令和 3 年 10 月 12 日
国立国会図書館
レファレンス協同データベース事業事務局

レファレンス協同データベース事業　参加館アンケート集計結果

アンケート概要

(1) 目的

参加館の現在の利用状況や事業に対する要望等を把握し、サービス改善や効果的な研修の在り方を検討するなど、今後の事業運営の材料とする。

(2) 実施方法

① 対象

レファ協参加館 847 館

＊参加館数は令和 2 年 11 月 30 日（月）現在。国立国会図書館は除く。

② 実施時期

令和 3 年 1 月 5 日（火）から令和 3 年 2 月 12 日（金）まで

③ 依頼及び回答方法

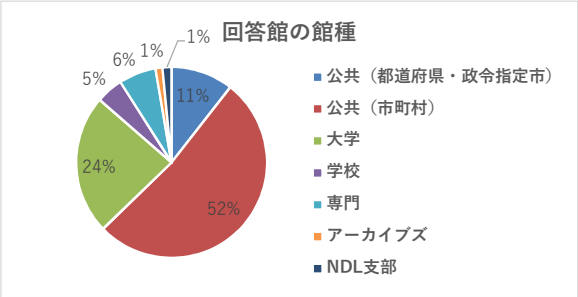
関西館長名の依頼文書により対象館に依頼。ホスティングサービスが提供するアンケート作成システムを利用し、アンケート質問をウェブ上に用意した。なお、ウェブ上での回答が難しいと申し出があった参加館は、電子ファイル等の別媒体で回答した。

(3) アンケート項目

別紙参照。

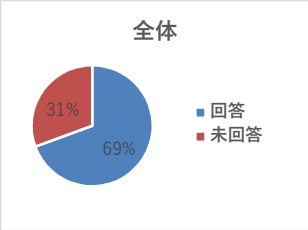
回答館情報

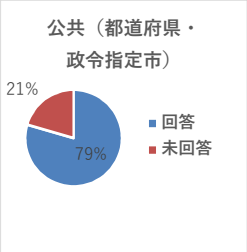
公共（都道府県・政令指定市）	62
公共（市町村）	307
大学	139
学校	27
専門	37
アーカイブズ	7
NDL支部	9
合計	588

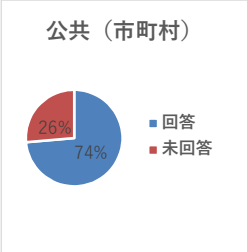


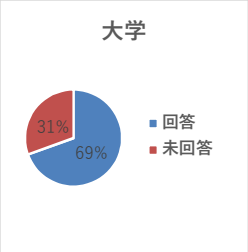
回答率

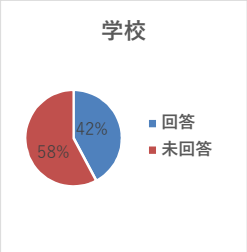
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
対象館	78	417	200	64	65	10	13	847
回答	62	307	139	27	37	7	9	588
未回答	16	110	61	37	28	3	4	259
回答率	79%	74%	70%	42%	57%	70%	69%	69%

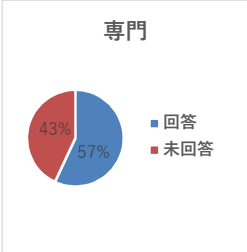


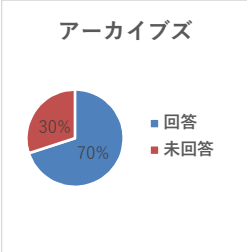


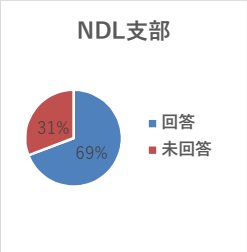








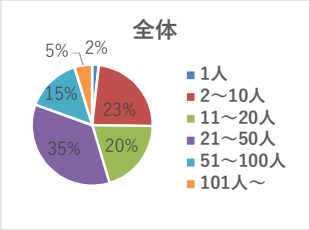


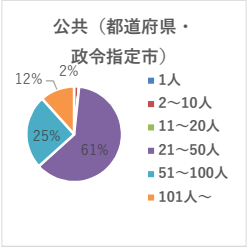


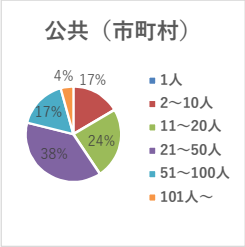
図書館業務に従事している人数（合計）

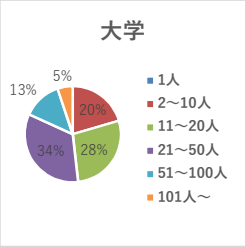
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
1人	0	0	0	8	2	0	0	10
2～10人	1	50	28	13	31	3	8	134
11～20人	0	73	38	0	1	2	1	115
21～50人	37	116	46	0	1	1	0	201
51～100人	15	51	18	0	0	0	0	84
101人～	7	13	7	0	0	0	0	27
合計	60	303	137	21	35	6	9	571

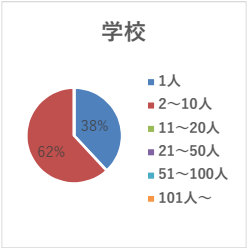
※ 実働時間計算等による、小数点以下の数値は切り上げた。

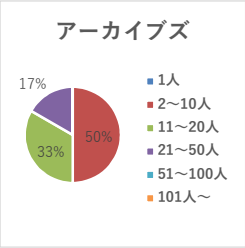


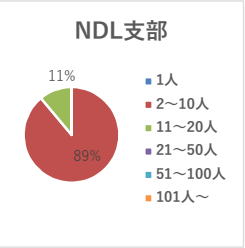








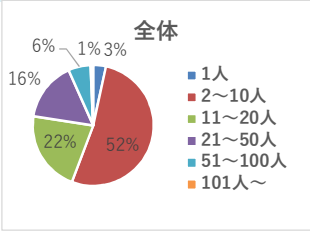


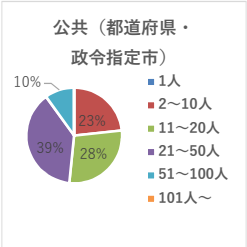


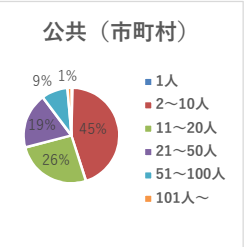
レファレンス・サービスに従事する人数（合計）

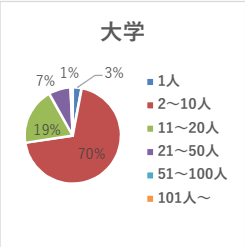
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
1人	0	1	4	8	5	0	1	19
2～10人	14	131	94	13	28	4	8	292
11～20人	17	76	26	0	1	1	0	121
21～50人	23	55	10	0	0	1	0	89
51～100人	6	26	1	0	0	0	0	33
101人～	0	4	0	0	0	0	0	4
合計	60	293	135	21	34	6	9	558

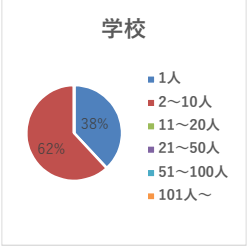
※ 実働時間計算等による、小数点以下の数値は切り上げた。

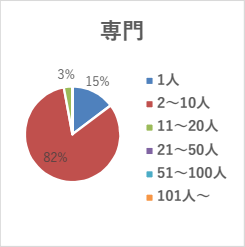


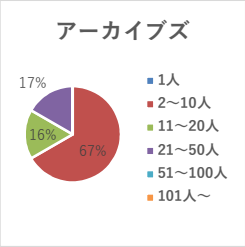


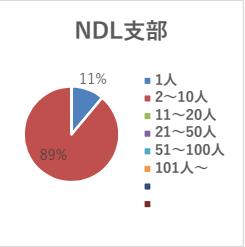






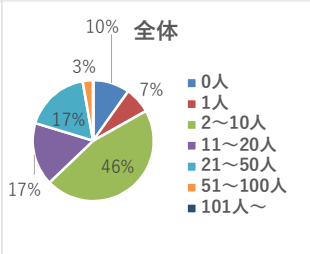






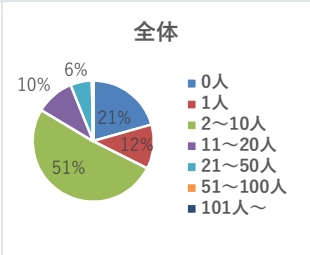
図書館業務に従事している人数（常勤）

	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
0人	2	39	5	3	6	0	1	56
1人	0	8	6	14	12	0	0	40
2～10人	2	142	86	4	16	5	8	263
11～20人	14	59	21	0	1	1	0	96
21～50人	35	49	16	0	0	0	0	100
51～100人	7	6	3	0	0	0	0	16
101人～	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	60	303	137	21	35	6	9	571



レファレンス・サービスに従事する人数（常勤）

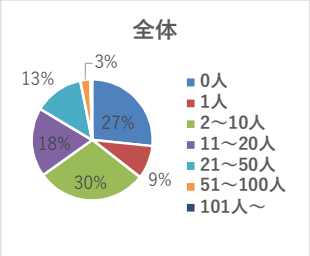
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
0人	5	66	31	3	8	1	1	115
1人	0	14	20	16	13	0	3	66
2～10人	21	164	76	2	12	5	5	285
11～20人	19	31	7	0	1	0	0	58
21～50人	14	17	1	0	0	0	0	32
51～100人	1	1	0	0	0	0	0	2
101人～	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	60	293	135	21	34	6	9	558



図書館業務に従事している人数（非常勤）

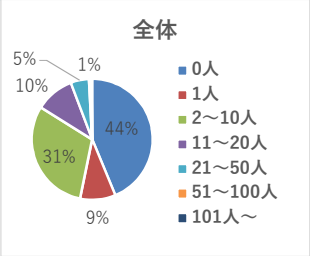
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
0人	9	85	31	11	12	0	4	152
1人	2	18	15	6	9	1	0	51
2～10人	14	71	57	4	14	4	5	169
11～20人	16	71	18	0	0	0	0	105
21～50人	15	45	15	0	0	1	0	76
51～100人	4	10	1	0	0	0	0	15
101人～	0	3	0	0	0	0	0	3
合計	60	303	137	21	35	6	9	571

※ 実働時間計算等による、小数点以下の数値は切り上げた。



レファレンス・サービスに従事する人数（非常勤）

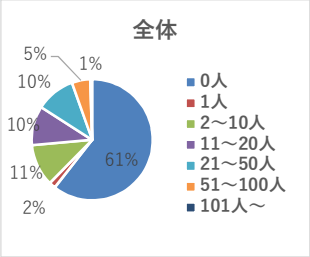
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
0人	20	127	65	12	16	0	4	244
1人	5	12	22	6	7	1	0	53
2～10人	23	82	43	3	11	4	5	171
11～20人	7	46	4	0	0	1	0	58
21～50人	3	23	1	0	0	0	0	27
51～100人	2	2	0	0	0	0	0	4
101人～	0	1	0	0	0	0	0	1
合計	60	293	135	21	34	6	9	558



図書館業務に従事している人数（委託等）

	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
0人	42	199	49	18	24	6	8	346
1人	0	4	5	0	1	0	0	10
2～10人	4	15	32	3	9	0	1	64
11～20人	4	32	23	0	1	0	0	60
21～50人	9	32	19	0	0	0	0	60
51～100人	1	20	7	0	0	0	0	28
101人～	0	1	2	0	0	0	0	3
合計	60	303	137	21	35	6	9	571

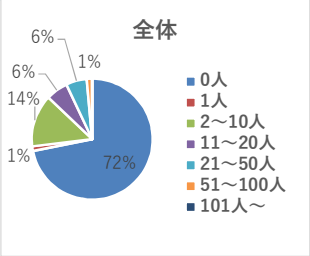
※ 実働時間計算等による、小数点以下の数値は切り上げた。



レファレンス・サービスに従事する人数（委託等）

	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
0人	52	211	78	18	27	6	9	401
1人	0	3	4	0	0	0	0	7
2～10人	2	28	38	3	7	0	0	78
11～20人	1	21	11	0	0	0	0	33
21～50人	5	22	4	0	0	0	0	31
51～100人	0	8	0	0	0	0	0	8
101人～	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	60	293	135	21	34	6	9	558

※ 実働時間計算等による、小数点以下の数値は切り上げた。

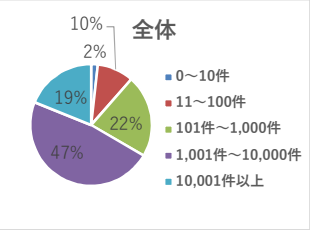


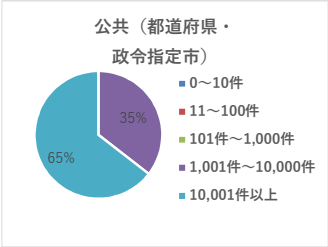
学校図書館関係団体

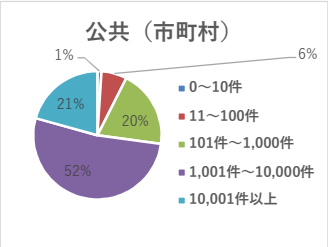
	会員数[名]	所属学校数[校]
10～20	1	1
40～60	1	1
180～200	1	1

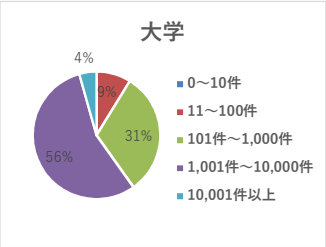
Q1　令和元年度のレファレンス質問受付件数

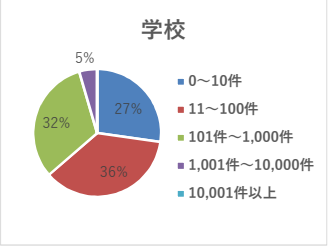
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
0～10件	0	3	0	6	1	0	0	10
11～100件	0	19	12	8	12	2	2	55
101件～1,000件	0	58	43	7	11	2	3	124
1,001件～10,000件	22	154	76	1	12	2	3	270
10,001件以上	40	61	6	0	0	0	0	107
合計	62	295	137	22	36	6	8	566

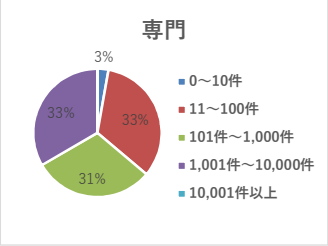


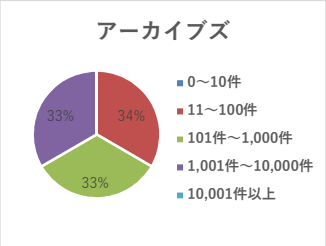


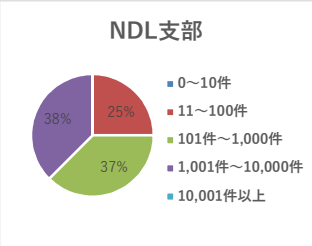












独自の基準でレファレンス質問受付件数を集計している場合の集計基準

公共（都道府県・政令指定市）　12館

内容による基準（10）	（4館）利用案内は含まない。
	利用案内等は含まない。
	軽微な質問は含まない。
	利用案内＋所蔵調査＋参考調査
	利用案内件数＋所蔵調査冊数＋事項調査件数
	開館時間等の問合せや，電話による貸出延長処理の問合せ等も含めている。
	時間をかけて詳しく調査したレファレンス＋クイックレファレンス（所蔵調査、書架案内、利用案内）
方法等による基準（2）	中央図書館のみの件数。
	クイックレファレンスとレファレンスを、対面、電話、ＦＡＸ、メール、その他ごとに集計している。

公共（市町村）　73館

内容による基準（52）	（5館）クイックレファレンスは含まない。
	（4館）利用案内やクイックレファレンスは含まない。
	（3館）利用案内は含まない。
	（2館）利用案内や所蔵調査などは含まない。
	（2館）所蔵調査、読書案内は含まない。
	（2館）郷土に関するレファレンス
	利用案内、クイックレファレンス、蔵書検索を含まない。
	利用案内や極めて簡易な所蔵調査等の質問については、集計していない。
	利用案内や容易な所蔵調査は含まない。
	利用案内、所蔵調査は含まない。
	利用案内・所蔵調査・読書資料の案内は含まない。
	所蔵調査等は含まない。
	所蔵調査（資料の所蔵や所在がわからないとき）＋調査協力（所蔵調査以外のすべて）※利用案内などは含まない
	所蔵調査・予約・利用案内は質問として別にカウントしているため、レファレンス件数には含まない。
	所蔵調査＋事項調査
	所蔵調査、事実調査、その他（主に文献紹介）の合計です。利用案内は件数に含まない。
	所蔵調査、事実調査、読書相談の３分野で集計している。
	所蔵調査＋事実調査＋利用案内
	所蔵調査＋資料調査＋事実調査＋Web
	所蔵調査、レファレンス、読書相談の3つの項目に分け統計を取っている。
	簡易な所蔵案内（所蔵の有無の確認など）は含まない。
	事実調査＋文献紹介
	書架案内も含め集計するようにしている。
	書架への案内で終わるのは含まない。
	書架案内や簡易なものは含まない。
	書架案内、機器の操作説明、簡易なレファレンスは含まない。
	書架案内＋本の調査＋事実調査（利用案内はレファレンスに含めない）
	クイックレファレンス＋専門レファレンス合計＋カード作成に伴う利用説明計＋レファレンス・予約メール対応計
	クイックレファレンス＋一歩進んだレファレンス＋複雑なレファレンス
	クイックレファレンスを含めた、所蔵・資料・事実調査の3項目の件数を集計。
	レファレンス＋利用案内・クイックレファレンス
	数字は館の統計で公表している数字。クイックレファレンスは含まない。調査内容について、資料の内容について確認したものがカウントされている。
	図書館資料について寄せた質問。図書館資料に関するクイックレファレンスは含んでいるが、利用案内等、資料に直接関係ないものは含まれていない。
	図書業務担当と郷土資料業務担当でレファレンスを別に集計している。クイックレファレンスを含めていないものや過去に質問されたレファレンスは省略してデータ化している場合も多いので、実際はクイックレファレンスを含めると、その倍にはなると思われる。現状のカウント方法で数えた２担当の総数である。

	調査相談＋書架案内＋所蔵調査
	レファレンスの内容で郷土関係とその他で区別して集計している。
	書庫出納の件数を含む。利用案内は含まない。（件数は市内図書館全館分）
	調べものに必要な資料を探す際にお手伝いした場合のみカウントしている。
	図書館の所蔵資料など（開館時間など利用案内は含まない）
	希望の本が定まっている場合の資料検索や書架案内、利用案内は含まない。
方法等による基準（6）	レファレンスカウンターで受付した件数のみを集計している。
	中央館レファレンスカウンターでの受付件数
	受け付けた担当者が、カウントする。
	特に基準はないが、資料を探しに来館された数を、レファレンス処理票に記入し、PCにも入力する。
	口頭、電話、文書(FAX)、メールの区別
	レファレンス協同データベースに記録した数を集計している。
内容による基準/方法等による基準（10）	図書館システムに入力されているレファレンス数（単純な利用案内などは含まない）。
	調査相談室のみで受けた件数。貸出返却カウンターで受けたクイックレファレンスは含まない。
	中央館の参考調査室で受け付けた件数のみ。貸出カウンターでのクイックレファレンス、読書相談等は、含まれない。
	中央図書館の参考調査カウンターでレファレンス(参考調査)の受付を行った数。所蔵調査、利用案内等は参考調査業務数に含まれない。
	クイックレファレンスは本館の件数のみを含む。
	利用案内および、レファレンスカウンター以外でのクイックレファレンスは含まない。
	レファレンスカウンターで受付し、類似の質問の参考とするため記録したもの
	レファレンス窓口へ質問としてよせられた件に限って記録している（当館の図書館システムの簡易な検索のみで回答できるものは除いている）。
	調査相談カウンターにて質問を受付、もしくは調査を担当し、その後調査相談経過票に記入を行い、図書館独自のデータベースに蓄積した件数。クイックレファレンスや、調査相談カウンターに回送されなかったレファレンス質問は含んでいない。
	カウンター用に集計表を置いて、所蔵調査、読書案内、利用案内、口頭での簡易なレファレンスを記録するようにしている。すべては記録できていない。レファレンス用に受付票を用意してある。時間が必要なものは受付票で受けておき、後日回答している。コロナ対策で、口頭のレファレンスは受付票の利用に代えている。
その他（5）	（2館）集計していない。
	利用案内、所蔵調査ほかクイックレファレンスは記録を取らないため、受付件数の集計なし
	都道府県の図書館概況調査票記入要領
	令和元年度開館日数×一日当たりのレファレンス件数10件

大学　15館

内容による基準（9）	（3館）クイックレファレンスは含まない。
	クイックレファレンスと、館内で受けた利用案内は含まない。
	データベースの利用指導も含む。
	簡単な利用案内や学内所蔵調査も含む。
	所在調査＋事項調査＋利用指導＋クイックレファレンス
	文献所在＋事項調査＋利用指導
	利用指導＋文献所在調査＋事項調査＋その他
方法等による基準（2）	学外からの調査受付件数は含まない。
	レファレンスカウンターで受けしたものだけをカウントしている。総合カウンター又はその他館内フロアで受けた質問はカウントしていない。
内容による基準/方法等による基準	レファレンス対応カウンターで受付した数を集計。その他の窓口、電話等で行った利用案内、クイックレファレンスは含まない。
その他（3）	文部科学省「学術情報基盤実態調査」の基準による
	日本図書館協会調査回答数（文献所在調査＋事項調査＋利用指導＋参考調査）
	1日あたり16件×開館総日数

学校　3館

方法等による基準（2）	自校だけでなく、市内の全小中学校司書にレファレンスした件数
	団体のため、各校個別の受付数および総数は不明。レファ協に登録された件数のみカウントした。
その他	研究会全体の統計データはない。有志の調査によると、レファレンス件数（週当たり平均　クイックレファレンス含）は1校あたり平均21.5件である。

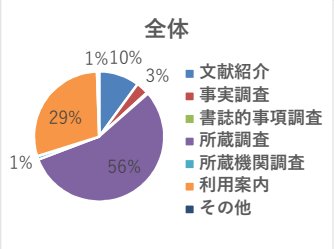
専門　2館

内容による基準（2）	クイックレファレンスは含まない。
	カウンタースタッフが来館者に対面で案内する簡易なレファレンスは集計していなく、件数に含まれていない。

アーカイブズ、NDL支部　回答なし

Q2　質問を受けることが1番目に多いレファレンス種別

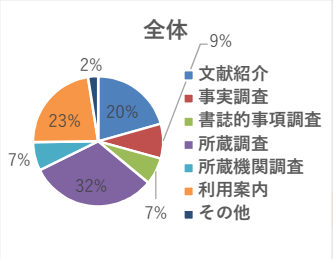
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
文献紹介	5	30	4	9	8	1	1	58
事実調査	3	11	0	0	1	3	0	18
書誌的事項調査	0	1	1	0	0	0	0	2
所蔵調査	39	211	41	11	12	2	4	320
所蔵機関調査	1	1	2	0	0	0	1	5
利用案内	14	46	87	6	13	1	2	169
その他	0	0	3	0	0	0	0	3
合計	62	300	138	26	34	7	8	575



