

第4章 児童、青少年、高齢者、障害者サービス、乳幼児とその保護者、外国人等の利用者に対応したサービスの充実について

4.1 図書館が行うサービス全般について

<サービスの対象について>

- ① 図書館は、図書館を利用する市民をはじめ、学校、市民団体、民間企業、個人事業者、行政部局などをサービスの対象とする。

<図書館職員について>

- ① 図書館職員は、社会状況や地域の実情を把握し、資料や情報に精通し、利用者の多様な情報要求に応え、関係部局、機関と積極的に連携して情報提供に努めることが望ましい。

<サービスの意義について>

- ① 利用者は多様な個性・関心を持ち、様々なコミュニティに属し、それぞれ違った社会的な属性を持つ。
- ② 図書館は、市民が求める資料・情報、学習・交流の場や機会をその市民に提供することが重要な使命とされている。
- ③ 「図書館の設置および運営上の望ましい基準」では、地域の課題に対応する課題解決の支援、電子情報を用いた情報サービス、乳幼児とその保護者へのサービスの充実が新たに規定されている。
- ④ 市民は、図書館法第17条の無料の原則によって、図書館の基幹のサービスをすべて無料で受けることができる。みんな等しく資料を借りることができる。無料でインターネット情報を得ることができる。
- ⑤ 図書館が機能することで、市民の教育格差・情報格差を緩和できる。
- ⑥ 職員が市民を待っているだけでは、図書館が機能しているとは言えない。
- ⑦ 地域コミュニティの求めているものは何か、コミュニティの課題は何かをよく把握し、その要求や課題に応じて、様々な事業を展開していくことが望まれる。



<基本的なサービスの展開について>

- ① 「図書館の設置および運営上の望ましい基準」に基づいた図書館サービスの展開が望ましい。
- ② 貸出サービスの充実を図り、市民の多様な資料要求に的確に応える。
- ③ 情報サービスとして、レファレンスサービスやレフェラルサービスの充実
- ④ 市民の生活や仕事に関する課題や、地域の課題の解決に向けた活動を支援するためのサービスの実施
- ⑤ 図書館は、情報の拠点であると同時に、情報流通の仲介を担う施設として、多様な市民の利用を促進するため、関係機関・団体と連携を図りながら図書館サービスを実施
- ⑥ 市民の多様な学習機会の提供
- ⑦ 市民が学習の成果を活用する場であり、図書館サービスに資するものであるボランティア活動等の促進

<多様化する情報に対応したサービスについて>

- ① 情報は多様化しており、デジタル情報、デジタル資料の利活用が今後の図書館の課題とされている。従来の紙資料の情報提供だけに重きを置くのではなく、インターネット上におけるデータベース等のネットワーク情報資源も等しく提供していかなければならない。
- ② 市民が求める情報に確実にたどり着くための情報リテラシー教育が、今後、図書館の重要な課題となってくる。
- ③ 情報リテラシーに関わる専門的知識を持った司書の存在は、必要不可欠な要素となる。
- ④ インターネット接続環境が十分に整っていないなければならない。

<情報弱者へのサービスについて>

- ① ネットワーク情報をはじめ、多様な情報を得る手段を持たない、あるいは情報を得るのに困難がある情報弱者への対応が必要である。
- ② 情報弱者へのサービスは、図書館が専門の関連部局・機関と連携を図る必要がある。
- ③ 生活困窮者（貧困層）、子どもの貧困が社会問題化する中で、生活困窮者を支援する法律として、生活困窮者自立支援法（平成25年12月13日法律第105号）が成立し、2015年4月1日から施行された。
- ④ 生活困窮者の貧困の連鎖の解消が、社会的な課題となっている。生活困窮者が、図書館を利用することで、学力を上げ、自立し、就職できるための社会の実現によって、地域経済が活性化するとされている。
- ⑤ 市民がコミュニティの中で包摂され、文化的な社会生活ができ、生活を自ら変えていくために、図書館は、関連部局・機関と連携をとりながら、情報提供サービスの充実に努めていくことが望ましい。

4.2 児童サービス

<児童サービスに携わる職員について>

- ① 児童サービスに携わる職員は、子どもの資料に関する知識と、子どもに関する知識、子どもと本を結び付ける技術と方法を身に付けていなければならない。
- ② 職員は、児童に関わる社会状況の把握、教育関係情報の収集、地域のボランティア団体、学校、関係機関との連携を図ることも求められる。

