

図書館利用に障害のある 人々への接遇

宮城県図書館 企画協力班 宇野亮一

目次

- はじめに
- 様々な障害と接遇の基礎知識
- 法規抜粋
- この資料の作成にあたって
- おわりに

2

はじめに

3

はじめに：大前提

これから述べることは、各機関が障害者サービスを考えるための素材です。

これだけやっておけばよいというものではありませんし、もっと伸ばすべき部分、逆に当面は必要ない部分さえあるでしょう。各機関の利用者に沿ったサービスを考えることが大前提です。



「障害者のための国際シンボルマーク」
“International Symbol for Access”

なお、車椅子を図案化したマークだが、すべての障害者を対象としたものであり、車椅子使用者に限るわけではない。

4

はじめに：「障害者」とは？

「図書館において「障害者サービス」といえば、「図書館利用に障害のある人々へのサービス」を意味しており…」
(『図書館ハンドブック 第6版』p.108)

↓

「障害」は心身の機能だけでなく社会的障壁によりもたらされる
図書館が障壁を減らす=全利用者に有益
全職員が担当者！

5

はじめに：関係法規

障害者基本法

- ・差別の禁止
- ・社会的障壁

障害者差別解消法

- ・合理的配慮の義務化

読書バリアフリー法

- ・視覚障害者等
- ・地方自治体

読書バリアフリー基本計画

- ・図書館・学校等の役割

6

はじめに：合理的配慮/基礎的環境

合理的配慮の義務化

↓ただし…

基礎的環境の整備が最終目標

例：

△書架の上のほうにある本を代わりに取ってあげる
ことも大切ですが

○書架を低くする・自動で出てくるような仕組みを作る
ことができれば誰にとっても便利

7

様々な障害と接遇の基礎知識

8

接遇：基本的な考え方

- ◆主体性と意向を尊重する
図書館利用者が主体
- ◆相手の立場への想像力
分かりやすいコミュニケーション
安心感をもたれる接遇
- ◆人権の尊重とプライバシーへの配慮
利用者の秘密
サービスの名称なども
- ◆ユニバーサルなサービス
特定の属性の利用者へのサービスは他の利用者にも活用されうる
全員が担当者

9

接遇：①視覚障害：さまざまな態様

- ◆全盲
- ◆弱視
拡大読書機・大活字本・ルーペなどがあれば…
- ◆視界が狭い/欠ける/歪む
本や端末に非常に目を近づける方など
- ◆まぶしさ/ちらつきに敏感
薄暗い隅にうずくまっている方など
- ◆色が判別できない
掲示物等の配色やコントラストにも注意
……など

青地に赤
青地に赤

10

接遇：①視覚障害：対応の基本

- ◆こちらから声をかける
- ◆近づいて正面から話しかける
- ◆職員の〇〇ですと名乗る
- ◆いきなり体に触らない
- ◆対応者が交代/追加する際も声をかける
- ◆黙って立ち去らない

11

接遇：①視覚障害：移動介助

- ◆腕や肩に手をかけてもらい、速度を合わせて歩く
- ◆何があるか説明する
(「ここから下りの階段です」「お手洗いに着きました」等)
×引っ張ったり後ろから押したりする



12

接遇：①視覚障害：言葉による説明

- ◆当事者から見た前後左右
 - ◆「下りの階段があります」
 - ◆「あと何メートル/あと何歩で貸出カウンターです」
 - ◆「15センチくらいの/こぶし大の機器をお渡しします」
 - ◆「2時の方向に水の入ったコップを、7時の方向にご飯の盛られたお茶碗を置きます」
- など

× 「階段があります」「そこです」「小さい機器」…

13

接遇：①視覚障害：電話など

- ◆電話で来館ルートを説明できますか？
参考：[国立国会図書館東京本館へのアクセス](#)
- ◆ウェブサイトのアクセシビリティチェックも重要です
画像の代替テキスト
コントラスト比
見た目のために「日 程」といったスペースを入れない
など
参考：[ウェブアクセシビリティ基盤委員会](#)

14

接遇：②聴覚障害：さまざまな態様

- ◆まったく聞こえない
口話（読み唇）？ 手話？ 筆談？
- ◆大きな音は聞こえるが会話は困難
自身の声量の調整が難しい場合も
- ◆片方の耳しか聞こえない
音の方向を把握しづらい
- ◆特定の音域が聞こえない
高音/低音→対応する職員の性別や声質
- ◆補聴器を使用している
ヒアリンググループ等対応機器も
……など

