

## 目 次

はじめに i

巻頭対談

日本の観光と多言語対応

ポール・ハガート（聞き手：山川和彦） 1

## 第 1 部 観光現場の言語に何が起きているのか

第 1 章 言語景観とは何か —まちにあふれる言語—

山川和彦・藤井久美子 13

第 2 章 観光地における言語対応 —まちなかの取り組み—

藤田玲子・本田量久 31

コラム① 山と山旅のことば 橋内 武 46

第 3 章 観光接触場面における日本語 —人気旅館からの考察—

加藤好崇 49

第 4 章 タイ英語学習のすすめ —観光コミュニケーションの考え方—

渡辺幸倫・宮本節子 63

第5章 観光と地域変容 —ニセコ観光圏の事例—

山川和彦 81

コラム② 奄美大島の観光と言語 橋内 武 94

第2部 観光を深化させる言語政策

第6章 観光政策と言語

山川和彦 99

第7章 外国語ガイドをとりまく現状と課題

田中直子・藤田玲子・森越京子 115

第8章 1964年東京オリンピックの言語政策遺産

藤井久美子 133

コラム③ ピクトグラムと文字情報 橋内 武 150

第9章 観光と言語のバリアフリー

あべ やすし 153

第10章 海外における観光教育と言語

高 民定・藤井久美子・山川和彦 171

コラム④ 学生の地域活動と観光 村田和代 184

## 第3部 観光言語の将来

第11章 観光資源としての言語 —奄美から「戦争の記憶」まで—  
橋内 武（聞き手：山川和彦） 189

第12章 観光言語学は成り立つのか —移民言語から観光言語へ—  
庄司博史（聞き手：藤井久美子・山川和彦） 203

あとがき 217

索引 220

執筆者一覧 224

## 第1章

## 言語景観とは何か

まちにあふれる言語

山川和彦・藤井久美子

空港や駅では日本語に英語、中国語、韓国語等を併記した多言語表示が多くあります。多言語表示が繁雑になるのを避けるために、ピクトグラムが使われることもあります。外国人旅行者が立ち寄る商店では、顧客に対応してタイ語、ベトナム語、ロシア語などを記載した商品説明 (POP) も珍しくありません。一方で、外国人に対する注意勧告が特定の言語で書かれていることも多々あります。また、特定の外国語表記が多く掲げられると地域の特性を表すことにもなります。本章では、多言語表記がどのようなものか考えていきます。

## 第2章

# 観光地における 言語対応

まちなかの取り組み

藤田玲子・本田量久

訪日観光客の急増は、日本の各地にさまざまな変容を起こしています。訪日外国人の地域への分散という政府の戦略や、FIT (Free Independent/Individual Traveler; 個人旅行者)<sup>1)</sup>の増加が追い風になり、今まで外国人には縁のなかったような地域にも、今や訪日外国人が訪れるようになりました<sup>2)</sup>。その結果、各地域ではその対応に迫られています。今までモノリンガルの単一文化であった場所に外部から異文化が流入する際は抵抗や不安などがつきものです。言語の対応も大きな課題となり、その解決も一朝一夕でできることではありません。この章では、3つの地域における現状や対応の取り組みを紹介し、まちなかの言語対応の課題や今後の展望について考えます。

## 第3章

# 観光接触場面における 日本語

人気旅館からの考察

加藤好崇

この章では今後ますます増加することが期待される外国人観光客と、彼らと観光の現場で接する日本人とのコミュニケーションをテーマとします。観光における異文化接触場面では、英語が使えればいいのか、それとも日本語もまた必要なのか。また、日本語が必要ならば、どんな利点があるのか。そういった異文化接触場面における「やさしい日本語」を含めた「日本語」の役割について、深く考えていきます。これらの考察をもとに、日本のインバウンドの現場における、これからのコミュニケーションのあり方について議論をしていきたいと思います。

## 第4章

## タイ英語学習のすすめ

観光コミュニケーションの考え方

渡辺幸倫・宮本節子

「タイ英語を学ぶ」といえば奇異に聞こえるかもしれませんが。しかし、日本の観光現場ではこのような態度が重要となってきています。2019年の訪日旅行者3,180万人のうち、75%以上は英語を国語や公用語としない国からの人々でした。確かに、近年中国語、韓国語をはじめとする多言語対応が進められています。しかし、旅行者の母語（中国語や韓国語など）や日本語でコミュニケーションがとれない場合には、英語に頼らざるを得ないのも現実です。ここで受け入れ対応の言語的な課題となるのは、3,100万人の旅行者が、それぞれ異なる特徴を持つ英語を話しているという事実です。この章では、さまざまな特徴を持つ英語に対応する際の考え方について、タイ英語の学習を事例に考察していきます。

