

第 8 章 高齢者の図書館サービス利用とニーズ

8.1 調査の概要

本調査研究では、第 7 章でケーススタディとして取り上げた川崎市立宮前図書館および横浜市立都筑図書館のサービス対象エリアに居住する高齢者を対象として、図書館サービスの利用およびニーズに関するインタビュー調査を実施した。

8.1.1 調査目的

「高齢者の図書館サービスに関するニーズを明らかにすること」を本調査の調査目的として設定した。

8.1.2 調査対象

本調査では、川崎市立宮前図書館（以下、宮前図書館と略記）と横浜市立都筑図書館（以下、都筑図書館と略記）のサービス対象エリアに居住する高齢者 20 名を調査対象とした。対象者は各館 10 名とし、「図書館をよく利用する人」（週 1 回以上の頻度で図書館を利用する人）と「図書館をあまり利用しない人」（月 1 回未満の頻度で図書館を利用する人）の 2 つの 카테고리を設定して、各カテゴリにつき各館 5 名の調査対象者を募集した。

調査対象者は、各館の図書館関係者（職員およびボランティア団体代表）を通じて調査内容と実施日時を告知し、調査研究への協力を得られた人とした。調査対象者の内訳およびインタビューの実施時期等は図表 8-1 のとおりである。

なお、本調査の対象者に関して留意すべき点を以下に列挙する。

- ・本調査研究では 65 歳以上の人を高齢者と定義しているが、所定の募集期間中に条件に合う必要人数が集まらなかったため、65 歳未満（ただし 60 歳以上）の人も調査対象とした。
- ・利用頻度による区分は調査対象者の応募時の自己申告であり、利用頻度による区分（「図書館をよく利用する人」、「図書館をあまり利用しない人」と実際の利用頻度が一致しない場合がある。
- ・図書館関係者を通じて調査対象を募集したため、図書館が関与する事業への参加経験者が多くなるなど、対象者に偏りが生じている可能性がある。

図表 8-1 調査対象の内訳

No	年代	性別	利用／ 非利用別	所要 時間 (分)	分析用 レコード 数	インタビュー日時・場所[インタビュアー]
M1	70代前半	男性	利用	38	20	日時:2016年(平成28年) 12月13日(火)[呑海] 2016年(平成28年) 12月20日(火)[呑海] 場所:宮前市民館会議室 および カフェ・ノータノーヴァ
M2	70代後半	女性	利用	44	23	
M3	70代前半	女性	非利用	40	22	
M4	70代前半	女性	非利用	46	16	
M5	70代前半	女性	非利用	17	17	
M6	60代後半	女性	利用	36	26	
M7	60代後半	女性	利用	35	20	
M8	60代前半	女性	非利用	40	18	
M9	70代前半	女性	利用	55	21	
M10	60代後半	男性	非利用	39	24	
T1	60代前半	男性	利用	38	31	日時:2017年(平成29年) 1月12日(木)[溝上] 2017年(平成29年) 1月17日(火)[呑海] 場所:都筑区民センター および 都筑図書館対面朗読室
T2	60代後半	女性	利用	60	28	
T3	70代前半	女性	非利用	32	26	
T4	70代後半	男性	非利用	36	27	
T5	70代後半	女性	非利用	46	31	
T6	60代後半	男性	非利用	34	30	
T7	80代後半	男性	利用	43	27	
T8	60代後半	男性	非利用	35	26	
T9	70代前半	女性	利用	36	37	
T10	60代前半	女性	利用	24	23	

(注)1.「利用」は「図書館をよく利用する人」、「非利用」は「図書館をあまり利用しない人」の略記である。
 2.分析用レコード数は、インタビューの逐語録を発言のまとまりごとに分割したデータの件数である。

8.1.3 調査項目

本調査では、年齢など調査対象者の属性に関する設問項目も含め、計12の設問項目を設定した。設問項目は下記のとおりである。

- (1) 本人について（性別、年齢、住居地、家族構成）
- (2) 図書館利用について（よく利用する図書館、図書館の利用頻度、図書館へのアクセス手段、自宅から図書館までにかかる時間）
- (3) 来館理由／非来館理由
- (4) よく利用する図書館の資料とサービス等
 - ・資料：図書、雑誌、新聞、CD/DVD、大活字本、紙芝居、DAISY録音図書、その他
 - ・サービス：貸出・返却、OPAC、レファレンス、パスファインダー、(企画)展示、宅配サービス、ブックモバイル、対面朗読サービス、商用DB、その他
 - ・その他：ボランティア活動、居場所、カフェ、インターネット、コンピュータ、拡大読書器、その他
- (5) よく利用する図書館サービス以外の公共施設のサービス（種類や利用頻度など、利用する理由、サービスに対する評価）
- (6) あれば利用したいと思う図書館サービスとその理由
- (7) 高齢者に必要だと考える図書館サービスとその理由

- (8) 認知症への興味の有無
- (9) あれば利用したいと思う認知症に関する図書館サービスとその理由
- (10) 高齢者にとって必要だと考える認知症に関するサービスとその理由
- (11) 「認知症の人にやさしい本棚」を知っているかどうか（知っている場合、どうやって知ったか、利用したことがあるか）（宮前図書館のみ）
- (12) その他、図書館に対する要望

8.1.4 調査方法

半構造化法による個別インタビューとし、インタビュアーの質問に対して調査対象者が回答する形式で行った。1人当たりの所要時間は約40分とし、研究主幹もしくは研究委員のうち1名がインタビュアーとなり、株式会社シー・ディー・アイの研究員1名が同行して記録を担当した。インタビュー内容は調査対象者の同意を得てICレコーダーに記録し、内容分析には音声から起稿した逐語録を使用した。

なお、本調査の実施に当たっては、インタビュー開始前に本調査の目的や個人情報の取り扱い等について口頭で説明し、「調査協力承諾書」（巻末資料参照）に調査対象者の署名をもらうなど、十分な倫理的配慮を行った。

8.2 調査結果

8.2.1 分析方法

本調査は半構造化法を採用しており、インタビュー時には調査対象者に自由に話してもらっているため、必ずしも全ての設問項目について1対1で対応する形での回答が得られていない。したがって、調査結果の分析に際しては、調査対象者別の逐語録をもとに、発言のまとまりごとに分割した計493件の分析用レコードを作成し、全レコードを対応する設問項目に振り分けた後、設問項目別に全調査対象者の該当レコードを通覧し、類似する発言内容をグループ化する作業を行った。参考までに、前出の図表8-1に各調査対象のレコード数を掲載している。

調査結果については、12の設問項目を調査対象者の「図書館等の利用状況」に関する設問群（設問項目（2）～（5））、「図書館サービスへのニーズ」に関する設問群（設問項目（6）（7）（12））、「認知症と図書館サービス」に関する設問群（設問項目（8）～（11））の3つのブロックに分けて、設問項目別にとりまとめた。なお、分析結果を補足するため、設問項目によってはそれぞれのカテゴリーに対応する発話を例として付した。

8.2.2 図書館等の利用状況

8.2.1.1 図書館利用について（設問項目（2）、分析用レコード数78）

①利用している図書館と利用頻度

若干名を除き、両地域ともにケーススタディの対象とした地元の図書館が最も高頻度で

利用されていた。それ以外では隣接地区の図書館、自宅から徒歩圏内にある生涯学習施設やコミュニティ施設の図書コーナーもよく利用されていた。調査対象者の多くは利用頻度の多少にかかわらず複数の図書館への来館経験があり、よく利用する人では複数の図書館を使い分けている人も多かった。「毎日」と回答した図書館勤務者を例外として、利用頻度には「週2回」から「月1回」まで幅があるが、利用者の多くは図書の貸借・返却や図書館でのボランティア活動などで定期的に訪れていた。

