

T L A（東京都図書館協会） 平成28年度 講演会 講演録記録

テーマ：図書館における国際力強化を考える

講師：独立行政法人国際交流基金情報センターライブラリー 主任司書 栗田 淳子 氏

平成28年8月1日（月）東京都立中央図書館において開催されたT L A講演会の記録をまとめました。

なお、この講演録は、実際の講演内容を再構成したものです。

○ はじめに

皆様、こんにちは。ご紹介いただきました国際交流基金ライブラリーにおります栗田と申します。私は、図書館のキャリアとしては、今まで外国人利用者を相手にしてきましたので、今日のお話は、日常業務から見た国際力強化についてのお話になります。

本日のテーマは「図書館における国際力強化を考える」です。話の中で「国際化」という言葉も、同じような意味で使うことがあります。その点ご了承ください。

1 訪日・在日外国人の推移・目的

最初に、訪日・在日外国人の推移を紹介します。日本政府観光局のデータによれば、3.11以降、外国人の訪日が非常に増えてきています。この1年で大きく増え、昨年は約2,000万人に達するほどの訪日外国人があり、外国人の方の姿をあちこちで目にするのが当たり前という時代になりました。

この訪日目的は、法務省の出入国管理統計表を見ると、一つは90日以内の短期滞在。観光が目的だと思われ。この上昇率が非常に高いことがわかります。あとは留学、そして技術、人文、知識、国際業務、これは仕事とも関係があると思います。この

ような目的での入国が多いことがわかります。

日本に一定期間滞在する在留外国人も3.11以降、緩やかに上昇しています。留学生の数は、日本学生支援機構によると、平成27年が20万8,000人程度となっています。このほかに日本語学校で日本語を学んでいる人たちなど、広義の意味で勉強、学習のために滞在して在留している外国人の数はもっと多いと想像できます。

次に国の方針を紹介していきます。観光庁が訪日外国人、旅行者の受け入れ環境整備という方針を打ち出し、2020年、オリンピック・パラリンピックの年には訪日外国人旅行者を4,000万人にという目標が立てられています。昨年は2,000万人の訪日外国人ですので、オリンピック・パラリンピックのときには昨年の倍の外国人訪日を目指していることになります。観光立国日本に向けてビジット・ジャパン・キャンペーンが海外で活発に行われており、観光庁では多言語対応の改善、強化のガイドラインを作成しています。美術館や博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関などについて外国人目線に立ち、多言語対応の改善強化を図ることを目的として作成されたものですが、図書館にも当てはめることができますので、ご覧いただくことをお勧めいたします。

次は、留学生の受け入れについてです。文部科学省は、グローバル化などに対応する人材力の強化のため、日本再興戦略及び第2期教育振興基本計画において外国人留学生を2012年の14万人から2020年までに30万人への倍増を目指すとしています。ここには、留学の誘致ですとか、受入環境づくり、国際的教育拠点づくりの推進、卒業後の社会の受入推進などが盛り込まれています。

就労者に対する国の方針として、自民党の労働力確保に関する特命委員会が「共生の時代に向けた外



「国人労働者受け入れの基本的な考え」という提言を作成しています。

このように国は観光客、留学生、就労者の外国人の数を増やす目標を定めていますので、受入体制、社会のインフラの整備が必要になります。図書館もそのインフラの1つと考えられ、今後ますます外国人が日本の図書館を利用する機会は増えていきます。

では外国人はどういう目的で日本の図書館を使うのでしょうか。観光目的の訪日外国人は、観光や旅行情報を求めて入ってくる場合があります。それから、最近では日本の建築や建築家が注目されていますので、著名な建築家が手がけた図書館を見たいという目的の人もあります。そして、図書館で実施している展示を見たいと入ってくる人たちもいます。

在日外国人の図書館の利用で一番ニーズがあるのは生活情報ですが、役所や国際交流協会が情報をたくさん持っています。ただ、どこに聞いたらいいかわからないために、図書館に飛び込んでくる人たちもいます。そういう基本的な情報提供も図書館に期待されます。

