、日本の旅館、食堂、その他の施設では、外国人に関する知識や語学力の不足等から、必要以上に訪日外国人旅行者とのトラブルを恐れ、あるいは「外国人お断り」のように、受入れそのものを拒否してしまう場合も少なくない。

訪日外国人旅行者が慣れない土地で、戸惑いを感じたり、ばつの悪い思いをしたりしないように、的確なアドバイスをしてあげること、また日本の施設側が理解していくために間に入ることは、全国通訳案内士として社会的意義のあることである。

また、日本の施設に対しても、どのような情報を提供すれば、訪日外国人旅行者を受け入れられるか、アドバイスしていくことも、重要である。

こうしたトラブルを文化の違いと認識し、どうすれば解決できるかを考え、お客様にアドバイスすることは、お客様にとっても日本文化に対する理解を深めるのに役立ち、訪日観光の貴重な思い出となる。例えば、以下のようなことに対する説明やサポートが挙げられる。

(1) ホテル

・あらかじめ禁煙ルームをリクエストしても消臭対応（喫煙がされた部屋を、単に消臭しただけの部屋をあてがわれる）のケースが往々にしてあること
・ダブルの部屋をリクエストしても、ダブルの部屋が少なく、ツインが割り当てられるケースが多いこと
・ダブルベッドの場合、ベッドが大変小さいと感じられるケースも多いこと
・フロントが、お客様の話される外国語で対応できない場合があること

上記のようなケースは、ホテルに申し出ることによって解決できることもあるが、ゴールデンウィークや三連休などの繁忙期では、変更が難しいことも多い。ホテルへの申し出の手伝いをしながら、該当する年中行事などの状況を説明し、丁寧に理解を求める必要がある。

(2) 温泉

・身体を先にシャワーなどで洗ってから湯船に入る、タオルは湯につけない等のマナー
・男女の区別が明確でないところがある
・タトゥーがあると入れない施設が多いこと（状況を確認し、本人に説明する。旅館等の場合、貸切風呂があれば、利用可否を確認した上で、提案してみるのも有効な場合がある）

＜コラム＞ベテラン全国通訳案内士Dさんの声

温泉や入浴施設での、タトゥーについての説明は、とても難しく、気を使います。日帰りの立ち寄り温泉等を訪れる時には、施設の建物そのものにも、入れないことがあるので、そのあたりはお客様にきちんと説明する必要があります。旅館によっては、絆創膏のようなものを配って貼ってもらうこともありますが、広範囲では隠し切れません。

しかし、オリンピックやラグビーワールドカップを迎え、更に多くのタトゥーをいれた人の来日が増えるとなると、現場での問題も増えますので、各ガイドの対応が大切なのはもちろんですが、今後は行政の国としての対応も求められると思います。

(3) レストランやカフェ

・店舗の営業時間（説明しておかないと夕食の遅い国からのお客様が食事をしそびれる恐れがある）
・休業日（日曜日でも営業している店が多い）
・飲食街での客引き
・居酒屋でのお通し
・飲食店での会計の場所と支払い方法
・個別会計は不可の店も多いこと
・日本人は麺を食べる時などに音を立てる習慣があること
・クレジットカードの利用が可能か
・チップは通常は不要であること
・予約が必要かどうかの確認と予約の方法

(4) トイレ

・和式トイレの使い方
・ウォッシュレットの使い方
・室内スリッパとトイレスリッパの違い
・トイレが無料で使える場所について（コンビニによっては誰でも自由に利用出来るトイレが設置されている等。）
・水洗トイレでのトイレットペーパーの使い方
・ハンドドライヤーが設置されてないこともある

(5) 喫煙

・屋外での喫煙を禁止する場所が多いこと（都市によっては罰金が科せられることもある）
・喫煙は指定場所で行うこと
・レストランやコーヒーショップ、とりわけ居酒屋、バーでは、いまだ喫煙や分煙のところも多いこと

(6) 買い物・ATM・通貨

・店舗の営業時間
・コンビニについて
・自販機の使い方
・消費税について。店により内税・外税の表示が異なること
・日本のTax Free、Duty Freeについて（免税店での買い物を希望されるお客様にはパスポートの所持を出発前に確認。尚、その際に管理の注意喚起も行う）
・外国のクレジットカードやデビットカードで現金が引き出せるATMについて（地方では都心よりも少ないため、都心で用意しておいた方が安心である）
・両替機の場所
・同じ会社のクレジットカードでもシステムの違いで使えない場合がある
・日本のクレジットカード事情について。地方ではまだ十分に普及していないところも多い
・We chat pay（微信支付）、Alipay（支付宝）等、モバイル決済による支払い
・通貨について。特に５円玉は漢数字表記のみなので説明が重要

(7) 電車・バス

・切符の買い方
・改札の通り方

・Suica 等の IC カードの購入方法や使い方
・割安乗車券について
・JAPAN RAIL PASS や JBL PASS、JAPAN BUS PASS などの利用法
・エスカレーターの乗り方・駅のプラットホームやコンビニでの並び方
・駅のプラットホームでは白線の内側にいること
・優先席や女性専用車両について
・電車やバスなどでの携帯電話での音声通話が禁止されていること
・地下鉄と JR の違いと乗り方、電車マップの見方
・JR パスをお持ちの方へは交換場所と使い方
・通勤ラッシュの時間帯と混雑の多い路線

(8) タクシー
・タクシーの乗り方について。後部左側ドアが自動であること。また、原則的に後部右側ドアは開閉しないこと
・チップを渡す必要のないこと
・歓楽街では夜間乗り場規制があるところがあることなど
・英語のできないドライバーもいるので、ホテルカードを用意する、目的地を日本語で書く
・クレジットカードが利用できないタクシーもある

(9) ゴミ箱
・公共の場所にゴミ箱が少ないこと
・コンビニにはゴミ箱がある場合が多いこと
・ゴミは分別して捨てる必要があること

(10) コミュニケーション
・従業員が外国語で話すことに慣れていないこと（ただし、ゆっくりとした英語で話せば通じることもある）
・中国系のお客様には、英語で話すときでも地名は漢字で筆談によって伝える

(11) 表記
日本の生活様式やルールには、日本に暮らす者にとっては当然のこととして、無意識のうちに行っていることが多い。そこで、あらためて訪日外国人旅行者の視点を持って周りを見渡すことが必要である。
また、日本には、日本語のみの表記しかない場所や物も多く、日本語を読めない人には何を指すのか、想像すらできない場合が多い。業務中もそのようなことを意識し、先回りしてお客様をサポートすることが大切である。例えば、以下のようなことが考えられる。

・食券自販機が日本語表示だけである
・価格が漢数字で書かれている
・メニューの食材がわからない
・方向を示す看板の日本語表記がわからない
・ピクトグラムが日本独特のものでわからない
・自動販売機の飲み物表示が、温かいのか冷たいのかわからない
・水とスポーツドリンク、サイダーの違いがわからない

(12) その他
・多くの場合、水道水が飲めること
・空気汚染でなく花粉症や風邪の対策のためにマスクをしている日本人が多いこと
・日本人は鼻をかむのには抵抗がある反面、鼻をすすることには比較的寛容であること
・女性が観光地でレンタルの着物を着て楽しんだり、お茶の会や観劇などの機会に着物を着るのを楽しんだりすること（着物を着ている女性を芸者と勘違いすることがある）
・日本人の手招きのジェスチャーが逆の意味に受け取られる。
・点字ブロックについて
「これは目の不自由な人が、このでこぼこ(bumpy tiles)をつえや足の裏で確認しながら

道を歩くためのものです。視力は弱いが全く見えないわけではない人のため目立つように黄色にしてあります。５０年前に日本で(岡山で)生まれました。線上を進むのですが、横断歩道の前では点状になっています。」のように説明するとよい。

・寺社や庭園などにも開門閉門時間があり、季節によって違うことを伝える

・寺社等での靴を脱ぐ場所と脱ぎ方について

　夜、ベッドに入るまで靴を脱ぐ習慣のない西洋人などは靴を脱ぐことを苦痛と感じる人もいる。

　また、寺社などでスノコに靴厳禁と書かれていても、そこで靴を脱ぐ場所と思い込んだり、スノコなどのかなり前で靴を脱いで、そのまま地面を歩いて中に入ろうとしたりする。

　椅子や手すりがあればそれを利用する、パートナーや友人の手を上手に借りる等、的確なアドバイスが大切。

・公の場、電車の中、など、公共の場では大声でしゃべったり大勢で道をふさぐなどは迷惑行為となるので注意する

・日本では公共の場（駅、列車内、レストラン等）であまり大声では話をしない習慣があること

2 集合時間／場所の周知

　今日の日本の観光施設、駐車場、道路などの外国語表記は、まだまだ充実しているとは言い難い。また、住居表示や道路名等も海外と日本では全く異なる表記となっている。そこで、お客様に集合時間や集合場所をわかりやすく伝え、正しく集まってもらうことは、きわめて重要である。その方法として、以下のようなことが考えられる。

・お客様の時計が正しい時間に設定されているか確認。特に何カ国かを周遊されている場合、日本以前の時刻のままになっているので注意

・口頭で集合時間や集合場所を何度か繰り返し伝える。発音が間違いやすい数値(15 or 50 など)は別の方法でも言い直す(15 は one five など)

・時刻ボードを使って視覚的に伝える

・バス集合の際は、バスのフロントガラスに集合時間を書いたボードを掲げておく

・下車観光の際も、別の時刻ボードを持ち歩き、時々掲示して集合時間を知らせる

・言葉数を多くせず、時刻と場所をゆっくりはっきり繰り返す

・お連れの方と一緒でも、各自が集合時間や集合場所を覚えてもらうように伝える

・時間や場所をお客様方に反復していただくように、失礼のないようにお願いする

・再集合する場所で「ここに再集合」と説明して自由行動とする

・集合場所を説明する際に、周辺の目立つ施設もあわせて説明する

・集合場所が乗車していた観光バスの降車地ではない場合、集合場所の地図を用意し配布する。その際に、できれば集合時間も書き加える

・集合時には、集合時間より 5～10 分前に集合場所行き、旗を掲げて集合場所をわかりやすくする

・集合場所を明記したボードや目印の場所を、写真等に撮っておくことを薦める

・分かれ道に、ガイドが先回りして立ち、方向を示す

3 食事の際の配慮

　食は旅の大きな楽しみであり、その印象は旅の思い出として最も心に残るものの一つである。訪日外国人旅行者は、和食を楽しみにしていらっしゃるが、お客様が持っている和食のイメージと日本での実際の和食が必ずしも同じでないこともしばしばある。また、日本人が和食のレストランで当たり前と思っていることに、訪日外国人旅行者が当惑することもあり、レストランと協力してお客様に楽しんでいただけるよう配慮することが大切である。

・食事会場が地上階でない時などに階段が使えないお客様がいる場合は、エレベーターの有無などを確認して対応する
・靴を脱ぐか脱がないか
・掘り炬燵式かそうでないか
・寄りかかれるところがあるか
・畳に座れないお客様に椅子が用意できるか。畳に座れないお客様は案外多いので、早めに情報をお伝えし、また対応をする
・水を全員分用意しておいてもらうとスムーズ。お茶よりも水を好まれることが多い。また、国によっては氷が入った水を好まないので、国情に合ったサービスをお願いする
・中国系には冷たい水よりもお湯が好まれることが多い
・中国系にはビールも常温のほうが好まれることが多い
・お箸で食べる場合でも、できるだけスプーン・フォークを用意しておいてもらう。お客様の中には遠慮して自分から要求しない方が多くいる
・なるべく、ナイフ、フォークでも食べやすい食器を使ってもらう
・日本の会席料理などではご飯と味噌汁は最後に出てくるが、外国のお客様の場合、初めからご飯が欲しい方が多い。コースなどの場合は初めに聞いてあげるなどの配慮をしたい。また、レストランによってはコースの構成にこだわりをもっていることも多く、お客様との間に立って上手にお客様の要望をお伝えするのも、全国通訳案内士の大切な役割である
・アレルギーや宗教上の理由などでなくても、食べられない食材があれば、可能な範囲で代わりの食材でお楽しみいただけるように配慮する（長いツアーであれば特に）
・なま物を食べられないお客様への配慮が必要となるケースもある

4 日本旅館での配慮

食と並んで、日本旅館に宿泊することは日本滞在のハイライトの１つである。初めて日本を訪れるお客様は、期待と同時に不安にも思っている場合があるので、日本人にとっては当たり前のことまで、細かく説明することが必要になる。旅館によって詳細が異なるので、事前にできるだけ詳細まで打ち合わせ、到着後に速やかにお部屋に入ってくつろいでもらえるように準備しておく。

特に、旅館では往々にしてグループに割り当てられる部屋の大きさやタイプが異なることがあるので、ツアーリーダーがいる場合は相談し、いない場合は事前にくじ引きをするなどしてお客様に不平等感を与えないようにしておくことが必要である。

・貴重品の保管方法
・玄関での靴を脱ぐ位置や部屋でスリッパを脱ぐ場所について
・浴衣を着るタイミングと着方。できればバスの中やチェックイン時に実演して見せられるとよい
・大浴場の説明とお風呂の入り方・マナーについて（多くの場合、男湯と女湯に分かれていること。男湯と女湯はのれんの色で区別することを伝える。大浴場に入浴の際は水着を着ず、全ての衣服を脱ぐこと。身体はバスタブに入る前に洗い、洗った後でバスタブに入ること。タオルはバスタブにつけてはいけない、等）
・和室の楽しみ方（床の間・掛け軸・生け花などについても話す機会）
・多くの場合は、お客様が食事をしている間に布団を敷いてくれるので、自分で敷く必要はないこと。ただし、休みたい時は、布団を出して使っても良いことを告げる。お客様の不在時に布団の担当者が部屋に入ることなども伝えておく
・不安に思われたり、質問があるお客様には丁寧

に対応し、必要であればお客様の部屋に出向いて説明する
・床の間に座らないように注意する
・エアコンの使い方
・敷布団が薄くて痛くて眠れない場合、フロントに電話するように伝える
・必ずしもすべての訪日外国人旅行者が日本文化に好感を抱いているわけではない。中には自国文化の付属文化や後進文化と捉えるお客様もおり、クレームに発展してしまうこともある。日本式の旅館を嫌がり、別のホテルに泊まったという事例もある

5 多様な質問に対する準備と心構え

インターネットや通信技術の発達により、全国通訳案内士に求められる知識の質も変化する。例えば、金閣寺をいつ誰が建てたかというような歴史的な事象は、スマートフォンを使えば、訪日外国人旅行者でも容易に入手できる情報である。

全国通訳案内士が話したいと思って用意した情報に、お客様が関心を示さない場合もある。お客様が全国通訳案内士を必要とする大きな理由の１つは、全国通訳案内士が話したい情報を聞くことではなく、お客様が知りたい情報を聞くことである。

ツアー中、全国通訳案内士はお客様にとって一番身近な日本人である。質問は、観光内容や日程、食事、買い物、日本の文化・産業・歴史・習慣・マナー・ルール等、多岐にわたることが多い。どんな質問であれ、極力答えてあげようとする姿勢を持つことは、全国通訳案内士のイメージアップになるだけでなく、日本全体のイメージアップにつながる社会貢献でもある。

そのために、以下のような取組みが有効である。

・トピックリストを作り、質問に対して最低限の説明ができるように備える。特に、現代の日本の社会や日本人の生活については、訪日外国人旅行者の関心が高い
・自分の家族写真（結婚式や七五三など）等を見せて親近感を持っていただくのは効果的
・日本文化などは、常日頃、全国通訳案内士自身が実際に経験をしてみるとよい。その感想をもとに説明ができる
・流行や最新の施設など、新しい情報に常にアンテナを張り、情報として入手しておく。流行や最新の施設、外国メディア、SNS など海外に流れている日本についての情報など
・Facebook や Instagram、wechat などの SNS が普及しているため、写真写りの良い場所を提案する
・日本のことだけでなく、海外の動向や一般的な歴史・地理・文化を頭に入れておくと、日本を紹介する場合の比較対象として話ができる
・税金制度、医療や社会保障制度についてもよく聞かれるので勉強しておく
・お客様が自分の話にどれだけの関心を示しているかをチェックする
・お客様の視点を意識し、お客様の質問内容や撮られている写真の被写体に目を向け、情報収集の際のソースとする
・相手の国の文化を理解し、相手に伝わるように説明する。例えば、神社のお神酒の説明では、キリスト教のミサで赤ワインをキリストの血として与えられることなどを例に出して理解してもらうなどの工夫も良い
・歴史上の人物の名前などは、最初はできるだけ避ける。必要な場合には、相手の理解度を確かめながら小出しにしていくこと
・お客様の質問に答える中にも、楽しい会話の時間を作り出すことに注力することが大切
・すぐに答えが出ない場合、「時間を下さい」とお伝えし、後で回答することもできる。その際、最終的に答えるのを忘れてしまわないように注意する
・質問された内容についてよく知らない場合、ス

マホのインターネットで検索するのが便利である。いろいろな検索アプリやサイトを入れておくことも有効である。ただしスマホで頻繁にチェックしていると、お客様の信頼を損なう危険性もあるので要注意（もし答えが見つからない場合も、「わからない」とだけ伝えるのではなく、確認した過程をお伝えすれば、納得していただけ、また感謝していただけるだろう）

第 3 添乗の準備

1 書類等の受け取りと確認

添乗の前には、手配会社より必要な書類等を受け取り、すべて揃っているか確認する。その際、前もって業務の流れが理解できていないと、必要な書類が全部揃っているかどうかも判断できないので、事前準備が大切になる。

なお、全国通訳案内士が訪日旅行者との直接取引を行う場合、交通費、食費、諸経費を考慮してガイド料や条件を決め、提示して了解を得る必要がある。また、キャンセル料を考慮する必要もある。この場合、(2)で紹介する書類等は、自ら用意する必要がある。

以下では、手配会社とやり取りするケースを想定して説明するが、実際は、受け取る書類の形式や内容は、様々である。特に、外国の旅行会社からは、全て外国語により指示されるので、以下はあくまで参考として、業務ごとによく確認する必要がある。

(1) 書類等の受け取り

・書類が不足していると思われる場合は、必ず担当者に確認する
・携行金（ファンド）とチケット類については、必ず金額や内容、枚数をチェックする

(2) 受け取る書類について

① 受け取る書類の例

添乗指示書	旅行スケジュールや、運送機関、食事場所、立ち寄り場所、宿泊施設等の詳細等、旅行手配内容が記載された添乗業務の指示書。 募集パンフレットや最終日程表がある場合は比較し、漏れがないかチェックする。
募集パンフレット	契約書面のこと(受け取れない場合あり)
最終日程表	確定書面のこと。インバウンドの場合、添乗指示書に組み込まれている場合あり。
参加者名簿	個人情報のため紛失注意。
手配会社等の緊急連絡先	時間内と時間外の両方が記載されているか確認。
携行金（ファンド）	受け取った時点で金額を確認する。紛失注意。領収書宛先の確認。
クーポン	受け取った時点で内容を確認する。紛失注意。(「②クーポン減員処理の方法について」も参照)
社内領収書	必要な場合のみ。乗務員の昼食代授与などに使用。
送客確認書、R（アール）受領書	必要な場合のみ。
座席表、座席割カード	必要な場合のみ。自前のものを使用する場合あり。
ETC カード	手配会社のETCカードを使用する場合のみ。
部屋割表、部屋割カード	自前のものを使用する場合あり。
サインボード	自前作成の場合あり。ツアータイトルの書かれたもの。

旗、旗棒	自前のものを使用する場合あり。
参加者バッジシール	必要な場合のみ。必要枚数確認。
アンケート用紙	必要な場合のみ。必要枚数確認。
離団書	旅行者が途中でツアーから離れる場合に記入してもらう書類。詳細は「③離団と離団書について」参照。（インバウンドでは使わない場合もあり）
添乗報告書、日報	添乗終了後の報告用。
添乗精算書	添乗終了後の精算用。

上記に加え、可能であればお客様に渡っているツアーディスクリプションを見せてもらう。

② クーポン減員処理の方法について

クーポンの減員処理は、以下のいずれかの方法で行う。

・現金を受け取り裏書する
・不参加証明書を受け取る
・請求書を受け取り、クーポンを持ち帰る

クーポンは一度発行すると人数訂正はできないので、減員処理が必要となる。なお、上記いずれの場合も、精算時に手配会社に提出する。

③ 離団と離団書について

旅行者がツアーの途中で団体から離れて、一部もしくはその後すべて別行動をとることを、離団という。離団には、一時離団と全面離団がある。いずれの場合も、離団書に署名してもらうのが原則だが、手配会社によって扱いが違う場合もあるので、確認する事が必要である。

※一時離団：一部のみ別行動をとる場合。離脱・復帰予定日時と場所を確認する。また、日本の旅行業者が実施する企画旅行であれば、離団中も企画旅行参加中とみなされ、旅行業約款で定められた特別補償の対象となる。

※全面離団：途中から離団し、その後旅行に復帰しない場合。離団以降は特別補償の対象とはならない。

(3) 書類等の内容確認

旅行中のトラブルを発生させないためにも、書類等の不明点は旅行開始前のできるだけ早い時点で確認することが大切である。書類は100%完全ではなく、大きな誤りもあることを前提に（特に行程表、旅行スケジュールに関して）十分にチェックすることが重要である。ツアーの成功は、添乗前の準備段階で半分以上決まるといってもよい。

なお、確認にあたっては、自分で調べるべきことかエージェント（手配業者）やサプライヤーに確認すべきことかをしっかり見極めること。

具体的な確認事項は以下のとおりである。

・業務全般をシミュレーションし、確認が必要な点、情報収集が必要な点などをチェックする。
・ツアーの形態について
・募集パンフや最終日程表にて、旅行条件（旅行者に何を約束しているか）を確認する。例えば、Traditional Japanese Dinner が供されるという条件があれば、旅行者に手配された Traditional Japanese Dinner を紹介し、結果として「3Traditional Japanese Dinner を食べた」と認識してもらうことが必要である
・旅行者の国使用の度量衡（Km と Mile、2PM と 14 時、℃と°F など）も確認し、案内用に換算しておく

(4) 詳細な確認ポイント

書類等を確認し、ツアーの概要を把握した後は、旅程上の各ポイントについても詳細に確認を行うことが大切である。確認にあたり、必ず自分で

日程表を作り、確認事項を記入する。エージェントからの日程を決して鵜呑みにせずに自分なりに日程表を作り、その過程で疑問があれば確認する。以下に重要なポイントを例示する。

① 交通機関

東京で二泊以上滞在する場合、非常に高い確率で、「電車、地下鉄を利用した」徒歩観光の予定が入る。土地の人々の生活ぶりを見て頂く為には絶好の機会だが、大きな団体の場合は様々な注意が必要となる。

まず、移動には予想以上の時間がかかる。ホテルから駅までの徒歩移動、ホームでの電車の到着待ち、乗り継ぎ、お手洗いストップの時間等。場合によっては、各スポットへの移動だけで、１時間半も要する事がある。この点、時間計算には十分注意して、無理の無い予定を立てること。

・ツアー時の天気予報（気温・台風、降雪など）
・乗降場所/日時
・ルート
・移動距離
・所要時間
・費用
・料金
・支払方法
・乗組人員（全国通訳案内士・乗務員を含むか含まないか）
・連絡先
・高速道路利用及び降雪の場合は渋滞予想を必ず確認しておく
・駐車予約票（浅草、東大寺、東京スカイツリー、等の場合）

② 荷物別送有無

・配車場所/日時
・配送先/日時
・配送会社/連絡先
・費用支払い方法（誰がいつ支払うか）

③ 立ち寄り場所

・場所（住所）
・訪問日時
・休館日及び営業時間（季節や曜日によって変わる箇所については特に注意）
・入場か下車か車窓か
・所要時間
・料金
・支払方法
・人数
・連絡先
・予約の要不要

④ 食事場所

・場所（住所）
・会場名
・予定時間
・人数
・メニュー（英語など外国語表記の有無）
・特別食対応
・支払方法
・全国通訳案内士・乗務員の食事

⑤ 宿泊施設

宿泊施設には大きく分けて、ホテルタイプ、旅館タイプ、その他（僧院の宿坊等）がある。それぞれ、特徴とオペレーション方法が異なる。

・場所（住所）
・予定/出発到着時刻
・宿泊者数
・部屋数×人数
・食事の場所/時間
・メニューと英語など外国語表記の有無
・ポーター予約の有無
・部屋タイプの確認

・大浴場の有無
・付帯設備（カラオケ・マッサージなど）
・Wi-Fi の有無
・支払方法
・エレベーターの有無
・全国通訳案内士・乗務員の宿泊
・温泉旅館での各部屋のシャワー設備の有無
・大浴場でのタオル常備か部屋からの持ち出しか

⑥ 参加者データ
・人数
・年齢(分かれば)
・性別(分かれば)
・パスポート番号(分かれば)
・障害者ケアの必要性、内容
・特別食の必要性、内容
・その他特記事項

⑦ 移動途中の休憩予定場所
・行程表に記載がないことが多いので、大体の場所を予定して、当日、運転者と相談し、運行状況を考慮して決定する

(5) 手配会社との打ち合わせ
書類や旅程の確認終了後は、手配会社と打ち合わせを行う（対面せずにメールや電話等のやり取りだけの場合もある。)。
その際、以下の点に注意する。

・質問事項を整理しておく。前もって質問事項をメールしておくのもよい。
・不安な印象を与えないためにも、打合せ前までに業務全般を十分に把握しておく。
・自分で調べられることは極力自分で調べておく。

この際、報告の頻度（毎日報告か終了時報告か）や報告の言語（日本語か英語か)、報告のポイント等についても確認しておく。

手配会社との打ち合わせ後は、サプライヤー、運送機関、食事場所、立ち寄り施設、宿泊施設等へも適宜確認を行う。

(6) サプライヤーへの予約確認
・利用する交通機関、宿泊施設、食事場所、立ち寄り先等に予約内容を電話で確認する
・内容に違いがある場合や不明瞭な点がある場合は、手配会社の担当者に確認を入れる
・スルーのような長いツアーの場合、旅行開始前に数日分を行い、旅行中に残りの予約確認をすることもある

(7) 運送機関への確認電話
① 貸切バス
・配車日時・場所
・バスの種類、車番、座席列数、正座席数、車内設備、車体の色
・乗務員数・名前、緊急連絡先
・有料道路の支払い方法(ETC あるいは現金払い等)
・駐車料金
・行程表が届いているか
・Wi-Fi の有無
・運転者等の改札出迎えの有無
・自分の名前と当日の電話番号を伝え、電話口の人の名前を聞く
・雨天が予想される場合の傘の積み込み確認
・弁当や水など、積み込み物がある場合、その確認
・荷物が同送の場合、予想されるおおよその個数が入るだけのスペースのあるトランクを装備しているか

② 列車（JR の場合、確認電話は不要）
・乗車日時、列車名、発着時刻、区間、座席番号、座席

・途中乗換駅、乗継時間、接続列車の番線、乗車位置
・自分の名前と当日の電話番号を伝え、電話口の人の名前を聞く

③ 船舶（確認しない場合もあり）
・乗船月日、乗船区間
・料金の支払い方法（現地支払いの場合）
・乗船名簿提出の必要性
・船名、等級、定員、船内設備
・自分の名前と当日の電話番号を伝え、電話口の人の名前を聞いておく

④ 遊覧船・ロープウェイ
・運行状況
・定員（一度に乗り切れない場合があるため）

(8) 食事場所への確認電話
・日時、到着予定時刻
・人数(大人/小児/幼児、全国通訳案内士、乗務員)
・キャンセル等で人数変更があった場合、いつまでに連絡をすればよいか
・メニュー(特別食リクエストがある場合、対応に問題ないかなどを含む)
・特別食の人の席は決まっているか、座ってからの申告でいいのか
・料金、精算方法
・到着後の流れ(駐車場からの行き方等)
・席の配置。席割が可能か、あるいは流し込みか
・何人掛けのテーブルを何卓か(例：4 人掛け×5)
・靴を脱ぐ必要があるか
・会場は 1 階か 2 階以上か
・エレベーターはあるか
・椅子席か座敷か(座敷の場合、掘り炬燵か)
・禁煙か分煙か
・日本料理店でもナイフ・フォークは、供えられているか
・その他(トイレの様式と数、売店などの附随施設、喫煙所など)
※車いす及びベビーカーの乳幼児をお連れの方の席は、出入り口に近い個所にお願いする。
※トイレの数、種類によっては、スケジュールに大きな影響を及ぼす可能性もあるので、必ずチェックする。

(9) 立ち寄り施設等への確認電話
・日時、到着予定時刻、営業時間
・人数(大人/小児/幼児、全国通訳案内士を区分して)
・料金、精算方法、精算場所
・案内人の有無
・見学所要時間
・靴を脱ぐかどうか
・エレベーターやエスカレーターはあるか
・写真撮影や持込物のルール
・到着後の流れ(駐車場からの行き方等)
・英語など外国語表示の有無
・その他(トイレの場所と様式と数、売店などの附随施設、喫煙所など)

(10) 宿泊施設への確認電話
・建物の構造（本館・別館など）
・大型バス等が正面玄関に横付け可能かどうか
・フロント、ロビーの位置
・エレベーターの有無及び使用する場合のセキュリティシステムの有無
・日時、到着/出発予定時刻
・ルーミングリストが届いているかどうか（ルーミングリストのコピーと近辺地図の英語版があるとよい）
・人数(大人/小児/幼児、添乗員、乗務員)
・料金(大人/小児/幼児)、精算方法
・部屋数、部屋割り、部屋の等級や眺望等の条件(募集パンフレットと同じか)
・食事場所・時間、メニュー
・鍵のタイプと受け渡し方法、チェックイン方法

・希望のベッドサイズが調達できるか(ダブル/クイーン/キングなど)
・到着後の流れ(駐車場からの行き方等)
・大浴場の有無、利用可能時間
・男女の入れ替えがあるか
・浴衣、スリッパの利用範囲
・周辺の様子(コンビニが近くにあるか、散歩ができるか等)
・ポーターの有無及び料金
・禁煙分煙の区分、喫煙場所
・英語など外国語表示の有無
・その他(室内金庫、Wi-Fi、インターネット、館内施設、両替、ATM、外国チャンネル、ジム、など)

(11) その他用意するもの

① ホテルインフォメーションシート

宿泊施設到着前に、以下のようなシートを作り、お客様に配るのも一つの方法。

Name	
Number of guests	
Date	
Hotel name	
Room Number	
Dinner time	
Dinner place	
Breakfast time	
Breakfast place	
Departure time	
Porter	
Suitcase out	
Front desk	
Wi-Fi	
Internet	
Hot spring	

図 1 ホテルインフォメーションシート(例)

② ハンドアウト

・観光地の情報や、旅行者に手渡す地図等、必要だと思われるものを準備する。ツアー途中、ホテルで作成し、人数分コピーすることもできる
・集合場所や緊急連絡先記載の地図型メモ。集合場所がわかりにくい場合や、下車場所と乗車場所が異なる場合等は、地図を作り、緊急連絡先の電話番号も加えて手渡すことも有効である

③ バス・列車の席割り表ー必要に応じて作成

Seating Chart

			Driver's Seat	
1	2		4	3
5	6		8	7
9	10		12	11
13	14		16	15
17	18		20	19
21	22		24	23
25	26		28	27
29	30		32	31
33	34		36	35
37	38		40	39
41	42	45	44	43

図 2　バス座席表(例)

Seating Chart

1E	2E	3E	4E	5E	6E	7E	8E	9E	10E	11E	12E	13E	14E	15E	16E	17E
1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D	13D	14D	15D	16D	17D

1C	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	12C	13C	14C	15C	16C	17C
1B	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	12B	13B	14B	15B	16B	17B
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A	13A	14A	15A	16A	17A

図 3　列車座席表(例)

④ 添乗の際の持ち物例

・全国通訳案内士登録証
・指示書・行程表
・通訳案内のための資料
・薬など
・旅程管理主任者証
・携行金
・クーポン・バウチャー・券類
・その他打ち合わせで受け取った書類等
・携帯電話と充電器
・印鑑
・旗付き棒（使用する場合）
・文房具(ペン類、テープ、鋏、糊、定規、A4 用紙など)
・ボールペン多数(アンケートがある場合)
・集合時間お知らせ用のボードとペン
・お客様ミート用のボード（ミートする場合）
・保険証・免許証(万が一の場合、また ID にも使える)
・裁縫用具
・手配会社のマニュアル

※健康上の思わぬトラブルを発生させる恐れがあり、また医療関係者以外は医薬品の譲渡は原則禁止されているため、薬はお客様にはさしあげないこと。

第４ 添乗

事前準備が完了したらお客様をお迎えし、添乗業務が始まる。お客様のニーズに応えながら旅行が手配通りに進むよう旅程を管理していくことが、全国通訳案内士の主たる役割の一つである。

利用する交通機関や食事場所、宿泊施設、立ち寄り場所によって、業務内容や流れが違うため、それぞれの業務について、個々に対応の具体例を紹介する。

1 貸切バスでの添乗

(1) 業務概要

① 到着・下見（集合時間の 30～40 分前までに）
・集合場所と配車場所の確認
・集合場所周辺の確認（トイレ、売店等）
・お客様とミートしてからの動線確認

② スタンバイ
・身だしなみを整える（エージェント等指定のドレスコードがある場合にはそれに従う）
・バスの配車を確認、バスの定員や設備の確認（マイクが使える状態かどうか）、ステッカーの団体名を確認、座席表の貼り出し、乗務員との打ち合せ（詳細は「(2)乗務員との打ち合せ内容」で解説）
・サインボードを掲示して、お客様を出迎える

③ 受付（集合時間の 10～30 分前から開始）
・旅行者の名前（代表者フルネーム）と人数を確認。参加者名簿を見ながら行う
・目と手のひらを使って人数を確認する。指差しは避ける
・用意があれば、参加章を渡す
・トイレ利用や飲み物購入等は済んでいるか確認
・バスに乗車し、お待ちいただくように伝える
・配車場所が遠い場合・バスが到着していない場合、再集合時刻・場所を伝える

④ 誘導（再集合後）
・受付後の再集合の場合は再度、人数を確認する
・旗を掲げて歩くスピードに気をつけてバスまで誘導する
・道路横断等の際には、安全に留意して、速やかに横断していただく

⑤ 出発
・先ず、車内前方から後方までゆっくり歩きながら一度人数を数える。そして、後方から前方に

戻りながら再度数え直す（全国通訳案内士が近づくと、良い機会とばかりに質問を投げかけてくるお客様は多い。返事をすると、又初めから数え直さねばならず、時間の無駄となる。この為、お客様には人数確認の際、ご質問は待って頂く様、前もってお願いする事も必要である）
・バスが動き出す前にシートベルト着装のお願いを必ずお伝えする
・出発前の挨拶（詳細は「(4) 出発前の挨拶」で解説）

⑥ 下車前
・下車前に、到着案内や注意事項、再集合の案内などのアナウンスをする

⑦ 下車・休憩
・1.5～2 時間毎に通常 15～20 分の休憩を取る（道路運送法等に基づく規制も影響するため、バス事業者・運転者にも確認。詳細は「第 5 章　コンプライアンス」で解説）
・次の立ち寄り先への入れ込み電話
・交通状況の確認

(2) 乗務員との打ち合せ内容
① バス出発前の確認事項
・乗務員の携帯電話番号
・乗車人員数の報告
・最初の休憩場所あるいは訪問場所の確認
・経路の確認及び有料道路の利用と支払い方法（ETC 利用の有無）

② 最初の休憩場所や訪問場所での確認事項
・行程ルートの再確認
・以後の立ち寄り場所の確認
・食事場所の確認
・宿泊地の確認

(3) 現地からの添乗員（ツアーリーダー）・代表者が同行している場合の打ち合わせ

バス車内で、彼らが持参している「旅行スケジュール」を見せてもらい、「添乗指示書」と食い違いがないか、チェックする。（長いツアーの場合はまず初日分。ただし、初日でも時間が許せば出来るだけ全行程に目を通すことで以降のスケジュールの中に手配変更が必要な場合、対処を容易にすることが出来る）。チェックが不可能な場合は、自分が持っている「添乗指示書」の内容を説明することで、双方に違いがないかを確認する。

(4) 出発前の挨拶
・出発後に改めて挨拶をする。旅のスタートにいい印象を持ってもらうと同時に、旅行中の約束事や注意点についてしっかり伝える必要がある
・伝達事項が多く旅行者の注意が散漫になる場合もあるので、ユーモアを交えて話をする等、工夫する
・委託や派遣等で受けている仕事でも、旅行者に対しては、旅行業者の一員の立場で話をする
・マイクを使用する場合には、運転者等に「お借りします。」と一言伝えてから使用する

挨拶の際に述べる事項の例とポイントについては、以下のとおりである。

① ツアー参加へのお礼

② 自己紹介
・必要ならば、乗務員の紹介も加える

③ お願い
・参加章の着用
・席順の確認
・シートベルトの着用
・リクライニング使用時の配慮
・車内は禁煙であること
・携帯電話をマナーモードに変更し、通話は極力控えていただくこと

・貴重品をしっかり管理してもらい、忘れ物にも注意してもらうこと
・ゴミ処理について
・集合場所と集合時間の理解
・バス運行中は窓を開けないこと。乗務員の許可を得た上で窓を開けられる場合でも手を窓の外に出さないこと

④ 行程案内
・ツアーが数日にわたる場合は、初日にすべての行程を簡単に伝える。そして、毎朝出発時に、その日一日の行程を伝える
・全行程を簡単な地図にしたものを配布するのも有効な手段

※外国のお客様の場合、車内のエアコンの体感温度やマイクのボリュームなどについてリクエストが多くあるので、お客様に快適がどうか尋ねる配慮が必要。
※車内温度を尋ねる時は、お客様によって感じ方が異なり、全ての方の要望に合わせることが難しい場合があることも考慮しておく。

(5) 下車時のアナウンスについて
① 貴重品の管理
貴重品は自己管理するよう伝える。バスを離れる際は、貴重品を身に付けること。

② 集合場所
バスに戻る際には、バスの色やナンバープレート番号を伝える。それ以外の場所の場合は、地図を使ったり、目標物などを明確にして、正確に伝える。

③ 集合時刻
ボードなどを使い、集合時刻を視覚的にも明確に伝え、その時刻までにバスに戻るよう伝える。

④ 乗降時の安全確認
乗降車時の安全に留意するよう伝える。また添乗員は乗降車時、安全確認をサポートする

※次にトイレが利用できるところまで〇分かかる、訪問先〇〇での滞在は何分間といったコメントは、お客様の時間確認に役立つ。

2 列車での添乗
(1) 業務概要
① 事前確認
・駅構内の確認（エレベーター、エスカレーター、トイレ、売店等）
・出発番線、乗車ホーム、団体改札口（ある場合）の下見
・動線の確認

② 列車出発の 2 時間前まで
・減員が判明した場合は、出札証明（詳細は「(2) 団券の減員処理（出札・改札証明）」で解説）を受ける

③ 列車乗車前
・座席割カード配布（必要な場合）
・乗車の案内（列車名、号車、発車時刻、乗車ホーム、乗車までの動線、一緒に改札を通りホームまで行くことなど）
・降車の案内（下車駅、到着時間、トイレは降車前に行っておく、降車後ホームで一旦集合、その後一緒に改札を通る等）
・忘れ物注意／貴重品自己管理

④ 誘導
・人数確認をしたうえで誘導を始める
・改札で団券を提示し、人数を確認しながら改札を通る（団体改札を通る場合あり）
・減員が判明した場合は、改札証明（詳細は (2) 団券の減員処理（出札・改札証明）で解説）を

受ける
・旗を掲げて、スピードに気をつけて、後ろを振り返りながら誘導する(プラットホームでは列車の安全運行を妨げる恐れがあるため、また感電の危険があるため、旗を高く掲げない)
・プラットホームで、乗車番号・号車を確認
・列車が入線したら乗車する
・お客様は短い停車時間に速やかに乗車することに慣れていない場合があるため、事前に事情を話し、素早く乗車していただけるよう協力していただく。一方、全国通訳案内士は、事前に順番を記した紙をお客様に配布しておくなどしたうえで、全員が無事乗り終えられるのを見届けてから乗車する
・全員乗車したかを確認する

⑤ 出発・車内
・正しい座席に座っているか確認
・スーツケース等、大きな荷物が他のお客様に迷惑をかけていないか確認する
・車内で弁当を食べるなどゴミが多く出る場合は、頃合いを見て集めると喜ばれる
・車掌に求められたら団券を提示

⑥ 到着・下車
・到着約 20 分前:旅行者に到着前のトイレ利用声かけ(他の乗客に迷惑の掛からない程度で。特に下車後速やかに次の訪問先に移動しなくてはならない場合は極力車内で済ませて頂く)
・リクライニングシートを戻す、ゴミを残さない事が一般的マナーであることをご案内する
・到着約 5 分前：旅行者手回り品整理、忘れ物注意について声かけ。到着駅での停車（下車のための）時間を周知する
・到着約 3 分前：出口へと誘導
・全国通訳案内士は最初に降り、一旦ホームで集合を促す。前の人に続いて素早く降車するよう前もって伝えておく
・人数確認し、誘導。団券を提示して全員で改札を通る
・改札証明（詳細は「(2)団券の減員処理（出札・改札証明)」で解説）が必要な場合は、下車時にも証明を受けることを忘れないこと
・乗務員の出迎えがある場合はミートし、駐車場までの誘導を依頼

(2) 団券の減員処理（出札・改札証明）
・減員が判明した場合は、減員証明を受ける必要がある
・減員証明には「出札証明」と「改札証明」があり、どちらの証明を受けるかは証明を受けるタイミングによる

	出札証明	改札証明
証明を受けるタイミング	出発 2 時間前まで	改札通過時
申し出る場所	みどりの窓口旅行業者 JR／担当課	乗車駅と下車駅の改札もしくは精算窓口(必ず両方の駅で手続きすること)
処理	団券の出札証明欄へ不乗人数を記入	団券の改札証明欄へ乗車人数を記入
払い戻し	手数料を除き、運賃、料金が払い戻しされる	手数料を除き、運賃(自由席の場合は料金も)のみが払い戻される

(3) 団券＝団体乗車券

団体旅行の場合は、個札(個人別のきっぷ)ではなく、全員分の運賃と料金をまとめた団体乗車券 1 セットが発券される。改札で手渡さず持ち帰り、精算時に手配会社に返却する。

団券で旅行中の団体客はその旅行から離団して、団体で乗っている電車から途中の駅で降りることができる。その際には、車中の車掌に途中下

車証明書を発行してもらう必要がある。また、旅行者本人に必要に応じて離団書を記入してもらう必要がある。

(4) JR について

JR では、運賃・料金やさまざまな取扱い等、複雑な決まりがあり、また変更も随時行われるので注意が必要である。

① 団体旅客の種類と区分

団体の種類	団体の区分	取扱期間	割引率
普通団体(一般のお客様 8 人以上)	一般	第 1 期 第 2 期	10%引 15%引
	大口	第 1 期 第 2 期	5%引 10%引
学生団体(JR の指定した学校の学生・児童・園児 8 人以上と学校の教職員等)	大人	通年	大人運賃の 50%引
	小児	通年	小児運賃の 30%引
	教職員・付添等	通年	大人運賃の 30%引
訪日観光団体 (訪日観光客 8 人以上と同行する全国通訳案内士等の旅行業者)		通年	15%引

※第 1 期:1／1～10、3／1～5／31、7／1～8／31、10 月、12／21～31

※第 2 期:1／11～2 月末日、6 月、9 月、11／1～12／20

② 運賃と料金

運賃	料金
乗車券。乗り物を利用する時に必ず必要な基本的な代金	運賃以外の付加的なサービスに対する代金
普通乗車券(片道、往復、連続)	特急券
回数乗車券(普通、グリーン)	グリーン券
団体乗車券(普通、学生、訪日観光)	寝台券
	指定席券

③ 旅客の区分

大人	12 歳以上(12 歳の小学生は小児)
小児	6～12 歳未満(6 歳でも小学校入学前は幼児)
幼児	1～6 歳未満
乳児	1 歳未満

④ 団体旅客の無賃扱い人員

団体の人数によって、無賃扱いが適用される。ただし、学生団体には無賃扱いはない。

・普通団体:31～50 人で 1 人分
・訪日観光団体:15～50 人で 1 人分
・いずれも、51 人以上の場合は、50 人増すごとに 1 人増加する。

(5) ジャパン・レール・パスについて

平成 29 年 6 月 1 日現在、利用資格者は以下の①あるいは②に当てはまる者のみに限られる。(詳しくは http://japanrailpass.net/ 参照のこと)

① 外国から「短期滞在」の入国資格により観光目的で日本を訪れる外国人旅行者

・日本の入国管理法が定める「短期滞在」の在留資格により、観光等の目的で 15 日間もしくは 90 日間の滞在が許される。日本への入国にあたり観光目的の滞在を希望すると、入国審査官はパスポートに下記の「短期滞在」のスタンプ/シールが押される。ジャパン・レール・パスは、パスポートにこのスタンプ／シールを受けた者だけが引換・利用することができる

※自動化ゲートを使用する際は、パスポートにスタンプ/シールが押されないので、有人の自動化ゲートを利用するか係員に申し出のうえ、スタンプ/シールを受けなくてはならない。
・「研修」「興行」「再入国」等の資格で入国した場合は、利用できない

② 海外在住の日本人で、日本国の旅券及び「在留期間が連続して 10 年以上であることを確認できる書類で、在外公館で取得したもの等」を有する者

※平成 29 年 3 月 8 日から平成 30 年 3 月 31 日まで日本国内の一部箇所で「ジャパン・レール・パス」の日本国内での試験発売が行われている。購入は、日本国以外の旅券のみを有する者に限る（海外在住の日本国籍を有する方は買えない。）。
※日本国外で買った場合と、日本国内で買った場合には、値段に違いがある。

3　航空機での添乗
(1) 業務概要（国内にて国内機で移動の場合）
① 事前確認
・空港ターミナル構内の確認（トイレ、売店、喫煙所等の位置確認等）
・交通機関下車からチェックインカウンター、セキュリティーゲートへの動線の確認

② 出発当日朝
・出発便の運航状況確認

③ バス等で空港到着前(車内)
・搭乗の案内（便名、出発時刻、所要時間、搭乗までの動線など）
・降機後の動線の説明（到着時間、トイレはターンテーブルのある所で荷物ピックアップ前に、ピックアップ後ターンテーブル付近で集合、一同で到着ロビーへ移動するなど）
・預け入れ/機内持ち込み制限品について
・忘れ物注意/貴重品自己管理

④ 空港到着時
・空港カート利用のご案内(必要な方に)
・掲示板にて、搭乗時間、搭乗ゲート、飛行機の運行状況を確認
・集まりやすい場所で全員集合し、団体チェックインの手続きの間、自由時間となる旨を伝え、再集合時間と再集合場所を伝える。
・トイレや売店、喫煙所の場所ご案内

⑤ 搭乗手続（センディングスタッフに手続きを代行してもらう場合あり）
・航空会社の団体チェックインカウンターで、搭乗便出発予定時刻の 30 分前までに、団券(包括旅行航空券引換証)とネームリストを渡す。(E チケットにて各自チェックインの場合もあり)
・搭乗券(搭乗案内書)とシートチャートを受け取る。搭乗券の枚数を必ずその場で確認
・幼児がいる場合は、幼児用搭乗券をもらう
・グループ別に座席割りを行い、搭乗券に記入（自分の控えも作っておく）
・乗継がある場合は最初の搭乗手続き時に全行程の団券を提示。手荷物の受け取りは最終目的地になっているか確認
・最終人数を報告し、搭乗証明書を受け取る。
・人員減がある場合は搭乗券を返して減員証明を受ける

⑥ 再集合後
・人数を確認
・預け入れ／機内持ち込み制限品についての確認
・受託荷物預け入れの案内
・搭乗券を渡した後、搭乗口までの動線を説明し、搭乗口前で再集合の時間を伝え、各自搭乗口へ向かってもらう

⑦ 出発

・搭乗口で再集合の時間になったら集合し、人数を確認し、誘導して搭乗する
・搭乗ゲート近くで、全員の搭乗を確認

⑧ 到着・降機

・飛行機を降り、集合場所（ターンテーブル付近がよい）へ向かう
・集合場所で人数確認
・受託手荷物の紛失・破損等があれば手続き
・到着ロビーで乗務員の出迎えがある場合はミートし、駐車場までの誘導を依頼

(2) 業務概要（空港ミートの場合）

① 事前確認（空港到着前）

・到着便の運航状況確認
・バス・ハイヤーであれば、配車確認
・空港ターミナル構内の確認(トイレ、売店、喫煙所等の位置確認等)
・到着ロビーから交通機関への動線の確認
・空港ポーター利用の場合は、ミート場所、連絡先確認

② ミート前

・掲示板にて到着便の情報を確認
・ミート場所の確認（わかりやすく、ずっと位置を変えないでよい場所）
・ミート場所周辺の確認（トイレ、売店、両替所、ATM、レンタル携帯カウンター、喫煙所など）
・空港からの交通機関の確認
・交通機関までの動線の確認
・空港ポーターの手配がある場合、担当ポーターと荷物を集める場所を確認
・ミスミート、ノーショーに備え、オンボードチェックや呼出放送の依頼方法を確認
・ウェルカムボードの掲示（クラスの違いやロストバゲージの発生により、出てくる時間がかなり違うこともある）

③ ミート後

・トイレ、売店、両替所、ATM、喫煙所などの案内
・全員が出てくるまで待機する場所を案内（他の客に邪魔にならなくて、一同が一緒にいられそうな場所を見つける）
・人数確認
・簡単な挨拶
・その後の動線を簡単に説明（バスまで行く、電車に乗る等について）
・空港から宿泊先へ直行せず、観光先に向かう場合は観光に必要なカメラ等をスーツケースに入れておかないように注意する