③アクセス手段と所要時間

公共交通機関として宮前地区ではバス、都筑地区では地下鉄が主に使われるなど、各館の立地状況を反映した結果となった。市外への通勤者を例外として、徒歩で15分であったのは1人のみで、多くは車や公共交通機関を使って15分から30分かけて来館していた。時間がかかっても健康維持などの理由で、あえて徒歩や自転車での来館を選択している人もいた。公共交通機関を乗り継ぎ30分以上の時間をかけて来館する人がいる一方、徒歩7分圏内に図書館があっても利用しない人もいた。(図表8-2、コメント例1参照)

図表 8-2 図書館の利用について

()内は該当する回答者が複数いる場合の人数

対象地区	宮前	都筑
①よく利用する図書館 (最も利用頻度が高い図書館)	・宮前図書館(5) ・有馬・野川生涯学習支援施設「アリーノ」・図書室	・都筑図書館(6) ・歴史博物館・図書コーナー ・山内図書館(青葉区)※対象館と併用 ・小金井市立図書館
その他、利用している図書館として名前が上った図書館 (過去に来館したことがある図書館を含む)	(市立図書館) ・中原図書館(中原区)※中央館 ・高津図書館(高津区) ・多摩図書館(多摩区) ・橘分館(高津区)	(市立図書館) ・北山田地区センター・図書室 ・港北図書館 ・中央図書館(西区)※中央館
	(その他の市内の図書館) ・学校図書館	(その他の市内の図書館) ・横浜国立大学附属図書館(保土ヶ谷区)
	(市外の図書館) ・神奈川県立図書館(横浜市西区) ・都筑図書館(横浜市都筑区) ・横浜市立中央図書館(横浜市西区) ・稲城市立図書館 ・江東区立豊洲図書館 ・世田谷区の地区会館の図書館	(市外の図書館) ・川崎市立中原図書館(川崎市中原区) ・小金井市立図書館 ・海老名市立図書館 ・武蔵野市立図書館 ・国立国会図書館
②利用頻度 (よく利用する図書館)	週2回、月に何回か、月2~3回、月1回、月に何度も通う時もあるし、途絶えてしまうこともある。	毎日、週1~2回、週1回、2週間に1回、月2回、月1回、毎週のように行く時であれば月1回しか行かない時もある。
③図書館へのアクセス手段 (同上)	バス(3)、車か自転車、車、徒歩	バスと地下鉄・電車(2)、電車と徒歩、車、自転車、徒歩(3) * 無回答(1)
④所要時間 (同上)	13~15分、15分(2)、15分か30分、30分、40~50分	15分、15~30分、20分、30分、40分(2)、1時間半

《コメント例1》

○よく利用する図書館・利用頻度

- ・主に利用しているのは宮前図書館で、読み聞かせの本を探しに来る。買い物があると地区会館に行って図書のをぞいてみる。…本を借りたことはないが、時間潰しに利用する。(M2・70代後半・女性・利用)
- ・利用頻度を考えると、10のうち4が都筑図書館、3が青葉区など横浜市の他区の図書館、残りの3が中央図書館。(T7・80代後半・男性・利用)
- ・借りた本を返却するので2週間に1回は来ている。お話し会のグループに所属しているので、ボランティアで使う絵本などを借りたい時にはもう少し頻繁に来ることもある。(T10・60代前半・女性・利用)

○図書館へのアクセス手段、所要時間

- ・車で15分ぐらい、自転車だと30分ぐらいかかる。自転車のほうが駐車場の制限がないので好きなだけ本が見られる。(M1・70代前半・男性・利用)
- ・高齢者は乗り放題の乗車券をもらえるので、バスを使っている。この間までは自転車で来ていたが、転んだら介護になってしまうので、仲間が心配してくれる。(M2・70代後半・女性・利用)
- ・家の前のバス停から直通のバスに乗って13～15分ぐらいだが、そのバスは1時間に1本しかない。図書館主催の読み聞かせのサークルに入っているので、月に何回か来る。(M6・60代後半・女性・利用)
- ・自宅近くから区役所まで来るバスがあるが、歩くのが健康にいいことがわかったので、1時間以内なら歩こうと心に決めている。図書館はちょうどいいぐらいの距離にある。(T2・60代後半・女性・利用)

(注)「利用」は「図書館をよく利用する人」、「非利用」は「図書館をあまり利用しない人」の略記である。

8.2.2.2 来館理由／非来館理由（設問項目（3）、分析用レコード数73）

来館理由／非来館理由については、分析用レコードをグループ化し「アクセス」「資料」「サービス」「活動」「個人的要因」という5つのカテゴリーに分類した。

来館習慣の有無、アクセスの良し悪し、蔵書の数や種類に対する評価が来館／非来館の決め手となっており、来館者は図書を借りる以外に、ボランティア活動やイベントなどの目的でも来館していた。(図表8-3、コメント例2参照)

図表 8-3 来館理由／非来館理由

()内は該当する回答者が複数いる場合の人数

	来館理由	非来館理由
アクセス	・近い(5) ・車で利用できる	・立地が悪い、遠い(3) ・駐車場の有料化、駐車場が狭い(3)
資料	・郷土史料を利用する(4) ・古い図書、書店にない図書を利用する(3) ・蔵書が多い(2) ・学術書、美術書を利用する(2) ・新聞・雑誌のバックナンバーを利用する(2) ・話題の図書や旅行本 ・家にない図書を利用する	・新刊本がない(3) ・蔵書が少ない(2)
サービス	・読み聞かせの絵本を借りる(6) ・図書を借りる(5) ・職員に相談に乗ってもらえる(2)	・共通の図書カードが使えない(2) ・図書が清潔でないと感じる ・狭くて居心地が悪い
活動	・ボランティア活動をする(6) ・イベントに参加する(2)	
個人的要因	・ついでに寄る(6) ・来慣れている(2) ・図書館が好き(3) ・図書館好きの家族に付いていく(2) ・図書館に勤めている	・来る習慣がない(3) ・建物や職員の雰囲気嫌い ・知識の蓄積ができて必要がなくなった

《コメント例 2》

○来館理由

- ・宮前図書館はそれなりの本があって家から近い。たまたま親しくしている職員もいるので、そうした人との会話も楽しい。(M1・70代前半・男性・利用)
- ・図書館が好きで、とにかく本が好き。...どちらかという人間観察に興味があって、いろんな図書館に行きたくなる。(M6・60代後半・女性・利用)
- ・中央図書館は坂の上に行くと時間がかかるが、行けば必要な資料がある。...明治以降の横浜市地図が揃っていてすぐに見られるので、遠くても中央図書館に行く。(T7・80代後半・男性・利用)
- ・自宅からいちばん近いのは都筑図書館で、区役所と併設なので来慣れている。(T9・70代前半・女性・利用)
- ・本を借りるのが一番の来館理由。お話し会のグループで2カ月に1回、児童の読書コーナーでボランティア活動をしている。(T10・60代前半・女性・利用)

