

## 2-7.人的案内に関する調査

### 1)調査方法（調査手法・調査対象）

#### (1)目的

外国人観光客の広域周遊観光を促進するためには、観光地を中心に幅広い地域で外国人向けのさまざまな人的案内が必要となる。本項では、今後ますます多様化する訪日外国人の受け入れ態勢の充実に向けて、道内の自治体および観光関連団体における外国語対応の整備状況を把握し、そこから課題抽出を行った。

#### (2)調査対象と手法(対象・調査項目)

調査は、外国人対応の現況と通訳案内士の現況に関して、それぞれアンケートを実施した。

外国人対応の現況に関する調査では、それぞれの団体が担う役割や機能が異なることから、調査対象を4つに分けてアンケートを行った。一つは、共通アウトプット要件にしたがい27の主要観光地、二つ目に主要観光地および主要交通拠点から半径500m以内にある観光案内所、三つ目は実際に外国人対応を行っている施設や団体の現況を把握するために18の主要商業施設、四つ目は、地域全体の現況を把握するために道内の全自治体を調査対象とした。以下にそれぞれの対象に応じて実施したアンケートの設問内容を示す。

#### 外国人対応の現況に関するアンケート

##### ①主要観光地

設問内容：外国語対応可能なボランティアガイドの数と対応言語

##### ②主要観光地および一次交通拠点から半径500m以内にある外国人観光案内所

設問内容：運営主体、対応可能地域、対応言語、Wi-Fi対応、  
交通機関の切符等の販売、旅行業登録

##### ③主要商業施設

設問内容：外国人対応スタッフの有無と対応言語

##### ④道内の自治体

設問内容：地域のボランティアガイドの活用状況、通訳案内士の需要  
外国語対応能力向上のための取り組み、緊急時対応体制の整備状況

また、通訳案内士の業務の状況を把握するために、道内在住かつ連絡先を公開している通訳案内士に対してアンケートを実施した。通訳案内士も資格によって、全国通訳案内士、北海道地域限定通訳案内士、札幌特区通訳案内士と分かれており、通訳業務の内容やレベルが異なることから、カテゴリごとの現況や課題を把握できるよう、それぞれのカテゴリの通訳案内士にアンケートを行った。道内在住かつ連絡先を公開している全国通訳案内士は102名、北海道地域限定通訳案内士37名、札幌特区通訳案内士72名いる。それぞれのリストをもとに、資格登録言語を英語・中国語・韓国語にしぼり、各言語5名程度を選定した。

登録数が5名より多い言語の対象者の選定基準は、できるだけ詳細な記述結果を得るために日本人を優先し、そのほかに、通訳経験がある程度あること、対応可能なエリアや得意分野が限定的すぎないこと、外国籍の場合は日本の滞在期間が長いこととした。その結果、全国通訳案内士は英語5名、中国語5名、韓国語または朝鮮語5名、北海道地域限定通訳案内士は英語6名、中国語5名、韓国語4名、札幌特区通訳案内士からは英語6名、中国語4名、韓国語5名、計45名にアンケートを行った。設問内容を以下に示す。

#### 通訳案内士の現況に関するアンケート

【対象】・全国通訳案内士

- ・北海道地域限定通訳案内士
- ・札幌特区通訳案内士

【設問内容】A. 登録言語

- B. 昨年の業務内容
- C. 過去の業務で困った経験
- D. 設問Cの内容

さらに、アンケートによる事業者、地域単位の現況把握に加えて、北海道という大枠でとらえた外国人旅行者の対応の現況を把握することを目的に、北海道観光振興機構と札幌市観光文化局を対象としてヒアリングを行った。また、ボランティアガイドの現況を知るために外国語ボランティア制度を運営している（公財）札幌国際プラザにヒアリングを実施した。

## 2)調査結果

### (1)外国人対応の現況

外国人対応の現況に関するアンケートの回収件数は、主要観光地が100%（27/27件）、外国人観光案内所が100%（17/17件）、主要商業施設は約44%（8/18件）であった。また地域の現況に関して調査を実施した各自治体の回収数は、約25%（44/179件）という結果となった。以下に、調査対象別に結果を述べる。

