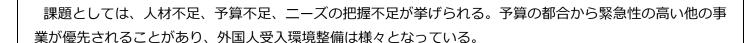
2017 多言語対応・ICT化推進セミナー 〜東京2020 オリンピック・パラリンピックに向けて〜 多摩島しよ地域における多言語対応調査の報告

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 柏﨑 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。



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がった。
- ・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が見つけづらい、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)