

平成 16 年度公立大学協会図書館協議会研修会

平成 16 年 7 月 29 日（木）

講演（事例報告）

大阪市立大学学術情報総合センターにおける図書市民利用制度について

大阪市立大学学術情報総合センター図書情報課

運用係長 橋野みちよ氏

只今ご紹介頂きました大阪市立大学学術情報総合センターの橋野と申します。よろしく
お願い致します。

それでは、大阪市立大学学術情報総合センターにおける図書市民利用制度について報告
させていただきます。

最初に、図書市民利用制度とはどのようなものを説明させていただきます。この制度は平
成 8 年 10 月学情センターを開設した時に開始し、今年で 8 年目になります。学術情報総
合センターのことを「学情センター」と略して呼んでおりますが、それまでの附属図書館
と計算センターを統合して、大学における情報の館としてのキャッチフレーズで学情セン
ターが開設されました。その時に幾つかの目玉があったのですが、その一つが「市民に開
かれた図書館」ということでした。

お手元の資料にあります若草色のライブラリーサービスガイドの図書市民利用制度の
案内にも書いてありますが、「本来の利用者である教員、学生の利用に支障の生じない範囲
で」という消極的なスタンスで、市民の方の生涯学習を支援するためにこの制度が始まり
ました。

次に、利用対象者とは言いますと、20 歳以上で他大学学生及び大学受験生を除いた大阪
市内に在住又は在勤の方を対象にしています。規則の上でもパンフレットの上でもこのよ
うな表現になっています。大学の設立母体が大阪市ですので、大阪市内に在住か在勤に限定

しました。このようなくくりで実際運用していると、いろんな場面に出くわしてきます。

他大学の教職員の方ですが、本来は所属している大学でサービスを受けるべきですし、そうでなければ所属している大学を通して大学図書館間相互協力で利用して頂くように説明しているのですが、パンフレット等に「どこかの大学に属している方を除く」とは明記していませんので、大阪市の税金を払っているのになぜこの制度を利用できないのかとよく一悶着起きています。

非常勤の方など、大学によって扱いの不安定な方に対しては登録を受け付けることもありますが、基本的にはお断りしています。しかしお断りするエネルギーを考えると、お受けしてしまおうとってしまうこともあります。やはり範囲を広げるか、「大学に属している方は除く」と規則等に明記すべきだと思っています。

通信教育学生ですが、これも本来は所属している大学でサービスを受けるべきだと思いますが、いろいろ事情もおありでしょうから大阪市在住在勤であれば登録をお受けしています。しかし本館のある杉本学舎の方は問題ないのですが、阿倍野学舎の方にも医学部の分館があります。阿倍野、天王寺には語学をはじめ各種専門学校が乱立しています。その専門学校生が席貸しのためだけに分館の少ない閲覧席をめぐってきます。そのため医学分館の場合は、専門学生は医療関係の専門学校生に限らせて頂いております。

今頃の季節になりますと親御さんから電話がかかってきます。夏休みで帰省してきている子供がそちらの図書館を利用することができないかという問合せです。その場合は大学図書館間相互協力で利用してくださいと答えています。

高校生の利用については、最近休暇中に利用を認める大学も増えていますが、本学は認めていません。実際は親が市民登録をして、そのカードで子供がゲートを通過しているケースもあるようです。図書館の正面入口に入ってゲートの手前の広いホールに休館日の時に学生が勉強できるようにある程度の閲覧席を設けています。そこは地域の高校生の勉強机になってしまっているようですが黙認しています。

最後に卒業生についてですが、本学は卒業生に対しては学外者扱いになっておりまして、利用の範囲が厳しくなっていますので、本学の大学院等を出て研究者の道を歩もうとして

いる人で、まだ本学に籍のない人はたちまち不便が生じます。無料の卒業生カードでは物足りないという方達には登録料を払って頂ければ市民登録を認めています。

一般的に市民登録制度に登録していない、継続して利用を欲しない外部の方の利用はどうしているかといいますと、お近くの公共図書館等で閲覧依頼状を書いてもらうようお願いしています。飛込みでは利用をお受けしておりません。閲覧したい特定の資料があって、しかも公共図書館にはなく、OPAC等で調べたら大阪市大の学情センターに所蔵しているので利用させてほしいという形をとっています。うちの図書館は所蔵しているデータを全てOPACに公開しているので、研究室にあるもの等は即日対応ができないため、あらかじめ公共図書館を通して所蔵調査をお願いしているわけです。この場合は出納、閲覧、複写のみの利用となります。この辺りも有料の利用者との住み分けをしておかないと、有料の利用者から不満が出てくると思います。

