

## C 外国人を受け入れるにあたって

## C-2 段階的言語バリアフリー化の取組

対応分野	レベル1	レベル2	レベル3
1. 翻訳	<p>● <b>既存の翻訳物を活用</b></p> <p>費用はほとんどかからないが複雑なものには対応できない。</p> <p>● <b>本マニュアルの言語対照表を活用</b></p> <p>無料ですぐに活用できるが、訳語の項目は限られている。</p>	<p>● <b>身近な外国人に依頼</b></p> <p>留学生や在住外国人に協力を依頼すると、比較的安くつくることができる。ただし翻訳内容に高度な信頼度を求めることはできない。</p>	<p>● <b>翻訳の専門家に依頼</b></p> <p>費用は高いが必ずネイティブの専門家のチェックが入るので精度は高い。</p> <p>信頼度が要求されるケースでは、専門家をお願いするのが望ましい。</p>
	<p>● <b>オンライン翻訳サービスを使う</b></p> <p>Google はじめ無料または有料のオンライン翻訳サービスがあり、だれでも活用できる。いずれも、ある程度外国語がわかる人であれば、ケースによっては十分使える。例：Google 翻訳サービス <a href="http://translate.google.co.jp/">http://translate.google.co.jp/</a></p>		
2. 通訳・案内	<p>● <b>自身の対応能力を向上</b></p> <p>外国人対応の基本的な接遇の仕方について、自分たちで身につける。観光庁では研修に関する情報や資料を随時供している。</p> <p><a href="http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/setsugu.html">http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/setsugu.html</a></p>	<p>● <b>ボランティアガイドに依頼</b></p> <p>有料にすると、違法なので注意。また免責についても事前に考慮しておくことが必要。</p>	<p>● <b>通訳案内士に依頼</b></p> <p>北海道内に有資格者は少ないので地元でその人材を確保するのは難しい。</p>
	<p>● <b>指さし会話集を活用</b></p> <p>言葉が不自由でも、使い慣れてくれば指さし会話集も結構使えるコミュニケーションツールとなる。指さし会話集は各自自治体や関係機関で作成したものをダウンロードできる。</p> <p>例：北海道「カンタン3カ国語 指さし会話集」 <a href="http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/660-kantan-yubisasi-kaiwasyu/kaiwasyu-top.htm">http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/660-kantan-yubisasi-kaiwasyu/kaiwasyu-top.htm</a></p>		<p>● <b>デジタルサイネージ(電子看板)を活用</b></p> <p>言語別に地域の案内をするデジタル情報機器を導入。無人でも外国人観光客にとって必要な最小限の情報を提供できる。</p>
3. リーフレット作成	<p>● <b>既存のリーフレットを改良</b></p> <p>日本語リーフレットの改訂版を作成する際、可能な限り英語を併記する。多言語併記もあるが、誌面デザインとの関係で表示言語数を決定。</p>		<p>● <b>多言語版を作成</b></p> <p>特定の外国人観光客の来訪が見込まれる地域では、それに対応するリーフレットを言語別に作成することが必要。</p>
4. マップ作成	<p>● <b>手づくりで作成</b></p> <p>地元でアピールしたい観光ポイントを手づくりマップで紹介。</p>	<p>● <b>既存のマップを改良</b></p> <p>上記リーフレットと同じ考え方で作成</p>	<p>● <b>多言語マップを作成</b></p> <p>上記リーフレットと同じ考え方でオリジナルマップを作成。一度ベースマップを作れば、いろいろと汎用性が高い。</p>
	<p>● <b>日本政府観光局のマップを活用</b></p> <p>地域を含むある程度の広域マップを活用したい場合は、日本政府観光局のマップを活用できる。 <a href="http://www.jnto.go.jp/map/eng_map/">http://www.jnto.go.jp/map/eng_map/</a></p> <p>● <b>google map 英語表記版の活用</b></p> <p><a href="https://maps.google.com/maps?hl=en">https://maps.google.com/maps?hl=en</a></p>		
5. WEB(ウェブ)サイト作成	<p>● <b>既存を改良</b></p> <p>現在のWEBサイトのタイトルや小見出しなどをできるだけ英語でテキスト表示をする。これにより検索ヒット率が高まるとともに、写真と小見出しなどから外国人も地域の状況のある程度把握することができる。</p>	<p>● <b>英語版を作成</b></p> <p>日本語とは別に英語のWEBサイトをつくる。大変なのは情報の更新で、英語のできるスタッフの確保が必要。</p>	<p>● <b>多言語版を作成</b></p> <p>英語、中国語(繁体・簡体)、韓国語の4カ国語表示が理想。どの画面からも他の言語に切替え可能なものをつくと、タブレット端末を使い外国人に地域を分かりやすく説明することができる。</p>



手づくりマップの事例1 (釧路市動物園の職員の手づくり英語マップ)



手づくりマップの事例2 阿寒湖まりも倶楽部の人たちが手づくりで作成した多言語マップ  
(4言語で作成、以下は韓国語版)

