

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
実務担当者交流 **ワークショップ**

2020年に東京・日本を訪れる外国人旅行者のために



最高の体験を協力してつくろう!

2019年9月3日開催

実施報告書

empublic 

株式会社 エンパブリック

目次

I. 実施報告	1
1. 「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実務担当者交流ワークショップ」開催概要	1
2. 実施プログラム	2
3. 多言語対応実践事例紹介について	3
(1) 外国人の声の紹介 動画上映及び解説	3
(2) 取組事例紹介	4
4. ワールドカフェ実施報告	5
(1) 各テーマ意見まとめ	5
①訪日外国人旅行者とのコミュニケーションで課題となること	6
②コミュニケーションツールの活用、環境整備の工夫と課題	7
③災害・トラブルに備えるための多言語対応の取組	9
④日本全体の多言語対応のレベルアップのため、お互い協力・連携できること	11
(2) ワールドカフェ実施を通して気づき、今後取り組みたいことなど	12
II. アンケート結果報告	15
1. ワークショップの内容について	15
2. ワークショップを通して、多言語対応の取組について気づいたこと、学びになったこと	16
3. 他団体との連携について、気づいたこと、取り組んでいきたいと考えたこと	18
4. 本日の企画、運営についてお気づきの点、今後の多言語対応の取組へのご提案などのご意見	21
参考資料（広報チラシ）	23

I. 実施報告

1. 「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

実務担当者交流ワークショップ」開催概要

- (1) 日時 2019年9月3日(火) 13:30~16:30
- (2) 会場 新宿エルタワー サンスカイルームB室
- (3) 対象 多言語対応協議会構成団体実務担当者
- (4) 参加者数 66名(都・国関係者22名、地方公共団体関係者13名、民間(その他)31名)

【ワークショップの様子】



2. 実施プログラム

■導入

1. 開会、主催者挨拶

■多言語対応実践事例紹介

2. 外国人の声の紹介 動画上映及び解説
 - ・案内サインのポイント解説（東京都都市整備局都市基盤部交通企画課）
3. 取組事例紹介
 - ・やさしい日本語活用事例（東京都生活文化局都民生活部地域活動推進課）
 - ・言葉の壁を超えたおもてなしにむけて（京浜急行電鉄株式会社グループ戦略室）

■ワークショップ「残り1年！ 多言語対応をもう一步進めるためにできることは？」

4. ワークショップ実施方法の説明 + アイスブレイク（自己紹介）

休憩・名刺交換

5. 対話（ワールドカフェ）

「残り1年！ 多言語対応をもう一步進めるためにできることは？」

下記4テーマについてメンバー交替をしながら対話を行います。

- 1) 訪日外国人旅行者とのコミュニケーションで工夫していること、課題となっていることは？
- 2) キャッシュレス化、Wi-Fi環境、翻訳ツールなどICT環境整備の工夫と課題は？
- 3) トラブルや災害に備えるための多言語対応の取組みは？
- 4) 日本全体の多言語対応のレベルアップのために、お互いに協力・連携してできることは？

休憩・名刺交換

6. 内容の共有・ふりかえり
7. 事務連絡、閉会の挨拶

3. 多言語対応実践事例紹介について

(1) 外国人の声の紹介 動画上映及び解説

①外国人の声の紹介 動画上映

日本の多言語対応に対する外国人の声のヒントとして、2019年7月3日に開催された「多言語対応推進セミナー2019」での外国人による日本の多言語対応についてパネルディスカッションの映像より、「多言語対応とQRコード」及び「新宿駅のサインについて」の動画を作成し、上映を行った。

【外国人の声の紹介動画】

○「多言語対応とQRコード」



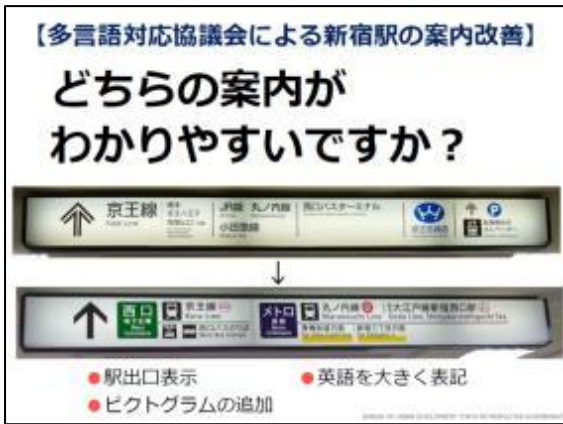
○「新宿駅のサインについて」



②案内サインのポイント解説（東京都都市整備局都市基盤部交通企画課）

新宿駅サインについては、東京都都市整備局都市基盤部交通企画課より、「新宿駅サインの取組」について解説を行った。

【新宿駅サインの解説】



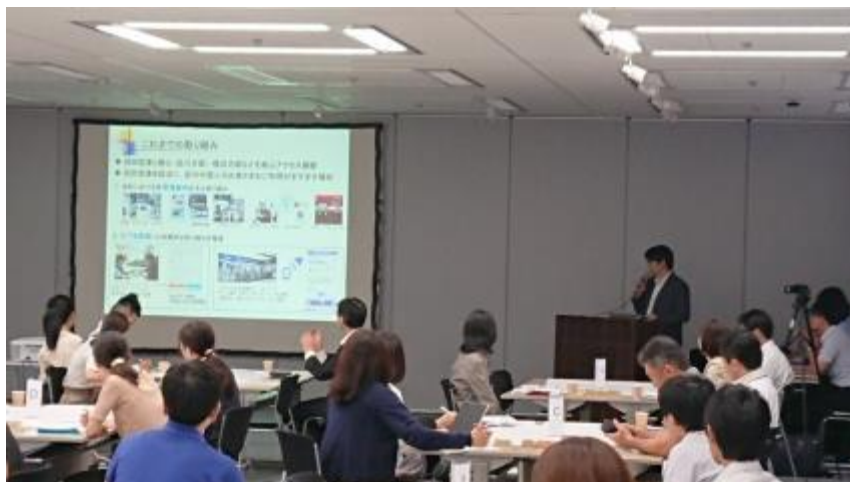
(2) 取組事例紹介

やさしい日本語活用事例として「やさしい日本語と VoiceTra の親和性について」を東京都生活文化局都民生活部地域活動推進課より、さらに、空港やアクセス路線における取組紹介として「言葉の壁を超えたおもてなしにむけて」を京浜急行電鉄株式会社グループ戦略室より、紹介した。

【やさしい日本語と VoiceTra の親和性についての紹介】



【言葉の壁を超えたおもてなしにむけての紹介】



4. ワールドカフェ実施報告

多言語対応協議会構成団体の実務担当者同士の知見の共有、さらなる課題出しを行うため、以下の4テーマで、ワールドカフェ「残り1年！ 多言語対応をもう一步進めるためにできることは？」を実施した。

- ①訪日外国人旅行者とのコミュニケーションで課題となること
- ②コミュニケーションツールの活用、環境整備の工夫と課題
- ③災害・トラブルに備えるための多言語対応の取組
- ④日本全体の多言語対応のレベルアップのため、お互い協力・連携できること



