

### 第3回都道府県観光ボランティアガイド連絡協議会代表者会議 議事録（前半）

#### 〔開会〕

（須藤） 皆様、大変長らくお待たせいたしました。定刻になりますので、会議を始めさせていただきます。まず会議次第に入ります前に、皆様にお配りしております配布資料の確認をさせていただきます。

頭紙に配付資料一覧というものを添えてセットしてあります。順次ご確認をいただきたいと思います。また、本日お配りした資料の中には、議事・講義資料以外にご案内としてパンフレット類も幾つかお配りしておりますので、併せましてご参考としてご参照いただければと思います。

なお、パンフレットで飲食店でのお客様の迎え方という小冊子をお配りしてございますが、こちらは弊協会で作成いたしましたので、今日納品になったばかりのパンフレットでございますので、「飲食店での」ということでございますが、おもてなしのご参考あるいは参考知識として併せてご参考いただきたく、お配りさせていただいております。よろしく願いいたします。それでは、引き続き会議次第に入ってまいりたいと思います。

ただいまより、第3回都道府県観光ボランティアガイド連絡協議会代表者会議を開催させていただきます。本日はご多忙の折、多くの皆様方にご参加をいただいております、誠にありがとうございます。

私は日本観光振興協会観光アカデミー推進室、須藤と申します。本日の会議の全体の進行を務めさせていただきます。よろしく願いいたします。

開会に当たりまして、主催者側よりご挨拶をさせていただきます。当協会副理事長、久保田穰より開会のご挨拶をさせていただきます。

（久保田） 皆さん、こんにちは。ただいまご紹介いただきました日本観光振興協会の久保田でございます。本日はボランティアガイドの連絡協議会の会議に多くの皆さんにご参加いただきまして、誠にありがとうございます。こういったら少し失礼ですが、当初の私ども想定している以上に多くの方々が参加の申込みをいただきまして、大変充実した会議になるのではないかと思います。また、毎年の中身の部分の進行をお願いしております嶋田様、また今年もありがとうございます。よろしく願いしたいと思います。

今、訪日外国人の数や消費額ということが大きな目標になり、話題になりますけれども、ご案内のように、3119万人という過去最高。それは訪日外国人伸びておりますけれども、日本人の海外旅行も1895万人ということで、これは過去最高の数字です。双方向で交流が進んでいる。そういう状況ではないかなというふうに思います。

そういう中で、訪日外国人のこれ観光庁の調査ですけれども、約60%がリピーター、2回目以降の方だというデータがございます。やはり中国、台湾、韓国、香港、大所の方々はかなりの数が日本に、中国人だけでも800万人以上来ているわけでありますから。そして、

台湾の方は毎年 400 万人くらい来ているわけですね。そうしますと、人口の比率から言っても、数人に 1 人台湾の方が日本に来ているということでもありますから、数年続けば何人来るのか、単純計算でも分かるわけでもあります。

それくらいリピーターが 60%ということでもありますから、そういう方々が日本に来て大変よかったと満足していただくということ、内容につきましては、やはりそれぞれの訪問地における観光地の水準、サービス、そして魅力、コンテンツ、そういうものが満足していたかかないと、やはりリピーターにならないわけです。

そういう意味で、私はいつも思うのですが、もちろん旅館のサービスとか、食の充実とか、更には観光スポットのよさ、自然、景観、いろいろありますけれども、中身を深くしっかりと理解してもらって、よかったと思っていただくためには、やはりガイドの皆さんの提供するサービス、それから接客という部分、そして提供できるやはり情報量ですね。そういったものが極めて重要だというふうに思っております。

そういう意味では、今後ますます 4000 万、6000 万目指していく段階で、地域のガイドの皆さんの重要性というものは大きくなることはあっても、小さくなることはまずないというふうに考えています。どうかまた今日の会議も有効に使いまして、お願いをしたいと思えます。

ちょっと事例ですけれども、今やガイドの方々、歴史とか文化とか交通とか地理とか、そしてご案内、そういったようなものは当然それぞれのところでやってらっしゃるわけですが、かなり分野が広がったんじゃないかなというふうに思っています。

例えば東南アジアの方が雪遊びに来られて、スキーもちょっとやると。ただ、スキーのインストラクターはやはりガイドなんですね、広い意味では。技術の部分も教えますけれども、日本に来た外国人がスキーを通じてガイドをするということになるわけです。そして、登山でもハイキングでもそうだと思いますけれども。

私、酒蔵ツーリズムという事業に関わっているわけでもありますけれども、酒蔵ツーリズムの中で、実は通訳案内士の方々の酒蔵研修、日本酒研修というのを行いました。非常に好評で、実際に福島県の酒蔵に行って、日本酒はどういう原料からどのようなプロセスでできるのかと。お酒好きな人はたくさんそういうのはご存じかもしれませんが、現場で実際に見てもらって、作っている人の話を聞きながら、ガイドの方がじゃあこれどんな感じで説明したらいいだろうなど。もちろん極めて専門的なところは、その蔵の専門家が当然説明したり、ガイドしたりするわけでもありますけれども、広く日本酒というものに関して、これはどういう食事と合うとか、そんなことにもなるかもしれませんね。そういうことも含めて、少し幅を広げた研修なども行っている事例もございます。そういう意味で、今日ぜひいい内容の会議をしていただければと思います。

また行政の皆さん、そして観光協会の方々も同時にこの会議に入っていたいただいていると思えますけれども、ぜひ地域のガイドの方々やはり重要な観光資源をうまく使っていただく人たちだと。そういう機能を持っているということをもう 1 度認識し、地域の観光政

策の中にしっかりとボランティアガイドなり、内容をサポートしたり、人材育成をサポートしたり、後継者育成をどうやっていくのかということを行行政なり協会としても、具体的な施策をどうやって打ったらいんだということも考えていただいて、既にやっていただいたところもあると思いますけれども、より一段とそこを強くやっていただくということも、何らかの参考にしていただいて、そういう面では参考にしていただいて、今日の会議を有意義に使っていただければと思います。

それではよろしく願いいたします。ありがとうございました。

(須藤) ありがとうございました。続きまして、ご来賓より挨拶を頂戴したく存じます。観光庁観光産業課観光人材政策室係長、笠井靖紀様よりご挨拶を頂戴したく存じます。よろしく願いいたします。

(笠井) 皆さん、こんにちは。観光庁観光産業課観光人材政策室で通訳案内士の制度を担当しております笠井と申します。本日はどうぞよろしく願いいたします。また、皆様におかれまして、日頃より観光行政にご理解、ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

2018年を振り返りますと、地震や豪雨などの自然災害が相次いでいろいろ発生いたしましたが、結果的に訪日外国人旅行者数は、先ほど久保田副理事長からもありましたとおり、年間3000万人を超えるなど、観光参考の数値を記録しております。

また、インバウンドの状況については、次第に多くの方がゴールデンルート以外の地域にも訪れるようになっておりまして、地方にもだんだんとプラスの効果がもたらすようになっていったのかなというふうに考えております。

一方で、インバウンドの旅行スタイルは、いわゆる団体旅行から個人旅行へと。また、モノ消費からコト消費へと急速に変化しているといったところがございます。我々としてもこういった変化に的確に対応していく必要があるのかなというふうに考えております。

政府といたしましては、観光先進国の実現に向けまして2020年に訪日外国人旅行者数4000万人、旅行消費額8兆円というとてもとても高い数値目標を掲げており、政府一丸となって観光先進国の実現に取り組んでいるというところでございます。

そのような状況の中で、昨年1月に新たな通訳案内士の制度がスタートいたしました。新しい制度では、通訳案内士の資格を持たない方であっても通訳案内業務を行うことができるようになりまして、これまでに皆様が各地で観光ボランティアガイドとして培われた経験を生かせる場がより広がっていくのかなというふうに考えております。

今年はラグビーワールドカップが日本各地で開催されまして、また来年には東京オリンピック・パラリンピックが開催されるなど、世界中の注目が我が国に集まるかと思っております。その中で観光ガイドが訪日旅行者にとって魅力あふれるガイドとして更なる発展を遂げまして、観光先進国の実現に大きく寄与することを期待しております。

本日の会議を機に、各地域の皆様と交流いたしますとともに、私どもと皆様との意見を通じ、一体となってビジット・ジャパン事業を進めていきたいと考えておりますので、今後と

もどうぞご協力いただきますよう、お願いいたします。

はなはだ簡単ではございますが、私からのご挨拶とさせていただきます。本日はなにとぞよろしくお願いいたします。

(須藤) 笠井様、ありがとうございます。それでは議事に入ってまいりたいと思いますが、会議に入る前に事務局より幾つか確認をさせていただきたいと思います。お配りしております資料の上から 2 枚目に、議事進行に当たってのご注意という紙を 1 枚お送りさせていただいております。ご参照いただければと思います。

本日の議事におきましては、進行役の指示に伴って進行させていただきますので、ご協力をよろしくお願いいたします。

また、次第の中にあります本日の議事の 1 及び議事の 2 の中において、ディスカッションの時間を設けております。ディスカッションの際、ご発言をいただく際は、大変お手数でございますが、ご所属先及びお名前を述べていただいてから、要点等まとめていただいでできるだけ簡潔にご発言いただきますよう、会議運営にご協力をお願いいたします。

それ以外に 3 番目、4 番目にも記載事項がございますが、本日の会議の録音等後ほど記録をさせていただき、当協会のホームページに掲載させていただきますので、併せましてよろしくお願いいたします。

続きまして、3 枚目にお配りしております本日の次第について、ご参照ください。

議事 1 に入る前に、私から簡単ではございますが、本日の会議の出席者の代表者の皆様方をご紹介させていただきたく存じます。ご紹介に当たっては、都道府県名、そしてお名前をお呼びいたしますので、本日大変お席が狭い中恐縮でございますが、ご起立の上、一礼をお願いしたく存じます。

まず本日のディスカッションの進行役を先にご紹介させていただきます。当協会の観光ボランティア事業のアドバイザーでもあります NPO 法人横浜シティガイド協会理事の嶋田昌子様为本日のディスカッションの進行をお願いしたく存じます。嶋田様、よろしくお願いいたします。

(嶋田) 嶋田でございます。どうぞよろしくご協力のほどお願い申し上げます。

(須藤) では引き続きまして、会議の代表者の方々をご紹介させていただきます。なお、本日の配席でございますが、端から順に、北から南へ、地域順への配席とさせていただいておりますので、お名前についてもその順でご紹介させていただきます。

それでは、まず初めに岩手県、佐々木孝様。

(佐々木) はい。こんにちは。よろしくお願いいたします。

(須藤) 山形県の高橋祥泰様。

(高橋) 高橋でございます。よろしくお願いいたします。

(須藤) 石川県の辻貴弘様。

(辻) 石川県の辻です。よろしくお願いいたします。

(須藤) 福井県の山田光俊様。

(山田) 山田です。よろしくお願ひします。

(須藤) 愛知県の平岩政志様。

(平岩) 平岩です。嶋田先生、3年ぶりですね。ありがとうございました。

(須藤) 三重県の吉村武司様。

(吉村) 吉村でございます。よろしくお願ひします。

(須藤) 滋賀県の村田昌彌様。

(村田) 村田と申します。よろしくお願ひします。

(須藤) 兵庫県の浦本誠子様。

(浦本) 浦本と申します。よろしくお願ひいたします。

(須藤) 奈良県の斎藤文夫様。

(斎藤) 奈良県の斎藤です。よろしくお願ひします。

(須藤) 岡山県の小川陽生様。

(小川) 岡山の小川でございます。よろしくお願ひします。

(須藤) 広島県の小林仁様。

(小林) 小林です。よろしくお願ひします。

(須藤) 山口県の脇彌生様。

(脇) 遅れまして大変申し訳ございませんでした。山口県からまいりました脇でございます。よろしくお願ひいたします。

(須藤) 徳島県、松浦哲也様。

(松浦) 徳島県の松浦です。よろしくお願ひします。

(須藤) 福岡県、木付まゆみ様。

(木付) 福岡から木付まゆみと申します。よろしくお願ひします。

(須藤) 熊本県、野田恭子様。

(野田) **It is my great pleasure and honor again to see you, some of you, and some of you first time.** 熊本県代表で野田恭子です。よろしくお願ひします。