15

接遇：②聴覚障害：対応の基本

- ◆コミュニケーション方法の確認
- ◆筆談ツールは見えやすい位置に置いておく
- ◆メモを活用する
- ◆聞き返しやすい雰囲気作り
- ◆緊急放送等が聞こえない可能性に配慮
- ◆「日本手話」が第一言語の方は「日本語」に不慣れなことも
(書き文字なら見えるから問題ないだろうとは限らない)

16

接遇：②聴覚障害：筆談

- ◆記号や図の活用
- ◆短い文
- ◆日常使う漢字

○本→3階中央
○DVD→1階 映像コーナー

× 「図書は3階の一般資料コーナーに、映像資料は1階の視聴覚資料コーナーにあります」

17

接遇：②聴覚障害：口話

- ◆口の動きで口話を理解できる方もいますが…
- ◆指さしコミュニケーションシート



埼玉県立図書館より。館に応じた修正を施せるPublisherファイルも提供可能とのこと。

18

接遇：②聴覚障害：口話（参考）

- ◆顔が見える位置で話す
- ◆口を大きく開けてゆっくり話す
※細切れにはせず意味の通るかたまりで区切る
(○「ザツシワ コチラデス」 ×「ザ・ツ・シ・ワ・コ・チ・ラ」)
- ◆同じ音/似た口の動きの言葉は情報を補う
(×「テンジ資料」→展示?点字? →○「テンジで書かれた本」or筆談で「点字」)
- ◆聞き取れなかったら聞き返す

19

接遇：②聴覚障害：通訳者

- ◆手話通訳の方がいても利用者本人に向かって話す
- ◆通訳しやすい速度で話す
- ◆言葉や論旨をはっきりと
- ◆利用者本人に伝わっていることを確認する

※外国語通訳者や肢体不自由者の介助者なども、基本的な考え方
は同じ=ユニバーサル

20

接遇：③肢体不自由：さまざまな態様

- ◆車椅子
- ◆杖
- ◆手が不自由
-など



21

接遇：③肢体不自由：対応の基本

- ◆会話は目線の高さで
- ◆声をかけながら支援する
- ◆無理をしない/させない
- ◆段差や凹凸に注意
- ◆書架間の間隔確保・邪魔になるものを置かない
- ◆貸出できる車椅子等の用意

22

接遇：④内部障害：さまざまな態様

- ◆心臓機能障害
- ◆腎臓機能障害
- ◆呼吸器機能障害
- ◆小腸機能障害
- ◆HIV/AIDS
- ◆膀胱・直腸機能障害
- ◆肝臓機能障害
-など

23

接遇：④内部障害：対応の基本

- ◆外見から分からぬため、他の利用者に理解されづらい場合も
- ◆しかしプライバシーや個人情報に十分配慮
- ◆体力低下/疲れやすい
→椅子やエレベーター等の使用/風邪等をうつさない
- ◆オストメイト対応トイレ
- ◆酸素供給機器を使用している場合、煙草等が危険

「オストメイト用の設備を備えています」と書かれている



24

接遇：④内部障害：補足

- ◆外見から分からない→認知してもらいたい場合は？

ヘルプマーク		外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう作成されたマーク。東京都保健福祉局が作成、JIS採択。
ハートプラスマーク		内部障害・内臓疾患を示すマーク。「特定非営利活動法人ハート・プラスの会」が作成（法的拘束力はない）。

25

接遇：⑤知的・精神的障害：知的障害

知的機能の発達が遅れ、日常生活等に困難が生じている状態。

- ◆複雑な事柄や抽象的表現の理解が苦手
- ◆人間関係
- ◆金額などの計算が困難
- ◆未経験のできごとに戸惑う
- ◆急な状況の変化で混乱する
-など

26

接遇：⑤知的・精神的障害：精神障害

精神機能の障害により、日常生活や社会参加等に困難が生じている状態。

統合失調症、気分障害（うつ病・双極性障害等）、アルコール/薬物依存症、不安障害（神経症）、器質性精神病（認知症等）など。

- ◆独り言、ニヤニヤ笑い
- ◆妄想、幻覚/幻聴、状況把握の困難
- ◆対人コミュニケーションの困難
- ◆感情の変化、ムラ
- ◆意欲や思考能力の低下、ムラ
-など

