

2017 多言語対応・ICT化推進セミナー ～東京2020 オリンピック・パラリンピックに向けて～ 多摩島しょ地域における多言語対応調査の報告

講演者：株式会社ケー・シー・エス 社会政策グループ 技術主任 柏崎 照夫 氏

観光庁により2020年大会に向けた外国人旅行者のための環境整備が推進されている。多摩地域についても、外国人に向けた多言語対応の本格化が必要なため、実態の調査を行った。(以下抜粋)

①自治体に対する調査(39自治体対象)

- ・平成28年の多摩島しょ地域の外国人居住数は約7万人で、前年比約5%増。外国人旅行者数データは整備されていないことが分かったため、今後自治体での基礎データ収集が望まれる。
- ・27自治体で外国人受入事業があるが、パンフレットでの取組が主でICT機器の活用は少ない。受入計画があるのは11自治体、受入組織があるのは5自治体で、今後組織および事業を計画的に実施できる体制が必要。
- ・ホームページは33の行政HP、15の観光協会HPで多言語対応済みだが、自動翻訳機能が多い。パンフレットの英語化は28自治体。
- ・フリーWi-Fi設置は19自治体で実施。交通拠点や教育施設が主であり、今後は観光施設での整備が望ましい。
- ・各自治体の今後の重点取組は、多言語化の促進、受入体制の強化が重要と考えられている。



課題としては、人材不足、予算不足、ニーズの把握不足が挙げられる。予算の都合から緊急性の高い他の事業が優先されることがあり、外国人受入環境整備は様々となっている。

②モニタリング調査

外国人モニターを多摩地域30市町村に派遣。設定したモデルコース上の駅、バス・タクシー乗場、商店街などについて、多言語対応状況調査を実施した。

- ・外国人モニターは母国語が英、中(繁・簡)、韓、その他で、日本滞在期間が概ね3年以下の者。
- ・各モデルコース約10名で、チェックポイントごとにタブレットで調査項目に回答。モニタリング終了後は自治体の関係者との意見交換会も実施した。
- ・鉄軌道駅では、改札口周辺に広告が多数設置されていることから、目的の移動手段を見つけづらい、券売機の多言語対応が不十分、料金や時刻表が国によって異なるなどの課題が挙げられた。
- ・また、ターミナル駅はホームが複数あって乗車が不安、急行などがどの駅に止まるのかわからない、トイレやエレベータのピクトグラムを見つけづらい、など。
- ・バス停では、短時間で行き先や路線などの多数の情報を得なければならない、タクシー乗り場については、英語表記がなくタクシー乗り場であることがわからない、観光地までの距離と料金の目安がほしい、など。
- ・地図や誘導サインは、表記が日本語のみあるいは英語表記に誤訳があったり、統一性に欠ける、など。
- ・観光案内所は、看板が小さいなど、そもそもの場所がわからない例が多数。また案内所のスタッフとのコミュニケーションが取れないとの指摘も。
- ・商店街は、通りが狭隘で入口がわかりづらい、何の店かわかるディスプレイが必要、多言語メニューや食材の表記・写真の掲載、外国語対応可能なスタッフがいることの表記が望ましい、など。

- ・観光地では、入口の表示がないか日本語のみ、利用案内や券売機、禁止事項等が日本語のみ、展示物の歴史的背景の説明がない、など。
- ・共通事項として、翻訳にはネイティブチェックや、『やさしい日本語』に訳してから外国語への翻訳をするといった工夫が必要、フリーWi-Fiの設置範囲の拡大と利用可能マークの表記、直感的に訴えかけるピクトグラムおよび多言語の併記が求められた。

これらの調査結果を踏まえて、各自治体でもまず自自治体と周辺自治体の現状を把握した上で、対応すべき言語の洗濯や取組の情報を共有することで、外国人のシームレスな移動を実現する広域連携を目指し、東京2020年大会後の「多文化共生社会」の実現に取り組んでいただきたい。

○平成28年度 多言語対応表示・標識等に関する調査

http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/references/pdf/other/displaysign_h28.pdf

「2017 多言語対応・ICT化推進セミナー ～東京2020 オリンピック・パラリンピックに向けて～」

参考資料配布：<http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/references/170704forum.html>

(平成29年度作成)