

障がい者支援施設における公立図書館 アウトリーチ・サービス

～協働プログラムとしての宅配サービスの可能性～

下田 尊久¹ 正木 美枝²

Public Library Outreach Services for Residential Care Facilities of Disabilities: the possibility of Delivery Services as a Coproduction Program of Community Library

Takahisa SHIMODA¹, Yoshie MASAKI²

Abstract

The aim of the Outreach Services “Yuyake Bin” at Kitahiroshima Public Library is to ensure that the library programs and spaces are inclusive for all the Kitahiroshima residents, especially for elderly and disabilities those who are not able to come. We perceived that the community library outreach services gave to inmates improved not only their daily life but support for the occupational therapy. We also noticed the differences of reader's interest among types of handicaps. We will consider the possibility of coproduction between community libraries and care facilities from an instance of the tailored program for disabilities.

目次

1. はじめに
2. 研究の目的
3. 研究方法と調査対象
4. 公立図書館におけるアウトリーチ・サービス
5. 北広島リハビリセンター
6. 北広島リハビリセンターと北広島市図書館
7. これまでの実績と利用者傾向
8. 気づきと今後の課題
9. まとめ

1. はじめに

21 世紀にはいり情報通信技術の基盤はいつそ

う整備され、我々の日常生活において欠かせないインフラとなっている。地域の公共インフラの一つである公立図書館は、生涯学習審議会社会教育分科審議会（1998）の提言において「地域の情報拠点」として「地域住民に対して公平で自由な情報アクセスを保障・支援する公的機関」となることが求められている。

このような公立図書館サービス見直しの取り組みは「これからの図書館の在り方検討協力者会議」（2006）によって示された「これからの図書館像」によってより具体的な指標が示された。さらに文部科学白書（2011）では国の文教政策としての生涯学習社会の実現に向けた指針が示され、図書館の役割の重要性と地域の学習拠点としての充実が

所属：

¹ 藤女子大学図書館情報学課程

² 社会福祉法人北海長正会 北広島リハビリセンター総務課

¹ Course for the Library and Information Studies, Fuji Women's University

² Kitahiroshima Rehabilitation Center, Hokkai Choseikai

謳われている。この結果、これまでのカウンター中心の来館者に対する閲覧・貸出、相互貸借サービス、移動図書館車による配本、巡回サービスといった従来の公共図書館サービスに加えて、インターネット予約や、配本ステーションの設置、図書館以外の学校、病院、施設などへの団体貸出など新しいアウトリーチの試みが各地で進んでいる。また、図書館へ行くのが困難な高齢者などの個人宅に資料を届ける宅配サービスなどの導入も各地の自治体で増加している。

一方で、急速な情報技術の高度化は、インフラ整備の遅れた地域やその恩恵の及ばない人々を生み出し、情報格差が顕在化している。実際に公共図書館に限ってみれば北海道においても夕張市を除けば全市に設置されており、都市における公立図書館設置数はほぼ全域といえるが町村では5割であり、中小都市では情報通信インフラの整備が遅れているところも少なくない。また、予算の圧縮や指定管理者制度の導入などによる図書館事業に関する経営的課題もある。すべての地域住民に情報のアクセスを提供するという公共図書館の理念から、これからの図書館像を検証する。

2. 研究の目的

これからの図書館サービスが政策による目標や指針に基づいて実際の社会における具体的なサービスとして実現するためには、より多くの課題を解決していかなければならない。とくに障がい者に対するサービスはどのような形で実現することが可能なのかを考えるのはさらにハードルが高くなるのは当然のことかもしれない。しかしながら政策としてではなく人間としての基本的人権をどのように社会において実現するかを考えるのは公共サービスの提供者だけではなく受益者にも求められている責務である。本稿では、障がい者に対する図書館サービスの可能性を地方都市における公立図書館サービスを活用した社会福祉施設の取り組みを事例として考察し、今後の生涯学習社会における新しい図書館サービス及び情報格差の是正に向けた参考としたい。

3. 研究方法と調査対象

この研究は、北広島市にある社会福祉施設にお

ける北広島市図書館の宅配サービスの活用事例にもとづき図書館におけるアウトリーチ・サービスの評価を行うことを目的とした。対象となった調査結果は、平成25年度から平成27年度までのサービス記録をもとに正木（2016）が北海道図書館大会の情報展示コーナーでポスター発表したものである。

4. 公立図書館におけるアウトリーチ・サービス

IFLA 国際図書館連盟（1994）は、公共図書館を、“その利用者があらゆる種類の知識と情報をたやすく入手できるようにする、地域の情報センターである。”と定義する。さらに、この宣言において、公共図書館のサービスは

“年齢、人種、性別、宗教、国籍、言語、あるいは社会的身分を問わず、すべての人が平等に利用できるという原則に基づいて提供される。理由は何であれ、通常のサービスや資料の利用ができない人々、たとえば言語上の少数グループ（マイノリティ）、障害者、あるいは入院患者や受刑者に対しては、特別なサービスと資料が提供されなければならない”

