

しがいこくじんしみんいんかい  
さいたま市外国人市民委員会

だい き ねんど かつどうほうこく  
第2期(2016～2017年度)活動報告

ねん がつ  
2018年3月

しがいこくじんしみんいんかい  
さいたま市外国人市民委員会

# 目次

1	第2期外国人市民委員会活動状況	1
2	協議内容・意見等	
	第1回さいたま市外国人市民委員会	2
	第2回さいたま市外国人市民委員会	3
	第3回さいたま市外国人市民委員会	6
	第4回さいたま市外国人市民委員会	8
	第5回さいたま市外国人市民委員会	10
	第6回さいたま市外国人市民委員会	12
3	第2期さいたま市外国人市民委員会提言内容	
	「2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けたさいたま市における多言語表記及び外国人観光客へのボランティアの関わり方について」	13
4	第1期活動報告・意見の総括 進捗状況	17
5	資料	
	資料1 さいたま市附属機関等に関する要綱	19
	資料2 第2期委員名簿	22

1. 第2期さいたま市外国人市民委員会活動状況

かい 回	にち 日 時	ば 場 所	おも 主 な 内 容
だい かい 第1回 いんかい 委員会	へいせい ねん がつ にち きん 平成28年9月2日(金) じ ふん じ ふん 18時30分～20時30分	うらわ 浦和コミュニティセンター だい しゅうかいしつ 第4集会室	だい き がいこくじんしゅみんいんかいていげんないよう 第2期外国人市民委員会提言内容に ついて
だい かい 第2回 いんかい 委員会	へいせい ねん がつ にち きん 平成28年11月18日(金) じ ふん じ ふん 18時30分～20時30分	うらわ 浦和コミュニティセンター だい しゅうかいしつ 第2集会室	だい き がいこくじんしゅみんいんかいていげんないよう 第2期外国人市民委員会提言内容に ついて
だい かい 第3回 いんかい 委員会	へいせい ねん がつ にち もく 平成29年1月26日(木) じ ふん じ ふん 18時30分～20時30分	うらわ 浦和コミュニティセンター だい しゅうかいしつ 第8集会室	だい き がいこくじんしゅみんいんかいていげんないよう 第2期外国人市民委員会提言内容に ついて
だい かい 第4回 いんかい 委員会	へいせい ねん がつ にち きん 平成29年5月26日(金) じ ふん じ ふん 18時30分～20時30分	うらわ 浦和コミュニティセンター だい しゅうかいしつ 第2集会室	だい き がいこくじんしゅみんいんかいていげんないよう 第2期外国人市民委員会提言内容に ついて
だい かい 第5回 いんかい 委員会	へいせい ねん がつ にち きん 平成29年10月27日(金) じ ふん じ ふん 18時30分～20時30分	うらわ 浦和コミュニティセンター だい しゅうかいしつ 第6集会室	だい き がいこくじんしゅみんいんかいていげんないよう 第2期外国人市民委員会提言内容に ついて
だい かい 第6回 いんかい 委員会	へいせい ねん がつ にち きん 平成29年12月15日(金) じ ふん じ ふん 18時30分～20時30分	うらわ 浦和コミュニティセンター だい しゅうかいしつ 第6集会室	だい き がいこくじんしゅみんいんかいていげん あん 第2期外国人市民委員会提言(案) について

## 2. 協議内容・意見等

### 第1回さいたま市外国人市民委員会 議事録

#### 1 開催日時および場所

- (1) 日時：平成28年9月2日(金) 午後6時30分～午後8時30分
- (2) 場所：浦和コミュニティセンター 第4集会室

#### 2 第2期さいたま市外国人市民委員会提言内容について

##### 《事務局説明》

・第2期委員会で提言内容として「2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けたさいたま市における多言語表記及び外国人観光客へのボランティアの関わり方について」を提案しました。

##### [主な意見]

- ・日本の住所の単位が県、市、区、町となっており目的地を探しにくい。
- ・駅前に日本語と同じ大きな英語で書かれた、大きな地図があれば助かる。
- ・住所を探すのは難しい。駅前の地図はアルファベットで書かれていれば便利。
- ・土呂駅から盆栽村を探すのも難しかった。外国語で書かれているといくらわかりやすいが、道路のイメージがわからないと難しい。電車路線も同様で、バスは日本語が読めないとまず使えない。
- ・住所は外国人に説明しにくい。日本の道路に慣れていない場合、「大通り」と言われてもどれが「大通り」なのかが不明だったりする。
- ・道路名の看板が少ない。
- ・パスポートなど、物を落とした場合にどうすればいいか、わかりにくい。
- ・多言語表示は必ずしも4か国語である必要はない(アルファベットや漢字で書かれていれば、他言語でも通じる場合がある)。
- ・土呂駅は標になるものがない。旅行の宣伝ポスターは道しるべと間違えやすいので注意が必要。
- ・多言語折りたたみ説明など、たくさん説明しようとしている資料が多い。説明書きより、大きな地図があった方が望ましい。目的地にたどり着くことが大事なので、紹介する内容をしばったらいいかもしれない。
- ・盆栽村を探す外国人もいるが、盆栽村は探しにくい。
- ・町の作り方が、外国と違うので目的地まで到着できない。
- ・駅の案内は分かりづらい。東武線は特に分かりにくい。
- ・外国人市民にとってバスの利用はもっと難しい。
- ・バスのコースも変わり、アナウンスも日本語のみでわからない。
- ・道案内する時に日本人は建物を目印に案内する、外国では道を目印に案内する。説明に使う材料が違うので分かりにくい。

