

日本語を母語としない利用者へのサービスについて アンケート調査報告【概要】

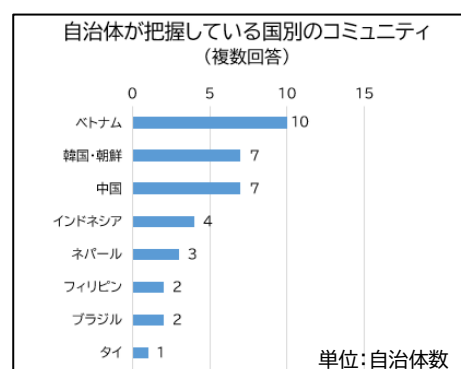
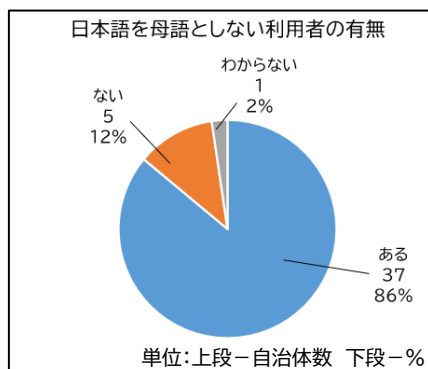
- アンケート実施期間:令和5年 12 月 15 日から令和6年1月 20 日
- 対象:大阪府域 43 自治体の市町図書館、町村公民館図書室(複数館ある場合は、中心館)
- アンケートの方法:word ファイルを利用したメール調査
- 回答率:100%
- 設問数:20

日本語を母語としない利用者のニーズを把握しているか、利用案内等の対応、館内サインやカウンターでの対応といったサービスに関する内容、外国語資料の所蔵状況、他機関との連携、および抱えている課題、府立図書館への希望などを確認した(巻末の「設問一覧」参照)。

※令和 5 年度実施 市町村図書館アンケート「府立図書館蔵書、電子書籍サービスの導入状況、日本語を母語としない利用者へのサービスについて」より、設問3(標記部分)の概要である。

※アンケート集計結果については、令和 6 年 3 月 6 日(水)実施の児童サービス担当者連絡会で市町村図書館と共有し、課題などの情報交換を行っている。

1) ニーズについて(設問 3-1~3-3)



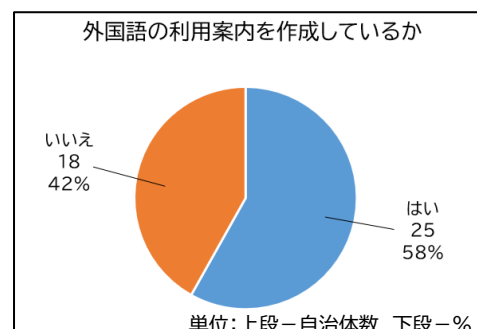
・日本語を母語としない利用者があると回答したのは 37 自治体(86%)。しかしながら、その存在を認識していても、域内のコミュニティを把握できているのは12自治体にとどまった。

・自治体が把握しているコミュニティは、ベトナム、韓国・朝鮮、中国、インドネシアなど東南アジア、東アジア圏の国々が多い。

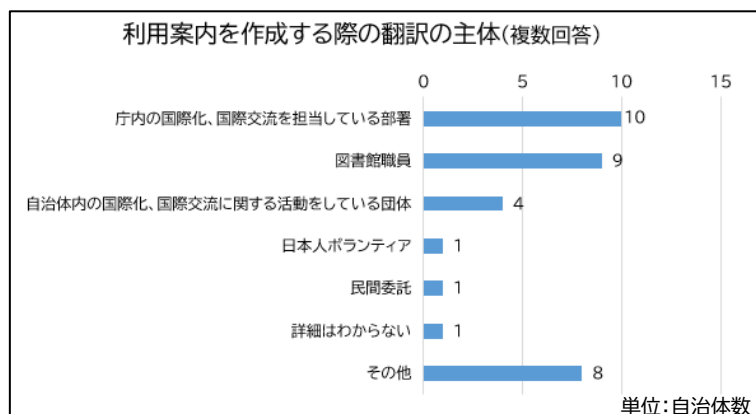
・外国語資料への要望があると回答した 30 自治体(70%)の内、英語を除くと上記のコミュニティの存在に対応した言語のニーズが高いことが伺えた。

2) 利用案内について(設問 3-4、3-5)

