

C 外国人を受け入れるにあたって

C-1 ミニмум言語バリアフリーの考え方

外国人受け入れの基本姿勢

【基本は外国人を気持よく迎えようとする気持ち】

言うまでもなく、相手が日本人でも外国人でも、人を迎えようとする気持ちがあることがすべての出発点です。その気持ちさえあれば、言葉が通じなくても何とか意思疎通ができるものです。そのためにも、外国人との様々な交流機会などを通じて、一人一人はもちろんのこと、地域全体としてこのような意識を高める取組が重要です。

【外国人に出会っても笑顔を見せ、逃げないこと】

そのためにも、外国人と目が合っても決して目をそらせたり逃げたりせずに、笑顔を見せましょう。欧米などを旅行すると、現地の人と目が合うと笑顔を見せる人が多いことに驚かされます。決して作り笑いではなく、このような笑顔が自然と顔に現れてくるような習慣を身につけたいものです。さらに一步踏み込んで、道に迷っているような外国人や人に何か聞きたがっている外国人がいたら、日本語でもいいので思い切って声をかけてみましょう。このようなところから、国際交流が広がります。

【外国人についての知識を深める】

様々な国の外国人が北海道を訪れています。国民性の違いなどから国によって考え方や生活スタイル、旅の仕方が異なっています。ここは日本なので、基本的に日本流のやりかたで構わないのですが、ただ一方的に日本のサービススタイルを押しつけるのではなく、それぞれの国の習慣や考え方を十分に理解し、それを尊重した上で、外国人と接していく姿勢が重要です。相手を正しく知ることが、インバウンドを考える第一歩と言えます（「外国人をもっと知ろう」参照）。



言語バリアフリー化の要点

<必要な場所には最小限必要な情報を>

【移動空間などでの情報提供の充実】

特に移動空間における二次交通への乗換情報などについて、可能な限り外国語で表示し、安全・便利に旅行ができるようにしましょう。その際、すべての部分を外国語にする必要はなく、本当に必要な場所で、そこに最小限必要な情報が伝わる外国語（英語もしくはピクトグラム）を表示しましょう。

【観光案内所での情報提供の充実】

外国人の多くが最も頼りにするのが観光案内所です。外国人が旅先で困ったときや地域の魅力を伝える場として、観光案内所での情報提供をもっと充実させましょう。できれば地域の観光資源や地域での楽しみ方などをまずは英語で紹介し、外国人に魅力的な観光を楽しんでもらうことが望まれます。

<費用をあまりかけずに効果的な情報提供を>

【言語バリアフリーは多言語化ではない】

外国人向けの観光パンフレットをつくと想定してみましよう。理想は有名観光地などでみられる多言語（英語、中文簡体字、中文繁体字、ハングル）のパンフレットをそれぞれ作ることです。しかし、一つの言語に対応する外国人の数を考えると、一般の地域で行うことは明らかに効率的ではありません。

多言語化を極端に進めると、文字量だけが増加して、かえってどこの国の人にも分かりにくいものが出てしまう例をよく見かけます。これでは元も子もありません。また、外国に行って、そこで日本語ばかりが目につくと興ざめになった経験のある人も多いかと思います。このようにやりすぎると逆効果になります。

むしろ1つのパンフレットの中に、英語と日本語を組み入れて、日本人にも外国人にも使えるパンフレットとすることが現実的です。

【翻訳にあまりお金をかけない方法も活用】

ここで問題になるのは翻訳です。最近ではさまざまな翻訳ツールも生まれており、それらを利用するのもお金をかけない一つの方法です。例えば、検索サイトのグーグルには、グーグル翻訳という機能があって、それを利用すれば簡易な翻訳ならばすぐにでも使えます。それを試してみるのもいいでしょう。そして多少英語のわかる人がいれば、これらのツールをうまく使いこなしてくれるでしょう。ただし、翻訳が間違ふことで外国人に不快な印象を持たれることもあるので、ケースによっては専門家に依頼することが必要です。

【様々な情報ツールの組み合わせで一層の効果を】

外国人に何かを伝えようとするとき、言葉がわからなければ手振りなどして何とか相手に伝えようします。もしそこに、関連するパンフレットなどがあればより分かりやすくなります。漢字のわかる中国人であれば、筆談という方法もあります。このように、外国人とのコミュニケーションは一つの情報ツールだけで考えるのではなく、より多くのツールを活用、あるいは他のツールと相互補完させることが重要です。もちろん「人」も重要な情報ツールといえます。

それぞれのツールに「完璧」を求めるのではなく、ツールの組み合わせにより、より分かりやすく情報伝達させる工夫が重要です。

<情報の質を高める>

【情報の優先順位をつける】

情報に優先順位をつけて、どのような情報を優先的に外国語に翻訳して伝えるかが重要です。例えば、外国からの旅行者には、特に以下の点での不安があり、その解消が必要です。

- ①身の安全に関わること …… 事故、急病など緊急時の対応
- ②金銭の支払いに関わること …… 分かりやすい会計表示
- ③スムーズな交通・移動に関わること …… 外国人に分かりやすい時刻表、乗換表示など

【ネイティブチェックの必要性】

地域のインバウンド対応として、誤った情報を伝えたことで、大きなトラブルにもなるケースも予想されます。そのため、定期的にネイティブの留学生や専門家などによる地域の標識やサイン、印刷物などのチェックを行うことが必要です。

<まずはできることから始めよう>

地域で取り組む言語バリアフリーの対応については、予算の制約などから実際に実施できることは限られてきます。しかし、地域の特性を生かし、また知恵を出すことで比較的安価で、効果的な方法も発見できるはずです。

次ページの表は、主に費用的な面から、取組内容を以下のような3段階に分けて示したものです。地域の実情により、あるいは地域におけるインバウンド対応の緊急度によりその内容は大きく変わるとは思いますが、このあたりを総合的に判断し、地域にとって無理がなく継続的に対応できる方法を見出すことが必要です。

レベル1は、とにかく費用をかけないで自分たちで今すぐできるもの

レベル2は、身近にいるネイティブなどを活用してもう少しレベルの高いもの

レベル3は、専門家をお願いするなどより正確で外国人から見て信頼できるもの