

豊中市立図書館における高齢者サービスのあり方について

1 高齢化社会における図書館の役割

1.1 情報アクセスの保障

イメージ1 誰もが、いくつになっても、資料・情報を得ることができる

- ① 身近な場所で図書館サービスが受けられる体制の構築
 - ・ (仮称) 中央図書館基本構想に沿ったサービスネットワークを構築する
 - ・ 図書館以外の場所に図書館サービスを受けられる窓口を作る→【関係機関・関係部局との連携】が必要
- ② 来館困難な高齢者(高齢者施設に入居している人、寝たきりの人など)へのサービスの充実
 - ・ 高齢者施設へ資料提供を行う(団体貸出、リサイクル図書など)
 - ・ 宅配サービスの実施方法見直しや、有料の郵送サービスなどを検討する
 - ・ 家族、介護者、高齢者施設の職員など、高齢者を支える人を通じて資料・情報を提供する→【関係機関・関係部局との連携】が必要
- ③ 活字から情報を得ることが難しい人への資料・情報提供
 - ・ CD、DVDなど耳から情報を得るツールを活用する
 - ・ デイジー図書、マルチメディアデイジー、プレクストーク(デイジー再生機)の活用や対面朗読サービスの充実を促進する
- ④ 認知症高齢者と認知症高齢者を支える人への資料・情報提供
 - ・ 医療健康情報コーナーの充実をはかり、医療健康情報レクチャーで認知症をとりあげる
 - ・ 認知症サポーター養成講座(長寿安心課主催)の図書館会場での実施を継続する
 - ・ 認知症を知るための資料・情報の充実をはかり、コーナーを設置する
 - ・ 認知症の高齢者の家族間の交流の機会を作る→【関係機関・関係部局との連携】が必要
- ⑤ 図書館の主たる資料群(書籍や録音情報)の活用
 - ・ 大活字本、CD、DVD、健康に関する実用書など、高齢者からのニーズや興味関心の高い資料を充実させる
 - ・ 関連資料やニーズの高い資料をまとめて置くなど、配架方法や展示を工夫する
 - ・ 図書館資料を探すときの支援を行う

イメージ2 パソコンやインターネットを使わない高齢者が情報から取り残されないようにする

- ① パソコン、スマートフォン、インターネットなどを利用するきっかけ作り
 - ・ インターネットやオンラインで利用できる図書館サービスを充実する
 - ・ 図書館ウェブページのアクセシビリティの向上をはかる
 - ・ 資料検索方法やインターネット予約サービスについて、カウンターや電話対応時に利用を促し、分かりやすく丁寧な案内を行う
 - ・ パソコン、スマートフォン、インターネットについて身近に相談できる機会を作る→【関係機関・関係部局との連携】が有効
- ② インターネット情報にアクセスする時の支援
 - ・ 情報社会を生きるために必要な知識を学ぶことのできる資料・情報を提供する

- ・ インターネットや SNS などの情報特性の理解や、情報モラルの向上につながる資料・情報を提供する
 - ・ パスファインダーの整備、職員による出前講座などにより、インターネット情報に関するリテラシー支援を行う
 - ・ 膨大なインターネット情報から信頼できる情報を得るための、情報の見方や選び方に関する支援を行う
 - ・ インターネットや SNS などの情報手段の適切な利活用を促す支援を行う
- ③ インターネットに頼らない情報発信
- ・ 掲示板などによる情報発信も行う
 - ・ 災害時や緊急時には、信頼性の高い情報を発信する
- ④ 情報リテラシーの支援に関する職員の資質の向上

イメージ3 自分で情報にたどり着く、自分で情報を選ぶことができる

- ① 資料・情報の探し方、調べ方の支援
- ・ レファレンスサービスの充実をはかる
 - ・ パスファインダーなど、調べ方のツールを整備する
 - ・ 資料検索方法やインターネット予約サービスについて、カウンターや電話対応時に利用を促し、分かりやすく丁寧な案内を行う（再掲）
- ② 信頼性が高く、多様な資料・情報の収集、保存、提供
- ・ 出典や情報源の確認に基づいた資料・情報提供を行う
 - ・ 相反する情報を含む多様な資料・情報を収集する
 - ・ 関連性のある内容や、複数の図書分類にまたがる資料・情報を提示する
- ③ インターネット情報にアクセスする時の支援（再掲）
- ・ 情報社会を生きるために必要な知識を学ぶことのできる資料・情報を提供する
 - ・ インターネットや SNS などの情報特性の理解や、情報モラルの向上につながる資料・情報を提供する
 - ・ パスファインダーの整備、職員による出前講座などにより、インターネット情報に関するリテラシー支援を行う
 - ・ 膨大なインターネット情報から信頼できる情報を得るための、情報の見方や選び方に関する支援を行う
 - ・ インターネットや SNS などの情報手段の適切な利活用を促す支援を行う
- ④ 情報リテラシーの支援に関する職員の資質の向上（再掲）

