

訪問(図書館に来られない人や来にくい人への)サービスについて

2013年12月3日 ひきふね図書館 山内 薫

(I) 公共図書館における障害者サービスに関する調査研究(2010年)による結果

問6 実施しているサービス

問23 施設を対象としたサービス

宅配	353館	23.5%			
病院へのサービス	194館	12.9%	病院	158館	10.5%
施設へのサービス	555館	36.9%	特別養護老人ホーム	303館	20.2%
			老人保健施設	295館	19.6%
			障害者施設	209館	13.9%
学校へのサービス	452館	30.1%	盲学校	52館	3.5%
			ろう学校	64館	4.3%
			養護学校	174館	11.6%
			小中学校	352館	23.4%
			矯正施設	26館	1.7%
			その他 (デイサービス、老人福祉センターなど)	137館	9.1%

利用者

入院患者	11館	0.7%
施設入所者	60館	4.0%
在宅療養者	22館	1.5%
被收容者	0館	0%

(II) イギリスのアウトリーチ・サービス報告書による調査結果

(『図書館サービスの拡大を求めて－イギリス公立図書館とアウトリーチ・サービス』 イギリス教育科学省 川崎良孝、越後真知子、小木曾真監訳 図書館問題研究会愛知支部 1983 原書1978年刊)

サービス対象とサービスを実施している自治体(%)

入院患者	53%
寝たきりの人	89%
老人ホーム入居者	58%
障害者	不明
受刑者	100%
文盲の成人	58%
少数民族	37%
スラム地区の住民	不明

(III) 『中小都市における公共図書館の運営 1963中小公共図書館運営基準委員会報告』(日本図書館協会 1963) (中小レポート)における貸出文庫の対象

この報告書では館外奉仕を分館、貸出文庫、ブックモビルの三形態としている。

貸出文庫は

- (イ) 団体…… 地域団体(婦人会、青年団、PTA、町内会)
職域団体(労組、職員組合、商工会など)
- (ロ) 施設…… 公民館、幼稚園、養老院、母子寮、寄宿舎、工場等
- (ハ) グループ…… 隣組、根っこの会、4Hクラブ、農研、青年学級、婦人学級など

(IV) 訪問サービスの基本 『図書館員選書・12 障害者サービス 補訂版』より

・3.2 図書館へ来られない人へのサービス・

図書館に来館するのが困難な人に対して、資料をその利用者の手元まで届ける方法として、宅配(自宅配本)サービス、郵送サービス、病院・施設サービスなどが実施されている。これらのサービスには、来館によるサービスにはない障害が考えられる。そこでまず、これらのサービスを実施する上で押さえておきたい基本的事項を挙げておきたい。

(1) 利用者本人と接する

在宅障害者の中には、ほとんど寝たきりの生活の中で、日常の食事や排便なども家族など他人の手を借りなければならない人もいる。こうした人と接する際には、どうしても本人の前に家族などと接することになる。なかには家族が本人と会うことを快く思わないため直接利用者本人と接することができない場合もあるだろう。また利用者に強度の発語障害があるような場合、家族が間に入って通訳してくれないと本人の言葉が聞き取れないこともある。このように在宅障害者と直接話をする機会を設けにくい場合、家族にも図書館のサービスを理解してもらうことを通して、極力本人と接する努力をすべきである。また可能であれば何らかの方策を立てて一度図書館に足を運んでもらうようにしたい。

(2) 豊富な資料を提示し、選択の幅を広げる

図書館へ来られない人は、図書館の豊富な蔵書を目の当りにしてその中から資料を選択するという利用ができない。従って利用者のところへ訪れた際、出来る限り多くの資料を持って行くこと、目録や新刊案内などをこまめに製作して郵送したり、持って行くように心掛けたい。また訪問の際の会話や電話での会話が、このサービスでは非常に重要な働きをするので、余裕を持って話ができるように時間をとり、その会話を糸口としてその利用者の興味・関心のある分野の資料紹介ができるようにしたい。

(3) 制限を極力少なくする

在宅や施設入所の場合には、借りている本を読み終ったから次の本をすぐ借りに行くということができない。また調べものをするために必要な資料を当たろうと思っても貸出冊数が少なければ十分にその目的を達することができない。従って来館者同様のサービスを目指すためには貸出冊数制限を最大限(例えば20冊以上)にするか、もしくは廃止すべきである。一般に貸出しをしていない辞書・事典類であっても訪問の折に見てもらったり、必要項目をコピーして届けるあるいは郵送するなどの配慮が欲しい。

