

館内利用・貸出グループ

藤原美佳（駒澤大学）

清水暁美（相模女子大学）

米田 暁（大東文化大学）

はじめに

「図書館は成長する有機体である」というランガナタンの言葉のように、図書館はさまざまな状況の変化にとりまかれながらも、日々成長し続けなければならない。成長するための第一歩は、現状を知ることから始まる。現状を知るためには、図書館評価を利用することも一つの手段と考える。

図書館サービスの評価は、図書館経営の分野で古くから取り上げられ研究されてきたが、近年、アウトソーシングや、資料の電子化など大学図書館を取り巻く環境の変化の中で、図書館経営を見直す一つの方法として、図書館評価に注目がおかれ、評価のあり方への関心がますます高まってきている。それにともない現在、図書館パフォーマンス指標（IS011620）など、いろいろな図書館評価の手法や論文がでてきている。

今回私たちのグループでは、1999年に私立大学図書館協会が提出した、「私立大学図書館自己点検・評価手法ガイドライン」の「館内利用・貸出」を担当することにした。

館内利用と貸出は、図書館サービスの中心と言ってもよい業務であり、ここを評価し、見直すことは、図書館サービスの向上につながり、図書館経営において重要なポイントだと考える。

1.私立大学図書館自己点検・評価手法ガイドライン

今回、参考にした図書館評価は、1999年に私立大学図書館協会自己点検・評価手法ガイドライン作成委員会が提出した「私立大学図書館 自己点検・評価手法ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）である。

このガイドラインは、各図書館が自己点検・評価を実施する際に必要となる点検課題を例示し、点検方法、分析・評価の手法等を提示、解説するものである。2部構成になっており、第Ⅰ部は「自己点検・評価手法」、第Ⅱ部は「チェックリスト」になっている。

第Ⅰ部の「自己点検・評価手法」は、9つの項目が挙げられている。1.教育支援、2.図書館の公開、3.利用者教育、4.レファレンス、5.電子情報サービス、6.館内利用・貸出、7.アクセシビリティ、8.OPAC、9.図書館相互教育、である。

第Ⅱ部の「チェックリスト」は、5つの項目にわかれており、Ⅰ.サービス、Ⅱ.情報資源、Ⅲ.施設・設備、Ⅳ.職員、Ⅴ.組織・運営となっている。

2.「館内利用・貸出」の対象と評価手法

ガイドラインによると、館内利用・貸出は、学生・教職員などを問わず大学図書館利用者に周知すべき不可欠なサービスとして、以下のものを対象としてあげている。

1. 閲覧
2. 貸出
3. 複写

また、評価手法の素材として以下のものが挙げられている。

1. 利用規則（貸出・複写・サービス時間など）
2. 利用統計（貸出・複写・入館者数など）
3. 閲覧環境が分かる施設・設備関係資料

まずは、実際にこのガイドラインの手法を実施した。ガイドラインのチェック手法は、当然行うべき事項、あるいは常に図書館が考えなければならない事項である。しかし、実際に実施してみると、統計などからデータを収集するのが必要があり、卓上で短時間にできるものではなかった。第三者の立場から、数値で表せる評価も必要かと思うが、図書館を評価するといっても、点数をつけるにはそれぞれの図書館で目指しているものが違うため、一概に点数をつけるのは難しい。また、そのような評価を作成するには、多くのデータが必要になり、今期の分科会活動の中で、そのような評価を作成するのは難しいなどの感想をもった。そこで、当グループでは、図書館評価作成の目的を、最終的に百点中の何点であるかを出すのではなく、これによって自館のサービスや業務の現状把握や課題を認識する取っ掛かりになる自己点検できる評価をつくりたいとの意見でまとまった。図書館評価を行う回答対象者は、経営者側ではなく、実際に現場で利用者と接している図書館員にすることとした。

しかし、実際に現場で利用者と接している図書館員は、自館を見直す時間と機会がなかなかない。そこで、図書館員が常に自館の評価を気軽に短時間にできるもの、1回やって終わりではなく何回もできるものを目指して新たな図書館評価を作成することにした。そのためには、ガイドラインの第Ⅱ部にあった「チェックリスト」を生かし、チェック項目としてリスト化し、評価する方法にすることに決めた。また、このガイドラインが作成されてから8年が経過しているため、内容も新たに見直しを行ってもよいのではないかとこのことで、チェック項目は、具体的に答えやすいものを自分たちで考えて追加することにした。回答は、すぐに記入できるようにチェック項目と同じ枠に設けることにした。また、それを補うように各項目に対する解説をつけることにした。

まずは、閲覧、貸出、複写、それぞれに担当をわけ、チェック項目を挙げた。各自がそれぞれ新たに追加したチェック項目を統合し、できたチェックリストを実際実施して意見交換を行った。新たに追加された項目は、閲覧、貸出、複写すべてを合計すると145項目におよび、全項目をチェックするには、かなり時間がかかった。これでは、気軽に自己点検を行うのは難しいのではないかと。ただし、この自己点検をどの程度の頻度で実施するかにも関係する。年に一回程度であれば、それも図書館を評価するためには必要なのではないかとこの意見が出た。簡単にできることは大切だが、実施して終わりではなく「気づき」のあるもの、「考えさせる」ことが大切ではないかと。実際にチェックをした後は、その内容の検討をして改善に結びつけることに利用してもらいたい。それには、なぜ評価するのか、評価することでどのような「良い」点があるのか、裏づけも必要ではないかとこの意見もあり、チェック項目の見直しを行なった。

見直しの過程で、それぞれの対象をハード面とソフト面にわけてチェック項目を作成したほうが、分かりやすいチェックリストになるのではないかと新たなチェックリストの対象を、

1. サービス面
 2. 施設面
- と変更した。

チェックリストのサービス編では、図書館の中心業務と言ってもよい、貸出業務とそれに付随するサービス業務を大項目に挙げた。挙げた項目は、以下のとおりである。

- ・ 貸出
- ・ 開館時間
- ・ 督促
- ・ 購入希望
- ・ 複写
- ・ その他

当初は、指定図書も大項目の中に入れていたが、同じ図書館評価グループ内の「教育支援」のチェック項目で詳しく触れられており、「館内利用・貸出」全体のチェック項目数も多くなってしまったため、削除することにした。

チェックリストの施設編では、利用者が館内を利用する際に使う施設面のチェックができるように大項目を挙げた。挙げた項目は、以下のとおりである。

- ・ 掲示物
- ・ 閲覧席
- ・ 安全面および衛生面
- ・ 障害者対応
- ・ 情報検索
- ・ カウンター
- ・ 書架
- ・ 図書館内の施設
- ・ 複写

