

実践報告(2)

レファレンスの先にあるもの ～レファレンス協同データベース事業から学ぶこと～



講師

横手市立平鹿図書館
遠藤博巳

配布資料

資料⑤ 報告(2)

はじめまして。ただ今ご紹介いただきました秋田県横手市立平鹿図書館の遠藤と申します。今日は、どうかよろしくお願いいたします。

それでは、若干お時間をいただきまして、横手市の紹介をさせていただきます。

平成の合併によりまして、平成17年10月に横手市が誕生いたしました。横手市は秋田県の南部に位置しております。自然に恵まれ、四季の折々の表情がとても豊かな田園都市となっており、この恵まれた自然によって育まれた美味しい農産物や食べ物がたくさんあります。

近年、注目を浴びているのが横手焼きそばです。昨年、B級グルメの祭典「第4回B-1グランプリ」¹¹が横手市を会場に開催され、横手焼きそばが見事グランプリに輝きました。また、最近ですが、劇団ひとりさんが司会の「地球号食堂」という番組で山内の「いぶりがっこ」が紹介されております。さらに「さんまのまんま」で女優の高畑淳子さんからとてもおいしいと紹介していただいた、浅舞婦人漬物研究会の漬物も有名です。

市内には歴史のある酒蔵も多く、それぞれに個性豊かな日本酒を造り続けています。また、ワインや焼酎などもあります。

お米やりんごの産地としても有名で、生産量はりんごが県で第一位、お米は第二位となっています。葡萄ジュースやりんごジュースなどもご好評をいただいております。市では、この恵まれた食や農を全国に発信していこうと、マーケティング推進課を中心として「食と農からのまちづくり」というテーマで推進しております。実は、私も以前、食育の担当をしており、地域の小学生、高校生、一般の方々と一年間を通したお米作りの取り組みが認められ、「地域に根ざした食育コンクール 2007」で優良賞を受賞¹²しております。

さらに、豪雪地帯としても知られているのですが、多いところでは、2メートルから3メートルの積雪があります。お正月行事のかまくらは、全国的にも知られています。

¹² 優良賞 地域に根ざした食育推進協議会会長賞(食育ネットワーク分野)

農業体験交流学習「みんなと一緒に給食を食べよう」～作ることは学ぶこと～
(秋田県横手市増田地域食農推進チーム)
[http://nipponisyokuiku.net/concour/2007/jusho_15.html]

¹¹ 第4回B級ご当地グルメの祭典！B-1グランプリ in 横手 ホームページ
[<http://b-1gp.yokotecci.or.jp/index.php>]

また、近年、増田の蔵ということで内蔵も注目を浴びています。

石坂洋次郎先生が横手市に13年住んでおられて、そのご縁で、石坂洋次郎文学記念館¹³もあります。漫画家の矢口高雄先生の出身地でもありまして、平成7年には、まんが美術館¹⁴が開館され、そのご縁で横手市の観光ポスターを作っただいておられます。

若干、レファレンスとは関係のないお話になりましたけれども、どうかお許しください。是非、一度横手市に遊びに来てください。

それでは、「レファレンスの先にあるもの ～レファレンス協同データベース事業から学ぶこと～」と題して発表させていただきます。

まず、この画面、そして最後に出てきますが、この絵は、秋田市に在住のクリエイター今野仁さんという方が原作の絵本、「ちびっこなまはげがおたくん」という絵本の主人公、がおたとその仲間達が、平鹿の花である菖蒲の里で楽しく本を読んでいる様子を表しています。



これは、今野さんが平鹿図書館のために特別に描いてくださったもので、宣伝キャラクターとして使っております。

本日の目次といたしまして、このような流れ

でお話をしたいと思います。

| 目次 | |
|-----|----------------|
| 第1章 | 横手市立平鹿図書館の概要 |
| 第2章 | 平鹿図書館のレファレンス |
| 第3章 | レファ協DB事業への取り組み |
| 第4章 | 今後の展開 |
| 第5章 | 最後に |

横手市立平鹿図書館の概要

横手市立図書館について

はじめに、横手市立図書館についてご説明をいたします。横手市の紹介でもお話しましたが、平成17年10月の合併により、市内に8つの図書館が誕生しております。雄物川図書館は中央図書館の機能も兼ねており、全館の総括的な事務も行っております。職員数は、職員が10名、非常勤が22名の計32名となっております。

平鹿図書館の成り立ち、主な実績

続きまして、平鹿図書館の成り立ちです。

昭和56年5月に平鹿町立平鹿図書館として開館しました。面積は635平方メートルありますが、開架と閲覧室を合わせた面積は177平方メートルという非常に小さい図書館です。