としている。すなわち、WHO 世界保健機構の障がい者概念^④の普及をふまえてこれまで図書館サービスが及ばなかった公共図書館の利用に権利を持つすべての対象者（ステークホルダー）に対するサービスを行うことを明確に宣言している。この様々な理由で図書館利用に不利益を受けている人々に対して、手を差し伸べる能動的な図書館サービスとして行う活動を公共図書館におけるアウトリーチ・サービスと位置づけている。具体的な事例としては、高齢者施設、障がい者施設、病院、個人宅などに出向き、団体貸出・読み聞かせ・ブックトークなどを行うなどがある。宮部ら（2012）は司書養成における前提として、図書館サービスにおける「障害」は、“利用する人の側にあるのではなく図書館の側にある”という視点にたち、アウトリーチ・サービスを位置付けている。

5. 北広島リハビリセンター

施設の概要

組織名 社会福祉法人北海長正会 北広島リハビリセンター
所在地 北海道北広島市富ヶ岡 509 番地 31

当該施設は、1997年6月1日に開所した障がい者支援施設である。平成27年4月「地域サポートセンターみなみ」を開設し、それまであった通所支援事業を全て移設したため、現在は更生部（定員60名）、療護部（定員80名）で組織され、生活介護、入所支援サービスおよび短期入所支援サービス等を提供している。詳しくは、Webサイトを参照。（<http://kitariha.net/>）

現在の入所者は、更生部・療護部をあわせて133名が在籍している。男女比は、男性が6割、女性が4割。年齢は幅広く、30～80代までが入所しているが、平均年齢は男性60歳に対し、女性64歳となっている。（表1）

入所者の障がい種別をみると、脳出血や脳梗塞などの「脳血管障害」が6割近くを占めている。そのほか、脳性麻痺、頸損・脊損、難病とあるが、複数の障がい重複しているケースもあり、身体障がいだけでなく、知的・精神障がいを伴う場合もある。（表2）

入所者のうち、6割を占める「脳血管障害」の人数は全体で79名。男女別の人数割合は男性が7割、女性が3割となっている。麻痺側など詳しく分けると、男性が右片麻痺が多く、女性は左

表1 男女比と平均年齢

	人数	平均年齢
男性	85	60.4
女性	48	64.1
全体	133	61.7

表2 障がいの種類とその割合

障害の種類	割合(%)	男(%)	女(%)
脳血管障害	58.6	63.5	50
脳性麻痺	9	5.8	14.5
頸損・脊損	7.5	7	8
難病	5.2	4.7	6
その他	19.7	19	21.5

片麻痺が多いことが分かった。（表3）

〈脳血管障害による右片麻痺と左片麻痺の特徴〉
右片麻痺～左脳の損傷によるもので、失語症など言語障害をとまなうケースが多い。
左片麻痺～右脳の損傷によるもので、左反則空間無視や理解力の低下、記憶障がいを起こすケースが多く、「性格変容」が起きやすいと言われている。

6. 北広島リハビリセンターと北広島市図書館

a. 本の宅配サービスを開始するまで

施設の読書環境のサービス開始前の現状と問題点はつぎのとおりであった。

- ・多目的室内の図書
地域の方や職員・利用者から寄贈された本が配架されている。

書棚が高いので車いすでは見づらく、現状管理が行き届いていない。

書籍のほかにDVDなどがあり、利用したい場合は職員への声掛けなどで自室へ持っていくことが出来る。

- ・書店からの購入（書籍・マンガ・雑誌）

書店に行くことが難しい場合も、生活相談員のいる福祉課が窓口となり、地域の書店から好きな本や雑誌を購入できる。新聞をとっていない方はテレビ欄を見るために『テレビジョン』などの雑誌を定期購読している方が多い。

サービス開始以前は、多目的室内の本を読むか、自分で購入するかという大きく2つの選択肢があったが、寄贈本の中に興味のある本があるとは限らず、古いものも多いため、読書好きの入所者のニーズに応える環境としては不十分であった。また、書籍の購入はお金がかかることのほかにも、居室スペースの保管場所がかなり限られている問

表3 脳血管障害の内訳

	人数(人)	男(%)	女(%)
右片麻痺	40(50.0)	32(58.1)	8(33.3)
左片麻痺	27(34.6)	16(29)	11(45.8)
四肢麻痺	7(9.0)	2(3.7)	5(20.8)
体幹機能障害	3(3.8)	3(5.5)	(0.0)
その他(左右)	2(2.6)	2(3.7)	(0.0)

題もある。そこで、もっと充実した読書環境を整備し、本を読む習慣のない入所者にも読書に触れる機会を増やしていきたいと考え、北広島市図書館のサービスを利用できないか検討した。

b. 北広島市図書館へ相談

2013年5月市の公共図書館へ福祉施設利用者向けの図書サービスについて相談に行ったところ、以下の2つのサービスを掛け合わせた「福祉施設向けの宅配サービス」が提案された。

