

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



何ができるか、共に考えよう

2018年9月14日開催

実施報告書

empubli^c 

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. ワールドカフェ実施報告.....	3
(1) 各テーマ意見まとめ	3
(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	9
II. アンケート結果報告.....	13
参考資料（広報チラシ）	23
参考資料（配布資料一式）	27

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 2018年9月14日(金) 13:30~17:00
- (2) 会場 ベルサール西新宿 1F ホール
- (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 56人(都・国 関係者19人、地方公共団体関係者15人、民間(その他)22人)

【ワークショップの様子】



2. 実施プログラム

<第1部 13:30~>

1. 開会、主催者挨拶
2. 映像上映：多言語対応普及啓発映像「外国人旅行者の気持ちになって歩いてみよう」
3. 映像解説：早稲田大学教育学部教授 バックハウス ペート氏

<第2部 14:40~>

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）
5. 対話（ワールドカフェ）「あと2年！多言語対応で何が大切？ 何をする？」

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) 急増する訪日外国人観光客への対応で工夫していること、課題となっていることは？
- 2) パンフレット、ICTの活用などコミュニケーション補助ツールの工夫と課題は？
- 3) トラブルや災害に備えるための多言語対応の取組は？
- 4) 訪日旅行者が充実した体験ができるために必要なコミュニケーションは？

休憩・名刺交換

<第3部 16:10~>

6. 内容の共有・ふりかえり
7. 多言語対応に関する補助金の紹介（観光庁、東京観光財団）
8. 「心のバリアフリー」を学ぶアニメーション教材の紹介
(内閣官房東京オリンピック・パラリンピック推進本部事務局)
9. 事務連絡、閉会

3. 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「あと2年！多言語対応で何が大切？ 何をする？」を実施した。

- 1) 急増する訪日外国人観光客への対応で工夫していること、課題となっていることは？
- 2) パンフレット、ICTの活用などコミュニケーション補助ツールの工夫と課題は？
- 3) トラブルや災害に備えるための多言語対応の取組は？
- 4) 訪日旅行者が充実した体験ができるために必要なコミュニケーションは？

(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急増する訪日外国人観光客への対応で工夫していること、課題となっていることは？

○施設の狭さ

- ・ 外国人観光客を迎えるお店（特に飲食店）の課題として、トイレ事情は大きい。洋式化未対応の店舗。日本人の体格に合わせたつくりによる不便さ。ピクトグラムのわかりづらさ等が課題である。
- ・ 体格やサイズ感のミスマッチによる課題はトイレだけに限らない。店舗自体の狭さやゆとりの無さから、外国人対応をあきらめている店舗がある可能性もある。

○店舗の言語対応

- ・ 接客時の言語対応も課題である。ネイティブレベルでないと「〇〇語、対応出来ます」とは表示しづらく、従業員の精神的なハードルが上がってしまう。このことは店員本人の意識改革も必要なのではないか。
- ・ 専用アプリ等の支援ツールの開発と導入は必要である。ただし、店舗・小売側の人たちにどれだけ使ってもらえるか？がポイントである。

○バスの利便性向上

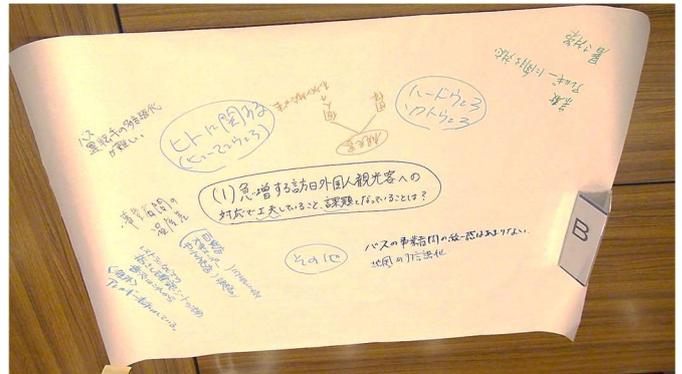
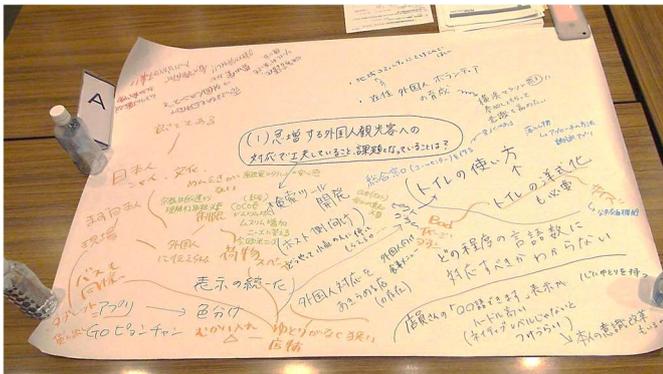
- ・ 観光地の移動手段として、路線バスやその周辺事情にも課題は多そうだ。
- ・ バス利用への抵抗感。東京都心は特に路線も多く、一度わかってしまえば便利な交通機関だが、路線数も多く且つ複雑なのでなかなかそこまで至らないだろう。おそらく日本人もそうだろうから、外国人はなおさらではないか？
- ・ 路線マップ、乗り換え方法などのわかりやすい表示方法。地図情報の多言語化やピクトグラムの整備はまだまだ充分ではないし、工夫の余地がある。
- ・ バス運転手の言語対応。多言語化の取り組み（教育研修とか）は必要だが、ヒトの問題だけでは

く、同時に、運転手の言語対応を手助けするアプリ等ツール開発も必要になってくるのではない
か？

- ・ ヒトの課題含め路線バス周辺事情の課題については、バス事業者間で統一感はなく、温度差がある。事業者間で課題を認識し共有する機会、取り組みは必要であろう。

○地域格差について

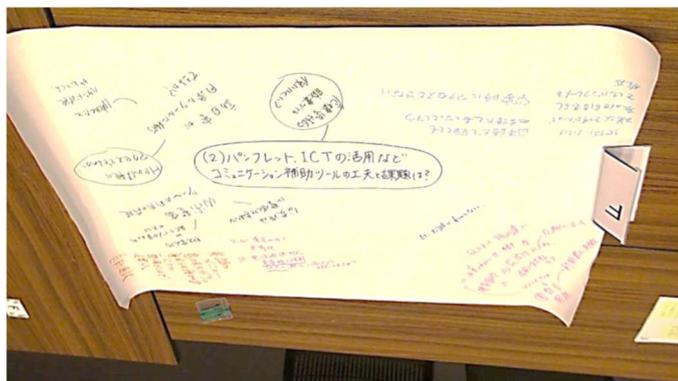
- ・ “課題を共有しづらい”というのが課題かもしれない。
- ・ 「観光地」とひとくちにいても、東京都心圏と地方圏では、抱えている課題は異なるだろう。情報格差を感じる。たとえば、ピクトグラムを整備や改訂に関する情報、多言語対応に関する取組事例、全体的な決定事項等その他諸々、それらの情報が十分に行き渡っていない印象がある。
- ・ 多言語対応に関する情報発信、関係各位への広報が足りていないのではないか。



