

## 第五章 外国人のごみ排出問題行動改善のための情報提供方法の把握

### 5-1 はじめに

本章では、第四章で述べた外国人の問題行動に関連して、外国人に対する各自治体の情報提供方法について明らかにする。

### 5-2 目的

本章では、自治体における情報提供の現状（目的2）を把握することを目的とする。なお、この目的に即して、以下の問1～問6を設定した。なお、各問に対応する箇所を（ ）内に記載した。

問1 自治体による情報提供方法の現状はどのようなものか。（5-5-1, 5-5-2, 5-5-3, 5-5-4）

問2 他部署や関連団体との連携はどのように行われているか。（5-5-5）

問3 問い合わせや相談についてどのような意見が寄せられているか、またそれらに対する対応はどのようなものか。（5-5-6, 5-5-8）

問4 取り組まない場合の理由や、取り組みの課題点は何か。（5-5-7）

問5 ごみ排出問題行動の解決もしくは改善がみられた取り組みや、取り組みの工夫点は何か。（5-5-9, 5-5-10）

問6 現行最も多く取り組まれている取り組みである、印刷物の傾向はどのようなものか。（5-5-11）

### 5-3 調査対象

3-2（予備アンケート調査）、3-5（本アンケート調査）、3-6（追加アンケート調査）、3-7（印刷物傾向調査）で述べた通りである。

### 5-4 調査方法

3-2（予備アンケート調査）、3-5（本アンケート調査）、3-6（追加アンケート調査）、3-7（印刷物傾向調査）で述べた通りである。

### 5-5 調査結果および考察

5-4の調査をもとに考察を行う。特に記述のない限り、本アンケート調査をもとにした結果・考察とする。

#### 5-5-1 基本情報（全国の市の取り組み状況）

まず、全国の市を対象とした予備アンケート調査から、情報提供に関する取り組みの有無について、表5-1に示す。取り組みについては、日本語以外の言語による印刷物と、その他の取り組み（説明会やHPにおける情報提供など）に分類して集計した。その結果、印刷物作成に

取り組む自治体が 68.6%，その他の取り組みを行う自治体が 26.5%となり，外国人の問題行動に対する各自治体の取り組みとしては，印刷物の作成が多いことが明らかとなった。

表 5-1 全国の市の情報提供取り組み把握有無 (n=456)

全国各市における取り組み		外国語による印刷物の作成		
		あり	なし	合計
その他の取り組み	あり	102 (22.4%)	19 (4.2%)	121 (26.5%)
	なし	211 (46.3%)	124 (27.2%)	335 (73.5%)
	合計	313 (68.6%)	143 (31.4%)	456 (100.0%)

### 5-5-2 外国人人口比率上位自治体の情報提供に関する取り組み状況

#### 5-5-2-1 印刷物またはHPによる取り組み状況

外国人人口比率上位自治体における，印刷物またはHPによる取り組み状況を表 5-2 に示す。取り組みを行っていない自治体も見られるが，63%の自治体で多言語の文章による情報提供がなされていることが分かる。また，印刷物とHPでは，印刷物のみとする自治体が多いことも明らかとなった。その他の 24 件の回答は表 5-3 に示す。「検討中，作成中，作成予定」であるという回答が多い。

表 5-2 印刷物またはHPによる取り組み状況 (n=410)

印刷物またはHPの取り組み状況	回答件数	回答率
両方行っていない	129	31%
両方行っている	127	31%
印刷物のみ	118	29%
HPのみ	12	3%
その他	24	6%
合計	410	100%

表 5-3 印刷物またはHPによる取り組み状況 (その他) (n=24)

印刷物またはHPの取り組み その他	回答件数	回答率
検討中、作成中、作成予定	7	29.2%
希望時に配布のみ (積極的に配布していない)	3	12.5%
ごみ出し用カレンダーへの記載	2	8.3%
ごみ袋への表記	2	8.3%
看板や掲示など	2	8.3%
説明会の実施	2	8.3%
HPの一部のみ英語表記	1	4.2%
ガイドの作成および配布	1	4.2%
生活ガイドに一部掲載	1	4.2%
過去に作成 (現在は行っていない)	1	4.2%
今後の課題となっている	1	4.2%
大学主体で印刷物の作成を行っている	1	4.2%
合計	24	100.0%

### 5-5-2-2 印刷物またはHP以外の取り組み（その他の取り組み）状況

印刷物またはHP以外の取り組み（以下、その他の取り組み）状況を表5-4に示す。5-5-2-1で示した結果と比べ、取り組みを行っている自治体が少ないことが分かる。取り組みの内訳については、表5-5に示す。説明会や講座などが多いという結果となった。

表5-4 その他の取り組み状況（n=410）

その他の取り組み状況	回答件数	回答率
行っていない	298	72.7%
行っている	105	25.6%
その他	1	0.2%
無回答	6	1.5%
合計	410	100.0%

表5-5 その他の取り組み内訳（n=98）※複数回答可

その他の取り組み内訳	回答件数	回答率
説明会、講座、イベントなど	45	46%
注意看板などの掲示物	41	42%
指定袋の多言語の記載	35	36%
施設見学の受け入れ	10	10%
ラジオ放送	4	4%
TV放送	3	3%
外国人受入れ団体職員を通じた、ごみ分別の周知	1	1%
スマートフォン用ごみ分別アプリの公開	1	1%
市メール配信サービス	1	1%

### 5-5-3 印刷物またはHPによる取り組み状況

ここからは各取り組みに分けて、詳細を述べる。

#### 5-5-3-1 印刷物またはHPによる取り組みきっかけについて

取り組み開始のきっかけを表5-6に示す。

表5-6 印刷物またはHP取り組みのきっかけ（n=261）※複数回答可

印刷物またはHP取り組みきっかけ	回答件数	回答率
外国人人口の増加のため	150	57%
住民サービス向上のため	131	50%
啓発やごみ減量化のため	129	49%
未然防止のため	91	35%
関係者（日本人）からの要望や依頼があったため	73	28%
ごみ排出問題行動の把握や、苦情の増加のため	57	22%
収集制度の変更のため	27	10%
関係者（外国人）からの要望や依頼があったため	15	6%
その他	18	7%

表 5-6 から、外国人人口の増加のためという回答が最も多いことが分かる。また、要望や依頼に関しては、当事者である外国人からのものは少なく、日本人からのものがきっかけとして多い。その他の回答に関しては、表 5-7 に示す。各種団体からの要望が多いことが分かる。

表 5-7 印刷物または HP 取り組みのきっかけ（その他）（n=18）

No.	印刷物またはHP取り組みのきっかけ その他
1	在住外国人のための生活ガイドの一部として作成した
2	もともと外国人が多く居住していたため
3	自治会・町内会等からの要望
4	JICAなどからの要望
5	商工会等が主催の研修会を行い説明の要望があったため
6	民間事業者や集合住宅管理会社などからの要望
7	国際交流協会で外国人登録者に「生活で困っていること、知りたいこと」に関するアンケートを実施した結果、多言語版ごみの出し方を追加した「新・外国人向け暮らしの便利帳」の編纂事業を行うこととなった。
8	外国人対策所管による取り組み（提言等による）
9	多文化共生社会の実現のため
10	日本語を理解できない方にも分別に協力してもらうため
11	ごみに関する問合せが多くなったため
12	作成担当課が違うため不明
13	把握していない（平成14年度他言語版出し方）
14	平成19年頃より印刷物の作成を行っているが、開始に至った経過は不明
15	不明。平成16年頃には行っていました。それ以前の記録は残っていません。
16	不明だが、日本人からの要望、サービス向上と思われる。
17	不明
18	NA

### 5-5-3-2 印刷物または HP の取り組み件数

取り組みの名称や種別について、255 自治体から 529 件について、さらに詳しい回答を得た。取り組みの総件数と、コンテンツ数（内容別の件数）に分けたところ、以下の表 5-8 のような回答を得た。自治体平均で 2.07 件の取り組みを行っているという結果となった。コンテンツ数は平均 1.51 件であり、上記 2.07 件より少ないが、同様の内容を印刷物と HP の両方で取り扱っている場合があるためである。

表 5-8 印刷物または HP の取り組み件数（n=255, m=529）

自治体数	取り組み件数（平均）	コンテンツ数（平均）
255	2.07	1.51

### 5-5-3-3 印刷物または HP の内容

取り組みの内容については、250 自治体から 502 件（印刷物は 240 自治体から、322 件、HP は 133 自治体から、180 件）について回答を得た。表 5-9 に各内容の単純集計結果を示す。

表 5-9 から、印刷物と HP で、内容各項目の回答率に大きな差が見られないことが分かる。また、内容としては、分別の区分に関する内容が最も多い一方で、分別の必要性や分別後のごみ処理の方法に関しては、少ない傾向にあることが分かる。また、印刷物も HP も、コンテンツを平均 4.7～4.8 件、含んでいることになる。その他の回答については、9 自治体から 15 件の回答を得た。表 5-10 に示す。

表 5-9 内容各項目の単純集計結果 (m=502)

