

付録7 施策に取り入れられた意見 回答一覧

表 5-66, 施策に取り入れられた意見に関する回答一覧を以下に示す。

施策に取り入れられた意見 回答一覧 (その1) (n=45, m=52) ※複数回答可

No.	意見者所属	意見者国籍	意見の内容	意見に対する施策の内容
掲示や看板の設置 (21件) ※分類複数該当にて他4件				
1	地域住民	日本人	ごみ出しマナーが悪い。(分別) ※他6件	多言語による看板の設置。 ※他6件
8	地域住民	不明	ごみ出しマナーが悪い。(分別)	多言語による看板の設置。
9	地域住民	日本人	ごみの出し方が不適切。	外国語の看板を作成・設置
10	地域住民	日本人	ごみの不適正排出について。	多言語による看板の設置
11	地域住民	日本人	ごみ出しのマナーが悪い	外国語版掲示幕の設置。
12	地域住民	日本人	ごみ出しマナーが悪い。	外国語の表示板設置
13	地域住民	日本人	ごみ出しマナーが悪い。	多言語による看板の設置
14	地域住民	日本人	ごみ出しマナーが悪い。(時間・場所)	多言語による看板の設置
15	地域住民	日本人	ごみ出しマナーが悪い。(分別ほか)	多言語による看板の設置
16	地域住民	日本人	集積所へのごみ出しマナーが悪い。	多言語による看板の設置。
17	地域住民	日本人	地域外の外国人がごみステーションへごみを捨てる。	中国語の禁止看板の設置。
18	地域住民	日本人	不適正なごみ出しが多い。	ごみの出し方の書いてある看板・注意看板・多言語の看板等要望に合わせて設置。
19	地域住民	日本人	外国語表記の看板。	外国語表記の看板を作成し一部の集積場へ設置。
20	回収委託業者	日本人	集積所がひどいことになっている。	多言語看板の設置。改善が見られないため今後集積所の一時封鎖も視野に入れ関係者と話し合いを持つ予定。(現在対応中)
21	その他(詳細不明)	日本人	分別ができていない。	集積所に母国語の看板を設置した。
印刷物修正 (10件)				
22	地域住民	日本人	パンフレットの内容が誤っている。	パンフレットの指摘箇所を訂正。
23	他部署の職員	両方	パンフレットの翻訳が誤っている。	パンフレットの指摘箇所を修正した。
24	他部署の職員	外国人	パンフレットの翻訳が誤っている。	パンフレットの指摘箇所を修正。
25	他部署の職員	外国人(フランス)	収集日程表の表現に違和感がある。	指摘箇所を、より自然な表現に訂正。
26	他部署の職員	外国人(韓国)	カレンダーの注意書きの翻訳が誤っている。	指摘箇所の修正。
27	他部署の職員	日本人	より理解しやすい言い回しの提案。	指摘箇所を修正した。
28	他部署の職員	日本人	直訳の言葉がない。	分かりやすい日常語で翻訳。
29	担当課の職員	日本人	パンフレットの校正。	パンフレットの修正。
30	担当課の職員・地域住民	日本人	パンフレットの内容が古い。	パンフレットを現在の内容に修正。
31	大学など学校関係者	日本人	指定袋の翻訳内容が誤っている。	外国人ボランティアに翻訳を依頼し、一部修正した。(平成21年度)
印刷物配布 (5件) ※分類複数該当にて他5件				
32	地域住民	日本人	ごみ出しマナーが悪い。	外国語によるチラシの配布。
33	地域住民	日本人	ごみの排出マナーが悪い。	ごみの分け方出し方を管理者に渡し、配布した。
34	地域住民	日本人	ごみ出しマナーが悪い。	該当の集合住宅に外国語版パンフレットを町内会が配布した。
35	地域住民	日本人	ごみ出しマナー。	多言語による啓発ビラの配布。
36	担当課の職員	日本人	ごみ出しマナーが悪い(分別)	多言語によるパンフレットの配付。
印刷物作成 (4件) ※分類複数該当にて他2件				
37	地域住民	外国人	やさしい日本語による印刷物等の要望。	パンフレット作成中。
38	地域住民	日本人	分別がされていない。	分別マニュアルの作成。
39	その他(詳細不明)	日本人	ごみの出し方の外国語版がほしい。	3か国語(英語・中国語・ポルトガル語)のチラシを作成。
40	外国人支援団体などの職員	外国人(ベトナム)	パンフレット作成 依頼	ベトナム人増加の為。パンフレット作成。
指導 (1件) ※分類複数該当にて他2件				
42	地域住民	日本人	ごみ出しが悪い。	直接訪問指導。

