

2005年度(平成17年度)

公立図書館におけるレファレンスサービスに
関する報告書

平成18年3月

全国公共図書館協議会

はじめに

全国公共図書館協議会では、平成 15 年度から、「公立図書館におけるレファレンスサービス」についての調査・研究事業に取り組んできました。

この調査・研究は、公立図書館のレファレンスサービスの実態とその傾向を把握し、今後の課題と展望を考察することを目的としています。

我が国の産業・社会構造の変化、インターネットの急速な普及、生涯学習社会の進展など、公立図書館をとりまく状況の変化に伴い、レファレンスサービスの枠組みが大きく広がってきています。地域の情報拠点としての役割が期待されている公立図書館において、レファレンスサービスにどう取り組むかが、いまや最重要課題であると言っても過言ではありません。全国公共図書館協議会がこのテーマに取り組んできたことには、大きな意義があると考えています。

3年目に当たる、平成 17 年度の本報告書は、2 部で構成しました。

第 1 部では、一昨年度及び昨年度の調査に加えて、本年度実施したヒヤリング調査の結果に基づいて作成した、「レファレンスサービスの改善と向上に向けてのガイドライン（案）」を掲載しました。ヒヤリング調査および原稿の執筆は、これまでに引き続き、小田光宏氏（青山学院大学文学部教授）に依頼しました。また、平成 15 年度に実施した実態調査の際に、各図書館からお送りいただいた、「レファレンスサービスに関する規程類について」のまとめと報告は、吉田昭子氏（編集委員）が行いました。

第 2 部では、ビジネス支援・行政支援・学校支援等のサービスにおける「特色のあるレファレンスサービスの事例」を 24 館、紹介しました。

本報告書が、公立図書館におけるレファレンスサービスの基礎的資料として、図書館サービスの一層の発展のために寄与できれば幸いです。

最後に、この報告書をまとめるにあたり、分析・執筆に多大なご尽力をいただいた小田光宏教授はじめ、ヒヤリング及び事例掲載にご協力くださった各館の皆様に、厚くお礼申し上げます。

平成 18 年 3 月

全国公共図書館協議会

全国調整委員会

目 次

第1部	レファレンスサービスに関する調査・研究報告	1
	レファレンスサービスの改善と向上に向けてのガイドライン(案) ...	3
	－ 市町村立図書館に焦点を合わせて －	
	レファレンスサービスに関する規程類について	19
第2部	特色のあるレファレンスサービスの事例	33
	－ビジネス支援サービスに関するレファレンスサービス事例－	35
	－学校支援サービスに関するレファレンスサービス事例－	41
	－行政支援サービスに関するレファレンスサービス事例－	48
	－その他のレファレンスサービス事例－	53
	全国調整委員会委員名簿	59

第1部

レファレンスサービスに関する調査・研究報告

レファレンスサービスの調査・研究について

この調査・研究事業は、公立図書館のレファレンスサービスの実態と、その傾向を把握し、今後の課題と展望を考察することを目的に、当初、平成15・16年度の2年計画でスタートしました。

1年目の平成15年度は、都道府県立図書館、市区立図書館、町村立図書館の各中心館を対象とした実態調査を、『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書』にまとめました。

2年目の平成16年度は、15年度の実態調査の分析を行うとともに、公立図書館の20館の事例を『公立図書館におけるレファレンスサービスの実態に関する研究報告書』にまとめました。

この2年間の作業は、基礎データの把握という意味で、重要な役割を果たしたものと考えています。この実績をもとに、サービスの諸側面について、詳細に考察することを目指し、さらにもう1年、調査・研究を進めました。

本年度は、一昨年度及び昨年度の調査をもとに、「レファレンスサービスの改善と向上に向けてのガイドライン（案）」を作成し、本報告書にまとめました。なお、これまでの経緯については、本文をご参照ください。

レファレンスサービスの改善と向上に向けてのガイドライン（案）

—— 市町村立図書館に焦点を合わせて ——

小田 光宏（青山学院大学文学部教授）

1 研究調査の意義

1.1 研究調査の経緯

全国公共図書館協議会（以下、全公図と記す）は、2003年度から2か年計画で、「公立図書館におけるレファレンスサービスに関する調査研究」をテーマとするプロジェクトを実施した。筆者は、このプロジェクトの開始時点からアドバイザーとして関わり、質問紙調査の計画、実施、集計における助言を行なった。調査の成果は、『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書』¹⁾（以下、『実態調査報告書』と記す）と『公立図書館におけるレファレンスサービスの実態に関する研究報告書』²⁾（以下、『研究報告書』と記す）として公表されている。

『実態調査報告書』は、2003年度にとりまとめられ、単純集計結果を中心に整理したものであり、プロジェクトにおける「中間報告」の性質を有している。一方、『研究報告書』は、「最終報告書」に相当し、2004年度に刊行された。『研究報告書』は、調査データの「分析報告」と、公立図書館におけるレファレンスサービスの「事例報告」の二部構成となっている。前者は、筆者が責任執筆したものであり、「公立図書館におけるレファレンスサービスの課題：実態調査報告書に基づく分析と創造的展開に向けての視座」と題する研究論文である。

この「分析報告」では、レファレンスサービスの「可視化」、「組織的な遂行」、「標準化」、「専門職による実施」、「デジタル対応」、「裾野の広がり」という六つの問題意識に沿って、調査データを分析している。その上で、終章「総括」において、レファレンスサービスを今後進展させる上での留意点を提示し、さらに研究を進める上での課題を、以下のように指摘した。

図書館の規模や構造、性質や自治体の地域的特性などを勘案しながら、レファレンスサービスのモデルの提示に関する研究を進めることが重要である。例えば、政令市の図書館のレファレンスサービスと、町立図書館のそれとは、やはり異なる理想形になると思われる。また、それぞれにおいてサービスを実施する図書館員が有すべき知識や技術のモデルも異なるはずである。本調査が基礎データを示すという点で貢献できたとするならば、次なる課題は、このデータに基づいて図書館の識別を行うことである。そして、それぞれに適したレファレンスサービスの姿を明確にしていくことが望まれる。

この課題の持つ重要性は、全公図の関係者において十分な理解が得られた。その結果、「分析報告」に基づく進展を期待して、2005年度も全公図の事業として「公立図書館にお

けるレファレンスサービスに関する調査研究」を継続することが認められ、実施されるに至った。

本稿は、こうした経緯のもとで行われた発展的研究の成果を、ガイドライン（案）の提示という形式で報告するものである。

1.2 研究調査の概要

2005年度の研究調査は、以下の課題、意義、目標、方法を当初の計画として位置づけ、その後、適宜必要な修正を加えながら行われた。

(1) 課題

公立図書館のレファレンスサービスモデルに関する研究

(2) 意義

日本の公立図書館は、かつて『市民の図書館』に示された「貸出サービス」を中心にサービスを組み立てて発展してきた。しかし、社会状況、とりわけ、経済・産業基盤の変容や地方自治体の構造改革に伴い、新たな発展形態の模索が必要な段階に至っている。その際、図書館の専門的業務であると確実に認識され、かつ、ビジネス支援や学校支援といった最新の動向のコアに位置づけられる「レファレンスサービス」に対する期待は大きい。しかし、このサービスに対する正確な理解は、「読書案内」との関係論議に見るように、図書館関係者の間でも、誤解や混乱が多く見られる。また、図書館の規模や地域性との関係で、このサービスをどのように発展させればよいか、どこまでを目指せばよいか、といった諸点に関する共通認識が得られているとは言えない。

そこで、本研究では、2003年度に実施した実態調査、ならびに、2004年度に取り組んだ調査データの分析及び事例報告に基づき、業務範囲、活動様式、職員能力、施設といった諸側面において、レファレンスサービスの理想的な姿を示すことを目的とする。

(3) 目標

レファレンスサービスの理想像を「具体的に」描くとともに、現状を改善させるための方策を盛りこんだガイドライン（案）の作成を成果目標とする。ガイドライン（案）の作成にあたっては、2003年度・2004年度の取り組みに基づいて、図書館の規模や実態、地域性といった諸条件に配慮する。また、理想像の骨格を示すだけでなく、SDIやビジネス支援といった最先端の試みにも対応できるように、図書館の裁量で実行できる選択肢や別法の可能性を検討する。

(4) 方法

過去2年間の取り組みで明らかになった実態について、さらに深化させた調査を実施する。調査手法としては、図書館の訪問（観察・面接）調査を採用する。調査対象は、規模や地域に配慮して抽出する。ただし、単年度の取り組みであることから、抽出数は20程度とする。

最終的に、2005年度は、一般市及び町村の図書館（以下、「市町村立図書館」と記す）のレファレンスサービスに焦点を合わせることを基本方針とした。これは、『実態調査報

告書』及び『研究報告書』において、都道府県ならびに政令市の図書館の場合、レファレンスサービスに関しての実績が確認できるが、市町村立図書館においては改善の必要性が高く、それが当面の課題として大きいと判断したからである。また、東京特別区の図書館の場合には、市町村立図書館と同様に取り扱うことが難しいと考えたからである。さらに、自治体の合併が進み、図書館サービスの対象範囲が広域化しつつある状況を考慮すると、市町村立図書館のサービス全体にわたり、新たなサービスモデルづくりが急務であると認識したからである。

1.3 研究調査の実施

訪問調査の対象館の選定にあたっては、『研究報告書』の事例報告館を優先した。事例報告は、全国調整委員の推挙のもとに依頼がなされており、レファレンスサービスにおける優れた取り組みや先進的な試みがなされているとみなすことができ、ガイドライン(案)の策定に有用な情報を入手できると予測できたからである。その上で、研究調査に要する時間ならびに経費の点から、周辺の複数の自治体を抽出し、図書館の活動実績を考慮しながら、対象館を選んだ。結果として、下記の12館(調査順)を訪問し、観察調査ならびに面接調査を実施した。³⁾

女満別町図書館(北海道)
網走市立図書館(北海道)
置戸町生涯学習情報センター(北海道)
北広島市図書館(北海道)
斐川町立図書館(島根県)
鳥取市立中央図書館(鳥取県)
奈義町立図書館(岡山県)
坂出市立大橋記念図書館(香川県)
新居浜市立別子銅山記念図書館(愛媛県)
観音寺市立図書館(香川県)
岐阜市立図書館(岐阜県)
浜松市立中央図書館(静岡県)

訪問調査に際しては、あらかじめ調査内容を担当者に連絡し、それに基づいて面接調査を実施した。また、レファレンスサービスの施設・設備を中心とする実態の観察を行った。さらに、関係文書・資料を収集した。訪問調査の内容は、対象館の置かれている状況に応じて調整しているものの、次の項目を中心に据えた。

(1) 施設・設備

カウンターの位置と形状、職員配置、レファレンス質問が寄せられたときのシミュレーションなど

(2) 職員

担当者の有無、職員の種別(正規・非常勤と資格の有無)、勤務形態など

(3) サービス

レファレンスサービスとして行っている特色ある活動、レファレンスサービスに関するサービス計画・方針など

(4) 経営

規程・内規の記述、品質を高めるための方策、レファレンス質問の記録と活用など

(5) 新館建設（該当館のみ）

新館建設におけるレファレンスサービスへの配慮

(6) 自治体合併（該当館のみ）

広域自治体におけるレファレンスサービスの課題

次章に示すガイドライン（案）は、こうした観察調査と面接調査の結果を吟味して策定したものである。

2 ガイドライン（案）

2.1 構成

ガイドライン（案）の本文は、以下ようになる。大きくは、AからJまでの10項目から構成され、各項目に一つないし複数の指針を示している。また、図書館の固有の状況や考え方によって左右されるような内容である場合には、「別法」として、異なる指針を示している。

A 用語

- ・用語は、誤解を生まないよう表記や補足説明に配慮し、統一して用いる。

B サービスの内容

- ・レファレンスサービスは、直接サービスと間接サービスから構成する。
- ・直接サービスは、情報提供と利用案内（利用指導）からなる。
- ・自館所蔵の資料で回答を提供できない場合には、他機関や専門家への照会、すなわち、レフェラルサービスをレファレンスサービスの一部として行う。
- ・間接サービスは、利用者の自発的な課題解決活動に資するよう、レファレンスコレクションを整備することが基本となる。
- ・レファレンス質問は、何らかの情報を求める利用者が、図書館員に援助を求めて発する質問（相談）を指す。資料の所在や所蔵について尋ねる質問、読書資料の紹介を求める相談も、レファレンス質問として扱う。
- ・レファレンス資料は、資料中の特定箇所を参照して使うことを想定して作られた資料である。これには、印刷媒体のレファレンスブックばかりではなく、CD-ROM 形態あるいはインターネット上のデータベースも含まれる。
- ・レファレンスコレクションは、レファレンス資料や自館で作成したレファレンスツールを、所定の方針に基づいて収集して蓄積したものを指す。インターネット上の情報源については、アクセスしやすいように作成したリンク集をもって代替させる。

C サービスの範囲

- ・提供するレファレンスサービスの範囲や利用者への対応方法は、図書館の方針に基づいて定める。定めた内容は、担当者による差がないように、規程類に明記する。

D 施設と設備

- ・レファレンス質問を受け付ける場として、独立したレファレンスデスクを設ける。
- ・レファレンス質問を受け付ける場であることがわかるように、明確な表示（サイン）を設ける。
- ・レファレンスデスクの近くにレファレンスコレクションを置き、さらにその周囲に、閲覧席を設ける。

[別法]

- ・独立したレファレンスデスクを設けられない場合、すなわち、レファレンス質問を受け付ける場が、他のサービスと一体となっている設備の場合には、仕切りを設けたり、距離を設けたり、サインで強調するなど、独立性が高まるようにする。
- ・施設上、レファレンスルームが設けられている場合には、そこにレファレンスデスクが設置されるはずであるが、そうした場合、レファレンスルームの存在を利用者にはっきりとわかるようにする。
- ・施設上の制約からレファレンス質問を受け付ける場を設置できないときにも、貸出カウンターその他の場において、レファレンスサービスを提供している旨のサインを必ず明示する。

E レファレンス担当者

- ・レファレンスデスクには、レファレンス担当者を常駐させる。
- ・レファレンス担当者は、専門的知識と技術を有した図書館職員を配置する。専門的知識と技術は、図書館情報学を学び、経験によって高めていることを前提とする。
- ・レファレンス担当者は、日常的な OJT を行うとともに、研修会に参加して、技能の向上に努める。

[別法]

- ・専門的知識と技術を有していない図書館職員をレファレンスデスクに配置する場合には、専門的知識と技術を有する図書館職員が指導し、かつ、点検・評価を厳格に行う。

F レファレンスコレクション

- ・図書館の規模、財政、方針、利用者の要求などに基づいて、必要かつ十分なレファレンスコレクションを整備する。
- ・レファレンスコレクションは、一般コレクションとは別置する。
- ・レファレンスコレクションは、全面開架を原則とする。

- ・二次資料（書誌、索引）を作成したり、インフォメーションファイルを編成したりするなど、自館作成ツールの整備に努める。
- ・利用案内に資するように、また、利用者の自発的な課題解決活動に役立つように、資料や情報の調べ方を案内したパスファインダーの作成に努める。

[別法]

- ・レファレンス資料を一般資料と混排する場合には、レファレンス資料と一般資料との識別が、ブラウジングによってしやすいように配慮する。

G PR 活動

- ・レファレンスサービスを提供していること、また、提供しているレファレンスサービスの範囲や方法について、明文化し、利用者に伝える努力を行う。
- ・図書館内の掲示に、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。
- ・館内案内図（フロアマップ）に、レファレンスサービスを提供している場を明示する。
- ・利用案内書に、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。
- ・図書館のホームページに、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。
- ・掲示、館内案内図（フロアマップ）、利用案内書、ホームページなどに用いる用語や説明文がまちまちとならないようにする。

H 記録

- ・対応したレファレンス質問、回答、回答プロセスなどを記録し、レファレンス質問の処理事例として残す。
- ・記録にあたっては、一定の書式を用意して対応する。

I 経営

- ・レファレンスサービスを提供する部門（係）を設ける。
- ・レファレンス担当者を、分掌上、明らかにする。
- ・図書館の運営方針や活動内容を記した規程において、レファレンスサービスを提供する旨を明記する。
- ・レファレンスサービスの方針、サービスの範囲、受け付けるレファレンス質問の制約などを明記した内規やマニュアルを策定し、公開する。

J 評価

- ・提供したレファレンスサービスの評価を行う。
- ・評価は、質問回答サービスとレファレンスコレクションに対して行う。
- ・評価は、定量的な評価と定性的な評価の両面から行う。

2.2 解説

2.2.1 用語

レファレンスサービスに関係する用語は、表記ならびに定義に関して「ゆらぎ」が大きい。また、個別の図書館の状況に応じた様々な用法が確認できる。それゆえ、少なくとも各館においては、統一的な使用がなされるように、

- ・用語は、誤解を生まないよう表記や補足説明に配慮し、統一して用いる。

という指針を示した。

用語ならびに定義に関して判断する場合には、『図書館情報学用語辞典』⁴⁾『図書館用語集』⁵⁾『最新図書館用語大辞典』⁶⁾を使用するとよい。また、レファレンスサービスを主題とする関係文献を渉猟して、用語の表記や定義について確認するとよい。⁷⁾

ただし、日本では、レファレンスサービスを省略して「レファレンス」とよぶことが少なくない。しかし、できる限り、こうした習慣は改めたほうがよい。なぜならば、図書館用語の多くが英語のカタカナ表記あるいは訳語であり、現在でも、欧米の事例や研究成果に学ぶことが少なくないことを考えると、外来語表現あるいは訳語は、原語の語義に沿って理解することが望ましいからである。ちなみに、英語で、reference service を省略して reference と表記することは文章表現上、極めて稀である。しかも、reference とのみ表記した場合は、異なる概念の専門用語として扱われる。日本でも「参照」と訳されて、別の図書館用語として定着している。例えば、「をみよ参照 (see reference)」や「をみよ参照 (see also reference)」といった使い方がそれである。「参考文献 (references)」といった用語もある。

もちろん、文脈上、レファレンスサービスの省略形であることが、明確であれば問題ない。しかし、諸文献の記述内容を照査すると、とりわけ「レファレンス質問」の省略形との明確な識別が難しい書き方をしているものが多く、いたずらに混乱を招く可能性も高い。利用者に対する配慮の点からも、望ましくない。ちなみに、『最新図書館用語大辞典』においても、「レファレンス」の見出し語があり、「レファレンスサービスのこと」という舌足らずな解説がなされているくらいであるから、十分な注意が必要である。いずれにしても、「レファレンス」ではなく、「レファレンスサービス」あるいは「レファレンス質問」といった具合に、完全形で丁寧に表記することが望ましい。

