

**ユニバーサルデザインを踏まえた  
図書館サービスと資料の整備・充実について**

**(答 申)**

**平成22年3月**

**山梨県図書館協議会**

平成 22 年 3 月 31 日

山梨県立図書館  
館長 清水 澄 殿

山梨県図書館協議会  
会長 数野 強

ユニバーサルデザインを踏まえた  
図書館サービスと資料の整備・充実について  
— 答 申 —

平成 20 年 10 月 24 日付けをもって、貴職より「ユニバーサルデザインを踏まえた図書館サービスと資料の整備・充実について」の諮問を受けました。

本協議会は、平成 20・21 年度の 2 年間にわたり、慎重に審議を重ねた結果、ここに集約を得ましたので答申いたします。

山梨県立図書館は、様々な立場の利用者を想定して、より多くの県民が利用しやすいように配慮し、県民の満足度を向上させていくため、誰もが無理をせず快適に図書館サービスが受けられるような改善を図っていくことが不可欠です。

そのような観点のもとに、各委員から寄せられた意見及び提言を踏まえて集約された本答申の内容に基づき、平成 24 年に開館する新県立図書館を見据え、具体的な方策に取り組み実行していただくよう要望します。

## 山梨県図書館協議会委員

任期 平成20年10月24日～  
平成22年10月23日

(平成20年度委員)

会 長	数野 強
副会長	岡村 美好
委 員	青池恵津子
委 員	小野 博章
委 員	岸本 千恵
委 員	小林 実
委 員	近藤 幸枝
委 員	鈴木 和代
委 員	竹内 正直
委 員	田中 裕
委 員	樋笠 恵子
委 員	廣瀬 清和
委 員	古屋 貴恵
委 員	松隈 天
委 員	渡邊 正

(平成21年度委員)

会 長	数野 強
副会長	岡村 美好
委 員	青池恵津子
委 員	石原 英一
委 員	小野 博章
委 員	岸本 千恵
委 員	近藤 幸枝
委 員	鈴木 和代
委 員	竹内 正直
委 員	田中 裕
委 員	樋笠 恵子
委 員	廣瀬 清和
委 員	古屋 貴恵
委 員	松隈 天
委 員	渡邊 正

## 山梨県図書館協議会諮問事項

**諮問事項**      **ユニバーサルデザインを踏まえた図書館サービスと資料の整備・充実について**

### 趣 旨

年齢、性別、国籍、障害の有無など個人の様々な状況にかかわらず、誰もが無理をせず、快適に生活できるようにすること、それがユニバーサルデザインである。

現在、県でもユニバーサルデザイン推進本部を設置し、「暮らしやすさ日本一」の山梨づくりをめざして、ユニバーサルデザインの推進に全庁を挙げて取り組んでいる。

図書館についても、「ユネスコ公共図書館宣言 1994年」の中で、「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」べきものであると述べられている。

また、図書館法（改正平成20年法律第59号）第7条第2項の規定に基づき公布された「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（文部科学省告示第132号）においても、児童・青少年、成人、高齢者、障害者、在留外国人などを例に挙げ、利用者に応じた図書館サービスに努めるべきとしている。

こうした中で、当館においても、障害のある人々への対応や近年増加している外国人住民に対する多言語対応など、資料、サービス、施設・設備の面で工夫、改善に努めてきた。

しかしながら、建築上の制約等もあり、すべての県民が平等に図書館サービスを楽しむような環境とは言い難い現状もある。

本協議会では、新しい図書館でのサービスを視野に入れながら、ユニバーサルデザインを踏まえた図書館サービスと資料の整備・充実に向けて、当館に今後必要とされるものは何か、多角的な視点からの御提言をいただきたい。

## 審議経過

### 平成20年度第1回

日時 平成20年10月24日（金）  
会場 県立図書館会議室  
議事 ○諮問事項の趣旨  
○ユニバーサルデザインについて  
○山梨県立図書館の現状

### 平成20年度第2回

日時 平成21年2月25日（水）  
会場 県立図書館会議室  
議事 ○諮問事項「ユニバーサルデザインを踏まえた図書館サービスと資料の整備・充実について」  
・ 山梨県立図書館の現状及び課題  
・ その他

### 平成21年度第1回

日時 平成21年8月5日（水）  
会場 県立図書館会議室  
議事 ○諮問事項「ユニバーサルデザインを踏まえた図書館サービスと資料の整備・充実について」中間報告

### 平成21年度第2回

日時 平成21年12月15日（火）  
会場 県立図書館会議室  
議事 ○諮問事項「ユニバーサルデザインを踏まえた図書館サービスと資料の整備・充実について」答申案について

平成22年3月31日（水） 答申の提出

ユニバーサルデザインを踏まえた  
図書館サービスと資料の整備・充実について

答 申

## 目次

はじめに.....	2
1 ユニバーサルデザインとは何か.....	2
(1) 定義.....	2
(2) ユニバーサルデザインとバリアフリーの違い.....	3
(3) 山梨県でのユニバーサルデザインの取組.....	3
2 山梨県立図書館の課題.....	4
(1) 図書館サービス・資料の課題.....	4
(2) 利用体験などであげられた課題.....	6
3 山梨県立図書館に求められるユニバーサルデザインの視点.....	7
(1) 図書館サービス、資料、設備の整備充実に求められる対応.....	8
(2) 職員・図書館ボランティアに求められる視点.....	11
(3) その他図書館の整備充実、利用促進に必要な視点.....	11
おわりに.....	12

