

4.6 乳幼児とその保護者へのサービス

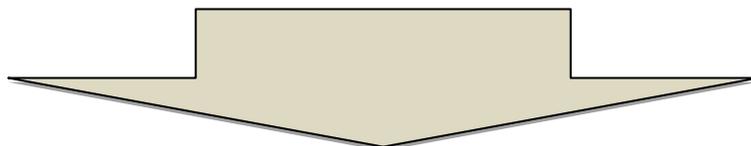
<乳幼児への図書館サービスの対象年齢について>

- ① 乳幼児への図書館サービスは、一般的には0歳から3歳未満くらいまでを対象としている*。

※児童福祉法では、第4条第1号「乳児 満一歳に満たない者」第2号「幼児 満一歳から、小学校就学の始期に達するまでの者」と定義されている。図書館サービスでは、一般的に乳幼児とは、概ね0歳から3歳未満を指している。

<乳幼児とその保護者へのサービスの必要性について>

- ① 社会的に核家族化、少子化が進む中で、子育ての単位が小さくなり、保護者と乳幼児という子育てに孤立してしまいやすいケースが増えてきている。保護者の孤立を避け、子育ての悩みや課題を解決するためには、子育ての単位を、コミュニティへと広げていく必要がある。



<乳幼児とその保護者へのサービスの展開について>

- ① 乳幼児への図書館サービスは『IFLA 乳幼児への図書館サービスガイドライン (Guidelines for Library Services to Babies Toddlers)』(国際図書館連盟児童・ヤングアダルト図書館分科会編 日本図書館協会児童青少年委員会約 日本図書館協会 2009)が出されている。その中では、さまざまな情報資源が揃った環境の整備、本がたくさんある環境の創生、乳幼児の言語発達を促すこと、保護者への啓発などが示されている。この中で謳われている基本的なサービスの理念を踏まえ、サービスを展開していくことが望まれる。
- ② 図書館では、各保健センターの検診時に行われている乳幼児とその保護者に対する絵本のプレゼントの機会をとらえて、啓発冊子及びブックリストの配布、読み聞かせ等を実施している。また、希望する保護者に、子どもの発達段階に応じた推薦図書等の「さかい☆Hug はぐメール」を配信している。また、中央図書館、区域館、分館に子育て支援情報コーナーを設置し、資料の充実と提供に努めている。さらに、乳幼児への絵本の読み聞かせや、おはなし会を実施し、子どもの発達段階に応じた保護者向け講座も実施している。これらのサービスは、今後も図書館が、継続して取り組んでいく必要がある。
- ③ 「さかい☆Hug はぐメール」の有効な活用方法を検討する必要がある。
- ④ わらべ歌が言語獲得に効果があるといわれており、わらべ歌を活用した行事の取り組みも検討する必要がある。
- ⑤ 子育てに関して知識や経験のある市民と現在子育て中の市民の交流の場の提供が望まれる。
- ⑥ 図書館に来館していない家庭的に問題を抱える乳幼児とその保護者 (BCG 接種時等※の機会に啓発できなかった保護者も含め) に対して、子育て支援関係部局と連携を図り、地域子育て支援センターに出向いて図書館利用の啓発や、図書館利用で生活の中の課題解決をできるように、まずは、図書館へ来てもらえるようなサービスを企画することが望まれる。
- ⑦ 子育てに関連する部局との連携を図り、子育て支援の相談会の開催などを、定期的に図書館で取り組むことが望まれる。

※BCG 接種率 (堺市平成 26 年度) 1 歳未満 98.6% (1 歳～4 歳公費負担を含めると 99.2%)

4.7 外国人に対する多文化サービス

<多文化サービスの意義について>

① 「IFLA/UNESCO 多文化図書館宣言 2008」

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

- 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。

② 多文化サービスの意義は、コミュニティを構成する多様な文化の相互理解であり、地域の文化を知ること、母国語圏の文化を知ること、さらに、お互いの文化の理解である。

<国の多文化共生の方針について>

- ① 国際化が進み、外国人登録者数が増える中で、『多文化共生の推進に関する研究会報告書』（2006年3月・2007年3月 総務省）が2年にわたって出されている。さらに、2006年の報告に基づき、「地域における多文化共生推進プランについて」が総務省自治行政局国際室長名で地方自治体に向けて出されている。東日本大震災後の対策として、『多文化共生の推進に関する研究会報告書：災害時のより円滑な外国人住民対応に向けて』（2012年12月総務省）が出されている。