(1) 各テーマ意見まとめ

参加者は、4つのテーマから話したいテーマを選び、テーブルごとに話し合った。また、途中で席替えを2回行い、一人、3テーマについて話し合いができる工夫を行った。

各テーマにおいて、主に以下のような意見が出た。

①訪日外国人旅行者とのコミュニケーションで課題となること

○コミュニケーションをとる現場でのマインド

- ・ 「外国の方への声かけ」は、きっかけをつくるのが難しい、勇気がいるのが現状。
- ・ 絵や図を使っていいんだ、それでいいんだと知っていれば、と気持ちの面で楽になるのではないかな。
- ・ 慌てない、気を遣いすぎないことが大事。
- ・ 「日本語を話したいケース」もあるので、逆に「Hello」と声をかけてがっかりされるケースもある。外国の人には拙くてもなるべく英語で話さなければというのが、必ずしも正しいわけではない。
- ・ 出川イングリッシュ(ボキャブラリーは本当に簡単なものだけで、ボディランゲージなど含めてなんとか伝える)や、「指差しツール」の併用などでコミュニケーションはできるのではないかな。

○ニュアンスや厳密さが大事なシーンではどうするか

- ・ 薬や病院、体調不良の人がいる時など、厳密に正しく対応しなければならない部分では正確さが重要。
- ・ QRコードや写真(みただけで何科、とか頭痛、とかわかるようなものなど)の活用できるかな。
- ・ 本当に正しい情報なのか、対応する側も自信を持ちきれないと、専門に詳しい人に投げるしかなくなる。
- ・ 実際に間違っただけで危険で専門家に任せた方が良いケースと、素人でも対応できるが言語の壁もあり不安で手を出しづらいケースの両方がある。

○事前の周知、日本の慣習や文化差をどう伝えるか

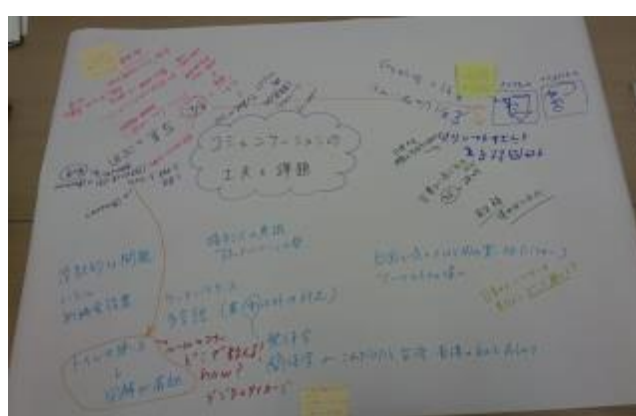
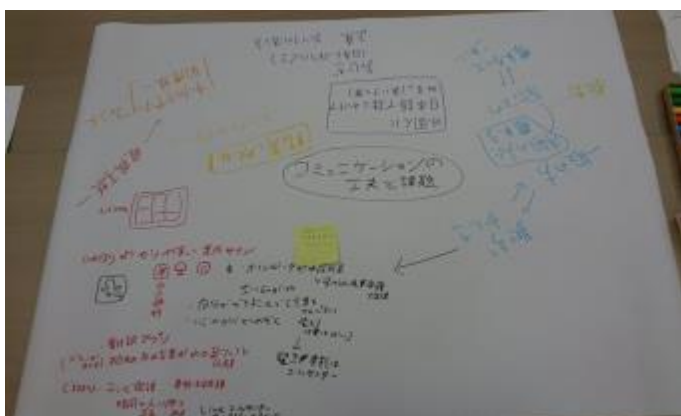
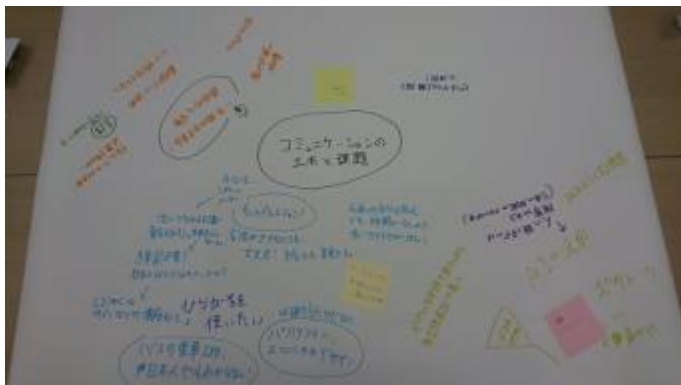
- ・ 熱中症などの注意喚起などをどう行うかは課題である。
- ・ 通勤ラッシュに、はじめて遭遇したのか、戸惑っている人がいた。事前に日本の常識や過ごし方をどう伝えたらいいのかも課題。
- ・ 例えば、スーパーなどで、店内で買う前に商品を食べてはいけぬなどは、強い言い回しでないと伝わらないが、日本語だと強い表現を使うのが難しく、注意しづらいと感じる(これは、普段、丁寧にお断りする、など丁寧な接客を普段してるためであると思われる)。
- ・ 差別じゃないけれど、差別として受け取られてしまう懸念がある。その人の文化や価値観で、日本では通常の行動がそうとられてしまうこともあるのではないかな。

○ツールや ICT 技術の活用

- ・ 国際的に標準となる共通の案内や記号があると良いが、現状はないのではないかな。
- ・ AIの活用(人力での限界もある)も検討すべきではないかな。
- ・ ポケットを有効活用できないか。便利なツールである。
- ・ こうしたツールがあるだけでも、窓口担当の方などは安心感につながると思われる。

○その他

- ・ コミュニケーションを取る際に、まずその人がどんな人かわからない時に、最初のステップはどうすればよいかなど知りたい。



②コミュニケーションツールの活用、環境整備の工夫と課題

○翻訳ツールについて

- ・ VoiceTra は、本ワークショップ参加者でも知らない人がいた。無料のアプリで使いやすい、という認知度向上（対策）が必要ではないか。

○インフラ整備について

- ・ キャッシュレス、翻訳アプリ（オンライン）など使うためにも Wi-Fi 環境は必要（あったほうがよい）。日本は Wi-Fi 環境が整っていないといえる。
- ・ 無料 Wi-Fi は、ログイン情報の多言語化が重要である。
- ・ ICT ツールを使うためには電源も必要であるので、そのための施設やサービス提供も検討すべきである。
- ・ インフラは、訪日外国人のみならず、ボランティアが翻訳アプリを使うなどの場面でもあったほうがよいものである。
- ・ オフラインでも、使える翻訳アプリなどがあるとよい。