②パンフレット、ICTの活用などコミュニケーション補助ツールの工夫と課題は？

○自動翻訳ツールの活用

- ・ 技術的に向上しているが、どのくらいの質が担保されているのか客観的な基準が知りたい。
- ・ 多言語翻訳アプリの活用、特に「ボイストラ」に着目している（複数団体より）。
- ・ ただし「ボイストラ」は研究開発を目的としており、利用してもらいながらアプリの課題解決をしていく位置づけ。商用サービスとは異なり、受入数（同時アクセス数）等にも限界がある。



③トラブルや災害に備えるための多言語対応の取組は？

○日本人である自分たちが防災のことをまず知る・準備する

- ・ 災害時には自分たちを守ることがまず必要となる（自分を守れなければ人は助けられない）。災害に備え、まずは自分たちの身を守れるように、情報を知るべき。
- ・ その上で、災害・緊急時に外国人滞在者にどう対応できるか。外国人滞在者向けの正しい情報を知っておくこと、正しい情報を災害時に外国人滞在者に伝えるためのツールを準備しておくことが必要だと考えられる。

○ICT と紙媒体の併用・準備

- ・ 災害時には、状況が刻一刻と変わるので、SNS など ICT を活用した情報発信がひとつの鍵となる。多言語で情報発信できるように日頃から準備をしておきたい。
- ・ 一方で、9月6日の北海道胆振東部地震の際にも、停電による携帯充電の大きな列が話題になっていたように、ICT ツールに頼りすぎると、停電時に何も情報が発信できなくなってしまう。停電していてもオフラインで使える紙媒体のツールは強いので、あわせて準備しておくことが必要。

○ハザードマップ等、防災情報の整備

- ・ 各自治体のハザードマップは、多言語対応で外国人にもわかりやすく。Web で閲覧できることを周知することが重要。
- ・ 国土交通省にハザードマップのポータルサイトあり（ただし日本語）<https://disaportal.gsi.go.jp/>
- ・ 一般財団法人自治体国際化協会（<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html>）に災害時用の多言語表示事例がかなり掲載されているので、こちらを使って、多言語表示を作成している。
- ・ 災害時用の多言語翻訳スピーカー（メガホン）が売っているが高価。手軽に（安価で）購入できるようにして、各自治体などへの導入を進めることが課題。

○災害に備える工夫、対応全般

- ・ 災害時、トラブル時の受付窓口が必要ではないか。

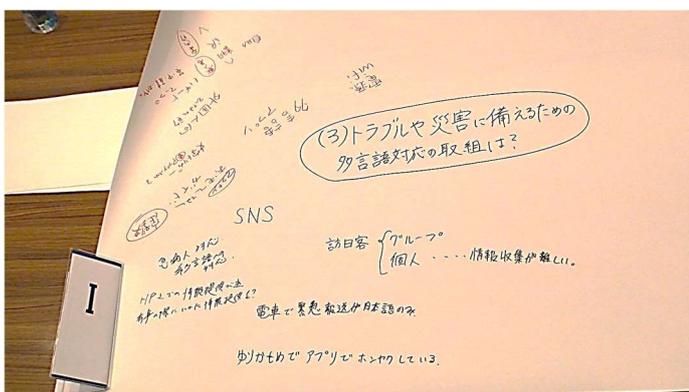
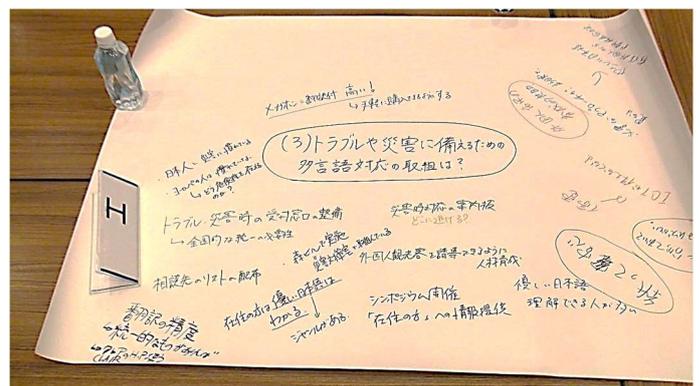
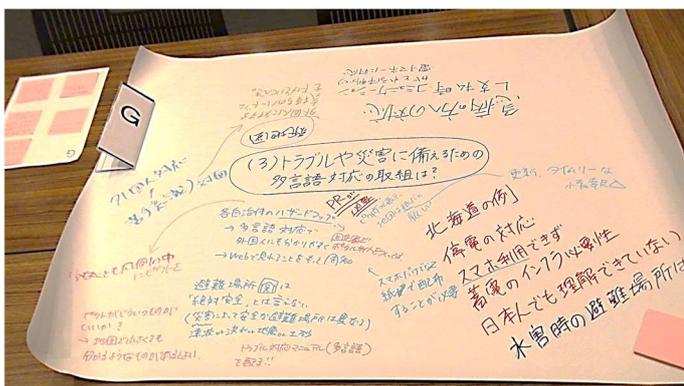
- ・ 外国人観光客を誘導できる人材育成が必要。
- ・ 相談先リストの配布。
- ・ 災害の少ないヨーロッパ人は災害に慣れていない。どう危険性を伝えるのか。
- ・ 「やさしい日本語」はわかる人が多い。日本語であっても表記に工夫が必要。
- ・ シンポジウムなどで「在住外国人」への事前情報提供が必要でないか。

○避難所等

- ・ 避難所は生活場所として準備されているため、一時滞在者である旅行者は避難所には入れない。
- ・ 森ビルが一時避難所として、かなりの備蓄準備などをしているので参考になる。
- ・ 滞在先の各ホテルなどに、災害時用の多言語対応マニュアルや指差し版が設置されているとよい。
- ・ 災害により、安全な場所が異なることを滞在外国人の方に理解してもらう工夫が必要。

