

民鉄協ニュース29-No.2

平成29年1月26日

**地方民鉄向けの5カ国語・指さし会話シート 第二弾を作成！**  
～『緊急対応編』・『忘れ物対応編』～

日本民営鉄道協会（東京都千代田区）では、訪日外国人（インバウンド）が地方民鉄を利用する際の便宜を図るため、平成27年度より多言語対応の接客用質疑応答集『民鉄駅員の指さし会話<sup>®</sup>シート』を作成し、協会に加盟している地方民鉄56社（別紙2）に提供しています。

近年、訪日外国人観光客の急増に伴い、地方民鉄の有人駅においても、鉄道の利用、きっぷの購入などについて、外国語による質問を受ける事例が増えています。

このような現状に配慮し、当協会では、地方民鉄の現場（例えば、有人駅の改札口・きっぷ売り場・プラットホームなど）における“訪日外国人の受入体制”を支援するため、会員各社のニーズや最近の動向などを踏まえつつ、3カ年計画で、多言語対応の接客用質疑応答集（Q&A）の作成に取り組んでいます。

このほど、その第二弾の『緊急対応編』・『忘れ物対応編』が完成しましたので、当協会では、本年1月下旬から、順次、地方民鉄56社に提供を開始します。その概要は、次のとおりです。

- (1) 構成 ① 会話シート（A4判／ラミネート加工）：2枚（2種類）
- (2) 対応言語 5カ国語（英語・中国語〔簡体字／繁体字〕・韓国語・タイ語）  
会員各社への実態調査の結果、ニーズの高かった5カ国語
- (3) 特徴 ① 駅で比較的多く拾得される忘れ物を記載  
\*バッグや衣類の他、外国人旅行者向けに「パスポート」も記載した。  
② 紛失した場所を明確に記載し、駅員の対応をスムーズに  
\*車内ならば座席・網棚、駅であればホームやベンチなどの紛失場所を明確にした。  
③ 体調を崩された方の自覚症状を記載  
\*症状を記載し、駅員の対応に役立つようにした。  
④ 列車の運行状況について記載  
\*列車の遅延障害の原因と状況を案内できるようにした。  
⑤ 地震・津波・火災発生時の避難誘導を指と声で案内。  
\*外国語表記の下にフリガナを明記し、緊急時に声で避難誘導できるようにした。
- (4) 制作部数 200部（需要の多い有人駅を中心に提供）

なお、当協会では、引き続き会員各社のニーズを調査し、「指さし会話<sup>®</sup>シート」を作成（具体的内容は未定）し、会員各社に提供していく予定です。

緊急対応編 (A4判/表裏)

YUBISASHI®

民鉄駅員の指さし会話シート

緊急対応

<p>具合が悪いのですか? Are you feeling sick? 您身体不舒服吗? 您身體不舒服嗎? 어디 아프십니까? รู้สึกไม่สบายหรือคะ/ครับ</p>	<p>息苦しい having trouble breathing 呼吸困难 呼吸困難 숨이 막혀요 หายใจลำบาก</p> 	<p>頭痛がする headache 头痛 頭痛 머리가 아파요 ปวดหัว</p> 
<p>吐き気がする nauseous 想吐 想吐 토할 것 같아요 คลื่นไส้</p> 	<p>腹痛がする stomachache 肚子疼 肚子痛 배가 아파요 ปวดท้อง</p> 	<p>怪我をした hurt myself 受伤了 受傷了 다쳤어요 บาดเจ็บ</p> 
<p>熱がある fever 发烧 發燒 열이 있어요 มีไข้</p> 	<p>歯が痛い toothache 牙痛 牙痛 이가 아파요 ปวดฟัน</p> 	<p>めまい dizzy 头晕 頭暈 어지러워요 เวียนหัว</p> 

救急車を呼びましょうか?  
Would you like me to call an ambulance?  
要叫救护车吗?  
要叫救護車嗎?  
구급차를 부를까요?  
เรียกรถพยาบาลมั๊ย



<p>はい Yes 是 是 네 คะ/ครับ</p>	<p>いいえ No. 不是 不是 아니요 ไม่ค่ะ/ไม่ครับ</p>
---	---

運行・緊急状況 There has been an accident/ 列车运行情况/紧急情况 운행・ 긴급상황입니다.  
です There is an emergency. 列车运行情况/紧急情况 สภาพการณ์เร่งด่วนและสถานการณ์ฉุกเฉิน