#### ①主要観光地における外国人対応の現況

主要観光地27件に対し、観光施設または温泉エリアなどの観光地における外国人対応可能なボランティアガイド団体の数とガイド人数、対応可能な言語についてのアンケート結果を表-5に示す。なお、地域に複数のボランティアガイド団体あり、同一ガイドが複数の団体に所属している場合は、ガイドの合計人数は重複して数えないこととする。

表-56 主要観光地における外国人対応の現況

圏域	主要観光地	対応可能なボランティアガイド		ボランティアガイドレベル 対応可能言語			
		団体数	合計人数	英語	中国語	韓国語	その他
道央	白い恋人パーク	0	0	×	×	×	×
	藻岩山	0	0	×	×	×	×
	北海道庁旧本庁舎	0	0	×	×	×	×
	小樽ふうど館	0	0	×	×	×	×
	小樽運河	0	0	×	×	×	×
	登別温泉	1	40	○	×	×	×
	登別マリニパークニクス	0	0	×	×	×	×
	昭和新山 (有珠山ロープウェイ)	0	0	×	×	×	×
	洞爺湖(洞爺湖観光汽船)	0	0	×	×	×	×
	ニセコ(NAC)	0	0	×	×	×	×
道央エリアの合計(重複を除く)		1	40				
道南	函館山 (函館山ロープウェイ)	0	0	×	×	×	×
	五稜郭公園 (五稜郭タワー)	0	0	×	×	×	×
	湯の川温泉	0	0	×	×	×	×
	大沼公園(大沼合同遊船)	0	0	×	×	×	×
道南エリアの合計(重複を除く)		0	0				
道北	旭山動物園	0	0	×	×	×	×
	上野ファーム	0	0	×	×	×	×
	富良野(ファーム富田)	1	2	○	×	×	×
	フラノマルシェ	1	10	○	×	×	×
	黒岳(黒岳ロープウェイ)	0	0	×	×	×	×
道北エリアの合計(重複を除く)		2	12				
道東	阿寒湖(阿寒観光汽船)	0	0	×	×	×	×
	釧路 フィッシャーマンズワーフ MOO	0	0	×	×	×	×
	摩周湖	0	0	×	×	×	×
	十勝川温泉	0	0	×	×	×	×
	紫竹ガーデン	0	0	×	×	×	×
	博物館網走監獄	0	0	×	×	×	×
	流水観光船オーロラ号	0	0	×	×	×	×
	知床五湖フィールドセンター	0	20	○	×	×	×
道東エリアの合計(重複を除く)		0	20				

観光地エリアや観光施設独自でボランティアガイドを配置しているところは主要観光地といってもまだ少なく、道央エリアが1ヶ所、道北エリアが2ヶ所、道東が1ヶ所にとどまっている。いずれも対応言語は英語のみであった。

②外国人観光案内所の現況

道内における日本政府観光局（JNTO）認定の外国人観光案内所の数と設置エリアは表-57のとおりである。

表-57 道内の外国人観光案内所数

圏域	外国人観光案内所			パートナー施設	合計施設数
	カテゴリ-3	カテゴリ-2	カテゴリ-1		
道央	0	7	7	0	14
道南	0	0	3	2	5
道北	0	3	2	1	6
道東	0	2	8	0	10
北海道合計	0	12	20	3	35

