

安城市図書館の レファレンスサービス



安城市図書館
足立 結

安城市図書情報館概要①



本館

図書情報館
ホール、多目的室
旅券等窓口
カフェ

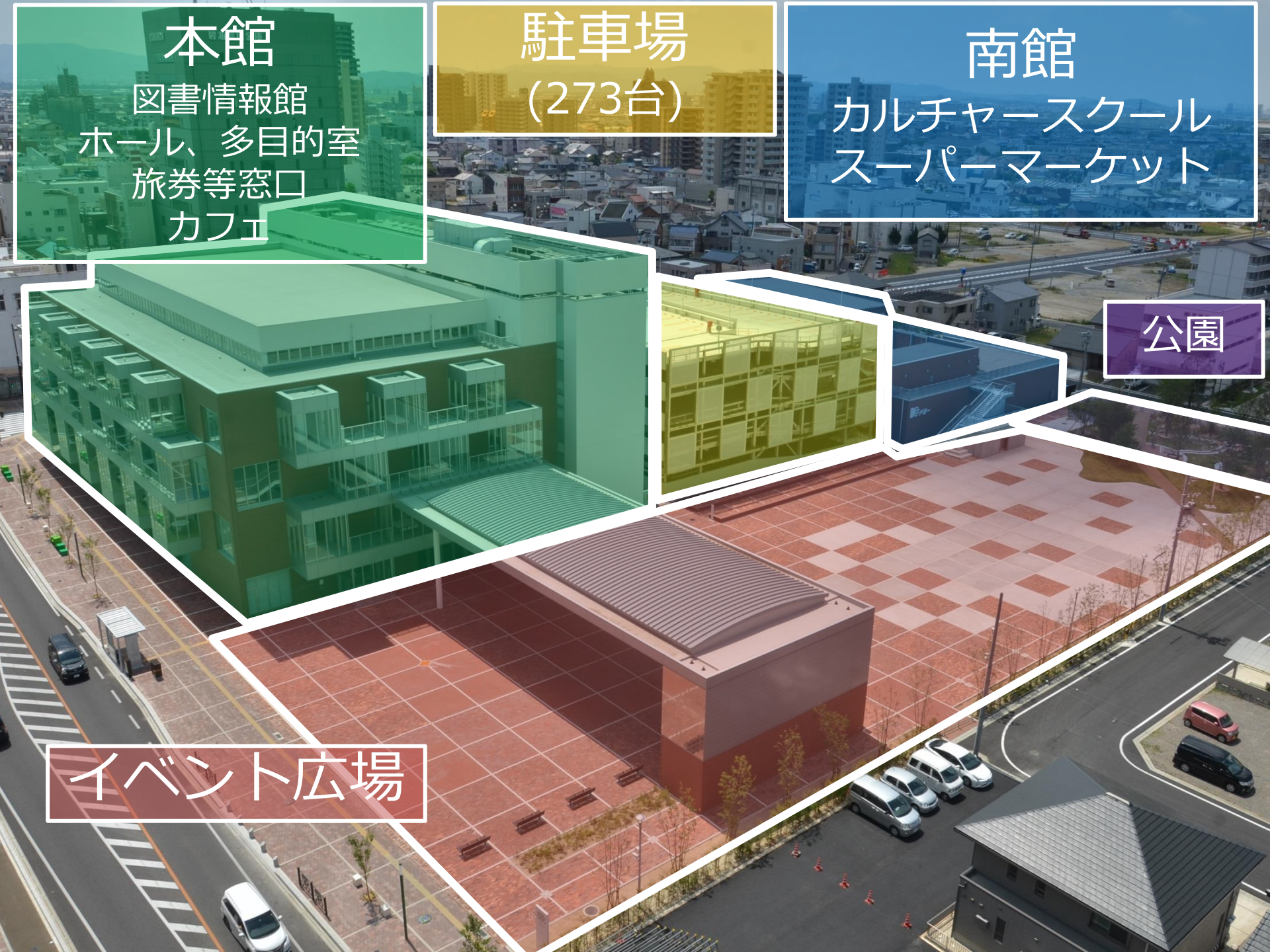
駐車場
(273台)

