# ２０１９（令和元）年度
# 全国公共図書館研究集会
（サービス部門　総合・経営部門）

# 報告書

研究主題　　レファレンスサービスを活性化するために

期　　日　　令和元年１２月１２日（木）・１２月１３日（金）

会　　場　　千葉市生涯学習センター　ホール
（千葉県千葉市中央区弁天３―７－７）

主　　催　　公益社団法人 日本図書館協会公共図書館部会
関東地区公共図書館協議会
千葉県教育委員会
千葉県公共図書館協会

主　　管　　千葉県立図書館

# 目　次

開催要項　・・・・・・・・・　1

基調講演　・・・・・・・・・　3
「レファレンスサービスの活性化と将来像
—現状と課題の論点整理から活性化の方策まで—」
慶應義塾大学　名誉教授　田村　俊作　氏

事例発表①　・・・・・・・・・　15
「映像資料による地域の魅力再発見
～きっかけは小さなレファレンス依頼から～」
岡山県立図書館　総括主任（逐次刊行物班長）　佐藤　賢二　氏

事例発表②　・・・・・・・・・　22
「調布市立図書館のレファレンスサービス」
調布市立図書館　地域サービス係主任（深大寺分館）　川名　亜弥　氏

事例発表③　・・・・・・・・・　29
「恩納村文化情報センターのレファレンスサービス
－郷土資料・地域情報の活用と情報発信（レファレンス協同データベース、ウィキペディアタウン）－」
恩納村文化情報センター　係長　呉屋　美奈子　氏

情勢報告　・・・・・・・・・　36
公益社団法人 日本図書館協会　副理事長　阪田　蓉子　氏

全体会（パネルディスカッション）　・・・・・・・・・　38
「レファレンスサービスを活性化するためには」
コーディネーター　田村　俊作　氏
パネリスト　佐藤　賢二　氏
川名　亜弥　氏
呉屋　美奈子　氏

開催要項

１　研 究 主 題

「レファレンスサービスを活性化するために」

２　趣　　旨

情報通信技術の進展、人口減少社会と新しい地域づくりなど社会環境が変化する中、公共図書館においては、資料の貸出サービスが定着し、予約サービスや横断検索が広がる一方で、レファレンスサービスは、まだ広く市民に普及・定着しているとは言えないにもかかわらず、すでに件数など減少している館も見受けられます。他方、地域の課題解決支援など新しく登場したサービスの実践において、レファレンスサービスは中核にあると言われています。

そこで、今回の研究集会では、図書館サービスの中でのレファレンスサービスの位置づけやレファレンス協同データベースの評価など、今後に向けたレファレンスサービスの現状と将来像について、参加者とともに考えます。

３　主　　催

公益社団法人 日本図書館協会公共図書館部会
関東地区公共図書館協議会
千葉県教育委員会
千葉県公共図書館協会

４　主　　管

千葉県立図書館

５　期　　日

令和元年１２月１２日（木）・１２月１３日（金）

６　会　　場

千葉市生涯学習センター　ホール　（千葉市中央区弁天３－７－７）

７　参　加　者

全国の公共図書館及び関係機関の職員、学校及び教育委員会の関係者、図書館活動の関係者並びに図書館に関心のある方

８　日　　程

（第１日目）　１２月１２日（木）

11:30　12:30　12:50　14:30　14:40　16:40　17:40　19:40

| 受付 | 開会式 | 基調講演 | 休憩 | 事例発表 | 移動 | 情報交換会 ※1 |
|---|---|---|---|---|---|---|

※1 情報交換会は、ホテルポートプラザちば

（第２日目）　１２月１３日（金）

9:10　9:30　9:50　11:30　11:40　12:30

| 受付 | 情勢報告 | 全体会（パネルディスカッション） | 閉会式 | 施設見学 ※2 |
|---|---|---|---|---|

※2 施設見学は、千葉市中央図書館（千葉市生涯学習センター内）

９　内　　容

（１）　基調講演

「レファレンスサービスの活性化と将来像－現状と課題の論点整理から活性化の方策まで－」

慶應義塾大学　名誉教授　　田村　俊作　氏

（２）　事例発表

①「映像資料による地域の魅力再発見～きっかけは小さなレファレンス依頼から～」

岡山県立図書館　総括主任（逐次刊行物班長）　佐藤　賢二　氏

②「調布市立図書館のレファレンスサービス」

調布市立図書館　地域サービス係主任（深大寺分館）　　川名　亜弥　氏

③「恩納村文化情報センターのレファレンスサービス －郷土資料・地域情報の活用と情報発信（レファレンス協同データベース、ウィキペディアタウン）－」

恩納村文化情報センター　係長　呉屋　美奈子　氏

（３）　情勢報告

公益社団法人 日本図書館協会　副理事長　阪田　蓉子　氏

（４）　全体会（パネルディスカッション）

「レファレンスサービスを活性化するためには」

コーディネーター　　田村　俊作　氏

パ ネ リ ス ト　　佐藤　賢二　氏

川名　亜弥　氏

呉屋　美奈子 氏

＜基調講演＞
「レファレンスサービスの活性化と将来像
　－現状と課題の論点整理から活性化の方策まで－」

慶應義塾大学　名誉教授
田村　俊作　氏

**本日の検討課題**

みなさん、こんにちは。田村です。今日はレファレンスサービスについてということで、かなりの長丁場なのですが、私なりに図書館の現場を見せていただいたり、それから文献などを読んで考えたりしてきたことをまとめてお話ししてみようと思います。問題となる点は１点だし、たぶん解決策も１点で、それはレファレンスサービスをレファレンスサービスだけで考えるなという話だと思うのです。ただ、その辺の議論の整理というのがなかなか難しくて、今日はまだあまり整理した話をできないかと思います。よくわからない部分もあるかと思います。そういうところがもしあれば、明日のときにでも質問していただければお答えできるかなと思います。

ということで、今日は一番素朴、かつ根本的なところをお話ししてみたいと思います。レファレンスサービスについて日頃抱いているいくつかの疑問を検討して、そこから、そもそもレファレンスサービスっていったいどんなことなんだろうなということです。

みなさんは人にどうやってレファレンスサービスを説明しているんでしょうね。わかってくださる人はわかるけど、わからない人はわからないという、結構説明の難しいサービスだと思います。そこをうまくほぐせないかとずっと思っていて、ほぐしてみると活性化の鍵が見えてくるのではないかと思っています。今日はその辺で考えてきたことをお話ししてみたいと、そういうことです。

さきほどの開会式のところでもすでに出ていましたが、レファレンスサービスは、世間ではほとんど知られていない。わかってみると「すごくいいよね」ってみんな言うんですけど、いつまでたっても広まらない。レファレンスサービスが日本に紹介されて100年くらい経つはずなのにです。そんなにずっとやられているのに、全然知られていない。だけど図書館員は一生懸命なんですね。今日これがメインテーマになるということ自体が、図書館にとってこれは大事なのだということを証明しているようなものです。そこの間のギャップをどう考えればいいのかということが、私がずっと考えていることです。ギャップを埋めるというよりも、ギャップが何なのかということを知るというのが、レファレンスを活用する次のステップになるのではないかと思っています。

それは何なのかというと、図書館員が大切だと思っていることと、図書館を読む本を借りてくるところなんだと思っている世間一般のイメージの間にズレにあるのだろう、と。あるいは、図書館員がうまくそこのところを伝えられていないんじゃないかと思うということです。私はレファレンスサービスは大事だと思っています。大事だと思う理由をどう伝えるか。あるいは、それをサービスの中にどのように組み込んでいけばいいのかみたいなところは、もっと考える必要があると思っている。それからもう１つ、たぶんレファレンスサービスを「こういうサービスなんだ」みたいに最初に決めてしまうと、そこから先の発展がないのではないか、とも思っているんです。だから、レファレンスというものを一度分解して、そこから大切なことをコアにうまい組み立てを考えていくと、レファレンスサービスで図書館員がやろうとしていることをもっとうまく展開できるように

なるのではないかと思っています。活性化というのはそういう話なんです。

「知られていないと言ったけど」というので、みなさんもお読みになっていらっしゃるでしょうか。埜納さんの『夜明けの図書館』シリーズ。それから徳永圭の『カーネーション』を読んだ人はいますか。これは某市立図書館で働く女性の司書が主人公です。身近なところに辛口の年若の男性がいるというのもわりと埜納さんの話に似ているのですが、レファレンスの問いに答えるときに使った資料をきっかけにお話が展開していくというものです。埜納さんは連載を始めるまでレファレンスがどういうものかわからなかったそうです。編集の人から企画を持ち込まれて、いろいろ説明を受けて初めてわかった。図らずもこれ自体が、レファレンスというものがいかに世の中に知られていない話なのかを証明してくれているところがあるというのが１つです。それからもう１つ、今日の話の１つのコアにしたいなと思っているのが、レファレンスが日常で出会った問いや困ったことを図書館員が一緒になって「それはどうすればいいんでしょうかね」というのを資料を使って考えていく、というようなサービスとして描かれているというのが、私にはとても印象深いです。

つまり、レファレンスサービス像というと、非常に多いのが「高度な情報提供に至る検索サービスです」みたいな、なんとなくそんなイメージでとらえるのがあったのかなと思います。貸出しなんかとは違う、資料を駆使していろんな問いに答えていくスーパー司書みたいな感じでレファレンスサービスを考えているのに対して、図書館員が利用者と一緒になってその人の知りたいことや困っていることにどのようにつきあっていくかみたいな、そこにストーリーが生まれて漫画ができてくるというような、そういうレファレンス像が出ていて、私にはこれがすごく刺激的でした。今日のお話も両方の著作に触発された部分がずいぶんあります。

最初に、図書館員が大切だと思っていることは何で、それがどうして世間に伝わらないのかについて考えてみたいと申し上げました。今日はその問題を、図書館員が現場で大切だと思っていること、そして実際に実践していることがどういうことなのか、ということを振り返ってみることから検討を始めたいと思います。実際に行っていることがどういう点で大切で、どういう意義があるのか。それは社会全体にとって価値があるものなのか。価値があるとしたら、どんな価値なのだろうか。そういうところを考える中から、その価値をどう社会に伝え、サービスをどうさらに発展させていけるのかということを検討すべきだと考えています。

現場におけるレファレンスサービスの実践とその意義づけを検討する、という課題を、今日は 3 つに分けて考えます。1. 理論編のところがいま一番いろいろ考えている話で、2. 実践編は、私なりに見聞きしている話をベースに考えていることをお話ししたいと思います。3. 展開編というのは、これからどのようにするのかという話です。実践編と展開編は大雑把な輪郭だけお話しして、明日の全体会のときにもう少し展開できればいいかなと思っているので、今日の話のメインは理論編だと思ってください。それから、実際に何をやっているのかということを知るうえで、ここのところある公共図書館に通わせていただいて、図書館の様子を拝見しているのですが、そこから得られたものがすごく大きくて、「こういうふうにやっているんだ」「こういうふうにやっているのにはこんな意味があるんだ」ということを、私なりに考えるきっかけを与えてくださいました。どことは申し上げませんが、そういう意味ですごく感謝しております。もちろん、私は様子を見ているだけで、そこから何がわかったかみたいな話はまったくしていないので、その図書館の方は私の話を聞いて「あいつの言っていることは全然違うじゃないか」と思われるかもしれませんが、それも含めてあとでご意見をいただけるとありがたいです。

## １　理論編

そういうことで、まず理論編から入ります。レ

ファレンスサービスということで、図書館員がそもそも何をしているのか。それから、レファレンスサービスにどういう意義があるのかという話を、実践の理論から考えてみたいということです。

外に対してレファレンスを説明するときにどういう説明の仕方をするかというと、これがなかなか悩ましいところです。これは札幌市立のWebページから拝借したものですが、どこもこんな感じかと思います。「調べ物のお手伝いをすることです」。これは分解すると2つの要素に分かれるのはいいですよね。1つは調べものです。利用者が調べものをするんですね。もう1つが、図書館はそれのお手伝いをする。この2つが結びついているのがレファレンスサービスだと、こういう説明になります。なかなか、私は調べものをしているんですという自覚を利用者の方に持っていただくのは、難しい話だなと思います。むしろアメリカの文献などを見るとすごく多いのは人的サービスです。「お手伝いをしますよ」というところです。ランガナタンの『レファレンスサービス』という本の定義も同様です。一方、日本では、ただお手伝いをしますと言っても利用者の側にためらいがあるので、調べものをお手伝いします、となる。しかし、調べものというのもまだ漠然としているので、調べもののお手伝いと言われても、なにを手伝ってもらえるのかよくわからない中で利用するかなと思うと、少し厳しいところがあるような気がします。

図書館の世界では、読み物に対する調べものみたいなことで、利用者による図書館の使い方の大きな2つのジャンルの一つと捉えられてきたために、「調べもののお手伝い」といった表現が生まれてきているのではないかと思います。

それをうまく表しているのが、「市民の図書館」で考えられたサービスの構造図です。前川恒雄さんの『貸出し』という本にこんな図が出てきます。これはすごく好きな図というか、私には考えることを触発させられる図なんです。この図はサービスはこういうふうになっているんだっていう、サービスの構造を示しているんです。基本に貸出しということがあって、これは日常の資料利用に対応します。だけど、その日常の資料利用ということが市民の間に定着してくると、その中の調べもの、ここでは「調査研究」と書いていますが、いろんな資料を使って自分が知りたいことを調べる、そういうニーズが量的に増えてくる。そうすると、調べものに対するニーズに応えるという部分を、1つのサービスとして独立させればいいだろうと、それがレファレンスサービスなのだ、という考え方です。

貸出しというのは、ごく簡単に「資料を利用できるようにしましょう」というサービスなので、それがまず基盤にあります。その上で、貸出しでは十分対応できない調べものという部分を、調査研究に対する援助みたいなことでレファレンスサービスとして考えましょう、という話です。

レファレンスサービスのもう一つの側面である人的サービスも「市民の図書館」に出てきます。ただし、レファレンスサービスとは捉えられておらず、貸出しとレファレンスサービスそれぞれの一部とされています。まず、貸出しでは、調査研究などにとらわれない読み物中心のいろんな資料利用に対応しましょうというサービスに、本棚に本を並べるなどで対応する部分と、それだとうまく使いこなせないようなとき、利用者がうまく使いこなせるように案内するような人的サービスの部分とがある。それが読書案内です。同じように、調査研究というのも、レファレンス室みたいなものがあって、その中で調べものがしやすいような工夫がいろいろしてあるわけですが、それで十分に調べられないような利用者がいたら、その人に対していろいろと問い合わせに答えるようなことをやりましょうというのが質問回答です。これは普通のレファレンスサービスの定義とだいぶ違うのですが、貸出しサービスにもレファレンスサービスにも、利用者からの問い合わせに答えるような、そういうサービスをつけているというのが特徴的な点だと思います。

「市民の図書館」の図書館サービスのモデルをさらに整理してゆきます。いまの話を整理してみ

ると、図の横軸は、対人的サービスをするか、しないか、みたいな話ですよね。貸出しというのは、書架の排列や目録を整備して、資料を使えるような工夫をしましょうとか、そういうものも含めた貸出しですよね。だけど、それでは足りない部分を読書案内でやりますという、図書館サービスの体系は、利用者が利用しやすいような体制をつくるという部分と、人的に援助する部分というもので構成されている。これが横軸です。もう１つは縦軸です。こちらは、利用者の側の日常的な読み物に対するニーズとか、そういうものに対応しましょうみたいな部分と、調べものという利用の仕方があって、それに図書館として対応しましょうという部分で構成されています。この図はあらためてよくできていると思ったりしたのですが、こういう二次元のサービス構造みたいなものを表しているのではないかなと、思っております。左側に利用を促すハード面の工夫、右側に人的サービスの部分、下に読み物に対応する貸出し、上に調べものに対応するレファレンス、という二次元構造です。

それ以後のいろんな実践の中で、図書館サービスは貸出しとレファレンス、それから間接的なサービスと対人サービスという単純な二項分類を越えて、サービスは多様化してきました。。特に課題解決支援ということが言われるようになってから、資料調べを含むような市民活動への支援というのも、いろんなものが図書館のサービスの対象に入ってきて、それをサービスの中に組み込むということが行われるようになってきました。それが非常に早い時期に出されているのが、『これからの図書館像』なんだろうというように思います。

最近のサービスには、いわゆる課題解決支援と言われるようなくくり方で、市民の活動を支援するサービスもあるし、それから、いろいろな利用者のグループに対するサービスも意識して行われるようになってきている。以前からある児童サービスはこんな考え方でやっていますよね。児童サービスの中に貸出しは当然あるし、それからレファレンスもあるし、フロアワークもありました。児童というくくりの中で、いろんなサービスを展開してきたわけです。同じようなことが、ビジネス支援なんて言っていますが、仕事に関わるようなサービスのところでも組み立てられているし、医療・健康情報などでも同じような形でサービスというのが組み立てられている。

さらにもう少し言うと、これは小田光宏さんなどが言っていることですが、貸出しとか閲覧とかも、実は排架とかソファの配置とか、いろんなものが入っています。レファレンスも同じです。レファレンスという一言でくくっているのでよく見えなくなっているのですが、中身は、実はいろんなことが入っています。その辺が少しバラけていま出てきている。展示はいま、貸出しとかレファレンスと切れないですよね。ノーベル賞とか何かあると展示をするわけです。それを、貸出しやレファレンスのほうに結びつけるんですね。こういうことが行われるようになってきたというのが今の状況です。そう考えると、市民活動に関わるという意味で貸出しはもちろん大事です。それからレファレンスも、とても大事な部分です。図にあるような、利用対象者とサービス要素を縦軸と横軸に置く行列の組み合わせ、マトリックスといいますが、そんなものを書いてやってみると、現在のサービスの構造が見えてきます。その中で、どういう市民グループ、市民の活動領域とか、そういうものを考えてみても、だいたい貸出しとレファレンスはたぶん含まれる。そういう意味では、あらゆるサービスの共通の部分となります。

レファレンスサービスの位置というようなことを考えたときに、図書館が市民の活動に多様に関与するなかで、いわば関与の軸の１つのコアになる。こういう利用者グループとか、こういう活動領域に対して、図書館員として人的にどう関わるかみたいな部分、そういうところをレファレンスのような形で考えていくと、レファレンスはそれなりに意味があるのだろうな、というように私なりには思っているということになります。

レファレンスサービスの中で、資料調べなんて言っていた話は、いろいろな領域の中で、いろん

なグループの人たちに対して、どのように適切な資料を提供していけばいいのか。その中に人的支援みたいなものをどう組み込むかみたいな、そういう形で考えていけばいいと思いますし、人的サービス自体も、対人的な支援の仕方みたいなものをどのように考えていけばいいのかということもありうるのだろうと思います。コミュニケーションの仕方とかね。それから、たぶんこれから図書館として考えていかなければいけないのはバリアフリー化ということだと思います。図書館がやる関与の仕方の中に、常にバリアフリーということを念頭に入れておかないといけない。今までだとバリアフリーというと、障害者サービスのほうで考えればいいみたいな感じで話を組み立てたのかと思います。図書館員全体がいかに多様な利用者に対して対応するのか。人的サービスのところではどのようにバリアフリーに対応できるのかというのが、これから先の課題になってくると思います。

こういう多様な市民活動の領域の中で、人的に市民活動をサポートしていく部分として、レファレンスサービスというものを組み込んでいくと、すごくそれは図書館サービスの中ではなくてはならないサービスだよね、ということになるというのが 1 つです。実際にサービスをするときにレファレンスサービスのカウンターみたいなものをつくるのは、それはそれでいいと思うのですが、ただ、領域の広がりはそれだけではありません。カウンターで受けるのがレファレンスサービスだなんて話にはどうもならないだろう。人的サービスをいろんな利用者層、いろんな市民活動領域みたいななかでどう展開するかという話として考えていかないと。「レファレンスは質問に対する回答です」みたいな感じだけでとらえていくと、なかなかみんなにわかってもらえないし、なかなか続かないとも思います。

資料調べについていうと、いろんな市民活動の領域の中で資料調べ、あるいは資料を使ってみるといろいろとわかるよねという話があるだろうというのが、埜納さんの漫画によく出てくる話です。資料調べというと、学術的な調査みたいな感じで、つまり「調べるんだ」「いろんなものを使うんだ」みたいな、そんなことでどうしても考えがちなのですが、ちょっとした、たとえば昔のことでどうしても忘れられないことがあるとか、そんなものでも資料の調べにつながるんですよね。実際に図書館などでレファレンスしている様子なんかを見てみると、ある限定された領域で、資料を使って明快な答えを提供するという、そういう領域はもちろんあります。どこそこの人口はいくらかみたいな、そういう話はもちろんきちんとしたデータを出さないといけないわけですが、それだけではなくて、人が知りたい気持ちとか、困っている気持ちに寄り添おうとするような部分があるのかなと。とくに町の図書館などでレファレンスサービスを考えるときには、どちらかというと利用する人たちの多様性みたいなものを考えると、何かのきっかけで知りたいことができたり、あるいは困ったりしたときに、「資料で」というのが図書館なんですね。資料で寄り添うようなね。何かそういうサービスのことをレファレンスサービスと言っているのではないのかな、という気がいたします。最初は児童サービスみたいなところでそういうことが行われ、いまは課題解決支援みたいなところで、いろいろな領域でそんな感じで行われている。

また資料調べの話に戻るのですが、1 つ問題になるのが資料調べの主体は誰かという話です。基本は利用者自身なんだろうと思います。それは斎藤文男さんの『実践型レファレンスサービス入門』のところでは、セルフレファレンスと言っているのですが、セルフレファレンスというのは、むしろ資料を調べる、あるいは情報を入手しようとするのは利用者自身だよねという、そういうことですね。そっちが普通なんだと思います。学術の世界だと、当然ですが資料調べができないと研究者ではないという世界ですよね。研究者はみんな、自分こそ資料調べの達人だと思っているわけです。大学図書館の職員は大変だなと思うのは、「あなたたち、どうせ資料のことなんて知らないだろう」みたいな感じで言われたりするわけです。でも、

そうではないということです。およそ法律をやる人でしたら、現行の法令とか過去の判例とかきちんと見られないと、法律家としてはやっていけないですよね。歴史なんかだと、文書(もんじょ)類をきちんと読めて解釈できるというようなことがとても大事な話になるわけです。そういう学術の世界だと、資料調べは研究の一部だとみんな思っていて、人によっては図書館員が立ち入る領域ではないんだとか、大学図書館なんかだと、そういうことを平気でいう教員がいますよね。

