

多文化共生サービスについての 図書館職員アンケート（概要版）

（Googleフォームグラフ抜粋）

実施期間：2024/9/23（月）～10/8（火）

対象：豊中市立図書館職員

回答者数：44人＊以降は母数を44人とする

アンケート結果の概要

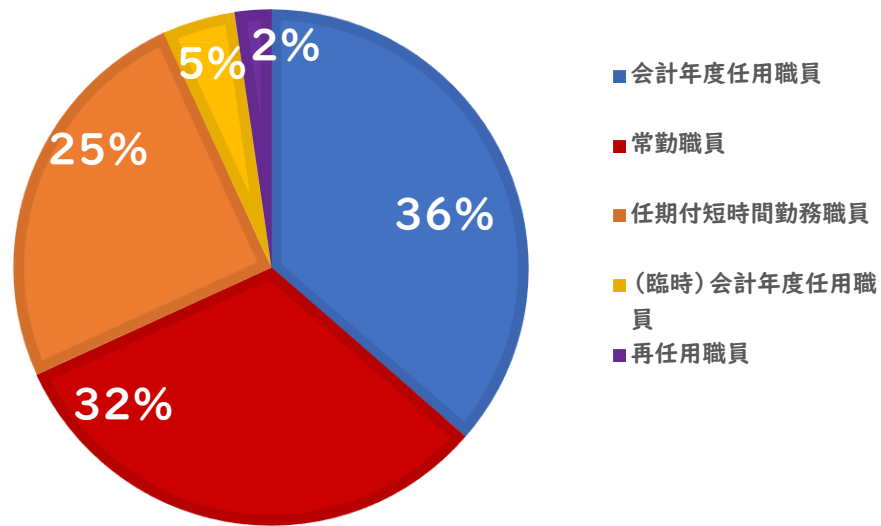
今回、協議会の提案によって、職員の漠然とした不安の内容を知るために職員対象の調査を行った。

不安の内容はほぼ言語的な理由からくる苦手意識や経験不足、外国人市民の利用に对应されているのか、確認もできないことに対する不安が多くみられた。

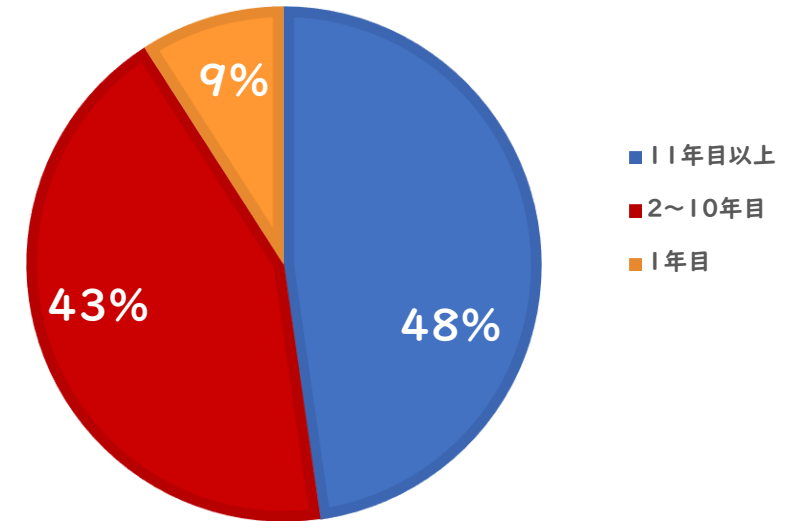
ーこれらを解消するための自動翻訳の確認や通訳については予算が必要だが、それ以外にも外国人市民とコミュニケーションをとって不安を解消し、サービスにつながるアイデアについて、職員から多くの回答があった。

これにより、意識として通常業務の中で解決したいと多くの職員が考えていることを読み取ることができた。具体的な提案の数も多いので、今後、これらの調査結果を参考に、多文化共生を進める業務の中で無理なく継続して取り組めるかどうかを検討するヒントになるだろう。

