

# 多文化サービス Q&A

日本図書館協会多文化サービス委員会編

2021 年 3 月 20 日作成

公共図書館の多文化サービスに関してよく尋ねられる質問とその答えを紹介します。

## Q&A

|                                                 |   |
|-------------------------------------------------|---|
| Q1. 「多文化サービス」ってなんですか。 .....                     | 2 |
| Q2. 日本人へのサービスが先ではないですか。 .....                   | 3 |
| Q3. 「多文化サービス」を始めるとき、どこから手を付けたらよいかわかりません。 .....  | 3 |
| Q4. 「多文化サービス」を始めるとき、どのような事業計画を立てればよいですか。 .....  | 4 |
| Q5. 外国人のニーズがわかりません。 .....                       | 4 |
| Q6. 外国人に図書館を利用してもらうには、どうすれば良いですか。 .....         | 5 |
| Q7. 外国語の資料をどのように整理したらよいかわかりません。 .....           | 5 |
| Q8. 外国語資料をどのように並べるのがよいですか。 .....                | 6 |
| Q9. 外国語資料コーナーにどのような名称を付けたらよいですか。 .....          | 7 |
| Q10. 「多文化サービス」を始めるとき、職員にどのような研修をすれば良いですか。 ..... | 8 |
| Q11. 児童・ヤングアダルトにはどのようにサービスすれば良いですか。 .....       | 8 |
| Q12. 外国語を話せる職員がいなので、カウンター対応が不安です。 .....         | 9 |



## もっと知るために

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| ・ 訪日外国人へのサービスも「多文化サービス」ですか。 ..... | 9  |
| ・ 「翻字」とは。 .....                   | 9  |
| ・ 国名／国旗と言語について。 .....             | 10 |
| ・ 「やさしい日本語」とは。 .....              | 10 |

## 資料編

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| ・ 図書館での「やさしい日本語」会話：敬語を使わずに話しましょう。 ..... | 11 |
| ・ 外国語資料の購入先 .....                       | 12 |
| ・ 言語別別置記号の例：埼玉県立熊谷図書館図書装備仕様別表 .....     | 14 |

## 付 録

|                              |    |
|------------------------------|----|
| ・ IFLA/UNESCO 多文化図書館宣言 ..... | 15 |
| ・ 多文化サービスの意義 .....           | 18 |

## Q&A

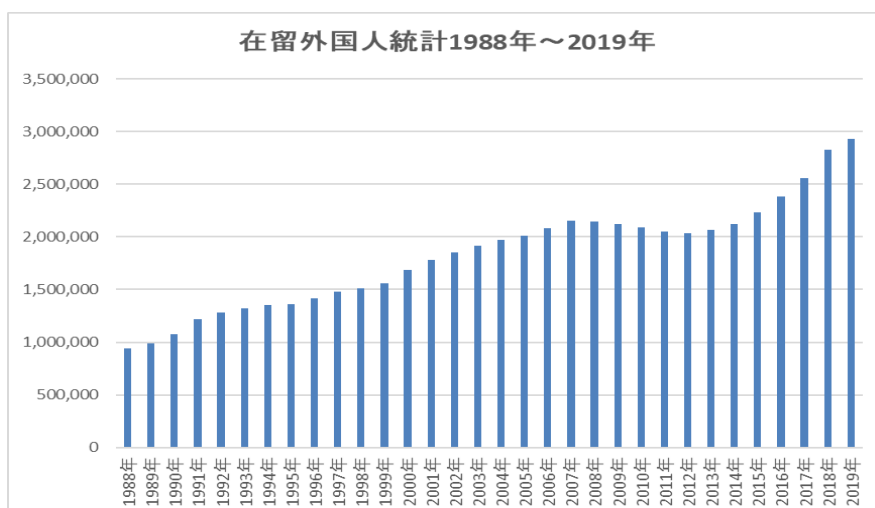
### Q1. 「多文化サービス」ってなんですか。

「IFLA-UNESCO 公共図書館宣言 2022」は、すべての人が図書館を平等に利用できること、通常のサービスや資料の利用ができない人々には、特別なサービスと資料が提供されなければならないことを謳っています。

多文化サービスとは、通常のサービスや資料を利用できない、あるいは利用しにくい文化的・言語的少数者を主たる対象とする図書館サービスです。日本には、在日韓国・朝鮮人や中国人をはじめ、留学生、外国人労働者、南米出身の日系人、国際結婚による外国出身の配偶者とその子ども、アイヌ、海外で育った日本人、中国帰国者など、異なった文化的・言語的背景をもつ人々が暮らしています。

こうした少数者に対する図書館サービスの必要性が、日本で広く知られる契機となったのは、1986年に東京で開催された国際図書館連盟（IFLA）年次大会で出された「多文化サービス分科会および大会決議」です。この決議で、日本には「韓国・朝鮮系と中国系を中心とする在日の文化的マイノリティ（少数派）が相当数いるにも関わらず、彼らのための適当な図書館資料や図書館サービスが、特に公共図書館において欠けている」と指摘されました。

日本の多文化状況は、1990年の「出入国管理及び難民認定法」改正以降、主にブラジルからやってきた日系人によって一気に加速しました。法務省の「在留外国人統計」（旧「登録外国人統計」）によると、当時100万人程度だった在留外国人は、2019年末には約293万人にまで、増加しています。



日本以外の文化的・言語的背景を持つ人々は、生活するうえで様々な困難に直面します。その国や地域の生活・文化・様々なルールなどにかかわる情報は、殆どの場合その国の主要言語でしか出版・報道されません。言語が理解できなければ、どのような情報があるのかもわからず、情報にアクセスすることもできなくなります。その人にわかる言語とアクセスしやすい方法で情報を伝えたり、日本語の学習を支援したりすることは、地域社会での共生を進める上で非常に重要です。

また日本に関する資料・情報だけでなく、出身地の資料を母語で提供することは、故郷を離れて住む人の心

の拠り所ともなり、世代間コミュニケーションや文化の継承などのためにも必要です。図書館は地域の関係機関・団体などと連携し、多様な文化的・言語的背景を持つ人のニーズを把握してサービスを進める必要があります。