①高齢者等宅配サービス事業「夕やけ便」

北広島市図書館が実施している個人宅への本の宅配サービス。利用対象は図書館にひとりで来館することが困難な障がい者や高齢者。1度に5冊、基本2週間まで借りることが出来る。平成24年10月からスタートし、ボランティアが利用者の自宅まで図書館資料を届けてくれる。「夕やけ便新着リスト」など図書館が作成しているリストから読みたい本を選ぶことも出来る。

②団体貸出利用

団体貸出登録をし、3つの団体区分に応じて貸出を行うサービス。直接図書館に行き借りたい本を大量に借りることが出来る。貸出冊数と期間は以下のように決められている。

【2次利用する団体】 貸出冊数 500冊以内、貸出期間 2ヶ月以内

【2次利用しない団体】 貸出冊数 50冊以内、貸出期間 1ヶ月以内

【学校（総合学習対応）】 貸出冊数 200冊以内、貸出期間 1か月以内

（※2次利用とは、図書館で借りた本をその団体が別の人に貸出すること）

基本的には「夕やけ便」という宅配サービスを施設という団体向けに行うという考えに基づき、その貸出冊数や期間については団体貸出利用を参考に柔軟に対応するというので、次に紹介する「福祉施設向け宅配サービス」が2013年9月にスタートした。

c. 福祉施設向け宅配サービスの開始

◆ 利用に関するルール

- ・ 宅配は月に1度。
- ・ 貸出期間はおよそ1ヶ月（次の宅配日まで）
（ただし、予約のある本や相互貸借で他の図

- 書館からの貸出本については原則2週間）
- ・ 貸出冊数は、団体貸出に準ずる。

この施設の宅配サービスの利用対象者は、障がいのある入所者が多いため2週間の貸出期間では短い場合もある。そのため、図書館側と協議の上、基本4週間を貸出期間とした。宅配の頻度は月1回とし、前回宅配された本を次の宅配日に回収するという流れになっているため、実質1ヶ月程度の貸出期間がある。冊数の上限については、当初からそれほど多くの対象者を想定していなかったため特段決めることなくスタートしたが、現状20～30冊/月の利用となっている。

また、図書館側で予約のある本については、基本2週間で返却できるよう調整し、相互貸借本についても、その貸出期間を厳守するように利用者との調整をしている。上述のとおり、宅配は月1度のため、2週間で返却する本は、図書館の巡回図書移動の際に施設に寄っていただき回収されている。

d. 実際の利用方法と宅配サービスの流れ

《宅配サービスの流れ》

- ①リクエスト：読みたい本がある方は、担当者へリクエストする。
- ②図書館へ申込み：担当者は、利用者からのリクエストと、おすすめしたい本のリストを図書館へメール送信する。
- ③宅配：センターに図書館の本が届く。
- ④貸出：リクエストされた本は利用者の居室まで届け、おすすめ本は事務室前に配置する。
- ⑤返却：期日までに返却された本を確認し、図書館へ返却する。

「おすすめ本」とは？

読みたい本が特に決まっていなくても図書館の本に触れてもらいたいということで、毎月10冊程度を担当者が選んで紹介しているもの。

タイトルだけでなく、表紙イメージと簡単なあらすじ・書評をセットにした掲示物を作成し、紹介している。話題本や季節感のあるタイトルを意識して、小説、エッセイ、写真集、絵本などから数冊ずつ選んでいる。

