

外国人おもてなし 語学ボランティア講座

Appendices



東京都

目次

Appendix 1	いろいろな言語で「こんにちは」	2
Appendix 2	間違いやすい地名	2
Appendix 3	アルファベットの伝え方	3
Appendix 4	言語別 ありがちな発音例	3
Appendix 5	単位変換便利表	4
Appendix 6	衣服・靴のサイズ早見表	4
Appendix 7	日本・東京の基本情報	5
Appendix 8	熱中症について	5
Appendix 9	地震について	6
Appendix 10	タブー集① 食事のタブー	7
Appendix 11	タブー集② 文化的タブー	8
Appendix 12	ジェスチャー	9

東京都は、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を見据え、外国人観光客等が安心して東京に滞在できる環境を整えるため、「外国人おもてなし語学ボランティア」(※)を育成してきました。

平成 27 年度から令和元年度までに開催した育成講座を通じて 5 万人以上のボランティアが誕生しています。この「Appendices」は、「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座で使用しました。

(※)「外国人おもてなし語学ボランティア」

街中で困っている外国人を見かけた際などに積極的に声をかけ、道案内等の手助けをするボランティア
(決まった日時・場所での活動はなく、日常生活の中で自主的に活動するもの)

Appendix 1 いろんな言語で「こんにちは」

英語以外で、訪日人数の多い言語の「こんにちは」を集めました。

北京語 (中国他)	ニイハオ	韓国語 (韓国他)	アンニョンハセヨ	スペイン語 (スペイン他)	ブエナスタルデス
ベトナム語 (ベトナム)	シンチャオ	タイ語 (タイ)	サワディクラッ / サワディカー**	マレー語 (マレーシア他)	スラマットウンガハリ * 正午~14 時頃
ヒンディー語 (インド)	ナマステ	タガログ語 (フィリピン)	マガンダンハーボン * 13 時以降	インドネシア語 (インドネシア)	スラマッシアン * 10~15 時頃
フランス語 (フランス他)	ボンジュール	ドイツ語 (ドイツ他)	グーテンターク	ロシア語 (ロシア他)	ズトラーストヴィーチェ

**男性の場合は「サワディクラッ」、女性の場合は「サワディカー」を使う。

Appendix 2 間違いやすい地名

日本語と英語で呼び方が異なり、間違いやすい国名、都市名を集めました。

国名		都市名	
イギリス	the U. K. (ザ ユーケイ)	アテネ	Athens (アシンス)
エジプト	Egypt (イージプト)	ウィーン	Vienna (ヴィエナ)
オランダ	the Netherlands (ザ ネザランズ)	ジュネーブ	Geneva (ジャニーヴァ)
ギリシャ	Greece (グリース)	チューリッヒ	Zurich (ズーリック)
スイス	Switzerland (スウィツツァランド)	ナポリ	Naples (ネイポウス)
チェコ	Czech Republic (チェク リパブリック)	プラハ	Prague (プラーグ)
ドイツ	Germany (ジャーマニー)	北京	Beijing (ベイジン)
トルコ	Turkey (ターキー)	ベルリン	Berlin (バーリン)
ベルギー	Belgium (ベルジャン)	ミュンヘン	Munich (ミューニッック)
ベトナム	Vietnam (ヴィエトナム)	モスクワ	Moscow (マスカウ)
ヨルダン	Jordan (ジョードウン)	ワルシャワ	Warsaw (ウォーソー)

Appendix 3 アルファベットの伝え方

発音が紛らわしいアルファベットを伝えたり、スペルを確認したりするときに使える表現です。

A	A as in “apple”	J	J as in “joy”	S	S as in “song”
B	B as in “boy”	K	K as in “king”	T	T as in “time”
C	C as in “cat”	L	L as in “lemon”	U	U as in “under”
D	D as in “dog”	M	M as in “man”	V	V as in “violin”
E	E as in “egg”	N	N as in “night”	W	W as in “west”
F	F as in “fish”	O	O as in “open”	X	X as in “Xerox”
G	G as in “gate”	P	P as in “pen”	Y	Y as in “yes”
H	H as in “house”	Q	Q as in “queen”	Z	Z as in “zebra”
I	I as in “ink”	R	R as in “red”		