- ・多言語化表記は、多くの言語ですれば良いわけではない。アルファベットと漢字での表記があればわかると思う。
- ・街中の宣伝ポスターを道案内図として勘違いする外国人もいる。
- ・多言語表記になっているが、翻訳間違いもある。
- ・ポスターに記載される道案内図は情報が少ない。

## 《事務局説明》

- ・日本全体で外国人観光客が増加する中、市でも多言語対応方針を定めており、今日は資料として用意できなかったが、2回目の委員会には皆さんに資料としてお渡ししたい。
- ・多言語への見方も外国人市民と外国人観光客で違う。

## まとめ

- ・第2期提言内容として「2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けたさいたま市における多言語表記及び外国人観光客へのボランティアの関わり方について」を取り上げ、今後の委員会で多言語表記及びボランティアの関わり方について、計画的に話し合っていくことが決まりました。

## 第2回さいたま市外国人市民委員会 議事録

### 1 開催日時および場所

- (1) 日時：平成28年11月18日（金） 午後6時30分～午後8時30分
- (2) 場所：浦和コミュニティセンター 第2集会室

### 2 第2期さいたま市外国人市民委員会提言内容について

- (1) さいたま市における多言語施策の紹介に対する主な意見

・多言語で書かれた市の情報誌を見て、問合せしても外国語で対応してもらえる場合はほとんどない。例えば、英語ができる職員を採用し外国人からの問合せに対応できる環境を整備したらどうか。

・案内看板では、たとえば英語のスペル間違いがある場合もあるので、新しい案内看板を作成する時は、完成する前に正しい外国語であるかどうか何人かでチェックしたほうが良い。看板が完成した後で、スペル間違いがあり、また作り直すのは、予算の無駄遣いである。

・翻訳のダブルチェックは、外国人ボランティアを活用すれば良いと思う。

・日本特有の固有名詞に、その意味が伝わるように説明文を加えることは良いことだと思うが、その固有名詞に説明文を加えるかどうかの基準が必要だと思う。

### <多言語表記に関する協議項目>

- 1 外国人旅行者から見た、特定の場所や施設に到着するための案内・誘導サインの多言語表記の課題

■設置場所について  
■表示内容について

[主な意見]

- ・設置場所に関しては、駅改札出口に、目線の高さで案内板があった方が分かりやすい。
- ・東京駅では、床にもビルの名称や矢印で案内情報が書かれているが、日本語のみの表記である。床に書かれてある情報も、目に入りやすいので、日本語のみの情報を多言語にすれば分かりやすいと思う。
- ・今の外国人観光客はモバイル機器を使って情報を取得するから、QRコードを活用し、情報提供したらどうか。案内看板も有効だが、さらに詳しい情報をQRコードで提供すれば良い。
- ・最近では、都内の駅や羽田空港に多言語対応のタッチパネル式案内板があり、とても分かりやすい。
- ・案内看板は、行きたいところが決まっている人と行きたいところがまだ決まっていない人とでは、設置場所や表記内容が異なってくると思う。誰のための案内看板なのか、しっかり考えた方が良い。
- ・表示内容によっては、外国人観光客を観光地へ誘導できる。詳しく表示するよりも、シンプルに案内表示した方が、外国人観光客を誘導できる場合もある。
- ・表示内容の文字量は少なくシンプルにして、より詳しい情報はQRコードで取得すればよい。目の高さ案内看板を設置し、文字の他に色、絵、写真を活用し、その情報に目を向けさせる。外国人観光客は、色→絵→文字の順番で注意を引かれる。インフォメーションはシンプルなのが良い。
- ・目的地まで「あと何分」といった表示があるとよい。

<多言語表記に関する協議項目>

- 2 外国人旅行者から見た観光施設等における多言語表記の課題
- 入場・施設案内について（利用方法及び館内表示など）
  - 展示内容の解説について

[主な意見]

- ・観光施設によっては、日本語の情報量に比べて翻訳された英語の情報量が少ない場合もある。また文字の大きさも日本語よりも英語のほうが小さい場合があり、情報を取得しにくい時もある。外国人観光客が少なくても、「外国人に対するやさしさ」から考えれば、情報量や文字の大きさは、日本語も英語も同じで良いと思う。
- ・温泉施設では、「体を洗ってください」といった誰でも分かる情報が英語で書かれている一方、「温泉の効能」といった、知りたい情報が英語で書かれていない。外国人観光客に何を伝えるべきか、日本語の情報を翻訳する際の基準や判断が必要だと思う。
- ・鉄道博物館では、QRコードが記載されており、それを利用して詳しい情報が得られたのが良かったが、若い世代はQRコードを使うが年配の世代はQRコードを使わない。
- ・観光地では、通訳携帯機器を貸し出しているところもある。
- ・現在の温泉マークⅢがあるが、それは外国人には分かりにくいという声があり、国が国際的にも通じる新

