

第17回レファレンス協同データベース事業フォーラム

継続できる“しくみ”をめざして ～関西大学図書館の事例～



関西大学図書館
マスコットキャラクター
「コアラ博士」

関西大学図書館 テクニカルサポート
(株式会社紀伊國屋書店関西LS部)
徳田恵里



KANSAI UNIVERSITY

本日の内容

1. 関西大学と関西大学図書館について
2. 関西大学図書館におけるレファ協の経緯
(2004年から2021年まで)
3. 関西大学図書館におけるレファ協の運用
4. レファレンス事例公開の効果
5. 今後の課題



1. 関西大学と関西大学図書館について



関西大学について

関西大学は大阪府にある総合大学です

- 13学部・13研究科・3専門職大学院で構成
- 学部・研究科は4つのキャンパスに設置
- 学部約29,000人、大学院約1,700人の学生が在籍
- 学是(理念)は「学の実化（がくのじつげ）」
- 2022年6月5日大学昇格100周年を迎えます

<組織図>

<https://www.kansai-u.ac.jp/ja/about/outline/organization.html>

<キャンパス・アクセス>

<https://www.kansai-u.ac.jp/ja/about/campus/>



KANSAI UNIVERSITY

Copyright (C) 2013 Kansai University. All Rights Reserved.

関西大学図書館について

4つの図書館の総称が**関西大学図書館**です



総合図書館
* 千里山キャンパス



ミュージズ大学図書館
(社会安全学部・社会安全学研究科)



高槻キャンパス図書館
(総合情報学部・総合情報学研究科)



堺キャンパス図書館
(人間健康学部・人間健康研究科)

関西大学図書館の概要

(2020年度)

	総合図書館	高槻キャンパス図書館	ミューズ大学図書館	堺キャンパス図書館
設置年	1985年 (昭和60年)	1994年 (平成6年)	2010年 (平成22年)	2010年 (平成22年)
開館日数※	240日	214日	214日	214日
入館者	222,332人	8,216人	15,180人	13,100人
蔵書数	2,200,616冊	58,921冊	48,540冊	51,571冊
受入雑誌 (和洋合計)	23,989種	517種	484種	229種

※緊急事態宣言発出に伴う休館 4月11日～6月14日

統計の出典：[『関西大学図書館フォーラム』第26号](#)
「基礎データ（2020年度）」より



KANSAI UNIVERSITY

Copyright (C) 2013 Kansai University. All Rights Reserved.

2. 関西大学図書館におけるレファ協の経緯 (2004年から2021年まで)



2-1 2004年から2021年の経緯

2004年 レファレンス協同データベースのアカウントを取得

2005年 レファレンス事例4件、特別コレクション8件を一般公開

⇒その後更新停止

【更新停止した要因】

- レファレンス業務の大学専任職員⇒業務委託への過渡期を迎えた
(2011年9月より閲覧業務に加え、レファレンス業務を全面委託)
- レファレンス担当の繁忙
- レファ協登録にかかるルール・業務要領の未整備

…etc.



2-1 2004年から2021年の経緯

- 2012年 「レファレンス協同データベースへのレファレンス事例登録に関するガイドライン」策定
(以後「レファ協ガイドライン」と表記)
- 2013年 レファレンス担当が過去の事例を遡及入力
- 2014年 2015年度からの委託業者変更に向けサービス業務全般の業務要領作成
- 2015年 (株)紀伊國屋書店による委託業務開始
以降、図書館事務室(専任職員)と委託職員が協働して業務要領とサービス業務にかかる体制を整備
*業務要領・体制の整備は現在も継続中
- 2018年 委託業者よりレファ協への積極的な登録・公開を提案

⇒ 現在に至る



2-2 「レファ協ガイドライン」について

【ガイドライン策定の背景】

- 2011年にレファレンス業務を全面委託
- 専任職員が紙ベースで保管してきたレファレンス事例が事務スペースを圧迫
- 過去のレファレンス事例を効率的に参照する必要
- 専任職員と委託業者のレファレンス事例共有・スキルアップ



2-2 「レファ協ガイドライン」について

【ガイドライン策定の流れ】

- 2012年に委託業者より図書館事務室に提案される
- 月次定例会で内容を協議
図書館の中で公式に決定されたものとして記録
- 運用が適切に定着し継承されるよう
定例会の議事録とは別に明文化