それから日本で生活する上では日本語を学ぶことは必要なことなので、日本語の学習テキストを借りたり読んだりするために図書館を利用する人たちがいます。自国の言語で書かれた図書や雑誌が見たいときに、日本では対応できる図書館は少なく、ネットで自国の情報を拾っているのが実態だと思います。映像資料など視覚的なもの、特に日本の漫画は非常に人気があり、ストーリーを追って、絵を見ればわかりますので、図書館に見にくる人たちもいます。仕事上でビジネス情報とか法律情報を入手するために図書館を利用する人もいます。

私どもの図書館で最近、日本に来たから歌舞伎を見たい、歌舞伎の演目について勉強したいと来館される観光客もいました。また、地方で能を見たいので、今の時期に地方で開催される公演情報を知りたいと図書館に来た人もいました。少し前には、アメリカの映画監督が、居酒屋を取り上げた映画をつくりたいので、英語で居酒屋の歴史について書かれているものがないかといって来館しました。

さらに、Wi-Fi を利用したり、ちょっといい環境でくつろいで、と場として図書館を利用する人たちもいるでしょう。このようにいろいろな目的で図書館に来る人たちがどんどん増えていくと思います。

2 図書館における国際力とは

私なりに「国際力」の定義をまとめると、ヒトやモノがボーダーレスに交流する時代において、世界各国の人々と積極的に交わり、渡り合う能力。語学が堪能ということではなくて、世界中の人とコミュニケーションしようとする能力や姿勢を有することではないでしょうか。図書館の国際力というのは、多様な外国人利用者に向けた環境整備やサービスを行うこと、それから図書館や図書館員同士のグローバルな交流活動といった点が挙げられると考えます。

2. 図書館における国際力とは

国際力とは？

ヒトやモノがボーダーレスに交流する時代において、世界各国の人々と積極的に係わり、渡り合う能力。語学が堪能ということではなく、世界中のどんな人ともコミュニケーションしようとする能力・姿勢を有すること

- * 多様な(外国人)利用者に向けた環境整備・サービス
- * 図書館や図書館員同志のグローバルな交流活動

講師のレジュメから

館種によって焦点の置き方が多少違うと思われる点を挙げてみます。

公共図書館では、多文化サービス、多様な利用者への対応ということが国際化の実践として考えられます。多文化サービスについて、ヨーロッパなど欧米で移民や難民の受け入れが多い地域では、古くから多文化共生、多文化サービスの考え方や取り組みは根づいていますが、日本ではおそらく1980年以降、日本の経済力が豊かになってから、多文化共生ということが盛んに言われるようになって、各種交流団体や自治体、NPO が設立されて、多文化サービスの取り組みが行われてきています。公共図書館などでも外国人の居住者が多い、新宿の久保図書館、葛飾区の図書館、横浜市の図書館というところが多文化サービスに力を入れています。

具体的な図書館の仕事で考えると、まずは蔵書構築ですね。いわゆる外国人向けの蔵書構築。それから、サイン・利用案内・ウェブ等の外国語版、レファレンス、利用指導、情報発信、アウトリーチなど

の活動が挙げられます。

大学図書館や学校図書館も、留学生や外国人研究者の対応、また、文部科学省が高等教育の国際競争力を強化するというので、今、スーパーグローバル大学創成支援なども打ち出しており、大学によっては英語による授業や研究がスタートしています。英語で情報発信を行うことも文部科学省が推奨しており、サインや案内など、完全に日英バイリンガルとするといった方針を掲げる大学図書館もあると聞いています。

また、大学図書館、公共図書館双方に当てはまりますが、海外との図書館員との交流で、相互に海外派遣・視察、さらにレファレンス・グローバル ILL、共同研究、国際会議の開催など、多様な活動を共同で行っているということが挙げられます。

最後に専門図書館。専門図書館の場合は主題による切り口ですね。例えば、農業であったら農学関係の国際的なデータベースの共同構築が考えられますし、組織内外の外国人への対応や海外の専門図書館との交流などが考えられます。図書館の国際交流活動に関して、『図書館年鑑』に毎年「図書館界の国際交流」という項目があり、主要な記録が出ています。これをさかのぼって見ると、1980年代になると日本と外国の図書館員の交流が活発に行われていることがわかります。