しい温泉マークを考えているが、新しいマークは日本人にとって馴染みにくいようだ。多言語化は東京都やテレビでも話題になっているが、東京オリンピック・パラリンピックに向けて、さいたま市も日本人の視点と外国人の視点がうまく調和する多言語化に向けた方針が必要だと思う。

・外国の案内板や地図は、必ず上が北になっている。日本の案内板は、見る人を中心に方角が表示されているものが多い。この文化的違いにより、案内板が分かりにくい時もある。誰に対する案内表示なのかを考える必要がある。

### <多言語表記に関する協議項目>

#### 3 外国人旅行者から見た宿泊施設・飲食店における多言語表記の課題

■施設・室内案内について

■周辺施設案内について

■メニュー表示について

#### [主な意見]

・県内の飲食店の話だが、アルファベットの表記のままのメニューがあり、意味が分からない場合もある。

例えば「お好み焼き」は「Okonamiyaki」だけの表記で、意味が分からない。ファミリーレストランのメニュー表示は多言語表記されており、意味の表記があるものが多いが、小さいお店ほど、日本語だけの表記で、注文に困る時がある。メニュー表示の多言語化についても、市のガイドラインがあれば良いと思う。

・日本のお寿司屋さんは、魚の種類が多く、英語で表示されていても、全ての種類が分かるわけではない。絵の表示があると分かりやすいかもしれない。

・他の国と比べて日本の良いところは、食品サンプルが多いことだ。食品サンプルがあれば、注文しやすい。

・宗教上の理由で肉等を食さない外国人観光客に対しては、サイン等を活用したメニュー表示をすれば、分かりやすい。

・友人がベジタリアンなので、サラダを注文したら豚肉が入っていた。

・料理の食材が何なのか知りたい外国人もいる。(例えばカレーのルーなど。)

・ホテルに泊まった時、浴衣をうまく着ることができなかった。浴衣の着方、バスルームの使い方、トイレの使い方は、多言語で説明した方が良いと思う。

・市内の宿泊施設は多言語表記に取り組んだ方が良い。

・県内で2019年のラグビーワールドカップもあるので、さいたま市も多言語表記の準備を進める良い機会だと思う。

・和食が口に合わない外国人もいる。ホテルの朝食などでは、和食以外のメニューも用意し、メニューの種類表示を色や旗で区別すれば分かりやすいと思う。

・さいたま市は東京近郊にあるので、多言語表記にちょっとした工夫、例えば、分かりやすく色やマーク、サインを使えば、外国人観光客が泊りにきてくれると思う。ちょっとした工夫、例えば、ホテル朝食のバラエティーやイスラム教徒への配慮など、外国人観光客への気配りが、他の都市との差別化につながり、さ

いたま市への外国人観光客が増えるきっかけになると思う。まずは世界盆裁大会に向けて、少しずつ多言語表記をおこない、さいたま市の多言語表記における良いイメージを少しずつ広く定着させていけば良いと思う。

### 第3回さいたま市外国人市民委員会 議事録

#### 1 開催日時および場所

- (1) 日時：平成29年1月26日(木) 午後6時30分～午後8時30分
- (2) 場所：浦和コミュニティセンター 第8集会室

#### 2 第2期さいたま市外国人市民委員会提言内容について

・さいたま市における多言語表記について

##### (1) 伝わりやすい多言語表記

[主な意見]

- ・「北」が上でない地図にも「北」を記すマークがあったほうが良い。漢字で「北」と記載するよりも「N」の方が分かりやすい。シールなど簡単で安い方法でよい。
- ・国際的な基準に基づくピクトグラムを使用したほうが良い。海外の空港では国際基準のピクトグラムが使用されている。
- ・意味や情報がすぐ理解できるように、日本語の文章は文節を短くしたほうが分かりやすい。翻訳する場合も、分かりやすい日本語を翻訳したほうが、分かりやすくなると思う。
- ・ふりがなを振ると、文字量が多いため見づらくなる。ふりがなを振る場合は文字の間隔を空けたほうがやさしい日本語になる。
- ・ふりがなは日本語の知識がある方には有効だと思うが、オリンピック・パラリンピックの時には、そういう方はあまり来ないと思う。長い日本語が短い英語に翻訳されていると、情報が削除されていると感じ不安になる。翻訳する場合は長さを調節して、きれいに翻訳することも大事だと思う。
- ・字体やサイズを考えれば、翻訳した言語も見やすくなると思う。
- ・文字の大きさも大事だと思う。どのくらいの距離から見る物なのかによって、どのくらいの文字の大きさが必要なのか考えていくことが必要だ。
- ・飛行機の中には観光パンフが必ず置いてある。飛行機の中にさいたま市の観光パンフを置いておけば良い。航空会社やJRなどと一体化して進めていけば良い。
- ・時間を一番費やす場所はホテルである。渋谷のホテルのフロントには、都内の観光地図が置いてある。さいたま市のホテルにも観光地図を置いておけば、それを活用して外国人観光客は自分で観光できる。
- ・海外では民泊の動きが活発になっている。ライドシェアリング(乗合)も流行っている。
- ・外国人観光客はよくタクシーを利用する。タクシー会社に多言語表記を働きかけていくのが良い。
- ・多言語化は文字よりも音声のほうが良い。電車の中での多言語による音声案内は役に立つ。
- ・バスの中は多言語化されておらず、利用しづらい。多言語表記の優先順位をつけるならば電車が1番だ



