

## 和歌山地域

### コンソーシアム図書館について

#### 1 和歌山地域コンソーシアム図書館とは

和歌山地域コンソーシアム図書館（以下：コンソーシアム図書館）とは、地域社会・生涯学習活動を支援するため、「県内すべての人をサービス対象に、県内に在る蔵書の所在情報のすべてを共有し、県内すべての地域から利用できるシステム」として、平成 13 年 10 月に設立された県内の図書館の蔵書情報を提供する Web 上の仮想の図書館（横断検索システム）である。現在、多くの地域で横断検索システムが稼働しているが、当時としてはまだ珍しく、検索対象館が公共図書館や大学図書館という館種を越えた検索が行えるのが特徴であった。



また、コンソーシアム図書館では、横断検索だけではなく、地域の図書館を「利用カウンター」として、他館資料の取り寄せ等が可能である。

このような館種を越えた連携および横断検索システムの構築が実現した背景には、和歌山地域図書館協議会がある。

#### 2 和歌山地域図書館協議会の設立から和歌山地域コンソーシアム図書館運用開始まで

和歌山地域図書館協議会は和歌山県内の大学・公共図書館間の協力・連携の促進を図るため、平成 8 年 10 月に和歌山大学の呼びかけにより組織された。加盟館は和歌山県内の大学・短大・高専図書館および県立図書館を正加盟館、その他の市町村立図書館を準加盟館とし、事務局は和歌山大学附属図書館に置かれた。

当時の大学図書館は学外者への開放は行われておらず、協議会での議題も当初は大学図書館間の相互利用（入館の許可）等が取り上げられていた。その後、共通利用証や相互利用便覧などを作成し、利用実績は少ないものの協力・連携の体制が整えられていった。

このような中、平成 13 年 8 月に和歌山大学より地域図書館協議会に加盟する図書館が保有する蔵書情報の共有化を図り、総合的な蔵書情報及び検索手段を提供すると同時に、県下全域をフォローする利用の枠組みを構築したいという申し出を受け、県立図書館が全面的に協力するという形で、コンソーシアム図書館の準備が始まった。

和歌山大学では地域に密着した大学を目指し、様々な事業が行われていた。同様に附属図書館でも、一般開放が行われ、さらに蔵書情報を公開し、遠隔地へも地域の図書館を通じて資料の利用を促進したいという意向があった。システムの開発、管理維持は和歌山大学が行い、県内の公共図書館（当時 20 館）への参加の要請交渉を県立図書館が行った。

こうして平成 13 年 10 月 1 日にコンソーシアム図書館のシステムが稼働した。

当初、5 館がデータ提供館として参加し、検索可能な書誌の合計は約 100 万件であった。

また、「利用カウンター」として県内の一部を除く公共図書館・大学図書館での資料取寄せの申し込みが可能となった。

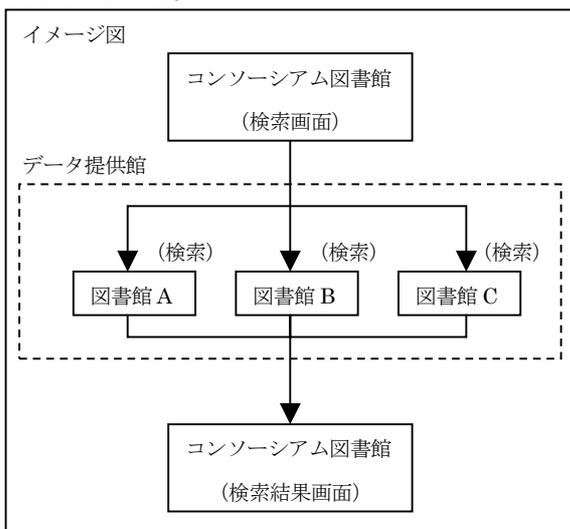
### 3 運用開始直後の利用実績

多くの報道機関に取り上げられたため、運用開始直後の1ヶ月の蔵書検索アクセス数は2,612件、その後1年間は1ヶ月平均約1,200件前後であった。

相互貸借の件数については、和歌山県立図書館情報オンラインシステム（市町村用貸出申込システム）が以前から稼動しているため、公共図書館間の相互貸借を除いた数字では、県内図書館間の相互貸借件数は1年間で28件39冊であった。

### 4 横断検索の特徴

コンソーシアム図書館の横断検索システムはデータベース分散型のシステムであるため、実際の検索はデータ提供館のWebOPACで行われている。



そのため、各館のWebOPAC仕様の違いから、検索精度の問題がある。例えば、「ハリーポッター」で検索した場合と「ハリー・ポッター」で検索した場合とでは所蔵館の数が違ってくる。

また、検索を各館のサーバで行うため、全ての館の検索結果が表示されるまで時間がかかるという問題もある。

しかし、データ提供館はWebOPACを導入していれば、特別な設定やソフト、ハードの

必要なく、コンソーシアム図書館へデータを提供することができる。この利点は後にデータ提供館を増やす際に非常に有効であった。

### 5 和歌山県の総合目録へ

その後、県内各図書館のシステム更新などで、WebOPAC導入館が増加したため、データ提供館を募ることとなった。さらに、和歌山大学では「公立図書館専用総合目録データベース」として、WebOPAC未設置館の書誌データを集約し、他のデータ提供館と同様に横断検索が可能なシステムを構築した。

こうして平成15年2月にコンソーシアム図書館は新たなデータ提供館と「公立図書館専用総合目録データベース」とのリンクにより、データ提供館11館、検索可能書誌件数は約160万件となった。その後もデータ提供館が増え、平成16年11月の時点で21館（うち公共図書館14館）となっている。

新規データ提供館が追加された平成15年の年間利用数は、1ヶ月平均アクセス数約2,000件、相互貸借件数は31件55冊であった。

### 6 現在の課題

現在、コンソーシアム図書館設立のきっかけとなった和歌山地域図書館協議会は年に、1度開催され、相互協力や、コンソーシアム図書館利用促進について引き続き協議が行われている。また、各正加盟館の担当者でコンソーシアム図書館運営委員会が組織され、運営に関する意見交換が行われている。これらの中で、指摘されている課題としては、相互貸借に係る送料負担である。

県立図書館から市町村立図書館への貸出は宅配便や郵送を使っている。送料は各館片道負担となっており、利用者は送料の負担なしで利用できる。しかし、大学～大学間および大学～公共図書館間の貸借は基本的に借受け館が送料を全額負担することになっており、

利用者に負担してもらっている館が多い。そのため、利用が敬遠されることがある。

また、職員体制や、大学の管理運営などによる理由から、一部の館では相互貸借が制限されている。

これらの課題については、今後、各館の改善に向けた取り組みが期待される。

相互貸借については、まだまだ課題が残されているが、蔵書検索のサイトとして、図書館でのレファレンス業務から一般利用者まで幅広く利用されている。現在、コンソーシアム図書館では、さらにデータ提供館を拡大し、一部の県立学校図書館の蔵書情報も検索可能とする計画があり、今後とも和歌山県内図書館の総合目録としての役割が期待されている。

堺市立中央図書館における  
「図書館サポーター養成講座」について  
「堺図書館サポーター倶楽部」  
を中心として

1 はじめに

「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」の中で、本市図書館が実施している「図書館サポーター養成講座」についての事例の報告は若干、なじまないように思われた。

しかし、レファレンスサービスはノウハウの確立や体制をつくることが課題であることはもちろん、利用者自身が資料にアクセスできることや、利用者が誰に、あるいは、どのような機関にレファレンスを依頼するかという図書館の利用者教育も課題である。利用者は図書館独自の分類体系だけではなく、図書館運営の複雑化や、運営に携わるボランティアと相対することもあろう。

「図書館サポーター養成講座」は資料へのアクセスの方法や図書館の運営などを知ることができる図書館利用者教育の一環である。

また、市民がボランティアの活動を通して情報支援を含めたフロアワークに関わっていく上で、市民の参画による地域に根ざした将来性のある業務として確立していく必要がある。

2 堺市立図書館の概要

堺市は大阪市の南に位置する。人口は約 83 万人、面積 149.99 m<sup>2</sup>を有する中核市で、平成 17 年 2 月に隣接する美原町と合併、平成 18 年 4 月には政令指定都市への移行を視野に入れている。

明治 22 年に本市が発足する以前から、南蛮文化を取り入れる先進気鋭の文化が栄えた町であり、図書館の歴史は大正 5 年に始まる。市民の寄贈による江戸期発刊の和装本をはじめ、個人コレクションなどの数々の貴重書も

含めて蔵書冊数は約 145 万冊を所蔵する。中央図書館を中枢として 5 区域図書館と 6 分館の市内 12 館において、年間貸出冊数は約 380 万冊となり年々増加傾向をたどっている。

なお、平成 17 年 4 月開館予定の東図書館により 6 支所区域の行政区分に核になる区域図書館が全て整備される。

また、職員についても 96 人中の司書率は 86%で、分館も含めた市内全域サービス網の中で、きめ細やかな利用サービスを展開している。日常の業務では蔵書の一般資料の中で専門的資料を分担収集するなど資料の有効利用を図ることやサービスの向上だけでなく、従来から、市民との協働による図書館運営を行っている。

3 図書館業務ボランティア「堺図書館サポーター倶楽部」

(1) 業務ボランティアの導入の経緯

本市図書館における図書館ボランティア導入への取り組みは、阪神淡路大震災を機にボランティア活動が注目され、市民の参画が市の施策で打ち出されたことにさかのぼる。

昨今のボランティア活動が取り上げられている中で、新たに開設された図書館においては開館前から「友の会」という名の業務ボランティアの活躍が注目されているが、本市では歴史ある「堺市図書館友の会」を始めとし、「堺市子ども文庫連絡会」のほか、多くのボランティア団体による活動支援を受け入れ、共に歩んでいた。

このような状況の中で、現在の新たな業務ボランティアの導入が図書館主導の養成講座により行われること、ボランティアが排架等の図書館の日常業務に関わる活動を行うことに対し、図書館内部においてアウトソーシングに繋がるなどの危惧も含めて、その導入の是非については議論の分かれるところであった。

