

私立大学図書館協会東地区部会

研究部報告書

2017年度

2018年3月

研究部担当理事校

成城大学図書館

目 次

《2017年度研究部活動報告》

1. 運営委員会	1
2. 運営委員・研究分科会代表者合同会議	4
3. 研究会	4
4. 研修委員会	5
5. 研修会	7
6. 研究分科会	8
7. 研修分科会	8
8. オンデマンド研修	8

《2017年度研究分科会活動報告》

1. 分類研究分科会	9
2. 西洋古版本研究分科会	12
3. 和漢古典籍研究分科会	14
4. パブリック・サービス研究分科会	17
5. レファレンス研究分科会	19

《2017年度研修分科会活動報告》

2017年度研修分科会活動報告	22
2017年度研究分科会報告大会発表要旨（研修分科会）	24

《研究分科会刊行物一覧》	29
--------------	----

《2017年度研究分科会月例会について（報告）》	30
--------------------------	----

《2018/2019年度研究分科会・研修分科会会員の更新結果（報告）》	31
-------------------------------------	----

《研究講演会》	34
---------	----

《研究分科会報告大会》	35
-------------	----

《研修会》

2017年度研修会	39
図書館利用者の認知特性と満足度評価（明治大学文学部 齋藤泰則）	43

《2017年度研修委員会報告》（研修委員長 渡邊 幸弘）	54
------------------------------	----

《オンデマンド研修》	
「図書コース」のご案内	58
「図書コース」実施要項	60
《2017年度東地区部会研究部決算報告・監査報告書》	62
《2018年度東地区部会研究部活動計画（案）》	63
《2018年度東地区部会研究部予算（案）》	64
《関係規程》	
私立大学図書館協会東地区部会研究部細則	65
私立大学図書館協会東地区部会研究部研究分科会申し合わせ	67
私立大学図書館協会東地区部会研究部研修委員会規則	70

《2017 年度研究部活動報告》

1. 運営委員会

運営委員（任期 2017 年 4 月 1 日～2019 年 3 月 31 日）

委 員	平井 久美子	（東海大学）
	山田 和宏	（創価大学）
	花上 真一	（聖心女子大学）
	浅尾 千夏子	（慶應義塾大学）
	鈴木 努	（早稲田大学）（任期 2017 年 4 月 1 日～2018 年 2 月 28 日）
	小川 渡	（早稲田大学）（任期 2018 年 3 月 1 日～2019 年 3 月 31 日）
	青木 みちる	（学習院大学）（任期 2017 年 4 月 1 日～2017 年 6 月 9 日）
	水津 みはる	（学習院大学）（任期 2017 年 6 月 10 日～2018 年 3 月 31 日）
	武林 輝暁	（玉川大学）
	佐々木 俊介	（桜美林大学）

研究部担当理事校 成城大学

第 1 回 2017 年 4 月 14 日（金） 14：30～17：00 於：成城大学

1. 2016 年度研究部決算報告について
2. 2017 年度研究部予算（案）について
3. 2017 年度研究部活動計画（案）について
4. 2017 年度研修分科会特別助成金申請について
5. 2016 年度研究分科会活動報告について
6. 2016 年度研究分科会会計報告について
7. 2016 年度研究分科会刊行物一覧について
8. 2017 年度第 1 回運営委員・研究分科会代表者合同会議について
9. 2017 年度東地区部会「研究講演会」について
10. 私立大学図書館協会東地区部会研究部細則の一部改正について
11. オンデマンド研修について
12. 2017 年度研究部運営委員会日程及び協会スケジュールについて
13. 研究分科会マニュアル 2017 年度版について
14. その他

第 2 回 2017 年 5 月 12 日（金） 13：00～14：45 於：成城大学

1. 2017 年度第 1 回運営委員・研究分科会代表者合同会議について
2. 2017 年度研究分科会活動計画書及び予算計画書について
3. 特別助成金について
4. 2017 年度研究分科会報告大会について
5. 2017 年度東地区部会総会・館長会・研究講演会について
6. 2017 年度オンデマンド研修「図書コース」の実施について

7. 2017年度オンデマンド研修「雑誌コース」の製作について
8. パブリックサービス研究分科会によるアンケートの実施について
9. レファレンス研究分科会によるアンケートの実施について
10. 2017年度研修分科会について
11. 2017年度研究部運営委員会日程について
12. その他

第3回 2017年6月9日(金) 12:00~12:30 於:立正大学

1. 研究講演会タイムスケジュール、業務分担について
2. オンデマンド研修「図書コース」の実施について
3. オンデマンド研修「雑誌コース」の製作について
4. 研究分科会の会員異動について
5. 研究分科会報告大会の開催について
6. その他

第4回 2017年7月14日(金) 14:30~17:00 於:玉川大学

1. 2017年度オンデマンド研修「図書コース」の受講者について
2. 2017年度研究分科会報告大会について
3. 2017年度研究分科会夏期合宿(集中研究会)実施計画について
4. 新規研究分科会受付募集案内について
5. 2018/2019年度研究分科会会員募集について
6. 西洋古版本研究分科会によるアンケートの実施について
7. その他

第5回 2017年10月13日(金) 14:30~17:00 於:学習院大学

1. 2017年度研究分科会報告大会について
2. 新規研究分科会受付募集について
3. 2017年度オンデマンド研修「図書コース」について
 - ①第1期受講者の進捗状況について
 - ②第2期受講者(追加募集)の決定について
4. オンデマンド研修「雑誌コース」製作の進捗状況について
5. 2018年度オンデマンド研修について
6. 2018年度研究講演会について
7. 2018年度地域研修について
8. 研究分科会のホームページについて
9. 2017年度第2回運営委員・研究分科会代表者による合同会議の開催について
10. その他
 - ①2017年度研修会について
 - ②2018年度からの研修委員会について
 - ③休会中の企画広報研究分科会について

第6回 2017年11月10日(金) 14:00~15:15 於:成城大学

1. 2017年度第2回運営委員・研究分科会代表者合同会議について
2. 夏期研究合宿(集中研究会)実施報告について
3. 2017年度研究分科会報告大会について
4. 研究分科会のホームページについて
5. 2018年度研究講演会について
6. 2018年度オンデマンド研修について
7. オンデマンド研修「雑誌コース」について
8. 2018年度地域研修について
9. その他

第7回 2017年12月14日(木) 11:50~12:20 於:慶應義塾大学

1. 2017年度研究部予算の執行状況について
2. 2018年度研究部活動計画(案)について
 - ①研究講演会について
 - ②研究会(交流会)について
 - ③地域研修について
 - ④オンデマンド研修について
3. 2018年度研部部予算(案)について
4. 2018/2019年度研究分科会会員募集について
5. 2018年度研修分科会会員募集について
6. 研究分科会のホームページについて
7. オンデマンド研修「雑誌コース」の進捗状況について
8. その他

第8回 2018年3月9日(金) 14:30~17:00 於:聖心女子大学

1. 2017年度研究分科会報告大会参加状況及び研究分科会への意見・感想等の集計結果について
2. 2017年度オンデマンド研修「図書コース」の実施状況及びアンケートの集計結果について
3. 2018/2019年度研究分科会会員参加申込状況について
4. 2018年度研修分科会会員参加申込状況について
5. 2017年度研究部活動報告及び中間決算について
6. 2017年度研修分科会活動報告及び決算報告について
7. 2018年度研究部活動計画(案)及び予算(案)について
 - ①研修会(地域研修)について
 - ②研修分科会について
 - ③オンデマンド研修について
8. 2017年度研修委員会活動報告について
9. 次期研修委員(2018/2019年度)について
10. 2017年度東地区部会第2回役員会について

11. 2018 年度研究講演会の講師と演題（案）について
12. 研究分科会マニュアル 2018 年度版（案）について
13. 研究分科会ホームページの移行について
14. 2018 年度私立大学図書館協会スケジュール（案）及び研究部運営委員会日程（案）について
15. 運営委員の交代について
16. その他

2. 運営委員・研究分科会代表者合同会議

第 1 回 2017 年 5 月 12 日（金） 15：00～17：00 於：成城大学

1. 2017 年度研究部活動計画（案）及び予算（案）について
2. 2017 年度研究分科会活動計画書及び予算計画書について
3. 特別助成金について
4. 2017 年度研究分科会報告大会について
5. 研究分科会マニュアル 2017 年度版について
6. 研究分科会関連業務の分担について
7. 2018-2019 年度研究分科会会員更新スケジュールについて
8. 2017 年度私立大学図書館協会スケジュールについて
9. 2017 年度研究分科会代表者名簿について
10. 協会ホームページについて
11. その他

第 2 回 2017 年 11 月 10 日（金） 15：30～17：00 於：成城大学

1. 夏期研究合宿（集中研究会）実施報告について
2. 2017 年度研究分科会報告大会について
3. 新規研究分科会受付募集について
4. 2018/2019 年度研究分科会会員募集について
5. 運営上の諸問題について
6. 研究分科会のホームページについて
7. その他

3. 研究会

2017 年度研究分科会報告大会

日 時 2017 年 12 月 14 日（木）

会 場 慶應義塾大学三田キャンパス北館ホール

発表者 18 名

参加者 40 大学、55 名

研究発表

分類研究分科会（10：00～10：45）

テーマ：分類法における主題のとらえ方 — ツールとしての活用について —

発表者：鈴木 学（日本女子大学）

パブリック・サービス研究分科会 (10:50~11:35)

テーマ：学生協働の現状と課題 – 『「学生協働のマネジメント」に関するアンケート調査』からみえてきたこと–

発表者：常盤 哲平 (文教大学) 太田 潤 (明星大学)
山本 美智恵 (日本体育大学)

西洋古版本研究分科会 (13:00~13:45)

テーマ：大学図書館における「西洋古版本」に関する調査から見えてくること
–2017年アンケート調査結果報告–

発表者：ティムソン ジョウナス (早稲田大学) 阿部 伊作 (東京基督教大学)
吉水 拓哉 (立正大学)

和漢古典籍研究分科会 (13:50~14:35)

テーマ：「刊記を疑う」 –校合調査に基づく刊年・印行年の推定–

発表者：松下 賢 (駒澤大学) 高島 みなみ (成城大学)
八木 彩香 (中央大学) 堀 はな恵 (鶴見大学)
小此木 敏明 (立正大学) 藤 順一 (早稲田大学)

レファレンス研究分科会 (15:00~15:45)

テーマ：質問相談サービスの提供方法に関する調査の結果

発表者：長谷川 敦史 (早稲田大学) 鈴木 学 (日本女子大学)
根本 杏奈 (立教大学)

研修分科会 (15:50~16:35)

テーマ：2017年度研修分科会活動報告

発表者：名取 千沙 (共立女子大学) 武藤 郁子 (青山学院大学)
近藤 倫史 (城西大学)

見学 慶應義塾大学三田メディアセンター

4. 研修委員会

研修委員 (任期 2016年4月1日~2018年3月31日)

委員長 渡邊 幸弘 (早稲田大学)
委員 長野 裕恵 (慶應義塾大学)
永井 夏紀 (中央大学)
飯塚 貴子 (明治大学)
森 浩生 (玉川大学)
伊能 秀明 (明治大学) オブザーバー
粕川 悠介 (成城大学) 事務局

第1回 2017年4月27日 (木) 14:00~16:30 於：明治大学

1. 研究部担当理事校より研修委員会の活動について
2. 2017年度研修委員会日程について
3. 業者のプレゼンテーションについて
4. その他

第2回 2017年5月26日(金) 13:30～16:30 於：明治大学

1. 業者の選考方法について
2. 業者の事前プレゼンテーション
 - ①14:00～ 株式会社武田マネジメントシステムス
 - ②14:30～ 株式会社インソース
 - ③15:00～ 株式会社早稲田大学アカデミックソリューション
 - ④15:30～ 株式会社話し方研究所
3. その他

第3回 2017年6月22日(木) 13:30～16:30 於：早稲田大学

1. 研修会までのスケジュールについて
2. 研修会の事前課題について
3. 研修会の冊子作成の依頼について
4. 委員の役割分担について
5. 話し方研究所との打合せ

第4回 2017年7月20日(木) 14:30～16:30 於：慶應義塾大学

1. 開催案内通知について
2. 研修会について
 - ①冊子の作成について
 - ②事前課題について
3. その他

第5回 2017年9月19日(火) 13:00～16:30 於：明治大学

1. 研修会について
2. 研修会アンケートについて
3. 研修会の参加者決定および二次募集について
4. その他

第6回 2017年10月24日(火) 13:00～16:30 於：明治大学

1. 配布資料について
 - ①テキスト
 - ②プログラム(以上、話し方研究所)
 - ③アンケート
2. 研修会当日について
 - ①タイムスケジュール確認

- ②配員
- ③意見交換会
- 3. その他

第7回 2017年11月30日(木) 14:30~16:30 於:成城大学

- 1. 2017年度研修会の振り返りについて
 - ①運営面
 - ②内容面
 - ③今後の研修会テーマについて
- 2. 引継ぎ事項の検討について
 - ①2018年度引継ぎ資料の記載項目について
- 3. その他

第8回 2017年12月18日(月) 14:30~16:30 於:玉川大学

- 1. 2017年度研修会の反省について
 - ①参加者アンケートをもとに
 - ②講師講評をもとに
- 2. その他

第9回 2018年3月20日(火) 14:30~16:30 於:早稲田大学

- 1. 2016・2017年度委員、2018・2019年度委員 自己紹介
- 2. 研修委員会の概要および引継ぎについて
- 3. 2018・2019年度委員のメーリングリストについて
- 4. 今後の委員会日程および開催場所について
- 5. その他

5. 研修会

日時 2017年11月16日(木)・17日(金)

会場 明治大学中央図書館多目的ホール

参加者 49大学、58名

テーマ 実践的クレーム対応 ―クレームから利用者満足へ―

内容

第1日(11月16日)

第一部:基調講演「図書館利用者の特性と満足度評価について」

明治大学文学部 教授 齋藤 泰則

第二部:テーマ「実践的クレーム対応―クレームから利用者満足へ―」

株式会社話し方研究所 講師 片山 啓子

講義 「図書館サービスの質を高める」

実習① ペア・ワーク 『利用者対応を支える聞き方』

解説 「話を聞く時の意識・態度」

実習② グループ・ワーク 『要約トレーニング』

講義 「質問して話を聞く技術」

実習③ グループ・ワーク『質問トレーニング』

第2日 (11月17日)

実習④ グループ・ワーク『伝達ゲーム』

講義 「クレーム対応に欠かせない表現力」

実習⑤ グループ・ワーク『説明トレーニング』

講義 「クレーム対応の考え方と心構え」

実習⑥事例検討『現実のクレームとその対応Ⅰ』

講義 「クレーム対応のポイント」

実習⑦ 事例検討『現実のクレームとその対応Ⅱ』

講義 「クレームに組織として対応する」

実習⑧ グループ・ワーク『組織で取り組むべきこと』

6. 研究分科会

次の5研究分科会が月例研究会や夏期研究合宿等の活動を実施した。

(2017年4月1日～2018年3月31日)

- | | |
|---------------|-------------------|
| ① 分類研究分科会 | ② 西洋古版本研究分科会 |
| ③ 和漢古典籍研究分科会 | ④ パブリック・サービス研究分科会 |
| ⑤ レファレンス研究分科会 | |

休会：企画広報研究分科会

研究分科会更新担当理事校 創価大学

研究分科会月例担当理事校 聖心女子大学

7. 研修分科会

第1回 2017年6月1日(木) 於：成城大学

第2回 2017年7月6日(木) 於：早稲田大学

第3回 2017年8月10日(木) 夏季見学ツアー

①松岡正剛編集工学研究所 本楼

②國學院大學 みちのきち

③国立国会図書館 国際子ども図書館

第4回 2017年10月5日(木) 於：明治学院大学

第5回 2017年11月2日(木) 於：立正大学

第6回 2017年12月7日(木) 於：青山学院大学

8. オンデマンド研修

①「図書コース」の開講

第1期 2017年8月2日(水)～10月24日(火) 30名受講、24名修了

第2期 2017年11月1日(水)～2018年1月30日(火) 27名受講、23名修了

②「雑誌コース」の作成

《2017 年度研究分科会活動報告》

1. 分類研究分科会

代表者：鈴木 学(日本女子大学)

会員数：4名

会 員：奥井 翔太(文化学園大学・正会員) 鈴木 学(日本女子大学・正会員)

高澤 玲子(獨協大学・正会員) 荒井 邦子(東京慈恵会医科大学・(正)ML ネット会員)

※正会員 3名, (正)ML ネット会員 1名

年会費：なし

例会開催回数：11回(内訳：月例会 10回, 夏期集中研究会)

延べ参加者数：40名(夏期集中研究会で非会員 1名の参加あり(参加者数に含めず))

研究分科会ホームページURL：<http://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/bunrui/>

活動

1) 基本テーマ

分類研究分科会の基本テーマは「件名, シソーラス, Indexing 理論等を含んだ“トータル”な意味での図書館分類法とその理論に関する研究」である。

今期は研究テーマに「分類法における主題のとらえ方：ツールとしての活用について」を掲げ 2014 年に刊行された NDC10 版を批評しながら, 図書館のツールとして図書館分類法を検証する。