内容各項目単純集計結果	全体 (m=502)		印刷物 (m=322)		HP (m=180)	
	回答件数	回答率	回答件数	回答率	回答件数	回答率
分別の区分について	447	89%	289	90%	158	88%
ごみの出し方について	422	84%	268	83%	143	79%
問い合わせ先について	411	82%	263	82%	159	88%
注意事項などについて	397	79%	252	78%	145	81%
排出日時について	360	72%	231	72%	129	72%
排出場所について	198	39%	123	38%	75	42%
分別の必要性について	71	14%	46	14%	25	14%
分別後のごみ処理の方法について	41	8%	24	7%	17	9%
日本語版カレンダーの見方について	20	4%	5	2%	3	2%
その他	7	1%	13	4%	7	4%
回答件数合計	2374		1514		861	
平均値 (回答数合計/m)	4.729		4.702		4.783	

表 5-10 内容各項目の単純集計結果 (その他) (m=15)

No.	内容各項目の単純集計結果 その他
印刷物のみ	
1	要望に応じて作成
2	処理困難物の紹介
3	不法投棄禁止の案内
4	ごみの減量やリサイクルの啓発
印刷物、HPの両方	
5	資源物等持ち去り行為禁止について
6	粗大ごみ処理料金
7	家電リサイクル、小型家電の回収、市では処理できないもの、手数料、戸別収集
8	ごみ袋引換券の使い方
9	家庭系ごみを自己搬入する場合の搬入方法

上記は単純集計であるために、組み合わせについて集計を行った。全てで 66 通りの組み合わせになるために、回答が比較的多かった部分について、表 5-11 に示す。502 件中、上位 3 つの組み合わせで、約半数を占めることになるが、分別の必要性や、ごみ処理の方法などが少ないことが分かる。また、5 つ目の組み合わせについては、排出日時のみとなっており、カレンダーや収集日程表であると考えられる。

表 5-11 内容の組み合わせ（上位のみ抜粋）（m=502）

No.	分別の区分	ごみの出し方	排出日時	排出場所	注意事項など	問い合わせ先	分別の必要性	分別後のごみ処理の方法	回答件数	回答率
1	●	●	●	●	●	●			110	22%
2	●	●	●		●	●			72	14%
3	●	●			●	●			55	11%
4	●	●	●	●	●	●	●		19	4%
5			●						18	4%
6	●	●	●	●	●	●	●	●	17	3%
7	●	●	●			●			14	3%
8	●	●	●		●	●	●		14	3%

#### 5-5-3-4 日本人を対象とする情報提供との情報量比較

日本人を対象とした情報提供の内容と比べて、情報量に違いがあるか尋ねたところ、243 自治体から、477 件の回答を得た。表 5-12 に結果を示す。印刷物と HP で特に差は見られなかった。半数近くの事例において、差異はなしとされるが、4 割の事例で、簡略化されているとの回答が見られ、より詳しく記載している事例は 1%と圧倒的に少ない結果となった。

表 5-12 日本人を対象とする情報提供との情報量の違い（m=477）

情報量の違い	全体（m=477）		印刷物（m=233）		HP（m=128）	
	回答件数	回答率	回答件数	回答率	回答件数	回答率
差異なし	269	56%	174	57%	95	55%
簡略化されている	203	43%	127	42%	76	44%
より詳しく記載されている	5	1%	3	1%	2	1%
合計	477	100%	304	100%	173	100%

ここで、表 5-12 の各項目に対する補足回答について述べる。まず、差異がないと答えた 269 件の内、補足があった 65 件について、表 5-13 に結果をまとめた。複数回答はないものとする。

表 5-13 から、そのまま翻訳している、同様の内容であるなどの回答が多いことが分かるが、5, 6, 7 番の回答に示されるように、情報量は同じでも考慮すべき問題が見られる。

表 5-13 差異なし 補足回答 (m=65)

No.	差異なし 補足回答	回答件数	回答率
1	そのまま翻訳している、日本語版を翻訳しているなど。	42	65%
2	同じ内容、同程度の内容である、変化は見られないなど。	15	23%
3	ほぼそのまま翻訳している。	4	6%
4	原則としてイラスト以外の内容は日本人向けと同じ。	1	2%
5	情報量は同じだが、配布の機会が限られている。	1	2%
6	日本語版は毎年改訂しているが、外国語版は改訂できないでいる。	1	2%
7	日本語版カレンダーの見方の翻訳である。	1	2%
合計		65	100%

次に、簡略していると答えた 203 件の内、補足に関する回答があった 159 件について表 5-14 に集計結果を示す。簡略化の補足回答においては、多くの報告があり、1 事例につきいくつかの分類にまたがっているものもある。

表 5-14 簡略化 補足回答 (m=159) ※複数回答可

No.	簡略化 補足回答	回答件数	回答率
1	一部のみ翻訳、一部の項目や箇所の記載なし。	102	64%
2	最低限、簡略化、簡潔にするなど	40	25%
3	紙面上の都合など	18	11%
4	イラストや図を減らす、もしくはなくす。	6	4%
5	簡略版を翻訳しているため	3	2%
6	やさしい日本語を併記し、簡潔な内容にしている。	2	1%
7	全体として不掲載や、簡略化がある。(ただし、分別のみはより詳細に記述。)	2	1%
8	詳しいことは日本語のポスターを見る必要がある。	2	1%
9	簡略化のため配布時に日本語版と一緒に配布している。	1	1%
10	新たに製作したページは外国語に対応していない。	1	1%
11	収集日はイラストで表現している。	1	1%
12	A4一枚の紙にカレンダーと同じ色と絵を入れ、4ヶ国語を標記している。日本語のごみ出しカレンダーと一緒に渡している。(日本語のごみ出しカレンダーを見て色と絵で判断してもらっている。)	1	1%

結果としては、「一部分のみ翻訳している、翻訳していない項目や箇所がある」というものが最も多く、次いで、「最低限にとどめている、翻訳は行っているが簡略化している」などの回答が見られた。また、「紙面の都合上やむを得ない」という回答も約 1 割の事例において寄せられており、回答の例として「英訳などを行うと文章が長くなり、簡略化せざるを得ない」や、「日本語版と同じページ容量で、4ヶ国語対応を行っている」などが挙げられる。また、5 番の様に、元より日本語の簡略版や概要版を翻訳の際の対象にしているという事例もある。

興味深い回答として、6 番のように、「やさしい日本語を併記し、簡潔な内容にしている」という回答があり、その他 1 自治体からも「簡略化する方がわかりやすいのではないか」という積極的な回答が寄せられている。一方で、8 番、9 番のように、詳しいことは日本語版を見る必要があるとの回答もあり、日本語習得の状況によっては理解が厳しい場合も考えられる。

また、「より詳しく記述した」という回答においては、補足回答がなく、詳細は不明である

が、表 5-14 の 7 番においては、「分別に関しては日本人を対象とした場合よりも、詳細に記述している」との回答が寄せられている（内容全体としては簡略化を行っているため、簡略化の項目に分類している）。

ここで、さらに「一部のみ翻訳している、一部の項目や箇所の記載がなし（一部省略）」という回答に注目する。これらの回答は、両者とも内容数が減らされていることには変わりがないため、表 5-14 において、同じ項目に分類して集計を行っているが、簡略にいたるプロセスが異なると考えられるのである。例えば、前者の「一部のみ翻訳している」という回答では、「分別に絞って翻訳した」など、多くの内容から最低限をピックアップしたという形を取っている場合が多い。しかし後者の、「一部省略」においては、「冊子と一覧表があるが、冊子は翻訳されていない」、「ごみの分別例が記載されていない」など、内容の中でも一部分だけ、欠けているという回答が見られるのである。

そこで、あくまで参考ではあるが、「一部のみ翻訳」という回答の中から、最低限取り入れられた（取り入れようと言う動きが多い）項目と、「一部省略」に分類された回答から、割愛されやすいと考えられる項目を抽出した。まず、一部のみ翻訳について表 5-15 に示す。

基本的な部分や主な部分を取り上げたという回答が多く、分別について、排出日時、出し方や注意事項などが翻訳の対象になりやすいことが分かる。また、分別について、さらに詳細を表 5-16 に示す。分別の中でも、分別方法ではなく、区分の紹介などが多いことが分かる。

表 5-15 一部のみ翻訳（内容詳細）（m=57）※複数回答可

一部のみ翻訳（取り上げられた内容）	回答件数	回答率
分別について（区分、種類、方法、その他）	32	56%
排出日時	22	39%
指定袋や出し方、注意事項	17	30%
場所	12	21%
曜日	4	7%

表 5-16 一部のみ翻訳（分別について）（m=32）

一部のみ翻訳 分別について	回答件数	回答率
ごみの種類、区分、分別の種類	17	53%
分別方法	10	31%
詳細不明（分別とのみ回答）	5	16%
合計	32	100%

次に、一部省略の回答について、表 5-17 に詳細を示す。日時やごみカレンダーという回答が見られたが、収集日時の記載が曜日のみである場合など、日にちを省略したものである。また、分別に関する回答も多く見られるが、一部のみ翻訳の場合と違い、「判断に迷うごみの出し方」など詳細例や、索引などが無いという回答が多い。また、分別の必要性やその後のごみ処理などの内容は、表 5-9 に見られるように少ない傾向にあったが、ここで省略したとの回答が挙げ