・外国語の利用案内を作成しているのは、25 自治体(58%)。作成した言語の内訳は、汎用性や世界共通語という理由から回答した 25 自治体すべてで、英語版を作成。次いで、中国語(56%)、韓国・朝鮮語(44%)。ほか、ベトナム語、スペイン語(16%)で作成している。



・作成は、同自治体内の国際関係担当部署の職員(40%)や図書館員(36%)が担っている。また、地域の大学や在住の教授といった学校関係者との連携により作成されている事例もみられた(2自治体から府立水都国際中学校・高等学校の協力という回答があった)。



・作成時の言語の選択は、在住住民等の人数や国籍を一番の理由としている(64%)が、「1)ニーズについて」の回答とは少しズレがある。

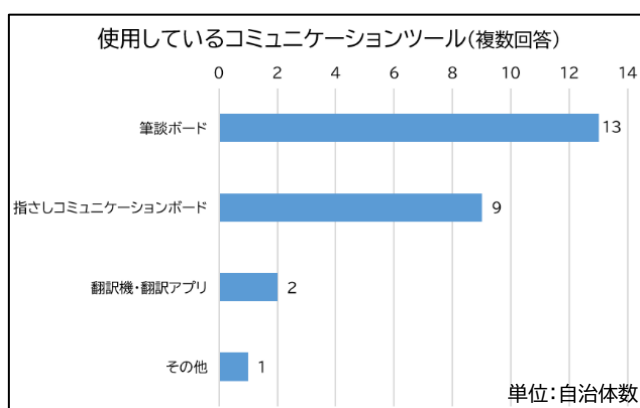
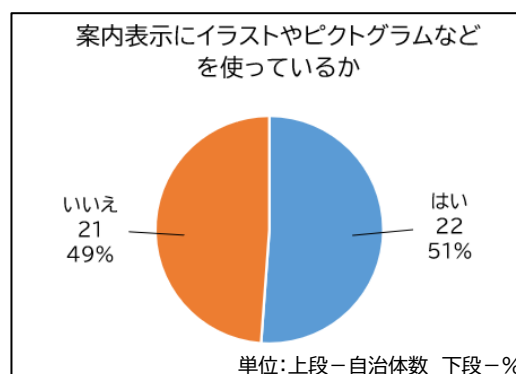
・作成された利用案内は、14の自治体(56%)で図書館内に配置され誰でも手にとることができ、13の自治体(54%)がホームページで公開していると回答があったが、図書館外に配置しているのは2自治体(8%)にとどまる。

・「やさしいにほんご」の利用案内を作成していますか」との問いには、「はい」と回答したのは、14自治体(32.6%)であった。外国語版の利用案内のほかに「やさしいにほんご」を活用する手段があることが浸透していないことが伺える。

3)利用の支援について(設問 3-6~3-12)

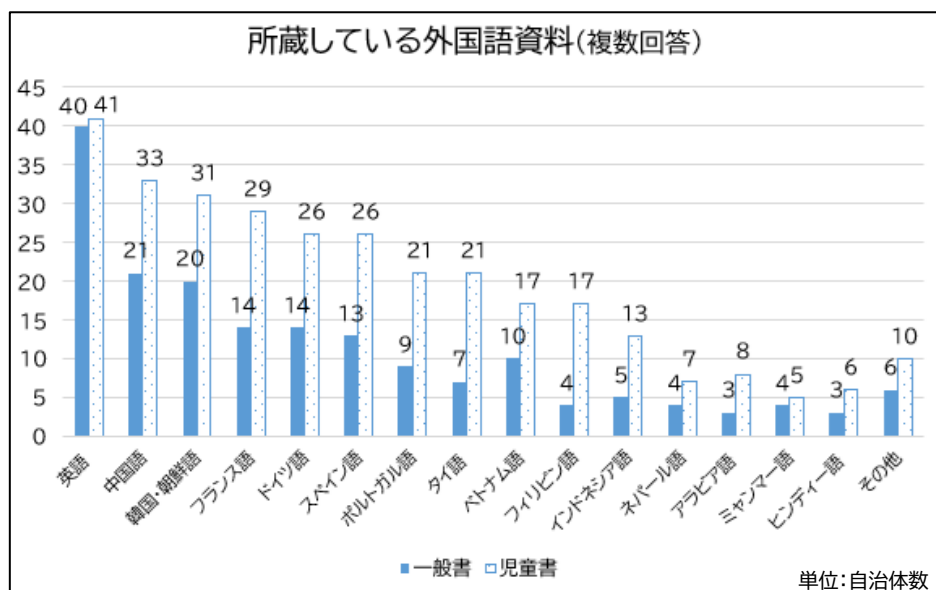
・図書館内の案内やサインにイラストやピクトグラムを半数の図書館が取り入れている。一方、外国語や「やさしいにほんご」での表記をしている図書館はそれぞれ10%程度であった。

