

# 障害者サービスマニュアル

改訂版

## 文京区立図書館

- 1994. 3. 31 初版発行
- 1996. 3. 31 改訂版発行
- 2005. 3. 31 改訂版発行
- 2006. 11. 15 一部改正
- 2009. 3. 31 改訂版発行
- 2010. 1. 31 改訂版発行
- 2011. 2. 28 改訂版発行
- 2016. 1. 4 一部改正
- 2019. 6. 12 一部改正

## 目 次

第1章 目的	.....	1
第2章 利用者登録	.....	2
第3章 障害者サービスの種類	.....	4
第4章 貸出・返却	.....	5
第5章 予約	.....	6
第6章 資料の提供、相互貸借	.....	7
第7章 宅配	.....	8～9
第8章 郵送サービス	.....	10
第9章 対面朗読サービス	.....	11～12
第10章 音訳サービス	.....	13
第11章 督促	.....	14
第12章 弁償	.....	15

著作権法第37条第3項に基づくガイドラインの別表1（別紙1）

著作権法第37条第3項に基づくガイドラインの別表2（別紙2）

宅配サービス利用申込書（別紙3）

宅配利用登録確認項目リスト（別紙4）

宅配担当地区割一覧表（別紙5）

郵送サービス利用申込書（別紙6）

第四種郵便物について（別紙7）

# 第1章 目的

## 1 目的

### (1) 図書館の役割

図書館は、「すべての人にすべての本を」という標語に表現されるように、図書館利用に障害のある人に、平等で適切なサービスを提供する義務を負っています。

通常の方法では利用が困難で、不可能な、図書館利用者の要求に対応して、読書権や学習権を保障することが公共図書館の重要な責務です。

### (2) 障害者サービスの目的

障害者サービスは、障害を単に利用者の身体的障害に限定したものではなく、「障害者に障害はない、図書館に障害がある」という言葉で示されるように、図書館側の不備によるものとして捉えた図書館サービスです。

心身に障害等がある方が、可能な限り一般の利用者と同様な、図書館の利用ができるように、サービスを提供することを目的とします。

一般の資料とは別に、障害者資料を収集しています。

また、障害者登録をしている利用者には、貸出期間を長く定めたり、宅配サービスや郵送サービスなどで貸出を行ったり、一般の利用者と同じように図書館の利用ができる体制づくりに努めています。

## 第2章 利用者登録

### 1 対象者

通常の図書館利用が困難な、障害者手帳（身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳）を有する個人または、利用登録確認項目リスト（別紙参考資料1）に該当する区内在住、在勤、在学の個人の方。

### 2 登録方法

#### (1) 申請書の提出

- ・ 申請は、来館・郵送・ファックス（聴覚障害者のみ）・代理人申請のいずれでも可能ですが、代理人申請の場合は代理人の住所、氏名、障害者本人との関係や緊急時の連絡先等を届け出ることを前提とし、代理人の住所確認等も行います。
- ・ 申請者本人については、一般利用者と同様の住所確認の他、「利用登録確認項目リスト」（別紙参考資料1）にチェックし、障害者サービス対象者であること、障害者資料用 OPAC の利用の対象者かどうかを確認します。

※障害者資料用 OPAC 利用可能な方は視覚障害者その他視覚による表現の認識に障害がある方（以下視覚障害者等という）とします。

#### (2) 電算処理

- ・ 電算画面の「利用区分」の欄を、「障害者」に変更します。次に「利用者層区分」の欄に「OPAC 利用可」または「OPAC 利用不可」をプルダウンから選択して入力します。

「OPAC 利用可」・・・ 利用登録確認項目リストの対象項目に該当する、視覚障害者等（障害者資料用 OPAC が利用できます）

「OPAC 利用不可」・・・「OPAC 利用可」の要件に該当しない方

また、業務備考欄に利用登録確認項目リストで該当のあった②～③それぞれの内容を入力します。

※入力例 ②の視覚障害に該当した方の場合・・・視覚障害（等級）

希望内容欄で宅配または郵送を希望された方は、氏名の後ろに「(宅配)」または「(郵送)」と入力する。 ※例 文京 太郎 (宅配)