施策に取り入れられた意見 回答一覧（その2）（n=45, m=52）※複数回答可

No.	意見者所属	意見者国籍	意見の内容	意見に対する施策の内容
委託収集（1件）				
42	地域住民	日本人	集積所がひどいことになっている。	大家・仲介業者・区長・市職員で話し合い市の収集でなく仲介業者の委託収集として解決。
通知文書（1件）				
43	地域住民	日本人	ごみが不適正に排出されている。	英語での通知文書を送付。
対応言語増加（1件）				
44	地域住民	日本人	外国語の言語数を増やしてほしい。	4ヶ国語から6ヶ国語へ2ヶ国語を追加した。
分類複数該当（6件）				
45	地域住民	日本人	ごみ出しマナーが悪い。	ゴミ集積所に多言語による看板の設置。多言語によるチラシの作成・配布。（掲示・印刷物作成・配布）
46	地域住民	日本人	ごみ出しルールの周知徹底をお願いしたい。	市内のある地区で、外国人とされる人物（複数）が、自身の居住する集合住宅（アパート）敷地内にごみ集積所が存在するにもかかわらず、複数回にわたり通勤途中等に他のエリアの集積所にごみを排出してしまうという事案がありました。本件に関しては地域住民より当所に苦情が寄せられ、不動産管理会社の協力を得て、当該ごみ集積所の外国語による注意書きの掲出を行なった。また行為者本人の勤務先の協力を得て、本人に対し是正指導を行なった。（掲示・指導）
47	地域住民	日本人	ごみ出しマナーが悪い。（分別）	多言語による看板や冊子の提供。（掲示・配布）
48	地域住民	日本人	ごみ出しマナーが悪い。	パンフレット・外国語看板の配付（配布・掲示）
49	地域住民	日本人	分別指導をしてほしい。	多言語のごみカレンダーを持って説明に行った。（配布・指導）
50	地域住民	日本人	分別ができていない。	分別表の作成・配布。（印刷物作成・配布）
その他（2件）				
51	他部署の職員・地域住民	日本人	ベトナム語のパンフレットの作成依頼。	次年度に作成する方向で検討中。
52	NA	NA	タイ語について詳しい住民（日本人）に職員が違ってないか確認したりした。	翻訳精度の確認が出来た。