この「レファレンス」という省略表記は、日本的な語法の一例であるが、ほかにも、レファレンスサービスに関しては、和製英語の使用の問題がある。代表的と考えられるのは、レファレンス担当者の意味で用いられる「レファレンサー」である。この語は、国立国会図書館の関係者がしばしば用いており、おそらくは、館内で広く使用されているものと推察される。しかし、レファレンス担当者を意味する一般的な用語は reference librarian であり、英語として通用するものとは思われない。こうした和製の表現に関しても、できる限り使用を避けるべきである。

2.2.2 サービスの内容

レファレンスサービスの内容に関しては、おおむね用語事典や関連文献の指摘に基づい

ている。ガイドラインとして指針を示すにあたっては、サービスの内容が、市町村立図書館において「受容」されるかどうかをよりどころにした。すなわち、レファレンスサービスの内容として、標準的な範囲に収まるかどうかを、訪問調査において確認することを心がけた。

指針として示したものは、大きく二つに分かれる。まず、下記の四つは、レファレンスサービスの構造を整理したものである。

- ・レファレンスサービスは、直接サービスと間接サービスから構成する。
- ・直接サービスは、情報提供と利用案内（利用指導）からなる。
- ・自館所蔵の資料で回答を提供できない場合には、他機関や専門家への照会、すなわち、レフェラルサービスをレファレンスサービスの一部として行う。
- ・間接サービスは、利用者の自発的な課題解決活動に資するよう、レファレンスコレクションを整備することが基本となる。

基本的には、レファレンスサービスを、直接サービスと間接サービスから構成するものとしている。とりわけ、レファレンス質問に対する対応、すなわち、質問回答サービスだけがレファレンスサービスではないことを強調している。また、利用者からの質問に対する「回答」は、情報提供と利用案内（利用指導）という二つの「方法」によって行われることを明示している。さらに、レフェラルサービスは、レファレンスサービスの一環として行うよう位置づけている。

次に、下記の三つは、レファレンスサービスの内容に関して、重要な項目に対する共通認識を形成するための指針である。

- ・レファレンス質問は、何らかの情報を求める利用者が、図書館員に援助を求めて発する質問（相談）を指す。資料の所在や所蔵について尋ねる質問、読書資料の紹介を求める相談も、レファレンス質問として扱う。
- ・レファレンス資料は、資料中の特定箇所を参照して使うことを想定して作られた資料である。これには、印刷媒体のレファレンスブックばかりではなく、CD-ROM 形態あるいはインターネット上のデータベースも含まれる。
- ・レファレンスコレクションは、レファレンス資料や自館で作成したレファレンスツールを、所定の方針に基づいて収集して蓄積したものを指す。インターネット上の情報源については、アクセスしやすいように作成したリンク集をもって代替させる。

ここで、レファレンス質問に関しては、利用者の立場を重視している。一般に、レファレンス質問を限定的に取り扱う傾向があり、所蔵調査や読書資料の紹介などに関する質問をレファレンス質問としない図書館もある。独立したレファレンスデスクを設けている図書館の中には、レファレンスデスクに寄せられたものだけをレファレンス質問と扱っている場合もある。図書館の統計において、レファレンス質問の数値を図書館間で単純には比較できない要因も、こうした点にある。しかし、利用者の立場としては、どのような内容であっても、どこで尋ねようとも、援助を求める質問としては同じである。それゆえ、質問すべてをレファレンス質問と位置づけ、その上で、必要に応じて「区分」した方が、統

計的な処理を行う場合にも有用である。

レファレンス資料に関しては、

- ・レファレンス資料は、資料中の特定箇所を参照して使うことを想定して作られた資料である。これには、印刷媒体のレファレンスブックばかりではなく、CD-ROM 形態あるいはインターネット上のデータベースも含まれる。

という定義を採用した。レファレンス資料に対しては、しばしば、「調査（調べもの）のための資料」という舌足らずな説明がなされる。しかし、「調査」は、図書館の全コレクションを用いて行うのであり、レファレンス資料だけを用いて行うような単純なものばかりではない。したがって、「調査のための資料」は、誤解を招きやすい説明となる。むしろ、「レファレンス」の原義である「参照」に沿い、かつ、「作り方」に焦点を合わせた理解をすることが必要と判断した。すなわち、「調査（調べる）」という「使い方」を基軸とした説明ではなく、特定箇所を「参照」して使うために、見出し語の排列や分類、索引などを整えるといった「作り方」をしている資料という説明を推奨する。

その上で、印刷媒体の資料ばかりではなく、電子媒体の資料も、レファレンス資料に含めるものとした。この点については、レファレンスコレクションに関して、インターネット上の情報源も視野に入れていることと同一のスタンスを取っている。なお、レファレンスコレクションでは、利用者の問題解決に資するよう、自館でレファレンスツールを作成することも重視している。

2.2.3 サービスの範囲

2.2.2 に示したレファレンスサービスの内容に関する共通の理解がなされた場合でも、提供されるサービスが同一になるわけでは必ずしもない。実際に図書館が提供するサービスの範囲は、それぞれの図書館の資源の状態や経営に対する姿勢に基づいて定められるものだからである。例えば、直接サービスにおいて、寄せられたレファレンス質問に対して、情報提供をまったく行わずに、利用案内（利用指導）にとどめるというやり方もある。レファレンス質問の内容や利用者の属性によって、対応のしかたを変えることもあり得る。もちろん、担当者によってやり方にばらつきがあってはならない。それゆえ、どこまでの内容を、どのような方法によって提供するのか、各図書館はそれらを「方針」として確定し、図書館職員間での共通認識とした上で、公開して利用者の理解を求めることが必要である。

訪問調査の対象となった館では、その多くが一定の方針に基づいてレファレンスサービスを実施していた。また、内規、あるいは、その他の内部文書など、明記するレベルはいろいろであるが、方針を明らかにするための配慮や工夫を必ずと言ってよいほど行っていた。こうした点を踏まえて、

- ・提供するレファレンスサービスの範囲や利用者への対応方法は、図書館の方針に基づいて定める。定めた内容は、担当者による差がないように、規程類に明記する。

を、指針として示している。

2.2.4 施設と設備

レファレンスサービスは、図書館の重要なサービスであるにもかかわらず、それが利用者には十分に知られていないという問題を抱えている。その原因の一つは、レファレンスサービスが行われていることが、利用者からなかなか「見えない」ことにあると認識される。『研究報告書』では、この点を柱の一つにして分析しているが、具体的には、レファレンスデスクの役割を見逃すわけにはいかない。そこで、この点を考慮して、下記の二つを指針として示し、レファレンス質問を受け付ける場の意義を強調した。

- ・レファレンス質問を受け付ける場として、独立したレファレンスデスクを設ける。
- ・レファレンス質問を受け付ける場であることがわかるように、明確な表示（サイン）を設ける。

ただし、訪問調査の対象館もそうであるが、独立したレファレンスデスクを設けている図書館は、決して多くない。しかし、独立したレファレンスデスクがない場合にも、レファレンスサービスを提供している場がどこであるかを明確にするために、種々の努力がなされている。一方、奥まった場所にレファレンスルームが設置されているために、かえってサービスの存在が利用者から「見えにくい」といった弊害があることも指摘された。

こうした状況の相違を踏まえ、「施設と設備」では、下記の「別法」となる指針を設け、多様な条件のもとで取り組んでいる図書館を支えられるようにした。

- ・独立したレファレンスデスクを設けられない場合、すなわち、レファレンス質問を受け付ける場が、他のサービスと一体となっている設備の場合には、仕切りを設けたり、距離を設けたり、サインで強調するなど、独立性が高まるようにする。
- ・施設上、レファレンスルームが設けられている場合には、そこにレファレンスデスクが設置されるはずであるが、そうした場合、レファレンスルームの存在を利用者にはっきりとわかるようにする。
- ・施設上の制約からレファレンス質問を受け付ける場を設置できないときにも、貸出カウンターその他の場において、レファレンスサービスを提供している旨のサインを必ず明示する。

次に、間接サービスにおいては、利用者の自発的な課題解決に資する場を施設や設備として設けることが重視される。具体的には、レファレンスコレクションのスペースを用意することと、調査用の閲覧席を設けることになる。このために、

- ・レファレンスデスクの近くにレファレンスコレクションを置き、さらにその周囲に、閲覧席を設ける。

という指針を示している。

2.2.5 レファレンス担当者

利用者からレファレンスサービスが「見える」ためには、レファレンスサービスの場を確実に用意するばかりではなく、それを担当する図書館職員の存在が明確になることが望ましい。かりに、レファレンスデスクが整えられていても、そこに担当者が常駐していないのでは、かえって利用者の不信を助長する可能性も生じる。それゆえ、

- ・レファレンスデスクには、レファレンス担当者を常駐させる。

という指針を示した。もちろん、レファレンスサービスの場が、貸出カウンターと一体となっているような場合には、その独立性を確保する努力をした上で、そこに担当者を常駐させると読み替えることになる。

また、この指針は、「常駐」という考え方を重視している。例えば、レファレンスサービスの場が、貸出カウンターと一体となっていると、利用の混雑によって、レファレンス担当者が貸出・返却作業の「応援」をすることが一般的となっている。日本では、こうした対応は当然とされているが、欧米の図書館では、「職務分担」の考え方から、「応援」しないのが普通である。「応援」中は、自分の職務がおろそかになると捉えるからである。レファレンス担当者は、利用者からの質問に対応できるよう、常にサービスの場にいることこそが「職務」なのである。「常駐」という表現には、これまでの日本の図書館において当たり前となっているやり方を再検討する期待も込められている。

次に、レファレンス担当者は、誰でもよいというものではない。レファレンスサービスが、図書館職員の専門的業務であることから、専門的知識と技術の保持は不可欠である。そのため、

- ・レファレンス担当者は、専門的知識と技術を有した図書館職員を配置する。専門的知識と技術は、図書館情報学を学び、経験によって高めていることを前提とする。

を指針として示した。その上で、経験による向上を支えるための研修の意義を強調するために、

- ・レファレンス担当者は、日常的な OJT を行うとともに、研修会に参加して、技能の向上に努める。

を指針として掲げている。

ただし、図書館によっては、専門的知識と技術を有している図書館職員を、レファレンスデスクに常に配置できるとは限らない。訪問調査の対象館でも、この点に苦勞している館が少なからずあった。しかし、そうした場合でも、担当者にまかせっぱなしにするのではなく、専門的知識と技術を有する図書館職員が指導する体制を整え、結果の報告を随時求め、点検と評価を怠らないよう努力していることが確認できた。この点を踏まえて、

- ・専門的知識を有していない図書館職員をレファレンスデスクに配置する場合には、専

門的知識を有する図書館職員が指導し、かつ、点検・評価を厳格に行う。

を「別法」となる指針として示した。

2.2.6 レファレンスコレクション

レファレンスコレクションに関しては、まず、コレクションの整備と提示に関する次の三つの指針を示している。

- ・図書館の規模、財政、方針、利用者の要求などに基づいて、必要かつ十分なレファレンスコレクションを整備する。
- ・レファレンスコレクションは、一般コレクションとは別置する。
- ・レファレンスコレクションは、全面開架を原則とする。

レファレンスコレクションを別置することは、「施設と設備」の問題でもあるが、ひとまとまりにすることで、利用者へのアピールにもつながることからも重要と考えられる。このとき特に注意したいのは、開架書架と書庫との関係である。年刊刊行物に関して、最新年のものだけを開架し、後は書庫に収める手法を用いている図書館もあるが、レファレンス資料は、数年にわたり通覧するといった参照のしかたをすることも少なくない。それゆえ、過去のものを書庫に移す際にも、機械的な取り扱いは避けるべきであり、レファレンス資料の性質や利用のしかたを慎重に検討し、対応することが求められる。上記の最後の指針において、「全面開架を原則とする」と示したのは、こうした点を踏まえてのことである。

なお、レファレンスコレクションの別置については、所蔵タイトル数の少ない図書館においては、利用において逆効果であるとの意見も耳にする。調査に、一般資料も多用しなければならぬからでもある。それゆえ、「別法」となる指針として、

- ・レファレンス資料を一般資料と混排する場合には、レファレンス資料と一般資料との識別が、ブラウジングによってしやすいように配慮する。

を加えている。

次に、レファレンスコレクションは、既製の資料を購入して形成するばかりではなく、各図書館が独自に作成した資料をも含めて形成することから、下記の二つを指針として示した。

- ・二次資料（書誌、索引）を作成したり、インフォメーションファイルを編成したりするなど、自館作成ツールの整備に努める。
- ・利用案内に資するように、また、利用者の自発的な課題解決活動に役立つように、資料や情報の調べ方を案内したパスファインダーの作成に努める。

特に近年では、児童・生徒の学習支援のために、情報の探し方を案内する資料として、

パスファインダーを多くの図書館が鋭意作成している。情報の探し方に関係する知識や技術は、多くがレファレンスサービスの専門的知識と技術と重なるからである。このことは、レファレンスサービスの知識や技術が汎用的である証でもあり、レファレンスサービスの裾野を広げるためにも、ますます積極的に取り組むことが望まれる活動である。

2.2.7 PR 活動

すでに述べたように、レファレンスサービスの存在そのものが、利用者にはおいそれと理解されない。したがって、サービスが行われていることとその意義、ならびに、サービスの範囲や方法について必ず明文化し、それを機会あるごとに利用者にしていくことが、PR 活動の基本と位置づける必要がある。そのために、

- ・レファレンスサービスを提供していること、また、提供しているレファレンスサービスの範囲や方法について、明文化し、利用者に伝える努力を行う。

を、指針として示した。

その上で、個別の PR 活動として、下記の四つを指針として掲げている。

- ・図書館内の掲示に、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。
- ・館内案内図（フロアマップ）に、レファレンスサービスを提供している場を明示する。
- ・利用案内書に、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。
- ・図書館のホームページに、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。

これらは、内容としては、当たり前なものばかりである。しかし、レファレンスサービスのことが、図書館内の掲示には示されているものの利用案内書にはなかったり、利用案内書の説明文とホームページの説明文が違っていたりすることも、図書館によっては見られる。また、図書館内のサインとホームページとで、異なる用語を使用していたりすることも少なくない。こうした食い違いは、利用者の混乱を招いたり、不信を誘発したりする遠因にもなることから、明記する手段や媒体に対する目配りを丁寧に行い、用語や説明文を調整しなくてはならない。そのために、

- ・掲示、館内案内図（フロアマップ）、利用案内書、ホームページなどに用いる用語や説明文がまちまちとならないようにする。

を、指針として掲げた。

2.2.8 記録

寄せられたレファレンス質問と、それに対する回答や回答プロセスを記録したものを「レファレンス質問処理記録」と言う。一般には縮めて、「レファレンス記録」とか「レファレンス事例」といった呼び方がなされている。この記録は、レファレンスサービスのアウトプット（成果）を示すものであり、様々な付加価値を生み出す。

まず、質問回答サービスがどのように行われたのか評価するためのデータとなる。また、図書館職員の研修の材料にもなる。さらに、蓄積されれば、同様の質問に対するレファレンスツールにもなり得る。もちろん、担当者間での引き継ぎに用いるといった事務的な利用も可能である。

国立国会図書館のレファレンス協同データベース事業では、「レファレンス事例データベース」の構築が進められており、2005年12月には、一般公開もされている⁸⁾。これは、レファレンス質問処理記録を、この事業に参加する全国の図書館が登録して形成するデータベースである。このように、記録をデータベース化し、しかも、ネットワーク上で共有して活用することは、図書館のレファレンスサービスを広く全国に知らせる絶好の機会となっている。重要なのは、参加する図書館の協同作業で進められていることであり、基盤は各図書館での地道な活動、すなわち、記録の作成と保持に尽きる。そこで、こうした図書館界の最新の動向を重視し、また、今後の展開の可能性に着目して、ガイドライン（案）の項目の一つとして「記録」を位置づけ、下記のような指針を示した。

- ・対応したレファレンス質問、回答、回答プロセスなどを記録し、レファレンス質問の処理事例として残す。
- ・記録にあたっては、一定の書式を用意して対応する。

2.2.9 経営

『実態調査報告書』でも明らかなように、レファレンスサービスを行っていない図書館は皆無と言ってよい。しかし、組織的に十分な対応をしてサービスを提供している図書館が多いとは、とても言えない。それゆえ、ガイドライン（案）では、レファレンスサービスに対する組織的な取り組みを促せるように、下記の四つの指針を掲げている。

- ・レファレンスサービスを提供する部門（係）を設ける。
- ・レファレンス担当者を、分掌上、明らかにする。
- ・図書館の運営方針や活動内容を記した規程において、レファレンスサービスを提供する旨を明記する。
- ・レファレンスサービスの方針、サービスの範囲、受け付けるレファレンス質問の制約などを明記した内規やマニュアルを策定し、公開する。

これらのうち、規程、内規、マニュアルなどに関しては、2003年度の調査時に、各館の協力を得て、現物の収集に努めた。今回、それらのうち、特に規程については別途分析し、その結果を、本報告書に別稿として掲載した。

2.2.10 評価

レファレンスサービスは、図書館の他のサービスと比べて、その評価が難しいと考えられている。まず、定量的な指標として普及したものが少ない。せいぜい、レファレンス質問受付件数やレファレンス資料のタイトル数が用いられるくらいである。しかも、レファレンス質問の受付件数を評価の際に使用しても、貸出冊数のように大きな数とはならない

ことから、数値の持つ効果を期待することはできない。そのため、定量的な評価だけで、レファレンスサービスの有効性を主張することは困難である。一方、定性的な評価をしようとしても、レファレンスサービスの品質を測定するための評価方法は未確立である。また、標準的な規準に相当するものも見あたらない。

したがって、ガイドライン（案）では、下記の指針を示して、評価の重要性と基本的なあり方を強調するにとどまる。

- ・提供したレファレンスサービスの評価を行う。
- ・評価は、質問回答サービスとレファレンスコレクションに対して行う。
- ・評価は、定量的な評価と定性的な評価の両面から行う。

3 今後の課題

前章では、訪問調査で得られた知見をもとに、策定したガイドライン（案）を提示し、基本的な考え方を解説として付した。本章では、このガイドライン（案）をさらに充実させるための今後の課題を示し、まとめに代えたい。

課題は大きく分けると二つになる。一つは、今回の調査研究からは十分に明らかにし得なかった諸点について、今後調査を重ね、ガイドライン（案）をさらに整備することである。とりわけ、市町村立図書館におけるレファレンスサービスのモデルとして、明確にしていかななくてはならない研究課題は少なくない。具体的には、次のような課題を提示することができる。

