

生涯学習社会における図書館の役割

小田 光宏（青山学院大学）

Email: m-oda@ccs.aoyama.ac.jp

0 はじめに（図書館司書専門講座は素晴らしい）

1 着眼点

1.1 図書館の趨勢

図書館数

職員数

実績

1.2 公立図書館の経営問題

所管部局

会計年度任用職員

調査活動

公共図書館プロジェクト

1.3 障害者サービスをめぐる環境の展開

マラケシュ条約発効

改正著作権法の施行

読書バリアフリー法

1.4 災害への対処

自然災害

コロナ禍

1.5 デジタル環境への対応

知的自由

著作権法の整備

2 方向性

2.1 地域社会への貢献

アーカイブ機能の強化

リモートサービスの展開

新しい「公共」の可能性

2.2 多様性の尊重

障害者サービス

多文化サービス

世界的な動向

2.3 コアコンピテンシーの変容

司書養成課程の改編

認定司書制度の意義

講義レジュメ

内容・テーマ

図書館行政の動向

講 師 文部科学省 荒木 正寛

期 日 令和2年9月14日

講義レジュメ

図書館の基準・運営方針をめぐる論点整理

講師 葉袋 秀樹
期日 令和元年 6月18日(火)

第1部 デジタルネットワーク社会への私の対応

1. 取り組み開始

- ・ツイッター「図書館の基礎知識」 (2012. 5. 9～)
授業「図書館論」に関する情報の提供のため(勤務の最終年度)
- ・ブログ「図書館の基礎知識：ブログ」 (2016. 2. 21～)
「大学に入学したのは1966年4月で、ちょうど50年経ちました。
これからは、ブログが「私の大学」です。」(2016. 3. 22)
- ・リンク集「新任職員に役立つ公共図書館リンク集ー図書館行政を中心に」(2016. 4. 20～)

2. 現状

(1) 主題別項目一覧(ブログ・リポジトリ)

- ・「図書館の基礎知識：主題別項目一覧(ブログ・リポジトリ)」(<http://toshomokuji.jugem.jp/>)
 1. 公共図書館入門 (<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=114>)
 2. 図書館の目的・ミッション (<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=111>)
 3. 図書館と出版 (<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=119>)
 4. 図書館法・行政 (<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=112>)
 5. 社会教育と図書館 (<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=113>)
 6. 公共図書館基準 (<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=122>)
 7. 図書館経営(基本・報告・広報・連携・協議会・評価)
(<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=110>)
 8. 図書館サービス(案内・貸出・レファレンス)
(<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=127>)
 9. 課題解決支援サービス (<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=126>)
 10. 職員制度・研修 (<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=117>)
 11. 職員養成・図書館情報学教育 (<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=125>)
 12. 都道府県立図書館 (<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=124>)
 13. 朝の読書 (<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=128>)

(2) リンク集

- ・新任職員に役立つ公共図書館リンク集ー図書館行政を中心にー
(<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=3>)

(3) リポジトリ目次

- ・つくばリポジトリ 登録文献 分類リスト (作成中 2017.3.4 現在)
(<http://toshokanron.jugem.jp/?eid=2>)

- ・つくばリポジトリ記事（発行年月順）
https://tsukuba.repo.nii.ac.jp?action=repository_opensearch&index_id=350

（４）音声コンテンツ

- ・「図書館関係職員に役立つ学習教材 図書館関係法規」（葉袋秀樹）
 （国立教育政策研究所社会教育実践研究センター 学習コンテンツ）（2018. 6. 28 公開）
http://www.nier.go.jp/jissen/gakusyu/H30_tosyokan/index.html …）

（５）ツイッター・ブログ・リポジトリ・メール

- ・twitter：図書館の基礎知識@Toshokanron (<https://twitter.com/Toshokanron>)
 ブログによる情報発信の案内、リポジトリの案内
- ・図書館の基礎知識：ブログ (<http://toshokanron.jugem.jp/>)
- ・twitter：図書館と出版@koho0430 (<https://twitter.com/koho0430>)
- ・図書館と出版（作家・出版社・書店）：ブログ (<http://toshosakka.jugem.jp/>)
- ・つくばリポジトリ：<http://hdl.handle.net/2241/00134880>
- ・電子メール：qzw04141@nifty.com

3. これまでの研究テーマ

- | | |
|----------------------|--|
| ・都道府県立図書館の役割 | 議論、第二線図書館論 |
| ・公共図書館におけるレファレンスサービス | 公共図書館の書誌、神戸市立図書館 |
| ・図書館行政 | 都道府県の図書館行政の実態調査、法的根拠 |
| ・公共図書館における図書館ネットワーク | 理論・事例、総合目録、協力貸出 |
| ・管理委託（地方公社への委託） | 理論、評価 |
| ・民間の図書館政策 | 『市民の図書館』の位置付け・評価
貸出部門のレファレンスサービス（「読書案内」） |
| ・図書館職員の自己改革 | 10 か条シリーズ |
| ・専門職員制度（単行書） | 理論、制度（法律）、事例、研修（調査）
専門性、倫理綱領、資質、東京都特別区の事例 |
| ・指定管理者制度 | メリット・デメリット |
| ・文部科学省の図書館政策（協力者会議） | 『これからの図書館像』、司書科目の改正、
「望ましい基準」の改正 |
| ・朝の読書 | 歴史、理論 |
| ・出版と図書館 | 議論の歴史と分析 |
| ・公民館と図書館 | 公民館基準 |

4. 今後の集約の方向—これらのすべてを包括し、整理できるテーマ

- | | |
|---------|-------------------|
| ・望ましい基準 | 制度、役割、歴史、議論、評価、行政 |
| ・図書館法 | 解説書、改正の歴史、解釈 |

第2部 図書館運営の基本的事項に関する記述—どの文書でどう規定されているのか？ (パワーポイント)

1. 法律の要請度
2. 図書館の目的
3. 図書館の理念
4. 図書館の評価
5. 望ましい基準の影響力

第3部 小講義

1. 望ましい基準の法的性格
2. 「努力義務」について (パワーポイント)
3. 司書の資格と任務 (パワーポイント)

第3部 小講義

1. 望ましい基準の法的性格

(1) 告示の性格

- ・図書館法第7条の2では、「文部科学大臣は、図書館の健全な発達を図るために、図書館の設置及び運営上望ましい基準を定め、これを公表するものとする」と規定されている。
- ・このように、「公の機関が広く一般に知らせること」を公示という（大辞林）。
- ・公示の手段が告示である。国家行政組織法第14条第1項では、「各大臣、各委員会及び各庁の長官は、その機関の所掌事務について、公示を必要とする場合においては、告示を発することができる」と定めている。告示は「所掌事務に関する行政処分を公示する形式」で、官報の告示欄に掲載される。
- ・告示は「原則として法令の性格を持たない」が、告示には「単に行政処分を通知するものと法規の内容を補充するもの」がある。前者の例には、同じ号に掲載された「肥料の登録の有効期間を更新した件」（農林水産省告示）がある。

(2) 法規の内容を補充する告示

- ・後者について、法学や教育法学の教科書では、次のような解説が見られる。
- ・天城勲（元文部省事務次官）は「実質上は法規の内容を補充するような場合は、法規の性質をもつといえる」と述べている。例として、学校教育法施行規則第52条に基づいて定められた「小学校学習指導要領」が挙げられることが多い。これは「文部科学省告示」であるが、実質上法令と同じような効果を持つものとされている。
- ・ここから「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」に関する考察に入る。
- ・「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」は「文部科学省告示」で、内容も法規の内容を補足するものであるため、「法令と同じ効果を持つ」と考えられる。
- ・しかし、「小学校学習指導要領」と比較することは適切だろうか。両者には大きく異なる点がある。どう異なるかを明らかにし、理解しておく必要がある。**そこから何かが見えてくるかも知れない。**

(3) 学習指導要領に関する規定

- ・学校教育法
 - 第29条 小学校は、心身の発達に応じて、義務教育として行われる普通教育のうち基礎的なものを施すことを目的とする。
 - 第33条 小学校の教育課程に関する事項は、第29条及び第30条の規定に従い、文部科学大臣が定める。
- ・学校教育法施行規則
 - 第52条 小学校の教育課程については、この節に定めるもののほか、教育課程の基準として文部科学大臣が別に公示する小学校学習指導要領によるものとする。
- ・小学校学習指導要領 第1章 総則 第1 教育課程編成の一般方針
 - 1 各学校においては、法令及びこの章以下に示すところに従い、児童の人間として調和のとれた育成を目指し、地域や学校の実態及び児童の心身の発達段階や特性を十分考慮して、適切な教育課程を編成するものとする。（以下略）
- ・学習指導要領については、学校教育法だけでなく、学校教育法施行規則でも規定されている。

