

障害者サービスの始め方

2013年12月3日

障害者サービス担当職員向け講座 於：国立国会図書館関西館

埼玉県立久喜図書館 佐藤聖一

1 障害者サービスを開始するための準備

(1) 障害者サービスの理念を理解する（後述）

- ①研修会、講座（都道府県立図書館、地域の図書館協会、図書館団体、自治体内等）
- ②関連書籍

(2) 先進館の事例を学ぶ

- ①見学、相談
- ②直接問い合わせる
- ③都道府県立図書館の障害者サービス運営相談

(3) 自館の状況を考える

- ①職員の状況
- ②施設設備の状況
- ③資料の状況
- ④自治体の図書館システム
- ⑤すでに行っている関連サービスの確認（児童サービス、高齢者サービス、団体貸し出し、郵送貸し出し等）

(4) 地域・利用者の状況を考える

- ①地域の状況
- ②障害者、高齢者の状況
- ③学校、高齢者等施設、病院等の状況
- ④視聴覚障害者情報提供施設、社会福祉協議会などの活動状況

(4) 関連する法規、規則等を集める

- ①著作権法（30条、31条、35条、37条等）
- ②障害者サービス著作権ガイドライン「図書館の障害者サービスにおける著作権法第37条第3項に基づく著作物の複製等に関するガイドライン」
- ③郵便規則（第4種郵便、心身障害者用ゆうメール等）→特定録音物等発受施設の申請
- ④「サピエ」「国会図書館サーチ」の概要・利用方法の確認

2 障害者サービスの実施計画を作る

(1) 障害者サービスのプログラムを作成する

- ①どんなサービスを行うのか→対面朗読、郵送貸し出し(障害者用資料・一般資料)、宅配サービス、施設入所者・入院患者等へのサービス等
- ②どんな資料をどのように収集するのか、資料製作を行うのか
- ③障害者サービス担当を置く、他の職員との役割分担
- ④図書館協力者、ボランティア等との連携協力をどうするか

(2) 年度計画を作成する

- ①すぐにできること、やらなくてはならないこと
- ②時間をかけて準備すること
- ③予算化
- ④施設設備の整備、障害者サービス機器類の購入

(3) 障害者サービスの規則、要項等の整備

- ①必要により図書館規則の修正
- ②障害者サービス要項・要領の作成、修正
- ③利用登録用紙等、様式の作成、修正
- ④チャンスがあれば図書館システムのカスタマイズ→障害者サービスに対応させる

(4) 利用案内の作成

- ①どのようなサービス、資料が利用できるかを示す
- ②通常版、拡大文字版、録音版、点字版等を準備
- ③図書館ウェブページでの案内

(5) 広報活動(後述)

3 障害者サービスの理念、基本的な考え方

(1) 障害者サービスへの誤解

障害者を対象とした「対象別」「特別な」「恩恵的な」サービスではない

(2) ノーマライゼーション社会の実現

- ①ユニバーサルデザイン、バリアフリー→心のバリアフリーが大切
- ②社会システムとしての図書館の義務

(3) 障害者サービスの定義

「図書館利用に障害のある人々へのサービス」

(4) 障害者サービスの目的

「すべての人にすべての図書館サービス・資料を提供すること」

(5) 障害者サービスの対象→図書館利用に障害のある人

(例) 身体障害者(肢体・聴覚・視覚・内部など)、精神障害者、知的障害者

発達障害者(学習障害、ディスレクシア等)、高齢者、入院患者、寝たきり状態の人、
病気などの後遺症のある人

施設入所者、受刑者、病気等による一時的な障害、妊産婦、外国人など

(6) 障害者の権利条約の精神

①差別とは「合理的配慮」をしないこと

②障害者が情報にアクセスする権利

4 障害者サービスの PR 方法

(1) 口コミ→サービスの質が問われる「一度来た利用者を継続利用者に」

①「やっていない」「資料がない」と言わない→何かできることを提供する

②満足させて終わる

(2) 図書館ウェブページ、障害者用利用案内、障害者用資料目録、ポスター、ちらし
→なるべくアクセシビリティに配慮する

①広く一般に PR し、障害を持つ家族や知り合いに伝えてもらう

②本人が高齢者・障害者になったときに利用してもらえる

③ポスター・ちらし→自館だけではなく関係機関にも置いてもらう

(3) 障害者への直接 PR

①市報、図書館だより等→DAISY 版、点字版等

②特別支援学校・学級、養護施設、高齢者施設等

③障害者の集まりで説明する、利用案内を配る→障害者はサービスを向上させるためのパートナー

(4) 自治体内、福祉関係者への周知

①市役所・社会福祉協議会等に障害者サービス案内・ポスターを置いてもらう

②市役所の福祉課からの文書に、図書館の障害者サービス案内を入れてもらう

③福祉関係職員、ケースワーカー等に知ってもらう

- ④ボランティア、ヘルパーに知ってもらう

- (5) 障害者サービス資料展、機器体験会の開催→誰もが参加できる
 - ①さまざまな資料を準備し、実際に触ってもらう・使ってもらう
 - ②機器類の体験、簡単な操作説明
 - ③日常生活用具給付制度等の機器の購入方法の案内