

豊中市立図書館における
多文化共生サービスのあり方について
—— 意見書 ——

令和7年(2025年)6月

豊中市立図書館協議会

目次

はじめに.....	1
Ⅰ.豊中市の国際化の現状と目標.....	1
Ⅱ.図書館の多文化サービスのあり方	2
Ⅲ.平成13年(2001年)意見書からこれまでの取り組みの 成果と課題.....	3
Ⅳ.今後の取り組み	4
おわりに.....	6
資料	7

はじめに

豊中市立図書館協議会（以下、本協議会）は、平成 13 年（2001 年）6 月に「豊中市立図書館における多文化サービスのあり方について（意見書）」を提出した。その後、意見書をもとに多文化サービスを推進し、文化的・言語的少数者の利用促進や市民への浸透に一定の成果を上げてきた。しかし、四半世紀近くが経過し、多文化サービスの状況は大きく変化している。これを踏まえ、豊中市立図書館の役割を再確認し、課題を抽出するとともに、今後に即した多文化サービスの構築が必要である。

もともと在日コリアンや留学生、ビジネス関係者が中心だった外国人市民は、平成・令和を経て多国籍化し、地域に定住している。背景も多様化し、家族で滞在する人や、様々な国の児童・生徒が通学する学校も増加している。外国人労働者の受け入れも進む中、今後も人口増加が見込まれ、こうした多様な外国人市民への情報や図書館サービスの提供は、市全体の喫緊の課題である。

また、地域で外国人市民を支援する人が増えるとともに、日本人と他国の人々が文化の違いを認め合い、対等な関係を築く多文化共生の考え方も広まっている。支援者に交流の場を提供し、多文化共生に貢献することは、図書館の重要な役割の一つである。これは、平成 13 年の意見書で重点化された多文化サービスの視点を超え、すべての市民を対象としたサービスの必要性を示唆している。

I. 豊中市の国際化の現状と目標

1. 現状

豊中市（以下、本市）には、98の国・地域、6,950人(令和5年6月末豊中市住民基本台帳より)在住している。令和2年(2020年)から令和3年(2021年)にかけての新型コロナウイルス感染拡大防止のための入国制限により一時的に停滞したものの、令和4年(2022年)以降に急増、10年前と比較すると約1.5倍であり、人口の約1.74%を占めている。国籍別には①中国②韓国・朝鮮③ベトナム④フィリピン⑤インドネシアなどとなっており、今後も外国人市民の増加が見込まれる。この状況を受けて、令和6年(2024年)2月、10年ぶりに『豊中市多文化共生指針』が改訂されている。

2. 目標

『豊中市多文化共生指針改定版(令和6年(2024年)2月)』では、4つの基本目標を掲げている。

- ① 人権尊重の文化が根付くまち
- ② 外国人市民が安心・安全に暮らせるまち
- ③ 多文化共生をみんなで進めるまち
- ④ 国際感覚にあふれたまち

これらの目標は、豊中市立図書館の 14 の基本目標と合致しており、いずれも図書館として関与・寄与できる目標である。豊中市立図書館は図書館サービスを基盤として、上記 4 つの目標達成に向けた取り組みを進めていく。

※豊中市立図書館の基本目標（一部抜粋）

- 図書館活動全般を通じて教育と文化の向上に貢献し、人権を尊重するまちづくりをめざします。
- メディアリテラシーの向上にむけ環境を整え、情報格差を解消し、市民の情報生活がより豊かになるように努めます。
- 高齢者や障害者等誰もが利用しやすいよう、情報提供を進め読書環境を整備し、すべての人が共生できる地域社会の実現に貢献します。
- 図書館活動全般を通じて、多文化共生社会の確立に貢献します。

II. 図書館の多文化サービスのあり方

○「IFLA-UNESCO 公共図書館宣言 2022」より

公共図書館のサービスは、年齢、民族性、ジェンダー、宗教、国籍、言語、あるいは社会的身分やその他のいかなる特性を問わず、すべての人が平等に利用できるという原則に基づいて提供される。理由は何であれ、通常のサービスや資料の利用ができない人々、たとえば言語上の少数グループ（マイノリティ）、障害者、デジタル技能やコンピュータ技能が不足している人、識字能力の低い人、あるいは入院患者や受刑者に対しては、特別なサービスと資料が提供されなければならない。