と思う。国によってバスの乗り方、料金の払い方が違う。外国人観光客にとってバスでの両替は難しい。バスの乗り方は地域によっても違う。電車でもバスでもスイカが使えれば良い。

- ・来日してすぐ、空港でスイカやパスモが買えればよい。スイカを持っていれば買い物も安心。
- ・電子マネーでは、最近中国の携帯電話でも使えるようになった。

## (2) 文化や習慣の違いをふまえた多言語表記

### [主な意見]

- ・メーカーに多言語表記を働きかけてもらいたい。飲食店での多言語表記はもちろんのこと、コンビニやキヨスクなどでも多言語表記してほしい。例えば飲み物の成分を多言語表記するなど。ただし、さいたま市全体でおこなうとなると難しいと思う。
- ・ドイツではごみリサイクルシステムがあり、リサイクルできる物にはマークがついている。さいたま市でも、飲食物に無添加物や動物性成分が含まれていないものはマークなどを付けて「食べられる」「飲むことができる」を一目でわかりやすくしたらどうか。この方法で食文化の違いは解決できると思う。
- ・日本食にはやはり写真があると良い。
- ・日本食で使用されている食材が「かつおぶし」なのか「こんぶだし」なのか、といった内容も多言語表記しであると良い。
- ・東京駅の自動販売機は商品名の脇に、「日本茶」などお茶の種類が多言語表記されており良いアイデアだと思う。
- ・2020年オリンピック・パラリンピックで多くの外国人観光客が来るとたくさんのごみが出る。「ごみを持ち帰る」という日本の文化を外国人観光客に多言語表記で伝えていくことが大事である。
- ・中に何が捨ててあるのか分かるごみ箱もあるので、ごみを分類できる。

## (3) 外国人観光客がさいたま市に来たくなるアイデアを含んだ多言語表記

### [主な意見]

- ・(3)と(2)は内容が被る部分がある。
- ・和食で使用されている食材や成分を多言語表記することは有効だと思う。
- ・女性の外国人観光客は着物を着たがるので、ホテルなどに着物に着替えられる場所があれば良いと思う。
- ・東京や京都では、着物に着替えて街を歩くとという観光がある。さいたま市のホテルでもこのような取り組みがあれば良いと思う。
- ・2020年オリンピック・パラリンピックは夏の8月に開催なので、浴衣を着させてもらう観光があれば良いと思う。
- ・スケジュールが合えばオリンピックの時に花火を上げればさいたま市のPRになると思う。
- ・オリンピック期間に、外国人観光客が宿泊するホテルのテレビでさいたま市を紹介する番組を多言語で放映したら、さいたま市のPRになると思う。
- ・さいたま新都心のNHKスタジオでは、文化講座を開催しているが、ホテルと組んで和太鼓や琴、三味線などの日本の文化を外国人観光客が体験できるパッケージツアーを用意すれば良いと思う。

- ・着物と茶道を組み合わせて、体験してもらうのも良い。
- ・ビジネスでさいたま市に来ている外国人も日本の文化を体験できる仕組みがあれば良いと思う。
- ・さいたま市の魅力は何なのか。さいたま市のコンセプトは何なのか。さいたま市は何をアピールしたいのかははっきりさせておく必要がある。
- ・多言語表記をする前に、何をさいたま市の魅力として伝えていくかが大事である。
- ・「いちごと言えば栃木だが、千葉にもあります」という看板がある。例えば「さいたま市にうなぎがあります」といった、さいたま市の魅力をみんなにPRをすることが必要だと思う。有名ではないなら、有名になるようなことをする必要はある。
- ・さいたま市の立地条件は優位だが、その他にもこんな魅力があります、というプラスアルファが必要なのは。
- ・8月のオリンピックは暑い時期である。ヨーロッパ人は夏にプールや川などの水のそばに行くのが好きだ。さいたま市でもプールや川を活用できないか。
- ・さいたま新都心では夏に水かけ祭りがおこなわれる。
- ・スタミナをつけるために夏のうなぎも良いと思う。
- ・ヨーロッパ人は夏に屋外で飲食するのが好きだ。さいたま新都心のけやき広場は屋外で飲食などを楽しめるのでとても良いところだと思う。
- ・夏の流しそうめんを箸で食べるというのも人気が出ると思う。
- ・(1)(2)(3)と共通するものだが、さいたま市をPRするアプリ、さいたま市を道案内するアプリを作れば良いと思う。
- ・東京に近いというPRと、外国人観光客向けの多言語によるアプリなどを作成して、「外国人観光客にとってやさしいさいたま市」というPRをした方が良い。

#### 第4回さいたま市外国人市民委員会 議事録

##### 1 開催日時および場所

- (1) 日時：平成29年5月26日(金) 午後6時30分～午後8時30分
- (2) 場所：浦和コミュニティセンター 第2集会室

##### 2 第2期さいたま市外国人市民委員会提言内容について

- (1) 「さいたま市における多言語表記について」について

###### [主な意見]

・「外国人観光客がさいたま市にまた来たくなるアイデア」の具体的なアイデアについて、東京オリンピック・パラリンピックは夏に開催のため、日本の夏や夏の楽しみ方、例えば、浴衣、祭り、うちわ、夏を涼む方法などを紹介するのも良いと思う。