(須藤) 大分県、平野芳弘様。

(平野) 大分県の平野です。よろしくお願ひします。

(須藤) 佐賀県、村井禮仁様。

(村井) 佐賀の村井でございます。よろしくお願ひいたします。

(須藤) 最後になりますが、宮崎県、矢野義典様。

(矢野) 宮崎から来ました矢野義典です。よろしくお願ひします。

(須藤) 以上、18名の方々にご参加をいただいております。改めまして、本日はよろしくお願ひいたします。

## 〔議事 1〕

(須藤) それでは早速議事 1 に入ってまいりたいと思います。本日多くの皆様方にご参加をいただいております、配席についてご不便をおかけしておりますが、ご容赦いただきたいと思います。ご協力をよろしく申し上げます。

それでは改めまして、本日の次第をご参照いただきたいと思います。

議事 1 をテーマといたしまして、訪日外国人旅行者受け入れ対応についてということで、進行させていただきます。

議事 1 の中において、まず初めにご講義を賜りたいと思いますが、観光庁観光産業課観光人材政策室、笠井靖紀様より、通訳案内士制度改正等の振り返りを中心にお話をいただきたく存じます。よろしく願いいたします。

(笠井) それでは、私のほうからは通訳案内士法の改正について説明させていただきたいと思います。

昨年 1 月に通訳案内士制度が大きく変わりました、それについて簡単にちょっと説明させていただきます。お手元の資料に沿って説明させていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

まず、我が国の観光の現状について、簡単に触れたいと思います。こちらは訪日外国人旅行者数の推移になります。2018 年訪日外国人旅行者の数は 3119 万人と初めて 3000 万人を突破し、過去最高を記録いたしました。前年度比でいきますと、8.7%も増えているという状況になります。

訪日外国人旅行者の内訳でいきますと、全体ではアジアからの訪問者が 2637 万人というふうになっております。また、市場別でいきますと、中国、韓国、台湾、香港、タイ、こういった方の訪問者数が多いという状況になります。

こちらは訪日外国人旅行者の消費額になります。2017 年の訪日外国人旅行消費額は、前年比 17.8%増の 4 兆 4162 億円となっております、こちらでも過去最高となっております。1 人当たりの旅行支出でいきますと、こちらはちょっと若干減ってはいますが、15 万 3921 円という状況となっております。

国籍・地域別の旅行消費額を見ますと、やはり中国が 1 兆 6947 億円と最も大きい数字となっております、次いで韓国、台湾、香港、米国というような推移となっております。

こういった観光の状況から、旅行の動向についても変化が見られております。まず、団体旅行、いわゆるパッケージツアーから個人旅行への移行。一番上の部分になりますが、2012 年に個人旅行の方の割合というのが約 60.8%だったわけですが、こちらが 2017 年には 76.2%と 15.4 ポイントも増えているという状況になります。

また、こちら 3 つ目になりますが、都市部から地方部への観光の広がりということで、地方部における外国人延べ宿泊者数になりますが、こちらでも 2012 年には 855 万人だったわけですが、こちらが 2017 年には 3188 万人と 3.7 倍も増えているという状況が分かるかと思えます。

リピーターの数についても順調に増えておりまして、2012年には528万人から1761万人というふうに急激に増えているという状況になるかと思えます。

続いて、モノ消費からコト消費への移行ということで、外国人の方の娯楽サービス費購入率というのを調べましたところ、2012年には21.5%だったところが2017年には35.7%と、約14.2ポイントも増えているという状況になります。これは消費支出に占める娯楽サービス費の割合でいきますと、2012年は1.1%、2017年は3.3%という状況になります。

下にもありますとおり、1回当たりの旅行支出についても、2012年には13万円から2017年には15.4万円というふうに増えていると。

こちらの滞在日数についてはちょっと若干減ってはおりますが、12.3泊から9.1泊に減ってはおります。

こういった状況の中で、課題も見えてきております。訪日外国人旅行者に「旅行中に困ったことは何ですか」というアンケートを取りました。そうすると、平成28年、29年の中での調査でいきますと、無線LANの環境が困ったとか、多言語表示が少ない、分かりにくいというものが挙げられておりますが、その中で1つ、施設等のスタッフとのコミュニケーションが取れないということ。外国人の中ではやはりなかなかコミュニケーションが取りにくいのかなという状況が見えてくるかというふうに思います。

政府の目標実現に向けまして、こういった課題に対して的確に取り組みを進めていく必要があるのかなど、我々としては思っております。

続いて、改正通訳案内士法について若干触れさせていただきます。こちらは改正前の制度になりますが、通訳案内士というものは外国人に付き添って、外国語を用いて有償で旅行に関する案内を行うための国家資格ということになります。

これまでの制度でいきますと、通訳案内士でない方は報酬を得て通訳案内を業として行っているはいけないう。また、名称について、通訳案内士またはこれに類似する名称を用いてはいけないう制度としておりました。

通訳案内士試験というのが国家試験であるわけですが、そちらは1次試験として外国語、日本地理、日本歴史、一般常識という筆記試験に加えて、2次試験ではプレゼン能力とかコミュニケーション能力といったところを審査した上で、合格した方は都道府県での登録というふうな手続になります。

こういった現状でやってきたわけですが、通訳案内士の方の都道府県別で見ますと、この円グラフでも分かるとおり、都市部ですね。東京近郊、大阪近郊に登録している方が全体の約4分の3にも上っております。地方部の通訳案内士は不足しているという状況でございました。

また、通訳案内士といのは10言語で試験をやっているわけですが、全体の通訳案内士の言語別で見ますと、やはり英語ですね。英語の通訳案内士の取得者が全体の約7割を占めておりまして、ほかの言語でいきますと、これ30%がほかの言語になるわけです。

冒頭にご覧いただいたかと思えますが、近年急増する中国語ですとか韓国語、タイ語など

のアジア言語については、英語と比較してみれば全然足りないのかなど。総体的に数が不足しているのかなと考えております。

こういった状況の中で、通訳案内士といたしましては左の枠の部分、現状・課題というところになりますが、訪日外国人の旅行者が急増している中で、地方部への訪問を増大させていくことが必要と。また現行の通訳案内士は都市部に偏在していること、また言語についても英語に偏っているということですね。

3つ目といたしましては、旅行者の興味関心は千差万別になっているといいまして、通訳ガイドに対するニーズもだんだんと多様化しているという状況になっているかと思えます。

4つ目、こちらは一部の地域で通訳案内士の特例として認めておりました、地域特例通訳案内士というものがございます。こちらについても一部の地域でしかやっていなかったわけですが、こちらも年々登録者数が増加してきたという状況でございますので、一昨年に国会審議を経まして、平成30年1月に通訳案内士法の改正が成立いたしました。

どういった中身かと言いますと、まず1つ目、業務独占規制の廃止・名称独占規制の存続。この業務独占規制の廃止によりまして、通訳案内士の資格がない方でも有償で通訳ガイドを行うことが可能になりました。

また2つ目、地域ガイド特例を地域通訳案内士として全国展開。一部地域の、ある種の特例として認めていた制度を全国展開しまして、全国の自治体のほうでも地域通訳ガイドを育成することが可能になったという制度になります。

3つ目が通訳案内士の試験科目の見直しということで、後ほど詳しく説明いたしますが、通訳案内士の試験科目が1科目追加された。通訳案内の実務に関わる科目が追加されたというものになります。

また、4つ目といたしましては、全国通訳案内士に対しまして定期的な研修制度の導入という制度になっております。

具体的に次のページから説明いたします。先ほども申し上げましたが、通訳案内士制度につきましては、業務独占規制の廃止によりまして、通訳案内士以外の方、資格がない方でも有償で通訳ガイドをすることが可能になったわけですが、一方で名称独占規制ですね。通訳案内士、またはこれに類似する名称を用いてはいけないという規制、こちらは存続するということとしておりますので、こちらについても引き続き類似する名称を使うことができないという制度になります。

このうち通訳案内士以外の方のガイドが有償で通訳案内を行う場合に、使用する名称について公に認定を受けている等の誤認を避ける必要がありますので、こういったものが類似する名称なのかというのを観光庁のほうでこのように整理しております。

1つ目が単純な名称。こちら通訳ガイド。2つ目が地名+ガイド。例えば日本ガイド、地域名プラスガイド。公主体+ガイド。国家ガイド、政府ガイドというのですね。4つ目が認定ガイド、登録ガイド。5つ目が高品質ガイド。例えばトップガイド、スペシャルガイド、ハイレベルガイドというようなものを整理しております。



改正事項 2 つ目といたしましては、地域通訳案内士の全国展開というものであります。左の通訳案内士というものを国の試験としてやっていたわけですが、こちらは全国通訳案内士として今後も引き続きやっていくつもりです。一方で右の黄色い枠の部分について、こちらは地域特例通訳案内士としてこれまで導入をしてきたわけですが、こちらをこの地域通訳案内士という名称を一本化いたしまして、各自治体のほうで導入することが可能になります。この地域通訳案内士というものは自治体が行う研修を終了いたしまして、そこで資格を取得することができるという制度になります。

地域通訳案内士については、これまで特例として認めてきたところを地域通訳案内士として一本化したわけですが、このオレンジの部分、これが今まで法改正前に導入していたところになります。

一方で、昨年 1 月以降、一部の地域で地域通訳案内士制度を導入したいということで新たに導入した地域が 5 つございます。青枠の部分になりますが、広島県、香川県、そして富山県、そして大分県の杵築市、そして高知県と 5 つの地域で地域通訳案内士制度が導入されてきたというところになります。今後もこういった地域通訳案内士の導入は各地域で広がっていくのかなというふうに考えております。

改正事項 3 つ目といたしましては、通訳案内士の試験科目の見直しと研修制度の導入ということになります。これまで通訳案内士に求められる知識といたしましては、語学ですとか歴史、地理、一般常識など、そういった知識が必要として試験科目としていたわけですが、実際に通訳案内士に求められる要素はそれだけではなくて、旅程管理に関する基礎的な知識ですとか、緊急対応時に関する知識といったものが、現場では必要になってくるかと思えます。全国通訳案内士試験においては、そういった知識も新たに問うことによりまして、より通訳案内士の有資格者の質を高めていくというふうに考えております。

また、試験だけではなくて、資格取得後においても 5 年ごとに研修を受講するという制度を設けまして、通訳案内士の方々に関していわば知識をアップデートする場を提供していくという制度になっております。

先ほどの研修制度の導入、5 年ごとに研修を受講していく必要があるという制度になりますが、この研修制度というのは登録研修機関という民間の研修団体が主催する研修を受講していただくことになります。

どういった内容が研修の内容かといいますと、こちらの左の赤枠の部分になりますが、旅程の管理に関する基礎的な項目といたしまして、旅行業に関する法制的な部分、旅程管理の実務ですとか、関係法令に関する知識。そして 2 つ目といたしましては、危機管理・災害発生時における適切な対応について研修をする。災害発生時における行動の基本。救急救命措置、インバウンド向け旅行商品。こういったものをそれぞれ大体 1 時間ずつかけていただいて、そのほかプラスアルファで受けていただくのは、より実践的な部分になるかと思えますが、例えば旅程の管理に関するよりレベルを高めるという意味の研修になります。外国人の要望を引き出して、解決するコミュニケーション能力に関する研修。もしくは旅行者に