また貸出期間についても柔軟に対応すべきである。個々の人の読書スピード・資料の用途は千差万別で、来館が困難な人の中には、体調を崩したり、気候条件によって長い期間全く読めない状態になってしまう人もいる。こうした面からも個々人のところへ訪ねたり、郵送したりする期間は、一律ではなく個々の利用者の希望に沿って設定し資料を届けるのがよいだろう。

以上、来館困難な人へのサービスでは単に資料を届けるというだけではなく、図書館以外の場所できかに図書館利用に近いサービスを提供できるかが要となるので、そこへ出かけて行く職員の力が求められる。

(V) 病院サービスの例

病院側から出された要望

- (1) 院内への病気を持ち込む危険性への配慮(はやり目、はしかなど)
- (2) プライバシーの尊重(すべてを病院にまかせている者への配慮)
- (3) うそをつかないという病院側の教育方針を尊重すること。
- (4) 図書館側からの人員は7~8名以内にしてほしい。
- (5) サービスの中に遊びをとり入れてほしい。
- (6) 現在の出版界の状況、それに付随して本の紹介などを母親や看護婦などにしてほしい。
- (7) 入室に際して服装に対する注意
- (8) サービス人員はボランティアではなく公共図書館員であること(公共図書館職員としての責任を持ってほしい)

「入院児への図書館サービスの心得」 日本病院患者図書館協会

1978年作成、1990年、1994年、1997年改訂(改訂のあった部分については<>内で解説)

「入院児相手の図書館活動をスムーズに続けていくためには、対人サービスにおける心構えが必要とされる。独断に陥ることなく病院医療活動と調和した図書館サービスを展開していくための心構えとして、これまで私たちの経験に基づいて箇条書きに挙げてみた。」

1、基本的エチケット

- ・活動前後に病棟詰所(ナースステーション)に立ち寄り挨拶する。
- ・子どもたちに必ず声をかける(こんにちは、さようなら、お大事になど)
- ・活動前後に手を洗い、また、ふだん自身の健康にも十分注意する。
- ・疑問の点があったら病棟職員に尋ね、独断独行を避ける。
- ・病棟職員とのコミュニケーションを密にする(連絡ノートをつける)。
- ・病棟および子どもに関することを他言しない。
- ・特定の宗教を勧誘しない。<90年に病院側からの要望により追加>
- ・感染症のある人は参加しないようにする。<90年に病院側からの要望により追加>

2、子どもに対して配慮すべきこと

- ・子どもの事故防止を最優先する(転倒、転落、点滴台、ブックワゴンなど)。<97年に追加、実際に事故が発生した経緯がある>
- ・子ども各人の発達段階に合わせて相手する。
- ・当方の都合や価値観を子どもに押しつけない。<価値観が追加>
- ・子どもに序列をつけない(比較せずに、あるがままにみ、受容する)。<比較せずになが追加>
- ・子どもに合わせるが、迎合はしない(善悪の区別を教える)。<ここに「しつけを行う」があったが削除>
- ・子どもの人権(意見表明、自己決定、プライバシーなど)を尊重する。<94年子どもの権利条約批准で追加>
- ・長い目で温かく見守る(子どもは発達し続けている。結論を急がない)。
- ・視線を平行にする(幼児に対して)。
- ・平等に接する(元気の良い子、愛相のよい子に偏らないよう十分注意)<十分注意が追加>
- ・子どもの話に傾聴する。
- ・子どものペースを尊重する(当方の都合で子どもを振り回さない)。<括弧内追加>
- ・子どもの質問にきちんと受け答えをし、また言い分も聞く。<また言い分も聞くを追加>
- ・子どもの心を傷つけるような言葉を発しない(男のくせに、女のくせになど)。<「〇年生のくせに、〇才のくせに」を削除>
- ・子どもの個性を尊重する(多弁、寡黙、動作緩慢、俊敏、外向性、内向性など)。<括弧内を追加>
- ・子どもの自主性を引き出す(面倒を見過ぎて依存心強化とならぬように)。

3、図書館活動において

- ・本の楽しさを体験させることや、ともに楽しむことを第一とする。<「共に楽しむこと」を追加>
- ・本に子どもを合わせるのではなく子どもに本を合わせる(例:名作の押しつけをしない)。
- ・本を執拗な熱心さで勧めない。
- ・本を読もうとしない子どもがいても落胆しない。<「失望」を「落胆」に変更>
- ・読書の動機づけも行う(ブックトークなどで)。<この項目を追加>
- <ここに「適宜に遊びを取り入れる」があったが削除>