○非来館理由

- ・アリーノ(有馬・野川生涯学習支援施設)の図書室は自宅からは近いが、蔵書数が少なく、図書館と共通のカードが使えない。(M7・60代後半・女性・利用)
- ・特に理由はない。昔から本を借りることをしていなかった。図書館に行かない第一の要因は、図書館で本を借りる習慣がないことだ。(M10・60代後半・男性・非利用)
- ・以前は車で来ていたが、駐車場が有料になってから車を使わなくなった。来るのが面倒なので、図書館にも来なくなった。年をとるともっと面倒になる。(T5・70代後半・女性・非利用)

○来館/非来館理由

- ・最寄りの図書館は山内図書館だが、駐車場が狭い。...本を持ってバスで駅まで出て電車に乗って往復することを考えると、車で利用できるほうがいいので都筑図書館を利用している。(T10・60代前半・女性・利用)

(注)「利用」は「図書館をよく利用する人」、「非利用」は「図書館をあまり利用しない人」の略記である。

8.2.2.3 よく利用する図書館の資料とサービス等(設問項目(4)、分析用レコード数200)

図書館が提供している一般的なサービスとして、「資料」「サービス」「その他」の3つのカテゴリーの22項目について、利用しているかどうかを尋ねた。なお、インタビュー時には個別の項目について一つひとつ尋ねることはしていないため、回答が得られていないものの中にも利用しているサービスがある可能性がある。

「資料」については、7項目中「図書」「雑誌」「新聞」以外の資料はほとんど利用されていなかった。調査対象者に読み聞かせのボランティアグループに所属する人が多いこともあり「紙芝居」の利用者は複数人いた。「図書」に関しては利用頻度の多少にかかわらず、蔵書数が少ない、新刊本が借出されていて閲覧できない、館内が狭く閲覧スペースがないという不満点が指摘された。高齢者サービスとの関連が深い「大活字本」については、認知されてはいるものの実際に利用している人は2名と少数派であった。

「サービス」の9項目中「貸出・返却」については「図書」に付随してコメントされる場合が多く、館内で閲覧せず借用して自宅で読む人が多数派を占めていた。また、ネット予約や他館からの取り寄せサービスがよく利用されていた。「貸出・返却」以外のサービスでは「OPAC」「レファレンス」が比較的多く利用されていた。「レファレンス」については図書館職員を高く評価して積極的に利用している人と、図書館職員はいつも忙しくしてい

るので気安く声をかけにくい、ネットで調べるほうが早いなど、さまざまな理由から利用しようとしていない人に分かれており、図書館をあまり利用しない人の中には、レファレンスサービス自体を認知していない人もあった。「宅配サービス」の利用者はなく、利用しない理由としては、仕組みを知らないこと、送料がかかること、荷物の受け取りが難しいことが上がった。なお、宅配サービスについては2017年（平成29年）3月現在、横浜市立図書館では山内図書館が指定管理者による有料宅配サービスを試行し、川崎市立図書館では要介護度に応じて高齢者に対する片道みの無料配送サービスを実施しているが、両館とも基本的には障害者を対象とするサービスとして実施している¹⁾。

「その他」については、6項目中の「コンピュータ」「ボランティア」「居場所」のほか、生涯学習系の講座やビブリオバトル等のイベントが利用されていた。調査対象館に該当するサービスがないこともあり「カフェ」については利用している人はいないが、図書館で借りた図書を読むために図書館外のカフェを利用している人がいた。（図表 8-4、コメント例 3 参照）

図表 8-4 よく利用する図書館の資料とサービス等 （ ）内数字は該当する回答者が複数いる場合の人数

	資料	サービス	その他
利用している	<ul style="list-style-type: none"> ・図書(14) ・雑誌(7) ・新聞(7) ・CD/DVD ・大活字本(2) ・紙芝居(4) ・郷土史料(2) 	<ul style="list-style-type: none"> ・貸出・返却(12) ・OPAC(4) ・レファレンス(7) ・パスファインダー 	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動(4) ・居場所(2) ・講座・教室(4) ・イベント(3) ・コンピュータ
利用していない、無回答	<ul style="list-style-type: none"> ・DAISY 録音図書 	<ul style="list-style-type: none"> ・(企画)展示 ・宅配サービス ・ブックモービル ・対面朗読サービス ・商用 DB 	<ul style="list-style-type: none"> ・カフェ ・インターネット ・拡大読書器

(注)時々利用するサービスもカウントしている。ただし、若い時に利用していたが現在は利用していないケースはカウントしていない。

《コメント例 3》

○図書、貸出・返却

- ・図書館でばらばらと見て、気に入ったら本屋で買ったりする。本を手元に持っていたい。1週間や10日間の期限付きで借りるのが負担になる。…値段の高い本や売っていない本は、買えないので借りる。(M6・60代後半・女性・利用)
- ・家からパソコンでネット予約し、本が到着した時点で来館して借りて帰ることが多い。本当は本屋のようにあれこれ見てゆっくりしたいが、最近では図書館がそういう場所だという意識がなくなっている。(M7・60代後半・女性・利用)
- ・都筑図書館に該当する本がなくても、他区の図書館や中央図書館などにあれば借りられる。インターネットで検索して予約を入れ、連絡があれば都筑図書館に来て借りる。(T8・60代後半・男性・非利用)
- ・図書館で本を読んだり調べたりすることはほとんどない。借りて家に持って帰る。この閲覧室は個室ではないので人の出入りがあり、衝突がないので隣や向いの人からまる見えで、落ち着かない。高くなくても仕切りがあれば落ち着くと思う。(T8・60代後半・男性・非利用)

○新聞、雑誌

- ・雑誌も好きでよく見る。家では新聞を取るのをやめて、スマホや（テレビ）ニュースを見ている。図書館に来た時には必ず新聞を、興味のあるところだけ何日分かまとめて見る。（M6・60代後半・女性・利用）
- ・雑誌・新聞を読みたいと思うことはあるが、図書館の中に（新聞を）ゆっくりと広げられるスペースがないので読まない。借りた本を返しに来て帰る。…雑誌の最新号は借出できないのでちょっと目を通したい時はあるが、それも一切していない。（M7・60代後半・女性・利用）
- ・新聞は何人も順番待ちをしていて、一度ある記事を見ようと思って行った時には、目的の新聞を手にするまでかなりの時間がかかった。新聞を読んでいるのは高齢男性が多い。（M10・60代後半・男性・非利用）

○大活字本

- ・自分でも読まないし、借りているところを見たこともない。高齢者向けというよりは障害者向けで、文字が大きすぎる。（T1・60代前半・男性・利用）
- ・だんだん目が不自由になってきて、最近では利用している。以前は大活字本があることを知らなかった。…館内を見てまわっている時に大活字本があることを知った。（T9・70代前半・女性・利用）

○紙芝居

- ・老人施設にも読み聞かせのボランティアに行っており、老人のための紙芝居をリクエストしていた。予算がないのでなかなか買ってもらえなかったが、高齢者用の紙芝居を5点ほど購入してもらえることになった。（T2・60代後半・女性・利用）

○レファレンス

- ・手伝ってくれる方はどこにでもいるのか。名札を付けているとか、外から見てわかるのか。…（ある書店では）名札を付けたコンシェルジュが店内を巡回しているので、気楽に声をかけられる。（M3・70代前半・女性・非利用）
- ・本そのものが検索しても見つからない場合に図書館員に相談することはあるが、内容について相談することはあまりない。…職員はいつも忙しそうにしているので、…あまりに漠然としたことを聴いても困るだろうと思って聴かない。（M7・60代後半・女性・利用）
- ・使わない。ネットで調べられるので、直接当たったほうが早い。（T1・60代前半・男性・利用）
- ・司書さんはとても親切に対応してくれる。なぜもっと若い時に利用しなかったのだろうと思う。以前は自分で本を選んで、わからない時に教えてもらうぐらいだった。（T2・60代後半・女性・利用）