④ 市中への移動時

＜貸切バス・ハイヤーの場合＞

・乗り込む前に、スーツケース等の積み込みを確認していただく
・自己紹介
・時差の確認
・市中までの所要時間
・簡単な行程説明
・必要とされる日本の情報やルール・マナーについてお知らせ
・忘れ物注意/貴重品自己管理
・車窓案内
・次に訪れる施設（ホテルあるいは観光施設等）に入れ込み電話

＜鉄道・公共のバスの場合＞

・通常貸切バスで話す内容（上記④の内容）を簡単にメモにしたものを配布し、車内でそれぞれに読んでもらう
・時折、自分のお客様の様子を確認する。話ができるようなら、質問にお答えしたりする

(3) 業務概要（空港センディングの場合）

① 事前確認

・お客様搭乗便の運航状況確認

・空港までの交通機関の確認（配車確認あるいは運行状況確認、駅の構内図と動線等）
・空港ターミナル構内の確認（トイレ、売店、喫煙所等の位置確認等）
・交通機関下車→チェックインカウンター→出国口への動線の確認
・空港ポーター利用の場合は、ミート場所、連絡先確認
・荷物別送の場合は運送会社に配車確認

② 空港へ向かう際（ホテル等出発時）
・人数確認
・ルームキーの返却確認
・バスやトラックにスーツケース積み込みの際は、お客様に確認していただく
・お客様単位の積み込み荷物の個数とトランク内総数の確認
・宿泊先忘れ物／チェックアウト・精算終了確認

③ 空港へ移動中
・空港までの所要時間お知らせ
・搭乗の案内（便名、出発時刻、所要時間、搭乗までの動線など）
・預け入れ／機内持ち込み制限品についての案内
・空港内の両替所、レストラン、売店、カート利用についての案内
・忘れ物注意／貴重品自己管理
・空港ポーターを予約している場合は入れ込み電話
・運転者に最終忘れ物チェック願いとお礼

④ 空港到着時
・交通機関からチェックインカウンターへ誘導
・必要であれば個人チェックインのサポート
・タイミングが合えば出国口で個別にお別れの挨拶

(4) 航空旅客の区分

	国際線	国内線
大人	12 歳以上	
小児	2 歳以上、12 歳未満	3 歳以上、12 歳未満
幼児	2 歳未満	3 歳未満
小児及び幼児運賃	小児運賃は大人運賃の 75%座席を使用しない幼児は、同伴大人 1 人につき 1 人のみ大人の運賃の 10%	小児運賃は、航空会社により異なる。座席を使用しない 3 歳未満の幼児は、同伴大人 1 人につき 1 人のみ無料

(5) 運賃と料金

運賃	料金
出発地飛行場～目的地飛行場の運送に対する運賃	・ペット料金：犬や猫等、ペットを手荷物として運送する場合 ・従価料金：15 万円を超える手荷物や身回品等の賠償補償の場合

(6) 手荷物

① 受託手荷物（国内線のエコノミークラスの場合）

最大重量	1 人につき合計 100kg まで(1 個につき 32kg まで)
無料手荷物許容量	20kg(超過分については超過手荷物料金を支払う)
個数	制限なし
サイズ(1 個につき)	JAL：50×60×120cm ANA：3 辺の和が 203cm 以内

② 機内持込手荷物（国内線の場合。国際線は航空会社によって違いがある）

個数／サイズ	① 身回品 1 個： ② 荷物 1 個： (100 席以上の機体の場合) 3 辺の和が 115cm 以内で、

	55×40×25cm 以内 （座席数 100 未満の場合） 3 辺の和が 100cm 以内で、 45×35×20cm 以内
最大重量	①＋②＝10kg 以内

※刃物類やライター、その他凶器となりうるものは機内持込禁止。

4 船舶での添乗

(1) 業務概要

① 事前確認

・運行状況の確認
・乗船場所周辺の確認（トイレ、売店等）
・乗船の際の動線確認

② 乗船場への移動中（バス車内等）

・乗船場までの所要時間のお知らせ
・乗船場到着後から乗船まで流れの案内
・乗船所要時間お知らせ
・下船後の集合場所／動線の案内
・船内の座席や、デッキ、売店の場所、救命具等についての説明
・下船前までのトイレ利用のお願い
・忘れ物注意／貴重品自己管理
・入れ込み電話（予約が入っている場合）/運行状況確認電話

③ 乗船

・受付カウンターで乗船手続きをする（場合によっては団券と乗船名簿を提出する）
・人数に変更がある場合は減員手続きをとる（予約が入っている場合）
・人数確認後、乗船口に誘導
・乗船口で全員乗船したかを確認

④ 到着・下船

・下船後、集合場所に最初に到着
・人数確認
・乗務員の出迎えがある場合はミートし、駐車場までの誘導を依頼

5 クルーズ船乗船の場合

(1) 業務概要

① 事前確認

・運行状況の確認
・乗船場所周辺の確認（駐車場、チェックインカウンター、トイレ、売店等）
・乗船の際の動線確認
・船や港によってチェックインの仕方や乗船の仕方など違うので、事前に確認が必要

② 乗船ターミナルへ移動中（バス車内等）

・乗船場までの所要時間のお知らせ
・乗船場到着後から乗船まで流れの案内
・大型船の場合、船内でクルーズスタッフより緊急時の対応、救命具について等の説明がされることなどの案内
・忘れ物注意／貴重品自己管理
・時間帯によっては、乗船客用のバスが集中して、渋滞となることもあるので注意

③ 乗船

・バスから、チェックインカウンターへ誘導
・チェックインは基本個人チェックイン
・大型船によってはCIQの手続きがある場合があるので、船会社のスタッフの指示や誘導に従うことをご案内する
・全員がチェックインを済ませ乗船したかを確認。
・下船後のバス配車確認
・乗船中、船内ツアーデスクやインフォメーションレターの配布などにより下船後の動きなどを適宜お客様にお知らせする

6 立ち寄り先観光

(1) 入れ込み電話

一つ前の立ち寄り場所などから（予約している訪問先には）次の立ち寄り先に電話をして、一つ前の立ち寄り場所とそこの出発時間を連絡しておく。途中で渋滞に巻き込まれたりして、到着が大幅に遅れそうな場合は、その都度連絡をする。もし人数に変更があれば、早めに連絡をしておく。

(2) 到着前の案内（観光バス車内等）

① 見学場所の案内

・見学内容（何を見るか・ハイライトなど）と予想所要時間（〇〇を一周すると何分かかるかなど）
・次にバスに戻ってくるのがどの位後なのか、見学のみ・昼食後・ウォーキング後・自由時間後など、それによりお客様の持ち物が変わる場合があるので、それに合わせて持ち物のご案内
・トイレ、売店、喫煙所等の場所案内
・見学場所での注意点（写真撮影禁止場所、別途料金のかかる施設など）
・靴を脱ぐ必要がある場合は事前にお知らせする
・冬季靴を脱ぐ場合は屋内でも足元が寒いことがあることをお知らせする（国によっては冬季でも素足に靴履きのお客様がおり、折角ソックスを別にお持ちでも下車前にお知らせしないとバスに置いていかれる場合もあるので要注意）
・お客様に、各自見学していただくところでも見学場所の歴史や特色等を簡単に説明する
・特に外国のお客様の場合、訪問しようとしている場所がどういう場所なのかがイメージとして分かっていないことがよくある。限られた時間で訪問箇所を最大限に楽しんでいただけるように、可能な範囲で事前に伝えられることは伝えておくとよい
・国宝の城など、急な階段がある場合、足の悪い方に事前にお知らせし、もしも行くのを諦める場合、再合流の場所と時間、待っている間の過ごし方などのご案内をする
・夏期は、屋外では、蚊などの害虫がいることがあるので、草の多い場所に行かないように注意する

② 忘れ物注意／貴重品の管理

・バスの中には貴重品は置いていかないことをお伝えする

③ 集合場所、出発時刻

・ボードなどで視覚的にも出発時刻を明確に伝える
・下車観光の際も、別の時刻ボードを持ち歩き時々提示して時間を知らせる
・集合場所が乗車していたバスの場合は、バスの色、ナンバープレート番号を伝える
・バスに集合でない場合は、地図を使う、目標物を伝えるなどして、明確に伝える

(3) 到着後

① 見学場所までの誘導

・誘導中はお客様の安全に配慮する
・歩くスピードに気をつけ、時々お客様の様子を確認する
・迷子を出さないように、旗をよく見えるように掲げる
・横に広がり過ぎたりして、他の通行人の邪魔にならないよう気をつける
・バス集合の場合は、帰り道でわかりにくい箇所（日本語表示しかない曲がり角など）があれば全員で確認しながら行くとよい

② 入場券の購入・精算等

・購入・精算をする。必要に応じて領収証の受け取り(宛名/日付/内容の確認)。その際、お客様にはまとまってお待ちいただくようにお願いする
・場合によっては、入場券を先に受け取り、お客

様に入場していただいて、その後精算をすることもある
・手数料（R）の受け取りがある場合は、その手続きをする
・クーポン支払いで人員減の場合は、減員の手続きをする

③ 入場
・全員入場したか確認
・入場券やパンフレット等があれば入り口で配布（配布物が人数分であれば、それを配り切ることで人数確認が同時にできる）

(4) 立ち寄り場所での留意点
・禁止事項(撮影禁止、フラッシュ使用禁止、禁煙、自撮り棒使用禁止、私語禁止等)について注意喚起
・スリッパの使用がある場合は、畳の上は踏まないなど
・団体のお客様にガイディングするにあたっては、他のお客様の通路を塞いでしまわないように注意し、またお客様全員に聞こえるように工夫する
・ポータブルマイクを使用する際の注意、ボリュームを周囲に迷惑でない程度に抑えること

(5) 訪問終了後
・集合時間の 5～10 分前に集合場所あるいはバスの乗降口に行き、旗を掲示して集合場所をわかりやすくする
・出発前に人数確認をする

7 食事について
(1) 入れ込み電話
・一つ前の立ち寄り場所から入れ込み電話をして、その場所の出発時間を連絡しておく
・人数に変更があれば分かった時点で早めに連絡をしておく(食事数はキャンセルが利かなくなる時間設定がある場合があるため)
・入れ込み電話の際にアレルギー食が何食でどの席にどのような表示で提示されているかなどをレストランに確認し、該当するお客様には確認した内容を伝えておく

(2) 到着前
① 食事場所についての案内
・下車場所、乗車場所がどこか
・食事会場の様子（1 階か、2 階以上の場合エレベーターはあるか、トイレについて等）
・席について（椅子席、座敷席、靴を脱ぐか）
・食事メニューの紹介と飲み物（無料・有料）について
・飲み物が有料の場合の支払、カードで支払えるか、現金のみか確認
・夏季の場合冷房が効き過ぎている場所もあるので、冷房に弱い方には何か羽織るものを持参することを勧める

② 忘れ物注意／貴重品の自己管理
・貴重品をバスの中に残さないこと
・自己管理するようお伝えする
・忘れ物がないかどうか、退席時にお客様によく確認していただく

③ 出発時刻（確定している場合）
・出発時刻をボードを使い明確に伝え、その時刻までに集合場所に戻るようお伝えする

④ 出発前のトイレ利用のお願い

(3) 到着後
① 食事場所までの誘導
・食事場所スタッフの誘導がある場合は、先に食事会場に行き、会場で席割りのチェックとお客様の席への誘導

② 食事会場にて
・全員が着席できているか確認する
・トイレの場所を案内
・喫煙場所を案内
・ナイフ・フォーク・スプーンが必要なお客様を確認して必要であれば手配する。
・必要であれば飲み物の注文の手伝いをする
・食事開始後、不備等ないか様子を見る
・外国のお客様の場合、馴染みの無い食材に戸惑われていることがあるので、必要に応じて料理の説明をする
・食事終了後、席に忘れ物がないか確認

③ 精算
・旅行者の食事中に精算を済ませる
・必要に応じて領収証の受け取り（宛名/日付/内容の確認）
・クーポン支払いで人員減の場合は減員の手続きをする

④ 食事終了後
・忘れ物/個人精算忘れがないか確認
・集合後、出発前に人数確認

8 宿泊施設について
(1) 入れ込み電話
・一つ前の立ち寄り場所から入れ込み電話をして、その場所の出発時間を連絡する
・人数に変更があれば分かった時点で早めに連絡をしておく
・グループの場合、可能であればフロントではなくチェックイン用のデスクを用意してもらえるよう依頼する。その際鍵の他にホテルカードや近辺地図も人数分用意しておいて頂くと良い

(2) 宿泊施設到着前のご案内
・鍵の受け渡し方法（手渡しか、部屋置きか等）
・到着後のスケジュールについて（夕食、朝食、明日の出発など）前述のホテルインフォメーションシートを配布するのも有効
・宿泊施設の特色（和風旅館、大型ホテル、海沿いの宿など）
・宿泊施設の特色
・特に日本旅館の場合などは、浴衣・大浴場・和室での過ごし方など、できるだけ詳細にわかりやすく説明し、お客様の質問に答えておく。日本文化についてお話しする絶好の機会である。
・非常口の各自確認（各部屋のドア内側の避難経路記載確認あるいは避難口のサイン確認）
・宿泊施設周辺の様子
・喫煙場所

(3) 車内忘れ物の注意喚起
・翌日も同じバスでの移動である場合は、座る席が替わる可能性があるので、座席には忘れ物をしないように伝える
・一日の行程終了後、運転者が車内清掃をするので、バスの中にはできる限り何も残さないように伝える。契約によっては、全国通訳案内士がごみの回収などをする事もある（バスの走行中は行わない）

(4) 宿泊施設到着
① 旅行者の誘導
・お客様にロビーに集合していただき、可能であれば、従業員に館内の案内を簡単にしてもらう（食事場所、エレベーター、非常設備など）
・フロントで鍵の受け取りをする場合は、名前を確認して鍵をお渡しする
・パスポート提示を求められることもある
・夕食の時間と場所、翌日の朝食の場所と時間

② 乗務員と打ち合せ
・運転者の宿泊施設（別泊の場合）、翌日の配車・発車時間、行程等を確認

③ サプライヤーへ翌日以降の予約の確認電話

④ 夕食準備の確認・案内
・夕食集合時間から 15 分程度前に会場に行く
・メニューが予定通りか確認
・特別食のお客様がいる場合は、その対応について確認する
・準備の様子(配膳、座席位置、座席数)を確認
・飲み物代が別精算となる場合など、精算方法を確認しておく
・会場入り口で旅行者を誘導する

⑤ 夕食時
・夕食の時間が一同同時に設定されている場合、会場に出向き、必要に応じてご案内をする
・集合時間に来ていないお客様の部屋に電話する
・夕食の際に各テーブルを回り、お部屋に不備がないか確認する
・ナイフ・フォーク・スプーンが必要か、お客様に確認し、必要であれば手配する
・担当スタッフとお客様との間の通訳が必要な場合が多くあるので、常に会場全体に気を配っていることが大切

⑥ 夕食終了後
・宿泊代の精算。お客様の宿泊はバウチャーあるいはクーポン支払いが多い。全国通訳案内士・運転者分は現金支払いが多い
・温泉がある宿泊先の場合は入湯税の支払いが必要
・当日の報告書作成
・当日の精算書記入

⑦ 宿泊施設での留意点
・チェックイン後はお客様が落ち着かれたかどうかを確認してから自分自身の部屋に入る
・外国のお客様の場合、日本旅館で一緒に浴衣を着て夕食をとるなど、日本を楽しんでいただけるように工夫することが大切である
・必要以上にお客様の部屋を訪問しない
・飲酒は控える
・外出は控える。やむを得ない外出時はフロントに連絡先を伝えておく

(5) 宿泊翌日
① 起床後
・天気予報、交通情報を確認する

② 朝食
・朝食の時間が一同同時に設定されている場合は会場に出向き、必要に応じてご案内をする

③ 出発前
・当日の行程について運転者との確認。(休憩、昼食、立ち寄り場所、宿泊の場所や時間等)
・座席割がある場合は座席表をバス入口に掲示
・ロビーに集合時間の約 15 分前にスタンバイ
・旅行客にバスの停車位置をお知らせし、順次乗ってお待ちいただく
・忘れ物がないか注意喚起する
・バスに乗る前にトイレの利用のお勧め
・フロントで、旅行客の精算、鍵の返却がすべて済んでいるか確認
・出発前に人数確認

④ 出発後
・シートベルト着装のお願い
・簡単に挨拶 (当日の行程、昼食、立ち寄り場所、宿泊の場所や所要時間など)

9 自由行動等について
(1) 行程表で自由行動(フリータイム)と定められた時間の設定がある場合について
・自由行動後の集合場所・時間を明確に案内
・添乗員への連絡方法(携帯電話番号等)を書いたものを渡す

・必要に応じて、ガイドマップやパンフレットを配布する
・忘れ物注意、貴重品の自己管理

(2) オプショナルツアー
行程表で自由行動(フリータイム)中に、旅行業者が別途募集する企画旅行のこと
・集合、出発、帰着の場所、時間、見学の場所、内容等を、参加者に案内
・オプショナルツアーによっては、全国通訳案内士も同行する場合がある
・旅行中にオプショナルツアーを販売する際は、旅行者に対して強制的にならないようにする

(3) ショッピング
・ショッピングでの立ち寄り時間は、ツアーにより異なるが、通常 30 分程度
・行程に組み込まれている場合、基本的には手配会社が契約している店を利用
・販売手数料(R)がある場合は手続きをする。条件付き(最低人数、最低滞在時間など)の場合もあるので確認する
・行程表に店への立ち寄りが行程表に記載されている場合は、時間の都合等で全国通訳案内士が勝手にカット出来ない場合があるため、確認が必要
・行程表にない店への立ち寄りは、エージェントとの契約により対応できない場合があるため、注意が必要
・旅行者の前で従業員との手数料のやり取りは避ける
・訪問地域の名産、特産物及び、日本ならではの土産品について、的確な案内を心がける

10 最終日／帰着・解散
(1) アンケートの配布・回収(ある場合)
・最終日、立ち寄りの行程がすべて終わった時点で、時間の余裕のある時に行う
・エージェントでの今後の企画に活かすため、できるだけ多くの回収を目指す
・ボールペンも準備していく

(2) 貸切バスで帰着地まで行く場合
・帰着予定約 10 分前に、最後の挨拶を行う
・旅行を振り返る
・お客様の協力のお陰でツアーが無事終了できそうであることへのお礼
・ご家族、友人などにも日本に観光に来ていただくようにお願いする
・挨拶の中で、運転者へのお礼を告げる
・到着後の動線を伝える

(3) 忘れ物確認等
・頭上の棚の奥、座席の脇や下、座席前の網ポケットなど各自確認してもらう。頭上の棚確認はバスが停車してから行ってもらう
・到着時、バスが完全に停車してから席を立つように案内する
・バスの乗降口の下で下車する旅行者一人ひとりにお別れの挨拶をする
・すべての旅行者が下車したら、速やかに車内の忘れ物を確認する

(4) 貸切バスで他の交通手段に乗り換えて終解散地に向かう場合
・乗り遅れないように、なるべく早く乗り換え地に到着する。駅周辺は渋滞の可能性があるため乗り換え予定の 40～60 分前が望ましい
・最終解散地到着直後に解散の場合は、バス車内でアンケートや最後の挨拶を済ませる。電車内では他の乗客もいるため
・到着後、誘導の前にバス内の忘れ物チェックを迅速に行う。その間、旅行者に少しお待ちいただく

第5 報告・精算

添乗業務の最後の業務である。この報告と精算をきちんと終えて、はじめて一連の添乗業務が終了する。日本のエージェントや現地の旅行会社にとっては、参加した旅行者の満足度や改善点は貴重な情報となるものであるため、しっかりとした報告ができるよう心掛ける。

1 報告

・添乗終了から手配会社が定める締め切り日までに郵送やメールで送る
・各社の所定の書式に従って、報告書(業務終了報告書、業務日報など)と精算書を作成する
・報告書や精算書を作成しやすいようにするために、ツアー中1日の終了後にその日分の内容をまとめておくとよい

2 報告についての注意点

・報告が必要と思われる内容を時系列で記入する
・今後のツアーのために有効と思われる情報があれば記入する
・スケジュールや運送機関で、特に注意を要した点などがあれば記入する
・ツアー内容について、添乗員の目から見て改善したほうが良いと思われる内容がある場合は記入する

3 報告書とともに提出するもの

・ツアー開始前にエージェントより預かった書類等(返却指示があったもの)
・お客様アンケート(回収指示があった場合)
・エージェントによっては、全国通訳案内士自身で書類をシュレッダー処理するよう求められる場合もある

4 精算書

・必要な領収書や受領書等が揃っているか確認する
・特に領収書に関しては、宛名、日付、金額、明細について不備がないか確認。万が一不備がある場合は先方に連絡を入れ、正しいものを再発行してもらうように至急依頼する
・再発行のために、精算書の提出が期限より遅れそうな場合は、手配会社の担当者に相談する
・特に、経理の締めがあるので月末は要注意であり、エージェントの担当者に、精算書提出の期限を確認した方が良い

5 精算書とともに提出するもの

・領収書や受領書
・添乗金の残金
・未使用や持ち帰りのクーポン券(ある場合)
・JR団体乗車券(使用した場合)
・団体搭乗証明書、減員証明書、不乗証明書など(入手した場合)

第 2 編　危機管理・災害発生時等における適切な対応

第 3 章　危機管理と事前調査

第 4 章　災害発生時等における適切な対応

第 5 章　コンプライアンス

第 3 章　危機管理と事前調査

第 1 全国通訳案内士にとっての危機管理の基本的考え方

1 「第 2 章　旅程管理の実務」との関係

全国通訳案内士の評価や信頼を高めるには、2 つの方法がある。まずは、お客様の知りたい事、聞きたい事に適切に応えて、魅力あるガイディングを行う事でプラスを高めること。次に、旅程管理等で発生するトラブルをできるだけ小さくして、安全で安心な旅行を実現することである。第 3 章では、後者に関するものを扱う。

さて、全国通訳案内士にとっての危機には、お客様からのクレームやトラブルから、生命・健康の危機まで多様なものがある。これらへの対応は、「第 2 章　旅程管理の実務」と共通する事項も多い。しかし、危機防止の観点から、再度、体系的な整理が必要であり、本章を設けて課題を整理する。

2 なぜ、全国通訳案内士が危機管理の対応に努めなければならないか

日本人の国内旅行と比較して、訪日外国人による旅行においては、以下のような危険が内在している。

例えば、

・台風のさなかに行動中、強い風に飛ばされた物体の衝突による怪我、死亡
・スキー、山岳ウォーク等における吹雪、予想外の積雪等による遭難、自動車の立ち往生
・摂氏 35 度を超える猛暑のなかでの行動による熱中症などの障害
・地震、火山、津波等の被害
・豪雨、強風、台風などの影響による輸送機関の欠便、欠航とそれに伴うツアーの遅延、延泊

などが考えられる。

もちろん、これらは日本人にあっても、同様の問題があるが、訪日外国人旅行者にあっては、以下のような理由から、より対応が困難となる。

(1) 時期変更が困難

日本人であれば、台風等の到来があれば、旅行を延期又は中止するかもしれない。しかし、外国人が訪日時期や期間を設定するときは、長期休暇の取得時期等、出国者側の事情に左右される。

「訪日外国人消費動向調査」によると、ヨーロッパからの訪日外国人旅行者のうち約 4 割が、飛行機や宿の手配を 3 か月以上前に行っている。

このような状況のなかでは、たとえ台風が来ても、なるべく計画を変更したくないという気持ちになるのは当然である。

(2) 情報の不足

外国人旅行者は、日本の気候、地理の知識が不足しており、その結果、災害に遭遇したり、災害時に適切な対応が取れない場合がある。

(3) 身体の対応

摂氏 35 度を超える気温は、日本の夏と同様、スペインなどの南ヨーロッパでも珍しくない。しかし、暑いうえに、湿度が高い日本の夏は、外国人旅行者に多くのダメージを与える。訪日外国人が日本の気候・風土に身体が順応していないためである。

また、冬季に南半球から、又は東南アジアから訪れる旅行者は、日本の寒さへの準備や対応が十分でないことがしばしばある。

3 全国通訳案内士にとっての危機管理

お客様が災害等で危機に陥らないようにするのが、全国通訳案内士の課題である。同時に、全国通訳案内士の仕事で怖いのは、お客様からのクレームである。これは、お客様の生命・健康や財産の侵害というような重大な危機ではないが、職業人としての全国通訳案内士にとっては、重要な危機である。

クレームやトラブルに代表される、旅程管理が不十分なこと等による危機は、少なからずあり、かつ突然発生するもので、その対応は極めて重要である。

クレームやトラブルの多い全国通訳案内士は、仕事の機会が減っていく。クレームが発生する原因は、単に全国通訳案内士の力量（語学力が低い、情報が不足している等）によることもあるが、特に致命的なのは、突発事故等の危機管理に対する対応が良くなかった場合である。

危機管理に適切に対応し、クレームやトラブルを減らす方法は、大きく以下の 3 点である。

① 適切な事前調査

現地の情報をたくさん有していればいるほど、危機に際して適切な行動がとりやすい。十分な事前調査を行っていれば、危機の未然防止や、例え災害等の危機が発生しても、その被害を最小限にとどめることができる。

② 危機の事前防止

ツアーの実施中は、全国通訳案内士としての本来業務（お客様に喜ばれる適切なガイディングとリーダーシップの発揮）を通じて、危機の事前防止を図ることが重要である。例えば、貸切バスに乗車中、事故渋滞が生じた際に、運転手と相談の上適切なルート変更を行う事などにより、到着時間の大幅な遅延、飛行機への乗り遅れ等を回避することができる。

③ 危機発生後の適切な対応

お客様の病気や怪我、交通機関の乗り遅れ等の危機が発生した場合、適切なガイディングとリーダーシップを発揮して最小限の被害や損害に留めることが重要である。また、同時に、他のお客様の円滑な旅行の継続を実現することも必要である。

以下では、これらの 3 点について、説明する。

第 2 事前調査

通訳ガイドに必要な情報としては、日本の食習慣や文化など、一般的な情報と、特定のツアーに関する観光ポイント、地理、ホテル等の情報がある。仕事の依頼を受けた際に、当該地域について、未知な領域があるときは、事前調査が必要である。

現地の下見を行うことが理想であるが、下見以外にも可能な対策、実施すべき調査が多くある。

1 依頼者からの情報の収集・整理

(1) 手配内容の事前の確認

仕事が決まってから、打合せあるいは詳細な連絡があるまでに、事前の準備を行う。事前の準備は多岐にわたるので、時間もかかり大変である。事前に対策をし、万が一の事態に備える準備によって防ぐことのできるトラブルも多い。

また、この作業をきちんとしておけば、添乗中に余裕ができ、確実に業務を行うことができる。さらに、何度かこのような事前準備をすることにより、業務に必要な知識や情報を蓄積することができるので、毎回の準備に時間がかからなくなる。具体的な準備事項としては、以下のような点が考えられる。

① 手配内容の確認

・依頼者（旅行会社の担当者等）に問い合わせる。
　また、各サプライヤーにも確認を行う。
・料金に含まれているもの、含まれていないもの、
　あやふやなものはないか確認する。

ただし、依頼者が全てを把握しているとは限らない事を理解し、互いに協力する。

② ツアー内容やお客様に関する情報の整理

・日時、ツアー名と主旨、人数、メンバーリスト
　（どんな集団か）、添乗員の有無

・お客様の国籍、職業、訪日目的、団体の人数、年齢層、日本滞在の全日程、特別手配や VIP なの連絡事項がないか
・招待者側の責任者（契約責任者）の同行有無と緊急時の判断、決定権は誰が持っているか

※お客様の国籍、年齢、宗教等は、依頼者であるエージェントでも分らないときがある。この場合、全国通訳案内士がホテルに問い合わせるなどして、必要以上に情報収集しようとすると、依頼者のプライバシーの干渉になることもある。節度のある調査とともに、依頼者がどのようなタイプの方でもガイドできる対応力を養う必要がある。

③ 行程の確認
・ルート、移動時間、各訪問地の所要時間（時間配分）、訪問地情報（誘導経路、駐車場有無）、最優先の目的地、通過地点、車窓風景等をできるだけ打ち合わせ時に確認するとともに、不足する情報は、自ら調査する。
・日程にしたがって手配内容や支払い方法などを確認し、行程に予約漏れがないかをチェックし、もし手配されてなかったり、不明点があれば必ず担当者に確認する。
・不明点を確認しないまま、或いはそれに気づかずに出発してしまうと現場で大きなトラブルに発展することがある。
・想定される問題がある場合は必ず担当者から対応や代替案について指示を受けておくようにする（業務上の判断に迷った場合も、まずは依頼元に確認すること）

2 事前調査のポイント
(1) ウェブサイトや文献による調査
① インターネットによる検索
・インターネットを活用すれば、必要とされる情報の 80%は収集できる。
・ウィキペディア等は素早く情報が収集できるが、正確ではない情報もあるので、出典に注意する必要がある。
・訪問先の神社仏閣、観光施設のほとんどが公式のホームページをもっているので、まず、こちらから情報収集すると良い。
・統計や資料、事象説明については、まず、思いついた言葉で、キーワードにより検索をおこなう。そして見つけた記事、情報のなかから、自分の欲しい情報が、より的確な表現で書かれていれば、その言葉で再度、キーワード検索をかけると良い。
・観光関係の情報は、JNTO や観光庁のホームページに掲載されている。
・統計データを整理した表や図など、より詳細な情報がほしいときは、国等の委員会や審議会で提出された資料で公開されているものがあり、信頼性の高い情報が得られる。
・地図は貴重な情報である。画像検索で調べることにより、必要な情報にアクセスできる場合も多い。
・国宝、重要文化財等については、国立博物館等のホームページにアクセスすると、正確な情報を得られる。

② 訪問地の情報
・都道府県・市町村のウェブサイト、旅行サイトを参考に、訪問先の歴史、地理、文化、名産品、食べ物等の最新情報を入手する。
・訪問施設の営業時間、最終入場時間、休日等の情報を確認する。
・年末年始やお盆での観光スポットの休日について確認する。
・ランチが自由食の場合にはどこでランチをするのが適当かを調べておく。
・コンビニ、両替、コインランドリーの有無を調べておく。

③　多様な情報

・その日の主要通貨のレートを調べておく。
・ミシュランガイドやロンリープラネットなどの外国語によるガイドブックも参考になる。

(2) 情報の整理

①　地図

・地図は、最大の情報源であり、地図には、様々な情報が潜んでいる。国土地理院のマップから、高度差、針葉樹か広葉樹か、がけ地等を読み取ることができる。
・間違えやすい地名の読み方を確認する。

②　距離と時間、交通機関

・A 地点と B 地点の距離。これに平均的な徒歩の速度を組み合わせると、A 地点から B 地点までの所要時間が計算できる。グーグルマップやマピオンなどを活用すれば、移動に要する時間を容易に調べられる。
・徒歩により、坂道を上る場合は、標高差 50 メートルで約 10 分が基本である。
・道路地図・交通地図を使い、行程のルート、立ち寄り場所の位置と行き方を確認する。
・新幹線などの電車の場合、降車駅が途中駅か終点か、乗り込む際の停車時間、所要時間、停車駅の数を確認する。
・当該電車にトイレはあるのか、車内販売はあるかを確認する。
・JR パスの引き換えがある場合には、引き換え JR 駅の場所と営業時間を確認する。
・日本の駅には、ポーターがいないことをお伝えする。
・新幹線を始め通常の列車には、大きなスーツケースを置く場所がないことをお伝えしておく。

③　気温・気候

・緯度と高度を組み合わせると、平均気温が推定できる。
・高度が 100 メートル上がると、気温は 0.6 度下がる。たとえば、東京や横浜等と比較して、富士五湖は、標高 900 メートルなので、約 5.5 度気温が低く、3,776 メートルの富士山頂は約 22 度気温が低い。
・また、緯度が 1 度異なると、平均気温が 1 度下がる。札幌は、北緯 43 度だから、北緯 35 度の東京、大阪より、8 度気温が低い。緯度と高度を組み合わせると、北緯 43 度、標高 2000 メートルの大雪山の頂上付近は、東京より、20 度寒い。
・つまり、富士山山頂と大雪山山頂の気温は、同じ位の気温である。

(3) ヒアリング

・ホームページやパンフレット等でわからないときは、直接施設に電話やメールで問い合わせて疑問点を確認する。
・経験のある先輩、仲間等に、注意点を聞くことも非常に有効である。
・過去の日報や、周りの全国通訳案内士などから情報を入手することもできる。

(4) シミュレーション

・出発前の準備段階で、起こる可能性がある事故やトラブルを想定し、その場合の対応を考えると同時に、ツアー担当者の指示も受けておくようにする。また、トラブル発生に備え、緊急連絡先の確認をしておく。
・収集した情報を取捨選択する。特に、外国人の目線を意識すること。
・収集した情報を全て出そうとしないこと。お客様のニーズに応じて答えられるように、簡単な情報から複雑な情報まで、意識して整理すること。
・ロープウェイが止まった際には近くの水族館見学に変える等、不測の事態が起きたときの代替案を日頃から用意しておく。その場合は、エー

ジェント等の許可を得る必要がある。

3 下見による調査

日程に余裕がある場合、特に、あまり経験がない場合は、下見が極めて重要である。

事前に下見を行い、十分に準備をすることで気持ちにゆとりができ、現地でのお客様の対応にもゆとりができる。

時間があれば、コースに合わせて下見し、シミュレーションするとよい。

以下は、下見でのチェックポイントである。

(1) 訪問地・観光ポイント

・予約状況
・動線（駐車場から降りて入り口へ、入り口から出口まで、団体用又は個人別入口など、実際に歩く予定のコースを動線といい、下見で歩くと所要時間がわかる。また、動線上に、面白い看板や建物などがあれば、チェックするとよい。）
・所要時間の見当（上記の時間、駐車場からの時間や観光に必要な時間など、団体行動の特性を加えて推定する。）
・集合場所に使用できるような目印となる建物や看板
・トイレ（洋式かどうかなども）、トイレットペーパーの有無
・売店の有無、カード使用可能か、現金の場合のレート確認
・写真撮影の制限及び写真撮影に適したスポット
・禁煙、分煙、喫煙場所
・靴の着脱（建物に上がる場合、靴を脱ぐ必要があるか、否か。また、脱いだり履いたりする場所や、脱いだ靴の取り扱い方法も確認しておくこと。）
・季節や祝休日、曜日による変更点の有無
・通常と異なる状況の有無（マラソンに伴う交通規制、祭りなどの特別行事、修復、混雑、ルート変更など）
・迷いやすいところや道路・階段など危ない所の有無

(2) ホテル

・到着場所（バスなどの車両到着場所、徒歩での出入り口）
・国際電話対応の公衆電話の有無
・ロビー内の様子（トイレ、集合場所）
・館内設備
・チェックインの場所と当日段取り（部屋の鍵、食券などをセットで受け渡すなど）
・朝食（場所、時間、食券の有無の確認）
・部屋割り、部屋タイプ（禁煙・喫煙、その他の指定或いは希望の条件の確認）
・荷物の取扱いについて（引取り、集荷など）
・設備・サービス―両替、ATM、貴重品の保管、インターネット接続（無料で使える接続サービスはあるか、Wi-Fi は使えるか、有線か、部屋で使えるか、ロビーのみか）、コインランドリー、国際放送、ジム・プール・サウナの有無、ビジネスセンターの有無など
・周辺情報（コンシェルジュやフロントが対応してくれることもあるが、ジョギングコース、ちょっとした飲食店の情報、ネットカフェ、マッサージなど、いろいろ聞かれることもある）
・荷物の取り扱いについて（また、別送の場合、荷物は部屋入れか別途保管か確認を要する）
・雨天時等の場合に代替となる観光施設・交通機関

（3）旅館、和室、大浴場

・館内施設と旅館が提供するサービス、チェックインした後のサービスの流れ
・靴の着脱の場所、スリッパで行動できる範囲、浴衣での行動
・部屋着のタイプ、外国人用の大きなサイズがあるかどうか
・部屋の設備仕様の確認―和洋室、鍵、金庫、バ

ス・トイレなど
・大浴場―浴場設備の使用方法、タオル・バスタオルの有無、貴重品の保管方法、浴場の使用時間及び男女の入れ替え、露天風呂・混浴など

(4) レストラン
・食事を取る場所（部屋 / 宴会場 / レストランなど）
・座席のタイプ（個室、テーブル、座敷、掘りごたつ、座椅子など）
・和食の場合、箸しかないことがあるので注意する。
・宴会場の会場設営に関する打合せ（必要な備品、カラオケなどの設備）
・不可食材の対応がされているか確認
・洋食器が必要な場合は事前に手配しておく。

第 3 危機の事前防止及びトラブルの最小化

1　広義の意味での危機としてのトラブルを防止する方法

(1) 災害・工事等による道路事情や、台風等の天候の影響などで、当初の予定が実施できない場合は、旅行会社が責任をもって説明するなど、説明責任の所在を明らかにしておく。同時に、手配や予約内容については、出発前の確認のみならず、出発後の再確認も怠らないようにする。

(2) ツアー中は、当日しか収集できない情報（交通、天気、各種注意警報、イベントなど）の収集を心がけ、お客様に適切な情報提供やご案内、アドバイスができるようにする。天候不順や事故渋滞などで、当初の予定の行程が実施できない場合でも、適切な情報提供があれば、クレームは少ないものである。また、突発要因により、トイレ休憩の場所の変更などが必要な場合は、運転手とよく相談する。

(3) トラブルを未然に防ぐため、お客様にも健康や安全の管理、貴重品の管理といった点で、注意していただくようにする。

・貴重品は基本的に常に身につけるとともに、宿泊施設では金庫の利用など安全策をとっていただくよう案内する。
・車内持込の弁当の保管などに注意し、食中毒の発生を防ぐようにする。
・歩道を走る自転車が多いこと、広がって歩かないことを伝える。

2 トラブル事前防止の方法

(1) スケジュールの遅延を防ぐ

バス等の運行で、計画通り進まないときは、様々なトラブルが発生する。予定した列車に乗れない、閉館時間を過ぎて到着する、夕食時に間に合わないなど、さらに大きなトラブルにつながる。

運行スケジュールに遅延が発生する原因としては、事故渋滞に遭遇する、途中でトイレ休憩を求められる、集合時間に遅れる人がいるなどがある。

より根本的には、スケジュール自体が非常にタイトな場合、何かトラブルが起きると、全体に決定的な遅延が発生する。その防止策は、スケジュールにスラック(余裕・たるみ)を作っておくことである。例えば、高速バスが時速 100 キロのスピードで走ると、90 分で着くのが分かっていても、82 キロで走ると想定して、110 分かかると想定しておくことなどである。そして、こうしたスラックは、お客様に言わず、目標達成が確実となるまで、自分で管理しておく。

例えば、京都の二条城を案内するとき、時間がない時は、全部を見せるのでなく、時間内で終わる安全なコースを取っておく。もし、時間どおりでガイドを進めていても、突然、お買いものをしたい、写真を撮りたい等の声が出て、出発が遅れることがある。

見せたいものを全部見せるのでなく、時間配分

ができる冷徹な進行管理の能力が求められる。また、下見が不足していると、時間管理が大変難しくなる。

(2) グループ内の一番弱い人に配慮する

観光ツアーで最悪の危機は、山岳ツアー等の冒険ツアーにおける遭難死である。遭難死の発生したケースを分析すると幾つかのパターンがある。山岳では、天候判断が極めて重要である。

＜コラム＞ベテラン全国通訳案内士 G さんの声

平成 21 年、北海道トムラウシ山で起きた大量遭難死を出したツアー例（募集型企画旅行）を参考に、考える。

この事故の最大の原因は、悪天候の予報が出ていたにも関わらず、山小屋を出て長い縦走路に出発したことであると言われている。旅行会社は、募集の段階で、体力や登山経験について、厳しい条件をつけておくべきであった。出発地点に引返した場合、キャンセル料の発生等の心配があったのかも知れない。しかし、旅行会社は、引返しても責任を問わないとの権限を現場のツアーリーダーに与えておく必要があったと考えられる。

いずれにしても、出発してしまったツアーは、現地のリーダー（ツアーガイド・添乗員）に、適切な判断が求められる。

出発後、体力のない登山者が途中でブレーキになり、歩けないと止まってしまった。この人を守るために、全体のツアーに大幅な遅れが発生した。待っているうちに身体が冷え、最初のブレーキをかけたほか、大量の遭難者を出し、8 人もの人が死亡した。

早い時期にパーティを分け、引返すチームと、体力があって前に進めるチームとを分けることが適切だったと考えられる。

全国通訳案内士の実務においても、山岳ツアーと同様の問題が発生する場合が多くある。例えば、宮島の弥山や伏見稲荷など、外国人が好むウォーキングコースがある。このような場合、お客様のうちの一人が歩けない、途中で帰る、著しく遅いなどの問題をおこすことがある。「トイレが近い」、「歩くのが遅い」、「病気」などの人がいる場合もある。早めにその人の状況を把握し、1 人のトラブルがツアー全体のトラブルとならないような配慮が必要である。行程の距離、標高差、次のトイレ情報等を周知することで、トラブルを未然に防ぐことができる。

ガイド、添乗員、アシスタントなど、2 名以上の体制の場合、1 名をフォロー担当として、最も遅れそうな人への配慮や、ウォーキングの最後列に配置する。適切な役割分担をして行動することが適切と考えられる。

また、ガイド一人で添乗員を兼ねるときは、遅れがちな人はなるべく前におき、視野から離さないことが大切である。一番足の遅い人は、前から2番目か3番目に歩くように誘導する。それでも、例えば、高低差が大きい山寺や、歩行距離が長い高野山奥ノ院への往復などのケースで、あまりにもブレーキになりそうな人が出たときは、本人の申し出があった場合、そこで動かないことを条件に、待っていただくこともある。ただし、別の合流点を指示することは大変危険である。

バスツアーの場合、運転手と良好な関係が構築されているときは、運転手との連携で危機を克服できる場合がある。

(3) 突出型に注意する

通訳ガイド泣かせのもう一つのタイプは、飛びぬけて体力や知識のあるタイプである。

羊蹄山における 2 人の遭難死事件では、天候が悪い中、体力のある人が先に行き、添乗員がそれに同行してしまった。ツアー客はバラバラになり、一番体力のない人が取り残され、濃霧のなか道を

間違えて遭難死した。

通常のツアーでも、このケースと類似した状況が発生する可能性がある。突出して能力の高い人間が全体のチームワークを乱さず、調和のとれた行動を取るように、指導する必要がある。

反面、能力の高い人と良好な関係を築けば、ガイドの力となってくれるかもしれない。例えば、先頭を歩いてもらい、ガイドは数メートル遅れて歩く。ただし、変なところに行かないようにコントロールする。いずれにしても、ガイド自身が実力をつけて、信頼されるようになることが大切である。

3 迷子を出さないための工夫

全国通訳案内士にとっての危機で重大なものは、迷子である。

自由行動をとるときは、バスの車内等、周知徹底できる場で必ず、集合時間・集合場所を徹底する。また、集合時間に遅れてきた人、特に常習の人には、時にはジョークを交えながら、キチンと時間を守ってほしい旨を伝える。

特に、災害時の迷子は、生命の危険を呼ぶことにもなりかねない。迷子を出さないコツは、解散前の連絡にあることを忘れないこと。

天候、事故、病気など、旅程の変更を要する場合は、旅行会社など、旅程を決定する権限のある者に速やかに情報を伝え、判断を仰ぐ。FIT などの場合、予定変更は常にある。こうした場合の的確な対応力こそ、全国通訳案内士の能力の重要な要素である。集合場所にお客様が集合できない場合、ツアー全体の行程が実施できなくなる、又は行程の変更を求められる場合も想定される。

全国通訳案内士にとって、迷子を出さないことは、最重要課題の一つである。そこで、以下のような工夫により事前に対策しておくことが有効である。

・全国通訳案内士自身が目立つように、目立つ旗（飾りと棒の長さを工夫する）を持つ。
・全国通訳案内士自身が目立つように、目立つ色の服を着る。長期のツアーの場合は、毎日できるだけ同じ色の服を着て、印象が変わらないようにする。
・集合時間は、その後の行程を考慮して、余裕を持って設定する。
・ツアー最初の行程案内の際に、行程の地図などの配布物に緊急連絡先の電話番号を書き込み、常に携帯してもらうように伝える。
・迷子になった場合は、どうなるか、たとえば、タクシーで戻るのには 5,000 円程度かかるなど具体的に説明をして、そうならないように念を押して伝える。
・滞在中のホテルのホテルカードを配布しておく。
・自由行動の際、お連れの方が常にいるかを意識してもらう。また一人での参加者は迷子になりやすいので個別にも注意喚起を行う。
・全国通訳案内士は常日頃から、日本語表示しかない曲がり角など、お客様が迷いやすいと思われる箇所を、お客様の目線で見て予想しておくことが大切である。

なお、全国通訳案内士自身が上記のような工夫・努力をすることはもちろんであるが、外国のお客様の場合、団体行動をすること自体に慣れていないことも多い。ツアーの始めに全体の行程を話して、遅れが生じないように協力をお願いし、また問題が予想されることについて（このあと渋滞の可能性があるなど）早めにお伝えして、お客様とのコミュニケーションを密にしておくことが大切である。また、その際には決して命令口調にならないよう気をつけ、お客様が今日の行程全てをスムーズに満喫されることを心から願っていることをお伝えする。

なお、教育旅行の一部のケースでは、先生のような命令口調が効果を発揮することもある。信頼のある先生には生徒はついてゆくので、このよう

な管理方法もケースバイケースであり得る。

4 万が一、迷子が出てしまった場合の対応方法

以上のような配慮をしても、迷子が発生する場合がある。どんなベテランの全国通訳案内士であっても、一度や二度は、この苦い経験を持っているものである。

全国通訳案内士にとって、重要なのは、迷子を出さないこととともに、迷子が出てしまったときの的確な対応である。対応事項・注意事項は次のとおりである。

・出発国からの添乗員（ツアーリーダー）や代表者が同行している場合は、必ず連絡を取って対応する。全国通訳案内士単独で動かない。
・迷子になったお客様が携帯電話を持っていて番号がわかる場合は電話をする。
・お連れの人に探しに行かせず、全国通訳案内士が行くようにする。その際、お連れの人に、洋服などの特徴を確認する。
・捜索する場合、旗を持つなど、迷子になっている人から目立つようにして、捜索する。
・お客様が集合場所であるバスに戻ってこない場合、バスの運転手に協力を求め、運転手と携帯番号を交換し、捜索途中に迷子になったお客様がバスに戻ってきたら連絡してもらうようにする。
・すでに集合しているお客様に状況を説明し、バスの中など待ちやすい所で待っていただくようにする。
・同じコースに複数の台数のバスが出ているツアーでは、別のバスに乗車されていないかを確認する
・交番（警察）へ連れて行かれていないかを確認する。

以上の対策を講じてもお客様と会えず、ツアーの進行に影響が出る場合は旅行業者に連絡して対応の判断を仰ぐ。

また、以下のような事前措置も有効である。

・自身の携帯電話番号をあらかじめ知らせておいて、迷子になった時には近くにいる日本人に電話をしてもらうようにと説明しておく。
・どうしても見つからない場合には最終的にご自分でタクシーなどでホテルに帰るようにお願いしておく。その場合、ホテルに到着したら電話を入れてもらうようにする。

第 4 危機発生後の適切な対応

1 危機における基本姿勢

(1) あわてない

緊急時に際してはクレームに対しあわてて対応することで、より大きな問題を起こすこともある。まず、現状を把握し、可能な範囲で最善の対策をとる。また、自分だけでは判断できない場合は、旅行会社など管理責任を有する機関とすみやかに連絡をとり指示を仰ぐ。その時に、自分の考えた解決方法でよいかどうかの確認や了承をとるようにする。

(2) お客様の立場に立った解決策を考える

どうしてトラブルが発生したか、その原因が分らなくても、緊急の対応が必要になる場合がある。その場合、お客様の立場に立ち、解決策、次善の策を考えることが大切である。

例えば、ダブルブッキングで席数が足りない時などは、ひとまず、お客様に満足していただける方法をとる。しかし、同じ問題が再度起きないように、原因の究明や責任の所在については、明らかにしておく必要がある。

(3) ピンチをチャンスに変える

列車トラブルや天候の悪化による欠航など、全国通訳案内士の責任外で危機が発生することがある。ここで大切なのは、精神の持ち方である。

「大変だ、困った」ではなく、「チャンスと捉える」精神である。こうした状況を適切に判断し、与えられた状況の中でベストを尽くせば、全国通訳案内士に対する評価や信頼が高まる。

2 クレームへの適切な対処

どんなに楽しくツアーを行っていても、クレームが発生すれば、そのお客様はもとより、ツアー全体の楽しさが半減してしまう。

したがって、クレーム対策は、ツアーの成功にとってきわめて重要である。

(1) クレーム内容をよく聞く

クレームの発生には、それなりの理由があることが多いので、相手の主張をきちんと聞く姿勢が必要である。スケジュールの進行上その時間が十分とれない場合でも、のちほど聞く、申し入れ先を教えるなど、誠実な態度を心がける。

(2) エージェントに報告・連絡・相談する

クレームが出そうな場合は、率先してエージェントに連絡する。先にお客様から情報が入ると全国通訳案内士の立場が悪くなる。むしろ、ベストを尽くしたが、トラブルが発生したことを正直に報告しておいた方が良い評価となる。

(3) お客様に状況を説明する

お客様に関係情報や処理対応経過を伝え、ご理解をいただくようにする。もし、当初の旅程を変更せざるを得ない場合は、お客様に対して適切な事情説明を行い、同意を得るようにする。