しかし、文化的・言語的少数者だけが、多文化サービスの恩恵を受けるわけではありません。多文化サービスは、すべての図書館利用者に対する多文化情報の提供、という要素を含んでいます。日本語で書かれた少数者の情報、交流の場の提供などを通して、地域社会に住む人々は、それぞれ互いの文化・言語・価値観などを学ぶことができ、その結果、理解や対話が増すことになります。

最後に、多文化サービスは付け足しの、あるいは別個のサービスではなく、通常の図書館サービスです。予算がついたときだけ、資料を購入して終りではなく、地域社会の実情や変化を踏まえながら、継続的にサービスが続けていくことが重要です。

## **Q2. 日本人へのサービスが先ではないですか。**

日本人でさえ、図書館を利用しない人が多い、その層の掘り起こしが先ではないかという声もよく聞きます。しかし、図書館のサービスは、日本人でも外国人でもその地域に住む人誰もが、等しく受けることができるサービスです。

地方自治法の第 10 条では、「市町村の区域内に住所を有する者は、当該市町村及びこれを包括する都道府県の住民とする」とし、その第 2 項では、「住民は、法律の定めるところにより、その属する普通地方公共団体の役務の提供をひとしく受ける権利を有し、その負担を分任する義務を負う」と定めています。

本を読みたい、何かを知りたいという欲求は、日本人であっても外国人であっても変わりません。税金によって作られている公立図書館は、等しく住民にサービスを行う義務があります。

また、外国語の資料だけでなく、外国に関する資料を収集し、提供することは、外国人のためだけでなく、日本人のためでもあるのです。共に暮らす地域に住む外国人の言葉や文化、生活について知ることは、そこに住む日本人にとっても地域を知り、さらに世界を知るための窓口ともなるものです。

自信を持って、多文化サービスに取り組みましょう。

## **Q3. 「多文化サービス」を始めるとき、どこから手を付けたらよいかわかりません。**

多文化サービスを始めようとするとき、以下のようなステップを踏んで取り組んでみたらどうでしょうか。

まず、まちへ出ましょう。あなたの図書館の多文化サービスをどのような人々へ届けますか。その人たちがいるところや、その人たちを支援する人のいるところへ出かけてみましょう。例えば、日本語学校、日本語教室、エスニック食材や新聞を扱う商店・レストラン、お寺や教会、国際交流協会、その他の相談窓口などです。まちなかですれ違う人々は何語を話し、何語で読み書きしているでしょうか。

次に、改めて図書館の本棚を見てみましょう。あなたの図書館には、日本語以外の本や雑誌・新聞がありますか。サインは分かりやすいですか。広報の手段は適切ですか。

そして、あなたの自治体や図書館の方針を確認します。あなたの図書館に多文化サービスの方針がまだないなら、現状の確認、そしてどのように変えていくのか、情報やアイデアを集め整理します。多文化サービスの方針・事業計画の説得材料として、国の指針、自治体の総合計画・統計や教育に関する計画・施策との関係、地

域で多文化サービスを必要とする人々のニーズを整理しておきましょう。

☞ Q4. 「多文化サービス」を始めるとき、どのような事業計画を立てればよいですか。

☞ Q5. 外国人のニーズがわかりません。

さらに、あなたの図書館の事業計画をブラッシュアップするため、他館・他自治体の実践例を調べ、自館の状況と比較してみましょう。見学・訪問をすると、公表資料には書かれていない苦労や工夫を知ることができます。

#### **Q4. 「多文化サービス」を始めるとき、どのような事業計画を立てればよいですか。**

多文化サービスを図書館の事業計画の中に位置づけるためには、その根拠を明確にしておかなければいけません。

多文化サービスの根拠になり得る国内法令として、「図書館法」、「地方自治法」、「義務教育機会確保法」、「日本語教育推進法」、「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」などがあります。そのほかに、各自治体の条例や（総合）基本計画、日本図書館協会（JLA）や国際図書館連盟（IFLA）が出している基準やガイドラインなども根拠になるでしょう。

次に、各自治体の首長部局や教育委員会等の個別計画とも関連付けて新規事業計画を策定することも、予算を獲得するために重要です。すでに多文化サービスを始めている他自治体の事業計画を参考にするのも良いでしょう。

いずれにせよ、多文化サービスを始めるためには、サービスの根拠となる法令や（総合）基本計画のどの部分を実現するための事業であるかを明らかにしたうえで、自館にとって最初に着手すべき多文化サービスと、そのサービスを実行するための予算獲得に向けた説得力のある事業計画を立てることが鍵となります。

#### **多文化サービスを始めるための事業計画の手順例**

- （１）１年目に何をするか、何年後の目標とする図書館の姿を検討する。
- （２）実施可能な体制や環境を整備する。
- （３）事業の根拠となる法令や条例、基本計画、関連する個別計画等を明らかにする。
- （４）事業に関連する助成金制度の活用を視野に入れる。
- （５）予算獲得のための新規事業提案書と事業計画書を作成する。

#### **Q5. 外国人のニーズがわかりません。**

あなたの図書館のサービス地域にどのような人たちが住んでいますか。在住外国人の人口構成を知るには、政府や自治体が出している各種の人口統計が手掛かりになります。自治体の他部署からも地域の実情を聞いたり、自治体や関連機関によるコミュニティ調査報告なども参考にしたりしましょう。在住外国人のニーズは、出身国または出身地域、性別、年齢、滞在年数、母語あるいは使用言語などによっても異なります。わかる限りのデータを収集しましょう。

在住外国人の生の声を聴くことも大切です。ただし、アンケートなどをいきなり実施しても、調査するほうが信頼されないと、本音を言ってくれるとは限りません。在住外国人が集まる場所、例えば、普段利用する商店、エス

ニック料理店、外国人学校、日本語教室、外国人相談窓口、在住外国人の宗教施設（教会・寺院など）などに出かけて行って、話を聞きましょう。彼らのイベントなどに参加して親しくなれば、何を必要としているか話してくれると思います。公式の協議会を設定し、定期的に会合を持つことができれば、多文化コミュニティと継続的に緊密な関係を築くことができるでしょう。

