

## 多文化サービス

公共図書館における多文化サービスの意義・歴史・現状とサービス事例を紹介し、グループ討議で理解を深める

### はじめに

- ・現代社会は多様な人々が国境を超えて移動するグローバル社会である。
- ・グローバリズムとは逆行する排外主義・孤立主義の動きも同時に加速している。
- ・地域に住む人々が、人種・国籍・文化・言語・民族の違いを認め合い、多様性を尊重する社会の実現を目指すことが、世界の平和や文化の創造に不可欠である。

## 1. 多文化サービスの意義

### 1-1. 多文化サービスとは

- ・「図書館の利用者集団の文化的多様性を反映させたサービス」 (『図書館情報学用語辞典』)
- ・「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、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」 (『IFLA/UNESCO 多文化図書館宣言』)
- ・「多文化コミュニティに対する図書館サービスは、伝統的な図書館サービスとは別個のものとか、付け足しとしてではなく、図書館・情報サービス全般にとって欠かせないものとみなすべきである」 (『多文化コミュニティ』)

### 1-2. 多文化サービスを提供する理由

- ①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。
- ②多様な利用者集団にわかりやすい言語と伝達ルートで必要な情報・資料の入手を援助することにより、市民社会への民主的な参加が可能になる。
- ③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。
- ④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、人びとの出会いの場ともなる。 (『多文化サービスの意義』)

## 2. 多文化サービスに関連する規約・法律等 \*別添資料参照

- 国際人権規約 1966年12月16日 国際連合総会採択
  - 「経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約」(社会権規約、A規約)
  - 「市民的及び政治的権利に関する国際規約」(自由権規約 B規約)

○文化的多様性に関する世界宣言 (UNESCO 2001年)

○地方自治法 (昭和22年4月17日法律第67号)

○障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 (平成25年法律第65号)

\*図書館における障害を理由とする差別の解消の推進に関するガイドライン

2016年3月18日 公益社団法人日本図書館協会 (製作責任 障害者サービス委員会)

### 3. 日本の多文化状況 (法務省「登録外国人統計」→「在留外国人統計」より)

・1989年(平成2年)12月入管法(「出入国管理及び難民認定法」)改正

→1990(平成3年)年6月施行後、在留外国人数が急速に拡大

・2008年(平成20年)末の在留外国人数2,217,426人(過去最高)

・2009年(平成21年)末2,186,121人で、前年に比べ31,305人減少

・2012年(平成24年)末2,033,656人に減少

(リーマンショックなどの世界経済不況、2011年の東日本大震災と原発事故の影響)

・2013(平成25年)年末の統計から増加に転じる

・2017年(平成29年)末現在における在留外国人数2,561,848人

国籍別順位: (1)中国 (2)韓国 (3)ベトナム (4)フィリピン (5)ブラジル  
(6)ネパール (7)台湾 (8)米国 (9)タイ (10)インドネシア

在留資格別: (1)永住者 (2)特別永住者 (3)留学

(4)技能実習 (5)技術・人文知識・国際業務

## 4. 図書館と多文化サービス

背景: 同化主義 → 多文化主義

メルティングポット → サラダボール、モザイク社会

### 4-1. ユネスコ公共図書館宣言(1994年)

・「公共図書館のサービスは、年齢、人種、性別、宗教、国籍、言語、あるいは社会的身分を問わず、すべての人が平等に利用できるという原則にもとづいて提供される」

・「理由は何であれ、通常のサービスや資料の利用ができない人々、たとえば言語上の少数グループ(マイノリティ)、障害者、あるいは入院患者や受刑者に対しては、特別なサービスと資料が提供されなければならない」

・公共図書館の使命:「7. 異文化間の交流を助長し、多様な文化が存立できるようにする」

### 4-2. IFLA 多文化社会図書館サービス分科会

#### 4-2-1. 発足の経緯

・文化的・言語的マイノリティの人々へのサービスを提供していた図書館員たちが連絡を取り合う必要性からIFLAの中に1980年ワーキング・グループが生まれ、それが1983年ラウンドテーブル、1986年セクションへと発展した。

- ・1986年 IFLA 東京大会で、「多文化社会図書館サービス分科会および全体会議決議」が採択され、その中で、日本には「韓国・朝鮮系と中国系とを中心とする在日の文化的マイノリティ(少数派)が相当数いるにもかかわらず、彼らの為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」ことを指摘された。これが、多文化サービスの必要性を日本の図書館界が認識するきっかけになった。