診療ガイドラインというのはわかりますか。ベースになっているのはエビデンス・ベースド・メディスンという、治療をするときに医者が自分の個人的な経験によりかかって治療するのではなくて、きちんと過去に行われたいろいろな研究の成果をふまえて、これまでのいろいろなエビデンス、治療に関する証拠に立脚した最善の治療方針を立てましょう、という考えに基づいて作られているのが診療ガイドラインです。この診療ガイドランを作るためには、過去の研究例というのがそれこそ徹底的に評価されます。単に調べるだけではなく。調べて、評価して、それをガイドラインに組み込むという作業をやるんですね。その中で、医学図書館員というのは結構役割を果たしているわけです。少なくとも網羅的にある特定の病気についての文献を探すときには、図書館員がお手伝いをするということで、多くの診療ガイドラインを見ると、文献検索という項目があって、それを行った人の中に図書館員の名前があがるというのがよくある形です。つまり、きちんとした文献収集みたいなものというのは、やはり図書館員の領域なんだなと、医療の世界などだと考えられているし、医学図書館協会などは、いまは少し休んでいるけれど、診療ガイドライン作成支援などという、そんなものを有料のサービスとしてやったりしています。

その分野で慣れている人は、慣れているということの中に当然資料調べは入っている。だけど、そうではない領域というのは誰にでもいっぱいあるわけです。資料調べに慣れていると言っても、違う領域の話になると、とたんに「どうすればいいのかな」みたいな話になるわけです。健康・医療の世界などでも、お医者さんの世界だけではないわけです。いろんな話が関連して、治療費の話などというのもあったり、いろんな話があったりするわけで。調べきれない部分については、あるいは自分ではなかなかできないような部分について、何か助けるようなことというのは、とても意味がある話なのだろうと思いますし、そこの部分で図書館員が役に立つということがあるのではないかと思います。いまの話はどこまでサービスすればいいのかということに関わるような気がするので、少しお話ししておきました。

それから、少し前に結構悩ましい話があって、サービスの説明をすると、「そんな便利なサービスがあったんだ」みたいな、それは好意的な反応なのですが、中には「そんな手間暇かけて1人の利用者にサービスするのか」みたいな、過剰サービス批判みたいなものも結構あるんですね。大阪府立図書館の市場化テストの中で、「そこまでやるの？」みたいな話が出てきました。それから、南さんという人がABC分析とか言って、いろんな行政サービスのコストを計算したんですね。コスト計算をしてみたら、レファレンスサービスは1件5000 円以上かかってしまったという話が出てきました。そんな高いサービス、図書館は贅沢じゃないのという話が出てきたということです。

大阪版市場化テストの対象業務の官民比較に関する検討のまとめ、図書館の世界で話題になりました。「府の財政が厳しいなかで、とくに府職員が行う高度なレファレンスサービスについては、職員が時間をかけて行っているものもあり、職員の人件費等のコストから考えると、現状のサービスレベルを維持すべきなのかといった疑問を感じた」。これは南さんの発想と同じです。レファレンスサービスは高すぎるんじゃないのという、そういう話なんだと思います。みなさんはこれに対してどう答えますか？私の考えはいくつかあるのですが、ひとつが『夜明けの図書館』なんかに出てくるレファレンス像とずいぶん違うなということ

です。高度で特別なことなんですみたいな、そういう部分があるのは確かだと思います。「そこまでできます」というのは、図書館員はすごいという話なんだと思うんですが、それはいわば山の頂点、てっぺんの話で、だけど、それを支えている大きなスキル、図書館のスキルというのが、人と資料を結びつける上でとても大事な役目を果たしているという、そういう話だと思うんです。単に質問回答ではなくて、いろんな質問に答えたりするなかで得られるノウハウというもの、利用者から直接得られるノウハウみたいなものが、とても大事な役目を果たすのだろうと思っているということです。高度なレファレンス、高度な情報サービスというよりも、市民に寄り添うみたいな、そういうところで裾野を広げるということを考えるのがいいのかなと、いま思っております。

それからアメリカはデジタルの世界に入ったので、レファレンスはいらないのではないか、ということが言われています。「reference is dead」とか、こんな感じで文献が出てきます。これはやはりレファレンスサービスが利用されなくなってきたということです。アメリカの場合は、さっきも言ったように、いろんな質問に答えますよというのをすごくよくやっていたんです。今はネットで調べられますからね、そういう質問は減ってきたんですね。そういう意味でレファレンスなんていらないのではないかみたいな話が出てきた。文献をそんなに読んでいるわけではないのですが、2 つくらい傾向があります。１つは電子の世界で図書館がやることはまだあるよ、ということを書いた文献です。もう１つが、「traditional library reference service is dead」と書いてある文献の議論です。「For years, We've been hearing」、我々は聞いてきた。何を聞いてきたかというと「伝統的な図書館のレファレンスサービスは死んだ」と。この人は、実はニーズが変わってきたのだということを言っていて、それで私も少し納得なんですけど。これはわかりますか。「Today's reference user wants help doing thing rather than finding things」資料を見つけることを望んでいるというよりも、いろんな活動をするときに助けてくれるというそこを求めているんですよという、自分自身のいろんなサービス経験からそんなことを言っているんです。市民活動にいかに寄り添っていくかみたいな、そういうことでレファレンスサービスを組み立て直すのには、こちらの人の言っていることはなかなか共感しました。

ということで、サービスの意義を外に対しては 2 つに分けて説明したほうがいいのかな、ということです。1 つは、いろんな問い合わせがあって、それに対してきちんと答えていますよという。その中に、医療や健康に関するような問い合わせもありました、仕事に関する問い合わせもありました、みたいなね。それから、図書館に来たいろんな人に対して寄り添っていくような部分が図書館にはあるんだみたいなことで考えていく。

内部に対する意義としては、いろいろ聞かれたことから情報源とかを整備するということができていることになるだろうということ。それから人材育成です。言うのは簡単なのですが、実際に実践するのはすごく大変だというのは、「人を知り」というのは、図書館を使っているのはどんな人たちで、あるいは町に出てみたらどんな人がどのような図書館利用の可能性をもっているかみたいな話。それから図書館にある資料を知るということと、探し方を知るということです。それで資源の活用をするための人材ができてくるということになるだろうと思います。

ずいぶん理論編で時間をとってしまいましたが、次に実践編の話をかいつまんでお話ししてみたいと思います。

## ２　実践編

これも言いたいことだけを中心にお話しします。

実際にどのようにサービスをしているのか。人を知り、資料を知り、探し方を知るという、それがレファレンス現場でどのようにされているかということについて、私が実際に見たことをもとにお話しします。レファレンスの質問回答のやりと

り自体は、プライバシーの話があるので私も見られていません。実際のやりとりのところでどういうことがあるかは、みなさんの方がよくわかっていると思います。私が多少知っているのは、時間をかけて何人かの図書館員が引き継いで質問回答の処理をしているという、質問回答の引き継ぎの時のやりとりです。そこで話題になっていることの第一は利用者です。どういう人に対して、どういうことをどこまでやればいいかみたいなことを一生懸命に議論しているんですね。これはすごく大事な話だと思いました。『夜明けの図書館』に出ていた例で、糖分と塩分はどちらが体に悪いかという質問が来て往生したという話があります。これなんかは質問者による問いの立て方が悪いんです。でも、こういう質問を受けるわけです。これに対してどういう回答をすればいいかというのは、やはりどういう人なのかというのを見ながら、いろいろと考えるわけです。対面でやりとりしているときにも、そんな感じでやっていらっしゃるのだろうと思うのですが、そこでは利用者に関することは言葉には出てきません。ただ、どういう人なのかということを見て、「学生さんだったらこのくらいのところでいいのかな」、あるいは「郷土史の研究をしている人なら、これくらいわかっているだろうから、こんなところでいきましょう」みたいな。

それから、2 番目にあげられるのは資料と探し方です。必ずきちんと見ておかないといけない資料はありますよね。そこはきちんとチェックしたのか。それから、自館だけでは間に合わないというのは、どの辺のところで判断するのかということ。それから、特にちょっと難しい問い合わせの場合にはどの辺が適切な、あるいは利用者が納得する回答なのか、なかなか判定が難しいわけです。そういう時にどのあたりのところで利用者に戻せばいいのか。どういう回答をするかというコアの部分に、利用者がどういう人なのか、そういう人に対しては図書館としてどういうサービスをどういうふうにやっていくのが適切なのかということが、常に問題になっているのだなということはよくわかりました。

だけど、それをレファ協に上げるような形で、あるいはレファレンスの話として語られるときになると、どういう質問に対してどういう回答をすることがいいのかという話になるんですね。利用者の話は消えていくんです。これはもったいないなと思っているところです。人的サービスとしての側面のメリットって、どういう人が使っているのかという、そこの経験をベースに他のサービスなんかも組み立てると思うのです。レファ協に上げるときには、基本的にどこの図書館でも使えるような、質問や答え方という観点からレファレンス質問が整理されていくんですね。どういう利用者が来ていて、それに対してどんな情報提供をやっていくのかという部分があまりない。実践を見ていて印象に残った話です。

それからもう一つ、どこまでサービスをするかということは常に問題になっています。レファレンスがどういうサービスなのかというのが、利用者にもよくわからない部分があるという話だと思うのですが、慣れてくると丸投げに近くなってそれで困ったねという。最初は、盛んに質問をしてくれるいい方だと思っていたのだけど、だんだん「あれもやって」「これもやって」みたいな感じで言われてくると、「うちもきちんと、一生懸命に時間をかけてやっているんだけどな」みたいな。それから、質問すること自体が目的ではないというような、つまり、結構難しいことを聞いてくるのだけれど、回答は期待していないというか。どうも図書館員とおしゃべりをしたいのではないかと思うような方が、結構いたりするんですよね。丸投げについて補足すると、とくに行政情報サービスのときに、丸投げはよくあります。どうすればいいのか。これはたしか横浜市立図書館なんかで議論されたんですよね。こういう話に対して、どこまでかという話が考えられるということです。

ランガナタンの『図書館学の五法則』は、図書館はどうあるべきかということを打ち出したものです。ランガナタンのえらいところは、それを実現するためにいろいろ実践しているんです。実践

の一つが例のコロン分類法です。これが問題にしているのは、本の主題を網羅的にきちんと探索可能にするにはどうすればいいかということです。大雑把に分類でくくってしまうのではなくて、と、そんなことで考えたのがいわゆるファセット分類と言われるコロン分類法です。もう１つは、利用者に届ける方策のコアの部分に人的サービスがあるというのがランガナタンの信念で、それでレファレンスサービスについても書いているんです。『レファレンスサービス』という本があります。どこまでサービスすればいいのかという話も、その一部に書いています。ランガナタンが言っているのは、基本は利用者が自分で探すことなんだということです。それを図書館員が一緒に探すことを通じて、利用者が自分で探せるようになるような、そういう経験を提供するということが基本。だから、探し方が一度わかったら基本は利用者にやってほしいわけです。それから、解決の道筋とか探し方の案内の話。一緒になって探しながら利用者に探し方を身につけてもらう。同じような探し方がわかったら、利用者自身でやってもらえばいいみたいなことです。だけど、探し方自体をきちんと把握したほうがいいというような場合には、探し方を一緒になって検討していくというのが 2 番目です。3 番目は、たとえば急いで、これから何かやるのでデータをくれと言っているときに、探し方なんてやっていられないですよね。直接の情報提供ということも、必要な場合があるということになります。サービスの本質については議論がいろいろ分かれるのでしょうけれど、私自身は、ランガナタンのものを読んで、そういうことなんだなと思っています。自分で探せるようになるというのが、ある意味、情報リテラシー育成みたいな、そういうところでも意味があるだろうと思います。だけど、専門図書館なんかはそんなことはないですよね。基本的には、情報探索の部分は専門図書館員がやり、社員はそっちはやらないみたいなことでやっている。図書館サービスの中で、時と場合、また、館種によってそういう場合もあるんでしょうけれど、基本はやはり利用者自身に探していただくというようなことなのかな、ということです。

あとは「図書館ができること」というのはなかなか悩ましい話で、禁止事項や制限事項に該当するときにどういうふうに対処すればいいのかみたいな話はあるし、とくに悩ましいのが著作権です。著作権というのは、権利もすごく認めるようになってきた半面、きちんと守れというのもすごく厳しくなってきています。きちんと守るというところを、利用者の方に理解していただかないといけない。そうすると、目の前にあるのにどうしてコピーできないのかという話になって、面倒くさいのですが、図書館員によって対応にブレが生じないよう、相互の情報共有をするということが、大事な話なんだろうなと思います。それから、インターネットの検索結果を見せると、利用者が、「紙がほしい」というんですね。ネットがプリントアウトできない、お見せできるだけというところをどうクリアするか。これから図書館がデジタルな領域で活動を拡張していこうとするときには、結構こういう話は問題になってくるのだろうと思います。個々の図書館というよりも、図書館界としてこういうところをどういうふうに対処していくかということをやっていかないと、個別にはトラブルになったりというような話が出てくるのだろうなと思うということです。

それから人物情報は、とくに現在活躍中の人物に関する情報が探しにくくなっているというのも、問題です。人物情報の扱いにすごく神経を使うようになっています。慎重になったというのはいいことではあるのですが、公的な機関としてトラブルになることをどうしても恐れてしまうというところがあって、そうするとやらなくてもいい制約を自分たちに課したりするケースがあります。山本順一さんが話していたのですが、電話帳というのはガイドラインを見ても、個人情報のデータではないから提供していいんです。電話帳や住宅地図とか市販のものは、これ自体はすでに公表されている。ここに載っているということ自体が公表を承知したとみなしていいですよと、そういうふ

うに書いてあります。だけど、「個人の電話番号が載っているしな」ということで気になってしまう、ということがどうしても出てしまうんですね。こういう制約条件をどうすればいいのかというのは、個別の図書館のレベルではなくて、考えなくてはいけない話だと思います。人権の話でいうと、かつては普通に流通していたけど、いまは人権上問題があるというような資料も出てきています。そういうものをどうするか。別にレファレンスだけの話ではないのですが、レファレンスなんかで聞かれたときに、どう対応するかということは問題になるなという、制約条件がいろいろ出てきたという話です。

それから、さっきの貸出しの図のところに、読書案内という言葉が出ましたが、教科書などを見ると、レファレンスサービスと読書案内とか読書相談とかとの区別みたいな話が出ます。概念整理自体はやってもいいのかと思うのですが、実際に利用者に対応しているときには、区別自体は意味がないです。利用者は区別して聞きにくるわけではないので。これ自体、一生懸命に考えるほどの話ではないのではないかと正直思うところがあります。アメリカなんかは、リーダーズアドバイザリーという、読書相談ですよね、いまは日本に近づいてきていて、読み物をいろいろと紹介するサービスみたいな感じになっています。日本では、たとえばビブリオバトルは読書案内の一種とみることができます。一方、ウィキペディアタウンの方は、これは資料を使って典拠を要求されますから、これはレファレンスのほうなんです。つまり、私が先ほど提示した図書館サービスの構造では、ビブリオバトルは市民の読書活動を支援する市民参加のサービスであり、一方ウィキペディアタウンは、まちについての理解を深める市民参加のサービスである、と位置づけられます。読書案内とレファレンスサービスの区別は、そのように整理することではじめて実践的な意味が出てくるのであって、カウンターとかで質問回答を受けるうえでは、区別する意味はないかなというように思います。

もう１つ。オープンスペースでの利用者の問いかけって、実はすごく多いと思っているんです。見ていると、本当にいろんなところで、いろんな形で、利用者って図書館の人に聞くものだなというように思っています。それも大事な人的サービスですよね。よく言われる話ですが、質問を多く受けるのが本棚に行っているときですよね。カウンターにいないときのほうこそ、実は質問をすごくよく受けていて、受けた質問がきちんと記録に残らないまま消えていってしまうみたいな。かなり難しいことを聞いているし。でも、受けた人がベテランだと、たちどころに答えてしまうんですね。そうすると、記録にも残らずにそのまま終わってしまうものがあって。受けたものを正の字を書くくらいでもいいので記録できないものか、というようには常に思っています。レファレンスのカウンターで受けたものだけが、しかもその一部だけが記録として残り検討対象になるみたいな、そういうことではなくて、経験から得られたノウハウみたいなものを共有して蓄積していくということを考えると、カウンターの外のところでいろいろ受けていて、それで聞かれるような話、そこの部分というのをうまく受け止めるような仕掛けが、図書館の中でとれるといいなというように、ここのところ思っています。図書館員には、日本人は引っ込み思案だからあまり質問しないという言説がありますが、私は全然違うと思います。みんな聞きますよ。わからないと聞いてしまう。聞かないとわからないのだから、聞くんです。だけど、聞く場所がカウンターではないということです。フロアワークが大事だとか、いろいろ言われていますが、あらためて、むしろフロアでやったものを記録し、蓄積、共有するような仕組み、そういう形で考えられないかというように、いま考えているところです。

あとは、記録をどうとらえるかというのは、レファレンスサービスをどのようにやっているかということに関わる話だと思います。1 人で最後まで回答するというパターン、それから複数の人が次々に受け継いで回答までいくというパターンが

あると思います。これは異論もあるかもしれませんが、ノウハウを共有するとか、研修というようなことを考えると、複数で引き継いでいく形が良いというように私には思えています。引き継ぐときに、口頭ではないわけですよね。何か記録物が必要になるわけで、引き継ぐための記録の工夫というのも、これはどこかで共有していってもいいのかなと思います。そのときの記録と、レファ協に上げるために整理していくときの記録って、どうも違うんだと思うんです。レファ協に上げていくときは、利用者の話が落ちていくんですね。こういう質問にはこういう情報源があって、こういう回答の仕方があるという方向に、どんどん話が進んでいって、回答の中で利用者のニーズをそこから読み取るという部分、そういうところが落ちる。最初の生の情報を引き継いでいく記録というところを、少しできるといいのかなと思いました。そうやって得られたノウハウとかが、さっきの利用者グループとか、いろんな生活領域に対するサービスの中で生かされていくのがパスファインダーとか、ブックリストとか、そういうものなのかと思います。資料や文献などに書かれているようなことをベースに利用者ニーズみたいなものが考えられていくのでしょうけど、できれば生の利用者の声を共有するような仕組みができるといいのかというように思いました。

それから、担当者というのが２通りあって、カウンターを担当するというのが当然いまのほとんどの図書館ですね。ほとんどのところは、レファレンス専任の担当みたいなものはほとんどできないわけです。それでいろんな人を回すんでしょうけど、見ていると習熟していくことが結構大変だし、そこで得られるノウハウというのは、実はすごく大事なノウハウで、そのままで終わらせるのはもったいないと思います。

いかにそれを図書館の他のサービスの中に出していくかということと、それを外の人に見せていくかというのが大事になります。資料について知っています、探し方についても知っています、と。それだけではなく、いろんな規則類を理解して対応できることも必要ですし、接遇というようなものもできてくる。そういう人がレファレンスの中で養成されていって、その人材というのはレファレンスの中だけで終わらせたら、とてももったいない話です。図書館サービス全体を組み立てる中で、実はコアになる。ここで得られた情報源の知識、探し方の知識、それから図書館の守るべきルールについての知識、利用者の知識、こういう知識を利用者とのやりとりの中で蓄積していく。蓄積していったものが、他の課題解決支援などと言われるサービスに生きてくる。むしろ生かしていかないともったいないと思います。

悩ましいのがこの話が、正規とか非正規の話と合っていないんです。経験の蓄積というのが。さっきの諸々については、新人なのか、それとも経験を持っているのかで区分するわけで、非正規の方が多い中で運営されるときにはすごく悩ましい話になるのだろうと思います。そうすると、研修も情報源とか、探索手順の話がすごく多くて、接遇とかはオン・ザ・ジョブでやっていくしかない。そういう意味でも、生の質問を共有するような仕組みが、研修という意味でも良いのかなというように私は思っております。

### ３　展開編

最後に、これからどのようにレファレンスサービスを展開するのか、活性化していくのかという話について、基本はさっきお話しした２つの軸で、展開していくということになるだろうなと思います。

１つが、いろいろな利用者グループとか、あるいは生活の局面に対応したような形でサービスを組み立てていくということです。貸出しとか展示とか講演会の企画とか、そういう形でサービスを組み立てていく。そのときに、１つの大きい核になるのが、質問回答という意味でのレファレンスサービスの経験だろうと思います。なぜかというと、利用者と直接接して、資料と探し方についてのノウハウの蓄積をすることができるからです。それが、サービスを組み立てる上での基本的な図

書館員の知識ベースというものになるでしょうし、外部に対して「図書館員はこういうことができるんです」という話をするときの、図書館員側のベースになるということなんですね。それからもう1つの人的サービスというのは、利用者と接することで得られたノウハウ、それが市民のいろんなグループやいろんな団体と交渉するときのベースになるというように思うということです。

最後に課題をお話しして、私の話は終わります。繰り返しますが、レファレンスはレファレンスだけで終わらせたら全然もったいない。レファレンスの一番いいのは、司書が資料と探し方、それから対人の能力を持てることだと思います。サービスの領域はあれだけ広がっているわけですから、広がった領域の中に生かしていくということをやらないといけないと思っています。これが一番コアの話です。気になっているのは、1つはデジタル化対応の話です。利用者層を考えたときに、特に公共図書館は中々デジタル化が進まないというのがこれから先問題になると考えています。バリアフリーの話もこれから問題になってくると思っています。図書館が利用する人の幅を広げていくためには、外国の方や障害者などへのサービスを、特定の担当の人に閉じ込めるのではなくて、図書館員がみんなで対応できるような形を作っていくというのが必要なんだろうというようなことを考えます。

尻すぼみになってしまいましたが、私の話はこの辺で終わりにします。ご清聴ありがとうございました。

（図は省略）

以上

＜事例発表①＞
「映像資料による地域の魅力再発見～きっかけは小さなレファレンス依頼から～」
岡山県立図書館　総括主任（逐次刊行物班長）
佐藤　賢二　氏

失礼いたします。岡山県立図書館から参りました資料情報課の佐藤と申します。私の方からは、「レファレンスサービスを活性化するために」というテーマの下、明日の協議のパネルディスカッションの材料ともなりますような事例を少し報告しながら、「映像資料による地域の魅力再発見　きっかけは小さなレファレンス依頼から」と題してお話をさせていただきたいと考えております。

このタイトルだけ先にお見せすると、「ちょっとこれってレファレンスなの？」と最初に言われそうだなと思ったのですが、当館の場合、図書館の事業運営の中で、資料の構築、情報資源を集めて整理して、それを資料提供につなげていくという、一連の総合的な営みを持っており、その中でレファレンスサービスというものが重要な位置を占めている一つの情報支援サービスだという認識のもとでサービスを行っております。