3.チェックリストの実施結果

対象をサービス編と施設編に見直しをしたチェックリストをまず、自分の所属している図書館の数名の館員に実施してもらい、感想や改善点を伺った。ここででてきた意見は、質問や回答形式が統一されていないので、答えにくい箇所があるとのことだった。その意見を反映し、質問の仕方を回答しやすいように見直し、基本的に“はい”“いいえ”で答えられるものに統一した。また、チェック項目をなるべく答えやすいように簡潔にしたので、それを補うように、よりわかりやすく、より気づき・発見があるように各項目に対する解説を丁寧に説明することにした。

また、当分科会の夏期合宿中に他のグループのメンバーにもチェックリストを実施してもらい、18大学19図書館の回答を得ることにした。その時は感想や改善点に加え、回答時間も調査することにした。

その際に、集計したチェックリスト回答は、このようになった。

館内利用・貸出点検リスト集計結果 -施設編-

大項目	No.	チェック項目		回答数		回答数
掲示物	1	・大学構内に図書館の場所の案内はあるか	<input type="checkbox"/> 有	12	<input type="checkbox"/> 無	7
	2	・図書館内に各階のフロア案内はあるか	<input type="checkbox"/> 有	15	<input type="checkbox"/> 無	4
	3	・各設備や施設ごとにサインがあるか	<input type="checkbox"/> 有	16	<input type="checkbox"/> 無	2
	4	・利用の規則の案内はあるか	<input type="checkbox"/> 有	11	<input type="checkbox"/> 無	7
	5	・学外者への案内があるか	<input type="checkbox"/> 有	11	<input type="checkbox"/> 無	8
	6	・掲示物の点検は定期的に行っているか	<input type="checkbox"/> 有	13	<input type="checkbox"/> 無	6
	7	・外国語による案内があるか	<input type="checkbox"/> 有	3	<input type="checkbox"/> 無	16
閲覧席	8	・閲覧席は何席あるか	(閲覧席) 席			
	9	・大学院生用の閲覧席はあるか	<input type="checkbox"/> 有	5	<input type="checkbox"/> 無	13
	10	・教員用の閲覧席はあるか	<input type="checkbox"/> 有	8	<input type="checkbox"/> 無	11
	11	・個人で利用できる閲覧室はあるか	<input type="checkbox"/> 有	6	<input type="checkbox"/> 無	11
	12	・グループで利用できる閲覧室はあるか	<input type="checkbox"/> 有	14	<input type="checkbox"/> 無	5
	13	・設備の点検は定期的に行っているか	<input type="checkbox"/> いる	11	<input type="checkbox"/> いない	8
	14	・閲覧スペースの照明、採光は適切か	<input type="checkbox"/> 適切	14	<input type="checkbox"/> 不適切	4
	15	・閲覧スペースの空調は利用者が調節可能か	<input type="checkbox"/> 可	2	<input type="checkbox"/> 不可	17
	16	・試験期などに閲覧席を増設しているか	<input type="checkbox"/> いる	2	<input type="checkbox"/> いない	16
	17	・静かな環境が維持できているか	<input type="checkbox"/> いる	12	<input type="checkbox"/> いない	7
安全面 および 衛生面	18	・建物は耐震構造になっているか	<input type="checkbox"/> いる	11	<input type="checkbox"/> いない	0
	19	・防犯カメラは設置されているか	<input type="checkbox"/> 有	8	<input type="checkbox"/> 無	11
	20	・入館ゲートは設置されているか	<input type="checkbox"/> 有	19	<input type="checkbox"/> 無	0
	21	・非常口はあるか	<input type="checkbox"/> 有	19	<input type="checkbox"/> 無	0
	22	・消火器は設置されているか	<input type="checkbox"/> 有	19	<input type="checkbox"/> 無	0
	23	・避難訓練は行っているか	<input type="checkbox"/> いる	6	<input type="checkbox"/> いない	13
	24	・書庫は防火設計になっているか	<input type="checkbox"/> いる	11	<input type="checkbox"/> いない	5
	25	・書庫の空調換気はできているか	<input type="checkbox"/> いる	13	<input type="checkbox"/> いない	5
	26	・館内に放送設備は設置されているか	<input type="checkbox"/> 有	17	<input type="checkbox"/> 無	2
	27	・館内の清掃はどのくらいの頻度で行っているか	1回/30日、1回/日、1回/週			
	28	・トイレは清潔か	<input type="checkbox"/> はい	17	<input type="checkbox"/> いいえ	2
	29	・書架の清掃は行っているか	<input type="checkbox"/> いる	8	<input type="checkbox"/> いない	10
障害者対応 (障害者を受け入れる 場合チェックする)	30	・車椅子の方が入館できるスロープはあるか	<input type="checkbox"/> 有	12	<input type="checkbox"/> 無	7
	31	・エレベータは車椅子の方が利用できるか	<input type="checkbox"/> できる	19	<input type="checkbox"/> できない	0
	32	・障害者用のトイレはあるか	<input type="checkbox"/> 有	10	<input type="checkbox"/> 無	9
	33	・閲覧室に段差はないか	<input type="checkbox"/> 有	5	<input type="checkbox"/> 無	14
	34	・図書館に入館するまでに点字ブロックはあるか ・カウンターまで誘導する点字ブロックはあるか	<input type="checkbox"/> 有	1	<input type="checkbox"/> 無	18
	35	・拡大読書機はあるか	<input type="checkbox"/> 有	5	<input type="checkbox"/> 無	9
	36	・出入り口は自動ドアか	<input type="checkbox"/> 自動	11	<input type="checkbox"/> 手動	8
	37	・車椅子の方が利用できる閲覧席はあるか	<input type="checkbox"/> 有	8	<input type="checkbox"/> 無	11
	38	・点字の案内はあるか	<input type="checkbox"/> 有	5	<input type="checkbox"/> 無	13
情報検索	39	・OPAC検索専用端末は設置しているか	<input type="checkbox"/> 有	16	<input type="checkbox"/> 無	3
	40	・データベースを使用できるパソコンがあるか	<input type="checkbox"/> 有	19	<input type="checkbox"/> 無	0
	41	・レポートや課題などを作成できるパソコンはあるか	<input type="checkbox"/> 有	13	<input type="checkbox"/> 無	6
	42	・プリンターは利用できるか	<input type="checkbox"/> 有	16	<input type="checkbox"/> 無	3
	43	・情報コンセントは設置されているか	<input type="checkbox"/> 有	17	<input type="checkbox"/> 無	2