<堺市の外国人人口の割合について>

- ① 堺市の外国人住民人口は平成26年6月末現在で、11,819人、1.39%である。アジア系は90.88%で、南区が最も多く、そのうち91.8%は、泉北ニュータウンに集中している。総人口に占める外国人の割合が高いのは、堺区である。さらに、堺市の外国人登録人口（言語区分別には統計が出ていない。）の5大陸別でも、アジアが9割以上で、そのうち、韓国及び朝鮮、中国が、全体の約8割である。
- ② 堺市の総人口に占める外国人の人口割合は、1.39%でありマイノリティではあるが、これら外国人は、生活するにあたって、十分な情報を必要としている。
- ③ 堺市の外国人人口の実態を踏まえ、図書館は、地域の特性に合った、言語圏の多文化サービスを、こうしたマイノリティに対して、あるいは相互理解者となるマジョリティに対しても、提供していかなければならない。

<堺市立図書館の外国語資料の現状について>

- ① 2014年9月13日現在の堺市立図書館における外国語資料の点数[※]は、一般資料が5,283点、児童資料が5,635点、合計10,918点である。

※TRC マークの言語区分により抽出しており、古い書誌データの自館マークなどで、言語区分にデータのないものは抽出できていないため、あくまで参考数値である。

- ② 2014年3月末日現在の蔵書が1,952,387点、そのうち外国語資料が占める割合は、0.56%である。人口比1.39%で換算すると必要蔵書冊数の約半分に満たないということになる。
- ③ 堺市立図書館の外国語資料の内訳比率を見ると、英語が一般：80.6%、児童：76.1%、中国語が一般：2.1%、児童：4.2%、ハングルが一般：0.2%、児童：3.6%である。堺市の場合、国別の人口比率から考えて、「韓国及び朝鮮」「中国」の人口が最も多い。そのため、その言語の資料の充実が必要であろうと考えられる。



<多文化サービスの展開について>

- ① 外国人の文化の違いを考え、図書館が誰でも気軽に利用できる場であるという啓発の必要がある。
- ② 日本人が誰でも知っている生活に関する情報を、外国人にも理解できるように発信する必要がある。
- ③ 図書館の館内掲示物や案内サインなどを外国語対応することが望まれる。
- ④ 外国語資料は、外国人登録している市民だけが利用するものでもなく、それ以外の市民も外国文化、外国語の理解のために必要とされており、外国語資料をさらに充実させ、多様な資料を提供していくことが望まれる。
- ⑤ 外国人の割合に応じた資料収集・提供
- ⑥ 多言語の新聞・雑誌、電子書籍の収集・提供
- ⑦ 外国人に対して情報発信している関連部局などに、災害時や罹患時に対応できる情報提供サービスの機能を支援することが望まれる。
- ⑧ 研修等による職員の外国語対応能力の育成が望まれる。
- ⑨ 外国人がコミュニケーションを図れる場や、日本語教室などのグループ学習の活動の場を提供するサービスが考えられる。

<多文化サービスの情報発信について>

- ① 図書館ホームページからの情報発信については、基本的には外国語に対応したページを作成すべきであるが、現実的にはその言語のページを別途用意する方法で対応できる。
- ② 佐藤和之教授を代表にした研究と弘前大学人文学部社会言語学研究室の「やさしい日本語」の取組がある。その研究室から『「やさしい日本語」作成のためのガイドライン』（増補版）*が出されている。特に災害時などでは、英語、中国語、ハングルを理解できない在日外国人も存在することから、この取り組みでは、緊急時、「やさしい日本語」での発信が有効である実証実験がされている。これらは、日本各地に波及しており、各自治体のホームページでも取り組まれている。図書館のホームページでもこの「やさしい日本語」を取り入れていくことが望まれる。