- (2) 「外国人観光客へのボランティアへ期待すること、望むこと」

## [主な意見]

- ・外国人観光客の質問に対して、分からないことがあっても何らかの対応をしてほしい。
- ・ボランティアは目立つところに立ってほしい。外国人観光客が見つけやすいところに立ってほしい。例えば、交番の横にボランティアを設置すると分かりやすいと思う。
- ・東京オリンピック・パラリンピックは日本人観光客も多いと思う。その中で、ボランティアのいる場所を示すのは難しいだろう。
- ・ボランティアに旗を立てるのも良い。ボランティアを示す胸につけるゼッケンだけでは、見つけることが難しい。
- ・自分の通訳言語がわかるネームなどを着用したり、通訳言語の種類によって、ボランティアの着用するTシャツを色分けすると分かりやすい。
- ・ボランティアを区別するために、服装に日本文化を取り入れるとおもしろいと思う。
- ・ボランティアには体力も必要。
- ・ボランティアは二人組で活動し、リーダーを決めてチームプレーで活動した方がよい。また、ボランティア同士の間も連携も大切で、ボランティアリーダーは無線機を携帯した方がよい。
- ・ボランティアは人数の問題よりも、ボランティアに知識があることが大切。
- ・通訳係と案内係が上手に連携し、ペアで動く必要がある。
- ・通訳という専門分野でもジェネラリストの必要があるのではないかな。
- ・ボランティアは競技のルールに詳しい方がよい。
- ・美術館を観光した時、ボランティアの方が付いて説明してくれて、とても良かった。
- ・興味のある分野のボランティアをすることが望ましい。

### (3) 「外国人観光客へのボランティアの養成、育成及びサポート体制について」

## [主な意見]

- ・ボランティアの知識を増やすことが大事である。
- ・東京オリンピック・パラリンピックは夏に開催されるので、ボランティアの方々への水分補給体制、休憩場所、シフト制などに配慮が必要。
- ・ボランティアのチームにもリーダーが必要。
- ・早くにボランティアを募集して、ボランティアの方々事前にコミュニケーションを取れるとよい。
- ・ボランティア全体の打ち合わせの他に、チームごとに打ち合わせをおこない、ボランティア同士が親しくなることが大事だと思う。
- ・災害時対応をボランティアが習得し、災害時でも対応できるボランティアが良い。
- ・ボランティアは他の団体との連携、責任分担を把握している必要がある。
- ・ボランティア保険の問題もある。
- ・ボランティア育成の段階で、ボランティアの方が様々なことを把握することが大切だ。

### (4) 「外国人市民としてのボランティア等への関わり方について」

[主な意見]

- ・外国人市民は日本に詳しい方が多い。
- ・ボランティアは外国人市民と日本人のチームワークが必要。
- ・外国人市民がボランティアに加わることで、東京オリンピック・パラリンピックの後も日本の社会に入っていくことが大事。
- ・留学生をボランティアに活用するのも良いと思う。
- ・ボランティア募集の際には大学に働きかけるのも良い。

第5回さいたま市外国人市民委員会 議事録

1 開催日時および場所

- (1) 日時：平成29年10月27日(金) 午後6時30分～午後8時30分
- (2) 場所：浦和コミュニティセンター 第6集会室

2 第2期さいたま市外国人市民委員会提言内容について

「さいたま市における多言語表記について」

[主な意見]

(3) 「外国人観光客がさいたま市にまた来くなるアイデア」

(i) について

- ・夏の食のうなぎやそうめんをアイデアへ入れたらどうか。
- ・人力車で会場を案内するのも良いと思う。
- ・さいたまクリテリウムにちなんで自転車に関するアイデアを入れたらどうか。

(ii) について

- ・アプリケーションやQRコードなどを利用してインターネット情報も活用できる。
- ・スマートフォンの他にもタブレット端末など、広くモバイル媒体の活用という表現のほうが良い。

「外国人観光客へのボランティアの関わり方について」

(1) 「外国人観光客へのボランティアへ期待すること、望むこと」

[主な意見]

(i) について

- ・ボランティア同士の連携と協力が要だ。
- ・市長へ提言するものなので「活動してください」ではなく、「活動できる体制を整えてください」という表現のほうが良い。他の提言項目も同様。

(ii) について

- ・育成の分野に関係するかもしれないがボランティアが自発的に外国人観光客を見つけることも大事だと思う。

(2) 「外国人観光客へのボランティアの育成及びサポート体制について」

[主な意見]

(i) について

- ・ボランティア同士が本番前に事前にコミュニケーションを取れる時間を十分に持たせてあげた方がよい
- ・ボランティア同士が知り合う機会を多く持たせてあげた方がよい。

(iii) について

- ・災害時の意味の中には悪天候に関することも含ませて良いと思う。

(3) 「外国人住民としてのボランティアなどへの関わり方について」

[主な意見]

(全体について)