大項目	No.	チェック項目		回答数		回答数
カウンター	44	・サービスカウンターは利用者にわかりやすい位置にあるか	<input type="checkbox"/> 有	19	<input type="checkbox"/> 無	0
	45	・サービスカウンターから閲覧席や利用者の様子は確認できるか	<input type="checkbox"/> できる	6	<input type="checkbox"/> できない	12
	46	・レファレンスカウンターは利用者にわかりやすい位置にあるか	<input type="checkbox"/> 有	17	<input type="checkbox"/> 無	1
複写	47	・コピー機は何台設置しているか	1台②、3台④、4台、5台②、6台⑤、7台②、8台、9台、20台 ※○の中の数字は回答数			
	48	・将来的に台数を増やす計画はあるか	<input type="checkbox"/> 有	1	<input type="checkbox"/> 無	13
	49	・館員の管理ができる場所に設置されているか	<input type="checkbox"/> いる	12	<input type="checkbox"/> いない	5
	50	・コピー機はコイン式か	<input type="checkbox"/> コイン式	19	<input type="checkbox"/> カード式	12
	51	・カラーコピーができる複写機はあるか	<input type="checkbox"/> 有	16	<input type="checkbox"/> 無	3
書架	52	・開架式書架はあるか	<input type="checkbox"/> 有	18	<input type="checkbox"/> 無	0
	53	・閉架式書架はあるか	<input type="checkbox"/> 有	17	<input type="checkbox"/> 無	1
	54	・書架見出しはあるか	<input type="checkbox"/> 有	17	<input type="checkbox"/> 無	1
	55	・書架は劣化していないか、危険な箇所はないか	<input type="checkbox"/> 有	9	<input type="checkbox"/> 無	7
	56	・書架の空きスペースは足りているか	<input type="checkbox"/> 有	5	<input type="checkbox"/> 無	12
	57	・書架と書架との間隔は人が行き交うのにゆとりがあるか	<input type="checkbox"/> 有	12	<input type="checkbox"/> 無	6
	58	・利用者の手が届く範囲に図書が並べられているか	<input type="checkbox"/> いる	12	<input type="checkbox"/> いない	5
	59	・開架に電動(手動)式書架を設置しているか	<input type="checkbox"/> 有	6	<input type="checkbox"/> 無	13
	60	・参考図書コーナーは設置しているか	<input type="checkbox"/> 有	16	<input type="checkbox"/> 無	3
	61	・書架整理は毎日行っているか	<input type="checkbox"/> いる	13	<input type="checkbox"/> いない	6
	62	・書架の照明は適切か	<input type="checkbox"/> 適切	14	<input type="checkbox"/> 不適切	5
	63	・自動化書庫(集密書庫)を設置しているか	<input type="checkbox"/> 有	7	<input type="checkbox"/> 無	12
	その他の施設	64	・授業で使用できる部屋はあるか	<input type="checkbox"/> 有	11	<input type="checkbox"/> 無
65		・休憩スペースはあるか	<input type="checkbox"/> 有	8	<input type="checkbox"/> 無	11
66		・飲食できるスペースはあるか	<input type="checkbox"/> 有	6	<input type="checkbox"/> 無	13
67		・視聴覚資料を利用できるAVブース室はあるか	<input type="checkbox"/> 有	15	<input type="checkbox"/> 無	5
68		・新聞を読めるスペースはあるか	<input type="checkbox"/> 有	18	<input type="checkbox"/> 無	1
69		・雑誌を読めるスペースはあるか	<input type="checkbox"/> 有	18	<input type="checkbox"/> 無	1
70		・図書館からのお知らせを掲示するスペースはあるか	<input type="checkbox"/> 有	18	<input type="checkbox"/> 無	1
71		・館内にゴミ箱はあるか	<input type="checkbox"/> 有	18	<input type="checkbox"/> 無	1
72		・美術館などの他施設案内スペースはあるか	<input type="checkbox"/> 有	13	<input type="checkbox"/> 無	5
73		・図書館ガイダンスなどを行える図書館(メディア)ホールはあるか	<input type="checkbox"/> 有	9	<input type="checkbox"/> 無	10
74		・階段は危険な箇所はないか	<input type="checkbox"/> 有	4	<input type="checkbox"/> 無	12

