

令和2年度第1回図書館実務研修会

# 図書館勤務はじめての一步

長崎県立長崎図書館

渡邊齊志



今日は、図書館で働き始めて3  
か月目くらいの方を意識して  
お話しします  
経験が豊かな方にとっては物  
足りない部分もあるかもしれ  
ませんが、どうかお許しくだ  
さい



# 今日の講義のテーマ

市や町の図書館（または大学の図書館）で働く場合、最初に意識しておくの良いことは？



# ステップ1



①図書館は公の施設であるということ  
→税金で作られ、税金で運営されている。大学図書館であれば、授業料などで運営されている

それって、  
どういうこと？



地域住民（大学図書館であれば学生や教職員）に対しては、公平に接すること

→他の利用者に迷惑をかけたり、図書館の運営に支障をきたしたりする行為があれば別ですが、そうでない限りは、どの利用者に対しても平等に接するのが基本



中には、怖そうな人や、職員  
を見下したような振る舞いを  
する方もいますが、そういう  
方に対しても丁寧に対応しな  
ければなりません



また、利用者の身の安全を守ることも大切です  
避難経路のほか、消火設備の使い方、最寄りのAEDの設置場所や使い方などを覚えておくとともに、館内で具合が悪くなった方への対処方法や、大地震や火災発生時の対処方法をあらかじめ確認しておきましょう



## ②社会のルールを守ること



例えば、  
現代では、個人情報<sup>1</sup>はきちんと保護しなければならぬことになっていきますから、利用者の個人情報<sup>2</sup>を扱う際には慎重でなければなりません



利用者の氏名・住所・メールアドレスなどが記載された帳票（図書館システムからプリントアウトしたもの）や、利用者に記入してもらった利用登録申請書などを、  
うっかり職員以外の目に触れるような場所に置いたりしないのはもちろんのこと、



他の利用者に聞こえるような  
大きな声で読み上げるだけで  
お怒りになる方もいます  
全く気にしない方もいますが、  
気にする方も必ずいるので、  
日ごろからきちんと意識して  
おきましょう

「昔からこのやり方だから」というだけでずっとやっている、いつの間にか時代が変化してしまっていることもあります

個人情報保護以外にも、社会のルール（社会通念）はさまざまあるので、「組織のルール」と「常識」の両方に照らし合わせて考える習慣を見につけておきましょう



# ③誠実に振舞うこと



働き始めて日が浅いうちは、  
利用者から尋ねられても上手  
く答えられないことがしばし  
ばありますが、どうしてよい  
か分からないときは、「人と  
して誠実に振舞う」のが基本  
です



自信が無いからといって腰が引けた対応をしてしまうと、利用者の方は「この職員は逃げ腰だな」ということを敏感に感じとり、かえってトラブルに繋がります



もちろん「職員のくせにそんなこともわからないのか！」と叱られてしまう場合もありますが、それもきちんと受けとめるしかありません



表情、しゃべり方、物腰、視線、服装、髪型、アクセサリー、香水など、全てを総合して「誠実な振舞い」をするのが大切です



例えば、通常はカウンターで椅子に座ったままでも対応しているとしても、状況次第では、きちんと立ち上がって対応したほうが良い場合もあります



# ステップ2



①図書館のサービスの全体像  
を把握すること



利用者からは「職員は、図書館のサービスメニューについては知っていて当然」と思われています



担当業務が分かれている図書館  
館であっても、図書館のサー  
ビスメニューは、（自分の担  
当以外のことについても）早  
めにひととおり理解しておき  
ましょう



例えば、貸出し、利用登録、登録住所変更、協力貸出し（二県立図書館からの借受け）、予約・リクエスト、相互貸借（市町立図書館どうしの貸し借り）などにはじまり、施設（研修室等）利用の予約問合せへの対応や、大学図書館利用のための紹介状を発行している図書館などもあるでしょう



仮に、見学者への対応は普段は係長が対応してくれている図書館であっても、係長が不在のときに「最近この町に引っ越してきたので図書館を見に来ました。どのようなサービスが受けられるのか説明してもらえませんか？」と尋ねられることがあるかもしれません