られている。全体として、細かな部分に関する部分が省略されていることが分かる。

表 5-17 一部省略（内容詳細）（m=40）※複数回答可

一部省略（省略された内容）	回答件数	回答率
日時やごみカレンダー	10	25%
分別に関するもの（詳細例やガイドブック、索引など）	10	25%
分別の必要性	7	18%
リサイクルルートやその後のごみ処理	7	18%
場所	4	10%
家電四品目やパソコン等の処分、小型家電の回収方法	3	8%
冊子と一覧表があるが、冊子を省略	2	5%
曜日のみの案内で、日付けでの案内を省略	2	5%
粗大ごみについて(収集場所など)	2	5%
集積場の利用方法	1	3%
廃所奥用油の回収方法	1	3%
市の総ぐるみ清掃の日程	1	3%
事業者向けの情報	1	3%
資源ごみについて	1	3%

#### 5-5-3-5 印刷物または HP の対応言語

各取り組みの対応言語について、対応言語を表 5-18 に示す。

表 5-18 印刷物または HP 対応言語（m=520）※複数回答可

対応言語	全体(m=520)		印刷物(m=329)		HP(m=191)	
	回答件数	回答率	回答件数	回答率	回答件数	回答率
英語	477	91.9%	301	91.5%	176	92.6%
中国語	444	85.5%	275	83.6%	169	88.9%
ポルトガル語	336	64.7%	210	63.8%	126	66.3%
韓国語・朝鮮語	253	48.7%	147	44.7%	106	55.8%
スペイン語	202	38.9%	118	35.9%	84	44.2%
タガログ語	71	13.7%	44	13.4%	27	14.2%
日本語(併記)	59	11.4%	35	10.6%	24	12.6%
ベトナム語	41	7.9%	24	7.3%	17	8.9%
タイ語	32	6.2%	21	6.4%	11	5.8%
やさしい日本語	12	2.3%	7	2.1%	5	2.6%
フランス語	11	2.1%	3	0.9%	8	4.2%
ロシア語	4	0.8%	2	0.6%	2	1.1%
インドネシア語	2	0.4%	1	0.3%	1	0.5%
アラビア語	1	0.2%	0	0.0%	1	0.5%
多数(80言語)	1 (80言語)	0.2%	0	0.0%	1 (80言語)	0.5%
合計(回答件数)	1946		1188		758	
合計(対応言語数)	1945+80		1188		757+80	
平均(対応言語数/m)	3.89		3.61		4.38	

表 5-18 から、印刷物と HP を比較すると、HP の方が、対応言語数の平均値が高いことが分かる。また、言語別にみると、韓国語・朝鮮語、スペイン語などの比率が、HP においてやや高いという結果となる。これらの理由としては、HP においては翻訳可能な人材が確保できない場合も、自動翻訳機能等で対応が可能であることが考えられる。

特に愛知県みよし市の HP<sup>1)</sup>においては、80 言語に自動翻訳が可能となっている。対応言語が多岐にわたるために以降の回答においては全て「多数」として集計を行うこととする。なお、みよし市の HP に関する結果を除いた場合においても、HP における対応言語の平均値は 3.98 (対応言語数=757/m=190) となり、みよし市を除いても HP の平均値が印刷物に比べて、やや多い結果となっている。

#### 5-5-3-6 印刷物または HP の対応言語選定理由

各言語の選定理由について尋ねたところ、以下の表 5-19 の結果を得た。外国人人口の増加が理由として多く挙げられていることが分かるが、外国人からの要望によるものは少ない結果となった。また、「翻訳可能な言語である」といった翻訳作業への制約が考えられる回答も約 1 割で見られた。さらに英語に関しては、「英語が共通語であるから(副言語として期待できる)」という回答が、英語に関する理由の内、25% (86/344) で見られることが分かる。

表 5-19 印刷物または HP 対応言語選定理由 (m=683) ※複数回答可

対応言語選定理由	外国人が多いため、増加したため	翻訳が可能な言語であるため	日本人からの要望	英語が共通語であるから	外国人からの要望	その他	合計
英語	181	33	25	86	9	10	344
中国語	196	34	30	0	8	12	280
ポルトガル語	139	19	15	0	5	7	185
韓国・朝鮮語	111	20	14	0	1	8	154
スペイン語	73	15	13	0	2	5	108
タガログ語	27	4	3	0	1	2	37
タイ語	12	5	3	0	1	4	25
ベトナム語	19	0	0	0	0	1	20
フランス語	4	2	2	0	0	2	10
やさしい日本語	2	1	0	0	0	1	4
日本語(併記)	2	0	1	0		0	3
ロシア語	2	1	0	0	0	0	3
インドネシア語	1	0	0	0	0	0	1
アラビア語	1	0	0	0	0	0	1
合計(件数)	770	134	106	86	27	52	1175
合計(割合)	66%	11%	9%	7%	2%	4%	100%

#### 5-5-3-7 翻訳作業について

翻訳作業の詳細について、229 自治体から対応言語ごとに 828 件の回答を得た。まず、全体の傾向を示していく。翻訳担当者の所属について尋ねたところ、827 件の回答を得た。表 5-20

および表 5-21 に結果を示す。

表 5-20 対応言語と翻訳者所属 クロス集計結果 (m=827) ※複数回答可

担当者の所属	英語	中国	ポルトガル語	韓国・朝鮮語	スペイン語	タガログ語	ベトナム語	タイ語	フランス語	ロシア語	インドネシア語	アラビア語	多数	合計
委託先のみ	78	79	58	51	33	12	8	11	1	2				333
他部署の職員のみ	50	33	25	16	18	3	5	1	1					152
外国人支援団体等の職員のみ	28	32	24	21	12	3	2							122
その他のみ	14	14	9	7	5	4		2			1			56
担当課の職員のみ	15	7	5											27
地域住民のみ	5	10	3	4		3		1						26
自動翻訳	5	5	2	5	2				1			1	1	22
他部署の職員とその他	3	3	2	3	2	1	1							15
他部署の職員と委託先	3	3	2	2		1		1						12
大学など学校関係者のみ	3	6	1	1										11
担当課と他部署の職員	3	3	2	1	1									10
外国人支援団体等の職員と委託先	1	1	1		1									4
担当課の職員と委託先	1	1	1	1										4
委託先とその他	1	1	1											3
他部署と外国人支援団体等の職員	1	1												2
担当課の職員と地域住民	1		1											2
委託先と学校関係者	1	1												2
担当課と外国人支援団体等の職員	1													1
不明	5	6	6	4	1		1							23
合計	219	206	143	116	75	27	17	16	3	2	1	1	1	827

表 5-21 対応言語と翻訳者所属 クロス集計結果 (言語別割合) (m=827) ※複数回答可

担当者の所属	英語	中国	ポルトガル語	韓国・朝鮮語	スペイン語	タガログ語	ベトナム語	タイ語	フランス語	ロシア語	インドネシア語	アラビア語	多数	合計
委託先のみ	35.6%	38.3%	40.6%	44.0%	44.0%	44.4%	47.1%	68.8%	33.3%	100%				40.3%
他部署の職員のみ	22.8%	16.0%	17.5%	13.8%	24.0%	11.1%	29.4%	6.3%	33.3%					18.4%
外国人支援団体等の職員のみ	12.8%	15.5%	16.8%	18.1%	16.0%	11.1%	11.8%							14.8%
その他のみ	6.4%	6.8%	6.3%	6.0%	6.7%	14.8%		12.5%			100%			6.8%
担当課の職員のみ	6.8%	3.4%	3.5%											3.3%
地域住民のみ	2.3%	4.9%	2.1%	3.4%		11.1%		6.3%						3.1%
自動翻訳	2.3%	2.4%	1.4%	4.3%	2.7%				33.3%			100%	100%	2.7%
他部署の職員とその他	1.4%	1.5%	1.4%	2.6%	2.7%	3.7%	5.9%							1.8%
他部署の職員と委託先	1.4%	1.5%	1.4%	1.7%		3.7%		6.3%						1.5%
大学など学校関係者のみ	1.4%	2.9%	0.7%	0.9%										1.3%
担当課と他部署の職員	1.4%	1.5%	1.4%	0.9%	1.3%									1.2%
外国人支援団体等の職員と委託先	0.5%		0.7%		1.3%									0.5%
担当課の職員と委託先	0.5%		0.7%	0.9%										0.5%
委託先とその他	0.5%		0.7%											0.4%
他部署と外国人支援団体等の職員	0.5%													0.2%
担当課の職員と地域住民	0.5%		0.7%											0.2%
委託先と学校関係者	0.5%													0.2%
担当課と外国人支援団体等の職員	0.5%													0.1%
不明	2.3%	2.9%	4.2%	3.4%	1.3%		5.9%							2.8%
合計 (割合)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
合計 (件数)	219	206	143	116	75	27	17	16	3	2	1	1	1	827

委託先 (企業, 印刷会社) が最も多く, 次いで他部署の職員, 外国人支援団体の職員が多い結果となった. このことから, 廃棄物担当課が担当する場合は少ないことが分かる. また, 表

のその他の項目においては、非常勤の市の相談員や他部署職員の知り合いの外国人などの回答が見られた。

また、色付けを行った部分は言語ごとの上位2項目である。どの言語においても、委託、次いで他部署職員によるものが多い傾向にあるが、タガログ語、タイ語などはその他による翻訳が行われている点が異なっている。これらの回答の内訳については、ほとんどが無回答であったが、タイ語とタガログ語の1事例ずつに関しては、パートが担当したという回答があった。これらの言語については、特に通常の職員だけでは対応が難しい状況にあると考えられる。