ただ、住民自治が自治体の根幹である中、

地域住民の支援により、個人の技能を生かすことが、市民の自己啓発、自己実現に繋がり、より豊かな図書館サービスに繋がるということで実施に至った。

#### (2) 業務ボランティアの主な目的

本市図書館における組織化された業務ボランティアは「堺図書館サポーター倶楽部」と名付けた。目的は前段にもふれたように、図書館が市民個人の能力を発揮できるステージを用意し、ボランティアによる具体的な地域社会への貢献により図書館サービスの向上に繋げることがあげられる。

また、市民が図書館業務や運営を支援することで、図書館への理解、関心を高め、今後の図書館を利用するのに役立つことや、図書館を暮らしの中を感じることで、地域社会での図書館を根付かせることも、この業務ボランティア活動を通して可能となる。

したがって、ボランティアの養成だけが主な目的ではないため、「図書館サポーター養成講座」は図書館業務ボランティアを志す人のみならず、「図書館に興味のある人、もっと図書館を知りたい人」も対象としている。

#### (3) 「堺図書館サポーター倶楽部」の体制

本市図書館では、市民が業務ボランティアの活動をする前に必ず前述の「図書館サポーター養成講座」（以後「講座」という）を受講することになっている。毎年約1回の開催で20～30人の参加の申し込みがあり、ほとんどの方々が受講後、「堺図書館サポーター倶楽部」に登録する。平成12年から始まった講座で現在の登録者は150人を数える。ただし、実際の活動率は46%である。

なお、講座の受講後は、図書館で「ボランティア登録者リスト」を作成し、登録者のボランティア活動を希望する図書館よりボランティア活動を案内し、業務ボランティアに参加することになる。現在、活動図書館は支所区域毎にある区域図書館となっており、職員が少数で業務の分割が困難な分館については

活動対象から外している。

(4) 「図書館サポーター養成講座」の内容  
講座については現在、中央図書館で開催している。年1回の開催のため、市民からボランティア活動の希望の申し出があれば簡易版の講座を検討している。

当初は2日間の開催をしていたが、現在は1日の講座になり、午前中は本の排架と十進分類の説明後、施設見学と書架整理を実習する。午後は地域資料、堺市立図書館の概要とボランティア活動の説明を行ない、図書の装備を実習する。

開催場所が中央図書館であることについては、当館の歴史的に価値のある貴重資料や地域資料、また図書館システムや整理業務などを中央図書館が集中管理していることなどを受講者に体感してもらい、今後、図書館を活用する中で参考になると考えるためである。

なお、十進分類はその体系や請求記号についての講義後、実際に排架をすることで、更に理解を深めてもらう。受講者からも「本のもどし方が分かった。」との声を聞いている。

また、地域資料の講座については、その収集・保存の意義やシステム、概要の説明後、貴重資料を実際に見てもらい、説明している。地域資料に関連する講座や展示、またインターネット上での「デジタル郷土資料展」を別途催しているが、こういった収集や整理の説明をする機会は少なく、これにより地域資料の重要性やアクセスの仕方などを知ってもらうことができる。

図書館の概要、歴史の説明では当館の歴史や内容を知ること、地域の図書館に興味や関心を持っている方々が満足され、歴史を持った図書館であることを情報発信することで、信頼を得る一因となっている。

講座の内容の中で地域資料やボランティアなどについては図書館ホームページに掲載しているが、体系的に見られないため、見過ごされている部分と考えられる。図書館利用者

教育を兼ね、講座の内容をホームページに掲載するなど、情報発信が課題である。

#### (5) 業務ボランティアの活動内容

業務ボランティアの活動内容のひとつに排架がある。「ご都合の良い時に活動を…」と案内をしているが、定期的な実施の方が比較的多くの方が参加している。図書館サポーター(以下「サポーター」という。)が書架整理の作業中に利用者からの質問があった時は、簡単な書架案内程度のことはお願いをしている。サポーターは作業中に十進分類についての疑問がわくので、職員のサポートは若干必要となる。ほかに、行事開催時の受付、会場案内などのサポート、寄贈資料の装備や、製作物の作成などがある。

おはなし会等の協力団体である“おはなしボランティアグループ”とは違い、サポーターの活動内容によっては開催通知や参加者名簿の作成、また、例えば図書の装備では作業の準備や後片付けなどを職員が行っている。これらを一貫して行えるようサポーターが自立できる環境を整えることやボランティアが図書館業務を行っている時に生じる疑問や問題点を職員へフィードバックする体制をつくることが課題である。

#### 4 今後の課題と展望

図書館ボランティア活動の内容について、書架整理のひとつをとっても達成感を得ることに個人差がある。そのため、参加するサポーターの活動内容の組み立てには一考を要する。展示ケースを活用したディスプレイなどのサポーターが技能を活かせる活動内容を考えるか、または書架整理等の単純作業であるなら内容に幅を持たせる等の工夫が必要である。図書館から自立した地域の活動団体として機能するため、こうした環境整備を進め活動を活発にすることが、将来的には地域に根ざすボランティアグループのひとつとなるものと考えられる。

また、関連行事などを通して、他の地域ボランティアグループとの協働により、ボランティア間のネットワークを構築することも今後の課題の一つである。

#### 5 おわりに

サポーターが定期的に図書館での活動に参加している時、図書館ボランティア活動がひとつのコミュニティの場であることを感じる。将来的にはその活動の場からの情報発信も可能であり、諸外国のように図書館の利用者教育を利用者の立場から考え市民が主体となることも考えられるだろう。図書館の運営では図書館協議会の外側からみた図書館運営についての提言もあるが、市民がこのような図書館業務に直接参画し内側から図書館をみることができれば、図書館の活性化に繋がるだろう。“図書館は成長する組織体である”というが、図書館側の論理で運営されがちであるのに対し、市民との協働による運営が、ソフト面の利便性を促し、図書館の更なる発展に繋がることと思う。

## 岡山県立図書館のレファレンスサービス －「レファレンスデータベース」と 「オンラインレファレンス」の活用－

### 1 はじめに～新しいレファレンス体制

2004年9月25日、岡山県立図書館が新館開館した。新たに、6部門の主題部門別閲覧制を採用したのに伴い、レファレンス体制も充実した。すなわち、人文科学資料部門、児童資料部門、社会科学資料部門、自然科学・産業資料部門、郷土資料部門の各部門が専門的な質問や課題に対応するとともに、参考資料部門が課題を持つ利用者のガイド、質問の振り分け、調整等を行う体制である。個別の質問と回答の事例は「レファレンスデータベース」に蓄積され、一連の処理が完了する。

「レファレンスデータベース」は、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>」の3つの機能のうちの1つである。ちなみに、他の2つの機能とは、第1に、県域図書館等の所蔵資料の一括検索と資料搬送網が結びついた「岡山県図書館横断検索システム」、第2に、郷土に関するWebページや、音声、動画等のデジタルコンテンツを検索、内容視聴できる「郷土情報ネットワーク」である<sup>1)2)3)4)</sup>。本稿では特に、「レファレンスデータベース」とそれを補完する「オンラインレファレンス」の概要を紹介する。

### 2 「レファレンスデータベース」の構築経緯

「デジタル岡山大百科」の計画は、1996年10月、岡山県高度情報化実験推進協議会が岡山情報ハイウェイの構築や活用の促進を図るために設けたモデル実験へ、図書館の立場で協賛参加したことに始まる。特色は、県立図書館が結び目となって、県域図書館、類縁機関等と連携、協議しながら、ネットワーク基盤を構築、提供している点にある。

「レファレンスデータベース」は当初の計画

にはなかったが、そうした協議の場の一つである、公立図書館ネットワーク研究会で、市町村立図書館から出た強い要望を受けて取り組んだものである。

### 3 「レファレンスデータベース」の構成要素

「レファレンスデータベース」は以下の要素から構成される。

- ① 事例タイトル
- ② 質問内容
- ③ 回答内容
- ④ 回答館
- ⑤ 回答者
- ⑥ 主題 (NDC分類, 件名, キーワード)
- ⑦ 事例入力者
- ⑧ 情報源 (質問情報源, 回答情報源)
- ⑨ 質問区分 (一般, 高等学校, 中学校, 小学校高学年, 小学校低学年以下より選択入力)
- ⑩ 場所 (どの場所, 地域を対象とした事例かを入力)
- ⑪ 時代、時期 (どの時代、時期を対象とした事例かを入力)
- ⑫ 日付 (受付日, 回答日, 公開日, 更新日, 有効期限日, 利用開始日)
- ⑬ 協力館、協力機関、協力者
- ⑭ 該当情報 URL
- ⑮ 関連情報 URL

以上の要素を可能な範囲で入力する。検索については、通常の文字列検索のほか、地図や年表からの検索も可能としている。なお、要素については、「Dublin Core」と呼ばれる国際標準規格のメタデータ (目録・索引) の形式に対応付けている。これによって、「デジタル岡山大百科」の他のメタデータをも合わせた統合検索が可能になる。

### 4 「オンラインレファレンス」の仕組み

事例の登録については、ID、パスワードを付与された各館担当者が、インターネット経由で

システムにログインし、各館に用意された領域に、事例の各要素を逐次入力するのを基本とする。ただし、日常業務への上乗せ作業が困難な面を考慮し、負担軽減と支援の仕組みを用意した。具体的には、メールレファレンスに対応した「オンラインレファレンス」である。背景には、当館が2002年度に受け付けたメールレファレンスの件数が全国2位に相当する536件という状況もある<sup>5)</sup>。

仕組みは以下のとおりである(図1)。

- ① 各館ページに用意されたレファレンス依頼ボタンを利用者が押す<sup>6)</sup>。
- ② レファレンス依頼ページが表示される。
- ③ 依頼ページの各欄に、質問者自身が質問等を書き込み、送信ボタンを押す。
- ④ 送信されると、館宛にメールが届くとともに、インターネット上の館毎のレファレンス依頼一覧リストに登録される。
- ⑤ 一覧リストの一つを職員が選択すると、詳細画面が表示される。回答欄に記述し、送信ボタンを押すと、回答メールが利用者