- ・学校教育法では、第 29 条、30 条で、小学校における教育の目的、目標を定めた後、第 33 条で、教育課程に関する事項は文部科学大臣が定めることを規定している。
- ・これを基に、学校教育法施行規則（文部科学省令）第 52 条で、小学校の教育課程は「教育課程の基準として文部科学大臣が別に公示する小学校学習指導要領によるものとする」と規定して、教育課程と学習指導要領の関係を規定している。
- ・さらに、小学校学習指導要領では、第 1 章 総則の「第 1 教育課程編成の一般方針」の 1 で、法令及び学習指導要領に従い、「適切な教育課程を編成するものとする」と規定されている。

(4) 望ましい基準に関する規定の構造

- ・制定時の図書館法第 18 条で、「文部大臣は、図書館の健全な発達を図るために、公立図書館の設置及び運営上望ましい基準を定め、これを教育委員会に提示するとともに一般公衆に対して示すものとする」と規定していた点は似ている。ただし、「基準」であって、「・・・に関する事項」ではない。
- ・学校教育法施行規則で規定されている教育課程と基準との関係に関する規定がない。“図書館の設置と運営は「望ましい基準」によるものとする”等の規定がない。
- ・「望ましい基準」も、公立図書館について規定した 55 条のうち、末尾は、「する」2 項目、「するものとする」5 項目で、「努めなければならない」4 項目、「努めるものとする」43 項目である。
- ・「する」は、基準の目的、準用、「するものとする」は、都道府県の図書館行政、危機管理（2 項目）、住民の要望等への留意、市町村立図書館における司書等の配置の最も重要度が高い項目 5 項目に用いられているが、実質的な意味があるのは都道府県の図書館行政のみである。したがって、大部分は努力目標である。

(5) 「する」「ものとする」の用例

- ・図書館法
 - 第 7 条の 2 文部科学大臣は、図書館の健全な発達を図るために、図書館の設置及び運営上望ましい基準を定め、これを公表するものとする。
- ・図書館の設置及び運営上の望ましい基準
 - 第 1 総則 一 趣旨
 - ①この基準は、図書館法(中略)第七条の二の規定に基づく図書館の設置及び運営上の望ましい基準であり、図書館の健全な発展に資することを目的とする。
 - 第 1 総則 二 設置の基本
 - ②都道府県は、都道府県立図書館の拡充に努め、住民に対して適切な図書館サービスを行うとともに、(中略)市町村立図書館の設置に対する指導・助言等を行うものとする。
 - 第 2 公立図書館 一 市町村立図書館 1 管理運営 (一) 基本的運営方針及び事業計画
 - ③市町村立図書館は、基本的運営方針並びに前項の指標、目標及び事業計画の策定に当たっては、利用者及び住民の要望並びに社会の要請に十分留意するものとする。
 - 第 2 公立図書館 一 市町村立図書館 4 職員 (一) 職員の配置等
 - [②市町村教育委員会は、(中略) 必要な数の専門的職員を確保するよう、その積極的な採用及び処遇改善に努めるとともに、(中略)人事交流(中略)に努めるものとする。] (参考)
 - ③市町村立図書館には、前項の専門的職員のほか、必要な数の職員を置くものとする。

(6) 司書養成に関する規定

- ・図書館関係でも、司書養成に関する規定には、要請の度合いの強い規定が見られる。

- ・図書館法

第5条 次の各号のいずれかに該当する者は、司書となる資格を有する。

1 大学を卒業した者で大学において文部科学省令で定める図書館に関する科目を履修したもの

- ・図書館法施行規則（平成23年文部科学省令第43号）

第1条 図書館法（中略）第5条第1項第1号に規定する図書館に関する科目は、次の表に掲げるものとし、司書となる資格を得ようとする者は、甲群に掲げるすべての科目及び乙群に掲げる科目のうち2以上の科目について、それぞれ単位数の欄に掲げる単位を修得しなければならない。

第2条 法第6条に規定する司書及び司書補の講習については、この章の定めるところによる。

（7）「努めなければならない」の用例

- ・図書館法

第3条 図書館は、図書館奉仕のため、（中略）おおむね次に掲げる事項の実施に努めなければならない。

第7条の3 図書館は、当該図書館の運営の状況について評価を行うとともに、その結果に基づき図書館の運営の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

- ・図書館の設置及び運営上の望ましい基準

第1 総則 一 趣旨

②図書館は、この基準を踏まえ、法第三条に掲げる事項等の図書館サービスの実施に努めなければならない。

（8）図書館における「望ましい基準」の性格に関する考察

- ・望ましい基準が法規の内容を補完するものであることは間違いないと考える。
- ・ただし、国は、基準を公示するにとどまり、各地方公共団体による活用に関する法律の規定は、きわめてゆるやかであり、規定の多くは努力義務（努めなければならない、努めるものとする）である。
- ・図書館に関しては、基準の実現を義務付ける施行規則や基準における義務付けの規定がないが、基準の実現に努力することが義務付けられている。
- ・少なくとも、「努める」ことは義務付けられていることを理解する必要がある。
- ・学校教育との比較、いくつかの項目に対する義務付けの要望から、図書館関係者の間では「努力義務」が過小評価されているのではないか？
- ・もう一つの方法として、図書館法の改正（司書の配置の義務付け、国による経費負担等を規定する）がある。ただし、これには、その必要性の証明と関係省庁、国会の了解が必要である。

図書館の UD ～図書館はこれからどこへ進むか～

2020 年(令和 2 年) 9 月 15 日

同志社大学・放送大学・美作大学 客員教授
株式会社ユーディット 会長兼シニアフェロー

<http://www.udit.jp> 関根 千佳

- 1、 「エクス・リブリス ニューヨーク公共図書館」に見る図書館の在り方
- 2、 80 年代のアメリカの図書館で受けた衝撃
- 3、 日本は高齢化で世界のトップランナー
- 4、 ユニバーサルデザイン (UD) とは
「年令、性別、能力、体格などにかかわらず、より多くの人ができるだけ使えるよう、最初から考慮して、まち、もの、情報、サービスなどを作るという考え方で、それを作り出すプロセス (過程) のこと」
- 5、 I C T におけるユニバーサルデザイン
 - ① 携帯電話や ATM などのユニバーサルデザイン
 - ② 進化する「本」
 - ③ 放送や通信のユニバーサルデザイン
 - ④ Web サイトのアクセシビリティ
- 6、 2016 年 4 月 障害者差別解消法施行
 - ① 欧米に遅れること約 30 年
 - ② 「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の提供」
- 7、 欧米の図書館におけるユニバーサルデザイン
 - ① LA の一般図書館
 - ② 高齢者住居には必ず立派な図書館が
- 8、 「障害者とテクノロジー会議」に見る先進的な図書館の UD
 - ① リハビリテーション法 508 条の影響
 - ② Kindle、Bookshare
- 9、 日本の図書館のユニバーサルデザイン事例
 - ① 明石市 (あかし市民図書館・マイクロライブラリー)
 - ② 岐阜メディアコスモス
 - ③ 大学図書館の UD (ちょっと残念な例も・・・)
- 10、 これからの日本の図書館はどうなる？ どうする？？？
 - ① 図書館に集まる市民の力を地域に活かす
 - ② 自分ごととして UD を考えてみよう

参考資料 「ユニバーサルデザインのちから」生産性出版 ISBN : 978-4-8201-1935-7
「情報社会のユニバーサルデザイン」NHK 出版 ISBN978-4-595-31497-1

講義レジュメ

講 師 嶋田 学

内容・テーマ

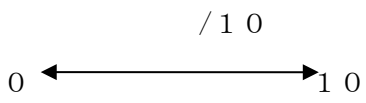
図書館を核としたまちづくり期 日 9月15日(火)

