

質疑応答書

科目名：図書館における障害者サービス

講師名：佐藤 聖一

質問

目から鱗のとても有意義な講義、ありがとうございました。障害者への、というよりも情報入手の困難な方々への図書館が果たす役割というものが分かった気がする。

それは、図書館の持つべき基本的視座のように思う。司書の果たす役割、「対応力」と言えるかもしれないが、磨くべきスキルだと確信した。

また、ユニバーサルデザインの理念こそが根本に据えるべき考え方であると常々感じていたので、その思いを後押ししていただけた気がする。なお、「誰もが使える図書館にする」の主語は「図書館」とおっしゃられたが、実際はユニバーサルデザインの観点から「行政総体」なのではないだろうか。この点お聞かせ願いたい。

回答

ご質問ありがとうございます。また、私の講義にご賛同いただきありがとうございます。

「誰もが使える図書館にする」のは誰なのかというご質問かと思えます。講義ではそれは図書館つまりそこにいる私たち図書館職員の責務であるとしてしました。

職員研修会では自らが行う責務があるという意味でそのように話をしています。

ただご質問のように、最終的な責任はどこにあるのかという観点では、図書館（＝その職員）→「行政そのもの」に責任があると考えることができます。そもそも図書館サービスの責任が職員個人にあるはずがありません。自治体として障害者を含むすべての市民の図書館利用を保障しなくてはならないと考えることが重要です。

質疑応答書

科目名：図書館における障害者サービス

講師名：佐藤 聖一

質問

自館では、窓口貸出返却等業務について民間業者に業務委託をしているが、カウンターに障害者用のコーナーを設ける検討をしている。質問が漠然としているが、何かアドバイスを頂きたい。

回答

ご質問いただきありがとうございます。

カウンター付近に障害者サービス用資料コーナーを設ける場合は、いわゆる障害者だけではなく、広く図書館利用に障害のある利用者に関心を持っていただく必要があります。そこで、「障害者窓口」「障害者サービス」のように障害者のみを指すような表現ではなく、「図書館利用にお困りのある方へ」などの広い言い方をされるのがよいと思います。

車いす向けのカウンターでは高さが低だけでなく、足元が空いているなどの配慮が必要です。また、杖を立てかけるフックを付けたり、案内文を大きくてわかりやすい表現にする等の配慮が求められます。

外国人・発達障害者・一部の聴覚障害者とのコミュニケーションを確保するために、コミュニケーションボードを設置したり、筆談の準備、カウンター職員に手話バッチ（それができる職員の場合）をつける等の工夫もあります。

質疑応答書

科目名：図書館における障害者サービス

講師名：佐藤 聖一

質問

「図書館利用に障害のある人」という事で、誰でもなる可能性がある「⑨妊産婦、病気やけが等による一時的な障害状態」の話があった。

私共の自治体では当該利用者の対応として、特に対応方法をルール化していない。この⑨のような利用者への対応として、対応方法や対応ルール等の事例をご存知だったら、ご教示いただきたい。

回答

明確な規則として「妊産婦や一時的な障害状態」の利用を規定しているところは少ないものと思います。しかし、現実にもそのような方からの依頼があった場合は、何らかの配慮をしているのではないのでしょうか。具体的には、一時的に障害者サービスの登録を行い、入院患者等に障害者サービス用資料を利用してもらうことがあります。

宅配サービスを行っている図書館では、妊産婦・介護を受けている人・介護を行っている人・けがで歩けない人など、幅広く利用してもらっている図書館があります。