

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
(報告書)

令和3年(2021年)3月

豊中市立図書館協議会

目次

| | |
|---------------------------------|---|
| 1. はじめに..... | 1 |
| 2. 高齢化社会における図書館の役割..... | 2 |
| 2-1 情報アクセスの保障..... | 2 |
| 2-2 場としての役割..... | 4 |
| 2-3 高齢者の課題解決支援..... | 5 |
| 3. 関係機関・関係部局との連携..... | 5 |
| 4. 図書館で高齢者サービスに取り組む上でのポイント..... | 6 |
| 4-1 情報発信..... | 6 |
| 4-2 コロナ危機後の社会を見据える..... | 6 |
| 4-3 デジタル化社会への対応..... | 6 |
| 5. まとめ..... | 7 |

1. はじめに

当協議会では、平成9年（1997年）に「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（提言）」を提出しました。提言から20年が経過し、社会状況や図書館を取り巻く環境も大きく変動する中、図書館に求められる役割についても変化が見られます。

豊中市では、令和3年（2021年）2月に「豊中市（仮称）中央図書館基本構想」（以下、「基本構想」という）を策定し、社会状況や図書館を取り巻く環境が変化する中、将来にわたり安定的に図書館サービスを提供し、図書館が地域において求められる役割を果たすための指針を示しました。基本構想策定に先立つ平成31年（2019年）3月に、当協議会では、「豊中市立図書館における中央図書館機能について（意見書）」を提出し、（仮称）中央図書館において必要な機能と、中央図書館体制に移行するにあたっての留意点について提言として示しました。

基本構想では、多様化する図書館ニーズやデジタル化への対応と、平成29年（2017年）3月に策定した「豊中市公共施設等総合管理計画」に基づく公共施設マネジメントを推進する観点から、今後の豊中市立図書館のめざす姿として、基本コンセプトである「つながる。わたしの図書館で。」と共に、それを実現するための方向性として3つの基本方針を示しています。「図書館の多様な利用の提案」、「情報アクセスの保障」、「持続可能な組織の構築」を3つの基本方針とし、サービスポイントの設置等による利便性の向上、アウトリーチや非来館型サービスの提供、多様な媒体による情報提供等に取り組むこととしています。これらの方針を推進するにあたっては、今後その割合がより増えていくことが予想される高齢世代の市民にとっても、今まで以上に利用しやすい図書館であることが必要です。新型コロナウイルスの感染拡大により人とのつながり、社会とのつながりが断たれる生活が続く中、高齢世代の人々が情報から取り残されることのないよう、そのサポートをすることも図書館の役割の一つと考えます。

当協議会では、デジタル化や高齢化が加速する中で、基本構想の策定により将来を見据えて変化していく豊中市立図書館において、改めて高齢者サービスについて考える必要があることから、「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」をテーマに、2年間の議論を行いました。議論の内容を整理し、高齢化社会における図書館の役割や、図書館で高齢者サービスに取り組む上でのポイントをまとめた報告書として提出するものです。

2. 高齢化社会における図書館の役割

当協議会では、高齢化社会における図書館の役割について「情報アクセスの保障」「場としての役割」「高齢者の課題解決支援」の3点を基軸に、具体的なイメージ（図書館サービスを通じて高齢者をどのように支援するか）を整理しました。なお、具体的な取組みの中には、図書館単独で実施することが難しく、関係機関・関係部局との連携が必要な内容があることから、これについては「★」印を付記しています。

2-1 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
 - ・ 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★
- ② 来館困難な高齢者（高齢者施設に入居している人、寝たきりの人等）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、リサイクル図書の提供等）
 - ・ 宅配サービスの実施方法見直しや、有料の郵送サービス等を検討する
 - ・ 家族、介護者、高齢者施設の職員等、高齢者を支える人を通じて資料・情報を提供する★
- 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等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図る
- 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や医療健康情報レクチャー等により、認知症についての理解の推進に努める
 - ・ 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・情報の充実を図り、企画展示やコーナー設置を行う
 - ・ 認知症の高齢者の家族間の交流の機会を作る★
- 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等、高齢者からのニーズや興味関心の高い資料を充実を図る
 - ・ 関連資料やニーズの高い資料をまとめて置く等、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、インターネット等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
 - ・ 図書館ウェブサイトのアクセシビリティの向上を図る