0. 本日のねらい

「図書館を核としたまちづくり」というアプローチについて、まちづくりとは何かを考える視点を分析し、その核となる図書館のあり方を検討する。

W1. 最初のワーク

自己紹介～4つのコーナー～「こんなわたしです」（書く時間：5分 話す時間：2分×5人）（15分）

名前・所属&好きな食べ物	所属するまちの課題を病気やケガに喩えると…
所属図書館のまちづくり貢献度	所属するまちをこうしたい
	

L1. 「まちづくり」とは

最初のワークで「所属図書館のまちづくり貢献度」について自己評価するとき、みなさんはどのような観点で採点しましたか？

L1-1 分析 まちづくりとは？～生活者と地域～

L1-1-1 生活、あるいは生きるということの主体性

◎第一義的な図書館の使命

まちづくりの核となる図書館を成立させるには、まずは1人ひとりの個々人が、健康で文化的な生

活者として主体的に生きることを支えなければならない。それが図書館使命の第一歩である。

・主体的な生き方

良いことも悪いことも客観的に捉えて、善後策を検討し、方向性を正すなど、自分自身の思考の整理や感情の制御が出来る精神活動

・非主体的な生き方とは？

計画的な生活を営まない。望ましいあり方ということを目指さない。社会状況に流されるように生きる態度。

・相対的な思考法、俯瞰的な社会の見方

自分のおかれた状況を、絶対的な状況として捉えるのではなく、他の様々な状況を観察し、その事実と自分の状況を客観的に見る思考。

→ ものごと・できごとは、見かたによって心理状況も行動も変わってくる…

例) コップの水が…「半分しかない」or「半分もある」

→ 客観的な認識をするための情報が必要 → 図書館が個人の自立にとって重要な理由

【事例紹介】

2005年2月 滋賀県東近江市立図書館

◎市町村合併後の新しいまちをどう育てるか → 「内発的発展」の模索

◎高齢化が進む中、地域でどう支えるか → 「団塊世代」の地域での生き方

L1-1-2 分析 地域を知るために

◎客観的事実としての行政統計

産業種別就業人口 産業種別事業所 年齢別人口 外国人登録者数

◎地域の自然と文化、歴史を知るための郷土資料

災害史 天然資源分布 祭事 生活文化

◎地域特性として現れる分類別貸出統計

工場地 住宅地 市街地 ビジネス街

◎所属組織について知る

- ・沿革(創設前後、合併、人口推移、構成)
- ・財政(歳入、歳出、財政力指数、経常収支比率、教育費～図書館費、一般会計の図書館費比率)
- ・自治体施策(道路、水道、公園、教育、福祉)
- ・首長と議会(教委内での図書館、館長の位置)
- ・地域性(地理、気候風土、郷土歴史、文化史、産業)
- ・自治体「総合計画」における図書館の位置

L 1-2 検討 まちづくりとは

まちづくり → まちをつくる

まちとは? = 人間社会の諸活動がなされる地理的枠組み

まちづくりとは? = 人間社会の諸活動がよりよく行われるよう、継続的に環境を維持し、改善を試み、問題解決を通して持続的な発展を目指す営為の連続。

まちづくり ≡ 政策

◎政策とは?

社会の中で様々な問題を発見し、それを解決に導くまでの一連のプロセスを体系的に定めたもの

◎政策が形成されるプロセス

①問題の発見(理想型及びその不一致の発見)

瀬戸内市には、都市規模に見合った図書館がない。

②問題の背景にある原因と課題の発見

瀬戸内市では、図書館が市民の自主的主体的な学習を支えるための重要施設であるという教育施策への理解が十分でなかったため、図書館の政策優位性は極めて低い。

③原因と課題への働きかけ「施策」の構想

図書館整備のため、全庁的なプロジェクトチームを発足し、「図書館整備基本構想」を策定することとした。

④「施策」を「事業」として具体化して実施

基本構想に続く整備計画づくりや実質的な図書館活動の充実と施設整備を進めるため、館長候補者を全国公募することとした。 → 新図書館整備事業の立ち上げ

⑤「事業」の効果を測定・評価 → 新たな問題

着任した館長候補者を図書館準備室長として配属し、「新図書館整備基本計画」の策定プロセスおよび、現在の図書館サービスの改善、新たな図書館サービスの企画、実施等の事業を評価。

→ 人員の不足、図書館の規模をめぐる価値の不一致、他の新規事業との計画工程の調整、財源問題

◎政策の階層

・市長部局ベース

財政計画における図書館の位置づけ

・教育委員会ベース

教育施策における図書館の位置づけ

- ・図書館ベース

- ①計画策定 ②サービス改善と新規企画 ③外部資源の調達

◎政策課題ごとの対応

図書館の規模をめぐる価値の不一致

- ・政策レベル → 図書館の価値の理解の醸成
- ・施策レベル → 市民意見のとりまとめと理解の醸成
→ 議会内での考え方の把握と分析
- ・事業レベル → 市民ワークショップ
→ 移動図書館巡回による図書館サービスの可視化
→ 議会委員会での具体的な説明

◎財源問題

- ・政策レベル → 新市建設計画の位置づけ
- ・施策レベル → 起債、交付金、補助金確認
- ・事業レベル → 助成金を活用した図書館啓発事業、寄付金による移動図書館事業

L 2. 「まちづくり」は、何を指すのか？

まちづくりを進める中で、目指すものは地域それぞれに多様で千差万別です。図書館がそのまちづくりを支える上での「核」を目指すには、まちづくりが指すものの「諸相」について理解しておく必要があるでしょう。

L 2-1 分析 まちづくりの目標

◎まちづくりの中身

- ・自治体の一般行政活動や教育行政活動
- ・企業活動
- ・地縁的住民活動（町内会等）
- ・政策共同体的活動（NPO等）
- ・個人の家庭生活や地域活動、就労、ボランティア活動

◎誰のためのまちづくり？

経済活動に目を向ければ、生産率が上昇することや雇用が増加することが活発になったと評価できるが、自然環境の保全活動に目を向ければ、経済活動の活発化が、森林の減少というトレードオフを生むかもしれないし、農業振興という観点からは、農地や生産者が減少したという結果を招来させるかも知れない。

L2-2 検討 まちづくり活動の支援対象とは？

◎個人を支援する

→ 暮らしと仕事の展望と課題への支援

◎地域社会を支援する

→ 市民、NPO、自治会などの課題解決支援

◎地域経済を支援する

→ 地元企業の産業関連資料、情報支援、起業関連情報の提供 関連機関との連携

◎次の演習（ワークショップ）に備えて…

ところで…「図書館を核としたまちづくり」というアジェンダ設定は、の意味するところは何？

「まちづくり」活動に対して、図書館は何ができるのか？

「核」とは何か？ 「核」となるには何が求められるか？

『「問い」のデザイン』～創造的対話のファシリテーション～安齋勇樹・塩崎隆之 著（学芸出版社）

*問いの七つの基本性質

①問いの設定によって、導かれる答えは変わりうる

例えば…カーアクセサリー開発企画の場面で…

Q. 人工知能時代にカーナビはどうすれば生き残れる？

→ 自動運転社会のどんな移動の時間をデザインしたいか？

②問いは、思考と感情を刺激する

例えば…

A. あなたがこの本を手にとった理由は？ → 「過去」に向けての問い

B. あなたがこの本を読み終えるころに得ていたいものは？ → 「未来」に向けて放った問い

*思考の仕方、本への感情のあり様に変化が現れる

③問いは、集団のコミュニケーションを誘発する

「対話」というコミュニケーションスタイル

自由な雰囲気の中で行われる新たな意味づけをつくる話し合い

→ お互いの理解を深める中で「対象」への暗黙の認識に迫り、可視化しようとしていく。

→ 「分かり合おう」とする行為性

④対話を通して問いに向き合う過程で、個人の認識は内省される

「良い漫画とは何か？」

Aさん 「読み終えた後も、長く記憶に残る作品」、「記憶に残る漫画とは、日常では経験できない世界に連れていってくれるもの」

Bさん 「人生において役に立ったビジネス漫画やノンフィクションの歴史漫画を思い浮かべる」
 → 「良い漫画」という認識そのものに「違い」があることに対話を通して気付く。
 → 「メタ認知」への到達

