

第 17 回  
レファレンス協同データベース事業フォーラム  
記録集

令和 4 年 6 月

国立国会図書館  
National Diet Library

---

## 概要

---

### (1) フォーラムの概要

テーマ “続けること” が生み出すもの—継続的なデータ登録の工夫を探る—

日時 令和4年3月3日(木) 13:00～16:30

参加者 186名(内訳) 公共図書館61名 大学図書館52名 学校図書館3名 専門図書館10名 研究者・学生19名 その他26名 登壇者・企画協力員11名 国立国会図書館4名

### (2) プログラム

1. 開会挨拶
2. 趣旨説明
3. オープニングスピーチ テーマ「続けていることで生まれ出てくるもの」  
講師：日下九八氏(ウィキペディア編集者)
4. 参加館報告
  - ①関西大学図書館 徳田恵里氏
  - ②伊丹市立図書館本館「ことば蔵」 上田茜氏
  - ③小野市立図書館 生友えり氏
5. 事務局報告「レファ協のここがいいところ&登録～公開のポイント」  
国立国会図書館 関西館 図書館協力課 協力ネットワーク係
6. フリートーク 参加館報告者 コーディネーター：小熊ますみ氏(レファ協事業企画協力員、埼玉県立熊谷図書館)
7. 閉会挨拶

この記録集は、令和4年3月3日に開催された第17回レファレンス協同データベース事業フォーラムの内容をまとめたものです。当日の配布資料は、事業のホームページに掲載していますので、併せてご利用ください。

[https://crd.ndl.go.jp/jp/library/forum\\_17.html](https://crd.ndl.go.jp/jp/library/forum_17.html)

なお、登壇者等の所属及び肩書はフォーラム開催当時のものです。

※事務局報告は、配布資料をもって記録に代えさせていただきます。

※本文中、「レファレンス協同データベース事業」又は「レファレンス協同データベース」を「レファ協」と略している場合があります。

## 続けていることで生まれ出てくるもの

### ～データを蓄積・共有する取組を継続することの意義～

ウィキペディア編集者 日下九八氏

オープニングスピーチでは、「続けていることで生まれ出てくるもの」をメインタイトルとして、お話をしていきたいと思います。まず自己紹介です。日下九八（くさかきゅうはち）といいます。2005年12月からウィキペディアの活動をしています。2019年9月まで、コミュニティ内で立候補して他の参加者からも承認を得た上で、管理者やその他の色々な権限を持っていました。2009年に、Wikimedia Conference Japan という、ちょっと大きいイベントにスタッフ側として参加して、その時の縁が多分本日のフォーラムに繋がっているのではないかと思います。それから、ウィキペディアタウンというイベントを、2012年から色々なところで開催して頂いています。最初の横浜の立ち上げの時に関わらせて、今日参加されている図書館の中にも、僕がウィキペディアについて説明に行ったところもあるのではないかと思います。

### レファ協のユーザーとして

まず、このお話をいただいた時に、自分がレファ協をどのように使っているのか振り返ってみました。色々な知識を共有していく、仕組みが似ているものということで、レファ協には、かなり早い段階から興味を持っていました。実際にウィキペディアがレファレンスの中でどのように使われているのかということには、ウィキペディア側の人として興味があって時々見えています。レファ協に登録されている古い事例を見ると、たまに「ウィキペディアにはこういうふうに書かれていましたと回答しました」といった例があって、おいおい（笑）と感じていたこともありましたが、徐々

に「ウィキペディアによれば、こういうことが書かれていて、出典としてはこれが挙げられているので、そちらも確認したところこういうことが書かれていた」といった回答が見られるようになってきて、ウィキペディアに携わっている側としては上手に活用して頂いて、とてもありがたいなと思っております。

出版社の人間としては、自分が携わった本や、関係しているテーマで、こういう本がどういところで使われるんだろということが見えてくるものとして、レファ協を活用させて頂いています。それから、普通に何かを自分が調べるという時に参考文献を探しますが、近くの公共図書館の棚では限界がありますし、蔵書検索システムだと文字列でヒットしないものはなかなか出てきません。レファレンスの記録を見ることができれば、例えば全然関係ないタイトルが付いている本でも、こういう本があったんだと知ることができるということで、使わせて頂いております。

### タイトルについて

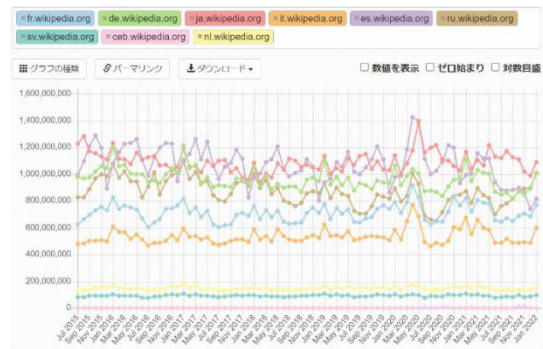
今回のイベント全体のタイトルは「“続けること”が生み出すもの」で、僕がつけたタイトルとは微妙に違います。恐らくは、蓄積というものと、蓄積の価値、また、その価値・意義が利用の促進や登録の促進につながっていくという話を期待されているので、お話を頂いたときに「生み出そうと私達はしていましたっけ」というようなことを思った訳です。ウィキペディアの人達は、いい記事をつくろうとは思うかもしれないけれども、それが蓄積されることで……とは、多分あま

り考えていないのではないかということと、貯ま  
っていくことで何かを生み出そうとしているわけ  
ではなくて、何か結果として出てくるというよう  
な認識なのではないかなということ、タイトル  
を微妙に変えました。

それと同様に、この「蓄積」という言葉が、期  
待されているところ、僕に依頼したと想像されて  
いるところと、ちょっと違うのではないかなと感  
じていました。その何となくの違いが、ウィキペ  
ディアとレファ協の違いだったり、そこで生み出  
すものの違いだったりに繋がっていくのではない  
かという話をしようかなと思っております。

## ウィキペディアの統計

ウィキペディアがどのように蓄積されているか、  
お話しします。ウィキペディアの統計を色々と見  
ることができます<sup>1</sup>。ページ数がどう増えていった  
か、また、記事のページと、記事ではないページ  
の比率がわかります。記事ではないページとは、  
それぞれの記事に対して議論や相談をする為のペ  
ージや、利用者それぞれがやり取りをする会話ペ  
ージ、それからウィキペディアを作っていく上で  
共有しておきたい方針や、色々な TIPS が書かれて  
いるページです。編集回数は結構変動もありますが、  
大体月次で 40 万回ぐらいの編集が行われてい  
るということになります。それに対してどれぐら  
い見られているかということ、2008 年以降は大  
体 10 億ペースで見られているということになっ  
ています。他の国との違いを見るために、記事数  
の上位 10 位まで、ただし、突出している英語版  
は除くという形でページビュー数をグラフ化させ  
てみました。赤の線が日本語版です。



日本語版の今の記事数は 14 位、15 位くらいだっ  
たかと思います。記事数に比べると、見られてい  
る数はかなり多い方です。多分、英語版に次いで  
2 番目か 3 番目ぐらいのところをうろうろしてい  
ます。下の方の線は、記事数が多いけれどもペー  
ジビューが少ないところで、ここは恐らく BOT と  
いう、自動的に記事を作る形で項目数を増やして  
いるところじゃないかなと思います。

## ウィキペディアの歴史

ざっとウィキペディアの歴史を追ってみます。  
始まったのは 2001 年です。この頃は誰も知らない  
時代かと思います。日本語も書けなかった時代で  
すね。2005 年ぐらいになると、メディアに色々  
出てくるようになった。その頃 10 万記事が達成さ  
れています。WEB2.0 というのが話題になって、  
その代表的なものとしてウィキペディアが紹介さ  
れたり、シーゲンソーラー事件という、ウィキペ  
ディアに書かれたことをめぐって話題になった事  
件があったり、『ネイチャー』での比較記事があっ  
たりというのは、ご記憶の方もいらっしゃると思  
います。この頃、ウィキペディアの認知度につい  
て調査がありました。2006 年 4 月が最初の調査だ  
ったと思いますが、このとき 56.23%で、2007 年 5  
月が 73.87%、10 月が 83.24%と、ぐっと伸びまし  
た。たぶん参加者数、すなわち書く側の数も、こ  
の頃に一気に増えたと思います。2006 年という  
と、集合知というのが話題になった頃です。メディア  
での露出も増えていきました。賞をもらったり、

<sup>1</sup> ウィキメディア統計

<https://stats.wikimedia.org/#/ja.wikipedia.org>

ジンボ・ウェールズ<sup>2</sup>が来日したりして、どんどん知られるようになっていきました。ウィキペディアに関する本が出たのが2008年ぐらいですかね。

広まった要因としては、やはり検索で上位に出てくるようになったことがあると思われまふ。この頃ウィキペディアというものは、非常にうさんくさいものだったかと思いますが、関心を持って頂いていたのが国立国会図書館、東大、人工知能学会あるいは情報処理学会などの方々でした。ウィキペディアが広まっていった2006年から2008年ぐらいの時期に、読み手はすごく警戒していたという印象があります。大学や高校でレポートに使う学生、生徒が出てきて、「あんなものを使うなという指導が大事ですよ」と、よく言われていました。ウィキペディアは、知的な人は使つてはいけないものという認識が広く共有されている状況が多少変わってきたのが、2009年のWikimedia Conference Japanでした。このとき、ウィキメディア財団の広報と、当時国立国会図書館館長の長尾先生が基調講演をしたのですが、長尾さんが辞書学についての説明をちょっと端折ろうとして、「あとはウィキペディアで読んでください」と言ったときに、会場がものすごくざわつたことを僕はすごく覚えています。この頃から、ウィキペディアは使い方次第だ、最初にあたりをつけるために使うのはOKだという認識が広まっていったと僕は受け取っています。

この頃の書き手というのは、ウィキペディアの場合は誰でも書けますけれども、参加する理由は色々あったかと思ひます。間違いが多いから、俺が直さなきゃという感じで参加した話も聞いたことがありますし、オープンコンテンツなので、オープンソースに関係があつたエンジニアの人達が「やっぱり知識というものはみんなで共有されているといいよね、こういうの便利だよね」という感じで参加しているという話も聞いたことがあります。

