

東京都長期ビジョン

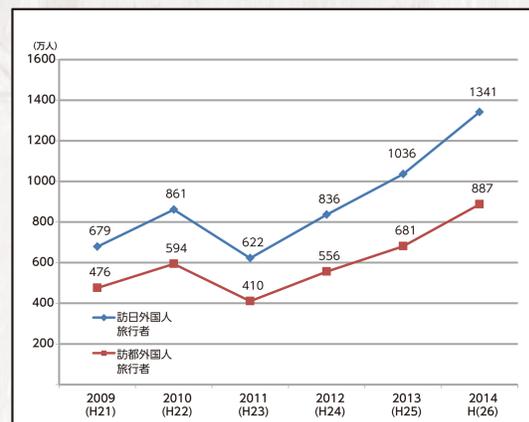
都市戦略1 成熟都市・東京の強みを生かした大会の成功

政策指針3 多言語対応の推進により、全ての外国人が快適かつ安心して滞在できる都市の実現

現状と課題

- 東京を訪れた外国人旅行者は約887万人(2014年)
- 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催に向けて、外国人旅行者の更なる増加に期待

<訪日・訪都外国人旅行者数の推移>



資料
「訪日外客数・出国日本人数」(日本政府観光局)・「東京都観光客数等実態調査」(産業労働局)より作成

- 言葉の不自由さを感じる外国人は多く存在
- ✓ 訪日外国人旅行者の約4割が標識での外国語表示に不満

<訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に不便・不満を感じる分野>

| | | |
|-----|------------------|-------|
| 第1位 | 標識等(案内板、道路標識、地図) | 37.3% |
| 第2位 | 観光案内所 | 28.9% |
| 第3位 | 言葉 | 20.0% |
| 第4位 | クレジットカード | 17.8% |
| 第5位 | 交通 | 15.4% |

資料
「訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査」(平成21年度 日本政府観光局)より作成

- 2014年に設置した都や国、地方自治体、民間団体、企業などからなる多言語対応協議会の取組等を通じた多言語対応の改善・強化が課題

2020年大会開催に向けて、外国人旅行者の滞在中における基本的ニーズが充足されるとともに、災害時等においても円滑に行動できる環境が整備された都市を実現

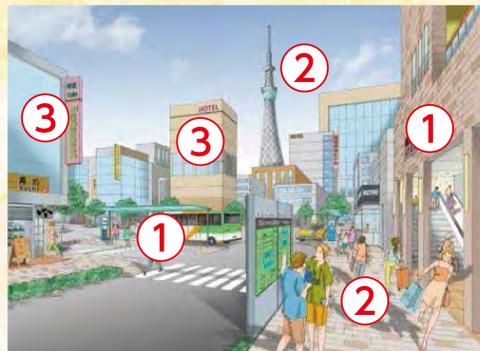
主な政策展開

② 不満や不安なく観光地等の目的地まで移動できる環境整備

- 【駅前や目的地までの経路等】> 外国人旅行者が多く訪れる10エリア及び2020年大会競技会場周辺(重点整備エリア)の歩行空間にデジタルサイネージを設置
- 【観光地など】> 観光案内窓口を拡充し、翻訳アプリ、デジタルサイネージの導入等により機能強化
- 【道路】> 英語併記化に加え、ピクトグラムや路線番号の活用などにより道路標識の整備を推進
- > 道路標識と観光地等の案内サインの連携を強化し、目的地まで円滑に誘導

【政策目標】

- ・都道における道路標識の英語併記化 都内全域完了(2020年)
- ・デジタルサイネージの設置100基程度(2019年度)



① 交通機関における多言語対応

- ◆ 各主体が連携した表記の統一性・連続性の確保等による案内サイン等の整備や、異常時・非常時等における多言語対応を充実
- ◆ ターミナル駅や空港アクセス駅等の交通結節点において、円滑乗り継ぎを実現

【鉄道駅・車両】

- > 都営地下鉄の券売機において対応言語を拡大
- > 都営地下鉄車内に、多言語対応の液晶モニターを設置

【バス】

- > 都営バス車両への液晶モニター導入に伴う対応言語の拡大



【政策目標】
都営バスへの多言語対応液晶モニター設置全車両完了(2016年度)

③ 飲食店や宿泊施設における多言語対応

【飲食店】

- > 食材ピクトグラム等を活用した多言語でのメニュー表示を促進

【宿泊施設】

- > 24時間多言語コールセンターサービスを2015年度から導入



④ 医療機関等における外国人対応

【医療機関等】

- > 外国人旅行者等のニーズを踏まえた医療機関情報等の多言語対応の充実
- > 全都立・公社14病院において、外国人に対する診療体制を充実

【政策目標】

- 多言語による診療体制の整備 全都立・公社14病院(2020年)