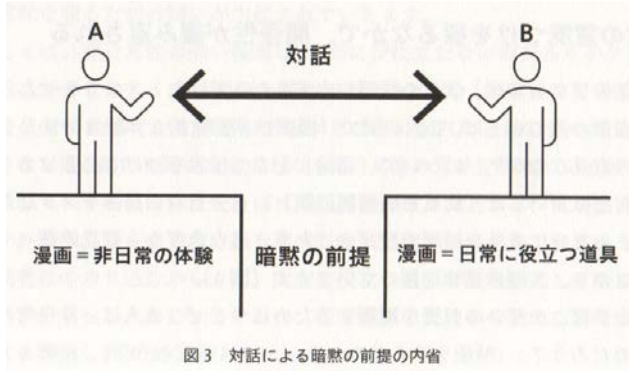


図3 対話による暗黙の前提の内省

『「問い」のデザイン』～創造的対話のファシリテーション～
 安斎勇樹・塩崎隆之 著 (学芸出版社) 29p, 31p, 32p

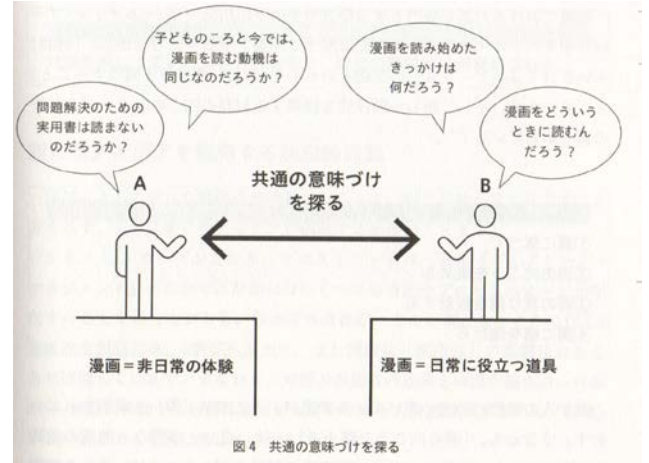


図4 共通の意味づけを探る

⑤対話を通して問いに向き合う過程で、集団の関係性は再構築される

* 新しい関係性を構築する四つのステップ

- 1) 溝に気づく
- 2) 溝の向こうを眺める
- 3) 溝の渡り橋を設計する
- 4) 溝に橋を架ける

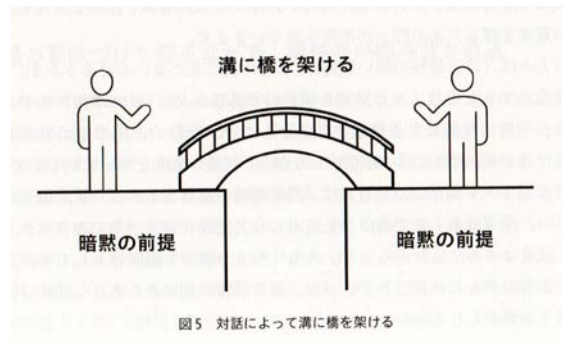


図5 対話によって溝に橋を架ける

⑥問いは、創造的対話のトリガーになる

* 「創造的対話」の定義 → 新たな意味やアイデアが創発する対話のこと

問いA: 居心地が良いカフェとは?

問いB: 危険だけど居心地が良いカフェとは?

→ Aの問いをかけたグループの対話は、共感ベースで、アイデアが「足し算的」に採用されていった。

→ Bの問いをかけたグループの対話は、困惑気味に様々なアイデアが出され、試行錯誤がされており、創造的な対話がなされていた。

⑦問いは、創造的対話を通して、新たな別の問いをうみだす

「危険だけど居心地が良いカフェとは?」 → いろいろなアイデアが出されたあとに…

→ 「自分にとって居心地の良いすぎるコミュニティは、かえって危険ではないだろうか…」

という問いの創出。

休 憩 (15分)

W2. ワーク 施設等の「まちづくり」への貢献度を採点する

つぎの施設、機関、組織は、まちづくりにどのくらい貢献していると思いますか。

100点満点で採点してみてください。(付箋紙に1件につき1枚、名称と採点を書いてください)

- | | | | | |
|--------|---------|--------|----------|--------|
| ①公民館 | ②病院・診療所 | ③コンビニ | ④博物館・美術館 | ⑤体育館 |
| ⑥小・中学校 | ⑦郵便局 | ⑧市町村議会 | ⑨自治会・町内会 | ⑩寺院・神社 |

W3. ワーク 評価の背景にあるものを探る

W4. ワーク 首長による図書館政策の評価を考える

W5. ワーク 図書館の信頼要件について考える

L3. 図書館が担うまちづくりの「核」≡「中心」とは

L3-1 分析 まちづくりの核に求められる性質)

→ 公共性を帯びるという側面

- ◎公的であること (official)
- ◎すべての人びとに関係する共通性を有する (common)
- ◎誰に対しても開かれている (open)

斎藤純一 『公共性』 (岩波書店)

L3-2 検討 まちづくりの核となる図書館に求められるもの

- ◎人が集まり議論の出来る施設、設備があること
- ◎議論を生産的なものにさせるための資料、情報があること
- ◎資料、情報を選択、収集、組織化、提供、保存する専門家がいること
- ◎地域に点在する、非刊行資料や告知媒体など網羅的に収集、提供できること
- ◎上記の資源を活かして、地域の課題を可視化したり、共有するための事業を企画し、各課題の関係者だけでなく、それに関心のある市民の学習や活動を促すことができること。

L4. まちづくりの核となる図書館のために

①できるだけ多様な興味関心に答える資料提供。

- ・テーマ別コーナー展示(「集団的自衛権」「TPP」「原発再稼働」)※ブックリスト&Web

- ・文学に頼らない選書
- ・表紙見せ、キャッチーな見出し語。
- ・住民の探索行動を想定した配架の工夫
- ・パフォーマンスを含めた多様な情報発信・提供

②地域がかかえる課題について住民が関心を寄せたり、解決のヒントとなるような情報提供をする。

- ・当該課題に関する専門家を呼んで講演会やセミナーを開催する。
 - 児童サービスでは既存の施策。 ☆地域課題に応用してみる☆

③地域住民が自慢にしていること、あるいは広く社会に売り出したい事を情報発信する。

- ・観光、商工、農政など関連部局とタイアップして展示会、実演会、フェスティバルなどを実施。
 - 事前事後を Web で広報。パブリシティも活用する。
 - ☆図書館の集客力、図書館でやる「意外性」をうまく利用する。(図書館イメージの裏切り)

④他の行政部門への接近

- 横断的な会議への参加(各種情報提供)
- 庁内 LAN での情報提供(web 情報の選択的提供)

⑤住民組織、NPO などの会合への参加・交流

- 関心テーマの情報提供、「場」の提供。

⑥図書館事業の企画・運営を実行委員会形式とし、住民に参画してもらう。

- 外部の思考の調達&当事者性の醸成

⑦講演会、講座、シンポジウムを図書館がやる意義

“読書”・・・「個」としての営み 「人と本の出会い」

“主題関連事業”・・・「個」と「個」が共通項で出会う「人と人との出会い」

- 「気づき」の共有化と相互学習

「地域づくり」の資源は「人(ひと)」→暮らしやまちの「課題」に関心のある人同志のネットワークを図書館がコーディネート出来る

◎内省してみる

- ・図書館員としての自分の図書館観や仕事観、まちづくり観などについて、自ら振り返ってみる

◎具体的な関係性づくり

- ・組織内でなすべき「問い」を考えてみる → まずは同僚と…、そして図書館組織として
- ・行政各部局との間で連携事業を模索してみる → WinWin の関係が成立する事業
- ・市民との間で「対話」の機会を模索してみる → 具体的な催事等の協働事業を手がかりに…

