

3 発意による調査の事例

観光パンフレットや観光掲示板、交通案内標識等の外国語表記について

札幌市の調べによりますと、札幌を訪れる外国人観光客はここ数年増加傾向にあるとのことです。また、平成20年7月には、北海道洞爺湖サミットが控えており、今後も多くの外国人が札幌を訪れることと思います。

ところが、今年度のオンブズマンへの申立ての中に、「札幌市内にある看板やパンフレット等の外国語表記には不正確・不統一なものが多く見られる」という苦情がありました。苦情申立てを受け、オンブズマンが、しかるべき外国人に市発行のパンフレット等についての意見を求めましたところ、指摘通り、固有名詞等の表記の不統一（例：ローマ字の綴り方やハイフンの入れ方の不統一）や表現方法の誤り（例：定冠詞を入れるべきであるのに抜けている）があることが確認できました。このような現状は、国際観光都市としてとても残念なことです。

そこで、オンブズマンとしましては、外国人向けに作成されたパンフレットや看板等の現状について市はどのように認識しているかという点についてお伺いしたく、発意による調査を実施することにしました。

調査対象機関	総務局（国際部交流課）、観光文化局（観光部観光企画課）、交通局（高速電車部業務課）
--------	---

1 市の回答

1 総務局（国際部交流課）の回答

国際部では、外国語で作成されるパンフレット等の資料や施設案内掲示板などにおいて、本市として統一的な表記を促進するため、英語については「英語表記ガイドライン」、中国語については「中国語表記ガイドライン」、ハングル語については「ハングル語表記ガイドライン」（以下、まとめて「ガイドライン」と言います。）を作成し、市の各部局に配布しております。中国語の場合、大陸で使われている文字（簡体字）と台湾で使われている文字（繁体字）は異なっていますが、「中国語表記ガイドライン」では、簡体字を使用しております。

各部局で作成したパンフレット等につきまして、国際部に照会を受けた場合は、国際交流員や日本人の職員がその内容等について確認いたします。ただ、その際の確認の趣旨の一つは、主として固有名詞等がガイドラインにしたがって記載されているか、という観点からなされるものであり、その他外国語の語法・文法等についても、国際交流員や日本人の職員が出来るだけチェックをしているものの、時間や労力の制約もあり、決して十分ではないのが現状です。

また、これまで述べましたことは、札幌市が直接発行するパンフレット等に関するものでありまして、札幌市の出資団体、札幌市以外の行政機関（国、道）、民間団体等については、それぞれの団体が独自にパンフレットを発行しておりますので、札幌市としては直接の関与はしておらず、上記団体等から任意で相談があった場合についてのみ、ガイドラインに基づくチェックを行っております。

今後の改善策としては、まず、各部局にガイドラインの周知徹底を図ることが考えられます。現在、市の各部局にガイドラインを配布しており、このガイドラインを使用してパンフレット等を作成するよう要請しておりますが、周知が十分でなかった面もあるため、今後は、配布の際に、ガイドラインの更なる周知徹底の方法を検討してまいりたいと考えております。

また、他の改善策として、各部局が、外国語表記を伴うパンフレット等を外注する際に、

契約事項に「その外国語を母国語とする外国人のチェックを受けること」という事項を入れ、外国人によるチェックが行われないケースを防ぐことが考えられます。

現在、国際部に照会を受けたパンフレット等に関しましては、国際交流員や日本人の職員がチェックいたしますが、先ほども述べましたように、このチェックの趣旨の一つは、まず、固有名詞等がガイドラインにしたがって表記されているかという観点であり、併せて、出来るだけ語法・文法をチェックしておりますが、時間的な制約などから、すべての内容について逐一確認できない場合もあります。

交流員は、札幌市、札幌国際プラザ等における国際交流事業等にも携わっていることもあり、現在の人員（アメリカ、中国、ロシア、韓国、ドイツの各国から1名ずつ）では、これ以上の業務をこなすのは厳しいのが現状です。そこで、各部局がパンフレット等の翻訳を外注する際に、ガイドラインに従った記載をさせるとともに、契約会社の方で、その外国語を母国語とする外国人に外国語の文法・語法も含めたチェックをしてもらうことを契約条項として織り込み、その後、国際交流員を含めた国際部の職員が最終的な確認をする、という二重のチェック体制を整備するということが考えられます。