本日お話するテーマは、「レファレンスサービス活性化の視点から」ということで、実は今回のタイトルにある実践事例に関しては、去年の図書館総合展のフォーラムの一角にある図書館の地方創生レファレンス大賞に事業として応募させていただいた内容です。そのときは10分間で、ただレファレンス事例を淡々と紹介し、起承転結をお知らせするという紹介のみで、その背景であるとか、その先どうなっていったのか、どういう意図でそういうことをしていたのかということをあまり詳しくお知らせできませんでした。今回、最初に岡山県立図書館のレファレンス体制、あるいはどんな特色を持つ図書館なのかというのを写真や事業統計などを見ながらご説明した上で、その内容に少し肉付けをしながら2番の事業展開の事例もご紹介できればと思います。最後に、レファレンスサービスが何かしらの活性化された状態ってどん

なもの何だろうなということを、課題解決支援につながるレファレンスワークのヒントとなるよう、明日のディスカッションにつなげる材料を提供できたらなと考えております。

**１　岡山県立図書館 レファレンスサービス概況**

さっそくですが、当館、都道府県立図書館として今回、事例発表しているんですが、通常都道府県図書館というと図書館の図書館という位置付けといいますか、図書館の県域あるいは都道府県内図書館の活動支援、間接サービスとしての支援を第一義としながら、調査・研究など高度なレファレンスにも耐え得る専門的な資料を集め、サービスを支援していくという役割を持っております。当館もそういった役割を踏まえながらさまざまな活動を行い、図書館振興も含めた活動を掲げてはいるんですけれども、結果として非常に直接サービスが活発な図書館として、都道府県立図書館の中ではかなりの貸出冊数があります。来館者数も2019年9月でちょうど開館から15周年を迎えたんですが、平均しても大体100万人ぐらいと、15年経った今もご愛顧いただいております。県民の皆さんにも岡山県立図書館は非常に全国でも使われているんだなという認識があって、その噂を聞いてまた来ていただけるというような良い循環が比較的起こっております。それに伴いまして資料費も開館から1億円は確保し続けているというような状態になっております。資料の提供部分に関しましても、コアな基本図書プラス、レファレン

ス資料、比較的高額な専門書なども分野によっては取り揃えられているということもあって、予約件数もかなり都道府県立図書館としては多い部類になっております。もちろん、中核市さんや政令市さんの図書館ではこの数字を超えるケースもあるとは思うんですけど、単館としてはかなりのアウトプット、インプット量を誇る図書館になっております。

それに伴って参考業務の件数も 8 万 5000 とびっくりするぐらい。これも全国一ではないんですけど、かなり上の方の数値にはなります。この数字の秘密をこれからご説明差し上げようかと思います。実際 8 万 5821 という数字を我々どのように処理をしているかというと、やはり来館が多いんですね。来館で受けるレファレンスが 9 割。都道府県の中には 3 割ぐらいが来館以外のレファレンスの受付というケースもあるんですけど、当館の場合は 9 割方が来館で直接窓口に来られた方のレファレンス件数のカウントです。それ以外の電話、電子メール、文書など比較的文面に残されたレファレンスというのは、割と時間がかかったり、県外の方、あるいは海外から来るようなレファレンスも多く含まれておりますので時間がかかるレファレンスです。それは 1%なんですけど、母数が結構多いので、各部門のレファレンス担当が日々常に何かしらのレファレンスを抱えて資料を調査しているという状態が続いております。

それを支えるのが当館の特色になりまして、それが「主題別 6 部門制サービス」です。先ほどちょっと千葉市中央図書館さんを見学させていただいたら同じような、部門体制を取られていたので、こちらのほうが先駆けだなと思ったこともあったんですけど、当館の場合、1 階と 2 階のフロアしかありませんが、全部資料の主題分野ごとにレファレンスサービスを展開する司書がおります。それが人文科学、社会科学、自然科学、それ以外の郷土資料を扱う人間、あとは児童書担当の司書、この 5 部門の一番中央に位置する総合サービス班です。来館もそうなんですけど、お電話、あるいはメールに関しても総合サービス班がまずワンストップで受け付け、その質問内容のインタビューをまず軽くして、どこの部門に振ればよいのかということを判断し、そのお客さまにふさわしい部門をご案内するということを展開しております。ちなみにこの 6 部門は、資料構築も含めた部門になりまして、資料選定に関しましてもその部門に所属する司書が、年間を通じてどんな資料を揃えていくのかという計画や展示計画などもそれぞれの部門で立てて活動をしております。

一見、よくある部門のついたカウンターなんだなと思うんですが、最初に来られた方がこの案内板を見て、広いなという感じで見ますと、左手が児童資料部門ですけど、右の奥までずっと総合サービス部門があって、そして人文科学資料と、奥の書棚に本を探しに行く前に、必ずそれぞれの部門の相談スタッフがいるんだなということがわかる、そういうつくりになっています。

こちらが 2 階ですね。滞在型の図書館としての魅力はあまりないかもしれないんですけども、同じようにシンプルなつくりです。こちらが郷土資料ですね。この郷土資料の窓口前を通って、皆さん何かしらの相談をされていくということですね。比較的デスク側から利用者の方も見えやすいので、何かを探されている方がいらっしゃった場合には「何かお探しですか」ということでお声掛けするようなことも中にはあります。こちら 2 階の入り口も一つしかございません。正面入口からずっと入りますと、郷土資料の展示があり、必ず来た人がこの展示を見ていただけるような工夫といいますか、各所にそういった部分を意識的に用意し、それをご覧になられた方がこの資料に関してお尋ねになられたりもします。新着図書も 2 週間に 1 回来たときに同じ資料ができるだけ並ばないような工夫をして、当館では来るたびに印象が違うな、また来たいなと思えるような工夫をしているという図書館です。

主題別に受付件数を見ますと、青い部分が 1 階、赤い部分が 2 階です。十進分類プラス利用案内があるので、かなりばらつきがあります。7 類が突出しているのは、726（絵本）、児童資料が含まれて

いるからです。その点を差し引いても、1 階のほうがどうしても文系といいますか、読み物、実用書、料理本とか家政、芸術、スポーツ、児童書もありますので多いです。一方、いわゆる課題解決支援と言われる部分ですね、医療であるとか、経済、法律、産業などの質問に関しては、先ほどの 2 階部分で社会科学部門や産業部門がお答えするというような体制を取っております。そうして見ると、郷土資料の部門では全分類を実質的に扱うことになりますので、1 階と 2 階でその数に極端なばらつきがあるという形ではなく、比較的分散したレファレンスの受付体制にはなっているのかなということも言えます。ただ、やっぱり 9 類の部分がどうしても多くなるということは、利用動向から見てもいえるかなということがわかります。

こうした部門、主題別に属するスタッフがどういうローテーションを組んでいるのかと言うと、年間を通して自然科学班に所属するという形です。各部門に所属する者が、1 年で代わることもありますが、2 年 3 年ということでジョブローテーションをしています。そうなると、特定分野の資料だけに精通することにはなるんですけども、そうではなくてその隙間にある、例えばこうした図書館経営とか著作権の問題であるとか、あるいは多文化サービス、アウトリーチサービスなどの、いろいろな部門を横断的に進めなくてはいけないような内容などもあります。当館の場合、こうした部門横断型の研究グループというものを設けておりまして、図書館の閉館日にそれぞれ時間をつくって、各部門間を横断した人間が自分の関心領域のある研究グループに所属して、それぞれ活動しています。

例えばレファレンスの研究グループであれば、今年度はパスファインダーを実際につくる講座の講師となって県内の研修に生かしていったりとか、あるいは、レファレンス協同データベースの記述の仕方についてちょっとしたマニュアルをつくり、個人差が生じやすい部分について、少し館内での統制を取ってみてはどうかということでマニュアルをつくったりということもしています。

これを 1 年間かけて進めていって、年度末にはそれぞれのグループのその年の成果を報告するということを行っているところです。

## 2　レファレンスをきっかけとした事業展開事例

今回ご紹介するのは、このレファレンスをきっかけとして、児童向けの地域学習資料の提供につながったという事例です。最初のきっかけは、大学生の橋本さんという教育学部の方が、地域資料の企画展示をご覧になったんですね。どこの図書館でも共通の課題ではないかなというところですが、地域資料の展示でお子さまに向けて地域を知ってもらう資料が非常に少なく、バラバラの配架の状態になっているというのが岡山県立図書館です。一昨年(2017 年)公開の『ひるね姫』というアニメ映画が倉敷市の児島・下津井というところを舞台にしていることもあり、現地の写真などを職員が撮りながら、舞台となった映画と重ね合わせて紹介したりその関連書を並べたり、岡山を知ることのできる絵本、マンガなども並べたという展示「絵本・マンガで知ろう！岡山のこと」を行いました。それを橋本さんがご覧になったんです。

もともと当館の重点目標として、おかやま情報発信プログラムというものがあります。他機関との連携を行った情報発信プラス郷土資料を使ってデジタル化による情報発信を伴ったプログラムを組んでいこうということが一つ念頭にあって、その一環としてこういった展示も常日頃何かしらの形で実施してきました。

たまたま倉敷市児島の瀬戸大橋が昨年開通 30 周年を迎え、日本一の学生服の産地としてその製造が始まって 100 周年という節目の年で地元が盛り上がっていたとか、干拓地で育てられた綿花を使って繊維産業が始まったというストーリーで日本遺産に認定されたということがあります。この橋本さんが、その地域の成り立ち、児島地域の歴史、デニム生地の生産も品質の高いものをつくっているというところで、非常ににぎやかになった商店街があるということでその設立経緯とか、あるいは児島自体の活性化に向けた取り組みがどう

進んでいるのかということを質問に来られました。

ここまでは比較的よくあるご質問です。当館の場合こういった質問を受けたときに、初めて受けた職員が個別に回答していきます。

1 つは、現代的な事柄について図書などで資料化されにくい部分もあるので、例えば郷土の雑誌は当館のデジタルアーカイブのデジタル岡山大百科に地域資料の中の雑誌部分のインデックスを作って記事見出しを索引化して検索できるようにしています。児島、繊維産業といったワードが引っかかると、どの雑誌にその記事が載っているよということがわかります。

もう 1 つが地域資料のレファレンスファイルなんですけれども、Excel で 1997 年ぐらいからそれぞれの回答記録を残しています。どんな資料を提供したのか、あるいはこんな質問を受けたけれどもわからなかったとか、回答できなかったことも含めて、どんな質問が来たのかという点を重視しています。それを例えば「児島」で検索すると、児島の繊維業についての質問とか、児島の干拓が小学生でもわかるような資料はないか、というような同じような質問がこれまでこんなに来ていたんだなということがわかります。

ただ、こちらの質問自体は少し 2012 年時点での質問だったので、そのときの回答も参照しながら、そこから先にもっとよい資料を提供する方法がないだろうかということで、調査します。担当者が代わっても地域資料の調査というのは過去の蓄積の中で展開していかなければなりません。さらに良い調査につながるように、あるいは調査の効率、コストを考える上でわからなくても残す、ということを当館では重要視しています。こんな感じで、図書資料ではあまり提供できなかったので、いくつか雑誌記事などを提供しつつ、行政の取り組みは行政のウェブサイトや新聞記事、当館の雑誌記事なども調べてみてねという利用案内も絡めてご紹介して、資料をご覧いただきました。

ですが、よくよくインタビューを進めていくと、ご自身が知りたいというよりは、自分が小学校教員を目指しているので、その小学生に向けて自分たちの地元の地域に関心を持って愛着を感じてもらいたいという思いがあるんですということをお聞きすることができました。そのときたまたま、倉敷市の 50 周年を記念して、実際に図書館の片隅で綿花から育てて、その綿を使って子どもたちにアナログなやり方で、地域の歴史を知ってもらおうという児童向け講座の企画を進めておりました。これも当館だけではどうしてもできない。こういった綿繰り、糸繰りの機械を持っている高校さんなどにお願いなどをしながら、橋本さんに、「たまたま、こういう講座がありますけどボランティアで参加どうでしょうか」と言ったところ、ぜひ興味がありますということで参加をいただくきっかけになりました。そのとき、図書館の主旨としては糸繰り体験はあくまで材料で、どちらかというと当館にある古い貴重資料を活用したり、デジタルアーカイブに載せている児島という地域の古い写真なども活用したいなという思いが込められていたんですけど、なかなかどう活用していいかわからないなというところがありました。例えば、現代の空中写真なんかを子どもたちに見せながら、例えば島とか海を連想させるようなものが皆さんの地域にないですかなどと説明し、当館にある古い地図などを重ね合わせて、実はここは海だったんだよということをご案内したりであるとか。あと岡山、倉敷市に限らずいろんなところに、実は海にまつわる名前が隠れているんだよ、その理由は干拓なんだよということを資料を使いながら説明したりとか。干拓と言っても子どもたちには干拓の仕組みがわかりづらいいので、こういった近代以降の干拓の写真を見せながら、潮の満ち引きに合わせて堤防をつくっていく、昔の人の苦労というものを目で見てわかるように伝えたりということをしてきました。橋本さんにも展示物とか綿のサポートなどにも事前に集まっていただいて、岡山が日本で最初にジーンズづくりを始めた地域なんだよというところにつなげたりして、資料提示して終わりではなくて、その手に取ってもらうまでの過程を演出した講座をいたしました。

橋本さん自身も実際ボランティアで参加してい

ただいて、「すごくいい講座だった」という感想をいただいたんですけど、それはあくまでも講座に参加した人だけの広がりといいますか、来た人が楽しみ、親しんでもらえた、というだけです。せっかくだからこの講座内容を記録として残していきませんかという話をこちらから持ち掛けたところ、橋本さんにもご協力をいただくことができまして、県内のどの小学生に向けてもわかるような、講座の内容をもとに説明しつつ、ジーンズがどうして岡山の倉敷市の児島地域で始まったのかということを25分の映像にいたしました。これは今デジタル岡山大百科で動画として配信もしております。これをDVDに焼いて倉敷市内の小学校や図書館、教育機関の方にDVDとして配布しました。

実際の授業で使って欲しいという思いも多少あったところ、同じ岡山県の繊維産業で有名な井原の小学校で、倉敷の児島と井原のデニムの比較をしながらこのDVDを使いたいというお申し出をいただきました。実際に、職員がこの授業を見学させてもらって、学習指導案も見せていただいて、橋本さんにこんな感じでやっていたよということを報告したり、この活動・学習指導案をホームページに動画と一緒に掲載して、より活用しやすい、こんなアイデアもあるんだよと提示させていただいたところです。

反応があったことで、より地域にフィーチャーするよう井原のデニムも含めた岡山のデニムを知ろうという大きい枠組みで、デニムの色をつけるもとと言われる藍が植えられた理由であったり、その土地の繊維産業が豊かになっていった理由などを、デジタルを使って説明していくという同じような講座をその後にさせていただきました。

ここまで行くとレファレンスからは少しかけ離れているんじゃないかなという問題が出てくるかと思うんですが、課題意識として地域に対する思いを次の世代に残したいという思いが結構おありの方が非常にたくさんおられるんですね。比較的お歳を召された方のほうが多いですけど、その一方、倉敷市内のある高校アンケートの結果が新聞に載っていまして、自分の住むまちに関心があるかといったときに、その紙面上では大体20%ぐらいという低い結果が見えてきました。これは年代的なものと地域特有のもの、校種によるものかもしれないんですが、自分の暮らす地域に生きる実感というか親しみを持ってもらいたいという課題認識があり、また地域あるいは図書館運営の中で情報発信をしていくという意味で、その地域に愛着持つ人が少しでも増えてほしいという大きな目標もありました。それが一つの課題となったレファレンス事例として、その裏には次の世代に地域をつなぎ、知ってもらいたいという思いが見えてきます。

１つ１つのレファレンス、特に地域資料は非常に固有なものであまり応用性がないような気はするんですけど、たくさんのレファレンス事例の中に地域が共有する課題が見えてくるのではないかなと、私どものほうでは考えております。

### ３　課題解決支援につなげるレファレンスワーク

活性化という視点で当館で考えたときに、調査依頼、インタビュー、そして資料提供あるいはデータベース等を使った回答と、どうしても現場の人間としては技術やスキルを磨いていくというところに目を向けがちです。が、それに付随するコレクションの構築であったり、利用案内、各種データベース契約していればその使い方なども伝えていくということも、セルフレファレンスも含めた視点もレファレンスサービスには重要かと思います。それに加えて当館の場合の活動では、それで終わりではなくてやはり回答記録を１つ１つ積み重ねていく。それをレファレンス事例として公開できない部分もあるんですけども、できる限り地域のほうに還元できるように記録を残し、データベースの公開を進めていくと。当館の場合年間で180件は載せていきましょうということで、部門ごと競い合うように事例公開を進めているということがあります。その回答記録も公開前には必ず各班で横断的に内容を見あってフィードバックを進めていくということにしております。さらに、そういうレファレンスで、同じ質問が来そうなも

の、今回時間かかったけどあらかじめパスファインダーや二次資料を用意しておけば良かったものに関しては、さまざまな形でリスト化したりパスファインダーを作ったりして、一般の皆さまに情報発信まで進めていきます。ここまでを一連の流れとしてレファレンスワークを捉えております。

こうしたことを順繰りに循環させることによって、その地域や市民、コミュニティが抱える潜在ニーズであるとか情報要求に応えられ、こちらからの事前準備をしていくことで波及効果やその営みの可視化ができるのではないかということを考えております。

それが具体的にどういうものかというと、皆さんのところでも企画を立てて講座やリストなどを作ったりしていくと思うんですけど、窓口で受けたレファレンスの具体的な内容を受けて、こういうお困り事があるんだったらこういう人を招いたら興味、関心を持っていただけるのではないかなと。

例えば地域の防災に関することであるとか、生前整理などをしたいというニーズに応えるために、そういった企画を進める。ただ講師の先生を呼んでお話しいただくだけではなくて、その前後に情報ニーズの高まりというものがあるので、事前に予習したい人にリストを提供したりとか、その後に司書のほうからレファレンスサービスの案内もしたりと、つながりを持たせた形での事業運営を進めているところです。

あとは例えば昨年の西日本豪雨の直後に、県立図書館でも「自宅家屋が浸水して床下とかどうしていいかわからない」というご質問を受けました。本当にその豪雨があったすぐ次の日か翌々日ぐらいのときに窓口に来られまして、いわゆる防災視点からの水災対応の資料というのは結構出ていたんですけど、実用的なものが非常に少なかったということがありました。そこでNPOの震災がつなぐ全国ネットワークさんというところが『水害にあったときに』というコンパクトにまとめた小冊子を作られていたので、コンタクトを取って寄贈依頼をしたところ、ご快諾いただきました。ただ、都道府県立図書館の認識として県域のどの地域でも起こりうるご質問でもありましたので、当館分だけではなく県域図書館分も併せて配りたいということでご快諾いただき、その数を搬送便に載せさせていただいたという事例が実際にありました。

ここまでの実践事例のまとめにはならないんですけど、どうすれば活性化につながるのかなとここまで考えてきて、やはりレファレンスサービスを利用するイメージが一般の方にはほとんどないというのが実情なのかなと思いました。

レファレンスサービスを利用した方が、この図書館の人に聞いたら、非常にいい回答、資料提供をしてくれるんだという、体験をしてもらうしかないんだろうなと思います。

そういう人がもう1回利用するということもありますし、いい体験をしたら他の人にも、「図書館に聞いたらこんなに提供してくれるよ」と利用の推進、宣伝マンになって仲間を連れて来てくれたりということもあります。こういったことが活性化の鍵になるのではないかなと思っております。

実際橋本さんからその後いただいたコメントで私が一番うれしかったのは、「図書館のイメージが変わった」というところですね。「図書館って本を借りるところだけだったんだけど、調べたり人に聞けるようなサービスもしているんですね」ということです。実際に橋本さんが来年の4月には小学校の教壇に立たれるということで、図書館を活用できるように子どもたちを連れてきますというようなコメントをいただいたりもしました。そういった応援団を、少しでもレファレンスサービスを体験していただいた方にしていただけたらなと思います。われわれの知らないところで「岡山県立図書館の司書の方に見つけていただいた資料です」ということでレコメンドしてくださったりすることもあるので、そうした人を少しでも増やしていけるような、あるいは期待を超えるようなサービスとしたい思いがあります。

窓口の内側からは来られる方がワンオブゼムに見えてしまうかもしれませんが、そのたずねられてきた人というのは、それが一つの本当の課題だ

と思って来ています。少しでも寄り添う形で、司書の目線で最適な調査プロセスというものを提示し回答できる、できないに関わらず、こういうふうに調査を進めていったらこういう回答が整いましたと首尾を完結させてご理解、ご納得いただいて帰っていただける「満足度」、それが全てではないのかなと思い、レファレンスワークをサービスとして位置づけ、当館では捉えているところです。

ちょうどお時間が参りましたので、岡山県立図書館からの事例報告は以上とさせていただきます。ご清聴ありがとうございました。

（図は省略）

以上

＜事例発表②＞
「調布市立図書館のレファレンスサービス」
調布市立図書館　地域サービス係主任(深大寺分館)
川名　亜弥　氏

皆さまこんにちは。調布市立図書館から参りました川名亜弥と申します。本日は調布市立図書館のレファレンスサービスはこんなことをやっています、ということをご紹介させていただきます。レジュメには何もサブタイトルもないんですけれども、これがサブタイトルです。「３つの『独』要素と『つながり→つなげる』レファレンス」、今日はこちらについてお話させていただきたいと思います。

その前に、少し簡単に自己紹介をさせていただきます。私は 2012 年に調布市役所に入庁しまして、調布市立図書館調査支援係に配属になりました。今８年目になります。市役所に入る前、大学 3 年生のときに某市立図書館で図書館実習をいたしました。

その時にたまたまカウンターがすごく混んでいて、ボーッと立っていた大学３年生の私におじいさんがやって来て、科学の歴史の本を探しているという問い合わせがありました。普通実習生がレファレンスを受けるということは多分ないと思うんですけど、たまたまカウンターが混んでいたために私が受けて、無い知識で頑張って本を探してご提供したときに、そのおじいさんが「この本面白いじゃない、これを借りていきます、ありがとう」と言ってくださったことがきっかけで、レファレンスサービスって素晴らしいなと。私自身はレファレンスサービスを今までお願いしたことはなかったんですけれども、自分がレファレンスサービスを提供する立場に少しだけ立ったことによって、図書館でレファレンスサービスをやりたいなと思って、市役所を受け、レファレンスサービスを担当する調査支援係に配属していただけることになりました。2015 年に第 13 回ビジネス・ライブラリアン講習会を修了しまして、その後は富士見分館に配属になりました。2018 年に現在の勤

務先であります、深大寺分館に配属になりました。

下にある四角い枠２つは、私が調査支援係のときにつくったパスファインダーになります。2016 年に調布市立図書館は 50 周年を迎えたんですが、そのときに公式キャラクターを募集しようという企画がありまして、ありがたいことに私の考えたキャラクターを採用していただきました。一番右端にいる黄緑のキャラクターがメジロの「じろ」というキャラクターです。調布市の市の鳥がメジロですので、メジロの「じろ」といいます。LINE スタンプも売っていますので、もしよろしければチェックしていただければと思います。