有効期限はカードの発行日より2年間です。年間を通して休館日以外はいつでも即日発行しています。更新は2週間前から受け付けています。登録して頂くと利用者カードを発行します。ゲートを潜ったり、各フロアの書庫や閲覧室に入る時は、カードの磁気(エンコード)の部分でオムロンの入退出システムを通りますし、貸出・予約についてはカードに印刷しているバーコードの部分でデータ処理をします。登録料は2,000円です。あくまでも登録料ということで頂いております。中身はデータの維持管理ということで説明させて頂いております。

このカード経費の考え方について、大阪市との間では「図書等の利用に関して有料にすることは、使用の対価として条例事項になるけれども、学情センターは入退出システムを備えたインテリジェントビルなので、入退出の際にカードが必ず必要になってくる、そのための実費と考えて条例で定めなくとも実費負担を求める事ができる」ということで話がついたようです。ちなみに、図書市民利用制度としての事業に対しては、予算措置は全くされていません。無地カードが消耗品費で用意されているだけです。登録料の運用ですが、大阪市の歳入に上がるだけで事業に運用することはできません。ただ、登録数が減少してくると、歳入金額がはかばかしくないということで、経理の方から登録数を上げるよう努

力せよとのお達しが出ます。

2年間2,000円の登録料についてですが、当初設定した時には確たる根拠はなかったようです。8年前の開設時に、これからの時代、無料では済まされないが、金額についてはこれ位が適当ではないかということで決めたようです。学生からは授業料も徴収しているし、利用について公共図書館とも住み分けて欲しいという願いもあったと思います。さらに本音を言えば2,000円払ってでも資料を利用したい人だけに来て欲しいということだったと思います。税金も払っている上で更に2,000円は高いというお叱りをよく受けます。

次に、利用についてですが、貸出は5冊2週間です。学部学生は7冊2週間ですので、貸出についてはほぼ同等のサービスをしています。阿倍野（天王寺）にも医学分館がありますが、杉本と阿倍野のどちらで登録しても、どちらの図書館も利用することが出来ます。ただし、医学分館は図書の数が圧倒的に少ないので、図書市民利用制度の方には雑誌も図書も閲覧のみとさせて頂いております。利用の対象となる資料は、学情センターの中にあるのが180万冊、学部の研究室や医学分館にあるのが50万冊、合わせて230万冊を対象としていて、学内の利用者とは区別していません。

それでは、この制度の要項とか関係する規程についてお話しします。

大阪市立大学規程の中に、「学術情報総合センター図書利用規程」と「学術情報総合センター図書市民利用制度実施要項」を設けています。全体の利用規程の中でこの制度の位置付けをし、実施要項のほうで細かい中身を決めています。

この規程の中で登録市民は「学外者」と位置付けされています。「学外者」と位置付けされることにより、以下のサービスが制限されます。閲覧個室やグループ学習室の利用は出来ません。他大学等の資料や複写の取り寄せは大学の構成員だけを対象としているので受け付けていません。インターネットの利用についても大学の構成員だけにアカウントを与えて管理していますので、登録市民は利用できません。電子ジャーナルとか情報検索用データベースの利用については、図書館内のカウンター周りではありますが端末が設置され、利用制限できない環境になっているので、Walk in 利用者ということで黙認していま

す。これらのデータベースの費用の維持が図書館の費用では賄えなくなっているのが現状です。研究費による研究者の利用負担に変わりつつありますので、図書館内の利用が増えれば、登録市民に無料で利用させていることに研究者からブーイングが出てくることも予想されます。複写についてはプリペイドカードを購入して、自分でコピーを認めているのは学内者だけにして、学外者には建前上はカウンターに申し出てもらって代行複写することになってはいますが、現状はプリペイドカードが勝手に購入できてコピー機も各フロアに分散している環境にありますので、プリペイドカードでの勝手なコピーも黙認しています。更に購入希望の受け付けは、受け付けだけはしていますが、参考意見として伺うだけで収書方針に反映させるようなことはしていません。

次に、広報活動についてのお話をします。制度発足時、学情センターが立ち上がった時には、最初に申しましたように市民に開かれた図書館を目玉の一つに掲げていましたので、各関係機関への学情センターのアピールと同時に、図書市民利用制度も各種メディアに取り上げられましたので、それなりの宣伝効果は上がったと思われます。現在では登録者数が減少傾向にありますので、折りを見ては市の広報の市政だよりやケーブルテレビに載せてもらったり、パンフレットを大阪市の区役所、図書館、また区民ホールや生涯学習センターや女性会館などの社会教育施設に置いてもらったりしています。また区民セミナーや大学公開講座の参加者にパンフレットを配ったり、オープンキャンパスや施設見学の来館者にパンフレットを配っています。また、歳入を上げると経理から指摘されると、有効期限間際の利用者に再登録のご案内を郵送で送ったりしています。この制度について電話での問合せが多いのは、大阪市や大学のホームページで見たというケースが一番多いようです。

