

「障害者サービス 全般的なサービスについて」

枚方市立中央図書館 岡室公平

I. 障害者サービスの始め方、すすめ方 ー図書館員は今、何をなすべきか？ー

図書館員の役割 ⇒ “利用者を知り、資料を知り、利用者と資料を結びつける”

(障害者サービスについては、よりきめ細かく徹底して行う)

1. どのようなサービスをしたらよいか ⇒ 地域の障害者の実態と要求を知る。障害者を
(何から始めるのか。活動の出発点とは) 地域住民・利用者としてしっかりとらえる。

利用者について知るには？

○図書館から出向き、障害者と直接接することから始める。その際、障害者の障害は一人一人異なること、図書館利用上の障害もそれに伴う要求も個々により異なることを理解していなければならない。

○コミュニケーション手段(点字・手話・指点字など)の習得も必要。

○“利用者を集団としてとらえず、一人一人の要求を活動の基本にする”ことが大切。

図書館資料について知るには？

○資料案内、読書相談やレファレンスサービスなどを通じて、“蔵書のすべてを開放する”という視点が必要。障害者の多くは図書館がどういう施設で、どういう資料が所蔵されているのかといった情報が入手できていない。⇒ まず、所蔵資料の活用から

○図書館員は、利用者からの資料の形態変換(点訳・音訳など)にあたっての希望を理解し、相互協力や自館製作を通じて資料提供を行う。そのためには、変換や資料検索方法に関する一定の知識をもつ必要がある。

⇒ありませんと言わないためのサービスの実践／何を読みたいのかではなく、何があるのか
利用者と資料をどのように結びつけていくのか？

○利用者要求の把握を繰り返し、それを基に方針を定める(基本計画⇒実施計画、予算確保)

○障害者サービスを充実させていくには、それに関わる人の“発想の転換”が必要

従来のように“健常者に対する図書館サービスを応用しての実施”ではなく、“健常者もいるし、障害者もいるという普通の社会の中での活動”として実施していく。

○障害者に図書館の機能を理解してもらうような働きかけを行うとともに、図書館活動に関する計画策定や実施運営などにも参加していただき、図書館サービスの体質改善をはかる。

例：利用説明会、図書館施設見学会などの開催

2. 障害者サービスを実施しても“利用されない”“利用されていても、すぐ利用されなくなる”

のはなぜ？ その原因は？

○PRの不足

図書館自体の存在や、所蔵する資料やその利用方法などが利用者に伝わっていない。

○利用者の図書館に対する要求と図書館が提供しようとしているサービスの内容にズレが生じている。図書館員の発想の転換が必要。

○図書館・図書館員が障害や障害者について理解しようとしてこなかった。

○障害者サービスを実施する際に、不必要な利用制限をもうけている。

利用者を集団としてとらえず、一人一人の要求を基本としてとらえ、きめ細かく対応していくことが必要。利用されないことを利用者が抱える障害のせいにするような制限は加えてはならない。

○図書館が障害者が利用できるような資料を提供しようとしてこなかったか、そういう資料を持っていても知らせようとしてこなかった。

II. 障害者サービスの手法

1. 「物理的障害」に対して ⇒ 資料を何らかの形で利用者の手元に届ける

(1) 郵送貸出

(2) 自宅配本（宅配）

(3) 施設へのサービス

- (4) 入院患者サービス
- (5) 受刑者へのサービス
- (6) 施設・設備の整備（段差の解消など）

2. 「資料そのままの形態では利用できないという障害」に対して

⇒ 資料を利用者の使える形に変換して提供する

- (1) 拡大・大活字資料
- (2) 点字資料
- (3) アナログ録音（カセットテープ）資料
- (4) デジタル録音（DAISY・マルチメディアDAISY）資料
- (5) LLブック（わかりやすく、読みやすい本）
- (6) 布の絵本・さわる絵本・点訳絵本
- (7) 字幕・手話付き・音声解説付き映像資料（ビデオ・DVD）

3. 「コミュニケーションの障害」に対して

⇒ 一人一人異なるコミュニケーション手段への対応、情報アクセスの保障

- (1) 開催する集会・行事等への障害者対応（手話通訳、要約筆記等、磁気ループ等）
- (2) コミュニケーションの確保（点字、日本手話・日本語対応手話、外国語のできる職員の配置等）
- (3) 障害者・高齢者に配慮したホームページ、利用者用端末、コンピュータ

Ⅲ. 障害者サービス用資料（注. 具体的な内容は3日目にあります）

1. 障害者サービス用資料

- (1) 点字資料
 - ① 点字図書 ②点字雑誌 ③点字データ（FD、ネットワーク、携帯型点字読書器）
- (2) アナログ録音資料（カセットテープ）

① 録音図書 ②録音雑誌

- (3) デジタル録音資料（DAISY, マルチメディアDAISY, ネットワーク）
- (4) 大活字本、拡大写本
- (5) 布の絵本、さわる絵本、点訳絵本
- (6) 字幕・手話付き・音声解説付き映像資料（ビデオテープ、DVD）
- (7) LLブック（わかりやすく、読みやすい本）