では次に、少し調布市と調布市の図書館について紹介させていただきたいと思います。調布市は多摩地域の中でも東の端にあり、23 区に接しています。新宿から電車で 15 分ぐらいのところにあります。調布市はいろいろ見どころがたくさんありまして、北には深大寺というお寺がありまして、朝の連続テレビ小説の『ゲゲゲの女房』のロケ地にもなりました。『ゲゲゲの鬼太郎』の作者の水木しげるさんが調布市の名誉市民なんです。11 月 30 日の命日は毎年ゲゲゲ忌として、講演会ですとかスタンプラリーですとか、イベントが毎年行われています。深大寺には、白鳳仏という仏像がありまして、戦前に一度国宝になったんですけど、2017 年に国宝に再指定されています。7 世紀から 8 世紀頃につくられた仏像だそうで、東日本最古の国宝仏と言われています。西側には東京スタジアムがあります。ちょうどラグビーワールドカップで

非常に盛り上がったんですけれども、オリンピックもサッカーとラグビーと近代五種の会場になる予定です。南側に角川大映スタジオと日活撮影所という撮影所が2つあります。調布は実は、映画のまち調布と言われていまして、昭和８年に日本映画株式会社という映画会社が調布にスタジオを建てたことがきっかけで、CGの会社ですとか小道具をつくる、貸し出す会社ですとか、大小さまざまな映画関連企業があります。昭和30年代には東洋のハリウッドとも呼ばれていたそうです。他にも見どころがあり、深大寺では深大寺そばというおいしいおそばを食べられます。一説によると徳川家光が鷹狩りの際に深大寺でそばを食べたと、それで有名になったという説もあります。多摩川は対岸が神奈川県なんですけれども、花火大会が毎年秋頃行われています。あと、サッカー、FC東京のホームでもあります。

調布市立図書館は1966年に開館しました。中央図書館と分館10館の全部で11館市内にございます。中央図書館と書いてあるところが一番大きい中央図書館ですね。1969年に最初の分館が建ちまして、13年かけてこの図書館網がつくられました。この図書館網には3つのルールがありまして「人口2万人に1館」「半径800メートルに1館」「2つの小学校区に1館」というルールで分館網が整備されました。半径800メートルというのは、お年寄りも子どもも歩いていける距離ということで設定されたそうです。なので、調布市内には全域に、どなたでも利用ができるように図書館が建っています。組織図はこんな感じになっています。利用支援係という係が右から3番目にあるんですが、これはハンディキャップサービスを担当している係でして、DAISYですとか宅配サービスですとか、大活字本や布の絵本などのサービスを担当している係になります。その左隣の調査支援係が今日お話しするレファレンスを担当する係になります。

## １　３つの「独」要素とは

調布市立図書館のレファレンスサービスの特徴、2つありまして、1つ目が「３つの『独』要素」、2つ目が「『つながり→つなげる』レファレンスサービス」です。ではまず３つの「独」要素とは何なのか、ご説明させていただきたいと思います。

まず1つ目が独立したカウンターです。岡山県立図書館みたいに、主題別にカウンターがズラーッと並んでいるのではないんですけれども、レファレンスのカウンターとしてうちの図書館も独立しています。中央図書館が複合施設になっていまして、建物の4、5、6階が図書館になっているんですが、5階の参考図書室にレファレンスカウンターがあります。レファレンス研修を受けた人がカウンターに座ることになっています。カウンターが独立していますとメリットがいろいろありまして、引き継ぎがしやすいですとか、利用者がパッと来て、ここは本の相談、いろいろ相談事をしてもいいんだと、相談しやすいつくりになっているかなと思います。

2つ目は、係が独立していることです。先ほど申し上げたように、調査支援係が主にレファレンスサービスを担当しています。もともとは今の図書館サービス係であります奉仕係の担当の1つだったそうです。2007年に係が独立しました。係が独立しているメリットとしまして、サービスを展開しやすいことや、資料を収集しやすいことがあります。調査支援係の下に3つの担当、参考図書室担当、地域資料担当、映画担当がいます。このそれぞれの担当がどんなお仕事をしているかというのもまた後で説明させていただきたいと思います。

では3つ目の「独」要素は、○×△を記入する独自の回答票です。1993年頃からこの回答票を使っているそうなんですが、以前はノートに書いてレファレンス質問の引き継ぎをしていたそうなんですね。調布では質問を受けた人が最後まで調査するのではなくて、カウンターに座った人がどんどん引き継いでいく方式を採っています。その○×△というのは何かといいますと、回答票の下半分の一番左側の縦枠に○×△の記号を書くようになっています。利用者が求める情報が載っていそ

うな資料であれば○、参考になりそうなものだったら△、全然情報が載っていなかったというものは×を書くことになっています。これはどんどん引き継いで調査を続けていきますので、パッと見でどんな資料が有用であったのかというのが分かりやすくなっています。さらに中段に、各種データベースのチェック項目がついているんですね。例えば、国会デジタルを探したかですとか、CiNiiを見たかですとか、朝日新聞の聞蔵をチェックしたかですとか、チェックしたら四角の枠にチェックをつけていくんですけれども、これを見ると探す上でどんなツールを探せばいいのかということがすぐに分かります。この回答票は引き継ぎがしやすく、管理がしやすく、調査もしやすい、更に自己成長につながる気付きの機会にもなっています。これは前の人がどうやって調査をしていたかというプロセスを見ることができますので、前の人はこういう観点から調査をしていたんだ、では私も次はこう探してみようと、自己成長につながるかと思います。３つの「独」要素とは、独立したカウンター、独立した係、独自の回答票、これが調布市立図書館のレファレンスサービスの特徴の１つです。

ここで「『つながり→つなげる』レファレンスサービス」とは何なのかという説明に行きたいんですけれども、その前に、先ほど説明した調査支援係の３つの担当がどんな仕事をしているのか説明させていただきます。

## ２　調査支援係について

まず１つ目は、参考図書室担当です。こちらはレファレンスのＲの頭文字を取ってＲ担当と内部では呼んでいます。主にレファレンス統計や記録票、官報、広報、電話帳の管理ですとか、あとはビジネス・仕事支援コーナー、健康医療情報コーナーというコーナーの管理ですとか、あとはイベント、暮らしに役立つ法務ミニセミナー、まちゼミの支援やパスファインダーの作成などを主な業務にしています。この「じろ」が持っている「調布市暮らしの道しるべ」というパスファインダーは、新しく調布市に転入してきた学生に向けてつくったパスファインダーでして、生活する上で結構有益な情報、例えば病気になったり怪我をしたらどこに電話したらいいのかですとか、調布観光におすすめのブックリストはこんなのがありますよという情報が載っています。これを毎年４月にお配りしています。

ビジネス・仕事支援コーナー、平成15年から設置しているんですけれども、こちらは就業・就労支援や起業に役立つチラシ、パンフレットや求人情報などをまとめて配布しています。他にもビジネスシーンで役立つ展示、例えばハラスメントですとかSNSの活用法、ワークライフバランスですとか、そういった展示を行っています。他にも調布市産業労働支援センター、こちらは創業支援をしているところなんですけれども、こちらで開催しているビジネスセミナーと連動した関連図書を展示することもあります。レファレンスが実際にビジネス支援につながった事例として、着ぐるみのつくり方を知りたいというお問い合わせを受けたことがありました。実際に資料を提供してしばらくたったら、西調布商店会の「にしやん」というゆるキャラの着ぐるみが誕生していたということがありました。

続いて、健康医療情報コーナー、こちらは平成24年からできたコーナーです。皆さんも病院に行かれたときに何か怪我とか病気のパンフレットとかご覧になったことがあるかと思うんですけど、そういったパンフレットをこちらで配布しています。他にも雑誌の連載記事や新聞の連載記事なんですが、これは『家庭画報』の「がん医療を支える人々」ですとか、朝日新聞の「患者を生きる」という新聞記事などをファイリングして自由に読めるようになっています。左にあるのがパスファインダー、右にある青いのがパンフレットです。中身が少しだけ違いまして、パスファインダーの方は図書館で実際に医療情報を調べる上で、こう調べるといいですよということが載っている資料になっています。パンフレットの方は市内の病院で配布したんですけれども、図書館に来るとこん

な本があってこう調べられますよという割と導入っぽいような内容になっています。どちらもホームページで見られます。

暮らしに役立つ法務ミニセミナーというイベント、講座ですね。2014年から毎年開催をしています。こちらは東京都行政書士会の行政書士さんが講師を務めてくださっているセミナーです。講師をやってくださっている方が行政書士さんですけど、今年のライブラリーオブ・ザ・イヤーの審査員を務めてくださった山賀さんが真ん中に写っています。このテーマが、相続ですとか成年後見人制度や、エンディングノート、あと遺言、こういったものになっていまして、セミナーを行う前に内容ですとか紹介の図書を事前に図書館側と行政書士さんとの間で打ち合わせて毎回決めています。図書館側は場所を提供するだけではなくて、関連書籍の紹介ですとか展示などを行っています。

まちゼミ支援を行っています。まちゼミは商店街の商店主さん、お店のオーナーさんが講師となって、そのオーナーさんが持っている専門知識ですとか、プロならではのコツをやってきた市民の方に提供して、その街やお店のファンをつくって商店街を盛り上げようというイベントです。こちらは2014年の第2回まちゼミからです。図書館とまちゼミは連携していまして、実際にまちゼミの講師を務める商店主に向けて、講座関連のブックリストを図書館が、お一人お一人オリジナルのものをつくって配布しています。例えば八百屋さんでポップを書くと思うんですけれども、個人経営の八百屋さんで飾り文字がすごく上手な八百屋さんがいらっしゃるんですね。飾り文字の楽しい書き方という講座をやるとなったときに、図書館側は、飾り文字を書く上で参考になりそうな資料を提供して、ブックリストにしてお渡しするというような内容です。図書館側はまちゼミが実際に行われている間、紹介書籍を展示したりですとか、ブックリストをお渡しするだけではなくて、実際に店舗に伺ってまちゼミの時間をほんの少しだけお借りして、やってきた参加者に、図書館にはこんな関連図書があるんですよとご紹介に伺ったこともあります。

では続いて、地域資料担当についてご説明させていただきます。調布市立図書館では地域のローマ字読みでTを取ってT担当と内部で呼んでいます。地域資料全般が担当になっています。こちらが地域資料コーナーですね。定期刊行物ですとかパンフレット類をジャンルごとに、学校だよりなども細かくインデックスをつけてファイリングしています。あとは市民文庫ですとか古い地図や住宅地図などもここで見ることができるようになっています。地域資料コーナーは参考図書室の中にあります。寄せられるレファレンス質問って結構地域に関するものが多いかなと思うんですけれども、参考図書室内にこの地域資料コーナーがありますので、そういった質問を受けたときにすぐに資料に当たれるという便利な点があります。新聞記事、地域資料などを平成28年から調布市ではデータベース化しています。調布デジコンという名前です。デジコンというのはデジタルコンテンツの略ですね。地域資料のポスター、新聞記事、図書館だよりなどを自由に館内の端末から見ることができるようになっています。地域資料ポスターは1972年から見ることができまして、新聞記事は1956年の記事から読むことができます。

最初のほうに、実は調布は東洋のハリウッドと呼ばれていたという話をさせていただきましたが、実際に『毎日新聞』昭和32年(1957年)の記事には、東洋のハリウッドと書いてあり、こういった記事も館内で見ることができます。地域資料連絡会という会議を、ほぼ月1回、開催しています。メンバーは図書館側の地域資料担当の方、郷土博物館の人、本庁の公文書管理係と、産業振興課の方が集まって会議をしています。調布関連資料を確実に収集・保存していくために協力関係を持とうという目的のもと作られた連絡会になります。昔は地域資料担当は本庁に廃棄になった資料を集めて、それを地域資料として受け入れをしていたということがあったそうなんですが、現在はほぼ月1回、連絡会を行っていますので、大事な資料が廃棄されることなく、図書館の「こんなことや

ってるんですよ」ということが、本庁の人にも分かってもらえるようになっています。

続いて、映画資料担当の説明をさせていただきます。映画資料担当は、Movie の M の頭文字を取って、M 担当と調布では呼んでおります。映画資料の選定、購入、映画資料室の展示ですとか、ポスターのデジタル化、シネマフェスティバルというイベントの準備などは、この映画資料担当の仕事になっています。なぜ映画担当があるのかということなんですけれども、少し歴史を説明させていただきます。1986 年頃に中央図書館の移転が決定しまして、88 年頃、映画のまち調布という地域の特色を生かした蔵書ということで、映画関連図書を集めようということが計画されました。これを新図書館の目玉にしたいと、当時の人は思ったそうです。そこで古書店で、書籍やキネマ旬報などの雑誌を購入して、現在の映画資料のコレクションの礎になりました。他にも市民の方から「何か映画資料ないですか、よかったら寄贈してください」と図書館だよりなどで呼び掛けていたそうなんですが、あまり芳しくなかったそうなんですね。ところが 1990 年に大映に勤めていた方が、ご自身の撮影台本などを箱に入れて 200 冊ほど、一気に寄贈してくださるということがあったそうです。これで映画資料のコレクションにかなり膨らみが出たと聞いています。

1995 年に中央図書館が現在の場所に移転しまして、映画担当と映画資料室が誕生しました。その映画担当の目的の 1 つ目は、映画のまち調布の歴史を踏まえて、その足跡を地域資料として収集・保存すること。2 つ目が、映画の専門分野の資料室として、映画資料に関連する映像関連資料を広く収集すること。この 2 つが、映画担当ができた目的になっています。こちらが映画資料室です。大きさとしてはそんなに広くはないんですけれども、上から下まで、映画関連図書できっちり埋まっていますので、ファンの方にはたまらない空間なのではないかなと思います。奥では展示を行っています。いろいろな映画資料を所蔵しています。ロビーカードという資料なんですが、これは今はあまり見ないですけれども、映画のシーンがきれいに印刷された厚紙のことで、映画館のロビーに飾られていたことからロビーカードという名前が付いているそうです。あまり売られているものではないので、映画関係者ですとか、劇場関係者でしかあまり入手ができないみたいなんですけれども、いろいろご寄贈いただいて、1200 枚以上、調布では所蔵しています。あとはスチール写真ですとか、撮影台本、ポスター、雑誌、パンフレットやちらしなどを所蔵しています。撮影台本も実際に使ったものをご寄贈いただいているので、中に結構書き込みがあるものがたくさんあります。撮影時に使った資料には、撮影の日程表ですとか、図面ですとか。これは展示のときにしか出せないんですけれども、そういった貴重な資料も所蔵しています。撮影台本は、貸出しはできないんですけれども、お申し出があったら、館内で閲覧することはできます。地域資料と同じように、映画ポスターもデータベース化しておりまして、館内の端末から見ることができるようになっています。印刷することはできません。昔のポスターですと、裏面があるポスターもあるようなんですね。おもて面に映画の紹介が書いてあって、裏側に映画館の劇場で実際にしゃべる放送原稿が載っているポスターもありまして、そういったものも見ることができるようになっています。約 2600 件、ポスターを収録しています。中には日活ロマンポルノという、少し大人向けの映画をつくっていた時期もありまして、そういった映画のポスターも実は見ることができます。年に 1 回、シネマフェスティバルというイベントが調布で開催されています。これは上映会ですとか、授賞式、ワークショップなどが行われています。何の授賞式かと言いますと、市民と映画技術者が選ぶ日本唯一の映画賞が、映画のまち調布賞というのですが、その授賞式が行われています。図書館も普段は出せないような貴重な資料を、この機会に展示しています。

### 3　つながり、つなげるとは？

ようやく、「「つながり→つなげる」レファレン

スサービス」について、ご説明ができます。

まず、「つながる」ですが、これは図書館が地域とつながるという意味です。資料収集ですとか、地域とのつながりによって、図書館が地域とつながっています。これは循環関係になっていまして、地域資料ですとか、映画資料を収集したその蓄積によって、まちゼミなどでリストをつくることができますし、パスファインダーをつくって配布することができますし、レファレンスへの回答ができるようになっています。更に地域とのつながりが生まれたことによって、地域資料ですとか、映画資料を寄贈するきっかけになることもありますので、この資料収集と地域とのつながりは、お互いに循環関係になっています。これによって図書館がどんどん地域とつながっていきます。これが「つながる」です。

続いて、「つなげる」ですが、これは図書館が人と情報をつなげるということです。展示ですとか、先ほども説明したビジネス仕事支援やまちゼミなどの展示ですとか、デジタルコンテンツの提供、健康医療情報コーナーや、ビジネス仕事支援コーナー、あとはレファレンスの回答などによって、図書館が、やってきた利用者と情報をつなげる橋渡しの役目になっていると考えています。

この「つながり→つなげる」とは、図書館が地域とつながり、得た情報を地域にさらに還元するということです。この流れはさらに新たな展開を生むこともあります。例えば昭和何年代の家の中の様子が知りたいというレファレンスをたまに受けることがあるんですね。お話を伺うと、市内の映画関連会社、製作会社が、今度映画・ドラマをつくるので、そのセットの参考にしたいということで、よくレファレンスが来ます。実際に調布市立図書館が提供した資料によって、ドラマや映画ができているのだなと、そういう展開が生まれているんだなと思ったレファレンスです。更に、調布に伝わる布の素材を知りたいというレファレンスを受けたこともあります。これは商店街の街路灯のデザイン案にしたいということで、お問い合わせを受けたものになります。これは残念ながら採用には至らなかったそうなんですけれども、図書館が提供した資料を、実際にデザインのコンペに出していただいたそうです。

少し早口でしゃべり過ぎてしまったかもしれませんが、まとめです。調布市立図書館のレファレンスサービスとは、先ほど一番最初にご説明した３つの「独」要素。独立したカウンターと、独立した係と、独自の回答票、この３つの「独」要素が、「つながり→つなげる」レファレンスサービスを支えています。これが調布市立図書館のレファレンスサービスの特徴です。さらに今後の展望ですが、よりよいレファレンスサービスを行うために、３つの「独」要素をアップデートしていくこと。そしてレファレンスサービスを、もっとより多くの人に知ってもらうための工夫をすること。これは私たち、今、調布市立図書館にいる者が、どんどん調布市立図書館を支えるためにやらなくてはいけないことだなと思っています。ご清聴ありがとうございました。

＝質疑＝

〇質問者

まちゼミで講師をしていただける人というのは、例えばどんな方たちが多いでしょうか？どうやって講師をやってくれそうな人を探すんですか。

〇川名氏

まちゼミで講師をされる方は、八百屋さんですとか、お菓子屋さんですとか、そういった方です。八百屋さんだからといって、野菜のことを説明するとは限らなくて、ご自身の得意分野を説明するというパターンもありますし、お茶屋さんがおいしいお茶の選び方を説明する講座を開くということもあります。本当に地域のお店の商店主さんが講師になっています。

まちゼミに運営しているのは、図書館ではないのですが、市報やチラシ、まちゼミのホームページ等で呼びかけています。

○質問者
　当館も映画資料特別コレクションとして収集し、ポスターも収集しています。著作権の関係で、デジタル化というのは可能なんでしょうか。映画資料の場合、そういうのが非常に難しいということで、閲覧と展示はしていますが、貸出しとデジタル化はまだできていません。その辺を教えていただければと思います。

○川名氏
　調布でも、ポスターの貸出しはしていません。館内での閲覧もちょっと物理的に難しくてできない状態なので、デジタル化になっています。著作権は、もちろん印刷は不可の状態にしています。調布のポスターは、市内にあります日活撮影所と角川大映スタジオからの寄贈のポスターがほとんどでして、その２社にあらかじめ許諾を取って、デジタル化をしております。

○質問者
　地域とある程度つながってやっていくとなると、分館から外に出て打ち合わせ等があるかと思います。そういった辺りの人員の回し方とか、工夫されていることはありますでしょうか。

○川名氏
　調査支援係にいたときは映画担当でしたので、日活撮影所や角川大映スタジオにお伺いすることもあったんですけれども、今は分館でサブの映画担当という位置付けになっていますのでほとんど分館の外に出ることはありません。もし、外に出る機会がありましたら、調布市立図書館では分館は職員が２人と嘱託さんで回しておりますので、職員１人に留守番をしてもらって、私が出て行くというような方式を取っています。どうしてもそれが難しい場合は、他の分館や中央図書館から少し人を呼んで来て、留守番をしてもらうということをやっております。

以上

＜事例発表③＞
「恩納村文化情報センターのレファレンスサービス－郷土資料・地域情報の活用と情報発信（レファレンス協同データベース、ウィキペディアタウン）－」

恩納村文化情報センター　係長
呉屋　美奈子　氏

こんにちは。恩納村文化情報センターの呉屋美奈子といいます。私からは町村立図書館のレファレンスサービス事例についておはなしします。サブタイトルが、「郷土資料・地域情報の活用と情報発信　レファレンス協同データベース、ウィキペディアタウン」としております。先ほど県立図書館の事例がありまして、市立図書館の事例がありました。私たちは町村の代表事例として出てきております。規模も小さいですし、さっきのお二方と全然事例も違いますが、小さい図書館の工夫ということで聞いていただけたらなと思います。

自己紹介からいきます。私は呉屋美奈子といいまして、恩納村文化情報センターの係長をしています。少し変わった経歴で、図書館情報学の修士課程修了した後、博士課程にそのまま進んだんですけれども、博士課程に進みながら学費調達のため、専門図書館とか、公文書館とか、いろんな館種で嘱託職員として働いていました。あと大学で非常勤講師として司書課程の講座を担当しており、その中でレファレンスサービス演習という講義も持っていました。今でも非常勤講師をしております。沖縄で司書資格を取るといったら、今働いている大学しかありませんので、ほとんどの子たちは私の教え子ということになりまして、教え子と一緒に楽しく働いているところです。７人でフルメンバーです。人員はこれだけです。正規職員は、私だけという職場で、細々とやっております。

私は、2011 年に恩納村の図書館準備室に採用されました。基本構想づくりや設計、家具の選定など、図書館を作る全ての過程で中心的な立場としてやってまいりました。ですから私がやってきたことは図書館づくり、それから社会人スタート

1 年目、司書の 1 年目という子たちがほとんどでしたので、人材育成、スタッフの育成ですね。

こういう小さな図書館ですので、先ほどの事例と違ってレファレンスカウンターを置くなんてできないですので、みんなが同じようにレファレンスできるように育成するというのが私の使命でもあります。レファレンス演習なんかではレファレンスカウンターを置くようになんて教えてるんですけど、実際自分がつくった図書館では規模的にも絶対無理だということで、全員できるようにしましょうという感じです。図書館がなかったので、人材、スタッフも育成しますけど、利用者へもいろんなサービスありますよということで、使い方を教えていく、そういったこともしております。

