

# 留学生サービス向上を目指して

## —島根大学附属図書館本館の取り組みと今後の展望—

島根大学附属図書館  
情報サービスグループ 三村 のぞみ

### 1 はじめに

昨今、国内の大学において留学生サービスの向上が重要なトピックとなっている。各研究分野において国際競争が激化し、また日本においては18歳人口の減少により学生数の逡減が予想されている。こうした問題に対応するため、日本人学生の減少枠を補填し、大学内の国際化、多様化を促す留学生の獲得は喫緊の課題となっている。

国の方針としては、平成20年7月に「留学生30万人計画」骨子<sup>1)</sup>が策定された。これにおいて、趣旨として挙げられているのは次に述べる2点<sup>2)</sup>である。(1) 2020年を目途に、日本への留学生受入れ30万人を目指す。アジアをはじめとした諸外国に対する知的国際貢献等を果たすことにも努めていく。(2) このため、大学等や社会での受入れ、就職など卒業・修了後の進路に至るまで、関係省庁・機関等が総合的・有機的に連携して計画を推進する。

島根大学(以下「本学」という)の方針はどうか。本学は、第3期中期目標<sup>3)</sup>において、「留学生に対する支援を強化することにより、留学生を増加させ、学内のグローバル環境を推進する」と記しており、附属図書館を含めた各部署による留学生への支援強化が期待されている。それでは、大学図書館は具体的に何を行うべきなのだろうか。他大学の事例を見ると、東北大学附属図書館では、日本語と英語の堪能な留学生が留学生と日本人学生への図書館利用指導及び学習支援を行う「留学生コンシェルジュ」という取り組みが行われており、同大学の機関リポジトリにおいて活動報告が公開されている<sup>4)</sup>。

図書館は大学における学術情報の拠点であり、教員及び学生の研究を支援することに最大の存在意義があると筆者は考える。その意義を果たすために、次に述べる2点を目標とし、留学生サービスを行ってきた。(1) 言語的障壁によって留学生の図書館利用が阻害されることなく、日本人学生と同様に学

術リソースを利用できる環境を構築すること。(2) 留学生のニーズを汲み取り、既存の枠にとらわれない効果的な学修の場を提供すること。

本学附属図書館は本館と医学図書館<sup>5)</sup>で構成されるが、本稿では、主に平成27年に行われた本館の取り組み及び課題、今後の展望について述べる。

## 2 留学生受入状況

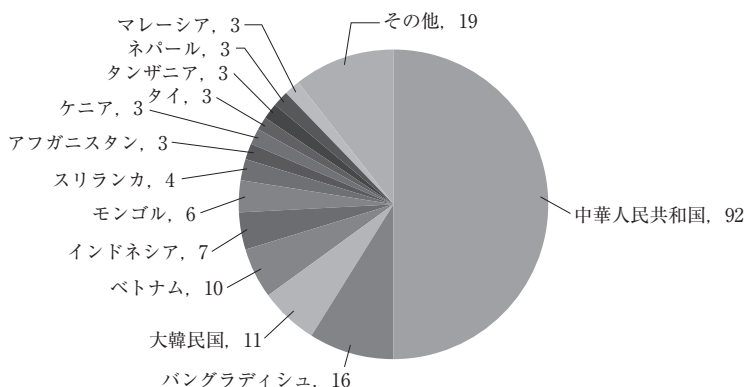


図1 島根大学の留学生受入状況

本学における、松江、出雲両キャンパスの留学生受入れ状況は図1の通りである。(数値は人数) 総数183名のうち、半数を中華人民共和国からの留学生が占め、残りの半数についても、アジアからの留学生が占める割合が高い。なお、数値は平成27年5月1日時点のものであり、『島根大学概要2015-2016』<sup>6)</sup>による。グラフは筆者が作成した。

## 3 附属図書館本館の取り組み

### 3.1 これまでの取り組みと問題点

平成26年までは、留学生に対し、国際交流課職員や外国人留学生支援チューター<sup>8)</sup>による英語での図書館案内は行われていたものの、図書館職員による図書館ツアーやリテラシー講習会は行われていなかった。平成22年に英語版図書館利用案内が作成されたが、以降改訂されておらず、平成25年に本館の耐震改修により館内図等に大幅な変更が生じたため、現状に合わせた改訂が

必要な状態であった。また、留学生が図書館をどのように利用しているのか、また、図書館に対してどのようなニーズを持っているのかを調査した例がなく、留学生が何を必要としているのかを把握できているとは言い難い状況であった。

