

多文化サービス Q & A

この Q&A は、県内市町村立図書館及び高校図書館職員向けのオンライン研修「多文化サービススタート講座」を開催した際に寄せられた質問を一部ピックアップし、多文化サービス担当の職員で回答を作成したものです。各館でのサービスに役立てて頂けると幸いです。

1. カウンター等での対応について

No.	質問／回答
1	<ul style="list-style-type: none">・外国人の方への接し方が分からず、利用案内など説明する場面で困ることがある。外国語ができる職員がいない場合、どのように対応すべきか。・外国人の方とのコミュニケーションに不安がある。カウンター対応時等に工夫している事例や、スタッフの教育時に役立つ事例などがあれば知りたい。・イベントの際、職員が英語で受付できないため、実際は日本語で受け答えのできる人のみが申込みできる状況である。・日本語のほとんど話せない人が来館した際に、職員が慌ててしまう。・外国語資料の蔵書は増やせても気軽に質問や相談をしてもらえる状況ではないと感じる。 <p>無理に外国語を話す必要はありません。日本に住んでいる外国人の方は簡単な日本語であれば理解できる方も少なくありません。まずは、やさしい日本語で話してみてください。</p> <p>カウンターに立つ職員が不安に思っているのと同じように、来館した外国人の方もまた、自分の要望が伝わるか不安に思っているはずです。一番大切なのは、相手の要望を理解しようという姿勢です。その姿勢さえあれば、日本語が話せない外国人の方が来館した場合でも、翻訳機の使用や、筆談と Google 翻訳を組み合わせた会話方法、ジェスチャーなど、コミュニケーションの方法はたくさんあります。</p> <p>当館で、ピクトグラムを活用した指さしコミュニケーションシートを用意していますので、こちらもご利用ください。 (https://www.lib.pref.saitama.jp/collection/mcult/tabunkatool.html#yubisashi)</p> <p>また、オリジナルの「カウンター英会話カード」を作成するのも良い方法かと思えます。日本図書館協会多文化サービス委員会のリンク集では「多言語会話集」として、英語や中国語の図書館会話集へのリンクを紹介しています。簡単な言葉だけでも覚えておくと安心かもしれません。 (http://www.jla.or.jp/committees/tabunka/tabid/812/Default.aspx 日本図書館協会)</p>

2	<p>ポケットークを使用（活用）している事例などがあれば知りたい。</p> <p>当館ではポケットークをカウンターに常置しており、日本語での会話が困難な利用者との会話に使用することがあります。音声入力が不明瞭な時は多少の誤訳もありますが、会話をすぐに翻訳できるため、補助アイテムとして大変有効です。</p> <p>また、以下の記事をご紹介します。 「株式会社ヴィアックス、同社が運営を受託している図書館で AI 通訳機の導入を開始」 (https://current.ndl.go.jp/node/38728 カレントアウェアネス・ポータル)</p>
3	<p>地域のことを聞かれた際、どのようなことを知っておけばよいか。</p> <p>駅までの道のり、近隣の駐車場など、日本人によく聞かれることを挙げて、準備しておくと思います。すべての質問を予め想定しておくことはできないかもしれませんが、自治体の情報で多言語化されているもの（ウェブサイトや刊行物）など、需要がありそうなもののみ準備しておいて、他のことを聞かれたら翻訳ツールなどを使って答えましょう。</p> <p>また、Google Map や Google 翻訳など、簡単に多言語化できるツールに普段から使い慣れていると安心できます。</p>
4	<p>宗教的なことから、意図せず、相手に失礼となってしまった場合の対処法が知りたい。</p> <p>基本的には他の利用者と同じ様に接してみてください。担当者としては、日頃からマイノリティの宗教や文化的背景の理解に努めることが大事だと考えていますが、すべてを理解して対応することは困難ですので、こちらの理解不足や行き違いがあった際は、他の利用者同様、通常の接遇の範囲で真摯にお詫びすれば、大きなトラブルは避けられると思います。</p>
5	<p>外国の方からのレファレンス事例（どのような問い合わせがあるのか）等を聞きたい。</p> <p>日本語学習資料に関する問い合わせや、各言語の本の探し方、おすすめの資料などがよく聞かれます。最近、アニメ（ポルトガル語）の原作小説を読みたい、といったレファレンスがありました。</p> <p>埼玉県内図書館からの外国語資料に関する協力レファレンスも受け付けていますので、お気軽にご相談ください。</p>
6	<p>・利用案内に記載していない、「図書館では騒がない」「走り回らない」等暗黙のルールについて、文化の違う子どもたちにどのように伝えれば良いか。各国の言葉で対応するのは難しい。</p>

