

大学図書館における障害者サービスと合理的配慮

竹田 咲子

障害者差別解消法を受け、合理的配慮の提供が国公立大学は義務、私立大学は努力義務となった。しかし、合理的配慮提供事例は少なく、大学図書館間の情報提供ネットワークもない。本研究の目的は、(1)大学図書館における合理的配慮に基づいたサービスの形成過程を記述したうえで、(2)合理的配慮に基づいたサービス提供の現状と課題を明らかにし、(3)障害者への合理的配慮に基づいたサービスの選択に有用な視点を提示することである。

研究方法は、1. 文献調査による障害者サービス事例収集と 2. インタビューと文献・内部資料調査による事例分析である。文献調査は、学術文献、調査、一部 Web ページを対象とした。文献に掲載された障害者サービス提供事例を収集し、支援目的と支援手段に基づいた分類を行った。事例分析では、障害者サービスが先進的な筑波大学附属図書館の合理的配慮の提供事例を調査する。インタビュー対象は、図書館職員 3 名と利用者 3 名である。

文献調査の結果、支援目的別には、①来館、移動への配慮、②資料閲覧環境への配慮、③コミュニケーションの配慮、④機器の使用補助、⑤サービスそのものの利用支援、⑥催しへの配慮、⑦資料へのアクセスの配慮、⑧学習・研究支援の配慮、⑨利用指導の 9 項目で、事例を網羅的に分類できた。支援手段別には、a. 施設・設備、b. 資料、c. 職員・ボランティア、d. ルールの変更の 4 項目で、事例を網羅的に分類できた。

事例分析の結果、筑波大学の全学的な障害者支援は、ダイバーシティ・アクセシビリティ・キャリアセンターのアクセシビリティ部門が中心となっていた。しかし筑波大学附属図書館のうち中央図書館では、アクセシビリティ部門による支援とは独立して、図書館ボランティアによる支援が発展していた。また、合理的配慮の提供には、図書館と障害者との対話による合意形成が必要であるが、筑波大学附属図書館と障害者とは対話に至っていなかった。その理由として(1)障害者が要望を申し出てもアクセシビリティ部門と附属図書館との意思の疎通がうまくいかずサービスが提供されなかったこと、その経験から(2)障害者が附属図書館の対応を期待していないこと、(3)利用者が施設・設備の根本的な解決ではなく人的支援に期待していることが明らかになった。

以上のことから、合理的配慮に基づいたサービス提供の課題は、図書館と障害者との対話が行われていないことであるといえる。学内の障害者支援窓口を担う部署と連携を密にし、その部署を経由して申し出られた要望に取り組むことが、障害者との信頼関係づくりにつながる。しかしこの組織体制によって部署間の意思の疎通がうまくいかずサービスが提供されなかった事例もみられたため、将来的には図書館自身が図書館における障害者サービスの窓口の役割を積極的に担う必要がある。さらに、障害者のニーズに対応するために合理的配慮に基づいたサービスの選択を行う際には、支援目的と支援手段から検討することが有効であるだろう。

(指導教員 小泉公乃)