

## 図書館での高齢者サービスについて

### 1. 環境整備・バリアフリー対策

#### ① 小さな字が読みづらい方へ

- ・ 大活字本
- ・ 朗読のカセットテープやCD
- ・ 天眼鏡・老眼鏡・リーディングルーペの貸出
- ・ 拡大読書器
- ・ プレクストークの貸出
- ・ コピー機操作のサポート(拡大複写など)

#### ② 体が不自由な方へ

- ・ エレベーター・階段の手すりの設置
- ・ 動く図書館 車椅子仕様電動式リフトの搭載
- ・ 車椅子(館内利用)の貸出
- ・ 受付カウンター、書架近くの椅子の設置
- ・ 身障者用トイレの設置
- ・ 聞こえづらい方にはコミュニケーションボードを活用し筆談対応
- ・ お求めの資料については職員が探してきて手渡す
- ・ 書架の最下段になるべく本を置かない

#### ③ その他

- ・ 高齢者施設の資料提供、団体貸出
- ・ 高齢者施設のボランティアの方への読書相談(読み聞かせ用の紙芝居、絵本等)

### 2. 高齢者サービス事業

#### ① 図書館内

- ・ 認知症サポーター養成講座(主催:長寿安心課)への会場提供、関連資料の展示・紹介  
平成30年度は6館(岡町・庄内・高川・千里・野畑・蛸池)で実施。
- ・ 地域子ども教室やものづくり教室等  
地域子ども教室は高川9回、野畑2回実施。他にも岡町・蛸池で工作やおりがみ教室を実施。  
高齢者が経験と特技・能力を地域に還元する場、また異世代交流の場に繋がる事業。
- ・ 映画会、落語会の開催  
映画会は3館(高川・服部・蛸池)、落語会は2館(野畑・東豊中)で開催  
高齢者の参加が多い。毎回楽しみに遠くまで足を運んで観に来られる。

・医療健康情報レクチャー(不定期開催/年3回程度)

暮らしの課題解決支援事業。

平成30年度はそのうちの1回として「シニア世代のいきいき健康講座」を庄内で実施

・高川での取り組み

○自習スペース、多目的スペース

学生だけでなく高齢者も読書や自習に活用され、高齢者の居場所と学びの場を提供している。

○認知症キッズサポーター

小中学生対象、緑地地域包括支援センター高川分室職員(以下、センター職員)が講師となり

認知症について理解を深める機会とする

○「食育コラボ みんなでは・は・は」考えてみよう60代からの歯と口のこと

講師は健康政策課・歯科衛生士。他部局や機関と連携して実施する高齢者の健康づくりの場として実施。

○血圧測定器の設置

緑地地域包括支援センター高川分室の協力で提供された測定器を常設。関連資料やチラシ等も設置。

○高川ストレッチタイム

講師は高川スポーツルームの指導員。関連資料の常設、資料リストの配布を実施。

○(五色)百人一首大会

老人憩いの家と高川小学校の協力で実施。

高齢者が読み上げた札を小学生4年生が取る。または対戦する。学年全体の取組みとなっている。

○高齢者を対象とした就業支援チラシの設置

○地域連携センター・公民館との連携事業

近畿財務局出前講座「金融トラブルにまきこまれないために」を共催で実施。

○介護予防体操の実施

センター職員が講師。介護予防に関する体操の指導。

○地域の高齢者に関する事業の情報交換会等への出席

## ② アウトリーチサービス

・宅配・郵送サービス

身体上の都合で来館が困難な方に対して職員がご自宅まで本を届ける。読書相談も受ける。

・自治会に出向いて高齢者向きのおはなし会を実施

平成29年に庄内図書館で実施。

・校区福祉委員会など地域での会合への出席。(一部)

