

7 その他

(1) 指さしシートの活用

民間事業者等へのヒアリング調査の中で、外国人利用者への対応で困ることの一つとして、「外国語に対応できる職員がいない」との回答が多くありました。外国語に対応できる職員を配置できれば理想的ですが、通訳担当職員を常時配置することは現実的に難しい場合が多いと思われます。

そのため、外国人利用者とのコミュニケーションには指さしシートの活用が有効です。現在、様々な場面で多言語の指さしシートが活用されています。聞きたいことや想定される回答をあらかじめ多言語で表示し、そのシートを利用して指で示しながら会話することにより、円滑なコミュニケーションが可能となります。次頁以降に飲食店用、買い物用、非常時用の「指さしコミュニケーションシート」を掲載していますので、外国人利用者への対応にご活用ください。

※次頁以降の「指さしコミュニケーションシート」は、岐阜市市民参画部国際課のホームページからデータをダウンロードできます。データを加工して、オリジナルの指さしシートを作成してみてください。

Case

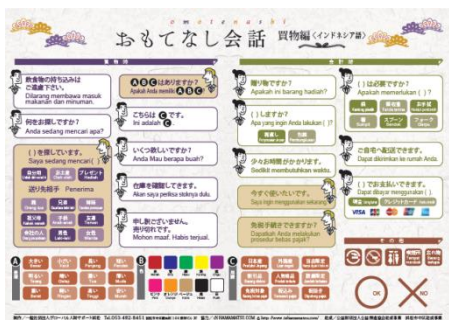
○指さしシートの活用例



外国人向けカード決済場面指さしシート
日本クレジットカード協会
(英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国朝鮮語・
フランス語・イタリア語・ドイツ語・スペイン語・
タイ語・インドネシア語・ベトナム語・ロシア語)



東京マラソン指さし会話帳
一般財団法人東京マラソン財団
(英語・中国語・韓国朝鮮語)



おもてなし会話帳 食事編・買物編
一般社団法人グローバル人財サポート浜松
(英語・中国語(簡体字・繁体字)・
韓国朝鮮語・ポルトガル語・タイ語・
インドネシア語・ベトナム語)



指さしコミュニケーションシート (飲食店用)

来店時

ご予約は頂いていますか？

Have you made a reservation?

はい
Yes

いいえ
No

何名様でしょうか？

How many people?

喫煙席と禁煙席どちらになさいますか？

Would you prefer a

喫煙席
smoking

or

禁煙席
non smoking

seat?

テーブル席とカウンター席

どちらにしますか？

Would you prefer a

テーブル
table

or

カウンター
counter

seat?

ただいま満席です。

I'm afraid no tables are available at the moment.

少しお待ち頂けますでしょうか？

Would you be good enough to wait a little while?

●●分くらい待ってください。

You'll have about a ●●minutes' wait.

会計時

お会計はレジでお願いします。

Please pay at the cash register.

お会計はテーブルでお願いします。

Please pay at your table.

お会計はどうかさいますか？

How would you like to pay?

一緒に
One bill

別々で
Separate checks

割り勘で
Divide between everyone.

()でお支払いできます。

You can pay with ().

現金
cash

クレジットカード
credit card

こちらに署名してください。

Please sign here.

申し訳ございませんが、クレジットカードはご利用になれません。

Sorry, but we don't accept credit cards.

領収書は必要ですか？

Do you need a receipt?

はい
Yes

いいえ
No



指さしコミュニケーションシート (飲食店用)

注文時等

ご注文がお決まりになりましたか?
Have you decided what you'll have?

はい
Yes

いいえ
No

お決まりになりましたらお知らせください。
Please let me know when you have decided.

食べられないものはありますか?
Are there foods that you can't eat?

はい
Yes→②

いいえ
No

これは ① ② 料理です。

This is ① ② .

おすすめメニューはこちらです。
I would recommend ().

飲み物は何にいたしますか?
What would you like to drink?

いつお持ちしますか?
When do you want it?

食前
Before the meal

食後前
After the meal

必要なものはありますか?
Do you need anything?