に届くとともに、「レファレンス業務データベース」に登録される。

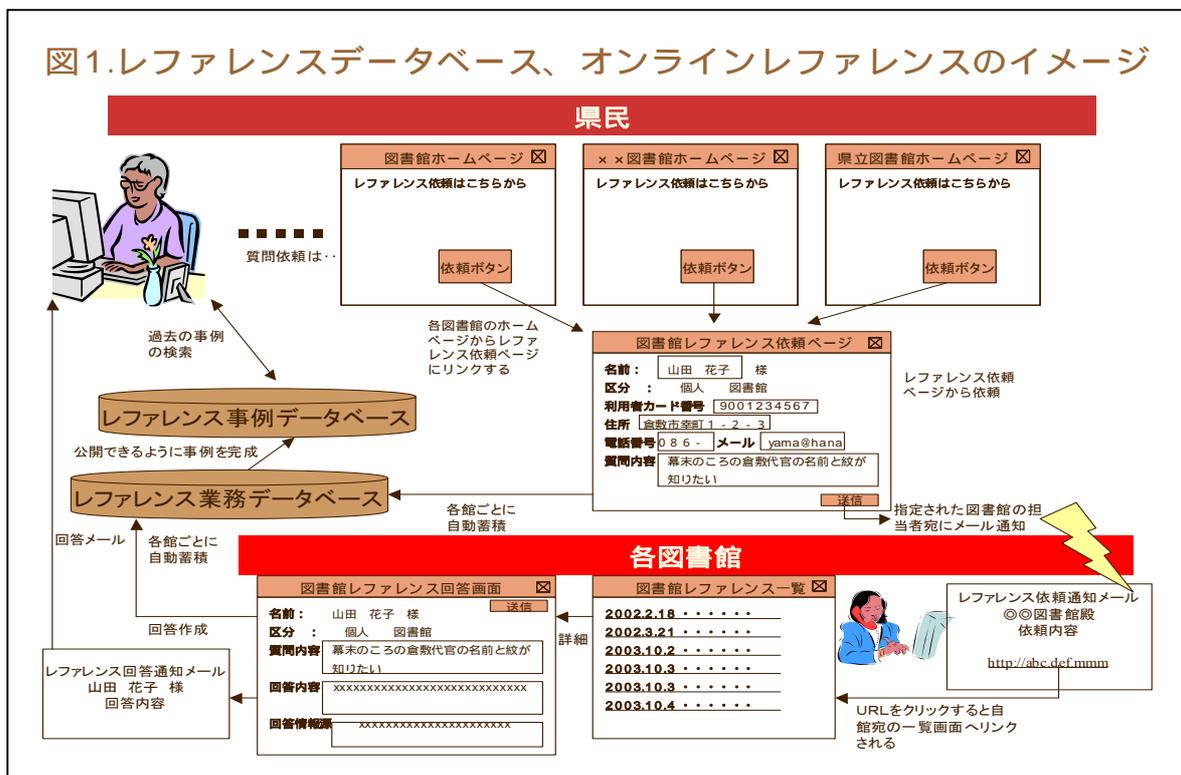
- ⑥ 「レファレンス業務データベース」の個別事例を、後述するガイドラインに基づいて補記し、インターネット公開できるものについては「レファレンス事例データベース」に移動し公開する。

以上のように、「レファレンスデータベース」は、作業用の「レファレンス業務データベース」と公開用の「レファレンス事例データベース」から構成される。

## 5 公開用レファレンス事例の選定に関するガイドライン

「レファレンスデータベース」は、インターネット公開し、情報共有することを目的に構築されている。事例の公開については、以下の「レファレンスデータベース 公開用レファレンス事例の選定に関するガイドライン」に基づき各館担当者が判断する。

図1.レファレンスデータベース、オンラインレファレンスのイメージ



(1) 選定するもの

- ア 郷土や特定分野に関するもの。
- イ 調査過程、典拠が示されているもの。  
なお、文献典拠はなくても、関係機関が裏付けを与えている場合も含む（情報源の項目にその旨記載）。
- ウ 調査事例が多いもの。
- エ 回答不能であったものでも、調査過程が詳細に示されているもの。

(2) 選定しないもの

<質問に関するもの>

- ・ 著名人でない、一般的な個人名が質問に含まれるもの。
- ・ 簡易なもの（単なる所蔵調査、所在調査、複写依頼等）。
- ・ あきらかに公序良俗に反するもの。
- ・ 特定企業や商品等の宣伝にあたるもの。

<回答に関するもの>

ア プライバシーに関わるもの

- ・ 著名人でない、一般的な個人名が回答に含まれるもの。
- ・ 個人情報（住所、電話番号等）が含まれるもの。
- ・ 個人に関する調査で、公開されているが、市販の人名事典等に掲載されない情報があるもの。

イ 著作権法の範囲を越えるもの

- ・ 回答の中で著作権を越える範囲で引用がされているもの。
- ・ 回答として画像や図をコピーして送ったもの。

ウ 調査過程、典拠が確認できないもの

- ・ 調査過程が示されていないもの。
- ・ 典拠が示されていないもの。
- ・ インターネットの情報を典拠としていて他のレファレンスツールで確認ができない情報を含むもの。

エ その他

- ・ 特定企業や商品等の宣伝にあたるもの。

## 6 おわりに～質的量的充実を目指して

以上の取り組み成果としての2004年末時点の公開事例件数は637件である。なお、各館の入力データについては、国立国会図書館のレファレンス協同データベースの形式に抽出し送付する便宜を県立図書館として図り、二度手間とならないようにしている。司書の専門性が結実するレファレンスデータベースを、各館がギブアンドテイクの姿勢で、質的量的に充実させる必要がある。

## 注・参考文献

- 1) 森山光良「Z39.50 と Dublin Core を用いた郷土関係電子図書館ネットワークの構築—『デジタル岡山大百科』における構想と課題—」『デジタル図書館』No. 21, 2001, 11, p. 3-18.  
[http://www.DL.ulis.ac.jp/DLjournal/No\\_21/1-moriyama/1-moriyama.html](http://www.DL.ulis.ac.jp/DLjournal/No_21/1-moriyama/1-moriyama.html)
- 2) 「岡山県立図書館の電子図書館ネットワーク構想—Dublin Core と Z39.50 を標準的技術基盤として—」『公立図書館における電子図書館のサービスと課題に関する報告書 2002年度』全国公共図書館協議会、2003、p. 79-81。
- 3) 森山光良、李沅淑、杉本重雄「メタデータのカテゴリ検索に向けたコミュニティ指向のボキャブラリ作成」『デジタル図書館』No. 25, 2004. 3.  
[http://www.DL.ulis.ac.jp/DLjournal/No\\_25/1-moriyama/1-moriyama.html](http://www.DL.ulis.ac.jp/DLjournal/No_25/1-moriyama/1-moriyama.html)
- 4) Shigeo Sugimoto, Wonsook Lee, Mika Murotani, Mitsuharu Nagamori, Mitsuyoshi Moriyama, "Developing Community-Oriented Metadata Vocabularies: Some Case Studies", Proceedings of International Symposium on Digital Libraries and Knowledge Communities in Networked Information Society 2004, 2004, p. 128-135, 参照は p. 131-132.
- 5) 全国公共図書館協議会編「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 2003年度」全国公共図書館協議会、2004、52p. 参照は p. 24-25.
- 6) 具体的には岡山県立図書館の下記ページ参照。  
[http://www.libnet.pref.okayama.jp/refa/refa\\_riyou.html](http://www.libnet.pref.okayama.jp/refa/refa_riyou.html)

## 奈義町立図書館（岡山県）における 電子メールレファレンスサービス

### 1 はじめに

今回の原稿作成にあたり、レファレンスサービスについて特色ある事例を提出するようにとのお話があり、テーマとして「電子メールレファレンス」を選んだのは、当館の電子メールによるレファレンス受付件数が町村立としては比較的多いこと、またレファレンスを受けるにあたってツールとして使用できる資料の不足をどのように補うかといった、おそらく小規模館が共通して抱えているであろう課題に対して当館がどのように取り組んでいるかを紹介しようと考えたからである。

### 2 電子メールレファレンス導入までの経緯

ひとくちにレファレンスサービスといっても、公立図書館に持ち込まれる依頼は多岐に渡るため、自館の限られた蔵書だけでは十分な回答ができず、結局はあらためて県立図書館などに照会するケースも多かった。しかし、開館当時に比べて蔵書が充実してきたことに加え、最近ではインターネット上のコンテンツなどを併用することで、筆者が図書館で勤務を始めた 10 数年前からは比較にならない早さで、より確実に利用者からの調査依頼に応えることができるようになってきている。

自館の蔵書だけで満足な回答が得られない場合には、有料・無料のオンラインデータベースなどを利用して回答に役立てることもできるし、地元新聞の記事なども、人海戦術で原紙を調べていた頃と異なり、記事名や掲載期間、本文の語句などで簡単に絞込み検索が可能である。

また所蔵調査でも、以前であれば資料を持っていそうな図書館などに見当をつけて電話で照会していたものが、今ではオンライン総合目録の横断検索によりかなりの範囲をカバーできる。

たとえば相互貸借により他館から資料を借り受ける場合でも、県内に限れば県立図書館が実施している岡山県相互貸借システムにより参加館蔵書の横断検索及び借り受け処理ができる上、資料搬送便が毎週巡回しているので、早い時には数日で資料を受け取ることができるようになった。

以上のように当館のレファレンスサービスを取り巻く環境は改善されつつあるが、そんな中で回答に難渋するのが実は郷土、特に地元奈義町に関する依頼であることが多い。

当館と同様、小規模自治体の図書館では多かれ少なかれ同じような悩みを抱えておられるだろうが、同じ分野の郷土資料でも人口規模の大きな地域と異なり、回答に使える文献そのものが極端に少なくなる。また仮に記述が見つかったも、依頼者の要求にぴったり当てはまる内容でないことや、複数の比較資料が手に入らず内容の正確さを確認しにくいことも多い。

他館で所蔵していても、郷土資料の場合、館外貸し出ししていないことがほとんどであるため、蔵書で回答が得られない場合には、それに代わる手段を探さなければならなくなる。

そこで始めたのが、電子メールで回答したレファレンスを中心にした、資料集代わりに使える事例集の作成である。（利用者登録の対象地域外の方からの依頼を奈義町関係の内容に限定しており、また町内及び近隣の利用者は直接来館により依頼されることが多いため、電子メールによる依頼件数のほとんどは郷土関連である。）

電子メールレファレンスでは、主に文面から依頼内容を推し量らなければならないので、詳細を確認するために繰り返しメールを交わさなければならないことも多い。直接依頼者と会話しながら内容を絞り込む場合に比べて回答に時間がかかることもあるが、途中経過を含めてテキストファイルなどの形で比較的