4、災害(火災や地震など)発生の場合<この項目は95年阪神大震災を契機に追加>

- ・慌てないで、子どもの傍らで待機し病棟職員の指示を待つ。
- 「以上、1、2、3、4すべてを最初から身につけることは困難な場合、グループで活動を続けながら少しずつ学んで身につけることである。最初から欲ばらずに自分の今できる事から始め、一步一步踏みしめていくことは誰にでもできると思う。なお、むずかしく考えず、まず子どもたちと楽しく過ごすよう努めていれば回数を重ねるに従っていろいろ配慮がゆきとどくようになってくるものである。」

(VI) 高齢者施設でのお話し会について

「老人福祉施設で読み聞かせボランティア活動をする方へ」

1, 訪問する施設と連絡をとりあう

他の行事と重ならないように日程を調整し、会場の設定について話し合っておきましょう。また、だいたいの参加人数をきいておくといでしょう。

2, 前日までの準備

絵本の選書、用意、読み方の練習はもちろんですが、当日の役割分担などを事前にメンバーで確認しあうと安心です。季節に合わせた唱歌・童謡などの歌詞を、模造紙などに大きな字で書いておき、持参するとよいでしょう。

3, 絵本の選び方

基本的には民話、昔話、落語など、昔、耳から聞いたことのあるおなじみの話が歓迎されます。また、紙芝居や一口話、音のリズムを楽しむ詩の朗読もよいものです。

4, 会場設営

会場の設営は、施設の方に従いながら、読み手を中心として扇形に並んでもらい、和やかな雰囲気を心がけたいものです。季節の草花を持参し、さりげなく飾っておくだけで、みんなの気分が安らぎます。

5, 読み手の心得

はっきりと、明るい声でが第一です。中には、耳の聞こえないお年より、目の見えないお年よりもいます。しかし、あまりそのことにはこだわらず、自然な対応を心がけましょう。たとえば、目の見えない方には、はっきり情景が浮かぶように言葉を添え、耳の聞こえない方には、近寄ってゆっくり絵本の絵を見せようような心くばりも大切です。

6, 服装について

細かなことかもしれませんが、施設でお年寄りが日常接する人たちは、制服やズボンを着ていることが多いものです。おしゃれをする必要はありませんが、お年よりは明るい色合いの服や、スカート姿に関心を示します。私の経験では、花柄のブラウスやワンピースなどが喜ばれました。

7, ボランティアどうしの親睦会を

選書や実践活動の情報交換をしたり、読み方の工夫など、ボランティアどうして集まる機会があるとよい勉強になります。(山花郁子『お年よりと絵本でちょっといい時間』(一声社2003)より)

(VII) 墨田区での実践例

(1) 墨田区の障害者サービスの経過

1974年 身体障害者サービス小委員会を設置

1976年 視覚障害者への市販テープの貸出開始(資料を自宅に届ける宅配の実施)