○宅配サービス

- ・家族と一緒に住んでいる人は別かもしれないが、年をとると耳が聞こえなくなるので、インターホンが鳴っていても気が付かない。…荷物の受取はとても大変だと、姉を見ていて感じる。（M2・70代後半・女性・利用）
- ・高齢者の車の運転が問題になっているので、車で来られなくなると図書館が使えなくなる。そうなった時に宅配サービスがあれば便利だと思うが、送料がかかるので利用するのは難しい。（M7・60代後半・女性・利用）

○カフェ、ボランティア

- ・（隣接する市民館で）カフェをやっていると、図書館で借りた本を持ってきて読む人がいる。男性で一人の場合には声をかけたりすると、けっこう面白い話をしてくれる。（M3・70代前半・女性・非利用）
- ・カフェはほしいと思う。本を借りて、時間がある時は近くの喫茶店に入って読むこともある。家で読むよりは落ち着く。家にいると周りが気になって集中できないので、短くても集中して本を読む時間を作っている。（T9・70代前半・女性・利用）

（注）「利用」は「図書館をよく利用する人」、「非利用」は「図書館をあまり利用しない人」の略記である。

8.2.2.4 よく利用する公共施設のサービス（設問項目（5）、分析用レコード数 25）

図書館以外の公共施設では、地域の小規模なコミュニティ施設や集会施設がよく利用されており、特に都筑エリアについては市民向けの公共施設が充実している状況がうかがうことができた。利用理由としては、自宅から近いこと以外に、ボランティア活動の場、会

合時の借室、各施設で開催される講座や催しといった利用目的が上げられた。サービスに対する評価では、施設の利用料金や催し内容に関する評価があった。(図表 8-5 参照)

図表 8-5 よく利用する公共施設のサービス

()内数字は該当する回答者が複数いる場合の人数

	宮前	都筑
①利用している図書館以外の公共施設	(区内) ・地域子育て支援センター ・有馬・野川生涯学習支援施設「アリーノ」 ・老人いこいの家(有馬、野川) ・横浜国際プール ・宮前市民館 ・てくのかわさき (区外) ・多摩市民館 * 利用していない、無回答(4)	(区内) ・歴史博物館(2) ・地域ケアプラザ(2) ・地区センター(6) ・都筑プール ・かけはし都筑(都筑区福祉保健活動拠点)(2) ・つづき My プラザ(都筑多文化・青少年交流プラザ) ・区民活動センター ・コミュニティハウス (区外) ・公会堂(青葉区) ・地区センター(青葉区) ・公民館 ・横浜開港記念館
利用頻度	週1回、月1回、月2回、月数回	週1回程度、月2~3回、毎月・月1回、2カ月に1回程度、年に何回か、少なくとも年1回
②利用理由 ※利用者のみ	・ボランティア活動をしている(2) ・教室、講座等で利用している(2) ・自宅から近い	・趣味やボランティアの会合で利用している(4) ・ボランティア活動をしている(2) ・無料で部屋を借りられる(2) ・自宅から近い(2) ・音楽会などの催し物に行く ・展示を見に行く ・イベントを主催している
③サービスに対する評価	・さまざまな催しがあり、人と交流できる(アリーノ、老人いこいの家) ・民営になって料金が高くなった(横浜国際プール) ・いろいろな資格講座をやっていて、受講者には若い人が多い(てくのかわさき)	・青葉区は全てにおいて活発(青葉区の公会堂・地区センター) ・おおむねよくやっている(歴史博物館) ・部屋を借りる場合価格や予約のしやすさも重要 ・利用料が安くなるといい ・もう少し部屋数があってもいい(地区センター) ・講演会などに興味があるテーマが少ない(地区センター)

8.2.3 図書館サービスに関するニーズ(設問項目(6)(7)(12)、分析用レコード数88)

本調査は高齢者の図書館サービスに対するニーズを明らかにすることを目的としているが、設問項目(6)(あれば利用したいと思う図書館サービス)、設問項目(7)(高齢者に必要だと考える図書館サービス)、設問項目(12)(その他、図書館に対する要望)の3つの設問項目は、調査対象者に対して図書館サービスへのニーズを直接的に問うものである。調査対象者が「あれば利用したいと思う図書館サービス」と「高齢者に必要だと考える図書館サービス」はかなりの部分で重複しており、「あれば利用したいと思う図書館サービス」と「図書館に対する要望」についても重複する回答内容が多かったため、3つの設問項目の分析用レコードを統合して調査対象者の図書館サービスへのニーズを分析することとした。

分析用レコードをもとに類似するサービスをグループ化した結果、「図書館へのアクセス」「資料・情報へのアクセス」「滞在できるスペース」「人との交流」「主体的な社会参加」「その他」という 6 つのカテゴリーに区分した。具体的なサービスでは、自宅の近場に図書館を増やすこと、蔵書の充実、ゆったりと図書が読める閲覧スペースや気兼ねなく会話ができる交流スペースなどが上がった。「主体的な社会参加」については、高齢者が能力を発揮する場としての図書館の活用や、高齢者の社会参加を促すための図書館側からの働きかけなど、図書館から高齢者への一方向のサービスではない高齢者サービスのあり方を示唆するものであった。(図表 8-6、コメント例 4 参照)

図表 8-6 図書館サービスに関するニーズ ()内数字は該当する回答者が複数いる場合の人数

ニーズ区分	あれば利用したい／高齢者に必要だと考えるサービス等
図書館へのアクセス	<ul style="list-style-type: none"> ・館数増・新設(3)、近場の図書館(4) ・駅前返却ポスト(3)、宅配サービス(2) ・365日24時間開館
資料・情報へのアクセス	<ul style="list-style-type: none"> ・蔵書数を増やす(2) ・新刊本(2)、雑誌、専門書、普段買えないような図書 ・電子書籍 ・ネットを使用しない人への配慮 ・大活字本、老眼鏡 ・テーマ展示 ・DVD ・破損本の買い替え
滞在できるスペース	<ul style="list-style-type: none"> ・閲覧スペース(4)、カフェ(2) ・お茶が飲める場所(2)、食事ができる場所 ・広い空間や新しい施設 ・高齢者コーナー、居場所と研究の両面
人との交流	<ul style="list-style-type: none"> ・話ができる場所(3)、交流スペース(2)、対話型イベント ・子どもへの読み聞かせスペース ・親切的な対応
主体的な社会参加	<ul style="list-style-type: none"> ・(図書館側から)サービスを提供するという発想を転換すべき(2) ・(図書館を)高齢者が何かを創造する場、新しい図書や人と出会える場所にしてほしい ・来館している高齢者に対して、図書館側から催しやグループへの参加への働きかけができればいい ・シニアを素敵にするツールとして図書館を活用できればいい
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・大人向けの朗読会(2) ・デイケアセンター等イベント情報の掲示板 ・職員間のコミュニケーションを良くしてほしい ・高い位置の図書をとりやすくしてほしい