○翻訳アプリ・サービスなどについて

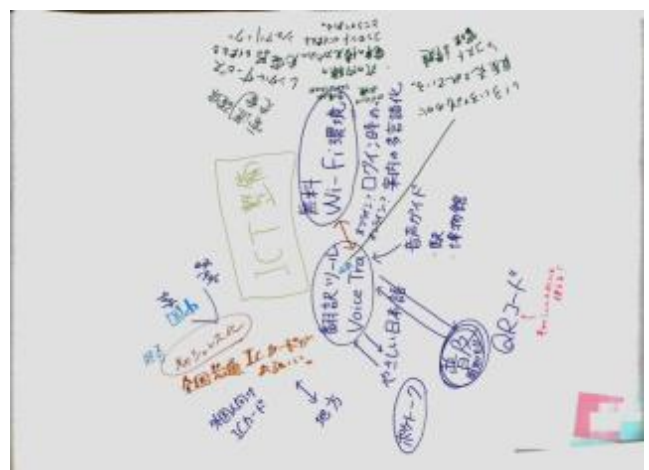
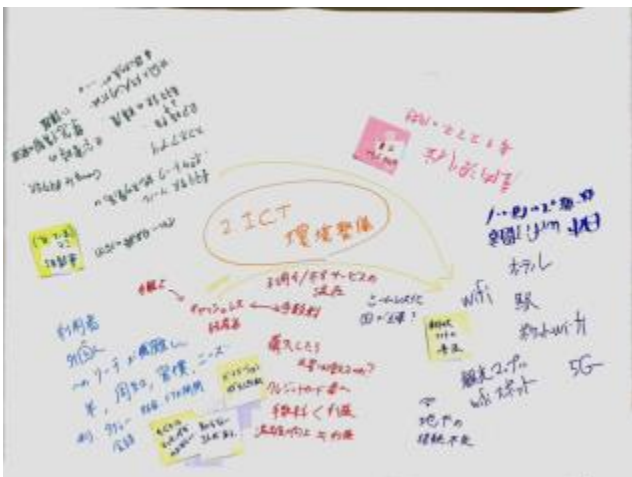
- VoiceTra などの利用者からの評判は高い（例：警視庁では VoiceTra が入っているタブレットを 6 月から交番で使っている）。今後、何語を話しているのかの判別も、VoiceTra のアプリ側ができるようになるとのこと（現在は言語指定は人が行っている）で、利便性が上がっていくと思われる。
- 有料の端末なども多数販売されており、ポケットクの認知度が高いが、VoiceTra はポケットクのエンジンにもなっている。今後の普及や利用拡大が望まれる。
- オペレーターにつなぐ三者間通話サービスを利用している自治体も多い。
- 翻訳精度の問題はあるが、使うことにより精度があがっていくこともあるので、さらなる利用が期待される。

○キャッシュレス対応について

- キャッシュレスに慣れた外国人に対して、日本は現金主義となっている。特に中小企業、商店では(キャッシュレス化のための)コストが課題である。導入コストなども含め、費用対効果をどうみることが今後の課題である。
- ○○ペイなど共通のプラットフォーム（ペイサービスの統合）が望まれる。

○プラットフォーム（統一的な環境）整備

- 交通機関別の IC カード、1day パスなど、各社バラバラで使いにくいところがある。統一化が必要である。
- キャッシュレス対応の IC カードも同様である。様々なサービスが乱立して、慣れない外国人には使いにくいのではないか。





③災害・トラブルに備えるための多言語対応の取組

○海外の方が慣れていない災害などへの対応

- ・ 地震や熱中症など、外国人が慣れていない。
- ・ 体験したことがないであろう日本特有の災害や季節特有のトラブルを分類し、対応/対処法を告知する。また、そのような災害やトラブルの際に、起こりえるパニックや群衆の行動パターンなどをインプットし、例示できるようなものの整備などが必要ではないか。

○日常活動の中でのトラブルについて

- ・ トラブルにはどのようなものがあるか？災害はイメージしやすいが「トラブル」といってもいろいろありそうだ。
- ・ 運賃の支払い方など、公共交通機関の利用時のちょっとした戸惑いも、トラブルだろう。
- ・ 自動車を運転する外国人も増えそうだ。道路標識や表示などはわかりづらいものが多く、日本人でも戸惑ってしまう。昨今問題になっている「あおり運転」などのトラブルも無視できない。

○信頼できる情報の入手について

- ・ 災害情報をどこに求めるか？頼りになる情報源は何か？は取組の根底にある。情報が発信されることを待つだけではなく、デマに惑わされないためにも、正確な情報を正確に伝える、情報源の選別など、緊急情報に対するリテラシーアップも必要だ。これらは日本人でも判断に苦しむところである。海外の方にはどうするのか。
- ・ ハザードマップの多言語化、レスキューカード、多言語指さし会話帳などの整備、プッシュ型通知など、手段はいろいろあるが、災害が起きてからでは遅いので、対応が必要である。
- ・ 災害が起きる前に海外の方にみてもらう、知ってもらうなど、災害が起きる前に出来ることはどんなことがあるのか考える必要がある。

○情報インフラ整備について

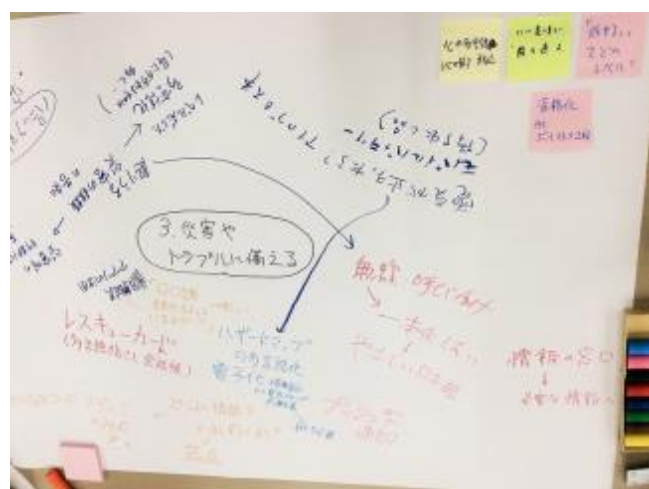
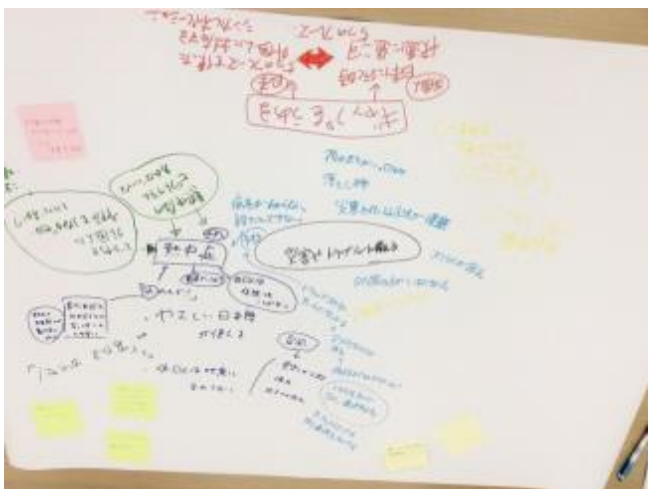
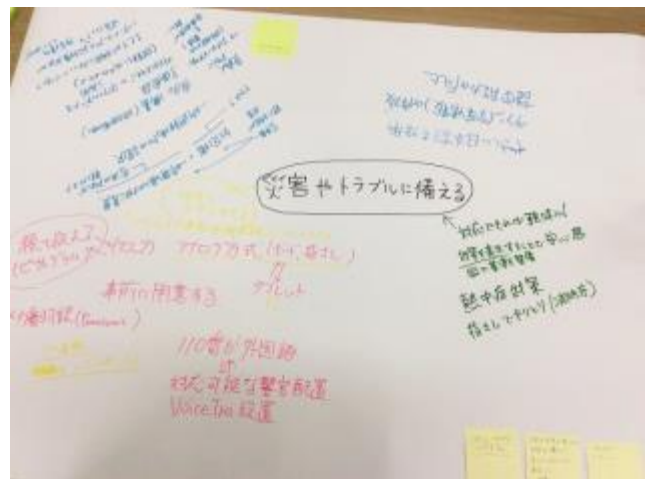
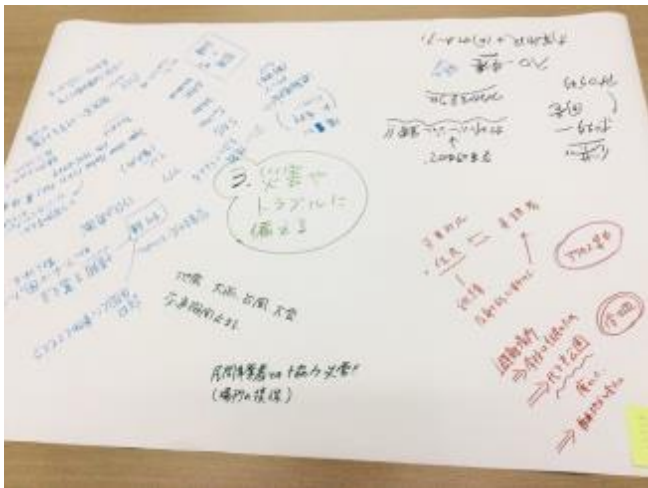
- ・ ICTの活用は欠かせないが、通信環境に左右される。通信インフラ強化は必至ではあるが、緊急

