

電話・口頭によるレファレンス・ワーク＞

「窓口」の機能はどうなっているか

野 村 稔

＜はじめに＞

電話・口頭によるレファレンス・ワークは資料を駆使しうるスタッフ、各種トールの整備、部・課・室の連携を含むレファレンス処理態勢の円滑化など、図書館の側にじゅうぶんの用意がないと、そのサービスに厚みがでてこない。

その一方で、この分野の仕事はいわば絶えず「その場その場の処理」に終りがちであって、目に見える形で蓄積されてはいかない。これは、図書館の他の多くの業務と比べてかなり特異な点であり、この意味では、文書によるレファレンス・ワークとも相違がある。

電話・口頭によるレファレンス・サービスの充実を考える場合、この二つの面をどのように重ねあわせるか、が中心なのではないだろうか。少なくとも、そこにむずかしさがある、というのがこの仕事にたずさわる者の一人としての実感である。

むろん、さまざまな努力が行なわれていることはいうまでもない。新着参考図書につい

での情報交換、どんなレファレンスをどう処理したかの経験交流、とでもいった内容の話が日常の会話として絶えず交わされているのはその端的な現れである。この「日常会話」を系統的・研究的なものに高める点でも、それぞれの図書館が経験をもっていることであろうし、当館にも多少の経験がないわけではない。

しかし、ここで〔表1〕によって、当館参考書誌部がこの5年間に行なったレファレンスの推移を回答手段別に見るならば、全体の件数が年々増加していること、文書レファレンスに比べて電話・口頭レファレンスが圧倒的に多いこと、44年度には電話・口頭レファレンスが10万件を越えていることが示されている。統計の示すこれらの事実を頭に置いて考えると、電話・口頭によるレファレンス・ワークを、当館の機能の一つとして、研究・検討することがじゅうぶん行なわれてはいないといわざるをえない。検討は、利用者層・質問内容の系統的な把握・分析に始まり、当館のレファレンス処理態勢のありかたに及ぶ

〔表1〕 回答手段別レファレンス統計

(参考書誌部) (単位:件)

	昭和40年度	41年度	42年度	43年度	44年度
文 書	2,342	1,885	5,177	3,311	6,734
電 話・口 頭	49,189	54,357	67,818	51,047	104,395

〔注〕 43年度は、第2期工事に伴う休館期間をふくむため、レファレンス件数も例年より少なくなっている。

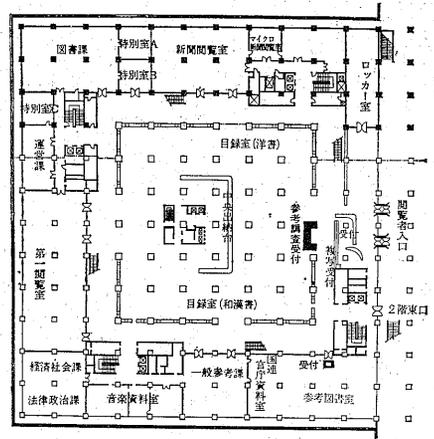
ものでなければならないであろう。そして、
 実際は、こうした検討の積みあげを経てこそ、
 背景にある大きな問題、つまり年に10万件を
 越える電話・口頭レファレンスのすべてが本
 来的に国立国会図書館の担当すべきものなの
 かという問題が、明確になってくるのだと思
 う。

電話・口頭によるレファレンスは、文書に
 よるものに比べていわゆる「地域性」が強い
 が、レファレンス業務の緊密な連携協力の重
 要性という本質になんら変わりはない。本誌
 の創刊ということも一つの刺激になって、当
 館の電話・口頭によるレファレンス・ワーク
 に深い調査と研究が加えられ、館種を越えて
 相互に問題が提起されることが期待される。
 この小文は、そうした調査・研究や問題提起
 の素地とするために、一般参考課の窓口には
 ほぼ限定して、電話・口頭によるレファレン
 ス・ワークのあらましをありのままに紹介し
 ようとするものである。