◎コンテキスト（文脈）のズレに注意

この研修で知識、刺激を受けたみなさん

↑ ↓

館で日常業務をしているスタッフのみなさん

→ 意識や行動力に熱量に違い？

↓

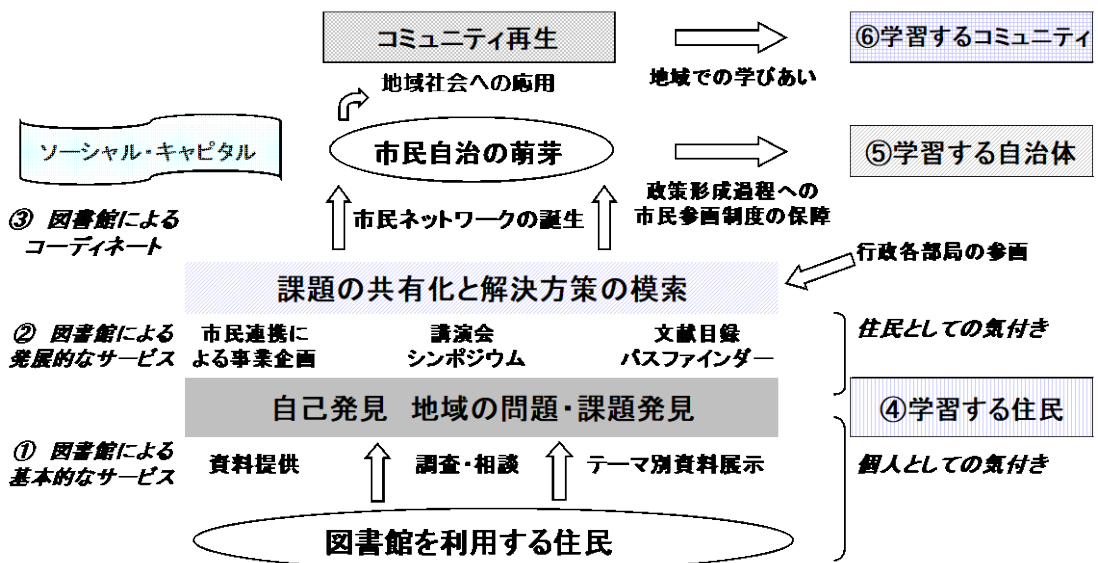
自分が動機づけられたことを丁寧に共有していく努力

「創造的対話」を生む「問い」を発していくこと→ 上から目線…ではなく、共に考える同僚として

【資料】地域づくりに役立つ図書館と連携（嶋田学 2006年）



【資料】地域づくりに役立つ図書館の発展モデル（嶋田学 2006年）



〔参考文献〕

嶋田 学 「地域活性化に寄与する公共図書館の役割」、『情報の科学と技術』（特集：インフォプロと地域活性化）、65 巻 5 号、2015 年、p206-p211

嶋田 学 『図書館・まち育て・デモクラシー ～瀬戸内市民図書館で考えたこと～』（青弓社）

ご質問等、ございましたらご遠慮なくメールでどうぞ

shima0705@yahoo.co.jp

講義レジュメ

講 師 河西 由美子
内容・テーマ 子どもの読書活動の推進における図書館の役割
期 日 9月16日

1. 2000年子ども読書年からの子ども読書推進の流れ
2. 読書調査に見る子ども読書の現状
3. 学力調査と読解力： OECD・PISA 調査と PISA 型読解力
4. 学校図書館の機能と役割： 情報リテラシーと探究学習
5. 公共図書館と学校図書館の連携・協力

〔参考文献〕

河西由美子『調べ学習パッケージの開発--学校図書館を活用した探究学習のすすめ』
学校図書館 2010年 711号 p. 30-32

河西由美子（共著）『児童サービス論』樹村房 2012年

読売新聞 『忘れられない一冊大切』 2013年4月4日朝刊 15面

河西由美子『情報リテラシー概念の日本的受容 -学校図書館と情報教育の見地から-』
情報の科学と技術 2017年 67巻 10号 p. 514-520

講義レジュメ

講 師 齋藤泰則

内容・テーマ

レファレンスサービスの方法と実際

期 日 2020年9月16日

1. レファレンスサービスとは

- 1.1 レファレンスサービスの定義
- 1.2 直接サービスと間接サービス
- 1.3 図書館サービスの指標とレファレンス質問件数の推移（米国）

2. レファレンスサービスの理論と実際

- 2.1 レファレンスプロセス
- 2.2 レファレンスインタビューの方法と実際
- 2.3 レファレンス質問の種類
- 2.4 レファレンス資料の種類と主要なレファレンス資料
- 2.5 検索戦略の構築と実際

3. レファレンス質問処理の実際

- 3.1 課題1： 文献検索質問の処理
- 3.2 課題2： 文献検索質問の処理
- 3.3 課題3： 事実検索質問の処理:

4. レファレンス事例の分析と評価

- 4.1 レファレンス事例の記録と分析・評価の枠組み
- 4.2 国立国会図書館レファレンス協同データベース
- 4.3 課題：レファレンス事例の分析・評価の実際

5. インターネット時代のレファレンスサービス

〔参考文献〕

齋藤泰則, 『レファレンスサービス：論考』 樹村房, 2017, 284p.

齋藤泰則. 『利用者志向のレファレンスサービス：その原理と方法』 樹村房, 2009, 182p.

齋藤文男, 藤村節子. 『実践型レファレンス・サービス入門』 補訂2版, 日本図書館協会, 2019, 203p.

講義レジュメ

講 師 青柳 英治

期 日 2020.9.16

内容・テーマ

図書館における課題解決支援サービスの実際と今後

1.課題解決支援サービスとは

- 1.1 はじまり
- 1.2 展開方法
- 1.3 地域の課題とは

2.課題解決支援サービスの実際

- 2.1 2つの視点
- 2.2 市民のためのサービス
- 2.3 地域のためのサービス

3.課題解決支援サービスの事例

- 3.1 市民のためのサービス
- 3.2 地域のためのサービス

4.課題解決支援サービスの今後

5.まとめ

講義レジュメ

講 師 大谷 康晴

内容・テーマ

図書館における人材育成と司書の専門性

期 日 令和2年9月17日

講義レジュメ

内容・テーマ

図書館のPRと広報

講 師 仁上 幸治

期 日 令和2年9月17日

講義レジュメ

講師 安形 輝

内容・テーマ

図書館資料の収集と情報提供

期 日 9月17日

- 1 はじめに
- 2 選書という行為の難しさ
 - ・ 第三者向けに資料を選ぶ
 - ・ 選書論
 - ・ 選書と検閲
 - ・ 需要予測・価値予測はできる？
- 3 図書館の使命と「図書館の自由に関する宣言」
 - ・ 表現の自由と知る自由
 - ・ 資料収集の自由と資料提供の自由
- 4 選書とコレクション
 - ・ 継続性
 - ・ 資料収集方針、選定基準
 - ・ 指定管理者制度
 - ・ 人の手の入らない選書
- 5 図書館資料収集・提供に関する課題
 - ・ ベストセラーと複本
 - ・ 指定管理者制度の功罪
 - ・ 選書と説明責任：代替医療本、「絶歌」など
 - ・ 資料の購入価格
 - ・ 電子書籍の選択
 - ・ インターネットのフィルタリング
 - ・ 利用者による選書
- 6 まとめ

講義レジュメ

講 師 田村 俊作

内容・テーマ

図書館サービスの論点整理期 日 9月18日

新型コロナウイルスの感染が拡大する中で、公共図書館はサービスを大きく変容させることにより、現在の環境に対応しようとしている。そのなかで、わが国の公共図書館サービスの特色が良く見えているように思う。

本講義では、講師が把握する限りでの公共図書館サービスの対応状況を整理することから、わが国の公共図書館サービスに関し次の4点を論点として取り出し、検討する。

1. 「社会的課題」と「利用者ニーズ」の関係

基本方針等で図書館が対処しようとしているとされる「社会的課題」と、利用者が求めるものとの間には、距離があるように思われる。それはどのような距離か、両者はどのように関係づけられるのかを検討する。

2. 読書・閲覧サービスの図書館サービス上の位置

利用者からのニーズがもっとも多い読書と閲覧を、多様化しつつある図書館サービスにどのように位置づけるかを検討する。

3. 「地域の情報拠点」・課題解決支援サービスの再検討

課題解決支援サービスは図書館サービスにどのように位置づけられ、どのような意義があるのか、また、現在の図書館サービスから考えると、「地域の情報拠点」とはどのようなものと考えればよいのかについて検討する。

4. 図書館が利用可能な資源とインターネット空間の活用

図書館が利用可能な資源にはどのようなものがあり、それはどのように活用可能なのか、特に、インターネット空間を活用するにはどうすればよいのかを検討する。

結論として、地域や住民の視点からサービスを展開することが重要であること、資源の組み合わせにより柔軟なサービス展開を図るべきこと、住民に寄り添う姿勢が大切であること、あらゆる人にサービスするバリアフリーな展開が重要であることを指摘した。

