

研究ノート

翻訳・通訳の ISO 国際規格に準拠した

訪日外国人旅行者受入環境の整備

良質のコミュニケーション・サービスを提供するには

佐藤晶子*

本稿の目的は、公共交通機関、宿泊施設、歴史的文化的名所、飲食店、小売店等の観光施設に訪日外国人を受け入れる場合、ISO 国際規格の品質管理を取り入れた翻訳・通訳業務の導入を検討することである。2016 年、2017 年、2018 年に報告された観光庁の調査結果を踏まえ、訪日外国人旅行者がストレスを感じることなく、心地良く旅行できる環境を整備する提案を行う。具体的には、2019 年に打ち出された観光庁の訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業の項目に照らし、観光施設の掲示板、コミュニケーション・サービスの在り方を分析、検討する。

The purpose of this paper is to propose an introduction of ISO standards on translation and interpreting into the Japanese tourism industry. Tourist facilities, including public transportation, accommodation, historical and cultural sites, restaurants, and retail stores in Japan, have accepted tourists from all over the world for years. The current situation of the Japanese tourism industry in terms of communication quality for visiting tourists strongly needs some improvement. If the above facilities provide no measure, such a circumstance can stifle the growth of this industry based on the survey results conducted by the Japan Tourism Agency in 2016, 2017, and 2018. Notably, this paper examines the items of the Visit Japan Project, which is the inbound travel promotion project announced by the Agency in 2019, and analyzes and reviews the appropriate measures for the signboards and communication services in the tourist sites.

Keywords: 観光施設 (Tourist facilities)、訪日外国人旅行者 (tourists from all over the world)、コミュニケーション・サービス (communication services)、観光庁 (Japan Tourism Agency)、翻訳・通訳の ISO 国際規格 (ISO standards on translation and interpreting)、

1. はじめに

日本政府は 2020 年に開催される東京オリンピック・パラリンピックに向け (日経新聞, 2020)、様々なビジョンを発表している中で 2020 年の訪日外国人 4,000 万人の目標を掲げている。

本稿の目的は、観光庁の「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」(国土交通省観光庁, 2019)において、公共交通機関、宿泊施設、歴史的文化的名所、飲食店、小売店等の観光施設に訪日外国人を受け入れる場合、訪日外国人旅行者がストレスを感じることなく、心地良く旅行できる環境を整備する提案を行うことである。具体的には、観光庁の調査結果を踏まえ、観光施設の掲示板、コミュニケーション・サービス等の翻訳・通訳サービスにおいて、国際規範に準拠した ISO 国際規格の必要性を検討する。

2. 先行研究と定義

本稿での検討と考察の前提として、本章では先行研究

と用語の定義を記載する。

(1) 観光と観光施設

中村によると、観光政策審議会の 1970 年の答申では「観光とは、自己の自由時間の中で、鑑賞、知識、体験、活動、休養、参加、精神の鼓舞等、生活の変化を求める人間の基本的欲求を充足せんとする行為 (=レクリエーション) のうちで、日常生活圏を離れて異なった自然、文化等の環境のもとで行おうとする一連の行動をいう」と観光を定義している (中村, 2019:p. 7)。特に本稿では訪日外国人旅行者受入環境整備について検討するため、1995 年に同審議会が答申 39 号で定義した「余暇時間の中で、日常生活圏を離れて行う様々な活動であって、触れ合い、学び、遊ぶということを目的とするもの」を採用する (観光政策審議会, 1995:.)。

本稿では日常生活圏を離れ、国境を越え、言語環境も変わる点に留意する。訪日外国人旅行者が目的地として訪れる多言語掲示等が掲げられた観光施設についても定

義が必要である。観光施設財団抵当法では、観光施設を「観光旅行者の利用に供される施設のうち遊園地、動物園、スキー場その他の遊戯、観賞又は運動のための施設であって政令で定めるもの（その施設が観光旅行者の利用に供される宿泊施設に附帯して設けられている場合にあつては、当該施設及び宿泊施設）をいう。」と定義している（日本政府, 1968）。山口は上記定義を検討した後、観光施設を「余暇時間に、鑑賞、知識、体験や活動をとおして学び、遊ぶことを目的とする諸施設」（山口, 2019: p. 89）と定義する。