「その他」内容	2館
大学（2）	パソコン操作に関する問い合わせ
	詳細不明

質問を受けることが2番目に多いレファレンス種別

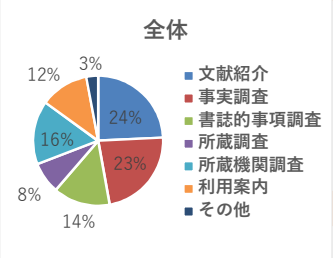
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
文献紹介	18	75	9	5	7	2	1	117
事実調査	4	32	4	1	7	1	0	49
書誌的事項調査	3	26	6	1	1	0	1	38
所蔵調査	16	56	80	10	14	2	2	180
所蔵機関調査	8	19	10	1	1	0	1	40
利用案内	9	86	21	3	5	2	3	129
その他	2	2	9	1	0	0	0	14
合計	60	296	139	22	35	7	8	567



「その他」内容	14館
公共（都道府県・政令指定市）（2）	書架案内
	リテラシー支援
公共（市町村）（2）	書庫出納
	郷土に関する事
大学（9）	データベース利用案内・検索指導を含む利用案内
	DB等の利用指導
	検索方法の案内
	パソコン、ソフトウェアの操作等に関する質問
	利用指導
	論文執筆の進め方
	複写対応等
	施設関係の問合せ
	施設、遺失物などの問い合わせ
学校	読書相談、授業支援

質問を受けることが3番目に多いレファレンス種別

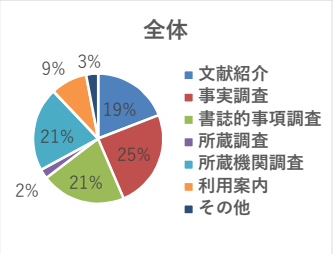
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
文献紹介	18	75	25	6	5	2	1	132
事実調査	18	77	17	3	9	1	0	125
書誌的事項調査	4	38	27	3	3	1	1	77
所蔵調査	3	17	11	2	6	2	2	43
所蔵機関調査	9	46	26	1	3	0	1	86
利用案内	5	36	17	5	1	0	2	66
その他	2	2	9	0	2	0	1	16
合計	59	291	132	20	29	6	8	545



「その他」内容	14館
公共（都道府県・政令指定市）（2）	複写申込、データベースの利用受付など
	複写依頼
公共（市町村）（2）	書架案内、利用案内、予約・リクエスト含む
	利用状況の問い合わせ。予約順位など。
大学（8）	データベースの利用方法等
	データベース等の利用指導
	検索方法
	機器の操作方法
	コピー機や学内PC、プリンタの利用方法など
	図書の購入方法、OPACの操作方法等。
	他機関図書館の訪問利用，文献複写に関する照会等
	IT関係
専門（2）	自治体内の施設や近隣公共団体の施設の案内等
	展示図書選定など

質問を受けることが4番目に多いレファレンス種別

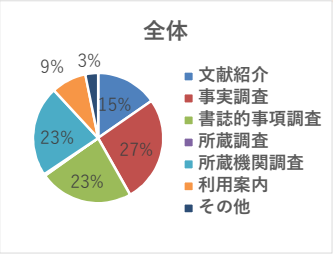
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
文献紹介	7	61	22	1	5	0	1	97
事実調査	18	77	14	7	5	1	2	124
書誌的事項調査	10	51	39	1	5	1	0	107
所蔵調査	2	4	4	0	1	1	0	12
所蔵機関調査	13	59	26	2	5	0	1	106
利用案内	4	22	7	3	7	2	1	46
その他	1	0	11	0	0	0	3	15
合計	55	274	123	14	28	5	8	507



「その他」内容	10館
大学（8）	（2館）施設案内
	利用指導
	複写の仕方など
	施設、設備、機器、サービス案内など
	本学の歴史に関する事項
	学内の図書館以外の利用案内
	図書館利用に関すること以外の問い合わせ（道案内等）
NDL支部（2）	貸し出し延長の際に予約の有無についての質問
	納本制度ほか

質問を受けることが5番目に多いレファレンス種別

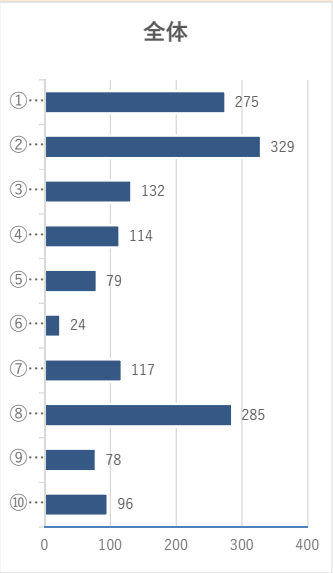
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
文献紹介	7	32	27	1	2	0	3	72
事実調査	11	71	36	3	2	0	2	125
書誌的事項調査	12	62	24	4	6	1	1	110
所蔵調査	0	1	0	0	1	0	0	2
所蔵機関調査	13	63	13	4	9	2	2	106
利用案内	6	27	2	1	5	0	0	41
その他	1	5	5	1	2	1	0	15
合計	50	261	107	14	27	4	8	471



「その他」内容	5館
公共（都道府県・政令指定	調査を伴わない案内（相互貸借の申込方法、館内の利用等）
公共（市町村）（2）	一番近い公衆電話は何処にあるか。図書館までの道案内。〇〇は何処へ行けばあるのか。他
	施設案内
大学	その他には書誌的事項調査、所蔵機関調査、他機関紹介など含む
専門	講師紹介、人材情報の提供

Q3　自館で解決できないレファレンス質問への対応

	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
① 国立国会図書館に調査を依頼する	54	138	74	0	3	1	5	275
② 都道府県立図書館に調査を依頼する	27	253	35	12	2	0	0	329
③ 地域内の市区町村立図書館に調査を依頼する	19	85	14	12	1	1	0	132
④ 大学図書館に調査を依頼する	13	24	71	3	3	0	0	114
⑤ 専門図書館に調査を依頼する	12	27	32	1	6	1	0	79
⑥ 学校図書館に調査を依頼する	3	4	7	9	1	0	0	24
⑦ 質問者に他の図書館を紹介する	25	50	22	3	12	1	4	117
⑧ 自館で調査できる範囲の情報のみを回答する	40	128	71	11	25	4	6	285
⑨ レファ協に未解決事例として登録する	19	45	10	2	2	0	0	78
⑩ その他	14	46	20	3	9	3	1	96

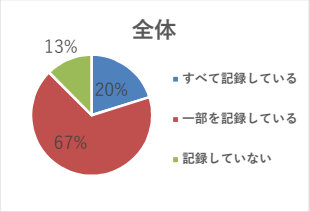


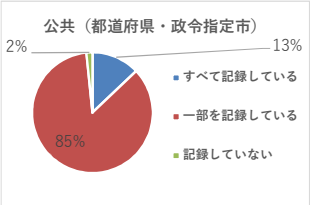
「その他」内容	96館
公共（都道府県・政令指定市）（14）	（3館）他機関を紹介する
	（2館）関係機関を紹介する
	（2館）専門機関を紹介する
	事象の当該自治体図書館等へ依頼する。
	同敷地内の博物館、文書館等、その他の機関に依頼する。
	県立文書館など専門機関を紹介する／専門機関に調査を依頼する
	（図書館以外の）他機関に調査を依頼する
	県文書館等を紹介する
	関係機関へ問い合わせ
	他の公共施設等に調査を依頼または紹介する
公共（市町村）（46）	（5館）他機関を紹介する
	（3館）専門機関を紹介する
	（3館）関係機関に問い合わせる
	（2館）関係機関に調査を依頼する
	関係機関紹介
	他課・他機関を紹介する
	専門機関、関係機関へ問い合わせる
	専門部署、専門機関に調査を依頼する
	自治体内の関連部門に調査を依頼する
	近隣機関
	市内の専門機関（博物館等）に協力を求める
	市内学芸員等の専門家・郷土史研究家・専門機関
	博物館に調査を依頼する
	博物館等に調査を依頼する
	博物館等の関係機関に依頼・紹介する。
	区立の公文書館等を案内する。
	当市の公文書館を紹介
	町内施設　博物館等専門機関
	同じ指定管理者で運営している市博物館の学芸員と協力している
	地域の歴史博物館に相談する
	文学館、博物館
	専門家に相談する
	郷土関係の場合、市の学芸員の方に伺っている
	学芸員に相談
	質問者に専門家等を紹介する。
	地域の研究家に照会する
	地域の郷土史研究家に情報提供を依頼する
	郷土史家に聞く
	郷土史家へ連絡する
	外部機関等で情報が無いか調べる/レファレンス協同データベースを検索する
	基本的には「時間で調査できる範囲の情報のみ」
	解決に適切な資料を所蔵する図書館、類縁機関等に照会又は紹介する。
	他館所蔵資料を調べる
	県内の相互貸借資料で可能なものは対応している
	対象資料を持つ館に依頼
	市内美術館、市史資料調査室などに問い合わせる。もしくは質問者に直接それらの施設に行ってもらう。
	質問に関わる市町村に調査依頼する
大学（20）	専門機関を紹介する
	質問者に関連機関を紹介する
	自大学の他館に調査を依頼する
	関連機関に調査を依頼
	類縁機関に調査を依頼する
	発行元等に調査を依頼する。
	所蔵元、発行元、著者所属機関へ調査を依頼する
	所蔵資料の確認など機関特有の情報に関しては館種を問わず調査を依頼している
	問合せを受けた資料の所蔵館に調査を依頼する
	博物館や資料の発行元等に調査を依頼する
	学会等外部団体に調査を依頼する
	本社に問い合わせる
	研究機関、団体等に問合せ
	海外機関
	他の機関に情報があることを利用者に伝える
	質問者から著者本人・版元へ連絡するよう案内する
	問合せ内容について詳しい先生に確認する。
	原則、解決している
	解決できない事実を利用者に伝える
	謝絶する
学校（3）	利用者に他の図書館のレファレンスサービスの利用を勧める
	関連機関、専門の人その他に協力を求める
	職員で相談し解決する

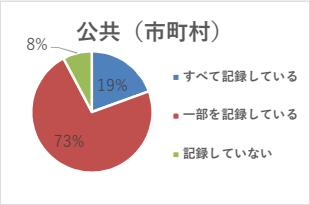
専門（9）	類似館に調査を依頼する
	同一自治体内の市区町村立図書館を案内する
	該当専門図書館を紹介する
	他の図書館等を紹介する
	他の図書館、機関を紹介する
	他の博物館・美術館・図書館等を紹介する
	回答できそうな機関を紹介する
	他館の資料状況を調べて利用者に紹介する
	業界団体などを紹介
アーカイブズ（3）	関係機関、関係者への問い合わせ
	質問者へ回答できそうな他館があれば紹介する。
	質問者に他市町村の他課（文化課等）を紹介する。
NDL支部	担当部局への取次を行う。

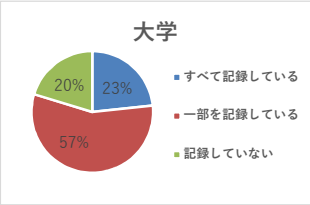
Q4　令和元年度のレファレンス・サービスの内容を記録しているか

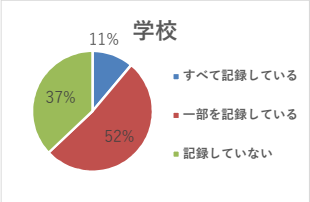
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
すべて記録している	8	58	31	3	8	6	1	115
一部を記録している	53	217	75	14	22	1	3	385
記録していない	1	23	27	10	5	0	5	71
合計	62	298	133	27	35	7	9	571

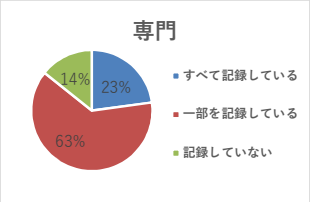


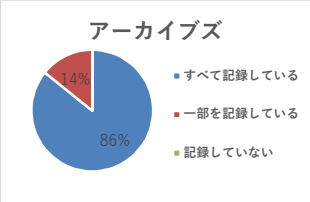


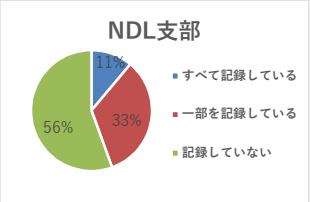








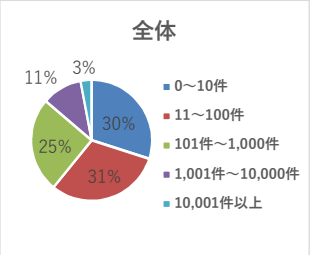


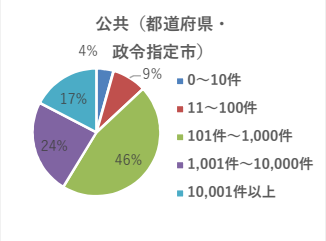


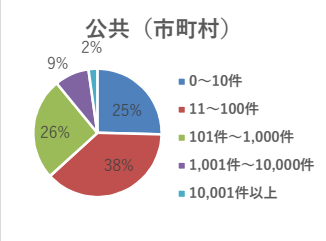
令和元年度のレファレンス・サービスの内容の記録件数

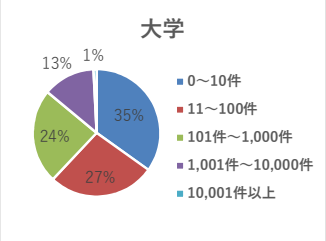
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
0～10件	2	67	45	19	13	0	7	153
11～100件	4	100	35	4	11	3	1	158
101件～1,000件	21	68	31	2	7	1	0	130
1,001件～10,000件	11	23	17	0	2	2	0	55
10,001件以上	8	6	1	0	0	0	0	15
合計	46	264	129	25	33	6	8	511

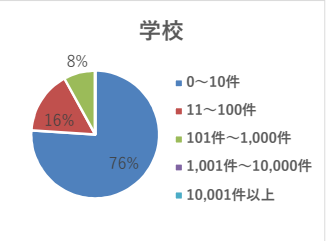
＊「すべて記録している」と回答した館の値は『Q1の受付件数』。「記録していない」と回答した館の値は『0』。

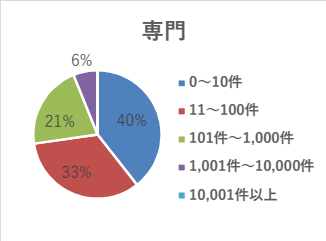


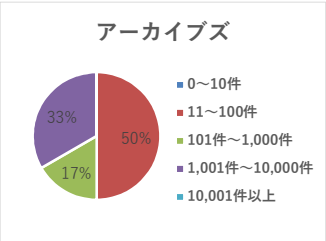


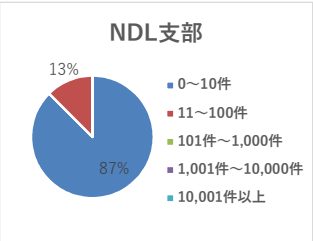






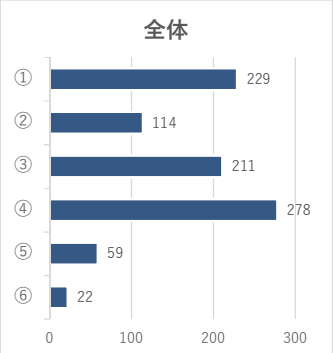


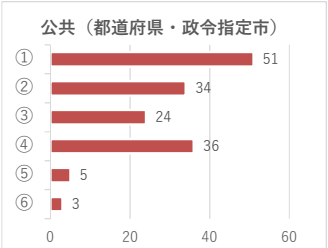


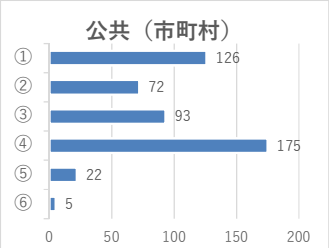


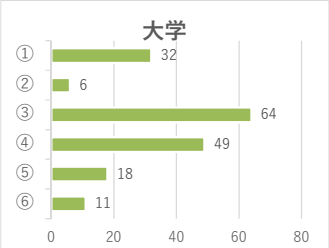
Q5　令和元年度のレファレンス・サービスをどのような方法で記録しているか

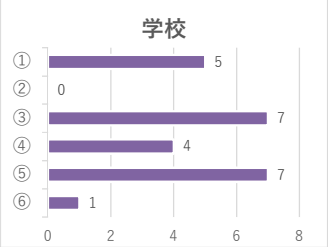
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
① レファ協のレファレンス事例データに登録している	51	126	32	5	13	1	1	229
② 自館の図書館システムで記録している	34	72	6	0	1	1	0	114
③ Excel や Word、Access 等のツールで記録している	24	93	64	7	15	5	3	211
④ 紙で記録しており、決まった様式や記録票がある	36	175	49	4	10	2	2	278
⑤ 紙で記録しており、形式は決まっていない	5	22	18	7	5	1	1	59
⑥ その他	3	5	11	1	1	0	1	22

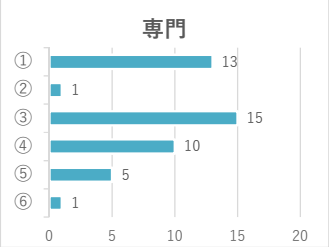


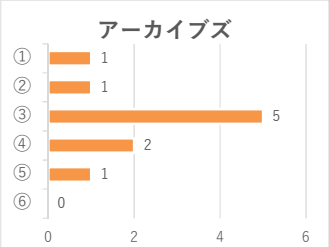


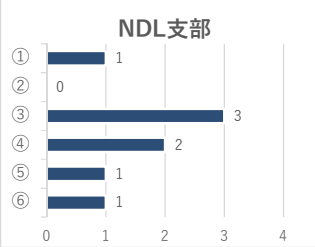












「その他」内容　96館

公共（都道府県・政令指定市）（3）	県のレファレンスデータベースに登録
	グループウェア
	クイックレファレンスは件数のみ紙に記録している。
公共（市町村）（4）	県のレファレンスデータベースに登録（2）
	ノートに記録し、事例によってシステムで記録している。
	件数のみの記録
	一部図書館年報へ掲載
大学（9）	自機関の情報交換ツールにてスレッドを立てて記録している。レファ協に上げる価値があると思われる案件のみレファ協に登録している。
	webサイト（wordpress)に記録、公開している。
	グループウェア内掲示板で情報共有
	形式等は決まっていないが、係内で情報共有するのが望ましい事例について電子的に記録している。
	Excel や Word、Access 等のツールもしくは形式の決まっていない紙での記録だが、形式を定めていない。
	紙および担当メールアーカイブに保存
	メールのプリントアウトやFAXをそのまま保存
	担当した職員が保管しているケースがある。
	一部は件数のみExcelでカウントしている。
学校	図書館日誌に項目を設けて簡単にメモしている。レファ協に登録できそうなもののみ決まった様式の紙に記録している。
専門	メールでの問い合わせなどは、そのまま保存している。
支部	汎用性がある者はレファ協DBに登録し、それ以外は担当者にメールで共有

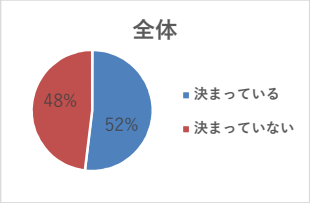
図書館システム

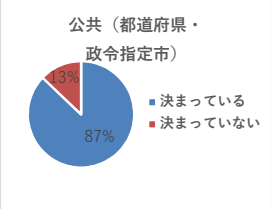
公共（都道府県・政令指定市）（28）	NTTデータ九州 NALIS（8）
	NEC LiCS - WebII（8）
	NEC
	富士通 iLisfiera（5）
	富士通 iLis
	富士通 iLiswing V4
	日立 LOOKS-i
	インフォコム infoLib
	独自システム（2）

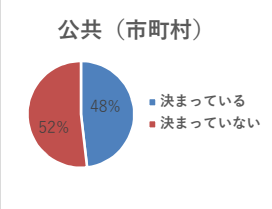
公共（市町村）（59）	京セラ丸善 ELCIELO（17）
	NEC Lics-Re2（6）
	NEC LiCS - WebII（5）
	NEC Lics-Re
	富士通 iLiswing V3（3）
	富士通 iLiswing
	富士通 iLisfiera（2）
	富士通 iLisfiera V3（2）
	富士通 iLisfiera V3.5
	富士通 iLisfiera V3L02
	富士通 iLis（2）
	富士通 WebiLis
	日立 ADWORLD（5）
	NTTデータ九州 NALIS（3）
	サン・データセンター CLIS（3）
	サン・データセンター CLISver3.1（2）
	サン・データセンター CLISver3.0
	サン・データセンター CLISver3-CMS
	三菱 MELIL
	システムインナカゴミ LMO
大学（6）	NEC E-CatsLibrary（3）
	NTTデータ九州 NALIS
	日本事務器 ネオシリウス
	独自システム
専門	J-DAK オンライン版全国商工会議所関係資料
アーカイブズ	独自システム

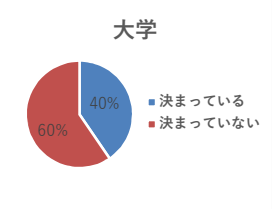
Q6　レファ協の担当は決まっているか

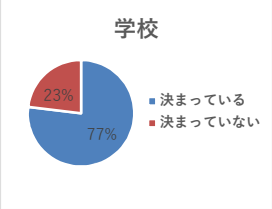
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
決まっている	54	145	55	20	19	3	2	298
決まっていない	8	156	81	6	16	3	6	276
合計	62	301	136	26	35	6	8	574

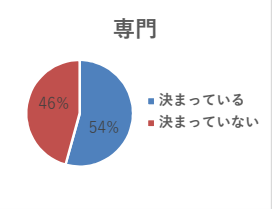


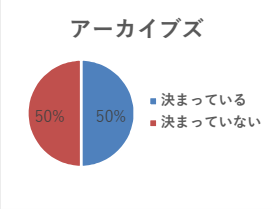


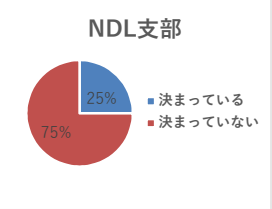






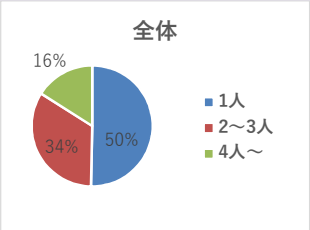


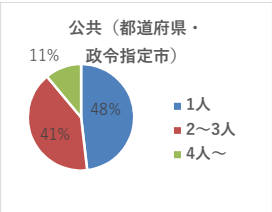


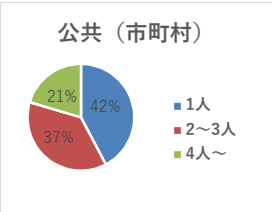


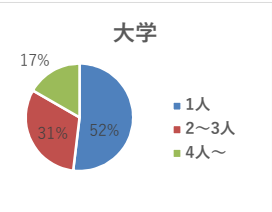
担当者数

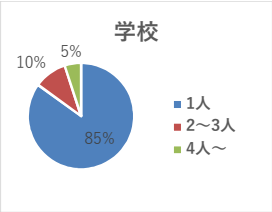
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
1人	26	60	28	17	13	3	1	148
2～3人	22	53	17	2	4	0	1	99
4人～	6	29	9	1	2	0	0	47
合計	54	142	54	20	19	3	2	294