○医療機関での対応

- ・ 支払い時にコミュニケーションが取れる体制づくり。
- ・ 電子マネー対応を進める。



④訪日旅行者が充実した体験ができるために必要なコミュニケーションは？

○対面のコミュニケーションの大切さ

- ・ 訪日外国人の方は、一般の方に対しては、正確な情報というよりは「親切にしてもらった」「一生懸命自分のために対応してくれた」といったことが、より嬉しく思い、よい印象やよい思い出に残るのではないか。
- ・ 羽田空港では、クラウド通訳の仕組みを使っている。訪日外国人で困っている方とカウンターのスタッフ、ビデオ電話でつながっている通訳スタッフとの3者で会話する仕組みである。困っている時には、特に、アプリなどの翻訳システムだけでなく、「顔を見て人に聞ける」ことが心強く感じるようだ。
- ・ まずは、笑顔で対応する、逃げないということが大切ではないか。

○多言語対応の限界と優先順位の問題

- ・ 最近是多様な国からの訪問があるため、英語、韓国語、中国語といった言語以外の対応も求められる。ある施設は13言語対応をしているらしいがそれでも足りないそうだ。そこまで対応できる予算もない。何を優先して整備すればよいか難しいところである。

○プッシュ型のコミュニケーションも必要ではないか

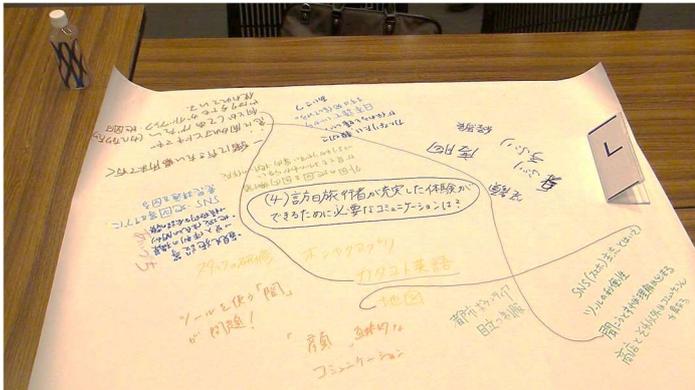
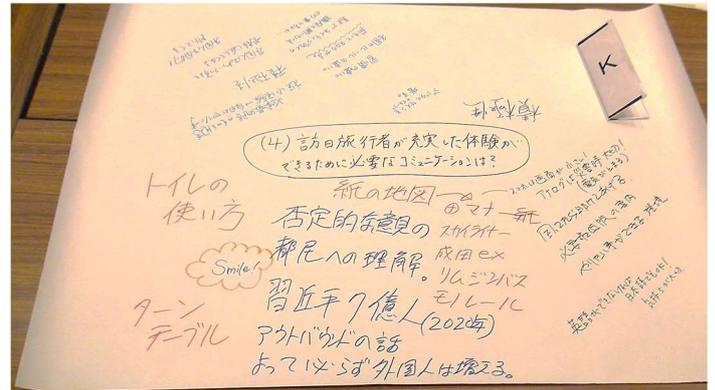
- ・ SNSで、自分に合った情報がプッシュ型で表示されることがあるが、このようなプッシュ型のコミュニケーションも有効と考える。よりよい体験を日本でしてもらうために、検索する前に検索ワードを提供するものである。そうしたところにビジネスチャンスも生まれるし、地方の良さも伝えることができそうだ。
- ・ SNSやインスタグラムなどの新しいメディアを地方でも活用して、情報発信・コミュニケーションができるのではないか。

○多言語対応の方策について

- ・ 東京では、色々と多言語対応などが進められているが、地方では同じように整備することは難しい。財政の問題もあるし、本当に地方に訪日外国人の方が来てくれるのかといった問題がある。地方では、海外の方に人気のスポットでも、まだ対応ができていないのが現状である。
- ・ 多言語対応は、民間が整備するのか行政が整備するのかといった課題もある。
- ・ 地方では、一つの店舗が対応するのは難しい。その場合も、行政だけではなく、例えば、複数の店舗が共同で取組むといった地域のつながりの中で整備していくやり方もあるのではないか。

○訪日外国人の方に否定的な方への配慮

- ・ 必ずしも、すべての人が訪日外国人に対してウェルカムな状態でないということもある。訪日外国人の方へのコミュニケーションを考える時には、そういった視点も必要である。
- ・ 例えば、「これをやってはマナー違反です」といったことをあらかじめ外国人の方に伝えることで、そういった方とのトラブルを避けることもできる。



(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。

■ Aグループ

- ・ 急速な環境整備が求められる。(訪日外国人受け入れと災害時対応について。)
- ・ いろいろな場面で多言語化が進んでいると同時に課題もあることがわかった。
- ・ “おもてなし”というところに立ち返って今後も多言語化を進められると良いと思いました。
- ・ デジタルとアナログ、どちらも必要。両方のコンテンツを用意することで真の多言語対応になる。(停電等への対応にもなる)
- ・ 具体的なシチュエーションを想像(体験)する!
- ・ 迎え入れる人の心のハードル下げたい。
- ・ 迎え入れるための体制、ツールはレベルアップ←意識したいと思いました。

■ Bグループ

- ・ 東京オリンピック・パラリンピックに向けて外国人旅行客が増加すると思われるので、日本全体のインバウンドの機運を盛り上げるのが重要かと思います。
- ・ 情報を相手の立場に立って伝えようとする気持ち、心構え。
- ・ インバウンド受け入れに必要なことはコミュニケーションを取ろうとする意思だと思う。多言語対応しかり・・・。
- ・ 事業者地域間の温度差。特にバス路線のPR事前案内などを充実させていかに知ってもらうか。事前に知ってもらうことで、運転手の負担も減る。

■ Cグループ

- ・ 様々な多言語対応活動の実態を地方に積極的に広報して情報を共有しつつ、外国人にも積極的に接する時間を作る。
- ・ 多言語対応をどこまでする必要があるのか、判断が難しいと感じた。言語数、対応手段（ICT、アナログ）など、色々ある中で費用対効果も含めて検討が必要。
- ・ アナログでの情報発信。
- ・ 情報や認識の格差をどう埋めて行くか。
- ・ 相手に歩み寄ること。まず、コミュニケーションを取ろうとすること。
- ・ 災害時を想定した準備。紙上で用意しておくこと。