27

接遇：⑤知的・精神的障害：高次脳機能障害

脳卒中等の病気や事故により、脳の一部が傷を受け、思考・言語など「高度」な機能に不自由がある状態。

- ◆記憶障害
- ◆注意障害
- ◆遂行機能障害
- ◆失語/失行
- ◆半側空間無視/失認
- ◆感情と社会的行動の障害
-など

28

接遇：⑤知的・精神的障害：発達障害

各種の脳機能障害であってその症状が通常低年齢において発現するもの（発達障害者支援法より）→さまざま、重なり合う



国立障害者リハビリセンター内
[「発達障害情報・支援センター」](#)より引用

29

接遇：⑤知的・精神的障害：ディスレクシア

発達障害のうち学習障害のひとつとされますが、図書館利用に大きく影響するため説明を補足します。

読み・書きの困難（見え方の一例）

完璧な文章などいつまでは存続ない。
完璧な絶妙な文章がようにはね。
僕大學生のうりやうたある作家は
僕に向かうそく言った。

認定NPO法人 EDGEより引用

- ✓見やすいフォントを使用する
- ✓1行ずつ見えるカバー（リーディングトラッカー）を用意する
- ✓音声を活用する
- など

30

接遇：⑤知的・精神的障害：対応の基本

- ◆まず相手のニーズに耳を傾ける
- ◆相手が反応しやすい距離・側から話しかける
- ◆相手の年齢に応じた言葉遣いで、分かりやすく話す
- ◆例を見せる・具体的に説明する
- ◆大切なことはメモに書いて渡す
- ◆急かさず相手が余裕をもてるように対応する
- ◆安心させる態度

31

接遇：⑤知的・精神的障害：ただし…

- ◆他の利用者・職員にも人権がある
- ◆他の利用者も安心させる対応
- ◆同意できないことは、はっきりと伝える
- ◆「そのようにされると私は困ります」
- ◆「××してはダメ」→「○○しましょう」

32

接遇：⑥身体障害者補助犬

- ◆盲導犬
- ◆聴導犬
- ◆介助犬

→公共施設には補助犬の受入義務がある



厚生労働省策定のマーク

✓仕事中の補助犬の邪魔をしない
(餌をあげたりなでたりしない)

✓適宜声をかける

✓補助犬の排泄については使用者と相談

33

法規抜粋

34

法規抜粋：障害者基本法

- ◆第2条「一 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものという」
- ◆第4条「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。
- 2. 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない」

35

法規抜粋：障害者基本法

- ◆第7条「国及び地方公共団体は、基本原則に関する国民の理解を深めるよう必要な施策を講じなければならない」
- ◆第22条「国及び地方公共団体は、障害者が円滑に情報を取得し及び利用し、その意思を表示し、並びに他人との意思疎通を図ることができるようにするため、障害者が利用しやすい電子計算機及びその関連装置その他情報通信機器の普及、電気通信及び放送の役務の利用に関する障害者の利便の増進、障害者に対して情報を提供する施設の整備、障害者の意思疎通を仲介する者の養成及び派遣等が図られるよう必要な施策を講じなければならない」

36

法規抜粋：障害者差別解消法

(障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律)

- ◆第3条「国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない」
- ◆第7条「2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとなるないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない」

37

法規抜粋：読書バリアフリー法

(視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律)

- ◆第3条「視覚障害者等の読書環境の整備の推進は、次に掲げる事項を旨として行われなければならない。
 - 一 視覚障害者等が利用しやすい電子書籍等が視覚障害者等の読書に係る利便性の向上に著しく資する特性を有することに鑑み、情報通信その他の分野における先端的な技術等を活用して視覚障害者等が利用しやすい電子書籍等の普及が図られるとともに、視覚障害者等の需要を踏まえ、引き続き、視覚障害者等が利用しやすい書籍が提供されること。
 - 二 視覚障害者等が利用しやすい書籍及び視覚障害者等が利用しやすい電子書籍等（以下「視覚障害者等が利用しやすい書籍等」という。）の量的拡充及び質の向上が図られること。
 - 三 視覚障害者等の障害の種類及び程度に応じた配慮がなされること。」