南館

カルチャースクール
スーパーマーケット

公園

イベント広場



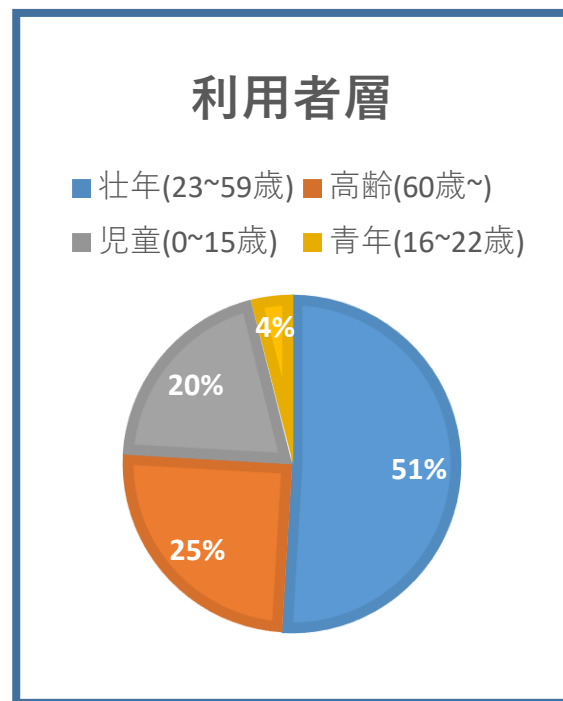
安城市図書館概要②

1931	安城町農会経営による「安城農業図書館」が発足
1949	安城町立図書館として再建
1952.5	市制施行により市立図書館と改称
2010.3	安城市新図書館基本計画を策定
2014.11	レファレンス協同データベースの事例登録開始
2017.6	アンフォーレ全施設オープン、図書館開館
2022.4	アンフォーレ入館者500万人 (図書館322万人)達成
2023.3	レファレンス協同データベースへの令和4年の提供が 305点となり、国立国会図書館から礼状(9年連続)

安城市図書館情報館概要③

<R4年度統計>

- 登録者数 132,829 人
- 入館者数 521,237 人
- 貸出冊数 2,048,801 冊
- 蔵書冊数 849,907 冊
- レファレンス90件
クイックレファレンス9,126件



- 職員数 安城市役所市民生活部アンフォーレ課
正規職員13名、再任用1名、会計年度任用職員67名
(R6.3.1現在)

レファ協登録 運用までの過程



レファ協登録 運用までの過程

2010.3	「安城市新図書館基本計画」でレファレンスサービスの充実をうたう
2014.4	スタッフの業務担当制を始める → <u>レファレンス担当を創設</u>
2014.9	N D L 担当者様による館内研修「国立国会図書館を使いこなす」の実施
2014.10	レファレンス協同データベース登録マニュアルの作成 館内研修にてレファレンス協同データベースの使い方の案内
2014.11	レファレンス受付者による事例登録開始

レファレンスを受けて
から
レファ協登録までの
業務体制・フロー



レファレンスを受けてからレファ協登録までの 業務体制・フロー

step1

- レファレンス受付・回答（受付者）

step2

- レファレンス記録表の記入（受付者）

Step3

- レファ協への登録（担当スタッフ※現6名）

step4

- Step 3 で再調査の必要なものは再調査・追記（担当スタッフ）

step5

- レファ協登録内容確認（担当スタッフ※月当番制）

step6

- レファ協登録内容最終確認・公開範囲指定（担当正規職員）

※ 上記のフローを月ごとに行っています。

マニュアル化
していること



マニュアル化していること

・レファレンス記録
表の記入方法

・レファ協データ
ベースへの登録方法

・レファレンス統計
の取り方・決裁方法

マニュアル化のきっかけ・・・

・当館では、スタッフ（会計年度任用職員）がシフトで受付やフロアワークを行っており、誰もがレファレンスを受ける可能性がある。レファレンスの内容は実際に受けた者しかわからないため、全員が同じレベルで記録をとれるようにしている。

・レファレンス協同データベースへの事例登録やレファレンス統計を作成しているのは、レファレンス担当のスタッフである。担当業務は1年で変わる可能性があるため、マニュアル化している。

記入例 レファレンス記録表

受付者

受付日	月	日	時間	2③・4階受付・3・4階読書・情報	想定される質問者④ 無記名でも可④
時間帯	9-13	13-17	17-20	質問者区分	未就学児・小学生・高校生・学生・社会人
質問	「日照りに飢餓なし」という言葉を祖母から聞いたのだが、その意味と起源について知りたい。				

