

## 成田市立図書館（千葉県）における レファレンスサービス

### 1 ホームページでの情報提供（資料の探し方、リンク集）

#### (1) はじめに

成田市立図書館は、開架スペースとして1階に公開図書室 1,313 m<sup>2</sup>、2階に参考資料室 338 m<sup>2</sup>をもち、ほかに視聴覚ホール、集会室などのサービスエリアと大型の書庫（40万冊収容）、および事務スペースで構成されている。

公開図書室は、12万冊収蔵可能で、中央カウンターでは貸出・返却窓口とともに、利用者からの資料相談に対応するために「本の相談」コーナーが設置されている。「本の相談」では、リクエストの受付けとクイックレファレンスが行われている。

参考資料室には、館内閲覧用のレファレンス資料・地域資料などが2万冊収蔵可能となっている。参考資料室にも専用カウンターを設け、利用者の調査相談を受けている。回答するのに時間がかかりそうな質問や、レファレンス資料で調べる必要のあるもの、また、県外図書館から資料を借受ける必要がある調査などを「本の相談」コーナーから引継いでいる。平成13年3月の電算システム更新と同時に利用者用インターネット端末（4台）とCD-ROM端末（1台）を参考資料室に設置した。

#### (2) 成田市立図書館ホームページ

平成13年8月に図書館所蔵の資料のデータをインターネット上に公開し、平成14年2月にはホームページ（以下、「HP」と記す。）をリニューアルして本格的な情報提供を開始した。図書館は情報提供の場であるので、まず情報開示を徹底して行い、「図書館のこれまでとこれから」が市民にも職員にも分かるようにデータ蓄積型のHPをめざしている。ネットワークは巨大な情報の海である。図書とネットをあわせた資料の探し方を紹介することは、図書館が行う重要な役目だと考えて

いる。

\* トップページ画面（図1）



成田市立図書館 HP

(<http://www.library.narita.chiba.jp/>)

#### (3) 資料の探し方

図書館の資料を有効に活用するうえで、利用者自身が図書館の資料整理の簡単な決まりごと（分類や配架のしかた）や資料検索の方法を知ることが、一番の早道になると考えている。HPの作成に当たってはこれを常に意識していた。

「資料の探し方」では、当館における資料の探し方を案内している。特定のタイトルではなく、あるテーマの資料を探したいときに探す手がかりとなるように、請求記号と書棚見取図を記している。書庫を含めた所蔵資料すべてを、書棚をブラウジング（実際に本棚を眺めるような）するイメージで見られるとよいと思うが、現段階では技術的な面もあってかこのようになっている。日本十進分類法や成田市立図書館での請求記号のつけ方を、表にして請求記号の説明をしている。

成田市立図書館の書棚の並べ方なども書いているが、探す手がかりと図書館資料の整理の仕方を少しでも知ってもらいたい意図である。また、調査の基本となる新聞・雑誌の探し方についても簡単に案内している。

(4) 電子情報（リンク集）

\* 電子情報（リンク集）の画面（図2）



レファレンスの際にインターネット情報は重要な情報源である。インターネットからも情報を引き出せるようにサイトを分類・整理して、図書館の資料群として扱うことを目指している。

現在、「電子情報（リンク集）」では 1,412 件のリンク先を NDC（日本十進分類法）によって分類し、89 項目のキーワードで表示し、リンクを“リンクキーワード検索”ができるようにしている。このリンク数は市町村の図書館としては相当に多い件数と思われる。リンクキーワード検索はサイト名と内容紹介の単語から検索できるようになっている。リンク先は、分類・名称・内容紹介・アクセス件数を表示させている。“Timely Links”では話題になっているテーマについて、即時情報を得られるように集めている。「情報・コンピ

ュータ」の項目は、サイトが 136 件あるので、さらに 18 項目に分け、「医学関係」の 145 件のサイトは 11 項目に分けて表示している。「検索デスク」や「Yahoo! きっず」などのように、検索サイトのアクセス件数が飛び抜けて多いことはもちろんだが、その他“辞典”や“曲名検索”などの利用も多い。

また、児童向けのリンク集として「インターネットきっず」を用意している。これは「電子情報（リンク）」の中では「総合的な学習向けサイト」と同じ内容となっていて、児童に理解しやすい言葉で案内している。現在 157 件のサイトを 48 項目で表示している。「インターネットきっず」もよく使われていて、「民族衣装」や「のりもの」「お米」などのサイトのアクセスが多いようである。

