

巻頭言

「災害と多言語アプリ」

理事長 新谷 友良

9月の台風・地震が関西空港や北海道など外国人観光客が多く集まるところを直撃しました。札幌の避難所では利用者の多くが外国人で、情報入手が大変だったようです。これに関連して、東京都の小池知事は「災害発生時に多言語での情報発信を充実させる」と発言しています。また、「外国人の急増を受け、鉄道会社が多言語対応を進めている」と朝日新聞が報じています。

協会は、4月から東京都や鉄道会社を訪問し、「耳マークの設置と聞こえに困っている人への支援」を訴えてきました。しかし、東京都や鉄道会社は、聞こえに困っている人が外国人同様「情報弱者」であるという理解に至らないのか、その後「耳マークを設置し、聞こえに困っている人への支援について職員・従業員の研修を進めています」といった回答はいただけていません。

鉄道会社が進めている多言語対応は、事前に登録された案内文の中からその場に適切なものを自動的に選択し、車内放送として英語や中国語で放送するシステムのようなものです。その中で、JR 東日本は乗務員の持つタブレット端末に定型文を表示するアプリを開発、5月から首都圏の路線で使い始めていると記事には載っています。

電車内では日本語案内に加えて、英語の案内が多くなってきました。また、放送内容は車内のモニターにほぼそのまま文字で表示されています。登録した案内文がもっと増えてくれば、「情報弱者」でも平時はそれほどの困難なく移動ができるのかもしれませんが。しかし、緊急時に必要な情報は定型文の範囲を超えます。鉄道会社の試みは、緊急時の対応をどの程度視野に入れているのか不明です。

生の音声情報の認識や多言語への翻訳は情報アクセスの基盤技術になりつつあります。これらの技術の活用が、不定型な緊急時の情報アクセスのカギを握るのは容易に想像されます。AI スピーカーにとどまらず、スマートフォンで利用できる「グーグルアシスタント」や「アップル Siri」は検索を超えて、音声での質問に文字で回答し、英語の回答を日本語に自動翻訳します。「情報弱者」に特化した技術と、一般の人を対象とした技術を融合させ、誰もが暮らせるバリアのない情報アクセス社会実現に果たす私たち「情報弱者」の役割は大変大きいと思います。