2) 活動の概要

分類研究分科会では, 2 年度の会期を(1)基礎固めの時期として知識的基盤及びコミュニティを整える期間, (2)メインテーマに取り組む時期として課題研究の中心的期間, (3)まとめの時期として課題についてのとりまとめ・考察と研究報告準備, の 3 つに分け活動している。会期 1 年目では, 次の 2 点について整えてきた。

- ・分科会活動を円滑に進めていくための会員コミュニティの基盤作り
- ・研究テーマに関する知識的基盤をそろえる

そして 2 年目の活動では今期の研究テーマを中心に取り組んだ。具体的な課題として以下を掲げてきた。

NDC における参照指示についての検証を行い, 主題の位置づけを確認する。ツールとしての分類法が図書館においてどのように役立てられるかの考察を行う。

手法としては, NDC10 版の本表における参照指示を洗い出し, 主題の位置づけを検証し, その適切さについて考察を行った。検証までの準備から実際の考察までは, 以下の手順で取り組んだ。

- ①NDC10 版から参照指示を抽出する。
- ②参照指示の形式により 6 つに仕分ける。
- ③仕分けた参照指示の形式により, 参照元の項目を含めた指示の一覧を作成する。

- ④仕分けた参照指示一つ一つの適切さを検証する。
- ⑤検証後に適切と思われないと判断した参照指示を抜き出す。
- ⑥抜き出した参照指示について考察を行う。

検証作業と同時に、研究テーマに取り組むため NDC10 版の精読を進め、また関連する文献の精読も行った。

参照指示元と参照指示先についての項目名と主題内容の確認を行った上で(1)主題範囲に含まれるかどうかについて、(2)参照先として適切かどうか、(3)主題内容による切り分けの明確さについて、を中心に検証を進めてきた。

なお、日本図書館協会分類委員会宛に今期の研究成果を文書として提出する。研究内容についてのフィードバックおよび疑問点についての回答を期待している。

○月例会

今年度は正会員資格 4 名で活動が始まった。定例会として月例会を開催し 10 回開催することができた(2017 年 8 月は休会とし夏期集中研究会を開催、2018 年 2 月は休会)。

例会会場については、会員 4 名で持ち回りとしたが(計 13 日分：月例会 10 回分+夏期集中研究会 3 日分)、なるべく同じ回数となるように分担した。

○集中研究会

3 日間の予定で夏期集中研究会を計画し、8 月 8 日を第 1 部として 1 日開催し、確認事項のすりあわせを行い、各自で持ち帰り作業することにした。9 月 14 日(木)・15 日(金)を第 2 部として開催し、各自の作業結果を持ち寄り検証を進めることとした。

資料

1) 月例会テーマ [月日・会場・テーマ等]

○月例会開催について(2017 年度：2017 年 4 月～2018 年 3 月)

開催日(曜日)と時間	会場(キャンパス名等)と議題
4 月 21 日(金) 13:00～17:00	アカデミー音羽・学習室 A (文京区生涯学習・文化施設等) 議題：①文献精読，②参照指示の検証
5 月 19 日(金) 13:00～17:00	東京慈恵会医科大学(新橋)・学術情報センター標本館 議題：①文献精読，②参照指示の検証(継続)
6 月 16 日(金) 13:00～17:00	日本女子大学(西生田)・第 2 会議室 議題：①参照指示の検証(継続)
7 月 21 日(金) 13:00～17:00	文化学園大学・B046a 会議室 議題：①参照指示の検証(継続)
9 月 26 日(火) 13:00～17:00	獨協大学・図書館会議室 A 議題：①参照指示の検証(継続)
10 月 20 日(金) 13:00～17:00	東京慈恵会医科大学(新橋)・学術情報センター標本館 議題：①参照指示の検証(継続)
11 月 17 日(金) 13:00～17:00	獨協大学・図書館会議室 A 議題：①参照指示の検証(継続)
12 月 8 日(金) 13:00～17:00	文化学園大学・紫苑学生会館会議室 議題：①参照指示の検証(継続)，②研究報告大会準備

- 1月27日(金) 13:00～17:00 日本女子大学(目白)・グループ研究室3
 議題：①参照指示の検証(継続)，②研究報告大会参加者アンケートについて
- 3月23日(金) 13:00～17:00 東京慈恵会医科大学(国領)・B会議室
 議題：①今年度の活動のまとめ

○集中研究会開催について

- | 開催日(曜日)と時間 | 会場(キャンパス名等)と議題 |
|---------------------|--|
| 8月8日(火) 9:00～17:00 | 肥後細川庭園内松聲閣集会室・和室B(文京区生涯学習・文化施設等) |
| 9月14日(木) 9:00～17:00 | 日本女子大学(目白)・グループ研究室3 |
| 9月15日(金) 9:00～17:00 | 文化学園大学・B031a 会議室
議題：①参照指示の検証(全日程共通) |

2) 刊行物及び事業

○刊行物

特になし。

○事業

- ・TP&D フォーラム 2017(第27回整理技術・情報管理等研究集会)の共催

1991年に日本図書館研究会整理技術研究グループ(現・情報組織化研究グループ)により始められたTP&Dフォーラムは、第2回から分類研究分科会が共催者となり運営に参画してきた。2017年度は大阪で開催。分科会からは鈴木が実行委員として、荒井が参加者として出席した。

フォーラムの参加者は教員、図書館員、図書館関連業者などさまざまであり、分科会が参加・関与することの利点は(1)主題組織分野における最新の研究動向の把握、(2)分野を同じくする教員や研究者との交流、(3)この分野の研究基盤継承への貢献であるといえる。なお、2018年度は9月に関東で開催される予定である。

以上

2. 西洋古版本研究分科会

代表者：永井 夏紀（中央大学）

会員数：8名

会 員：阿部 伊作（東京基督教大学） 窪田 藍（専修大学）
 杉山 友美（関東学院大学） 寺島 久美（鶴見大学）
 ティムソン ジョウナス（早稲田大学） 宮原 柔太郎（日本体育大学）
 吉水 拓哉（立正大学）

年会費：なし

例会開催回数：12回

延べ参加者数：参加者72名

研究部分科会ホームページURL：http://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/early_p_book/

活動

1) 基本テーマ

- ① 西洋古版本に関する書誌作成技術の習得
- ② 図書館で西洋古版本を扱う際に必要な知識の習得(取扱い方法、管理方法など)

2) 活動の概要

西洋古版本に関する識者の講義や指導を受け、基本的な理解を深めるほか、会員の所属機関が所蔵する西洋古版本を用いての資料整理・書誌作成の実践に取り組む。前年度に引き続き、西洋古版本の業務にあたっている図書館関係者が、恒常的にノウハウを習得することが可能なウェブサイトの拡充を目指す。また、今年度は全国の国公立大学図書館を対象に、大学図書館の現状と西洋古版本の取扱いについての実態を知る目的でアンケート調査を行った。

資料

1) 月例会テーマ

4月例会：2017年4月18日(火) 早稲田大学図書館 参加者4名

- ①元・跡見学園女子大学教授高野彰先生による講義(記述書誌)

5月例会：2017年5月29日(月) 早稲田大学図書館 参加者8名

- ①今期活動計画について(意見交換など)
- ②アンケート実施準備(方針決定など)

6月例会：2017年6月19日(月) 立正大学図書館 参加者7名

- ①アンケート実施準備(設問作成など)

7月例会：2017年7月25日(火) 関東学院大学図書館 参加者6名

- ①当研究分科会HPの拡充について(意見交換、実作業)

②アンケート実施準備（模擬調査結果に基づく設問、アンケートフォーム見直しなど）

夏季集中研究会(1)：2017年8月28日(月) 東京基督教大学図書館 参加者7名

①当研究分科会HPの拡充について（意見交換、実作業）

夏季集中研究会(2)：2017年9月13日(木) 立正大学図書館 参加者7名

①アンケート結果集計、分析作業

10月例会：2017年10月30日(月) 中央大学図書館 参加者6名

①アンケート結果分析作業

11月例会(1)：2017年11月14日(火) 専修大学図書館 参加者6名

①アンケート結果分析作業

11月例会(2)：2017年11月28日(火) 関東学院大学図書館 参加者7名

①アンケート結果分析作業

②研究報告大会発表準備

12月例会：2017年12月7日(木) 中央大学図書館 参加者6名

①研究報告大会発表準備（リハーサル）

1月例会：2018年1月29日(月) 専修大学図書館 参加者3名

①研究報告大会発表要旨の作成作業（私図協会報用）

3月例会：2018年3月16日(金) 立正大学図書館 参加者5名

①当研究分科会HPのコンテンツ拡充打ち合わせ

②アンケート調査結果のHP掲載作業

2) 刊行物及び事業

特になし

3. 和漢古典籍研究分科会

代表者：松下 賢（駒澤大学）

会員数：6名、講師1名

会 員：松下 賢（駒澤大学） 高島 みなみ（成城大学）
八木 彩香（中央大学） 堀 はな恵（鶴見大学）
小此木 敏明（立正大学） 藤 順一（早稲田大学）
高橋 良政講師（元日本大学）

年会費：0円

例会開催回数：11回（夏期集中研究会含む）

延べ参加者数：79名

研究分科会ホームページURL：<http://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/kotenseki/>

活動

（1）基本テーマ

日本や中国・朝鮮半島などで刊行された古典籍資料について、大学図書館職員として必要な書誌学の基礎知識・書誌作成方法を習得することを目指している。会員所属図書館蔵の和漢古典籍を使って、情報源に対する的確な理解、装訂に関する知識、紙質や字様・分類についての考証、刊印修の分別などとともに、書誌事項の適切な表記の仕方までを演習形式で学ぶ。

（2）活動の概要

- ・ 研究報告大会に向け、研究テーマを「刊記を疑う-校合調査に基づく刊年・印行年の推定-」とし、会員校所蔵の同版・異版資料の校合調査の事例をもとに、刊年・印行年の推定を試みた。
- ・ 2017年12月14日(木)に開催された、「2017年度研究分科会報告大会」において、上記テーマで報告を行なった。

資料

（1）月例会テーマ

第1回月例会

日 程：2017年4月21日(金)

会 場：駒澤大学図書館

参加者：7名

- ・ 活動計画、予算計画について
- ・ 年間スケジュールの確認
- ・ 研究報告大会にむけて

第2回月例会

日 程：2017年5月18日(金)

場 所：立正大学古書資料館

参加者：7名

- ・ 代表者会議報告
- ・ 研究報告大会にむけて

第3回月例会

日 程：2017年6月16日(金)

場 所：駒澤大学図書館

参加者：7名

- ・ 夏期集中研究会について
- ・ 研究報告大会に向けて

第4回月例会

日 程：2017年7月20日(木)

場 所：成城大学図書館

参加者：5名

- ・ 研究報告大会にむけて

夏期集中研究会

日 程：2017年8月23日(水)

場 所：駒澤大学図書館

参加者：7名

- ・ 研究報告大会にむけて

日 程：2017年8月30日(水)

場 所：立正大学古書資料館

参加者：7名

- ・ 研究報告大会にむけて

第5回月例会

日 程：2017年9月21日(木)

場 所：駒澤大学図書館

参加者：6名

- ・ 研究報告大会にむけて

第6回月例会

日 程：2017年10月20日(金)

場 所：成城大学図書館

参加者：7名

- ・ 研究報告大会にむけて

第7回月例会

日 程：2017年11月16日(木)

場 所：駒澤大学図書館

参加者：6名

- ・ 代表者会議報告
- ・ 研究報告大会にむけて

第8回月例会

日 程：2017年12月7日(木)

場 所：駒澤大学図書館

参加者：7名

- ・ 研究報告大会にむけて

第9回月例会

日 程：2018年1月18日(木)

場 所：駒澤大学図書館

参加者：6名

- ・ 私立大学図書館協会会報原稿作成

第10回月例会

日 程：2017年3月15日(木)

場 所：駒澤大学図書館

参加者：7名

- ・ 2018年度活動報告作成
- ・ 次期活動について

(2) 刊行物及び事業

なし

4. パブリック・サービス研究分科会

代表者：常盤 哲平（文教大学）

会員数：3校3名

会 員：常盤 哲平（文教大学） 太田 潤（明星大学） 山本 美智恵（日本体育大学）

年会費：0円（正会員）

例会開催回数：11回（夏期集中研究会含む）

延べ参加者数：33人

研究分科会ホームページURL：<http://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/public/>

活動

1) 基本テーマ

近年大学図書館において活発になっている学生協働について、図書館のマネジメント体制を研究テーマとする。

2) 活動の概要

2016年度に、大学図書館における学生協働のマネジメント体制についてのアンケート調査の実施を決定し、事前インタビュー、模擬調査、学生協働ワークショップ in 東京 2016 への見学参加を実施した。2017年度は、4月にアンケート調査の回答フォームを作成し、5月から6月に全国の国公私立大学の図書館を対象としたアンケート調査、7月から10月にアンケート調査の集計および分析作業、11月にアンケート調査結果をふまえた図書館総合展でのポスター展示を実施した。この際、ポスターの一部を学生協働参加意識調査として、図書館総合展に会場した学生・教職員を対象とした簡易調査を実施した。12月の私立大学図書館協会の研究報告大会でアンケート調査結果の報告をした後、1月以降は、活動の振り返りと公共図書館・大学図書館の見学を実施した。

資料

1) 月例会テーマ

4月例会：4月14日（金）13:00～17:00（文教大学）

- ① アンケート調査準備

5月例会：5月10日（水）13:00～17:00（東京都立多摩図書館）

- ① アンケート調査回答依頼はがきの送付についての打合せ
- ② 東京都立多摩図書館見学

※レファレンス研究分科会と合同

6月例会：6月26日（金）13:00～17:00（日本体育大学）

- ① アンケート調査回答状況の確認

7月例会：7月19日（水）13:00～17:00（明星大学）

- ① アンケート調査回答状況の確認

夏期集中研究：8月4日（金）、9日（水）、10日（木）（日本体育大学）

- ① アンケート調査結果集計および分析
- ② 図書館総合展展示ポスターの検討
- ③ 研究報告大会準備

9月例会：9月21日（木）10:00～17:00（文教大学）

- ① アンケート調査結果集計および分析
- ② 研究報告大会準備

10月例会：10月28日（金）13:00～17:00（文教大学）

- ① 統計分析の指導（文教大学文学部 大場先生）
- ② 研究報告大会準備
- ③ 図書館総合展ポスター準備

11月例会：11月7日（月）～9日（パシフィコ横浜）

- ① 第19回図書館総合展ポスターセッション出展

12月例会：12月7日（木）13:00～17:00（日本体育大学）

- ① ホームページ公開用資料準備
- ② 報告大会発表準備

2月例会：2月23日（金）13:00～17:00（明星大学、武蔵野プレイス）

- ① 2017年度活動まとめ（会報、会計報告、活動報告の確認）
- ② 武蔵野プレイス見学

3月例会：3月14日（水）13:00～17:00（東京藝術大学）

- ① 2017年度活動まとめ
 - ② 次年度に向けた意見交換
 - ③ 東京藝術大学図書館上野本館見学
- ※レファレンス研究分科会と合同

2) 刊行物及び事業

特になし。

5. レファレンス研究分科会

代表者：長谷川 敦史（早稲田大学）

会員数：3名

会 員：鈴木 学（日本女子大学）、根本 杏奈（立教大学）、長谷川 敦史（早稲田大学）

年会費：なし

例会開催回数：12回（内訳：月例会11回、夏期集中研究会）

延べ参加者数：36名

研究分科会ホームページURL：<http://www.jaspul.org/e-kenkyu/reference/>

活動

（1）基本テーマ

「日本の大学図書館において、レファレンスサービスの提供方法はどのように変化しているのか」

日米の大学図書館では、レファレンスサービスの利用件数の推移は緩やかな減少傾向にある。また、カウンター業務委託の進展、学生アシスタントによる学習相談、電子メールやチャットなどのインターネット環境の利用など、レファレンスサービス受付・提供方法は多様化している。さらに、各大学においてラーニング・コモンズの設置が進展し、レファレンスカウンター以外における人的サポートも急速に増加している。今期のレファレンス研究分科会では、多様化する質問相談サービスの提供方法を明らかにするため、日本国内の大学図書館に対して質問紙調査を実施し、以下の2点を明らかにすることとした。

- ①レファレンスカウンター以外の相談デスクの設置について
- ②オンラインによるレファレンスサービスの提供について

（2）活動の概要

前年度に引き続き、会員コミュニティの連絡等に「サイボウズLive」という知識共有ツール、ファイル共有に「BOX」というファイル共有ツールを使用した。

前年度には、上記のテーマに基づき質問紙調査の目的、方法、質問項目を設定しており、今年度4月には、これらを基に予備調査を行った。これを受け、質問項目を修正し、5月18日～6月30日に日本国内の大学図書館1,070館に対して質問紙調査を実施した。6月～7月には回答の状況を見つつ、集計方法について検討した上で、数値について単純集計を行った。