聞き取りをしていく過程で、在住外国人が「どのように」情報を入手しているのか知るのも大切です。情報の入手先としては、在住外国人が独自に運営する図書室、在住外国人の使用言語によるエスニックメディア（新聞、雑誌、ラジオ、テレビなど）、インターネットおよび SNS、口コミ、自治体が発行する多言語のお知らせ、などが考えられますが、どこから情報を入手しているのかがわかれば、自治体や図書館のお知らせをより確実に伝えることにも役立ちます。

## Q6. 外国人に図書館を利用してもらうにはどうすれば良いですか。

まず、外国人のニーズを調査しましょう。

☞ Q5. 外国人のニーズがわかりません

ニーズ調査をしたうえで、利用を妨げているものが何かを探る必要があります。例えば、出身国・地域に図書館が普及していないか、あっても使ったことがない、無料であることを知らない人もいると思われます。公共図書館が、無料で住民すべてに開かれている機関であることを PR する必要があります。

### I. 図書館の存在を PR

- ・自治体が発行する多言語の「生活情報」等には、必ず図書館の情報を掲載してもらいましょう。
- ・在住外国人グループのキーパーソンなどに接触し、彼らが利用する SNS に図書館のことを投稿してもらいましょう。
- ・サービス地域にある日本語学校や在住外国人がよく利用する商店などに出向いて PR しましょう。
- ・地域の在住外国人コミュニティとの懸け橋になる職員の採用、あるいはボランティアをお願いしましょう。

### II. 図書館の多文化対応

- ・図書館のウェブサイトが多言語化しましょう。
- ・電子書籍を含む多言語資料を収集し、多言語で資料が検索できるようにしましょう。
- ・在住外国人の関心を引くような行事を企画しましょう。（多言語読み聞かせ、日本語学習など）

以上は、すべてがそろわなければサービスできないということではなく、できることから始めてみてはいかがでしょうか。

## Q7. 外国語の資料をどのように整理したらよいかわかりません。

あなたの図書館では何冊くらい収集する予定がありますか。本の整理の目的は、在庫を管理し、利用者や職員が本を見つけやすいように助けることです。そのため、整理方針は規模に応じて変わります。千冊以上の規模になると、探している資料を絞り込むために詳しい書誌データが役に立ちます。また、どのように書架に並べたいかを考えて、ラベルに表示する請求記号や別置記号(\*1)のルールを決めておきましょう。

量とルールが合わなくなって、遑ってデータを修正・追加せざるを得ないことがあります。遑及データ修正には相応の費用と手間が必要になりますので、当初の所蔵数は少なくとも、目標の規模に合わせたルールの設定が重要です。

ここでは、外国語の本の所蔵が一つの言語当たり数十冊以下で、貸出にコンピュータを使用する図書館が、簡単にできる方法を紹介します。中規模以上になる予定であれば、同じくらいの規模や同じシステムを使っている図書館を見学することをお勧めします。

まず言語別に受入順の番号を振ることにして、タイトルを「〇〇語□□番」とします。背ラベルには言語名と番号を表示し、書架に並べる順とします。本に書いてあれば必ず入力したいデータは ISBN です。ISBN は、1 冊ごとに付与されている国際標準図書番号のことです。この番号があれば、他の図書館の所蔵資料や書店サイトで同じ本かどうかを特定する手がかりとなります。

もう少し本の情報を入力したい場合には、同じ本を所蔵している図書館のデータを参照してコピーすることもできます。ISBN で国立国会図書館の目録や WorldCat、各国の国立図書館の目録や書店サイトを検索することで、どの部分がタイトルなのか、何語で書かれているのかが分かります。慣れてくると、データと本を見比べて、著者や出版者が書かれている場所を見つけられるようになるでしょう。

図書館のシステムによっては、本に書かれている文字の形で入力すると保存できない場合がありますので、どのようなシステムか確認しましょう。ユニコード（Unicode）(\*2)に対応しているならば、その言語を読む人のためにタイトル、著者名などが本に書かれている文字で表示されるように記録しましょう。

ユニコードに対応していないシステムを使用している場合には、翻字(\*3)して入力するという方法があります。ユニコードに対応しているシステムの場合でも、検索可能性を高めるために翻字したヨミを入力している場合があります。

\*1 別置（べっち）記号：「別置」は排架法の一つで、内容や形態などの理由で主な資料群とは別にして配置すること。別置された資料を全体と区別するために請求記号のデータやラベルに記す記号を別置記号と呼ぶ。

資料編 「言語別別置記号の例：埼玉県立熊谷図書館図書装備仕様別表」

\*2 ユニコード（Unicode）：世界のさまざまな文字を取り扱える文字コードの規格

\*3 翻字：ある言語表記を別の言語表記で書き直すこと。もっと知るために：「翻字」とは。

## Q8. 外国語資料をどのように並べるのがよいですか。

せっかく集めた資料でも、利用者の目につきにくい並べ方ではあまり使われません。たくさんの日本語の資料の中に一緒に並べてしまうと、利用者が読みたいと思う言語の本を見つけることが難しくなります。外国語資料が少ない場合でも一か所にまとめておくこと、コーナーを作ることが大切です。

そのコーナーも、できれば図書館のなかでも目立つ場所を確保したいものです。日本語があまり自由に使えない利用者は、カウンターでいろいろ尋ねることは苦手なので、たまたま図書館に入ってきて、館内をグルッとひと回りして「ああ、ここにはほしいものはなさそうだな」と感じて出て行ってしまうかもしれません。入口の近くなど職員にわざわざ聞かなくても、利用者がすぐに見つけられるところにコーナーを置きたいものです。

コーナーには、集めた外国語資料だけでなく、多様な言語の「生活ハンドブック」や日本語の学習書、関連する資料なども一緒に置けば、日本語やその地域のことを学びたい人も使うでしょうし、そこから利用者同士のネッ

トワークが生まれてくるかもしれません。

### Q9. 外国語資料コーナーにどのような名称を付けたらよいですか。

『多文化サービス実態調査 2015 報告書』によれば、外国語資料コーナーの名称の代表的なケースとして、①言語名などを冠するもの（「外国語の本」「Foreign Books」「英語の本」「韓国語コーナー」）、②多文化交流を目的とするもの（「多文化コーナー」「国際交流コーナー」）、③姉妹都市に関わるものなど（「姉妹都市コーナー」「（都市名）コーナー」）が挙げられています。またその他には、「多読コーナー」など、日本人の外国語学習支援を主な目的としたコーナーの名称も複数の図書館で見られました。