恩納村ですけれども、人口が 1 万 1000 人という、非常に小さな村です。大きなホテルが 19 あって、その他、小さいのも併せると 134 のホテルがあります。観光客は年間 278 万人、今年は 300 万人を超えるということです。宿泊だけで 300 万人を超えるということは、昼来ている観光客も併せると、人口以上の観光客が毎日毎日来てくださっている、そういう村です。サンゴの村宣言を平成 29 年にやりまして、世界一サンゴにやさしい村ということを宣言しております。

文化情報センターは、2015 年、村民待望の施設として生まれました。村が南北に細長いんですけれども、その一番南側、恩納村への入り口にあります。沖縄北部のヤンバルへの玄関口と位置付けております。立地なんですけれども、近くに仲泊

遺跡という遺跡があり、2001 年に開館した博物館と隣接して廊下でくっつける形で建設しております。歴史の道があったり、隣には道の駅のような役割をしているおんなの駅とう、年間 100 万人が来る施設もございます。恩納村文化情報センターは、恩納村に関するあらゆる情報を収集して提供することを目標にしております。博物館と併設していますので、博物館の資料も図書館の資料も有効活用していただけるよう、博物館はうちが開館した平成 27 年の 4 月から入場無料にして、本で調べたものを博物館の資料でも見ていただけるよう、行ったり来たりできるようにしております。博物館の一階には、村史編纂室があり、自治体史をつくっています。こちらは 2008 年にできていて、方言調査だったり、戦争体験の聞き取り調査、移民に関する調査、雑誌への資料提供などを行っております。これが図書情報フロアなんですけれども、書架を抜けた向こうに海が見えます。立地を生かした読書席というのが自慢です。うちも小さいながらに、年間テーマ展示は 100 テーマやろうというのを、6 人のスタッフたちで一生懸命頑張ってやっております。3 階には展望室がありまして、こちらでは飲食ができます。図書館で借りた弁当の本で、弁当をつくってきましたという子どもがいて、ここで食べたりという微笑ましい光景を見ることもできます。

うちの特徴なんですけれども、1 階に観光情報フロアがあるということです。観光の村ですので、図書館も何らか観光に寄与しようということで、こういった観光情報フロアを作りました。うちがやっていることですけれども、単に流通しているような観光情報を提供するんじゃなくて、図書館が介在するからには、図書館しかできないことって何かないだろうかということを考えて、コンテンツをつくりました。代表的なものですが、博物館と協力して、村内の公民館と連携し、公民館で人集めをしてもらって、実際に村の字の人たちと村歩きをして、そこで聞き取った情報を収集して、うちのコンテンツに反映させていく、それを観光情報として提供していくというようなことをやっております。例えばパンフレットに載らないスポットとして、弾が残る壁などがあります。歩いてても誰も知らないんですけれども、おじいちゃんなんかと歩いてると教えてくれる。それがまだ残ってるから見に行ったらどうですかみたいな感じで提供してるなど、住民と一緒につくり上げていくコンテンツというふうにしています。私たちはこういったふうにして、住民から集めてきた情報を観光情報フロアを通じて、観光客及び住民に提供しております。

他にも、自分自身で観光コースがつくれるような装置だったりとか、いろいろありますけれども、ここでしか得られないオリジナルの情報をもらっていってくださいというのが、うちで行っている観光情報サービスです。ネットで得られるとか、雑誌で得られるではなくて、図書館でできる情報提供ですね。実はこの観光コーナー、どういうのをつくろうかと考えたときに、古地図いいんじゃないか、古写真いいんじゃないかとか、いろいろアイデアあったんですけれども、沖縄ですので資料がないんですね。戦争で焼けてますので。探そうと思っても無いということで、そしたら私たちにできることは、今ある情報をできるだけ集めて未来につなげていくことじゃないかということで、こういったサービスを展開することになっております。

### 1　恩納村文化情報センター レファレンスの動向

レファレンスの話をします。恩納村のレファレンスの動向としてなんですけれども、2015 年に開いております。蓄積はそんなに無いんですが、問い合わせ件数が、1 年目が一番多くて 410 件。そのほとんどがクイックですね。クイックと資料を使ったものと分けていますけれども、大体 100 件から 200 件という件数で落ち着いております。回答率のほうが 99、100、97、98 ということで、答えられなかったのはほとんどないということ。そんなに難しいレファレンスが来るわけではなく、地域の図書館ですので、皆さん、質問も本当に気軽です。こんなこともありました。虫に刺された

おじさんが来て、「何の虫に刺されたか、教えてくれ」とか言って、「いやいや、図書館に来ないで病院に行ってください」と答えましたけれども、本当に気軽に皆さん話し掛けてくれます。小規模自治体だからできることということで、博物館とつないでいるので、地域の質問だったら博物館の学芸員や村史編纂室などにあたって、連携して、地域の情報を提供をしますので、地域の質問に強いと私たちは思っています。

回答の流れなんですけど、質問された資料の所蔵がなかったら、私たちはすぐ隣の博物館とか村史編纂室に行って、まだ登録されてない資料がないかとか、地域の情報がないかとか、役場に問い合わせたりというようなこともします。事項調査でもそうですね。常に関連機関を意識していて、そこにボールを投げると。うちは小さな自治体ですので、ボールを投げたらみんな必ずキャッチして返してくれます。聞いてそれで終わりということはないですので、それで回答ができるということはあるんじゃないかなと思います。

レファレンス対応後なんですけれども、先ほど言いましたとおり、皆さん司書1年生からうちで働いてくれているので、この子たちがレファレンスができるようにするためにはどうしたらいいかというのを考えたときに、質問を受けて、レファレンス調査を行い、回答しましたと、必ず記録簿に記入してもらいます。月に1回の資料整理日の会議で、レファレンスの回答の見直しを行います。別の回答方法があったら提案して、それを更にレファレンス協同データベースに登録するということをやっています。レファレンスの記録簿は、非常に簡単なものにしています。本当にただのExcel で作っているものです。というのが、カウンターの子たちがレファレンス受けますので、「書いてね」と言っても、書かない、忙しくて書けないということが多いです。ですからカウンターで受けて、カウンターで書けるような分量のものにしています。苦にならないように。だけど必ず残してねということで、そういった記録簿をつくっております。配付資料に準備室から現在までに対応したレファレンス数とありますけど、私は2011年から準備室をやっていて、2015年に図書館が開く前の 2013 年頃から準備室でも図書室の活動をしました。開館に向けて本を買っていたので、これを住民に対して貸出ししてみたらどうかということで、開館作業と並行して貸出サービスをしていました。そこでもレファレンスを受けたものも記録してありますので、その件数を入れると1310件となってます。5 年分の数とは数字が違うのは、こういった経緯があります。

開館してからやったことですが、沖縄振興特別推進交付金を活用して、郷土資料を一気に買うというようなことをしました。

郷土資料だけで1500万、1年で使って購入しました。というのも、資料ゼロからやっていますので郷土資料の充実というのは地域の人のためでもありますし、図書館の特徴にもなります。観光と言ってるので、観光客にも役に立つかもしれないということで、ここは力を入れてやっております。

規模は、1600㎡しかない非常に小さな図書館ですが、その規模に対して郷土資料室は大きく取っていて、本当に資料もぱんぱんになるぐらい、たくさん集めることができています。その時点で買える本だけではなくて、古書なんかも全部選定して購入しました。

30 年度からレファレンス協同データベースに登録し始めました。皆さんご存じだと思いますけれども、レファレンスの記録表に書いただけで終わってしまうというようなことや、会議をしてこういった回答もあったんじゃないかという意見を聞いて終わってしまうということもあるので、それを次につなげるためにはどうしたらいいかというのを考え、レファ協を登録し始めようと提案しました。そうすることによって、もう一回、自分の回答を見直します。「レファレンス協同データベース載せたら、もう全世界の人が見るんだからね。」と、プレッシャーを与えることによって、きちんと回答の見直しをして資料の追加なんかもしていきます。レファレンス協同データベースは、全体公開にする前に一回提出してもらって、添削して、

それで全体公開にするのか、館内だけの自館閲覧にするのかというのを決めて公開していきます。平成30年度は、318点分のデータ登録がありまして、小さい規模ながら頑張って、お礼状もいただいております。

## ２　地域のレファレンス

これからは事例のお話をします。地域のレファレンスというところで、少し特徴的なレファレンスをいくつか持ってきましたので、見ていただきたいと思います。

「うるま市勝連南風原の浜川按司の娘、真鍋樽が祝女と聞きました。何の神様を信仰し、どんな仕事をしていたか知りたいです」。全然、何のことか分からないと思いますが、うるま市勝連南風原というのは地名のことで、浜川按司というのは王様の役職のことです。真鍋樽というのは女の人の名前で、祝女というのは神事を司る神のことをやるような人で、地域のまつりごとを司る役職の人です。そういった人が何をしていたのか知りたいですと聞かれて、さてどうしたものかと思い、「祝女と聞きました。誰から聞いたんですか」ということをこの人に尋ねると、「夢で聞いた」と言われました。こんな質問、答えられるわけがないと思いますが、沖縄にはこういった頼りになる資料があります。県内の市町村史とか字誌とか、それから沖縄関係資料の百科事典、家系図・家譜とかいうようなものがあります。まずはこれにあたってみようかなと思います。字誌は、市町村史よりもさらに小さい単位で、字・集落ごとに出しているもので、沖縄は字誌なんかが本当に多いんです。県内の字誌関連で1678点。それから恩納村内でも138 点あります。私たち、豊年祭とかあったりすると、博物館が豊年祭の記録を取りに行きます。最近やってるんですけど、DVD とかに残して、それを図書館資料として納品していただいているので、これだけたくさんの数があります。

『山田誌（仮）』と一番下にありますけど、2020年来年にできるものです。これちょっと面白いので、エピソードとして話しますけど、『山田誌（仮）』なんかは着手から30年かかってます。会議の回数が400 回を超えたと、5 月時点で言っておりました。400 回も会議してるんですから、毎年毎年きちんとやってるんです。何でできないのかというと、作り方が非常に独特で1章できあがったら抜き刷りをつくって、全戸配布するんです。地域の人全部に配布する。地域の人が全部赤を入れてくるんです。それをもう一回編集会議にかけて、直して直して、地域の人が納得のいく地域史をつくろうと思ったら、30年経ってしまいましたということです。お年寄りの中には、字誌の完成を楽しみにしていたんだけれども、見ることなく残念ながらという方もいるぐらい、たくさんの時間を費やしております。そういうふうにしてできていく字誌なので、とても私たちにとっては強い味方です。調べられるんですね。こういった感じで『勝連村誌』にありましたとか、いろんな本に載っていましたということで、2 人の真鍋樽という人がいて、この人達が近いんじゃないかという風に資料提供したということが書いてあります。

それからこれもおかしいんですけど、「庭の木を切っていい時期はありますか？間違った時期に切るとバチが当たるので」。沖縄は出版社が多く、沖縄関係資料もたくさん出ていて、0 類から 9 類までまんべんなくあります。こういった民俗・風習の資料があって、それを調べると、やっぱり駄目な時期ってあったねみたいなことが分かりました。

これも「沖縄の方言、『さかてぃ』の漢字がしりたい。ウマチーの時に持っていくお金のことなんだけど」。カウンターの子、困ったと思います。方言なんです。20代の若い子たちなので、方言なんかちょっと知らないんですよね。

「サカティ」をOPAC で調べても無いということで、沖縄大百科事典でサカティという項目を探すけど見つからない。「ウマチー」を調べたら、ウマチーはあるんですけど、ウマチーの項目にサカティの記述がない。サカティって何だろうと調べたら、方言の音声データベースを見つけて、そこで調べたら「ウサカティ」の項目を発見。「ウ」が発音すると聞こえないぐらいの「ウ」なんですね。

でも書いたら「ウ」が入る。沖縄大百科事典にもう一回戻ってウサカティを調べると、項目があって「御酒手(うさかてぃ)」。漢字の方も出てましたというレファレンスの事例になっております。

「恩納村を走っている 1964 年の東京オリンピック聖火リレーの写真はありませんか」。これについては村史が頼りになりました。村史編纂室に「そういった写真、見たことありますか」と言ったら、村史編纂室のほうで編集しました村の 100 周年の事業の中で、写真がありましたよということを、すぐに教えていただいて回答することができましたという事例です。

地域に関しては、本当に気軽に皆さん、来ていただけています。開館の 1 年目、図書館ができて非常に喜んだご婦人が、毎日図書館に来て、沖縄の方言に関するような資料をレファレンスで毎回質問してきまして、それをもとに意見発表をまとめて最優勝賞を取りましたということで、ありがとうございましたとカウンターにお礼を言いに来た事例がありました。

### 3　観光客からのレファレンス

観光客からのレファレンスなんですけど、「外で鳴いている、セミの名前を調べたい。」。いくつか音が入ってるんですけど、ちょっと音が高い鈴の音みたいな音がするセミがいたと思います。こういったセミの名前を調べたいと言われたとき、やっぱり頼りになるのは博物館ですよね。博物館のほうである程度あたりをつけます。「この地域にいるセミって何？」と聞いたら 4 種類ぐらいいますよって言われて、鳴き声が入っているセミの資料がありましたので、それでこの 4 種類を確認して、これのこと言ってるね、というような回答ができたことがありました。

それから「旅行中なのですが、自由研究のためにエイサーの本を探しています。貸出しはできますか？返却はどうしたらよいですか？」みたいなことがあり、実際に資料を提供しました。

私たちは全国の人達がカード登録ができ、資料の提供をしております。なので観光で来た人たちにも、資料の貸出しをしております。郵送でもなんでも返してくれればいいので、「返してください」とお願いをしたら、エイサーの本を借りていきました。その後日談として、実際にこのエイサーの本が楽しかったので、自由研究に使って、自由研究を仕上げることができましたというお手紙付きで返却がありました。

そしてこれです。「この木の実（グァバのような赤い実）は食べることができますか」。うちの周りにたくさん生えていた木の実なんです。私は 1 階の事務所にいて、カウンターは図書フロアがある 2 階にあります。「こんな質問受けてるけど」というのを聞いて、私は見た目で絶対にグアバだと思っていたので、「食べられる、食べられる」「食べてみよう、食べてみよう」とやってるんですね。上のカウンターでは、きちんと調べて答えないといけないということでスタッフたちが本を調べ、私たちは食べる準備をしているところで、見つかった回答が猛毒がありますと。触るだけでも危険ですとか言われて、「触ると大変ミーフッカーギー」と書いてありますけど、ミーフッカーギーというのは触ったら目が膨らむよ、かぶれるよという意味だったので、これは大変だということで食べるのはご遠慮いただいたんですが、役場に問い合わせをして、これ本当に危ないから伐採しましょうということになって、現在は安全のため全て伐採して撤去しました。こういったこともあります。

またエイサー関連なんですけれども、「エイサーを見ることができる場所はありますか」。夏にエイサーの練り歩きというのがあって、それを楽しみにする観光客などがいます。観光客からの問い合わせで、私たちが強いなと思うところは観光情報フロアを活用できるということです。図書情報フロアではエイサーの資料とか、エイサーに関する鑑賞の仕方などの資料提供をします。観光情報フロアでは実際その人が求めている、恩納村で行われるエイサーの日程とか練り歩く道順、そのルート、それからエイサーショーが見られるホテルとか飲食店とか観光施設などの紹介というのをします。両方でそれぞれの回答を出すことができます。

観光客からいろいろお問い合わせがあります。

沖縄関連図書を貸出したり、悪天候の際に利用していただいたり、それからホテルからのレファレンスなどがあります。一番印象的だったのが、「村内のホテルに宿泊しています。ホテルから夏の大三角形が真上に見えたのですが、東に見えるものだったと思います。見えるはずの方位が知りたいです」という事例ですね。その泊まっているホテルから恩納村文化情報センターに問い合わせがあったんです。観光客の人が観光地で、その土地の図書館に電話しますか？ってことですよね。何か疑問があったときに、自分の土地の図書館じゃなくて、恩納村にわざわざ電話してくるというのは、多分その人が住んでいる地域の図書館が素晴らしいんだろうと思います。何かあったら図書館に聞けばいいとその人は思ったから、「じゃあ、恩納村に聞いてみよう」ということで聞いてくれたんだと思います。これ本当に素晴らしい、全国の図書館が素晴らしい活動してることだろうなと思っています。

また、「沖縄戦について研究しています。沖縄戦に関する本を旅行の際に借りる事はできますか？」ということで、研究に役立てていただいたりということがありました。

また、レファレンス強化を目的として、ウィキペディアタウン in 恩納村というものをやりました。ウィキペディアタウンというのは、ウィキペディアを編集するイベントのことなんですけど、その地域にある文化財や観光名所などの情報をまとめて、インターネット上のウィキペディアに掲載していくというようなものです。全国の図書館でウィキペディアの編集をしたことがあるとか、イベントを開催したことがあるという有志の方に来ていただいて、私たちもすぐに一般の人たちに向けての講習にするのは心配だったので、まずは職員研修として教えていただきました。ウィキペディアタウンをするにあたっては、実際に編集する項目を下見して、ウィキペディアに載せるために写真を撮ったりもしなければなりません。そこで、文化財めぐりをできるようにうちの学芸員資格を持ったスタッフが博物館の学芸員に教えてもらって、実際に歩いて、文化財を解説できるようにして、ウィキペディアを教えに来ていただいた皆さんを連れて文化財めぐりをしました。その後、実際にウィキペディアを編集していきました。ウィキペディアタウンの経験がある方々にサポートしていただいて、文化情報センターの資料を用意し、調査して、ウィキペディアの編集作業を行いました。各グループにひとりずつウィキペディアを編集した経験がある人がファシリテーターで入って、うちの職員と一緒に編集していくというような流れになっています。新しく作った項目は、「くにがみほうせいかいどう」と読みます。国頭方西海道という項目がなかったので、新しく作りました。このときに加筆したのが、山田城（ぐすく）、仲泊（なかどまり）遺跡、万座毛（まんざもう）です。項目はあるけれど、出典や記述が少し足りないものを加えて、きちんとした記事にしていくというのが加筆です。加筆と新規作成は分けて行いました。参加後のうちのスタッフからは、「地域の情報を発信できるよい機会だと思いました」とか、「普段のレファレンスの工程を可視化することができました。より一層サービスにつなげていけることが分かって、とてもいい経験になりました」とか。あと今までウィキペディアというのは、そんなに信用していなかったけれども、実際きちんと出典があることを分かって、きちんとつくられていることが分かった。だからレファレンスをする際に、ウィキペディアをそのまま提供するんじゃなくて、その典拠にあたって、その資料を提供するっていうことができるようになったということで、私たちもレファレンスをするスキルアップになったのではないのかなと思います。ウィキペディアの活用の仕方が分かったということが、非常に大きな成果だと思います。ウィキペディアタウン in 恩納村のその後としましては、恩納村の新規の記事をつくったり、編集をしたりというのを、実際にスタッフと一緒に、情報発信ということでやっております。

### ４　恩納村ならではのイベントの数々

レファレンスにつながるようないろんなイベントの実施もだと思っていて、私たちは地元のよさを知るとか、守るとか、伝えるという視点を大事にした、観光教育にしても大事にしたようなイベントというのも、いくつか行っております。これ以外にもたくさんあるんですけど、恩納村でしかできないイベントというのを、ちょっとピックアップしてみました。

干潟の観察会。これは恩納村文化情報センターの目の前の干潟がありますので、干潟になる日時を調べて、自然観察のプロの方を講師に呼んで、実際にいるシオマネキとかそういったものを観察して、写真を撮って、その生態を図書館で調べて、みんなで発表し合うみたいなイベントです。

それから、海辺のナイトシネマということで、文化情報センターの敷地内ですけれども、海のそばにお手製のスクリーン立てて、映画上映会を夜に行う。犬も連れて来たり、ビール持って来たり、皆さん喜んでおります。

あとは、サンセットウィークということで、日没が1年で最も長い時期に、閉館時間は夕日が落ちる時にします。沖縄だと8時ぐらいまで明るいので、いつも7時まで開いてるものが1時間開館時間をサービスしますというようなものです。海沿いにある図書館って沖縄でもここだけで、こんなに夕日が見えるというのもここだけなので、恩納村だからできる。もう1つ、夜間開館の要望も多いので、イベントと絡めて、本当に人が来るのかも、5年かけて調査しています。

それからグリーンフラッシュの目撃情報の募集もやっています。最近グリーンフラッシュを知ってる方が多くなったと思うんですけど、私たちが始めた2015年には、そんなに知られてない自然現象だったんですね。海に日が沈む一瞬、いろんな自然環境の状況が整ったときに、一瞬緑色に光るとことがある。恩納村の人たちは、みんな見たことあるよって言うんですけど、それが何なのかって調べたことがなかった。だから知らないと。でもハワイとかグアムでは幸福を呼ぶグリーンフラッシュと言って、観光の呼び水にしている。もったいないんじゃないですかということで、グリーンフラッシュの目撃情報なんかを集めるというようなこともしています。こういったことの全ては、そこからまた何か気付きがあればいいなとか、興味を持ってくれたらいいなということにつながればいいと思ってやっております。

大きな事例ではなく、当たり前のことを書いてありますけれども、恩納村のレファレンスとしては小さな疑問にも真摯に答える。それから時間をかけても、回答につなげる努力をします。私たちも人員2人とかでカウンター回すときもあります。カウンターで対応できないときは、ちょっとお預かりして、また回答しますというようなことをします。それから職員同士の情報共有を大切にします。職員同士だけではなく、レファレンスの回答については、博物館に聞いてみたりとか、役場とか村史編纂室とも協力というのを大切にしています。一番大事なのが、地域の情報を発信します。情報発信の先に何か生まれるものがあるんじゃないか。知的好奇心を持っていただけるんじゃないかと思っています。ごく普通の締めになってしまいましたけれども、ご清聴ありがとうございました。ぜひ恩納村文化情報センターの、こういったきれいな景色のもとに立っている自慢の図書館ですので、ぜひいらしてください。ありがとうございました。

以上

＜情勢報告＞

公益社団法人 日本図書館協会　副理事長
阪田　蓉子　氏

## １　この１年のトピックス

おはようございます。今日は理事長小田光宏の代理を務めますが、小田理事長の話と共に私の解釈もちょっと含め、ちょっとご紹介をさせていただきたいと思っております。

### （１）図書館への関心・観点

情勢報告ですけれども、まず最初に図書館への関心、観点ということで、皆様に活字文化議員連盟公共図書館プロジェクトの成果によってもたらされた冊子をご報告、ご紹介の１つとして配布させていただきました。

