

多文化共生サービスについての 図書館内アンケート

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

【職員への質問・選択もしくは記入式】

- Q1.あなたの勤務形態について
- Q2.豊中市立図書館での勤続年数
- Q3.外国語での会話はできるか+「できる」「片言程度ならできる」と回答した方の言語
- Q4.豊中市立図書館で勤務中、外国語を母語とする方の対応をした経験の有無
- Q5.外国語を母語とする方への対応で困った経験や喜ばれたエピソードなど
- Q6.外国語を母語とする方への対応について、不安に思うこと
- Q7.上記回答の理由について（どういった点が不安に思うか等）

【ツールについての質問・選択】

- Q8. [多言語ゆびさし会話シート] の館内の置き場所を知っているか
- Q9. 使い方を知っているか
- Q10. [多言語の利用案内]の館内の置き場所を知っていますか
- Q11. 使い方を知っているか
- Q12. [やさしい日本語の利用案内] の館内の置き場所を知っているか
- Q13. 使い方を知っているか
- Q14. [図書館ホームページの翻訳機能・multilingual]の存在を知っているか
- Q15. 使い方を知っているか
- Q16. [OPACの英語切り替え機能]の存在を知っているか
- Q17. 使い方を知っているか。
- Q18. [OPACの言語コードによる外国語資料検索]の存在を知っているか
- Q19. 使い方を知っているか
- Q20. [「子どもと楽しむはじめての絵本」啓発リーフレット外国語版]存在を知ってるいか
- Q21. 置き場所を知っているか

【今後の多文化サービスに参考になる質問・記入式】

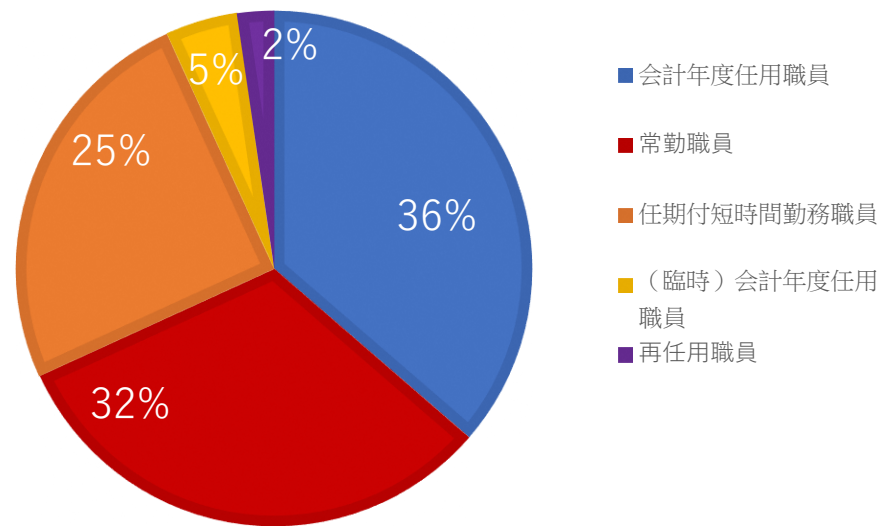
- Q22.外国人市民の方に必要と感じているサポートは何か？
- Q23.図書館にこんなものがあればいいと思うツールやサービスのアイデア、
- Q24.図書館に来て誰もが「自分も歓迎されている」と感じられる工夫として、実践していることやアイデアについて
- Q25.多文化共生について、職員研修で実施したい内容について

