

2017年11月9日

第19回図書館総合展フォーラム

「利用者から学ぶ超高齢社会の図書館

ー平成28年度国立国会図書館調査研究よりー」

# 調査結果の概要

筑波大学図書館情報メディア系教授

図書館情報メディア研究科長

溝上 智恵子

# 1 インタビュー調査の概要

- 調査の目的

- ✓ 高齢者の図書館サービスに関するニーズを明らかにする

- 調査対象

- ✓ 神奈川県川崎市立宮前図書館と神奈川県横浜市立都筑図書館

- ✓ サービスエリア居住の高齢者20名〈各館10名〉

- ✓ 「図書館をよく利用する人」(週1回以上の頻度で図書館を利用する人)と「図書館をあまり利用しない人」(月1回未満の頻度で図書館を利用する人)の2カテゴリー、各館5名

# 1 インタビュー調査の概要

- 調査方法

- ✓ 半構造化法による個別インタビュー 一人約40分
- ✓ 2016/12/13 & 2016/12/20 宮前市民館会議室及びカフェ・ノータノーヴァ
- ✓ 2017/1/12 & 2017/1/17 都筑区民センター及び都筑図書館対面朗読室

- 調査項目

- (1) 図書館利用(頻度、アクセス時間と手段)
- (2) 来館理由／非来館理由
- (3) よく利用する図書館の資料とサービス等
- (4) よく利用する図書館サービス以外の公共施設のサービス
- (5) あれば利用したいと思う図書館サービスとその理由
- (6) 高齢者に必要だと考える図書館サービスとその理由
- (8) 認知症への興味の有無
- (7) あれば利用したいと思う認知症に関する図書館サービスとその理由
- (8) 高齢者にとって必要だと考える認知症に関するサービスとその理由
- (9) 「認知症の人にやさしい本棚」の認知度(宮前図書館のみ)
- (10) その他<face sheet 他>

## 2 調査結果

## 2-1 図書館等の利用状況

### ❖利用している図書館と利用頻度

- 地元の図書館が最も高頻度に利用
- 調査対象者の多くは利用頻度の多少にかかわらず複数の図書館への来館経験あり
- よく利用する人：複数の図書館の使い分け

### ❖アクセス手段と所要時間

- 多くは車や公共交通機関を使って15分から30分かけて来館

## 2-2 来館/非来館理由

	来館理由	非来館理由
アクセス	<ul style="list-style-type: none"><li>・近い(5)</li><li>・車で利用できる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・立地が悪い、遠い(3)</li><li>・駐車場の有料化、駐車場が狭い(3)</li></ul>
資料	<ul style="list-style-type: none"><li>・郷土史料を利用する(4)</li><li>・古い本、書店にない本を利用する(3)</li><li>・蔵書が多い(2)</li><li>・学術書、美術書を利用する(2)</li><li>・新聞・雑誌のバックナンバーを利用する(2)</li><li>・話題の本や旅行本</li><li>・家にない本を利用する</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・新刊本がない(3)</li><li>・蔵書が少ない(2)</li></ul>
サービス	<ul style="list-style-type: none"><li>・読み聞かせの絵本を借りる(6)</li><li>・本を借りる(5)</li><li>・職員に相談に乗ってもらえる(2)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・共通の図書カードが使えない(2)</li><li>・本が清潔でないと感じる</li><li>・狭くて居心地が悪い</li></ul>
活動	<ul style="list-style-type: none"><li>・ボランティア活動をする(6)</li><li>・イベントに参加する(2)</li></ul>	
個人的要因	<ul style="list-style-type: none"><li>・ついでに寄る(6)</li><li>・来慣れている(2)</li><li>・図書館が好き(3)</li><li>・図書館好きの家族に付いていく(2)</li><li>・図書館に勤めている</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・来る習慣がない(3)</li><li>・建物や職員の雰囲気嫌い</li><li>・知識の蓄積ができて必要がなくなった</li></ul>

## 2-3 よく利用する図書館の資料とサービス等

	資料	サービス	その他
利用している	<ul style="list-style-type: none"><li>・本(14)</li><li>・雑誌(7)</li><li>・新聞(7)</li><li>・CD/DVD</li><li>・<a href="#">大活字本</a>(2)</li><li>・紙芝居(4)</li><li>・郷土史料(2)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・貸出・返却(12)</li><li>・OPAC(4)</li><li>・レファレンス(7)</li><li>・パスファインダー</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ボランティア活動(4)</li><li>・居場所(2)</li><li>・講座・教室(4)</li><li>・イベント(3)</li><li>・コンピュータ</li></ul>
利用していない/無回答	<ul style="list-style-type: none"><li>・DAISY録音図書</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・(企画)展示</li><li>・宅配サービス</li><li>・ブックモービル</li><li>・対面朗読サービス</li><li>・商用DB</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・カフェ</li><li>・インターネット</li><li>・拡大読書器</li></ul>