さて、図書館への関心・観点の話の前にですね、図書館関係の会合では話題になっておりました「The New York Public Library」という映画、ご覧になられた方いらっしゃいますか。（挙手有り）ありがとうございます。私も見ましたけれども、本当にいろんな活動をしておられます。どうしてもすごく私の印象に残ったのはビジネス支援なんです。なんと、今から企業に面接に行く男性に面接用に使えるような上下のスーツを貸してあげている。そういう場面がとっても印象に残りました。そこまでするのかっていうふうな印象でしたけれども。この映画が作られた際には、ニューヨーク市と寄付による資金と 50%ずつぐらいの割合で進められました。アメリカの図書館というのはやっぱり歴史を見ますと、どうしても宗教の自由、信教の自由を求めて新大陸へ渡り、そしてそこで開拓をしていくという中で、自分たちがつくるものだっていうパイオニアスピリットが今日までも続いているのかなという、そんな印象をもっています。

それに引き換えて私どもでは、どちらかというと貴族といった方が書物を集める。それを公開、と言っても知人・弟子たちに見せるという方向でした。日本の図書館の、特に近代的な公共図書館っていったことを考えますと、私たち国民、市民が一緒につくり上げていくんだっていうところが若干、欧米あるいはアメリカに比べてそのスタイルが違うのかな、と。日本では、明治になる頃に欧米ヨーロッパにはビブリオテイキなるものありというようなことで紹介されて、それじゃあこちらもつくろうということでスタートしました。なんとなく上からという印象があるようなんですが、皆さんどのように受け止めておられるでしょうか。そういったお上がつくるものみたいなところがどうしても現在でもあって、つくってもらう、お任せというふうなところがまだ残っているのかな。利用者と図書館職員あるいは行政とが共になって図書館をつくっていく、利用者・国民へのサービスをしていくというところが、とても熱心な地域ももちろんあるんですけれども、全体としては何かまだそういったことを引きずっているのかなという印象をこの映画で思いました。

でも、新聞の社説からということで、少しずつ図書館というものの存在意義といったことが取り上げられるようになってきました。また図書館協会へも、日本図書館協会の見解あるいは日本の図書館の状況はどうなのかといった、主として新聞社からの問い合わせなどがあることもご紹介しておきます。

### （２）障害者サービスに関する展開

皆様もすでに身近に感じておられることだと思いますが、マラケシュ条約の発効。正式名称とし

ては「盲人、視覚障害その他の印刷物の判読に障害のある者が発行された著作物を利用する機会を促進するためのマラケシュ条約」。最初に「盲人、視覚障害者」っていう文言がトップに出てきますと、「その他の印刷物の判読に障害のある者」までの理解、そういった方たちも平等に国民としての権利あるいは利用者としての権利を受けることができる、そのような状況をつくっていかなきゃいけないんだっていうことを、図書館や一般社会でも、実践することは難しいのが日本の状況かなと思っております。

ただ、ご存じのようにパラリンピック等がもう開催されます。そういったこともあって、東京都内などでもいろいろな障害を取り除く、バリアフリーの施設が徐々に広まっています。こういったことも踏まえて、図書館がどのようにできるかということをそれぞれの図書館ですでに考え、取り組んでいただいてるとは思いますが、なお一層務めるべきであろうかと実感している次第です。

次の読書バリアフリー法についても同様なんです。そもそも「障害者の権利に関する条約」、これが日本でも実施するという運びになって、そういった流れの中で「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律」が制定されました。繰り返しますけれども、視覚障害者等のとついています。どうしても視覚障害の方に、その利用の改善等に向けられていて、「等の」というところ、例えば聴覚障害の方とかそういった方への配慮がまだまだ難しいのかなという状況です。

それから読書バリアフリーと直接関わりはないんですけど、例えばLGBTの方たちへの施設、具体的にトイレなんかもですね。大きな都道府県立とか政令指定都市立とか、あるいは新しくつくられた設けられた図書館ですと、例えば車椅子のトイレがあって、そこにどなたでもって書いてあると入りやすいかもしれません。そうでないと男性用、女性用って離れていると難しいというような状況もあります。

## ２　日本図書館協会のチャレンジ

図書館雑誌等やメールマガジン等でも、協会の新しいあり方っていうのは出していきます。こういった数値もご覧になれます。資料費が圧迫されているとか、利用者の職員数の推移とか、すでに皆さんいろいろと身近に感じておられること、そういったことをまとめております。いろいろと調査の進展とかあります。日本だけではなくて世界への窓口としてIFLAへの参加もしておりますよ、と。それからALAの会ですね。そういった国際的な流れ。図書館協会ではいろいろな資料を発信しています。

ご清聴ありがとうございましたという理事長の笑顔で、ちょっと中途半端になりましたけれども、どうぞ皆さんのご支援をよろしくお願いします。ありがとうございました。

以上

＜全体会（パネルディスカッション＞
「レファレンスサービスを活性化するためには」

コーディネーター　田村　俊作　氏
パネリスト　佐藤　賢二　氏
川名　亜弥　氏
呉屋　美奈子 氏

○田村氏

皆様、おはようございます。それで今日は、昨日の私どもの話を引き継ぎつつ、皆様からいただいた質問を中心に、レファレンスサービスを活性化するための方策をもう少し深めて考えていきたいというように思っております。皆様からの質問が全部で26件と非常にたくさんいただいたので、たぶん質問にお答えするのが中心になって、そこに若干補足するような形で議論を進めることになるかと思います。

昨日お話いただいた皆様からは活性化ということでお考えいただいて、それで似たような観点でいろいろとお話をいただいたように思っております。簡単にちょっと振り返ります。

1 つは活性化するということが、単純に質問件数をどうやって増やしましょうかね、という話よりも、質問をきっかけに図書館が利用している皆さんや地域にどう貢献していけますかみたいな、そんな感じのことをお話しいただいたと思います。その辺が活性化と言ったときの鍵なのかなという気がします。佐藤さんからはレファレンスをきっかけに、地域のいろいろな学び、そういう方向で図書館のサービスが展開していったというお話がいただけたかと思います。川名さんからは、質問をきっかけに例えばゆるキャラづくりみたいなものができましたとか、そんなお話をいただいたかと思います。呉屋さんはもっと直接的に、ただちに皆様のお役に立てるような、そういう質問に対する回答がレファレンスの中でできているというお話だったかと思います。

もう1つ共通してお話しいただいたのが、それを更に展開していくレファレンスサービスです。それを保証する館内体制みたいな話もいただいたかと思います。佐藤さんからは、岡山県立が主題別の6部門に分かれて連携しながらサービスを展開しているというお話をいただいたかと思います。川名さんは、3つの「独」をキーワードに独立した係とか独立したカウンターとかを心がける中で、そのサービスを展開するということをやってるというお話でした。呉屋さんからは、教え子たちが支えてくれていますというお話と、複合であることと小規模な自治体であるってことのメリットを生かす形でサービスをやってます、というお話をいただいたかと思います。そんなことで、それなりにサービスの展開とそれを支える体制についてのお話をいただいたように思います。その流れに沿って、いただいた質問をおおまかにテーマごとに分けて、それで私も含めた皆さんと質問にお答えする中でいろいろ考えていきたいと思います。

まず大きくなんですけど、サービスの運営に関わる質問がいただけたかと思います。その中でも特に職員についての質問もいろいろ来ました。それから連携をどうするのかですね。いろいろなと

ころとの連携やつながりをどのように考えて実践していけばいいのか、というお話。それから広報をどうするか。さらにサービスをどんな方向で、どんなところで展開していくのかみたいなお話。そんなご質問をいただいたかと思いますので、順番にご質問にお答えしていこうと思います。

まずは運営に関わるご質問の中で、レファレンスカウンターの運営と人の配置について川名さんに質問が来てますので、お願いいたします。

○川名氏

はい。レファレンスカウンターに入るのは常に1 人なのでしょうか。またどれくらいのスパン・時間で交代するんでしょうか、という質問をいただきました。レファレンスカウンターには常に 1 人で入っているんですけれども、まだレファレンスカウンターにデビューしたてだと、レファレンスカウンターの隣の貸出返却カウンターにベテランの先輩がつきます。レファレンスカウンターにデビューした職員が、「はあ、どうしよう」となっていると、隣から先輩がサポートに入ってきてくださる。でもそれもずっとではなくて、独り立ちしようねってなると、1 人で入ってもう隣には新人もベテランも入るという感じになります。カウンターに入る時間は、レファレンスカウンター以外の貸出返却カウンターもそうなんですけれども、1 時間から 2 時間で交代をしています

○田村氏

続きまして、レファレンスにかける期間はどのくらいなんでしょうというようなことを、呉屋さんお願いいたします。

○呉屋氏

はい。レファレンスにかける時間、期間、何日かっていうのが知りたいというのと、レファレンスのマニュアルなどがありましたら、ぜひ見せていただきたいという質問がきております。

1 件のレファレンスをどれぐらいで処理しているかっていうことを聞いていただいてるんだと思います。1 件のレファレンスなんですけれども、だいたいはその日のうち、その方がいるうちにみんなで協力して答えていくっていうのが基本のスタンスです。カウンターの職員がいてちょっと困ると事務所、私のほうに連絡があるので、私が応援に行って調べるのを手伝うという流れになっております。どうしても難しいなと思うレファレンスに関しては、1 カ月に 1 回必ず全員でレファレンスの振り返りをします。そのときにこういった資料があるんじゃないかとか、ああいった資料があるんじゃないかということを出し合って解決を必ずすることになりますので、それに合わせて回答するっていうことになります。タイミングにもよるんですけれども、1 カ月以内では回答できることになります。ただある程度の期限は聞いておきますので、急ぎだったら回覧したり申し送りをしたりして、いい回答がないかっていうことはみんなで話し合って回答していくようにはしております。

もう 1 つがレファレンスのマニュアル等がありましたらということなんですけれども、マニュアルは作ってないです。フローチャートみたいなもので、ここは抜けてないかと確認はします。

○田村氏

話し合いの中で共有してると。期間の話、時間を区切ってるとか、適宜回答してますみたいなことと、1 人で回答するような形にしてるのか、それとも今の呉屋さんのように総当たりでやっているのかみたいなところを佐藤さんと川名さんそれぞれお答えいただけますか。

○佐藤氏

岡山県立図書館の場合ですね。レファレンスを受けた場合にかける期間なんですけども、基本的には、例えばその日に電話なり直接受けたりする場合ですね。その場にいる場合には、できる限りその場で対応できる資料を提供するということで、そのお客様のお時間が許す限りお答えできるかというのを、雰囲気を見ながら回答が見つかるまで

お調べするようにはしています。（時間がかかる）遠隔からの電話あるいは文書などの場合はですね。電話だとその日のうちに一度経過を報告しますということで、分かったところまでとりあえず報告をしまして、まだ調査すべき資料に続きがあるのでということで、もう少しお時間の猶予をいただきます。メールの場合もですね、締め切りを決めて基本的には1週間ないし2週間以内にはお答えするということで進めております。

○川名氏

調布でもレファレンスを受けたら、まずお急ぎですか、いつ頃までに回答必要ですかというようなことは聞いて、回答票にいつまでに必要と書く欄がありますので、そこに書いて引き継ぎをしていきます。すぐ欲しいという場合は至急という欄があるので至急に丸をつけて、他にレファレンスが溜まっていても「ちょっとこれ至急だから、これを先にやってください」と言って引き継いでいって、調査をしていく形になります。分かり次第、1 週間経たなくても連絡はするんですけれども、利用者さんから特にいつまでっていうのはないですということであれば、大体1週間を目途に連絡をしています。

○田村氏

ありがとうございます。大体はほぼその日のうち。だけどそうじゃないもの、あるいは急ぐものは区別した形でやるということと、その辺についての情報共有していくということですよね。特に複数人で回答するような場合には。そんなことだったかと思います。よろしいでしょうか。

じゃあ次の質問になりますけれども、これは佐藤さんにです。件数の集計の方法について質問がありました。それではお願いいたします。

○佐藤氏

レファレンスの受付数の集計方法、あるいは職員の共有方法、様式の有無など、どういう形で取っているのかというご質問をいただきました。

当館の場合、この数のうち、ほとんどがクイックレファレンスを占めます。お客様のほうでこの本がありますかと明示してくださって、ただその蔵書の有無を検索するというものは含めておりません。ただ、児童資料を担当されてる方はわかると思うんですけれども、例えば「どっかーんの本ありますか。猫が出てくるやつ」と聞かれて「ノラネコぐんだん」だなって担当している人の翻訳が含む蔵書の有無とかはカウントに含めたりすることがあります。あるいは新刊を尋ねられるというケースも多く、その場合、あまり正確な書名も覚えられてないので、なんとかの新しい本とかっていう場合は含めたりするという感じでカウントしています。事項調査、いわゆる事実調査とか文献調査とか、あまり細かくカテゴライズした形での集計というのはとっておりません。

各部門の中でいただいた質問に対して、この資料を提示しましたということを最低限は記録するようにしています。回答票に資料票を貼るなりしてペーパーに残すというところもあります。郷土資料担当部門の場合には、すぐにカウントできるようにしておかないとどんどん来る場合もあるので、図書館からなのかメールなのかということを正の字でホワイトボードに書いて、その日の記録を集計していき、最後に総合サービス班のほうで全体のその一日のレファレンスの集計を、毎日、毎月と統計をとっていくというやり方をとっております。

○田村氏

ありがとうございます。なかなか集計というのは難しいですよね。特に何をもってレファレンスとするかみたいなところがあるし、1 人の人がいくつも聞いてくるとか。実はきちんとした集計ってできないんだろうと思います。ただやっぱり数出さないとどのぐらい使われてるのかも分からないので、回数を出すことはやっぱりいる。

アメリカの大学図書館に対してレファレンス質問の処理方法を尋ねたアンケート調査の結果が出ているんですけど、それを見ると、日を決めて件

数を出し、それを開館日数分掛けて総数の概算を出しています。ものすごくおおざっぱな件数の出し方ですよね。この日はきちんと数えましょうと決めておいて、それを開館日数分だけ掛けて全体のおおざっぱなレファレンスの件数を出している。

じゃあ次の質問に移りたいと思います。今度は私になんですけど、フロアワークの大切さを伝えたいんだけれども、レファレンスサービスについてフロアワークのあり方も含めて記録に残す方法など教えてもらえないか、みたいなご質問がきています。フロアワークはすごく大切です。利用者が聞く機会ってカウンターまで来て、ってなかなか難しい。だからカウンターに誘導する方法とかも大事だし、いろんなところで利用者と接触してちょこっと聞ける機会を作っていくっていうのも大事だと思うんですね。ただ、フロアワークだけを独立してやった図書館も聞きますけど、あまりうまくいっていないという気がします。

私が結構、うまいなと思ったのが瀬戸内です。2階建てで2階にもカウンターがあるんですけど、2 階まで人を常時配置する余裕がないんですよね。それでどうするかというと、時々2 階に上がってカウンターにいたり、2 階に本を配架しながら 2 階にいる利用者の状況を見たり質問を受けたりしてます、というお話でした。だから配架する機会などに質問を受けるのが一つのやり方ではないかなと思います。私がよく伺わせていただいている図書館でも、配架のときに本当によく聞かれています。結構高度な質問なんかも受けてますよね。私が小耳に挟んだのなんかだと、親戚のお祝い事があるんだけど、お祝いの言葉を言いたいと。だけどそれを四文字で表すお祝いの言葉を言いたいので、良いのはないかみたいなのが。さすがだなと思ったのが、すぐに語学・日本語のところ連れて行きましたね。そんなことで、フロアワークを独立させるよりも、いろんなやり方で書架のところに出て行く機会を作っていくってことなのかな、と私は思っております。

記録のほうはさっき佐藤さんが仰った、とりあえず正の字を書いていくっていうのが一番だと思います。あまり細かく分けると、もうそれだけでどこに正の字書けば･･･となってしまいます。今日は何件フロアで受けました、のような感じでざっくりと書くのが良いのかなと思っております。

じゃあ次の質問にまいります。これは事例発表の皆さんにです。単に質問されるだけではなくて、調べ物プラスアルファ、自分のことも聞いて欲しいくて延々と話される方がいます、と。もし同じような例があったら、どういう対応をしてらっしゃるかご教授くださいということです。じゃあ佐藤さんからよろしいですか。

○佐藤氏

そうですね。こういう傾向ってたぶんどこの図書館でもおありかなということで。私も郷土資料、地域資料の担当が長かったときがありまして、そういうケース、あるいは電話での長時間での対応ということも一つありました。

そういう場合について、このあいだ尼崎市職員で元お笑い芸人という方を館内の研修でお呼びしたときに同じ質問を当館の職員がしたんですね。1 つの質問が長すぎて困るんだけど、どうしたらよいですかということで。コミュニケーションのプロであるそのお 2 人でも、やっぱり最後は聞ききるしかない、と。喋りの力でどう返せるかっていうのは無理ですっていうことでした。そういう方でもそう言われるところがあるので、そのあたりはこちらで遮るっていう場合もあるかもしれません。

当館でよくあるケースでは、電話だとだんだんと反応が薄くなっていくことがあって、いい切ったところで終わるということもあります。現実的なところでは他のスタッフがちょっと気遣ってくださって、「呼んでるわよ」と言って1回遮っていただく。それで、またちょっとお時間をいただいて調べますのでということで上限の時間を定めて、申し訳ないんですが、席をいったん外させていただくということもあります。

○川名氏

私、すごく苦手でして、得意な方はすっと切って話を終わらせる先輩方もいるんですけれども。前の分館にいたときに、まさに先輩がフロアワークをしていたときに問い合わせとは関係のない話を長々と話しかけられてしまい、助けに行ったら、私と先輩2人して30分ぐらいずっと話を聞いてるみたいなこともあって。ちょっと私もあまり得意じゃないですけれども、話が一息ついたタイミングで何か他にお探しのことありますかとか、そのことについてお調べしましょうかと仕事モードにもっていくと、「いや、いいんだ、いいんだ」って言って終わるパターンがあります。でもうまくいかないと、やっぱり最後まで聞くしかないかなという感じです。あとは声がかかって、じゃあ、すみません失礼しますって離席することもあります。でもやっぱりどうしても、聞ききるしかないかなというところはありますね。

○呉屋氏

私のところは町村、村の図書館ですので、住民の方はとても大事なんです。それがお年寄りとかだったりすると、聞いてあげたい。カウンターの人たちはやっぱり忙しいので、何かあったら私につないでもらってます。それで元気になるんだったらいいかなって思います。

ある事例なんですけれども、毎回来てやっぱりお話していく方がいらっしゃいました。若く見えたんですけれど、70近かったんでしょうかね。うちにも話を聞くのが得意なスタッフが去年までいて、男性なんですけど。どんどん引き出すんですよ、喋りたくなるように。すごい長くなっていくんですけど、この子と喋るのが楽しくて来ているような。お元気そうに見えたんですけど、ある日ぱったり来なくなって、ご家族の方が本を返しに来ていました。突然お亡くなりになったっていうことで、1人で住んでいて、図書館ができて生き生きして本当に毎日図書館に行くのが楽しみになってありがとうございますってご家族の方が仰ってくださったことがあります。本を貸すだけが仕事ではなくて地域の人たちが元気で過ごせるっていうのも、図書館の一つの役割だと思いますので、できるだけ聞いてあげるっていうことです。

○田村氏

いい話をありがとうございます。そうですよね。後、聞き上手になるって結構大事なのかなって。レファレンス担当って自分からテキパキやるというよりも、きちんと聞けるっていうのがすごい大事な話なんだろうなと思いました。でも自分のことを振り返ると、やっぱり高齢の人は喋りたいんだろうなと思うんです。図書館をそれに選んでくださるみたいなのを、ある意味ありがたいとポジティブに捉える部分も必要だと思います。現実的に難しいのはよく分かるんですけれど。私が見ていた例は、途中で「ああじゃあそこまでのところで、少し本をお持ちしますね。」みたいなことで席を外して場面を切り替える方がいます。いろいろ工夫ですね。

じゃあ次にいきますが、レファレンスの回答票について質問がきているので、川名さんお願いします。

○川名氏

はい。レファレンス回答票についてもうちょっとよく見たいというご質問と、記入項目や作成したあとどうやって管理集計をしているんですか、という質問をいただきました。

ここに分類を書くところがあります。これは分類とは別にキーワードを書く欄ですね。どこの館

で受けたのか、受けた人の名前、ここに質問、ここには質問者が成人・学生・児童・行政・その他というふうになってます。ここがレファレンスの調査をする上でどんなツールとかオンラインデータベースを使ったかをチェックする項目です。オンラインデータベースですとジャパンナレッジとかヨミダス、聞蔵、日経テレコン。あとは CiNii とか、レファ協とか、NDL サーチとかでも探してみましたかっていう。調べるとチェックをつけていく。ここは所蔵調査なのか書誌的事項調査なのか、それとも文献を紹介するものだったのか、レファレンスの質問の種類ですね。ここが昨日説明した、○△×を書く項目になってます。ここに非って書いてあるのは非公開にするか否かっていうマークです。

管理・集計にも関わることですけれども、この回答票を作りましたらレファレンス管理というソフトが調布市立図書館にありまして、とりあえず終わったら簡易的に質問内容と日付だけとりあえず入力をしておくんですね。質問と日付だけ入れておけば、後でファイリングして探すことができますのでそれだけ入れて、後は回答票に何月何日と付箋を付けてすぐにインデックス式に探せるようになってます。また質問が来そうなものですとか、調布関連のレファレンスは、月１回調査支援係の会議でそういう質問をピックアップして、係内でもう一度再調査をしてから情報をまとめ、提供した資料などもきちんとレファレンス管理のソフトに全部入れた上で、ホームページへ公開しています。その中でも、個人情報に関わるような内容もあるからホームページでは出せないねっていうものに関して非のマークを付けています。

○田村氏

はい。よろしいでしょうか。ありがとうございました。同じような回答の話で、これは呉屋さんと川名さんのお二人に来てるので、まず呉屋さんから説明していただけますか。

○呉屋氏

それぞれの記録簿の様式の利点・欠点についてどう思うかっていうこと。それから記入忘れの防止とか記入方法の職員への周知はどう行っているかというような質問がまず１点。

うちは、誰でも簡単に書ける、なるべく煩わしくないような感じで作っていますので、記入忘れが少ないと思います。最初は１枚の調査票だったんですけれども、専門の職員がいるわけでもないので、カウンターで貸出しをしながら聞いたり、あるいは配架をしながら聞いたりしますので、書くのが手間にならないように最終的にあのような形になると記入忘れっていうのが少なくなりました。でもそれでも記入忘れがあるので、そういった場合は記入している人を褒める。何々さん今月頑張ったねみたいなことをいうと、やってない子があれあれってなって書いていくっていう。そういう感じですかね。