デジタルサイネージや翻訳アプリなどの先端技術の積極的な活用や、災害や避難に関する情報提供の多言語対応の充実により、外国人の快適な東京滞在を実現する。

多言語対応協議会の取組等を通じて多言語対応の推進・強化に向けたムーブメントを醸成し、多様な主体の施策を相互に参考としながら、スパイラルアップを図る。

2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会



基本理念

2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の大会開催時、
更には開催後も見据え、多様な主体が表示・標識等の
多言語対応に取り組むことにより、
外国人旅行者の円滑な移動や快適な滞在に資する
都市環境の向上を目指す。



協議会の概要・目的

2020年大会の開催に向け、受入環境整備の柱である多言語対応を官民
一体で推進し、外国人旅行者が快適に滞在できる言葉のバリアフリーを実現
するため、平成26年3月設置。

取組状況

第1回(平成26年3月)にて「多言語対応の基本的な考え方」を策定。
第2回(平成26年11月)にて、「交通」「道路」「観光・サービス」の各分野に
おける取組方針を策定。
現在、本方針に基づき「各機関・団体」において取組を推進。



60機関・団体

| 国 | 東京都 | 9都県市 |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ◆内閣官房 ◆総務省 ◆外務省 ◆文部科学省 ◆農林水産省 ◆経済産業省 ◆国土交通省 ◆観光庁 ◆警察庁 | <ul style="list-style-type: none"> ◆政策企画局 ◆総務局 ◆財務局 ◆生活文化局 ◆オリンピック・パラリンピック準備局 ◆都市整備局 ◆産業労働局 ◆建設局 ◆港湾局 ◆交通局 ◆教育庁 ◆警視庁 | <ul style="list-style-type: none"> ◆公益財団法人 東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 ◆神奈川県 ◆横浜市 ◆埼玉県 ◆川崎市 ◆千葉県 ◆千葉市 ◆さいたま市 ◆相模原市 |
| <p>政府関係機関</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆独立行政法人 国際観光振興機構 | | <p>都内区市町村</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆特別区長会(荒川区) ◆東京都市長会(八王子市) ◆東京都町村会(奥多摩町) |
| | | <p>関東知事会(9都県市以外)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆長野県 ◆群馬県 ◆茨城県 ◆山梨県 ◆栃木県 ◆静岡県 |
| | | <p>競技開催予定地の自治体</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆北海道 ◆宮城県 ◆札幌市 ◆仙台市 |

協会団体・企業など(27団体)

| 経済 | 交通・道路 | 観光 | 飲食 |
|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ◆一般社団法人 日本経済団体連合会 ◆日本商工会議所 ◆東京商工会議所 | <ul style="list-style-type: none"> ◆東日本旅客鉄道 株式会社 ◆東京地下鉄 株式会社 ◆一般社団法人 日本民営鉄道協会 ◆一般社団法人 東京バス協会 ◆一般社団法人 東京ハイヤー・タクシー協会 ◆一般社団法人 全国空港ビル協会 ◆成田国際空港 株式会社 ◆日本空港ビルデング 株式会社 ◆東京国際空港ターミナル 株式会社 ◆関東旅客船協会 | <ul style="list-style-type: none"> ◆公益社団法人 日本観光振興協会 ◆一般社団法人 日本旅行業協会 ◆公益社団法人 東京観光財団 | <ul style="list-style-type: none"> ◆一般社団法人 日本フードサービス協会 |
| | | <p>宿泊</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆一般社団法人 日本ホテル協会 ◆一般社団法人 日本旅館協会 ◆一般社団法人 全日本シティホテル連盟 ◆東京都ホテル旅館生活衛生同業組合 | <p>サービスなど</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆日本百貨店協会 ◆一般社団法人 地図調製技術協会 ◆一般社団法人 日本フランチャイズチェーン協会 ◆日本チェーンストア協会 ◆日本小売業協会 ◆一般社団法人 電気通信事業者協会 |

