

2003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実態調査報告書

2004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」（文部科学省国庫補助対策事業）に取り組んでいます。インターネットの急速な普及とともに、国内外で新しい情報サービスが展開されている今、レファレンスサービスをとりまく状況も大きく変化しています。しかし、公立図書館のレファレンスサービス業務の実態に関するデータは必ずしも多いとはいえず、レファレンス業務の現状を全国規模で把握することは難しい状況にあります。そこで、本年度は、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、実態調査を行いました。この実態調査報告書は、その結果をまとめたものです。

なお、本調査の計画、実施、分析にあたって、青山学院大学文学部の小田光宏教授にご助言いただきました。

この報告書が、公立図書館における今後のレファレンスサービスの積極的展開と推進、充実のための基礎的資料としてご活用いただければ幸いです。

2004年3月  
全国公共図書館協議会  
全国調整委員会

# 目 次

調査概要 .....	1
図書館業務の機械化について .....	3
(1) 図書館システムの導入 .....	3
レファレンスサービスの実施体制について .....	5
(1) レファレンスサービス用カウンターの設置状況 .....	5
(2) レファレンスサービス用カウンターの職員の配置状況 .....	7
(3) レファレンスサービスを行う独立部署の有無 .....	8
(4) レファレンスサービスをとりまとめる担当者の有無 .....	9
(5) 開架の参考図書の配置状況 .....	10
(6) 郷土資料の配置状況（参考図書と郷土資料の配置関係） .....	11
(7) レファレンスツールの作成状況 .....	12
(8) スタッフマニュアルや処理基準の有無 .....	14
(9) レファレンス質問に対応する職員の状況 .....	15
(10) レファレンス質問の受付状況(口頭、電話、Fax、電子メール、手紙) .....	17
電子メールによるレファレンスサービスについて .....	22
(1) 図書館のホームページ開設の状況 .....	22
(2) 他の自治体からの電子メールによるレファレンス質問の受付 .....	23
(3) 電子メールによるレファレンス質問の平成14年度受付実績 .....	24
レファレンス処理手順・処理方法について .....	26
(1) 自館で解決できない場合の処理方法 .....	26
(2) 自館で解決できない場合の問い合わせ先 .....	27
(3) レファレンスサービス記録の作成の有無 .....	28
(4) レファレンスサービス記録の作成方法 .....	29
(5) レファレンスサービス記録の利用方法 .....	30
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 .....	31
(1) レファレンスサービスでのインターネット上の情報の利用 .....	31
(2) マニュアルやガイドラインの有無 .....	32
(3) ホームページの優先付け .....	33
(4) インターネット上の情報を回答とする場合に利用者に伝える項目 .....	34
(5) インターネット上の情報の特性の告知 .....	36

(6) ホームページ上のリンク集の作成 .....	37
(7) 有料契約サイトの利用 .....	38
レファレンスサービスの推進について .....	39
(1) レファレンスサービスのPR .....	39
(2) PRの具体的方法 .....	40
(3) 自館職員向けのレファレンスサービスに関する研修の実施 .....	42
(4) インターネット利用研修を受ける機会の有無 .....	43
(5) インターネット利用研修の必要性 .....	44
(6) 図書館を使いこなしてもらうための利用者向けのサービスの実施 .....	45
調査票 .....	47
全国調整委員会委員名簿 .....	52

# 調 査 概 要

## 1 調査目的

「公立図書館におけるレファレンスサービス」について調査・研究し、全国の公立図書館のレファレンスサービスをめぐる実状を明らかにし、今後のレファレンスサービス体制の整備拡充に寄与することを目的とする。

## 2 調査内容

別紙調査票のとおり

## 3 調査対象館

全国の公立図書館の中心館

## 4 調査時点

平成15年10月1日

## 5 調査方法

### (1) 調査票の配布

全公図事務局                      都道府県立図書館の中心館                      調査対象館

### (2) 調査票の回収

調査対象館                      都道府県立図書館の中心館                      全公図事務局

### (3) 調査票の回収状況

区 分	調査票配布数	回答数	無回答数	回収率(%)
都道府県立図書館	47	47	0	100.0%
特別区立図書館	23	23	0	100.0%
政令指定都市立図書館	12	12	0	100.0%
市立図書館	650	643	7	98.9%
広域図書館(事務組合)	4	4	0	100.0%
町村立図書館	996	981	15	98.5%
計	1732	1710	22	98.7%

## 6 計画立案から報告書の作成まで

実施計画の策定（2003年4～7月）

全公図総会（8月）にて実施計画の了承

調査票案の作成（2003年8～10月）

< 調査質問項目の選定 >

調査票の質問項目設定にあたっては、レファレンスサービスに関する一般的な項目を選出し、最近増加しつつあるインターネットや電子メールを利用したレファレンスサービスを加えた。実態調査のための予算、分析等に必要の人員も勘案し、選択肢を呈示して択一する方式をとり、自由記述は最小限にとどめた。

< アンケート調査の実施体制 >

東京都立中央図書館内にプロジェクトチームを立ち上げ、調査内容の検討、調査実施後の集計、分析、報告書の作成等の実務作業にあたることにした。なお、その都度小田光宏教授のご指導をいただくこととした。

全公図調整委員会により、調査内容を確定し、実施(10月)

集計・分析・報告書案の作成（2003年12月～2004年2月）

全公図調整委員会により報告書案の検討を経て、内容を確定（2月）

報告書の印刷、配布（2004年3月）

## 7 この調査における「レファレンスサービス」の用語としての定義

一口にレファレンスサービスといっても、参考事務、参考業務、相談事務、調査相談など、さまざまな言葉が用いられている。各図書館で業務範囲も異なり、定義づけが難しいが、この調査では、レファレンスサービスを「情報や資料を求めている利用者に対して図書館員が質問に回答したり、調査用の資料を整えて要求にこたえたりする活動」とみなしている。

## 8 報告書の集計・分析上で留意した点

集計過程において「選択肢にない番号が選択されている」「複数回答欄ではないのに複数回答している」のケースについては、回答館に確認後、修正した。

分析に際して、本報告書ではアンケートで得た数値を客観的に説明するにとどめた。さらに詳細な分析や提言等は、次年度の分析に譲ることとした。グラフや表を用いて視覚的にわかりやすいように配慮した。分析のレベルは設立主体別の段階までとし、クロス集計、他の設問をあわせた分析などは行っていない。

設問中に、特定の設問に回答した図書館のみを対象にしたものが含まれるが、回答対象ではない図書館が回答しているケースがみられた。調査票作成時のレイアウトの工夫や説明の細かい配慮不足を反省した点である。このような対象外のケースは分析時に集計対象からははずした。

## 図書館業務の機械化について

(1) 図書館システム(例えば、貸出、返却、所蔵管理など)を導入していますか

貸出や所蔵管理などの図書館業務をコンピュータで管理するシステム(以下図書館システムと呼ぶ)の導入状況について尋ねた。今回の調査では、導入の有無について回答した1705館中で、85.9%の図書館が図書館システムを導入している。

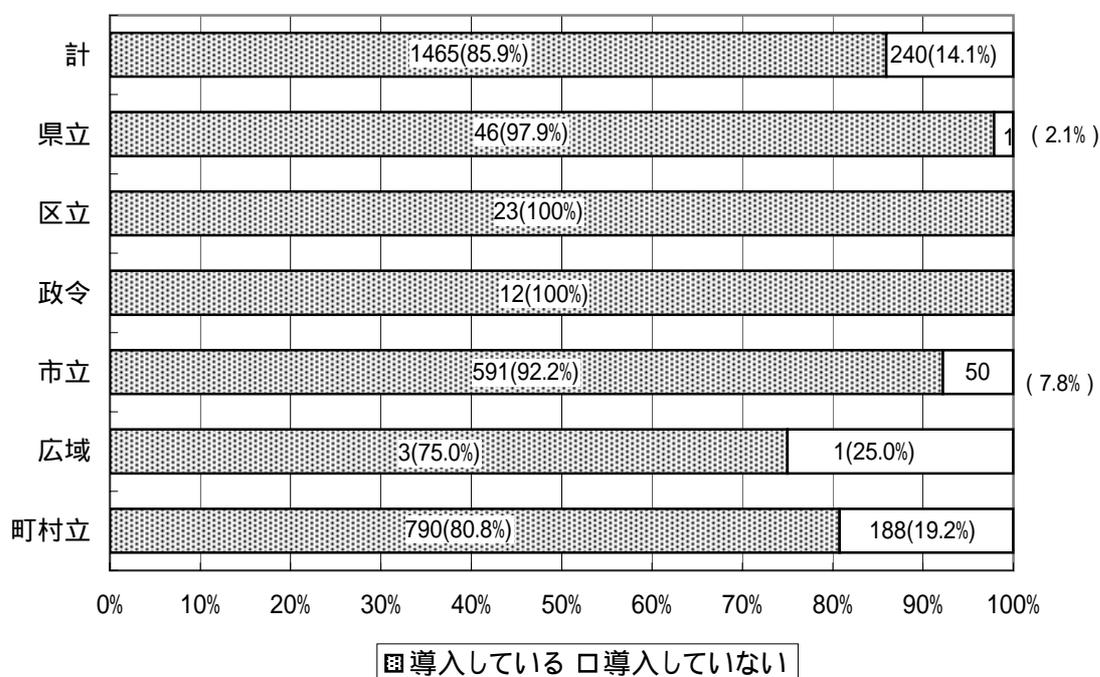
設立主体別に見ていくと、特別区と政令指定都市の図書館は全館が導入しており、都道府県立図書館も1館を除いて導入済みである。また、市立図書館の92.2%、町村立図書館の80.8%で導入している。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
導入している	1465	46	23	12	591	3	790
導入していない	240	1	0	0	50	1	188
計	1705	47	23	12	641	4	978

無回答	5	0	0	0	2	0	3
総計	1710	47	23	12	643	4	981

図書館システムの導入状況



調査票用語説明) 図書館システム:

図書館業務処理専用システムのことです。貸出返却、資料検索、予約管理、利用者管理、資料管理、発注受入、統計などの処理を含んだシステムを指します。前記のうち一部の機能のみ使用している場合であっても「1 導入している」とお答えください。

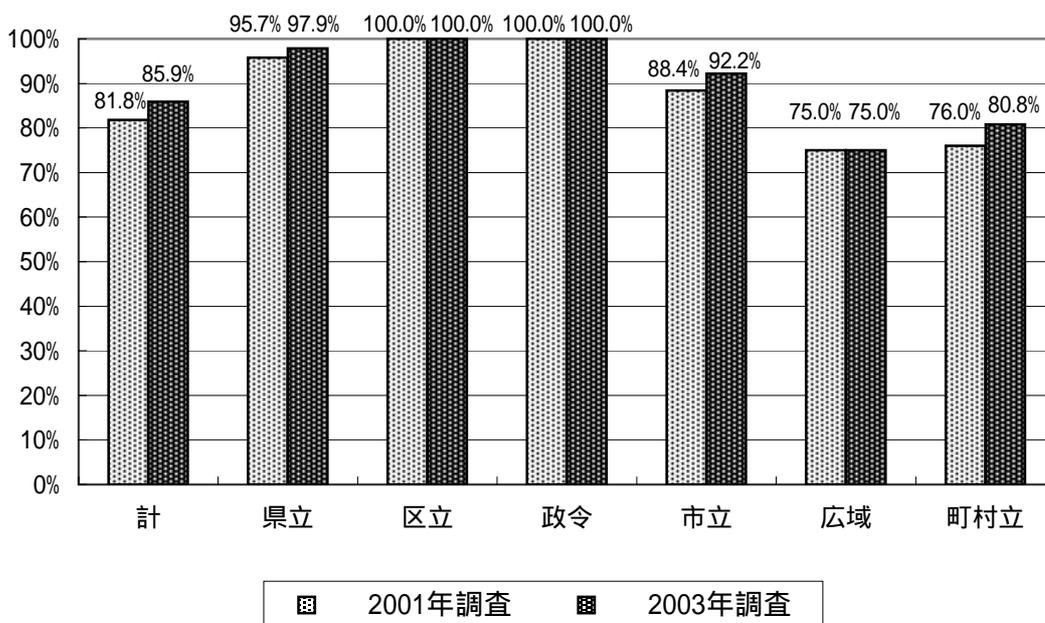
全国公共図書館協議会では、2001年10月1日現在で、「公立図書館における電子図書館のサービスと課題」について調査を行い、『公立図書館における電子図書館のサービスと課題に関する実態調査報告書 2001年度』（全国公共図書館協議会 2002.3）としてまとめられている。

このときの図書館システムの導入状況と、今回の調査（2003年10月1日現在）の導入状況を比較すると、都道府県立図書館が1館増加し、市立図書館と町村立図書館も、図書館システムを導入している比率が増えている。全体では、2001年調査は81.8%であったが、今回の調査では4.1%増加して85.9%になっている。

図書館システムを導入している図書館の比率

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
2001年調査	81.8%	95.7%	100.0%	100.0%	88.4%	75.0%	76.0%
2003年調査	85.9%	97.9%	100.0%	100.0%	92.2%	75.0%	80.8%

図書館システムの導入比率の比較



## レファレンスサービスの実施体制について

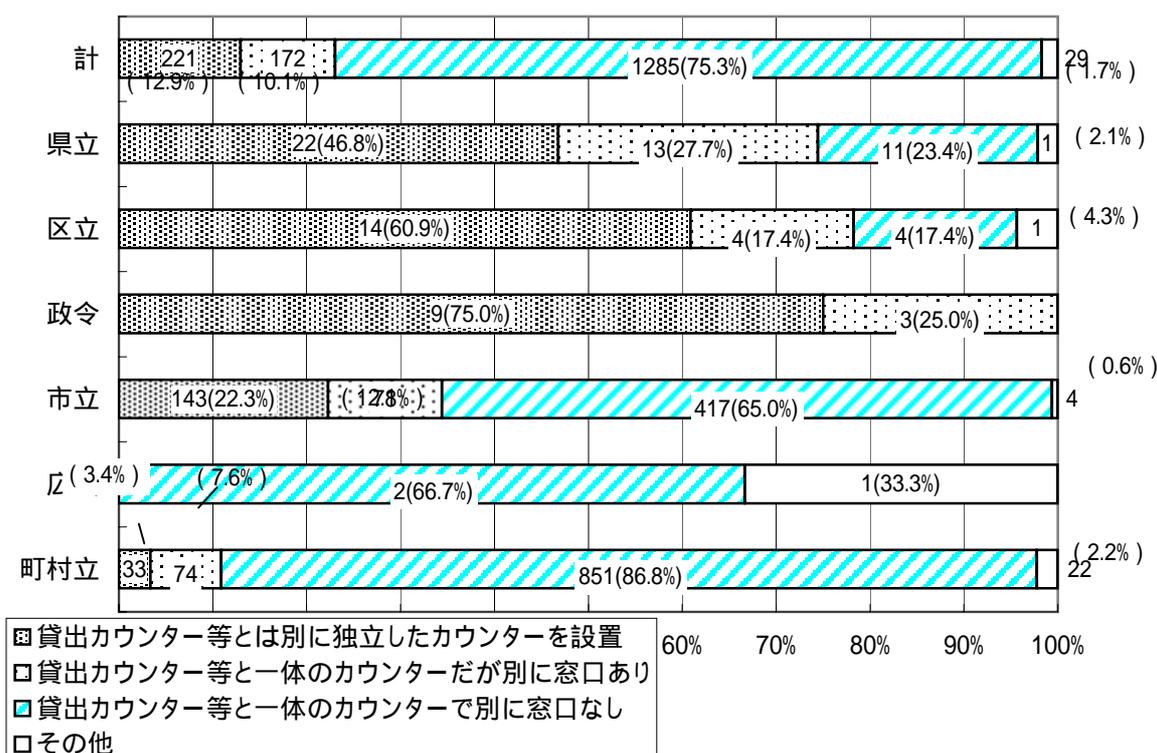
### (1) レファレンスサービス用カウンターはどのように設置していますか

レファレンスサービス用カウンターはどのように設置されているのだろうか。無回答をのぞく1707館の中で、貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）とは別に独立したカウンターを設置している図書館は、全体では12.9%である。設立主体別にみると、都道府県立図書館が46.8%、特別区の図書館が60.9%、政令指定都市の図書館が75.0%であるが、市立図書館は22.3%、町村立図書館は3.4%となっている。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置	221	22	14	9	143	0	33
貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり	172	13	4	3	78	0	74
貸出カウンター等と一体のカウンターで別に窓口なし	1285	11	4	0	417	2	851
その他	29	1	1	0	4	1	22
計	1707	47	23	12	642	3	980

無回答	3	0	0	0	1	1	1
総計	1710	47	23	12	643	4	981

レファレンスサービス用カウンターの設置状況



また、貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置している図書館と、貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口ありの図書館が、レファレンスサービス用の窓口がある図書館であるが、これは、全体では23.0%である。都道府県立図書館が74.5%、特別区の図書館が78.3%、政令指定都市の図書館が100%となっている。一方、市立図書館は34.4%、町村立図書館では10.9%である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
レファレンスサービス用の窓口がある図書館	393	35	18	12	221	0	107
	23.0%	74.5%	78.3%	100.0%	34.4%	0.0%	10.9%

(2) レファレンスサービス用カウンターに職員を配置していますか

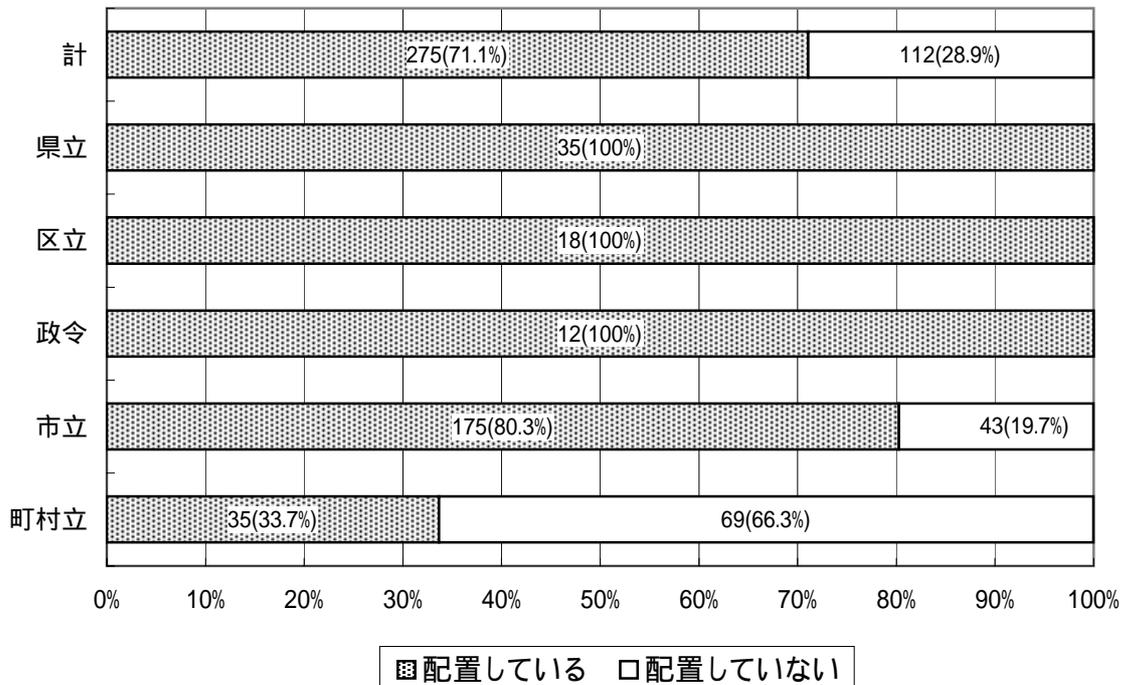
この質問は、「レファレンスサービス用カウンターはどのように設置していますか」という質問に対して、「貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）とは別にカウンターを設置している」と答えた図書館（221館）及び「貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）と一体のカウンターだが、別に窓口を設けている」と答えた図書館（172館）に対して、そこに職員を配置しているかどうかを尋ねたものである。