<p>人身事故 personal injury 人身事故 人身事故 인사사고 อุบัติเหตุที่มีผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิต</p> 	<p>車両故障 vehicle trouble 车辆故障 車輛故障 차량 고장 ตัวรถ ไฟเสีย</p> 	<p>天候不良 bad weather 天气状况不良 天氣狀況不良 악천후 สภาพอากาศแย่มาก</p> 
<p>運転を見合わせています Services are currently suspended. 临时停止运行 臨時停止運行 운행이 보류중입니다 หยุดให้บริการชั่วคราว</p>	<p>○分遅れで運行しています The trains are currently running ○ minutes behind schedule. 列车晚点○分钟 列車晚點○分鐘 ○분 늦게 운행하고 있습니다 ให้บริการช้ากว่ากำหนด ○ นาที</p>	<p>再開のメドは立っていません We're not sure when services will restart. 何时能恢复运行尚不明确 何時能恢復運行尚不明确 운행을 재개할 계획이 없습니다 ไม่สามารถระบุได้ว่าจะเริ่มให้บริการอีกครั้งเมื่อไหร่</p>

<p>地震 earthquake (アースクエーク) 地震 (ディージェン) 地震 (ディージェン) 지진 (지진) แผ่นดินไหว (ハンリンワーイ)</p> 	<p>津波 tsunami (スナーミ) 海啸 (ハイシャオ) 海啸 (ハイシャオ) 쓰나미 (쯔나미) คลื่นสึนามิ (ทวนา-มิ)</p> 	<p>火災 fire (ファイア) 火災 (カーサイ) 火災 (カーサイ) 화재 (ฟาจีเอ) ไฟไหม้ (ไฟมาย-อิน)</p> 
---	--	--

が発生しましたので、係員の指示に従ってください。  
There has been a \_\_\_\_\_, please follow the instructions of the person in charge.  
ゼアハズビンア\_\_\_\_\_ブリーズフォロースイーンストラクショナルズオブパースンインチャージ  
发生\_\_\_\_\_了，请听从工作人员的指示  
ファーシャン\_\_\_\_\_ラ、タン ティンウォン コンゾー レンユアン ダ ジーシー  
發生\_\_\_\_\_了，請聽從工作人員的指示  
ファーシャン\_\_\_\_\_ラ、タン ティンウォン コンゾー レンユアン ダ ジーシー  
가 발생했으므로, 역무원 지시에 따라 주십시오.  
ン\_\_\_\_\_ダ パルセンハズムロ、コクムウォン ジシエ タラジュンブシオ  
เกิด\_\_\_\_\_กรุณาปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ด้วยคะ/ครับ  
ゴードン\_\_\_\_\_ダハナー パティバツ ターム カムナナム コン チャオナディー フッアイ カ/クラブ

発行：一般社団法人 日本民鉄駅員協会 [発行/「指さし会話」の認定を受けた会社はYUBISASHI®は商標です。]  
 企画編集：株式会社青森センター出版 [YUBISASHI®] は登録商標です。  
 ©Jcho Center Publishing Co., Ltd. 発行/編集：青森センター

2018年11月



忘れ物対応編 (A4判/表裏)

YUBISASHI®

民鉄駅員の指さし会話シート

忘れ物対応

お忘れ物ですか?  
Did you lose something?  
您忘东西了吗?  
您忘東西了嗎?  
잃어버린 물건 있으십니까?  
ของหายหรือคะ/ครับ

<p>バッグ bag / luggage 包 包 가방 กระเป๋</p>	<p>衣類 clothing 衣物 衣物 의류 เสื้อผ้า</p>	<p>傘 umbrella 傘 傘 우산 ร่ม</p>	
<p>カメラ camera 照相机 照相機 카메라 กล้องถ่ายรูป</p>	<p>財布・お金 wallet/money 钱包・钱 錢包・錢 지갑・돈 กระเป๋าสตางค์/เงิน</p>	<p>パスポート passport 护照 護照 여권 หนังสือเดินทาง</p>	<p>携帯電子機器 electronic device 携帶式電子用品 攜帶式電子用品 휴대전자기기 อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพา</p>
<p>きっぷ ticket 车票 車票 표 ตั๋ว</p>	<p>袋 (紙・ビニール) bag (paper/plastic) 袋子 (紙袋・塑料袋) 袋子 (紙袋・塑料袋) 봉지 (종이·비닐) ถุง(กระดาษ/พลาสติก)</p>	<p>めがね glasses 眼鏡 眼鏡 안경 แว่นตา</p>	<p>その他 other 其他 其他 그 외 อื่นๆ</p>

何色ですか?  
What color is it?  
是什么颜色?  
是什麼顏色?  
어떤 색상입니까?  
สีอะไร


どこで忘れ物しましたか?  
Where did you lose it?  
在哪里丢失的?  
在哪裡丢失的?