※IFLA: IFLA(International Federation of Library Associations and Institutions)は、図書館および情報サービスに関する世界最大の国際組織で、図書館協会・図書館・関連機関など 150 か国・地域 1500 団体以上が加盟している。

○先進事例

近年、この宣言を具現化する公共図書館サービスとして「やさしいにほんご」などの先進的な取り組みが、新宿区大久保図書館などの都市部だけでなく熊本県菊池市の地方都市でも行われ、地域に関わらず全国的に多文化サービスが必要不可欠な基本サービスであることが認識されてきている。

大阪市立図書館

商業都市として外国人市民が多く、統計数値を踏まえた資料購入計画の立案のほかにも、多言語による読み聞かせイベント「いろんなことばのおはなし会」など子ども向けのサービスも充実している。友好都市との図書交換をはじめとして、本市でも参考にすべき様々な取り組みを実施している。

（総務省 多文化共生事例集（令和3年度版より）

新宿区大久保図書館

区内には一割を超える 130 の国の外国人が居住していることから、多文化サービスに関わる図書館活動の理念として、国籍や人種を超えて互いを尊重し合い、誰も置き去りにしないことを掲げている。具体的な取り組みとして、自分の国の言葉の絵本があると受け入れられていると感じることから、1冊でも

少数言語の資料を収集している。また外国人スタッフによる言葉かけなど、図書館がいわばシェルター、セーフティネットのような存在になることを目指している。本市でも、まずはあいさつ。「自分がいい場所」と認識してもらうところから始められるなど参考にできる取り組みがある。

(雑誌「中央公論」2024年6月号中央公論社より一部要約)

菊池市立図書館

誰一人取り残さない多文化サービスを目指している。そのための働きかけを外国人コミュニティの SNS にむけて図書館の PR を行うことから始め、外国人がよく利用する商店で情報収集を行っている。それをもとに、架け橋となる職員を採用したり、ボランティアも巻き込んで外国人のニーズに応じて「にほんごの教室」を図書館で開催するなど、常に当事者の視点に立った図書館サービスに取り組んでいる。また、図書館の多文化サービスが自治体の重要な多文化共生政策の一つであることを庁内に紹介するため、職員および市民向けのやさしい日本語の研修会を開催するなど、効果的かつ効率的に多文化共生サービスに取り組んでいる。本市でも必要なことは当事者から得ること、外国人市民への情報提供の手法など、参考になることが多いと思われる。

(令和3年度 九州・沖縄ブロック多文化共生地域会議資料「菊池市立図書館が取り組む多文化サービス～誰一人取り残さない多文化サービスを目指して～」より)

Ⅲ.平成13年(2001年)意見書からこれまでの取り組みの成果と課題

1. 成果

本市は多言語資料の充実と情報提供を継続し、平成13年の30か国語6,448冊から39か国語約13,500冊へ拡充している。利用者や教育機関、関係団体の要望に柔軟に対応し、多言語資料コーナーを設置して母語に触れる機会を創出してきた。また、庄内図書館には多文化共生コーナーを設け、多文化理解を深める資料や情報を充実させた。多言語資料はとよなか国際交流協会<以降、ATOMS>へ定期配本し、学校などへ貸出も行っている。さらに、多言語対応の図書館案内や Web サイト、指さし会話シートを整備し、外国人市民向けの生活情報も提供している。教育機関や関係団体と連携し、外国人ママ向けの交流事業「おやこ」や地域の日本語教室への協力など、多文化共生の環境整備を進めてきたことは図書館の大きな成果といえる。

多文化サービスの取り組み

○全館での多言語資料配架・情報提供のための継続的収集

(全館で39か国語、約13,500冊所蔵。要望に柔軟に対応。多言語資料の新着本展示)

○外国語資料に特化したコーナーでの資料提供

(世界のこどもの本の部屋、多文化共生コーナー等で母語に触れる機会の創出)

○団体への貸出利用実績

(学校への団体貸出など、非来館者への間接的サービス)