館内利用・貸出点検リスト集計結果 -サービス編-

大項目	No.	チェック項目		回答数		回答数
貸出	75	・貸出期間、貸出冊数は決まっているか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	76	・閲覧・貸出サービスとレファレンス(参考)窓口が分かれているか	<input type="checkbox"/> はい	15	<input type="checkbox"/> いいえ	4
	77	・閲覧・貸出サービス業務の担当、体制が整っているか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	78	・閲覧・貸出サービスのマニュアルがあるか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	79	・閲覧・貸出サービスの内容を学生に周知しているか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	80	・自動貸出機はあるか	<input type="checkbox"/> はい	7	<input type="checkbox"/> いいえ	12
	81	・自動貸出機の利用統計をとっているか	<input type="checkbox"/> はい	5	<input type="checkbox"/> いいえ	9
	82	・自館以外で所蔵(保管)している図書資料の取り寄せ、返却ができるか	<input type="checkbox"/> はい	18	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	83	・No.82ではいい回答の場合、取り寄せに何日かかるか(保管中、予約なしの図書の場合)	1日③、1-2日②、1-4日、2-3日、2-4日、3日③、3-4日②、3-7日 ※○の中の数字は回答数			
	84	・閉館時の返却はできるか(返却ポストは設置してあるか)	<input type="checkbox"/> はい	17	<input type="checkbox"/> いいえ	2
	85	・図書の予約はできるか	<input type="checkbox"/> はい	17	<input type="checkbox"/> いいえ	2
	86	・貸出期間延長はできるか	<input type="checkbox"/> はい	16	<input type="checkbox"/> いいえ	3
	87	・予約、延長の手続きは窓口(カウンター)以外でもできるか	<input type="checkbox"/> はい	7	<input type="checkbox"/> いいえ	12
	88	・個人の貸出状況など窓口以外でも問い合わせできるか	<input type="checkbox"/> はい	15	<input type="checkbox"/> いいえ	2
	89	・長期貸出サービスの制度があるか	<input type="checkbox"/> はい	16	<input type="checkbox"/> いいえ	3
開館時間	90	・最終時限の授業終了後、何時間開館しているか	10分、20分②、30分、45分、50分、1h②、1h15、1h40、2h②、2h30②、4h③ ※○の中の数字は回答数			
	91	・サービス時間と開館時間は同じか	<input type="checkbox"/> はい	8	<input type="checkbox"/> いいえ	10
	92	・閉館何分前から閉館のお知らせを行なっているか	5分前、10分前⑤、15分前③、20分前、30分前⑥、40分前、15か30分前 ※○の中の数字は回答数			
	93	・土曜日は平日と同じ時間帯で開館しているか	<input type="checkbox"/> はい	6	<input type="checkbox"/> いいえ	13
	94	・通常、日曜日・祝日は開館しているか	<input type="checkbox"/> はい	4	<input type="checkbox"/> いいえ	14
	95	・試験期間等、特別にの休日開館を行っているか	<input type="checkbox"/> はい	9	<input type="checkbox"/> いいえ	10
督促	96	・延滞者に対して督促を行なっているか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	97	・督促の手段は	<input type="checkbox"/> 文書送付⑧ <input type="checkbox"/> 電話連絡⑧ <input type="checkbox"/> 掲示板張り出し⑤ <input type="checkbox"/> メール⑤ <input type="checkbox"/> その他① ※○の中の数字は回答数			
	98	・個人情報保護に努めているか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	99	・延滞者に対する罰則はあるか	<input type="checkbox"/> はい	18	<input type="checkbox"/> いいえ	1
	100	・定期的に督促業務を行なっているか	<input type="checkbox"/> はい	18	<input type="checkbox"/> いいえ	1
購入希望	101	・学生からの購入希望を受付けているか	<input type="checkbox"/> はい	19	<input type="checkbox"/> いいえ	0
	102	・学生に周知しているか	<input type="checkbox"/> はい	18	<input type="checkbox"/> いいえ	1
	103	・購入の基準は設けているか	<input type="checkbox"/> はい	13	<input type="checkbox"/> いいえ	6
	104	・図書が入った場合は、学生に個別に連絡を行なっているか	<input type="checkbox"/> はい	16	<input type="checkbox"/> いいえ	3
	105	・購入希望の図書の取り置きをしているか	<input type="checkbox"/> はい	15	<input type="checkbox"/> いいえ	4
複写	106	・利用規則はあるか	<input type="checkbox"/> 有	17	<input type="checkbox"/> 無	2
	107	・利用規則は利用者に明記しているか	<input type="checkbox"/> はい	14	<input type="checkbox"/> いいえ	3
	108	・複写業務は専門の職員が当たっているか	<input type="checkbox"/> はい	0	<input type="checkbox"/> いいえ	18
	109	・複写件数は記録しているか	<input type="checkbox"/> はい	6	<input type="checkbox"/> いいえ	13
	110	・複写枚数は記録しているか	<input type="checkbox"/> はい	6	<input type="checkbox"/> いいえ	13
	111	・学生の複写利用は有料か	<input type="checkbox"/> 有料	19	<input type="checkbox"/> 無料	0
	112	・著作権問題に対して利用者に必要な指導を行っているか	<input type="checkbox"/> はい	13	<input type="checkbox"/> いいえ	5
	113	・代行コピーサービスは行っているか	<input type="checkbox"/> はい	6	<input type="checkbox"/> いいえ	13
その他	114	・図書館に利用者からの意見箱・投書箱を設置しているか	<input type="checkbox"/> はい	14	<input type="checkbox"/> いいえ	5
	115	・新着図書の案内をしているか	<input type="checkbox"/> はい	14	<input type="checkbox"/> いいえ	5
	116	・展示の企画を定期的におこなっているか	<input type="checkbox"/> はい	11	<input type="checkbox"/> いいえ	8

チェックリスト回答時間: 平均19.7分

チェックリストの回答時間を集計すると、平均で 20 分ぐらいであった。当初のチェックリスト作成の目標である“短時間でできるもの”に近づけたのではないか。

回収したチェックリスト実施結果をみて、他にも気がついた点がでてきた。このチェックリストのサービス編の貸出のチェック項目の中に、

- ・ 貸出期間、貸出冊数は決まっているか

というチェック項目がある。

図書館を運営するにあたって、貸出期間と貸出冊数が決まっていることは当たり前だと思っていた。しかし、海外の図書館では、貸出冊数は決まっていない大学図書館もあるとの事例を伺っていたので、基本的なことだがこのチェック項目を挙げた。当グループでは、貸出期間が決まっていない図書館がこの分科会参加大学図書館の中にもあるのではないかという期待をしていたが、回答結果は、19 図書館のうち、“はい”が 19 館との結果がでた。

では、実際に各大学図書館の貸出の形態はどのようになっているのだろうと思い、各大学図書館のホームページより学部生の貸出期間と冊数を再調査した。調査結果は、このようになった。

各大学図書館の貸出期間・冊数(学部生) (2007年12月現在 各大学図書館HPより)

	貸出冊数	貸出期間
関東学院大学図書館	開架図書 5冊 閉架図書 5冊 1ヶ月貸出 2冊	開架図書 2週間 閉架図書 2週間 1ヶ月貸出 1ヶ月
国立音楽大学図書館	10冊	図書(和) 2週間 図書(洋) 1ヶ月 楽譜 2週間
國學院大學図書館	1～3年生 5冊 4年生 10冊	1～3年生 14日 4年生 21日
国土館大学図書館	5冊	2週間
駒澤大学図書館	8冊	2週間
相模女子大学図書館	1～3年生 5冊 4年生 10冊	1～3年生 (和)2週間 (洋)4週間 4年生 4週間
上智大学図書館	10冊	14日
女子栄養大学図書館	制限なし	3週間

成城大学図書館	6冊	2週間
清泉女子大学図書館	1～3年生 10冊 4年生 20冊	1～3年生 2週間 4年生 1ヶ月
創価大学図書館	10冊	1ヶ月
大東文化大学図書館	図書 10冊 雑誌 5冊	図書 14日 雑誌 3日
東海大学図書館	5冊 その他資料(高校の教科書等) 5冊	2週間 その他資料(高校の教科書等) 2週間
東京家政学院大学図書館	1～2年生 7冊 3～4年生 20冊 雑誌 2冊	1～2年生 2週間 3～4年生 30日 雑誌 1週間
東洋大学図書館	10冊	1～3年生 2週間 4年生 4週間
文化女子大学図書館	1～3年生 5冊 4年生 5冊 + 5冊(卒論用)	1～3年生 2週間 4年生 2週間 +1ヶ月(卒論用)
明治学院大学図書館	一般図書(和) 10冊 一般図書(洋) 10冊	一般図書(和) 2週間 一般図書(洋) 2週間
立教大学図書館(本館)	3冊	2週間