2 観光文化局（観光部観光企画課）の回答

外国人観光客向けのパンフレットとしては、社団法人札幌観光協会が製作し、札幌市が監修した「さっぽろ観光ガイド」を、英語、中国語（簡体字版と繁体字版）、ハングル語の各国語に翻訳したものを作成しております。それぞれの発行部数は、概ね、英語2万部、中国語繁体字2万部、中国語簡体字1万部、韓国語1万部となっております。外国語への翻訳は隔年で外注により実施し、チェック体制としては、印刷前に内容について国際部に照会をしております。それ以外の年は、部分的な修正に伴う翻訳を含め印刷を外注しております。なお、現在、費用対効果の視点と観光客にとっての使いやすさという視点から、日本語と外国語の双方のガイドブックについて、全面改定を検討していますが、新たに作る外国語のガイドブックについては、日本語のガイドブックをただ翻訳するのではなく、外国人向けに内容を再構成することも視野にいれて検討をしていきます。

また、観光客向けに市内の各所に観光サインを設置しております。サインの種類としては、昭和40年代から平成8年度にかけて設置した総合案内板と地区案内板、平成12年度に設置した観光サイン（誘導サイン、総合・街区等案内サイン）と平成13年度に設置した観光案内板等があり、観光部で管理しているものは、市内に183基あります。いずれもガイドラインが作成される前に設置されたものであり、固有名詞等の表記がガイドラインにしたがってなされているというわけではありません。毎年1回、破損、落書き等がないかを調査し、補修しておりますが、外国語表記を含めた表記の内容についての調査はしていません。今後必要な調査費の予算確保をすることが必要と考えますが、予算を確保できない場合には補修時に併せての調査の実施や重点地区を定めて順次調査を実施するなどの対応が考えられます。

3 交通局（高速電車部業務課）の回答

地下鉄案内等に関する印刷物のうち外国語表記を含むものとしましては、旅客配布物として、①外国語リーフレット（日本語、英語、中国語、韓国語の4ヶ国語で、乗車券の買い方、改札機の通り方、地下鉄駅周辺の案内等を記載）、②配布用時刻表（駅名を英字表記した各駅ごとの時刻表）、③路線案内（標準時刻表の下に貼るもの、駅名を英字併記、駅間所要時分を記載）、その他施設表示として、④車内路線図（地下鉄車内の業務用ポスター、駅名を英字併記）、⑤券売機購入案内（4ヶ国語表記）、⑥改札機利用案内（4ヶ国語表記）、⑦大通駅の階段ステップ及び床面の乗換案内（英字併記）、などがあります。

これらの表記につきましては、国際部の発行しているガイドラインに従い作成し、また、パンフレット等に関しては、翻訳も含めたかたちで外注し、内容については最終的に国際部に照会をしております。

交通局で作成するパンフレットや看板等につきましては、その性格上、駅名や地名等の固有名詞についての記載が中心になっております。したがって、これらの表記が、ガイドラインに沿って記載されているかを再度チェックし、問題があれば、随時修正してまいりたいと考えております。

2 オンブズマンの判断

今回の調査によって、各部局が外国人向けのパンフレットや看板等をどのように作成しているかという現状について知ることができ、その過程から、苦情申立てを行った市民に指摘された類の誤りが発生しうることが分かりました。

外国人観光客に正しい情報を誤りのない表現で伝えることは市として当然のサービスであり、観光を産業の大きな柱とする本市にとって、極めて重要な仕事であります。観光客は、たとえパンフレットや看板の表示方法に不満があったとしても、それを訴える機会も場もないことを考えれば、市は常に完璧なものをつくるよう心がけなければならず、もしそうでなければ、観光客の不満が積み重なり、本市に対する厳しい評価につながりかねません。

また、札幌市が発行する日本語による印刷物については、内容はもちろんのこと、表現や語法上の誤りがなく、細心の注意が払われているにもかかわらず、外国語によるものに誤りがあるというのは、外国語だから多少誤りがあっても許されるだろうという甘えが感じられません。市の発行する文書等は、言語に関わらずすべて完璧なものでなければならないと思います。

以下、今回の調査を通じて感じたこと、今後についての要望などを述べさせていただきます。

まず、外国語表記の問題は、固有名詞等の表記にかかわる問題と、外国語の語法や文法等表現法にかかわる問題とを分けて考える必要があると思います。

固有名詞等の表記については、統一性を保つために、国際部交流課が外国語表記ガイドラインを作成したことは評価しますが、今後は、各部局に対して、ガイドラインに沿って文書を作成するよう働きかける一層の努力が求められます。平成20年7月には、北海道洞爺湖サミットが控えており、多くの外国人が札幌を訪れることが予想されますので、札幌市内の観光地や地下鉄等の公共交通機関に関する掲示やパンフレットに関しては、その場所を管理する市の出資団体、市内にある他の行政機関、民間団体、JR その他の交通機関に対しても、ガイドラインの周知徹底を図ることが必要でしょう。周知を徹底させるためには、ガイドラインの冊子をただ郵送するだけでは不十分で、主要な団体機関を訪れ、担当者に市の方針を説明した上で、協力を依頼することが効果的であろうと思われますし、場合によっては説明会を開き、意思の疎通を図ることも必要ではないかと思えます。