2. 資料 の入手方法

- (1) 購入（予算の確保、出版情報の把握）
- (2) 相互貸借による借り入れ（ネットワークへの参加、資料検索方法の把握）
- (3) 寄贈（ボランティア団体との連携、利用者からの要求とのコーディネート）
- (4) ネットワークからのダウンロード（点字データ）
- (5) 自館製作（図書館と対面読書者、点訳・音訳者等との関係）

3. 図書館が資料を製作する理由

⇒公共図書館はすべての人の図書館利用を保障するためにある。資料の変換に係わる業務は本来公共図書館（職員）が行うべき基本的業務である。「資料提供」の一手法。

【参考】「公共図書館の障害者サービスにおける資料の変換に係わる図書館協力者導入のためのガイドライン -図書館と対面朗読者、点訳・音訳等の資料製作者との関係」（日本図書館協会 障害者サービス委員会のホームページに掲載）

IV. 各サービスの実施方法（注：具体的な内容説明で重複する部分は、担当講師が説明）

- 1. 障害者サービスの方向性 ⇒ 相互協力とネットワークの活用
- 2. 対面読書（対面朗読、対面検索）
- 3. 録音資料（カセットテープ・デージー）、点字資料、CD、字幕・手話付き・音声解説付き映像資料等の郵送貸出

(1) 郵送貸出の方法

(2) 全国的な相互貸借と全国総合目録の活用

点字図書・録音図書全国総合目録（国立国会図書館）

ないーぶネット（全国視覚障害者情報提供施設協会）

近畿視覚障害者情報サービス研究協議会

(3) 障害者のための郵便制度

(4) 読書相談・資料案内（テープ版・DAISY版等）の作成

4. 資料製作

録音資料、点字資料、拡大写本、字幕・手話付き映像資料 等

5. 自宅配本（宅配）

(1) 宅配の考え方 ⇒ 宅配者が図書館を代表する立場に（資料案内・読書相談を）

(2) 宅配の方法

6. 施設へのサービス

(1) 様々なサービス形態

(2) 施設の実情に合わせたサービスを行う。施設との話し合いが重要

7. 入院患者サービス

(1) 様々なサービス形態

(2) 病院の実情に合わせたサービスを行う。病院との話し合いが重要

8. 聴覚障害者サービス

9. LD（学習障害）児・者へのサービス ⇒マルチメディアDAISYの可能性

10. 多文化サービス

障害者サービスで培ったノウハウの活用

11. 電話・電子メール・ホームページ等を活用したサービス（レファレンスなど）

12. その他のサービス例

- (1) 拡大読書器の利用
- (2) 音声パソコンによるインターネット・CD-ROM等の利用
⇒パソコン操作のサポート、操作講習会の開催 など
- (3) 自動読書器の利用
- (4) 携帯型点字読書器貸出による点字データの提供
- (5) 携帯型デジプレーヤーによる音声データの提供
- (6) バリアフリー映画会の開催

V. 障害者サービスのPR方法

1. 口コミ 「ありませんと言わない」ためのサービスの実践
2. 図書館ホームページの工夫 アクセシビリティ
3. 図書館だより、障害者サービス利用案内、新刊案内等の工夫
録音版（テープ・DAISY）、点字版、大活字版、字幕・手話付き映像版 等
4. 自治体広報等への掲載
福祉のてびき等への障害者サービス利用案内の掲載
5. 地元メディアを通じてのPR（日常的連携の必要性）
地元のケーブルテレビ、FMラジオ局、新聞・雑誌等
6. 利用者懇談会・図書館利用説明会・関係機器操作説明会等の開催
⇒点字資料、手話通訳、磁気テープ等の準備
7. ボランティアグループ等の福祉団体への協力依頼
8. 施設・団体への訪問
学校、障害者団体、福祉施設等での直接PR

VI. その他

障害者サービスに関わっている人々より、始める人へのアドバイスの紹介

「ありませんと言わないため」のサービスの実践

障害は障害者にあるのではなく、図書館のサービスにある

何を読みたいかではなく、何があるのか

すべての人にすべての図書館サービス・資料を提供する

障害者サービスの波紋を広げましょう！ ⇒ 「個人から組織へ、点から地域へ」

【主な参考資料】

「情報障害」創刊号	近畿点字図書館研究協議会	1983
「としょかんサービス これからの課題 障害者と読書権」	日本図書館協会	1984
「障害者サービスをすすめるために」	図書館問題研究会	1989
「障害者サービス 補訂版」	日本図書館協会障害者サービス委員会	2003
「障害者サービス担当職員養成講座（基礎コース）」	日本図書館協会障害者サービス委員会	2007