## 資料

- 1 障害者図書館利用体験結果
- 2 こども室利用者への図書館利用アンケート調査結果
- 3 高齢者への図書館利用アンケート調査結果
- 4 外国人への図書館利用アンケート調査結果

## はじめに

今日の社会はグローバル化し、国内外の様々な要因が複雑に影響し合い、日々の変化が激しい状況となっている。こうした現代社会で快適な生活を営むには、必要な情報を適時的確に入手する重要性が格段に増してきている。

その一方、必要とされる情報の種類は、個人の生活の変化、文化の多様化によって非常に多岐にわたるようになり、情報の入手方法も、媒体を含め幅広くなっている。このように社会の情報化が進展する中、地域間、個人間では情報格差が拡大しつつあるという問題も生じている。

情報提供の担い手の一つである図書館は、このような変化を踏まえ、利用者ニーズに的確に対応するとともに、よりきめ細やかなサービスの提供を心がけて、それぞれの利用者の満足度を高める努力をしていかねばならない。

しかし、山梨県立図書館における図書館サービスは、様々な工夫や改善を実施しているが、老朽化した施設・設備の制約などにより、利用者の図書館に対する情報提供の要望や様々な期待に対し、充分に対応できていないのが現状である。JR甲府駅北口に開設予定の新図書館では、多くの県民の意見を取り入れ、より高いレベルの満足度が得られる図書館となるべく計画が進められているが、現在の図書館でも、利用者の要望に的確に対応し、施設・設備面の不備を補うサービスを検討する必要がある。

利用者の満足度を高める方法の一つとして、山梨県では、公共事業や社会福祉など県政の様々な分野でユニバーサルデザインに基づいた施策を実施している。ユニバーサルデザインの目指すところは、年齢、性別、国籍、心身の機能の違いなど個人の様々な状況にかかわらず、誰もが平等に、快適に生活できるようにすることである。

同様の基本理念を図書館も有している。「ユネスコ公共図書館宣言」に見られるように、図書館では「すべての人が平等に利用できる原則」に基づいたサービスの提供を目指している。この図書館の基本理念とユニバーサルデザインの目標とは、相通じる部分が多い。

山梨県立図書館は、今後県民に広く活用され、その満足度を向上させていくため、一層の業務の効率化を図るとともに、ユニバーサルデザインを踏まえ、誰もが無理をせず快適に図書館サービスが受けられるような改善を図っていくことが不可欠である。

## 1 ユニバーサルデザインとは何か

### (1) 定義

ユニバーサルデザイン（以下「UD」）とは、年齢や性別、国籍、心身の機能の違いなど個人の様々な状況の違いを意識することなく、その多様な特性を認め、最



初から可能な限り多くの人が利用できる環境づくりを目指すことであり、次の7つの原則がある。

#### ユニバーサルデザインの7原則

- ① 誰でも公平に利用できること (公平性)
- ② 使う上で自由度が高いこと (柔軟性)
- ③ 使い方が簡単ですぐわかること (単純性と直感性)
- ④ 必要な情報がすぐ理解できること (認知性)
- ⑤ うっかりミスや危険につながらないデザインであること (安全性)
- ⑥ 無理な姿勢をとらないこと、少ない力でも楽に使用できること (効率性)
- ⑦ アクセスしやすいスペースと大きさを確保すること (快適性)

UDの概念は、導入当初は製造業での企画やデザインといった身近な製品を製作する際に生かされてきた。近年は、建築施設群のトータル設計やまちづくりといった大規模なランドデザインから、情報提供や行政施策といった無形のものに至まで、サービス計画の立案など、様々な場面に指針として取り入れられている。

### (2) ユニバーサルデザインとバリアフリーの違い

様々な障害のある社会の中で、快適な社会生活を営むための取り組み方の一つに「バリアフリー」の概念がある。「バリアフリー」とUDは非常に混同されやすい。両者とも目的は同じ快適な社会生活を目指すための考え方だが、取り組み方は異なる。バリアフリーは障害を持つ人が社会生活を行っていく上で障壁（バリア）となるものを除去すると言う意味で使用される。これに対し、UDは、物や環境などの作成に際して、あらかじめ、能力、年齢、性別、国籍などの異なる多様な人々の利用を想定し、大きな改造や特殊な設計をすることなく、可能な限り多くの人が無理せず快適に利用できるようなモノづくりの取組過程、およびそれによって作られたものを表す。

バリアフリー、あるいはUDで作られたものが結果として同じになることもありうるが、UDは障害者専用品ではなく、「大きな改造や特殊な設計を必要としない」という点でバリアフリーと大きく異なる。また、すべての人々が無理なく快適に利用できるものは存在しないともいわれており、現在よりも無理なく快適に利用できる利用者を増やすことがユニバーサルデザインであるとも言うことができる。

### (3) 山梨県でのユニバーサルデザインの取組

山梨県では、UDを推進するため、全庁をあげての取組を目指し、平成19年度にユニバーサルデザイン推進本部を設置し、UDを推進していくための方針作りを進めた。策定の参考とするため県政モニターを対象に「ユニバーサルデザインに関するアンケート調査」を行った他、障害者団体や商工団体などから寄せられた多くの意見を踏まえた中で、平成20年3月に「やまなしユニバーサルデザイン基本指針」を策定した。

この指針で、県は「暮らしやすさ日本一」の山梨づくりの実現に向け、県民、市町村、事業者などが連携・協働した、すべての人にやさしいまちづくりの推進という目指すべき方向を示している。

