



## 貸出、返却、催促など基本的な図書室のルールについて

佐藤 道子

### I. はじめに

司書の仕事をイメージするとき、たいていは貸出や返却の窓口で座っている姿を想像するのではない。時折、他の部署の方から「あんな狭いところにずっと座っているのは大変でしょう」とか「涼しくていいわね」と話しかけられると「図書室の仕事は動き回る事の方が多いので意外と重労働です」と弁解するように説明しているが普段図書室を利用しない人に細かいところまで伝えるのはなかなか難しい。実際、貸出から返却に至るまでのあらゆる作業はただ窓口で座っているだけではできない仕事ほとんどである。何千冊という資料を管理し利用に供するためには想像以上の体力と気力が必要である。

ここでは特に病院図書室の実状を踏まえた上で、当室のように一人で全ての業務を行い、判断していかなければならない比較的小規模な図書室を対象に、貸出・返却のルールから、蔵書点検という基本的な業務について当室の業務を見直しながら紹介する。

### II. 貸出

#### 1. 図書室のルールについて

実際に貸出に至るまでには資料の選定・購入・受入など一連の流れがあり、貸出だけを切り取って扱うことは非常に乱暴であるが、利用者の側から見た司書の仕事は貸出から始まる。資料の提供こそが図書室の本質的な機能だと考えるからである。

司書の役割として大切なことは、ただ「どうぞ」と利用者に本を手渡すだけではなく、今行っている手続きはなぜ必要なのか? など基本的な業務の意味を理解した上で、信念をもって確実に遂行している姿勢を利用者に示すことが必要である。

そのためには、図書室のルールが現状に即しているか、利用者に不便なところはないかなどを常に見直し、周囲の状況や新しい制度について理解し、取り入れていく姿勢が求められる。

採用と同時に図書室に配属され8年たったが、まだ周囲の理解が十分に得られているとは言えない状況である。まず貸出・返却という原点に返って図書室のルールを見直すことで、司書の役割や図書室のもつ機能について考え、業務を再点検していきたい。

#### 2. 病院図書室について

病院図書室の特徴として①小規模②少人数③24時間開室④院内職員向け⑤学術書の管理などが挙げられる。病院図書室は医療従事者の研究や診療に直結し、その治療にも影響を与えるため、質の高い情報を提供することが不可欠であり、その役割の重要性は非常に高い。病院図書室を管理するためには、まず貸出手続きをきちんと行うことによって蔵書状態を的確に把握していくことが必要である。

#### 3. 資料の提供のために

貸出手続きで必要なことは、「誰が・何を・いつまで」借りているのかという貸出記録を把握できるようにしておくことである。

誰が…利用者名(連絡先)

何を…資料名

## □いつまで…貸出期間

なぜ貸出記録を把握しておかねばならないのか。それは「この本を借りたい」という利用者の望みに応えるという、ただそれだけのためである。統計をとることが第一の目的ではなく、資料の提供が最優先だと考えるからである。

一般的には図書管理システムを使って貸出・返却をする方法がある。しかし小規模な病院図書室では図書管理システムを導入する予算がなく、データベース管理ソフトを使った自作システムでの蔵書管理や、貸出簿への記入、図書カードの使用など、独自の方法で蔵書管理をしているところが少なくない。当室においても自作システムと図書カードを使い蔵書管理をしている。

どのような管理方法であっても、利用者のプライバシーを守るという点については特に注意を払わなければならない。自分が何を借り、どんな内容の本を読んでいるのか、自分の知らないところで他人に知られてしまうことは決して気持ちのよいものではない。病院図書室でも遵守すべき事柄であり、司書として利用者の秘密を守る義務があるということを念頭において管理方法を検討すべきである。当室でも図書カードの扱いには注意しているが、その形態上記録を完全に消滅させることが難しいため、今後は紙媒体の記録をなくす方向で検討中である。

## 4. 貸出条件について

貸出手続きを確実に行ってもらうために、貸出に必要な条件を明示しておかなければならない。

- 貸出できる対象者
- 貸出冊数
- 貸出期間
- 貸出・返却の方法

他にも細かな規定を挙げればきりが無いが、まずこれらをはっきりと示すことが必要である。あまり細かな規則を始めから押し付けるよりも確実に理解し、実行してもらうためには単純明快に案内することが望ましい。

当室では全職員を対象に貸出を行っているが、医局の隣に併設されており収集資料も医学専門書が多いため医師の利用がほとんどである。看護学の資料などを幅広く収集し、さらに利用を広げていくことが今後の課題である。