Q1. 勤務形態について



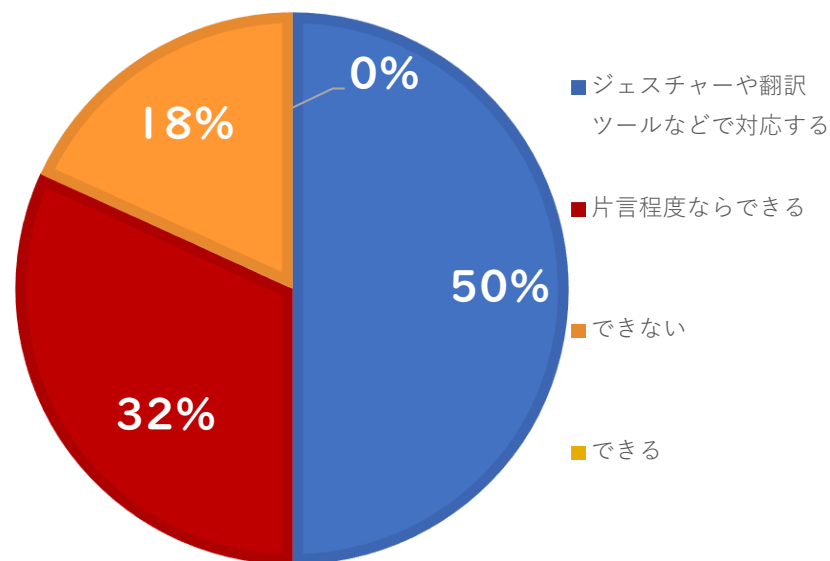
Q2. 豊中市立図書館での勤務年数



Q1.勤務形態に関しては職員数の少ない(臨時)会計年度と再任用職員を除き、ほぼ同程度の回答数。

Q2.勤務年数についても、職員数の少ない1年目を除き、同程度の回答数。

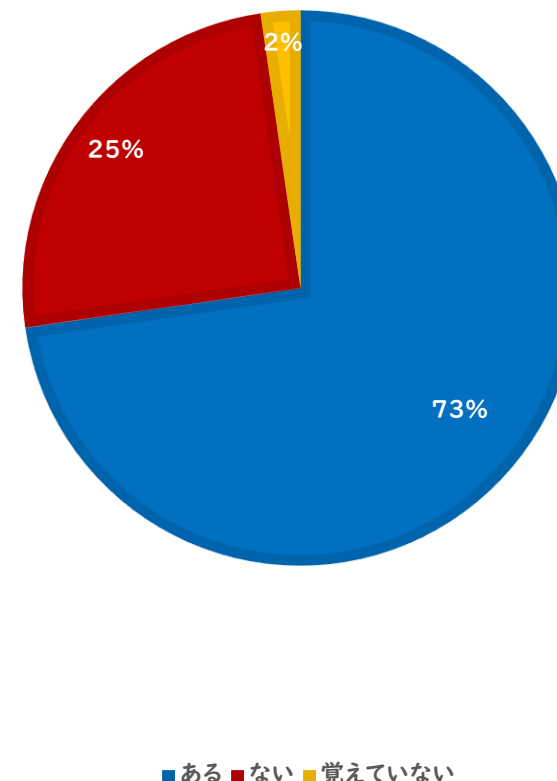
Q3.外国語での会話はできますか。言語は？



Q3.会話ができるは、2割弱。
 その場合の言語は、英語、韓国語
 挨拶程度であれば英語／韓国語／タイ語がわかるが、
 図書館のカウンター対応においては挨拶程度では役に立たない

Q4.対応した経験は、7割が経験あり。
 その時の経験やエピソードの内容については、困ったことも喜ばれたことも、おおよそ言葉や母国語の資料についてであった。→次ページ

