



外国人目線で観光・日常生活における言語バリアフリーを実践

—— 金沢市国際交流課

文化施設の外国人入館者数が増加

本市では在住外国人が6,000人を超え、4年連続過去最高であり、外国人観光客は47万人と7年連続過去最高となっており、外国人との関わりが増えているなかで、現在、国際交流員（CIR）4人と元CIR 1人の計5人が在籍し、本市の国際化に取り組んでいます。

特筆すべき業務の1つとして、本市の魅力創出・発信のために、CIRらが文化施設にアドバイスをを行っています。これは、「外国人観光客数の伸びほど、施設の外国人入館者数が増加していない。施設の魅力をわかりやすく発信して入館者を増やしたい」という市内3つの文化施設からの相談から、始まりました。

前田土佐守家資料館は、加賀藩前田土佐守家所蔵の資料を展示する施設です。CIRから「展示内容がわかる外観」、「外国人に魅力ある体験」の提案を受け、『玄関に甲冑のタペストリーを設置』し、『外国人向けの書道教室を開催』するなどの対応の結果、外国人入館者数が年間5,224人と前年比で2.4倍に増えました。



前田土佐守家資料館にタペストリー設置
(右端が田玲 中国 CIR)

また、中村記念美術館は、茶道具などを展示するほか、抹茶を楽しむことができる施設です。こちらでは、「外観に品のある看板設置」、「呈茶の作法と魅力の説明」の

提案を受け、『玄関にピクトグラム入り看板を設置』、『呈茶作法について写真と英語による説明書を備え付ける』などの対応の結果、外国人入館者数は設置後10か月で1,151人と前年比で31%増加しました。



中村記念美術館にピクトグラム看板設置
(中央がデュボワ・マチルダ 元フランス CIR)

金沢蓄音器館は、明治以降の蓄音器を展示する博物館であり、実際に音色を聴き比べることもできます。こちらでは、「蓄音器の仕組みの外国語での解説」、「聴き比べ体験のPR」の提案を受け、『説明書につけたQRコードをスマートフォンで読み取り英語で閲覧』、『蓄音器の演奏会予定を入口に多言語表記』などの対応の結果、設置後4か月で434人と前年比で26%増加しました。

これら3館全てで効果が現れたのは、CIRらが、高い語学力で歴史文化と施設の特徴を十分に理解して表現していることに加え、魅力の創出、発信の助言にとどまら



金沢蓄音器館の聴き比べの多言語化
(左側がベルギー CIR、右側がアメリカ CIR)



蓄音器館の説明書に QR コード追加
(ヴェレルン・ラーニ ベルギー CIR 右)

ず、広報活動から体験、そして館内の翻訳・通訳サポートまで一貫して主体的に関わったことによるものと考えています。

町会等の地域コミュニティで助言

本市が昨年3月に実施した在住外国人アンケートで、「災害情報の入手方法」についての問いに、「テレビやWEBサイト」との回答に次いで多かった回答として、知人を介する「SNS」(21%)や「知人や家族」(15%)があげられました。その記述から在住外国人が、身近に生活している日本語が堪能な同国出身者からの情報や支援を頼りにしていること、また、町会など地域活動に前向きなことがわかりました。

特に豪雨や台風、地震などは、外国人にとって母国では体験したことのない災害となりえるので、国によって求められる情報が異なる点で丁寧な情報発信が必要と

なっています。こうしたなか、昨年1月に韓国出身の林慧娟 CIR が、市内で初となる外国人防災士として認証を受け、その知識や経験を生かして、町会の防災訓練や留学生の避難所体験のプログラムや教材を作成してくれました。なかでも出身国に応じた情報を得やすいよう参加者の名札に国籍や母国語表記とカタカナを付した氏名を記入するなどの細やかで CIRらしい提案により、参加留学生や地域の防災士は、多国籍の住民への支援で求められる視点に気づかされました。このことがその後、町会での通訳・翻訳に協力する外国人言語サポーターの任命・育成につながり、外国人住民が町会活動に参加しやすい環境が整いつつあります。



防災士資格を活かした非常持出品の防災研修
(林慧娟 韓国 CIR 中央)

最後に、CIRの助言は、観光・商業施設の情報や町会など地域コミュニティでの生活、さらには食文化など多様な生活志向などにも通じることから、言語情報のバリアフリーに向けて、また在住外国人と町会をつないで安心して生活できる環境づくりに向けて、その役割はさらに重要になっており、今後の活躍が期待されています。



呈茶体験の英語化
(中央がロスマン・ヘイリー アメリカ CIR)