次に、翻訳担当者の国籍について、表5-22、表5-23に結果を示す。翻訳担当者の国籍としては、日本人がやや多いという傾向になった。なお、国籍は日本であるが、出身が他国であり、他国の言語に精通しているとの回答が1件寄せられたため、ここでは外国人に加えて集計している。

表5-22 対応言語と翻訳者国籍 クロス集計結果 (m=828) ※複数回答可

翻訳者の国籍	英語	中国	ポルトガル語	韓国・朝鮮語	スペイン語	タガログ語	ベトナム語	タイ語	フランス語	ロシア語	インドネシア語	アラビア語	多数	合計
日本人	90	65	42	33	20	7	1	4	1	1	1			265
外国人	50	61	42	26	21	9	4	1						214
両方	14	14	11	8	5	3	1	2						58
自動翻訳	36	35	20	24	14	4	6	2	2	1		1	1	146
場合によってどちらかになる	3	3	3	2	1	1		1						14
不明	27	28	25	23	14	3	5	6						131
合計	220	206	143	116	75	27	17	16	3	2	1	1	1	828

表5-23 対応言語と翻訳者国籍 クロス集計結果 (言語別割合) (m=828) ※複数回答可

翻訳者の国籍	英語	中国	ポルトガル語	韓国・朝鮮語	スペイン語	タガログ語	ベトナム語	タイ語	フランス語	ロシア語	インドネシア語	アラビア語	多数	合計
日本人	41%	32%	29%	28%	27%	26%	6%	25%	33%	50%	100%			32%
外国人	23%	30%	29%	22%	28%	33%	24%	6%						26%
両方	6%	7%	8%	7%	7%	11%	6%	13%						7%
自動翻訳	16%	17%	14%	21%	19%	15%	35%	13%	67%	50%		100%	100%	18%
場合によってどちらかになる	1%	1%	2%	2%	1%	4%		6%						2%
不明	12%	14%	17%	20%	19%	11%	29%	38%						16%
合計(割合)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
合計(件数)	220	206	143	116	75	27	17	16	3	2	1	1	1	828

表5-23においては、日本人と外国人で割合が多い方に色付けを行っている。また、自動翻訳については、各対応言語において自動翻訳が一番多い場合に色付けを行っている。

結果から、日本人の担当が多い言語として、英語、中国語、ポルトガル語、韓国・朝鮮語、タイ語などが挙げられる。一方で、外国人による担当が多い言語は、スペイン語、タガログ語、

ベトナム語などであり、廃棄物担当課のみでの対応が難しいと考えられ、委託に頼るなどの必要性があると考えられる。

次に正確さに対する評価について、尋ねたところ以下の表 5-24、表 5-25 の結果を得た。正確さに対する自己評価に関しては、「十分正確である」、「おおむね正確である」、「一部誤訳の可能性はある」、「誤訳の可能性はある」の選択肢の内、「おおむね正確である」(37.8%)と「十分正確である」(37.2%)が回答の多くを占め、翻訳に対する信頼性としては比較的高い評価がなされていることが分かる。

表 5-24 対応言語と翻訳の正確さに対する自己評価 クロス集計表 (m=814)

正しさの評価	英語	中国	ポルトガル語	韓国・朝鮮語	スペイン語	タガログ語	タイ語	ベトナム語	フランス語	ロシア語	インドネシア語	アラビア語	多数	合計
おおむね正確であると考えられる	86	77	53	40	32	10	5	2	1	1	1			308
十分正確であると考えられる	88	73	51	41	25	10	7	6	1				1	303
対象言語に精通していないので判断できない	31	41	29	21	12	7	4	7						152
一部誤訳の可能性はある	4	4	1	4										13
誤訳の可能性はある	2	2	2	3	1							1		11
その他	4	5	3	3	3				1					19
不明	2	1	2	2	1									8
合計	217	203	141	114	74	27	16	15	3	1	1	1	1	814

表 5-25 対応言語と翻訳の正確さに対する自己評価 クロス集計表 (言語別割合) (m=814)

正しさの評価	英語	中国	ポルトガル語	韓国・朝鮮語	スペイン語	タガログ語	タイ語	ベトナム語	フランス語	ロシア語	インドネシア語	アラビア語	多数	合計
おおむね正確であると考えられる	39.6%	37.9%	37.6%	35.1%	43.2%	37.0%	31.3%	13.3%	33.3%	100%	100%			37.8%
十分正確であると考えられる	40.6%	36.0%	36.2%	36.0%	33.8%	37.0%	43.8%	40.0%	33.3%				100%	37.2%
対象言語に精通していないので判断できない	14.3%	20.2%	20.6%	18.4%	16.2%	25.9%	25.0%	46.7%						18.7%
一部誤訳の可能性はある	1.8%	2.0%	0.7%	3.5%										1.6%
誤訳の可能性はある	0.9%	1.0%	1.4%	2.6%	1.4%							100%		1.4%
その他	1.8%	2.5%	2.1%	2.6%	4.1%				33.3%					2.3%
不明	0.9%	0.5%	1.4%	1.8%	1.4%									1.0%
合計 (割合)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
合計 (件数)	217	203	141	114	74	27	16	15	3	1	1	1	1	814

表 5-25 においては、言語ごとに最も高い割合の箇所を色付けして示している。おおむね正確が多い言語は、中国語、ポルトガル語、スペイン語、ロシア語、インドネシア語となり、十分正確であるという割合が多い英語、韓国・朝鮮語、タイ語等に比べて、正確さへの不安がやや大きいと考えられる。また、アラビア語に関しては、自動翻訳のため、評価が低い結果となっている。

次に対応言語と翻訳サイトの使用有無についての結果を、表 5-26、表 5-27 に示す。全体として、不明との回答が多かったが、不明を除くと、どの言語においても使用していないとする回答が多いことが分かる。

表 5-26 対応言語と翻訳サイト使用有無 クロス集計結果 (m=786)

翻訳サイト使用有無	英語	中国語	ポルトガル語	韓国・朝鮮語	スペイン語	タガログ語	ベトナム語	タイ語	フランス語	ロシア語	インドネシア語	アラビア語	多数	合計
使用していない	78	69	49	41	28	12	7	5	2	1	1			293
使用している	10	9	5	3	2									29
自動翻訳している	5	5	2	5	2				1			1	1	22
不明	115	109	81	61	40	15	9	11		1				442
合計	208	192	137	110	72	27	16	16	3	2	1	1	1	786

表 5-27 対応言語と翻訳サイト使用有無 クロス集計結果 (言語別割合) (m=786)

翻訳サイト使用有無	英語	中国語	ポルトガル語	韓国・朝鮮語	スペイン語	タガログ語	ベトナム語	タイ語	フランス語	ロシア語	インドネシア語	アラビア語	多数	合計
使用していない	38%	36%	36%	37%	39%	44%	44%	31%	67%	50%	100%			37%
使用している	5%	5%	4%	3%	3%									4%
自動翻訳している	2%	3%	1%	5%	3%				33%			100%	100%	3%
不明	55%	57%	59%	55%	56%	56%	56%	69%		50%				56%
合計 (割合)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
合計 (件数)	208	192	137	110	72	27	16	16	3	2	1	1	1	786

表 5-20, 表 5-22, 表 5-24, 表 5-26 のクロス集計結果から, 言語ごとに最も多かった回答について, 表 5-28 にまとめる. なお, これらの結果は不明や判断できないなどの回答を除いた場合を示している.

表 5-28 対応言語別 最も多かった回答一覧

各項目最も多かった回答	翻訳者所属 (m=827)	翻訳者の国籍 (m=828)	自動翻訳が最も多かった言語(m=827)	正確性の自己評価 (m=814)	翻訳サイト使用有無 (m=786)
英語	委託先のみ	日本人		十分正確	使用していない
中国語	委託先のみ	日本人		おおむね正確	使用していない
ポルトガル語	委託先のみ	日本人, 外国人同数		十分正確	使用していない
韓国・朝鮮語	委託先のみ	日本人		おおむね正確	使用していない
スペイン語	委託先のみ	外国人		おおむね正確	使用していない
タガログ語	委託先のみ	外国人		十分, おおむね同数	使用していない
タイ語	委託先のみ	日本人		十分正確	使用していない
ベトナム語	委託先のみ	外国人	●	十分正確	使用していない
フランス語	委託先, 他部署職員, 自動翻訳同数	日本人	●	おおむね正確	使用していない
ロシア語	委託先のみ	日本人	●	おおむね正確	使用していない
インドネシア語	その他のみ (詳細回答無し)	日本人		十分, おおむね. その他 (自動翻訳による) 同数	使用していない
アラビア語	自動翻訳		●	誤りの可能性がある	自動翻訳
多数	自動翻訳		●	十分正確	自動翻訳

また、全ての項目において無回答、不明などが見られなかった 92 自治体、294 件の回答に関して、対応言語ごとに最も多かった翻訳担当の組み合わせを以下の表 5-29 に示す。他部署職員、外国人支援団体職員、委託などが多いことが分かる。

表 5-29 対応言語別 最も多かった組み合わせ一覧 (n=92, m=294)