Q4. 外国語を母語とする人の対応した経験はありますか？



Q5. 外国人市民への対応で困った経験や喜んでもらえたエピソードなど、心に残っていることがあれば教えてください。4割弱回答

【対応例】ツールを使いなんとか利用案内するが時間がかかり、細かいルールは伝わらず。利用に結びつかない。

- ・翻訳ツールもない20年以上前、韓国・朝鮮語（ハングル）のみ理解される方にお互い身振り手振り、韓日・日韓の辞典で単語を指し合いご案内した。
- ・今まで対応した利用者は日本語をある程度話せる方が多く、利用案内など基本的なことは理解していただけた。
- ・ネパール人の利用者に利用案内を片言英語や相手の携帯翻訳で行い、時間はかかったが理解はしてもらえた。しかし継続利用にはつながっていない。
- ・外国の方に延長についての細かいルールを伝える場合等に難しさを感じた。
- ・利用案内を説明するのが難しかった。

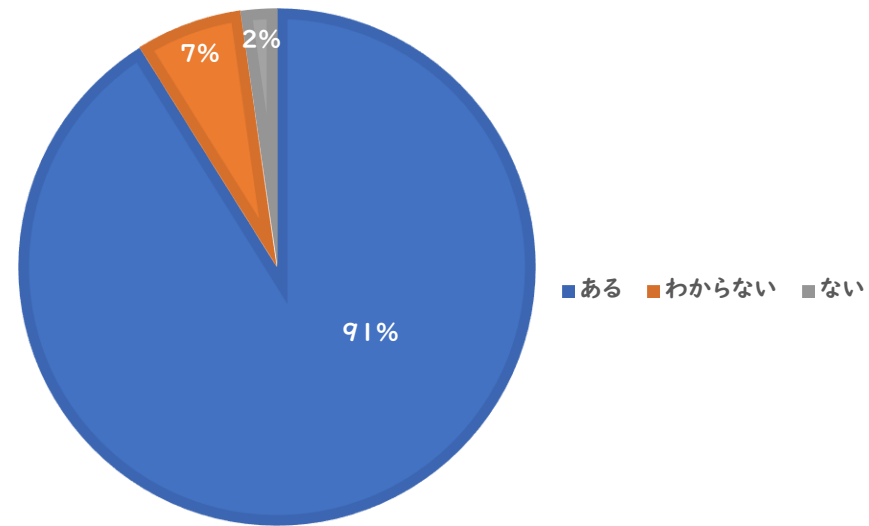
【困った事例】電話ではコミュニケーションが難しい。必要な言語の大人の資料が少ない。

- ・電話での督促や問合せはジェスチャーや指差しができず、コミュニケーションが難しかった。
- ・ウクライナから豊中に来られた方が来館。ご案内したが、外国語の資料に当時ウクライナ語の資料の所蔵がなく困った。
- ・外国語資料の数が少なく、求められている言語の資料が一切ない、もしくはほとんどない。特に、大人向けの資料。ご案内して、がっかりされたことあり。

【よかった事例】必要な時に必要な資料を提供、母国語資料を案内して喜ばれた。ゆっくり聞く姿勢での接客がよい。

- ・図書館ウェブサイトやデジタル図書館について言語の変換や、英語の電子書籍のご案内はとても喜ばれた。
- ・青い鳥文庫など多言語で翻訳されているので、紹介したら喜ばれた。
- ・小学校入学前の親子に日本語のことはや学校生活の絵本、母国語の絵本を案内して喜ばれた。
- ・外国語絵本のコーナーをご案内した時にほっとした様子になった方がおられた。
- ・お探しの本をお渡ししてきた時に喜んでもらえた。
- ・日本語を学ぼうとする中国人利用者の片言の日本語の会話をゆっくり聞く姿勢で接客すると喜ばれ、継続利用に繋がった。

Q6. 応対について不安はありますか？



ほとんどの回答者に何らかの不安あり。

不安の理由は主に言語に関してだが、会話やサービスについて利用者の要望に応えられたのか確認できない、経験不足、サービス多様化に伴う説明や配布物の増加、言語によって所蔵数が少ない、などの回答があった。