スプーン
spoon

フォーク
fork

ナイフ
knife

箸
chopsticks

お手拭き
hand wipes

水
water

メニュー
menu

取り皿
additional plates

灰皿
ashtray

子ども用の椅子
child seat

①

甘い
sweet

辛い
hot and spicy

酸味のある
sour

あたたかい
warm

つめたい
cold

炒める
sauteed

蒸す
steamed

煮る
simmered

生
raw

くんせい
smoked

油で揚げる
deep-fried

焼く
baked/grilled/roasted

②



エビ
shrimp



カニ
crab



小麦
wheat



そば
buckwheat



乳
milk



卵
eggs



落花生
peanuts



牛
beef



豚
pork



鶏
chicken



魚
fish



酒
alcohol

中国語
(簡体字)



指さしコミュニケーションシート (飲食店用)

来店時

ご予約は頂いていますか？
您预约了吗？

はい
是的，我预约了

いいえ
不，我没有预约

何名様でしょうか？
请问您几位？

喫煙席と禁煙席どちらになさいますか？
您要禁烟座位还是吸烟座位？

喫煙席
吸烟区

禁煙席
禁烟区

テーブル席とカウンター席
どちらにしますか？
您要桌子席还是吧台席？

テーブル
桌子席

カウンター
吧台席

ただいま満席です。
目前没有空位。

少しお待ち頂けますでしょうか？
能不能请稍等一会儿？

●●分くらい待ってください。
请等●●分钟左右。

会計時

お会計はレジでお願いします。
请在收银台结账。

お会計はテーブルでお願いします。
请在桌前结账。

お会計はどうなさいますか？
是一起结账吗？

一緒に
是的

別々で
请分开结账

割り勘で
大家分摊支付

()でお支払いできます。
可以用()来支付。

現金
現金

クレジットカード
信用卡

こちらに署名してください。
请在这里签名。

申し訳ございませんが、
クレジットカードはご利用になれません。
真对不起，我们店不能使用信用卡。

領収書は必要ですか？
要发票吗？

はい
要

いいえ
不要



指さしコミュニケーションシート (飲食店用)

注文時等

ご注文がお決まりになりましたか？
需要点菜吗？

はい
要

いいえ
不要

お決まりになりましたらお知らせください。
点菜时，请招呼我们。

食べられないものはありますか？
您有不能吃的食物吗？

はい
有→②

いいえ
没有

これは ①・② 料理です。

这是 ① ② 料理。

おすすめメニューはこちらです。
这是推荐菜单。

飲み物は何にいたしますか？
您想喝什么饮品？

いつお持ちしますか？
请问什么时候拿来呢？

食前
饭前

食後前
饭后

必要なものはありますか？
有什么需要的东西吗？

スプーン
汤匙

フォーク
叉子

ナイフ
餐刀

箸
筷子

お手拭き
擦手巾

水
水

メニュー
菜单

取り皿
小碟

灰皿
烟灰缸

子ども椅子
儿童座椅

①

甘い
甜的

辛い
辣的

酸味のある
酸的

あたたかい
热的

つめたい
冷的

炒める
炒的

蒸す
蒸的

煮る
煮的

生の
生的

くんせい
熏制的

油で揚げる
油炸的

焼く
烤的

②



エビ
虾



カニ
螃蟹



小麦
小麦



そば
荞麦面



乳
牛奶



卵
鸡蛋



落花生
花生



牛
牛



豚
猪



鶏
鸡



魚
鱼



酒
酒



指さしコミュニケーションシート (買い物用)

買い物等

何をお探しですか?
What are you looking for?

() を探しています。
I'm looking for ().

自分用
something for myself

お土産
a souvenir

プレゼント
a gift

送り先相手 recipient

親
parents

兄弟
brothers

姉妹
sisters

祖父母
grandparents

子ども
child

友達
friend

会社の人
colleagues

男性
male

女性
female

男の子
boy

女の子
girl

こちらは ① ② です。

This is a ① ② .

This is ① . This is a ② .

①

大きい
big

小さい
small

長い
long

短い
short

明るい
bright

暗い
dark

濃い
deep

薄い
light/thin

重い
heavy

軽い
light

高い
expensive

安い
cheap

色違い
another color

サイズ違い
another size

ご予算はおいくらですか?
How much are you looking to spend?