## ウィキペディアにおける「蓄積」

ウィキペディアの記事は、変更履歴がずっと残っています。色々な人が書き換えていって、その全てのバージョンが残っています。僕は蓄積と言われると、どうしてもこの変更履歴のことを思つてしまいます。タイムスタンプがあつて、これまでのバージョンがずっと残つていて、そこから何が読み取れるか、あるいはこういうものを蓄積していくことに、どういう意義があるか、あるいはこういう蓄積が見えるからこそ感じられる公共の知識のコンテンツというのは、どういう意義があるか。これはレファ協の蓄積の仕方とはだいぶ違うと思うんですね。記事によって、長きに渡つてちまちまと書いてきたもの、それほど編集が進んでいないものがあります。例えば履歴の画面で、最初に書かれた「レファレンス協同データベース」の記事から今の版の記事までを追つていくと、ということが書き足されていったのか、あるいは最初に書かれたことはどういうことだったかというのが後からでもわかる、これがウィキペディアの蓄積の意義だなと僕は思っていました。履歴があつて、初版から今の版までずっとつながっている。

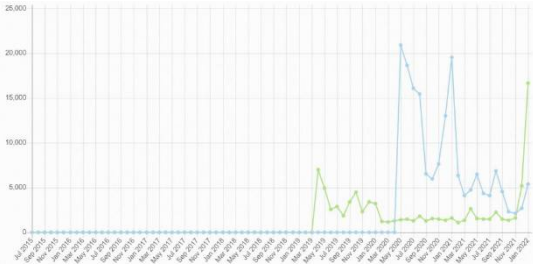
## 蓄積されることの意義

タイムスタンプがあつて、公開されて蓄積されていることの意義として、ウィキペディアとレファ協で共有して認識しやすそうなものを考えてみます。

以下の図は、「オルトコロナウイルス亜科」の記事と「ウオロディミル・ゼレンスキー」の記事の、アクセス数、ページビューのグラフです。青が「オルトコロナウイルス亜科」、緑が「ウオロディミル・ゼレンスキー」の記事のビューです。

---

<sup>2</sup> ウィキペディアの共同創始者



「オルトコロナウイルス亜科」は、2020年の春先ぐらいまではほぼ誰も見ていなかったのが、新型コロナウイルスの流行のタイミングと合わせて、一気に増えるわけです。ウクライナの大統領も、そこそこアクセスはあったけれども、ここ最近になって、ものすごいアクセス数の伸びがありました。実際、「ウオロディミル・ゼレンスキー」は、2022年2月25日の段階で、全体で3番目によく見られている記事になっています。編集回数その割に少ないのはなぜかという、今回の軍事侵攻については、恐らく「2022年ロシアのウクライナ侵攻」という記事の方で書き足しがなされているからなのだろうと思います。「クリミア危機」の記事なども、アクセス数が増えています。

2022年1月の段階で、ゼレンスキーの記事はすでにありました。侵攻があった時に色々な人が、ウクライナってどんな国だろう、大統領ってどんな人だろうと調べたときには、これだけの情報をウィキペディアは提供することができていた。同じようにオルトコロナウイルス亜科も、2019年1月の段階で結構ちゃんとした記事があって、コロナウイルスが流行りだしたけれども、これって何だろうと思ったときには、これだけの情報を得ることができた。百科事典というものをちまちまと誰にも強制されることなく作っている側からすると、こんな形で皆に見られるようになるとは思ってなかったのに、突然皆に見られるようになる。

恐らくこれは、色々なところで役に立ったと思うんですね。さほど専門家ではないメディアの人や、Twitterで影響力がある人もこういう記事を見て、ここに書かれていることが更に広まっていったということも含めて、大きな影響力を持ち、ち

ゃんと役に立っていたのではないかなと思っています。僕が痛感したのは3.11の時のマグニチュードの定義が変わっていたことや、ベクレルやシーベルトという単位の定義がきっかけでしたが、こういうことは非常にたびたび起こっています。

レファ協でも似たようなことは起こっていて、2011年日本の原子力発電所の数と場所、東北地方の原子力発電所の数と場所を知りたいという事例へのアクセスが上位に入ってきている。データ登録したのは2010年の12月でした。それから、さいたま市の地盤液状化がわかる地図を探しているという事例も上位に入ってきていて、こちらはデータ登録が2006年でした。こういうことが、普段情報を蓄積し公開していくことで生じ、皆の役に立てることができたのではないかな。これは多分ちまちまやる側にとってすごく意義というか、価値があることではないかなと思っています。

### レファレンス視点でウィキペディアを見る

ウィキペディア：井戸端<sup>3</sup>というところがあります。雑談や議論をしたり、思い付きに対して反応をもらったりといった場所です。同じく利用案内<sup>4</sup>というのがあります。こちらはウィキペディアの使い方、こういうことをしたいけれども、どうしたらいいだろうといった質問をしに来るところです。

ちょっと古い話ですが、「井戸端」に「子役は一生追いかけれなければならないか」という相談がありました。あるテレビ番組に出演していた子役の人達が、その後何をしているかを書こうとしている人達がいるけれどもどうしたもんですかねという内容です。こういう時に、例えば、プライバシーや、当時比較的広まっていた言葉として「忘れられる権利」というのがあって、それについてニュースの記事や、WP：BLP

(Wikipedia:Biographies of living persons)、「存命人

<sup>3</sup> <https://ja.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:井戸端>

<sup>4</sup> <https://ja.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:利用案内>

物の伝記<sup>5</sup>』というウィキペディアの方針へのリンクが貼られています。更に宍戸常寿先生や吉野夏己先生の、関係する論文を紹介しています。ウィキペディアは、記事を書く時に何を見て書いたかを書いてください、出典を明らかにしてくださいという方針があります。議論をする時にも、ここにはそのように書かれています、こういう報道があります、ウィキペディアの方針では、こういうものがありますと参照先を示しながら会話を進めていくことが、ある程度定着しています。こういう文化は、図書館のレファレンスと非常に親和性があるというか、影響を受けているところがあると思っています。

これも議論の例ですが、記事について議論をする場所としてノートというものがあります。これも蓄積なのですが、「から揚げ」の記事におけるから揚げの定義についての昔の議論が、過去ログに全部残っています<sup>6</sup>。いわゆる料理の実用書で、から揚げがどう説明されているか、また恐らく近デジ<sup>7</sup>で非常に古い料理本を参照して、それにどう書かれているか、さらに近くの図書館などの、食べ物関係食材関係の参考図書にどのように説明されているかを引用しながら、「ここはこういうふうに書きたい」という議論がありました。恐らく当時の議論の参加者としては、自分はこう書いた方がいいと思っているということに対する根拠として挙げているのですが、結果としてから揚げの定義に関する膨大な参考図書のリストを、ここから作ることができるわけです。これは当時、そういう風土があり、経緯を含めて全部残しているウィキペディアだからこそ残っていて、ブックリストのようなものを作りたいわけではないのに、結果としてそういうものができたという例です。

僕がかなりの部分を書いている、チンドン屋の

記事を見てみます。ここの記述についてはこの資料を見ましたというのが、下の方に脚注で載っていて、参考文献の一覧があります。雑誌やCDのライナー、加太こうじさんのエッセイみたいな本や吉見俊哉さんの社会学的な本、それから1905年の雑誌記事である「広告大福帳」、こういうものがずらっと並んでいると、チンドン屋について調べたい人は、説明文の脚注に「これは何に書いてある」というのも書いてあるから、自分が何を調べればいいかがわかるような仕組みになっています。熱心で優秀な、ちゃんと頑張っている書き手が書いた記事というのは、かなりレファレンスの作業に近いこと、書き手が記事を書くために資料を探し、その資料というのがどういうもので、どういうことが書かれていたかというのを含めて記事にしている状態になっています。

ウィキペディアには3つ大事な方針があるのですが、検証可能性という方針が一番端的でわかりやすい、とにかく出典を書いてくれという方針なので、最近入ってきた書き手の人や、乱暴なことを書きたがる人に対して、こういう風に書いてくださいと説明する際に非常に有用で、よく使われる方針になっています。資料を見る、資料を示すというのは、ウィキペディアの中ではかなり定着しつつあります。

## まとめ

ちょっと無理やりですけども、まとめていきます。最初に僕が感じた違和感のところです。ウィキペディアの「蓄積」と、レファ協の「蓄積」はちょっと違うだろう、レファ協とウィキペディアの間を取るものとして、「Yahoo!知恵袋」を補助線的に見ると、イメージしやすいのかなと思いました。事例がどんどん蓄積されているというのが、レファ協でいうところの「蓄積」で、その蓄積の一つ一つを見ることができる。これに対して、知恵袋の場合は質問があって、回答があって、その下にさらに関連する質問があります。ウィキペデ

<sup>5</sup> <https://ja.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:存命人物の伝記>

<sup>6</sup> <https://ja.wikipedia.org/wiki/ノート:から揚げ/過去ログ1>

<sup>7</sup> 近代デジタルライブラリー：2016年5月に「国立国会図書館デジタルコレクション」と統合された。



ィアの場合は、一つのテーマに対して、これまでの色々な人の書き換えが履歴のところにはずらっと並んでいるという形ですので、見え方というか、インターフェースの構造がだいぶ違う。

それからウィキペディアは事典ですので、「何とかとはこうである」ということが書かれています。検証可能性があるので、「この資料によればこう」というところまで書けと言われていました。知恵袋の場合は、どうしたらいいかという質問が比較的多いです。ハウツーに近いですね。こうしたらいいという答えが返ってくるのですが、資料は参照してなくて、むしろ経験から来る答えの方が多いようなイメージです。レファ協は、Aとは何かという質問を持っている人が参照したい本はこういうものですよという、答え方を調べるプロセス込みで説明しているということになっています。それぞれに結構違いますよね。

ウィキペディアは誰でも参加できます。知恵袋も誰でも質問したり、答えを書いたりできます。レファ協はそうではない。質問は各館で誰でもできる。答えは業務担当者が行う。これをレファ協に上げるのも業務担当者である。ただし、そのテーマの専門家ではないという違いがあります。専門家ではないという部分は、ウィキペディアや知恵袋と共通していると思います。