この他にも、県は、UDに関する指針として、「公共建築のユニバーサルデザインに関する指針」やWEBサイトのユニバーサルデザインとなる「山梨県ホームページ作成ガイドライン（ウェブアクセシビリティ編）」を定めている。

## 2 山梨県立図書館の課題

文部科学省から2001年に出された「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」では、児童・青少年、成人、高齢者、障害者、在留外国人などを例にあげ、利用者に応じた図書館サービスに努めるべきとしている。

山梨県立図書館では、すべての利用者が平等に利用できるよう、様々なサービスを行っている。しかし、障害者や高齢者向けの資料や機器の整備、外国人住民に対する多言語対応など、予算や施設面の制約などもあり、それぞれの利用者に応じた図書館サービスが十分に提供されているとは言い難い。

中でもよりきめ細かなサービスを行う必要のある5つのサービス、障害者サービス、多文化サービス、高齢者サービス、児童サービス、直接図書館に来ることが困難な方へのサービスを必要とする利用者に対して、利用者に応じた図書館サービスや学習機会の提供を行うために取り組むべき課題を検討し、実現に向けて整備する必要がある。

### (1) 図書館サービス・資料の課題

#### ① 障害者サービス

山梨県でも障害がある県民は、身体障害者手帳を交付された人数によると、1998年には31,739人だったのが、2008年には39,490人と、著しく増加している。山梨県では平成6年に「山梨県障害者幸住計画」を平成21年3月に「新やまなし障害者プラン」を策定し、障害を持つ人に関する各種施策を総合的・計画的に進めてきている。こうした取組により、障害者の行動範囲が広がっている。また、各種機器の進歩に伴い、公共機関などから情報を得る手段は増加している。しかし、山梨県立図書館利用に際しては、施設・設備の老朽化や狭隘化などによる制約が種々生じている。

山梨ユニバーサルデザイン研究会による「山梨県立図書館ユニバーサルデザイン調査報告書」（平成19年11月）では、図書館周辺の段差、館内の案内やサインの変更、駐車場やトイレの改善、拡大読書器の設置など、施設・設備について改善点を指摘された。

これまでに、筆談用ボードの設置など改善した課題もあるが、施設・設備などの制約上、改善できていないものもあり、様々な事情を持つ利用者の状況に対応するため今後さらに工夫改善を重ねていく必要がある。

## ②多文化サービス

近年、県内の在住外国人をめぐる状況は大きく変化している。1996年末には9,974人だった外国人登録者数が2007年末には17,156人と10年間で倍増する勢いで増加している。一方、山梨県立図書館所蔵の外国語図書数は微増で、雑誌・新聞などを含め、整備されている資料は英語中心であり、所蔵冊数の少なさもあって、在住外国人のニーズに充分応えているとはいえない。多言語の資料整備を行っていく必要がある。

また、外国籍の人々にとっては、インターネットで自国の情報などをいち早く入手する要望が高く、インターネット環境を一層整備する必要がある。外国人向けの仕事や暮らしに役立つ情報提供も、必要である。

## ③高齢者サービス

県内の65歳以上人口の割合（高齢化率）は、23.6%（09年度）と全国平均の22.7%を越える。また、山梨県立図書館が昨年度行った「利用者アンケート」によると、山梨県立図書館の利用者のうち、60代以上が25.9%を占める。70代以上に絞っても10.9%を占めることから、高齢者による活発な利用状況が窺える。高齢者の中には、老化により心身が衰えたり、また、パソコンをはじめとした新しい機器等への対応力が不足している利用者もいる。そのため、より積極的な支援を行う必要がある。しかし、急激な高齢化率の上昇など、高齢者を取り巻く社会状況の変化に対し、大活字本など高齢者向けの資料の収集・提供などについては、図書館側の対応は充分とはいえない。また、山梨県立図書館内の施設・設備の不備からも利用しやすい環境となっておらず、今後改善に向けた対応が必要である。

## ④児童サービス

少子化が進む中で、次代を担う子どもたちを社会全体で育てていくことが重要である。低年齢層向けの環境整備を行うことはもちろんのこと、親や教師・保育士などに子どもの読書に関する理解を促すために他の教育機関との連携を図りながら、特に「子どもの読書活動推進」の視点から講演会や講座を開催し、子どもの読書についての意識を高める次世代支援の役割を積極的に果たす必要がある。

特に、全県的な児童サービスを展開する意味でも、地域で活動する読書担当事業リーダーの育成や子どもの読書推進に携わる民間団体ボランティアの組織化も取り組むことが望まれる。

また、①②とのかかわりで言えば、障害を持つ児童やまだ日本語が十分に話すことができない児童に対して、効果的なサービス方法を考えていくべきである。

## ⑤直接図書館に来ることが困難な方へのサービス

図書館サービスは施設の中だけに限定されているものでない。例えば、図書館資料だけでなく、視聴覚資料などの多種多様な資料の利用方法やレファレンス、相互貸借といった図書館サービスの利用方法を知らない方、また、寝たきりのお年寄りや病院に入院中の方、刑務所で服役している方など、様々な事情

で自ら図書館を利用することができない潜在的な利用者にも、広報だけでなく様々な機会を通しての働きかけや図書館側からのサービス拡張など、利用拡大への積極的な働きかけを行う必要がある。