	<p>ルールを把握していない利用者のため、通常の利用案内とは別に「図書館とはどういうものか」を説明する案内を作成・配布・掲示するのはいかがでしょうか。</p> <p>日本語話者でもルールをよく知らない人はいるので、通常日本語とやさしい日本語の両方で表示することをお勧めします。また、イラストやピクトグラムなども添えるとより分かりやすくなります。</p>
7	<p>・やさしい日本語や多言語の利用案内を、どのような方法で、それを必要としている生徒に届けばよいかわからない。自分から申し出たわけではないのに、突然渡されたら不愉快かもしれないなどと考えてしまう。</p> <p>学校図書館であれば、まずは教員と相談して、必要であれば教員を經由して渡してもらう方法もあります。生徒が図書館を利用するようになれば、さらなる要望は直接聞くことができます。そのほか、通常版とやさしい日本語版を選択できるように設置する、やさしい日本語版はwebで作成して通常版に二次元コードを載せておく等、本人が選べるような仕組みにしておくのはいかがでしょうか。</p> <p>公共図書館であれば、「外国語の本をお借りになっている方にお渡ししています」と言って渡せば不快に思われることは少ないでしょう。</p>

2. 資料の収集について

1	<p>・ポルトガル語資料を収集したいが、購入方法やどのような資料があるのかが分からない。</p> <p>・外国語資料の発注先を知りたい。</p> <p>当担当の資料の購入先については、直接ご質問いただければ、個別にご回答いたします。ポルトガル語の資料を購入している書店を含め、多くの書店で要望に沿った資料リストを作成してもらえるので、活用できると思います。</p> <p>また、日本図書館協会「多文化サービス Q&A」の資料編「外国語資料の購入先」も参考になります。</p> <p>(http://www.jla.or.jp/committees/tabunka/tabid/901/Default.aspx 日本図書館協会)</p>
2	<p>購入する際に書店のHPで見てから発注しているが、資料の形態等についての表記が独特で、現物が届いてから驚くことがある。</p> <p>独特な形態の資料は確かにWEB上からは確認が難しく、当館でも購入してから装備に困ることがあります。防ぐ方法としてはISBNで画像検索をかけるか、注文前に書店に確認することが考えられます。</p>
3	<p>購入できるハードカバーの資料が少ない。</p>

	<p>当館でもできるだけハードカバーの資料の購入を心がけています。長期利用のためにはハードカバーが望ましいですが、外国語資料は1冊ずつの利用頻度が多くないこと、永年で保存する資料ではないこと、利用者への提供スピードを速める等の理由から、ペーパーバックの購入も行っています。</p>
4	<p>どのような本を最初に購入すべきかを知りたい。</p> <p>①<u>どのような本を一番はじめに購入すべきか。</u></p> <p>各市町村が出している外国人向けの生活ガイドを収集するのが一番楽で、お金もそれほどかからず、始めやすいと思います。在住外国人が増加している地域では「にほんごをまなぶ」資料の購入をお勧めします。一方外国人数が増えない、長年日本に住んでいる外国人が多い地域では、Very short introductions シリーズのような知識系の資料を購入していくのも良いかと思います。購入するほど利用者が見込めない場合は、所蔵のある他館から借りることも検討してみてはいかがでしょうか。</p> <p>②<u>シリーズの中からどの本を先に購入すべきか。(Very short introductions シリーズ)</u></p> <p>Very short introductions シリーズは現在までに 680 タイトル以上出版されているため、どの本から購入するかは難しい判断になります。当館では、毎年決まった数を購入し続けています。選定方法は①どうしても購入すべきだと思うタイトルをまず選定する。②選定に通った資料が購入予定数に届かない場合は、リストの上から順に所蔵の無いものを購入予定数に届くまで購入する。という選定方法です。Very short introductions シリーズには例えば“Ancient Egyptian Art and Architecture” (古代エジプトの技術や建築) や“Christian Art” (キリスト教美術) など美術に関するものだけでも様々なものがありますが、まずは“Art History” (美術史) や “Art Theory” (美術理論) など、それぞれの分野について概説的なものを購入することをお勧めします。</p> <p>③<u>「にほんごをまなぶ」資料の中からどの本を先に購入すべきか。</u></p> <p>日本語学習教材については、総合教材を在住外国人の多い言語の初級編から揃え始めると良いかと思います。</p>
5	<p>市立図書館では、マイノリティの言語までカバーするのはなかなか難しい。マイノリティに対してどの様な形で配慮したらよいか。</p>