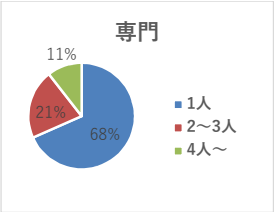


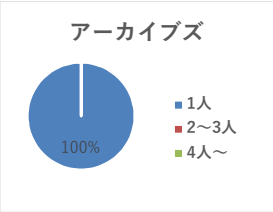


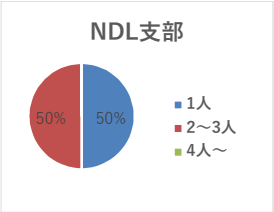






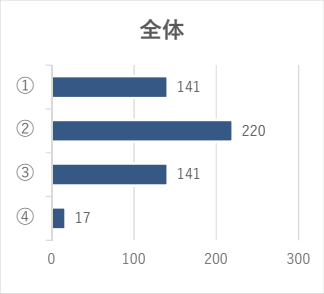


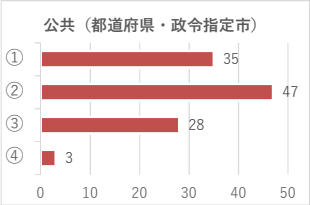


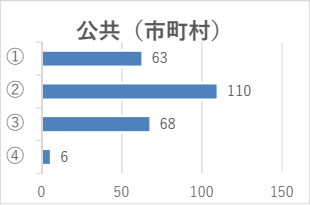


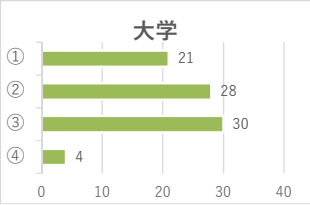
Q7　レファ協担当者の業務

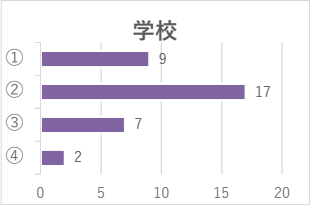
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
① 館内のデータ登録・公開のスケジュール管理等のとりまとめ業務	35	63	21	9	11	1	1	141
② データの登録・公開等の実務作業	47	110	28	17	17	0	1	220
③ レファ協事務局からのお知らせを館内へ展開する等の事務的な作業	28	68	30	7	5	1	2	141
④ その他	3	6	4	2	1	1	0	17

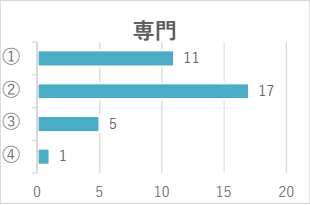


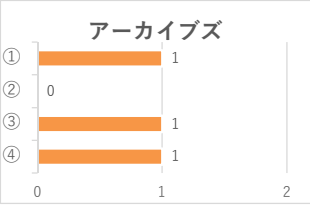


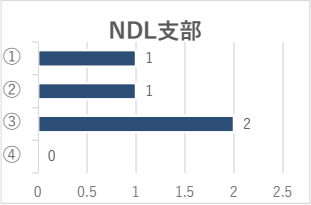








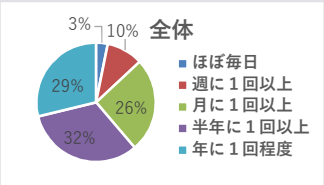


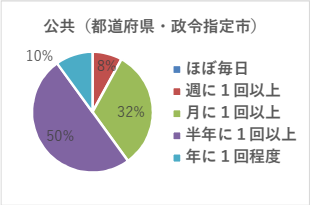


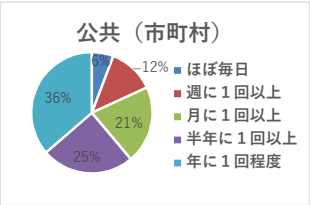
「その他」内容	17館
公共（都道府県・政令指定市）（3）	データ登録・公開等は，担当者も含めたの調査相談係員全員で分担して行っている
	登録するデータの記入方法を統一するため、レファレンスの記録方法に関するマニュアルの作成・改訂を行っている
	入力フォームにあわせるための作業
公共（市町村）（6）	レファ協に関する全般
	レファレンスに関する業務全般
	レファレンス受付様式の作成、利用者への案内
	レファ協へのデータ登録、アンケート回答等
	市内館の取りまとめ
	令和元年度は行っていない。
大学（4）	学内の調整
	機関登録はしたものの、他登録まで手が回っていないのが実情
	加入から日が浅く具体的な業務を定めていない
	現在実際の業務は行っていない
学校（2）	レファ協の活用や事例登録をよびかける
	担当は決まっていますが、現状何もしていない
専門	データ登録は事例担当者が入力。
アーカイブズ	調査回答、レファレンス対応、古文書のデータ収集、登録等を行っている

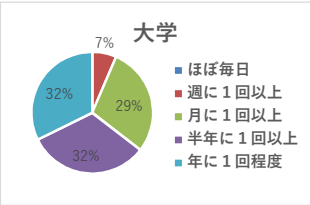
Q8　レファ協にレファレンス事例データを登録する頻度

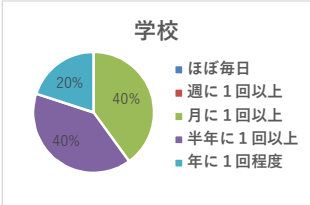
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
ほぼ毎日	0	7	0	0	0	0	0	7
週に１回以上	4	15	2	0	1	0	0	22
月に１回以上	16	25	9	2	4	1	0	57
半年に１回以上	25	30	10	2	4	0	1	72
年に１回程度	5	44	10	1	4	0	0	64
合計	50	121	31	5	13	1	1	222

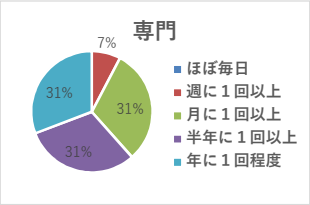


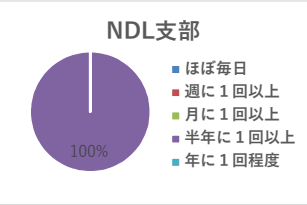






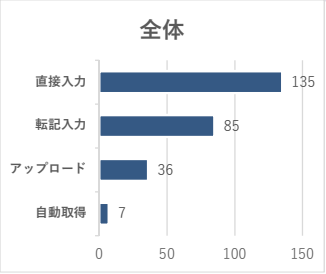


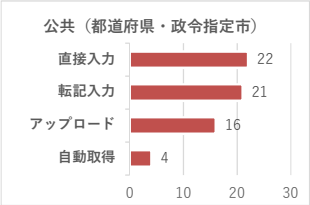


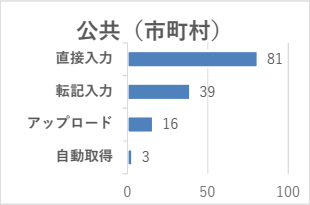


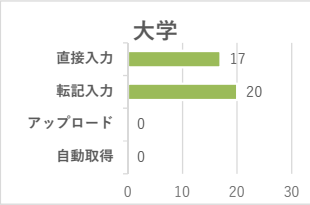
Q9　レファ協へレファレンス事例データを登録する方法

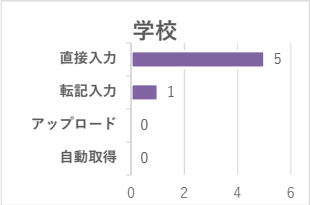
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
レファ協で直接入力	22	81	17	5	8	1	1	135
別の記録媒体から転記入力	21	39	20	1	4	0	0	85
別の記録媒体から作成したXML 又は CSV 形式のファイルをアップロード	16	16	0	0	4	0	0	36
自館システムサーバーにあるデータをレファ協の自動取得機能を使用して登録	4	3	0	0	0	0	0	7

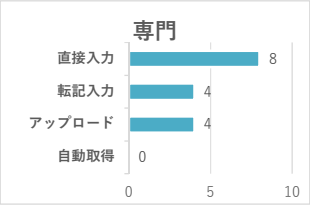


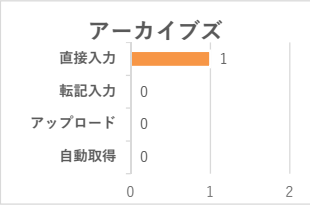


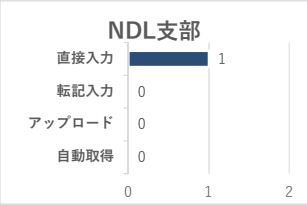












Q10　レファ協に登録するデータを選別している場合の選別基準

公共（都道府県・政令指定市）　45館

ガイドライン（3）	「レファ協事業データ作成・公開に関するガイドライン」を参考に選定している。例えば、繰り返し聞かれる質問、他の質問に応用できそうな事例、県ならではの事例等。
	実際に回答したレファレンス事例の中から、「レファレンス協同データベース事業データ作成・公開に関するガイドライン」「2.2.1　レファレンス事例データには、どのような用途があるか」を参考に、用途に合致するものを選定する。（例：繰り返し聞かれる質問、他の質問に応用できそうな事例、県ならではの事例等）実際の事例を元に、質問及び回答内容の一般化・抽象化を行い登録し、公開事例とする。
	レファレンス協同データベース事業データ作成・公開に関するガイドラインに準拠
ガイドライン/内容から	レファ協の公開に関するガイドラインに沿ったもの。地域に関係するもの。
プライバシー（3）	個人情報が含まれないもの
	質問、回答ともに個人情報保護の観点に触れる場合等。
	質問者のプライバシーを保護するなどをした「公開基準」を含む「レファレンス事例作例・公開マニュアル」を定めている。

プライバシー/内容から（9）	郷土関係のレファレンスから選んでいる。個人が特定されるようなもの（ご先祖調べ等）は対象外としている。
	相談者が特定されないもの。後日、同様の質問があるかもしれないもの（郷土など）。
	個人情報を含むもの、簡潔な回答、複写申し込み以外のもの
	レファ協に未登録のテーマであるもの。個人情報が含まれないもの。レファレンスの内容で人物が特定されないもの。
	質問者が絞られるような質問ではないか（先祖調査など）。他のレファレンスの参考になるもの。
	個人が特定されない事例。また、質問または回答が、登録済の事例に同一のものがないこと。
	簡易なもの調査記録が不十分なもの、質問者のプライバシーに関するもの、質問者等が非公開を希望するものは除外している。
	自館ホームページで公開した事例を原則そのままレファ協へ転記して登録・公開しているが、自館ホームページで公開するにあたっては次の選定基準で選定している。 (1)回答プロセスが明確なもの　(2)調査研究に役立つもの　(3)利用者の興味関心を引きそうなもの　(4)図書館の広報につながるもの ただし、次のものを除く。 (1)個人的な事例、質問者が特定できる内容のもの　(2)情報源の信用性が低いもの　(3)既に類似事例が登録・公開されているもの
	次のいずれかに当てはまる事例につき、入力を行う。 1　探索過程において参照資料が二つ以上に及んだ事例。 2　県に関係する事例。 3　未解決の事例。 4　1～3に該当しないが、同一の質問が今後寄せられると思われる事例やクイックレファレンス事例。（時間をかけずにすぐ回答できるもの、資料の所蔵確認、基本的な辞書・事典データベース、レファレンスツールですぐ答えられるものなど） ※途中で調査を打ち切った事例、キャンセルになった事例、質問者が特定されるおそれがある事例は入力しない。 ※一般的でない人物・事件についての新聞記事索引や用語を基本的な辞書で引いただけのクイックレファレンスなど、不特定多数に公表しても内容・調査方法ともに参考にならない事例は入力しない。
内容から（24）	（2館）郷土に関する事例
	郷土に関する事例を中心に選んでいる。
	郷土に関する質問で興味深いもの。既存のデータと重複しないもの。
	郷土に関するレファレンスで、担当者が公開に相応しいと判断したもの。一般レファレンスについては、レファ協に類似事例がなく、担当者が公開に相応しいと判断したもの。
	地元に関する内容。時宜を得た内容。類似した例のないユニークな内容。
	参考資料として複数のレファレンスツールを使用したもの。
	図書館等におけるレファレンスサービス及び一般利用者の調査活動の役に立つもの ・ある分野を調査する際の基本的な資料やサイトがわかる ・ある事例を調査する際に、確認すべき資料やサイトがわかる ・有用なツールの紹介 ・新たな事例 ・これまでの事例に追加となる内容がある ・郷土の事例など独自の事例と判断されるもの ・過去の事例でも、現在も回答プロセスなどが有効なもの　など
	他の図書館や、一般の方に役立てていただけると思われるものを選んでいる。
	自館、及び他館の今後のレファレンス業務の参考になること。図書館で受けているレファレンス事例でPRをしたいもの。
	解決にたどり着いた事例や参考文献を提示できた事例。他館でも参考になりそうな事例。
	有用だと思われる事例。共有した方がよいと思われる事例。未解決事例のうち、有用だと思われるもの。
	自館や他館の参考になる回答かどうか（簡易すぎる回答は登録しない）
	毎月、作成したレファレンス記録票を館内で回覧して選別している。基準は、質問又は調査内容が興味を引くものであることで、調査過程が入力されているものを優先している。
	同様の質問があることが予想されるもの。他の質問にも応用できる資料や調査方法を用いているもの。当館の所蔵資料や図書館サービスの広報になるもの。
	繰り返し聞かれそうなもの、典型的なもの、記録に残しておきたいもの、将来の分析対象になりそうなもの、追加情報の発生が見込まれるもの
	同様の調査が発生しそうなもの。一般の利用者が興味をもちそうなもの。
	公開を前提としているため簡易なものは除いている。類似の照会が見込まれるもの。利用価値の高いレファレンスツールや地域資料及びデータベース等を使用したもの。当館で作成した目録類を使用したもの。
	調査に時間を要したもの、他でも利用がありそうなもの、当館でなければ調査できないもの（郷土関係等）など。
	既存の質問と重複が無く、今後参考として活用できそうな事例
	①レファ協に事例登録がないもの
	館内の利用案内やクイックレファレンスについては、原則登録していない。
	書架案内レベルのものは登録しない。先祖調べは登録しない。
	以下を除いたデータを登録している。謝絶／複写依頼／所蔵確認のみ
その他（5）	自館作成のガイドラインに基づく
	利用者が公開を希望されない場合を除く。
	自館システムにおいて一般公開可能な形に編集を行ったもののみをレファ協に登録している。
	原則として自館HPにアップロードしているものと同じ事例を選んでいる。
	実際のレファレンス質問のうち、一般利用者に公開すべき事例

公共（市町村）	117館
ガイドライン/内容から	自館データに関しては選別はせず、登録をしている。公開データに関してはガイドライン「一般公開の条件」に留意して公開を行っている。
プライバシー（8）	（4館）個人に関わる情報が特定されないもの
	個人情報が多く含まれているかどうかで選別している。
	余りにも個人に関わり、一般公開できないものは選別している
	先祖調査など個人的な内容は登録しない。
	総合的に判断（個人情報の有無など）
プライバシー/内容から（6）	（2館）郷土に関する事例。再度レファレンスがありそうな事例。質問者が特定されないもの。
	内容に、個人情報や誤った情報が入っていない。参考文献やプロセスが整理されている。主に地域資料を中心に紹介する。
	所蔵調査・所蔵機関調査は時間がかかる場合レファレンスとして受付するが、所蔵先を答えて終了する場合は入力していない。個人の先祖に関する、個人名を入力しないといけないものは除外している。
	書架案内、クイックレファレンス、個人情報が関係するレファレンス事例は未入力
	入力しない事例：プライバシーに関わるもの、著作権法の範囲を超えるもの、単なる所蔵調査等簡易なもの、特定企業・商品等の宣伝に該当するもの、調査過程・典拠が確認できないもの、図書館事務取扱要綱に該当するもの。
内容から（98）	（18館）地域（郷土）に関する事例を登録する。
	（9館）郷土に関するレファレンスを中心に登録している。
	（8館）クイックレファレンス以外。
	（４館）郷土に関するレファレンス。他の問い合わせの参考となるもの。
	（2館）郷土に関する事例、他館でも参考になるような事例の登録
	（2館）郷土に関する事例で、繰り返しレファレンスがあると予想されるもの
	（2館）利用案内やクイックレファレンスを除いたもの
	（2館）他の図書館の役に立ちそうなもの。
	地域に関するもの、他館での登録事例がないもの等
	地域に関する内容のもの。キーワード検索で簡単には見つからなかったもの。おすすめ本紹介したもの。
	郷土に関する事実調査の事例や、事実調査のうちレファレンス協同データベースに類似のものがない事例を選別している。
	登録済レファレンスデータと内容が同一でないもの。郷土・地域に関するレファレンスは優先的に登録。
	まだ登録のない事案。市に関する事案。
	郷土に関する質問。レファ協に登録されていない事項で、調査に時間がかかった質問。
	自館独自のレファレンス（郷土のもの）や探すのに苦労したケースは登録するようにしている。
	郷土関係。未解決で回答を求めたい場合。
	郷土、調査が継続するもの。文献複数紹介の場合。
	地域ならではの内容。レファレンスそのものに興味をもってもらえそうなもの。定番となりそうなもの。話題性のあるもの。
	郷土に関するものを選別し、復元して登録予定。
	郷土に関するレファレンス。有効で適切な資料の紹介など。レファ協にアップされていないレファレンスであることなど。
	他館と共有できそうな内容及び地域性のあるレファレンス(他館では調査しにくい内容)
	今後も類似のレファレンス申込が見込めるような事例。郷土に関する事例。
	複数の資料を用いた調査であること。地域情報に関する調査については簡易なものであっても登録するように意識している。
	将来的に、類似したレファレンスを受ける可能性があるもの。調査結果が、図書館資料のみにとどまらず多岐にわたるもの。地域資料を活用したレファレンスだったもの。
	クイックレファレンスは登録しない。地元に関する主題を重視。
	くり返し質問がある地域に関するレファレンスを中心に、自館のシステムやデータベースの検索でヒットせず、直接資料にあたって調査した事例を優先的に登録している。
	明確な基準はないが、本図書館で蓄積している事例から郷土関係の事例を主に選び、再度調査内容を精査・修正を加え、決裁後に公開することとしている。
	データを登録していないが、郷土資料についてのレファレンスは重要だと考える。
	今後も、同様の相談が寄せられる可能性のあるもの。回答プロセスや参考資料などに、他のレファレンス事例でも応用できそうな部分があるもの。
	似た内容のレファレンスを受けたときに役に立ちそうなものを優先的に入力
	文献調査と事実調査を登録している。
	希望のタイトル名が分かっている資料の、単なる所蔵有無の回答は、基本的に登録しない。
	簡単な所蔵調査以外は極力入力するようにしている。
	他の利用者にも有用な事例であると判断した場合に登録している
	自館で受付けたレファレンスのうち、同一自治体内の図書館の参考となるもの、市民の参考となるもの。
	全国の図書館で情報共有が必要と思われる特色がある事例のみ登録
	公開するに値する内容を伴うもの（単に1冊事典を紹介して解決したようなものは載せていない）
	レファレンス協同データベースに登録していない種類を選んでいる。
	時事的なもの、問い合わせが多いもの、地域性のあるもの、未解決事例、定番事例、質問者が特定されないもの
	解決までに時間を要したもの。
	公開に値するデータかどうか（テーマ・回答の質）
	同じ質問がまた出された場合、回答がだせるかどうか。
	簡易的な所蔵調査・文献調査（クイックレファレンス）は除外し、調査時間をある程度要し、再現性のあるレファレンスを登録している。

	基本的にはスタッフより提出される記録表に残された事例であるが、回答のためにある程度の手順や時間を要した事例がメインである。
	他図書館でのレファレンスサービスの参考になるかどうか。また、自館では未解決で、他館からの情報を得たい場合。
	今後のレファレンスで役立ちそうな事例、情報共有しておきたい事例、解決、回答までに時間を要した事例、郷土に関する事例を中心に登録
	回答内容やプロセスがはっきりしているもの、参考資料が多いものを優先している。
	誰もが同じルートで回答できる事例以外
	調査過程がある程度わかるもの。回答完了（未完成でない）もの。先祖調査など個別的すぎないもの。
	自館資料だけでなく、ウェブデータベースなど複数のレファレンスツールを使用したもの、市の郷土や行政に関するもの、解決済みの事例等を優先している。
	クイックレファレンスではなく、ある程度時間や労力を要したもの、同じレファレンスが今後もありそうなもの
	基準について明文化されていないが、簡易な事例については登録を行っていない。
	特に基準はなく、選別もしていないが、登録するほどの内容ではないと判断している
	データベースに同様の事例がないもの。地域性が少なく、他府県のユーザーにも参考になるもの。
	自館や他館で再度依頼がありそうな内容のもの。回答内容がある程度まとまっているもの。
	質問者からの回答に時間がかかったもの（スムーズな回答が難しいもの）を登録
	利用案内、配架場所を聞かれたようなもの以外
	当館で1次資料を所蔵していること
	一般公開するデータのみ。今後は対応中のデータ等も登録予定。
その他（4）	質問者に、レファ協に登録（公開）することの同意を得たか。
	自館で紙媒体に記録をつけたものについては、基本的に全てレファ協に登録している。
	中央図書館に内容を照会している。
	当館のレファレンス月報に載せたものを登録している。

大学	40館
プライバシー	質問者が特定できてしまうような事例ではないか。
プライバシー/内容から（3）	質問者から登録について快諾を得られていること。質問内容から質問者を類推されない普遍的な事例であること。同じ質問がレファ協に登録されていないこと。本学に関する事例。
	登録対象に選定しない基準を設けている。
	利用相談の内容のうち、データ共有・公開により広く利用者の援助となる知識の流通に資するものは、国立国会図書館レファレンス協同データベースに登録する。 ・クイックレファレンスなど単純な所蔵資料等は除く ・既に登録されたデータと重複した内容は除く ・特殊事例、個人情報に関する内容なものは除く
内容から（30）	（4館）他館の参考となるような事例
	（2館）クイックレファレンスは登録していない
	（2館）クイックレファレンス以外で、他館でも役立ちそうな事例。
	（2館）今後のレファレンスの参考になるかどうか
	（2館）レファ協に登録されていない事例
	学外に公開できる普遍的な事例は少ない。館内レファレンス担当者の情報共有に使う（同様のレファレンスを受けた場合の参考用として）。レファレンス担当者や、学修サポーターの新人研修、事例研究にも役立つ。
	今後のレファレンス調査に活用できる事例。当館のコレクション等に関する事例。
	調査事項に汎用性があるかどうか。情報として学内の教育研究に有益であるどうか。参考資料、調査法等に特殊性があり、公開することに意義があると考えられるもの。
	今後の業務において記録しておいた方がいいと判断したもの。
	質問件数の多さ。より多くの方に参考になる質問かどうか。
	内容が一般的かどうか
	郷土に関すること、貴重資料に関すること、繰り返し聞かれること、完全な回答に至らなかったもの、調査に時間をかけたもの
	特に基準が設けているわけではありませんが、他機関にも参考となると思われる事例や、本学の特色が出た事例は登録するように心掛けている。
	登録しない事例をマニュアル化している。 １．本学所蔵の有無のみの所蔵調査や特別なプロセスを必要としなかった事例。 ２．出版者や出版年などの調査で、特別なプロセスを必要としなかった事例。 ３．調査種別が「その他」に該当する事例。 ４．他機関などから雑誌記事掲載確認依頼があり、調査した事例など。 ５．判断に迷うものは上長に相談する。
	利用案内やレファレンスを除いたもの
	特に苦慮した事例
	既登録データに類似のものがないこと。クイックレファレンスや利用案内は除く。
	レファレンス内容としてかなりの調査を必要としたもの、興味深い内容のもの、何らかの気づきを必要としたもの等
	容易に回答することができず他機関などにも調査依頼を行ったもので、学外にも公開してさしつかえないと判断したもの。
	回答プロセスや参考資料が明示されており、他機関や一般利用者にとって有用なもの。 本学の歴史や所蔵コレクションについての内容を含み本学の広報に資するもの
	公開の必要がない内々の情報まで登録しないように選別している。
	専門性のある大学の図書館として特色ある内容かどうか
	基本的にクイックリファレンス以外は登録している。特に授業課題で繰り返し、問い合わせがある事例については登録している。