対する適切な対応能力に関する研修。こういったものプラスアルファ受けることは可能になるという制度になります。

この研修は来年の4月以降、2020年の4月以降に恐らく各地でやっていただけるように今進めておりますが、この研修は必ずしも通訳案内士の方だけしか受けられないというわけではなくて、資格を持たない方でも受講することが可能になりますので、もし機会等あれば、ぜひご受講いただければなというふうに思います。

そして通訳案内士試験の見直しになります。今までは外国語、日本地理、日本歴史、一般常識という試験科目だったわけですが、この通訳案内の実務という科目が加わったと。通訳案内の実務とは何かといいますと、先ほどから申し上げているとおり、旅程管理の基礎的な部分ですとか、通訳案内士として守るべき法制度、災害等発生した時の対応について、こういったものを試験で問うこととしております。

更に1次試験の後に口述試験があるわけですが、こちらについても合格基準点を6割から7割に引き上げたということになります。これによりまして、ちょっと通訳案内士の試験の難易度が高くなっているというふうに思います。我々としては、試験の難易度をはかりまして、より質の高い方を全国通訳案内士の合格者として認定していきたいなというふうに考えております。

これまで現状になります。通訳案内士制度の課題といたしましては、急増する訪日外国人旅行者やガイドニーズが多様化していく中で、通訳案内士の量が不足、または言語も英語に偏っているという状況。こういったこともございますので、昨年1月に改正通訳案内士法を改正いたしました。

まとめになります。業務独占規制の廃止。これによりまして、通訳案内士以外の多様な主体によるガイドが有償で通訳案内を行うことが可能になりました。現状、旅行業界等において、旅行業界とか一部の民間の事業者において、有資格者に加えて多様な主体を活用したガイドサービスが既に始まっていると。そのほか、通訳ガイドを仲介するサイト等、新たなビジネスが創出されているのかなと思います。

2つ目といたしましては、地域通訳案内士制度の全国展開。各自治体において、地域通訳案内士の育成が可能になったと。法改正以降、新たに5地域で導入してございまして、この動きは今後も各地域で広がっていくのかなというふうに考えております。

3つ目といたしましては通訳案内士試験の見直しということで、通訳案内士試験の見直しによりまして、より現場で求められる知識を問う内容とする。試験問題については、筆記試験に通訳案内の実務を追加するほか、口述試験の合格基準を引き上げることによりまして、より厳格化を図っていく。

4つ目といたしましては、定期的な研修制度の導入。定期的な研修制度、5年に1度の研修制度の導入によりまして、試験合格後も質の高いガイド人材の育成・確保を図っていく。更にこの研修制度につきましては、通訳案内士以外の外国語ガイドに対しても研修受講できるような制度設計を進めているところです。

今後、我々の取り組みといたしましては、このほか通訳案内士に関するプロモーションですとか、通訳案内士の情報を簡単に検索できるシステムというのを今運営しておりまして、こういった取り組みを進めることによりまして、通訳案内士の認知度向上ですとか、就業機会の確保に図っていききたいなど。

更にいけば、通訳案内士以外のガイドの方に対しても、ステップアップという意味で資格取得を促していくことによりまして、ガイド業界全体の質を高めていくような環境を整備していきたいなどというふうに考えております。

以上で簡単ではございますが、通訳案内士法の改正について説明させていただきました。ご清聴どうもありがとうございました。

(須藤) 笠井様、ありがとうございました。続きまして、やさしい日本語ツーリズム研究会事務局長、吉開章様より、「やさしい日本語」のインパクトについてお話をいただきたいと思いますが、ただいま投影の準備をいたしますのでお待ちいただければと思います。なお、配布資料の中でいいますと、『やさしい日本語』のインパクト、それとやさしい日本語ツーリズム研究会のご案内。それとネットニュースの資料として、災害時の外国人に対するやさしい日本語、観光や教育などにも多彩に広がりということで、その3種類、次の講義に関する資料をお配りしておりますので、あらかじめお手元にご準備の上、ご参照いただければと思います。

(吉開) 私、吉開と申します。電通という大変評判の悪い会社からまいりました。どうぞよろしくお願いいたします。

通訳案内士の後で申し訳ないのですが、私が今日申し上げることは日本語で外国人の観光を案内できる部分が多いという話と、もう1点、全く日本語分からない人にも日本語は関係あるよという、この2点を私の実践を通じて、そして今、社会に私どもで提起していることをご紹介しますと思います。

ちなみにこの内容の一部は、福岡のほうのボランティアガイドさんのための講演の時、なかなか好評でした。

まず、このやさしい日本語、今日やることは、私は福岡の柳川市というところの出身でございます。北原白秋が生まれたところでありますね。

やさしい日本語ツーリズムという言葉を作って、それを内閣府の交付金をいただきながら、もう3年、今は柳川の市でやっているんですけども、この事業を業務としてやっているということです。

それから皆さんの場合、英語の通訳ガイドが多いとおっしゃいましたけれども、英語、英語という話になりますが、英語じゃなかとですよと、ないですよというお話がもう1つ来ます。

それから「やさしい日本語」というのがあります。今日は余り深くはタッチできませんけれども、こういうことでいいんだということをご案内して、最後に日本語がゼロの外国人にも関係あるよという辺りをちょっとお話いたします。

このグラフは柳川市が内閣府から 1500 万円の交付金をもらった決定的なグラフになるんですけども、これ台湾人に、あなたは今回日本に行きましたかというアンケートを、フェイスブックで取ったんですね。もう合計で 2000 くらいアンケートが集まりました。

その時にこの青いほうは、日本語を勉強したことがあると答えた人ですね。赤いのは日本語を勉強したことがないと答えた人。あなたは何回来ましたかといって、これ見てください。10 回以上と答えた人が、日本語を勉強したことがあるという人が 20%以上なんですね。最大多数です。さすがに日本に行ったことがない人よりも 10 回以上、日本語を勉強しなくても 10 回以上行っている人がいるんですけども、これ見て 1 つもうよく分かりますよね。

日本語を勉強している人はひたすら日本に来ることなんですね。ですから、無理して日本語分からない人にガツガツするんじゃなくて、日本語しゃべれる人に対してプロモーションすれば、小さい町くらいだったらもうそれでもいっぱいですよ。何で皆さん、とにかくすべての言語に対応しようとするのか分からない。

日本語が好きで日本語しゃべりたいと思っている人に対して、”May I help you?”と言っているのが私たちなんですね。でも、向こうは日本語しゃべりたいと思って来ている。場合によっては方言も体験したいと思っている。でも、ひたすら日本人は英語を勉強して、向こうは日本語しゃべれないほうがいいと思っているって、こういうことなんですね。

もう 1 点、証拠のデータがあるんですけども、これは 2 年前に国際交流基金と電通が取ったデータになります。これは実は本当に画期的なデータだったんですけども、この前に言うと、国際交流基金というのが唯一、世界中の日本語学習者というのをカウントしているところです。3 年に 1 回カウントします。調査します。

これはどうやってカウントするかというと、世界中の日本語を教えている学校の椅子の数を数えています。ですから、卒業したらいったん 0 になるわけです。3 年に 1 回なので、最新の数字だと 365 万人となっているんですけども、要は卒業したら日本語は勉強していませんよ。要は世の中に地球上で、日本の外で日本語をリアルタイムで勉強している人がもうネットも何も関係ない。いすに座っている人だということで、365 万人というのがこの統計です。

だから日本語を勉強するというのが図書館に行くとか、学校に行く以外なかった時代はこれでいいんです。でも今はそんなことないわけですね。学校に行ってから個人で勉強する人もいるし。

そこで台湾の人にもうズバリ私、アンケートを取りました。直接 1000 人の台湾人や香港人、韓国人に聞きました。18 歳から 64 歳なので、台湾に関していっても全員が戦後生まれ。要するに、日本の植民地時代の影響は全くない時代の方々ですね。

12.8%が今日本語を勉強していますと言っているんですね。これすごいですね。12.8%。しかも台湾の人が日本語を勉強するのはほぼ趣味ですね。趣味で 12.8%って、言ってしまうとゴルフ人口よりも多分多いだろう。

ところが台湾人が日本に来てゴルフしたいと思ったら、どうぞどうぞといって。もうハン

ディがどんな下手だろうと、別にお客さんですけど、日本に来る外国人が日本語しゃべりたいっていったら、カタコトの日本語で足りるわけですね。それハンディにケチつけるというようなものですよね。

なので、日本人はとにかく趣味で言語を勉強したことがほぼないので、特に日本人というのは英語がマスターできないと次の言語は勉強しちゃいけないと思っている人もいっぱいいますよね。でも、我々が別に英語が嫌いでも、それでも韓国語の勉強しているおばちゃんとかいるわけですね。少なくとも中国人や韓国人、特に台湾人は日本のコンテンツがひたすらありますので、日本語はめっちゃめっちゃ勉強しやすいんですね。別に英語が前提になっているわけじゃないわけです。

ですから、彼らは自分の意思でいろいろな形で日本語を勉強しているという自意識を持ってやっているわけですね。それは人数にしたら 240 万人くらい。これは先ほどの数字がありましたけれども、台湾の年間の日本に来る来訪者って 400 万でしたっけ。要は椅子の数は 22 万しかないんですね。椅子の数 22 万しかないけども、240 万人が日本語を勉強しているということが、もう 2 年前に分かっています。これを例えば京都とか広島とか、そういう欧米人の方が多いところは別ですが、地方に行ったらこのような人を捕まえるのが一番早いわけですね。

ということが、私の注目点で。とは言っても、要は日本語をいろいろなレベルの人がいるであろうと。ですから、私たちのほうから、言葉をコントロールしなきゃいけないねと。とにかく難しい敬語とか、方言とか、バンバン投げて話しかけて、ひたすらニコニコしながら 10 分も 20 分も分からない言葉を投げかけるようなことは無駄になるわけですね。そこに調整するために、やさしい日本語という、これは実は日本語教育のあるジャンルにあったのですけども、これを観光の分野に転用すればいいじゃないかということになります。

実は私、日本語教育能力検定試験という、言ってしまうと日本語教師の資格を持っているんですね。そこでの体験から、この企画を考えました。

そこでやさしい日本語ツーリズムという考え方を生み出しました。やさしい日本語は先ほども言いましたけれども、外国人のために日本人が言葉を調整する考え方。そして日本語ツーリズムというものは、例えば医療ツーリズムとか、グリーンツーリズムとかありますけれども、日本語を楽しみたいと思う外国人はいるわけですから、その人に日本語を提供しようじゃないかと。これが日本語ツーリズムという考え方。これをコンセプトに作りまして、福岡県の柳川市で、これ一番最初にやらんねと。日本語でよかって言うんだったら、別にどの県から始めてもよかとですよ。ばってん私は生まれ故郷の柳川で始めたいけんやっつたら、やってくれたんですね。

それでちょっとビデオがありますんで、これをちょっとご覧ください。

[ビデオ放映]

[ビデオ終了]

(吉開) このバッジですね。白いほうを初年度はなるべく配ったんですが、2 年目からは

市内のお土産店で売っています。1個200円ですね。やさしい日本語お願いしますという。要は自分が少しやさしい日本語だったら、日本語で話しかけてくださいという外国人は、これを着用してもらおう。それからあと水色のほうですが、やさしい日本語のしゃべり方を勉強した人がこれをつけますという、基本的なコミュニケーションのフォーマットになっています。

ここからちょっと英語に関わる話なんですけれども、原則、英語にしろ、やさしい日本語にしろ、全然万能ではないわけです。外国人に対する言語対応というのは多言語対応。すなわち、相手の母語で対応するのが原則ですね。それ以上のサービスはないわけです。しかしながら、これきりがありませんねということです。なので、じゃあ何か1つ言語って何だろうと思ったら、みんな英語だと思ったらいいですね。