交通分科会 多言語対応 取組方針

1 現在の取組状況

各交通機関、各主体において、多言語化や案内表示の工夫など行い、相当程度、取り組みが進んできている。

○空港



成田空港が開発した音声翻訳アプリ「NariTra」（現在、8言語に対応）



見通しの良い場所にガラス張りのエレベータを配置
エレベータの案内サインは必要としない

○鉄道



4言語表示の例



ピクトグラムの活用例

○タクシー

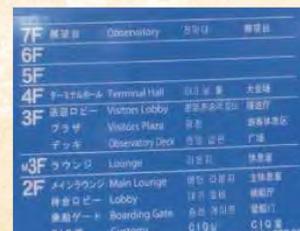


○バス



バス停の英語表記の例

○旅客機ターミナル



4言語表示の例

3 取組の方向性

外国人旅行者等が各交通機関、施設の利用に当たり、不安を感じることなく、かつ、円滑に移動できるよう必要な案内を多言語で表示する。

日・英その他必要に応じて他の言語を使用し、ピクトグラムなどの視覚判別可能な表示方法、ツールを積極的に活用するとともに、人的な対応によるサービスも視野に入れていく。

運行障害等が発生した際も、利用者の不安解消を図るために適切な多言語案内を行う。

4 今後の取組

ターミナル駅等では、分かりやすい案内表記を実現するため、各主体が連携し、各主体間の垣根を越えた取組を進めていく。

ケーススタディとして、多様な交通機関が乗り入れる新宿駅を対象として、より多くの関係者が参画した会議体を設置し、さらに議論を深めていく。

新宿駅の取組も参考にしつつ、各主体が相互に協力・連携体制を構築し、他の駅等にも広げていく。

<ケーススタディとして検討>

<新宿駅も参考としつつ取組を進める>

新宿駅多言語対応・案内サイン検討会

参加メンバー

- 鉄道事業者
- バス事業者
- タクシー事業者
- 施設管理者
- ・道路、交通広場
- ・地下街、地下通路等
- 行政
- ・国、都、区

- 空港及び最寄駅
- 空港からの乗換駅
- ターミナル駅
- 観光地最寄駅
- オリンピック施設
周辺駅
- 客船ターミナル

2 課題の整理

- ・ 乗り場案内や乗換案内などの連続性の確保
- ・ 施設管理者ごとに設置される案内サインの表記の統一
- ・ 運行障害等が発生した場合の多言語案内の方法等



各事業者ごとに駅名表示がされていることで、他事業者を利用したい外国人旅行者等が迷う懸念のある事例



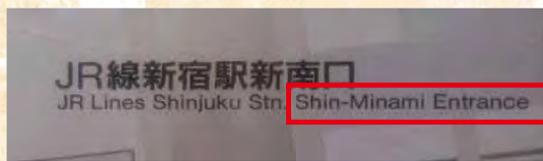
「新宿駅新南口」の表記のゆれ



「京王新線」の表記のゆれ



施設管理者により、表記のゆれが見られる事例



道路分科会 多言語対応 取組方針

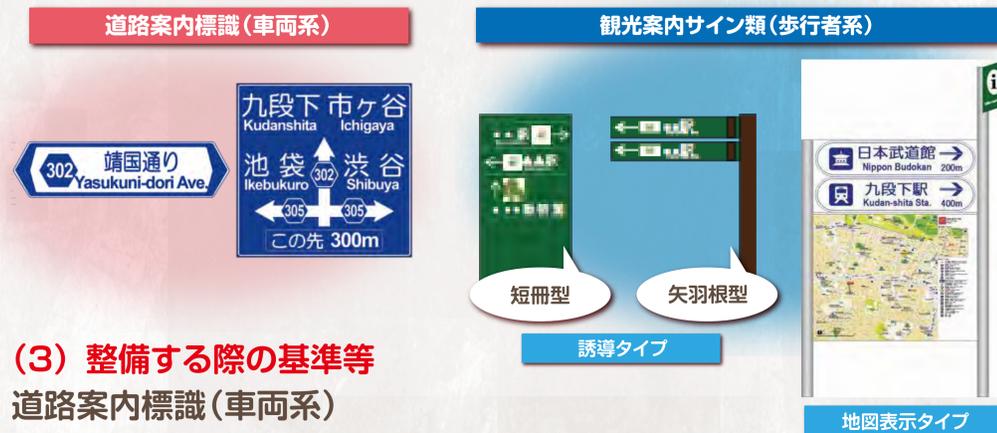
1. 検討概要

(1) 目的

外国人にも分かりやすい道路案内のための表示内容等の提案

(2) 対象とする標識類

・道路案内標識：車両系 ・観光案内サイン類等：歩行者系



(3) 整備する際の基準等

道路案内標識(車両系)

- ・「道路標識、区画線及び道路標示に関する命令」
- ・「道路標識設置基準」「各自治体の道路標識寸法条例」

※平成26年4月「道路標識、区画線及び道路標示に関する命令の一部を改正する命令」により、道路案内標識の日本語には英語を併記することが原則となった。

観光案内サイン類(歩行者系)