38

法規抜粋：読書バリアフリー法

- ◆第8条「地方公共団体は、基本計画を勘案して、当該地方公共団体における視覚障害者等の読書環境の整備の状況等を踏まえ、当該地方公共団体における視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する計画を定めるよう努めなければならない」
- ◆第9条「国及び地方公共団体は、公立図書館、大学及び高等専門学校の附属図書館並びに学校図書館（以下「公立図書館等」という。）並びに国立国会図書館について、各々の果すべき役割に応じ、点字図書館とも連携して、視覚障害者等が利用しやすい書籍等の充実、視覚障害者等が利用しやすい書籍等の円滑な利用のための支援の充実その他の視覚障害者等によるこれらの図書館の利用に係る体制の整備が行われるよう、必要な施策を講ずるものとする。」

39

法規抜粋：読書バリアフリー法

- ◆第10条「国及び地方公共団体は、視覚障害者等がインターネットを利用して全国各地に存する視覚障害者等が利用しやすい書籍等を十分かつ円滑に利用することができるようにするため、次に掲げる施策その他の必要な施策を講ずるものとする。
(中略)
 - 二 視覚障害者等が利用しやすい書籍等に係るインターネットを利用したサービスの提供についての国立国会図書館、前号のネットワークを運営する者、公立図書館等、点字図書館及び特定電子書籍等の製作を行う者の間の連携の強化】

40

この資料の作成にあたって

41

資料作成：UDフォント

- ◆「文字のかたちがわかりやすい」「文章が読みやすい」「読み間違えにくい」=ユニバーサルデザイン
- ◆太すぎない/細すぎない/先端が尖っていない等
- ◆Windows 10にプリインストールされているもの、利用登録すれば無償使用できるものなど
- ◆この資料は「[BIZ UDゴシック](#)」を使用

42

資料作成：コントラスト

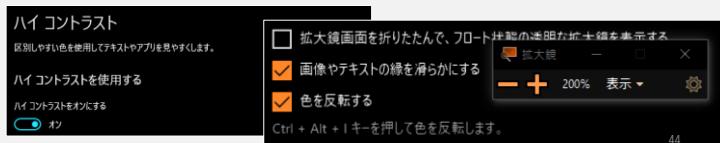
- ◆明るい背景に明るい文字などは読みづらい
悪い例 良い例
- ◆掲示物等でも同様
→一定のコントラスト比を確保
- ◆この資料は[Colour Contrast Analyser](#)で確認



43

資料作成：コントラスト（参考）

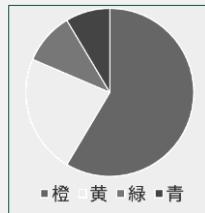
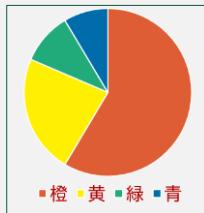
- ◆まぶしさに敏感である場合などは白黒反転も有効
- ◆ハイコントラスト
WindowsPC→デスクトップで右クリック→個人用設定→「背景」右側の「ハイコントラスト設定」
- ◆拡大鏡
WindowsPC→スタートボタン→Windows簡単操作→「拡大鏡」
(拡大だけでなく白黒反転も可能)



44

資料作成：配色

- ◆混同されにくい色を使う
- ◆そもそも色を多用しないことも選択肢
- ◆この資料はカラーユニバーサル機構が提供するテーマを適用
→グラフ等の配色の選択肢がCUD推奨のものになる



45

おわりに

46

おわりに

これまで述べたことは、各機関が障害者サービスを考えるための素材です。
これだけやっておけばよいというものではありませんし、もっと伸ばすべき部分、逆に当面は必要ない部分さえあるでしょう。
各機関の利用者に沿ったサービスを考えることが大前提です。

考えるために、「接遇」すなわち図書館利用者のニーズを汲み取ることが、最初の、そして重要なステップとなります。
この研修を丸呑みするのではなく、素材として活用し、各機関の事業を構築してください。

47

おわりに

日本国憲法 第13条

「すべて国民は、個人として尊重される。生命、自由及び幸福追求に対する国民の権利については、公共の福祉に反しない限り、立法その他の国政の上で、最大の尊重を必要とする。」

障害者基本法 第1条

「全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえのない個人として尊重されるものであるとの理念にのつとり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現するため…」

48