時は「利便性」以上に、「確実性」が優先されるべきではないか。

- ・ 災害時の特殊な左右されない「アナログさ」も大事だといえる。
- ・ オフラインでも確実に情報が得られるようなICTツールはもっとあったほうがよい。防災ポータル、チャットボットなどは確かに有用なツールだが、改良の余地はまだ多い。通信技術だけではない。電気が止まったら使えなくなるものは非常に心細い。

○多言語化について

- ・ 言葉の壁やコミュニケーションの課題がある。
- ・ 言葉だけでは限界があるが、その限界をどのように超えるのか。やさしい日本語の活用、ピクトグラム、図柄等イメージのさらなる整備が必要である。
- ・ また、マンパワー面も課題である。語学能力の向上支援も必要。けれども、すぐに習得できるものではない。また、それ以前に、日本人の外国人アレルギーはネックになっているといえる。
- ・ 日本人に流暢な外国語を求めているわけではないのでは？カタコトでよいので外国人とコミュニケーションをする、伝えていくという姿勢も必要といえる。



④日本全体の多言語対応のレベルアップのため、お互い協力・連携できること

○情報発信について

- ・ 情報発信は、一団体では広く発信していくのは難しい。多様な業種で協力してできるとよい。その一つの方法としては、ポータルサイトを作るやり方があるだろう。情報量やコンテンツ力を協力して進めることで高め、インパクトあるものになると思われる。
- ・ 観光客の方は、訪日前に、自国で情報検索をするといえる。そこで自分たちの取組や発信している情報を知ってもらいたい。そのためには、海外のメディア、情報提供サービス、大使館などとの連携が必要ではないか。
- ・ 日本には、色々と決め細やかなサービスや、海外の方の利用を想定したようなサービスが色々ある。しかし、それがあることが知られていないことが多い。既にある情報を海外の方はもちろん、日本人にも広めていくことができないか。

○専門家との連携

- ・ 日常のちょっとした海外の方とのやり取りは、翻訳ツールや指さしボード、簡易な英語や日本語などで自団体や自社で対応はできるが、さらに、もっと情報を知りたいというニーズ、または、もっと対応しなくてはならないという時には、専門家の力を借りたい。

○在日の外国人の方との連携

- ・ 留学生や住んでいる方など、在日の外国人の方に多言語対応をお手伝いしてもらいたいと思っているが、どうアプローチしてよいかわからない。
- ・ バス会社では、バスの沿線の大学の留学生の方に、翻訳を手伝ってもらった事例がある。バスを日常的に利用してくれている大学だからこそ、つながりがあり、比較的連携がしやすかったという経緯があった。

○英語、中国語以外の言語対応

- ・ 英語や中国語以外の言語（例えば、タイ語、ベトナム語など）の翻訳や通訳に対するニーズは高まっていると思われる。しかし、なかなか自社や自団体でそこまで手がまわらないというのが実状。
- ・ 学生や主婦の方など、そうしたスキルを持っている方にボランティアなどをしてもらいたいが、どのようにアプローチしたらよいのか、マッチングをどうしてやったらいいのかわからない。きっと人材はいると思われるが、つなぐ仕組みがないのが課題といえる。

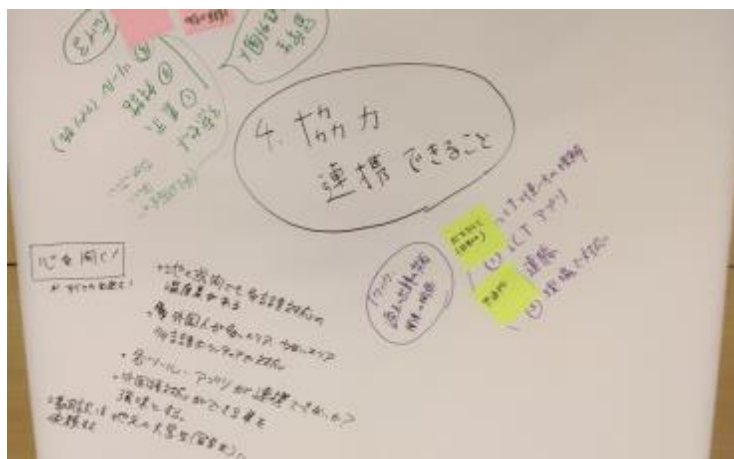
○災害情報

- ・ 災害の情報については、警視庁、総務省、内閣府や、各地方自治体などがそれぞれ出している。それを共有するような仕組みがあれば、災害情報に厚みがでるし、発信力が高まるとされる。まずは、それぞれの機関で発信している Twitter 情報をリツイートするといった SNS を使って簡単に共有していけばよいのではと考える。

- ・ ただ、行政機関として発信する情報は、「情報が正しい」「情報ソースが確実」といったことが重要であるため、行政機関として、他機関の SNS 情報をシェアやリツイートするといったことも、簡単のようでしづらい状況ではある。