それでは、利用状況についてご説明します。表にも示しておりますように、発足から4年目、5年目の平成11年、12年をピークとして減少しつつあります。2年を有効期限にしていますので、登録者実数と登録者総数があります。登録者実数とは、その年度に登録された数、登録者総数とはその年度末に在籍していた登録者数を言います。どちらも医学

分館の登録者数を足した数です。入館者数の方は医学分館の数は入っていません。貸出冊数は、分館では貸出を行っていませんので入っておりません。

当初、川向こうの堺市に立地する大阪府立大学さんが、うちより3年早い平成5年に始められていて、その時の利用状況を参考にさせてもらって想定していたのですが、登録者年間2,000人、2年間で4,000人でした。この制度は平成8年に始まっておりまして、想定したのが平成7年12月です。その時の大阪府立大学の平成6年の登録実績が1,700人、その時の府立大学の蔵書数は5学部100万冊、市立大学は8学部200万冊、学生数、座席数については、府大は6,150人650席、市大は学生数が8,500人で座席数は1,200席になる予定でした。府大は無料ですが市大は有料を想定していました。以上の要素を鑑みて、年間登録者数は2,000人を想定したようです。その後、大阪府立大学には登録者数を参考までに伺ったりしますが、我々が参考にした平成6年の登録者数が一番多かったようです。大阪市立大学の昨年の登録者数は1,348人、3月末の登録者総数は2,728人でした。利用者総数が16,000人ですので17%位になります。教育・研究に支障のない範囲内でサービスするという前提を考えれば、現状の数値でほぼ目標値は達成しているのではないかと考えています。

パンフレットには、本学定期試験期等混雑時には利用をお断りすることもあると明記してありますが、医学分館も含め、まだ一度もそのような事態になったことはありません。

入館者数、貸出冊数ともに大学全体の年間入館者数48万人に対して47,000人、大学全体の年間貸出冊数11万人に対して9,000人ですので、両方とも全体の利用実績9%程度を占めています。また、教員学生の学内利用者の利用についても、平成11年、12年がピークで現在は減少傾向にあります。

次に利用者層につきましては、平成13年度に登録者実数の1,452人について登録者分析をしています。大阪市立大学は今となっては大阪市内唯一の総合大学なのですが、大阪市の最南端に位置しておりまして、医学部は大阪市南部の繁華街・天王寺にあります。それ以外の学部・本部は天王寺からJR阪和線というローカル線に乗りまして杉本町というローカルな駅を降りたところにあります。川向こうはもう堺市です。

利用者の居住区は近隣の方が断然多くなっています。本館が立地している住吉区は 436 人で 42%を占めています。天王寺以南の大阪市南部の区の方が多いようです。住吉区、阿倍野区、東住吉区を足して 643 人で 62%を占めています。北部の区の方は 1 区につき数名という感じです。

川向こうが堺市ということで、堺市の方から利用させていただきという要望がよくあります。大学の設立母体を考慮して大阪市に在住在勤としたので、在勤していなくて堺市にただ住んでいるだけの方は利用をお断りしています。これは八尾市、東大阪市はどうなるのかとか、他の隣接している各市の仕切りが難しくなってくるからです。大阪市にお住まいではなく在勤ということで登録されている数は 283 人で 20%です。年齢層は 20 歳代から 80 歳代までいらっしゃいますが、多い層は 20 歳代が一番多く、その後順に少なくなっています。20 歳代は 575 人で 40%を占めています。70 歳代は 16 人、80 歳代は 3 人いらっしゃいました。

職業は多岐にわたっておりまして、ある職種が突出しているようなことはありません。ちなみに、平成 13 年度の 1,452 人の内、新規登録者は 1,031 人で 72%を占めています。継続の方は残りの 28%ということになります。

次に「図書市民利用制度」について登録利用者にアンケート調査を行いました。これはこの制度が早々に大阪市事業評価の対象事業に指定されていまして、毎年「大阪市事業評価調書」を作成して市民に公開しています。その時にいつも市民のニーズや満足を把握しているかと指摘されます。そのために一度アンケート調査でもやっておこうということで実施したのがこのアンケートです。調査の方法として、先の 3 月と 4 月の 1 ヶ月半の期間に各カウンターに貸出・返却等の用事で訪ねてきた人に協力をお願いしました。単に閲覧機だけを利用しに来た人には協力をお願いしていませんので、回収できたのは 115 枚でした。