大阪市立生野図書館 韓国・朝鮮図書コーナー



大泉町立図書館（群馬県）ポルトガル語コーナー



小平市立図書館（東京都）多文化コーナー



埼玉県立熊谷図書館 海外資料コーナー

このように、外国語資料コーナーの名称設定については、共通の決まりごとは特になく、多文化サービスの想定される利用者層、多文化サービスを提供しようとする図書館の地域性、行政の多文化共生の取り組みなどを考慮したコーナー名称を決めてはいかがでしょう。



#### Q10. 「多文化サービス」を始めるとき、職員にどのような研修をすれば良いですか。

多文化サービスは、一職員の熱意のみで提供されるものではなく、組織的に取り組むことが大切です。共通認識を得るためには、館長も含めた職員全員を対象とした多文化サービスの研修プログラムを実施するのが良いでしょう。

研修で扱う基本的な内容としては、図書館における多文化サービスの意義や目的、多様化する地域社会における公共図書館の役割、在住外国人を取り巻く状況や彼らの声、などがあります。基本的資料として、「IFLA/UNESCO 多文化図書館宣言」、IFLA 多文化社会図書館サービス分科会が作成したガイドラインの日本語版『多文化コミュニティ：図書館サービスのためのガイドライン』、『多文化サービス実態調査 2015 報告書』、『多文化サービス入門』などを参考にしてください。研修会講師の人選が難しい場合は、日本図書館協会多文化サービス委員会に相談してください。

また、職員がカウンター対応する際に必要な外国語の研修・やさしい日本語研修に参加したり、資料に書かれた言語を識別できるだけの外国語のスキルを身につけるよう支援したりすることも重要です。

さらに、図書館の多文化サービスが、自治体における重要な多文化共生政策の一つであることを、他部署の職員にも積極的に紹介していく必要があります。例えば、自治体全体の多文化共生研修や人権研修の中で、図書館での取り組みを報告するのも、一つの方法かもしれません。

日本図書館協会（JLA）「多文化サービス」関連出版物

- ・『多文化サービス入門』（2004 年）
- ・『多文化コミュニティ：図書館サービスのためのガイドライン』（2012 年）
- ・『多文化サービス実態調査 2015 報告書』（2017 年）

#### Q11. 児童・ヤングアダルト（中高生）にはどのようにサービスすれば良いですか。

まず図書館が、誰にとっても「ここにいてもいいのね」と安心できる場所であることが大切です。気持ち良い雰囲気や楽しめるスペース作りを心がけましょう。

外国につながる子どもにとって、その親の母語で描かれた絵本が備えられている図書館を見つけたら、そこが居場所になることでしょう。日本語があまり得意でない母親を見下していた子どもが、母が母語の本を見つけてすらすら読んでくれるのに触れて、初めて母を見直したという例もあります。

地域に、どこから来た人が多いのかを知り、その母語の本をできるだけ書架に置いてみましょう。また、多言語のおはなし会を準備してみましょう。読み聞かせやおはなしをしてくれる人を探し、本を選び、実施することができれば、日本語とそのほかの言語のリズムや違いを感じる楽しい時間となることでしょう。

ゼロ歳児の集団検診の際、「ブックスタート（赤ちゃんとその家族に絵本の楽しさを伝えるために絵本などをプレゼントする活動）」を実施している自治体では、外国につながる親子のために多言語や日本語のローマ字表記のある絵本のセットを配っているところもあります。ブックスタートは、図書館と行政がタイアップし、図書館のおはなし会や、子育て支援施設での催しなど、子育てに役立つ地域の情報を住民に伝える機会にもなっています。

ヤングアダルトになると、図書館離れや読書離れが多く指摘されていますが、外国につながるヤングアダルト



トの場合、日本語が得意でないことにより、進学や就職にも困難がつきまといまふ。彼らの日本語学習の支援や、補習・宿題の援助などのために、図書館はまず、ヤングアダルトが落ち着ける「場」の提供から取り組んでみたいかがでしょう。さらに、地域のボランティア・他の社会教育機関や施設、学校などとの連携も図ってきたいものです。

#### **Q12. 外国語を話せる職員がいなので、カウンター対応が不安です。**

まずはにっこりと笑って「こんにちは」と迎えましょう。そして、「なにか読みますか」と言った後で、「やさしい日本語」でゆっくり話します。相手に失礼だと思って丁寧なことば（敬語、尊敬語、謙譲語）を使ってしまうかもしれませんが、丁寧なことば外国人には難易度の高い日本語です。できるだけ丁寧なことばを使わずに、シンプルな「ですます体」で話してください。その時に、相手に伝わりやすようにジェスチャーを入れるととっと伝わるでしょう。

やさしい日本語を使った外国人利用者との会話を資料編で紹介します。図書館のカウンターでよく使われている日本語のフレーズです。ここでは、図書館職員がカウンターで外国人利用者と対面した場面を想定しています。モノを介してのやさしい日本語会話です。

図書館の利用登録や資料の予約など説明が必要な場面は、説明文を多言語に翻訳した用紙を提示することや指差しで説明できるイラストなどを準備するといひと思います。

スマートフォン・タブレット端末・携帯翻訳機などを利用した無料・有料の多言語音声翻訳サービスも始まっています。言葉の壁が技術の進歩で取り除かれていくのに合わせて、心の壁もなくなっていくことでしょう。

### **❓ もっと知るために**

#### **・ 訪日外国人へのサービスも「多文化サービス」ですか。**

訪日外国人とは、ビジネスや観光などの目的で、短期間日本に滞在する外国人を指しますが、近年特に注目されてきたのは、インバウンドと呼ばれる外国人旅行者です。

多文化サービスは、日本に在住する外国人の生活・学習を支援することが基本ですが、訪日外国人に対するサービスにも通じる部分があります。訪日外国人の中には、旅行情報や日本社会・文化などに関する情報などを求めて図書館を訪れる場合があります。日本に関する多言語資料の収集・提供も多文化サービスの一つです、それらの資料は訪日外国人にも役立つでしょう。