○オリンピック・パラリンピックのノウハウのアーカイブ化

- ・ オリンピックやパラリンピックなどで培ったノウハウを次の国際的なイベント（例えば、大阪万国博覧会など）で、共有できる仕組みがあればよいのではないかな。
- ・ 担当者としては、事例やノウハウを知りたいが、過去のイベントものがなかなか入手できない状況である。それを日本全体でアーカイブ化できればよいのではないかな。



※人数の関係で、本テーブルは途中より3テーブルにて実施。

(2) ワールドカフェ実施を通して気づき、今後取り組みたいことなど

ワールドカフェを通じて、気づいたこと、今後、連携して取り組みたいこととして、参加者より以下の意見が挙げられた。

後述のアンケート調査でも見られるように、連携して取り組むこととして、情報発信、ノウハウの共有化、または、ピクトグラムやICT ツールの統一化などが望まれていることがわかる。また、改めて、多言語対応として、まずはコミュニケーションマインドが大事といったことに気づいたという意見や、今ある多言語対応のアプリやサービスの認知を広げて活用していくことが必要といった意見も多い。

また、本ワークショップのような、官民を超えた意見交換やノウハウ共有の場の必要性、オリンピック・パラリンピックに向けてだけでなくこうした多言語対応について今後も協力して取り組んでいくことに関する意見もみられた。

○情報発信

- ・ 情報共有。プラットフォームが必要性であると感じた。
- ・ 日々変わる情報をどのように収集するか、その情報をどのようにお伝えしていくかを考えることが大切と思った。

○多言語対応担当同士でのつながりが必要

- ・ 情報収集が大切と感じた。
- ・ プラットフォームづくりが必要。都、官・民、国・地方が情報交換できるのは貴重な機会と感じる。
- ・ 自治体と民間の意見共有は大事と感じた。そのような機会の創出が必要。
- ・ 色々な業種との情報共有が大切と感じた。
- ・ 官公民で連携していくことが大事と感じた。
- ・ 官民を超えて、共有、活用できるものしていくことが必要である。
- ・ 民間のワークショップで、情報交換、共有していく場が必要と感じた。
- ・ 手探りに start している印象。しかし情報の取り方がわからないので、きっかけがほしい。

○海外の方と協働した仕組みづくり

- ・ 外国人の価値観が知りたい。
- ・ ワークショップに外国人の方も参加いただきたい。

○業界を超えた統一化の取組

- ・ 交通網プラットフォーム統一が必要
- ・ ペイサービスの統一が必要
- ・ イラスト等、案内の共通化を国単位が必要と感じた。

○多言語対応のノウハウの共有化

- ・ 何か的を得ない質問に対する回答の仕方などを知りたい。
- ・ ピクトグラムが大事とわかったので、その共有化はできないか。
- ・ 実際に行っている対応の周知してもらいたい
- ・ 薄くてもいいから、まずは広く対応していくことが大事
- ・ 今の検討事項などを次につなげることも大切
- ・ 多言語対応の資格化をしてはどうか（例：ボイストラ 2 段）

○ICT ツールなどの普及・認知拡大

- ・ 便利なツールがたくさんあるが、知らないものが多いと思った。もっと情報が得られれば活用できるのではないか。
- ・ ボイストラの周知を協力していくことが必要ではないか。
- ・ 翻訳ソフトの普及が必要。
- ・ 残りの時間を考えた対応としては、今あるアプリ使っていくことが必要。

○コミュニケーションマインドの醸成

- ・ 完璧な英語でなくていいことがわかった。
- ・ コミュニケーションをとるためのきっかけ（勇気・姿勢）が必要である。
- ・ 片言で良いから話しかける勇気が大事と思った。
- ・ いろいろな機会でメンタリティを広げてきたい。
- ・ 話しかける、聞いてあげる、まずは接するが必要と思った。
- ・ 心の多言語（心の壁）対応が重要。
- ・ いい意味で開き直るの一番ではないか。
- ・ 「話せる」ってどのレベルのことかと思う。勇気を出してはじめての一步を踏み出すことが重要と思った。
- ・ 初めのひと言は日本語で話すのが大事と気づいた。

○災害やトラブル対応

- ・ 五輪のHPに危険事項を載せた方がよいのではと思った。
- ・ 災害時いろいろ情報があっても最後は人を頼るのではないか。その時に、我々はどうすればよいのか知っておくことが必要ではないか。
- ・ 日本は災害が多いが、日頃から備えて、安心できることを発信して強みにしていきたい。
- ・ 本当の緊急時ICTが使えない可能性がある、アナログを手放すのはリスクがある気づいた。
- ・ 情報によって媒体の使い分け（非常時はペーパー、平時はネット etc）が必要と思った。
- ・ いざという時にすぐに見られる情報が重要。
- ・ 通信ができない時の対応（紙媒体など）も必要と思った。

○リソースを必要な人とつなぐ仕組みづくり

- ・ サービスはマッチングが難しいと感じた。
- ・ シニアの活躍がポイントではないか。

○2020年後の対応について

- ・ 2025大阪万国博覧会へつなげるなどが必要と思った。
- ・ 2020後の多言語対応の協働のあり方はどうなるのか。協議体や、多言語対応の取組のゴールは何かと改めて思った。

○その他

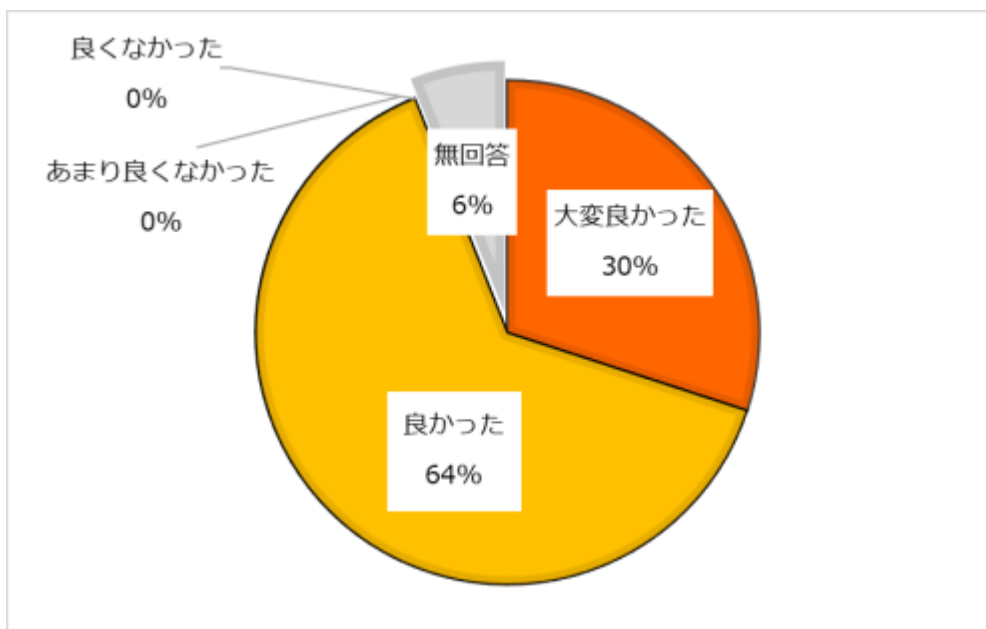
- ・ 観光情報はQRコード等で対応できるので、ペーパーレスでも大丈夫であると気づいた。