容易に蓄積できるため、後で事例をデータベース化しやすいのが利点である。

少なくとも作成したケースについては次回以降同様の依頼を受けたときに回答までのスピードと確実性を上げるのにかなり役立っていると考えている。

そこで本稿では主に当館における電子メールレファレンスの現状とそれらの機能を活用した郷土関連のレファレンスツール作成にテーマを絞って紹介していきたい。

### 3 事例紹介

#### (1) 電子メールによるレファレンス受付と事例データベースの登録

電子メールレファレンスそのものは平成 12 年度の図書館ホームページ開設時から行っており、事例登録については郷土、特に奈義町に関するものを調査票にまとめる他は発受したメールをフォルダ分けして保存するだけだったので、件数が増えるにしたがい、せっかく蓄積した事例を活用しにくくしていた。

そのため何らかの電子的な手段で事例をデータベース化する必要性を感じていたが、平成 14 年度からは岡山県総合文化センター（現岡山県立図書館）が実施するレファレンスデータベース及び郷土情報ネットワークシステムの実験館として参加したことをきっかけに、電子メールによる回答事例とあわせて（過去の事例については代表的なものを中心に）Excel 形式でデータの作成を続けている。

レファレンスデータベースと郷土情報ネットワークについては岡山県立図書館が別頁で紹介されるので概略のみ紹介すると、前者は参加図書館が自館の郷土に関するレファレンス事例を、また後者は公共図書館などの行政機関や個人などが公開している郷土に関するホームページなどのメタデータをそれぞれデータベースに登録していくものである。

登録されたレファレンス事例及びメタデータはデジタル岡山大百科のホームページを通

じて公開され、一般利用者による検索・閲覧が可能である。

当館では、メタデータとしては主に自館ホームページ中の史跡名勝や伝承に関する内容を登録している。レファレンス事例としては当初は館内作業用に作成したデータから完結した事例のみを切り出して登録していたが、平成 16 年 11 月以降、図書館ホームページのレファレンス受付画面に申し込みボタンを設け、そこから県のサーバーを経由して処理を行うことで回答結果を直接レファレンスデータベースに反映させることができるようになった。このことが事例登録の省力化につながっている。

登録された事例は閲覧対象者を入力館の職員のみにも制限することもできるので、将来的には調査中のものや何らかの理由で完結しなかったものについても、電子メール以外の手段で回答した事例とあわせて直接データベースに登録し、レファレンスカードや備忘録がわりのツールとして活用できると考えている。

なお、町に関する依頼で、回答に適した文献が見つからなかったケースについては、関係機関により裏付けがとれる場合には、その旨了承を得た上で典拠に替え（たとえば歴史や民俗関連なら文化財保護委員、行政に関することなら役場の担当課に照会するなど）回答及び事例登録することになっている。

他館の登録事例と併せて同様の回答事例がデータベースに蓄積されていけば、将来的には資料が少ない場合に比較の手がかりとして使えるようになると期待している。

#### (2) 図書館ホームページへの郷土情報の公開

郷土に関する調査依頼の中でも比較的多いのが、町の史跡名勝や伝説に関するものである。繰り返し尋ねられる内容については、平成 12 年から設置した図書館ホームページに史跡名勝と伝説の紹介コーナーを設けて公開している。

なお、前出の郷土情報ネットワークシステムに当館が登録しているメタデータは主にこの紹介コーナーから切り出したものである。町外者からの電子メールによるレファレンス依頼のうち、これらの紹介ページを見たことがきっかけで調査を依頼されたり、以前から紹介ページを知っている人はあらかじめこのページに目をとおしてから不明な点をあらためて依頼されることも多い。今後も少しずつ充実させていきたいと考えている。

レファレンスの依頼件数自体は年々増加傾向にあるため、頻度の高いテーマのものをホームページ上で公開することで、省力化につながる考えもあり始めた試みであったが、意外にも当初の編集意図を越えて、電子メールレファレンス利用への呼び水になっている。

また、編集の過程で収集した資料はファイリングし、結果的に奈義町の中世を調べる上での便利なツールとして職員間で利用している。

#### ア 史跡名勝コーナー

<http://www.town.nagi.okayama.jp/library/sisekizu.html>

町誌や教育委員会が発行した文化財マップなどを元に作成した、町内の史跡名勝などに関する画像と解説文を公開している。

#### イ 読みものコーナー

<http://www.town.nagi.okayama.jp/library/taroinde.html>

奈義町の伝説を紹介したコーナー。

## 坂出市立大橋記念図書館(香川県) におけるレファレンスサービス

はじめに

住民の暮らしに役立つ課題解決型の図書館のあり方が模索されている。レファレンスサービスはこれからの図書館経営にとって非常に重要な戦略的位置付けを持つサービスである。しかし、現場では資料や人的な問題などにより積極的に取り上げることがためらうところもある。また、サービスの受け手である肝心の利用者側の反応も今ひとつ少ない。

レファレンスサービスは、本当に利用者の役に立っているのか。もっと利用者にとって身近なものとするためにはどうしたらいいのか。小さな図書館の取り組みについて報告する。

### 1 坂出市の概要

瀬戸大橋の架かるまち坂出市は、人口 57,930 人、第 3 次産業中心のまちである。図書館は、昭和 54 年に新館として開館し、建物延べ面積 2,235 m<sup>2</sup>、蔵書数 154,167 冊、貸出冊数 235,622 冊、登録者数 13,873 人、資料購入費約 1 千万円、移動図書館車巡回 38 ケ所、人口 1 人当たりの貸出冊数 4 冊、1 日当たり貸出数約 900 冊、来館数約 270 人である。職員数 12 人、そのうち司書は 3 名であり、レファレンスを担当している。レファレンス件数は、クイックレファレンスも含めて年間 1,968 件である。

### 2 メールレファレンスサービスの開始

平成 13 年 4 月、図書館のコンピュータ化に伴いインターネットを活用した図書館サービスを開始した。OPAC・本の予約サービスと共にメールを使ったレファレンスサービスにも取り組んだ。

(<http://www2.city.sakaide.kagawa.jp/library/index.html>)

すると、いきなり飛び込んできたメールは県外の方からのもので、旅行したときに感じた疑問だった。

「香川県のお山はお椀を伏せたようなきれいな形をしていますがどのようにしてできたのでしょうか。」

そう言われてみれば香川県の山は、ちょうど“おむすび”のようにきれいな三角形の山が平地から“生えて”いるようにみえる。私にとってあまりにも日常的な風景で、別に不思議に思わなかったことでも、初めて来県した方には特異な地形と感じていたことにまず驚いた。それ以上に、当時すでにインターネットを使って情報収集している人たちが大勢いるということに驚き、地域や時間に縛られることなく「いつでも・どこでも・誰でも」サービスを受けられる…これが情報化ということかと強く印象付けられた。

このメールから、従来のレファレンス業務とは違った対応が必要とされることを学んだ。

- ・組織としてレファレンス業務にあたるためのスタッフマニュアルの必要性
- ・回答にインターネット情報を使用する場合の注意点
- ・市民の情報リテラシー教育の必要性
- ・地域情報の収集と発信することの重要性である。

### 3 スタッフマニュアルの作成

メールレファレンスサービスの開始によって、受付カウンターだけでなく端末の前にもカウンターが出現した。質問に対して、いろいろな角度から調査し回答の精度を上げていくために、受け付けたレファレンスを担当職員だけでなく職員全員で共有していくことが必要となった。そのため、スタッフマニュアルを作成し、サービスの標準化が図れるようにした。

- ・参考事務は、すべての人を対象とする。
- ・窓口・電話・インターネットで受け付け、

その内容・回答を「レファレンス申込書・記録票」に記録する。

- ・インターネットを使って回答する場合は、「レファレンスの回答にインターネットを使用する場合の注意点について」に基づき情報提供には充分留意する。
- ・今後の参考事務を推進する上で役立つと思われるものについては、事例目録を作成し編集する。(抜粋)

事例目録については、今まで簡単なノート形式で集約していたものを改め、「レファレンス申込書・記録票」の様式化を図り、調査記録を残しファイル化している。

このデータファイルを活用することで、各々の部署で受け付けた質問でも類似するテーマであれば調査の二度手間を省くことができ、利用者の待ち時間の短縮が図れる。また、誰が対応しても精度の高い回答ができ、後に判明した情報を追加していくことで、情報の鮮度を保つことができる。「レファレンス申込書・記録票」は、開架室に置かれ、利用者が自由に記入できるようにすることでレファレンスサービスのPR効果も高めている。

#### 4 インターネット情報を使用する場合の留意点

インターネット情報は、資料数の少ない小さな図書館にとって有効なレファレンスツールとなる。また、災害情報などリアルタイムなレファレンスにとって欠くことのできない情報源となっている。しかし、無責任な情報もネットワークの中に潜んでいる。そこでインターネット情報を利用者で紹介する際の注意点をあげ、レファレンスにインターネットを利用するときの留意点を設けている。

##### (1) 原則

レファレンスは、図書や雑誌、新聞等紙面に印刷されたもので回答を行うことを原則として、他に情報を得る方法がない場合や補足情報として、インターネットを活用する。

##### (2) オリジナルを紹介する

検索サイトによって検索されたホームページ情報が、多数該当した場合情報の信憑性を見極めるとともに、リンクや引用の場合ではできる限り元の情報を確認し、いわゆる公式サイトや情報のオリジナルに近いものを紹介するように心がける。また、情報がホームページ開設者の個人的な解釈の場合は、なるべく利用者への紹介を避け、他に有効な情報がない場合にのみ個人的な見解であることを告げた上で紹介する。

##### (3) 印刷はできない

著作権上ホームページはプリントアウトできないため、口頭で事実を述べる。アドレスを控えて自ら確認することを薦める。(抜粋)

情報検索用に利用者が自由に使えるインターネット体験コーナーを設け、5 台の端末を設置している。年間 4,672 件の利用があり、インターネットでの情報収集は日常的となっている。しかし、キーワードを間違うとヒット件数が多くなりすぎ、なかなか目的の情報にたどり着けないなど、情報リテラシー教育の必要性を強く感じる。また、高齢者の利用に職員が付きっきりになってしまうこともあり、インターネットの利用に関する支援体制が問われている。