そんな時にもある程度対応で  
きるようになっていけば、素  
晴らしいですね



職員ひとりひとりが「図書館  
の顔」であることを意識して、  
少しずつでも良いので、図書館  
全体のことを覚えていきま  
しょう

他の職員の担当業務に勝手に  
手を出すのは考えものですが、  
好奇心を持って業務知識を蓄  
えることは問題ありませんし、  
大切なことでもあります

自分の担当業務をきちん  
とやった上で幅広い視野  
も持てれば、成長はス  
ピードアップします



②図書館で扱うモノのことを  
知ること



図書館では、図書、雑誌、新聞など、幾つかの種類の資料を扱っています  
まずはその基本的な特徴や扱い方を憶えましょう

例えば、図書は、基本的には一冊ずつ別のタイトル（標題）がついていますが、版を重ねる（第二版、改訂版、増補版、など）場合もあることや、

版が違くと内容が少し異なる場合があります



雑誌や新聞は、タイトルのほか、巻数や号数がついていますが（2019年4月号、4巻5号、など）、別冊や付録、増刊号などがある場合もあること、などです



こうしたことは基本中の基本ではありますが、予約やリクエストを受け付ける際に間違えてしまうこともあるので、注意が必要です



こうしたことをご存知でない  
利用者の方もおり、リクエスト  
やレファレンスサービスで  
混乱することが間々あります  
図書館員にとっては基礎中の  
基礎ですが、案外侮れないポ  
イントです



# ステップ3



①利用者の背景（バックボーン）を想像すること



利用者には、協力貸出しや相互貸借のことをご存知なく、「この図書館では、目の前の書架に並んでいる本しか利用できない」と思っている方もいれば、逆に「どんな本でも他の図書館から取り寄せられる」と思っている方もいます



それぞれの利用者が「図書館  
でできること」をどのように  
捉えているのかを上手く探り  
出す（察知する）ことができ  
るようになれば、  
協力貸出しや相互貸借、予約  
やリクエストを上手に案内し  
てあげられるようになります



こうした「利用者の背景を想像する」スキルは、レファレンスサービスでも生きてきます  
利用者が本当に探している資料  
（知りたいこと、やりたいこと）  
は何なのかを上手く聞きだすのは、  
ベテランの図書館員でも難しいこと  
ですが、その第一歩として、ま  
ずは「利用者の背景」を想像する  
ことを意識するとよいでしょう

また、言葉遣いにも注意が必要  
です

図書館では「資料（＝図書館  
資料）」という言い方をしま  
すが、一般的には「本」「書  
籍」「雑誌」などと呼ぶので、  
「資料」というと「コピー用紙  
をホチキスどめした会議資料  
のようなもの」を思い浮かべ  
る利用者の方もいます



利用者の方に対応する際は、  
相手の理解度を測りながら、  
「図書館用語」と「一般的な  
用語」を適切に使い分けるよ  
うにしましょう



②資料を探せるようになること



大抵の図書館には蔵書目録データベース（＝OPAC）がありますが、これは、基本的には\*その図書館の蔵書しか検索できません

\*未所蔵資料の書誌データも購入している図書館では、職員は、図書館システムでそれ以外の資料も検索できたりします

そのため、他の図書館の蔵書を探せるようになる必要があります

これは、図書館員が身につけるべき技術の初歩であると同時に、上級テクニックでもあります（＝奥が深い）

まずは、基本的な文献探索方法を見につけましょう



他の図書館の蔵書を探索する方法  
としては、主に以下のような検索  
手段があります

- それぞれの図書館のOPAC
- 横断検索
- 総合目録

「それぞれの図書館のOPAC」  
を探すのが一番確実です  
ただし、各図書館ごとに検索しな  
ければならないので面倒ではあり  
ます



そのような場合は「横断検索」や  
「総合目録」を利用しましょう  
これらは、複数の図書館の蔵書を  
いっぺんに検索できるデータベー  
スです



「横断検索」は、複数の図書館の蔵書をいっぺんに検索できるので、調べる時間を節約できます。ただし、データベースに入っている書誌データ（タイトルや内容細目など）にバラつきがあるので、正確にヒットしない場合もあることには留意しましょう。