付録8 工夫している点 回答一覧

表 5-82 工夫している点について、回答一覧を以下に示す。

工夫している点 回答一覧（その1）（n=33, m=40）※複数回答可

No.	対象国籍	工夫している点 回答一覧
日本語版との比較が可能（11件）		
1	NA	すべてのパンフレットには日本語版と同じ個所に同じ内容、同じデザインで表示しており、並べて見比べると内容がわかるようになっている。
2	NA	カレンダーなど一部省略しているところもあるが、レイアウトなど日本語版と同じかたちとなっている。
3	NA	日本語の手引きをそのまま訳しているため、地域の人も説明しやすいようにしている。
4	NA	日本語パンフレットと同じ仕様にしているため、日本人にとっても内容がわかるため、指導の際などに説明がしやすい。
5	NA	パンフレットについて、見開きで外国語と日本語を併記している。
6	NA	日本語のパンフレットをそのまま外国語に訳しているため、外国語版でも内容がわかるため、指導の際などに説明がしやすい。
7	NA	パンフレットに日本語も併記し、日本人にとっても内容がわかるため、指導の際などに説明がしやすい。
8	NA	パンフレットに日本語も併記し、日本人にとっても内容がわかるため、指導の際などに説明がしやすい。
9	NA	チラシの日本語版をそのまま外国語版に翻訳しているため、日本人にとっても内容がわかるため、指導の際などに説明がしやすい。
10	NA	パンフレットに日本語を併記し、職員も内容が分かるため、指導の際など説明がしやすい。
11	ブラジル、ペルー	パンフレットに日本語の併記し、日本人にとっても内容がわかるため、指導の際などに説明がしやすい。
配布時の工夫（10件）		
12	NA	外国人が多く居住している地区の集積所に、外国人向けのごみ資源収集カレンダーを随時置いている。
13	外国人全般	例えば外国人が当市に転入した場合など、外国人登録等所管課において、ごみ関係に限らず外国人に向けた様々な資料を1セットにして配布し、利便性の向上を図っている。
14	NA	窓口において四ヶ国語対応の分別方法パンフレットを配布している。
15	フィリピン	フィリピンの方が経営している店舗にパンフレットを設置。
16	NA	ごみカレンダーの配付場所は、市民課(転入の手続きを行う)だけではなく、外国人の多い自治会、国際交流協会、市民会館、図書館、子育て支援センター等の公共施設の他、事業所、外国人利用客多い店等、多数にしている。
17	NA	多文化共生の担当課へ、ごみカレンダーの配付の協力や翻訳を依頼し看板を設置する等、情報提供の機会を増やしている。
18	特になし	転入者が外国人の場合、翻訳版のごみの出し方の書かれた冊子のお渡しを提案。
19	NA	〇〇市が定期的に刊行している英語と中国語の情報誌に、不定期ではあるが、ごみの出し方などを掲載している。（他部署）
20	NA	転入時に配布されている、〇〇市の市政情報などが全般的に載っているパンフレットを外国語版に翻訳したものに、ごみの排出方法についても掲載している。全部で7ヶ国語（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語（フィリピン）、ベトナム語）について、対応している。（他部署）
21	NA	外国人留学生に説明会を行う同時に、多言語のパンフレットを配布している。
イラスト・図・写真の使用（7件）		
22	NA	イラスト・図を多く用いる。
23	NA	イラストを多用して、一目で理解できるようにしている。
24	外国人全般	イラストを使ってできるだけ分別の仕方をわかりやすくする。
25	NA	とりあえずの措置として、イラストで説明するパンフレットを試作中（配布アリ）。
26	NA	チラシにはイラストや写真を多用し、視覚的にもわかるようにしている。
27	NA	ごみやびんポスト、ごみステーションなどの写真を掲載し、よりつたわりやすいようにしている。
28	NA	絵や写真、実物を使った、見た目や実演重視の直接相対説明を繰り返し行うようにしている。

工夫している点 回答一覧（その2）（n=33, m=40）※複数回答可

No.	対象国籍	工夫している点 回答一覧
説明時の工夫（4件）		
29	NA	絵や写真、実物を使った、見た目や実演重視の直接相対説明を繰り返し行うようにしている。
30	英・中・韓	日本語学校にて入学者向けに、ごみ分別に関する出前講座を実施しており、実演等を交えて講義を行っている。
31	中国	日本では常識とされているような事についても、母国との習慣の違いを説明しています。例えば、食用廃油を排水に流してはいけない等
32	中国	通訳の方に日本人の性格、現在の社会の背景を説明していただく。（企業に就職のため村内で生活する外国人が多いため）
簡潔にすること（2件）		
33	NA	なるべく簡単な表現にする
34	NA	必要最低限の情報（重要な情報）を的確に伝える。
説明会の実施（2件）		
35	NA	外国人専門学生に対し、ごみの分別講座を毎年開催している。
36	ブラジル	説明会等の開催時にブラジル人学校等へ依頼する。
言語の工夫（2件）		
37	英語	英国英語にするか、米国英語を選択するか。
38	中国語	北京語にするか、広東語にするか。
看板の設置（10件）		
39	NA	ごみ置場に設置している収集曜日看板的英語版・中国語版を作成、希望があれば設置する。
対応時の工夫（10件）		
40	国籍問わず	外国人の方が窓口に来た場合は、出来る限り、通訳ができる職員（他部署）と一緒に対応している。