○川名氏

調布は基本的に引き継ぐもののみこういう回答票を使っているので、回答票の記入忘れはないんですけれども、クイックレファレンスは回答票を使わないのでやっぱりちょっと記入忘れがあります。分館に異動してからは今日レファレンス受けた方いますか、正の字書きましたかと閉館したときに全員に聞いています。書いてなかった人に記入をお願いしているので、それによってきちんと記入していかないといけないんだなっていう気持ちが全員に共有され、記入忘れがだんだん減ってきたなという感じがします。

記録票の利点と欠点なんですけれども、そんなに欠点はないかなと。使いづらかったらたぶんその都度変えていくと思うので、今のこれが使っている人にとって私も含めベストかなと。私がなんか使いづらいなと思ったら、調査支援係の人にもっとこうしたらどうですかねってたぶん意見をいうと思います。それが理にかなっていたら、じゃあ変えようかとなると思います。

○田村氏

はい。ありがとうございます。それぞれの事情に合わせて使いやすいように作って、1 つの決まった型があるみたいに思わないほうがいいでしょうね。あともう 1 個来ています。両館とも市民や企業の方に愛されていますが、そのきっかけや理由はなんでしょうか、それを維持するために何が大切だと思ってますかというような。じゃあまた呉屋さんからでよろしいですか。なかなか難しい質問ですけれどね。

○呉屋氏

なかなか難しい質問ですね。愛されていると思いますが、実感はないかもしれないです。皆さん応援してくださってるなというようには思っています。そのきっかけや理由、そうですね、作るときから住民の声を一生懸命聞いていたっていうこと。それからその為にいろんなところに出かけて行ったっていうことが 1 つあると思います。また維持する為っていうのは、常に利用者の方の意見を聞いてそれを反映させる、それは私たちすごい速いんですよ。何かご意見があったらそれに回答するっていうコーナーとかもあったりして、即時対応できるものとかは即時対応する。例えば最初図書館にトイレの除菌のシートがないと言われたら、それもすぐできるんでやろうとか。そういった感じでどんどん、どんどん意見を聞いてやっています。またサービス面についてもですね、こういったことをやってみてはどうかとかっていうことを言われると、読書通帳も利用者の声から入れたりしたんですけども、できることはなるべく聞いて予算の許す範囲でやっていくっていう感じです。

○川名氏

調布もなんかあまり。愛してくださる方もいれば調布市立図書館憎しみたいな人も。こんなこと言うのもどうかと思いますが、そういう方って図書館に来て嫌な思いをしたことがある方だと思うんですね。その方の言い分がむちゃくちゃなこともありますけれども、こっちもサービスが行き届かなかったっていうこともあると思うんです。愛されるきっかけっていうのが特になくて、その積み重ねなんじゃないかなと思います。図書館に来ていい本を見つけた、職員の人に親切にしてもらえたとか、新たな発見があったっていうプラスの感情が図書館の中であると。それが口コミじゃないですけど、図書館でこんなことがあったよって友達とか家族に言ってくれたりですとか。図書館の本ってそんな一気に増えないと思うので、地道な積み重ねなんじゃないかなと思います。

企業の方に愛されてる実感もそんなにないんですけれども、私が調査支援係だったときはすごく名刺交換する機会が多いなと思いました。地域資料担当も私は映画担当だったんですけれども、映画会社の人ですとか映画史家の方ですとかお会いして、「図書館です。よろしくお願いします。」って名刺交換する機会があったので、何かイベントとか集まりがあったら顔を出して、どんどん顔を売っていくっていうのも大事なんじゃないかな。もしかしたら意外なところでコラボが生まれるかもしれないですし、どちらも市民の方からも企業の方からも愛されるために。調布が愛されてるって言ってるわけじゃないんですけど、地道な積み重ねなんじゃないかなと思います。

○田村氏

ありがとうございます。利用者の声をよく聞くっていうことですよね。本当基本だと思うんですけど、よく聞くということと、それから出かけて行くっていうか、時間を割いて。みんな忙しいわけですよね、会社のほうだって忙しいわけで、そういうなかできちんと出かけて行って、きちんとお願いをしたりとか相手のお話を聞いたりとか、そういうことの積み重ねみたいなのが、信頼感みたいなのを作っていくのかなと。図書館に限らずどこでも言えることですよね。

次のお話は、佐藤さんになんですけれども、主題別の 6 部門制について質問が来てますので、佐藤さんお願いいたします。

○佐藤氏

はい。主題別6部門制のもう少し詳しい内容について、例えばその体制がいつ頃できたんですかということなんですけれども。岡山県立の新館ができましてから今年の9月で15年ということで、そこから6部門でサービスを進めていくという基本構想の中から生まれたものです。元々は児童資料部門が戦後長い間なくて。この新館を機に児童資料の新刊全点購入なども進めておりまして、児童資料を研究できるような部屋を設けて県内の児童資料を担当する図書館の皆様に、その年に出た児童書を全て総覧できるような形で提供するなどということも大々的に進めておりましたので、そこでレファレンスを含めた絵本等の選書の研鑽を積んだりですね。ただ、司書は基本的にどの分野でも対応するというのが原則ですので、希望どおりに来年はここに配属という融通というのは特になく、平均すると2年から3年程度でのジョブローテーションが入っています。私の例でいいますと、人文科学資料部門に3年間おりまして、その後、図書館システムの担当を経たり、社会科学部門1年を経たりですね。郷土資料の担当者は比較的長い在任期間で、私も4年間いることができました。こういう形である程度月日が経ってくるにつれて長い人間も増えてくると、複数の部門を横断的にやっている人間がおりますので、その中で情報共有などをしていきます。1 つの質問が必ずしも部門で収まりきらないということもあるので、そういう場合は総合サービス班がうまく振り分けます。利用案内も含めた資料の場所をご提示もするんですけども、必ず詳しいスタッフがここの何番の自然科学産業部門にいますからという形での紹介をしてもらえるので、利用者にも少し寄っていただけるというサービス形態になっております。

担当する人数は、1階がサービス第1課、2階がサービス第2課という形で、課長も含め総勢37名。それぞれ司書資格をもった課長で、中には学校から教員の方がお見えになって部門に入られるケース。例えば児童資料部門、総合サービス班、あるいは社会科学班、教育関係の資料もあるのでそういったスタッフの方も加わりつつですね。一番所属人数が多いのは総合サービス班9名、昨年度の数ですけど、少ないところでも郷土資料班5名、正規職員は2名という形で。当館の場合早出出勤、遅出出勤があり、あと雇用形態により出勤日が異なるので、必ずしも全員がそろうわけではありません。ただ最低2人はどの部門も常駐するようになりますので、常にどこかの部門が空になってるということは全くありません。どこかの窓口で誰かが対応していると逆に他の人も、私も行っていいかなという形で入りやすい窓口の形になっているので、そういう形で当館のほうではレファレンスの運用を部門別に進めているということがあります。

また、協力レファレンスはどうされてますか。市町村の図書館さん、あるいは大学図書館さんとのつながりはどうされていますかという質問もいただいております。やっぱり特に地域資料なんかは県立図書館にはなくて、例えば岡山市立さんなどがお持ちのもので、この質問には県では答えられないけれども、実は市立図書館さんにはこういう昔の戦前の地番図がありますよといった紹介の仕方をしたりすることもあります。岡山市さんの例でいうと、例えば郷土資料のスタッフさんの中でも学芸員に近い方もいらっしゃるので、そういう方にレファレンスでご相談をさせていただいたりということもあります。もちろん、県立図書館の資料で手に負えないけれども国立国会図書館ではアクセスできそうな資料があれば、そちらのほうに紹介をかけさせて協力いただくということもあります。

最後ですね、研究グループについてもう少し詳しくということです。研究っていうと、どうしても内部で研究した勉強会だったね、で終わってしまうという感じになりやすいので、当館の場合基本的に講師派遣という形で県内の市町村の図書館に赴いています。例えば最近の著作権の動向などを新しい情報を更新した上で、その著作権に関する知識を皆さんで共有しあったり協議したり、こういう場合はどうしたらいいですかという事例の

中でご案内していくものであったり。あるいはレファレンスに関しましても、パスファインダー、こんなのを作ってみましょうということで、実際に当館のメディア工房という編集室のパソコンを使ってその場でつくっていただく講座を開催したりしています。私自身は、資料保存の研究グループに所属してるんですけども、ここに来る前日も県の図書館協会で壊れた絵本をかがり綴じでなおすという講座を開催しました。そこでこの研究メンバーがサポートに加わりながら運営もしていますので、一応研究という名目ですけど、実際講師派遣の研修メニュー、ワークショップが作れるような形で何か成果を作って更新していきましょうということを進めています。以上です。

○田村氏
　ありがとうございます。サービスのラインすごくしっかりした体制ができてるっていうのは、とってもよく分かるご説明だったと思います。
　それじゃあ次の質問にいきます。地域資料や映画ポスターのデータベース化について質問があるので川名さん、お願いいたします。

○川名氏
　地域資料や映画ポスターのデータベース化の際のデータ入力内容はどうなっているんですか、どうやって検索すれば情報が取り出せるようになってるんですか、という質問を頂戴しました。地域資料のポスターや映画のポスターをデジタル化しているというお話を昨日させていただいたんですけれども、検索キーワードみたいなものは、地域資料でしたら調布市第何回花火大会と入れておけば花火大会で検索できるようにですね。そのイベントのタイトルですとか、あとはそのイベントをやった年ですね。あとは主催、共催まで入っていたかなあと。映画のポスターはもっと細かくてやっぱり皆さん知りたい情報がより多いかなと思うので、タイトルと監督と出演した俳優をポスターのおそらく主演俳優が一番大きく書いてあって、その次ぐらいが続いていくかなという感じです。ぱっと見でポスターで一番最初に書いてある人と次の人と次の人、3 人出演俳優をデータベースに入れています。なのでちょい役みたいな人は残念ながら検索はできません。あとは映画の制作年ですね、これは公開年も入ってたか、制作年と公開年がちょっと違う映画もあるので、制作年、公開年と制作会社と、あと脚本家の人も入れていたかなと。結構検索項目が細かくなっていたかなと思います。

○田村氏
　はい。ありがとうございます。それじゃあ次の質問にいきます。パスファインダーで参考となるような図書館の事例を紹介してもらえないかということと、それから作成する際の留意点なんかはどうでしょうかということを、全員への質問です。じゃあまた佐藤さんからでよろしいですか。

○佐藤氏
　パスファインダーなんですけれども、使う側にとってそのパスファインダーがどう使えるのか。自分のもやもやした調査課題に対して、こういう順番で調べていけばいいんだなというところで、ものすごい詳しいものをつくったほうがいいのか、それとも大筋で流れが分かるものがいいのか。ちょっと悩まれるところもあるのかなというところもあるんですけれども。当館で郷土資料を担当している際によくある質問に対して、それを一からそのことをこうやれば調べられますよというのを

お伝えするよりは、収録されている元資料がどれなのかというのもカテゴライズしてあげて見せてあげるとかですね。岡山県の場合、例えば家臣団とかですね、特定の宇喜多氏の家臣団が載っているものっていうと、いろんな刊本の中に収録されているものがあるので、それらを集約して載せていってあげるとか。わりとパスファインダー自体を読み込まないと、そのパスファインダーが使えないものにはならないようにしたいかなというところです。

図書館向けに国会図書館さんがリサーチ・ナビなどで提供しているものは、県立図書館の者からすると、私どもの資料ではないけれど参考にして1 つ上の次元での調べ方ということで国会図書館さんに調査を投げかけるきっかけにもなることがあります。

そのあたり、誰をそのパスファインダーを相手にして、それをもらったときにどう使ってほしいのかっていうところまで考えて作ることがいいのかなというふうには考えております。

○川名氏

作成の参考になる図書館や事例っていうのは、ちょっとぱっと出て来ません。結構ホームページで公開している図書館もおありだと思うので、いろいろ見ていいとこ取りをしちゃったらいいんじゃないかなと思っています。結構パスファインダーって地味になりがちなイメージです。白い紙に「地図のパスファインダー」、ずらずらずらずらずらーみたいなのがパスファインダーあるような気がするんですけど、地図のパスファインダーって書くよりも、例えば地図をお探しのときはとか、地図をお探しですかって手に取られやすいようなタイトルにしてみるですとか、地図のアイコンとかイラストをどんと載せて、ぱっと見でこれは地図のことについて何か伝える資料なんだなって。中身ももちろん大事なんですけど、結構外見も大事かなと思いますので、目に楽しい、目立つようなパスファインダーっていうのもあっていいんじゃないかなと思います。

○呉屋氏

うちは、いわゆるパスファインダーという、皆さんが思ってるイメージのようなパスファインダーというのはほとんど作ってないです。3 種類ぐらいですかね。規模もそうですし、作ったときに手に取られないので止めまして、それ以外の本のいろんなテーマに関するリストをたくさん作ってます。展示ごとに作るので 200 種類は作ってますかね。それは手に取りやすいデザイン性を重視ですね。私は指示してないんですけれども、スタッフたちが楽しんでやってるのでまあいいかなと思って作ってもらっています。あと内容が誰でもとっつきやすいみたいな感じのもの、そういったものをたくさん作っています。学術的なパスファインダーはあまり作ってないです。

○田村氏

ありがとうございます。やっぱり探すときに役に立つとかそういうことなのかな。佐藤さんが仰ったように、どういう人がどういうふうに使うのか。そこ考えた上じゃないとあまりいいパスファインダーできないのかなという気がします。国会図書館も係によって作り方がみんな違うんですけど、中には質問をベースにパスファインダー作ってるところありますよね。同じような質問がきたときに、それをまとめて共通するような探す手順みたいなものを整理して、自分たちが整理するきっかっけにもなるわけです。そんなことでやってますなんて話ありました。

それからお二人からは、デザインというか見た目結構大事ですよっていう話で。本なんかも今本当にイラスト工夫してますよね。同じように図書館のも手に取ってもらえるようなそういう工夫っていうのはいるんだと思いますね。

運営についての質問だけでもずいぶん経ってしまったので、とりあえずは次に進みます。

次、職員についての質問で、呉屋さんになんですけど、地域に出て活動している職員の方がいらっしゃるということ何ですがということで、ちょっと質問がきています。お願いいたします。

○呉屋氏

地域に出て活動する職員は、担当として決まっているかどうかということなんですけれども。地域に出る職員が決まっているということではなくて、その内容によります。児童に関することなのかとか、地域に関することなのかと言うようなことでやりくりをしています。もちろん、その為の専門の職員とかって言うことではなくて、他の内勤もしながら業務の時間内で職員配置を工夫して、みんなで協力をしあって出て行ってもらってるという感じですね。

○田村氏

はい。ありがとうございます。次の質問にいきます。バリアフリーの話があったけど、図書館内のバリアもあるんじゃないか。レファレンスが苦手だとか、できればやりたくないとか、サービス過剰じゃないかとか、ちょっとレファレンスに対して後ろ向きな職員について、どのように答えればいいんでしょうというような質問でした。佐藤さんからまずよろしいですか。

○佐藤氏

そうですね、幸い当館ではあまりレファレンスがやりたくないっていう職員はそこまでいません。ただ、新しい6部門の中で、今までいたところから全く違うところに行って最初にレファレンスを受けたときにどういう心境になるかというと、やっぱり全然勝手も違うし満足した質問が前任者と比べてできるか自信がないというところもあります。けれども、幸いにも必ず同じ主題の部門には別の先輩スタッフなり、もう1人長く勤めている部門の人間がいるので、1 人で抱え込まず共有して答えを出していく。分からなかったら必ずもう1 人、どうでしょうかと振り返りを求めたり、お互いに情報共有していくというところにはなるので。サービス過剰ではないかというのは、確かに6 部門あるから過剰じゃないかと思われるかもしれませんが、レファレンスと資料構築の部分というのは両輪で働いています。どの資料を揃えて基本図書、調査支援で購入していくというのもレファレンスの枠の1つだと思うので、資料の選定も含めたレファレンスと考えると、私のほうではサービス過剰ではないだろうなと捉えております。

○川名氏

サービス過剰ではないかという意見が館内にあるっていう質問を受けたんですけど、なんかそのサービス過剰かどうかってその判断は、利用者さんに委ねたほうがいいんじゃないかなと。図書館内でこれはサービス過剰なんじゃないかなというよりも、お節介ぐらいがちょうどいいんじゃないかなと思っています。利用者さんが、「もういい、もういい」っていうぐらいサービスってやってもいいんじゃないかなと私は思っています。調布でも、実はレファレンスが苦手という職員もいます。私が外にレファレンス研修を受けに行ったときに講師の先生から言われた「手ぶらで帰さないっていう気持ちが必要だ。」っていう言葉がすごく印象に残ってます。必ず回答にたどり着かなくても良いから、利用者さんが「ああすごく一生懸命調べてくれたな。今日はちょっと回答には至らなかったけれども、調布市立図書館こんなに一生懸命な職員がいるんだな。」みたいな。そういう一生懸命こちらが頑張る姿勢を見せるという、必ずしも回答にたどり着かなくてもいいっていう気持ちは大事かなと思います。後はレファレンスサービスって私の思う醍醐味は、回答を出ししてありがとうって、相談してよかったって言ってもらえることだと思います。そういう調べて良かったなっていう成功体験の積み重ねでどんどんバリアがなくなっていくのかなって。よしじゃあレファレンスカウンター今日も入ってる、頑張ろうっていう気持ちにつながるのかなと思います。

○呉屋氏

うちは小規模で職員も少ないので、やりたくないっていう職員はいないんですけれども、レファレンスが苦手な子はたぶんいると思うんですね。コミュニケーションが苦手だなって思うような子

もいるんですが、それは最初からできるものじゃないので、みんなでカバーするという感じです。みんなができるようになった方が仕事もやりやすくなるので、どんどんみんなで育てていく感じです。サービス過剰については、過剰っていうのはあまり思いません。住民サービスですし、村なので、どの部署も結構、すごく丁寧にやっていると思います。ということで過剰すぎるサービスっていうのは無いんじゃないかなというようには思ってます。

○田村氏

ありがとうございます。貸出しに付け加えた特別なことみたいな感じでレファレンス捉えると、それ違うんじゃないかと思ってるってことですね。やっぱり利用者の話を聞くいい機会なんですよね。利用者に何か持ち帰っていただく、だから一緒になって探しましょう、それから成功体験みたいなのことを一度すれば、ずいぶん勇気づけられるんだろうなとも思います。

昨日も何人かの方とお話したんですけど、アメリカのビジネス支援サービスのマニュアル本は初版も第２版まで出てるんですけど、どちらも序のところに、この本は初めてビジネス支援サービスのカウンターに立つ人のための本ですみたいに書いてあるんですね。あなたはカウンターに座らされてしまって、ドキドキしてどうしましょうと思ってるっていうんですね。そしたら目の前にどうも利用者が近づいてくる、さあどうしよう。あなたは机の下に潜り込みたくなってますよねって言うんですね。そのとき机の下に潜り込んでもかまわないから、この本を開いてみてくださいみたいなね。そんな本があるぐらいです。やっぱり初めての経験ってみんなドキドキしますよね。だからそのときにいろんな反応があるっていうのはよく分かるんですけど、調布みたいに隣に人がいて、なんかあったときにサポートしてもらえるとか。やっぱり感謝されれば嬉しいですからね。そういう経験を積むことなのかなと思います。あまりはっきりした答えはないかなと思います。

それからじゃあ次にいきますが、研修について何点かいくつか質問がきております。まず調布の研修について川名さんに２つほど質問がきておりますので、川名さんお願いいたします。

○川名氏

レファレンス研修を受けた職員がカウンターにつくとのことでしたが、どういった研修なんでしょうか。レファレンスに関する研修は普段から館内で行っていますかという質問と、レファレンス研修の開催頻度と内容を教えてくださいという質問をいただきました。レファレンスカウンターに出るための研修は、レファレンスツールの使い方、こんなオンラインデータベースがあってこういうことを調べられますよっていう内容ですとか、理科年表が使えるぞとか、業種別業界情報が使えるぞとか、そういうような紙に使えるレファレンスツールが書いてあって、それを見ながら先輩職員が新しく入る職員に説明をして、先ほどの回答票はこんなふうに書くんですよっていうような研修を１回受けたら、もうじゃあ次、カウンターデビューだよという感じです。

館内のレファレンス研修は、皆さんの図書館でもしかしたら職員研修を内部でやる機会っていうのがあるかと思います。テーマが毎回違うんですけれども、数年に１回レファレンス研修が調布では行われることがあります。頻度としてはそんなに多くないです。自主的にレファレンスの勉強会をつくって仕事が終わったあとに集まって、データベースの使い方とかレファレンスツールの探し方とかそういうことをやっています。

○田村氏

ありがとうございます。じゃあ次にこれは事例発表された皆さんになんですけど、レファレンス担当向けのレファレンス研修はどういったことを実施されてるでしょうというようなことです。呉屋さんからお願いできますか。

○呉屋氏

私たち担当はいないのでみんなでやります。そういう研修は特別やっていません。ただ、職員研修は年に1回ぐらいは持とうかなっていうようには思っていますので、やりたい内容を募って研修を組んでいくことはします。それから沖縄には 2 つ協議会があって、沖縄県図書館協議会、公立図書館連絡協議会ってあって、両方とも研修を持っています。年に2、3回ずつ両方ともやるので、そのときにいろんな講師呼んでほしい人いますかとかって聞かれたりすることがあって、そういったところで提案してなるべくスタッフを行かせるようにするところはあります。

○川名氏

担当向けの研修というのはあまりなくて、先ほど申し上げた職員向けの研修がちょっとだけあるという感じです。あとは毎年必ず都立図書館主催のレファレンス研修、健康医療情報とか郷土資料とかのレファレンス研修に必ず職員が行ってますので、行った人が職員会議でこんなことを学んできましたというようにフィードバックをしてくれる。ちょっと研修とは違うんですけど、そうやって情報共有する機会があります。

○佐藤氏

当館実は館内向けの本当のレファレンス研修っていうのは非常に限られているんです。ほぼしてない。館外向けにレファレンスサービスの基本みたいなことをご案内したっていう部分はあります。

レファレンスデータベースの事例公開をする際に、一応各部門の自分とは部署が違うものに関しても回覧をして、さらに各課長から館長まで目を通したうえで最終的に公開に上げるという方向で当館ではレファレンスデータベースは公開されているので、その中でベテランの司書の方に関してはかつて経験した部門などもありますので、そこでこの調べ方だとこんな資料もあるよねということで、ある程度書き方に関する添削が入ったりとかですね。あるいは見つからなかったものに対しては、これは見たのかとか。必ず見てなかったものでも確認した資料をずらずら並べていくことによって、次の人が重複してそれにあたらずに済んで、また新しい調査にとりかかれるというような形で、本当に実務的な部分での研修で、とにかくアウトプットを増やしていく、公開件数を増やしていくってことが1つの実地研修になっております。