	<p>限られた予算の中で、市町村に住む全ての方の母語の資料をそれぞれまとめた数揃えるのは、難しいと思います。まずは、地域で在留外国人数の多い国の言語を重点的に揃えることが第一となります。しかしながら、重点言語の資料をある程度揃えればそれで充分というわけでもありません。図書館が使いなくて困っている人が一人でもいれば、改善の余地があります。主要な言語を揃えることに軸を置きながらも、それ以外の言語を母語とする人もいることを念頭に置き、需要（リクエストや要望）があれば、マイノリティの言語の図書の購入を検討していくのが良いでしょう。</p>
	<p>外国のパムフレットはどここの国を用意しておくとういのか。</p>
6	<p>無理のない範囲で収集するのが良いと思います。例えば、在住外国人の多い国、姉妹都市や交流のある国、地域の中高生の修学旅行先、隣国（中国・韓国・ロシア）など焦点を絞ってみるとコーナー化しやすいと思います。</p>
	<p>パムフレットの貸出管理はどのような形で行えばよいのか。</p>
7	<p>当館では、パムフレットにバーコードを添付せず、登録もしていません。パムフレット貸出用のバーコードをカウンターに用意しています。貸出の際は用意してあるバーコードを読み込み、バーコードと資料名をカウンターで控えています。資料が返ってきたら、カウンターで控えておいたバーコードで返却処理を行います。</p>
	<p>小学校での英語教育必修化が始まり、それに対応する資料の購入を進めているが、それと英語圏の子ども向け資料の購入とは切り離して考えるべきかわからず、悩んでいる。</p>
8	<p>英語教育用の資料と英語圏の子ども向け資料は、選定基準が異なると思われる。それぞれに購入を検討してはどうか。</p>
	<p>まれに、外国語資料が寄贈されるが、どのような基準で受け入れたらよいのか判断に困ることがある。寄贈資料の受入基準について知りたい。</p>
9	<p>当担当の場合、寄贈と購入の受入基準は同じです。ただ、寄贈の場合は、内容があまりに専門的な場合や、汚れがひどい場合は受け入れていません。また他館の所蔵状況や資料の評価（メディア化された、著者が著名かどうか）も参考にしながら、受入の判断をします。</p>
	<p>言語選定の理由が知りたい。</p>
10	<p>当担当では、国際語である英語と在留外国人数に応じて重点言語を設定しています。</p>

11	<p>利用者からあまり知られていない外国人作家の小説をリクエストされることがある。小説の分野では受賞歴の他に何を基準として選定すればよいか。</p> <p>書名や作家名をウェブ検索すると、各国の書店ウェブサイトに紹介文などが掲載されている場合があります。それを機械翻訳にかけると、著者や内容についてある程度推測できるかと思います。また、WorldCat 等で確認できる各国図書館の所蔵状況なども参考になります。</p> <p>日本で著名でなくても、各国では人気のある作家という場合もあるため、柔軟に選定することが大切です。</p>
12	<p>外国語図書の選書ツールにはどのようなものがあるか。それぞれの長所や短所も知りたい。</p> <p>選書の際に当担当で利用しているツールと、①長所、②短所、③利用している理由をご紹介します。（一般書のみ）</p> <p>1. 日本語新聞書評</p> <ul style="list-style-type: none"> ①書評や内容が紹介されている。外国語サイトを見る必要がない。 ②日本では最新資料でも、外国での出版はかなり前ということもある。 ③雑誌などのベストセラーを追うだけでは把握できない資料が掲載されているため。また、国で話題になっている理由なども把握しやすいため。 <p>2. 雑誌</p> <p>(1) 「Veja」「亜洲週刊」「Der Spiegel」</p> <ul style="list-style-type: none"> ①各国のベストセラーが把握できる。 ②週刊誌は数が多くて確認が難しい。タイトル、著者のみが載っているため、内容を把握をすることができない。 ③ベストセラーを把握しやすく、一般の人が気軽に読める小説などが紹介されていることが多い。また売れ続けている資料、人気作家の把握がしやすい。 <p>(2) Library journal</p> <ul style="list-style-type: none"> ①アメリカの図書館職員が選んでいるので、ある程度評価は定まった資料や、ベストセラーだけを追っては見つけることができない資料も紹介されている。 ②英語の本しかわからない。 ③ある程度評価されている資料が掲載されている。なかなか他の選定ツールでは見つけることができない資料が特集で扱われる。 <p>3. 外国語資料を取り扱う書店から送られてくるリスト</p> <ul style="list-style-type: none"> ①ベストセラーだけを追っては見つけることができない資料も紹介されている。特に、日本でベストセラーになった本の翻訳などを多く紹介している。 ②タイトルと著者のみが載っていることが多いので、その他の書誌情報については1冊