- 【選択・回答者について】勤務形態に関しては母数の少ない（臨時）会計年度と再任用職員を除き、ほぼ同程度の回答数。勤務年数についても、母数の少ない1年目を除き、同程度の回答数。
- 【記入式・対応の有無・内容】回答者の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、およそ言葉や母国語の資料についてであった。6ページ参照
- 【記入式・不安に思う職員】回答者の9割と非常に高い。不安の理由はほぼ言語に関してだが、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。7ページ参照
- 【選択・各種ツール】カウンター対応で使用する2種類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、次が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ができたと改善がみられた。9ページ参照
- 【記入式・必要と思うサポート、ツールやアイデア】約7割の職員が回答。10ページ参照
- 【記入式・歓迎されたと感じてもらえる工夫やアイデア】約8割の職員が回答。11ページ参照
- 【記入式・職員研修で実施したい内容】約6割の職員が回答。12ページ参照

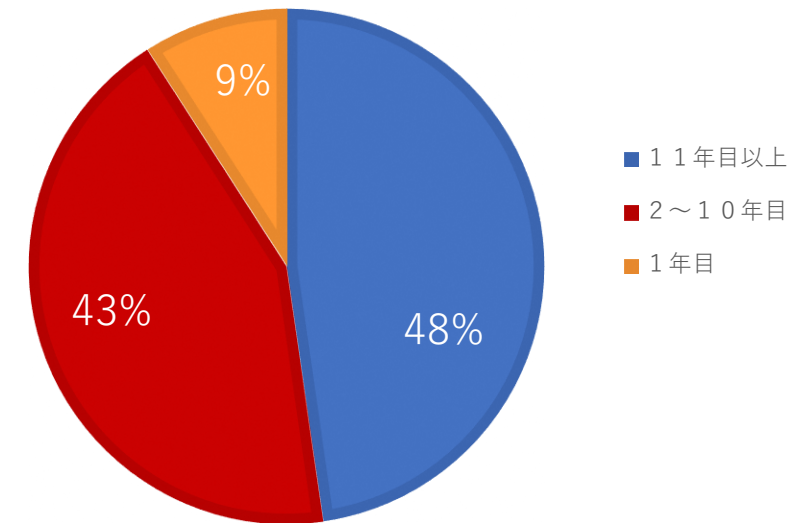
【まとめ】

今回、第4回協議会の意見によって、職員の不安の内容を知るために職員対象に調査を行った。結果として、不安の内容はほぼ言語的な理由からくる苦手意識と思われる。自動翻訳の確認や通訳については予算が必要だが、それ以外にも不安を解消しサービスにつながるアイデアについては多くの回答があり、職員の意識として通常業務の中で解決したいと考えていることが読み取れたのは大きい。数も多いので、今後、業務として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。