※このガイドラインは日本のいくつかの自治体にも普及している。

「やさしい日本語ガイドライン 増補版」（弘前大学社会言語学研究室 2013）

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/ejgl-zouho.pdf>

堺市 HP の「やさしいにほんご」 <http://www.city.sakai.lg.jp/yasashii/index.html>

<多文化共生に関わる連携について>

- ③ 行政の多文化共生担当部局（例えば国際課など）などとの連携による資料・情報提供サービスの充実
- ④ 図書館には、絵本や児童向けの外国語の資料、対訳の資料などもあり、日本語教室と連携した、資料の提供などは、外国人が集まり、生活情報や日本文化に触れようと日本語を勉強している外国人にとって、必要と考えられるサービスである。
- ⑤ 多様な外国人団体や外国人が利用する店舗や施設への図書館の情報発信及び情報提供サービスの検討
- ⑥ 関係部局の情報発信と連携し、外国人の日常生活に役立つ図書館からのわかりやすい情報提供方法の検討

※堺市の多文化共生に関するプラン（抜粋）

「堺市国際化推進プラン（改訂版）」（平成25年3月）

国際化推進の3つの柱

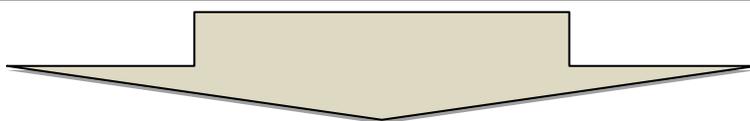
3. 多様な文化のあるまち

重点取り組み (2) 多言語に情報提供

4.8 課題解決型サービス

<課題解決型サービス提供の意義について>

- ① 「これからの図書館像：地域を支える情報拠点をめざして（報告）」で示された図書館サービスの新たな視点
- ② 市民が日常生活を送る上で、個人や地域の抱える課題を解決するために、必要な資料や情報を提供し、課題解決に役立つ図書館であることにより、市民生活が潤い、市民社会が活性化し、都市力が上がる。また、都市内分権の各区のコミュニティの活性化も考えられる。
- ③ 課題解決型サービスによって、行政が直面する地域の課題を解決できる可能性が考えられる。
- ④ ビジネス支援、行政支援、医療・健康情報サービス、法情報サービスなど、社会的な情勢、地域の実情に応じた正確で体系的な資料情報の提供が必要である。



<サービスの方法について>

- ① 講座の開催、テーマ別資料コーナーや展示、**パスファインダー（調査案内）**※の作成、ホームページを活用した情報発信などが考えられる。
- ② 地域の関連機関に出向き、情報提供をとおして地域の課題解決のためのサービスも必要とされる。
- ③ 図書館の資料・情報提供を通じた、関連機関や団体との積極的な連携・協力が望ましい。
- ④ 課題解決型の生涯学習を支援することにより、日常生活を充実することができることされており、後述するデジタルファブリケーター※を使ったモノづくり体験など、幅広い年齢層による体験的学習によって、児童においては豊かな発想力の醸成が、一般成人においては課題解決型の生涯学習の促進が期待できる。

※パスファインダー：知りたいことがあるとき、どのように資料を探したらよいかの手引きのこと。「調べもの案内」「調査案内」ともいう。

※デジタルファブリケーター：デジタル情報によって、製作する機器

4.9 ビジネス支援サービス

<ビジネス支援サービスの社会的背景と必要性について>

- ① 「産業競争力強化法」が、平成26年1月20日に施行された。平成26年12月27日には「まち・ひと・しごと創生総合長期ビジョン」及び「まち・ひと・しごと創生総合戦略」が閣議決定され、また、経済産業省は平成27年3月に、「地方創生のためのしごとづくり支援策」を出している。その中で、地域産業の競争力の強化や活性化のための方策が掲げられている。
- ② 厚生労働省「雇用保険事業年報」によると、2012年度の日本の開業率は4.6%であり、フランスが15.3%、イギリスが11.4%であるのに比べて、非常に低い状況にあり、この開業率を高めていくことが望まれている。
- ③ 堺市は、「堺市振興アクションプラン ～匠のDNAが躍動する都市 堺～」を平成26年3月に改定し、ものづくりへのチャレンジ支援のための助成について継続して取り組んでいる。
- ④ 総務省はファブ社会を推進しており、**3Dプリンタ**など、「**デジタルファブリケーション**」[※]による材料加工技術をすすめている。また、情報、通信、製造が連携した技術により、新たなものづくり社会の実現を目指している。
- ⑤ 公共図書館の作業スペース（**メイカースペース**）で、こうしたファブリケータを使い、ものづくり体験をすることで、地域の産業に新たなイノベーションの可能性が出てくる。
- ⑥ 日本では、**ファブラボジャパン**[※]が活動しているが、米国のように図書館に組み込まれた**ファブラボ**は現時点ではほとんど存在しない。こうした、ファブラボ等と連携したメイカースペースのサービスを実施することで、モノづくりを中心とした中小企業を支援することができる。