再調査して、この分科会参加大学図書館の中にも貸出冊数が制限なしの図書館があることがわかった。このことから、チェックリストを作成する際に、貸出期間と貸出冊数を同じ項目に入れてしまったため、回答しづらい場合があることがわかった。質問の仕方を再度確認する必要があると感じた。

また、チェックリストの結果からはわからなかったが、この調査から同じ貸出でも、それぞれの図書館で貸出の形態が違うことが伺えた。

- ・ 1年生から4年生まで貸出期間、貸出冊数ともに一律の図書館
- ・ 卒業年次生のみ貸出期間、または貸出冊数を配慮している図書館
- ・ 和書や洋書など資料によって貸出期間が違う図書館

などがあり、各図書館で利用者のことを配慮して貸出期間や冊数を決めていることがわかった。

開館して数十年経過している図書館は、蔵書数や奉仕対象者数も変動していると思うので、貸出期間や冊数などのサービスを改めて見直す機会をつくってもいいのではないかな。

最後に、当分科会の世話人である慶應義塾大学の加藤好郎氏に各項目のチェックをしていただき、専門的意見をいただきチェックリストに意見を組み込んだ。そして、作成したチェックリストはこのようなものとなった。

館内利用・貸出点検リスト -施設編-

大項目	No.	チェック項目	回答		解説
掲示物	1	・大学構内に図書館の場所の案内はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・キャンパス内で利用しやすい位置にあるか
	2	・図書館内に各階のフロア案内はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・フロア案内は、初めて利用する利用者にとって、必要なもので、図書館の中でもわかりやすい位置にあるか確認する
	3	・各設備や施設ごとに案内表示があるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・見やすいかどうか。表示のないものは検討したらどうか
	4	・図書館からのお知らせを掲示するスペースはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	5	・美術館等の他施設からの案内を掲示するスペースはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	6	・利用の規則の案内はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・分かりやすい場所に案内があるか ・開館時間、貸出冊数、返却期限等すぐ分かるようになっているか
	7	・外国語による案内があるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用規則の他に、各設備や施設ごとの案内など
	8	・学外者への案内があるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・一般公開している大学は、学外者用の利用案内も検討する
	9	・掲示物の管理をする担当が明確になっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	10	・掲示物の点検は定期的に行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・内容が古くなっているものは、もちろん廃棄し、内容が同じものでも掲示物自体が劣化しているものは、新しいものと交換する
閲覧席	11	・閲覧席は何席あるか	(閲覧席) (学生数)	席 人	・学生数に対して足りているか ・収容定員の10%以上の座席数が設けられることが望ましい
	12	・大学院生用の閲覧席はあるか	<input type="checkbox"/> 有 (席) 院生数 (人)	<input type="checkbox"/> 無	・メリット、デメリットを考える
	13	・教員用の閲覧席はあるか	<input type="checkbox"/> 有 (席) 教員数 (人)	<input type="checkbox"/> 無	・メリット、デメリットを考える
	14	・閲覧個室はあるか	<input type="checkbox"/> 有 (席)	<input type="checkbox"/> 無	・防音、遮音に配慮しているか ・目が行き届くよう配慮しているか
	15	・グループ学習室的機能を持った閲覧室はあるか	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	・防音、遮音に配慮しているか ・目が行き届くよう配慮しているか
	16	・設備の点検は定期的に行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・閲覧席(机やすい)は劣化していないか、照明(電球や蛍光灯)は切れていないか
	17	・閲覧スペースの照明、採光は適切か	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・照明は800ルクス、空調は22℃±5℃が保たれているか ・まぶしすぎでないか、直射日光があたっていないか ・遮光の設備(ブラインド等)があるか
	18	・閲覧スペースの空調は利用者が調節可能か	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・不可の場合、職員が対応しているか
	19	・試験期などに閲覧席を増設しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・試験期の閲覧席の状況を確認し、足りていない場合は増席できないか検討する
	20	・静かな環境が維持できているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・音情(おしゃべり、パソコンキーの操作音など)がでないか ・人の動きがある部分は、どうしてもざわざわしてしまうので、動きのある部分、静の部分の配置を見直す
安全面 および 衛生面	21	・入館ゲートは設置されているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・対応しやすい位置にあるか ・不審者が入館できないようになっているか
	22	・非常口の場所を把握しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・館員は非常口、非常階段、の場所を把握しているか ・消火器の使い方はわかるか
	23	・消火器の設置されている場所を把握しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・消火器の使い方はわかるか
	24	・図書館内での避難訓練は行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・図書館全体で取り組んでいるか？館員それぞれ担当を把握しているか
	25	・書庫は防火設計になっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	26	・書庫の空調換気はできているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	27	・館内に放送設備は設置されているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・放送設備の点検を定期的に行っているか ・使用方法を把握しているか
	28	・建物は耐震構造になっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・耐震構造になっていない場合は、耐震性能についての調査を行い、耐震補強を行う。
	29	・階段に危険な箇所はないか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・段差の高さは、急ではないか ・手すりは両側にあるか ・人が行き交うのにゆとりはあるか
	30	・館内の見回りを定期的に行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	31	・防犯カメラは設置されているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・設置箇所は適切か、利用者への周知はされているか
	32	・席取りの対策はできているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・館内の見回りを定期的に行っているか ・荷物の撤去をおこなっているか ・座席数は足りているか
	33	・盗難対策はできているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・館内の見回りを定期的に行っているか ・掲示などで注意をうながしているか
	34	・館内の清掃はどのくらいの頻度で行っているか	回 / 日		・毎日の清掃のほかに、図書館全体で取り組む清掃計画があるか
	35	・トイレは清潔か	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	36	・書架の清掃は行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	