- ・各自治体の独自基準 (東京都「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針(歩行者編)」等)

2. 検討内容及び検討手法

(1) 検討の視点

標識やサイン類を車両系及び歩行者系に区分し、5つの視点(使用言語、表示内容、視認性、設置場所、施設表示)で外国人旅行者にとって分かりやすい表示方法等を検討



外国人アンケート実況状況

(2) 検討方法

- ・国内外の事例調査から抽出した好事例を参考にし、分かりやすい標識類の検討
- ・外国人アンケートにより検証

3. わかりやすさの向上(検証結果)

| 使用言語 | 表示内容 | 視認性 |
|---|---|--|
| <p>【車両系】 法令を踏まえ、ローマ字から英語表記への改善を推進</p> <p>国会前 Kokkai → The National Diet</p> <p>ローマ字 → 英語</p> <p>【歩行者系】 日英2言語を基本とし、日英以外を表記する際は、地域特性や視認性などを考慮</p> <p>九段下駅 Kudanshita Sta.</p> | <p>【車両系】 ピクトグラムや路線番号の表示の充実</p> <p>ピクトグラム 路線番号 通称名</p> <p>横浜 川崎 Yokohama Kawasaki 羽田空港 Haneda Airport 蒲田 Kamata 300m</p> <p>【歩行者系】 ・地図面などに表示する施設やピクトグラムの充実 ・目的地までの距離情報の表示</p> | <p>【車両系】 表示の簡略や省略、文字サイズの拡大などの工夫</p> <p>目黒区中央体育館入口 Meguro city Chuo Gymnasium Ent.</p> <p>新宿郵便局前 Shinjuku Post Office</p> <p>日本語の1/2 日本語の2/3</p> <p>【歩行者系】 矢羽根型の誘導タイプサインが効果的</p> |
| 設置場所 | 施設表示 | |
| <p>【車両系】 ・「道路標識設置基準」に基づき、不足場所への設置 ・道路案内標識と観光案内サイン類の集約</p> <p>日本橋 6km Nihonbashi 浅草橋 4km Asakusabashi</p> | <p>【歩行者系】 ・観光案内サイン類と道路案内標識の連携 ・観光案内サイン類は、目的地の入口や分岐点等に設置</p> <p>【車両系・歩行者系共通】 ・英語表記の統一 ・東京都内の英語対訳共通ルール及び対訳表の作成 ※道路標識適正化委員会で審議・決定</p> <p>「通り、街道、道路等」の表記 幹線道路等：「通称名+Ave.」 生活道路等：「通称名+St.」</p> <p>「駅」の略語 Sta.(○) STN.(×)</p> | |

4. 取組方針

- 【車両系】・英語表記の改善を推進する。必要に応じて、ピクトグラムや路線番号の表示に努める。
・標識の新設及び更新時には、表示内容の簡略化など視認性を確保できるように工夫する。
⇒「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた道路案内標識整備の取組方針」を作成
- 【歩行者系】「案内サイン標準化指針」を踏まえ、観光案内サイン類の充実に努める。
※取組にあたっては、各実施者(道路管理者、観光部局)が地域の状況に応じて整備を進める。

5. 先行取組事例

「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業」の戦略拠点「押上・業平橋」「秋葉原」「銀座」「蒲田」において、英語表記の改善に取り組んでいる。平成26年度は、「押上・業平橋」「銀座」で改善工事を実施。

観光・サービス分科会 多言語対応 取組方針

取組の方向性

「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針(観光施設・宿泊施設・飲食店編)」や、外国語メニュー作成支援WEBサイト「EAT東京」等を活用し、各宿泊施設・飲食店が表示・標識等について主体的に取組を進めていく。

○案内サイン

表示面に制約があるため、日本語・英語の2言語を基本とし、その他の言語を記載する場合は視認性に配慮

○各種ツール(パンフレット・メニュー等の紙媒体、音声案内、ICTツール、ホームページ等)

日本語・英語の2言語を基本としつつ、地域や施設の特性及び視認性等を考慮し、必要に応じて中国語・韓国語、更にはその他の言語も含めて多言語化を検討

宿泊施設

課題

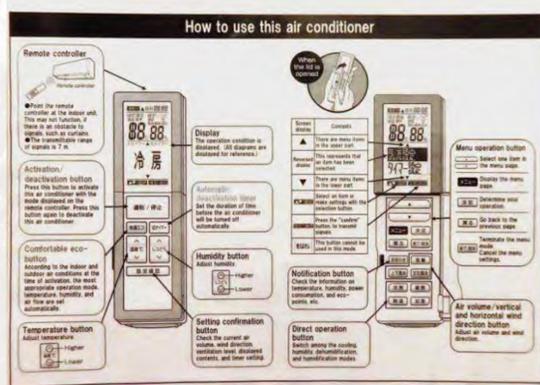
- 宿泊施設内の各種情報(位置情報、設備の使い方、サービス内容等)の多言語による案内の充実
- 宿泊施設外の各種情報(宿泊施設周辺の飲食店等施設情報、観光地等へのアクセス情報等)の多言語による案内の充実



