



## 平成21年度第2・3回研修会報告

### 平成21年度第2回研修会

10月16日(金曜日)、今年1月に新しく開館した植草学園大学図書館を会場に、46名の参加を得て今年度の第2回研修会を開催しました。

今回は、東京農業大学の中野捷三教授をお招きしての講演、千葉市中央図書館の事例報告、その後、植草学園大学図書館の概要説明と施設の見学を実施しました。

日程・内容は下記のとおりです。



植草学園大学図書館

- |             |                              |
|-------------|------------------------------|
| ○ 講演会       | 13:40~15:50                  |
| ・テーマ        | 「図書館における問題利用者」—対応の表現をめぐって—   |
| ・講師         | 中野 捷三 氏 (東京農業大学 教職・学術情報課程教授) |
| ○ 事例報告・施設見学 | 16:00~17:10                  |
| ・テーマ        | 「千葉市図書館の困った利用者」              |
| ・発表者        | 長塚 裕美子 氏 (千葉市中央図書館情報資料課主査)   |
| ・テーマ        | 「植草学園大学図書館の概要説明」             |
| ・発表者        | 森 生也 氏 (植草学園大学図書館 図書・情報管理室長) |

## 1 講演会報告

「図書館における問題利用者—対応の表現をめぐって—」の講演を聞いて

千葉大学附属図書館 江波戸 登弥子

平成21年度の千葉市図書館ネットワーク協議会第2回研修会は、「図書館における問題利用者—対応の表現をめぐって—」というタイトルで、東京農業大学教授 中野捷三氏に御講演をいただきました。

中野捷三氏は、国立国会図書館、オーストラリア国立図書館に勤務され、図書館情報学に関する多くの論文・著書をお書きになっていますが、2004年に「図書館の問題利用者—前向きに対応するためのハンドブック」を翻訳・出版された後は、図書館の問題利用者についての講演も数多くなさっています。国立国会図書館在職時に問題利用者に対応した際、日本語の文献がほとんどなかったため、海外の事例、対応策を紹介されたそうです。



講演中の中野氏

今回の講演では、過去からどのような状況が問題となってきた、それに対しどのような対応がとられてきたのかが、主にイギリス、それからアメリカの図書館の例を説明されました。アメリカでは人権協会との意見対立、訴訟事件等様々な状況を経て、利用者の行動に制限を加えることを容認する合意が定着し、現在は、図書館の利用についてライブラリーポリシーの中で規定を定め、具体的な禁止行動規則などを公表、周知するという方策を採っているということです。ALAのガイドライン、Webで公開されているアメリカの公共図書館の「行動規則」、「適正利用方針」等が紹介されました。

結論として、図書館としてのミッションステートメント(組織の存在意義を端的に表現したもの)を作成し、図書館サービスのポリシーを定め、それによって図書館が運営されていることを周知することが大事なのではないかとまとめられました。日本でも、まだ多数とはいえないが、ミッションステートメントをもつ図書館があるという調査も紹介されました。

続く千葉市図書館の事例報告にもあったように、現場で直接問題利用者に対処しなければならない担当の方々の大変さは相当なものがあるのが現状であり、その只中にあると、ミッションステートメントと聞いてもそれが即解決へ結びつくとは思えないのが、現場職員の実感であるかもしれません。対症療法として、事例集、対応マニュアル等の作成も望まれます。

しかしあらためて考えてみると、ミッションステートメント及びサービスポリシーを明文化するために、自館のミッションとサービスを考え直し、整理することは現場要員を含めた図書館職員にとっても大変有益であり、必要なことなのではないかと感じました。実際に利用者に対応する時に、自分の拠って立つ根拠を明確に意識できれば、ぶれのないわかり易い対応が出来、結果利用者の理解も得易くなることのあるのではないのでしょうか。



研修会の様子

また同時に、自館のミッションステートメント及びサービスポリシーを利用者に周知し、理解してもらう努力が必要と思います。各図書館の設置目的からサービス範囲が定まり、利用規則が存在し、そしてその中で利用者が守らなければならない事項がある、という意識を図書館員、利用者が共有できるとよいと思いました。

## 2 施設の概要説明及び見学

### 植草学園大学図書館を見学して

千葉市美術館美術図書室 藁科 英也

植草学園の出発は、明治 37 年に開設された千葉和洋裁縫女学校から始まる。以来 100 年以上にわたり千葉の地で教育活動を続けている。その活動は近年めざましく、平成 11 年に福祉学科および専攻科より成る短期大学が、20 年には発達教育学部と保健医療学部を擁する 4 年制大学を開学した。短期大学は「障害に関する専門性を身につけた人材の養成」によって、文部科学省より平成 19 年度の「特色ある大学教育プログラム」の選定を受けている。共に若葉区小倉町にあり、千葉都市モノレール千城台北駅からは徒歩約 10 分。