都道府県立・政令指定都市・特別区では100%の図書館で職員を配置している。また、市立図書館では80.3%が職員を配置しており、町村立図書館では33.7%が職員を配置している。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
配置している	275	35	18	12	175	0	35
配置していない	112	0	0	0	43	0	69
計	387	35	18	12	218	0	104

無回答	6	0	0	0	3	0	3
総計	393	35	18	12	221	0	107

レファレンスサービス用カウンターの職員配置状況



(3) レファレンスサービスを行う独立の部署（課、係など）はありますか

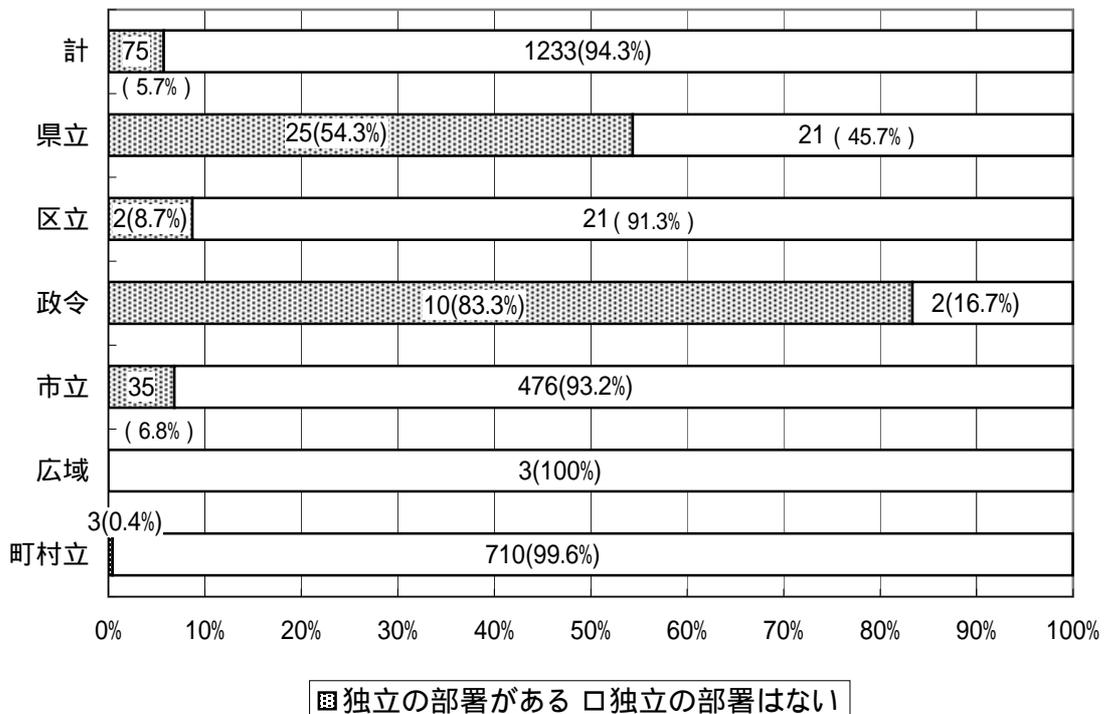
レファレンスサービスを行うために、独立の部署があるかどうかを尋ねた。この質問は、すべての図書館に対するものであったが、無回答の図書館が多かった。レファレンスサービスを行う独立の部署があると回答した図書館は、無回答を除いた1308館に対して 5.7%であった。

設立主体別にみると、政令指定都市の図書館では83.3%、都道府県立図書館は54.3%である。一方、特別区の図書館は8.7%、市立図書館が6.8%、町村立図書館が0.4%である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
独立の部署がある	75	25	2	10	35	0	3
独立の部署はない	1233	21	21	2	476	3	710
計	1308	46	23	12	511	3	713

無回答	402	1	0	0	132	1	268
総計	1710	47	23	12	643	4	981

レファレンスサービスを行う独立の部署の有無



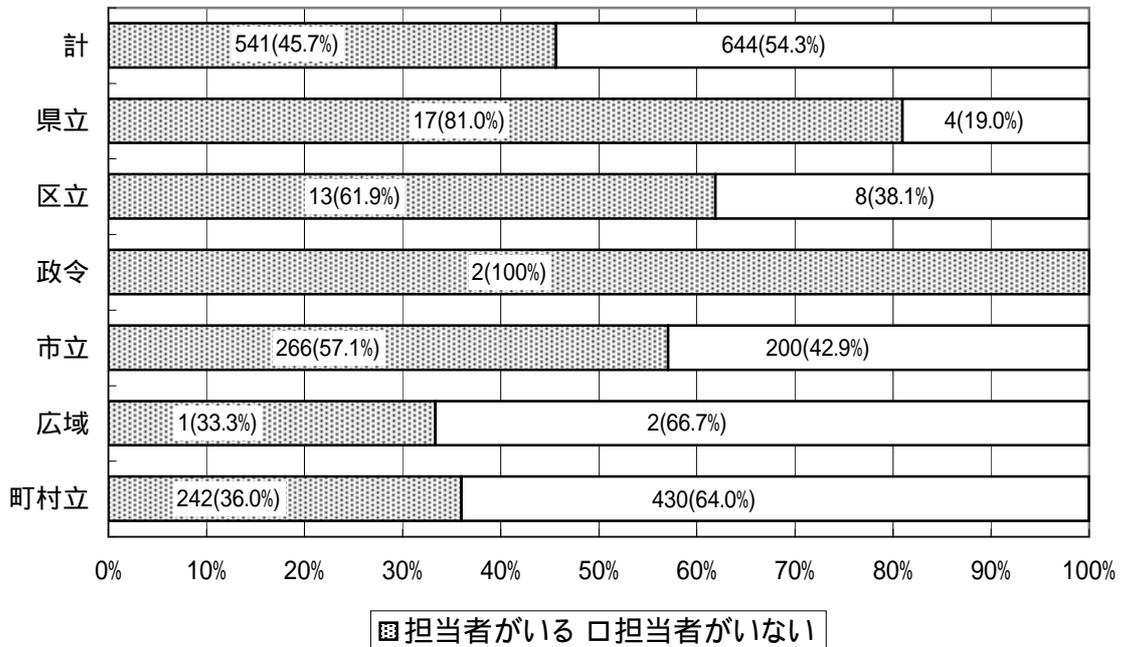
(4) 事務分掌などでレファレンスサービスを取りまとめる担当者はいますか

「レファレンスサービスを行う独立の部署（課、係など）はありますか」という質問に対して、「ない」と答えた図書館（1233館）に尋ねた。これは、独立の部署はなくても担当者はいるとかを尋ねたものである。回答のあった1185館のうち45.7%の図書館に、レファレンスサービスを取りまとめる担当者がいる。

設立主体別にみていくと、担当者がいるのは、都道府県立図書館が81.0%、特別区が61.9%である。政令指定都市で、レファレンスサービスを行う独立の部署がない図書館は2館であったが、いずれも担当者がいる。また、市立図書館では57.1%の図書館に、町村立図書館では36.0%の図書館に担当者がいる。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
担当者がいる	541	17	13	2	266	1	242
担当者がいない	644	4	8	0	200	2	430
計	1185	21	21	2	466	3	672
無回答	48	0	0	0	10	0	38
総計	1233	21	21	2	476	3	710

レファレンスサービスを取りまとめる担当者の有無



(5) 開架の参考図書類はどのように配置していますか（参考図書と一般図書の配置関係）

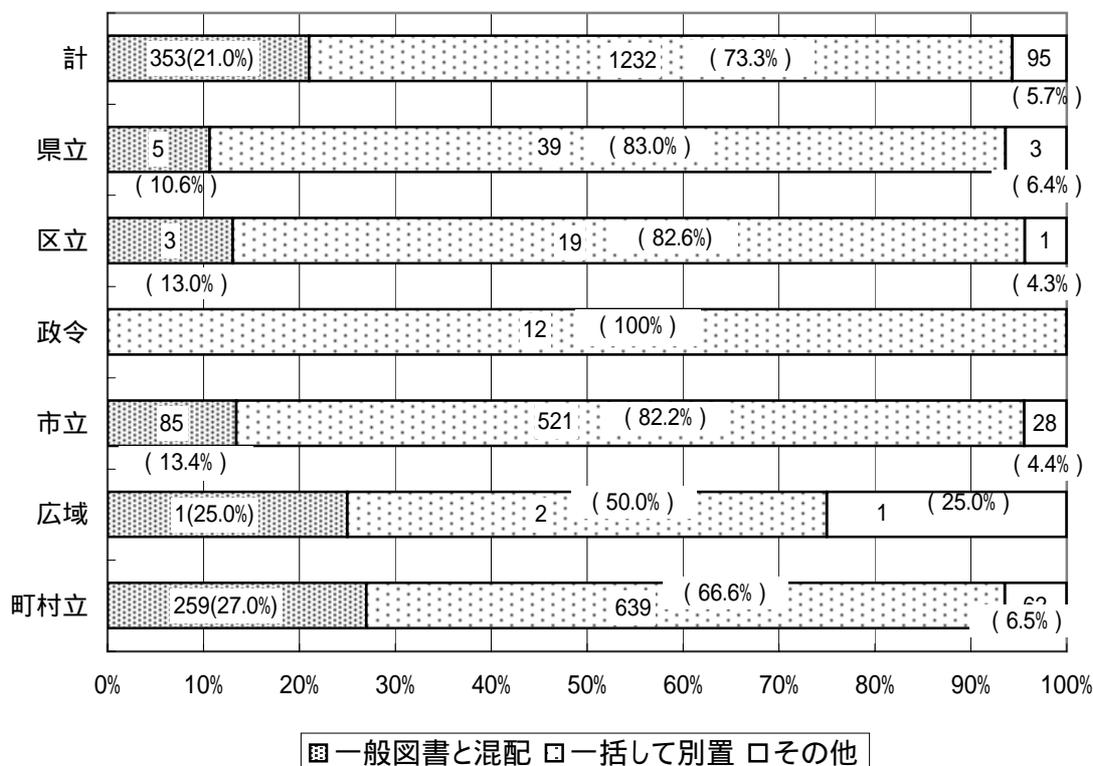
開架の参考図書を、一般図書と混配しているか、別置しているかを尋ねた。回答のあった1680館中で、混配は21.0%、別置は73.3%、その他が5.7%であった。

設立主体別にみていくと、政令指定都市の図書館では全館が別置しているが、都道府県立図書館は10.6%が混配、特別区の図書館は13.0%が混配、市立図書館は13.4%が混配している。また、町村立図書館では27.0%が混配している。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
一般図書と混配	353	5	3	0	85	1	259
一括して別置	1232	39	19	12	521	2	639
その他	95	3	1	0	28	1	62
計	1680	47	23	12	634	4	960

無回答	30	0	0	0	9	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

参考図書の配置



(6) 郷土資料はどのように配置していますか（参考図書と郷土資料との配置関係）

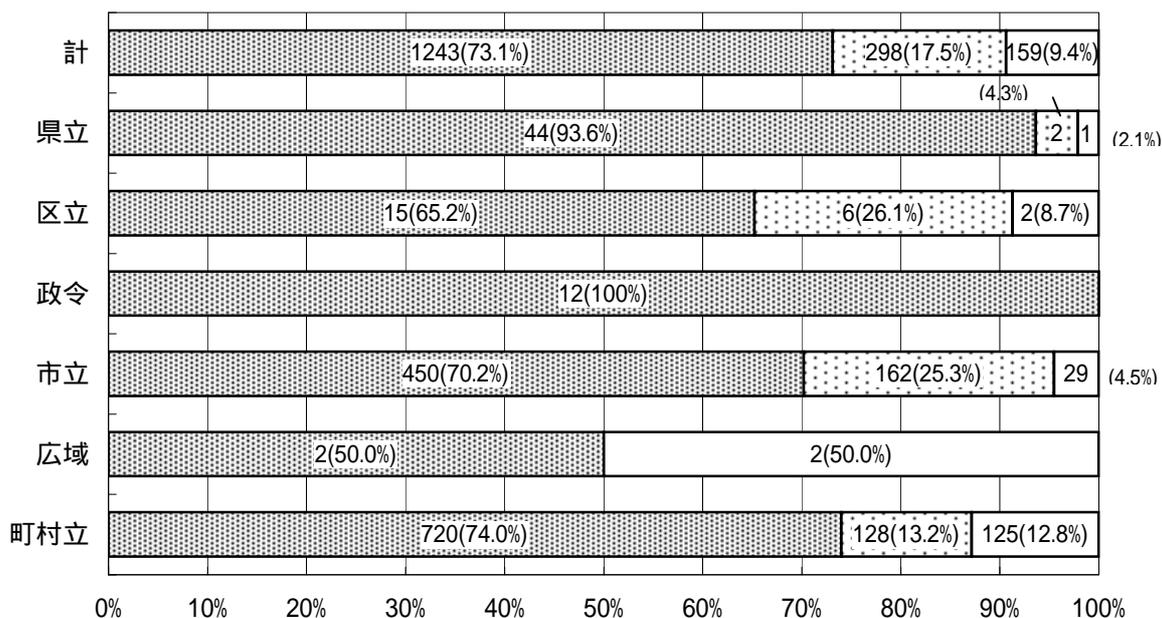
郷土資料をどのように配置しているかを尋ねた。回答のあった1700館の中で、郷土資料室（郷土資料コーナーを含む）を設けている図書館は73.1%、参考図書室（参考資料コーナーを含む）に配置している図書館は17.5%、その他の配置をしている図書館が、9.4%であった。

設立主体別にみていくと、政令指定都市は全館が郷土資料室を設けているが、都道府県立図書館では4.3%が郷土資料を参考図書室に配置している。また、特別区の図書館では26.1%、市立図書館は25.3%、町村立図書館は13.2%の図書館で、郷土資料を参考図書室に配置している。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
郷土資料室	1243	44	15	12	450	2	720
参考図書室	298	2	6	0	162	0	128
その他	159	1	2	0	29	2	125
計	1700	47	23	12	641	4	973

無回答	10	0	0	0	2	0	8
総計	1710	47	23	12	643	4	981

郷土資料を配置している場所



■郷土資料室 □参考図書室 □その他

(7) 自館でレファレンスツール(レファレンスサービスに役立つ資料)を作成していますか

実際の自館作成ツールの現状を調査するためにこの質問を設定した。

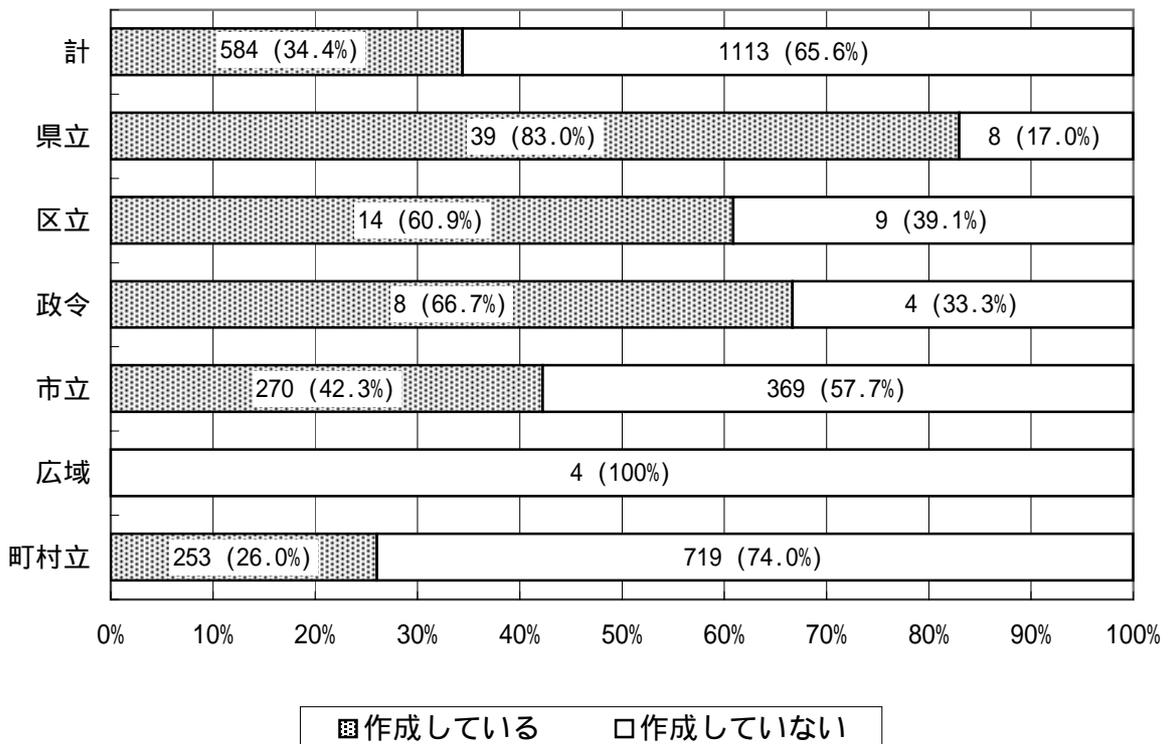
郷土関係の新聞切抜きなどのレファレンスサービスのためのツールを作成しているのは、回答のあった1697館の中で34.4%の584館である。

設立主体別で見ると、都道府県立図書館では83.0%が作成しているのに対して、町村立図書館では、26.0%と設立主体間で差があることがわかる。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
作成している	584	39	14	8	270	0	253
作成していない	1113	8	9	4	369	4	719
計	1697	47	23	12	639	4	972

無回答	13	0	0	0	4	0	9
計	1710	47	23	12	643	4	981

レファレンスツールの作成状況



作成ツールの具体的な内容を記述してもらったところ、「作成している」と回答した584館のうちの89.4%の522館より回答があった。

回答を大きく5分野に分けると以下の件数となり、これを回答のあった522館に対する割合で見ると下記のグラフのようになる。

郷土資料の収集が、76.2%で、具体的な内容としては郷土関連の新聞・雑誌の記事切抜きが多かった。また、郷土関連パンフレットや新聞広告など様々なものを郷土資料として収集し、ツールとしている。

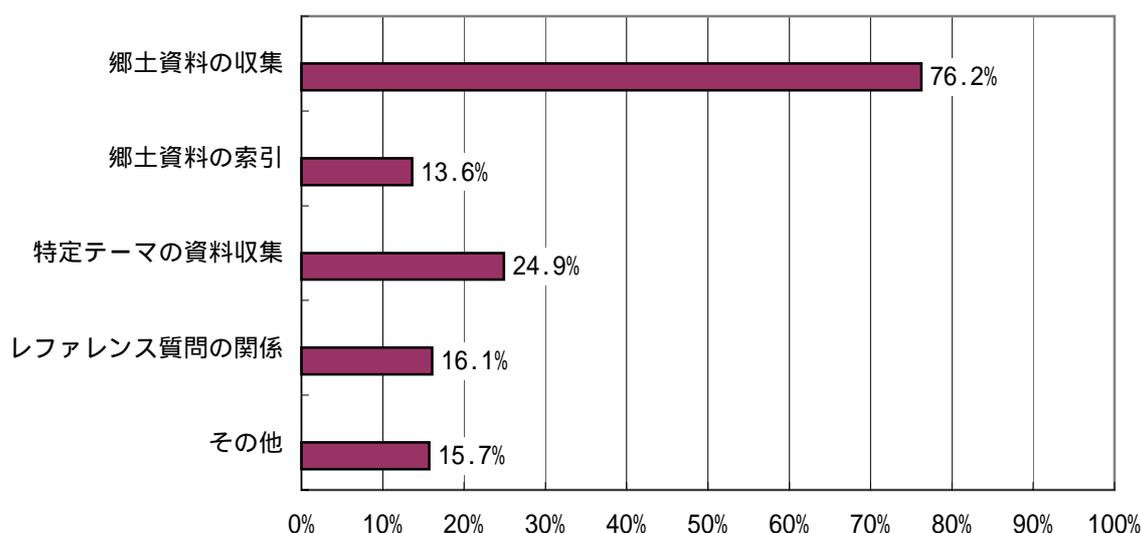
また、郷土資料の記事などの索引作成を行っている館も、13.6%ある。郷土資料の収集と索引の作成を合わせると89.8%となり、高い割合で郷土資料関係のレファレンスツールの作成が行われている。

