

臺灣老年讀者 圖書資訊服務指引



目次

序	5
壹、背景與動機	7
一、全球暨臺灣人口快速高齡化的現實	7
二、網際網路普及與智慧行動裝置持續創新乃趨勢所在	9
三、臺灣老老人成長快速，預防與延緩失能失智成為重要課題	10
貳、目的	11
參、指引發展過程與方法	11
一、蒐集各國老年服務指引之文獻	11
二、研訂小組會議與焦點團體座談	12
三、綜合分析與歸納	12
肆、各國指引綜覽	12
伍、各國指引比較分析與歸納	15
一、蒐集高齡者的最新資料與需求	16
二、邀請高齡相關人士與團體共組諮詢委員會，協助高齡服務 規劃與評估，尋找合作夥伴以推廣相關服務	16
三、將高齡者納入圖書館服務規劃與預算，確保高齡者的需求 和興趣反映在館藏與服務中	17
四、提供滿足高齡者資訊需求的資訊服務與科技	18
五、確保館藏與空間硬體設備對高齡者友善	20
六、提供給困居家中或無法到館的特殊高齡者的居家服務和外 展服務	22
七、鼓勵館員參與教育訓練，學習高齡服務相關知識和技能	23
八、招募高齡者擔任圖書館志工，安排各類型的培訓課程	24

九、關注失智症議題，針對失智症患者的需求提供相關服務……	25
十、進行高齡服務的成效評估，作為未來改善服務的參考依據	27
陸、臺灣老年讀者圖書資訊服務指引	28
一、館員訓練	28
二、瞭解高齡者的人口現況與需求	29
三、將高齡者納入圖書館的服務規劃、館藏發展和預算考量 ..	29
四、尋求專業諮詢與合作管道	30
五、提供滿足高齡者需求的資訊與科技服務	30
六、確保提供對高齡者友善的館藏與硬體設備	31
七、招募並培訓高齡者擔任圖書館志工	32
八、對困居家中者提供居家服務與外展服務	32
九、關注失智症的議題並提供相關服務	33
十、建立服務成效評估機制	34
參考資料來源	34
國內實務案例探討	37
個案一：南投縣埔里鎮立圖書館	37
個案二：苗栗縣立圖書館	41
個案三：新北市立圖書館三峽分館、鶯歌分館	50
個案四：高雄市立圖書館	51
個案五：國立臺灣圖書館（國臺圖）-- 跨業合作服務模式範例	53
附錄	
【附錄一】六十歲以上長者圖書館服務指引：最佳實務	59
【附錄二】失智症患者圖書資訊服務指引	71
【附錄三】《失智症友善圖書館指引》	109
老年讀者圖書資訊服務指引研訂小組	127

序

教育部於民國100年指導國家圖書館（以下簡稱本館）編訂及出版《全國圖書館發展政策及推動策略計畫書》，作為圖書資訊界擘劃未來圖書館事業發展方向之依據及各級政府機關建構圖書館前瞻政策與推動方案之重要參考。鑒於社會變遷與挑戰、圖書館組織面臨的困境及人力資源的規劃等因素，《全國圖書館發展政策及推動策略計畫書》將「行政管理專業化及館員專業知能的提升」列入全國圖書館發展政策之重要目標；其細項目標之一條「實施教育訓練以提升館員專業能力」，而具體之策略為「研訂各類型圖書館館員之專業知能指標」，期能藉由此項工作確認圖書館館員扮演之角色及任務，進而成為館員在專業成長及終身學習的指引，並奠定圖書館永續經營與提升圖書館人力資源品質的重要基礎。爰此，本館積極辦理編訂各類型圖書館服務指引，並推動多項精進圖書館服務品質及提升館員專業知能之工作，以落實《全國圖書館發展政策及推動策略計畫書》之相關目標。自102年迄今，已陸續完成並出版《我國公共圖書館工作人員專業知能研訂芻議》（102年12月）、《臺灣公共圖書館多元文化服務指引》（103年5月）、《高中高職圖書館館員專業知能指標研訂芻議》（103年12月）、《國民中學圖書館館員專業知能指標研訂芻議》（104年12月）、《國民小學圖書館館員專業知能指標研訂芻議》（104年12月）及《大學圖書館館員專業知能指標研訂芻議》（105年12月）等專業服務指引。

鑒於我國各級圖書館館員專業知能之指標已建構齊備，圖書館推動終身學習與全民閱讀亦已晉升至分齡分眾服務之專業階段，本館乃於本（108）年度率先以老年讀者為主題，邀請國立臺灣大學圖書資訊學系林珊如教授主持「老年讀者圖書資訊服務指引」研

訂計畫（以下簡稱本計畫）。林教授研究領域涵蓋公共圖書館高齡讀者服務、老人學跨領域研究、資訊需求與使用研究、資訊搜尋行為等，並曾擔任臺灣圖書館事業研究發展委員會委員、教育部空間改善與閱讀推廣計畫分區輔導委員，指導圖書館進行老年讀者閱讀空間改善不遺餘力。林教授自104年起，即致力於老年讀者相關議題之研究，除洞悉臺灣迎接高齡化社會，圖書館提供老人服務之思考，亦發表與指導多篇探討老人學、老年讀者服務、老年人科技服務與老年人圖書館志工參與之期刊論文。為推動本計畫，林教授自本年4月起召集國內公共圖書館同道組成計畫研訂小組，共辦理六場次研訂小組會議與兩場次焦點團體座談，針對老年讀者之人力資源服務規劃、讀者資源服務與館藏規劃、讀者服務推廣與合作規劃、服務科技應用、館舍空間與服務設施規劃等議題進行研討，同時蒐集國內公共圖書館服務實例，以提供圖書館推動相關服務參考，備極辛勞，貢獻良多，謹致謝忱。而為求縝密周全，本館再邀請三位委員審查本計畫研訂之草案內容，並由林教授酌予增修及定稿為《臺灣老年讀者圖書資訊服務指引》，具體說明圖書館老年讀者服務之重點，並由館員培訓、瞭解高齡者人口現況與需求等十大面向，分別描述與提供服務之建議與指引。《臺灣老年讀者圖書資訊服務指引》之完成，相信將有效促進圖書館提供老年讀者服務之規劃，並提升老年讀者服務之內涵與館員之專業能力。值此服務指引付梓出版之際，敬祈各界碩彥不吝賜教，共同為建構各級圖書館館員專業知能一起努力。

館長



108年11月1日

臺灣老年讀者 圖書資訊服務指引

壹、背景與動機

基於全球暨臺灣人口快速高齡化的現實、網際網路普及與智慧行動裝置的崛起與持續創新乃趨勢所在、以及臺灣老老人快速成長下，預防與延緩失智失能成為近代社會的重要課題。公共圖書館如何迎接臺灣高齡社會及超高齡社會的來臨，對各種老年長者的需求提供適切的圖書資訊服務，亟需整體性的努力方針。本指引透過文獻分析，比較各國的圖書館老年服務指引，期能提供我國老年讀者圖書資訊服務之參考。

一、全球暨臺灣人口快速高齡化的現實

因為少子化以及戰後嬰兒潮世代邁入老年，使得全球人口快速朝高齡化發展 (Global Ageing)，在歐洲地區如德國、義大利，亞洲則如日本、南韓和臺灣皆面臨相同情形（如圖1）。行政院經濟建設委員會「中華民國2012年至2060年人口推計」報告指出（2012），臺灣將於西元2018年、2025年邁入「高齡社會」以及「超高齡社會」，亦即65歲以上人口占總人口數比例分別達14%、20%。臺灣老年人口占總人口比例攀升速度遠較英國、美國與法國等國家快速，在亞洲地區則與南韓不分軒輊，甚至有可能因少子化情形嚴重，老化速度將超越南韓。

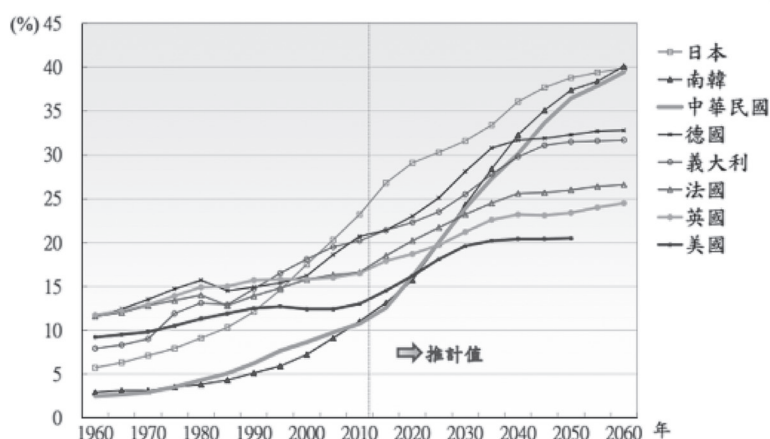


圖1 中華民國2012年至2060年人口推計

資料來源：行政院經濟建設委員會（2012）。「*中華民國2012年至2060年人口推計*」簡報。頁23。上網日期：民國108年10月1日，檢自：
<https://moe.senioredu.moe.gov.tw/UploadFiles/20160702031800286.pdf>

聯合國指出，全球人口快速老化是人類歷史上前所未有之現象，並將影響全球人類生活的各個面向，諸如勞動力市場、稅收組成及養恤金發放等經濟面，或是家庭組成、住房與遷徙、保健及醫療照顧等社會面，皆將受到人口老化而有所改變。聯合國警告，愈晚正視人口快速老化現象並加以因應之國家，當問題來臨時，將措手不及 (United Nations, 2001)。

對臺灣而言，人口快速老化現象在2010年以後愈趨明顯，人口組成之改變對臺灣人力資源質量、老年經濟制度、醫療照護體系，以及高齡產業發展等面向，帶來巨大衝擊、挑戰與機會。行政院相關部會於2010年便提出高齡政策建議，需求項目包括：整合性生活照護體系（送餐服務、照顧服務、外勞管理）、無障礙環境（輔具器材、營建住宅及無障礙環境、無障礙設施交通運輸工具）、老人醫療（醫療設備及器材、藥品、健康養生、預防保健）、教育

進修、休閒旅遊及文康活動、金融理財及保險信託等（行政院經濟建設委員會人力規劃處，2010）。從上述需求項目可知，人口老化議題涉及多重領域，舉凡社工、醫療、心理、工程、財金、成人教育、圖書資訊，或是休閒遊憩等，皆含括在內。顯示針對高齡人口議題，圖書館界有必要給予更多的關注與回應。

二、網際網路普及與智慧行動裝置持續創新乃趨勢所在

另一方面，隨著資訊科技之發展與成熟，「資訊」以及「通訊傳播科技」(Information and Communication Technologies)，將在人口老化議題中扮演重要角色。早於2004年，行政院國家科學委員會便委託工業技術研究院經資中心，進行產業科技發展現況之專題報導，其中便包含「老人學與科技研究發展重點」。報告指出，應鼓勵臺灣高科技園區內之資訊與電訊相關科技業者，結合醫療工程、教育出版與休閒娛樂等產業，投入研發老人適用之科技產品（林珊如、楊培珊，2004）。

同時智慧行動裝置的發明，諸如智慧型手機與平板電腦，也已經開始影響老人與數位科技的使用與互動。以韓國三星 (Samsung) 為例，三星試圖推出年齡友善 (Age-Friendly) 手機，如調大圖示等，以利老人客戶使用。但做法卻受到批評，認為沒有考量到老人客戶的使用經驗 (Walker, 2013)。Walker另外指出，隨著年齡增長，認知退化與生理障礙等問題，皆讓老年消費者嚮往「簡化 (Simplification)」。報導也指出，開發老人適用的APP將是值得重視的市場，因為有愈來愈多子女購買智慧型裝置給父母使用，因此對於老人適用的APP需求也日漸增高（36氪，2013）。例如新加坡 Newton Circus公司便針對老人推出Silverline Mobile計畫，推出整

合相機、分享所在位置、每日新聞頭條，以及提醒老人按時服用藥物、飲水、運動的Care Pack以外，並開發「Go & Explore」APP，希望藉由創新符合老人友善介面的網路地圖，提供老人更好的外出體驗，促進活躍老化 (Silverline, 2013)。

智慧行動裝置之普及，讓未來老人擁有並使用這些裝置的機會大增；耕莘醫院精神科醫師楊聰財也表示，未來老人最大的挑戰是失智症，鼓勵長輩使用3C產品，讓老人可以有動手動腦的機會（彭宣雅，2011）。老人適用之科技產品除了在介面上應契合老人生理需求外，更重要的是在內容上要能滿足老人日常生活需求。然而科技發展日新月異，數位老年 (Digital Aging) 將是重要一環 (Yang & Lin, 2019)。因此，如何教導未來老人適應新科技的發展，將是對高齡者提供資訊服務之單位的重要發展方向。

三、臺灣老老人成長快速，預防與延緩失能失智成爲重要課題

臺灣於2018年步入高齡社會且將於2025年進入超高齡社會的趨勢，醫療科技的進步使人類壽命延長，百歲人瑞已不再是少數人的特殊狀況。在全球高齡化的趨勢中，特別值得關注的是臺灣85歲以上的老老人之人數成長最為快速，因為這個數字代表失智人口的快速增加。如何預防與延緩失智失能已是高齡社會全體共同的課題。

自2008年臺灣公共圖書館始有專為55歲以上的長者設置的樂齡學習中心（臺北市立圖書館總館、三民分館、葫蘆堵分館），也成為各公共圖書館中為樂齡讀者成立樂齡專區之先驅，十多年來各地公共圖書館也以服務相對健康且能自行到館的樂齡者為主。但老年人口的激增外，老年人口的異質性也是圖書館工作人員必須關注的。臺灣特別是老老人的增加快速，圖書館界尚未普遍專注在高齡

者的資訊服務需求，對高齡中的失智長者的圖書資訊服務，目前仍關注甚少。基於以上的觀察與認知，乃有本指引的產出，指引中的高齡者是以聯合國定義之65歲以上長者為對象，希望提供同道共同努力，在創造美好的高齡社會上盡一份專業的貢獻。

貳、目的

面對全球及臺灣高齡人口快速增長的挑戰，圖書館界必須預備好迎接高齡及超高齡社會的來臨，具體提供老年讀者服務，促進高齡人口的活躍老化。

老年讀者圖書資訊服務指引，以參考各國相關服務指引為基礎，並蒐集國內若干實務案例，旨在產出我國的相關實務指引，期望圖書館在預備及提供老年圖書資訊服務時，有所依據，並透過集體的 effort，讓公共圖書館成為高齡社會老年生活的好夥伴。

參、指引發展過程與方法

一、蒐集各國老年服務指引之文獻

從文獻回顧中探討各國相關指引的精神與實務操作原則。因各國相關指引中，對老年人口的服務之相關條文繁簡不一，本文中以美國圖書館學會 (American Library Association, ALA) 的參考服務與讀者服務學會 (Reference and Users Services Association，簡稱RUSA) 於2017所制訂的《60歲以上長者圖書館服務指引：最佳實務》

(Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices，附錄一)、國際圖書館聯盟 (International Federation of Library Associations and Institutions，簡稱IFLA) 所制訂的《失智者圖書館服務指引》(Guidelines for Library Services to Persons with Dementia，附錄二)、加拿大長者服務興趣小組 (Interest Group on Services to Older People) 於2002年所提出的《加拿大老年人圖書資訊服務指引》(Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults)，及日本超高齡社會與圖書館研究會提出的《認知症友善圖書館指引》(認知症にやさしい図書館ガイドライン，附錄三) 為主。

二、研訂小組會議與焦點團體座談

邀請有相關實務經驗或業務的在職館員組成焦點團體，以ALA之RUSA 2017指引為基礎進行各面向的討論與回應，共經23小時的研討（6次研訂小組會議與2場焦點團體座談），產生與蒐集國內相關的實例。

三、綜合分析與歸納

綜合文獻及實務團體的討論進行內容分析與歸納，提出本指引。

肆、各國指引綜覽

本篇所獲之指引乃從Google、Google Scholar輸入中英文關鍵字「國家名稱+圖書館 (library) + 高齡 (senior/aged society/older/

elderly) + 指引 (guideline)」搜尋，檢索發現有IFLA、ALA、加拿大圖書館學會 (The Canadian Library Association)、澳洲圖書資訊學會 (The Australian Library and Information Association)、紐西蘭圖書館與資訊服務學會 (Library and Information Association of New Zealand Aotearoa)、英國圖書館與資訊專業學會 (Chartered Institute of Library and Information Professionals) 等圖書館專業組織提出公共圖書館高齡服務相關的指引。

其中，目前所獲最早是由IFLA於2000年提出「Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-term Care Facilities」，最新則為ALA RUSA美國圖書館學會參考服務與讀者服務部門，從1987年提出第一版，三十年間持續定期更新，到最近2017年提出的「Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices」。其前一版於2008年提出，也一併納入於本文中加以探討，以觀察其近十年的服務理念與實務之變化。

ALA RUSA 2017年版，在60歲以上長者圖書館最佳實務服務指引中，提出以下八大面向制訂相關服務原則：

- 1.0 Staff Training 人員培訓
- 2.0 Collection and Services 館藏與資訊服務
- 3.0 Programming 活動方案
- 4.0 Technology 科技應用
- 5.0 Outreach 外展服務與推廣
- 6.0 Services to the Homebound and Special Populations
困居家中者與特殊讀者服務
- 7.0 Facilities 設備設施
- 8.0 Funding and Budgets 資金贊助與預算

而2008年指引中的老年人口不依聯合國的定義而是依ALA所定，指年齡達到或超過55歲的人。該指引的兩大基本原則是讓服務

人員「認識老年群體的多樣性」，並「減少社會對老年服務的刻板印象」。2008年指引中的七大面向包括：

1. 取得老年人的人口數據，將其納入圖書館計畫和預算之中（8.0）
2. 確保圖書館的館藏、活動方案和服務能夠反映社區中老年人的特殊需求及興趣（2.0+3.0）
3. 讓老年人對圖書館館藏及硬體設施感到安全、舒適、有吸引力（7.0）
4. 使圖書館成為老年人資訊服務的集聚中心
5. 在圖書館規劃中關注老年人群體，聚焦在年長者為目標群體
6. 接觸社區中不能到館的老年人（5.0）
7. 培訓圖書館館員禮貌而尊重地服務老年人（1.0）

相較於2008年的版本，這相距十年間最大的差異在數個世代共存的文化和語言的多樣性如今更加突顯 (Reference and User Services Association, 2017)。十年後的新版本增加了科技應用，以及困居家中與特殊讀者服務兩大面向，反映社會變遷所帶出兩項重要的需求：科技發展與壽命增長老病殘的相關服務。老年科技應用的普及，使數位老年 (Digital Aging) 在活躍老化 (Active Aging) 中扮演重要的角色 (Yang & Lin, 2019)，也使圖書館科技相關的應用服務與老年資訊素養教育益形重要。

另外值得一提的是指引中各項順序的變化。人員培訓從最後一項提列到第一大項，而態度上的引導僅是近代人員培訓的一個細項，更多的細項在強調現代老年服務館員要對老年相關身心特徵的共通性與異質性有敏銳的認知。顯示在新的老年服務時代，圖書館服務人員對老年服務的相關知識與技能的培訓，隨著老年醫學心理學與社會學等研究發展，更為重要且迫切（林珊如、楊培珊，2008）。

其他各國指引的論述方式不同，簡繁差異也大，有些採用條列式，有些採用段落陳述。大部分國家定義年長者為65歲以上之民眾，且皆於指引開頭闡述高齡社會的現狀（如高齡人口上升），並於內文中提到高齡者的特性，如：身心狀態、常見的資訊需求、面臨的挑戰、老人的異質性及圖書館應抱持的態度。再進一步詳細闡述公共圖書館應進行社區資源與需求調查，和應提供哪些服務給高齡者，涉及面向廣泛，也講求與圖書館之外的各方合作。