- ・市町村立図書館では、どのような位置にレファレンスデスクを設置すれば、サービスの効果が高まるのか。
- ・市町村立図書館のレファレンス担当者に求められる専門的知識と技術は、どのような教育プログラムによって、効果的に育成することができるか。
- ・市町村立図書館において、必要かつ十分なレファレンスコレクションとは、どの程度の規模であり、また、内容であるのか。
- ・市町村立図書館の利用者向けにどのような説明をすれば、レファレンスサービスに関する理解が高まるのか。
- ・市町村立図書館において、レファレンス質問の処理記録を広めるためには、どのような業務フローにすればよいか。
- ・市町村立図書館の規程や内規には、レファレンスサービスに関する方針、サービスの範囲、受け付けるレファレンス質問の制約などを、どのように記せばよいか。
- ・市町村立図書館のレファレンスサービスを評価するには、どのような方法を用いればよいか。

もう一つは、このガイドライン（案）の検証である。すなわち、これが市町村立図書館のレファレンスサービスの改善に資するかどうか、その有効性を明らかにしなくてはならない。そのためには、ガイドライン（案）に対する関係者の意見聴取を進めたり、ガイド

ライン（案）に基づいてサービスを再構築したりすることが必要である。また、問題点を洗い出し、指針を改訂する必要がある。こうした実証的研究を積み重ね、「（案）」の一文字がなくなるまで、進めていくことが今後の課題として求められる。

謝辞

訪問調査にあたって、本文中に記した図書館及び各館の担当者のご協力に、心から感謝申し上げます。

注

- 1) 全国公共図書館協議会『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書』2004、52p.
- 2) 全国公共図書館協議会『公立図書館におけるレファレンスサービスの実態に関する研究報告書』2005、121p.
- 3) これらとは別に、筆者の他の研究の一環として、2005年度に下記の図書館を訪問し、レファレンスサービスに関する情報を収集した。本報告書執筆にあたっては、その情報も参考にしていることを付言しておく。
菊陽町図書館（熊本県）
粕屋町立図書館（福岡県）
富里市立図書館（千葉県）
光町立図書館（千葉県）
（以上、訪問順）
- 4) 日本図書館情報学会用語辞典編集委員会編『図書館情報学用語辞典』第2版、丸善、2002、273p.
- 5) 日本図書館協会用語委員会編『図書館用語集』3訂版、日本図書館協会、2003、366p.
- 6) 図書館用語辞典編集委員会編『最新図書館用語大辞典』柏書房、2004、643p.
- 7) 近年の関連文献を確認する場合には、次のレビュー記事が有用である。
小田光宏「レファレンスサービスの新しい潮流（研究文献レビュー）」『カレントアウェアネス』No. 283、2005. 3、p. 21-26.
- 8) レファレンス協同データベース事業については、下記のURLを参照のこと。
<http://www.ndl.go.jp/jp/library/collabo-ref.html> [2006. 3. 10 確認]
また、一般公開されているデータベースについては、下記のURLを参照のこと。
<http://crd.ndl.go.jp/jp/public/> [2006. 3. 10 確認]

レファレンスサービスに関する規程類について

レファレンスサービスに関する規程類について

吉田昭子（編集委員）

1 はじめに

全国公共図書館協議会では、2003年度から「公立図書館におけるレファレンスサービスに関する調査研究」をテーマとする調査研究を開始した。筆者は、1年目から、このプロジェクトに携わり、本年はその3年目にあたる。

本プロジェクトでは、1年目の2003年度に、アンケート方式により、「公立図書館におけるレファレンスサービスに関する調査」を実施した。その際、各図書館から、レファレンスサービスに関する規程、内規、マニュアル類の写しを提供していただいた。それらの規程やマニュアル類を、大別すると、レファレンスサービスを統一的に、実施するための基準として、条文形式で作成された規程類（30件）と、レファレンスサービスの具体的な処理技術や方法を定めたレファレンスサービスのマニュアル類（35件）の2種類がみられた。

2 質問紙調査時における規程・マニュアル類の収集状況

2003年度の『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書』に報告したように、2003年度の質問紙調査では、「Ⅱ レファレンスサービスの実施体制について（8）レファレンスサービスについてのスタッフマニュアルや処理基準のようなものはありますか」という問いに、「ある」と回答した図書館、及び「Ⅴ レファレンスサービスにおけるインターネットの使用について（2）レファレンスサービスにおいて、インターネット上の情報を使用する場合のマニュアルやガイドライン（方法や手順を文章化したもの、内規、規定等）を用いていますか」という問いに「用いている」と回答した図書館を対象に、差し支えのない範囲で写しを同封していただいた。

ご協力いただいたのは、問いⅡ（8）及びⅤ（2）をあわせて、67館（都道府県立図書館21館、特別区の図書館2館、政令指定都市の図書館3館、市立図書館31館、町村立図書館10館）であった。レファレンスサービスに関するものが65件、インターネットに関する規程類が6件提供された。1館から複数のタイプの規程やマニュアル類が提供されたり、規程の一部分の写しであったりする場合もみられ、数値的に図書館数と必ずしも一致していない。

『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書』では、その結果について館数のみの記載にとどめ、内容についてはふれなかった。ここでは、収集したマニュアルや規程類のうち、条文形式の規程類についてその概要を報告する。

3 参考事務規程類のタイトルに用いられている用語

条文形式による規程類（30件）について、各図書館が規程類のタイトルに用いている用語に着目し、「レファレンスサービス」と「規程類」を意味する用語について調べた。その結果を表1と表2に示した。

「レファレンスサービス」の意味で用いられている用語としては、「参考事務」が最も多く、ついで「調査相談」、「レファレンスサービス」、「レファレンス業務」が多い。「回答業務」をタイトルとした3件は、レファレンスサービスのうちでも、内容を直接サービスである回答業務にしばった場合である。さらに、「情報サービス」という用語を用い、レファレンスサービスよりも、一層広い分野を包括した例もみられる。

表1 規程類のタイトルに用いられている「レファレンスサービス」を意味する用語
単位 件

タイトル中の用語	件数	タイトル中の用語	件数
参考事務	10	レファレンス	1
調査相談	6	相談業務	1
レファレンスサービス	4	情報サービス	1
レファレンス業務	3	参考調査	1
回答業務	3	合計	30

タイトル中に用いられている「規程類」を意味する用語は、表2のように、「取扱要領」が最も多く、そのほか「規程」、「処理要領」、「処理基準」等、多様な用語が用いられていた。

表2 タイトル中の「規程」を意味する用語
単位 件

タイトル中の用語	件数	タイトル中の用語	件数
取扱要領	9	マニュアル	1
規程	5	業務規程	1
処理要領	4	規定	1
処理基準	4	基準	1
処理規程	2	取扱要綱	1
実施細則	1	合計	30

ちなみに「規程」と「規定」の用語としての使い分けについて、『広辞苑』第5版（岩波書店 1998年）では、「規定」とは「①規則や規準を定めること。また、その規則や規準。さだめ。②法令の条文として定めること。また、法令の個々の条文。→規程」とある。

「規程」については「①規則。規定。②法令。一定の目的のために定められた一連の条項の総体をいう。→規定。③官公署などの内部の組織・事務執行の準則。」と定義している。

また、『似たもの法律用語のちがひ』3訂補訂第2版（法曹会 2000年）によると、「規程」も「規定」もいずれも、人の従うべき一般的な定めをいう。相違点は「規定」は法令のうち箇々の条項の定めをいい、「規程」及び「規則」は一定の目的のために定められた条

項の総体をいう。ふつう「規程」は官庁や委員会などの内部組織権限に属するもので、直接国民の権利義務に関しない場合、「規則」は国民の義務に関する場合に用いられるとある。

4 規程類に見られる変化

今回提供された規程類の条項をそれぞれ比較してみると、これらの規程類に、日本図書館協会公共図書館部会参考事務分科会「参考事務規程」（1961年3月）、「神戸市立図書館相談事務規程」（1959年12月）、「大阪府立図書館参考事務取扱要領」（1969年8月）の3つの規程が影響を与えているようである。いずれも30年から40年前に定められた規程だが、各図書館が規程を作成するにあたり、その個々の実情にあわせて参考にしていると考えられる。

1990年代後半からは、コンピュータが発達し、インターネットや通信手段が進歩し、図書館をめぐる環境も急速に変化した。レファレンスサービスに関する規程類も、こうした状況を反映している。たとえば、FAXや電子メールによるレファレンス質問の受付・回答方法を明記し、郷土資料の電子データ入力による活用などをもりこんでいる。また、個人情報の保護の観点から、レファレンス質問記録票の非公開や質問確認時のプライバシーの保護の重要性についてふれているものも見られた。

そこで、ここでは電子メディアの普及等、時代の変化に対応した改訂を行なっている例として、「東京都立図書館情報サービス規程」をとりあげてみたい。1999年に「東京都立中央図書館資料部参考課回答事務処理規準」（1984年）を改訂し、作成したものである。この規程は3章、全31条からなり、第1章 総則（第1～7条）、第2章 情報サービス事務（第8～21条）、第3章 情報サービス環境等の整備（第22～31条）、附則で構成されている。具体的内容については、日本図書館協会の「参考事務規程」の項目と比較できるように、対照表の形式で表3に示した。

5 インターネット等の利用規程

インターネットのマニュアル・規程類（6件）のうち、条文形式の規程が3件みられた。たとえば東京都立川市の場合、「立川市図書館双方向通信及びインターネット利用要綱」と題し、目的、管理責任者、運営組織、取扱責任者、使用事務、データ等の管理、要綱の改正について定めている。目的は「立川市個人情報保護条例及び同施行規則、立川市公文書公開条例及び同施行規則並びに立川市電子計算組織等管理運営規則に基づき、立川市図書館において、CATV又は電話等の通信回線を利用し、双方向通信又はインターネットを利用する場合において必要な事項を定めること」においている。この要綱のもとに、「インターネット解放にともなう利用規定」を制定し、利用目的、利用方法、使用料（無料）、職員の援助等を定めている。

また、東京都文京区の「文京区立図書館業務用インターネット管理運用基準」の場合は、文京区立図書館におけるインターネットを利用した図書館サービス提供に伴う端末機の使用について定めたもので、「文京区電子計算組織外部接続要綱・文京区インターネット運用管理要綱及び文京区電子計算組織運用管理要綱を遵守する」としている。ホームページの作成及び電子メールアドレスの公開については、文京区ホームページ運用要綱及び文京区インターネット運用管理要綱に準ずる形をとっている。各業務の基準は「文京区立図書館

業務用インターネット運用マニュアル」で定められている。インターネット運用マニュアルは、電子メール、ホームページの閲覧について、レファレンスへの利用、アンチウィルスソフトについて、その他で構成し、最後に用語解説を添えている。

6 レファレンスサービス規程とマニュアル類

インターネットに関する規程でも指摘したように、各図書館では条文形式の指針を示した規程類と、具体的手順や内容について詳しく記したマニュアル類をあわせて作成している場合が多い。図書館利用規程や利用規則のもとに、参考事務に関する取扱要領や規程類を設けてサービスの指針を定め、具体的な内容や手順についてはマニュアル類に定めるという方式である。

すでに述べたように、今回の調査で収集することができた、レファレンスサービスに関する規程やマニュアル類も、条文形式の規程類（30件）と具体的な手順や処理方法を記したマニュアル類（35件）に分かれる。マニュアル類には、①参考事務規程の内容を抜粋し、各館の事情に合わせて用語等の加工を行い、わかりやすくしたもの（6件） ②業務の手引、カウンター用マニュアルの詳細版（11件） ④カウンター用マニュアルの簡略版（13件） ⑤その他（レファレンスツールの整備に関するものなど5件）が見られた。

カウンター用マニュアルの内容は、カウンター業務の実際の仕事の手順や、レファレンスインタビューの留意点、接遇の仕方など、詳細なレベルのものと、カウンターでの手控えとして参照するために簡略化したもの等のタイプがみられた。個々の書類の書式発行手順などは、各図書館固有の事務手順の相違を反映している。図書館内の身近な業務の遂行に必要な内容を網羅的に詳細に記したものや、質問頻度の高い事柄に即座に対応できるよう、簡略化したものなど、その用途による使い分けを前提として作成されているものがみられた。

図書館によっては、規程は日本図書館協会の「参考事務規程」を準用し、各館の個別の手順はマニュアルにまとめる方式をとっているところもある。図書館規模やサービス体制に合わせた日常的な工夫や対処が行われているということが出来る。

7 おわりに

近年、地方自治体の財政難や資料費の減少傾向が続く中、図書館の専門的業務として、レファレンスサービスが重要視されつつある。各図書館は、それぞれ課題解決型のレファレンスサービス等にも力をいれるようになってきた。たとえば、これまで回答事務の制限事項とされてきた医療、健康や法律の面でも、医療情報や法情報の提供等、新たなサービスの試みが始まっている。このように、レファレンスサービスに対する、関心が高まりをみせている今こそ、将来に向けて一層のサービス充実と発展、新たな推進を目指す必要がある。レファレンスサービスに関する規程類の面でも、個々の図書館が、それぞれの立場で実態に即した検討を行い、新たな規程の作成、構築に取り組むべき時期にきているのではないだろうか。

最後に、この3年間、青山学院大学文学部の小田光宏教授から、一貫して的確かつ時宜を得たご指導をいただき、全国調整委員からも、貴重な助言やご協力をいただいた。この場をかりてお礼を申し上げたい。

表3 「参考事務規程」と「東京都立図書館情報サービス規程」の比較対照表

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程 (1961年3月15日)	東京都立図書館情報サービス規程 (1999年11月26日 改正 2003年3月27日)
目的	<p>(目的)</p> <p>1 この規程は公共図書館における参考事務の処理について、その正確と迅速を期することを目的とする。</p>	<p>(目的)</p> <p>第1条 この規程は、東京都立図書館における情報サービスの範囲・内容及び事務手順に係る共通規準を定め、図書館利用者に対する情報サービスの充実と向上に資することを目的とする。</p>
定義	<p>(定義)</p> <p>2 この規程において参考事務とは次のことをいう。</p> <p>a 回答事務：図書館に寄せられた質問・相談に接し、図書館の資料と機能を活用して質問者に援助を与えること</p> <p>b 参考資料の整備：質問の予想される主題に関し、必要な資料を整備・作成すること</p>	<p>(定義)</p> <p>第3条 この規程において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号の定めるところによる。</p> <p>1 情報サービス レファレンス・サービスを中心とする資料・情報提供機能を総称していう。</p> <p>2 レファレンス・サービス 図書館利用者から寄せられた質問に対して、情報サービス資料及び図書館機能を活用して、資料並びに情報を提供すること。</p> <p>3 レフェラル・サービス 都立図書館が回答できない場合、専門情報機関等の情報源の紹介及び照会、その他の必要な事務を行うこと。</p> <p>4 複写サービス 情報サービス資料を複製等により提供すること。</p> <p>5 貸出サービス 図書館資料を協力貸出等により提供すること。</p> <p>6 借受サービス 図書館資料を他の公立図書館・専門情報機関から借受け、利用に供すること。</p> <p>7 情報リテラシー支援 図書館利用者が、各種の情報源の中から必要な情報にアクセスし、得られた情報を正しく評価し、活用する能力を高めるように支援すること。</p> <p>8 情報発信サービス 都立図書館のホームページ等で、各種の情報を発信すること。</p> <p>9 情報サービス資料 図書館資料及び外部データベースやインターネットによって入手可能な資料の総称をいう。</p>

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
定義 (続)		<p>10 書誌データベース 各種文献の書誌事項等をデータベース化したもの。(カード形態で蓄積されているものを含む。)</p> <p>11 専門情報機関 特定の専門主題領域の資料を収集・整理・保管して、その専門領域の利用者の利用に供する図書館等</p>
範囲		<p>(範囲)</p> <p>第4条 この規程において、「情報サービス」とは、次の各号に掲げるものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 レファレンス・サービス 2 レフェラル・サービス 3 複写サービス 4 貸出サービス 5 借受サービス 6 情報リテラシー支援 7 情報発信サービス 8 情報サービス資料の整備・充実 9 書誌データベースの構築 10 情報サービスに関する研修の実施 11 情報サービスの記録及び統計の作成 <p>(レファレンス・サービス)</p> <p>第10条 レファレンス・サービスの範囲及び内容は、次の各号に掲げるものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 質問資料の所蔵調査 2 質問資料の所蔵機関調査 3 質問事項に関する文献紹介 4 事実調査 5 書誌事項(書(誌)名、編著者名、出版関係事項等)の調査 6 利用案内 7 読書相談 <p>(レフェラル・サービス)</p> <p>第11条 レフェラル・サービスの範囲及び内容は、次の各号に掲げるものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 専門情報機関等の紹介 2 専門情報機関等への資料の照会 3 その他、専門情報機関等からの資料の借受け、複写などの必要なサービス

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
範囲 (続)		<p>(複写サービス)</p> <p>第12条 複写サービスの範囲は、次の各号に掲げるものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 都立図書館内の複写設備による複写サービス 2 図書館利用者が機材を持ち込み行う複製 3 特別文庫等の図書館資料の複写・覆刻・翻刻 <p>実施にあたっては、それぞれの実施要綱等に基づいて行う。</p> <p>(貸出サービス)</p> <p>第13条 貸出サービスは、次の各号に掲げるものを実施する。個人に対する館外貸出は、日比谷図書館の貸出資料及び視覚障害者用資料の貸出等を除き、実施しない。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 都内公立図書館に対する貸出（協力貸出） 2 公の機関等に対する公用貸出 3 特別文庫等の資料の展示貸出 4 都外公立図書館に対する貸出 5 その他、館長が認めるもの <p>実施にあたっては、それぞれの実施要綱等に基づいて行う。</p> <p>(借受サービス)</p> <p>第14条 都外公立図書館からの資料の借受けは、実施要綱等に基づいて実施する。</p> <p>(情報リテラシー支援)</p> <p>第15条 情報リテラシー支援の範囲は、概ね次の各号に掲げるものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 図書館施設及び情報サービス資料の利用ガイダンスを行うこと。 2 情報機器やメディアを介して行われる情報活用能力を高めるため、利用マニュアルを整備するとともに、機器の操作案内や講習会等を行うこと。 <p>(情報発信サービス)</p> <p>第16条 情報発信サービスの範囲は、概ね、次の各号に掲げるものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 目録情報並びに書誌及び索引情報等の提供 2 デジタル化した画像情報等の提供 3 主題情報源の案内等