先ほど何かデータで、外国人のお客様が多言語対応ができていないところのご不満があったと書いてありますが、実は英語が書いてないということが不満なのかどうか分かりませんね。これは中国語かもしれません。確率的に言えば、中国語や韓国語が整備されてないお客様のほうが怒るといえるか、それに不満を持つ方がいっぱいいるわけでありまして、英語が足りないということが多言語対応足りてないということは必ずしも限らないということでもあります。

しかし、英語というイメージがある。これは限界がありますから仕方がない。ところが、まぜるな危険！ 多言語対応は英語だよとなると、これは落とし穴がありますよということで、ちょっと時間がないので3つの話をします。

この中で韓国語を勉強されている方いらっしゃいますか。その方は避けます。ちょっと見ながらニヤニヤしてください。いいですか。

宮崎の方でいらっしゃいますね。

(出席者) はい。

(吉開) 指名して申し訳ないですけども、私も九州なので九州ということで、佐賀の村井様。今からここで書いてあるんですけども、聞けば必ず知っている韓国語の単語です。ちょっと聞き取ってもらえますか。聞けばもうそう言ってますから。

(音声) ◆◆◆

(吉開) これ韓国語で何だと思えますか。

(出席者) 分からないな。

(吉開) じゃあ、お隣。

(出席者) ソウル。

(吉開) そうですね。これソウルって言ってますね。こういうことを言っているわけですね。

(出席者) ソーリと聞こえて。

(吉開) ソーリという人も多いですね。じゃあ次、大分の平野さん。これ何て言っているか、大体想像つくと思えますけども。

(音声) ◆◆◆

(平野) キムチ。

(吉開) これキムチですね。ソウルとキムチと言っているわけですね。聞けば分かります。じゃあ皆さん、次に同じようなものです。皆さん、これ聞けば必ず知っているはずの言葉なんです。それは空耳アワー効果と呼んでいるんですけども、このようにしか聞こえないです。いいですか。

じゃあ熊本、野田様でしたっけ。じゃあ福岡のキムラ様、いいですか。これを聞いていただいて、もしかしてネタ知っているかもしれない。ちょっと飛ばします。ごめんなさい。これやったことある。徳島の松浦様ですね。今からこれ、必ずご存じのはずなんですけれども、これちょっと聞き取ってください。

(音声) ◆◆◆

(吉開) 韓国人がこう言ったら何のことでしょうかということですが、何でしょう。

(松浦) 分からないです。

(吉開) お隣の方はどうですか。もう1回言いなおしましょうか。聞けば分かるはずなんです。

(音声) ◆◆◆

(出席者) タクシー。

(吉開) タクシー、違いますね。残念ですね。これ何て言っているかというと、これドクターと言っているんです。いいですか。韓国人がタクトと言ったことは、これお医者さんのことを言っているんです。タクト、タクトと言ったら、誰か医者呼んでいる時なんです。これ韓国ではウィサというんですけれども、ウィサじゃ日本人分からないよね。だったら英語なら分かるだろうと言って、タクトタクトと言うんですよ。分かりますか。こういうことを僕は今言ってます。

では、お隣の方はよろしいですか。これ聞いてください。これ何の意味でしょう。聞けば分かります。

(音声) ◆◆◆

(吉開) 何でしょ。分からないですか。これバスのことですね。韓国人がバスと言ったら、当然それはバスのことですよ。分かりますか。これはもう絶対分からないよね。これは私が今、ペンというのはファンのことなんです。日本語ではよくファンミーティングというんですけれども、韓国ではペンミっていうんだそうですね、ペンミ。

次ですね。これはかなり分かりやすいです。お隣よろしいですか。これを聞いてください。

(音声) ◆◆◆

(吉開) 分かりますね、どうですか。

(出席者) 分からない。

(吉開) だって、これもう言っているとおりなんだけど、お隣どうぞ。じゃあ宮崎の方、これ分かりますか。

(矢野) ハンバーガー。

(吉開) そのとおりですね。ハンバーガーのことです。ちなみにゴゴキンにはバーガーキングのことですね。これ何が言いたいかといいますと、要はちょいちょい英語の単語を使って説明するわけです。ハンバーガー食べたいですか、ハンバーガーね。世界中の人が僕たちがハンバーガーと言うと、分かると思っていますね、皆さん。これだって、ハンバーガーは英語でしょ。バーガーキングだって、あなたの国のものじゃない、バーガーキング。

でも、それは世界中に聞こえているかどうかって、隣の国の韓国だって同じように言うけども、この近い距離でも全然分からなかったですね。要するに、私たちがカタカナ英語をしゃべっても、それは無駄ということだ。無駄というよりは、むしろ分かりにくいわけです。本当に驚くほど通じないんですね。

もちろんエレベーターとかバスとか、日本語を勉強している外国人はそれ日本語だと思って勉強しているからいいんですけども、例えばコンプライアンスとか、そういうのは外国人で日本語を勉強している人は頭に来ているわけです。英語だったら英語でつづってくれよということなんです。英語を使いたいんだっとなぜカタカナにするんだ。カタカナだと英語に戻せないんですね、発音が違うから。このようにカタカナ英語を使うということは、英語を使うことになってないということをやちゃんと認識しなきゃいけないということになるわけです。

では、次。何県まで行きましたか。次、何県ですか。

(斎藤) 奈良県です。

(吉開) 奈良県ですね。この人、ブラジル人ですね。ブラジル人が全部日本語を言っています。これ何と言っているでしょう。

(音声) ◆◆◆

(吉開) これは三重県とか静岡県の方は分かるかもしれませんがね、ブラジル人が多いところは。もう1回行きますよ。何か分かった単語だけでいいです。

(音声) ◆◆◆

(出席者) 1週間を就学。

(吉開) そうですね。でも、そっちにはまると全然意味分かんないんですね。これ実は、千葉県市川市立第一中学校って言っているんですね。これはポルトガル語でchの音はシなんです。英語だってシカゴというのはchですけども、シですよ。同じように、これブラジル人がこのローマ字を読むと、千葉県がシバで、千葉県がシバケンになって、市川市がイシカワシになるんですね。しかも中学校がシュウガッコウになるんで、小学校に似ているんです。

お隣は、奈良県の次は。

(浦本) 兵庫県です。

(吉開) 兵庫県ですね。このタイ人は何と言っているんでしょうか。

(音声) ◆◆◆



(吉開) 何か1個でも分かれば。これ日本語ですよ、これ。

(浦本) えっ。全然分かりません。

(吉開) 残念ですね。これは電車、会社、写真社って言っているんですね。もう1回聞きましょうね。

(音声) ◆◆◆

(吉開) これは逆にタイ語というのはシャの音が言語に組み込まれてないんですね。それは私たちが、例えば **This is a pen.** の **th** の音がないわけですね。それを私たちはジス・イズ・ア・ペンと言っているじゃないかと、こう言っているわけです。大して変わらないからね。でも、それくらいの差がタイ人にとってのシャとチャの違いなんですね。彼らはチャで代用します。ですから、レンチャ、カイチャ、チャチンチャチョという。かわいらしく言っているつもりじゃないんですよ。彼らは普通に私たちがハンバーガーと言っているような感じで、彼らはレンチャ、カイチャと言うわけですね。僕たちはそれを何かちょっとかわいいとか、子どもじみていると思うけども、全然そんなことは向こうは思っていないわけです。聞かえてくる印象で判断すると、また別な問題があるという話になんです。

ここから言えることは、ローマ字で書いたらすべて意図どおりの発音をしてくれるかという、大間違いなんですね。そもそもヘボン式ローマ字というのは、ヘップバーンさんが日本語を勉強して、それをローマ字で当てはめただけなので、別にローマ字自体が世界の共通表示ではないわけなんですね。

例えば八丁堀というのは、イタリア語でアッコウボリになる。山田さんはスペイン語でジャマダさんになる。吉開が女子会になるんですね。ということで特に日本の場合は、秋葉原とか京都なんかは別ですけど、地方に行ったら当然ローマ字で地名書きますよね。そうしたら、ローマ字で書くのは大事なんですけども、それがどのように読まれるかという話は、いろいろな読まれ方があるというコツを知らなきゃいけないんですね。だからさっき聞いても分からないという現象がある。どんなに私たちが表記をローマ字にしたところで、分からないという場面があるということなんですね。これも知っておかなきゃいけないということになります。

それから、ちょっとこれ今質問しますね。皆さんボランティアガイドがどう判断されるかですけれども、質問します。一つはまずこれですね。ここは日本、あなたのお店です。東アジア人風のお客様がお買い物をしてくださいました。買いはしませんでした、恐らく中国語を話しています。皆さんは何と言って感謝を表しますか。サンキュー、ありがとう、謝謝。謝謝って言いたいって思う人、手上げてください。そうですね、はい、分かりました。

それはそれであると思いますけども、これ問題こちらの方なんですね。あなたはアメリカに観光に行きました。片言の英語で買い物をしました。アフリカ系の店員も私の英語に付き合ってくれて、とてもいい経験でした。その店員が最後に「謝謝」と言って私を見送りました。この店員はなぜ「謝謝」と言いましたか、そしてあなたはどう思いましたかってことですけども、表現の次はどちらですかね。表現の次は。ぶっちゃけどう思いましたかって話を

聞くんです。こういうふうに言われた時。

(出席者) 不愉快。

(吉開) 不愉快。そうですね。お隣はどうでしょうか。ぶっちゃけどう思った。個人的な感想。

(出席者) 中国人と思われたかな。

(吉開) そうですね、はい。当然そうなりますね。しかし、よく考えてほしいんですね。このアフリカ系店員って言ったのは要するに中華系じゃないってことなんですけども、これ非常に正しい選択しているわけですね。地球上に東アジア人風の顔をした人がいれば9割方中国人なわけですね。9割通じる言語があるんだったら、それは話すに決まっていますよね。なぜ9割通じることが分かっているのに英語で言うんですか、「謝謝」が一番いいんでしょう、あなたたちは。しかも、日本人だろうが韓国人だろうが「謝謝」は感謝の気持ちってことは常識的に知ってるじゃないですか。完璧なわけですよ。韓国人に「謝謝」って言ったって、それは私はあなたに感謝してますって意味が伝わるはずなんです。だから、そのアメリカ人は「謝謝」と言ったわけです。

同じように日本人は世界中で通じるのは英語だ、そう習ったよ、だってそのために勉強している。だから誰にでも「サンキュー」って言えばいいんだよって話なんです。お礼する時も「ありがとう、サンキュー」って言う人がいる。これ、悪気はないわけです、お互いね。だって、そういうふうには習っているし確率的に正しいから。でも、人の気持ちは確率じゃないですよ。だって、大体中国でしょうって、外れたらごめん、でも謝謝でいいよねって話を通じるかどうかってことですね、一対一の関係。

ですので、気持ちを伝える話と英語を話す、もしくは情報を伝えるって話は切り離さないととんでもなくなるわけですね。私たちがアメリカで「謝謝」って言われることを、皆さんの感覚はフランス人が日本で「サンキュー」って言われる気持ちと全く同じだってことを気がつかないといけないですね。本当かなと思うかもしれませんが、でも、日本人はフランス人に向かってありがとうございます、サンキューって言ったら、一言で言えばサンキューが余計なんです。なぜそのサンキューをつけるのでしょうか、感謝。日本に来てありがとうって言葉を聞いて、**What?** えっ、何ですかそれ、ごめん、ノーノーとか言う人いないですね。日本に来たらありがとうとかこんにちは、おはようございます、いらっしやいませ、そういうのは場面にひっついてるので、そんなことを翻訳する必要がないのかかわらず、わざわざサンキューって言うことは、念のためあんたがありがとうって分かんないかもしれないから、あんたがどこの国の人か関係ないけどサンキューって言っときますよって、こういう話になるわけです。これ、完全に余計なわけですね。不愉快になってる。この感覚、こういう場面でサンキューって言われることは極めて不愉快になる可能性がある。もちろんそうじゃない人もいますし、すごく不愉快だと思う人もいるかもしれない。