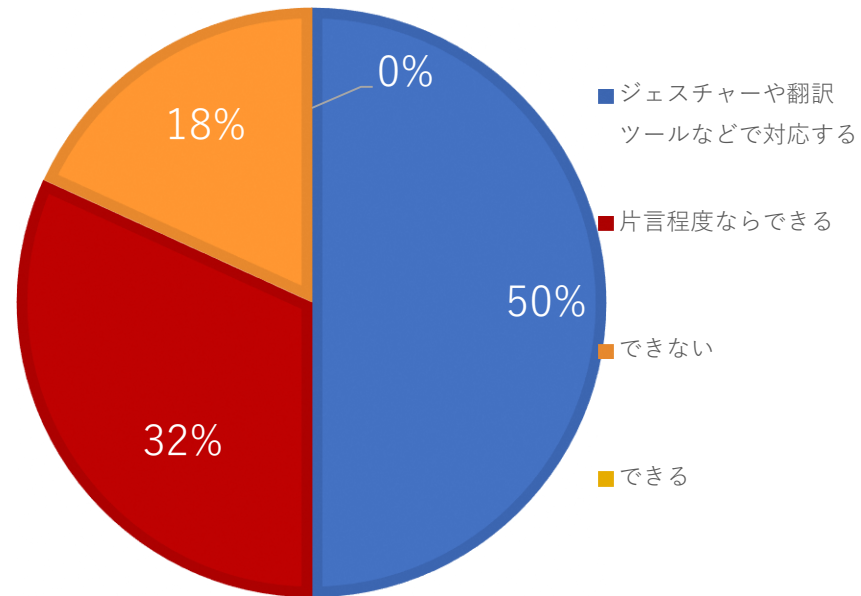
Q 1. 勤務形態について



Q 2. 豊中市立図書館での勤務年数



Q 3.外国語での会話はできますか。言語は？

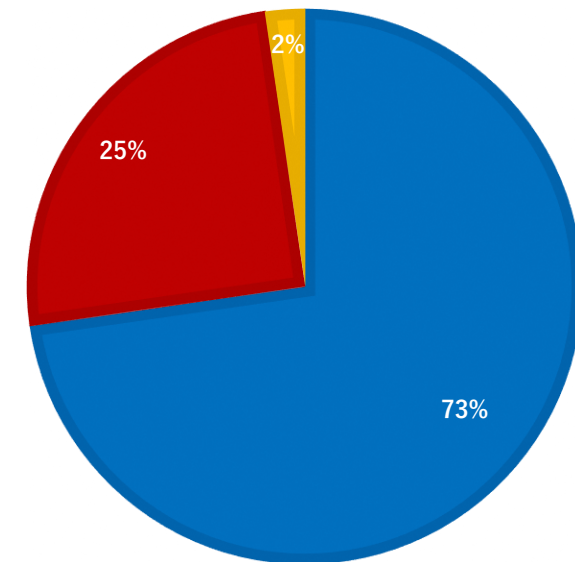


英語

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

Q 4. 外国語を母語とする人の対応した経験はありますか



■ある

■ない

■覚えていない

Q 5. 外国語を母語とする方への対応で困った経験や喜んでもらったエピソード 資料3
など、心に残っていることがあれば教えてください。17人回答

【対応例】ツールを使いなんとか利用案内。しかし時間がかかり、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。
- ・外国の方が洋書の延長を希望されたが、延滞か延長済みで、一旦返却して書架に出す(他の利用者也借りられるように)決まりになっていると説明したが、なぜ予約がついているわけでもないのに続けて借りられないのかと聞かれた。原則の決まりをお伝えした上で、柔軟に対応してもよかったかも。
- ・利用案内を説明するのが難しかった。

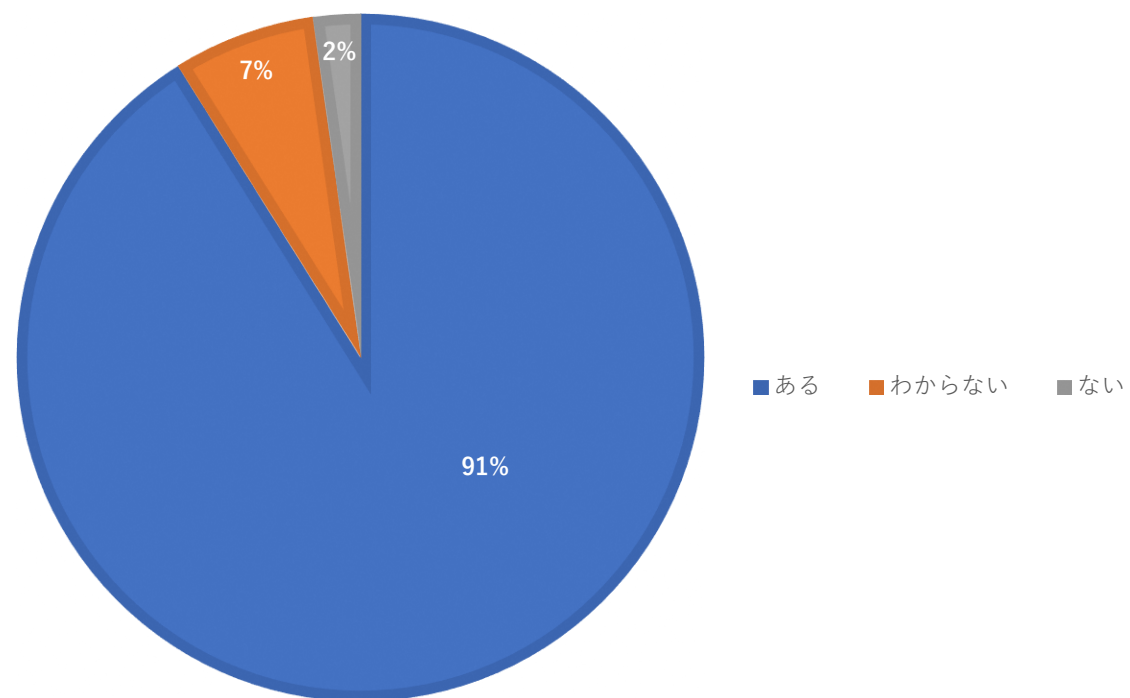
【困った事例】音声のみの電話ではコミュニケーションが難しい。必要な言語の大人の資料が少ない。