## 最近の図書館に来館される高齢者対応の事例

事 例	対象者
<b>図書館内での過ごし方</b>	
図書館でのインターネットサービス仮パスワード発行後本パスへの変更、メールアドレス登録などパソコン操作に不慣れな利用者も多く、館内利用端末OPACと一緒に操作しながらご案内するなどより丁寧な対応が必要となる。	60～70代 男性・女性
利用者間のマナーの指摘、最近のご高齢の方から同年代の方に対しての指摘も増えている。「新聞や雑誌を複数独占している」「新聞を読みながら居眠りしている」「声が大きいい」等々 当日の新聞や週刊誌の最新号の閲覧や予約申込みについては、朝一番に来館され、競り合いになってしまう。	70代～80代 男性が多い
ご高齢の方は特に図書館に顔見知りの職員がいるという安心感が感じられる。異動等で顔ぶれが変わるととくに不安そうにされる。よく道で声をかけて労いの言葉をくださったり、異動してからも電話や会いに来てくださる方もおられる。	70代～80代 男性・女性
高川図書館のカフェマカロン(第3水曜日開催・サポートセンター～ぷの生活訓練事業)の日に「協力しないとね。カフェの日に合わせて来館しているよ」とのお声があった。カフェ利用が世の中の役に立つ行動だと自覚されながら社会参加等できるところからしたいという思いが感じられた。	障害者サービスを受けておられる男性利用者
台風に備えて図書館に避難とのことで宿泊を希望されたが、警報も発令されておらず、翌日に開設予定の近隣の避難所(中学校)を案内した。家に電話がなく、避難所情報が乏しいことや道のりが遠いこともあり、説得に時間を要した。	70代女性
家やお墓の相談に来られる方が多い。レファレンスカウンターで相談をされるうちに、「家族と離れて暮らしていて誰も相談にのってくれない。一人で寂しい」と言って泣き出した方がいらっしやった。資料提供をしたあと、「また来てください」と言って、お見送りをした。「ここに来たらあなたに会えるね」と言って、帰って行かれた。	90歳男性
高齢の方が長時間館内に滞在されていた。話しかけたところ徘徊事例ではないかと思いついた。包括センターは休日のため、休日対応の留守番電話に伝言を残し、警察に通報。捜索届がだされている方で、無事に家族が迎えにきた。包括センターからは、解決後連絡が入った。	70代女性
市民向けインターネットパソコンを利用されている。パソコンに詳しいわけではなく、家にもパソコンは無い様子。以前に読んだ本の著者を忘れたり、本の内容は覚えているがタイトルが思い出せないことを心配してカウンターでお尋ねになる。自分の記憶が間違っていないことを確認して少し安心される。	60代～70代 女性
<b>宅配などアウトリーチサービスでの様子</b>	
高齢者施設の入所者に宅配している。ご自身も面倒を見てもらうだけではなく人の役に立ちたいとの思いから、施設内で朗読会を開催。聞き手もご高齢のため効果的な資料がないかとの相談を受け、大阪弁の詩や昔の道具の写真等をご紹介した。	80代女性
毎週1回のデイサービス時に、図書館から宅配サービスを実施。いつも楽しみにしてくれている。「読書が好きだからいくらでも読んで図書館の貸出増に協力するよ」とお声かけいただいた。	複合施設内のデイサービスに通っている男性
<b>レファレンスの活用事例</b>	
ホームページに掲載されている情報を調べに来られるが、ご自身でのパソコン操作は不得手で市民向けインターネットパソコンは使えない方もいる。カウンターの端末で調べて情報を提供している。プリントアウトを希望される方も多いが著作権上保護の対象となるものがほとんどで、ご理解いただきながら書き写していただいている。	60代～80代
病院や映画館、劇場、観光地、他施設等への行きかたが分からないと言ってレファレンスカウンターへ来られる方は日常におられる。住宅地図などのほか、インターネットで乗り換えを検索したり、最寄駅やバス、電車の時刻をご案内している。住宅地図での調べ方がわからない方も多く、該当ページをお探し、コピー機の操作も手伝っている。	60代～70代
自分のスマートフォンやパソコンを持ってきて、使い方が分からないので教えてと言われることがある。図書館の資料を提供したり千里コラポで市民の方が開催しているパソコン教室をご案内したり、近くのスマホショップをご案内したりすることが多いが、それでは納得されないケースもあり、「パソコンに詳しい人に聞いてきて」などと言われることもある。結局、自分の知識で答えてしまうこともある。	60代～70代 男性・女性
自分や家族の病気や、病院でもらった薬について調べている方が日常的に来られる。レファレンスサービスとして、資料の提供を行っている。 他にも「同窓会を開きたいのだが同窓生の消息がわからない。連絡を取りたいが何か探す手立てはないか」「自分史を作りたいので祖先を調べてほしい」「どこかよい弁護士事務所はないか」などの調査回答が困難な個人的な依頼もある。レファレンスインタビューのなかでも身の上話などプライバシーに関わる個人的事情をお聞きすることが多い。 わからないことはとりあえず何でも図書館へ聞いてみようと思われる方が増えている。	