〔参考文献〕

講義レジュメ

内容・テーマ
_____ 図書館の危機管理 _____

講 師 _____ 千 錫烈 _____

期 日 _____ 9 月 18 日 _____

1. 公共図書館の利用の自由

○公立図書館は「知的自由」を保障する機関

⇒ あらゆる年齢・人種・社会的地位の人々を対象

乳幼児, 老人, 外国人, 学生, ビジネスマン, 主婦, 専門家, ホームレス

⇒ 来館する目的も様々

「本を読むため」 「お話会に参加するため」 「どんな子犬を飼うか選ぶため」

「レポートを書くため」 「一人の寂しい午後の時間をつぶすために」

「雨が急に降ってきたので雨宿りに」 「友人と会うための待ち合わせ場所として」

不特定多数の人々に対して「快適」で「安心」「安全」な施設でなければならない

○公立図書館における3つのリスク

・災害 火災 地震 水害 感染症

事例) 東日本大震災 陸前高田市立図書館 津波により壊滅 (2011/3)

・情報セキュリティ 不正アクセス 個人情報流失 システム障害

事例) 鎌倉市立図書館 図書館ボランティアへのメール誤送信 (2019/9)

・問題利用者 資料盗難 館内禁止行為 暴行・傷害 猥褻行為

事例) 二本松市立図書館 利用者が図書館職員ら4人切りつけケガ (2016/7)

⇒ 近年では「安心」「安全」を脅かす事件や事故が図書館でも起こっている

○憲法上の権利

第 21 条 知る権利 第 23 条 学問の自由 第 25 条 社会的生存権

第 26 条 学習権 第 13 条 幸福追求権 第 14 条 法の下での平等

○法令上の権利

・図書館法第 2 条

一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設

・地方自治法 第 244 条 (公の施設)

普通地方公共団体は、住民の福祉を増進する目的をもつてその利用に供するための施設（これを公の施設という。）を設けるものとする。

2 普通地方公共団体は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。

3 普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取り扱いをしてはならない。

・地方自治法 第 244 条の 2 (公の施設の設置、管理及び廃止)

3 普通地方公共団体は、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときは、条例の定めるところにより、(中略) 「指定管理者」(中略) に、当該公の施設の管理を行わせることができる。

4 前項の条例には、指定管理者の指定の手續、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲その他必要な事項を定めるものとする。

・地方自治法 第 244 条の 4 (利用する権利に課する処分についての不服申し立て)

普通地方公共団体の長がした 公の施設を利用する権利に関する処分に不服がある者は、(中略)、異議申し立てをすることもできる。

⇒直営・指定管理者とも施設の使用許可、入場制限、退去命令を行うことは可能だが、
公の施設の性格を鑑み濫用は戒めなければならない。

○理念上の権利

・ユネスコ公共図書館宣言
公共図書館のサービスは、年齢、人種、性別、宗教、国籍、言語、あるいは社会的
身分を問わず、すべての人が平等に利用できるという原則に基づいて提供される。

・図書館の自由に関する宣言
すべての国民は、図書館利用に公平な権利をもち、人種、信条、性別、年齢
やそのおかれている条件等によって いかなる差別もあってはならない。外国人も、
その権利は保障される。

⇒ 「図書館の自由」は「資料提供の自由」だけでなく、「図書館利用の自由」を含む

2. 問題利用者の定義と種類

○問題利用者の定義

「迷惑行為・犯罪行為にかかわらず、図書館の利用可能性を阻害する行動や
職員・他の利用者に対して脅威を及ぼす利用者」

○公立図書館における問題利用者の代表的行動

第Ⅰ級	第Ⅱ級	第Ⅲ級
危険な (非常に深刻)	微妙な (深刻ではあるが・・・)	はた迷惑な (迷惑だが無害)
武器の携帯	酩酊している	物乞いをする
性的変質行為	自己陶醉	悪臭がする
情緒障害	ホームレス	飲食をする
略奪	勧誘	時間を占有する
けんか好き	落書きをする	洗濯をする
重罪犯	規則を破る	大声で話し笑う
非行	ギャングの一員	落書きをする
放火犯	感情過多	カギっ子

破損行為	凝視する	囁く、つぶやく
威嚇する	露出症	寄るべのない
さわり魔	狂信的な、説教する	寝る
幼児虐待	「言動がおかしい」	異常に過敏な
法律破り	差別語に配慮しない	覗き
偏執病	身体の具合が悪い	いちやつき
薬物中毒	幻覚障害の	咳をする
明らかな敵対行為	ペットの連れ込み	ものを食べる
ののしる	絶え間のない徘徊	指関節を鳴らす
麻薬販売	うろつく	お喋りをする

出典 McNeil, Beth; Johnson, Denise J.(中野捷三訳)図書館の問題利用者－前向きに対応するための
ハンドブック－.日本図書館協会,2004,pp.21

○犯罪行為と迷惑行為

犯罪行為 ⇒ 法律を犯す行為 警察への通報 警察権の発動→行為者の拘束

迷惑行為 ⇒ 法律を犯すとは言い切れない

状況によっては迷惑行為かどうかも変化する

○こんな場合は問題利用者？

①図書館利用規則 「体臭のキツイ方は入館をお断りします」

- ・ホームレス風の利用者の体臭
- ・香水のニオイ
- ・整備士の油まみれの臭い

例) 映画『パブリック 図書館の奇跡』

②図書館利用規則 「図書館での居眠りはお断りします」

- ・ホームレス風の利用者が一日中居眠り
- ・受験生が勉強疲れで居眠り
- ・老人が日向ぼっこしながら居眠り
- ・乳幼児がお話会の途中で居眠り

③図書館利用規則「館内では大声をださないこと」

- ・赤ちゃんの泣き声
- ・耳の遠い老人と図書館員との会話
- ・障害のある利用者が奇声を発する

④図書館利用規則「館内でのゲームは禁止です」

- ・携帯ゲーム機でゲームをしている（無音）
- ・スマホでゲームしている（無音）
- ・館内で将棋やチェスを指す
- ・将棋やチェスに関する図書館資料を見ながら将棋やチェスを指す

⑤こんな利用者は問題利用者？

- ・いつも難解なレファレンスを頼む利用者
- ・図書館の蔵書構成に不満を述べる利用者
- ・大量の購入リクエストをいつもしてくる利用者
- ・特定の図書館員にいつも話しかけてくる利用者

・ **迷惑行為がどうかの判断の基準**

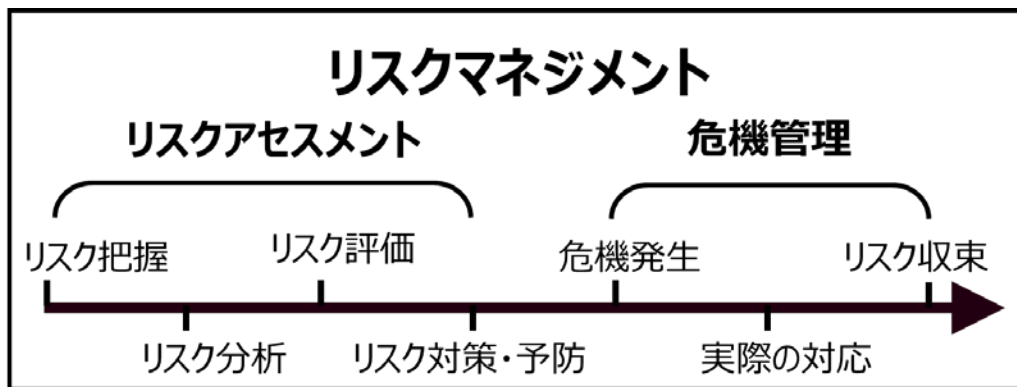
- ・他の利用者の利用可能性をどの程度、阻害しているのか？
- ・図書館職員の通常業務に支障が起こる程度かどうか？

3. リスクマネジメント

図書館でのリスクを減少させるためにはリスクアセスメントの策定が必要

・ **リスクマネジメント (Risk management)**

組織に損失をもたらすと思われる事態の発生及び、その影響をある程度予測して、そのリスクに対する備えや防止策を行うこと。



・ **リスクアセスメント (Risk assessment)**

危機が発生した場合、発生源、伝播の経路、被害者の反応、発生頻度などのデータに基づき、どれだけの影響があるかを事前に評価すること。 (大辞林)

・ **危機管理 (Crisis management)**

不慮事態に直面し、事態が破局と收拾との分岐点にあるとき、安定・收拾の方へ対応策を操作すること。(広辞苑)