- ・「外国人住民としてのボランティアなどへの関わり方について」と「多文化共生社会の推進」の関係を、もう少し説明する必要があると思う。

(i) について

- ・オリパラ大会開催の気運を醸成し、ボランティア活動の周知を十分に行うことで、外国人住民ボランティアが積極的にオリパラ大会に参加してもらおう。また、大会後も社会へ参画することで、多文化共生社会の推進につながると思う。

- ・ラグビーワールドカップ2019のボランティア活動をオリパラ大会に生かせば良い。

- ・外国人住民がオリパラ大会のボランティア活動へ申し込んだ場合には、受付などで詳しく説明してあげたほうが良い。

(ii) について

- ・市内の大学の留学生を活用した方がよい。

- ・学生の6割はボランティア活動を希望しているが、実際には3割しか活動していないので、学生へのボランティア活動募集の周知や受入体制の整備が必要だと思ふ。

[3]第1期 活動報告・意見の総括 進捗状況

[主な意見]

1 (1) について

- ・この提言内容は大切なことだと思ふ。

2 (1) について

- ・今後は多くの外国人市民が参加できる体制作りが必要だと思ふ。

2 (2) について

- ・夏期コースだけでなく、冬期コースや定期的なコースがあると良い。

- ・子ども夏期コースを通じて、子ども達が地域のコミュニティー(スポーツクラブなど)に参加できる仕組みがあっても良いと思ふ。

3 (1) について

・外国語での公文書の発行は様々な制度上の条件があるため、提言内容を反映させることは難しいと思う。

### 3 (2) について

- ・発行部数を増やすなどして周知の拡大をしたらどうか。
- ・翻訳した文書は読みやすく見やすい体裁にしてほしい。

### 4 (1) について

- ・周知チラシに英語版があったほうが良い。
- ・自治会などにも幅広く周知したほうが良い。

### 4 (2) について

- ・どのような内容の相談を実施しているのかも含め、各区や企業にも外国人生活相談を幅広く周知したらどうか。

## 第6回さいたま市外国人市民委員会 議事録

### 1 開催日時および場所

- (1) 日時：平成29年12月15日(金) 午後6時30分～午後8時30分
- (2) 場所：浦和コミュニティセンター 第6集会室

### 2 第2期外国人市民委員会提言(案)について

「さいたま市における多言語表記について」

[主な意見]

(3) 「外国人観光客がさいたま市にまた来たくなるアイデア」

(i) について

- ・茶道、三味線などの日本文化と浴衣、花火などの夏の文化で分類するのはどうか。
- ・鉄道も入れたらどうか。
- ・日本文化を楽しめるという表現のほうが良いと思う。

### [2]第1期 活動報告・意見の総括 進捗状況

[主な意見]

#### 1 (1) について

- ・この提言内容は外国人が働く上でとても重要なことだ。

#### 3 (1) について

- ・この提言内容に対して、さいたま市で何ができるか考えてほしい。

## 第2期さいたま市外国人市民委員会 提言書

### 「2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けたさいたま市における多言語表記及び

#### 外国人観光客へのボランティアの関わり方について」

私たち、第2期さいたま市外国人市民委員会は、多くの外国人観光客の来訪が期待される、「2020年東京オリンピック・パラリンピック」に向けて、さいたま市へ「来てよかった」、「また来てみたい」と思ってもらえるまちづくりを進められるよう、次のように提言します。

#### 1 さいたま市における多言語表記について

##### (1) 伝わりやすい多言語表記

外国人観光客が直感的に情報を取得できるように工夫し、より効果的な多言語表記を進めてください。

##### ＜具体的な提言＞

(i) 文字による多言語表記のほか、ピクトグラム、写真、音声による多言語案内及び多言語

対応タッチパネル式案内板などの補助媒体を活用した多言語化を進めてください。

##### (2) 文化や習慣の違いを意識した多言語表記

外国人観光客は日本の衣・食・住文化や習慣、歴史について知識がないという視点か

ら外国人にやさしい多言語表記を進めてください。

##### ＜具体的な提言＞

(i) 飲食店などのメニューでは、解説文の追加、使用食材の表示、食品サンプルなどを

活用し、飲食に関連する宗教上もしくは嗜好上（ベジタリアンなど）の規制がある

方への対応も含めた多言語化を進めてください。

(ii) 宿泊施設などでは、浴衣の着方、バスルームの使い方、トイレの使い方など日本独特

の物の使い方について多言語での解説をおこなってください。

### (3) 外国人観光客がさいたま市にまた来たくなるアイデア

さいたま市の魅力がどこにあるのか、何をアピールしたいのかを意識した表現で、多言語

によるさいたま市の観光情報を発信してください。

#### <具体的なアイデア>

(i) さいたま市の魅力的な観光資源である「岩槻の人形」、「大宮の盆栽」、「浦和のう

なぎ」や「鉄道のまち」などの楽しみ方について情報発信してください。

(ii) 茶道、三味線などの日本文化や浴衣、花火、かき氷などの夏の風物詩の楽しみ方に

ついて情報発信してください。

(iii) スマートフォンやタブレットなどのモバイル媒体を活用した多言語観光案内をおこ

なってください。



## 2 外国人観光客へのボランティアの関わり方について

### (1) ボランティアへ期待すること、望むこと

通訳だけでなく、案内係としての知識が豊富なボランティアであることを期待します。また、外国人観光客がボランティアをすぐ見つけられる工夫をしてください。

#### <具体的な提言>

(i) ボランティア同士が協力・連携できる体制を整え、通訳や案内など様々な状況に対応できるようにしてください。

(ii) ボランティアは目立つところに配置し、ボランティアであることや通訳できる言語の種類が服装などの外見から識別できるようにしてください。

### (2) ボランティアの育成及びサポート体制について

外国人観光客へ積極的に声かけできるボランティアの育成をおこなうとともに、2020年

東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催期間中に、ボランティアが活動しやすいサポート体制も整えてください。