IFLA（国際図書館連盟）の2008年、「多文化図書館宣言」では、グローバル社会の中で図書館がすべきこととして、4つ項目を挙げています。一つ目は、「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をする」、二つ目が「利用者にとって適切な言語と文字で



情報を提供する」三つ目が「全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」、最後に「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」とあります。

さらに「多文化図書館が行うべき活動は以下のとおりである」と別項目を立てて述べています。これはマルチカルチュラル・マニフェストと英語で言いますが、多文化サービスの宣言です。英語版がホームページに掲載されていて、各国語に訳されたものをリンクで見ることができます。日本語版は平田泰子先生が翻訳したものが掲載されています。

3 国際交流基金図書館の紹介

次に、私が所属する国際交流基金図書館の紹介をします。外務省に2つの独立行政法人があり、1つはとても有名なJICA（独立行政法人国際協力機構）です。もう1つが私の所属する独立行政法人国際交流基金です。組織目的は、JICAはODAなので技術援助、開発援助。一方、国際交流基金は学術、文化、芸術に対する交流や支援になります。文化交流事業を通じて日本に対する諸外国の理解を深め、国際相互理解を増進し、文化その他の分野について世界に貢献することなどを目的として設立された政府の国際文化交流専門機関として、イギリスの国際文化交流機関「ブリティッシュカウンシル」やドイツの同様の機関「ゲーテ・インスティテュート」の日本版だと思ってください。ただ、規模は大分小さいです。

私どもの法人の業務内容は、文化芸術交流、日本研究・知的交流、日本語教育を柱としています。例えば海外での日本の伝統芸能の公演、日本美術の展覧会、それから国際会議主催や後援などを行っています。それから、海外から来日して日本で研究する人たちに対してのフェロシップとして助成金を支給しています。日本語能力試験と違って、英検のような検定試験を海外や国内で実施しています。

国際交流基金の図書館というのは、国内に3カ所あります。本部ライブラリーは2008年から四谷三丁目にあります。1970代は洋書を日本の図書館で容易に見られる環境が整っていなかったので、来日する留学生や研究者のために外国語で書かれた日本研究書を集めていました。その後、国際文化交流関係資料も収集対象となっています。



講師のレジュメから

埼玉県・北浦和の日本語国際センター図書館は、海外で日本語を教える人たちを養成するための研修施設で、日本語教育に関する資料や教材を所蔵している、とてもユニークな図書館です。

それから、関西国際センター図書館。これは大阪のりんくうタウンに研修施設があります。ここは主に第三世界から来日する外交官、研究者、公務員などのグループに日本語を教える研修施設で、日本語や多言語で書いた日本関係資料を所蔵しています。

私が所属する本部の図書館の利用者層についてです。2015年のアンケート結果では、やや外国人の利用が多いです。その方々の母語は、英語が圧倒的に多いのですが、非常に多岐にわたっています。日本に2カ月以上滞在すると貸し出しができ、登録者は延べ80カ国に及びます。利用者は、研究者や学生が53%で、会社員が16%となっています。約3万7千冊弱を所蔵しており、資料構成は半分以上が英語です。日本語が20%ぐらい、次いで欧米語が多く、その他の7%がいわゆる多言語と言われるアジア諸国や東欧の言語になります。

4 外国人利用者への対応で感じたこと、苦慮したこと

私たちが外国人利用者と接しながら感じたことなど、困ったことについてお話します。それは、言葉と文化の違いに全て起因しています。例えば、母語同士の会話とならないので、お互いに話す内容が中途半端なものとなり、その結果、誤解が生じることがあります。よく困るのは、「借りる」と「返す」という言葉です。利用者が本をカウンターに持ってきて、「これは返すのですか」とたずねると「はい」と