大項目	No.	チェック項目	回答		解説
障害者対応 (障害者を受け入れる場合 チェックする)	37	・車椅子の方が入館できるスロープはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・スロープの傾斜は、車椅子の人が自力で登れる傾斜角度か ・手すりはあるか
	38	・出入り口は自動ドアか	<input type="checkbox"/> 自動	<input type="checkbox"/> 手動	・入館する際の安全面はどうか？車椅子の方、年配の方でも安全に入館できるか ・二重の自動扉にすることによって空調機の熱損失を少なく抑えることができる
	39	・エレベータは車椅子の方が単独で利用できるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・電動車いすでも乗ることができるエレベーターがあれば、車椅子ユーザーはもちろん、視覚や内部障害の方、高齢者、大きな荷物をかかえた人なども利用可能になる ・車椅子の方用のボタンはあるか、ミラーはあるか
	40	・閲覧室に段差はないか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・段差は極力なくす ・床はカーペットの場合、やわらかすぎると手動式車椅子には不可が多い
	41	・車椅子の方が利用できる閲覧席はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・他の人がみても、車椅子専用席とわかるようになっているか
	42	・障害者用のトイレはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・障害者用のトイレは各フロアにあるか ・緊急用プザーはちゃんと作動するか
	43	・図書館に入館するまでに点字ブロックはあるか ・カウンターまで誘導する点字ブロックはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・視覚障害者を考慮するならば、点字ブロックの設置も必要 ・設置してある場合は点字ブロックの上に妨げとなる障害物がないかチェックする
	44	・点字の案内はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	45	・点字の図書はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	46	・点字用のプリンターはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
47	・拡大読書機はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・必要に応じて用意する	
情報検索	48	・OPAC検索端末は設置しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用しやすい場所にあるか、台数は適切か
	49	・データベースを使用できるパソコンがあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用しやすい場所にあるか、台数は適切か
	50	・レポートや課題などを作成できるパソコンはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	51	・図書館内にインターネットに接続できるパソコンがあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	52	・プリンターは利用できるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・枚数制限はあるか、紙は持ち込みか
	53	・情報コンセントは設置されているか または、無線LANは設置されているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・設置されていない場合は、今後の設置するの検討する ・閲覧席でパソコンを使わせないのであれば、学生がパソコンを利用できる場所を用意する
カウンター	54	・サービスカウンター(閲覧カウンター)は利用者にわかりやすい位置にあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	55	・サービスカウンター(閲覧カウンター)から閲覧席や利用者の様子は確認できるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・できない場合、その対策(見回りなど)を考える
	56	・サービスカウンター(閲覧カウンター)はBDSにすぐ対応できる位置にあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・BDS対応がすぐに行えるカウンターがあるか
	57	・レファレンスカウンターは利用者にわかりやすい位置にあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	58	・受付カウンターはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・対応しやすい位置にあるか。わかりやすい位置にあるか
書架	59	・開架式書架はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・開架式、閉架式いずれの場合も、今後移行する予定はないか 問題点の確認 等
	60	・閉架式書架はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	61	・開架に電動(手動)式書架を設置しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用の仕方や、扱いの注意などを表示しているか
	62	・閉架に電動(手動)式書架を設置しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	63	・書架見出しはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・分かりやすいか
	64	・書架は劣化していないか、危険な箇所はないか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・重い大型図書が棚の上の方にはないか
	65	・書架の空きスペースは充分か	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・年間受入数と比較して空きスペースが足りるか
	66	・書架と書架との間隔は人が行き交うのにゆとりがあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・書架と書架との間隔は最低150cmを確保(車椅子と立っている人がすれ違い可能な広さ)できるとよい
	67	・利用者の手が届く範囲に図書が並べられているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・高い位置に図書がある場合、落下の心配はないか、また踏み台などが近くに置いてあるか確認する
	68	・書架整理は毎日行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・書架は乱れていないか？どの部分が乱れやすいのか、書架整理の頻度は足りているか見直す
69	・書架の照明は適切か	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・薄暗くならないか、直射日光はあたってないか ・書架は人がいない場合、照明を少し落とせるように、人感センサー照明にすることも検討できる。	
70	・自動化書庫(集密書庫)を設置しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・自動化書庫とは、書庫スペースにコンテナを格納するラックを組み、図書館資料を積載したコンテナをコンピュータ制御によりラック内部に格納、搬出を行うシステム ・資料はコンテナごとに収容されているため、資料の増加に伴う書架の並べ替えなどの作業が発生しない ・従来の書架のようなブラウジングは不可能 ・自動化書庫の運用管理システムがメンテナンス等で停止しているときは資料の搬出や格納ができない	
図書館内の 施設	71	・授業で使用できる部屋はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	72	・図書館ガイダンスなどを行える図書館(メディア)ホールはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
	73	・利用者の休憩スペースはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・休憩スペースはリフレッシュできるようにくつろげる空間になっているか？
	74	・館内または隣接する場所に飲食できるスペースはあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・飲食スペースの場所、飲食利用の範囲などの見直し
	75	・館内にゴミ箱はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
複写 (コピー機)	76	・コピー機は何台設置しているか	台		・利用人数と比較して適当かどうか 利用人数に対する複写機の台数を割り出す
	77	・将来的に台数を増やす計画はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用人数に対してのサービスの充実度(上記質問との関連)
	78	・館員が管理できる場所に設置されているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・著作権との兼ね合い ・図書館所蔵のもの以外をコピーしていないかの管理
	79	・コピー機はコイン式かカード式か(複数回答可)	<input type="checkbox"/> コイン式	<input type="checkbox"/> カード式	・コイン式、カード式それぞれの長所と問題点を検討し、どちらを設置するか検討する
	80	・カラーコピーができる複写機はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・ない場合は代行コピーなどの措置を行っているか