《コメント例 4》

○図書館へのアクセス

- ・あらゆる図書館が駅前で返却できるシステムを作してほしい。ブックポストは本が傷むという欠点はあるが、利便性が高いので利用者は増えると思う。(T1・60代前半・男性・利用)
- ・大きい図書館ばかりでなく、いろんなところにミニ版の図書館があるといい。バスや電車に乗って行かなければならないようでは、図書館を利用する人は限られてしまう。新しく施設を作るのではなく、駅などにコーナーを設置して本を置いてもらえるといい。(T3・70代前半・女性・非利用)
- ・アクセスが簡単にできること、近場ということ以外にあまりアイデアが浮かばない。高齢になると手足が動きにくくなって、アクションの範囲が狭くなり、何かやりたいことがあってもあきらめるようになる。自分たちは図書館の近くに住んでいるが、もっと離れたところに住んでいる人は高齢になると来館できなくなる。(T4・70代後半・男性・非利用)
- ・文学書については横浜市や神奈川県だけではなく、全国的に著作権の切れたものは電子媒体で利用できるようにしてもらいたい。こちらもだんだん足腰が弱ってくるので、いつまでも紙媒体で古典を読むのではなく、電子媒体で家に居ながら読むことができるようになればいい。(T4・70代後半・男性・非利用)

○資料・情報へのアクセス

- ・子どもに対する読み聞かせと大人に対する読み聞かせは全然違う。大人に対する読み聞かせの本を選ぶのは難しい。本を選ぶ人は悩んでいると思う。子ども向けの本はいっぱいあるが、実際にやってみてシニア向けの絵本がないと感じた。(M5・70代前半・女性・非利用)
- ・シニアにとっての図書館を考えると、例えばデイケアセンターと連携して、落語会などの催しやイベントを周知するための掲示板として図書館が利用できればいい。(M8・60代前半・女性・非利用)
- ・電子書籍には興味はあるが、これまで実際に電子書籍を購入したことはない。図書館がタブレット端末を貸してくれて電子書籍が読めるのであれば、興味があるので利用してもいい。新聞などは電子書籍で皆が閲覧できるようにすればいいと思う。(M10・60代後半・男性・利用)
- ・図書館には新しい本がない。塩麴や時短レシピや断捨離など「今風」の生活の本がほしい。家事関連の本は高価なので高齢者には買えない。(T2・60代後半・女性・利用)
- ・現在の生活では図書館に来て朗読を聴くことは考えられないが、本を読むことがだんだん億劫になってきているので、上手な朗読が聴けるといいと思う。…朗読には活字とは別の良さがある。「源氏物語を読む会」のイベントでプロの朗読を聴いて、源氏物語はこんなにすばらしかったのかと思った。(T5・70代後半・女性・非利用)

○滞在できるスペース

- ・宮前図書館はスペースが少なく、並んでまで座る場所を確保する気になれない。昼間は西日が当たっていい環境なので、ずらっとお年寄りが並んで座っている。自分も年寄りだが、その人たちの仲間になってしまうような気がする。(M10・60代後半・男性・非利用)
- ・資料を調べる際に一つのテーブルを3人ぐらいで肩が触れ合うようにして使っているのが、集中できない。…半日や一日かけて資料を調べられる場所がほしい。昔の分厚い本を3冊ぐらい置くことができ、蛍光灯もついていてゆっくりと資料が見られる場所があればいい。(T2・60代後半・女性・利用)
- ・高齢者は早くから来て時間を潰す人が多いので、お茶が飲めるといいのではないかと。狭いところで新聞は読みにくいので、お茶を飲める場所に新聞があればいい。(T2・60代後半・女性・利用)
- ・図書館の本を読みながら憩える場があるといい。(T3・70代前半・女性・非利用)

○交流・活動の場

- ・地域ケアプラザや地区センターで部屋を貸してくれるので、お話し会などグループの集まりで使うことが多い。図書館内に仲間と相談できる場所があれば、ちょっと本を見ることができるといいと思う。(T10・60代前半・女性・利用)
- ・親切に対応してもらうのが一番だ。年をとればとるほど親切がありがたいと感じる。(M1・70代前半・男性・利用)
- ・老人いこいの家や集会場ではなく、図書館にカフェのようなコミュニティスペースがあって、本を通して生き方や生活にプラスになる話ができて、お互いを支え合っていくことができればいい。(M6・60代後半・女性・利用)

○主体的な社会参加

- ・今は子どもから大人まで、どこでもサービスをしてもらって当たり前のようにになっているが、そういう考え方を変えていかないとだめだと思う。ギブ&テイクではないが、一つ何かしてもらったら一つお返しする。年をとっても何かしてもらえばかりでは、充実感がない。(M6・60代後半・女性・利用)
- ・デイケアセンター等にお世話になる一歩手前の世代の人たちを対象として、日本の社会のシニアをもっと素敵にするツールの一つとして図書館を活用できればいい。素敵なシニアばかり撮った写真集を集めたコーナーを作っている図書館があるが、・・・人間は少し先のことが気になるので、そういう時にちょっとガイドしてくれるものがあるとその場所に魅力を感じるのではないか。(M8・60代前半・女性・非利用)
- ・これからは高齢者が培ってきたものを披露し、クリエイティブに何かを創造する場として図書館が関わっていくことが望ましい。本を借りていくだけでなく、せっかくなら来館するのだから図書館で自分の好きな本を薦めてもらい、高齢者が新しい本や人と出会える場所になればいい。(T1・60代前半・男性・利用)
- ・高齢者にサービスを与えるのではなく、もっと高齢者が参加できることがあればいい。ソファで寝ている人にも何か能力があるはずで、そういう人たちにもうひと働きしていただける何かがあればいい。・・・高齢者も与えられるばかりでは満足できないと思う。(T10・60代前半・女性・利用)

(注)「利用」は「図書館をよく利用する人」、「非利用」は「図書館をあまり利用しない人」の略記である。

8.2.4 認知症と図書館サービスに関するニーズ

本調査では、超高齢社会における図書館サービスを考える上で、認知症に関するサービスを一つの柱に据えている。第7章ではケーススタディとして宮前図書館と日向市大王谷コミュニティーセンターの認知症の人に対する図書館サービスを取り上げたが、高齢者インタビュー調査では、設問項目(8)～設問項目(11)が認知症に関する設問項目となっている。

8.2.4.1 認知症への興味の有無(設問項目(8)、分析用レコード数28)

設問項目(8)で認知症への興味の有無を尋ねたところ、「少しは興味がある」人も含め、20人中12名が「興味がある」と回答した。「興味がある」とは明言していないものの、オレンジリング(「認知症サポーター養成講座」を受けた人が「認知症サポーター」の目印として身につけるブレスレット)を取得している人や認知症の家族を抱えている人も「興味がある」とみなすことができる。調査対象者のうち10名には、既に亡くなった人も含めて身近な親族や友人に認知症の人や認知症の発症が疑われる人があり、1名はボランティア先の高齢者施設で認知症の人と接する機会があるなど、調査対象者にとって認知症は身近な関心事であると言える。認知症への興味や認知症の人と接する機会の有無にかかわらず、多くの人が自分もいつ認知症になるかわからないという不安を表明していた。(コメント例5参照)

《コメント例 5》

○興味がある

- ・実家の母がアルツハイマーで、・・・だんだん症状が進んでいる。・・・同じ年代で認知症になっていない人もいる。・・・人との関わりがあるかないかで差があると感じる。(M6・60代後半・女性・利用)
- ・親族に認知症の人がいないので、認知症の人と接する機会がない。・・・「自分ごと」として「認知症にならないために」という意味での認知症への関心はある。(M8・60代前半・女性・非利用)
- ・母が認知症になったのは90歳を過ぎてからだが、どんなに元気に過ごしていた人も年をとると認知症になりうる。(T5・70代後半・女性・非利用)