- 多言語での対応（図書館利用案内、指さし会話シート、図書館 Web サイトなど）
- 外国人市民への生活情報提供
（パスファインダー「がいこくじんのためのせいかつがいど」、「国際交流」、広報とよなかの多言語版、寄贈の外国語フリーペーパー）
- 関係機関との連携
（ATOMS、国際交流の会とよなか<以降、TIFA>、しょうないREK、学校司書連絡会など）
- 協力・連携事業
（岡町／庄内／千里「おやこ」外国人ママのための場所、庄内／千里にほんご、他）

2.課題

課題については、協議会での意見、外国人や支援者へのインタビュー、および図書館職員へ実施したアンケートのほか、本市の多文化共生に関する調査・報告書資料等から抽出した。

- 環境整備
 - ・施設の館内サインや掲示物、書架の掲示の多言語表記やピクトグラム、やさしい日本語、ルビの表示の改善。
 - ・図書館や会場、資料の棚などへの動線サポート、探しやすくなる館内配置・デザインの見直し。
 - ・アクセシリティが保証された Web ページの作成。
 - ・適切なタイミングで、確実かつ迅速に伝わる情報伝達体制の構築。
- 情報提供
 - ・外国人市民が必要とする生活情報を提供するためのリサーチ。
 - ・外国人が暮らしやすくなるように、地域住民が理解を深める日本人向けの情報提供の充実。
 - ・外国人向けの情報発信を行う SNS やメールマガジンなどのデジタルツールの活用の工夫。
- 支援体制
 - ・支援者（図書館職員）の外国人対応に関する不安の軽減。
 - ・日本人を含めた多文化共生意識の啓発。
 - ・図書館の多文化共生サービスの認知度の向上。
 - ・支援者や地域コミュニティとの情報共有および連携の推進。

IV.今後の取り組み

図書館は、すべての人が必要な情報を得られるように、行政内で連携して情報アクセスを保障する役割がある。外国人市民は独自のコミュニティ内で必要な情報を取得しているものの、依然として課題が残っており、図書館がその解決に取り組むことは重要である。また、今回の当事者インタビューからは、外国人市民が日本人市民と交流したいと考える人が一定数いること、また本市の調査でも、日本人市民の中に外国人市民との交流を望む人がいることも明らかになっている。実際、外国人が多く居住する南部地域では基本構想を策定

し、庄内コラボセンターを建設する際には、2階にガラス張りの庄内図書館を配置した。センター内でも広い面積を持ち、赤ちゃんから高齢者まで国籍や人種を問わず、誰もが利用できる場所となっている。イベントを通じた交流も大切であるが、異なる国籍や人種の人々が同じ空間で本を読むことで自然と相互理解が深まるのではないだろうか。

図書館は、すでに「おやこ」といった外国人ママの居場所や、気軽に参加できる図書館サポーターなど、多様な役割を果たしている。今後も図書館の基本である情報提供の機能を進化させ、人々が集まる「場」として、地域住民の相互理解を促進する取り組みが必要である。

また、図書館職員へのアンケートでは、多文化共生サービスの拡充を望む意見が多く寄せられており、研修を通じて外国人とのコミュニケーションへの不安を軽減することが求められている。職員のアイデアを実現し、多文化共生サービスをさらに充実させることが期待される。

○環境整備

- ・母国語資料が図書館で見つけられるよう、必要な言語資料はたとえ一冊でも収集する。
→施設内の表示や動線サポートについて、実際に外国人市民や支援者に確認してもらう。
- ・ホームページの見やすさ、や操作性について、外国人市民に体験してもらい、検証する。
- ・安心できる居場所づくり
→（日本語）学習の場として自習席の利用や、岡町／庄内／千里おやこの継続的な実施を行う。
- ・豊中への転入時、こども園や学校への入園・転入時などのタイミングで伝えられるように工夫する。

○情報提供

- ・日本語学習の本が探しやすいところにある。多言語の電子書籍、本に限らない資料も含めて収集、資料を充実させる。
- ・外国人市民に有益な生活情報や支援に関する情報を、図書 Web サイトに ICT の技術を活用して集約し発信するなど、適切な方法やタイミングで提供する。
- ・外国人が暮らしやすくなるように、地域住民が理解を深める日本人向けの情報を把握し広く提供する。
- ・Web 上で、SNS で、地域コミュニティで、支援者ルートで、複数の手段で提供する。
- ・WiFi 環境を整え、タブレットなどを利用できるようにする。