	<p>ずつ外国のサイトなどで調べる必要がある。</p> <p>③確実に購入できる。他の選定ツールでは見つかることのできない資料を見つけることができる。</p>
	<p>選書の参考になるツールが具体的に知りたい。</p>
13	<p>当担当で選定にあたって参考に行っているウェブサイトは以下のとおりです。 ブラウザは Google Chrome が使いやすいです。</p> <p>【中国語】</p> <p>○豆瓣 https://book.douban.com/</p> <p>○博客来 https://www.books.com.tw/</p> <p>【韓国語】</p> <p>○Yes 24 http://www.yes24.com/main/default.aspx</p> <p>【ベトナム語】</p> <p>○Tiki https://tiki.vn/</p> <p>【英語・ドイツ語など】</p> <p>○各国 Amazon</p> <p>○朝日 Globe https://globe.asahi.com/ 「Bestsellers 世界の書店から」の記事内に全書評あり。</p> <p>【翻訳】</p> <p>○Google 翻訳（アドレス横の翻訳機能をよく使います。） 各国言語⇒日本語 は誤訳もある。 各国言語⇒英語 は日本語変換に比べると誤訳がやや少ない。</p>
14	<p>予算が少なく、外国語図書の購入に割ける金額的余裕がない。それでも少しずつ本を入れていきたいと考えているが、すでにある外国語図書も古くなっており、買い替えが先か新しい図書の購入が先か迷っている。</p> <p>利用者に提供できない程の状態であれば、所蔵していないのと同じなので、その資料の利用頻度にもよりますが、買い替えをする必要があると思います。しかし、古くてもまだ利用できるのであれば、新しい資料を購入した方が様々なニーズに答えやすいと思います。また、予算の問題で、資料を揃えることが難しい場合は、県立図書館所蔵資料の予約やリクエストサービスをぜひご活用ください。</p>
15	<p>資料依頼に対して適切な資料を見つけられずに終わってしまっているので、よい解決案があれば知りたい。</p>

	<p>言語も日本語レベルもバラバラな方の要望に 100%答えられる資料を見つけることは難しいことだと思います。一つの資料で解決しようとするのではなく、要望をよく伺って、複数の資料を組み合わせて要望に近づけるようにすることが必要だと思います。自館の資料だけで対応が難しい場合は、県立図書館のレファレンスサービス等をご活用ください。</p>
	<p>・外国にルーツのある高校生にどのような資料を勧めるべきか。</p>
16	<p>多文化サービスの目的は、誰もが情報を不自由なく平等に利用できるようにすることです。生徒が望むものや、先生が指定するもののほかは、原則として他の生徒となるべく同じような種類・レベルを勧めるのが望ましいでしょう。</p> <p>生徒の日本語力がまだ乏しい場合には、日本語学習資料も必要になります。一方で他の生徒と同様に読書を楽しめるよう、人気のある本の母語版などはいかがでしょうか。また、それらと類似する種類やレベルの外国語資料を集めることも推奨します。</p> <p>選書に役立つウェブサイト等については、令和3年度の多文化サービススタート講座資料 (https://www.lib.pref.saitama.jp/collection/mcult/tabunkatool.html#tabunka) をご参照ください。</p>

3. 資料の整理について

	<p>寄贈された外国語資料を整理する際、アルファベット以外の文字の書誌事項を確認する方法を知りたい。</p>
1	<p>当担当で資料の整理の際に参考しているサイトは以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 諸外国図書館 ISBN で上手く検索できないなど、国によってはウェブサイト自体が使いづらいこともあります。書誌は正確です。 ・ WorldCat ISBN で検索できます。他の国の大学図書館等が入力していますが、一部書誌に誤りがあることがあります。資料と照らし合わせながら入力していくことが必要です。 ・ その他 (Google 翻訳 手書き入力機能) ハングル、中国語など打ち込むことが難しい言語はこの機能で入力しています。
2	<p>書誌作成が難しいと感じる。各言語に詳しい職員がいるとも限らないので、正しい表現になっているか不安に感じることもある。</p> <p>当館の多文化サービス担当の職員も書誌作成には時間をとられます。WorldCat や各国の国立図書館の OPAC の情報と資料を照らし合わせ、慎重に入力することが重要です。</p> <p>また、不安な場合には外国語に堪能な住民の方からボランティアを募集し、書誌にミス</p>

	がないかチェックをしてもらうことを考えても良いかもしれません。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・外国語資料の書誌作成や整理の方法について理解を深めたい。 ・外国語資料の目録作成の方法が勉強できるツール等があれば知りたい。 <p>『洋書目録法入門 つくり方編』（丸山昭二郎 編 日本図書館協会 1986）、『洋書目録法入門 マニュアル 編』（丸山昭二郎 編 日本図書館協会 1988）などが参考になります。また、各国図書館の書誌を見るのも勉強になると思います。</p>
4	<p>外国語の MARC（マーク）をどのように作って OPAC に表示させているのか知りたい。</p> <p>MARC（マーク）は職員が手入力で作成しています。</p> <p>また、OPAC への表示については、システム提供会社に頼んで、表示できるように依頼しています。表示方法については、ご契約されているシステム提供会社に相談することをお勧めします。</p>