観光施設では、ホスピタリティの精神を持して翻訳・通訳等のコミュニケーション・サービスが提供される場であることも考慮する。従って本稿では観光施設とは、旅行者の視点に立った観光施設財団抵当法および山口の定義にサービス提供者の視点を加え、「余暇時間に、鑑賞、知識、体験や活動をとおして学び、遊ぶことを目的とする旅行者が訪れ、サービス提供を受ける諸施設」と定義する。

(2) 翻訳・通訳

ヤーコブソンは、翻訳を「ことばの記号を他の言語で解釈することである」と定義している（ヤーコブソン, 1973: p. 57）。本稿の「翻訳」は言語間翻訳の視座から、*ISO17100:2015 Translation services - Requirements for translation services*（翻訳サービスに関する要求事項）（以下『ISO17100:2015』）2.1.2 の記載に基づき「原文言語コンテンツを文書形式で訳文言語コンテンツに変換する一連のプロセス」と定義する（ISO c, 2015: p. 1）。（日本語訳は日本規格協会翻訳に準じる。）

水野は、コミュニティ通訳との関連において、通訳を定義する難しさを述べている（水野, 2015: p. 28）。本稿では「通訳」を、*ISO18841: 2018 Interpreting services - General requirements and recommendations*（通訳サービスの一般要求事項と推奨）（以下『ISO18841:2018』）3.1.2 の記載に基づき「rendering spoken or signed information from a source language to a target language in oral or signed form, conveying both the register and meaning of the source language content（ソース言語からターゲット言語への口頭または手話による言語コンテンツの記録および意味の訳出）」と定義する（ISO e, 2018: p. 1）。

(3) 品質管理としての PDCA サイクル

品質管理の父と呼ばれた W. エドワーズ・デミング博士は占領期の 1950 年にトルーマン大統領統計顧問として来日し、日本の実業界、アカデミック界に PDCA サイクルをはじめとする統計的品質管理を紹介した。PDCA サイクルとは、計画 (Plan:P) 実行 (Do:D) 評価 (Check:C) 改善 (Act:A) という過程を繰り返す品質管理手法である（Sato a, 2012: pp. 87-88）。ISO 国際規格は PDCA サイクルを採用した品質管理を共通理解としている（吉澤, 2007）。本稿は PDCA サイクルを品質管理の基盤とする ISO 国際規格の基本理念を踏襲する。

(4) 言語景観

観光で訪日する「外国人旅行者にとっての言語環境を考察するうえで鍵としたいのは言語景観である」と藤井は指摘する。言語景観は書き言葉を指す概念であるが、2000 年以降の「研究の拡大と共に、音声など非可視的なものも対象の中に含まれるようになっていく」とも述べている。訪日外国人は観光施設で企業等が提供する翻訳・通訳のコミュニケーション・サービスを受ける。訪日外国人にとっての言語景観の印象は、企業等が提供する翻訳・通訳のコミュニケーション・サービスによって変わることが予想される。藤井はまた、2005 年に国土交通省が発表した「観光活性化標識ガイドライン」の「日本語、英語、及びピクトグラムの 3 種類による表記を基本とし、必要に応じて、多言語表記や音声案内等の活用を検討する」に基づき、研究者による「言語景観」研究と企業等が行う言語サービスの連携を目標として掲げている（藤井, 2014: pp. 33-36）。

岩田および本田は、観光で訪日する外国人と日本で暮らす外国人との違いを意識することは重要であると指摘する。2016 年の訪日観光客数は、観光局によると総数 2403 万 9053 人であった。国別順位は、1 位中国 (649 万 544 人)、2 位韓国 (504 万 8201 人)、3 位台湾 (408 万 6639 人)、4 位香港 (192 万 3124 人)、5 位米国 (120 万 1952 人)、6 位タイ (96 万 1562 人)、その他の順であった。同年の日本在住外国人数は、出入国管理局によると、1 位中国 (66 万 5847 人)、2 位韓国 (45 万 7772 人)、3 位フィリピン (22 万 9595 人)、4 位ブラジル (17 万 3437 人)、5 位ベトナム (14 万 6856 人) であった（岩田・本田, 2017: pp. 29-42）。