表-57 の外国人観光案内所のなかから主要 27 観光地の半径 500m 以内にある外国人観光案内所の対応言語と対応可能地域について表-58 に示す。

表-58 外国人観光案内所における外国人対応の現況

外国人観光案内所	対応する主要観光地と一次交通拠点	対応可能地域	対応可能言語	その他特記事項
北海道さっぽろ観光案内所	北海道庁旧本庁舎 札幌駅	札幌を中心として北海道全域	英語 中国語 韓国語	JR 北海道との連携により「JR 総合案内所」を併設し、外国人向けレイルパスの発行や宿泊予約などが可能
札幌国際プラザ		札幌市全域	英語	主に生活情報に関する外国人対応の専門窓口
小樽国際インフォメーションセンター	小樽運河、 小樽ふうど館 小樽駅	小樽市全域	英語 中国語 韓国語	-
登別観光案内所	登別温泉	登別市全域	英語、中国語、 韓国語	-
洞爺湖温泉観光協会	洞爺湖 (洞爺湖観光汽船)	洞爺湖町全域	英語	英語対応スタッフは常駐していないが、簡単な英語による案内は行う。
エクスプローラーニセコ	ニセコ(NAC)	ニセコ町全域	英語	-
七飯町大沼国際交流プラザ	大沼公園 (大沼合同遊船)	大沼国定公園とその近郊	英語、中国語、 韓国語	中国語講座を平成 27 年 6 月から実施
ふらの観光協会	フラノマルシェ 富良野駅	富良野市、上富良野町、中富良野町、南富良野町、美瑛町、占冠村	英語	-
阿寒観光協会 まちづくり推進機構	阿寒湖 (阿寒観光汽船)	阿寒国立公園 阿寒町全域	英語 中国語(パートタイム) 韓国語(パートタイム)	-
釧路観光 コンベンション協会	釧路フィッシャー マンズワーフ M00 たんちよう釧路空港 釧路駅	釧路市とその近郊	英語 中国語	英語 2 名、中国語 1 名
函館空港総合案内所 (国内線到着ロビー)	函館空港	函館市全域	英語、中国語、韓国語 (ipad を活用した遠隔通訳)	
函館空港総合案内所 (国際線到着ロビー)	函館空港	函館市全域	英語、韓国語(ipad を使用した遠隔通訳) 中国語(ipad を使用した遠隔通訳。常勤体制の整備予定)	
函館空港総合案内所 (国内線出発ロビー)	函館空港	函館市全域	英語、中国語、韓国語 (ipad を活用した遠隔通訳)	
函館市観光案内所	函館駅	函館市全域	英語 中国語(パートタイム) 韓国語(パートタイム)	
七飯町大沼国際交流プラザ	大沼公園駅	大沼国定公園とその近郊	英語	中国語講座を平成 27 年 6 月から実施
旭川観光物産情報センター	旭川駅	旭川市とその近郊 大雪山	英語 中国語	
網走駅観光案内所	網走駅	網走市とその近郊	英語(非常勤)	

以下の主要観光地および一次交通拠点から半径 500m 以内の範囲に外国人観光案内所なし。

【主要観光地】

白い恋人パーク、藻岩山、登別マリンパークニクス、昭和新山(有珠山ロープウェイ)、函館山(函館山ロープウェイ)、五稜郭公園(五稜郭タワー)、湯の川温泉、旭山動物園、上野ファーム、富良野(ファーム富田)、黒岳(黒岳ロープウェイ)、摩周湖、十勝川温泉、紫竹ガーデン、博物館網走監獄、流水観光船オーロラ号、知床五湖フィールドセンター

【一次交通拠点】

新千歳空港、新千歳空港駅、登別駅、洞爺駅、倶知安駅、旭川空港、上川駅、とちち帯広空港、女満別空港、帯広駅、知床斜里駅

JNTO（日本政府観光局）認定の外国人観光案内所は 35 ヶ所あるが、主要観光地および一次交通拠点から半径 500m 以内にある観光案内所は 17 ヶ所と全体のほぼ半分であった。主要観光地からみると、全 27 の観光地のうち半径 500m 以内に外国人観光案内所がある観光地は 10 ヶ所となり、それ以外の観光地ではファーム富田（富良野）のみが自施設でボランティアガイドを整備していた。