4. 広報・サービスの周知について

1	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスを必要としている方への周知をどのようにしたらよいか。 ・どこに周知をしたらよいか ・多文化サービスの P R 方法について知りたい。 <p>日本の図書館は無料で利用できること、本を借りることができることなど簡単な内容を書いたチラシ、ポスターを配布してみてもいいでしょうか。翻訳ボランティアがおらず、多言語で行うのが難しい場合はやさしい日本語でもいいと思います。当館ウェブページの「図書館向け 多文化サービスツール」から必要な文言だけを切り抜いて作るという方法もあります。</p> <p>http://www.lib.pref.saitama.jp/collection/mcult/tabunkatool.html#riyouannnai</p> <p>また、日本語を母語としない方に向け、やさしい日本語や多言語の利用案内をウェブサイトで公開すれば、来館せずに図書館の情報を知っていただくことができます。</p> <p>チラシ等の配布先としては、外国人が多く集まる場所、駅、日本語学校があります。スーパーや図書館の児童コーナー、小学校などに配布し、親世代の外国人に知ってもらうことで、親子ともに来館してもらうのを狙ってもいいと思います。図書館としてどのような人にメインの利用者となってほしいのか、具体的に想像して広報してみてください。</p>
---	---

	<p>「令和4年度埼玉県外国人住民意識調査」 https://www.pref.saitama.lg.jp/a0306/keikakutoukei/monitor.html (埼玉県) では、情報を SNS で受け取っている外国人が多いことが分かります。図書館が SNS を展開させることが難しい場合は、各市町村の SNS に図書館のことを取り上げてもらうよう依頼してみてください。</p> <p>いきなり在住外国人につながるの難しい場合は、国際交流活動や在留外国人の支援活動をしている方に PR するのも一つの方法です。各市町村の国際交流協会、NPO 団体、日本語教室で活動している方に広報するのも良いと思います。また、国際交流イベントに直接出向くという方法もあります。</p>
2	<p>日本語以外でチラシやポスター等を作成しても、文章表現が正しいのか職員だけではわからないため、正しく伝わっているか不明である。</p> <p>ボランティアの方や各市町村の国際課等にチェックしてもらいたいと思います。チェックが難しい場合はやさしい日本語での広報をお勧めします。また英語の表記については下記の資料を参考にしています。 『英文サインのデザイン』(小林章、田代眞理 ビー・エヌ・エヌ新社 2019)</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> ・日本語を学んでいる段階の外国人の方へのアプローチや需要調査について知りたい。 ・外国人や関係者から直接聞き取るニーズ調査を実際にどのように行ったのか、具体例が知りたい。 <p>日本語を学んでいる段階の外国人の方には日本語学校や日本語教室でのアプローチがあります。埼玉県内の日本語教室がまとめられているウェブサイトがあります。参考にしてください。 https://www.pref.saitama.lg.jp/a0306/tabunkakyousei/nihongo.html (埼玉県)</p> <p>現在、当館では、日本語を母語としない方を対象としたニーズ調査実施の準備をしております。実施方法や結果等を共有できるように検討します。</p>
4	<p>どのような広報媒体からの利用が多いのか知りたい。</p> <p>利用者にアンケートを取っていないため、残念ながら広報媒体別の利用は分かりませんが、当館では図書館ウェブサイト、X、埼玉県多文化共生ボランティア掲示板、埼玉県国際交流協会の SNS などで広報を行っています。また近隣の日本語教室会場、国際関係の学部がある大学にチラシを配布しています。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館ホームページについて、全ページの多言語化が理想ではあるが、手が回らず英語化も実現できない状況にある。どこまで対応すべきか悩んでいる。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大があり、図書館サービスの提供状況が刻一刻と変わる状況が続いたが、それを外国人利用者に伝えることができなかった。ホームページに毎回多言語に翻訳して掲載することは、かなり難しいが、どのように対応していけばよいか。また、職員の能力的に、英語以外の言語には対応できないが、どのように考えればよいか。
5	<p>一度に複数の言語を準備するのは難しいと思いますので、どの言語をどこまで実施するか、優先順位等を検討した上で徐々に実施していくのはいかがでしょうか。</p> <p>自治体によっては英語よりも中国語話者が多い場合もあります。また、やさしい日本語による広報は、日本語ができる方なら誰でも作成することができます。当館でも、休館のお知らせのような重要なものは、やさしい日本語で掲載しています。</p> <p>また、地域に住む外国人の方や外国語が堪能な方に協力をお願いするのも一つの方法だと思います。</p>
6	<p>限られたスペースでも洋書をアピールできるような効果的な配架や展示の方法があったら知りたい。</p> <p>当館では、2階ロビーのガラスケースでミニ展示を行っているほか、外国語資料コーナーの低書架の上に新刊や「日本を知る本」等を展示しています。展示する際は、外国語と日本語で併記してPOPを作っています。外国人と外国語を学びたい日本人にPRするためです。また、書架でも空いたスペースに1~2冊面出ししています。</p>
7	<p>図書館案内の多言語翻訳はどこに依頼したらよいか。</p> <p>各市町村の機関からの依頼は各市町村の国際化推進担当課が担当することになっていることが多いと思われます。市の国際化推進担当課でサービスが行き届いていない場合は、市町村図書館で翻訳ボランティアを募集するという方法もあります。地域に住む外国人の方や外国語が堪能な方に協力をお願いしてみたいはいかがでしょうか。</p>