アンケートの項目立てが事業評価調書を意識し過ぎたため凡庸なものになってしまったせいか、アンケート結果については無難な所に落ち着いてしまったようです。

では、アンケートの結果をざっと見てみます。

(1) と(2) は市内在住が圧倒的に多く、年齢層も 20 歳代が一番多かったようです。

(3) は知人からの紹介が一番多く、他は市の広報やパンフレット、インターネットを見てこられた方が多かったようです。

(4) は他の図書館もみなさんよく利用されているようです。

(5) の利用目的は、調査・研究、学習、読書が多かったようです。

(6) の訪れる頻度は半分弱の方が月 1~2 回程度ということでした。

(7) の 資料について、図書については満足されているようですが、視聴覚資料については公共図書館より映画等の資料が揃っていませんので不満があるようです。参考図書についての不満は、公共図書館との品揃えが違っていて、自分が調べたいことが思うように解決できてないのではないのでしょうか。

の貸出条件については、まあ普通と思って頂いているようです。

の利用サービスの OPAC とか検索支援については、半分以上の方が良いと思って下さっていて、OPAC 講習会には学内学外を問わず登録市民もかなり参加しています。

複写についての不満は学内者からも出ているように、時々並んだりしなければならなかったり、カラーコピー機がなかったりするのでその不満があるのではないのでしょうか。

の利用施設については開館日も時間も閲覧席も満足してもらっているようです。

の登録制度についてはやはり 2 年間 2,000 円の不満が出ているようです。

の職員の態度や言葉遣いは幸いなことに余りお叱りを受けなかったのほっとしています。

(8) の全体的に見た当センターに対する満足度については、満足しているという答えを頂いております。

最後に「お気づきの点がありましたらご自由にお書き下さい」というスペースを設けましたところ、58 人の方にご意見を頂きました。

提供しているサービスに対する利用者の意見・希望については、学内の学生や教員から出ている意見と同じで、平日は 9 時~10 時、土曜日は 10 時~5 時ですが、日祝日の開館

や土曜日の時間延長をして欲しいという声がありました。また月1回の休館日を少なくして欲しいとか、利用形態に対する不満、例えば貸出延長や予約をインターネットでできるようにして欲しいとか、研究室に行ってしまうと必要な資料がなかなか使いにくい等があります。

登録市民を学外者と位置付けしているために今は利用できない大学図書館間相互利用制度やインターネット、閲覧個室等の利用をさせて欲しいという意見があります。また、蔵書構成に関わることで、公共図書館にあるような小説類も置いてほしいという意見もありました。また2年間2,000円の登録料は高いという意見は根強くあります。

このような報告会では課題及び今後の展開、計画等を述べることになっているように書いてみたのですが、本当のところは何もお話することはありません。各地で試みられているような国公立の大学図書館の主導で、公共図書館を巻き込んだオープンライブラリーネットワーク構想のようなものを展開させていって初めて知的資源の窓口として地域社会への貢献が充実できるのではないかと思います。また、独立行政法人化の中で市民利用制度の有料運用がどういう位置付けになるのか、吉と出るのか凶と出るのか懸念しています。

つい最近の7月20日の新聞報道によると平安女学院大学の図書館で女子学生がかけた携帯がうるさいといって市民利用の方が暴力事件を起こして現行犯逮捕という事態が生じたようです。今までの大学の構成員だけを対象としていた時代に比べ、話しても分かってもらえない利用者への対応は疲れます。今までとにかく大学の中だけでぬくぬくとサービスしてきたのですから、公共図書館の職員の方の苦勞がよく分かります。空調の暑い寒いから始まって、学生の携帯がうるさい 電話をしている学生が悪いのですが、私語がうるさい、くしゃみ・咳がうるさいので「責任者出てこい！学長、市長に訴えてやる！」。その度に私がカウンターに出て行ってお話をするようになります。女性の私が責任者だということで出て行くと「女子供とは話ができねえ」とでも思っているのか、意気がそがれるみたいです。

市長室への投書にはそれなりに答えないとはいけません。また、のぞきやストーカー行為、酒気帯びの市民利用者の見回り等、全利用者の 9%の利用ではありますが、OPAC の指導やレファレンスを含めて、環境整備にはかなり手をとられているようです。こんなにまでして生涯学習に貢献しなければならないのかとうんざりすることも沢山あります。

最後は愚痴になってしまいましたが、これ位でお話を終わらせて頂きます。