言語別最も多い組み合わせ	有効回答数	回答件数	割合	翻訳担当者内訳	翻訳担当者国籍	翻訳サイト使用有無
英語	82	13	16%	他部署職員のみ	日本人	あり
中国語	72	12	17%	他部署職員のみ	外国人	あり
韓国・朝鮮語	39	各5件	13%	外国人支援団体等の職員のみ	外国人	あり
				外国人支援団体等の職員のみ	日本人	あり
				自動翻訳	自動翻訳	あり(自動翻訳)
ポルトガル語	50	8	16%	外国人支援団体等の職員のみ	外国人	無し
スペイン語	27	5	19%	他部署の職員のみ	外国人	無し
タガログ語	10	3	30%	外国人支援団体等の職員のみ	外国人	無し
タイ語	4	各1件	25%	地域住民のみ	場合による	無し
				委託先のみ	日本人	無し
				その他のみ	外国人	無し
				その他のみ	日本人	無し
ベトナム語	3	各1件	33%	他部署の職員のみ	外国人	無し
				委託先のみ	両方	無し
				委託先のみ	日本人	無し
フランス語	1	1件のみ	100%	委託先のみ	日本人	無し
ロシア語	1	1件のみ	100%	その他のみ	日本人	無し
インドネシア語	2	各1件	50%	他部署の職員のみ	日本人	無し
				自動翻訳	自動翻訳	あり(自動翻訳)
アラビア語	1	1件のみ	100%	自動翻訳	自動翻訳	あり(自動翻訳)
多数	1	1件のみ	100%	自動翻訳	自動翻訳	あり(自動翻訳)

次に正確性に焦点を当てて、翻訳者の詳細について述べる。表 5-29 と同じく、全ての項目において無回答や不明を除いた 92 自治体、294 件を対象に、自己評価が高い場合と、低い場合に分けて、翻訳者の詳細を述べる。

まず、294 件の内、十分正確であると考えられると回答した 111 件を対象に、各項目で最も多かった回答と、最も多かった組み合わせをそれぞれ表 5-30、表 5-31 に示す。各言語の利用者による翻訳が、信頼性が高いと考えられる。また、翻訳サイトの使用が無い方が望ましいと考えられる。

表 5-30 十分正確である 最も多かった回答 (m=111)

最も多い回答	所属	国籍	翻訳サイト使用有無
項目	他部署職員	外国人	使用していない
回答件数	33	48	103
回答率	30%	43%	93%

表 5-31 十分正確である 最も多かった組み合わせ一覧 (m=111)

順位	所属	国籍	翻訳サイト使用有無	回答件数	回答率
1	他部署職員のみ	外国人	使用していない	16	14%
2	委託先のみ	日本人	使用していない	15	14%
3	外国人支援団体等の職員	外国人	使用していない	14	13%
4	外国人支援団体等の職員	日本人	使用していない	12	11%
5	他部署職員のみ	日本人	使用していない	8	7%
6	委託先のみ	両方	使用していない	6	5%
6	地域住民のみ	場合による	使用していない	6	5%
8	その他のみ	外国人	使用していない	5	5%
8	他部署職員のみ	外国人	使用している	5	5%
10	委託先のみ	外国人	使用していない	4	4%
10	他部署職員のみ	両方	使用していない	4	4%
12	他部署職員のみ	両方	使用していない	3	3%
13	担当課と他部署の職員	両方	使用している	2	2%
13	担当課の職員のみ	日本人	使用していない	2	2%
13	担当課の職員のみ	外国人	使用していない	2	2%
13	担当課の職員のみ	日本人	使用していない	2	2%
17	その他のみ	両方	使用していない	1	1%
17	他部署職員のみ	外国人	使用していない	1	1%
17	他部署職員のみ	両方	使用していない	1	1%
17	地域住民のみ	外国人	使用していない	1	1%
17	自動翻訳	自動翻訳	自動翻訳	1	1%

次に 294 件中，一部誤訳の可能性があるもしくは，誤訳の可能性があると答えた 15 件の詳細を表 5-32 に示す。

表 5-32 誤訳・一部誤訳 回答一覧 (m=15)

No.	正しさの評価	対応言語	所属	国籍	翻訳サイト使用有無
1	一部誤訳の可能性	英語			自動翻訳
2	一部誤訳の可能性	中国語			自動翻訳
3	一部誤訳の可能性	韓国・朝鮮語			自動翻訳
4	一部誤訳の可能性	英語	外国人支援団体等の職員	外国人	使用している
5	一部誤訳の可能性	英語			自動翻訳
6	誤訳の可能性	英語			自動翻訳
7	誤訳の可能性	中国語			自動翻訳
8	誤訳の可能性	中国語			自動翻訳
9	誤訳の可能性	韓国・朝鮮語			自動翻訳
10	誤訳の可能性	韓国・朝鮮語			自動翻訳
11	誤訳の可能性	ポルトガル語			自動翻訳
12	誤訳の可能性	スペイン語			自動翻訳
13	誤訳の可能性	アラビア語			自動翻訳
14	誤訳の可能性	韓国・朝鮮語	地域住民	外国人	使用していない
15	誤訳の可能性	ポルトガル語	廃棄物担当課の職員	日本人	使用している

全体として，HP 上の自動翻訳サービスに対する信頼が低いことが分かる。言語に精通してい



なくても対応が可能であり、多くのコンテンツを翻訳できる機能ではあるが、正確性への心配がある。また、15番のように、廃棄物担当課の職員が、翻訳サイトを利用し作成する場合もある。人材や予算不足の中、翻訳の不安を抱えながらも、これらの手法を取り入れざるを得ない場合があると考えられる。もしくは、これらの不安から取り組みを行えない場合もあると考えられる。

#### 5-5-3-8 印刷物の配布方法および配布部数について

印刷物のみに関し、配布方法と配布部数について尋ねたところ、229自治体から303事例回答を得た。まず、項目ごとの単純集計について表5-33に示す。

表5-33 配布方法 単純集計結果 (m=303) ※複数回答可

配布方法	回答件数	回答率
窓口にて必要に応じて配布	232	77%
HP掲載	143	47%
転入時に必ず配布	104	34%
関係者を通じての直接配布	103	34%
転入時に必要に応じて配布	88	29%
施設等での設置	63	21%
説明会やイベントを通じての配布	29	10%
その他	32	11%

表5-33から、約8割の事例において、窓口を設置され、必要に応じて来訪者に配布できるようになっていることが分かる。また、約半数の事例において、印刷物のHPでの掲載があわせて行われていることも分かる。

次に組み合わせについての結果を表5-34に示す。78通りの組み合わせがあるため、上位のみを示している。最も多い方法である窓口での配布を中心に、HP掲載、転入時の配布、関係者を通じての直接配布が多いことが分かる。

表5-34 配布方法 最も多い組み合わせ (上位のみ抜粋) (m=303)

No.	転入時に必ず配布	転入時に必要に応じて配布	窓口にて必要に応じて配布	関係者を通じての直接配布	HP掲載	回答件数	回答率
1			●			41	14%
2		●	●		●	19	5%
3			●		●	17	6%
4	●		●	●	●	12	4%
5			●	●		11	4%
6		●	●	●		11	3%
7	●					10	3%
8	●		●			10	3%
9	●		●		●	10	3%

配布部数についても尋ねたが、そのほとんどが不明との回答であった。各自治体の印刷物全体の合計配布数と各印刷物の配布数の双方について回答があった13自治体の16事例について、結果を表5-35に示す。参考として、総務省住民基本台帳に基づく人口、人口動態および世帯数<sup>2)</sup>から、外国人世帯数と人口規模を引用し、記載した。自治体ごとに大きな差があることが分かる。

表 5-35 印刷物配布数 (n=13)

自治体 No.	該当取り組み名前	印刷物合計 配布数	各印刷物 配布数	外国人 世帯数	人口規模
1	ごみ収集カレンダー	110,000	110,000	1,680	15万以上30万人未満
2	〇〇市ごみ・リサイクルカレンダー	43,000	43,000	442	10万人未満5万人以上
3	〇〇生活ガイド	約42,000	約27,000	30,625	政令指定都市
	〇〇の資源・ごみ分別ガイド		約15,000		
4	家庭ごみルールブック	12,750	12,750	14,793	政令指定都市
5	分別収集カレンダー	約6,440	約3,000	1,578	10万人未満5万人以上
	ごみの分別と減量のお願い(転入者用チラシ)		約1,720		
	生活ガイド ※他部署による発行		約1,720		
6	ごみ出しカレンダー	2,000	1,000	762	15万人未満10万人以上
	ごみの分け方出し方		1,000		
7	ごみ出しカレンダー	320	300	393	5万人未満
	ごみの分け方、出し方ガイド		10		
	暮らしのガイドブック		10		
8	ごみの分け方出し方	300	300	1,435	15万人未満10万人以上
9	ごみの分け方出し方(チラシ)	100	100	224	5万人未満
10	ごみ分別一覧	90	90	224	5万人未満
11	ごみの分け方出し方	80	約80	984	15万人未満10万人以上
12	ごみ分別ポスター	20	20	1,051	10万人未満5万人以上
13	〇〇市ごみ・資源物収集日程表	10	10	156	5万人未満

配布数はおおよそ人口規模に比例すると考えられる。また、項目の「各印刷物配布数」については、外国人世帯数より多い場合は赤色で、外国人世帯数よりも少ない場合は青色で示している。全ての印刷物が外国人全てへの配布を目的とするものではない可能性もあるが、半数は外国人世帯数に比べ不足していることが分かる。また、1番、2番においては配布数が多いに関わらず、政令指定都市よりも、人口規模が少ないが、1番では、転入時に必ず配布および自治会を通じての配布、施設等への設置を行っており、2番では、転入時に必ず配布および全戸配布を実施しているためであると考えられる。このように方法によっても配布数に影響が出ると考えられる。