平成21年6月よりサービスを開始した「インターネット予約サービス」もこういった観点から、さらなる利便性の向上が必要である

## (2) 利用体験などであげられた課題

図書館の課題を検討するにあたり、様々な立場の利用者や利用状況のもとから寄せられた意見について、検討していく必要がある。平成20年度第2回協議会の提案により実施した「障害者図書館利用体験報告」（平成21年4月）をはじめ、山梨県立図書館実施の各種アンケート調査の結果に、次のような要望が示されている。これらからは、利用者に対する的確な理解や配慮、必要なサービスのスキルが不十分である点が浮き彫りになっている。

### ① 「障害者図書館利用体験結果」より(詳細は資料参照)

〈ア：サービスに関する要望〉

- 視覚に問題のある利用者へのメールサービス
- 資料貸出の電話受付・郵送サービス
- 優先席の設置

(設置場所や盲導犬がいられるようなスペース、車椅子の足掛けが入るような机の高さなどを考慮)

〈イ：資料に関する要望〉

- 字幕付き視聴覚資料の収集・提供
- 弱視者用の拡大読書器、拡大図書の設置

〈ウ：広報・案内など掲示・配布物に対する要望〉

- 案内図など、表示の充実
- 利用カード申請書の見直し  
(大活字や点字など、視覚に問題のある利用者にも利用しやすい形式)
- 目録情報の点訳版・音訳版の用意
- 視覚に問題のある利用者向けに点訳資料やSPコード(注)の整備  
(利用案内など、対応資料の作成)

〈エ：情報機器に関する要望〉

- 点字ディスプレイの設置
- 自動ページめくり器の設置
- パソコン・検索機に音声認識機能の整備

〈オ：職員に対する要望〉

- 心身機能の違いに対する理解  
(各障害者を講師とする研修会の実施・職員による障害者体験の実施)
- 職員の接遇  
(積極的な声かけの実施)
- 各団体との定期的な意見交換会の実施

○手話通訳者の配置

※SPコード：専用の読取装置と連動することで音声読み上げによる情報の提供を可能とするシステム。

②「こども室来館者へのアンケート調査結果」より(詳細は資料参照)

〈ア：サービスに関する要望〉

○出入口の整備

○椅子・机、トイレ等、現在の子どもの体格や生活様式にあった改善

○授乳室やベビールームの整備。

○書架や閲覧席の改善

(子どもの成長に合わせた閲覧席の設置)

〈イ：資料に関する要望〉

○しかけ絵本・DVD・絵本業界誌の購入

〈ウ：広報・案内など掲示・配布物に対する要望〉

○出入口の掲示物の整理

○わかりやすい表示の充実

○掲示場所の改善

〈エ：情報機器に関する要望〉

○蔵書検索機を使いやすいシステム、わかりやすい表示に改善

○ホームページをわかりやすい内容や表示に改善

③「高齢者へのアンケート調査結果」より(詳細は資料参照)

〈ア：サービスに関する要望〉

○出入口の整備

○椅子・閲覧席・トイレの改善

○書架の改善(狭隘)

○見出しなど排架方法の改善

〈イ：広報・案内など掲示・配布物に対する要望〉

○館内見取図の充実

④「外国人利用者へのアンケート調査結果」より(詳細は資料参照)

〈ア：資料に関する要望〉

○英語のCD・DVDの充実

○英語以外の言語の資料の充実

〈イ：職員に対する要望〉

○英語雑誌など外国語資料の案内

### 3 山梨県立図書館に求められるユニバーサルデザインの視点

利用者にとって満足のいくサービスが提供されない原因には、予算不足や品切れなどで、必要とされる資料や機器が提供できない、などがある。

しかし、最も大きな原因は、山梨県立図書館の老朽化や狭隘など、施設面から生じる問題にある。例えば、トイレなど旧式な設備、狭隘な書庫や書架などレイアウト

ト、段差の存在など、UDにそぐわない施設・設備は、問題の改善を妨げる制約となっている。

現状ではこうした制約も踏まえ、改善方法を検討する必要がある。

そこで、前項山梨県立図書館の課題で取り上げた5つの項目に、どういった対応が必要か、具体的な事例を交え以下に示す。また、個人個人の要求が多様化しているため、特定の利用者が希望するサービスが、他者にとっては不必要または障害になるサービスとなってしまいうケースも考えられる。できるだけ多くの状況でより多くの利用者の満足が得られるような視点に立った対応を検討する必要がある。

## **(1) 図書館サービス、資料、設備の整備充実に求められる対応**

### **① 障害者サービス**

聴覚、視覚など一般の利用者に比べハンディがあることを前提に、平等なサービスを提供しなくてはならない。まず、心身の様々な状態に対する理解や認識が最も重要である。その上でハンディを持つ利用者が無理なく利用できる環境をイメージすることが必要である。加えて、それぞれの事情に対応したサービスを行っていくことが重要である。特に精神的、知的要因から生じるハンディは外見や行動などから判断が難しい場合も多く、対応に注意が必要である。

資料整備の面では、視覚に問題のある利用者には、点字資料だけでなく、利用者各自の視力や症状に合わせた大活字資料、拡大写本、カセットやデージー(注)といった録音資料の整備、また聴覚に問題のある利用者には、手話通訳や字幕入りの資料、学習障害者にはリライト(やさしく読みやすい表現に書き直した資料)や布絵本などさわって理解できる資料の準備など、利用者の心身の機能に応じて利用可能な、多岐にわたる資料の整備が必要となる。