夏期集中研究会では単純集計結果とその他の結果を再度確認し、集計上の問題点と、考察が必要な部分について討議した。また、夏期集中研究会のうち1日において、慶應義塾大学文学部図書館・情報系の池谷のぞみ教授を招聘し、分析のアドバイスをいただいた。9月～11月には集計結果を集約し、グラフなどの図表作成を行った。12月にはこれまでの集計結果をまとめ、12月14日の研究分科会報告大会で発表した。1月～2月には未着手であった自由記述の確認を行い、傾向を分析した。3月にはこれらの結果をまとめ、ウェブサイトでの最終報告を行った。

資料

(1) 月例会テーマ

開催日	テーマ	会場
4/12 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・2017年度スケジュールの設定 ・アンケート予備調査と質問紙の修正 ・調査依頼文面の作成 ・パブリック・サービス研究分科会との調査協力について 	立教大学池袋キャンパス メーカー・ラーニング・コモンズ
5/10 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ※パブリック・サービス研究分科会と共同開催 ・アンケート調査の印刷・発送見積り結果と、実施について ・図書館見学（都立多摩図書館） 	都立多摩図書館 カフェスペース
6/15 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・夏期集中研究会の日程調整 ・アンケート調査の回答確認、先行研究との比較、分析方法の検討 ・施設見学（早稲田大学演劇博物館） 	早稲田大学国際会議場 共同研究室 2
7/12 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・夏期集中研究会実施要領決定 ・アンケート調査の回答確認、先行研究との比較、分析方法の検討 	早稲田大学中央図書館 会議室
8/22 (火)	夏期集中研究会	①早稲田大学所沢図書館
8/23 (水)	・質問紙単純集計結果の確認	ラーニング・コモンズ
8/24 (木)	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の集計方針の検討（慶應義塾大学池谷のぞみ教授による指導） ・図書館見学（早稲田大学所沢図書館，慶應義塾大学三田メディアセンター） 	②慶應義塾大学三田キャンパス ③日本女子大学目白キャンパス
9/28 (木)	<ul style="list-style-type: none"> ・夏期集中研究会報告書確認 ・報告大会発表要旨の確定 ・調査結果の集計と考察 	立教大学池袋キャンパス メーカー・ラーニング・コモンズ
10/25 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・調査結果の集計・図表作成と考察 ・報告大会発表資料作成 	早稲田大学中央図書館 会議室
11/16 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・調査結果の集計・図表作成と考察 ・報告大会発表資料・スライド作成 ・図書館見学（電気通信大学附属図書館） 	電気通信大学附属図書館 UEC Ambient Intelligence Agora
12/6 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・報告大会スライド確認 ・施設見学（講談社 野間記念館） 	文京区 肥後細川庭園松 聲閣集会室
1/24 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・報告大会質疑応答確認 ・会報掲載原稿確認 	早稲田大学中央図書館 会議室
2/21 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・自由記述部分の分析結果まとめ ・図書館見学（アジア経済研究所図書館） 	アジア経済研究所図書館
3/14 (水)	・アンケート調査最終報告書の確定	東京藝術大学附属図書館

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 報告書と調査結果のウェブ掲載について ・ 図書館見学(東京藝術大学附属図書館上野本館) 	上野本館
--	--	------

(2) 刊行物及び事業

『「大学図書館における質問相談サービスの提供方法の現状と変化」調査結果報告書』
(2018年3月、ウェブ上での刊行)

以上

《2017 年度研修分科会活動報告》

代表者：新井 和之（研究部担当理事校：成城大学）

会員数：15 名

会 員：青山 愛（大正大学） 畔上 幸子（文教大学）
五十畑 志保実（文教大学） 尾崎 陽二（明治学院大学）
小保方 慎治（駒澤大学） 柿沼 直子（法政大学）
近藤 倫史（城西大学） 滝沢 麻衣（早稲田大学）
中井 七々恵（横浜商科大学） 中西 悠（松本大学）
名取 千沙（共立女子大学） 西 満美（中央大学）
松尾 蘭（立正大学） 武藤 郁子（青山学院大学）
山中 浩子（日本体育大学）

年会費：3,000 円

例会開催回数：6 回

述べ参加者数：87 名

研修分科会ホームページURL：<http://jaspul.org/pre/e-kenkyu/el-ken-b/index.html>

活動

1) 基本テーマ

専任の大学図書館職員に求められる基礎知識を学び、自ら探求する。
研修テーマは「マネージメント力」と「図書館のパフォーマンス向上」。
アウトソーシング化が進む中で、図書館職員として現状を多角的に分析、評価して業務を遂行する能力が必要とされている。委託外注や電子化、学術情報流通、利用者サービス等について、幅広い視点から大学図書館の現状について理解を深める。

2) 活動の概要

研修は NPO 法人大学図書館支援機構の企画・運営で行い、研究部担当理事校が運営を管理する。各回ともテーマに基づいた事前学習・講演・グループ討議等を実施した。

資料

1) 月例会テーマ

第 1 回 2017 年 6 月 1 日（木） 成城大学図書館
課題：「異見交論」の確認
講演：大学図書館の役割（アクティブラーニング）
講師 読売新聞専門員 松本 美奈
グループワーク：ハテナソン（ハテナとマラソンの造語）
見学：成城大学図書館

第 2 回 2017 年 7 月 6 日（木） 早稲田大学中央図書館
課題：自館で提供している有料データベースの調査

講演：利用者教育のデザイン

講師 Clarivate Analytics 矢田 俊文

グループワーク：利用者教育のデザインを考える

見学：早稲田大学中央図書館

第3回 2017年8月10日（木） 夏季見学ツアー

テーマ：本との出会い・発見を演出する

見学先：松岡正剛編集工学研究所・本楼

國學院大學「みちのきち」、國學院大學博物館

国立国会図書館国際子ども図書館

第4回 2017年10月5日（木） 明治学院大学白金キャンパス

課題：自館の機関リポジトリの調査

講演：機関リポジトリを知る

講師 東京歯科大学図書館 阿部 潤也

発表：各大学の機関リポジトリを紹介

見学：明治学院大学図書館

第5回 2017年11月2日（木） 立正大学品川キャンパス

課題：レファレンス事例の考察

講演：レファレンスと学修支援

講師 元近畿大学図書館、IAAL 会員 寺尾 隆

見学：立正大学図書館

第6回 2017年12月7日（木） 青山学院大学図書館本館

課題：グループワーク「パスファインダー」の制作

講演：図書館の課題解決型サービス

講師 杏林大学総合政策学部・杏林学園総合情報センター長 岩隈 道洋

グループワーク：パスファインダーの制作

見学：青山学院大学図書館本館

2017年度研究分科会報告大会

2017年12月14日（木） 慶應義塾大学三田キャンパス 北館ホール

報告者：共立女子大学図書館 名取 千沙

青山学院大学図書館 武藤 郁子

城西大学水田記念図書館 近藤 倫史

2) 刊行物及び事業

共同制作パスファインダー「図書館 de 宝探し：知への羅針盤」(PDF)

<http://jaspul.org/pre/e-kenkyu/el-ken-b/index.html>

2017 年度研究分科会報告大会 発表要旨

研修分科会

青山学院大学図書館 武藤郁子
城西大学水田記念図書館 近藤倫史
共立女子大学図書館 名取千沙

はじめに

研修分科会は、図書館に配属されて5年目までの職員が図書館について学ぶという分科会である。普段の業務内容とは異なるメンバーが集まり、活動を通して現場で活躍できる人材となるべく、教えてもらう講習だけでなくグループワークなどを交え、問題解決に向けた意見交換を積極的な姿勢で取り組んだ。

月に1度のペースで集まり、毎回テーマに沿った事前課題・講演・グループワークを通して図書館について学ぶのはもちろんのこと、様々な大学や図書館に伺わせていただくことで、自学での取り組みとは異なった点から学び、それらを自学に対してどう還元するのかを考える機会にもなった。

本報告では、一年間学んできた内容・活動についてまとめる。

1. テーマに沿った講演・グループワーク

(1) 大学図書館の役割 (アクティブラーニング)

大学の構成要素としての図書館の役割について考え、見つめ直す機会として、読売新聞専門委員の松本氏から講演をいただいた。

ハテナソンを通して、大学図書館の現状をとらえるとともに、この研修を含め物事に対する姿勢について聞くことができた。まずは、大学を取り巻く「少子高齢化を伴う入学者の減少」、「大学存続を優先し経営を優先する大学の増加」、「目標なく進学する学生の増加に伴う卒業率の低下・退学率の増加」など厳しい状況について全員で共有した。そのような状況の中にある図書館は、学習の場であるのか、本の置き場なのか、「図書館

をどういう場所にしたいのか」を定義する必要がある。さらに、学生を成長させる方向について考えるなど、根本的なことを突き詰めていったところに図書館の成長が見えてくる。

グループワーク：ハテナソン

ハテナソンとは、ハテナとマラソンを合成した造語。今回は、新聞記事の内容に対して疑問点を書き出し、その要点をまとめて発表を行った。すべての過程を1~2分程度で行うため、タイムマネジメントの徹底と、短時間で研ぎ澄まされた回答を導き出せるようになる課題発見能力のトレーニングでもあった。

現代における仕事はスピード感が命であるが、独りよがりに進めるのではなく、使える人的資源、時間、資金を把握し、戦略的に目標を定め計画する姿勢について学ぶことができた。

(2) 情報リテラシー

図書館員が身につけておくべき情報検索の技術について、学術データベースについて Clarivate Analytics の矢田氏から話を伺った。利用者教育のデザインをするにあたり、「利用者が誰であるのか」を明確に把握し、そこからニーズを割り出すことが重要である。そのためには、利用者が見せる顔みや笑い、質問などのリアクションを見逃さないことを心がけなければならない。また、以下3点の講習会におけるテクニックを教わった。

① 資料について：文字ばかりの詳細な資料よりもグラフィックを多用した数ページの方が受け入れられやすい。

② 話す内容について：『解説』よりも『物語』の方が参加者の満足度が高い。よって、そのデータベースがなぜ便利なのか、経験談を交えながら話すことが効果的である。特にあえて失敗例を共有することで「失敗のリカバーの仕方」を知ってもらうことで参加者の満足率が上がる。

③ 講習会でのテクニックについて：講習会開始後の数分で参加者に対して投げかけをするなど、話のフックの掛け方を工夫することで、利用者の興味を引くことが重要である。

グループワーク：利用者教育のデザイン

「データベース説明会」「ライティング支援講座」「ゼミ・授業支援」のテーマで、利用者教育のデザインを考えるグループワークに取り組んだ。対象者や手法について短時間ながらも、メンバー間の視点の違いなどから自分では思いもよらなかった切り口が見つげられた。

(3) 本との出会い・発見を演出する

これからは資料とのつながりや発見を促す場としての大学図書館が求められると予想した上で、「本との出会い・発見を演出する」をテーマに図書館に関連した3カ所を1日かけて巡った。

<松岡正剛編集工学研究所>

主に近畿大学のアカデミックシアター（近畿大学独自の分類法で専門書が配架されている

「NOAH33」とメディアでよく取り上げられている漫画と新書の図書館「DONDEN」）について伺った。

① 運営方法：最初のプロセスを松岡正剛編集工学研究所チームが見せ、そこから近畿大学チームが学び、運営をしていく体制をとっている。

② DONDEN 読み：漫画から新書へと読書を進める読み方。授業の中でも同じ読み方をさせるなど、

全学的な取り組みだからこそその浸透方法を取っていた。

③ 書棚について：蔵書数を7-8割の冊数にとどめ、残りの空きスペースで面だしや学生ボランティアによる書棚の飾りつけなどを行うなど、利用者を惹きつけるくふうがされていた。

<國學院大学「みちのきち」・博物館>

床は少し上がっており、中に入るためにはかがまなければならぬ作りをしている「みちのきち」は、未だ知らない未知のことをすでに知っている既知に替える基地、人生の迷いに向き合う基地、機知にとんだ会話のできる大人になれるような本がある基地など、様々な意味が込められている。図書館とは異なり、本にタグなどは貼っておらず、「みちのきち」のスタンプが押されているだけである。

また、博物館は4つにゾーニングされており、撮影可能な場所・撮影不可な場所がわかりやすい造りとなっていた。

<国立国会図書館「国際子ども図書館」>

同じタイトルの絵本を様々な言語の本をそろえることで国の違いを見せる工夫や、貴重な建築物だからこそ暖房が床に埋め込まれている工夫がされていた。

見学に伺った3つの施設では、すぐに自学に取り入れることができるソフト面と新図書館を建築する際に参考になるハード面の両方について知ることができた。

(4) 機関リポジトリを知る

近年、大学図書館で公開に力を入れている「機関リポジトリ」について、私立大学で最初にオープンアクセス方針を策定された東京歯科大学図書館の阿部氏にお話を伺った。

リポジトリの成り立ちの歴史について、電子図書館との違い、リポジトリを導入することで起こ

る著者・機関・図書館のメリットについて共通理解をした上で、実務に直接かかわる以下の3点について教わった。

① システムの種類:自力でシステムを組む方法、専門の業者に委託すること、そして JAIRO Cloud の3つがあり、それぞれ利点や欠点があるので、自館に合ったものを見極めて使う必要がある。

② 著作権:査読者確認後、著者が直してアセプトしても良いと出した時点の原稿は「著者に著作権」があり、最終調整した雑誌掲載の原稿は「出版社に著作権」がある。

③ リポジトリを学内に広めるコンテンツ:リポジトリのキャラクターや広報グッズの作成、研究者(教員)に対するインタビューを行うことで周知につなげるなど、学内に対してのアピールを考えなければならない。

最後に、オープンアクセスポリシー策定までの流れやリポジトリの運用規定をした際の東京歯科大学の事例紹介をいただいた。

発表:各大学の機関リポジトリ紹介

「建学の精神、学生数・教員数・使用しているリポジトリ」について、自身の大学図書館について発表を行ったことで、機関リポジトリに論文以外の「発表ポスターや学内の発行物・地域貢献事業」などを記載している大学もあることがわかった。また、講演者の阿部氏より、機関リポジトリにおいて「学内における周知や教員に対する呼びかけが大事だが、そのためには名前を聞いただけで顔を思い出してもらえくらいの関係をお互い築く必要があるため、日々心がけることが大切である」とアドバイスもいただいた。

(5)レファレンスによる現場力アップ

大学図書館には「利用者と資料の架け橋」としての役割が求められており、的確なレファレンスを行うことで、図書館の信頼性を高めるだけでなく、究極の学術情報リテラシー教育を行うことが

できる。そのために「レファレンスによる現場力アップ」をテーマとして、元近畿大学図書館、現在 IAAL 会員でいらっしゃる寺尾氏よりお話を伺った。

レファレンスは学修支援に不可欠な能力だが、その力を発揮するには伝える側である図書館員が「調べ方を知っている」必要がある。その際に「チームレファレンス」が生きてくる。利点としては以下の2点である。

① 情報共有:利用者に尋ねられてすぐに回答できるような「クイックレファレンス」は図書館を改善できる糸口になるため、共有する必要がある。また、ニーズを知ること、図書館から教員・学生へ学修支援の提案がしやすくなるメリットにもつながる。

② チーム連携によるレファレンス展開:外部委託業者のスタッフも含めて、図書館員は専門知識や趣味など、一人ひとり持っているバックグラウンドが異なっている。チームでレファレンスを行うことで、1人の知識では知りえなかったレファレンスを展開することができる。

また、レファレンス調査に役立つウェブサイトである「レファレンス協同データベース」を活用することで、さらに様々なレファレンスを知ることができる。自館のみで見ることができる「ローカルデータベース」や図書館間で見ることができる「エキスパートシステム」だけでなく、図書館員研修システムや司書課程教育システムに役立てられるものなどが導入されている。このサイトにおいて情報を共有することで、外部評価にもつながり、学内での図書館のアピールや学外に対する広報にも一役買うことがある。

発表:レファレンス事例

事前課題で取り組んだ「レファレンス事例」について発表し、寺尾氏よりコメントをいただいたことで、レファレンス内容だけでなく、そのレフ

ファレンスにおいて良かった点や不明点を明瞭化することができた。

グループワーク：レファレンス、学修支援を活性化するには

レファレンスや学修支援を活性化する方法について話し合いを行った。レファレンスカウンターのハードルが高すぎるため、ハードルを下げるための案が、以下の通り出た。

- ・レファレンスという言葉が、学生にとってなじみがないので、名前をかえる
 - ・過去のレファレンス内容を見える化する
 - ・図書館スタッフが接客マナーを身に着ける
- また、学生になじみのあるツールとしてLINE やチャットを活用するなど、新たなツールの活用についての意見もあった。

2. 各大学図書館見学

前述の講演・グループワークを実施した各大学図書館見学は、図書館員として日が浅い研修会メンバーにとって、新しい取り組みについての発見だけではなく、他館と比べることで自館の良いところや改善策のヒント等気が付くことも多い貴重な体験だった。この見学を通して得たことを各大学へ持ち帰り、その大学に合わせた取り組みへと変化させて活かしていきたいと考える。

見学させていただいた大学図書館は以下の通りである。

成城大学:各階にグループ学習室や個室、休憩室など様々なタイプの閲覧スペースが設けられ学生のニーズに合わせた学習が可能となっており、壁面にデザイン絵がおしゃれなスペースを作り出していた。豊富なAV資料とゆったりとした視聴スペースが最も印象深く、グループや個人視聴のスペースやミニシアターなど何時間でもいられるようなスペースに図書館＝本だけではないことを再確認させられた。