<p>電車の中 (前 / 中 / 後) in the (front / middle / back) of the train. 电车里 (前方 / 中间 / 后方) 電車裡 (前方 / 中間 / 後方) 전철 안 (앞 / 중간 / 뒤) ในรถไฟ(หน้า/กลาง/หลัง)</p>	<p>座席 on a seat 座席 座席 좌석 ที่นั่ง</p>	<p>網棚 luggage rack 行李架 行李架 그물 선반 ชั้นวางของด้านบน</p>
<p>きっぷ売場 around the ticket machine 售票处 售票處 매표소 ที่ขายตั๋ว</p>	<p>トイレ restroom 洗手间 洗手間 화장실 ห้องน้ำ</p>	<p>ベンチ on a bench 长凳 長凳 벤치 เก้าอี้ไม้</p>
<p>ホーム platform 月台 月台 플랫폼 ชานชาลา</p>		

Please wait for a moment.  
잠시만 기다려 주십시오

少々お待ちください  
請稍等  
請稍等  
กรุณารอสักครู่

見つかりましたので ( ) 駅で受け取ってください  
We have it. You can pick it up at ( ) Station.  
找到了, 請到 ( ) 站去取  
找到了, 請到 ( ) 站去取  
분실물을 찾았으므로 ( ) 역에서 찾아가십시오  
เจอแล้วค่ะ/ครับ ไปรับได้ที่สถานี( )

申し訳ありませんが見つかりませんでした  
I'm very sorry, but it's not here.  
很抱歉, 没有找到  
很抱歉, 没有找到  
죄송합니다만 분실물을 찾지 못했습니다  
ขอประทานโทษ หาไม่พบค่ะ/ครับ

発行：一般社団法人 日本民営鉄道協会  
企業編集：株式会社情報センター出版局  
©John Center Publishing Co., Ltd.  
2016年11月

「指さし」指さし会話シート(指さし会話)および「YUBISASHI」は株式会社情報センター出版局の登録商標です。  
YUBISASHI® は登録商標です。  
無断転載・転用禁止

## 一般社団法人 日本民営鉄道協会の会員（※大手民鉄16社を除く）

### 地方民鉄56社

#### （東北地区）

弘南鉄道、津軽鉄道、青い森鉄道、岩手開発鉄道、仙台空港鉄道、福島交通

#### （関東地区）

ひたちなか海浜鉄道、上信電鉄、上毛電気鉄道、秩父鉄道、  
新京成電鉄、関東鉄道、銚子電気鉄道、小湊鐵道、山万、高尾登山電鉄、江ノ島電鉄、  
湘南モノレール、箱根登山鉄道、富士急行

#### （北陸信越地区）

アルピコ交通、上田電鉄、長野電鉄、富山地方鉄道、万葉線、北陸鉄道

#### （中部地区）

伊豆急行、伊豆箱根鉄道、岳南鉄道、大井川鐵道、遠州鉄道、豊橋鉄道、  
三岐鉄道、福井鉄道、えちぜん鉄道

#### （関西地区）

京福電気鉄道、叡山電鉄、嵯峨野観光鉄道、北大阪急行電鉄、泉北高速鉄道、水間鉄道  
和歌山電鐵、紀州鉄道、能勢電鉄、神戸電鉄、山陽電気鉄道

#### （中国地区）

岡山電気軌道、水島臨海鉄道、広島電鉄、一畑電車

#### （四国地区）

高松琴平電気鉄道、伊予鉄道、とさでん交通

#### （九州地区）

島原鉄道、長崎電気軌道、熊本電気鉄道

### （※大手民鉄16社）

東武鉄道、小田急電鉄、京王電鉄、西武鉄道、東京急行電鉄、京浜急行電鉄、京成電鉄、相模鉄道  
東京地下鉄、名古屋鉄道、近畿日本鉄道、阪急電鉄、阪神電気鉄道、京阪電気鉄道、南海電気鉄道  
西日本鉄道

### 【参考】平成28年4月21日リリース 民鉄協ニュース28-No.3

地方民鉄向けの『5カ国語・指さし会話シート』を作成！～3年計画で訪日外国人受入体制のグレードアップを目指します～

<http://www.mintetsu.or.jp/association/news/News28-3.pdf>

当リリースが第一弾の『5カ国語・指さし会話シート』のものです。第一弾の『5カ国語・指さし会話シート』は、「列車の乗り降り編」と「きっぷの購入編」の2場面で構成。