

豊中市立図書館における多文化共生サービスのあり方について

—意見書(案)—

令和7年(2025年) 月 日

豊中市立図書館協議会

はじめに

豊中市立図書館協議会(以下、本協議会)では、平成13年(2001年)6月「豊中市立図書館における多文化サービスのあり方について(意見書)」を提出した。図書館ではこの意見書をもとに、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に多文化サービスを推進し、一定の成果があり市民にも浸透した。

しかし、在日コリアンや留学生、ビジネス関係者などが中心だった外国人市民は、平成・令和を経て多国籍となり、地域を支える住民として定住することになった。地域で暮らす背景も多様化し、家族で滞在する人も増え、学校現場にも様々な国の児童・生徒が通学するようになっている。国や大阪府が外国人労働者の受け入れを進めていることから、今後も人口の増加が見込まれ、このような新たな住民への情報提供やサービスの検討は、市としても喫緊の課題である。地域で外国人市民を支援する支援者も増えつつあるが、地域社会の構成員としてともに生きていくには、日本人をはじめ、国籍や民族の異なる人々が、互いの文化的違いを認め合い、対等な関係を築いていく多文化共生への取り組みが大切であり、家族を含めた外国人の情報アクセスの保障や支援者を支援することも図書館の役割である。また、地域のすべての人に開かれた施設として、交流の場を提供することも図書館にとって重要である。

本協議会では、(仮称)中央図書館の開館に向け、図書館サービスの具体的な考え方として、令和2年度「豊中市立図書館における高齢者サービスの在り方について(報告書)」、令和4年度「豊中市立図書館における読書バリアフリーの取り組みの在り方について(報告)」の二つをまとめてきた。

令和5年度以降は「多文化共生サービス」について本協議会において、今後を見据えて慎重に審議をし、一定の方向性を取りまとめたので意見書として提出するものである。

I. 豊中市の国際化の現状と目標

1. 現状

豊中市(以下、本市)では、令和6年(2024年)2月、10年ぶりに『豊中市多文化共生指針』が改訂された。それによれば、本市に在住する外国人市民数は、98の国・地域、6,950人(令和5年6月末豊中市住民基本台帳より)で、令和2年(2020年)から令和3年(2021年)にかけての新型コロナウイルス感染拡大防止のための入国制限により一時的に停滞したものの、令和4年(2022年)以降に急増、10年前と比較すると約1.5倍、人口の約1.74%

を占めている。国籍別には①中国②韓国・朝鮮③ベトナム④フィリピン⑤インドネシアなどとなり、今後も外国人市民の増加が見込まれる。

2. 目標

～『豊中市多文化共生指針改定版(令和6年(2024年)2月)』からの抜粋～

- ① 人権尊重の文化が根付くまち
- ② 外国人市民が安心・安全に暮らせるまち
- ③ 多文化共生をみんなが進めるまち
- ④ 国際感覚にあふれたまち

の4点があり、いずれも図書館として関与・寄与できる目標である。

II. 図書館の多文化サービスのあり方

○「IFLA-UNESCO 公共図書館宣言 2022」より

公共図書館のサービスは、年齢、民族性、ジェンダー、宗教、国籍、言語、あるいは社会的身分やその他のいかなる特性を問わず、すべての人が平等に利用できるという原則に基づいて提供される。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、デジタル技能やコンピュータ技能が不足している人、識字能力の低い人、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。

○先進事例

近年、この宣言を具現化するように公共図書館サービスの「やさしいにほんご」などの先進的な取り組みが、新宿区大久保図書館などの都市部だけでなく熊本県菊池市でも行われ、地域に関わらず全国的に多文化サービスが必要不可欠な基本サービスであることが認識されてきている。

大阪市立図書館

外国人人口は14万人超、全人口に占める割合は5.34%。多文化に触れて理解を深める機会や、外国人住民にとっては母国語に親しむ機会を提供するため、外国語資料を収集し、外国語コーナーを設置、多言語による読み聞かせイベント等を行っている。

外国人に関する統計数値をもとに資料の購入計画を立案。友好都市ハンブルク市(ドイツ)との協力により、多様な図書を交換し、収集している。13言語およびやさしい日本語による利用案内を作成・設置しているほか、新着の外国語資料の一覧をホームページで公開している。学校図書館に団体貸出をして多文化・多言語支援に取り組んでいる。

(総務省 多文化共生事例集(令和3年度版より))