○ **リスクアセスメントの手順**

① **リスクの把握**

図書館の状況を鑑み、人的リスクや物的リスクの両方の観点から、リスクを列挙

② **リスクの分析**

リスクの (a) 発生可能性と(b)被害の大きさ (人的被害/物的被害) を分析する。

(a) 発生可能性の評価基準例

レベル	意味	頻度
大	日常的に発生	週 1 回以上
中	中程度に発生	月に1回
小	ごくまれに発生	1年に数回

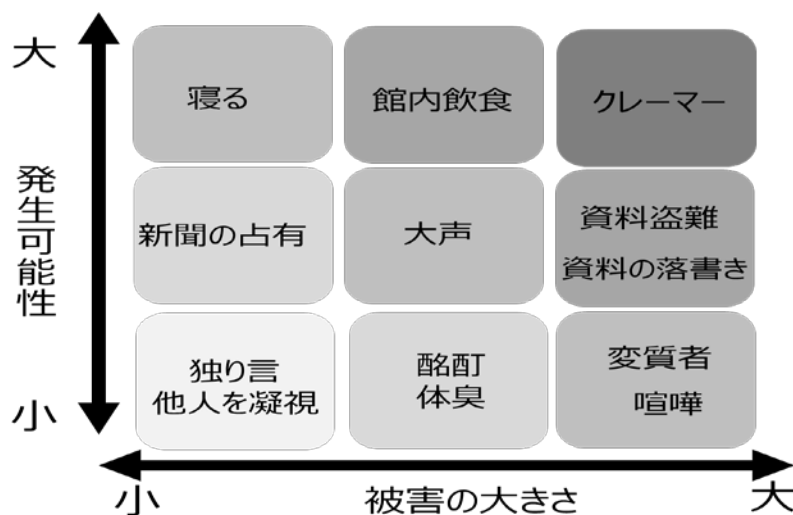
(b)被害の大きさの評価基準例

レベル	意味	定量的基準（金額）	定性的基準（人命）
大	重大な被害	10万円以上	重大な被害あり 通院・救急車搬送 要カウンセリング
中	中程度の被害	1～10万円	直接的な被害あり 館内で手当てできるケガ 一時的な精神的ショック
小	軽微な被害	1万円以内	直接的な被害なし

③リスクの評価

マトリクスにマッピングを行い、リスクを視覚化する。

問題行動のリスクマッピング例



④リスク対策・予防策の立案

「保有」・「削減」・「移転」・「排除」の4つの戦略に沿ってリスク対応を決定する。

保有・・・対応策をとらずにリスクを受け入れる。追加コストは発生しない。

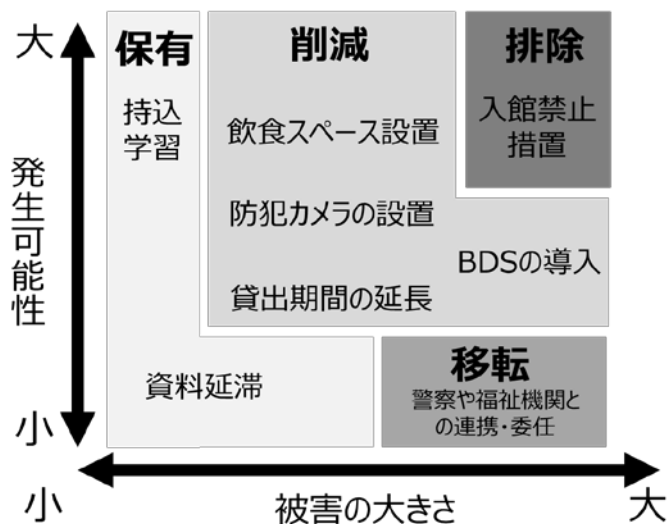
削減・・・リスクの発生頻度を小さくする。追加コストが発生する。

移転・・・リスクの一部または全部を組織の外部に転嫁する。

排除・・・リスクの原因となる事柄を完全に取り除く。

リスクは0に近づくが、その一方で損失や追加コストが多い場合もある。

リスク対応の4つの戦略例



⇒ リスクとコストのバランスを考慮して戦略を策定することが大切

例) B D S 設置・・・資料盗難の被害額と BDS 設置コスト・ランニングコスト

防犯カメラ・・・利用者のプライバシーとの兼ね合い

例) COVID-19 県立長野図書館 開館・サービス提供方針

https://www.knowledge.pref.nagano.lg.jp/documents/189/housin_kanryaku.pdf

政府・行政判断と近隣の感染発生状況を勘案したリスクマネジメント

4. ホスピタリティ

ホスピタリティ・・・心のこもった丁寧な対応

利用者は資料提供のみを図書館に求めているわけではない。

図書館職員の接遇も重要な要素であり、問題行動を未然に防ぐための要因ともなる。

○図書館職員に求められるホスピタリティの5つの要素

「信頼性」 社会的信用があること。

「確実性」 サービスに必要な知識やスキルを身につけた確かなサービスを提供できる。

「有形性」 図書館職員の身なりも整っている。

「共感性」 利用者一人一人を丁寧に扱い、それが利用者にも伝わる。

「対応力」 コミュニケーションを通じて、利用者それぞれの情報ニーズを満たす。

参考)『ライブラリアンのためのスタイリング超入門』 広瀬容子 著 2018年

○不満やクレームを増加させる7つの対応

- ① 無関心
- ② 拒絶
- ③ 冷淡
- ④ 人を見下し恩着せがましい
- ⑤ ロボットのように感情を持たない機械的な対応
- ⑥ 規則集のような対応
- ⑦ 言いのがれ

○つきまとい・ストーカー

被害にあふ職員のみでの対処は難しい → 図書館組織として職員を護る

- ・ 男性職員に交代して対応
- ・ ハラスメント担当部署や警察と連携

○問題利用者への対応の留意点

- ① 公平な対応をすること
- ② 恣意的な施行をしないこと
- ③ 職員によって対応が異なること

⇒ **公共サービスは全ての市民に平等に公平に対応**

* 対応する際には複数の職員で対応する

注意 → 警告 → (身元の確認) → 利用停止 → 利用禁止

5. 精神疾患を持つ利用者への対応

○**障害者の現状** ⇒ 国民のおよそ7.6%が何らかの障害を有している

精神障害者は約419万人 (内閣府 障害者白書 令和元年版)

・ 障害者差別解消法 (2016年4月施行) ⇒ 基礎的環境整備と合理的配慮

・ 精神障害者の利用者を恐れる理由

- ・理解の欠如 ・精神障害者への対応が不慣れ
 ⇒ 非常に不安な中で対応しなければならない
 予測不可能性が不安を増大させる
 - ・精神障害の原因や症状や、それに伴う行動を知ることが大事
 ⇒ 対応する職員の不安の除去 対処方法を知る
- 対策：精神障害に関する研修 図書館員に対するサポート体制

○精神疾患を持つ利用者への理解と適切な対応

危険度	疾患例	行動
低	パニック障害 不安障害	他者に危害を加える可能性は低い
	発達障害	からかわれるなど興奮させなければ危険度は低い
中	統合失調症（軽度） パーソナリティ障害 双極性障害（躁うつ病）	周囲に迷惑を及ぼしやすいが、 暴力を志向することは少ない。 ただし、妄想等について指摘すると取り乱す可能性があり、自制できずに危害を加える可能性がある
高	精神病質 反社会性パーソナリティ障害	目的を成し遂げるために手段を選ばず、他者に危害を加えることもある

危険度	対応例
低	<ul style="list-style-type: none"> ・特に気にかけない ・対応の際には利用者を落ち着かせ自信を持たせる ・利用者の望むところに従い、親切に対応する ・他の職員の手助けは通常は必要としない ・話が苦手な利用者には絵文字やジェスチャーで注意
中	<ul style="list-style-type: none"> ・一人で対応せずに、同僚を呼ぶ ・妄想に調子を合わせないが、強い指摘もしない ・落ち着いて丁寧に話す ・穏やかに警備員や医務室への連絡をほのめかす
高	<ul style="list-style-type: none"> ・一人で対応せずに、場を離れる ・警備員をすぐ呼ぶ

○認知症の利用者へのガイドライン

- ・「認知症にやさしい図書館ガイドライン」第1版 超高齢社会と図書館研究会 2017年
<http://www.slis.tsukuba.ac.jp/~donkai.saori.fw/a-lib/guide01.pdf>
- ・「認知症の人のための図書館サービスガイドライン」IFLA 2007年
(日本障害者リハビリテーション協会翻訳)
http://www.dinf.ne.jp/doc/japanese/access/info/dementia_iflaproprep104.html