なお、札幌市の調査によりますと、平成18年度に札幌を訪れた外国人延べ宿泊者数55万9272人のうち、台湾から訪れた外国人が約44.5%と、半数近くを占めているとのことでした。ところが、現在国際部が発行している中国語表記ガイドラインは、簡体字（大陸で使われている文字）を使用したものであり、繁体字（台湾で使われている文字）に対応したガイドラインは作成されていないとのことでした。台湾から多くの観光客が来ていることを考えますと、繁体字に対応したガイドラインが作成されていないことは、理解に苦しみます。実際に、繁体字に対応した観光パンフレットが作成されていることも考えますと、繁体字に対応したガイドラインも早急に準備する必要があるのではないのでしょうか。

次に、語法や文法等の表現法の誤りについては、看板やパンフレット等の作成方法を変える必要があると思われます。現在は、外国語表記を伴う発行物の多くは、各部局担当者において日本人向けに作られたものを印刷会社に渡し、その後、印刷会社から翻訳を外部に依頼する、という過程を経て作成されるということです。この過程から発生する問題は、外注する翻訳者の質に差があるにもかかわらず、交流課のスタッフによる最終的なチェックは、ほぼ固有名詞がガイドラインに添って表記されているか否かに限られ、語法や文法の誤りについては徹底的なチェックがなされていない点です。これでは、チェックから漏れた誤りがあっても不思議ではありません。また、表現にかかわることではありませんが、市の回答にもあるように、日本人観光客が関心をもったり、必要とする情報は、必ずしも外国人観光客のそれとは一致しないにもかかわらず、現状では、日本人向けの発行物を外国語に翻訳しただけの状態で行われていることになります。この二つの問題を解決するには、日本語による発行物を印刷会社に手渡し、翻訳を依頼することをやめ、市が全過程で主体的に関わること、具体的には、原稿を作る初期段階から最終的なチェックまで、とりわけ初期段階において、市が指定したネイティブ・スピーカーに依頼するということです。ここでいうネイティブ・スピーカーとは、その外国語を母国語とし、その語を駆使できる外国人を指します。その人物に原稿作成の初期段階で関わってもらえば、多くの問題は解決できるように思えます。

交流課は、ひとつの解決法として、印刷を外注する際にネイティブ・スピーカーによるチェックを契約条項として盛り込み、さらに最終段階で、国際交流員を含めた交流課の職員が最終確認をするという方法を提案しています。たしかに大きな前進ですが、先にあげたすべての問題を解決するわけではないように思います。

市の説明によりますと、外国語表記によるパンフレット等は、一度発行すると、しばらくは基本的には大きな変更はせずに、それに部分的な修正を加えながら、毎年発行しているということです。また、パンフレットの種類もそう多くはないということですから、初期段階に精力を集中することは効果的であり、現実的なやり方ではなかろうかと思えます。この点、観光企画課では、新たに作る外国語のガイドブックについて、日本語のガイドブックをただ翻訳するのではなく、外国人向けに内容を再構成することを検討しているということです。オンブズマンとしましても、このような取り組みを評価したいと思います。

なお、市内各所にある観光サインや地下鉄構内にある看板等は、パンフレット等とは異なり、相当期間作り直す必要はありません。しかし、そうであれば外国語表記を含めた内容を定期的にチェックし、その都度修正していく必要があるかと思えます。何年かに一度、一斉にチェックを行って、ガイドラインに沿った記載がなされていない部分や、語法・文法的に明らかに間違いのある部分について、修正していく必要があるでしょう。また、外国語表記に関して、市民から何らかの指摘があった場合にはすぐにその内容について検討することも必要でしょうし、発言する機会の少ない外国人観光客の意見を汲み取る何らかの方策もとるべきではないでしょうか。

同じ言語であっても、表現のしかたや言葉づかいに地域差や個人差があることは理解しているつもりですが、市が関わる発行物や看板等の外国語表記に明らかな間違いや不自然なものが含まれていれば、そこに記載された情報に対する信頼、ひいては市そのものに対する信頼がゆらぎかねません。これは、我々が外国旅行をしたときの経験からも明らかなことです。そこで、市に対して、①固有名詞等に関して、可能な限りガイドラインに沿った統一的な記載をすること、②語法や文法等の表現法について間違いのない表現をすること、を目指し、外国人向けのパンフレットや看板等の作成過程そのものを見直されるよう要望いたします。