また、図書館の情報を、障害者が自ら入手するための方法を検討することも必要である。拡大読書器・音声読書器・ページめくり器といった、読書の補助機器を設置するだけでなく、PC環境も点字ディスプレイや音声認識機能・音声読み上げ機能、代替入力装置の用意が必要である。視覚や四肢に障害のある利用者への機器の説明・案内などは、健常者とは違った配慮が必要になる。

この他関連した対応として、障害者が図書館を利用するにあたっては、身体的な介助が必要な場合も多いので、介助者と一緒に来られる場合や利用者を尊重して、来館前に利用者自身に介助方法を確認したり、介助器具の用意などの準備を行う必要がある。また、障害者用資料(点字・録音図書)は無料で郵送し、貸出することができるなどの、一般の人が受けられない公共サービスや最新の福祉機器の動向など、障害者の図書館利用実態に応じて、よりきめ細やかな情報収集を行う必要もある。

しかしながら心身機能の違いへの対応は、ハンディの内容が多様で幅広く、一館でまかなうことは難しいことから、録音資料の相互貸借など、他の図書館で行っているサービスも有効的に取り込んで、連携したサービスを行うことを検討する必要がある。

※デージー：(DAISY) デジタル録音図書の国際標準規格。容易な検索機

能がつき、長時間録音が可能。音質の劣化も少ない。CD-ROM等に録音・録画され提供される。専用の機械だけでなく、自宅のパソコン等でも編集・再生が可能。

## ②多文化サービス

山梨県では、家族と暮らす外国人利用者の増加を受け、2007年「やまなし多文化共生推進指針」を策定し、在住外国人が地域社会の構成員として共に生きる多文化共生を推進している。図書館は、短期滞在の外国人利用者に加え、地域に根差しはじめた外国人に対するサービスを検討する必要がある。在住外国人の中には、日本語の能力が不足している方もいることから、コミュニケーションの成立や利用者の母国語による情報提供がUDへの第一歩となる。

コミュニケーションの成立については、カウンターなどへ想定問答集の準備、在住外国人向けのオリエンテーションや研修会・交流会の開催などによって図っていく必要がある。2009年度には、英語、韓国語、中国語の利用案内が作成され、外国人へのサービス強化が開始された。今後、さらに多様な言語の利用案内を積極的に作成していく必要がある。

利用者の母国語による情報提供については、多数の言語の準備、例えば外国語資料の収集は、山梨県立図書館では英語資料が中心だが、県内の在住外国人の出身国を考慮すると、韓国語・中国語・ポルトガル語の資料（視聴覚資料を含む）の収集が不可欠である。インターネットが利用できる多言語での入力可能なパソコンの増加など、母国語で、情報の入手が可能な環境を整える必要がある。また、母国語で、日本語学習を行える環境づくりや外国語の絵本や児童書の収集も必要である。所蔵資料以外にも、配布物や情報機器、図書館ホームページを多言語対応するなどして外国人利用者のニーズに対応することが必要である。

こうした対応に加え、外国人利用者と会話によってコミュニケーションが行える職員の配置が望まれるが、国際交流センターと連携を図り、テレビ電話回線を通じて会話を行うなど、直接的・間接的な会話によるコミュニケーションの確立も検討する必要もある。

その他、関連した対応として、山梨県をはじめとした県内市町村の姉妹都市情報などの収集も検討を進める必要がある。

## ③高齢者サービス

図書館にはあらゆる年代の利用者が来館する。各年代に平等なサービスを行うためには、それぞれの特徴に合わせたきめ細やかな対応、特に、老化によって起こる視力、聴力をはじめとする身体能力の低下した状態への対応が必要である。高齢者向きの内容の資料整備に加え、文字の大きい資料や、録音図書といった視力の衰えをカバーできる資料の提供や、対面朗読サービスなど、①障害者サービスでも取り上げた対応を行う必要がある。また、IT技術の進展に対応し、館内での情報検索方法も含めた情報機器のオリエンテーションや、機器の使用時の補助など、利用者の状況に応じた案内を工夫する必要がある。

その他関連した対応として、照明の強化、シニアグラスや待合い用の椅子の用意など高齢者の利用しやすい環境づくりを行う必要がある。

#### ④児童サービス

③においては、年齢層による適切な対応の必要性から、高齢者サービスの対応を示したが、低年齢者も知識量や検索能力など、年齢などによる差が非常に大きく、ヤングアダルトサービス（主に10代の子どもを対象としたサービス）や乳幼児サービスなど、発達段階に合わせた対応を検討する必要がある。

例えば資料の収集は、赤ちゃん絵本から児童・ヤングアダルト用の資料と様々な資料を揃え、読書力の育成に努めていくことが重要である。山梨県立図書館の児童書は比較的揃っているが、ヤングアダルト用資料、児童用参考図書は充分ではない。併せて、情報検索ツールやパスファインダーの提供、インターネットの危険性や利用上のモラルについての情報提供など、各発達段階を踏まえた図書館の活用方法を示す必要がある。

また、各発達段階で読書活動の推進を行う必要がある。乳幼児に対しては、本に親しみ、読書のきっかけを与える取組を行う。例えば乳幼児はまだ一人では本を読むことができない場合が多いので、同時に親への働きかけを行う必要がある。ヤングアダルトに対しては、年齢が上がるごとに読書離れが加速するため、効果的な事業、オリエンテーションやイベントを通して利用促進を行うなどの対策が必要である。読解力など子どもの能力は個人差が大きく、加えて学習障害児などの適応障害や家庭環境など様々な要因もあり、年齢別の発達段階にとらわれることなく、個々の利用者の状況を充分配慮した対応が必要である。