貸出冊数の制限は設定しない方がよいが、利用が多く貸出冊数の制限を設定せざるを得ない場合は、できるだけ多く貸出冊数を設定する方がよい。貸出冊数が少ないと利用者が資料を自由に選びにくいという不自由さが生じるからである。貸出冊数は貸出期間とあわせて利用しやすい冊数に設定する。当室では利用者が抱えきれないほど資料を持ち出すことはないので、現在は制限の必要はないと感じている。

貸出期間は通常1～4週間の間で定めることが多い。あまり長くすると資料を借りたこと自体を忘れてしまうためである。貸出期間内に利用しきれなかった場合には、延長貸出の手続きをしてもらう。次の利用者が待っている場合には返却日がわかっている方が案内しやすいというメリットがある。きちんと返却してもらうためにも“誰が・何を・いつまで”借りているのかを把握しておかねばならない。当室では病棟や医局用に必要な場合は複本を長期貸出している。通常貸し出す際には、一週間ほどで返却していただくように案内しているが、利用者の都合を聞いて貸出カードに希望の返却日を記入するようにしている。

貸出期間はあくまでも管理のための目安であることを踏まえて柔軟に対応することが望ましいのではないかと思う。

病院図書室において完全に蔵書管理をすることが難しいという理由のひとつに24時間開室という体制が挙げられる。病院図書室が医療従事者と連携していることを考えるとこの体制は不可欠であり、担当者不在時にどこまで図書室の管理ができるかということが重要な課題となる。貸出条件や手続きを明示していない場合は、無断持出などの資料の紛失につながりやすく、担当者のいらぬ作業を増やす結果となる。夜間

の利用もスムーズに行えるように、また不在時に限らず常に図書室の利用マナーを守ってもらうためにも貸出・返却の案内をきちんと示しておく必要がある。

トラブルの生じる原因として利用マナーの悪さを追及する前に、図書室がきちんと利用されるように案内する努力を怠っていないかを再確認し、利用者が気持ちよく図書室を利用できるようにしっかりと貸出条件と貸出・返却の手続きを案内すべきである。

貸出条件を明示しているか

貸出・返却手続きは簡潔か

### Ⅲ. 理想の図書室とは

あなたにとって理想の図書室とはどんな場所だろうか。司書から見た図書室としての理想的な姿と、利用者から見た理想的な姿が大きくかけ離れてはいないだろうか。管理するのに便利だからといってさまざまな制限を必要以上に設けるなど、作業の効率化のために自分本位に陥ってはいないだろうか。時には利用者の目線から図書室業務を見直すことが必要である。

### Ⅳ. 返却・催促

#### 1. 返却について

最初に経験したことはその後のイメージとして残りやすいと思う。最初に貸出手続きをしっかりと行い、貸出期間と返却場所をきちんと案内しておけば貸出から返却までは比較的スムーズに運ばれるだろう。貸出にばかり気を取られて返却の案内をうっかり怠ると、延滞や資料の亡失につながりかねない。

返却場所をはっきりと示しておくことも非常に大切である。返却に来たのに「返すところが分からない」といった事態を招かないように夜間などの司書不在時には返却ポストを設置したり、返却場所を示す工夫をしたりするだけでも効果は高いと思われる。返却方法や返却場所が明示されていない場合、利用者が直接棚に戻してしまい、貸出記録だけがいつまでも残ってい

たという問題も起こりうる。

#### 2. 催促

貸出期間を過ぎても資料が返却されない場合は、一定の期間を置いてから資料を返却してもらうよう案内する。延滞通知の前に①こちらが返却を通し忘れていないか②利用者が棚に直接戻していないかなどを事前に確認し、督促は厳重かつ確実に行う必要がある。貸出期間を過ぎてすぐに催促するのではなく利用者側の事情も考慮して声を掛けるよう努めねばならない。延滞通知の方法としては①掲示②メール連絡③電話連絡④文書で通知などいろいろな方法があるが、これまでの経験上、返却日を過ぎていることを主張して強く返却を促すよりも、やんわりと返却日を過ぎていることを伝えた上でこちらが困っていることを告げた方が督促の効果は高いように思う。

延滞通知の場合にも利用者の借用中の資料に関する情報が第三者に漏れてしまうようなことがあってはならない。「きちんと案内をしたのに」と憤りを感じる前に、

貸出期間は適正か

貸出冊数は適正か

返却場所はわかりやすく便利なところにあるか

などこちら側の不備がないかを振り返って考え、次のサービスへとつなげる工夫を怠ってはならない。

#### 3. 返却後の処理

返却された資料は、返却処理を済ませた後、元の適正な位置へと配架する。この時に注意することは、

利用者の個人的な記録が返却後は残っていないか

本の汚損がないか

など次の利用者に気持ちよく使ってもらえるような状態であるかざっと確認しておく必要がある。

### Ⅴ. 蔵書点検について

当室では貸出・返却を通して資料を管理し、利用者が利用しやすい状態に図書室を保つために、年に一回4月に蔵書点検を行っている。定期的に蔵書点検を行うことで資料の所在をきちんと把握することができる。病院図書室のように少人数で管理・運営している場合には、一気に行うことが難しいため、日々の業務の中で常に利用しやすい状態に書架を保つなどの工夫が必要である。