図1 貸出期間のイメージ（フローチャート）

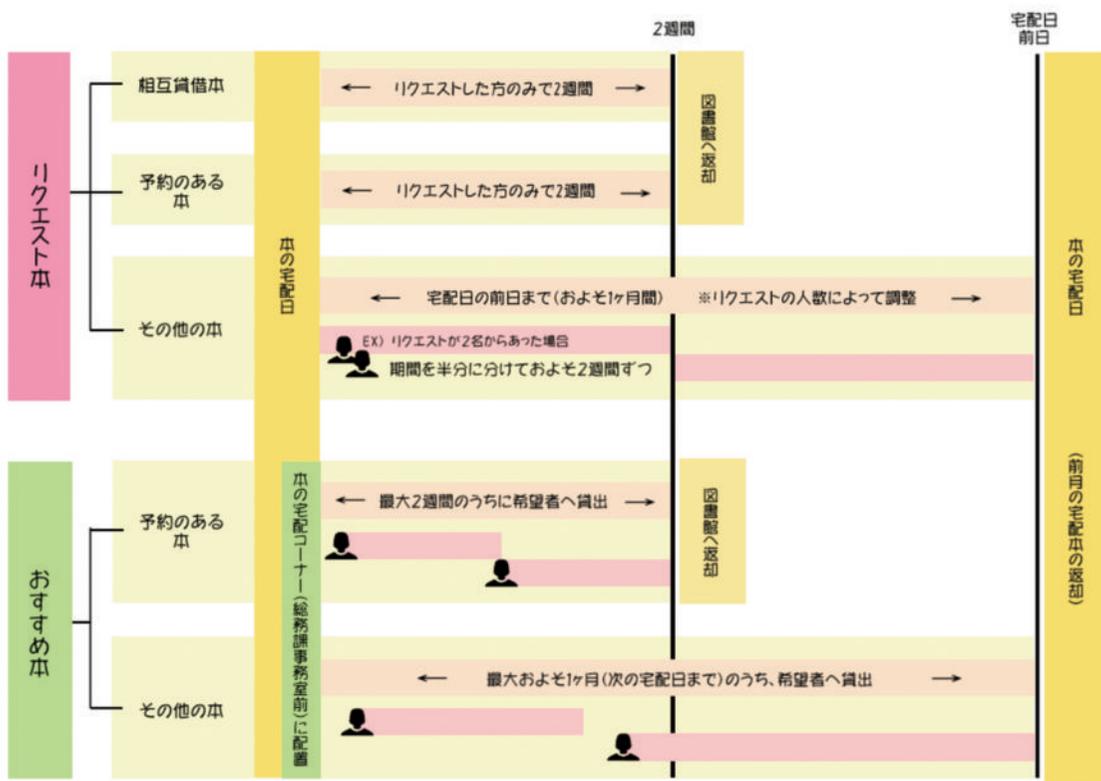


図1が示すように、利用者から直接読みたいとリクエストされたものを「リクエスト本」、読みたい本が決まっていない利用者向けに毎月10冊程度担当者が選んでいるものを「おすすめ本」として、それぞれ貸出方法を少し変えて対応している。

「リクエスト本」のうち、図書館側で予約が入っている本（「予約のある本」）は最長2週間を貸出期間としている。また、他の図書館から借りている「相互貸借本」についても同様に2週間としているが、図書館への返却期限を厳守するよう、あらかじめ利用者へ説明している。

「予約のある本」は、その利用者の読書ペースに応じて若干猶予を持たせているが、返却が早ければ図書館への返却期日までを条件に別な利用者へ貸出する場合もある。しかし、小説などはなるべくゆっくり読み進めてもらうためにも原則リクエストされた本人への貸出のみとし、返却があり次第、図書館側へ返却することとしている。

もうひとつの「おすすめ本」は、担当者が季節や旬なトピックスを含む図書などを選定し、月に

10冊程度を紹介しているものである。当初は、日本の小説・海外小説・エッセイ・写真集・絵本などのジャンルから1冊ずつ紹介していたが、難しいテーマの本や文字の多い小説などは嗜好も偏り、手に取りづらいと感じたため絵本や写真集、ときにマンガ（および漫画家の作品に関する図書）などを取り入れることで「読書＝活字＝読むのが大変」というイメージをなくし、気軽に図書に触れていただくよう工夫している。

この「おすすめ本」は、図書館から宅配されると、総務課事務室前のコーナーに背表紙が見えるように配置し、掲示などを見て興味を持った利用者へ貸出を行っている。図書館側に予約が入っていない場合は、次の宅配日前日までを返却期日とし、返却されればまたコーナーに戻し、期日まで余裕があれば他の方へ貸出する。「おすすめ本」の中にも、図書館で予約の多い本があるため、前述の「予約のある本」と同じような対応をしている。

7. これまでの実績と利用者傾向

用状況について宅配冊数と在籍者数をもとに集計し利用率と未利用率から考察した。

宅配サービスの開始から平成27年度までの利

表4 宅配サービスの年度別・月別実績

H25年度

月	宅配冊数	延べ利用冊数	実利用人数	在籍者数	利用率	未利用冊数	未利用率
9	記録なし	—	—	—	—	—	—
10	23	24	10	145	6.9%	0	0.0%
11	24	24	8	146	5.5%	2	8.3%
12	21	20	6	146	4.1%	5	23.8%
1	14	12	6	143	4.2%	2	14.3%
2	24	18	9	144	6.3%	3	12.5%
3	18	12	6	143	4.2%	5	27.8%

H26年度

月	宅配冊数	延べ利用冊数	実利用人数	在籍者数	利用率	未利用冊数	未利用率
4	19	16	7	141	5.0%	4	21.1%
5	25	18	9	141	6.4%	6	24.0%
6	19	18	8	139	5.8%	0	0.0%
7	22	16	5	138	3.6%	7	31.8%
8	26	23	6	139	4.3%	3	11.5%
9	25	20	9	138	6.5%	5	20.0%
10	26	28	8	137	5.8%	1	3.8%
11	23	25	7	134	5.2%	2	8.7%
12	28	29	10	132	7.6%	3	10.7%
1	21	20	8	130	6.2%	1	4.8%
2	31	33	13	128	10.2%	1	3.2%
3	25	20	10	130	7.7%	8	32.0%