子どもに対する直接的なサービスに加えて、児童文化の研究書、読書に関する資料・情報の収集、提供を行うなど、子どもの読書活動に携わる人や機関・団体に対して、人的・資料的側面の両面から活動をさらに支援していく必要がある。こうした児童サービスを専門的に行い、子ども読書の専門家を養成し、子どもの読書活動推進の拠点となるセンター機能の設置も併せて検討する必要がある。

その他、関連した対応として、児童サービスを実施している団体・機関との積極的な連携を含め、より効果的な支援活動や各種の普及事業を実施する必要がある。

#### ⑤直接図書館に来ることが困難な方へのサービス

県民への平等なサービスを検討する上で、自ら来館できない利用者への対応は重要である。来館できない要因として、時間的な制約、地理的な制約、身体的な制約、精神的な制約などが考えられる。

図書館では、こうした利用者に対する資料の提供に関して、問い合わせを含め、館外から資料を調査できる方法の充実を図り、宅配等の方法で直接利用者に図書館資料の提供を行う、貸出・返却を県の他の機関や県内市町村立図書館でも行うなど、受け取りやすい方法を検討する必要がある。

また、情報の提供については、図書館ホームページを活用した情報提供サービスをより一層充実させることが必要である。インターネットで公開された情報の提供は、時間や場所を選ばないだけでなく、読み上げ、点字など利用者の



要望に沿った形で提供することも可能である。利用者側の情報入手方法を念頭に置いたコンテンツづくりや、図書館サービスや資料に関する充実した情報提供を行うためのシステム環境整備が必要である。

## **(2) 職員・図書館ボランティアに求められる視点**

### **①職員の育成**

図書館職員が的確にUDに基づいた各サービスを実施するには、UDの概念をまず職員が充分理解し、共通認識とすることが前提になる。その上で各サービスに役に立つと思われる専門知識や、手話、点字、外国語といった専門技術や専門能力を身に付ける必要がある。例えば、介助方法や福祉機器に関する知識を有することによって、心身の不自由な利用者へのサービスが向上する可能性が高まるなど、専門的な知識・技能の取得によりサービスの幅が広がる。職員の普段の努力も必要だが、図書館として、様々な研修を実施、または他機関で行われる研修に職員を参加させることによって積極的に育成することも検討する必要がある。

### **②図書館ボランティアの充実**

図書館の専門職員としての司書が手話通訳(者)や外国語通訳(者)などの、あらゆる知識や技術に精通するのは極めて困難である。こうした点から、円滑な図書館運営のためには、通訳ボランティアや朗読・点訳ボランティアなど専門的な知識・技能を持った図書館ボランティアの協力が不可欠である。図書館ボランティアは募集し、活動の場を提供するだけでなく育成し、組織の充実を図る必要がある。さらに図書館ボランティアがより充実した機能を発揮するためには、図書館ボランティア間の連絡調整をし、統括していく人材を養成する必要がある。

### **③多様な人々の参加**

UDを踏まえたサービスの充実を目指すためには、職員や図書館ボランティアが、在住外国人や障害者等に対してサービスを行うだけでなく、在住外国人や障害者が職員として、または図書館ボランティアなどの形としてサービス活動に参加することも検討する必要がある。

こうした職員の育成、図書館ボランティアの充実、多様な人々の参加には長期的な視野に立った計画が必要である。

## **(3) その他図書館の整備充実、利用促進に必要な視点**

### **①県内関係機関、団体との連携**

UDに基づいた各サービスを行う場合、図書館単独では対応が難しい場合も多い。その場合は、より解決方法に近似した代替方法を検討することが必要となる。その一つに関係機関・団体との連携を緊密に行い、業務を補完する方法があげられる。交流研修会を共同開催などすることで、図書館に対する意見を得ることができる。

図書館利用に際して不自由がある利用者に関係する団体を例示する。

### ○関連施設

山梨ライトハウス、福祉プラザ、国際交流センター、ボランティアセンターなどがある。各施設内には関係する団体が入っている場合も多い。またライトハウスなど県下で中核的な役割を担っている場合も多く、連携を行う必要性も高い。

### ○関係団体

各障害者団体・福祉ボランティア団体、国際交流グループなどがある。団体の性質、特徴は非常に多岐にわたるが、当事者が参加しているため、連携をとることによって、利用者の要望を直接受けやすくなる。

### ○学校

公立・私立の保育所・幼稚園・小学校・中学校・高校などがあり、保育士、学校司書、司書教諭など専門知識を有する職員によって、直接読書指導などが行われている。資料の貸出をはじめ、利用体験、職場体験、読解力向上への支援などの連携を行う必要性がある。

### ○特別支援学校

特別支援学校は、視覚障害者、聴覚障害者、知的障害者、肢体不自由者等に対して教育を施す施設であり、相互貸出・レファレンスといった学校に対する支援サービスを行う必要がある。公立の施設が多いので連携をとりやすい。

### ○病院図書館（施設）

入院患者は図書館に来館することができない場合も多く、直接サービスが難しいので、病院図書館（施設）を通してサービスを行う必要がある。また、医療分野は山梨県立図書館の弱い分野であるため、連携を深め、要望の把握なども行っていく必要がある。

## ②県内各図書館へのユニバーサルデザインの普及

以上様々な取組を提言してきたが、UDの概念や実践は、山梨県立図書館内で完結するのではなく、県全体の各図書館に広げていかなければならない。UD普及のため、研修会や講習会の積極的な開催を企画することが必要である。