ウィキペディアは、記事はわざわざ書きます。知恵袋もわざわざ書きます。レファ協は、そうではないと思っています。つまり、レファ協があろうがなかろうが、レファレンスは行うし、レファレンスの記録というのは各館レベルでこれまでもやっていたのではないかなと僕は思っています。

成果物について、ウィキペディアは自由に使っています。クリエイティブコモンズ<sup>8</sup>CC BY-SAというライセンスで使ってもらっています。知恵袋やレファ協は二次利用をするときに、著作権者から許可を得る必要があると思います。

ざっとウィキペディアとレファ協について違いをまとめると、まずウィキペディアは、使う側のことを基本的には見えています。皆誰かのために百科事典の記事を書いています。レファ協の場合はそうではなくて、問い合わせをしに来た人のためにお答えはしているけれども、それはインターネットで公開している先の人向けではないという、ちょっとややこしい構造になっています。やったことを記録して、それを公開している。ウィキペディアは、インターネットのユーザーに向けてわざわざ書いている形です。誰でも参加できますから、スケールはすごく大きくなり得ます。とは言えずっと、書き手が足りない、管理者がいないと言われていました。ごく一部、財団関係の方が他の言語とのとりまとめをしたりすることはありますが、参加者はほぼ全員ボランティアです。レファ協の場合は、スケールはある程度限られている。人的コストは、仕事なのでという意味で、ボランティアとはだいぶ違う。お仕事ですから、やればいいじゃないですか、人が足りないなら増やせばいいし、時間がかかるなら時間をかければいいじゃないですかと、ボランティア視線では思いますが、とはいえ、人員や予算は限られているし、館内でどういう理解があるかというのも問題になる、こういうところが違うのではないかと考えております。

業務としてという部分を保持するのならば、一般向けに図書館の人達がレファレンスに関係する何かを提供するようなサービスにこれから転換するという事なら話は別になるので、今のやり方を進めていく上で、意義や効率化、利用頻度や登録数を増やすという方向で考えるのであれば、これは要するに、公共オープンデータの話と一緒にではないかというのが、僕が結果として思ったことです。どういうことかということ、公共性や公益性が高く、囲い込んでお金にするというよりは、普通に皆で共有しちゃったほうがいいことですよ。そこにかけるコストというのは、税金という形で

<sup>8</sup> クリエイティブ・コモンズ・ライセンスとは  
<https://creativecommons.jp/licenses/>



既に回収されている。一般に共有するだけではなくて、図書館の人たち同士で共有することにも価値があります。レファ協がなくても、恐らくレファレンスの記録をまとめたファイルがあることを思えば、それをどうデジタル化して、そこに至るプロセスを簡略化するのがいいのか。例えば、登録画面を誰でもわかりやすくするか、報告書の段階で書いたものがそのままエクスポート、インポートできるようにするか、そういうところで改善すると思います。

今は日本の省庁どこでも、ウェブサイトの情報はクリエイティブコモンズのCC BYで使えるようになっていきます。論文もそういう傾向にあって、例えばこのSpringerで登録されている論文もCC BYです。博物館関係だと、ColBase<sup>9</sup>にあるコンテンツは、省庁と同じような扱いになっています。このように自由に使えるようにしてもらえると、もっと色々と使えることが増えてくるのではないかなと思います。

つくっている側が、こういうふうに使ってほしい、こういうふうに使えたらいいのではないかということではなくて、使えるようにしておくまでが、レファ協あるいはそれに関係している図書館側のお仕事、やらなければいけないことで、あとはお任せというのが、公共オープンデータの話をしている時もいつも出ていることです。

データをどんどんまとめていくと、似たような問いには似たような返事になるはずですよ。司書のスキルになると。そこで違いがあるとしたら、館の蔵書構成だったり、質問者さんが小学生だったりということですね。そのように何か収束していくところでは、百科事典と結構似ていると思うので、さらに言うと、いっそあるテーマについての参考文献集を図書館の人たち皆協同で作るといったことをしてくれると、僕らとしてはちょっと嬉しいなと。学校図書館だと共有してい

る例があります<sup>10</sup>。そういう方向に向かうなら、プラットフォームそのもの、レファ協の方向性を変えるというのは大変だと思うので、まずはウィキペディアの編集に皆参加してもらえると嬉しいというのが、ウィキペディア側の人として思うところでした。ウィキペディアタウンもその一つですし、1Lib1Refというイベントもあります。日下からのお話は以上とさせていただきます。ありがとうございました。

<sup>9</sup> 国立文化財機構所蔵品統合検索システム  
<https://colbase.nich.go.jp/>

<sup>10</sup> 先生のための授業に役立つ学校図書館活用データベース テーマ別ブックリスト  
[https://www2.u-gakugei.ac.jp/~schoolib/htdocs/?page\\_id=20](https://www2.u-gakugei.ac.jp/~schoolib/htdocs/?page_id=20)

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 徳田恵里氏

1. 関西大学と関西大学図書館について

関西大学は大阪府にある大規模な私立の総合大学です。学部研究科も非常に多く、4つのキャンパスに分かれて設置されています。学生数も万単位の人数が在籍しています。本学の学是「学の実化」は、研学の府として、学問における真理追求だけに終わるのではなく、社会のあるべき姿を提案し、その必要とするものを提供することによって、学理と実際の調和を求めるという考え方です。今年の6月5日に大学昇格100周年を迎えます。

関西大学図書館ですが、総合図書館は吹田市にある千里山キャンパスに設置されています。千里山キャンパスが本学のメインキャンパスです。そのほか、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と、単独学部のキャンパスにも、図書館が設置されています。これら4つの図書館を総称して関西大学図書館と申しております。関西大学図書館の2020年度の概要ですが、緊急事態宣言の発出に伴う臨時休館等もございましたので、いつもよりも開館日数や入館者はかなり減っております。

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

統計の出自：『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©2021 Kansai University. All Rights Reserved.

2. 関西大学図書館におけるレファ協の経緯

それでは、関西大学図書館におけるレファ協の経緯(2004～2021年)をお話します。まず本学がレファ協に参加したのは、実は非常に早く、2004年度です。まだレファ協が本稼働しておらず、レファレンス協同データベース実験事業と言っていた頃です。本稼働した2005年度に、レファレンス事例4件、特別コレクション8件を一般公開しましたが、その後更新が停止いたしました。停止した要因は様々考えられますが、レファレンス業務が業務委託への過渡期を迎えたこと、担当者の繁忙、それからレファ協登録に係るルール・業務要領の未整備などが考えられます。2012年度に『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』を策定いたしました。以降は『レファ協ガイドライン』と表記いたします。2013年度にレファレンス担当者が過去の事例を遡及入力、2014年度は大学専任職員が2015年度からの委託業者変更に向けて、サービス業務全般の業務要領を作成。2015年度より私の所属する株式会社紀伊國屋書店による業務委託を開始しました。そして2018年度、レファ協への積極的な登録公開を委託業者から提案しまして、現在に至ります。

なぜ『レファ協ガイドライン』が策定されたのか。その背景には、2011年9月のレファレンス業務全面委託がありました。そのため、専任職員と委託業者の間でレファレンス事例を共有し、スキルアップに役立てる必要が生じました。同時に、当時紙ベースで保管してきた「レファレンス調査申込票」が大量にあり、事務スペースを圧迫して

いました。これらは紙なので、過去の事例の検索・参照が困難です。

『レファ協ガイドライン』策定の流れですが、2012年度に当時の委託業者より図書館事務室に文案が提案され、図書館事務室と委託業者の定例会において内容が協議されました。運用が適切に定着し継承されるよう、定例会議事録とは別に独立した文書として明文化するという事で、『レファ協ガイドライン』が策定されました。

ガイドラインの骨子は登録の目的、登録のルール、運用方法の3つです。運用の詳細については後ほどお話しします。『レファ協ガイドライン』策定後2013年度に、紙ベースで保管していたレファレンス事例を自館のみ参照でひとまず遡及入力しましたが、その後再び更新が停止します。再び停止した要因は、レファレンス担当者の業務繁忙、2015年度に委託業者の変更によりレファレンス担当がほぼ総入れ替えになったこと、2016年度からレファレンス担当が学修支援の新たな業務を担ったことなどが挙げられます。

2012年度以降の当館の課題としては、やはり業務要領の整備、これは喫緊の課題と専任職員が考えておりました。2014年度に業者変更に向けて初めて体系化した業務要領が作成され、『レファ協ガイドライン』もこの中に組み込まれました。2015年度以降はその業務要領をもとに、専任職員と委託職員の協業によって図書館を運営し、委託職員内でのスタッフ研修を行いました。2017年度頃にレファ協登録の障壁となっていた問題がいくばくか解消いたしましたので、2018年度、委託業者からレファ協の積極的な登録・公開を提案いたしました。自分たちが担当してきた2015年度以降のレファレンス事例なら責任を持って公開できるということで、一般公開を提案しました。また、参加館プロファイルの見直しや、リンク切れの修正、それから従来『レファ協ガイドライン』で定めていた登録の目的について、いくつか項目を追加しました。それは事例の共有、委託のレファレンス

スタッフのスキルアップ、それからレファレンスサービスのPR、そして当時運用開始間もなかった当館のTwitterの活用・活性化を盛り込んでおります。つまり、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、一般公開を提案しました。2018年度に遡及入力をして13年ぶりにレファレンス事例を一般公開し、2019年度も同様にデータを登録いたしました。2020年度は2021年度からの委託職員の体制変更がありましたので、入力担当者向けのマニュアルを改めて作成いたしました。これは実際に入力を担当するスタッフが参照する詳細なマニュアルとなっております。2020年度までは全館の事例を総合図書館でレファレンス担当者が集中して入力しておりましたが、全館で入力できる形への移行を目指しました。2021年度より4館全館での入力を開始しております。

### 3. 関西大学図書館におけるレファ協の運用

業務委託の中で関西大学図書館がどのようにレファ協を運用しているかについてお話しします。日々のレファレンス調査やデータ登録は委託職員が行っております。一定期間入力をして、それを取りまとめて公開を提案します。提案に対し、専任職員に、入力事例の内容や公開レベル等々を確認依頼し、回答をいただきます。回答を受けて委託職員が事例を公開し、その後は広報を実施していくという流れになっております。