○支援体制

- ・職員のあいさつを心がけ、外国人市民への基本「やさしいにほんご」で対応できるようにロールプレイングを行う。
- ・日本人を含めた意識啓発について、当事者や支援者といっしょに考えて取り組む。
- ・図書館の多文化共生サービスの情報提供を庁内にも発信する。
- ・現状の職員体制の中で人材の登用・育成を行い、支援者や地域コミュニティとパートナーとして連携しながら、継続して取り組む。

おわりに

外国人市民にとって使いやすい図書館は、地域住民も使いやすい図書館である。

図書館は、外国人市民に母語に触れる機会を継続して提供すること、生活情報を得られるように情報アクセスを保障することを基本としつつ、今後は増加する外国人市民を支援する人ともに取り組むことが重要である。また、積極的に関わる意思を持たない日本人住民が、外国人市民の背景・現状を少しでも「知る」きっかけを作ることが大切である。外国人市民への関心や理解が不足することは、将来的に地域社会にとって課題となる可能性がある。

さらに、マイノリティに向けた資料がマイノリティだけの需要とは限らないという視点をもって職員が資料・情報および地域の実態を考慮しながらサービスを展開することで、地域の誰一人も取り残さない多文化共生のコレクションを構築してほしい。図書館では情報提供にとどまらず20年以上も外国人おやこが参加し交流する場を提供しており、相互理解を深める取り組みを実践してきた。今後も地域で外国人市民も参加し交流できる「場」の提供と活用が期待される。

また、偏見や否定的なステレオタイプ（固定観念）にもとづく「うわさ」を減らしながら誰もが安心して暮らせる社会をつくっていくために図書館が資料を活用し、「場」を活かした様々な手立てを検討することは価値があると考えられる。

すべての市民に知る自由を保障し、民主主義や市民自治の発展に寄与することは、豊中市立図書館の使命である。多文化共生サービスにおけるどの事業においてもその使命に基づき実践すること、本市がこれまで培ってきたネットワークを最大限に活用することが重要である。外国人市民を支援する人々とともに、継続的に取り組んでいくことが期待される。

※資料

- ・資料1 図書館の使命と理念 基本目標
- ・資料2 外国人市民・当事者等インタビュー・アンケート（概要版）
- ・資料3 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）

※豊中市における多文化共生に関する調査・報告書

- 『豊中市における多文化共生の地域づくりに向けた調査研究』
とよなか都市創造研究所 研究報告書 令和3年（2021年）3月
- 『コロナ禍における外国人市民の生活等への影響に関する調査報告』
豊中市 公益財団法人とよなか国際交流協会 令和4年（2022年）1月
- 『豊中市多文化共生に関するアンケート調査報告書』
豊中市 令和5年（2023年）3月
- 『豊中市多文化共生指針』
豊中市 令和6年（2024年）2月

図書館の使命と理念 基本目標

<公共図書館の使命・理念>

- ・ 多様な資料や情報を収集・保存し提供することによりすべての市民に知る機会を保障します。
- ・ 民主主義と地方自治の発展に寄与します。
- ・ 市民の生きがいや心の豊かさを生み出す生涯学習を推進します。

<豊中市立図書館の使命・理念>

- ・ 豊中市立図書館は「ユネスコ公共図書館宣言」・「図書館法」・「図書館の自由に関する宣言」に基づき、多様な資料や情報を収集・保存し提供します。
- ・ 豊中市立図書館は、すべての市民に知る自由を保障することにより、民主主義や市民自治の発展に、寄与します。
- ・ 豊中市立図書館は、教育・文化・情報・社会参加の機関としてその任務を果たすことを使命とします。