内容から/その他	カウンターで即時回答できなかったもの。解決済みのもの。学外者からの質問分は除く。
その他（5）	現在、レファ協には、調べ方マニュアルにのみ、次のデータを登録している。図書館TA（Cuter）作成の学習ガイド
	利用者へ依頼時にレファ協へ登録してよいか確認しており、許可が得られたもののみ登録
	原則、レファレンス回答として作成したものを登録している。
	学内書式、メールにて申し込みがあったレファレンスのみをレファ協へ登録している
	学内システムに登録し、公開されているもの

学校　8館

内容から（4）	クイックレファレンスでなく普遍的なもので、外部の人に役立ちそうなもの
	できる限り複数のツールで回答根拠を示している案件を事例登録している。
	既に登録済みの事象は省き、なるべく未登録分野のものを登録するよう選別を行っている。
	自館で回答できない・もしくは回答したがすっきりしないもの
内容から/その他（3）	自校データの場合は、今後・あるいは他校でも類似の質問がありそうなもの、回答するまでに手間暇がかかったもの。電子掲示板上での相互レファレンスの記録は、ほぼすべて登録しており選別していない。
	質問・回答内容が登録に値するか。質問者の了解を得られているか。
	類例がないもの かつ 管理職の了承が得られたもの
その他	今のところは調べ方マニュアルのみを登録している。

専門　13館

プライバシー	依頼者(利用者)のプライバシーを侵害する可能性があるかどうか等。
内容から（12）	クイックレファレンス以外の事例を登録
	クイックレファレンス以外。一般公開できるもの。参加館公開にして、他の館から情報がもらえそうなもの。
	以前と同じような質問は省き、今後の調査に役立ちそうな事例を登録している。
	多くの利用者に役立つようなものを選択している
	広域で参考になる内容であると考えられること
	汎用性があるもの、当館あるいは他の図書館で役にたちそうなもの。
	例えば、特定の資料について自館の所蔵状況を照会するのみのような回答は、汎用性がないとみなし登録していない。
	当館の専門に適い、利用者の要望が多いと思われるデータを優先的に登録している。
	当室の専門分野に係る事例で、他館と共有すべきと判断した事例を登録する。
	事実調査、文献紹介等を主に登録している。
	事実調査の登録に絞っている
	利用案内、OPAC検索補助などは載せない

アーカイブズ　4館

プライバシー/内容から	個人（質問者等）を特定できないもの。過去に同様の質問が登録されていないもの。過去に同様の質問の登録があっても、調べ方が参考になるもの。
内容から（3）	レファレンスが多いまたは多いと見込まれる事例を掲載する。
	文書館で受付した多くの利用が予想されるレファレンス
	2週間に1回（1件）、内容が複雑で問い合わせ回数が反復するもの、地域史の問い合わせとして特徴的なもの等を館内ミーティングにより選択。

NDL支部　1館

内容から	レファレンス内容に、汎用性があること。タイトル検索だけではヒットしないもの。図書館の蔵書だけではなく、自機関のHPや他のDBを参照する必要があるもの。

Q11　レファ協へのレファレンス事例データの登録を妨げる要因

全体	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような事例データがない	142	143	238	523
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	283	175	80	538
③ データを登録するために、事例（記録）の内容を確認することが手間である	171	219	114	504
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	98	166	225	489
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	131	217	155	503
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	52	112	312	476

公共（都道府県・政令指定市）	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような事例データがない	5	15	36	56
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	21	27	11	59
③ データを登録するために、事例（記録）の内容を確認することが手間である	23	30	7	60
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	10	20	26	56
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	13	22	20	55
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	9	17	31	57

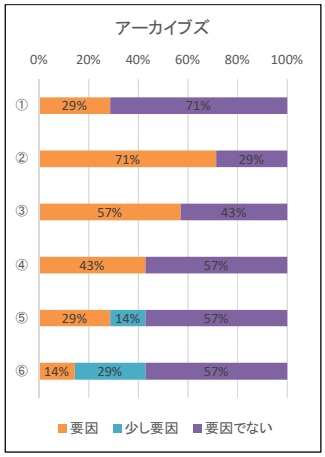
公共（市町村）	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような事例データがない	57	77	139	273
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	144	100	39	283
③ データを登録するために、事例（記録）の内容を確認することが手間である	85	126	57	268
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	42	94	124	260
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	70	122	76	268
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	25	70	156	251

大学	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような事例データがない	53	35	40	128
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	72	39	19	130
③ データを登録するために、事例（記録）の内容を確認することが手間である	40	46	33	119
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	31	38	47	116
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	32	53	36	121
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	10	16	88	114

学校	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような事例データがない	15	8	2	25
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	18	4	2	24
③ データを登録するために、事例（記録）の内容を確認することが手間である	9	5	4	18
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	5	8	6	19
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	7	9	4	20
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	3	3	12	18

専門	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような事例データがない	8	7	15	30
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	20	5	6	31
③ データを登録するために、事例（記録）の内容を確認することが手間である	9	11	9	29
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	6	6	16	28
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	6	9	14	29
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	3	4	19	26

アーカイブズ	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような事例データがない	2	0	5	7
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	5	0	2	7
③ データを登録するために、事例（記録）の内容を確認することが手間である	4	0	3	7
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	3	0	4	7
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	2	1	4	7
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	1	2	4	7



NDL支部	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような事例データがない	2	1	1	4
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	3	0	1	4
③ データを登録するために、事例（記録）の内容を確認することが手間である	1	1	1	3
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	1	0	2	3
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	1	1	1	3
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	1	0	2	3

Q12　レファ協への調べ方マニュアルデータの登録を妨げる要因

全体	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような調べ方データがない	227	131	140	498
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	278	136	68	482
③ データを登録するために、登録する調べ方の内容を確認することが手間	182	163	99	444
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	116	136	182	434
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	148	161	139	448
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	50	91	287	428

公共（都道府県・政令指定市）	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような調べ方データがない	18	10	26	54
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	27	18	9	54
③ データを登録するために、登録する調べ方の内容を確認することが手間	21	18	12	51
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	14	18	18	50
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	15	19	17	51
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	6	15	30	51

公共（市町村）	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような調べ方データがない	115	74	69	258
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	141	75	32	248
③ データを登録するために、登録する調べ方の内容を確認することが手間	88	95	47	230
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	53	77	94	224
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	78	85	69	232
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	27	54	140	221

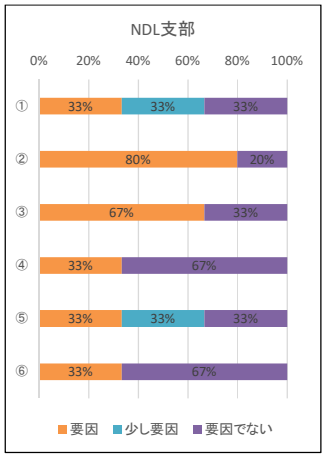
大学	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような調べ方データがない	62	31	31	124
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	69	32	21	122
③ データを登録するために、登録する調べ方の内容を確認することが手間	48	32	29	109
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	31	29	49	109
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	37	38	37	112
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	8	14	86	108

学校	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような調べ方データがない	15	6	2	23
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	15	5	1	21
③ データを登録するために、登録する調べ方の内容を確認することが手間	9	7	4	20
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	8	5	5	18
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	8	7	4	19
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	4	2	12	18

専門	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような調べ方データがない	13	7	9	29
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	17	6	3	26
③ データを登録するために、登録する調べ方の内容を確認することが手間	11	10	4	25
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	6	7	11	24
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	7	9	9	25
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	3	5	14	22

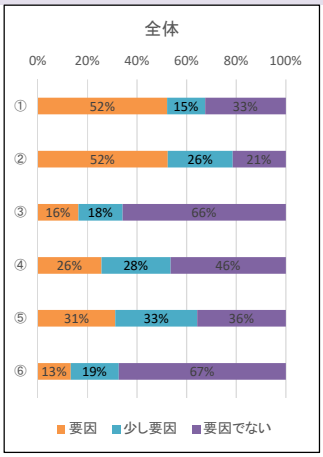
アーカイブズ	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような調べ方データがない	3	2	2	7
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	5	0	1	6
③ データを登録するために、登録する調べ方の内容を確認することが手間	3	1	2	6
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	3	0	3	6
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	2	2	2	6
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	1	1	3	5

NDL支部	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような調べ方データがない	1	1	1	3
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	4	0	1	5
③ データを登録するために、登録する調べ方の内容を確認することが手間	2	0	1	3
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	1	0	2	3
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	1	1	1	3
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	1	0	2	3



Q13　レファ協への特別コレクションデータの登録を妨げる要因

全体	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような特別コレクションがない	250	73	156	479
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	225	113	92	430
③ 特別コレクションとレファレンス・サービスの担当が異なるため、連携が取りにくい	64	69	257	390
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	101	110	183	394
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	127	134	145	406
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	52	76	264	392



公共（都道府県・政令指定市）	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような特別コレクションがない	18	5	30	53
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	16	16	15	47
③ 特別コレクションとレファレンス・サービスの担当が異なるため、連携が取りにくい	5	11	28	44
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	10	16	20	46
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	12	15	20	47
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	6	11	29	46

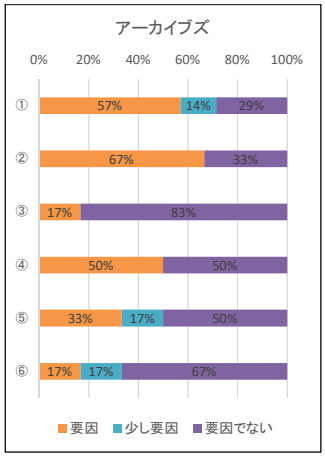
公共（市町村）	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような特別コレクションがない	151	37	63	251
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	114	62	40	216
③ 特別コレクションとレファレンス・サービスの担当が異なるため、連携が取りにくい	30	32	134	196
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	47	59	92	198
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	66	71	69	206
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	28	40	129	197

大学	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような特別コレクションがない	45	19	50	114
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	58	26	26	110
③ 特別コレクションとレファレンス・サービスの担当が異なるため、連携が取りにくい	23	18	62	103
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	27	24	51	102
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	30	33	41	104
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	10	15	78	103

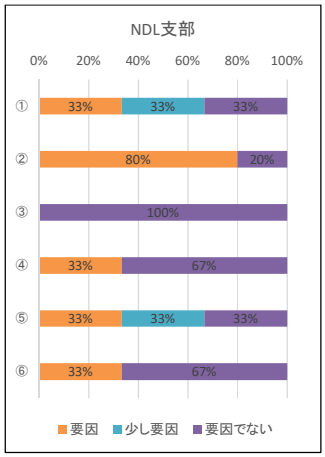
学校	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような特別コレクションがない	18	3	2	23
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	13	2	4	19
③ 特別コレクションとレファレンス・サービスの担当が異なるため、連携が取りにくい	3	2	12	17
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	6	4	6	16
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	7	4	5	16
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	3	1	11	15

専門	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような特別コレクションがない	13	7	8	28
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	16	7	4	27
③ 特別コレクションとレファレンス・サービスの担当が異なるため、連携が取りにくい	2	6	13	21
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	7	7	9	23
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	9	9	6	24
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	3	8	11	22

アーカイブズ	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような特別コレクションがない	4	1	2	7
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	4	0	2	6
③ 特別コレクションとレファレンス・サービスの担当が異なるため、連携が取りにくい	1	0	5	6
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	3	0	3	6
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	2	1	3	6
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	1	1	4	6



NDL支部	要因	少し要因	要因でない	合計
① 登録するような特別コレクションがない	1	1	1	3
② 担当者（職員）が少ない、または他の業務で多忙である	4	0	1	5
③ 特別コレクションとレファレンス・サービスの担当が異なるため、連携が取りにくい	0	0	3	3
④ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が負担である	1	0	2	3
⑤ データベースへの入力作業そのものが負担である	1	1	1	3
⑥ レファ協への登録に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	1	0	2	3



Q14　その他レファ協への登録を妨げる要因

公共（都道府県・政令指定市）　10館

レファレンス事例（2）	自館の図書館システムをカスタマイズした事例データベースを活用しており、レファ協との併用・登録は煩雑である。
	質問者の特定につながる可能性がある
調べ方マニュアル・特別コレクション（3）	「調べ方マニュアル」と「特別コレクションデータ」は、そのものについてよく知らないので使ったことがない。
	No.12、13の調べ方マニュアルと特別コレクションデータは、当館では今のところ登録対象としてデータ提供を検討していない。「要因ではない」にチェックを入れている。
	調べ方マニュアルは、登録後も随時メンテナンスが必要であり、その更新作業が負担である。特別コレクションは、既に登録済みのため新たに登録するものがない。
特別コレクション（2）	（Q11-13補足）全体を通じて、登録の「妨げ」というよりも、手間がかかっていると解していただきたい。 （Q13に関して）特別コレクションが年々増えるものでもないので「妨げ」により登録数が少ないわけではない。
	「全国特殊コレクションリスト」の内容で十分のため
全体（3）	自館のホームページで検索可能
	一般に公開していない貴重資料が含まれること。
	最後に登録したのが2011年とかなり前のことであり、元々件数が少ないこともあって、レファレンス協同データベースへの意識があまり向いていない。

公共（市町村）　41館

レファレンス事例（15）	何が「レファレンス」にあたるのか、館内で統一できていない。
	レファレンスデータの公開について、調査依頼者にその都度許可を求めるのが難しいこと
	質問者に公開する了解を取る仕組みが出来ていない。
	基本的に個人的なレファレンス（個人情報を含む）が多いため。また、登録の可否について個別に承認をとることが困難なため。
	ほとんどのレファレンス案件が人海戦術等によりクイックレファレンス処理されており、利用者もその場で回答が得られなければ調査を望まない傾向が高い。調査希望がある場合も、リクエストとして受付し、関係資料を相互貸借で収集し、精査した資料を提供して終了となるケースがほとんどであり、それで不足を感じて調査依頼を行ってもほとんど参考文献が増えないため、事例とならない。また、自ら国立国会図書館や大学図書館を併用している利用者も多いため、難しい案件はそちらのレファレンスを利用している可能性を高い。
	担当職員数は少なくないと思うが、正規職員と会計年度任用職員、他の業務の量との兼ね合いもあって、レファ業務を統括する（そして登録する）担当者を決めることができていない。
	レファ協への参加が決定した後に登録にかかる手順やレファレンス様式を検討開始し、この検討が途中である。現行のレファレンス受付手順および様式では質問者に登録の同意を得ることが難しいため、新規に手順や様式を作成する必要がある。過去の質問者からレファ協への登録（公開）について強く拒否される事例があった。
	・個人情報等を省いて標準化する作業 ・都立図書館や国会図書館に自館で解決できずに依頼した場合、受付館としての事例として良いのか。 ・掲載データの更新等のメンテナンスの間隔等
	自館のレファレンスデータベースの運用が開始したばかりなのでそちらへの登録を優先している
	日々忙しい中で個々の職員が記録したレファレンスをアップロードできる内容にするために、調査過程を書き加えたり、参考文献に間違いがないか、もっと良い資料がないか、1件ずつチェックする手間がかかる。公開する以上はちゃんとしたデータを出したいので。
	レファレンス結果については、県立図書館が集計してレファレンス協同データベースに登録しているため。
	古いレファレンス記録はネット情報のみであったり、プロセスが書かれていなかったりするので、改めて検索（調査）している。そのため、時間がかかる。
	他職員が受けたレファレンスの情報が把握できていない。
	記録自体をしようとしない、レファレンス経験を共有しようとしない職員がいる
	正確性。資料の不足。
特別コレクション（6）	特別コレクションはどのような資料を指すのか分かりにくい。
	特別コレクションについては、まだ、全冊受け入れが完了していないため、完了後に登録予定。
	特別コレクションについては、市図書館デジタルアーカイブで公開している。
	特別コレクションについての自館の基準
	特別コレクションは全て登録済
	当館では、特別コレクションを登録していない。
調べ方マニュアル・特別コレクション（5）	Q12、13は登録を使用していないため、未回答としました。
	調べ方マニュアルデータや特別コレクションに馴染みがない。
	レファレンスサービス以外の調べ方マニュアルデータ、特別コレクションデータは担当が決まっていないため、登録の妨げになっている。
	「調べ方マニュアルデータ」及び「特別コレクションデータ」の活用がされていなかった。今後、活用していきたいと考えている。
	「調べ方マニュアルデータ」と「特別コレクションデータ」の登録方法が分からない。
全体（15）	登録基準を定めていない。
	レファレンス業務における事例の登録や活用に関わる担当者の不足。自館システム登録数約1600件のうちレファ協事例登録は約400件、うち約9割が一般室（レファ協主担当者所属）の事例。
	登録方法を担当者以外把握していない。
	登録のやり方がわかる職員がいない。
	過去に登録経験のある職員がほぼいなく、登録の方法が引き継がれていない。登録を行うまでの過程やマニュアルを整えたいが、そこまで至っていない。
	担当がいないため、登録方法がよく分かっていない
	担当者が決まっておらず、引継ぎも行われていないので、ログインできない状況です。
	システムを使いこなせていない
	登録をしたことがないので、作業内容が不明
	レファレンス協同データベース事業についての認識が不足しており、利活用すること自体ができていなかった。
	レファレンスデータの構築に協力できるまで館内の体制が整っていない。自館での記録が精一杯の状況である。
	最新の図書館システムでは、レファレンス協同データベースの入力フォームが出来ているようです。現在の当館のシステムでは、別に入力しなければいけないので、人と時間が必要です。職員が利用できる端末も不足している。
	登録作業が通常業務でルーチン化されていない。
	館内での研修の時間がとれない。
	業務として位置付けていないため

大学	22館
レファレンス事例（5）	レファレンス内容が多域にわたるため、どうしても登録前のフォーマット造りがなかなか標準化できない。
	共有に値する事例データはあるが、公開のためのフローが未整備なため。例えば、相談内容を明かされたくない依頼者への対応等。
	レファレンス質問としては、特定の文献について当館の所蔵あるいはILLを案内して利用者へ文献を提供する対応が多くを占めており、それらの一般的な事例については改めて対応の記録をとっていない。
	コロナ禍で図書館サービスの一部を制限していることから、レファレンスの事例がない。
	本学図書館で受けるレファレンスや相談は、図書館員自体が調査を行い、利用者が納得する回答を提供するものではなく、ほとんどが各学生が自力で目的の資料に行き着くための支援を行う形となっている。そのため、公開に適した回答を図書館自体が持たない場合が多く、回答事例としては、学生の調査の補助的な記録となってしまうことが要因の一つである。
調べ方マニュアル	調べ方マニュアルは更新が中心になっている。
特別コレクション（4）	Q13について、レファレンス協同データベースに特別コレクションを登録できることを知らなかった。
	特別コレクションの公開については既に自館のウェブサイトで公開済みであるため、レファ協にあらためて登録する必要性を感じない。
	特別コレクションは学内者・学外者共に利用を大幅に制限しており、認知の必要性が低いため登録していない
	Q13に関して、貴重書扱いのコレクションが多いため、書誌データが整ってない。
レファレンス事例・調べ方マニュアル	よく聞かれる事項についての調べ方案内（大学所属者向け）は、別途作成し、ウェブサイトに公開している。一般の利用者向けに役立つような事例は少ないため、手間をかけて登録するまでに至らない。
調べ方マニュアル・特別コレクション（2）	調べ方マニュアルデータや特別コレクションデータを有効活用しておらず、登録を業務に含めていない。
	調べ方マニュアルデータと特別コレクション登録について知りませんでした。
全体（9）	（3館）レファレンス協同データベースに参加した頃のスタッフが異動し、その後、うまく引き継ぎができていない。
	担当者が決まっていない。登録までの手順が定まっていない。
	本学図書館は司書採用ではなく、図書館に配属される職員は他部署への異動があるためレファ協業務に専従できない。また、他部署から図書館のカウンターに配属される専任職員においては、レファ協の認知度が低く、レファレンスそのもののスキルを持ち合わせていない。
	他の専門の担当者がいない、事例が少ない、また組織の改編等の影響で登録しないことが継続し、職員の異動や退職で引継ぎされていない。
	図書館システム上で利用者から回答まで管理・保存できるため、レファ協の登録が別作業となることが要因となっている（ローカル項目の入力など若干煩雑）
	レファレンス協同データベースへの登録を業務の中に位置づけていないこと
	館の方針として登録しないこととなった。

学校	4館
レファレンス事例	登録する前に、解決された同じような事例がないか検索するのに時間かかる。
全体（3）	そもそもの使い方がよく理解出来ていない。
	レファ協登録ページへのアクセスに手間がかかるので、開く気になれないことがある。
	図書館のPCがインターネットに接続されていない。

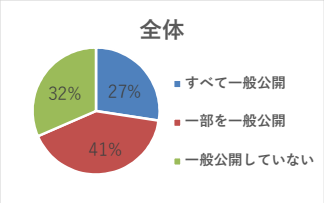
専門	3館
レファレンス事例	データを登録しようにも、調査資料が膨大なものもあり、入力で一日が終わってしまうようなものもある。日常業務を行っていると、手が回りきらないという面が大きい。
調べ方マニュアル・特別コレクション	Q12と13については未着手のため未回答。
全体	館内の登録ルール（表記の統一等）や登録及び公開に向けての館内手順等策定中のため。参加・登録したばかりのため、現在とりあえず登録した過去分のデータで実際に作業をしながら課題を抽出、確認・検討中。表記・登録ルールが決まったら、登録予定。

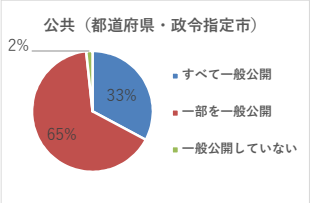
アーカイブズ	2館
レファレンス事例（2館）	質問者は、研究者やテレビ番組制作者も含まれるため、研究や番組放映に先立って掲載するのは避けたい。また、ファミリーヒストリーを調べるためのレファレンスは個人情報が含まれるため、掲載は避けたい。
	当館のレファレンスでは、参考文献・関連文献の紹介までは頻繁に行うが、回答までを明確に調査してお答えしている事例が少ない。そのため、レファ協に登録する場合、大抵再調査が必要になる。

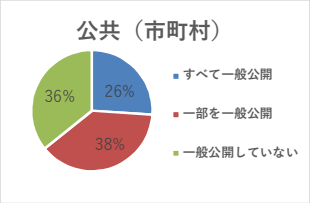
NDL支部	2館
特別コレクション	特別コレクションデータとは、どのようなものを指すのか？等用語や仕組みがよくわからない。国会図書館及び支部図書館で得られる主に行政機関の事例だけで足りている。
全体	データの蓄積はしていないが、閲覧をすることはある。