事例登録のフローは一般的な形ではないかなと思います。登録作業は、経常業務として実施しております。当館のレファレンス調査申込票は、利用者にレファ協登録の可否を確認する項目があるのが特徴かと思います。詳細については後ほどフリートークでお話ししようと思いますが、大学で事例を公開したい時に一番難しいのは、質問者が特定されないように配慮することだと感じております。

続きまして事例公開のフローです。現在事例公

開は春学期と秋学期の開始に合わせて年2回実施しております。専任職員と委託職員とで提案のやりとりをいたしますので、日常的に公開するのが難しく、このような形にしております。ここで公開を担当しておりますのが、テクニカルサポートという役職の委託職員、これは私でございますが、4館のレファレンス事例を取りまとめた公開提案を実施します。今回この発表資料を提出した際、コーディネーターの小熊様より、「テクニカルサポートとは公共図書館ではあまり聞かないですが、どのようなお仕事なのでしょうか」とご質問をいただきました。テクニカルサポートは、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、担当者への研修など参考調査にかかるスキルの維持・向上を担当しています。紀伊國屋書店が関西大学の特色を鑑みて独自に配置しているものですので、大学図書館における一般的な役職ではないということを申し添えておきます。公開提案書ができましたら、委託職員の統括責任者が内容を確認して、図書館事務室に提案します。そこで専任職員と委託職員の間でやりとりをしまして回答をいただき、晴れて公開、広報というようなフローになっております。

登録・公開について意識していることを補足します。登録時に意識していることは、読みやすさです。データ入力の実験がある方のご存知かと思いますが、レファ協の各欄は、改行せずにそのまま入力していくと、文字が詰まって非常に読みにくくなってしまいます。そのため適度な改行を入れて余白を持たせます。質問とプロセスは常体、回答は敬体で入れるなど、文体も統一しています。また、入力から公開まで時間を要しますので、その間に新しい情報源が出てきた時は、公開前にデータに手を入れて、補足していることもあります。公開基準については登録を要すると判断した事例を入力しておりますので、基本的には全て一般公開です。ただし、NDLに参考調査を依頼して先に

登録された事例は、内容が丸ごと被ってしまったので参加館公開とさせていただいたという例もありました。

#### 4. レファレンス事例を公開してから

2018年9月に一般公開を再開して、その月のうちにレファ協の公式Twitterで紹介され、レファ協PickUP!に事例が掲載されました。2018年度はレファ協公開再開の初年度でしたが、初めて御礼状を頂戴しました。その次の年は新たな試みとして、総合図書館に加えて各キャンパス図書館のレファレンス事例を公開しました。すると各キャンパスの事例がまたTwitterで紹介されたりして、この年も御礼状を頂戴しました。この年大変嬉しかったのが、学校法人全体のお知らせやプレスリリースで、“図書館が国会図書館から御礼状をもらいました”と、レファ協の取組を紹介していただいたことです。2020年度は残念ながらレファレンス事例自体がコロナの拡大による影響で減少しまして、登録点数200点に届きませんでした。ただ、ありがたいことにこの年も、大学の自己点検・評価報告書に、レファ協の取組を紹介していただくことができました。そして2021年は事例登録が盛り返して、なんとか200点に到達することができました。

レファ協登録の効果ですが、図書館内に生まれた効果としては、全館でのレファレンス事例の共有によるサービス水準、調査スキルの向上が挙げられます。レファレンスは個々人のスキルに依りがちなサービスですが、回答やプロセスを参照することにより、全館でスタッフの知識や技術を共有することができます。それから、各館の状況や特徴を把握する機会が創出できました。例えば、社会安全学部のあるミューズ大学図書館の防災に関するレファレンスや、人間健康学部のある堺キャンパス図書館のスポーツに関するレファレンスをレファ協Twitterで取り上げていただきました。ミューズ大学図書館の事例は、災害時のブルーシ

ートの活用といった内容ですが、レファ協の中の地震・災害関連情報<sup>11</sup>にも入れていただいております。

図書館の外に向けての効果は、レファ協を見た大学教員からの好意的な声掛け、Twitter を見た学生新聞の記者からの取材、そして学校法人の広報や自己点検・評価報告書に掲載されたことです。また直接の関連は不明ですが、2018年12月に『図書館雑誌』編集委員会より「れふぁれんす三題噺」の執筆依頼も頂戴し、2019年4月号に掲載されました。こちらは本学の学術リポジトリでも公開<sup>12</sup>しておりますので、よろしければ併せてご覧ください。

総括すると、事例を公開、可視化することにより、利用者へのレファレンスサービスの認知度向上が実感されました。レファ協に事例を公開することは、結果的に図書館のサービス向上にもつながります。また、事例被参照数が非常に伸びているというのも、図書館界や一般社会に貢献できたという実感が得られました。おまけで、当館で一番被参照数が多いレファレンス事例、高槻キャンパス図書館の『一般書と専門書の違いや見分け方を知りたい（関大高槻 18B-1J）』をご紹介します。実は現在 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ています。

## 5. 今後の課題

最後に今後の課題ですが、やはり再び停止しないために、レファ協に対するモチベーションの維持・向上が必要です。当館の運営上レファ協公開は必須ではありません。登録しないと業務が成り立たないわけではないのです。全体業務の中で優先順位が下がることもありますが、専任職員・委託職員双方で、どのようにモチベーションを維持・向上していくかが課題と考えております。そ

れから事例登録ができる人材の育成ということで、全館入力を始めたのですが、コロナの影響でレファレンスの調査自体が減少して、まだ登録業務が経験できていない担当者もおります。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つなげていきたいと考えております。

<sup>11</sup> <https://crd.ndl.go.jp/library/20110311new.html>

<sup>12</sup> <http://hdl.handle.net/10112/00017056>

## 1. 当館について

伊丹市立図書館本館「ことば蔵」は兵庫県伊丹市にある市立図書館で、2012年7月に旧図書館より移転、オープンしました。図書館司書や庶務が所属する事業担当と、市民企画イベントなどの担当者が所属する交流担当の2部署で構成されています。当館の受賞歴は4つありまして、子どもの読書活動実践優秀図書館、マイクロ・ライブラリーアワード、Library of the Year 2016の大賞、図書館を使った調べる学習コンクールの総務大臣賞です。

## 2. レファ協活動状況・参加に至るまで

2016年から参加して、5年連続で御礼状をいただいております。2020年の事例登録ポイントは、御礼状の対象館中、第1位でした。レファ協を使った研修や紹介も実施しておりまして、2020年度の紹介件数も参加館中1位となっております。

レファ協への参加はスムーズに進んだわけではありません。新人だった私の希望で始めましたので、参加に年数をかなり要しています。大学生の時に図書館司書の勉強をしていて、レファレンスサービスとレファ協を知りました。図書館とは縁遠い生活をしておりまして、こんなサービスがあったのかと驚きました。勉強を重ねるうちに、図書館業務は世間一般にどれくらい知られているのだろう、図書館司書の専門性を外部に分かりやすくPRするには、レファ協が最適ではないかと思うようになりました。

2009年から図書館勤務となりましたが、当時は館内で大きなプロジェクトが動いていました。3年後の2012年までに、本館の移転、自動書庫、自動貸出機・返却機といった機械の導入、分室の閉

室・開室の予定がありまして、先輩や上司は多忙で新規事業を始めてもらえるような状況ではありませんでした。自分に求められていたのは、1日でも早くできる業務を増やすことでしたので、自己研鑽に励むとともに、レファ協参加を目指して情報収集をすることにしました。2010年の勤務2年目に、中学生の職業体験受け入れの担当になりまして、「レファレンスって知ってる？」と聞いてみたところ、数年0続きでしたので、レファ協参加館である京都府の精華町や大阪府の豊中市の図書館の方に、レファ協に参加して困っていることはないか質問をしました。「特にないですよ、レファ協いいですよ。」とお勧めしていただきました。レファ協利活用研修会でも質問をしまして、疑問を解消しました。もともと当館ではレファレンス事例を紙に記録してはいたのですが、手書きの字で読めない箇所がありましたので、ひとまず誰でも読めるWordに形式変更もいたしました。情報収集のめどがついたので、次にメリットの整理にとりかかりました。レファ協を始めるにあたり、デメリットで挙がるであろう事例登録の手間、これを上回るメリットがあるとイメージを持ってもらえるようにしました。先輩司書の力も借りながら館内に説得にあたりまして、2016年に晴れて参加館となりました。

## 3. レファ協業務体制

登録から公開までの業務フローについてお話しします。まずカウンターとレファレンス体制です。当館は地下1階地上4階建てで、真ん中の2階に児童室、3階に一般室のカウンターがあります。各フロアに1名、レファレンス担当者が常駐しております。このレファレンス担当者は8名おりま

して、各室司書が4名ずつです。このうちレファ協担当者は私を含めて2名です。レファレンスを受け付けたら、その場で直接入力したり、Wordに一旦入力してからレファ協に転記をしています。公開レベルは自館のみ参照で、当館のログインIDでしか閲覧ができない状態で登録をしています。入力のタイミングですが、レファレンス対応中か、対応後にするかは受付者によります。登録したデータは、受付者が公開用に自薦したものをレファ協担当に提出し、レファ協担当がとりまとめ、貸出カウンター担当に書誌などのチェックをお願いします。その後、レファレンス担当の司書全員に回覧して決裁を上げて一般公開しております。当館で作成しているデータは、レファレンス事例と調べ方マニュアルです。調べ方マニュアルにはパスファインダー以外にブックリストも掲載可能とのことで、当館ではブックリストを多数公開しています。レファ協には特別コレクションというデータも登録できますが、当館にはそんな大層なコレクションなんてないと思っていて、現状は登録が0件です。ただ、レファ協公式Twitterで、千葉県富里市立図書館が公開していた「富里市歴史講座講演テーマ一覧」<sup>13</sup>を見つけまして、当館でもこんな風に登録ができるかもしれないと思いました。

次に、この業務フローに至るまでですが、まずは館内で事例登録の研修を実施して、研修内容をレファ協の館内作業メモに記載しました。この館内作業メモというのは、当館のログインIDでしか閲覧ができない箇所、データ登録する画面のすぐ下に表示されます。登録方法を忘れてもすぐ参照ができるようにしました。例えば回答プロセスには、参照した資料のページやURLの確認日を、ローカル項目には受付者名を書くなどです。