5. イベントについて

1	<p>図書館で行う外国人向けのイベントや講座について、どのようなものが良いか知りたい。</p>
---	---

令和2年度に当館も外国人向けのイベント「日本の災害を知ろう Workshop on Disaster Prevention in Japan」を行いました。集客が難しいと感じました。各自治体の国際交流協会などと連携して、イベントを行い、やり方などを学んでいくのがよいと思いました。当館では埼玉県で実施しているアンケートを参考に企画などを行っています。

「令和5年度埼玉県外国人住民意識調査」

(<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0306/keikakutoukei/monitor.html> 埼玉県)

また、以下のような先進的な取り組みを行っている図書館もございますので、参考までにご紹介いたします。

- ・多言語おはなし会（県内でも実施している図書館あり）
- ・外国人向けのビブリオバトル（新宿区立大久保図書館）
- ・図書館見学ツアー（東京都立図書館、北九州市立図書館ほか）
- ・多言語のブックスタート事業（浜松市ほか）
- ・展示会用多言語絵本貸出事業（国立国会図書館）

6. 「やさしい日本語」での対応について

1	<p>とっさにやさしい日本語に変換して話をするのが難しい。住所証明説明や急な質問の応答、レファレンス対応などに不安を感じてしまう事が多々ある。</p> <p>普段から（頭の中でだけでも）変換する練習をすると、次第に身についていきます。説明が分かりやすくなりますので、日本語が堪能な方への対応でも有効です。</p> <p>なお、言葉に詰まってしまった際は、無理に急いで答えるより、数秒待ってもらっても適切な言い方をする方が、やさしい日本語を必要とする方にとっては理解ができません。</p>
2	<p>・やさしい日本語は、どのくらいの日本語レベルの範囲の人に通じるのか。</p> <p>・対象者によって言い方を変えるべきか。</p> <p>やさしい日本語には明確な正解がありません。対象者の母語や日本語力などに応じて調整するのが望ましいでしょう。使い分けが難しい場合は、極力簡単な言い方を選んでください。</p> <p>（参考）《リーディング チュウ太》(https://chuta.cegloc.tsukuba.ac.jp/ 筑波大学) 入力フォームに文章を入れて「語彙」のボタンをクリックすると、日本語能力試験における単語の日本語レベルが表示されます。言い換えをしたほうが良い単語を見つけることができます。</p>
3	<p>「自動貸出機」や「電子書籍」等の新しいサービスの言い換えが難しい。</p> <p>文中でこれらを説明すると文が長くなってしまいますが、脚注などをつけて別途説明を補記すれば、文のリズムを崩さずに済むかと思えます。</p> <p>例えば「自動貸出機」は「ほんを かりる きかいです。ひとりで かりる ことができます。」</p> <p>「電子書籍」は「PCや けいたいでんわで よむことが できる ほんです。」などはいかがでしょうか。</p>

また、ピクトグラム等の使用も効果的です。例えば電子書籍は、スマートフォンアイコンの中に本のアイコンを小さく配置することで直感的に理解できます。

7. その他・多文化サービス全般について

1	<ul style="list-style-type: none">・実際に外国人の利用者がどのように県立図書館を利用しているのか知りたい。・外国籍の方は一般資料を借りることが多く、多文化サービスを実際に利用するケースをあまり見たことがない。実際にどのように利用されているのか知りたい。
1	<p>当館では、自国の小説や、日本語学習教材を借りていかれる方が多い印象です。また、未所蔵をリクエストされる方もいます。</p> <p>外国語図書について、今まで寄せられた意見には「中国語の古典作品が読みたい」「スペイン語やフランス語などのマイナーな言語の雑誌を増やしてほしい」「英語の作品の続編を購入してほしい（リクエスト）」「中国の文学賞をとった作品を購入してほしい（リクエスト）」などの意見がありました。</p> <p>また、県立図書館で実施した昨年度の利用者アンケートで外国語資料コーナーについて利用者に聞いていますので、そちらも併せてご紹介させていただきます。（アンケートの回答者が日本人であるか、外国籍であるかは分かりません。日本語を母語としない方には英語版とやさしい日本語版のアンケートを配布しております。）</p> <p>「令和4年度利用者アンケート 調査結果の概要」 (https://www.lib.pref.saitama.jp/about/admin/enquete/enqueteR04.html 埼玉県立図書館)</p>
2	<p>外国人の利用者が少ないので、どんな資料・サービスを求めているのかわからない。</p> <p>自治体の関連機関や国際交流協会・地域の日本語教室・小中学校などにニーズ調査を依頼できるとよいと思います。令和3年度の多文化サービススタート講座 (https://www.lib.pref.saitama.jp/r3tabunka.html) でニーズの調査に関する内容を取り上げていますので、そちらもご参照ください。</p> <p>また、日本図書館協会「多文化サービス Q&A」の「Q5. 外国人のニーズがわかりません。」も参考になります。 (https://www.jla.or.jp/committees/tabunka/tabid/901/Default.aspx 日本図書館協会)</p>
3	<p>市内在住の外国籍の人々が、地元の図書館に行くきっかけがあるのか疑問に感じている。図書館に行く必要性やメリットなどをどのように創出すればよいか。</p>