植草学園大学図書館の概要説明

大学図書館は正門を通過してすぐ右手の M 棟にある。そのうち 1,2 階が図書館に充てられており、昨年 11 月に完成、本年 1 月からサービスを開始している。面積は 1,182 m<sup>2</sup>、収容可能冊数は 5 万 5 千冊、閲覧座席は 190 席。現在蔵書は約 2 万 3 千冊、学術雑誌は約 180 種。開架図書はエリア A から C までの 3 群に分けられており、A は人文・社会科学、B は理学・医学・工学系、C は館内のみでの使用である絵本・紙芝居・参考図書等である。これは、植草学園大学および短期大学各学部の性格が反映されている（閉架は 1 階）。また、この M 棟は他にもピアノレッスン室と学生の資格取得や就職などをサポートするキャリア支援室（共に 1 階）、多人数収容の「さくらホール」があり、全体が「メディアゲート」と呼ばれている。

本大学図書館の設立に携わった図書・情報管理室長である森生也氏によれば、図書館内に学生や教官など学内の関係者が情報・知識を共有する場として「ラーニングcommons」を設置し、ゼミなどもここで開くよう提案しておられるという。これは OA や PC などの台数の多さを誇りたがる昨今の施設の中では珍しい試みに思われるかも知れないが、実のところ森氏はアテネの学堂いらいのことを実践しておられるだけであって、それを特筆しなければならないところに今日の大学教育における問題がある。

大学に入学した学生は、それまでとは異なり図書館を積極的に使用しなければならない。しかしながら、図書館という組織・機構を、自転車や自動車のような道具として使いこなすことができる大学生はどのくらいいるだろうか。筆者も、この 2 年ほど勤務先の美術館で大学生を中心とした博物館学芸員実習を担当し、彼らの図書館の利用のしかたについて疑問を持つことが多かった。本大学図書館ではこの方面について、各学生に対して情報探索や著作権制度のイロハまでをも含めた徹底したガイダンスを行っている。最近ではどの大学でも「アカデミック・スキル」と称して資料収集から発想にいたる、いわば知的生産の技術にかんする指導を熱心に行っているが、入学試験や検定のたぐいとは異なり、成果はなかなか見えにくい。特に新しい大学は、現在の活動が組織の将来すら決定してしまう。

「いま、学生の総数は 500 人ばかりです。少人数ですけど、試験期間中の図書館の利用者が瞬間で 400 人を超えまして」と語られたときばかりは、森氏の顔も少しほころんだ。聞いている

こちら側は、『福翁自伝』にあった「ゾーフ部屋」のくだりを思い出した。これは、あながち的外れではないだろう。今の大学生たちに昔の書生の姿を重ねることができるということは、しんどいことばかりの昨今、ほっとさせてくれる話題だった。

重責を担われた森氏はじめとする大学図書館のスタッフの方々、そして在籍している学生の皆さんの御多幸をお祈りします。

## 平成 21 年度 第 3 回 研修会

平成 22 年 1 月 28 日（水曜日）、千葉市生涯学習センターのパソコン学習室を会場に、40 名の参加を得て本年度の第 3 回研修会を開催しました。

今回の研修は、国立国会図書館から講師をお招きして、インターネットを利用した講演を実施しました。

日程・内容は下記のとおりです。

### ○ 講演会

・テーマ 「図書館におけるビジネス支援に関するレファレンス・ツール紹介」

① 経済社会分野 13:00～15:00

・講師 坂尻 貢一 氏

(国立国会図書館 主題情報部 科学技術・経済課 経済社会係)

② 科学技術分野 15:15～16:45

・講師 恩田 裕之 氏

(国立国会図書館 主題情報部 科学技術・経済課 科学技術係長)

・テーマ 「レファレンス共同データベース」 17:00～

・講師 鈴木 智之 氏

(国立国会図書館 関西館 図書館協力課 課長補佐)

## 1 講演会報告

「図書館におけるビジネス支援に関するレファレンス・ツール紹介」の講演を聞いて①

千葉市中央図書館 小林 正幸

今回の講演は、『図書館におけるビジネス支援に関するレファレンス・ツール紹介』をテーマに行われました。講師には国立国会図書館主題情報部科学技術・経済課の坂尻貢一、恩田裕之両氏を迎え、それぞれビジネス支援に役立つレファレンス・ツールを多数紹介していただきました。

資料の紹介がテーマですと、講師のお話を聞くだけではなかなか頭に入らないものです。しかし今回は、目の前のパソコンを操作し、紹介された Web サイトを実際に利用することができたので、大変分かりやすく、かつ、ためになる研修となりました。