#### 4-2-2. 活動

- a) ガイドライン(サービスの指針)策定
  - ・1987年 第1版
  - ・1998年 第2版
  - ・2009年 第3版
- b) 多文化図書館宣言 “IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto”
  - ・2009年ユネスコ第35回総会で承認された。
- c) IFLA 年次大会での分科会運営

#### 4-3. 日本図書館協会(JLA)「公立図書館の任務と目標」(1989年)2004年改訂

##### 第2章 市(区)町村図書館 2. 図書館サービス 22

「アイヌ等少数民族並びに在日朝鮮・韓国人その他の在日外国人にとって、それぞれの民族文化、伝統の継承、教育、その人びとが常用する言語による日常生活上の情報・資料の入手は重要である。図書館は、これらの人々への有効なサービスを行う」

#### 4-4. 文部科学省「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(2001年)2012年改訂

##### 2 市町村立図書館 (4)利用者に応じた図書館サービス ⑤

- ・2001年「地域に在留する外国人等に対するサービスの充実に資するため、外国語資料の収集・提供、利用案内やレファレンス・サービス等に努めるものとする」
- ・2012年(外国人等に対するサービス)「外国語による利用案内の作成・頒布、外国語資料や各国事情に関する資料の整備・提供」

#### 5. 日本の多文化サービスの歩み

- ・1970年代 都立中央図書館が中国語、韓国・朝鮮語資料の収集と提供を始める
- ・1988年: 大阪市立生野図書館に「韓国・朝鮮図書コーナー」開設
- ・1988年: 厚木市立中央図書館に「国際資料コーナー」開設
- ・1991年: 「むすびめの会(図書館と在住外国人をむすぶ会)」発足
  - \*2017年「むすびめの会(図書館と多様な文化・言語的背景をもつ人々をむすぶ会)」に改称
- ・1995年 鳥取県立図書館 環日本海交流室開設
  - \*2014年 国際交流ライブラリーとして機能を拡充
- ・2000年 大泉町立図書館に国際ライブラリーコーナー開設
- ・2002年 日本図書館協会多文化サービス研究委員会発足
  - \*2008年 JLAの常設委員会として多文化サービス委員会発足

## 6. 『多文化サービス実態調査 2015 報告書』からみた日本の公共図書館の状況

調査方法 : 各自治体の中心館(1,366館)宛てにアンケート用紙を郵送し、中心館から多文化サービスを実施している地区館に配布を依頼した。

回答 : 自治体中心館 : 1,005館 図書館合計 : 1,182館

調査結果全体の概要

1998年の前回調査より進展した部分(外国語図書の所蔵、多言語の利用案内など)もあるが、一部の先進的取組をしている図書館を除き全体としては依然足踏み状態が続く。

### 6-1. 多文化サービスの課題

質問 : 公共図書館が抱える在住外国人への図書館サービスの課題(複数回答可)

回答(多い順)

- ①地域の外国人ニーズが不明 : 847館 ②職員の外国語対応能力が不足 : 800館 ③資料費がない・少ない : 541館 ④外国語図書の選書発注が困難 : 520館 ⑤図書館のPR不足 : 513館 ⑥外国語図書の整理が困難 : 366館 ⑦電算入力できない文字がある : 357館 ⑧資料購入ルートの確保が困難 : 305館 ⑨外国人は図書館に来ない : 158館 ⑩日本語の資料で満足しているようだ : 84館 ⑪地域に外国人が住んでいない : 19館

### 6-2. 地域の外国人ニーズが不明

- ・「多文化サービスの基本は、まずその存在やニーズに『気がつくこと』からはじまる」  
(『多文化サービス入門』)

・質問 : サービスエリアにおける外国籍の人が多い地区(コミュニティ)の存在

回答 : (1)ある : 153館(12.9%) (2)ない : 718館(60.7%) (3)わからない : 305館(25.8%)

・質問 : 在住外国人の図書館ニーズ調査 : 当事者との懇談会や要望調査等(複数回答可)

回答 : (1)図書館で主催したことがある : 9館  
(2)自治体・外郭団体主催の懇談会に参加 : 17館  
(3)民間団体主催の懇談会・調査等に参加 : 5館  
(4)事例がない : 1,019館(86.2%)  
(5)わからない : 118館 (6)その他 : 25館

### 6-3. 職員の外国語対応能力が不足

・質問 : 外国語で簡単なカウンター対応ができる職員

回答 : (1)いる : 479館(40.5%) (2)いない : 690館(58.4%)

・質問 : 対応できる言語(複数回答可)

回答 : a.英語 : 460館 b.中国語 : 55館 c.韓国・朝鮮語 : 38館

### 6-4. 図書館のPR不足

・質問 : 自治体による母語による生活情報ガイドの発行(注 : 冊子およびWeb公開なども含む)