Appendix 4 言語別 ありがちな発音例

以下はあくまでも一例で、現れやすい発音の特徴の一部を紹介したものです。

言語	特徴	ありがちな発音
アラビア語	pの音がbの音に置き換えられる rが巻き舌風になる	park をバルク、のように発音する
ロシア語	rを強く「ル」のように発音する	terminal をテルミナール、のように発音する
スペイン語	yを「ジュ」のような音で発音する 語頭のhを発音しない	Yoyogi をジョジョギ、Hibiya をイビジャ、 のように発音する
フランス語	語頭のhを発音しない rをハ行のように発音する	How many ... をアウメニ、のように発音する
韓国語	「ツ」「ズ」を「チュ」「ジュ」のように発音する	Tsukiji をチュキジ、のように発音する

Appendix 5

単位変換便利表

長さ、重さや温度を表す単位は、主にアメリカで異なる体系が使われています。以下は各体系の一例です。

長さ・距離

例：10 センチ＝約 4 インチ、1 メートル＝約 3.3 フィート

1 インチ	約 2.5 センチメートル	1 ヤード	約 0.9 メートル
1 フィート	約 30.5 センチメートル	1 マイル	約 1.6 キロメートル

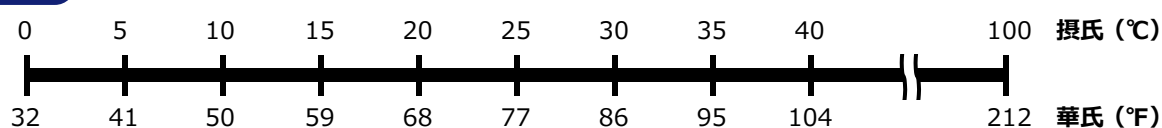
重さ

例：100 グラム＝約 3.5 オンス、1 キログラム＝約 2.2 ポンド

1 オンス	約 28.3 グラム	1 ポンド	約 0.45 キログラム
-------	------------	-------	--------------

温度

※摂氏が 1 度上（下）がるごとに華氏は約 1.8 度上（下）がる



Appendix 6

衣服・靴のサイズ早見表

国またはメーカーによっても異なる場合も多いですが、以下は主なサイズ体系の一例です。

紳士服								
日本	S		M		L		LL	
アメリカ・イギリス	32	34	36	38	40	42	44	46
ヨーロッパ	42	44	46	48	50	52	54	56

紳士靴								
日本	24.5	25	25.5	26	26.5	27	27.5	28
アメリカ	6	6 1/2 - 7	7 - 7 1/2	8	8 1/2	9	9 1/2 - 10	10 - 10 1/2
イギリス	5	5 1/2 - 6	6 - 6 1/2	7	7 1/2	8	8 1/2 - 9	9 - 9 1/2
ヨーロッパ	38	39	40	40 - 41	41	42	43	43 - 44

婦人服								
日本	7	9	11	13	15	17	19	
アメリカ	4	6	8	10	12	14	16	
イギリス	8	10	12	14	16	18	20	
ヨーロッパ	34	36	36 - 38	38 - 40	40	42	44	

婦人靴								
日本	22.5	23	23.5	24	24.5	25	25.5	
アメリカ	4 1/2 - 5	5 1/2	6	6 1/2	7	7 1/2 - 8	8 - 8 1/2	
イギリス	2 1/2 - 3	3 1/2	4	4 1/2	5	5 1/2 - 6	6 - 6 1/2	
ヨーロッパ	35	36	37	37 - 38	38	39	40	

