

## 観光インフラとは、どんなものか

観光客をよびこむことで経済を活性化させる政策がある。日本は2006年に観光立国推進基本法をつくっている (<https://www.mlit.go.jp/kankocho/kankorikkoku/kihonhou.html>)。観光客をふやすためにはインフラを整備する必要がある。観光インフラには、どんなものがあるだろうか。

- ・観光のアピールポイントと収容力
- ・宿泊施設
- ・移動手段
- ・飲食
- ・買い物

以上の点が魅力的であれば、多くの観光客の来訪が期待できる。観光する側にとっては、山や海、あるいは雪をもとめる人もいれば、温泉をたのしみたいという場合もある。マンガやアニメの「聖地」に行きたいということもある。自国で制作された映画に登場する場所（ロケ地）をおとずれる人もいる。観光客には安宿に連泊するバックパッカーもいれば、高級ホテルに2週間ほど滞在する裕福層もいる。団体客もいれば、個人や数人で旅行する人もいる。飛行機で移動する人がほとんどではあるが、クルーズ船や高速船で日本に来る人もいる。

観光インフラには、観光中の非常事態に対処できるようにするという課題もある。たとえば、急病や災害時の対応はどうか。食物アレルギーのある人が安心して飲食店を利用できるかという問題もある。

観光政策は、基本的にビジネスモデルである。観光のインフラ整備のために多様なニーズに対応することが必要になる。ただし、基本インフラとしてあまり認識されていないこともある。たとえば、モバイル端末が普及している現在において、充電は非常に重要であるといえる。しかし、日本では公共の場で自由に充電できる場所は少ない。コンセントのあるカフェなどを利用するしかない。しかし、韓国や台湾では地下鉄の駅の通路に充電できるところがある。充電が基本インフラと認識されているからである。一方、wifi（ワイファイ）については日本でも観光インフラのひとつとして位置づけられるようになってきている。

## インフラの基盤としての言語—多言語対応の内実

観光インフラがどれだけ整備されていても、情報が観光客にとどかなければ利用されない。その意味で、情報/言語の問題は観光政策の「かなめ」であるといえる。観光インフラの基盤として、多言語対応が必要になる。そして、だからこそ街角には多言語表示が一般化している。案内表示が4言語くらいで表記してあることは、めずらしいことではなくなった。肝心なのは、その内実である。

現在、日本の街角には、機械翻訳による「間違いだらけの多言語表示」があふれている。ひどく間違った表記のものをそのまま看板にして掲示している。警告に関する多言語表示が多いという問題もある。「監視カメラ作動中」「巡回警備中」などという掲示を多言語で表記していると、それを見る人は自分が監視対象にされていると感じてしまう。多言語に対応した端末を準備していても、基本的な語句が誤訳されていることもある。

一方で、商店街をあげて観光客の言語（英語や中国語）を学ぼうとしている例もある。観光案内所の窓口が数言語に対応できる体制をとっている場合もある。

## 観光に関する言語政策

近年では、観光に関する言語政策といえるようなとりくみが国や地方自治体によって実施されている。

たとえば、国土交通省の観光庁は2014年に「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」をつくっている ([https://www.mlit.go.jp/kankocho/news03\\_000102.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000102.html))。また、つぎのような実体調査を実施している。

- ・「多言語コールセンターの実態調査」 <http://www.mlit.go.jp/common/001242999.pdf>
- ・「公共交通機関における多言語表記」調査 [https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08\\_000275.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000275.html)
- ・「多言語コミュニケーションの課題に対する多言語音声翻訳システムの効果検証事業」 [https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08\\_000276.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000276.html)

また、「条例Webアーカイブデータベース」 (<https://jorei.slis.doshisha.ac.jp>) で「多言語」と検索するとさまざまな自治体で観光客をよびこむために多言語化について「要綱」や「指針」をつくっていることが確認できる。

たとえば京都市は「外国人利用者に向けた公共交通案内情報の共通化をめざした取組指針」をつくっている (<https://www.city.kyoto.lg.jp/tokei/cmsfiles/contents/0000216/216968/ver1.pdf>)。