当館にはレファレンス担当者が複数おまして、受付者が登録から公開の自薦まで行いますので、

ローカル項目に受付者名を入力しています。登録した事例を一般公開にして誰でも見られるようにしても、ローカル項目は外部に公表されません。レファ協担当は2名でスタートしましたが、司書の人員減で事務分掌がかなり変わった時がありました。レファ協に参加して1年くらい経った頃、私が一般室から児童室に異動してレファ協担当を外れ、残りの1名体制になっていました。他の業務に圧迫されて、公開の事務時間を定期的に確保するのが1名では少し難しくなったようでしたので、2019年、自分が新しい業務に慣れて余力ができた段階で、レファ協担当に戻ってきました。そこで司書の業務負担を少しでも減らしたいと考えまして、貸出カウンター担当にも協力していただき、事例のプレチェックを導入しました。

#### 4. 公開事例と事例アクセス増のための工夫

目的別には次のような事例を公開しています。1つ目はレファレンスの敷居を下げたいという目的で、クイックレファレンスを公開しています。うる覚え・覚え違いというタグを付与している事例が多いです。福井県立図書館の覚え違いタイトル集の回答プロセスまで書いたような事例です。中には回答プロセスが一行のものもあります。また、レファ協公式Twitterで取り上げられることを念頭に、Twitterユーザーの反応が良さそうな事例を挙げています。当館の事例から見ますと、子供からの素朴な質問は興味を引きやすいようです。覚え違いのタイトル特定やストーリーレファレンスでは、司書の記憶により解決した事例に反響がある傾向にあります。「こういった質問を図書館にしていいの？」と反響があった例としては、過去にコミケの準備物を聞かれたことがありました。当館の所蔵資料では案内できるものがなく、また回答としては不十分な点もあるかと思いますが、「こういった質問でも図書館にしてもらって構いません」ということを伝えたくて、事例公開をいたしました。レファ協公式に取り上げていただき、コミッ

13

[https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=col\\_view&id=3000004125](https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=col_view&id=3000004125)



クマーケット準備会の公式アカウントにも届いたようです。当館が特別な対応をしたケースとして捉えられてしまったかもしれないですが、情報を入手する窓口として図書館も利用してもらえたらと思っております。

2 つ目は、レファレンスを深く知ってもらいたい目的で、難解な事例を挙げています。3 つ目は利用者の時間を節約するためにブックリストを公開しています。絵本や紙芝居に関する至急のお問い合わせが多いので、おのずと絵本と紙芝居に関するブックリストが多くなっています。複数のレファレンスツールを確認して所蔵と照合すると回答に時間がかかるのが課題でしたので、ブックリストを作成したことでご案内の時間短縮ができています。コロナ禍で対面レファレンスが 10 分以内になったのもありますので、できるだけ追加をしています。4 つ目は公開にあたり、あまり加筆修正を要しない事例です。

さまざまな事例を公開して、目的を分散する形をとっています。例えば、Twitter ユーザーからの反応が良く、しかも難解でかっこいい事例だけを出すことになりましたら、公開件数は伸び悩むのかなと思いました。また、2020 年度のレファ協参加館アンケートを見てみると、他館の類似事例があったら公開しないという館もありましたが、当館はこの点は気にしたことがありませんでした。ちょうど先月、小学生から迷路の作り方を聞かれてレファ協を調べた時に、事例が複数あって大変助かりました。

レファ協公開を前提として企画したイベントが 2 つあります。1 つ目の「本のソムリエ」は、いわた書店の一万円選書を参考にしました。中学生以上対象のイベントで、申込者に記入してもらったオーダーシートの情報をもとに、複数の司書が選んだ 5 冊のお薦め本をブックリストにしてお渡ししています。2 つ目の「あなただけのお誕生日の本」は、誕生日に関する記念日や花言葉など、誕生日の日付に関する本 2 冊をラッピングして貸出

ししております。いずれも読書案内のイベントで、図書館に関わる数値、すなわち来館者数、利用登録者数、貸出冊数の増加を目指したものです。業務の隙間時間を使えるように後日回答としています。また、このイベントに関連して、保護者の方からお誕生日の対象年齢を下げしてほしいとご要望を複数いただきました。対象年齢を下げますと本の用意が難しいので、お誕生日の絵本をケーキのろうそく本数ごとに分類してリストにして、これまたレファ協で公開しました。

次に公開事例の一工夫についてご紹介します。事例のアクセス増イコールレファ協公式 Twitter に取り上げていただくことという認識でおります。まずは取り上げられた事例の反響をチェックして、類似事例を公開するようにしています。せっかく取り上げてもらっても、クリックしてもらわないと事例アクセスには結びつきませんので、リンク先を読んでもらうために質問文を工夫しています。未就学児からの質問はひらがな表記で、年齢もわかる場合は記載しております。レファ協公式 Twitter で「未就学児からの質問です」「小学生からの質問です」などと追記して事例紹介していたのを参考にさせていただきました。また、西東京市中央図書館の事例がひらがな交じりの対応でかわいかったので、当館に「アダムとイブってどっちが最初なん？」と聞かれた時に、参考にさせていただきました。話し言葉そのまま掲載している事例もあります。当館の公開事例についての引用ツイートでは、質問の情景が浮かびやすいとありました。話し言葉を書き言葉で入力するかは館内では統一しておりません。

## 5. レファ協活用方法

兵庫県では中学 2 年生になるとトライやる・ウィークという職業体験の期間があります。生徒たちに図書館業務の紹介をする際に、「レファレンスでこんな質問が来ています、このように回答しています」と事例を紹介しています。例えば、「複数

のツールで情報の裏を取ろう」という項目では、1冊の本で調査をすると回答が異なってくる事例を紹介しました。レファレンス担当1年目の児童室の司書にも、同じ内容で館内研修を実施しました。また、市内の小中学校の学校司書や教員向けに「図書館を使った調べる学習コンクール関連講座」を実施した際には、小中学生の興味を探るツールの一つとしてレファ協を取り上げました。漫画やゲームのコンテンツ内で取り上げられているテーマに興味を持って調べている子が複数いること、漫画やゲームそのものは図書館になくても、はまっているコンテンツの世界観をより深く知るために図書館利用をしている子が見受けられること、対象年齢以上の本でも挑戦している傾向にあることをご案内しました。そしてうろ覚え・覚え違いタイトルの事例を回答種別ごとに分類して調べ方マニュアルを作成しました。

調べ方マニュアルとして公開しているブックリストは、講座やイベントで紹介しています。例えば、出前講座先で関西弁絵本を数冊紹介し、あとはレファ協に掲載の関西弁絵本リストを見ていただくといったご案内をしています。レファレンスに関係ない講座やイベントであっても、ブックリストの内容と近ければリストの紹介をして、レファ協やレファレンス業務の紹介をしております。

## 6. 登録・公開を継続した結果

レファ協の登録・公開に取り組んだ結果として4ついいことがありました。1つ目は館内コミュニケーションが増えたことです。もともとコミュニケーション不足はありませんが、レファ協公式Twitterが当館の事例を取り上げてくれたのを見て、職員間で報告しあって喜んでおります。2つ目は、御礼状をもらいましたと市内の広報紙に掲載したところ市民から激励の電話を頂きました。3つ目は2021年度から実施の読書計画に、「レファ協に登録しているレファレンス事例の公開を進めます」と掲載できたことです。事例公開の後ろ盾

になっています。4つ目は、行政評価でレファレンス件数を上げることが決まりました。これは今の図書館長から、レファ協を頑張っているから次の目標にレファレンス件数も入れてみたいと打診がありまして決まったものです。レファ協に継続的に取り組むことで、レファレンスを図書館の評価にしたいと考えていましたので、一つ希望がかないました。

図書館には他の業務もある中で、登録・公開のモチベーションを保つのに一番大きいのは御礼状です。レファ協の御礼状は、条件をクリアした館が必ずもらえます。努力をすれば必ずかなうことなので、目指す価値は大きいと考えています。また、レファレンスの技術や認知度が高まるのではないかと考えて取り組んでいます。レファレンスではスムーズに回答できる場合も、逆に遠回りしてしまった、別の回答アプローチがあったかもと後悔する場合があります。失敗を次に活かしたい、成長したいと思ったら後で振り返られることが重要なかなと思います。当館のサービス対象者のレファレンス認知度はかなり低く、図書館にレファレンスサービスがあると知ってもらう段階ですので、レファ協で公開事例を増やして、検索エンジンの検索結果などから目に留めてもらえる確率を高められることは心強く思っております。また、他の業務に活かせるイメージが湧くと嬉しくなります。

どれくらいレファ協にリソースを割くのかは各館の事情にもよるかと思いますが、レファ協を他の業務に活用している身としては、例えば多忙な時期に出前講座の申し込みがあっても、作成したブックリストから本選びをしますと、講座の準備時間を短縮できて乗り切れており、レファ協に助けられている点はかなりあります。一参加館の立場ではありますが、レファ協を通して一緒に図書館業界を盛り上げていける仲間が増えたら大変嬉しく思います。

## 1. 小野市・小野市立図書館の紹介

小野市は兵庫県東播磨地域のほぼ中央に位置し、大阪・神戸まで車で約1時間のところにあります。人口約5万人で、医療福祉健康の三位一体となった政策を中心に、図書館や市役所のあるエリアをシビックゾーンとして、新たなまちづくりに力を入れています。また、国宝阿弥陀三尊立像がある浄土寺は小野市の歴史的の魅力の一つです。

小野市立図書館は、過去に12回、人口規模別貸出冊数日本一になるなど多くの利用をいただいております。分館はなく中央館1館のみですが、近隣市の中では高い蔵書数を誇り、ぬいぐるみのお泊まり会や夏休み自由研究お助けコーナーなど、子供向けの行事にも力を入れています。レファレンス協同データベース事業に参加してから、6年連続で毎年60件以上を登録しています。

## 2. 事業参加について

レファ協には2015年に参加しました。参加の目的は、これまで紙媒体で蓄積管理していたレファレンスの事例をデータ管理すること、職員のレファレンス能力の向上、そしてレファレンス業務のPRの3点でした。小野市では市長への報告・連絡・相談をすべてデータ管理し、職員間の情報共有による意識改革に取り組んでいることから、それと同じように一つ一つのレファレンス情報を蓄積し、活かしていくことで職員のレファレンス能力を醸成し、ひいては図書館サービスを向上させることが一番大きな目的でした。