特定テーマの資料収集も24.9%あり、具体的なテーマとしては「図書館」が最も多く書評や新刊案内などの「図書」関係も多かった。総合的な学習や平和学習関連等の「学校教育関連」や「市町村合併」などの回答もあった。

レファレンス質問の関係では、一般の質問の記録集や事例集の作成だけでなく、郷土関係の質問の事例集を作成しているとの回答もあった。

	内容	件数
郷土資料の収集	新聞・雑誌の記事切抜き、関連人物資料の収集など	398
郷土資料の索引	新聞・雑誌の記事索引、人物索引など	71
特定テーマの資料収集	図書館、図書、学校教育関連など	130
レファレンス質問の関係	レファレンス記録、事例集など	84
その他	類縁機関リストなど	82
	(計)	765

作成ツールの内容



(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

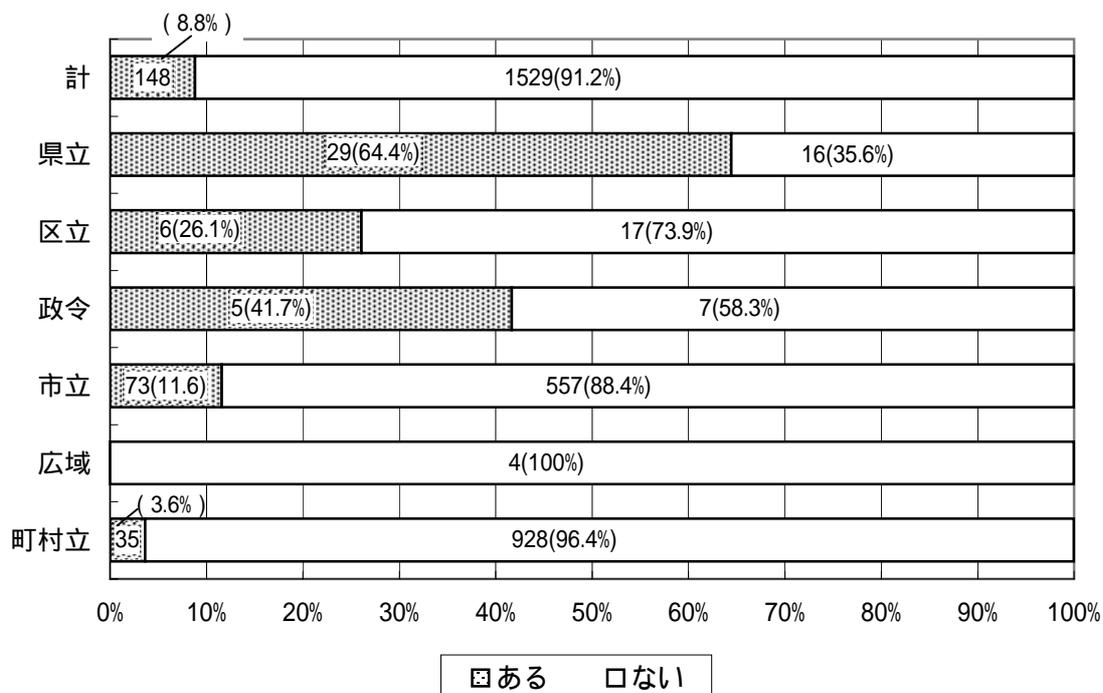
レファレンスサービスについてのスタッフマニュアルや処理基準のようなものについては、回答した1677館中で 8.8%の図書館が、あると回答している。

設立主体別に見ていくと、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があるのは、都道府県立図書館が64.4%、政令指定都市の図書館が41.7%となっている。一方、特別区の図書館が26.1%、市立図書館は11.6%、町村立図書館は 3.6%である。ちなみに、「ある」と回答した館に、差し支えなければコピーの同封をお願いした。(2)の質問の「インターネット上の情報を使用する場合のマニュアル等」とあわせて、67館の図書館にご協力いただいた。内訳は、都道府県立図書館が21館、特別区の図書館が2館、政令指定都市の図書館が3館、市立図書館が31館、町村立図書館が10館である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
ある	148	29	6	5	73	0	35
ない	1529	16	17	7	557	4	928
計	1677	45	23	12	630	4	963

無回答	33	2	0	0	13	0	18
総計	1710	47	23	12	643	4	981

スタッフマニュアルや処理基準の有無



(9) どのような職員がレファレンス質問に対応していますか

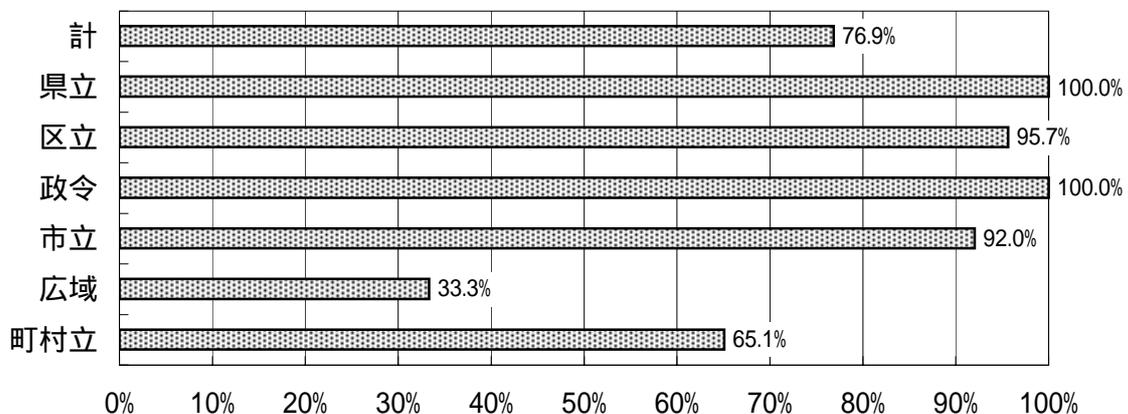
レファレンス質問には、豊富な知識と経験が必要であるが、実際には、どのような職員が対応しているのだろうか。この質問は、「正規職員・司書資格あり」、「正規職員・司書資格なし」、「非常勤司書・司書資格あり」、「非常勤司書・司書資格なし」の中から該当するものに 印を記入するという方法をとった。したがって、1つだけに該当する図書館もあれば、4つ全部に該当する図書館もある。

この質問に無回答であった図書館を除いた1690館の中で、レファレンス質問に対応する職員に、司書資格ありの正規職員がいると回答した図書館は、全体では76.9%である。

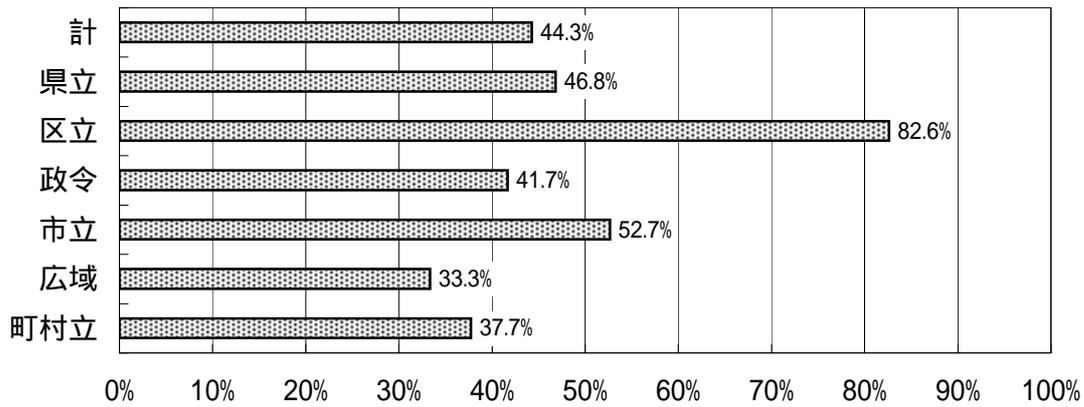
設立主体別にみると、都道府県立図書館と政令指定都市の図書館では全館が、レファレンス質問に対応する職員に、司書資格ありの正規職員がいると回答している。また、特別区の図書館では95.7%、市立図書館では92.0%である。町村立図書館は65.1%である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
正規職員・司書資格あり	1299	47	22	12	589	1	628
正規職員・司書資格なし	748	22	19	5	337	1	364
非常勤司書・司書資格あり	937	18	17	5	396	2	499
非常勤職員・司書資格なし	710	4	12	2	239	1	452
1つ以上回答した図書館	1690	47	23	12	640	3	965
無回答	20	0	0	0	3	1	16
総計	1710	47	23	12	643	4	981

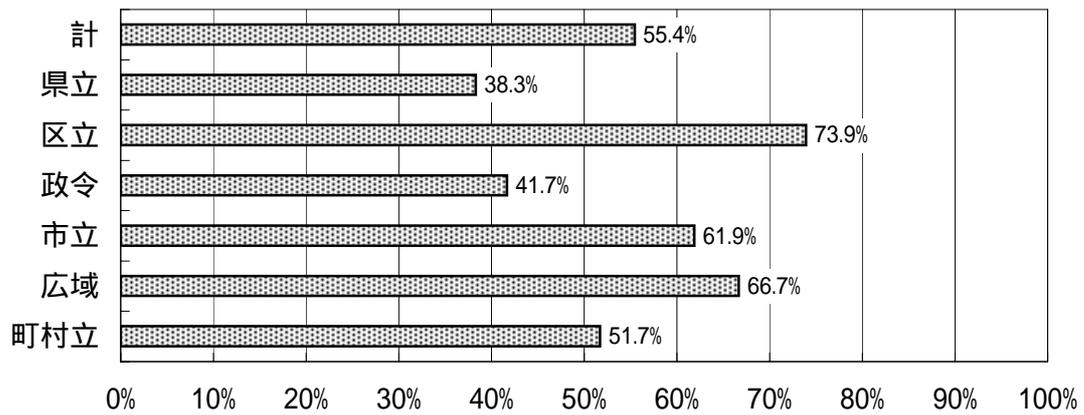
正規で司書資格ありの職員が、レファレンス質問に対応



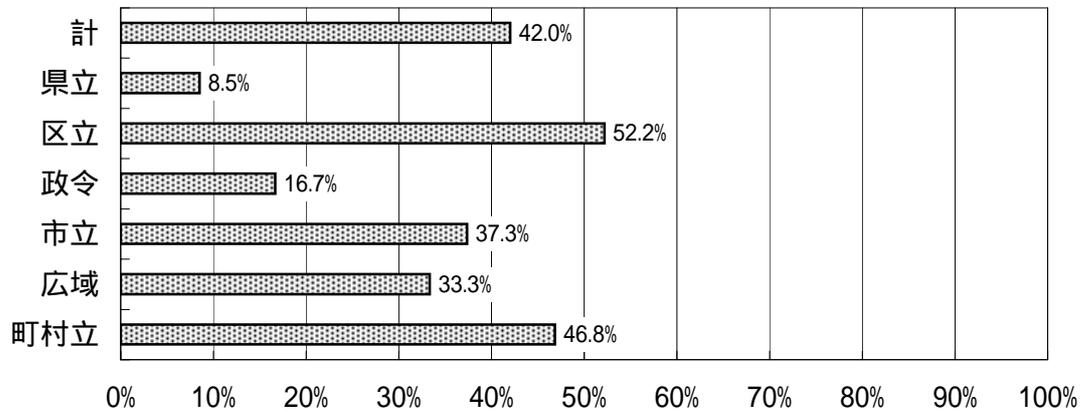
正規で司書資格なしの職員が、レファレンス質問に対応



非常勤で司書資格ありの職員が、レファレンス質問に対応



非常勤で司書資格なしの職員が、レファレンス質問に対応



(10) レファレンス質問の受付はどのようにしていますか

レファレンス質問の具体的な受付方法について尋ねた。この質問は口頭、電話、F a x、電子メール、手紙の中から該当するものに 印を記入する方法をとった。

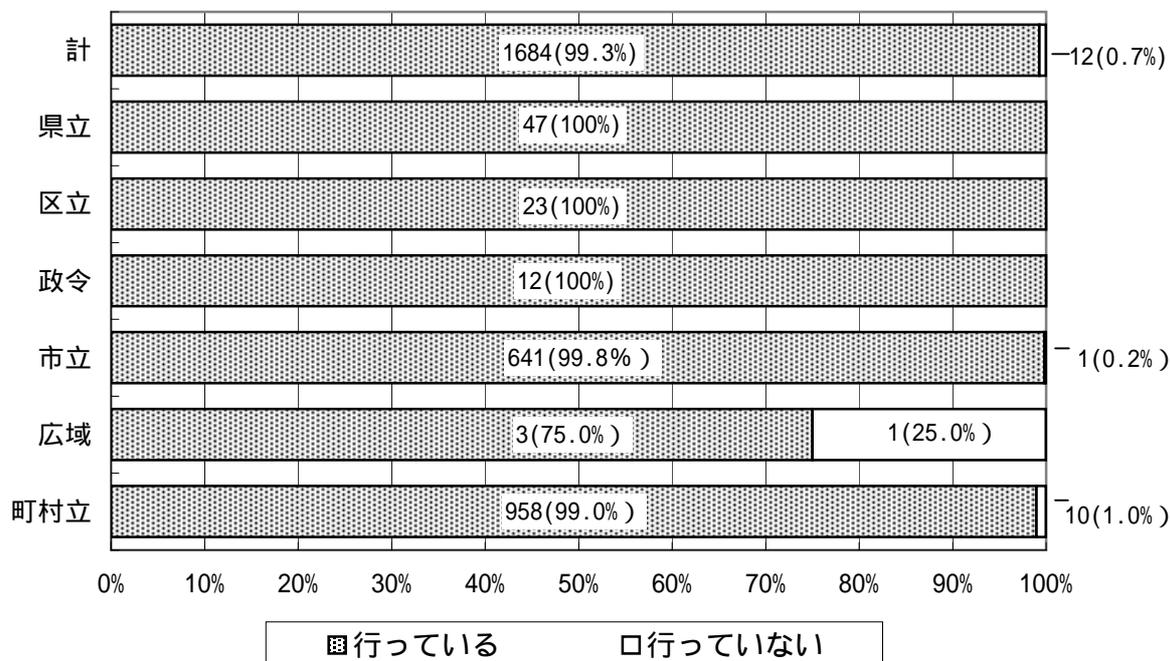
口頭については、1710館中の99.2%の1696館より回答があった。全体では、100%近くの高い割合で行われている。 設立主体別に見てもすべて75%を超える高い割合で行われている。

【口頭】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1684	47	23	12	641	3	958
行っていない	12	0	0	0	1	1	10
計	1696	47	23	12	642	4	968

無回答	14	0	0	0	1	0	13
計	1710	47	23	12	643	4	981

口頭の受付状況



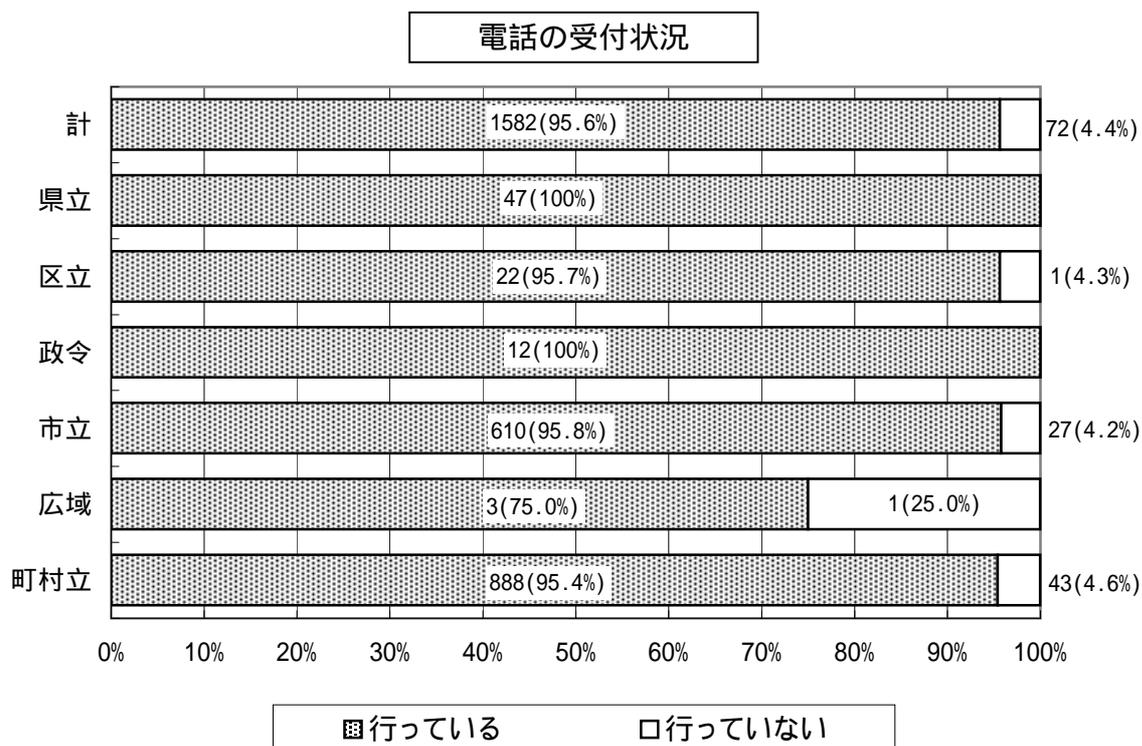
電話は、1710館中の96.7%の1654館より回答があった。

全体では100%近く、 設立主体別でもすべて75%を超えており、口頭と同様に高い割合で行われている。

【電話】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1582	47	22	12	610	3	888
行っていない	72	0	1	0	27	1	43
計	1654	47	23	12	637	4	931

無回答	56	0	0	0	6	0	50
計	1710	47	23	12	643	4	981



Fax、電子メール、手紙については受付条件についても尋ねた。行っている場合は、「行っている」と「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」のいずれかに記入する方式だった。両方を選んだ館(\*)があったが、今回はそのまま集計した。