回答 : (1)発行している : 289自治体(28.8%)

(2)発行していない：521 自治体 (51.8%) (3)わからない：180 自治体 (17.9%)

・質問： 生活情報ガイド中の図書館に関する記述や紹介

回答： (1)ある：145 自治体 (50.2%)

(2)ない：96 自治体 (33.2%) (3)わからない：28 自治体 (9.7%)

#### 6-5. 外国語図書の整理が困難、電算入力できない文字がある

・質問： 図書館システムの外国語資料への対応

回答： (1)表記通りに入力できる：274 自治体 (27.3%)

(2)入力できない言語がある：545 自治体 (54.2%) (3)無回答：186 自治体

・質問： 目録作成における外部データの利用

回答： (1)利用している：608 館 (2)利用していない：183 館

・質問： 利用している外部データ(複数回答可)

回答： (1)国立国会図書館の目録データ：296 自治体 (48.7%)

(2)国立情報学研究所の目録データ(NACSIS-CAT)：94 自治体

(3)市販 MARC 等(業者・納入書店作成の電子データも含む)：494 自治体 (81.3%)

(4)業者・書店作成の目録記述(カード等)を利用：83 自治体

(5)その他：72 自治体

## 7. これからの多文化サービスに向けて

### 7-1. コミュニティ分析と外国人の図書館ニーズ調査/評価

「多文化図書館サービスは、サービス対象である文化的に多様なコミュニティと彼らのニーズについての知識に基づかなければならない。こうしたデータは、多文化サービスが思い込みや善かれという思いで、開発・提供されるものではないことを証明するだろう。これらのデータはコミュニティ分析やニーズ評価を行うことにより得られる」

(『多文化コミュニティ』)

#### 7-1-1. 収集すべきデータの情報源

①統計などの記録された最新データ

政府・自治体の人口統計、自治体及び関連機関等のコミュニティ調査報告

②個人・在住外国人グループ・グループのリーダーからの聞き取り等

③自治体の他部局、国際交流協会あるいは関連の NPO 団体との連携・協議

すでに多文化共生に取り組んでいる部局や団体と連携し情報を得る

④在住外国人団体との公式協議 など

#### 7-1-2. 基本的な調査事項

①在住外国人の人口総数と人口比率：総数と全住民に占める割合

②在住外国人の出身国(地域)別の人数と比率など

\*情報ニーズは、男女、年代、在住年数（ニューカマーor 長期在住者）などによっても異なる。

- ③在住外国人の行政ニーズ・その他情報ニーズ（医療、防災、教育など）
- ④在住外国人の母語・使用言語
- ⑤在住外国人の文化・習慣など

### 7-1-3. 在住外国人社会の環境調査

#### ①一般的環境

- ・在住外国人が利用する商店や飲食店、エスニック料理店 など
- ・〇〇人学校等の存在
- ・在住外国人の集会所 など
- ・在住外国人の宗教施設（教会、寺院） など

#### ②情報環境（情報を入手する環境）

- ・在住外国人が独自に運営する図書室 など
- ・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 の利用
- ・ロコミ その他

日本における在住外国人は、今後さらに増えることが予想される。地域住民が、多様な文化的・言語的背景を持つ人々と共に生活していくためには、必要な情報や資料を彼らが理解できる言語と彼らが好む媒体やルートで提供していかなければならない。そのためにもコミュニティ分析やニーズ調査／評価を行う必要がある。多文化サービスはまず、地域の多文化コミュニティの実情とニーズを把握することから始まる。またそれは1回実施したら終わりではない。コミュニティの住民構成は変化するので、定期的に調査する必要がある。

### 7-2. 多様な文化的・言語的背景を持つ職員の採用

- ・文化的・言語的マイノリティにサービスするためには、その文化や言語に精通した人を採用することが望ましい。

理由：1) 当該言語・文化に関する知識・技能、2) 母国とのつながり、3) マイノリティ・コミュニティとの連携、4) マイノリティ・コミュニティへの PR の近道

（『多文化サービス入門』）

- ・「図書館は、コミュニティのさまざまな多文化集団の構成を図書館の職員構成に忠実に反映させて、サービス対象となる多文化社会を映す鏡になるように努めなければならない」

（『多文化コミュニティ』）

#### \*やさしい日本語による対応

- ・わかりやすいやさしい日本語で、ゆっくり丁寧に対応する。
- ・図書館用語の使用に注意：「借りる」「返す」「延長する」の用語は間違えやすい。
- ・敬語や丁寧語は難度が高いため、極力使用しない。