Q7. 上記回答の理由を教えてください。(どういった点が不安か等) 8割強回答

【伝わっているか】伝わっているのか確認できない。

- ・意思疎通がうまくできるかどうか。細かいところが通じているか自信がない。
- ・日本語ができる人が多いが、自分の説明はわかりやすいか。

【サービスに对应されてるか】求められたことを自分が理解できたのか。提供したサービスや資料は満足されたのか。

- ・利用者のニーズをきちんと理解できているか。
- ・外国語の資料が少ないので、せっかく来館してもらっても、がっかりさせてないか。必要な資料を提供できたか。
- ・対応に時間がかかって探すのを諦めてないか、次回以降の図書館の利用につながらないのでは。

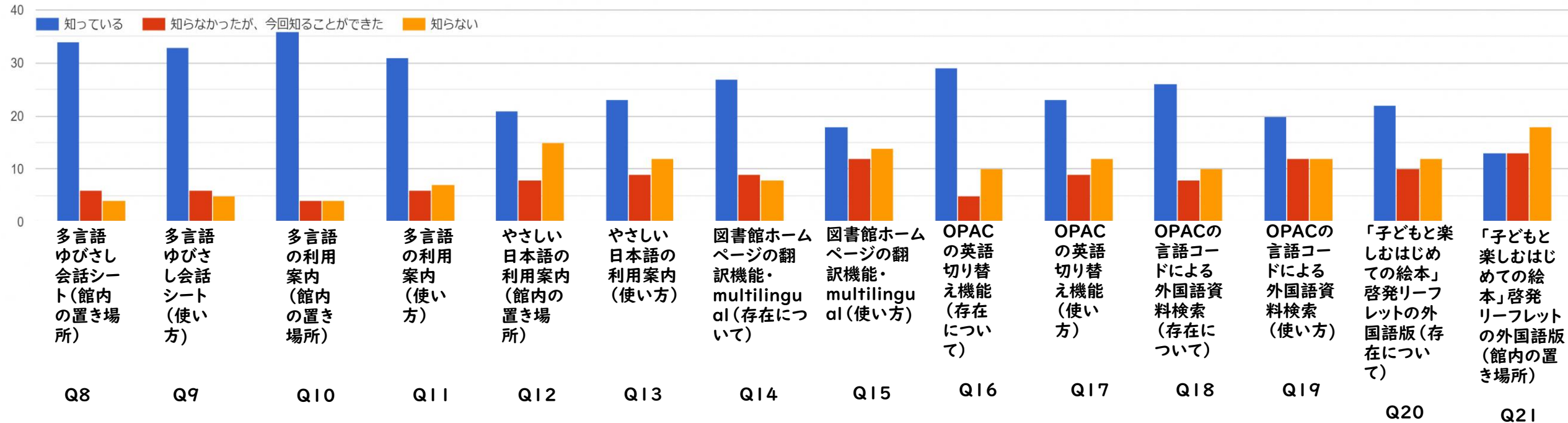
【言語の不安】ツールや「やさしい日本語」の理解。専門用語の伝え方。丁寧な表現、不慣れな言語で悪い印象になっていないか。

- ・ツールを使っても緊張して焦ってしまう。
- ・指さしシートやジェスチャーなどで対応できるか。
- ・図書館の専門用語を外国語でどういうのか、どう説明していいか。
- ・得意ではない言葉(英語など)で無理に対応しようとして誤解される。
- ・意思疎通がきちんとできるかどうか不安。特に英語以外。
- ・日本語のようにクッション言葉を入れられるほど外国語に長けていないため、お断りをするような際に悪い印象になっていないか。
- ・「やさしい日本語」についての理解と実用経験が足りておらず、つい丁寧な表現になるなどで、内容が伝わっていない。
- ・言葉が通じないことで、せっかく来館されたのに探している本や情報までたどり着けず(それ以前にどういうニーズかもくみ取れず)帰してしまうことになるのでは。

【その他】経験不足。説明内容が複雑になってきている。

- ・笑顔を心がけるが、機会が少ないので緊張する。
- ・図書館サービスが多様化するにつれ、説明が複雑になっている点。
- ・対応に不安はないが、多様な方に応じた配布資料があり、多くて煩雑
- ・翻訳ツール等を使用すると、意図せず失礼な言い回しになったりする点。(そしてそれを確認することができない点)