■ Dグループ

- ・ 言語のみに頼らない対応。ピクトグラムICTの活用など
- ・ 人と人、紙など、アナログのコミュニケーションも重要。
- ・ ハイテク（ICT）、ローテク（おもてなし）両方大事。
- ・ 通常時：ICTを活用。災害時は、紙も重要。
- ・ 人との関わりがまずは大事。
- ・ それを助ける便利なツールがたくさんあるので、使えるようにすべき。

■ Eグループ

- ・ オリパラに向け、訪日外国人への総合窓口（のようなもの）の設立。
- ・ 各分野でそれぞれいろいろな対応が進行中だが、分野をまたいだ協力や、情報交換が有効だと感じました。
- ・ 人とICTの共有が必要。
- ・ SNSがコミュニケーション、情報発信ツールのメインになりがちだが、災害時（緊急時）には紙ベースのツールも必要なため、一つのツールに依存しないことが大事だと思った。
- ・ 日本の多言語化は以前より改善を要する分野だったので、2020年オリパラを機に包括的に取り組むことができ良かったと思います。

■ F グループ

- ・ 多言語対応で一番大切だと思ったことは、やはり相方（相手への）の思いやりだと感じました。
- ・ 色んなパターンに合わせた準備が大切。
- ・ 具体化していない中での積極的なアイデア出し。
- ・ 訪日外国人が求めているものを見極め、応えていくために努めるべき。ただ、「何でも外国語にする」というのでなく、心が伝わる対応が必要。
- ・ 業種や立場によって多言語化の状況が全く異なることを実感しました。災害、異常時の対応に力を入れるべきと感じています。

■ G グループ

- ・ どこまで相手の立場で考えられるかが大切。
- ・ 災害時の対応について停電の場合はどうすればよいか。
- ・ 意見ででたこと、どのように実行していくか、大切だなと思いました。
- ・ 水害、停電、地震におけるあらゆる問題を想定した対応策を文書にまとめる、(2019年3月まで)
- ・ 自分の仕事としては「地図を作ること」を優先に考えがちであるが、地図以外にもマナーや決まりごとが外国人観光客には必要なことなので、観光マップやハザードマップを作る際には様々な情報を盛り込んで、より役に立つツールとしての地図を作るようにしたい。

■ H グループ

- ・ 多言語対応は全国で統一した表記（表示）を行っていくことが大切。外国人にとって分かりやすい。
- ・ 外国人トラブル対応、日本人も知っていくことが必要。
- ・ 飲食店における多言語対応として、アレルギー反応、外国語メニュー、ハラール対応、窓口の一本化。
- ・ 災害時の対応として、避難所などにも指差し会話シートやピクトサイン等を配置する。
- ・ 総合受付の窓口の設置が必要。
- ・ 日本人もトラブルがあったときの相談先を知っておく必要があるというのは納得した。
- ・ アプローチは様々。定住外国人、訪日旅行者で違う。定住外国人は、市民としての育成。訪日旅行者はコミュニティでサポートする。

■ I グループ

- ・ アプリ、パンフレット。SNSやアプリは充電がなくなると使えないため、パンフレット等も重要。
- ・ 多言語対応の取り組みの多様化。アナログツールや人同士の関わりも重要である。
- ・ 電気の重要性。
- ・ 正しい情報の提供。
- ・ 翻訳アプリの選別、積極的に訪日客へ告知・サービス提供へ。
- ・ 災害時用には「紙ベース」のものも用意。

■ J グループ

- ・ “優しい日本語”を使って外国人へ伝える手法があることを知りました。勉強してみたい。
- ・ 港区にある森ビルさんが防災対策に力を入れていると聞きました。ホームページで確認して、必要であれば企業訪問を検討したい。
- ・ 外国人の気持ちになって、どうしたら便利か、考えて取り組みたい。
- ・ 情報共有が大事（便利なモノ、使えるモノ、体験（外国人対応等））
- ・ 取組み等の発信が大事。
- ・ まずは多言語に取り組もうという意思！！ おもてなしの気持ちが大切と感じた。
- ・ 人種、民族、宗教にかかわらず、やはり最終的には“気持ち”が人を動かしてゆくのだと思いました。これからの動向を他人事と思わず、仕事にもプライベートにも生かしてゆきたい。

■ K グループ

- ・ ソフトとハード。両面からの多言語対応をする。（技術の進歩も大切だけど、使うのは1人の人間なので）
- ・ やりたいことができる必要最低限の環境整備が大切。
- ・ 積極的なホスピタリティ。
- ・ 東京都は多言語対応に必要性を感じて、総力をあげて行っていると感じる。これが日本中に広まるのには時間がかかると思うが、オリンピックレガシーとして日本中に影響をあたえてもらいたい。
- ・ 心が大切。
- ・ アナログも大切。
- ・ 格差をどうするのか。（地方、旅行者の情報）

■ L グループ

- ・ 何か力になりたいと思う気持ちがあれば、笑顔、度胸の力が出て、外国の方に気持ちよい思い出を作ってもらえる。まだアナログが大事！
- ・ デジタルツールだけに頼らない。
- ・ デジタルとアナログの相互補完が大事。
- ・ 災害時の問題は日本人でも特に停電した際の対応はどうしていいかわからない。外国人の方への災害対応は今後の課題。