次に、各印刷物の配布状況と配布方法に注目する。各自治体の印刷物全体の合計配布数は不明であるが、各印刷物の配布数が明らかとなった71自治体から、91種類の印刷物、94件において、各配布数が外国人世帯数を上回るか、上回らないかを基準に「十分である」、「不足している」の2つの項目に分けた。また、これらの配布状況を目的変数、各配布方法を説明変数として、2変数間に対してクラメールの連関係数を利用し、関係を調べた。表5-36に結果を示す。なお、1事例においては、配布方法ごとの配布数の記載があったため、参考としているが、複

数の配布方法が回答された場合の重みの配慮は行えていない。分析に利用した詳細一覧については付録4に示す。

表 5-36 外国人世帯数に対する配布状況と各配布方法との相関分析結果 (m=94)

変数名	m	p値	判定	十分である場合の各変数の回答割合 (m)	不足している場合の各変数の回答割合 (m)
転入時必ず配布有無	94	0.000	[**]	67% (30)	28% (64)
全戸配布有無	94	0.003	[**]	13% (30)	0% (64)
施設等での設置有無	94	0.038	[*]	37% (30)	17% (64)
その他の方法有無	94	0.116	[ ]	0% (30)	8% (64)
転入時に必要に応じて配布有無	94	0.291	[ ]	17% (30)	27% (64)
関係者を通じての配布有無	94	0.402	[ ]	43% (30)	34% (64)
窓口で来訪者に配布有無	94	0.785	[ ]	70% (30)	67% (64)
説明会やイベントを通じての配布有無	94	0.898	[ ]	17% (30)	16% (64)

統計的に有意な関係がある方法として、転入時に必ず配布する、全戸配布、施設等での設置が挙げられる。特に、転入時に必ず配布するおよび全戸配布は確実に外国人に配布することができると考えられる。

また、配布状況（「十分である」もしくは「不足している」）を目的変数とし、各取り組みにおける配布方法の数を説明変数として、相関比を調べたところ、p値は0.133となり、有意な関係が認められなかった。このことから、各取り組みにおける配布方法の多さは、配布状況に影響を与えないことが明らかとなり、たくさんの配布方法をもって配布することよりも、各配布方法の内容が重要であると考えられる。

そこで、特に重要な配布方法であると考えられる「転入時に必ず配布」および「全戸配布」が、各事例の中でどのくらい含まれているか調べ、結果を表5-37にまとめた。

全戸配布を実施している事例は非常に少なく、合わせても5件(1%)であったが、転入時に必ず配布しているとの意見は34%で見られた。しかし、依然として65%の事例に関しては、上記2つの方法を含んでおらず、外国人全体に配布されているとは言えない状況にある。予算上の都合で発行部数が限られるなどの回答があるために難しいが、転入時などに配布することが望ましいと考えられる。

表 5-37 配布方法 転入時や全戸配布について (m=303)

配布方法	回答件数	回答率
転入時に必ず配布を含む	102	34%
全戸配布を含む	3	1%
転入時に配布と全戸配布の両方を含む	2	1%
両方を含まない	196	65%
合計	303	100%

### 5-5-3-9 翻訳に係る費用負担について

次に翻訳に係る費用負担に関する結果を表 5-38 に示す。225 自治体の内、半数の自治体において担当課が費用負担を行っていることが分かる。また、費用が発生していないという回答があるが、作成後の改訂がないなどの理由が挙げられている。

表 5-38 費用負担内訳 (n=225) ※複数回答可

費用負担内訳	回答件数	回答率
廃棄物担当課が負担	115	51%
他部署が負担	53	24%
無償またはボランティア	28	12%
費用は発生していない	24	11%
その他	12	5%

その他の回答において、補足の回答があった 8 自治体の回答を、表 5-39 に示す。他部署以外関係者が負担している、補助金制度を利用しているなどの回答が寄せられた。また市民からの依頼がないと翻訳に踏み切れないという回答も見られた。

表 5-39 費用負担内訳 (その他) (n=8)

No.	費用負担内訳 その他
1	補助金
2	一部事務組合
3	一部事務組合が負担している。
4	国の雇用対策事業を活用
5	衛生組合
6	町予算はナシ。衛生自治会連合会（各地区衛生自治会正副会長の集まり）の予算で対応。
7	翻訳料は無料ですが、市民からの依頼でないと翻訳できない
8	翻訳に費用負担はありませんが、印刷代は廃棄物担当課負担です。

次に、無償ボランティアに関する補足回答を表 5-40 に示す。他部署職員が業務として担当しているという回答も含まれている。また、外部のボランティアなども翻訳作業に携わっていることが分かる。

表 5-40 費用負担内訳 無償またはボランティア補足回答 (n=26)

No.	費用負担内訳 無償またはボランティア	回答件数
1	他部署職員が担当しているため費用負担なし	12
2	ボランティア	8
3	無償（詳細不明）	3
4	市国際交流協会が担当しているため費用負担なし	2
5	他部署が登録している協力員	1

次に費用負担がないと回答した自治体の補足回答を以下の表 5-41 に示す。詳細が不明な場合が多いが、翻訳は毎年行われないうために現状は発生していないなどの理由が挙げられた。

表 5-41 費用負担内訳 費用負担なし補足回答 (n=23)

No.	費用負担内訳 費用なし 補足意見
1	既存のパンフレットを使用しているため、現在は特に発生していない。
2	作成後、大幅な改訂がないため、現在、費用は掛かっていない。
3	現状はかかっていない
4	個別の費用負担なし
5	費用が発生していない(詳細不明) (他18件)

以上から、無償での依頼が出来ない場合、また、他部署職員による翻訳が見込まれない場合は、委託のため費用が発生すると考えられる。また、費用負担の半数は担当課によるものと考えられる。費用負担を行っている他部署について、おおまかな分類を表 5-42 に示す。

表 5-42 費用負担内訳 他部署 (n=45)

他部署	回答件数
企画・政策など	23
国際交流など	9
広報など	5
環境など	3
人権など	3
税務課	1
通訳を常設している課	1

#### 5-5-4 その他の取り組み状況

##### 5-5-4-1 その他の取り組みのきっかけについて

印刷物または HP 以外のその他の取り組みのきっかけについて表 5-43 に示す。

表 5-43 その他の取り組みのきっかけ (n=98) ※複数回答可

その他の取り組みきっかけ	回答件数	回答率
未然防止のため	54	18%
啓発やごみ減量化のため	51	17%
関係者(日本人)からの要望や依頼があったため	49	16%
外国人人口の増加のため	44	15%
ごみ排出問題行動の把握や、苦情の増加のため	42	14%
住民サービス向上のため	37	12%
収集制度の変更のため	14	5%
関係者(外国人)からの要望や依頼があったため	6	2%
その他	2	1%
合計	300	100%

表 5-43 の結果を印刷物または HP についての表 5-6 の結果と比べると、「未然防止のため」、  
「啓発やごみ減量化」などの理由が多く、やや積極的な動機が見られる。また、要望や依頼に  
おいては、表 5-6 と同様に、日本人によるものが多く、外国人によるものは少ないことが分か  
る。

#### 5-5-4-2 その他の取り組みの対応言語

その他の取り組みの対応言語に関しては、73 自治体から 104 事例に関する回答を得た。結果  
を表 5-44 に示す。英語や中国語が多い傾向にあることが分かる。

また、印刷物または HP に関する対応言語の表 5-18 と比べると、傾向はおおむね同じである  
が、比率の大きさが異なっていることが分かる。このことについては、事例ごとの対応言語の  
数が影響していると考えられる。印刷物および HP の平均対応言語数は、3.89 であるのに対し、  
その他の取り組みに関しては、2.55 となり、1 事例あたりの対応言語が少ないのである。その  
点、印刷物および HP はたくさんの言語に対応することが可能であり、対応していると言える。

表 5-44 その他の取り組み 対応言語 (m=104) ※複数回答可

その他の取り組み対応言語	回答件数	回答率
英語	67	64%
中国語	65	63%
ポルトガル語	45	43%
韓国・朝鮮語	27	26%
スペイン語	22	21%
日本語 (併用)	11	11%
ベトナム語	9	9%
やさしい日本語	9	9%
タガログ語	7	7%
タイ語	2	2%
インドネシア語	1	1%
合計	265	
平均値 (合計/m)	2.55	

また、取り組みごとの対応言語について、表 5-45 に示す。取り組みごとに最も多かった値に  
ついて色付けをしている。注意看板等は、中国語が多い傾向にあるが、その他は英語がよく使  
用されていることが分かる。

表 5-45 その他の取り組み 対応言語 クロス集計結果 (m=104) ※複数回答可

その他の取り組みと対応言語	英語	中国語	ポルトガル語	韓国・朝鮮語	スペイン語	日本語併用	ベトナム語	やさしい日本語	タガログ語	タイ語	インドネシア語	合計(割合)	合計(件数)
説明会、講座、イベントなど	24%	21%	19%	13%	7%	7%	2%	1%	4%	2%		100%	107
指定袋の多言語の記載	31%	21%	18%	11%	11%	4%	4%		1%			100%	95
注意看板などの掲示物	18%	37%	12%	4%	6%		6%	12%	4%		2%	100%	51
施設見学の受け入れ	17%	17%	17%		17%			33%				100%	6
ラジオ放送	25%	25%	25%	25%								100%	4
その他	50%	50%										100%	2
総計	25%	25%	17%	10%	8%	4%	3%	3%	3%	1%	0%	100%	265