Q8～Q21.以下のツールについて、置き場所や使い方を知っていますか



カウンター対応で使用する2種類(指さしシート、多言語の利用案内)については認知度が高かった。個々の対応場面で想定されるツールについては、OPAC、図書館ホームページ、それ以外の順であったが、これを機会に使い方を知ることになり、改善がみられた。

Q22～Q23..外国人市民の方に必要と感じているサポートは何ですか？ また、図書館にこんなものがあればいいと思うツールやサービスのアイデアも教えてください。7割回答

【言語について】

- ・基本的な館内表示には多言語やピクトグラムを使用する。
- ・音声での翻訳ソフトの入ったタブレットやスマートフォン、ポータブル翻訳機、iPad、ポCKETーク等の活用。利用者同士でも気軽に使えるといい。
- ・簡単な英語のコミュニケーションの例文をまとめたものを、カウンターに配置。
- ・英語以外の母語のサポート
- ・日本語学習に関する資料、自国の言語で読書する資料、日本人の住民と共通の話題が作れるように、日本語作品の翻訳の所蔵（蔵書の充実）
- ・各館案内ポスターはルビと英語併記ぐらい。案内文はできるだけ平易な日本語やわかりやすいアイコンを使う
- ・詳しく利用案内を聞きたい外国人の方には、事前申し込みなどで日時を決め、通訳の人が同席するサービス。

【周知について】

- ・敷居の低い施設として知ってもらうことが大事
- ・多文化共生のコーナーで「よみたい本をおしえてください」という用紙を多言語で作成して投稿箱と共に設置。
- ・気軽に図書館に来館してもらえるようにメールなどで定期的にお知らせし、相手の方の言語で継続的なやり取りができる機能があるとよい。
- ・外国人の方向け図書館見学ツアー（サポート付）。
- ・図書館の広報・PR、アプリで翻訳してくれるタブレット（できれば翻訳の質が高いもの）
- ・転入手続きの際などに簡易な案内をお渡しできるとよい
- ・庄内図書館の多言語コーナーを紹介するツールがあるとよい（写真入りの小さなリーフレットのような）
- ・直接的に当事者に届くようなサービス、PRの機会を考えてみたい
- ・海外の図書館で良かったのは、インフォメーションがわかりやすかったこと。職員の方からお手伝いしましょうか？と声掛け。
- ・図書館が彼らにとっても開かれているということのアピール

【生活情報について】

- ・日本での生活に役立つ簡単なマニュアルのようなもの
- ・安心して生活するための情報掲示板が図書館にあると良い。
- ・生活やお仕事情報などの出張相談窓口を、ときどき図書館で開催。

【交流について】

- ・おとなが日本人と一緒に楽しめるイベントを国流以外の場所でする。
- ・外国人市民の方たちが交流できる機会をつくる。

Q24.図書館へ来たら誰もが「歓迎されている」と感じられるような工夫として、実践していることやアイデアがあれば教えてください。8割回答

【掲示、環境整備】

- ・「あなたのくにのほんがあります」「よみたいほんをかいってください」の文と国旗を掲示・配布
- ・入口付近やカウンターなどの基本的な館内表示に多言語やピクトグラムを使用
- ・多言語の資料を気づきやすい場所へ置く。置き場の表示を多言語で作成し、矢印をつけてたどり着けるように工夫
- ・国際交流センターや、市の外国の方向けのチラシやリーフレットを置く。
- ・外国語の資料の置き場の案内表示をつけて『豊中市生活ガイドブック』の各言語版を貸出できるようにする。
- ・利用申込書、リクエスト票、インターネット利用申込書など記載台に置かれている申し込み用紙を、多言語表示
- ・掲示・案内を大きく分かりやすくフリガナをつける。
- ・各国語の挨拶言葉でPOPを作って貼る。外国語本コーナーに世界のいろいろな言語で「こんにちは」と貼る
- ・見やすい分かりやすい書架、整理整頓されていてキレイなフロアづくり
- ・グローバルな本を一つ所ではなく数か所に点在させる。いろいろな国のことを知るための本の展示など。