- ・ 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★
- 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等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等により、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など、情報リテラシーに関わる支援を行う
 - ・ インターネットやSNS等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
- ・ 掲示板等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
- ・ 課内研修、庁内での職員研修、図書館職員対象の専門研修等により、情報リテラシー支援に関する資質の向上を図る
 - ・ 研修報告の共有や業務内での引き継ぎ等により、情報の取り扱いやリテラシー支援に関するスキルの共有と継承を図る

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図る
 - ・ パスファインダー等、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 多様かつ信頼性の高い資料・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・情報を提供する
- 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等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等により、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など、情

報リテラシーに関わる支援を行う

- ・ インターネットや SNS 等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）
 - ・ 課内研修、庁内での職員研修、図書館職員対象の専門研修等により、情報リテラシー支援に関する資質の向上を図る
 - ・ 研修報告の共有や業務内での引き継ぎ等により、情報の取り扱いやリテラシー支援に関するスキルの共有と継承を図る

2-2 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、専門家への相談会などの機会を作る★
- ③ イベント、催し、グループ学習、打合せ等に使える、柔軟なスペースを創出する
 - ・ オープンスペースの創出や多目的に利用可能なスペースの設置について検討する

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等、定期的な個人また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、講演会等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 個人または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・情報の提供等、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等との連携により、地域の活動につなぐ★

2-3 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図る
- 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等、定期的な個人また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、講演会等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等との連携により、地域の活動につなぐ（再掲）★
 - ・ オンラインを活用した取組みの充実により、来館しない時もしっかりを保つ（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等）
- ③ 高齢者保健福祉・介護保険事業との連携
 - ・ 高齢者保健福祉・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★
 - ・ 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★

3. 関係機関・関係部局との連携

前項で「★」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ではなく、関係部局・関係機関との連携が必要となります。具体的には、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、高齢者施設等、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ます。

- ・ 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、高齢者施設の職員等、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、専門家への相談会などの機会を作る
- ・ 社会福祉協議会や介護予防センター等との連携により、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
- ・ 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

4. 図書館で高齢者サービスに取り組む上でのポイント

最後に、前項までで示した「図書館の役割」を果たすうえで、高齢者サービスに取り組む際のポイントをまとめます。

4-1 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・関係部局の取り組みや、市の施策について、図書館を通じて情報を発信する

4-2 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困難になることを防ぐ
- ・ 来館しなくても利用でき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

4-3 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йд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の方法も考える必要がある

5. まとめ

高齢者の一人一人が人生をより豊かに生きる社会をイメージし、その中で図書館の役割は何なのか、図書館にできることは何なのか、2年間の議論をまとめました。

本報告書において示した取組みを進めるにあたっては、より具体的な道筋や方法を検討すること、図書館が提供するサービスをどのように必要とする人に伝えていくのか、等が今後の課題と言えます。これらの課題については、「3. 関係機関・関係部局との連携」において示したとおり、高齢者の生活全体のサポートと連携しながら進めていくことが大切です。

今後、豊中市立図書館は、基本構想に沿ってサービス計画を立てていくこととなります。基本構想では、(仮称)中央図書館を中心としたサービス網を構築し、地域に根差した豊中市立図書館の特徴を継承しつつ、一方で、施設の老朽化や業務の効率化への対応を進め、持続的に図書館サービスを提供していく体制を作るとしています。高齢者サービスの展開にあたっては、本報告書において示した具体的な取組みについて、優先順位をつけ、進めていくことが必要と考えます。どの取組みを優先的に進める必要があるのか、全体の中での優先順位を検討し、基本構想の進捗と共に振り返りを行いながら、進めていくことが必要です。

高齢者が社会、地域とつながり、人生をより豊かに生きる社会の実現に向けて、図書館が「情報アクセスの保障」「場としての役割」「高齢者の課題解決支援」という役割を果たし、図書館サービスを通じて高齢者一人一人の生活がより充実するよう、本報告書が活かされることを期待します。