

## 資料④

### 次年度取り組み方針（案）

2020年3月31日

多言語対応協議会小売プロジェクトチーム

#### 次年度取り組み概要

協議会：ガイドラインの自治体等、関係各所への継続共有の実施、オリパラ開催に関する調査概要の共有など

各構成団体：未対応店舗があればガイドラインに基づき直前まで店頭整備の実施促進。すぐ対応できるツールの活用・配布、ようこそことば勉強会のPTとの共同開催、個別対応として東京都セミナー・アドバイザー派遣の活用など。オリパラ後には事後検証を行う。

各関係省庁：オリパラに向けた取り組み事業におけるガイドラインの活用、小売事業者でも活用できる支援事業の共有、共同実施など

#### オリパラに向けたガイドラインの活用調査結果概要 ※資料⑤

構成員 16 団体中 11 団体から回答があった。ガイドライン、コールセンター、ICT ツールの周知に関しては実施済みのところが約半数で活用促進いただいている。一方で、PT 独自の研修や各種ツール（ピクトグラム・辞書等）については活用予定もないところが多い。

#### オリパラ後の評価検証について ※資料⑥

オリパラ大会時の多言語対応の実施状況に関して、大会終了後に各構成団体よりヒアリングを行い、多言語対応協議会小売分野の評価検証を行い、今後の対応と合わせて議論をする予定。

#### 1. 【協議事項】次年度の取り組み方針（案）

##### (1) 会議体

オリパラに向けた直前確認と実施検証の会議（連絡会）を中間報告で実施。

- ・ 連絡会（5月、10月ごろ予定）…オリパラ対応直前確認と事後検証
- ・ 全体会（3月ごろ予定）…年間報告

##### (2) 協議会の実施事項

- ① 協議会（他の分科会）のオリパラに向けた実施施策の共有・小売事業者との連携確認
- ② オリパラ後の協議会継続体制についての検討、決定

##### (3) メンバー（構成団体）の実施事項

- ① 各構成員（会員各小売事業者等）へのオリパラに向けた啓蒙、実施状況確認
  - ・ 多言語対応ガイドラインについての勉強会・セミナーの実施
  - ・ 多言語対応ツール（店頭ステッカー、店頭補助ツールなど）の作成・配布
  - ・ 多言語コールセンター、ようこそことば教材などの具体的活用

- ・ 上記の実施状況の把握
- (4) オブザーバー（関係各省庁）の実施事項
  - ① 各関係省庁のオリパラに向けた実施施策の共有・小売事業者との連携確認
- (5) 事務局の実施事項
  - ① 各構成団体を通じたオリパラに対しての実施状況最終確認 ※資料⑤
    - ・ 多言語対応ガイドラインについての勉強会・セミナーの実施
    - ・ 多言語対応ツール（店頭ステッカー、店頭補助ツールなど）の作成・配布
    - ・ 多言語コールセンター、ようこそことば教材などの具体的活用
  - ② 各構成団体を通じたオリパラ後の評価検証 ※資料⑥
    - ・ 多言語対応ガイドラインについての勉強会・セミナーの実施
    - ・ 多言語対応ツール（店頭ステッカー、店頭補助ツールなど）の作成・配布
    - ・ 多言語コールセンター、ようこそことば教材などの具体的活用
  - ③ ガイドラインの更新
    - ・ 第3版への更新検討
  - ④ 公式WEBサイトの運営
    - ・ 多言語コールセンターの提供
    - ・ ピクトグラム・店頭表示の提供
    - ・ 「ようこそことば」勉強会の提供
    - ・ 多言語対訳リストの提供（接客用語・フレーズ検索）
    - ・ 小売PT公認サービスの提供
  - ⑤ 広報活動
    - ・ セミナー講演、メディア対応、原稿執筆など
- (6) 小売PT運営予算
  - ・ 本年度と同様の運営とする
  - ・ 次年度は特にオリパラに向けた多言語対応の整備に優先して使用する

以上