II. アンケート結果報告

1. ワークショップの内容について

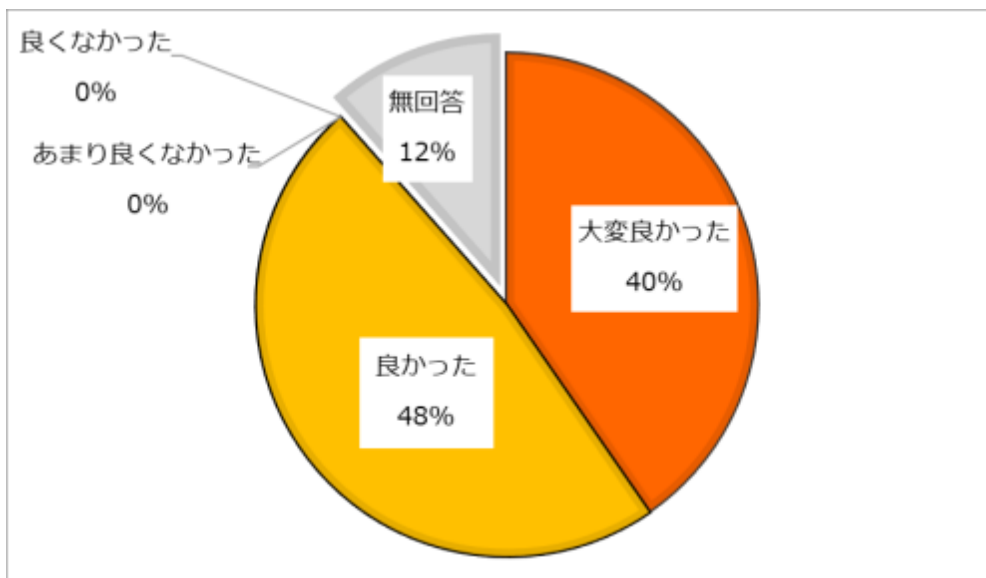
(1) 多言語への取組の解説について

N=52



(2) ワールドカフェ（対話）について

N=52



2. ワークショップを通して、多言語対応の取組について気づいたこと、学びになったこと

○色々な取組を知り、視点が広がった

- ・ 行政だけではなく、企業での多言語の取り組み方が様々あることを知れて良かったです
- ・ コミュニケーションの取り方について、目から鱗が落ちるような取組を聞くことが出来、有益であった。
- ・ 実に様々な団体が様々な取組を前向きにされていることがわかり、都の役割についても気づかされる事が多かったです。
- ・ 様々な経験・視点に実感した。
- ・ 自治体だけでなく、民間の方の意見を聞けたことは貴重な時間でした。ワールドカフェに初めて参加しましたが、面白かったです。
- ・ 色々な部署で様々な取組をしていることがわかり、有意義であった。
- ・ 自治体だけでなく、民間事業者の方々の現状や抱えている課題を知ることができたことは、視点が広がることも多く、参考にしたいと思った。特に、トラブルや災害対応と多言語対応との関連は検討課題となっていなかったため、早急に考えたいと思った。
- ・ 他業種の人と交流することができた。
- ・ 民間企業の方の問題意識や意見を伺えたところはとても有意義でした。
- ・ 個々の事業者の方の生の声が聞けた点
- ・ 他団体の取組や対応を知ることで、視野が広がりました。
- ・ やさしい日本語等、知らない施策を知ることができた。

○多言語対応の取組の困難さを感じた

- ・ 自治体としてできる事と、個人としてできる事を考えさせられました。
- ・ 課題解決の難しさ。
- ・ 各団体が対応しているが、どう連携するかは未知数です

○課題を知ることができた

- ・ 様々な業種の方とディスカッションをしましたが、課題を感じている部分は皆同じなんだなと改めて感じました。便利なツールがたくさんあるので、ぜひ試してみて、活用していきたいと思います。
- ・ 多言語対応に付随して ICT 関連の問題が生じる事
- ・ 各団体ごとに悩み等の内容に違いがあり、そういった部分により注目して対応できると良いかと思います。
- ・ 災害時の対応、確かに心配です
- ・ 熱中症対策、やっていかないといけない

○言語以外の対応を知った/その必要性を感じた

- ・ 多言語対応のためには、技術や物理的な壁はもちろん、心の壁をなくすことが重要だとわかった。
- ・ 色々なお題はあくまでもツールであり、根本的にはコミュニケーションを取ろうとする勇気が一番必要であるという結論に至った。

- ・ 訪日外国人に日本のルールやマナーを伝えるにはどうしたらいいのか？という発想、問題意識に気づいた。
- ・ 外国人とのコミュニケーションについて、正しい英語を話すことよりも、気持ちが伝わるコミュニケーションを重視すること。
- ・ ソフト面のおもてなしにおいては、外国語が苦手であることに対して、「良い意味での”開き直りが大切」ということが、改めて気づきとなった。
- ・ 「多言語対応」にも色々あり、様々な考え方と手法があるという事。
- ・ 日本人が良かれと思ってやっていることが、外国人にとっては迷惑だったりもするので、そこにどう気付いて対応していくか。
- ・ ボイストラがフリーアプリであることを知らなかった。言語だけがコミュニケーションツールではない。
- ・ これまで多言語対応=言葉でのコミュニケーションを主に想定していましたが、ピクトグラムや指差しコミュニケーションボード等、1つで多言語に対応できる方法にもっと目を向けようと思いました。

○連携の必要性・可能性を感じた

- ・ 多くの学びを得られた。行政や民間の様々な取り組みを知ることが出来た。そうした取組の連携できる可能性があると思いました。
- ・ 行政と民間でそれぞれ取組んでいる方法や認識の違いについて知ることができました。行政はどちらかという取組が固くなっていると思うが、民間企業の取り組みは発想が豊かで、共有しやすいと思いました。それぞれで取組んでいることを共有し、連携していくことが大切だと感じました。
- ・ 他業界との連携が重要であると気づきました。
- ・ 民間業者、行政の相互間、または行政-行政間など、関係各所で分け隔てなく協力し合う事が、多言語対応の取組における第一歩になると感じた。
- ・ ツール等の取り組みは、様々な制限があるが、対応可能な場合が多い。人材の課題（スキル・拘束など）について今日のような会が発展して助け合えばいいと思った
- ・ 課題や困っていることはあるが、どことどう連携すれば良いか分からないという意見があった。今回の出会いをきっかけに、何かあれば相談したり、自分からアクションしていきたい。