前半は坂尻氏より経済社会分野についてご講演いただきました。①統計資料、②市場情報を知

るためのツール、③企業情報を知るためのツール、④国立国会図書館作成のレファレンスツールについて、それぞれ想定される質問のパターン別に調べ方と代表的なツールを紹介していただきました。特にインターネット上で得られる情報のお話は興味深く、例えば、『日本統計年鑑』や『日本の統計』などは、もちろん紙媒体でも発行されていますが、総務省統計局のホームページ (<http://www.stat.go.jp/>) から最新版を入手できます。図書館利用者には是非提供したい情報です。

後半は恩田氏より科学技術分野についてレファレンス・ツールを紹介していただきました。こちらもインターネット上の情報が多数紹介されていましたが、例えば『無機化合物・錯体辞典』（講談社 1997）は物質の製法、構造、性質などが物質名から検索できる貴重なツールであり、多少古いからといって書庫にしまうようなことをすると勿体ない、というお話もありました。紙媒体資料とインターネット上の資料、双方の特徴を理解し、使いこなすことの大切さ、難しさをあらためて感じました。

今回は有益なレファレンス・ツールを多数紹介していただきましたが、いざ利用者を目の前にして、的確なツールを紹介・提供できるようになるためには、やはり日々の自己研鑽が欠かせない、ということを再認識しました。

また、今回紹介していただいたツールは、図書館職員のみならず、利用者にも是非知っていただきたいものばかりでした。窓口以外でも、パスファインダー、レファレンス事例の紹介、ホームページ内のリンク集等、方法は多々あると思います。膨大な情報の中から、有益な情報を見つけだすために役立つツールを、これまで以上に、それぞれの図書館が積極的に紹介していくべきではないでしょうか。



研修会の様子

## 「図書館におけるビジネス支援に関するレファレンス・ツール紹介」の講演を聞いて②

千葉市美浜図書館打瀬分館 荒井 博行

今回、「図書館におけるビジネス支援に関するレファレンス・ツール」及び「レファレンス協同データベース」について、国立国会図書館の職員の方々に講演して頂いた。

レファレンスツール紹介の講演では、「経済分野」と「科学技術分野」に分けての説明であった。

「経済分野」は、統計資料を用いたレファレンスや市場等に関する情報を提供する際に有効となるツールを紹介された。実際にインターネットを利用してホームページを閲覧したが、情報量も大変豊富で、ビジネス情報を求める利用者のニーズに応えることのできる大変有効な情報提供の手段であると感じた。具体例として「千葉市における1世帯あたり一か月の平均アイスクリーム消費額を知りたい」という事例に対して、該当する統計資料を求めるまでの過程を説明された。私達も順を追いながら確認し、官公庁のホームページに掲載されている統計資料を利用してアイスクリーム消費額についての情報を得ることができた。様々な品目に関する過去の記録から最新の情報まで公開されており、有用なホームページであった。

「科学技術分野」では、科学技術における一般的な事典や代表的なレファレンスツール等の紹

介であった。私自身、科学技術分野の知識は浅く、専門用語などでも理解に苦しむ時もあるのだが、具体例を交えて様々なレファレンスツールを紹介して頂いたことは大変参考になった。実際のレファレンス業務においても、今回知ることができたレファレンスツールを活用して、科学技術関連の情報を把握し、専門用語等を理解することで幅広く対応できるよう努めていきたい。

最後に「レファレンス協同データベース」の講演では、全国で協同データベースに参加している図書館のレファレンス事例をデータベース化し、インターネットを通じて登録・提供することを主な事業として取り組んでいるということを紹介された。レファレンス事例を共有し、活用することはレファレンスサービスを向上させ、効率化を図れると説明して頂いた。この事は、今後さらにレファレンス業務を充実させていくために必要なことではないかと思った。

また「レファレンス協同データベース」はレファレンス業務の向上だけでなく、図書館によっては研修教材や広報として活用できる事業となる点は、大変興味深いと感じた。

今回の研修会では、数多くのレファレンスツール等を紹介して頂き、大変有意義なものとなった。千葉市図書館では「千葉市図書館サービスプラン2010」を策定し、その方針の一つに「レファレンスサービスの充実」とある。今後、利用者の求める要望や課題に対して十分なサービスを提供できるよう今回の経験を活かして、日々の業務に励みたい。

## 「加盟館紹介展」が実施されました！！

### 事務局

平成18年度から実施している「加盟館紹介展」は、「千葉市図書館情報ネットワーク協議会」について千葉市民に知ってもらい、加盟館を市民に利用してもらうことを目的に開催しています。