一次交通拠点については、全 21 ヶ所のうち半径 500m 以内に外国人観光案内所がある拠点は 10 ヶ所と、主要観光地と同様にほぼ半分にとどまった。ただし、これは外国人観光案内所の有無であり、新千歳空港や旭川空港のように国際線の乗り入れがあり施設に外国人対応スタッフを配置している可能性が高い拠点は、自施設での外国人対応が可能であると思われる。

③主要商業施設における外国人対応現況

18 の主要商業施設に対し、アンケートを行ったところ 8 件の回答を得た。外国人対応を行うスタッフの有無について対応言語別に聞いた結果を以下に示す。

表-59 主要商業施設における外国人対応の現況

商業施設	外国人対応を行うスタッフの有無				
	英語	中国語	韓国語	その他	その他の言語
大丸札幌店	×	○	×	未回答	未回答
ためきや	×	○	×	×	—
千歳千歳アウトレットモール・レラ	○	○	○	未回答	未回答
三越丸井デパート	○	○	○	未回答	未回答
(株)藤丸	×	×	×	×	—
西武旭川店	○	×	×	未回答	未回答
イオンモール旭川	×	×	×	×	—
函館丸井今井	○	×	○	×	—

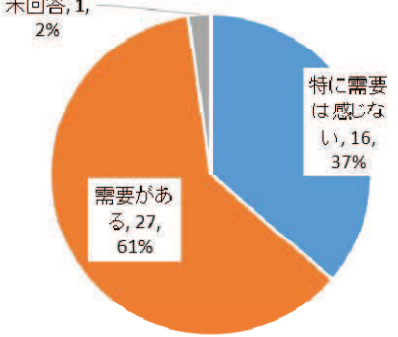
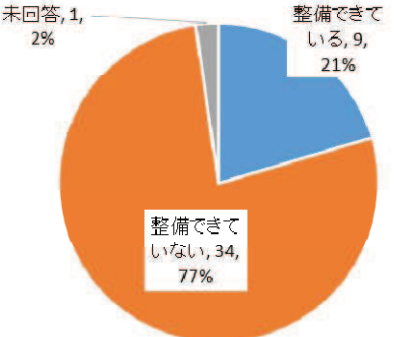
英語対応を行うスタッフを配置している商業施設は 8 件のうち半数の 4 件、中国語、韓国語スタッフについても同様に 4 件あった。英語・中国語・韓国語すべてのスタッフがいる施設が 2 件、英語のみが 1 件、中国語のみが 2 件、英語と韓国語の 2 か国語が 1 件だった。

外国人対応スタッフを配置していない施設が2件あった。

④地域における外国人対応現況

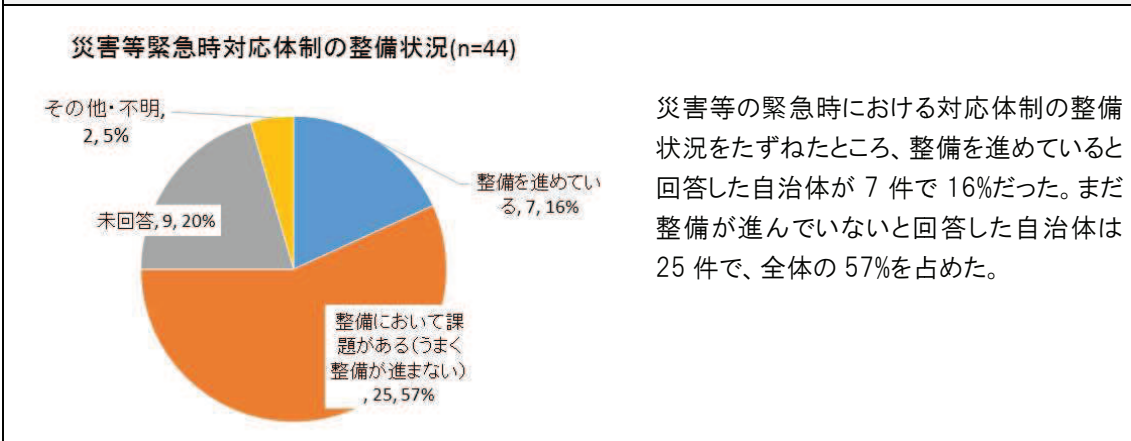
道内各地域における外国人対応整備の進捗状況を把握するために、各振興局を通して道内の自治体にアンケートを実施し、44の自治体から回答を得た。設問は、地域における通訳案内士の需要、地域ボランティアの活用、外国人対応能力向上のための取り組み、外国人旅行者向けの緊急時対応体制の整備状況の4項目とした。以下にアンケート結果を示す。