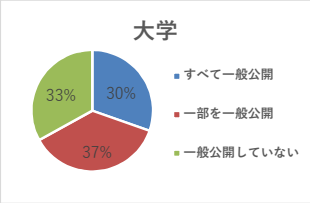
Q15　レファ協に登録したデータの一般公開状況

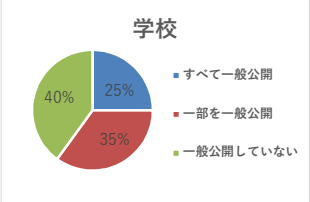
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
すべて一般公開	20	67	34	5	6	3	0	135
一部を一般公開	40	98	41	7	13	2	1	202
一般公開していない	1	92	37	8	12	2	3	155

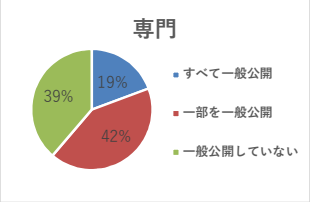


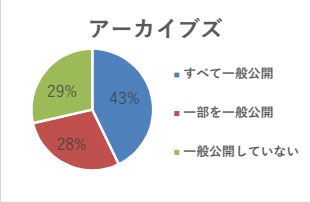


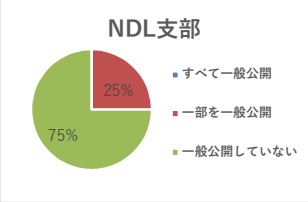












Q16　データを一般公開する基準

公共（都道府県・政令指定市）　29館

ガイドライン（7）	（3館）ガイドラインに準拠した公開の基準を定めている。
	（2館）「レファレンス協同データベース事業データ作成・公開に関するガイドライン」による。
	「レファレンス協同データベース事業データ作成・公開に関するガイドライン」を参考に、個人のプライバシー、質問者の特定化回避、表現（差別表現等）、著作権法等に十分配慮するとともに、当館マニュアルに基づき記載事項に必要十分な記述がされているかどうか、複数の職員による点検を行った事例を一般公開する。また、メールレファレンス申込み時に「事例公開を希望しない」と申し出のあった事例は登録しない。
	「公開に関するガイドライン」による。内容面での基準はない。
プライバシー（6）	（2館）個人情報に該当するか否か。
	個人が特定されるようなものは対象外としている。自館データの中からレファ協アップ用のデータを選別する時点で，一般公開を前提に選んでいる。
	個人情報など、公開に問題があるものは除く。
	質問者の公開、非公開希望。先祖調査など個人が特定される調査。
	人権上配慮が必要な資料である場合や質問者が特定されるおそれがある場合、事務用として記録する場合は「自館のみ参照」として登録している。
プライバシー/内容から（6）	解決済みの事例、個人情報を含まないもの。
	個人が特定されないもの。限定的すぎない事例。複数資料を参照した事例であること。
	地域、郷土資料に関するレファレンスで、その内容で個人・団体（個人情報）が特定されないもの。
	資料や情報が正しいか精査されたもの。クイックレファレンスではないもの。個人情報が特定されないもの。主に地域関連で、参照が多そうなもの。
	Q10と同じ　1.プライバシーを保護すること。 2.公序良俗に反しないこと。 3.差別表現など記述に問題のないこと。 4.著作権法など法律に抵触しないこと。 5.回答内容に関する典拠となる情報源を記載すること。 6.掲載ページの確認などの軽易なレファレンスは公開しないこと。
	・プライバシーを保護すること ・公序良俗に反しないこと ・差別表現など記述に問題がないこと ・著作権法など法律に抵触しないこと ・回答内容に関する典拠となる情報源を記載すること ・掲載ページの確認などの軽易なレファレンスは公開しないこと
内容から（7）	解決しているもの。他機関の紹介のみで終わっていないもの。
	地域のレファレンスを積極的に公開するようにしているが、特に基準はない。
	利用者が使用できないデータベースを使用している場合は一般公開しない。
	原則、公開としているが、調査内容に不備があり、修正が及んでいないものを非公開としている。
	単純な調査、似た内容がすでにある調査は自館公開のみにしています
	質問に対し的確に回答できているか。質問と回答の内容が、依頼者のみならず他の利用者にとっても有益か。
	①レファ協に事例登録がないもの ②郷土に関するレファレンスで地域性の高いもの ③回答に結びついたもので、汎用性が高いものや、専門的で有効性が高いレファレンス ④一般公開するレベルまで様式が整ったもの

その他（3）	公開可能な事例を登録することを基本としている。
	登録時の選別基準に則っている
	原則全てのデータを一般公開とする。外部から何らかの指摘があったものについては一般公開を参加館公開レベル・自館のみ参照レベルにする場合がある。

公共（市町村）　65館

プライバシー（19）	（8館）個人情報に関するものは公開しない
	（7館）個人が特定されないデータであること
	（2館）個人的な内容の質問以外
	個人情報が含まれないもの。個人が特定されないもの。誹謗中傷にあたるような不適切な表現がないもの。（現在は公開していませんが、今後公開を予定しています）
	一般公開できる事例のみを登録している。個人情報に触れる事例は登録していない。
プライバシー/内容から（6）	個人情報や間違った情報が含まれていない。参考文献や回答プロセスが整理されている。
	質問者が特定されない、十分な調査を経たもの、表現や書式が整ったもの
	個人情報が特定される可能性のあるものや、調査が未完または正確さに欠けると思われるものは一般公開していない。
	個人が特定されない、調査過程に飛躍がない等
	個人情報にかかわる事例は公開しない。利用者（質問者）の同意が得られていること。一般公開することで利用者の参考になる事例の場合
	・質問者が特定されない。
内容から（28）	（5館）郷土に関係するもの
	（4館）郷土資料を中心に公開している。
	（2館）解決済みの事例
	市民の興味関心が高いもの、郷土に関すること。
	郷土関係のレファレンスについてはよく聞かれる事例が多いため、積極的に公開するようにしている。
	基準は設けてないが、郷土に関するもの、より有効で適切な資料であること、レファ協にアップされていないレファレンスであること等を考慮している。
	図書館ホームページで公開しているレファレンスデータのうち、地域に関するレファレンスデータを登録している。
	・資料の出典が明確にできるもの ・解決済みのもの ・多数の人が興味をもつであろうもの ・郷土におけるレファレンスで広い地域のかたが興味をもつもの ・郷土における限定的な内容のレファレンス（市内の地名や地域の歴史など）であっても、当館でないと調べられないようなもの
	・地域に関するデータ ・ほかで事例の少ないデータ ・時間をかけて詳しく調べたデータ
	他機関紹介で終了しているものや、解決していない事例は、参加館公開としている。
	・過去にレファ協で同様のレファレンスが見つからない場合（独自性がある場合） ・レファレンスの回答プロセス（思考プロセス）が明確であり提供資料や情報、データがきちんと明示されている。 ・Q10で記入した登録するデータの選別基準に沿っているもの
	説明が正確・簡潔。答えが出たもの。
	情報が不十分なもの、データが未完成なものを「自館のみ参照」に設定している
	ある程度内容が充実しているもの（それほど明確な基準はない）
	明確に回答できる場合に限り、データ登録している。
	一般公開検討時に改めて登録基準と突合し、簡易な事例等は公開しないこともある
	間違いなどがないか複数人でチェックをする
	・当館実施のイベント関連事例 ・レファ協公式Twitterで反響のあった事例の類似事例 ・レファレンスの敷居を低くするクイックレファレンス ・レファレンスヘビーユーザーも満足できる難易度の高いレファレンス ・加筆修正が少なく、公開の手間が少ない事例
	レファレンスの回答に自信がもてること。他の図書館や一般に役立ちそうだと判断したもの。
	国会図書館で研修を受けてから、一般公開が基本だと考えている。
その他（12）	（3館）Q10に同じ
	（2館）質問者にレファ協に公開することの同意を得たか
	（2館）データ登録をしていない
	現在、過去に登録した事例の内容を確認し、確認が完了したものは参加館公開にしている。館内での承認（決裁）を得たら、一般公開へレベル更新する予定。
	自館の図書館システムにおいて一般公開している事例を公開している
	ほとんど登録していないが、登録するとしたら一般公開
	一般公開してよいものしか登録していません。
	一般公開していいかどうかの、決裁が完了しているかいないか

大学	24館
プライバシー	公開が望ましいと思われる事例を公開する。何をもって公開が望ましいとするかは、プライバシー、差別的表現、質問者の特定がなされないという点をクリアしているものとしている。
プライバシー/内容から（2）	次の事例は自館のみにしている。 ・個人を特定できるような研究に関する事例 ・学内の事情により回答できる事例 ・スタッフの覚えとして活用する事例
	・公開の最終判断は上長の判断による。 ・貴重書、近代文庫資料（本学特殊文庫）、個人情報が含まれるものは「自館のみ参照」とする。
内容から（15）	個別の所蔵調査ではなく、普遍的な調査内容であること。
	内容が一般的かどうか（本学特有の質問内容ではないか）
	当館だけでなく他館でも広く役立つ事例を選別している。
	テーマが一般的で広く役立ちそうなもの。調べ方がその他の類似ケースに応用できそうなもの。
	回答プロセスや参考資料が明示されており、他機関や一般利用者にとって有用なもの。本学の歴史や所蔵コレクションについての内容を含み本学の広報に資するもの
	自館に固有の事柄については公開をしていない。他館の役に立つ情報と思われるものを公開している。
	学内事情や自館固有の内容、契約上の問題で外部に公開できない場合などは、「自館のみ参照」としている。（個別の判断）
	組織内でのレファレンス情報共有のためか、他の方が閲覧しても良い情報か。
	授業のレポート・論文の参考図書を優先している。
	授業の課題でないもの
	OPAC未登録資料の所蔵情報及び利用案内（貴重資料など）
	データが正確であること。館内での承認が済んでいること。
	仮入力したデータはひとまず自館のみ公開とし、内容を精査して完成させたものから随時一般公開としている。
	公開してよいと思われる内容しか入力しない
	質問者の研究に影響が出ないもの、簡易すぎないもの
その他（6）	（2館）質問者の意向に基づく
	部署内で承認を得られた事例
	最初は「自館のみ参照」で登録する。担当内での確認後に「全体に公開」に変更する。
	コレクションのみ、資料の保存状態を考慮し限定公開としている。
	レファレンス協同データベースには一般公開してもよいもののみ登録するので、基準は無い。

学校	4館
内容から（3）	しっかりした回答が得られたもののみ
	質問・回答内容が一般公開に値するか。質問者の了解を得られているか。
	未解決事例は一般公開しない。事例を登録してから公開するまでに、手続き上（1年程度）時間がかかる。未解決事例への情報が寄せられたとしても質問者に情報提供できない可能性が高いため、非公開としている。
その他	コレクションのみ一般公開

専門	11館
プライバシー	質問内容から質問者が特定されないようなもの
プライバシー/内容から（4）	他館への紹介事例や個人情報など公開できない内容は一般公開しない。
	データが整っているかどうか、個人情報や機密情報などに触れないかどうか
	・非公開情報（個人情報等）や不都合・不適切な表現がないこと ・所蔵品の固有名詞は博物館公表している名称と齟齬がないか確認済みであること ・書誌情報や固有名詞のヨミなどが補完されていること ・URLを記載している場合は確認日が記載されていること
	以下のものは、一般公開していない ・個人情報など、プライバシーを侵害するもの ・質問者が特定できるようなもの ・差別的な表現（誹謗・中傷に相当する表現、わいせつな表現、読み手に不快な念を与える表現など）が使用されているもの ・当館内しか質問されないようなもの ・当館でなくても回答が入手できるようなもの（例）インターネットのみで回答したもの ・調査が途中で終了しているもの また、以下のものは一般公開はしていないが、参加館公開はしている ・参考図書やデータベースなどを利用して、網羅的に調査しても回答が得られなかったもの
内容から（6）	基準というほどではないが、専門図書館として、当館ならではのレファレンス事例に絞って登録・公開している。
	当館の専門に適うデータを優先的に公開している。
	専門図書館らしさ。今後も似た内容の質問がありそうか、役立ちそうか。
	広域で参考となる内容であると考えられること
	プロセスをある程度示せている事例を公開している。
	研究や特許の先取性を損わないもの

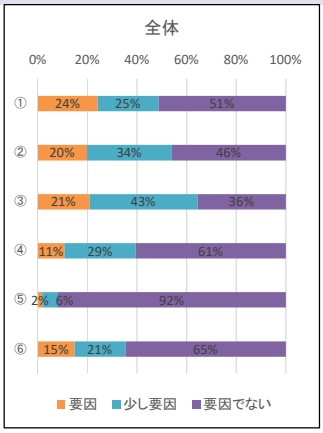
アーカイブズ　2館

プライバシー/内容から	・個人（質問者等）を特定できないもの ・県に関するもの ・当館所蔵資料に関連するもの
内容から	多くの利用が予想されるレファレンスであること。

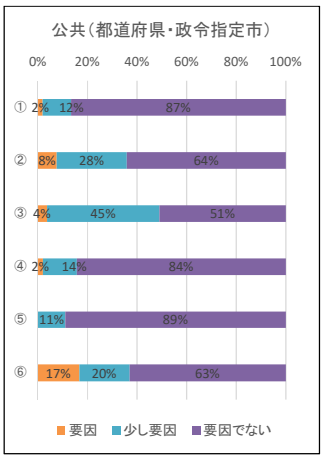
NDL支部　なし

Q17　レファ協でのデータ一般公開を妨げる要因

全体	要因	少し要因	要因でない	合計
① 一般公開に値するデータがない	110	112	235	457
② 一般公開して良いデータなのか分からない	89	154	207	450
③ 作成したデータに誤りがないか心配である	93	194	159	446
④ 一般公開後の反響が心配である	46	123	259	428
⑤ 今までにデータを一般公開したことによりクレーム等の問題が発生したことがあり、公開に慎重になっている	7	26	377	410
⑥ データの一般公開に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	63	88	277	428

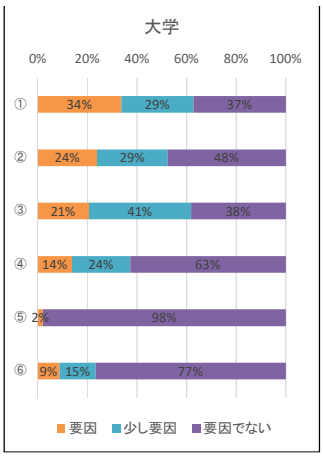


公共（都道府県・政令指定市）	要因	少し要因	要因でない	合計
① 一般公開に値するデータがない	1	6	45	52
② 一般公開して良いデータなのか分からない	4	15	34	53
③ 作成したデータに誤りがないか心配である	2	25	28	55
④ 一般公開後の反響が心配である	1	7	43	51
⑤ 今までにデータを一般公開したことによりクレーム等の問題が発生したことがあり、公開に	0	6	48	54
⑥ データの一般公開に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	9	11	34	54



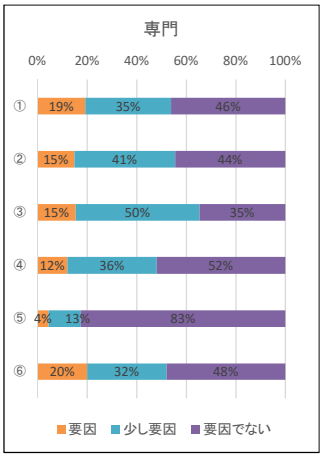
公共（市町村）	要因	少し要因	要因でない	合計
① 一般公開に値するデータがない	54	56	128	238
② 一般公開して良いデータなのか分からない	47	90	99	236
③ 作成したデータに誤りがないか心配である	60	106	69	235
④ 一般公開後の反響が心配である	22	74	126	222
⑤ 今までにデータを一般公開したことによりクレーム等の問題が発生したことがあり、公開に	4	16	187	207
⑥ データの一般公開に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	33	52	134	219

大学	要因	少し要因	要因でない	合計
① 一般公開に値するデータがない	37	32	41	110
② 一般公開して良いデータなのか分からない	25	30	50	105
③ 作成したデータに誤りがないか心配である	21	42	39	102
④ 一般公開後の反響が心配である	14	24	64	102
⑤ 今までにデータを一般公開したことによりクレーム等の問題が発生したことがあり、公開に	2	0	97	99
⑥ データの一般公開に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	9	15	79	103

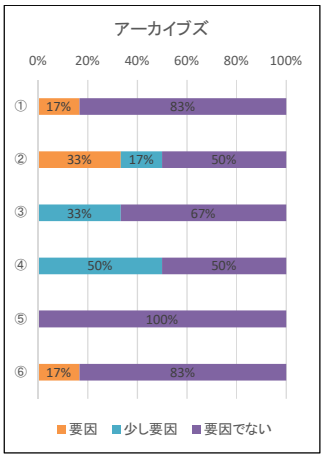


学校	要因	少し要因	要因でない	合計
① 一般公開に値するデータがない	10	7	4	21
② 一般公開して良いデータなのか分からない	5	7	8	20
③ 作成したデータに誤りがないか心配である	5	6	8	19
④ 一般公開後の反響が心配である	5	5	9	19
⑤ 今までにデータを一般公開したことによりクレーム等の問題が発生したことがあり、公開に	0	1	17	18
⑥ データの一般公開に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	5	1	12	18

専門	要因	少し要因	要因でない	合計
① 一般公開に値するデータがない	5	9	12	26
② 一般公開して良いデータなのか分からない	4	11	12	27
③ 作成したデータに誤りがないか心配である	4	13	9	26
④ 一般公開後の反響が心配である	3	9	13	25
⑤ 今までにデータを一般公開したことによりクレーム等の問題が発生したことがあり、公開に	1	3	19	23
⑥ データの一般公開に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	5	8	12	25



アーカイブズ	要因	少し要因	要因でない	合計
① 一般公開に値するデータがない	1	0	5	6
② 一般公開して良いデータなのか分からない	2	1	3	6
③ 作成したデータに誤りがないか心配である	0	2	4	6
④ 一般公開後の反響が心配である	0	3	3	6
⑤ 今までにデータを一般公開したことによりクレーム等の問題が発生したことがあり、公開に	0	0	6	6
⑥ データの一般公開に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	1	0	5	6



NDL支部	要因	少し要因	要因でない	合計
① 一般公開に値するデータがない	2	2	0	4
② 一般公開して良いデータなのか分からない	2	0	1	3
③ 作成したデータに誤りがないか心配である	1	0	2	3
④ 一般公開後の反響が心配である	1	1	1	3
⑤ 今までにデータを一般公開したことによりクレーム等の問題が発生したことがあり、公開に	0	0	3	3
⑥ データの一般公開に館内での承認（決裁）を得る必要があり、手続きに手間や時間を要する	1	1	1	3

Q18　その他、レファ協での一般公開を妨げる要因

公共（都道府県・政令指定市）　5館

レファレンス事例（4）	過去に調査したデータのため確認が必要
	一般公開に当たって、事例（記録）の内容を再確認したり、データがレファ協の入力フォーム（形式）に合っているかチェックする作業が負担である。
	Webでの申し込みは公開することもあると表記しているが、カウンターでのレファレンスは公開の許可を得ていないものもあるため。
	・プライバシーを考慮しているので、できるだけ質問した人がすぐに自分の質問とわからないように一般化しているが、その作業が困難な場合がある。また、そのことにより、事例として挙げることをあきらめることもある。 ・利用者から非公開の要望がある場合もある。
全体	一般公開するレベルまで様式を整え、内容確認する必要がある

公共（市町村）　28館

レファレンス事例（14）	データの公開に関するマニュアル（手続き・決裁方法）を定めていないこと。レファレンスデータの公開について、調査依頼者に許可を得ていないこと。
	利用者自身のルーツに関わる事例は、一般公開しにくい内容もある。
	質問内容が個人的なもので、表現を変えても個人の特定につながる恐れが少しでもあるものについては自館のみ参照のままとし、一般公開はしていません。
	祖先調査など個人情報に関する質問もかなり多いため
	特に郷土関係で、個人名やローカルな地名など、個人情報にかかわることが含まれる。
	個人情報への配慮等公開に向けた基準の整理がまだできていない。また、公開に向けて事例整理を行う時間を捻出することが難しい。専門知識を持つ職員がいないため、自館データの公開方法（API利用）について調査中である。
	質問内容等で質問者個人が特定される可能性があるかどうかについての確認作業が困難なため。
	自館内で郷土資料レファレンス事例を共有することを目的としているため。
	当館の蔵書数に限りがある中で、一行二行の記述があるものを提供したものの、県立図書館規模の図書館であれば詳述されている資料が容易に見つかるだろうと予想が立つため。
	一般公開をするにあたり、事例の内容確認等に時間と手間がかかるため。
	レファ協に参加する前は、受けた者が各々紙のレファレンス票を書き、レファ係が自館のデータベースに転記していた。 レファ協参加後は、各自が紙のレファレンス票に記載したものを、レファレンス係が内容を精査し入力形式を整え、レファ協のフォームに転記し一部一般公開していた。 しかし転記するまでの一連の作業にかなりの時間を要したため、レファレンスを受けた者が直接フォームに仮入力し、その後レファ係がチェックして公開する方法に変えた。詳細を記録するには受けた本人が入力する方が効率がよいのだが、やはり一般公開するには作業が煩雑なため、レファレンスの記録自体が滞ってしまった。職員からは以前のように手軽に記録したいとの声も多かったため、自館レファレンス事例の記録を最優先し一旦一般公開を見合わせることとなった。 現在はレファ協に入力したデータは自館のみ公開とし、レファ協システムはこの機能のみを利用している。
	過去のレファレンス記録（紙媒体）に不備な点が多く、再調査をしてからでないと一般公開できない。
	資料調査が不十分であると思われる場合
	一般の方より入力されている内容の参考資料の取り扱いについてメールで指摘があったため、公開には慎重になっている。
全体（14）	一般公開するデータそのものの入力を行えていない
	公開する基準を検討できていない
	自館（市内図書館）での、レファレンスの参考にとレファ協を利用し始めたのだが、その時点で公開はしないとし、今後公開するかを話しあっていない。
	自館のレファレンスデータベースの運用が開始したばかりなのでそちらへの登録を優先している
	もう少し内容を充実させてから、と考えているが時間的余裕がなくなかなか着手に至らない
	質問者からクレーム等が入る可能性があり心配
	一般公開が可能なこと及びその方法を認識していないため

	内容の再確認・修正が必要な為
	職員により入力の仕方が違うため、確認を要する。
	書式や言葉遣いなどを一般公開用に修正する作業が負担であるため。
	他業務等もあるため、仮入力後公開用に文書をまとめる時間がない。自治体に公開の承認を得るためにある程度件数をまとめてから提出する必要があるが、少数しか公開する準備ができていない。
	一般公開に妥当であるか、選別する時間を担当職員で持つことが困難であるため。
	過去に公開した登録データを更新していく義務を負うこと
	内部のDBとしてのみ活用する目的のため

大学　7館

レファレンス事例（5）	論文などを発表する方の手助けをしている面が多いため、レファ協で公開すると、本学図書館利用者で、当該の内容の論文を書いた個人が特定される場合がある。論文作成者に公開可否を確認することには抵抗がある。
	公開されないことを前提に利用者の質問を受け付けており、個人が特定できない形で記録されている質問も多いため、後付けで公開するデータを選定して質問者に許可を得ることが難しい。
	テーマによって、研究者、教員等の質問者が特定できる可能性の指摘があり、慎重になる部分がある。
	レファレンス業務の手順を整理していないので、公開を想定して利用者の了承を得ることがないこと。
	学生個人向けの文章を、個人が特定できない文章に書き換える作業が遅れている
全体（2）	レファ協のデータベースの存在を忘れていることが多い。 参加館だけが利用できれば問題がなく、一般の利用は望んでいない。
	図書館外のみならず、図書館内においてもレファ協自体の認知度が低い。