新宿区大久保図書館

「大久保は日本の将来の縮図である」ともいわれるほど。区内に130の国の外国人、すでに1割を超えている。国籍と人種を超えて違いを尊重しあう、誰も置き去りにしないという運営理念のもと、37言語約2,900冊の外国語の資料を所蔵している。地域性に合わせて少数言語も1冊でも収集。館内に外国語の蔵書リクエストカードも置いている。外国語の絵本を使って絵本の読み聞かせを実施。これによって自分の国の言葉の本があると受け入れられていると感ずることができる。外国語出身のスタッフから話しかけてイベントに誘っている。「こんにちは」と職員から声かけた方が「ここはいい場所」というメッセージを伝えることになる。図書館が移民にとって、いわばシェルター、セーフティネットのような存在になることを目指している。

(雑誌「中央公論」2024年6月号中央公論社より)

菊池市立図書館

誰一人取り残さない多文化サービスを目指し、まずは図書館のPRを外国人コミュニティのSNSで始めた。外国人がいる商店などでの情報収集、懸け橋になる職員を採用、ボランティアを巻き込み、やさしい日本語をフルに活用して、「にほんご教室」を図書館で実施するなど、在住外国人のニーズに応え、関心を引くような行事を企画。また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するため職員向けやさしい日本語の研修会を開催。市民向けにも開催している。

(令和3年度九州・沖縄ブロック多文化共生地域会議資料「菊池市立図書館が取り組む多文化サービス～誰一人取り残さない多文化サービスを目指して～」より)

Ⅲ.平成13年意見書からこれまでの取組みの成果と課題

1. 成果

- 全館での多言語資料配架・情報提供のための継続的収集
(全館で39か国語、約13,500冊所蔵。要望に柔軟に対応。多言語資料の新着本展示)
- 外国語資料に特化したコーナーでの資料提供
(世界のこどもの本の部屋、多文化共生コーナー等で母語に触れる機会の創出)
- 団体への貸出(とよなか国際交流協会<以降、ATOMS>、ふれあい交流サロンへの配本学校への団体貸出など)利用実績
(非来館者への間接的サービス)
- 多言語での対応(図書館利用案内、指さし会話シート、図書館ウェブサイトなど)
- 外国人市民への生活情報提供
(パスファインダー「がいこくじんのためのせいかつがいと」、「国際交流」、広報とよなか

の多言語版、寄贈の外国語フリーペーパー)

○関係機関との連携

(ATOMS、国際交流の会とよなか<以降、TIFA>、しょうないREK、学校司書連絡会など)

○協力・連携事業

(岡町／庄内／千里「おやこ」外国人ママのための場所、庄内／千里にほんご、他)

2.課題(サービス実施と当事者インタビューから)

○環境整備 ～歓迎していることが伝わっているか～

- ・歓迎メッセージの発信や広報が不足
- ・館内サインの多言語表記やピクトグラム活用、やさしい日本語・ルビの活用
- ・動線サポート(建物にたどり着いてもイベント会場・資料の場所までいけない)
- ・ホームページの見やすさに課題あり

○情報提供 ～提供のルートは複数(直接・間接・デジタル・ロコミ)～

- ・外国人市民への直接サービスが中心。
- ・日本人と外国人市民との交流をどう広げていくか
- ・生活に必要な情報をどう届けていくか(コロナ禍)

○支援体制 ～いっしょにできることから。必要なことは当事者から聞く～

- ・職員の不安(意思疎通がうまくできず、言語によってはニーズに答える資料ない)
- ・日本人への意識啓発をどう進めていくか
- ・支援者や地域コミュニティとの情報共有、連携不足。
- ・図書館の多文化共生サービスの認知度が低い。

IV.今後の取組みの方向性

当事者インタビューから、外国人市民が日本人市民と交流したいと考える人が一定数いることがわかりました。本市の調査でも、日本人市民の中に外国人市民との交流を望む人がいることが明らかになっている。本市では、南部地域に庄内コラボセンターを建設する際、基本構想を策定し、2階にガラス張りの庄内図書館を配置している。この図書館はセンター内でも広い面積を持ち、赤ちゃんから高齢者まで利用できる地域の交流拠点となっている。リサイクル本を活用するしょうない REK の活動や、気軽に参加できる図書館サポーター、外国人ママの居場所であるしょうないおやこなど、図書館は多様な役割を果たしている。今後も進化させ、図書館という「場」を活かして地域住民の相互理解を進める取組みが大切である。

また、スマートフォンにより、外国人市民は独自のコミュニティ内で生活に必要な情報を取得しているものの、依然として困りごとがあり、図書館がそれにアプローチすることは重要である。

さらに、図書館職員へのアンケートからは、多文化共生サービスを進展させたいという意欲とアイデアが見受けられた。この意欲を高めるために、外国人市民とのコミュニケーションに関する不安を解消する環境整備と研修の実施を行うことが望まれる。