(4) 丁寧にお詫びする

原因が旅行会社や関係機関にある場合は、丁寧にお詫びをする。たとえ、自分の責任でなくとも、言い訳や弁解などは慎む。お客様は、添乗員や全国通訳案内士に責任の一端があると思っている。

(5) 賠償責任等について軽はずみに答えない

賠償責任、保険金請求が発生する可能性がある場合は、「すみません」、「ごめんなさい」、「悪かったです」、「失敗しました」等ガイドの一存で適当な返事をしてはいけない。軽はずみな謝罪の言葉は、過失を認める、すなわち賠償支払いをするという意思と誤解される。なお、この場合、「Sorry for the inconvenience.」などの話し方もある。

いずれにしても、損害賠償は、過失責任が基本である。善良な態度で管理した場合は、過失責任は発生しないので、その場しのぎの発言は控え、慎重に対応すべきである。

(6) 証明書の入手、手続き、記録を怠らない

トラブルの処理に必要な証明書類の入手、関係手続を怠らないようにする。また、トラブル発生時は、どんな場合でも、時間や状況、経過について詳細に記録しておくようにする。旅行会社等への的確な報告を行うことは、全国通訳案内士に求められる大切な能力である。

※クレームが発生する状況は、繰り返されることが多いものである。何度も同じクレームが発生する場合は、構造的な問題があることが考えられるので、関係者で確認しておく必要がある。ひとつひとつクレームを少なくする努力が、サービス向上・顧客満足度の上昇につながる。

※突発的事項への対応こそ、ガイドや添乗員の力量が問われる。もとより不可能なことはできない。そうした状況のなかで、とりうる最善の対応をとれば、当初、何らかの間違いがあって問題が発生したとしても、それが大きなクレームにつながることは少ない。問題を大きくするのは、一次的な問題だけでなく、二次的な対応が不適切であることに起因する場合も多い。

※例えば、全国通訳案内士の言葉使い等により、

反発を受けることがある。ガイドには、組織規律と顧客へのホスピタリティをふまえた、バランス感覚ある態度が求められる。

3　危機対応の事例

以下、具体的な危機管理の事例と対応を示す。

(1) 遊覧船の欠航

訪問を予定していた施設が、何らかの事情で予定していたサービスの提供ができなくなった場合、代替サービスの提供が考えられる。箱根ツアーでの芦ノ湖遊覧船の欠航は、しばしば生じる。

代替サービスの提供が不可能な場合は、その部分のみ旅行契約を解除することになる。欠航した場合の乗船代金の返金がこれにあたる。返金は、ツアー担当者が実施するものだが、その手続きは添乗員が行うことになる。また、返金する場合は帰着後ではなく、多くはツアー中に行われる。後日返金する場合は、処理時間や振込手数料が別途発生することになる。

(2) 航空機内での緊急事態

冷静沈着を保ち、航空会社などのフライトアテンダントの指示に従う。避難等の対応をとった後、全員がいるかどうかを確認するとともに、旅行会社に対してすみやかに連絡をするようにする。

(3) 航空機等での荷物紛失

預け入れた荷物が見つからないことがある。荷物を紛失したお客様自身が到着時の空港税関内で紛失に伴う手続きを行うことになるが、他のお客様の誘導や待機場所の指定等適切な処置をするとともに、荷物を紛失されたお客様に対しては必要に応じてこれを補助し、クレーム手続きの証明書類のコピーにより、航空会社と連絡をとるなどする。

通常は 1～2 日で解決し、航空会社が荷物をホテルまで届けてくれるが、携行品を失い不便を感じているお客様に対しては適切な助言をする必要がある。

また、荷物紛失のため、お客様が衣類や下着などを購入した場合は、航空会社の弁償制度を利用することができる。詳細は航空会社やクラス別で違いがあるので確認が必要である

(4) 宿泊施設等での所持品の紛失、盗難発生時

まずお客様からのお申し出に対し、失った場所やいつまで持っていたかなど、情報を整理する。紛失場所が宿泊施設であればフロントに届け、その後、状況により警察に届ける。宿泊施設以外の場所では状況により警察に届け、更に盗難届を発行してもらう。

いずれにせよお客様から事情をよく聞くなど、受容的な態度が必要である。

＜コラム＞ベテラン全国通訳案内士 H さんの声

通訳案内業務を行っていると、例えば隣にいる観光客、通行人、お店の店員、或いはデモ参加者等から、訪日外国人旅行者に対してのクレームや悪口、言いがかり等を経験するケースも想定される。

その場合、判断を難しくするのは、お客側に立つか第三者側に立つかである。SNS がこれだけ普及している現状では、悪意の攻撃も可能であり、訪日外国人旅行者の存在を気に入らない方、国際理解の不足している方からの苦情や攻撃の最前線に立たされる可能性もある。

また、通訳案内士や外国人添乗員を嫌う方々もいることを頭に入れ、マナー面で問題のあるお客様のアテンドをしている時は、特にその面に注意を払わなければならない。また事件発生時はエージェントと密接に連絡を取り合い、拡大を防がなければならない。

このように、通訳案内士の仕事は、お客様だけでなく、地域社会との連携という幅広い対応も求められるのである。

第 4 章 災害発生時等における適切な対応

第 1 災害発生時等の対応の基本

全国通訳案内士の業務において、災害発生等に見舞われる場合も想定される。「災害は忘れた頃にやってくる」ということわざのとおり、緊急事態はいつ起こるか予測できない。そのような予測不能な事態に備えて、いろいろな事例を予め想定して学び、準備しておくことが大切である。

では、予測不能な緊急事態とは何か。

・災害
・事故
・病気などの発症
・出産
・事件

等々、様々なものが想定される。そこで、上記のような緊急事態 1 つ 1 つについて、自分が直面した場合にどのように行動すべきかを自分なりに考え、心の準備をしておく必要がある。例えば、ツアーの事前準備段階で、訪問場所付近の避難所を調べること等もその一つである。

本節では、災害発生時の対応事項について説明する。なお、災害の定義は災害対策基本法に次のとおり定められている。

> （定義）
> 第二条　この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。
> 1　災害　暴風、竜巻、豪雨、豪雪、洪水、崖崩れ、土石流、高潮、地震、津波、噴火、地滑りその他の異常な自然現象又は大規模な火事若しくは爆発その他その及ぼす被害の程度においてこれらに類する政令で定める原因により生ずる被害をいう。

1　災害発生時における行動の基本

(1) インバウンドの特性

災害発生時における全国通訳案内士の行動の基本は、何よりもまず、ツアー参加者全員の生命を守り、安全を確保するように努めることである。

その際、お客様が外国人であるため、以下の点に留意する必要がある。

① さまざまな地域からの旅行者で構成され、災害の経験や知識についてばらつきがある。
② 日本で発生する災害の基本的知識や避難行動について、日本人が通常持っている知識を持ちあわせていないことを前提に対応を考える必要がある。
③ 土地鑑がないため、いざというときの避難などの行動が円滑に進まない。
④ 日本語能力に制限（日本語では話を十分には理解できない、日本語を話すことができない等々）のある場合が多い。そのため、災害時の最新情報の入手や日本語によるコミュニケーションが困難となる。
⑤ 文化の違いから集団行動にも慣れ親しんでいない場合があり、災害時の行動において周囲とのトラブルに発展する可能性がある。

(2) 地震発生時に想定される状況

では、外国人旅行者が実際に災害に直面した場合、どのような反応を示すのか、地震を例に考察する。

① 地震そのものを理解できない人もいる。

地震の無い国から来た人は、地震が起こると地面や建物が揺れ、家具が倒れて危険であることを咄嗟に想像できない。内陸や山がちの国から来た人は、地震が起こると海辺では海面が急に盛り上がり、そのまま波が町や村を飲み込んでしまう場合があることを想像できない。このため、驚いて気が動転し、パニック状態に陥ることがある。

② 地震の揺れで感じた疑問をそのままぶつける人もいる。

あまり大きくない地震でも、揺れに驚いて過剰に反応し、「建物は崩れないのか？」「一体何がどうなっているのか？」などと質問が殺到することがある。

③ 地震・余震の揺れに対する恐怖でパニックを起こす人がいる。

大きな地震の後の余震が続くと、恐怖で精神的に追い詰められてしまう場合がある。

④ 地震後に停電や断水する場合があることを理解できない人がいる。

突然の停電や断水が宿泊施設などの過失と思い込み、早く修復するよう迫る場合がある。

⑤ 地震後もエレベーターを使おうとする人がいる。

地震の際は停電で閉じ込められる危険があるためエレベーターを使わないことは日本人にはよく知られている。しかしそのことを知らない外国人旅行者の場合、エレベーターを使って避難しようとすることがある。

⑥ 多くの外国人旅行者は自分だけで避難することはできない。

建物内にとどまることが危険だと判断される場合に屋外への避難誘導や避難場所への避難を指示したとしても、外国人旅行者の場合は土地鑑が無い場合が多く、自分一人では避難場所にたどりつけないことがある。

⑦ 多くの外国人旅行者は最新の正しい情報を入手できない。

⑧ 外国人旅行者の関係者から安否や滞留場所の問い合わせが殺到する。

地震発生時に家族や同行者と別行動だった場合は、宿泊施設に家族や同行者の安否確認を求めてくる。

⑨ 多くの外国人旅行者は被災している場所から移動することを希望する。

地震に対する恐怖から、「安全な場所にすぐに移動したい」「すぐに帰国したいがどうすればよいか」などの情報を求めてくる。

地震に限らず、大規模な災害発生時には、多くの外国人旅行者がパニックになる等の状況が想像される。そうした状況においても、重要なことは、自分自身が落ち着いて対処することである。

2 初動対応―災害が起きたら―

災害発災時、最初に行うことは、以下のとおりである。

(1) 大きな声で「大丈夫。落ち着いて！」

災害が起きたら直ちに、全員に届く大きな声で「大丈夫。落ち着いて！」と声をかける。外国人旅行者が驚いて動揺する前に声をかけることにより、こちらの言葉に耳を傾けてくれて対応しやすくなり、パニックに陥る人も減る。

(2) 身の安全や危険から離れることの呼びかけ

次に身の安全の確保を具体的に呼びかける。大きな声で指示を出すことにより、地震などを初めて体験する外国人旅行者にも、身の安全を守るための行動を促すことができる。具体的には、以下の点等について注意喚起を行う。

・姿勢を低くする。
・窓・背の高い家具・調度品・機械などから離れる。
・机やベッドなど頑丈な家具の下に潜り込む。
・枕や鞄などで天井からの落下物から頭を守る。

・ドアは開け放っておく。
・エレベーター、エスカレーターは利用しない。

(3) 状況の説明

揺れが落ち着いたところで、現在何が起きているかを簡潔に説明する。停電時の情報伝達にはメガホンや拡声器を使ったり、文例集やイラスト集がある時はそれを示すなどして、全員に情報を行き渡らせる。

(4) 出火防止と初期消火の呼びかけ

出火防止と初期消火について具体的に呼びかける。

・電気製品を止めてコンセントからプラグを抜く。
・火災を発見したら、大声で周囲に知らせる、もしくは非常ベル等で通報する。
・消火器や屋内消火栓を使い、早期に初期消火をする。

(5) 冷静な行動の呼びかけ

施設・建物が安全と判断した場合は、落ち着いて様子を見るよう呼びかける。その際、慌てて屋外に飛び出したり、むやみに動き回ったりしないよう、注意を呼びかける。

(6) 役割分担の依頼

外国人旅行者とチームを組んで、協力してもらえることは協力してもらう。また、大きな団体だったり、ツアー団体が複数その場にいるなどで、引率する全国通訳案内士が複数いる時は、人数確認のための点呼など役割を分担して協力しあうことで、より効率的に対処できる場合が多い。

(7) エージェントへの現状報告

できるだけ早い段階で、一度エージェントに連絡し、現状の報告と安否確認情報を伝達する。同時に、テレビ・ラジオなどで報道されている最新情報を教えてもらい、今後の指示を仰ぐ。この時、もしエージェントが被災していない場合は、外国人旅行者の国の大使館への連絡や留守家族への連絡も担当してもらうとよい。

携帯電話など無線の電話は早い段階で災害対応に切り替えられ、不通になる。できるだけ有線の固定電話や公衆電話を使う。公衆電話ボックスは基地局アンテナの役割も果たすので、他ではつながりにくい携帯電話も公衆電話ボックスのそばに行くとつながる場合もある。

通話用の電話回線は不通になっても、パケット通信用の回線は不通にならないことが多いので、第一報を入れた後は、メールなどで連絡すると（時間はかかるかもしれないが）つながる可能性が高い。

(8) 傷病者の扱い

外国人旅行者に傷病者が発生した場合は、応急手当をする。手に負えないほどひどいものや治療が必要なものの場合は医療救護所等が開設されていたり、近隣医療施設が開いているかどうかを確認し、傷病者を搬送・随行する。この時、決して無理をせず、手に負えないと思ったら、すぐに119 番に通報し、救急車の出動要請をすることも大切である。

宿泊先などで起きた場合は、宿泊先スタッフに相談するが、引率の全国通訳案内士が他にいればその人に事情を説明し、自分のチームの様子を観察してもらうよう依頼するのもよい。医療施設の探し方は後述する。

なお、世界的な基準に照らすと、「現地の言語能力（この場合は日本語）に制限がある外国人旅行者」は、災害時要配慮者に位置づけられる。

参考までに、災害時要配慮者とは以下のとおりである。

・認知症や体力的に問題のある高齢者
・身体や精神に障害のある心身障害者
・健康であっても自分で判断することは難しい乳

幼児
・現地の言語能力に制限のある外国人
・妊娠中や乳児を抱える妊産婦

3 避難行動

(1) 今後の予定を立てる

エージェントやテレビ・ラジオなどから入手した情報を整理する。そして今後の方針について、旅程をそのまま続行するか、一部旅程を変更して続行するか、旅程を取りやめるか等についてエージェントに指示を仰ぐ。

この時、外国人旅行者に詳しく説明し、よく話し合うことが大切である。外国人旅行者に納得してもらうことで、その後の旅程がより順調に進むことが多いからである。

その場に応じて臨機応変に、最善の選択をすることが望ましい。

(2) 正確な情報と的確な行動

① 客観的な情報の収集

・地震の規模や震度は、インターネットを使用すれば数分程度で把握できる。
・東京などでは、「東京都防災マップ」等で、主要観光地点（例、浅草、皇居、明治神宮等）近くの避難所、給水拠点、医療機関等が調べられる。
・京都や高山などの主要観光都市では、それぞれ「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応」に関するマニュアルを発行しているので、それらを参考にすると良い。

② 地形的な特徴等の考慮

・津波の発生しやすい地形的な特徴は、決まっている。
・土砂災害の危険性も、地形から見て、ある程度は、判断できる。
・日の出や日没の時間も確認しておく。

③ 非常時における的確な判断

・NHK 等の放送や、自治体等からの避難情報の入手はむろん必要であるが、これだけで常に最適な行動を取れると限らない。
・広域的に警戒警報が出ていても、特定地域では、それ以上の危険が潜んでいる場合がある。
・噴火などで、自治体の警報が遅れた場合もある。
・災害時には、すべてを他人の手に委ねるのでなく、それぞれの状況を見て判断する必要がある。例えば、「施設・建物が安全」と判断した場合は、落ち着いて様子を見るよう呼びかける。
・慌てて屋外に飛び出さない。
・2(5)で「むやみに動き回らない」とされているが、倒壊しつつある建物からは、すみやかに脱出しなければならない。

④ 科学的な思考

・最終的には、個々の置かれた状況は、個々に判断すべきである。客観的な情報をできるだけ収集し、科学的に組み立てて、最善の行動を実行することも必要である。
・東日本大震災発生時は、地震の大きさや長さ、地形の特徴等の的確な判断により、高台に避難した人は、ほとんど被害に合わなかった。
・災害時には、自らの意思決定が極めて重要であり、科学的な思考方法を身につける必要がある。

4 けが人・病人等が出た場合の対応

大規模な災害ではなく、行程中の交通事故、急な病気などへの対応は、次のとおりである。

(1) お客様の保護が最優先であり、状況により、救急車の手配や病院への搬送を行う。

応急処置については、その場に立ち会った方の助言や投薬に十分に注意する必要がある。間違っていた場合、添乗員や旅行会社の責任を問われることにもなりかねない。

(2) 腹痛、下痢、嘔吐などの症状が複数のお客様に

発生した場合は、食中毒の可能性があるため、病院への搬送を行う。

(3) 病気やけがの状況により、ツアー担当者等への連絡をすみやかに行う。また、交通事故などの場合は警察に届ける。

本人の意識がある場合は、全国通訳案内士は、まずは本人の希望や意志を聞くことが重要である。

その際に、可能な治療、施術に関する情報等をお伝えする。また、その時に伝えた事柄は、後のために記録を取っておくことが大切である。

旅行会社に責任がある場合や、或いは旅行会社に問合せがされる可能性がある場合には、軽症であっても必ず旅行会社に連絡を入れるようにする。

グループの内の一人のお客様が怪我或いは病気の場合、グループ本体が極力当初の予定通りに旅程を全う出来るように務めなければならない。ツアーリーダーがいる場合は連携して本体グループのケアも怠らないこと。

(4) 治療代はお客様負担の場合が多いので、「会社で負担する」といった不注意な発言には気をつける。

(5) お客様が任意の旅行傷害保険に加入している場合は、必要書類（領収書、診断書など）を入手する。傷害事故の場合は、帰着後、「事故現認書」の提出が必要となることがあるので、事故発生時の状況を詳細に記録しておく。

(6) 死亡者が出た場合は、その状況に応じて、警察、消防、旅行会社、医療機関等にすみやかに連絡し、指示を受けながら現場対応を行う。留守宅へは旅行会社から連絡してもらう。死亡診断書の作成も依頼する。

第 2 救急救命措置

1 救急救命措置における全国通訳案内士の役割

緊急事態が発生したら直ちに対応することが必要である。

全国通訳案内士としては、119 番への通報、医師・看護師等医療関係者、お客様の親族・友人等関係者への協力依頼等、語学を活かした対応を最優先に行動する。

飛行機や鉄道、バス等の車内においても、急病人・怪我人等が発生した場合、居合わせた外国人医療従事者等の通訳としての対応も時によっては、必要である。

なお、周囲に医療関係者や外国人旅行者の親族・友人等がいない状況では、全国通訳案内士自らが救急救命措置を行うことも想定される。

このため、参考として、資料編・資料 7 及び資料 8 で主な救急救命措置について説明する。

2 応急手当

(1) 応急手当の種類

突然の怪我や疾病が起きた時に、家庭や職場など、その場でできる手当のことを「応急手当」という。

緊急事態の傷病は、軽症なものから重症なものまでさまざまである。そこでまず、応急手当にはどのようなものがあるかを確認する。

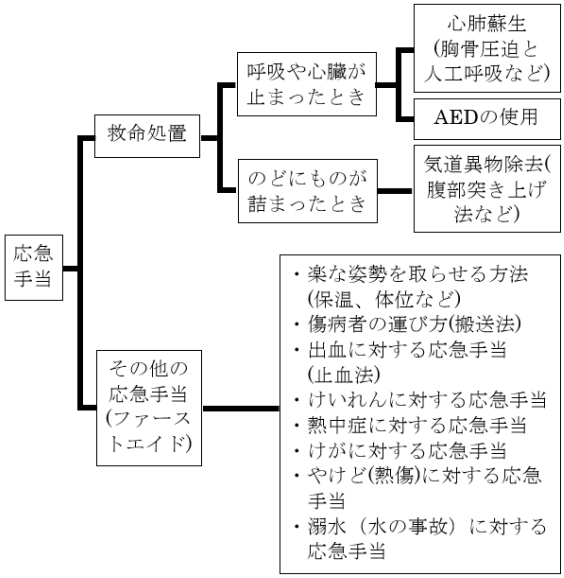


図 1 応急手当の種類

（総務省消防庁 HP より改変 http://www.fdma.go.jp/html/life/pdf/oukyu1_kaitei4.pdf）

(2) 「その他の応急処置（ファーストエイド）」について

緊急事態と言っても全てが生命にかかわるような重症なものとは限らない。

図 1 のうち、「その他の応急処置（ファーストエイド）」に該当するものとは、足を滑らせて捻挫をしたり、食事時に熱い鍋にうっかり触って軽いやけどを負ったり、慣れない食事で腹痛・下痢を起こしたり等々という事例がこれに当たる。全国通訳案内士が実際に遭遇する傷病はこちらの方が圧倒的に多い。

「その他の応急処置（ファーストエイド）」の具体的手法については、資料編・資料 7 で説明する。

ただし、全国通訳案内士としては、その他の応急処置（ファーストエイド）の実施そのものも大切であるが、医療関係者等への協力依頼等、語学力を活かした対応が最優先事項になる。具体的には、以下の情報を救急隊や医療関係者に確実に伝達することが重要である。

①事故や具合が悪くなった状況

②救急隊が到着するまでの変化、行った応急手当の内容

③患者の情報

・氏名
・年齢
・持病・後遺症・障害の有無
・かかりつけ医
・普段服用している薬
・医師の指示等
・今までに罹った病気・怪我・輸血の有無
・アレルギーの有無

これに加えて傷病者が外国人の場合は、患者情報として、以下の事項も伝える必要がある。

・国籍
・言語（日常使う言語、日本語能力）
・宗教とそれに伴う制限等の情報
・生活習慣の違いに関する情報

(3) 「救命処置」について

傷病が生命にかかわるような重症で緊急を要するものの場合、（救急車が到着するまでの間）その傷病者の救命のために、そばに居合わせた人ができる手当が「救命処置」である（総務省 HP「II. 救命の連鎖と住民の役割」）。

「救命処置」の具体的手法については、資料編・資料 8 で説明する。

ここでも前項と同様に、全国通訳案内士にとっては、救命処置の実施そのものも大切であるが、医療関係者等への協力依頼等、語学力を活かした対応が最優先事項になる。

(4) 早期対応の重要性について

緊急時の傷病が、重度のものであれば生命にかかわる場合もある。特に生命にかかわるような重

症の場合は、1 分 1 秒を争うこともある。

したがって、緊急事態発生時には、直ちに対応できることが非常に大切である。

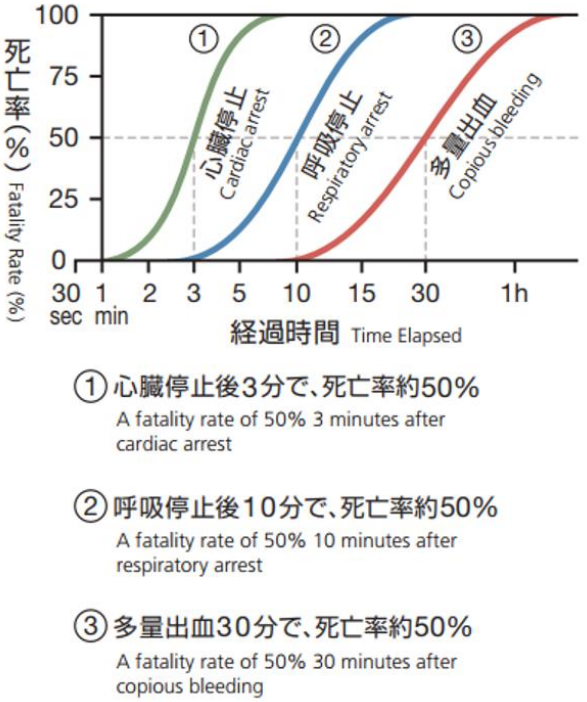


図 2 カーラーの救命曲線

（総務省消防庁 HP より改変

http://www.fdma.go.jp/en/pdf/top/en_03.pdf）

図 2 では、例えば、「①心臓停止」の場合、心停止後 3 分放置されるとその傷病者の 50%は死亡する（50%は生存する）が、10 分放置されると、100%死亡する（全員死亡する）事を示している。

このことからも明らかなように、緊急事態発生後、対応が早ければ早いほど傷病者の生命が助かる可能性が上がることは明らかである。従って、緊急事態発生後は直ちに応急処置が必要になるのである。

第 3　外国人旅行者に対応可能な医療施設等に関する知識

1 主な医療施設の種類

日本国内には、平成 29 年 3 月末日時点で約 18 万軒の医療施設がある（厚生労働省平成 29 年 5 月 25 日付医療施設動態調査）。医療法によると、医療施設は大きく分けて病院と診療所の 2 つに分類される。

(1) 病院

病院とは、20 床以上の病床（入院施設）を有する医療施設で、通常「病院」と呼ばれるものである。主なものには大学病院、国公立病院、私立病院等がある。大学病院などのように、地域医療推進のほかに最先端医療の研究・推進を目的とする施設もある。

病院を機能で分類すると、急性期の治療のための（急性期）病院、容態が落ち着いた後に長期にわたる療養などを担う療養病院がある。

注意が必要なのは、「総合病院」という名称の病院であっても、全ての診療科に対応しているとは限らないことである。もともと総合病院は、「100 床以上の病床を持ち、少なくとも内科、外科、産婦人科、眼科、耳鼻咽喉科の 5 科があり、集中治療室、講義室、病理解剖室、研究室、化学、細菌及び病理の検査施設、その他があること、総合病院として都道府県知事の承認を得ていること」が条件であった。しかし、平成 8 年の医療法改正により、総合病院に関する条項は削除され、現在は「複数の科をもつ病院」という概念的な名称になっている。

つまり、現在は、総合病院であっても全ての診療科が揃っているとは限らず、例えば産婦人科や精神科など一部の科が無い病院もあるので注意が必要である。また、総合の救急病院であっても夜間当直の医師が、病人の必要とする診療科の専門医でないことがあるのでこれも要注意である。

(2) 診療所

診療所とは、20 床未満の病床、もしくは病床をもたない医療施設のことで、通常、「クリニック」、「医院」、「診療所」、「個人病院」など、さまざま

な名称で呼ばれるものである。文字どおり地域医療推進を目的とした、地域密着型の施設が多い。

小規模の施設が多く、設備等の都合上、対応できる事項に限りがあり、地域の医療拠点となるような比較的大きな病院と提携を結んでいる施設が多い。例えば、ある施設を受診したところ、レントゲン検査はできたが、MRI 検査は提携している総合病院で検査することになった等という事例はこれに該当する。

地域密着型であり、近所の住民のかかりつけ医的な存在であったりすることから、その医師の専門分野を多少外れても診てくれることが多い。例えば、ある内科クリニックで、本来呼吸器内科を専門とする医師が、食あたりや食中毒の患者も診察・治療するといった事例である。

地域の診療所では、看板に掲げている科（標榜科という）が複数であることが珍しくない。この場合、最初に掲げてある科がその診療所の本来の専門であるので、知っていると便利である。よくある例は、「内科・小児科」という診療所と、「小児科・内科」という診療所である。これは、その診療所の医師の専門分野は内科であるが小児の患者も診察すると言う意味なら「内科・小児科」、逆に医師の専門分野は小児科であるが大人の患者も診察するという意味であれば「小児科・内科」となる。

2 どの医療施設を受診するか

日本語能力に制限がない人の場合、患者の症状に合わせて診療科を選び、その診療科を掲げている近所の診療所を受診する。そこで専門的な診療が必要と判断されると、紹介状を書いてもらい大きな病院を受診するというのが一般的な流れである。医療保険に関しても、健康保険に入っていれば医療費もあまり高額にならずに済む。

一方で、患者が外国人である場合、最初に直面するのが言語の問題、次に保険と医療費の問題である。

(1) 言語の問題

日本語能力に制限がある場合、医師などとの会話ができないために、患者も医療スタッフも困ることになる。そのため、できうる限り外国人患者が日頃使っている言語で会話可能な医療施設、少なくとも外国人でも受け入れてくれる医療施設を探す必要が出てくる。しかし、その数はまだあまり多くないのが現状である。

(2) 保険と医療費の問題

外国人旅行者の場合、海外で旅行保険に加入してくるか、無保険の状態で訪日することが多い。しかし、日本の医療施設では海外の保険は扱わないことが珍しくない。加入してきた保険がきかず無保険と同じ扱いになると、医療費は全額患者負担となり、思わぬ高額の請求に驚くことになる。しかし、旅行者であるから、持ち合わせの現金はあまり多くないことに加え、医療施設は通常はクレジットカード決済も扱っていないことが多いため、患者は途方に暮れてしまうのである。外国人患者の増加に伴い、医療施設も少しずつクレジットカード決済を扱うようにはなってきたがまだまだあまり多くないのが現状である。

とはいえ、日本の観光立国宣言や円安傾向の影響もあり、日本を訪れる外国人が増加の一方をたどるにつれ、外国人を受け入れる医療施設の整備が少しずつ進みつつある。

医療機関に対しては、外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）やジャパンインターナショナルホスピタルズ推奨制度（JIH）が始まり、認証・推奨を受ける医療施設が少しずつ増えている。このほかに、認証の目的は少し違うが Joint Commission International（JCI）という、アメリカで始まった認証団体の国際版の認証を受けた医療施設も外国人患者を受け入れている。JMIP、JIH、JCI のいずれも認証を受けた医療施設リストを作成しており、ネット上に一般に公開している。資

料編・資料 9 にこれらを掲載する。

このほかに、観光庁（JNTO）も HP 上で情報を公開している。この JNTO の HP の特色は、医療施設のリストだけではなく、受診方法、主な症状と診療科目、海外旅行保険、多言語（日本語の他、英語、中国語、韓国語、タイ語）による医療施設の利用ガイドを掲載していることである。また、日本に到着後に加入できる保険も紹介されている。こちらについても資料編・資料 9 に掲載する。

3 診療の流れ

ここでは全国通訳案内士が医療通訳業務を担当することを前提にして、日本の医療施設での診療の流れを中心に、大まかな仕事の流れを考察する。なお、主な診療科名等の医療用語の 10 か国語訳を資料編・資料 15 で紹介する。

(1) 来院前に用意するもの

・（保険に入っている場合）保険の ID カード
・（海外旅行保険に入っている場合）保険証
・クレジットカード
・現金
・パスポート（施設によっては必要）
・（持病があり持ち合わせている場合）服用している薬及び診断書・処方箋

医療施設到着までに、日本の医療制度について次にあげる項目等を簡単に説明しておくとよい。

・日本の保険に入っていない限り、日本の保険はほぼきかないこと
・現金での決算の場合が多いこと
・クレジットカードを使える施設は増えてはきているがまだまだ少ないこと
・おおまかな診療の流れ

(2) 受付（総合受付・診療科受付）

①来院時に、受付に以下の事項を確認する。

・患者が外国人であること
・（医療通訳がいない場合）自分が通訳に入ること

また、通常患者はあまり現金の持ち合わせが無いため、費用の概算を計算してもらいたい旨依頼することも大切である。これは日本ではあまり行われていないことではあるが、旅先での不慮の事故や突然の病気であり、本人があまり現金の持ち合わせがないことを説明し、医療施設に協力を依頼することを勧める。

②診療申込書一式を受け取り、患者と一緒に作成する。記入後、受付に提出する。

③患者と一緒に問診票に記入する。記入後、受付に提出する。

(3) 待合室で待機

診察のために名前が呼ばれるまで、指示に従って待合室で待つ。

※診察室入室前に、できるだけ正確に通訳するために診察などの時は、

・はっきりした発音で
・ゆっくりと
・短い文で

話すよう依頼しておくとよい。

(4) 診察・処置・処方

診察室に入室後、自分が通訳に入ることを医療スタッフ（医師・看護師など）に了承してもらう。同時に医療スタッフに対しても、出来るだけ正確に通訳するために、

・はっきりした発音で
・ゆっくりと

・短い文で
話すよう依頼する。
　検査の内容や費用などについても詳しい説明を受け、1 つ 1 つ患者に確認しながらどれを受けるか患者に決めてもらう。

※医療通訳の際の注意点
　医療通訳は、全国通訳案内士の資格のみでは対応できない特別なスキルを必要とし、通常は、専門の医療通訳者に委ねるべきである。
　医療スタッフ・患者の通訳の際は、話者の話を正確・忠実に相手に通訳するように努める。すなわち、話者の話に対して

・何も足さない
・何も引かない
・何も変えない
・自分（通訳）の判断や意見は言わない

ことを心がける。これは、通常の観光案内業務と最も違う部分なので、特に注意が必要である。
　ただし、文化的背景等の違いにより誤解が生まれることが懸念される場合は、患者の了解を得た上で通訳が説明を入れてもよい。
　また、患者と医療スタッフが直接アイ・コンタクトを取れる位置に通訳がいることも大切である。

(5) 検査
　(4)と同様、診察室に入室後、自分が通訳に入ることを医療スタッフ（臨床検査技師など）に了承してもらう。
　同じ検査でも患者の出身国等で行われる方法とはやり方が違う場合があることに配慮しながら通訳する。また、人によっては針を刺されることを極端に怖がる場合もあるので注意する。

(6) 検査後の診察・処置・処方
　検査の結果などを受けて、処置・処方が決まることが多い。処置・処方についても詳しく説明を受ける。
　処方薬の効能効果や費用などについても詳しい説明を受け、1 つ 1 つ患者に確認しながらどれを処方してもらうか患者に決めてもらう。

(7) 会計と処方箋の受け取り
　会計を済ませたら、処方箋の説明をする。処方薬の受取薬局の指定が無く、院内薬局でも院外薬局でも受け取れる場合は、院内薬局と院外薬局の説明をし、どちらで受け取るかを確認し、希望の薬局に移動する。

(8) 薬局
　処方箋を提出し、名前が呼ばれるのを待つ。薬剤師による処方薬の説明、服用方法の説明を通訳し、薬袋に薬剤名・薬の効能・服用方法などを記載する。

　受診する医療施設の混み具合にもよるが、混んでいるとこれでほぼ 1 日かかる。
　ただし、災害時は前述のように、通常どおりの診療の流れにはならないことが多い。その場合は現場の状況に合わせた臨機応変な対応が必要になる。

4 遠隔医療通訳サービス
　外国人旅行者にとって、各医療施設に医療通訳が常駐していれば少なくとも言語の問題はかなり軽減されると思われる。しかし、実際には医療通訳が常駐している医療施設はまだまだ少ないのが現状である。この問題を少しでも軽減しようと考えられたのが、遠隔医療通訳である。具体的には、電話通訳、スカイプ等を利用した通訳、端末を貸与してその端末を使って通訳するシステムなどがある。訪日外国人旅行者など外国人の患者が増加する傾向は続いており、今後もこの分野は発展が見込まれる。

第 4 危機管理/災害時対応で有用な情報

1 自然災害時に役立つアプリケーション等

自然災害はいつ起こるか判らない。訪日外国人旅行者にとって、不案内な地で災害に遭遇する不安は大変なものであると推察される。そこで、増加する訪日外国人旅行者に向けて、以下のようなアプリケーションが開発された。これは、訪日外国人旅行者に限らず、在留外国人にも役立つものに仕上がっている。

① Safety Tips for Travelers

観光庁が日本政府観光局（JNTO）のサイト上で運営する情報サイトである。Safety Tips for Travelers は各情報提供団体のサイトにリンク設定したものをアイコン化したアプリケーションであり、訪日外国人旅行者が災害等の緊急時に必要とする情報（気象情報や交通情報等）を簡単で迅速に入手できる。

その際、日本地理や日本の災害についての知識がある人や全国通訳案内士と一緒にサイトを参照すると、より効率的に使用できる。

サイト URL（英語）：
https://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/

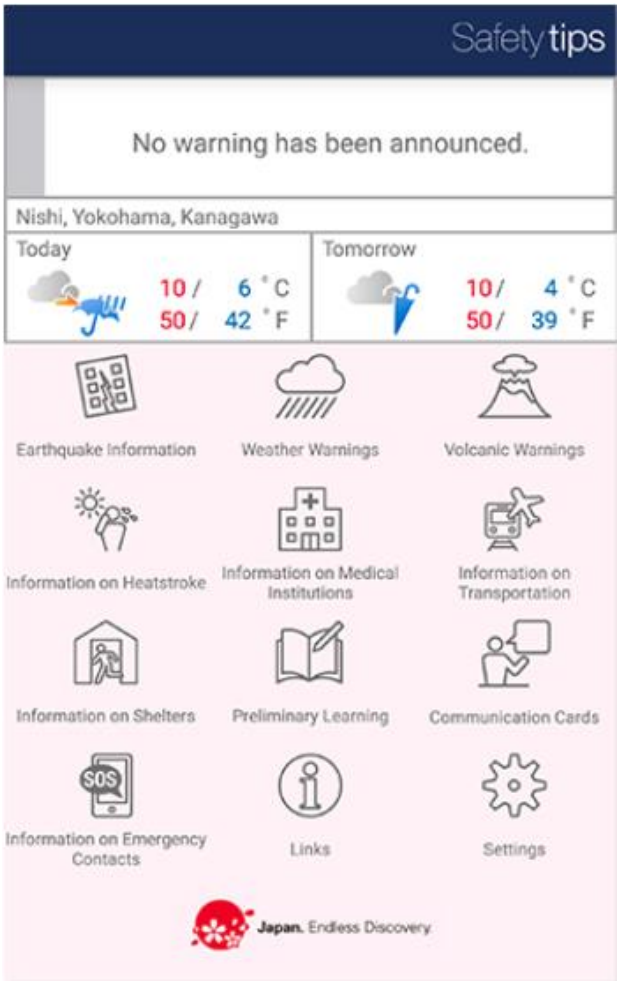


図 3 Safety Tips for Travelers 操作画面

② ジャパンホスピタルガイド（訪日外国人用病院検索アプリケーション）

「訪日外国人医療支援機構」（東京）が開発した訪日外国人旅行者向け医療支援用アプリである。訪日外国人旅行者が病気やけがをした時、言葉が通じる最寄りの医療機関を探す際等に有効である。

本アプリには、運用開始時点でクリニックを中心に 47 都道府県の 247 施設が登録されている。起動すると、居場所から近い順に医療機関と受診できる診療科が表示され、ワンタッチで電話できる。207 施設は英語で対応し、うち 4 施設は中国語にも応じる。残る 40 施設は、会話を通訳する有料サービスを利用できる。

ただし、東京では 92 施設が登録されている一

方で、地域によっては登録されている医療機関が1 つしかないなど、課題も多いとされている。同機構では全国の医療機関に参加を呼びかけている。

2 インバウンド向け旅行保険

訪日外国人旅行者が増えるに従って、当然ながら不慮の事故や突然の病気の発症を経験する外国人の数も増え、医療施設を受診する件数も増えている。しかし、日本の医療施設では、まだまだ海外の保険を扱うことは少ないのが現状である。そこで、外国人のためのインバウンド向け旅行保険が誕生した。

まだ数はあまり多くないものの、日本到着後に加入でき、日本滞在期間中のみの保険のため保険料も手頃で、日本の医療施設でも使える保険は外国人にとっては安心・便利である。同時に、医療施設にとっても、日本の保険であることから、保険会社と日本語でコミュニケーションを取れることに加え、未収金の懸念も軽減され、安心・便利である。

現状の課題は、訪日外国人旅行者がこの保険に気付くかどうか、また、気付いたとしても、保険に加入すること自体を渋り、無保険の状態で旅行を継続する場合があることである。

第 5 章 コンプライアンス

法令や規則を守ることを、法令順守（コンプライアンス）という。全国通訳案内士の業務においても、通訳案内士法を始めとする様々なルールを守って業務を行わなければならない。通訳案内士法は、全国通訳案内士に関わる禁止行為について、次のとおり定めている。

（禁止行為）
第三十一条　全国通訳案内士は、次に掲げる行為をしてはならない。
一　通訳案内を受ける者のためにする物品の購買その他のあつせんについて、販売業者その他の関係者に対し金品を要求すること。
二　通訳案内を受けることを強要すること。
三　登録証を他人に貸与すること。
第三十二条　全国通訳案内士は、前条に規定するもののほか、全国通訳案内士の信用又は品位を害するような行為をしてはならない。

これを見ると、法第三十一条で禁止されている行為の内容は明白であるが、法第三十二条に関しては、様々なケースが想定される。

そこで本章では、法第三十二条に関連して、通訳案内の業務上、全国通訳案内士が特に把握しておくべき法令等について説明を行う。

第 1 著作権法

人々の暮らしや歴史・文化の姿を伝える全国通訳案内士の業務では、様々な著作物を使用して説明を行う場合も多い。例えば、あるお寺について紹介する際に、写真や DVD 等をお客様に見せたり、ガイドブックの説明文を利用したりするかもしれない。

これらの映像作品や言語作品は著作物に該当するため、利用にあたっては、著作権法に定められたルールを順守する必要がある。ここでは、著作権に関する基本的事項について確認する。

1 著作権制度の概要

(1) 著作権法とその目的

文芸、学術、美術、音楽等の作品は、人間の思想や感情を創作的に表現したものである。この表現されたものを「著作物」、その創作者を「著作者」、著作者に付与される法的権利を「著作権」という。

著作権法は、そうした著作物、著作者、著作権等に関係するルールを定めた法律である。

（目的）
第一条　この法律は、著作物並びに実演、レコード、放送及び有線放送に関し著作者の権利及びこれに隣接する権利を定め、これらの文化的所産の公正な利用に留意しつつ、著作者等の権利の保護を図り、もつて文化の発展に寄与することを目的とする。

(2) 著作権の種類

「著作権」は国際条約等に基づき、図 1 に示す権利で構成される。それぞれの権利の詳細は資料編・資料 2 に示す。

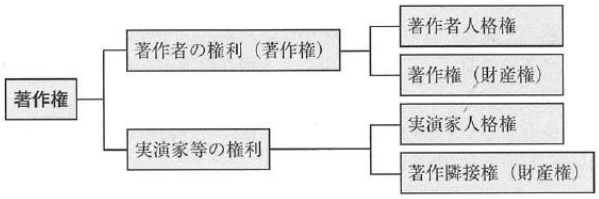


図 1 著作権の種類

(3) 著作物の定義

著作権法では、著作物を「思想又は感情を創作的に表現したものであって、文芸、学術、美術又は音楽の範囲に属するもの」と定めている。
資料編・資料 3 に具体例を示すが、上記の定義に当てはまるものは全て著作物に該当する。

(4) 著作権の発生と保護期間

著作権は、著作物を創作したタイミングで発生し、権利を得るための手続きは一切必要無い。

また、著作権の保護期間は、原則として著作者の生存期間と死後 50 年間と定められている。例外を含めて整理すると資料編・資料 4 のとおりとなる。

なお、保護期間を経て著作権が消滅した著作物は、誰でも利用できるようになる。

(5) 海外の著作物について

著作物は国境を越えて利用されるため、世界各国は条約を結ぶことで、お互いに著作物を保護し合っている。日本は著作権に関する主要な国際条約に加入しており、大半の国々と保護関係にある。

2 著作物の使用方法と罰則について

(1) 著作物が自由に利用できる場合について

著作権法は、他人の著作物を利用する際には、原則として著作者の許諾が必要と定めている。

しかし、一定の条件を満たせば、著作者の了解を得ずとも無断で利用できる場合がある。例えば次のような場合である。

・私的使用のための複製
・学校等の教育機関における複製
・営利を目的としない上演・演奏　　等

その他の場合を含めた著作物を自由に利用できる場合の一覧を資料編・資料 5 に示す。

(2) 著作物の利用手順

著作物を利用する際は、原則として著作者の許諾が必要となる。著作者の許諾が必要かどうかは、図 2 の手順で調べることができる。

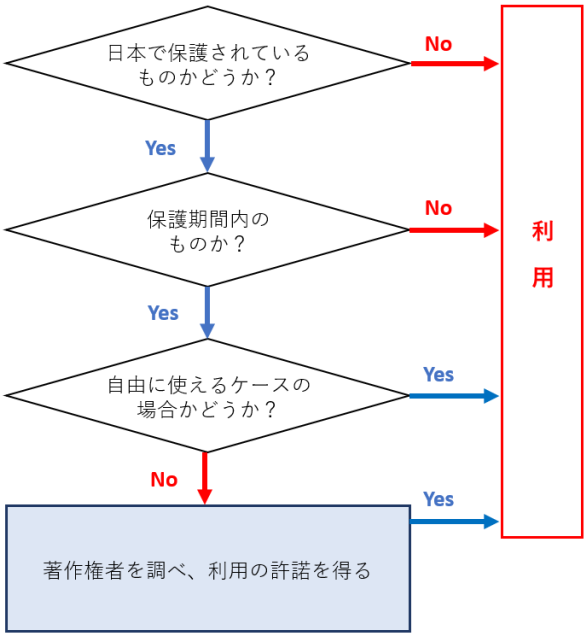


図 2 著作物の正しい利用手順

（公益財団法人著作権情報センターHP より改変 http://www.cric.or.jp/qa/hajime/hajime6.html）

ステップ①：日本で保護されているか調べる

利用しようとするものが以下 3 つの条件のいずれかに該当するものであれば、日本で保護されている著作物に該当する。

・日本国民の著作物
・日本国内で最初に発行された著作物
・条約により日本が保護義務をもつ著作物

上記のいずれにも該当しない場合、日本では許可をとらずに著作物を利用することができる。日本で保護されている場合は、ステップ②へ進む。

ステップ②：保護期間内のものか調べる

著作物には保護期間があり、その期間が過ぎれば、だれでも利用可能である（資料編・資料 4 参照）。

著作権が消滅している場合、無許可で利用可能である。保護期間内の場合は、ステップ③へ進む。

ステップ③：自由に使える場合か調べる

一定の条件下では、許諾を得ずとも著作物を自由に使える場合がある（資料編・資料 5 参照）。

該当する場合は、許可をとらずに利用することができる。該当しない場合は、ステップ④に進む。

ステップ④：著作権者から利用の許諾を得る

著作物の使用許諾が必要なことが分かった場合、まずは著作者を調べる必要がある。本や CD 等の場合、出版社や発行元に問い合わせて確認できる。

また、利用許諾を得る際には、利用方法等についてできる限り詳しく説明し、利用の範囲や利用料等について文書で確認しておくことが望ましい。

(3) 著作権侵害と罰則について

著作権者から許諾を得ずに著作物を利用した場合は、著作権侵害となる。その場合、民事上の措置の他、刑事上の処罰を受ける場合もある。

民事上の措置としては、著作権者から侵害の差止、損害賠償、名誉の回復措置等を請求され、事態の解決に向けて話し合いを進めることになる。

刑事上の罰則規定も非常に厳格であり、10 年以下の懲役と 1,000 万円以下の罰金のいずれか、又はその両方が科される。また、法人の場合には、3 億円以下の罰金刑が科せられる。

3 全国通訳案内士による著作物の使用について

全国通訳案内士の業務においては、他者の著作物を使用する場面が多々ある。

しかし、著作権者から許諾を得ずに著作物を利用した場合の罰則は、極めて厳格である。しかも、その責任の範囲は全国通訳案内士個人にとどまらず、旅行会社等へも及ぶ場合もある。例えば、全国通訳案内士が募集型企画旅行に旅程管理主任者として添乗した際に著作権侵害行為を行った場合、旅行の実施主体である旅行会社も責任を負う可能性がある。

したがって、全国通訳案内士にとって著作権に係る基本的な知識・ルールを学ぶことは非常に重要であり、通訳案内業務において他者の著作物を利用する際には、本書で説明した利用手順に従う必要がある。

第 2 道路運送法

ここでは「道路運送法」のうち、全国通訳案内士にとって利用頻度及び重要性が高い「旅客自動車運送事業」の概要と注意点について紹介する。

1 旅客自動車運送事業について

他人の需要に応じ、自動車を使用して「有償」でお客様を運送する事業を「旅客自動車運送事業」という。

第四条　一般旅客自動車運送事業を経営しようとする者は、国土交通大臣の許可を受けなければならない。

第四十三条　特定旅客自動車運送事業を経営しようとする者は、国土交通大臣の許可を受けなければならない。

旅客自動車運送事業は、図3のように分類される。

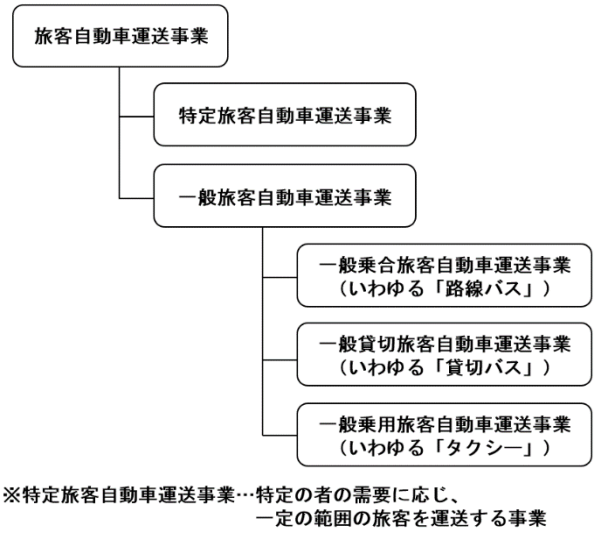


図 3 旅客自動車運送事業について

2 全国通訳案内士の業務における自家用車の使用について

自家用車で有償の運送を行うことは、原則として禁止されており、全国通訳案内士に限らず、道路運送法に基づく許可等を持たない者が、自家用車を使用して「有償」で送迎行為を行うこと（いわゆる「白タク・白バス」行為）はできない。

（有償運送）
第七十八条　自家用自動車（事業用自動車以外の自動車をいう。以下同じ。）は、次に掲げる場合を除き、有償で運送の用に供してはならない。
一　災害のため緊急を要するとき。
二　市町村（特別区を含む。以下この号において同じ。）、特定非営利活動促進法（平成十年法律第七号）第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他国土交通省令で定める者が、次条の規定により一の市町村の区域内の住民の運送その他の国土交通省令で定める旅客の運送（以下「自家用有償旅客運送」という。）を行うとき。
三　公共の福祉を確保するためやむを得ない場合において、国土交通大臣の許可を受けて地域又は期間を限定して運送の用に供するとき。

