

「モノ」グループ グループ活動記録

作成：片岡（東京農業大学）

1．日時：平成 17 年 1 月 12 日（水）13：00～14：30

2．場所：慶應大学三田キャンパス・三田メディアセンター図書館6階会議室

3．メンバー

・出席 9 名

小生方麻里（麗澤大学）、片岡真裕子（東京農業大学）、川越智之（駒澤大学）、
助川敦子（文化女子大学）、関全葵（東京家政学院大学）、高田涼子（国立音楽大学）、
土屋貴之（法政大学）、森田敦子（東京国際大学）、新見敏子（中央大学）

・欠席 2 名

木村友紀（法政大学）、楠山直文（成城大学）

4．討議内容（要約）と次回討議までの予定

各図書館で抱える問題・事例、それに関連する事例を挙げた。今後は随時メール等を利用して事例・対策を蓄積する。次回は、引き続き各館の事例を項目に付け足していく予定。

5．各図書館で抱える問題・事例

区分	事例	対策
資料（開架図書、閉架図書、貴重書）	汚損、破損（書き込み、切り取り）1)	・汚損・破損資料を展示し、利用者に資料を大切に扱うようにうったえた。 ・貴重書の損壊防止に「資料のデジタル化」がある。
	盗難、紛失	
	取引書店とインターネット量販書店との洋図書の価格差、インターネット量販書店の在庫状況 2)	・洋図書は海外の書店から直接購入すると購入費用が安価。
	CD、CD-ROM 等電子資料の複写もしくは複製（著作権の保護等からむ）	・資料に添付されている電子資料を持ち帰りたいという利用者には、スタッフが必要な部分のみをフロッピーディスクに落として渡している。

利用者

利用者の安全	
病気、ケガ	
事故	
利用者同士のトラブル	
けんか	
犯罪行為	
利用者の所持品の盗難	
ストーカー行為	
不審な入館者を識別できない3)	<ul style="list-style-type: none"> ・業者に名札を着用してもらう。 ・入退館システム設置。 ・人を置く。
紛失物の取扱い	
迷惑行為	
PC 機器の不正利用 10) 11)	
所蔵資料以外の CD、CD-ROM の複製	
プリンタの乱用 4)	<ul style="list-style-type: none"> ・出力用紙に学生 ID を出力している。 ・課金制 (出力枚数は減るが金銭管理がスタッフにとって煩雑)。 ・定量制。学生が入学してから卒業するまでの出力可能枚数が予め決まっている (学生 ID を介して枚数を管理)。
マナー	
館内での飲食 5)	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館内入り口付近に飲食可能な空間を開設。
座席の占有	
おしゃべり	
携帯電話の利用	
カメラの利用 6)	
PC、電卓等の使用音	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の苦情から PC、電卓の使用を禁じた閲覧室「おとなしべや」を開設。
(過度の) 苦情、クレーム 7)	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート箱を設置しクレームを受け付け回答する。

(個人情報保護法)	空調機器について 8)	
	図書館利用規則について	
	カウンター対応について	
	蔵書について	
	サービス全般について	
	以前図書館に寄贈した資料がない(図書館で廃棄)	・寄贈を受け付ける際に寄贈者に図書館の意向を説明する(特に珍しい資料の寄贈のみ受け付ける、管理は図書館に一任してもらう等)。
	大学のイメージを損なわない学外利用者の謝絶の方法 9)	
	PCのログ履歴 10)	
	貸出履歴	
	入退館システムの履歴	・入退館システムに対して抵抗を持ち利用を拒否する利用者がいる。入退館システムではなく対面で本人を確認して入館させている。
施設 (システム系)	水漏れ	
	破損	
	停電	
	セキュリティー(維持管理費用と訴訟問題に至った場合の責任の所在) 10) 11)	・利用者用PCと事務用PCのネットワークを切り離す。 ・カウンターに近い場所に利用者用PCを置く。
	コンピュータウィルス	
	ハッキング	
	不正アクセス	
	掲示板等への中傷的な書き込み	
	資料の書誌データ所蔵データ利用者データの管理	
	各データの消失、バックアップ	
	その他	地震
火災		

補足

- 1) デジタル化資料を公開することで利用者は存在を知り利用できるようになった。他方、鮮明さ、色合いの点で実物を見たい等利用者からの要求が増え、対応する手間が増えた。
- 2) 見計り選書で購入決定となった洋図書の取引書店が提示した価格が、インターネット量販店の価格より高額だったので、インターネット量販店で発注した。数週間後に“在庫なし”との連絡があった。頻雑。
- 3) 入退館システムを設置しても、学外利用者・入退館システムに抵抗を持つ利用者が入館するために人が必要な時がある。
- 4) 図書館には業者の出入りが多く、図書館関係者であるか不審人物であるか識別できない。
- 5) 出力用紙を無料で提供すると図書館の資料やデータベース以外の内容の出力、際限のない枚数の利用が目立つ。
- 6) 館内からカメラのシャッター音が聞こえるが使用目的が不明なので注意できない(資料の一部を撮っているのかもしれない)。
- 7) 通学生と異なり通信教育部生は、学生証が紙なので図書館の入退館システムに反応せず入館できない。利用者にライブラリーカードを発行するよう提案したが、前はライブラリーカードを発行せずに入館できたということでもめた。カウンターで対応に困った委託業者は図書館職員に電話中に受話器を奪われる。図書館管理職と通信教育部管理職が現場に駆けつけ話し合う。後日に同学生からクレームあり。
- 8) 暑い、寒い、暗い、明るい等
- 9) 企業に所属している学外の方の図書館利用を謝絶しているが、大学のイメージを損なうのではないか。
- 10) 利用者が内部・外部へのハッキングをする、ウィルスに感染した場合に利用者の PC のログ履歴があれば追跡できるが、利用者のログ履歴を図書館で所有・蓄積しているのは問題ではないか。(利用者の貸出記録と同様の意味で)
- 11) 大学内 PC から外部へのハッキングがあり判明した。訴訟にならずに解決した。莫大な費用がかかるため、図書館が利用者用 PC の設定を変え制限をかけられないでいる。この状況で次のハッカーに利用された場合の対応(責任の所在等)に不安が残る。

以上