

A このマニュアルについて

はじめに

現在、北海道には年間およそ 60 万人もの外国人が訪れています。北海道に関心を持っている外国人は多く、今後もさらに多くの外国人が北海道を訪れることが予想されています。

いうまでもなく「観光」は北海道を活性化する重要なテーマの一つです。その中でも外国人観光客の誘致促進は、北海道観光の国際性を高め、北海道観光のイメージアップ、クオリティ向上を図る重要な観光戦略と考えられます。

このような背景から、近年、関係機関が中心となって訪れる外国人の北海道での滞在中の利便性や満足度向上を図るため、外国人観光客の道内における移動の容易化や言語による障害の除去（言語バリアフリー）の取り組みを進めてきています。しかし、それらの対象地区は、実際に外国人観光客が多く訪れている有名観光地に限られているのが現状です。

今後は、それ以外の地域においても、交通拠点から目的地（主要観光地等）に至るまでの行程において、外国人観光客に言語面での障害を減らし、より快適な旅行が楽しめるように、様々な方法でこの問題の解決を図っていく必要がありますが、地域にとってはその整備に要する費用負担が一つの課題となっています。

このため、今後、外国人観光客の受入を進めたいと考えている市町村、民間事業者等の方たちが、あまり費用をかけずにすぐにでも取り組める言語バリアフリーのためのアイデアや方法をマニュアルとしてまとめたものが本書です。

外国人受入の基本は、人と人とのコミュニケーションです。単に外国語表示ができればそれでいいというものではありません。そこに血の通うコミュニケーションをプラスすることで、はじめてその取り組みが生きてくるものと思います。

上記のような視点に立って、このマニュアルをご活用ください。これまで敷居が高いと感じられたインバウンドの取り組みが、もっと身近なものに感じてもらえると思います。

このマニュアルのめざすもの

【増加するひとり歩き外国人への対応】

このマニュアルは、すでに外国人観光客が訪れている観光地だけではなく、今後外国人観光客を誘致したいと考えている観光地や観光施設の方々に、外国人を受入れる際に最小限考えていただきたい受入環境整備のポイントをまとめたものです。

ここで言う「ひとり歩き」とは、「団体観光やガイドを雇っての旅行ではなく、一人またはグループで行動する旅行スタイル」を指し、いわゆる個人旅行＝FIT（Free Individual Tour）と言われる旅です。

国による違いはありますが、ひとり歩きの外国人は今後ますます増加することが予想されています。北海道を旅するこのような外国人が、旅行中の不便さをできるだけ解消し、快適に、そして安全に北海道を旅してもらうことが北海道観光にとって重要です。本マニュアルが、それを考える一つのヒントになり、北海道における外国人観光客の受入が進むことを期待しています。

【ミニмум言語バリアフリーの考え方】

このような旅行スタイルの外国人が、北海道を旅行する際に感じる最も大きな問題は言葉の壁です。その壁（言語バリア）を可能なかぎり取り除き、より快適な観光活動の実現をサポートすることが求められています。

しかし、外国人観光客にとっての言語バリアフリー環境をつくるためには、ある程度の資金と知識とそれを運営する体制が必要になります。特に外国人観光客の来訪がそれほど多くなく、中核的な観光ルート上にはない地域や自治体にとっては、そこが大きな障害となって一歩先に進められないのが実態です。

外国人観光客は、必ずしもかゆいところに手の届くような完璧なサービスを求めているわけではなく、むしろ必要ところに、必要最小限のサービスがあれば十分と考える旅行者も多いと思われます。それをここでは「ミニмум言語バリアフリー」と呼び、まずは地域の人たちがすぐにも取り組める必要最小限の対応策を考えるヒントを提供することを、このマニュアルの一番の目的としました。その意味で、本マニュアルを一つの参考にしながら、皆様方の知恵と工夫で外国人観光客に喜ばれる効果的な対策を実施していただきたいと思います。



【マニュアルの対象者と利用方法】

本マニュアルで想定する読者は、主に現場で外国人との接点を持つ次の人たちです。

- ① 市町村職員
- ② 観光協会職員
- ③ 観光関連事業者（観光施設、ホテル・旅館、飲食店等の経営者や従事者）
- ④ 交通事業者（鉄道、バス、タクシー、レンタカー事業者等）
- ⑤ 地域住民（観光ガイドボランティアなど地域の観光振興に携わっている地域の方々）

このマニュアルは、それぞれの方々の日常業務の参考資料として、また外国人に関する研修会等のテキストとして活用できます。

【このマニュアルの特徴】

①インバウンド対応度などの自己診断

各種チェックリストにより、自分たちの地域では外国人に関してどの程度の対応がされているのかを自己診断し、どこに課題をあるかを考えるヒントが得られます。

②インバウンド関連サイトにリンク

本マニュアルでは、これまで国や地方公共団体などによる各種インバウンド関連調査などのエッセンスや事例などを紹介していますが、本文の中でその関連 URL を可能な限り掲示し、元データを簡単に参照できるようにしました。

③翻訳のための多言語対照表

外国語対応が必要な時に、最小限必要な翻訳ができるように、よく使う言葉についての簡単な多言語対照表（コピー＆ペースト可能）を参考資料としてつけました。

④簡便な多言語によるレストランメニュー作成シート

上記の対照表などを使って、レストラン等における外国語の飲食メニューが簡便につくれるエクセルシートも掲載しました。

マニュアルの全体構成

A このマニュアルについて	●はじめに
	●このマニュアルのめざすもの
	●マニュアルの全体構成
B 外国人をもっと知ろう	●外国人の地域別特性
C 外国人を受け入れるにあたって	C-1 ミニマム言語バリアフリーの考え方
	C-2 段階別言語バリアフリー化の取組
	C-3 情報提供の場所と求められる情報内容
D 施設・拠点別情報提供の留意点	D-1 駅・ターミナル
	D-2 バス・タクシー
	D-3 観光案内所
	D-4 観光施設・トイレ
	D-5 飲食店
	D-6 商店(土産品店)
	D-7 宿泊施設
	D-8 まち歩き
	D-9 緊急時の対応
E 簡便な情報ツールの作成と活用	E-1 翻訳
	E-2 印刷物
	E-3 WEB サイト
	E-4 指さし会話集
F インバウンド対応度自己診断	F-1 インバウンド対応度自己診断
	F-2 言語バリアフリーチェックリスト
G すぐに使える翻訳事例集	G-1 翻訳事例集1 よく使う言葉の多言語対訳表
	G-2 翻訳事例集2 かんたんにつくれる 飲食店メニュー