1977年 墨田区盲人福祉協会発行月刊テープ「声のたより」と共に図書館の市販テープを郵送貸出

1978年 朗読者養成講座を開催

1980年 対面朗読講習会開催(対面朗読サービスの開始) 拡大写本講習会開催

1981年 拡大写本サービス開始

1982年 「墨田区立あずま図書館拡大写本目録 昭和57版」刊行

1983年 「録音図書目録 墨田区立図書館 1983. 3」刊行

1989年 「すみだ声のたより」(月刊テープ)に図書館からの知らせを掲載

1990年 漢点字講習会を開催

1993年 ふれあいセンター高齢者住宅シルバーピアでの貸出開始

1997年 特別養護老人ホーム「清風園」での個人貸出開始、
老人保健施設「秋光園」への団体貸出開始

- 1998年 すみだふれあいセンター福祉作業所での貸出開始
江東橋4丁目都営住宅内の老人会「友和会」への貸出開始
- 2000年 特別養護老人ホーム「なりひらホーム」での貸出と紙芝居開始
- 2002年 ふれあいセンターことぶき作業所への貸出
清風園で紙芝居、お話、歌などをはじめ
- 2003年 特別養護老人ホーム「同愛記念ホーム」での貸出と紙芝居、お話、歌開始
「秋光園」での貸出と紙芝居、お話、歌開始
- 2004年 知的障害者授産施設「さんさんプラザ」での個人貸出開始
特別養護老人ホーム「たちばなホーム」での貸出と紙芝居、お話、歌開始
不登校児のための「ステップ学級」への団体貸出開始
「秋光園」「福祉保健センター」のデイ・サービス・センター2カ所で紙芝居と歌を始める
- 2005年 老人保健施設「櫻川」で紙芝居と歌を始める
「ステップ学級」でのブックトーク
- 2006年 DAISY講習会を開催(以後毎年開催)
高齢者サービス協力者養成講座を開催(以降隔年開催)
- 2008年 デイサービスセンター「シルバープラザ梅若」で紙芝居と歌を始める
- 2010年 墨田福祉作業所での貸出開始
- 2011年 「日経トッパーズ」「近代中小企業」の2雑誌をデージー化
- 2013年 あずま図書館と寺島図書館が統合してひきふね図書館となる

(2) 2009年11月1日、22日日本テレビ「24時間TVチャリティー・レポート」の映像

(3) 知的障害者(児)へのサービス

A. ふれあいセンター福祉作業所での貸出

1995年より貸出をはじめた「ふれあいセンター高齢者住宅シルバーピア」(7階)と同じ建物に福祉作業所があり、何とかサービスをしたいと、1998年6月に見学。一緒に作業をするなどした。翌7月から貸出開始。はじめは3時の休憩時間に3階の食堂で貸出をはじめたが、時間が短いこと、4階で作業している車いすの人などは3階に来ないことなどから、1999年3月より昼休みに貸出するようになる。2000年より貸出が落ち着いてきた12時半頃から紙芝居を開始。

B. 墨田さんさんプラザでの貸出に向けて

墨田さんさんプラザ見学の報告

2004年5月7日(金)に、4月1日オープンしたばかりの知的障害者授産施設「墨田さんさんプラザ」を見学。ふれあいセンターでの貸出状況の映像を見ていただく。

事前に図書館利用について説明してほしいという施設側の要望があり、8月17日にチラシを作って説明に行く。9月9日から毎月第2木曜日の昼休みに貸出を行うことになる。

C. 来館してくれる利用者へのサービス、付録：職場体験実習

- (1) 社会参加の場となっている。そして何よりも楽しめる場になっている。
- (2) 個人として受け入れられる場、自分の興味や関心に沿って自由に話したいことを話せる場になっていて、様々な要望を出すことができる。
- (3) 社会との関わりの接点になっている。
- (4) マルチメディア・デージーなど特別な資料に触れることのできる場。

D. 墨田福祉作業所でのサービス開始

区内のは60人規模の障害者作業所が3箇所ありその内2箇所(ふれあいセンター・さんさんプラザ)にはサービスを行っていたが、もう1箇所の墨田福祉作業所の所長にふれあいセンターで働いていた方が就任したことによって実現の運びとなった。2009年より月1回訪問して貸出を始めた。

E. 特別支援学級でのサービスと公開授業

図書館の情報誌「みどり」(学校訪問を紹介した号)を見てみどり学級の担任が、うちの学級にも来てくれるかと来館。2003年4月より月1回第2木曜日の朝、読書の時間に訪問して30分ほど絵本を読んだり、紙芝居をしたりする。在籍者は2003年度5名(当初4名)、2004年度6名、2005年度6名、2006年度6名。

2006年2月14日の研究授業は「かいじゅう」というテーマで図書館と先生方が協力してやることになった。怪獣の本の紹介と「かいじゅうたちのすむところ」「つきよのかいじゅう」などの読み語りをした後「三匹のやぎのがらがらどん」の人形劇を全員参加でやる。1月のみどり学級の時にK君が「さんびきのやぎのがらがらどん」のトロルの出てくるページを見ていたので、彼の参加が見込めると考えた。また、「かいじゅうたちのすむところ」のパズルを作成し、事前に絵本に慣れてもらって宇用配慮した。当日は大阪など全国から多くの教員が見学に来た。(『みんなの図書館』 2006年6月号 「みどり学級での公開授業」参照)

課題

- (1) すべての人へのサービスという意味で、地域に公的施設としての図書館が存在し、知的障害などの人に様々な援助を行うことの意味は大きい。
- (2) 知的障害者の授産施設といっても単に知的障害というだけではなく、自閉的な人や学習障害ではないかと思われる人など様々である。従って、資料利用などのあらゆる可能性を試みる必要がある。
- (3) 漫画の利用、CDの利用、アニメ系の本の利用など資料選択の幅を広げる必要がある。
- (4) ピクトグラム(絵文字)などを利用して、よりわかりやすい利用案内や書架案内などを考える必要がある。
- (5) 特別支援学級へのサービスは多様な工夫の中で展開する必要がある。また、教師との連携が不可欠である。