Appendix 7

日本・東京の基本情報

観光案内の基本として、日本や東京の基本データも押さえておきましょう。

日本の面積	377,900 km ² 世界 61 位（ドイツとほぼ同じ面積）
東京の面積	2,193.93 km ² 全国 45 位（2018 年 10 月現在）
日本の人口	約 1 億 2700 万人 世界 10 位（2018 年 12 月現在）
東京の人口	約 1396 万人（うち外国人約 55 万人）（2019 年 1 月現在）
トリビア①	日本には 6,800 以上の島がある（うち 330 は東京都にある）。
トリビア②	日本にある世界遺産の数は 22（文化遺産 18、自然遺産 4）。うち東京にあるものは、文化遺産の国立西洋美術館（日本を含む 7 か国にまたがる「ル・コルビュジエの建築作品」17 作品のうちの 1 つ）と、自然遺産の小笠原諸島。
トリビア③	日本一高い建造物は東京スカイツリー、634 メートル。
トリビア④	新宿駅は世界一乗降者数が多い駅。1 日平均約 350 万人が利用。

（基準日の記載がない項目は全て2019年2月現在の情報）

Appendix 8

熱中症について

夏は観光シーズンですが、熱中症（英語：heat stroke）の危険も高まります。基本的な対処方法を確認しておきましょう。（環境省『熱中症 環境保健マニュアル 2018』より抜粋）

主な症状

次のような症状がみられると、熱中症の危険があります。

1 度（軽症）	手足のしびれ、めまい、筋肉痛や筋肉のつり、大量の発汗、気分の不快
2 度（中等症）	頭痛、吐き気・おう吐、倦怠感、虚脱感、もうろうとする
3 度（重症）	意識障害、全身のけいれん、歩行困難、高体温（体が熱い）

2 度以上の場合は応急処置をした上で、救急車を呼びましょう。

応急処置

「涼しい環境への避難」「脱衣と冷却」「水分・塩分の補給」が重要です。

涼しい環境への避難	・風通しのよい日陰、できればクーラーが効いた室内等へ避難させる。
脱衣と冷却	・余分な上着等を脱がす、またはゆるめる。 ・服や下着の上に水をかけ、うちわや扇風機で風をあてて体を冷やす。 ・冷水のペットボトル、かち割氷、氷のうなどで、首、わきの下、太ももの付け根を冷やす。
水分・塩分の補給	・意識がはっきりしている場合は冷たい水やスポーツドリンク（経口補水液）を飲ませる（自分で飲める人のみ）。 ・意識がない、また吐き気やおう吐がある場合は、誤嚥の可能性があるので飲ませない。

Appendix 9 地震について

地震などの大きな災害に備え、各自で読んでおきましょう。

東京都防災ホームページ・東京都防災アプリ		(2019年3月現在の情報)
東京都防災ホームページでは、発災時や事前の備えに役立つ情報を掲載しています。 URL https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/index.html 東京都防災アプリは、いつも・いざというときにも役に立つ、東京都公式の防災アプリです。 「あそぶ」「まなぶ」「つかう」をコンセプトに、楽しみながら防災の基礎知識を得られるなど、災害時に役立つコンテンツが搭載されています。 ・「東京防災」モード…防災ブック「東京防災」のコンテンツ。防災の基礎知識や発災時に取るべき行動などを学べるモードです。 ・「東京くらし防災」モード…防災ブック「東京くらし防災」のコンテンツ。くらしの中でできる防災対策を学べるモードです。 ・「災害時」モード…災害時に役立つ機能を搭載。いざというときの安心モードです。	<東京都防災アプリ>  (Android)  (iOS)	

東京都 「災害時初動対応マニュアル」	(2020年8月現在の情報)
URL https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/saigai_manual_R1Ver.pdf 宿泊施設向けのマニュアルですが、初動対応のための基礎知識や関連データベース、災害時対応の例文集など豊富なデータがそろっています。上記 URL（東京都産業労働局のサイト）から全文を PDF でダウンロードできます。	

また、スマートフォン向けの地震・災害時対応アプリ(無料)もリリースされていますので、旅行者が地震や災害に不安を感じている場合には、案内してあげるのもいいでしょう。

