

大学図書館における障害者サービスの利用実態と障害者のニーズ調査 ー筑波大学附属図書館を例にー

濱田 恭香

近年、障害の社会モデルが提唱され、障害者の権利や読書環境に関する法令が次々に制定されている。2014年に障害者の権利に関する条約が発効した。それを受けて2016年に障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律が制定された。この法律の施行により、合理的配慮が行政機関は義務、事業者は努力義務となった。2019年には、マラケシュ条約が発効し、改正著作権法と視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律が施行され、障害者の読書環境整備が求められている。また、障害者の大学進学率が年々増加している。大学図書館においても障害者サービスの強化が求められている。そのために利用者のニーズを把握する必要がある。しかし、これまでのところ事例調査にとどまった報告書が主で、障害者のニーズ調査はあまり行われていない。したがって、本研究では大学図書館が整備した障害者サービスが障害者のニーズと合っているのか、大学図書館が障害者に利用してもらえるサービスを提供するには、どのようにするべきかを明らかにすることを研究目的とする。

研究方法は、半構造化インタビューによる事例分析である。インタビューの補足として文献調査と実地調査を行った。事例分析は障害者サービス先進校である筑波大学附属図書館を対象とした。インタビュー対象者は、筑波大学の学生で運動障害3名、視覚障害2名、聴覚障害1名の計6名、そして図書館職員2名、図書館ボランティア2名である。

調査の結果は以下の6点である。第1に、利用者が人的支援の充実を求めていることが明らかになった。第2に附属図書館は人的支援に関して図書館職員の暗黙の了解と個人の裁量による支援にとどまり支援の程度に差が生じていること、第3に図書館職員の業務マニュアルには障害者対応に関する記述はなく、研修会などは定期的に行われていないことが明らかになった。第4に、利用者と図書館との対話が困難であることが明らかになった。附属図書館は障害学生情報を把握できないため、利用者に対話を持ちかけることは困難である。利用者側は支援を求めることが附属図書館側に余計な負担を強いていると考え、要望を伝えていない。第5に、附属図書館は障害学生支援をしている部署と密な連携を行っていないことが明らかになった。第6に、Webページの更新が遅いことが明らかになった。

以上のことから、図書館職員教育と障害者のニーズを多方面から知るための学内連携が障害者サービス提供の上での課題であるといえる。図書館は、暗黙の了解で行っていることを明文化し、定期的な研修会やマニュアルなどで共有する必要がある。また、図書館は障害者支援を担う部署や教員との連携を継続する仕組みを作る必要がある。それにより、利用者により満足して利用してもらえるサービスを提供できると考えられる。さらに、図書館のWebサイトの更新頻度を増やし、サービスの利便性の向上などの情報を利用者に早く届けることで、サービスの利用の促進につながると考えられる。

(指導教員 逸村裕)