いくつ欲しいですか?
How many would you like?

在庫を確認してきます。
I'll check the stock.

申し訳ございません。売り切れです。
I'm sorry but it's out of stock.

値引きはできません。
We can't give any discounts.

少々お待ちください。
Just a moment, please.

試着してみますか?
Would you like to try it on?

試食してみますか?
Would you like to taste it?

はい
Yes

いいえ
No

②

日本産
Japanese product

外国産
foreign product

現品限り
the last stock

割引品
discounted product

人気商品
popular product

数量限定
limited edition

免税対象
tax exempted product

税込
tax included product

税抜
tax not included product

岐阜特産
Gifu specialty

おすすめ品
recommended product

新商品
new item

冷蔵品
refrigerated product

冷凍品
frozen product

常温保存品
storable at room temperature product

英語
English



指さしコミュニケーションシート (買い物用)

会計等

すぐに使いますか？

Would you like to use this immediately?

はい
Yes

いいえ
No

()でお支払いできます。

You can pay with ().

現金
cash

クレジットカード
credit card

贈り物用に包装しますか？

Would you like it gift-wrapped?

はい
Yes

いいえ
No

こちらに署名してください。

Please sign here.

申し訳ございませんが、
クレジットカードはご利用になれません。
Sorry, but we don't accept credit cards.

ひとつずつ包装しますか？

Would you like these wrapped separately?

はい
Yes

いいえ
No

領収書は必要ですか？

Do you need a receipt?

はい
Yes

いいえ
No

袋は個数分入れますか？

Shall I put additional bags for each item in?

はい
Yes

いいえ
No

免税させていただきます。

Tax will be exempted.

免税できません。

This is not tax-exempt/duty free.

こちらでお並びください。

Please line up here.

自宅へ配送できます。

We can deliver it to your house.

少々お時間がかかります。

It will take a few minutes.

申し訳ございませんが、
海外には発送できません。

Sorry, but we cannot ship overseas.



指さしコミュニケーションシート (買い物用)

買い物等

何をお探しですか？
请问您在找什么？

ご予算はおいくらですか？
您的预算是多少呢？

()を探しています。
在找()。

いくつ欲しいですか？
想要多少？

自分用
自己使用

在庫を確認してきます。
请稍等，现在去确认一下库存。

お土産
纪念品

プレゼント
礼物

申し訳ございません。売り切れです。
非常抱歉都卖完了。

送り先相手 送给对方是

親
双亲(父母)

兄弟
兄弟

姉妹
姐妹

祖父母
祖父母

子ども
小孩

友達
朋友

会社の人
公司的人

男性
男性

女性
女性

男の子
男孩

女の子
女孩

値引きはできません。
不能优惠。

少々お待ちください。
请稍等。

こちらは ① ② です。

試着してみますか？
需要试穿吗？
試食してみますか？
要不要尝尝看？

这是 ① ② 。

はい
要

いいえ
不要

1

大きい
大

小さい
小

長い
长

短い
短

明るい
亮

暗い
暗(黑)

濃い
深(浓)

薄い
淡

重い
重

軽い
轻

サイズ違い
大小不同

高い
价格高(贵)

安い
价格低(便宜)

色違い
颜色不同

2

日本産
日本生产

外国産
外国生产

現品限り
只限展示品

割引品
打折商品

人気商品
很受欢迎的商品

数量限定
限制数量

免税対象
免税商品

税込
含税

税抜
不含税

岐阜特産
岐阜的土特产品

おすすめ品
推薦商品

新商品
新商品

冷蔵品
请放冰箱保存

冷凍品
请放冰冻库保存

常温保存品
在室温下保存的商品



指さしコミュニケーションシート（買い物用）

会計等

すぐに使いますか？
现在马上用吗？

はい
是的

いいえ
不是

()でお支払いできます。
用()可以支付。

現金
現金

クレジットカード
信用卡

贈り物用に包装しますか？
需要礼品包装吗？

はい
要

いいえ
不要

こちらに署名してください。
请在这里签名。

申し訳ございませんが、
クレジットカードはご利用になれません。
真对不起，我们店不能使用信用卡。

ひとつずつ包装しますか？
分别包装吗？

はい
是的

いいえ
不是

領収書は必要ですか？
要发票吗？

はい
要

いいえ
不要

袋は個数分入れますか？
您需要分装用包装袋吗？

はい
要

いいえ
不要

免税させていただきます。
可以免税。

免税できません。
不能免税。

こちらでお並びください。
请在这里排队。

自宅へ配送できます。
可以送货到家。

少々お時間がかかります。
需要一点儿时间。

申し訳ございませんが、
海外には発送できません。
非常抱歉，不能发送到国外。



指さしコミュニケーションシート (非常時用)

共通

何かお困りですか？

May I help you?