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
対象		<p>(対象)</p> <p>第6条 情報サービスを受けることができるものは、次のとおりとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 東京都内に在住しているか、あるいは通勤・通学している者 2 東京都内公立図書館 3 東京都の行政機関 4 東京都図書館等連絡会の加盟機関 5 前各号に定めるものを除く、者及び機関。
公立図書館への情報サービス		<p>(都内公立図書館への情報サービス)</p> <p>第7条 都内公立図書館を支援するため、次の各号に掲げるものを実施する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 協レファレンス・サービス及びレフェラル・サービス 2 図書館資料の協力貸出 3 公立図書館職員に対する情報サービス研修の実施 4 情報発信サービス 5 その他の図書館協力及び支援
回答事務の原則	<p>(回答事務の原則)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 回答事務は資料を提供することを原則とする。 4 前条の規程にかかわらず、軽微な質問であって資料の裏づけのあるものに限って回答を与えてもよい。 5 自館で資料を発見出来ない場合には適当な他の図書館または、専門機関・専門家への紹介または照会をはかる。 6 3条から5条の範囲を越える便宜または利益の供与はしない。 	<p>(回答の原則)</p> <p>第8条 回答は、情報サービス資料並びに専門情報機関等の資料及び情報に基づいて行う。</p> <p>(公正で良識ある立場の堅持)</p> <p>第2条 情報サービスにあたっては、公立図書館としての公正な立場を堅持するとともに、明らかに他人の生命・名誉・財産等に損害を与え、もしくは、社会に直接悪影響を及ぼすとみられるサービスは、これを行わない。</p>
回答制限	<p>(回答の制限)</p> <ol style="list-style-type: none"> 7 他人の生命・名誉・財産等に損害を与え、または社会に直接悪影響をおよぼすとみられる問題は受け付けない。 8 次の各号に該当する質問には回答を与えてはならないと共に資料の提供も慎重でなければならない。ただし、問題によっては専門機関・専門家を紹介する。 <ol style="list-style-type: none"> a 医療・健康相談 b 法律相談 c 身上相談 d 仮定または将来の予想に該当する問題 	<p>(回答の制限)</p> <p>第17条 次の各号に該当する質問には、解答を与えないとともに、資料の提供も慎重に行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 病気の診断や治療について判断を必要とする問題 2 法律相談 3 人生案内または身上相談 4 仮定または将来の予想に属する問題

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
回答制限 (続)	<p>9 次の各号に該当する質問には解答を与えない。</p> <p>a 学校の宿題</p> <p>b 懸賞問題</p>	<p>(回答の除外)</p> <p>第18条 次の各号に該当する依頼及び質問に対しては、直接には応じない。質問に応じ関連する参考図書その他の資料や情報を提供する、などの援助を行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 図書の購入売却のあっ旋仲介 2 古書、古文書、美術品等の鑑定及び市場価格調査 3 学習課題の解答及び論文の作成 4 懸賞問題の解答 5 計算問題の解答 6 資料の解読・注釈・翻訳・抜粋の作成 7 系図等の作成 <p>(回答方法の制限)</p> <p>第19条 次の各号に該当する質問に対しては、原則として、通信手段による回答は行わず、質問者に対して、来館あるいは協力貸出等をすすめる。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 複雑な数字を含む事項 2 ものの形、色彩等の写真、図版による説明 3 楽譜、棋譜の類 4 各種の書式類 5 長文にわたる資料の読みあげまたはその筆写 6 その他、電話及び文書では回答しがたい、もしくは誤りの生じやすい事項
担当者 と 事務分掌	<p>(担当者と分掌事務)</p> <p>10 参考事務を行うための担当者を定める。</p> <p>11 参考事務担当者の分掌事務は次の通りである。</p> <p>a 回答事務</p> <p>b 参考資料の整備</p> <p>c 回答事務の記録・統計</p> <p>d 参考事務の調査・企画・渉外</p> <p>e 参考室の整備・管理</p> <p>f その他参考事務の運営改善に必要な事項</p>	<p>(組織)</p> <p>第5条 情報サービスは、別表に定める課・係で行う。(別表省略)</p>

項 目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
回答事務	<p>(回答事務)</p> <p>12 回答は口頭・電話・文書によって行う。</p> <p>13 質問の受付・回答は原則として参考事務担当者がこれに当たる。ただし、他の職員であってもその質問事項に特に詳しいものがあれば、その意見を求め、場合によっては回答を依頼する。</p> <p>14 次の各号については、その旨を質問者に報告し、その取り扱いについて質問者と協議する。</p> <p>a 多大の労力・時間を要する調査・文献目録の作成・資料の抜きなど</p> <p>b 電話・文書によっては、誤りを生じやすく、回答し難い質問</p> <p>15 5条に規程する質問については、その原因を検討し、改善に努める。</p>	<p>(質問の受付・回答)</p> <p>第9条 質問等の受付・回答は、次のような方法によって行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 口頭 2 電話 3 文書 4 ファクシミリ 5 電子メール <p>なお、通信方法の範囲、サービス開始時期等は、第6条の区分ごとに、別に定めるものとする。また、回答期限についても、別に定める。</p> <p>(多大な時間を要する質問の処理)</p> <p>第20条 特に労力、時間等を要する調査については、回答をことわることができる。</p> <p>(未解決事例の処理)</p> <p>第21条 図書館利用者に満足を与えることができず、もしくは、適切な回答ができなかった質問については、今後の情報サービスに役立てるため、その原因を究明するとともに、改善に努めるものとする。</p>
参考資料の整備	<p>(参考資料の整備)</p> <p>16 次に掲げるものは参考事務の資料として常に収集・整備を計らねばならない。</p> <ol style="list-style-type: none"> a 参考図書 b パンフレット類・リーフレット類 c 自館で作成する書誌・索引・名簿類 d 専門機関および専門家リスト e その他参考事務に有用な資料 	<p>(情報サービス資料)</p> <p>第21条 図書館資料は、計画的に収集、整備する。また、新しい技術・利用動向を把握し、インターネット、外部データベース、その他電子メディアの利用による情報サービス環境の整備・充実を図る。</p> <p>(専門情報機関名簿)</p> <p>第23条 専門情報機関との連携を密にし、これら機関の名簿を作成する。さらに、記載内容の異動を把握し、改訂に努める。</p> <p>(書誌データベースの構築)</p> <p>第24条 情報サービスを迅速・的確に行うために、書誌データベースを構築する。書誌データベースに採録する書誌・索引の種類及び活用形態等については、別に定める。</p>

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
記録	(記録) 17 受け付けた質問は解決の成否にかかわらず、質問事項・提供資料などを記録する。 18 次の場合は資料検索の経緯・処理過程その他参考となる事項を詳細に記録する。 a 調査が複雑困難であった場合 b 資料探索の参考となる問題 c 未解決問題	(記録) 第28条 情報サービスの質的向上を図るために、質問の内容、調査経過、回答等を記録する。
統計・調査	(統計・調査) 19 事務報告のための統計は17条の記録にもとづいて作成する。 20 参考事務改善のため随時次のような項目について利用調査を行う。 a 質問者(職業・年齢・性別・地域など) b 質問の傾向 c 質問の動機 d 利用された資料 e 参考事務に関する利用者の知識および理解 f その他	(利用調査) 第25条 図書館利用についての要望を的確に把握し、情報サービスの改善に資するために、利用調査等を積極的に行う。 (情報サービス統計) 第30条 情報サービスの実態把握・分析に役立てるために、情報サービス統計を作成する。
評価		(結果の評価) 第29条 情報サービスの結果の評価を行う。特に、調査が複雑かつ困難であったものについては、分析を行う。
読書相談	(読書相談) 21 読書相談は参考事務の一部として取り扱う。	→範囲 レファレンスサービス 第10条の7
広報・公聴		(情報サービスの広報・公聴) 第26条 情報サービスについての広報を積極的に行う。また、図書館利用者からの要望・意見等の把握に努め、サービスの向上に役立てる。
研修	(研修) 22 参考事務の改善・実務・知識の向上をはかるため、次のような項目について、館内研究会を行う a 回答事務 b 参考資料の収集・整備 c 新刊資料の内容 d 記録・統計および利用調査 e 参考事務文献の研究 f 参考事務の運営全般に関する事項 g その他 23 館内研究会のほか、他館参考事務の見学、研究集会・講習会などへの出席、その他適当な研修を行う。	(情報サービス研修) 第27条 情報サービスの充実、職員の知識・能力の向上に役立てるために、情報サービス研修を計画的に行う。

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
スタッフ マニュアル		(スタッフ・マニュアル) 第31条 情報サービスの円滑な処理のために、スタッフ・マニュアルを作成し、整備する。
附則		(施行期日) 1 この規程は、平成12年3月1日から施行する。 (経過措置) 2 ただし、実施環境の整備等が必要な条項の施行期日は前項の規定によらず、別に指定し、計画的に実施する。 (規程の廃止) 3 「東京都立中央図書館資料部参考課回答事務処理規程」(昭和59年6月26日 59 中資参第51号)及び「東京都立多摩図書館参考調査回答事務処理規程」(昭和62年3月20日 61教社計多第 111号)は廃止する。

第2部

特色のあるレファレンスサービスの事例

特色のあるレファレンスサービスの事例

全国調整委員会では、平成 15 年度に実態調査を、平成 16 年度に分析および事例集の発行を行い、レファレンスサービスに関する研究事業を展開してきました。しかし、この調査と前後して、「ビジネス支援サービス」、「学校支援サービス」、「行政支援サービス」等、近年急速に特定分野に限定した図書館サービスが各地で展開されるようになりました。これらに関する調査は平成 15・16 年度においては、調査対象としていませんでした。そこで、今回これらを取り上げる観点から、追加調査を行い、平成 16 年度の事例集を補う形で刊行することとしました。

調査に当たっては、全国調整委員から各県立図書館に依頼して、各県の実態の調査を行い、併せて、推薦する候補の提出をお願いしたところ、全国から 570 館の情報が寄せられました。本来ならすべての館名をご紹介しますが、ページ数の関係から内訳のみご紹介します。ご提供いただいた情報は、下表のとおりです。

これらのお寄せいただいた情報の中から、24 館を選定し、事例の執筆をお願いしました。選定は一つの地域に集中しないよう、また、去年の事例館と、なるべく重複しないように配慮しました。そのため、先進的な事例が抜けている場合もありますが、これは、地域の状況がわかるようにと考えた結果です。

編集に際しては、見出し等のスタイルの統一、用語の統一を図りました。しかし、冗長になるものや、スペースの関係で、統一することが困難なものは、執筆者の使用したままとしました。

スペースの制約がある中での執筆でしたが、快くお引き受けいただいた方々に感謝いたします。

	ビジネス支援	学 校 支 援	行 政 支 援	そ の 他
北 日 本	7	17	5	12
関 東	44	74	33	29
東 海 ・ 北 陸	19	77	23	29
近 畿	6	28	8	9
中 国	15	16	2	6
四 国	1	8	3	3
九 州	15	47	15	19
合 計	107	267	89	107

第2部 目 次

－ビジネス支援サービスに関するレファレンス事例－

(1) 秋田県立図書館におけるレファレンスサービス	35
(2) 神奈川県立川崎図書館におけるレファレンスサービス	36
(3) 静岡市立御幸町図書館におけるレファレンスサービス	37
(4) 豊田市中央図書館(愛知県)におけるレファレンスサービス	38
(5) 大阪府立中央図書館におけるレファレンスサービス	39
(6) 宮崎県立図書館におけるレファレンスサービス	40

－学校支援サービスに関するレファレンス事例－

(7) 西川町立図書館(山形県)におけるレファレンスサービス	41
(8) 品川区立品川図書館(東京都)におけるレファレンスサービス	42
(9) 白山市立松任図書館(石川県)におけるレファレンスサービス	43
(10) 可児市立図書館(岐阜県)におけるレファレンスサービス	44
(11) 南丹市立中央図書館(京都府)におけるレファレンスサービス	45
(12) 斐川町立図書館(島根県)におけるレファレンスサービ	46
(13) さぬき市図書館(香川県)におけるレファレンスサービス	47

－行政支援サービスに関するレファレンス事例－

(14) 伊奈町立図書館(茨城県)におけるレファレンスサービス	48
(15) 日野市立市政図書室(東京都)におけるレファレンスサービス	49
(16) 鳥取県立図書館におけるレファレンスサービス	50
(17) 丸亀市立中央図書館(香川県)におけるレファレンスサービス	51
(18) 豊後大野市中央図書館(大分県)におけるレファレンスサービス	52

－その他のレファレンスサービス事例－

(19) 恵庭市立図書館(北海道)におけるレファレンスサービス	53
(20) 市川市中央図書館(千葉県)におけるレファレンスサービス	54
(21) 箕面市立中央図書館あ(大阪府)におけるレファレンスサービス	55
(22) 奈良県立図書情報館におけるレファレンスサービス	56
(23) 岡山県立図書館におけるレファレンスサービス	57
(24) 福岡市総合図書館におけるレファレンスサービス	58

ビジネス支援サービス

秋田県立図書館

1 はじめに

秋田県立図書館では平成13年11月より、ビジネス支援サービスとして、地域活性化事業（以下、「本事業」という。）を開始した。

本事業では、ビジネス支援の対象としてビジネスユーザーはもちろん、就職や資格取得が必要な県民、NPO やボランティア等への団体支援も想定している。従来図書館でターゲットとして、比較的重要視されていなかったこれらの利用者や県民に対し、積極的なサービスを行い、地域の活性化を図ることを目的としている。

2 実施施策

本事業は、当初、図書館の既存資源を活用する施策からスタートした。

- 1) 閲覧室に地域活性化コーナーを設置する。
- 2) 行政資料、企業資料の収集を強化する。
- 3) 関係機関との連携を行う。
- 4) ビジネス資料の収集・提供を強化する。

地域活性化コーナーは、この事業の窓口として利用者にその存在をアピールするものである。このコーナーでは、ビジネス関連のレファレンス資料、経営、経済関係の一般資料、行政資料、地元企業提供資料等が配架されている。行政資料及び地元企業提供資料は、メールや文書により、行政機関、地元企業100社に直接提供を依頼し、収集したものである。

先鋭化するビジネス社会で公共図書館が単館で対応することは難しい。地域内の専門機関との人的、情報面での連携を図る必要がある。このことから秋田県立図書館では、企業活性化センター、農業試験場、水産振興センター、林業センター及びNPO支援室の5機関と連携し、互いの所蔵資料目録の交換、資料選定協力及び情報交換を行っている。これらの連携機関からは、常時パンフレット等を提供され、県立図書館利用者に広く利用されている。

ビジネス関連資料として、ビジネス関連の雑誌10誌を新たに追加購入している。一般資料については、

県立図書館の重点収集資料のひとつと位置付けている。

3 事業の拡充・強化

平成14年度以降は毎年度、事業の拡充・強化を図っている。

- 1) レファレンスサービスの強化
- 2) 有料データベースの導入
- 3) 無線LAN及びパソコン利用席の提供
- 4) ビジネスリンク集、メルマガの提供
- 5) ビジネスセミナーの開催
- 6) ビジネス研修会への職員派遣

レファレンスサービスの強化を図るため、レファレンスカウンターの担当者席を1席から2席に拡充し、職員用検索端末を必要に応じて利用者が同時に閲覧可能な利用者用端末も整備した。またレファレンス担当職員を専任配置するとともに、毎週2回館内でレファレンス研修を実施している。

地域活性化コーナーには、パソコン利用席と無線LANシステムが設置され、ビジネスマンが仕事のスペースとして利用する等、コーナーの利用は増加している。

ビジネスセミナー開催時での参加者アンケートでは、図書館がビジネス支援サービスを提供していることに対して、肯定的な意見や要望が多い。セミナーには、図書館を初めて利用した参加者も数多く見受けられた。

4 おわりに

本事業開始後5年目にして利用者に本事業が徐々に認知され、サービスとして定着してきている。地元放送局で図書館サービスの特番が放映され、地元新聞社説での本事業が紹介される等、県立図書館の広報にも一役買っている。

すべてが本事業による効果とは言えないが、副次効果として入館者数及び全分野に渡って貸出冊数が増加した。これは、ビジネス関連資料のみが本事業で利用されておらず、図書館の資料や情報全体が有効に活用されていることを示すものである。

(山崎博樹)

ビジネスを支える技術情報のレファレンスサービス

神奈川県立川崎図書館

1 ビジネス支援室の開室

平成17年10月1日、閲覧室の1階部分をビジネス支援室としてリニューアルオープンした。創業、経営に関わる相談事業、経営支援ビデオの提供などを新規のサービスとし、関連する図書等の資料は、主に既存の蔵書から抜き出し集約することで対応している。ご存知の方も多と思われるが、平成10年4月以降、「科学と産業の情報ライブラリー」を愛称として、科学技術・産業技術分野の資料に特化した図書館として活動している。つまり、母体となる技術情報を基本に据えたビジネス支援なのである。

2 支援室内の資料・情報について

(1) 特許・規格

特許電子図書館（IPDL）の専用端末と商用特許DBを導入している。どちらもインターネット版のIPDLと比べ検索機能、印刷機能の点で優れた使い勝手を実現している。規格はJIS全規格の維持・更新を柱に、その他国内外の規格類を補完的に収集している。

(2) ビデオ

（財）神奈川中小企業センターの事業転換に伴い、経営の成功事例やノウハウを紹介したビデオ（約1,200本余り）の寄贈を受け、公開・貸出ししている。産業安全・労働衛生に関するビデオ（約300本余り）は、事業所等での研修に利用するものとして以前から収集しているものである。

(3) 専門業界紙等

日経4紙（データベースとして日経テレコン21も）のほか、業界新聞（化学、電気、自動車、交通、運輸、食品等19紙）、銀行系の調査レポート類を提供している。

(4) 図書資料等

会社年鑑などの定番資料のほかに、実業家の伝記、ものづくり関連図書、技能、情報技術系の資

格試験問題集、大学等の産学連携部門が紹介するシーズ情報のパンフレット類を提供している。

3 相談事業とレファレンスサービス

「発明（月1回）」、「特許活用（週2回）」は、特許庁より知的所有権センターとして認定されており、弁理士、特許情報アドバイザーにより以前から行っていた相談事業である。「創業（月2回）」、「経営（同）」は、支援室となってから川崎市産業振興財団、商工会議所の相談員により対応いただいている（技術相談は18年4月以降行う予定）。

司書が受けるレファレンスはやはり所蔵資料とWeb上の情報源を活用したものとなる。典型的なものでは、例えば化学物質の生産量の推移、業界の動向といった統計、マーケティング的ものが挙げられよう。ただ特徴的なレファレンスといえば、規格や特許に関わるものと言えようか。製品を作る際の基準等のデータの調査（例：車椅子に対応したテーブル等家具のサイズ）や規格別の鋼材の硬さ基準の比較、といった「ものづくり」の基本に関わる確認事項の調査である。また特許では、データベース検索の利用法をガイドすることが中心だが、場合によっては利用者とともにキーとなる言葉や分類を探しながら、特許文献を引き出す作業も行う。特許情報活用支援ADの相談日以外は、司書ができる範囲で行うのである。