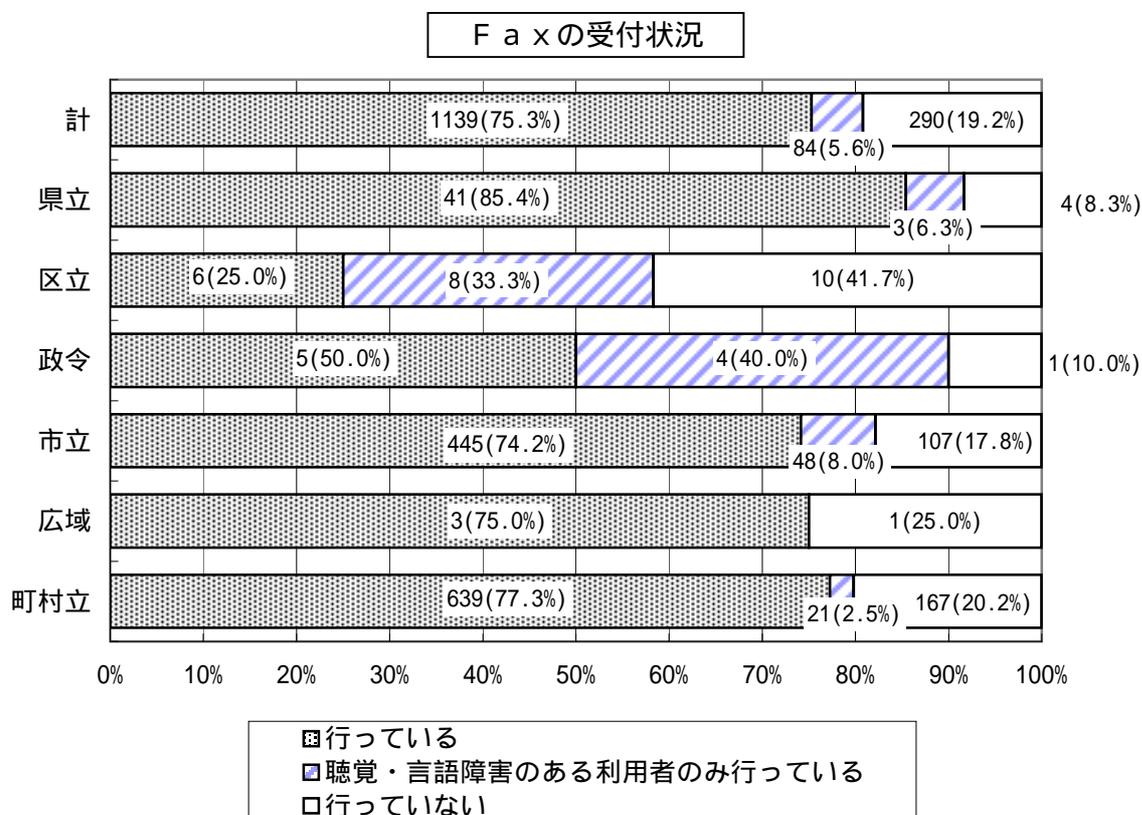
Faxは、「行っている」が75.3%、「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」の5.6%を合わせると80%を超える。しかし、設立主体間では、ばらつきがある。「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」のは、全体では、5.6%である。

### 【Fax】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1139	41	6	5	445	3	639
聴覚・言語障害のある利用者のみ行っている	84	3	8	4	48	0	21
行っていない	290	4	10	1	107	1	167
計	1513*	48	24	10	600	4	827

無回答	217	0	0	2	53	0	162
計	1730	48	24	12	653	4	989

\*「行っている」と「聴覚・言語障害がある利用者のみを対象に行っている」の両方を選んだ20館を含む



電子メールは、「行っている」が36.1%、「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」の1.2%を合わせても37.3%である。しかし、設立主体別では、都道府県立図書館は、80.0%と高く、設立主体間の差が大きい。

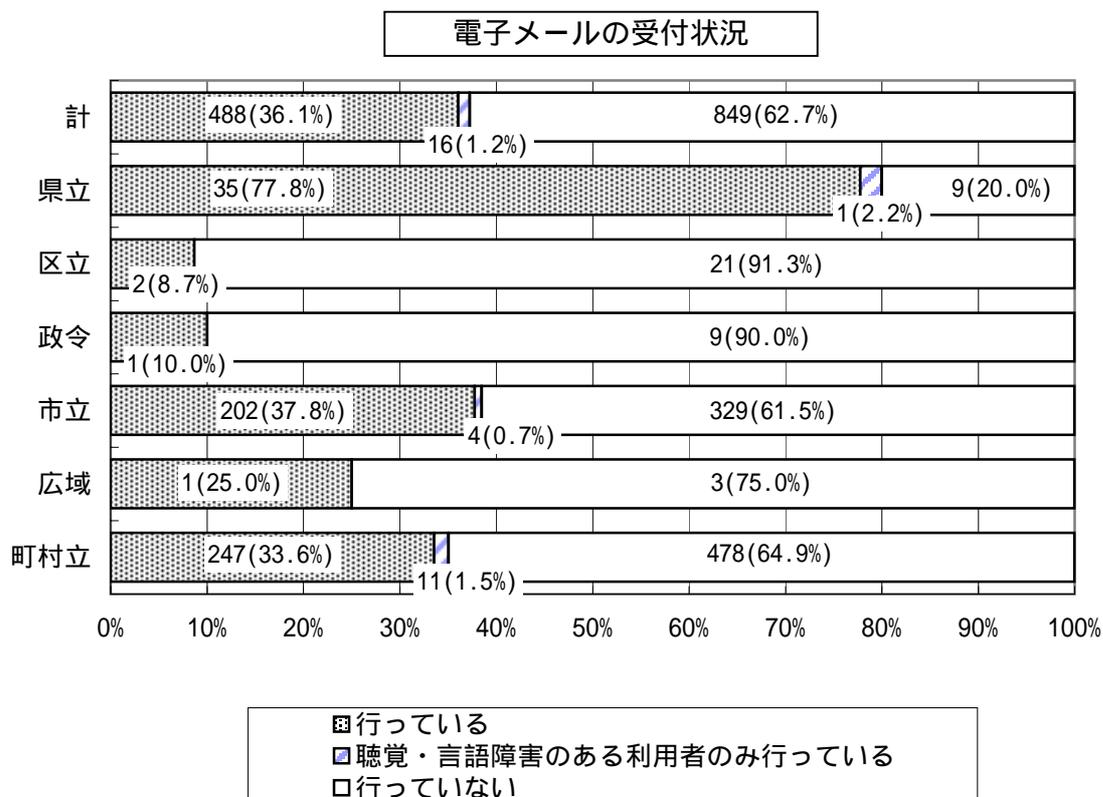
「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」のは、全体では、1.2%である。

【電子メール】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	488	35	2	1	202	1	247
聴覚・言語障害のある利用者のみ行っている	16	1	0	0	4	0	11
行っていない	849	9	21	9	329	3	478
計	1353*	45	23	10	535	4	736

無回答	362	2	0	2	110	0	248
計	1715	47	23	12	645	4	984

\* 「行っている」と「聴覚・言語障害がある利用者のみを対象に行っている」の両方を選んだ5館を含む



手紙は、「行っている」が82.5%、「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」の2.7%と合わせると85.2%となっている。設立主体別でも、すべて75%以上の高い割合となっている。

「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」のは、全体では、2.7%である。

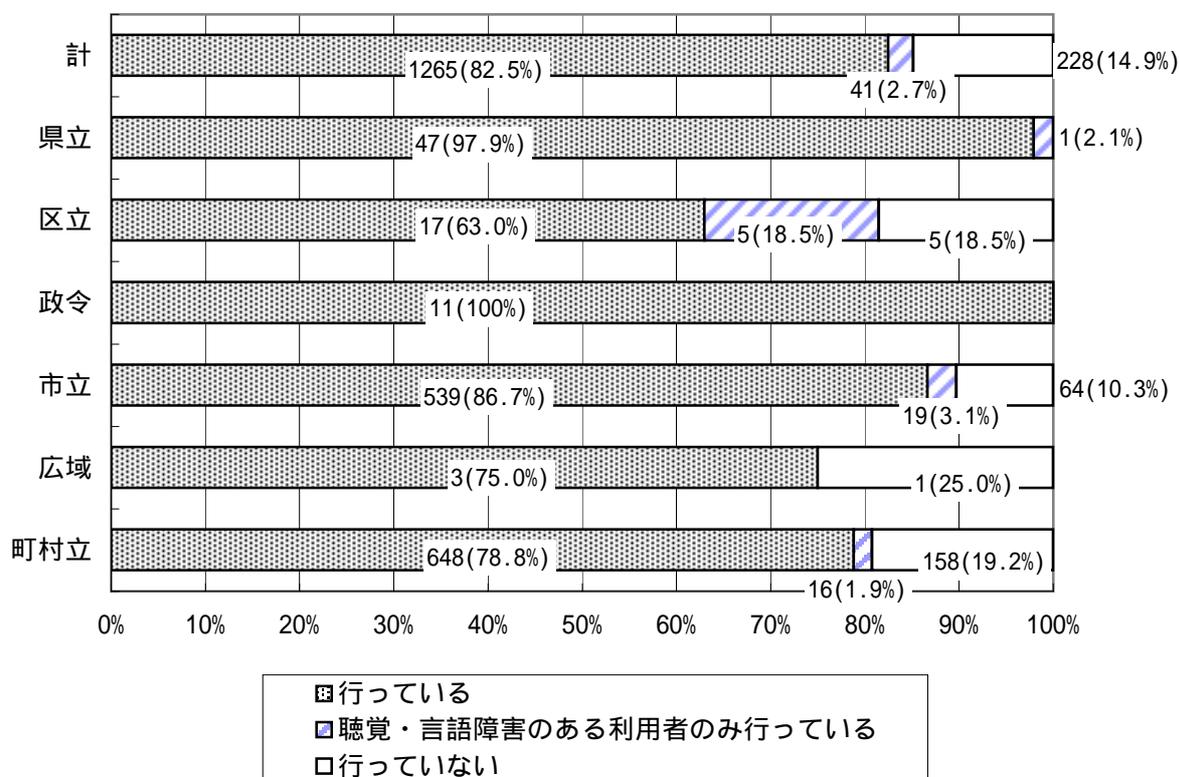
【手紙】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1265	47	17	11	539	3	648
聴覚・言語障害のある利用者のみ行っている	41	1	5	0	19	0	16
行っていない	228	0	5	0	64	1	158
計	1534*	48	27	11	622	4	822

無回答	200	0	0	1	33	0	166
計	1734	48	27	12	655	4	988

\* 「行っている」と「聴覚・言語障害がある利用者のみを対象に行っている」の両方を選んだ24館を含む

手紙の受付状況



## 電子メールによるレファレンスサービス

\* では、質問対象を次のようにした。問 (10)で電子メールによるレファレンス質問の受付を「行っている」と回答した488館と「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」と回答した16館を合わせた館が対象となるが、両方に回答している5館を除くため、499館を対象とした。

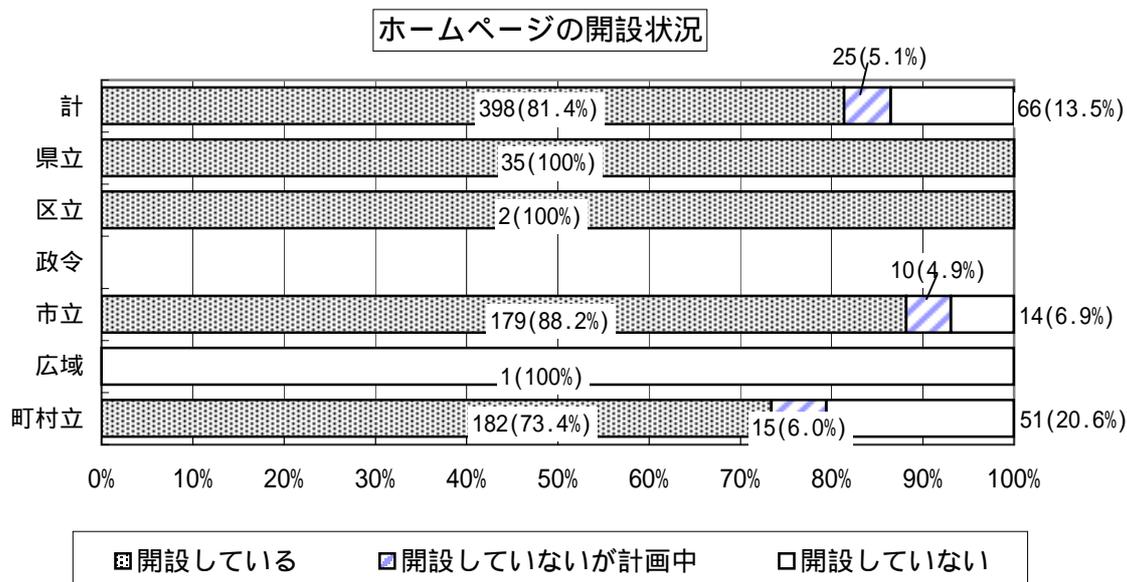
### (1) 図書館のホームページを開設していますか

電子メールによるレファレンス質問を受付けている図書館のホームページの開設状況を調査するために質問を設定した。

図書館のホームページの開設状況を尋ねたところ、499館中では489館から回答があった。ホームページを開設しているのは、81.4%だった。「計画中」の5.1%を加えると86.5%となり高い割合となる。

設立主体別では、都道府県立図書館が100%開設している。市立図書館は88.2%、町村立図書館も73.4%と高い。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
開設している	398	35	2	0	179	0	182
開設していないが計画中	25	0	0	0	10	0	15
開設していない	66	0	0	0	14	1	51
計	489	35	2	0	203	1	248
無回答	10	1	0	1	1	0	7
計	499	36	2	1	204	1	255



調査票用語説明) ホームページ:

自治体のホームページの一部であってもよいが、図書館として独立したページをもつものとします。自治体のページの中で施設の一部としてあげられているようなものや地域の図書館のうちの1館としての紹介などは含みません。

(2) 貴自治体外からの電子メールによるレファレンス質問を受付けていますか

他の自治体からの電子メールによるレファレンス質問を受け付ける場合の条件を調査するために質問を設定したところ、499館中では489館より回答があった。

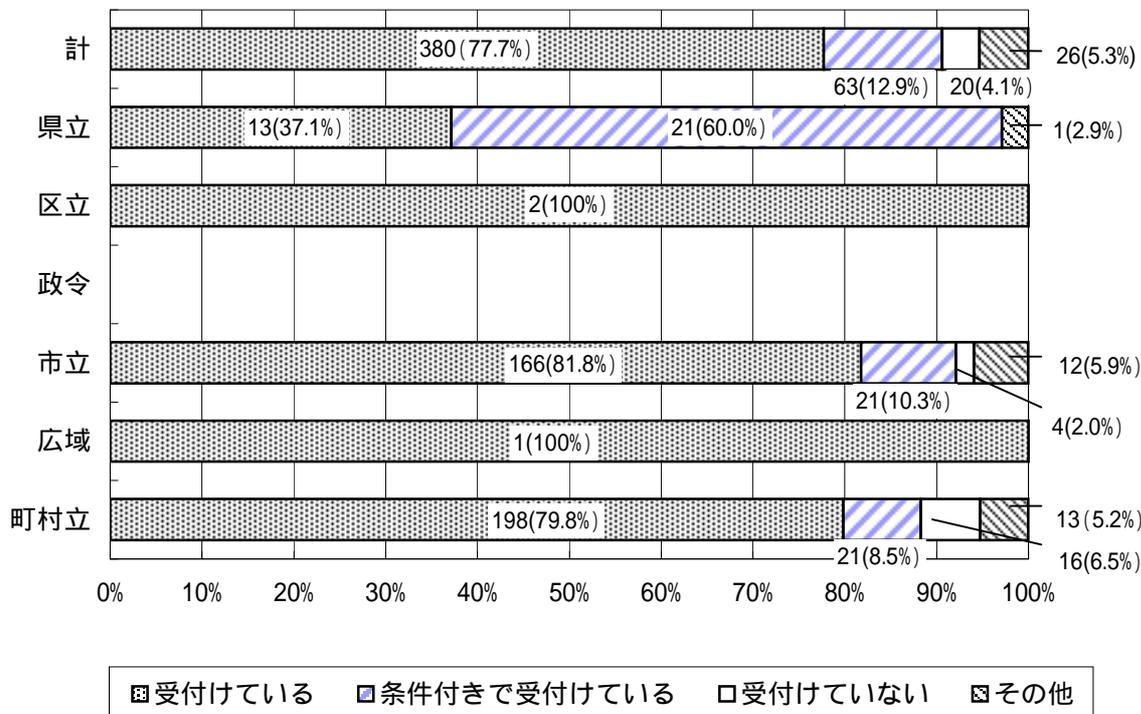
「受付けている」が77.7%、「条件付きで受付けている」が12.9%で合わせると90.6%となり、質問を受け付けている割合が高い。

設立主体別で、「受付けている」の割合が高いのは、市立図書館の81.8%、町村立図書館の79.8%である。それに対し「条件付きで受付けている」割合が高いのは、都道府県立図書館の60.0%である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
受付けている	380	13	2	0	166	1	198
条件付きで受付けている	63	21	0	0	21	0	21
受付けていない	20	0	0	0	4	0	16
その他	26	1	0	0	12	0	13
計	489	35	2	0	203	1	248

無回答	10	1	0	1	1	0	7
計	499	36	2	1	204	1	255

他の自治体からの電子メールによる質問受付の状況



(3) 電子メールによるレファレンス質問の平成14年度の受付実績は何件ですか

平成14年度の受付実績件数を尋ねたところ、499館中では423館より回答があった。50件ずつ集計すると、受付数が1～50件が53.0%で、0件の40.9%と合わせると93.9%となり90%を超える。

51件以上の館数は26館で、設立主体は、市立図書館が2館のみで、あとはすべて都道府県立図書館である。最高の件数は1333件で1000件を超えたのはこの1館のみである。

平均受付件数では、都道府県立図書館が166.8件と多い。しかし、実際には都道府県立図書館間でも0件から201件以上と件数にばらつきがある。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
0	173	1	0	0	59	1	112
1～50	224	8	2	0	106	0	108
51～100	8	6	0	0	2	0	0
101～150	5	5	0	0	0	0	0
151～200	7	7	0	0	0	0	0
201以上	6	6	0	0	0	0	0
計	423	33	2	0	167	1	220

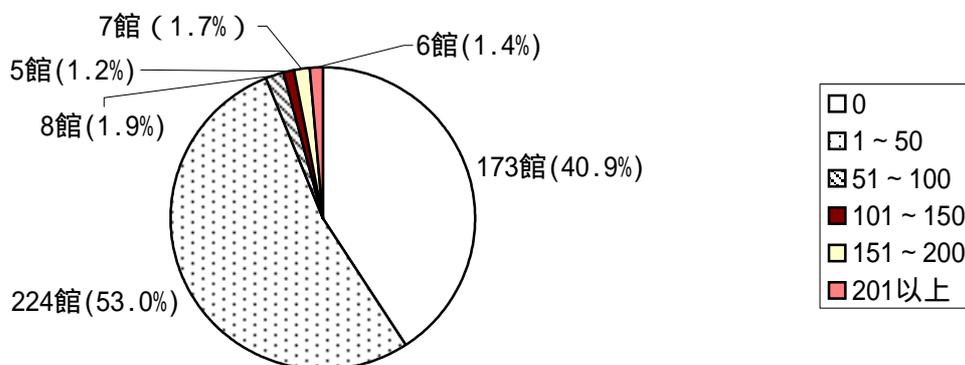
\* 受付件数の内訳は次頁

無回答	76	3	0	1	37	0	35
計	499	36	2	1	204	1	255

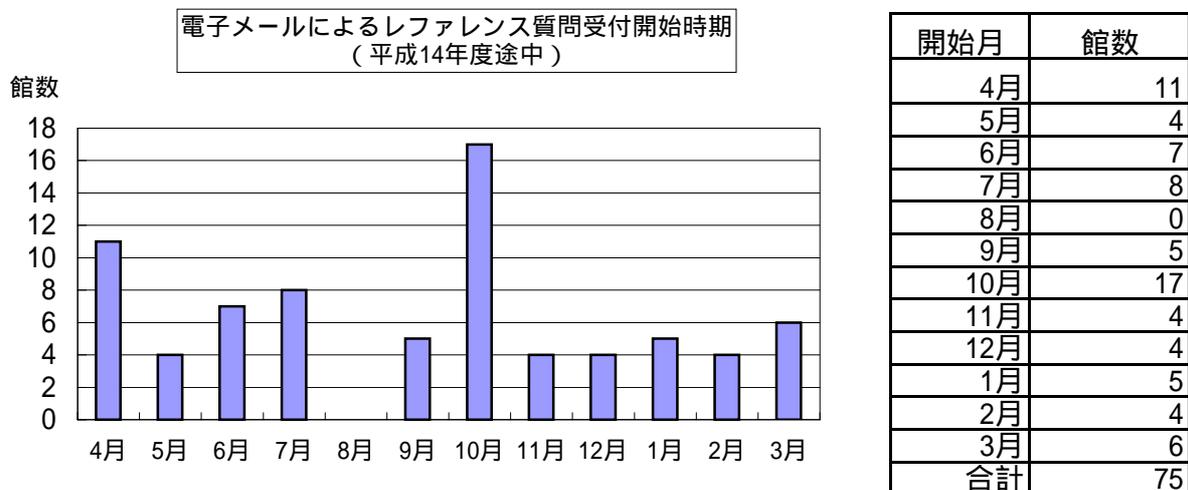
・ 設立主体別平均受付件数

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
受付件数	6780	5505	30	0	849	0	396
回答館数	423	33	2	0	167	1	220
平均受付件数	16.0	166.8	15.0	0	5.1	0	1.8