○新しいツールを知ることができた

- ・ ボイストラというツールがあることを初めて知ったので、ぜひ職場でも情報を共有したい。
- ・ ボイストラを初めて知りました。
- ・ ICT関連について、知識、知見を深められた。
- ・ 便利なツールがたくさんあるものの、知らないものも多くあったので、もっと活用していければ良いと思いました。
- ・ ICT面での費用の問題も、VoiceTraなど無料のツールを利用することや、視点を変えることで対応可能だと思いました。
- ・ 無料アプリ、使えるか帰って研究します。
- ・ 翻訳ツールを初めて知りました。(VoiceTra) 今担当している仕事へ活かせるか検討したい。

- ・ 訪日外国人の増加に伴い、今後更に多言語対応は求められるので、翻訳ツールを上手に使いながら、人と人とを結ぶコミュニケーションを大切にしていきたいです。そして日本らしいきめ細やかな接客で心に残るサービスができるよう取り組んでいきます。

○せっかくあるサービスや情報を発信していくことが必要

- ・ 利用者への情報提供に関する課題
- ・ 当庁で6月から取り入れたボイストラアプリについて、資料内にも記載あったように信用が進んでいると感じたと同時にその逆もあるということで、使える周知も更に必要だと思いました。
- ・ 多言語への対応を各団体で行っていたとしても、その周知がなかなか難しい問題であると考えております。実際に取り組んでいることの成果、結果を表に出していくことが重要ではないかと勉強になりました。
- ・ 災害時の訪日旅行者への情報元の"Japan Hotline"がまだまだ知られていないこと。もっとPRしなくてはならない。

○ツールやガイドラインなどの周知、ユーザーの教育が必要

- ・ まだ温度差があると思った。便利な情報やツールがあまり知られていないので、まず日本人への周知が必要。
- ・ ピクトグラムの一貫について、意見を聞く事が多かった。多言語対応協議会のガイドラインの周知が進んでないと思った。
- ・ ツールの整備とユーザーへの教育(モチベーションのアップ)、2つの対応が必要だと感じた。

○情報はアナログとデジタル情報の組み合わせが必要と認識した

- ・ 即時的な対応としてはアナログとデジタルを組み合わせることで平時と非常時の対応を行っていく事が重要であるという事を感じた。

○やさしい日本語について知ることができた

- ・ やさしい日本語は外国人に対してわかりやすいです。
- ・ やさしい日本語の習得
- ・ 多言語=外国語対応という意識でしたが、「やさしい日本語」を知り、課題だった対日本人顧客との共存についてヒントをいただきました。

○その他

- ・ キャッシュレスして決済への関心が高い人が多く意外だった。
- ・ どのような業種の方がこの問題を気にしているのかが、わかった。
- ・ 新鮮味のある情報はあまり見られなかった。
- ・ 大変勉強になりました。自社でもこういった話し合いがない状態でしたので、今後に活かしたいと思います。

3. 他団体との連携について、気づいたこと、取り組んでいきたいと考えたこと

○他社の取組、考え方について理解が深まった

- ・ 他業種の方々もオリンピックに向けて、色々と考えていらっしゃるという事がわかりました。

- ・ 他の業界の方々が工夫されている点、苦労されている点を聞くことが出来、有益であった。工夫されている点、苦労されている点には自分たちの業務にもつながってくるヒントが隠されており、知見を得られた。得られた知見を今後の業務に生かせればと思う。
- ・ 民間と自治体で関心のある分野が異なっていたので、意見交換だけでも刺激になった。
- ・ 多言語対応という 1 つのテーマをとっても、各団体からの視点の切り方次第で、多様な問題意識を持たれていることに気づきました。
- ・ 各団体の方が様々な視点から多言語対応に取り組んでいることがわかり、視野を広げる事ができた。
- ・ 他団体の方のお話が聞け、大変貴重な時間でした。
- ・ 他団体の取組を知ることができた。

○横の連携を強化したい

- ・ 官民間問わず、横のつながりを強化していくと、もっと社会全体の便利が広がると感じた。
- ・ 官民一体となった形での取り組みが不可欠だと再認識できたので、今後の取組に活かしていきたい。
- ・ 1 つの自治体だけでは実施できないことでも、他の多くの団体と一致団結して取り組んでいければ、大きなことが成し遂げられるのではないかと思います。そのためには、ガイドラインの作成や、ツールの共有といった方法について見直していくことが必要だと思いました。

○情報提供についての連携

- ・ 「利用者の情報提供」に対するアプローチを協議したいと思います。
- ・ 情報の発信や提供について、他団体との連携ができれば、より情報が広まるのではないかと感じた。
- ・ 情報の発信という面で、様々な機会をとらえた連携が一番大事で、今後の課題も見えてきた。
- ・ お互いに持っている情報の分野が異なる α で、連携することで、効率よく対応がすすめられると感じました。情報発信の場の提供 etc お役に立てることがあると思います。
- ・ 自所属で運用している「防災ポータル」を含め、相互協力して広報を行う事が必要。
- ・ 情報ポータルサイトなど外国人が情報を取りに行ける仕組み

○官民の連携について

- ・ 様々な業界の方とお話し、当区への来訪者への情報提供の窓口になれるような周知活動に取り組みたいと考えています。
- ・ 商業施設で取り組んでいる公共マナーの啓発（動画のデジタルサイネージ）は行政がまさに取り組みたいこと。こうした連携を提案したい。
- ・ 交通機関については、官民の連携が重要だと思いました。
- ・ 観光連携
- ・ 民間の専門性を有効活用する。

○お互いの強みを生かした連携

- ・ 多言語で対応していることを、多くの方と共有することで、新たな課題が見えてくると感じています。英語以外の言語での対応について、不安に思われている方が多くいらっしゃるかと思いましたので、その不安を解消できるようにできればと思います。

○ノウハウ・事例の共有

- ・ 様々な団体の課題は、ほぼ共通しており、失敗、成功体験を共有する事により、効果的な対応ができるのではと思う。各団体で出されているツール等が拡散、利用されていないのが惜しい。
- ・ それぞれの事例が知られていないなど、連携・情報共有についてはまだまだ余地があると感じました。

○ICTを使った統一的な仕組みの必要性

- ・ 他団体と意見交換ができる場はとても有意義でした。キャッシュレス、免税対策は必須。
- ・ バス決済のキャッシュレス対応
- ・ 位置情報等を用いた可視化、地図化で連携していければ
- ・ Japan Vistor Hotline など他の施設、組織等について、必要に応じてお客様にご案内できればと思います。
- ・ ボイストラの周知について、取り組めたら良いなと思います。各自治体や民間の取組をまとめているサイト等があると便利だなと感じました。

○今あるサービスの活用

- ・ キャッシュレスや配車アプリなど、訪日外国人が自分の使っているサービスをそのまま使えると良いという声が多く、その通りだと思った。

○具体的連携を考えるのが難しい

- ・ 連携についてつながる点、接点がわからない。
- ・ 情報の共有がむずかしい。
- ・ 連携できる対象等は、今後の課題と致します。

○連携を検討してみたい

- ・ 即連携というのは難しいことも多いけれども、活用できることも考えられるので、検討していきたいです。
- ・ 今回お会いできた方々と今後連携し協力出来ればベストと思います。