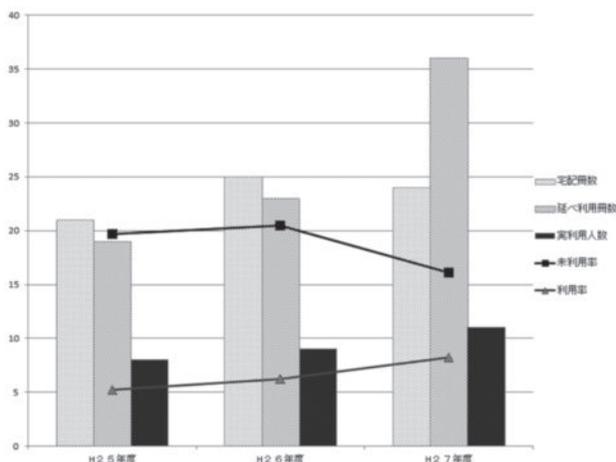
H27年度

月	宅配冊数	延べ利用冊数	実利用人数	在籍者数	利用率	未利用冊数	未利用率
4	21	20	8	130	6.2%	5	23.8%
5	23	14	7	129	5.4%	6	26.1%
6	28	29	11	130	8.5%	3	10.7%
7	17	20	8	129	6.2%	0	0.0%
8	22	31	12	127	9.4%	1	4.5%
9	23	44	11	130	8.5%	0	0.0%
10	21	48	11	131	8.4%	2	9.5%
11	20	30	9	131	6.9%	2	10.0%
12	25	53	12	134	9.0%	0	0.0%
1	27	44	14	134	10.4%	0	0.0%
2	29	50	14	134	10.4%	1	3.4%
3	29	39	12	133	9.0%	2	6.9%

(※平成25年9月のサービス開始月は記録を取っていないため翌月からのデータとなっている。)

次に示すのは、表4の集計結果をもとに年度毎の利用状況をグラフにしたものである。

図2 宅配サービス利用状況の年度別推移



- この図から読み取れることは以下の通りであった。
- 実利用人数はおよび利用率は、少しずつ増加している。
 - 宅配冊数は毎月 20～30 冊程度で大きな増減はないが、延べ利用冊数は平成 26 年度から平成 27 年度にかけて 1.5 倍に伸びている。

これは、絵本や写真集など気軽に眺めて楽しめる本を増やしたことで、1冊につきひと月の貸出回数が増えことや、利用者の嗜好に沿った

ものを聞き取りしながらおすすめ本を工夫したことで利用が伸びたと考えられる。

- 一度も貸出されることのない未利用本の割合を未利用率としてあらわしているが、平成 27 年度にかけて減少。難しいテーマの図書などはおすすめ本として置かず、読書になじみのない利用者でも気軽に楽しめる絵や写真の多い本を増やしたことが未利用率の低下にもつながったと考えられる。

それぞれの障がいと利用頻度、男女別の傾向をまとめると以下のとおりであった。

表5 宅配サービス利用者の傾向

	性別	障がい	利用頻度	傾向	全体としての傾向
A	男性	脳血管障害 (その他)	気になる本があれば	おすすめ本を手取る (麻雀、趣味)	右片麻痺の割合が多く、失語症を伴う入所者も数名あり。発語が難しかったため自分から読みたい本をリクエストすることが難しい入所者もいるので、おすすめ本の中から比較的手に取っているジャンルを覚えておき、その入所者向けのおすすめ本を充実させるよう配慮している。読書好きな入所者は作家やジャンルでのリクエストをするケースが多いが、それ以外には、活字の読解力が低下している入所者もいるので障害によっては絵本や写真など眺めて楽しめる本を中心に借りる入所者が多い。また、男性の傾向としては、自分が好きなものに関する本、麻雀や天体と言った自分の趣味に関する本や、実用書的なものを好む傾向がある。
B	男性	脳血管障害 (その他)	毎月1～2冊	恋愛小説を月に1～2冊リクエスト	
C	男性	脳血管障害 (左片麻痺)	気になる本があれば	おすすめ本を手取る (マンガ)	
D	男性	脳血管障害 (右片麻痺)	気になる本があれば	おすすめ本を手取る (小説)	
E	男性	脳血管障害 (右片麻痺)	気になる本があれば	おすすめ本を手取る (絵本や写真集)	
F	男性	脳血管障害 (右片麻痺)	気になる本があれば	おすすめ本を手取る (天体に関する本)	
G	男性	脳血管障害 (右片麻痺)	毎月3～6冊	好きな作家や調べものの本をリクエスト	
H	男性	脳性麻痺	気になる本があれば	おすすめ本を手取る (動物の絵本や写真集)	

