

# 多言語対応・ICT化推進フォーラム

## 「多言語対応ボランティア団体"おせっかいジャパン"の取組」

講演者：おせっかいジャパン代表 鬼内 秀起 氏

「おせっかいジャパン」は、都内の主要駅や観光スポット等で「困っている訪日外国人」に積極的に声をかけ、手助けをする活動を通して、「おせっかい人口」を増やすことを目的として活動しているボランティア団体。

2014年設立で、登録メンバーは現在約150名。日本人及び海外の学生と社会人が所属し、英語・中国語を始めとして20言語に対応可能。月に1～2回、新宿・渋谷・原宿・浅草・上野などで活動をしている。これまでの活動での延べ"おせっかい"回数は約3300組、9000人に登る。対象国は中国、台湾、オーストラリア、タイ、イギリスといった順で、最近は韓国、フランスが上昇中。

活動の原則は1チーム3～4名で、3言語以上対応可能なこと。揃いのジャンパーもしくはTシャツを着用し、前面には「おせっかいJapan」、背面には「Need Some Help?(何か手伝いましょうか?)」という文言が英語と中国語(簡体字)で印刷されている。駅や街中で、地図やスマートフォンを覗き込んでいたり、辺りをキョロキョロしているなどの困っている様子の外国人を見つけ次第、自分達から声をかけていく。お困り事はチーム内で素早く対応することを目指す。解決できない場合はチャットやメッセージで他のメンバーに尋ねたり、周辺の人を巻き込むことも。主な困り事は、単純な場所の案内から、コインロッカーを探したい、預けたコインロッカーの場所がわからなくなった、取り出し方がわからない、予約したホテルにたどり着けない、ハラル対応の料理店を探したい、空港や観光地への乗換案内、アニメグッズショップや合羽橋の調理道具店に行きたいなど、さまざまである。



活動の原則は1チーム3～4名で、3言語以上対応可能なこと。揃いのジャンパーもしくはTシャツを着用し、前面には「おせっかいJapan」、背面には「Need Some Help?(何か手伝いましょうか?)」という文言が英語と中国語(簡体字)で印刷されている。駅や街中で、地図やスマートフォンを覗き込んでいたり、辺りをキョロキョロしているなどの困っている様子の外国人を見つけ次第、自分達から声をかけていく。お困り事はチーム内で素早く対応することを目指す。解決できない場合はチャットやメッセージで他のメンバーに尋ねたり、周辺の人を巻き込むことも。主な困り事は、単純な場所の案内から、コインロッカーを探したい、預けたコインロッカーの場所がわから

なくなった、取り出し方がわからない、予約したホテルにたどり着けない、ハラル対応の料理店を探したい、空港や観光地への乗換案内、アニメグッズショップや合羽橋の調理道具店に行きたいなど、さまざまである。

場所を案内する場合は一緒に歩いて目的地まで行くので、その間に旅の話や感想などを聞き取り、海外から来た人の日本の感想やギャップをヒアリングしている。また、案内した先の施設などでも同様に情報交換をし、それらの活動はすべて記録に残しているため、訪日外国人対応のためのヒントとなる"生の声"を参考情報として開示することも可能。全国の自治体やホテル、交通機関、観光協会等からの依頼を受けて、講演や受入対応のワークショップ、"おせっかい活動"体験を行ったり、観光客へのヒアリング調査も実施している。

団体の活動状況はFacebookでも日々更新されている。

「おせっかいジャパン」Facebook <https://ja-jp.facebook.com/osekkaijp/>



(平成29年度作成)

「多言語対応・ICT 化推進フォーラム」

参考資料配布：<http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/council/#m07>