- ・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、英語の電子書籍をご案内したところとても喜んでいただけた。
- ・青い鳥文庫など多言語で翻訳されているので、紹介したら喜んでもらった。
- ・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できた時に喜んでもらった。
- ・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。

Q 6. 応対について不安はありますか



Q 7. 上記回答の理由を教えてください。（どういった点が不安に思うか等） 39人回答 資料3

【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不安。
- ・細かいところが通じているか自信がない
- ・利用について分かってもらえるか。
- ・日本語ができる方が多く助かっていますが、自分の説明が分かりやすく伝わっているか

【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ずに中途半端なサービスしかできなかったらどうしよう
- ・求められている事がきちんと理解できるか。
- ・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どうか。
- ・対応に時間がかかって探すのを諦めて退館されないか、スムーズな対応ができなかったことで次回以降の図書館の利用につながらなくなるのでは。
- ・その方にとって必要なサービスがきちんと伝わったか、継続して利用してもらえるか

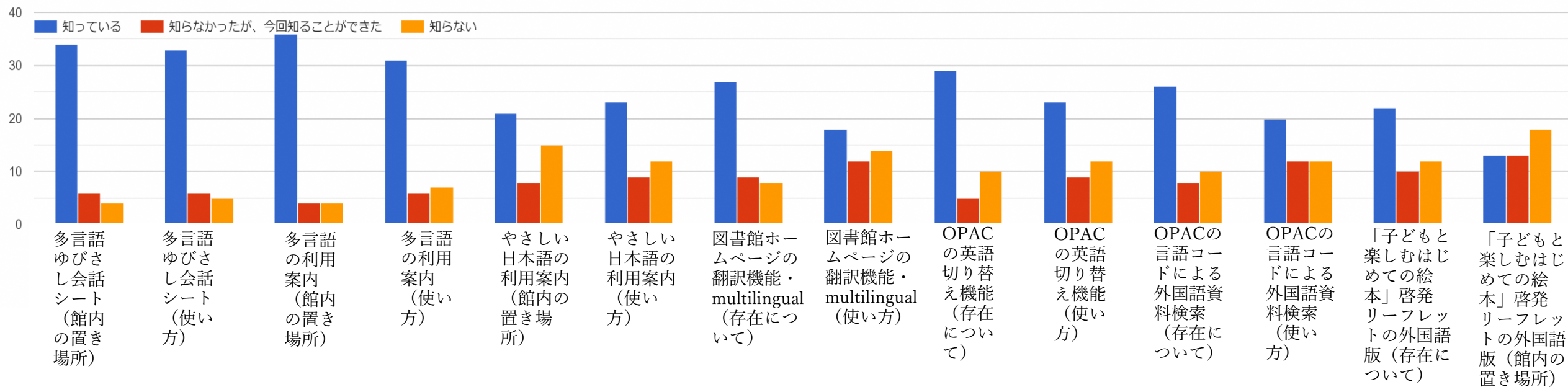
【言語の不安】ツールや「やさしい日本語」の理解。専門用語の伝え方。丁寧な表現、不慣れな言語で悪い印象になっていないか。

