

# 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について

# 1 本協議会の概要

## 設置目的

- 2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の開催に向け、都市力の向上のために欠くことのできない多言語対応の強化・推進のため、国の関係行政機関、関係地方公共団体、政府関係機関、民間団体及び企業等がそれぞれの取組に係る情報を共有するとともに、基本的方向の確認等により相互に連携・協働して取り組むことを目的とする。

## 基本的役割

- 官民からの多様な構成員が、それぞれの連携のもとで、多言語対応の基本的方向性等を確認
- 協議会での検討を踏まえ、分科会において実務的に取組を調査・検討



各構成員が、ノウハウや情報を共有し、主体的に取り組むことにより、裾野の広いムーブメントへ  
(※費用負担:各実施主体の負担による)

## 2 本協議会で扱う領域

都市が本来有するポテンシャルを十全に発揮させるための有力な手段の一つである、**案内表示・標識等**の多言語対応を、本協議会で扱う領域とする。

## 【参考①】訪日外国人旅行者が日本滞在中に感じた不便な点

### 《「外国人旅行者の日本の受入環境に対する不便・不満」上位10位

(平成24年3月・観光庁)》

- 第1位 無料公衆無線LAN環境(構成比:36.7%\*)
- 第2位 コミュニケーション(24.0%)
- 第3位 目的地までの公共交通の経路情報の入手(20.0%)
- 第4位 交通機関の利用(17.1%)
- 第5位 両替・クレジットカード利用(16.1%)
- 第6位 飲食店情報の入手(11.5%)
- 第7位 公共交通の乗り場情報の入手(10.2%)
- 第8位 地図、パンフレット(多言語)が少ない(9.8%)
- 第9位 割引チケット・フリー切符の情報の入手(9.4%)
- 第10位 飲食店の予約(6.5%)

\* 構成比は、コメント総数(479件)に占める割合。調査は選択式(複数回答可)。

## 【参考②】訪日外国人旅行者が日本滞在中に感じた不便な点

### ◀「訪日外国人個人旅行者が日本滞在中に感じた不便な点」上位10位

(平成21年3月・JNTO) ▶

- 第1位 標識での外国語表示の不足(構成比:37.3%\*)
- 第2位 観光案内所の場所の不便さ(28.9%)
- 第3位 外国語(特に英語)の通じにくさ(20.0%)
- 第4位 クレジットカードの利用可能なATMの不足等(17.8%)
- 第5位 交通機関の利用の煩雑さ(15.4%)
- 第6位 市中のゴミ箱やベンチの不足(14.0%)
- 第7位 禁煙・喫煙(飲食店での禁煙の徹底)(8.3%)
- 第8位 物価(宿泊費の高さ)(8.1%)
- 第9位 観光地(全国の観光地に関する意見)(7.5%)
- 第10位 飲食施設(英語メニュー、禁煙の徹底)(7.0%)

\* 構成比は、コメント総数(456件)に占める割合。調査は選択式(複数回答可)。

# 3 会議体

- 協議会の下に、実務者レベルによる3つの重点テーマごとの調査・検討を行うため、分科会を設置

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

交通分科会

道路分科会

観光・サービス分科会

交通分科会及び道路分科会において、「移動」を、観光・サービス分科会において、「飲食」・「宿泊」を調査・検討し、外国人旅行者が日本に滞在する際の基本的ニーズの充足を目指していく。

+

その上で、社会情勢等を踏まえ、新たな分野についても、順次、調査・検討の対象に加えていく。

# 【参考】多言語対応の整備環境イメージ

ICT(例)

自動音声翻訳、ビデオ通訳 等

補完

人的対応(例)

空港・駅等の  
インフォメーションスタッフ

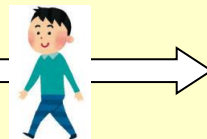
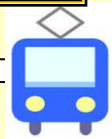
ホテル  
コンシェルジュ

観光コンシェルジュ  
地域ボランティア

レストラン  
スタッフ

補完・連携

表示・標識等(例)



空港・港施設表示

駅・車両案内表示

館内表示

道路標識・表示

メニュー表示

補完

各種媒体(例)

音声案内、パンフレット、ICTツール 等

ICT環境整備の動向

ハード面

公衆無線LAN環境整備

モバイルWi-Fiの普及

等

ソフト面

ICT活用モデルの  
実用化・汎用化 等

ICT

今後のICTの動向を踏まえ、本協議会において、必要に応じて、取組事例を紹介



# 4 今後の進め方

2013 (H25) 年度

2014 (H26) 年度

2015 (H27)～  
2019(H31)年度

多言語対応の推進・強化に向けたムーブメント醸成

## 第1回協議会

- 官民一体となった多言語対応の基本的な考え方等の検討

## 第2回協議会

2014年10～12月頃

- 分科会における調査・検討を集約
- 「多言語対応取組方針(仮称)」の策定

行政による  
着実な整備

+

民間による  
主体的取組

2020年 オリンピック・パラリンピック東京大会開催

オリンピック・パラリンピック開催以降も  
見据えた都市力の向上

分科会における  
調査・検討

2014年3月  
国  
観光庁ガイドライン  
策定

2014年8月頃  
東京都版  
ガイドライン  
中間のまとめ

2014年12月頃  
東京都版  
ガイドライン  
策定

対応可能な事項から先行実施

本格実  
施  
(5カ  
年)

## 【参考】「案内サイン標準化指針」(東京都版ガイドライン)

- 都は、平成20年2月、外国人旅行者や障害者、高齢者等のすべての方々が、安心して公共交通機関を利用され、迷うことなくひとり歩きできるよう、わかりやすい案内サインの普及を図るための「歩行者用案内サイン」及び「鉄道用案内サイン」の標準化指針を策定し、普及啓発を図ってきた。
- 今回、観光庁策定の「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」を踏まえつつ、より具体化した東京都版ガイドラインとして案内サイン標準化指針の改定を行う。

### 【概要】

- 対象：道路・公共交通・文化施設(美術館・博物館、自然公園等)
- 特徴：東京都版対訳語一覧、ピクトグラムの有効活用など
- 検討方法：都庁内の関係部署をメンバーとした「国内外旅行者のための案内サイン等標準化指針検討部会(仮称)」を設置し検討  
(参加局：知事本局、生活文化局、オリンピック・パラリンピック準備局、都市整備局、環境局、産業労働局、建設局、港湾局、交通局、教育庁)

### 【スケジュール】

- 平成26年 8月頃：中間のまとめ
- 12月頃：「案内サイン標準化指針(東京都版ガイドライン)」策定



【観光案内標識】