3 市における改善等の措置状況

1 総務局（国際部交流課）の状況

- (1) 英文表記ガイドラインを平成19年10月に改定した際（毎年度改定）、庁内部局に対しガイドラインに沿った表記を改めて依頼するとともに、以下のとおり、外国語表記について留意すべき事項を通知しました。また、11月には関係部局間で係長会議を開催し、口頭で再度同様の依頼を行いました。
 - ① 外国語パンフレット等作成時の翻訳の外部発注にあたっては、「ガイドラインに従うこと」、及び「ネイティブによるチェックを必ず受けること」を業務委託上の仕様書等に記載するなどの対策をとること
 - ② 上記パンフレット作成等においては、校正段階で国際部のチェックも併せて受けること
 - ③ 各部局が所管・担当する出資団体や指定管理者にもガイドラインの周知徹底をすること
 - ④ 既存の外国語パンフレット等の内容を再確認し、必要な措置をとること
- (2) 民間事業者に対する取組としては、
 - ① 平成19年10月に観光部を通じて主要な観光施設に対し周知を行いました。
 - ② 平成20年3月の「北海道洞爺湖サミットおもてなし委員会実務者会議」の場で経済団体、観光団体及び商業団体等に対し、ガイドラインを直接配布した上で、外国語表記の推進及びガイドラインに沿った表記等について依頼しました。
- (3) 中国語及びハングルのガイドラインの改定を5年ぶりに行い、平成20年4月に発行しました。
- (4) 平成19年10月の英文表記ガイドラインの改定に併せて、札幌市ホームページに同ガイドラインをアップしました。また、他言語についても適宜ホームページにアップする予定です。
- (5) 既存の外国語パンフレットや案内版の見直しについては、特に北海道洞爺湖サミットの時期までに、観光部、建設局管理部、交通局などの関係部局で内容のチェックを行い、必要な修正を進める予定です。

2 観光文化局（観光部観光企画課）の状況

- (1) ガイドラインの周知に関しましては、平成19年10月に、観光施設20施設に対し、改定された外国語表記ガイドラインの活用と駅ナンバリング表示の活用を、文書で依頼しています。
- (2) 外国語版観光マップの製作において、企画の段階から国際部交流員と意見交換を行い、この結果を内容に反映させました。また、業務委託仕様書はネイティブ（母国語を話すもの）による言語チェックを条件としました。更に、校正段階で国際部のチェックを受けています。
- (3) 平成20年4月に、観光サインの外国語表記とガイドラインとの整合性を確認する業務委託を行いました。サインの表記修正は、補修時に併せて行うなど予算の範囲内で順次実施致します。なお、今年度は修正に重点を置き予算執行する事から、都心部のサインについて概ね修正を完了する見込みとなっています。

3 交通局（高速電車部業務課）の状況

- (1) 旅客への配布物としている、外国語リーフレット（乗車券の買い方・改札機の通り方・地下鉄駅周辺の案内）英語版について、札幌市英文表記ガイドラインに基づき、最終的には総務局国際部に照会のうえ修正を行い、新年度より配布をしています。
- (2) 今後についても、外国語を含む旅客への配布物については、札幌市英文表記ガイドラインに従い作成し、内容によっては総務局国際部に照会のうえ作成することとしています。
- (3) 案内標識等についても、破損・更新のために新たに作成する際には、配布物同様に作成することとしています。

4 調査をしなかった事例

国民健康保険の支給額、控除の取扱いについて

身体障害者手帳の交付を受けているが、同じ障がい者でありながら、厚生年金を受給しているために、障害者基礎年金を受給する場合に受けることができる国民健康保険税の控除が受けられない。しかも、増税されることに納得できない。

オンブズマンの対応

あなたの申立てにつき、調査を行うかどうか検討しましたが、本件については、以下の理由により調査を行わないこととしましたので、その旨通知いたします。

調査を行わない理由は以下のとおりです。

札幌市オンブズマンは、札幌市オンブズマン条例（以下「条例」といいます。）に基づいて設置されている機関です。条例では、判決、裁決等を求めて現に係争中の事項については、オンブズマンの所轄外とされています（第3条第2号）。これは、他の公的審査機関等が調査及び審査するものについては、当該公的審査機関の調査及び審査を尊重し、また、重複して調査することを避けるためです。本件については、オンブズマンへの苦情申立てのほか、北海道国民健康保険審査会へ審査請求がなされているとのこと。せつかくの申立てではありますが、本件申立てについては、オンブズマンは、調査を行うことができません。