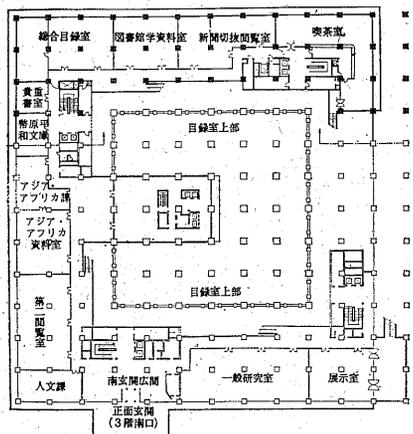
〈分担の体制はどうなっているか〉⁽¹⁾

当館を訪れたことのある人はご存知のと
 おり、閲覧者入口（2階にあたる）に入って中
 央出納台と向きあう位置に「参考調査受付」
 （次の「受付」とまぎらわしいので、以下
 「レファレンス・デスク」と呼ぶことにす
 る）がある⁽²⁾。また、参考図書室（2階）の入口
 に「参考図書室受付」がある。この2カ所が
 （ここを経由しないレファレンスがあること
 は後述のとおりだが）参考書誌部一般参考課
 が担当する電話・口頭レファレンスの窓口で
 ある。一般参考課の中は、文書（レファレン
 ス）担当（3名）⁽³⁾、資料（＝参考図書室）担
 当（4名）、書誌担当（3名）、レファレンス
 連絡係（2名）に分れ、それぞれ担当業務を
 行なうとともに、共通の仕事として、この2
 カ所の「受付」に出る。このほか、この課に

〔図1〕 2階略図



〔図2〕 3階略図



は、図書館学資料室（3階、3名）と国連・
 官庁資料室（2階、6名）とがあり、それぞ
 れ資料管理、閲覧業務とあわせて、担当分野
 のレファレンス・サービスを行なっている。
 課内に庶務係が置かれているのは、一般参考
 課が参考書誌部の庶務担当課として部内各課
 の連絡調整にあたっているためである。

一般参考課以外の部内各課は、それぞれ主
 題別の専門課・室の形をとり、書誌作成を含
 む広義のレファレンス・ワークを行なってい

る。

人文課（3階） 哲学，宗教，歴史，地理，民俗，芸術，語学，文学の部門を担当している。（6名）そのほか，音楽資料室（2階，5名），貴重書室（3階，3名，うち1名は非常勤職員），地図室（4階，3名）があり，それぞれレファレンス・サービスも行なっている。

法律政治課（2階） 法律，政治，軍事の部門を担当している。（7名）そのほか，憲政資料室（4階，8名，うち5名は非常勤職員） 幣原平和文庫（3階，2名）があり，レファレンス・サービスも行なっている。

経済社会課（2階） 経済，産業，社会，労働，教育の部門を担当している。（6名）

科学技術課（4階） 自然科学，工業，産業技術等の部門を担当している。科学技術資料室をもち，資料管理，閲覧業務，書誌作成等の業務を48名（うち1名は非常勤職員）で行なっており，このうちレファレンス専任担当者は11名（うち1名は非常勤職員）である。

アジア・アフリカ課（3階） アジア・アフリカ資料室をもち，資料管理，閲覧業務を行なうとともに，同地域に関するレファレンス・サービスを行なっている。（8名）

このほかに，索引課は「雑誌記事索引」の編集を担当している。

以上のような体制で参考書誌部が，国会レファレンス⁽⁴⁾と区別される意味での一般のレファレンスを専ら担当している。

ただし，調査及び立法考査局内の法令・議会資料課は，法令・議会資料室をもち，その範囲内の一般のレファレンスにも応じている。新聞，雑誌の所蔵調査は，閲覧部新聞雑誌課が担当している。

広いえば，たとえば，中央出納台での応接とかNDC適用に関する公共図書館からの問い合わせに整理部分類課が相談にあずかるというふうに，全館の組織がなんらかのレファレンス・ワークにたざさわっていることは改めていうまでもないことと思う。

参考書誌部が44年度に行なった電話・口頭によるレファレンスを課別・事項別に見たものが〔表2〕である。「一般参考課」の項が前述の2つの「受付」で行なったレファレンス件数を示すものである⁽⁵⁾。