「レファ協ガイドライン」の文書を作成



2-2 「レファ協ガイドライン」について

【ガイドラインの骨子】

1. 登録の目的

紙⇒データによる省スペース、過去事例の蓄積と有効活用 等

2. 登録のルール

登録担当者、事例登録基準、公開レベルの設定基準、登録時の注意点

3. 運用方法

利用者に登録の承諾を得る、前年度分から登録事例を選定 等

*当ガイドラインに基づく運用の詳細は、
「3. 関西大学図書館におけるレファ協の運用」で後述します



2-3 「レファ協ガイドライン」策定後

2013年 紙ベースで保管していたレファレンス事例のうち41件を
レファレンス担当が「自館のみ参照」で入力

⇒その後再び停止

【再び停止した要因】

- 2014年度
レファレンス担当が相互利用業務を兼任したため業務が繁忙
- 2015年度
委託業者変更によりレファレンス担当がほぼ総入替え
(相互利用業務兼任は解消)
- 2016年度～
レファレンス担当が新たな業務を担う事になった
(図書館ガイダンスの作成、LibGuidesのガイド作成、ラーニングコモンズの運営等
学修支援業務も担当)

…etc.

2-3 「レファ協ガイドライン」策定後

【2012年以降の当館の課題】

2012年～ 業務要領整備が必要 * 喫緊の課題と認識

2014年 委託業者変更に向け、初めて体系化した業務要領を作成
* レファ協ガイドラインをレファレンス業務要領に組み込む

2015年～ 委託職員内でのスタッフ研修
業務要領の精緻化と体制整備による業務の安定運用

⇒ 2017年ごろ、レファ協登録の障害となっていた
問題がいくばくか解消



2-3 「レファ協ガイドライン」策定後

2018年 委託業者からレファ協の積極的な登録・公開を提案

【提案の内容】

- 2015年度以降蓄積してきたレファレンス事例の登録・一般公開
- 参加館プロフィールの見直しとリンク切れの修正
- 従来ガイドラインに加えて、以下の目的を追加
 - ・ 事例の共有によるレファレンススタッフのスキルアップ
 - ・ レファレンスサービスのPR
 - ・ 関西大学図書館Twitterの活用・活性化
(レファ協公式Twitterの引用リツイート等を想定)

レファレンスという目に見えないサービスを
“見える化”するために一般公開を提案



KANSAI UNIVERSITY

Copyright (C) 2013 Kansai University. All Rights Reserved.

2-3 「レファ協ガイドライン」策定後

2018年 2015年度以降のレファレンス事例80件の
遡及入力と一般公開を実施

⇒13年ぶりにレファレンス事例を一般公開

2019年 レファレンス事例を新たに78件登録
一般公開77件・自館のみ参照1件

2020年 2021年度からの委託職員体制変更に伴い、
入力担当者向けマニュアル*を作成・共有

*上記ガイドラインに基づき、事例登録時に参照する詳細なマニュアル
⇒総合図書館集中型から全館入力型への移行を目指す

2021年 4館全館での入力を開始



3. 関西大学図書館におけるレファ協の運用



3-1 関西大学図書館レファ協運用体制 (大学専任職員と委託職員の分担)

委託職員



- ・レファレンス調査
- ・登録事例の選択と入力
- ・<専任職員の回答を受けて>
レファレンス事例を公開

公開を提案



提案への回答

専任職員



- ・入力事例の内容確認
- ・公開レベルの判定
- ・<事例公開後>
各種広報を実施



KANSAI UNIVERSITY

3-2 事例登録のフロー

登録作業は経常業務として実施

【レファレンス担当者（委託職員）】

- ① 「レファレンス調査申込票」（*）により質問を受付け

https://opac.lib.kansai-u.ac.jp/?page_id=17339

回答欄の下にレファ協登録の可否を問う項目をあらかじめ用意している

* クイックレファレンスは申込票の提出不要、口頭で承諾を得る

- ② 申込票に調査プロセス・回答・典拠を記載
（必要に応じてWord等で別紙の回答文書を作成する）
- ③ 回答を提示し、利用者にレファ協登録の可否を確認
「はい」か「いいえ」をチェックする