また、図書館が館内のサインを多言語で表示したり、無料 Wi-Fi を提供したりすることは、在住外国人だけでなく、訪日外国人にも使いやすい図書館になります。地域の国際交流協会や観光協会などと連携して、訪日外国人のニーズに応えることは、地域振興の一助にもなるでしょう。

#### **・ 「翻字」とは。**

図書館では、様々な文字の図書を、利用者が簡単に探すことができるように、その文字をローマ字やひらがななどに置き換えて目録を作成しています。それを「翻字」といひます。

『図書館用語集 四訂版』(JLA 刊)の“翻字(transliteration)”では、「ある国の言語表記を別の言語表

記で書き直すこと。一般に、ギリシャ語、ロシア語、アラビア語などの表音文字を 1 字ずつローマ字に置き換えることをいう」と解説しています。

翻字の例「図書館」を挙げてみましょう

- 日本語（漢字・ひらがな・カタカナ）：図書館 → toshokan
- 韓国・朝鮮語：(ハングル)： 도서관 → toseokwan
- ネパール語（デヴァナガリ文字）： पुस्तकालय → Pustakalaya
- アラビア語：(アラビア文字)： مكتبة → maktaba
- ロシア語：(ロシア文字)： библиотека → biblioteka

世界の言語数は 8000 以上とも言われますが、文字数と言語数は同じではありません。それらの文字をくまなく翻字するのは困難ですが、現在は「ユニコード」が制定され、代表的な文字は単一の文字コードで表現できるようになりました。翻字されたヨミで探せば、簡単に本来の文字・言語の資料が見つかります。便利になりました。

しかし、文字コードで済ますだけではなく、それぞれの文字の背後にある歴史や文化にも思いをはせたいものですね。

#### ・ 国名／国旗と言語について。

外国語資料コーナーに、国名や国旗を表示している図書館を見かけます。しかし、日本に在住する外国人の中には、その国から難民や亡命者として来ている人もいます。そのような人々にとって、国名・国旗は素直に受け入れがたい思いがあるかもしれません。

また、国と言語は同じではありません。一つの国で複数の言語を公用語（シンガポールでは、中国語・英語・マレー語・タミル語が公用語）としているところもあれば、主要言語と異なる母語を持つ民族も同じ国内にいます。外国語資料コーナーを作るとき、国名や国旗ではなく、言語名を使うことをお勧めします。

#### ・ 「やさしい日本語」とは。

「やさしい日本語」は、普通の日本語よりも簡単で外国人にわかりやすい日本語のことです。例えば「昨晚」という言葉を「きのうの よる」のように、外国人が知っている言葉に書き換えることも「やさしい日本語」です。

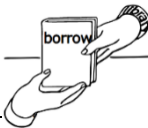
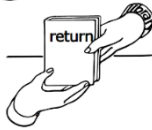
1995 年の阪神・淡路大震災のとき、外国人も被害に遭いましたが、日本語が理解できずに、必要な情報を得ることができない人も多くいました。いろいろな外国語に翻訳して伝えるためには、時間がかかってしまいます。震災をきっかけに、外国人が災害時に適切な行動と必要な情報を得ることができるように、「やさしい日本語」の研究が始まりました。

居住する外国人の母語を翻訳することは、時間と費用がかかりとても難しいため、現在は、災害時だけでなく普通の時に使う「やさしい日本語」を取り入れた自治体が増えて来ています。自治体のホームページや行政文書などに、「やさしい日本語」を使っています。また、NHK は 2012 年 4 月から、やさしい日本語のニュースを「NEWS WEB EASY」として、インターネットで公開しています。日本に住む外国人や小学生・中学生のために、漢字にはふりがなをつけています。

公共図書館のホームページの言語の選択肢に、「やさしい日本語」が含まれるようになりました。

## 資料編

### ・ 図書館でのやさしい日本語会話： 敬語を使わずに話しましょう。

| 普通の会話                                        | やさしい日本語会話                                                                                       | 補足                               |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 図書館は初めてですか？                                  | はじめて ですか？<br>はじめて 来ましたか？                                                                        |                                  |
| 図書館カードはお持ちですか？                               | 図書館カード ありますか？                                                                                   | 図書館カードを見せる                       |
| 申し込み用紙にご記入頂<br>けますか？                         | ここに 書きます<br>ここに 書いて ください<br>ここに お願いします                                                          | 申し込み用紙を見せる                       |
| では、ここにご記入下さい                                 | ここに 書きます<br>ここに 書いて ください<br>ここに お願いします                                                          | 記入欄を指す                           |
| お名前とご住所をご記入<br>頂けますか？                        | 名前 と アドレスを お願いします<br>名前 と アドレスを 書いて くだ<br>さい                                                    | 記入箇所を指す                          |
| 〇〇をお持ちですか？<br>(身分証明書、ID、住所<br>が分かるもの)        | ID ありますか？                                                                                       | パスポート、外国人登録証などの身分証明書の<br>見本を提示する |
| 〇〇をお持ちでないです<br>か？<br>(身分証明書、ID、住所<br>が分かるもの) | ID ないですか？                                                                                       | ×のジェスチャーをする                      |
| では、次回ご持参下さい<br>(〇〇がなかった場合)                   | もう一度 来て ください<br>ID お願いします                                                                       | 来るというジェスチャーをする                   |
| 図書館のカードを発行しま<br>すので、少々お待ちください                | 図書館のカードを作ります。<br>〇分です。                                                                          | 作成予定時間を書く                        |
| お待たせしました。<br>図書館のカードです。                      | はい、あなたの図書館カードです                                                                                 |                                  |
| 借りますか？<br>貸出ですか？                             | かりますか？<br>   | 本を持っていくジェスチャーをする                 |
| 返しますか？<br>返却しますか？                            | おわりましたか？<br> | 本をもどすジェスチャーをする                   |
| 本を返す時は、カードはい<br>りません                         | 本 おわりました。<br>図書館のカードは いりません。                                                                    |                                  |

|             |                                       |                                           |
|-------------|---------------------------------------|-------------------------------------------|
| 予約しますか？     | (説明文を提示する) →                          | 予約についての説明を多言語で作成する                        |
| 延長しますか？     | もういちど 見ますか？<br>まだ 終わりませんね、また見ますか？     |                                           |
| 延滞しています     | 少し おそいです。                             | 返却日を示す                                    |
| 今日は貸出ができません | おそい です。<br>今日は できません。<br><br>また、きますね。 | 貸出できないので、ジェスチャーで×を作る。<br><br>また来てくださいの意味。 |

