

# 広島大学図書館の社会貢献事業

## －「図書館フレンドリー利用証」と「地域交流プラザ」－

板谷 茂

**抄録：**広島大学図書館は平成16年度、プロジェクトチームを組み、「図書館の立場で社会への貢献として何ができるか。」について検討を行い、1. 広島大学の図書館活動に理解・関心を持っている人から寄付を募る。2. 一定金額以上寄付した人のうち、希望者に特別利用券「フレンドリー利用証」をプレゼントすることを制度化し、平成17年1月末その運用を開始した。また、平成17年7月には図書館内に地域住民等との交流を進める目的で「地域交流プラザ」を開設したのでその報告をする。

**キーワード：**広島大学図書館，社会連携，社会貢献，地域貢献，図書館活動助成金，寄付，フレンドリー利用制度，フレンドリー利用証，図書館友の会，地域交流プラザ

### 1. はじめに

広島大学図書館は平成15年11月から地域社会への大学図書館開放として、地域の人々に本の貸出を行っていたところであるが、平成16年度、広島大学の理念の一つである「社会貢献」をさらに推進するため新しい制度（以下、フレンドリー利用制度）を検討し、その運用を開始した。また、図書館内の空きスペースを使った「地域交流プラザ」を開設した。

### 2. フレンドリー利用制度の運用開始

平成17年1月末、地域の人から寄付金の募集を開始した。その一環として、一定金額（1万円）以上寄付した人のうちの希望者には特典として、一般利用者が図書館から受けるサービス以上に図書館を利用できるとした特別利用券をプレゼントしている。この特別利用券は図書館を1年間利用できる図書館利用証であり、「フレンドリー利用証」と呼んでいる。フレンドリー利用証を持つ人には、図書館が提供しているサービスのうち、学部学生が受けているサービスと同様のサービスを受けることが出来るようにしたものである。

サービスの範囲は、図書館内にある（1）資料の閲覧・貸出、（2）レファレンス、（3）情報検索、（4）文献複写、（5）施設の利用、（6）他図書館の資料利用申込みである。一方、一般利用者のサービスの範囲は、上記（1）、（2）、（4）のみである。

寄付の募集を開始して既に9ヶ月余りが経過したが、平成17年10月末現在、寄付の申込みは60件あり、そのうち希望する55人にフレンドリー利用証を発行した。

### 3. フレンドリー利用制度を制度化した背景

広島大学は平成7年に制定した「理念5原則」<sup>1)</sup>の実現に向け、それぞれの部署ごとに努力している。その理念の一つに「地域社会、国際社会との共存」をうたっている。また、平成15年には、「長期ビジョン」を策定し、「戦略」、「行動計画」等で具体的な活動方針を次のように掲げている。

「戦略」では、教育と研究に並ぶ本学の使命として社会への貢献を位置づけ、学内の社会連携体制を整備し、地域社会・国際社会との協調・連携を図るとしている。また、「行動計画」では、本学の社会連携活動を組織的に推進し、その活動を社会に明示するため学内組織として、社会連携推進機構を創設するとともに本学の知的・人的・物的資産の社会的利活用を推進するとしている。

このように社会への貢献は、教育と研究に並ぶ3本柱の一つであり、図書館の業務の一つと考えて行動する必要があった。

こういった背景があり、一般利用者の要望に応えるための図書館の対応が求められていた。

### 4. フレンドリー利用制度の前史

現在、フレンドリー利用制度を運用しているが、制度化される前に検討した「図書館友の会」を説明することで、フレンドリー利用制度を採用した経緯が理解しやすいので誌面を割き報告する。

図書館では毎年、年度当初に立案した目標の達成をめざし、プロジェクトチームを組み対応にあたっているが、平成16年度は「図書館の立場で社会への貢献として何ができるか。」という課題について検討するため社会連携活動推進ワーキング・グループを立ち上げた。学術情報マネジメント課長をリーダーとする合計4名が命を受け、最初に「図書館友の