## 3.2 留学生へのアンケート実施

「1 はじめに」で述べた2つの目標に取り組むにあたり、まず留学生の附属図書館利用状況および附属図書館へのニーズを調査する必要がある。現状のままで留学生が附属図書館を十分に利用できており、不満を感じていないのなら、図書館側が手を打つ必要はないと考えることもできる。アンケートを実施する意義は、そもそも留学生が図書館側の支援を必要としているのか否かを確認すること、支援を必要としている場合、具体的にどのようなことを期待しているのかを明らかにすることの2点である。

平成27年1～2月（第1回）と平成27年7月（第2回）に留学生を対象としたアンケートを行い、総回答数は55であった。なお、アンケートの設問は、日本語と英語を併記し、設問数は自由記述を含めて14であった。

### 3.2.1 回答の傾向

回答の傾向としては以下の2点が読み取れた。まず1点目として、施設、サービスの認知度は個々の学生によって差が表れた。ほぼすべての施設およびサービスについて知っている、あるいは使ったことがあると回答する学生がいる一方で、学外への文献複写依頼方法など、図書館の基本的な使い方を知らない留学生もいた。

本館では、教員や学生からの依頼に応じてリテラシー講習会を行っている。この講習会の中で、図書館の基本的な機能やデータベースの使い方等を紹介し、前述の文献複写依頼方法についても説明を行っている。平成26年までは英語でのリテラシー講習会を行っていなかったため、日本語での聴解を苦手とする留学生にとっては、講習会を受ける機会が乏しい状況であった。

2点目として、日本語活用能力の向上につながる場へのニーズが高いということが読みとれた。具体的には、「図書館にあったらいいと思うサービスはありますか？」という設問において、選択肢として挙げていた8項目「英

語の案内を増やしてほしい」「図書館の使い方を教えてほしい」「資料の探し方を教えてほしい」「データベースの使い方を教えてほしい」「英語による図書館ツアーをしてほしい」「日本語の文章チェックをしてほしい」「日本語の会話能力向上のため、気軽に日本人の学生等と話すことのできる場があってほしい」「その他」の内、「日本語の会話能力向上のため、気軽に日本人の学生等と話すことのできる場があってほしい」という項目を選んだ者が最も多く、36名であった。

### 3.2.2 課題の整理と目標の設定

前述のアンケート結果を踏まえて、次の2点が課題として浮かび上がった。まず1点目は、図書館の基本的な使い方を知らない留学生が少なくないことである。日本語に堪能な留学生については、わからないことがある場合、比較的気軽に図書館職員等に尋ねることができると考えられる。しかし、日本語でのコミュニケーション、特に聴解が得意でない留学生は、質問することを躊躇してしまうのではないかと考えられた。

この課題への対策として、日本語での聴解が得意でない留学生のために、英語でのリテラシー講習会及び図書館ツアーを実施した。詳細は「3.4 リテラシー講習会及び図書館ツアーの英語での実施」で述べる。

2点目は、図書館に対して日本語活用能力につながる場の提供が期待されていることである。この課題への対策として、留学生と日本人学生が日本語で会話をするイベントを開催した。詳細は「3.6 「ただ日本語で話すだけ@ラーニングコモンズ」の実施」で述べる。

## 3.3 英語版利用案内の改訂

平成27年4月に、英語版利用案内の改訂版を作成した。英語版利用案内については、「3.1 留学生へのアンケート実施」で述べた通り館内図や施設の利用方法などに変更が生じたため、改訂版作成が必要となった。

方法としては平成27年度版の日本語版利用案内の英訳という形をとった。英訳作業においては、図書館コンシェルジュ（図書館の運営や業務に関わる学生協働スタッフ）と担当職員で分担して行った。英語版利用案内は附属図書館のホームページ上で公開されている<sup>7)</sup>ほか、留学生や海外からの来賓に

図書館を案内する際配布されている。

### 3.4 リテラシー講習会及び図書館ツアーの英語での実施

「3.1 留学生へのアンケート実施」で述べた通り、平成26年までは英語でのリテラシー講習会を行っておらず、日本語の聴解を苦手とする留学生は、図書館の使い方等について説明を受ける機会が乏しかった。これを改善するため、平成27年4月より、説明の全てを英語で行うリテラシー講習会を開始した。内容は日本人学生向けのものと同様であり、特定のデータベースや文献管理ツールなど、申込者の希望に応じて内容をカスタマイズすることができる。また、図書館ツアーについても平成27年4月より英語での実施を始めた。

#### 3.4.1 実施状況

平成27年11月までの、英語を用いたリテラシー講習会実施回数は3回であり、延べ参加人数は11名であった。同期間の英語を用いた図書館ツアー実施回数は3回であり、延べ参加人数は5名であった。リテラシー講習会についてはいずれも図書館職員が担当したが、図書館ツアーについては、3回の内1回を図書館コンシェルジュが担当した。