其中，澳洲和英國的指引最後有附上該國國內案例，供讀者參閱。而美國和澳洲的指引也特別提出圖書館應提升自己在高齡社會中的角色與能見度，在提供服務的同時也要行銷服務本身和圖書館帶來的價值。此外，評估的部分，則只有英國和紐西蘭分別於指引後段提供檢核表和提醒圖書館落實成效評估。

綜整各國提出公共圖書館高齡服務指引的核心內容在於因應高齡社會來臨，圖書館做為社會的一份子應善盡其社會責任。不論館員訓練、館內資源服務或外展服務，圖書館都應該與科技和各個領域合作，抱持開放與彈性的態度、積極且公平地提供能反映和滿足使用者需求之資訊資源與服務，並認識高齡議題、提升對高齡的敏感度，擁抱與鼓勵多元性、破除老年歧視、促進社會包容、營造高齡友善環境，支持高齡者終身學習，邁向活躍老化。

伍、各國指引比較分析與歸納

綜觀各國的老年服務指引之大項與細項，雖繁簡不一，仍有共通的重點。同時，考量臺灣老年人口的發展趨勢與失智症人口的激增，將相關指引亦納入，歸納如下。

一、蒐集高齡者的最新資料與需求

在ALA的Reference and User Services Association (2008)、加拿大、紐西蘭、澳洲、英國等公共圖書館高齡社會服務指引中，皆在指引一開始提到，圖書館應蒐集高齡人口資料，並將之納入計畫與預算中。

圖書館可以透過以高齡者為對象進行使用者研究，研究調查的方法包括應用圖書館統計（高齡讀者入館人次、借閱趨勢等）、問卷調查、焦點團體、日常與高齡讀者及其照顧者交談、參與高齡者的集會。此外，可以透過召開社區定期會議，以及諮詢社區意見團體或高齡相關組織（如日間照顧中心、高齡論壇、居家照顧服務團體、服務高齡議題的政府單位等），來認識社區中的高齡人口狀況與需求。

透過調查研究應蒐集掌握的資料內容，包括：長者的資訊需求、興趣偏好、對圖書館的期待（如服務、館藏、活動等）、高齡者人口特性（如人數、性別、居住地、教育程度、社經地位、種族等）、社區老年服務機構、在地組織，以高齡議題為主的在地媒體等。

二、邀請高齡相關人士與團體共組諮詢委員會，協助高齡服務規劃與評估，尋找合作夥伴以推廣相關服務

加拿大與美國Reference and User Services Association (2008) 和 Reference and User Services Association (2017) 均提到圖書館應建立「高齡諮詢委員會」或「諮詢小組」，作為服務規劃的協助或專責單位，而委員會成員應包括圖書館員（可以從成人服務組中選出適

合的館員）、高齡者、志工、來自不同高齡相關機構的員工或負責人等，或與其他高齡組織、高齡中心舉辦定期會議，確保圖書館以高齡者為目標服務對象，並協助服務成效之評估。

合作夥伴方面，Reference and User Services Association (2008) 和Reference and User Services Association (2017) 提出一種雙向的合作模式。首先，圖書館應主動聯繫在地的高齡相關組織，建立良好的互動關係，讓在地社群認識到高齡議題的重要性。其次，圖書館可主動推廣在地組織所提供的各種長者服務、出版品等資訊，整合政府及民間單位的相關資源，擴展高齡者獲取服務的管道。此外，圖書館應尋求學校、博物館、文化組織、健康促進社團等單位的協助，舉辦讀書會、祖孫共讀等活動。而澳洲則特別提及，公共圖書館與政府機構、全國性或地區性的高齡組織，以及終身學習倡議團體 (University of the Third Age, U3A) 合作，可提升圖書館服務的成本效益。

三、將高齡者納入圖書館服務規劃與預算，確保高齡者的需求和興趣反映在館藏與服務中

各國指引強調公共圖書館在提供所有類型讀者服務的同時，也應公平地提供高齡者服務，讓高齡者擁有平等取用實體與虛擬圖書資訊資源的機會。圖書館在高齡服務中要表現得更歡迎高齡者、與高齡者相關，增加圖書館在高齡族群的能見度。

圖書館應將各類型高齡族群（包含困居家中者）納入未來館藏發展政策、館內活動和外展服務的設計。考量高齡者的普遍特性之外，也要注意高齡者的特殊需求和異質性，提供能滿足高齡者需求、促進高齡者社交互動、降低孤獨感、提升幸福感、破除高齡歧視的服務，進而營造高齡友善環境。在行銷服務上，圖書館可將圖

書館服務公告於報紙、雜誌、廣播或電視節目、高齡相關組織、住宅社區等地方。

圖書館服務的具體內容，美國與澳洲指引建議，包括購置適合高齡者之館藏和設備、設立高齡資訊中心、舉辦常態性高齡活動、外展服務至困居家中者、適宜的館舍空間（如舒適的桌椅、安靜的閱讀空間）、網路與科技課程、代間活動（如讓年輕人教導高齡者網路科技、高齡者向年輕世代分享在地歷史）、招募高齡志工、異業合作、訓練圖書館員對於高齡議題和高齡者的認識等。

預算方面，紐西蘭和Reference and User Services Association (2008) 提到，在規劃預算與募集資金時，亦應將高齡者的需求納入預算考量，在總預算中依據讀者組成比例和服務規劃的多寡來分配用於高齡服務的一定資金比例。

四、提供滿足高齡者資訊需求的資訊服務與科技

多數國家皆強調滿足高齡者資訊需求的重要性，圖書館也要成為高齡者獲取資訊的焦點角色。圖書館的館藏、活動、資訊服務都應該要反映高齡者的多元的興趣和需求。例如：Reference and User Services Association (2008) 明列長者資訊需求的資源與講座主題，包括：健康、健康照護、社會安全、財務規劃、居住安排、獨立生活、高齡相關法律、照顧、終生學習、社區服務、公民參與和志工等。

而澳洲於指引中提到，資訊服務應包含：社會福利、照顧機構、居家支持服務和給照顧者的支持服務。對高齡者的法律資訊需求方面，更明確指出包含：保險、律師權力、照顧之家認證、買賣財產和移居退休村等主題。

此外，Reference and User Services Association (2017) 最新的年

長者服務指引中特別強調，除高齡者本身的需求外，圖書館應確保館藏也要能夠滿足高齡者身邊的照顧者、兒女及其他家庭成員，以及專業照顧者的需求。換言之，圖書館提供的館藏要貼近這四類老年相關讀者的需求與興趣。這一點，日本在其失智友善圖書館指引中也有一致的呼應。

各國老年讀者服務指引中多指出，圖書館應針對高齡者所需的社區、政府等相關資訊加以組織與整合。圖書館可與社區其他單位的資訊中心合作，於規劃服務時，向外部單位諮詢、行銷圖書館高齡資訊服務，並增加高齡者對服務的取得性。

圖書館也應確保高齡者不被新科技排除在外。圖書館可發展專為高齡者設計的圖書館網站及教導高齡者使用之課程，降低高齡者對使用新科技的恐懼和困難。在臺灣，許多公共圖書館會為年長者提供基礎的資訊素養課程，但隨著高齡科技的普及，圖書館開設的課程應有不同程度的課程分級，包括進階班，提供給知識技能程度不同的長者跟上科技應用。實務上，對老年資訊素養教育應以小班為之，並配有助教，但國內外均肯定對高齡者最佳的教學形式是一對一的教學 (Reference and User Services Association, 2008)。在人力不足的館中，可以運用志工來協助。

在科技設施方面，館內應提供穩定的Wi-Fi、設置充足數量的電腦、平板電腦和電子資源等。圖書館應蒐集並展示各種手冊和其他相關的社區資訊，也可考慮發展這些目標群眾的專屬網站。在網站內容方面，於專屬網站中提供高齡相關的組織、政府部門、服務高齡者的機構、以高齡者為對象的報紙、其他聚焦於高齡者或高齡議題網站的連結，或是提供線上參考諮詢服務。

在閱聽科技的應用層面，網站設計上應有文字朗讀功能、大字體，提供事先下載好的電子書、閱讀器、點字機和其他因應特殊需求而調整的配備。此處要強調，將年長者感興趣或需要的館藏資源

與軟體配備，事先下載至電腦或平板電腦桌面上，以縮短年長者取用資源所需花費的時間，可鼓勵他們使用，並減少可能因步驟多或自行下載失誤所造成的不便與挫折感。

五、確保館藏與空間硬體設備對高齡者友善

由於高齡者隨年齡增長可能會出現生理機能衰退的現象，使用館藏和空間的需求也和年輕人不同，故在採購館藏與規劃館舍空間時，應考量高齡者的特殊狀況，提供能讓高齡者感到舒適、安全、被接納的高齡友善環境。

而此部分僅有紐西蘭和英國的指引將不同類型的高齡者（如視覺障礙、聽覺障礙、肌肉退化、閱讀障礙等，但並未提及失智症）加以區分，指引公共圖書館可以為不同障礙類型的高齡者分別提供哪些館藏資源。

以館藏主題來說，應符合高齡者普遍性和特殊性興趣與資訊需求，如健康照護、旅遊、自我學習（如藝術表現、木工、電腦技能）、運動、養生、財務規劃、文化歷史、廚藝園藝、休閒（如拼字、漫畫）、高齡相關議題等，以支持高齡者的資訊需求和終生學習，幫助活躍老化。

館藏在資源硬體特性方面，圖書館應提供字大且書中行距不可過於緊密的大字書籍、雜誌、報紙和手冊，以便視力衰退的高齡者輕鬆閱讀。以館藏的資料形式而言，除了文字性的書刊，影音資料特別適合眼力衰退或識字有限的年長者。例如在以務農為主的鄉鎮，平常以觀看電視或聽收音機來吸收資訊的年長者，圖書館提供與他們生命經驗相關的影音資料，如：臺灣傳統歌仔戲、布袋戲、懷念老歌、相聲等，都可以成為吸引他們使用的資源。因此，圖書館也應對年長者提供圖畫書、攝影書、有聲書、影音（如：CD、

DVD)、點字書，和觸覺資源等各種非印刷資料，讓有視力衰退或閱讀困難的高齡者使用。在此特別值得一提的是繪本及圖多字少的攝影或藝術美學的館藏，或是食譜，都應被考慮提供。

讀報區除應提供報架或桌子以便高齡者閱讀外，由於高齡者手部肌肉的抓取能力可能較年輕人低，故採購的書籍重量也要夠輕。在影像資源方面，圖書館也應提供文字印刷清楚、有豐富圖片、有完整文字的影像資源等，給聽力衰退的高齡者取用。

硬體設備方面，圖書館要為高齡者做出調整與替代方案，並提供基本的協助型服務。例如：紐西蘭提到公共圖書館為高齡者提供的科技服務應該要包括：錄音播放機、放大機（手持的、照明的、設於臺上的）、照明設備（使用電視螢幕來放大印刷品的不同字體和對比）、擴音機（給電腦使用的軟體）、光纖字體辨識服務（如閱讀器）、電腦和列印機、大字／有聲的線上公共目錄、館內明亮的照明、播音循環、翻頁機、閱讀書架、輪椅、提袋等。尤其在流通櫃檯、參考諮詢櫃檯、電腦設備前一定要放置椅子供高齡者使用，避免其長久站立可能引起的不舒適。

館舍空間方面，英國指引提到，應將高齡相關館藏與設備放在離圖書館出入口較近的地方，讓高齡者（不論身體機能正常、坐輪椅、拄拐杖者）不用走太遠便可取用到所需的資源。也應該在櫃檯提供簡易的便條紙和筆，供有聽力障礙的高齡者用書寫的方式和館員溝通。

各國都提到應為高齡者做出適宜的調整。除增設大字體的線上公共目錄螢幕外，應有坡道、扶手、自動門、寬門、廁所、止滑地板、間隔至少1.5公尺以便輪椅通過的書架等。書架也不可過高或過矮，高齡者常用的館藏應被擺在0.4公尺至1.1公尺的高度之間。館內應有足夠的照明、簡單易懂的符號標示，讓高齡者容易清楚找到和使用館藏。

六、提供給困居家中或無法到館的特殊高齡者的居家服務和外展服務

各國指引中均提到，圖書館應調整圖書館預算和實務來容納逐漸增加的困居家中者之外展服務 (Homebound Delivery Service) 的需求。因為人均年齡越來越高，未來也會有越來越多高齡者居家服務的需求產生，圖書館可對居家者與高齡照護相關人員等提供協助服務。

但僅有美國Reference and User Services Association (2017) 於最新的指引中將困居家中者 (Homebound) 直接於標題中列出，其餘國家及Reference and User Services Association (2008) 版本則是把困居家中者歸類在外展服務大項目之下的一小項，突顯時代變遷下高齡社會的重要現象與圖書館相對應的服務需求。

基本上，與設計館內服務給高齡者的考量相同，在提供居家服務和外展服務之前，首要任務也是調查困居家中者和特殊族群的社區需求，例如：有否認知困難者或重度肢障者、分佈狀況、人數等。圖書館服務人員可透過拜訪困居家中者和其同住親友，分析社區人口狀況，居家照顧趨勢，及各類特殊需求等，來規劃客製化的服務。

館藏素材也應考量高齡者特性、興趣和資訊需求，確保一般性館藏和數位資源（如電子書、網頁）都能夠反映高齡者需求，並提供大字書、圖畫書、影音、重量輕巧、簡明易用的資源給高齡者。

Reference and User Services Association (2017) 最佳實務指引和澳洲公共圖書館服務指引中提到，高齡社會中的圖書館外展服務對象，包括：無法到圖書館的患有疾病或身心障礙者、有能力到圖書館但沒有辦法把圖書館資源帶回家者（如無法負重之長者）、住在照顧機構（如護理之家、高齡者居住機構、支援性住宅、醫院）、

從事全職照顧的人。

特別值得一提的是，IFLA為服務失智症長者獨立提供一份專屬的服務指引，該失智症指引中也呼籲圖書館外展服務應考量失智症者。有鑒於臺灣不久即將步入超高齡社會，並隨著老老人的增加，失智症人口也會增加，病患及其家庭的圖書館服務益形迫切。可參見下文「失智症」標題下之詳細內容。

除了由館員自行設計與傳遞館藏給困居家中者外，應與志工、當地身心障礙機構、治療師、醫院、社區高齡相關民間與政府單位（如照護之家、日托中心、社會福利局、照顧者組織等）合作，來發展和提供圖書館活動與服務。例如，定期提供與更新相關資源到機構中、詢問機構人員和高齡者使用資源的狀況與建議、在機構中舉辦特殊服務（如大聲朗讀團體、電影欣賞會等）。

圖書館也應促進高齡者透過不同管道接觸和使用圖書館服務的機會。可透過與在地媒體、公共健康機構等單位合作，行銷圖書館外展服務。另一方面，應透過創新的方法傳遞館藏資源、重新分配人力、建立志工傳遞體系等方式，降低圖書館人力與資源成本、縮減高齡者獲得外展服務的等待時間。同時也讓社會各界認識圖書館的外展服務，和館員建立關係，知道未來自己有需要時可以從圖書館獲得幫助。

最後，Reference and User Services Association (2017) 提到，圖書館應根據國內或國際上的身心障礙指引和法案，來評估外展服務對於生理、視覺、口語、閱讀和其他不同障別之高齡者的適用性。

七、鼓勵館員參與教育訓練，學習高齡服務相關知識和技能

Reference and User Services Association (2008)、Reference and

User Services Association (2017) 和紐西蘭之指引皆提到，所有階層的館員都應建立對老化的一般性覺察，以及老化各面向的多元呈現之認知。指引中亦強調館員必須意識到高齡者需求的異質性，瞭解高齡者在使用圖書館服務時可能遇到的困難，透過教育訓練計畫，學習如何讓圖書館成為一個能令高齡者感到受歡迎、溫馨、舒適的環境，進而顯現圖書館對高齡者提供平等、友善服務的特性。

圖書館主管單位應諮詢高齡服務專業組織，並鼓勵館員參加由這些專業組織所協助舉辦的教育訓練，深入認識高齡社會的相關議題。而教育訓練計畫的主題可涵蓋：溝通技巧、互動態度、文化差異、身心障礙、相關政府法規、適應性科技等。

館員應瞭解高齡者可能感興趣的圖書館活動和服務類型，如：各地的寄送圖書箱、郵遞服務、有聲書資源、志工機會等，並在服務過程中展現對高齡者尊重及禮貌的態度。

八、招募高齡者擔任圖書館志工，安排各類型的培訓課程

高齡者志工對圖書館而言，是很重要的人力資產（英國、澳洲指引）。當圖書館對外舉辦活動時，除了館員本身的知識技能以外，擔任志工的高齡者將會成為圖書館公眾形象的一部分。

因此，高齡者志工與館員需要接受適當的服務培訓，以確保彼此能夠進行有效率的合作。圖書館設計培訓課程時，應考量高齡者志工的各種需求，提供知識層面、技能層面、態度與溝通層面（服務技巧、如何溝通、處理負面情緒）等不同類型的實用資訊。

為了幫助高齡者志工能順利進行服務，圖書館應制訂明確的指引手冊，說明志工服務的項目、內容及注意事項。館員需要用歡迎和鼓勵參與的態度面對高齡者志工，並藉由群體交流的方式，促進

彼此的友善互動。

英國指引中特別列舉出圖書館高齡志工的參與形式，摘要如下：

1. 支援高齡者讀書會活動，包含使用館內及館外場地。
2. 館員為困居家中者傳遞館藏時，高齡志工可以陪同前往，主動向服務對象推薦相關閱讀素材，並為其朗讀圖書。
3. 若遇到新移民讀者來到館內，高齡志工可幫助他們學習當地語言。
4. 協助視聽障礙者使用電腦或其他圖書館的設備。
5. 組織圖書館高齡志工團體，在服務過程當中互助合作。

九、關注失智症議題，針對失智症患者的需求提供相關服務

各國指引中，少有國家提及失智症議題，只有IFLA為失智症專門提出服務指引，澳洲則在高齡者會面臨的困境章節中小篇幅提到失智症，美國RUSA兩個版本的高齡服務指引中對失智症隻字未提。初步推測，沒有將失智症列入高齡服務指引的國家，其國內的失智症人口可能較少，所以才未將其列入議題考量。而IFLA則因其屬全球性聯盟，綜觀世界各國重要議題，視野較廣，故能夠看出失智症作為全球高齡趨勢中的重要問題，因而提出專冊指導圖書館規劃失智症服務時可依循的指引。例如日本是全球老化最嚴重的國家之一，日本超高齡社會與圖書館研究會 (Association for Age Friendly Libraries)，於2017年10月，也以專冊提出第一版的《認知症友善圖書館指引》。在指引的名稱上刻意以較中性的認知症三個字取代過去常用來指涉失智症，但隱含貶抑之意的老年癡呆症等用詞，足見日本圖書館界在破除年齡歧視上也不遺餘力。

IFLA失智症指引中提及，全世界罹患失智症的人口數量持續成長，目前關於失智症患者的治療，通常著重於生理上的照顧，而不是精神上的支持。儘管不同國家對失智症的處理措施可能會出現文化上的差異，作為服務所有群眾的社會教育機構，公共圖書館也應負起一份責任，正視失智症相關議題。首先，館員必須瞭解失智症的相關疾病，以及這些患者可能出現的行為反應。建議可參考各國關於失智症的研究文獻、諮詢該領域的專業人員，參加相關研習課程和會議，亦可拜訪當地的照顧機構，並在醫護人員的陪同之下觀察失智症患者的行動，以上均可增進館員對失智症患者的認知與瞭解。另外，藉由維持與失智症照護者之間的密切聯繫與合作，可幫助館員更容易掌握失智症患者的需求。

其次，溝通技巧方面，與失智症患者互動時，說話應清楚且緩慢，要有眼神的接觸，讓對方知道你在「對著」他說話；注意自身以及失智症患者的肢體語言，非口語的溝通方式對於語言缺損者是非常重要的；選擇簡單的語詞與短句，讓失智症患者可以用是或不是 (yes/no) 直接回應，是較佳的口語互動方式；很重要的是交談時，盡量給予失智症患者足夠的回應時間，聆聽時應展現理解、包容與尊重的態度。