本稿では、藤井が今後の課題として取り上げた言語景観と翻訳・通訳のコミュニケーション・サービスを含めた言語サービスが、岩田および本田が明らかにしたよう

に訪日外国人、在住外国人ともに多言語化している現状を踏まえるべきであるという前提に立つ。その上で、包括的な翻訳・通訳のコミュニケーション・サービスを提供するにはどうすべきかを考察する。

3. 観光庁による訪日外国人旅行者受入環境整備に関する緊急対策事業

本章では訪日外国人旅行者の受け入れ環境を整備する 2019 年度の緊急対策事業の中で、特に本稿で検討する翻訳・通訳に関する事項について整理する。

(1) 訪日外国人旅行者の受け入れ環境整備

日本は、「観光先進国」を実現すべく「訪日外国人旅行者がストレスなく、快適に観光を満喫できる環境整備に向け、政府一丸となって対応を加速化していきます」と述べ、訪日外国人が心地よく旅行できる環境の整備を重要事項と位置付けている（観光庁外客受入参事官室 c, 2020）。観光庁は 2016 年、訪日外国人受入環境に関する調査を実施した。その調査結果によると、「多言語表示・施設等のスタッフとのコミュニケーション」に不満が多かった。（観光庁外客受入参事官室 b, 2018）

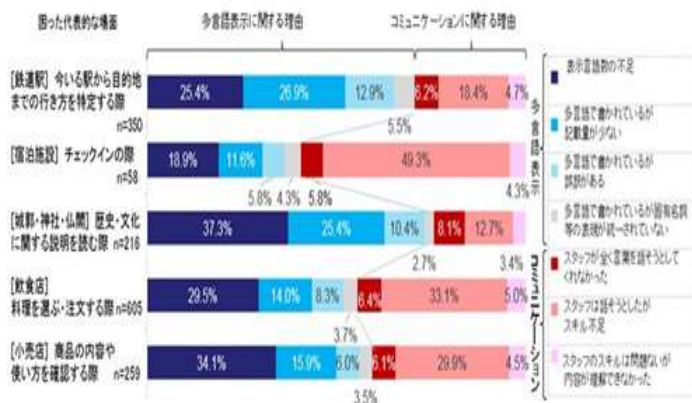


表 1 訪日外国人が多言語表示・コミュニケーションで困った理由

(観光庁外客受入参事官室 2016)

同庁はこの結果に焦点を当て、2017 年 9 月から 10 月にかけて詳細な調査を行った。調査は、成田国際空港・東京国際空港・関西国際空港・新千歳空港・福岡空港・那覇空港で実施された。調査手法は、訪日外国人旅行者を対象に、旅行中困ったことや、多言語表示、施設等におけるスタッフとのコミュニケーションに関するアンケート形式で行われた。

集まった回答 3,225 件の集計結果によると、「訪日外国人が多言語表示・コミュニケーションで困った理由は、利用施設や場面によって異なっている」ことが判明した。大きく分けると、多言語表示（主に翻訳に関する事項）とコミュニケーション（主に通訳や会話能力に関する事項）の 2 つのカテゴリーに分けられる。

上記表 1 を見ると、訪日外国人が困った理由について、公共交通の鉄道駅、城郭・神社・仏閣では、多言語表示の不足の割合が高く、宿泊施設、飲食店、小売店では、コミュニケーション・サービスの欠如に関する割合が高い。

(2) 調査結果を踏まえた翻訳・通訳

前節の調査結果は以下のように要約できる。筆者が 2019 年 5 月にアジア研究会議で発表した要約を邦訳し、以下に再掲する (Sato b, 2019: p.96)。

- ① 日本語の掲示数に応じた多言語による掲示が少ない（日本語から多言語への翻訳不足）。
- ② 外国人観光客にとって多言語掲示の適切な情報、およびその量が少ない（正確な翻訳が行われていない、または作成側の既知情報が読者によっては未知の情報である）。
- ③ 掲示板の翻訳に誤訳がある。
- ④ スタッフによるコミュニケーションが無い（通訳不在）。
- ⑤ スタッフのコミュニケーション・スキル不足（通訳スキル不足）。
- ⑥ スタッフから多言語で説明を受けても理解できない（背景とする文化に関する説明不足）。