#### 3.4.2 所見

図書館ツアーに関しては、発音や話すスピード等に留意する必要があるものの、事前に用意した原稿を読むという形である程度スムーズに進めることができる。対してリテラシー講習会は、データベースそのものの説明のみならず、論理演算子およびワイルドカードの概念や有用性についても説明しなければならない。それを使うときと使わないときでは検索結果にどのような違いが表れるのか、実際に使いながら確かめてもらうのが最も早い。ところが、いざ実習を始めてみると、予測していたよりも学生によって理解の程度に差があった。指示や説明の内容がうまく伝わっていないとすれば、まず講師側の伝達能力が十分でないことが原因だと考えられる。それを前提としても、データベースでの検索にある程度慣れている学生と、そうでない学生とでは、同じ説明を受けたとしても理解のしやすさは異なってくる。

本館で実施しているリテラシー講習会の内容は、まず講師が各データベー

スの説明をした後、実習時間を取って受講生に検索をしてもらおうという形が主である。来日して日が浅い学生はまだデータベースに慣れておらず、検索に時間がかかることが多い。こうした学生に対して、実習内容を工夫するなど、理解度を上げるために講習会の内容を考え直す必要がある。

### 3.5 英語版ホームページの作成

平成27年10月に、本学附属図書館の英語版ホームページを公開した。これは、日本語版ホームページの内容を簡略化して英訳したもので、日本語の読解を苦手とする留学生のために作成したものである。基本的な検索ツールと利用案内、資料案内などを備え、公開された10月6日から31日までのトップページへのアクセス数は261であった。まだ豊富なコンテンツが揃っているとは言い難いが、コレクションやデータベースの解説など、徐々に充実させていく。

平成27年11月現在、中国人留学生の協力の下、中国語版ホームページを作成中である。

### 3.6 「ただ日本語で話すだけ@ラーニングコモンズ」の実施

平成27年11月から、「ただ日本語で話すだけ@ラーニングコモンズ」というイベントを開始した。当該イベントの内容は、留学生と日本人学生がラーニングコモンズに集まり、日本語で話をするというものである。

#### 3.6.1 実施状態

11月11日を第1回とし、毎週水曜日に固定して11月30日現在までに3回行った。延べ参加人数は20名である。

#### 3.6.2 趣旨

当該イベントの趣旨は以下の3点である。

- (1) 3.1 留学生へのアンケートにおいて言及した、留学生の日本語活用能力向上に資する場の提供
- (2) 日本人学生と留学生との交流の促進
- (3) ラーニングコモンズの活用

### 3.6.3 所見

留学生との交流というと、日本人側が英語でコミュニケーションをとるという形が一般的に考えられる。これには日本人学生の英語能力向上と、留学生とのコミュニケーションを同時に図ることができるという利点がある。だが、日本に留学している学生たちは、それぞれの日本語活用能力のレベルに関わらず、日本語に囲まれて生活している。英語で行われる講義もあるが、日々の生活において関わる人間のすべてが英語に堪能なわけではない。コミュニケーションを円滑にするために、留学生自身の日本語活用能力を向上させようという意欲は自然なものと思われる。

あえてテーマは特に設定せず、気軽な雰囲気重視している。開始する前は、主催側が話題を用意しなければ会話が続かないのではないかと心配していたが、杞憂に終わった。既にある程度日本語での会話をマスターしている留学生は、自由に日本人学生や他の留学生と話をすることができている。できるだけ日本語で話すことをルールにしているが、参加している留学生の中には、日本語でのコミュニケーションが得意でない者もいる。彼らは日本語での受け答えを学びに来ており、簡単な会話表現を教え、意味を英語で説明するといった手助けが必要になってくる。前述の手助けを得て、彼らは覚えた表現（「あなたの趣味は何ですか」など）を用いて会話をし、それに対する受け答えを通じて新たな表現を知る。またその意味を問い、覚え、実際に用いるという連鎖を繰り返すことで、着実に日本語表現を吸収しているようである。

驚くべきは日本人学生と留学生双方のコミュニケーションスキルの高さである。参加している日本人学生たちは、特別英語が得意ではなくとも、スマートフォンを活用して留学生と自然に意思を疎通させている。わからない単語はその場で調べ、図解の必要があればペンと紙を使って説明する。言葉の壁などものともしない姿は頼もしく、こうした関わりがより高次のアクティブラーニングへと発展することを期待する。