リンク先の管理方法はエクセルで行い、職員が項目ごとに NDC1・NDC2・ホームページ名・内容紹介・アドレス・入力日・推薦人を入力している。リンク先には、承諾を得た後 HP に載せるようにしている。インターネット情報は改変や廃止が激しいので、数ヶ月ごとにリンクチェックを行って、「電子情報（リンク）」の更新を行っている。

2 インターネット、データベースを活用したレファレンスへの対応

インターネット情報は玉石混交などといわれ、情報の信ぴょう性も危ぶまれることがあるが、逆にインターネットがなければ探せない情報も多く存在する。以下で、インターネット等を使った調査相談の事例を紹介したい。

(1) レファレンス事例 1

質問：前田武彦（俳優・司会者）がある事件を境にマスコミから遠ざけられた、その事件について知りたい。

調査の経緯と回答：“G-Search”（各種データベースを検索できる総合ディストリビュータ）にある日刊スポーツ新聞社の人物情報が参考になった。原文は転送できないので、必

要部分と参考になりそうな雑誌記事を返信した。

人物情報では『71年、ラジオ関東の番組内で都知事選での「美濃部支持」を発言し、番組を降板。73年には「夜のヒットスタジオ」（フジテレビの歌謡番組＝筆者注）で共産党の沓脱タケ子議員の当選にからみ「バンザイ事件」を起こし降板。以後あまりマスコミには登場しなくなった。』という記述があった。

調査は、まず前田武彦の著作物や雑誌記事を調べた。雑誌記事索引などで該当事件らしき見出しを見つけることができたが、現物の雑誌は所蔵がない。当館では有料データベース（以下、「DB」と記す。）のG-Searchを契約しているので、これで調べると上記のように端的に事件の記述があったので、これで回答とした。裏付けとして、新聞記事では「美濃部支持発言」などがあり、詳細については雑誌記事を紹介することにした。G-Searchは課金制であり、プリントアウトも不可であるので専ら事務用となっている。通常の検索サイトからでは調べられない事項が早く調べられるので、有料であっても利用したいDBである。その他にも有効なDBがあり、使用に際しては様々なハードルがあるが、図書館での利用はもっと広げるべきであろうと思う。

#### (2) レファレンス事例2

質問：成田市出身で台湾の水道設置に功績のあった「浜野弥四郎」についての資料はないか。

調査の経緯と回答：成田市や千葉県の郷土の人物に関する資料を調べたが、記述はなかった。郷土に詳しい市史編さん担当の職員に尋ねても知らないと言うし、水道関係の文献を見ても結果は同じだった。

本からは思わしい情報が得られなかったので、何かの手がかりにとGoogle（インターネットの検索エンジン）で検索してみた。すると、建設関係の人物を紹介したものや台湾の歴史関係のHPで浜野弥四郎の簡単な経歴や

功績を知ることができた。だが、成田市出身であることや、成田時代の弥四郎については記されていない。あるHPに『都市の医師（浜野弥四郎の航跡）』稲場紀久雄著 水道産業新聞社 1993年刊、という本の情報があった。この本に詳しい記載があるのでと期待したが、千葉県内の主だった図書館で所蔵している館はなかった。

そこで、国立国会図書館のHPのNDL-OPACで、同館がこの本を所蔵しているのを確認し、借受けの手続をとった。

この本から弥四郎は寺台村（現在の成田市寺台）出身で、もとは姓が黒川で後に浜野家の養子となったことが判明。詳しい経歴の記述もあったので、利用者にこの本を提供することで回答とした。ちなみに、この本は購入可能であったので地域資料として蔵書に加えた。

### 3 今後の取り組み・展望

レファレンスの受付は、口頭・電話・電子メールで受けている。電子メールでのレファレンス件数は、2002年2件、2003年0件、2004年1件であった。電子メールによるレファレンスはまだまだ少ない状況であるが、窓口での質問は非常に多岐にわたっている。

利用者が自ら調べられる参考資料室の蔵書構成と、インターネット情報への適切な案内が必要であると強く感じる。相談を受ける職員の能力も問われるところである。本についての知識はもちろん、電子情報を使いこなす技術が求められる。

成田市立図書館では、いまレファレンス事例の記録蓄積を行っている。これらを基にレファレンスDBの作成を進めていく方針である。地域情報については特に力を入れたいと考えている。地域の情報拠点となるべく図書館の役割は大きい。

