

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 国の取組状況等報告

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。

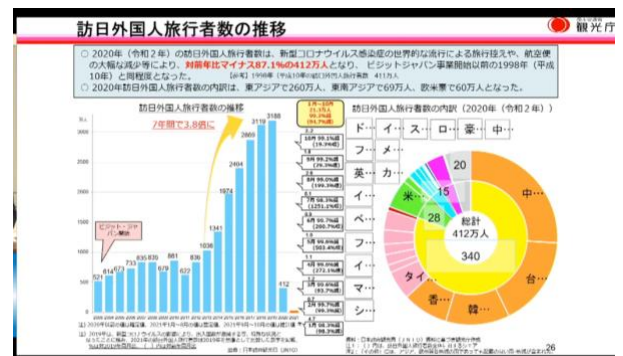
本記事では、観光庁外客受入参事官の軽部努氏による多言語対応に関する国の取組状況報告をお伝えします。

軽部氏はまず、インバウンド（訪日外国人旅行者）についての目標と、その進捗状況についての報告を行い、政府は2012年に「明日の日本を支える環境ビジョン」を策定し、2020年にはインバウンド4,000万人、2030年には6,000万人となることを目標に、改革を断行してビザの緩和や免税制度の拡充などを行なったことを説明しました。

その結果、2012年に836万人だった訪日外国人旅行者は、2019年（令和元年）に3,188万人まで増加し、過去最高となりました。しかし2020年は新型コロナウイルスの流行により大幅減となり、412万人（対前年比-87.1%）まで減少。今年も同様の傾向が続いており、2021年1月～10月は21.3万人でした。

続いて、インバウンド受入環境整備について、「ストレスフリー・快適に旅行を満喫できる環境」、「災害など非常時においても安心・安全な旅行環境」を二つの柱とし、多種多様な取組を進めてきたこと、その取組の中で、多言語案内やWi-Fi整備が重点的に行われたことを紹介しました。また、2018年に創設された国際観光旅客税を活用した各地の取組への支援の例として、ICT（情報通信技術）を利用した街中での多言語対応の強化を挙げました。具体的には、最新の技術を活用した、二次元バーコードによる多言語案内標識、観光スポットWebサイトの多言語化、翻訳用タブレット端末の整備、多言語音声ガイド、AIの整備などの取組支援について報告しました。公共交通機関についても、国際観光旅客税を活用し、キャッシュレス決済への対応やトイレの洋式化、多言語表記やスマホアプリ活用による案内放送の多言語化といった環境整備の支援を行いました。さらに、外国人観光旅客利便増進措置として、外国人旅行者が公共交通機関を円滑に利用できるよう、外国語等での情報提供を事業者に求めました。特に利用が多いと考えられる主要線区である、成田・羽田など主要7国際空港へのアクセス路線、新幹線などでのガイドラインに則った対応は、2020年度中に概ね完了となりました。

多言語対応の強化対策としては、外国人目線に立った表記の統一性を確保することも重要であると考え、「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」を策定。英語を併記することを基本としてピクトグラムも活用するとともに、英語表記が複数種類あるような建物名、固有名詞については表記を統一するよう事業者等に働きかけを行いました。



なお、2020東京オリンピック・パラリンピックは夏の開催となったため、熱中症対策強化にも取り組みました。外国人旅行者向け災害時情報提供アプリの熱中症情報を見直し、また、アプリについてのポスターを掲示して関係者への周知に努めました。

最後に、国による、各地の取組への支援を通じてインバウンド受入環境整備が進んだ結果、訪日外国人旅行者へのアンケートでは、多言語対応に関して困ったと感じる割合が年々低減したことが報告されました。例えば「観光案内板・地図等の多言語表記の少なさ・分かりにくさ」については、平成29年度の21.8%から令和元年度は11.1%となり、ほぼ半減しました。国は今後も関係者と連携を取りながら、多言語対応への取組を進めていくとしています。

(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