館藏資源方面，失智症患者在某一一生中可能有特定的愛好與興趣，而書籍和音樂等素材可以幫助刺激記憶、恢復他們對某些事物的認同感。該指引介紹了幾項較符合失智症患者需求的閱聽素材，例如插畫書／繪本、適合朗讀的圖書、地方史、失語症適用的有聲書、平靜的古典音樂、懷舊工具包，適合照護人員的主題書等。指引中特別建議在經費允許下，圖書館選介失智症相關的資源清單，除提供館員以及失智症照護者使用外，亦可列為一般性的館藏資源。經此推廣失智相關之知能，以增進一般民眾對失智患者的認識與接納。

最後是外展服務的部分。由於失智症患者的日常生活場域多半是在家中或者照護機構，圖書館應主動提供館藏資源傳遞或郵寄服務。進一步則要能提供個別化服務，而為了更清楚辨識失智症患者的個別需求，館員可以到失智症患者的住處實地拜訪，過程中應由照護者擔任居中協調的角色，以便後續服務的推展。此外，圖書館應分別針對居住於長期照護機構和日間照護中心的失智症患者提供服務，尤其應注重與專業人員之間的合作。館員應定期訪問照護機構，與機構人員保持密切的聯繫，將其納入圖書館對失智症患者服務的整體規劃當中。

十、進行高齡服務的成效評估，作為未來改善服務的參考依據

評估是一切服務改進的依據也是創新服務必要的手段。英國在其指引最末附上一份檢核表，圖書館可據此檢視目前高齡服務的整體狀況，並確認未來有待改善的部分。該指引列出的評估項目包含：服務對象的人口特性、與相關組織機構的連結、溝通合作和行銷推廣、活動類型、館藏資源、館員專業知能等六大項目。此外，圖書館應從高齡者的角度出發，或邀請相關使用者共同進行館舍空間及硬體設備的近用性評估。

而紐西蘭指引則指出，圖書館在規劃高齡服務時，應建立評估機制，檢視目前所提供的服務能否滿足使用者及潛在使用者的需求，同時作為日後服務規劃的參考依據。此外，圖書館可透過不同方式蒐集使用者的回饋，如：問卷調查、焦點團體訪談、記錄與使用者對話的內容、定期和專業諮詢小組成員開會、館員自行評鑑等。

陸、臺灣老年讀者圖書資訊服務指引

根據前文分析歸納之國外圖書館高齡服務指引的內容，結合臺灣高齡社會的現狀及圖書館的服務概況，顯示圖書館老年讀者圖書資訊服務，不侷限於文字性的資料或閱讀推廣，更包含聽、說、讀、寫、觀賞、手作、桌遊等五感的各式服務。本節提出國內的老年讀者服務指引之重點，包含：（一）培訓館員；（二）瞭解高齡者的人口現況和需求；（三）將高齡者納入圖書館的服務規劃、館藏發展和預算考量；（四）尋求專業諮詢與合作管道；（五）提供滿足高齡者需求的資訊和科技服務；（六）確保館藏與硬體設備對高齡者友善；（七）招募高齡者擔任圖書館志工；（八）對困居家中者提供居家服務與外展服務；（九）關注失智症的議題並提供相關服務；（十）建立服務成效的評估機制等十大項。分別說明如下。

一、館員訓練

1. 館員應建立對老化現象的正確觀念，認識國內高齡族群的整體需求，並關注老年人口的異質性。
2. 館員應瞭解高齡者可能感興趣的圖書館服務與活動類型，並在服務過程中對高齡者展現尊重和禮貌的態度。
3. 館員應設法解決高齡者在使用圖書館服務時可能遇到的問題，致力於讓圖書館成為一個能令高齡者感到溫馨、舒適的環境。
4. 圖書館主管單位應諮詢高齡服務專業組織，並鼓勵館員參加由這些專業組織所舉辦的教育訓練計畫。

5. 教育訓練的主題可涵蓋：溝通技巧、互動方式、語言隔閡、高齡者生理及心理方面的特徵、相關政府法規、適應性科技等。

二、瞭解高齡者的人口現況與需求

1. 圖書館應定期以高齡者為對象進行使用者研究，可以採用的調查方法包括：分析既有統計資料、問卷調查、焦點團體、日常與高齡讀者及其照顧者交談、參與高齡者的集會等方式。
2. 圖書館可以透過召開社區定期會議、諮詢社區意見團體或高齡相關組織（如日間照顧中心、長期照護機構、銀髮人力資源中心等），認識當地社區的高齡人口狀況與需求。
3. 應蒐集的資料包含：高齡者的人口特性、資訊需求及閱讀興趣；在地高齡者相關組織、社區服務高齡者之機構和以探討高齡議題為主的在地媒體等資訊。

三、將高齡者納入圖書館的服務規劃、館藏發展和預算考量

1. 圖書館在提供所有類型讀者服務的同時，也應公平地提供高齡者服務，讓高齡者有平等取用實體與虛擬資訊資源的機會。
2. 圖書館應致力於提供能促進高齡者之間的社交互動、降低孤獨感、提升幸福感、破除高齡歧視的服務，進而營造高齡友善環境。
3. 圖書館應將高齡者納入未來館藏發展政策、館內活動和外展

服務的規劃當中，除了考量高齡族群的普遍特性之外，也需要注意各類型高齡者的特殊需求和異質性。

4. 圖書館在規劃預算與募集資金時，應將高齡者的需求納入預算考量，在總預算中，依照讀者組成的比例、各類型服務規劃的項目，分配運用於高齡服務的資金。

四、尋求專業諮詢與合作管道

1. 圖書館應建立「高齡諮詢委員會」或「服務諮詢小組」，作為服務規劃的協助或專責單位，而其成員應包括館員、高齡者、志工、以及不同高齡相關機構人員等代表。
2. 圖書館應主動聯繫在地的高齡者相關組織，建立良好的互動關係，讓社區民眾意識到高齡議題的重要性。
3. 圖書館可主動推廣在地組織所提供的服務內容及出版品等資訊，同時整合政府機構及民間的資源，擴展高齡者獲取服務的管道。
4. 圖書館可尋求學校、博物館、文化組織、健康促進團體等單位的協助，舉辦祖孫共讀、桌遊同樂會等各種活動。

五、提供滿足高齡者需求的資訊與科技服務

1. 圖書館所提供的資訊服務，須反映高齡者多元的興趣和需求，如：健康、理財規劃、二度就業、旅遊、獨立居住、終身學習、科技產品、志工服務、高齡相關法律、社區服務、公民參與等。
2. 圖書館應整合高齡者所需要的各主題資訊，與社區其他單位的資訊中心合作，於規劃服務時向外部單位諮詢、行銷圖

書館高齡資訊服務，增加高齡者取得圖書館服務的機會與管道。

3. 圖書館應確保高齡者不被新科技排除在外，可發展專為高齡者設計的網站，並廣泛性地教導高齡者使用之，降低高齡者對使用圖書館新科技的恐懼和困難。
4. 在圖書館網站上，可提供政府部門、高齡組織、照護機構、以高齡者為閱聽對象的媒體等資源的連結；網頁設計方面，應設計有文字朗讀功能、提供大字體的瀏覽選項。

六、確保提供對高齡者友善的館藏與硬體設備

1. 在採購館藏及規劃館舍空間時，館員應考量高齡者的特殊狀況，提供能讓高齡者感到舒適、安全、被接納的友善使用環境。
2. 以館藏主題而言，應符合高齡者普遍性及特殊性的興趣和需求，以支持高齡者的資訊需求與終生學習，促進活躍老化。
3. 在館藏的硬體特性方面，圖書館須提供大字體的書籍、雜誌、報紙和手冊等，以方便視力衰退的高齡者閱讀，亦應提供文字印刷清楚、有豐富圖片、有完整文字的影像資源等，給聽力衰退的高齡者取用。
4. 館舍空間的規劃、環境設置是以服務工作與服務資源為前提，需要依照不同圖書館的條件進行安排，此外，高齡者在生理及心理方面的特質和需求，亦是必須納入考量的要素。
5. 圖書館應在安全第一的前提下，為高齡者提供舒服、溫馨、好用的空間與設備，在以閱讀為主的環境當中，明亮的光線、安靜的環境、舒適的桌椅和適宜的溫度，是形塑吸引力的重要條件。

七、招募並培訓高齡者擔任圖書館志工

1. 當圖書館舉辦活動時，擔任志工的高齡者將會成為圖書館公眾形象的一部分，高齡者志工對圖書館而言是很重要的人力資產。
2. 圖書館應為高齡志工設計培訓課程，並考量各類型的需求，提供知識層面、技能層面、態度與溝通層面（服務技巧、如何溝通、處理負面情緒）等不同主題的實用資訊。
3. 圖書館應制訂清楚的指引手冊，詳細說明志工服務的項目、內容及注意事項，協助高齡者志工人順利進行服務。
4. 館員應表現出歡迎、鼓勵參與的態度面對高齡志工，並藉由群體交流的方式促進彼此的友善互動。

八、對困居家中者提供居家服務與外展服務

1. 圖書館在提供居家服務與外展服務之前，需要先調查困居家中者及特殊族群的社區需求，可透過拜訪困居家中者和其同住親友，分析社區人口狀況、居家照顧趨勢等，來規劃客製化的服務。
2. 高齡社會中的圖書館外展服務對象包括：無法進到圖書館的患有疾病或身心障礙者、有能力到圖書館但無法將館藏資源帶回家者、居住於照顧機構或是從事全職照顧的使用者。
3. 館員可自行傳遞館藏至困居家中者，並應與當地社區的志工、身心障礙機構、醫院、高齡相關民間和政府單位（如日托中心、照護之家、社會局等）合作，提供圖書館的資源及服務。
4. 館員應與在地媒體、健康促進團體等單位合作，行銷圖書館

外展服務，並透過創新的方法傳遞館藏、建立志工傳遞體系等方式，降低圖書館的人力和資源成本、縮短高齡者獲取外展服務的等待時間。

九、關注失智症的議題並提供相關服務

1. 館員必須瞭解失智症的相關疾病，以及這些患者可能出現的行為反應。可參考各國關於失智症的研究文獻、諮詢該領域的專業人員，並參加相關研習課程與會議。
2. 館員可拜訪當地的照顧機構，並在醫護人員的陪同之下觀察失智症患者的行動，藉由維持跟失智症照護者之間的密切聯繫與合作，掌握失智症患者的特殊需求。
3. 溝通技巧方面：跟失智症患者互動時，說話應清楚且緩慢、要有眼神的接觸；注意自身以及失智症患者的肢體語言；選擇簡單的語詞和短句；聆聽時，應展現理解、包容與尊重的態度；交談時，應儘量給予失智症患者足夠的回應時間。
4. 館藏資源方面：較符合失智症患者需求的閱聽素材，包含插畫書／繪本、適合朗讀的圖書、照護人員的主題書、地方史、失語症適用的有聲書、平靜的古典音樂、懷舊工具包等，圖書館選介失智症相關的資源清單，提供館員及失智症照護者使用，亦可作為一般性的館藏資源。
5. 圖書館應分別針對居住於長期照護機構和日間照護中心的失智症患者提供服務，尤其注重與醫護專業人員之間的合作；館員應定期訪問照護機構，與機構人員保持密切的聯繫，將其納入圖書館對失智症患者服務的整體規劃當中。

十、建立服務成效評估機制

1. 圖書館應設立服務檢核表，以瞭解目前高齡服務的整體狀況，確認未來有待改善的部分，評估項目可涵蓋：館藏資源、活動類型、行銷推廣、合作對象、館員專業知能等。
2. 圖書館應從高齡者的角度出發，評估館舍空間及硬體設備的近用性，將使用者經驗納入未來服務規劃的考量。
3. 圖書館須檢視目前所提供的高齡服務能否滿足使用者及潛在使用者的需求，並蒐集使用者的回饋，作為日後推展相關服務的參考。

參考資料來源

Australian Library and Information Association. (2ndEd.). (2012). *Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric—Standards and Guidelines for Australian Public Libraries*. Retrieved June 5, 2019, from https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLSG_ALIA_2012.pdf

Canadian Library Association (CLA), *Interest Groupon Services to Older People*. (2002). *Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults*. Retrieved June 5, 2019, from <http://cfla-fcab.ca/en/guidelines-and-position-papers/canadian-guidelines-on-library-and-information-services-for-older-adults/>

Joseph, M. (2006). *Active engaged valued: Older people and NSW public libraries*. Retrieved June 5, 2019, from http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/active_engaged_valued.pdf

Library and Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA).

- (2004). *Standards for New Zealand Public Libraries*. Wellington, N.Z: LIANZA.
- Mortensen, H. A. & Nielsen, G. S. (2007). *Guidelines for library services to persons with dementia. IFLA Professional Reports No. 104*. The Hague: International Federation of Library Associations and Institutions. Retrieved June 5, 2019, from <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/104.pdf>
- Reference & User Services Association. (2008). *Guidelines for library and information services to older adults*. Retrieved June 5, 2019, from <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/viewFile/3692/4026>
- Reference & User Services Association. (2017). *Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices*. Retrieved June 5, 2019, from <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/60plusGuidelines2017.pdf>
- Sloan, M. & Vincent, J. (2009). *Library services for older people—good practice guide*. The Network, Exeter, UK. Retrieved June 5, 2019, from <https://www.seapn.org.uk/uploads/files/Library-services-good-practice-guide-1336795.pdf>
- Walker, K. (2013). *Samsung offers an age-friendly phone option*. Retrieved September 10, 2013, from <http://silvergroup.asia/blog/samsung-offers-an-age-friendly-phone-option/>
- Yang, P. S. & Lin, S. J. (2019). Digital aging as an essential component to active aging: a literature review. *International Journal of Liberal Arts and Social Science*, 7(4), 113-132.
- Silverline. (2013). *Future Apps*. Retrieved September 19, 2013, from <http://silverline.mobi/whats-next/>
- 楊培珊、林珊如（2014）。數位老年。上網日期：民國103年3月5日，檢自：<https://epaper.ntu.edu.tw/view.php?listid=240&id=20401>

彭宣雅（2011）。老人愛3C 也要顧身體。上網日期：民國100年8月5日，檢自：<http://udn.com/NEWS/LIFE/LIF1/6505665.shtml>

國家發展委員會（2018）。國發會「人口推估報告(2018至2065年)」新聞稿。上網日期：民國107年8月30日，檢自：https://www.ndc.gov.tw/News_Content.aspx?n=114AAE178CD95D4C&sms=DF717169EA26F1A3&s=E1EC042108072B67

行政院經濟建設委員會（2012）。「中華民國2012年至2060年人口推計」簡報。上網日期：民國102年9月9日，檢自：<http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0000455>

36氪（2013）。App 開發者，你們忽略了哪片藍海？上網日期：民國102年9月19日，檢自：<http://techorange.com/2013/04/11/the-future-of-app-development/>

聯合報願景工程（2015）。台灣第1份百歲人瑞大調查成長率直逼日本。上網日期：民國104年10月12日，檢自：<https://vision.udn.com/vision/story/8817/1243148>

超高齡社会と図書館研究会（2017）。認知症にやさしい図書館ガイドライン 第1版。上網日期：民國108年10月29日，檢自：<https://www.slis.tsukuba.ac.jp/~donkai.saori.fw/a-lib/guide01>

國內實務案例探討

臺灣公共圖書館有不同層級與規模，包括三個國立館與六個直轄市市圖，及各縣市鄉鎮圖書館三百多個。多年來，多數縣市鄉鎮公共圖書館在空間上設有樂齡專櫃或樂齡區，主要提供來館的年長者閱讀報紙與雜誌刊物。對於年長者偏好或需求的影音資料或數位資源的館藏開發與推廣較少著力。在資訊服務與活動上，運用教育部多元閱讀推廣經費為樂齡者辦理健康講座或主題書展或電影賞析。近年來，為展示上述指引內容在國內各級公共圖書館實務上的可行性與實際應用，茲挑選具有高齡服務特色或前瞻的公共圖書館舉例如下供同道參考並進一步創新服務。

個案一：南投縣埔里鎮立圖書館

南投縣埔里鎮立圖書館是目前圖書館對長者服務的典範，有三個特點：

一、設置獨立、布置溫馨的「老吾寶學堂」



圖2 老吾寶學堂

二、從年長者生活經驗及記憶中著手，規劃辦理一系列課程

埔里鎮立圖書館自102-103年卓越典範計畫執行時，設置老吾寶學堂（圖2），除提供以健康養生及武俠小說為主的館藏給長者閱讀外，還規劃辦理一系列樂齡課程。

當時館方認為要讓年長者認同圖書館，應該從年長者生活經驗及記憶中著手，便舉辦了「店仔頭老鄉情開講系列」講座，其中包含埔里老地名、埔里老照片老故事等（圖3至圖5），讓年長者到圖書館聽與他個人相關的故事，並透過老照片讓長者分享他記憶中的埔里。

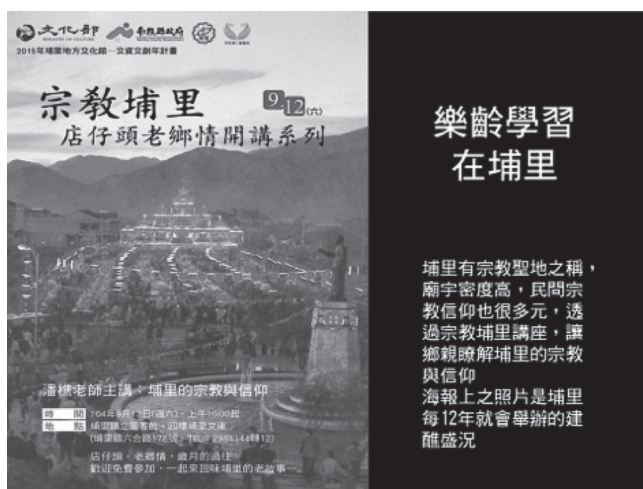


圖3 店仔頭老鄉情開講系列講座－宗教埔里

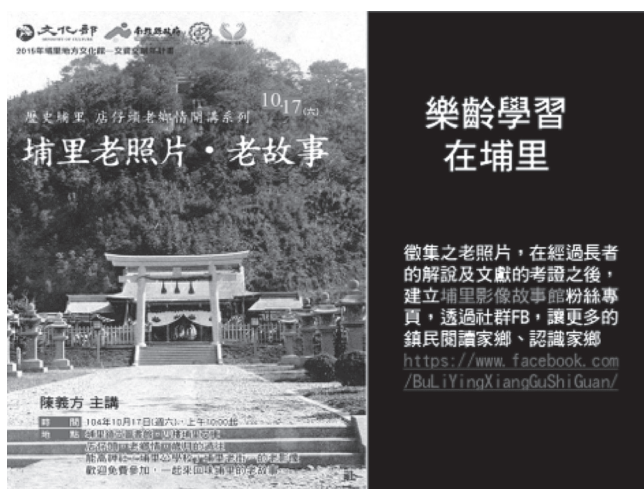


圖4 店仔頭老鄉情開講系列講座－埔里老照片·老故事



圖5 店仔頭老鄉情開講系列講座－埔里老地名的故事

因圖書館位於埔里鎮市中心，較偏遠的社區長者無法到館，所以與社區服務中心聯絡，到社區去展示老照片並徵集老照片，現場數位掃描再將照片還給長者，並於數位整理後燒錄光碟回饋給長者。