では、自家用車を用いた運送行為に対しては金銭等を受け取らずに「無償」で行い、その他の通訳案内業務を「有償」で行った場合はどうか。このような場合であっても、違法行為となるという解釈が国土交通省によりなされている（詳細は資料編・資料 6 参照）。

「通訳案内士による自家用車を用いた通訳案内行為について」（国自旅第 75 号平成 29 年 8 月 14 日）
（以下、抜粋）仮に、通訳案内を行う際の運送行為について、利用者から運送費名目の金銭等を収受せず、外形上無償で行われている場合であっても、これと一体的に行われる通訳案内業務に対する対価が支払われている場合は、当該運送に係る経費は通訳案内業務で収受する料金で賄われており、実態上は有償で行われているものと判断されることから、従前どおり、当該行為については道路運送法に違反する行為である。

この根拠は、たとえ運送費の名目で金銭等を受け取っていなくても、通訳案内業務に対価が支払われている場合、運送に係る経費は通訳案内業務で収受する料金で賄われており、実態としては有償と判断されるというものである。

したがって、通訳案内業務において、有償で自家用車を使用することは原則禁止であり、お客様を自動車でご案内する場合は、許可を受けた事業者が経営するバスやタクシー等を利用する必要がある。

3 旅客自動車運送事業者の利用について

路線バスやタクシーを利用する場合は、一般的なルールやマナー等を守って利用すれば法令等に触れる可能性は少ない。

一方で、「貸切バス」については、近年の重大事故の発生等を受け法整備が進んでいる。よってここでは、貸切バスの利用に関係するコンプライアンス事項等について紹介する。

(1) 貸切バスのコンプライアンス事項について

貸切バスの運行に関する制度の多くは、貸切バス事業者を主な対象として定められたものだが、旅程の確認や当日の運行等、全国通訳案内士の業務にも大きな影響を及ぼしうる。

よって、貸切バスの安全でスムーズな運行のためには、全国通訳案内士も下記に紹介する事項等を把握しておくことが重要である。

① 運転時間・休息時間等

・運転者の連続運転時間は 4 時間が限度である。運転開始後 4 時間以内（又は 4 時間経過直後）に運転を中断して 30 分以上の休憩等を確保しなければならない。なお、少なくとも 1 回につき 10 分以上として、分割することも可能である。

・1 日の運転時間は 2 日（始業時刻から起算して 48 時間）平均で 9 時間が限度である。

・1 日（始業時間から起算して 24 時間）の拘束時間（始業時刻から終業時刻までの時間で労働時間と休憩時間（仮眠時間を含む）の合計時間）は、13 時間以内が基本であり、延長する場合であっても 16 時間が限度である。ただし、15 時間を超える回数は一週間につき 2 回までである。

・休息期間（前日の終業から翌日の始業まで）は、原則として継続 8 時間以上必要である。

② 交替運転者の確保

・実車距離（旅客の有無に関わらず、旅客の乗車が可能として設定した区間の距離）が原則 500ｋｍ（最初の旅客の乗車時刻若しくは最後の旅客の降車時刻が午前 2 時から午前 4 時までの間にある運行又は当該時刻をまたぐ運行の場合は原則 400ｋｍ）を超える場合又は 1 日の運転時間が運行指示書上、原則 9 時間を超える場合、交替運転者の配置が必要となる。

③ 運賃及び料金

・貸切バス事業者が収受する運賃及び料金は、乗車時において地方運輸局長等に届け出て実施しているものによる。

(2) 全国通訳案内士の業務に係る留意事項

上記を踏まえ、全国通訳案内士が貸切バスを利用し業務を行う際は、以下の点への留意が必要である。

① 旅程の確認について

ツアー等の実施前に旅程を確認することは全国通訳案内士の重要な業務の一つである。その際は、安全について十分に配慮されているか確認することが大切である。制度として定められている(1)①・②に加え、下記等にも留意する必要がある。

・予定走行距離

・見込まれる運行速度

・運転者の休憩場所や車両の駐停車場所の確保

② 旅程の変更について

貸切バスの運行時にルートの変更が必要となった場合でも、前記(1)①・②に従う必要があり、それらの範囲を超えたルート変更はできない場合がある。また、前記(1)③の規則により、ルート変更に伴いバス料金が変更となる場合がある。

いずれにせよ、ルートの変更に際してはバス運転者を通じ、「旅客自動車運送事業運輸規則の解釈及び運用について」の内容を確認しつつ、旅行会社に相談することが大切である。

＜コラム＞全国通訳案内士による民泊サービスの提供について

ここ数年の民泊サービスの急速な普及や多様化する宿泊ニーズ等を背景に、住宅宿泊事業法（民泊新法）が平成 29 年 6 月に成立し、平成 30 年 6 月 15 日に施行されることになった。これにより、日本国内で民泊サービスを行うには、これまでの旅館業法に基づく簡易宿所や国家戦略特区法に基づく認定を受ける等の制度に加えて、都道府県知事等への届出による住宅宿泊事業が可能となった。住宅宿泊事業法（民泊新法）では、年間提供日数が 180 日を超えないものとするとともに、住宅が多く立地する住居専用地域を含め、住宅が立地する様々な地域において実施可能とすることとしており、今後民泊ホストへの参入が見込まれる。

では、全国通訳案内士が報酬を得て通訳案内業務行ったお客様を、自宅に「無料」で宿泊させる行為はどのような扱いとなるのか。この場合も、「2　全国通訳案内士の業務における自家用車の使用について」で紹介した「通訳案内士による自家用車を用いた通訳案内行為について」と同じように考えることができる。すなわち、お客様を自宅に宿泊させる際にかかる経費は、有償で行われる通訳案内業務によって賄われているため、宿泊についても実態としては有償で行われているものと判断される。よって、有償で通訳案内をしたお客様を自宅に宿泊させるには、民泊ホストとして必要な諸手続を経る必要がある。

第 3 商品・サービスの説明に関係する法令

買い物は旅行における楽しみの一つであり、訪日外国人旅行者に対して商品・サービスを紹介したり表示を翻訳したりして説明を行うことは、全国通訳案内士の重要な役割である。

説明する内容については、基本的には「表現の自由」が保証されているが、誤った情報や誇大な情報が伝われば、お客様の適正な判断を妨げ、利益等を損なわせることになる。事実、「ガイドに高額な商品を購入させられた」などといったトラブル事例が確認されている。

全国通訳案内士による商品・サービスの説明は、多くの場合、口頭でなされるが、口頭説明であっても、法で定められる「広告」又は「表示」に該当する場合がある。よって本項では、「広告」や「表示」に関する禁止事項等を定めた 2 つの法律を紹介しながら、全国通訳案内士による商品・サービスの口頭説明時の留意事項について述べる。

1 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律

(1) 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律とは

「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」(以下「薬機法」という。)とは、医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器及び再生医療等製品（以下「医薬品等」という。）の品質、有効性や安全性の確保等を目的とするものである。同時に、医療上特に必要性の高い医薬品、医療機器及び再生医療等製品の研究開発の促進により、保健衛生の向上を図ると定めている。

(2) 全国通訳案内士と薬機法上の禁止事項

薬機法の広告に関する禁止事項のうち、全国通訳案内士の業務に関わりの強いものは次の 2 点である。

① 誇大広告の禁止
② 承認前の医薬品、医療機器及び再生医療等製品の広告の禁止

薬機法で定められる「広告」は口頭によるものも含み、また、広告規制の対象について法では「何人も」と記載されている。

したがって、全国通訳案内士が医薬品等について口頭説明を行う場合、法で定められた禁止事項に該当しないよう、注意が必要である。

それぞれの詳細は以下のとおりである。

① 誇大広告の禁止

誇大広告とは、医薬品等の名称・製造方法・効能・効果等についての虚偽又は誇大な広告であり、薬機法ではこれを禁止している。その他、第 2 項にて、医師等が効果・効能を保証したかのような広告も禁止している。

（誇大広告等）
第六十六条　何人も、医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器又は再生医療等製品の名称、製造方法、効能、効果又は性能に関して、明示的であると暗示的であるとを問わず、虚偽

又は誇大な記事を広告し、記述し、又は流布してはならない。
2　医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器又は再生医療等製品の効能、効果又は性能について、医師その他の者がこれを保証したものと誤解されるおそれがある記事を広告し、記述し、又は流布することは、前項に該当するものとする。
3　何人も、医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器又は再生医療等製品に関して堕胎を暗示し、又はわいせつにわたる文書又は図画を用いてはならない。

② 承認前の医薬品、医療機器及び再生医療等製品の広告の禁止

薬機法は、未承認の医薬品等の広告も禁止している。医薬品等の製造や販売には、承認や許可の手続きが必要であり、そうした手続きを受けていない医薬品等についての広告は禁止となる。また、医薬品以外のものを、医薬品と偽って広告する行為も禁止される。

（承認前の医薬品、医療機器及び再生医療等製品の広告の禁止）
第六十八条　何人も、第十四条第一項、第二十三条の二の五第一項若しくは第二十三条の二の二十三第一項に規定する医薬品若しくは医療機器又は再生医療等製品であつて、まだ第十四条第一項、第十九条の二第一項、第二十三条の二の五第一項、第二十三条の二の十七第一項、第二十三条の二十五第一項若しくは第二十三条の三十七第一項の承認又は第二十三条の二の二十三第一項の認証を受けていないものについて、その名称、製造方法、効能、効果又は性能に関する広告をしてはならない。

(3) 広告の該当性

「全国通訳案内士による口頭説明」が薬機法で定められる「広告」に該当していることを確認する。

まず、薬機法上の広告の該当性に関しては、次のいずれの要件も満たす場合、これを広告に該当するものと判断されている。

① 顧客を誘引する（顧客の購入意欲を昂進させる）意図が明確であること
② 特定医薬品等の商品名が明らかにされていること
③ 一般人が認知できる状態であること

これをふまえ、規制対象となる広告の具体例が地方自治体により示されており、その中に「※口頭での説明も規制の対象となりますので十分注意ください。」と記載されている。

したがって、①～③のいずれも満たす場合、医薬品等に関する口頭説明は、広告の主体を問わず、薬機法上の「表示」に該当する。

(4) 医薬品等適正広告基準について

医薬品等に関する広告の禁止・制限事項は、「(2) 全国通訳案内士と薬機法上の禁止事項」で紹介した事項の他にも「医薬品等適正広告基準」という通達により別途定められている。基準の例は次のとおりである。

① 虚偽、誇大なおそれのある広告の禁止
② 効能効果等又は安全性を保障する表現の禁止
③ 医薬品等の過量消費又は乱用助長を促すおそれのある広告の禁止
④ 他社製品のひぼう広告の制限
⑤ 医薬関係者等の推せん表現の禁止　　等

こちらの広告主体については、「広告を行う者」として定められている。よって医薬品等について広告を行う場合、全国通訳案内士も「広告を行う

者」に該当するため、基準を順守する必要がある。

2 不当景品類及び不当表示防止法

(1) 不当景品類及び不当表示防止法とは

消費者はより質の高いものをより安い価格で購入したいと考え、また事業者はその期待に応えようと努める。ところが、商品についての不当な表示や過大な景品の提供がなされると、消費者の選択に悪影響を与え、結果として消費者の利益を損なう場合がある。不当な表示や過大な景品の提供を制限することで、消費者の利益を保護することを目的とするのが「不当景品類及び不当表示防止法」（以下「景品表示法」という）である。

以下では、不当表示規制・過大景品規制のうち、前者についてその概略を示す。

(2)景品表示法で禁止される「不当な表示」とは

景品表示法は、口頭説明による場合を含めた「不当な表示」を禁止している。この「不当な表示」とは、広告に関する禁止事項を定めたものであり、次の 3 点が該当する。

① 優良誤認表示

商品・サービスの「品質、規格、その他の内容」について、実際のものや競争事業者のものより著しく優良であると誤認される表示。

・例 1：アメリカ産の牛肉を「神戸牛」として表示した場合
・例 2：「この製法で製造できるのは当社だけ」と広告しているが、実際には他社も同じ製法で製造できる場合

② 有利誤認表示

商品・サービスの「価格その他の取引条件」について、実際のものや競争事業者のものより著しく有利であると誤認される表示。

・例 1:「通常価格○○円のところ　今だけ△△円」と表示し、あたかも期間限定の安売りをしているかのように表示しながら、実際には、「通常価格」で販売した実績のないものだった場合
・例 2:「他社製品の 2 倍の量」と表示しているが、実際には他社製品と同程度の内容量だった場合

③ その他誤認されるおそれのある表示

・例：外国産の商品のうち、その商品がその原産国で生産されたものであることを一般消費者が判別することが困難なものについて、その商品の原産国以外の国の国名、地名、国旗、紋章などを表示した場合

(3) 全国通訳案内士と景品表示法の関係

表示規制の対象は、商品・サービスを供給する事業者である。

具体的には、同法第二条第四項において、次のとおり定義されている。

この法律で「表示」とは、 ア）顧客を誘引するための手段として、 イ）事業者が自己の供給する商品又は役務の内容又は取引条件その他これらの取引に関する事項について行う ウ）広告その他の表示であつて、内閣総理大臣が指定するものをいう。

(4) 景品表示法に関する注意点

(3)をふまえると、全国通訳案内士が直接の表示規制の対象となることはないが、商品・サービス事業者と一体となって「不当な表示」を行ったと認められる場合は、全国通訳案内士も規制対象となる可能性がある。

また、全国通訳案内士は、当該商品・サービスと訪日外国人旅行者をつなぐ仲介者としての役割を担っていることをかんがみ、説明内容が「不当な表示」とならないよう、十分に注意を払う必要がある。

3 全国通訳案内士による商品・サービスの口頭説明時の留意事項について

これまで述べてきたとおり、全国通訳案内士による商品・サービスについての口頭説明は、法で定められる「広告」又は「表示」に該当する場合がある。ただ広告や表示に関しては様々なルールが存在し、政令、省令、告示等により定められている場合や業界団体等による自主規制に委ねられている部分もある。よって、全国通訳案内士が広告や表示に関する様々なルールを詳細に把握することは困難である。

では、全国通訳案内士が商品・サービスの口頭説明を行う際に、どのようなことに留意すればよいか。具体的には、次のとおりである。

① 「不当な表示」とみなされる説明は避ける

全国通訳案内士は当該商品・サービスと訪日外国人旅行者をつなぐ仲介者としての役割を担っていることをかんがみ、説明内容が「不当な表示」で禁止される内容とならないよう注意し、商品・サービスの「品質、規格、その他の内容」や「価格その他の取引条件」について、正確な情報発信を行う必要がある。

② 説明する商品・サービスについてよく知る

正確な情報発信のためには、説明を行う商品・サービスについてよく知ることが重要である。
また、薬機法で定められる医薬品等のように、商品・サービスについて広告時の禁止・制限事項が定められている場合もある。よって、特定のものについて詳細に説明すると想定される場合は、広告に関する禁止・制限事項等が無いか、確認しておくことが望ましい。

第 3 編　外国人ごとの生活文化への対応

第 6 章　宗教上の注意点・食事制限の知識

第 7 章　文化別・国別の特徴

第 6 章　宗教上の注意点・食事制限の知識

第 1 なぜ、外国人ごとの生活文化への対応が必要か

1 背景

わが国では現在、観光立国の実現に向けて、「ビジット・ジャパン・キャンペーン」をはじめとする外国人旅行者の誘致に官民一体となって取り組んできた。こうした中で、訪日外国人旅行者数は、平成 23 年の約 622 万人に比較して平成 29 年は約 2,869 万人と、4 倍以上に増加した。

これに伴い、以下に示すように、訪日外国人旅行者の「国籍」、「文化」等の多様化により、訪日外国人旅行者の興味や訪問地等、旅行ニーズも多様化してきている。全国通訳案内士、地域通訳案内士の有資格者はもちろん、通訳案内業務を行う者にとっては、こうした新しい動向を踏まえ、訪日外国人旅行者ごとの生活文化に対応していくことが重要となる。

なお、宗教、文化、国籍などの内容は多様であって、一つの宗教をとっても多くの宗派や教義等が存在する。本章及び次章で扱う内容についても、あくまで代表的な（特徴的な）一例に過ぎないことに留意し、お客様ごとに十分な確認をすることが求められる。

(1) 訪日外国人旅行者の国籍の多様化

訪日外国人旅行者の国籍は多様化している。とりわけ、経済発展やビザの発給要件の緩和、LCC の増加等を背景に、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシアなど東南アジア諸国からの旅行者数が大きく伸びており、今後もさらに伸びていくものと考えられる。

例えば、平成 15 年のマレーシアやインドネシアからの訪日外国人旅行者数は、各 6 万人台に過ぎなかったが、平成 28 年は、マレーシアから 394,268 人、インドネシアから 271,014 人と大幅に拡大した。また、ヨーロッパ、オセアニア、中東などからも旅行者が増えてくると予想される。

(2) 訪日外国人旅行者の文化の多様化

イスラム圏をはじめ、訪日外国人旅行者の文化的多様性が増大している。なかでも、インドネシアは人口の 88%、マレーシアは人口の 61%がムスリム（イスラム教徒）であるといわれており、受入整備においてはムスリム対応が重要となる。欧州でもイギリス、ドイツ、フランス、オランダ、スイス、スウェーデンなどでもその割合は 1 割に近づいている。

また、日本を訪れるユダヤ教徒の旅行者も増加している。

そのほか、キリスト教や仏教等、日本人が良く知っていると思う宗教であっても、国や宗派等によって様々であり、食をはじめとする多様な生活習慣や戒律、ルールを有している。

また、食習慣ということでは、農林水産省によれば、諸外国におけるベジタリアンの割合は日本よりもはるかに高く、インドでは約 40%、台湾では約 13%、スウェーデン、イタリアでは約 10%となっている。

(3) 日本における訪問地の多様化

訪日外国人旅行者の訪問地は、従来から多くの旅行者が訪問していた「ゴールデンルート」等に加えて、地方部へと大きく広がっている。

特に、平成 26 年以降の爆発的な訪日外国人旅行者の増大により、首都圏、関西圏の宿泊施設の不足は深刻となり、それを補う意味でも地方部での宿泊が増加している。例えば、平成 28 年の外国人延べ宿泊者数の対前年比を三大都市圏と地方部で比較すると、三大都市圏で 4.8%増、地方部で 13.2%増となっており、地方部の伸びが三大都市圏の伸びを大きく上回った。今後とも、地方部における訪日外国人旅行者の受け入れが課題となる。

大都市圏においては、様々な飲食店や宿泊施設があるだけに、例えば、ムスリム対応、ベジタリアン対応等が可能な施設は少なくない。しかし、

地方部においては、食品表示を含め、訪日外国人旅行者ごとの生活文化への対応ができている施設は少ない。

だからこそ、一般の日本人と比較し、国際経験が豊富な全国通訳案内士が率先して、訪日外国人旅行者の生活文化への理解を広く普及していく役割を果たすべきである。

2 食は、訪日旅行の最大の楽しみ

(1) 旅行の食に対する不安と大きな期待

多様な文化をもつ外国人に対する最も大きな課題とは、文化の根源を成す「食」への対応である。

食には「制限」と「楽しみ」の２つの側面がある。例えば、イスラム教では、戒律による様々な食事の制限がある一方で、食事は、信徒に対する神からの報酬と考えられており、食事を楽しむことが重視される。この楽しみは、非日常を求める旅行先であればなおさら大きく膨らむ。

それゆえ、訪日外国人旅行者は、食の制限を守れるかどうかを不安に思いつつも、それを上回る大きな期待を持っていると考えられる。

(2) 日本食に対する高い関心

日本では、特に大都市地域を中心に、日本食はもとより、フランス料理、イタリア料理、中華料理、韓国料理、エスニック料理、メキシコ料理等の世界各国の料理が食べられる。

とりわけ、世界的な日本食ブームを背景に、数多くの外国人が日本食を食べ、日本食に親しむようになってきた。

観光庁の訪日外国人消費動向調査（2016 年）による「訪日前に期待していたこと」では、「日本食を食べること」が 69.7%で第１位、続いて「ショッピング」が 55.3%、「自然･景勝地観光」が 44.0%、「繁華街の街歩き」が 39.0%となり、日本食への期待は他を大きく上回っている。

また、「日本の酒を飲むこと(日本酒・焼酎等)」も、20.6%と高い関心を示している。

このように、日本食に関する関心は、極めて高いと言える。

もちろん、お客様の中には、来日中も自国の食事と同じようなものを食べたいと思っている人もいるので、そのような要求への配慮も大切である。

(3) 和食と多文化共生の精神

「和食」が平成 25 年、ユネスコ無形文化遺産に登録された。これは決して天ぷら・寿司といった和食が世界的に認められたという意味ではなく、日本人の「自然を尊ぶ気質」と「食に対する習わし」及び「伝統的な食文化」が高く評価されたことが登録の理由としてあげられる。

近年、日本食（和食）が世界的ブームと言われるようになり、メニューばかりが注目されがちだが、和食を美味しく味わっていただきながらも、文化を正しく伝え理解してもらうことも重要である。

和食の第 1 の特徴は、「多様で新鮮な食材とその持ち味の尊重」である。

日本の国土は南北に長く、海、山、里と豊かな自然が広がっているため、各地で地域に根差した多様な食材が用いられている。また、素材の味わいを活かす調理技術・調理道具が発達している。

その一方、調理方法が複雑で見ただけでは食材が分かりにくいという難しさがある。それゆえに、食べることができない食材が含まれている可能性があるので確認が必要である。

そして和食の第 2 の特徴は、「健康的な食生活を支える栄養バランス」である。

一汁三菜を基本とする日本の食事スタイルは理想的な栄養バランスと言われている。

江戸時代まで、1000 年以上も 4 つ足の動物は食さないという伝統があっただけに、野菜の調理方法が発達してきた。油を使わない茹で野菜、豆

腐など大豆加工食品、精進料理等は、ベジタリアン等への対応を容易にしている。

このように、日本は古来より訪日外国人旅行者に対して多様な食を提供できる基礎力が備わっていると考えることができる。全国通訳案内士は、日本の食の伝統を踏まえつつ、外国人ごとの食の多様性の理解と対応を学び、多文化共生による国際交流を理解する必要がある。

3 食の多様性と多文化共生

訪日外国人旅行者に対応するときの基本は、食の多様性であり、多文化共生である。

多様な食文化・食習慣を、必要以上に区別して考えるのではなく、複数の文化・習慣の共通点を探ることが重要である。

例えば、下記の図でいうと、豚肉を禁じられているムスリムと、動物の肉のみ不可のベジタリアンは、「肉や肉の成分に注意を払うが、菜食は安心して食べられる」という共通点がある。

このような考え方で対応すれば、より幅広い国籍・宗教・嗜好の旅行者に対応することができる。

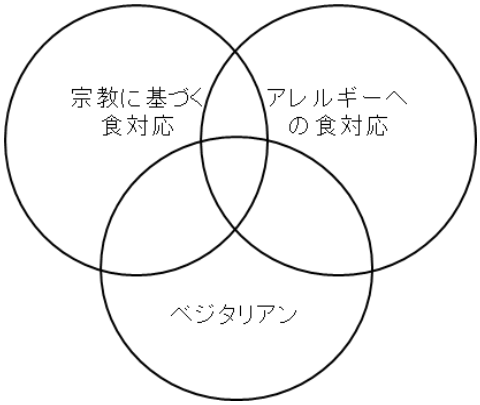


図１ 幅広い旅行者への対応の考え方

4 「お客様が要望する」食材と料理に関する理解

お客様の料理・食材に関する要望は多岐にわたるが、これらは「①食べてはいけないもの」、「②食べることができないもの」、「③食べたくないもの」の３つに整理すると分かりやすい。

① 食べてはいけないもの

宗教上の教義や信念に関する理由でお客様が食べることを忌避しているものが対象となる。これらは、実際にお客様が食べた場合も健康上の影響はみられないが、お客様と飲食店との深刻なトラブルを引き起こす可能性が非常に高いため、特に注意が必要である。豚肉・牛肉のエキスやスープ、豚・鰹節の出汁などが料理にわずかでも混入することに対して、敏感に反応することが多い。これに該当する食材を取り扱う場合にも十分に注意を払う必要があり、お客様に対して事前に確認を取ることが重要となる。

② 食べることができないもの

アレルギー症状を引き起こすなど、健康上の理由でお客様が一切口にすることができないもの、最悪の場合には死に至ってしまうものが対象となる。これに該当する食材を取り扱う場合には細心の注意を払う必要があり、お客様に対して事前に確認を取ることが重要である。

その際、お客様の食べる楽しみをなるべく確保するため、アレルギー等の内容を細かく確認し、食べることができる食材も含めて取り除かれないように、対応することを心掛ける。

③ 食べたくないもの

個人の主義や嗜好に関する理由でお客様が食べることを忌避しているものが対象となる。前二者との比較では、大きな問題を引き起こす可能性は低いと言えるが、お客様の要望に合わせて的確な対応をする必要がある。

ただし、団体旅行の場合は、この要望すべてに対応できる飲食店ばかりではない。そのような場合は、飲食店が可能な対応の範囲や、旅行会社からの指示の内容を確認した上で、的確に対応することが求められる。

なお、①②③の分類に関わらず、お客様の要望

は非常に個人差が大きい。まずは、必要かつ正確な情報を飲食店に確認し、それをお客様に伝えた上で、判断はお客様に任せるとよい。

以下では、これらの原則に基づいて対応するための基礎知識として、「宗教ごとの特徴」、「食事制限に関する知識」及び「飲食店等での受入れ対応」を記載する。

第 2 宗教ごとの特徴

1 宗教ごとの対応の基本

(1) 宗教の多様性と個人差を前提とした対応

世界には様々な宗教があり、さらに、同じ宗教のなかでも、宗派、教義、居住地、年代、コミュニティ等による嗜好や行動の個人差が非常に大きいため、外国人旅行者の宗教に適切に対応することは簡単ではない。

また、お客様の宗教について、必ずしも事前に情報を得られず、来日してからも、お客様の思想や価値観に関わることなので、安易に尋ねることは適切とは言えない。

以下では、主要な宗教の概要と、お客様対応に当たって必要とされる、食を中心とした様々な知識を記載するが、これらは、あくまで一般的傾向や代表例に過ぎない。

また、説明の必要上、「ハラル」や「コーシャ」といった宗教用語を用いているが、これらは読み手の立場によって解釈やイメージが異なり、正確に定義することは困難であり、注意が必要である。

現場においては、これらの情報を目安として活用しつつ、お客様一人ひとりと向き合って要望を聞き、柔軟に対応していくことが重要である。

＜コラム＞　ムスリムを例とする宗教の個人差

イスラム教には様々な戒律があるが、それを実行する際の厳密さには、生まれ育った国や地域、コミュニティ、そのときの状況等から生じる個人差がある。

例えば、食事に関しては、豚が禁忌であることは一般的だが、同じく教義上は禁忌であるアルコールに関しては個人差がある。また、礼拝も旅行中はそれほど厳密にしなくともよいと考える人もいる。

(2) 食事における共通的注意事項

左記のような個人差がある一方で、大きな視点から複数の宗教を比較すると、食に関する禁忌、嗜好、それに応じた対応などにおいて、共通する注意事項が存在する。

以下のような共通的注意事項を、大きな「基盤」として身につけることは、個別の知識を学習することよりも効率的であり、しかも現場での柔軟な対応に役立つと考えられる。

① 出汁（動物性）

- 和食の基本である「出汁」には、カツオを代表とする動物性食品が多く使用される。
- 魚食を禁忌とする宗教（ヒンドゥー教、ジャイナ教）やベジタリアンのお客様には、動物性食品の出汁を使用することはできない。
- そのような場合は、「昆布出汁」などの野菜や海草を使った出汁で対応する。

② 動物性油脂、加工油脂

- 世界各地にはバター（牛乳の脂肪）、ラード（豚の脂肪）、ヘット（牛の脂肪）、鶏油、魚油、馬油など、様々な動物性油脂がある。
- 加工油脂であるマーガリンは、原料として動物性油脂が使われている場合がある。
- ショートニングは、基本的には植物性油脂を原料としているが、製造に使われる乳化剤に動物性油脂が使われることがある。
- 上記のような動物性油脂や加工油脂は、様々な料理、菓子、飲料などに使用されており、ごく少量で分かりづらい場合も多いため、お客様の宗教の禁忌に触れることがないよう、十分な確認が必要である。

③ ブイヨン、ゼラチン、肉・魚エキス

・これらの食品には、鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われている。

・これらの食品は、様々な料理、菓子、飲料などに使用されており、ごく少量で分かりづらい場合も多いため、お客様の宗教の禁忌に触れることがないよう、十分な確認が必要である。

④ 食事サービス

・日本の飲食店におけるサービスは、食べられない食材やアレルギー等について、食事前に確認しないことが多い。

・結果的にお客様が望む通りのメニューを提供できなかったとしても、事前に確認した上で対応に限界があることを説明すれば、お客様の印象は格段に良くなる。またトラブルの未然防止にもつながる。

2 イスラム教

(1) イスラム教とは

① イスラム教の概要

7 世紀初めにアラビアのムハンマドが預言者として神から授かった宗教である。唯一神「アッラー」を信じる一神教で、「クルアーン」(以前はコーランと言われていた) を聖典とする。キリスト教、仏教とともに世界三大宗教の 1 つに数えられる。

イスラム教は「スンニ派」と「シーア派」の 2 つに大きく分類できる。

スンニ派における信仰の基本は、以下の「六信五行」にまとめられる。

（六信）
1) アッラー（唯一絶対の神）
2) 天使（神の使い）
3) 啓典（クルアーン：神の声の記録）
4) 預言者（神の言葉を伝える人）
5) 来世
6) 天命（神が定めた運命）

（五行）
1) 信仰の告白（神を信じることを声に出す）
2) 礼拝（1 日 5 回お祈りをする）
3) 喜捨（富める者は貧しい者に与える）
4) 断食（イスラム暦 9 月の 1 ヶ月間日中の飲食を断つ）
5) 巡礼（一生に一度は聖地へ行く）

シーア派では、スンニ派とは異なる「五信十行」がある。

イスラム教徒は、唯一絶対の神「アッラー」からの教えに従って生きている人々のことで、ムスリムと呼ばれる（女性は「ムスリマ」と呼ばれることもある)。

② イスラム教徒に該当する国民

世界には約 18.5 億人（世界人口の約 1/4）のムスリムがおり、そのうち 10 億人近くがアジアで暮らしている。ムスリム人口は、東京オリンピックが開催される 2020 年には 20 億人を超えるとの予想もある。

近年、急速な経済発展が進む東南アジア諸国からの訪日旅行者数が増えてきている。マレーシア、インドネシアを中心に ASEAN（東南アジア諸国連合）の人口の約半数を占めるムスリムの来訪も増えている。

イスラム教徒は世界各地に居住しており、特にアジア、北アフリカ、中東における人数が多いと

される。中東諸国は国民の大多数がイスラム教徒であるが、世界におけるイスラム教徒の人数ではアジアが多数を占める。

③ イスラム教の戒律

イスラム教では、神の教えをまとめた聖典「クルアーン」に従い、前記の「六信五行」（シーア派の場合は「五信十行」）を果たすべきとされている。

その他にも家族、友人との接し方や仕事の仕方、社会ルールなど人間社会のあらゆる場面における神の教えがあり、「義務とされること」「行った方が良いとされること」「許されないこと」などが決められている。

さらに、神の言葉を人々に伝えた預言者ムハンマドの言動の記録なども、ムスリムにとってあるべき姿として考えられている。

④ 「ハラル」(HALAL) と「ハラム」(HARAM)

全国通訳案内士が覚えておくべき言葉として、「ハラル」と「ハラム」が挙げられる。

「ハラル」とは、アラビア語で「許可された」「容認された」「合法的」という意味である。例えば、「ハラルフード」といった場合、それは「イスラム教の教義に則って食べることが許可された食事」という意味になる。

一方、「ハラム」はそれとは逆、つまり「禁じられた」「違法な」という意味を持つ。例えば、豚肉を使った料理は、ムスリムにとって「ハラム」ということになる。

「ハラル」と「ハラム」の概念は、衣食住など日常生活全てに適用される。

なお、「ハラル」や「ハラム」については地域や宗派により解釈が異なる。実際、非ムスリムが解釈を行うこと自体が好ましくないため、事前のコミュニケーションや確認が大変重要である。

「ハラル」は「ハラール」とも呼ぶこともあるが、同じ意味である。

※「ハラル」という言葉の解釈は、上記のような教義を踏まえた厳格なものから、「豚肉やアルコール抜き」という寛容なものまで、様々なケースが存在する。

本テキストでは、教義を踏まえた厳格な解釈を採用しているが、実際の観光現場で「ハラル」という言葉に出会った場合は、念のため解釈を確認する必要がある。

(2) イスラム教徒の食習慣

① 食に対する意識

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する傾向が強い。食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。

イスラム教徒は、「食材」、料理に付着する「血液」、調理される「厨房」と「調理器具」がイスラム教の教義に則ったものであるかということに対して、非常に敏感である（具体的な内容については④に記載する）。

その一方で、食事は、信徒に対する神からの報酬と考えられており、食事を楽しむことを重視する。

② 日常の食事パターン例

イスラム教徒の食事回数は、通常、1 日 3 回である。メインとなる食事は、国や地域における食生活の傾向が影響する（昼食メインや夕食メインなど）。

豚肉などの禁止されている食材が混入することへの不安から、外食を避ける人もいる。

イスラム暦 9 月に 1 ヶ月にわたる断食期間（ラマダンと呼ばれる）がある。断食期間中は、夜明けから夜になるまで、一切の飲食が禁じられる（水も飲んではいけない）。喫煙、性的な営みも禁止される。この期間の食事は、通常、夜明け前と夜の 2 回である。断食期間中ということもあり、夜の食事は、普段の食事よりもたくさんの量の食事を食べる。また、短期の旅行期間中に断食期間が重なった場合には、断食しないこともある。乳児や幼児、体調が優れない者（高齢者、重労働者、妊婦、生理中・授乳中の女性）は断食をしなくてよい。イスラム教徒は 6～7 歳頃から断食を始める（最初はお昼までなど、徐々に身体を慣らしていく）。

③ イスラム教の料理の特徴

イスラム教徒が多い国では、イスラム教徒の教義に則った食材を扱い、家庭料理や外食での料理が作られている。扱われている食材や料理の形態は国や地域によって様々である。

また、海外から輸入した肉類などの食材や食品には、それらがイスラム教の教義に則ったものであることを表すために「ハラルマーク」（アラビア語や英語で“HALAL”と書かれる）を付けてあることが多い。

ムスリムが口にできる食事には様々な要件がある。「豚由来の成分やアルコールが含まれていないこと」「イスラム法に則って処理されていること（特に肉）」などが代表的なものである（詳細は④に記載）。

イスラム教徒が多い国では、マクドナルドなど、世界各国に店舗を持つファーストフード店は、その国や地域において食べてよい食材を用いた商品を開発し、提供している。

④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

日本で注意したいムスリムに対する食のポイントは、以下の通りである。

1) 特に注意が必要な食材は「豚」「アルコール」「血液」「宗教上の適切な処理が施されていない肉」である。

2) 豚は食べることだけでなく、見ることも嫌悪する人が多い。

3) 「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には豚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。ソースやスープには「豚エキス」が使われることが多い。また、市販の菓子や飲料に含まれる「乳化剤」には動物性と植物性のものがあり、植物由来であることを確認した方がよい。

4) 「ラード」（豚の脂肪）は、調理時に注意する必要がある。「植物性油」を代用するとよい。

5) 厳格なイスラム教徒には、豚肉を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。

6) 「豚を想起させる名称の料理」は、たとえ食材に豚が使用されていない場合でも感覚的に拒絶されることが多い。また、梅肉という

表示も肉の成分が含まれていると誤解を受けやすい。

7) アルコールは「料理酒」「調味料」（みりんなど）「香り付け」「デザート」など様々な料理に使われることがあり、特に注意が必要である。

8) 「アルコールの使用を想起させるもの」も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。例えば、コース料理では、ワイングラスがテーブル上に置かれていることにさえ嫌悪感を表す人もいるため、アルコールを飲まないお客様のワイングラスはあらかじめ下げておく必要がある。また、実際にはアルコール以外のソフトドリンクなども出されるとしても、「カクテルパーティー」という言い方でイスラム教徒を誘うと参加を避ける人もいる。

9) 血液は不浄なものとして忌避される。肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。

10) 厳密には「宗教上の適切な処理が施されていない肉」（自然死、病死、事故死した肉を含む）も食べることができないため、厳格なイスラム教徒は食べることを忌避する場合もある。しかし実際は、豚肉以外の肉類ということで、牛肉、鶏肉、羊肉を食べるイスラム教徒もいる。また、魚料理は食べることができても、生魚は食べる習慣がないため刺身を避ける人もいる。

11) イスラム法に則り適切な処理を施した肉類や各認証団体の検査をクリアした商品は、「ハラル認証」を取得することができる。この「ハラル認証マーク」はムスリムが安心して購入できる基準のひとつである。

12) 「うなぎ」「イカ」「タコ」「貝類」「漬け物などの発酵食品」については、宗教上の教義で禁じられているわけではないが、人や国・地域によっては嫌悪感を示すので、料理の食材として扱うことは避ける方がよい。「ウロコのある魚」と「エビ」は食べることができる。イカ、タコ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。

13) イスラム法に則り完全な「ハラル料理」を提供するお店は、教義に則った食材を使用するほかにも様々な規程が定められている。日本においてこれらの条件を飲食店が全てクリアすることは困難であるものの、その規程を満たしたお店の料理しか口にしない敬虔なムスリムも存在する。

⑤ テーブルマナー

イスラム法（「シャリーア」と呼ばれる）は食事のマナーも定めている。食事前と食後には祈りの言葉（成句）を唱える人もいる。また、相手に料理を手渡したり、給仕をしたりする場合には右手を使い、左手を使ってはならない。

その国や地域における食習慣に合わせて、右手、フォーク、ナイフ、スプーンなどを使って食事を取る。

⑥ 日本の食事で好まれるもの

＜食事内容＞

・天ぷらなどの揚げ物や焼き肉を好む人が多い。

⑦ 日本の食事で好まれないもの

＜食事内容＞

・肉を扱う料理は、豚肉が混入することへの不安から、食材や調味料が明らかでない場合には忌避されることが多い。特に豚エキスに対する不安感がとても大きい。

・生魚は、食べる習慣がない国が多いため、好ま

れないことがある。

・内陸部に暮らしている人は魚介類を食べる習慣がないことも多いため、魚介類の料理全般を好まない人もいる。

・インスタントラーメンは、フリーズドライでも、豚のスープで作られている場合があるため、食べることを避ける。

＜サービス＞

・イスラム教に対する理解が乏しい日本では、偏見などが原因で、ムスリムが不愉快な思いをすることがある。

⑧ 現状とコミュニケーションの必要性

これまで述べてきたようなイスラム教徒の食習慣を厳密に満たすことは、日本ではかなり困難である。

ただし、日本を訪れるムスリムは、日本が非イスラム圏であることを理解した上で来る人もいるため、自国のルールをそのまま当てはめない場合もある。最低限のルールにも個人差があるので、確認をしたほうがよい。

個別対応が難しい団体旅行の場合には、トラブルを防ぐためにもツアーリーダーや旅行会社にルールの確認や情報共有をしておくとよい。

⑨「ハラルフード」の調達

「ハラルフード」とは、イスラム法で食べることが許されているものを指す。ムスリムが食べる食事には、この「ハラルフード」を使用することが望ましい（野菜、果物、魚、卵、牛乳は基本的にハラルフード）。

しかし、「ハラルミート」（イスラム法に則って適切な方法で処理された肉）や、「ハラル」の調味料や加工食品は、調達が困難な地域も存在するため、対応できないことがある。その場合には、はっきりとその旨をお客様に伝え、可能であれば個別対応又は「ハラル」対応などが可能な飲食施設を紹介するとよい。

「ハラルフード」をどうしても入手しなければならない場合には、日本国内にある各種団体を通じて、入手方法を確認するとよい。

「ハラルフード」（イスラム教）

・「ハラルフード」を扱っている飲食店や食材店は国内に存在する。

・「ハラルミート」の牛肉、マトン、鳥肉はスーパーやオンラインショップで販売されている。鳥肉は比較的安価に入手できるが、牛肉はやや高価である。

（例）東京駅の駅弁コーナーで販売している「ハラル」対応のお弁当

(3) 礼拝

① 礼拝の概要

礼拝は日の出前・正午ごろ・日没前・日没直後・夜の１日５回、クルアーンによって定められた方法で礼拝を行う。ムスリムは決められた時間までに、サウジアラビアのメッカにあるカアバ神殿の方角に向かって礼拝をする。1 回の礼拝に要する時間は通常 5～10 分である。なお、礼拝の時間は太陽の動きに従うため、季節や場所によって変化する。

ムスリムにとって礼拝とは、神によって決められた大切な行動であり、毎日行うもっとも基本的な義務のひとつである。ただし、旅行中は回数を減らしたり、省略したりすることもできるとされ、病気や妊娠している場合なども、それらの状態が終わるまで延期することができるとされている。

イスラム教徒の旅行者に対応する場合は、礼拝の習慣を尊重し、最寄りのモスクを調べておくなど、準備を整え柔軟に対応することが望ましい。

② 礼拝の内容

礼拝は、基本的には男女は別々で行うため、モスクや大きな礼拝室では入口も男女別々になっている。

別々のスペースが確保できない場合には、同じスペースをカーテンやついたてで仕切ったり、男性が前／女性が後ろのスペースを使用したり、男女で時間を分けて使うといった工夫がされている。礼拝の手順は以下のとおりである。

（礼拝の手順）

1) 時間を確認

決まった時間までに礼拝するように定められているので、時間を確認する。

2) 身体を清める

手（ひじまで）・口・鼻・顔・腕・髪・足（くるぶしまで）を流水で清める。

3) 方角を確認

世界のどこに居ても、サウジアラビアのメッカに向かって祈る必要があるので、方角を確認する。

4) お祈り

お祈りは一人又は集団で行う。男性は金曜日に集団礼拝することが推奨されている。

また、上記の手順に従って礼拝をするために、ムスリムの方々が必要としている設備やアイテムは、以下の通りである。

（礼拝に必要なもの）

1) 時間を確認

・礼拝時刻がわかるもの

ウェブサイトやアプリ等でチェックすることができる。

2) 身体を清める

・洗い場（ウドゥー）

お祈り前に手足を清めるための設備。足が洗いやすいように、低い位置に蛇口があるものや、広い流し台があるものを設置するとより喜ばれる。なお、ホテルの部屋でお祈りをする際は、バスルームのシャワーを利用するので問題ない。

・ペーパータオル又はタオル

手足を清めた後に、足などを拭くためのもの。

3) 方角を確認

・キブラコンパス

メッカの方角がわかるコンパスのこと。なお、一般的なコンパスでも、東西南北が分かれば、メッカの方角を推し測ることができる。

最近では、スマホにキブラを示すアプリを入れているムスリムも多く、Wi-Fi が使用できる場合、スマホをコンパスとして利用することもある。

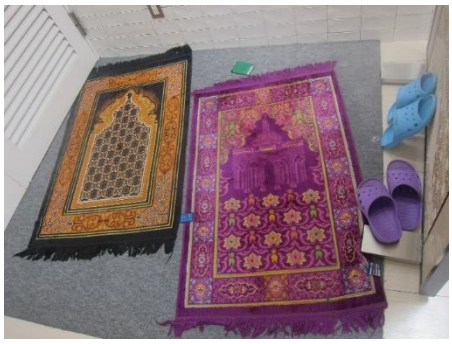
・キブラ（マーク）

サウジアラビアのメッカの方角を示すマーク。ホテルの部屋の天井や机の引き出しの中などに貼り付けて使用する。

4) 礼拝時

・礼拝用のマット

礼拝の際は床に膝をつき、額を床に付ける動作があるため、特に礼拝場所の床が固い場合は敷くためのマットの準備があると喜ばれる。また、清潔な場所で礼拝することも求められるため、そのためにマットが必要な場合もある。



・クルアーン（聖典）

礼拝に使うムスリムもいるが、ムスリムでない人が触ることを好まない人もいるため注意が必要である。用意する場合はムスリムにとって大変聖なるものとして尊重し、丁寧に取り扱う必要がある。

(4) その他習慣・慣習、タブー等

① 服装について

男性は、へそから膝上までの部分を見せてはならないとされている。

女性は、家族以外の男性から美しい部分を隠すべきと定められているので、多くの女性は髪を隠し、胸元や体のラインがわからないような服を着て、顔と手首から先以外は見せない。ただし、国によってはスカーフを被らない人もいたり、半そででも問題ない、スカートも膝上まで隠せればよい、といった場合もあるので一概でない場合も多い

② 右手を優先する

イスラム教では、左より右を優先するという思想がある。例えば、食事では左利きの人でも右手で食べ物を口に運び、礼拝の所作や衣服の着脱も右手（右足）から行うのが正式とされている。

逆に、左手は用便をする時に用いられるもので、不浄な手と考えられている。非ムスリムが左手の使用を避けるよう求められるのは稀だが、知識として知っておく方が良い。

多くのムスリムは、人との握手、物の受け渡しでは右手を使う。そのため、対応する際にも同じ

ように右手を使うことが好まれる。

なお、家族、親戚以外の異性との握手などの接触は避けるように定められている。

③ 接客

イスラムの戒律は、お祈りや食事だけでなく、生活の隅々にまで及んでいるため、日常的な生活習慣にも配慮が必要である。お客様が大切にしている信仰や生活習慣が旅先で尊重されることは、「心に残るおもてなし」として喜んでもらえる。

1) 同性による接客を希望される場合もある

しばしば聞かれるのが、同性による接客、特にムスリム女性への接客は女性が担当して欲しいという要望である。男性がムスリム女性への接客を行わざるを得ない場合、ホテルの女性従業員、お客様の女性友人などの同行を依頼する。

2) 観光地の選定にも配慮を

厳格なムスリムの場合、日本の神社仏閣を忌避することが稀にある。またギャンブルやみだらな雰囲気を嫌う方もいるので、観光プログラムに配慮する。その他、満員電車での移動などは、他人と体が接触するため注意が必要である。

3) アルコールはわかりやすく

日本語が分らないムスリムにとって、アルコールかどうかの判断が難しい場合がある。例えば、カクテルなどは見た目ではジュースと区別がつかないものが多くあるので、分かりやすくアルコールであることを明示する。

4) 聖書と仏典への配慮

ホテルの客室には聖書や仏典が置いてある場合があるが、ムスリムが滞在する場合は事前に取り除いておいた方が望ましい。ただし、代わりにクルアーンを置く必要はない。非ムスリムがクルアーンを手にすることを嫌うムスリムもいる。

④ ムスリム旅行者の行動例

訪日中のムスリムの旅行者は、どのように行動しているのか、以下の例を参考に、一般的なムスリムの一日の流れをイメージしてみる。

起　床　ホテルの部屋で礼拝する。

▼

朝　食　ビュッフェで食べられる品を探して食べる。

▼

観光（お寺）　異なる宗教なのでお参りはしない。

▼

礼　拝　礼拝できる場所を探す。

▼

昼　食　観光地のレストランで、「ハラル」なのか確認して食事する。

▼

礼　拝　礼拝できる場所を探す。

▼

ショッピング　革製品の材料を気にする。カフェでケーキを食べたいが、食材がわからないので、結局フルーツ盛り合わせを食べる。

▼

礼　拝　礼拝できる場所を探す。
▼
観光（テーマパーク）　英語の案内を頼りに楽しむ。
▼
礼　拝　ホテルの部屋で礼拝する。
▼
夕　食　ホテルの近くのレストランで、「ハラル」か確認して食事する。
▼
お風呂　他人には裸を見せないので、大浴場には入らず部屋のお風呂を使用する。
▼
就　寝

※国や民族、ライフスタイルによって個人差がある。
※食事と礼拝の順は入れ替わることがある。

3 ユダヤ教

(1) ユダヤ教とは

① ユダヤ教の概要

古代イスラエルに発祥し、唯一神「ヤハウェ」を信じる一神教である。ユダヤ人を神から選ばれた選民とみなし、救世主（メシア）の到来を信じる。モーセの律法「トーラー」(キリスト教の旧約聖書中、モーセ五書を指す)、律法「タルムード」などの聖典がある。

ユダヤ教を信仰する人とその子孫が「ユダヤ人」と呼ばれるが、厳密な定義は難しい。ユダヤ教は大きく 3 つの宗派に分けることができる。

厳格なユダヤ教徒（「超正統派」）は外見に特徴があって、黒服と黒の山高帽を身につけ、髭（ひげ）ともみあげを生やしており、食事の規程も厳格に守る。現代社会に合わせて、食事の自由を認めて生活をする「改革派」に属する人たちもいる。その中間には「保守派」がいる。

② ユダヤ教徒に該当する国民

イスラエル共和国、米国、ロシアなど、世界各国に分布する（イスラエル共和国はユダヤ人の国家として 1948 年に建国された)。ユダヤ料理の食材が入手しやすい地域にまとまって住む傾向が強い。

(2) ユダヤ教徒の食習慣

① 食に対する意識

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する傾向が強い。食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。

「カシュルート」と呼ばれる食事規程が存在し、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。食材を選ぶのは主婦の仕事であり、食べることが適当か不明な食材は、ラビ（＝ユダヤの宗教指導者）に相談をして、判断を下してもらう。

ユダヤ教には様々な食事制限があるほか、年 6 回の断食日が存在し、一切の飲食が禁じられているため、食に禁欲的であると考えられがちであるが、むしろ、心のこもったご馳走が宗教的な境地を高めると考え、断食の後の食事などを大切にしている。