I	女性	脳血管障害 (四肢麻痺)	2～3ヶ月ごとに数冊	話題本などを中心にリクエスト	左片麻痺の割合が多く、言語障害はない。そのため、自分が読みたい本や好きな作家の作品をリクエストするケースが多い。障害を負う以前から読書が好きだった入所者が多く、障がい種別と関係なく個人の読書経験が今の利用状況にもつながっている印象。比較的小説を好む入所者が多く、1ヶ月の貸出も平均ひとり3冊以上の月もある。女性の傾向としては、猫や犬の写真集や、レシピ本や家事に関する本を好む傾向があります。ただし、男性も同じことが言えるが脳性麻痺など言語理解が難しい入所者や軽度の認知症と診断されている入所者は絵本や写真集など文字の少ない本を好んで利用している。
J	女性	脳血管障害 (四肢麻痺)	気になる本があれば	おすすめ本を手取る	
K	女性	脳血管障害 (左片麻痺)	気になる本があれば	おすすめ本を手取る	
L	女性	脳血管障害 (左片麻痺)	毎月、数冊	好きな作家やジャンルでリクエスト	
M	女性	脳血管障害 (左片麻痺)	気になる本があれば	おすすめ本を手取る	
N	女性	脳血管障害 (左片麻痺)	毎月、数冊	好きな作家でリクエスト	
O	女性	脳血管障害 (左片麻痺)	毎月、数冊	好きな作家や新聞などの広告にある新刊をリクエスト	
P	女性	脳性麻痺	気になる本があれば	おすすめ本を手取る (絵本・写真集)	
Q	女性	急性散在性 脳脊髄炎	気になる本があれば	おすすめ本を手取る	

この宅配サービス利用者においては、「脳血管障害」による片麻痺等が7割を占めている。

右片麻痺の場合は、言語障害をともなうケースも多いため、自分からリクエストをするよりも配置されている「おすすめ本」の中から興味のある本を指さして示して借りるケースが多い。

左片麻痺の場合は、理解力の低下や記憶障害などがあるが、言語に障害がないためコミュニケーションが取りやすく、自分の読みたい本をリクエストする方が多い傾向にある。あいまいな記憶から読みたい本をリクエストしたり、好きな作家の作品ならどれでも…というリクエストも多い。

また、脳性麻痺の場合は、それぞれの趣味・趣向も若干あるが絵本や写真集といった視覚的に楽しめる図書を手にとる傾向がある。

このように、話題本や季節ごとのトピックスのほかにも、利用者の障がいを理解した上で、本のサービスを心がけることは、よりよい利用にもつながっていると考えられる。

8. 気づきと今後の課題

利用実績からも分かるとおり、この「本の宅配サービス」は施設内で浸透しつつある。日中活動

図3 障がい者の宅配サービス協働実施の心がけ

本の紛失を防ぐ!



脳血管障がいの方は、脳の損傷によって認知機能に支障をきたす場合があります。これを『高次脳機能障害』といいます。ものの置き場所を忘れてしまう【記憶障がい】や同時に何かをしようとする混乱するなどの【注意障がい】、自分が障がいを持っていることをうまく認識できない【病識欠如】などがあります。

高次脳機能障がいの理解と対応

◆実際に行っている対応の例



本を借りたこと、返したことを忘れてしまう心配がある方は、利用者本人へ『貸出票』をお渡しして今借りている本と返した本が一目で分かるように配慮しています。



声かけを大切に。

新規利用の希望があった際は、介護職員や相談員等へその方の認知など状況を確認し、必要に応じて個別の対応をしています。



自宅での管理に不安がある方は介護職員の詰所で一時預かりしてもらい、読みたいたときに詰所近くの集会所で本を眺める方もいます。



本の貸出については、利用者の秘密保持が原則ではありますが、詰所職員へ貸出状況を知らせ、居室内での紛失がないよう協力いただいています。



長くサービスを利用するためにも、正しい利用ができるよう配慮が必要です。

を行う訓練棟へ向かう際に本をチェックして借りていく利用者も多い。

このサービスを通じて常に感じることは、身体的な障がい等に関係なく「読みたい欲求」というものは健常者と何も変わらないということである。今回、利用者の障がい種別や利用状況をデータ化したことで、活字の認知度や読むペースなどは、個々の障がいに少なからず関係していることも見えてきた。これらのことから、個々の「障がいを理解する」ということは、施設内でこのサービスを実施する上でとても大切だということにも改めて気づいた。

脳性麻痺、軽度の認知症や高次脳機能障がいがある場合は、絵本や写真集、児童書を中心に図書に触れる機会を増やしてもらえようアプローチするなど、障がい特性をふまえたサービスを心がけるとともに、施設生活における心のケアにも配慮して読了後に心がふっと軽くなるような作品に触れてもらい施設の余暇時間の充足につながるよう工夫していきたい。