3-2 事例登録のフロー

【レファレンス担当者（委託職員）】

④利用者が登録を了承した事例について、登録の要否を判断
「要」の事例を“自館のみ参照”で登録

●登録基準

- ・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

*単純な所蔵調査、記事等の掲載確認は登録しないことが多い

●登録時の注意

- ・プライバシーの尊重、質問者が特定されないよう配慮
- ・差別的表現を避ける
- ・その他レファ協公式の

「データ作成・公開に関するガイドライン」に則り登録する



3-3 事例公開のフロー

現在事例公開は春学期と秋学期の開始に合わせ、年2回実施

【テクニカルサポート（委託職員）*】

- ① 公開日までのスケジュールを作成。
- ② スケジュールを公開し、4館のレファレンス担当者に連絡。
各館より公開希望事例の報告を受ける。
- ③ 公開提案書を作成
 - ・ 公開提案事例一覧
 - ・ 各事例について、公開レベル設定の事由説明
 - ・ 公開後の広報案

*関西大学図書館全館のレファレンス業務について、技術支援、ギブアップ案件のフォロー、担当者への研修等、参考調査にかかるスキルの維持・向上を担当。
複数館で多岐にわたる分野のレファレンスを担うという、関西大学図書館の特色を鑑みて、紀伊國屋書店が独自に配置している。現在は貴重書係兼任で総合図書館に常駐。

(大学図書館における一般的な職位ではありません)



KANSAI UNIVERSITY

3-3 事例公開のフロー

【統括責任者（委託職員）】

- ④ 公開提案書の内容を確認し、図書館事務室に提案

【図書館事務室レファ協担当者（専任職員）】

- ⑤ 公開提案書により提案された内容を確認
各事例の公開レベルを確定し、提案書に回答

【テクニカルサポート（委託職員）】

- ⑥ 回答を受けて事例の公開レベルを変更

【図書館事務室ウェブサイト担当者（専任職員）】

- ⑦ 図書館ウェブサイトの「お知らせ」やTwitterで広報を実施



3-4 登録・公開について【補足】

①登録時に意識していること

- 読みやすさ（レイアウト・文体の統一）

- ・適度な余白を持たせる。
- ・質問とプロセスは常体、回答は敬体で入力。

*担当者研修会で学んだことをベースにしている。

- リライト

- ・調査完了から時間を空けて登録するため、リライトが必要。
回答プロセス等は記述を補うこともある。
登録時に新しい情報を発見したら、回答を補足することも。

②公開基準について

登録を要する事例を入力するため、基本的には全て一般公開。
ただしNDLに参考調査を依頼し、先に登録された事例は、
内容が被るため「参加館公開」で登録した。



4. レファレンス事例を公開してから



4-1 レファレンス事例公開後のできごと

2018年度 レファレンス事例の一般公開を再開
(総合図書館の事例を登録)

- レファ協公式Twitterで事例が紹介
* 「紹介された関西大学図書館の事例は
当館Twitterでコメントをつけて引用リツイート」
という広報のルーチンワークを作る
- 当館の事例がレファ協PickUP!に掲載 (2018/09/28)
「1889年11月28日付で、ラフカディオ・ハーンがウィ
リアム・パットンという人に書簡を出しているのだが、
その原文を探している。」

URL : https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref_view&id=1000236606

- 年間データ登録点数 247点
初めて御礼状を授与される



KANSAI UNIVERSITY

Copyright (C) 2013 Kansai University. All Rights Reserved.

4-1 レファレンス事例公開後のできごと

2019年度 総合図書館に加え、
各キャンパス図書館のレファレンス事例を一般公開

- ミューズ大学図書館・堺キャンパス図書館の事例が公式Twitterで紹介
 - * 各キャンパスに設置されている学部の特性を生かしたレファレンス事例が広く認知される
- 年間データ登録点数 222点
2年連続で御礼状を授与される
- 大学ウェブサイトの“大学広報・プレスリリース”に御礼状の受領が紹介される
「本学図書館が国立国会図書館より御礼状を受領」
(2020/03/17)

URL : https://www.kansai-u.ac.jp/ja/about/pr/news/2020/03/post_4973.html



4-1 レファレンス事例公開後のできごと

2020年度 新型コロナウイルス感染症拡大による休館等で、
レファレンス調査自体が減少…

- 公開事例点数減少。200点に届かず。
- 『関西大学『学の実化』12(4) 自己点検・評価報告書』
にレファ協の取り組みと御礼状受領について掲載される。
https://www.kansai-u.ac.jp/Jikotenken/pdf/houkoku_2017_2019.pdf
* p.99 「2 図書資料の整備と図書利用環境の整備」