また参加するメリットとして、次の4点を考えていました。

- ・一般的なネット検索よりも内容・所在が明確であり、回答の信用性が高いこと

- ・当館で処理できない事例を他館の調査から回答できるなどの利便性があること
- ・過去の事例検索や、登録時の回答の見直しにより、職員間の研修や情報共有が可能であること
- ・自館でシステムを組む必要がないため、費用がかからないこと

参加に向けて館内で反対意見やハードルなども特になく、とにかくやってみようという感じでした。

## 3. 事例登録・公開までの流れ

登録作業は二人で行っています。起案や決裁はありませんが、最初は自館のみ参照のデータとして登録をして、一般公開する前に専任司書に確認してもらっています。基本的に受けた事例はすべて登録しますが、類似事例は登録しません。類似事例というのは、自館で既に登録があるものという意味で、例えば小野藩の城下町の地図や郷土については、たびたび同じことを聞かれるので、一度登録したら以前に調べた内容を参考にして回答し、もう一度登録ということはしていません。

当館では、レファレンス専用カウンターはなく、基本的に貸出・返却、図書館カードの登録などを行っている窓口カウンターでレファレンスを受理し、その職員が回答しています。回答した職員が内容をメモしておきます。この時にカウンターの職員では回答が難しいようであれば、私などレファレンス担当職員を呼んでもらい一緒に対応することはあります。次にカウンターでのメモを登録担当者に提出してもらい、担当者がレファレンス協同データベースに直接入力しています。回答が終わってから入力し始めることが多いですが、

時間がかかっている事例については、入力も並行して作業を進める場合があります。また、レファ協に登録したものが資料やページ数などが分かりやすい一覧になっているので、登録したデータを後日提示するという形になるときもあります。最後に確認を経て一般公開します。未解決の事例も一般公開にしています。登録のマニュアルはありません。レファ協にあるガイドラインは、職員に配布して参考に使っています。

館内で休館日にレファレンスの研修を行う際に、登録データを使うことがあります。登録作業担当者ではない職員は、自分の受けたレファレンス以外を知る機会が少ないので、これまでに受けたレファレンスを演習問題にして回答するという研修に使いました。質問から考えられるレファレンスインタビューの内容と提供資料を記入する欄があります。自分の調べた結果と、実際登録されている事例を比較検討することもできます。この研修は休館日に行うか、今月中に提出という形で、月一回プリントを配布する場合があります。

次に子供からのレファレンスについてご紹介します。子供からのレファレンスは比較的少ないので、直接図書館員に聞くよりもハードルの低い方法として、夏休みに「？を！にする」質問コーナーを作りました。疑問や質問を用紙に記入して箱に入れてもらい、回答を掲示しました。図書館で、図書館員による調査や自分でも調べ物ができるといったことについて、知ってもらえるきっかけになったと思います。そしてこのコーナーで寄せられたレファレンスを使って、調べ方教室を開催しました。小学校高学年が対象で5人ほどのグループになり、登録事例から問題を選び、回答を館内資料から探しました。職員は登録事例の参考資料をもとに、調べ方のアドバイスをしました。実際に他の子供からあった質問・疑問だったので、子供たちも興味を持ってきていたように思います。

#### 4. 業務フローの確立

参加当初は、紙媒体で蓄積していた事例を登録するところから始めました。実際にカウンターで受けた事例を登録するようになってからは、レファレンス対応した本人が登録をしていました。しかし、カウンターに入る事務補助職員は、日によってカウンターに入ったり、内務作業をしたりと業務が定まっておらず、他の業務の合間に登録をして作業の進みが遅いので、担当者による登録に変更しました。また、レファレンスの受理件数があまり多くないので、継続して登録していくためには、カウンターからレファレンス受理の報告を忘れずにしてもらう必要があります。レファレンスを受けても、これくらいならと報告しないということもあったので、簡単な事例でもとりあえず報告するように呼びかけたり、レファレンス対応をしている職員を見かけたら、どんな内容だったのかを聞きに行ったりして、報告することを意識してもらえるようにしました。データ登録の体制が整ってから良くなった点としては、登録者が限定されることで入力の形式が統一されて見やすくなりました。できるだけ簡潔にまとめ、参考図書の出版社、掲載ページ数、見出しなどを明記するようにしています。国立国会図書館デジタルコレクションの引用では、ページ数に加えて閲覧する際のコマ数も書いておくようにしています。また、レファレンスを受理してからできるだけ早く登録するようにしているので、対応内容を覚えているうちに登録ができ、内容が充実しました。資料ごとの情報の違いや、参考にした資料の順番などレファレンスの経緯がわかりやすくなりました。調べたけれど記載のなかった資料や、質問者とのやりとりについてもまとめておけるようになりました。受理から登録まですべて自分で行うという負担が軽減されたので、カウンターからの報告も増加したと思います。

#### 5. 継続的な登録による効果

御礼状を頂いたことなど、レファ協関連の新聞

記事を見て、図書館にレファレンスというサービスがあると知った方もいて、利用者へのレファレンス業務の PR、認知度の向上も実感できました。郷土のことなど他の図書館でも調べた上で、小野市立図書館でも調べておきたいと来られた方もいらっしゃいました。さらに事例登録することを踏まえて、安易な回答をせずに調査過程を意識して調べるようになるなど職員の意識も変わってきていると思います。しっかりした回答で満足してもらえると、また何かあった時にはここに聞きに来ると言ってくれる方もいらっしゃいました。また、調べ方の蓄積により調査方法も明確になり、次の事例に活かせるようになっていきます。地道な作業の蓄積が利用者の信頼へつながり、次の新たなレファレンスを生んでいるのではないかと考えています。

## 6. 登録・公開の利点

まずは御礼状をいただけることがわかりやすい評価の一つであるため、目標になっています。また、継続的な登録による効果を実感できることもモチベーションになっています。そして、未解決事例への情報提供があることで、自館では未解決だった事例も解決できることがあるので、ありがたく思っています。「流鏑馬で走る距離、的、図面などが載っている本を探してほしい」<sup>14</sup>という事例では、写真しか見つからず図面の提供ができていませんでしたが、レファ協サポーターから国立国会図書館デジタルコレクションをご紹介いただき、自館にない資料で解決することができました。このように便利に使えて自分たちの役に立つこともあるので、登録しておこうという気持ちになっています。

## 7. 今後の課題と目標

当館では、雑誌・新聞の商用データベースや国

立国会図書館デジタルコレクションの図書館送信サービスなどが利用できる環境が整っていないので、お答えできない事例があることが課題になっています。これからは職員の能力に加えて、図書資料やデジタル化資料すべてを使って、より多くの事例に適切に対応できるようにしていきたいと思っています。仕組みを作って終わりにするのではなく、し続けることをキーワードに、これまでコツコツと続けてきました。この事業に参加した初心、とにかくやってみようという気持ちを忘れずに、これからも積極的に事例の登録をしていきたいと思っています。

---

14

[https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref\\_view&id=1000196446](https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref_view&id=1000196446)

---

## フリートーク

---

登壇者：徳田恵里氏、上田茜氏、生友えり氏

コーディネーター：小熊ますみ氏（レファ協事業企画協力員・埼玉県立熊谷図書館）

**小熊** このフリートークでは、お寄せいただいたご質問を中心に、参加館報告の発表者の方々に更に詳しくお話を伺っていきます。本日参加いただいた皆さんが、レファ協に親しみを持って登録作業を楽しく進めていただくためのヒントや発見をしていただければ嬉しく思います。本日の発表者の方には所属の代表としてではなく、個人の方の考え方としてお話をいただきたいと思っております。よろしく願いいたします。

### 質問者の特定を避けるために

**小熊** それでは最初に、関西大学の徳田さんが、登録の方法についてフリートークでお話いただくということでしたので、先程お話し足りなかったところを補足していただければと思います。

**徳田** 登録の方法ですが、恐らくレファレンスをしてその記録を残し、登録するという手順は、一般的な手順だと思います。ただ、大学図書館という特性上、特に教員や博士課程の学生などは、研究テーマと大学名だけで個人が特定されてしまう恐れがあります。そのため、公開する時期を論文発表後にずらすとか、あるいはご本人の希望により登録しないとといったことをしております。あとは、私が2018年にレファレンス協同データベースの担当者研修会に参加しましたので、その時の資料を登録のマニュアルのベースにいたしました。

**小熊** 質問を受けたところで、公開の可否につ

いても質問者の方にお聞きしているということでしたが、上田さんと生友さんのところではそのような確認をされていますか。

**上田** 当館では特に事前の確認はしておりません。

**生友** 当館も同じで、特に確認は取っていませんが、ホームページからメールでレファレンスを受けている分がありまして、その案内ページには「レファ協に載せる場合があります」と一言書いてある状態です。来館で聞かれるときには、特に確認していません。

**小熊** 関連して、「質問者が特定されないように」というのは大事な点なので、どのように気を付けたらいいかを知りたいというご質問がありました。また、「質問者の方が特定されることを危惧して公開を取り下げた例はありますか」というご質問もありましたので、お伺いします。

**徳田** 質問者の特定を危惧して取り下げたというケースはございません。ただし大学図書館は、大学の規模にもよりますが、基本的にメンバーシップ型のライブラリーなので、利用する方が公共図書館に比べて限定されており、その分特定されるリスクも高くなるという問題があるとは感じております。

**上田** 当館では、個人情報特定できなければという国会図書館のガイドラインに抵触しない限り公開しています。今まで特に、外部からのお問い合わせや、取り下げの依頼はないですね。

**生友** 当館も伊丹さんと同じで、そもそも個人が特定できない質問が多いというのがあります

し、ちょっと有名な昔の人について調べたいという質問で、自分はその人とは親戚というか、つながりがあると思いますと言われても、普通に辞書などに載っている人であれば、載っていましたというだけで質問者との関係には言及しないので、問題ないかなという形で済ませています。

**小熊** ありがとうございます。埼玉県立図書館では郷土に関するレファレンス事例をなるべく入力するようにしていますが、明治時代のある事件について知りたいというレファレンスがあったときに、特定の人名が出てきて、明治だとまだご親戚の方などもいらっしゃるので、一般公開を控えたという事例がありました。ご参考までにお伝えします。