また、利用を増やすためには「本を選ぶ・さがす」ためのツールの充実が必要である。図書館の配架を見ながら本を選ぶということができないため、自分で読みたい本を探すきっかけを提供することも重要となる。本の表紙やあらすじまでがわかる一覧があるとイメージがつけやすいため、現在行っている「おすすめ本」の掲示と合わせて、『ダ・ヴィンチ』など本を紹介する雑誌をひとつのツールとして貸し出し、「本を選ぶ・さがす」ためのツールを充実させていきたい。

このほか、現状の利用者は自分でページをめくることができ、「本を読む」という行為に対しては問題がない。つまり、たとえ本が好きであっても視覚障害であったり、手足がすべて不自由なためにページがめくれない入所者などには、このサービスを提供できていない。そのため、「図書館に行くこと」の障がいの解消だけでなく、「本を読むこと」に障がいがある利用者へのサービスの在り方についても検討していく必要がある。

9. まとめ

この本の宅配サービスは、施設内の利用者に今まで以上に充実した「読書の機会」を提供し、本を読むことによって生まれる「充実感」も一緒に

運んでくれているのは明らかである。

施設生活者は、それぞれの障がい背景や家庭環境など、さまざまなことを抱えている。日中活動やリハビリ、あるいは食事時間など、施設として提供しているサービスの隙間を埋めるひとつの「充実感」として、「読んで楽しかった」「心が少し軽くなった」と感じることで読書をする障がい者自身の心のケアにもつながっているのではないかと考えている。

公共図書館は、その使命としてすべての人にあたりまえのように利用してもらえよう図書館サービスの提供が求められている。先述のとおり、本を読むことが好きな人、図書館を利用したい人は地域の在宅者（健常者）だけではない。そして、当然のこととして、障害があっても本に親しみを抱いている利用者がいるということ、改めて広く知っていただきたい。

加えて、地域の中にどれだけの福祉施設があり、どのような障がい者がいるのか、それらは行政の立場からも知り得ることなので、公共図書館はぜひともその情報に基づいて現場へのアプローチをしていってほしい。

また、その利用者の立場においても、図書館には来館困難者向けのサービスがあること、そして福祉施設等の団体であってもそれを利用できるということをぜひ知っていただきたい。

この宅配サービスが根付いていくためには、「利用者の立場（障がい等）を知ること」のほかに、「図書館サービスを知ること」が前提として必要となるだろう。この2つがどちらも重要であり、サービス提供者と利用者間で相互理解が必要であるといえる。本稿では、これらのことから図書館と受益者の協働によって、従来の利用者による受け身のサービス受容から、利用者がサービスそのものを深化発展させる役割を担うことでより効果的な公共図書館サービスが実現できることが示唆された。今後はさらに施設内におけるサービスの可能性や地域との協働について研究を進めたい。

謝辞 このサービスの実現のためにご協力いただいた新谷良文氏（元北広島市図書館長）並びに北広島市図書館の皆様には謝意を表したい。

引用・参考文献

これからの図書館の在り方検討協力者会議。これか

らの図書館像：地域を支える情報拠点をめざして（報告）、2006.3.

宮部頼子. 利用対象別サービス, 図書館サービス概論 (第6章), p 105-106. 樹村房, 2012.

正木美枝. 障がい者福祉施設における図書館サービスの活用～本の宅配サービスが運んでくれるもの～(ポスター) 第58回北海道図書館大会情報展示コーナー, 北星学園大学, 2016.8.

国際図書館連盟. IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994. <http://www.ifla.org/publications/ifla-unesco-public-library-manifesto-1994>, 1994.

生涯学習審議会社会教育分科審議会. 「図書館の情報化の必要性とその推進方策について：地域の情報化推進拠点として（報告）」. 文部科学省 1998.10.

文部科学省「文教・科学技術施策の動向と展開」. 文部科学白書第2部 2011.

日本図書館協会障害者サービス委員会編. 障害者サービス, (図書館員選書12). 日本図書館協会, 1996

北広島市保健福祉部編, 『北広島市障がい支援計画【障がい者福祉計画・第4期障がい福祉計画】(平成27年度～平成29年度)』北広島市

注

WHO(世界保健機構)は、webサイト上にある用語集 Health topicsで障がい Disabilitiesを肉体的障害のみならず活動や社会的参加の制限を含む包括的な意味と定義している。<http://www.who.int/topics/disabilities/en> (2016.12.30 参照)

Appendixes

附1 『北広島市障がい支援計画』に見る北広島市における障がい者に関するデータ (2016)

附2 石狩管内の他の公共図書館の宅配サービス実施状況 (電話調査) (2016)

の参考として、北広島市における障がい者に関するデータを見ていただきたい。

平成26年4月現在で、北広島市内の障がい児・者数は4,497人。人口の13.3人に1人の割合となっており、この5年間で874人増加し、全人口に対する比率は1.5ポイント上昇している。上の図の通り、年齢別にみると70歳以上の方が全障がい者の約40%を占め、全市人口の同じ年齢階層の17.2%、5.8人に1人となっている。