会」制度の構築を検討した。

#### 4.1 制度設計① 「方針」

- (1) 国立大学として社会連携・地域連携とは何か。  
大学の持てる資源を地域社会に提供し、有効に利用してもらうことが地域社会に貢献することではないか。1) 地域文化活動、生涯学習活動への支援、2) 社会人の職能向上支援、3) コミュニティの活性化促進などが考えられる。
- (2) 社会連携・地域貢献の目的は何か。  
地域社会が利用しやすい国立大学を目指し、地域社会から国立大学が地域に存在することの評価を得ることではないか。
- (3) どういう組織形態にするか。  
広島県立美術館<sup>2)</sup>には、芸術を愛する者が集い親睦を図ることなどを目的として組織された「美術館友の会」といった団体（運営主体は会員のボランティア）があり、美術館側もできる範囲で利用上の便宜を図っている。この「美術館友の会」をイメージした「図書館友の会」制度を設計する。
- (4) どんなサービスを提供するか。  
現在、一般利用者には、図書館内での資料閲覧並びに資料貸出サービスを行っているが、図書館友の会入会者にはそれ以上のサービスを提供する。
- (5) 社会的需要があるか、市場調査をする。  
広島市内の総合病院図書室で聞き取り調査を実施したところ、「一般利用者（医療関係者）にも学生並みのサービスを提供して欲しい。」との強い要望があった。
- (6) 他大学の先行例を調査する。  
長崎大学では企業から寄付金を受けているとの情報が入るが、「図書館友の会」のような組織ではなかった。（なお、10月になってわかることであるが、名古屋大学が国立大学で初めてとなる「図書館友の会」を設置し募集を開始した。）

#### 4.2 制度設計② 「図書館友の会」

学内合意を得るために事務局と調整した結果、次の考え方で「図書館友の会」制度（案）を作成し、事務局の最高会議（学長・副学長クラスで構成される外部資金検討WG）へ議案として提出することとした。

- ・施設の利用、各種講習会への参加、文献の取り寄せなど学部学生と同様なサービスを提供する。
- ・年会費は徴収しない。寄付金のみとする。
- ・入会の資格：図書館活動助成協力金として寄付し

た人で入会を希望する人とする。（図書館側の寄付金額の希望として、5,000円以上ということを申し込み時に伝える。）

- ・利用証は年度更新とし、利用者カード更新時に寄付を再度お願いする。
- ・友の会の組織はゆるやかなものとし、図書館内に組織を置く。

#### 4.3 「図書館友の会」制度の問題点

事務局と調整中、次の問題点が浮かびあがった。

- (1) 「図書館友の会」組織へ大学図書館がどのように関わるか。
  - ・会則の制定、会の運用計画、会費徴収の是非、会費の使用計画
  - ・会則に定めるサービスを図書館が提供することの是非。（是とする場合、会と図書館が協定を結ぶことでよいか。）
- (2) 国立大学法人法では「会費」、「協力金」という概念がなく、図書館内部組織として会費を集めることには問題がある。
- (3) 図書館のサービスに寄付を要求しているように受取られる。
- (4) 寄付金として受入れた場合にも用途計画が必要か。
- (5) 利用できる資料の範囲  
一般利用者には利用不可としている学内他館、学外他館資料をどうするか。
- (6) 導入に伴い業務が著しく増加した場合、アルバイトを雇用することが可能か。

#### 4.4 外部資金検討WGでの審議

平成16年10月中旬、外部資金検討WGでの審議により、「新しい制度を作らずに、従来の枠組みの中で再検討すること。」との判断があった。

#### 4.5 図書館職員説明会

ちょうど外部資金検討WGで審議される頃、プロジェクトチームは「図書館友の会」（案）が原案のまま了承されることを見込み、前もって学内に5館ある図書館に出向き、図書館職員への周知のため新制度の説明会を開催して回った。カウンター当番をする誰もが寄付申込み時の受付処理が出来るようにと考え、特に力を入れて説明した。なお、この説明会で、職員から寄付受付時の想定問答集（Q&A）を作成して欲しいとの要望があり、これを作成することとした。

## 5. フレンドリー利用制度

### 5.1 具体的な検討

プロジェクトチームは議案の差し戻しにより、「図書館友の会」制度ではない組織、会費、寄付金のあり方、サービスの提供方法等について、現行の制度の中で実現する方法を模索した。

- ・図書館友の会組織は作らない。
- ・サービス内容は「図書館友の会」と同じとする。
- ・図書館活動助成金という名で図書館への寄付を募集する。
- ・10,000円以上の寄付者に特典を与える。希望する人に図書館特別利用券として「フレンドリー利用証」をプレゼントする。
- ・利用証の有効期限は1年間とする。期限の延長・更新は行わない。
- ・寄付申込みの受付は、全館どこのカウンターでも受け付ける。
- ・提供するサービスは、一般利用者以上であり、大学院生以下、つまり学部生が受けることができるサービスと同程度とする。

### 5.2 具体的な作業

具体的に検討した仕組みを骨子として、内規、利用案内、対応マニュアル等を整備し、外部資金検討WGへ議案として再提出した。

- ・フレンドリー利用証発行内規
- ・フレンドリー利用証の交付を受けた者の図書館利用内規
- ・フレンドリー利用証を持つ人のための利用案内と活動助成金募集要項（写真1）
- ・カウンターでの寄付受付対応マニュアル
- ・フレンドリー利用証（写真2）