#### 5 市民の情報リテラシーの習得支援

図書館は地域の情報化を推進する上で、市民サービスの新たな展開を図るべきであるとの視点に立ち、平成 12 年度から始まった「IT 講習」事業を 2 年間展開した。その結果、パソコンが学べる公共施設として市民に親しまれるようになった。この成果を生かし、平成 14 年度には地域 IT ボランティア育成支援事業につなげ、IT 知識を持つボランティアを養成した。平成 15 年 11 月に市民ボランティアグループ「ばそこん寺子屋」を組織し、パソコン 10 台を使って初心者を対象とした無料

相談室を開設したところ、今までパソコンの操作を学びたいと思っていたが、なかなかその機会がなかった高齢者を中心に、気軽に相談できる施設として活用されるようになった。素人のボランティアが教えるとあって、分からないことも聞きやすいと好評で延べ397人の参加があった。

小さな活動ではあるが、市民と行政が協働し情報リテラシーの習得を支援しながらデジタルデバイドの解消を図っていく試みである。この取り組みは、電子自治体へ向けての基盤整備を進める上でも重要なものとなっている。

## 6 地域情報の収集と発信することの重要性

最近、調べ学習で子どもたちから校区内に伝わる伝統芸能や神社について書いてある本はあるか、という質問がよくある。市町村史などを見ても役に立つ記事を見つけられないことが多い。特に、子どもにわかりやすい資料が少ないのも悩みの種である。

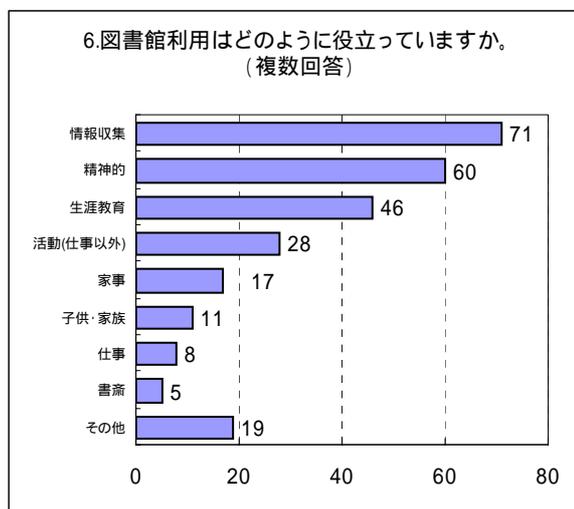
そこで、地域のお年寄りに協力を求め、子どもにわかりやすい資料を作成することにした。編集には学校関係者も関わり、授業者の視点から資料をまとめていこうとしている。調査してみると、つい30～40年前頃までであったが今は途絶えているという事実が次々と浮かび上がってきた。当時を知るお年寄りの方々から話が聞ける今しか残すことができない貴重な地域情報であると感じた。

図書館が積極的に身近な地域の情報を収集し発信していこうとする取り組みは、世代を超えた地域のコミュニティづくりに大きな役割を果たしていくもの考える。

## 7 課題

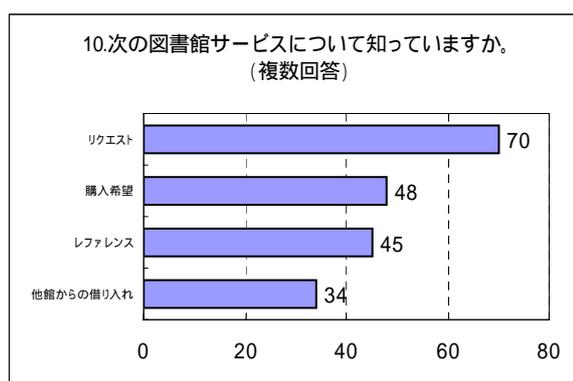
レファレンスサービスは、今に始まったサービスではない。しかし、利用者からはあまり評価されていないという調査結果が出た。当館では、今年度始めに利用者アンケート調査を実施した。(HP「館報としょかん特別号」

で公開)その中で、図書館に来館する目的は、「情報収集」が一番に上げる利用者が多かった。



しかし、来館した方々がすべて必要な情報の収集ができたわけではないと思われる。また、レファレンスサービスを利用していても、その回答が役に立ったかどうかの調査がないため確信が持てないのである。

次に、図書館で行っているサービスについての認知度では、レファレンスサービスは下位にある。



サービスをやっているのかわかりづらいという調査結果から、さっそくカウンターに「質問・相談受付」の看板を出し、館報でも取り上げるなどして目につくPRを図っ

ている。しかし、対応する職員の力量を上げる取り組みは遅れている。まず、フロアワークでの利用者とのコミュニケーション能力を高めるところから始めなくてはならない。

レファレンスサービスの目的は地域活性化である。そのために組織としてどう取り組むかが問われる。当館では、国立国会図書館レファレンス協同データベース実験事業に参加を予定している。

レファレンスサービスは、ただ単に質問に答えていくだけのサービスではない。事例を集め、集約していく体制を整えることで、その地域の抱える問題が見えてくるのではないか。それを解決するために、地域の特性に合わせたビジネス支援サービスや医療サービスなど新たな市民サービスへと展開していける可能性を持っている。小さな図書館であっても、質の高い情報提供サービスに組織として取り組む体制を整えることによって、市民からより信頼される活動が可能となる。

利用者から「図書館があって助かったわ。」と言ってもらえるようなサービスを目指していきたい。

## 徳島県立図書館（徳島県）における 電子図書館レファレンスサービス

### 1 インターネットの活用

#### (1) 職員用

レファレンスツールとしてよく利用している。参考カウンターに職員用のインターネット端末を1台設置し、職員が資料を探す際の手がかりとして補助的に利用している。特によく利用するサイトは「お気に入り」に蓄積している。

有料サイトは「日経テレコン 21」と「BOOKPLUS」を契約している。

検索結果をプリントアウトして利用者に提供することはしていない。

資料の所蔵検索では、県内市町村立図書館の OPAC 県内大学附属図書館の OPAC を利用している。

県内に所蔵していない資料は「総合目録ネットワークシステム」等により所蔵館を検索し、相互貸借を依頼している。

雑誌・論文等については「NDL-OPAC」等で所蔵館を調査し紹介している。

#### (2) 利用者用

利用者が自由に検索できるインターネット端末は設置していない。当館の隣にある徳島県立 21 世紀館が利用者用のインターネット端末を設置しているのでそちらを紹介している。

平成 16 年度のシステム更改により、次の機能を追加した。

##### a . 当館ホームページ

- ・携帯電話から当館の所蔵情報を検索できる機能

- ・以下のデータベースの横断検索機能

県内市町村立図書館の OPAC

国立国会図書館の一般資料、特殊資料

国立国会図書館の雑誌・論文

Webcat

BOOKPLUS

- ・以下のデータベースの個別検索機能

大阪府立図書館 OPAC

東京都立図書館 OPAC

WebcatPlus

徳島大学附属図書館 OPAC

鳴門教育大学附属図書館 OPAC

総合目録ネットワークシステム

##### b . 館内利用者用の所蔵閲覧端末

当館ホームページの上記の機能に加え、「BOOKPLUS」と連携した所蔵検索ができる。

当館の書誌詳細画面から「BOOKPLUS」の該当書誌の画面に移ることができ、逆に「BOOKPLUS」の該当書誌を当館に所蔵しているかどうかの検索が同一画面でできる。これによって、当館のデータだけでは不足している内容の概要や目次といった詳細な情報を補完できるようになった。

### 2 電子メールレファレンス

平成 12 年より、メールレファレンスの受付を開始した。当館ホームページの「調査相談（レファレンス）サービス」画面より申し込める。

内容は利用案内や所蔵検索から複雑なものまで様々である。郷土に関する質問が一般質問の約 2 倍である。

メールレファレンスは増加傾向にある。

レファレンスの推移(単位 件)

	平成 13 年	14 年	15 年
メール	80	89	118
文 書	417	327	206
電 話	102	85	127
総 数	6,103	6,206	7,524

### 3 ホームページを用いての情報提供

当館のホームページでは今のところレファレンス事例の紹介はしていない。事例の紹介については検討中である。

#### 4 スタッフマニュアル

カウンターを担当する職員用に貸出、返却、資料検索等の手順や注意点をまとめたスタッフマニュアルを作成している。

参考カウンターの担当者用にはさらにレファレンス用のマニュアルを作成している。内容はレファレンスサービスや協力貸出の当館規程、注意点、有料契約サイトの利用マニュアル、県内の大学図書館の利用案内等をファイルしたものである。

最近ではインターネットを利用することが多くなってきたので新しいマニュアルの作成が必要となってきた。

#### 5 レファレンス事例集の活用

当館では、受け付けたレファレンスを記録票に記録し、蓄積している。

昭和 53 年より平成 3 年までは、冊子の「調査・相談事例集」を毎年作成していた。レファレンス記録票の中から 100～200 問を選んで一般質問と郷土関係に分け、さらに主題ごとに分類し人名索引と事項索引を付けたものである。

事例の選別や編集に手間がかかる上、事例数が限定され、年度ごとに分かれていて検索しにくいので現在では冊子は作成していない。

既に冊子になっている「調査・相談事例集」のうち郷土関係の事例については「調査・相談事例データベース」に入力している。

#### 6 レファレンス DB の作成

平成 11 年度よりレファレンス記録票の事例を選んで、データベースソフトにより「レファレンスデータベース」に入力している。

平成 16 年度より「国立国会図書館のレファレンス協同データベース」に準拠した様式に変更した。

#### 7 レファレンスツールの作成

##### (1) 郷土関係情報

郷土関係人物情報と郷土関係事項についてカードに記録し蓄積している。これらは現在でもレファレンスツールとして役立っているが、それぞれ個別に検索しなければならず手間がかかっていた。平成 15 年度より、カードデータを Excel で入力している。

現在、「調査・相談事例データベース」、「レファレンスデータベース」、「郷土関係人物情報及び事項のカードデータベース」はそれぞれ個別に業務用端末で検索できるようにしている。将来的には統一的に検索できる方法を検討中である。