#### <具体的な提言>

(i) ボランティアの方々が事前にコミュニケーションを取れる機会を設けてください。

(ii) シフト制による長時間従事の防止、休憩場所の確保、水分補給の徹底などの従事体制を整えてください。

(iii) 災害時でも対応できるボランティアを育成してください。

### (3) 外国人市民としてのボランティアなどへの関わり方について

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の気運を醸成することで、外国人市民にボランティアへの参加を促してください。また、大会後も様々な場面で外国人市民が社会へ参画しやすい体制を整えることで、多文化共生社会を推進してください。

#### <具体的な提言>

- (i) 外国人市民のボランティア参加を促し、日本人とのチームワークで活動できる体制を整えてください。
- (ii) ボランティアとして、留学生の活用を検討してください。

第1期活動報告・意見の総括(外国人も暮らしやすいコミュニケーション豊かなまちづくりに向けた提言)進捗状況※達成度は、A(充実)>B(実施)>C(一部実施)>D(変化なし)

提言内容	主な対応方策	達成度	各委員からのコメント
1 働きやすさについて			
(1)外国人を雇用する企業に、外国人の採用時、就労に必要なオリエンテーションや採用時の契約に係る説明をしっかりと行うよう働きかける。	①市関係部署へ働きかけていく。	D	・この提言内容は外国人が働く上で非常に大切なことだと思うので、継続して市関係部署へ働きかけてほしい。
2 外国人家族に対する日本語と教育の支援について			
(1)日本語の学習だけでなく、相互理解につながる日本語を学ぶ場の提供を継続する。	①外国人市民のための日本語教室「にほんごのへや」の実施及び日本語学習を通じた相互理解につながる生活情報の提供をおこなっている。	B	・今後はより多くの外国人市民が参加できる体制づくりが必要だと思う。
(2)子どもたちが、日本語だけでなく、学校の勉強も学べる場を充実する。	①外国人市民のための日本語教室「にほんごのへや」子ども夏期コースを実施し、授業に必要な日本語の勉強や学校の勉強でわからないこと、宿題などに取り組める。	B	・夏期コースだけでなく、冬期コースや定期的なコースがあると良い。 ・子ども夏期コースを通じて、子どもたちが地域のコミュニティー(スポーツクラブなど)に参加できる仕組みがあっても良いと思う。
3 住みやすさについて			
(1)住民票等の公文書を外国語でも発行する。	①市関係部署へ働きかけていく。	D	・外国語での公文書の発行は様々な制度上の条件があるため、提言内容を反映させることは難しいと思うが、日本語で発行された公文書を翻訳できるようにするなど他の方策を検討してほしい。
(2)自然災害や環境汚染など、健康や生活に影響のある情報を継続的発信する。	①国際交流センターで作成する、さいたま市暮らし情報誌「ぶらら」にて自然災害時などへ対応、健康や生活に関する情報について発信している。 ②さいたま市浸水(内水)防災マップを多言語で配布している。 ③携帯用の防災マニュアルとして「さいたま市サバイバルカード」を多言語で配布している。	B	・発行部数を増やすなどして周知の拡大をしたらどうか。 ・翻訳した文書は読みやすく見やすい体裁にしてほしい。
4 日本人と外国人の相互理解の促進について			
(1)さいたま市に住んでいる外国人の考えを、外国人により情報発信する機会と交流の場を検討する。	①「国際友好フェア」、「国際ふれあいフェア」、「外国人による日本語スピーチ大会」の実施により外国人による情報発信の機会及び交流の場を設けている。	B	・周知チラシに英語版があったほうが良い。 ・自治会などにも幅広く周知したほうが良い。
(2)多機能な相談窓口を設置して、生活や学習などの社会資源を、分かりやすくまとめた情報を提供する。	①国際交流センターにおいて多言語生活相談を実施している。 ②大宮区役所において言語別に応じた「外国人生活相談」を実施している。	B	・どのような内容の相談を実施しているのかも含め、各区や企業にも外国人生活相談を幅広く周知したらどうか。

だい き がいこくじんしみんいんかい ていげんしょ しちよう ていしゅつ へいせい ねん がつ か  
第2期外国人市民委員会 提言書を市長へ提出(平成30年3月9日)