○田村氏

ありがとうございます。いろんな形があって、ですよね。日常の仕事の中で覚えてもらうみたいな部分っていうのもずいぶんあるのかなって、思います。隣のカウンターにいてレファレンスでどうやっているかを見てもらうことですよね。生で見てもらうのも結構参考になるんだなって。カウンターの配置次第で、できるできないケースも多いんでしょうけど。どこかで実際にレファレンスで対応しているところを見てもらうとか、そういうのも結構効くのかななんて。ちょっと補足しておきます。

それからこれはかなり具体的なんですけど、県内の初任の職員を対象とした研修会で研修やるとして、どんなポイントを考えて研修をすればいいか、なんかヒントがあればというようなことで、また佐藤さんからよろしいですか。

○佐藤氏

初任の方を対象とするとレファレンスサービスの講義するときの範囲が非常に広いので、その限

られた時間の中でどこのスキルを伸ばしたいのかっていうところです。

例えば初任者向けですと、回答資料が１つ出てもうそれで終わってしまうっていうケースもあれば、コレクションの中から多数あるものを紹介しましょうとか。他の図書館でも聞かれる基礎的なところをとか。当館の場合、研究グループでレファレンスサービスの講義内容を初任者向けに作っているものがありまして、それに則っていわゆる司書課程で学んだことをおさらいしたりします。

これはしてるかどうか分からないですけど、利用者の満足を得るための「地図はありますか」と聞かれたときの次の声掛けとか、アプローチの仕方ですね。住宅地図、道路地図、地形図、あまり詰問みたいな形で言っても相手が引いてしまうので、相手の反応を見ながらどうつなげていくのかっていうようなロールプレイングなんかをしてみたら面白いのかなと、個人的には思っています。

○川名氏

私もぜひ。調布の職員研修でもリクエストしてまだ採用されていないんですけど、レファレンスインタビューの何か研修があったら良いんじゃないかなといつも思ってます。やっぱりレファレンスカウンターに座ってドキドキする瞬間って、利用者がだんだん近づいてきて、何々について探してるんですけどって言われたときだと思うんです。そのときにレファレンスインタビューがうまくいくと自分の緊張もほぐれますし、今後の調査がうまくいったりもします。ちょっと聞かれたときに、じゃあ、あなたがこう聞かれたらどう返しますかっていうようなロールプレイングですね。あとはレファレンスインタビューで使える文言、例えばその情報はどこでお知りになったんですかとか、他に何かご自身で探してみましたかと、迷ったらとりあえずこれ聞けみたいなフレーズをみんなで共有すると、レファレンスカウンターに入る人もその研修を思い出して、とりあえずこれを言っておこうっていうような実践につながるんじゃないかなと思ってます。

○呉屋氏

私は職員向けにレファレンスの研修はしたことがないんですけれども、学生に対してレファレンスサービス演習というものをもったことがあります。ただもう１人某先生がいらっしゃいまして、レファレンスインタビューを徹底的にさせるロールプレイングをしているそうです。質問役と質問される図書館役を立てて、小道具から全部作ってやっていくので、質問する人はもうどれだけ職員を困らせられるかって質問することに一生懸命になって。質問される人はそれに立ち向かえるようになるので、それをくぐり抜けてきた学生たちは、レファレンスしっかりできてるなと思いますので、楽しそうな授業だと思ってます。

○田村氏

ありがとうございます。初任者の研修って難しいのかなと思うのが、司書資格のある人とない人がたぶん一緒なんですよね。司書資格のある人は情報サービス論とかで、とりあえずどんなものかぐらいは分かったうえで出てきているわけでが、そうでない方もたぶんいたりするんじゃないでしょうかね。そうするとまず、その辺を少し説明しなきゃいけないっていうのが悩ましいところ。司書資格を持っている人はもうそんな話はとっくに分かっている話なんで、また聞くのかみたいなね。こっちにも跳ね返ってくる話で、昔図書館協会で利用教育委員会かなんかがビデオを作っていたのがあるんですよね。あれは私は割と良くて。つまり特にやりとりの部分って、こんなやりとりがありますよみたいなのがビデオかなんかでちょっと見られると、それだけでもこんなことやってるんだっていうようなイメージがつかめると思うんですよね。だから、そんなのを少し見ていただくとか、そんなことも考えられるかなと思います。

あとは資料を覚えてもらうので、私が面白いなと思ったのが、齊藤誠一さんのわんこレファレンス。基本的なレファレンスツールを手に取って見てもらうんですけど、この参考図書を見てどんな参考図書なのか特徴を書いて出してもらって、そ

れで次の参考図書を渡すんですね。それで見て書いて戻ってくると、はい次とか言って、わんこそばのように次から次へと参考図書を見てもらうっていうね。講師すごい大変なんですけれどね。やっぱり手に取って実際見るっていうのはすごい大事だと思うんで、あんなのなんかは初任の方には、結構いいのかな何て思ったりしています。そんなことをヒントにしていただければと思います。

はい。じゃあ職員についての話はそのくらいにいたしまして、次は連携についてのお話です。まず佐藤さんのほうに学校図書館や教育センターなんかとのつながりについて質問が来ていますので、佐藤さんお願いいたします。

○佐藤氏

1 点目ですね。岡山県だったら岡山県総合教育センターがありますけども、そういった機関との情報基地としてのデータベースの兼ね合いとかシステム上の連携についてです。当館のデジタル岡山大百科の中に郷土情報ネットワークというものがありまして、各機関のデータベースが一応連携できる器の部分は作ってあります。実際教育センターのコンテンツも少しあり、いわゆる教材的なものも入っています。数はそんなにありません。というのは、教育センターさんが持たれているサイトの情報構築量が圧倒的なものですから、そちらを参照することが多いので。その意味であまりシステム面での連携は取れてはいないんですけれど、これからの可能性としてみれば、そういった部分でデータベースを相互リンクできればな、と。もちろんリンク自体は図書館にもつながっているというのはありますけれども、今後の課題かなというところではあります。

もう 1 点のご質問もいただきました。学校図書館も一定の役割・位置づけを持っているということで、公共図書館がそうしたレファレンスサービスを行っているという点を、在学中の生徒さんに向けてももう少し知っていただいたり、学んでいただいたり、体験していただいたら良いのではないかなというところでコメントを、ということです。

私も実際窓口の中にいるだけじゃなくて、学校に出張して「歴史探究という授業の中で、岡山県なので桃について調べ学習をさせたいんだ。その調べ方を支援してほしい。」みたいなことを言われました。その場合、調べるやり方は、課題設定の仕方に関する方法からです。多彩な調べ方と切り口を提示しながら話し、最終的にはレファレンスと図書館には司書がいますよ、こんなに郷土資料がありますよ、と結んでいくという形です。

その授業をさせていただいて何カ月か後に『岡山城東モモ読本』という冊子が寄贈資料として送られてきて、当館に所蔵があります。桃の本って以外と網羅的に調べたものがなかったので、そういう意味では外部に司書が出れば出るだけ得るものもあるな、と。

あとは例えば高校生ビジネスプラン・グランプリというものが毎年開催されています。そこの関連するワークショップの中に司書が介入していって、高校生がアイデアを出したものに対してこんな資料があるよとか、こんな統計を見てみたらどうだろうというような提案を班ごとにさせていただいたりしています。そこに参加してくださった方がベストテンとかファイナリストとかに進んでくださったこともあります。そういった介入の仕方によって、成功体験じゃないですけど良い印象をもってくださる可能性を秘めてるのは、やっぱり学校現場なのかなということは館内活動だけじゃなく館外に出たときの印象としてもあります。

○田村氏

ありがとうございます。なんか学校って仕掛けがいが十分にあるみたいですね。じゃあ続きまして本庁との関係について川名さんに 2 つほど質問来てますので、お願いいたします。

○川名氏

図書館と本庁の関係について 2 つ質問をいただきまして、産業振興課など本庁との連携はどうやって進めてるんですかということと、図書館への

関心や関わりが薄いのでどう働きかけたらいいでしょうかっていう質問をいただきました。

昨日の発表でほぼ月２回会議を設けているというお話をさせていただいたんですけれども、どういう経緯で会議が始まったのかっていうのが、すみません、ちょっと分かりませんでした。そもそもは調布についての調査の依頼が寄せられるのは、図書館だけじゃなくて公文書担当とか博物館でも同じだと思うんですね。図書館も公文書も博物館も互いに持っている資料が違うので、互いの得意分野を知って補い合おう、情報交換をしようっていうことでどうやら会議が始まったらしいんですね。図書館から言ったのか声をかけていただいたのかがちょっと分からないですけれども、でも図書館側からやりませんかって声をかけて公文書とか博物館も、「えー、いやだな」ってたぶんそんなに思わないと思うんですね。全員にメリットがあるので、なんかこう働きかけてもいいんじゃないかなと思います。それから郷土史家の方が調布に何人かいらっしゃるんですけど、そのお一人が庁内連携の組織を作ったほうがいいよって、ずっと図書館に言ってくださってたそうなんですね。それも会議を作ろうっていうふうに決まったきっかけにもなったそうです。

本庁が図書館への関心が薄いっていうことなんですけれども、さっきの公文書、博物館もそうですけど、市内のイベントを図書館で発信してもいいですか？ちらし置きたいんですけれどもいいですかと働きかけるのも、本庁の産業振興課とか観光課とかは絶対嫌がらないですし、むしろぜひ置いてくださいと歓迎してくださるんじゃないかなと思います。ですので頻繁に何か新しい大きなイベントありますか？ちらしとかPRグッズとか。例えば、調布だとラグビーワールドカップでレンジーのぬいぐるみとかラグビーボールとかを貸していただいて、ちょっと置かしてくださいということもしたんですけど、図書館側で関連展示もしようと思っているんですけど、何かグッズ貸してもらえないですかねって働きかけたりするのもいいのかなって。そうすると、ああ図書館側がどんどん本庁側のことを知ろうとしている、どんどん連携しようとしてるんだっていうふうな姿勢を見せることが大事かなと思います。

図書館から本庁に異動した方が図書館の良さを異動先で広めてくれるっていうことも、結構調布ではあります。異動した先輩が言ってて印象に残っていたのが、図書館の味方をどんどん庁内で増やしなさいって、その先輩が仰っていたのがすごく印象的でした。

〇田村氏

ありがとうございます。いろんな仕方で庁内とのつながりとか、図書館の存在PRしていくみたいなことですね。じゃあ呉屋さんはホテルとのつながりみたいなことが。

〇呉屋氏

質問は、ホテルからのレファレンスが入ることがあるということで、これは普段からつながっているのでコミュニケーションがあるのか、どうやってつながっているのかということです。

これはうちの事業としてホテルに対して団体貸出をして、ホテルで恩納村のこと、それから沖縄のことを知ってもらうというミニライブラリー事業というのがあって、大きなホテルに本を提供しています。本の置き方のアドバイスだったり、本を通じて知ってもらうというような事業をやっています。それをやるにあたっては観光課に協力してもらって、ホテルの主要な皆さんが集まる会議に出していただいたりして、いろんなつながりを作ってきました。私の方は、他の課とつながるのが大好きなので、今度は福祉課とのイベントがあったり、農林水産課とやったりとか、いろんなところと普段からやっています。そういったところを紹介していただけるとかっていうようなことは、やり易いのかなというように思います。

〇田村氏

ありがとうございます。では連携の話から次は広報の話にいきたいと思います。利用者の方に魅

力のあるサービスだと気付いていただくためには、どのように説明したらいいんだろうかというご質問いただいてます。コーナー名というのは今まで散々いろいろ工夫されてきて、ある意味あまりどれも今一つみたいなことで来ています。だからそこでどういうコーナー名がいいかっていうのは、レファレンスサービスをどう捉えるかと関わる話でもあるので、あまりそこで考えてもしょうがないかなという気がします。だからそこは単純に「本の相談」くらいでいいのかなと。かなり古い話ですけど、市川市立中央図書館が、大きなクエスチョンマークをレファレンスのカウンターのところに付けて、入り口から入ったところから目立つようにしてましたよね。それも工夫なのかなと思います。あとは、図書館がお調べしますでもいいんですけど、皆さんが知りたいことを一緒になって探しますみたいな、そういう感じがいいのかなって。必ずしも正解があるという話よりも、いろいろ知りたいと思ってることや困ってることについてお探ししますよ、というようなのがいいのかなと思っております。

これはこのぐらいにして、もう１つ。全員に、広報をどのようにしてますかという質問が来ています。佐藤さんからお願いいたします。

○佐藤氏

広報ですけれども、当館の事例でもデータベースに公開すると国会図書館さんが結構ツイッターで呟いてくれるケースが多いので、そういうときは結構リツイートされたりして嬉しいなというところもあります。広報面でいうと当館の場合は、やっぱりサイトを見て質問ができるような仕組みを作っています。今の人たちは、まずサイト見て聞けるんだったら聞いてみようっていう感じになるので、例えばトップページにそうやって聞けるような入口がすぐ分かるようになっていると、どの図書館でもレファレンスに入ってくれる入口になるのかなと。もう１つは当館もあまりできてないんですけど、書棚には本しかないですけど、そこの分野に関連した何か実際に来たレファレンスデータベースの事例なんかを展示していったら、こういう質問にはこういうふうに対応できるんだっていうような広報になるのかなというヒントを、今日お話を聞いていて思いついたりもしました。いろんな現場の部分とオンラインの部分と両面から広報をしていけばいいのかなと思います。

○川名氏

レファレンスサービスの広報は、中央図書館から分館に異動したときに、あまりにもレファレンスの件数が少ないので、調べもののお手伝いしますっていうポスターを作って貼ったっていうことがありました。ただ残念ながら別にそれですごい増えたわけじゃなかったんですけれども、それを見て、図書館で調べものの相談してもいいんだなってどこかで覚えててもらえたらいいなって。こちらから働きかけるというか、ポスターを貼ってちょっと PR をするっていうことを分館ではやってみました。

あと壇上でぱっと思いついたんですけれども、レファレンスの事例をホームページでは公開してるんですけれども、たぶんあまり見てる方いらっしゃらないんじゃないかなと。図書館だよりとか、館内の目立つところにこんな質問が寄せられてこんなふうに回答しましたよと出して、それを見たら「ああこんな面白い質問があるんだ。自分もそう言えば知りたいことがあったから聞いてみよう」っていうようなきっかけになるかなと。調布に戻ったらさっそくどうですかねって聞いてみようと思います。

○呉屋氏

私たちもレファレンスを特に広報はしてないんですけれども、図書館員は子どもたちの前で喋る機会って結構あると思うんですね。図書館の使い方とか。そう言ったときには必ずレファ協を見て、面白い質問とか回答事例を提示してみんなも困ったときに聞いたほうが良いんじゃない、こんなことにも答えてるんだよっていう話は必ず入れるようにしてて、それはとても受けてるんじゃないか

なというように思います。あと定期的に図書館の使い方や図書館をテーマにしたテーマ展示は１年に１回ぐらいは必ずやるようにしています。その中でいろんなことと関連してレファレンスっていうのがあって、こういう質問にこういう答えがありますよみたいなことを書いたりはしています。あと利用案内とは別に図書館の使い方、必殺技みたいな可愛い冊子を作って、それを配ったりとかっていうような感じですね。

○田村氏

ありがとうございます。広報もなかなか難しい話です。特にものを書いてる人に関わる資料調べは直接関わるので良いんですけど、ビジネスなんかでの情報収集みたいな話って、結局情報収集自体が目的じゃないんですね。情報収集して何かやってっていうことなんで、いろんなビジネス支援に関わる調査なんか見ても、最終的に利用者が情報収集して良かったって意識に残りにくいんですよ。だからそこを意識に残せる工夫っているのかなと思います。それから、きちんと事例を出すという話もそうです。利用者がこんなに役に立ったんですよっていうようなことを話していただくとか、そういうものを上げていくことも一つの工夫だと思います。

それからもの書きの方には、図書館が資料調べをしてくれたおかげで本を出せたとか論文書けたときには、一言、感謝の言葉、クレジットを入れていただくと。テレビもドキュメンタリーなんかで国会図書館って必ず入れてますよね。だからそういうときには出していただくのがいいと思います。レファレンス担当してる人のモチベーションをものすごく上げるんですよね。そちらも含めて成果を出していく、提示していくみたいな工夫っていうのが結構いいのかなって思っております。

最後に、バリアフリー化への対応についての質問への回答を含めてレファレンスサービスをこれからどのように活性化させていくかについて、お一人ずつお答えいただければと思います。佐藤さんからお願いいたします。

○佐藤氏

バリアフリー化。例えばレファレンスツールとなるデータベースとして結構有用なものを契約しているんですけど、なかなか高齢者の方の利用に結びつきづらい。せっかくいいものがあるのにというところで当館でも課題になっています。こういうデータベースが使えますよというやり方でやるよりは、例えば日経テレコンだと、今一番売れている入浴剤の週間売上データがこれでわかりますよと言うと、ビジネスセミナー等では結構食いつきが良かったりします。どういうメリットがあるのか、それで調べられることがなんなのか、どんな便益がもたらされるのかを、例えば商圏分析データベース(MieNa)とかを使ったりするときも、できる限り具体的な事例を示していろんな方につなげていくと、高齢者の方でも理解されて、実際にセミナーなどを通じて繰り返し使っていただくケースもあります。

国土地理院の空中写真データベースなんかも、お見せするとこんな古い写真があるのかとすごい感動していただける。紙では無理ですけれど、ご自宅でもこういう形で見られますよってご案内すると感動されることがあります。レファレンスの一貫として外部情報資源を提供するっていうことも、バリアフリー化という意味では心がけるようにしています。そういったツールにも親しんでもらえればいいのかなと考えています。

○川名氏

バリアフリー化なんですけれども、特に高齢者の方は、オンラインデータベースをあまりご存じない方もいるんですけど、そもそも館内で勤務している人があまりよく使えていないっていうこともあります。古い新聞を見たいっていう問い合わせを受けたときに、中央図書館で見られますよって案内してしまって、「あ、待ってください。データベースでここでも見られますよ」っていうふうにご案内をしたっていうこともありました。何かお問い合わせのときに、「それならオンラインデータベース一緒に見てみましょうか」って言って、バリアをちょっとずつ解除していくっていうことができるのかなと思いました。

レファレンスサービスを活性化させるためにっていうことで図書館が成長する有機体であるって言葉が私はすごく大好きなんですけれども、でもほっといて勝手に図書館が成長するわけではなくて、やっぱり働いている人たちが前向きに図書館をもっとよくしていこうっていうような意思をもって、いろいろトライアンドエラーを繰り返していかないと、図書館ってどんどん成長していかないと思います。レファレンスサービスに限らない話だと思うんですけれども。例えばポスターを貼ってみようとか、こういうような広報をしてみよう、こんな展示をしてみよう、こんな企画をしてみようって全部うまくいかないかもしれないですけれども、とりあえずやってみるっていうことが大事なのかなと。ちょっとずつ成功が積み重なっていって、レファレンスサービスが活性化していくんじゃないかなと思いました。

○呉屋氏

いろいろ時代も変化していて私たち対応っていうのが本当に難しくなってきているんですけれども、いろんなサービスも増えていて。ただ、私考えるのはサービスありきじゃないんですね。どこかがやっているから私たちもやらないといけないとか、どこが進んでるから私たちもやらないといけないとかっていうことじゃなくって、そこにニーズはあるのか、職員が対応できるのかっていうようなところを考えて、サービスも取捨選択をしていかないと現場は成り立たないというように思っています。なので必要なのはやっぱり地域のニーズを探ること、本当にそれが地域を活性化することにつながるのかっていうようなことを考えていくことだと思います。

図書館に限らず行政のサービスっていうのは、地域が元気になるためだと思います。その中でレファレンスも一つその役に立つんであれば、さっきの話じゃないですけど、いろんな人の話を傾聴して聞いていくこと、それだけで元気になるんだったらもう楽だなっていうように思ってきています。他課は住民の健康づくりに苦慮しているのに私たちは話を聞いてあげるだけで元気にしてあげてるんだと。そういうふうに思うと、図書館ができることってたくさんあるんじゃないかなというように思います。いろいろ展開していけるんじゃないかなと思いますので、いろんな全国の皆さんと知恵を借りたり協力しながら成長できる図書館を目指していけたらいいなというように思っています。

○田村氏

ありがとうございます。呉屋さんにまとめのお話をしてただいたような気がするんですけど、私の方からも２点ほど。

他のサービスにレファレンスで得たものを活用していけば良いんじゃないかみたいな話をしてたけど、具体的にどんなことだという話もいただいてます。

バリアフリーの話について言うと、日本図書館協会で、認知症について省庁と民間のタクシー業界やマンションなどの業界関係者が集まって、官民がお互いに知恵を出し合いながら、対処を考えていきましょうという会があって、それに参加しています。いろんな業界がそれぞれの悩みを抱え、いろんな対処策を考えてるというのが分かってとても参考になりました。生協でも最近は店頭売りよりも宅配のほうに重心を切り替えているような

話とかね。マンションの場合は、管理人自体の高齢化が問題になっている話とかですね。図書館もどのくらいの研修すればいいかというのはありますけど、ある程度の研修はいるのかな、と考えています。

それから他のサービスにどう生かせばいいのかというのは、呉屋さんがお話になったように、全体最適の形で考えるというのがとても大事だと思うんですよね。レファレンスだけが良くなるという話ではなくて、図書館全体が地域の役に立つような方向で考えていく。その中にレファレンスをうまく組み込んでいくような話で、本当にいろいろ話が出てたと思います。直接的な話で言えば、佐藤さんが選書とかに活かしていくみたいな話がありました。やっぱり利用者のニーズを直接受け止める結構大事な窓口にレファレンスサービスっていうのはなりますし、それって単純な調べものという話じゃないんだと思うんですね。そこで得られたものというのを例えば展示に生かしていくとか、選書に活かしたり展示に活かしたりとかっていうような形で活かしていくし、そこで回答するときに得たつながりみたいのものでサービスをさらに展開していく。そういうものもあるんだと思います。

私が印象に残ってるのは、長崎市立図書館がレファレンスサービスの中で、診療ガイドラインを見たいなんてニーズがあって、がん相談支援センターに突撃して聞きに行った。そうしたらそこからつながりが生まれ、それが長崎市立のがん情報サービスになっていったという話を聞いています。だからいろんなきっかけの中の１つとして、さらにサービスを展開していくみたいに考えられるのかなというようなことをお話ししました。

それでは、全体のパネルディスカッションはこれで終わりにしたいと思います。どうも長時間ありがとうございました。

以上