##### (2) 家文庫情報

当館所蔵の家文庫の目録を「家文庫データベース」に入力している。

これらはいずれも一般公開しておらず、事務用として使用している。

#### 8 レファレンス研修

職員用のレファレンス研修は特に実施していない。

一般利用者を対象とした当館検索システムの講習会は年 4 回実施しているが、レファレンス研修は今後の課題である。

#### 9 今後の取り組み、展望

平成 16 年度には国会図書館による総合目録ネットワークが一般公開された。また、レファレンス協同ネットワークの一般公開も実施に向けて進んでいる。

当館は総合目録ネットワーク事業、レファレンス協同ネットワーク事業に参加している。

CD-ROM やオンラインデータベースの活用、特に予算的に厳しい中、有料データベースをどのように導入し、活用していくかが今後の課題である。

## レファレンス・サービスの提供 広島県立図書館ホームページの事例

広島県立図書館では、現在ホームページ上で様々な情報発信を行っている。その中には、独自のレファレンス情報を発信するページとして、「レファレンス・サービス」というコンテンツがある。内容は主に3つに分類される。第1は、利用者の調査に役立つ情報をテーマごとに掲載した「テーマ別の調べ方」、第2は、WebOPACを有効に活用してもらうための「検索のコツ」、そして第3は、情報入手に有用なホームページを選別・収集した「リンク集」である。

### 1 レファレンス・サービスに関するコンテンツ作成の目的

広島県立図書館の「レファレンス・サービス」のコンテンツは、利用者が情報を入手する手助けを目的として掲載している。目的は大きくわけて、①所蔵資料の活用、②外部インターネット情報の活用の2つである。

①にあたるのが、「テーマ別の調べ方」、「検索のコツ」である。書誌情報や調べ方のノウハウを公開し、広く当館の持つ情報を共有することで、県立図書館として一般県民のみならず、市町村立図書館でのレファレンス・サービスの協力支援を目指した情報提供を図っている。また、利用者が必要としている情報は、必ずしも所蔵資料のみで対応できるものだけではない。速報性や利便性から、インターネットでしか入手できない情報もあり、出版物だけでは対応できない場合もある。

②にあたる「リンク集」は、そのような場合に、利用者自身がインターネットでより有効な調査研究が行えるようサポートする目的で作成した。なお、一部「テーマ別の調べ方」においても、テーマによっては書誌だけでなく、インターネット情報もあわせて提供するようにしている。

## レファレンス・サービス

### テーマ別の調べ方

- 一般情報
- 1 官公庁の目録を探す
  - 2 前編府県史・市町村史誌
  - 3 資料について
  - 4 人物を探すには 社会科学編
  - 5 広島県立図書館の所蔵資料目録 NEW

- ひろしま県情報
- 1 読んでみませんか！ひろしま人物伝
  - 2 もっと知りたい広島
  - 3 人物で探せる県史の歴史
  - 4 広島県内一帯の市町村史誌
  - 5 広島県を知る本 ～郷土資料ガイドブック～

### 検索のコツ

- 1 WEB-OPAC蔵書検索のテクニック集

### リンク集

これらのコンテンツは、実際のレファレンス業務に職員が活用し、窓口で利用者に案内する際にも役立っている。

## 2 「テーマ別の調べ方」

### (1) 作成の経緯

「テーマ別の調べ方」に掲載している情報は、これまでに他機関との連携などにより作成した書誌や、館内で配布しているパスファインダーを再編集し、ホームページ用に公開したものである。実際、広島県立図書館では、ホームページが立ち上がる際、レファレンス情報をどのように提供していくか、はっきりとした方針が決まっていた訳ではなかった。

そこで、まずは当時作成した郷土関係の書誌をホームページ上で公開してみることにした。最初に郷土関係の書誌が選ばれたのは、やはり当館独自の情報の発信として最も有意義なものだからである。その後、掲載する情報が増えていくとともに、同種の情報をわかりやすく1つのタイトルのもとに集め、構成し直したのが、現在の「テーマ別の調べ方」である。

### (2) “一般情報”の内容

現在「テーマ別の調べ方」の構成は、大きく2つの柱に分かれている。“一般情報”と“ひろしま県情報”である。“一般情報”では、白書・官報・人名事典などのよく質問があるものに関して作成したパスファインダーの内容を、ホームページ上で掲載している。

特に、人名事典に関してはこれまでに数種類パスファインダーを作っており、現在は社会科学分野のみホームページ上で公開しているが、既存のものも含め、分野ごとに随時ホームページ上でも掲載し、今後シリーズ化していく予定である。

昨年度作成した「都道府県（郡）市町村史誌」については、「広島県内・県（郡）市町村史誌」と平行して作成したものである。内容が多いため、これらはあえてインターネット情報のみとして作成し、リンクに工夫をもたせるなど Web 上での利点を活かし、利用しやすいよう心掛けた。

今年度作成した「広島県立図書館所蔵教科書目録」は、この夏、広島県立文書館と初めて共同企画で行った「昔のこどもと教科書」の資料展示とあわせて作成したもののインターネット版である。教科書もよく質問のある事例であるが、今回調査したことにより、窓口での案内もしやすくなり、実際に関心を持って訪れる来館者が増えた。

### (3) “ひろしま県情報”の内容

“ひろしま県情報”は、当館がオリジナリティを出せる有効なコンテンツである。郷土の人物や宮島に関するものは、広島県立生涯学習センターで行われた「ひろしま学講座」などに際して作成した資料紹介を利用して、インターネットで公開した。このような県内関係機関との連携は、県立美術館の開催行事にあわせた資料展示でも行っているが、特に連携をきっかけに作成した郷土関係の書誌については、今後のレファレンス業務においても貴重なものであり、インターネットでの情報の提供と蓄積を今後も継続したいと考えている。

また、昨年度作成した「広島県を知る本～郷土資料ガイドブック」は、平成 10 年に作成した『広島県を知る 101 冊の本～郷土資料ガイドブック』をもとに、内容を改訂したものである。広島県立図書館が情報提供できる

ものとして、Web 上に公開することが大変有意義だと考えられる情報を有効利用した一例である。

今年度は、従来から希望を寄せられていた県内学校誌の所蔵目録の公開を予定している。



## 3 「検索のコツ」

現在「検索のコツ」では、「WebOPAC 蔵書検索のテクニック集」として、「AV（視聴覚資料）編」を掲載している。

蔵書の検索は、まず誰もが一番利用するものであるが、検索の技術の有無により、検索結果が大きく違ってしまう場合がある。それは利用者に限らず、資料を案内する図書館員にとっても同じである。そのような場合に必要アドバイス、単なる検索案内以外に何かできないかと考えて作ったのが、この「検索のコツ」である。なにぶん始めたばかりで、内容の充実もまだこれからのページである。

なお、AV（視聴覚資料）を最初に取り上げたのは、最も検索が難しく、窓口や電話での問い合わせが多いからである。

## 4 「リンク集」

### (1) 選択基準

掲載するサイトの選択基準であるが、原則として公的な機関や団体が作成しているサイトを対象としている。これはやはり発信されている情報の責任の所在がはっきりしており、信頼性のあるサイトということができるから

である。また、個人の研究者が運営しているサイトでも、様々な文献をはじめ、インターネット上でも引用されるなど、評価が高いサイトについてはリンクの対象とした。

営利サイトについては、できるだけ偏ることのないよう複数の類似サイトを掲載し、リンク集になっているものを選択するよう努めた。なお、当館では「リンク集」の選択基準について、現在のところ明文化されたものがないのが現状であり、今後の課題である。

## (2) 収録分野

サイトの内容に関しては、次の点を重視した。まず、無料で検索できるデータベースが構築されていること、次に利便性の高いリンクの集積があることなどである。

また、学術情報の他、図書や雑誌、新聞記事など、日頃から質問の多いものを想定し、これらに関するものを中心に集めている。

## 5 現状の取組み

よく窓口で「レファレンスとは、どういう意味なのか」と聞かれることがある。県職員にも知らない人が多い。そのため、県職員、県立学校職員向けにチラシを作成し、各部局にレファレンス利用の呼びかけを通知した。ホームページでは、メールでの質問も受け付けているが、Web上で積極的にレファレンス情報を提供することは、レファレンス・サービスへの関心や理解を高める効果があると考えている。

特に、図書館としての存在意義を考える場合に、これまでに蓄積された情報を発信していくことは、図書館の付加価値サービスとして重要な意味があり、従来の来館利用を待つ図書館ではなく、非来館型の利用者にも積極的に図書館を利用してもらうチャンスにつながる。また、インターネットを通して、利用者はもとより職員全体でも常に情報を共有できるようになった効果は大きい。

## 6 今後の展望と課題

現在レファレンス・サービスに対する認知度を高めるための取り組みを様々な形で行っている。県民や県内図書館員向けの講座はもとより、県立学校教員向けに図書館サービスに関する講座を開催し、研修センターなどでの講座にも組み入れてもらうよう積極的に働きかけている。

ホームページに関しては、「レファレンス・サービス」のコンテンツを充実させていくために、年間を通した運営方針をたてていく必要性を感じている。新しい情報の追加だけでなく、現在掲載している情報の新鮮度を失わせないためにも定期的に内容を更新していく必要があるからである。特に「リンク集」については、リンク先のアドレスの変更やリンク切れが考えられ、更新頻度をあげる必要があるが、業務の煩雑さとの兼ね合いが課題になってくる。

また、効果的なアピールを実現していくために、ホームページではより利用しやすいデザインで構成していくことが大切である。例えば、蔵書検索画面から「検索のコツ」を参照し、さらには「レファレンス・サービス」のコンテンツにアクセスすることができるし、かけを作っていくなどの工夫が必要である。

現在レファレンス事例のデータベース化を行っており、一定の集積と内容精査を経て近い将来公開する予定である。日常のレファレンス業務の蓄積が、さらに活かせるコンテンツになるであろう。

当館のWeb上でのレファレンス・サービスは、まだ取り組み始めた段階といえるが、今後も他機関の事例を参考にしながら、広島県立図書館独自のサービスの提供を模索していきたい。

## 福岡県立図書館の レファレンスサービス

### 1 はじめに

当館では、県内公共図書館の設置率が50%を超えた時期から、市町村支援、レファレンス、子どもの読書推進を柱とした運営をしてきた。特に、市町村支援としての協力レファレンス、図書館職員の資質向上のための研修会開催は、県立図書館の大きな任務として取り組んできた。

### 2 職員研修の体系化

平成12年12月「生涯学習審議会図書館専門部会報告」や平成13年7月の文部省告示「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」では、職員の資質・能力の向上を図るため、継続的・計画的な研修事業の内容の充実や職員の各種研修機会の拡充に努めるものとされている。

平成16年度、すべての図書館職員が経験年数や研修内容に応じて段階的・計画的に研修が受講できるよう、国や県さらに関係団体等により実施されている図書館職員を対象とした研修を網羅的に体系化、整理し「福岡県公共図書館等研修要覧」を作成した。