規程を遵守することによって、ユダヤ人のアイデンティティを守ろうという意識も強い。

② 日常の食事パターン例

カシュルートに規定された食材を選び、律法に規定された作法に基づいて食事を取る。土曜の安息日（金曜日の日没から土曜日の日没前までの期間で「シャバット」と呼ばれる）や祝祭日には食べる料理も決まっている。

シャバットの食事は、金曜日の夕食、土曜日の昼食、土曜日の夕食の 3 回で、金曜の午後に特別の食事が用意される。

禁止されている食材が混入することへの不安から、外食を避ける人も多い。

過越（すぎこし）の祭り（ユダヤ教三大祭り）の期間中（毎年日付は変わるが 3 月末から 4 月の初めころ）は、イースト菌の入ったものを食べることが禁じられる。また、食器も特別なものを使わなければならない。

③ ユダヤ料理の特徴

ユダヤ教では、「カシュルート」において、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。ユダヤ教で食べてよい食べ物は Kosher（「コーシャ」、「コーシェル」）と呼ばれ、ヘブライ語で「適正な」という意味をもつ。主にユダヤ教の食事規則である。発音は英語に基づいて「コーシャ」と言ったり、ユダヤ教学会の表記に基づいて「コーシェル」と言ったりするが、どちらも同じ意味である。

具体的なメニューとしては、チキンスープ、ゲフィルテ・フィッシュ（鱒や鯉のすり身に卵や玉ねぎを混ぜて作った団子）、ホレント（豆、肉、ジャガイモ、いろいろな野菜の煮込み）、白パン、ツィミス（かぶと人参のシロップ漬け）などがある。詰め物をした魚は、典型的なユダヤ料理の 1 つである。

イスラエルやアメリカなどのユダヤ教徒が多い地域では、カシュルートの規程に則った食材を扱うレストランが存在する。

④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

日本で注意したいユダヤ教徒に対する食のポイントは、以下の通りである。

1) 特に注意が必要な食材は「豚」「血液」「宗教上の適切な処理が施されていない肉」「乳製品と肉料理の組合せ」である。

2) 「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には豚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。ソースやスープには「豚エキス」が使われることが多い。

3) 「ラード」（豚の脂肪）は、調理時に注意する必要がある。「植物性油」を代用するとよい。

4) 血液は不浄なものとして忌避される。肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。

5) イカ、タコ、エビ、カニ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。また、カニかまぼこなどの「カニを想起させる名称の料理」は、たとえ食材にカニが使用されていない場合も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。

6) 厳密には「宗教上の適切な処理が施されていない肉」も食べることができないため、肉類を食べることを忌避するユダヤ人もいる。専門の屠殺人が処理をして検査を済ませた肉でないと、「コーシャ」とは認められない。それほど厳格ではないユダヤ教徒であれば、牛肉、鶏肉、羊肉を食べる人もいる。また、魚料理は食べられる。

7) ユダヤ教徒が食べてもよい食品は、「コーシャ（コーシェル）フード」と呼ばれている。欧米などの諸外国では、スーパーマーケッ

トに行けば「コーシャ」のマークが付いた食品がたくさん売られている。マークがあることで品質の信用ができる安全な食品として、ユダヤ教徒以外の人々からも多く購入されている。しかし日本で「コーシャ認証」を受けた食品の入手は困難である。

8) 乳製品と肉料理の組合せとは、“お腹のなかで乳製品と肉料理が一緒になってはいけない”ということである。乳製品と肉料理を一緒に使った料理を食べること（チーズバーガー、肉入りシチューなど）、献立の中に乳製品と肉料理が一緒に存在すること、同じ調理器具で乳製品と肉料理を一緒に煮ること、乳製品を食べた後の数時間以内に肉料理を食べること（肉料理を食べた後の乳製品も同様）も忌避される。

9) 日本の料理で扱う食材としては一般的ではないが、ユダヤ教の聖典では「ラクダ」「ウサギ」「ほとんどの昆虫類」「肉食動物」「一部の鳥類（猛禽類、ダチョウ、カラスなど）など、様々なものを食べることが禁じられている。特別な食材を使う場合は事前に確認をするとよい。

10) 酒類の摂取について制限はないが、ワイン・日本酒はできれば「コーシャ認証」を取得したものが望ましい。

⑤ テーブルマナー

・食事の際には手を洗い、感謝の祈りを捧げるなど、律法によって食事の作法が定められている。

⑥ 日本の食事で好まれるもの

＜食事内容＞

・肉をあまり使わず野菜と魚中心の日本の食事は、カシュルートに従った食事に近いため、安心して食べられることが多い。

⑦ 日本の食事で好まれないもの

＜食事内容＞

・肉を扱う料理は、宗教上の適切な処理が施されていないため、忌避されることが多い。

⑧ ユダヤ教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項

＜食事内容＞

・肉類を使わず、野菜と魚を中心に扱う料理を提案するとよい。

・肉と乳製品を同時に食べることができないので、朝食に乳製品を食べる人が多い。そのため、朝食にチーズなどを提供すると喜ばれる。

＜サービス＞

・ユダヤ教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材については必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

＜情報提供＞

・料理の食材が明確でないと安心して食べることができない人が多いため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（豚肉、牛肉など）について説明するとよい。

⑨ 「コーシャフード」の調達

ユダヤ教徒は、教義に基づき適切な処理を施した食材（「コーシャフード」）を要望する場合がある。これらの食材は調達が困難な地域も存在するため、対応できない場合には、はっきりとその旨をお客様に伝える必要がある。可能であれば、個別の対応をしてくれる飲食施設を紹介するとよい。

⑩ 食事以外の禁止事項

安息日（金曜日の日没から土曜日の日没まで）は、一切の労働が禁じられている。金銭を扱うこと、火をおこすこと、書くこと、薪を切ること、裁縫をすることなどは、すべて労働とみなされる。

＜コラム＞　安息日（シャバット）

ユダヤ教徒が全人口の 75%を占めるイスラエルでは、多くの人々は家族や友人と過ごしたり旅行や映画なども楽しんだりしている。しかし安息日の過ごし方は人によって異なり、一部の敬虔なユダヤ教徒は、車の運転を控え徒歩で礼拝に行き、電気のスイッチさえ入れない人もいる。そのため、全階に自動でとまる「シャバットエレベーター」というのを見かける。

日本でもし、このようなユダヤ教徒の姿を見かけたら、ガイドがエレベーターのボタンを押したり、先に立ってエスカレーターや自動ドアを開けるよう心掛けると良い。

また、安息日を含む旅程には、ホテルの低層階での宿泊や、徒歩による観光を希望されることがある。

4 キリスト教

(1) キリスト教とは

① キリスト教の概要

イエスを救世主として信じる宗教である。聖典は「聖書」（旧約、新約）　である。イスラム教、仏教とともに世界三大宗教の 1 つに数えられる。

キリスト教は様々な教派に分かれており、代表的なものに、ローマ・カトリック教会、東方正教会、プロテスタント諸教会が存在する。

② キリスト教徒に該当する国民

キリスト教徒は世界各地に居住しており、特にヨーロッパ、アメリカ大陸における人数が多いとされる。

東方正教会の信者はロシア、東欧諸国、ギリシアに多く存在し、それ以外の国では少数派である。

(2) キリスト教徒の食習慣

① 食に対する意識

キリスト教では、基本的に食に関する禁止事項はほとんどないと考えてよい。宗教儀式や断食を行う場合を除いて、自由に食事を楽しんでいる。

キリスト教の一部の分派（モルモン教、セブンスデー・アドベンチスト教会など）には、食を含めた様々な禁止事項を規定しているところがある。しかし、こういった食の制限をする宗派は少数派である。

② 日常の食事パターン例

キリスト教徒に特有の食事パターンというものは特にみられない。さまざまな国民や民族がキリスト教徒に該当するため、それぞれの食生活の中で食材が選択されている。

ローマ・カトリック教会では、「灰の水曜日」と「聖金曜日」の 2 日間に、「大斎」と「小斎」と呼ばれる食事規制がある。「大斎」では、18 歳以上 60 歳未満の健康な信者が、朝食と夕食の量を抑える。「小斎」では、14 歳以上の健康な信者が、肉食を避ける。いずれも、健康上の理由がある者は対象外となる。

※「灰の水曜日」と「聖金曜日」は、復活祭（イースター）直前の準備期間である「四旬節」の初日と最終日に当たる。

東方正教会では、主に修道院を対象に、「大斎」をはじめとする長期間の斎戒（1 年に 4 回）、1 日間の斎戒（毎週水曜日、毎週金曜日）が存在する。斎戒期間中は「肉」「魚」「卵」「乳製品」「アルコール類」「オリーブ油」が避けられる（斎戒の種別によって異なる）。一般の信者は、これらの断食を比較的ゆるやかに実施している。

③ キリスト教の料理の特徴

キリスト教は世界の歴史に深い影響を与えてきたことから、世界中の様々な国の料理の発展に影響がみられる。また、キリスト教の伝統行事（感謝祭、クリスマス、カーニバルなど）では、七面鳥、羊、魚（タラなど）などを用いた料理が食べられる。

④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

キリスト教では、基本的に食に関する禁止事項はほとんどない。

⑤ 食事以外の禁止事項

大きな罪として、自殺を戒めている。また、数字の「13」は不吉とされ、嫌われる。

宗派などにより、様々な禁止事項が存在し、例えばローマ・カトリック教会には、人工授精、避妊、同性愛などを制限するべきだという態度もみられる。また、エホバの証人は輸血拒否の立場を取っている。

5 仏教

(1) 仏教とは

① 仏教の概要

紀元前 5 世紀頃に釈迦を開祖として生まれた宗教で、仏となるための教えを説く。イスラム教、キリスト教とともに世界三大宗教の一つに数えられる。

仏教は「上座部仏教」と「大乗仏教」の 二つに大きく分類できる。紀元前後に「大乗仏教」が発生し、それ以前の伝統仏教は「上座部仏教」と呼ばれるようになった。

② 仏教徒に該当する国民

仏教徒は世界各地に居住しているが、その 9 割以上はアジアに分布する（特に東アジアと東南アジアに広く分布）。仏教徒が多い国は、中国、日本、タイ、ベトナム、ミャンマー、スリランカ、カンボジア、韓国などである。

上座部仏教は、タイ、ミャンマー、スリランカ、カンボジアなど、東南アジアを中心に広まっている。

大乗仏教は、東アジア（中国、台湾、韓国、日本、ベトナムなど）、中央アジア（チベット、モンゴルなど）などを中心に広まっている。日本には 6 世紀に伝来した。

(2) 仏教徒の食習慣

① 食に対する意識

一般には、殺生すること、生き物を傷つけることを慎むという意識がみられるが、肉食をする人も多い。同じ仏教徒でも、宗派や国などによって、食に対する意識は異なる。

僧侶などの厳格な仏教徒は、食事そのものを日常の修養の一つとして捉えていることもある。

② 日常の食事パターン例

厳格な僧侶の場合は教義に則った食事を取る。上座部仏教の僧侶は、通常 1 日 2 食で、午前中に食事を済ませて、午後以降は食事を口にしない（朝に托鉢をして、朝の勤行の前に 1 食、午前 11 時頃に 1 食を取る。ただし、肉食は許されている）。

③ 仏教の料理の特徴

仏教からできた料理の一つに、精進料理がある。（鰹節の出汁を使用した場合、魚介類を食べないベジタリアンには提供できないので、注意が必要）。

④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

食に関する禁止事項がみられるのは、一部の僧侶と厳格な信者に限定される。

大乗仏教では、肉食を避ける傾向が強い。また厳格な仏教徒には、臭いが強く修行の妨げになるとの理由から、五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）を食べることが禁じられている。

一部の宗派には食べ物に禁止事項が存在する。中国系で観音信仰の人は牛肉を食べないこともある。

上座部仏教では、肉を食べてもよいとされる。ただし、僧侶のためにわざわざ生き物を殺して肉を提供することは禁じられている。また、在家（出家をしないで一般の生活をしながら仏教に帰依する人）は肉に関わる職業に就いてはならない。

⑤ 食事以外の禁止事項

宗派などにより、様々な禁止事項が存在する（妻帯を禁ずるなど）。

6 ヒンドゥー教

(1) ヒンドゥー教とは

① ヒンドゥー教の概要

古代インドのバラモン教と民間信仰が融合しながら形づくられたもので、インドの宗教・社会制度・文化・風習などが総合されたものを意味する。

「ブラフマー」「ヴィシュヌ」「シヴァ」の三神を重要視する。輪廻と解脱の思想を根本とする。

インド社会においては独特な身分制度「カースト」が今も残っており、「バラモン」（司祭者）、「クシャトリヤ」（王族）、「バイシャ」（庶民）、「シュードラ」（隷民）の 4 つを基礎に、現在では 2000 以上のカーストが存在するといわれる。

カースト内の団結は強く、カーストごとに共通の習慣を持ち、職業、飲食、交際、通婚などに関する厳格な規制が存在する（なお、インド憲法ではカーストが否定されている）。

② ヒンドゥー教徒に該当する国民

ヒンドゥー教徒はインド及びネパールを中心に多数存在し、9.4 億人の信者がいるといわれている。

(2) ヒンドゥー教徒の食習慣

① 食に対する意識

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する。ヒンドゥー教では食事の規制事項があるため、「口に入れる食材」、「食事の食べ方」（誰と一緒に食べるかなど）、「食事を食べる時間や時期」に対して、非常に気を遣う。

肉食と菜食の境界が非常に強く意識されており、ベジタリアンとノンベジタリアン（非ベジタリアン）を厳格に区別する。

穢（けが）れに対する意識が非常に強く、食べものを含め、他者の穢れが接触することを強く避ける。

特有の社会身分制度「カースト」が存在し、異なるカーストと一緒に食事をすることも忌避される。不浄は血液や唾液で感染するものと考えられ、食器も使い捨てのものが最も清浄だと考えられている。不浄の対象はカーストや地域で異なり、絶対的な基準は存在しない。不浄を浄化するための方法として、菜食や断食や沐浴やヨガが行われ、高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。規制の度合いが厳格であるほど、浄性が高いと考えられる。

一般に、男性よりも女性の方が口に入れる食材に対して厳しい意識を持つ傾向にある（女性が家庭を守るという意識が強いため）。

② 日常の食事パターン例

自分の家庭で安心して食べることを選択する人が多数派である（外食は同じ調理器具で肉を扱っている可能性も否定できないため）。

特定の宗教の祝日や特定の曜日に断食をする、願掛けのために断食する、特定の食材を一定期間食べないなど、日常的に断食をすることが多い。断食といっても完全に食を断つことは少ない（イスラム教のように厳しいものではない）。

③ ヒンドゥー教の料理の特徴

家庭料理を基本としており、ほとんど外食をしない。

④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

- 一般的に乳製品を多量に摂取する。高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。
- 厳格なヒンドゥー教徒には、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。
- 宗教上・健康上の理由や願掛けをするため、特定の日（1 日や 1 週間など）だけ、肉食を避ける人もいる。

・ヒンドゥー教徒が食べることのできる肉の種類は、鶏肉、羊肉、ヤギ肉に限定される。
・牛は神聖な動物として崇拝され、牛を食べることは禁忌とされる。
・豚は不浄な動物とみなされ、基本的に食べることはない。
・魚介類全般を忌避する場合、「鰹節の出汁」も対象であり、注意が必要となる。この場合には、「昆布出汁」などの野菜や海草を使った出汁を取る必要がある。
・「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。
・「卵」については、有精卵を避けて無精卵だけを食べる人もいる。
・厳格なヒンドゥー教徒は、五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）を食べることが禁じられている。
・一般的に、生ものを食べる習慣はない。
・自国の料理しか食べない人も多い。
・不浄の観念から、他人の料理や残り物を取り分けて食べることを拒否する。
・異なるカーストと一緒に食事をすることを嫌う人もいる。ノンベジタリアンと食事を同席することを拒否するベジタリアンもいる。

⑤ テーブルマナー
・自分の皿によそわれたものは、不浄が感染しないように、決して他人に取り分けてはいけない（不浄は血液や唾液で感染すると考えられているため）。共用の皿から取り分ける場合には、自分のスプーンが共用の皿に触れないように気をつける。また、他人と飲み物を共有する場合には、容器に口をつけてはいけないので、ストローを用意する。
・食前と食後には手を洗い、口をすすぐ。
・食事をする場合、相手に料理を手渡す場合、給仕する場合には右手を使い、左手を使ってはならない。

⑥ 日本の食事で好まれるもの
＜食事内容＞
・野菜の天ぷらは、ベジタリアンにもノンベジタリアンにも人気がある。
・日本食以外では、野菜だけのピザやパスタなどのイタリア料理や、馴染みのあるインド料理が好まれる。

⑦ 日本の食事で好まれないもの
＜食事内容＞
・寿司、刺身、アジの開き、納豆、イカ、タコ、生もの全般は嫌われる。
・野菜天ぷらは好まれるが、エビや魚を一緒に（同じ油で）揚げたものを嫌う人もいる（特に女性が多い）。
・鍋料理など、一つの鍋や皿を複数でつつき合って食べる料理は拒絶される。
・自国の本格的料理以外は食べない人もいる。

⑧ ヒンドゥー教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項
＜食事内容＞
・人によって宗教上の食の禁止事項が存在することがあるため、相手の食べられないものを事前に把握しておくことが望ましい。ベジタリアン以外であれば、鶏肉とマトンは食べられると考えてよい。
・天ぷらなどを調理する場合、可能であれば、野菜を調理する鍋とそれ以外（魚やエビなど）を調理する鍋を別々にするとよい。
・鍋料理など、一つの鍋や皿を複数でつつき合って食べる料理は避ける必要がある。
＜サービス＞
・ヒンドゥー教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材について必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。
＜情報提供＞
・料理の食材が明確でないと安心して食べること

ができないため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（豚肉、牛肉など）について説明するとよい。
・ヒンドゥー教徒の食の禁止事項を確認するには、まずベジタリアンかノンベジタリアンかを確認する。ノンベジタリアンであれば鶏肉、マトンでの対応が可能となる。ベジタリアンであれば、根菜を食べられるかを確認する。

⑨ 食事以外の禁止事項
・死は最大の穢れとされている。
・頭は神聖なものだと考えられており、人の頭（子供の頭も）を触らない。
・左手を使うことは避けられる。
・女性が露出の多い服装を着ることははしたないと思われるため、避ける方がよい。
・異なるカースト間では婚姻関係を結んではならないとされている。

7 ジャイナ教
(1) ジャイナ教とは
① ジャイナ教
仏教と同時代（B.C.5 世紀頃）に開かれた、インドの宗教の一つである。徹底した苦行、禁欲、不殺生の実践を重視する。

② ジャイナ教徒に該当する国民
インドにはおよそ 420 万人のジャイナ教信者がいるといわれており、ジャイナ教徒はインド以外の国にはほとんど存在しない。
ほとんどが商業、特に宝石や貴金属を扱う仕事に就くという伝統がある（経済的に大きな影響力を持つ）。海外で活躍しているビジネスマンが多数いる。

(2) ジャイナ教徒の食習慣
① 食に対する意識
宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する。食事の規制事項があり、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。
不殺生を教義で重要視しているため、日常生活の中で、あらゆる生物（動物、植物）を殺したり、誤って傷つけたりしないように、細心の注意を払う。

② 日常の食事パターン例
厳格なジャイナ教徒は、誤って虫を殺さないように、火を使って調理することを避け、また調理と食事は日中（手元の明るい時間帯）に済ませる。
また、ジャイナ教では、断食がしばしば行われる。

③ ジャイナ教徒の料理の特徴
生物全般が食材に使えないため、豆類、葉野菜と茎野菜（根菜以外）を中心とした食事になることが多い。

④ 食に対する禁止事項と嫌悪感
・一切の肉食（肉類、魚介類）が禁止される。卵も食べない。
・厳格なジャイナ教徒には、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。
・厳格なジャイナ教徒は、土を掘り起こして小生物を殺すことを避けるため、根菜（大根、にんじん、ゴボウ、カブなど）も食べない。
・厳格なジャイナ教徒は、ハチミツも口にしない。

⑤ ジャイナ教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項
＜食事内容＞
・人によって宗教上の食の禁止事項が存在することがあるため、相手の食べられないものを事前に把握しておくことが望ましい。豆類、葉野菜と茎野菜（根菜以外）を中心とした食事を組み立てるとよい。

＜サービス＞
・ジャイナ教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材について必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。
＜情報提供＞
・料理の食材が明確でないと安心して食べることができないため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（肉、魚、卵、乳製品、根菜など）について説明するとよい。

⑥ 食事以外の禁止事項
・厳格なジャイナ教徒は、誤って空中の虫を口の中に入れてしまわないように、マスクをして歩く。
・厳格なジャイナ教徒は、誤って足下の虫を踏みつぶしてしまわないように、座る前に足下をほうきで掃く。

第 3 食事制限に関する知識
1 ベジタリアン
(1) 世界のベジタリアンの分布
ベジタリアンは世界各地に分布しており、特にアジアと欧米で多い。
以下に、農林水産省のデータに基づく、主な国、地域の人口に占めるベジタリアンの比率を掲載する。

表１ 主な国、地域別のベジタリアンの比率国、地域	人口に占める ベジタリアンの比率
インド	約 40%
台湾	約 13%
イタリア	約 10%
スウェーデン	約 10%
ドイツ	約 9%
中国	約 5%
アメリカ	約 3%

＜コラム＞　インドの「ベジ／ノンベジ」マーク
ベジタリアンが人口の半分近くを占めるインドでは、ベジタリアンとノンベジタリアンが共存するため、表示等が明確に区分されている。
例えば、レストランに行けば、メニューの内容がベジとノンベジで明確に別れており、また、注文の時には必ずベジ聞かれる。
さらに、テイクアウトや小売りの食品には、ほとんど「ベジマーク」（緑色）又は「ノンベジマーク」（赤色）が添付されている。

(1) ベジタリアンが食べない、又は食べないことがある食品

・肉全般
・魚介類全般
・卵（一部）
・乳製品（一部）
・根菜・球根類などの地中の野菜類（一部）
・五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）

・対象国は、米国、カナダ、英国をはじめとするヨーロッパ、インドや台湾をはじめとするアジアなど、世界中に分布する。
・ベジタリアンは多種多様な種類が存在するため、「ベジタリアン」という呼称だけで、単に肉・魚などの動物性食品を食べない人と思いこんではならない。実際には鳥肉、魚肉、卵、乳製品を食べる人・食べない人がいるため、お客様が食べら

れないものが何かを正確に確認する必要がある。
・厳格なベジタリアンには、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。
・イカ、タコ、カニ、エビ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。
・「卵」については、まれに宗教上の理由から、有精卵を避けて無精卵だけを食べる人もいる。
・乳製品は「牛乳」「クリーム」「バター」「マーガリン」「チーズ」などが該当する。主に、健康上の理由によるベジタリアンが乳製品を忌避する。一般的に、宗教上の理由によるベジタリアン（ヒンドゥー教徒など）は乳製品を多く取る傾向が強い。
・根菜・球根類などの地中の野菜類は「ジャガイモ」「にんじん」「しょうが」「にんにく」「サツマイモ」などが該当し、インドのジャイナ教では、掘り起こす際に小生物を殺傷することから、食べることが禁じられている。
・五葷（ごくん）は「ニンニク」「ニラ」「ラッキョウ」「玉ねぎ」「アサツキ」が該当し、厳格な仏教徒とヒンドゥー教徒には、臭いが強く修行の妨げになるとの理由から、食べることが禁じられている。
・和食がベジタリアンに対応できる料理だと思いこんではならない。例えば野菜の炊き合わせにしても「鰹節の出汁」を使用することがあり、魚介類全般を食べることができないベジタリアンには提供できない。その場合、鰹節の代わりに昆布で出汁を取るなどの対応が必要である。
・ベジタリアンには、野菜だけでなく豆腐などを使った料理も喜ばれる。欧米のベジタリアンは豆腐ハンバーグなどを好んで食べている。
・特にアジアのベジタリアンは、特定の日時や特定の期間（お釈迦様が生まれた期間など）に限定してベジタリアンになる場合もあるため、注意が必要である。
・インドのベジタリアンには、ノンベジタリアンと食事を同席することを拒否する人もいる。

(2) ベジタリアンの分類

ベジタリアンは、単に肉・魚など動物性の食品を食べない人たちのみではなく、ライフスタイルなどにより、さまざまなタイプがある。

① ビーガン（Vegan）、ピュア・ベジタリアン（Pure-Vegetarian：純粋菜食）
・一切の動物性食品（肉類・魚介類・乳製品・卵など）のほか、蜂蜜も食べず、革製品などから得られる製品等も使用しない。
・ビーガンは動物に苦しみを与えることへの嫌悪から、動物の肉（鳥肉・魚肉・その他の魚介類）と卵・乳製品を食べず、また動物製品（皮製品・シルク・ウール・羊毛油・ゼラチンなど）を身につけたりしない。
・ダイエタリー・ビーガン (Dietary Vegan)は、ビーガン同様、植物性食品のみの食事をする。しかし食用以外の動物の利用を必ずしも避けるとは限らない。
・フルータリアン (Fruitarian) は、果食主義者、果物常食者。ビーガン(Vegan)との違いは植物を収穫しても死滅しないように実や葉だけを食べ、根などは食べない。

② ラクト・ベジタリアン（Lacto-Vegetarian：乳菜食）
・植物性食品に加えて乳・乳製品などを食べる。

③ ラクト・オボ・ベジタリアン
（Lacto-Ovo-Vegetarian：乳卵菜食）
・植物性食品と乳・卵を食べる。牛乳やチーズなどの乳製品のほかに卵も食べるタイプで、欧米のベジタリアンの大半がこのタイプである。

④ オリエンタル・ベジタリアン（Oriental Vegetarian：仏教系菜食）
・菜食主義ではあるが、五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）は食べない。

・食用以外の動物の利用を必ずしも避けるとは限らない。

⑤ ペスキタリアン（pescetarian：魚菜食）
・菜食に魚介類を加えた食事法で、ペスコ・ベジタリアン(pesco-vegetarian)とも呼ぶ。

⑥ ポヨ・ベジタリアン（pollo-vegetarian）
・牛などの動物は食べないが、鶏肉と魚介類は食べる部分的な菜食主義者。

以上の各種ベジタリアンの内容を整理すると、次の通りである。

表２ ベジタリアンの分類

種類	野菜	肉類	乳製品	卵	魚介類	その他
①ビーガン、ピュア・ベジタリアン（純粋菜食）	○	×	×	×	×	・蜂蜜× ・一部は革など動物製品× ・一部は根菜等も×
②ラクト・ベジタリアン（乳菜食）	○	×	○	×	×	
③ラクト・オボ・ベジタリアン（乳卵菜食）	○	×	○	○	×	・欧米のベジタリアンの大半がこのタイプ。
④オリエンタル・ベジタリアン（仏教系菜食）	五葷のみ×	×	×	×	×	・食用以外の動物利用まで避けるとは限らない。
⑤ペスキタリアン（魚菜食）	○	×	×	×	○	
⑥ポヨ・ベジタリアン	○	鶏のみ○	×	×	○	

2 食物アレルギー

(1) 食物アレルギーとは

食物アレルギーは特定の食物を食べたときに、体を守る免疫のシステムが過敏に働き、アレルギー症状が起きることである。

食物アレルギーでみられる症状はおよそ以下の４つが存在する。

1) 皮膚粘膜症状（皮膚に湿疹やかゆみがみられる）
2) 消化器症状（腹痛や吐き気を催す）
3) 呼吸器症状（くしゃみが出る、息苦しくなる）
4) アナフィラキシー（全身で起こるショック症状）

なかでも「アナフィラキシー」は、ぐったりする、血圧が低下する、意識障害を起こすなど、非常に危険な症状であり、もし起こった場合には早急に近くの病院に連れて行くか、救急車を呼ぶ必要がある。

※「アナフィラキシー」では、皮膚症状・消化器症状・呼吸器症状（上気道症状、下気道症状）を伴うケース、突然発症するケースがある。

また特殊な食物アレルギーとして、生の果物や野菜で口の中が腫れたりかゆくなったりする「口腔アレルギー症候群」も存在する。

(2) 食物アレルギーを起こす食べ物

① 食物アレルゲンの概要

アレルギーを起こす食物を「食物アレルゲン」という。食物アレルゲンの種類は非常に多岐にわたり、人によっては「生卵に反応するがゆで卵は大丈夫」といった具合に、同じ食品であっても反応の仕方や症状も個人差がある。

このため、全てのアレルゲンと症状を把握することは不可能であるが、発症件数が多いものや、アナフィラキシー反応など重篤な症状の恐れがある食品などについては、最低限覚えておく必要がある。

② 消費者庁が表示義務等を規定している品目

消費者庁では、症状の重篤さ、発症頻度の高さを踏まえ、以下の食品の表示義務等について規定している。

【必ず表示される 7 品目】
そば、落花生
※食物アレルギーの症状が重篤のもので、微量でも表示が義務づけられている

卵、乳、小麦、えび、かに
※食物アレルギーの頻度が高いもの

【表示が奨励されている 20 品目】
あわび、いか、いくら、オレンジ、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン、ごま、カシューナッツ
※過去に一定頻度で発症が報告されたもの

※上記以外でもナッツ類（クルミ、ヘーゼルナッツ、マカデミアナッツ等）のアレルギー、魚アレルギーなど、色々なケースがあるため、アレルゲンと症状に応じて注意が必要である。
※アレルゲンは、思わぬところに含まれていることがあるため、細心の注意が必要である。
（見落としがちなアレルゲンの例）
・てんぷらの衣に使われることがある牛乳（乳アレルギー）
・せんべいの衣含まれていることがある魚粉（魚アレルギー）
・調味料含まれていることがある発酵食品や各種エキス小麦アレルギー、各種肉・魚アレルギー等）
※乳アレルギーと類似するものに「乳糖不耐症」がある。これは、乳に含まれる乳糖を上手く分解できないため、下痢等の症状が生じるものである。アレルギーではないが一定の配慮が求められる。
※外国人旅行者の受入れに当たって特に注意すべき「落花生（ピーナッツ）アレルギー」、「小麦アレルギー」については、下記のコラムで解説する。

＜コラム＞　ピーナッツアレルギー
ピーナッツ（落花生）は、アレルギー症状が重篤であることが知られており、前掲の消費者庁が表示を義務付けている 7 品目にも含まれている。
欧米では、食物アレルギーによるアナフィラキシーで死亡する例の大半はピーナッツアレルギーである。そのほとんどは自身がピーナッツアレルギーであることを知っていたにもかかわらず、混入していたことに気がついていなかったケースだと言われている。
ピーナッツは、ピーナッツバターやお菓子だけではなく、バンバンジーや担々麺、炒め物などの料理にも使用されることがある。旅行者は旅先の料理に何が含まれているかイメージしにくいため、うっかり口にしてしまうこともあり得る。
また、ピーナッツ類とナッツ類は分類上異なる植物であるが、ピーナッツアレルギー患者の 1/3 がナッツアレルギーを示すと報告もされている。

＜コラム＞　小麦アレルギー
日本を訪れる外国人のなかには、小麦アレルギーやグルテン不耐症、セリアック病などの人たちが少なからずいる。
例えば、自己免疫疾患であるセリアック病は 2016 年の EU の患者数は推計で 500 万人以上である。アメリカは 100 人に 1 人がセリアック病といわれている。
これらの疾患は呼吸器系に出たり、下痢や便秘に出たりするなど、人によって症状が極めて様々であり、唯一の治療法が無グルテン食（グルテンフリー）を厳守することだと言われている。
この対応の遅れが今、訪日外国人旅行者が爆発的に増加するなかで問題になっている。旅の醍醐味はその土地の食事であり、日本に来たら和食を食べたいと思うのが当然である。しか

し、外食をするにしてもラーメン、天ぷら、うどん、かつ丼、という人気の定番メニューは小麦粉のオンパレードであり、麦類すべてを排除するのは容易ではない。

また、発酵食品が多い日本では、味噌、醤油、酢などの基本調味料にもグルテンが含まれているので注意が必要である。

都内でも完全なグルテンフリーの食事を提供できるお店は希少であるが、いざという時の為にも、お店の場所や電話番号くらいは知っておいた方が良い。

(3) 食物アレルギーへの対応

アレルギーは人の命にかかわる問題でもあるため、しっかりとした対処が求められる。

例えば、観光中に食事の予定がある場合は、お客様の食物アレルギーの有無を出来るだけ早くチェックし、該当した場合は直ちに飲食店へ報告をする必要がある。飲食店によっては、特別食の手配ができない場合があるので、事前に確認をしておくとよい。

お客様が重度のアレルギーの場合は、調理の段階で意図せずに起こるコンタミネーションにも注意が必要である。団体旅行では対応しきれないこともあるので、ガイドは細心の注意と余裕をもった準備を日ごろから心掛けたい。大切なことは、関係機関との十分な打ち合わせや対処方法の確認、お客様の理解である。

第 4 飲食店等での受入れ対応方法

本項では、飲食店における訪日外国人旅行者の受け入れについて述べる。その多くは、飲食店自身が対応すべき課題であるが、全国通訳案内士の立場から、これに対するサポートのあり方を記載する。

1 飲食店等での受入れにおける全国通訳案内士の役割

(1) 語学力を活かした的確なサポート等

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だといえる。特に、寿司に代表される和食は、低カロリー、ヘルシー等の評価を含め、世界的に高い評価を受けている。

訪日外国人旅行者のお客様を含め、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、楽しんでお帰りになってもらうことが、日本観光の最大の目的の一つと言える。

全国通訳案内士が、飲食店等の、「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」という気持ちを実現するため、日本の料理、食材、マナー等に関して、語学面での的確なサポート（翻訳、通訳等）を行うことも、必要な業務である。

(2) 異文化理解に基づくコミュニケーション支援

訪日外国人旅行者も日本人同様、おいしい食事を求めて飲食施設に訪れる。

しかし、飲食店等のなかには、「外国人お断り」の表示をするなど、あからさまに受入れを拒否する施設がある。

飲食提供者が、日本人のお客様と訪日外国人旅行者のお客様、さらには同じ訪日外国人旅行者でも国や宗教によって態度を変えることは、お客様に「差別をされている」という印象を持たれかねない。飲食店は、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。

しかし、飲食店等がこうした対応をするのは、「語学ができない」、「外国人の習慣や考え方が分からない」、「経験不足」、「食事制限によるリスクやトラブルの回避」等の問題がある。

全国通訳案内士は、こうした状況のなかで、異文化コミュニケーションを円滑にする「架け橋」

の役割を果たしていかなくてはならない。

(3) 地域の訪日外国人旅行者受入能力向上への寄与

日本の飲食店や宿泊施設の中には、訪日外国人旅行者の受入れに積極的でない施設が少なくない。このような施設が多いと、地域全体の訪日外国人旅行者受入れ能力が不足する。

しかし全国通訳案内士が同行することで、お店側が安心し積極的に受け入れてくれる場合がある。それだけに、単なる通訳としてだけでなく、それぞれの立場を尊重し、良好な関係を築く橋渡しの役割をする事で、地域における訪日外国人旅行者受入れ施設の増加に寄与できる。

2 飲食店等との連携による接遇の基本

(1) 飲食店と共に「おもてなしの心」を伝える。

飲食店や宿泊施設においては、「おもてなしの心」を示すことが、訪日外国人旅行者の接遇において最も大切な要素である。たとえ言葉が通じなくても、訪問した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。

飲食店等の従業員は、英語をはじめとする外国語に対し、苦手意識を持っていることが多い。この場合、全国通訳案内士が率先して訪日外国人旅行者と従業員等とのコミュニケーションを仲介することで、旅行者の満足度の向上はもちろん、将来的に飲食店等における訪日外国人旅行者の受入体制の充実にもつながる。

(2) お客様のニーズを把握し、飲食店に伝える。

訪日外国人旅行者のお客様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、相手の立場に立って物事を考えるということが求められる場面が多くなる。

特に食事に関する点では、特定の食材に対する要望（食べたいもの、食べられないもの）、日本とは異なる食習慣や食事のマナーなどが存在するため、お客様の希望をよく聞き、言動をよく観察して、相手の立場に立ちながら、接していくことが重要である。

全国通訳案内士は、イスラム教徒、ユダヤ教徒などの訪日外国人旅行者に飲食店等を紹介するにあたっては、以下の点を可能な限りあらかじめ把握しておく必要がある。

・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、特に、お店で「対応できること」と「対応できないこと」等

また、訪日外国人旅行者の特定の食材に対する要望（食べたいもの、食べられないもの）等の情報を、事前に全国通訳案内士から飲食店等に伝えておくことも、効果的である。

食事を旅行会社等が手配し、事前に飲食店に情報が伝えられている場合でも、お客様の来日後に直接要望を確認した上で、全国通訳案内士から飲食店に正しい情報を連絡するのが望ましい。

(3) 正確なコミュニケーションを支援する。

① 訪日外国人旅行者のお客様の要望を正しく迅速に把握するためには、相手の国の言葉を話せる全国通訳案内士の役割が重要である。しかし、食や料理に関する用語には、テクニカルタームも多く、常日頃からの学習、準備が必要である。

② 観光ガイドの現場では、全国通訳案内士は食事に同行せず、お客様だけで飲食することも多い。又は、全国通訳案内士が同行しない翌日の日程などで、飲食店の相談や助言を求められることも多い。
このように同行しない場合であっても、可能な限りで情報支援を行う。

③ 飲食店に、「日本語と英語の併記メニュー」及び「食材の表示（外国語又はピクトグラムによ

る)」の有無を確認する。

特に、宗教・嗜好・アレルギーなどの理由で食べられないものがある訪日外国人旅行者のお客様は、料理を選ぶこともできない状況に陥ってしまう。お客様の満足度を高めるだけではなく、無用な事故を防ぐためにも、「日本語と英語を併記したメニュー」の有無をなるべく事前に確認することが必要である。さらに、ピクトグラムによる食材表示があるとなお良い。

また、特に団体等の場合は、日英併記メニュー等が十分な部数あることも確認する。

3 飲食店等における対応の方法

(1) お客様の要望に対する柔軟な対応

全国通訳案内士は、訪日外国人旅行者のお客様と飲食店の間で、相互のコミュニケーションを図り、できるだけ柔軟に、ホスピタリティを持って、対応にあたる必要がある。

特に、特定の食材の交換に関する要望には、お客様に損をした気分を感じさせないようにしながら、別の食材を提供させるなど、飲食店との連携が必要である。

例えば、ベジタリアンだからと言って、肉や魚を入れないメニューであれば何でも良いと言う訳ではないので、お客様は喜ばれそうなメニューで対応するように配慮する（例：ふぐ刺しを召し上がらないお客様に、こんにゃくの刺身を出しても、満足されない)。

＜訪日外国人旅行者のお客様の要望と対応例＞

○ご飯をパンに替えてほしいというお客様の要望を伝える。

○ハム、ソーセージ、ベーコンなど（豚肉）を食べてはいけないお客様には、セット料理の一部を果物に替える。

(2) 訪日外国人旅行者の食文化・食習慣に配慮した接遇、コミュニケーション

訪日外国人旅行者のお客様の食文化・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である。

また、外国人のお客様も日本人のお客様と同様に、所属するコミュニティ、居住地、個人の性年齢や世代などによって食文化・食習慣が異なることがあるため、これらの情報はあくまで一般的な知識として把握し、現場では、お客様一人ひとりの要望に合わせ、対応にあたるとよい。一方で、外国人のお客様になんでも合わせすぎるのではなく、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がある。現場で判断をしながら、きちんと日本の食文化･食習慣を理解していただき、違いを楽しんでもらうことも大切である。

＜配慮すべき事柄＞

1) 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。

2) 料理の調理方法（肉や魚の焼き方など）、お店独自に提供するサービスは、日本独特のものであることが多いため、外国人のお客様が知らなかったり気づかなかったりすることもある。そのため、飲食提供者の方で先にそれらを予期して、事前にお客様に説明することが望ましい。特にヨーロッパや北米のお客様は、朝食の卵の焼き方に様々な要望をする傾向が強い（卵を焼く時間、返しの有無など）。

3) 相席は日本独自のサービスであり、外国人のお客様には嫌がる人が多い。

4) 欧米人は、並んで待って食事をとる習慣がないので、ランチ時を避けたり、比較的すいている店を選ぶ等の配慮も必要。

5) 全ての外国人のお客様が箸を使えるわけではないため、お客様の要望に応じて、フォーク、ナイフ、スプーンを準備する。

6) 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、外国人のお客様全般に人気が高い。なかでも寿司は、日本を象徴する料理として、世界各国で高い人気を集めており、1 つの文化的イメージとしても扱われるようになった。四季折々の新鮮な魚介を味わえるのも和食の良さではあるが同時に、活き造りのような料理は、目の前で殺生が行われることを嫌う人もいることを知っておきたい。サザエやアワビなどを焼く炉端焼きも同様である。

7) 居酒屋は、日本文化を体験できる場所として、多くの外国人のお客様に人気がある。メニューの選択肢が豊富でありながら、料金は比較的に手ごろな場所が多いのも人気の理由となっている。しかし、喫煙可能なところもあるので、そこをきちんと説明したうえで薦めると良い。

8) 「ヤキニク」（＝焼き肉）は「テリヤキ」（＝照り焼き）と並んで、世界に通じる日本料理になっている。

9) 日本の魚料理で骨がついているものは、お客様に事前に説明する方がよい。

10) 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。

※名称が共通だが内容が異なる料理例

〇シーフードサラダ

「魚介類＋野菜」の料理と「魚介類のみ」の料理がある。

11）お国柄によっては、食事の後に果物やお茶でなく、スウィーツのデザートが無いと食事が貧相に思えることがある。

12) 高齢者は軽いランチを好む人もいるので、飲食店選択の幅が広い時には、食事のボリュームにも気を配るとよい。

13) ヨーロッパや北米のお客様には、日本人と

比較して、料理の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。

14) 国、地域によってお客様の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。

15) 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、テーブルなどにお連れするとよい。

16) なお、畳に座れないお客様でも、日本的な雰囲気で食事をして頂く為には掘りごたつのある飲食店が薦められる。

(3) 予約時、来店時の対応

飲食店は、外国人のお客様の予約受付に際しては、現場で取捨選択をしながら、以下の流れで対応にあたることが望ましい。

全国通訳案内士は、こうした流れを踏まえ、お客様と飲食店のコミュニケーションを支援、補助すべきである。

＜予約受付の流れ＞

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想像しやすい。

▼

③お客様の要望の確認

◇食べられない食材の確認

特にアレルギー、ベジタリアンについては注意が必要。アレルギー表示に外国語表記があるかどうかを確認する。

◇食べたい料理の確認

外国人のお客様は、自分が食べたいものに関する知識や情報を持って来店することが多い。

▼

④お客様が食べられる食材（料理）を提案

お客様が食べられる食材（料理）をお店側から提案して、お客様との応答の中でメニューを組み立てていく（例：豚がダメなら鳥を提案など）

※③と④のやり取りを繰り返すことで、提供できるメニューを組み立てていく。

お店の対応状況、提供できる料理の内容を正確に説明する。

（食材の仕入状況や調理場の状況などによって、お客様の要望に対して完全に応えることができない場合がある。また、飲食店の中にはブッフェであっても調理済みの料理を外注しており、どのような食材が使われているか把握出来ない場合がある。）

お客様の要望に応えられない場合は、可能であれば、近隣で対応できるお店を紹介する。そのためにも、事前に対応できるお店をリストアップしておくとよい。

ビジネス客は、飲食施設の利用時間が限られている場合があるため、短時間で食事ができる料理やサービスを勧めるとよい（特に会席料理など、順番に運ばれている料理を扱う場合）。またビジネス客は、商談中に人が部屋に入ってくることを嫌がるため、会席料理など、順番に出す料理は避ける方がよい。

複数のお客様の一部に食事の規制が必要な方がいる場合には、対象者だけに特別な食事を提供するのか（それ以外のお客様には通常の食事を提供）、対象者を含めた全員に同じ食事を提供するのか、確認をする。

複数のお客様客の場合、お客様の中でゲストホストの関係があることもあるため、確認をする（ゲストに対しては料金が表示されていないメニューを提供するなどの対応）。

席の序列や配置については、必要に応じて、直接お客様に確認する。

グループやペアのお客様の場合、どのような構成になっているか事前に分かればそれに応じた席割りを依頼する。

（例）

・夫婦のどちらかが食事制限のある場合、食事の内容は変わっても席が離れないように考慮する。

・カップルばかりであれば各テーブルは偶数の席を用意してもらう。

※リクエストに対しては「対応できること」と「対応できないこと」をはっきりと伝えることが非常に重要である。曖昧な言い方は相手に期待を持たせてしまうため、避けるべきである。

▼

⑤その他の確認

◇飲酒の確認

宗教でアルコールが禁止されているイスラム教徒などは、コース料理でワイングラスがテーブルに置かれていることに嫌悪感を表す人もいる。そのため、事前に飲酒の確認をするかワイングラスはさげておいた方が無難である。

◇喫煙禁煙の確認

喫煙に対して非常に敏感な外国人のお客様もいるため、分煙が徹底されていない場合には、その旨をお客様に伝える必要がある。

◇リコンファームとキャンセルチャージの確認

お客様が予約しているレストランがある場合には、そのお店のキャンセルポリシーやリコンファーム要不要などの確認をお客様にアドバイスする。

▼

⑥予約内容の最終確認

お客様の了解を得たうえで、提示した条件に基づいた料理を提供することを、再度確認する。

(4) 訪日外国人旅行者への適切な情報提供

全国通訳案内士が同行しない飲食店の場合、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。

地方都市では、こうした飲食店が少ないのが現状であるが、可能な限り事前調査をしておくと良い。また、全国通訳案内士個人では調査能力に限界があるので、その地域に詳しい全国通訳案内士に相談するなど、全国通訳案内士どうしのネットワークを良好に保っておくと円滑な仕事が可能になる。

いずれもお客様の安心感につながり、同時に、飲食店における無用な事故を未然に防ぐ可能性を高めるものである。

以下の記載の有無等も確認しておくと良い。

・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、メニューに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）。
・また、無料でお代わりができるもの（ご飯やお味噌汁など）も、メニューに明記しておいた方がよい。

その他にも、以下の項目についても、なるべく説明すると良い。

・日本の飲食施設のシステム
税金の金額（内税、外税の表示が飲食店で異なる）、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。

・食材（特にビュッフェ形式における対応）
ビュッフェ形式の場合は、各料理の前に食材内容を記したプレートやピクトグラム表示などを置くとよい。

第７章　文化別・国別の特徴

観光庁が実施した「訪日外国人消費動向調査」の平成 28 年の年間値に基づいて、各国の特徴を明らかにする。

同調査の概要は、以下の通りである。

＜「訪日外国人消費動向調査」の概要＞

◇調査の目的

訪日外国人客の消費実態等を把握し、観光行政の基礎資料とする。

◇調査対象者

トランジット、乗員、１年以上の滞在者等を除く日本を出国する訪日外国人客

◇調査標本数

四半期毎に総数 9,710 サンプルを目標に調査を実施（年間 38,840 サンプル）

◇主な調査事項

・回答者の属性（国籍、性別、年齢等）
・訪日目的、主な宿泊地、消費額など
・訪日旅行に対する満足度等の意識調査

◇調査実施場所

新千歳空港、函館空港、仙台空港、新潟空港、東京国際空港（羽田空港）、成田国際空港、小松空港、富士山静岡空港、中部国際空港、関西国際空港、広島空港、高松空港、福岡空港、鹿児島空港、那覇空港、関門（下関）港、博多港、厳原港の１８空海港。

なお、各国の特徴に関するコメントの冒頭記号の凡例は、以下の通りである。

◆：「訪日外国人消費動向調査」の数値
●：「訪日外国人消費動向調査」報告書からの引用
※：全国通訳案内士にとって重要な事項
（「日本の歴史・伝統文化体験」及び「日本の日常生活体験」への関心）

第１　訪日客全体の状況

◆訪日外客数　24,039,700 人

◆１人当たり旅行支出　155,896 円

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	96.1	89.9	71.2
日本の酒を飲むこと	43.2	86.1	22.1
旅館に宿泊	34.0	80.5	22.0
温泉入浴	36.7	88.7	29.6
自然・景勝地観光	66.4	89.3	47.9
繁華街の街歩き	73.3	83.6	41.0
ショッピング	83.4	86.3	54.5
美術館・博物館	20.5	86.5	13.9
テーマパーク	20.7	90.2	16.4
スキー・スノーボード	2.7	89.8	4.2
その他スポーツ	1.7	88.4	1.8
舞台鑑賞	4.3	88.2	4.4
スポーツ観戦	1.8	89.3	2.6
自然・農漁村体験	6.9	88.4	6.2
四季の体感	11.6	89.1	11.4
映画・アニメ縁の地を訪問	4.8	90.0	4.9
日本の歴史・伝統文化体験	24.4	88.9	16.8
日本の日常生活体験	23.1	90.4	15.8
日本のポップカルチャー	14.8	88.1	10.4
治療・健診	1.2	80.6	0.9
上記以外	0.5	－	6.5