近隣施設・飲食店マップの例

取組方針

- 外国人旅行者が求める情報について、既存のツールや、「案内サイン標準化指針」及び「東京都版対訳表」等を活用し、あらかじめ多言語でホームページや案内サイン、パンフレット等を用意するなど、多言語による案内を充実していく。
- サインやパンフレット等により対応することが難しいコミュニケーション等については、翻訳アプリ等の民間サービスを活用するなどきめ細かな対応を図る。



エアコンの操作方法に関する多言語表記の例



避難経路図の表示例

飲食店

課題

- 店頭・ホームページにおける外国人にもわかりやすい店舗案内
- メニュー・券売機等の表示の充実



ディスプレイの設置例



食材ピクトグラムの例

取組方針

- 1 店頭及びホームページにおける店舗案内**
 - 店頭への多言語メニューや写真の掲出、ディスプレイの設置、店舗等のホームページへの写真付き多言語メニューの掲出等の対応を図る。
 - 外国語メニューの設置や、メニューへの使用食材表示等を行っている場合は、その旨を多言語により店頭に表示する。
- 2 メニュー・券売機等への表示の充実**
 - 写真付きの多言語メニューを準備する。
 - ・ 簡単な料理概要を記載
 - ・ アレルギー、宗教、ベジタリアン等のニーズに対応するため、食材ピクトグラム等の活用により、使用食材を表示
 - ・ 日本独特の調味料、薬味、料理の食べ方、お通し等の文化についても表示
 - 券売機付近に主要な料理の写真や多言語メニュー、ディスプレイを設置するとともに、券売機のボタンと同一の番号を記載するなどの工夫を行う。
 - 多言語メニューの作成にあたっては、外国語メニュー作成支援WEBサイト「EAT東京」を活用し、取り組みを推進していく。
 - ムスリム旅行者への対応については、「ムスリム旅行者おもてなしハンドブック」(平成26年10月 産業労働局)等を活用し対応を行っていく。



他言語メニューの作成例

多言語対応とICT

ICTとは、「Information and Communication Technology：情報通信技術」の略。コンピュータ技術・通信技術に関連する各分野の技術の総称で、パーソナルコンピュータを含むコンピュータ全体のほか、スマートフォン・タブレット・携帯電話機などの通信端末、動画・画像・音声に関する技術、それらに関するソフトウェア技術も含めた概念です。翻訳アプリやデジタルサイネージ等、多言語対応の有用なツールとして、今後の普及・活用が期待されます。



ICTを活用した訪日観光客拡大に向けた環境整備 ～ストレスなく滞在・周遊を楽しむ～

入国から、移動、滞在まで一貫した行動のシームレス化を目指し、
誰もが利便性を享受できる環境を構築。

無料公衆無線LAN環境整備促進

- ▶ 全国へのWi-Fiスポット拡大
- ▶ 共通シンボルマークの導入
- ▶ 利用開始手続きの簡素化・一元化

多言語音声翻訳対応の拡充

- ▶ 多言語音声翻訳の精度向上や対応言語の拡大等
- ▶ 多言語音声翻訳システムの普及展開

デジタルサイネージの機能拡大

- ▶ 災害時等緊急情報の一斉配信
- ▶ 個人の属性(言語等)に応じた観光情報等を効果的・効率的に提供
- ▶ スマートフォン等との連携による利便性の向上

放送コンテンツの海外展開

- ▶ 関係省庁と密接に連携するとともに、他分野・他産業とも連携し、地域の魅力を伝える放送コンテンツの海外展開を支援する事業を実施



グローバルコミュニケーション計画 ～多言語音声翻訳システムの社会実装～



様々な会話を高精度に翻訳できる、多言語音声翻訳システムで
世界の「言葉の壁」をなくし、自由な交流を実現

- ✓ 医療機関やショッピングでの会話の多言語対応を実現し、外国人が暮らしやすい国を実現
- ✓ ますます増えている訪日外国人を「おもてなし」し、日本各地の魅力の一層の向上に貢献