平鹿図書館の主な実績としては、蔵書冊数60,050冊、開館日数が299日、貸出し冊数は33,830冊となっております。これは、平成20年度の実績です。

¹³ 石坂洋次郎文学記念館
[<http://www.city.yokote.lg.jp/kakuka/syogai-gakusyuka/isizaka/isizaka.jsp>]

¹⁴ 横手市増田まんが美術館
[<http://manga-museum.srv7.biz/>]

平鹿図書館の体制

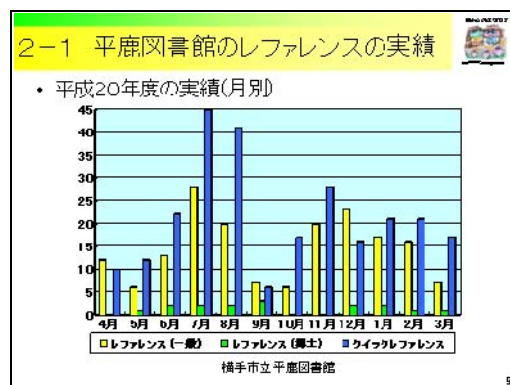
平成20年度までは、職員が1名、非常勤が2名、臨時職員が4名の7名で行なっておりましたが、平成21年度からは3名少なくなり、職員1名、非常勤3名の計4名で、一日3名を基本に運営をしております。

また、休館日は、平成20年度は毎週月曜日と祝日、年末年始、資料整理日でしたが、平成21年度からは、月初めの平日と毎週火曜日、年末年始、資料整理日が休館日と変わりました。これは合併により、市内の図書館の休館日が全部同じになり、これまでは全館が休館になっていましたので、市民の方々の利便性を考えまして、必ずどこかの図書館は開館していることを目指しての変更となりました。

業務の内容については、普通の図書館と変わりはありませんが、基本的に担当制ではなく、職員が何でもやるような状況です。また、平成21年度からは、図書館の館内と館外の清掃も全部自分達でやることになりました。また、年に数回、敷地内の草刈作業も私が自分でやっております。冬には除雪作業もやらなければなりません。レファレンスは、受けた職員が責任を持って最後まで対応しているというのが現在の状況です。

横手市立平鹿図書館のレファレンス

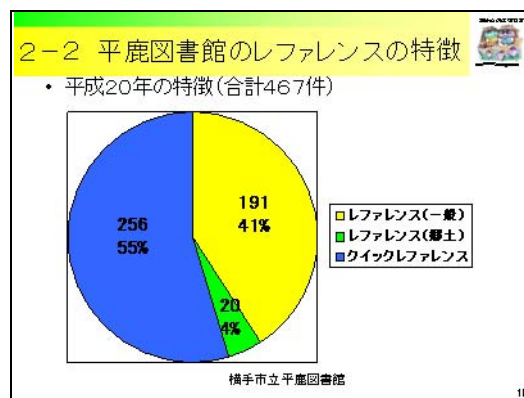
次に、平鹿図書館のレファレンスということでお話しいたします。



このスライド9は、月別の実績となっております。クイックレファレンスの中には利用案内も含めておりますのでご了承ください。

特に、4月、5月、9月、10月は件数が少ないのですが、これは農繁期によるものと考えられます。また、7月、8月は夏休みに合わせて開館時間を30分早め、2階の会議室を児童、生徒に開放して勉強してもらうことにしていますので、その点に関する問い合わせが多いのではと思われます。

平鹿図書館のレファレンスの特徴ということで、スライド10の円グラフをご覧ください。



平成20年度の合計が467件でした。そのうち、郷土が20件なのですが、この件数の少なさは凄く意外だと思いました。郷土のレファレンスは内容が難しいものが多くて、非常に印象に残っているものが多いために意外に思ったのかもしれませんが。

基本的にレファレンスを受けた場合はその場での即答を心がけています。でも、人数が少ないですので、即答のできないような難しいレファレンスの場合は、1週間程度お時間をいただいで対応するようにしています。1週間でもどうしても解決できない時は、すぐに県立図書館に協力のレファレンスをお願いしています。

レファ協 DB 事業への取り組み

研修会の重要性

私事ですが、平成20年4月1日に平鹿図書館に異動しました。個人的には本屋さんで本を買って読むタイプで、ほとんど図書館を利用しておりませんでした。ですから、レファレンスサービスという言葉を知っても、レファレンスって何だろうと感じた程度でした。