なお、「創業」、「経営」分野の相談件数は今のところそれほど多くはない。相談員との連携によっての資料・情報提供の機会を模索している段階である。

4 より深化したレファレンスサービスへ

レファレンスの内容は、支援室のオープンによって格別の変化があったわけではない。しかし「～支援」という括りを自らに課すことで、レファレンスへの臨み方が変わったのではないかと、つまり質問の背後にある目的やその活用をより意識するきっかけを掴んだのではないかと考えている。

（森谷芳浩）

「ビジネス支援図書館」のレファレンスサービス

静岡市立御幸町図書館

1 はじめに

平成14年5月に策定された「仮称静岡市立御幸町伝馬町地区図書館基本構想」において、ビジネス支援が当御幸町図書館の重要なサービスとして位置付けられた。平成16年9月の開館に伴い、ビジネス支援は、当館の主要事業として本格的な展開をみるに至った。

当館は、静岡市最大の繁華街の中心に建てられた再開発ビルの4・5階に位置している。その5階を中心とし、当館と併設の静岡市産学交流センター（6・7階）との緊密な連携の下、当該事業を展開している。開設当初から「ビジネス支援図書館」をめざした日本で最初の公立図書館といえるかもしれない。平成17年2月の来館者調査では5階来館者の4割がビジネス資料・情報を求めており、1日200人～300人のビジネス関連利用者があると推測される。レファレンスは、ビジネスに直接関連しないと思われるものも含め、平成16年度は1日平均17件であった。

当館のレファレンスサービスの特色を以下に挙げてみよう。

2 産学交流センターの相談窓口との連携

レファレンスについては、産学交流センターに起業や経営に関する相談にみえた利用者が、図書館の資料を利用する方が適当という相談員（中小企業診断士等）の判断により、図書館に案内されるというケースが多い。もちろん逆のケース（図書館から産学交流センターへ）もある。図書館及び産学交流センターは共通の愛称「B-nest（ビネスト）」の下、強力な連携体制を築いているが、中でも、こうした相談事業の連携を「相談事業のシームレス化」と位置づけ、重視している。なお、産学交流センターは、市民の起業や地元中小企業の経営革新を支援するため、コンサルティングやセミナーを積極的に展開している。当館では、多

数のセミナーについて、パスファインダーを作成し配布する事業等も行っている。

3 電子メディアの活用

当館では、約20種類の商用データベースを導入し、利用者用のパソコンで自由に使用できるようにしている。もちろん、利用者からの相談に応じる職員も、レファレンス・ツールとして、参考図書と並び、データベースやインターネットをフルに活用している。従来の、印刷メディア主体の参考調査とは大きく様変わりしている。

4 サーチャーの人材派遣の活用

当館職員には、データベース、特に科学技術系のデータベースを使いこなすノウハウが不足していたため、当館の開館にあわせて、サーチャーと司書の有資格者を1名、人材派遣により配置することとした。参考調査と、次に述べる利用者教育の場面で、大きな「戦力」となっている。と、同時に、職員への技能の「移転」が大きな課題でもある。

5 ビジネス情報の活用に焦点をあてた講座の実施

平成17年7月から、商用データベースの利用法を中心に、ビジネス情報の探し方を習得していただくための講師一人・受講者一人のミニ講座「45分で使いこなすデータベース」を開始し、1月末までに約70名に受講していただいた。「かゆいところに手が届く」情報検索入門講座として、平成18年度からのバージョンアップを企画している。

6 おわりに

一言でビジネスと言うが、実際には、起業・副業、就職・転職、個人投資など、当館の「ビジネス支援」を利用される市民のニーズは実にさまざま。 「ビジネス支援」は刺激に満ちたチャレンジであり続けるだろう。

（豊田高広）

自動車資料に特化したビジネス支援の事例 豊田中央図書館（愛知県）

1 はじめに

当館の自動車資料コーナーは、平成10年11月に開設されたコーナーである。「クルマのまち」豊田市に因んで、自動車に関わる「人・企業・モデル・技術」を中心に周縁領域にも目配りして、重点的な資料収集に努めてきた。コーナーの蔵書冊数は和洋書と逐次刊行物を合わせて54,662冊に達し、自動車資料の分野では国内最大規模のコレクションとなっている。公立図書館でありながら技術文献に特化した専門資料のコーナーを設けている点は、全国的にも特異な事例と言える。

2 自動車資料コーナーの概要

(1) 資料収集

当館では自動車資料は一般書とは別に予算枠を確保し、収集や受入も専任職員が行っている。また収集範囲は市販の図書・雑誌は当然として、とりわけ灰色文献の収集に力を注いで来た。具体的には自動車メーカーや関係団体などの寄贈ルートを開拓することによって、社史、広報誌、技報、新型車解説書、修理書、環境報告書など多彩な資料を含むコレクション形成することができた。今ではこれら灰色文献は、年間受入冊数の4割を占めるに至っている。

(2) 専門分類表

自動車資料コーナーでは、NDCに依らず自館で独自に自動車分類表を作成し、それに基づいて分類と配架を行っている。この分類表では、狭義の自動車工学(537)だけでなく、自動車運送(685)やモーターレース(788.7)などの関連主題分野もコーナーに組み入れられている。

(3) スタッフ体制

当館では、自動車資料コーナーの運営について専任職員を配置するだけでなく、大学から自動車工学の専門家をアドバイザーに招いたり、自動車資料に強い専門書店から資料購入を行ったり、類縁機関との連携を構築するなど外部の経営資源も

積極的に活用することによって、自らの専門性を補完してきた。

3 ビジネス支援に向けて

(1) 利用者層（セグメント）の分析

毎年行っている自動車資料の貸出ランキングやレファレンス事例の傾向調査から、ビジネスユーザとしては、専門技術書とリサーチ会社の発行するレポート類、統計書の利用頻度が高いことが判明した。そこで当該分野の資料については特に資料の充実に努めてきた。

(2) 専用ホームページの開設

図書館のHP開設とともに自動車資料コーナーのページを設け、相互リンクも張ることにした。これによりコーナーの認知度が上昇し、県外からの相互貸借や文献複写依頼も増加してきた。またメールによるレファレンスも受付している。

(3) レファレンス事例の蓄積

コーナー開設後3年目からは、自動車資料に関するレファレンス質問を記録し集積を図ってきた。専門知識が要求される難易度の高い質問事例も間々あるため、この記録は担当スタッフが異動した場合にも役立っているが、今後は事例集としてまとめたいと考えている。

(4) 周辺資料の収集強化

当館では平成14年に一般書の選択基準を作成した際、NDCの主題分野別の利用頻度調査を行った。その結果、モータ(542.13)、燃料電池(572.1)、タイヤ(578.27)など自動車製造技術に関連性の深い分野の貸出率が高いことが判明した。そこでそれらの周辺分野の技術書も重点的に収集を行うなど、蔵書構成にもフィードバックさせている。

4 今後の課題

なお今後当館では、①オンライン上の情報源の活用、②利用者向けの情報源ガイド作成と配布、③資料知識や運営のノウハウ等を組織として継受できる体制の構築、④評価システムの洗練化などの諸課題のクリアに向けて前進していきたいと考えている。

(安田 聡)

ビジネス支援に関するレファレンスサービス事例を中心に

大阪府立中之島図書館

1 当館のビジネス支援サービス

当館は中之島という大阪でも指折りのオフィス街に位置しており、ビジネスマンの利用が多い。府立中央図書館との役割分担を明確にすることもあって、開館 100 年にあわせて 2004 年 4 月からビジネス支援と地域資料サービスに特化した図書館として出発した。

サービスの開始とともに、デジタル情報室を設置し、インターネット端末 23 台、CD-ROM 端末 2 台、新聞記事検索が中心のオンラインデータベース（日経テレコン 21、レクシス・ネクシス等）、および判例体系を導入した。また府内のビジネス支援機関の助力を得ながらビジネスセミナーを年 4 回程度実施している。

2 利用者からの問合せ

ビジネス資料室ではレファレンス専用のカウンターを設置し、貸出返却業務と分離、利用者が座ってじっくりとレファレンスを受けられるよう配慮している。

ビジネス支援室のレファレンス事例では『帝国データバンク』などを使った業界名簿や業界動向の問い合わせが多く、年鑑や名鑑等ビジネスに関する資料で未所蔵のものは鋭意寄贈依頼を行い、できるだけ提供できるように心がけている。また、ビジネスに法律・判例は欠かせず、先に紹介した判例体系や官報に関する問い合わせも多い。

経営指標などに使用される術語を職員が理解できないこともあり、カウンターにおいて日々教えられている状況である。

3 「図書館調査ガイド」

ビジネス支援サービスの開始をきっかけにビジネスや大阪に関する調べ方を記した「図書館調査ガイド」を印刷し、利用に供している。

この調査ガイドは単に紙媒体の資料を紹介する

だけでなく、インターネット上の情報も併せて記載している。現在「企業情報をしらべるには」「大阪の企業情報」「法令のしらべ方」「大阪のビジネス雑誌」など 20 のメニューを用意している。

このガイドは作成の度にホームページにも掲載し、紙媒体とデジタル媒体からの閲覧を可能にしている。また、国立国会図書館の協同データベースに登録している。

さらに 2005 年 9 月から中之島図書館の「メールマガジン」を発行しており、この中で世情に合わせてホームページに記載された「図書館調査ガイド」を購読者に紹介している。

また大阪・古典籍資料室が主体に構成している「大阪文献データベース」と連携し、ビジネス雑誌などに載った大阪に関する情報をこのデータベースに搭載している。現在 3 万件のデータが格納されておられ、府内の図書館に対して公開している。来年度を目処に一般に公開する予定である。

4 課題—他機関との連携—

図書館におけるビジネス支援は、資料の貸出やレファレンス回答を通じた情報の提供までという限界がある。また、詳細なレファレンスの回答には公共図書館としての力量を超えるものもある。大阪にはビジネスに関する支援機関が多いので、そちらを紹介することもあり、そのために支援機関のパンフレットをできるだけ用意している。

しかし、そのビジネス支援機関が厳しい財政状況の中で図書室等の活動を軽減し、経営相談業務へとシフトする傾向にあり、これまで支援機関が持っていた資料と機能を公共図書館が肩代わりする機会とも捉えている。そのためにビジネス支援団体との連携を深めていく時期に来ていると考えている。

(門上光夫)

ビジネス支援サービス

宮崎県立図書館

宮崎県立図書館のビジネス支援は、平成 16 年 6 月「ビジネス情報コーナー」設置からスタートしたが、これまでの宮崎県立図書館のビジネス支援の特色を述べる上では、パートナーと呼ぶべき関係機関の存在が大きい。ここでは、その連携を中心に述べていきたい。

1 パートナーとの連携

(1) 関係機関との連携

関係機関では、宮崎県産業支援財団との連携が始まりで、まずは図書館のビジネス支援を理解してもらうために、一緒にビジネス支援図書館の先進館視察を行った。このことが図書館のビジネス支援の後押しをしてもらう大きなきっかけになり、産業支援財団が核になり、昨年度末には「宮崎県ベンチャー企業等支援ネットワーク」の支援機関（約 50 機関）の情報提供機関として図書館が加わるまで連携が広がりつつある。連携内容の主なものは次の 3 点である。

ア 各機関の情報提供

閲覧室にある「ビジネス情報コーナー」と館内入り口のギャラリーの 2 か所に「ハローワーク」の業種別の求人情報等、関係機関の情報チラシを設置している。図書館の広報能力の大きさに驚いたという機関も多く、情報提供機関も増加している。また、図書館に行けば各機関の情報が一度に入手できるということで利用者も増加している。

イ セミナー等の実施

創業支援セミナーや農業法人設立セミナー等を共催で行い、必ず「図書館のビジネス支援資料活用法」の時間を設けてもらい、参加者に図書館のビジネス情報提供についての理解を深めてもらうことで新たな利用者層の獲得につなげている。

ウ 相談窓口の共同設置

平成 18 年 1 月より、産業支援財団が行っている専門家による起業相談と図書館のビジネス情報の提供を併せたサービスの実施ということで、図書

館内に「ビジネス相談窓口」を月に一回設置し、相談に応じているところである。

(2) 県庁各課との連携

ア 庁内レファレンスサービス

ビジネス支援を行う上で、県庁内に図書館の機能を理解させることが必要と考え、県庁内各課にレファレンスサービスの紹介チラシを配布した。（チラシも現在で 3 枚目となっている。）

イ ネットワーク事業の展開

ビジネス支援をきっかけに庁内各部局の図書館の機能への理解も広がり、図書館が音頭とりをして、各関係機関を結んだ事業展開も行っているところである。

(3) 市町村図書館との連携

ア ビジネスレファレンス研修会の実施

県立図書館の取組みを市町村図書館に広げようと、産業支援財団と連携し、市町村図書館職員対象に「ビジネスレファレンス研修会」を 2 回開催している。講師は、ハローワーク等にも依頼しているが、結果、それらの機関にも図書館のビジネス支援を知ってもらう機会にもなっている。

イ ビジネス支援訪問

市町村図書館のビジネス支援を具体的に進めるために、県立図書館のビジネス支援担当職員と商工部門の職員がアドバイス訪問を実施しているところである。

2 ビジネスレファレンス

ビジネスレファレンスに関しても、パートナーとの連携から生じるレファレンスが多くの創業支援セミナー等の参加者からの相談に応じ、創業するための市場データの提供や経営計画等に関する情報の提供を行っているところである。なお、相談窓口の設置により、ビジネスレファレンス機能が強化されつつある。

ビジネス支援に取組み 1 年半が経過したところであるが、パートナーとの連携を深めながら、「情報と人とのネットワーク」を大切にした宮崎ならではのビジネス支援を展開していきたい。

(中西浩美)

小さな町の図書館の学校支援サービス

西川町立図書館（山形県）

1 はじめに

西川町は山形県のほぼ中央部に位置しており、磐梯朝日国立公園の朝日連峰や月山と、その支脈に囲まれている。町を貫流している寒河江川沿いとその支流沿いに約7千人が生活している。

図書館は昭和50年に西川町開発センター内に開館した。蔵書数は約3万冊である。

2 学校支援サービス

(1) 巡回文庫

図書館にひとりで来館できる子どもたちはほんのわずかである。そこで、待っている図書館から子どもたちの身近な図書館として出向く図書館サービス「巡回文庫」を始めた。

町内には小学校が8校ある。全ての小学校に毎月ブックコンテナに本を並べ、公用車に積み込み、学校が準備する場所に運び込み、子どもたちに直接本を貸出す方法である。

先生方も一緒に子どもたちに本を薦めたり、声をかけたり、和気藹々とした雰囲気貸出しを行っている。

10～15分の短い時間だが、子どもたちが心に残る本と出合っほしい、そして世の中の不思議なことを知る楽しさを知ってほしいと続けている事業である。

「地球温暖化について調べたい」とか「サンショウウオの生態を知りたい」などレファレンスにも勿論応じている。即答はできないので図書館に戻ってから対応している。

貸出し終了後、職員室で先生方とのコミュニケーションも大変効果がある。

- ・スイミーの授業でレオ・レオーニのいろんな本を紹介したいので探してほしい
- ・本を紹介しあう授業があるがブックトークのやり方を指導してほしい
- ・昔の道を子どもたちと歩きたいが古い道路がわかる地図がどこかにないだろうか

・西川町の炭生産高の移り変わりを調べたいので資料がほしい

などと、直接顔を見ながらいろんな要望や相談にのれることはとってもいい機会である。

町の資料で対応できれば一番いいのだが、少ない蔵書ではままならず、資料がない場合は山形県立図書館に問い合わせ調べてもらう。図書館間相互協力を利用しすぐ資料を送っていただけるので大変助かっている。

また、県立図書館で対応できないときには、近隣の図書館や国立国会図書館までも問い合わせ、満足してもらえるように対応している。

(2) 図書主任との会議

学校図書館と町立図書館の連携を図り、本好きな子どもに育つように、毎年1回学校の図書主任と町立図書館職員の情報交換や研修を行っている。一堂に会して話し合いをすることで、相互の理解・連携がスムーズに図られている。

学校で発行する文集・学校計画・学校だよりなどの寄贈依頼もこの席上お願いしている。この資料がレファレンスには欠かせない図書館の財産となっている。

(3) 読み聞かせボランティアの養成

学校朝読書がどこでも盛んに行われているが、わが町でも全校で実施している。読み聞かせボランティアのメンバーが年々増え、読み聞かせ研修会の情報提供や学校に持って行く本を選ぶアドバイスをしている。ボランティア同士の交流が図られるようにも努めている。

3 おわりに

どんなに小さな図書館でも一人一人にひとつひとつ丁寧に応対し、「図書館に問い合わせで良かった」と言ってもらえるように“小さな図書館でも大きなサービスを”モットーにこれからも努めていきたい。

(佐藤京子)

将来の図書館利用者・セルフファレンサーを育てる

品川区立図書館（東京都）

1 学校図書館整備の背景

学校における読書環境整備は、ここ数年の間に「学校図書館法」改正による司書教諭配置、「子どもの読書に関する法律」の公布などにより一見良くなってきた。

しかし、いまの学校図書館は、魅力的な本がない、児童生徒が利用する時間に閉まっている、授業にあまり活用されていないなど本来、学校図書館の持つべき「読書センター」や「学習情報センター」の役割を十分に果たせていないのが現状である。

品川区では平成 17 年に「品川区子ども読書活動推進計画」において、学校図書館を自主的な子どもの読書活動の拠点と位置付けた。

品川区立図書館は従来から学校への団体貸出、ブックトーク等の読書支援などをおこなってきたが、公共図書館が蓄積した図書館運営のノウハウと資料を活かして学校図書館の整備と支援をしていくことになった。

2 学校図書館整備の内容

そこで、品川区では品川図書館内に、学校図書館サポート担当（平成 17 年度 1 名・平成 18 年度 3 名）を設置し、以下の事業と支援を開始した。

(1) 専任の学校図書館運営スタッフの配置

週 2 日程度、民間事業者や NPO 法人に委託し、学校図書館に運営スタッフを配置した。

運営スタッフは、図書の貸出・返却、登録、整理のほか児童生徒への読書アドバイスや学習情報の収集・提供、教師と連携して授業のサポートなどをおこなう。また、学校図書館で解決しなかったレファレンスや学校図書館運営などに関して、公共図書館が相談を受ける体制づくりをすすめている。