また、こうした研修会や講習会は一般利用者にも開放し、県民の啓発に努め、UDに対する理解を広げていく必要もある。

その他、福祉プラザや国際交流センターなどでも、機器や情報の展示など、専門的に事業等の紹介を行っている。このことについては、図書館の集客力が前述の公共施設に比べ、高いことを活用し、様々な啓発イベントについて協働していく方向性も検討することが考えられる。

## おわりに

今後「図書館サービス」を円滑に行っていくには、UDを踏まえた図書館サービス、資料収集及び情報発信力の向上を継続的に検討していく必要がある。さらに、

職員の計画的育成、機器の整備、資料の蓄積、情報の蓄積と発信力の醸成、関係機関との緊密な連携と協働など、長期にわたる戦略的な視野と行動力が必要とされている課題も多い。しかし、前述の通り施設、設備に制約のある状況では、まず何が必要なのか、何ができるのか、これらを検討した上で、実現可能な改善を行い続けていくことが重要である。UDは完成することがなく、利用者のニーズに応じた改善を公平に、適時、的確に行っていかななくてはならない。

2009年6月、著作権法が改正され、公共図書館などで障害者のために権利者に無許諾で行うことのできる範囲が拡大された。同時に行われたインターネット関連の法改正と合わせると、今回の改正により視聴覚障害者への情報提供方法が大きく変わる可能性が高い。最近の図書館を取り巻く法体系の整備などからも、図書館が社会へ情報提供をすることの重要性がますます高まっていることが窺える。

なお、折しも新図書館建設を間近に控えていることから、新図書館整備に向けた提案や意見も多く出されたところである。今回の答申の中ではハード面について個別に触れたものはないが、すべての県民のための図書館という視点から、ユニバーサルデザインを最大限活かして新図書館整備が行われるよう、委員からも強い要請があったことを申し添えておきたい。

# 1 障害者図書館利用体験結果

- (1) 実施日 平成21年4月28日(火)  
 (2) 実施場所 山梨県立図書館  
 (3) 参加者 19名(うち介助者5名、職員6名)  
 (4) 要望

項目	内容	立場
他機関との関係	障害者団体の意見聴取会を設けてほしい	—
	各障害者を講師に研修を行ってはどうか	—
	新館に山梨ライトハウスの点字図書館の機能を取り込む、または分室を設ける(音声認識パソコン、音訳図書、拡大読書本)	視覚
サイン・案内	点字ブロックの設置(火災の時、煙で非常灯は見えなくなる。健常者にも役立つ)	視覚
	受付など音を出してどこにあるかわかるようにしてはどうか	視覚
	音声システムを導入してほしい(シグナル・エイドなど)	視覚
	案内図等、視覚情報(表示)を充実してほしい	聴覚
	点字版の利用案内	視覚
	窓口に手話通訳を置いてほしい	聴覚
	障害者が来たら声をかけるなど職員の対応に工夫を	肢体
講堂	講堂の椅子が座りづらい	—
閲覧室	対面朗読室、ボランティアが音声図書を作成するスペースの設置	視覚
1階ロビー	受付を入口が見える所に置いた方が良い	視覚
入口	入口までスロープを付けてほしい	肢体
	各部屋の入口を車椅子が通れる(こぐ手も考えた)幅にしてほしい	肢体
トイレ	トイレは各階同じ場所に、左は男右は女というように統一し、中の配置も同じようにしてほしい	視覚
	車椅子用のトイレ(多目的トイレ)を各階に備え付けてほしい	肢体
駐車場	車椅子用の駐車場だとはっきりわかる表示をしてほしい	肢体
	第2駐車場が砂利なので車椅子には大変	肢体
館内移動	広いエレベーターを設置してほしい	肢体
情報提供	視覚障害者へのメールサービス	視覚
	目録情報の点訳・音訳	視覚
資料	視覚障害者向けに点訳資料とSPコードを備えてほしい	視覚
	字幕付き視聴覚資料の収集・提供	聴覚
手続き	「県立図書館利用者カード」だとわかるよう点字を打ってほしい	視覚
	資料貸出の電話受付・郵送サービス	肢体・視覚
	利用カード申請書の見直し	—
座席	閲覧席の入口近くの席に優先席を設けてほしい	肢体
	優先席は、盲導犬がいられるようなスペースや車椅子の足掛けが入るような机の高さなどを考慮して設置してほしい	肢体・視覚
情報端末	点字ディスプレイの設置、音声認識機能付加	肢体・視覚
器具	弱視者用ルーペの設置	視覚
	筆談ボードを1階カウンターにも置いてほしい * 設置済み	聴覚
	弱視者用の拡大読書器または拡大読書用の資料の設置 * 設置済みだが故障中	視覚
	両手が不自由なのでページをめくる機械を設置してほしい	肢体

## 2 こども室利用者への図書館利用アンケート調査結果

(1) 実施期間 平成21年5月22日(金)～28日(木)