春、県立図書館で初任者研修を受けましてすぐわかり易かったことから、平成20年10月17日の研修会の開催通知をいただいた際にすぐ参加を決めました。

その研修の内容が「著作権とレファレンス協同データベースを使用した研修 ―秋田レファレンス探検隊」で、講師の先生は、本日、パネルディスカッションのコーディネーターを務めていただきます、青山学院大学の小田光宏先生でした。

事前に宿題をいただいて、参加者各自が

事前に回答を入力し、それに小田先生がコメントを付けて、参加者で当日学習していくという内容です。この研修会で、小田先生の一言が入力のきっかけの一つになったのではないかと考えています。それは、「国立国会図書館の事業は非常に堅苦しいけれど、このレファレンス協同データベースへの入力には、是非、遊び心をもって入力してほしい」というものでした。その言葉を聞いた時、少し楽な気持ちになりました。

早速、図書館に戻り、レファレンスの古い綴りがないかと探し始めました。平成17年から平成19年の綴りを発見しまして、レファレンス協同データベースに入力してみようかなという気持ちになりました。

目標を設定する

平成20年度分については自分でエクセルに質問や回答を入れていたわけですが、発見した平成17年度からのものは紙のみの保存のため、綴りを保存箱に収納すると探す手間もかかります。データで保存しておきますとすぐにパソコンで見ることができ、使い勝手も良いと思い、データ保存は絶対に必要だと思っていました。

そこで、平成17年度の綴りを見ながらレファ協への入力を始めたわけですが、当時自館で使っていたレファレンスサービスの記入様式があっさりしたもので情報量が少ない場合がありました。そこで、記録表をレファ協データベースと同じようなもの、このような感じに変更しました。

| レファレンス記録表 | | 図書館コード | 電話コード | NO. |
|-----------|---|---------------------------------------|-------|-----|
| 1 | 質問受付日時 | 平成 年 月 日 午前・午後 時 分 | | |
| | 受付者: | 質問手段: 口 頭・電 話・文 書・FAX | | |
| 2 | 質問者 | 住所: | | |
| | 氏名: | 連絡先: 電話 () | | |
| 3 | 質問内容 | | | |
| 4 | 回答日時 | 平成 年 月 日 午前・午後 時 分 | | |
| | 回答者: | 回答手段: 口 頭・電 話・文 書・FAX | | |
| 5 | 返 答 | | | |
| 6 | 解決/未解決 | 解決 ・ 未解決 | | |
| 7 | 回答プロセス | ① ② ③ ④ | | |
| 8 | 参考資料 ※申請者の名称・電 話番号・FAX番号・ ホームページアド レス等を記入 | | | |
| 9 | 調査種別 | 文献紹介・参考文献・書籍的参考文献・図書調査・図書館調査・特許案内・その他 | | |
| 10 | 内容種別 | 個人・人種・言葉・地名 | | |
| 11 | 質問者区分 | 未就学児・小中学生・高校生・学生・社会人・団体・図書館 | | |

レファレンス記録表

それから、時を同じくして、昭和 56 年の開館当初からのレファレンスサービスの綴りも見つけることが出来ました。発見した時には、レファ協に入力するために見つけたのかなと運命的なものを感じ、入力を始めていこうと取り組みはじめました。

また、県立図書館で館長会議があった際に、館長ではないのですが私も参加しました。お昼をよく食べるお店で秋田県立図書館の山崎博樹さんと一緒になり、レファ協のデータベースに入力していますと言ったところ、山崎さんが「なかなかできるものじゃないよね。研修を受けても実行に移すことの方が難しいんだよ。でも、1日1件だけ入力すればいいと考えると楽だよ」という話をしていただきました。気の持ちようでも変わるのかなと思いました。

このような経緯で、目標を1日1件、午後1時から午後2時の間に入力する、できる分だけ

やっていく、遊び心をもって入力する、と決めてやってきました。ただ、すべて「自館のみ参照」の入力で、自分ひとりで入力しているので、これで本当に良いのだろうかという不安が常に頭をよぎっていました。そこで、これまで入力してきたやり方が良いのかどうかを判断するために、平成 21 年度に秋田県立図書館で開催されたレファレンス探検隊に再度参加しました。

講師は、また小田先生で研修の方法は同じでしたが、ここで小田先生に「参考資料の欄を見てください。詳しく書いてありますね。」という評価をいただいて、ますますやる気に繋がりました。

入力しながら感じたこと

基本的にうちの図書館では、レファレンスサービスは職員全員で行なっておりますので、対応した職員が紙の記録表に書いたものを提出してもらい、私が後日、入力しています。最初は、参考資料がはっきりしなかったり、回答と回答プロセスが混ざっているケースも見受けられました。不明な点などは対応した職員にその都度聞いて、内容を修正して入力していました。聞かれた職員は、仕事を中断して私の質問に答えますので、他の仕事の能率が上がらないことも多々ありました。また、対応した職員が回答してから記録表に記入して、提出するまでに時間がかかり、溜まったものがドンと出てくるようになり、私も日々の入力が非常に困難になっていきました。