	<p>他国では図書館があまり一般的でなかったり、サービスが有料（オランダなど）であったりします。日本の図書館では無料で本を借りられること、新聞雑誌を閲覧できること、インターネットが使えることなど、日本人の図書館に対する知識と外国人の知識が違うこともあります。日本の図書館では何ができるのかを伝えることで図書館に来るメリットなどを伝えていけば良いと考えています。</p>
	<p>県立図書館として市町村立図書館が多文化サービスを提供するにあたって何を求めているか(県と市町村がどう連携していけばいいか)などを聞きたい。</p>
4	<p>担当としては、市町村立図書館には、外国語資料の充実を図っていただくとともに、外国人利用者に対し貸出、返却、予約の受付をスムーズにしていいただければと考えています。こうしたサービスが県内に広がることによって、外国人利用者が埼玉県のどこに住んでいても求める資料を手に入れられるような状況を目指しています。</p> <p>市町村立図書館のサービスの充実を支援するため、担当でもサービスに関するアドバイスや、皆様に役立つツールの作成を継続していきたいと考えています。</p>
	<p>県内の図書館がそれぞれどのような活動を行っているのか、個別の例を知りたい。</p>
5	<p>2021年から県内市町村を対象に、「市町村立図書館外国語資料サービス実態調査」を行っています。県内の市町村立図書館全体の外国語資料サービス実施状況が簡単にまとめた調査結果を埼玉県立図書館のウェブサイトで公開しておりますのでご確認ください。</p> <p>「市町村立図書館外国語資料サービス実態調査」 http://www.lib.pref.saitama.jp/collection/mcult/tabunkatool.html#tyousa 埼玉県立図書館</p> <p>なお、それぞれの図書館の回答について記載のある詳細版については、多文化サービス担当までお問い合わせください。</p>
6	<p>米国の図書館の役割の中に、移民に英語を教えるクラスを持つことや、無料でパソコンやプリンタを使用できるようなサービスが含まれている。日本語を話せなくても、生活に必要なサービスがあれば図書館に来る理由と成りうると思うが、日本の図書館でそのような事例があるのか知りたい。</p>

	<p>以下の資料に事例が掲載されていますので、ご紹介します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・『多文化サービス入門』 （日本図書館協会多文化サービス研究委員会編 日本図書館協会 2004） p84-91「大泉町立図書館のポルトガル語コーナー 群馬県大泉町の実践から」 p91 「多言語サロン」の紹介 ・『多文化サービス実態調査2015報告書』 （日本図書館協会多文化サービス委員会編 日本図書館協会 2017） p37「インターネット利用環境」 p56-58「外国人のための事業内容と実施方法」ビザの無料相談会（鳥取県、新宿区、福山市など）、料理教室、防災教室など
7	<ul style="list-style-type: none"> ・現在多文化サービスの具体的なニーズが見えていないため、そのような場合どのように利用者を獲得したらよいか知りたい。 ・まずはどこから始めればよいか、具体的に知りたい。 ・多文化サービスを検討・実施するにあたり、投入できる職員の数や時間が少ない中で、まず何から始めることが効果的か。 <p>まずは図書館の周りにどのような国の人がいるかを把握することから始めるのが良いと思います。ニーズが見込めず、資料費をかけられないということであれば、まずは国・県・市・町が出している多言語の生活ガイドなどを寄贈依頼、収集するのはいかがでしょうか。</p> <p>また、どの国の人が来てもいいように、やさしい日本語の利用案内の作成をしておく、ということから始めても良いと思います。多言語の利用案内をいきなり用意するのは難しいかもしれませんが、やさしい日本語なら職員の方の負担も少ないと思います。</p>
8	<p>日本語を母語としない方に防災や出産、医療など命に係わる情報を提供することは図書館の責務と言えるが、どのように情報提供を行えばよいか。</p> <p>まず図書館として行うべきことは、防災や医療、子育てなどに関する外国語資料や、国や県、市町村が発行している外国人向けの冊子など、その地域に住む日本語を母語としない方の生活に必要な情報の載った資料を揃えることだと考えられます。</p> <p>また、日本図書館協会多文化サービス委員会のリンク集には、外国人向け防災情報等、多言語生活情報へのリンクがまとまっています。市から外国人向けの生活情報が発信されていない場合には、こちらのリンクから、多言語の生活情報を紹介することも可能です。 「日本図書館協会多文化サービス委員会 リンク集」 (http://www.jla.or.jp/committees/tabunka/tabid/812/Default.aspx 日本図書館協会)</p>

