

第 2 回 利用者に応じたサービス部会 提言（案）

（第 1 章 3 節）

都立図書館のサービス対象者はすべての都民である。都民にはさまざまな人々がいる。子供もいればシニアもいる。図書館に来るのが難しい子育て中の人、介護中、病气療養中の人もいる。地理的に離れた離島に住む人もいる。あるいは、勤務時間のために利用が難しいビジネスマンもいる。そして、加齢、事故、病气等で障害を持つ人や日本語を母語としない人もいる。今回の提言ではこうした多様な背景をもつ人々に対して、ユニバーサルデザインの視点を踏まえ、デジタルの力を借りてサービスを届けることを提言する。

今回の提言では、特に、1. 図書館利用に障害のある人々、2. 日本語以外を母語とする人々、3. 高齢の人々、4. 働く人々、子供・子育て中の人々、5. 学校教育を受ける人々、に分けて施策の方向性を示す。

（第 1 章 3 節）

今回、「ピアサポート」の取組をいくつか提案している。「ピア」という言葉は「仲間」「同輩」という意味であり、「ピアサポート」は、同じ立場、境遇にいるもの同士の助け合いを意味する。同じ境遇であるからこそ、相手の問題や気持ちを理解できるといわれている。医療や教育分野などで取り入れられるようになっており、海外では図書館分野でも取り入れられている。こうしたことから、今回、ピアサポートの取組をいくつか提案することとした。

1. 図書館利用に障害のある人々

視覚障害、発達障害、肢体不自由その他の障害等により図書館の資料の利用が困難な利用者にサービスを提供する。

【施策の方向性】

① 関係者の人材育成支援

読書バリアフリー法、読書バリアフリー計画から、視覚障害者等（視覚障害、発達障害、肢体不自由等）に対する資料整備が求められている。都内図書館で、アクセシブルな書籍製作に携わる人材の資質向上のため、オンラインによる講座を実施する。オンラインにより通常の対面研修の参加が難しい人でも参加が容易になる。対象者は、図書館職員、ボランティアなどである。

② 都内の障害者サービス非実施図書館の補完

「東京都公立図書館調査」によると、自治体の中には対面音訳サービスを実施していないと

ころがある。そうした対面音訳サービスが十分提供されていない地域の人を対象に、オンラインによる対面音訳サービスを実施する。

③ テキストデータの製作と提供

上記利用者の中には製作に時間のかかる DAISY 図書ではなく、完全でなくてもよいのでテキストデータを迅速に入手したい人もいる。都立図書館において、スキャナーおよび OCR を用いて迅速にテキスト化し提供する。

④ 民間のアクセシブルな電子書籍の基盤整備

読書バリアフリー法、読書バリアフリー計画では、視覚障害者が利用しやすい電子書籍の販売等の促進がうたわれている。それを踏まえ、民間のアクセシブルな電子書籍配信サービス（視覚障害者向け）のライセンス契約を結び、都内の視覚障害者に提供する。

⑤ デジタルデータ収集への出版界への働きかけ

近年、資料の電子化が進んでいる。一方で、プリントディスアビリティのある人への資料提供に際しては、デジタル化を手作業で進めているという実態がある。海外のサービスである BookShare のように、出版社がもつデジタルデータの提供を働きかけ、それを蓄積し必要とする人に迅速に提供することを検討する。

2. 日本語以外を母語とする人々

日本語を母語としない人に対して、デジタル技術を活用して資料、情報を提供するとともに、ともに学びあうことを支える。

【施策の方向性】

① 場所を介した交流機会の提供

図書館の場所、空間の価値を活かす活動が期待される。日本語以外を母語とする人が居場所として、あるいは交流の機会として、図書館を利用できるような環境を整備する。デジタルサイネージなどで海外の新聞記事やニュース映像を流すことは有効と考えられる。また、そうした場に、PC やプリンターを設置することで、スマートフォンなどでは解消できない課題の支援となり、ひいては情報へのアクセスの保障、および情報格差の軽減に資すると考えられる。

② デジタル技術を学び合う

日本語以外を母語とする人に IT 講習会や情報検索などの講師となってもらう（ピアサポート講習）。こうした活動は対面でも可能であるし、ウェブ会議サービスを活用することも可能である。こうした試みを積み重ねて、都内図書館にノウハウを伝えていく。

③ サインシステムと情報発信のことば

日本語以外を母語とする人のためのサインを「やさしい日本語」と英語中心に整備する。英語以外を母語とする人でも、英語からであれば自身のデバイス(スマホ等)での翻訳が容易で