表-60 地域における外国人対応の現況

地域における通訳ガイドの需要	地域ボランティアの活用
<p style="text-align: center;"><b>通訳ガイドの需要の有無(n=44)</b></p>  <p>観光やビジネス等で地域に外国人を受け入れる際、外国語対応に通訳ガイドの需要、あるいは通訳ガイドの活躍の場があるか聞いたところ、44の自治体のうち27自治体が需要があると回答し、全体の61%を占めた。反対に特に需要はないと感じている自治体が16件あり、全体の37%という結果であった。</p>	<p style="text-align: center;"><b>地域ボランティアを活用するしくみの整備状況(n=44)</b></p>  <p>必要に応じて地域のボランティアガイドを活用するしくみが整備されているか聞いたところ、整備できていると回答した自治体は9件で21%だった。整備できていない自治体は34件で77%と、多数を占めた。</p>
<b>外国人対応向上のための地域の取り組み</b>	
<p>外国語・外国人対応の向上を目的に各地で実践している取り組みは以下のとおりである。取り組みの種類別に記す。</p> <p><b>【研修や勉強会の実施】 7自治体</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な研修会(富良野市、白老町)</li> <li>・おもてなしタクシードライバーに対する外国人乗客との会話の研修(札幌市)</li> <li>・名寄市観光交流振興協議会主催による小売店、宿泊業者、飲食店従業員等への外国語講座(名寄市)</li> <li>・英会話・中国語会話教室の開催(洞爺湖町)</li> <li>・商工会議所、観光協会による事業者への研修(サービスに必要な会話の研修(苫小牧市)</li> <li>・観光案内向けの英会話講座の開設(根室市)</li> </ul> <p><b>【看板・パンフレット等の多言語化】 17自治体</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・飲食店に対して、メニューの多言語化に関する支援を実施(旭川市)</li> <li>・観光施設における外国語対応パンフレットの設置や、外国語対応の看板の設置等(深川市・紋別市・名寄市・苫小牧市・鹿部町・中富良野町・東川町・羽幌町・新ひだか町・白老町・滝上町・美幌町・斜里町)</li> <li>・メニューの多言語化(釧路市)</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>・タイ人が宿泊する施設で日本語とタイ語の表記(枝幸町)</li> <li>・民間施設については、多言語看板整備や多言語メニュー表等の外国人受入体制整備の事業に対し、補助金(50%以内 10万円上限)を交付(弟子屈町)</li> </ul> <p>【ウェブ・アプリ等の活用】 5自治体</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協会 web の多国語化、宿泊施設での wifi 環境整備の呼びかけ、観光・防災 wifi の整備(礼文町)</li> <li>・無料通訳アプリの活用、タブレットの活用(釧路市・苫小牧市・音更町)</li> <li>・公衆無線LANの整備(松前町)</li> </ul> <p>【指さし会話帳の活用】 3自治体</p> <p>釧路市・白老町・羅臼町</p> <p>【その他】 1自治体</p> <p>町と旅行会社との契約による電話通訳サポート(弟子屈町)</p> <p>【特に行っていない】 8自治体</p> <p>恵庭市・伊達市・帯広市・別海町・下川町・猿払村・遠軽町・湧別町</p> <p>【未回答】 9自治体</p> <p>留萌市・登別市・北見市・東神楽町・愛別町・和寒町・中標津町・鹿追町・清水町</p>
---