付録9 印刷物傾向調査 言語別ページ数の差が発生する理由の詳細について

表 5-89 において、同じ種類の印刷物によっても、言語ごとにページが異なる場合は、それらの理由として、①言語ごとに内容を変更している場合、②同じ内容でも言語によって記述が長くなってしまう場合の2つを考えた。ここでは、それらの判断に至った理由について記載する。

言語別ページ数の差が発生する理由 詳細 (12種類)

No.	英語	中国語	韓国・朝鮮語	ポルトガル語	スペイン語	タガログ語	日本語	主な理由	詳細な理由
1	1	1		2	2			内容	レイアウトの違いやスペイン、ポルトガル語のみ両面となっていることから、内容が異なると考えられるため。
2	2	1						内容	英語版のみ収集日程表が追加されているため。
3	15	15		11			47	内容	外国語版になく、日本語版にのみ記載されている内容があるため。①ごみ処理の流れ、②助成制度、③生活環境の美化（条例等）、④し尿のくみ取り、⑤事業系一般廃棄物の出し方、⑥ごみ分別50音表、⑦使用済みてんぷら油回収。また、ポルトガル語も構成が異なり、内容量が少ないと考えられるため。
4	24	20		20		20		内容	英語版のみ可燃不燃ごみの収集曜日日程表があるため。
5	20	20		20			24	内容	外国語版になく、日本語版にのみ記載されている内容があるため。①日本語版広告、②前回(24年度版)パンフレットからの変更点（小型家電回収、パソコン回収開始知らせ）、③使い捨てライター、インクカートリッジ等の回収ボックス設置知らせ、④暴風警報発令時のごみ収集について、⑤スプレー缶の処分について注意、⑥リユースについてのお知らせ（ライターやスプレーによる火災発生への注意のお願い）
6	12			15				内容	ポルトガル語のみ50音表があるため。
7	27	25	27	22				内容	①ポルトガル語のみ内容が多い。（プラごみ啓発のためか、特別にプラごみの処理の流れの写真入りのページが1ページ用意されている。）②50音表のページ数項目数が言語によって異なる。英語が一番多く、ポルトガル語が少ない。
8	10	10	10	10	10		14	内容	日本語版にある50音表が外国語版で省略されているため。
9	2	2	2	2	3			記述	レイアウトが同じで、内容も同じであるが、スペイン語だけ同じページ数におさまらなかったため。
10	7	6		7	8			記述	内容は同じだがスペイン語の記述が長い
11				47			37	記述	内容は同じだが、記述が長くなり1ページ多く使用している。また、50音表において、日本語と同様の形式だが、日本語に比べて記述が長くなるため1ページあたりの掲載数が少なくなり、ページ数がかさんでしまう。
12	14	13	12	14	17			内容 記述	①スペイン語において、1ページに入りきらずページをまたいだ箇所が3か所、ポルトガル語において1ページに入りきらずページをまたいだ箇所1か所がある。 ②スペイン語・韓国語において店名一覧がない。また、家電4品目、ペットの死体について韓国語では記述がなかった。 ③50音表において、項目数は大方同じであるが、スペイン語だけ日本語のローマ字表記があり丁寧な表現になっており、レイアウトが異なるため。