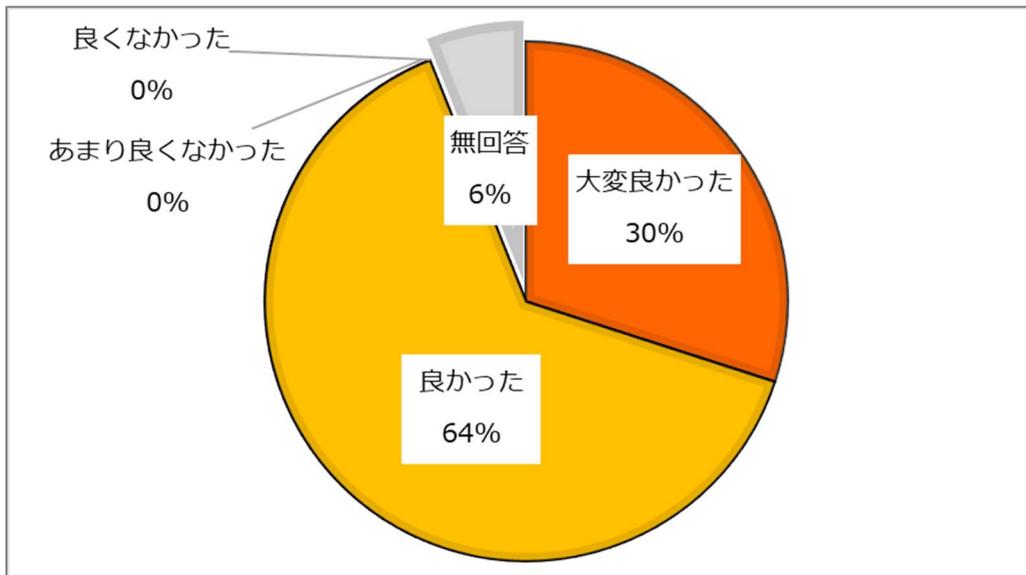
II. アンケート結果報告

Q2 ワークショップの内容についてはいかがでしたか。該当するものを○で囲んでください。

(1) 多言語対応普及啓発映像の上映

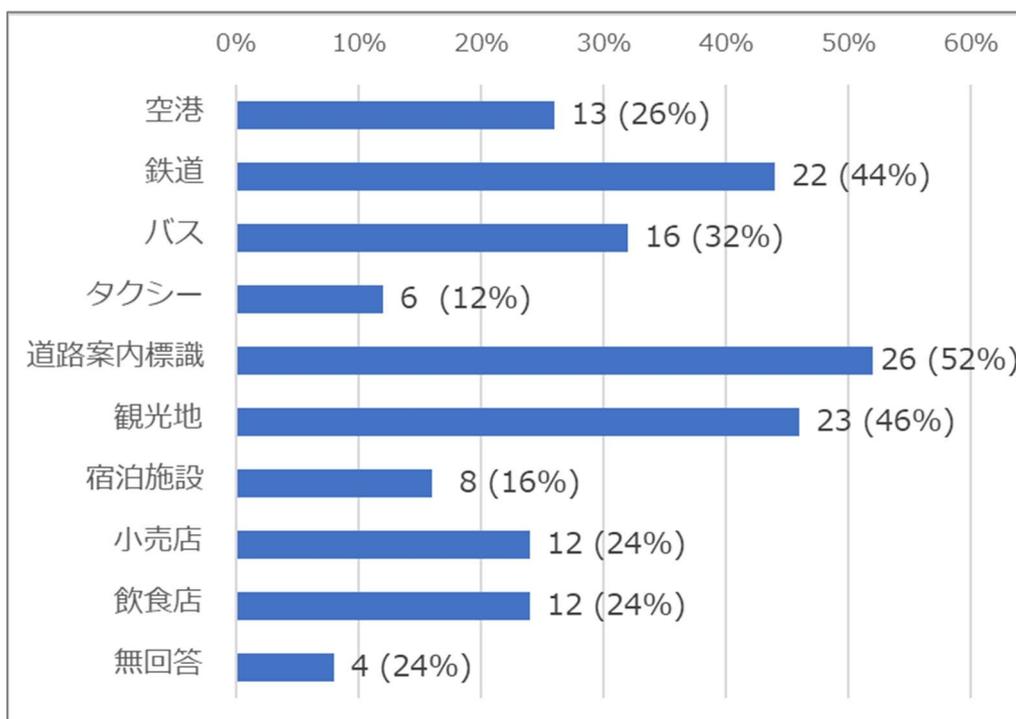
①内容について

N=50



②参考になった分野（複数選択可）

N=50

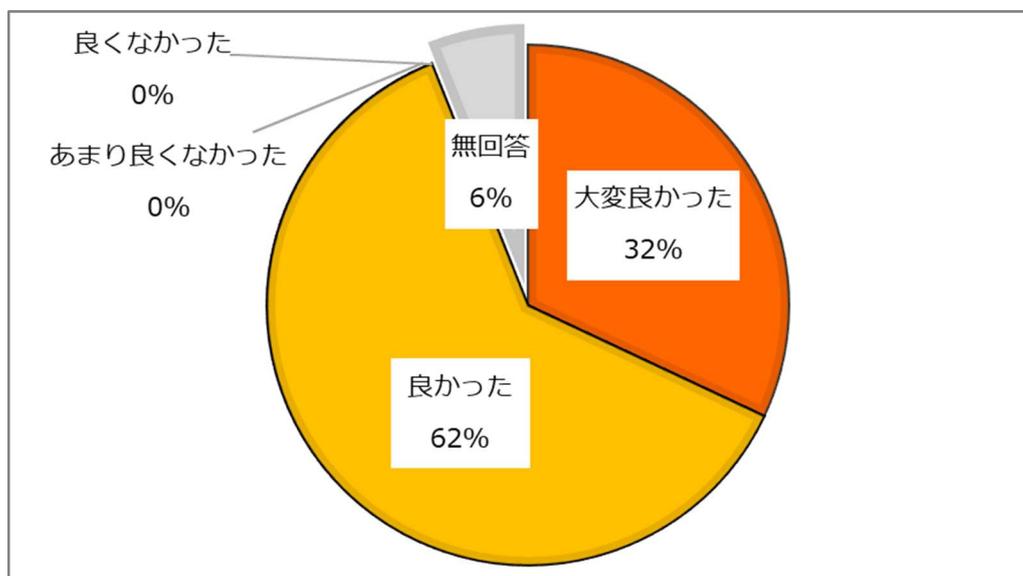


③参考になった点

- ・ 何がされていて、何がされていないのか理解できた。
- ・ とても分かりやすく良い映像でした。
- ・ 街の案内に対して、実際の利用者の声を聞く事ができたので良かった。
- ・ 外国人が実際に移動をして長所も短所も挙げていたので、改めて案内看板や地図について改善すべき点を考えさせられた。
- ・ 訪日外国人を迎え入れるにあたっての課題を話し合えました。
- ・ タクシー運転手や各観光地での人材育成も多言語対応には大切である。
- ・ 特に実務にはたずさわっていませんが、現在の取り組み状況などを聞くことができ、大変勉強になりました。
- ・ 飲食店の参考事例
- ・ 鉄道よりもバスの多言語化が進んでいない事や、防災標識の設置が進んでいない事がわかり、ビジネスチャンスだと感じた。
- ・ 多くの言語を記載すると、かえってわかりにくくなるので、ピクトグラムのみにするというアイデア。
- ・ 外国人が表示に何を求めているのかを見極め、複雑にならずシンプルでわかりやすいものにしていく必要がある。(ピクトグラムの利用等)
- ・ アプリやWEBサービスの情報が参考になった。一方で都内の事業者向けの情報が多く残念だった。
- ・ 外国の方がどこを見るのか、どう表示すればわかりやすいのか参考になりました。
- ・ もう少し困った点などの情報があるとよかった。
- ・ 利用時のマナー (日本人の常識は外国人にはわからないものもある)
例：電車利用時→降りる人が先など。バス→行き先の表示はあるが、経由地がわからない。
- ・ 停電を想定したアナログの大切さ、紙地図、紙案内、書面など。
- ・ 日本語が話せる外国人でない方がよりリアルな現状が伝わると思いました。