言うので手続をしようとする、「借りる」と言うことがあります。延長という言葉ができないのか、返して借りるということを経長と思っているのか、何度もやりとりし、一度手続が終わったのにまた貸すということがあります。英語でリターンやボローなど、いろいろな言葉を使って相手の意図や希望をわかろうとしています。

それから、やはりレファレンスで質問者の聞きたいことが完全にはわからない。英語の会話のときはまだいいんです。英語を母語としない人たちとの細かい会話は、お互いに言っていることがよくわからなくて、中途半端な、消化不良な感じで終わることもたまにあります。

最近痛感しているのは、ITのスキルも多言語が必要だということです。私どもの図書館は、Wi-Fiが利用できますが、セキュリティの観点から利用希望者にIDとパスワードを渡して、手入力をしてもらっています。先日も買ったばかりのWindows10のフランス語版を持ってきた人がいたのですが、その方はPC操作に長けてないので、ネットワーク接続の方法が全くわからなく、接続に1時間近くかかりました。また、ロシア語やアラビ語のスマホやPCでWi-Fi利用を希望されたのですが、諦めて帰られた例もあります。このような事は今後、皆さんの図書館でも十分起こり得ると思います。

それから著作権に関してです。資料を無断撮影する人もかなりいて、カシャカシャと音がするので見に行くと、スマホで写しているんですね。ダメですと伝えても、コピーは重いから嫌だと言われます。また、欧米人に多い例で、研究目的やフェアユースだから資料を丸ごとコピーできるのは当然だと思っていて、丸ごとコピーはダメ・いいだろうということでやりとりすることもあります。

あと、私どもの図書館は、メールでも海外からかなりのレファレンスがあります。図書館から来るときもありますが、学生や研究者が直接メールしてきて、文献をスキャンして送ってくださいと、当然のようにリクエストされます。日本の著作権法ではスキャンして送信することができないので、断るか、国会図書館に複写を申し込むよう伝えます。国際交流基金の図書館がある国からでしたら、そこにリクエストしてくればそこに送りますということで対応していますが、とても急いでいるというリクエスト

トが多く、対応に苦慮しています。

本を借りたまま黙って帰国する人たちもいます。登録の際に、出身国の住所や代理人のような方の連絡先を書いてもらっているの、そこへコンタクトをとったりしています。

貸し出しの延長は1回と決めています、予約が入っていないならもう1回延長をと、外国人利用者は規則より合理性を主張することが多いです。ダメだと答えると、予約が入っていないのになぜだと言う人もいます。ダメもとで言うてくる人もいるかなと思いますが、規則でダメと断っています。

閉館時間になっても帰らない。閉館5分前のチャイムが鳴り、閉館準備を始めていろいろ声をかけるのですけれども、一向に帰ろうとしない。何度か声をかけると、トイレに行ったりとか、それからコピーをとったりという人もいます。

関西国際センターの図書館からの声も紹介します。利用者のほとんどが第三世界から来る外国人です。延滞図書があった場合、罰金を聞かれることが多いそうです。「借りる」「返す」の、日本語が正しく言えない研修生が多いとのこと。あとはILLサービスがあることを知らないし、他の図書館からの本の取り寄せや、予約サービスを知らない人が多い。ある研修生の国ではカウンターにいる人は威張って話しかけることなどできないから、日本に来て驚いたという話も聞きました。大学図書館を利用する際には、紹介状が必要だと伝えると驚かれることがあり、身分証明書があれば大学図書館を使えるという国もあるということがわかりました。

日本では当たり前なことが、外国人にとってはなじみのないことばかりで、通じないことがいろいろあります。

5 国際力を高めるための工夫

国際力を高めるための工夫で、外国人利用者が満足できる対応について、私どもの図書館の実践をもとに、3つの観点を説明します。これ以外に、蔵書構築ということもありますが、これは日本語学習のためのテキストや外国語の資料を増やすというようなことですので、今回は特に触れません。