（単位：%）

第2 東アジア

1 韓国

◆訪日外客数　5,090,302 人

◆１人当たり旅行支出　70,281 円

●3 日間以内の短期滞在者が他の国籍・地域に比べて多い。女性は 20 代が 23%と多い。

●旅行支出は 7.0 万円で、調査対象の国籍･地域の中で最も低い。

●「菓子類」の購入率は調査対象の国籍･地域の中で最も高く、満足した購入商品でも 1 位。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、低い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	97.5	89.2	51.0
日本の酒を飲むこと	61.5	85.2	27.8
旅館に宿泊	19.2	80.5	21.7
温泉入浴	32.7	90.4	51.0
自然・景勝地観光	54.6	86.3	32.6
繁華街の街歩き	68.5	81.9	23.7
ショッピング	81.9	83.7	41.5
美術館・博物館	12.5	79.4	9.5
テーマパーク	19.2	88.5	23.9
スキー・スノーボード	0.4	83.0	7.7
その他スポーツ	2.3	90.6	7.9
舞台鑑賞	2.7	82.1	10.1
スポーツ観戦	0.6	85.5	6.8
自然・農漁村体験	1.7	80.9	7.0
四季の体感	2.9	83.6	16.1
映画・アニメ縁の地を訪問	3.3	86.2	10.6
日本の歴史・伝統文化体験	9.9	81.9	16.2
日本の日常生活体験	13.1	91.1	15.1
日本のポップカルチャー	11.1	87.8	12.7
治療・健診	0.4	58.0	2.6
上記以外	0.3	―	1.8

（単位：%）

2 中国

◆訪日外客数　6,372,948 人

◆１人当たり旅行支出　231,504 円

●団体ツアーの比率が 36%と、調査対象の国籍・地域の中で最も高い。

●買物代が平均 12 万円超と高く、旅行支出総額の 53%を占める。買物場所は「ドラッグストア」が多い。

●「化粧品・香水」は購入率・購入者単価ともに高く、満足した購入商品として選択する人も多い。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、低い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	93.9	84.9	49.9
日本の酒を飲むこと	30.5	77.7	12.2
旅館に宿泊	45.3	77.3	27.0
温泉入浴	48.4	85.7	39.3
自然・景勝地観光	73.6	86.8	46.8
繁華街の街歩き	77.4	79.8	28.4
ショッピング	89.2	85.9	46.0
美術館・博物館	13.9	77.6	12.9
テーマパーク	22.7	89.0	19.9
スキー・スノーボード	2.5	88.7	17.2
その他スポーツ	0.6	76.3	2.9
舞台鑑賞	2.6	80.6	9.1
スポーツ観戦	0.6	77.1	5.5
自然・農漁村体験	4.3	81.5	13.5
四季の体感	9.2	82.5	30.6
映画・アニメ縁の地を訪問	4.4	90.3	10.0
日本の歴史・伝統文化体験	17.2	81.8	20.8
日本の日常生活体験	13.1	84.1	17.5
日本のポップカルチャー	9.8	77.2	12.9
治療・健診	1.2	83.2	4.1
上記以外	0.9	―	4.0

（単位：%）

3 台湾

◆訪日外客数　4,167,504 人

◆１人当たり旅行支出　125,854 円

●団体ツアー比率が 32%と他の国籍・地域に比べて高い。滞在日数は「4～6 日間」が約 7 割。

●「医薬品･健康グッズ・トイレタリー」の購入率が高く､満足した購入商品でも 2 割が選択している。

●買物場所は「ドラッグストア」や「コンビニエンスストア」の割合が高い。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、東アジアでは、最も高く、全体平均に近い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	95.4	87.3	69.7
日本の酒を飲むこと	31.3	81.2	16.5
旅館に宿泊	43.3	76.7	28.6
温泉入浴	37.9	87.1	30.5
自然・景勝地観光	74.7	87.8	55.6
繁華街の街歩き	75.9	79.4	45.4
ショッピング	88.6	82.7	59.5
美術館・博物館	19.2	81.4	13.0
テーマパーク	23.4	90.4	19.8
スキー・スノーボード	3.5	91.6	6.0
その他スポーツ	1.5	88.8	2.2
舞台鑑賞	4.1	81.8	4.0
スポーツ観戦	1.5	91.5	2.9
自然・農漁村体験	9.1	85.3	8.8
四季の体感	16.2	87.7	16.5
映画・アニメ縁の地を訪問	4.1	88.4	4.7
日本の歴史・伝統文化体験	25.7	84.0	17.4
日本の日常生活体験	23.6	85.5	17.8
日本のポップカルチャー	15.9	86.7	11.9
治療・健診	1.0	74.6	1.2
上記以外	0.5	―	4.8

（単位：%）

4 香港

◆訪日外客数　1,839,189 人

◆１人当たり旅行支出　160,230 円

●リピーター比率が 81%､観光客比率が 89%と、調査対象の国籍・地域の中で最も高い。

●満足した購入商品は「服・かばん・靴」であり、購入率・購入者単価も高い。

●出発前に役に立った情報では「日本政府観光局ホームページ」の選択率が高く 36%である。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、やや低い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	97.7	90.5	79.4
日本の酒を飲むこと	31.4	86.6	19.8
旅館に宿泊	40.5	78.2	29.2
温泉入浴	36.2	88.1	31.6
自然・景勝地観光	70.0	87.6	53.2
繁華街の街歩き	75.1	80.9	49.5
ショッピング	90.3	85.3	67.8
美術館・博物館	20.8	85.7	14.0
テーマパーク	19.3	89.3	16.8
スキー・スノーボード	2.5	77.8	3.9
その他スポーツ	0.7	83.6	0.7
舞台鑑賞	2.0	81.1	2.4
スポーツ観戦	0.6	60.7	0.8
自然・農漁村体験	6.9	92.8	6.3
四季の体感	11.4	84.5	12.8
映画・アニメ縁の地を訪問	4.1	86.9	3.4
日本の歴史・伝統文化体験	18.9	87.8	12.2
日本の日常生活体験	18.0	85.6	13.5
日本のポップカルチャー	15.5	85.3	10.7
治療・健診	0.7	47.4	0.1
上記以外	0.0	―	3.8

（単位：%）

第3 東南アジア

1 タイ

◆訪日外客数　901,458 人

◆１人当たり旅行支出　127,583 円

●女性 30 代が 20%と多い。「2～5 回目」のリピーターが多く半数近くを占める。

●「マンガ・アニメ・キャラクター関連商品」の購入者単価が 2.9 万円と高い。

●買物場所は「百貨店・デパート」の選択率が最も高く、73%が利用している。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、全体平均に近い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	97.5	95.6	85.8
日本の酒を飲むこと	30.6	88.9	20.4
旅館に宿泊	21.4	88.8	18.0
温泉入浴	36.0	92.4	31.0
自然・景勝地観光	68.6	93.9	57.2
繁華街の街歩き	70.1	91.2	50.1
ショッピング	85.4	93.2	69.0
美術館・博物館	29.8	94.0	23.8
テーマパーク	21.9	92.5	19.7
スキー・スノーボード	4.6	88.4	7.6
その他スポーツ	2.7	87.7	2.3
舞台鑑賞	4.9	87.4	4.5
スポーツ観戦	2.8	75.8	3.2
自然・農漁村体験	12.8	85.3	9.2
四季の体感	17.6	93.5	17.7
映画・アニメ縁の地を訪問	4.4	96.2	4.5
日本の歴史・伝統文化体験	27.8	87.3	18.6
日本の日常生活体験	23.8	87.7	19.6
日本のポップカルチャー	16.8	91.0	12.7
治療・健診	2.5	81.4	2.1
上記以外	0.1	－	2.8

（単位：%）

2 シンガポール

◆訪日外客数　361,804 人

◆１人当たり旅行支出　163,210 円

●リピーター比率が 7 割超と高く、訪日回数 6 回目以上のリピーターが 3 割を占める。

●買物場所では「百貨店・デパート」、「空港の免税店」、「コンビニエンスストア」の利用が多い。

●満足した購入商品では「服・かばん・靴」の選択率が 31%と高く、購入者単価も高い。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、全体平均に近い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	98.2	97.2	76.1
日本の酒を飲むこと	41.3	95.0	24.9
旅館に宿泊	28.3	89.4	17.7
温泉入浴	28.1	93.8	27.3
自然・景勝地観光	58.5	95.1	49.8
繁華街の街歩き	68.7	93.9	42.4
ショッピング	76.5	90.6	48.3
美術館・博物館	25.5	90.2	13.6
テーマパーク	19.4	93.5	14.3
スキー・スノーボード	4.1	91.8	6.5
その他スポーツ	1.4	100.0	3.0
舞台鑑賞	4.0	100.0	3.5
スポーツ観戦	1.3	84.9	1.3
自然・農漁村体験	8.8	96.2	6.7
四季の体感	21.5	91.4	17.7
映画・アニメ縁の地を訪問	2.2	100.0	3.9
日本の歴史・伝統文化体験	24.7	90.6	15.6
日本の日常生活体験	26.0	97.7	15.6
日本のポップカルチャー	11.9	87.6	8.4
治療・健診	0.3	100.0	1.5
上記以外	1.1	－	5.9

（単位：%）

3 マレーシア

◆訪日外客数　394,262 人

◆１人当たり旅行支出　132,353 円

●約半数が初訪日客である。旅行支出は初訪日客に比べリピーターの方が高い。

●満足した購入商品では「服・かばん・靴」や「時計」の選択率が高い。

●出発前に役に立った情報源は「宿泊施設ホームページ」とする回答が最も多い。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、全体平均より、やや高い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	96.5	86.4	74.8
日本の酒を飲むこと	31.3	81.7	16.7
旅館に宿泊	34.2	66.3	28.0
温泉入浴	26.3	88.0	21.4
自然・景勝地観光	68.5	87.9	50.9
繁華街の街歩き	74.4	80.8	46.6
ショッピング	85.5	84.2	58.0
美術館・博物館	20.7	88.3	14.2
テーマパーク	23.6	93.8	19.6
スキー・スノーボード	5.3	84.5	5.9
その他スポーツ	2.7	82.1	2.6
舞台鑑賞	5.5	93.0	4.7
スポーツ観戦	2.0	75.4	2.8
自然・農漁村体験	9.3	86.5	8.3
四季の体感	21.0	88.0	18.7
映画・アニメ縁の地を訪問	5.4	90.6	5.2
日本の歴史・伝統文化体験	29.3	90.0	18.9
日本の日常生活体験	29.4	87.1	17.4
日本のポップカルチャー	15.0	81.3	8.7
治療・健診	2.0	87.2	0.8
上記以外	0.3	－	10.4

（単位：%）

4 インドネシア

◆訪日外客数　270,947 人

◆１人当たり旅行支出　136,619 円

●業務目的の割合が 35%を占め、中でも「国際会議」や「研修」は他の国籍・地域に比べて高い。

●旅行支出に占める「交通費」の割合は 20%と、他の国籍・地域に比べて高い。

●旅行出発後に役に立った情報源では 2 割が「インターネット（タブレット）」を選択している。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、全体平均より、やや高い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	94.9	95.9	65.2
日本の酒を飲むこと	19.0	93.3	8.0
旅館に宿泊	26.4	94.7	18.5
温泉入浴	20.3	90.1	16.7
自然・景勝地観光	64.5	97.4	45.3
繁華街の街歩き	77.5	94.3	44.5
ショッピング	81.7	95.4	51.8
美術館・博物館	32.2	96.6	18.5
テーマパーク	28.1	95.8	22.3
スキー・スノーボード	6.6	79.8	7.4
その他スポーツ	1.7	70.5	4.0
舞台鑑賞	6.5	94.8	6.8
スポーツ観戦	1.4	63.1	2.5
自然・農漁村体験	19.3	96.3	14.2
四季の体感	27.4	94.4	21.9
映画・アニメ縁の地を訪問	3.8	100.0	6.0
日本の歴史・伝統文化体験	33.7	96.8	22.6
日本の日常生活体験	35.0	95.7	19.3
日本のポップカルチャー	16.7	99.0	9.2
治療・健診	2.1	91.7	1.3
上記以外	0.0	－	4.9

（単位：%）

5 フィリピン

◆訪日外客数　347,860 人

◆１人当たり旅行支出　112,228 円

●女性の割合が 55%と高く、特に 20 代が多い。平均泊数が 28.3 泊と長い。

●来訪目的は「親族・知人訪問」が 17%と、調査対象の国籍・地域の中で最も高い。

●旅行出発前に役に立った情報源では「日本在住の親族・知人」が多く 42%が選択している。

※「日本の歴史・伝統文化体験」に対する関心は、全体平均よりやや高く、「日本の日常生活体験」は、かなり高い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	98.7	98.1	79.3
日本の酒を飲むこと	41.7	89.7	20.6
旅館に宿泊	11.5	89.9	9.9
温泉入浴	15.0	91.9	14.6
自然・景勝地観光	59.9	97.4	46.3
繁華街の街歩き	76.0	97.1	45.7
ショッピング	84.6	95.1	55.9
美術館・博物館	25.8	95.9	19.4
テーマパーク	37.5	97.4	26.8
スキー・スノーボード	3.2	82.6	6.6
その他スポーツ	2.6	76.4	2.0
舞台鑑賞	5.1	90.7	6.0
スポーツ観戦	1.8	66.8	2.6
自然・農漁村体験	8.9	94.9	9.9
四季の体感	19.9	98.8	14.8
映画・アニメ縁の地を訪問	5.9	95.8	6.6
日本の歴史・伝統文化体験	34.7	98.4	21.1
日本の日常生活体験	40.3	96.3	20.9
日本のポップカルチャー	20.5	94.7	7.9
治療・健診	3.1	77.9	2.0
上記以外	0.4	－	3.5

（単位：%）

第 4 北米

1 アメリカ合衆国

◆訪日外客数　1,242,702 人

◆１人当たり旅行支出　171,418 円

●男性客が 7 割弱と多く、年代は幅広い。60 代以上の割合が他の国籍・地域に比べて高い。

●業務客の宿泊料金や飲食費、交通費が他の国籍・地域に比べて高い。

●出発前後ともに「日本在住の親族・知人」を役に立った情報源とする割合が高い。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、高い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	97.9	98.4	78.2
日本の酒を飲むこと	64.4	96.4	39.1
旅館に宿泊	21.5	93.5	17.8
温泉入浴	19.9	95.8	19.5
自然・景勝地観光	55.4	98.2	44.5
繁華街の街歩き	68.0	94.4	38.9
ショッピング	63.8	94.3	39.7
美術館・博物館	34.9	95.9	26.4
テーマパーク	11.7	96.0	9.4
スキー・スノーボード	2.2	93.7	3.7
その他スポーツ	1.8	95.0	2.7
舞台鑑賞	8.3	96.4	9.0
スポーツ観戦	4.5	97.2	6.9
自然・農漁村体験	9.7	95.7	10.3
四季の体感	13.2	96.0	12.9
映画・アニメ縁の地を訪問	8.0	94.9	7.2
日本の歴史・伝統文化体験	48.5	97.0	36.8
日本の日常生活体験	44.8	96.3	30.1
日本のポップカルチャー	24.5	96.3	15.9
治療・健診	1.9	88.7	0.8
上記以外	0.6	－	11.7

（単位：%）

2 カナダ

◆訪日外客数　273,211 人

◆１人当たり旅行支出　154,977 円

●滞在日数「3 日間以内」の割合は韓国に次いで 2 番目に高い。

●男性・女性とも、60 代以上の割合が他の国籍・地域に比べて高い。

●出発前後ともに役に立った情報源では「日本在住の親族・知人」の選択率が高い。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、とても高い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	97.1	98.6	75.7
日本の酒を飲むこと	64.3	96.5	37.8
旅館に宿泊	33.6	92.7	26.2
温泉入浴	29.7	96.4	25.4
自然・景勝地観光	63.6	96.1	47.7
繁華街の街歩き	76.5	95.6	40.4
ショッピング	74.3	94.6	42.8
美術館・博物館	38.4	97.2	24.6
テーマパーク	14.1	94.4	9.4
スキー・スノーボード	3.2	100.0	4.2
その他スポーツ	2.9	93.5	2.7
舞台鑑賞	8.1	87.6	6.9
スポーツ観戦	7.9	97.6	11.0
自然・農漁村体験	13.0	88.8	12.8
四季の体感	13.7	91.9	13.0
映画・アニメ縁の地を訪問	8.1	94.0	6.4
日本の歴史・伝統文化体験	54.2	97.8	41.3
日本の日常生活体験	54.2	97.6	32.3
日本のポップカルチャー	28.8	97.2	17.8
治療・健診	1.8	88.5	0.7
上記以外	0.8	―	10.0

（単位：%）

第 5 ヨーロッパ

1 英国

◆訪日外客数　292,457 人

◆１人当たり旅行支出　181,795 円

●来訪目的は「観光・レジャー」の他、「親族・知人訪問」や「その他ビジネス」が多い。

●観光レジャー客は、他の国籍・地域に比べ宿泊料金や飲食費が高い。

●出発前、滞在中ともに「日本在住の親族・知人」を役に立った情報源とする回答が多い。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、とても高い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	98.1	97.7	76.5
日本の酒を飲むこと	72.8	96.5	43.1
旅館に宿泊	30.3	96.0	24.4
温泉入浴	31.6	96.9	27.3
自然・景勝地観光	66.6	97.6	49.9
繁華街の街歩き	73.6	93.7	39.8
ショッピング	65.5	94.6	37.5
美術館・博物館	44.2	96.1	29.5
テーマパーク	11.5	94.7	6.9
スキー・スノーボード	5.0	91.6	5.3
その他スポーツ	3.3	93.6	2.5
舞台鑑賞	10.8	94.6	10.0
スポーツ観戦	7.1	91.5	7.9
自然・農漁村体験	10.3	88.1	7.2
四季の体感	17.7	95.4	15.5
映画・アニメ縁の地を訪問	9.0	91.1	6.5
日本の歴史・伝統文化体験	59.3	96.1	41.0
日本の日常生活体験	54.1	95.2	31.9
日本のポップカルチャー	26.3	95.4	14.8
治療・健診	2.1	80.7	0.4
上記以外	0.2	―	10.6

（単位：%）

2 ドイツ

◆訪日外客数　183,287 人

◆１人当たり旅行支出　171,009 円

●男性客が 3/4 を占めており、中でも 30～40 代が多い。44%がビジネス客である。

●旅行支出に占める買物代の割合は 12%と、調査対象の国籍・地域の中で最も低い。

●一方、旅行支出に占める宿泊料金の割合は 46%と、調査対象の国籍・地域の中で最も高い。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、高い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	98.6	97.3	78.8
日本の酒を飲むこと	62.7	91.7	33.7
旅館に宿泊	22.6	96.1	17.6
温泉入浴	30.0	95.2	25.1
自然・景勝地観光	54.5	96.8	40.6
繁華街の街歩き	58.0	89.6	28.9
ショッピング	54.8	90.1	32.5
美術館・博物館	32.8	87.8	17.0
テーマパーク	7.1	87.9	5.7
スキー・スノーボード	1.1	50.6	1.8
その他スポーツ	3.4	92.0	3.3
舞台鑑賞	9.1	96.8	8.6
スポーツ観戦	3.4	100.0	3.0
自然・農漁村体験	12.9	93.4	8.7
四季の体感	16.1	90.8	13.4
映画・アニメ縁の地を訪問	8.3	82.6	6.6
日本の歴史・伝統文化体験	46.8	95.7	34.0
日本の日常生活体験	44.6	90.9	30.7
日本のポップカルチャー	20.8	91.7	14.9
治療・健診	0.9	100.0	0.3
上記以外	0.6	－	9.3

（単位：%）

3 フランス

◆訪日外客数　253,445 人

◆１人当たり旅行支出　189,006 円

●観光・レジャー客では「7～90 日間」の長期滞在者が 94%と大半を占める。

●「書籍・絵葉書・CD・DVD」の購入率は 31%と、調査対象の国籍･地域の中で最も高い。

●滞在中の役に立った情報源では、「フリーペーパー」の選択率が他の国籍・地域に比べ高い。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、とても高い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	97.6	98.0	81.1
日本の酒を飲むこと	56.6	93.5	38.2
旅館に宿泊	37.5	91.3	29.1
温泉入浴	32.0	96.8	28.2
自然・景勝地観光	64.0	96.7	52.9
繁華街の街歩き	69.3	91.1	41.3
ショッピング	67.1	90.3	42.7
美術館・博物館	45.8	93.2	32.7
テーマパーク	13.9	89.1	8.2
スキー・スノーボード	1.9	84.3	2.7
その他スポーツ	6.0	82.3	4.2
舞台鑑賞	11.2	88.4	10.1
スポーツ観戦	8.4	94.3	10.8
自然・農漁村体験	11.5	97.8	13.5
四季の体感	18.8	94.6	20.5
映画・アニメ縁の地を訪問	13.3	89.2	11.4
日本の歴史・伝統文化体験	53.0	95.7	41.1
日本の日常生活体験	55.0	93.8	40.4
日本のポップカルチャー	31.9	91.3	21.7
治療・健診	1.2	63.3	0.3
上記以外	0.2	－	7.6

（単位：%）

4 イタリア

◆訪日外客数　119,252 人

◆１人当たり旅行支出　198,000 円

●来訪回数「1 回目」の割合が 65%と、他の国籍・地域に比べて高い。

●満足した購入商品は「和服・民芸品」が 29%と調査対象の国籍･地域の中で最も高い。

●出発前に役に立った情報源では「旅行ガイドブック」の選択率が高い。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、とても高い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	99.0	97.8	78.5
日本の酒を飲むこと	63.5	92.3	40.5
旅館に宿泊	40.6	93.4	30.4
温泉入浴	27.2	93.2	25.3
自然・景勝地観光	65.3	97.0	48.6
繁華街の街歩き	66.5	90.5	38.4
ショッピング	70.0	91.6	40.6
美術館・博物館	43.3	91.4	31.9
テーマパーク	12.1	91.0	8.1
スキー・スノーボード	0.6	79.9	1.6
その他スポーツ	2.8	81.4	2.1
舞台鑑賞	10.6	95.1	10.0
スポーツ観戦	4.5	88.8	8.4
自然・農漁村体験	16.5	89.1	13.0
四季の体感	25.8	92.7	20.9
映画・アニメ縁の地を訪問	8.8	94.2	7.8
日本の歴史・伝統文化体験	48.5	92.5	34.4
日本の日常生活体験	49.1	93.8	31.6
日本のポップカルチャー	25.0	92.3	15.1
治療・健診	1.5	75.0	1.4
上記以外	0.0	－	10.3

（単位：%）

5 スペイン

◆訪日外客数　91,849 人

◆１人当たり旅行支出　224,072 円

●来訪回数は「1 回目」が 73%と、調査対象の国籍･地域の中で最も高い。

●交通費は 4.4 万円と調査対象の国籍･地域の中で最も高く、旅行支出のうち 20%を占める。

●出発前に役に立った情報源は「旅行ガイドブック」が 36%と調査対象の国籍･地域の中で最も高い。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、とても高く、最上位である。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	98.9	98.1	77.6
日本の酒を飲むこと	54.6	86.3	34.2
旅館に宿泊	50.3	96.0	34.2
温泉入浴	41.1	91.2	30.7
自然・景勝地観光	76.4	93.7	53.5
繁華街の街歩き	75.0	93.0	44.9
ショッピング	73.5	92.1	40.9
美術館・博物館	45.8	96.7	29.7
テーマパーク	17.9	88.2	9.1
スキー・スノーボード	1.8	83.3	3.6
その他スポーツ	3.6	90.6	3.9
舞台鑑賞	12.3	95.5	14.4
スポーツ観戦	4.4	100.0	9.3
自然・農漁村体験	12.2	100.0	9.2
四季の体感	14.5	97.9	14.6
映画・アニメ縁の地を訪問	11.9	93.3	9.7
日本の歴史・伝統文化体験	61.8	97.7	46.0
日本の日常生活体験	58.6	93.8	36.4
日本のポップカルチャー	45.3	91.4	27.4
治療・健診	1.7	100.0	1.8
上記以外	0.3	－	7.2

（単位：%）

6 ロシア

◆訪日外客数　54,838 人

◆１人当たり旅行支出　190,874 円

●「観光・レジャー」以外では、「留学」や「その他ビジネス」の目的比率が高い。

●業務客の旅行支出は 18.1 万円と、他の国籍・地域に比べて高い。

●「その他食料品・飲料・酒・たばこ」や「菓子類」の購入者単価が他の国籍・地域に比べ高い。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、高い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	98.3	98.1	76.1
日本の酒を飲むこと	50.1	93.2	32.0
旅館に宿泊	21.1	92.3	29.6
温泉入浴	32.6	94.9	45.4
自然・景勝地観光	45.4	98.8	46.5
繁華街の街歩き	64.1	94.8	38.1
ショッピング	71.4	94.9	43.9
美術館・博物館	39.1	92.1	31.7
テーマパーク	32.6	95.6	27.3
スキー・スノーボード	5.2	89.1	16.9
その他スポーツ	6.1	95.1	9.5
舞台鑑賞	8.9	91.1	22.9
スポーツ観戦	7.2	96.6	16.6
自然・農漁村体験	10.4	85.7	21.4
四季の体感	22.3	95.0	37.1
映画・アニメ縁の地を訪問	9.5	87.3	15.6
日本の歴史・伝統文化体験	43.8	95.6	42.7
日本の日常生活体験	40.7	95.2	35.8
日本のポップカルチャー	14.9	96.7	13.9
治療・健診	5.7	80.6	6.2
上記以外	0.3	―	2.3

（単位：%）

第 6 オセアニア

1 オーストラリア

◆訪日外客数　445,237 人

◆１人当たり旅行支出　246,866 円

●初訪日客が 57%、観光客が 78%と多い。滞在日数は「7～90 日以内」が 8 割超を占める。

●旅行支出は調査対象の国籍・地域の中で最も高く、特に宿泊料金や娯楽サービス費が高い。

●出発前に役に立った情報源では「口コミサイト」が 42%と調査対象の国籍・地域の中で最も高い。

※「日本の歴史・伝統文化体験」や「日本の日常生活体験」に対する関心は、とても高い。

調査項目	今回実施	満足した	次回期待
日本食を食べること	99.0	97.7	68.5
日本の酒を飲むこと	70.6	95.6	41.4
旅館に宿泊	34.1	93.4	38.1
温泉入浴	38.4	97.5	42.6
自然・景勝地観光	75.5	97.8	51.9
繁華街の街歩き	76.8	96.8	36.6
ショッピング	74.2	94.9	41.2
美術館・博物館	43.0	95.8	29.9
テーマパーク	30.1	93.8	23.0
スキー・スノーボード	21.1	99.1	37.7
その他スポーツ	2.7	94.7	9.3
舞台鑑賞	10.3	93.6	22.7
スポーツ観戦	8.4	95.8	25.9
自然・農漁村体験	13.4	92.5	21.1
四季の体感	23.2	96.0	44.4
映画・アニメ縁の地を訪問	8.3	82.7	13.2
日本の歴史・伝統文化体験	59.5	96.1	43.9
日本の日常生活体験	49.1	96.4	34.6
日本のポップカルチャー	29.2	94.6	19.0
治療・健診	3.2	87.6	4.7
上記以外	0.4	―	0.7

（単位：%）

資料編

資料１ 覚えておきたい専門用語

用語	説明
アサイン	業務決定のこと。
パックス、PAX	お客様ことを示す業界用語。お客様の前では使わない。
入れ込み電話	ホテル・レストラン・観光施設等に到着前に、到着予定連絡を入れること。
添乗金、携行金	添乗員が添乗の際に使用する予定の添乗資金のことで、準備金、持参金、ファンド、フロートともいう。
バウチャー	ホテル・レストラン・観光施設等のサービス内容の支払いを保証する証憑のこと。
クーポン	旅行業者が契約を結んでいる関係機関に、その代金の支払いをするために使用する有価証券のこと。
売り掛け	その場で支払わず、後日精算すること。
裏書き、 エンドース	発行したクーポンなどで、内容に変更があった際、変更内容に了承をする際に裏面に書き込みをすること。
タリフ、Tariff	料金表のこと。
R（アール）	リベート、販売手数料、コミッションのこと。
送客手数料	旅行業者との契約をしている観光施設や土産店などにお客様を連れていくことにより、旅行業者が受け取る利益のこと。
社内領収書	会社内で用いる領収書。添乗員や乗務員の食事代など、添乗金からの支払いに使用する。
ギブアウェイ	参加者へのプレゼント

改札証明	旅行開始後、JRの乗降車時に受ける証明。JR団券における人員減運賃払い戻し時に必要。（関）出札証明
出札証明	JR利用時、団券発行後、人員の減少があった場合に、みどりの窓口等であらかじめ受ける証明。（関）改札証明
入場観光	立ち寄り施設に入場して観光すること。
下車観光	バスなどの乗り物から降りて見学すること。 （関）車窓観光、入場観光
車窓観光	バスから下車せずに、乗車したまま景色や建物を見学すること。
団体乗車券（団券）	一枚の券で団体全員が乗車可能となる証票。（反）個札
個札	個々にできあがっている乗車券・指定券・航空券等のこと。（反）団券
団体旅客乗車票（団票）	JRで団券を使用する場合、特定地域における集合・解散のため、必要に応じて交付される乗車票のこと。
団体減員証明書	当日取り消し等で人数の減少があった場合に、関係機関より発行される証明書。 すでに発券済みの団体航空券・乗車券・乗船券は、受け取り時には参加予定人数の記入がされているため、この手続きが必要となる。
欠航証明書	欠航の事実を証明する書類で、運送機関が発行する。
途中下車証明書	JR団券を使用する団体で、その中の団員が前途の権利を放棄して、途中駅で下車を希望する場合に車掌が発行する証明書。

離団、ディヴィエイト、Deviate	団体旅行の参加者が、行程の途中で団体から離れ、別行動をとることで、その際には、離団書に詳細を記載し署名してもらう。 途中離団と、全面離団がある。
配車確認	前日までに、バスやハイヤーの予約を確認し、運転者、連絡先、車両の種類、当日の配車場所・時間などの情報を入手すること。
正席（又は正シート）	観光バスの座席で、補助席（ジャンプシート）以外の正座席の略。なお、定員 55 名の大型バス（全長 12 メートル）の場合、45 正シートが標準。 　同じサイズの大型バスで、定員60名正席49シートのバスもある。
台数口	バスを 2 台以上連ねていくツアーのと。
ツーマン（ツードラ・２乗）	バス運転者が２名いること。
回送	車両が乗客を乗せずに移動すること。
留め置き	バス等を駐車場や下車場所で、お客様が戻ってくるまで同じ場所に留めておくこと。
荷物別送	荷物を旅客と同じ列車やバスに積まず、荷物運搬用のトラック又は宅配を手配すること。（反）荷物同送
ロスバゲ	Lost baggage:航空機に預けた荷物の紛失、他の空港への誤送のこと。
オンボードチェック	お客様が実際に乗機しているか航空会社スタッフに確認してもらうこと。

自由食	旅行条件に食事の設定がない場合で、お客様に自由に食事をしてもらうこと。料金各自払いにより、お客様各自の好みに従って食事をしてもらう。
中食 （なかしょく）	昼食のこと。「ちゅうしょく」と「ちょうしょく」は、聞き間違えやすいためこのように呼ぶことがある。
席割り	レストランなどで前もってグループ数とグループごとの人数を伝え、グループ単位の席を作ってもらうこと。（反）流し込み
流し込み	レストランなどで先に入ってきた人から席についてもらうこと。（反）席割り
乗せ込み	送迎業務で、お客様とミートし、その後、他の輸送機関に案内し、お客様のみ乗車させる業務のこと。
同行	送迎業務で、お客様とミートし、その後、他の輸送機関に案内し、お客様と一緒に乗り込んでご案内をする業務のこと。
ツアーデスク	ホテルロビーなどに設置される団体専用の特設デスクのこと。
Go Show	予約に入っていないお客様が連絡なしに当日集合場所に現れること。お客様の間違いのこともあるが、会社側の登録漏れの場合もあるので、注意深い対応が必要。
No Show	予約に入っているお客様が連絡なしに当日集合場所に現れないこと。
R/L	ルーミングリストのこと。

FOC	Free of charge 例えば、10up で 1 FOC というと、10 名以上で 1 名無料という意味になる。
Seat-In-Coach、SIC	乗り合い・混積の観光ツアーや定期観光バスのこと。
P カー	Private Car の略で、ハイヤーや専用車のこと。
T/C	Tour Conductor、添乗員
T/L	Tour Leader
T/G	Tour Guide
D/G	Driver と Guide、バスの乗務員のこと。
B, L, D	B=Breakfast, L=Lunch, D=Dinner
ICT	Inclusive Conducted Tour:包括旅行で全国通訳案内士が全行程同行すること。
IIT	Inclusive Independent Tour:包括旅行だがガイドはスポットでのみ同行すること。
FIT、インディヴィ	個人旅行、個人客のこと。
SIT	Special Interest Tour:特別な目的を持ったツアーのこと。スポーツ観戦、撮影旅行、芸術探訪など。
T/V	Technical Visit:視察、専門機関・工場訪問のこと。
インセンティヴ	Incentive:企業などが、優良取引先や優秀社員などを招待する報奨旅行のこと。
MICE、マイス	Meeting, Incentive, Convention, Event の略。国際会議、見本市、企業の大会など。

ファムトリップ	Familiarization Tour: 旅行・観光業関係者や学校ツアーの引率者を対象に行われる販売促進のためのツアーのこと。
ショア・イクスカーション	Shore Excursion:クルーズ船の寄港地発着ツアーのこと。
オーバーランド・ツアー	Overland Tour:クルーズ船の乗客が、1 つの寄港地から別の寄港地まで船を離れて陸上を移動しながら旅行するツアーのこと。
Single Supplement	一人部屋追加料金のこと。シングルルームやダブルルームを一人で使用する場合に追加される。
TSU	Twin for sole use：二人部屋を一人で使用すること。
Half twin	相部屋(二人部屋の二人使用)
スイートルーム	寝室以外にも部屋がついた一続きの部屋。
Connecting room	内ドアで行き来できる部屋。
Adjoining room	隣り合わせの部屋。
ホスピタリティルーム	団体に対し、チェックアウト後の休憩・荷物置場として提供される客室。
インシデンタルチャージ	ルームサービスやミニバーなど宿泊料金以外に発生する追加費用のこと。
CIQ	税関 (Customs)、出入国管理 (Immigration)、検疫 (Quarantine) のこと。
エージェント	旅行会社や旅行業者の総称のこと。

資料 2 著作者人格権と著作権（財産権）

著作者人格権

公表権	自分の著作物で、まだ公表されていないものを公表するかしないか、するとすれば、いつ、どのような方法で公表するかを決めることができる権利
氏名表示権	自分の著作物を公表するときに、著作者名を表示するかしないか、するとすれば、実名か変名かを決めることができる権利
同一性保持権	自分の著作物の内容又は題号を自分の意に反して勝手に改変されない権利

参考条文…著作権法第 18 条～第 20 条

著作権（財産権）

複製権	著作物を印刷、写真、複写、録音、録画などの方法によって有形的に再製する権利
上演権・演奏権	著作物を公に上演したり、演奏したりする権利
上映権	著作物を公に上映する権利
公衆送信権・公の伝達権	著作物を自動公衆送信したり、放送したり、有線放送したり、また、それらの公衆送信された著作物を受信装置を使って公に伝達する権利 ＊自動公衆送信とは、サーバーなどに蓄積された情報を公衆からのアクセスにより自動的に送信することをいい、また、そのサーバーに蓄積された段階を送信可能化という。
口述権	言語の著作物を朗読などの方法により口頭で公に伝える権利
展示権	美術の著作物と未発行の写真著作物の原作品を公に展示する権利
頒布権	映画の著作物の複製物を頒布（販売・貸与など）する権利
譲渡権	映画以外の著作物の原作品又は複製物を公衆へ譲渡する権利
貸与権	映画以外の著作物の複製物を公衆へ貸与する権利
翻訳権・翻案権など	著作物を翻訳、編曲、変形、翻案等する権利（二次的著作物を創作することに及ぶ権利）
二次的著作物の利用権	自分の著作物を原作品とする二次的著作物を利用（上記の各権利に係る行為）することについて、二次的著作物の著作権者が持つものと同じ権利

参考条文…著作権法第 21 条～第 28 条

（公益社団法人著作権情報センターHP より改変　http://www.cric.or.jp/qa/hajime/hajime2.html）

資料 3 著作物の種類

言語の著作物	論文、小説、脚本、詩歌、俳句、講演など
音楽の著作物	楽曲及び楽曲を伴う歌詞
舞踊、無言劇の著作物	日本舞踊、バレエ、ダンスなどの舞踊やパントマイムの振り付け
美術の著作物	絵画、版画、彫刻、漫画、書、舞台装置など（美術工芸品も含む）
建築の著作物	芸術的な建造物（設計図は図形の著作物）
地図、図形の著作物	地図と学術的な図面、図表、模型など
映画の著作物	劇場用映画、テレビ映画、ビデオソフト、ゲームソフトなど
写真の著作物	写真、グラビアなど
プログラムの著作物	コンピュータ・プログラム

このほかに次のような著作物もあります。

二次的著作物	上表の著作物（原著作物）を翻訳、編曲、変形、翻案（映画化など）し作成したもの
編集著作物	百科事典、辞書、新聞、雑誌、詩集など
データベースの著作物	編集著作物のうち、コンピュータで検索できるもの

なお、次にあげるものは著作物であっても、著作権がない。

①憲法そのほかの法令（地方公共団体の条例、規則も含む。）
②国や地方公共団体又は独立行政法人の告示、訓令、通達など
③裁判所の判決、決定、命令など
①から③の翻訳物や編集物で国や地方公共団体又は独立行政法人の作成するもの

参考条文…著作権法第 10 条～第 13 条

（公益社団法人著作権情報センターHP より改変　http://www.cric.or.jp/qa/hajime/hajime1.html）

資料 4 著作権の保護期間

著作物の種類	保護期間
実名（周知の変名を含む）の著作物	死後 50 年
無名・変名の著作物	公表後 50 年 （死後 50 年経過が明らかであれば、そのときまで）
団体名義の著作物	公表後 50 年 （創作後 50 年以内に公表されなければ、創作後 50 年）
映画の著作物	公表後 70 年 （創作後 70 年以内に公表されなければ、創作後 70 年）

※死後、公表後、創作後の期間の計算は、期間計算を簡便にするため、死亡、公表、創作の翌年の１月１日から起算される。なお、保護期間中でもその著作権者の相続人がいないときは、著作権は消滅する。

参考条文…著作権法第 51 条～第 58 条

（公益社団法人著作権情報センターHP より改変　http://www.cric.or.jp/qa/hajime/hajime3.html）

資料 5 著作物が自由に使える場合

・私的使用のための複製（著作権法第 30 条）
・付随対象著作物の利用（著作権法第 30 条の２）
・検討の過程における利用（著作権法第 30 条の３）
・技術の開発又は実用化のための試験に用いるための利用（著作権法第 30 条の４）
・図書館での複製・自動公衆送信（著作権法第 31 条）
・引用（著作権法第 32 条）
・教科書への掲載（著作権法第 33 条）
・拡大教科書の作成のための複製（著作権法第 33 条の 2）
・学校教育番組の放送など（著作権法第 34 条）
・学校における複製など（著作権法第 35 条）
・試験問題としての複製など（著作権法第 36 条）
・視覚障害者等のための複製（著作権法第 37 条）
・聴覚障害者等のための複製（著作権法第 37 条の 2）
・非営利目的の演奏など（著作権法第 38 条）
・時事問題の論説の転載など（著作権法第 39 条）
・政治上の演説などの利用（著作権法第 40 条）
・時事事件の報道のための利用（著作権法第 41 条）
・裁判手続などにおける複製（著作権法第 42 条）
・情報公開法による開示のための利用（著作権法第 42 条の 2）
・公文書管理法による保存のための利用（著作権法第 42 条の 3）
・国立国会図書館法によるインターネット資料の複製（著作権法第 42 条の 4）
・翻訳、翻案等による利用（著作権法第 43 条）
・放送などのための一時的固定（著作権法第 44 条）
・美術の著作物などの所有者による展示（著作権法第 45 条）
・公開の美術の著作物などの利用（著作権法第 46 条）
・展覧会の小冊子などへの掲載（著作権法第 47 条）
・インターネット・オークション等の商品紹介用画像の掲載のための複製（著作権法第 47 条の 2）
・プログラムの所有者による複製など（著作権法第 47 条の 3）
・保守・修理のための一時的複製（著作権法第 47 条の 4）
・送信障害の防止等のための複製（著作権法第 47 条の 5）
・インターネット情報検索サービスにおける複製（著作権法第 47 条の 6）
・情報解析のための複製（著作権法第 47 条の 7）
・コンピュータにおける著作物利用に伴う複製（著作権法第 47 条の 8）
・インターネットサービスの準備に伴う記録媒体への記録・翻案（著作権法第 47 条の 9）
・複製権の制限により作成された複製物の譲渡（著作権法第 47 条の 10）

（公益社団法人著作権情報センターHP より改変　http://www.cric.or.jp/qa/hajime/hajime7.html）

資料 6 通訳案内士による自家用車を用いた通訳案内行為について

観観資第１６９号
平成２９年８月２１日

各都道府県観光担当部長　殿

観光庁観光地域振興部観光資源課

通訳案内士による信用失墜行為の防止について

通訳案内士は、通訳案内士法（昭和２４年法律第１１０号）に基づき、報酬を得て外国人に付き添い、旅行に関する案内を行うことを業とする者の国家資格であり、同法第３１条により、通訳案内士の信用又は品位を害するような行為をしてはならないと規定しているところである。

今般、一部地域において、通訳案内士が報酬を得て通訳案内を行う際、自家用車を用いて観光案内を行っているとの報告を受けて、国土交通省自動車局旅客課長より、このような行為は、道路運送法（昭和２６年法律第１８３号）上の許可を受けずに旅客自動車運送事業（他人の需要に応じ、有償で、自動車を使用して旅客を運送する事業）を行うことを禁止する道路運送法第４条第１項、第４３条第１項又は自家用車を有償で運送することを原則として禁止する同法第７８条の規定に違反する旨の通知がなされている（別添参照）。

そのため、各都道府県においては、別添通知を踏まえ、通訳案内士に対して、法第３１条の規定に抵触するような行為を行わないよう指導を徹底するなど、厳正に対処されるとともに、遺漏なきよう関係機関に周知されたい。

資料 7 その他の応急手当（ファーストエイド）のケースごとの対応について

全国通訳案内士の本来業務は、訪日外国人旅行者に同行して旅行に関するご案内を行うことであり、救命救急措置等や医療通訳等は含まれない。

しかし災害発生時等の緊急時においては、全国通訳案内士に上述の対応が求められるケースも想定される。

よってここでは、応急手当の具体的な手順や医療施設等に関する情報を紹介する。

1 怪我について

(1) 擦り傷

転倒などで皮膚が地面にこすりつけられた時につく傷。傷は浅く、わずかに出血がある。膝、肘、太腿、掌、顔などにできやすい。砂や土が付着して化膿することもある。

＜手当方法＞

①泥などの汚れがあれば洗い流す。
②傷口にガーゼなどを当て、止血する。
③傷口に泥や砂など異物が付着していないことを確認する。
④傷口を乾かさないタイプの市販の絆創膏を傷口に貼る。

(2) 刺し傷

とげや木片等がささってできる傷である。傷は小さくても深いこと、木片などが途中で折れて傷の中に残ることがある。汚れがひどいと傷口から破傷風などの感染症を発症する場合がある。

＜手当方法＞

①刺さったものを抜いて清潔にする。
②深い傷やひどく汚れた傷、釘を踏みぬいてできた傷の場合は、できるだけ清潔にして医療施設を受診する。
③患部をきれいに洗い、清潔にする。
④清潔なガーゼで覆う。

(3) 切り傷

刃物やガラス、金属、紙や植物の葉など、鋭いもので切ってできる傷である。出血が多く、強い痛みがある。ガラスで切った場合は、ガラス片が残っていることが多いため医療施設を受診する。土や砂が入り、感染症をおこす危険があるためである。

＜手当方法＞

①ガーゼ等で直接押さえ、圧迫止血をする。（血液などの体液に直接触れることにより起こる感染症を防ぐため、レジ袋、ゴム手袋などを使用する。）
②掌や足の裏の傷は、神経が傷ついている場合があるので、医療施設を受診する。
③感染症を防ぐため、傷口を濡らさない。
※ほとんどの出血は 30 分で止まる。

(4) 鼻血

鼻の粘膜や血管が傷ついて起こる出血である。大量に出血すると驚くが、多くの場合、血が止まれば心配は不要である。

＜手当方法＞

①上体を起こして椅子や床に座る姿勢をとる。
②顔をやや下に向け、血液が喉に流れこまないようにする。
③親指と人差し指で小鼻をつまみ、5 分から 10 分ほど圧迫止血をする。この時、氷嚢などで鼻を冷やすと、血管が収縮して効果がある。

(5) 捻挫・骨折・打撲

物にぶつかったり、転落した時に起きる怪我である。単なる打撲と安心せず、骨折の可能性を疑うこと。ぶつかった箇所が腫れ、内出血が見られ

ることもある。ぶつけた箇所が変形していたり、痛めた箇所に指で触れると激しい痛みを感じる場合は、骨折や骨にひびが入っている事が疑われる。

＜通常の手当方法＞

①傷めた箇所を動かさないよう安静にして、タオルなどでくるんだ氷嚢などで冷やす。凍傷予防のため、氷嚢を直接肌に当てないよう注意する。

②腫れを抑えるために痛めた箇所を心臓より上に上げて安静を保つ。

＜骨折が疑われる場合の手当方法＞

①副木（添え木）を当てて患部を固定し、包帯や布で固定する。ただし、きつく縛りすぎて血流を妨げないよう注意する。

②肩、腕、肘の場合は、三角巾で支える。スカーフやネクタイ等で三角巾の代用とすることもできる。

※応急手当の後、腫れや痛みが引かない場合は、整形外科を受診する。

(6) やけど

沸騰した鍋や湯などに触れて起こる火傷が多く、炎による熱傷では、熱湯に比べて重症になりやすい。湯たんぽやカイロなどに長時間触れていると、低温やけどを起こすことがあるので注意が必要である。皮膚が赤くなったり、はれたり、痛みが伴う。水ぶくれを起こすこともある。範囲が広く深いと、血圧低下やショック状態（体内をめぐる血液が急激に失われ、血圧がひどく下がって生命の危険をもたらす状態）になる場合もある。

＜手当方法＞

手足の場合

①水道水（流水）を洗面器に受けて水の勢いを弱める。

②その洗面器の中に患部を入れ、30分くらい冷やす。

顔や頭の場合

・シャワーなどで水をかけ続ける。

・顔の流水をかけられない部分は、氷水に漬けて冷やしたタオルを当てる。保冷剤や氷を包んだタオルをこまめに換えて冷やしてもよい。

水ぶくれができた場合

・水ぶくれは潰さないこと。

広範囲にわたるやけどの場合

・水ぶくれの範囲が掌より大きい場合や痛みが治まらない場合は、電話で確認の上、外科救急医療施設を受診する。

・やけどが広範囲にわたる、皮膚が黒く焦げている、白くなっている場合は、無理に処置せず、すぐに119番通報をし、指示を仰ぐ。

(7) 虫さされ

虫の種類によって対処法が異なる。また、年齢や体質によっても反応の現れ方に個人差がある。

＜手当方法＞

蚊・アブの場合

①患部を清潔な水で洗い、様子を見る。通常、1週間ほどで腫れが引く。人によっては微熱が出ることもある。

②微熱が出たら医療施設を受診する。

蜂の場合

①患部に針が残っていたら、毛抜きで取る。ただし、難しいようなら無理をせず、医療施設で取り除いてもらう。

②冷湿布をして医療施設を受診する。

③身体がかゆくなってきたり喉に違和感を感じたら、危険な状態の前兆であることが疑われるため、すぐに119番通報すること。

※攻撃性が強く、強い毒針をもつ蜂の場合は、アナフィラキシー（ある特定の物質に対する重症

のアレルギー反応のこと。気道が狭くなり呼吸困難に陥ったり、血圧がひどく下がって生命の危険をもたらす状態のこと。）を起こす場合がある。

ムカデの場合

咬まれると激痛が走り、しびれが生じる。赤く腫れてくるので、医療施設を受診する。

アナフィラキシーを起こす人もいるので、急な発熱や頭痛など、いつもと違う症状が出たら、直ちに 119 番通報すること。

2 病気について

(1) 食あたり・食中毒

食あたり・食中毒は、下痢やおう吐によって起こる脱水症状と、吐いた物を喉に詰まらせないことに注意し、医療施設を受診する。

＜手当方法＞

①吐いた場合は、衣服を緩め、安静にする。

②吐き気がある場合は、全て吐かせる。脱水症にならないよう、冷たくない飲み物（水や麦茶、スポーツドリンクなど）を少しずつ補給する。冷たい水や清涼飲料水は腸にかかる負担が大きいため避ける。

③吐いた物が、喉につまると呼吸困難や肺炎を起こすことがあるため、横向きに寝かせて吐きやすくする。

④全身状態を観察する。

⑤吐いた物のにおい、色、形などを確認する。

⑥自己判断で下痢止めや鎮痛剤などの薬を与えない（症状を悪化させることがあるため）。

⑦下痢の場合の食事は、便と同じような硬さの食事（水様便の時は主に水分を取り、軟便の場合はお粥にするなど）を用意する。

※身体を冷やさないように注意する。

(2) 発熱

発熱は病気の兆候ではあるが、体内の異物を排除しようとする正常な免疫反応のあらわれでもある。患者の全身の様子を観察して判断する。

＜手当方法＞

摂氏 37.5 度以上の場合

子供であれば、普段より 1 枚薄着にする。

食欲が無い場合は、無理に食べる必要はない。脱水症状にならないよう、水分は十分摂る。

摂氏 40 度以上の高熱の場合

氷をビニール袋に入れて縛り（氷嚢を作り）、タオルで包んで当てる。保冷材でも代用できる。腋の下、足の付け根、頸のまわりなど、大きな血管が通っている場所を冷やす。

※高熱だからといって、必ずしも重症とは限らないので落ち着いて対処する。

発熱以外の全身状態を観察する

機嫌が悪い、食欲が無い、眠れない等の症状があれば、医療施設を受診する。子供の場合、機嫌が良くて食欲があれば、心配いらないことが多い。

(3) 熱中症

熱中症は、暑い時期のみの病気と思われがちであるが、一年中発症する可能性があるので注意する。特にスポーツ中は、体内の筋肉から高い熱を発生するため、身体が脱水状態になることがある。