日本語の表現として少し違和感があると思います。

実際にカウンターで外国人の利用者と日本語で話す時に、伝わりやすい表現として使用しました。

#### ・ 外国語資料の購入先 (2021.03.01 現在)

##### 外国語図書全般

- ・Amazon (ネット書店)  
<https://www.amazon.co.jp/>
- ・紀伊國屋書店 (東京都新宿区新宿 3-17-7 ほか)  
<https://www.kinokuniya.co.jp/>
- ・三省堂書店 (東京都千代田区神田神保町 1-1 ほか)  
<https://www.books-sanseido.co.jp/>
- ・丸善ジュンク堂書店 (東京都千代田区丸の内 1-6-4 ほか)  
<https://www.junkudo.co.jp/>
- ・神奈川共同出版販売 (神奈川県横浜市港南区最戸 1-4-5)  
中国・台湾・韓国・ブラジル・スペイン語・ベトナム・フィリピン  
<http://www.mars.dti.ne.jp/kkp/>
- ・穂高書店 (東京都千代田区神田神保町 1-15-4F)  
東南アジア・東アジア・南アジア・中東・欧州・旧ソ連諸国など  
<https://www.hotakabooks.com/>

##### 洋書の輸入・販売等に携わる企業の協会

- ・日本洋書協会 (事務局：東京都千代田区神田神保町 1-1-13-4F)  
<http://www.jaip.jp/jp/index.html>

|           | 中国 | 香港 | 台湾 | 韓国 | 北朝鮮 | ベトナム | 南アジア | 中東 | ロシア | ドイツ | フランス | スペイン | イタリア | ポルトガル | 中南米 |
|-----------|----|----|----|----|-----|------|------|----|-----|-----|------|------|------|-------|-----|
| 亜東書店      | ●  | ●  | ●  | ●  |     |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| 内山書店      | ●  | ●  | ●  |    |     |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| 神奈川共同出版販売 | ●  |    | ●  | ●  |     | ●    |      |    |     |     |      | ●    |      |       | ●   |
| 北九州中国書店   | ●  |    |    |    |     |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| 高麗書林      |    |    |    | ●  |     |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| 三中堂       |    |    |    | ●  |     |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| 上海學術書店    | ●  | ●  | ●  |    |     |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| 書虫        | ●  |    |    |    |     |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| 中国書店      | ●  | ●  | ●  | ●  |     |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| 東方書店      | ●  |    |    |    |     |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| ナガラ図書     |    |    |    |    |     |      | ●    | ●  |     |     |      |      |      |       |     |
| 聞聲堂中文書店   | ●  |    |    |    |     |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| 穂高書店      | ●  | ●  | ●  | ●  |     | ●    | ●    | ●  | ●   | ●   | ●    | ●    | ●    | ●     | ●   |
| 山本書店      | ●  |    |    |    |     |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| 燎原書店      | ●  | ●  | ●  |    |     |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| 琳琅閣書店     | ●  |    |    |    |     |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| レインボー通商   |    |    |    | ●  | ●   |      |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| レロイ書店     |    |    |    |    |     | ●    |      |    |     |     |      |      |      |       |     |
| 郁文堂       |    |    |    |    |     |      |      |    |     | ●   |      |      |      |       |     |
| イタリア書房    |    |    |    |    |     |      |      |    |     |     |      | ●    | ●    | ●     | ●   |
| 欧明社       |    |    |    |    |     |      |      |    |     |     | ●    |      |      |       |     |
| スペイン書房    |    |    |    |    |     |      |      |    |     |     |      | ●    |      | ●     | ●   |
| セルバンテス書店  |    |    |    |    |     |      |      |    |     |     |      | ●    |      |       |     |
| ナウカ・ジャパン  |    |    |    |    |     |      |      |    | ●   |     |      |      |      |       |     |
| 日ソ        |    |    |    |    |     |      |      |    | ●   |     |      |      |      |       |     |
| フランス図書    |    |    |    |    |     |      |      |    |     |     | ●    |      |      |       |     |
| 文流        |    |    |    |    |     |      |      |    |     |     |      |      | ●    |       |     |
| ミランフ洋書店   |    |    |    |    |     |      |      |    |     |     |      | ●    |      |       |     |

・ 言語別別置記号の例：埼玉県立熊谷図書館図書装備仕様別表

埼玉県立熊谷図書館では、約2万冊の外国語図書を「海外資料コーナー」に排架し、言語別の別置記号を採用しています。コーナー内の日本語の図書には「海外」という別置記号を使用し、言語の配列は、日本十進分類法（NDC）の言語区分に準拠しています。