調査結果を纏めると翻訳者・通訳者の不在、異文化に関する知識の欠如、間違いといったコミュニケーション・サービスにおける不満が散見される。それでは、どのような翻訳・通訳が必要であり、どのような点が不完全で上記のような調査結果となったかを検討する必要がある。

(3) 訪日外国人旅行者の増加を見越した環境整備

「観光先進国」を目指し、訪日外国人がストレスを感じることなく、日本国内を快適に旅行できるような環境を整備することが重要事項となっている。2020 年の東京オリンピック・パラリンピック開催、2025 年の大阪万国博覧会等、世界各国から政府関係者や旅行者が日本を訪

れることが予想される。

実際、2018 年 11 月の訪日外客数は、前年同月比 3.1% 増の 245 万 1 千人であった。2017 年 11 月は 237 万 8 千人であった。約 7 万人上回り、11 月として過去最高を記録した。市場別では、中国、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン、ベトナム、インド、豪州、米国、カナダ、英国、フランス、ドイツ、イタリア、ロシア、スペインの 17 国からの訪日を迎え、11 月として過去最高を記録している（観光庁国際観光課、2018）。今後もインバウンドの市場は拡大を続けると考えられる。

(4) 観光庁関係予算額の推移

2019 年度の「観光庁関係予算総括表」においては「1. ストレスフリーで快適に旅行できる環境の整備」項目に「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」が設定され、予算額は 54 億 7,400 万円が計上されている。（観光庁 b, 2019）

前年度の 2018 年度予算額は、「3. 世界最高水準の快適な旅行環境の実現」の項目に「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」が設定され、96 億 3,200 万円が計上されていた（観光庁 a, 2018）。項目順位は上がったが、計上された予算額はおよそ 42 億円減額されている。

本稿ではこれを、「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」が一定の成果が見られたための減額と捉える。なぜなら 2020 年の東京オリンピックおよび 2025 年の日本国際博覧会を控え、訪日外国人旅行者がさらに増加すると予想される中で、同項目の予算が半額近く減額される理由が他に見られないからである。

(5) 2019 年度の内訳

2019 年度の「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」項目の内訳は以下の通りである。

- ① 地方での消費拡大に向けたインバウンド対応支援事業
 - a) 外国人観光案内所の整備、災害時の緊急対応の強化
 - b) 公衆トイレの洋式化整備
 - c) 観光カウンターの機能強化
 - d) 宗教、生活習慣への対応強化
- ② 宿泊施設インバウンド対応支援事業
 - a) 基本的ストレスフリーの環境整備として
 - Wi-Fi 整備、多言語案内表示、決済端末、多言語ホームページ、ムスリム受入マニュアル
 - b) バリアフリー環境整備として
 - トイレバリアフリー、手すり設置、段差解消、出入

口段差改修

- ③ 交通サービスインバウンド対応支援事業
 - a) 多言語表記、多言語案内用タブレット端末の整備
 - b) 旅客施設、車両内の無料 Wi-Fi 整備
 - c) 旅客施設、車両内トイレ洋式化整備、機能向上
 - d) 全国 IC カード、QR コード決済の導入
 - e) 旅客施設や車両移動の円滑化
 - ④ 実証事業
 - a) 災害時における外国人案内書の初動対応マニュアル
 - b) 夜間のニーズに対応した交通サービス推進
- （観光庁 b, 2019）

上記で特に翻訳・通訳が必要である考えられる観光施設と項目は、①a) 外国人観光案内所の整備、災害時の緊急対応の強化（翻訳および通訳）、c) 観光カウンターの機能強化（通訳）、d) 宗教、生活習慣への対応強化、②a) 基本的ストレスフリーの環境整備の多言語案内表示、③a) 多言語表記、多言語案内用タブレット端末の整備（翻訳）、④a) 災害時における外国人案内書の初動対応マニュアル（翻訳）である。そこに共通事項として見られるキーワードは、「災害時の緊急対応」である。特に災害時の観光案内所、カウンターにおける緊急対応の強化が挙げられる。

