

第11回 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 各分科会・PTの総括報告

多言語対応の強化・推進のため2014年に設置された「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、東京2020大会が閉幕したことから、2021年12月20日の第11回が最終回となりました。

本記事では、各分科会・プロジェクトチームの総括報告をお伝えします。

最初に多言語対応協議会のこれまでの歩みが説明されました。

多言語対応協議会は、2014年に交通・道路・観光サービスの3分科会、56団体によって発足し、基本的な考え方をもとに「取組方針」を策定しました。2015年には「多言語対応・ICT化推進フォーラム」を初開催し、2020年まで続けて開催されました。（2020年は「多言語対応推進フォーラム」として開催。）2017年には構成員が68団体に拡大する一方、小売プロジェクトチームが発足して現在の形となりました。そして、2021年に開催した東京2020大会では、海外の選手・関係者を様々な多言語対応でおもてなしました。



続いて交通分科会、道路分科会、観光サービス分科会と小売プロジェクトチームの取組報告が行われました。

交通分科会では、新宿駅をケーススタディの対象として、多言語表記も含めて分かりやすい案内標記の実現に向けた基本ルールを作成しました。指示サインの整備では、たとえば「京王新線」の表記における「Keio Shinsen Line」と「Keio New Line」のような表記の非統一や異なるレイアウト、異なるピクトグラムなどを改善しました。この新宿駅の取組を事例として、渋谷駅、池袋駅など主要ターミナル9駅に取組を広げ東京2020大会を迎えました。また新宿駅のターミナルマップは日英中韓の4言語で作成し、さらにGPSが届かない屋内でも使用できる案内誘導アプリの開発にも協力しました。交通分科会ではこうした取組をレガシーとして、案内サインの統一化を各駅に拡大するなど、引き続き取組を進めることが報告されました。



道路分科会では都道における取組として、2016年に外国人を含めた全ての人にわかりやすい道路案内標識の整備に向けた「東京道しるべ2020」を策定しました。道路案内標識は、ローマ字併記から英語併記への切替やピクトグラムの追加などを行い、2019年度までに約10,500枚の整備が完了しました。その結果、外国人意識調査において、約96%がわかりやすくなったと回答し、80%以上の外国人が自国の道路案内標識と比較して「内容がわかりやすい」と回答しました。道路分科会では、今後も道路案内標識の改善に取り組み、都市環境の向上を目指すことが報告されました。



観光・サービス分科会の取組報告では、観光案内標識等の設置や多言語メニュー支援サイト「EAT東京」の運営、宿泊施設・飲食店等向け多言語コールセンターの設置など、事業者向けの支援などが紹介されました。観光・サービス分科会では、飲食店の取組方針、宿泊施設の取組方針を定めたほか、分科会の構成団体においてもホームページの多言語化や、外国人旅行者対応の手引き作成など各取組が行われました。こうした取組を継承し、今後も官民連携して観光・サービス分野における多言語対応を推進することが報告されました。



最後に小売プロジェクトチームによる取組報告が行われました。小売プロジェクトチームは、協議会の中で唯一、民間団体が事務局を担い、2017年に設置されました。2018年度には民間主導で「小売業の多言語対応ガイドライン」を策定し、東京2020大会に向け、「小売業の多言語対応ガイドライン」の周知徹底を図るなど、小売業の多言語対応推進に努めました。小売プロジェクトチームのレガシーとして、①「小売業の多言語対応ガイドライン」の更新・進化、②官民・業界・業種を越えたオールジャパンの取組み、③今後も継続して多言語対応力向上に取り組む体制、の3つを挙げました。東京2020大会を契機に小売業が一丸となったことを今後につなげるためにも、今後は年2回程度の「小売業の訪日ゲスト対応力向上協議会（仮称）」を継続して実施するなど、引き続き多言語対応に取り組むことが報告されました。

共同座長の潮田東京都副知事は「協議会で策定した『多言語対応の基本的な考え方』は、各分野の多言語対応に継承し、活用していく。引き続き皆様方とともに取り組んでまいりたい。」と述べ、協議会閉会後も引き続き多言語対応の継続を呼びかけました。

(令和4年1月作成)



問い合わせ先

記事に関する問合せ：東京都オリンピック・パラリンピック準備局総務部企画調整課

TEL：03-5388-2169