### 回答のリライトをしているか

**小熊** それでは次に、質問者への回答と、レファ協で不特定多数の方が見る回答が違ってくる部分があると思いますが、リライトというか、一回回答として作成したものをレファ協に公開するにあたって調べ直したり、書き方を変えたりということをしているかどうか、お伺いします。

**徳田** 私どもでは、まず質問文を編集しています。利用者の方は思いのままにレファレンスの申込書に書かれたり、口頭で質問されたりしますので、読みやすく、コンパクトにまとめております。回答については、公開が年に2回と、登録してから公開するまで時間がありますので、公開の前に新しい情報が出ていたら追記したこともあります。一番わかりやすい例ですと、ある裁判に関する情報を調べていたときに、回答の時点では地方裁判所の判例のみが公開されていたのですが、公開する時には高等裁判所の判例も出ていたので、備考に追記したことがあります。

**上田** 当館では公開する前に、レファレンスを

受け付けた人が自薦するのですが、自薦用にリライトすることもあるようです。事例によりますが、資料の追加になるケースもありますね。

**生友** 私たちの場合は、カウンターで何の資料を提供したかというメモを登録担当者がもらったときに、そのメモにはないけれども、この百科事典にも載ってるなと気が付けば、登録する際に追加して書くということはありますね。

**小熊** 一度登録した事例について、修正や追記は行っていますか。

**徳田** 公開後の事例の内容更新は行っていませんが、明らかな誤字脱字が発覚した場合は直しています。

**上田** 伊丹では、たまに登録後に修正を行うことがあります。例えば「日本刀の本はありますか」という質問があったときに、回答当時には質問者のイメージする本が出てなかったのですが、あとで新しく出版された関連する本の追記をしたことがあります。これを加えたらかなり役立つだろうと思うものは追加していることがあります。

**生友** 全部見直して書き直すことはしていませんが、似たような質問があったときに、その前の質問段階ではまだ購入してなかったけれども、次に聞かれたときは新しく納入されている本があつて、参考にできるというのがあれば追記したことはあります。気がつかなかったらそのままになってしまいますし、新しく入ってきた本が使えるかどうか、いちいち考えないので、たまたま気がついたら追記しているという程度です。

**小熊** なかなか修正まで考えると、新しい登録もできなくなってしまうのかなと思います。当館でも「修正が必要なのか、できるのか」という話が出たので、私から質問させていただきました。

### 学生への回答に対する配慮



**小熊** それでは次に、個別の図書館にいただいているご質問について伺っていきたいと思います。まず、関西大学図書館の徳田さんにお伺いします。大学図書館の職員の方からのご質問ですが、学生の質問者に対しては、ずばり回答ではなくて調査資料の紹介とか調べ方などを回答されていますが、どの程度まで公開するという規定はありますか。

**徳田** 「公開の規定」と言われると、どのようなことを想定されているのかわかりかねますが、基本的にはやはり大学図書館ですので、学生・大学院生には自分で調べる力ということで、ずばりの回答ではなく、資料の提示や調べ方などを伝えております。レファ協に載せる時ですが、当館では利用者の区分を、学部生・大学院生・教員など利用資格に対応させて、質問者がどのような属性の方なのかというのはわかるようにしております。学部生に対する回答と教員に対する回答の形が異なるのは、大学図書館ならではかと思っております。

**小熊** 大学ということでそのような配慮をされていると思いますが、高校のレファレンスで生徒さんから質問があった場合、何か公開にあたって配慮されていることがありますでしょうか。企画協力員の田子さん、いかがでしょうか。

**田子環氏（神奈川県立厚木清南高等学校）** 各学校で個別に生徒から受ける質問と、他の高校から「今度授業でこういうテーマで調べ学習をするので関連する本を貸してください」というレファレンスがあります。私たちはどちらかというと、「このテーマで使える本のリスト」という形で事例を登録することが多いです。学校で個別に聞かれた場合、課題で必要なのか、それとも進路関係でピンポイントの回答が必要なのか、色々なケースがあるので、答えをそのまま書くのか、「この資料に役立つような情報が載っている」というところまでを書くのかというのは、ケースバイケースになるかと思えます。

**小熊** 大学や高校ならではの配慮すべきところかなと思いますが、公共図書館にも学生さんから課題の質問が来ることもあるかと思うので、ぜひ参考にいただければと思います。

### 公開しないでほしいというご要望

**小熊** 徳田さんと皆さんへのご質問ということで、関西大学さんではレファ協登録の承諾を得るということでしたが、利用者が質問の公開にためらわれた事例というのはありましたでしょうか。

**徳田** 実は、当初は「個人情報をお知らせしただけでレファレンス協同データベースに登録することがあります」と案内していましたが、ある教員の方から、このレファレンス回答を論文に使いたいので、論文の掲載前にインターネット上に公開されてしまうと困るとご相談を受けたことがありました。それ以来、質問を登録していいか、可否を問う欄をつくりました。この可否については、回答した後に聞いております。学部生は、大体承諾してくれますが、教員や研究者の方には、「論文発表してからにして」といった表現でお断りされることもあります。ただ、やはり研究者の情報ソースを守るという意味で、本学では「否」と言われたら、自館参照でも登録しないということ、専任職員と業務委託職員で申し合わせております。「否」に印がついたものは、どれだけユニークな事例でも、登録しておりません。

**小熊** 上田さんから先程伺いましたが、公開しないでほしかったという事例は、今のところはないでしょうか。

**上田** 公開しないでほしかったという事例はありません。どちらかというと出してほしいというお声は、聞いたことがあります。

**小熊** 生友さんはいかがですか。

**生友** 出してほしくないというのは聞いたこと

がないです。伊丹さんと一緒に、レファ協の存在を知っていて、載せてくださいと言われたことはあります。

**小熊** 公共図書館だと色々ななと思いますが、私が以前いたところでも、レファ協に載せてしまうと、自分がこれから本を出版しようとしているので困ると言われた事例や、ビジネス支援サービスを行っている部門で、自分がこれから起業するにあたって使うものなので、公開されては困ると言われた事例がありました。反対に伊丹市立さん・小野市立さんのように、載ることを期待されている方もいて、質問した後で「この事例はいつごろレファ協に載りますか」と言われたこともありますので、両方あるのかなと思います。専門図書館ではどうなのか、企画協力員の坂井さんにもお伺いします。

**坂井華奈子氏（独立行政法人日本貿易振興機構アジア経済研究所学術情報センター）** 当館では特に可否を確認する項目は設けていませんが、問題が生じたことはないです。ビジネス関係のお問い合わせも多いですが、当館で紹介しているのは、公刊されているパブリックな情報ですので、特にビジネスに使うとしても、「既に公開されている情報がここにあります」ということをご紹介しているので、やめてくださいと言われたことはないです。そういう質問項目を設けたら、嫌ですと回答される場合もあるのかなと思います。逆にビジネスの方は、Googleで検索して、類似の質問がレファ協に載っているのを見て電話してくる方が多いので、多分自分の質問も載るということは知っているのではないかなと考えています。

**小熊** 公開しないでほしいというご要望がある可能性はありますが、色々な事例をお話しただきましたので、参考にしていただければと思います。

## 伊丹市立図書館参加の経緯

**小熊** それでは次に伊丹市立図書館本館「ことば蔵」の上田さんに、いくつかご質問させていただきたいと思います。まず図書館に配属されてから、レファ協参加まで時間がかかったとおっしゃっていましたが、どのくらいの期間を要したのでしょうか。

**上田** 実はですね、配属1年目から主張だけはしておりまして、入れたのが2016年です。2009年から2016年までですね。

**小熊** その間、色々情報収集をされたり、メリットをPRしたりという時間を要したという意味でしょうか。

**上田** そうですね。前半は本館移転の業務が忙しくて、それが終わらないと厳しいなということもありましたし、また新人の立場で、参加したいという意見が通らないということもあり、色々自己研鑽に励んでおりました。

**小熊** 「やりましょう」となったポイントになったのは、どのようなことでしょうか。

**上田** メリットを挙げたのもそうですけれども、レファ協にまず参加だけする、参加して参加館公開する、参加して一般公開までする、ここまですたら御礼状を貰える、というのを前面に出しました。それから、私はその時司書の中で一番年下でしたので、先輩方のレファレンスで自分は勉強できたけれど、次の世代の人は勉強できないですよといった説得もしました。また、メリットではありませんが、データを紙からWordに変換して、Wordがいっぱいになりましたので、レファ協に参加してもいいのではないかというのも補足しました。

**小熊** 新人で入って主張していくのはなかなかエネルギーが必要だったかと思いますが、それでずっと続けていけているところが素晴らしいなと思います。もし今登録・公開していきたいけれども、なかなか館内で理解が得られないという方がいらっしゃいましたら、ぜひ参考にしていただければと思います。

## カウンターから登録担当者への連絡方法

**小熊** 次に小野市立図書館の生友さんへの質問ですが、カウンターで受けて、担当者の方に事例をあげているという発表でしたが、どのような方法で行っているのでしょうか。メモ程度の紙なのか、口頭なのか、何か様式があるのかを具体的に知りたいです。

**生友** メモ程度の紙ですね。一時期、職員が記入する様式、質問回答の紙を作ったことがありますが、「しっかり書かない」というプレッシャーがあったのか、ちょっとしたことを報告するのをためらっている感じがありました。何でもいから、とにかく担当者にこんなことがあったと全部言ってほしいなと思ったので、簡単なメモにしました。今はカウンターにあるその辺の紙に書いてくださいという感じでメモにしています。

**小熊** よく「書式を作った方が……」とか言われたりしますが、書式を作るとハードルが上がって、メモの方が気楽な感じですね。

## 登録・一般公開かどうか

**小熊** 3人の方の発表から、基本的にはできるだけ登録、一般公開したいという思いが伝わってきたのですが、登録するかどうか、一般公開するかどうかの理由で、その境界線や、できそうだけでも意外とできないという事例があれば知りたいというご質問が来ています。