それまでの県内の研修実施状況は、特に初任者から中堅職員を対象とした図書館全般に関する基本研修が不十分であったため、新たに経験年数に応じた基本研修等を導入し、より研修内容の充実を図った。(概要は資料1)

### 3 レファレンスサービスの現状

一般資料室、郷土資料室、子ども図書館でそれぞれレファレンスサービスを提供している。今回は、一般資料室におけるレファレンスを中心に報告する。

一般資料は、貸出用の図書や雑誌を配架する一階閲覧室、参考図書や行政資料を配架する二階閲覧室、新聞を配架する新聞室でそれ

ぞれ提供し、一般レファレンスについては、昭和58年の新館開館以来、調査研究図書館を目指して、二階閲覧室に相談カウンターを設置し専任職員を3名配置(調査相談係6名交代勤務)している。

レファレンスサービスの強化・重点化として、平成15年度から「ビジネス情報コーナー」を設置し、ビジネス支援に取り組んでいる。ビジネス関連図書や雑誌購入の予算増を行い、インターネット商用データベースの一般公開や県内図書館蔵書横断検索を実現するなど、情報提供の充実化を図り、利用の拡大に努めている。

一方、図書館でのレファレンスサービスが、広く県民に知られていない。特に、県立でありながら県職員にさえ十分知られていないことから、ビジネス支援の導入口として、県庁職員に図書館サービスを利用してもらうため、県庁レファレンスや県庁配本車運行等の実施を準備中である。

また、レファレンスツールとして、パスファインダー「調べ方の近道案内」13種を作成して、利用者に提供するとともにホームページでも公開している。

現在、パスファインダーの追加とレファレンス事例集のデータベース化、インターネットリンク集の作成に取り組んでいる。

### 4 市町村図書館等職員を対象としたレファレンス研修

#### (1) 参考調査業務新任職員研修

福岡県公共図書館等協議会の研修事業の一つとして、昭和63年度から断続的に各地区で参考調査業務研修を実施してきたが、市町村図書館から、県立図書館での継続的な参考調査業務研修の要望があり、平成9年度から、市町村支援事業として「参考調査業務新任研修会」を実施している。この研修では、図書館サービスの意義とその中におけるレファレンスサービスの位置づけ、基本について理解

を深めることを目指している。

#### 実施概要

ア 対象 図書館業務経験 1~3 年

イ 日程 1 日コース

ウ 定員 40 名

エ 内容

- ・ビデオ「図書館の達人・くらしに生きるレファレンス」上映
- ・レファレンス概論・講義
- ・市町村からの事例発表
- ・館内見学・端末機器操作説明
- ・演習問題調査・発表・協議

相互研修の時間は、ひとつの事例から別の事例や体験談の交換など互いに悩んでいる事例の協議へと発展し、忙しくも楽しい時間を共有する交流の場となっている。

#### (2) 参考調査業務中堅職員研修

平成 10 年度から、それまで個別的に受け入れてきた短期カウンター実務研修を、全県下を対象とした「参考調査業務中堅職員研修」として実施している。この研修では、自館での実務経験を踏まえて、県立図書館のカウンターで、協力レファレンスの実際と意義について学ぶことを目指している。

#### 実施概要

ア 対象 図書館業務経験 3~5 年

イ 日程 3 日間コース

(年 4 回開催)

ウ 定員 6 名(年間 24 名受講)

エ 内容

- ・レファレンス概論・講義
- ・レファレンスインタビュー
- ・参考図書比較
- ・インターネットやデータベースの利用方法と演習
- ・演習問題調査・発表・協議

平成 15 年度は、このコースの 4 日目に実施していた「郷土資料レファレンス」研修を独立させ、地域資料の収集・保存と地域からの情報発信をテーマに、全国的に先進的取り

組みを行っている図書館の職員を講師として招聘して研修会を開催したが、今後は県立図書館職員による地域資料に関する研修会開催が課題となっている。

これらの研修により、県立図書館及び市町村職員相互の人脈作りが出来、その後の電話等による協力レファレンスでは、相手の顔が浮かんでくるなど意思の疎通がスムーズになってきている。

演習問題作成にあたっては、各人が経験した事例について再調査し、作成後は担当職員全員で目を通して相互に訂正や補充を行うなど、日常的に回答がすむとそこで終了させてしまっている事例を、体系的な調査へと客観的に見直すよい機会となっている。

研修開催は、演習問題作成やグループ協議の進行役、概論講義など、県立図書館職員にとっても、貴重な研修の場となっている。

#### 5 県立図書館職員のスキルアップ

市町村支援としての各種研修の充実、レベルアップのためには、県立図書館職員の資質の向上が欠かせない。そこで、国立社会教育研究所社会教育実践センターの専門研修、国立国会図書館や筑波大学専門公開講座等のレファレンス研修に参加し資質の向上に努めてきた。

高度情報化社会における、紙媒体と電子媒体を組み合わせたハイブリッドな資料・情報提供を目指して、平成 14~15 年度にわたり「デジタル・ライブラリアン講習会」(以下、「DL 講習会」という。)に職員各 1 名が参加した。受講後は、館内伝達講習会を実施した。

平成 16 年 2 月自館システム更新に伴い、すべての業務用端末で館内 OPAC とインターネットサイトの検索が可能となるとともに、情報研修室を設置した。同年 9 月当館を会場に「DL 講習会」を誘致し、当館から 10 名と県内図書館から 9 名が受講した。同年 11 月の県立図書館主催「中堅職員研修会～インタ

ーネットによる情報検索～」では、早速この講習会受講者が講師を務め、成果を上げている。

今後はこの研修を学校図書館との連携・協力として広げていきたいと考えている。

ビジネス支援業務の研修としては、休館日を利用して、商用データベース会社社員による情報検索研修会や特許アドバイザーによる特許情報検索研修会を開催した。

また、(株)日本能率協会総合研究所主催「マーケティング情報収集セミナー」や(財)九州経済調査会主催「情報検索セミナー」、「経済講演会」に参加するなど、地域経済界の動向把握に努めている。

## 6 おわりに

レファレンスサービスでは、利用者への迅速・的確な資料・情報の提供が求められる。専門職としての司書には、電子機器やメディアを駆使できる技術だけでなく、個々の利用者の要求を正確に把握するための心理学的アプローチの方法や要求内容の分析能力、そして膨大な情報から最も適した情報をフィットさせうる能力等、人間としての総合的な力が一層求められていると考える。

今後とも、組織的な研修の充実を図るとともに職員個々の自己研鑽を促しながら、県内図書館職員の資質向上に努めていきたいと考えている。

## < 資料 1 >

### 福岡県立図書館主催研修一覧

#### 基本研修(新規)

研 修 名	区 分	日数
初任者研修会		2
係長等研修会		1
中堅職員研修会	経験5年未満(隔年)	1
	経験5年以上(隔年)	1

#### 専門研修

資料収集・整理研修会	郷土資料含む	2
情報・レファレンス研修会 (参考調査業務)	入門コース(新任職員)	1
	研究コース(中堅職員)	3
子どもと読書研修会	児童図書館入門講座	6
	レファレンス・絵本講座	5
	研究講座	7
	赤ちゃん絵本 (ブックスタート)講座	3

## 福岡市総合図書館における レファレンスサービスに関する事例

福岡市総合図書館は、こども図書館、文書部門、郷土資料部門、映像資料部門を含む総合情報施設である。市内に9つの分館を持ち、市民図書館として、また地域の中心的情報センターとして活動している。蔵書数は総合図書館で100万冊を超え、分館を併せると165万冊余りを擁している。他に、外国雑誌94タイトルを含む雑誌類が、寄贈も併せて1,000タイトル以上、新聞は外国新聞34種を含め87種類を収集している。

大学図書館との協力体制については、平成14年3月以降順次呼びかけ、平成17年4月までに市内11大学のうち過半数の7大学10図書館と資料の相互貸借を実現しており、引き続き拡大に向け調整中である。また、専門性の高いレファレンスに対して協力を仰いでおり、県立図書館や、市の関連施設である美術館、博物館、男女共同参画推進センター、福祉プラザ、健康づくりセンター、福岡アジア都市研究所などの図書館(室)を併設した施設との連携とともに、レファレンスの強力なサポート役となっていたいしている。

レファレンス受付件数は、平成15年度実績で、図書部門だけでも17万件を超える。毎日数多く寄せられるレファレンスに対して、効率よく正確な情報を提供するため、また利用者に対して公平に業務を遂行するため、必要な事項を定めている。また、利用拡大のため、利用者に対して周知を図るよう広報誌を発行している。

### 1 レファレンスマニュアル類

#### (1) 目的

福岡市総合図書館相談カウンターでは、来館や電話によるレファレンスを、すべての相談者にできるだけ均質なサービスをするため、また提供するサービスの質を高め、レファレ

ンス内容の傾向を時系列で把握するため、各種要領やマニュアルを作成している。

#### (2) 種類と内容

##### ア 福岡市総合図書館調査相談事務処理規程

レファレンス事務として取り扱う範囲や、制限事項、受付方法について規定している。

##### イ 調査相談事務マニュアル

各カウンターにおける事務分担や、相談内容の類型ごとに調査範囲を定め、相談媒体ごとに受付から回答までの一連の流れや担当を引き継ぐ場合の方法などを規定している。また、未解決問題の取り扱い、レファレンス記録の記入方法および、統計数値のカウント方法について定めている

##### ウ 調査内容と統計値の記入方法

統計のカウント方法に関して、さらに詳しく規定するもので、調査の類型ごとにカウント方法を定め、相談員の間で誤差が出ないようにしている。

## 2 レファレンス記録票

### (1) 目的

各相談員が受けた質問のうち、回答に至ったケースを記録する。DBへの登録用紙として使用するとともに、各人の質問・回答を係内で回覧・周知する。回答内容に改善の余地があれば、意見を記入し回答者が再調査するなど、回答の質を互いに高めるよう努力している。

### (2) 記入内容

質問内容、分野、キーワード、受付日時、回答日時、回答に要した時間、回答までの経緯、回答に使用した資料と該当ページ、および必要に応じて質問者の住所、氏名、連絡先を記入する。

また、当館の所蔵資料以外の情報を回答として用いた場合には、理由とともに情報の種

類や連絡先を記入する。

質問内容は、簡潔にわかりやすく記入し、キーワードは4つまでの言葉で、同義語、上位概念語などを含み、DB 検索で類似する質問を効率よく探せるよう配慮して選ぶようにしている。