早稲田大学中央図書館:圧巻の広さと蔵書数を誇る図書館だからこそ、迷子防止の出入り口への目印があるなど、大型図書館ならではの工夫と苦勞を感じることができた。他にも、豊富な閲覧席やバックナンバー書庫、演奏会が開かれることもあるという大きな吹き抜けなど特色豊かな図書館だった。また、学生ボランティアによる脱出ゲーム等の企画、イベントなど興味深いお話も伺った。

明治学院大学白金図書館:曲線の柔らかい雰囲気を生かした作りでゆったりとした時間の流れを感じ、どこか海外の図書館を彷彿とさせられた。最上階には日本近代音楽館が併設されており、明治以降の洋楽に関する史資料が保存されており、普段はなかなか見ることのできない貴重な体験をした。

立正大学:都会の真ん中にある都市型キャンパスでは、図書館ではなく古書資料館を見学した。開架書架に並んでいる古書は自由に閲覧でき、見学時には実際に古書をご用意いただき、古書資料に触れる貴重な体験をさせていただいた。

3. 研修内容を自大学に取り入れた事例

(1)城西大学：レファレンスボードの設置

休憩室にレファレンスボードを設置し、前の週に行ったレファレンスを張り付けて閲覧・付箋によるコメントをしている。問題の共有や、自分では思いつかなかったツールを知ることができるきっかけとなっており、レファレンス能力の底上げができていのように感じている。

(2)立正大学：課内での情報共有

研修で行った「レファレンス、学修支援を活性化するには」で出た意見を上司に報告したところ、「課内全体で研修会の中に出た意見を共有することで、スキルアップにつながる」という反応をも

らい、今後は本分科会内で出た意見をどのように共有していくかを検討している。

(3) 共立女子大学：学生による書棚作り

従来であれば選書・POP作成・展示という活動をしている学生図書委員会において、松岡正剛編集工学研究所で伺った『近畿大学にて行っている学生による書棚の飾りつけ』をきっかけに、選書・POPを含め、棚全体の装飾を学生の感性で作りに上げる活動を行った。

4. 共同制作「図書館 de 宝探し：知への羅針盤」

全6回の活動を通して学んできたものの集大成として、5チームに分かれて以下のテーマのパスファインダー「図書館 de 宝探し：知への羅針盤」を作成した。

1. 「アメリカ合衆国の祝日」について
2. 「ハロウィン」について
3. 「東京オリンピック」について
4. 「宮沢賢治」について
5. 社会人になる前に！「ワークライフバランス」について

こちらのパスファインダーは、今年度の活動資料と過去の研修分科会の資料が掲載されている研修分科会のホームページにアップし、掲載される予定である。

5. 研修会を通して学んだこと

本研修分科会では、図書館員として身に付けておかなければならない知識にもかかわらず、通常業務において知る機会を作れずにいた知識や、大学図書館のあり方、そして利用者に対する図書館サービスなどの情報伝達方法について学ぶことができた。また、それらを学ぶと同時に大学職員として受け身の姿勢ではなく、「常に自身の意見を持ち、周囲の意見に耳を傾けながら解決策を導き出す姿勢」を持つことの重要性、そして学生・教

員に対してアプローチするために必要なことについても知ることができた。

図書館員としてはもちろん、大学職員としても大きく成長ができた本研修分科会で、学べたことを今後の業務に活かしていきたいと考える。

<研修分科会 HP>

<http://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/el-ken-b/>

《研究分科会刊行物一覧》

分科 会名	分類 研究分科会	西洋古版本 研究分科会	和漢古典籍 研究分科会	パブリック・サービス 研究分科会	レファレンス 研究分科会
書名又は誌名	なし	なし	なし	なし	「大学図書館における質問相談サービスの提供方法の現状と変化」調査結果報告書
刊行 頻度					1回
価格					0円
発行 部数					0部（ウェブ上での発行のみ）
配布 対象 ・ 頒布 方法 ・ 在庫					レファレンス研究分科会ウェブサイト (http://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/reference/)において、広く一般公開した。
発行 目的 ・ 主な 内容					レファレンス研究分科会のアンケート調査の調査結果と分析結果の報告書。
コメント ・ 今後の 刊行 予定					

《2017 年度研究分科会月例会について（報告）》

研究部担当理事校 成城大学図書館 【2017 年度 4 月から担当】

月例担当理事校 聖心女子大学図書館 【2017 年度 4 月から担当】

1. 月例会・夏期研究合宿開催状況 (2018 年 3 月 1 日現予定含)

研究分科会名称	月例会 開催数	夏期合宿（集中研究会） 開催期間
分類 研究分科会	10	8 月 8 日・9 月 14 日・15 日（集中研究会）
パブリック・サービス 研究分科会	10	8 月 4 日・9 日・10 日（集中研究会）
西洋古版本 研究分科会	9	8 月 28 日・9 月 14 日（集中研究会）
和漢古典籍 研究分科会	10	8 月 23 日・30 日（集中研究会）
レファレンス 研究分科会	10	8 月 22 日～8 月 24 日（集中研究会）

*夏期合宿・集中研究会内訳（【】は前年度）

夏期合宿 0【2】、集中研究会 5【3】、実施せず 0【0】

2. 2017 年度中の動き

本年度の研究分科会は 5 研究分科会が活動し、休会は 1 研究分科会となった。

研究分科会の会員異動は 3 件(会員区分変更 1、代表者の交替 1、代表者の連絡先変更 1)であった。各研究分科会の会員数は 3～6 名、月例会の回数は、それぞれ年間 9～11 回開催された。各研究分科会の会員数、1 年間の月例会回数は、ともに前年度とほぼ同数となった。夏期合宿（又は集中研究会）は、5 研究分科会が実施し、研究成果の集大成となる報告大会に向け研究作業に集中した。

報告大会は 12 月 14 日に開催され、5 研究分科会が 2016-2017 年度の、1 研修分科会が 2017 年度の活動を報告した。報告大会への一般参加は 40 大学 55 名、他に NPO 法人大学図書館支援機構等、大学以外からも 4 名の参加があった。

各分科会の活動報告に対してアンケート回答には、積極的な評価・意見だけでなく、自館での導入の検討等、前向きな意見が多く見られた。

3. 今後の課題

図書館は大学教育や研究活動の拠点であり、基盤である事は誰もが認める点ではあるが、大学を取り巻く状況は大きく変化しており大学図書館もその影響を強く受けている。

個々人は研究分科会への関心はあり参加の意欲も持っているが、職場内の異動等による人員不足で思うように参加ができない現状も一方ではある。また、地理的要因として東京近郊以外の大学図書館員は、参加へのハードルが高くなっていることも考えられる。それらは報告大会への参加者数にも反映しているだけでなく、研究分科会の参加者減少、あるいは研究分科会自体の存続にも大きな影響を与えている。

今後は研修分科会参加者が引き続き研究分科会でも活動が続けられるような連携や環境作り等の検討が必要となってきている。

《2018/2019 年度研究分科会・研修分科会会員の更新結果（報告）》

研究部担当理事校 成城大学図書館

分科会更新担当理事校 創価大学図書館

1. 更新状況

(2018年3月31日現在)

分科会名		更新前		更新後		増減	備考
		参加人数	機関数	参加人数	機関数		
1	分類	5(3)	5	2(2)	2	▲3	
2	レファレンス	4(3)	4	1	1	▲3	
3	パブリック・サービス	3(2)	3	1	1	▲3	
4	西洋古版本	8(4)	8	0	0	▲8	
5	和漢古典籍	7(3)	5	3(1)	2	▲4	
6	企画広報	0	0	0	0	0	2016/2017年度は休会

参加申し込み合計：6機関、7名（それぞれ数は延数）

※第一次締め切り後、3月31日までに参加申し込みのあった機関名も含む（参加の諾否決定は4月6日の最終締め切り後）。

※参加人数欄の（ ）内は継続会員数。

2. 研究分科会更新経過

2017年

7月14日（金）

- ・第4回運営委員会で、「2018/2019年度会員更新スケジュール」、「新規研究分科会受付募集について（ご案内）および記入上の注意」、「新規研究分科会申込書・FAX送信票」、「私立大学図書館協会東地区部会研究部研究分科会申し合わせ」について確認を行った。

9月15日（金）

- ①加盟大学図書館長宛に「新規研究分科会受付募集の案内について（お願い）」をEメールにて送信。
- ②研究分科会代表者宛に、「2018/2019年度研究分科会会員募集要項の原稿提出について（依頼）」および、研修分科会代表者宛「2018年度研修分科会会員募集要項の原稿提出について（依頼）」をEメールにて送信。

※①、②とも提出期限は12月1日（金）

10月13日（金）

- ・第5回運営委員会で、新規研究分科会受付募集について、更新担当校からEメール送信をしたこと、現時点で応募がないことを報告。

11月10日（金）

- ・第6回運営委員会で、新規研究分科会応募状況（応募なし）と研究分科会会員募集要項の原稿提出状況（1研究分科会から受領）を中間報告。
- ・第2回運営委員・研究分科会代表者合同会議で、新規研究分科会応募状況（応募なし）を報告

12月1日（金）

- ・2018/2019年度研究分科会会員募集要項、2018年度研修分科会募集要項の原稿締め切り（6研究分科会、研修分科会より受領）。
- ・新規研究分科会応募締め切り（応募なし）。

12月14日（木）

- ・第7回運営委員会で、新規研究分科会の応募がなかったことを報告。
- ・2017年度研究分科会報告大会にて、「分科会案内チラシ」を配布。

2018年

1月18日（木）

- ・研究分科会の会員更新書類として、下記書類を加盟大学図書館長宛にEメール送信し、次期会員募集を開始。

- ①「研究分科会会員の更新について（お願い）」
- ②「2018/2019年度研究分科会参加申込書」（機関用・提出書類）
- ③「2018/2019年度研究分科会参加申込書」（個人票・提出書類）
- ④「研究分科会会員募集に関する手引き」
- ⑤「2018/2019年度研究分科会会員募集要項」（6研究分科会）

※第一次締め切り：2月16日（金）、最終締め切り：4月6日（金）

- ・研修分科会の会員更新書類として、下記書類を加盟大学図書館長宛にEメール送信し、次期会員募集を開始。

- ①「研修分科会会員の更新について（お願い）」
- ②「2018年度研修分科会参加申込書」（機関用・提出書類）
- ③「2018年度研修分科会参加申込書」（個人票・提出書類）
- ④「2018年度研修分科会会員募集要項」

※第一次締め切り：2月16日（金）、最終締め切り：4月6日（金）

2月16日（金）

- ・一次募集締め切り。研究分科会5名、研修分科会6名の応募あり。

3月6日（火）

- ・各研究分科会および研修分科会代表者に、下記書類をEメール添付にて送付。

- ①「2018/2019年度研究分科会参加申込書（個人票）」
「2018年度研修分科会参加申込書（個人票）」
- ②「研究（研修）分科会参加者承認の諾否、およびその通知について」

※諾否回答締め切り：Eメール3月20日（火）、郵送3月23日（金）

3月9日（金）

- ・第8回運営委員会で、研究分科会および研修分科会の参加希望者一覧（第一次締め切り分）を提示。
- ・参加申込者が前期よりかなり少なく、成立条件を満たさない分科会が5つあったため、

運営委員が所属する各図書館職員や知り合いに声掛けしてもらうよう要請した。

3月29日（木）

- ・加盟大学図書館長宛に、研究分科会および研修分科会の二次募集の通知をEメールにて送付。送付文書は、1月18日の一次募集時と同じもの（一次改訂）に加え、2017年度研究分科会報告大会にて配布した「分科会案内チラシ」を送付。

3. 今後の課題等

今期の研究分科会、研修分科会の更新においては、3月末時点で前期よりさらに参加希望人数が減少し存続することも厳しい状況になっている。募集した6分科会のうち5分科会が定員を満たしていない。

2次募集で大幅に増加することも期待できないため、全ての分科会が成立するかどうか不確定な状況である。

職員数の減少などで参加することが難しい、という意見もあった。

今後の分科会活動のあり方自体を検討する段階に入っていると考ええる。

《研究講演会》

私立大学図書館協会 2017年度東地区部会研究講演会

日 時： 2017年6月9日（金） 13：45～17：00
会 場： 立正大学品川キャンパス 石橋湛山記念講堂
参加者： 144大学 262名
テーマ： 私立大学図書館を取り巻く学術連携について ～現状と今後の方向性を探る～
司 会： 研究部運営委員 早稲田大学 鈴木 努
研究部運営委員 創価大学 山田 和宏

1. 開会の辞 13：45～

2. 挨拶 研究部担当理事校 成城大学図書館長 山本 輝之

3. 講演
1) 「私立大学図書館と国公私立大学図書館協力委員会との連携について」 14：00～15：00
慶應義塾大学日吉メディアセンター課長 岡野 純子
質疑応答 15：00～15：15

<休憩> 15：15～15：30

2) 「私立大学図書館と国立情報学研究所(NII)との連携について」 15：30～16：45
国立情報学研究所学術基盤推進部次長 江川 和子
質疑応答 16：45～17：00

4. 閉 会

※講演の要旨は「私立大学図書館協会報」150号に掲載予定。

《研究分科会報告大会》

私大図協・東・研・2017-33
2017年10月20日

私立大学図書館協会
東地区部会
加盟大学図書館長 殿

私立大学図書館協会
東地区部会研究部担当理事校
成城大学図書館
館長 山本 輝之
[公印省略]

2017年度 研究分科会報告大会開催のご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素より私立大学図書館協会東地区部会の活動にご協力いただき厚く御礼申し上げます。

さて、このたび標記研究分科会報告大会を下記のとおり開催することになりました。この研究分科会報告大会は、5研究分科会による2年間（2016～2017年度）の調査研究成果と、研修分科会による1年間（2017年度）の研修成果を発表する場となっております。

つきましては、館務ご繁忙のところ誠に恐縮ですが、貴館職員の参加につきましてご高配を賜りたく、よろしく願い申し上げます。

敬具

記

1. 日 時 2017年12月14日（木） 9：50～16：45（受付開始 9：30）
2. 定 員 100名
3. 会 場 慶應義塾大学 三田キャンパス 北館ホール
所在地 〒108-8345 東京都港区三田 2-15-45
<https://www.keio.ac.jp/ja/maps/mita.html>
4. 申込方法 参加ご希望の方は、下記の専用サイトからお申し込みください。
(研究分科会報告大会発表者及び機器操作者・分科会代表者は除く)
http://www.jaspul.org/FS-APL/FS-Form/form.cgi?Code=report_2017

注意事項

- (1) 申込締切は11月24日（金）です。
- (2) 申し込まれた方には、受付完了メールが自動返信されます。メールが届かない場合は事務局までお問い合わせください。
- (3) 参加できない事情が生じた場合は、速やかに事務局へご連絡ください。
- (4) 定員超過でご辞退をお願いする場合のみ、11月30日（木）までにお申し込みいただいたメールアドレスへご連絡いたします。
- (5) 報告大会での議論、アンケートの内容及び記録写真については、主催者側が作成する報告書、広報資料、研究報告、ホームページ等に使用される場合がありますので、ご了承ください。
- (6) ご提供いただいた個人情報は、当報告大会の実施に関する連絡等に利用し、他の目的で使用することはありません（但し、法令等により提供を求められた場合を除きます）。

5. 発表概要（発表時間）

【分類研究分科会】（10:00～10:45）

分類法における主題のとらえ方

ーツールとしての活用についてー

（研究発表要旨）

今期の研究では、NDC10版のツールとしての使いやすさという視点から、主題のとらえ方についての考察を続けてきた。具体的には注記の記述内容に焦点を当てている。まず、注記の種類を6つに分け、それぞれの機能について確認した。そして、そのなかから参照指示の「～を見よ」に着目し分析を行った。

発表者：鈴木 学（日本女子大学）

【パブリック・サービス研究分科会】（10:50～11:35）

学生協働の現状と課題

ー『「学生協働のマネジメント」に関するアンケート調査』からみえてきたことー

（研究発表要旨）

2017年5月から6月にかけて実施した「学生協働のマネジメント」に関するアンケート調査に基づき、学生協働の実施状況、実施内容、学生数、予算、実施館数の推移、課題意識等について、考察を交えながら発表します。
また、アンケート結果を踏まえた、図書館総合展でのポスター展示の様子も紹介します。

発表者：常盤 哲平（文教大学） 太田 潤（明星大学） 山本 美智恵（日本体育大学）

【西洋古版本研究分科会】（13:00～13:45）

大学図書館における「西洋古版本」に関する調査から見えてくること

－2017年アンケート調査結果報告－

（研究発表要旨）

全国の国公私立大学を対象に、大学図書館における西洋古版本とそれに関わる図書館職員の実態について、アンケート調査を行いました。その結果、専門知識・人材・予算の不足、保存環境の不備といった課題が明らかになりました。課題解決のためには、図書館が連携し、知識やノウハウを共有する仕組みが必要であることがわかりました。