4-1 レファレンス事例公開後のできごと

2021年度 休館もあったが、少しずつ利用は回復

- 当館の事例がレファ協PickUP!に掲載（2021/04/23）
「韓国釜山にある「ポスドンチャッパンコルム」という古本街の由来、現在の店舗数を知りたい。」

URL：https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref_view&id=1000292567

- 事例登録も盛り返して、**200点に到達。**



4-2 レファレンス事例公開の効果

【図書館内に生まれた効果】

- 全館でのレファレンス事例の共有による
サービス水準・調査スキルの向上

⇒ 回答プロセスを参照することにより、
個々のスタッフの知識や技術を共有

- 各館の状況・特徴を把握する機会の創出

⇒ ミューズ大学図書館（社会安全学部）の
防災に関するレファレンス

堺キャンパス図書館（人間健康学部）の
スポーツに関するレファレンス

…etc.



4-2 レファレンス事例公開の効果

【図書館の外に向けての効果】

- レファ協を見た大学教員からの好意的な声掛け
(高槻キャンパス図書館)
- レファ協事例のTwitterを見た学生新聞の記者から取材
- 学校法人の広報や『自己点検・評価報告書』に掲載された
- <直接の関連は不明だが>
日本図書館協会より 「れふあれんす三題噺」の執筆依頼
⇒ 『図書館雑誌』113巻4号(2019年4月)に掲載
「れふあれんす三題噺(その263)関西大学総合図書館の巻
"学の実化(じつげ)"は好奇心から」
<http://hdl.handle.net/10112/00017056>
* 関西大学学術リポジトリで公開中



4-2 レファレンス事例公開の効果

【総括すると】

- 事例を公開、可視化することにより、
利用者のレファレンスサービスへの認知度向上を実感
- レファ協にレファレンス事例を公開することは、
結果的に図書館のサービスや評価の向上につながる
- 2018年9月～2022年1月のレファレンス事例被参照数
202,407件(一般用)
⇒事例公開とともに、それまで月100程度だった被参照数が一気に数千に上昇（2021年9月は10,051）
レファ協への事例登録を通じて情報公開を行うことで、
図書館界、ひいては一般社会にも貢献できているという
実感が得られた



4-2 レファレンス事例公開の効果

【おまけ】

現在当館で一番被参照数が多いレファレンス事例（2022年2月時点）

関大高槻* 18B-1J

「一般書と専門書の違いや見分け方を知りたい。」

https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref_view&id=1000260577

*高槻キャンパス図書館が調査した事例

登録後の被参照数は2万回以上（1万超えはこの事例のみ）。
Googleで“一般書 専門書 違い”と検索すると、
本事例が強調スニペットとして表示されます。

専門書：学術、芸芸など、その専門分野に関する研究成果などを発表する書物。…”出版物は大きくいて読者の対象別に一般書と専門学術書とに分けられる。一般書は文学から歴史、社会科学、自然科学、芸術など幅広いジャンルにわたるが対象はごく一般の読者。専門書は研究者や大学院生などかなり限定された人たちが対象になる。”

<https://crd.ndl.go.jp> > reference > detail

一般書と専門書の違いや見分け方を知りたい。 - レファレンス ...

🔍 強調スニペットについて ・ 🗨️ フィードバック



KANSAI UNIVERSITY

Copyright (C) 2013 Kansai University. All Rights Reserved.

5. 今後の課題



5. 今後の課題

再び登録が停止しないために…

- レファ協に対するモチベーションの維持向上
⇒関西大学図書館の業務運営上、レファ協公開は必須ではない。
(登録しないと業務が成り立たない訳ではない)
全体業務の中で優先順位が下がることもある。
専任職員・委託職員双方でモチベーションの維持向上が課題。
- 事例登録ができる人材の育成
⇒2021年度より全館での分担入力は開始できたが、
コロナの影響でレファレンス調査の件数自体が減少。
まだ登録業務を経験できていない担当者もいる。
近日中にオンラインレファレンスを開始する予定のため、
これを機にレファレンスサービス自体の利用増加を図り、
積極的な事例登録に繋げたい。



ご清聴ありがとうございました

keep going!



KANSAI UNIVERSITY

Copyright (C) 2013 Kansai University. All Rights Reserved.