**徳田** 当館は基本的に、レファ協に登録可と回答した方の事例を登録していますので、できるだけ一般公開でと考えております。ただ自館のみ参照にした例が一つと参加館公開にした例が一つありまして、自館のみ参照にしたのは、「関西大学における食堂の席数の合計ってどうやって調べるの」という事例で、余りにも内輪ネタ過ぎるので、自館のみ参照になりました。もう一つ、参加館公開にしたのは、調査の過程で国

会図書館さんにレファレンスのヘルプをお願いした例です。そちらの方が先に公開されていたので、被ってしまうなということで、参加館のみに留めたものがございます。

**上田** 当館では登録するかどうかというのは特に決めておらず、基本的に寄せられたご質問は全て入力、登録をするようにしております。一般公開するかどうかは、受け付けた人がこれは公開用にしますということで自薦をしますので、一般公開するかどうかの理由、しないものということでしたら、やはり個人が特定されそうだなと思ったものは外しますが、基本的にするかどうかの理由はあまりないですね。

**生友** 当館でも、登録したら全部一般公開する前提なので、一般公開するかどうかの基準みたいなものはなく、全部登録します。先ほど関西大学さんが言われていたような、自分のところで回答できず、国会図書館とか兵庫県立図書館に結局依頼したという時もありますが、その場合も自分のところではここまでできて、結局お尋ねしてこうなりましたという書き方をして、自分のところの部分と、聞いて回答でこんなふうに教えてもらいましたという書き方で、それも登録をしていますね。

**小熊** 同じ質問だから登録しなくてもいいという意見と、同じ質問で一部は被っているけれども、被ってない部分もあるので、やっぱり登録して意味があるという両方の考え方があるのかなと思います。さきほど日下さんから、どんな質問でもまず公開していただけるとありがたいというお話もありましたので、事例を見てくださっている皆さんは、重複はあまり気にせず、参考にしてくださっているのかなという印象がありました。

## SNSの利用

**小熊** レファレンス事例のSNSを発信する際に気をつけていることはありますか。

**徳田** 当館の SNS は Twitter を使用しています。基本的にレファ協公式 Twitter でははっちがツイートしてくれたものを引用リツイートしております。Twitter に載せるときは、やはり単にリツイートだけでは面白くないですので、引用リツイートという形で「当館の事例が公開されました」にプラスアルファ、関連する資料や、情報、データベースなどを紹介しつつ、レファレンスやオンラインリソースの活用につなげるということを意識しております。最近ちょっと惜しかったのが、吹田くわいと牧野富太郎に関する事例です。公式 Twitter で紹介していただいたので、「事例に登場する植物学者牧野富太郎の『牧野日本植物図鑑』を所蔵しています。」とリツイートしたところ、その数日後に牧野富太郎さんが朝ドラのモデルになるというニュースが出たので、もうちょっとニュースが早ければ、と思ったことがありました。ツイートは常にレファ協公式 Twitter と連動して行っておりますので、当館の Twitter のみで事例を紹介することはしていません。

**小熊** やはり SNS で発信すると反響は結構大きいですか。

**徳田** 事例の内容にもよるかなと思います。Twitter では、テーブルトーク・ロールプレイング・ゲーム (TRPG) に関するレファレンスなど、サブカルチャー系の事例が注目されやすく、結構皆さん見ているようです。クイックレファレンスの方が注目度が高くなることもあり、レファレンスにかかる労力と注目される事例は必ずしも一致しないということは、Twitter で発信するようになって改めて感じたところです。

**上田** 当館は独自の SNS が一つもありませんので、基本的にはレファ協の公式 Twitter、れはっちさんにお世話になっているところです。図書館独自の SNS も取得したいねとは言っていますが、数年できていない状況です。今、関西大学さんの例を聞いて、引用リツイートとか真似し

たいなと思いました。

**生友** 当館も伊丹さんと同じで、自分たちの SNS アカウントを何も持っていないので、発信をしたことがなく、気をつけていることもないですね。

**小熊** 今後そういう発信もやっていきたいと考えていらっしゃいますか。

**生友** 話に挙がってきたことはないですね。市の運営しているアカウントはあるので、そちらに「図書館でこんなイベントをやっています」などと取り上げていただくことはありますが、レファレンス事例は挙げてもらったことがないので、頼んでみるのもありかなと思いました。

### 小規模図書館での運用

**小熊** 続けて、3 人のお勤めの図書館の中で小野市立図書館が一番近いのかなと思うので生友さんにご質問させていただきます。スタッフが 3、4 人の小規模図書館でのレファレンスサービスのあり方について何かアドバイスをいただけたら嬉しいということです。自館ではレファレンス対応が難しい点が多くて、県立図書館などの図書館と連携してレファ協を活用して、レファレンスサービスの提供ができないかと考えていらっしゃるそうです。何かアドバイスがあればお願いします。

**生友** 当館は 15 人スタッフがいますが、実際毎日いるのは 7~8 人だと思います。ですので、各々が登録しているとやる事が多くて登録できないので、担当者に全部振ってくださいということにして、担当者は登録するのが多少負担かもしれないですけども、時間を作って登録しているという状態ですね。当館では資料が足りなくて回答できない事例というのがもちろん出てくるので、その場合は大きい図書館へレファレンスをお願いしたりとか、あとは相互貸借で本をお借りしたりということもよくやっています。私が相互協力の担当もしているので、レ

ファレンスで今何が必要だから、どこの図書館から何を借りる必要があるというのがわかって、それは他の人が担当するよりも、スムーズかなと思いました。

**小熊** 私のところは結構人数が多いので、自分の仕事以外は分からない部分があったりしますが、職員数が少ない図書館さんだと一人の方が色々な仕事をしていて、皆さん全体の業務を把握されているので、意思疎通が図りやすかったり、スムーズにいく部分もあるのではないかなと思っています。

### コロナによる影響

**小熊** なかなか収束の見通しが立っていませんが、コロナ絡みのご質問があったのでお伺いします。レファレンスサービスやレファ協の活用において、コロナの影響というのはありましたでしょうか。

**徳田** 当館はオンラインレファレンスとか、学生・院生からのメールの受付とかを行っていませんでしたので、レファレンスの件数自体が非常に減りました。また来館を促すということもできませんので、レファ協の Twitter も、当初は「こういうことをやっているから、みんな図書館に来てね、レファレンスカウンターに来てね」というのをアピールしていましたが、オンラインデータベースや、当館が LibGuides で作成している、koaLABO<sup>15</sup>というオンラインパスファインダーのガイドを案内するといった内容に変化していきました。近日中にオンラインレファレンスを開始する予定でございますので、これを機に何とか来館とオンラインでレファレンス件数を回復させて、さらに伸ばしていきたいなと思っています。コロナ禍で登録点数が足りず、去年は御礼状に届いておりませんので、オンラインレファレンスを開始して、レファレンス件数を盛り返したいなというところです。

**小熊** オンラインレファレンスというと、直接対話しながら進めるレファレンスを考えていらっしゃいますか。

**徳田** 今検討しておりますのが、貸出延長などをする MyLibrary 機能の使用で、MyLibrary から質問を送信するという形を考えております。あまり複雑な質問でしたら、来館できる状況であれば、やはり来ていただかないといけないかなというところもあります。Zoom などを用いたりリアルタイムでの通信やチャットではないので、イメージとしてはメールレファレンスに近いものかなと思っています。

**上田** 当館では、コロナ禍で対面のレファレンスが 10 分以内になりました。これまでは特に時間制限もありませんでしたので、お預かりにして 1 週間ぐらいかけて回答したケースもありましたが、今も対面レファレンスは 10 分以内となっております。ここで変わったことというと、ブックリストを多くつくって公開するようになったことです。あとは無料で読める伊丹市関連の電子書籍リンク集をつくりまして、公開しました。私は今児童室で絵本や児童書などの担当をしているのですが、ブックリストを増やして回答時間を短縮している状況ですね。

**小熊** そうすると対面で 10 分以内に回答まで、とにかく導き出さないといけないという感じがすかね。

**上田** そうですね。聞き取りにして、いったん預かっているケースもあるかとは思いますが、基本的には対面で 10 分以内ですので、ちょっと長くなりそうな方には「今対面 10 分以内なので頑張りますね」と先に宣言する時はありますね。

**小熊** 短時間で回答までいかないといけないので、職員の訓練のような感じでしょうか。

**上田** はい。私は正直、そんな気持ちでやっております。

**小熊** ありがとうございます。それでは、生友さんの所はいかがですか。

<sup>15</sup> <https://kansai-u.libguides.com/index.php>

**生友** 当館では特に、来館した方に何分以内と  
いうのがないので、今も来館してもらったら、  
通常通りの運営の形で特に変化がありません。  
緊急事態宣言が出ていた時期は、完全に休館し  
て、予約の本の貸し出しだけをしていました。  
電話でのお問い合わせがあって、本を用意してお  
くから、予約の本貸し出しという形で本を取り  
に来てもらうという時に、電話だとなかなかコ  
ミュニケーションが取りづらくて時間がかかっ  
たということはありません。

**小熊** 電話でのお問い合わせの場合、調べるの  
に時間がかかるということもあったのではない  
でしょうか。対面だと直接本を見ていただくこ  
とができると思いますが、電話だと内容を全部  
職員が確認して電話でお伝えしなければなりま  
せん。その点で苦労した点はありますか。

**生友** 電話だけだと、どの範囲まで必要として

いるのかがよくわからなくて、ものすごい量  
を一応用意して、予約の本を取りに来たときに必  
要な本だけ借りていってくださいということに  
して、結局持って帰ってもらったのは2、3冊と  
いう場合もあったので、どのくらい必要かとい  
うのは、対面の方がわかりやすいなと思いま  
した。

**小熊** ありがとうございました。今日の発表や、  
フリートークの時間の皆さんのお話を通して、  
参加者の皆さんにとって何かヒントとか、発表  
者の皆さんからのアドバイスなどで、活かして  
いただけるようなものが一つでもあれば嬉しい  
と思います。

参加者の皆さん及び発表者の皆さん、どうも  
ありがとうございました。

## 第 17 回レファレンス協同データベース事業フォーラム記録集

2022 年 6 月 30 日 発行

編集 国立国会図書館関西館図書館協力課  
〒 619-0287 京都府相楽郡精華町精華台 8-1-3  
TEL : 0774-98-1475 FAX : 0774-94-9117

発行 国立国会図書館  
〒 100-8924 東京都千代田区永田町 1-10-1