近年では、観光と防災（災害時の対応）をセットにしてとりくんでいる例もある。たとえば、「KYOTO Trip+」というアプリは「京都の観光防災情報を多言語で提供する」ものであり、「京都府と京都市が、総務省の「地域経営型包括支援クラウドモデル構築事業」開発実証団体の選定を受けて開発し」たものだという (<https://www.pref.kyoto.jp/gyomusuishin/kyototripplus.html>)。

多言語対応は企業にとっても魅力ある分野であり、多言語対応システムを開発し、多くの自治体に採用されている例がいくつもある。

## ピクトグラムは文化を超越するか

多言語表示に関する議論では、ピクトグラムを活用することが重要視されている。たしかに、ピクトグラムはわかりやすいといえる。言語のかべをこえるものとして期待できる部分はある。しかし、なにもかもピクトグラムでうまく表現できるとはかぎらない。

たとえば、「そば」をピクトグラムで表現するとき、「めん」の絵で表現する場合と、「そばの実」で表現する場合がある。しかし、フランス（ブルターニュ）の「ガレット」のように、「めん」以外にも、そば粉は使用されている。一方で、「そばの実」のかたちを知らない人は多い。わかりやすく、そして文化を超越したピクトグラムというものは、深く追求してみると難しい問題である。「授乳室」をピクトグラムにするとき、「哺乳びん」で表現するのか、赤ちゃんの絵で表現するのか。「母親」ならだれでも授乳できるわけではない一方で、世界のどこでも安全な水が確保できるわけでもない。

記号というものは、常識が共有されていればこそ、わかりやすいと感じられる。しかし、その常識というものは文化に根ざしたものである。ある程度は、ピクトグラムは文化を超越するかもしれないが、なにもかも誤解なく伝達できるものではないだろう（あべ2019）。ピクトグラムについては、後期に再検討する。

## 東京オリンピック・パラリンピック大会にむけたとりくみ

東京都オリンピック・パラリンピック準備局は「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ポータルサイト」を運営している (<https://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/>)。このウェブサイトを見ると、東京都が現在どのように多言語対応を協議しているかが確認できる。

このなかで、東京都は「多言語対応の基本的考え方」という文書を公開している (<https://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/council/pdf/kangaekatah2712.pdf>)。

そして、「多言語対応協議会の取組」として「言葉のバリアフリー」を各地へ拡大と「ICT（情報通信技術）の活用」の2つをあげている (<https://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/about/>)。

また、「参考資料等」というページをみると、東京都の多言語対応のとりくみだけでなく、政府や他自治体のとりくみも一覧化されている (<https://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/references/>)。そして、参考資料一覧の「その他」に「やさしい日本語」について」というページへのリンクをはっている (<https://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/references/easyjpn.html>)。これをみると、「やさしい日本語」が、多様な主体によって議論、実践されていることが確認できる。

東京都による多言語対応としては、「東京都多言語メニュー作成支援ウェブサイト」もある (<http://www.menu-tokyo.jp/menu/>)。東京都内にある飲食店が多言語メニューをつくるのを支援するサイトである。具体的にいえば、「多言語（12種類）のメニューが作成できる。そして「さらに、作成したメニューやお店の情報を東京都公式「外国語メニューのある飲食店検索サイト」に掲載することもできる。無料のサービスである (<http://www.menu-tokyo.jp/menu/about/>)。この「多言語メニュー作成支援ウェブサイト」は東京都以外の自治体でもいくつか実施されている。メニュー以外にも、「食品ピクトグラム（絵文字）」「コミュニケーションシート」「外国人おもてなしポイント」などを掲載している。

東京メトロは、自動券売機と自動精算機を日本語、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語、フランス語、スペイン語、タイ語に対応している (<https://www.tokyometro.jp/news/2018/191431.html>)。オフラインでも使用できる地下鉄乗換検索アプリも公開している (<https://www.tokyometro.jp/mobiledevice/smartphone/app5/>)。これもうえと同じ言語に対応している。東京の地下鉄は、日本で生活している人にとっても難解で複雑に感じられる。だれもが不安なく利用できるように対処する必要がある。