(3) 図書館利用カードの発行

- 図書館利用カードには、名前の左側に金色の星形のシールを貼ります。視覚障害者に対してはさらに、点字の「文京区立図書館」のシールも貼ります。

(4) 注意事項

- 障害者サービス対象者であっても、登録は本人の意思に委ねるものとします。本人が、一般登録の範囲内で図書館の利用が可能であるとするならば、障害者サービス登録はしません。  
障害等の有無が、外見からは認識できないことも少なくはなく、利用者各個人の人権には充分配慮してください。

## 第3章 障害者サービスの種類

- ・ 障害者サービス登録者対象資料等の貸出
- ・ 一般資料を含む資料の貸出期間が1か月（通常1週間の資料は2週間）
- ・ 宅配サービス
- ・ 郵送サービス
- ・ 対面朗読サービス
- ・ 音訳サービス

### ※ 注意事項

障害者サービスの登録者でも、障害等の種類や程度、状態によって、受けられるサービスが異なります。

## 第4章 貸出・返却

### 1 貸出資料

障害者登録している利用者に対しては、一般資料、障害者資料、相互貸借資料を利用の対象とします。

貸出不可資料は対象となりません。

郵送サービスによる貸出は、音訳図書（雑誌）・点字図書のみが対象で、視覚障害者へのサービスとなります。（身体障害者手帳をお持ちの方に限ります）

### 2 視覚障害者等への郵送サービス対象資料

- ・ 録音図書
- ・ 録音雑誌
- ・ 点字図書

※ 上記資料の一般利用者への貸出はできません。

※ 録音図書、録音雑誌とは、視覚障害者等のために作成された、デージー形式CD-ROM、及び、CD、カセットを媒体とした朗読資料のことです。

一般に流通している朗読、及び、ドラマ、音楽CDやカセットは対象外です。

### 2 貸出点数・期間

障害者登録者は、下表のとおり期間が一般利用者と異なります。

資料種別	点数制限	貸出期間
図書・雑誌・点字図書 録音雑誌・録音図書	30点	1か月間
CT・CD・RD	各10タイトル	1か月間
DVD	2タイトル	2週間
ビデオテープ（千石図書館のみ）	2タイトル	2週間

その他、貸出期間を早める変更をした資料については、一般の利用者に準じます。

※ 貸出期間は、窓口貸出、宅配サービス、郵送貸出、すべて共通です。

※ 他自治体からの相互貸借のうち（一般図書・雑誌）は一般に準じ貸出期間は2週間となります。

※ それぞれ1回の延長が可能です。（予約のある資料、他自治体からの相互貸借資料、延滞資料は除きます。）

※ 点字図書、録音図書、録音雑誌は、視覚障害者等へのみの貸出となります。

## 第5章 予約

### 1 予約の受付

予約は原則として全て受け付けます。

一般資料、視聴覚資料、児童資料は、一般、視聴覚、児童、それぞれの予約基準に準じます。

録音・点字資料については、文京区で所蔵していないものは、全国点字図書館等との相互貸借で対応します。資料によっては提供できない場合もあります。

受付方法は、電話、郵送、代理人申請も受け付けます。

なお、聴覚障害者に限りファックスでの申請も受け付けます。

### 2 他機関への申し込み

録音図書・録音雑誌・点字図書の相互貸借は真砂中央図書館が対応します。

### 3 予約点数

図書・雑誌・点字図書・録音図書（CT・CD・デイジー）	合計	20点
CT・CD・RD	各	5点
DVD		2点
ビデオテープ（千石図書館のみ）		2点

## 第6章 資料の提供、相互貸借

- 一般の利用者同様に要望やリクエストのあった資料は、手配し提供するのが原則です。(DVD・ビデオ以外は対象)
- 他自治体からの相互貸借のうち(一般図書・雑誌)は一般に準じ貸出期間は2週間となります。
- 録音図書の場合は、作成し提供する事が前提です。  
(既に販売、または、他の団体が作成、もしくは作成中、所有していないもの)
- 区内所蔵の資料に対し、在住、在勤、在学でない障害者からの要望があった場合は、その方が在住する自治体を通して相互貸借を行うこと。
- 但し、視聴覚サービス資料は相互貸借対象外です。