### 5-5-5 他部署や関連団体との連携について

他部署、関連団体との連携について尋ねた結果を、表 5-46 に示す。自治体の内、約 6 割が連携ありと答えていることが分かる。

表 5-46 他部署や関連団体との連携有無 (n=410)

連携の有無	回答件数	回答率
連携あり	234	57%
連携なし	176	43%
合計	410	100%

また、表 5-47、表 5-48 に詳しい内容と連携先を示す。229 自治体から、348 件の回答を得た。まず全体の傾向をみると、連携先としては、他部署が半数以上を占めることが分かる。内容に関しては、翻訳と助言の依頼が多いことが分かる。表 5-48 においては、各連携内容に対する連携先の割合を示している。25%以上の部分を色付けしている。

表 5-47 他部署や関連団体との連携有無 クロス集計結果 (m=348)

主な連携先と内容について	翻訳と助言の依頼	指導の依頼	ごみ排出に関する情報交換	印刷物の配布依頼	その他	説明会や講座の実施依頼	窓口、入居時の説明依頼	合計
他部署	107	12	5	12	1	1	5	143
自治会	2	17	24	2	5	2		52
外国人労働者を抱える企業	6	33	5	1		5		50
住宅管理者	3	29	3	5	1		1	42
NPOなど外国人支援団体	18	3	1			2		24
学校	3	7	2			1		13
その他	8	6	7		3			24
合計	147	107	47	20	11	10	6	348

表 5-48 他部署や関連団体との連携有無 クロス集計結果（連携内容別割合）（m=348）

主な連携先と内容について	翻訳と助言の依頼	指導の依頼	ごみ排出に関する情報交換	印刷物の配布依頼	その他	説明会や講座の実施依頼	窓口、入居時の説明依頼	合計
他部署	73%	11%	11%	60%	9%	10%	83%	41%
自治会	1%	16%	51%	10%	45%	20%		15%
外国人労働者を抱える企業	4%	31%	11%	5%		50%		14%
住宅管理者	2%	27%	6%	25%	9%		17%	12%
NPOなど外国人支援団体	12%	3%	2%			20%		7%
学校	2%	7%	4%			10%		4%
その他	5%	6%	15%		27%			7%
合計（割合）	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
合計（件数）	147	107	47	20	11	10	6	348

これらの結果から、さらに連携の内容と連携先について、表 5-49 にまとめる。

翻訳や助言の依頼（通訳含む）は、言語に精通していると考えられる他部署や外国人支援団体などが多いことが分かる。また、指導の依頼などは企業や住宅管理者など、外国人を管理している側に多いことが分かる。情報交換に関しては、自治会や近隣自治体の廃棄物担当との交流が多いという結果になった。その他にもあるように自治会は集積所の管理などを任されているために、実際のごみの出し方などについての情報交換が盛んであることが分かる。

表 5-49 連携の内容と主な連携先

連携の内容	主な連携先
翻訳と助言の依頼	他部署、外国人支援団体
指導の依頼	外国人を抱える企業、住宅管理者
ごみ排出に関する情報交換	自治会、その他（近隣自治体や県の廃棄物担当など）
印刷物の配布依頼	他部署、住宅管理者
その他（ごみ集積所の管理など）	自治会、その他
説明会や講座の実施依頼	外国人を抱える企業、自治会、外国人支援団体
窓口、入居時の説明依頼	他部署、住宅管理者

#### 5-5-6 問い合わせと対応状況について

住民からの問い合わせと対応の状況について尋ねたところ、399 自治体から回答を得た。表 5-50 に結果を示す。

特に問い合わせがないという意見が約 6 割を占める結果となった。しかし、スタッフがいないために対応に苦慮しているなどの回答も寄せられており、常時スタッフがおり、十分な対応が可能であるとする自治体は 2 件しかない。このことから、自治体によっては対応が難しい場合があると考えられる。

一方、他部署に対応可能なスタッフがいるために案内しているという回答もある他、日本語で対応しているという回答も見られた。また、問い合わせをする外国人は日本語が理解できるので問題がないなどの回答が一部で寄せられている。

ただ、要望、依頼などが日本人に比べて、外国人が少ない傾向にあったこれまでの結果から、日本語の解からない外国人が問い合わせを寄せることが稀な可能性も考えられる。その他の回



答については、表 5-51 に示す。関係者からの問い合わせなども興味深い。

表 5-50 問い合わせ時の対応について (n=399)

問い合わせ時の対応について	回答件数	回答率
特に問い合わせは寄せられていない。	237	59%
対応できるスタッフがいないために、対応に苦慮している。	57	14%
母国語で対応できるスタッフが他部署にいるため、案内している。	52	13%
日本語で対応している、日本語が理解できる外国人からの問い合わせなど。	20	5%
母国語で対応できるスタッフがいる場合に限り、対応可能である。	12	3%
他部署に母国語で対応できるスタッフがいる場合は可能である。	5	1%
特に問い合わせはないが、あった場合は苦慮すると考えられる。	4	1%
対応可能な言語のみ対応している。	2	1%
常時、母国語で対応できるスタッフがおおり、十分な対応可能である。	2	1%
その他	8	2%
合計	399	100%

表 5-51 問い合わせ時の対応について (その他) (n=8)

No.	問い合わせ時の対応について その他
1	主に関係者(大家、就労先担当者)からの問い合わせがある。
2	身振り手振り等で対応し、満足して帰ってもらっている。特に問題は無い。
3	対応できるスタッフがいれば対応し、いなければ他部署の通訳に依頼する。
4	転入時に、時間をかけて詳しく説明することとしている。
5	分別表に電話対応は日本語のみと表記しているためか、日本語が全く使えない方からの問い合わせは現在のところない。
6	母国語で対応できる外部団体に案内している。
7	母国語で対応できる職員に来てもらい対応している。
8	翻訳サイトで対応している

#### 5-5-7 取り組まない場合の理由、課題点など

##### 5-5-7-1 取り組み未実施の理由

外国人へ向けた情報提供取り組み未実施の自治体について、理由を尋ねたところ、表 5-52 の結果となった。

表 5-52 取り組み未実施の理由 (n=189) ※複数回答可

取り組み未実施の理由	回答件数	回答率
特に問題となるような行動が見られない	100	53%
外国人人口が少ない	67	35%
人材がおらず対応できない	34	18%
予算の都合から対応できない	19	10%
外国人がいるが必要性がない	5	3%
要望が少ないため	4	2%
特に外国人と日本人と区別していない	4	2%
連携して対応できている	2	1%
その他	12	6%

特に問題となるような行動が見られない、外国人人口が少ないなどの理由も多く見受けられるが、人材がおらず対応できない、予算の都合から対応ができないなど、取り組みを行いたいにも関わらず、実施できないとする回答も見られる。また、「外国人はいるが必要性がない」という分類に関しては、日本語を理解している場合や、行政以外(外国人コミュニティーなど)での情報提供があるという回答を示している。

#### 5-5-7-2 取り組みたいが対応できない言語とその理由

対応したくても実現できていない言語について、尋ねたところ 39 自治体から回答を得た。結果を表 5-53 に示す。中国語やベトナム語、タガログ語対応などが難しい状況にあることが分かる。その他の回答については、表 5-54 に詳細を示す。言語全般という回答が多いことが分かる。

表 5-53 対応できない言語 (n=39) ※複数回答可

対応できない言語	回答件数	回答率
中国語	8	21%
ベトナム語	8	21%
タガログ語	7	18%
その他(言語全般など)	7	18%
韓国語	4	10%
ポルトガル語	4	10%
スペイン語	3	8%
タイ語	2	5%
インドネシア語	2	5%
英語	1	3%
ロシア語	1	3%
フランス語	1	3%
アラビア語	1	3%
東南アジア系言語	1	3%
ウズベク語	1	3%
ウルドゥー(パキスタン)語	1	3%

表 5-54 対応できない言語(その他) (n=7)

No.	対応できない言語 その他
1	その他言語全般
2	随時発生
3	言語全般
4	日本語以外すべて
5	英語、中国語、韓国語以外
6	言語全般
7	ポルトガル語以外の言語

また、対応できない理由について、表 5-55、表 5-56 に結果を示す。表 5-55 から、大半が、人材不足や予算不足による制約を挙げていることが分かる。また、表 5-56 からその他の回答に

関して、①依頼先で、翻訳が出来ない言語である。もしくは、依頼先が何らかの都合で翻訳出来ないという回答（1, 2, 4, 5, 10番）、③費用対効果などの問題で対応できないという回答（3, 8, 9番）が、主な回答として挙げられる。また、どの言語への対応が必要か把握できていない（11番）、適切な依頼先がない（12番）、フィリピン籍の住民に対して、英語だけで対応できなくなってきた（7番）などの回答も興味深い。

表 5-55 対応できない理由（n=39）※複数回答可

対応できない理由	人材不足	予算不足	その他	回答件数	回答率
人材不足のみ	●			22	56%
予算不足のみ		●		10	26%
人材不足と予算不足	●	●		9	23%
その他のみ			●	7	18%
予算不足とその他		●	●	4	10%
人材不足とその他	●		●	1	3%