○興味がない

- ・特に興味はないが、いつ自分も認知症になるかわからないと思う。母親が最近亡くなったが、幸い認知症にはならなかった。・・・認知症はいつわが身に降りかかってくるかわからないので怖い。(M1・70代前半・男性・利用)
- ・自分が認知症になったらどうしようか、家族がなくなったらどうしようかという不安はあるが、特に対策はしていない。なるべく人と関わったり、文字を見たり、話をするように心がけているが、認知症の本を読むというようなことはしていない。(M10・60代後半・男性・非利用)

(注)「利用」は「図書館をよく利用する人」、「非利用」は「図書館をあまり利用しない人」の略記である。

8.2.4.2 認知症に関する図書館サービス（設問項目（9）、設問項目（10）、

分析用レコード数 40）

設問項目（9）（あれば利用したいと思う認知症に関する図書館サービス）、設問項目（7）（高齢者にとって必要だと考える認知症に関するサービス）の2つの設問項目については、認知症に関するサービスへのニーズを問うものであるが、重複する回答内容が多いため、2つの設問項目を合わせて分析することとした。類似する分析用レコードをグループ化し、「認知症の理解」「認知症の予防と早期発見」「認知症の人への支援」の3つのカテゴリーに区分した。なお、「認知症に関する図書の特設コーナー」と「回想法」については、調査対象者に認知症に関する図書館サービスをイメージしてもらうためにインタビュー側から例示したサービスに対するコメントであった。また、何人かは図書館が認知症サービスに関わることに對して疑問を表明していた。（図表 8-7、コメント例 6 参照）

図表 8-7 認知症に関する図書館サービス、高齢者に必要な認知症関連サービス

()内数字は該当する回答者が複数いる場合の人数

ニーズ区分	あれば利用したいと思う/ 高齢者にとって必要だと考える認知症に関する図書館サービス
認知症の理解	・認知症に関する図書の特設コーナー(5) ・認知症に関する講座
認知症の予防と早期発見	・認知症診断セット ・コミュニケーションの場 ・数独や漢字ゲームなどの勉強会
認知症の人への支援	・回想法(3) ・付き添い(2) ・認知症の人との交流の場(2) ・対話カフェ・イベント(2) ・読み聞かせ(5)、音読(2) ・認知症の人が出かける場(2) ・医療福祉施設等との連携・アウトリーチ(2) ・オレンジリングの装着
その他	・認知症カフェに参加(2) ・図書館に認知症サービスがあればいい ・図書館にこだわらない ・図書館本来の機能から逸脱するのではないか

《コメント例 6》

○認知症の理解

- ・近所にも認知症の方がいるが、接し方が難しい。認知症を理解するための講座があればいい。(M5・70代前半・女性・非利用)
- ・「自分ごと」として、認知症とはどういうことかを知りたい。認知症になってしまった人のコーナーも必要だが、むしろ認知症にならないためのコーナーがあれば誰もが興味をひかれると思う。(M8・60代前半・女性・非利用)
- ・書架が2つぐらいあって、そこに認知症についての本が集約されていれば利用しやすい。(T7・80代後半・男性・利用)

○認知症の予防と早期発見

- ・病院に行かなくても図書館に認知症診断セットが置いてあって、自分で気楽に検査ができればいいかもしれない。(M3・70代前半・女性・非利用)
- ・子どもの本の読み聞かせのようなものはちょっと違うと思う。…大人バージョンの漢字の勉強会のようなものがあれば、頭を使いそうな気がする。(M10・60代後半・男性・非利用)
- ・図書館で回想法をやっていたら利用したい。図書館で昔の写真や道具類が見られるといい。(T9・70代前半・女性・利用)

○認知症の人への支援

- ・今は認知症の人が集まる場所のイメージが悪いので、…そういう暗いイメージが払拭できるといい。図書館は活気があって来館者の年齢層もさまざまなので、こういうところに認知症の人や発達障害の人がもっと入りやすくなると思う。(M6・60代後半・女性・利用)
- ・認知症の人と一緒に図書館に行くとか、デイサービスなどで一緒に本を読むといったことができるといいと思う。(T3・70代前半・女性・非利用)
- ・図書館から認知症のお年寄りがいる施設に向いて朗読や音読をしてくれるといい。読み聞かせだけでは受動的になるので、能動的な音読がいいのではないかな。(T5・70代後半・女性・非利用)
- ・高齢者施設にも読み聞かせのボランティアに行っているが、認知症の人は集中力が弱い。去年は戦後70周年で戦争時の紙芝居や絵本を読む機会があったが、そういうものは集中して聴いてくれる。…空襲とか怖いものはだめで、ほのぼのとした昔の楽しい思い出みたいなものがあるといい。図書館にもそういうサービスがあればいいのではないかな。(T10・60代後半・女性・利用)

○その他

- ・「図書館はこういうものだ」というイメージがあるので、認知症の方が集まって昔話をしたりして認知症の進行を遅らせるということと図書館がつかない。(M7・60代後半・女性・利用)
- ・図書館が認知症に関するサービスをやり始めると、福祉や介護などさまざまな問題が出てくる。初めに図書館が手をつけて、後は認知症対策センターのような別の組織に引き継ぐのか、そうではなく図書館が全ての知的活動の中心になるのか。(T4・70代後半・男性・非利用)
- ・介護施設や区役所でも認知症サービスをやっている。図書館にはこだわらない。(T9・70代前半・女性・利用)

(注)「利用」は「図書館をよく利用する人」、「非利用」は「図書館をあまり利用しない人」の略記である。

8.2.4.3 認知症の人にやさしい本棚（設問項目（11）、分析用レコード数11）

認知症に関する図書館サービスに関連して、設問項目（11）では宮前図書館のサービスエリアの調査対象者に、第7章のケーススタディで取り上げた宮前図書館「認知症の人にやさしい本棚」の認知度や利用状況を尋ねた。

10人中7名は「認知症の人にやさしい本棚」を知っていた。4人は知人の図書館関係者から聞き、2人は館内で棚を目にして知ったと回答した。実際に利用したことがあるのは2人のみで、うち1人は認知症の家族がいる人であった。これまで本棚の存在を知らなかつ

た人も含め、認知症関連本を集めたコーナーについてはおおむね肯定的に評価されていた。図書の構成や閲覧スペースについて改善を求めるコメントもあった。(コメント例 7 参照)

《コメント例 7》

○利用したことがある

- ・認知症を介護する人のための本もあり、コーナーにまとめてあるので家族の方たちはとても助かっていると思う。書架の中から探したり、いちいち相談に乗ってもらって探すのは大変だ。(M2・70代後半・女性・利用)
- ・せっかく本棚を設けるなら、薬なども含めて医療や介護関係の本、家族の書いた体験記なども全部まとめてあるといいと思ったり、それではかえって嫌かもしれないと思ったりする。(M9・70代前半・女性・利用)

○知っているが、利用したことはない

- ・テレビ番組でも認知症の話は「もういい」という感じ。亡くなった義父の時には認知症は軽視されていたので、最近メディアに取り上げられ、本がたくさん出ているのはいいことだと思う。(M7・60代後半・女性・利用)
- ・前を通るので本棚があることは知っているが、自分では利用していない。…後を人が通るので立ち読みもできないし、横に座って読んでいて「あの人は認知症だ」と思われるのも嫌だと思う。テーブルと椅子があって、座って落ち着いて読めるスペースがあるといい。(M10・60代後半・男性・非利用)

