

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【概要版】

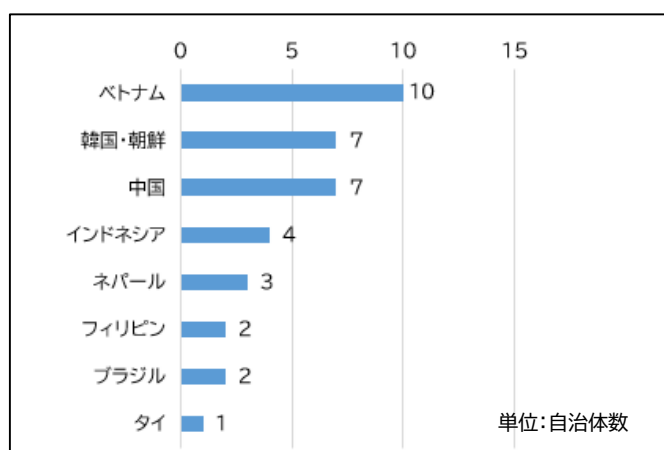
- アンケート実施期間:令和5年 12 月 15 日から令和6年1月 20 日
- 対象:大阪府域 43 自治体の市町図書館、町村公民館図書室(複数館ある場合は、中心館)
- アンケートの方法:word ファイルを利用したメール調査
- 回答率:100%
- 設問数:20

【現状】

●どんな言語の資料が求められているか

- ・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%)。
- ・外国語資料への要望があると回答したのは 30 自治体(70%)。
 - ➡英語以外は、ベトナム、韓国・朝鮮、中国、インドネシアなど東南アジア、東アジア圏の国の資料のニーズが高い。

参考)設問 3-2-1 自治体が把握している国別のコミュニティ



●市町村立図書館で行っている利用者へのサービス・対応

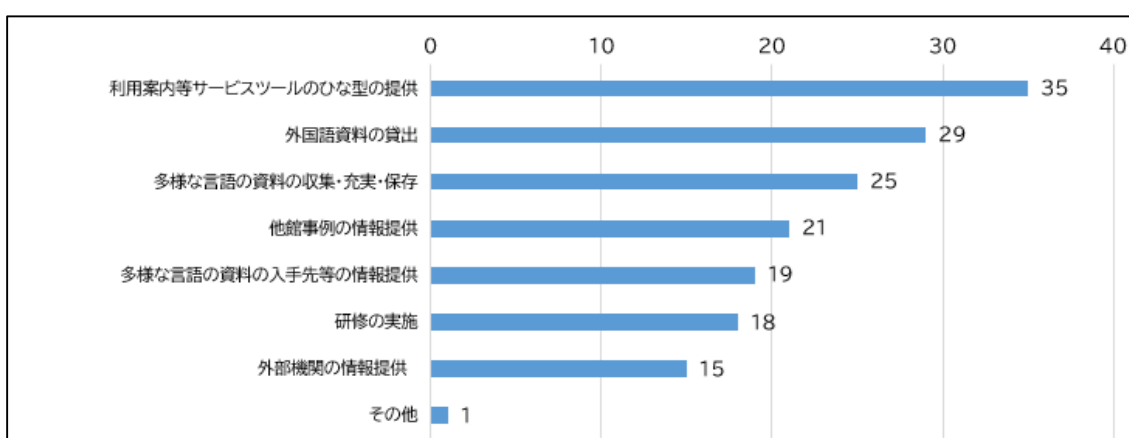
- ・外国語の利用案内の作成 ➡ 25 自治体(58%)
 - (英語版のほかに、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、スペイン語で作成。作成は、同自治体内の国際関係担当部署の職員や図書館員が担っている。)
- ・図書館内の案内やサインにイラストやピクトグラムを活用している ➡ 22 自治体(51%)
- ・外国語資料は、児童書、一般書とともに英語、中国語、韓国・朝鮮語、フランス語が多くを占める。利用の多い分野としては絵本が 90%と圧倒的に多い。
- ・実施自治体は少ないがイベントは主に、外部機関との協力により、外国語によるおはなし会を開催している。日本語を母語としない人も参加できる。

【課題】

- ・自治体内の利用ニーズの把握ができていない。 ➡ 39 自治体(90%)
- ・外国語対応能力・スキルのある職員が少ない。 ➡ 35 自治体(81%)
- ・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。 ➡ 27 自治体(62%)
- ・今後利用が増えそうなベトナム語などアジア圏の資料が少ない、収集方法がわからない、難しい。 ➡ 20自治体(46%)

【府立図書館に期待すること】

参考)設問 3-19 府立図書館に期待すること(複数回答)



- ・利用案内等サービスツールのひな形の提供 ➡ 35 自治体(81%)
- ・外国語資料の貸出 ➡ 29 自治体(67%)
- ・多様な言語の資料の収集・充実・保存 ➡ 25 自治体(58%)

■府立図書館としての今後の対応

①利用案内ツールのひな形提案：「やさしいにほんご」の活用、普及

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」の活用がほばないことが、アンケートを通して確認できた。「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。

参考) 文化庁ホームページ「在留支援のためのやさしい日本語ガイドラインほか」
内閣府「外国人のための減災ポイント」

②資料収集

- ・今後需要が高まってくる可能性のあるアジア圏の資料の収集に注力
- ・日本語学習用資料の収集強化