館内利用・貸出点検リスト -サービス編-

大項目	No.	チェック項目	回答		解説
貸出	1	・貸出期間は決まっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・適切かどうか
	2	・貸出冊数は決まっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・適切かどうか
	3	・閲覧・貸出サービスとレファレンス(参考)窓口が分かっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用者がどこにいけばいいか分かるようになってるか
	4	・閲覧・貸出サービス業務の担当、体制が整っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・人員配置の見直し 業務量に対して人数は適切か
	5	・閲覧・貸出サービスのマニュアルがあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・有りの場合、定期的に更新されているか
	6	・閲覧・貸出サービスの内容を学生に周知しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・その手段も工夫しているか
	7	・自動貸出機はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・貸出は自動貸出装置対応でカウンター人員配置を見直してみる
	8	・自動貸出機の利用統計をとっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・どのくらいの利用があるか把握しているか
	9	・自館以外で所蔵(保管)している図書資料の取り寄せ、返却ができるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・本館、分館に分かれている場合、行かなくても資料を借りることができるか
	10	・No.9で「はい」の回答の場合、取り寄せに何日かかるか(保管中、予約なしの図書の場合)	日		
	11	・閉館時の返却はできるか(返却ポストは設置してあるか)	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・防犯上安全な場所にあるか ・図書館以外の場所にも設置はできないか
	12	・図書の予約はできるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・予約手続は簡単か
	13	・貸出期間延長はできるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・予約者がいない場合などの条件があるか
	14	・予約、延長の手続は窓口(カウンター)以外でもできるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・利用者が自分自身でできるシステムがあるか ・実施していない場合は、サービス拡大を検討する
	15	・個人の貸出状況など窓口以外でも問い合わせできるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・ポータルサイト等の運用を検討する
	16	・長期貸出サービスの制度があるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・長期休暇、教育実習等に対応しているか
開館時間	17	・最終時限の授業終了後、何時間開館しているか	時間		
	18	・サービス時間と開館時間は同じか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・閉館時間前に終えるサービスがある場合、それは適切か
	19	・閉館何分前から閉館のお知らせを行なっているか	分前		・その手段、時間は適切か
	20	・土曜日は平日と同じ時間帯で開館しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・適切か
	21	・通常、日曜日・祝日は開館しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・開館の場合、どのような業務体制か ・問題点はないか
	22	・試験期間等、特別に休日開館を行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・開館の場合、どのような業務体制か ・問題点はないか
督促	23	・延滞者に対して督促を行なっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・その方法は?
	24	・督促の手段は	<input type="checkbox"/> 文書送付 <input type="checkbox"/> 電話連絡 <input type="checkbox"/> 掲示板張り出し <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> その他		
	25	・個人情報保護に努めているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・名前、借りている図書の特定ができないようにしているか
	26	・延滞者に対する罰則はあるか	<input type="checkbox"/> 貸出停止 <input type="checkbox"/> 課金制 <input type="checkbox"/> なし		・罰則内容は延滞者減少に効果があるか。
	27	・定期的に督促業務を行なっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	
購入希望	28	・学生からの購入希望を受け付けているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・申込方法は?
	29	・学生に周知しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・その方法は?PRは充分か
	30	・購入の基準は設けているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・金額、リクエストできる冊数の上限などはあるか
	31	・図書が入った場合は、学生に個別に連絡を行なっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・その方法は?
	32	・購入希望の図書の取り置きをしているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・取り置き期間は?
複写 (コピー機)	33	・複写業務は専任の職員が当たっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・図書館業務の負担になっていないかどうか
	34	・利用規則はあるか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・著作権との兼ね合い
	35	・利用規則は利用者にわかるようになっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・規則の徹底、利用の度に説明しなければならない
	36	・著作権問題に対して利用者に必要な指導を行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・複写に対する苦情はありますか どのような指導方法を行っているか ・ほかの指導方法はないか検討する
	37	・複写件数、枚数は記録しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・コピー機の台数は適切か?
	38	・代行コピーサービスは行っているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・料金設定、申込方法は適切ですか代行のメリット、デメリットを検証する
	39	・学生の複写利用は有料か	<input type="checkbox"/> 有料	<input type="checkbox"/> 無料	・その料金は適切か
	40	・タダコピを導入しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・タダコピとは、普段白紙になっているコピー用紙の裏面に協賛企業様の広告を掲載することによって、学生が普段10円負担しているコピー料金を無料にする学生支援サービス
その他	41	・図書館に利用者からの意見箱・投書箱を設置しているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・その意見を図書館サービスに活かしているか
	42	・新着図書の案内をしているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・どのような方法で案内をしているか? 掲示・HP・コーナーの設置等
	43	・展示の企画を定期的におこなっているか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	・専用スペースを確保しているか

【館内利用・貸出点検リスト：解説編】

—施設編—

3 各設備や施設ごとに案内表示があるか

63 書架見出しはあるか

図書館は案内サインに依存する度合いが高い。大部分の図書館では利用者が自分で資料を見つけることが求められるので、適切な表示がなければ資料にたどり着けなくなってしまう。また、トイレ等の場所を一日中館員が尋ねられるようなことも避けるべきである。図書館建築をデザインする時に意外にも案内サインがおろそかにされているようである。できれば、デザイン等にも工夫を凝らしたいものである。

11 閲覧席は何席あるか

席数は、はい・いいえで答えるものではないが、館員としてこの数値は把握しているべきものとして、あえて数値で答える項目にした。その数値が学生総数などと比較してどうなのか考える材料とする。

20 静かな環境が維持できているか

図書館は静かであるのが当然であるはずだが、維持できていない館が意外と多い。維持できていない原因は何なのか、であるが、人的に解決できるものなのか、設備面で大幅な改修等が必要な場合には予算を組んで改善しなければならない。また静粛が難しい場合、BGMを流すなど音を音で制するという考え方を取り入れることもありえる。

22～31 安全面に関して

図書館における安全管理は地震や火災が起きたときに利用者の安全を確保する、資料の盗難を防ぐ、図書館システムへのウイルスの侵入を防ぐなどがある。それらの安全対策を積み上げていくことは、監視カメラを多数設置することでのプライバシー問題、盗難を防ぐために閉架の書庫を増やすなど利用者の利便性を損なうことになる場合もある。利用者にとって資料が手にとりやすく誰でも気軽に立ち寄れるスペースであることも必要である。非常時の利用者への避難誘導は特に大切である。日ごろから、館員が訓練を行い実際の経路等を把握しておくべきである。

28 建物は耐震構造になっているか

図書館の耐震対策としては、1. 建物が壊れないこと、2. 書架が倒れないこと、3. 資料が飛び出さないこと、そして大震災後は余震に注意し、火災や水害の2次3次災害を防ぐことが重要である。1981年以降の新耐震基準の建物であれば設計は問題なしといえるが、手抜き工事等も考えれば耐震性能の確認をする。補強が必要であれば予算を組んで耐震補強を少しずつでも施していくべきである。また、建物は崩壊しないまでも書棚やそれに収まっている資料の状態は過去の地震での例が報告されているが、一番の怪我の原因は家具の転倒や落下物であることから書架の耐震対策も重要である。給排水設備の故障や損傷によっては漏水等で起きる資料への浸水被害、或いは火災があげられる。地震が起きたときにはどのような被害を受けるのかは知っておく必要がある。

35 トイレは清潔か

直接図書の貸出等には関係ない項目のようであるが、利用者が気持ちよく図書館を利用するためには気をつけたい箇所である。また、トイレが汚いとほかにも汚い印象を与えることもある。

36 書架の清掃は行っているか

書架及び配架されている資料は意外と埃がかかっている。対象が多くて大変ではあるが、少しずつでも清掃する体制をとることが望ましいのではないか。

69 書架の照明は適切か

書架の採光は移動する時の明るさと、資料のタイトルを見るための明るさとは別でもよいかもしれない。通路等の採光を確保されていれば、省エネを考えて書架に近づいたときに点く人感知や熱感知等のシステムを取り入れることも考えられるであろう。ただし、それは書架に目の行き届かない死角が生まれる可能性もあるので、導入には慎重な検討が必要となる。また、切れたときの交換が容易なものでないと利用者に不便をかけることになる。

