



# U LaLa Report

うららレポート

No. 4

## U LaLa Report について

埼玉大学の学生が授業の一環として「地域の魅力づくり」の課題発見とその解決策をフィールドワークを通じて模索し、成果を発表していきます。

## さいたま市が臨む多言語対応

2020年に開催される「東京オリンピック・パラリンピック競技大会」では会場の一部となるさいたま市でも、様々な取り組みが始まっています。ここでは、その際のインバウンド(訪日旅行者)対策に着目し、多言語対応を中心に取材をしました。

### Future 「東京オリンピック・パラリンピック」をきっかけに

官民が共に取り組んでいるという2020年に向けての多言語対応ですが、さいたま市の行政はどの様に臨んでいるのでしょうか。私たちは、市にオリンピック・パラリンピック部があると知り、取材をしてきました。市ではオリンピックをさいたま市の振興のきっかけとして捉え、「オリンピックまでにはこうしよう」といった“締切効果”を活用しながら大会開催へ向けての取り組みを



出前講座の様子

しているところでした。主な目的は市の活性化と、来県のリピーターを増やすことです。プランを検討する上で、今までのような行政主体の取り組みではなく、市民の意見を取り入れ、市民と共に考えていくという点を重視しているそうです。実際に、プラン検討の際に民間企業等の意見を募ったり、市民の会合に職員が出向く「出前講座」という形で市の施策等について話す場を設けています。

市は大会へ向けた取り組みとして、まず1年目の2015年度は、4つの方向性『円滑な開催への準備』『スポーツ・文化・教育振興』『地域資源を活用した観光・経済振興』『大会レガシーの継承』を定めました。2年目の2016年度には熱中症対策や多言語対応、環境整備等の12のテーマへの取り組みについての検

討。そして3年目の2017年度はこれらの対策を『おもてなしアクションプラン』としてその策定のために大学・民間企業・医療機関等と協力しながら官民一体となって検討・取りまとめをしているところでした。この取材をきっかけに、私たちはさいたま市を訪れる外国人向けの多言語対応について詳しく知りたいと思いました。東京オリンピック・パラリンピックでは多くの外国人観光客の訪日が予測されます。さいたまスーパーアリーナと埼玉スタジアム2002が競技会場として使用



競技会場となる埼玉スタジアム2002

されるため、さいたま市にも多くの外国人観光客が訪れるでしょう。調べを進めると、私たちは意外にも身近なところにその取り組みを発見しました。

さいたま市オリンピック・パラリンピック部  
☎048-829-1023  
〒330-9588 さいたま市浦和区常盤6丁目4番4号 さいたま市役所5階  
【開庁時間】8:30~17:15(土日祝、年末年始を除く)

### Goods 「おもてなしうちわ」で“指差しコミュニケーション”

大会開催は夏の盛りとなります。その暑さ対策と、外国人観光客対策と記念品の活用に地域情報の提供までを兼ねたツールが既に試用されていました。それが「おもてなしうちわ」です。

このうちわ、さいたま商工会議所とのコラボで埼玉大学が制作した物でした。経済学部齋藤友之ゼミの皆さんにお話を伺いました。

まずうちわとして熱中症対策になる上に、印刷されたピクトグラムを指差すことで、その場所を尋ねられるという多

言語対応の機能も備えています。大会に先駆けて「第8回世界盆裁大会」で配布された物を見せていただきました。

表面は外国人に受けそうな和風で漫画チックな明るいデザイン。裏面には14個のピクトグラムが、人間は左上からものを見るという心理に基づいて、使用頻度の高いものから順に配置されています。また表面には盆裁大会の、裏面にはさいたま市のホームページに繋がるQRコードが掲載されていて、リンク先では常に新しい情報を見ることが出来ます。

このうちわを原型にした物が昨年11月の「サイクルフェスタ」で配布され、更に改良を重ねて「東京オリンピック・パラリンピック」で配布される予定となっており、今からとても楽しみです。

国立大学法人 埼玉大学 広報渉外室  
☎048-858-3927  
☎〒338-8570 さいたま市桜区下大久保255



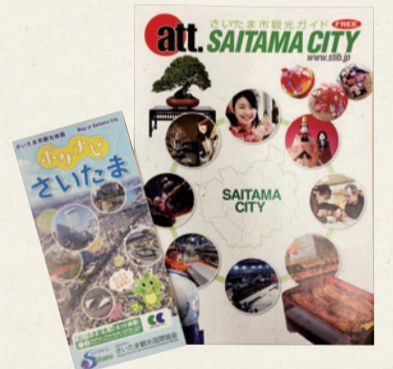
トイレや身体障害者用設備などのピクトグラム

### Town 観光と国際交流

さいたま市には、市を観光と国際交流の面から盛り上げるための取り組みをしている団体があります。公益社団法人さいたま観光国際協会は、大宮・さいたま新都心・浦和・岩槻4カ所の駅もしくは駅に直結した場所に観光案内所を設置しています。ここでは英語での対応が可能で、さいたま市の観光ガイドや観光地図が配布されています。

またJR浦和駅東口にあるコンナレ内に国際交流センターを設置しており、日本語教室や在住外国人への生活支援などが行われています。他にも毎月テーマ別に世界の文化紹介や季節ごとの展示が行われています。

このような施設がある一方で、現状ではさいたま市を訪れる観光客の少なさが課題となっているそうです。宿泊施設が少なく他の都市へのアクセスが良いため、さいたま市に滞在してもらえないとのことでした。協会では「ツール・ド・フランスさいたまクリテリウム」



協会の発行している広報誌

や「世界盆裁大会inさいたま」などのイベントや大会を誘致することで集客を図っています。

何気なく暮らしているさいたま市も、観光や国際交流という視点で見ると、多数の外国人観光客を迎え入れるためのインフラ不足という問題を抱えているという事が分かりました。

公益社団法人さいたま観光国際協会  
☎048-647-8338  
☎330-0853埼玉県さいたま市大宮区錦町682-2 JACK大宮3F

### 編集後記 地域活性化と市民参加

「東京オリンピック・パラリンピック競技大会」とさいたま市との関連について調べるうちに、多言語対応について興味が広がりました。取材では様々な方からお話を伺うことができましたが、さいたま市をより良くしよう、盛り上げようという共通の思いを感じました。また、地域活性化の課題や、市民参加の重要性についても学ぶことができ、自分たちの街に関心を持ち積極的に参加していこうという気持ちが強くなりました。

記事を作る作業は難しさもありましたが、浦和の地域を改めて知るきっかけにもなり、とても貴重な経験をさせていただきました。



教養学部3年 飛田野 志保

教養学部3年 福沢 麻子

担当教授 石坂 督規

訪日外国人観光客が増えること自体は喜ばしいですが、数を増やすことだけを目指しているのは、観光客の満足度やリピート率をアップさせることは難しいでしょう。

世界の著名な観光都市には、受け入れ側に「おもてなしの心」が詰まっています。そして何より、ハード・ソフト両面で、多言語化、バリアフリー化など様々なユニバーサルデザインが施されています。

学生たちの取材記事から、さいたま市が都市型観光地として成熟していくために何が必要なのかをあらためて考えさせられました。取材にご協力いただいた皆様には厚く御礼申し上げます。

埼玉大学教授 石坂 督規