電子メールによるレファレンス質問受付件数（平成14年度）



平成14年度の途中より始めた場合は、開始時期を尋ねた。423館の17.7%にあたる75館より回答があった。20%近くの図書館が今年度より開始している。



\* 受付件数の内訳

受付件数	0	1	2	3	4	5	6
館数	173	56	51	38	9	17	6

7	8	9	10	11	12	15	18
7	2	2	6	2	2	2	1

19	20	21	22	27	30	34	35
1	4	2	2	1	2	1	1

36	38	39	40	45	49	50	54
1	1	1	2	2	1	1	2

57	64	79	89	95	100	104	105
1	1	1	1	1	1	1	1

118	127	143	151	164	172	173	174
1	1	1	1	1	1	1	1

177	207	277	278	383	536	1333
2	1	1	1	1	1	1

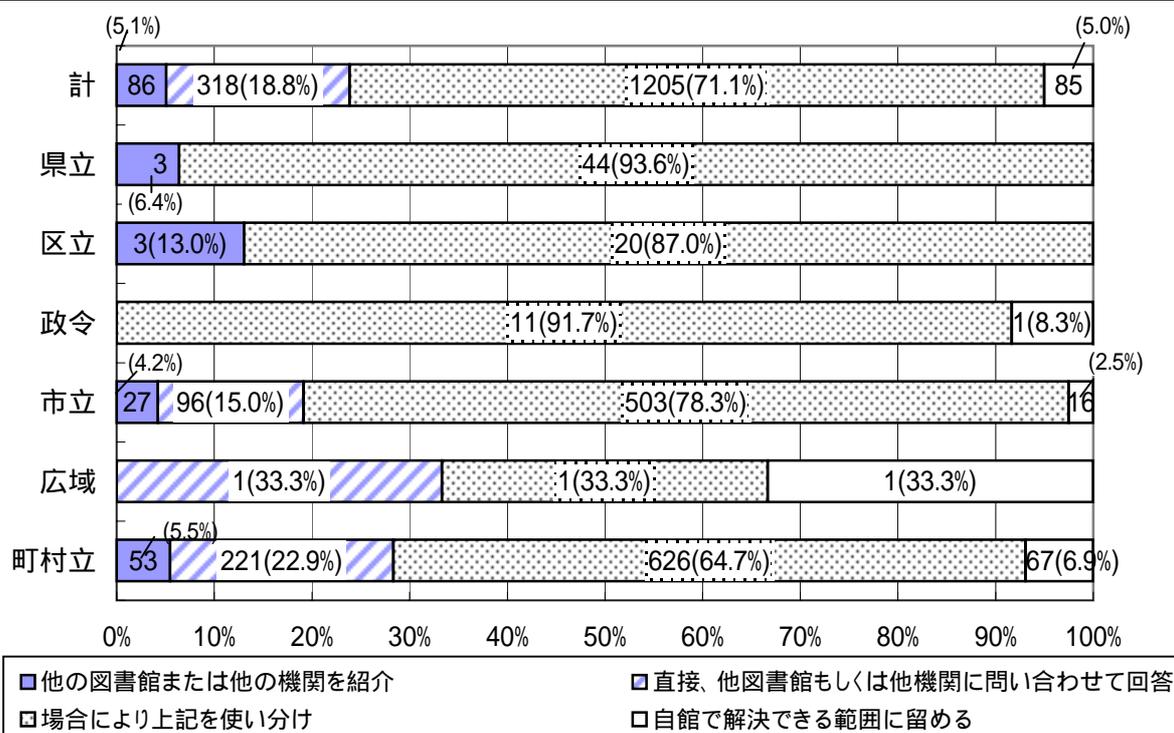
## レファレンス処理手順・処理方法について

(1) 受付けたレファレンス質問について自館（同一自治体の分館を含む）で解決できない場合、どの段階まで進めますか

受付けたレファレンス質問に対して、自館で解決できない場合の対応について尋ねた。無回答16館をのぞく1694館で、「他の図書館または他の機関を紹介する」と「直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせて回答する」の両者を使い分けている図書館が71.1%である。

「他の図書館または他の機関を紹介する」「直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせて回答する」を単独で選択した図書館も合わせると95.0%の図書館は、他の図書館や機関を視野に入れた対応をしていることがわかる。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
他の図書館または他の機関を紹介	86	3	3	0	27	0	53
直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせて回答	318	0	0	0	96	1	221
場合により上記を使い分け	1205	44	20	11	503	1	626
自館で解決できる範囲に留める	85	0	0	1	16	1	67
計	1694	47	23	12	642	3	967
無回答	16	0	0	0	1	1	14
総計	1710	47	23	12	643	4	981



(2) (1)の質問で、他の図書館・他機関とはどれをさしますか(複数回答可)

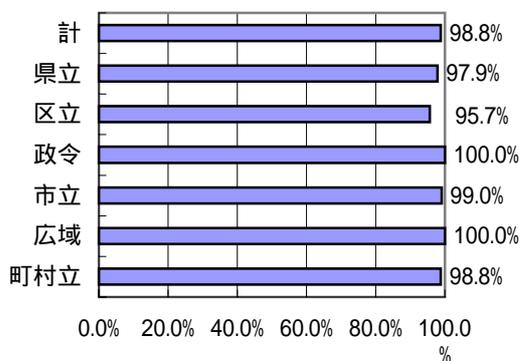
(1)で、レファレンス質問に対して自館で解決できない場合「他の図書館や機関へ紹介や問い合わせをしている」と回答した図書館1609館に対して、どのような図書館や機関に紹介および問い合わせをしているのかを尋ねた。

無回答10館をのぞく1599館のうち、98.8%の図書館で「他の自治体の公共図書館(都道府県立図書館を含む)」に紹介したり問い合わせをしたりしている。

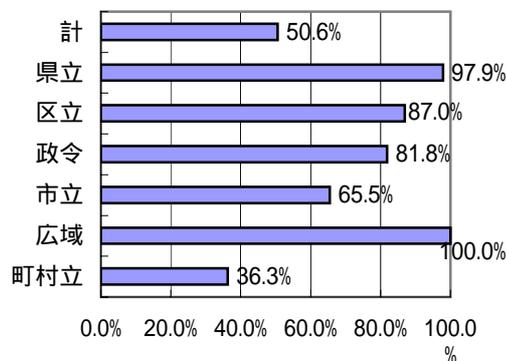
つづいて、国立国会図書館が50.6%である。大学図書館、その他の機関は、設立主体によって差がでている。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
他の公共図書館 (都道府県立を含む)	1580	46	22	11	617	2	882
国立国会図書館	809	46	20	9	408	2	324
大学図書館	554	43	14	9	260	1	227
その他	640	41	18	8	275	0	298
回答のあった館	1599	47	23	11	623	2	893
無回答	10	0	0	0	3	0	7

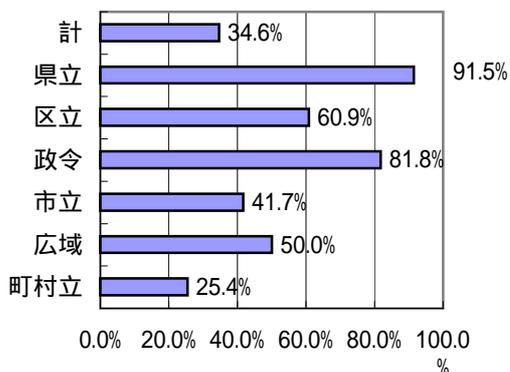
他の公共図書館



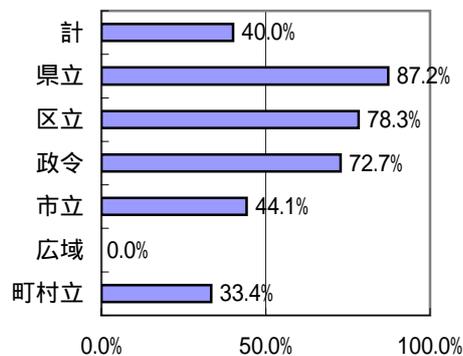
国立国会図書館



大学図書館



その他



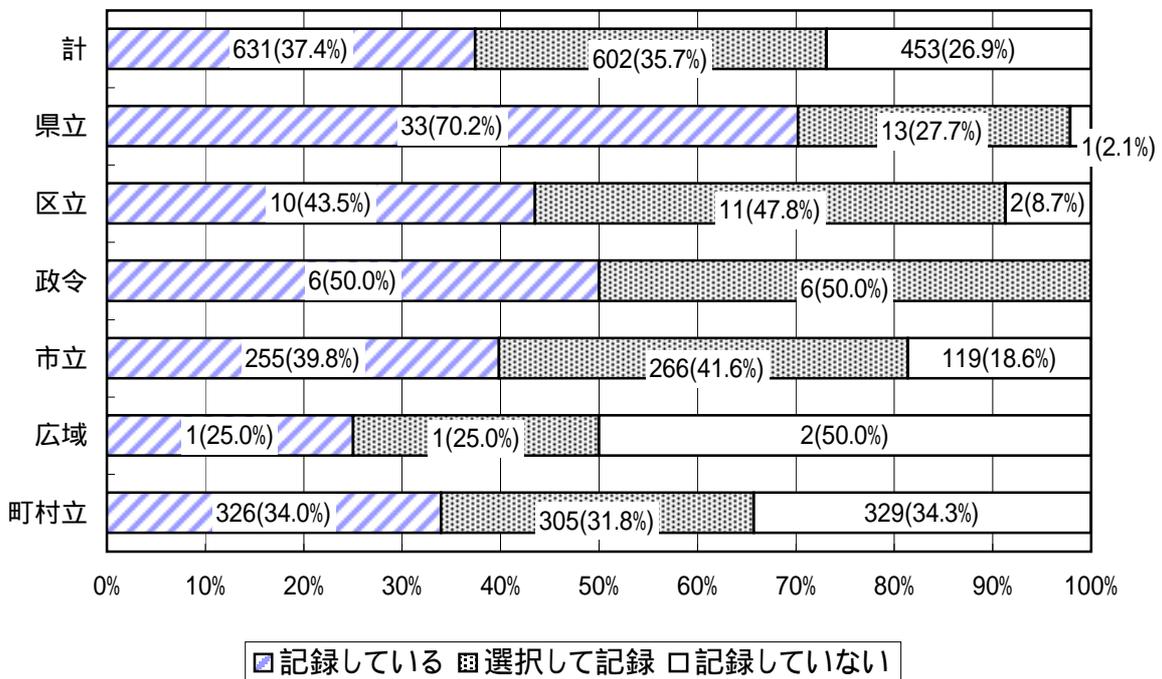
(3) レファレンスサービス事例（質問や処理過程）を記録していますか（受付票を含む）

レファレンスサービスの事例を記録しているか尋ねた。

「記録している」が37.4%、「選択して記録している」が35.7%となっており、合わせると7割以上の図書館が何らかの形で事例を記録していることがわかる。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
記録している	631	33	10	6	255	1	326
選択して記録	602	13	11	6	266	1	305
記録していない	453	1	2	0	119	2	329
計	1686	47	23	12	640	4	960
無回答	24	0	0	0	3	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

設立主体別割合



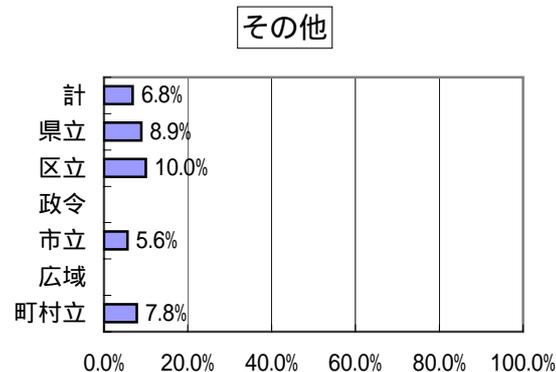
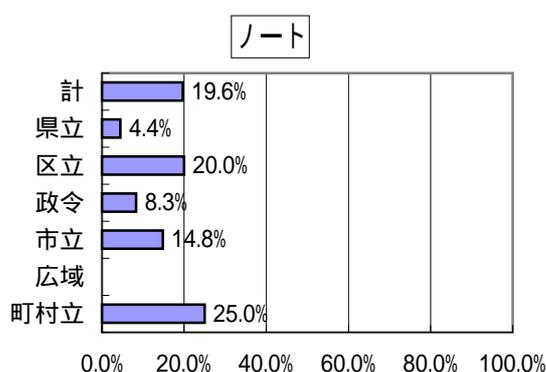
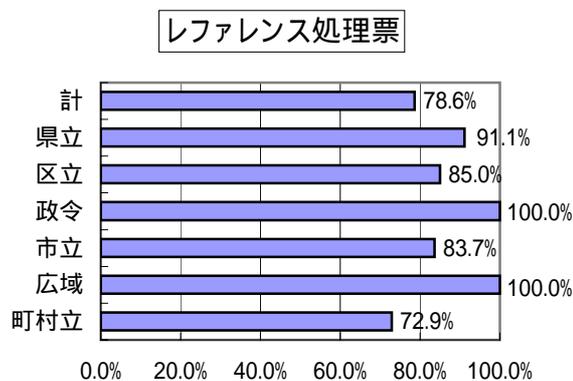
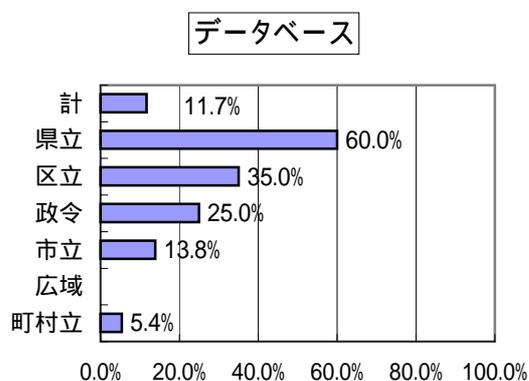
(4) どのような方法で記録していますか（複数回答可）

(3) の質問でレファレンスサービス事例を何らかの形で記録している図書館は1233館あったが、それらの図書館がどのような方法で記録しているのか尋ねた。

無回答6館をのぞく1227館のうち、「レファレンス処理票（受付票含む）」に記録している図書館は78.6%である。また、Excelなどの簡易なものも含めて、「データベースで記録している図書館」は11.7%である。近年、事例を検索できる形にしたり、インターネットに公開する図書館も見受けられるようになってきている。記録方法が、1枚ものの処理票やデータベースの形であれば、加工しやすく、さまざまな活用方法が実践されることが考えられる。

選択肢の「その他」については、内容の記入をお願いしたところ、71館の記入があった。大きく分けると、カードやメモなどの1枚ものに記録していると回答した図書館が約40館。日誌や受付簿などのノート形式のものが約20館であった。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
データベース (Excel等簡易DB含む)	143	27	7	3	72	0	34
レファレンス処理票 (受付票含む)	965	41	17	12	435	2	458
ノート	241	2	4	1	77	0	157
その他	84	4	2	0	29	0	49
回答のあった館	1227	45	20	12	520	2	628
無回答	6	1	1	0	1	0	3



(5) 記録したものをどのように利用していますか（複数回答可）

(3) の質問でレファレンスサービス事例を何らかの形で記録している図書館1233館に対して、記録した事例をどのように利用しているのか尋ねた。

無回答95館をのぞく1138館のうち、「同様な質問への迅速な対応」に利用しているのは82.1%である。このことから、記録した事例は、単に保管されているだけではなく何らかの形で利用しやすいものに加工され、ツールが作成されているのではないかと見えてくる。

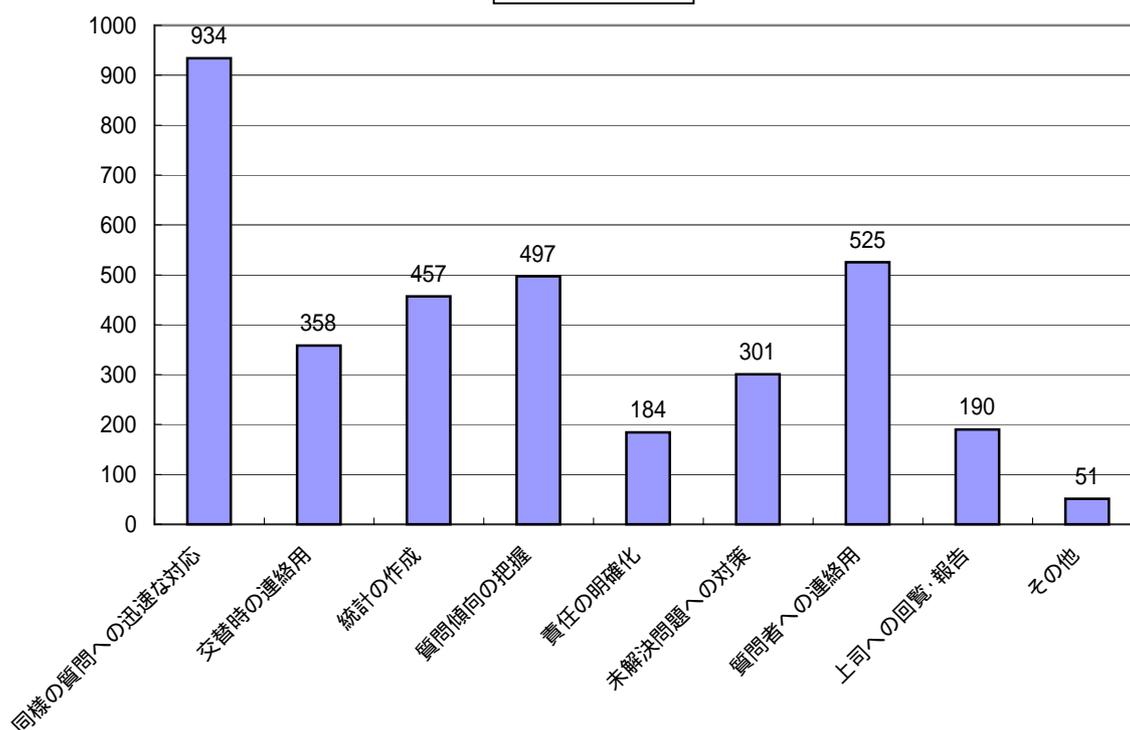
次に「質問者への連絡用」が525館(46.1%)、「質問傾向の把握」が497館(43.7%)と内部処理的なものがつづく。

ちなみに、今回の選択肢にある利用方法をすべて実施している図書館は16館である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
同様の質問への迅速な対応	934 (82.1%)	40	16	9	417	2	450
交替時の連絡用	358 (31.5%)	33	9	6	155	1	154
統計の作成	457 (40.2%)	35	8	5	200	1	208
質問傾向の把握	497 (43.7%)	24	12	7	211	1	242
責任の明確化	184 (16.2%)	21	6	4	77	0	76
未解決問題への対策	301 (26.4%)	21	11	4	142	0	123
質問者への連絡用	525 (46.1%)	30	11	5	225	0	254
上司への回覧・報告	190 (16.7%)	24	6	3	92	0	65
その他	51 (4.5%)	4	2	2	24	0	19