国土交通省・観光庁監修アプリ 「Safety Tips」	(2019年4月現在の情報)	
自然災害の多い日本において訪日外国人旅行者が安心して旅行できるよう、観光庁監修の外国人旅行者向け災害時情報提供アプリです。 日本国内における緊急地震速報、津波警報、気象特別警報等をプッシュ型で通知できる他、周囲の状況に照らした避難行動を示した対応フローチャートや周りの人から情報を取るためのコミュニケーションカード、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を提供しています。	 (Android)  (iPhone)	

地震などの災害発生時によく使う言葉には以下のようなものがあります。レッスンで学んだ表現に加えて覚えておくといいでしょう。

地震	earthquake	震度	seismic intensity
津波	tsunami tidal wave	避難所	evacuation area emergency shelter
余震	aftershock	救護所	first-aid station
火災	fire	非常口	emergency exit

建物の外へ避難してください。	Leave the building.
上の階に避難してください。	Evacuate to a higher floor.
あの人の指示に従ってください。	Follow that person's instructions.
私についてきてください。	Come with me.
落ち着いてください。	Please calm down.

Appendix 10 タブー集① 食事のタブー

ユネスコ世界無形文化遺産にも登録された和食をはじめ、多様な食は大切な観光資源の一つと言えますが、宗教上、信条上の理由から食べられないものがある方もいます。基本的な知識を押さえておきましょう。

宗教と食事

宗教	主な国・地域	
仏教	中国・台湾・ベトナム他	△ 肉類、魚介類、卵、乳製品、アルコール、ネギ・ニラ・ニンニクなどネギ科の野菜（僧侶や厳格な信者のみ）
ヒンドゥー教	インド・ネパール他	× 肉類（特に牛肉、豚肉） △ 魚、卵（人による） ※ 鍋もののように、ひとつの器からつつき合って食べるものは忌避される
イスラム教	中東、北アフリカ、東南アジア諸国	× 豚肉、アルコール ○ ハラル*ミート（豚肉以外）、魚類は基本的にハラル 野菜、キノコ類も基本的にはハラル
ユダヤ教		× ひづめがなく、反すうしない動物（豚、ウサギなど）、うろこのない魚、甲殻類、貝類 ○ 牛、羊、うろこのある魚（肉類はコーシャ※認証のあるもの） ※ 肉と乳製品は一緒にとらない
ジャイナ教	インド	× 肉類、魚介類、卵、根菜類（ジャガイモ、玉ねぎ、にんじん）、はちみつ

*ハラル（ハラル: halal）：イスラム教の教えに基づき、「許されたもの」「合法的なもの」という意味。食品や化粧品、医薬品など多くのものに適応される。イスラム法の下では、さまざまな食品の加工や調理に関して一定の作法が要求されており、それが守られている食品をハラルとしている。

※コーシャ（kosher）：ユダヤ教の戒律に適合するもの、および食べてよい食品。「K」「U」「V」があらわされた印が入っていることが多い。

ベジタリアン

宗教上および健康上、道徳的観点などの理由で肉や魚介類といった動物性食品を食べない人々（ベジタリアン）がいます。ひと口にベジタリアンと言っても、以下のようにさまざまな形態があります。

形態	肉・加工品	魚・加工品	卵・加工品	乳製品	動物製品*	はちみつ	野菜
ビーガン	×	×	×	×	×	×	△
ダイエタリー ビーガン	×	×	×	×	△※	×	△
ラクト・ ベジタリアン	×	×	×	○	△	○	○

オボ・ベジタリアン	×	×	○	×	△	○	○
ラクト・オボベジタリアン	×	×	○	○	△	○	○

* 動物製品：ラード、ゼラチンなどの畜産副産物、動物由来（魚等も含む）の成分を利用した製品（化粧品等）、毛皮、皮革、羊毛製品、絹製品、蜜ろうなど

※食用以外の動物製品の利用は避けない場合もある。

上記のほかにも、木の実や果実など、「植物を殺さない」食品のみを食べる「フルータリアン」、肉以外は食べる「ペスクタリアン」などもあります。

ベジタリアンは世界中にいますが、特に多いのはインドで、アジアではタイ、台湾、中国にもベジタリアンが多いです。また、ヨーロッパではイギリスにベジタリアンが多いです。