| 言語名（日本語）  | 言語名（英語）               | 別置記号          |               |
|-----------|-----------------------|---------------|---------------|
| 日本語       | J a p a n e s e       | 海外            |               |
| 中国語       | C h i n e s e         | CHI           |               |
| 韓国朝鮮語     | K o r e a n           | KOR           |               |
| チベット語     | T i b e t a n         | TIB           |               |
| ビルマ語      | B u r m e s e         | BUR           |               |
| タイ語       | T h a i               | THA           |               |
| ラオ語       | L a o s               | LAO           |               |
| ベトナム語     | V i e t n a m e s e   | VIE           |               |
| マライ語      | M a l a y             | MAY           | 別名：マレー語、ムラユ語  |
| インドネシア語   | I n d o n e s i a n   | IND           |               |
| タガログ語     | T a g a l o g         | TGL           |               |
| モンゴル語     | M o n g o l i a n     | MON           |               |
| トルコ語      | T u r k i s h         | TUR           |               |
| アゼルバイジャン語 | A z e r b a i j a n i | AZE           |               |
| カザフ語      | K a z a k h           | KAZ           |               |
| ヘブライ語     | H e b r e w           | HEB           |               |
| アラビア語     | A r a b i c           | ARA           |               |
| ヒンディー語    | H i n d i             | HIN           |               |
| ベンガル語     | B e n g a l i         | BEN           |               |
| ウルドゥー語    | U r d u               | URD           |               |
| ペルシア語     | P e r s i a n         | PER           | 別名：ペルシア語、イラン語 |
| タジク語      | T a j i k             | TGK           |               |
| 英語        | E n g l i s h         | なし            |               |
| ドイツ語      | G e r m a n           | GER           |               |
| オランダ語     | D u t c h             | DUT           |               |
| スウェーデン語   | S w e d i s h         | SWE           |               |
| フランス語     | F r e n c h           | FRE           |               |
| スペイン語     | S p a n i s h         | SPA           |               |
| ポルトガル語    | P o r t u g u e s e   | POR           |               |
| イタリア語     | I t a l i a n         | ITA           |               |
| ロシア語      | R u s s i a n         | RUS           |               |
| ブルガリア語    | B u l g a r i a n     | BUL           |               |
| セルビア語     | S e r b i a n         | SRP           |               |
| ポーランド語    | P o l i s h           | POL           |               |
| リトアニア語    | L i t h u a n i a n   | LIT           |               |
| フィンランド語   | F i n n i s h         | FIN           |               |
| ハンガリー語    | H u n g a r i a n     | HUN           | 別名：マジャル語      |
| エスペラント語   | E s p e r a n t o     | EPO           |               |
|           |                       | ISO639-2に基づく。 |               |

## 付録

### IFLA/UNESCO 多文化図書館宣言

#### 多文化図書館－対話による文化的に多様な社会への懸け橋

世界には 6,000 以上もの異なる言語が存在し、私たちは皆、ますます多様化する社会に生きている。国際的な人口移動率は年ごとに上昇し、複合したアイデンティティを持つ人々が増大する結果をもたらすことになった。グローバル化、移住の増加、高速化した通信、簡便な輸送手段などの 21 世紀のパワーは、多くの国——文化的多様性がこれまで存在しなかった国もあれば、既存の多文化性を増してきている国もある——で文化的多様性を増大させている。

「文化的多様性」あるいは「多文化主義」は、異なる文化の共生と交流にかかわるものである。「文化とは、特定の社会または社会集団に特有の、精神的、物質的、知的、感情的特徴をあわせたものであり、また、文化とは、芸術・文学だけではなく、生活様式、共生の方法、価値観、伝統及び信仰も含むものである。」

<sup>1)</sup> 文化的多様性あるいは多文化主義は、地域社会およびグローバル社会における総合力の基盤である。

文化的・言語的多様性は、人類共通の遺産であり、全人類の利益のために大切に保存しなければならない。それは、相互の交流、革新、創造、平和的共存の源である。「国際平和と安全保障実現のための最善策は、相互信頼と理解に基づいた文化的多様性、寛容、対話、協力の尊重である。」<sup>2)</sup> したがって、館種に関係なく図書館は、国際レベル、国レベル、地域レベルで、文化的・言語的多様性を反映させ、それを援助し、促進するとともに、クロスカルチュラルな対話と積極的な社会参加のために努めるべきである。

図書館は、さまざまな関心事と多様なコミュニティのために奉仕する機関であり、学習センター、文化センター、情報センターとしての役割を果たしている。文化的・言語的多様性に取り組む際には、文化的アイデンティティと文化の価値を尊重しつつ、基本的自由の原則、すべての人が情報や知識に公平にアクセスできるという原則を守ることが、図書館サービスの基本である。

#### 原則

グローバル社会では一人一人が、すべての図書館・情報サービスを受ける権利を持っている。文化的・言語的多様性に取り組むにあたって、図書館がすべきことは以下のとおりである。

- ▶ その人が受け継いだ文化や言語によって差別することなく、コミュニティの全構成員にサービスする。
- ▶ 利用者にとって適切な言語と文字で情報を提供する。
- ▶ すべてのコミュニティとあらゆるニーズを反映した、幅広い資料やサービスを利用する手段を提供する。
- ▶ コミュニティの多様性を反映した職員を採用し、協力して多様なコミュニティにサービスできるよう訓練を施す。

文化的・言語的に多様な状況下での図書館・情報サービスには、あらゆる種類の図書館利用者に対するサービスの提供と、これまで十分なサービスを受けてこなかった文化的・言語的集団を特に対象とした図書館サービスの提供という両面がある。文化的に多様な社会の中で多くの場合取り残される集団、すなわち、マイノリティ、保護を求める人、難民、短期滞在許可資格の住民、移住労働者、先住民コミュニティに対しては特別



な配慮が必要である。

### 多文化サービスの使命

文化的に多様な社会では、情報・識字・教育・文化に関連した以下の使命に重点を置くものとする。

- ▶ 文化の多様性に価値があるという認識を促し、文化的な対話を育む。
- ▶ 言語の多様性と母語の尊重を奨励する。
- ▶ 幼いころから複数の言語を学習することを含め、複数言語の共生を促進する。
- ▶ 言語的・文化的遺産を守り、それらの言語での表現、創造、普及を援助する。
- ▶ 口承および無形文化遺産の保護を支援する。
- ▶ 多様な文化的背景を持つ人々および集団の包摂と社会参加を支援する。
- ▶ デジタル時代における情報リテラシーと情報通信技術の修得を奨励する。
- ▶ サイバースペースでの言語の多様性を促進する。
- ▶ 誰でもサイバースペースが利用できるユニバーサル・アクセスを奨励する。
- ▶ 文化的多元主義に関する知識と最良の実践例（ベスト・プラクティス）の情報交換を支援する。

### 管理と運営

多文化図書館がすべての館種の図書館に期待するのは、サービス全体の総合的な取り組みである。文化的・言語的に多様なコミュニティのために行う図書館・情報サービス活動は、「別個のもの」とか「付け足し」ではなく中心となるものであり、また、常にその地域のニーズあるいは特定のニーズを満たすように計画を立てるべきである。