良かったことは、職員同士がレファレンスについていろいろと話をするようになったことです。このレファレンスサービスはこう回答したほうが良かったのではないかと、という意見を言うようになり、回答した後、あのレファレ

ンスにこの本も使えたのではないかという話もするようになりました。

レファ協に期待すること

現在は入力するだけで有効活用するところにはまだ至っていません。

他の職員もデータベースに入力できないか、また、リサーチ・ナビなど他のツールも使いこなす能力を得て完成度の高いレファレンスサービスを目指せないかと思っております。

レファ協に期待することですけれども、入力中に時間を忘れてデータの更新ができなかったことが何度もありました。できれば、入力時間を少し長くしていただけないかと思えます。さらに、参考資料に入力する本の情報は総合目録などへのリンク先があると良いなと思っております。

研修会ですが、自館で持っているレファレンスサービスのデータの入力方法の研修会があってもよいのではと思っています。なぜなら、昔のレファレンスサービスの記録表には、質問と回答くらいしかないような記録が結構ありまして、情報量が少ない場合に入力してよいのか迷ってしまったことがありました。その点も考慮していただければと思います。

また、自館、参加館のみの館が一般公開にステップアップするような地方での研修会や、1件も入力していない館のための研修会もあればよいのではないかと思います。

公開の基準ですけれども、ガイドラインの基準よりも少しわかりやすいもので、例えば手本となるものがあればよいと思います。

今後の展開

現状の把握

まず、データ保存については昭和56年5月から平成21年9月までの233件をレファ協に入力していきまして、現在は頼りきっている状況です。先ほども申しましたが、実際のレファレンスサービスには、まだ生かしていない現状です。

職員数による対応の限界ですが、これに付きましては、やはり4人でやっていますので非常に厳しいものがあります。今のままでは、対応が少し難しいと思っております。

新たな目標の設定

新たな目標の設定ですが、今後継続的に入力していくために、やはり1日1件、入力時間を決め、遊び心を持ってやる、という基本の目標を継続すること。その他に、他のツールをうまく利用して完成度の高いものを目指していければと考えています。

それから、レファレンスサービスの能力の向上ですが、他の職員にも研修会等に積極的に参加してもらい、もっと個人の能力を磨いてもらえればと思います。また、レファ協データベースをもっと身近において役立てるようにしたいと考えています。

最後に

小さい図書館として

今回、データベースに入力することになりました。今まで当たり前のように思っていたことにあらためて気付かされました。

一つは、職員のチームワークが非常に重要だということです。自分が「レファ協に取り組もう」と言った時、一人でも「できないと思います」と言う職員がいたら、その場であきらめて、自分も入力していなかったのではないかと思います。

また、お客様がいて初めて、レファレンスサービスが成り立っているということです。図書館をご利用いただいているお客様に育てていただいているということに感謝しております。今回のテーマ「特別から当たり前へ」とは逆になりますが、日常的に自館、参加館で入力している現状から、一つ上のランクの一般公開ができるようにという思いが強くなります。

仕事に取り組む姿勢

レファレンスサービスの先にあるものとして、やはり、人としての姿勢が大切なのではないかと気付くきっかけにもなりました。

最初は、一期一会です。もし、秋田県立図書館での「秋田レファレンス探検隊」という研修会がなかったら、もし講師が小田先生でなかったら、今回のことはなかったのかな、レファ協の存在さえも知らなかったかもしれないと思っております。人との出会いや物事との出会いを大切にするという気持ちが重要だと思えました。

次は、生かされているということです。人は一人で生きているのではなくて多くの人や物に支えられているのだと思えました。一人の力でできることは本当に小さくて、他の図書館の職員の方々や地域の方々のご協力のおかげで、今回のこのような結果に繋がったと思っております。

最後は、素直な心です。研修を受けても、「必要ない」、「やっても意味がない」、「忙しいからやれない」という私心、自分を優先させて

いたら、今回何もなかったと思います。

今回、レファ協に取り組むことで多くのことを学ばせてもらいました。さらに、入力に取り組むきっかけを与えていただきました小田先生や多くの方々のお力添え、そして、締め切りを過ぎても優しく対応していただいた国立国会図書館関西館の事務局のみなさんに心より感謝いたしまして、私の報告を終わりにしたいと思います。ご清聴ありがとうございました。