無回答	95
-----	----

事例の活用



# 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

## (1) レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用していますか

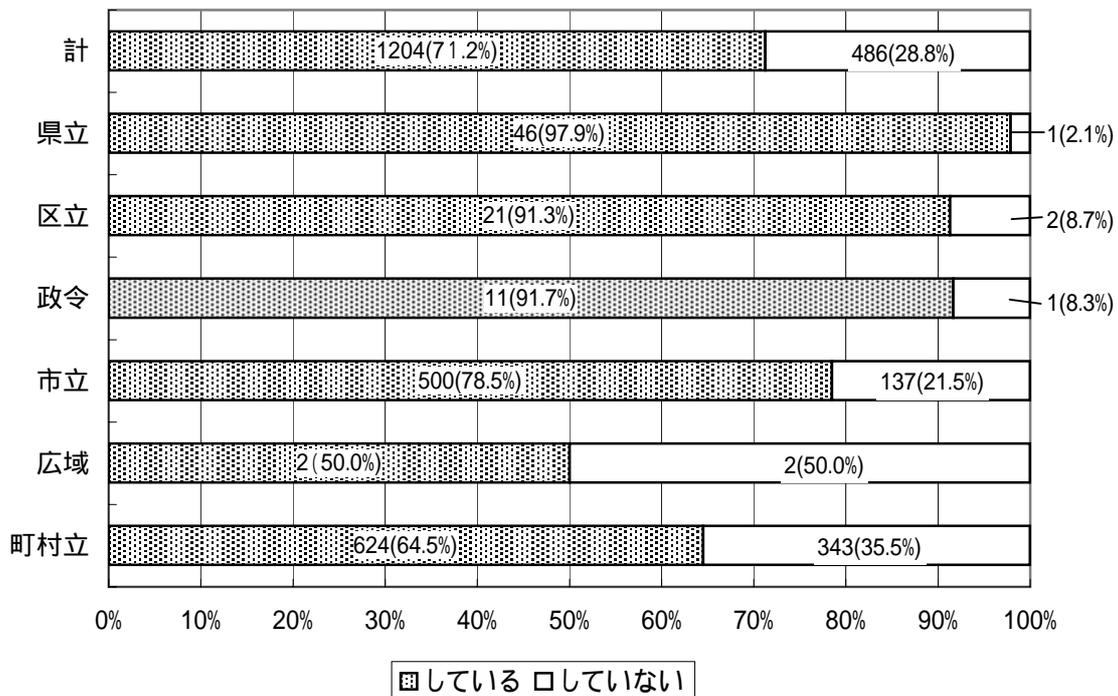
レファレンスサービスを行う上で、インターネットを利用しているかという質問に対して、無回答を除いた1690館のうち、1204館(71.2%)がインターネットを「レファレンスサービスに利用している」と答えている。設立主体別にみると、都道府県立図書館は97.9%にあたる46館が利用しており、最も高い数値を示している。ついで政令指定都市が11館(91.7%)、特別区の図書館が21館(91.3%)といずれも90%をこえている。

この質問で、「レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用している」と回答した1204館に対して、以下V-(2)から(7)の問いを尋ねた。

インターネット上の情報の利用		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
	している		1204	46	21	11	500	2
していない		486	1	2	1	137	2	343
計		1690	47	23	12	637	4	967

無回答	20	0	0	0	6	0	14
総計	1710	47	23	12	643	4	981

レファレンスサービスでのインターネット上の情報の利用

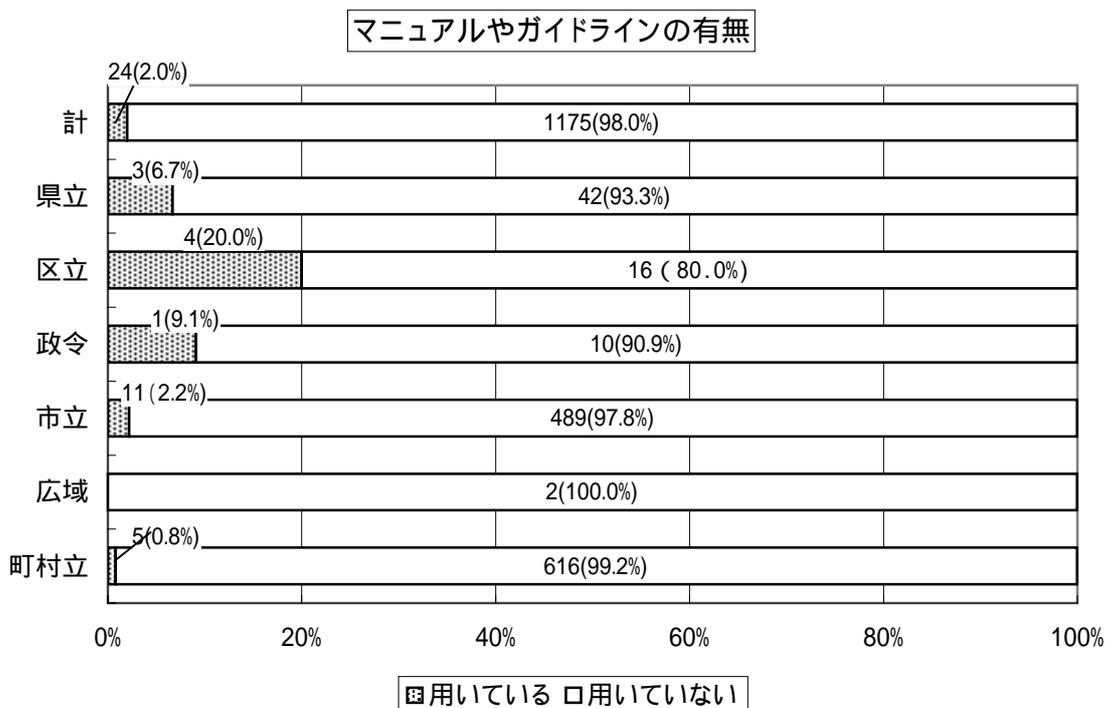


(2) レファレンスサービスにおいて、インターネット上の情報を使用する場合のマニュアルやガイドラインなど（方法や手順を文書化したもの、内規、規定等）を用いていますか

この質問では、インターネット上の情報を使用する際の業務上のマニュアルやガイドラインの作成の有無を尋ねた。内規や規定類だけではなく、方法や手順などを文章化したものという幅広い概念で尋ねた。用いているのは24館で全体の2.0%にあたる。設立主体別では、特別区の図書館が4館（20.0%）と比率が最も高く、次に政令指定都市の1館（9.1%）、都道府県立図書館の3館（6.7%）となっている。ちなみに「マニュアルやガイドラインを用いている」と回答した館に差支えない範囲でマニュアルの同封を依頼したところ、設問（8）に関連するものを含めて、67館からマニュアル類をお送りいただいた。このうち、6館の規定類が、インターネット上の情報の取扱いに関することを主体とするものだった。ご協力に感謝し、今後の分析に役立てたい。

マニュアルやガイドラインなど		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
	用いている	24	3	4	1	11	0	5
	用いていない	1175	42	16	10	489	2	616
計		1199	45	20	11	500	2	621

	無回答	5	1	1	0	0	0	3
	総計	1204	46	21	11	500	2	624



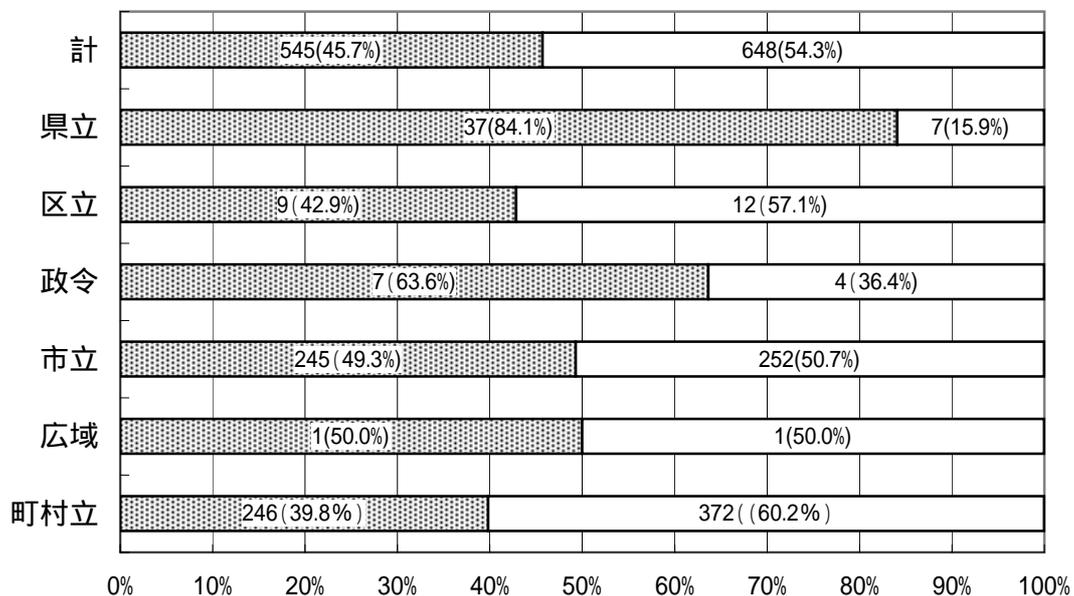
(3) 同じ情報が載っている場合は、個人よりも官公庁のホームページを利用者に情報源として伝える等、ホームページの優先付けをしていますか

インターネットの情報を利用者に提供する場合、同じ情報が載っている場合は、個人よりも官公庁のページを優先する等の優先付けを行っているかどうかを尋ねた。全体では優先付けを「していない」と答えた比率の方が、54.3%と「している」にくらべて、8.6%高い。設立主体別に見ると、都道府県立図書館では37館(84.1%)と8割をこえる図書館が優先付けをしている。

ホームページの優先付け		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
	している	545	37	9	7	245	1	246
	していない	648	7	12	4	252	1	372
計		1193	44	21	11	497	2	618

	無回答	11	2	0	0	3	0	6
	総計	1204	46	21	11	500	2	624

ホームページの優先付け



■ している □ していない

(4) インターネット上の情報を回答とする場合、利用者に伝える項目は何ですか  
(複数回答可)

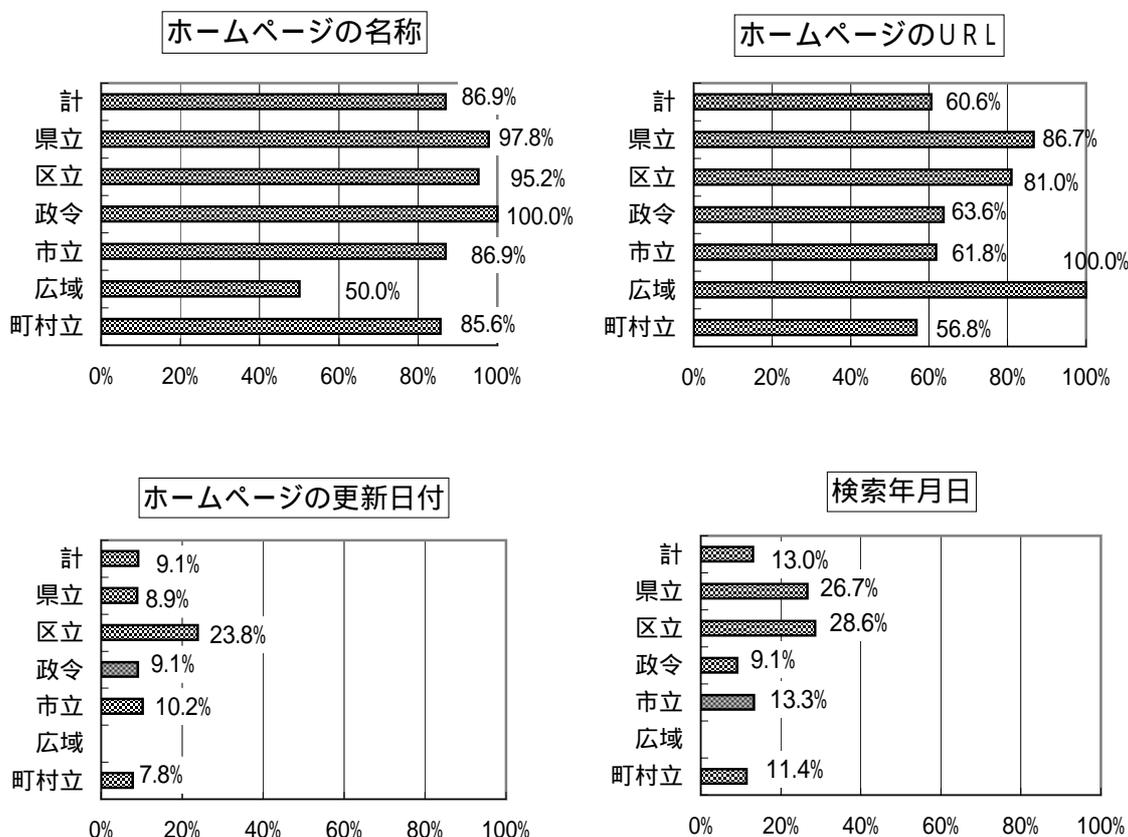
インターネット上の情報を回答とする場合の利用者に伝える項目を具体的に明らかにするために、5つの選択肢をあげて尋ねた。選択肢1～5のいずれにも無回答だったのは、30館である。無回答を除く、1174館のうち、ホームページの名称を選択したのは1020館で、86.9%にあたる。ついで多いのは、URLの711館(60.6%)である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
V - 4の回答館数	1174	45	21	11	489	2	606

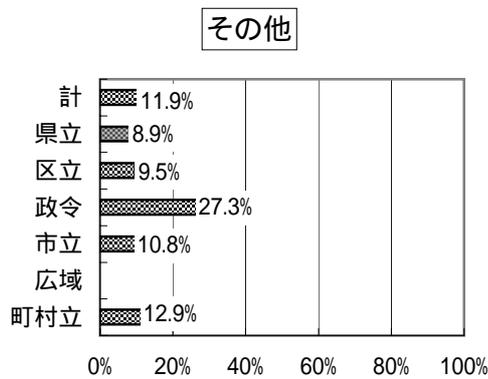
無回答	30	1	0	0	11	0	18
総計	1204	46	21	11	500	2	624

選択項目	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
ホームページの名称	1020	44	20	11	425	1	519
ホームページのURL	711	39	17	7	302	2	344
ホームページの更新日付	107	4	5	1	50	0	47
検索年月日	153	12	6	1	65	0	69
その他	140	4	2	3	53	0	78

次に各選択肢を選んだ比率を全体と各設立主体別でグラフで示した。



選択肢のその他を選択したのは、11.9%にあたる140館であった。



主な内容は以下のとおりであった。

「回答・内容」「インターネットの情報は回答に用いない」、「利用者に提供しているパソコンで直接画面で見てもらおう」、「手がかり、参考として利用する程度」などの回答が多くみられる。

その他の内容の主なもの	館数
回答・内容	35
インターネットの情報は回答に用いない	21
直接画面をみてもらおう。館内設置のインターネット接続パソコンを利用してもらおう	14
検索方法・キーワード等	10
手がかり参考として使用する	8
不確実性・信頼性の告知	4
プリントアウト	3
情報から書籍を検索し、現物を確認して紹介(回答)	3
特になし	3
状況に応じて	3
所蔵館名	2
現在は蔵書検索程度の利用	2
規定していない	2
利用者の要望にそって利用する	2

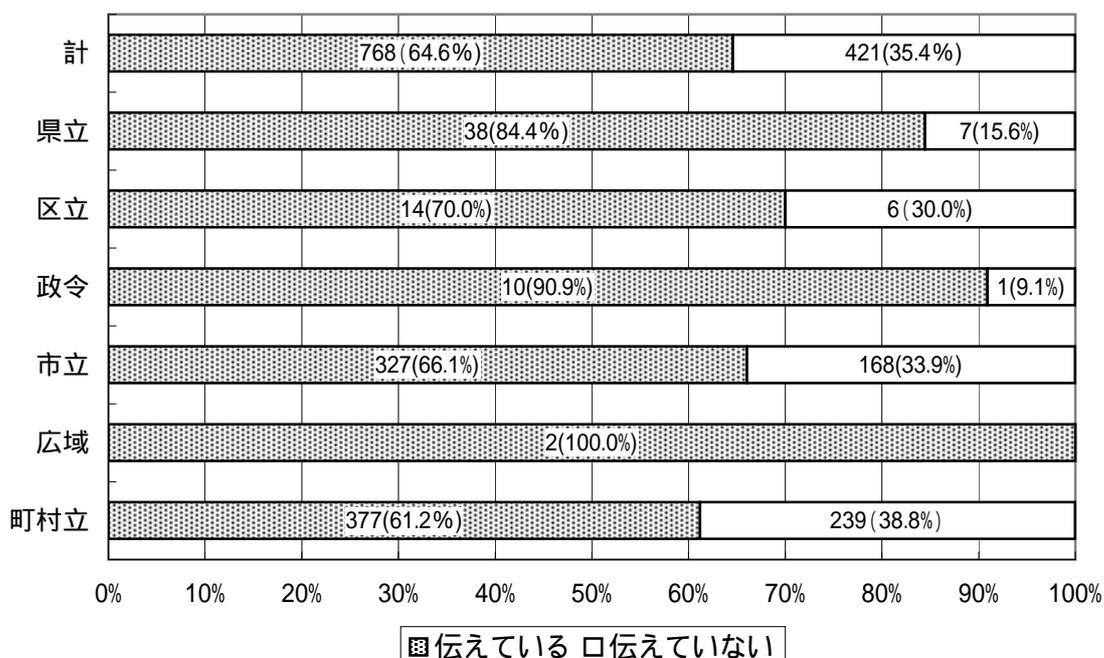
(5) インターネット上の情報の特性を利用者に伝えてありますか  
 (信頼性や安定性に関する特徴など)

インターネット上の情報を提供する際に、情報の不確実性や不安定性等の特性を利用者にあらかじめ伝えた上で提供しているかどうかを質問した。全体では、768館(64.6%)が「伝えている」と回答している。設立主体別では、広域2館(100.0%)、政令指定都市10館(90.9%)、都道府県立図書館38館(84.4%)の順に高い比率を示している。

インターネット上の情報の特性		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
	伝えている	768	38	14	10	327	2	377
	伝えていない	421	7	6	1	168	0	239
計		1189	45	20	11	495	2	616

	無回答	15	1	1	0	5	0	8
	総計	1204	46	21	11	500	2	624

インターネット上の情報の特性の告知



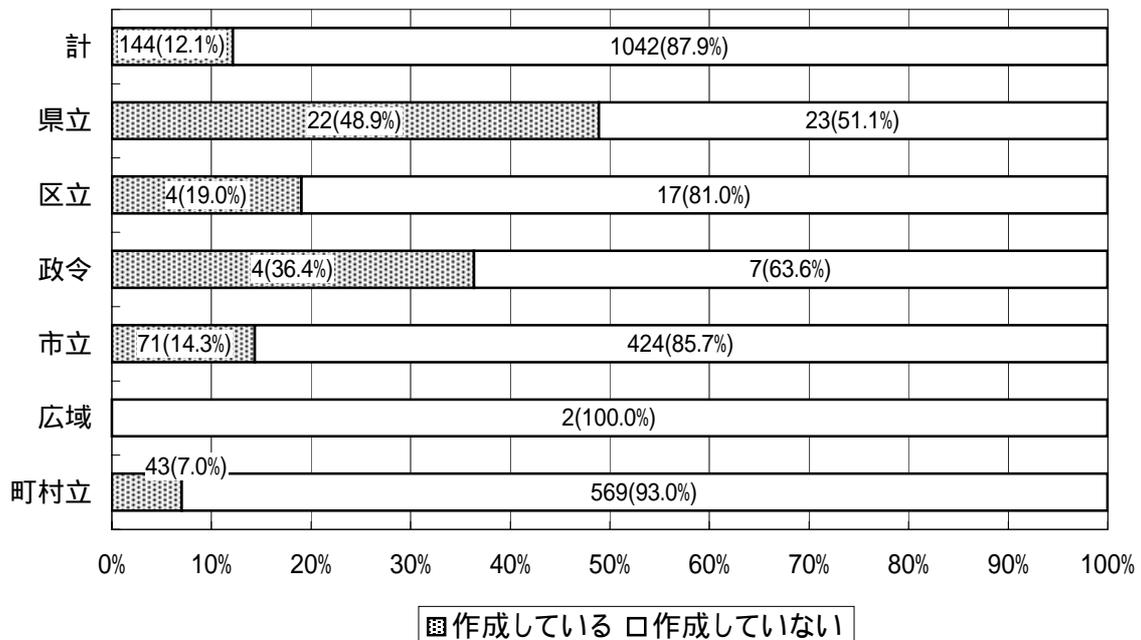
(6) 図書館独自でレファレンスサービス用にホームページでリンク集を作成していますか