## 第5章

## 観光と地域変容

ニセコ観光圏の事例

山川和彦

観光客の増加は地域を活性化すると考えられています。それだけではなく、地域のことがメディアで紹介されたり、外国人が訪問してくれたりすることで、生活する人々が自分の地域を誇りに思うこともあるでしょう。その一方、観光客が多くなることでバスに乗れない、ごみが増えた、言葉が通じなくて説明できないといった困り事もあります。北海道ニセコ観光圏では、オーストラリアをはじめとする外国人旅行者と、観光関連業などに従事する外国人住民が増加することで、旅行者と定住者の区分が薄れ、英語が公用語とさえ言われる事態が生じています。この章では、ニセコ観光圏を例として観光による地域変容と言語の問題について考察していきます。

## 第6章

## 観光政策と言語

山川和彦

今日、都市部に限らず公共交通機関では、複数言語による案内表示やアナウンスが珍しくなくなりました。また観光地では英語やその他の言語で対応する観光案内所もつくられています。これらは国の観光政策の一環として行われています。「政策」といっても国や自治体が行うものとは限りません。地域で見れば、外国人対応のための語学講座を開設している自治体もありますし、外国語の情報サイトを整備する観光協会等の団体も数多くあります。また、資格試験の中に言語能力を加えていることもあり、これも言語に関連した観光政策といえます。さまざまな観光関連領域で、主として外国語対応が政策化されているといえます。この章ではこのような言語に関連する観光施策がどのようなものなのか考えていきます。

## 第7章

# 外国語ガイドをとりまく 現状と課題

田中直子・藤田玲子・森越京子

訪日外国人旅行者が急増する近年、外国語で観光ガイドサービスを提供する通訳案内士の仕事に注目が集まっています。日本における通訳案内士の資格制度は1949年に始まりました。以来約70年間にわたり、通訳案内士は日本の魅力を世界に伝える役割を担ってきました。通訳案内士が時に「民間の外交官」と呼ばれる理由は、彼らが国際交流や海外における日本文化の理解促進に貢献してきたことの表れとも言えます。本章では、通訳案内士の仕事や、制度が抱える課題などについて取り上げます。さらに、外国語ボランティアガイドの現状や、ガイド育成のための教育の取り組み例も紹介し、日本社会の中でますます必要不可欠になった外国語ガイドについて考えていきます。

## 第8章

# 1964年東京オリンピック の言語政策遺産

藤井久美子

21世紀になってからの東京での2度目のオリンピック・パラリンピックの開催決定は、日本の多言語環境に劇的な変化を与える契機となりました。選手はもちろん、観客も含め、これまでにない規模で多様な外国人が短期間に日本を訪れることが予想されるからです。そこで、さまざまな検討を経て各種の取り組みが進んでいます。しかし、今回の東京開催に向けた対応策の中には、実は、1964年開催時にも短期間実施されたり、議論になっていたことも多くあるのです。そこで本章では、1964年当時の状況を振り返りつつ、オリンピックのような世界的なイベントの開催によって世界中から人々が日本を訪れるような場合に、日本に求められる多言語対応の本質的課題は何なのかを探ってみたいと思います。

## 第9章

観光と言語の  
バリアフリー

あべ やすし

本章では、観光の多言語化とバリアフリー化という二つの社会課題について考えます。観光のバリアフリーとは、情報のバリアと移動のバリアをなくしていくことです。飲食店、交通機関などを例にとっても、個別具体的な課題があります。最近は情報技術が進歩しているので、活用できるものがたくさんあります。しかし、技術の進歩によって機械化がすすみ、今度は機械翻訳の乱用や無人化という問題がうまれています。無人化はバリアをうみだします。

日本は災害の多い国であるため、観光中の災害という問題について対策をとる必要があります。観光と災害という「非日常」から日常を問いなおす必要があります。観光の課題は、日常の課題です。だれもが安心して生活できる日常を保障することが、観光客の安心や安全につながります。

## 第10章

海外における  
観光教育と言語

高 民定・藤井久美子・山川和彦

近年、実践的な観光教育を行う専門学校に加えて、観光学部や観光学科など観光学を学ぶ大学が増え、さらに大学院も開設されています。また、高校の社会科でも観光が取り上げられます。在留資格条件の改定による外国人材の宿泊業への就職など、観光における人材育成は今後の重要課題となるでしょう。その一方で、観光分野における言語教育は、これからの課題である感があります。そこでこの章では、韓国、台湾での教育事例、そしてドイツにおける観光ドイツ語教材を取り上げながら、観光と言語教育の問題域を考えていきます。