<児童サービスの本質について>

- ① 児童サービスの本質は、基本資料としてさまざまな研修等で参考文献として取りあげられるハリエット・G・ロングの著書『児童図書館への道』*の中の以下の言葉に要約されている。
 - (1) 蔵書は、幅広く、変化に富ませ、子どもがたやすく、しかも、楽しく利用できるようにすること。
 - (2) 子どもが、図書や資料を選ぶことができるように指導すること。
 - (3) 自主的な、個人的な営みとしての読書のよろこびを、分ち合い、広げ、育てること。
 - (4) 公共の図書館資料を利用して、一生涯、自己教育をするように励ますこと。
 - (5) 子どもが自分の能力や、社会に関する理解力を十分にのばすことができるよう助力すること。
 - (6) 児童福祉関係団体と一緒にあって、地域社会の一つの力として奉仕すること。

*H.G.ロング著、友野玲子訳『児童図書館への道』日本図書館協会、1966、P.29 原著：
Harriet G, Long, *Rich the Treasure: Public Library Service to Children*, ALA, 1953

<児童サービスの展開について>

- ① 子どもの本について、精通し、図書を子ども自身が選ぶことができるように、本の紹介や、書評を提供したり、読書相談に応じたりできる専門的知識を持った職員によって、児童サービスは運営されなければならない。
- ② 子どもの生活の大半の場となる家庭や学校、ボランティアと連携し、地域の催しや、学校訪問など外に出て活動し、あらゆる機会に子どもの読書環境の醸成に努めなければならない。
- ③ ICTの発展に伴い、図書館のホームページの活用も重要な児童サービスの要素となる。
- ④ 学校においても授業で電子化が進む中で、子どもたちのウェブサイト利用が増加している。
- ⑤ ホームページの子どもの向けコンテンツでは、図書館の広報・PR、情報リテラシーを身に付けるための支援、子ども向け電子化資料の充実、調べもの対応、子ども向け地域情報の発信、対象者別のコンテンツ、子ども向けサイトの紹介などの充実に留意する必要がある。
- ⑥ 日本の公共図書館の児童サービスは、子ども文庫活動やボランティアとそれを支援してきた公立図書館によって、発展してきた。
- ⑦ こうした、地域コミュニティとの連携なくしては、子どもの読書環境醸成はあり得ない。そのためには、図書館職員とボランティアとの積み上げられてきた信頼関係が重要である。
- ⑧ 堺市立図書館の児童サービスについては、長年にわたる司書の専門性の蓄積と、資料の充実に裏付けられたサービスが展開され、さらに、家庭・地域文庫やボランティアとの連携も活発に実施されている。
- ⑨ 「堺市子ども読書活動推進計画」策定以降の事業も含め、今後、事業を継続発展させ、家庭、地域、学校との連携により、子どもの読書環境の醸成に努めていくことが必要である。

<参考資料>

堺市の児童の読書について、『堺市「子どもがのびる」学びの診断結果』（平成25年度）において、1日30分以上読書する割合が公表されている。

<児童サービスの今後の課題について>

- ① 子どもの貧困の問題に関わって、貧困家庭の子どもの実質的な教育の機会均等を、学校教育から離れた時間帯にどのように救済するかということが学力格差を解消していくための課題となっている。
- ② 生活困窮者層の家庭にあっては、インターネット環境がないケースが多いため、情報格差解消のためにも、無料で使える図書館の利用者用インターネット閲覧端末の整備が望まれる。
- ③ 図書館ホームページの子ども向けコンテンツの充実と、無料学習サイトの紹介などにより、学習支援をしていくことが望ましい。貧困の連鎖を食い止めるために、図書館が、関連部局と連携をとり、学習支援を実施していける環境整備が望まれる。
- ④ 放課後子ども支援としては、「子ども・子育て支援新制度」が、2015年4月から本格実施である。図書館の児童サービスとしては、この新制度のポイントの一つである「地域子ども・子育て支援事業」との連携を考えていく必要がある。

4.3 青少年サービス

<青少年サービスの対象年齢について>

- ① 青少年サービスは、「自分では子どもだと思っていないが、周囲はまだ大人だと考えていない」世代、12、13歳から18歳までを対象とすることが一般的である。

<青少年の読書傾向について>

- ① 「第60回読書調査の結果」(2014年6月調査)によると、5月1か月間の平均読書冊数の推移では、2014年が小学生11.4冊、中学生3.9冊、高校生1.6冊となっており、経年変化をみると、小学生、中学生はこの10年間で波はあるものの、概ね増加傾向にある。高校生は若干の伸び率にとどまっている。一方、不読者の推移はこの10年で小学生、中学生、高校生ともに減少傾向にある。これは、国の施策として、2001年12月に「子どもの読書活動の推進に関する法律」が施行され、その後、各自治体にも「子ども読書活動推進計画」が策定され、その取り組みによる効果が、少しずつ表れてきたと考えられる。

<青少年サービスの使命>

- ① 子どもから大人へ移行していく時期にあり、図書館はヤングアダルト特有のニーズを把握し、情報資源へのアクセスや個々人の課題に対応した資料・情報の提供及びコミュニケーションの場の提供が必要である。