## 第7章 宅配

### 1 目的

宅配サービスは、区内在住の障害者登録者に限り、図書館の来館が不可能もしくは、困難な利用者に対して、図書館員が自宅まで出向き、貸出、返却等を行うサービスです。

### 2 登録

#### (1) 登録対象者

以下に示す、①～④すべてに当てはまる方

- ① 区内在住であること。
- ② 図書館への来館が不可能、又は著しく困難な方。
- ③ 代理人がいない方。
- ④ 文京区の図書館で障害者登録をしている方。

#### (2) 申込

障害者サービス登録で希望内容欄に宅配を選択

#### (3) 担当地区割

- ① 各地区館の宅配対象地区は徒歩10分圏内を目安に決めました。
- ② 転居などで担当館が変わったときは宅配利用申込書を、次の担当館に送付し、次回予定の資料名や、宅配日時などを、知らせて引継ぎます。
- ③ 各地区館の担当地区以外の住所地の方から、申込みがあった場合は、その担当地区館から宅配を行う事を伝え、記入してもらった「宅配サービス利用申込書」は担当館に送付します。

※「宅配担当地区割」（別紙参考資料5）参照

### 3 貸出手続

#### (1) 他機関から借り受けた資料の貸出

他機関の貸し出し日数は厳守します。

返却日が1か月に満たない場合がありますので、予約時もしくは、事前に、利用者に十分な説明を行って誤解のないよう配慮すること。

#### (2) 予約のある資料

すでに予約のある資料は読み終わったら単品でも回収することを伝えます。

### 4 資料回収後の手続き

- ・返却日前に、現在の貸出状況を端末から打ち出して、貸出資料を確認します。
- ・利用者に連絡ののち、日時の確認をし、予約のある資料と他自治体からの相互貸借資料は必ず回収します。
- ・回収した資料は返却処理し、読み切れなかった資料は、予約がなければ延長して貸出ます。

## 第8章 郵送サービス

第4種郵便（別紙7参照）を利用した郵送サービスです。

### (1) 対象者

障害者サービスの登録をしている、区内在住、在勤、在学の身体障害者手帳を取得している視覚障害の方で、障害者サービス登録の際に郵送を希望した方。

### (2) 対象資料

録音図書・録音雑誌・点字図書

## 第9章 対面朗読サービス

### 1 対面朗読

対面朗読は、視覚障害者が情報を得る手段の一つです。

利用者が希望する資料を、図書館員、または、対面朗読を行っている団体、個人が、朗読するサービスです。プライバシーの保護には充分留意して行ってください。

このサービスは、朗読を録音し、記録、保存することを目的にはしていませんが、利用者の希望で、朗読内容を録音する事は構いません。

#### (1)対象者

障害者サービスの登録をしている、区内在住、在勤、在学の視覚障害者の方。

#### (2)対象資料

図書館が手配できる、または、利用者が持参した、図書、雑誌。

音訳図書として、すでに販売、または、他の団体が作成、所有していないもの。

#### (3)利用方法

- ・ 利用者は事前に予約が必要。
- ・ 図書館は、利用者から申し出があった場合、下記の点を確認する。
  - 朗読を希望する資料の内容（専門書、小説、雑誌、言語等）
  - 対面朗読の目的（利用者が朗読を録音し、再度聞きなおし、仕事等に活用する等）
  - 資料の所蔵、所有の有無
  - 朗読希望日時
  - 対面朗読で使用する部屋の空き状況

#### < 図書館職員が行う場合 >

- ① 新聞記事、雑誌の特集など、一過性の朗読に限られる。
- ② 利用者が朗読を希望する資料を所有している場合、図書館内で朗読場所、朗読者を確保し、朗読日時を決める。
- ③ 利用者が朗読を希望する資料を所有していない場合、図書館が資料を手配する。
- ④ 朗読場所の確保状況、資料や朗読者の手配状況によって、利用者の希望する日時どおりにはいかない場合があります。