あり、誤訳がすくない。ウェブ上の情報は一定程度、多言語化されているが、今後も引き続き「やさしい日本語」と英語を中心に積極的に情報を提供していく。

④ 図書館の情報発信のあり方

日本語以外を母語とする人に対して、積極的に SNS 等を活用して情報を発信する。都立図書館は都内図書館と連携して、多言語の図書の検索や取り寄せ、また、地域の情報の発信などを積極的に行っていく。

⑤ 多言語絵本の活用

多言語絵本は、日本語を母語としない家庭のコミュニケーションに重要な役割を果たす。また、子供の母語保持の観点からも重要である。そのため、多言語の電子絵本などの試験的導入や、都内図書館の多言語絵本の書誌情報共有の仕組みを整備する。

⑥ 多言語電子書籍の提供

電子書籍のベンダーの中には、海外のベンダーと提携し多言語の電子書籍を提供している。都立図書館がそうしたベンダーと契約をして、都内の日本語以外を母語とする人に対して多言語電子書籍を提供する。

3. 高齢の人々

人生 100 年時代を迎え、高齢者がデジタル技術を学び活用することで、豊かで健康な生活を支援する。

【施策の方向性】

① デジタル機器利用のサポート

社会のデジタル化とその進展にともない、デジタル機器の利用に戸惑う高齢者が増えている。組織的、または個別にデジタル機器利用のサポートを行う。組織的に行う場合のテーマとしては、情報セキュリティ、オンラインの行政手続き、情報リテラシー、コンピュータ・リテラシーなどが考えられる。個別の場合は、対象者のニーズに合わせる。こうした試みの実践を積み重ね、都内図書館にノウハウを伝えていく。

② 利用者へのピアサポート支援

高齢者同士または異なる世代の人々とデジタル技術を学ぶ機会を提供する（ピアサポート）。こうした活動は対面でも可能であるし、ウェブ会議サービスを活用することも可能である。また、館内にある各種機器（拡大読書器など）でも実施できる。こうした試みの実践を積み重ね、都内図書館にノウハウを伝えていく。

③ 図書リストの公開

専門的な機関と連携して信頼できる図書のリストを提供する。こうした取り組みはイギリスで実施されている「処方箋としての読書プログラム」（リーディングウェルプログラム）を参考にすることができる。一例として「認知症」を担当する東京都の部局や専門的な医療機

関と連携して、図書（電子書籍を含む）のリストを作成する。他にもイギリスではうつ病や引きこもりなどをテーマとしている。リストはウェブでも提供する。

4. 働く人々，子供・子育て中の人々

現役世代，子供に対して，デジタルの力により，新たなサービスを提供する。

【施策の方向性】

① 非来館型のサービス（再掲）

働き方が変化しており，平日，昼間に来館することが困難な人が増えている。電子書籍の提供，遠隔地からのデータベース利用など，非来館型サービスを提供する。

② オンラインによる読書イベントのホスト

様々な場所で読書会，ビブリオバトルなど読書を介した交流が行われている。そうした交流は，新型コロナウイルス感染症拡大を契機にオンラインにも広がっている。そこで，都立図書館としてオンラインによる読書イベントを開催する。デジタルへのシフト，オンラインサービスの需要増を踏まえたものである。こうした試みの実践を積み重ね，都内図書館にノウハウを伝えていく。

③ 子供向けプログラミング・STEAM 教育

これからの社会においてデジタル技術活用能力はますます重要となる。そこで，子供が楽しみながら自由にプログラミングや STEAM 教育を体験できる環境を整備する。こうした試みの実践を積み重ね，都内図書館にノウハウを伝えていく。

④ ビジネス支援のためのオンラインによる講座

ビジネスで活用できるオンラインデータベースの講座を対面に加えて，オンラインによっても提供する。それらをウェブ上で自由に閲覧できるようにすることも検討する。他に，都内の関連機関と連携した講座などをオンラインにより提供することも考えられる。

5. 学校教育を受ける人々

児童，生徒の学びを支えるため，学校，学校図書館などと連携して，デジタル技術の力を借りてサービスを提供する。

【施策の方向性】

① 学校向けの電子書籍閲覧サービス

都立高校の学校図書館の蔵書を補完する観点から，都立図書館は生徒が自由にアクセスできる電子書籍閲覧サービスの提供支援を行う。英語多読用の電子書籍提供も考えられる。

② 学校図書館支援センター的機能の強化

学校図書館活性化のため、都立図書館の学校図書館支援センター的機能の強化が期待される。DXという観点からは、例えば、学校司書の情報交換のために基盤技術を活用し（電子掲示板など）、孤立しがちな学校司書を支援する。その他、学校図書館の各種デジタル化を支援していく。

③ 関係者の人材育成支援

司書教諭，学校司書，地方自治体の児童サービス担当者，ボランティアなどの資質向上のため，オンラインによる講座を実施する。