### 3 レファレンス DB

#### (1) 目的

相談カウンターには、毎日多くの質問が寄せられるが、過去の同一または同種の質問を登録し、検索することで回答までの時間を短縮するとともに、均質な回答ができるようDB化している。

#### (2) 入力項目

キー部は最大4つのキーワードで構成されている。仮名入力する読みと、日本語入力する表記に分かれ、読みの前方一致でヒットするようにできている。

質問文を仮名と日本語で入力する。

また、必要に応じて紹介先や備考を入力する。回答に使用した資料の資料コードと該当ページを入力する。

#### (3) 検索

キーワードを仮名入力し、読みの前方一致するキーワードが複数存在する場合にはキーワード一覧表が表示されるので、選択する。複数のキーワードでのクロス検索も可能である。

入力キーと合致する質問文が表示されるので、参考になりそうな質問文を選択すると、回答の内容が表示される。

#### (4) メンテナンス

レファレンスは、DB 利用時に行なう。過去の事例に付け加えるべき資料が出てきた場合には、利用したDBを修正し、修正後の画面のハードコピーをとって、レファレンス記録票とともに回覧する。

### 4 レファレンスだより

#### (1) 目的

図書館サービスの一つであるレファレンスサービスの事例を定期的に紹介し、本サービスを周知して利用を促進するとともに、調べ方のコツを会得してもらい利用者の調査スキルを向上させる。

#### (2) 発行周期

毎月1回の発行を原則としているが、時節に応じて特集号を組んでいる。

各月号には、前々月のレファレンス件数と、前々月のレファレンス事例のうち人文、社会、自然科学の各部門と郷土部門から選んだ、興味深い質問を選択し、回答を紹介しているほか、調べ物に役立つトピックを選び紹介している。

また、夏休みには調べ学習の生徒や児童向けに特集号を発行し、調査内容に応じた調べ方や、資料の排架場所を説明して、子供たちの調査をサポートしている。

#### (3) 発表媒体

A4の色用紙に両面印刷し、館内各カウンターやパンフレットボックスに置いて配布するほか、関係団体に送付している。

また、当館ホームページのお知らせ(広報誌)では毎月最新号を更新するほか、過去数ヶ月分を読むことができる。

## 名護市立中央図書館(沖縄県)における地域資料の収集と

### レファレンスサービスへの活用

#### 1 名護市の図書館のあゆみ

1951年、名護市に図書館を核とした「名護琉米文化会館」が開館した。図書の貸出や閲覧サービスと併せて、沖縄本島北部地域に自動車図書館も走らせていた。米国の沖縄占領政策の一端を担ってこいたこの施設は、沖縄の日本復帰に伴い、その役目を終えることになる。

名護市立中央図書館の前身は、個人の寄贈による建物と図書の一部を元に設置した崎山図書館である。崎山図書館は1967年の開館から約30年間、264㎡という小さい建物ながらも名護市の唯一の公共図書館であった。

しかし、1980年頃には、より充実した図書館サービスを求める声があがり、市民によって「こんな図書館をつくらうよ会」が結成された。この会では、バザーによる収益金を名護市へ寄付すると同時に新図書館の開館を要請し続けた。そして、新図書館の建設が決まった後も、Tシャツやテレホンカードを作り、市民の側から図書館をPRしてくれたのである。

その後、1991年に図書館建設準備室が設置され、8年の準備期間を経て1999年3月に名護市立中央図書館(以下名護図書館)が開館した。

名護図書館は、延べ床面積が約4,600㎡、収容可能冊数が約30万冊、閲覧室以外にもAVホールや会議室などを備えた多機能型の図書館である。また、移動図書館「がじまる号」による巡回貸出サービスも行っている。

#### 2 地域資料の収集

名護図書館では、建設準備段階より、奄美諸島、琉球列島からなる琉球弧の資料を「地域資料」として考え、資料の収集を行ってき

た。この地域資料は、行政資料とこの地域について書かれた資料、この地域が舞台となっている小説などの総称として用いている。資料の収集は、「名護市立中央図書館における地域資料収集基準」に基づいて行っている。

この基準は、「地域資料を収集し、保存し、提供するの地域図書館の義務である」という基本的な考えに立脚し、市民の調査研究、その他生活情報の提供に資するとともに、地域の歴史資料として後世に継承するため、資料の収集を円滑に進めることを目的としている。(「名護市立中央図書館における地域資料収集基準」より抜粋)

また、収集対象地域の範囲や収集する資料の内容も、この基準に細かく設定されている。

これまで、県の各機関を始めとして、県内、奄美諸島の市町村担当部局や教育委員会に協力を仰ぎ、年に1、2箇所は職員が直接現地に赴いて収集してきた。また、自費出版資料や学校の記念誌、各種団体の記念誌、字誌(史)なども出版情報を集め、関係者に連絡を取って収集している。

収集した資料は、字誌(史)の作成や子どもたちの調べ学習、学生の論文、通過儀礼の際の細かなしきたりを調べるなど、日常的に幅広く利用されている。

#### 3 地域資料を用いたレファレンスの回答事例

名護図書館でのレファレンスの受付件数は、平成12年度は126件、平成13年度は223件、平成14年度は246件である。その中で、地域資料を用いたレファレンスの回答事例には次のようなものがある。

事例(1) 名護市で学校給食が始まった年はいつか?

回答(1)

ア 『写真集名護 名護ひとびとの100年』(名護市史編さん室編 名護市役所刊)の年表に、「1960(昭和35)年

1 月全琉の小中校でパン給食がはじまる」という記述がある。

- イ 『わたしたちのなごちょう』(名護教育区教育委員会編 沖縄時事出版刊)の年表に、「昭和 38 年名護小学校完全給食が始まる」という記述がある。他に『沖縄県学校給食会 30 年のあゆみ』(沖縄学校給食会編・刊)を参考資料として提供した。

事例(2) シーサーの写真がみたい。

回答(2)

- ア 『わたしのシーサー あなたのシーサー』(週刊レキオ編・刊)  
イ 『沖縄の魔除け獅子』(長嶺操著 沖縄村落史研究所刊)  
ウ 『青い海 1982 年秋季号 ハイサイシーサー』(青い海出版社刊)  
以上 3 冊を用意し、『青い海』を貸出した。

事例(3) EXPO'75 についての写真集が見たい。

回答(3)

- ア 『沖縄国際海洋博覧会』(石原明太郎編 国際情報社刊)  
イ 『沖縄国際海洋博覧会の記録』(通商産業省編・刊)  
以上 2 冊を提供した。

事例(4) 終戦後、羽地村に田井等市というところがあったが、『羽地村史』以外のそれに関する資料が欲しい。

回答(4)

- ア 『名護・やんばるの戦争』(名護博物館刊)  
イ 『沖縄県史第 8 巻 各論編 7 沖縄戦通史』(琉球政府編 国書刊行会刊)  
ウ 『羽地地区の墓』(名護博物館刊)  
エ 『語りつく戦争第 1 集』(名護市戦争記録の会編 名護市役所刊)  
以上 4 冊を提供した。

事例(5) 名護図書館の『図書館通信がじ

まる 59 号』のコラムに書かれていた、「雨乞いのために魚毒漁が行われていた」ことについて参考文献を教えて欲しい。また、そのような雨乞いは現在も行われているのか知りたい。

回答(5)

雨乞いに魚毒漁が用いられたことについての参考文献は次の 2 点を紹介した。  
ア 『沖縄文化史辞典』(琉球政府文化財保護委員会監修 東京堂出版刊)の魚毒の項に記述がある。

- イ 『八重山小話 その自然と言語習俗』(瀬名波長宣著 沖縄春秋社刊)  
魚毒として使われるイジュの木についてと、沖縄県内の雨乞いについての参考文献として、『沖縄大百科事典全 4 巻』(沖縄大百科事典刊行事務局編 沖縄タイムス社刊)を紹介した。

質問者が関東在住だったので、インターネットで国立国会図書館の蔵書検索を行い、上記の本が全て所蔵されていることを知らせた。

以上、五つの事例の他に、子どもたちからも次のような調査相談が寄せられている。

事例(6) シーサー、紅型、エイサー、沖縄戦などについて調べたい。

事例(7) 「祖父母が子どもだった頃の子どもの遊び」について調べたい。

事例(8) 学校の側を流れる川について調べたい。

残念ながら、ほとんどの地域資料は大人向けであり、子ども向けの資料は少ない。沖縄県を一括りにしての資料なら、子ども向けで調べ学習に使えるものもある。しかし、特定の地域に関する資料は、各地区の教育委員会や教師が作成した、小学校社会科の副読本以外は無いに等しい。

このように、使える資料は少ないにも関わらず、子どもたちの地域をテーマにした調べ学習は今後も増えることが予想される。名護

図書館も参加している、沖縄県公共図書館連絡協議会児童部会では、調べ学習でよくテーマにされる紅型、琉球ガラス、さとうきび、シーサー、エイサーについて、部会参加館で実際に使った参考文献のリストを持ち寄って資料を作成し、共有している。

#### 4 今後の課題

当館では、開館以来、レファレンス専任の司書を置いていない。市民からのレファレンスには館長、係長も含めて、全員で対応してきた。開館当初は、司書のほとんどが若くて図書館での実務経験に乏しく、担当者を置いたとしても個人では十分に対応できないだろうと考えたためであった。同時に、担当者の不在を理由にレファレンスを断る、たらいまわしにするということをしたくなかったのである。

しかし、その弊害として、記録や統計を取るといった基本的なことがおろそかになってしまい、情報の共有が難しくなっている。また、図書館全体でも、司書個人でもレファレンス研修を行っていないために、調査力の向上も図れていないのが、当館の現状である。

地域に関するレファレンスについても、地域資料や地域の事情に詳しい職員が退職や異動により少なくなったため、回答に時間がかかる事例が増えている。加えて、平成 14 年度、15 年度には緊急雇用対策事業で、平成 16 年度は新たに専任の職員を配置して、収集した資料の登録作業等を行っているが、まだ多くの資料が閉架書庫に眠ったままの状態となっている。

名護図書館が、地域の情報センターとしての役割を果たすためには、現在のレファレンス体制の見直しや研修への取り組み、地域資料の整備の専任職員の継続的な配置が、今後の課題であると言える。