一つ目の観点は、サイン・情報発信です。私どもでは、サイン、各種案内ですとかウェブサイト、利用案内の冊子、OPAC、メール、全て日英併記にして

5. 国際力を高めるための工夫

- 5-1 サイン・情報発信
- 5-2 利用者対応
- 5-3 交流の場をつくる

講師のレジュメから

います。関西国際センターはそれにプラス日本語にルビを振っています。

サインや情報発信で心がけたいことを考えてみます。開館日、時間、図書の貸出・返却カウンターのサインは日本語に加えて英語、あるいは地域に多い居住者の母語での記載があると良いと思います。外国語図書を別に配架している場合は、そのサインは外国語にする必要があります。絵文字やピクトグラムを併用するのも有効です。

そして英語あるいは他の言語での利用案内。ウェブはできるだけ英語のページ、もしくは日本語のページに英語を併記するというので、最低限、図書館名、開館日、時間、利用案内など。できればさらにコレクションの特徴や提供するサービスについても英語で記載があれば利用の可能性は広がります。

これはあまり皆さん気がつかないと思うのですが、ウェブ上に連絡先が明記されていない図書館がかなりあります。私たちが海外からいろいろ質問を受けるものに、一次資料、原資料を持っている図書館と直接コンタクトをとりたいので連絡先を知りたいという質問があります。特徴ある資料を一般に公開しているのであれば、ウェブ上の問合せページに質問を受ける窓口ページを用意していただきたいと思っています。

また英語での質問に対して返答をしてほしいという声が外国人の利用者から聞かれます。なかなか難しいかもしれませんが、今は翻訳ソフトもあり、完璧な英語でなくてもいいと思いますので、対応していただければと思います。

私が今日のお話の中で一番申し上げたいのは、外

国人利用が増えるといっても、それは必ずしも来館者だけではなくて、図書館のコレクションを利用したい人は実は世界中にいるということを意識していただきたいということです。情報発信は自分たちのコレクションをPRするいい機会ですので、積極的に行っていただきたいと考えています。

国際力を高めるための観点の二つ目は、利用者対応です。私どもの図書館では、日本語を話したい外国人とは日本語で対応します。私たちも日本語で話したほうが英語で話すより楽なので、時折英語を織り交ぜて確認をしつつですが、そうしています。それでもミスコミュニケーションがありますので、キーになる言葉は書いてお互いに確認をしています。書架の間をあちこち歩いて何かを探している人に積極的に話をします。質問への対応については、好奇心なのか研究で必要なのか、その背景を知るようにしています。それから、私どもが所蔵していない資料や情報を探している人たちには、どこで入手できるか、行き方や開館時間もあわせて伝えています。訪問先へ事前に電話を入れることもあります。こういうサービスをしているので、サービスに対しては非常に高評価を得ています。公共図書館や大学図書館のように、来館者が多い場合にはここまでは無理かもしれませんが、こういうサービスを心がけると良いのではないのでしょうか。

さらに、利用者対応で心がけたいこととして、日本人も外国人も同じ態度で接するということです。あとは、入館や利用がしにくい印象を与えないように、笑顔や挨拶、誠意を持った態度をすることが必要です。質問をするのに躊躇している人も多いため、こちらから話しかけてみるということもぜひ。検索の仕方やデータベースの種類、利用法、コピー機の使い方、利用できるサービスなどは英語で書いたもの、もしくはイラストつきのマニュアルがあれば、それを見ながら話して説明できると思います。あとは、困惑するような質問がいろいろあると思いますけれども、要求に対しては断ることも必要であって、その場合にはきちんと理由が言えるように。それで、ノーだけじゃなくて、うちではダメだけれども、ここなら可能性があるかもしれないという、代替案も示せるといいと思います。そして日本の著作権法、個人情報保護法などについての知識はある程度持っておき、加えて自分たちの図書館の方針をちゃんと

頭に入れておいた上での対応が必要です。

危機管理についてですけれども、3.11以降、各組織で危機管理対策というのが見直されています。図書館の利用者で外国人の場合、地震などは未経験の人たちが多いので、私たちも地震が起きた時に利用者の様子を見回ったりすると、立ち上がったり、心配そうにしている人もいます。大規模災害になった場合にどこに避難するか、公共交通網がどうなっているか、そういうことも示せるようにしておく必要があります。こういう危機管理については、各自治体で、緊急時や災害時に備えた生活情報を提供していますので、参考になります。