運動開始から 30 分程度の短時間でも発症するほか、高温の車内や室内で死に至る場合もあり、注意が必要である。

＜対処法＞

①症状が現れたら、すぐに涼しい所で安静に寝かせる。

②送風や体表面の冷却をおこなう

③意識がある場合に限り、スポーツドリンクや塩

水などで水分補給する。（意識が無い場合は水分を与えてはいけない。）
④医療施設を受診する。
※自力で水分補給できない場合は、直ちに 119 番通報する。

表 1 熱中症のサインと種類

種類／サイン	日射病	熱けいれん	熱疲労	熱射病
原因	・炎天下に長時間いる ・炎天下での作業	・高温多湿の環境での作業や運動 ・水のみ補給していた場合	・高温環境 ・水のみ補給していた場合 ・熱が体の中心にこもる（うつ熱）	・高温多湿の環境下での作業や運動により体温が上昇し、体温調節機能が失われたとき
症状	めまい、吐き気、嘔吐、脱力	頭痛、めまい、吐き気、嘔吐、体がつったような状態、けいれん、血圧低下、過呼吸	全身倦怠、頭痛、めまい、軽度意識障害、血圧低下	口渇、頭痛、嘔吐、全身倦怠感、血圧低下
体温	38℃以下	38℃以下	40℃以下	40℃以上
発汗	あり	あり	あり	なし

(4) 立ちくらみ（起立性低血圧）

急に立ち上がったり、起立した状態を続けたり、入浴時等に、一時的に頭部への血流が減少することで発症する。

成長期の身体の伸びに対し、心臓や循環器の発達が追いつかない場合にも発症することがある。頭痛、目の前が真っ白になる、二重に見える、視野が狭くなるなどの症状が突然起こったり、手足がしびれたりする。ひどくなると意識を失い、倒れることもある。

＜手当方法＞
①まずしゃがむ。
②安静を保ち、脳に酸素を供給するため、ふくらはぎの下に毛布をいれて 15cm から 30cm ほど足を高くする体位を取る。
③落ち着いたのち、医療施設を受診する。
※立ちくらみと似た症状にめまいがある。めまいは、他の病気が原因で発症する。周囲がぐるぐる回っている感じがする、耳鳴りがする、耳が聞こえづらい等の症状が出た場合は、他の病気を疑い、直ちに医療施設を受診する。

(5) 熱性けいれん

生後 6 ヶ月から 6 歳くらいまでの乳幼児にみられる。体温が摂氏 38 度以上に上昇する時に発症する。意識が無く、白目をむいて両手足が硬くなり、左右対称にガクガク震える。

通常は数秒から数分で治まり、その後泣いたり眠ったりする。多くは 2 分から 3 分で治まる。

＜手当方法＞
①慌てない
②全身をばたつかせている間は押さえこまない。
③周囲の物を移動させ、怪我の予防に努める。
④（可能なら）頭の後ろにタオルを敷く。
⑤衣服を緩める。
⑥身体ごと横向きにし、吐いたものを喉に詰まらせないようにして窒息を防ぐ。
⑦元の状態にもどったら、医療施設を受診する。夜間であれば翌日受信でもよい。
※ただし、以下の場合は他の病気の疑いがあるので直ちに 119 番通報する。
・痙攣時の手足の動きが左右でバラバラである。
・5 分以上たっても痙攣が治まらない。
・24 時間以内に 2 回以上痙攣を繰り返す。
・目の動きがおかしい。
・痙攣が治まっても意識が戻らない。

(6) 直ちに救急車を呼ぶ症状

持病のある人は、病名、病歴、普段服用している薬、かかりつけ医（と診断書及び処方箋）、医療保険証などの情報が必要になるので注意する。

<u>大人（15 歳以上）の場合</u>
①頭
・突然の激しい頭痛
・突然の高熱
・支えなしでは立てなくらいの急なふらつき顔
②顔
・半分が動きにくい、あるいはしびれる

・にっこり笑うと口や顔の半分が歪む
・呂律が回りにくい、うまく話せない
・視野が欠ける
・ものが突然二重に見える
・顔色が明らかに悪い
③胸や背中
・突然の激痛
・急な息切れ、呼吸困難
・胸の中央が締め付けられるような、又は圧迫されるような痛みが 2 分から 3 分続く
④腹
・突然の激しい腹痛
・持続する激しい腹痛
・吐血や下血がある
⑤手足
・突然のしびれ
・突然、片方の腕や足に力が入らなくなる
⑥意識障害
・意識が無い（呼びかけても返事が無い）又はおかしい（朦朧としている）
⑦じんましん
・虫に刺されて全身にじんましんが出て、顔色が悪い
⑧痙攣（けいれん）
・痙攣が止まらない
・痙攣が止まっても、意識が戻らない
⑨やけど
・痛みのひどいやけど
・広範囲のやけど
・飲み込み
・変なものを飲み込んで意識が無い
⑩事故
・交通事故にあった（強い衝撃を受けた）
・水に溺れている
・高所からの転落
⑪その他
・いつもと違う場合、様子がおかしい場合

小児（15 歳未満）の場合

小児の病気の場合は、周囲の大人の家族（殊に母親）がひどく動揺するので、家族に対するケアも図りながら対応することが求められる場合がある。

①頭
・頭を痛がって、痙攣がある
・顔を強くぶつけて出血が止まらない、意識が無い、痙攣がある
②顔
・唇が紫色で呼吸が弱い
・胸激しい咳やゼーゼーして呼吸が苦しく、顔色が悪い
③腹
・激しい下痢やおう吐で水分が取れず、食欲が無く、意識がはっきりしない
・はげしい腹痛で苦しがり、嘔吐が止まらない
・便に血が混じった
④手足
・手足が硬直している
⑤意識障害
・意識が無い（呼びかけても返事が無い）又はおかしい（朦朧としている）
⑥じんましん
・虫に刺されて全身にじんましんが出て、顔色が悪くなった
⑦痙攣（けいれん）
・痙攣が止まらない
・痙攣が止まっても、意識が戻らない
⑧やけど
・痛みのひどいやけど
・広範囲のやけど
⑨飲み込み
・変なものを飲み込んで意識が無い
⑩事故
・交通事故にあった（強い衝撃を受けた）
・水に溺れている
・高所からの転落

⑪生後 3 ヶ月未満の乳児
・様子がおかしい
⑫その他
・いつもと違う場合、様子がおかしい場合

資料 8 救急救命の手順

突然倒れ、呼びかけに反応がなく、普段通りの息（正常な呼吸）がない人は心停止の可能性がある。その場合はためらわずに、ただちに心肺蘇生を始め、停止中の心臓の代わりに、脳や心臓に血液を送り続ける必要がある。

心肺蘇生は、人工呼吸と胸骨圧迫（心臓マッサージ）の組み合わせが原則であるが、強く、速く、絶え間ない胸骨圧迫がもっとも重要で、胸骨圧迫だけでも実施することが強く勧められる。

1 人工呼吸付き心肺蘇生法の手順

①反応の確認

倒れた人を発見したら、自分の身の安全を確認し、倒れた人の肩をたたき、大きな声で倒れた人に呼びかけ、反応を見る。

図 1 反応の確認
（出典：東京消防庁
http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/kyuu-adv/life01-2.html）

②119 番通報と AED の手配

反応が無い場合、「誰か来て！人が倒れています。」と大きな声で叫び、（出来れば 2 人以上の）応援を頼む。

1 人に 119 番通報をして、救急車の出動要請をしてもらう。この時、心肺蘇生法等を電話で指示してくれるので通報後も電話回線は切らないでおく。もう 1 人には、AED を探してきて、あれば持参してもらう。

図 2 119 番通報と AED の手配
（出典：東京消防庁
http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/kyuu-adv/life01-2.html）

③呼吸の確認

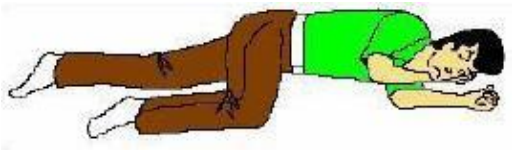
胸と腹の動きを観察したり、鼻の近くに手をかざして呼吸があるかどうか 10 秒以内で確認する。

呼吸が無い、もしくはふつうの呼吸で無い場合は心停止と見なす。心停止直後には、しゃくりあげるような不規則な呼吸がみられることがある。これは心停止のサインであり「呼吸なし」と考え、次の手順に進む。

呼吸がある場合は、気道を確保したうえで、応援・救急隊を待つ。またその際、吐物などによる窒息の危険があるか、やむを得ず傷病者のそばを離れる時は、図 4 のような体位（回復体位）をとる。

※「（胸・腹の動きを）見て」「（呼吸音を）聞いて」「（手や顔を近づけて空気の動きを）感じて」確認する

図 3 呼吸の確認
（出典：東京消防庁
http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/kyuu-adv/life01-2.html）



※顎を前に出し、上側の手の甲に顔をのせる。
※上側の膝を約 90 度曲げて、体を安定させる。

図 4 回復体位
（出典：神崎市防災 WEB
http://www.bousai.city.kanzaki.saga.jp/life/img/z_content_005_001.jpg）

④胸骨圧迫 30 回

できるだけ直ちに、胸骨圧迫を開始する。圧迫位置は胸の真ん中、胸骨の下半分である。

・強く（胸が約 5cm 沈むまで）
・速く（毎分 100 回～120 回のテンポで）
・絶え間なく

行うのが大切である。

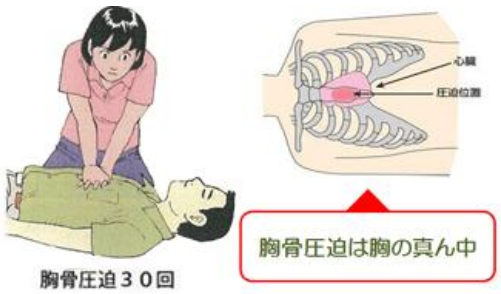


図 5 胸骨圧迫
（出典：東京消防庁
http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/kyuu-adv/life01-2.html）

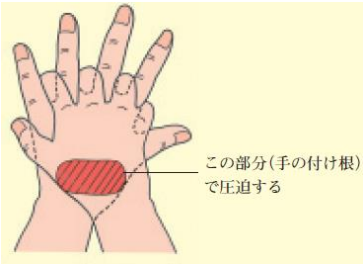


図 6 胸骨圧迫時の手の組み方
（出典：総務省消防庁
http://www.fdma.go.jp/html/life/pdf/oukyu2.pdf）

※垂直に圧迫する

図 7 胸骨圧迫のコツ
（出典：総務省消防庁
http://www.fdma.go.jp/html/life/pdf/oukyu2.pdf）

⑤気道の確保と人工呼吸 2 回

倒れている人を仰向けに寝かせて、片手で額を押さえ、もう一方の手であごの先端を持ち上げて、喉の奥を広げ空気を通りやすくする。

図 8 気道の確保（頭部後屈顎先挙上法）
（出典：総務省消防庁
http://www.fdma.go.jp/html/life/pdf/oukyu2.pdf）

空気の通り道を確保した姿勢のままで、吹き込んだ息が漏れないように、倒れている人の鼻を、額を抑えていた手でつまむ。自分の口を大きく開き、倒れている人の口をおおって、胸が軽く持ち上がる程度の量を約 1 秒かけて吹き込む。これを 2 回繰り返す。

1 回目の吹き込みで胸が上がらなかった場合には、もう一度気道確保をやり直し、息を吹き込んでみる。うまく胸が上がらない場合でも、吹き込みは 2 回までとし、すぐに胸骨圧迫に進む。

図 9 人工呼吸
（出典：東京消防庁
http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/kyuu-adv/life01-2.html）

＜参考＞

感染予防のためには、使い捨てビニール手袋と、フェイスシールドもしくはポケットマスクがあるとよい。この防護具を装着すると、傷病者の吐しゃ物や血液などの体液に触れたために起こる救助者の感染症を予防することができる。

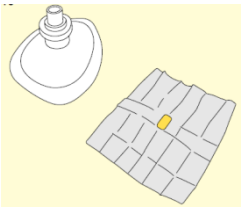


図 10 人工呼吸用マウスピースの例：ポケットマスク（左上）／フェイスシールド（右下）
（出典：総務省消防庁
http://www.fdma.go.jp/html/life/pdf/oukyu2.pdf）

⑥胸骨圧迫 30 回＋人工呼吸 2 回を継続

胸骨圧迫 30 回と人工呼吸 2 回の組み合わせを

絶え間なく続ける。他に代わってもらえる人がいる場合は、1～2 分ごとを目安に、疲れる前に役割を交代する。

救急車が到着し救急隊に引き継ぐか、AED が到着するまで、あるいは傷病者に呼吸や目的のある仕草が認められるまでまで心肺蘇生を続ける。

2 AED の使用方法

AED とは、Automated External Defibrillator の略で、自動体外式除細動器の事である。心停止の中で、電気ショックの適応となる「心室細動」と呼ばれる、心臓が細かく震えることにより血液を送り出せなくなる不整脈によるものに使用する。

心臓の状態を AED が判断して、自動的に電気ショックが必要かどうかを知らせてくれる。電気ショックを加えることで、心室細動を止めて正しい心臓のリズムに戻すものである。

(1) 使用方法

AED は音声や画像で指示を出してくれるので、その指示に従って行動する。

①電源スイッチを入れる

AED が到着したらすぐに電源を入れる。機種によっては、AED の蓋をあけると自動で電源が入るものもある。

図 11 AED の電源を入れる
（出典：東京消防庁
http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/kyuu-adv/life01-2.html）

②電極パッドを貼る

倒れている人の衣服を取り除き、胸をはだける。AED のケースに入っている電極パッドの 1 枚を胸の右上に、もう 1 枚を胸の左下の素肌に直接貼り付ける。電極パッドを貼る間もできるだけ胸骨圧迫を続ける。

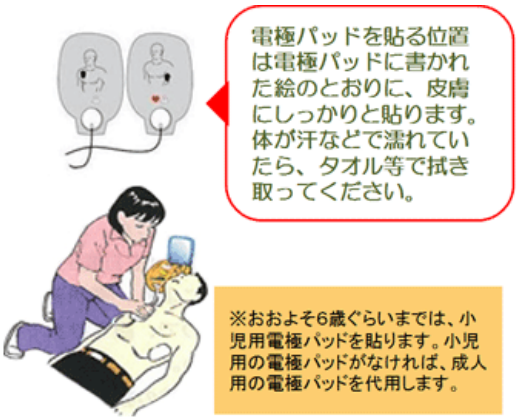


図 12 電極パッドを貼る
（出典：東京消防庁
http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/kyuu-adv/life01-2.html）

③安全確認と除細動ボタンを押す

「離れてください。心電図の解析中です」との音声メッセージとともに、AED が自動的に解析を始める。

図 13 安全確認
（出典：東京消防庁
http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/kyuu-adv/life01-2.html）

電気ショックが必要な場合は「ショックが必要です」と音声でその必要性を AED が知らせる。周囲の人が倒れている人に触れていないことを確

認して、ショックボタンを押す。

図 14 除細動ボタンを押す
（出典：東京消防庁
http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/kyuu-adv/life01-2.html）

④胸骨圧迫再開

電気ショックの後は直ちに胸骨圧迫を再開する。AED の指示に従い、約 2 分おきに心肺蘇生と AED の手順を繰り返す。

※AED のパッドは救急隊が到着するまで貼ったままにしておくこと。また AED の電源も切らないこと。

救援隊に引き継ぐまで、又は傷病者に呼吸や目的のある仕草が認められるまで心肺蘇生を続ける。

参考までに、以上の要領を簡単にまとめたフローを紹介する。

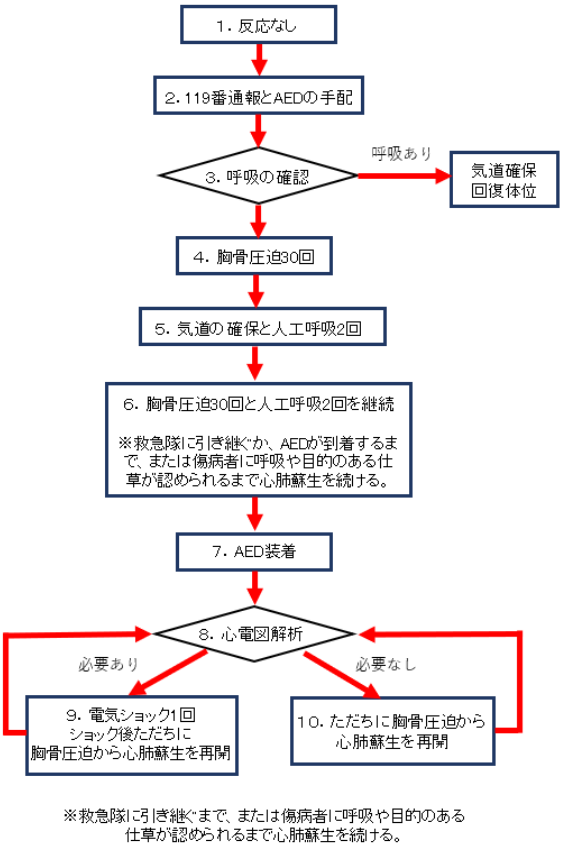


図 15 人工呼吸付き心肺蘇生の手順

(2) AED 使用時の注意点

①倒れている人の胸が濡れている場合

電気が体の表面の水を伝わり流れてしまうため、AED の効果が不十分になる。乾いた布、タオルなどで胸を拭いてから AED のパッドを貼ること。

②貼り薬がはってある場合

貼り薬や湿布薬が、AED の粘着パッドを貼る場所にある場合は、まずその貼り薬や湿布薬をはがす。もし、薬剤が残っていたら薬剤を拭き取ってから粘着パッドを貼る。貼り薬の上からパッドを貼ると電気ショックの効果が減少したり、やけどを起こす可能性がある。

③医療器具が埋め込まれている場合

皮膚の下に心臓ペースメーカーや除細動器が

埋め込まれていると、胸に硬い「こぶ」のような出っ張りが見られる。粘着パッドを貼る場所にこれがある場合、8cm 以上離して貼りつけること。

④胸毛が多い場合

胸毛が多いと、粘着パッドが肌に密着せずに AED の効果が減少したり、やけどの原因となる。できるだけしっかりと密着するように貼り付ける。予備のパッドがあれば、最初のパッドを素早く胸毛ごとはがしてから、新しいパッドを貼り直す方法もある。

(3) AED の適応でない心停止の場合

心停止には、電気ショックの適応となる「心室細動」と呼ばれる心臓の痙攣によるものと、適応でないものとがある。AED はこの電気ショックの適応の有無を自動的に判断する。電気ショックが必要でない場合、「電気ショックは不要です」と指示がでる。その場合でも、倒れている人に反応がなかった場合、必ず胸骨圧迫を行うこと。

※「電気ショックは不要です」は「心臓が動いている！回復した！」ではないことに注意！

3 救命講習への参加

災害や緊急事態はいつ起こるか判らない。そのために、応急手当や救命救急などの研修を受けておくことが大切である。

講習は消防署などで行われ、応急手当について学ぶもの、AED の使い方を含めた普通救命を学ぶもの、レベルも入門から上級まであり多種多様である。認定証が出るコースもあり、災害・緊急事態に備えるために少なくとも 1 度は受講することをお勧めする。

東京都を例にとると、東京消防庁の HP に一覧がある。問合せ先が都内各消防署となっているリンクをクリックすると、消防署の一覧が出るので、希望にあった消防署の講座に申し込むことができる。

※東京消防庁 HP（救命講習のご案内）：
http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/kyuu-adv/life01-1.htm

※蘇生手順の改訂について

平成 27 年の JRC 蘇生ガイドラインの改定を受けて、蘇生法手順も平成 28 年 7 月 1 日に改正されているので確認しておくことが望ましい。

表 2 蘇生法指針の改定
（出典：東京消防庁
http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/kyuu-adv/life01-2.html）

		改正前 蘇生法の指針(2010)に準拠			改正後 蘇生法の指針(2015)に準拠		
年齢区分		成人	小児	乳児	成人	小児	乳児
通報		反応がないと判断した場合には、直ちに大声で助けを求め、119番通報とAEDの搬送を依頼する。			反応がないと判断した場合、又は反応があるかどうか迷った場合には、直ちに大声で助けを求め、119番通報とAEDの搬送を依頼する。		
心停止の判断		普段どおりの呼吸が見られない場合は心停止と判断する。			普段どおりの呼吸が見られない場合、又はその判断に自信が持てない場合は心停止と判断する。		
胸骨圧迫	深さ	少なくとも5cm沈むまで	少なくとも胸の厚さの1／3又は体格により5cm沈むまで	胸の厚さの1／3まで	約5cm沈むまで	胸の厚さの約1／3まで	
	テンポ	少なくとも100回／分			100回～120回／分		

資料 9 医療施設に関する情報源

1　認証を受けた医療施設リスト

(1) JMIP：
http://jmip.jme.or.jp/index.php?l=jpn
※画面右上で日本語、英語版、中国語版、韓国語版に切換が可能。

(2) JIH(推奨施設一覧地図) : http://www.medical-excellence-japan.org/jp/hospital/pdf/JIH%20推奨病院(平成 29 年 7 月 31 日現在).pdf

(3) JIH：http://www.japanhospitalsearch.org/
※画面右上のボタンで、日本語版、英語版、中国語版、ロシア語版の切換が可能。

(4) JCI：http://www.medical-tourism.or.jp/jci_list/

※上記３つのリストの弱点は、平成 29 年 7 月現在では、いずれも大病院しか掲載されていないことであるが、今後受入体制が整う医療施設の増加に従い、大病院以外もリストに加えられ、より実用的なものに進化していくものと期待される。

2　JNTO ウェブサイトに掲載されている医療機関関係コンテンツ

(1) 医療機関検索ページ：
http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html
※画面右上のボタンで英語、韓国語、中国語表示に切換可

(2) 医療機関のかかり方：
http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html
※傷病の重症度にあわせた対応方法や、救急病院のかかり方、救急車の出動要請と注意点、診療の流れなどの簡単な解説がある。ここには簡単な問診票と症状・病状説明のための指さしシートが掲載されている。この 2 枚は予め印刷しておき、いざという時にすぐに使えるようにすると慌てずにすむ。

(3) 主な症状とそれに該当する診療科：
http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html

(4) 日本到着後に申し込める保険：
http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html
外国人旅行者を対象にした、日本到着後に申込可能な保険の案内とその流れを解説している。
この保険であれば、日本の医療施設での診療もカバーされるであろうこと、また日本の保険であるから、日本の医療施設も安心して保険会社に連絡を取れること等の利点がある。
比較的短期の滞在であれば保険料も手頃な金額になることに加え、何よりも医療施設を探してくれるオプションがあるのは、いざという時、旅行者にはとても心強いと思われる。

(5) お役立ちツールのダウンロード用：
http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html
ここには、小冊子にまとめられた、日本の医療施設の利用ガイドが多言語版で掲載されている。平成 29 年 7 月現在、日本語版、英語版、中国語版、韓国語版、タイ語版がある。自分用に日本語版、外国人旅行者の言語に合わせた言語を持っておくと、いざという時の大きな助けになる。

資料 10 和食の 4 つの特徴

和食は、「和食：日本人の伝統的な食文化」と題して、ユネスコ無形文化遺産に登録された。「和食」の 4 つの特徴の内容は、以下のとおりである。

①多様で新鮮な食材とその持ち味の尊重

日本の国土は南北に長く、海、山、里と表情豊かな自然が広がっているため、各地で地域に根差した多様な食材が用いられている。また、素材の味わいを活かす調理技術・調理道具が発達している。

②健康的な食生活を支える栄養バランス

一汁三菜を基本とする日本の食事スタイルは理想的な栄養バランスといわれている。また、「うま味」を上手に使うことによって動物性油脂の少ない食生活を実現しており、日本人の長寿や肥満防止に役立っている。

③自然の美しさや季節の移ろいの表現

食事の場で、自然の美しさや四季の移ろいを表現することも和食の特徴のひとつである。四季折々の花や葉などで料理を飾りつけたり、調度品や器も揃えたしたりして、季節感を楽しむ。

④正月などの年中行事との密接な関わり

日本の食文化は、年中行事と密接に関わって育まれてきた。自然の恵みである「食」を分け合い、食の時間を共にすることで、家族や地域の絆を深めてきた。

(農林水産省のホームページより)

資料 11 ハラル認証

1 ハラル認証の基本

・市販されている商品には多くの原材料が使われており、一般的にはハラルかハラムか見分けがつかない。そこで、宗教と食品衛生の専門家（ハラル認証機関）がハラルかどうかを判断し保証するのがハラル（ハラール）認証という制度である。

・ハラルの対象は食べ物だけではなく、健康食品・化粧品・生活用品・医薬品などの製造業はもちろん、小売・販売・観光・ホテル・レストラン・物流・金融など幅広い分野に及ぶ。

・ハラル認証マークがある商品を信頼するムスリムは多い。

・ただし、世界各国には多くのハラル認証機関があり、世界的な統一基準が定められておらず、認証機関によって判断や指導内容が異なることがある。

図 17 日本で発行されているハラル認証マーク例
（出典：（宗）日本イスラーム文化センター
http://www.islam.or.jp/%E3%83%9B%E3%83%BC%E3%83%A0-4/）

2 ハラル認証のポイント

（認証のチェックポイント）
①原料がハラルかどうか
②保管状況、製造ラインでハラルでないものと交わらないか
③従業員教育はできているか
④管理体制（組織・文書）が適切か

図 18 ハラル認証書
（出典：（宗）日本イスラーム文化センター
http://www.islam.or.jp/%E3%83%9B%E3%83%BC%E3%83%A0-4/）

3 ハラル認証のサプライチェーン

・ハラルの考え方は「農場から食卓まで」である。ハラル認証機関など専門家から要求されることは、サプライチェーン（※）の全てがハラルになっている状態だが、日本ではムスリム人口も少なく専用化が困難なため、混載してもそれぞれの商品が物理的にコンタミネーション（交差汚染）しないように対処されていれば問題ないと判断するムスリムもいる。

※製品の原材料が生産されてから消費者に届くまでの一連の工程のこと

図 19 ハラル認証サプライチェーン

資料 12 宗教に関する情報の問い合わせ先一覧

1 イスラム教に関する情報の問合せ先

・イスラミックセンター・ジャパン
〒156-0041 東京都世田谷区大原 1-16-11
TEL：03-3460-6169、FAX：03-3460-6105
http://islamcenter.or.jp/

・「宗教法人日本ムスリム協会」本部事務所
〒151-0053 東京都渋谷区代々木 2-26-5 バロール代々木 1004 号 TEL : 03-3370-3476、FAX : 03-3370-3420
http://www.muslim.or.jp/

・宗教法人 日本イスラーム文化センター ／マスジド大塚
東京都豊島区南大塚 3-42-7
TEL:03-5950-6310
http://www.islam.or.jp/

・NPO 法人 日本ハラール協会
〒547-0035 大阪府大阪市平野区西脇１丁目１－２ FAX:06-6704-7081
http://www.jhalal.com/

・NPO 法人日本アジアハラール協会
千葉県千葉市中央区松波２丁目６－２ ＳＲ千葉松波ビル TEL: 03-5413-8418
http://web.nipponasia-halal.org/

2 ユダヤ教に関する情報の問合せ先

・日本ユダヤ教団
〒150-0012 東京都渋谷区広尾 3 丁目 8-8
TEL：03-3400-2559、FAX：03-3400-1827
http://www.jccjapan.or.jp/1246712540124711251512540.html

資料 13 ベジタリアンの定義や最近の動向

日本ベジタリアン協会は、ベジタリアンの定義や最近の動向について、以下のように記載している。

ベジタリアンは世界中に分布していて、宗教上の理由と主義・思想によるものがあり、ライフスタイルにより、画一的に分類することが出来ない。そして現在、ベジタリアンの定義はもっとも流動的である。たとえば英国では畜肉を食べない人を広義なベジタリアンとする傾向がある。それは宗教的教義、栄養や健康の保持、生命の尊厳を旨とするアニマルライツのほかに、環境問題や食料問題、すなわち、地球環境保全や途上国援助のために菜食のライフスタイルを選択する新たな地球市民型ベジタリアンが増えてきていることだ。提供者の配慮が重要であり、旅行者とコミュニケーションを取り、安全・安心な食事を提供できるように努めたい。

・特定非営利活動法人 日本ベジタリアン協会
〒532-0003 大阪市淀川区宮原 1-19-23
ステュディオ新御堂 1317 号室
TEL： 06-6868-9860
http://www.jpvs.org/aboutus/index.html

資料 14 ピクトグラム対応（情報開示型）

・非常口のピクトグラムは日本人が発明したことはご存知だろうか。50 年以上経て、多少形やデザインが変形しても万国共通のユニバーサルデザインのピクトグラムである。フードピクトグラムも基本は国や人種、言葉が違っても通じることを第一優先にしたい。
・まずはピクトグラムを使い、情報開示に慣れることが食の多様性、外国人対応の初歩となる。
・情報開示の基本は、選択肢を与えることである。誰もが判断できる基準かどうかも重要である。
・ピクトグラムを使いこなせれば宿泊施設、飲食施設、商業施設の強みになる。ピクトグラムは宗教（ハラル、「コーシャ」など）やベジタリアン（ライフスタイル）そして病気（アレルギー疾患、予備軍など）やこだわり（オーガニック、食品衛生管理システム（HACCP）、ISO など認証志向）にも幅広く対応が可能である。

（引用：JAPAN MUSLIM GUIDE　より）

資料 15 医学用語の多言語翻訳（10 言語）

本項では、次の順序で医療用語の翻訳を掲載する。

①英語・フランス語・ドイツ語

②イタリア語・スペイン語・ポルトガル語

③中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・韓国語

④ロシア語・タイ語

1 主な診療科名・医療施設内の名称①－英語・フランス語・ドイツ語

日本語	英語	フランス語	ドイツ語
総合診療科	general medicine	médecine générale	allgemeinmedizinische Abteilung
内科	internal medicine	médecine interne	innere Medizin
一般内科	general internal medicine	médecine interne générale	allgemeine innere Medizin
呼吸器内科	respiratory medicine	médecine respiratoire	Pneumologie
循環器内科	cardiology	cardiologie	Kardiologie
消化器内科	gastroenterology	gastroentérologie	Gastroenterologie
代謝・内分泌内科	metabolism and endocrinology	endocrinologie et métabolisme	Metabolismus und Endokrinologie
腎臓内科	nephrology	néphrologie	Nephrologie
神経内科	neurology / neurosciences	neurologie	Neurologie / Neurowissenschaften
血液内科	hematology	hématologie	Hämatologie
リウマチ・膠原病内科	rheumatology and connective tissue disease	rhumatologie et immunologie clinique	Rheumatologie und Kollagenkrankheit
老年内科	geriatrics	gériatrie	Geriatrie
心療内科	psychosomatic medicine	médecine psychosomatique	Psychosomatik
外科	surgery	chirurgie	Chirurgie
一般外科	general surgery	chirurgie générale	allgemeine Chirurgie
心臓血管外科	cardiovascular surgery	chirurgie cardiovasculaire	kardiovaskuläre Chirurgie
呼吸器外科	thoracic surgery / respiratory surgery	chirurgie thoracique	Thoraxchirurgie / respiratorische Chirurgie

日本語	英語	フランス語	ドイツ語
消化器外科	gastroenterological surgery/digestive surgery	chirurgie gastroentérologique	gastroenterologische Chirurgie
乳腺・内分泌外科	breast and endocrine surgery	chirurgie endocrinienne et des glandes mammaires	Milchdrüsen und endokrine Chirurgie
脳神経外科	neurosurgery	neurochirurgie	Neurochirurgie
整形外科	orthopedic surgery	chirurgie orthopédique	orthopädische Chirurgie
形成外科	plastic surgery	chirurgie plastique	plastische Chirurgie
小児外科	pediatric surgery	chirurgie pédiatrique	pädiatrische Chirurgie
小児科	pediatrics	pédiatrie	Pädiatrie
産科	obstetrics	obstétrique	Obstetrik
婦人科	gynecology	gynécologie	Gynäkologie
泌尿器科	urology	urologie	Urologie
精神科	psychiatry	psychiatrie	Psychiatrie
眼科	ophthalmology	ophtalmologie	Ophthalmologie
耳鼻咽喉科	otorhinolaryngology / ENT (ear, nose, and throat)	otorhinolaryngologie	Otorhinolaryngologie / HNO
皮膚科	dermatology	dermatologie	Dermatologie
放射線科	radiology	radiologie	Radiologie
麻酔科	anesthesiology	anesthésiologie	Anästhesiologie
病理診断科	diagnostic pathology	diagnostic pathologique	diagnostische Pathologie
歯科	dentistry	dentisterie	Zahnheilkunde
口腔外科	oral (and maxillofacial) surgery	chirurgie bucco-dentaire	Oralchirurgie / Kieferchirurgie
救急部	emergency and critical care	urgence et soins intensifs	Notfall- und Intensivpflege
リハビリテーション科	rehabilitation	rééducation	Rehabilitation
人間ドック・検診センター	comprehensive physical examination center / health screening center	centre d’examen médical	umfassendes physisches Untersuchungszentrum / Gesundheitszentrum
総合受付	general reception	réception générale	Rezeption

日本語	英語	フランス語	ドイツ語
外来受付	outpatient reception	réception des patients externes	ambulante Rezeption
時間外受付	after-hour reception	réception en dehors des horaires d’ouverture	Rezeption außerhalb der Dienstzeit
入院受付	reception for admission	réception pour l’hospitalisation	Rezeption für stationäre Aufnahme
外来	outpatient clinic / walk-in clinic	clinique des patients externes	Ambulanz
待合室	waiting room	salle d’attente	Wartezimmer
診察室	consultation room	salle de consultation	Sprechzimmer
検査室	laboratory / examination room	salle d’examen	Labor / Untersuchungsraum
採血室	blood collection room	salle de prise de sang	Blutabnahmezimmer
処置室	treatment room	salle de traitement	Behandlungszimmer
手術室	operating theater / operating room	salle d’opération	Operationssaal
相談室	counseling room	salle de conseil	Beratungszimmer
集中治療室	ICU (intensive care unit)	unité de soins intensifs (USI)	Intensivstation (IPS)
救命救急センター	emergency and critical care center / accidents and emergencies	centre d’urgence et soins intensifs	lebensrettende Notfallstation

1 主な診療科名・医療施設内の名称②ーイタリア語・スペイン語・ポルトガル語

日本語	イタリア語	スペイン語	ポルトガル語
総合診療科	medicina generale	medicina general	medicina geral
内科	medicina interna	medicina interna	medicina interna
一般内科	medicina interna generale	medicina interna general	medicina interna geral
呼吸器内科	medicina interna (apparato respiratorio)	medicina respiratoria	pneumologia/medicina respiratória
循環器内科	medicina interna (cardiologia)	cardiología	cardiologia
消化器内科	medicina interna (apparato digerente)	gastroenterología	gastroenterologia
代謝・内分泌内科	medicina interna del metabolismo ed endocrinologia	metabolismo y endocrinología	endocrinologia e metabolismo
腎臓内科	medicina interna (nefrologia)	nefrología	nefrologia
神経内科	medicina interna (neurologia/neuroscienze)	neurología/ neurociencias	neurologia
血液内科	medicina interna (ematologia)	hematología	hematologia
リウマチ・膠原病内科	medicina interna (reumatologia e /immunologia clinica)	reumatología e inmunología clínica	reumatologia e imunologia clínica
老年内科	medicina intarna (Geriatria)	geriatría	geriatria
心療内科	medicina interna (Psicosomatica)	medicina psicosomática	medicina psicossomática
外科	chirurgia	cirugía	cirurgia
一般外科	chirurgia generale	cirugía general	cirurgia geral
心臓血管外科	chirurgia cardiovascolare/cardiochirurgia	cirugía cardiovascular	cirurgia cardiovascular
呼吸器外科	chirurgia toracica/chirurgia (apparato respiratorio)	cirugía torácica/respiratoria	cirurgia torácica / cirurgia respiratória

日本語	イタリア語	スペイン語	ポルトガル語
消化器外科	Chirurgia (cpparato digerente)	cirugía gastroenterológica	cirurgia do aparelho digestivo
乳腺・内分泌外科	chirurgia (ghiandole mammarie ed apparato endocrino)	cirugía mamaria y endocrina	cirurgia mamária e endocrinológica
脳神経外科	neurochirurgia	neurocirugía	neurocirurgia
整形外科	chirurgia ortopedica	cirugía ortopédica	cirurgia ortopédica
形成外科	chirurgia plastica	cirugía plástica	cirurgia plástica
小児外科	chirurgia pediatrica	cirugía pediátrica	cirurgia pediátrica
小児科	pediatria	pediatría	pediatria
産科	ostetricia	obstetricia	obstetrícia
婦人科	ginecologia	ginecología	ginecologia
泌尿器科	urologia	urología	urologia
精神科	reparto psichiatrico	psiquiatría	psiquiatria
眼科	oftalmologia	oftalmología	oftalmologia
耳鼻咽喉科	otorinolaringoiatria	otorrinolaringología	otorrinolaringologia
皮膚科	dermatologia	dermatología	dermatologia
放射線科	reparto di radiologia	radiología	radiologia
麻酔科	reparto di anestesia	anestesiología	anestesiologia
病理診断科	patologia clinica	patología clínica	diagnóstico patológico
歯科	odontoiatria	odontología	odontologia
口腔外科	chirurgia orale e maxillofacciale	cirugía oral y maxilofacial	cirurgia oral (bucomaxilofacial)
救急部	medicina d’emergenza e d’urgenza	sección de emergencias	emergência e tratamento intensivo
リハビリテーション科	reparto di riabilitazione	fisioterapia	fisioterapia
人間ドック・検診センター	centro check-up/screening sanitari	centro de examen físico integral/centro de evaluación de salud	centro de bio check-up / centro de saúde para exames preventivos
総合受付	accettazione generale	recepción general	recepção geral
外来受付	accettazione di pazienti esterni	recepción para consultorios externos	recepção de pacientes externos
時間外受付	accettazione fuori orario	recepción fuera de horario	recepção fora do horário de atendimento

日本語	イタリア語	スペイン語	ポルトガル語
入院受付	accettazione di ricoveri	recepción para internación	recepção para internação
外来	pazienti esterni	consultorios externos	clínica para pacientes externos
待合室	sala d’attesa	sala de espera	sala de espera
診察室	ambulatorio	consultorio	sala de examinação
検査室	laboratorio/ambulatorio analisi	laboratorio/sala de exámenes	laboratório
採血室	sala prelievi di saugue	sala de extracción de sangre	sala de coleta de sangue
処置室	sala terapia	sala de tratamiento	sala de tratamento
手術室	sala operatoria	sala de operaciones /quirófano	sala de cirurgia
相談室	sala per consulenza	sala de asesoría	sala de aconselhamento
集中治療室	stanza da terapia intensiva	unidad de cuidados intensivos	UTI
救命救急センター	centro urgenze ed emergenze	servicio de emergencias y cuidados intensivos	emergência e centro de tratamento intensivo / acidentes e emergências

1 主な診療科名・医療施設内の名称③－中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・韓国語

日本語	中国語（簡体字）	中国語（繁体字）	韓国語
総合診療科	综合诊疗科（家庭医学科）	綜合診療科（家醫科）	통합진료과
内科	内科	內科	내과
一般内科	一般内科	一般內科	일반내과
呼吸器内科	呼吸器（官）内科	呼吸器（官）內科	호흡기내과
循環器内科	循环器内科	循環器內科	순환기내과
消化器内科	消化器（官）内科	消化器（官）內科	소화기내과
代謝・内分泌内科	代谢・内分泌内科	代謝・內分泌內科	내분비대사내과
腎臓内科	肾脏内科	腎臟內科	신장내과
神経内科	神经内科	神經內科	신경내과
血液内科	血液内科	血液內科	혈액내과
リウマチ・膠原病内科	风湿病・胶原性疾病内科	風濕病・膠原性疾病內科	류마티스 교원병내과
老年内科	老年内科	老年內科	노년내과
心療内科	身心内科	身心內科	심료내과(심신의학)
外科	外科	外科	외과
一般外科	一般外科	一般外科	일반외과
心臓血管外科	心脏血管外科	心臟血管外科	심장혈관외과
呼吸器外科	呼吸器（官）外科	呼吸器（官）外科	호흡기외과
消化器外科	消化器（官）外科	消化器（官）外科	소화기외과
乳腺・内分泌外科	乳腺・内分泌外科	乳腺・內分泌外科	유방내분비외과
脳神経外科	脑神经外科	腦神經外科	뇌신경외과
整形外科	骨科	骨科	정형외과
形成外科	整形外科	整形外科	성형외과
小児外科	小儿外科	小兒外科	소아외과
小児科	儿科	兒科	소아과
産科	产科	產科	산과
婦人科	妇科	婦科	부인과
泌尿器科	泌尿器科	泌尿器科	비뇨기과
精神科	精神科	精神科	정신과
眼科	眼科	眼科	안과
耳鼻咽喉科	耳鼻咽喉科	耳鼻咽喉科	이비인후과
皮膚科	皮肤科	皮膚科	피부과
放射線科	放射线科	放射線科	방사선과
麻酔科	麻醉科	麻醉科	마취과
病理診断科	病理诊断科	病理診斷科	병리진단과(임상병리과)
歯科	牙科	牙科	치과
口腔外科	口腔外科	口腔外科	구강외과

救急部	急救部	急救部	구급부(응급의학과)
リハビリテーション科	复健科	復健科	재활의학과
人間ドック・検診センター	健康检查・检查中心	健康檢查・診察中心	종합건강검진센터
総合受付	综合挂号处	綜合掛號處	종합접수
外来受付	门诊挂号处	門診掛號處	외래접수
時間外受付	一般时间以外的挂号处	一般時間以外的掛號處	시간외접수
入院受付	住院挂号处	住院掛號處	입원접수
外来	门诊	門診	외래
待合室	候诊室	候診室	대합실
診察室	诊室	看診室	진찰실
検査室	检查室	檢查室	검사실
採血室	采血室	抽血室	채혈실
処置室	治疗室	治療室	처치실
手術室	手术室	手術室	수술실
相談室	咨询室	諮詢室	상담실
集中治療室	加护病房	加護病房	집중치료실
救命救急センター	急救中心	急救中心	구명구급센터(응급의료센터)

1 主な診療科名・医療施設内の名称④－ロシア語・タイ語

日本語	ロシア語	タイ語
総合診療科	отделение общей диагностики	แผนกตรวจรักษาทั่วไป
内科	отделение терапии	แผนกอายุรกรรม
一般内科	отделение общей терапии	แผนกอายุรกรรมทั่วไป
呼吸器内科	отделение терапии и пульмонологии	แผนกเวชกรรมระบบการหายใจ
循環器内科	отделение терапии и кардиовазологии	แผนกอายุรกรรมโรคหัวใจ
消化器内科	отделение терапии и гастроэнтерологии	แผนกอายุรกรรมระบบทางเดินอาหาร
代謝・内分泌内科	отделение эндокринологии и обмена веществ	แผนกอายุรกรรมต่อมไร้ท่อและเมตาบอลิซึม
腎臓内科	отделение нефрологии и терапии	แผนกอายุรกรรมโรคไต
神経内科	отделение неврологии и терапии	แผนกอายุรกรรมประสาทวิทยา
血液内科	отделение гематологии	แผนกอายุรกรรมโลหิตวิทยา
リウマチ・膠原病内科	отделение ревматологии и коллагенозов	แผนกอายุรกรรมโรคข้อและรูมาติสซึม/โรคระบบเนื้อเยื่อเกี่ยวพัน
老年内科	отделение геронтологии	แผนกอายุรกรรมผู้สูงอายุ
心療内科	психосоматическое отделение	แผนกเวชกรรมกายและจิต
外科	отделение хирургии	แผนกศัลยกรรม
一般外科	отделение общей хирургии	แผนกศัลยกรรมทั่วไป
心臓血管外科	отделение сердечно-сосудистой хирургии	แผนกศัลยกรรมหัวใจและหลอดเลือด
呼吸器外科	отделение хирургии дыхательных путей	แผนกศัลยกรรมทรวงอก/ศัลยกรรมระบบการหายใจ
消化器外科	отделение хирургической гастроэнтерологии	แผนกศัลยกรรมระบบทางเดินอาหาร
乳腺・内分泌外科	отделение хирургии молочной железы и эндокринная хирургия	แผนกศัลยกรรมมะเร็งเต้านมและต่อมไร้ท่อ
脳神経外科	отделение нейрохирургии	แผนกศัลยกรรมสมองและระบบประสาท
整形外科	отделение ортопедической хирургии	แผนกศัลยกรรมออร์โทพีดิกส์
形成外科	отделение пластической хирургии	แผนกศัลกรรมตกแต่ง
小児外科	отделение детской хирургии	แผนกศัลยกรรมกุมารเวช
小児科	отделение педиатрии	แผนกกุมารเวช
産科	отделение акушерства	แผนกสูติกรรม
婦人科	отделение гинекологии	แผนกนรีเวชวิทยา
泌尿器科	отделение урологии	แผนกระบบทางเดินปัสสาวะ

日本語	ロシア語	タイ語
精神科	отделение психиатрии	แผนกจิตเวชศาสตร์
眼科	отделение офтальмологии	แผนกจักษุวิทยา
耳鼻咽喉科	отделение отоларингологии	แผนกโสตนาสิกลาริงซ์วิทยา(ENT)
皮膚科	отделение дерматологии	แผนกโรคผิวหนัง
放射線科	отделение радиологии	แผนกรังสีวิทยา
麻酔科	отделение анестезиологии	แผนกวิสัญญี
病理診断科	отделение диагностики патологии	แผนกวินิจฉัยพยาธิวิทยา
歯科	отделение стоматологии	แผนกทันตกรรม
口腔外科	отделение хирургической стоматологии	แผนกศัลยกรรมช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล
救急部	отделение скорой помощи	หน่วยพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉินและวิกฤต
リハビリテーション科	отделение восстановительной медицины и реабилитации	แผนกกายภาพบำบัด
人間ドック・検診センター	комплексное медицинское обследование, профилактический скрининговый осмотр	ศูนย์ตรวจสุขภาพครบแบบวงจร
総合受付	общий приём	แผนกต้อนรับทั่วไป
外来受付	амбулаторный приём	แผนกต้อนรับผู้ป่วยนอก
時間外受付	приём в неприёмные часы	แผนกต้อนรับนอกเวลาทำการ
入院受付	оформление документов на госпитальзацию	แผนกต้อนรับสำหรับการเข้าโรงพยาบาล
外来	амбулаторный	ผู้ป่วยนอก
待合室	комната ожидания	ห้องรอตรวจ
診察室	кабинет врача	ห้องตรวจให้คำปรึกษา
検査室	смотровой кабинет (смотровая)	การตรวจสอบทางห้องปฏิบัติการ
採血室	кабинет забора крови	ห้องเจาะเลือด
処置室	процедурный кабинет	ห้องทรีทเมนท์
手術室	операционная	ห้องผ่าตัด
相談室	переговорная комната	ห้องให้คำปรึกษา
集中治療室	кабинет реанимации и интенсивной терапии	ห้องICU
救命救急センター	центр скорой помощи	ศูนย์ฉุกเฉินและดูแลขั้นวิกฤต/อุบัติเหตุและกรณีฉุกเฉิน

2 痛みに関する表現①－英語・フランス語・ドイツ語

日本語	英語	フランス語	ドイツ語
0 から 10 の目盛があります。0 を無痛、10 を想像しうる限りで最もひどい痛みだとすると、あなたの痛みはどの程度になりますか？？	On a scale of 0 to 10, 0 being no pain and 10 being the most severe pain you can imagine, how serious is your pain?	Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant une situation sans douleur et 10 une situation d'une douleur maximale que vous pouvez imaginer, quel est le niveau de votre douleur ?	Auf einer Skala von 0 bis 10, wobei 0 für keine Schmerzen und 10 für unerträgliche Schmerzen steht, wie stark würden Sie Ihre Schmerzen einschätzen?
痛み	pain / ache	douleur	Schmerzen
鋭い痛み	sharp pain	douleur aiguë	Stechende Schmerzen
鈍い痛み	dull pain	douleur sourde	Stumpfe Schmerzen
強い痛み	severe pain / strong pain	douleur intense	Starke Schmerzen
締め付けられるような痛み	squeezing pain / tightening pain	douleur oppressante	Bohrender Schmerz / Ziehender Schmerz
しつこい痛み	nagging	douleur tenace	Penetranter Schmerz
皮膚の表面の痛み	pain on skin surface	douleur à la surface de la peau	Schmerz auf der Hautoberfläche
傷による痛み	wound pain	douleur d'une plaie	Wundschmerz
打撲による痛み	painful bruises / bruise pain	douleur de contusion	Schmerzvolle Blutergüsse /Prellung
筋肉の痛み	muscle pain / sore muscle	douleur musculaire	Muskelschmerzen
疝痛（間隔をおいて反復するような激しい腹部の痛み）	colic pain (severe and intermittent pain in the abdomen)	douleur de coliques (douleur abdominale qui se répète après un intervalle)	Kolik (krampfartig auftretender Schmerz im Leib)
転げまわるようなひどい痛み	excruciating	douleur insoutenable	Sich vor lauter Schmerzen wälzen
ひきつるような痛み・痙攣・こむら返り	cramp	douleur de crampe	Krampfender Schmerz / Krampf / Wadenkrampf
刺すような痛み	stinging pain	douleur poignante	Stechender Schmerz
焼けるような痛み	burning pain	douleur brulante	Brennender Schmerz
脈打つような（拍動性の）痛み	throbbing pain / pounding pain	douleur pulsative (battement)	Klopfender Schmerz / pochender Schmerz
疼くような痛み	aching pain / tingling pain	douleur lancinante	Zuckender Schmerz / Klopfender Schmerz