発表者：ティムソン ジョウナス（早稲田大学） 阿部 伊作（東京基督教大学）

【和漢古典籍研究分科会】（13:50～14:35）

「刊記を疑う」

－校合調査に基づく刊年・印行年の推定－

（研究発表要旨）

和漢古典籍資料では「刊・印・修」の区別が重要になるが、資料を1点見ただけでそれらを判断することは難しい。本調査では、会員校に複数所蔵のある資料を用い、校合によって刊行年・印行年の推定を試みた。刊記の有無にかかわらず、刊年推定時には書物の綿密な調査と他伝本との校合が重要であり、時には刊記の記載年次を疑うことも必要となる。

発表者：松下 賢（駒澤大学） 高島 みなみ（成城大学） 八木 彩香（中央大学）
堀 はな恵（鶴見大学） 小此木 敏明（立正大学） 藤 順一（早稲田大学）

【レファレンス研究分科会】（15:00～15:45）

質問相談サービスの提供方法に関する調査の結果

（研究発表要旨）

レファレンス研究分科会では、多様化する質問相談サービスの提供方法を明らかにするため、2017年5月～6月にかけて、日本国内の大学図書館1,070館に対して質問紙調査を実施し、レファレンスカウンター以外も含めた質問相談対応窓口の設置状況と、インターネットを利用した質問相談対応について調査した。今回は、本調査結果の概要を報告する。

発表者：長谷川 敦史（早稲田大学） 鈴木 学（日本女子大学） 根本 杏奈（立教大学）

【研修分科会】（15:50～16:35）

2017 年度研修分科会活動報告

（研究発表要旨）

今年度開催された研修分科会の概要を報告すると共に、参加会員自らが研修で得られた知見を自身の業務にどう活かせたかなどについてもご紹介します。また、広い視点から大学図書館の現状について考察を行います。

第1回 大学図書館の役割（アクティブラーニング）

第2回 情報リテラシー

第3回 夏季見学ツアー（テーマ：本との出会い・発見を演出する）

第4回 機関リポジトリを知る

第5回 レファレンス

発表者：名取 千沙（共立女子大学） 武藤 郁子（青山学院大学）
近藤 倫史（城西大学）

6. 問い合わせ 私立大学図書館協会東地区部会研究部担当理事校

成城大学図書館（担当：新井・吉田）

〒157-8511 東京都世田谷区成城 6-1-20

E-mail：eastlib@seiyo.ac.jp

Tel：03-3482-3555 Fax：03-3482-7221

以上

※研究分科会の発表要旨は「私立大学図書館協会報」150号に掲載予定。

《 研 修 会 》

私大図協・東・研・2017-20

2017年9月4日

私立大学図書館協会東地区部会
加盟大学図書館長殿

私立大学図書館協会東地区部会
研究部担当理事校
成城大学図書館
館長 山本 輝之
研究部研修委員会
委員長 渡邊 幸弘
[公印省略]

私立大学図書館協会東地区部会研究部 2017年度研修会の開催について（お知らせ）

拝啓 初秋の候、貴職におかれましてはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
このたび、標記の研修会を下記のとおり開催いたします。
つきましては、貴館から参加者をご派遣くださるようお願い申し上げます。

敬具

記

1. テーマ：「実践的クレーム対応—クレームから利用者満足へ—」

専任職員の減少、特に利用者との接点となる貸出・返却などのカウンター業務においては、派遣社員あるいは業務委託に依存する大学が増えており、近年の私立大学図書館を取り巻く環境は、厳しさを増しています。他方、図書館のインフラ自体も変革を迫られ、多くの大学にラーニング・コモンズ等が設置され、求められるサービスも変化しています。こうしたなか、利用者からは日々さまざまな苦情が寄せられています。苦情の内容が簡易なものであれば問題ありませんが、複雑な苦情も相当数あり、そういう場合は専任職員が対応することになると思われます。そして、その対応如何によっては、図書館のイメージさえ悪くしかねません。今年度の研修会では、こうした苦情に対してどのように対処するのが良いのか、実際に皆さんが経験してきた事例を基にして、実践的な対応方法を学び、クレームを利用者満足に変えていく術を身に付けて頂きたいと思えます。

そこで、1日目の午前に基調講演として、明治大学文学部の齋藤泰則先生に「図書館利用者の特性と満足度評価について」と題してご講演頂き、午後および2日目を使って、ワークショップを行い、グループワークを通してクレームに対する実践的な対応方法について学んで頂きたいと思えます。

グループワークは、ペアないしは4～5人の小グループで進め、指導は株式会社話し方研究所に所属される接遇、接客そしてクレーム対応をご専門とされる講師が務めます。

なお、研修会への参加に当たっては、ご自身が所属する図書館で実際に起きた事例を事前にご提出頂き、ワークショップ当日にその事例を基に研修を進める予定です。

また参加者間の情報交流に資するため、意見交換会を1日目の研修会終了後に設定しました。

より多くの私立大学図書館員が参集されますよう、研修委員会委員一同こころから受講のお申込み

をお待ちしています。

2. 開催日時：

2017年11月16日（木）～11月17日（金） 2日間

3. 開催会場：

明治大学中央図書館 多目的ホール

東京都千代田区神田駿河台 1-1

アクセス：http://www.meiji.ac.jp/koho/campus_guide/suruga/access.html

キャンパスマップ：http://www.meiji.ac.jp/koho/campus_guide/suruga/campus.html

4. 費用：

受講無料

※意見交換会に参加される方は、参加費一人1,000円を当日集金します。

5. 募集人員：

60名

※1大学（加盟館）1名を優先しますが、複数名の申込みも可とします。

6. 研修内容：

第1日（11月16日） *受付開始は9：30

10：00～10：15 開会挨拶

10：15～11：35 基調講演「図書館利用者の特性と満足度評価について」

明治大学文学部教授 齋藤 泰則氏

11：35～11：45 連絡等

11：45～13：00 昼食休憩

13：00～14：10 講義「図書館サービスの質を高める」

実習①ペアワーク「利用者対応を支える聞き方」

話し方研究所

URL：<http://hanashikata.co.jp/>

14：10～14：25 休憩

14：25～15：35 講義「内容を正確に聞く」

実習②グループワーク「要約トレーニング」

15：35～15：50 休憩

15：50～17：00 講義「真意を引き出す質問力」

実習③グループワーク「質問トレーニング」

17：15～18：30 意見交換会（会場校内）

第2日(11月17日)

- 10:00~10:45 実習④「伝達ゲーム」
講義「クレームに欠かせない表現力」
- 10:45~11:30 実習⑤グループワーク「説明トレーニング」
講義「クレーム対応の考え方と心構え」
- 11:30~12:30 昼食休憩
- 12:30~13:35 実習⑥グループワーク「ケーススタディ」
講義「クレーム対応の基本」
- 13:35~14:40 実習⑦グループワーク「現実のクレームとその対応Ⅰ」
講義「クレーム対応のポイント」
- 14:40~14:55 休憩
- 14:55~15:50 実習⑧グループワーク「現実のクレームとその対応Ⅱ」
講義「クレームに組織として対応する」
- 15:50~16:00 休憩
- 16:00~16:30 実習⑨グループワーク「組織で取り組むべきこと」
総括「クレームを未然に防ぐコミュニケーション」
- 16:30~16:55 アンケート記入
- 16:55~17:00 閉会挨拶

※演題は変更となる場合があります。

※時間は進行状況により変動する場合があります。予めご了承ください。

7. 参加申込:

参加ご希望の方は、下記の私立大学図書館協会ホームページ 2017年度研修会参加申込用 URL からお申込みください。

URL: http://www.jaspul.org/FS-APL/FS-Form/form.cgi?Code=work_2017

注意事項

- (1) 申込締切: 9月15日(金)
- (2) 参加申込みされた方には、受付完了メールが自動返信されます。
メールが届かない場合は、後記の事務局へお問い合わせください。
- (3) 参加の可否は、9月20日(水)までに申込者全員に連絡します。
メールが届かない場合は、後記の事務局へお問い合わせください。
- (4) 参加できない事情が生じた場合は、速やかに事務局へご連絡ください。
- (5) 研修会での議論、アンケートの内容および記録写真については、主催者側が作成する報告書、広報資料、研究報告、ホームページ等に使用する場合がありますのでご了承ください。
- (6) ご提供頂いた個人情報は、当研修会の実施に関する連絡等に利用します。
取得した個人情報は、上記の目的以外で利用することはありません(但し、法令等により提供を求められた場合を除きます)。

【申込方法】

- ① 下記画面のすべての項目は必須です。入力後、「確認」ボタンを押してください。

2017年度研修会参加申込フォーム			
申込締切は、2017年9月15日（金）となります。 1大学（加盟館）1名を優先しますが、複数名の申込みも可とします。			
図書館名	<input type="text"/>		
申込者氏名	<input type="text"/>		
申込者氏名ヨミ (全角カタカナ)	<input type="text"/>		
所属・職名	<input type="text"/>	担当業務	<input type="text"/>
TEL	<input type="text"/>	FAX	<input type="text"/>
申込者連絡先 (E-mail)	<input type="text"/> <input type="text"/> (確認のため再度入力してください)		
意見交換会 (参加費1,000円当日集金)	<input type="radio"/> 出席 <input type="radio"/> 欠席		
確認 <input type="button" value="リセット"/>			

- ② 入力内容に問題がある場合は、エラー画面が表示されます。
画面の指示に従って、再度入力してください。
- ③ 入力内容に問題がない場合は、確認画面が表示されます。
入力内容を確認の上、「確定」ボタンを押してください。
- ④ 完了画面が表示され、入力したメールアドレスに受付完了メールが届きます。

☆ 問い合わせ先：私立大学図書館協会東地区部会研究部事務局
成城大学図書館 粕川
〒157-8511 東京都世田谷区成城 6-1-20
E-mail : eastlib@seijo.ac.jp

※FAX・電話によるお問い合わせはご遠慮ください。

開催通知は、下記の私立大学図書館協会東地区部会ホームページにも掲載されます。

<http://www.jaspul.org/east/index.html>

私立大学図書館協会東地区部会研修会講演資料

『図書館利用者の 認知特性と満足度評価』

日時:2017年11月16日 場所:明治大学図書館

明治大学文学部
齋藤泰則

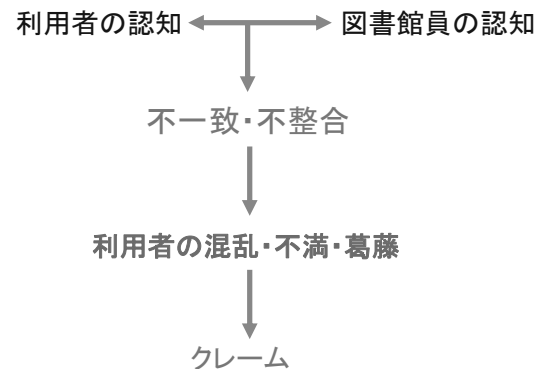
構成

はじめに

1. 苦情行動とハインリッヒの法則
2. 利用者サービスの動向からみえる図書館に関する利用者の認知特性
3. 情報資源に関する利用者の認知特性
4. 図書館に関する利用者の認知と図書館員による利用者の認知との差異
5. 利用者満足度評価
おわりに

はじめに

- 図書館・情報資源に関する利用者の認知(期待など)
 - 利用者は図書館・情報資源をどのように捉えているのか
- 利用者に関する図書館員の認知
 - 図書館員は利用者の図書館利用行動をどのように捉えているのか



1. 苦情行動とハインリッヒの法則

苦情行動

- 不満を持った顧客の96%は、企業に対して何も言わない。一般にクレームが1件あると、問題を抱えた顧客が他にも24人存在することになり、そのうち6件は深刻な問題なのである。
- 苦情を訴えた顧客は、たとえその問題が十分に解決されなかったとしても、苦情を訴えなかった顧客よりも、その企業と継続的にビジネスをしようとする傾向にある。

出典:カール・アルブレヒト、ロン・ゼンケ 著;和田正春 訳。サービス・マネジメント。ダイヤモンド社, 2003, p.26.c

苦情行動

- 苦情を訴えた顧客の54～70%は、問題が解決されれば再びその企業とビジネスをしようとする。特に問題が速やかに解決されたと顧客が感じる時には、その数字は95%までに上昇する。
- クレームを訴え、問題が解決された顧客は、平均5～8人にその事実を話す。

出典：カール・アルブレヒト、ロン・ゼンケ 著；和田正春 訳。サービス・マネジメント。ダイヤモンド社、2003、p.26。

ハインリッヒの法則

- 企業危険の発生は突然発生するものではなく、なんらかの因果関係がそこには存在している。
- ハインリッヒの法則に従えば、重大事故の発生の比率は、1:29:300であると言う。
- すなわち、同じ人間の起こした同じ種類の300件の事故の内、300件は無傷ですみ、29件は軽い傷害を伴い、その内1件は重大事故にながったといえよう。

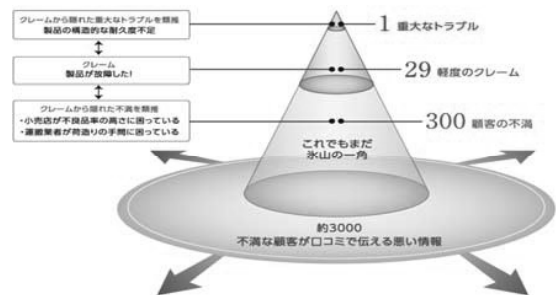
出典：労働用語辞典。日刊労働通信社、2007、p.92-93。

ハインリッヒの法則

- メディアとネットワークの発達した現代においてはたった1件の事故やクレームなどでも、十分に企業の存続を脅かすこととなりうる。
- このようなリスクを事前に回避することは、経営の重要課題となってきている。

出典：ナビゲートビジネス基本用語集。 <https://kotobank.jp/dictionary/business/> (最終アクセス日：2017-09-30)

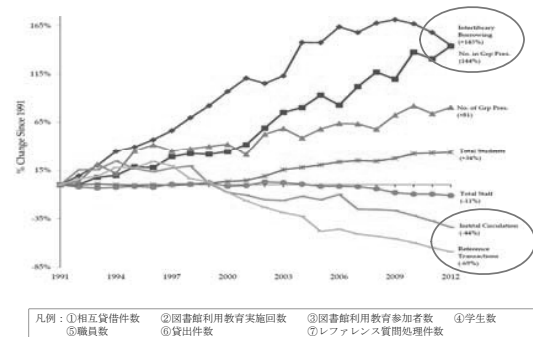
図1.1 ハインリッヒの法則によるクレームの背景



出典：永田 豊志。ハインリッヒの法則を応用してクレームの背景を図解する。Future Clip, vol.3 <http://fujifilm.jp/business/future-clip/visualization/vol3.html> (最終アクセス日：2017-09-30)

2. 利用者サービスの動向からみえる 図書館に関する利用者の認知特性

図2.1 ARL加盟大学図書館のサービス動向、1991-2012



出典：Association of Research Libraries. Service Trends in ARL Libraries 1991-2012. のgraph1を加工。 <http://www.arl.org/storage/documents/service-trends.pdf> (最終アクセス日：2016-03-16)

- ARLの統計によれば、過去10年にわたり、米国の大学図書館における利用者サービスの利用件数は、概ね増加傾向にある。
- 特に増加が顕著なのは、ILLサービスと利用者教育(情報リテラシー教育)
- そうしたなかで、減少傾向にあるのが、貸出サービスとレファレンスサービス(質問件数)

図書館に関する利用者の認知特性

- 特定の図書館の所蔵資料にとらわれない情報資源に関する広範な認知
- 情報活用スキルを獲得する場としての図書館の認知
- 直接的な支援者としての図書館員の認知の低下

3. 情報資源に関する利用者の認知特性

情報資源に関する利用者の認知特性

OCLCの調査は、人々の図書館情報資源や図書館の認知と印象、および情報を探索するツールの利用に関する人々の選好を明らかにすることを目的とし、2010年1月にカナダ、英国、米国の14歳以上の在住者2219名を対象に実施。

表3.1 情報資源の特徴に関する認知

図書館情報資源(オンライン、場としての図書館): より信頼性(trustworthy)がある			
より信頼性がある	図書館	65%	ウェブ情報源 35%
より正確である	図書館	58%	ウェブ情報源 48%
サーチエンジンで利用可能なウェブ情報資源: より速い			
より速い	ウェブ情報資源	91%	図書館 9%
より便利	ウェブ情報資源	90%	図書館 10%
より利用しやすい	ウェブ情報資源	83%	図書館 17%
より頼りにできる	ウェブ情報資源	72%	図書館 28%

出典: Perceptions of libraries and information resources, 2010. OCLC, 2011, p.40-41.

情報資源の特徴に関する利用者の認知特性

- 利用者は、図書館情報資源の特性として、その信頼性や正確性を認知している
- 利用者は、サーチエンジンで利用可能な情報資源の特性として、その利便性や迅速性を認知している

表3.2 信頼できる情報資源は何か

信頼できる情報資源	回答率
ウェブ情報資源	22%
関心のある分野の専門家	16%
同様の情報を扱う他のサイト	13%
友人	10%
図書館資料	6%
ウィキペディア	3%
図書館員	1%

出典: *Perceptions of libraries and information resources, 2010*. OCLC, 2011, p.40-41.