和食は比較的動物性食品を使いませんが、かつおを使うだし汁には注意が必要です。

Appendix 11 タブー集② 文化的タブー

どこの国にも、歴史や文化的背景によるタブーは存在します。代表的なものには以下のようなものがありますが、必ずしも全員が同じタブーを持っているとは限りません。個人の持つ文化的背景を尊重した気配りが大切です。

全般	・宗教や政治、歴史上の事柄を批判する。 ・民族や人種、男女に対する差別発言をする。 ・既婚・未婚、子どもの有無、収入などのプライバシーについて尋ねる。
欧米圏（特にアメリカ）	・年齢について尋ねる。
イギリス	・「England」「English」の使い方に注意（国名としては「the U.K.」、国籍は「British」を使うのが正式）。
タイ、ラオス、インド、スリランカ等（仏教）	・頭をなでたり触ったりする。
インド（ヒンズー教）	・握手や物の受け渡しを左手で行う。
イスラム圏	・握手や物の受け渡しを左手で行う。 ・礼拝の邪魔をする（一日5回の礼拝がある）。
韓国	・目上の人前でたばこを吸う。

Appendix 12 ジェスチャー

ジェスチャーは文化によって意味が異なるものが多いです。以下に同じジェスチャーでも日本とは意味が異なるもの、特に失礼にあたるものや侮辱的な意味になるものをまとめましたので、注意しましょう。

	人を指さす ・文化を問わず、しないほうがよい。 ・特に欧米圏では強く不快に感じる人が多い。
	手の甲を見せたピース ・イギリス、アイルランド、オーストラリア、ニュージーランドなどでは侮辱的なしぐさになる。
	「グー」サイン ・中東やギリシャでは卑猥で侮辱的なしぐさになる。
	OK サイン ・フランスやベルギーなどでは「無価値、役立たず」を意味するしぐさになる。 ・トルコや南米では卑猥で侮辱的なしぐさになる
	「ストップ（やめて）」サイン ・ギリシャでは侮辱的なしぐさになる。
	小指を立てる ・中国では「役立たず」を意味するしぐさになる。
	人差し指と中指を交差する ・英語圏では「グッドラック（幸運を祈る）」を意味するしぐさになる。 ・ベトナムでは卑猥な意味のしぐさになる。 ・地中海東部の国々では「絶交」を意味するしぐさになる。

また、同じことを示すのでも、文化によってジェスチャーの仕方が異なるものもあります。日本式のジェスチャーでは意味が通じない場合もありますので注意しましょう。

「自分」の示し方			
・日本では指で自分の鼻のあたりを指す。		・欧米では自分の胸に手をあてる。	
「お金」の示し方			
・日本ではOKのように親指と人差し指で円を作る。 ※日本式のお金のジェスチャーは、前ページの「OK」同様全く別の意味になることがあるので要注意。		・欧米他、多くの国では親指・人差し指・中指の腹をこすり合わせる。	
「いってらっしゃい」・「さようなら」			
・日本では手を広げて左右に振る。		・欧米では手でグーとパーを繰り返す。	
人を手招きするとき			
・日本を含むアジアやイタリア、ギリシャ、ロシア等では手のひらを下に向けて手招きをする。		・欧米では手のひらを上に向けて手招きする。 ※手のひらを下に向けた手招きは「あっちに行って」を意味するしぐさになる。	
わからないとき			
・日本では首をかしげるジェスチャーをする。		・欧米では両腕を軽く広げて手のひらを上に向け、肩をすくめる。また、「I don't understand. (わかりません)」のようにはっきりと言葉で伝える。	
人の前を横切るとき			
・日本では手刀を切るようなジェスチャーをする。		・欧米では特定のジェスチャーはなく、はっきりと言葉で「Excuse me. (すみません)」と伝える。	

外国人おもてなし語学ボランティア — Appendices —

令和 2 年 9 月発行

編集・発行 東京都生活文化局都民生活部地域活動推進課
東京都新宿区西新宿二丁目 8 番 1 号
電話 03-5388-3056 (ダイヤルイン)
03-5321-1111 内線 29-561