## 沖縄の観光政策を例に—医療通訳の整備とアレルギー表示の多言語化／ピクトグラム表示

最後に、沖縄県の状況を確認する。ここでは医療通訳とアレルギー食品についての食品表示に注目する。

沖縄県は2018年度に「Be.Okinawaインバウンド医療通訳コールセンター」事業を実施し、2019年1月には「県内医療機関向け「医療通訳者紹介窓口」」をつくり (<https://www.pref.okinawa.lg.jp/site/bunka-sports/kankoshinko/ukeire/iryoutuyaku.html>)、2019年度からは「インバウンド緊急医療対応多言語コールセンター事業」をはじめめている (<https://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoshinko/ukeire/iryoutuyakukorusentar.html>)。

『琉球新報』は2015年3月15日に「医療通訳足りず急患に苦慮 沖縄観光に課題」という記事を発信している (<https://ryukyushimpo.jp/news/preentry-240363.html>)。社会のニーズに県が対応したわけである。それは沖縄県の観光政策の一環であるといえるし、沖縄県による言語政策であるともいえるだろう。

ほかにも、食品表示を多言語化した事例もある。たとえば、つぎのような新聞記事がある。

- ・『八重山毎日新聞』2014年8月9日「ピーナツアレルギー ジーマー豆腐で 幼児ら発症「飲食店は注意書きを」」  
<http://www.y-mainichi.co.jp/news/25564>
- ・『琉球新報』2016年6月7日「「ジーマーミ豆腐」で急性アレルギーの搬送増 観光客、病院「販売時に声掛けを」」  
<https://ryukyushimpo.jp/news/entry-293330.html>
- ・『琉球新報』2016年6月8日「「ジーマーミ豆腐はピーナツ」 保健所表示呼び掛け」  
<https://ryukyushimpo.jp/news/entry-294205.html>
- ・『沖縄タイムス』「ジーマーミ豆腐食べてアナフィラキシー発症 救急搬送の半数は観光客」2016年7月3日  
<https://www.okinawatimes.co.jp/articles/-/50794>

そして、つぎのようなとりくみがある。

- ・沖縄県「「ジーマーミ」は、ピーナツ！」 <https://www.pref.okinawa.jp/site/hoken/hoken-hoku/kenko/ji-mamihapi-natsu.html>
- ・沖縄観光コンベンションビューロー「「ジーマーミ」＝「ピーナツ」の周知について～ピーナツアレルギーを持つ方の誤食を防ぐために」 <https://www.ocvb.or.jp/topics/1105>

・沖縄県文化観光スポーツ部観光整備課『食物アレルギーゆいまるブック 観光事業者向け食物アレルギー対応ガイドブック』2017年。2019年に改訂。 [https://okibf.jp/pref/files/2019/yuimaru\\_book.pdf](https://okibf.jp/pref/files/2019/yuimaru_book.pdf)

・那覇市「飲食店の皆様へ 提供する料理にアレルギー表示をしましょう！ーピクトグラムの活用ー」 <https://www.city.naha.okinawa.jp/nahahokenjyo/0004/allergy3.html>

食物アレルギーの対応と多様な宗教／生活スタイルへの対応という課題は、きわめて重要な社会課題であるといえる。選択肢があること、選択できるように情報が開示されていること、そしてその情報がバリアフリーであることが重要である。ピクトグラムやQRコードの活用などもふくめて、さらなる議論が必要である。

## インフラ再整備としての観光事業

近代社会において、移動や情報、水道・電気・ガスなどのインフラが整備された。国際標準を意識した観光事業は、インフラを再整備するとりくみであるといえる。つまり、内向きに整備されてきたインフラをひらいていくことである。1990年代前後に議論された「国際化」という課題が、あらためて提起されている。

## 自己アピールとしての観光事業と「ことばの商品化」

観光客をよびこむための戦略として、自分たちなりの独自性をうちだそうとすることが一般的である。ほかとはちがうなにかを全面にだして、自己アピールするわけである。そうすると、文化は「ソトを意識した文化」になり、生活するものであった文化が、「展示するもの」になっていく。そのなかで、「伝統」が新しく発明されることもある。過度に強調するようになる場合もある。そのなかで、言語もまた商品化されていく。