<青少年サービスの今後の展開について>

- ① 中学校、高等学校との連携及び、ヤングアダルトコーナーの設置と、青少年のコミュニケーションを重視した参加型行事などの企画が望まれる。
- ② ヤングアダルトコーナーは、テーマを決めての、ブックトーク型棚作りもティーンエイジャーの多くに効果的とされている。
- ③ 居場所づくり、仲間づくりの場の提供、ホームページのヤングアダルトページの開設、文化祭へ出向いて行つての図書館のPRなどが考えられる
- ④ 平均読書冊数の伸び悩む高校生の読書推進は、堺市内の高等学校との連携による取り組みが望まれる。
- ⑤ SNS (social networking service : ソーシャル・ネットワーキング・サービス) を活用した、双方向型のコミュニケーションによるサービスもヤングアダルトには有効である。
- ⑥ ヤングアダルト特有の課題解決のためには、情報要求にあわせたパスファインダーの作成・活用や進学・就職のための関係機関との連携した広報活動が必要である。
- ⑦ 中高生の学力向上のため、学校との連携を進め、資料・情報の提供による、学校図書館支援や教員への授業支援が望まれる。
- ⑧ 学習や生活について課題を解決するために、情報を共有しあう場、大人との交流の場や機会を提供することが望ましい。

4.4 高齢者サービス

<高齢社会の状況について>

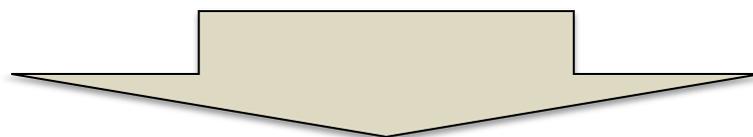
- ① 65歳以上が高齢者と定義される。
- ② 総務省統計局によると「65歳以上の高齢者（以下「高齢者」といいます。）人口は3186万人（平成25年9月15日現在推計）で、総人口に占める割合は25.0%となり、人口、割合共に過去最高となりました。」という報告がされている。これは、超高齢社会へすでに入っている状況である。
- ③ 『日本の地域別将来推計人口』（平成25年3月推計）における高齢者人口予測では、堺市の高齢者の割合が2025年28.4%、2035年30.8%、2040年34.0%であり、今後、こうした高齢者のニーズ、特性に合った図書館サービスが必要であることを示している。

<高齢者の実態について>

- ① 平成25年のアンケート調査によると、高齢者が自主的な生涯学習を行っていない理由に、「まだ現役である」「社会参加したいが、その情報や、仲間がない」等の結果が出ている。社会的には「スマートプラチナ社会^{*}」といわれており、体力的にも元気であり、知識も豊富な高齢者、いわゆるアクティブシニアが増えている。

※「スマートプラチナ社会」:「シルバー」を越えて、全ての世代がイノベーションの恩恵を受け、いきいきと活動できる超高齢社会

- ② 一方では、健康状態に何らかの不安を抱えている高齢者も存在する。また、経済的に問題を抱え、生活保護受給者も存在する。（平成26年度版『高齢者白書』）
- ③ 高齢者の孤独化問題に対応するため、多様な年齢層との交流の場や居場所づくりが必要。



<高齢者サービスの展開について>

アクティブシニアへのサービス

- ① アクティブシニアについては、社会参加、学習支援、高齢者自身のコミュニティへの貢献のための支援、居場所の提供などが考えられる。
- ② 近年増加傾向にある高齢者の認知症の予防として、高齢者自身による社会参加・ボランティア活動が取り上げられている。図書館においては、高齢者による読み聞かせボランティアへの参加が考えられる。
- ③ これからの、超高齢社会においては、知識が豊富な高齢者が、図書館ボランティアとして活躍できる事業が望まれる。

健康や経済的なことで不安を抱える高齢者へのサービス

- ④ 図書館による高齢者サービスとして、非来館型サービス、宅配サービス、施設のバリアフリー化、ユニバーサルデザインに配慮した施設・設備が考えられる。
- ⑤ 堺市立図書館における、体力的に衰えた高齢者サービスとして「地域包括ケアシステム」との連携が考えられる。
- ⑥ 訪問サービスとして、高齢者の自宅への本の宅配を実施しているいくつかの公立図書館もある。しかし、これらのサービスは、図書館単独の申込制である場合が多く、あまり実績を上げていない。図書館の宅配サービスを有効に利用してもらうためには、市の関係部局や福祉施設との連携が必要である。また、ケアマネージャーとの連携の可能性の検討や、個々人それぞれに適した図書館資料や情報の提供、読み聞かせサービスの実施の可能性を検討していくことが望まれる。
- ⑦ 認知症対策として、関連部局と連携し、図書館として提供できるサービスを検討することが望まれる。
- ⑧ 高齢者を支える人たちへの情報提供サービスが必要である。