<朗読専門の個人、団体が行う場合>

- ① 図書館は、原則、利用者と朗読者（団体、個人）の仲介を行います。
- ② 利用者が朗読を希望する資料を所有している場合、利用者と朗読者（団体、個人）相互の日時、場所の調整を行います。
- ③ 利用者が朗読を希望する資料を所有していない場合、図書館が資料を手配し、朗読者（団体、個人）へ貸出します。
- ④ 朗読ボランティア（団体、個人）の都合、資料の手配状況によって、利用者の希望する日時通りには行かない場合があります。

※ 注意

資料によっては、（専門書等、特化したジャンルの資料、日本語以外の言語の資料等）朗読に対応できない場合があります。

## 第10章 音訳サービス

図書館の要望、または、利用者の希望を受けて、音訳ボランティアに依頼し、一般資料を録音、音訳図書を作成するサービスです。

- ・図書館が要望し作成する場合は、音訳図書として図書館が所蔵することを目的とします。
- ・利用者が希望した図書で、図書館が所蔵すると判断した物については、図書館で音訳図書として作成し、蔵書として受け入れ、利用者に貸し出す事により提供します。
- ・利用者の希望により作成する図書で、図書館が蔵書としない場合は、原則、その利用者のみに対する簡易的な音訳図書となります。そのため、媒体や録音方法等は、その利用者の希望にできる限り副わせます。録音媒体（CD-R等）も利用者に用意してもらい、録音後は録音物を利用者に提供し図書館には残しません。

### (1) 対象者

障害者サービスの登録をしている、区内在住、在勤、在学の視覚による表現の認識に障害のある方

### (2) 対象資料

- ・音訳図書として、既に販売、または他の団体が作成もしくは作成中、所有していないもの。
- ・図書館で音訳図書が必要と判断した資料

### (3) 音訳する資料の入手

- ・図書館の蔵書とする場合は、元となる図書を図書館で購入します。
- ・図書館の蔵書としない場合は、元となる図書は利用者に用意してもらいます。

### ※ 注意

資料によっては、（専門書等、特化したジャンルの資料、日本語以外の資料等）音訳に対応できない場合があります。

## 第 1 1 章 督促

一般カウンターマニュアルの「督促」に準じ、一般利用者と同様に行いますが、下記注意点を参考に障害の個性を考慮の上、障害者担当者が行う等、充分注意して督促をおこないます。

- (1) 相互貸借資料及び予約のついている資料についての督促・・・1週間延滞
- (2) 通常督促・・・2週間延滞  
電話、メール、葉書、カセットテープ等 利用者の障害に、より良い方法で督促します。その際1か月延滞すると、予約取り消し、貸出禁止となることを伝えます。
- (3) 通常督促・・・3週間延滞  
一般利用者には、3週間延滞した場合、通常督促はがきを使い、1か月延滞時した際は貸出停止と予約取り消しの処理が行われる事を周知します。特に視覚障害者に対しては、葉書を読むことが困難であろうことを考慮して、電話、カセットテープ等の方法を考えること。
- (4) 1か月延滞すると、予約取り消し、貸出停止処理を行います。
- (5) 貸出停止処理後も2か月、3か月、3か月以上の長期未返却について、一般利用者と同様に行います。

### ※ 注意

障害者サービスを利用されている方は、その障害のため、やむなく延滞、または突然の入院、入所などの状態により、連絡が取れないことが予想されます。

また、郵送サービスを利用されている方は、返送郵送中のトラブルも皆無ではないため、あくまでも上記、(1)～(5)を原則とし処理を遂行するものの、「利用者のペナルティ」という観点には、柔軟性を持って対応する必要があります。

## 第 1 2 章 弁償

汚破損、紛失による弁償は、原則として、一般利用者と同様の対応を行います。

但し、障害者サービスを利用されている方は、その障害のため、やむなく汚破損、紛失してしまうことが考えられます。

また、音訳雑誌に使用しているカセットテープは、その使用頻度が激しく、破損をいちがいに利用者の責任とできない現状があります。

そのため、あくまでも、一般利用者と同様の対応をすることを原則とするものの、断定は大変難しく、利用者からの貸し出し利用時の様子の聞き取りや、返却された資料の状態などから、弁償に値する処理が妥当か判断し、柔軟に対応する必要があります。