	<p>なお、埼玉県立図書館でも、ウェブサイトにて「埼玉県で暮らすための情報リンク集」を公開しております。</p> <p>「埼玉県で暮らすための情報リンク集」 (https://www.lib.pref.saitama.jp/collection/mcult/links.html) 埼玉県立図書館)</p>
9	<p>実際に多文化サービスを行っている図書館の事例が知りたい。</p> <p>以下の資料に事例が掲載されていますので、ご紹介します。</p> <p>1. 図書</p> <ul style="list-style-type: none"> ・『全国図書館大会三重大会記録 2019 (第 105 回)』 (第 105 回全国図書館大会実行委員会編 2020) p238「第 15 分科会 多文化サービス 東海地方における多文化サービスの先進的な取り組みから学ぶ」 ・『多文化社会の社会教育』(渡辺幸倫編著 明石書店 2019) <p>2. 雑誌</p> <ul style="list-style-type: none"> ・明石浩著 「図書館の多文化サービス：誰でもできることはこれ」 (『みんなの図書館 2020 年 1 月 513 号』p4-6 図書館問題研究会編 2020.1) ・米田 雅朗著 「新宿区立大久保図書館の多文化サービスの取り組みについて」 (『専門図書館 2018 年 1 月 287 号』p9-14 専門図書館協議会編 2018.1) ・『こどもの図書館 61(6) 2014-06』特集「多文化サービス」 <p>3. 新聞記事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「母国語の本、借りたいな 図書館、外国人向けサービス途上」 (『朝日新聞 2020 年 5 月 19 日 夕刊 1 社会』) ・「絵本で知るインドネシア ジャワ島出身女性 朗読 来月 福山で＝広島」 (『読売新聞』 2020 年 1 月 30 日 広島 28 面』) ・「外国語電子図書を提供 浜松市で来年 2 月 楽天と連携＝静岡」 (『読売新聞』 2017 年 11 月 28 日 静岡 32 面』)
10	<p>公共図書館として多文化サービスを実施する際、国籍別外国人人口をどの程度考慮すべきものか。</p> <p>公共図書館として、利用者のためになる資料、必要としている資料を提供することが大切だと思いますので、やはり国籍別外国人人口は考慮する必要があります。地域や図書館の特色と合わせて、国籍別外国人人口を踏まえた上で、重点言語や収集方針、選定基準を策定していただくのが理想だと思います。</p>

11	<p>外国にルーツがあり日本語があまり堪能ではない生徒に対し、図書館を利用しやすくするための方法を知りたい。</p> <p>「日本語があまり堪能ではない生徒」と一言と言っても、その日本語レベルや要望、母語は様々だと思います。日本語を母語としない生徒だけに特別なサービスをするというよりも、全ての利用者が使いやすいサービスを提供しているというPRをして、まず図書館に来てもらうことが大切だと思います。そこから、個々の日本語レベルや要望に合わせて、より利用しやすくなるように工夫してみたいかと思いますが、いかがでしょうか。</p>
12	<p>多文化共生関係の取り組みを行っている機関や団体があれば、連携したいので知りたい。</p> <p>県立図書館のウェブサイトに掲載している「埼玉県で暮らすための情報リンク集」(https://www.lib.pref.saitama.jp/collection/mcult/links.html) や、日本図書館協会の多文化サービス委員会が公開しているリンク集(https://www.jla.or.jp/committees/tabunka/tabid/812/Default.aspx) が参考になると思いますのでご覧ください。</p>
13	<p>図書館スタッフに必要なスキルを知りたい。</p> <p>収集整理に参考となるインターネット情報や、カウンター対応で使えるツール(※)、やさしい日本語の知識などがあると行いやすくなります。ただし、スキルを求めるあまり、十分に身につけていない場合でも苦手意識を持ってしまわないように注意が必要です。方法を知ってさえいれば誰でもできることが多いため、そのことを職員間で共有することも大切です。</p> <p>※県立図書館ウェブサイトにて「指さしコミュニケーションシート」(図書館でよく使う単語の対訳やピクトグラムを書いたもの)などのツールを公開しています。カウンター対応にお役立てください。</p> <p>(https://www.lib.pref.saitama.jp/collection/mcult/tabunkatool.html#yubisashi 埼玉県立図書館)</p>

埼玉県立熊谷図書館 多文化サービス担当
〒360-0014 埼玉県熊谷市箱田 5-6-1
電話：048-523-6291 FAX：048-523-6468
メール：lib-kaigai@pref.saitama.lg.jp