## 2-4 図書館サービスに関するニーズ

ニーズ区分	あれば利用したい/高齢者に必要だと考えるサービス等
図書館へのアクセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館数増・新設(3)、近場の図書館(4)</li> <li>・駅前返却ポスト(3)、宅配サービス(2)</li> <li>・365日24時間開館</li> </ul>
資料・情報へのアクセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・蔵書数を増やす(2)</li> <li>・新刊本(2)、雑誌、専門書、普段買えないような本</li> <li>・電子書籍</li> <li>・ネットを使用しない人への配慮</li> <li>・大活字本、老眼鏡</li> <li>・テーマ展示</li> <li>・DVD</li> <li>・破損本の買い替え</li> </ul>
滞在できるスペース	<ul style="list-style-type: none"> <li>・閲覧スペース(4)、カフェ(2)</li> <li>・お茶が飲める場所(2)、食事ができる場所</li> <li>・広い空間や新しい施設</li> <li>・高齢者コーナー、居場所と研究の両面</li> </ul>
人との交流	<ul style="list-style-type: none"> <li>・話ができる場所(3)、交流スペース(2)、対話型イベント</li> <li>・子どもへの読み聞かせスペース</li> <li>・親切な対応</li> </ul>
主体的な社会参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(図書館側から)サービスを提供するという発想を転換すべき(2)</li> <li>・(図書館を)高齢者が何かを創造する場、新しい本や人と出会う場所にしてほしい</li> <li>・来館高齢者に対して、図書館側から催しやグループへの参加への働きかけができればいい</li> <li>・シニアを素敵にするツールとして図書館を活用できればいい</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大人向けの朗読会(2)</li> <li>・デイケアセンター等イベント情報の掲示板</li> <li>・職員間のコミュニケーションを良くしてほしい</li> <li>・高い位置の本をとりやすくしてほしい</li> </ul>



## 2-5 認知症と図書館サービスに関するニーズ

### ❖ 認知症への興味

- ✓ 20人中12名が興味ありと回答
- ✓ 認知症への興味や認知症の人と接する機会の有無にかかわらず、多くの人が自分もいつ認知症になるかわからないという不安を表明。

### ❖ 認知症に関する図書館サービス

(あれば利用したい/必要だと考える図書館サービス)

- ✓ 認知症の理解 (・認知症に関する図書の特設コーナー(5)・認知症に関する講座)
- ✓ 認知症の予防と早期発見 (・認知症診断セット・数独や漢字ゲームなどの勉強会・コミュニケーションの場)
- ✓ 認知症の人への支援 (・回想法(3)・読み聞かせ(5)、音読(2)・付き添い(2)
  - ・認知症の人が出かける場(2)・認知症の人との交流の場(2)
  - ・医療福祉施設等との連携・アウトリーチ(2)・対話カフェ・イベント(2)
  - ・オレンジリングの装着)
- ✓ その他 (・認知症カフェに参加(2)・図書館にこだわらない
  - ・図書館本来の機能から逸脱するのではないか)

### 3 調査結果から

## 3-1 多様な高齢者：サードエイジとフォースエイジの出現と図書館利用

### ❖ 日常行動や図書館利用は非常に多様

#### • 例1. 大活字本の利用

- ✓「だんだん目が不自由になってきて、最近は大活字本を利用している」(70代前半・女性)
- ✓「自分でも読まないし、借りているところを見たこともない。高齢者向けというよりは障害者向けで、文字が大きすぎる」(60代前半・男性)

#### • 例2. ボランティア活動に積極的に参加し、そのための資料を求めて図書館を利用

- ✓「老人施設にも読み聞かせのボランティアに行っており、老人のための紙芝居をリクエストしていた。予算がないのでなかなか買ってもらえなかったが、高齢者用の紙芝居を5点ほど購入してもらえることになった」(60代後半・女性)

- **高齢者の行動が多様であることを踏まえた図書館サービスが必要**

## 3-2 図書館へのアクセス

### ❖ アクセスの良さは今後大きな要素

- ✓例. 自宅近くの図書館は駐車場が狭いので、「本を持ってバスで駅まで出て電車に乗って往復することを考えると、車で利用できる方がいいので都築図書館を利用している」(60代前半・女性)
- ✓「以前は車で来ていたが、駐車場が有料になってから車を使わなくなった。来るのが面倒なので、図書館にも来なくなった。年をとるともっと面倒になる」(70代後半・女性・非利用)

### ❖ 解決策の例 「駅前返却ポスト」の設置、宅配サービスの実施

- ↔「家族と一緒に住んでいる人は別かもしれないが、年をとると耳が聞こえなくなるので、インターホンが鳴っていても気が付かない。…荷物の受取はとても大変だと、姉を見ていて感じる。」(70代後半・女性)

**図書館へのアクセスを検討する必要あり**

### 3-3 図書館資料・情報へのアクセスニーズ

#### ❖ 望まれる資料の充実や新しい機器やサービスの導入

- ✓「これまで実際に電子書籍を購入したことはない。図書館がタブレット端末を貸してくれて電子書籍を読めるのであれば、興味があるので利用してもいい」(60代後半・男性)
- ✓「本を読むことがだんだん億劫になってきているので、上手な朗読が聞けるといい」(70代後半・女性)

**資料の充実も忘れずに！**

## 3-4 場としての図書館に対するニーズや認知症への高い関心

### ❖「場」としての図書館に対するニーズ

- ✓「老人いこいの家や集会場ではなく、図書館にカフェのようなコミュニティスペースがあって、本を通して生き方や生活にプラスになる話ができ、お互いを支え合っていくことができればいい」(60代後半・女性)

### ❖認知症への高い関心

- ✓「図書館で回想法をやっていれば利用したい」(70代前半・女性)
- ✓「図書館から認知症のお年寄りがいる施設に出向いて朗読や音読をしてくれるといい。読み聞かせだけでは受動的になるので、能動的な音読がいいのではないか」(70代後半・女性)
- ◇図書館と認知症支援のかかわりに疑問を持つ人も

## 3-5 主体的な社会参加への意欲

### ❖ 自らが社会の一員として能動的に参画したいと考えている高齢者

- ✓「高齢者にサービスを与えるのではなく、もっと高齢者が参加できることがあればいい」(60代前半・女性)
- ✓「ギブ&テイクではないが、1つ何かしてもらったら1つお返りする。年をとっても何かしてもらえばかりでは、充実感がない」(60代後半・女性)

主体的な社会参画を目指す高齢者に  
図書館はどのようなサービスを展開できるのか。

- ご清聴ありがとうございました

mizoue@slis.tsukuba.c.jp