写真1 フレンドリー利用者用の利用案内と図書館活動助成金募集要項



写真2 自動車運転免許証のゴールドカードにこだわって作成したフレンドリー利用証

このフレンドリー利用制度（案）が了承されたので、5つの図書館職員に制度改正の説明を行った。

フレンドリー利用制度<sup>3)</sup>は本学の図書館活動を理解し、応援してくれる人々から寄付を求める仕組みであり、サービスの対価として寄付金を強制している訳ではないこと。また、希望者に特別利用券であるフレンドリー利用証をプレゼントするとしているが、寄付の依頼に際し、図書館が提供する特典に対して過大な期待を抱かせるような説明をしないようにと、特にお願した。

### 5.3 広報活動

「如何に学外へ周知するか？」ということが問題であり、まず報道機関への広報を考えた。しかし、そのプレスリリースだけでは、必ずしも広報の実効があがらないと考え、職員が手分けし、教育委員会（県・市）、公立図書館、中央公民館、市役所広報課等へパンフレットを持ち、説明に回ることにした。これはお客がカウンターに来るのを待つ仕事に慣れている図書館職員にとって、苦手とする仕事の一つだった。

また、既に広島大学図書館で利用登録をしている一般利用者、館長許可者等（約1,200名）へパンフレットを郵送した。これを機として図書館活動助成金の募集とフレンドリー利用証発行の運用を開始した。

## 6. フレンドリー利用制度の評価

### 6.1 評価基準

新しい制度を作れば終わりという訳でなく、地域

社会から肯定的な評価を受けてこそ初めて評価されたことになる。

(1) 評価されるとはどういうことだろうか？

地域と交流のない国立大学図書館が、広島にあるといわれないう地域に密着した図書館を目指すこと。つまり地元の人に「オラが村の広島大学図書館だ。」といわれるようになることが評価されたことになるのではなからうか。しかし、この評価を数値化するのは難しい。

(2) では、なにを評価の基準とすればよいか。

- ・有効期限が切れるとき、つまり2年目の再加入状況を見る。
- ・リピータを増やす努力をする。
- ・他大学の図書館がこの制度を採用するかどうか。など、その推移を見る。

これらを評価基準ということができれば、客観的な定量的な評価基準といえる。

## 6.2 利用者の生の声

また、もう一つの評価を考えることができる。主観的といってよいだろうか。図書館カウンターでフレンドリー利用者と接する時に利用者の生の声を直接聞くことである。その生の声を紹介する。

- ・閲覧個室を利用できるのがよい。落ち着いて勉強できるから。公共図書館はそういう部屋がなく、また、今までの広島大学図書館も個室を利用させてもらえなかった。
- ・相互利用サービスを受けることができるのでよかった。私のように大学での研究生生活から離れ、就職浪人（研究職）している者にとって、大学図書館は冷たいところだった。このような制度を待っていた。

しかし、こういった良い反応ばかりでなく、悪い反応もあった。

- ・一万円も寄付しているのだから、もっとサービスして欲しい。とフレンドリー利用者から寄付の対価としてサービスを要求されるが、そうではないという説明がなかなか難しい。

「広島大学図書館は、出来る範囲で地域にサービスする。地域の方は、出来る範囲で広島大学図書館に経済的援助をする。お互いにできることをしましょう。」ということが理解されるまで時間がかかるかもしれない。

## 6.3 職員の声

- ・団体名義でのフレンドリー利用証の発行を不可としているが、厳密な確認ができない。なお、フレンドリー利用証には本人確認をするため顔写真の

貼付をしていないので、別の人が利用しても確認ができない。

- ・学部生と同様なサービスを提供するとしているが、何十万円も授業料を払っている学生と、一万円の寄付で同じサービスを提供してよいのか。といった疑問・反対意見が当初、職員からあった。これらのことを考えれば、適切な時期に適切な方法で制度を評価し、サービスの内容を見直すことが重要である。利用者が求めていること、図書館が出来ることを常に比較検討しながら、可能な限りのサービスを地域に提供することが、図書館ができる地域貢献であり、地域に必要とされる図書館となることなのである。