| | | | | | | |
|-----------------|--------|----------|--------------|--------|-------|--------|
| 1980年代後半 | 1990年代 | 2000年代前半 | 2007年 | 2010年～ | 2014年 | 2015年～ |
| ATR (1986～2007) | | | NICT (2006～) | | | |

| 音声翻訳の基礎研究 | 実用化研究 | | 現在 | |
|---|--|--|---|---|
| <p>○定型的な表現や限定された話題の翻訳のみが可能</p>  <p>(1993年1月)</p> <p>・専用据置型システム ・国際会議参加登録 ・語彙：数万語</p> | <p>○総合科学技術会議デモ</p>  <p>(2007年頃)</p> <p>・専用端末、スタンドアロン型 ・旅行会話 ・語彙：5万語</p> | <p>○スマートフォンアプリ「VoiceTra」リリース</p>  <p>VoiceTra (2010.7) (2010年7月)</p> <p>・スマートフォン、ネットワーク型 ・旅行会話・語彙：20万語 ・アプリケーションの一般公開</p> | <p>○総務省「グローバルコミュニケーション計画」発表</p>  <p>(2014.4)</p> <p>○その他アプリへの展開</p>  <p>成田国際空港 NariTra (2011.12) U-STAR VoiceTra4U (2012.7)</p> | <p>スマートフォンで利用できる多言語音声翻訳</p> <p>✓ 27言語に対応 ✓ 日英中韓の4言語の旅行会話で実用レベルの翻訳が可能 (TOEIC600点レベル)</p>  <p>スマートフォンアプリ VoiceTra4U</p> <p>社会実装に向けて、課題は山積み</p> <p>✓ 医療など、他分野の翻訳を可能にする ✓ 多様な言い回しへの対応や雑音除去、自動学習等の技術開発</p> |

◆グローバルコミュニケーション開発推進協議会 会員募集中! (協議会 HP : <http://gcp.nict.go.jp/>)

- 会長
須藤 修 東京大学大学院情報学環 教授
- 副会長
篠原 弘道 日本電信電話株式会社代表取締役副社長
宮部 義幸 パナソニック株式会社代表取締役専務
坂内 正夫 国立研究開発法人情報通信研究機構理事長
- 会員：122会員 (平成27年7月8日現在)
通信事業者、通信機器メーカー、医療機関、公共交通機関、流通業者、旅行代理店、自治体 ほか

政府の各種政策で多言語音声翻訳システムが期待されています!

日本再興戦略 (平成27年6月30日閣議決定)

第二 3つのアクションプラン ー 日本産業再興プラン
4. 世界最高水準のIT社会の実現 (3) 新たに講ずべき具体的施策
v) 未来社会を支える情報通信環境整備 ③ 無料公衆無線LAN環境の全国整備の促進 (前略) また、訪日外国人対策として、無料公衆無線LAN環境の整備については「SAQ2 JAPAN Project」に基づく取組と連携して進め、外国語対応の強化については「グローバルコミュニケーション計画」に基づく取組と連携し、観光案内所や交通機関等において最新の多言語音声翻訳システムを積極的に活用することとする。

観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2015 (平成27年6月5日 観光立国推進閣僚会議決定)

4. 先手を打っての「攻め」の受入環境整備 (6) 多言語対応の強化
<多言語翻訳アプリ・ナビゲーション・地図の開発>
世界の「言葉の壁」をなくしグローバルで自由な交流を実現する「グローバルコミュニケーション計画」を着実に進めるため多言語音声翻訳技術の翻訳精度を向上し、対応言語数を拡大するとともに、2015年度より、周囲の雑音の中で会話を正確に認識するための雑音抑圧技術等の研究開発及び病院・商業施設・観光地等での性能評価を行う実証実験を実施する。 など多数

目標

2020年は10言語※で様々な現場に展開

※ 日、英、中、韓、スペイン、フランス、タイ、インドネシア、ベトナム、ミャンマー語を予定

| 医療 | 観光 | 鉄道 | タクシー | ショッピング |
|---|--|---|--|--|
| <p>① 我的肚子疼 ② おなかが痛い</p>  <p>病院での診療</p> | <p>町中での案内 (ボランティアなど) のサポート</p>  | <p>案内業務</p>  | <p>車載ディスプレイで会話サポート</p>  <p>▽ タブレット端末 (後部座席) ■ 多言語コールセンター</p> | <p>ハンズフリーでの対応</p>  <p>① Apakah anda memiliki warna lain? ② 色違いはありますか。 ③ お調べします。赤色があります。 ④ Mari saya periksa. Ada merah.</p> |