(2) 区立図書館とのネットワーク化

学校図書館に学校図書館システムを導入し区立図書館システムとの連携ネットワーク化をはかった。これにより学校図書館の端末で区立図書館や他の学校図書館にある資料も検索することが可能となった。

また、ネットワーク化とともに物流体制を整えることで豊富な区立図書館資料を学校に取り寄せて授業などで活用できる体制を整えた。

(3) 蔵書構築支援

魅力的な学校図書館資料を構築する為、蔵書構築支援をおこなう。

学校図書館の場合、最初に何十年分もの図書を捨てることから始まるため、除籍のガイドラインの作成や実際の作業支援、また購入のための資料情報の提供をおこなっている。

(4) ボランティア養成・支援

学校図書館で活動するボランティアの支援としてボランティア養成講座を企画運営している。ボランティア登録は直接学校でもらうが、公共図書館が養成講座を運営することで、ボランティアとのつながりが深まるという面も持ち合わせている。

3 学校図書館整備の課題と将来像

学校図書館を整備する為には、公共図書館と学校組織のみならず、ボランティア、教育委員会各部署等とも連携をしなければならない。

この連携がこの事業の一番重要且つ困難な面でもあるが、このことにより、公立図書館の守備範囲が広がり、存在価値を高めることができる。

また、学校図書館が整備され、子どもたちが読書習慣とセルフファレンス能力を身につける場所となれば、公共図書館は将来の図書館利用者を手に入れることができるようになる。

そしてなによりも、この整備事業によって、子どもたちにとって読書がよりいっそう身近で楽しいものになればと考えている。（内藤寿子）

学校図書館へのレファレンスサービスについて

白山市立松任図書館（石川県）

1 はじめに

(1) 白山市の概要

白山市は、平成 17 年 2 月 1 日に 1 市 2 町 5 村（松任市、美川町、鶴来町、河内村、吉野谷村、鳥越村、尾口村、白峰村）の合併により誕生した。市域を形成する 8 地域は、県都金沢市の南西部に位置し、白山国立公園や、県内最大の流域を誇る手取川（一級河川）、日本海など山・川・海の豊かな自然に恵まれた地域である。海岸部から山間部までの標高差はおよそ 2,700m あり、県内最大の面積と第 2 の人口規模を有する都市となっている。

(2) 白山市立松任図書館の概要

当館は、平成 14 年 10 月に、コンサートホール、児童館を併設した複合施設「松任市学習センター（現・白山市松任学習センター）」内にて新館オープンした。旧施設に比べて約 6 倍の面積（約 4,800 m²）となった館内には、地域の学校図書館活動を支援するための場として「学校図書館支援室」（約 84 m²）ならびに同室専用「書庫」（約 100 m²）を備えている。

2 学校図書館司書の配置状況

白山市における学校図書館司書の配置は、平成 9 年 4 月の旧・松任市地域の試行的配置（小学校 1 校、中学校 4 校）にはじまり、翌年の平成 10 年には同地域内全小中学校（小学校 9 校、中学校 4 校）へ正規の専任司書が配置された。その後、他地域（美川町、鶴来町、鳥越村）でも段階的に配置され、市町村合併後の平成 17 年 4 月には山間部の小中学校併設校 4 校への配置を最後に白山市内の全小中学校（小学校 16 校、中学校 8 校、小中併設校 4 校）すべてに学校図書館司書が配置され現在に至っている。

3 学校図書館への支援

団体貸出やリクエスト、レファレンスの受付な

ど、資料提供面に係るサービスや学校図書館支援室の整備（会議用テーブル席や連絡棚など）を行っている。学校図書館支援担当職員は児童サービス担当職員 3 名が兼任（うち 1 名は正規職員）。

4 学校図書館へのレファレンスサービス

調べ学習テーマに関する資料を特定できない場合の調査依頼をファックスにて受け付けしている（専用書式有り）。平成 16 年度受付数は 38 件（小学校 26 件、中学校 12 件、すべて松任地域内小中学校分）。

5 現況ならびに問題点

当館では、学校図書館における調べ学習活動を資料提供面にて支援するため、館内に整備した学校図書館支援室書庫に調べ学習用の資料を約 4,200 冊収蔵している。収蔵資料の選定については学校図書館司書からの要望を取り入れつつ、当館職員が学校からの過去のレファレンスを参考にしている。調べ学習用の貸出は長期間であるため、なるべく学校図書館支援室書庫内資料のみにて対応したいところではあるが、「環境問題」や「社会福祉」関係など、毎年のようにレファレンスのあるものについてはあらかじめ収集していた資料で間に合っても、テーマによっては該当資料が一般閲覧室のものでしか用意できない場合がある。また、現在でも学校間において調べ学習テーマが同時期に重なるという問題もあり、学校とのさらなる連絡、調整が必要である。

6 おわりに

松任地域では、学校図書館司書の配置開始より 9 年目に入り、多くの児童、生徒は学校図書館司書の存在ならびに日常的な開館を常態と感じている。白山市となった今後も、市立図書館と学校図書館はそれぞれの設置目的や任務などを踏まえつつ、子どもたちの情報収集活動の支援ならびに読書環境整備のための連携を進めていかなければならない。

（林 美紀）

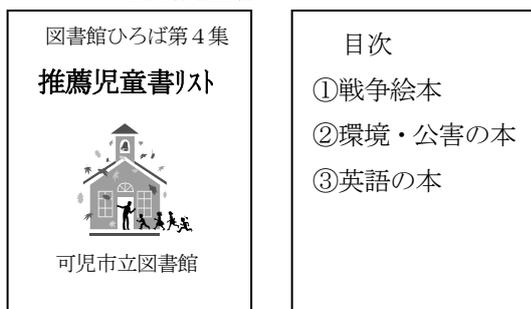
「推薦児童書リスト」と “パック詰サービス”による学校支援 可児市立図書館（岐阜県）

1 はじめに

当館では、児童生徒からの問い合わせは、夏休み自由研究や修学旅行、調べ学習等多数あるが、学校への支援は殆ど無い状態であった。

そんな中、学校図書館をはるかに越える蔵書冊数を活用してもらおうと、「推薦児童書リスト」を作成して、市内の小学校へ配布してきた。同時に、ブックトークで紹介したい優れた児童書を子ども達のそばに置いて、読んで欲しいという願いを込め、団体貸出“パック詰サービス”を開始した。

(推薦児童書リスト)



2 推薦児童書リスト

(1) 内容

冊子には厳選した図書を掲載している。子どもの興味を引き出し易い点に留意し、絵本中心の内容になっている。また、学年別の推薦児童書、調べ学習やテーマ別に利用できそうな児童書など約1,000冊を、予め分野別にリストアップしてある。冊子のサイズはA4版50頁である。

(2) 配布の方法

平成15年度から、市内10校の小学校の各学年用に冊子を配布し、平成16年度には、学校訪問をしたり、校長会や教頭会に出向いて冊子の説明をした。その結果、小学校の全クラスの担任向けに冊子を配布することになった。

- ① 小学校や図書館のブック・トーク時
- ② 図書館の体験学習の中高生
- ③ 図書館見学の小学生
- ④ ボランティア講座の受講者

⑤ 希望する来館者

3 パック詰サービス

(1) 仕組み

分野別コースの番号や、「戦争の絵本を借りたい」と連絡すれば、“パック詰サービス”として選書され、図書館の専用箱に用意される仕組みになっている。

小学校に限っては、月1回、市内全小学校へ巡回する移動図書館を利用して、本の貸出・返却ができるようになっている。

(2) 利用状況

平成17年度は、小学校9校、小学校併設児童クラブ8、児童センター1館の18団体で、貸出冊数は、2月末現在、1,206冊である。

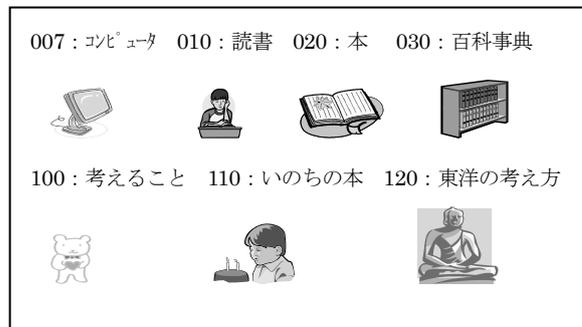
4 絵で覚える本の100分類

児童生徒向けのレファレンス用ツールとして、平成15年度から、図書館独自の「絵で覚える本の100分類」を作成している。

この分類表は、小中学生自らが、資料検索ができるようになることを期待して作られたものである。A3サイズの紙に100の分類とその内容に合わせたイラストカットを入れた資料である。

これを使用する際は、補足説明をする必要があるので、学校訪問時や体験学習で来館した児童生徒に図書館員が直接配布している。

(絵で覚える本の100分類)



学校との連携は困難ではあるが、できることからやっていく、これしかないのかもしれない。

(石黒啓子)

読書指導員を介した学校図書室と 公共図書館との連携 南丹市立中央図書館（京都府）

1 南丹市の概要

平成18年1月1日、京都府のほぼ中央に位置する、園部・日吉・八木・美山4町の合併により南丹市が誕生した。今回のレポートの対象となるのは、旧園部町の中央図書館での取組である。

2 読書指導員とは

表題の「読書指導員」とは、旧園部町（以下園部）において、使われる呼称である。

その職務内容は、司書教諭を補助する存在であり、教育委員会がその委嘱を行っている。

平成14年から始めた取組は現在、小学校5名、中学校1名、計6名の読書指導員が稼働しているが、その勤務時間は各々の学校規模により違いはあるものの、16年度実績で1校当たり年間約500時間（平均4時間/日）となっている。

職務内容は、学校図書室内の資料整理・レファレンス・室内の飾りつけ・絵本の読み聞かせ・ブックトークや授業の補助から委員会活動の支援まで読書活動に係る全般に及ぶ。

また、16年の夏休み期間中には、子どもたちの夏休みの自由研究を支援する目的で、中央図書館の利用案内冊子を作成し園部のすべての小学生に配布、併せて6名の読書指導員が交代で中央図書館にて「自由研究相談員」として、その支援に当たった。これら夏休み期間中の一連の取組に対し、図書館の学校主催『第8回図書館を使った“調べる”学習賞コンクール』の公共図書館部門で優良賞を受賞した。

3 読書指導員の有効性

(1) 読書量の増大

まず、取組後2年で全ての学校での読書量が平均して2倍以上に膨れ上がった。それまでの殺風景で無人に近い学校図書室に、季節感のある飾り付けがなされ、読書相談のできる「人」が存在す

ることへの安心感。そして、勤務後も公共図書館に立ち寄って、子どもたちからのレファレンスに応えようとする読書指導員の姿勢が導いた結果だと考える。

(2) 連携と共有

学校図書室と公共図書館とが有機的に連携することは、容易なことではない。

学校教育と社会教育との領域の違いからも、その目的・奉仕対象・内容など共に交わりきれない部分が存在する。

しかし、読書指導員が存在することで、両者の溝を埋める大きな役割を果たしていると考えられる。学校図書室と公共図書館との図書資料の物流のみならず、時には学校間の物流も担い図書資料の資源共有に大きく貢献している。

また、図書館資料に係る学校の授業・宿題等の情報も読書指導員を介して共有することが可能であるため、選書時の参考となり、また限られた資料を学校間で効率よく団体貸出ができる点などは大きなメリットと言える。そして何よりも、学校の中で、常に読書推進に向けた取組を続ける「人」がいることが、読書活動啓発の大きな核となる。

4 これからの公共図書館としての責務

今後の公共図書館には、個性が必要であると考えられる。勿論、公共図書館に求められるのは、万人に対しての公共性である。しかし、単に利用者図書館のカウンターで待ち続けることが図書館職員の職務であろうか。

積極的な取組を展開して利用者増大を図り、その事を盾として資料費を獲得することが、利用者サービスの観点からも図書館職員の責務であると考えられる。今こそ、図書館職員が利用者を獲得するためのアプローチの方策に知恵を絞り、様々な形態での営業活動を行う時代ではないかと考える。

（大西敏之）

学校図書館支援

斐川町立図書館（島根県）

1 斐川町立図書館の概要

斐川町立図書館は平成 15 年 10 月 1 日に開館、今年(平成 18 年)10 月で満 3 年目を迎える。職員体制は、課長職の館長(司書)と係長・副主任(司書)・主事 2 名(司書)に臨時職員 9 名(司書有資格者)の 14 名である。この臨時職員 9 名のうち 3 名を学校図書館へ派遣している。

2 学校図書館との連携の目的

図書館準備室 1 年目(平成 12 年)に策定した「斐川町図書館建設基本計画」から学校図書館との連携を模索し始めた。

学校図書館に人(学校司書)が常に居る事こそがその学校図書館を楽しく生き生きさせ、子どもたちの利用で溢れ返るようになる源である。

3 連携の具体的な内容

(1) 学校司書の派遣

平成 14 年度から学校図書館のモデル校と位置づけ 1 つの小学校から派遣を開始した。現在は文部科学省「学校図書館資源共有ネットワーク推進事業」も活用し、全小学校 4 校と 1 中学校に派遣している。残り 1 つの中学校には今年 4 月に派遣する計画であり、スタートして 5 年目に全校配置が完成する。

(2) 学校図書館への団体貸出し

学校司書と図書館の学校図書館支援担当の司書が情報交換と連絡を取り合い、特に調べ学習用の図書などは学校間で調整をとりながら貸出しを行っている。

(3) 学校図書館連携システムとオンライン・ネットワーク

学校図書館のサーバーは図書館で管理している。平成 13 年度から 3 ヶ年の文部科学省「学校図書館資源共有型モデル地域事業」を活用し学校図書の全データ化と連携システムの開発を行い、16 年度から再び同事業の指定を受け、各学校図書館のホ

ームページと歴史教育などに活用できる古い地域の画像を今年度末までにアップする予定である。

(4) 学校図書費の予算計上と会計処理

学校司書の派遣を開始した平成 14 度からは図書館が学校図書費の予算と会計処理を担当するように変更した。会計処理は学校図書館支援担当の司書が行っている。

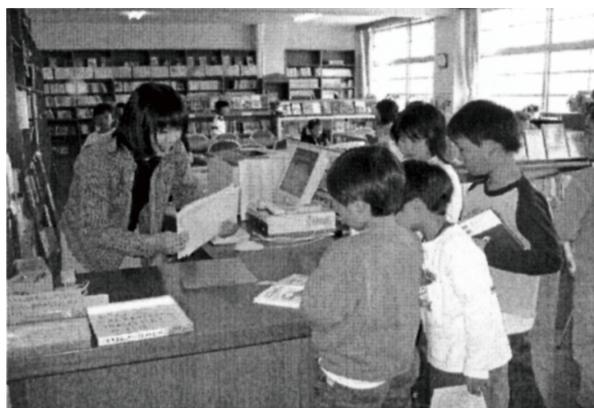
4 連携支援の成果

学校司書がいる各学校図書館の利用状況は、10,000 冊から 20,000 冊の貸出しになっている。冊数の違いは生徒数の違いでありどの学校でも学校図書館は活気に満ちている。教師や学校図書館からのレファレンスは件数としてはまだ少ない。これは、教師も含めて図書館を使いこなしていないことによると思う。リクエストや総合学習・授業への対応としての貸出しが圧倒的に多い。また、ブックトークやストーリーテリングなどによる読書普及活動を求められることが多くなってきた。

5 今後の問題

学校図書館や公共図書館の効果的な活用方法を児童・生徒たち、さらに教師にも広めていく必要を感じている。学校を訪問したり、図書館へ招待したりして行っていくことを学校司書とともに実施したい。

(白根一夫)



児童たちと友だちになることから仕事がスタートします。(中部小学校図書館にて)

学校図書館向けサービスについて

さぬき市図書館（香川県）

1 はじめに

さぬき市は平成14年4月1日、香川県大川郡の津田町、大川町、志度町、寒川町および長尾町の5町が合併してできた市である。面積は約158k㎡で、人口は約55,000人。合併前に寒川町立図書館が既にあり、合併後の平成15年、旧志度地区に新しく図書館ができ、それぞれがさぬき市寒川図書館、さぬき市志度図書館としてさぬき市の図書館サービスを行っている。寒川図書館の蔵書数は約2万冊、志度図書館は約3万冊と、どちらも小規模の図書館で移動図書館車もなく市内全域へのサービスにまで手が回らないのが現状である。

さぬき市内の小学校は14校と1分校、中学校は6校あり、まずはこの学校図書館への図書館サービスを通じて、さぬき市内の児童・生徒への全域サービスもできたらというのが、この学校図書館向けサービスを始めるきっかけのひとつである。

2 学校図書館向けサービス

さぬき市図書館の学校図書館向けサービスは、団体貸出を利用した資料提供サービスである。

利用できるサービスはふたつあり、「総合的な学習など調べ学習用の資料として」利用する場合と希望する一定期間・一定数の図書資料を学校内に置いて読書のきっかけとする「文庫」としての利用である。

ひとつめのサービスを利用するには、図書館指定の申込書を使いファックスで申込をしてもらった後、翌日図書館より回答をし提供資料の確認を行った後、資料の配送を行う。申込書には依頼事項、利用する児童の学年、いつまでに必要か、用意したい本はあるか、学校で準備済みの本はあるかなどを記入するようになっている。

ふたつめの文庫として資料を利用する場合には、図書館側が選書・配送を行う方法と、担任が来館し、選書・配送を行う方法がある。

どちらのサービスも基本的には、申込1件につ

き期間は30日まで、冊数は50冊までとしているが、申込みをした担任と相談をし、日数や冊数の調整をしている。

業務の分担は、申込の受付から資料準備までを依頼を受けた各館が行い、配送については寒川図書館が行う。また返却資料の回収も希望に応じて行っている。利用した担任からは、資料提供はもちろんだが資料の配送があることも喜ばれている。

平成17年度2月末現在、学校図書館向けサービスを利用した学校数は小学校のみで8校、貸出した資料数は383冊でまだまだ気軽に利用されている状況とは言いがたいが、利用する側からの意見や希望を取り入れながら、より利用しやすいシステムを考え、サービスのPRも行う必要がある。

3 調べ学習用資料の課題

調べ学習用として資料を用意する場合、「盲導犬の本」「春の絵本」「角野栄子さんの本」など単純なテーマであれば用意をするのも簡単であるが、「命の大切さについてかかれたもの」や「くらしのアイデアについて」などのテーマは授業の進め方によって用意する資料が違ってくるため、担任とのコミュニケーションがより重要である。だが担任の方でも忙しい仕事の合間をぬっての連絡であるし、寒川・志度図書館の職員数はそれぞれ常時2名と4名のため、館内業務も行いながら申込のあったテーマや資料について所蔵調査を行い、資料の準備、配送などを行うため人的時間的な余裕がないのが現状である。しかしながら学習を深めるための効果的な資料提供を行うためには担任とのより良い関係が不可欠であろう。