○知らなかった

- ・本棚があることは知らなかった。親が認知症になった場合に家族はどうすればいいのかとか、テレビなどを見ていると本当に大変だと思うので、これからは必要だと思う。(M1・70代前半・男性・利用)
- ・宮前図書館の職員が認知症サポーターであることも初めて知った。知っていればそれをきっかけにもっと会話はずむと思う。(M6・60代後半・女性・利用)

(注)「利用」は「図書館をよく利用する人」、「非利用」は「図書館をあまり利用しない人」の略記である。

8.2.5 高齢者調査結果から読み取れること

インタビュー調査から抽出した高齢者の図書館サービスに関するニーズについて、前節のニーズ分析結果の区分に基づき、図書館の利用状況と合わせてとりまとめた。

(1) 図書館へのアクセスに関するニーズ

調査対象者のうち徒歩圏内に図書館がある人は少数であり、多くは公共交通機関等を用いて来館している。来館理由でも図書館の立地やアクセスの良し悪しは来館／非来館の決め手の一つとなっている。将来、公共交通機関や車を使った移動が困難になった場合に備えて、「近場の図書館」など徒歩圏内の図書館サービス拠点が求められており、来館せずに貸出や返却ができる「宅配サービス」や「返却ポスト」への関心も高い。

(2) 資料・情報へのアクセスに関するニーズ

資料に関しては、図書館の利用頻度の多少にかかわらず、蔵書が少ないこと、新刊本が閲覧できないことへの不満を表明する人が多く、それが図書館を利用しない理由の一つにもなっている。高齢者に特有のニーズでは、電子書籍や大活字本など身体機能の低下に対応した資料等の整備のほか、電子機器の使用を好まない人への配慮も必要とされている。

(3) 滞在スペースに関するニーズ

調査対象館のスペース面での制約もあり、館内で時間をかけて閲覧する人や図書館を「居場所」として利用している人は少なく、図書館の利用はネット予約や取り寄せサービスを使った「貸出・返却」が中心となっている。そうした現状に対して、「カフェ」に象徴される滞在型利用へのニーズがある。他方で、朝から来館して終日新聞を読んでいる、いわゆる「図書館を居場所としている高齢者」の存在も意識されている。

(4) 人との交流に関するニーズ

ボランティア活動やイベントを目的に来館し、グループで図書館を利用している人が少ない。図書館内に会話ができるスペースがないこともあり、グループ活動時には図書館以外の公共施設のうち無料もしくは低料金で利用できるコミュニティ施設が選択されている。グループ活動以外にも、レファレンスサービスや図書館職員との対話、交流イベントや「回想法」なども含め、人とのコミュニケーションへのニーズがある。

(5) 主体的な社会参加へのニーズ

調査対象者には、読み聞かせを始めてから絵本を借りに来るようになった人や、ガイドボランティアを始めてから郷土史料を調べに来るようになった人など、退職や子どもの独立、配偶者との死別、転居、本人や家族の病気など人生の節目に、各種の講座やイベントをきっかけとしてさまざまな活動を始め、それによって図書館の利用の仕方が変わっている人が多い。自己の経験や能力を活かし社会に貢献したいという強いニーズを持つ人もおり、図書館に対して、図書館や資料を媒介とした出会いと交流の場の提供や、高齢者の主体的な社会的活動をサポートする役割を期待する人もいる。

(6) 認知症に関するニーズ

認知症の家族を抱える人だけでなく、認知症の人と接した経験がない人も「認知症予備軍」として認知症カフェに参加しており、特に認知症の予防や早期発見への関心が高い。認知症予備軍と認知症の人の家族向けには関連図書の特設コーナーや講演会、認知症の人向けには読み聞かせや音読のほか、認知症の人が出かける場の提供や医療・福祉の現場へのアウトリーチ等が提案されている。他方で、図書館が認知症サービスを提供することに違和感を持つ人もあり、認知症の人と接したことがある人からは、家族や認知症予備軍へのサービスは可能でも認知症の人へのサービスは難しいのではないかといった指摘もあった。

(7) その他

そのほか、調査対象者には図書館や図書館以外の公共施設の講座・教室等を利用している人が多い。また、読み聞かせのボランティアグループに所属する人が多いこともあり、大人向けの読み聞かせや朗読会については、サービスの享受者・提供者の両方の立場から関心が高い。

8.3 考察

本調査では、川崎市宮前区と横浜市都築区をフィールドに、よく図書館を利用する高齢者とあまり図書館を利用しない高齢者を対象に、インタビュー調査を行った。調査結果に見られる高齢者の図書館利用の現状と今後のサービスのあり方について、特徴的な点を6つあげ、考察する。

8.3.1 多様な高齢者：サード・エイジとフォース・エイジの出現と図書館利用

今回、インタビュー対象者は60歳以上の20名であったが、日常行動や図書館利用は非常に多様であった。改めて述べるまでもなく、日本社会の高齢化とともに、高齢者が多様化していることを再認識する結果となった。例えば、大活字本の利用をめぐっても、「だんだん目が不自由になってきて、最近は大活字本を利用している」(T9・70代前半・女性)という声がある一方で、「自分でも読まないし、借りているところを見たこともない。高齢者向けというよりは障害者向けで、文字が大きすぎる」(T1・60代前半・男性)という声もあった。

また、「中央図書館は坂の上であり行くのに時間がかかるが、行けば必要な資料がある。……明治以降の横浜市の地図が揃っていてすぐに見られるので、遠くても中央図書館に行く」(T7・80代後半・男性)といったボランティア活動に積極的に参加し、そのための資料を求めて図書館を頻繁に利用するケースや、「老人施設にも読み聞かせのボランティアに行っており、老人のための紙芝居をリクエストしていた。予算がないのでなかなか買ってもらえなかったが、高齢者用の紙芝居を5点ほど購入してもらえることになった」(T2・60代後半・女性)といった高齢者施設での読み聞かせのボランティア活動に従事し、紙芝居を図書館にリクエストするなど、図書館を積極的に利活用している人が複数存在していた。高齢者が図書館を利用する時、決して個人の楽しみのためだけではないケースがあることが明らかになった。

このように高齢者の行動が多様であるということを踏まえて、これからの図書館サービスを検討する必要がある。

8.3.2 図書館へのアクセス

では、特に積極的に図書館を利用している高齢者には、従来の成人サービスの提供で十分対応可能なのだろうか。

今回の調査結果を見ると、図書館への物理的アクセスに対する意見が多かった。例えば、自宅近くの図書館は駐車場が狭いので、「本を持ってバスで駅まで出て電車に乗って往復することを考えると、車で利用できる方がいいので都築図書館を利用している」(T10・60代前半・女性)や「この間まで自転車で来ていたが、転んだら介護になってしまうので、仲間が心配(するので、今はバスを利用)」(M2・70代後半・女性)に代表されるように、加齢とともに生じる身体的変化を意識して、図書館への物理的アクセス手段にも変化が見られる。

各図書館の駐輪場や駐車場の利用形態や広さとも関連するが、こうした高齢者の図書館への物理的アクセス手段の変化を意識した図書館の環境整備がこれからは求められるだろう。これまで図書館へのアクセスという観点から考える時、アウトリーチ活動を除くと、館内のサービスに注目しがちだったが、図書館の駐車場や駐輪場といった環境にも配慮が必要になる。「以前は車で来ていたが、駐車場が有料になってから車を使わなくなった。来るのが面倒なので、図書館にも来なくなった。年をとるともっと面倒になる」(T5・70代後半・女性・非利用)といった声に見られるように、来館しない理由にもなりかねないことは認識しておく必要がある。

