

7 日本のマナーと注意事項

外国人観光客はマナーが悪いと感じたことはありませんか？文化が違うため、その国ではマナー違反ではないことも日本ではマナー違反になるものも多々あります。

コピー
OK

靴は脱いでください。

プリーズ テイク オフ
Please take off
ユア シューズ
your shoes.

料理は残さず食べるのがマナーです。

イフ ポッシブル アボイド
If possible, avoid
リーヴィング フード オン
leaving food on
ユア プレイツ
your plates.

店内ではお静かに。

プリーズ
Please
オブザーブ サイレンス
observe silence.

使用済みのトイレト
ペーパーはゴミ箱へ
捨てず、便器に流して
ください。

プリーズ フラッシュ
Please flush
ユーズド トイレット ペーパー
used toilet paper.



日本のマナーを掲示して、お互いに気分よく過ごせる観光環境づくりが重要です。

店内の備品は
持ち帰らないでください。

アボイド テイキングアウト
Avoid taking out
シングス フロム ディス
things from this
プレイス
place.

8 お通し(突き出し)について

注意書きの例

コピー
OK

居酒屋で注文しなくても出てくるお通し(突き出し)は日本独特の文化の一つです。日本人にとっては馴染みのあるものですが、外国人にとっては注文もしていないのに提供され、その上、会計時にお通し代も加算されるため、トラブルの原因にもなりかねません。

お互いに心地よく過ごせるように事前に説明し、了承を得た上で提供することが望ましいでしょう。

食前に「お通し」をお出しします。
テーブルチャージとして〇〇円かかります。

アン アペタイザー お通し イズ サーフド トゥー
An appetizer "Otooshi" is served to
イーチ カスタマー ウィッチ イズ インクルーデッド イン
each customer which is included in
ザ カヴァー チャージ オブ イェン
the cover charge of 〇〇yen.

その他、詳しい観光情報等に関してはおもてなしマニュアル(データベース版)に掲載しております。ご自由にダウンロード、印刷してご利用ください!
URL: http://www.city.sakata.lg.jp/sangyo/kanko/omotenashi_manual.html



コピー
OK このマークがあるものはコピーしてお使いいただけます。

information

酒田市雇用創造協議会 発行

お問い合わせ先

酒田市 交流観光課

〒998-8540 酒田市本町2丁目2-45

☎ 26-5759 ☎ 22-3910

✉ kankou@city.sakata.lg.jp

コンニチハ

おもてなし マニュアル

Hello!



基本編

外国人のお客様がいつ来てもおもてなしできるように、あると便利な翻訳アプリや多言語メニューの書き方、知っておきたい緊急対応など、今すぐ役立てられる情報を掲載しました。

1 おすすめ翻訳アプリ

英語のみならず、その他外国語が話せなくても翻訳アプリを使用すればコミュニケーションを図ることが可能です。瞬時に翻訳されるので、時間や手間がかかりません。

ボイストラ
VoiceTra

Androidはコチラから iPhoneはコチラから

Google Play App Store

料金 無料

言語 31言語対応

他 ●インターネット環境下でのみ利用可

グーグル
Google翻訳

Androidはコチラから iPhoneはコチラから

Google Play App Store

料金 無料

言語 ●音声入力で32言語対応
●入力で103言語翻訳可

他 ●インターネットへ接続できない場合も使用可
●カメラを使ってリアルタイム翻訳(38言語対応)
●手書き入力での翻訳も可(93言語対応)

マイクロソフト
Microsoft翻訳

Androidはコチラから iPhoneはコチラから

Google Play App Store

料金 無料

言語 音声、会話、撮影した写真、スクリーンショットなどを60以上の対応言語で翻訳可能

他 ●インターネットへ接続できない場合も使用可
●2人で会話をする際に便利な画面分割モード
●最大100人と複数言語で会話ができる、多人数会話翻訳機能あり

2 ダウンロード方法

ダウンロードはとっても簡単!!