4 今後の課題

今後は図書館のホームページを立ち上げる予定もあり、ホームページで提供するOPACを含めての資料提供のかたちを考えたい。

さらに資料提供以外にも、学校からの図書館見学の受入や、学校でのおはなし会やブックトークなどでも学校図書館への支援を目指していきたい。

(六車智穂)

地域情報の収集と行政支援サービス

伊奈町立図書館（茨城県）

1 当町・当館の概要

当町は茨城県南部に位置し、人口約2万5千人、基幹産業は農業である。昨年開業したつくばエクスプレス（以下TX）により町に初めて駅が設置された。駅が隣村との境界に位置し、平成の大合併以前から合併問題が町の重要課題となることが予想されたため、平成2年の開館以来、地域資料の収集に力を入れてきた。また、沿線開発との関係もあって行政資料も地域資料の一部として早くから広く収集対象としてきた。

2 行政支援サービスの取り組み内容と特徴

当館では、開館当初から他部局の行政職員も利用者であるという認識の下、積極的に行政支援を心掛けてきた。

(1) 職員個人への支援

- ・町内での事件事故などのレファレンス
- ・条例作成の資料集め
- ・県立図書館資料の取り寄せ
- ・自治研修などのレポート作成の相談

当館では地元紙などを対象とした新聞記事のクリッピングに併せて記事索引も作成、Webに公開しており、レファレンスの際、これを使う事例がかなり多い。図書館は便利なところという意識を持ってもらえるよう、業務上の問い合わせ以外にも職員自身の趣味や子供の読書などの個人的相談にも極力乗るようにしている。また、広報紙の連載枠も職員を目を意識して、図書館の機能や使い方の案内、表紙とのタイアップ記事を心掛けている。

(2) 課・部局への支援

図書館は他の行政窓口が休みの時に開館しており、様々な層の住民が定期的に訪れるという特色を活かして、住民に対するメディアとして利用してもらおうよう働きかけている。

- ・「TX&行政&合併情報コーナー」

行政資料を鉄道開発やまちづくり関連資料と併

せて展示・貸出（常設）

- ・「選挙情報コーナー」
選挙管理委員会の配布資料に加えて関連書などをコーナー化。（特設）
- ・各課のパンフレットなど配布物の設置
- ・図書館祭りの際の特産品試食コーナー設置（保健センター、食生活改善推進員協力）
また、行政資料の収集と絡めて、可能な限り資料の整理・保存の手伝いを行っている。
- ・古い広報紙の整理・保存作業
- ・古い資料の分別の手伝い及び引き受け。

このほか、講演会を他課と共催にして双方の予算を併せて集客力のある講師を招いたり、下水道や消防コンクールのポスター展示、図書館窓口での町史の販売など、可能な限り他部局との連携を念頭に置いている。

3 行政支援の副次的効果

収集した地域資料がいかに関日常的な業務に役立つかを職員に分かりやすいよう示し、PRしたことで、図書館は「使える」と実感してもらうようにした。今では灰色文献を定期的に寄贈してくれる課もある。

一方、職員からのレファレンスは、司書にとっても町の状況や課題を知る機会となる。

4 まとめと今後の課題

地域資料収集と行政支援は互いに支え合っている。行政支援を通じて地域資料が充実し、職員だけでなく住民へのレファレンスも充実する。お互いの顔が見えやすい小規模自治体だからうまくいった面もあるが、職員からのレファレンスを、同じ立場の職員（司書）が受けることで、一方通行の関係ではなく連携へと結びつけることができた。

今年3月の合併を前に合併先（図書館未設置）も含めて各課を訪問して古い資料を収集したが、合併後の行政資料収集を見据えたPRになった。今後も、行政支援を通して、司書の存在意義を示し図書館が行政全体の施策の中できちんと位置付けられるよう努力したい。（柳橋真美）

行政資料のレファレンスサービス

日野市立図書館市政図書室（東京都）

1 市政図書室の行政資料サービス

市役所の庁舎1階という立地条件を活かし、市の地域・行政情報センターとして、日野市に関する資料の網羅的収集と永久保存、情報提供に取り組んでいる。専任の職員3名と嘱託職員1名で運営し、図書約4万冊、雑誌約150タイトルを所蔵。

行政資料サービスとして、行政・地方自治分野の雑誌45タイトルの最新号の目次を『市政調査月報』にまとめ、日野市および地方行政に関する新聞記事を毎日「新聞記事速報」とし、庁内と議員、市民に情報提供している。

行政に関する資料は分野別六法、法令・通知集、判例集、行政各分野の入門書から専門書まで幅広く収集しており、行政資料のレファレンスツールとしても活用している。

2 レファレンスサービスの利用状況

平成17年度の受付件数は2,659件(対前年度比675件増)で内訳は下記のとおりである。

日野市関係	1,771件 (66.6%)
東京・多摩関係	323件 (12.1%)
地方行政関係	258件 (9.7%)
その他	307件 (11.5%)

新聞記事、雑誌記事、判例、法律、通知、要綱、統計、廃止または改正前の市の条例・規則、他自治体の先進施策、土地の変遷等の質問が多いのが特徴である。当室で把握していない資料や情報も、庁内の担当課と連携することで利用者に提供できるケースも多い。

3 レファレンス事例

① 政府税調の「平成18年度の税制改正に関する答申」の内容と審議経過は？

＜回答＞財務省のホームページで審議会等一税制調査会を見ると、答申全文と答申に盛り込まれていない主な意見が、当室所蔵の雑誌『地方税』平成18年1月号(地方財務協会)に改正の経過と

答申の解説がある。

② 公正取引委員会が定めた「教科書業の指定に関する運用基準」全文は？

＜回答＞公正取引委員会のホームページの法令・ガイドライン―独占禁止法関係法令集検索サイトではヒットしない。当室所蔵の法令集、通知集にも掲載されていなかったため、教育委員会の学校課に問い合わせたところ、『教科書関係法令集』平成16年6月(文部科学省初等中等教育局教科書課)にあり。

③ 障害者自立支援法の附帯決議(平成17年10月13日参議院厚生労働委員会)は？

＜回答＞電子政府の総合窓口の全府省ホームページ検索で厚生労働省の障害保健福祉主管課長会議資料(平成17年11月11日)、当室所蔵の雑誌『月刊福祉』2006年1月号(全国社会福祉協議会)、『障害者自立支援法資料集』第6集(東京都社会福祉協議会)にあり。

④ 自治体病院の診療費請求の時効を3年とした最高裁の判決が出たことを新聞で見たが、その判決内容は？

＜回答＞新聞記事で判決の日付と法廷名を確認し、最高裁判所のホームページの裁判例情報を検索。判決の要旨と内容、理由あり。

⑤ 日野市が設置した児童遊園とこども広場の名称と所在地、面積の一覧は？

＜回答＞『一般会計・特別会計決算書』(日野市)の巻末に「財産に関する調書」がある。

4 課題

行政資料サービスをさらに充実させるには、基盤となる庁内刊行物について、登録・納本制度を確立し、施策の形成(審議)過程の資料を含めた完全収集が不可欠である。

行政支援の分野では、庁内レファレンスへの回答や資料提供だけでなく、庁内プロジェクトへの関係資料・情報の継続的提供を積極的に行い、庁内での認知度を高めたい。それが、さらなる資料・情報収集につながるものと確信している。

(清水ゆかり)

行政支援サービスの拠点「県庁内図書室」 鳥取県・県庁内図書室

1 はじめに

平成 17 年秋、本庁舎 2 階に県政の「知の拠点」をめざして、県庁内図書室が誕生した。地方分権時代を迎え、地域の自立を進める中で、職員が主体的に施策の企画立案を行う機会も増え、そのために必要な情報の収集や活用を支援・促進することを目的としている。また、職員が普段から担当業務以外にも幅広い知識を得ることで、県職員としての基本的な資質の向上を促すことも狙いとしている。

広さ約 50 m²、所蔵資料数約 600 点という非常に小規模なものであるが、隣接している県立図書館へのアクセスポイントと考えており、県立図書館の蔵書約 80 万冊と司書たちの熟練した能力との緊密な連携の下に運営されている。

2 業務内容

(1) 職員が必要とする情報の提供（レファレンスサービス）

- ・職員からの求めに応じ、政策形成等に必要情報を提供。
- ・職員自らが情報収集を行うことができる環境を整備。（各種情報検索用データベースの導入、参考図書常備等）

(2) 職員に対する情報発信

- ・県政の重要課題等のテーマ毎に図書リストを作成、職員に読書提案する。
- ・図書室内での企画展示の実施。今までのテーマは『農業を未来へ』『∞（無限大）の自然エネルギー』『和紙の魅力』等。
- ・職員への図書紹介、新刊図書等の情報提供。

(3) 職員の情報リテラシーの向上支援

- ・職員の意識改革を図るための情報活用研修会を開催
- ・図書やインターネット等による効果的な情報検索方法の指導・助言

(4) 県庁内の資料の組織化（次年度以降に取組み予定）

- ・各所属の行政資料作成状況をデータベース化する。
- ・各所属が保有する資料情報をデータベースに入力し、一元管理する。

3 設置・運営形態

(1) 室の設置

- ・県産杉材を使用した地元木工職人製作の書架、テーブル等を置き、リラックスした中で新しい着想や斬新なアイデアが浮かぶような空間を演出
- ・図書館システム、庁内 LAN 端末を各 1 台整備

(2) 運営形態

- ・開室時間 午前 8 時 30 分から午後 7 時まで（昼休憩を含む）
- ・人員配置 担当司書 1 名を中心に、総務課職員数名でローテーション運営

4 レファレンスサービスの利用状況

一日の利用は平均して、入室者が 40～50 名、レファレンス申込 2～3 件。業務に必要な情報を収集するため、勤務時間中に訪れる職員も多い。同じ庁舎内に図書室があることで利用しやすい、気軽に聞けると受けとめられているようである。内容は、簡単な事実調査や所蔵調査が半数近くを占め、他に外国や他県の先進事例をという依頼もあった。

5 今後の展開

今までのレファレンス事例をまとめ、庁内 LAN 上で公開する等の PR に努め、レファレンスサービスの認知度を高めていきたい。来年度には、県職員を対象とした情報活用研修会を、自治研修所と県立図書館が連携して開催する予定である。

（網浜聖子）

行政レファレンスサービスの実施について 丸亀市立中央図書館（香川県）

1 行政レファレンスサービスの概要

行政レファレンスは行政支援サービスとして平成16年5月より実施いたしました。このサービスは市役所、職員間のレファレンスサービスであり市役所内の各課より日常の業務や事務遂行上において図書館が所蔵している資料（古い行政資料、禁帯出の資料、新聞縮刷版等）を必要とする場合や、また資料などの所在の調査や収集依頼に対して、資料を提供したり必要な部分を著作権の範囲内でコピーするなど、依頼者の要望に応える業務をしております。

利用者は図書館で作成、配布している『行政レファレンス（調査・照会）票』に依頼事項を記入しFAXで送付するか、直接来館します。また、このようなサービスをより充実していくため各部課に所蔵している地域、行政関係の資料等の提供を依頼し郷土関係の資料の収集にもつとめております。

2 行政レファレンスサービスをはじめたきっかけ

この行政レファレンスを始めたきっかけは市職員が図書館に所蔵する資料のなかで参考になるものがないだろうかと調べに来館したことからです。図書館側でも蔵書リストを検索することや、利用者の希望する情報を提供することは、レファレンス業務の中のひとつの仕事であることから、各課の依頼があれば資料等を探し提供し、そうすることにより行政部門の仕事における参考資料さがしとして、図書館の資料を役立てることができるところから、役割業務のひとつとして図書館は目指していくことを考えました。

3 行政レファレンスサービスの事例

これまでの実際の実例を簡単に説明しますと、他市町における取り組みの実際やPRについての資料収集や、郷土の過去の災害についての記録、

被害状況の資料、新聞記事等の検索や収集、また広報活動におけるテーマに関する資料、文献調査依頼など多くありました。

事例1

丸亀市に流れている土器川の過去における氾濫、被害状況についての問合せについて

回答例

資料として、建設省四国地方建設局監修、発行の「直轄河川防御対象氾濫区域図 四国版」、「四国の水害」、「土器川洪水氾濫危険区域図」、また、県発行の資料「香川県県土保全対策調査研究報告」、その他に「新編 丸亀市史1」、「新編 丸亀市史5 年表編」、「土器村史」などを提供しました。また以上の資料により災害の年代を知り、当時における新聞の地元欄、地元紙四国新聞のマイクロフィルムなどの複写サービスをして対応した。

事例2

「〇〇県〇〇市議会が男女平等をすすめるための条例改正を求める決議案を採択した。」という新聞記事が新聞に掲載されているか、あればその記事の送付について。

回答例

自館に当新聞は所蔵しておりませんので、直接〇〇市の議会事務局へ連絡し新聞記事の複写を送付してもらいました。

4 反省点および今後の課題

このレファレンス業務をする上での反省点は、調査の依頼がきたとき回答は自館の資料や文献探し等、また他市町公共機関等への調査依頼が基本ですが、ただ単にインターネットによる検索、回答に頼る場合があり、資料を提供するという本来の図書館業務とは違っている場合があることです。

今後、図書館業務の基本を守り、広く資料を知ることや収集、また自己研鑽を積み知識を身につけ、地域の公共図書館としての役割を果たしてまいりたいと思います。

（村上 昇）

行政支援サービス

豊後大野市中央図書館（大分県）

1 豊後大野市の概況

豊後大野市は、平成 17 年 3 月 31 日に大分県の旧大野郡のうちの 7 町村が合併してできた新しい市である。大分県の南西部に位置し、人口は約 4 万 3 千人、古くから農業を基幹産業として発達してきた地域である。

豊後大野市中央図書館は旧町立から名称を替え、蔵書は約 6 万 2 千冊、規模は小さいがごく一般的な図書館であると言えるだろう。

2 職員向け図書案内リスト作成の経緯

合併した旧 7 町村のうち図書館を持っていたのは 2 町だけであった。合併後は図書館から徒歩 3 分の場所にある市役所に、旧町村から職員が大勢移動してきたが、その職員のなかには図書館の存在さえ知らない人がいるのではないかと感じられた。そこで市役所職員に向けて、新着図書のなかから仕事に役立ちそうなものをピックアップし、リストを作成することにした。これは以前から考えはあったが実現には至らず、合併を機に実行してみることにした。

3 リスト作成の実際

リストはエクセルを使って作成した。紹介する図書の内容によって「健康、福祉」、「生活、環境」、「土木、建築」、「学校、幼稚園、社会教育」、「その他全般」等、分野によって大まかに分けた。小さな図書館なので専門書はあまり買えず、行政の実務書ばかりを買うわけにもいかない。こちらの判断になるが少しでも各部署の仕事に関係しているようなものはできるだけリストに載せることにし、タイトルだけでは分かりにくいものには簡単な内容を添えた。

リストは紙に印刷したものを各課に配付し回覧してもらい、さらにインターネット上の市役所職員向けのページの「共有フォルダ」に入れておくことにした。こうすると回覧してしまっただけでも

いつでもパソコンを開けば見返すことができる。予約や問い合わせは職員間のメールや電話、ファックスでも受けつけるようにした。リストは概ね 2 ヶ月に一度作成し、共有フォルダには「〇年〇月分」として蓄積されていくことになる。また職員を対象にレファレンスを受け付けていることも利用案内として一緒に配付した。

4 効果と課題

回覧をしてもらっても実際どれだけの人が目にしてきているかは分からないが、リストを見たという借りに来る職員も見られ、レファレンスもたびたび受けるようになった。図書館職員も選書の際に、今までは特に意識していなかった行政という分野を注意して選ぶようになったと思う。

しかし、今まで図書館が身近になかった方たちにとって、「図書館を使う」という意識はすぐには生まれないうで、いかにアピールしていくかがこれからの課題である。合併したばかりで顔も知らない職員が多いので、気軽に問い合わせもできないのかもしれない。人間関係を築くことも大切だと痛感した。

5 むすび

今回は行政支援サービスの報告ということだが、これは「行政支援」と言えるほど大袈裟なものではなく、職員向けのリストを作成することはおそらく多くの図書館がやっていることだろう。委託や指定管理者制度など図書館にとって危機的なこの時代に、行政職員も含めた市民にいったいどれだけのサービスができるのか、付加価値が付けられるようなものを考えていかなければならない。

図書館職員の間では、他にも市議会議員向けリストや、移動図書館を行っている関係から学校の教職員向けのリストも作成してはどうかという案や、あるいは図書館の一面に行政図書コーナーを設けるなど様々な考えが浮かぶのだが、まず職員向け図書案内リストの発行を続けていき、効果を見ながら次を考えていきたいと思う。

（大内瑞穂）

子育て支援をする情報サービス

恵庭市立図書館（北海道）

1 はじめに

2000年の子ども読書年に、イギリスのブックスタート運動が日本に紹介され、それをきっかけに、図書館における乳幼児サービスへの関心が急速に高まった。

ブックスタートの取り組みが早かったため、乳幼児サービスの先駆的図書館として、恵庭市立図書館は認識されている。確かにこんなに乳幼児サービスに力をいれる図書館はなかったであろう。その恵庭市立図書館の取り組みから、レファレンスサービスにつながっていくであろうものを紹介したい。

2 赤ちゃんに優しい図書館

単純なことなのだが、子育て中のお母さん、お父さんに図書館へ来てもらうために、赤ちゃん連れでも安心して来館できる図書館にした。ベビーカー、授乳スペース、赤ちゃん絵本コーナーの設置。また、分類がバラバラであった育児の参考となる資料にBAという別置記号をつけ「赤ちゃんといっしょ」というコーナーを設置した。これらは、他の利用者へ「この図書館は赤ちゃんを歓迎しています」というメッセージにも繋がった。

その結果、赤ちゃんを見守る図書館利用者のまなざしは温かなものとなり、その温かなまなざしは、子育て中の親にとって大きな応援となった。赤ちゃん連れで来館することを躊躇していた親が何度も来館するようになったのである。現在、恵庭市立図書館にはたくさんの赤ちゃん連れの親子が来館する。

3 要求の声を待つのではなく、拾いに行く

図書館への誘いかけを館外でしたのは大変効果的であった。保健センターでの育児教室、子育て支援センター主催の育児講座、乳幼児健診時のブックスタート事業、こういったところで読み聞かせ指導、図書館の利用案内について話をするので