(2)「多言語対応普及啓発映像」のポイント解説(早稲田大学教育学部 教授 バックハウスペート氏)について

N=50



○分かりやすかった

- ・ 多言語化に対して深く知ることが出来た。
- ・ 明確で整理されていて分かりやすかったです。
- ・ わかりやすかった。

○外国人の方の目線がわかった

- ・ 外国人の方視点でお話して下さり、大変参考になりました。映像も分かりやすく面白かったです。
- ・ 外国人の「生」の意見感想が聞けてよかった。
- ・ 外国人の視点を再度認識できた。

○多言語化の取組み推移がわかった

- ・ 昨今の取組み以前の多言語化状況（2003年現在）について改めて知ることができ参考になりました。
- ・ 2003年過去から、現在の状況の話を知ることができて良かった。
- ・ 日韓ワールドカップ時から今までの多言語化の進み具合がわかりおもしろかった。
- ・ 以前より多言語対応してきているということがわかり、どういう工夫がされているかが詳しくわかりました。
- ・ 現在東京都がそして日本が今後どういうふうに変わっていった方が良いのか、ひとつ参考になった。

○多言語化について具体的に理解できた

- ・ 多言語対応のやりすぎも混乱をまねくということ。
- ・ 多言語対応の基本的な考え方、配慮事項について知ることができ、勉強になった。

- ・ 外国人目線で見たと案内表示の手法などわかりやすかったです。
- ・ 多言語情報が多すぎても少なすぎても（外国人から見ると何が書いてあるかわからない）ダメということを再認識することができた。
- ・ 事例が分かり易かった。
- ・ 上野公園→Ueno Parkなどすべてを英訳するわけではない等、外国人向けの表現の難しさを痛感しました。
- ・ 英語対訳共通ルール等、知らないことも多く勉強になった。

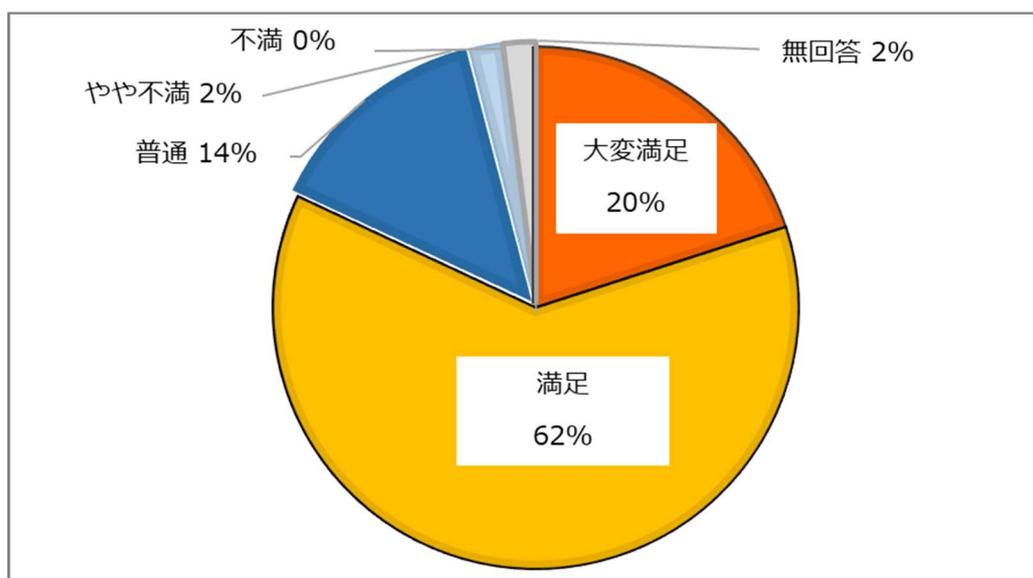
○詳細な解説、NG/トラブルの事例もほしい

- ・ もっと詳細な解説でも良いと思いました。
- ・ Q2を含めて良好な事例のプロモーションビデオであったが、反面の課題もあるのでNG事例も必要と考える。
- ・ 実際のトラブル場面があった方が良いのでは。
- ・ 事業以外の対応に関する例があるとよかった。
- ・ かなりひいき目に持ち上げて頂いている感が強かった。一時滞在の旅行者は実際もっと苦労していると感じた。

(3) ワークショップ「あと2年！多言語対応で何が大切？ 何をする？」について

①全体的な満足度

N=50



②ワークショップを通して、気づいたこと、学びになったこと

○アイデア、取組みなどを共有できて勉強になった

- ・ 各々、苦勞している点、アイデア等共有でき、勉強になりました。
- ・ 自治体の方々や他業種の方の意見が聞けたのが良かったです。
- ・ さまざまな分野の方とお話でき、アイデア、新しい情報、共通の課題などに気づくことができた。
- ・ 様々な業種の方と様々な視点で意見交換ができてとても充実していました。何が重要か、何が足りないか自分にはない考えを多く聞くことができてよかったです。
- ・ 他業種からの意見がわかった。
- ・ 様々な分野の方と対話できてよかった。
- ・ 多様な主体の方の考えが聞けてよかったです。
- ・ 様々な立場の人がいて、違う目線から知ることができたとともに、外国人ニーズにも様々なあることが知ることができた。
- ・ 各テーマにおいて、色々な意見に触れることができた。
- ・ 様々な分野の方から違う意見が聞けて参考になった。
- ・ いろいろな団体の取組みを知ることができた。ICTの活用を多くの団体で取組んでいることもわかった。
- ・ 様々な業界の意見が聞け、大変参考になるワークショップでした。(トイレ、Wifi、都バス、地図等)
- ・ 様々な分野の方々と、自由に意見交換ができ非常に有益でした。”対話”の方式も効果的だったと思います。
- ・ 様々な分野の方々のお話を聞くことができ、各分野の問題点を知る事ができ勉強になりました
- ・ 改めて、多言語対応をどこまでやれば良いのか判断が難しいと感じました。交流の場があると色々な意見が色んな立場で聞けるので参考になりました。