表3.3 図書館の情報資源は信頼できるか

信頼度	2005	2010
あまり信頼できない	9%	5%
より信頼できる	21%	26%
他の情報資源と変わらない	70%	69%

出典: *Perceptions of libraries and information resources, 2010*. OCLC, 2011, p.40.

情報資源の信頼性に関する利用者の認知特性

- 利用者は、信頼できる情報資源として上位にあげているのはウェブ情報源や専門家
- 利用者が信頼できる情報源として、図書館資料や図書館員をあげる割合はきわめて小さい

情報資源の信頼性に関する利用者の認知特性

- 図書館情報資源への信頼性の認知は、図書館情報資源自体の特性に関する認知であって、他の情報資源との比較によるものではない
- 情報資源の信頼性においては、図書館情報資源と他の情報資源の間に違いは認知されていない。

情報資源の信頼性と評価指標に関する認知特性

- ワシントン大学情報学部では、“Project Information Literacy”と題する大学生の情報リテラシーに関する調査を実施し、その結果を公表
- この調査は、2010年春に全米25大学に在籍する学部学生8,353名に対して実施され、アンケート調査とその後のフォローアップインタビューから情報資源の選択と評価について分析したものである。

表3.4 図書館情報資源とウェブ情報資源の評価基準

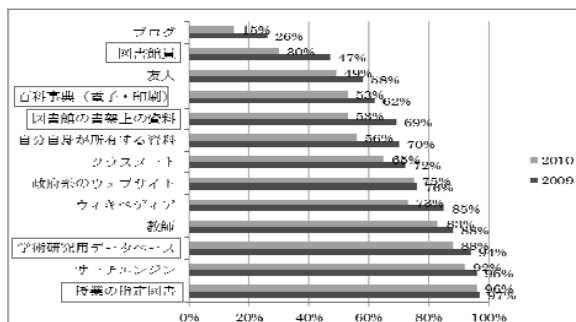
評価基準	図書館情報資源	ウェブ情報資源
最新性(作成・出版年)	67%	77%
多様な視点が認められる	50%	59%
参考文献が含まれている	45%	54%
著者(作成者)の信頼性	40%	73%
情報資源の出版者(制作者)	22%	72%
図書館員による案内	18%	25%

出典: Head, Alison J. and Eisenberg, Michael B. *Truth be told : How college students evaluate and use information in the digital age : Project information literacy progress report*, Nov. 1, 2010. The Information School, University of Washington.

図書館情報資源の信頼性に関する 利用者の認知特性

- 図書館情報資源(図書、雑誌記事・論文等)については、一定の信頼性が保証されているものとの認知傾向
- ウェブ情報源については、信頼性の保証がないものとの認知傾向
 - 作成者、サイト、参考文献による評価の必要性の認知

図3.1 大学の授業に関連した調査に利用される情報資源



出典: Head, Alison J. and Eisenberg, Michael B. *Truth be told: How college students evaluate and use information in the digital age: Project information literacy progress report, Nov. 1, 2010.* The Information School, University of Washington.

授業に関連した情報資源の認知特性

- 図書館情報資源をあげた学生は半分程度にとどまり、主要な情報源として認知していない
- サーチエンジン(によって検索されたウェブサイト)は主要な情報源として認知

4. 図書館に関する利用者の認知と図書館員による利用者の認知との差異

質問内容 I

- 利用者への質問:
なぜ、図書館に行くのですか?
- 図書館員への質問:
なぜ、利用者は図書館に来ると思いますか?

■ 調査目的

- 大学図書館を取り巻く情報環境において、図書館員と利用者の認知と選好を明らかにすること

■ 調査対象図書館と利用者

- Syracuse University Library
- University of California, at Santa Cruz Library
- Oregon State University Library
- University of Florida Libraries

■ 調査日時

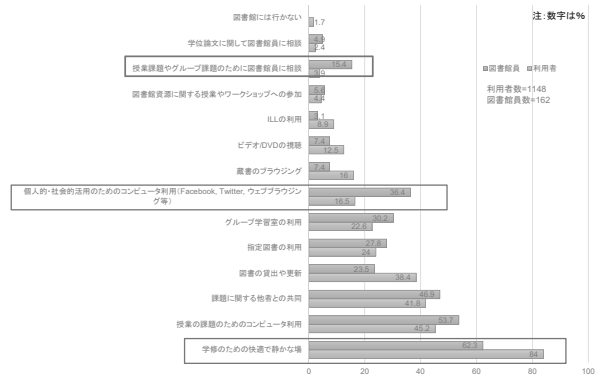
- 2011年 秋学期

表4.1 図書館利用の理由に関する利用者と図書館員の認識 注:数字は%

理由	利用者	図書館員
学修のための快適で静かな場	84	62.3
授業の課題のためのコンピュータ利用	45.2	53.7
課題に関する他者との共同	41.8	46.9
図書の貸出や更新	38.4	23.5
指定図書の利用	24	27.8
グループ学習室の利用	22.6	30.2
個人的・社会的活用のためのコンピュータ利用 (Facebook, Twitter, ウェブブラウジング等)	16.5	36.4
蔵書のブラウジング	16	7.4
ビデオ/DVDの視聴	12.5	7.4
ILLの利用	8.9	3.1
図書館資源に関する授業やワークショップへの参加	4.4	5.6
授業課題やグループ課題のために図書館員に相談	3.9	15.4
学位論文に関して図書館員に相談	2.4	4.9
図書館には行かない	1.7	

出典: Crump, Michele J. et al. *Meeting the needs of student users in academic libraries: reaching across the great divide*. Chandos Publishing, 2012, p.159-162.

図4.1 図書館利用の理由に関する利用者と図書館員の認識 注:数字は%



出典: Crump, Michele J. et al. *Meeting the needs of student users in academic libraries: reaching across the great divide*. Chandos Publishing, 2012, p.159-162.

利用者と図書館員との認知上の不整合

- 学生は、図書館員の予想以上に、図書館を学修のための快適で静かな場としてとらえている
- 学生は、図書館員の予想以上に、図書の貸出や更新を理由に来館している
- 学生は、図書館員の予想ほどには、個人的・社会的活用のためのコンピュータ利用を目的に来館してはいない
- 学生は、図書館員の予想ほどには、授業課題やグループ課題のために図書館員に相談する目的で来館してはいない

質問内容 II

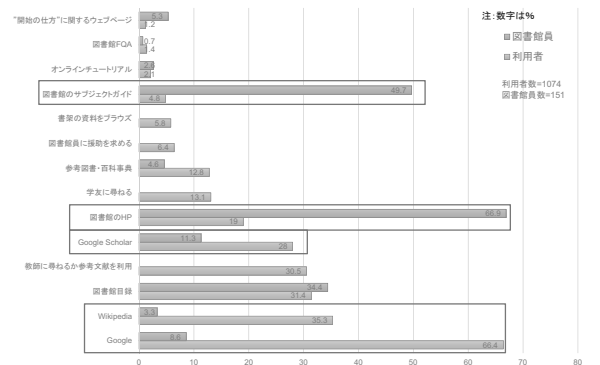
- 利用者への質問:
レポートを作成する際、どのようにして調査を開始しますか？
- 図書館員への質問:
利用者に調査研究の開始の仕方を助言する際どこから始めることが最も多いですか？

表4.2 “論文作成の際どこから始めるのか”に関する利用者と図書館員の認識

	利用者	図書館員
Google	66.4	8.6
Wikipedia	35.3	3.3
図書館目録	31.4	34.4
教師に尋ねるか参考文献を利用	30.5	
Google Scholar	28.0	11.3
図書館のHP	19.0	66.9
学友に尋ねる	13.1	
参考図書・百科事典	12.6	4.6
図書館員に援助を求める	6.4	
書架の資料をブラウズ	5.8	
図書館のサブジェクトガイド	4.6	49.7
オンラインチュートリアル	2.1	2.6
図書館FAQ	1.4	0.7
“開始の仕方”に関するウェブページ	1.2	5.3

出典: Crump, Michele J. et al. *Meeting the needs of student users in academic libraries: reaching across the great divide*. Chandos Publishing, 2012, p.162-164.

図4.2 “論文作成の際、どこから始めるのか”に関する利用者と図書館員の認識 注:数字は%



出典: Crump, Michele J. et al. *Meeting the needs of student users in academic libraries: reaching across the great divide*. Chandos Publishing, 2012, p.162-164.

利用者と図書館員との認知上の不整合

- 学生は、論文作成開始にあたり、図書館員が予想する程度をはるかに超えて、GoogleやWikipediaを利用している
- 学生は、論文作成開始にあたり、図書館員の予想以上に、参考図書・百科事典を利用している
- 学生の、論文作成開始における図書館のHPの利用は、図書館員の予想をはるかに下回っている
- 学生の、論文作成開始における図書館のサブジェクトガイドの利用は、図書館員の予想をはるかに下回っている

質問内容Ⅲ

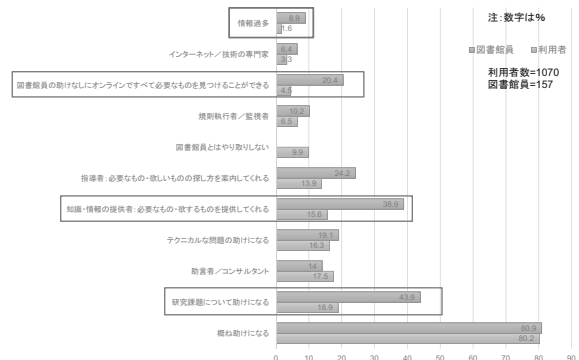
- 利用者への質問：
図書館員をどのように捉えていますか？
- 図書館員への質問：
多くの利用者は図書館員をどのように捉えているとお考えですか？

表4.3 利用者は図書館員をどのように認知しているか
図書館員は利用者が図書館員をどのように認知していると考えているのか

	利用者	図書館員
概ね助けになる	80.2	80.9
研究課題について助けになる	18.9	43.9
助言者/コンサルタント	17.3	14
テクニカルな問題の助けになる	16.3	19.1
知識・情報の提供者：必要なもの・欲するものを提供してくれる	15.6	38.9
指導者：必要なもの・欲しいものの探し方を案内してくれる	13.9	24.2
図書館員とはやり取りしない	9.9	
規則執行者/監視者	6.5	10.2
図書館員の助けなしにオンラインですべて必要なものを見つけることができる	4.5	20.4
インターネット/技術の専門家	3.3	6.4
情報過多	1.6	8.9

出典：Crump, Michele J. et al. *Meeting the needs of student users in academic libraries : reaching across the great divide*. Chandos Publishing, 2012, p.165-167.

図4.3 利用者は図書館員をどのように認知しているか
図書館員は利用者が図書館員をどのように認知していると考えているのか



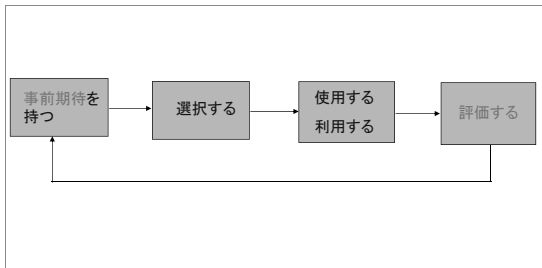
出典：Crump, Michele J. et al. *Meeting the needs of student users in academic libraries : reaching across the great divide*. Chandos Publishing, 2012, p.165-167.

利用者と図書館員との認知上の不整合

- 学生は、図書館員の予想ほどには、図書館員を研究課題について助けになる存在とはとらえていない
- 学生は、図書館員の予想ほどには、図書館員を知識・情報の提供者や指導者(探し方の案内)とは捉えていない
- 学生は、図書館員の予想ほどには、図書館員の助けなしにオンラインですべて必要なものを見つけることができるとは考えていない
- 学生は、図書館員の予想ほどには、図書館員を情報過多な存在とは考えていない

5. 利用者満足度評価

図5.1 サービス利用意識／行動のサイクル



- 事前期待
 - 「こんなことをしたい」、「こんなものが欲しい」という考え
- サービスの選択
 - 事前期待にもとづいて利用するサービスを選択
 - 自分のニーズに最も適しているものを選ぶ
- 評価
 - 選択したものを利用した結果が満足とか不満という評価につながる
- 満足
 - 事前期待に対する充足の程度を示すもの
 - 期待通り、あるいは期待以上というのが満足
 - 期待以下というのが不満

真実の瞬間

- 顧客が企業のある部分に触れ、そのサービスのクオリティについて何らかの印象をもつような出来事
- 「真実の瞬間」というメタファーは、サービスビジネスに携わるものにとって、視点を変え、顧客の経験について考えるうえできわめて有用なアイデア

出典:アルブレヒト、カール and ロン・ゼンケ著、和田正春訳、サービス・マネジメント、ダイヤモンド社、2003、p.70.

真実の瞬間

- 「真実の瞬間」とは、主にサービス業で使われる言葉で、接客などの現場で企業(従業員)が利用者(顧客)と接するわずかな時間のこと
- 顧客にとっては、現場スタッフの接客態度や店舗設備の状態などから、その企業全体に対する印象・評価を決定する瞬間となる

IT マネジメント編集部、情報システム用語事典
<http://www.itmedia.co.jp/im/articles/0801/22/news171.html>(最終アクセス日:2017-10-02)

真実の瞬間

- 例えば、顧客が店舗やサービスカウンターに行ったとき、店員や担当者が無愛想だったり、サービスレベルが低かったり、あるいはひどく待たされたり、面倒・不便・不潔などで不愉快な思いをすれば、その企業に対して良い印象は抱かないだろう。

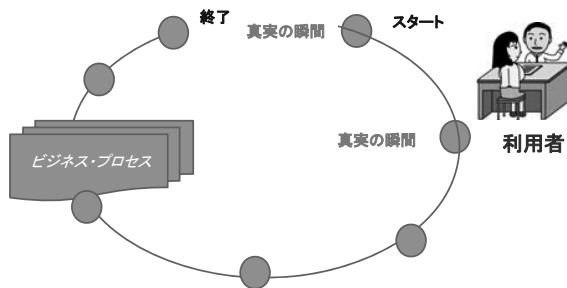
IT マネジメント編集部、情報システム用語事典
<http://www.itmedia.co.jp/im/articles/0801/22/news171.html>(最終アクセス日:2017-10-02)

真実の瞬間

- こうした悪印象は広告やPRなどの手段で拭き去ることは難しく、顧客と直接に接触する数秒～数十秒こそがその顧客をリピーターやファンにできるかどうかを決定する重大な機会なのである。

IT マネジメント編集部、情報システム用語事典
<http://www.itmedia.co.jp/im/articles/0801/22/news171.html>(最終アクセス日:2017-10-02)

図5.2 サービス・サイクル



出典: アルブレヒト、カール and ロン・ゼンケ著; 和田正春 訳. サービス・マネジメント. ダイヤモンド社, 2003, p.80.

サービス・サイクル

- サービス・サイクルは、その企業における顧客と企業の接点を示した地図、顧客の目から見た企業の姿。
- このサイクルは、顧客と企業が出会った最初のポイントから始まる。
- 顧客が広告を見た瞬間か、販売担当者から電話をもらった瞬間、ウェブサイトを見た瞬間、サービスが完了したと顧客が考えた時点で終わる。
- 顧客がもう一度サービスを利用したいと考えた時、もう一度サイクルが始まる。

出典: アルブレヒト、カール and ロン・ゼンケ 著; 和田正春 訳. サービス・マネジメント. ダイヤモンド社, 2003, p.80.

図書館における真実の瞬間

- 受付カウンターでの接遇
- 貸出・返却カウンターでの接遇
- レファレンス・カウンターでの接遇

パフォーマンス指標としての利用者満足度

- 目的
 - 利用者が図書館のサービス全体又は個々のサービスに満足している程度を測定する。
- 適用範囲
 - すべての図書館
 - 同一の図書館を異なる期間で比較できる
 - 状況、質問及び手順が同じ場合に限り、図書館の比較が可能である

出典: JIS図書館パフォーマンス指標. 日本規格協会, 2007, p.2-45.

パフォーマンス指標としての利用者満足度

- 適用範囲
 - この指標は、利用者の特定の種別 [学生、大学院生、教職員等]などの満足度を測定するために用いてもよい。
 - この指標は、図書館のあらゆるサービスについて、それに対する利用者の認識を測定するのに用いることが可能である。

出典: JIS図書館パフォーマンス指標. 日本規格協会, 2007, p.2-45.

パフォーマンス指標としての利用者満足度

- パフォーマンス指標
 - 開館時間
 - 調査研究用設備
 - 資料の利用可能性
 - 図書館間貸出サービス
 - レファレンスサービス
 - 利用者教育
 - 図書館職員の態度
 - 図書館サービス全体

出典: JIS図書館パフォーマンス指標. 日本規格協会, 2007, p.2-45.

パフォーマンス指標としての利用者満足度

□定義

- 利用者が、図書館のサービス全体又は個々のサービスを5段階評価法で採点したものの平均
- 点数は、1～5とし、最も悪い場合を1点とする

出典：JIS図書館パフォーマンス指標 日本規格協会, 2007, p.2-45.