※3Dプリンタ：デジタルデータを転送し、樹脂などによって立体（3次元のオブジェクト）を製作する機器

デジタルファブリケーション：3Dプリンターを代表とするデジタル工作機器によるものづくり

※ファブラボジャパン：3Dプリンタやカッティングマシンなどの工作機械を備えた一般市民のための工房と、その世界的なネットワークの日本の組織



<ビジネス支援サービスの展開について>

- ① 地域産業を活性化するために、起業のリサーチ、統計資料等の提供、手続き方法、事業運営に関わるレファレンス、就職情報の提供など、ビジネスに関わる積極的な情報提供が望まれる。
- ② 産業振興に関わる部局、機関との連携により、企業や個人商店・サラリーマンなどに、情報提供をとおして支援することが望ましい。
- ③ ビジネス支援サービスを進めるにあたり、図書館でさまざまな情報獲得のための調査相談ができることを市民に広報していく必要がある。
- ④ 産業振興策において、地域の企業の開発製品の情報も、単なる製品情報だけではなく、例えば、開発されたものを図書館で使うということで、製品の普及につながっていくと考えられる。
- ⑤ ファブラボ等と連携したメイカースペースのサービスを不特定多数の市民が気軽に利用する図書館で実施することにより、モノづくりを中心とした中小企業を支援することで、産業の活性化につながる。
- ⑥ モノづくり産業を中心にしたベンチャー企業、中小企業では、独自の製品開発をおこなっており、今後の堺市の経済を支えていく企業になっていく可能性があり、こうした企業の経営に関する相談窓口との連携により、図書館が資料・情報提供により、支援することが望ましい。

4.10 行政支援サービス

<行政支援サービスの社会的背景と必要性について>

- ① 地方分権一括法以降、国の機関委任事務が廃止され、法定受託事務と自治事務という制度へと変わり、多くの事務が地方へ権限移譲された。そのため、地方公共団体の様々な部局は、政策決定に携わることが多くなった。
- ② 政策決定のためには、資料収集、分析などのリサーチが重要な位置を占める。
- ③ 行政に対するサービスは、市政に携わる職員に対するサービスであり、政策決定に大きくかかわる支援でもある。
- ④ 行政部局が、十分リサーチした事実とデータに基づく政策を実施し、行政職員の生産性を高め、仕事の効率化を図ることによって、市民サービスの向上につながる。行政職員の仕事でのリサーチは、図書館利用によってかなりの部分が解決されることが考えられる。



<行政支援サービスの展開について>

- ① 行政情報ネットワークシステムや図書館ホームページ、庁内通送便を利用した図書館の問い合わせ窓口、情報提供の仕組み、資料物流についてのシステム作りが望まれる。
- ② 行政情報ネットワークシステムを利用したレファレンスサービスを実施することで迅速な情報提供が可能である。
- ③ 行政支援サービスを実施するためには、市役所等に職員専用の図書館の窓口を設けるという方法も有効であると考えられる。
- ④ 出先機関には、資料提供のための庁内通送便などを利用した物流システムの活用が必要である。
- ⑤ 堺市役所内には、議員の調査研究に役立てるため、地方自治法の規定により議会図書室が設置されている。議員の活動がより円滑に進められるよう、議会図書室と図書館との連携が、議員の調査には不可欠のものであり、その強化も望まれる。
- ⑥ 公文書館についての市の方向性に則し、公文書等の管理部局との連携が期待される。