針對科技服務的部分，持續辦理「樂齡快樂學平板課程」，讓年長者學習用手機、平板拍照、傳Line訊息、看新聞、看電子書等（圖6）。



圖6 樂齡快樂學平板推廣活動

另外，館方因執行卓越典範的主軸是將埔里鎮立圖書館打造成一個文創美學圖書館，便思考如何將在地的產業做出特色，並在圖書館可以當作藝術品又可實際使用。再者，推廣活動的設計是否能让年長者為圖書館做些什麼？過程與駐館藝術家老師討論後，以埔里的紙漿做成椅子，讓長者共同討論設計出造型，依照圖形焊燒骨架後，以紙漿塗抹上色彩繪完成。作品完成後，放置圖書館內供民眾乘坐閱讀，讓長者們用心用手做出來的椅子，能提供給讀者使用，參與的長者很開心又有成就感，笑稱作品為千歲椅。

三、與地方組織合作提供失智長者以志工身分到館服務

今（108）年九月，埔里圖書館與縣政府衛生局及埔里基督教醫院的失智共照中心配合，促成失智長者到圖書館擔任志工，也先

由埔里基督教醫院針對失智照護為館員辦一場講座。這是在縣內第一個公共圖書館參與。也是國內針對本指引第九項具體的回應範例。

由失智共照中心與圖書館共同簽署合作約定，推動『真好「智」少有您』活動！此合作模式乃為提升失智復能，針對輕度或即將失能之健腦長者，由衛生局媒合縣內3所醫院（衛生福利部草屯療養院、埔里基督教醫院、竹山秀傳醫院）之失智共照中心評估合適健腦長者，自9月起與埔里鎮立圖書館、竹山鎮立圖書館、草屯鎮立圖書館等6處合作參與活動服務，服務內容會依各長者特性不同而異，目的希望藉由服務過程激發其腦部活化，延緩失能及預防失智，除此之外，亦可增加其肢體協調及閱讀能力。埔里基督教醫院失智共照中心安排三位健腦長者到埔里圖書館服務，服務內容主要先以圖書加工協助蓋印章開始。

整體而言，埔里鎮立圖書館結合卓越典範館計畫「文創美學」為主題，發展在地長者所需的館藏與講座，推動結合在地產業相關的樂齡活動，並積極與地方長者服務相關單位合作，提供身心條件不同的長者一個終身學習、休閒娛樂、與社會參與的空間。最終讓來到圖書館的長者不只是被服務者，也是服務者，在使用及參與圖書館的服務過程中，感受成功老化的喜樂！

個案二：苗栗縣立圖書館

苗栗縣立圖書館在館藏與服務推廣、宣傳管道、及業內業外的合作服務模式、及老年志工的組織與培訓上均有豐富的實務經驗。

一、館藏與服務

苗栗縣立圖書館提供老年讀者的多元服務（活動），包括：

1. 自信忘齡・樂活人生系列講座：整合教育部多元閱讀推廣計畫經費辦理樂齡閱讀推廣活動，有關退休族群或年長者比較關心的健康老化、保健預防、旅遊、親子互動、理財及益智等專題講座，讓長者能從容面對年齡在生理、心理方面產生的變化，學習以健康的心態經營老年生活。108年除樂齡壯遊、降三高活氧操外，也規劃祖孫親子創意氣球的手作課程，增進代間互動。另有數位課程，由專責同仁辦理，樂／高齡參與度高。
2. 主題書展：申請國立公共資訊圖書館樂齡書箱借閱服務，搭配講座主題篩選展覽書籍，進行為期兩個月的書展。
3. 逆齡自主學習--益智桌遊活動：利用教育部多元閱讀計畫經費購置桌遊設備，並於樂齡服務加入桌遊。於107年試辦，讓長者體驗桌遊活化腦力的功能及重要性，108年有參與者主動向館方提出辦理要求，自5月15日起訂於每周三下午1時30分至4時30分定期辦理，藉此增益老年群體的人際互動，一起進行腦力激盪。苗栗縣立圖書館志工有三分之一是60歲以上的長者，由老師帶領桌遊活動，灌輸桌遊的好處，成果展現於參加過桌遊的使用者自主邀約19人來租借圖書館空間，要玩桌遊、防失智。因由學員自組學習小組向圖書館出借場地，成功拓展新的老年讀者入館。未來桌遊應擴充面向，將棋藝、橋牌活動納入。

二、宣傳

圖書館針對老年讀者活動的宣傳，管道多元，包括：發布新聞稿、志工群組、廣播電臺記者採訪、新聞稿採訪、LINE、FB等。

三、合作

苗栗縣立圖書館與相關機構的合作關係，可分為兩方面：一是與鄉鎮圖書館的合作，一是與非圖書館單位合作，如縣內的樂齡學習中心。因位處文教行政區，知識性的講座、主題性的寫作手作繪畫，與繪本共讀活動等，均受到當地長者的喜愛。

1. 102年曾下鄉與三灣、三義圖書館合作辦理食安、理財、健康講座。



圖7 三義鄉樂齡中心（鄉立圖書館）



圖8 南庄鄉樂齡中心（鄉立圖書館）

2. 106年與三義樂齡中心（與作家有約—走讀社區、繪本創作&閱讀電影—樂齡者的生命故事）、造橋鄉樂齡學習中心（健康期刊閱讀與應用、園藝知能&環教繪本共讀與分享）、竹南樂齡學習中心（樂齡讀書會、健康新主張）。



圖9 造橋鄉樂齡學習中心（錦水國小）
— 多元閱讀方式介紹與說明、各類園藝植物種類賞析



圖10 三義鄉樂齡學習中心（建中國小）
— 在地作家曾淑敏（左圖）老師分享創作歷程、在地畫家陳浩宇（右圖）指導學員繪畫的技巧



圖11 竹南樂齡學習中心（佳興社區發展協會）
－佳興樂齡讀書會、聘請與學員年齡相仿的講師授課

3. 107年與國立公共資訊圖書館合作「書香滿盈 樂融融」樂齡活動。



圖12 樂齡志工與民衆在國資圖開心體驗桌遊與手作創意氣球成果

四、志工

苗栗縣立圖書館年長志工團隊十分出色，資源回收再利用，達到推廣環保觀念，也為圖書館帶來創新服務。而收穫最大的是年長

者志工本身。

樂（高）齡長者投入圖書館服務行列，除了活到老、學到老外，也可以歡喜付出、服務他人，從被照顧者轉移到貢獻者，成為自信、活力的志工。例如：最年長志工（81歲）健康狀況良好，除了是小朋友口中的故事爺爺，也熱衷協助兒童閱覽區的整架工作（見圖13至14）。



圖13 志工與隊員相處融洽



圖14 故事志工謝爸認真投入整架的身影

108年苗栗縣立圖書館志工人數為94名，其中10名為故事志工成員，65歲以上人口約占41.5%；55歲以上占67%。一如多數的公共圖書館，苗栗縣立圖書館因館內人力有限，館藏上架、各項推廣活動（如記者會、成果發表、頒獎典禮）皆需借重志工的心力貢獻。此外，志工隊內人才濟濟，會依其專長，邀聘擔任講師，如：班訪導覽（特殊訓練）、創意手作、桌遊、故事志工擔任閱讀起步走講師、客家講堂作家。

值得一提的是107年志工隊到縣內三灣參訪，回來後有夥伴建議館方開發借閱書袋，科長積極連結府內資源，取得農業博覽會的活動宣傳旗幟，再由志工做前置清洗、整理、裁剪（志工與母親情感連結）、車縫（年輕生活的回顧）到成品，做成志慧福袋（起源於志工慧心，故取名志慧書袋）將資源回收也環保（圖15）；另也協助製作客家週活動方巾或場布桌巾（圖16）。誠如老師說的：她們結合自身家庭主婦的家事專長，年輕時的工作經驗及設計專長，做得開心又有成就感，有別於一般既定的服務態樣。



圖15 農業博覽會活動宣傳旗幟在志工巧手慧心下變身志慧書袋



圖16 志工協助製作客家週活動書展及記者會場布置

108年為滿足老年讀者休閒娛樂需求，結合志工會議，辦理益智桌遊志工培訓課程（圖17）。



圖17 志工協助製作客家週活動書展及記者會場布置

縣府因應中央政策，除積極鼓勵青少年投入志工行列，也邀請長輩投入高齡志工行列，保險採共同供應契約平臺下單，並無保險

年齡上限。截至目前，苗栗縣立圖書館榮退志工，普遍皆因健康、體力不佳或家庭因素，自行提出離隊申請。

此外，業務現場的觀察：高度或保持參與社會活動的長輩，普遍看起來皆較同年齡的長者年輕有活力。

五、社區合作

苗栗縣立圖書館因隸屬教育局，在鄉鎮圖書館的層次上，對外合作上主要合作對象是學校及社區樂齡學習中心，例如三灣鄉立圖書館及南庄鄉立圖書館。

1. 三灣鄉立圖書館

- (1) 館內老年讀者服務：設樂齡主題書櫃、提供老花眼鏡；課程活動：辦理文化走讀課、銀髮 E 世代一手機平板課、銀髮講座。
- (2) 圖書館活動宣傳管道：三灣圖書館臉書、設LINE群組。
- (3) 圖書館與相關機構的合作關係：主要與三灣國小、三灣樂齡學習中心合作辦理相關課程。
- (4) 老年讀者偏好與需求：針對三灣樂齡朋友開辦他們喜歡且有需求的課程，通常以輕鬆較無負擔的課程為主：如拓展社交關係的走讀活動、與現代生活接軌的3C課程。
- (5) 運用志工方式：協助開課或辦理活動時的相關事宜，如簽到、場地布置、場地善後等。
- (6) 針對無法親自到館的讀者，提供溫馨托送服務：約定取書地點轉交。

2. 南庄鄉立圖書館

- (1) 提供巡迴書箱服務，對象為國小及地處偏遠的南富社區，寄送至活動中心有人管理，以1至1個半月為週期更新借閱圖書。
- (2) 結合社區活動中心辦理活動，圖書館靜態活動搭配活動中心手作課程，讓長輩輕鬆學習。

個案三：新北市立圖書館三峽北大分館、鶯歌分館

在新北市立圖書館三峽北大分館，館方與社會相關服務單位有具體的合作。包括：

一、與托老中心合作

托老中心多為失智老人，部分雖情緒較難控制，但造訪圖書館創造了長者社會互動的機會，也讓民眾有機會漸漸熟悉並理解失智老人的樣態。

二、與高中及大學合作

館方也與高中及大學生合作辦理一系列代間的活動。結果發現老人回去後比較會想與人講話互動。

三、與區公所合作

在圖書館樓下的活動中心辦理老人共餐等待時間，提供長者巨型下棋，讓老人透過桌遊增加社會互動與生活樂趣。

四、與老人活動中心合作

宗教團體會到圖書館附近的安養中心，合作辦理長青班，發現上課後參加學員的老化反應會進步。

新北市立圖書館鶯歌分館，則舉辦遊戲共融活動：讓老人玩玩具，如紙磚，參與者表示玩得很開心！此外，館員有感於「二十年前一模一樣」電影的實驗研究指出感覺老是習得的，透過氛圍創造，可以改變老年人對老的感受。因此，館方與伊甸基金會合作，開辦劇場學，讓長者上完劇場學12堂課後，可以參加戲劇演出，讓參與的老年長者生活得更自信。

個案四：高雄市立圖書館

108年4月間高雄市立圖書館配合世界閱讀日，以「人生銀家」為題，響應文化部「非走BOOK－閱讀體驗路徑」，設計各項非傳統型態閱讀活動。跳脫紙本閱讀概念，透過帶領讀者實地走訪或動手操作，以非紙本的閱讀活動體驗獲取知能，讓高齡讀者也能享受閱讀的樂趣。

「人生銀家」活動為期兩週，由高雄市立圖書館協同45間分館辦理主題書展及閱讀推廣活動，包含「非讀BOOK」、「非做BOOK」、「非走BOOK」三大主軸，總活動項目共有50場次以上。最值得一提的是搭配其推薦書目設計有9條高雄深度旅遊路線，帶領大家走訪高雄的回憶。不僅讓館藏被看見，透過五感加深參與的長者在知識獲取的深度。對長者而言，到圖書館，閱讀的不僅是文字、還有圖像。不僅用眼睛吸收知識，也可以用耳朵聽讀知識，也可以用手作創作頭腦中的認知圖像，一如閱讀與寫作相輔相成。

新聞稿中不僅對閱讀及走讀活動的內容有所著墨，對於活動背

後的精神與對長者的益處功效也有具體的連結，是推廣活動很好的文宣範例。新聞稿摘錄如下：

「人生銀家－非讀BOOK」由總館及配合分館設置樂齡閱讀主題書展，推薦以高齡讀者較有興趣的主題如：心靈療養、健康飲食、臨終教育、高齡者財務管理…等書目。特別匡列的主題書目除了讓高齡讀者有更多選擇，也提供所有讀者對於未來老年生活更深刻的認識。

「人生銀家－非做BOOK」開設非講座型體驗課程，以建立長輩閱讀習慣。課程從集體創作、瑜珈、3C教學、品茶到手工藝，琳瑯滿目。如寶珠分館以法式乾燥不凋玫瑰花為主題，進行花藝創作，增進長輩手眼協調及美感培養；橋頭分館利用在地特產黑糖、中藥、香草，教學製作兼具溼潤及芳香之手工皂，藉由嗅覺及觸覺刺激，幫助銀髮族活化大腦、養生保健；林園分館邀請長輩回憶年少時農村社區駛牛車的印象，共同繪製屬於潭頭社區的舊時之美。系列活動場次多達50場以上，課程主題豐富多樣，讓參加的長輩們動動手也動動腦，相互交流，增進社會參與。

「人生銀家－非走BOOK」由分館精心安排9條深度走讀高雄路線，從北高雄玩到南高雄，無論是左營舊城巡禮、鹽埕老街走訪，抑或是最新成立的再見捌捌陸－臺灣眷村文化園區…等，不僅要穿梭各地時光旅行，也邀請資深文史工作者、工藝家、藝術家、醫生…等各領域的菁英講師擔任導覽人員，引領讀者以更深刻的目光認識高雄。

閱讀是一生不可或缺的投資，許多科學研究顯示閱讀行為的當下大腦活化的區域最全面，因此建立閱讀習慣必然有效延緩長輩失能失智。高市圖致力推廣樂齡閱讀，除了紙本及文字閱讀服務，更盼望突破既有的閱讀模式，提供各項廣義上的閱讀服務，充實長輩們獲取知能的方式。

個案五：國立臺灣圖書館－跨業合作服務模式範例

國立臺灣圖書館，近年藉由與社區機構或政府、民間單位等異業合作方式，為高齡讀者提供更多元豐富的活動方案。合作對象多元，包括國家兩廳院、衛生福利部八里療養院、新北市樂齡資源中心的復興國小樂齡戲劇團隊、及世界宗教博物館等單位。服務的對象，除鼓勵長者本身作為活動方案參與者外，也透過繪本，推廣至孩童對失智症者的認識，並透過電影賞析引導一般民眾思考何為樂齡的幸福人生，為成功老化預做準備。

一、與國家兩廳院合作

「樂齡表演藝術產地直送計畫」為國家兩廳院邀集音樂、戲劇、舞蹈領域藝術家，規劃辦理之樂齡系列活動。由各單位依需求提出單一場次申請、兩廳院進行核選。計畫主要目的在於以參與特色活動的方式，提升55歲以上長者生活品質，同時達到推廣表演藝術之效益。自106年起，國立臺灣圖書館開始與國家兩廳院合作，藉助兩廳院邀集的藝術家專才與資源，為圖書館到館長者提供更多



圖18 與國家兩廳院合辦系列活動



圖19 與國家兩廳院合辦系列活動

的資源。兩廳院的活動內容包括戲劇、舞蹈、音樂等不同類型，提供合作單位申請。

二、與衛生福利部八里療養院合作

107年與衛生福利部八里療養院合辦「第21個學生－失智繪本導讀活動」，藉由「稚智力量」團隊（衛生福利部八里療養院、衛生福利部雙和醫院、新北市失智症協會所屬講師及志工）的護理師及專業志工導讀失智繪本－《第21個學生》等方式，引導親子對失智症有更正確的觀念、同理失智症患者之現況，同時向下扎根，提早因應此社會現況，活動經費由「稚智力量」團隊所屬經費來源（富邦人壽、菸品福利捐）贊助經費支應。

三、與復興國小樂齡戲劇團隊合作

隸屬於新北市中和區樂齡資源中心的復興國小樂齡戲劇團隊，由一群60歲以上的爺爺奶奶組成。自103年起每年與國立臺灣圖書館合辦兩場以上繪本戲劇活動。



圖20 與稚智力量團隊合辦系列活動

爺爺奶奶除了自行改編繪本劇本、製作道具，也會在每學期末於該校校內演出。自邀請至本館演出以來，不同於校內觀眾多為國小學童，公共圖書館參加的讀者在年齡上更為廣泛，讓演出的長者更有成就感，也獲得更多回饋。對圖書館而言，除增加更多資源，也落實社區機構良好互動與合作的精神。



圖21 與復興國小樂齡戲劇團隊合作

四、與世界宗教博物館合辦樂齡影片系列欣賞活動

108年10月與世界宗教博物館合辦樂齡影片系列欣賞活動，內容包含挑選與高齡相關議題的影片，並邀請專家於映後進行相關討論，讓活動更深入且聚焦。



圖22 與世界宗教博物館合辦
樂齡影片欣賞

附 錄



【附錄一】

六十歲以上長者圖書館服務指引：最佳實務

圖書館老年人口服務委員會
美國圖書館學會（ALA）參考服務與讀者服務學會（RUSA）
參考服務組（RSS）
2017年6月修訂、2017年9月RUSA委員會通過
林珊如 譯

簡介

以1980年代制定的指引為基礎，本指引將人口變化之研究與文獻所反映的現象納入考量，讓年長者議題受到重視。值得注意的是，不同世代的年長者，有著多樣的文化背景，將擴增國家的人文風景【文化與社會活動】。同時，人口結構的改變也將影響圖書館與圖書館員如何為老年人規劃相關服務。成年人隨著老化的過程會有不同的需求與興趣，包括：生涯規劃、家庭、健康與創造性的需求。這些最新的最佳實務反映了60歲以上長者圖書館服務的基本原則，包括：接納與鼓勵多樣性，以及館藏規劃、活動規劃與服務規劃的多樣性與靈活性。在指引中，讀者 (audience) 一詞，指的是60歲及60歲以上的年長者。

ALA 六十歲以上長者圖書館服務指引中提出以下八大面向：

1.0 人員培訓

- 1.1 培訓可以營造歡迎及鼓勵參與氛圍的圖書館員。
- 1.2 提供館員學習機會，建立他們有關各種老化的一般性覺察。
- 1.3 鼓勵館員能夠指認並瞭解老化的多面向及複雜性。
- 1.4 所有館內服務人員都要知道老年讀者可能感興趣的圖書館活動及服務，包括：各地的寄送圖書箱、本館入口的服務、讀者服務、郵遞服務、有聲書、志工機會、閱讀輔具、費用罰款的減免或延期借閱時間等。
- 1.5 與當地相關組織機構合作，設計培訓課程。

2.0 資訊服務與館藏

- 2.1 指定專員負責。
- 2.2 成立諮詢委員會－成員要能反映老年閱聽者與社區中的多元性。
- 2.3 透過執行焦點團體訪談與調查，找出當地年長者的興趣。
- 2.4 與當地老年服務相關單位一起合作，行銷推廣彼此的服務與出版品。【相關單位如：老年社福機構、老年營養供餐服務、老年志工協會等，老年服務網中的服務提供者。】
- 2.5 整合組織有關政府與當地社區活動及各類服務的訊息，提供老年讀者方便取用【實體與線上】。