インターネット上の情報をレファレンスサービスに利用するだけでなく、自館のホームページを作成し、インターネット上のツールを組織化し、リンク集を提供しているかどうかを尋ねた。リンク集を作成している図書館は、全体では144館(12.1%)であるが、都道府県立図書館は22館(48.9%)が「作成している」と回答している。ついで作成比率の高いのが、政令指定都市で、4館(36.4%)となっている。

リンク集	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
作成している	144	22	4	4	71	0	43
作成していない	1042	23	17	7	424	2	569
計	1186	45	21	11	495	2	612

無回答	18	1	0	0	5	0	12
総計	1204	46	21	11	500	2	624

リンク集の作成



(7) レファレンスサービスにインターネット上の有料の契約サイトを使用していますか

レファレンスサービスに無料のサイトだけではなく、有料サイトを契約している図書館がどのくらいあるか、使用状況を調べるための質問である。

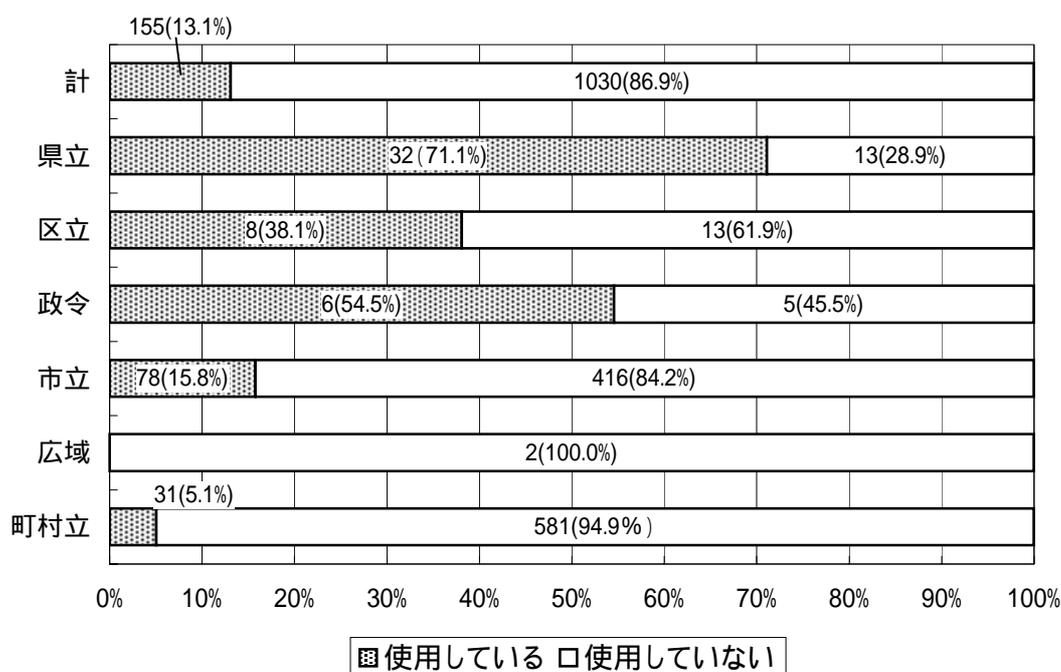
有料契約サイトを使用しているのは、無回答を除いた全体の13.1%にあたる155館である。

設立主体別にみると、比率が高いのは都道府県立図書館の32館(71.1%)、政令指定都市の6館(54.5%)となっている。市立図書館では、使用していない館が416館(84.2%)で、広域では使用していると回答した館はなかった。

有料契約サイト	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
使用している	155	32	8	6	78	0	31
使用していない	1030	13	13	5	416	2	581
計	1185	45	21	11	494	2	612

無回答	19	1	0	0	6	0	12
総計	1204	46	21	11	500	2	624

有料契約サイトの使用



## レファレンスサービスの推進について

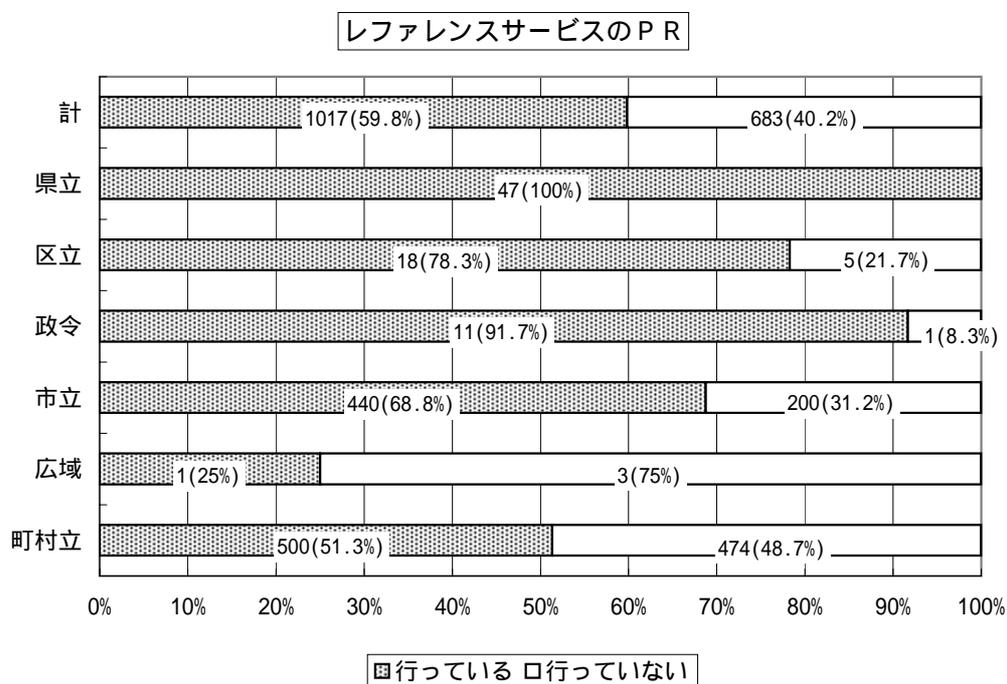
### (1) レファレンスサービスのPRを行っていますか

では、「利用者へのPR状況」・「レファレンスサービス向上のための研修体制」・「利用者教育の実施」の3つの側面から、レファレンスサービスがどのようなかたちで推進されているか尋ねた。

「利用者へのPR状況」では、自館のレファレンスサービスを、何らかの方法で利用者にPRしている図書館は、回答のあった1700館のうち、約60%である。

設立主体別に見ると、総数の少ない都道府県立図書館では100%、総数の多い市立図書館及び町村立図書館でもそれぞれ70%弱、50%強で、レファレンスサービスのPRが行われていることがわかる。

PRを	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1017	47	18	11	440	1	500
行っていない	683	0	5	1	200	3	474
計	1700	47	23	12	640	4	974
無回答	10	0	0	0	3	0	7
総計	1710	47	23	12	643	4	981



(2) どの方法で行っていますか（複数回答可）

- (1)の設問で、レファレンスサービスのPRを「行っている」と回答した1017館に対して、その方法を尋ねた。何らかの選択肢を選んだ館は1015館であった。

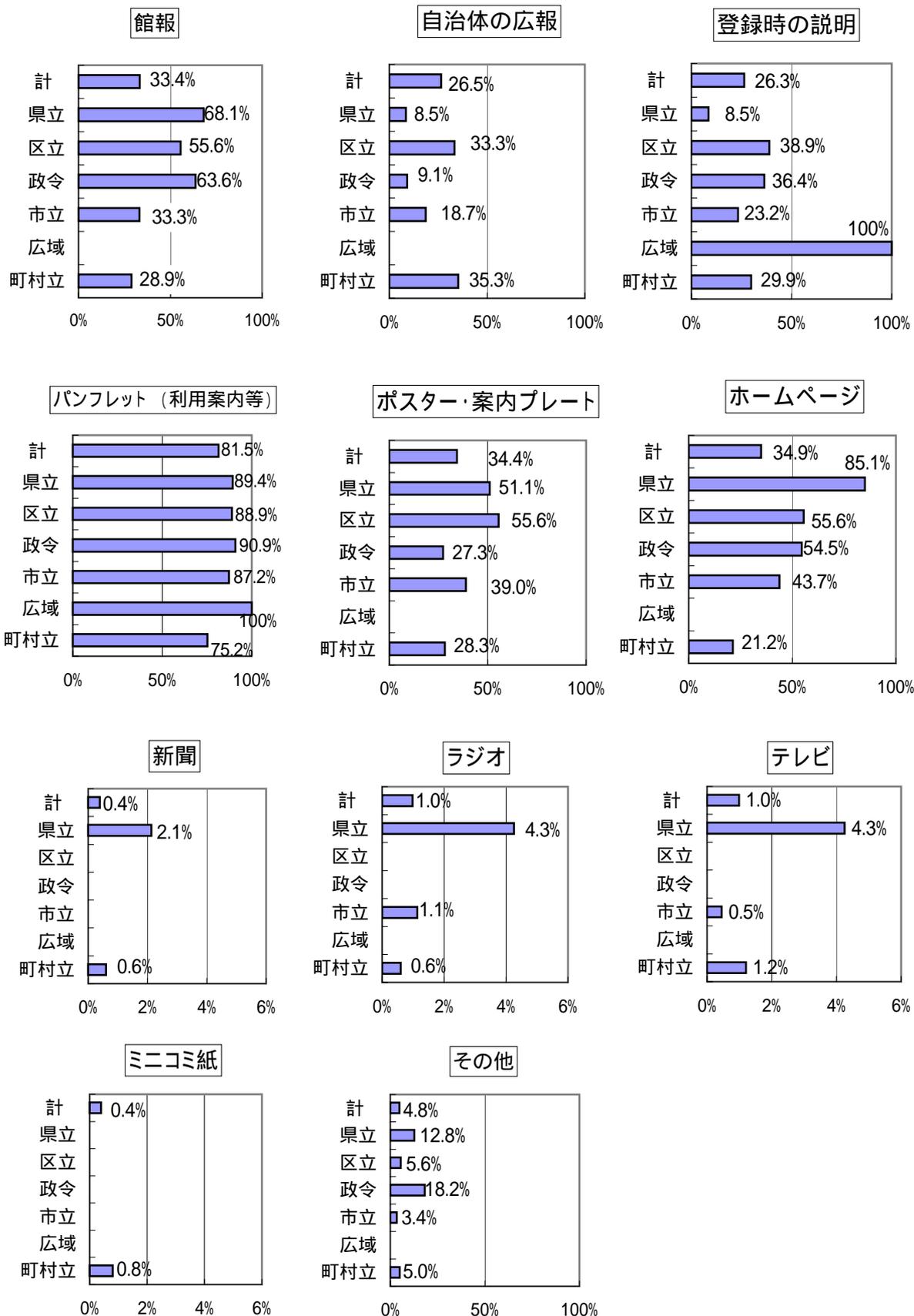
	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
- (2)回答あり	1015	47	18	11	439	1	499

無回答	2	0	0	0	1	0	1
総計	1017	47	18	11	440	1	500

いちばん多いPR方法は、利用案内等のパンフレットによるもので827館（81.5%）である。館報、ポスターや案内プレート、ホームページによるPR方法を採用している図書館は、340～350館前後であり、それぞれ回答館の約1/3である。次につづくのが自治体の広報によるPR（269館）と登録時の説明によるPR（267館）で、回答館の1/4が採用している。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
館報	339	32	10	7	146	0	144
自治体の広報	269	4	6	1	82	0	176
登録時の説明	267	4	7	4	102	1	149
パンフレット （利用案内等）	827	42	16	10	383	1	375
ポスター・案内プレート	349	24	10	3	171	0	141
新聞	4	1	0	0	0	0	3
ラジオ	10	2	0	0	5	0	3
テレビ	10	2	0	0	2	0	6
ミニコミ紙	4	0	0	0	0	0	4
ホームページ	354	40	10	6	192	0	106
その他	49	6	1	2	15	0	25

次に各選択肢ごとに、設立主体別の比率を示した。



(3) 館内で自館の職員向けにレファレンスサービスに関する研修を実施していますか

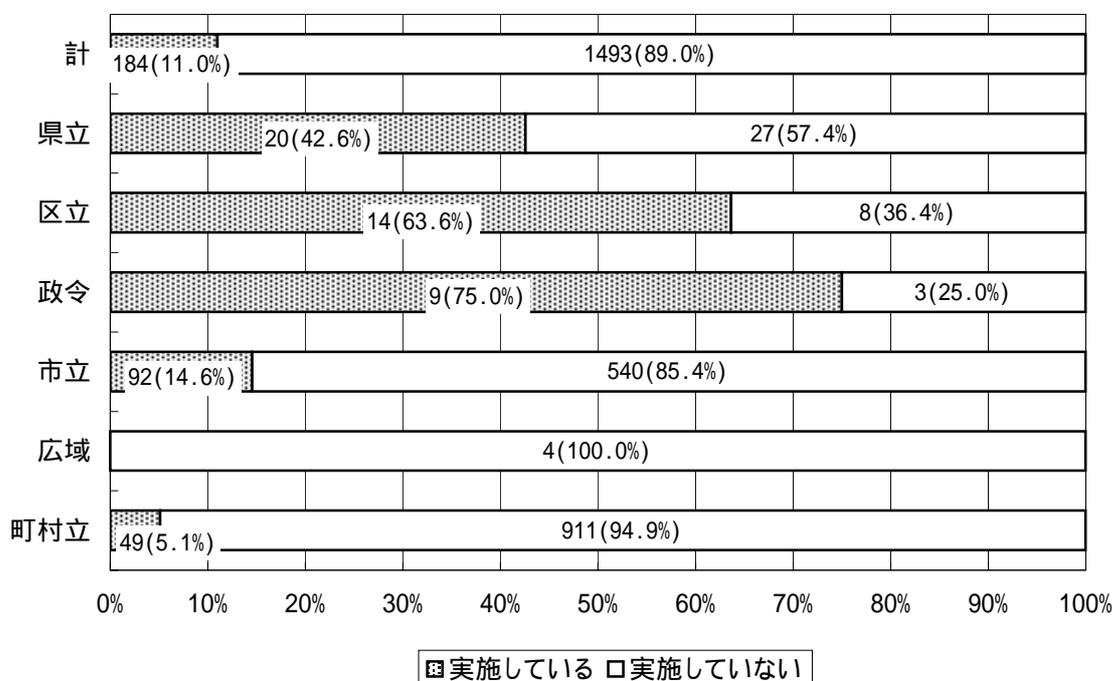
自館でレファレンスサービスに関する研修（以下、「レファレンス研修」と略）を実施している図書館は、無回答33館をのぞく1677館のうち184館、割合にして11%である。

設立主体別に見ると実施率が比較的高いのは、政令指定都市の75.0%、特別区の63.6%である。都道府県立図書館では半数以上で、自館内での「レファレンス研修」が行われていない。また、市立図書館では85.4%、町村立図書館では94.9%、広域では全館で「レファレンス研修」が行われていない。

研修を	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
実施している	184	20	14	9	92	0	49
実施していない	1493	27	8	3	540	4	911
計	1677	47	22	12	632	4	960

無回答	33	0	1	0	11	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

レファレンスサービスに関する研修の実施



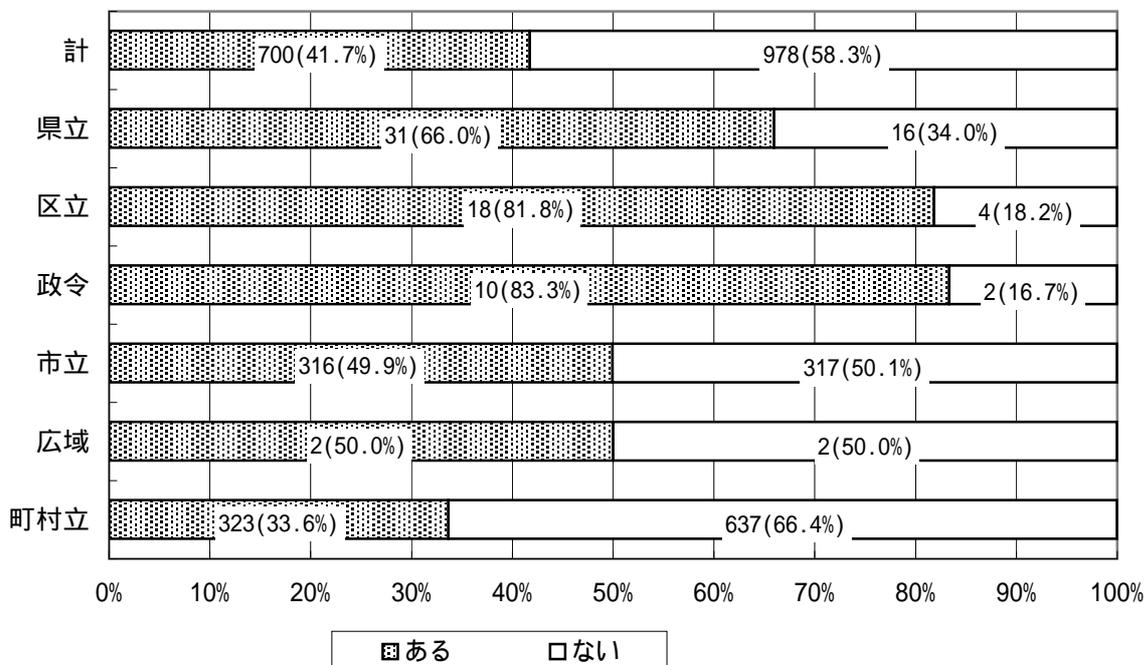
(4) レファレンスサービスのためのインターネット利用をテーマにした研修を受ける機会  
はありますか（館内外を問いません）

無回答32館を除く1678館のうち、レファレンスサービスのためのインターネット利用を  
テーマにした研修（以下、「インターネット研修」と略）を受ける機会のある図書館は、  
40%強にとどまった。

設立主体別に見ると、総数の少ない特別区及び政令指定都市の図書館では、80%強で、  
「インターネット研修」を受ける機会がある。しかし、市立及び広域では1 / 2、町村立  
では2 / 3の図書館で、館内外を問わず、研修を受ける機会がないことがわかる。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
受ける機会がある	700	31	18	10	316	2	323
受ける機会がない	978	16	4	2	317	2	637
計	1678	47	22	12	633	4	960
無回答	32	0	1	0	10	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

インターネット利用研修を受ける機会の有無



(5) 研修を受ける機会がない場合、研修は必要だと考えますか

レファレンスサービスのためのインターネット利用をテーマとする研修（以下、「インターネット研修」と略）の必要性について、(4)で「研修を受ける機会がない」と回答した978館に尋ねた。