74 館内または隣接する場所に飲食できるスペースはあるか

図書館では飲食禁止が通例となっているが、長い時間利用する人にとってはありがたい施設ではないだろうか。

75 館内にゴミ箱はあるか

この項目は、無しではだめと言うことでもなく、ゴミを持ち帰るという習慣の教育の一環として置かないという選択があっても良いかもしれない。

—サービス編—

3 閲覧・貸出サービスとレファレンス（参考）窓口がわかれているか

別々にした場合、利用者が貸出返却のみで利用することがあるとすれば、専用の窓口でよいであろう。同じにした場合、レファレンスに対応することにより混雑時に貸出返却に影響があることもあろう。ただし利用者は貸出返却時に同時に簡単ではあってもレファレンスの質問をすることも多いのではないか。また、レファレンスを切り離すことによって貸出返却窓口を非専任職員に、レファレンス窓口を専門知識を持つ図書館員を配置することも可能になる。

12 図書の予約はできるか

貸出中の資料に対して要求した順番に貸出すわけだが、利用者が書架に無いものを OPAC 等によって探せるようになったので簡単に予約ができるようになった。また、授業等で一時的に利用が集中するものは複本での購入も検討する。

13 貸出期間は延長できるか

多くの場合期限までに申し出れば延長も認めているようである。予約がない限り認めてもよいという考え方もあるが、多くの利用者は書架に並んでいる中から利用するのであり、書架に資料がなければ諦めてしまうことも少なくない。それゆえ、無制限に延長を認めるのは好ましくない。

17 最終時限の授業終了後、何時間開館しているか

大学の図書館はさまざまな図書館の中でも長く開館していると言ってよいのではないか。大学基準協会の設置基準の中に、図書館の閉館時間についての項目があることもあるが、開館時間といった物理的時間の中でのサービスと機械に委ねることのできる部分でのサービス時間とにわけて考えることもあろう。すでに web の利用で OPAC による目録や電子資料の閲覧などの 24 時間サービスが定着してきている。

23～27 督促に関して

督促の手段は、その利用者に直接届くものが望ましい。利用登録時にどの手段がもっとも

確実に連絡を取れるのかを確認しておくが良いであろう。利用者の環境に応じた連絡手段で督促することは返却の率を上げることにもつながるのではないか。

28 学生からの購入希望を受付けているか

希望した資料が所蔵されていない場合購入することになるが、収集方針等で対象とならない資料をどうするか。コレクション形成とサービス提供の関係を考慮するならば、他館から借り受けるという方法も検討しても良いだろう。

4.今後の課題

初めての研究活動ということで、模索しながらチェックリストを作成してきたが、1年半という時間は、長いようであつという間の時間であった。そのため、できなかったことも多く、その点については、とても心残りである。今回各大学図書館の貸出期間と冊数の調査を行い、それだけでもたくさんの「気づき」があったが、そのほかにも罰則など、他大学の図書館サービスについて再調査を実施したかったが、できなかったことが残念である。チェックリストも今回実施して、集まったデータは当分科会参加大学図書館の19図書館分しかないので、よく検討を重ねられた指標レベルまでには達しておらず、チェック項目が的確かどうかもっとデータを集めて改善していければよかったが、それは今後の課題にしていきたいと思う。

おわりに

2年間、このパブリック・サービス研究分科会の中で活動をしてきて、今期の分科会活動では、慶應義塾大学・加藤好郎氏をはじめとする、さまざまな図書館関係者の方に講義をしていただき、図書館員としての知識を深めることができた。またそれに加え、時間の許す限り各大学図書館見学を実施した。多い日には1日で2大学の図書館を見学する日もあった。「百聞は一見に如かず」ということわざのとおり、直接他大学の図書館を目にすることで、さまざまな刺激を受けた。他大学の図書館を見学することで、気がついた「気づき」もチェックリスト作成に役立った。

言い訳になってしまうかもしれないが、こうした充実した分科会活動の中で各グループの研究に割ける時間が限られていたため、じっくり文献を読んだり、チェックリストに対してもっと検討を重ねることができなかったことは、残念であり、反省すべきところと考えている。「館内利用・貸出」と、範囲を広めて研究を進めていたため、深く研究をできなかったことも残念で心残りの部分である。もう少し、貸出のみに対象をしぼって研究を進めるなど方法を変えてみてもよかったのかもしれない。

今回チェックリストを作成するにあたって、さまざまな図書館評価について書かれた論文を参考にさせていただいたが、図書館評価は奥が深く、どの図書館でも統一的にできる評価を作成することは、難しいということがわかった。よく検討を重ねられた指標レベルまでには達していないが、今回私たちのグループが作成した「館内利用・貸出チェックリスト」を図書館評価の導入として、館員それぞれが自分の図書館を気軽に自己点検する際の取っ掛かりとして、参考にしていただけたらと思う。

また、大切なことは評価を行うことではなく、実際に行った評価から図書館の現状を知り、どう活かすかによると思う。図書館で働く館員一人一人が自分の図書館を見直し、多くの気づきを意識し、よりよいサービスが提供できるよう日々成長してほしい。

最後に、この2年間ともに活動してきた分科会館員のみなさま、講義をしていただいた加藤氏をはじめとする各大学図書館関係のみなさまに心よりお礼申し上げます。

参考文献一覧

徳原直子「図書館評価：パフォーマンス指標と統計」『情報の科学と技術』56（7）：2006.7, pp. 323-330

蒲生英博「評価がいっぱい：大学図書館と評価の仕組み」『現代の図書館』45（2）：2007.6, pp. 99-105

植松貞夫「建築から図書館をみる：図書館・メディア双書」勉誠出版, 1999.10

柳与志夫「図書館経営論：図書館情報学シリーズ」学文社, 2007.4

Aaron Cohen, Eiaine Cohen, 栗原嘉一郎, 植松貞夫共訳「図書館のデザインとスペース計画」丸善 1984.10

塩見昇ほか「図書館サービス論：JLA 図書館情報学テキストシリーズ」2005.3

西川馨「優れた図書館はこう準備する」教育資料出版会, 2006.12

神谷優「図書館が危ない！地震災害編」エルアイユウ, 2005.3

遠藤卓郎、黒古一夫「図書館を使う：図書館・メディア双書」勉誠出版, 1999.10

日本私立大学協会大学図書館研修委員会「大学図書館の理論と実践（Ⅱ）」雄松堂出版, 2005.7

国立大学法人筑波大学「今後の「大学像」の在り方に関する調査研究（図書館）報告書」2007.3