## 東京都立図書館のレファレンスサービス ーホームページを活用した

### レファレンスサービスの展開ー

#### 1 はじめに

東京都立図書館は、都民の調査研究を支援する図書館として、良質で効果的な情報発信に努めている。

レファレンスサービスを担当している情報サービス課では、サービスの展開を図るため、都立図書館ホームページにおいて、Eメールによるレファレンスの受付を行っているほか（都内在住者に限定）、以下のようなレファレンス関連の情報発信を行っている。

- (1) レファレンス事例の公開（レファレンス事例データベース「しらべま専科」）
- (2) 独自作成データベースの提供（貴重資料画像データベース、東京関係雑誌記事索引、区市町村立図書館新聞・雑誌総合目録、類縁機関名簿など）
- (3) 各種サービス・資料の案内（ビジネス支援サービスや医療情報サービスの案内、特別コレクションの紹介）
- (4) レファレンス情報の発信（ニュースレファレンス、クローズアップ東京情報）
- (5) 各種パスファインダーの提供（「テーマ別に調べるには」）
- (6) 都内公立図書館への協力支援サービス（協力レファレンスの受付、レファレンス研修のテキストの提供など）

この中から、都立図書館ホームページの特徴的なコンテンツについて説明する。

#### 2 「しらべま専科」による事例公開

##### (1) レファレンス事例データベースの構築

都立図書館では、従来、レファレンス記録を紙媒体で蓄積してきたが、サービス部門全体で情報を共有化し、日常業務に活用すること等を目的に、平成14年度からレファレンス事例の電子化を進めている。市販のデータ

ベースソフト Microsoft Access を用いて「レファレンス事例データベース」（以下「事例データベース」と略）を構築し、平成14年11月からデータ登録を開始した。平成16年11月末までの2年間に登録された事例データは、約3,300件である。

##### (2) 「しらべま専科」の公開

Access版「事例データベース」の運用に伴い、館内での情報共有化は進んだものの、同データベースではホームページでの事例公開に対応できないため、平成15年度に、新たに公開用データベース「しらべま専科」を開発した。

公開用データベース「しらべま専科」は、「事例データベース」の中から都立図書館として特徴的な事例を選択・加工して掲載したものである。平成16年3月の公開後2度のデータ更新を経て、平成16年11月末現在、617件の事例が公開されている。公開事例の質問内容別の内訳は図1のとおりで、文献紹介、事実調査の割合が高いのが特徴である。

図1 公開事例の質問内容別内訳

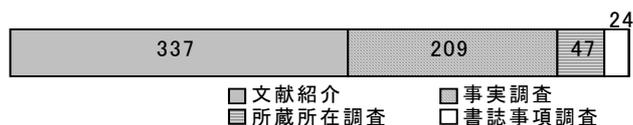


図2 「しらべま専科」トップ画面



「しらべま専科」では、キーワード、NDC分類、質問種別、質問カテゴリからレファレンス事例を検索できる。また、詳細情報画面には、「調査に使用した資料」から蔵書検索の資料詳細画面にリンクし、最新の資料情報を確認できる機能を備えている。

図3 「しらべま専科」検索結果詳細画面



「しらべま専科」での事例公開の目的は、  
 ①利用者のセルフレファレンスに資する、  
 ②図書館で受ける質問の種別や内容の案内、  
 ③都立図書館の所蔵資料のアピール等である。公開事例の選定にあたっては、①事例から個人が識別できないようにする、②差別表現がないか注意する、③公益のために公開するという3つの公開基準に照らし、厳正なチェックを課している。また、「事例データベース」には「業務用」と「公開用」の2つの回答欄を設けており、公開基準に沿って編集・加工した「公開用」の回答のみを「しらべま専科」に掲載している。さらに、入力規則を整備し、例えばインターネット情報を記述する際には、URLや最終確認日を明記する、個人のホームページからの情報は記述しないなど、具体的な方式を定めている。

なお、都立図書館ホームページでは、「しらべま専科」と共に「レファレンス事例100」でも事例を紹介している。「レファレンス事例100」は「しらべま専科」準備版として平

成15年4月に公開したもので、カテゴリ別に配列され、一般利用者向けに平易な文章で読み物風にまとめられている。このページへのアクセスも比較的多いことから、「しらべま専科」公開後も併載し、当館レファレンスサービスのPRを行っている。