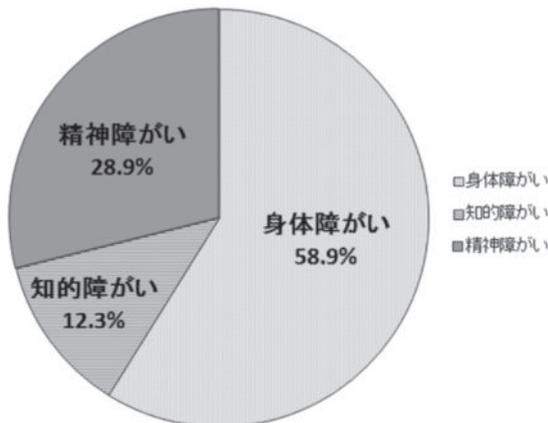
一方、障がい種別の割合を見てみると、身体(身体障害者手帳の交付者)が2,647人で全障がい者のおよそ6割を占めている。

北広島市を一つの例として市内の障がい者の現状を見ていくと、高齢の障がい者が多く、また障がい種別も身体障がいが半数以上を占めていることがわかる。このことから、障害者サービスを考えるということは、同時に高齢者サービスを考えることにもつながると言える。

もちろん、地域によってもこの割合は異なるため、各自治体の住民特性を知ったうえで図書館サービスを充足させていくということも、地域に開かれた図書館サービス、「すべての人があたりまえに利用することのできる図書館サービス」の実現につながると考えられる。

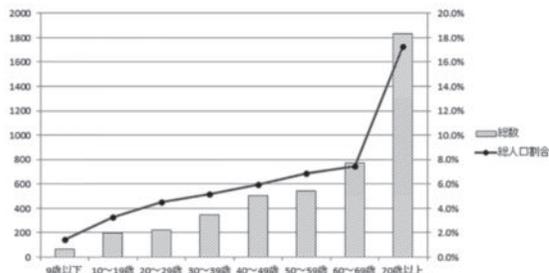
こうした地域の障がい者に対し、どのくらいの事業所(障がい福祉サービス・障がい児通所支援など)があるかということ、現在北広島市内に88か所、札幌圏では2,897か所となっている。(平成26年9月、北海道調べ。ただし、複数のサービス提

障がい者種別割合



(附1) 『北広島市障がい支援計画』に見る北広島市における障がい者に関するデータ

地域にどれだけの障がい者がいるかということ



供をしている事業所は重複してカウントされている)

図書館がもっと地域の福祉事業所へのサービスを積極的に考えていけば、在宅だけではなく地域の福祉施設を利用している障がい者にも広く図書館サービスを提供することが出来ると考えられる。

図書館も、地域福祉の社会資源のひとつとして、障害者や高齢者の方々のニーズを発掘しアプローチしていただきたい。それと同時に、各種福祉サービスを提供している事業所については「図書館の機能・サービス」についてもっと知りたい。相互理解があつてこそ、この障害者を含めた高齢者等への図書館サービスが充足していくのだと考える。

(附2) 石狩管内の他の公共図書館の宅配サービス実施状況

(平成28年9月電話での問い合わせ結果)

石狩管内の他の公共図書館において本の宅配サービスを実施しているかどうか電話調査を行ったところ、高齢者等の来館困難者に対し、自宅へ本を配送するサービスはいくつかの図書館で実施されていた。障害者手帳などを有している市内在住の方など図書館ごとに定められた「個人」の利用者に対し実施されているが、病院や福祉施設を対象に行っているところは今のところない。

ただし、札幌市中央図書館においては、病院に入院している個人や施設に入所している個人からの申出により、本人宛に配送をしている実績はあるという。また、石狩市民図書館では、一部福祉施設などにむけて団体貸出サービスを実施しており、広くとらえると福祉施設向けの宅配サービスをいえるのではと回答を得たが、ホームページ上などで外部への情報開示はしていない。

これらの配送サービスを実施している図書館は、共通してゆうメールやヤマト便など配送に係るコストは利用者負担としており、北広島市図書館のように無料でサービス提供を行っているところはなかった。

こうしてみると、現在利用している北広島市図書館の本の宅配サービスは、個人で利用する場合にも配送料はかからず、ボランティアによって自宅まで届けてくれるので、対面で次に読みたい本のリクエストをすることもできる。あいまいな記憶をたどってリクエストをすることも、会話をしながらの場合は可能となるため、ユーザー視点で捉えるとメリットは大きい。当施設においても、利用者からの「恋愛小説が読みたい」といったリクエストに関しても毎月タイトルが被らずに細やかなリクエスト対応をしてくれるため、人口5万人以上を有する市の公共図書館としてはとても細やかな利用者対応に感じる。