頭痛
headache

腹痛
stomachache

吐き気
nausea

だるい
weak

めまい
dizziness

痛み
pain

やけど
burn

けが
injury

しびれ
numbness

お名前を教えてください。

Please tell me your name.

住所を教えてください。

Please tell me your address.

電話番号を教えてください。

Please tell me your phone number.

ケガをしていますか？

Are you injured?

家族に連絡しますか？

Shall we call your family?

体調が悪いですか？

Do you feel ill?

病院に連れて行きましょうか？

Shall we take you to the hospital?

歩くことができますか？

Can you walk?

救急車を呼びましょうか？

Should I call an ambulance?

健康保険に入っていますか？

Do you have health insurance?

はい
Yes

いいえ
No

災害発生時

●階で火災が発生しました。

A fire broke out on the ●th floor.
(1st/2nd)

緊急地震速報です。強い揺れにご注意ください。

This is an urgent earthquake warning.
There will be strong shaking.

姿勢を低くして、ハンカチで口を覆ってください。

Crouch down and cover your mouth
with a handkerchief.

地震が発生しました。

There has been an earthquake.

煙を吸わないように気をつけてください。

Be careful not to inhale smoke.

頭を守り、安全な姿勢をとってください。

Protect your head and take a
protective body position.

大丈夫です。わたしについてきてください。

It's okay. Follow me.

落ち着いて避難してください。

Please evacuate calmly.



指さしコミュニケーションシート (非常時用)

災害発生時

エレベーター、エスカレーターは
使用せず、階段を使用してください。
**Do not use elevators or escalators.
Please use the stairs.**

落ち着いて、非常放送や施設関係者の指示
に従ってください。
**Please be calm and listen to
emergency broadcasts and people in
charge of the facility.**

直ちにこの建物から出てください。
Please exit this building immediately.

避難先

必要なものはありますか？
Do you need anything?

電池
batteries

飲料水
drinking
water

食料品
food

衣類
clothes

毛布
blankets

携帯ラジオ
a portable
radio

懐中電灯
a flash light

紙皿
paper plates

マスク
masks

薬
medicines

ウェットティッシュ
wet tissues

生理用ナプキン
sanitary
napkins

飲料水
baby
formula

食事を取りに行きましょう。
Let's go get our meal.

食べられないものはありますか？
Are there foods that you can't eat?



エビ
shrimp



カニ
crab



小麦
wheat



そば
buckwheat



乳
milk



卵
eggs



落花生
peanuts



牛
beef



豚
pork



鶏
chicken



魚
fish



酒
alcohol

寒くないですか？
Are you warm enough?

家族の居場所がわかりません。
**I do not know the whereabouts of
my family.**

トイレはどこですか？
Where is the restroom?

水や食べ物はいつ配りますか？
**When do you distribute the water
and food?**

どこで寝たらいいですか？
Where do I sleep?