(4) 高齢者へのサービス

平成22年の高齢化率は21.2%で65歳以上の人口は52,000人、2005年の調査では一人暮らしの高齢者数はおよそ13,800人。特別養護老人ホーム 4カ所、老人保健施設 2カ所、デイ・サービスセンター 2カ所に毎月1回訪問して本の貸し出し(特別養護老人ホームのみ)、紙芝居や絵本、歌などの催しを実施。(参考:2013年11月の高齢者施設催し物予定表)

墨田区の高齢者施設の現状

Tホーム

入所者	男 8名	女 46名	平均介護度	4.04
平均年齢	79.3歳	89.5歳	平均在籍期間	4.5年
	自立	一部介助	全介助	
食事	33人 63%	10人 19%	9人 17%	
入浴	0人	19人 37%	33人 63%	
排泄	6人 11%	19人 37%	27人 52%	
移動	6人 11%	20人 38%	26人 50%	

Tホームからの要望(2011.6.9)

- 1) プログラムは画面の展開がわかりやすい紙芝居を中心にしてほしい。
- 2) 聞こえの困難な方も多いので大きな声で話してほしい。(マイクを使っても)
- 3) 歌を多くしてほしい。(通常2曲だったが4曲にする)
- 4) 出し物には日本の昔話を入れてほしい。

S園

入所者	男	女	平均介護度	4.22
平均年齢	77.2歳	89.0歳		

	自立	一部介助	全介助
食事	23人 46%	27人 54%	
入浴	0人	50人 100%	
排泄	4人 8%	46人 92%	
移動	4人 8%	46人 92%	

このような状況の中で、自立して読書の困難な方へのサービスを充実させる必要がある。

2012年5月に新設された東京清風園が開園した。(地上4階、12810㎡)

ユニット型(個室)特別養護老人ホーム	定員 100名
従来型(4人部屋)の特別養護老人ホーム	定員 58名
ユニット型ショートステイ	定員 20名
ユニット型ケアハウス	定員 20名
グループホーム(認知症対応)2ユニット	定員 18名
デイサービス	1日 30名

墨田区の施設貸出で感じたこと

1) 施設でのサービス全般

- 1, 個人貸出が基本である。団体貸出ではどんな人がどんな資料をどのように利用しているかがほとんど把握できない。
- 2, しかし本を読む人、借りる人は意外に少ないというのが現実である。
- 3, 本に親しむことのできない人に対してどのようにアプローチするかを模索する必要がある。(歌、紙芝居、ゲーム、科学遊び、漫画、絵本など)
- 4, 読みたくても読める資料がない人がいる。(字の大きさや漢字の問題、内容が難しいなど)また、どんな資料があるのか知らない人が多い。

2) 高齢者施設での特徴

- 1, 本を借りる人は少なく、借りない人には紙芝居やお話、特に歌が有効で喜んでもらえる。しかしそれを誰もが愉しんでくれるわけではない点は踏まえなければならない。どちらかと言えば本を借りる人は見ない傾向にある。
- 2, 特に文字が小さくて読めないという声は大きく、市販の大活字本でも小さいといわれてしまう。その点拡大写本は非常に有効な資料である。(最近、池波正太郎や三浦綾子の拡大写本が人気がある)
- 3, 機会を捉えて様々な本を紹介する必要がある。「きいちのぬりえ」を紹介したら、今まで本を借りてくれなかった人が借りてくれた。また「講談社の絵本」やかつての名女優の写真集などは関心を示してもらえる。
- 4, 高齢者住宅の方が自分で鞍馬天狗を脚色して話してくれた。また、お話会で郷土の昔話をして下さった方もいる。このように高齢者サービス(強いて言えば図書館サービスのあらゆる場面)に高齢者が参加してくれるように考えなければならないだろう。
- 5, 童謡・ナツメロなどを一緒に歌うと、とても喜んでもらえる。乳幼児と同じように高齢者施設へのサービスでも音楽は不可欠だと実感する。
- 6, 懐かしいもの(木の実等)を持っていくと話題が拡がり、会話が生まれる。(回想法)

(5) 各施設の利用者数と貸出点数(別紙)