1.2 場としての役割

イメージ1 多様な利用に対応した居心地のよいスペースがある

- ① ゆったりと本を選び読書ができるフロア空間の構築
- ・ 書架の上段や下段の資料を取り出しやすくする
 - ・ フロアワークやカウンター対応により、必要に応じて利用者を支援する
 - ・ 気軽に職員に声をかけることのできる雰囲気醸成する
 - ・ 古くなった座席や机を適宜更新する

- ② 会話や相談ができるスペースの創出
- ・ 利用者同士の会話が可能なスペースを作る
 - ・ 医療健康情報や、高齢者保健福祉・介護保険事業に関して、相談できる日や相談コーナーを作る→【関係機関・関係部局との連携】が必要
- ③ イベント、催し、グループ学習、打合せなどに使える、柔軟なスペースを創出する

イメージ2 居場所から発表の場、次につながる場となる

- ① 図書館の活動への関わり作り
- ・ 高齢者からの興味関心が高いテーマの行事、講座を企画し、参加を呼びかける
 - ・ 読書会、読み聞かせボランティア、音点訳ボランティア、対面朗読ボランティア、しょうない REK、北摂アーカイブス地域フォトエディター、図書館サポーター活動など、定期的な個人又はグループでの活動への参加を促す
 - ・ 読書会、ビブリオバトル、講演会など学びの機会を利用して、世代を超えた交流の機会、場を提供する
- ② 個人やグループが図書館で新たな活動を開始することへの支援
- ・ 新たな活動を開始しようとする市民からの相談に応じ、活動場所や資料・情報の提供など、支援を行う
- ③ 地域のネットワークへのつながり作り
- ・ 社会福祉協議会や介護予防センターなどとの連携により、地域の活動につなぐ→【関係機関・関係部局との連携】が必要

1.3 高齢者の課題解決支援

イメージ1 高齢者一人一人の人生が豊かになる

- ① ライフデザイン作りの支援
- ・ 資料・情報の活用やレファレンスの利用を促進する
 - ・ 高齢者からの興味関心が高い資料・情報を収集し、シニアライフ応援コーナーの充実をはかる
- ② 高齢者の孤立防止
- ・ 読書会、読み聞かせボランティア、音点訳ボランティア、対面朗読ボランティア、しょうない REK、北摂アーカイブス地域フォトエディター、図書館サポーター活動など、定期的な個人又はグループでの活動への参加を促す（再掲）
 - ・ 読書会、ビブリオバトル、講演会など学びの機会を利用して、世代を超えた交流の機会、場の提供を推進する（再掲）
 - ・ 社会福祉協議会や介護予防センターなどとの連携により、地域の活動につなぐ（再掲）→【関係機関・関係部局との連携】が必要
 - ・ オンラインを活用した取組みの充実により、来館しない時もつながりを保つ（eレファレンス、ウェビナーを使った講演会、オンラインでの対面朗読など）
- ③ 高齢者保健福祉・介護保険事業とそれを必要とする高齢者をつなぐ→【関係機関・関係部局との連携】が必要

- ・ 高齢者保険福祉・介護保険事業に関連した資料・情報を提供する
- ・ 高齢者保健福祉・介護保険事業についての情報を、図書館で得ることができる→【関係機関・関係部局との連携】が必要

2 関係機関・関係部局との連携

【関係機関・関係部局との連携】で示した取組みについては、図書館だけで完結できることなく、関係部局・関係機関との連携が必要となる。高齢者の家族、介護者、介護予防センター、高齢者施策の担当課、高齢者施設など、高齢者を支える人と連携することにより、図書館サービスを効果的に提供することができる。

- ・ 図書館以外の場所に図書館サービスを受けられる窓口を作る
- ・ 家族、介護者、高齢者施設の職員など、高齢者を支える人を通じて資料・情報を提供する
- ・ 認知症の高齢者の家族間の交流の機会を作る
- ・ パソコンやスマートフォン、インターネットについて身近に相談できる機会を作る
- ・ 医療健康情報や、高齢者保健福祉・介護保険事業に関して、相談できる日や相談コーナーを作る
- ・ 社会福祉協議会や介護予防センターなどとの連携により、地域の活動につなぐ
- ・ 高齢者保健福祉・介護保険事業とそれを必要とする高齢者をつなぐ
- ・ 高齢者保健福祉・介護保険事業についての情報を、図書館で得ることができる

3 図書館で高齢者サービスに取り組む上でのポイント

3.1 情報発信

- ・ 高齢者を一括りにするのではなく、図書館側から多様な利用のモデルを示していく
- ・ 高齢者を支える人を通じて情報を届ける
- ・ 関係機関・関係部局に対し図書館の機能を示し、関係機関・市の施策や取組みについて、図書館を通じて情報提供する

3.2 コロナ危機後の社会を見据える

- ・ 高齢になっても図書館サービスの利用が無くなることを防ぐ
- ・ 来館しなくても受けられるサービスを充実する
- ・ 来館できない時もつながりを持つ

3.3 デジタル化社会への対応

- ・ オンラインを活用した図書館サービスの推進には、デジタルデバイドへの対応が必須となる
- ・ インターネット環境がない人への情報提供方法も考える必要がある