2030年に向けて～ 同時翻訳技術等の確立に向けてさらに研究開発を推進

問い合わせ先

総務省 情報通信国際戦略局 技術政策課研究推進室
TEL : 03-5253-5730 Mail : gcp.mic@soumu.go.jp

東京都の多言語対応に関するICT活用の取組

東京マラソン2015における翻訳アプリの活用

1. 大会概要

- ・ **正式名称**
「東京マラソン2015」 兼世界陸上競技選手権大会(2015/北京)
男子マラソン代表選手選考競技会 (2007年が初回で今回で9回目)
- ・ **日時**
2月22日(日) 午前9時10分 スタート
- ・ **規模**
約3万6千人のランナー (うち約5千人※が外国人ランナー)
- ・ **主催**
一般財団法人東京マラソン財団

※台湾1367人、アメリカ708人、中国510人、香港476人、イギリス295人など
88の国・地域から参加

フィニッシュ (手荷物返却
スペース) 東京ビッグサイト



2. 翻訳アプリの活用

○翻訳アプリ「VoiceTra4U」の使用方法を事前説明会でボランティアに説明。各自のスマートフォンにダウンロードし、外国人参加者等との会話の必要な場面で翻訳アプリを実験的に使用。

※ボランティア「Team Smile」: 大会中、ランナーへの給水・給食、コース(沿道)の整理、手荷物預かり・返却等に約1万人で対応。(うち約250名は、東京外語大の学生等を中心に構成された多言語ボランティア(英・中・韓等))

○フィニッシュエリアの手荷物返却スペース(東京ビッグサイト)にて、外国人ランナーに対応するボランティア等を知事が視察し、翻訳アプリを使用した感想等を聴取。



知事視察: ボランティア(左)と外国人ランナー(右)

3. ボランティアの感想(一部)

<評価するもの>

- ・ とても便利なツールである。
- ・ 外国人とコミュニケーションできて嬉しかった。
- ・ 翻訳の精度が高い。

<課題に関するもの>

- ・ 周囲が騒がしいと音が聞こえにくい。
- ・ 即答を要する場面では利用できない。
- ・ 医療などの専門的分野の翻訳は難しい。

スタッフ(左)によるVoiceTra4U活用状況



選手達の主な会話

- ・ 参加者は何人ですか? ・ 3万6千人のランナーが走ります。
- ・ 今日のマラソンは誰が優勝するでしょうか?
- ・ バナナは一本ずつ持って行ってください。
- ・ 救護所はどこですか? ・ 東京マラソンはどうでしたか?

2015東京国際ユース(U-14)サッカー大会における翻訳アプリの活用

1. 大会概要

- ・ **正式名称**
2015東京国際ユース(U-14)サッカー大会
- ・ **日時**
2015年4月29日(水)から5月5日(火・祝)うちサッカー大会は1日(金)~4日(月・祝)
- ・ **規模**
14都市、16チーム、約320名の監督・コーチ、選手等が参加。海外からは北京、ベルリン、カイロ、ジャカルタ、モスクワ、ニュー・サウス・ウェールズ(オーストラリア)、ソウル、サンパウロ、ブエノスアイレスから9チームが参加。
- ・ **主催**
東京都、公益財団法人東京都スポーツ文化事業団、公益財団法人東京都サッカー協会

2. 翻訳アプリの活用

- ジャカルタチームと東京都市大学等々力中学校との交流(30日(木))
ジャカルタチームが東京都市大学等々力中学校を訪問した際に、選手と日本人生徒が翻訳アプリ「VoiceTra4U」を用いて1対1のコミュニケーションを実施。
- 選手交流会及び送別会(30日(木)、1日(金)、2日(土)及び4日(月・祝))
選手等の相互交流において「VoiceTra4U」を活用。

3. 生徒・選手の感想

<評価するもの>

- ・ アプリを使うことで会話が進んだ。
- ・ 言いたいことが通じてすごいと思った。
- ・ 今後も外国人が来たときに使ってみたい。

<課題に関するもの>

- ・ 専門用語(サッカー用語)の翻訳が難しい。
- ・ 固有名詞(サッカーチーム名)の翻訳が難しい。
- ・ 訳してもらおう文を考えるのに苦労した。



ジャカルタチームと等々力中学校サッカー部生徒との交流会



オーストラリアチームとFC東京ユースチームの会話



モスクワチームとサンパウロチームの会話(ロシア語⇄ポルトガル語(ブラジル))

選手達の主な会話

- ・ ポジションはどこですか?
- ・ 靴を交換しよう!
- ・ ⇒交換したい。でもコーチの了解が必要。
- ・ 好きなサッカー選手は?
- ・ 僕の髪型はかっこいい?
- ・ イタリアでプレイしていた。
- ・ 君は外国でプレイしたことがありますか?