## 7. 地域交流プラザ<sup>4)</sup>の設置

もう一つの社会貢献として、平成17年7月、地域の人々との交流を進める目的で図書館内に地域交流プラザ（写真3,4）を開設したので、その設置経緯について述べる。



写真3 地域交流プラザ外景



写真4 地域交流プラザ室内

### 7.1 情報サービス事務室の引越し

地域交流プラザ設置については、その発端は学内の施設利用実態調査による指摘から始まった。詳細はこうである。

- (1) 国立大学法人組織となる前後、学内事務組織は大きな改組が続いたため、事務室が不足し、近

くの学部に間借りして事務を行う等の状況が発生していた。このため全学的な立場で調整する必要もあるとのことで、施設利用実態調査が行われた。

- (2) 図書館として事務組織の変更はなかったが、従来から進んでいた定員削減に加えサービスグループ充実のため、図書館内での定員異動（管理グループ職員を減らし、サービスグループ職員を増やす）が進み、地下1階にある管理グループ事務室は、はた目にもスペース的に余裕のある事務室となっていた。一方、1階のサービスグループ事務室は既に狭隘だった部屋に職員が増え、更に狭くなっていた。
- (3) このような事務室状況（狭い、広い）を施設利用実態調査により指摘され、改善を迫られていた。このまま放置すれば広い管理グループ事務室の余裕分は全学事務スペースとされそうな状況であった。このため、まず図書館内で事務スペースの見直しを行い、平成17年2月には1階にあるサービスグループ事務室（職員16名）を地下1階の管理グループ事務室内へ引越しをした。その空いた事務室スペースの半分（約80m<sup>2</sup>）を地域貢献として使用するスペース「地域交流プラザ」として活用することを決めた。

## 7.2 地域交流プラザ設置目的

地域交流プラザの利用目的は、(1) 広島大学と地域住民等との交流、(2) 広島大学の活動及び歴史の紹介、広報 (3) 生涯学習活動の成果発表ができる場所とした。なお、その利用資格は図書館利用者とした。

学生、教職員、名誉教授、一般利用者、フレンドリー利用者が図書館利用者なので、つまり誰もが利用できることになる。

地域交流プラザ内に準備した展示スペース（展示ケース、展示パネル）を使って、図書館利用者が自身の研究成果等を発表することができる。

## 7.3 オープニングセレモニー

情報サービス事務室引越し後、室内の環境整備が整った7月1日、地域交流プラザのオープニングセ

レモニーを挙行し運用を開始した。

オープニングセレモニーには、来賓として、平竹東広島市立図書館長を招き、牟田広島大学長をはじめとする学内関係者、また、一般参加者として、市民の方、図書館一般利用者、フレンドリー利用者の方々並びに学生、教職員など合計百数十名の参加があった。位藤図書館長による記念講演に始まり、牟田学長挨拶、館長挨拶、テープカットを行った。なお、セレモニー終了後、貴重資料室の見学希望者に貴重資料の説明を行った。

## 8. まとめ

一般利用者への図書館開放（利用制限を少なくすること）が直接「社会への貢献」ではないかもしれないが、社会と連携を進めるための一つであることは間違いがない。ここで紹介したように広島大学図書館が進める地域貢献は、緒についたばかりである。本稿を書いている11月現在の図書館活動助成金（寄付）と地域交流プラザの利用申込みはまだ少ない。

しかし、こういった活動を地道に続けることで、広島大学図書館が行っている地域貢献が地元に認められることになることを確信している。

注記（参考URL）

- 1) 広島大学. 広島大学の理念・目標・行動計画・運営方針. <<http://www.hiroshima-u.ac.jp/top/intro/plan/index.html>> (参照2005-10-11)
- 2) 広島県立美術館友の会. 友の会の紹介. <<http://homepage3.nifty.com/iroeuma/>> (参照2005-10-11)
- 3) 広島大学図書館. 広島大学図書館活動助成金. <[http://www.lib.hiroshima-u.ac.jp/friendly\\_annai/pamphlet.html](http://www.lib.hiroshima-u.ac.jp/friendly_annai/pamphlet.html)> (参照2005-10-11)
- 4) 広島大学図書館. 広島大学図書館地域交流プラザ. <<http://www.lib.hiroshima-u.ac.jp/plaza/oshirase.html>> (参照2005-10-11)

<2005.11.25 受理 いたたに しげる 山口大学学術情報部学術情報課長（前広島大学学術室図書館部情報サービス課利用者グループ副課長（兼 利用サービス企画主担当 主査）>

**ITATANI Shigeru**

**Social contribution of Hiroshima University Library : “Friendly membership card” and “Regional exchange plaza”**

**Abstract:** Hiroshima University Library established a project team in 2004 whose assignment was to consider “what the library’s responsibilities were towards society.” In this regard, at the end of January 2005, they began to (1) collect donations from people who were interested and supportive of Hiroshima University Library activities, and (2) created a system to present special user cards (Friendly User Cards) to donors who had donated above a set amount. In addition, this paper reports on the July 2005 opening of the Hiroshima University Library Regional Exchange Plaza.

**Keywords:** Social Contributions / Social Cooperation / Friends of the Library / Library Fundraising / Donations / Friendly User Cards / Regional Exchange Plaza