そもそも、例えばスロベキアとスロバニアの違いが分かる人はどれだけいるのか。エストニアとエリトリアがどう違うのかとか。ちなみに、エリトリアってアフリカですからね、言

つときますけどね。全然違うわけですが、場所が。でも、韓国と日本、中国の人は、そもそも見ただけで分かるわけがないんですね。その時にこちらが勝手に最大公約数で「謝謝」とか「サンキュー」って言った話が果たして相手にどう伝わるかっていうのは、僕らがアメリカに行って「謝謝」って言われることを思い出せばリアリティがあるんじゃないかと思います。

こういうことで、要するに英語で回すっていう話は思ったより大変で、逆に事故が起きる可能性もあるってことなんですね。そこで日本に来る、日本にいる外国人で英語で話す人がどれぐらいいるのかってことで、先ほどのビデオがありましたんで、そこに書いてありますからこれちょっと省略します。私のホームページにプロモーションビデオがありますんで、こちら見るとやさしい日本語の全体が分かります。これはちょっと割愛しますね。

やさしい日本語って何なんだっていうことなんですけども、外国人で日本語がまだよく分からない、もしくは非常によくしゃべれるようでも、実はガーッとしゃべると分かんないとかいうことよくあるわけですね。日本人特有のしゃべり方があったりします。それは分からない。なので、日本人が語彙や文法、話し方などを調整することによって外国人にも分かりやすくしようという、こういうのがやさしい日本語って言われています。これは簡単になって意味の平易なっていう意味の易しさと優しい気持ちで話しましょうっていう、この2つがひらがなで表されているわけです。

やさしい日本語の基本、今日これだけ覚えて帰ってください。「はさみの法則」といいます。は、はっきり言う。さ、さいごまで言う。み、みじかく言うですね。一番大事なのは「みじかく言う」です。長い文章を切って、それを、ですます、してくださいって全部とにかかく短くするんですね。英語で言うと関係代名詞みたいのを使わない。短文を並べていきましょうということなんですね。

例えば私は医者をしている兄がいます。こういうことを言っても、あなたがお医者さんですかって思う人もいるわけですね。これは、私は兄がいます。兄は医者をしています。こう言えばいいわけですね。いいですか。これがだから、むしろこっちの方が簡単ですね。関係代名詞使って英作文するより、こういう方がシンプルなわけです。でも、日本人はダラダラダラッと最後に丸が来るので、どんどん、どんなにでも文章を繋げられるっていう特性があるんですね、日本語の場合は。なのでダラダラ言いますけども、とにかく一文一文短く切ってくださいということになります。

それ以外に、これがなかなか難しいんですけども、敬語は使わないってことなんですね。例えば召し上がりますかじゃなくて、食べますかって言えばいいってことなんですね。これなかなか、だって敬語で言わなかったらどうすんだよとね。と言っても、日本語で一番難しいのは敬語なんですね。いいですか。大事なことは、伝わらない敬意をひたすら言ったら、それが敬語になるのかってことなんですね。それは変な話だけど私たちが安心材料として言っているだけであって、向こうにとっては極めて、不愉快とは言わないけども、一言で言えば時間の無駄なんですね。分かんないことを聞いてもしょうがないし、そもそも敬語を言うとな長くなるんですね。ですから、彼らは日本に来て日本語の成功体験を欲しいと思ってる

わけで、皆さんのニコニコしながらよく分かんない話をすごく聞くってことは極力避けたいはずですよ。ですので、なるべく短く話して、です・ます、でしゃべりましょうってことになります。

それから、なるべく和語を使います。和語ってというのは、要は意味なんですよ。意味の言葉、意味をそのまま表します。例えばショウシュウしますと言っても、え、臭いんですかって思うかもしれませんね。でも、集まりますって言えば、それは言った瞬間に意味が分かります。これが和語です。いわゆる訓読みの言葉ですよ。例えば食事しますよりも「食べます」の方が良かったりします。それから、カタカナ英語は使わないって話ですよ。

それからあと、やさしい日本語ってというのは大体小学校 3 年生ぐらいの子にも分かるというふうに言われてますけども、やっちゃいけないことは、オノマトペというんですけども、がらがら、しとしと、そういう言葉ですよ。がらがら飲んでくださいとか、そういうようなこと言っても分からないわけですよ。それはやめた方がいいかと思います。

また、方言は避ける。ここは方言の問題。実は柳川でこれもう 3 年やっていますけども、最大の問題点は方言ですよ。方言抜きでしゃべったことがない方が多いので、これなかなか難しい。NHK のニュースを聞いて全部分かって、同じようにしゃべれる人は実は少ないってことがよく分かります。

やさしい日本語の話し方ってというのは、要は寿司を 1 貫ずつ握って 1 貫ずつ口に入れてもらって食べて、食べ終わったら次を出すと、こういうことなのかなと思いますので、こういうどんぶり飯を流し込んで、まだ食べてる最中に汁物もありますよとこって出すみたいなことは、実はこういうしゃべり方をしてるんですよ。よく相手がいろいろしゃべって分かりましたかとか言って、分かりましたって言うんですけども、それは 2 つ意味があります。1 つは本当に分かった。2 つめは、もういいですってことなんですよ。いいですか。もういいですって言われる場面がよくありますので、それは相手の返事と関係なく、まずこちら側がなるべく短く言うってことですよ。相手が何を必要としているか、どの辺まで関心持ってもらえるかはこちらの尺度じゃなくて向こうの尺度でしゃべるべきだと。それは恐らく極めて皆さんから見ればローレベルかもしれませんが、それが彼らの求めているものだったら、とにかく彼らの時間を有効に使わせてあげてほしいと思います。

ちょっと何が分かりにくいか考えようってことなんですよ、ありますか。

(平岩) 愛知県です。

(吉開) 愛知県ですよ。現金しか使えません。これ、よく出てきますね。これ、何が難しいと思いますか。

(平岩) しかという。

(吉開) そうですよ。おっしゃるとおりですよ。もうちょっと深掘りしますと、これ現金が使える話をしてるわけですよ。なぜ現金が使える話をしているのに現金使えないって言うてるんでしょうか。これ、しかってという言葉が知らなかったり、しかってという言葉が聞き取れなかったら、現金使えませんとしか聞こえませんか。

ということで、これはお金だけ使えますとか、カードはだめですとか、このように言えば確実にリスクはないわけですけども、でも、わずかにやっぱりお金だけ使えますっていうのが、現金しか使えませんっていう方がやっぱり自然ですね。なぜならば、これはごめんなさい、現金しか使えません、あなたが出したそのカードは使えません。前の方に言ってない情報があるんですね。でも、下の方は、お金だけ使えますは、ただ何かざくっと言っているだけで、ちょっと失礼な感じはしますね。

でも、こういう微妙な、まず書いてないことを、もしくは言ってないことを理解しろって話は、それはさすがに失礼なんですね。外国の方、異文化の人と話す時に、日本人なら当然分かることは知っとけよって話っていうのは極めて失礼になるわけです。しかし、このようにお金だけ使えますと言っても、それは情報としては分かれば本当に成功、ああ、よく分かった、ごめんなさいって向こうが言うかもしれない。こういうのが非常に重要なんですね。

次、これ非常に小さいと思う話です。いいですか。10時15分前に来てください。皆さんは何時に来ますか。ちょっと手を上げてもらえますか。後ろのオブザーバーの方もお願いしますね。じゃあ、10時15分前に来てくださいって言った時、1番、9時半、もしくはその前に来るっていう方いらっしゃいますか、手を上げてください。じゃあ、9時40分っていう人は。じゃあ、9時45分っていう人は。はい、圧倒的多いんですね。じゃあ、ここに書いてないんですけども、この質問はどうでしょうか。10時に来てください。10時に来る人。9時55分に来る人。そうですね。なぜ9時45分はほぼ全員だったのに、10時に来いって言ったら5分前に来てるんですかね。まあそれはいいんですけども、実は僕の論点はここじゃないんですね。

私が今、日本語の教師っていうかインターネットで教えてる、5万人近い学習者に教えてます。それは5段階で言うと3番目から、真ん中から上ばっかりなんですね。で、非常によくできる。この質問をしてみました。その時にこういう選択肢ないかって考えなきゃいけないんですけどね。僕の学習者に聞いたところ、10時ちょうどに来るっていう人が一番多かったんです。もしも意図とする時間が9時45分だったら、私のグループの外国人は3分の2が遅刻しています。分かりますね。これ、なんでそんなことが起きるか。これは、彼らは10時15分の前に来ればいいと思ってるわけです。だから、5分前なら10時10分。日本人はうるさいから15分前に来ればいいだろうと。さっきの話で言えば、9時45分が定刻なのに9時半に来ようと思った人ほぼいなかったですね。でも、外国人は日本人のために15分前に来ようと思ったら、なんだ、実は9時45分だったみたいな話になってるわけです。

これはもはや指示をしてる方がだめなんですね。9時45分に来てくださいって言われなければだめなんです。これは本当面白いのは、10時15分前に来てくださいっていうのは、10時に何かあるからその15分前に来てくださいっていうニュアンスで皆さん捉えてるんですね。だから9時45分に来て本番は10時だから遅刻にならないと思ってるわけです、勝手に。ところが、10時に来てくださいって言ったら、それは10時に何か本番があるの

で、だから念のために 5 分前に来るじゃないですか。これこそ文脈というんですけども、高文脈というんですけども、書いてない文化を理解しないと文字だけじゃ全然判断できなくなるわけですね。こういうことは外国人相手に求めてはだめなんですね。いいですか。書いてない情報を知っておけるというのは、さすがに卑怯な感じになるわけです。

このように外国人にとって日本語の難しさというのは非常に私たち自身は気がつきにくいんですね。でも、皆さんはそれにちょっと気がついただけでも大きいということで、次の最後の方に行くんですけども、やさしい日本語は少しでも日本語が分かる人にしか意味がないよねっていう、こういうことが言えるんですね。私の電通の同僚も、俺の知り合いの外国人、全員英語しゃべるよっていうわけです。それはあんたの友達はそうかもねっていうことですね。でも、観光客はそんなことはないわけですね。ところが、ついに日本語がゼロの外国人にもやさしい日本語が大事だっていうことになって、私の仕事が格段に大きくなったんです。

これは音声自動翻訳っていうことなんですね。皆さん、ボイストラ、これご存じの方、手上げていただけますか。そうですね、はい。ちょっとじゃあこれ今ご覧に入れますね。ちょっとお待ちくださいね。今からご覧に入れますけど、ちょっとお待ちください。

まず、ちょっとグーグル翻訳。ちょっとグーグル翻訳をやってみるんですけども、グーグル翻訳面白いのはカメラ入力ってあるんですね。これご存じですか、カメラ入力。いいですか、見てください。これベジタブルって書いてある、これなんだ。フレンドリー。何が起きてるか分かりますか。いいですか。日本語です。分かりますか。

「吉開章」はなかなか訳してくれませんね、これ辞書にないのかな。もうちょっと有名じゃないやいけないですね。こういう役所の部署は非常によく翻訳するかもしれません。外国人は今、道が分からなかったりした場合には、看板をこうやってかざして見てるわけですね。今、下手したらただ道案内するっていうよりは、道案内してくれるニーズよりもフリー Wi-Fi をくれっていうのが一番いいんですね。まあこれはいいですね。