○認知症の人とのコミュニケーション 「認知症の人のための図書館サービスガイドライン」

- ・認知症の人が、自分が話題になっているのではなく、自分が話しかけられているのだとわかるように、アイコンタクトをとる。
 - ・話す前に、必ずこちらに注意を向けさせる。
 - ・はっきりと、そしてゆっくりと話す。アイコンタクトをとる。
 - ・言語障害がある人々にとって、非言語コミュニケーションは非常に重要なので、自分だけでなく、認知症の人のボディランゲージにも注意を払う。
 - ・簡単な言葉、短い文を使い、外来語を避ける。
 - ・混乱を避けるため、繰り返しや一貫性のある表現を使用する。
 - ・創意に富む聞き手となり、理解と寛大さと敬意を示す。
-
- ・認知症の人には十分な回答時間を与え、「はい」か「いいえ」で簡単に答えられる質問をする。自由に回答する質問は避ける。
 - ・会話には日常的话题を取り入れる。たとえば、天気や、記憶をよみがえらせるようななじみのあるものについて。
 - ・落ち着いて支援し、励ましのジェスチャーを使う。

6. 怒った利用者への対処法

「リスクアセスメント」「利用規則」「ホスピタリティ」といった施策を実施しても問題利用者が皆無になることはない。

○怒りの温度計

落胆 → イライラ → 怒り → 不満を言う → 非難する → 激怒 → 許容できない行動

○怒った利用者への対応例

①落ち着いて対応する

- ・ 怯えたり、逃げたり、攻撃的にならずに図書館職員としてのプロ意識をもって対応。
- ・ コミュニケーションを行う際には、最初の話者が、その場の雰囲気確立する
⇒ 来館者への挨拶も抑止策としては効果的
- ・ セネカ「怒りに対する最もすばらしい療法は、少し間をおくことである」
- ・ 対応する前に深呼吸 心の中で「3・2・1」とカウントダウン。

②穏やかで親しみやすい対応

- ・ 利用者の名前を読んで対応する → 思考プロセスを中断して注意を払う
身元が知られ「バツが悪い」と感じる
* 正しい読み方が分からない場合などは、注意が必要
- ・ 個人的な批判と受けとらない ⇒ ストレスコーピング
『問題利用者は生活のスパイス』

③敬意を払って利用者に対応する。

- ・ 怒っている利用者が望んでいること
→ 「自分の怒りをわかってほしい」「要望を受け入れてほしい」
- ・ 議論は個人間の勝負にすり替わりやすく、根本的な解決にはつながらない
- ・ 傾聴法

④気持ちを受容し、共感・同情を表明する

- ・ 利用者の感情を理解してもらったという共感を示して詫びることは怒りを和らげ
理性的な対応を促す。

例) 深夜までの開館時間延長を求める利用者への対応

利用者：「深夜勤の前に図書館に寄りたいので、夜 11 時まで開館してくれ。」

図書館職員 A：「深夜開館は無理です。」

⇒ 利用者の怒りや不満は収まらない。

図書館職員 B：「あなたの時間の都合に合わせられなくて申し訳ありません。」

⇒ 同情を示すだけで、開館時間延長については、何も答えていないが
利用者の受ける印象は大きく変わってくる。

ポイント

- ・ 言い分を理解して同情を示すことは、利用者の怒りを自分は理解していることを表現するものであり、決して怒りの原因そのものに対して同意・不同意の判断を表しているわけではない。

⇒ 過失や責任を安易に認めてしまうと後々に大きな問題になりかねない。

⇒ 図書館側の不注意の場合には素直に謝罪をし、問題解決を目指す。

- ・ 「できません」「無理です」などの直接的な否定語は使わない。

⑤ 同僚や上司と一緒に対応する

- ・ 意見が対立した際の人間の反応

① 問題解決（problem solving）コミュニケーション・スキルによる解決法

② 優位（dominance）

積極的な行動をとることで相手を威圧・委縮させて対立を終わらせる方法

③ 回避（avoidance）

従順な対応を示し、相手の支配を受けることによって対立を終わらせたり、対立そのものから逃げ出す方法

- ・ 人間は自分よりも弱いと感じると相手に対してより強い怒りの感情をぶつける
⇒ できるだけ速やかに同僚を呼ぶこと

・ 場の仕切り直しができる

・ 複数を相手に怒りを持続させることはエネルギーを必要とするので怒りを鎮めやすい。

・ 権限のある管理職が対応することで利用者の自尊心を満足させて怒りを和らげることができる。

- ・ 上司が不在時や問題解決に時間がかかる場合には、利用者の氏名・連絡先などを聞き出し、後で連絡する旨を伝える

⇒ 苦情を言うだけで満足する利用者も多い。

- ・匿名の場合、怒りは増長しやすいが、身元が分かるとバツが悪いと感じるので連絡先を聞き出す時点で怒りを収めてくれることもある。

⑥対応する場所も重要

- ①「見通しのよい場所」 ②「1 m 程度の距離を保つ」

□閲覧席 : 利用者のスペースであり利用者には有利な場所

テーブル席に座らせることができればよい

⇒座る方が怒りが拡散しやすい テーブルを挟むことにより距離を保てる

□カウンター : 職員のスペースであり利用者が踏みこむことに躊躇する

カウンターを挟むことにより、距離を保てる

カッターやハサミを利用者の見える場所には絶対に置かないこと！

⇒ 攻撃プライミングを誘発しやすい

□事務室内 : 完全に職員のテリトリー

場所を変えることによって落ち着かせる効果も

利用者を座らせて話を聞くことができる

図書館の危機管理に関する書籍

- ・ベス・マクニール, デニス・ジョンソン編, 中野捷三訳『図書館の問題利用者－前向きに対応するためのハンドブック－』日本図書館協会. 2004
- ・鍵水三千男, 中沢孝之, 津森康之介.『図書館が危ない－運営編－』エルアイユー. 2005
- ・みんなで考える図書館の地震対策編集チーム編『みんなで考える図書館の地震対策－減災へつなぐ－』日本図書館協会. 2012
- ・日本図書館協会図書館政策企画委員会編.『みんなで考える こんなときどうするの?－図書館における危機安全管理マニュアル作成の手引き－』日本図書館協会. 2014
- ・鍵水三千男『図書館と法－図書館の諸問題への法的アプローチ』改訂版 (JLA 図書館実践シリーズ 12) 日本図書館協会. 2018
- ・文部科学省『図書館におけるリスクマネジメントガイドブック－トラブルや災害に備えて』2010 http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/1294193.htm

〔参考文献〕

- ・千錫烈. 図書館における問題利用者 : コミュニケーション・スキルを用いた「怒り」への対処法.

情報の科学と技術. 2010, vol.60, no10, p.420-427

- ・ 千錫烈. 図書館における問題利用者への抑止策：リスクマネジメント・利用規則・ホスピタリティ. 情報の科学と技術. 2017, vol.67, no3, p.113-120
- ・ Willis, Mark R. Dealing with Difficult People in the Library. American Library Association, 1999, 195p.
- ・ Albrecht, Steve. Library Security: Better Communication, Safer Facilities. American Library Association, 2015, 165p.
- ・ Rubin, Rhea Joyce. Defusing the Angry Patron. 2nd ed. Neal-Schuman Publishers, 2011, 125p.
- ・ Mosley, Shelly E.; Tucker, Dennis C.; Sandra, Van Winkle. Crash Course in Dealing with Difficult Library Customers. Library Unlimited, 2014, 173p.

講義レジュメ

講師 池内 淳

内容・テーマ

図書館の経営と評価 期 日 2020年9月18日

- 1 はじめに
- 2 図書館政策における評価
 - ・「図書館法」における評価
 - ・「望ましい基準」における評価
 - ・図書館評価の必要性
- 3 図書館評価の種類と基本的な枠組み
 - ・さまざまな図書館評価
 - ・パフォーマンス評価
 - ・アウトカム評価
- 4 図書館評価の実際
 - ・PDCA サイクル
 - ・評価目標, 評価指標, 目標値の設定
 - ・評価に基づく運営計画や事業の改善
- 5 来館者調査の実際
 - ・来館者調査票の作成
 - ・来館者調査の実施
- 6 まとめ

〔参考文献〕

神奈川県立図書館協会図書館評価特別委員会編『公共図書館の自己評価入門』東京, 日本図書館協会. 2007, 142p.

ランカスター著『図書館サービスの評価』東京, 丸善. 1991, 228p.

森耕一編『図書館サービスの測定と評価』東京, 日本図書館協会. 1985, 301p.