学校　5館

レファレンス事例（3）	個人情報がわかるものについては参加館公開にしている。
	授業中に受けるレファレンスには登録したいものもあるが、一時に複数人の生徒から質問を受けてその場で時間内に対応していく。副担も入る為、担当教諭も生徒を把握していないことが多く、何年何組の誰が質問したのかという確認が取れないことがほとんどで内容のみ簡単に記録して件数をカウントするのみとなっている。レファ協への登録の了解が取れないため一般公開・登録まで至らない。目下改善策を模索中。
	高校生なのにそんなことも知らないと思われそうで、一般公開が難しい。
調べ方マニュアル	「県内出身の作家・著者」に関するリストについて、作家の出身高校、在住地など、情報源は確認できていても詳細な情報を含むため一般公開はせず参加館公開にしているケースがある。
全体	管理職の理解を得るための説明や説得の時間が惜しい。心理的負担も大きい。（ほぼ毎年管理職が変わるので）

専門　5館

レファレンス事例（3）	調査プロセスを再確認する必要がある事例の場合、再確認の時間がとれず公開できていない場合がある。
	特定の研究に直結する調査の場合、申込者個人を特定できてしまう場合があるかもしれない。
	公開できるような状態にデータを整えることが一番の要因、そこの個人情報などが含まれる。回答プロセスが明記できない場合もある。
全体/レファレンス事例	一括登録の場合、csvで登録すると、ローカル項目への直接入力ができないため、一旦他の場所に入れてローカルへ移すのに１件１件時間がかかる。 他はシステムの問題ではないが、過去当館が蓄積してきたデータはレファ協の項目を想定していなかったため、不足している項目や、質問に不適切情報が入り、回答はメモ程度、なども多く、かなり補完や確認をしないと公開レベルに至らない。
全体	公開に関する共通理解が組織内になく、原則を検討中である。

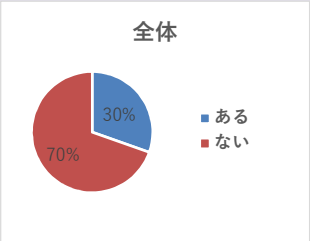
アーカイブズ　2館

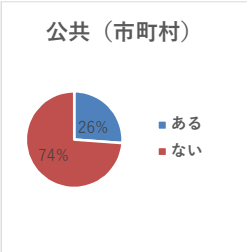
レファレンス事例（2）	質問者のプライバシーの保護
	公開を前提に質問者とやりとりをしていない。匿名の質問者の場合は事後的に承諾がもらえない。

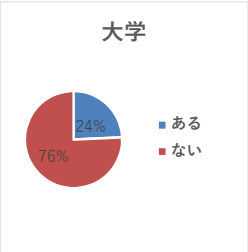
NDL支部　なし

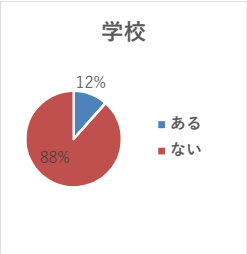
Q19　館内でのレファ協への登録～公開の手順を定めたマニュアルや手順書の有無

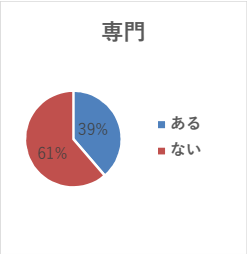
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
ある	45	77	32	3	12	0	1	170
ない	17	217	100	23	19	7	6	389

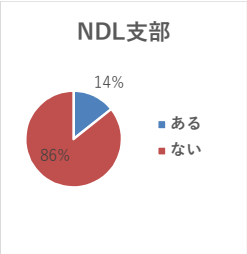






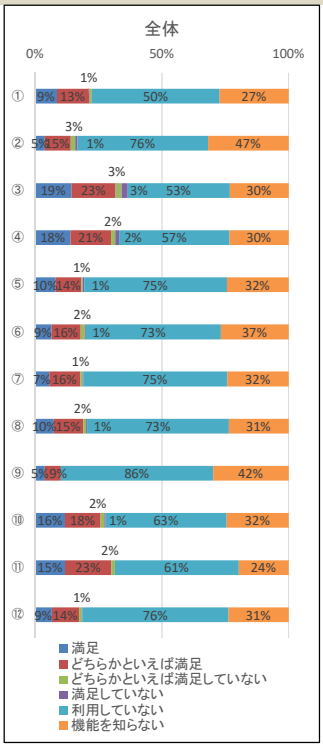




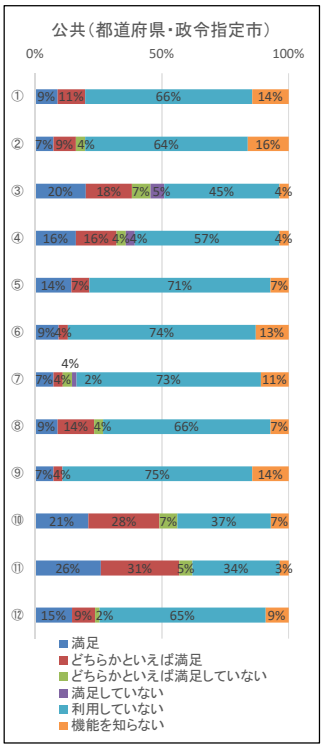


Q20　レファ協システムで利用している機能

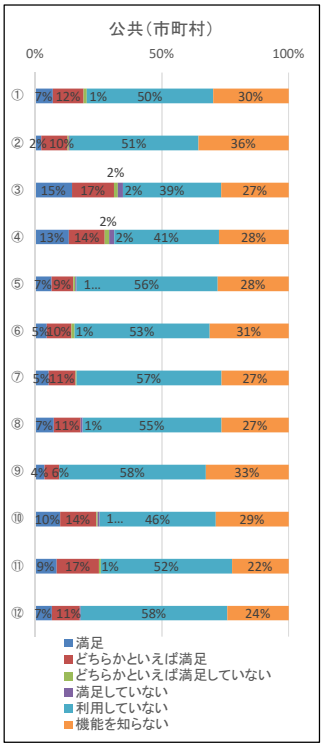
全体	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば満足してい	満足していない	利用していない	機能を知らない	合計
① リンク作成機能	42	62	6	0	248	134	492
② エディタサイズ拡大機能	18	50	9	4	252	155	333
③ 参考資料入力支援機能（資料検索）	72	88	12	12	204	117	388
④ 参考資料入力支援機能（入力補助）	69	80	8	8	217	116	382
⑤ 関連ファイルのアップロード機能	39	51	2	3	279	120	374
⑥ ローカル項目機能	31	56	8	2	259	130	356
⑦ データのダウンロード機能	27	60	5	1	279	119	372
⑧ データのアップロード機能	36	57	6	2	276	116	377
⑨ データの自動取得機能	18	31	0	0	294	145	343
⑩ 統計出力機能	58	69	8	2	236	121	373
⑪ コメント機能	58	90	7	0	241	97	396
⑫ 掲示板機能	32	52	5	1	281	115	371



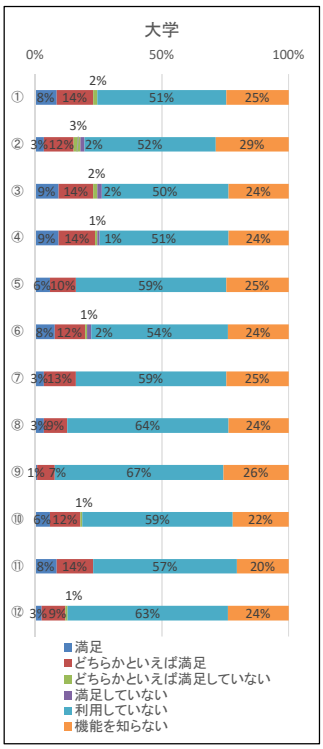
公共（都道府県・政令指定市）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば満足してい	満足していない	利用していない	機能を知らない	合計
① リンク作成機能	5	6	0	0	37	8	56
② エディタサイズ拡大機能	4	5	2	0	36	9	56
③ 参考資料入力支援機能（資料検索）	11	10	4	3	25	2	55
④ 参考資料入力支援機能（入力補助）	9	9	2	2	32	2	56
⑤ 関連ファイルのアップロード機能	8	4	0	0	40	4	56
⑥ ローカル項目機能	5	2	0	0	40	7	54
⑦ データのダウンロード機能	4	2	2	1	40	6	55
⑧ データのアップロード機能	5	8	2	0	37	4	56
⑨ データの自動取得機能	4	2	0	0	42	8	56
⑩ 統計出力機能	12	16	4	0	21	4	57
⑪ コメント機能	15	18	3	0	20	2	58
⑫ 掲示板機能	8	5	1	0	36	5	55



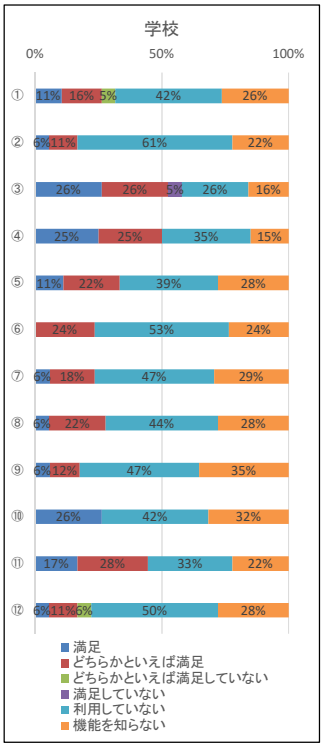
公共（市町村）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば満足してい	満足していない	利用していない	機能を知らない	合計
① リンク作成機能	17	30	3	0	122	73	245
② エディタサイズ拡大機能	6	25	1	1	123	86	242
③ 参考資料入力支援機能（資料検索）	36	41	4	5	96	66	248
④ 参考資料入力支援機能（入力補助）	33	35	4	5	102	68	247
⑤ 関連ファイルのアップロード機能	16	21	2	1	137	69	246
⑥ ローカル項目機能	11	24	3	0	130	76	244
⑦ データのダウンロード機能	13	26	1	0	140	65	245
⑧ データのアップロード機能	18	26	0	2	134	65	245
⑨ データの自動取得機能	9	14	0	0	140	79	242
⑩ 統計出力機能	24	35	1	2	112	70	244
⑪ コメント機能	21	41	2	0	127	55	246
⑫ 掲示板機能	16	27	0	1	141	59	244



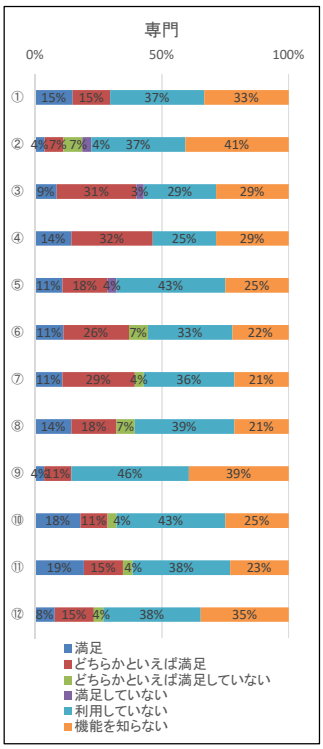
大学	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば満足してい	満足していない	利用していない	機能を知らない	合計
① リンク作成機能	10	17	2	0	60	29	118
② エディタサイズ拡大機能	4	14	3	2	61	34	118
③ 参考資料入力支援機能（資料検索）	11	16	2	2	59	28	118
④ 参考資料入力支援機能（入力補助）	11	17	1	1	60	28	118
⑤ 関連ファイルのアップロード機能	7	12	0	0	70	29	118
⑥ ローカル項目機能	9	14	1	2	63	28	117
⑦ データのダウンロード機能	4	15	0	0	70	29	118
⑧ データのアップロード機能	4	11	0	0	75	28	118
⑨ データの自動取得機能	1	8	0	0	78	30	117
⑩ 統計出力機能	7	14	1	0	70	26	118
⑪ コメント機能	10	17	0	0	67	24	118
⑫ 掲示板機能	3	11	1	0	74	28	117



学校	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば満足してい	満足していない	利用していない	機能を知らない	合計
① リンク作成機能	2	3	1	0	8	5	19
② エディタサイズ拡大機能	1	2	0	0	11	4	18
③ 参考資料入力支援機能（資料検索）	5	5	0	1	5	3	19
④ 参考資料入力支援機能（入力補助）	5	5	0	0	7	3	20
⑤ 関連ファイルのアップロード機能	2	4	0	0	7	5	18
⑥ ローカル項目機能	0	4	0	0	9	4	17
⑦ データのダウンロード機能	1	3	0	0	8	5	17
⑧ データのアップロード機能	1	4	0	0	8	5	18
⑨ データの自動取得機能	1	2	0	0	8	6	17
⑩ 統計出力機能	5	0	0	0	8	6	19
⑪ コメント機能	3	5	0	0	6	4	18
⑫ 掲示板機能	1	2	1	0	9	5	18

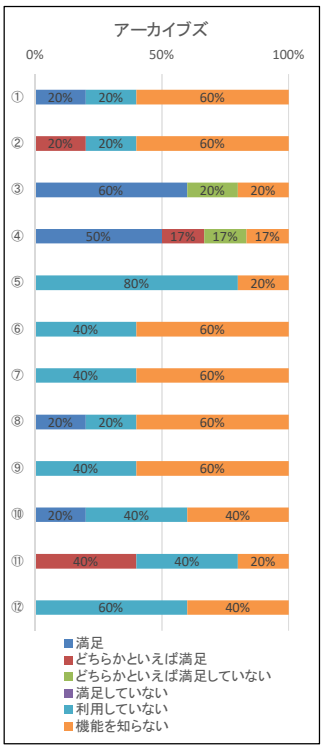


専門	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば満足してい	満足していない	利用していない	機能を知らない	合計
① リンク作成機能	4	4	0	0	10	9	27
② エディタサイズ拡大機能	1	2	2	1	10	11	27
③ 参考資料入力支援機能（資料検索）	3	11	0	1	10	10	35
④ 参考資料入力支援機能（入力補助）	4	9	0	0	7	8	28
⑤ 関連ファイルのアップロード機能	3	5	0	1	12	7	28
⑥ ローカル項目機能	3	7	2	0	9	6	27
⑦ データのダウンロード機能	3	8	1	0	10	6	28
⑧ データのアップロード機能	4	5	2	0	11	6	28
⑨ データの自動取得機能	1	3	0	0	13	11	28
⑩ 統計出力機能	5	3	1	0	12	7	28
⑪ コメント機能	5	4	1	0	10	6	26
⑫ 掲示板機能	2	4	1	0	10	9	26

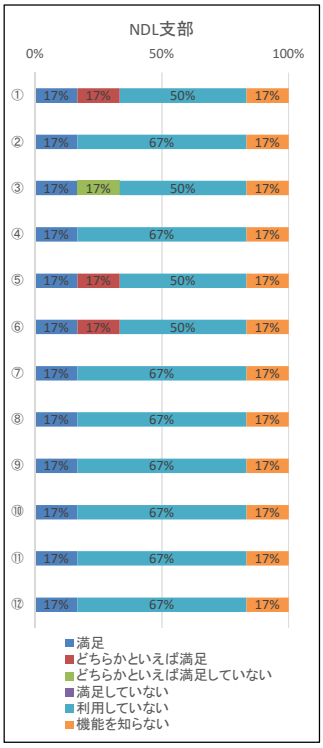


専門	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば満足してい	満足していない	利用していない	機能を知らない	合計
① リンク作成機能	2	1	0	0	7	6	16
② エディタサイズ拡大機能	1	1	1	0	6	7	16
③ 参考資料入力支援機能（資料検索）	2	5	0	0	6	6	19
④ 参考資料入力支援機能（入力補助）	3	4	0	0	5	5	17
⑤ 関連ファイルのアップロード機能	2	4	0	1	6	4	17
⑥ ローカル項目機能	2	4	2	0	3	5	16
⑦ データのダウンロード機能	1	6	1	0	5	4	17
⑧ データのアップロード機能	2	3	2	0	6	4	17
⑨ データの自動取得機能	1	2	0	0	7	7	17
⑩ 統計出力機能	3	1	1	0	7	5	17
⑪ コメント機能	3	3	1	0	5	4	16
⑫ 掲示板機能	1	3	1	0	4	6	15

アーカイブズ	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば満足してい	満足していない	利用していない	機能を知らない	合計
① リンク作成機能	1	0	0	0	1	3	5
② エディタサイズ拡大機能	0	1	0	0	1	3	5
③ 参考資料入力支援機能（資料検索）	3	0	1	0	0	1	5
④ 参考資料入力支援機能（入力補助）	3	1	1	0	0	1	6
⑤ 関連ファイルのアップロード機能	0	0	0	0	4	1	5
⑥ ローカル項目機能	0	0	0	0	2	3	5
⑦ データのダウンロード機能	0	0	0	0	2	3	5
⑧ データのアップロード機能	1	0	0	0	1	3	5
⑨ データの自動取得機能	0	0	0	0	2	3	5
⑩ 統計出力機能	1	0	0	0	2	2	5
⑪ コメント機能	0	2	0	0	2	1	5
⑫ 掲示板機能	0	0	0	0	3	2	5



NDL支部	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば満足してい	満足していない	利用していない	機能を知らない	合計
① リンク作成機能	1	1	0	0	3	1	6
② エディタサイズ拡大機能	1	0	0	0	4	1	6
③ 参考資料入力支援機能（資料検索）	1	0	1	0	3	1	6
④ 参考資料入力支援機能（入力補助）	1	0	0	0	4	1	6
⑤ 関連ファイルのアップロード機能	1	1	0	0	3	1	6
⑥ ローカル項目機能	1	1	0	0	3	1	6
⑦ データのダウンロード機能	1	0	0	0	4	1	6
⑧ データのアップロード機能	1	0	0	0	4	1	6
⑨ データの自動取得機能	1	0	0	0	4	1	6
⑩ 統計出力機能	1	0	0	0	4	1	6
⑪ コメント機能	1	0	0	0	4	1	6
⑫ 掲示板機能	1	0	0	0	4	1	6



Q21　レファ協システムへのその他ご意見・ご要望

公共（都道府県・政令指定市）　9館

登録（3）	フォームに直接入力すると、改行やスペースが変に空いてしまうことが多いため、いったんワードで作成した文章を貼り付ける作業をしている。直接入力してうまくいく方法があれば教えてほしい。
	参考文献だけでなく、参考ＵＲＬも登録項目があるよ良い
	当館独自のデータベースをやめた場合、既存のデータをレファ協に移すことも選択肢の一つと考えている。その際には、効率的なデータの移行、入力方法等があるか相談したい。
参考資料入力支援機能（3）	参考資料入力支援機能（資料検索)において、詳細検索ができれば絞り込みができてありがたい。また、書誌割れしているものを選択する際に、自館のデータがついているものを選択できるように、別ウィンドウでNDLサーチを確認できるとありがたい。
	参考資料入力支援機能（資料検索）で検索結果を絞り込みできるとありがたい。 現状では、書誌が割れた資料のほか、雑誌記事、レファレンス事例なども全て表示されるため、該当資料を探すのに手間がかかっている。
	参考資料入力支援機能（資料検索）は便利だが、以下について改善していただきたい。1.全体的なレスポンス 2.検索対象から資料以外のもの（レファレンス事例など）を除くこと
登録/参考資料入力支援機能	①レファレンス事例フォームのたての幅が狭いため入力しづらく、また入力した内容を確認しづらい。印刷すると文頭がずれるため修正が必要になる。 ②各館で「回答」と「回答プロセス」の記入内容がそれぞれ認識が違うため、項目の記入内容について簡易なマニュアルを作ってはどうか。 ③「内容種別」の選択項目がわかりにくい。とくに選択項目「言葉」というのがわかりにくい。 ④参考資料のリンク機能で、書誌が多数あるものは、自館資料にたどりつくために時間がかかる。
HP	「コラム集」等の読み物がもう少し目立つところにあるとよい。
その他	様々なレファレンスが登録されており、実際のレファレンスの参考になることも多い。 今後も多数の館で事例が登録されることが望ましい。

公共（市町村）　26館

検索	用語が統一されていないので登録しやすいが、検索用語によってヒットしない場合がある。
検索/統計	ログイン後のトップ画面に表示される自館データーをもう少し分量を多くして公開しているものについて被参照数なども表示されるとわかりやすいと思います。
登録	可能であれば、レファレンス事例の質問・回答・回答プロセス等の項目に画像ファイルを挿し込む機能を要望いたします。
登録	回答・回答プロセスの入力欄を広げてほしい。長文を入力することが多く、スクロールが面倒である。
登録	管理番号検索を全角半角両方でできるようにしてほしい
更新	データ公開後、時間がたつと、研究の進展や新しい資料の発行などで、しばしば回答が不適切なものになってしまう。一定期間が経過したものは、自動的に差し戻されて、データの確認、更新を促すシステムになればよいと思う。不適切なものがいつまでも公開されているのは図書館界全体の信頼に関わる。

参考資料入力支援機能（4）	「参考資料入力支援機能（資料検索）」について、現在「キーワード」と「ISBN」しか検索入力欄がないが、タイトル・著者・出版社の検索入力欄もあると嬉しい。ISBNがない本を検索するときに、キーワードだけでは違う本もヒットすることが多く、絞り込みをしやすい入力欄がほしいので。 また、この機能を使って表示される参考資料データについて、タイトルがどれか一目ではわかりづらいので、例えばタイトル部分には自動で『』が付与されたりすると嬉しいです。
	参考資料を検索した際に何冊か同じ書誌が出てきて、どの資料を選べば良いか分からない場合がある。
	参考資料入力支援機能の資料検索について、ISBN以外ではキーワード検索のみ使用可能のため、件数を絞りにくいときがあります。
	資料検索機能で資料を登録すると、NDLサーチの画面で書誌を確認することができ、そこからCiNii BOOKSのリンクへとぶことができるが、CiNii BOOKSを経ずに、カーリルやデモサイトなどの横断検索に直接接続されるリンクがあってほしい。
登録/アップロード/ダウンロード/自動取得	・参考資料の並べ替えができるようにして欲しい。（順番の並べ替え） ・データのダウンロード・アップロード・自動取得の各機能について活用の事例を知りたい。
ダウンロード	ダウンロード形式によって、ローカル項目が全件抽出できないのが不便。
統計	統計出力画面で被参照数等の並べ替えができるとありがたい。機関が１年程度でも横スクロールしないと数値が見えないのは不便。
統計/アップロード/ダウンロード	統計は年度ごとに文献紹介などの件数がでるとよい。データのダウンロード、アップロード機能やうまく使えこなせていない機能が多い。
コメント/掲示板	コメントや掲示板は利用が少ない。入力は各館にまかされているが内容の見直しなどどのくらいの頻度で行えば良いのか。担当などが変わると引継ぎがうまくいかず難しい面もある。（当館の場合）
Twitter	Twitterにアップされた事例が過去のTwitterを遡り探すのではなく、参加館毎にまとめられている（ソート）データが欲しいです。
その他（10）	レファ協システムに搭載されている事例は、レファレンス業務の中で活用させていただいています。本図書館の蓄積した受付事例の当該システムへの新たな搭載は、業務に余裕がある時に検討したいと思います。
	他館の過去のレファレンスを利用させていただいております。 当館のレファレンスもアップロードしたいと考えておりますが、何分忙しく手が回っていない状態です。 他の機能も活用しきれていないのが現状です。機能の大まかな内容が分かりやすくまとまった冊子などが手元にあると便利かなと思います。
	レファレンス対応時、自館の資料で解決できない時に、レファ協を参考にしています。
	当館ではレファ協活用が限定的になっている。使いこなしたい気持ちはあるが、日々の業務に追われ、使い方をマスターする時間が確保できないでいる。
	登録する基準を過去からの郷土関連に絞るなど、既に解決した簡易な事例から取り組むと参加館に役立てていただけると考える。登録方法が易しいのか難しいのかさえわからないほどこのシステムから遠のいている。Q20のような機能があることを改めて知り、効率的に活用できるものは使ってみたいと思う。
	日常のレファレンス業務でも、よく活用している。入力フォームも使いやすく、自館のレファレンス記録にも使っています。ただ便利な機能をあまり活用していないこともあり、使い方を勉強する必要を感じています。キーワードに何を入れたら良いか迷うことが多く、参考になるものがあると便利だと思います。
	利用方法がわかりにくい機能があるので、わかりやすくしてほしいです。 事例データや調べ方マニュアルデータの種類などを細分化していただけると、さらに利用しやすくなるかなと思いました。
	レファ協のシステム操作を熟知していなかったようなので、操作マニュアルを熟読しうまく使いこなせるようにしたいと考えます。
	現在利用していない機能に関しても積極的に利用したいと考えています。
	システムを使いこなせていないため詳しい操作方法の研修をしてほしい。