【声掛け、サポート】

- ・館内を見回して、きちんと聞こうとする姿勢がある。
- ・困っていることがあれば声をかける。状況に応じて「何かお探ですか」などこちらから話しかける。
- ・まずは既存のサービスやイベントなどを丁寧にご紹介。そこからつなげられるところがあればご案内し、図書館を身近に感じてもらいたい。
- ・図書館員は「誰でも歓迎」の姿勢。赤ちゃんから高齢者まで、その時その場にあった声かけをして、図書館の居心地の良さを感じてもらえるよう心掛けている。毎月の特別展示やイベントは、読書だけでなく居場所としての楽しさを提供している。
- ・顔を見て挨拶。目を見て話す。笑顔で対応身振り手振りをとりいれる。
- ・態度を変えずに普通に接する。尋ねられたことは誠心誠意応える。配慮が必要な部分は当然配慮するが、特別過剰な反応はしない。
- ・丁寧に対応することと相手の伝えたいことに耳を傾け、それに応えられること。
- ・気軽に声をかけてもらったら、迷惑ではないのだなと感じた。
- ・来館した際やすれ違う際に図書館職員から挨拶をされると歓迎されているように思うのでは。毎回は難しいですが、心掛けて行っている。
- ・すれ違った利用者さん全員に挨拶をすることは、顔を覚えられず何回も同じ方に挨拶してしまいそう。
- ・国内・国外問わず同じように（過度に特別に接することがないように）対応しつつ、その方が望む接し方（日本語が分かるご家族を通して説明を受けられたいのか、ご本人の親しむ言語で片言でもお話されたいのかなど）を考えるよう心がけている。
- ・どんなに忙しくてもフロアやカウンターでは、利用者が声をかけやすい雰囲気を保つこと。
- ・市民に、初めて来館された方を中心に意識的に「ようこそ」と「（ご来館）ありがとうございます」という言葉をお伝えするようにしている。

Q25. 多文化共生について、職員研修で実施したい内容があれば教えてください。6割回答

【コミュニケーション】

やさしい日本語について学びたい。×4

市内在住の方が多い国の基本的な挨拶などの研修。

図書館員が必要な英会話研修、図書館でつかえる簡単な英会話、英語のコミュニケーション

OPACや指差し会話シートや翻訳ツール等をつかうシーンを想定したシミュレーション

外国人市民とともに図書館の接遇研修

基本的な会話力や知識技術の向上、外国の文化や歴史を学ぶ

【対応事例の共有】

対応の仕方(それぞれの場面での)他の自治体で日本語を母語としない利用者との素敵なやり取りの活動などが知りたい。

大久保図書館の館長さんのお話を共有したい。

実際の事例やどのように対応したか、お聞きできれば参考になる。

【相手を知る、知識向上、情報共有】

よく聞かれる内容等の情報共有。資料についての共有

関係機関やインターネット上のお役立ちサイト等を知る研修(レフェラルサービスのために)

外国人で母国で図書館を利用していた人に、その国の図書館の話や読書について、また豊中の図書館を利用した感想などの話を聞く

どのような図書館であれば気軽に足を運んでもらえるのか？ 敷居が高そう／排除されるのでは／日本語の本は読めない、などの先入観があるのでは？ それは取り除けるのか？

外国人市民の方との交流会など、当事者としてのご意見を聞く機会があればいいと思う。図書館には何を求めているのか聞きたい。

とよなか国際交流協会の方や市内在住の外国にルーツをもつ方のお話を聞く

関係機関・団体と情報交換し連携を深めていくための定期的な連絡会の開催

外国から来られた方が具体的にどのようなことに困っているのか知りたい。

資料を知る、市内在住の外国人について知る、国流やTIFAさんの取り組みを知る、ことができる研修を望む。