- ・ツールを使っても緊張しているせいか焦ってしまう。
- ・指さしシートやジェスチャーなどで対応することができるか
- ・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を受けること
- ・意思疎通がきちんとできるかどうか不安。特に英語以外の場合。
- ・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、特に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、せっかく来館してくださっ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、図書館サービスの説明が複雑になっている点。
- ・対応に不安はないが、多様な方を接客するため、その方々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ことがあり得る点。（そしてそれを確認することができない点）
- ・言語によって所蔵数が少なく求める内容の資料がない

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 資料3



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 資料3 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、あれば教えてください。30人回答

【言語について】

- ・カウンターや書架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等。各カウンターにポケトークを置いて、利用者同士でも気軽に使ってもらえるとよい
- ・職員の言語的能力が必要（会話など）。来館された際に対応できる職員側の力。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、カウンターに置いておく。
- ・通訳業務ができるひとをすぐ分かるようにしておく。
- ・東南アジアからの方が多いので、英語以外の母語のサポート
- ・日本語学習に関する資料（蔵書）
- ・各館案内ポスターはルビと英語併記ぐらいはあるとよい。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とよい。
- ・外国人の利用者が自国の言語で読書する資料が増えたらいいと思う。外国語絵本や図書の充実。
- ・詳しく利用案内を聞きたい外国人の方の登録が、事前申し込みなどで日時を決め、市役所の通訳の人などが同席してくれるのも良い。
- ・日本人の住民と共通の話題が作れるように、日本語作品の翻訳もあると良い。

【周知について】

- ・敷居の低い施設として認知し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できればということで準備中。
- ・気軽に図書館に来館してもらえるようにお手紙やメールなどで定期的にお知らせ。
- ・ラインやメール等で相手の方の言語で受け答えができる機能付きで継続的なやり取りができると嬉しい。
- ・外国人の方向け図書館見学ツアーがサポート付でできたら、お互いにメリットがありそう。
- ・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）
- ・公共図書館の場所や多言語資料の存在を知らない場合もあると思うので、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したいので気軽に手渡せるような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）
- ・図書館が行っている多文化サービスや所蔵資料について、うまくPRができていないと感じている。もう少し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？と声掛けされたこと。
- ・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が容易に入手できるサポートが必要。自由に出入りできる図書館にそのような情報掲示板があると良い。
- ・生活やお仕事情報などの出張相談窓口を、ときどき図書館でやってみてはどうかと思う。

【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もできればいいなと思う。
- ・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。35人回答

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や書架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しわかりやすくする
- ・多言語の資料を気がつ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が、多言語表示ならば利用しやすくなる
- ・掲示・案内を大きく分かりやすくする。紙面の許す限りフリガナをつける。
- ・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、言葉が通じなくても、どういった事を求めておられるのか、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「何かお探しですか」などこちらから話しかける。何かを探してるような方がいれば、声をかけている。
- ・まずは既存のサービスやイベントなどを丁寧にご紹介。そこからつなが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」の姿勢で職務にあたっている。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ます。毎月の特別展示やイベントは、読書だけでない居場所としての楽しさを提供しています。
- ・顔を見て挨拶を心掛けています。目を見て話す。笑顔で対応する。いつもより身振り手振りをとり入れる。
- ・いつでもだれでも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。普通に接する。
- ・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で少し怖いです。
- ・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。
- ・表示に母語が少しでもあれば、歓迎されていると感じるのではないかな。加えて資料があればなおよし。
- ・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。

【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。いろいろな外国語の簡単なあいさつ。

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を学ぶ。

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ての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T I F Aさんの取り組みを知る、ことができる研修を望む。