ちょっとこれはじゃああれですけども、私はこのボイストラっていうのをお勧めしているわけです。これは国、総務省の外郭研究団体が作ってるんですけども、これが日本のイチオシですね。あと、今後外国人が来る時にボイストラベースの自動翻訳を使いなさいというのが基本的な方針になっていますので、これを使う場面が非常に多くなります。ちょっとやってみましょうかね。

実は電通は月に 1 回金曜日を休みにして残業を減らそう、総労働時間を減らそうとしているんですけども、これ途中で打ち切られるんですね。音声翻訳っていうのは長文は無理なんです。リアルタイムでやるので、本当にあっという間にぶち切られるんですけど、このいいところは、入力をした日本語があります。これがだから、えーとか言ってるから、えーとかなってますね。これは論外なんですけれども、これは 1 回英語に翻訳して、31 言語に翻訳できますけども、ここの結果が正しいかどうか分かんないですね。別のものだったら分かんないですよ。でも、これもう 1 回日本語に翻訳するんですね。ですから、こことここ

が大体一緒だったら真ん中は信用してもいいよと、いいんじゃないっていうのがこのボイストラの基本的な使いやすさなんですね。ですから私はこれを推奨していますし、あとこれを使う時にやさしい日本語のはさみの法則、はっきり言う、さいごまで言う、みじかく言う。私はさっきあえて短く言わなかったんですね。ダラダラダラダラしゃべったわけです。そういう使い方をすると、動くものも動かないわけですね。ちょっとこれはこれぐらいにします。

続きの話をしませんが、翻訳ツールは、空気は読みませんよということなんですね。AIを使うとAIが人の職を奪うとかいろいろ言いますが、なんだよ、俺の言うこと全然分かってねえじゃねえかよこいつ、みたいな言う人いて、ポイっと捨てる人もよくいるわけですが、よく考えたら翻訳ツールと通訳の関係は日曜大工と大工さんの違いなんですね。大工さんっていうのは、要はお金払って、ざくっと言えばきちんとしてくれます。でも、日曜大工は自分の責任なんですね。で、いろんなツールを使ってものを勝手に作る、自己責任ですけど、でも日曜大工でも工夫すればいいことはできるわけです。

ですから、例えば今後いろんな役所とかに自動翻訳ツールがボンと配布されます。それを使ってみて、なんだ使えないじゃないかっていう人いっぱいいると思うんです。これ、いわば日本中に自転車をばらまきますと。でも、自転車乗れない人が、なんだこれ車輪2つしかないからこんなもの乗れるわけじゃないかといって1回乗ってこけて、それでやめると。練習が必要なんですね。自動AI翻訳ツールっていうのは練習すると使えますけども、練習しなかったら自転車と同じように確実に転ぶ構造になっています。

じゃあ、具体的にどのようなことを考えればいいのか、ちょっと「うなぎ文」と「こんにやく文」の例をやってみますね。「ご注文をどうぞ」、「僕はうなぎ」。こういう言い方をすると、グーグル先生とボイストラ先生はどう翻訳するか。まず左の方、グーグル先生は「I am an eel.」私は1匹のうなぎですって訳しました。うなぎが自己紹介しているわけです。ところが国産うなぎの方、右の方は「I'm unagi.」って言ってますね。うなぎが自己紹介するわけじゃないか。ということは、これはうなぎっていう名字だろうと考えたわけですね。実は銀シャリっていう漫才師の1人はうなぎさんって名前なんですね。その人だったらこれぴったりなんですけども、でもこうじゃないんですね。「うなぎをください」っていうといいでしょうと。そうすると、グーグル先生は「Please give me an eel.」って言いますね。うなぎを1匹ください。こういうにゆるにゆるした状態でどうするんだって感じですけども、国産うなぎの方は「Please give me eel.」って言っているの、これは調理されたうなぎをくださいっていう意味になりますね。完璧です。

次に、こんにやくは太らない。これ、ここにいる人全員がこれ意味分かりますし、恐らく口頭で、口で外国人に言ってもこれ意味分かります。しかし、これは翻訳機械が分かりません。そもそも、これを太る、ない、太る、否定ですね、この3つの言葉で英作文できないんですね。これを普通に入れると、グーグル先生は「Cognac does not get fat.」。酒になってしまっていますね。そもそもこんにやくを知らないっていう現象がありますが、右側の方は国産のこんにやくは、Konnyaku is not fat.って言ってますね。「こんにやく」を訳さなか

ったです。そういう方法もあります。でも、Konnyaku is not fat. っていうのはこんにゃくは脂肪分ではありませんと、こういうふうな結果になるわけですね。それはそうですけども、そういうことを言いたいわけじゃないんですね。こんにゃく自体が大きくなったり小さくなったりするわけじゃないんですね。この太るの主語というのは人間になるわけです。ですから、これをこんにゃくを食べても太らないと言えればいいわけですね。こういうふうに訳さないと英作文できないわけです。こうやりますと、それでもグーグル先生も「Eating konnyaku」とか言ってますんで、そもそも訳分かんないですね。ところが、ボイストラ先生は「Even if I eat konnyaku, I don't get fat.」って言ってますから、これは高校入試に合格できるレベルの翻訳になっていますね。

要するに、このやさしい日本語というのは外国人、初心者向けのやさしい日本語とやや違いますけれども、1個の意味しか取れない表現を的確に言うと、この考え方で使うとこの自転車には乗れるんですね。ダラダラしゃべったら、それはフラフラして倒れるだけです。でも、こういうやり方でやっていくと極めて有効に多言語翻訳ができるわけです。

となると、要は日本人に求められること、例えばここに外国人がいます、日本人がいますね。日本人が英語をしゃべることは期待されない時代が来るかもしれないですね。相手側は、お前この翻訳機使ってちゃんと日本語しゃべってくれよと、これヨーロッパだったらすげえうまくいってるよ。実際に恐らく英語とフランス語の間はめっちゃめっちゃよくいくんですね。ブローケンなものもかなり互換性がある。文法構造が似ていますからね。でも、今後私たちが英語しゃべっても向こうが英語分かんなかったら、いいよ、いいよ、英語、俺分かんないし、あんたの言う英語分かんないんだけど、日本語しゃべってくれればいいんだからっていった時の日本語が通訳できないっていうのは、どういうことなんだろうって話になりますね。あんた日本人ですか、日本語しゃべってくださいって言われる時代がそこまで来ているわけですね。

私たちは何をしなきゃいけないか。やはりやさしい日本語を勉強しなきゃいけないっていうところから始めなきゃいけないと思います。これは本当に語学に余り関係ない観光ボランティアの方も共通の話ですよ。自動翻訳ツールっていうのは1貫ずつっていうのはさすがにちょっと論理を作りにくいので、2貫乗せて食べてもらうって、こういう感じかなと思います。

実は今日の話なのですけれども、小平市で、実は私が小平市と一緒に今度ボイストラを使って街案内をするって企画を昨年やったんですね。それはビヨンド 2020 っていう、これは内閣府かな、この中で優秀事例として採用されました。とにかくどんな人でも、もちろんちょっと不自然であるわけですけども、必要な時にボイストラを使って翻訳しながら外国人を街案内する、こういう試みをやったっていうのが内閣府で取り上げられたということです。

最後にちょっと3分ぐらい話させてください。時間大丈夫ですよ。

(須藤) はい。



(吉開) 日本人にもやさしい日本語が大事なんじゃないかって話になるわけですね。日本人でも日本語が母語じゃない人はいます。これ言うと大体ある方のことを思いつく人がいますね。どなたですかね。わかりますか。

(出席者) 大坂さん。

(吉開) そうですね。大坂なおみさんですよ。大坂なおみさんだと。大体2つのパターンがある。1つは生活環境が日本語にないお子さんですね。ご両親は普通に日本語しゃべるんですけども、ずっと海外でアメリカンスクールにいて、そこで授業を受け、要するに学習言語が英語になってしまう。そうすると日本語の長文とかあんまり読めなくなって日本の学校には行けなくなるみたいなことがよくあるわけですね。

もう1個は外国人の親に育てられた方ですね。で、日本の国籍を持っている方。例えば旦那さんが日本人、奥さんがフィリピン人。お子さんが生まれました。もちろん認知をしているから日本人ですと。でも別れました。小さい頃からマニラで暮らしているけども、日本に来ました。こういう場合はこれに当てはまるわけですね。

そこで、この真ん中に当てはまる人、実はこれ関係と関係ないのですけども、ぜひ覚えて帰ってほしいことです。私、講演、昨年50回ぐらいやっていますけども、勝手にこれ毎回入れています。真ん中にいるのはろうの方なんですね。生まれつき耳が聞こえない方は第1言語は日本語じゃないんですね。彼らの第1言語は手話です。もしくは、厳密に言うと手話であるべきなんですね。そうしないと発達段階で最初の2年ぐらいに言語的刺激がなくなるわけです。

ですので、実はいろんな問題があるんですけども、ろうの母語は手話ですと。ろう児の9割の親は聞こえてますということから、親の言語は通じないわけですね。だから早めにろう児っていうのはろう者のコミュニティに入れて手話を獲得しなきゃいけない。そして、その手話を使って日本語を勉強する、手話を使って数学を勉強する、こういうふうには算数を勉強するってことで、実は本気でこれやってる学校って日本で特例で1校しかないんですけども、本来はこうなって、あともう1点大事なことは、手話っていうのは日本語と全く関係がないです。全く関係がない。実は日本語そのものの手話もあるのですけども、それは彼らの母語じゃないんですね。あくまでも聴者、私たちと話す時に暫定的に使うのが日本語対応手話というんですけども、彼らの母語は基本的には日本手話っていうものがあります。

ですから、ろう者は日本語を第2言語として勉強するんですね。すなわち、外国人と同じように勉強する。ですから「てにをは」がよく間違ったりします。文化も違ったりします。そういうことで、もし皆さんが外国人の日本語の間違いに優しくなるのであれば、ついでにろう者が間違える事情、日本人だけでも生まれて最初に得た言語が日本語じゃないっていう場合がある。これを知っとくだけでいいかなと思います。

本日まとめになります。やさしい日本語っていうのは、簡単な、平易なっていう意味と、それから気持ちが優しくしゃべりましょうっていうしゃべる側の話もあるんですけども、寛容さですね。今後、日本には様々な日本語を話す外国人が増えてきます。その人たちのこ

とにいちいち目くじら立てずに、文化が違くと目くじら立てずに寛容な態度をとるだけでもかなりいい社会になるだろう、そして国際交流になるだろうというところになります。参考資料はこういうものがあります。ありがとうございました。

(須藤) ありがとうございました。議事1について笠井様、そして吉開様よりご講義をいただきました。この後の時間については、ご講義の内容に関する質疑応答を含めまして、議事1におけるディスカッションの時間に進んでまいりたいと思います。ご紹介いたしましたように、ディスカッションの議事進行においては嶋田様にバトンタッチをして取りまとめをお願いしたいと存じます。今から30分間ディスカッションの時間として進行させていただきたいと思いますので、嶋田様にバトンタッチをして、よろしく願いいたします。

(嶋田) それではバトンタッチをされましたけれども、吉開さんのお話に圧倒されて、さあいろいろ皆さんご質問もあろうかと思えます。ただ、今日は大切なことは通訳案内士法の改正、こちらとても大切なお話ではないかと思えます。ただ、前回も若干話を伺っているので、まあ分かったわという方が多いかもしれません。やさしい日本語の方、これはショックという方が多いんじゃないでしょうか。

それでは、先生方に対するご質問ということで、それぞれこの地域、お名前、そしてどの先生にという感じでご質問タイムから始めたいと思います。どなたでも結構です。いかがでございますか。