- 2.6 確保館藏要包括四類老年相關讀者（年長者本身、照顧者、家屬成員、專業照護者）的需求與興趣。

3.0 活動方案

- 3.1 找出符合興趣與需求的服務項目。
- 3.2 透過策略規劃、社區資源關聯對比、使用者調查、焦點團體及反映、借閱模式流通統計分析等，針對特定讀者群的興趣，挑選活動方案主題。
- 3.3 提倡終身學習規劃，符合各種不同興趣與需求的活動方案。
- 3.4 設計強化不同年齡層、不同健康狀況的人及不同世代的年長者能維持獨立能力的活動方案。
- 3.5 提供代間活動方案，也參與其他機構舉辦代間活動計畫，如：當地學校、托兒所、托老所、社區機構等。
- 3.6 尋求機會，與相關單位成為合作夥伴。合作模式包含：主動積極參與規劃與執行、宣傳與行銷、展示展覽，並連結圖書館主題活動與書目清單。
- 3.7 對身心障礙者開發科技應用活動，提供儀器設備與社群媒體的使用說明指導。
- 3.8 對無法到館的長者，與其他單位合作提供科技應用的教育訓練。
- 3.9 透過展示與展覽，提倡活躍老化。
- 3.10 提供機會，讓長者成為圖書館志工，破除老年歧視。
- 3.11 發展服務成果評估指標。

4.0 科技層面

- 4.1 運用各種電子媒體，如：電子報、圖書館網頁、社會媒

體網站等，接觸服務長者。

4.2 更新網站軟體包括字體放大。

4.3 提供事先下載好的電子書。

4.4 提供類似行動書車的行動電子書車、車上具備無線上網、平板電腦與閱讀器等輔助性科技及適應性硬體。

4.5 鼓勵長者接觸數位館藏。

4.6 在社區養老院、安養照護所、老人日托中心、供餐服務場所、老人住宅、社區老人中心等地點，提供電腦與網路培訓課程。

5.0 外展與夥伴關係

5.1 對老年服務的相關機構或人員，提供圖書館相關資訊。

5.2 透過參與社區活動，如：社區嘉年華或市集等活動、增加圖書館的能見度。

5.3 招募60歲以上的年長志工，成為社區內圖書館的推動者或倡導者。

5.4 設立長期的協調溝通者，與當地高齡服務機構及其他相關單位建立夥伴關係，特別是有雇用協調者的老年活動中心或關懷據點。

5.5 尋求健康俱樂部、大專校院、博物館、美術館、文化機構、動物園及學校或休閒娛樂中心的合作，提供跨代間的活動方案。

5.6 以適合其空間及活動方案的形式，提供圖書館的資料給需要輔具生活、退休或養護機構設施，也包括老年照護機構、日托中心。

5.7 連結多元的社群，強化集體的影響力。

5.8 找出外展及合作的機會，提供活動方案給不到圖書館的人。

5.9 透過當地媒體、公共衛生單位及其他機構宣傳圖書館的服務。

6. 服務困居家中者及特殊人口

6.1 調查居家者與狀況特殊的居民（如患認知症者）需求。分析社區人口結構，人口預測，房屋買賣趨勢等資料，以規劃有效滿足需求的服務。

6.2 對各種老年服務相關機構提供圖書館的服務。這些機構包括社區中生活協助者、老年日照中心，集合式公共食堂、老年社區活動中心、長照機構、安養院等。也應對困居家中或無法自行攜帶圖書館資料回家的長者，提供必要的協助。

6.3 與社區長者服務機構建立合作夥伴關係，發展並簡報圖書館的各種服務與活動，促進館外的長者取用與參與這些服務及活動。

6.4 視每個長者的生活條件及閱讀需求，來提供個人化的圖書館服務，採納各種傳遞服務的方式，包含：郵寄、志工傳送及運用館方人員。應策略性的運用志工，以強化圖書館外展服務的人力效能。

6.5 與區域性視障及身障服務專責圖書館成為合作夥伴，以擴充服務的可得性。

6.6 根據美國身心障礙建築與設施法案指引，邀請身障、視障、聽障、閱讀障礙及其他失能者，針對各種失能者在圖書館近用性上的狀況進行評估。

6.7 採購大字書籍與期刊，並促進流通閱覽。

7.0 設施層面

- 7.1 設計一個可供社交【朗誦詩、健康講座與示範、讀書會交流】的空間。
- 7.2 考量無法久站的圖書館使用者，在櫃檯、書架旁或特區，提供放置舒適座椅。
- 7.3 常用的書報雜誌等刊物，應置放於肢體障礙者也能方便取用的位置。
- 7.4 書架間要有足夠的空間走道，允許輪椅使用者方便進出。
- 7.5 確保標示系統、點字標記，對所有人都很清晰，包括坐輪椅者也看得清楚。圖書館相關手冊字體大小至少是14點。

8.0 經費與預算

- 8.1 評估經費需求。
- 8.2 容許可能增加的額外支出，如：郵遞服務及行動書車服務。
- 8.3 在圖書館的預算中納入足夠的營運經費，以提供長者相關的服務、資料與活動。
- 8.4 透過與其他政府單位組織及基金會建立夥伴關係，尋求額外的資助。

Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices

Library Services to an Aging Population Committee
Reference Services Section (RSS) Reference and User Services
Association (RUSA) of the American Library Association (ALA)

Revised - June 2017

Approved by RUSA Board September 2017

Introduction

Building on the foundation of the initial guidelines developed in the 1980's, these best practices, take into account the research and literature reflecting demographic changes that have brought the older adult population to the forefront. Notably, several generations of older adults with unprecedented cultural and linguistic diversity will broaden the nation's human landscape. This shift in demographics will have an impact on how libraries and librarians develop initiatives, programs, and services for older adults. Adults have different needs and interests as they age, encompassing career, family, health and creative pursuits. These updated best practices reflect basic principles in library services for the 60+ population including embracing and encouraging diversity, variety and flexibility in planning collections, programs, and services. For these guidelines, the term "audience" refers to those sixty years of age and older.

1.0 Staff Training

- 1.1 Develop the library's staff, cultivating an environment where the audience is welcomed and engaged.
- 1.2 Provide learning opportunities to build awareness about the aspects

of aging.

- 1.3 Encourage staff to recognize and understand the multidimensional aspects of aging.
- 1.4 Ensure that all staff is aware of programs and services the library offers that may be of interest to the audience, such as deposit collections at facilities, lobby service, reader services, home delivery services, talking book collections, volunteer opportunities, reading aids, or waiving of fines or fees.
- 1.5 Partner with local organizations to design training opportunities for library staff.

2.0 Information Services and Collections

- 2.1 Appoint a librarian to act as a coordinator of services to the audience, ensuring that there is at least one designated staff member monitoring and developing the library's collections and services with the audience in mind.
- 2.2 Establish an advisory group that reflects the audience and the diversity of the community.
- 2.3 Identify interests through focus groups or surveys.
- 2.4 Cooperate with local Area Agencies on Aging, senior nutrition programs, senior volunteer programs, and others in the aging service provider network by advertising their services and making their publications and other information more readily accessible either online or in paper format.
- 2.5 Organize and consolidate information about government and community programs and services available for the audience.
- 2.6 Ensure that the library's collection includes materials that are pertinent for the audience, caregivers, and family members and for professional caregivers in the community.

3.0 Programming

- 3.1 Identify program and service opportunities based on interest and community need.
- 3.2 Select themes for programs that deal with specific interests of the audience identified through strategic planning, community asset mapping, user surveys, focus groups, and/or circulation statistics reflecting borrowing patterns.
- 3.3 Create engaging programs that promote life-long learning, being aware that interests and information needs greatly vary.
- 3.4 Plan programs for specific age groups or generations within the audience enhancing capacity to remain independent.
- 3.5 Offer intergenerational programs and participate in intergenerational projects sponsored by others in the community. Consider partnerships with local schools, daycare facilities or community organizations.
- 3.6 Pursue other opportunities for cooperative programming with partners such as community and senior centers, Area Agencies on Aging, senior employment organizations and other community agencies, as well as educational institutions offering community-based educational programs for the audience. Cooperative efforts might involve active participation in planning and delivering programs, assistance in publicizing and marketing programs, or providing displays, exhibits, and booklists in conjunction with the library's programs.
- 3.7 Develop technology programs specifically of interest to the audience considering potential visual, physical or hearing disabilities. Provide instruction for the use of electronic devices and social media.
- 3.8 Explore outreach and partnership opportunities to provide library services and programming to the audience outside the library, such as in senior or community centers, nursing homes and senior housing units. Consider offering technology training in these locations.
- 3.9 Promote active aging through library displays and exhibits.
- 3.10 Consider opportunities for the audience to volunteer in the library.

- 3.11 Develop and implement outcome measures for programs and services for effective evaluation.

4.0 Technology

- 4.1 Use electronic newsletters, the library homepage, and social media sites for the audience.
- 4.2 Update software on the library website to minimize accessibility issues, including the ability to increase font sizes.
- 4.3 Provide devices preloaded with e-books.
- 4.4 Provide a mobile community technology lab (similar to a bookmobile) equipped with Wi-Fi and a variety of equipment, such as desktop computers, laptops, iPads, e-readers, etc., as well as assistive technology and adaptive hardware.
- 4.5 Engage audience with current digital collections offering assistive technology and adaptive hardware.
- 4.6 Offer computer and Internet training in assisted living, alternative housing, senior day care, congregate meals sites, senior community centers, nursing homes, and senior residential or care homes in the community.

5.0 Outreach and Partnerships

- 5.1 Provide library information to those who serve the audience on a regular basis.
- 5.2 Participate in community activities to increase library awareness, such as community fairs and festivals.
- 5.3 Recruit volunteers who are 60 + to become advocates for the library in the community.
- 5.4 Establish an ongoing liaison partnership with local Area Agencies on Aging, as well as other agencies that serve the audience especially senior centers that employ activity coordinators.
- 5.5 Seek partnerships with health clubs, colleges, museums, cultural

organizations, zoos and schools/recreational centers to offer intergenerational programming.

- 5.6 Provide library materials to assisted living, retirement and nursing facilities, as well as adult care homes and day centers, in whatever form fits their space and program.
- 5.7 Connect with diverse groups to strengthen collective impact.
- 5.8 Identify outreach and partnership opportunities to provide programming to the audience outside the library.
- 5.9 Advertise the library's services through local media, public health agencies and other agencies that work with the audience.

6.0 Services to the Homebound and Special Populations

- 6.1 Survey community needs of homebound and other special populations, such as those with cognitive impairments. Analyze community demographics, population forecasts, and housing trends to plan to meet this need effectively.
- 6.2 Offer the library's services to assisted living, alternative housing, senior day care, congregate meals sites, senior community centers, nursing homes and senior residential or care homes in the community. Also offer assistance to those confined to private residences or who are unable to carry library materials home.
- 6.3 Establish partnerships with community agencies and organizations that work with the audience to develop and present library programs and services; and facilitate access to programs and services.
- 6.4 Tailor library services to the individual, using various delivery methods, including mail, volunteer delivery and staff resources, depending on the reading needs and living situation of the patron.
Use volunteers strategically to increase the capacity of outreach staff.
- 6.5 Partner with Regional Libraries for the Blind and Physically Handicapped to expand available services.
- 6.6 Evaluate your library's accessibility by the audience with

physical, visual, aural, reading and other disabilities, according to the Accessibility Guidelines for Buildings and Facilities of the Americans with Disabilities Act.

6.7 Acquire and make available books and periodicals in large print.

7.0 Facilities

7.1 Create an area to socialize, offering an experience some the audience might not currently have in their lives.

7.2 Accommodate users for whom prolonged standing is difficult by placing chairs or stools near stacks, information desks, checkout areas, computer terminals and other areas. If possible, create a designated space using comfortable chairs gathered in an area adjacent to books and magazines of interest to the audience.

7.3 Consider placing materials frequently used by the audience on accessible shelves.

7.4 Ensure that spacing between shelving accommodates users in wheelchairs.

7.5 Ensure that signage is clear, Braille (where appropriate), and readily visible to all, including users in wheelchairs. Library brochures should be in at least 14point font type.

8.0 Funding and Budgeting

8.1 Assess funding needs.

8.2 Consider library budget planning to accommodate possible increases in demand for outreach services, such as delivery of library materials by mail and mobile library services.

8.3 Incorporate adequate funding for programs, materials, and services for the audience in the library's operating budget.

8.4 Seek supplemental funding through partnerships with other agencies, organizations, and foundations.

【附錄二】

失智症患者圖書資訊服務指引

Helle Arendrup Motensen and Gyda Skat Nielsen 著
林珊如、岳麗蘭 譯

© Copyright 2007 International Federation of Library Associations and
Institutions

ISBN 978-90-77897-22-5
ISSN 0168-1931

簡介

在過去的10年中，許多國家對於失智症相關疾病的關注是增加的，主要是因為老年人口的快速成長。通常失智症通常被認為是一種與年紀有關的疾病，但是年輕人可能也會患有失智症。

失智症患者會逐漸喪失他的/她的記憶，性格可能會有極度的變化，會出現肢體上的限制，病人日常的活動將會需要很多或全部的協助。即使有精神上和肢體上的限制，失智症患者仍可以自許多類型的圖書館服務中獲益。

本指引的目的是要提升對圖書館的認識，在圖書館專業人員、照護者、公共政策制訂者之間，以及在受失智症之苦者的家庭和朋友之間，因為許多圖書館服務和資源的類型，在提供愉悅和娛樂的時候，是可以幫助刺激記憶的。

經驗顯示，即使是中期的失智症患者仍可以由閱讀文獻和獲取資訊中獲益。這些指引對於如何使用圖書和圖書館其他的資源來提供精神上的刺激，給予了實務上的建議。本出版品也包含了建議圖書館人員如何針對目標讀者量身定做這樣的服務。同時也列出來自丹麥公共圖書館的案例。

本出版品是IFLA圖書館弱勢團體服務常務委員會 (Standing Committee Libraries Serving Disadvantaged Persons, LSDP) 聚焦在有特別的失能或特別需求者之一系列指引出版品的一部分。LSDP指引的完整清單可以在本出版品的後面找到。

「失智症患者圖書資訊服務」的作者會很開心來回答來自各國同道的問題。在本文件的後面可以找到他們的連絡資訊。

致謝

作者感謝許多對本出版品有貢獻的人們和機構，分別有：IFLA 圖書館弱勢團體服務常務委員會 (Standing Committee of the IFLA Section of Libraries Serving Disadvantaged Persons) 的成員、瑞典 Easy-to-Read中心 (Centre for Easy-to-Read in Sweden) Bror Tronbacke 主任、丹麥老齡化之市中心 (The Danish Knowledge Centre on Ageing)、丹麥回憶中心 (Danish Reminiscence Centre)，以及斯特靈癡呆症服務發展中心 (The Dementia Services Development Centre, Stirling)。同時作者也要對圖書館弱勢團體服務小組 (Libraries Serving Disadvantaged Persons, LSDP) 的Vibeke Lehmann對於文體和文法編輯的協助給予致謝。

失智症是什麼？

依據世界衛生組織 (World Health Organization) ¹ 定義，失智症是一種疾病過程的結果。當一個人被診斷有失智症的徵狀，例如：阿茲海默症或相關的病症，他／她會呈現明顯的記憶缺損、思考過程和行為的徵狀。早期的跡象包括最近事件的記憶問題和執行例行性的和熟悉的任務有困難。失智症患者可能也會經歷混淆、性格改變、行為改變、判斷力受損、很難找出單字、結束想法或依循指令。

失智症不是正常老化的一部分。它沒有社會的、經濟的、種族的或地理的界限。雖然每個人以他的或她的個人的方式經歷失智症，最後這些受影響的人無法照顧他們自己，而且在日常生活的所有方面都需要協助。目前失智症無法治癒，但是醫學治療可以延緩

1 www.alz.co.uk/adi/pdf/helpforcaregivers

這個疾病的過程。因為疾病或受傷引發的失智症是不可逆的，由藥物、酒精、荷爾蒙、維他命失調或憂鬱引發的失智症則是可以逆轉的²。

最常見的失智症疾病

阿茲海默症

阿茲海默症是失智症最常見的原因。估計失智症的個案中約有60%是與阿茲海默症有關。阿茲海默症攻擊腦部控制思考、記憶和語言的部分。

在阿茲海默症的過程期間，腦部特定區域的神經細胞會死亡，而且腦部會縮小。它影響了人們記憶、說話、思考和做決策的能力。這個疾病的病發是漸進的，人的衰退通常是緩慢的。直到目前，這個疾病的原因仍是未知的。阿茲海默症影響了社會中的所有群體，但無關於社會階級、性別、種族群體或地理位置。雖然阿茲海默症在老年人是比較常見，但是年輕人可能也會被影響的。

阿茲海默症以不同的方式影響每一個人。它的影響很大程度上取決於這個人在病發之前的樣子，例如，性格、身體狀況和生活模式。阿茲海默症的徵狀，在它發展的三個階段中可以完全瞭解—早期、中期和晚期。如前面所述，不是所有阿茲海默症患者都會出現所有的徵狀，而且徵狀在每個人之間有會變動。

血管性失智症

2 www.alz.co.uk

血管性失智症是佔所有失智症案例約20%。血管性失智症是因為血管受損和氧氣供應有風險時所引起。如果腦部氧氣無法供應，腦細胞會壞死，導致一連串的小中風（梗塞），以及可能會有血管性失智症。引用自Alzheimer's Disease International (ADI)³。

有些血管性失智症患者發現，徵狀在一段時間內會保持穩定，接著突然因另一次中風而衰退。這個與阿茲海默症患者是逐漸衰退的經驗是相反的。有時會很難斷定人們是阿茲海默或血管性失智症。它也有可能同時是二者都有影響。引用自Alzheimer's Disease: help for caregivers. WHO⁴。

路易氏體失智症

路易氏體失智症是第三種最常見的失智症，約有超過20%的案例。路易體失智症是類似於阿茲海默症，它是因為腦部的神經細胞的退化和死亡而引起。它是命名是來自腦部神經細胞有異常蛋白質的集合，稱為路易氏體。路易氏體失智症患者一半或以上也會有帕金森症的徵狀。引用自Alzheimer's Disease International (ADI)⁵。

譯註：最常見的失智症依序為阿茲海默症、血管性失智症、路易氏體失智症及額顳葉失智症。（失智症診療手冊／社團法人臺灣失智症協會，2017）

失智症的階段

在早期階段的患者可能會：

3 www.alz.co.uk

4 www.alz.co.uk/adi/pdf/helpforcaregivers

5 www.alz.co.uk

- 顯示出語言的困難
- 經歷重要的記憶遺失—特別是短期的記憶
- 會迷失方向
- 在熟悉的地方迷路
- 出現難以做出決策
- 缺少主動性和動力
- 出現憂鬱和攻擊性的跡象
- 出現對嗜好和活動失去興趣

在中期階段的患者可能會：

- 變得非常健忘—特別是最近的事件和人們的姓名
- 若無協助則不再可以獨立生活
- 無法烹飪、清潔和購物
- 變得極度依賴
- 個人的衛生方面需要協助
- 說話的困難度增加
- 表現出徘徊和其他行為的異常
- 在家和社區中會迷路
- 會有幻覺

在後期階段的患者可能會：

- 吃東西會有困難
- 無法辨識親屬、朋友，和熟悉的人
- 理解和說明事件會有困難
- 在家中無法找到他們的路
- 走路有困難
- 在公共場域表現出不當的行為

- 會被限制在輪椅或床上

引用自：Alzheimer's disease: help for caregivers. WHO ⁶

失智症的簡短歷史

失智症，是來自拉丁文，de = 遠離 (Out From)，加上 Mens = 心智 (The Mind)，意思是因為疾病而導致精神力量遺失或受損。

西元前2000至1000年期間的埃及人和希臘人已清楚的意識到，隨著年齡的上升，老年時會伴隨有記憶障礙。

中國人使用「痴呆症」(Zhi Dai Zheng) 來描述失智症，和「老年痴呆症」(Lao Ren Zhi Dai Zheng) 來描述老年失智症，基本上是描述老年人的一種疾病，特徵是不說話、沒有反應和會發狂的。

羅馬人，例如在西元第一和第二世紀時，凱爾蘇斯 (Aulus Cornelius Celsus) 和蓋倫 (Claudius Galen)，提出了慢性的精神障礙已知會產生一種較高智力功能之不可逆的損害。引用自：WHO. What is dementia? What is Alzheimer's disease? ⁷