当室では、精神科の単科病院という特性上、ほとんどが精神医学関係の専門書にまとめられる。NLMC（米国医学図書館分類法）を基準に分類しているが、分類を遵守しすぎると利用者に分かりづらく、利用頻度の高い本が探しにくくなってしまいうため、利用者の声を重視してその都度分類を独自で変更している。

目立つ場所に配架することでさらに利用が増えるという利点もあるが、配架場所を突然変更したことで、利用者を混乱させてしまうという反省点もあった。利用者への十分な告知をどのように行っていくかが今後の課題である。

また現在、当室では和書・洋書は同分類で混配しているが、原書などの貴重な書物は混配すると埋もれてその価値が減少するという声があり、現在悪戦苦闘しながらドイツ語・フランス語の貴重な原書を整備している。改めて原書を手に入る機会に恵まれたことは良い経験だと思っている。

蔵書点検は、貸出時の混乱を避けるために行方不明になっている資料を把握しておくことと、古く利用されない資料を見直して棚を新鮮な状態に保つために行う。古くあまり利用されないからといって安易に場所を変えたり廃棄をしたりしてしまうことは、その分野での重要性を考慮しないと失敗につながる。特に廃棄する際は取り返しがつかないことにならないよう十分に注意しなければならない。

蔵書点検には大変な労力と時間が必要であるが、何よりも図書室を管理する司書として、その結果得られたデータはその後の蔵書管理に大

いに役立つし、資料の状態を知ることが仕事への自信にもつながっていくのである。

## VI. 司書として

貸出は資料と利用者をつなぐ司書の仕事の第一歩であるが、そこから次のサービスにつなげていけるかどうかは司書の力量次第である。貸出という基本的な業務を見つめ直し、次のサービス、また次のサービスへとつないでいきたい。一冊の貸出から何かを判断することは難しいかもしれないが、次々と経験を重ねていくことで何か新しい発見があるかもしれない。そのためには貸出を通して利用の促進を図り、利用者の期待を裏切らないよう努力せねばならない。

小規模で一人何役もこなさねばならないような環境であるからこそ、図書室全体の動きを見ることが可能であり、少人数で管理・運営しているからこそ周りの意見に耳を傾け、その必要性や大切さを再確認していく必要がある。貸出を通じて資料を知り、利用者を知ることで「図書室の人」から「司書の〇〇さん」と言われるくらいに私たち司書の存在と役割を広めていかねばならない。普段はほとんど接する機会のない職員と知り合い、病院に対する理解を深めていく中で、次はどうしたらもっとよいサービスが行えるかを考えることが実は一番大切なことではないかと思う。

- よく利用される資料は何か
- よく利用される分野の資料はそろっているか
- あまり利用されない資料は何か
- あまり利用されない分野の資料は古すぎないか
- 特定の分野にかたよりがいないか
- どんな職種の利用者が多いか
- あまり利用されない職種に図書室のPRをしているか

司書は全ての利用者のニーズを把握できる立場にある。利用者が図書室に何を望んでいるのか貸出を通じてくみ取り、図書室の運営に反映

させていかねばならない。図書室の運営を行う中で、自分が絶対に必要だと判断したことが利用者にとってはあまり意味がなかったり、逆に不要だと判断しかけたことが利用者にとっては必要だと教えられたりということもある。大切なことは利用者にとってどうだろうかと思いやる気持ちであり、図書室の業務において絶対にこうでなければならないということは何一つないのだということが最近の発見である。

日々の業務の中で何から手をつけようかと迷った時は、利用者の気持ちになって図書室をゆっくりと歩いてみる。何かひとつでも気になることができたら、まずはそこから、あと一歩前に進んだサービスを目指して始めてみては

どうだろうか。

#### 参考文献

- 1) 前川恒雄：貸出し．東京：日本図書館協会；1991.
- 2) 植田喜久次：貸出と案内の技法．東京：日本図書館協会；1999.
- 3) 山室真知子：病院図書室における蔵書管理．病院図書館．2005；25(1-2)：8-10.
- 4) 澤木直子．図書資料の流れⅧ 管理．[引用 2006-10-30]  
[http://wwwsoc.nii.ac.jp/jmla/event/kako/kiso-back/11th\\_kiso/01\\_toshol.pdf](http://wwwsoc.nii.ac.jp/jmla/event/kako/kiso-back/11th_kiso/01_toshol.pdf)