外国人旅行者向けの緊急時対応体制の整備状況



外国人旅行者向けの緊急時対応体制が未整備の理由

<p>外国人旅行者向けの緊急時対応の体制が未整備の理由として以下のような回答を得た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・看板、マニュアル等の外国語対応が整備されていないため(6件)</li> <li>・ノウハウの不足(1件)</li> <li>・看板の制作費等を含め予算が不足している(3件)</li> <li>・必要性は感じるが外国人旅行者が少ないため着手していない(2件)</li> <li>・担当部署や進め方などの調整に課題がある(1件)</li> <li>・町民向けで手一杯(1件)</li> <li>・高齢者や障がい者を優先的に対応していきたい(1件)</li> <li>・必要性については理解するが、キャンペーン等誘致事業を最優先としているため地域全体として取り組むべき課題という認識に至っていない(1件)</li> </ul>
---



災害時の外国人旅行者への情報提供の為に工夫していること

災害時に外国人に対して必要な情報を提供するために工夫している事例を聞いたところ、以下のような回答を得た。

- ・札幌市コールセンター開設時間(8:00-21:00)はコールセンターを介して対応(札幌市)
- ・言語上の支障を解決するため、市の観光サイトを多言語表示対応にしているほか、一部のパンフレットでは多言語毎に作成を行っている。(深川市)
- ・町のホームページの多言語化による情報提供(英語、韓国語、簡体字・繁体字、タイ語)(東川町)
- ・町のホームページについては、平成27年3月からリニューアルされ、スマホ対応または多国語対応となったため、対応できている。(中富良野町)
- ・無料Wifiを整備し、多言語で災害情報を提供している。(洞爺湖町)
- ・災害緊急時の外国人旅行者への情報提供は特にしていない。今後の動向によって検討していきたい。(苫小牧市)
- ・音更町十勝川温泉観光協会のホームページは、4か国語対応に改修済みである。(音更町)

(2)通訳案内士アンケート

回収したアンケートは全国通訳案内士4件(うち2件はそれぞれ北海道地域限定通訳案内士、札幌特区通訳案内士との重複資格者)、北海道地域限定通訳案内士2件、札幌特区通訳案内士1件、計7件で回収率は16%となった。登録言語は、英語4件、中国語2件、韓国語1件である。このうち、昨年1年間で、通訳案内業務に携わった人は4人だった。表-61に昨年1年の業務回数と日数、通訳業務の内容をまとめた。

表-61 昨年の通訳業務結果

言語	業務回数	業務日数	業務内容
英語 A	50 回	80 日	観光(団体・宿泊/日帰り)、観光(個人/宿泊)、インセンティブ旅行、イベント通訳、医療通訳、スポーツ団体事務局
英語 B	30 回	80 日	観光(団体・宿泊/日帰り)、観光(個人・宿泊/日帰り)、インセンティブ旅行、イベント通訳、空港・ホテルなどの送迎
英語 C	15 回	68 日	観光(個人・宿泊)、空港・ホテルなどの送迎
中国語 A	3 回	4 日	観光(個人・宿泊)、ビジネス業務、空港・ホテルなどの送迎
韓国語 A (昨年度資格取得)	1 回	半日	観光(個人・日帰り)、ビジネス業務