法國現代精神病學創始人菲利普·皮內爾 (Philippe Pinel, 1745-1826) 博士，在1797年首先使用了「失智症」(Dementia) 這個字。

1906年一位德國有名的病理學者愛羅斯·阿茲海默 (Alois Alzheimer, 1864-1915) 醫師，他描述一位55歲的女性，她死亡於由記憶喪失、定向障礙和幻覺所產生的一種不平常的精神疾病。由於

⁶ www.alz.co.uk/adi/pdf/helpforcaregivers

⁷ www.searo.who.int/en/Section1174/Section1199/Section1567/Section1823.htm

阿茲海默醫師是第一位描述不正常的腦部病變的特徵，所以這個疾病被稱為「阿茲海默症」。

公共圖書館的挑戰

世界的人口正在老化中。目前估計全世界有2,400萬人患有失智症。其中有2/3的人居住在開發中國家。到2040年時，這個數字會增加至超過8,100萬。這個增加會是在快速發展和重度人口的區域，像是中國、印度和他們在亞洲南部和西太平洋的鄰居。引用自：Alzheimer's Disease International⁸

即使有大量的失智症患者，但在絕大多數國家的公共、健康和社會服務中並沒有出現充分地優先考慮，以滿足他們不斷成長的需求。隨著與失智症相關疾病發病率的成長，它將會使社會各方面以一種更負責的方式來回應失智症患者的需求。

直到現在，圖書館員並沒有被納入照護失智症患者的專業人士之內。通常，治療多是聚焦在肢體照顧，而不是精神上的刺激。

大多數的公共圖書館對於失智症患者沒有特別的服務，即使他們的服務應該要滿足所有的人口族群的資訊和休閒需求。在一個民主的社會，取用文化、文獻和資訊的權利是延伸至所有的人，包含了失能的人。生活的品質是一個重要的因素，每一個人都有充分參與社會的權利，並且是儘可能的長久。

不同的文化在接受和處理失智症患者有不同的的方式，不論這些人是住在家中或是住在機構。不考慮文化上的差異，公共圖書館

8 www.alz.co.uk

可以為失智症患者量身訂做特定的服務和館藏。在斯堪地那維亞和其他的西方國家越來越能瞭解和接受這個挑戰。

閱讀和音樂可以幫助刺激記憶，以及提供了享受和娛樂。閱讀和聽音樂，特別是，刺激了腦部的幾個功能。一個受歡迎的說法「如果你不使用它，你就會失去它」已經被發現是真的。平靜的音樂和冥想的聖歌也顯示出可以降低神經質和焦慮。

很重要的是要強調，只有常識和一顆溫暖的心是無法克服失智症—專業的見識和專家的意見也是解決方式重要的部分。換句話說，對於失智症有足夠充分的知識是必要的。

以下的單元會顯示出適當地量身訂做的圖書館服務和特定的資料是如何對失智症患者可以有正向的影響。

服務失智症患者

提供失智症患者服務的圖書館人員必須瞭解失智症相關的疾病，和他們是如何的反應。有大量的文獻可以使用（見參考書目），強烈的建議，圖書館人員要與這個領域的專業人士諮詢，參與相關的課程和會議，如果可能的話，花些時間與對住在照護機構中之失智症患者有實際觀察的輔導師相處對話。如果這個服務計畫要能夠成功，多元的專業合作是重要的。

成功的結果需要耐心和照護，以及緊密的與失智症患者的家人和照護者合作。

與失智症患者溝通

- 要有眼神的接觸，所以他們知道你正在和他說話，而不是談論他
- 在說話之前，要確定引起他們的注意
- 說話要清楚和緩慢，要有眼神接觸
- 注意失智症患者和你自己的肢體語言，因為非語言溝通對於語言缺損者是非常重要的
- 使用簡單的語言、短句，並避免使用外文【外來語】
- 要重複和使用一致的措辭，以避免混淆
- 成為有創造力的傾聽者，和顯示出理解、寬容和尊重
- 給予失智症患者足夠的時間來回答，和提問的問題是可以用簡單的「是」或「不是」來回答。避免開放式的問題。
- 在對話中納入每日生活的主題，例如，天氣，和提及可以觸發記憶的熟悉對象【物品】
- 保持平靜、支持的，和使用舒適的姿態

爲失智症患者準備的圖書館資料

圖書和視聽資料有助於制度化【機構的】生活的品質。以喚起愉悅記憶的方式，你可以幫助失智症患者重新獲得認同感。他們在其一生中可能已有特定的嗜好和興趣。圖書和音樂可能會提醒他們有這些興趣，和激起他們對童年、青年、工作生活和家庭的記憶。

• 插畫書

失智症患者通常喜歡有既大且清楚插畫的圖書，尤其是相片。

受歡迎的主題是動物、花、時尚、兒童、鄉村、老車等。兒童的圖畫書有很大且清楚的插畫，所以是適合的。

- 可以大聲閱讀【朗讀】的圖書

失智症患者通常很喜歡聽別人大聲的朗讀。文本應該要簡短，而且有一個簡單的故事線。對於閱讀障礙者所使用易於閱讀的圖書也是適合的，因為其書寫是用簡短的句子，而且情節是不複雜的。短文、童話和短篇小說也是被推薦的。舊時代的笑話、押韻、短歌，以及十分簡單的測驗也被證明是受歡迎的。有些失智症患者喜歡傾聽熟悉的詩和歌曲。他們時常會加入歌唱，並顯示出令人驚奇記得文本的能力。兒童所使用的材料也可以併入這些活動中，因為他們是可以一次性【坐得住的一段時間內】完成的。

- 照護人員的主題書

有些圖書對於照護人員在他們日常接觸失智症患者是有所幫助的。與節慶有所連結，例如，聖誕節和復活節，關於舊有傳統、節日餐點、裝飾品等主題書可以用來作為對話的開始。用各種不同的主題來試驗是非常有幫助的，可以利用來自不同國家有插畫的供瀏覽用的大開本精裝畫冊。

- 地方史是受歡迎的，和用容易理解的語言所撰寫的名人傳記也是。談論過去的圖書是非常適合作為懷舊和對話的群體。
- 失語症患者所使用的有聲書是用比較慢的速度朗讀，所以也可以適用於失智症患者。

與失智症患者互動中，音樂是一種重要的媒介。口語溝通時常是困難的，但是唱歌、跳舞和聽音樂是好的替代方案。音樂給予失

智症患者一個機會，可以

- 表達感覺
- 和其他人互動
- 記得過去
- 表達他的/她的性格
- 降低焦慮和不安

音樂可以用於小的團體或是個人。這個音樂必須是受歡迎的和熟悉的。舉例：

平靜的古典音樂－例如：針對失智症患者的特別版本
Music for the Mozart Effect. Spring Hill Music⁹

有特別主題的音樂和歌曲－例如：季節、花、愛情或失落

冥想的音樂－可以放鬆

• 其他的媒體

其他新的電子媒體，例如，電腦遊戲，可能會新世代失智症患者的興趣。有許多老年人已經熟悉電腦。他們可能喜歡在照護者、親友、圖書館人員的協助之下在網際網路上搜尋。電腦螢幕上的圖片可能被用來刺激對話和描繪特定的主題。圖書館人員可以介紹相關的網站給照護者。

⁹ www.springhillmedia.com/b.php?i=8520

- 「懷舊工具包」

懷舊工具包在刺激記憶上是非常有幫助的。在丹麥，圖書館和老年人的機構可以自丹麥回憶中心 (Danish Reminiscence Centre)¹⁰ 外借或購買這些工具包。這些工具包是以主題定義的，可能包含舊時代的烹飪工具、女士或男士的廁所用品、學校用書和用品、工藝品和工具、園藝用品等。打開工具包，對話將會立即開始！

在某些國家，出版社會販售這種懷舊工具包，例如：美國的Bi-Folkal Productions¹¹和英國的Winslow¹²。

在北歐的國家中，圖書館發展自己的懷舊工具包是一種成長的趨勢，有時候會與照護者和當地的歷史協會合作。

- 工作人員和照護者的失智症資料

挑選過的有關失智症的圖書和其他資訊相關資料，也適用於圖書館工作人員和病人的照護者。要建議的是，公共圖書館提供精選後失智症的圖書與其他資料，作為他們一般性館藏的一部分。

居家者的圖書館服務

居住在自己家中的失智症患者可以透過圖書館的宅配物流 (Home Delivery) 服務或經由郵政借書服務 (Books-by-Mail) 的方式來進行服務。失智症患者應該要成為這些圖書館推廣服務的一個明顯

¹⁰ www.reminiscens.dk

¹¹ www.bifolkal.org

¹² www.winslow-cat.com

的目標人口。

去一位新顧客的家中拜訪是很重要的，為了要識別其特定需求。許多居家的早期失智症患者是與配偶或親屬住在一起。重要的是，這些照護者在圖書館人員第一次訪問時會出席，這樣的家庭成員會成為繼續服務的連絡人。對於居家失智症患者的推廣服務，需要瞭解患者的個人狀況。要克服失智症患者的日常照護和需求是很困難的，但是提供正確的圖書、音樂、或資料，則可以對病人和照護者二者大大地提升生活的品質。居家服務員 (Homecare Aides) 和其他外部的支援人員應該也要熟悉圖書館的服務，同時也要被鼓勵代表他們的顧客來接觸圖書館。

對於長期照護機構和日間照護中心者的圖書館服務

長期照護機構

在長期照護機構內，入住者患有失智症相關疾病的人數正在增加中。在某些國家中，現在正在為失智症患者設立特別的機構。這些機構中會有一些受過特別的失智症教育的工作人員。

日間照護中心

在某些國家，已經設立了社區的失智症患者日間照護中心。在這裡，訪客會花上半天或一天的時間，從事其各種不同的嗜好、短程旅遊和其他的娛樂活動。來自圖書館的圖書和其他資料是受到日間照護中心使用者的欣賞與感謝。

譯註：訪客和使用者，應均是指失智症患者。

與專業人員合作

提供失智症患者圖書館服務已經是非常成功了。重要的是，圖書館工作人員要定期的訪問照護機構，與機構工作人員密切的互動。如果可能，圖書館工作人員應該要參加機構工作人員的會議。

當某些特定的例行性工作併入失智症患者的日常生活時，他們會比較好對抗失智症，拜訪的圖書館工作人員最好能保持一段時間是相同的人。

提出問題和將機構工作人員納入圖書館服務計畫中。一定要記住，讓照護工作人員瞭解你的服務對這些入住者的生活品質有多少的貢獻，是需要一些時間的。

重要的對話

在傳遞圖書館資料之前，要讓你指定的連絡人員知道你要帶什麼資料過去。請連絡人員推薦他有興趣的主題。

每次你去拜訪時，要小心地與所接觸的入住者和工作人員二者建立良好的關係。提出可以帶書給工作人員，針對他們的專業和私人使用。

如果機構有入住者的親屬和朋友的團體，你可以加入這個團體的會議，並討論你的圖書館服務。

圖書館服務模式

圖書館服務可以以不同的方式提供，包括：

1.由一位圖書館員定期提供圖書館服務（例如，每月一次）

圖書館員拜訪機構的所有部門，攜帶機構住民感興趣的圖書、音樂和其他的資料。這個服務應該在起居室或活動室以小型的圖書和音樂館藏來補充。每次拜訪時應該要更換這些館藏。

2.機構內不同地點都有精選圖書、音樂和其他資料

每三個月要替換這些館藏。每當替換館藏時，要詢問工作人員和入住者的建議和推薦。

3.日間照護中心的拜訪者

到日間照護中心的失智症患者，必須給予加入圖書館的宅配物流服務的機會。

機構內的特別計畫和事件

有些服務失智症患者的圖書館員在機構內安排特別的計畫和事件有十分正向的經驗。這些安排可以是大聲朗讀、播放電影和玩音樂。這些安排可以與機構工作人員或音樂治療師合作。圖書館員負責的讀書會是一個令人享受的活動，可以引導為共同討論。

閱讀代表

幾年前瑞典的Easy-to-Read中心 (Swedish Centre for Easy-to-Read) 開始一個新的專案：「Läs Ombud」（閱讀代表）。這些代表主要是在長期照護機構和日間照護中心的工作人員當中來進行招募。類似的服務也可以由失智症患者來提供。閱讀代表的目的是要刺激對於閱讀的興趣，和安排大聲朗讀的時段（主要是以Easy-to-Read圖書、短篇文章和新聞故事），以及拜訪圖書館。閱讀代表們

是由當地的公共圖書館予以培訓，並維持密切的連繫。¹³

少數族群和文化弱勢團體

圖書館必須要確定在規劃失智症患者的服務時，有考量社區內所有的少數族群和文化弱勢團體的需求和興趣。這是意謂著選擇可以反應這些團體的歷史和【生命】經驗的圖書館資料。這些團體的某些成員可能是文盲或弱讀者，針對這些個人，來自他們祖國的影像和音樂將會是受歡迎的。

許多失智症患者是雙語人士，他們可能在某些時候會忘記他們的「新」語言。在這樣的情況下，圖書館人員可能必須依賴家庭成員或其他可以說這個語言的工作人員，來建立合作。

行銷圖書館服務

圖書館應該要製作提供失智症患者服務的小冊子。小冊子應該要告知居家失智症患者的服務，以及對機構的服務。這些小冊子應該要在圖書館陳列，而且也要分送給醫師、護理師、社工、公共資訊中心，以及其他老年人和他們的親屬會見面的地方。同樣重要的是圖書館服務的電子行銷，小冊子的內容應該要公告在圖書館的網頁。

結論

作者希望本出版品可以鼓舞全世界同道，來迎接失智症患者服務的挑戰。

13 www.lattlast.se/?page=162

最終的目標應該是要使圖書館對於這個人口族群的服務成為圖書館基本服務的一部分。如同其他的圖書顧客一樣，失智症患者有各種不同的品味和偏好，但是他們有額外的需求，使得圖書館處於與其他的服務提供者合作的一種獨特的位置。與失智症患者一起工作當然是挑戰的，需要有特別的見識和知識。然而，當努力的結果是病人清楚地同時展現出肢體和精神上刺激的跡象，這種報酬是令人感到滿足的。

這些指引提供不同的失智症相關疾病的基本資訊，建議各種不同的方式來建立圖書館失智症患者服務。在世界各個國家的圖書館人員可以依他們當地的情況調整這些指引，也可以增加其他的元素。

參考書目

- Alzheimer's Disease: help for caregivers / Alzheimer's Disease International.
Geneva: Division of Mental Health, World Health Organization, 1994.
Reprinted June 2000 and January 2006.
www.alz.co.uk/adi/pdf/helpforcaregivers [Accessed 01/05/2007]
- The Art of Dementia Care. By Daniel Kuhn and Jane Verity. Thomas Delmar Learning, 2008. Publish Date 07/20/2007. ISBN: 140189951X
- Kitwood, Tom: Dementia Reconsidered: the Person Comes First.
Buckingham: Open University Press, 1997. Reprinted 1998, 2000, 2001
- Larsen, Jeannette: Library Service in the Year 2007 – With Yesterday's Objects. LSDP Newsletter, 64, June 2007
- Verity, Jane: Joyful Activities for People with Dementia. Dementia Care Australia, 1997

International Federation of Library Associations and Institutions
IFLA Professional Reports, Nr. 104re

Guidelines for Library Services to Persons with Dementia

Helle Arendrup Motensen and Gyda Skat Nielsen

© Copyright 2007 International Federation of Library Associations and
Institutions

ISBN 978-90-77897-22-5
ISSN 0168-1931

Introduction

Over the last decade many countries have paid increasing attention to dementia related diseases, primarily due to the rapid growth of the elderly population. Although dementia is generally considered as an age-related disease, younger people may also suffer from dementia.

A person with dementia will gradually lose his/her memory, the personality may undergo profound changes, physical limitations develop, and the patient will require help with many or most of daily activities. In spite of such mental and physical limitations, a person with dementia can benefit greatly from many types of library services.

The purpose of this guidelines publication is to raise awareness in libraries, among library professionals, care givers, public policy makers, as well as among families and friends of persons suffering from dementia, that many types of library services and materials can help stimulate the memory while providing pleasure and entertainment.

Experience shows that even persons with a middle-stage dementia can benefit from reading literature and obtaining information. These guidelines give practical recommendations on how to provide mental stimulation with books and other library materials. The publication also includes suggestions for library staff on how to tailor such services to the target population. The examples included are mostly taken from public libraries in Denmark.

This publication is part of a series of guidelines publications from the IFLA Standing Committee Libraries Serving Disadvantaged Persons (LSDP) focusing on persons with specific disabilities or special needs. A full list of the LSDP guidelines can be found at the end of this

publication.

The authors of "Library Services to Persons with Dementia" will be pleased to answer questions from international colleagues. Please find their contact information at the end of this document.

Acknowledgements

The authors are grateful to the many persons and institutions who contributed to this publication, in particular, the members of the Standing Committee of the IFLA Section of Libraries Serving Disadvantaged Persons, Bror Tronbacke, Director of the Centre for Easy-to-Read in Sweden, The Danish Knowledge Centre on Ageing, The Danish Reminiscence Centre and The Dementia Services Development Centre, Stirling. The authors also thank Vibeke Lehmann, LSDP, for her stylistic and grammatical text editing.

What is dementia?

According to the World Health Organization ¹ dementia is the result of a disease process. When a person is diagnosed with a form of dementia, e.g., Alzheimer's disease or a related disorder, he/she exhibits clear symptoms of impaired memory, thinking processes, and behavior. Early signs include problems in remembering recent events and difficulty performing routine and familiar tasks. The person may also experience confusion, personality change, behavior change, impaired judgement, difficulties finding words, finishing thoughts, or following directions.

Dementia is not a normal part of ageing. It knows no social, economic, ethnic or geographical boundaries. Although each person will experience dementia in his or her own way, eventually those affected are unable to

¹ www.alz.co.uk/adi/pdf/helpforcaregivers

care for themselves and need help with all aspects of daily life. There is currently no cure for dementia, but medical treatment may postpone the progression of the disease. Dementia is irreversible when caused by disease or injury. It may be reversible if caused by drugs, alcohol, hormonal or vitamin imbalances, or by depression.²

The most common dementia diseases

Alzheimer's disease (AD)

Alzheimer's disease is the most common cause of dementia. It is estimated that about 60 % of all cases of dementia are related to AD.² (www.alz.co.uk) Alzheimer's disease attacks the parts of the brain that control thought, memory and language.

During the course of AD, nerve cells die in particular regions of the brain and the brain shrinks. This affects people's ability to remember, speak, think and make decisions. The onset of the disease is gradual and the person's decline is usually slow. Currently, the cause of the disease is unknown. AD affects all groups in society and is not related to social class, gender, ethnic group or geographical location. Although AD is more common among elderly persons, younger persons can also be affected.

Alzheimer's Disease affects each person in a different way. Its impact depends largely on what the person was like before the onset of the disease, i.e., personality, physical condition and life style. The symptoms of AD can be best understood in the context of three stages of its development – early, middle and late. As stated before, not all persons with AD will display all these symptoms and the symptoms vary from individual to individual.

² www.alz.co.uk

Vascular Dementia

Vascular dementia accounts for about 20% of all cases of dementia. Vascular disease occurs where blood vessels are damaged and the supply of oxygen is at risk. If oxygen supply fails in the brain, brain cells are likely to die, leading to a series of mini strokes (infarcts) and possible vascular dementia. Cited from: Alzheimer's Disease International (ADI) ³

Some people with vascular dementia find that symptoms remain steady for a time and then suddenly decline as the result of another stroke. This contrasts with the gradual decline many people with Alzheimer's disease experience. It is sometimes difficult to determine whether people have Alzheimer's or vascular dementia. It is also possible to be affected by both. Cited from: Alzheimer's Disease: help for caregivers. WHO ⁴

Dementia with Lewy Bodies

Dementia with Lewy bodies is the third most common cause of dementia and occurs in up to 20% of cases. Dementia with Lewy bodies is similar to Alzheimer's disease in that it is caused by the degeneration and death of nerve cells in the brain. It takes its name from the abnormal collections of protein, known as Lewy bodies, which occur in the nerve cells of the brain.

