

多言語対応・ICT化推進フォーラム ～多言語対応改善・強化のための観光庁の取組～

講師：国土交通省観光庁外客受入担当参事官 片山 敏宏氏

2019年12月24日、「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」は、多言語対応の先進的な取組やICTの情報を広く共有・発信するため、「多言語対応・ICT化推進フォーラム」を開催しました。

国土交通省観光庁外客受入担当参事官、片山敏宏氏によるセミナーでは、「多言語対応改善・強化のための観光庁の取組」が紹介されました。

観光庁では訪日外国人に対して毎年度アンケート調査を実施しています。その調査結果で、訪日外国人が困ったことの上位に挙げているのが、多言語対応・無料Wi-Fi環境・キャッシュレス対応・トイレ利用環境などです。その中でも多言語対応は受入環境整備の基本であり、最優先で取り組む必要があります。



2018年10月には「外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律（国際観光振興法）」に基づき、公共交通機関等における外国語等による情報の提供や公衆無線LANの整備をはじめとする外国人観光旅客の利便を増進するための措置を努力義務化しました。訪日外国人の利用が特に多い成田空港や羽田空港などの主要7国際空港へのアクセス路線、新幹線、主要都市部における路線、主要観光地へのアクセス路線は、2020年度中には概ね対応を完了する見込みとなっており、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた受入環境整備は着実に進展しているところです。

さらに観光庁では、2019年2月に空港やターミナル駅をはじめとする主要交通結節点における多言語表記について外国人旅行者目線での調査を行い、関係する事業者と改善点を共有しました。加えて交通事業者のホームページも調査し、誤訳など外国人旅行者にとって理解しがたい表現に関して改善を促しました。



今年度は観光関連施設を対象とした誤訳等の外国語表記改善のための調査事業を実施しています。

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会まで残り約6カ月間ですが、これを契機として全ての訪日外国人旅行者にとってストレスフリーで快適な旅行環境の実現を目指し、特に、多言語コミュニケーション・バリアフリー・多様な宗教、生活習慣への対応について、今からでも少しの工夫でできることがあると考え取組を進めています。「今からでも間に合う」「ちょっとした工夫でできる」をコンセプトに上記3つのテーマを中心に、インバウンド対応の輪を広げるため、「宿泊・飲食・小売」分野における関係者の方々等をメンバーとした、「第一回 Team Welcome 実行推進会議」及び「キックオフイベント」を1月16日に開催しました。

また、観光庁では『観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業』によって、地域の自治体への補助事業も推進しています。これまで観光庁では、無料エリアWi-Fiの整備や域内の飲食店・小売店等の多言語・キャッシュレス決済化など、地域全体のような面としての支援制度がありませんでしたが、2019年より本格スタートしたこの補助事業において、訪日外国人の来訪が特に多い又は多く見込まれる地域や国際的なイベントなどが開催される地域、外国人旅行者の評価が高い地域などを集中的に支援して強化を図って行く予定となっています。

(令和2年2月作成)