### (3) 事例公開の今後

「しらべま専科」で公開している事例件数は、「事例データベース」登録事例の2割弱にあたる。現状では公開に適さないとされた事例には、具体的な回答に結びつかなかったものが多く含まれている。調査過程、職員のスキル、資料の所蔵状況、調査時間等、回答が得られなかった要因を分析し、業務にフィードバックしていきたいと考えている。また、このうちの未解決事例については、利用者との双方向コミュニケーションを目的として、公開を予定している。

今後の課題としては、「しらべま専科」への定期的な事例追加や、既公開事例への最新情報の追加等、維持管理や更新の問題が挙げられる。現状では、事例データの編集・加工に予想外に手間がかかっているため、より効率的に更新作業を進める方法を模索中である。一方、国立国会図書館の「レファレンス協同データベース実験事業」が全国規模で進行中である。都立図書館として、「東京」に関するレファレンス事例の提供・公開を積極的に行っていくことも課題の一つである。

繰り返し寄せられる質問に回答する際に徐々に活用され始めた「事例データベース」だが、業務の中でさらに有効活用を図ってきたい。

## 3 東京室の情報発信

### (1) 東京関係雑誌記事索引データベース

東京室では、東京都発行の雑誌や東京地域の研究誌、情報誌など、約1,300誌を所蔵している。その中から、都の広報誌・紀要・研究報告類、区市立の郷土博物館等の紀要類、

地域情報誌など約 100 誌を採録対象とし、記事名、著者名、雑誌名などから検索できるようデータベース化したものが「東京関係雑誌記事索引データベース」である。

平成 16 年 12 月現在、採録記事数は約 75,000 件。採録対象期間は、おもに平成 5 年～15 年発行分である。平成 16 年度末までに、さらに 1 万件のデータ入力を予定している。国立国会図書館雑誌記事索引の採録対象誌と重複するのは 20 誌であるが、他の約 80 誌は独自の入力情報となっており、「東京」に関わるレファレンスに役立っている。

#### (2) クローズアップ東京情報

平成 14 年度に始まったニュースレファレンスの実績を踏まえ、平成 15 年度から、地域の日常的な課題解決のための情報発信として、「クローズアップ東京情報」をスタートさせた。ほぼ毎月 1 テーマずつ、『広報東京都』の記事などを参考にしながら、都政や東京に関するタイムリーな話題を取り上げ、関連する資料や Web 情報を紹介している。平成 15 年度に 8 本、平成 16 年度は、11 月末現在で『東京都の公園』の巻、『災害に備えあり』の巻、『東京の水産業、危機からの脱却！』の巻、『仕事をさがす』の巻など 7 本をホームページ上に掲載している。

「クローズアップ東京情報」の特徴と狙いは、①「東京」という地域の課題、ニュースにこだわる、②速報性を重視する（資料の網羅性・完璧性は求めない）、③インターネット情報へのリンクも増やす、④東京関係の行政資料や地域資料の利用を促進させる、などである。また、作成は、Web を使った情報発信のスキルアップも兼ねているので、東京資料系の職員全員が交代で担当している。

#### 4 ニュースレファレンス

「ニュースレファレンス」は、平成 14 年 7 月末の開始以来、新聞記事を糸口にしたテーマ設定の下に、所蔵図書・所蔵雑誌・Web 情

報を紹介している。更新頻度は月に 1～2 回で、実績は既に 40 回を超えた。

ニュースレファレンスの目的は、①時事的テーマについて、図書館側から先行して所蔵資料と Web 情報の紹介を行い、Web サイトを活用したレファレンスサービスの推進を行うこと、②潜在的レファレンス需要を持つインターネット利用層へ、都立図書館レファレンスサービスの PR を行い、利用の拡大を図ることである。

内容的特色は、①需要先取りの情報発信、②活字資料（図書・新聞・雑誌・パンフレットなど）と関係リンク集の併載、③速報性、④関連需要に対するレファレンスサービスのアピール、の 4 点である。

今年度は、鳥インフルエンザ、電子書籍、水木洋子、オリンピック、国際コメ年、路線価、ヒートアイランド現象、アメリカ大統領選挙、貨幣（新紙幣発行）、流行語（「流行語大賞」発表）をテーマとしている。

ニュース性の重視から、最新版以外は直近 3 本のみ掲載し、鮮度を維持している。言い換えれば、常時 4 本掲載していることになる。10 月には、4 本で約 2,000 件のアクセスがあった。