(野田) 質問いいですか。

(嶋田) はい、それでは、はい。

(野田) 熊本県のボランティア連絡協議会の会長の野田恭子です。私はNPO ディスカバリー熊本という英語でガイドする団体の理事長でもあります。

それで、今日やさしい日本語とても勉強になりました。というのが、私たちも同じなんです。英語でもやはり片言、やさしい英語で、そして特に短くはっきりと、あれ全く英語でガイドする時、基本はそこです。でも、それは日本語でも一緒だと思うんですね、日本語でガイドする時も全く。ガイドが長々とレクチャーやってちゃみんな逃げちゃいますから。とても貴重なお話ありがとうございました。

それで、質問は先生ではなくて通訳案内士法。

(嶋田) 笠井先生の方へね。

(野田) ごめんなさい、これから質問です。質問は、通訳案内士の改正のところ5ページの旅行動態の変化の状況で1で、この都市部から地方部への観光の広がりがありますけど、漠然としてるのでちょっと聞きたいと思ったんです。

(嶋田) それでは、皆さん笠井先生の方のテキスト5ページお開きください。5ページ上の段ですね。ブルーの色がかかっている3段目、都市部から地方部への観光の広がり。これはそれぞれ一体どういう地域に外国人の方が増えたいのか知りたいですね。何か細かいデータお持ちでしたら先生よろしく願いいたします。

(笠井) すいません、ちょっと今手元にどういった調査をされたかっていうの、ちょっと

今手元にはないんですけども、想像するには、恐らく今まではゴールデンルートって言われる東京から富士山抜けて大阪にかけていくような地域を都市部として、それ以外の地域にどのようなところ行かれましたかっていうアンケートをとった。ゴールデンルート以外の地域とっていただければそんなに間違いはない。

(野田) すごい、ほとんどがゴールデンルート以外ですよ。

(笠井) そのデータは今ちょっと手元にないので。

(野田) いや、気になるのがゴールデンルートは大体本州にあります。九州なんかのことを考えて質問したんですけど。

(嶋田) どうですか。九州は実際に観光地が増えてるかどうか、ちょっとほかの地域から気になるのでお話しただけ。熊本だけではなく、ほかの県からも。まずは野田さん。

(野田) 熊本は八代港がありまして、そこにクルーズ船が入りますからアジアからのものすごく増えて、ただし、2016年に地震があったので、地震で一旦ストップという形になりましたけど、八代港が再興しましたので、またガッと増えていきます。ですから、聞いたのは、地方都市という中にひょっとしたら熊本も入ってるのかしらと。ただし、アジアからの。

(嶋田) 観光客。

(野田) はい、観光、お客さん。

(嶋田) となると、九州の今の八代だと、いわゆる東シナ海からですよ。太平洋側の大分や何かはどうなんですか。大分の方に、ではお答えいただこうと思います。大分では観光客はどうですか。

(平野) 外国人観光客ですか。

(嶋田) はい。

(平野) いろいろ新聞とかによると、外国人観光客の伸び率が国内で一番多いのが大分県。

(嶋田) 大分に多い、はい。

(平野) すごく今、外国人観光客が増加傾向にある。

(嶋田) ちなみに、例えばパッと思い浮かぶのが別府だとか、そういうところが。

(平野) 別府、湯布院とかね。

(嶋田) 別府、湯布院。温泉。

(平野) 九州横断道路、大自然を見るコースとか、ああいうところがすごく増える。

(嶋田) 訪日外国人ということで飛びます。東北はいかがですか。訪日外国人、実感として増えていますでしょうか。では、佐々木さんの方から。

(佐々木) 県庁所在地である盛岡、あとは飛行場のある花巻、そういったところの花巻温泉は増えているというふうなことは聞いておりますけれども、どういった足跡で動かれているかっていうところまではちょっと把握はしておりません。

(嶋田) そうすると、ちょっともう1つ伺っていいですか。山形の高橋さん、いかがですか。

(高橋) 私も去年からだからあんまり分からないんですけども、インバウンドっていうの

で外国人に対するおもてなしっていうことで県会議員がやっと去年から立ち上がりました。これ、やっとですよ。だからその前のことは分かんないんですけども。

(嶋田) 街に外国の方が増えてると。

(高橋) 私がいるのは米沢市の上杉神社周辺なんですけども、台湾とか東南アジア系の人は結構、ちょこちょこいらっしやってます。この間もミャンマーの人が、大学の学生さんが23名ほど一緒にいらっしやって、吹雪だったもんで俺が心配して、俺が出たくなかったもんで屋内で話ししようと思ったら、みんな雪の上に倒れたりなんかするのが楽しいっていう。ガイドしている俺らが一番辛かったわけで。

(嶋田) テレビで私たちがそういうニュース見て、ええっ、て思いますけど、本当なんですわ。

(高橋) もう全然濡れるとか汚れるとかって全然関係なくて、向こうの人は。雪初めて見たみたい。そんな感じでやっているんで、やったのは立ち上がったばかりなもんで、今度27日も同じように県の会議があるんですけども、それでどんな話がまた出てくるか分かりませんが、旅館の女将さんの組合であるとか、それから旅館、ホテル業の方、そういう人たちが一生懸命集めようとして努力してるようです。

(嶋田) ありがとうございます。あと、王道と言われた金沢を抱えてる辻さん、いかがですか。長いこと関わっていて増えてますか。

(辻) 北陸新幹線開業以来、金沢は3倍から4倍ぐらい、日本人観光客ももちろん増えてるんですけど、さっきの大型客船の話、金沢港に今年度も57便。石川県全域にツアーで回りますので、2000人ぐらいが大型バスを分乗して回ったりとかしてますんで、非常に増えてますわ。

(嶋田) ちなみに、いわゆる王道と言われた金沢の市内だとか、いわゆる私たちがよく行ったああいうところ以外にもその方たちは。

(辻) 能登とかにもツアーバスで行きますので、観光タクシー。

(嶋田) なかなか冬になると能登っていうのは目を引きますよね。

(辻) いや、食べ物の方があれなんで、そういう形で、もう見るからに増えてます、実感として。だから、多分外国人も3倍とかですわ。あと、欧米系の観光客が増えてます。ちなみに、金沢は名古屋を抜いて客室が1万3000、今年度になりましたんで、ホテル開業もやっぱりそれに合わせてゲストハウスとか、そういうのも。

(嶋田) 増えてますか。

(辻) 圧倒的に増えてますわ。名古屋を抜きました。

(嶋田) いい提供ありがとうございます。一方、名古屋はどうでしょうね。

(平岩) 愛知県は、外国人観光客は少ないです。住んでみえる方が多いです。トヨタ自動車の関連団体ですわ。従業員で住んでみえる方はありますけども、外国人が少ないですわ。中部国際空港から全国散っていつちやって、唯一外国人が来るのは国宝の犬山城のある犬山市と名古屋城のある名古屋市、名古屋城は結構います。

愛知県にも名古屋市の中に外国人、主にして今、3か国語に対応できる外国語専門のボランティアガイドがあります。けども、その以外の65団体がありますけど、外国語のボランティアガイド養成しようとやっていますが、中学校、高校で英語を教えとった先生ですね。まず嫌がるのが、教科書の英語ならしゃべれるけども、史跡、名所だとか何かの微妙なところはしゃべれないから、私は英語の教師でしたけどもガイドはやらない。多いですよ。実際に私の所属している愛知県の安城市にも中学校と高校で英語教えてた方がありますがけども、やってくれって頼んでも、しゃべれないから嫌で、あんた学校で教えとったやないか言っても、微妙な日本の史跡、名所だとかで日本のわびさびだとか何か、日本語の表現を英語にするところは教科書と違ってできないから自信がないというわけですね。そういうところはいかにしたらいいか。

(嶋田) はい、ぜひこれはあとを続けてご質問広げたいんですが、実はボランティアガイドを皆さん養成するという立場からどうですか。

(小川) 岡山県観光ボランティアガイド連絡会の方で私は倉敷市の美観地区を中心に活動をしています。やはりここ数年、外国人の方が非常に多いということで、2年前から倉敷市の協力を得てワーキンググループというのを立ち上げて、英検2級あるいは学校の先生を中心にボランティアグループに入らせていただいて活動を始めています。この1月から定期便をスタートしました。まだ本格的に独り立ちしてるわけではないんですけど、この4月からは毎日定期便を出すというふうな活動をしたいというふうに思っています。

もちろん岡山市の方でも後樂園だとか、それから岡山城を中心に英語の活動をなさっています。ただ、これは1年前のデータなので、この地図の中には岡山がゼロというふうに表記されているんですけど、岡山県観光ボランティアガイド。

(嶋田) 今、皆さん小川会長がご覧になったのが通訳案内士の先ほどの笠井さんのテキストの後ろから3ページ目、16ページ、ここの岡山の場合をご覧いただいて、それでも育てる。

(小川) そうですね。

(嶋田) 何人ぐらい。

(小川) 今、我々で12名。で、岡山はもっと多くて、恐らく20名ぐらいが英語のガイド、というふうな状況にあると思います。この統計がどういう観光で、ちょっとタイムリーに集計されてるのか、1年に1回集計されてるのかちょっと分からないのですが、地域通訳という格好での活動をやらせていただいています。

(嶋田) あと、倉敷には英語のボランティアがおいででしたね。

(小川) はい、善意通訳会さんもいます。ただ、善意通訳会さんは観光ボランティアというよりか、むしろ外国人を受け入れる、あるいは来た、住んでいる外国人の方に英語とか外国語を教える、中国語、韓国語を教える、そういう活動もあるんですね。

(小川) 広い活動も含んでやっています。以上です。

(嶋田) 本当に育てるといっていいところをいいご発言いただきました。ほかにいらっしゃいま

すか。

(矢野) 宮崎から来ました矢野義典といいます。吉開先生にお尋ねします。日本人と外国人の人が話し合い作るいろいろな試みがありますということで、このバッジをつけたら何か外国人と楽しく話すことができますって、もうできてるのですか、その辺をお聞きしたいんですが。

(嶋田) そうですね。この話はちょっと後で吉開さんの方にいろいろご質問も集中しそうですので、はい、ちょっと置きます。野田さん、先ほどの育てるところで。

(野田) まず、私たちでは月1回研修をやってますけど、特に今力を入れてるのが日本の伝統文化の芸能をきちんと学ぼうと。日本語でまずきちんと学んで、そしてそれを割合簡単に、そこがまた難しいんですけど、簡単に案内できる、案内っていうか説明できるような研修をやっています、今ちょうど鼓に入ったところです。

(嶋田) ということは、外国の方、今インバウンドを考えていますよね。

(野田) はい、外国の方です。

(嶋田) そうすると、外国の方は日本の伝統、文化、祭り、こんなものにまずは惹かれる。

(野田) 体験したいわけです。鼓を打ちたい、盆踊りを踊りたい、それからお茶はもう当たり前になっていきますけど、今、私たちのところでユニークなのが巫女さん体験、神主さん体験。

(嶋田) ごめんなさい、巫女さんってあの巫女さん。

(野田) はい。出水神社と協賛なんですけど、巫女さん、女性だったら巫女の着物を着てもらって、そして巫女の仕事を経験するんです。それから、男性だったら神主さんの着物。だから着物を着るところからずっとついて説明しながら、そして巫女さんの役割とか神主さんの役割と、そういうことを始めてます。

(嶋田) つまり、そういうふうに住掛けを地元で作った。

(野田) いや、それがすごく評判で、外国人が結構予約がいっぱい入ってます。

(嶋田) ちょっと面白い例を伺いました。他でどうですか。こんな体験が外国の方を引きつけてるっていう例、お持ちじゃないですか。ぜひ、はい。

(辻) 金沢は芸妓体験という、ひがし茶屋とかで外国人対象に、いわゆるお座敷。

(嶋田) お座敷、旦那衆になる。

(辻) もうだいぶ前から、10年ぐらい前からやっています。芸妓っていうんですけど、芸者じゃなくて芸妓。芸妓と呼んでますけど。

(嶋田) いわゆる旦那になったり、いわゆるお客体験をする。

(辻) そうです。それはうけています。

(嶋田) はい、どうぞ。

(吉村) 三重ですけども、忍者体験がだいぶあって、それでそこがちょっとパンフレットをもってきたんですけども、何とかそういうのに対応できるようにすると。例えばその港から名古屋、中部空港へ船が出てるんですね。その船を使って名古屋の方へ。