例：「お名前」「ご記入下さい」「ご覧になれますか」など

### 7-3. 多言語目録への対応

- ・図書館システムを Unicode 対応にする。
- ・多言語のコピーカタログは、国際標準図書番号 (ISBN) を使って国内外の無料で使えるデータベースを検索して利用することができる。

例: NDL サーチ、WorldCat、CiNiiBooks、LC Online Catalog など

### 7-4. 自治体の他部局・他団体との連携

自治体内には、多文化共生に関わる部局や国際交流協会、その他の団体がある。今回の実態調査で、全自治体の半数近い 462 自治体が「国際交流協会がある」と回答しているが、国際交流協会も含めた自治体の他部局・他団体との連携に関して、意見交換や連携を行っているとは回答したのは、147 館に過ぎない。多文化サービスを図書館単独で行うことは難しい上に、非効率でもある。図書館同志の相互貸借などの協力に加え、こうした他機関と連携した取り組みが多文化サービスの発展に不可欠である。

### 7-5. 外国語図書の選書・発注および資料購入ルート

- ・多様な文化的・言語的背景を持つ職員等の採用
- ・『多文化サービス入門』書店リスト (言語別)

#### 7-5-1. インターネットの利用

- ①多言語電子絵本文庫 (多言語絵本の会 RAINBOW 運営)

<http://www003.upp.so-net.ne.jp/ehon-rainbow/>

- ②International Children's Digital Library (ICDL)

<http://en.childrenslibrary.org/>

### 7-6. 多言語利用案内等の作成

- ・ニューサウスウェールズ州立図書館の多言語用語集 MULTILINGUAL GLOSSARY  
49 言語で書かれた図書館用語を収録

<http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/?lang=22&phrasestring=A%20Library%20Bus%20is%20Available>

## 8. サービス事例

在住外国人が増加してきているとはいえ、地域的には大きな偏りがある。多文化サービスは必要だと思うがどのように進めたらよいかかわからない、という声もよく聞く。外国籍住民が多い自治体では、これまでに多くの取り組みがおこなわれている。多文化サービスを始めようとする図書館は、それらの実践事例を検証し、自分の地域の状況にあった対応を考えるべきだろう。

## 事例

- ・『多文化サービス入門』JLA 多文化サービス研究委員会編, JLA, 2004  
II部 多文化サービスのいま
- ・『多文化サービス実態調査 2015 報告書』に書かれている事例  
第I部 2.8 その他: 多文化サービスに関する意見・参考となる事例等
- ・『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』第3版  
7 国際的に優れた実践例(ベスト・プラクティス)
- ・「ブラジル・ペルー・ラテンアメリカの人たちへの図書館サービス」瀧澤憲也著(『現代の図書館』Vol.50, No.3 マイノリティサービス: 社会的包摂と多様性 2012.9)
- ・新宿区立大久保図書館の事例
  - ①第100回全国図書館大会(明治大学駿河台キャンパス)  
事例報告3: 米田雅朗(新宿区立大久保図書館)  
「大久保図書館の多文化サービスについて」
  - ②NHKETV 特集「アイ アム ア ライブラリアン~多国籍タウン大久保」(2017年10月14日)  
住民の4割以上が外国人という新宿区大久保で、20か国近い言語の本をそろえ、本で外国人と交流するイベント(ビブリオバトル)を開くなど、活動を続けてきた図書館長の取り組みを紹介した番組。日本に住む外国人の生活や置かれている状況もよくわかる。
- ・横浜市立図書館の事例  
横浜市立図書館における児童生徒に対する多文化・多言語サービス推進事業  
(平成20年度地域の図書館サービス充実支援事業)

## 最後に

- ・図書館は、情報センター・学習センター・文化センターとして、多言語による情報提供、日本語が母語でない児童・生徒への学習支援、住民の交流の場など、行政や他の機関と連携して地域社会のためにサービスを提供するという重要な役割を担っている。
- ・多文化サービス委員会では、今後サービスに関する Q&A の作成、実践事例の収集を考えている。質問や意見などを多文化サービス委員会宛てにメールで寄せてほしい。  
宛先: [tabunka@jla.or.jp](mailto:tabunka@jla.or.jp)

## 参考資料

- ①『多文化サービス入門』JLA 多文化サービス研究委員会編, JLA, 2004
- ②『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』第3版 国際図書館連盟  
多文化社会図書館サービス分科会編, JLA 多文化サービス委員会訳・解説, JLA, 2012
- ③『多文化サービス実態調査 2015 報告書』JLA 多文化サービス委員会, JLA, 2017

講師: 平田泰子  
日本図書館協会多文化サービス委員会委員