回答プロセス =どのようにその本にたどりついたか、入力方法・検索手順を記入

- 事典（レファレンスブック）で調べる④
「日本大百科全書 19（はに・ひん）」(031/23/19) ④
⇒ 「日照りに不毛（不作）なし」とあり。意味の記載あり④
「日照りに飢餓なし」は記載なし→記載のない情報も記入（「資料名」記載なしでも可）④
- インターネット（Google）にて「○○○」で検索 ④
⇒ （内容）または「キーワード」が見つかる④
インターネットでみつかった情報の参考文献「○○○」の記載があれば、当館 OPAC で所蔵を探す。④
→ 回答となるサイトがあれば「サイト名」※（例）文部科学省 HP ④
- 業務端末で検索 ④
「○○○（キーワード）」で検索、2個以上のキーワードを組み合わせて検索→「○○_△△」④
⇒ 「○○○」（書名）（○○/○○/○○）（請求記号）ISBN → p○○-○○に（内容）と記載あり④
※「資料名」（請求記号）を記入④
- 分類「○○」の棚をブラウジング④
→ 「○○○」（○○/○○/○○） p○○に（内容の記述あり）④
- 各種データベース、レファレンス協同データベースから類似問題がないか探す④
→ レファ協の類似問題みつかった場合：管理番号（○○）質問「○○○」④
・データベース名と検索方法、記事名、記事タイトル等を記入④

回答 =提供した資料（タイトルとISBN）を記入 * ISBNのみでも可

- 漢字の読みや意味を知りたい、または○○はいくつあるのか？という質問に関しては④
まずは回答を記入後、参考とした資料名を記入④
⇒ ○○と読む、○○という意味 など④
- ○○について資料がみたいという質問は下記のように資料名など記載④
「○○○」（請求記号）（ISBN） ④
「○○○」（請求記号）（ISBN） ④
※ ISBN のみの記入でも可、ISBN のない場合は資料番号を記入④
- インターネットサイトをご案内④
・「○○○」の HP④
・「○○○」データベース④

※書ききれない場合は、裏面を使用

姓名	姓氏	係
----	----	---

報告)この通り報告致します

2024年1月20日
レファレンス係

12月度レファレンス集計

	2F		3F		4F		コンシェルジュ	事務室 電話	計
	受付	フロア	受付	フロア	受付	フロア			
ライブラリ	89	48	241	69	89	17	12	16	581
レファレンス	0	0	2	1	3	0	0	3	9
計	89	48	243	70	92	17	12	19	590

本件資料

- ・月別・場所別レファレンス取組状況
- ・レファレンス協同DB登録状況
- ・レファレンス協同DBジャンル別取組状況
- ・今月のピックアップ事例

(報告) 昨年12月度 (件)

	2F		3F		4F		コンシェルジュ	事務室 電話	計
	受付	フロア	受付	フロア	受付	フロア			
ライブラリ	104	116	156	80	30	20	34	1	359
レファレンス	1	0	0	0	0	0	0	0	1
計	105	116	156	80	30	20	34	1	360

レファレンスサービス 向上のための取組み



レファレンスサービス向上のための取組み

<精度の高いレファレンスサービス提供に向けた工夫>

- ① インカムを用いた情報共有
- ② 各階受付にレファレンスブックを配置
- ③ 自館作成 郷土資料データベースの活用
- ④ 担当スタッフによるレファレンスブックの管理
- ⑤ 3階レファレンスカウンターのスタッフによる
新刊レファレンスブックの内容記録
- ⑥ レファレンス事例のジャンル別統計

レファレンスサービス向上のための取組み

スキルアップ

- ①レファレンスカウンター業務に入るものが行う
演習問題
- ②館内での全体研修（毎月第4金曜日）
 - ・内部正規職員：R2.7ロールプレイング、
R3.9国立国会図書館レファレンスツール
 - ・外部講師：R3.7ポプラディア、R3.9法情報DB、
R4.6、R5.6TOOLi、R5.10レファ協
- ③愛知県図書館主催レファレンスサービス研修への
参加

レファ協の活用



レファ協の活用

- レファレンスツールとして利用している。
- 過去の登録データを利用して演習問題を作り、自己研鑽の一助として活用している。
- スタッフが受付で行った演習問題の記録表を基に演習問題の解答を「調べ方マニュアル」に登録している。
→レファレンス協同データベースを見ることを習慣づけるため

ご清聴ありがとうございました。

