

◆講義⑧〔図書館における多文化サービスと社会的包摂〕◆（講師：米田 雅朗）

質問 1

多言語でのリクエストカードを日本語に翻訳されるのは図書館スタッフでしょうか。それともどちらかの国際交流団体や通訳団体と連携されているのでしょうか。

回答

ご質問をいただきありがとうございます。

当館には、韓国出身の職員と中国出身の職員が所属しています。韓国語と中国語は、当館の職員がおこないます。英語は、日本人の職員でも対応できますので、日本人職員が行います。その他の言語は、区の翻訳ボランティアの方か、懇意にしている日本語学校の方に相談をします。

質問 2

外国語が堪能なスタッフの方は、正規職員ですか？差し支えなければ雇用形態を教えてください。

回答

ご質問をいただきありがとうございます。

当館には、韓国出身の職員と中国出身の職員が所属しています。ふたりとも非常勤になります。英語は、日本人の職員が対応しますが、常勤と非常勤ともに、英語で対応できるスタッフがいます。

質問 3

何度か伺っていつも感心しておりました。裏ではさらにここまでの努力をされていたことにたいへん驚きました。本日お話にてでこなかったご苦勞もあると思います。図書館で起きる問題はどのようなことがありますでしょうか？お聞かせいただければ幸いです。

回答

ご質問をいただきありがとうございます。

実際に起こったことをひとつ取り上げてみますが、スマホをなくされたという外国の方が相談に来られたことがあります。日本人でもパニックになりますが、やはりとり乱しておられました。日本語もほとんど話すことができません。付き添いで、近くの販売店まで行って、紛失の手続をすることにしました。幸いなことに、行った先の販売店には、通訳のスタッフがいて、無事に対処することができました。

このように街中で起こるような困りごとが、図書館内で発生した場合、まず相談相手となってお話を伺います。どこからどこまでが図書館業務なのか、賛否両論があるかもしれませんが、その場で対応しなければならぬような不測の事態には、可能な範囲で対応します。

質問 4

とても素晴らしいご発表でした。ありがとうございました。質問なのですが、多文化資料として（多言語の）マンガ資料も有効と考えていますが、貴館（区）での現行の取り扱いはどうなっていますか？また、マンガ資料について今後どうしたい、どうすべきとお考えですか？（后者は経験をもとにした個人的意見でお願いします）

回答

ご質問をいただきありがとうございます。

新宿区では資料の収集方針が定められており、マンガに関しましては、新宿区ゆかりの作家の作品や新宿区を舞台にしている作品等を地域資料として受入をしております。それ以外のマンガは原則受入をしておりません。

質問 5

地域柄上、各国への対応をされているとのことでしたが、国内への対応はどうされているのでしょうか？気になったのはリクエストへの対応です。当館で外国語でのリクエストはないのですが、日々リクエストが届きますが個別への対応はできておりません。お聞かせいただければありがたいです。

回答

ご質問をいただきありがとうございます。

「国内への対応」というご質問の内容ですが、一般に来館される「国内の在住外国人の方々への対応」という解釈で、また「リクエスト」とは、本のリクエストに限らず「様々なご要望やご相談」という解釈でお答えいたします。もしもご質問の意図を間違えていれば、申し訳ございません。

さて「個別への対応はできておりません」とのことですが、おそらく日々「対応しようとして」努力をされているのではないかと拝察いたします。その対応しよう、そして何とか解決していこうという、その姿勢そのものが大いなる前進であると思います。

日本語が不得手な方々のお相手をする際に、コミュニケーションがうまくいかず、四苦八苦することは日常茶飯事です。大事なことは、日本人とか外国人とかということではなく、「同じ一個の人間」として接していけば、必ず通じるものはあります。片言の日本語で、ときにはひらがなの筆談で、またはボディ・ランゲージになるかもしれませんが、必ず「誠意」は通じます。最後に、笑顔で相手の方が「アリガトウ」とお礼の言葉をおっしゃっていただければ、それがベストの対応であると思います。そして、「もっと上手く対応できたのでは」と思考を積み重ねていく日々の格闘のなから、更に進化した解決方法を見出されていかれるものと確信します。

もう一点、本のリクエストという視点からは離れますが、自治体であればさまざまな部署と、あるいは図書館の身近な関係者の中から、相談できる人をつくっておくことも得策です。外国の方への対応は、図書館だけではできることが限られています。相談相手がたくさんい

れば、解決できる選択肢が増えることになります。