パフォーマンス指標としての利用者満足度

□方法

- 測定対象とする特定のサービス及び／又はサービスの側面を列記した簡単な質問紙を作成する
- 各項目に対する5段階評価の回答欄を質問紙の中に設定する
- 利用者の属性に関する質問項目を質問紙に含めても良い
- 利用者の種別によって要求が異なるため、満足度が利用者にとどのように関連しているかを、データの分析によって明らかにすることができる

出典：JIS図書館パフォーマンス指標 日本規格協会, 2007, p.2-45.

パフォーマンス指標としての利用者満足度

□方法

- 個々のサービス又はサービスの側面に対する利用者満足度の平均点は、次の式による

□ A/B

- A: 利用者によって評価された、個々のサービスに対する得点の合計
- B: 回答者数

出典：JIS図書館パフォーマンス指標 日本規格協会, 2007, p.2-45.

パフォーマンス指標としての利用者満足度

□指標の解釈及び指標に影響を与える要因

- 利用者の意見は、非常に主観的であり、調査をするときの状況の影響を受ける。重要な要因の一つは、利用者の期待度である。
- 利用者が質の高いサービスを体験したことがない場合には、質の低いサービスで満足してしまうかもしれない。これが、図書館間の比較を難しくしている一つの理由となっている。

出典：JIS図書館パフォーマンス指標 日本規格協会, 2007, p.2-45.

図書館サービスに関する利用者の満足度指標

- クレーム(不満)の数
- クレームの減少率
- 肯定的なコメントの増加率
- 予約手続きに要する時間
- 相互貸借手続きに要する時間
- 予約手続きに要する時間の減少率
- 相互貸借手続きに要する時間の減少率
- 利用者一人あたり利用可能な学習スペース
- 利用者一人あたり利用可能な学習スペースの増加率

出典：Appleton, Leo. *Libraries and key performance indicators*. Chandos Publishing, c2017, p.82.

サービスに対する利用者の期待

SERVQUAL(サーブクアル)リサーチ

利用者の期待の80%は、信頼性、確実性、有形部分、共感、対応力の5つの要因に起因

- 信頼性: 約束されたものを確実にかつ正確に提供する能力
- 確実性: 職員の知識や丁寧さ、信頼や自信を伝える力
- 有形部分: 物理的な設備・機器類や人の外見
- 共感: 利用者に対して向けられる気配りや個人的な注意の程度
- 対応力: 利用者を助け、迅速なサービスを提供しようとする意志

出典: アルブレヒト、カール and ロン・ゼンケ 著; 和田正春 訳. *サービス・マネジメント*. ダイヤモンド社, 2003, p.64.

LibQUAL+

■ SERVQUALを図書館サービスに応用した次元

- サービスの情緒的側面
- 場としての図書館
- 情報へのアクセス
- 自力操作性

出典：須賀千絵。サービスの質を評価する方法：図書館へのSERVQUALの適用。
日本図書館情報学会研究委員会編。『図書館の経営評価』。勉誠出版、2003、p.72-73。

表5.1 LibQUALの次元と質問項目

LibQUALの次元	質問項目
サービスの情緒的側面	1 利用者を援助しようとする姿勢がみられること 2 職員がいつも丁寧であること 3 利用者にとって課題解決に際して頼りになる存在であること 4 利用者ひとりひとりに注意を向けること 5 職員が思いやりをもった態度で利用者に接することができること 8 職員が利用者の信頼を得ていること
場としての側面	1 静かに学習・研究ができる場所が確保されていること 4 快適で足を運びやすい位置にあること
情報へのアクセス	1 雑誌に欠号がないこと 4 自分ひとりで容易にアクセスできるような案内がなされていること
自力操作性	3 図書館のウェブサイトから自分ひとりの力で必要な情報にたどりつけることができるようになっていること 4 さまざまなアクセス支援ツールが整っていて、その利用法も簡便であるため、自分ひとりの力で必要なものが見つけられること

出典：須賀千絵。サービスの質を評価する方法：図書館へのSERVQUALの適用。
日本図書館情報学会研究委員会編。『図書館の経営評価』。勉誠出版、2003、p.72-73。

おわりに

- 図書館に寄せられるクレームは、利用者が抱える不満のほんの一部の表出に過ぎない。
- 図書館情報資源に関する利用者の認知特性と利用者に関する図書館員の認知特性のギャップが利用者の不満、クレームの背景にある。
- 図書館に関する利用者の印象と満足度の評価は接遇のほんの一瞬で形成される。

《2017 年度研修委員会報告》

2017 年度研修委員会活動報告

東地区部会研究部研修委員会

委員長 渡邊 幸弘（早稲田大学）

1. 2017 年度研修会

■実施概要

テーマ：「実践的クレーム対応—クレームから利用者満足へ—」

日 程：2017 年 11 月 16 日（木）・17 日（金） 2 日間

会 場：明治大学中央図書館（駿河台キャンパス）

費 用：受講無料

募集人員：60 名

■開催趣旨

大学図書館における専任職員の減少により、貸出・返却カウンターなど利用者と接する業務については委託化される図書館が増加している。こうしたなか、利用者からは日々さまざまな苦情や要望が寄せられており、その内容もサービスから施設に関するものまで多岐に亘り、内容によっては専任職員が対応せざるを得ない案件も多いと思われる。また、その対応如何によっては、図書館のイメージさえ悪くしかねない場合も考えられる。そこで今年度の研修会では、こうした苦情にどのように対処するのが良いのかを、実際に加盟館の職員が経験してきた事例を基にして、実践的な対応方法を学び、クレームを利用者満足に変えていく術を身に付けることを目標として 2 日間の日程で行った。

なお、2016 年度に新たな取り組みとして地域研修が開催されたことにより、研修会は 2 年ぶりの開催となった。

■研修内容

第 1 日（11 月 16 日） *受付開始は 9：30

10：00～10：15 開会挨拶

10：15～11：35 基調講演「図書館利用者の特性と満足度評価について」

明治大学文学部教授 齋藤 泰則氏

11：35～11：45 連絡等

11：45～13：00 昼食休憩

13：00～14：10 講義「図書館サービスの質を高める」

実習①ペアワーク「利用者対応を支える聞き方」
話し方研究所

URL : <http://hanashikata.co.jp/>

- 14 : 10～14 : 25 休 憩
14 : 25～15 : 35 講義「内容を正確に聞く」
実習②グループワーク「要約トレーニング」
15 : 35～15 : 50 休 憩
15 : 50～17 : 00 講義「真意を引き出す質問力」
実習③グループワーク「質問トレーニング」
17 : 15～18 : 30 意見交換会（会場校内）

第2日（11月17日）

- 10 : 00～10 : 45 実習④「伝達ゲーム」
講義「クレームに欠かせない表現力」
10 : 45～11 : 30 実習⑤グループワーク「説明トレーニング」
講義「クレーム対応の考え方と心構え」
11 : 30～12 : 30 昼食休憩
12 : 30～13 : 35 実習⑥グループワーク「ケーススタディ」
講義「クレーム対応の基本」
13 : 35～14 : 40 実習⑦グループワーク「現実のクレームとその対応Ⅰ」
講義「クレーム対応のポイント」
14 : 40～14 : 55 休 憩
14 : 55～15 : 50 実習⑧グループワーク「現実のクレームとその対応Ⅱ」
講義「クレームに組織として対応する」
15 : 50～16 : 00 休 憩
16 : 00～16 : 30 実習⑨グループワーク「組織で取り組むべきこと」
総括「クレームを未然に防ぐコミュニケーション」
16 : 30～16 : 55 アンケート記入
16 : 55～17 : 00 閉会挨拶

■参加者数

募集人員：60名（申込期間中に定員に達したため、二次募集は行わなかった）

参加人数：48大学 58名（内1名は基調講演のみ）

*締め切り当初60名としたが、2名が異動等業務の都合で辞退した。

■特記事項

- ①研修会の開催に当たり、クレーム対応研修を行っている複数社を選定し、第2回委員会において選定業者による事前プレゼンテーションを行った。点数制で採点を行い、(株)話し方研究所を選定した。
- ②第3回～第6回委員会では、(株)話し方研究所も同席の上で、ワークショップの内容について確認しながら準備を行った。
- ③研修会のお知らせは9月4日(月)より全加盟館メーリングリスト宛に行い、同時に申し込みフォームを使用して募集を開始し、9月15日(金)を締め切りとした。申込状況がよく、締切日には定員を超過したため、複数人申込みのあった大学のうち、抽選で4大学を選定し大学内での調整を依頼した。
- ④研修会での記録写真撮影およびアンケート内容については、主催者側が作成する報告書等で使用する可能性があることを周知した。

■研修会の振り返り

研修会終了後の第8回研修委員会までに、(株)話し方研究所から「2017年度研修会研修実施報告書(片山啓子講師)」(A4判2頁)および「アンケート集計結果」(A3判4頁、A4版1頁)が提出され受領した。

アンケート結果は良好であり、研修会の意義を改めて確認するとともに、参加した委員の感想や意見を委員会内で情報共有した。

■研修会の成果

- ①研修については、特に在職年数については設けずに募集し、ワークショップでのグループ構成については、(株)話し方研究所に一任した。1グループは5名12グループとしたが、一部4名のグループとなった。内容については、ペアワーク、グループワークで構成され、2日目には各自持ち寄った事例を基にロールプレイングを行い、参加館で情報共有できたと考える。
- ②また、初日終了後に行われた意見交換会では、参加者の半数以上が参加し、活発な意見交換が行われた。
- ③次年度については、地域研修の開催が検討されているため、次回の研修会は2019年度となる予定である。

2. 研修委員会の構成

2017年度より担当理事校の変更に伴って、事務局が糸数委員(桜美林大学)から粕川委員(成城大学)に交代した。粕川委員の任期は2019年3月末日迄。

委員長 渡邊 幸弘 (早稲田大学)
副委員長 飯塚 貴子 (明治大学)
委員 長野 裕恵 (慶應義塾大学)

委員 永井 夏紀（中央大学）
委員 森 浩生（玉川大学）
委員 伊能 秀明（明治大学）
事務局 粕川 悠介（成城大学）

3. 研修委員会規約改正

「私立大学図書館協会東地区部会研究部研修委員会規則」が2017年4月1日より改正施行され、規則に則り副委員長1名を新たに置いた。

4. 2018年度地域研修

研修会と交互の開催となった地域研修については、2016年度に研修委員会での担当が決まっていたが、委員会業務への負担を考慮して部会長校ならびに担当理事校で骨子を作成し、4月以降研修委員会で詰めていくことになった。

以 上

《オンデマンド研修》

私大図協・東・研・2017-10
2017年6月14日

私立大学図書館協会
東地区部会
加盟大学図書館 御中

私立大学図書館協会
東地区部会研究部担当理事校
成城大学図書館
館長 山本 輝之
[公印省略]

2017年度東地区部会オンデマンド研修「図書コース」のご案内（通知）

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は私立大学図書館協会東地区部会の活動に対し格別のご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび東地区部会ではオンデマンド研修「図書コース」を実施することになりましたので、ご案内いたします。

つきましては、貴館の関係者にご周知くださいますようお願い申し上げます。

なお、実施要項、受講申込書、受講マニュアルは私立大学図書館協会東地区部会のホームページ (<http://www.jaspul.org/east/collegium/cat4/2017/>) に掲載しておりますので、ご参照ください。

敬具

記

1. 開講時期 第1期 2017年8月から10月、第2期 2017年11月から2018年1月
2. 募集定員 各回30名（計60名）
3. 受講対象 原則として私立大学図書館協会東地区部会加盟大学の図書館に勤務する専任職員
4. 申込方法 上記URLから受講申込書をダウンロードし、所属機関長（図書館長等）の推薦を添えて、郵送でお申し込みください。
5. 締め切り 2017年6月30日（金）必着
6. 問い合わせ・申込先 〒157-8511 東京都世田谷区成城6-1-20
成城大学図書館（担当：新井・吉田）
E-mail : eastlib@seiyo.ac.jp
Tel : 03-3482-3555 Fax : 03-3482-7221

以上

私大図協・東・研・2017-27
2017年9月25日

私立大学図書館協会
東地区部会
加盟大学図書館 御中

私立大学図書館協会
東地区部会研究部担当理事校
成城大学図書館
館長 山本 輝之
[公印省略]

2017年度東地区部会オンデマンド研修「図書コース」の追加募集について（ご案内）

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は私立大学図書館協会東地区部会の活動に対し格別のご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、6月14日付けで東地区部会加盟館の皆様におんデマンド研修「図書コース」のご案内をさせていただきましたところ、締切日の6月30日（金）までに50名のお申し込みをいただきました。現在、第1期の研修を実施しておりますが、第2期が募集人数（30名）に満たなかったため、2017年9月25日（月）～10月7日（土）に追加募集を行います。

つきましては、貴館の関係者にご周知くださいますようお願い申し上げます。

なお、実施要項、受講申込書、受講マニュアルは私立大学図書館協会東地区部会のホームページ（<http://www.jaspul.org/east/collegium/cat4/2017/>）に掲載しておりますので、ご参照ください。

敬具

記

1. 開講時期 第2期 2017年11月から2018年1月
2. 募集人数 10名
3. 受講対象 原則として私立大学図書館協会東地区部会加盟大学の図書館に勤務する専任職員
4. 申込方法 上記URLから受講申込書をダウンロードし、所属機関長（図書館長等）の推薦を添えて、郵送でお申し込みください。
5. 締め切り 2017年10月7日（土）必着
※参加可否は10月中旬に申込者全員にご連絡いたします。
6. 問い合わせ・申込先 〒157-8511 東京都世田谷区成城 6-1-20
成城大学図書館（担当：新井・吉田）
E-mail : eastlib@seiyo.ac.jp
Tel : 03-3482-3555 Fax : 03-3482-7221

以上

2017年度 私立大学図書館協会東地区部会

オンデマンド研修「図書コース」実施要項

1. 研修の目的

近年、大学図書館では人事異動や業務委託の導入により、図書館業務の基本である目録作成に携わる機会が著しく減少しています。しかし、図書館をマネジメントする上で目録に関する知識は必須であることから、目録技術の普及に寄与することと、私立大学図書館に勤務する館員の育成を目的に、オンデマンドによる双方向型研修を実施します。

2. 主催、運営管理

私立大学図書館協会東地区部会

3. 実施、運営

特定非営利活動法人大学図書館支援機構（IAAL）

4. 受講内容

第1週～第4週： 目録の基礎 目録の基本的な考え方を学びます

第5週～第8週： 和図書の目録 和図書の目録の録り方を学びます

第9週～第12週： 洋図書の目録 洋図書の目録の録り方を学びます

※12週（3カ月）で1期のコースとなります。

※受講内容には全体で約7時間程度のビデオ視聴と、確認テストや提出課題、ディスカッションなどが含まれます。

5. 受講方法

IAAL から発行される ID とパスワードにより指定の URL にアクセスして受講します。インターネット接続の環境があれば24時間受講が可能です。「オンデマンド研修受講マニュアル」もご参照ください。

6. 受講期間

第1期： 2017年8月～10月の3カ月間

第2期： 2017年11月～2018年1月の3カ月間

※2017年度は同一内容で2回実施します。

※申込書にご希望の受講期間（第1期、または第2期）を記入してください。

ただし、人数によりご希望に添えない場合もありますので、研究部で調整のうえ指定させていただきます。

7. 募集定員

1期各30名（合計60名）

※双方向型研修のため人数制限があります。定員を超えた場合は研究部にて選考させていただきます。

※定員に余裕がある場合は10月に追加募集を行います。

8. 受講対象者

原則として私立大学図書館協会東地区部会加盟大学の図書館に勤務する専任職員を対象とします。

9. 修了書

本講習の修了者には修了証が発行されます。

10. 受講料

無料

11. 申し込み方法

受講希望者は受講申込書をダウンロードのうえ、所属機関長（図書館長等）の推薦を添えて、下記まで郵送にてお申し込みください。

〒157-8511 東京都世田谷区成城 6-1-20 成城大学図書館
私立大学図書館協会東地区部会研究部担当理事校（担当：新井、吉田）
申込期限 2017年6月30日（金）（必着）

12. 受講者の決定

受講者の決定と受講期間については7月中旬に各所属機関長（図書館長等）と受講者に通知します。

13. 問い合わせ先

私立大学図書館協会東地区部会研究部担当理事校 成城大学図書館（担当：新井、吉田）
Tel 03-3482-7221 Fax 03-3482-3555 E-mail eastlib@seijo.ac.jp

【注意事項】

1. 申し込み後に参加できない事情が生じた場合は、速やかに研究部担当理事校までご連絡ください。
2. オンデマンド研修内でのディスカッションやアンケートの内容は、東地区部会研究部が作成する報告書、広報資料、ホームページ等に使用する場合がありますのでご了承ください。
3. 発行される ID やパスワードは受講者本人のみが使用するものであり、各自で責任をもって管理してください。
4. ご提供いただいた個人情報は、当研修の実施に関する連絡等に利用します。取得した個人情報は、上記の目的以外で利用することはありません。（但し、法令等により提供を求められた場合を除きます。）