4. 訪日外国人受入における翻訳・通訳

本章では、前章で述べた「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」項目に挙げられている観光施設において、訪日外国人を受け入れる場合を想定し、どのような翻訳・通訳を提供すべきかを検討する。

(1) 一定の品質を担保する翻訳および通訳

日本語から多言語に翻訳し、通訳する際は一定の基準に準拠すべきである。翻訳業界では 1963 年に国際翻訳者連盟（International Federation of Translators: FIT）が翻訳者憲章で基準の設定を謳っている（FIT, 2011）。通訳業界では、1950 年代から欧州を中心に『通訳』という作業は、単語の置き換えではない、それなら、いったいどのような原理に基づいて行われるのか」ということが論じられてきた（近藤, 2015: p. 6）。

翻訳・通訳サービスを必要とするのは、訪日外国人旅行者である。翻訳・通訳サービスを提供する側は本稿冒頭で述べた 2016 年調査時の宿泊施設、歴史的文化的名所、飲食店、小売店等である。特に 2019 年度は、3(5)の予算項目の内訳を踏まえると、緊急時における①a) 外国

人観光案内所での通訳サービス、c) 観光カウンターでの通訳サービス、③a) 多言語表記、多言語案内用タブレット端末における翻訳サービスが火急の課題として挙げられ、通訳、翻訳サービスを必要とする場面が絞られてきた。

観光の場合、日本で頻発する地震、台風等の自然災害による緊急時等に不特定多数の訪日外国人がストレスを感じずに日本で滞在するために、上記施設は統一された基準に沿った、すなわち一定の品質を担保する翻訳が行われた掲示板や通訳サービスを提供する必要がある。

(2) 専門分化するグローバル・スタンダードに則った翻訳・通訳

戦後、品質管理のグローバル・スタンダード形成は欧米が先導してきた。1947年に設立された国際標準化機構 (International Organization for Standardization: ISO) は、組織のマネジメントや環境に関するグローバル・スタンダードを策定している。日本は 1952 年から日本工業標準調査会 (Japanese Industrial Standards Committee: JISC) が ISO に加盟している。

用語やコンテンツ資源全般に関する標準化を広く取り扱う ISO 第 37 委員会 (Terminology and other language and content resources: ISO/TC37) では 2012 年開催の ISO/TC37 総会で、翻訳・通訳の国際規格を策定すると決定した。ISO/TC37 には、投票権を持つ P (participating) メンバー 34 か国と、投票権が無い O (observing) メンバー 29 か国の形 63 か国が参加し、用語やコンテンツ資源に関する標準化を行っている (井佐原, 2019)。

筆者が委員委嘱を受けている ISO/TC37 委員会第 5 分科会 (SC5) は、翻訳・通訳サービスに関する ISO 国際規格の策定を進めている。2012 年に *ISO/TS11669: 2012 Translation projects - General guidance* (ISO/TS 11669:2012 翻訳プロジェクト - 一般指針) (ISO a, 2012)、2014 年に *ISO13611: 2014 Interpreting - Guidelines for community interpreting* (コミュニティ通訳に関する一般指針) (以下『ISO13611:2014』) (ISO b, 2014)、2015 年に『ISO17100:2015』 (ISO c, 2015)、2017 年に *ISO18587: 2017 Translation services - Post-editing of machine translation output - Requirements* (機械翻訳のポストエディットに関する要求事項) (ISO d, 2017)、2018 年に『ISO18841:2018』 (ISO e, 2018)、2019 年に *ISO20228:2019 Interpreting services - Legal interpreting - Requirements* (法務通訳サービスの要求事項) (ISO f, 2019) が発行された。特に 2017 年以降翻訳一般、通訳一般ではなく、専門分野に特化した国際規格を策定している。