大学	9館
検索（8）	公共、大学、学校、専門と館種の異なる図書館の調査事例が混在しているため、深い内容の調査を行うときに参考にしづらい。
	ローカル項目の「項目名に使用できる文字は半角英数字のみです。」というのが、非常に残念。日本語を入力したい。できれば、ローカル項目で、設定したものは、常に使えるようになっているとよい。複数の人数で運用しているため、担当者を入れている。
	ローカル項目機能で、項目名を日本語で入力できるようにしてもらえるとありがたい。
	文字がつまって見づらいので、もうすこし文字間に余裕がほしい。 文字の全体を拡大することは可能だが「見出し」と「本文」等、文字の大きさや太さ等が変えられた方が読むときに読みやすいので、テキストエディタを拡張する（自分で文字サイズ等を設定できるようにする）か、見出し（h1h2等）本文（P）の設定ができるようにしてほしい。
	・エディタサイズ拡大機能が、ある程度の行数範囲しか書き込み、一覧できないので使いづらい。 ・参考資料の入力 　最終行にしか追加できないのが使いづらい。順番を変える、行の途中で追加できる、などの機能があるとよい。 　選択削除などもできると編集しやすい
	「エディタサイズ拡大」の画面が入力が多いとスクロールできなくなることがあり不便、またブラウザの「戻る」で入力内容が失われるのも使いにくく感じる。
	入力画面レイアウトについて。文章の改行等のレイアウトが「登録」の前後で異なる。公開後の状態を確認するためには一度「登録」する必要があるため、入力時に確認できれば、登録時の利便性が向上すると思われる。
	☆レファレンス事例「回答プロセス」・調べ方マニュアル「調べ方」のフィールドについて記述が長くなることが多く、記号を使用したり番号を付けたりと工夫はしているもの、同じ大きさ・太さのフォントが続くとどうしても読みづらくなってしまう。できれば、太字や斜体、フォントサイズの変更等をできるようにしていただきたい。
その他	前担当者のときにレファ協に参加させていただいたようだが、今のレファレンス担当職員になってからは登録を行ったことがないのが現状。今後は、まず操作マニュアル等を確認するところからはじめたい。

学校　2館

掲示板	掲示板機能のようなもの、今後も必要かと考えますが、形式の見直しができるとより一層書込数が増えるかもしれません。
その他	進化していて有難いです。

専門　6館

登録/印刷	事例画面のプリントアウトが非常に見にくい。画面表示をそのままプリントできるようにして欲しい（最近は確認していないので改善されているかも？）。登録時の改行と表示時の改行がずれる。その調整で時間をとられる。
登録/アップロード/ダウンロード	プルダウンなどで、だれでも簡易入力できるような状態のものもあるといいと思う。 csvのデータも、吐き出せて便利なのだが、アップロードするとタブになっていたり、改行がおかしくなったりするものもある。 そのあたり、サポート頂けると嬉しい。
参考資料入力支援機能	参考資料入力支援機能：入力補助について、複数行ある参考資料の順番を視覚的に入れ替えできるとデータ入力の手間にならない。
アップロード	慣れてしまえば難しくないのだと思いますが、初心者には便利そうなXML形式はやはり少し難しく、テンプレートや、レファ協用のXML初心者向け講座e-ラーニングなどがあったらありがたいと思います。
その他（2）	自館事例の職員間共有のために使い始めましたが、現在は他館事例も含めてレファレンス調査の最初のステップとして、とても役立っている。
	Q20の利用していない機能について、（中級者向けの）担当者研修で効率的な使い方を教えてほしい。使い方を理解することで登録作業の手間が軽減されるなら嬉しいし、データ登録数も伸びるのではないかと思う。

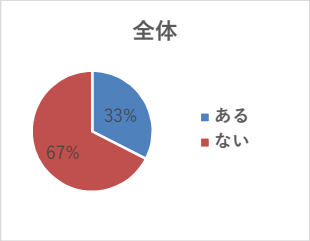
アーカイブズ　1館

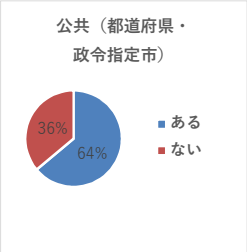
登録/参考資料入力支援機能	・回答や回答プロセスへ入力した文章の体裁が整いにくい。 ・参考資料入力支援機能（資料検索）は、同一の資料のデータが複数ヒットしてしまったり、データによって書式が異なっており、自館データに反映させる際には編集を加えて体裁を整えている。

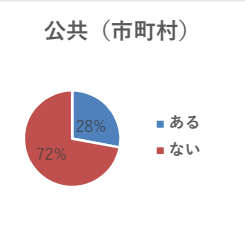
NDL支部　なし

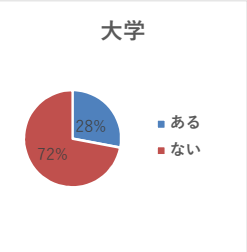
Q22　過去5年程度のレファ協事業担当者研修会またはレファ協利活用研修会へ参加経験

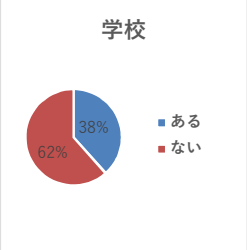
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
ある	39	84	38	10	13	2	1	187
ない	22	217	98	16	23	5	7	388

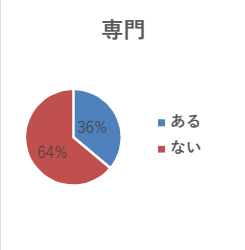


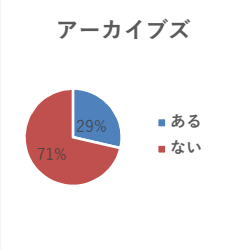


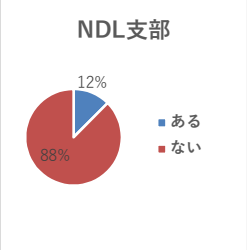






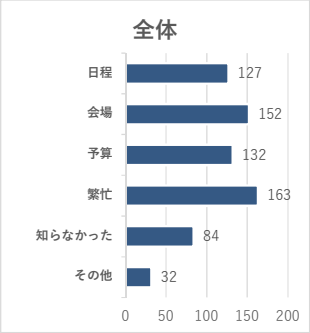


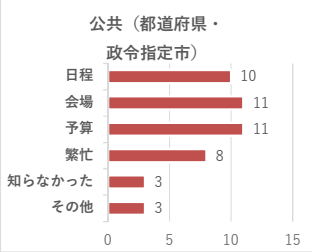


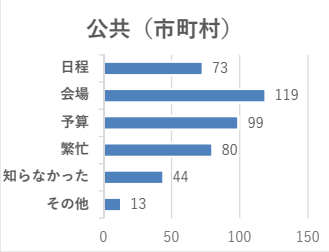


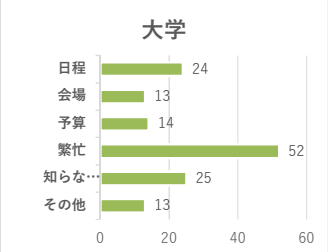
Q23　過去5年程度にレファ協事業担当者研修会またはレファ協利活用研修会へ参加しなかった理由

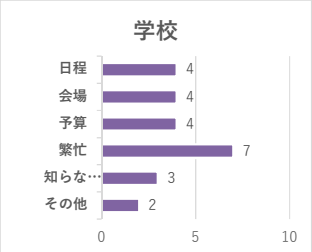
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
日程の都合がつかなかったから	10	73	24	4	11	2	3	127
会場が遠隔地であったから	11	119	13	4	4	1	0	152
出張等に係る予算の都合がつかなかったから	11	99	14	4	2	2	0	132
館内業務が繁忙であったから	8	80	52	7	10	5	1	163
研修会があったことを知らなかったから	3	44	25	3	7	2	0	84
その他	3	13	13	2	1	0	0	32

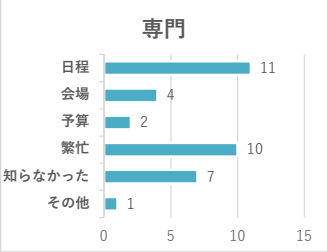


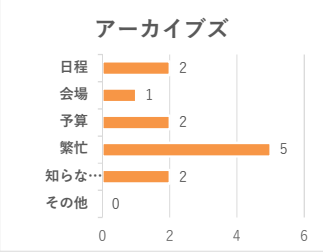


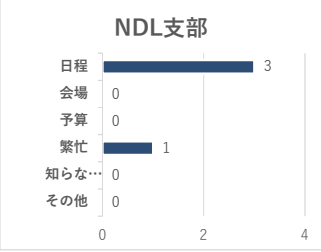








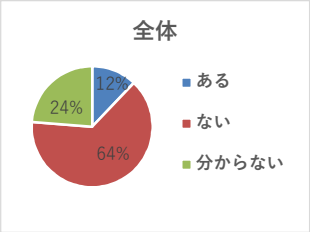


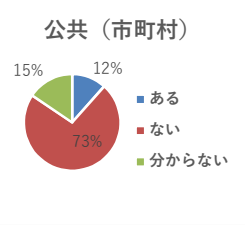


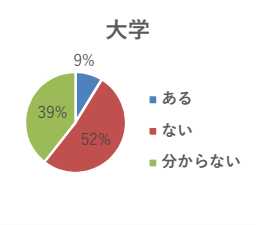
「その他」内容	32館
公共（都道府県・政令指定市）（2）	（2館）不明
	他の業務・研修会の状況をかんがみ、必ずしも参加が必要と思われなかったから。
公共（市町村）（12）	（2館）開催の中止
	以前参加したから
	リモート参加環境を設けられなかったから
	未登録であったため
	今年度から参加のため
	対象職員の異動や定員〆切で申し込めなかったことが重なったため。
	人員不足
	水害で被災したため
	研修計画がなかった
	必要性を感じなかった
	検討しなかった。
大学（13）	（4館）特に必要性を感じなかったから
	主担当者は10年以上前に一度参加した事があるため、他担当者の余力がないため
	以前に参加していたため
	参加済の館員が多い
	参加予定だったが、コロナの影響により中止であった。
	利用頻度が低いから
	業務での必要性が低いため
	適当なものがなかったから
	不明
	自館業務に役立つか不明だから
学校（2）	ひとり職種のため出張に行きづらい
	参加して日が浅いから
専門	移行期間中であったため

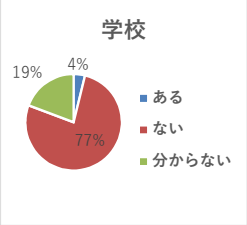
Q24　レファ協の遠隔研修を受講したことがあるか

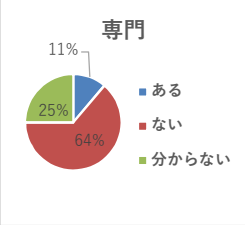
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
ある	17	35	12	1	4	1	0	70
ない	25	220	71	20	23	6	5	370
分からない	19	47	54	5	9	0	3	137

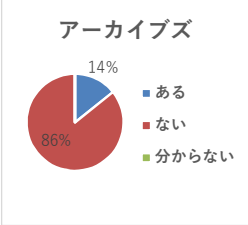






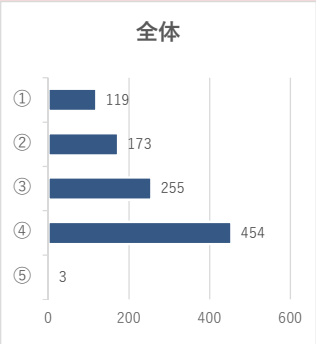


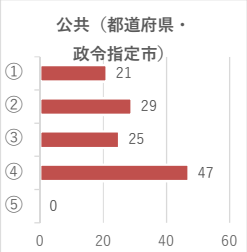


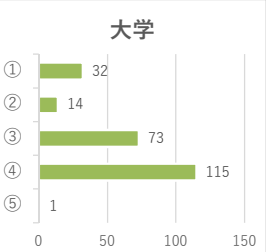


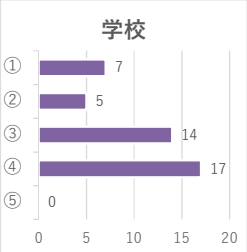
Q25　今後の研修会への要望 【実施形態】

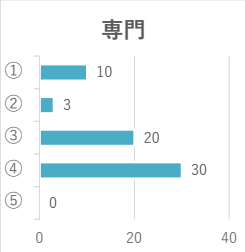
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
① 国立国会図書館での集合研修	21	45	32	7	10	0	4	119
② レファ協事務局の出張型研修（講師派遣）	29	122	14	5	3	0	0	173
③ Web 会議システム等を利用したリアルタイムでリモート参加する形のオンライン研修	25	118	73	14	20	3	2	255
④ 配信されたコンテンツを視聴する形のオンライン研修	47	238	115	17	30	4	3	454
⑤ その他	0	2	1	0	0	0	0	3

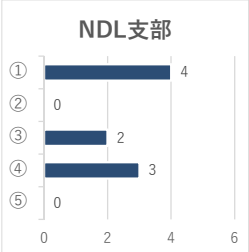








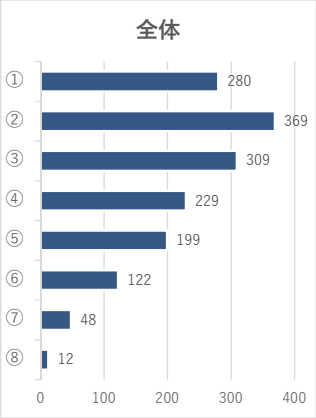


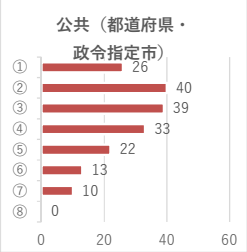


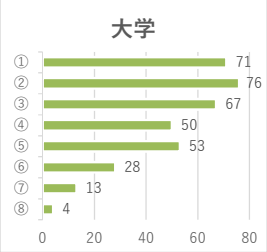
「その他」内容	3館
公共（市町村）（2）	（後日、質疑応答がオンライン上あるいは電話でできる）配信されたコンテンツを視聴する形のオンライン研修
	県立図書館会場の研修
大学	司書資格もなく、レファレンスの基礎がわからないという職員も多いため、レファ協以前にレファレンス自体の研修を希望。また遠方のためいつでも視聴できる動画でUP頂けると助かります。

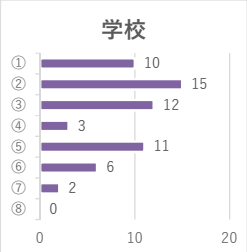
今後の研修会への要望 【希望する科目やプログラム】

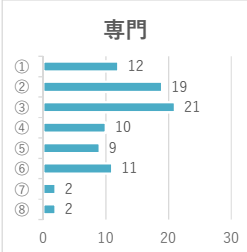
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
①レファ協の概要や使う意義・利活用方法を中心に	26	155	71	10	12	3	3	280
②レファレンス事例・調べ方マニュアル・特別コレクションの各データ作成方法・システム機能等を中心に	40	213	76	15	19	2	4	369
③レファレンス事例・調べ方マニュアル・特別コレクションの各データ登録を効率化するポイントを中心に	39	167	67	12	21	1	2	309
④職員の研修・研鑽に活用する方法を知りたい	33	132	50	3	10	1	0	229
⑤レファ協を蔵書構築や館内サイン整備等、他の業務に活用する方法を知りたい	22	103	53	11	9	0	1	199
⑥他の参加館の状況を知り、意見交換をしたい	13	61	28	6	11	1	2	122
⑦ レファ協以外の研修テーマも一緒に学びたい	10	21	13	2	2	0	0	48
⑧その他	0	6	4	0	2	0	0	12

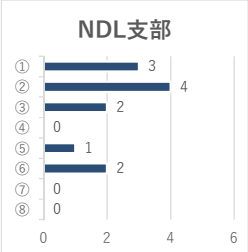










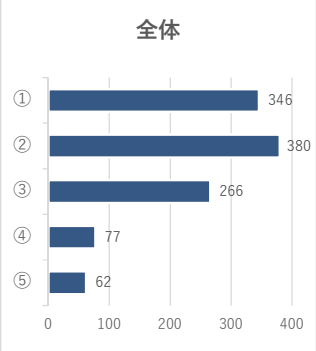


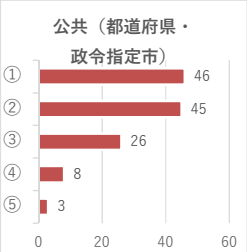
「その他」内容	7館
公共（市町村）	他機関との連携協力
大学（2）	レファレンスインタビュー、調べ方の基礎
	レファレンスサービスの際の接遇の仕方も研修等で共有しながらのスキルアップができれば嬉しい
	ガイダンスや参考調査に生かす方法を知りたい
	水濡れ、カビで現地でできること
専門（2）	パスファインダー作成法
	レファ協データの外部DBとの連携

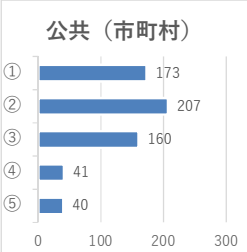
⑦を選んだ館の希望するテー	17館
公共（都道府県・政令指定市）（5）	レファレンス・サービス
	レファレンスの基本資料について
	レファレンスツール研修、デジタル資料活用研修
	専門分野別のレファレンス研修を復活していただけると嬉しい
	レファ協のTwitterでの情報発信について
公共（市町村）（6）	パスファインダーの作り方。
	全国書誌情報の活用方法（実務的な内容）
	著作権講習やＷＥＢでの講演会や講習会の実施方法など。
	公共図書館の在り方についてなど
	無料サイトの活用方法、先進事例調査
	アーキビスト
大学（5）	他部署から初めて図書館に配属された職員に向けた研修
	サービス事例、デジタルアーカイブ等
	著作権
	本の修理はどこの研修より有意義だった
	資料の保存、コレクションの作り方
学校	中学生の調べ学習においての著作権や参考文献の書き方

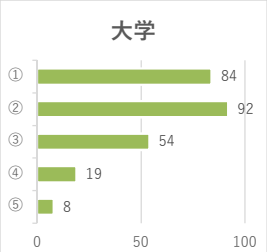
今後の研修会への要望 【希望する対象者層】

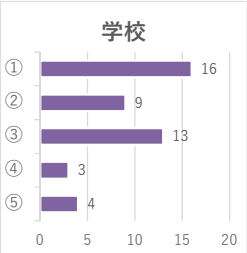
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
① レファ協へのデータ登録や公開を行う実務担当者（担当歴 1 年未満）	46	173	84	16	22	3	2	346
② レファ協へのデータ登録や公開を行う実務担当者（担当歴 1 年以上 4 年未満）	45	207	92	9	22	3	2	380
③ レファ協へのデータ登録や公開を行う実務担当者（担当歴 4 年以上）	26	160	54	13	11	1	1	266
④ 事業企画担当者	8	41	19	3	4	2	0	77
⑤ 図書館長や管理職	3	40	8	4	4	3	0	62

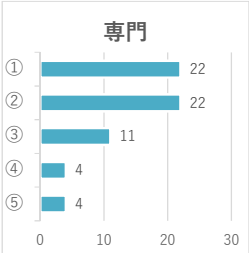


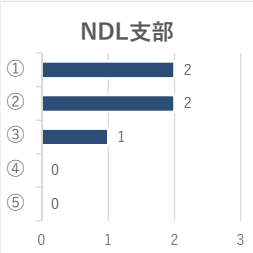








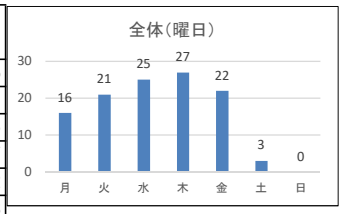


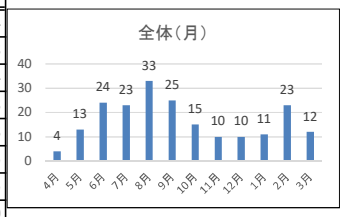


Q26 今後の研修会日程についてのご要望

①望ましい時期

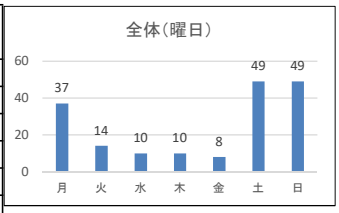
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
月	2	9	2	0	3	0	0	16
火	4	14	2	0	1	0	0	21
水	4	18	2	0	1	0	0	25
木	3	21	2	0	1	0	0	27
金	3	16	2	0	1	0	0	22
土	0	0	2	1	0	0	0	3
日	0	0	0	0	0	0	0	0
4月	1	2	0	0	0	0	1	4
5月	2	6	3	1	0	0	1	13
6月	5	13	4	0	1	0	1	24
7月	4	6	8	3	1	0	1	23
8月	1	5	20	4	2	0	1	33
9月	1	7	17	0	0	0	0	25
10月	2	9	4	0	0	0	0	15
11月	2	5	3	0	0	0	0	10
12月	2	5	2	1	0	0	0	10
1月	2	7	2	0	0	0	0	11
2月	2	8	12	1	0	0	0	23
3月	1	0	9	2	0	0	0	12