日本語	英語	フランス語	ドイツ語
電気が走るような痛み	shooting pain	douleur vive	Reißender Schmerz / Stechenender Schmerz
生理痛	menstrual pain	douleur menstruelle	Menstruationsschmerzen
突然の痛み	sudden pain	douleur soudaine	Plötzliche Schmerzen
急性の痛み	acute pain	douleur aiguë	Akute Schmerzen
慢性の痛み	chronic pain	douleur chronique	Chronische Schmerzen
瞬時の痛み	momentary pain	douleur momentanée	Kurzzeitiger augenblicklicher Schmerz
短い痛み	brief pain	douleur brève	Kurze Schmerzen
周期的な	periodic	périodique	Periodisch
間欠性の	intermittent	intermittent	Intermittierend-
持続性の	constant, persistent	persistant	Permanent, bleibend
繰り返し起こる	repetitive (pain)	encore et encore	Immer wieder auftretend

2 痛みに関する表現②ーイタリア語・スペイン語・ポルトガル語

日本語	イタリア語	スペイン語	ポルトガル語
0から10の目盛があります。0を無痛、10を想像しうる限りで最もひどい痛みだとすると、あなたの痛みはどの程度になりますか？？	Come classificherebbe il suo dolore su una scala da 0 a 10 in cui 0 corrisponde ad assenza di dolore e 10 corrisponde a dolore intenso?	En una escala de 0 a 10, donde 0 es la ausencia y 10 la mayor intensidad que Ud. imagina ¿cuán intenso es su dolor?	Numa escala de 0 a 10, onde 0 significa nenhuma dor e 10 o máximo de dor que você consegue imaginar, qual é a intensidade da sua dor?
痛み	dolore	dolor	dor
鋭い痛み	dolore lancinante	dolor agudo	dor aguda
鈍い痛み	dolore sordo	dolor sordo	dor maçante ou somática
強い痛み	dolore forte	dolor intenso	dor intensa
締め付けられるような痛み	dolore costringente	dolor opresivo	dor que aperta
しつこい痛み	dolore persistente	dolor persistente	dor persistente
皮膚の表面の痛み	dolore cutaneo superficiale	dolor en la superficie de la piel	dor na superfície da pele
傷による痛み	dolore da trauma	dolor por la herida	dor de ferida
打撲による痛み	dolore da lesione	dolor por la contusión/magulladura	dor de contusão
筋肉の痛み	dolore muscolare	dolor muscular	dor muscular
疝痛（間隔をおいて反復するような激しい腹部の痛み）	coliche (dolore acuto e intermittente nella regione addominale)	cólico (dolor abdominal severo/ repite a intervalos)	cólicas (dor aguda e intermitente no abdômen)
転げまわるようなひどい痛み	dolore straziante	dolor insoportable	dor lancinante
ひきつるような痛み・痙攣・こむら返り	crampi	dolor como calambre	câimbras / espasmos
刺すような痛み	dolore pungente	dolor punzante	dor pungente
焼けるような痛み	bruciore	dolor ardiente/quemante	dor ardente
脈打つような（拍動性の）痛み	dolore pulsante	dolor pulsátil, dolor palpitante	dor pulsante ou latejante
疼くような痛み	dolore intermittente	dolor como hormigueo	dor como formigamento
電気が走るような痛み	scossa	dolor como choque eléctrico	dor como um choque elétrico
生理痛	dolori mestruali	dolores menstruales	cólicas menstruais

日本語	イタリア語	スペイン語	ポルトガル語
突然の痛み	dolore improvviso	dolor repentino	dor repentina
急性の痛み	dolore acuto	dolor agudo	dor aguda
慢性の痛み	dolore cronico	dolor crónico	dor crônica
瞬時の痛み	dolore momentaneo	dolor momentáneo	dor momentânea
短い痛み	dolore di breve durata	dolor breve	dor breve
周期的な	dolore periodico	periódico	periódica
間欠性の	Intermittente	intermitente	intermitente
持続性の	dostante, persistente	constante, persistente	constante, persistente
繰り返し起こる	dicorrente	una y otra vez	repetidas vezes

2 痛みに関する表現③－中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・韓国語

日本語	中国語（簡体字）	中国語（繁体字）	韓国語
0 から 10 の目盛があります。0 を無痛、10 を想像しうる限りで最もひどい痛みだとすると、あなたの痛みはどの程度になりますか？？	有 0 到 10 的十个等级。0 为无痛、10 为所能想像的最疼的疼痛，您的疼痛属於哪个等级呢？	分成 0 到 10 的等級。0 為無痛、10 為所能想像的範圍內最疼的疼痛，您的疼痛屬於哪個等級呢？	0 부터 10 까지 눈금이 있습니다. 0 을 무통, 10 을 상상할 수 있는 가장 큰 통증이라고 할 때, 당신의 통증은 어느정도 입니까?
痛み	疼痛	疼痛	통증
鋭い痛み	刺痛	刺痛	날카로운 통증
鈍い痛み	钝痛	鈍痛	둔한 통증
強い痛み	剧痛	劇痛	심한 통증
締め付けられるような痛み	绞痛	絞痛	조여오는 듯한 통증
しつこい痛み	持续性疼痛	持續性疼痛	끈질긴 통증
皮膚の表面の痛み	肌肤表面的疼痛	肌膚表面的疼痛	피부표면의 통증
傷による痛み	伤口的疼痛	傷口的疼痛	상처에 의한 통증
打撲による痛み	撞伤的疼痛	撞傷的疼痛	타박상으로 인한 통증
筋肉の痛み	肌肉的疼痛	肌肉的疼痛	근육통
疝痛(間隔をおいて反復するような激しい腹部の痛み)	疝痛（间隔性反复剧烈疼痛）	疝痛（間隔性反覆劇烈疼痛）	산통(간격을 두고 반복되는 복부의 심한 통증)
転げまわるようなひどい痛み	会让人痛得打滚的剧痛	會讓人在地上打滾的劇痛	구를 것 같은 끔찍한 통증
ひきつるような痛み・痙攣・こむら返り	抽筋似的疼痛・抽筋・小腿肚抽筋	抽筋似的疼痛・抽筋・小腿肚抽筋	굳어지는 듯한 통증, 경련, 장딴지에 나는 쥐
刺すような痛み	像被刺到的疼痛	像被刺到的疼痛	찌르는 듯한 통증
焼けるような痛み	像被烧到的疼痛	像被燒到的疼痛	타는 듯한 통증
脈打つような（拍動性の）痛み	像脉搏跳动般的（拍打振动性的）疼痛	像脈搏跳動般的（拍打振動性的）疼痛	맥이 뛰는 듯한(박동성있는) 통증
疼くような痛み	阵阵剧痛般的疼痛	陣陣劇痛般的疼痛	쑤시는 듯한 통증
電気が走るような痛み	触电般的疼痛	觸電般的疼痛	전기에 감전된 듯한 통증
生理痛	生理痛	生理痛	생리통
突然の痛み	突发性的疼痛	突發性的疼痛	갑작스런 통증
急性の痛み	急性疼痛	急性疼痛	급성통증
慢性の痛み	慢性疼痛	慢性疼痛	만성통증
瞬時の痛み	瞬间的疼痛	瞬間的疼痛	순간적인 통증
短い痛み	短暂的疼痛	短暫的疼痛	짧은 통증
周期的な	周期性的	周期性的	주기적인
間欠性の	间歇性的	間歇性的	간헐성
持続性の	持续性的	持續性的	지속성
繰り返し起こる	反复出现	反覆出現	반복됨

2 痛みに関する表現④－ロシア語・タイ語

日本語	ロシア語	タイ語
0 から 10 の目盛があります。0 を無痛、10 を想像しうる限りで最もひどい痛みだとすると、あなたの痛みはどの程度になりますか？？	Представьте себе шкалу от 0 до 10. Ноль – это значит боли нет, 10 - самая сильная боль, которую вы можете себе представить. Какую цифру Вы поставите своей боли?	ในสเกลตั้งแต่0ถึง10 หากให้สเกล 0 เป็นระดับที่ไม่มีความเจ็บปวด และ 10 เป็นระดับความเจ็บปวดอย่างที่สุดเท่าที่ท่านจะจินตนาการได้แล้วล่ะก็ ท่านคิดว่าความเจ็บปวดของท่านอยู่ในระดับใด
痛み	боль	ความเจ็บปวด
鋭い痛み	острая боль	เจ็บแปลบ
鈍い痛み	тупая боль	ปวดตลอดเวลาแต่ไม่รุนแรง
強い痛み	сильная боль	ปวดแบบรุนแรง
締め付けられるような痛み	схватывающая боль	ปวดบีบ/ปวดรัด
しつこい痛み	навязчивая боль	ปวดไม่มากแต่ไม่หายขาดปวดแบบน่ารำคาญ
皮膚の表面の痛み	боль на поверхности кожи	ปวดพื้นผิวของผิวหนัง
傷による痛み	боль из-за травмы	ปวดจากบาดแผล
打撲による痛み	боль от удара	ปวดจากอาการฟกช้ำ
筋肉の痛み	боль в мышцах	ปวดกล้ามเนื้อ
疝痛（間隔をおいて反復するような激しい腹部の痛み）	колики (периодическая сильная боль в животе)	ปวดเฉียบพลันเป็นช่วงๆในช่องท้อง
転げまわるようなひどい痛み	ужасная боль, от которой хочется упасть и кататься по полу	เจ็บปวดอย่างมากเลือดตาแทบกระเด็น
ひきつるような痛み・痙攣・こむら返り	спазматическая боль, конвульсии, судороги в икрах	เจ็บจนบิดเบี้ยว/ปวดแบบตะคริว
刺すような痛み	колющая боль	เจ็บแปลบเหมือนโดนแทง
焼けるような痛み	жгучая боль	เจ็บแสบปวดร้อน
脈打つような（拍動性の）痛み	пульсирующая боль	ปวดตุบๆ
疼くような痛み	ноющая боль	ปวดตื้อๆ/ปวดเสียวๆชาๆ
電気が走るような痛み	боль подобна сильному удару тока	ปวดแป๊บๆ ปวดที่หนึ่งแล้วย้ายไปอีกที่หนึ่ง
生理痛	боль при менстуации	ปวดประจำเดือน
突然の痛み	внезапно возникающая боль	ปวดแบบกระทันหัน
急性の痛み	острая боль	ปวดแบบเฉียบพลัน
慢性の痛み	хроническая боль	ปวดแบบเรื้อรัง
瞬時の痛み	мгновенная боль	ปวดแบบฉับพลันชั่วพริบตาแล้วหายไป
短い痛み	кратковременная боль	ปวดในระยะสั้นๆ
周期的な	периодическая	เจ็บเป็นพักๆ
間欠性の	перемежающаяся	ปวดๆหายๆ
持続性の	продолжительная	ปวดตลอดคงที่
繰り返し起こる	периодически повторяющаяся	ปวดเป็นประจำซ้ำๆ

3 身体の部位①－英語・フランス語・ドイツ語

日本語	英語	フランス語	ドイツ語
身体の表面（前面）	frontal body surface	surface du corps (devant)	Vorderseite des Körpers
髪	hair	cheveu	Haare
額	forehead	front	Stirn
こめかみ	temple	tempe	Schläfe
眉	eyebrow	sourcil	Augenbraue
目	eye	œil/yeux	Auge
耳	ear	oreille	Ohr
外耳	external ear	oreille externe	Außenohr
中耳	middle ear	oreille moyenne	Innenohr
内耳	internal ear	oreille interne	Mittelohr
鼻	nose	nez	Nase
鼻腔	nasal cavity	cavité nasale	Nasenhöhle
口	mouth	bouche	Mund
喉仏	Adam's apple / laryngeal prominence	pomme d' Adam	Adamsapfel
顎	chin	menton	Kinn
唾液腺	salivary gland	glande salivaire	Speicheldrüse
頸	neck	cou	Nacken
肩	shoulder	épaule	Schulter
腋下	armpit/axilla	aisselle	Achsel
胸部	chest	poitrine	Thorax (Brustgegend)
胸・乳房	breast	sein	Brust
乳輪	nipple	tétine	Warzenhof
腹部	stomach / abdomen	abdomen	Bauchregion / Abdominalregion
鳩尾（みぞおち）	pit of one's stomach/solar plexus	creux d' estomac	Magengrube
臍	navel	nombril	Nabel
鼠径部	groin / inguinal region	aine	Inguen (Leistengegend)
性器	sexual organ / genitals	organe sexuel	Geschlechtsorgan / Genitalien
膝（膝関節）	knee (knee joint)	genou (articulation du genou)	Knie (Kniegelenk)
すね	shin	tibia	Schienbein
足の甲（足背）	instep	cou-de-pied	Spann (Fußrücken)
くるぶし	ankle	cheville	Fußknöchel

日本語	英語	フランス語	ドイツ語
足指（親指）	great toe	gros orteil	Großer Zeh
足指（親指以外）	toe	orteil	Zeh
身体の表面（後面）	rear body surface	surface du corps (arrière)	Rückseite des Körpers
頭	head	tête	Kopf
首	neck	cou	Nacken
うなじ（後頸部）	nape	nuque	Genick (Halsregion)
腕（上肢）	arm	bras	Arm (obere Gliedmaßen)
上腕（肩から肘）	upper arm	haut du bras	Oberarm (von der Schulter bis zum Ellbogen)
前腕（肘から手首）	forearm	avant-bras	Unterarm (Vom Ellbogen bis zum Handgelenk)
肘（肘関節）	elbow	coude	Ellbogen (Ellbogengelenk)
手首	wrist	poignet	Handgelenk
手	hand	main	Hand
掌	palm	paume	Handfläche
手の甲	back of one's hand	dos de la main	Handrücken
手指	fingers	doigts	Finger
母指	thumb	pouce	Daumen
示指	index finger	index	Zeigefinger
中指	middle finger	majeur	Mittelfinger
薬指	ring finger	annulaire	Ringfinger
小指	little finger	auriculaire	Kleiner Finger
背中（背部）	back	dos	Rücken
腰	waist / hip	hanche	Hüfte
尻（臀部）	buttocks / bottom	fesses	Gesäß (Hinterteil)
股関節	hip joint	articulation de la hanche	Hüftgelenk
脚（股関節から足首）	leg	jambe	Bein (Vom Hüftgelenk bis zum Fußgelenk)
大腿（股関節から膝）	thigh	cuisse	Oberschenkel (Vom Hüftgelenk bis zum Knie)

日本語	英語	フランス語	ドイツ語
下腿（膝から足首）	lower leg	partie inférieure de la jambe	Unterschenkel (Vom Knie bis zum Fußgelenk)
ふくらはぎ	calf	mollet	Wade
足（くるぶしから爪先）	foot	pied	Fuß (Vom Fußknöchel bis zur Zehenspitze)
踵	heel	talon	Ferse
足裏（足底）	sole	semelle	Fußsohle
身体の内部（横隔膜より上）	internal parts of body above diaphragm	intérieur du corps (plus haut que le diaphragme)	Innere Teile des Körpers (über dem Zwerchfell)
咽頭	pharynx	pharynx	Rachen (Pharynx)
喉頭	larynx	larynx	Kehlkopf (Larynx)
甲状腺	thyroid gland	glande thyroïde	Schilddrüse
脊柱（背骨）	spine / back bone / vertebra (pl. vertebrae)	colonne vertébrale	Wirbelsäule / Rückgrat
鎖骨	collar bone / clavicle	clavicule	Schlüsselbein
肩甲骨	shoulder blade / scapula	omoplate	Schulterblatt
気管	trachea	trachée	Luftröhre
大動脈	aorta	aorte	Aorta
大動脈弓	aortic arch	arc aortique	Aortenbogen
心臓	heart	cœur	Herz
（上）大静脈	(superior) vena cava	veine cave (supérieure)	(obere) Hohlvene
肺	lung	poumon	Lunge
肋骨	rib / costa (pl. costae)	côte	Rippe
食道	esophagus	œsophage	Speiseröhre / Ösophagus
横隔膜	diaphragm	diaphragme	Zwerchfell
身体の内部（横隔膜より下）	internal parts of body below diaphragm	intérieur du corps (plus bas que le diaphragme)	Innere Teile des Körpers (unter dem Zwerchfell)
胃	stomach	estomac	Magen
脾臓	spleen	rate	Milz
膵臓	pancreas	pancréas	Pankreas

日本語	英語	フランス語	ドイツ語
肝臓	liver	foie	Leber
胆嚢	gallbladder	vésicule biliaire	Gallenblase
副腎	adrenal gland	glande surrénale	Nebenniere
腎臓	kidney	rein	Niere
小腸	small intestine	intestin grêle	Dünndarm
十二指腸	duodenum	duodénum	Zwölffingerdarm
空腸	jejunum	jéjunum	Leerdarm
回腸	ileum	iléon	Krummdarm
腹大動脈	abdominal aorta	aorte abdominale	Bauchaorta
（下）大静脈	(inferior) vena cava	veine cave (inférieure)	(untere) Hohlvene
尿管	ureter	uretère	Harnleiter
膀胱	bladder	vessie	Harnblase
尿道	urethra	uretère	Harnröhre
骨盤	pelvis	pelvis	Becken
寛骨	hipbone / coxal bone	os coxal	Hüftbein / Hüftknochen
腸骨	ilium/iliac bone	ilium	Darmbein
恥骨	pubis/pubic bone	pubis	Schambein
坐骨	ischium/ischial bone	ischion	Ischium
仙骨	sacrum/sacral bone	sacrum	Sakrum
尾骨	tail bone / coccyx	coccyx	Steißbein
大腸	large intestine	gros intestin	Dickdarm
盲腸	cecum	cæcum	Blinddarm
虫垂	appendix	appendice	Appendix
上行結腸	ascending colon	côlon ascendant	Aufsteigendes Kolon
横行結腸	transverse colon	côlon transverse	Querkolon
下行結腸	descending colon	côlon descendant	Absteigendes Kolon
S 状結腸	sigmoid colon	côlon sigmoïde	Sigmadarm
直腸	rectum	rectum	Rektum
肛門	anus	anus	Anus

3 身体の部位②ーイタリア語・スペイン語・ポルトガル語

日本語	イタリア語	スペイン語	ポルトガル語
身体の表面（前面）	esterno del corpo (parte anteriore)	superficie frontal del cuerpo	superfície do corpo (anterior)
髪	capelli	cabello	cabelo
額	fronte	frente	testa
こめかみ	tempia	sien	têmpora
眉	sopracciglio	ceja	sobrancelha
目	occhio	ojo	olho
耳	orecchio	oreja / oído	orelha / ouvido
外耳	orecchio esterno	oído externo	ouvido externo
中耳	orecchio medio	oído medio	ouvido médio
内耳	orecchio interno	oído interno	ouvido interno
鼻	naso	nariz	nariz
鼻腔	cavità nasale	fosas nasales	cavidade nasal
口	bocca	boca	boca
喉仏	pomo d’Adamo	nuez / manzana de adán	pomo-de-Adão
顎	mento	mandíbula	mandíbula
唾液腺	mhiandola salivare	glándula salival	glândula salivar
頸	mollo	cuello	pescoço
肩	spalla	hombro	ombro
腋下	ascella	axila	axila
胸部	torace	pecho (tórax)	peito (tórax)
胸・乳房	seno	pecho (mama)	peito (mamilo)
乳輪	areola	areola	aréola
腹部	addome	abdomen	estômago (abdômen)
鳩尾（みぞおち）	bocca dello stomaco	epigastrio	hipogástrio (boca do estômago)
臍	ombelico	ombligo	umbigo
鼠径部	regione inguinale	ingle	região inguinal
性器	organi genitali	genital	órgão genital
膝（膝関節）	ginocchio (articolazione del ginocchio)	rodilla (articulación de la rodilla)	joelho (articulação do joelho)
すね	tibia	espinilla / canilla	canela
足の甲（足背）	dorso del piede	empeine	dorso do pé
くるぶし	caviglia	tobillo	tornozelo

日本語	イタリア語	スペイン語	ポルトガル語
足指（親指）	alluce	dedo gordo del pie	dedos do pé (hálux ou dedo grande do pé)
足指（親指以外）	dita (escluso alluce)	dedos del pie (excepto el dedo gordo)	dedos do pé (outros dedos além do dedo grande)
身体の表面（後面）	esterno del corpo (parte posteriore)	superficie dorsal del cuerpo	superfície do corpo (posterior)
頭	testa	cabeza	cabeça
首	collo	cuello	pescoço
うなじ（後頸部）	nuca	nuca	nuca
腕（上肢）	braccio (arto superiore)	brazo (miembro superior)	braço (membro superior)
上腕（肩から肘）	braccio	brazo(del hombro hasta el codo)	braço (do ombro até o cotovelo)
前腕（肘から手首）	avambraccio	antebrazo(del codo hasta la muñeca)	antebraço (do cotovelo até o punho)
肘（肘関節）	gomito (articolazione del gomito)	codo (articulación del codo)	cotovelo (articulação do cotovelo)
手首	polso	muñeca	punho
手	mano	mano	mão
掌	palma	palma de la mano	palma da mão
手の甲	dorso della mano	dorso de la mano	dorso da mão
手指	dita della mano	dedos de la mano	dedos da mão
母指	pollice	dedo pulgar	dedo polegar
示指	idice	dedo índice	dedo indicador
中指	medio	dedo medio	dedo médio
薬指	anulare	dedo anular	dedo anelar (ou anular)
小指	mignolo	dedo meñique	dedo mínimo
背中（背部）	schiena	espalda	costas
腰	vita	cadera	quadril
尻（臀部）	natiche	nalga	traseiro (nádega)
股関節	articolazione dell’anca	articulación de la cadera	articulação do quadril
脚（股関節から足首）	gamba	miembro inferior(de la articulación de la cadera hasta el tobillo)	perna (da articulação do quadril até o tornozelo)

日本語	イタリア語	スペイン語	ポルトガル語
大腿（股関節から膝）	coscia	muslo (fémur) (de la articulación de la cadera hasta la rodilla)	coxa (da articulação do quadril até o joelho)
下腿（膝から足首）	gamba	pierna (de la rodilla hasta el tobillo)	perna (do joelho até o tornozelo)
ふくらはぎ	polpaccio	pantorrilla	panturrilha
足（くるぶしから爪先）	piede	pie (del tobillo hasta la punta de los dedos)	pé (do tornozelo até a ponta dos dedos)
踵	tallone	talón	calcanhar
足裏（足底）	pianta (del piede)	planta del pie	sola do pé
身体の内部（横隔膜より上）	interno del corpo (al di sopra del diaframma)	parte interna del cuerpo (encima del diafragma)	parte interna do corpo (acima do diafragma)
咽頭	faringe	faringe	faringe
喉頭	laringe	laringe	laringe
甲状腺	tiroide	glándula tiroides	tireoide
脊柱（背骨）	colonna vertebrale	columna vertebral	coluna vertebral
鎖骨	clavicola	clavícula	clavícula
肩甲骨	scapola	escápula / omóplato	escápula / omoplata
気管	trachea	tráquea	traqueia
大動脈	aorta	aorta	aorta
大動脈弓	arco aortico	arco aórtico	arco aórtico
心臓	cuore	corazón	coração
（上）大静脈	vena cava (superiore)	vena cava superior	veia cava superior
肺	polmone	pulmón	pulmão
肋骨	costola	costilla	costela
食道	esofago	esófago	esôfago
横隔膜	diaframma	diafragma	diafragma
身体の内部（横隔膜より下）	interno del corpo (al di sotto del diaframma)	parte interna del cuerpo (debajo del diafragma)	parte interna do corpo (abaixo do diafragma)
胃	stomaco	estómago	estômago
脾臓	milza	bazo	baço
膵臓	pancreas	páncreas	pâncreas
肝臓	fegato	hígado	fígado
胆嚢	cistifellea	vesícula biliar	vesícula biliar

日本語	イタリア語	スペイン語	ポルトガル語
副腎	surrene	glándula adrenal / glándula suprarrenal	glândula adrenal / glândula supra-renal
腎臓	rene	riñón	rim
小腸	intestino tenue	intestino delgado	intestino delgado
十二指腸	duodeno	duodeno	duodeno
空腸	digiuno	yeyuno	jejuno
回腸	ileo	íleon	íleo
腹大動脈	aorta addominale	aorta abdominal	aorta abdominal
（下）大静脈	vena cava (inferiore)	vena cava inferior	veia cava inferior
尿管	uretere	uréter	ureter
膀胱	vescica urinaria	vejiga urinaria	bexiga
尿道	uretra	uretra	uretra
骨盤	pelvi	pelvis	pelve
寛骨	osso iliaco	hueso coxal	osso do quadril
腸骨	ilio	hueso ilion	ílio
恥骨	pube	pubis	osso púbico
坐骨	ischio	isquion	ísquio
仙骨	osso sacro	sacro	sacro
尾骨	coccige	cóccix	cóccix
大腸	intestino crasso	intestino grueso / colon	intestino grosso
盲腸	intestino cieco	ciego	ceco / apêndice
虫垂	appendice vermiforme	apéndice	apêndice cecal
上行結腸	colon ascendente	colon ascendente	cólon ascendente
横行結腸	colon trasverso	colon transverso	cólon transverso
下行結腸	colon discendente	colon descendente	cólon descendente
S 状結腸	colon sigmoideo	colon sigmoideo	cólon sigmóide
直腸	retto	recto	reto
肛門	ano	ano	ânus

3 身体の部位③－中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・韓国語

日本語	中国語（簡体字）	中国語（繁体字）	韓国語
身体の表面（前面）	身体的表面（前面）	身體的表面（前面）	신체의 표면(앞면)
髪	头发	頭髮	머리카락
額	前额	額頭	이마
こめかみ	太阳穴	太陽穴	관자놀이
眉	眉	眉	눈썹
目	眼	眼	눈
耳	耳	耳	귀
外耳	外耳	外耳	외이
中耳	中耳	中耳	중이
内耳	内耳	內耳	내이
鼻	鼻	鼻	코
鼻腔	鼻腔	鼻腔	비강
口	口	口	입
喉仏	喉结 / 喉核	喉結	울대뼈
顎	颚	顎	턱
唾液腺	唾液腺 / 涎腺	唾液腺	침샘
頸	颈	頸	경부
肩	肩	肩	어깨
腋下	腋下	腋下	겨드랑이
胸部	胸部	胸部	흉부
胸・乳房	胸（乳房）	胸・乳房	가슴, 유방
乳輪	乳晕	乳暈	유륜
腹部	腹部	腹部	복부
鳩尾（みぞおち）	胸口	胸口	명치
臍	肚脐	肚臍	배꼽
鼠径部	腹股沟部	鼠蹊部	사타구니
性器	生殖器	性器官	성기
膝（膝関節）	膝盖（膝关节）	膝蓋(膝關節)	무릅(슬관절)
すね	胫（小腿）	脛(小腿)	정강이
足の甲（足背）	脚背	腳背	발등
くるぶし	脚踝	腳裸	복숭아뼈
足指（親指）	脚趾（母指）	腳趾（母指）	발가락(엄지)
足指（親指以外）	脚趾（母指以外）	腳趾（母指以外）	발가락(엄지 이외)
身体の表面（後面）	身体的表面（后面）	身體的表面（後面）	신체의 표면(뒷면)
頭	头（头部）	頭	머리
首	脖子（颈部）	脖子	목
うなじ（後頸部）	颈背	頸背	목덜미(후경부)
腕（上肢）	臂（上肢）	胳膊(上肢)	팔(상지)
上腕（肩から肘）	上臂	上臂(從肩到肘)	상완(어깨부터 팔꿈치)
前腕（肘から手首）	前臂	前臂(從肘到腕)	팔뚝(팔꿈치부터 손목)
肘（肘関節）	肘（肘关节）	肘(肘關節)	팔꿈치(팔꿉관절)
手首	手腕	手腕	손목

日本語	中国語（簡体字）	中国語（繁体字）	韓国語
手	手	手	손
掌	手掌	手掌	손바닥
手の甲	手背	手背	손등
手指	手指	手指	손가락
母指	母指	母指	엄지손가락
示指	食指	食指	검지
中指	中指	中指	중지
薬指	无名指	無名指	약지
小指	小指	小指	새끼손가락
背中（背部）	背（背部）	背(背部)	등(배부)
腰	腰	腰	허리
尻（臀部）	屁股（臀部）	屁股(臀部)	엉덩이(둔부)
股関節	髋关节	股關節	고관절
脚（股関節から足首）	脚（从髋关节到脚踝）	腳（從股關節到腳踝）	다리(고관절부터 발목)
大腿（股関節から膝）	大腿	大腿(從股關節到膝蓋)	대퇴부(고관절부터 무릎)
下腿（膝から足首）	小腿	小腿(從膝到腳踝)	종아리(무릎부터 발목)
ふくらはぎ	腓 / 小腿肚	小腿肚	장딴지
足（くるぶしから爪先）	足（从脚踝到脚尖）	足（從腳踝到腳尖）	발(발목부터 발가락)
踵	脚跟	腳跟	뒤꿈치
足裏（足底）	脚掌（足底）	腳掌(腳底)	발바닥(족저)
身体の内部（横隔膜より上）	身体的内部（横隔膜以上）	身體的內部（横隔膜以上）	신체의 내부(횡격막 윗부분)
咽頭	咽头	咽頭	인두
喉頭	喉头	喉頭	후두
甲状腺	甲状腺	甲狀腺	감상선
脊柱（背骨）	脊柱	脊柱	등뼈(척추)
鎖骨	锁骨	鎖骨	쇄골
肩甲骨	肩胛骨	肩胛骨	견갑골
気管	气管	氣管	기관
大動脈	主动脉	大動脈	대동맥
大動脈弓	主动脉弓	大動脈弓	대동맥활
心臓	心脏	心臟	심장
（上）大静脈	上腔静脉	(上)大靜脈	(상)대정맥
肺	肺	肺	폐
肋骨	肋骨	肋骨	늑골
食道	食道	食道	식도
横隔膜	横膈膜	横隔膜	횡격막
身体の内部（横隔膜より下）	身体的内部（横隔膜以下）	身體的內部（横隔膜以下）	신체의 내부(횡격막 아랫부분)
胃	胃	胃	위
脾臓	脾脏	脾臟	비장
膵臓	胰腺	胰臟	췌장

日本語	中国語（簡体字）	中国語（繁体字）	韓国語
肝臓	肝脏	肝臟	간
胆嚢	胆囊	膽囊	담낭
副腎	肾上腺	腎上腺	부신
腎臓	肾脏	腎臟	신장
小腸	小肠	小腸	소장
十二指腸	十二指肠	十二指腸	십이지장
空腸	空肠	空腸	공장
回腸	回肠	回腸	회장
腹大動脈	腹部主动脉	腹部大動脈	복부 대동맥
（下）大静脈	下腔静脉	(下)大靜脈	(하)대정맥
尿管	输尿管	輸尿管	요관
膀胱	膀胱	膀胱	방광
尿道	尿道	尿道	요도
骨盤	骨盆	骨盆	골반
寛骨	髋骨	髖骨	엉덩이뼈
腸骨	髂骨	髂骨	장골
恥骨	耻骨	恥骨	치골
坐骨	坐骨	坐骨	좌골
仙骨	骶骨	腰椎骨	선골
尾骨	尾骨	尾骨	꼬리뼈
大腸	大肠	大腸	대장
盲腸	盲肠	盲腸	맹장
虫垂	阑尾	闌尾	충수
上行結腸	升结肠	升結腸	상행결장
横行結腸	横结肠	横結腸	횡행결장
下行結腸	降结肠	降結腸	하행결장
S 状結腸	乙状结肠	乙狀結腸	S 상결장
直腸	直肠	直腸	직장
肛門	肛门	肛門	항문

3 身体の部位④－ロシア語・タイ語

日本語	ロシア語	タイ語
身体の表面（前面）	название частей тела (передняя сторона)	อวัยวะภายนอกร่างกาย(ด้านหน้า)
髪	волосы (волос)	ผม
額	лоб	หน้าผาก
こめかみ	виски (висок)	ขมับ
眉	брови (бровь)	คิ้ว
目	глаза (глаз)	ตา
耳	уши (ухо)	หู
外耳	ушные раковины (ушная раковина)	หูชั้นนอก
中耳	среднее ухо	หูชั้นกลาง
内耳	внутреннее ухо	หูชั้นใน
鼻	нос	จมูก
鼻腔	носовая полость	โพรงจมูก
口	рот	ปาก
喉仏	кадык	ลูกกระเดือก
顎	подбородок, челюсть	คาง
唾液腺	слюнные железы (слюнная железа)	ต่อมน้ำลาย
頸	шея	คอ
肩	плечи (плечо)	ไหล่
腋下	подмышки (подмышка)	ใต้รักแร้
胸部	грудной отдел	ส่วนอก
胸・乳房	грудь, женская грудь	หน้าอกและเต้านม
乳輪	ареола	ลานนม
腹部	живот	ส่วนท้อง
鳩尾（みぞおち）	эпигастрий	ลิ้นปี่
臍	пупок	สะดือ
鼠径部	паховая область	ส่วนขาหนีบ
性器	гениталии	อวัยวะเพศ
膝（膝関節）	колени (колено) (коленные суставы (коленный сустав))	หัวเข่า(ข้อเข่า)
すね	голень	หน้าแข้ง
足の甲（足背）	подъём	หลังเท้า
くるぶし	щиколотка	ตาตุ่ม
足指（親指）	пальцы ног (палец ноги), (большие пальцы ног (большой палец ноги))	นิ้วเท้า(นิ้วโป้ง)
足指（親指以外）	пальцы ног (палец ноги), (кроме больших пальцев ног (кроме большого пальца ноги))	นิ้วเท้า(นิ้วอื่นที่นอกเหนือจากนิ้วโป้ง)
身体の表面（後面）	название частей тела (задняя сторона)	อวัยวะภายนอกร่างกาย(ด้านหลัง)
頭	голова	หัว
首	шея	คอ

日本語	ロシア語	タイ語
うなじ（後頸部）	затылок (задняя часть шеи, зашеек)	ต้นคอ
腕（上肢）	предплечье (верхние конечности (верхняя конечность))	แขน(แขนและมือ)
上腕（肩から肘）	верхняя часть руки (от плеча до локтя)	แขนส่วนบน(ตั้งแต่หัวไหล่ไปถึงข้อศอก)
前腕（肘から手首）	предплечье (от локтя до кисти)	แขนส่วนหน้า(จากข้อศอกไปถึงข้อมือ)
肘（肘関節）	локти (локоть) (локтевые суставы (локтевой сустав))	ข้อศอก(ข้อต่อข้อศอก)
手首	запястья (запястье)	ข้อมือ
手	руки (рука)	มือ
掌	ладони (ладонь)	ฝ่ามือ
手の甲	тыл кисти	หลังมือ
手指	пальцы рук (палец руки)	นิ้วมือ
母指	большие пальцы (большой палец)	นิ้วหัวแม่มือ
示指	указательные пальцы (указательный палец)	นิ้วชี้
中指	средние пальцы (средний палец)	นิ้วกลาง
薬指	безымянные пальцы (безымянный палец)	นิ้วนาง
小指	мизинцы (мизинец)	นิ้วก้อย
背中（背部）	спина (спинной отдел)	หลัง
腰	поясница	เอว/สะโพก
尻（臀部）	ягодицы (крестец)	บั้นท้าย/ก้น
股関節	тазобедренный сустав	ข้อต่อสะโพก
脚（股関節から足首）	ноги (нога) (от тазобедренного сустава до ступни)	ขา(จากข้อต่อสะโพกไปถึงข้อเท้า)
大腿（股関節から膝）	бёдра (бедро) (от тазобедренного сустава до колена)	ต้นขา(จากข้อต่อสะโพกไปถึงหัวเข่า)
下腿（膝から足首）	голень (от колена до ступни)	ขาท่อนล่าง(จากหัวเข่าไปถึงข้อเท้า)
ふくらはぎ	икры (икры)	น่อง
足（くるぶしから爪先）	ступни (ступня) (от лодыжки до кончиков пальцев ног)	ขา(จากตาตุ่มไปถึงปลายเล็บ)
踵	пятки (пятка)	ส้นเท้า
足裏（足底）	подошвы ног (подошва ноги)	ฝ่าเท้า
身体の内部（横隔膜より上）	название внутренних органов (выше диафрагмы)	อวัยวะภายในร่างกาย(เหนือกะบังลม)
咽頭	глотка; зёв	คอหอย
喉頭	гортань; горло;	กล่องเสียง
甲状腺	щитовидная железа	ต่อมไทรอยด์
脊柱（背骨）	позвоночный столб (позвоночник)	กระดูกสันหลัง
鎖骨	ключицы (ключица)	ไหปลาร้า
肩甲骨	лопатки (лопатка)	กระดูกสะบัก/กระดูกไหล่
気管	трахея	หลอดลม

日本語	ロシア語	タイ語
大動脈	аорта	หลอดเลือดแดงใหญ่(เอออร์ตา)
大動脈弓	дуга аорты	ส่วนโค้งเอออร์ตา
心臓	сердце	หัวใจ
（上）大静脈	(верхняя) полая вена	(บน)หลอดเลือดดำเวนาคาวา
肺	лёгкие (лёгкое)	ปอด
肋骨	рёбра (ребро)	กระดูกซี่โครง
食道	пищевод	หลอดอาหาร
横隔膜	диафрагма	กะบังลม
身体の内部（横隔膜より下）	название внутренних органов (ниже диафрагмы)	อวัยวะภายในร่างกาย(ต่ำจากกะบังลม)
胃	желудок	กระเพาะอาหาร
脾臓	селезёнка	ม้าม
膵臓	поджелудочная железа	ตับอ่อน
肝臓	печень	ตับ
胆嚢	жёлчный пузырь	ถุงน้ำดี
副腎	надпочечники (надпочечник)	ต่อมอะดรีนัล
腎臓	почки (почка)	ไต
小腸	тонкая кишка	ลำไส้เล็ก
十二指腸	двенадцатиперстная кишка	ลำไส้เล็กส่วนต้น(ดูโอเดนัม)
空腸	тощая кишка	ลำไส้เล็กส่วนกลาง(เจจูนัม)
回腸	подвздошная кишка	ลำไส้เล็กส่วนปลาย(ไอเลียม)
腹大動脈	брюшная аорта	หลอดเลือดแดงใหญ่เอออร์ตาในช่องท้อง
（下）大静脈	(нижняя) полая вена	(ล่าง)หลอดเลือดดำเวนาคาวา
尿管	мочеточник	ท่อไต
膀胱	мочевой пузырь	กระเพาะปัสสาวะ
尿道	мочеиспускательный канал	ท่อปัสสาวะ
骨盤	таз	กระดูกเชิงกราน
寛骨	тазовая кость	กระดูกสะโพก
腸骨	подвздошная кость	กระดูกปีกสะโพก(กระดูกไอเลียม)
恥骨	лобковая кость	กระดูกหัวหน่าว
坐骨	седалищная кость	กระดูกก้น
仙骨	крестец	กระดูกใต้กระเบนเหน็บ
尾骨	копчик	กระดูกก้นกบ
大腸	толстая кишка	ลำไส้ใหญ่
盲腸	слепая кишка	กระเปาะลำไส้ใหญ่(ซีกัม)
虫垂	аппендикс	ไส้ติ่ง
上行結腸	восходящая ободочная кишка	ลำไส้ใหญ่ส่วนทอดขึ้นบน
横行結腸	поперечная ободочная кишка	ทรานสเวิสโคลอน
下行結腸	нисходящая ободочная кишка	ลำไส้ใหญ่ส่วนทอดลงล่าง
S 状結腸	сигмовидная ободочная кишка	ซิกมอยด์โคลอน
直腸	прямая кишка	ลำไส้ตรง(เรคตัม)
肛門	анус	ทวารหนัก

4 よく出る疾病名①－英語・フランス語・ドイツ語

日本語	英語	フランス語	ドイツ語
高血圧	high blood pressure / hypertension	hypertension	Bluthochdruck / Hypertonie
心臓発作 / 心筋梗塞	heart attack / myocardial infarction	crise cardiaque / infarctus du myocarde	Herzanfall / Herzinfarkt
静脈瘤	varix/varicose vein(s)	varice	Krampfader
肺炎	pneumonia	pneumonie	Lungenentzündung
気管支喘息	asthma	asthme	Asthma
胃潰瘍	stomach ulcer / gastric ulcer	ulcère gastrique	Magengeschwür
便秘	constipation	constipation	Verstopfung
下痢	diarrhea	diarrhée	Durchfall
糖尿病	diabetes (mellitus)	diabète	Diabetes
脳卒中	stroke	AVC	Schlaganfall
脳出血	cerebral hemorrhage	hémorragie cérébrale	Gehirnblutung
脳梗塞	cerebral infarction	infarctus cérébral	Hirninfarkt / Zerebralinfarkt
認知症	dementia / cognitive impairment	démence	Demenz
関節リウマチ	rheumatoid arthritis	arthrite rhumatoïde	Gelenkrheuma
椎間板ヘルニア	slipped disk / herniated disc	hernie disquaire intervétébrale	Bandscheibenvorfall
骨粗鬆症	osteoporosis	ostéoporose	Osteoporose
脱臼	bone dislocation/ abarticulation	luxation	Verrenkung
骨折	fracture	fracture	Fraktur
湿疹	rash / eczema	eczéma	Ekzem
帯状疱疹 / ヘルペス	shingles / herpes zoster	zona / herpès	Gürtelrose / Herpes
前立腺肥大症	enlargement of prostate gland / prostatic hypertrophy	hypertrophie prostatique	Vergrößerung der Prostata / Prostatomegalie
花粉症	hay fever	pollinose	Heuschnupfen
結膜炎	conjunctivitis	conjonctivite	Blindhautentzündung
白内障	cataract	cataracte	Grauer Star
緑内障	glaucoma	glaucome	Grüner Star
う歯 / 虫歯	cavity / decay	cavité / carie dentaire	Fauler Zahn / Karies
麻疹	measles / rubeola	rougeole	Masern
風疹	rubella / German measles	rubéole	Röteln
水痘	chickenpox	varicelle	Windpocken
流行性耳下腺炎(おたふくかぜ)	mumps	oreillons	Mumps
破傷風	tetanus	tétanos	Tetanus

4 よく出る疾病名②ーイタリア語・スペイン語・ポルトガル語

日本語	イタリア語	スペイン語	ポルトガル語
高血圧	ipertensione	hipertensión arterial	pressão alta / hipertensão
心臓発作 / 心筋梗塞	attacco cardiac / infarto miocardico acuto	ataque cardíaco, infarto de miocardio	ataque cardíaco / infarto do miocárdio
静脈瘤	vene varicosae	varices	varizes
肺炎	polmonite	neumonía	pneumonia
気管支喘息	asma	asma	asma
胃潰瘍	ulcera gastrica	úlcera péptica	úlcera gástrica
便秘	costipazione	estreñimiento	prisão de ventre
下痢	diarrea	diarrea	diarreia
糖尿病	diabete mellito	diabetes (mellitus)	diabetes
脳卒中	apoplessia cerebrale	enfermedad cerebrovascular	AVC
脳出血	emorragia cerebrale	hemorragia intracraneal	hemorragia cerebral
脳梗塞	infarto cerebrale	infarto cerebral	infarto cerebral
認知症	demenza/patologia cognitiva	demencia, deterioro cognitivo	demência
関節リウマチ	artrite reumatoide	artritis reumatoide	artrite reumatóide
椎間板ヘルニア	ernia del disco intervertebrale	hernia discal	hérnia de disco
骨粗鬆症	osteoporosi	osteoporosis	osteoporose
脱臼	lussazione	luxación o dislocación	deslocamento ou luxação
骨折	frattura	fractura	fratura
湿疹	eczema	erupción, eczema	eczema / dermatite
帯状疱疹 / ヘルペス	herpes zoster	herpes zoster	herpes
前立腺肥大症	iperplasia prostatica benigna	hiperplasia benigna prostática	hiperplasia prostática benigna
花粉症	pollinosi	rinitis alérgica	alergia a pólen
結膜炎	congiuntivite	conjuntivitis	conjuntivite
白内障	cataratta	catarata	catarata
緑内障	glaucoma	glaucoma	glaucoma
う歯 / 虫歯	carie dentaria/dente cariato	caries dental	cárie
麻疹	morbillo	sarampión	sarampo
風疹	rosolia	rubéola	rubéola
水痘	varicella	varicela	varicela / catapora
流行性耳下腺炎（おたふくかぜ）	parotite epidemica (orecchioni)	parotiditis (paperas)	parotidite infecciosa (caxumba)
破傷風	tetanus	tétanos	tétano

4 よく出る疾病名③－中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・韓国語

日本語	中国語（簡体字）	中国語（繁体字）	韓国語
高血圧	高血压	高血壓	고혈압
心臓発作 / 心筋梗塞	心脏病发作 / 心肌梗塞	心臟病發作 / 心肌梗塞	심장발작/심근경색
静脈瘤	静脉瘤	靜脈瘤	정맥류
肺炎	肺炎	肺炎	폐렴
気管支喘息	支气管哮喘	支氣管哮喘	기관지천식
胃潰瘍	胃溃疡	胃潰瘍	위궤양
便秘	便秘	便秘	변비
下痢	腹泻	腹瀉	설사
糖尿病	糖尿病	糖尿病	당뇨병
脳卒中	中风	腦中風	뇌졸중
脳出血	脑溢血	腦溢血	뇌출혈
脳梗塞	脑梗塞	腦梗塞	뇌경색
認知症	痴呆症	癡呆症	치매
関節リウマチ	风湿性关节炎	風濕性關節炎	류마티스 관절염
椎間板ヘルニア	椎间盘突出症	椎間盤突出症	추간판탈출증
骨粗鬆症	骨质疏松症	骨質疏鬆症	골다공증
脱臼	脱臼	脫臼	탈구
骨折	骨折	骨折	골절
湿疹	湿疹	濕疹	습진
帯状疱疹 / ヘルペス	带状疱疹 / 疱疹	帶狀疱疹 / 疱疹	대상포진/헤르페스
前立腺肥大症	前立腺肥大症	前立腺肥大症	전립선 비대증
花粉症	花粉过敏症	花粉過敏症	화분증
結膜炎	结膜炎	結膜炎	결막염
白内障	白内障	白內障	백내장
緑内障	绿内障	綠內障	녹내장
う歯 / 虫歯	龋齿 / 蛀牙	齲齒 / 蛀牙	충치
麻疹	麻疹	麻疹	홍역
風疹	风疹	風疹	풍진
水痘	水痘	水痘	수두
流行性耳下腺炎（おたふくかぜ）	流行性腮腺炎	流行性腮腺炎	유행성이하선염(볼거리)
破傷風	破伤风	破傷風	파상풍

4 よく出る疾病名④ーロシア語・タイ語

日本語	ロシア語	タイ語
高血圧	гипертензия	ความดันโลหิตสูง
心臓発作 / 心筋梗塞	инфакт; инфаркт миокарда	โรคหัวใจล้มเหลวเฉียบพลัน/กล้ามเนื้อหัวใจตาย
静脈瘤	варикозное расширение вен	เส้นเลือดขอด
肺炎	пневмония, воспаление лёгких	โรคนิวมอเนีย/ โรคปอดบวม
気管支喘息	бронхиальная астма	โรคหอบหืด
胃潰瘍	язва желудка	แผลในกระเพาะอาหาร
便秘	запор	ท้องผูก
下痢	понос	ท้องเสีย
糖尿病	сахарный диабет	โรคเบาหวาน
脳卒中	инсульт	โรคหลอดเลือดสมอง
脳出血	кровоизлияние в мозг	เส้นโลหิตในสมองแตก
脳梗塞	инфакт мозга	เส้นโลหิตในสมองตีบ
認知症	деменция	ภาวะสมองเสื่อม/ความบกพร่องของสมรรถนะทางสมอง
関節リウマチ	ревматоидный артрит	โรคข้ออักเสบรูมาตอยด์
椎間板ヘルニア	межпозвоночная грыжа	หมอนรองกระดูกสันหลังกดทับเส้นประสาท
骨粗鬆症	остеопороз	โรคกระดูกพรุน
脱臼	вывих	ข้อกระดูกไหล่/เข่าหลุด
骨折	перелом	กระดูกหัก
湿疹	экзема	ผื่นผิวหนังอักเสบ
帯状疱疹 / ヘルペス	опоясывающий лишай; опоясывающий герпес	โรคงูสวัด
前立腺肥大症	гипертрофия предстательной железы	โรคต่อมลูกหมากโต
花粉症	аллергия на пыльцу	โรคแพ้เกสรดอกไม้
結膜炎	конъюнктивит	โรคเยื่อบุตาอักเสบ
白内障	катаракта	โรคต้อกระจก
緑内障	глаукома	โรคต้อหิน
う歯 / 虫歯	кариес зубов; дупло (в зубе)	ฟันผุ
麻疹	корь	โรคหัด
風疹	краснуха	โรคหัดเยอรมัน
水痘	ветряная оспа	โรคอีสุกอีใส
流行性耳下腺炎（おたふくかぜ）	эпидемический паротит (свинка)	โรคคางทูม
破傷風	столбняк	บาดทะยัก

平成 30 年 3 月　（第 1 版）

制作：国土交通省観光庁　観光地域振興部観光資源課

※著作者の許諾無く、本冊子を転載・複製することを禁じます。