・「外国語で簡単なカウンター対応(あいさつや貸出・返却等の基本的事項の案内)ができる職員がいますか」の設問では、15の自治体(35%)が「はい」と回答。



・コミュニケーションに関するマニュアルが整っている自治体も少なく、指差しコミュニケーションボードや筆談ボードなどのコミュニケーションツールも半数以上の自治体で用意できていないことが伺えた。

4) 所蔵資料、事業・イベントについて(設問 3-13、3-14)



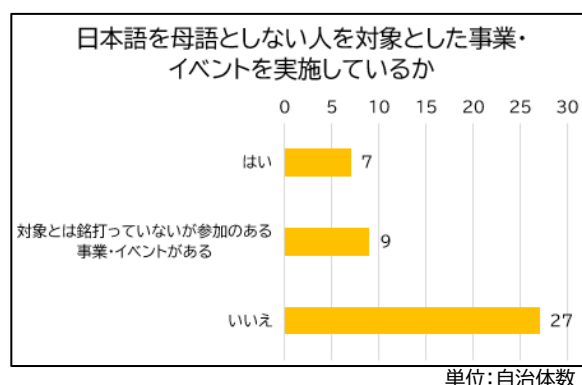
・外国語資料を所蔵している自治体は 41(95%)。児童書、一般書ともに所蔵が多いのは、英語、中国語、韓国・朝鮮語、フランス語。日本での入手がしやすい言語と思われる。利用の多い分野としては絵本が90%と圧倒的に多かった。

・資料の配架方法は、外国語資料コーナーを設置して言語別に配列しているという回答が多かったが、所蔵資料の多寡により配架の工夫をしていることが伺えた。「多言語資料」「多文化」という名称での表示も使われている。

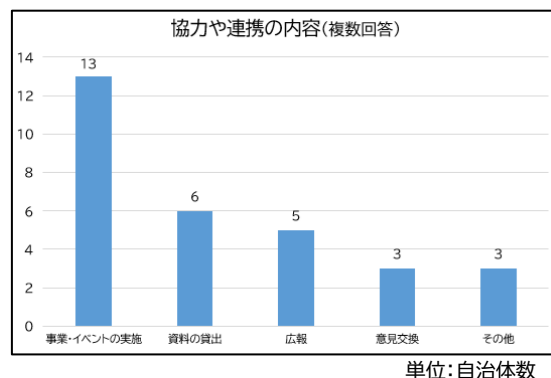
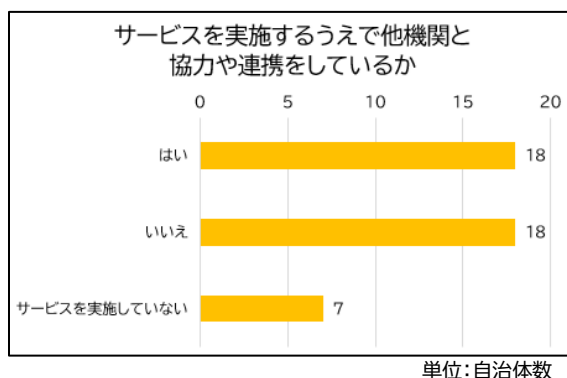
・外国語資料を OPAC で検索することが可能と回答した自治体は40(97%)。情報システムのパッケージや MARC データの取り込みなど、所蔵資料数や館の規模により選択されていると思われる。

・外国語を母語としない利用者を対象としたイベントを実施したのは 7 自治体(16%)で、外国人の参加実績があるイベントをみても 9 自治体(21%)の開催のみであった。

内容は、外国語のおはなし会が多く(12 件 75%)、うち半数は年 1 回の開催にとどまっている。資料展示や工作教室なども催行されているが、いずれのイベントも共催事業である。