## さいたま市附属機関等に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、附属機関及び協議会等（以下「附属機関等」という。）の設置及び管理に関し、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 附属機関 地方自治法（昭和22年法律第67号）第138条の4第3項の規定に基づき設置する機関をいう。
- (2) 協議会等 市民、各種団体の代表者、専門的知識を有する者等の意見を聴取し、市の行政に反映させることを主な目的として、要綱等により設置する協議会、懇談会、懇話会、研究会等をいう。
- (3) 局長等 さいたま市事務分掌条例（平成14年さいたま市条例第74号）第1条に規定する局等の長、区長、消防局、出納室及び水道局の長、教育長、行政委員会の事務局の長並びに議会局長をいう。

(附属機関等の設置)

第3条 附属機関等は、法律により設置が義務付けられているものを除くほか、次の各号に掲げる事項をいずれも満たす場合に限り設置するものとする。

- (1) 市民の意見を反映し、専門的な知識を導入し、又は公正を確保するため市民、関係団体、専門的知識を有する者等からの意見を必要とすること。
- (2) 設置目的及び所掌事務が、既存の附属機関等と重複しないこと。
- 2 附属機関等の所掌事務が臨時的なものである場合は、当該附属機関等の設置期間を設けるものとする。
- 3 附属機関等の所掌事務については、できる限り広範囲なものとするとともに、必要に応じ部会又は分科会等の下部組織を設置することにより、効率的な運営を図ること。
- 4 協議会等については、次に掲げる事項に留意し、附属機関との差異を明らかにすること。
  - (1) 審議会、審査会、調査会等附属機関と紛らわしい名称を用いないこと。
  - (2) 「審議する」、「答申する」等附属機関と紛らわしい所掌事務を付与しないこと。
  - (3) 協議会等の意見及び構成員から聴取した意見については、答申、建議、意見書等附属機関の審議結果と受け取られるような呼称を付さないこと。

(附属機関等の委員の選任等)

第4条 附属機関等の委員は、当該附属機関等の設置の趣旨及び目的を踏まえ、次に掲げる基準に従って選任するものとする。

- (1) 附属機関等の機能が十分に発揮されるよう、広く各界各層の中から適切な人材を選任すること。
  - (2) 一の附属機関等における委員の数は、20人以内とすること。
  - (3) 広く市民の市政への参加を促すため、委員の一部を公募により選任すること。
  - (4) さいたま市審議会等委員への女性の登用促進に関する要綱(平成17年12月5日制定)に基づき、男女の均衡を図るために、女性委員の積極的な登用に努めること。
  - (5) 再任する委員の通算の在任期間は、6年以内とすること。
  - (6) 同一人を3を超える附属機関等の委員に重複して選任しないこと。
  - (7) 市議会議員及び市職員は、委員に選任しないこと。
- 2 前項の規定にかかわらず、法令に定めのある場合その他特別な事情があると認められる場合は、この限りではない。

(附属機関等の見直し)

第5条 既に設置されている附属機関等で、次の各号に掲げる事項のいずれかに該当するものについては、廃止又は統合を検討するものとする。

- (1) 所期の目的を達成したもの
- (2) 社会経済情勢の変化等により著しく必要性が低下してきたもの
- (3) 活動が著しく不活発なもの
- (4) 他の行政手段等で対応可能なもの
- (5) 設置目的、所掌事務及び構成員が他の附属機関等と類似又は重複しているもの

(附属機関等の設置等の合議)

第6条 附属機関の設置、統廃合及び委員の選任については総務課長及び職員課長に、協議会等の設置、統廃合及び委員の選任については総務課長に、事前に合議するものとする。

- 2 前項の規定により総務課長に合議するときは、さいたま市審議会等委員への女性の登用促進に関する要綱第5条第1項ただし書に該当する場合を除き、同条第2項の通知書を添付するものとする。

(会議の公開)

第7条 市政に対する市民の理解と信頼を深め、公正で透明な開かれた市政を推進するため、さいたま市情報公開条例(平成13年さいたま市条例第17号)第23条の規定に基づき、附属機関等の会議を公開するものとする。なお、公開に当たっては、さいたま市附属機関等の会議の公開に関する要綱(平成22年8月26日制定)によるものとする。

(総務局長への報告)

第8条 局長等は、附属機関等を設置したときは、附属機関等管理台帳（様式第1号）及び附属機関等委員等名簿（様式第2号）により、速やかに総務局長へ報告するものとする。

2 局長等は、前項の規定による報告の内容に変更が生じたとき又は附属機関等を設置しなくなったときは、速やかに総務局長に報告するものとする。

附 則

この要綱は、平成13年6月18日から施行する。

附 則

この要綱は、平成15年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成17年12月5日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年11月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年9月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年3月27日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年10月1日から施行する。

しりょう  
資料2

だい 2 期 委員 名簿  
第2期委員名簿

けいしやうりやく  
(敬称略)

氏	名	国 籍	備 考
メルビー	ジョン ベスーン	アメリカ	委員長
金 (キム)	静寅(ジョンイン)	朝鮮	
メゲラビ	フェイサル	フランス	
ヴァイ	ステイシー ルイース	アメリカ	
曹 (チョ)	英愛 (ヨンエ)	韓国	
トレッフェルト - ミヨウジン	ラルフ	ドイツ	
パシノク - ハセガワ	アンジェラ	ロシア	
ランガー	ロイヤル	アメリカ	
林 (リン)	衣媛 (イビ)	韓国	