Half or more of people with Lewy body disease also develop symptoms of Parkinson's disease. Cited from: Alzheimer's Disease International (ADI) ⁵

3 www.alz.co.uk

4 www.alz.co.uk/adi/pdf/helpforcaregivers

5 www.alz.co.uk

The stages of dementia

In the early stage the person may

- *show difficulties with language*
- *experience significant memory loss – especially short-term*
- *be disoriented in time*
- *become lost in familiar places*
- *display difficulty in making decisions*
- *lack initiative and motivation*
- *show signs of depression and aggression*
- *show a loss of interest in hobbies and activities*

In the middle stage the person may:

- *get very forgetful - especially of recent events and people's names.*
- *can no longer manage to live alone without assistance*
- *be unable to cook, clean and shop*
- *become extremely dependent*
- *need assistance with personal hygiene*
- *have increased difficulty with speech*
- *show problems with wandering and other behavioral abnormalities*
- *become lost at home and in the community*
- *experience hallucinations*

In the late stage the person may:

- *have difficulty eating*
- *do not recognize relatives, friends, and familiar objects*
- *have difficulties understanding and interpreting events*
- *be unable to find their way around in the home*
- *have difficulties walking*
- *display inappropriate behavior in public*
- *be confined to a wheel chair or bed*

Cited from: Alzheimer's disease: help for caregivers. WHO ⁶

A short history of dementia

Dementia, derived from the Latin word de = out from + mens = the mind means loss or impairment of mental powers due to a disease.

The Egyptians and Greeks of the period 2000 - 1000 BC were well aware that advancing years and old age were associated with disorders of the memory.

The Chinese used the words Zhi Dai Zheng for dementia and Lao Ren Zhi Dai Zheng for senile dementia, which was described basically as a disease of old people characterized by muteness, lack of response and craziness.

The Romans, i.e. Aulus Cornelius Celsus and Claudius Galen of the first and second centuries AD, referred to chronic mental disorders known to produce an irreversible impairment of higher intellectual functions. Cited from: WHO. What is dementia? What is Alzheimer's disease? ⁷ (www.searo.who.int/en/Section1174/Section1199/Section1567/Section1823.htm)

Dr. Philippe Pinel (1745-1826), the French founder of modern psychiatry, first used the word "dementia" in 1797.

In 1906 Dr. Alois Alzheimer (1864-1915), a famous German pathologist, described a 55-year old woman who had died from an unusual mental illness causing memory loss, disorientation and hallucinations. Since Dr. Alzheimer first described the characteristic abnormal brain changes, the disease has been known as "Alzheimer's Disease".

⁶ www.alz.co.uk/adi/pdf/helpforcaregivers

⁷ www.searo.who.int/en/Section1174/Section1199/Section1567/Section1823.htm

A challenge for public libraries

*The world's population is ageing. Currently there are an estimated 24 million people worldwide with dementia. Two thirds of these live in developing countries. This figure is set to increase to more than 81 million people by 2040. Much of this increase will be in rapidly developing and heavily populated regions such as China, India, and their south Asian and western pacific neighbors. Cited from: Alzheimer's Disease International*⁸

In spite of this large number of persons with dementia, it does not appear that public, health, and social services in most countries are sufficiently prioritized to meet their growing needs. With the rate of dementia related diseases growing, it would benefit all segments of society to respond in a more responsible manner to the needs of persons with dementia.

Until now, librarians have not generally been included in the circle of professionals caring for persons with dementia. Frequently, the treatment focuses more on physical care than on mental stimulation.

Most public libraries do not have special services for persons with dementia, although their services are supposed to meet the informational and recreational needs of all population groups. In a democratic society, the right of access to culture, literature and information extends to all, including persons with disabilities. Quality of life is an important factor, and everybody is entitled to participate fully in society as long as possible.

Different cultures have different ways of accepting and dealing with persons with dementia, whether these persons live at home or in an

8 www.alz.co.uk

institution. Regardless of cultural differences, public libraries can lead the way in tailoring certain services and collections to those with dementia. In the Scandinavian and other Western countries there is a growing understanding and acceptance of this challenge.

Reading materials and music can help stimulate memory, as well as provide enjoyment and entertainment. Reading and listening to music, in particular, stimulate several brain functions. The popular saying “if you don't use it, you lose it” has been found to be true. Calm music and meditative chants have also been shown to decrease nervousness and anxiety.

It is important to emphasize that common sense and a warm heart alone cannot cope with dementia – professional insight and expertise are also important parts of the solution. In other words, a solid knowledge of dementia is essential.

The following sections will show how appropriately tailored library services and specific materials can have positive effects on persons with dementia.

Serving persons with dementia

Library staff providing services to persons with dementia must be knowledgeable of dementia related diseases and how these patrons may react. There is a large amount of literature available (see Bibliography), and it is strongly recommended that library staff consult with professionals in the field, participate in relevant courses and conferences and, if possible, spend some time with a mentor observing dementia patients in a care facility. If the service project is to be successful, multi-professional cooperation is important.

Patience and caring are also required for a successful outcome, as well as close cooperation with the family and caregivers of the patient.

Communicating with persons with dementia

- Make eye contact so the person knows you are talking to and not about him/her
- Make sure to get the person's attention before speaking
- Speak clearly and slowly. Make eye contact
- Pay attention to the body language of the person with dementia as well as your own, since non-verbal communication is very important for persons with language impairments
- Use simple language, short sentences, and avoid foreign words
- Use repetitions and consistent phrasing to avoid confusion
- Be a creative listener and show understanding, tolerance, and respect
- Give the person with dementia enough time to answer and ask questions that can be answered with a simple "yes" or "no." Avoid open-ended questions
- Include everyday topics in your conversation, e.g., the weather, and references to familiar objects that may trigger the memory
- Be calm and supportive and use comforting gestures

Library materials for persons with dementia

Books and audiovisual materials can contribute to the quality of institutional life. By evoking pleasant memories you help the patrons regain their feeling of identity. These persons may have had specific hobbies and interests during their lifetime. Books and music may remind the patrons of these interests and stir memories of childhood, youth, working life and family.

- **Illustrated books**

Persons with dementia usually like books with big and clear illustrations, particularly photos. Popular subjects are animals, flowers, fashion, children, countries, old cars, etc. Children's picture books with big and clear illustrations are appropriate.

- **Books for reading aloud**

Persons with dementia usually enjoy hearing somebody read aloud. The text, however, should be short and have a simple story line. Easy-to-read books for persons with reading difficulties are also appropriate as they are written in short sentences and have an uncomplicated plot. Essays, fairytales and short stories are recommended. Books with jokes, rhymes and jingles from old times and very easy quizzes have also proven popular. Some persons with dementia enjoy listening to familiar poems and songs. They often join the singing and show an amazing ability in remembering the text. Children's materials may also be incorporated into these activities as they can be finished in a single sitting.

- **Thematic books for the staff**

Certain books can be helpful for care staff in their daily contact with the person with dementia. In connection with holiday celebrations, e.g. Christmas and Easter, theme books may be used as conversation starters about old traditions, holiday meals, decorations, etc. It can be very rewarding to experiment with various subjects, using illustrated “coffee table books” from different countries.

- **Local history** is popular and so are biographies of famous persons written in an easy-to-understand language. Books about the past are very suitable for reminiscing and for conversation groups.

- **Audio books for persons with aphasia** are read at a slow speed and can also be used for persons with dementia.
- **Music** is an important medium in the interaction with persons with dementia. Verbal communication is often difficult, but singing, dancing and listening to music are good alternatives. Music gives the person with dementia an opportunity to
 - express feelings
 - interact with other persons
 - remember the past
 - express his/her personality
 - reduce anxiety and restlessness

Music can be used in small groups or with individuals. The music should be popular and familiar. Examples:

- **Calm classical music** – e.g., special editions for persons with dementia. Music for the Mozart Effect. Spring Hill Music ⁹
- **Music and songs with a special theme** – e.g., the seasons, flowers, love or loss
- Meditative music - for relaxation
- **Other media**

Other new electronic media, e.g., computer games, will be of interest to the new generation of persons with dementia. Many elderly are already familiar with computers. They may enjoy searching on the Internet with help from caregivers, relatives or library staff. The pictures on the computer screen may be used to stimulate conversation and illustrate certain subjects. Library staff can

9 www.springhillmedia.com/b.php?i=8520

introduce relevant sites to care givers.

- **“Reminiscence kits”**

Reminiscence kits are very helpful in stimulating memories. In Denmark, libraries and institutions for the elderly can borrow or buy these kits from the Danish Reminiscence Centre.¹⁰ (www.reminiscens.dk) The kits are theme defined and may contain old cooking utensils, old toilet articles for ladies or gentlemen, schools books and supplies, craft items and tools, gardening items, etc. Open the kit and the conversation will start immediately!

In some countries, such reminiscence kits are sold by publishers, e.g., Bi-Folkal Productions in the United States¹¹, and Winslow in the UK.¹²

In the Nordic countries there is a growing trend for libraries to develop their own reminiscence kits, sometimes in co-operation with caregivers and local historical societies.

- **Materials on dementia for staff and caregivers**

A selection of books and other information materials about dementia should also be available to library staff and patient care givers. It is recommended that public libraries offer a broad selection of books and other materials on dementia as part of their general collection.

Library services to the homebound

Persons with dementia living in their own homes can be served through

¹⁰ www.reminiscens.dk

¹¹ www.bifolkal.org

¹² www.winslow-cat.com

the library's home delivery service or via Books-by-Mail. Persons with dementia should be an obvious target population for these library outreach services.

It is important to visit a new patron at home in order to identify the specific needs of that person. Many homebound persons in the early stage of dementia live with a spouse or relatives. It is important that these caregivers are present at the initial visit by library staff and that a family member acts as a contact person for continuing services. Outreach services to homebound dementia patients require understanding of the patient's individual situation. It is difficult to cope with the daily care and needs of a person with dementia, but providing the right book, music, or information can add vastly to the quality of life for both patient and caregiver. Homecare aides and other outside support staff should also be familiar with the services from the library and should be encouraged to contact the library on behalf of their client.

Library services to persons in long-term care facilities and day care centers

Long-term care facilities

In long-term care facilities an increasing number of the residents suffer from dementia related diseases. In some countries, special facilities for persons with dementia are now being established. These facilities will have some staff members with special education in dementia.

Day care centers

In some countries, community day care centers for persons with dementia have been established. Here the visitors spend half or whole days occupied with various hobbies, excursions and other entertaining activities. Books and other materials from the library are much

appreciated by the users of the day care centers.

Cooperation with staff

Offering library services to persons with dementia has turned out to be very successful. It is important that the library staff that makes regular visits to the care facilities, interacts closely with the facility staff. If possible, library staff should participate in facility staff meetings.

As persons with dementia cope better when certain routines are incorporated into their daily life, it is preferable that the visiting library staff remain the same over a period of time.

Ask questions and involve the facility staff in the planning of library services. Keep in mind that it may take some time for the care staff to realize how much your services can contribute to the quality of life of the residents.

The important dialogue

Before delivering library materials, let your designated contact person know what materials you intend to bring. Ask that person to recommend topics of interest.

Take care to nurture your contact with both residents and staff each time you visit. Offer to bring books to the staff for their professional and private use.

If the institution has a group for relatives and friends of the residents, you can attend a group meeting and discuss your library services.

Models for library services

Library services can be provided in different ways, including:

1. Library services by a librarian on a regular basis (e.g. once a month)

The librarian visits all departments of the institution bringing books, music, and other materials for those residents who are interested. This service should be supplemented by a small collection of books and music in the living or activities room. This collection should be changed at each visit.

2. A selection of books, music recordings, and other materials at various locations in the institution

Replace the collection every three months. When exchanging collections, ask staff and residents for suggestions and recommendations.

3. Visitors to day care centers

Persons with dementia coming to day care centers should be given the opportunity to join the library's home delivery service.

Special programs and events in the institution

Some librarians serving persons with dementia have very positive experiences with arranging special programs and events in the institutions. These arrangements can be reading aloud, showing movies or playing music. Arrangements can be made in cooperation with institution staff or perhaps a music therapist. Book talks by the librarian can be an enjoyable activity and may lead to a joint discussion.

Reading representatives

Some years ago the Swedish Centre for Easy-to-Read started a new project: “Läs Ombud” (Reading Representatives). The representatives are primarily recruited among the staff in long-term care-facilities and

day care centers. Similar services could be provided for persons with dementia. The purpose of the Reading Representatives is to stimulate interest in reading and to arrange read aloud sessions (primarily with easy-to-read books, short essays, and news stories) and visits to libraries. The Reading Representatives are trained by and maintain close contact with the local public library.¹³

Ethnic and cultural minority groups

Libraries should make sure that the needs and interests of all ethnic and cultural minority groups in the community are considered when planning services to persons with dementia. This means selecting library materials that reflect the history and experience of these groups. Some members of these groups may be illiterate or weak readers and for these individuals videos and music from their native country will be popular.

Many bilingual persons with dementia may at some point forget their “new” language. In such cases, library staff may have to rely on family members or other staff speaking the language in question to establish a co-operation.

Marketing the library services

The library should produce a brochure about the services offered to persons with dementia. The brochure should inform about services to homebound persons with dementia, as well as services to institutions. The brochure should be displayed in the library and should also be distributed to doctors, nurses, social workers, public information centers and other places where the elderly and their relatives meet. Equally important is the electronic marketing of the library services and the brochure content

¹³ www.lattlast.se/?page=162

should also be posted on the library's webpage.

Conclusion

The authors hope that this publication will inspire colleagues around the world to meet the challenge of serving persons with dementia.

The ultimate goal should be to make library services to this population group a part of the library's basic services. Persons with dementia have just as diverse tastes and preferences as other library patrons but have additional needs, which the library is in a unique position to meet jointly with other service providers. Working with persons with dementia is certainly challenging and requires special insight and knowledge. The rewards, however, are gratifying when the patient clearly exhibits signs of both physical and mental stimulation as the result of such efforts.

These guidelines provide basic information on different dementia related diseases, suggest various ways to establish library services to persons with dementia, and recommend appropriate materials and resources for such services. Library staff in countries around the world may adapt these guidelines to their local circumstances and may want to add additional elements.

Bibliography

Alzheimer's Disease: help for caregivers / Alzheimer's Disease International.
Geneva: Division of Mental Health, World Health Organization, 1994.
Reprinted June 2000 and January 2006.
www.alz.co.uk/adi/pdf/helpforcaregivers [Accessed 01/05/2007]

- The Art of Dementia Care. By Daniel Kuhn and Jane Verity. Thomas Delmar Learning, 2008. Publish Date 07/20/2007. ISBN: 140189951X
- Kitwood, Tom: Dementia Reconsidered: the Person Comes First. Buckingham: Open University Press, 1997. Reprinted 1998, 2000, 2001
- Larsen, Jeannette: Library Service in the Year 2007 – With Yesterday's Objects. LSDP Newsletter, 64, June 2007
- Verity, Jane: Joyful Activities for People with Dementia. Dementia Care Australia, 1997

【附錄三】

《失智症友善圖書館指引》

超高齡社會與圖書館研究會
2017年10月 第1版

1 指引的目的

- 1.1 本指引之目的，在於為以營造「失智症友善圖書館」為目標的圖書館提供指導方針。
- 1.2 所謂「失智症友善」意指藉由讓所有人認識並且理解失智症，使失智症患者可以感受並處於「被理解」、「具有存在價值」、以及「能對地方有所貢獻」之狀態。
- 1.3 「失智症友善圖書館」之定位
 - (1) 與地方上總體照護體系中之主要相關機構建立連結，作為可支援當地成為失智症友善地區的重要一員。
 - (2) 為失智症患者及其家人等提供資料或資訊、服務、以及空間。
 - (3) 協助失智症患者參加社會活動並幫助其過有意義的生活。
- 1.4 對失智症患者友善的圖書館並非將圖書館發展為特別的失智症圖書館，而是意指使圖書館最終發展為對所有人都友善的圖書館。

2 圖書館服務界定

- 2.1 圖書館根據「圖書館法」，以對「教育與文化之發展」作出貢獻為目的，其定位在於「收集、整理並保存圖書、資訊紀錄、以及其他必要的資料，以供一般民眾利用於教養、調查研究、休閒育樂等目的之用」。
- 2.2 公立圖書館是由地方公共團體所設置之圖書館；公立圖書館以免費提供資料與服務為原則，目前日本全國共設置約3,300個公立圖書館。
- 2.3 公立圖書館是不論任何人均可免費利用、且得不被過問使用目的之社會教育機構。
 - 本指引基本上雖然是以公立圖書館為對象而製作，但實際上可應用於各類圖書館

3 失智症與圖書館

- 3.1 所謂失智症是指因腦的一部分產生變化，造成一時之間，原來發達的記憶力、判斷力、實行能力，以及對話能力等認知機能持續退化；因該等認知機能的退化，大多終會退化至有礙於社會生活之狀態。
- 3.2 根據2017年的統計，日本患有失智症之人數大約462萬人，高齡者大約7個人中就有一人罹患失智症；預估至2025年將會是大約5人中即有1位，屆時總失智人口將可能高達大約700萬人。由此可知，不只需要重視保健、醫療、社會福祉等，而且在此所有的領域中，還必要講求「對失智症友善」之議題。
- 3.3 「新橘色計畫」(New Orange Plan) 有七大訴求，其中目標

之一就是要將地方建設為「對高齡者及失智症患者友善之地區」。

3.4 圖書館要與地方上總體照護體系中之主要相關機構建立連結，以提供活用圖書館特質之服務。

- * 「新橘色計畫」為2015年1月由厚生勞動省與相關的省廳（按：日本的「省」大致相當於「部」；「廳」大致相當於「署」），包括內閣官房、內閣府、警察廳、金融廳、消費者廳、總務省、法務省、文部科學省、農林水產省、經濟產業省、國土交通省等，共同制訂的有關失智症之政策，其正式名稱為「認知症施策推進總和戰略—認知症高齡者等にやさし地域づくりに向けて」（意為「失智症施策推進整體戰略—對失智症高齡者等友善的地方建設之發展」）。
- * 所謂「地方上的總體照護體系」是指以維護高齡者尊嚴、達成支援其可以自立生活之目的為主要考量，儘可能讓高齡者可以在其已經居住習慣的地區，過著擁有自我的生活，而度過其人生的最後階段；以此為目標之地方上的總體支援與服務體系。

4 服務對象

4.1 失智症患者

(1) 阿茲海默型失智症

- 有的可見短期記憶與語言能力退化之現象
- 有的會有對狀況判斷顯得困難之情形
- 較為年輕的患者（多指未滿65歲者）會有無法判斷自己與物體的相關位置、視線無法確實對焦於所觀看的物體等情形
- 較能維持保有程序性的記憶、以及長期性的記憶

(2) 血管性失智症

- 依腦栓塞等所發生的位置而有不同的症狀
- 有的情形其記憶退化的現象並不明顯
- 突然哭泣、情緒不穩定等也是常見的現象
- 有的自失智症發生的早期開始就有失禁現象