日本では日本規格協会が翻訳・通訳に関する ISO 国際規格の翻訳を行う。現在までに

『ISO13611:2014』『ISO17100:2015』の邦訳版を出版している。筆者が個人として認証を取得している『ISO17100:2015』は 2020 年 1 月 7 日現在、日本では 46 社 1 個人が認証を取得している (JSA, 2019)。

(3) ローカライズ/グローバル化としての翻訳・通訳

『ISO13611:2014』はコミュニティ通訳の一般指針であり、2014 年に発行された。『ISO17100』は、翻訳サービスによる文書作成を規定する ISO 国際規格で、2015 年に発行された。また、2017 年には機械翻訳に関する編集を規定する『ISO18587』が発行された。その後、コミュニティ通訳を含めた一般通訳サービスを規定する包括的な要求事項『ISO18841』は 2018 年初頭に発行された。

これらの翻訳・通訳に関する国際規格は品質マネジメントシステムに関する国際規格であり、PDCA サイクルを基本理念とした ISO9000 シリーズと同じく PDCA サイクルを基本理念とした環境マネジメントに関する国際規格である ISO14000 シリーズとの整合性を必須条件とする。

上記国際規格が策定されるに至った理由は、科学技術・サービスをローカライズ/グローバル化する通訳・翻訳の過程に国際標準化が必要とされたからである。言い換えれば、その科学技術・サービスを現地化または国際化する過程、つまり翻訳や通訳が必要となる過程に国際標準化が行われていなかったことになる。

それは、国毎に一定の品質を担保しない翻訳文書や通訳業務でローカライズ/グローバル化を行ったことを意味する。すなわち、翻訳・通訳の品質の違いにより、科学技術・サービスを現地の言語で解釈した最終成果物のユーザー間で、元の科学技術・サービスに対する理解の差が生まれた。それが原因となり、国によって品質が異なる製品が生産され、コミュニケーション不全に陥る可能性が発生した。国際標準に則った成果物を生産・提供しなければならないのに、低品質の翻訳や通訳によって低品質の成果物およびサービスを生産・提供するリスクが高くなったのである。それを防ぐには、翻訳・通訳サービスも国際標準に則って進める必要がある。

観光庁外客受入参事官室が報告した訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する日本国内の多言語対応に関するアンケートの結果は (国土交通省観光庁 2016)、日本が直面している問題を可視化している (Sato b, 2019: p. 96)。

2019 年度予算において明らかな点が見られる。「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」が、公共交通機関、宿泊施設、歴史的文化的名所、飲食店、小売店等

の観光施設に予算を多く投入するハードウェア的な処置から、外国人観光案内所での通訳、観光カウンターでの通訳、多言語表記、多言語案内用タブレット端末における翻訳等、場所や用途を限定して、深化させた上で進められている点である。

5. まとめ

訪日外国人がストレスを感じることなく、日本国内を快適に旅行できるような環境を整備することが重要事項となっている。2020 年の東京オリンピック・パラリンピック開催、2025 年の大阪万国博覧会等、世界各国から政府関係者や旅行者が日本を訪れる。今後もインバウンドの市場は拡大を続けることが確実に予想される。

2017 年 11 月に月間訪日外国人数が過去最高を記録したが、日本は以降も観光庁を中心に継続的に訪日外国人の受け入れに対応している。「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」として、現在、3. (5) で掲げた 4 項目の事業を行っている。その事業の中で国際標準に則った翻訳・通訳サービスに、PDCA サイクルの品質管理手法を採用した ISO が策定する国際規格を適用すべきである。ISO 国際規格に準拠する翻訳・通訳サービスの提供により訪日外国人の顧客満足度を引き出すことができると考察することは意義がある。

国毎に一定の品質を保証する翻訳・通訳業務でローカライズ/グローバル化を行い、最終成果物のユーザー間で元の科学技術・サービスに対する理解の差が生まれることが無いよう、翻訳・通訳サービスも国際標準に則って進める必要がある。

翻訳・通訳の ISO 国際規格は 4. (2) で述べたように専門分化している。3. (5) 2019 年度の内訳で述べたように、「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」項目も細分化し、特に翻訳・通訳を必要とする項目が、「外国人観光案内所の整備、宿泊施設多言語案内表示、多言語ホームページ、多言語表記、多言語案内用タブレット端末の整備、災害時における外国人案内書の初動対応マニュアル」等、目的が絞られてきた。