さらに、今後の図書館へのニーズとして、より端的に「アクセスが簡単にできること」(T1・70代後半・男性)、「バスや電車に乗って行かなければならないようでは、図書館を利用する人は限られてしまう」(T3・70代前半・女性)あるいは「車で来られなくなると図書館が使えなくなる」(M7・60代後半・女性)という意見に現れているように、図書館における高齢者サービスを考える時、アクセスの良さは今後ますます大きな要素となる。

その解決策の一つが、「駅前返却ポスト」の設置であり、宅配サービスの実施とも言えるだろう(図表8-6参照)。しかし一方で、「家族と一緒に住んでいる人は別かもしれないが、年をとると耳が聞こえなくなるので、インターホンが鳴っていても気が付かない。…荷物の受取はとても大変だと、姉を見ていて感じる。」(M2・70代後半・女性)というコメントに見られるように、宅配で受け取ること自体が困難である場合もあるので、考慮が必要である。

8.3.3 図書館資料・情報へのアクセスニーズ

もちろん、高齢者は単に図書館への物理的アクセスを望んでいるわけではない。他の世代の図書館利用者と同じく資料の充実を望んでいることは言うまでもない。電子書籍に関心を寄せる高齢者もあり、「これまで実際に電子書籍を購入したことはない。図書館がタブレット端末を貸してくれて電子書籍を読めるのであれば、興味があるので利用してもいい」(M10・60代後半・男性)というように、積極的に新しい機器にも強い関心を持つ高齢者もいることを忘れてはいけない。実際、石村によれば、ユーザーフレンドリーな情報端末を使用した図書館内の実験において、高齢者は短時間のオリエンテーションで情報端末を使用し、拒否反応もなかった²⁾。

また、「都筑図書館に該当する本がなくても、他区の図書館や中央図書館などにあれば借りられる。インターネットで検索して予約を入れ、連絡があれば都筑図書館に来て借りる。」(T8・60代後半・男性)といったオンラインサービスを活用しているケースも複数見られた。

一方、「本を読むことがだんだん億劫になってきているので、上手な朗読が聞けるといい」(T5・70代後半・女性)というニーズもあった。

これらはいずれも積極的に情報にアクセスしようとしている高齢者の姿の反映と考えられるので、大活字本をコレクションとして構築するだけでなく、例えば「大人のための

朗読会」や「大人のための紙芝居」³⁾などの新しいプログラムを展開することを検討すべきであろう。

8.3.4 場としての図書館に対するニーズ

近年、「場」としての図書館に注目した議論が盛んである⁴⁾。今回の調査にも、この傾向が見て取れる。例えば、「老人いこいの家や集会場ではなく、図書館にカフェのようなコミュニティスペースがあって、本を通して生き方や生活にプラスになる話ができ、お互いを支え合っていくことができればいい」(M6・60代後半・女性)といった意見である。また仲間ではなくても「親切に対応してもらうのが一番だ。年をとればとるほど親切がありがたいと感じる」(M1・70代後半・男性)というように、図書館において人との交流を感じている高齢者もいる。

ちなみに今回の調査対象者は比較的、活発に活動している高齢者が多かった。そのため、図書館は「図書を借りる」ための場に限定されず、ボランティア活動の場であったり、イベントに参加する場でもあった(図表8-3参照)。まさに「場」としての図書館像を見て取れるのである。

8.3.5 認知症への高い関心

今や日本のみならず世界的に見ても大きな関心事の一つである認知症の問題を、今後の図書館サービスを考える上で重要なポイントとして設定し、調査項目の一つとした。認知症と図書館との結びつきがまだ浸透していない日本において、このような問いに高齢者はどのように感じたのだろうか。

まず認知症自体には、周囲に認知症の人がいるか否かを問わず、多くの高齢者が身近な関心事として意識していた。実際、「認知症の人にやさしい本棚」を設置している川崎市立宮前図書館において、その本棚の認知度を尋ねたところ、多く人がその存在を把握しており、認知症関連本を集めたコーナーについても肯定的に評価していた。

そこで川崎市宮前区と横浜市都築区双方で、認知症に関する図書館サービスについて意見を求めたところ、「図書館で回想法をやっていたら利用したい」(T9・70代前半・女性)や「図書館から認知症のお年寄りがいる施設に出向いて朗読や音読をしてくれるといい。読み聞かせだけでは受動的になるので、能動的な音読がいいのではないか」(T5・70代後半・女性)といったように、積極的に関与していくことを期待する意見が見られた。ただし、「介護施設や区役所でも認知症サービスをやっている」(T2・70代前半・女性)や「認知症の方が集まって昔話をしたりして認知症の進行を遅らせるということと図書館がつながらない」(M10・60代後半・女性)という意見に見られるように、図書館と認知症支援のかかわりに疑問を持つ人もいた。これは認知症支援に積極的に取り組んでいるイギリスの図書館と比較すると、日本では図書館における認知症の人や家族に対する取り組みが不十分であることを反映した意見として見ることもできる。今後の広報や取り組みが重要となるのではないだろうか。

8.3.6 主体的な社会参加への意欲

最後に、今回のインタビュー調査結果の特徴として強調しておきたい点は、高齢者が主体的に社会参加することを望んでいるということである。

例えば、「高齢者にサービスを与えるのではなく、もっと高齢者が参加できることがあればいい」(T10・60代前半・女性)や「ギブ&テイクではないが、一つ何かしてもらったら一つお返しする。年をとっても何かしてもらえばかりでは、充実感がない」(M6・60代後半・女性)といった意見に現れているように、自らが社会の一員として能動的に参画したいと考えている高齢者である。まさに文部科学省の『長寿社会における生涯学習の在り方について：人生100年いくつになっても学ぶ幸せ「幸齢社会」』で示されたサード・エイジとしての高齢者像が出現している⁵⁾。

こうした主体的な社会参加の意欲を持つ高齢者に対して、図書館はどのようなサービスを展開できるのだろうか。「これからは高齢者が培ってきたものを披露し、クリエイティブに何かを創造する場として図書館が関わっていくことが望ましい」(T1・60代後半・男性)といった形で超高齢社会における図書館の役割を果たすことが今求められているのではないだろうか。

注

- 1) 横浜市立図書館及び川崎市立図書館の各中央館に対する「高齢者向け宅配サービスを実施しているかどうか」という問い合わせへの回答。(回答受理日 2017-03-02, 2017-03-08)。
- 2) 石村沙希. 公共図書館における高齢者の情報探索行動. 筑波大学情報学群知識情報・図書館学類卒業研究. 2017, 55p.
- 3) 大阪府池田市立図書館では「高齢者向け紙芝居」のリストを作成している。
“紙芝居リスト：高齢者向け紙芝居”. 池田市立図書館. <http://lib-ikedacity.jp/booklist/kamisibai/koreisha/index.html>, (参照 2017-03-03)。
- 4) ジョン・E・ブッシュマン, グロリア・J・レッキー 編著; 川崎良孝, 久野和子, 村上加代子 訳. 場としての図書館：歴史、コミュニティ、文化. 京都大学図書館情報学研究会. 日本図書館協会, 2008, 405p.
- 5) 超高齢社会における生涯学習の在り方に関する検討会. “長寿社会における生涯学習の在り方について～人生100年いくつになっても学ぶ幸せ「幸齢社会」”. 文部科学省. http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/koureisha/1311363.htm, (参照 2017-03-03)。