今後も生活に密着したテーマを切り取り、「都立図書館で調べられること」を積極的に紹介していく予定である。

#### 5 貴重資料画像データベース

レファレンスで要望が多いにもかかわらず調査が困難なものの一つとして、画像情報の検索が挙げられる。特別文庫室では、江戸・明治期の役者絵をはじめとして風景画・武者絵・風俗画等一般の錦絵や、建築図面を多数所蔵している。これらの検索手段として、役者絵が検索できる画像検索システムを平成 12 年度から館内に設置したパソコンで公開を始めたところ、好評であった。これを基礎に江戸城造営関係資料とあわせた新たなシス

テムを開発し、約 8,850 件のデータについて、平成 16 年 3 月から Web 上での公開を開始した。10 月には、月 4,000 件を超えるアクセスがあった。

まず、どのような資料が所蔵されているのかわからない方のため、各資料群を横断して検索できるようフリーワード検索画面を設け、全ての検索項目を対象に検索ができるようにした。また、検索値を入力しなくてもどのような資料がデータベース化されているかブラウジングできる機能として、全件表示機能を設けた。

詳細検索では、書誌データの殆どと各資料群に付与された分類から検索することが可能である。各詳細表示画面に表示されているデータをクリックするだけで、再度検索できる機能も備えた。

今後は 14 に及ぶ各文庫の目録情報全体の公開を検討しており、さらに画像情報を付加していくことを目指している。

## 6 まとめ

東京都立図書館では、今後、既存のコンテンツを充実していくだけでなく、新規コンテンツの公開を目指す。平成 17 年 2 月には、新規コンテンツとして、「類縁機関名簿」（詳細検索版。キーワード等による全文検索等が可能。）、「児童・青少年関係雑誌記事索引」や「都立中央図書館作成雑誌目次集—総目次・総索引リスト」を公開した。

ホームページを活用した効果的な情報発信により、都立図書館のレファレンスサービスの利用の拡大と、コンテンツを活用した都内公立図書館への協力支援サービスの推進を図っていきたい。

## 神奈川県立図書館における レファレンスサービス

はじめに

当館は、社会科学や人文科学の分野で特色をもつ調査研究・課題解決型リサーチ・ライブラリーとして、レファレンスサービスを展開している。本稿では主に電子メール、市町村立図書館等職員向け研修、行政情報サービス、県立高校へ行っているレファレンス業務について述べる。

### 1 電子メールレファレンス

図書館情報ネットワーク・システムの第2次システムが稼働した平成12年3月から図書館のホームページからのメールによるレファレンスサービスを導入した。

当館のレファレンス受付窓口は、5セクション6窓口、つまり、かながわ資料室（神奈川県に関する全般的事項）、新聞雑誌室（新聞・雑誌に関わる事項）、国際資料室（外国語で記述された資料に関わる事項）、視聴覚センター（視聴覚資料に関わる全般的事項）、協力室（県内市町村立図書館等機関を対象とする全般的事項）、調査相談室（各室担当事項以外の全般的事項）である。そのため、ホームページから入力された質問は、まず、調査相談室の担当者がその内容に応じて適切な窓口に分け、各窓口から回答し、全体的な統計や記録は調査相談室で管理している。

サービス開始以来、利用件数は年々増加し、毎日コンスタントに受付けており、質問受付の方法として定着した。また、県内からの問い合わせだけでなく、県外からの利用も増えている。質問内容は、所蔵調査、所蔵機関調査、書誌事項調査、事項調査など多岐に涉っている。

メールレファレンス処理件数

	12年度	13年度	14年度	15年度
かながわ資料室	27	56	58	55
新聞・雑誌室	21	44	34	42
国際資料室	1	3	0	0
視聴覚センター	0	18	9	11
協力室	28	40	34	30
調査相談室	171	216	248	310
合計	248	377	383	448

（受信数と処理件数は必ずしも一致しない）

地域別メールレファレンス受信数

	12年度	13年度	14年度	15年度
県内	169	280	235	272
県外	44	69	57	104
合計	213	349	292	376

回答期限別レファレンス受信数

	13年度	14年度	15年度
2～3日	185	162	194
1週間	110	83	117
1ヶ月	46	42	50
なし	8	5	15
合計	349	292	376

### 2 レファレンス研修

#### (1) 市町村立図書館等職員向けレファレンス研修

当館では、市町村立図書館等職員を対象に、基礎、専門に分けて年間7～9日の研修を行い、その中でレファレンスをテーマにした研修を合計4日間ほど行っている。

平成15年度は、以下のように実施した。

ア 基礎研修の中でのレファレンス研修  
図書館業務の基礎理論及び実務に関する研修

の中でレファレンスの基礎（レファレンスインタビューの心得等）として2日に分けて行った。

1 日目の講義内容は「レファレンスの基礎を学ぶ」、「理工系レファレンス入門 - 神奈川県立川崎図書館の資源を知る - 」、2 日目の講義内容は「人文系レファレンス入門 - 基本的なレファレンスブックと神奈川県立図書館の事例 - 」、「図書館員のためのインターネット検索入門」であった。