回答のなかった17館をのぞいた961館のうち、90%以上の図書館が「インターネット研修は必要である」と回答している。

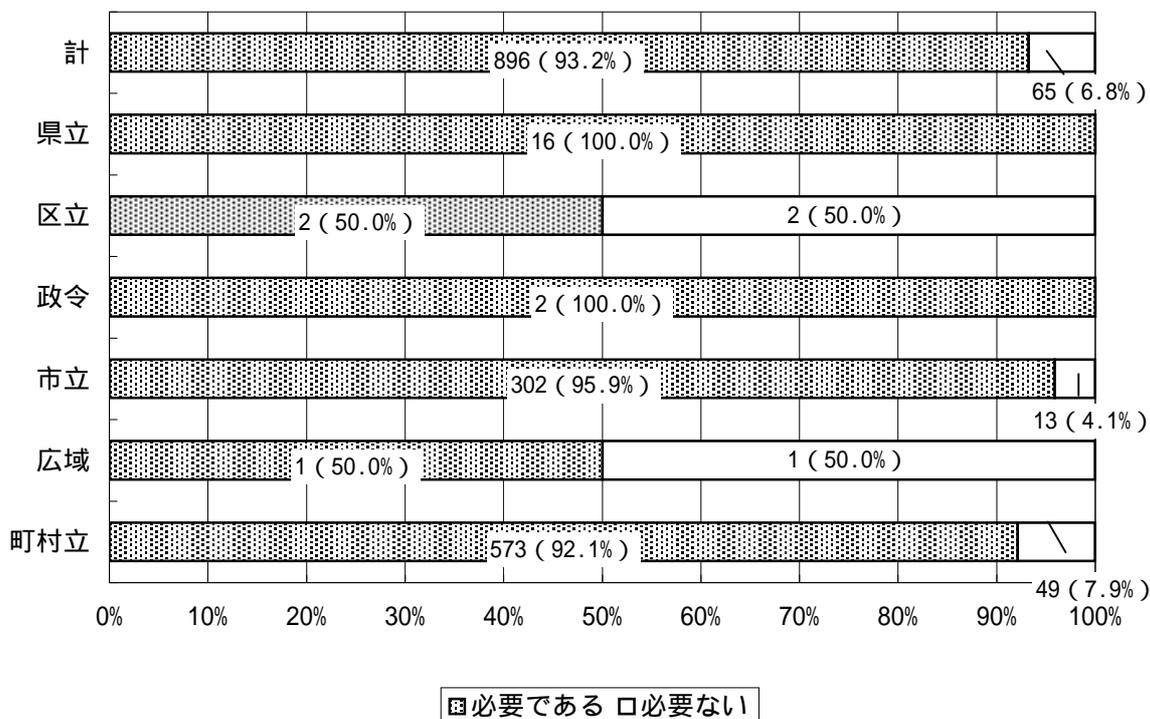
設立主体別に見ると、市立図書館で「インターネット研修は必要ない」と回答した館は回答のあった315館のうち13館で4.1%、町村立図書館では622館のうち49館で7.9%である。

インターネット研修は	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
必要である	896	16	2	2	302	1	573
必要ない	65	0	2	0	13	1	49
計	961	16	4	2	315	2	622

無回答	17	0	0	0	2	0	15
総計	978	16	4	2	317	2	637

研修の必要性



(6) 図書館を使いこなしてもらうために利用者に向けてどのようなサービスを行っていますか（複数回答可）

レファレンスサービスの推進について「利用者教育の実施状況」を尋ねた。何らかの選択肢を選択した館が895館で全体の52.3%である。

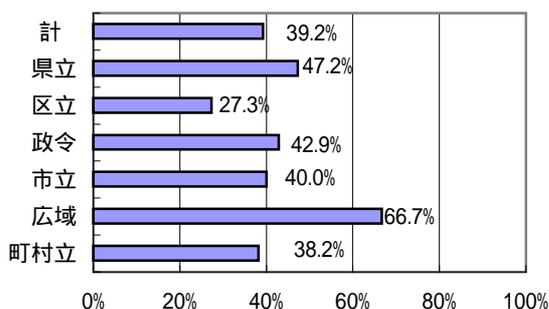
	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
回答あり	895	36	11	7	330	3	508
無回答	815	11	12	5	313	1	473
総計	1710	47	23	12	643	4	981

回答のあった895館のうち、「パースファインダ-等の案内資料の作成、配布」を選択したのが、351館(39.2%)、「図書館ツアー」が208館(23.2%)、「情報リテラシー支援講座の開催」が81館(9.1%)である。

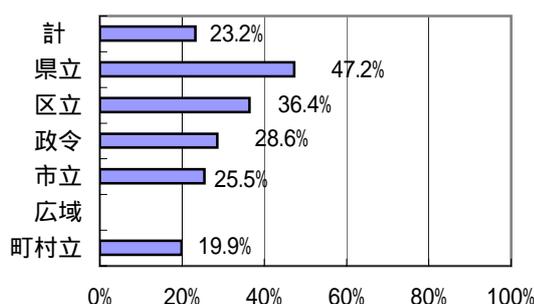
	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
パースファインダ-等の案内資料の作成、配布	351	17	3	3	132	2	194
図書館ツアー	208	17	4	2	84	0	101
情報リテラシー支援講座の開催	81	11	3	3	33	0	31
その他	402	10	4	1	145	1	241

各選択肢を選択した比率を、設立主体別にグラフで示した。案内資料の作成では、広域が2館(66.7%)、図書館ツアーでは、都道府県立図書館が17館(47.2%)、情報リテラシー講座は政令指定都市が3館(42.9%)と、それぞれ高い比率を示している。

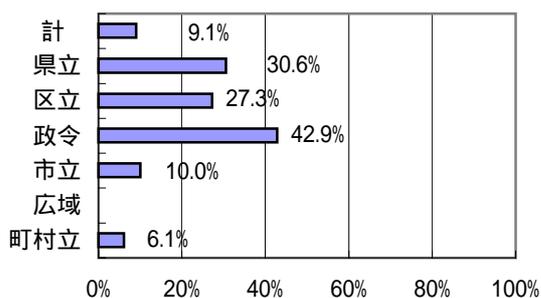
案内資料の作成



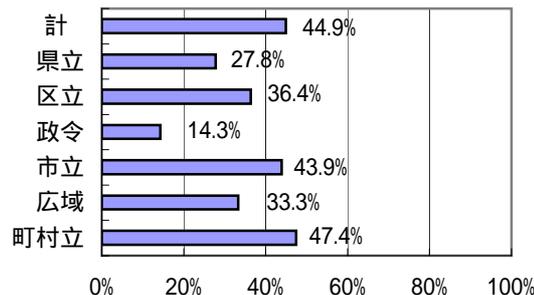
図書館ツアー



情報リテラシー支援講座



その他

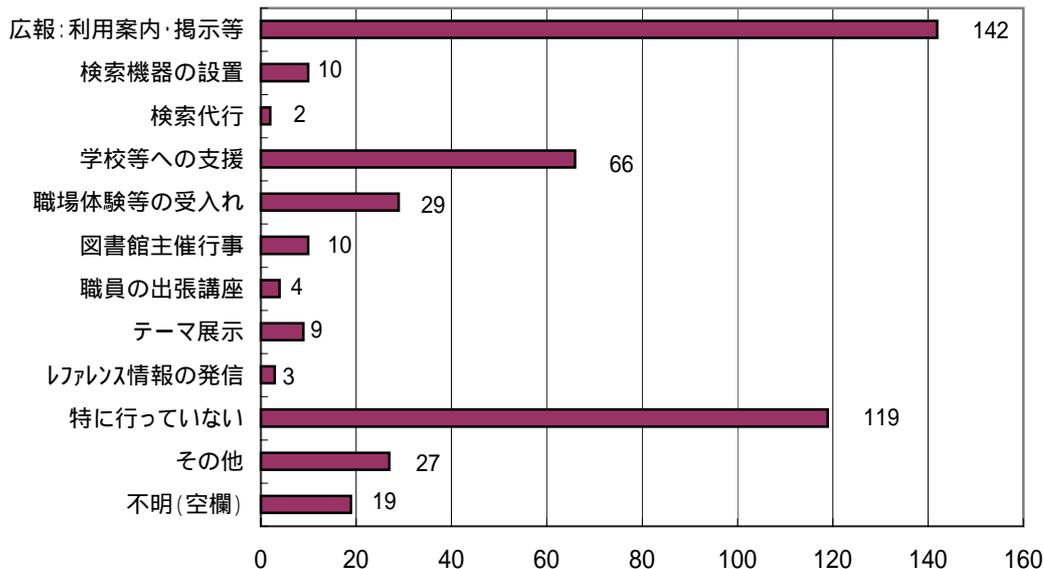


「その他」回答の中で、特徴的なのは、「学校等への支援」や、「(小・中学生の)職場体験等の受入れ」といった学校との連携である。

「学校等への支援」は「その他」回答 402館のうちの66館(16.4%)、「職場体験等の受入れ」は同じく402館のうちの29館(7.2%)で、合わせると23.6%が学校に関連するサービスである。

「学校等への支援」には、小、中学校の「調べ学習」や「総合的な学習の時間」等に対するサービスや、社会科見学の受入れ等がある。「職場体験等の受入れ」には、「一日図書館員」等が該当する。

その他の内訳



	計	内容の詳細
広報:利用案内・掲示等	142	
検索機器の設置	10	
検索代行	2	
学校等への支援	66	園・学校の集団利用、調べ学習・総合的な学習の時間への支援、社会科見学の受入れ
職場体験等の受入れ	29	「一日図書館員」「一日司書」等
図書館主催行事	10	文学探訪、講演会、クリスマス会等の行事
職員の出張講座	4	
テーマ展示	9	
レファレンス情報の発信	3	
特に行ってない	119	
その他	27	インターネット開放、書庫開放、図書館サポーターの養成ほか
不明(空欄)	19	(「その他」欄に回答しながら、内容が空欄のもの)

調査票用語説明) パスファインダー:

特定のトピックを取り上げて、関連文献を提示したり、情報検索手順を示したものです。

(例)「人物を探す」ための資料紹介

調査票用語説明) 情報リテラシー支援講座:

コンピュータやインターネット、または貴図書館の検索システムについて、図書館利用者を集めて行う講習会などを想定しています。

# 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調査

以下の質問は、貴図書館についてお答えください。  
回答は、平成15年10月1日現在でお答えください。  
該当する番号を別紙の回答用紙に記入してください。

この調査に関する問い合わせ先 全国公共図書館協議会 事務局（都立中央図書館企画経営課内）  
電話 03-3442-8451内線2214 FAX 03-3442-8919

## 図書館業務の機械化について

- (1) 図書館システム(例えば、貸出、返却、所蔵管理など)を導入していますか
- 1 導入している                      2 導入していない

用語説明) 図書館システム：

図書館業務処理専用システムのことです。貸出返却、資料検索、予約管理、利用者管理、資料管理、発注受入、統計などの処理を含んだシステムを指します。前記のうち一部の機能のみ使用している場合であっても「1 導入している」とお答えください。

## レファレンスサービスの実施体制について

- (1) レファレンスサービス用カウンターはどのように設置していますか
- 1 貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）とは別に独立したカウンターを設置している  
2 貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）と一体のカウンターだが、別に窓口を設けている  
3 貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）と一体のカウンターで別に窓口を設けていない  
4 その他
- (2) （上記(1)で、1~2と答えた図書館にお尋ねします）
- レファレンスサービス用カウンターに職員を配置していますか
- 1 している                      2 していない
- (3) レファレンスサービスを行う独立の部署（課、係など）はありますか
- 1 ある                              2 ない
- (4) （上記(3)で、2と答えた図書館にお尋ねします）
- 事務分掌などでレファレンスサービスを取りまとめる担当者はいますか
- 1 いる                              2 いない
- (5) 開架の参考図書類はどのように配置していますか（参考図書と一般図書の配置関係）
- 1 一般図書と混排                      2 一括して別配置                      3 その他

(6) 郷土資料はどのように配置していますか（参考図書と郷土資料との配置関係）

1 郷土資料室（郷土資料コーナーを含む）を設けている

2 参考図書室（参考資料コーナーを含む）に配置している

3 その他

(7) 自館でレファレンスツール（レファレンスサービスに役立つ資料）を作成していますか  
（例：××に関する新聞切抜き）

1 作成している（内容：\_\_\_\_\_）

2 作成していない

(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

1 ある  2 ない

\*「1ある」と回答された館は、差し支えなければコピーを1部同封していただきますようお願い申し上げます。

(9) どのような職員がレファレンス質問に対応していますか。該当する欄に 印を記入してください。

	司書資格あり	司書資格なし
正規職員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
非常勤職員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(10) レファレンス質問の受付はどのようにしていますか  
該当欄に 印を記入して下さい  
(他の図書館からの  
レファレンス質問は除く)

	行っている	行っていない	聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている
口頭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
電話	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
電子メール	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
手紙	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

(上記(10)で、電子メールによるレファレンス質問の受付を行っていると答えた図書館にお尋ねします)  
(行っていない図書館は、へすすむ)

### 電子メールによるレファレンスサービスについて

(1) 図書館のホームページを開設していますか

1 開設している  2 開設していないが計画中  3 開設していない

用語説明) ホームページ：  
自治体のホームページの一部であってもよいが、図書館として独立したページをもつものとします。自治体のページの中で施設の一部としてあげられているようなものや地域の図書館のうちの1館としての紹介などは含みません。

(2) 貴自治体外からの電子メールによるレファレンス質問を受付けていますか

1 受付けている

2 条件付きで受付けている(郷土資料に関するもののみ等)

3 受付けていない

4 その他

(3) 電子メールによるレファレンス質問の平成14年度の受付実績は何件ですか \_\_\_\_\_ 件

(年度途中から開始した場合は、何月からですか)  月

## レファレンス処理手順・処理方法について

(1) 受付けたレファレンス質問について自館（同一自治体の分館を含む）で解決できない場合、どの段階まで進めますか

- 1 他の図書館または他の機関を紹介する  
 2 直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせる  
 3 場合により1～2を使い分ける  
 4 自館で解決できる範囲に留める

(2) (上記(1)で、1～3と答えた図書館にお尋ねします)

他の図書館・他機関とはどれをさしますか（複数回答可）

- 1 他の自治体の公共図書館（都道府県立を含む）  
 2 国立国会図書館  
 3 大学図書館  
 4 その他

(3) レファレンスサービスの事例（質問や処理過程）を記録していますか（受付票を含む）

- 1 記録している  
 2 選択して記録している  
 3 記録していない

(4) (上記(3)で、1～2と答えた図書館にお尋ねします)

どのような方法で記録していますか（複数回答可）

- 1 データベース  
 (Excel等簡易なデータベースを含む)  
 2 レファレンス処理票（受付票を含む）  
 3 ノート  
 4 その他（ ）

(5) (上記(3)で、1～2と答えた図書館にお尋ねします)

記録したものをどのように利用していますか（複数回答可）

- 1 同様の質問への迅速な対応  
 2 交替時の連絡用  
 3 統計の作成  
 4 質問傾向の把握  
 5 責任の明確化(受付職員の明確化)  
 6 未解決問題への対策  
 7 質問者への連絡用  
 8 館長等上司への回覧・報告  
 9 その他

## 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

(1) レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用していますか

- 1 している  
 2 していない[ ( )へすすむ]

(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など（方法や手順を文書化したもの、内規、規定等）を用いていますか

- 1 用いている  
 2 用いていない

\*「1用いている」と回答された館は、差し支えなければコピーを1部同封していただきますようお願い申し上げます。

(3) 同じ情報が載っている場合は、個人よりも官公庁のホームページを利用者に情報源として伝える等、ホームページの優先付けをしていますか

- 1 している  
 2 していない

(4) インターネット上の情報を回答とする場合、利用者に伝える項目は何ですか（複数回答可）

- 1 ホームページの名称  
 2 ホームページのURL  
 3 ホームページの更新日付  
 4 検索年月日  
 5 その他（ ）

(5) インターネット上の情報の特性を利用者に伝えてありますか

（信頼性や安定性に関する特徴など）

- 1 伝えている  
 2 伝えていない

- (6) 図書館独自でレファレンスサービス用にホームページでリンク集を作成していますか  
 1 作成している                      2 作成していない
- (7) レファレンスサービスにインターネット上の有料の契約サイトを使用していますか  
 1 している                              2 していない


## レファレンスサービスの推進について

- (1) レファレンスサービスのPRを行っていますか  
 1 行っている                          2 行っていない
- (2) (上記(1)で、1と答えた図書館にお尋ねします)  
 どの方法で行っていますか(複数回答可)
- 1 館報                                  2 自治体の広報                      3 登録時の説明  
 4 パンフレット(利用案内等)      5 ポスター、案内プレート(館内・館外)  
 6 新聞                                7 ラジオ                              8 テレビ                              9 ミニコミ紙  
 10 ホームページ                    11 その他
- (3) 館内で自館の職員向けにレファレンスサービスに関する研修を実施していますか  
 1 実施している                      2 実施していない
- (4) レファレンスサービスのためのインターネット利用をテーマにした研修を受ける  
 機会がありますか(館内外を問いません)
- 1 ある                                  2 ない
- (5) (上記(4)で、2と答えた図書館にお尋ねします)  
 研修を受ける機会がない場合、研修は必要だと考えますか
- 1 必要である                          2 必要ない
- (6) 図書館を使いこなしてもらうために利用者に向けてどのようなサービス  
 を行っていますか(複数回答可)
- 1 パスファインダー等の案内資料の作成、配付(インターネット上での公開も含む)  
 2 図書館ツアー                      3 情報リテラシー支援講座の開催  
 4 その他(                              )


用語説明) パスファインダー:

特定のトピックを取り上げて、関連文献を提示したり、情報検索手順を示したものです。  
 (例)「人物を探す」ための資料紹介

用語説明) 情報リテラシー支援講座:

コンピュータやインターネット、または貴図書館の検索システムについて、図書館利用者  
 を集めて行う講習会などを想定しています。

館名   県名 コード番号 電話番号	回答いただいた内容について確認させていただく場合がありますので、下記に連絡先をご記入ください。 <b>F a x 番号</b> <b>回答記入者</b> <b>部署名</b> 氏 名 以下の質問は、貴図書館についてお答えください。 回答は、平成 15 年 10 月 1 日現在でお答えください。
-----------------------------------	--

**図書館業務の機械化について**

- (1)

該当する番号を回答欄に記入してください。

**レファレンスサービスの実施体制について**

- (1)

- (2)

- (3)

- (4)

- (5)

- (6)

- (7)

- (7) の内容

- (8)

- (9)

該当欄に を記入してください

- (10)

該当欄に を記入してください

	司書資格あり	司書資格なし
正規職員		
非常勤職員		

	行っている	行っていない	聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている
口頭			
電話			
Fax			
電子メール			
手紙			

**電子メールによるレファレンスサービスについて**

- (1)

- (2)

- (3)

 件

月

**レファレンス処理手順・処理方法について**

- (1)

- (2)

- (3)

- (4)

- (4) その他の内容

- (5)

**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**

- (1)

- (2)

- (3)

- (4)

- (4) その他の内容

- (5)

- (6)

- (7)

**レファレンスサービスの推進について**

- (1)

- (2)

- (3)

- (4)

- (5)

- (6)

- (6) その他の内容

## 全国調整委員会委員

2003年度（平成15年度）

地区名	所属図書館	委員氏名
北日本	福島県立図書館	村山 照彦
関東	千葉県立中央図書館	長柄 弘道
	神奈川県立図書館	安田 清高
東海北陸	石川県立図書館	久保 泰子
近畿	大阪府立中央図書館	仙田英一郎
中国	岡山県総合文化センター	山本 公子
四国	徳島県立図書館	岡田 康男
九州	佐賀県立図書館	島崎 敏江
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 中村 憲司
		事務局次長 荒木 三男
		事務局担当 田代 尚子

## プロジェクトチーム

（都立中央図書館）

吉田 昭子（チーフ）
大橋 綾子
神林 秀樹
溝田 英子
荒木 三男（事務局）
田代 尚子（事務局）

---

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調査研究事業報告書)

発行日 2004年3月17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

---