ウルグアイ通信

(4)訪日外国人観光客に向けた多言語表記に望むこと

上席主任研究員 水野 映子

※2018年１月より当研究所を休職し、JICA ボランティアとしてウルグアイの観光省にてアクセシブル・ツーリズム（障害の有無や年齢などにかかわらず誰もが楽しめる観光）に関する活動に従事中。詳細は初回（http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/pdf/ldi/2018/wt1805b.pdf）参照。

元号が平成から令和に変わる少し前、日本に一時帰国しました。東京オリンピック・パラリンピック開催を翌年に控えたこの時期に東京近郊の街を歩いて印象に残ったことの一つは、英語、中国語（簡体字・繁体字)、韓国語などの外国語で表記された情報－例えば案内標識やサイン、駅名表示、地図やパンフレットなどーをよく見かけたことです。外国人観光客に向けた情報の多言語化は以前から進められていましたが、私が日本を離れていた１年数か月の間にその動きが加速したように感じました。

日本に比べると、私がいま住んでいるウルグアイには、スペイン語以外の言語での表記はさほどありません。観光客が比較的多い場所で、英語かポルトガル語が併記されているのをときどき目にする程度です（写真参照）。

だからといって、日本を訪れる外国人よりウルグアイを訪れる外国人のほうが、言語に関して不便を感じているとは思えません。なぜなら、ウルグアイに外国から来る人のうち、約７割はアルゼンチン人（使用言語は主にスペイン語）、十数%がブラジル人（主にポルトガル語）、残りの多くも中南米か北米の人（主にスペイン語か英語）だからです*1。つまり、ウルグアイを訪れる外国人の大半はウルグアイ人と同じスペイン語の使用者です。「外国人≒日本語以外の言語の使用者」を意味する日本とは、その点が大きく異なります。

ウルグアイの首都モンテビデオを周遊する観光客向けバスの乗り場の案内標識。地図の上部には、直訳すると「あなたはここにいます」、すなわち「現在地はここです」という意味のスペイン語・ポルトガル語・英語が表記されている。「E」は「駐車（場）Estacionamiento」の意味であり、最上部のマークは「駐車禁止」を示す。国会議事堂前にて筆者撮影。

また、ポルトガル語などとスペイン語は単語や文法が似ている面もあるので、それらを学んだ経験がある人ならば、意味を推測できるスペイン語もあります。そうでなくても、アルファベットさえ知っていれば、スペイン語の読み方はある程度想像できますし、書き写すことも容易です。一方、日本語のひらがな・カタカナは、それらを知らない外国人には読み方も意味も想像できませんし、漢字圏の人を除けば漢字もわかりません。ウルグアイ人の中には、私が読み書きする日本語に対して、まるで暗号を見たかのような反応を示す人もいます。スペイン語と違って日本語は、多くの外国人にとって想像の手がかりすらない言語なのだということを、ウルグアイで実感しました。

そのような言語であふれる日本に来た外国人に対して、それぞれの母国語で詳しい情報を提供できればベストですが、その予算や時間、スペースを十分割けない場合もあるでしょう。どの言語で何をどう表記すべきかについては、観光省などからガイドラインも出ていますが[*2]、ここでは私がウルグアイや他の国で日本語以外の言語に触れたり、日本語に触れた外国人に接したりした経験から感じることを記します。

多数の外国人が訪れる日本の観光地や都市では、冒頭で述べたような多言語化がかなり進んでいますが、一方で日本語の情報しかない場所もまだあります。暗号のような日本語の“迷宮”でさまよわないよう、外国人に最低限伝えられるとよいと私が考えるのは、そこに何が書かれているのか、そもそもそれが何なのかという情報です。ポイントとなる単語や文章－例えば地名や施設名、案内文・解説文のタイトルや見出し、概要－だけでも日本語以外の言語で表記されており、その意味が外国人に理解されれば、彼らの不安が減ったり、興味が増したりしやすいと思います。実際、私が持参した日本語の観光パンフレットやガイドブックをウルグアイ人に見せた際には、タイトルなど一部にアルファベット（例えば"Guidebook"という英語）が載っているもののほうが関心を持たれました。

もちろん、記号やピクトグラム（絵文字）、イラストなどは、理解の助けになります。ただし、それらは必ずしも万国共通ではないので注意が必要です。ウルグアイの例をあげると、「駐車場」を示す記号は「Ｐ」ではなく「Ｅ」です（前頁の写真参照）。また、肯定の意味を示す際には日本のような○（丸）という記号は使われず、代わりに✓（チェック）が用いられます。日本では一般的な記号やピクトグラムなどが外国人にも伝わるかどうかをできるだけ確認するとともに、文字も併記して誤解を避けることが望ましいでしょう。

また最近は、スマートフォンなどの携帯端末のアプリやインターネットのサイトの辞書や翻訳の機能を活用して、全く知らない言語でも意味を調べることができます。そのような技術が進化・普及すれば、将来的には日本語を多言語で表記する必要性が薄れるかもしれません。しかし現状では、複雑な日本語の検索・翻訳には時間・手間がかかる場合もありますし、意味を完全に把握することも困難です。外国人が自身で

詳しく調べる日本語を取捨選択できるようにするためにも、要点や導入部分は日本語以外の言語で表記されていたほうがよいでしょう。また、インターネットを通じた検索や翻訳が可能となるよう、Wi-Fi などの環境を整備することも必要です。

たとえ短い単語・文章でも理解の糸口となりうる情報を日本語以外の言語で提供することが、日本を訪れた外国人に日本をより深く知ってもらい、観光を楽しんでもらうことにつながるのではないかと思います。

（ライフデザイン研究部　みずの　えいこ）

*1　Ministerio de Turismo del Uruguay（ウルグアイ観光省）“Anuario estadístico 2018”
*2　観光省「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」2014 年