#### イ 専門研修の中でのレファレンス研修

図書館業務について相当程度の経験を有する市町村立図書館等職員を対象に、人文社会系・理工系に分け、及び特定のテーマに絞ったレファレンス研修を2日に分けて行った。

1 日目の講義は「神奈川県立川崎図書館における特許情報サービスについて」、「理工系レファレンス演習」、2 日目の講義は「日本文学関係のレファレンス」、「音楽資料の調べ方～事例紹介を中心に～」、「新聞・雑誌室におけるレファレンス」、「レファレンスツールとしての外部データベース～日経テレコン 21 の概略～」のテーマで行った。

#### (2) 市町村立図書館等職員受入研修

市町村立図書館から派遣される職員を当館で2週間程度の期間で受入れ、実施している。特にレファレンスの研修の希望が多いため、調査相談室はじめ、新聞雑誌室、かながわ資料室等でレファレンス業務を中心に研修を実施している。

### 3 行政情報サービス

当館では、従来から県機関へのレファレンスサービスも行ってきていたが、サービス業務を体系化することで、より効率的なサービスの展開を図るとともに、行政職員の図書館への理解を深めてもらいたいということもあり、平成14年12月に行政支援サービス検討チームを発足させた。そして、翌年6月には当館総合企画会議の下に、5つの部会の1つとして行政支援部会を設置した。

一方、平成14年度末には地方自治関連文献の資料ガイド『地方自治の現在』を発行し、各部署総務室を通じて配布した。『地方自治の現在』は、当館所蔵の地方自治に関する資料を紹介した16頁の小冊子である。これを活用して平成15年度神奈川県新規採用職員研修では、当館職員2名による図書館活用法等の講義も行った。

また、生涯学習施設との連携を図るため、県立歴史博物館の特別展や県立近代美術館の展示に関連する当館所蔵の資料目録を作成し、各館の入館者に配布した。

平成15年度末には県職員向けの案内チラシ「行政情報サービス」を作成し配布、また、『地方自治の現在』も改訂した。

平成16年4月に行政支援サービスと県立高等学校連携・協力部会の2つの部会を統合して図書館サービス企画推進部会を発足させ、併せて「行政支援サービス」を「行政情報サービス」に名称変更した。

行政機関へのレファレンスサービスは、下表のように、おおよそ年度ごとに増加してきている。

県機関へのレファレンスサービス件数

年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
件数	5	16	8	74	83

(調査相談室のみの件数)

### 4 県立の図書館と高校による連携協力モデル事業

県立高等学校へのレファレンスサービスに貸出しも含めて県立高等学校連携・協力事業として立ち上げ、1つの体系化されたサービスとして展開することにした。

平成15年3月、モデル校として県立高校5校を選定し、5月には県立の2図書館と5校の関係者、高校教育課及び生涯学習文化財課職員が集まり、最初の事業説明・打合せ会を開催した。

そして、各モデル校に、市町村立図書館と同

様の ID・パスワードを設定し、県立の図書館資料に OPAC 予約をすることができるようにした。

また、この事業の案内パンフレット『応援します！県立図書館』を各モデル校に配布し、県立の図書館の所蔵検索やレファレンスサービスの PR を行ったほか、各校の教職員のためのレファレンス研修会も開催した。

平成 16 年度は、モデル校を 10 校に増やし事業を継続中であり、図書貸出冊数の伸びに比べて、レファレンス件数は際立って伸びてはいないが、定着しつつある。

県立高校へのサービス件数

	15 年度	16 年度
貸出冊数	168	138
レファレンス件数	52	31

(16 年度は 11 月末現在)

#### 5 今後の取り組み

当館は「県立図書館レファレンス業務指針」に基づき、冒頭のサービス受付窓口で構成した「レファレンス担当者連絡会議」を設置して、職員のスキルアップを図っている。また、「高度で専門的なニーズ」に対して、各室と連携を取りながら、業務を展開しているところである。

現在、「調査相談機能」等の強化を図るため、短期・長期的な取りまとめの段階にある。如何に「神奈川らしさ」のコンテンツを構築し、発信していくかが課題である。