(2) 実施場所 山梨県立図書館 1階こども室

(3) 方法

アンケート用紙(A4両面刷り1枚)を配布した。

(4) 結果

こども室の大人の利用者25名から回答があった。具体的な内容は次の通りである。

・こども室	*…修正済	質問項目になし	
出入口	不便さ	安全面	表示・サイン
	開き戸	手を挟みそう	掲示物が多い
	子どもには重い	強風の時急に閉まる	初めての人にはわかりにくい
	ベビーカーは入りづらいのでは		時間がわかりにくかった
	幅が狭い		押す・引くがわかりにくい *
	押す・引くの表示にふりがながあるとよい *		
自動ドアだと入りやすい			
カウンター	少し狭い	-	-
書棚	高すぎる棚がある	高い	もう少し細かい表示の方が良い *
	棚と棚の間が狭い	書棚を積み重ねてある部分があり地震の時に心配	分類の表示が見にくい *
	使いやすいが詰め込みすぎ	棚と棚の間が狭い	本を探しづらい
	絵本がタイトル順なので少し探しにくい		絵本・児童書の棚がわかりにくい。漢字のせいかな。 *
			離れていてもどこに何があるか見えると良い *
机・イス	狭い	狭い	
		高学年には低い気もする	
トイレ	狭い	狭い	表示が目立たない *
	利用したことがないのでわからない	暗い	大人目線に「手洗所」の表示がある *
	子どものオムツを替えられない	ドアが開けにくい。鍵の位置が少し悪いのか開ける時コツがいる。子どもでは閉じ込められないか	
	古い	段差がある	
	洋式にしてほしい		
	洗剤の常備		
自動水洗が良い			
おはなしコーナー	閉鎖的。窓がない	風通しが悪い	-
	利用したことがないのでわからない	出入口が1ヵ所しかなく地震などの際危険	
	カーペットはアレルギーが多い		

OPAC	狭い感じがする			わからない 検索語を入力してすぐに検索が始まらず前画面に戻る
	50音の並びが逆の方が良い			
	ジャンル(分野)別検索ができない			
利用案内	検索に時間がかかる、不具合が多い			子どもでも読める表示にする(*子ども用利用案内がこども室においてあります)
ホームページ				わからない 専門用語が多い あまり利用していない
床・天井		床が滑る 音が響く		
その他	絵本が書名順に並んでいるので特定の絵本作家の本をまとめて見たい時には不便を感じる	カウンターの下にスペースがあると車いすの人なども利用しやすい		全体的に少しわかりづらい
	こども室として造るのではなく、子どもコーナーとしてある方が良い			

・その他の場所

	不便な箇所	具体的な内容
1階	出入口	
	トイレ	
	雑誌コーナー	イス・ソファなどが少なく、掛けられないことがある
2階	書棚	
	閲覧席	
	全体	
3階	休憩室	
	トイレ	
4階	閲覧席	
	雑誌架	
	トイレ	
	全体	
館外	駐車スペースが少ない	
	駐車場の台数が少ない	
	図書館から遠い	
	駐輪場の場所がわかりにくい	
その他	階段	利用者用のエレベーターがあるとよい
	障害者には使いにくいところが多い	

### 3 高齢者への図書館利用アンケート調査結果

(1) 実施期間 平成21年7月22日(水)～8月20日(木)

(2) 実施場所 山梨県立図書館

(3) 方法

アンケート用紙(A4両面刷り1枚)を配布した。

(4) 結果

利用者のうち、10名から回答があった。具体的な内容は次の通りである。

場所		不便な点・改善してほしい点
1F ロビー	出入口	ドア・面積をもう少し拡大し明るくしてほしい 引くと押すが守られていない 扉が固い
	雑誌・新聞コーナー	メインの山梨日々新聞を優先にしてほしい 座る椅子を長椅子にした方がよい
	インターネット端末	もう少し奥に配置した方がよい
	トイレ	洋式にしてほしい
2F 調査研究室	書棚	開架の書棚が狭すぎる
4F 郷土資料 閲覧室	コピー機	古い。使いづらい(→A4の用紙方向の問題か?)
	本の配置	見出しをもっとわかりやすくしてほしい
	トイレ	場所がわからない ドアの開閉に難あり(取っ手の部分)
その他	階段	エレベーターかエスカレーターにしてほしい
	駐輪場	各自のマナーの問題
	駐車場	第二駐車場が遠すぎる。正面に多く置けるようにしてほしい ごくたまに、当館利用者以外のものが見られる
	その他	こども室の紙芝居が古いものばかりで小学生向き(伝記等) がない。紙芝居が五十音順で並んでおり内容や対象年齢に よる分け方をされていないので、探す時不便

## 4 外国人への図書館利用アンケート調査結果

- (1) 実施期間 平成21年7月22日(水)～8月20日(木)、11月2日(月)～11月12日(木)  
 (2) 実施場所 山梨県立図書館及び県立高校等  
 (3) 方法

アンケート用紙(A4両面刷り1枚)を配布した。

(4) 結果

当館での調査ではほとんど回答がなかったため、他の場所でも調査を行い、16名から回答を得た。具体的な内容は次の通りである。

### 県立図書館の利用

経験	あり	なし	計
	1	15	16

### 利用しない理由

理由	場所を知らない	使い方がわからない	十分な蔵書がない	その他
	13	0	0	5

### 意見内容

項目	内容
場所	遠い(住居からでは電車しか交通手段がない)
	県立図書館の存在あるいは位置を知らなかった
施設	カフェを併設してほしい
設備	特に不満はない
	利用したことがない
資料	フランス語の本を入れてほしい
	英語の本や視聴覚資料を増やしてほしい
	学習者向けの資料
	県立図書館の英語の情報 * 利用案内はあり
	学習者や英語教師向けに英語の図書やCD、ビデオを案内してほしい
その他	現在のところ県立図書館を使う必要性がない (忙しい、資料は自分で持っている)