<豊中市立図書館の基本目標>

1. 図書館活動全般を通じて教育と文化の向上に貢献し、人権を尊重するまちづくりをめざします。
2. 図書館活動を活発に展開することにより、市民生活に密着した、より質の高いサービスを提供します。
3. 図書館の運営については、納税者が納得できるよう透明性が高く、無駄のない、効果的な運営に努めます。
4. 資料提供については、利用者の秘密を守り、知る自由を保障するため、最善を尽くします。
5. 市民が、より豊かで潤いのある文化的な生活を営むために、必要な資料や場を提供し、市民の人間的・文化的教養の醸成を支援します。
6. 日常生活や仕事における、さまざまな課題を解決するために、必要な情報や知識を提供し、個人の能力開発や地域のビジネス活動を支援します。
7. メディアリテラシーの向上にむけ環境を整え、情報格差を解消し、市民の情報生活がより豊かになるよう努めます。
8. 「豊中市子ども読書活動推進計画」に基づき読書環境を整備し、子ども読書活動を推進します。
9. 高齢者や障害者等誰もが利用しやすいよう、情報提供を進め読書環境を整備し、すべての人が共生できる地域社会の実現に貢献します。
10. 地域情報を図書館に集め、地域の活動拠点や居場所として、地域の文化創造に積極的に参画し、コミュニティの活性化に努めます。
11. 図書館協議会や市民活動団体・市民等の参加や協力を得ながら、「豊中市市民公益活動推進条例」等を踏まえて、より魅力的な図書館の運営に努めます。
12. 行政機関に対して適切な情報支援を行い、行政の政策立案等を側面からサポートすることにより、市民生活の向上に努めます。
13. 他の図書館や地域の大学・専門機関等とも連携・協力し、より高度で幅広い市民ニーズに対応できるよう努めます。
14. 図書館活動全般を通じて、多文化共生社会の確立に貢献します。

外国人市民・当事者等インタビュー・アンケート(概要版)

～豊中市立図書館における多文化共生サービスのアンケート結果における属対象別集約～

属対象 質問事項	就業者(技能実習生や 実習生をサポートする人など)	子育て世帯	学生	ボランティアスタッフ
知りたい情報	・医療、保険、子育て、教育、仕事、防災、福祉、住居、税金、年金、祭り・イベント、健康 ・災害のお知らせ ・イベントの情報がよくわからない・届きにくい(お米券など)	・今、人気の小説・絵本 ・子どもの学校についての段階的な情報 ・病院と生活に関すること	・日本の仕事・就活に関する情報 ・日本の大学院への進学についての情報 ・市役所の案内 ・医療に関する情報	・新しいルール、お知らせ(給付金や減税など) ・市役所や学校の制度 ・Facebook ・医療、保険、子育て、教育、祭り・イベント
日本に住んでいて困ったことは何ですか	・言葉が通じない ・生活習慣が違う ・近所の人と仲良くなれない ・市役所の窓口(手続きする場所)の手続きが分からない ・介護や福祉の制度が分からない ・どの病院に行けばいいのかわからない ・病院で先生に話すことが難しい ・市や行政サービスの情報入手方法がわからない ・外国人について付合意識より日本社会に合わせてほしい。 ・子どもの学校の先生とのやりとり	・言葉が通じない ・病院が混んでいる事。 ・病院施設が古い ・学校や保育所とのやりとりや言葉が十分に伝わらない ・学校のお知らせをもっとわかりやすい文章にしてほしい ・ゴミの出し方がわからない ・電話で話す(相手側)スピードが早い ・銀行の手続き	・言葉が通じない ・生活習慣が違う ・電車やバスの乗り方が分からない ・市役所の窓口(手続きする場所)の手続きが分からない ・介護や福祉の制度が分からない ・病院で先生に話すことが難しい ・困っていることを相談できる人がいない	・言葉が通じない ・生活習慣が違う ・ゴミの出し方が分からない ・電車やバスの乗り方が分からない ・近所の人と仲良くなれない ・公共施設(図書館など)の使い方が分からない ・市役所の窓口(手続きする場所)の手続きが分からない ・介護や福祉の制度が分からない ・どの病院に行けばいいのかわからない ・病院で先生に話すことが難しい ・困っていることを相談できる人がいない ・銀行、アパートの契約

日本人と交流するイベントがあったら参加したいですか	・普段の生活で遊び相手になってほしい ・日本語や日本の文化や社会について教えてほしい ・自分の国の文化や社会について知って欲しい ・病気や地震、台風など、非常時に助けたり教えたりしてほしい ・相談相手になってほしい	・はい ・機会があれば	・はい ・あまり参加したくない ・時間があれば	・はい ・日本語や日本の文化や社会について教えてほしい ・自分の国の文化や社会について知って欲しい
---------------------------	---	--	---	---

(＊千里や庄内で「にほんご」に参加されている日本語学習されている方は、属性によって振分けました)