図書館は、文化の多様性に関連した使命・目的・優先順位・サービスを明記した政策および戦略計画を、利用者ニーズの総合的分析と十分な資源に基づいて立案することが求められる。

図書館は、単独で活動を展開するのではなく、地域レベル、国レベル、国際レベルで、関連する利用者集団および専門家との協力を促進するべきである。

### 中心的活動

多文化図書館が行うべき活動は以下のとおりである。

- ▶ デジタル資源およびマルチメディア資源を含む、多文化・多言語のコレクションとサービスを提供する。
- ▶ 口承文化遺産、先住民文化遺産、無形文化遺産に特に配慮して、文化的な表現と文化遺産を保存するための資源を配分する。
- ▶ 利用者教育、情報リテラシー、ニューカマーのための情報資源、文化遺産、クロスカルチュラルな対話を支援するプログラムなどを、図書館に不可欠のサービスとして組み込む。
- ▶ 情報の組織化とアクセス・システムを通して、利用者が適切な言語で図書館資源を利用できるように準備する。
- ▶ 多様な集団を図書館に引き付けるために、マーケティングと適切な媒体に適切な言語で書かれたアウトリーチ資料を開発する。

## 職員

図書館職員は、利用者と情報資源の積極的な仲介者である。職員に対して、多文化コミュニティへのサービス、クロスカルチュラルなコミュニケーションと文化に対する感受性、反差別、文化と言語を中心に、専門家教育と継続的な訓練を実施することが求められる。

多文化図書館の職員構成は、コミュニティの文化的・言語的特徴を反映していなければならない。それは、文化を意識させ、図書館がサービスするコミュニティを反映し、コミュニケーションを促進することになる。

## 財政・法令・ネットワーク

文化的に多様なコミュニティに図書館・情報サービスを無料で提供するために、政府と他の関係する政策決定機関は、図書館や図書館システムを確立し、十分な財政措置を行うことが求められる。

多文化図書館のサービスは本質的にグローバルである。この分野の活動にかかわるすべての図書館は、政策を展開する際、地域ネットワーク、全国ネットワーク、国際ネットワークに参加しなければならない。十分な情報に基づいてサービス方針を決定し、適切な財源を確保するには、基になるデータを得るための調査が必要である。調査結果および最良の実践例（ベスト・プラクティス）は、効果的な多文化図書館サービスの指針とするために、広く普及させることが重要である。

## 宣言の履行

国際社会は、図書館・情報サービスが、文化的・言語的多様性を促進し、維持する役割を担っていることを認識し、支援するべきである。

世界中のあらゆるレベルの政策決定者ならびに図書館界は、本宣言を普及し、ここに示された原則と行動を履行することが求められる。

本宣言は、IFLA/UNESCO 公共図書館宣言、IFLA/UNESCO 学校図書館宣言、IFLA インターネット宣言を補完するものである。

（平田泰子・日本図書館協会多文化サービス委員会 訳 2011.10.10）

〔原注〕

1) UNESCO Universal Declaration on Cultural Diversity, 2001. (「文化的多様性に関する世界宣言（仮訳）」

[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/bunka/gijiroku/019/04120201/001/008.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/bunka/gijiroku/019/04120201/001/008.htm)

2) 同上

## 多文化サービスの意義

図書館情報学の分野では、「多文化サービス」とは何か、なぜ「多文化サービス」なのかが常に問われている。

第一に、多文化サービスはすべての図書館利用者に対する多文化情報の提供、および、これまで十分なサービスを受けてこなかった民族的・文化的集団を特に対象とした図書館サービスの提供、という2つの要素を含んでいる。私たちは、少数民族集団が主に多文化サービスの恩恵を受けると考えがちである。なぜならこのような少数民族集団は、民族的・文化的背景が社会の主流と異なっており、彼らのニーズはまったくか、あるいは、わずかしかが表明されないからである。多文化サービスは、平等な図書館情報サービスを保証するものである。しかし、多文化とは、社会全体の多様な構成にかかわる状態をさすものだから、その社会全体が、「多文化サービス」の恩恵を受けるべきである。したがって、多文化サービスを提供する別の側面は、利用者全体のためになる多文化情報の提供である。地域社会に住む人々は、それぞれ互いの文化、言語、社会への貢献、価値観などを学ぶことができ、その結果、理解や対話が増すことになる。

第二に、多文化サービスは付け足しの、あるいは別個のサービスではなく、通常の図書館サービスである。以下の理由がそれを明らかにする。

### 多文化サービス提供の理由

1. 図書館は、地域社会にサービスすることを使命とするが、その社会は多くの場合すでに多文化的・多言語的であるか、もしくは文化的多様性を増しつつある。
2. 多文化・多言語図書館サービスは、平等なサービスと平等な情報アクセスを保証する。
3. 簡単に国境を越えたコミュニケーションや旅行ができるグローバル化した時代にあって、人は、他の文化、言語、人々について学ぶ必要がある。それはさまざまな体験を尊重し、人生の見方を広げることになる。
4. 多様な利用者集団にわかりやすい言語と伝達ルートを通してもたらされる情報によって、市民社会への民主的な参加が可能になる。
5. 自己が継承した民族的遺産に関する情報は、その文化に活力を与え、他の民族の体験や物の見方についての理解を促進し、より調和のとれた社会の発展に寄与する。
6. 多様な利用者集団にふさわしい言語と伝達ルートを通してもたらされる情報により、複数の読み書き能力が促進される。それは、新しい知識の獲得を促し、市民社会のすべての分野で均等な機会を確実に得るための力となる。
7. 世界中の知識、創造的表現形式、文化的実践は、多様な形態や言語で記録される。したがって多文化資料を提供するためには、そのすべての形態や言語に応じられる状態にしておくべきである。
8. 創造的表現・作品・問題解決のさまざまな方式を学ぶことは、新たな見識や意見を導き、これまでにないやり方で状況を刷新し、行動し、解決することができる。
9. 多文化社会に関する情報、および多文化社会のための情報は、地域社会の構成員と彼らの文化を尊重していることの証となる。
10. 図書館は、知的活動や娯楽の場であるが、多文化・多言語サービスと資料を提供することにより、人々の出会いの場ともなる。

(IFLA 多文化社会図書館サービス分科会)