これまで、経済価値のあるなしで言語をとらえようとする言語観によって、ある人の第一言語はますます力をつけ勢力を拡大し、またある人の第一言語は「魅力がない」かのようにとらえられてきた。言語を商品化するのではなく、生活に根ざした言語文化を再評価し、生活と環境のなかで言語を継承していくことが重要であるといえる。逆にいえば、世界各国の観光政策が英語支配を拡大するものになっていないか、検討する必要がある。

## 参考文献

赤瀬達三（あかせ・たつぞう）2015『駅をデザインする』ちくま新書

あべ・やすし 2019「ことばのバリアフリーからみたピクトグラムと〈やさしい日本語〉」庵功雄（いおり・いさお）

ほか編『多文化共生と〈やさしい日本語〉』ココ出版、193-209

糸魚川美樹（いといがわ・みき）2006「公共圏における多言語化ー愛知県の事例を中心に」『社会言語学』6号、45-59

糸魚川美樹 2017「多言語化の多面性ー言語表示から通訳ボランティアまで」かどや・ひでのり／ましこ・ひでのり編『行動する社会言語学ーことば／権力／差別 2』三元社、205-224

植田晃次（うへだ・こうじ）2015「「どづぞ」な多言語表示から見る商品化された「やさしさ」」義永美央子（よしなが・みおこ）／山下仁（やました・ひとし）編『ことばの「やさしさ」とは何かー批判的社会言語学からのアプローチ』三元社、165-207

河村宏（かわむら・ひろし）2017「アクセシビリティ 緊急時の情報」『出版ニュース』7月下旬号、14

河村宏 2018「アクセシビリティ 世界観光機関」『出版ニュース』1月下旬号、20

北神慎司（きたがみ・しんじ）2003「ピクトグラム活用の現状と今後の展望ーわかりやすいピクトグラム・よいピクトグラムとは？」『京都大学大学院教育学研究科紀要』48、527-538

庄司博史（しょうじ・ひろし）ほか編 2009『日本の言語景観』三元社

成田徹男（なりた・てつお）ほか 2018「名古屋市の施設に見られる案内の多言語表示の実態と問題点ー名古屋城、熱田神宮、金山総合駅の調査から」『名古屋市立大学大学院人間文化研究科人間文化研究』29、57-74

野田美紀（のだ・みき）2018「駅における表示のあり方に関する考察ー言語サービスとしての多言語表示の今とこれから」『社会言語学』18号、39-64

本田弘之（ほんだ・ひろゆき）ほか 2017『街の公共サインを点検するー外国人にはどう見えるか』大修館書店

村越愛策（むらこし・あいさく） 2014 『絵で表す言葉の世界—ピクトグラムは語る』交通新聞社  
山川和彦（やまかわ・かずひこ） 2010 「日本の観光政策における言語の扱いに関する一考察」『麗沢大学紀要』90、  
249-268

## 雑誌特集

『ことばと社会』19号、2017年「特集 ことばの商品化」  
『ことばと文字』11号、2019年「特集 言語景観研究」

## 学生のコメント

YouTubeや歌など、方言をとり入れた活動は様々な場所でみられますが、私にとって1番身近なものはラインスタンプです。時々友人たちが自分の方言を用いたラインスタンプが送られてきます。全国の方言に対応しているのかどうかはわかりませんが、例えば「三河弁」で検索すると444種類ものスタンプがでてきます。方言によって種類の数の増減はあれど、こういったスタンプが存在するというのには「方言を使いたい」と思う人が多いのかなと思いました。

…昨年大河ドラマ『西郷どん』では、奄美大島のシーンがありましたが、奄美のことばのセリフには、全て標準語の字幕がついていました。…後略…

方言の字幕がつけられた動画に驚きました。方言は文字での表記というよりも会話での伝承がされてきていると思うので、仮名に宛てる作業はきっと大変なものだったのではないのでしょうか。そうして考えると、授業中に回された論文のように、これまでは文字でしか資料に残すことができなかった方言が、（YouTubeに代表されるような）動画サービスによって音声資料として残されることの意義の大きさに気づきました。

【あべのコメント：日本語の書きことばの近代をふりかえってみてもわかるように、文字で文章を書くということは、一大作業です。ラテン語で書くのが当然とされたヨーロッパでも、漢文しかも文語体で書くことが当然とされていた漢字圏でも。中国での白話文、朝鮮でのハングルの位置づけの変化、日本語の言文一致運動。いずれも、あとから専門書が何冊も書かれるほどのプロセス、物語があったといえる。】