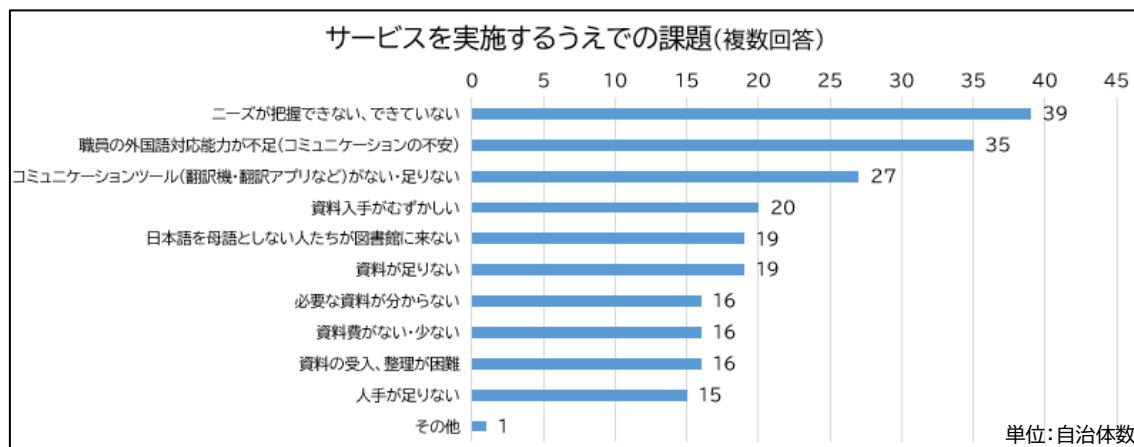


5) 他機関との連携について(設問 3-15～3-17)



・国際交流を担当している部署があるのは、37 自治体(86%)、関連団体も 33 自治体(77%)で確認できている。しかし、それらの組織との協力や連携によりサービスを実施できているのは、18 自治体(42%)に留まる。内容としては、事業やイベントでの協力・連携が多く(13 自治体)、利用案内の外国語版の作成や外国語のおはなし会の実施などで連携が行われている。

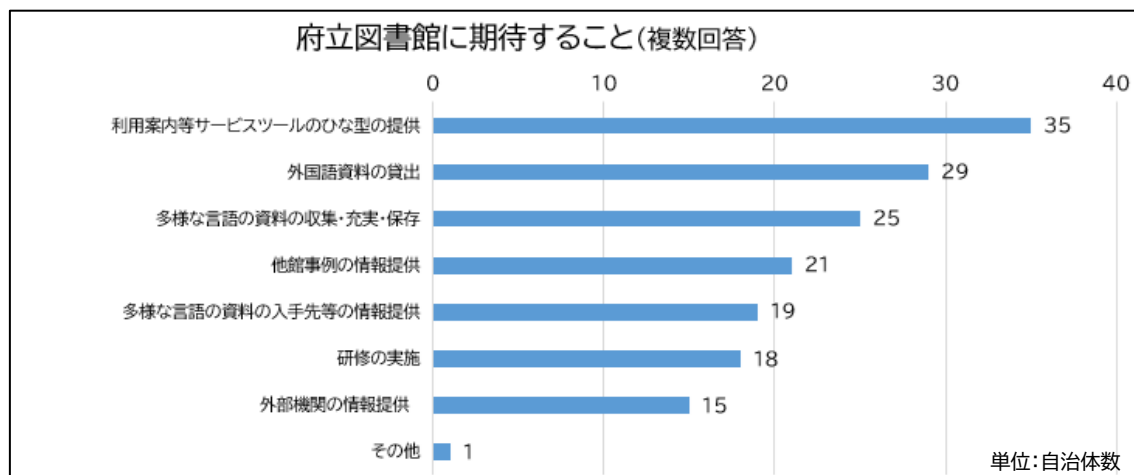
6)課題について(設問 3-18)



・課題の上位を占めるのは、「ニーズの把握ができない、できていない」、「職員の外国語対応能力が不足(コミュニケーションの不安)」、「コミュニケーションツール(翻訳機・翻訳アプリ)がない・足りない」など利用者とのコミュニケーションに関することである。

・次いで、資料入手がむずかしい、資料の不足など資料提供についての課題があがる。

7)府立図書館への期待、希望する研修について(設問 3-19、3-20)



・利用案内等サービスツールのひな形の提供に期待が高い。「3)利用の支援について」でもマニュアルやツールが少ないと回答した自治体が多かったことが反映されているものと考えられる。

・希望する研修内容については、「利用案内について」、「接遇について」が同数で 26 自治体(61%)から希望があった。次いで「外国語資料の選定・購入について」に関する研修を 24 自治体(56%)が希望している。

【府立図書館としての今後の対応】

多くの自治体で、ニーズの把握、コミュニケーションの不安、ツールの不足が課題となっているが、図書館がそれぞれ単独で、多言語による窓口対応や館内サインなどを行っていくことは困難であると思われる。