Androidの場合

- QRコードを読み取る。またはアプリ一覧→Google Play→例:「Google 翻訳」を検索
- 「インストール」をタップ(新機能の説明が表示された場合、問題がなければ「次へ」をタップ。)
- インストールが完了するとホーム画面にアプリが追加されます。

iPhoneの場合

- QRコードを読み取る。またはApp Store→例:「Google 翻訳」を検索
- 「入手」をタップ→「インストール」をタップ
- サインイン(既存の Apple ID を使用)をタップ、または「Apple ID の新規取得」
- Apple ID とパスワードを入力
- インストールが完了するとホーム画面にアプリが追加されます。



3 メニューの表示例

外国人にとって日本語もしくは文字だけのメニューはどんな料理かわかりません。
絵や写真を使用することにより、格段に伝わりやすくなります。

ア

イ

エ

① 中華そば 小

Ramen (small)
中华拉面 小
中華拉麵 小
중화소바(라면) 소짜

① 中華そば

¥550

(税込・tax included・含税・含税・세금포함)

ウ

オ

- ア** 商品・料理名を日本語と各言語で併記する。
対応する言葉がない場合、ローマ字で商品名を記載。
- イ** 値段は「円」ではなく、「¥」で表記。消費税も忘れずに記載する。
- ウ** 写真を掲載する。
- エ** 料理(商品)に番号を振る。
- オ** 料理の材料をピクトグラム(絵文字)で掲載する。ベジタリアンやアレルギーがある方、宗教的な規律がある方にもわかりやすい。

英語メニュー作成に
ついては、
酒田市交流観光課に
ご相談ください。

コピー OK

4 ピクトグラム(絵文字)

ピクトグラムを使用することにより、言語に制限されず、内容伝達を直感的に行うことができます。掲載したピクトグラム以外にも様々な用途のピクトグラムがあります。
下記URLまたはQRコードより検索し、適宜お使いください。

 Free Wi-Fi スポット Wireless LAN	 充電コーナー Charge point	 禁煙 No Smoking
 ペット持ち込み不可 No uncaged animals	 非常口 Emergency exit	 乳幼児用設備 Nursery
 障害のある人が 使える設備 Accessible facility	 捨てるな Do not throw rubbish	<p>出典 公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団 http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top2017.html</p>

5 クレジットカードの使用可否

海外ではクレジットカード決済が主流です。クレジットカード対応有無にかかわらず、店頭入口やレジ前に対応可能かどうかを明示しておきましょう。下記フレーズをコピーしてご利用いただくことも可能です。

お支払いは現金のみです。

キャッシュ オンリー
Cash only.

クレジットカードお使いいただけます。

クレジット カード オーケー
Credit card OK.

コピー OK

6 緊急時連絡先

けが・急病

救急の場合は救急車を呼ぶ

- ① 119番通報する。
- ② 「救急」と伝える。
- ③ 所在地(住所)を伝える。
⇒ 分からない場合は、目印になる建物や標識・電柱・信号機の管理番号、自動販売機の住所表示等を伝える。
- ④ 「誰が(年齢・性別など)」、「いつから」、「どのような状態になっているか」等必要な情報
例: 60歳のアメリカ人男性が10分程前から胸の痛みを訴えて倒れました。
- ⑤ その他、持病など詳しい情報
⇒ 通報者の氏名、持病、服用している薬の有無、かかりつけ医など答えられる範囲で伝える。

救急車を呼んだ後は…

- 指示された応急処置をする
- 場所がわかりやすいように誘導できる人を配置する
- 持ち物の用意(お金、保険証や診察券、お薬手帳、身分証明書など)

病院へ連絡する場合

日本海総合病院 所在地:〒998-8501 酒田市あきほ町30番地 電話:0234-26-2001(代表)

その他、急を要しない場合

⇒ クルーズ船内のメディカルセンターへ搬送する

事件・事故・トラブル

110番通報

- ① 何があったか。
- ② いつ発生したか。(通報の何分前のことか)
- ③ 場所(住所や目標となる店舗や建物、階数等)
⇒ 分からない場合は、目印になる建物や標識・電柱・信号機の管理番号、自動販売機の住所表示等を伝える。
- ④ 被害や目撃の状況、けが人の有無
- ⑤ 犯人について性別、人数、年齢、服装や逃走方向など

警察署へ連絡する場合

酒田警察署 所在地:〒998-0011 酒田市上安町一丁目1番地の1 電話:0234-23-0110
※ 酒田警察署は酒田市と遊佐町を管轄しています。