※堺市の高齢者に関する事業（抜粋）

- 高齢者生活支援事業
- 地域包括支援センター（高齢者総合相談窓口）

4.5 障害者及び図書館利用に障害がある市民へのサービス

<障害者サービスの定義について>

- ① 障害者サービスは、一般的には図書館利用になんらかの障害がある人へのサービスであるが、広義には、特別な支援を必要とする人へのサービスと考えられる。

<法的な整備状況について>

- ① 障害者が社会的に格差を感じないことが望まれており、平成 25 年 6 月、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（いわゆる「障害者差別解消法」）が制定された。その第 5 条及び第 7 条 2 項の「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮」について、今後、政府及び各自治体で検討され、その指針を待つことになる。
- ② 「著作権法の一部を改正する法律案（内閣提出第 73 号）」が、平成 26 年 4 月 4 日の第 10 回衆議院文部科学委員会で可決され、その時の衆議院、参議院の附帯決議に「障害者の情報アクセス権を保障し、情報格差を是正していく観点から、障害者権利条約をはじめとする国際条約や関係団体等の意見を十分に考慮しつつ、障害の種類にかかわらず全ての障害者がそれぞれの障害に応じた形態の出版物を容易に入手できるよう、第 37 条第 3 項の改正に向け、速やかに結論を得ること。」と示され、障害者の情報アクセシビリティの保証は、図書館の重要な課題となっている。



<障害者サービスの展開について>

- ① 障害別にみると、視覚障害者、聴覚障害者、肢体不自由者、学習障害者など、また、それぞれ重複した障害を持つ人も存在する。
- ② 学習障害者（Learning Disorders, Learning Disabilities: LD）にも、様々な症状がある。
- ③ 図書館利用に特別な支援が必要な利用者には障害の種類に応じた、図書館サービスが必要である。
- ④ DAISY、マルチメディア DAISY などの障害者用機器の設置は、障害者サービスを実施するにあたって必要となる。
- ⑤ 近年、学習障害者へのサービスの必要性が増している。
- ⑥ 学習障害者の中でも文字を読んだり認識したりすることが困難な失読症（ディスレクシア：Dyslexia）へのマルチメディア DAISY を使った図書館サービスが、失読症の人たちの学習に効果があることが示されている。
- ⑦ 知的障害、学習障害など通常の活字図書の利用が困難な人にも理解できるように、図や写真を多く使うなどの工夫をして書かれた LL ブック（スウェーデン語の Lattlast の略語で、「やさしく読める」という意味）の提供も望まれる。
- ⑧ IFLA から『ディスレクシアの人への図書館サービスに関する新しいガイドライン』（“IFLA Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia - Revised and extended”）が 2014 年 12 月に公開されている。これらのガイドラインを参考にし、学習障害者へのサービスが望まれる。
- ⑨ 視覚障害者すべてが点字を理解できたり、聴覚障害者がすべて手話を理解できたり、障害者すべてが障害者用機器を使えたりできるわけではない。そのため、図書館はそうした、理解の上に立って、情報格差を解消するためのサービスを展開する必要がある。
- ⑩ 機器の操作では、パソコン教室を障害者向けに実施することが望まれる。
- ⑪ 障害者向けのホームページを情報発信している関連部局などに、災害時や罹患時に対応できる情報提供サービスの機能を支援することが望まれる。

- ⑫ 「障害者差別解消法」に規定された「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮」について、一定のガイドラインが示されれば、それに則して、施設、サービスについて、合理的配慮がなされているかを検討する必要がある。

<アウトリーチサービスについて>

- ① 来館に障害を持つ人に対するサービスとして、アウトリーチサービスがある。アウトリーチとは、「手を伸ばすこと」という意味である。
- ② 肢体不自由以外の体の内部の障害であるいわゆる内部障害*として、何らかの理由で、外出が困難な利用者に対しては、宅配サービスが考えられる。

※内部障害の定義：身体障害者福祉法別表の五

心臓、じん臓又は呼吸器の機能の障害その他政令で定める障害で、永続し、かつ、日常生活が著しい制限を受ける程度であると認められるもの

- ③ 病院に入院している患者への情報提供は、自分の病気について調べたり、セカンドオピニオンを探したりと、入院患者の課題解決には重要な意味を持つ。そのためには、図書館と病院との連携が望まれる。
- ④ 矯正施設においては、被拘禁者へ、自己変革、教養、訴訟準備、社会復帰に役立つ、必要な情報を届けるために、図書館と刑務所や矯正施設との連携が必要である。
- ⑤ 図書館施設から遠く、市民が図書館に通いにくいポイントについては、サテライト図書館の検討、及び移動図書館によるサービスの効果検証を実施しながら、費用対効果を勘案しつつ、サービスを展開していくことが望まれる。