表 5-56 対応できない理由（その他）（n=39）※複数回答可

No.	その他の理由	対象言語
その他のみ		
1	外国人支援団体【本市国際交流協会】の翻訳対応体制の関係による。	ポルトガル語
2	外国人支援団体【本市国際交流協会】の翻訳対応体制の関係による。	スペイン語
3	市内に在住している人数が少なく発行部数が限られるため、費用対効果を考慮した場合、対応しかねる。	その他言語全般
4	他部署に対応できる職員がいるが、多忙のため出来ていない。	英語
5	翻訳を依頼する協力員では対応できない言語のため。	ベトナム語
6	総合的に考えて対応が難しい点が多い。	英語・中国語・韓国語以外の言語
7	フィリピンの方で英語がわからない方が増えてきたため、作成を検討している。	タガログ語
予算不足とその他		
8	要望はあるが、在住人口が少ないため。	タイ語
9	要望はあるが、在住人口が少ないため。	ベトナム語
10	本市国際交流協会において対応できない	ウルドゥー（パキスタン）語
11	どの言語への対応が必要か把握できていない。	言語全般
人材不足とその他		
12	言語を問わず、翻訳をお願いするのに適切な依頼先（委託先）がない。	言語全般

### 5-5-7-3 取り組みたい事業や取り組みの提案について

行えていない事業や取り組みの提案について尋ねたところ、35自治体から回答を得た。結果を表 5-57 に示す。多言語による情報提供が最も多く、次いで説明会の実施が多い。また、外国人に関する情報の把握という項目は、情報提供を行おうと考えていても、国籍や居住地など外国人に関する情報把握が難しいという回答である。

表 5-57 行えていない事業や取り組みの提案 (n=35) ※複数回答可

行えていない事業や提案など	回答件数	回答率
多言語による情報提供	23	66%
説明会の実施	8	23%
HPによる情報提供	2	6%
外国人に関する情報の把握	2	6%
印刷物等の配布	2	6%
その他	9	26%

次に、その他の回答について、表 5-58 に示す。表 5-58 から提案として興味深いのは、4 番で挙げられた、ごみ関連の例文集などである。2 番の意見にあるように、市町村によってごみの分別が異なるために、細かい部分への対応は難しい可能性もあるが、使用される言語はある程度絞られると考えられるため、翻訳対応が特に難しい言語に関して、初期段階の対応として有効であると考えられる。また、これらが 1 番の回答で挙げられたように、県や国などにおいて、一括して各市区町村に対するサポートとして行われれば、各市区町村の負担は軽減すると考えられる。

表 5-58 行えていない事業や取り組みの提案 (その他) (n=9)

No.	行えていない事業や提案について その他
1	国際化が進むなか、文化の違いによりごみ排出に係る住民トラブルは多くなっているが、一つの市区町村、特に清掃事務所において、多言語対応することは難しい状況である。そのため、国、都道府県又はNPOなどにより、市区町村向けのサポート制度（パンフレットの作成など）があれば良いと思う。
2	外国語の改訂。→ごみの分別・排出方法は、自治体によって多少違いがある（全国共通ではない）。よって、翻訳するにも、町内の分別・排出方法がわかる方（業者）でないとニュアンスが異なってしまう（日本語とニュアンスが違って指摘できない）。適切な依頼先がない。
3	外国籍の住民が集まる機会を把握していないので、情報提供が出来ない。ごみ関係に関わらず、外国籍者を対象に会合を開いても参加者が少ない。
4	ごみ関連の例文集や用語集のようなものがまとめてあるページがあれば大変ありがたい。
5	観光等に訪れる外国人のための、多言語でのごみ排出ルール啓発パンフレットの作成。
6	「ごみの分け方・出し方アプリ」をリリースしているので、外国語版も開発したい。
7	他国の言語が堪能な職員がいない。（他国の言語が堪能な職員がたまたま配属されていれば、その職員任せになり、組織的な対応までに発展しない。）
8	母国語で対応できるような体制構築。
9	外国人支援団体と連携・協力ができれば、より一層、ごみ・資源の分別が徹底がなされる。

#### 5-5-7-4 苦慮している点

外国人への情報提供に関して、苦慮している点について、表 5-59 に示す。言語の問題が最も多く、半数の自治体が挙げている。中には、特定の言語の対応が難しいとの回答も見られてい

る。このように多言語の必要性はあるが、なかなか実現に至らない場合も多いと考えられる。

次に多いのが、提供の機会が少ない、もしくはないという点である。短期滞在が多いために、こまめな情報提供が必要となる場合や、自治体未加入のために苦慮する場合もある。国籍ごとに1つの集まりなどがあれば、自治体として対応しやすいなどの回答も見られた。また、必要性はあっても対象が少数の場合、費用対効果で取り組めないとの回答もあった。その他の回答に関しては、表 5-60 に示す。また、各項目の詳細については、付録 5 に記載する。

表 5-59 苦慮している点 (n=49) ※複数回答可

苦慮している点	回答件数	回答率
言語の問題・多言語対応が難しい	22	50%
情報を提供する機会がない、少ない	13	30%
意識や習慣が異なるため	12	27%
費用対効果の問題	3	7%
指定袋が適切に利用されない	1	2%
持ち去りがある	1	2%
排出場所が守られない	1	2%
分別が守られない	1	2%
その他	8	18%

表 5-60 苦慮している点 (その他) (n=8)

No.	国籍	その他の回答
1	外国人全般	地理(地図)に関する点(ごみ集積所の位置等の案内時)
2		分別不良ごみを行政側がなぜ処理しないかを分からせること(日本人にも理解させるのに、苦慮する)。
3		直接指導しても理解してもらえていないかわからない。
4	外国人全般	母国語の看板があっても、チラシを配ってもなかなか改善しない。
5		ごみの分別や排出に関する情報が伝わっているかが不明であること。現在翻訳を行っている外国語の数で十分であるか不明であること。
6	英語圏	英語版のパンフレットを住民からの要望により当課で作成したものがあるが、直接、外国人を指導する場合に使用するのみで配布していない。
7	中国	ごみ出しマナーの指導についての要望はあるが、パンフレットの要望はない。
8		きめ細かな情報提供が難しい(日時、場所)。

## 5-5-8 各自治体に寄せられる意見

### 5-5-8-1 日本人からの意見や要望、問い合わせ

外国人のごみ排出に関して日本人から寄せられる回答として、181自治体から210件の回答を得た。多くの回答が寄せられたため、まず大まかな分類を図 5-1 に示す。報告(問題発生)の報告、要望、問い合わせ、その他に分けることができる。図 5-1 から、問題の発生報告等が多いことが分かる。

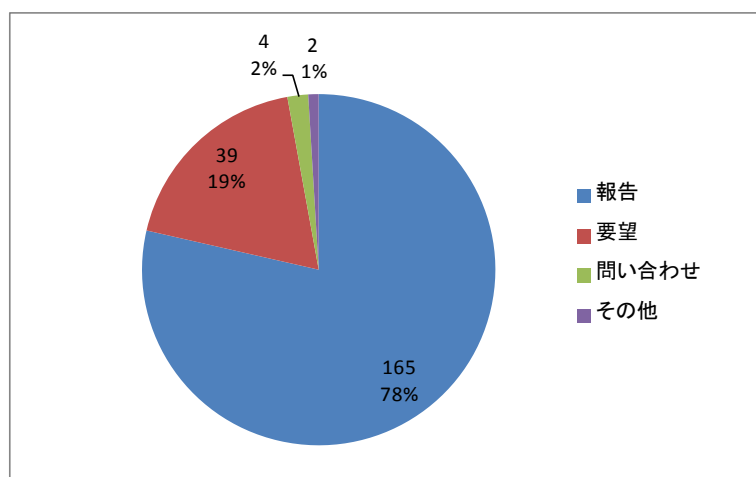


図 5-1 日本人からの意見について (m=210)

まず、問い合わせとその他の回答に関しては、全ての結果を表 5-61 と表 5-62 に示す。

表 5-61 日本人からの意見（問い合わせ回答一覧）（n=4）

No.	日本人からの意見（問い合わせ回答一覧）
印刷物（3件）	
1	Garbage Disposal Guide（家庭ごみの分別一覧表）について英語以外の言語のものがないかといった問い合わせがあった。
2	マンションの大家さんから、外国人の方に提供できる資料はないか、と問い合わせがあった。
3	何語のカレンダーを置いているか全て教えて欲しい。
その他（1件）	
4	外国人が多い地域であり、ごみ排出の理解が得られていないのではないかとの問い合わせがあった。

表 5-62 日本人からの意見（その他回答一覧）（n=2）

No.	日本人からの意見（その他回答一覧）
1	UR都市機構のごみステーションのマナーが悪く、UR都市機構と共同して、収集場所に「ごみの出し方」の外国語のカラー看板をつけた。
2	事例は複数ありますが、記録に残していないので回答できません。

次に分類ごとに結果を示す。1事例に複数の分類にまたがる場合は、それぞれの分類ごとに1件ずつ取り扱っている。報告に関する意見を表 5-63、要望に関する意見を表 5-64 にそれぞれ示す。なお、報告と要望に関する回答一覧については、付録 6 に記載する。

表 5-63 から、報告については、問題行動に関するものが多いことが分かる。また、先行研究においても、こうした外国人に関する生活問題においては、主に日本人住民が問題を感じ、行政や自治体に問いかけるという構図が多いことが指摘されている<sup>3)</sup>。