○有効な情報を知ることができた

- ・ 優しい日本語、ボイストラのアプリがおすすめ、森ビルが防災対策に力を入れている。といったことを知ることができた。
- ・ 定住外国人(育成→訪日旅行者へ支援・サポート)と訪日旅行者へのアプローチが異なることを知ることができた。
- ・ 東京都の多言語対応についても勉強になりました。
- ・ 県などの取組や課題を知ることができた。
- ・ 交通機関の取組の注目度が意外に多かったことがわかった。

○地域の格差、温度差を感じた

- ・ オリ・パラ施設が多数建設される東京都と地方自治体とは多言語対応に対する意識に大きな温度差があることを認識した。地方に対する広報手段の構築と国・都が積極的な広報活動を実施する必要ありと感じた。
- ・ 地方(都内以外)は多言語化がまだまだ進んでいない。そのため空港から地方に外国人が来たときの案内格差について少しでもできることを進める。

- ・ 多言語対応についてはある程度全国的に統一したサインを整備していくことが大切だと感じた。都市部と地方での多言語対応に対する温度差を感じた。

○ICT とアナログメディアの使い分けについて認識した

- ・ ICT が便利なので使いたいが、何をどう使うかよくわからない。ICT が使えなくなった時の対応を皆さんが考えられていることがわかった。
- ・ デジタルのものとアナログのもの、多言語対応にはどちらも必要であること。アナログのものを用意しておけば、災害時に停電しているときにも役立つ。
- ・ SNS や翻訳アプリは便利だが、充電がなくなったら使えないため、紙ベースのパンフレットも重要ということがわかった。
- ・ 翻訳アプリを前面に押し出すのではなく、アナログツールや人同士の関わりも大切であると感じました。特に非常時には電気がなければアプリを使うことはできないので、多言語対応の取り組みを多様化することも必要であると思いました。
- ・ リスク対応を考えると、紙やICT、使い分けて準備する必要がある。
- ・ 具体的なシチュエーションを想像すること。→対策の検討が進む。
- ・ ICT 利用では災害時の対応に不十分。アプリの用意は必須であるが「電気」の配給が止まった時へのことも準備せねばならない。
- ・ アナログ対応が結局は大事。
- ・ 最今デジタル（SNS、ICT等）傾斜が強いが、アナログ（地図等）も大切である事。

○コミュニケーションの基本を再認識した

- ・ 心のハードルは下げて、迎え入れる際の体制やツールは充実させる。
- ・ 最後の発表の中で「親切にしてもらった経験」は貴重との話があったが、自分が海外旅行した場合でも同じ様に感じていると思ったので、この視点は大切だと思います。
- ・ 親切心は大切であるが、どこまで対応すべきか、踏み込みすぎて返って迷惑にならないか判断することも必要である。

○災害時の対応などについて考えることができた

- ・ 異常時の対応がほぼなされていない事を知る事ができた。
- ・ トラブルや災害対応時→定住外国人と窓口を一元化（かけこみ寺のようなもの）
- ・ ICT などのデジタルの機能向上だけでなく、非常時の対応なども踏まえガイドブックや地図などアナログを含めて複合的に利用することが大事。

○ワールドカフェの手法について

- ・ ワークショップの流れに乗るのに時間がかかった。
- ・ 「ワークショップ」というものが初めての体験だったのですが、抽象的なことではなく、身近なテーマでいろいろな具体的な話を聞くことができて、大変良かったです。皆さんの熱を感じられて自分への刺激になりました。
- ・ ワークショップの運営の仕方が参考になりました。

○その他

- ・ 次回は実務担当者を出席させたいと思う。
- ・ 具体的な事例を多く広報することが大切である。

Q3 プログラムの内容でよかったこと、運営でお気づきになったことなどがあれば教えてください。

○ワールドカフェについて

- ・ 複数回メンバーを変えての議論が楽しく出来ました。
- ・ 内容の共有、ふりかえりの時間がよかった。
- ・ 初めてでしたがワールド・カフェ形式で意見交換ができたのが良かったです。時間がもっとあったらもっといろいろな意見が出たかと思います。
- ・ もっと堅い場を想像しておりましたが、和気あいあいと活発に意見交流ができ、非常に有意義な時間でした。
- ・ ワークショップで対話できて良かったです。
- ・ ワークショップに参加したことで、いろいろな分野の方のお話を聞くことができ、貴重な時間となった。
- ・ テーマを設定した上で、話すことができたので、まとまりのある対話ができたとと思います。
- ・ 初めてのワークショップ形式であったが、おもしろかった。貴重な意見が聞くことができた。
- ・ ワークショップで対話できて良かったです。
- ・ 「ワールド・カフェ」方式は初めてであったが、おもしろい試みだと感じた。
- ・ ワークショップという形式は、最初はとまどいしましたが、慣れてくれば非常に良い手法だと思いました。
- ・ ワールドカフェの進行はGood!でした。

○交流ができてよかった

- ・ 色々な団体のお話が聞くことができました。
- ・ いろいろな意見を聞いてよかった。
- ・ 様々な業種の方々と話ができて、参考になるアイデアを得ることができた。
- ・ 他業種の方とも情報交換が出来た事。
- ・ 様々な人と交流できたことが良かった。

○運営面について

- ・ 目につくところ（胸ポケットあたり）に所属、氏名が分かるものがあればよかった。（首から下げるタイプは見えない）
- ・ 進行が雑。自己紹介が終わってないのに進ませない方が良い。
- ・ 名刺を持ってきていない方もいたので、名刺交換の時間があることを事前に連絡した方がいいかと思います。

○その他

- ・ 心のバリアを取りはらうことが大切であると改めて思いました。
- ・ 映像はダメな例もあったほうが参考になるのではないかと思いました。
- ・ 行政側の対応を知る事ができて良かった。