アンケート概要

対象者：外国語母語 45 人(うち学習者、実習生、留学生等 33 人、ボランティアなどの支援者 12 人)、
日本語母語 33 人、計 78 人

実施時期：令和 6 年(2024 年)6 月 4 日(火)～6 月 21 日(金)

実地先：「外国人ママのための居場所おやこ」「日本語教室」「企業(入国後講習専門施設)、就労企業」「大学」「市の施設(とよなか国際交流センター)」

まとめ

対象者による特性

就業者 ………「災害のお知らせ」など他の対象者より、(例えば技能実習生同士で来日していた場合、相談相手はお互い外国人同士であったりすると)地域とのつながりが作りにくく、災害や防災に関する情報の入りにくいのではないかな。

子育て世帯 …「学校や保育所のやりとり」や「学校のお知らせがわからない」の意見から教育関係にまつわるものがあつた。

学生 ……………「日本の仕事・就活に関する情報」「日本の大学院への進学についての情報」の意見から就活や進学にまつわるものがあつた。

ボランティア … 就業者(ここにある意見は技能実習生を支援する外国人)やボランティアの意見として、「日本人スタッフと交流するイベント」で、「日本語や日本の文化や社会について教えてほしい」「自分の国の文化や社会について知って欲しい」などがあつた。

対象者全般に共通して言えることは、日常生活に必要な情報が欲しい、手続きがわからなくて困っている意見が多くあつた。まず「言葉が通じない」という困りごとに、やさしいにほんごなど情報の伝え方の工夫が必要と感じた。図書館には地域情報コーナーはあるが、優先的に生活情報などのお知らせやチラシを一か所にまとめておくなど、誰の目にもわかりやすく、使いやすくするなどの工夫や、身近な地域情報の提供のあり方(駅までの道のり、無料で使える自習室など)日本人によく聞かれることを挙げて、準備しておくなど必要だと感じた。またボランティアスタッフが、他の対象者より日本人との交流について意見を出されている結果から、図書館として支援者への支援をどうアプローチするか、地域交流を通して、シビックプライドを育む場としての図書館をどう発信していくのか考えたい。

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）

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

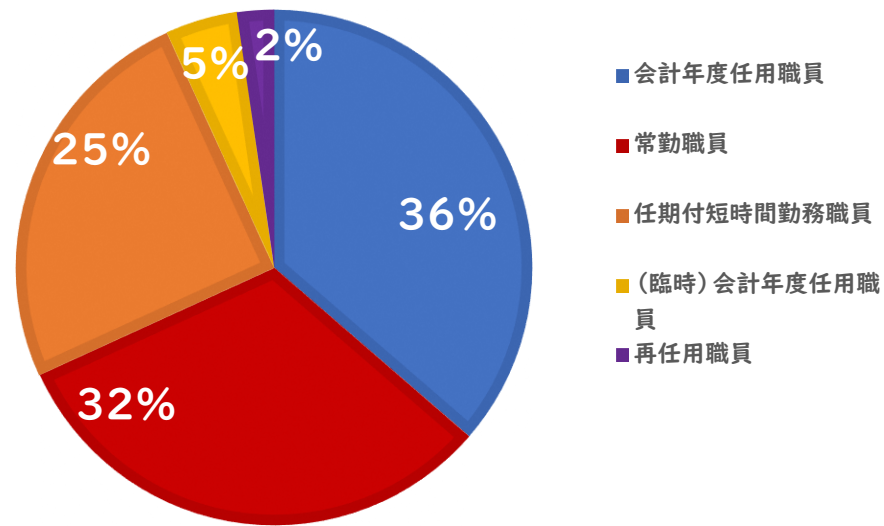
今回、協議会の提案によって、職員の漠然とした不安の内容を知るために職員対象の調査を行った。