また、普段使われている言葉を、外国人にも分かるように配慮して簡単な日本語にする「やさしいにほんご」の活用がほばない状況であることも把握できた。文化庁のホームページ「在留支援のためのやさしい日本語ガイドラインほか」では、「日本に住む外国人が増え、その国籍も多様化する中で、日本に住む外国人に情報を伝えたいときに、多言語で翻訳・通訳するほか、やさしい日本語を活用することが有効です。」とあり、また内閣府の「外国人のための減災のポイント」にも「やさしい日本語」でのポスターがダウンロードできるようになっているように、「やさしいにほんご」は、各自治体の図書館での窓口対応や館内サインに活用することが有効と考える。今後、ひな形やツールの作成方法の共有、研修を始めることで課題に対応する。

さらに、英語や韓国・朝鮮語、中国語の資料は一定数の自治体で所蔵があることが確認できたが、把握できている国別のコミュニティや在留外国人数の動向をみると、ベトナム語、ネパール語や、フィリピン語、インドネシア語、ミャンマー語など東南アジア圏の言語資料のニーズも今後高まってくる可能性も考えられ、多様な言語の収集・充実・保存や、書誌データの作り方についても府内図書館に情報提供していく必要があると考える。

<日本語を母語としない利用者へのサービスについて 設問一覧>

1) ニーズについて

設問 3-1 日本語を母語としない利用者の利用がありますか。

設問 3-2 自治体内に外国人コミュニティ(外国人が多く居住する地域)がありますか。

設問 3-2-1 どの国のコミュニティですか？(複数回答可)

設問 3-3 外国語の資料への要望はありますか。

設問 3-3-1 要望の多い言語を教えてください。(複数回答可)

2) 利用案内について

設問 3-4 外国語の利用案内を作成していますか。

設問 3-4-1 作成した言語を教えてください。(複数回答可)

設問 3-4-2 作成の際、翻訳はどうしましたか？翻訳作業の主体を教えてください。

設問 3-4-3 作成した言語はどのように決めましたか。(複数回答可)

設問 3-4-4 利用案内はどこで見ることができますか。(複数回答可)

設問 3-5 「やさしいにほんご」の利用案内を作成していますか。

3) 利用の支援について

設問 3-6 図書館内の掲示やサインといった案内表示に外国語による表示がありますか。

設問 3-7 図書館内の掲示やサインといった案内表示にやさしいにほんごによる表示がありますか。

設問 3-8 図書館内の掲示やサインといった案内表示に言語以外で情報を伝えるイラストやピクトグラムなどによる表示がありますか。

設問 3-9 その他、外国語ややさしいにほんごで表記したものがありませんでしたらお書きください。

設問 3-10 外国語で簡単なカウンター対応(あいさつや貸出・返却等の基本的事項の案内)ができる職員がいますか。

設問 3-11 日本語を母語としない利用者とコミュニケーションをとるためのマニュアル(会話集、ツール集など)はありますか。

設問 3-12 日本語を母語としない利用者とコミュニケーションをとるためのツールはありますか。

設問 3-12-1 使用しているコミュニケーションツールにチェックをつけてください。(複数回答可)

4)所蔵資料について

設問 3-13 外国語の資料を所蔵していますか。

設問 3-13-1 所蔵している言語にチェックをつけてください。(複数回答可)

設問 3-13-2 外国語資料の中で利用の多い分野にチェックをつけてください。(複数回答可)

設問 3-13-3 外国語資料はどのように配架していますか。

設問 3-13-4 館内 OPAC、WebOPAC で外国語の資料を検索することができますか。

設問 3-13-4-1 検索できない理由と検索できない資料の範囲を教えてください。

設問 3-14 日本語を母語としない人を対象とした事業・イベントを行っていますか。

設問 3-14-1 どのような事業・イベントを実施していますか。(複数回答可)

5)他機関との連携について

設問 3-15 庁内に、国際化や国際交流を担当している部署がありますか。

設問 3-16 自治体内に、国際化や国際交流に関する活動をしている団体がありますか。

設問 3-17 日本語を母語としない人へのサービスを実施するうえで、他機関と協力や連携をしていますか。

設問 3-17-1 どのような機関と協力や連携をしていますか。(複数回答可)

設問 3-17-2 どのような内容の協力や連携を行っていますか。(複数回答可)

6)課題について

設問 3-18 日本語を母語としない利用者へのサービスを実施するうえでの課題はありますか。(複数回答可)

7)府立図書館への期待、希望する研修について

設問 3-19 日本語を母語としない利用者へのサービスを実施するうえで、大阪府立図書館に期待することはありますか。(複数回答可)

設問 3-20 日本語を母語としない利用者へのサービスについて、どのような研修を希望しますか。(複数回答可)