Q4 今日のワークショップも踏まえて、今後、貴団体の多言語対応で充実していきたいと考えていることがあれば教えてください

○防災など有事の対応

- ・ 有事には紙のツールで伝えたい、内容を優しい日本語で表現することを事前にスタッフへ教育
- ・ 災害時を想定した準備。
- ・ 異常時の多言語化の情報提供など、今まで以上に力を入れなくてはならないと痛感しています。
- ・ 災害時における外国人対応について意見をまとめる。(様々な方々の)
- ・ 会員会社との災害時の対応方法検討、情報共有。

○多様な多言語対応

- ・ 言語拡充以外の外国人向けの取り組み(ピクトグラム化等)
- ・ 新しいアプリ(翻訳の)などいろんなキーワードがでたので、調べて、都立施設に活用していたらと思う。
- ・ 外国人向け多言語地図(単に日本語を外国語に変換しただけではなく外国からの観光客、あるいは移住する外国人への配慮を心がけた地図)。また日本人にはなじみがなくても外国人にとって有意義な情報の解く手も必要と考える。
- ・ 多言語地図の普及と紙地図の利便性について。
- ・ 案内板の整備を検討していきたい。また、市内観光事業者の多言語対応の育成を進めていきたい。
- ・ どういった言語でどこを、どのように進めていくかを、組織において検討し、進めていきたいです。
- ・ ピクトグラムの統一を考えていきたいと思いました。

○情報発信について

- ・ 外国人向けにHP上に載せている情報について、「見てもらう」ための方法も考えなければならない。
- ・ 観光地の情報提供。
- ・ プッシュ型の情報提供。SNS等によるPR等。

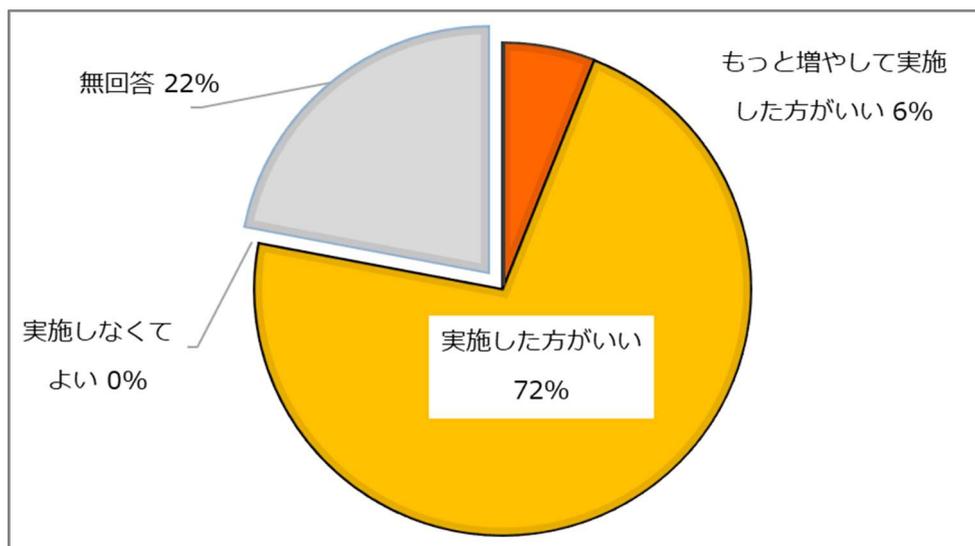
○職員研修など

- ・ 職員の語学力の強化。外部への周知体制。
- ・ 多言語の研修と都営交通の事前(海外向け)PR。

○その他

- ・ アレルギー対応、外国語メニュー、ムスリム対応に取り組みたい
- ・ 本日の講習を参考として、当協会の事業に取り入れていきたいと思います。
- ・ 東京都が提供するアプリなど、活用を検討したい。
- ・ インバウト補助金対象の拡充を検討したい。
- ・ 団体、部署では難しいが、内容については頭に入れ、今後活用できそうな際は行っていきたい。

Q 5 これからも実務担当者の意見交換の機会を実施した方がいいと思いますか？ N=50



Q 6 今後、行った方がいいプログラム、都のサポートなどについて、ご意見がありましたらご記入ください

- ・ 事業者に向けてこんなサポートがありますといったご案内の場があるとありがたいです。
- ・ 構成員間の事例紹介。
- ・ 都以外でも扱えるものをもっと紹介してほしい。
- ・ 2020 の受入体制について、一般市民の「やるべき事」等。(ボランティアプラスアルファの取り組み)
- ・ 他県、他部局との情報共有の場があると嬉しいです。
- ・ トラブル、災害時の受付窓口の整備について。
- ・ 都のアプリやWEBサービスをもっと都外会場がある自治体にも活用させてほしい。
- ・ 多言語地図について、ベースマップの統一性や表現方法あるいはピクトグラムの使い分けなどを業種団体の意見を踏まえて、具体的な検討が必要と考える。例えば道路に設置する看板には使えても地図用に縮小すると何のマークか解らなくなるピクトグラムがある。i マークと? マークが使われている。ローマ字表記/英語表記の使い分け、などなど地図製作側から見ると課題が多い。
- ・ 外国人向けの医療対応についてもう少し施策を進めていただきたい。
- ・ 次回は対象者を増やすか、回数を増やすなどして参加できる人数を多くしていただきたいです。
- ・ 今回のようなプログラムは今後もぜひ継続していただきたいです。

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



何ができるか、共に考えよう

東京2020大会が2年後に迫っている中、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 平成30年 **9月14日** [金]
13時30分～17時00分 (13時～受付開始)

会場 ベルサール西新宿 1階 HALL
新宿区西新宿4-15-3 住友不動産西新宿ビル3号館

対象 多言語対応協議会構成団体 実務担当者
各構成団体から1～2名の参加をお願いします

プログラム

- 1 映像上映
「外国人旅行者の気持ちになって歩いてみよう!」
- 2 映像監修者 早稲田大学 教育学部 教授
バックハウス ベート氏による解説
- 3 ワークショップ
「あと2年! 多言語対応で何が大切? 何をやる?」

ワークショップ 意見交換テーマ例

- 急増する訪日外国人旅行者への対応で工夫していること、課題となっていることは?
- パンフレット、ICTの活用などコミュニケーション補助ツールの工夫と課題は?
- トラブルや災害に備えるための多言語対応の取組みは?
- 訪日外国人旅行者が充実した体験ができるために必要なコミュニケーションは? *テーマは変更になることがあります

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

本事業に関するお問合せ先

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(有原・東)
[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]9月6日(木)

<http://empublic.jp/mbws>
上記URLのサイトよりお申込みください。



参考資料（配布資料一式）