(吉村) そういのでそのパンフレットを作ってる。

(嶋田) お客筋をもう捕まえて。

(吉村) そんなこともして、船の中で忍者の何か体験をやらせたり、それからそのカード。

(嶋田) カード。

(吉村) 小さいカードも一緒にそこにあると思うんですけど、それをですね。

(嶋田) ついてますね、はい。何か右肩に小さいカードがついていますね。

(吉村) それを港なんかに関係の人が声をかけると、忍者の格好をしておることも、あんたは忍者ですかっていうことを言うのと、声かけるとこういうカードをお渡しすると。私もそのカードを何とかもって集めたものを利用できる方法を考えたらいいなと思ってるんですけども、まだそこまではちょっと行ってないっていうね。

(嶋田) カードの再利用。はい、ありがとうございます。ほかにいかが、もうお一方。

(辻) その話以前に、すいません、ちょっと聞きたかったことあるんですけど、通訳案内士。

(嶋田) それでは、ちょっと問題戻します。いわゆるインバウンドのための各地域のいろいろな仕掛け伺いました。じゃあ、それをここで置いて、はい。

(辻) 私、来年還暦になるんですけど、実は自分の前の職場の同僚が通訳案内士の資格を取れたので連絡が今週あったんですけど、実は現役でそれを仕事にできるかどうかなんですよ、問題は。これ、増えるかどうかはだからそれで。

(嶋田) 食えるかどうか。

(辻) そう、そこが一番問題なんです。実は平成 19 年に金沢で観光ボランティアガイド全国大会ありましたけど、その時に基調講演された国の局長さんですかね、が 10 年後には観光ボランティアガイドを 2.5 倍にするっていう講演をされたんですが、その時。

(嶋田) 確かに覚えてます。

(辻) 覚えてますよね。その時、何で一方的に、我々も一緒だと思うんですけど、例えば若い三、四十代が観光ボランティアとしてやっていこうとしても、それを仕事にできない以上、やっぱりもう限界があるんですよね。自分が正業を持ってやって、それにプラスされない限りやっぱりやっていけないんですよ。それと一緒に、通訳案内士もいくら増やそうとしてもそこで生計を立てれるかどうか、屋久島の縄文杉を案内するガイドはガイドで 2 万円もらって生計立ててるとか一部ですよ。

(嶋田) ちょっとほかの方お耳澄ましてください。屋久島の場合は 2 万 5000 円、それからあと東北の方の例も後で伺います。

(辻) 北海道もそうですよね。そういうところが確立されていけば手を挙げる人ももちろん出てくるでしょう、勉強して資格を取って。ただ、資格を取るだけで、その先が何も無いでしょう。自分で努力しなさいとか、そういう状態では、例えば県がそれを助成して、試験が受ければこういう、例えば正業としてやっていける口がありますよとか、そこまでやらない限り多分増えないと思います。

資格を取っただけで、私は持ってるとっていうだけで実践的に本当に使えるのかっていうと、多分やる人が引退されてから、それこそ英語を使えるんでやりたいとって人は出てくるかもしれないですよ。年金をもらいながらという状態。でも、観光ボランティアと一緒に、それが一番問題だと思うんですよ。

(嶋田) はい、ちょっとじゃあそこで。今の問題は後でオブザーバーの方々に1回回したいと思いますが、まずはボランティアの方でちょっと実際にボランティアガイドで生計が立てられるかというところにまで踏み込んでしまいました。余り時間はかけませんけれども、東北の方で世界遺産のガイド、ネイチャーガイド、あれほどのぐらいお取りになってるか、青森がいらっしゃらないから秋田あるいはその辺でお答えいただけますか。

(佐々木) 岩手でよろしいでしょうか。

(嶋田) 岩手で。はい、お願いします。

(佐々木) すみません、はっきりした情報ではないんですが、岩手県では世界遺産は平泉と釜石の2か所ございます。平泉では有料だったと思います。釜石の方も有料だったかなという、ちょっとはっきりした把握はしておりませんが、3分の1くらいは無料で受け入れをしているところがございます。私の参加している奥州市水沢観光サポーターの会議では無料で対応しております。ということは、仕事を持って時間の取れる時に対応している人と、仕事をリタイアしてフリーな時間、人と話すことが好きだという前提で対応しているというふうな人たちの部分で対応しております。

(嶋田) そうですね。割合平地の部分はそのぐらいだと思いますが、いわゆる世界遺産になってる山奥の、何でしたっけ、あの辺の。

(佐々木) 釜石の方ですね。

(嶋田) はい。ネイチャーガイドは確か2万とか3万って伺ったことがあります。

(出席者) 白神山地とか。

(嶋田) 白神山地。

(出席者) 白神山、岩手ではない。

(嶋田) 青森と何、あそこは。

(出席者) 秋田です。

(嶋田) 秋田の間、はい。いかがですか、秋田の方では。

(出席者) 分かりません。

(嶋田) それでは、三重県の熊野古道、これも結構高く設定してらっしゃいませんか。はい、お願いします。

(吉村) 熊野古道もちょっと情報量不足なんですけども、和歌山の方の関係はもともと県が力を入れてやっているけども、三重県は熊野古道の市町村ですかね。幾つかに分かれているんです。それがなかなか県とかの対応なんか進んでない。やっぱりきちっとした三重県の地域の、それから和歌山と連携しながらであればもっとまとまり、そういうことが出てくるんじゃないかと思うけど、ちょっとはっきりしてない。



(嶋田) 辻さん、なかなか辻さんのご提案にあった、食えるか食えないかという話に対してネイチャーガイドがうまくいくかなと思ったんですが、どうも情報量が少ないので、これはちょっとここで。ただ、後ろのオブザーバーの方々に伺う前にもうお答えくださる方。

(笠井) 通訳案内士がなかなか食べていけないんじゃないかというご指摘なんですけど、そこは我々としても認識を持っておりまして、そこがやっぱり一番課題なのかなというふうに思っております。最近なんですけど、やっぱりインバウンドが増えてきて、ガイドにかかる、通訳案内士にかかる、依頼する単価がちょっとずつ上がりつつあるというふうに聞いてますので、これがこの傾向が続けばちょっとずつでも食べていけるようになっていくのかなというふうに思っております。

我々としてもそれだけではなくて、通訳案内士というのが、まずそもそも知られていないというのが課題としてありますので、通訳案内士に関するプロモーションですとか、あと情報発信というのはまだまだ足りないんじゃないかということもありますので、そういう情報に触れる機会を増やしていけるようなシステムというのを構築いたしまして、認知度向上ですとか就業機会の確保に向けた取り組みを今後進めていきたいなというふうに思っております。

(嶋田) ありがとうございます。ちょっと中途半端ですが、お時間があんまりありませんので、吉開先生の方のご質問をちょっと受けたいと。

(矢野) 先ほどの宮崎の。

(嶋田) はい。

(吉開) 何やったかと田舎の方はこんな企画あっても、そんな東京から持ってきたすぐに信用されないんですけども、3年目にしてなかなか成果が出てきてまして、やっぱり受け入れのおもてなしと同時に、台湾から送客をするっていうことが大事になってきますけども、私がやったのは台湾の日本語の大学の先生の方に柳川観光大使になってもらったんですね。台湾だから日本語ベラベラですし、ものすごい数の日本語学習者に対して影響力があり、彼に観光大使になってもらったら本当に喜んでいただいて、自費で毎年来てもらってる。それから、柳川と台湾のフェイスブックグループを作って、最近本当毎日のようにそこに写真がアップロードされるような関係ができたかなと。

やっぱり日本語でいいんだっていう体験がだんだん累積されてきたので、しかも柳川というのは行くところそんなに多くないんで、その幾つかのところがちゃんとしていければなれるし、観光客の方も体験できるっていう仕組みができてきている。

(矢野) ちょっと疑問を持つてるのが、このバッジがあるって観光客の人が分かるとるのが不思議ですけど、こっちは人はやさしい日本語でっていう今つけておられますよね。

(吉開) はい。

(矢野) だけど、よそからポッと来てから、私は日本語をお願いしますっていう、こんなシステムあるっていう観光客おるわけですか。

(吉開) それはだから基本的にはフェイスブック等々で情報を仕入れるわけなんですね、

皆さん。柳川行く時には柳川検索、そういうことやっている人が結構知っていますので、むしろだからお店の方がすごく積極的に受けない問題の方が大きくて、宣伝すりゃいいのに、やっぱり外国人と絡みたくないっていうお店はいっぱいあるので、そのところが課題なのかと思いますけど。

(矢野) そういうブログを見てから。

(吉開) そのとおりです。はい、そうです。

(嶋田) 非常に面白い試みですよ。先ほど熊本の方から賛成というご意見がありました。が、実際に皆さん、時間がなくて、これをご自分の地域でやってみられるんじゃないか、あるいはやってみよう、やってみたい、こんなご意見を持つてる方はどのくらいおいでになりますか。それはご自分の地域全部ではなく、どうですか。

(出席者) 逆に日本語でやらせようと思ってます。英語は、だからうちのメンバーさん大体全員英語でガイドに仕立てたんですけど、でも逆に日本語をやっぱり楽しみたいっていう人いるんです、本当に。それ実感してます。だから、今度はそれを活用してみようと思えました。ただし、ちょっと一言いいですか。

(嶋田) はい。

(出席者) この資料にもやっぱり台湾が例として出てますよね。国と国の政治的な関係が微妙に影響するんですよ。だから今みたいな、例えば韓国と日本がちょっとギクシャクしてたりとか、習近平さんがちょっとこう何かあれ言ったりこれ言ったりっていうことになると響いてきます。日本語なんか使いたくないっていう人も出てきた時はどう対応しましょうか。

(吉開) まず、そういう前に来ないですから。減ります。地震があつたら、先ほども問題があつたら来なくなるんで、そこは大した影響出ないです。あと、一般的には政治の問題と観光のレベルに、その広い観光客とは全然違うっていう考え方もありますので、むしろそれを日本人が意識する側の方が問題があるっていう気もしております。

それから、実は今おっしゃったとおり、実はやさしい日本語を簡単に作れるコツがあるんですね。これは1回英語にしてみるんですね。1回英語にしてみると、日本人は語彙がないので簡単、自分のできる範囲で英会話をするわけですね。それをそのまま日本語にすればやさしい日本語になっているわけです。ですから、おっしゃっているとおり英語のツアーガイドさんってやっとなら仕立てるぐらいの方の方がよっぽどいい、やさしい日本語ができるかもしれませぬ。そこは非常にいいヒントになるし、私いろいろ英語のこと言いましたけども、英語の勉強、もしくは第2外国語を勉強することは非常に重要で、それをやっていると簡単に話すっていうことを学べますから、それと並行してやるといいかなと思います。

(嶋田) どうもありがとうございました。最後にとってもいいヒントをいただいて、時間がここまで。申し訳ございません。休憩を取りませんといけませんので、今50分、先生方お二人にそれぞれご感想もいただきたいところですが、まずは拍手をもって御礼申し上げます。

(拍手)

では、マイクをお返しします。

(須藤) 議事1のテーマについて、笠井様、吉開様にご講演いただきました。30分間の限られた時間でしたが、皆様に意見交換をしていただきました。

今から10分間、前の時計で今50分になりますので、議事2の再開を16時再開とさせていただきます。16時、またお席にお戻りいただけますようよろしくお願いいたします。では、ここで10分間休憩とさせていただきます。よろしくお願いいたします。

[了]