本稿で説明した専門分化した ISO 国際規格に準拠した翻訳・通訳サービスを、細分化してきた日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業項目に照らし合わせて、特に災害時等緊急時における多言語によるコミュニケーション・サービスを進めていく必要がある。本稿はその方向性を示す端緒を担うに過ぎない。

翻訳・通訳サービスの具体的な内容と現状については、さらに調査・研究を続ける必要がある。また、上記 ISO 国際規格に準拠した翻訳者、通訳者養成を大学等高等教

育の場で行う実践的試みも今後の必須課題である。

謝辞

本研究は、本学ブランディング事業研究（共同研究）の一環として行ったものである。研究ご支援に篤く感謝申し上げます。

【補注】

日経新聞。(2020 年 3 月 24 日)。東京五輪、21 年夏に延期
IOC が首相提案を承認。日経新聞ホームページ。(2020 年 3 月 27 日取得、
<https://www.nikkei.com/article/DGXMZ057173390U0A320C2000000/>) パンデミックとなった新型コロナウイルスの感染の収束が見通せないことから、2020 年 3 月 24 日、国際オリンピック委員会 (ISO) は東京オリンピック開催を 2021 年に延期する安倍晋三首相提案を承認した。

【引用・参考文献】

- Sato, Akiko, a, 2012, "Quality Control Strategy in Japan after World War II: Role of the "TQC" Advocated by an Educator, W. Edwards Deming," *Japan Studies Association Journal*, Volume 10. pp.83-101.
- Sato, Akiko, b, 2019, "Improvement of Environment for Tourists in Japan from the World Complying with ISO Standards on Translation and Interpreting Services," *The Asian Conference on Asian Studies 2019 Official Conference Proceedings*, pp.93-101. (Retrieved December 03, 2019, from http://25qt51lnswfi49iayd31ch80-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/papers/acas2019/ACAS2019_50820.pdf).
- Deming, Edwards W., 1982, *Out of Crisis*, Cambridge, MA: MIT Press.
- Finnemore, Martha, 1996, *National Interests in International Society*, Ithaca: Cornell University Press.
- FIT, 2011, *Translator's Charter*. (Retrieved December 4, 2019, from <https://www.fit-ift.org/translators-charter/>).
- 井佐原均, 2019, 「ISO/TC 37 国内委員会について」『情報科学技術協会 INFOSTA』(Retrieved January 04, 2019. <https://www.infosta.or.jp/iso/tc37/about.html>).
- ISO a, (2019, March 05). *ISO/TS11669:2012 Translation projects - General guidance*. (Retrieved December 03, 2019, from <https://www.iso.org/standard/50687.html>).