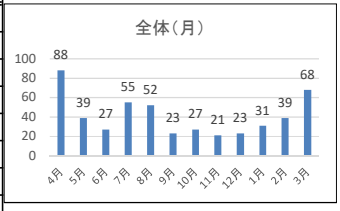




②参加が難しい時期

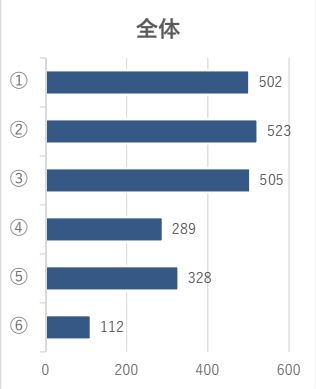
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
月	7	24	0	1	5	0	0	37
火	0	12	0	1	1	0	0	14
水	0	5	0	4	1	0	0	10
木	1	6	0	2	1	0	0	10
金	0	6	0	1	1	0	0	8
土	7	35	5	0	2	0	0	49
日	7	34	5	0	3	0	0	49
4月	9	33	40	4	1	0	1	88
5月	3	11	23	1	1	0	0	39
6月	2	11	14	0	0	0	0	27
7月	7	34	12	2	0	0	0	55
8月	8	39	3	2	0	0	0	52
9月	2	12	8	1	0	0	0	23
10月	0	14	12	1	0	0	0	27
11月	0	12	7	2	0	0	0	21
12月	3	7	11	2	0	0	0	23
1月	1	7	19	1	2	0	1	31
2月	5	15	13	3	2	0	1	39
3月	11	30	21	2	2	0	2	68

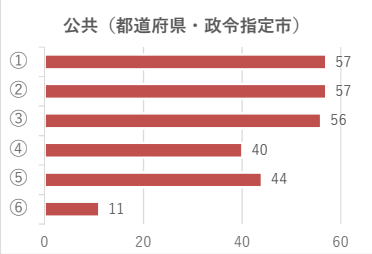


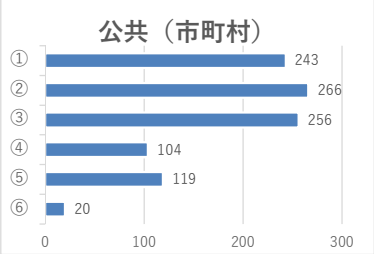


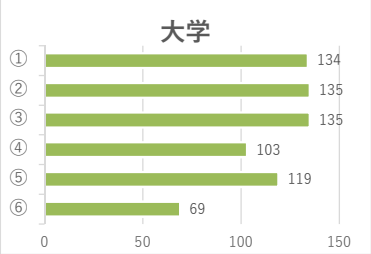
Q27　オンライン研修を受講する際の通信環境

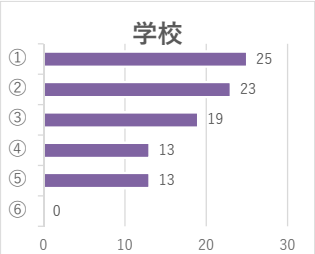
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
①職員が常時使用できるパソコンがある	57	243	134	25	32	6	5	502
②インターネットの利用が常時可能である	57	266	135	23	30	6	6	523
③インターネット上の動画再生が可能である	56	256	135	19	29	5	5	505
④パソコンに接続できるマイク・カメラがある（パソコンに内蔵されている場合を含	40	104	103	13	21	4	4	289
⑤Web 会議アプリを利用することが可能である	44	119	119	13	24	3	6	328
⑥Web 会議アプリのアカウントを契約している	11	20	69	0	9	1	2	112

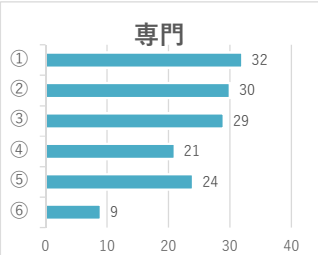


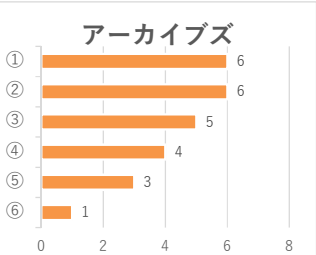


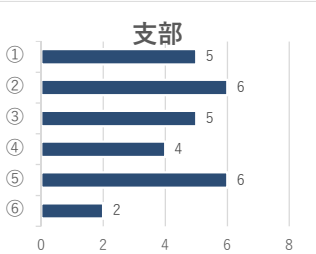






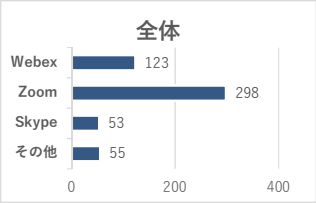


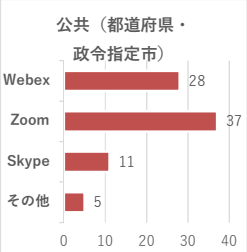


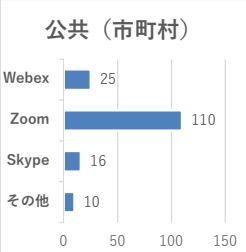


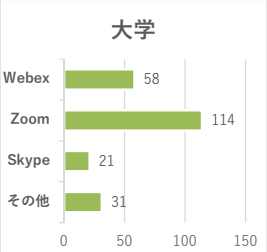
⑤を選んだ場合、利用することが可能なWeb会議アプリ

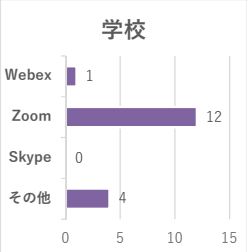
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
Webex	28	25	58	1	7	0	4	123
Zoom	37	110	114	12	21	2	2	298
Skype	11	16	21	0	3	0	2	53
その他	5	10	31	4	2	1	2	55

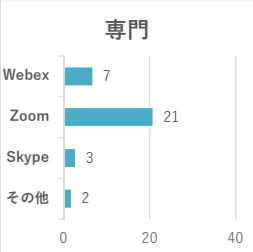


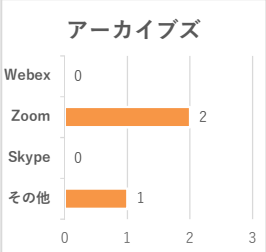


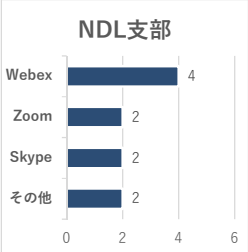








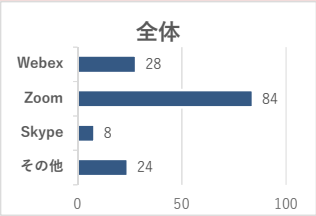


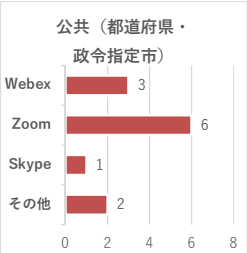


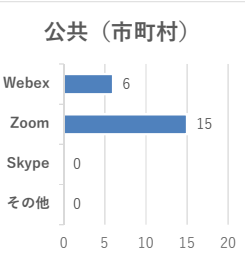
「その他」内容	55館
公共（都道府県・政令指定市）	（5館）Microsoft Teams
公共（市町村）（10）	（2館）Microsoft Teams
	（2館）V-CUBE
	calling
	ジームス、ルイキューブ
	Live On
	Google Meet
	自館には機材がなく借用の必要あり
	市役所の機器を借用している
大学（31）	（28館）Microsoft Teams
	Teams、v-cube
	（2館）Google Meet
学校（4）	（2館）Microsoft Teams
	Google Meet
	Microsoft Teams、Google Meet
専門	（2館）Microsoft Teams
アーカイブズ	Microsoft Teams
支部	（2館）Microsoft Teams

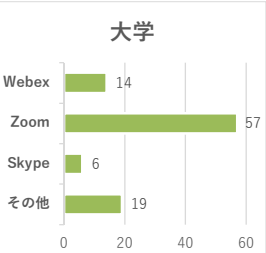
⑥を選んだ場合、契約しているWeb会議アプリ

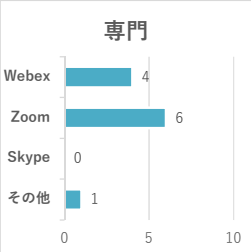
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
Webex	3	6	14	0	4	0	1	28
Zoom	6	15	57	0	6	0	0	84
Skype	1	0	6	0	0	0	1	8
その他	2	0	19	0	1	1	1	24

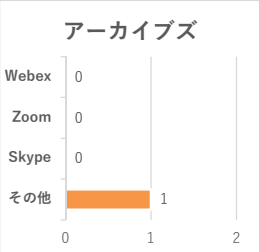


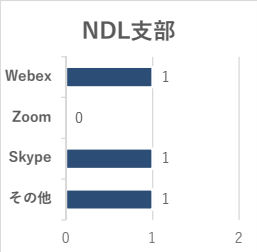










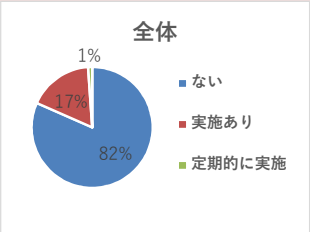


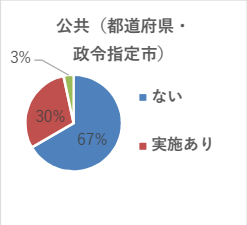
「その他」内容　24館

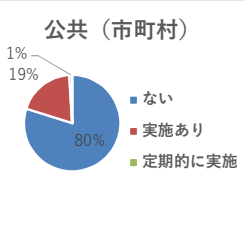
公共（都道府県・政令指定市）	（2館）Microsoft Teams
大学（19）	（16館）Microsoft Teams
	Teams、v-cube
	（2館）Google Meet
専門	Microsoft Teams
アーカイブズ	Microsoft Teams
支部	Microsoft Teams

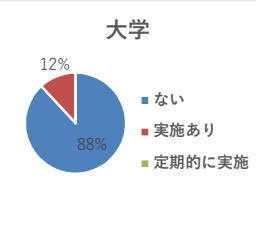
Q28　館内で職員向けにレファ協についての館内研修を実施しているか

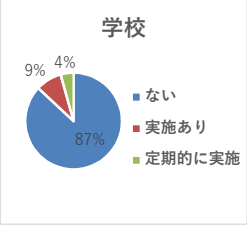
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
ない	40	242	119	20	30	7	8	466
実施したことはある	18	58	16	2	5	0	0	99
定期的に実施している	2	3	0	1	0	0	0	6

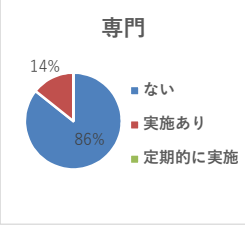


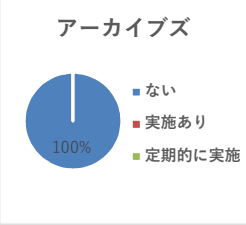










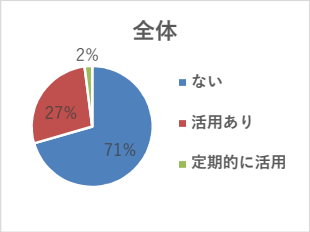


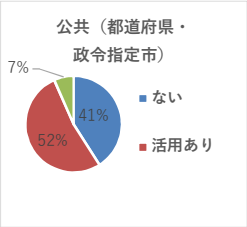
「定期的に実施している」頻　6館

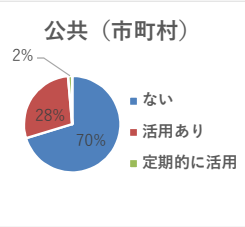
公共（都道府県・政令指定市）	（2館）年に1回程度
公共（市町村）（3）	（2館）月に1回程度
	年に1回程度
学校	年に1回程度

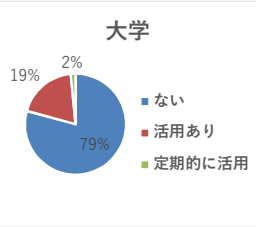
Q29　館内で実施しているレファレンス・サービスの研修等にレファ協を活用しているか

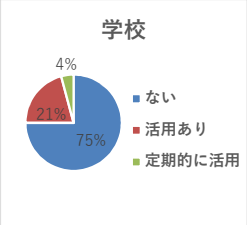
	公共（都道府県・政令指定市）	公共（市町村）	大学	学校	専門	アーカイブズ	NDL支部	全体
ない	25	206	103	18	23	7	8	390
活用したことはある	32	83	25	5	7	0	0	152
定期的に活用している	4	4	2	1	0	0	0	11

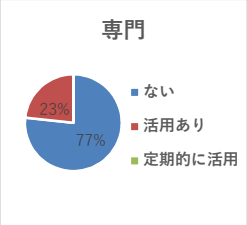


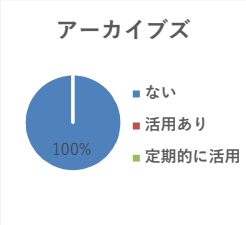












「定期的に実施している」頻　10館

公共（都道府県・政令指定市）（4）	年２～３回程度
	年１回程度
	年に数回
	半期に一度程度
公共（市町村）（4）	（2館）月に１回
	月1回程度
	レファレンスの都度
大学（2）	年3回
	レファレンスの際に参考にさせていただいており、新しい担当者へも伝えている
学校	1年に1度

Q30　レファ協事業全体についてご意見・ご要望

公共（都道府県・政令指定市）　8館

事業活性化に向けて	一般に広く公開して利用促進するなら、レファレンス協同データベースという名称の他に、わかりやすいサブネーム（愛称）もあったら良いと思う。例えば、図書館知恵袋など。
データ内容について（2）	「レファレンス事例」の項目にある「参考資料」についてですが，各館で概念が異なるのではと思う。「回答（に使用した）資料」という項目があると助かる。※当館では，“調査に使用したが回答に直接結びつく資料ではなかったもの”を「参考資料」として自館データには登録している。
	コメントの対応が追い付かない。
研修（2）	令和元年度からレファ協参加館増加キャンペーン（仮称）を始めたところで、コロナで躓きました。参加を促すためには顔を合わせて、不安を取り除くことから、と思っていた矢先でした。次年度は様子を見つつ、研修会などお願いできたらと思っております。
	レファ協活用研修会を受講できるように参加人数を増やしてほしい。
その他（3）	日常のレファレンス業務で他館の事例を参考にさせていただくことが多々ある。また、レファ協をご覧になった一般の方からの追加のご質問等、反響も年々大きくなってきている。データの蓄積にともない、レファ協の意義、有用度が高まってきていると感じている。
	レファレンスを受けたときに類似の事例を探すことができ、便利に活用している。
	Q27について、「インターネットの利用が常時可能である 」、「インターネット上の動画再生が可能である」については使用するパソコンには制限がかかっている。

公共（市町村）　34館

事務局からの情報発信（2）	レファ協公式Twitterでの事例紹介数を増やしてもらえると嬉しい。一部事例は反響が大きく、当館の認知度が高まったと考える。
	アクセスランキングで毎月紹介される事例が、年間を通してほぼ同じとなっており、新鮮味に欠けている。
システム（2）	プラットフォームが地味であまり目立たない。字も小さいので見にくい。入力館表示が検索キーをセットしてＵＲＬ表示ができれば自館の案内に使える。
	調査回答に使われなかった資料も書き出すという、入力フォームの形式が使いやすいため、内部の新任研修で使用しています。できれば、ダウンロードしてオフラインでも入力できたり紙に印刷できたりする様式があると助かります。
研修（4）	他館で行っているレファ協を活用した事業や、先進事例集などがあればよい。
	レファレンス協同データベース事業には参加したばかりなので、これから積極的に活用していきたいと思います。レファレンスは奥が深いので、初心者から中堅まで幅広い層を対象に講座を行っていただければ、業務に役立つと思いました。
	まず自館、自治体内のレファレンス事例の共有をしたいのですが、良い方法があればご指導いただきたい。
	Q27に関して、常勤職員は個人でパソコンを使用していますが、ｗｅｂ会議等には、対応していない。非常勤職員は、個人のパソコンを持っていない。本庁から、その都度、貸与されるｗｅｂ会議用パソコン（タブレット）があるのでプロジェクター等を利用して、多人数での研修に活用できる環境はある。
その他（26）	（2館）このアンケート回答フォームが使いづらかった。
	（2館）カウンターでの事例で解決できない場合、レファ協を活用している。
	窓口でレファレンスを受けた際に、他館の事例がとても役に立つことが多く、助かっている。当館も、継続して事例を登録していきたいと思う。
	今後とも継続（拡大）を希望します。
	レファレンスを登録・活用できるデジタルアーカイブとして利用させていただいる。類似のレファレンスがあった場合は、キーワード検索で抽出することができるため、非常に重宝している。
	まだ登録して間もないため、いろいろ未活用。今後、活用の幅を広げていきたい。
	一般のレファレンスの際にはもちろんですが郷土系のレファレンスでも、県内他館の同じようなレファレンス事例が見られるので、資料検索の良いヒントとなっている。自館のデータも公開できるよう作業する。

	自館のみでの調査が難しいレファレンスを受けた場合、同内容の事例が登録されていると、参考になる資料名や掲載ページが載っているので非常に助かり、参考になる。
	レファ協の事例をいつも有効に活用し、レファレンス対応に助かっている。
	調査時、Google検索結果の上位に、レファ協の回答があった場合、信頼できる情報として活用している。
	レファレンス事例、調べ方マニュアル等は日々の業務で活用していますが、登録については過去に実績がない。
	レファレンスの際にレファ協の事例を参照して回答につなげているが、事例の登録には至っていない。今後、職員の研修で活用する方向で検討している。
	参加館として登録した際に、当時の担当者が事例を３件入力後、諸事情により更新していない。本アンケートを機にあらためて活用方法について、館で話し合うこととした。
	あまり活用できていないのが現状だが、レファレンスで困ったときなど、登録されているデータベースが役に立つことがあるので助かっている。
	自館での登録が中々できていない状況ではあるが、レファレンスをする際の貴重なデータベースであることは間違いないので、今後とも是非事業を継続させてほしい
	レファレンスの際に、レファレンス事例や調べ方マニュアルを参考にさせていただいています。
	レファレンスを受け、利用者へ資料を提供することで完了、稀有や重要な事例はデータと紙で記録・保存など業務に終われてレファ協への参加に至っていないのが実状である。しかしながら、難解なレファレンスを受けた場合は藁にもすがる思いでレファ協の事例を参考にしている。できることから積み上げ、協力させていただきたい。
	もっとレファ協を活用したいが、具体的に活用できる機会が少ないため、スキルが向上しない。国会図書館調べ方マニュアルも活用しレファレンスにあたりたいが、機会がない、つまり経験が浅いため折角のツールが使えず残念に思っている。
	全国の事例は、当館だけでは回答を得られないレファレンスに対してとても有効。レファ協のサイトを活用し、サービス向上を目指していく。
	レファ協を担当できる職員も少なく、データ提供等作成の余裕がない。
	職員のサービス向上を目指すべく、今後利用を考えている。
	活用できるものはどんどん活用していきたいと考えています。
	検索のみで自館のデータ登録はほとんど行っていなかったので、クイックレファレンス的なものも含み、登録の基準が定まると記入しやすくなる。
	今回、このようなアンケートが実施され、身近に感じられるようになった。

大学	16館
データ内容について	テーマによる件数の偏りがあること。クイックレファレンス内容と深い調査を経たものかどうか一見しただけでは分からないこと。２点が気になります。
システム（2）	図書館で提出する日本図書館協会・文科省基盤調査の統計データの項目に合わせたフォームにしてもらえると良い。
	本学でレファレンス事例を一般公開はしていませんが、日々のレファレンス業務の中でレファ協にはずいぶん助けて頂いている。 レファ協への登録とも連動したレファレンス記録用システムがあればと思う。（学生へインタビューしながら、ISBNや資料IDをスキャンするだけで回答・紹介資料の記録が取れるなど）ぜひ記録を取る所に着目して頂ければありがたい。
研修（2）	レファレンス主題ごとの研修について、動画配信や参加形式（Web会議ツール等）にて、受講可能な研修が増えることを希望する。その際は参加者の増加が見込まれるため、定員の増加を検討いただきたい。
	遠隔研修の動画を拝見させていただきました。レファレンス業務従事者に必見の充実した内容で勉強になりました。集合研修や職場内での研修までも難しい昨今ですので、動画の公開は大変ありがたいです。
その他（11）	どのような問い合わせがあるのか、どのように調べるのか、リンク機能などもあるため、そのあとをたどれる点が素晴らしい。また、データベースの管理、保守に気を使う必要がない点も助かっている。学修サポーター（大学卒業後間もない方）のための研修では、具体的なレファレンス事例の説明まではできないが、参考に見てもらうようにしている。
	図書館職員にも利用者（学生）にも大変役立つ事業であると思っている。ただし、本学の場合、レファレンスを実際に利用すること自体が利用者教育でもあり、学生の質問は原則公開しない方針なので、積極的に事例登録することはしてこなかった。コロナ禍の中、大学生が図書館に来られない事態が発生した現状をふまえ、今後はよくある質問に関しては積極的に登録していくことが利用者にとって利となると改めて認識している。
	レファレンス協同データベース参加当時のスタッフの異動に伴い、すっかり、業務のルーティンから外れているが、有用なデータベースなので、人員的に余裕ができれば、再び、活用できる様にしたい。
	レファ協自体は大変良い仕組みだと思う。一方で、自館では今一つ活用できていないと感じている。レファレンス事例を蓄積するツールとして、もう一歩踏み込んだ形で利活用を考えていければと思っている。
	調査の足がかりがつかみにくい時にレファ協の事例を検索して類似した質問を参考にしている。また、質問者に事例を紹介すると、具体的にどんな資料が存在しているのかイメージすることができ、対応がスムーズに進むこともあり、大変役立っている。
	あまり活用できていないですが、非常に便利なツールとして認識していますので、あまりアップしておりませんが、今後ともよろしくお願いいたします。大学図書館にもっと広まるとよいと思います。
	本学図書館では，利用案内や資料所蔵場所の調査などが大半で，事項調査等はほとんどない状態で，事例登録をまだしたことがない。また，教育機関ということもあり，答えそのものを提示するのではなく，調べ方を教えて終わりにするケースも多々ある。レファ協サイトの掲載事例はとても参考になり，ありがたく思っているが，何かしらこちらも寄与していきたいとは考えているところ。
	レファ協を研修に活用したことはないが、OJTの中でレファレンス情報源として紹介している。
	事例を検索して参照することは多々あり、いつも助けられている。
	導入時より担当者が変わるうち休眠状態になってしまったため、このアンケートを機に可能な範囲で登録を再開し、利活用もしたい。
	他館の事例が役に立つことがありますので、継続していただきたい。

学校	2館
その他（2）	学校関係団体としてでなく、専任司書が一名で運営している学校図書館単館として参加している。悲しいかな参考にできるような事例はないが、各地、各団体内でレファレンスベータベースが多数できてしまうより、すべての図書館のレファレンスを集約したほうが良いという考えで参加している。
	今学校では総合的な探究の時間でグループに分かれて興味のあるテーマを自由に設定し、図書館の資料やネットで調べて発表するという授業が行われている。そのような時にレファ協も活用してもらえるよう使い方などを伝えていきたいと思っている。

専門	2館
事務局からの情報発信	司書以外の人間にアピールできる手段として利用したい部分もある。図書館界隈だけでなく、周知をもっとはかっていってほしい。 twitterなどは有効だと思いますが、そういったのに疎い、お堅い層へのアピールを検討して頂ければと思う。
その他	他の図書館のレファレンス事例を参考にさせて頂く為に、レファ協に加入している。

アーカイブズ	1館
その他	館のレファレンス事例を登録・公開することで、利用情報の発信、利用の促進につながっています。また、館員自身も参照してレファレンスに情報を活用することができており、たいへん有意義な事業だと考えています。