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。

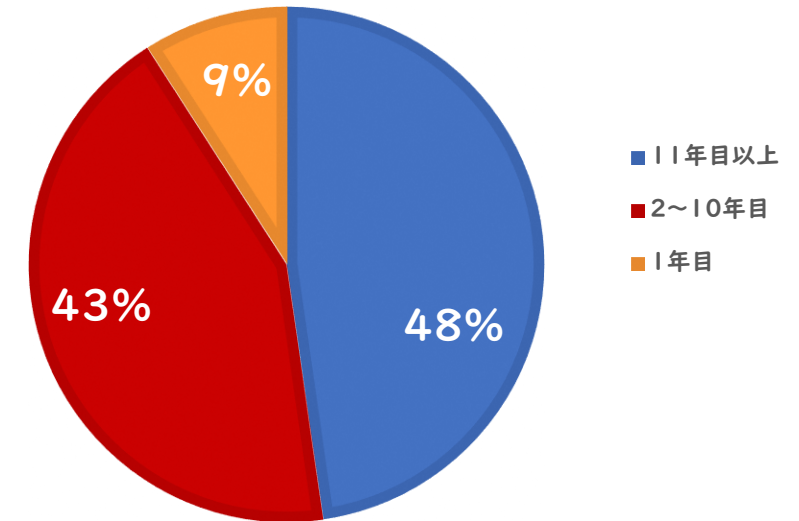
—これらを解消するための自動翻訳の確認や通訳については予算が必要だが、それ以外にも外国人市民とコミュニケーションをとって不安を解消し、サービスにつながるアイデアについて、職員から多くの回答があった。