- ISO b, (2019, October 15). ISO13611:2014 Interpreting - Guidelines for community interpreting. (Retrieved December 03, 2019, from <https://www.iso.org/standard/54082.html>).
- ISO c, (2015, April 24). ISO17100:2015 Translation services - Requirements for translation services. (Retrieved December 02, 2019, from <https://www.iso.org/standard/59149.html>).
- ISO d, (2017, April 12). ISO18587:2017 Translation services - Post-editing of machine translation output - Requirements. (Retrieved December 02, 2019, from <https://www.iso.org/standard/62970.html>).
- ISO e, (2018, January 09). ISO18841:2018 Interpreting services - General requirements and recommendations. (Retrieved February 02, 2020, from <https://www.iso.org/standard/63544.html>).
- ISO, (2019, April 11). ISO20228:2019 Interpreting services - Legal interpreting - Requirements. (Retrieved December 02, 2019, from <https://www.iso.org/standard/67327.html>).
- Japanese Industrial Standards Committee, 2017, "Japanese Industrial Standards Committee: ISO/IEC-Participation Status in ISO/IEC," Tokyo: Japanese Industrial Standards Committee, (Retrieved January 04, 2019. <http://www.jisc.go.jp/eng/iso-iec/index.html>).
- JSA. (2019). JSA Soryushonzu (JSA Solutions Co.,Ltd.). (Retrieved December 02, 2019, from <https://shinsaweb.jsa.or.jp/MS/Service/ISO17100>).
- 観光政策審議会, 1995. 「今後の観光政策の基本的な方向について (答申第 3 9 号)」, 国土交通省観光庁ホームページ, (2019 年 12 月 1 日取得, <https://www.mlit.go.jp/singikai/unyusingikai/kankosin/kankosin39.html>).
- 観光庁外客受入参事官室 a, 2016, 『訪日外国人旅行者の受入環境整備における国内の多言語対応に関するアンケート』結果, 国土交通省観光庁ホームページ, (2019 年 12 月 4 日取得, <https://www.mlit.go.jp/common/001226100.pdf>).
- 観光庁外客受入参事官室 b, 2018, 「旅行の場面ごとの多言語表示・コミュニケーションの課題が明らかになりました: 多言語表示・コミュニケーションの受入環境について訪日外国人旅行者にアンケート調査を実施」, 国土交通省観光庁ホームページ, (2020 年 3 月 4 日取得, https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000239.html).
- 観光庁外客受入参事官室 c, 2020, 「訪日外国人旅行者の受入環境整備」国土交通省観光庁ホームページ, (2020 年 3 月 4 日取得, <http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/ukaire.html>).
- 観光庁国際観光課, 2018, 「統計情報/白書」, 国土交通省観光庁ホームページ, (2019 年 1 月 4 日取得, <http://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/inout.html>).
- 観光庁 a, 2018, 「平成 30 年度観光庁関係予算概要」, 国土交通省観光庁ホームページ, (2019 年 12 月 4 日取得, <https://www.mlit.go.jp/common/001260627.pdf>).
- 観光庁 b, 2019, 「平成 31 年度観光庁関係予算概要」, 国土交通省観光庁ホームページ, (2019 年 12 月 4 日取得, <https://www.mlit.go.jp/common/001270671.pdf>) p. 9.
- 観光庁 c, 2019, 「訪日外国人旅行者の受入環境整備」, 国土交通省観光庁ホームページ, (2019 年 12 月 1 日取得, <http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/ukeire.html>).
- 経済産業省商務・サービスグループ クールジャパン政策課, 2017, 「クールジャパン政策について」, 経済産業省ホームページ, (2019 年 1 月 5 日取得, http://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/mono/creative/file/171204CooljapaneseisakuDec.pdf).
- 近藤正臣, 2015, 『通訳とはなにか』生活書院, 東京.
- 大阪大学, 2018, 『文部科学省特別経費事業 広域アジアものづくり技術・人材高度化拠点形成事業 平成 29 年度報告書』大阪大学.
- 中村忠司, 王静, 稲本恵子, 渡部美智子, 山口隆子, 白神昌也, 中村真輔, 橋弘文, 2019『新・観光学入門』晃洋書房, 京都市. p.7, p.89
- 日本政府観光局, 2018, 「ビジット・ジャパン事業開始以降の訪日客数の推移」日本政府観光局 (JNTO) ホームページ, (2019 年 12 月 4 日取得, http://www.jnto.go.jp/eng/press/marketingdata_tourists_after_vj.pdf).
- 日本政府, 1968「観光施設財団抵当法」昭和四十三年法律第九十一号電子政府総合窓口 e-Gov (2019 年 12 月 4 日取得, https://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=343AC0000000091).
- 藤井久美子, 2014, 「言語景観から考える観光と多言語状況」宮崎大学教育文化学部紀要, pp.33-42.
- 本田弘之, 岩田一成, 倉林秀男, 2017『街の公共サインを点検する: 外国人にはどう見えるか』大修館書店, 東京.
- 水野真木子, 内藤稔, 2015『コミュニティ通訳: 多文化共生社会のコミュニケーション』みすず書房, 東京.
- ヤーコブソン, ローマン, 1973『一般言語学』田村すず子, 長嶋善郎, 村崎恭子, 中野直子翻訳, 川本茂雄監修. みすず書房, 東京.
- 吉澤正, 2007『対訳 ISO14001:2004 環境マネジメントシステム』財団法人日本規格協会