

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分からない ・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 ・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と。

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。