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



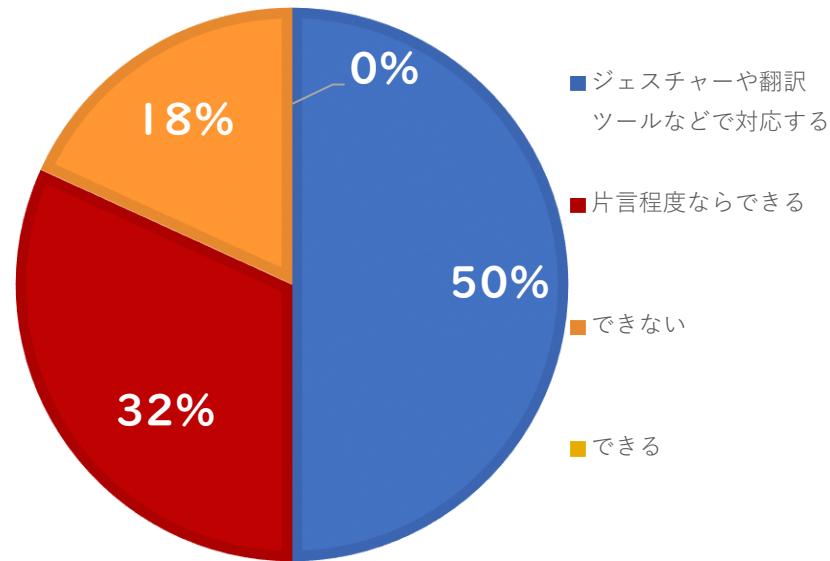
Q2. 豊中市立図書館での勤務年数



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。

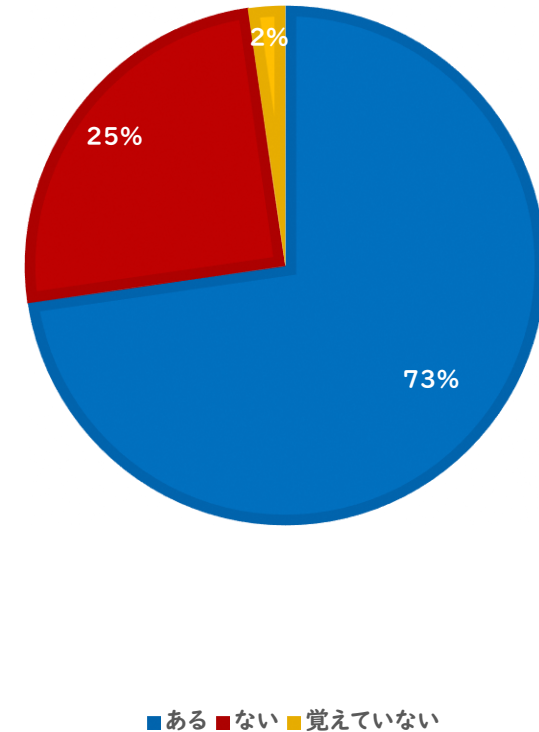
Q3. 外国語での会話はできますか。言語は？



Q3. 片言程度なら会話ができるは、3割強。
 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。

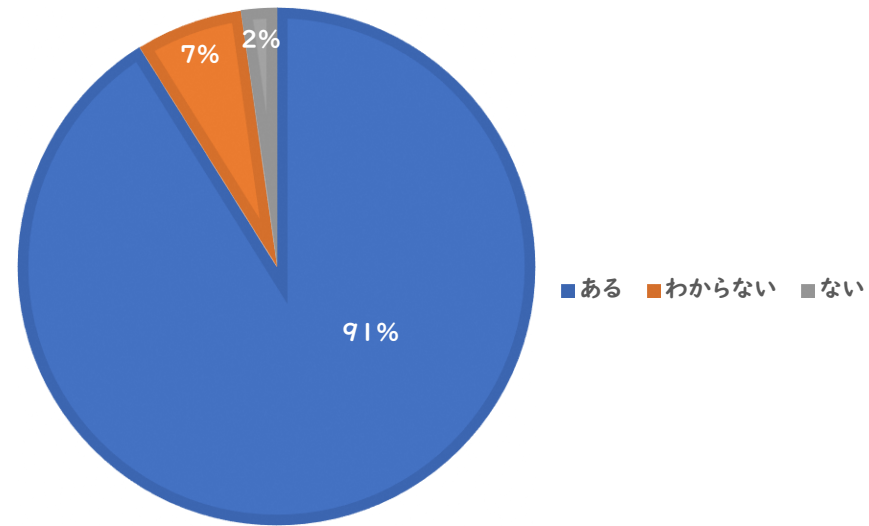
【困った事例】電話ではコミュニケーションが難しい。必要な言語の大人の資料が少ない。

- ・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ばや学校生活の絵本、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。細かいところに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。

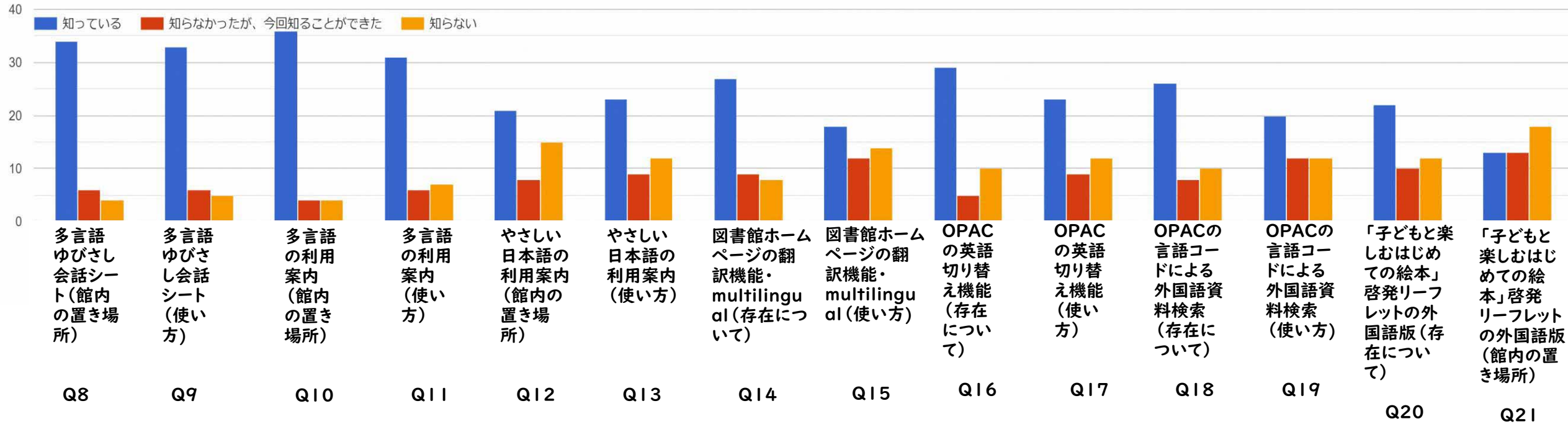
【言語の不安】ツールや「やさしい日本語」の理解。専門用語の伝え方。丁寧な表現、不慣れな言語で悪い印象になっていないか。

- ・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等々の活用。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

資料3

【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入れる。
- ・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さんの取組みを知る、ことができる研修を望む。