(3) 額顳葉型失智症

- 大多數其記憶退化情況不明顯
- 性格會產生變化
- 無法自我控制（會任性作出不尋常的行為舉止，例如不自覺的偷竊行為）

(4) 路易氏體型失智症

- 產生煞有其事的幻覺
- 同一天之內意識或注意力狀態可能有各種變化
- 有的會出現帕金森氏症 (Parkinson) 的現象

4.2 輕度失智症患者

4.3 生活或工作周遭有失智症患者的家人或負責照護者

4.4 有失智症相關資訊需求的人

- 保健、醫療、社會福祉相關的專業人士
- 其他與失智症患者及其家人有關的人

4.5 目前尚與失智症患者無直接相關的人

- 對失智症尚未具備充分知識的人
- 其他與失智症患者及其家人無關的人

* 所謂帕金森氏症是指手足顫抖、筋肉僵化、動作遲緩或步行障礙等可見諸於帕金森氏病特有的動作症狀。

* 所謂輕度失智症是指認知機能有些許障礙，對於日常生活不致於造成重大障礙，還未達到重大認知障礙階段的狀態；可稱之為失智症前期症狀，但又未必一定往真正的失智症狀態發展。

5 理解失智症的意義

- 5.1 失智症可能發生於任何人。但應有的認識是，失智症並非在突然的瞬時之間奪走一個人的全部，而且患者之間具有很大的個別差異；往往因造成失智症的不同原因而呈現各種不同的症狀。
- 5.2 為讓失智症患者能安心利用圖書館，圖書館的所有工作人員均必須理解失智症的特徵，進而友善對待之。
- 5.3 地方上的各種相關措施，包含圖書館在內，終究應該與讓失智症患者可以自在地生活之設施營造相連結；此也將使圖書館進而成為對所有人都是友善的圖書館。

6 如何關懷失智症患者及與其相關的家人

6.1 關懷失智症患者

- ① 請試著探索、吸收失智症病徵相關的知識
- ② 需要理解失智症患者並非所有的事情都不能做
- ③ 請尊重其尚保有的能力，並為活用其尚保有的能力作安排
- ④ 不輕率斷定或否定之，應先傾聽
- ⑤ 在對話中請務必尊重其本人過去的經驗與想法
- ⑥ 請理解並包容其頑固的堅持
- ⑦ 如瞥見其有令人訝異的行為舉止，請移步接近冷靜確認狀況
- ⑧ 必須理解有的失智症患者其記憶退化情況可能並不顯著
- ⑨ 失智症患者從坐姿站立起來、或者走路時，均可能有步履不穩的情形，需要留意關懷之

⑩ 需要理解其可能對某種特殊紋路、形狀、或食物產生幻覺

⑪ 也需要理解即使是在同一天之內，其意識或注意力狀態可能有各種不同的變化

6.2 關懷輕度失智症患者

(1) 要理解其未來未必會變成真正的失智症患者

(2) 要理解早期發現及早期治療，可能可以防止惡化為真正的失智症

6.3 給生活或工作周遭有失智症患者的家人或負責照護者之建言

(1) 當發現患者口中發出不安或不知所云的言語時，請先認真傾聽

(2) 請依7.3「對失智症患者與其家人的服務指導方針」之指示採取行動

7 失智症友善圖書館之服務設計

失智症友善圖書館的營造，建議從可以落實服務之設計著手。例如採取以下的服務設計：

7.1 與地方上的總體照護體系中的主要相關機構建立連結，作為可支援當地成為失智症友善地區的重要一員。

- 與地方上總體照護體系中的所有主要相關機構互相連結，提供協助
- 圖書館所有館員必須深入理解失智症並具備相關知識；提供圖書館服務者即「失智症者支持者」，配戴橘色識別環*
- 透過提供失智症相關的資料與資訊、以及舉辦研習會，達成增進深化民眾對失智症的認識之目的，推動相關知

識之普及化

- 圖書館服務應充分掌握失智症患者與其家人之需求，據以進行相關的服務設計
 - 透過轉介服務，以及資料與資訊之提供，圖書館服務與保健、醫療、社會福祉等領域互相提攜協力，使失智症患者及其家人能充分與保健、醫療、社會福祉等相連結
- * 「失智症支持者」是由特定的非營利活動法人「地區照護政策網絡全國聯盟聯絡協議會」，透過其所推動的「失智症支持聯盟事業」所培養。
- * 「失智症支持者」必須具備有關失智症的正確知識與同理心，在地方上或職場上能夠盡其所能協助失智症患者及其家人。要成為「失智症支持者」必須接受「失智症支持者養成講座」之培訓，結訓的同時被授與橘色識別環；而工作時配戴橘色識別環即宣示其對於失智症患者的理解與將提供友善服務（截至2017年6月為止，日本約有900萬人取得橘色識別環之認證）。

7.2 對失智症患者及其家人提供相關資料與資訊

- 在圖書館館內與館外（例如其他相關機構），均為失智症患者及其家人之需，提供相關資料與資訊
- 收集有關失智症的圖書、以及可能伴隨失智症發生的其他疾病之照護的相關圖書，另外亦廣泛收集與介紹有關照護經驗、以及有助於照護者情緒紓壓的圖書
- 收集「懷舊包」並提供借出服務；「懷舊包」並不侷限於文字資料
- 為便利失智症患者與其家人獲取失智症相關的知識與資訊，可設置失智症相關資料專區，並進一步作可方便其查詢利用失智症相關資料之其他設計

● 參加「失智症患者圖書處方箋計畫」

*所謂「失智症患者圖書處方箋計畫」是指以失智症專家與圖書館員所製作的失智症適用之書單為基礎，為失智症患者或其家人提供閱讀書單的計畫。詳情可參考本研究會（日本「超高齡社會與圖書館研究會」）網站。

7.3 為失智症患者及其家人提供之服務

- 因應地區特性，製作當地適用之「失智症患者及其家人之服務指導原則」；圖書館工作人員應以此為指針提供圖書館服務
- 不論在圖書館內或館外，均以失智症患者及其家人的需求為依歸而提供服務
- 必要時得與失智症患者本人及其家人共同研討，以提供適切的圖書館服務
- 透過活用「懷舊包」，包括回憶法、聽讀會、讀書會、朗讀會、真人圖書館 (Human Library) 等各種圖書館活動設計，以加深對於失智症的理解與相關知識之啟發與普及，並達到抑制症狀的發展、以及提升生活品質等目的

7.4 提供失智症患者及其家人合宜的空間

- 圖書館提供服務者在理解失智症患者的病症之外，同時應具備相關的知識，努力幫助失智症患者及其家人順利適應並得愉快生活
- 營造為失智症患者考量的友善空間
 - 圖書館指標的標示採用圖示符號或圖形
 - 考量年齡增長可能造成對顏色辨識能力退化，應作適當的顏色搭配運用

- 加強地板與牆壁、牆壁與門扇邊緣的顏色對比，使易於分辨
- 不使用含有花樣的壁紙與地板材料
- 配置使用的家具應挑選可以予人愉快感與安心感之材質
- 圖書館可設置有助於資料活用的「失智症交流區」

* 「失智症交流區」（「交流區」一詞在原文中採用“café”一詞的外來語）是指提供失智症患者及其家人與社區人士及專家相互交流資訊與互相理解的場所；此種場所是「新橘色計畫」（New Orange Plan）所推薦設置的。

7.5 協助失智症患者參加社會活動並幫助其過有意義的生活

- 圖書館應與失智症患者及其家人共同研討適切的圖書館服務方案並加以實施
- 應具有預防失智症患者惡化至需要專人照護的觀念；在提供失智症服務的設計上，儘量使之得以維持其與生活區域的關聯
- 圖書館應提供可以使失智症患者本人及其家人可自行擔當服務幫手之服務設計

致謝：感謝日本「超高齡社会と図書館研究会」同意本館收錄並翻譯《認知症にやさしい図書館ガイドライン》

認知症にやさしい 書館ガイドライン

超高齢社会と図書館研究会

2017年10月 第1版

1 ガイドラインの目的

- 1.1 このガイドラインは、「認知症にやさしい図書館」を目指そうとする図書館のための指針です。
- 1.2 「認知症にやさしい」とは、あらゆる人が認知症について知り、理解することで、認知症の人が「理解されている」「存在価値がある」「地域に貢献することができる」と感じることができる状態を意味します。
- 1.3 認知症にやさしい図書館は、
 - (1) 地域包括ケアシステムに主体的に関わり、認知症にやさしい地域を支える一員となります。
 - (2) 認知症の人や家族等に、資料や情報、サービス、空間を提供します。
 - (3) 認知症の人の社会参加や生きがい創出の手助けをします。
- 1.4 認知症にやさしい図書館は、認知症に特化したものではなく、結果的にすべての人にやさしい図書館を意味します。

2 図書館とは

- 2.1 図書館は、図書館法によって「教育と文化の発展」に寄与することを目的として、「図書、記録その他必要な資料を

収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資する」と定められています。

2.2 公立図書館は地方公共団体が設置する図書館です。公立図書館では、無料で資料やサービスを提供することが定められており、現在、全国に約3,300館が設置されています。

2.3 公立図書館は、だれもが、無料で、目的を問われることなく利用することのできる社会教育機関です。

● このガイドラインは、基本的に公立図書館を対象としていますが、すべての館種に応用可能です。

3 認知症と図書館

3.1 認知症とは、脳の一部が変化することによって、一旦発達した記憶力や判断力、実行能力や会話能力などの認知機能が持続的に低下した状態のことをさします。それらの認知機能の低下によって、社会生活に支障をきたすような状態になることが多いです。

3.2 現在、認知症の人の数は約462万人、高齢者の約7人に1人が認知症で、2025年には約5人に1人、およそ700万人に達すると推計されています。このことから、保健・医療・福祉のみならず、あらゆる領域に「認知症にやさしい」ことが求められています。

3.3 新オレンジプランでは、7つの柱のひとつとして、「認知症を含む高齢者にやさしい地域づくり」が掲げられています。

3.4 図書館は、地域包括ケアシステムに主体的に関わり、図書館の特質を活かしたサービスを提供します。

- *新オレンジプランとは、2015年1月に、厚生労働省が関係省庁（内閣官房、内閣府、警察庁、金融庁、消費者庁、総務省、法務省、文部科学省、農林水産省、経済産業省、国土交通省）と共同で策定した認知症政策であり、正式名称は「認知 症施策推進総合戦略～認知症高齢者等にやさしい地域づくりに向けて～」です。
- *地域包括ケアシステムとは、高齢者の尊厳の保持と自立生活の支援の目的のもとで、可能な限り住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、地域の包括的な支援・サービスを提供する体制です。

4 サービスの対象

4.1 認知症の人

(1) アルツハイマー型認知症

- 短期記憶と言語が低下することがあります。
- 状況判断が難しくなることがあります。
- 比較的若くして発症した人（65歳未満が目安）では、物体と自分の位置関係がわからなかったり、視線を物体に合わせることができなくなったりすることがあります。
- 手続き記憶や長期記憶は比較的保持されます。

(2) 血管性認知症

- 脳梗塞等が起きた部位によって症状は変わります。
- 記憶低下がそれほど目立たない場合もあります。
- 急に泣き出したり、感情が不安定になったりすることもしばしばあります。
- 失禁などが比較的早期から起こることもあります。

(3) 前頭側頭葉型認知症

- 多くの場合、記憶低下は目立ちません。
- 性格が変わることがあります。
- 脱抑制（気の向くままに普通はしない行動、例えば万引き等をしてしまう）があることがあります。

(4) レビー小体型認知症

- ありありとした幻視が出現することがあります。
- 意識や注意の状態が一日の中で変動することがあります。
- パーキンソニズムが出現することがあります。

4.2 軽度認知障害の人

4.3 家族や介護者など認知症の人を取り巻く人

4.4 認知症の情報を必要としている人

- 保健・医療・福祉に関連する専門職
- その他、認知症の人と家族に関連する人

4.5 現在は認知症と直接的な関わりをもたない人

- 認知症についての知識を充分にもたない人
- その他、認知症の人と家族に関連しない人

* パーキンソニズムとは、手足のふるえや、筋肉のこわばり、緩慢な動作や歩行障害など、パーキンソン病に見られる特徴的な運動症状のことをさします。

* 軽度認知障害とは、認知機能に何らかの障害はあるものの、日常生活を送ることに大きな支障はなく、認知症には至っていない状態をさします。認知症予備群とも言えますが、必ずしも認知症に移行するわけではありません。

5 認知症を理解することの意味

- 5.1 認知症は、誰にでも起こりうるものです。しかし、認知症は突然その人の全てを奪うわけではありません。個人差は大きく、原因となる病気によっても様々な症状を呈します。
- 5.2 認知症の人が安心して図書館を利用するには、図書館にいるあらゆる人々が認知症の特徴を理解し、接することが必要です。
- 5.3 これらの取り組みは、結果的に認知症の人が図書館を含む地域の中で心地よく暮らすことに結びつきます。さらに、認知症の人以外の人にとってもやさしい図書館につながります。

6 認知症の人や家族等とのかかわり方と留意

6.1 認知症の人

- ① 認知症の症状の特徴についての知識を持ちましょう。
- ② すべてのことができなくなるわけではないことに留意しましょう。
- ③ 保たれている能力を尊重し、活かせるように配慮しましょう。
- ④ 一場面から断定したり、否定したりせずに、まずは話を聞いてみましょう。
- ⑤ 本人の過去の経験や考えを尊重して会話をしましょう。
- ⑥ 本人の強いこだわりを理解して受け入れましょう。
- ⑦ 一見、驚くような行動をとった場合には、寄り添って状況を冷静に確認しましょう。

- ⑧ 記憶低下が目立たない場合もあることを知っておきましょう。
- ⑨ 椅子からの立ち上がりや歩行が不安定な場合もあるため、注意しましょう。
- ⑩ 模様やシミ等から幻視が出現する場合があることを理解しましょう。
- ⑪ 一日の中で、意識や注意の状態が変化する場合もあることに注意しましょう。

6.2 軽度認知障害の人

- ① 必ずしも将来、認知症になるわけではないことを理解しましょう。
- ② 早期発見と早期対応が、認知症の進行を防ぐ可能性があることを理解しましょう。

6.3 家族や介護者など認知症の人を取り巻く人

- ① 不安や混乱を口にする場合は、まずはじっくりと話を聞いてみましょう。
- ② 「認知症の人や家族へのサービス指針」（7.3参照）に基づいて行動しましょう。

7 認知症にやさしい図書館の取り組み

認知症にやさしい図書館は、「できるところ」から、下記の取り組みを行います。

- 7.1 地域包括ケアシステムに主体的に関わり、認知症にやさしい地域を支える一員となります。
- 地域包括ケアシステムのあらゆる主体と連携・協力します。

- 図書館スタッフは、認知症についての深い理解と知識を持ちます。図書館サービスを提供する人は、認知症サポーターであり、オレンジリングをつけます。
 - 認知症に関する資料や情報の提供、講習会の実施を通して、認知症の理解を深めるための普及・啓発を推進します。
 - 認知症の人や家族のニーズを把握するための取り組みを行います。
 - レフェラルサービス、資料や情報の提供、保健・医療・福祉領域との連携を通して、認知症の人や家族と、保健・医療・福祉をつなげます。
- * 認知症サポーターは、特定非営利活動法人「地域ケア政策ネットワーク全国キャラバンメイト連絡協議会」が実施する「認知症サポーターキャラバン事業」に基づいて養成されます。
- * 認知症サポーターとは、認知症に関する正しい知識と理解を持ち、地域や職域で認知症の人や家族に対してできる範囲での手助けをする人です。認知症サポーターになるには、「認知症サポーター養成講座」を受ける必要があります。同講座受講者にはオレンジリングが手渡され、身に着けることによって認知症への理解を示します（2017年6月現在、約900万人）。

7.2 認知症の人や家族等に資料や情報を提供します。

- 図書館内外で、認知症の人や家族のニーズに基づいた資料や情報を提供します。
- 認知症に関する図書、認知症およびその他の疾病を伴う介護に関する図書、介護体験に関する図書、介護から気持ちを解放できる図書を整備し、紹介します。

- 回想法キットを収集し、貸し出しを行います。回想法キットは、文字資料に限定されません。
- 認知症の人や家族、認知症に関する知識や情報を求める人のために、認知症に関する資料のコーナーを作るなど、認知症に関する資料にアクセスしやすい工夫を行います。
- 「認知症に関する本の処方箋プロジェクト」に参加します。

* 「認知症に関する本の処方箋プロジェクト」とは、認知症の専門家と図書館員が作成した認知症に関する本のリストに基づいて、認知症の人や家族などに本を処方するプロジェクトです。詳しくは、当研究会ウェブサイトをご参照ください。

7.3 認知症の人や家族等にサービスを提供します。

- 地域の特性に応じた「認知症の人や家族へのサービス指針」を作成し、その指針に基づいてサービスを提供します。
- 図書館内外で、認知症の人や家族のニーズに基づいたサービスを提供します。
- 認知症の人や家族とともに、図書館サービスについて考え、実施します。
- 回想法キットを活用した回想法、音読、読書会、朗読会、ヒューマンライブラリなど、認知症の理解を深めるための普及・啓発や、症状の進行抑制、生活の質の向上等を目的とした図書館プログラムを提供します。

7.4 認知症の人や家族等が過ごしやすい空間を提供します。

- 図書館でサービスを提供する人は、認知症について理

解するとともに、認知症についての知識をもち、認知症の人や家族が快適に過ごせるように努力します。

- 認知症の人に配慮した空間づくりを目指します。
 - ・ 図書館サインにピクトグラムや図を採用します。
 - ・ 加齢による色覚の機能低下を意識したカラーコーディネートを行います。
 - ・ 床と壁、壁とドアなどの境目にコントラストをつけて見分けやすくします。
 - ・ 模様や柄のある壁紙や床材を使いません。
 - ・ 心地よさと安心感を与える素材を使った家具を配置します。
- 図書館は、資料を活用した認知症カフェを設置します。

* 認知症カフェとは、認知症の人や家族が、地域の人や専門家と相互に情報を共有し、お互いを理解し合う場であり、新オレンジプランで設置が推奨されています。

7.5 認知症の人の社会参加や生きがい創出の手助けをします。

- 図書館は、認知症の人や家族とともに図書館プログラムを考え、実施します。
- 介護予防を視野にいれ、サービスを利用しながら地域とのつながりを維持できるような仕組みを提供します。
- 認知症の人や家族が、サービスの担い手となるような図書館プログラムを提供します。

老人讀者圖書資訊服務指引研訂小組

國立臺灣大學圖書資訊學系 林珊如教授

國立公共資訊圖書館 岳麗蘭

國立臺灣圖書館 蔡靜怡

新北市立圖書館 陳雅貞

新北市立圖書館 胡麗珠

新北市立圖書館 李佳雲

苗栗縣政府教育處 徐淑晴

南投縣埔里鎮立圖書館 蘇麗雯

臺南市立圖書館 黃家虹

高雄市立圖書館 王郁婷

花蓮縣文化局 王悅湘

臺東縣政府文化處 謝良英

致謝

筆者特別感謝參與本指引研訂小組會議及焦點團體的圖書館成員及圖書館代表提供的相關資訊。同時感謝研究生戴辰軒及陳宜伶協助文獻資料的蒐集與整理、國家圖書館同仁在行政與指引校訂出版上的協助，在此一併誌謝。

國家圖書館出版品預行編目(CIP)資料

臺灣老年讀者圖書資訊服務指引 / 國家圖書館編輯.

-- 初版. -- 臺北市：國家圖書館, 民108.11

面；公分

ISBN 978-957-678-678-5 (平裝)

1.讀者服務 2.老年

023.6

108019313

臺灣老年讀者圖書資訊服務指引

發行人：曾淑賢

編輯者：國家圖書館

出版者：國家圖書館

地址：10001臺北市中正區中山南路20號

電話：(02)2361-9132

傳真：(02)2381-5372

網址：<http://www.ncl.edu.tw>

出版年月：中華民國108年11月初版

開本印製：18開（17 x 23）

定價：新臺幣100元

印製數量：1,000冊（平裝）

印刷裝訂：優點印刷設計股份有限公司

展售處：國家網路書店 <http://www.govbooks.com.tw>

國家書店松江門市 電話：02-2518-0207

地址：10485臺北市松江路209號1樓

五南文化廣場 電話：04-2226-0330轉20、21

地址：40042臺中市中山路6號

GPN 1010802044

ISBN 978-957-678-678-5（平裝）