過去の通訳業務で困った経験についての結果は表-62 のとおりである。

表-62 業務経験の自己判断結果

語学力	通訳内容の知識
<p style="text-align: center;"><b>語学力(n=7)</b></p> <p>現在も時々ある、過去にあったという人の具体的な内容は、次のような事例が挙げられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞き取りが難しい。特に方言のなまりがきついお客さまの場合は聞き返すこともある。</li> <li>・訪問地の人口や面積を聞かれてすぐに答えられなかったことがある。</li> <li>・リスニングが厳しいことがあった。シングリッシュなどアクセントの強い英語がなかなか聞けない。</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>通訳内容に関する知識(n=7)</b></p> <p>現在も時々ある、過去にあったという人の具体的な内容は、次のようなものがあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・草花や木の名前がわからず、あわてて調べたことがある。</li> <li>・全道をカバーするので、日ごろから知識を蓄積していかなければならないが、いざ仕事の依頼があった時には準備が大変である。</li> <li>・北海道は観光地が多いので、全ての場所に精通するのは大変。</li> </ul>
コミュニケーション・接遇	その他
<p style="text-align: center;"><b>コミュニケーション・接遇(n=7)</b></p> <p>現在も時々あるとした人の具体的な内容を挙げる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バスツアー客を案内する際のマナー、基本知識を習得する機会がほしい。</li> <li>・訛りの強い英語が厳しく、聞き直したことがある。</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>その他(n=7)</b></p> <p>その他の内容は以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光地での英語または他言語のサインが整備されていない。交通機関の提供する観光パンフレットも整備されていないように見受けられる。</li> <li>・ガイド業務にまつわる労働環境 通訳案内士は、仕事柄時々、朝早くから夕食後ホテルまで同行することもあり、その場合は1日14時間労働も何日かある</li> </ul>

### (3)ヒアリング

北海道観光振興機構と札幌市観光文化局に対し、北海道全体と札幌市における通訳案内士の活用状況と災害時等緊急時対応状況について話を聞くとともに、札幌国際プラザには登録している外国語ボランティアの運営状況に関するヒアリングを行った。結果を以下に示す。

また、救急専門の医療機関である札幌東徳洲会病院に対して追加ヒアリングを行い、札幌市の緊急時対応の取り組みについて現況を聞いた。このヒアリング内容は、課題分析の項に記す。

#### <外国人対応の現況に関するヒアリング結果>

##### 北海道振興機構

###### 【通訳案内士の活用について】

- 通訳案内士の資格者の数が少ない。
- 通訳案内士の試験が難しく資格者が増えない。
- 通訳案内士は料金が高額との声が観光事業者からある。
- 通訳案内士関係者からは通訳案内士の仕事が少ないと聞いている。
- 通訳ガイドの絶対数の確保を目的として、現在ガイドなどを行っていない通訳案内士の資格取得者に対する実践的な研修を実施している。
- 通訳案内士の資格取得を目指している人を対象とした研修を実施している。
- 現在、通訳案内士制度のあり方についての検討がなされており、その結果を踏まえ、今後の対応を検討したいと考えている。

###### 【災害、緊急時対応について】

- 函館市は、緊急医療対応のために外国人旅行者向けの窓口ヘルプデスクを設置し通訳者を派遣する取り組みを行っている。こうした先進的な事例の共有化を図ることが必要である。

##### 札幌市観光文化局

###### 【通訳案内士の活用について】

- 札幌市には、コンテンツ特区限定の通訳案内士制度はあるが、需要と供給のマッチングをする仕掛けができていない。
- ガイドの就労支援として活用する場を設定しているが、観光に特化した部分での需要について、十分に把握していない。

###### 【災害、緊急時対応について】

- 札幌市コールセンター(8:00～21:00)が、救急隊員の要請に応じている。時間外は、救急隊員が音声ツールのようなものを活用しているようだ。
- 緊急時対応の基本姿勢は、観光客も含めたすべての外国人が対象である。
- 国際部総務局は、緊急速報メールを自動翻訳するアプリの開発などを対策としてイメージしている。

＜外国語ボランティアの現況に関するヒアリング結果＞

【外国語ボランティアの実働状況】

- 平成 26 年度(年度末時点)の登録者 469 人  
英語、中国語、フランス語など合計 13 カ国語対応
- 札幌国際プラザを通しての外部派遣件数 38 件(延べ 242 人)(国際会議、スポーツイベント、国際交流事業等)
- 札幌国際プラザ外国語ボランティアネットワーク(ボランティア登録者のうち、プラザを通しての派遣活動とは別に、様々な自主活動を行うグループ)としての主な自主活動 4 件(延べ 1,361 人)

【緊急時対応の体制】

- 札幌国際プラザにおける職員バックアップ体制
- 派遣活動中は、依頼人(行事主催者)側にて対応
- 札幌国際プラザ外国語ボランティア登録者は、登録時に「ボランティア活動保険」加入