## 横断検索の例

「カーリル」

株式会社カーリルが無料で提供している検索サービス

県単位で（例：長崎県の図書館）  
蔵書をまとめて検索できる

また、インターネット上に  
OPACを公開していない図書館  
の蔵書はカバーされていない（＝  
つまり、横断検索から漏れてしま  
う）ことも覚えておきましょう



一方、「総合目録」は、あらかじめ各図書館の書誌データ及び所蔵情報を集めておくデータベースです



## 総合目録の例

「CiNii（サイニー）」

全国の大学図書館の蔵書をまとめて検索できる

文部科学省の国立情報学研究所が全国の大学図書館と連携して構築している無料のデータベース

## 総合目録の例

「国立国会図書館サーチ」

国立国会図書館や全国の県立図書館などの蔵書をまとめて検索できる

国立国会図書館が構築している無料のデータベース

そのため、検索結果の正確性は横断検索よりも高いです  
ただし、たくさんの図書館の書誌データをあらかじめ集めるのに時間がかかるため、最近提供されるようになった本は漏れていることがあります



このように、他の図書館の蔵書を  
検索する際は、「それぞれの図書館  
のOPAC」「横断検索」「総  
合目録」の長所と短所を理解した  
うえで、上手に使い分けましょう



また、図書館での所蔵を調べる以外に、そもそも出版されているかどうか（＝その本がこの世に存在するのか）を調べることもあります



利用者が求めているのは、必ずしも「〇〇という本を借りたい」ということばかりではありません  
自分で購入したいので、タイトルなどをうる覚えの本の正確な書誌情報を知りたい、というようなこともあるからです

そんなときは、以下のようなデータベースを使いましょう

- インターネット検索（Googleなど）
- インターネット書店
- 古本屋
- その他のデータベース



他の図書館の蔵書やインターネット書店などを検索をするときのポイントは、「このデータベースの採録範囲はどのくらいなのか」をある程度理解することです



各図書館のOPACであれば「その図書館の所蔵資料」ですが、横断検索や総合目録の場合は、どの「図書館の蔵書が検索対象なのか」を意識する必要があります。検索対象になっている図書館が、20館なのか、100館なのか、500館なのかによって、検索でヒットする資料の量は全く違ったものになってくるからです。

「この範囲を検索したけれど、見つからなかった」という「この範囲」がどの範囲なのかが皆目見当がつかなければ、次にどのような探し方をすればよいのかわからず、無駄手間をかけてしまうことになります

ですから、検索するデータベースの採録範囲を意識するようにしましょう



また、そもそも検索対象から外れている資料もあることも意識しておきましょう

例えば、逐次刊行物（つまり雑誌や新聞）はOPACでは検索できない図書館もたくさんあるので、残念ながら図書以外ではあまり力を発揮しません（インターネット書店などでも同様です）

# まとめ

## ステップ1

- ①図書館は公の施設であるということ
- ②社会のルールを守ること
- ③誠実に振舞うこと



# まとめ

## ステップ2

- ① 図書館のサービスの全体像を把握すること
- ② 図書館で扱うモノのことを知る

## ステップ3

- ① 利用者の背景（バックボーン）を想像すること
- ② 資料を探せるようになること



ここまででお話ししたポイント  
を押さえれば、利用者の方から  
お叱りを受けることも減るで  
しょうし、いざ何かあったとき  
も適切に対処できるようになる  
でしょうから、  
安心してお仕事に臨めるように  
なると思います



図書館員としてお仕事をしていると、時には大変なこともあります  
が、充実感を味わえることもたくさんあります

自分のスキルが高まれば高まるほど、そうした場面も増えていきます

無理せず、  
一歩ずつがんばりましょう！