○今後も交流したい

- ・ とても有意義なお話や初めてのお話を伺うことが出来たので、引き続き情報交換を大切に、各所にアンテナをはっていきたいと思います。
- ・ 様々な団体の多言語、外国語対応の方々との交流が必要

○その他

- ・ 日本人向けのセミナーを取り組みたい
- ・ 災害が起きてからだと遅い。
- ・ 他業界の方の視点や、日々の取組などのお話が大変勉強になったので、それを社内でも共有していきたいと思います。
- ・ まだまだ課題が多くある中で、他の取組を参考に進めていきたいと思います（情報収集）

4. 本日の企画、運営についてお気づきの点、今後の多言語対応の取組へのご提案などのご意見

○有意義な会であった

- ・ 他団体の方と意見交換が出来、有意義でした。
- ・ 他業種の方との交流により大変勉強になりました。
- ・ 有意義な会でした。ありがとうございました。
- ・ 訪日外国人にもっと日本を好きになってもらうために、2020 オリパラに向けて取り組むこと、課題も見つかったので、見直すいい機会になりました。ありがとうございました。
- ・ 大変勉強になりました。
- ・ 参加出来て良かったです。改めて、勉強する機会ができましたので、引き続きよろしくお願ひ致しします。
- ・ 名刺交換の機会があり、今後につながりそうです。ありがとうございました。
- ・ 貴重な機会をいただき、ありがとうございました。
- ・ とても参考になり、貴重な経験をさせていただきました。ありがとうございました。

○運営について

- ・ 外国人の方にも参加いただければさらに有意義になると思います。ビデオインタビューも大変参考になりました。
- ・ ワークショップという形式は、様々な意見が聞けて良い機会だと思った。
- ・ 外国人の方も加わるともっと視野が広がると感じた。
- ・ 観光客（ツーリスト）の方々の意見をもっと取り入れた方が良い。
- ・ ワークショップを開催する際、オブザーバーとして外国の方にも参加していただきたい。日本人だけではどうしても価値観が統一になってしまう。
- ・ 実際の在日外国人の方を交えた形でのワークショップも出来れば是非参加してみたいです。
- ・ 外国人の人も、参加していると、生の声を聞けるので良いと思う。
- ・ ワールドカフェは良かった。
- ・ 「4.協力・連携」というテーマはちょっと議論が難しかった。
- ・ ワールドカフェの会話活性化につながるヒントをいただけたら、もっと良かったです。
- ・ ワールドカフェのワークショップが、18分で3テーマだったので、少し時間の足りない部分があった。25分位で2テーマだと、もう少しお一人お一人のお話が聞けたかな・・・と思った。

○事例紹介について

- ・ 取組事例紹介については、とても良い取り組みをしていると思うので、もう少し時間を取ってお話していただくのが良いと思いました。
- ・ 事例をもう少し詳しく、たくさんご紹介いただけると嬉しいです。
- ・ もっと現場の声を聞いていきたい。事例をたくさん知りたい。

○今後の対応について

- ・ ICT基盤については、コスト面での課題や統一性など、まだまだ発展可能であるが、どこが先頭にたってやっていくか難しいということを感じました。
- ・ シンプルな共通サイン（ユニバーサルデザイン）の策定と利用で、外国人の認知度を高め来日に備える。
- ・ 情報提供のプラットフォームの統一や、提供形式の一元化が必要だと思う。
- ・ 官民の連携を考え、もっと民間への提案を増やして欲しい。
- ・ オリパラでの活用を考えると、早い段階での実施が必要だと思う。ICTの整備、協力連携は時間を要する。

- ・ 刺激になりました。会員企業にどう連絡するか、考えます。
- ・ ワークショップ（ワールドカフェ）形式で議論を行ったが、自分の知識が不足していると感じた。本日の研修を活かし、今後とも 2020 大会に向け、多言語対応について考えていきたい。
- ・ 「災害が起きた時に、旅行者はどこに避難したらよいのか？そこで受け入れてもらえるのか？」色々な正しい情報を持っていないと、いざなった時に支援ができない。準備しないといけない。
- ・ 取組の例の欄などに「防災ポータル」の紹介をしていただくなど、是非とも広報活動にご協力いただけると幸いです。

○協議会について

- ・ 東京 2020 以降も継続してこの協ギ会が多言語対応の取組を続けていただきたいと感じました。
- ・ 各社様の取組、お伺いでき、大変勉強になりました。また次回もぜひ開催いただけると嬉しいです。ありがとうございました。
- ・ 貴重な機会をいただきありがとうございました。ぜひ次回も参加出来ましたら幸いです。
- ・ 2020 大会後も継続した取組となれば、多言語対応も深化していくと思います。

○その他

- ・ 多言語対応はとても難しい問題だと思います。発信したい情報を、いつ、どのタイミングで発信することが出来るか？ということが最大の関心事となります。本日はありがとうございました。
- ・ 京急の資料、欲しかった。

参考資料（広報チラシ）

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
実務担当者交流 **ワークショップ**

2020年に東京・日本を訪れる外国人旅行者のために



最高の体験を協力してつくろう!

東京2020大会まであと1年!
構成団体の皆様のこれまでの取り組みやご経験を、業界の垣根を越えて共有し、意見交換できるワークショップを開催いたします。

2020年、訪日外国人旅行者に 最高の体験をしていただくために 何が必要か共に考えましょう。ぜひご参加ください!



開催日 **令和元年9月3日[火]**
13時30分～16時30分 (13時～受付開始)

会場 **新宿エルタワー サンスカイルーム**
東京都新宿区西新宿1-6-1 新宿エルタワー 30階

対象 **多言語対応協議会構成団体 実務担当者**

プログラム

- **多言語対応実践事例紹介**
 - 多言語対応の現状に対する外国人の声の紹介
 - まちなかにある多言語標識整備のポイント
 - やさしい日本語の活用
 - 言葉の壁を超えたおもてなしにむけて など
- **ワークショップ**
「残り1年! 多言語対応をもう一歩進めるためにできることは?」

ワークショップ 意見交換テーマ例

- 訪日外国人旅行者とのコミュニケーションで工夫していること、課題となっていることは?
- キャッシュレス化、WiFi環境、翻訳ツールなどICT環境整備の工夫と課題は?
- 災害やトラブルに備えるための多言語対応の取り組みは?
- 日本全体の多言語対応のレベルアップのために、お互いに協力・連携してできることは?

申込み・運営についてのお問合せ先

多言語対応協議会実務担当者ワークショップ運営事務局
株式会社エンパブリック(矢部・高橋)
[TEL] 03-6303-3195 [Email] info@empublic.jp

主催

東京都オリンピック・パラリンピック準備局
総務部企画調整課連絡調整担当(安雙・川口)
[TEL] 03-5388-2169

ワークショップでは、少人数グループに分かれ、時間帯毎にメンバーの組み合わせを変えながら話し合う「交流型の対話(ワールドカフェ)」を実施します。



参加申込 [締切]8月30日(金)

<https://empublic.jp/mbws>

上記URLのサイトよりお申込みください。

