

## 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～ 八王子市 多文化共生推進事業事例紹介

講演者：八王子市 市民活動推進部 多文化共生推進課 主査 櫻井 哲希 氏

八王子市における外国人人口は2016年12月末時点で約1万1千人で、市総人口の約1.97%。2017年は約2%になる見込み。国籍別では中国(台湾含む)、韓国、フィリピンの順で都内の他の地域と同様だが、ベトナム、ネパール、タイ、カンボジアが増加していることが特徴。在留資格の内訳は永住者約31%、留学生約28%、特別永住者約8%等となっており、特に留学生の比率は全国および東京都平均と比べて高い。

八王子市の多文化共生プランは平成25年3月に策定され、現在3年目。

取組事例の1つとして、市民センターにおける外国人防災訓練がある。大規模地震に際して外国人市民が市民センターに避難することを想定し、受付や語学ボランティアの派遣依頼、参集および通訳訓練を実施した。外国人が来所してから通訳が到着するまでの対応方法や、案内文の設置場所などの課題が洗い出された。

また、町会・自治会での防災訓練にも外国人市民が参加する取組を進めており、外国人市民の社会参加や防災意識の啓発のみならず、町会・自治会側への多文化共生の意識啓発も目的としている。

その他、八王子市役所では多文化共生推進事業協力員制度が制定されている。外国語で日常会話ができる職員を登録し、必要に応じて各部署に派遣する仕組みで、使用できる言語を記した名札を着用することで、国際交流事業や災害時における外国人対応の際にも、外国語対応が可能なが分かる。

またFacebookを活用した外国人コミュニケーション支援では、国籍ごとにグループを形成し、日常から情報交換をするほか、災害発生時には市から日本語で発信された情報をグループ内で各言語に翻訳して共有することが予定されている。

講演者：八王子市 産業振興部 観光課 主査 鈴木 恵子 氏

八王子市の観光の状況は東京都全体と同様で、訪日外国人旅行者は毎年増加しており、平成28年度の市内観光案内所3ヶ所の利用者数約37万人のうち、外国人は約11万人だった。八王子市の特徴は、高尾山や八王子城跡に代表される自然・歴史、文化、伝統産業など。

外国語対応の一例として、高尾山口観光案内所(むささびハウス)の入口に英・中(繁・簡)・韓の案内看板を掲示。英語対応が可能な職員を配置しているほか、翻訳アプリを活用したり、映像通訳や多言語表示のデジタルサイネージも設置している。繁忙期には市内大学のボランティア留学生による英・中・韓対応も行っている。

この他、平成27年度の事業として、中国人観光客の増加に対応するべく、簡体字での「宿場町マップ」の作成が大学生から提案された。同マップは宿場町らしいデザインで、表面は中国人が好みそうな店舗や免税店の情報を掲載した街中マップ、裏面は指差し会話集となっている。

八王子市の観光の課題は「高尾山を訪れる観光客約300万人をいかに回遊させるか」というもの。

今後の展開として、平成29年度には「QRコード付き観光PR扇子」を企画。日本らしいお土産として自国に持ち帰ってもらえるアイテムであり、QRコードから八王子の観光情報ページを閲覧されることで、世界で知名度を上げ、東京オリンピックに向けた効果的なPRとしたい。

「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>