2017年度 私立大学図書館協会東地区部会 研究部

決算報告

(2017年4月1日～2018年3月31日)

収入の部

(単位:円)

科目	予算額(A)	決算額(B)	差異(A-B)	備考
部会交付金	4,700,000	4,700,000	0	2016年度より支出に応じた交付
研究会参加費収入	0	0	0	2017年度は意見交換会の開催なし
研修会参加費収入	30,000	33,000	△ 3,000	意見交換会参加費: @1,000円×33名
雑収入	1,000	216,875	△ 215,875	預金利息、研究分科会からの戻入金
小計	4,731,000	4,949,875	△ 218,875	
前年度繰越金	0	0	0	
合計	4,731,000	4,949,875	△ 218,875	

支出の部

(単位:円)

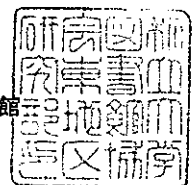
科目	予算額(A)	決算額(B)	差異(A-B)	備考
研究講演会(部会総会)開催費	80,000	8,467	71,533	講師へのお礼(2名分)
研究会(報告大会)開催費	200,000	44,033	155,967	資料送付代、飲み物代他
研修会(首都圏)開催費	800,000	522,599	277,401	研修会・意見交換会開催費他
研修会(地域研修)開催費	0	0	0	隔年開催(次回は2018年度)
オンデマンド研修	930,000	924,393	5,607	システム・ネットワーク費、「図書コース」 運営費、「雑誌コース」製作費
運営委員会費	100,000	14,984	85,016	年8回開催
運営委員会・分科会代表者 合同会議開催費	160,000	77,000	83,000	年2回(5月・11月)開催
分科会助成金	420,000	375,000	45,000	
内訳				
基本助成	180,000	180,000	0	5研究分科会と研修分科会が活動 @30,000円×(5分科会+1研修分科会)
割増助成会員	240,000	195,000	45,000	2017年度会員数 @5,000円×39名
特別助成	1,300,000	785,985	514,015	
内訳				
研究分科会支援金	800,000	285,985	514,015	分類、和漢、西洋、レファレンスに支給
研修分科会支援金	500,000	500,000	0	
研修委員会費	100,000	80,193	19,807	年9回開催
研究部活動費	50,000	0	50,000	研究部活動 (運営委員会・研修委員会含む)
印刷費	300,000	270,000	30,000	
内訳				
研究部報告書	200,000	183,600	16,400	500部
研究部用封筒印刷代	100,000	86,400	13,600	封筒:1000枚、チラシ:500部×2種
通信費	20,000	20,635	△ 635	
運営事務費	200,000	4,968	195,032	振込手数料
小計	4,660,000	3,128,257	1,531,743	
予備費	71,000	0	71,000	
合計	4,731,000	3,128,257	1,602,743	
次年度繰越金	0	1,821,618	△ 1,821,618	
総計	4,731,000	4,949,875	△ 218,875	

2017年度私立大学図書館協会東地区部会研究部決算報告は以上のとおりです。

2018年3月31日

東地区部会研究部担当理事校

成城大学図書館



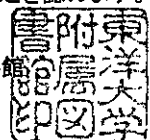
監査報告書

2017年度に係る決算報告書及び付属書類について、その証憑書類及び帳簿を監査しました結果、適正であることを認めます。

2018年4月1日

東地区部会監事校

東洋大学附属図書館



2018 年度 私立大学図書館協会東地区部会研究部
活動計画(案)
(2018年4月1日～2019年3月31日)

1. 研究部活動方針

- (1) 研究活動 (2) 研修活動

2. 活動計画

(1) 運営委員会

研究部の活動計画、予算・決算、研究部の運営その他について協議し、活性化に向けた活動を行う。年8回程度開催。

(2) 運営委員・研究分科会代表者合同会議

研究分科会活動計画・運営その他について協議する。
2018年5月、11月下旬～12月上旬の年2回開催。

(3) 研究講演会及び研究会

- 1) 「研究講演会」の開催。

2018年6月部会総会・館長会終了後に開催。於：共立女子大学

- 2) 「研究会(交流会)」の開催。

2018年11月下旬～12月上旬に開催。会場未定。

(4) 研修委員会

研修会の企画を立案し、実施する。年8回程度開催。

(5) 研修会(地域研修)

研修委員会による研修会。

2018年10月19日(金)にAブロックで開催。於：北星学園大学

(6) 研究分科会

2研究分科会が、各研究主題に沿って月例研究会や夏期研究合宿等の活動を実施する。

- ① 和漢古典籍研究分科会 ② レファレンス研究分科会

休会 分類研究分科会、西洋古版本研究分科会、

パブリック・サービス研究分科会

廃会 企画広報研究分科会

(7) 研修分科会

初任者を対象に単年度の研修活動を実施する。

(8) オンデマンド研修

双方向型のラーニングデザインによるインタラクティブな研修を実施する。

- 1) 「雑誌コース」 2018年7月下旬～10月下旬に開講。

- 2) 「図書コース」 2018年11月上旬～2019年1月下旬に開講。

(9) 研究部報告書

2017年度の研究部活動記録を2018年6月に発行する。

以上

2018年度 私立大学図書館協会東地区部会 研究部
予算(案)
(2018年4月1日～2019年3月31日)

収入の部

(単位:円)

科目	18年度予算(A)	17年度予算(B)	差異(A-B)	備考
部会交付金	1,868,882	4,700,000	△ 2,831,118	2018年度研究部事業予算に対し、前年度繰越金等を差し引いた額
研究会参加費収入	0	0	0	2018年度は意見交換会の開催なし
研修会参加費収入	0	30,000	△ 30,000	2018年度は意見交換会の開催なし
雑収入	500	1,000	△ 500	
小計	1,869,382	4,731,000	△ 2,861,618	
前年度繰越金	1,821,618	0	1,821,618	
合計	3,691,000	4,731,000	△ 1,040,000	

支出の部

科目	18年度予算(A)	17年度予算(B)	差異(A-B)	備考
研究講演会(部会総会)開催費	130,000	80,000	50,000	講師謝礼、交通費等
研究会(報告大会)開催費	0	200,000	△ 200,000	隔年開催、次回は2019年度
研究会(交流会)開催費	120,000	0	120,000	講師謝礼、交通費等
研修会(首都圏)開催費	0	800,000	△ 800,000	隔年開催、次回は2019年度
研修会(地域研修)開催費	700,000	0	700,000	Aブロックでの開催費、交通費、他
オンデマンド研修費	430,000	930,000	△ 500,000	システム・ネットワーク費、 図書コース・雑誌コース運営費
運営委員会費	100,000	100,000	0	
運営委員会・分科会代表者 合同会議開催費	10,000	160,000	△ 150,000	年2回(5月・11月) 意見交換会の開催なし
分科会助成金	330,000	420,000	△ 90,000	
内訳				
基本助成	180,000	180,000	0	活動中の3分科会、他 @30,000円×6分科会
割増助成会員	150,000	240,000	△ 90,000	2018年度会員予定数 @5,000円×30名
特別助成金	1,300,000	1,300,000	0	
内訳				
研究分科会支援金	800,000	800,000	0	
研修分科会支援金	500,000	500,000	0	
研修委員会費	100,000	100,000	0	
研究部活動費	50,000	50,000	0	研究部活動 (運営委員会・研修委員会含む)
印刷費	250,000	300,000	△ 50,000	
内訳				
研究部報告書	200,000	200,000	0	500部
研究部用封筒印刷代他	50,000	100,000	△ 50,000	地域研修他チラシ作成
通信費	20,000	20,000	0	
運営事務費	50,000	200,000	△ 150,000	振込手数料他
小計	3,590,000	4,660,000	△ 1,070,000	
予備費	101,000	71,000	30,000	
合計	3,691,000	4,731,000	△ 1,040,000	
東地区部会への戻入額	0	0	0	
総計	3,691,000	4,731,000	△ 1,040,000	

《関係規程》

私立大学図書館協会東地区部会研究部細則

(昭和 29 年 4 月 1 日 制定)
(昭和 34 年 5 月 8 日 改訂)
(昭和 34 年 10 月 14 日 改訂)
(昭和 44 年 2 月 18 日 改訂)
(昭和 63 年 6 月 28 日 改訂)
(平成 7 年 8 月 2 日 改訂)
(2000 年 6 月 9 日 改訂)
(2004 年 6 月 18 日 改訂)
(2017 年 6 月 9 日 改訂)

第 1 条 この細則は、私立大学図書館協会会則（以下「会則」という。）第 28 条第 1 項第 3 号、第 33 条に基づいて、私立大学図書館協会東地区部会（以下「東地区部会」という。）に研究部を設置し、事務所を東地区部会研究部担当理事校（以下「研究部担当理事校」という。）に置くことを定める。

第 2 条 研究部は、会則第 33 条の目的達成のために次の事業を行う。

- ① 研究会の開催
- ② 研究分科会の育成
- ③ 報告書の発行
- ④ 西地区部会研究会との連絡、情報の交換
- ⑤ その他研究部の目的達成に必要な事項

第 3 条 研究会は、研究発表及び研究部の事業についての報告その他を行う。

- 2 会場は、東地区加盟校が輪番で担当する。

第 4 条 研究分科会は、当該研究分科会ごとに適宜開催し、その研究の進行状況、成果その他を研究部担当理事及び研究会に報告するものとする。

- 2 各研究分科会は、研究部より助成金を受けることができる。
- 3 各研究分科会は、研究部より特別助成金を受けることができる。

第 5 条 報告書は、第 2 条の各事業の状況及び研究成果を発表するもので、研究部担当理事が編集の責任に当たる。

第 6 条 研究部には、次の役員を置く。

- ① 研究部担当理事 1 名

- ② 運営委員 8名
(東地区部会役員校3名 東地区加盟校5名)

第7条 研究部担当理事には、研究部担当理事校の代表者が当たり、研究部を代表し、かつこれを統轄する。

第8条 運営委員は、隔年4月東地区加盟館から研究部担当理事が推薦し、東地区部会役員会の承認を得た上、研究部担当理事をたすけて研究部の運営に当たる。

第9条 研究部には、その運営を円滑ならしめるため、運営委員会を置く。

第10条 運営委員会は、研究部担当理事が招集し、次の事項を行う。ただし、必要に応じて各研究分科会代表者あるいは当該研究会会場校代表者の出席を求めることができる。

- ① 研究部の事業計画
- ② 研究会の運営に関する事項
- ③ 各研究分科会間の連絡、情報の交換
- ④ 研究部報告の編集、発行
- ⑤ その他研究部の運営に関する事項

第11条 研究部の経費は、東地区部会の助成金及びその他を充てる。ただし、必要に応じて実費を徴収することができる。

第12条 研究部の運営について必要な事項は、別に定めることができる。

第13条 本細則の改廃は、東地区部会総会の承認を要する。

附 則

- 1 本細則は昭和29年4月1日よりこれを実施する。
- 2 本改訂細則は昭和34年5月8日よりこれを実施する。
- 3 本改訂細則は昭和35年10月14日よりこれを実施する。
- 4 本改訂細則は昭和44年2月18日よりこれを実施する。
- 5 本改訂細則は昭和63年6月28日よりこれを実施する。
- 6 本改訂細則は平成8年4月1日よりこれを実施する。
- 7 本改訂細則は2001年4月1日よりこれを実施する。
- 8 本改訂細則は2004年6月18日よりこれを実施する。
- 9 本改訂細則は2017年4月1日よりこれを実施する。

私立大学図書館協会東地区部会研究部研究分科会申し合わせ

(昭和 48 年 4 月 1 日 制定)

(昭和 55 年 6 月 18 日 改訂)

(平成 7 年 9 月 25 日 改訂)

(2002 年 4 月 1 日 改訂)

(2003 年 4 月 1 日 改訂)

(2004 年 4 月 1 日 改訂)

(2005 年 4 月 1 日 改訂)

(2015 年 4 月 1 日 改訂)

第 1 条 この申し合わせは、私立大学図書館協会東地区部会研究部に研究分科会を置くことを定める。

第 2 条 本研究分科会は、私立大学図書館協会東地区部会研究部細則の当該条項に則って活動するものとする。

第 3 条 各研究分科会は、以下の要件を備え、かつ、複数の大学に所属する正会員 3 名以上をもって構成されるものとし、研究部運営委員会の議を経て研究部担当理事の承認を得なければならない。ただし、やむを得ぬ事情により会期中に正会員数が 3 名未満となった場合、研究部は活動の継続を認めることがある。

- ① 当該年度の研究テーマ
- ② 当該年度の研究回数
- ③ 当該テーマの研究に必要とされる条件
- ④ 会費徴収額

第 4 条 各研究分科会は代表者 1 名を置くものとする。

第 5 条 各研究分科会の活動期間は 2 年とし、更新することができる。更新にあたっては、研究部運営委員会の議を経て担当理事の承認を得なければならない。

第 6 条 新規に研究分科会を申請するにあたっては、会員更新担当理事に対し、第 3 条の要件を更年度の前年 12 月までに示さなければならない。

- 第7条 会員更新担当理事は、研究分科会更新前年度の所定の日までに、加盟館代表者に、第3条各号の事項を通知し、加盟館における参加者選定の基準を示さなければならない。
- 第8条 加盟館代表者は、更新前年度の所定の日までに、各研究分科会の参加者を決定し、会員更新担当理事に通知するものとする。
- 2 会員更新担当理事は、この通知に基づき、当該研究分科会代表者に諮ったうえ、各研究分科会の会員として登録する。
- 第9条 各研究分科会の活動期間中に、途中入退会者があった場合、研究分科会代表者は書面をもって、月例担当理事に通知するものとする。
- 第10条 各研究分科会は、研究部より助成金を受けることができる。
- 2 各研究分科会は、研究部より特別助成金を受けることができる。但し、助成にあたっては、研究部運営委員会の議を経て担当理事の承認を得なければならない。
- 第11条 研究分科会代表者は、当該研究分科会を主宰するとともに、毎月25日までに翌月の開催計画を、月例担当理事に連絡するものとする。
- 第12条 研究分科会代表者は、毎年研究部担当理事に、研究分科会の活動状況及び会計報告をしなければならない。
- 第13条 研究分科会代表者は、研究部担当理事の求めに応じて、研究部運営委員会に出席することができる。ただし、議決権を持つことができない。
- 第14条 各研究分科会は、その研究の成果を研究部の開催する研究会において原則として発表しなければならない。
- 第15条 研究分科会代表者は、毎年2回（5月・11月）開催される運営委員会・代表者合同会議に出席しなければならない。但し、代表者が出席できない場合は代理による出席を認める。代理も不可能である時は、特に研究部が認めた場合この限りではない。
- 第16条 本申し合わせの改廃は、研究部運営委員会の議を経て研究部担当理事の承認を得て行うものとする。

付 則

- 1 本申し合わせは、2004年4月1日から施行する。
- 2 本申し合わせは、2005年4月1日から施行する。
- 3 本申し合わせは、2015年4月1日から施行する。

私立大学図書館協会東地区部会研究部研修委員会規則

(昭和 56 年 4 月 1 日制定)

(平成 2 年 4 月 1 日改正)

(平成 8 年 3 月 28 日改正)

(2016 年 12 月 9 日改正)

第 1 条 この規則は、私立大学図書館協会東地区部会研究部（以下「研究部」という。）に設置する研修委員会（以下「委員会」という。）に関し、必要な事項を定めるものとする。

第 2 条 委員会は、東地区加盟館館員の資質の向上を図るため、次の活動を行う。

- ① 研修会等に関する情報の収集、提供
- ② 研修会等の企画、実施
- ③ 関連する機関、団体との連絡・協力
- ④ その他目的達成のために必要な活動

第 3 条 委員会は、6 名以上 8 名以内の委員をもって構成し、うち 1 名もしくは 2 名は研究部担当理事校（以下「担当理事校」という。）から選出する。

第 4 条 委員の任期は 2 年とし、再任を妨げない。ただし、担当理事校から選出された委員の任期は、担当理事校の担当期間とする。

第 5 条 委員に欠員が生じた場合はこれを補充するものとし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

第 6 条 委員会に、委員長 1 名及び副委員長 1 名を置く。

- 2 委員長は、委員会を招集し、議事を進行する。
- 3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故あるときは、その職務を代行する。

第 7 条 委員会は、委員の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決することができない。

- 2 委員会の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 3 委員会は、必要に応じ、委員以外の者を会議に出席させ、意見を聴くことができる。

第8条 委員長及び委員は、東地区加盟館から研究部担当理事（以下「担当理事」という。）が推薦し、東地区部会役員会に諮り、これを委嘱する。

2 第6条に定める副委員長は、委員長が指名する委員をもって充てる。

第9条 委員長は、委員会の活動について、担当理事に対し、少なくとも年2回以上報告しなければならない。

第10条 委員会の事務経費については、私立大学図書館協会東地区部会研究部細則第11条を準用する。ただし、研修会等を実施する際の費用は、必要に応じて実費を徴収することができる。

第11条 この規則に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員会申し合わせとして別に定めることができる。

第12条 この規則の改廃については、研究部運営委員会の承認を必要とする。

附 則

1 この規則は平成8年4月1日より施行する。

2 この改正規則は2017年4月1日より施行する。