生活用品はいつ配りますか？
**When do you distribute the
livingware?**

電気/ガス/水道はいつから使えますか？
**When can I use
electricity/gas/water?**



指さしコミュニケーションシート（非常時用）

共通

何かお困りですか？
有什么需要帮助的吗？

頭痛
头痛

腹痛
腹痛

吐き気
恶心

だるい
全身无力

めまい
头晕

痛み
疼

やけど
烫伤

けが
伤

しびれ
发麻

お名前を教えてください。
请问您的姓名。

住所を教えてください。
请告诉您的地址。

電話番号を教えてください。
请告诉您的电话号码。

ケガをしていますか？
您受伤了吗？

家族に連絡しますか？
需要联系您家属吗？

体調が悪いですか？
身体不舒服吗？

病院に連れて行きましょうか？
需要送您去医院吗？

歩くことができますか？
能走吗？

救急車を呼びましょうか？
叫救护车吗？

健康保険に入っていますか？
加健康保险了吗？

はい
要

いいえ
不要

災害発生時

- 階で火災が発生しました。
- 层发生火灾了。

緊急地震速報です。
強い揺れにご注意ください。
地震速報。请注意强烈震动。

姿勢を低くして、ハンカチで口を覆って
ください。
请把身体放低，用手帕盖住口。

地震が発生しました。
发生地震了。

煙を吸わないように気をつけてください。
请注意不要吸入烟雾。

頭を守り、安全な姿勢をとってください。
请保护好头部，并保持安全的姿势。

大丈夫です。わたしについてきてください。
不要紧。请跟我来。

落ち着いて避難してください。
请保持冷静并避难。



指さしコミュニケーションシート（非常時用）

災害発生時

エレベーター、エスカレーターは
使用せず、階段を使用してください。
请勿使用电梯或自动扶梯，
请使用楼梯。

落ち着いて、非常放送や施設関係者の指示
に従ってください。
请保持冷静，
听从紧急广播或工作人员的指示。

直ちにこの建物から出てください。
请立即从这个建筑物里出来。

避難先

必要なものはありますか？
有你需要的东西吗？

電池
电池

飲料水
饮用水

食料品
食物

衣類
衣物

毛布
毛毯

携帯ラジオ
手提收音机

懐中電灯
手电筒

紙皿
纸制餐具

マスク
口罩

薬
药

ウェットティッシュ
湿纸巾

生理用ナプキン
生理用卫生巾

粉ミルク
奶粉

食事を取りに行きましょう。
去吃饭吧。

食べられないものはありますか？
您有不能吃的食物吗？



エビ
虾



カニ
螃蟹



小麦
小麦



そば
荞麦面



乳
牛奶



卵
鸡蛋



落花生
花生



牛
牛



豚
猪



鶏
鸡



魚
鱼



酒
酒

寒くないですか？
不冷吗？

家族の居場所がわかりません。
不知道家里人在哪里。

トイレはどこですか？
厕所在哪里？

水や食べ物はいつ配りますか？
水和食物什么时候分发？

どこで寝たらいいですか？
在哪里睡觉？

生活用品はいつ配りますか？
生活用品什么时候分发？

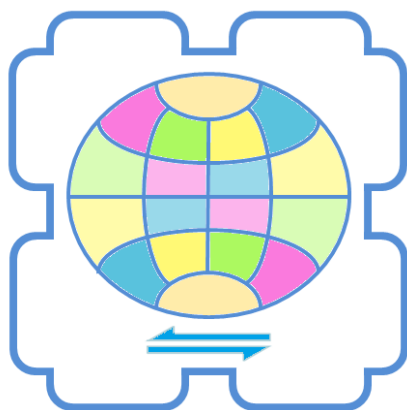
電気/ガス/水道はいつから使えますか？
电/煤气/自来水什么时候可以使用？

(2) 岐阜市多文化共生シンボルマークの活用

岐阜市では、「誰もが互いに多様性を理解し合い、ともに新たな魅力を創造するまちをめざして」を基本理念とする「岐阜市多文化共生推進基本計画」を平成27年3月に策定し、日本人市民と外国人市民とが、お互いの良さを理解し合い、魅力あるまちを共に創造する「多文化共生のまち」を目指しています。この多文化共生に対する市民の意識を高めしていくため、岐阜市多文化共生シンボルマークを決定しました。

このシンボルマークは、行政のみならず民間事業者等が多文化共生にかかる取り組みを行う際に利用していただきたいと考えています。

※利用にあたっては、岐阜市市民参画部国際課のホームページをご覧ください。



(3) 補助制度の紹介（平成27年度現在）

岐阜市では、外国人観光客の受入れ環境向上を主な目的として、観光施設や宿泊施設等において案内看板、パンフレット、ホームページ等に多言語表記を行う事業者を対象に、その経費の一部を補助しています。ぜひご活用ください。

※詳細は、岐阜市商工観光部観光コンベンション課のホームページをご覧ください。