※ 会話例は同行者聞き取り

多言語対応協議会ポータルサイト

「多言語対応協議会」の構成機関・団体のみならず、一般の企業・団体においても多言語対応に取り組む際に参考となる「入口」として、「多言語対応協議会ポータルサイト」を運営しています。

ポータルサイト概要

ポータルサイト内では、協議会資料や参考資料へのリンクの他、自治体や民間団体等による取組事例を多数掲載しています。さまざまな実施主体による多様な取組の共有を図るプラットフォームとして、今後ますます内容の充実や機能拡充を図っていきます。ぜひ、ポータルサイトをご活用ください。

<http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/>

QRコード

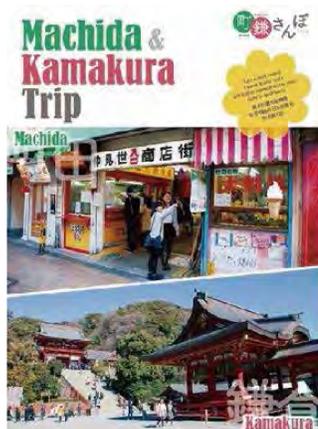


産学連携で小田急沿線の魅力を多言語で発信

小田急電鉄が文化学園大学と連携し外国人旅行者向けの沿線ツアーを提案



小田急電鉄の英語、中国語、韓国語版の観光Webサイトに、小田急沿線をめぐるモデルコースとして各言語で掲載された「町鎌さんぽ」(画像は英語版)。



小田急外国人旅行センター(新宿)、町田駅、江ノ電各駅などに設置された「町鎌さんぽ」のパンフレット。小田急電鉄と文化学園大学の産学連携は、両者がともに新宿を拠点としていることから実現した。

小田急電鉄は、文化学園大学との産学連携プロジェクトの一環として、外国人旅行者に向けたモデルツアー「町鎌さんぽ」を企画。ガイドブックには載っていない庶民文化が息づく町田と、歴史・伝統にふれる鎌倉という対照的なエリアを一度にめぐること、日本という国をより多角的に知ることがこのツアーの狙い。2015年4月には、実際に同ツアーを敢行。6カ国10名の外国人が参加した。柔軟な価値観と独自の情報ネットワークをもつ若者の視点を、多言語サービスへと取り込むことに成功した小田急電鉄と文化学園大学の産学連携。今後も新たなモデルツアーの企画などが予定されている。小田急沿線の新たな魅力を、どこまで外国人旅行者に向けて発信できるのか。今後の展開に注目が集まっている。

「町鎌さんぽ」(英語版)のURL
<http://www.odakyu.jp/english/course/machikama/>

パンフレット配布場所 小田急外国人旅行センター・新宿、小田急町田駅、江ノ電各駅、湘南FUJISAWAコンシェルジュなど

箱根町による箱根山噴火警戒に関する外国人への告知活動

情報集約と発信の体制を官民一体の取組でさらに強化

神奈川県箱根町は、2015年5月6日に気象庁が箱根山の噴火警戒レベル2(火口周辺規制)の発表を受け、2日後の8日に「噴火警戒レベルマップ」を同町の観光情報ポータルサイトで日本語版・英語版で公開した。さらに旅行者への立入規制告知文を掲出。翌週には、「英語だけでは不十分」として、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語版の告知文を用意した。



箱根町ポータルサイト <http://www.town.hakone.kanagawa.jp/>
箱根町観光情報ポータルサイト(箱根全山) <http://www.hakone.or.jp/>



観光ポータルサイトに公開された「噴火警戒レベルマップ」の英語版。

箱根町によると、2013年の外国人観光客数は、前年より約7万5千人増えて約16万8千人と過去最高を記録。今回の多言語対応は、外国人旅行者の増加を考慮した措置を行った形である。

「官民一体となった対応で情報発信に取り組んだが、少数ながら立入規制を知らずに現地まで行ってしまった外国人旅行者がいた。外国人旅行者のほうが火山に対する抵抗感が少ないように感じる。引き続き正確な情報発信を心がけたい」(箱根町担当者)

今回のケースだけでなく、箱根町では、大雪や大雨など旅行者や住民に影響のある災害等に備えて、情報を集約し発信する体制を整えている。

箱根町のサイトでは、立ち入り規制の告知文を掲載。英語(上)だけでは不十分と考え、中国語(下)でも告知を行った。パンフレット配布場所 小田急外国人旅行センター・新宿、

事例を順次更新中!!