ここで、皆さんの役に立つのではないかと思った2つのサイトを紹介します。一つは京都大学の図書館の利用案内です。この大学には東南アジア研究センターという機関があるので、利用案内がインドネシア語、タイ語、ベトナム語などでも作成されています。もう一つは、名古屋大学附属図書館が作成した大学図書館英会話集です。これは日英バイリンガルになっていて、カウンター上での想定できる日常のやりとりが出ていて、役に立つと思います。

国際力を高めるための三つ目の観点は、国際力強化のための交流の場です。これは、利用者向けと図書館員向けがあります。利用者向けとしては、外国人向けのガイダンス、読書会やテーマ展示などのイベント、国際交流団体等と協力した事業の展開が挙げられます。図書館員向けには、国際会議での発表や参加、海外からの研修や視察の受け入れ、図書館団体間の交流などが考えられます。図書館ができることというのは実はたくさんあるということをご理解いただければと思います。

いろいろとお話してきましたが、国際力強化のための課題は、次の4点に集約されると思います。なお、これは、国際化のための課題で、特に図書館に限ったことではなく、一般的なものとなります。

一つ目は、世界についての深い認識です。映像や交通、通信の発達で諸外国との距離は本当に近くなりましたが、人々の価値観はそれほど変わっていないので、世界事情を知り、対応することが肝要ということです。

二つ目は、国際マインドの保ち方。これは国際化というものを積極的に取り込もうと思う個人個人の姿勢と捉えていただくといいと思います。

三つ目は、文化摩擦について寛容に受け入れることです。いろいろな文化を持った人と利用者として接するときに、びっくりしたり考えられないことがたくさん出てきますが、そういうものも受け入れるような姿勢を示すことを意味します。

四つ目は、英語を身につける努力です。英語が世界で共通に通用する言葉ですので、世界に通じる価値のある発信にもつながると思います。

最後に、IFLA 多文化社会図書館サービス分科会編「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」を日本図書館協会が解説を加えたものを紹介します。文化的な多様なサービスへの図書館サービスが成功するには、サービスを提供する職員の力量に負うことが多いです。コミュニティで話される言語に習熟した職員がいることは重要ですが、コミュニケーション能力を持った職員が効果的にサービスを提供できるように、コミュニティと連絡を取り合いながら活動することも同じく重要であります。言語能力はもちろん必要ですが、それが十分でなくても姿勢を見せることで相手に熱意が伝わると思っています。

○ おわりに

今までの話をまとめますと、「図書館における国際力強化」として、次の3点を意識していただきたいと思えます。

6. おわりに

- 図書館は文化を学び人との交流を生み出す場であり、機能
- 日本の図書館からの積極的な情報発信が国際力強化に必要
- 国際力を高める、国際化対応を進めることで日本理解や世界での日本のプレゼンス向上につながる

講師のレジュメから

第一に、図書館は文化を学び、人との交流を生み出す場であり、機能であります。第二に、日本の図書館からの積極的な情報発信が国際力の強化には必

要だということ。そして第三に、国際力を高め、国際化対応を進めることで世界での日本理解の促進や、世界での日本のプレゼンスの向上につながるということです。

これから日本を訪れ、滞在する外国人の数は確実に増えていきますし、また、逆に海外へ行く人たちも増えていきますので、国際的な感覚というのは、特に若い世代にとっては身につけやすくなっていると思います。国と国の距離は縮まってきて、外国人との共生は当たり前前の時代にもうすぐなるのではないのでしょうか。しかし、固有の文化というのは容易に変えることができませんから、それによる摩擦が生じるのも事実です。ただ、一方では、文化の持つ力というのは、世界の平和構築や災害後の復興を促すとも言われています。

繰り返しになりますが、図書館の皆様も、これからの時代、個人個人が国際力というものを意識して、ほかの世界と積極的にかかわっていくことが強く求められていくと思っています。

以上で、私の話は終わらせていただきます。ありがとうございました。(拍手)