ある。

ブックスタートでは、実際に赤ちゃんへの読み聞かせをし、パックの中身を広げて親子一組一組と話をする。パックには、図書館が作成した、赤ちゃんにお薦めの絵本ガイド、恵庭市内の育児に役立つ子育て支援機関紹介マップをはじめ、子育て支援に関するパンフレットなどが入っている。

時には、絵本についての雑談のような話をするのだが、そこから子育て中の生の声が聞こえてくる。「絵本の選び方は?」「兄弟で読んであげる時はどうすればいいのか?」「うまくよみきかせができない」等々。意外に多いのが、「赤ちゃんを連れて図書館へ行ってもいいんですか?」という質問。結果として、読書相談をしているのである。個々と対話することによって、自然に子育て中の親を絵本へ、図書館へとつなげていくことができるのである。

4 他機関との連携ネットワーク

子育て支援事業を図書館独自にするには限界があるため、他機関との連携が重要となる。

市で行っている発達・子育て推進協議会へ参加することで、育児支援に関わる他部署との繋がりができる。また、図書館に育児支援の情報が入り、図書館の情報が出て行くという流れができた。

力強い協力者として、市民ボランティアがいる。図書館での子育て支援はボランティアなしでは、到底考えられない。各々が役割をしっかりと果たし、対等な立場で協力しあえる体制はブックスタートの賜物であろう。

5 今後の課題

常にブックスタートの効果を専門的な視点から検証し、その対応と反省が求められる。今後は、ブックスタートで絵本と出会った子どもたちが、各世代で本と親しむ読書環境の整備に力を注ぐことが必要である。

(大林泰子)

レファレンス事例のデータベース

市川市中央図書館（千葉県）

1 月報作成

市川市では 1997 年以降のレファレンス記録をデータベース化しており、現在 1,000 点を越えている。レファレンス記録票は分類順にファイルに綴られるが、その前にレファレンスカウンターを担当する職員が、当番制で「月報」を文書ソフトで編集・発行している。

編集の目的は、第一に、レファレンスの検証である。どのような経緯で回答にいたったか、その回答は妥当であったか等、編集段階で検証し、場合によっては、追跡調査も行う。なお質問者個人が類推できるような具体的な質問内容は、そのまま掲載せず加工する場合がある。

第二に、職員間の情報共有およびレファレンス研修の代替処置である。レファレンスは一部の専門職員が個別に行うには限界があり、組織として行い、継承されていくべきものである。中央図書館開館当初はたいへんな混雑の中、体制を整える中で、研修会の開催などが不可能ということで、報告書の発行による研修効果を模索した結果である。職員研修という意味では、レファレンスツールや調査方法の紹介の意味で毎号トピックスを設けている。

第三に、司書の専門性の PR。財政・人事当局や、議会などに配布することにより図書館司書の専門性を広く認めてもらうことができる。

2 Web データベースとその利点

月報は 2000 年頃より Web にも掲載するようになり、同時にデータベースの方法も検討した。最終的にデータ項目を、分類・質問・回答・受付年月として CSV 形式でデータを蓄積、これを CGI により表示させ、フルテキスト検索や並び替えを可能としている。

(1) 検索

フリーキーワードで検索した場合、分類順に並び替えて、最初に地域分類のレファレンスを表示

させている。またデータベースへのいくつかの切り口も用意しており、例えば当館の特別コレクション（永井荷風・東山魁夷）に関するレファレンスを、ワンクリックで表示させている。このようにビジネス関係や医療関係など、その図書館の得意分野を際立たせて表示する事が容易である。

(2) リンク

インターネットの情報源で回答が得られた場合、相手先のホームページにリンクを貼ることができる（外部情報への案内）。また所蔵資料で回答できた場合、蔵書検索画面に書名データを form で飛ばすことにより、容易に資料案内ができる（所蔵情報への案内）。このようなリンク表示は、似たような質問を受けた場合や、同じ疑問を抱えている利用者には最大の効果をもたらす。

(3) データ共有

時や場所を選ばずデータ共有ができる。Web データベースは、ブラウザさえあればアクセス可能であり、個人パソコンが支給されつつある職場での共有は容易である。また内に限らず外の助力も得ることができる。例えば回答に至らなかったレファレンス事例を広く公開することによって、図書館、図書館界だけでなく、研究者、専門家からの解決の可能性を大きく残すことができる。この場合は、図書館において、かなり手を尽くして調べたという調査経過を事細かに明記しておく必要がある。

3 課題

レファレンス記録データをそれぞれ比べると、記述内容の質と量に格段の差がある。当初は質問と回答に使った資料名のための単純な記載であったが、公開後は回答に至る調査経過や資料名の書誌事項も留意して記載するようになった。2004 年以降の事例は、国立国会図書館のレファレンス協同データベース事業にも登録しており、記述の標準化やデータのメンテナンスは大きな課題でもある。

（山岸裕朋）

レファレンスサービスへ取り組みについて 箕面市立中央図書館（大阪府）

1 学校図書館に対するレファレンス支援

学校図書館に対する支援策として平成4年に学校図書館司書配置がはじまったことを踏まえ団体貸出を開始した。その後順次、学校図書司書が配置され、平成8年に市内の全小学校に司書が配置された。同年には公共図書館からの毎週の配本を実施した。

ファックスを活用してのレファレンスサービスは、平成7年から実施をはじめ、同時に学校図書館からの予約もファックスで受け付けた。学校配本を受け持つ各市立図書館がレファレンスを回答する窓口館となったが、難しいものは全館ネットワークで回答をはかる体制をとって対応した。

平成7年度のレファレンス件数は、251件。翌年には440件となった。サービス開始当初は、学校側に不慣れな点が多く公共図書館側も質問内容を理解するのに時間がかかったりして、スムーズに処理がすすまない面があった。

こうした点は、平成8年5月より開始した公共図書館と学校図書館司書の交流会（司書連携学習会）の中で随時話し合いをしていく中で解決していった。学習会では、レファレンス用によい本の情報や学校図書館から調べ学習の内容など相互に情報支援することで様々な内容の研修を行った。その後、平成14年9月末よりインターネットによる予約サービスを開始したことにより、予約入力作業は軽減された。

レファレンスについてもインターネットで市立図書館の蔵書検索・予約ができるので量的な面では少なくなった。学校図書館からのレファレンスの内容については、参考図書で対応できるものもあるが、一方で難問もあった。例えば市町村で栽培されている米の品種や世界各国の詳細な教育制度など。教育現場では多様なテーマについての要求があり、図書館として児童書や平易な一般書を何冊か提供するケースもかなりの数になった。そのため資料選定時に学校図書館からの予約やリク

エストも意識して選書を行うようになり、結果的に蔵書面で弱い部門の充実にもつながった。

また司書連携学習会については、隔月開催しているが、ブックリストの共同作成や書評の書き方、中央図書館資料調査室の蔵書を使っのレファレンス実習など研修を中心に継続している。

2 生活課題型レファレンスに対する取組

大別するとパスファインダーの作成とデータベースの構築が柱となっている。

まずパスファインダーについては、「図書館活用ガイド パソコンを使いこなしたい！」を最初に作成した。雑誌の紹介や分類別の書架配置図を示した簡易なものだが、コンピュータ関係書は分類が多岐にわたるので重宝なものとなっている。今後子育ての本などさまざまなジャンルのものを作成していく予定である。

次にデータベースだが、現在行なっていることは、箕面や紙芝居に関する新聞記事の一覧をエクセルで作成したり、過去のレファレンス事例をホームページに掲載している程度である。この内レファレンス事例については、現在中央館受付分のみだが、順次各館受付分も遡及して掲載していく予定である。

また箕面市広報や箕面市史などの索引作成も部分的なものにとどまっているが、将来的により充実させていく必要がある。さまざまなデータを整理して地域資料データベースとして包括できれば、すぐれたレファレンスツールになるので、今後はその構築が大きな課題と考えている。（赤井 聡）

平成17年度司書連携学習会について

5月13日	ブックリスト作成のための書評研修
7月 8日	ブックリスト掲載本を選ぶためのテーマ別本の紹介
9月 8日	ブックリスト作成のための書評研修
11月 1日	学校と公共図書館の情報の相互交換。 学校で人気の本、公共での子どもへのレファレンス対応について
2月10日	今年度の反省と来年度の課題

情報発信サービス

奈良県立図書情報館

1 「情報発信」を支える体制

奈良県では平成17年11月に奈良県立図書情報館（以下、図書情報館）が開館した。

図書情報館は、情報社会のナビゲーターとして利用者の情報活用をサポートするとともに、利用者が多様な情報資源を活用し、自ら情報の発信者となることをサポートしていくことを目指している。このようなサポート機能を広くレファレンスサービスとしてとらえ、そのための「資料・情報サービスグループ」というレファレンス中心のサービス体制を採用した。「資料・情報サービスグループ」は4つの担当、①情報リテラシー支援、②ビジネス・行政活動支援、③地域研究支援、④多文化交流支援にわかれている。

本事例では各担当のレファレンスサービスに関わる情報発信（情報提供）について説明したい。

2 情報リテラシー支援

(1) マイライブラリ

「マイライブラリ」という名称で、従来からホームページ上で行ってきた資料予約や貸出状況確認・貸出の延長手続きに加えて、新規機能として利用者が関心あるキーワードを登録しておくことで、新たに受入れた資料のうち、登録したキーワードに関する資料情報をリスト表示で提供している。

(2) 利用者自身の情報発信

館内には画像や映像・音声の制作・編集ができるオーサーリングルームやアトリエ、写真撮影や映像・音声を編集するためのデジタルスタジオなど、利用者自身の情報発信をサポートするための環境を整えるとともに、こういった活動を進めるため、情報サポーターの養成やワークショップの開催なども行っている。

3 ビジネス・行政活動支援

当館の資料、人、空間の全体がビジネス・行政

活動支援を担っているという観点から館内に特別なコーナーは設けていない。そのかわりに、当館ホームページ内にビジネス・行政活動支援コーナー「B-SIDE」を平成18年1月から新たに設け、資料・情報リストや仕事に当館を利用していただく視点から館内資料・施設を紹介している。

4 地域研究支援

従来から所蔵絵図のデジタル化資料（122点）を解題付でホームページ上で提供してきたが、現在はZOOMA画像（ドリームテクノロジーズ社）によって高画質な画像を自由に拡大・縮小・スクロールしながら素早く見ることができるようになっている。

また、平成15年1月から、奈良の歴史・文化を中心としたネットワーク情報へのリンクを整理した「リサーチエンジン on 奈良」という検索サービスを提供している。

5 多文化交流支援

平成17年7月からメールマガジン『Lib Info NARA ー奈良県立図書情報館通信』を配信している。

このメールマガジンは毎月2回配信しており、職員が原稿を分担して作成している。連載記事には、レファレンスサービスに関係する内容も掲載し、サービスのプロモーションを行っている。例えば、新聞データベースの紹介記事「オンラインデータベースでサクッと検索！」や、レファレンスサービスの紹介記事「レファレンスカウンターはホテルのフロント？」などである。

6 まとめ

当館がめざす情報発信は、職員が情報提供するだけでなく、利用者自身が情報を創造・発信することを想定しており、今後も新しい奈良の魅力が発信される基地として、活動や機能の充実に努めていきたい。

（尾松謙一）

電子図書館システム「デジタル岡山大百科」による課題解決の支援に向けて

岡山県立図書館

1 はじめに～課題解決支援機能の充実

岡山県立図書館では、2004年の新館開館を機に、地域の課題解決の支援拠点となるためのさまざまな新機軸を打ち出した。たとえば、6部門の主題部門別閲覧制を採用し、専門的なレファレンス依頼に対応できるようにした。ただし、こうした来館サービスを前提とする取り組み方法には、人的、物的、時間的、地理的、その他の制約が生じやすいのも事実である。特に、県立図書館には、広範囲に居住する全县民をサービス対象とするという点で一層の工夫が要求される。

電子図書館システム「デジタル岡山大百科」(<http://www.libnet.pref.okayama.jp/mmhp>)は、非来館サービスの提供により上記制約を補完する。次の3つのサービス機能を持つ。

第1に、総合目録ネットワーク機能を備えた「岡山県図書館横断検索システム」

第2に、コンテンツ視聴機能を備えた「郷土情報ネットワーク」

第3に、レファレンス事例集の機能を備えた「レファレンスデータベース」である。このうち、第2、第3の機能は、一次情報あるいは内容そのものの確認ができるという点で課題解決支援機能が認められる。以下では、この点に焦点を合わせた紹介を行う。

2 多彩なアクセスを実現するメタデータ

「デジタル岡山大百科」は、メタデータという目録、索引に相当する二次情報の蓄積をサービスの基盤とする。すなわち、検索については、キーワード検索のみならず、地図や年表等からの多彩なアクセスを可能とする。これはメタデータに緯度経度や時代に対応する項目があるためである。

メタデータの記述規則あるいは形式については、国際標準規格のISO規格とJIS規格に採用されるDublin Core Metadata Element Set (Dublin Core)

形式である。なお、以上は、筑波大学知的コミュニティ基盤研究センターとの共同研究の成果が反映されたものである。

3 関係機関、県民のみなさまとの連携

多様な課題解決支援要求に耐え得るには、相当な量、分野のデータが必要である。一館の努力には限界があるので、組織の枠を越えた連携によって対応できるようにしている。まず、「レファレンスデータベース」は、県域図書館に寄せられたレファレンス事例を集約したものである。

次に、「郷土情報ネットワーク」は、図書館を核としながらも図書館だけにとどまらず、関係機関、県民との連携によって構築されたものである。地域の観光、産業、教育等の幅広い実用情報を提供する行政機関、関係機関との協力関係を築き、さらには県民からの郷土情報提供を積極的に受け入れる県民参加型の仕組みを構築している。

県民のコンテンツ制作の場としては、岡山県立図書館メディア工房が用意されており、専門スタッフやボランティアの支援を受けながら、郷土情報提供者がコンテンツ制作を行える。

また、講座による人材育成にも取り組んでいる。たとえば、岡山県立大学メディアコミュニケーション支援センターの協力によって、デジタル絵本制作講座が開催された。講座終了後はグループが結成され、デジタル絵本制作が続けられている。なお、いずれの場合も、コンテンツ制作者からメタデータを継続提供してもらうことを基本とする。

4 おわりに～今後の課題

今後の課題として、①課題解決を支援する情報の継続的提供、②広報活動による周知の2点が挙げられる。地域に貢献できるシステムとなるよう一層の努力を重ねていきたい。

(中藤 淳)

外国語資料レファレンスサービス

福岡市総合図書館

1 国際資料部門

(1) 概要

福岡市総合図書館は1996年6月に開館した。国際資料部門は、旧市民図書館時代の国際資料コーナーを引き継ぎ、開館と同時に新設された外国語資料部門である。

ア 図書資料

中東・ロシアを含むアジアの国・地域、オセアニア、北米、欧州の主要国を収集対象としており、図書資料は世界71か国48言語約51,000冊弱の図書を所蔵している。特にアジア諸国は36か国約34,000冊の図書を所蔵しており、国際資料部門の中核をなしている。

イ 新聞・雑誌資料

新聞は、31紙を購読している。その中でアジア関係は、「東亜日報」（韓国）、「人民日報」（中国）、「聯合報」（台湾）等、20か国22紙を購読している。

雑誌はその国を代表するメジャーなもの、ポピュラーなものを中心に、23か国81誌を購読している。

(2) 国際資料部門の主な活動

国際資料部門では、利用者を拡大し多文化サービスを推進するために様々な活動を行っている。

ア アジア太平洋地域の教科書

毎年夏に開催される「アジア太平洋子ども会議・イン福岡」に参加するアジア太平洋地域の国々の子供達に、実際に使用していた教科書の寄贈を依頼しており、現在22か国5地域424冊の教科書を所蔵している。

イ 友好・姉妹都市との交換図書

福岡市が友好・姉妹都市を締結している釜山（韓国）・広州（中国）・イポー（マレーシア）・オークランド（ニュージーランド）・アトランタ（米国）・オークランド（米国）の7都市の図書館と交換図書を実施している。

(3) レファレンス事例等

国際資料部門では、レファレンス・ツールとして特に各国の基本統計資料、基本法令集、各種名鑑類、地図類等の充実を図っている。事例としては以下のようなものである。

- ・戦前に京城（現ソウル市）〇〇町〇丁目〇〇番地で生まれた。韓国に行ってその場所を訪れたので、現在の地名と場所の特定とその場所の地図
- ・自分の小学校と姉妹校のタイのバンコクの小学校の住所や生徒数

2 九州国連寄託図書館

(1) 概要

国連寄託図書館は、国際連合がその活動状況について世界各国の人々の理解を得るため、国連の刊行する資料を寄託し、一般公開するものである。

収集資料としては、国連主要機関の公式記録や市販刊行物などで、図書33,000冊弱、逐次刊行物410種を取りそろえている。

(2) レファレンス事例等

レファレンス・ツールとしては、国連文書索引、議事録索引、年鑑類がある。国連書誌情報システム（UNBISNET）、国連公式文書システム（ODS）等のインターネット検索ツールも併せて活用し、次のような幅広い問合せに対応している。

- ・日本が支払う国連分担金の最新比率
- ・現在の国連加盟国数、各国の加盟年月日
- ・イラクに関する安全保障理事会決議1441

3 おわりに

福岡市総合図書館は、外国語資料としては、図書、新聞の外に、雑誌、絵本、教科書等も収集している。当館をご利用いただく方の、世界に対する真の理解と交流、多文化理解のための図書館活動は、レファレンスをはじめとした利用者サービスを常日頃から向上させることが重要であり、現状に満足することなく、私達もより一層の努力精進が不可欠であると考えている。（藤 和彦）

全国調整委員会委員

平成17年度

地区名	所属図書館	委員氏名
北日本	岩手県立図書館	高橋 俊一
関東	千葉県立中央図書館	鈴木 忠 *
	神奈川県立図書館	田村 行輝 *
東海・北陸	愛知芸術文化センター愛知県図書館	木村 清美
近畿	大阪府立中央図書館	仙田英一郎
中国	山口県立山口図書館	西山 幹生
四国	香川県立図書館	藤沢 幸応
九州	福岡県立図書館	千種 幹子
事務局	全国公共図書館協議会 東京都立中央図書館内	事務局長 川田 明良
		事務局次長 入江 大 *
		事務局担当 山田 英雄 *
		事務局担当 那須野史美 *

* 編集委員を兼ねる

編集委員	都立中央図書館	吉田 昭子
------	---------	-------

公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書

発行日 平成18年3月24日

編集発行 全国公共図書館協議会
〒106-8575 東京都港区南麻布5-7-13
東京都立中央図書館内
03-3442-8451(代)

印刷所 東京都同胞援護会事務局
東京都千代田区外神田1-1-5昌平橋ビル