【運営上の課題】

- 通訳レベルは自己申告制であることから、正確な運用能力の把握は難しい  
語学試験スコアを持っている場合、自己申告により記載(証明書提出は義務付けていない)  
語学など面接試験は設けていない
- 旅行者対応スキルアップを図るための研修機会の充実化

### 3)課題分析

#### (1)通訳案内士

アンケートでは、外国人旅行者の増加にともない通訳ガイド(案内士)の需要があるとした自治体は全体の 60%を超えた。一方で、通訳案内士の稼働状況は、通訳案内士として月に数回稼働実績があり、業務として成立しているといえる人は少なく、年に数回または全くないという人もいた。回答数が少ないため確定的ではないが、アンケート対象者は業務実績があることを前提としたことから、資格取得者全体のなかにはほとんど活躍の機会がないという人も多いと推測される。通訳ガイドは需要があるとの認識があり、資格取得者の数も十分で供給体制が整っているにもかかわらず、実際には需給のアンバランスが顕著である。通訳案内士は費用がかかると思われがちな面もあるが、アンケートにもあったように、医療通訳など業務によっては有資格者による通訳が必要不可欠なケースもあり、こうした専門性の高い業務の情報を整理して公開し、就労支援につなげるシステムの構築が必要であると考えられる。また、通訳案内士も研究会などを通して横の連携をはかり、情報を共有することが重要であろう。

#### (2)ボランティアガイド

アンケートで回答があった自治体の約 80%では、地域ボランティアガイドを活用するしくみが整理されていない。一方、札幌市では札幌国際プラザが外国語ボランティアの運営を行っており、外部からの要請を受けてガイドを派遣している。自前でボランティアガイドの養成ができればよいが、特に資金面で障害の大きい地方の小規模な観光施設などでは、地域にガイドの派遣運営のシステムが必要となる。札幌市の先進事例を共有しながら、ボランティアガイド運営のシステムの構築が待たれる。

### (3)災害等緊急時対応

自治体のホームページで多言語による災害情報の提供を行う以外に、札幌市ではコールセンターを設置し、函館市では外国人旅行者向けの窓口ヘルプデスクを設置し通訳者を派遣するなどの取り組みが行われている。函館市の「緊急対応ヘルプデスク」は、旅行中に医療措置が必要となった場合に備えて設置された 24 時間 365 日対応の電話窓口で、受電したオペレーターが外国人の言語や国籍から通訳者を選んで連絡し、現場に向かってもらうシステムである。10 数ヶ国語に対応しており、通訳の費用は利用者が負担する。このような先進事例を道内自治体で共有し、外国人観光客が安心して旅行できる環境の全道的な整備が望まれる。同時に通訳案内士を活用する機会にも十分なりうると思われる。

また、救急専門の医療機関である札幌東徳洲会病院によると、外国人来道者の増加にともない外国人救急搬送者も増えており、搬入時期も雪まつり前後に集中していたこれまでと違い、季節要件は関係なくなりつつある。現在同院の国際医療支援室には多言語対応可能な専従スタッフ 6 名を配置し、かつ院内全体で彼らをバックアップする受入体制を整備している。2020 年の東京オリンピック、さらには札幌オリンピックを見据えて、札幌市では外国人に対する救急医療の体制整備が進められている。

外国人に対する医療は、このような救急医療が主体となったものだけでない。近年、医療と観光を結び付けたメディカルツーリズムが注目されつつある。同院によると、北海道ではサハリン沖の資源開発事業で起きた事故搬送や太平洋線の航路で千歳に緊急着陸、緊急手術などの救急医療を行ってきた。北海道にはこうした高度な技術を持つ医療機関があり、合わせて自然・食・文化といったコンテンツも充実しているため観光地としての魅力も高い。救急の医療体制の整備と合わせて、メディカルツーリズムの場、北海道としての魅力の発信が期待される。