千葉市生涯学習センター1階のアトリウムガーデンを会場に、10月31日（土）～11月10日（火）の期間実施しました。今回で4回目とあって、どの館も創意工夫で作り上げた掲示物で、自館の紹介に力を入れていました。また、年々見学者も多くなってきており、用意された資料もすぐなくなり、追加で取寄せするという盛況ぶりでした。



加盟館紹介展の全景

協議会の説明  
加盟館マップ  
加盟館一覧



敬愛大学・千葉敬  
愛短期大学メディ  
アセンター

淑徳大学附属図書  
館千葉図書館

植草学園大学図書  
館



千葉明德短期大学  
図書館

千葉経済大学総合  
図書館

千葉大学附属図書  
館

東京情報大学情報  
サービスセンター

東京歯科大学図書  
館

神田外語大学附属  
図書館





放射線医学総合研究所図書室  
 放送大学附属図書館  
 日本貿易振興機構  
 アジア経済研究所  
 図書室



千葉市生涯学習センター調査・資料室  
 千葉県立中央図書館  
 千葉市中央図書館



千葉市議会図書室  
 千葉市美術館美術図書室  
 千葉市教育センター  
 図書資料室



千葉市稲毛図書館  
 千葉市花見川図書館  
 千葉市みやこ図書館



千葉市若葉図書館  
 千葉市緑図書館  
 千葉市美浜図書館

千葉市図書館の配置図  
 千葉市図書館の利用の仕方

加盟各館の紹介パンフレット等



## 《新加盟館の紹介》

### 千葉県立保健医療大学/千葉県立衛生短期大学 図書館の紹介

千葉県立保健医療大学 平川 裕子

千葉県立保健医療大学は平成21年4月に開学しました。

それに伴い、今までの千葉県立衛生短期大学と千葉県医療技術大学校は、順次閉学・閉校となります。1学部2キャンパスの4年制大学として、大学設置の趣旨は、千葉県における「健康づくりのプロとして」将来の指導者となりうる人材の養成であるとし、第一に“高い倫理観”第二に“優れた専門性”第三に“実践能力”を持った専門職の育成を目指しています。

教育理念の第一を“高い倫理観”としているのは、どんなに専門的知識や技術があっても、人を理解する優しい心がなければ意味がないからです（大学案内より）。

大学の構成は、1学部（健康保健学部）、4学科：看護学科、栄養学科、歯科衛生学科、リハビリテーション学科（理学療法専攻・作業療法専攻）ですが、将来のチーム医療を目指し、全学科の学生が合同で学ぶ「特色科目」も企画されて、異なる学科・専攻の学生が共に、色々な体験・学習するカリキュラムが組まれています。

図書館は、上記の趣旨を踏まえて、望ましい4年制大学図書館及び衛生短期大学の学生・教員の勉学や研究のよりどころとなる望ましい図書館を目指します。専門的知識はもちろんのこと、心の幹を大きくするためにも図書館を使ってほしいと思います。そのために、必要と思われる、データベース類（医中誌 Web, J DreamII, CINAHL with Full Text, ほか）・専門雑誌類・一般書籍も含めた書籍類及び DVD 類の充実に努めています。購入希望のリクエストへの対応は、100%を目指していますが、購入できない場合は、大学の相互貸借制度、県立図書館等の公共図書館のネットワークを利用することになります。現在、県立図書館協力車のコースに加入していますが、当ネットワーク協議会でも、千葉市の図書館などが連絡便を出していただくと助かります。

- ・外と中庭の両方から光が差し込む明るい閲覧室が好評です。
- ・短大の旧館に比べ、教育棟に近く、1階にあるためアクセスがよくなり、活発に活用されています。
- ・昨年度と比較し、嘱託増員等によるためもあり、開館時間を週8時間延長しました。
- ・それらの理由により昨年度に比べ、6か月（4～9月）間の比較で2万3千人増加し、3万2千人を超えました。

千葉県立保健医療大学 幕張キャンパス図書館

〒261-0014 千葉市美浜区若葉2-10-1

電話 043-272-2987 FAX 043-272-2988

開館 2008年9月1日

延べ床面積 843㎡

蔵書数 55,751冊

(H21.4.1 現在・幕張キャンパス図書館)



千葉県立保健医療大学図書館

◇千葉市図書館情報ネットワーク協議会ホームページ

<http://wwwsoc.nii.ac.jp/ccal/index.html>

Network通信 No. 33

2010年3月31日

発行：千葉市図書館情報ネットワーク協議会

事務局：千葉市中央図書館内

〒260-0045 千葉市中央区弁天3-7-7

TEL 043-287-4081 FAX 043-287-4074