…日本手話は世界で一般的に通じる手話とは違って日本でしか通じないのになぜ日本手話をするのですか？統一したら耳がきこえない人々は世界中の人々と話せるのになと思った。

【あべのコメント：「世界で一般的に通じる手話」ってなんですか？ どうやったら「統一」なんてできるんですか？ 相当の人権侵害をしないと無理ですね。諸外国から非難をあげて、経済制裁をうけるくらいの。他者に対して第一言語をすてることをもとめるとか「統一したらいい」などというのは危ない考えです。】

…現在、沖縄の方言だと思っている「～さあ。」などの言葉は、もともとの島のことばではなく、かなり日本語からの影響を受けたことばなんだとわかりました。

…沖縄言語の母音は、標準語が5つに対してあ、い、うの3つしかないということを以前習った。このような中、条文を「うちなーぐち」で文字にするのは難しいのではないかと思った。

【あべのコメント：「日本語は母音がたった5つしかない」という認識がないようですね。ほかの言語を基準にして、「5つしかない母音で、なにが表現できるの？」みたいなことを言われたとして、どう思うかということ。そういうのはただの自文化中心主義的な発想です。音声言語は、文字化できます。その言語の特徴にあわせた表記システムが必要なだけです。】

私の祖父は岡山に住んでいるのですが、自分の地域の方言の辞典を有志で作ったという話を聞いたことがあります。実際にその辞典（冊子のようなものでした）がどのように活用されているのかはわからないのですが、そのような取り組みが行われていることに驚きました。…後略…

-----

テレビで各地の方言を取り上げた番組を見たことがあります。しかし、どの番組も標準語との違いにフォーカスしすぎている気がします。方言が強すぎて、理解できないというような取り上げ方をしています。東京のスタジオにいる人たちが方言を聞いて笑うという番組ではなく、今日YouTubeにのっていた動画のようにその魅力を発信できる番組が制作されると、言語復興は今よりも進んでいくと思います。

-----

【あべのコメント：大事なポイントですね。人のことばを「笑う」ことは、ほんとうにひどいことなんだという認識が必要です。そして、取り上げ方の問題がある一方で、各地域のことばを聞いて実際に誤解がおきたり、理解できないことがあることも事実です。ふだんはそれが実体化しないわけですが。その話はまた後期に。】

-----

県大の就学支援コーディネーターさんがおっしゃっていたのですが、健聴者と手話が第一言語の人とでは、ことばに対するイメージが全く違うようです。例えば、「2時10分前集合」（1時50分ぐらいのつもり）とすると、ろうの方は2時10分の少し前（2時8、9分）に来る。とか、ろうの人に「明日の手話のイベント来る？」と聞かれて、「行くと思う！（ほぼ行くつもりで）」と答えたら、「え？なんで～!？」と言われた（手話で「行く」と「思う」は行く気があまりないニュアンスが出るらしかった）などです。手話は本当に一つの言語として形づくられているのだと実感しました。このようなことがあるので、ろうの学生さんと、彼らをサポートする学生の間をとりもって支援していくことが非常に大切だとおっしゃっていた。…後略…

-----

『アナと雪の女王』が流行したときに挿入歌の方言バージョンがいくつかYouTubeに出回っていた。青森弁や他の方言をいくつか見たが、もとの歌詞を知っているので意味がわかるし、おもしろいと思った。…後略…

-----

【あべのコメント：『アナ雪』の日本語版は、英語の歌詞とちょっとニュアンスがちがっていましたね。英語の「Let it go」は、「解放」「ふっきれること」がテーマになっている。/YouTube動画で好きなのは、iPadのCMの広島弁バージョンですね。「あんた中国新聞みるじゃろ」とか、そんなの。】

-----

連絡：◆来週テストをするので、これまでのプリントを復習しておいてください。

◆用語について：国と国との約束、国際的な約束/ルールを条約といいます。国がさだめるきまりを法律といいます。地方自治体がつくるきまりを条例といいます。ものごとの用語は、体系的に理解するようにしてください。