現在は、日本人学生の大部分が図書館コンシェルジュで構成されているため、参加者構成の多様化に繋げるためにも、一般学生の参加をどのように促すかが課題となっている。

## 4 課題の整理と今後の展望

「1 はじめに」で掲げた目標と、その達成のために行った方策を今一度整理したい。目標(1)は「言語的障壁によって留学生の図書館利用が阻害されることなく、日本人学生と同様に学術リソースを利用できる環境を構築すること」であった。この目標を達成するために行われた方策は、英語版利用案内の改訂、リテラシー講習会及び図書館ツアーの英語での実施、英語版ホームページの作成である。これらの方策は、留学生、特に日本語の読解および聴解が得意でない学生に、附属図書館として基本的なサービスを提供するためのものであった。これらの実施は、留学生サービス充実に向けた第一歩ではあるが、課題も生じている。

英語でのリテラシー講習会等を開始したとはいえ、実施回数はまだ数回にとどまり、周知が十分であるとは言えない。今後は特に留学生を指導する教員への広報を強化し、附属図書館が留学生のリテラシー教育に貢献できることをアピールしていく必要がある。また、リテラシー講習会の内容を検討し、よりわかりやすく、学習効果の高いものへと改善する必要がある。

目標(2)は「留学生のニーズを汲み取り、既存の枠にとらわれない効果的な学修の場を提供すること」であった。この目標を達成する為に行われた方策は、「ただ日本語で話すだけ@ラーニングコモンズ」の実施である。当該イベントについては各回10人程度の留学生が参加しており、一定の需要があるものと考えることができる。ただ、このイベントが「効果的な学習の場」となっているかどうかは、現段階では判断できない。また、日本人学生の参加をどのように促すかが課題であり、実施方法や内容については検討の余地がある。

これまででは、本学附属図書館本館で既に行った取り組みについて述べた。ここでは、未来の展望について述べたい。

リテラシー講習会のみならず、留学生に対して利用指導やレファレンスサービスを行う際には、職員の英語活用能力が重要となる。特定の職員のみが対応可能という状況では、その職員が不在の場合十分な対応ができず、結果として留学生に失望や不信感を与えてしまうおそれがある。自動貸出機や蔵書検索端末の使用方法など、基本的な事柄については利用者サービスに従



事する職員全員が対応できることが理想である。

しかしながら、職員の得意分野はそれぞれ異なっており、日々の業務に追われる中で、自己研鑽に割ける時間は限られている。勉強会という形で英語活用能力を向上させる場を作ることも考えられるが、業務時間外に継続して行うのは大きな負担であり、誰がどのように指導するのかという問題が生じる。目標を高く掲げるよりも、まずは基本的な英語対応マニュアルを作成し、そのマニュアルに従って説明できるようにすることから始めるのがよいのではないだろうか。さらに英語活用能力の向上を望む職員に対しては、それを助けるツールないし機会があることが望ましい。「申込みをする/make an application」など、図書館の現場でよく用いる表現を覚えてしまえば、様々な場面で応用できる。複数の職員の時間を拘束する勉強会よりも、独習を補助する教材を提供する方が、実情に合っているように思う。次の一歩として、図書館職員の英語活用能力向上に資する取り組みをしていきたい。

#### 注

- 1) 「留学生30万人計画」骨子の策定について。文部科学省ホームページ。http://www.kantei.go.jp/jp/tyoukanpress/rireki/2008/07/29kossi.pdf, (参照2015-11-30)。
- 2) 「留学生30万人計画」p.1に挙げられている趣旨を要約したものである。全文は注1)を参照。
- 3) “各国立大学法人・各大学共同利用機関法人の第3期中期目標・中期計画の素案(平成27年6月)”。文部科学省ホームページ。http://www.mext.go.jp/component/a\_menu/education/detail/\_icsFiles/afieldfile/2015/11/06/1363025\_03.pdf, (参照2015-11-30)。
- 4) 情報サービス課。ラーニング・commonsにおけるピア・サポート：留学生コンシェルジュの導入事例報告。東北大学附属図書館調査研究室年報。2014, vol. 2, p.45-49. http://hdl.handle.net/10097/56665, (参照 2016-1-2)。
- 5) 英語での図書館ツアー及びリテラシー講習会を図書館職員が行っている。平成27年は図書館ツアーとリテラシー講習会を1度ずつ行った。
- 6) 島根大学。“留学生の国籍内訳”。島根大学概要2015-2016。[島根大学], [2015], p.49.
- 7) “User’s guide”。Shimane University Library Homepage. http://www.shimane-u.ac.jp/en/access/, (参照2015-11-30)。
- 8) 留学生の指導教員からの推薦、もしくは国際交流課の公募により、謝金の支払いを受けて留学生の支援を行う学生スタッフ。