○環境整備 ～歓迎していること、開かれた場所であることを伝えよう～

- ・「場としての図書館」の活用・安心できる居場所づくり
(日本語)学習の場として自習席の利用、岡町／庄内／千里おやこの継続的な実施
- ・目立つところに歓迎メッセージ
(各言語のあいさつ言葉や国旗の掲示)や職員の挨拶等
- ・館内掲示や案内にやさしいにほんごやピクトグラムを活用、多言語表記、ルビの活用
- ・(外国の例)わかりやすいインフォメーションと「お手伝いしましょうか」の一声
- ・カウンターや多言語資料の場所への動線サポート
(矢印やピクトグラムの活用、案内なしにたどりつけるか試してみる)
- ・相手の気持ちになってホームページを使いやすく。の見やすさに課題あり。
- ・一過性の展示から、常に「視界に入る世界の国々」雑貨や衣装の展示へ(ATOMS)
- ・多言語資料を目立つ場所、あるいは1か所ではなく数か所に点在させる。

○情報提供 ～提供のルートは複数～

- ・図書館は情報アクセスポイントとしてアピール
Wifi環境、PC・タブレット類の提供
- ・多言語や日本語学習の電子書籍の収集活用
検索しやすい多言語資料を検索するための工夫
マイノリティ資料の活用方法(QRコードの活用したデジタル情報との組み合わせ)
多言語コーナーや世界の子供の本の部屋を紹介するツールを制作して活用
本に限らない資料の収集
- ・図書館Webサイトに外国人市民に有益な情報をICTの技術で集約し発信。
- ・外国人市民を支援する人、発信する人に情報提供し、拡散、周知

○支援体制 ～いっしょにできることから。必要なことは当事者から～

- ・一緒に取り組むパートナーとして支援する人とのつながりや取り組みを大切にする。
- ・当事者でもある発信力のある外国人コミュニティとつながる。
- ・コミュニティツールの活用などの職場環境の整備。
- ・現状の職員体制の中での人材登用育成し、継続して取り組めることをする。
- ・生活やお仕事情報などの出張相談窓口を図書館で開催
- ・外国人住民への基本「やさしい日本語」対応。ロールプレイング等による習得。

※『日本語教育関係 参考データ集』p12 令和4年9月 文化庁国語課より「在留外国人の日本語能力(自己評価)」項目の、「話す・聞く」について「日常生活に困らない程度会話できる」以上のレベルにある者は8割余りという結果が見える。

おわりに

外国人市民にとって使いやすい図書館は地域住民も使いやすい図書館である。

図書館は、外国人市民に母語に触れる機会を継続して提供することに加え、今後は増加する外国人市民を支援する人々への支援、また積極的に関わる意思がない日本人住民が外国人市民の背景・現状を少しでも「知る」きっかけを作ることが大切である。図書館では情報提供にとどまらず20年以上も外国人おやこが参加し交流する場を提供しており、「場としての図書館」の機能を実践してきた。今後も地域で外国人市民が参加し交流できる取組みが期待される。外国人市民への無関心・無理解は、将来、地域社会の大きなリスクになると考えられる。

マイノリティに向けた資料がマイノリティだけの需要とは限らないという視点をもって職員が資料・情報及び地域の実態を考慮しながらサービスを展開することで、地域の誰一人も取り残さない多文化共生のコレクションを構築してほしい。また、偏見や否定的なステレオタイプ（固定観念）にもとづく「うわさ」を減らしながら誰もが安心して暮らせる社会をつくっていくために図書館が資料を活用し「場」を活かした様々な手立てを検討することは価値があると考えられる。

ただし、どの事業も「支援する人々への支援」という視点のもと本市がこれまで培ったネットワークをフルに活用することが重要であり、できることから始めるという姿勢で取り組むことを期待している。

※添付資料

- ・外国人市民・当事者等インタビュー・アンケート（概要版）
- ・多文化共生サービスについての図書館職員アンケート（概要版）

※豊中市における多文化共生に関する調査・報告書

『豊中市における多文化共生の地域づくりに向けた調査研究』

とよなか都市創造研究所 研究報告書 令和3年（2021年）3月

『コロナ禍における外国人市民の生活等への影響に関する調査報告』

豊中市 公益財団法人とよなか国際交流協会 令和4年（2022年）1月

『豊中市多文化共生に関するアンケート調査報告書』

豊中市 令和5年（2023年）3月

『豊中市多文化共生指針』

豊中市 令和6年（2024年）2月