(1) 本誌創刊号の土井稔子「国立国会図書館におけるレファレンスの現状と問題点」にやや詳しく

〔表2〕 電話・口頭レファレンス 課別・事項別統計（昭和44年度）

（参考書誌部）（単位：件）

	文献目録 作成	文献調査	簡易な事実 調査	書誌的 事項調査	所在調査	利用案内	その他	合計
一般参考課		1,706	1,078	2,336	22,747	61,136	2,174	91,177
人 文 課		574	373	126	590	523	39	2,225
法律政治課		1,327	441	56	191	13		2,028
経済社会課		1,318	41	23	89		6	1,477
科学技術課		262	1,178	831	3,021	854	77	6,223
アジア・ア フリカ課		452	258	193	259	72	31	1,265
合 計	0	5,639	3,369	3,565	26,897	62,598	2,327	104,395

い紹介がある。参照されたい。

- (2) 以下、各課・室の位置については、〔図1～2〕を参照。ただし、誌面の関係で4階以上については図示することができなかった。
- (3) 担当職員数を、以下、このように略記する。
- (4) 調査及び立法考査局が、国会からの要求に應えるため、レファレンス・ワークを行なっていることはすでに知られていると思う。国会議員、国会関係者からのレファレンスでも、資料紹介に類するものは参考書誌部で担当することがあるが、これについても詳細は割愛する。
- (5) 図書館学資料室、国連・官庁資料室で扱った件数は、ここには含まれていない。が、レファレンス・デスクから廻されて処理するものもある。

<「窓口」はどのようになっているか>

再び「レファレンス・デスク」にもどろう。それは、〔図1〕に見られるように、閲覧者入口のほぼ延長線上、中央出入台と向きあい、左右に公開目録群を見る位置にある。

「レファレンス・デスク」には常時2名(時に3名)のスタッフが出ている。すでに述べたように、一般参考課のうち庶務係、図書館学資料室担当、国連・官庁資料室担当以外⁽⁴⁾のメンバーが平均にローテーションを組んでいる。勤務態勢は、先番と後番に分け、先番は9:30～11:30 および13:00～15:00、後番は11:30～13:00および15:00～17:00とし、先番と後番を交互にくりかえしていく。ローテーションの頻度は、次に述べる「参考図書室受付」のローテーション(時間の区切りも共通)も含めて、通常、全員が1日おきにいずれかの「受付」に出ることになる。

「レファレンス・デスク」には2本の電話を配してある。1本をレファレンス用とし、他の1本を事務連絡用とする。当館の利用に慣れてきた人などは、交換手が出た段階で、「科

学技術資料室につないでほしい」というふう指定することもかなりあるが、こういう場合以外は、すべてのレファレンス電話がひとまず「レファレンス・デスク」に集中する。したがって、2本の電話の使い分けはあくまで原則で、しばしば2本の電話が同時に鳴りだすことになる。その場で調査・回答すべきものは回答し、専門の課・室にまわすべきものは電話を切りかえる。

「レファレンス・デスク」の備付けツールは約100タイトル、260冊である。適宜例示して大略を紹介すれば、次のようになる。分類表・件名標目表の類、「帝国図書館と漢書書名目録」の類、「新収洋書総合目録」「官庁刊行物総合目録」「国書総目録」の類、「国立国会図書館和雑誌目録稿」「欧文逐次刊行物所蔵目録」「国立国会図書館所蔵新聞目録」の類、「学術雑誌総合目録」「全国公共図書館逐次刊行物総合目録」「東天紅」の類、「全日本出版物総目録」「出版年鑑」「日本雑誌総覧」「辞典・事典総合目録」の類、「旧索引継書目録」「憲法資料室所蔵目録」「貴重書解題」の類、「日本叢書索引」の類、「日本の図書館」「全国特殊コレクション要覧」「日本文庫めぐり」の類、略語辞典・語学小辞典・小百科・小年表の類、「納本週報」「洋書速報」などの多様なファイル類、当館作成のものを主とする若干の主題文献目録の類など。このほか、「図書館間貸出制度加盟館一覧」等の館利用上の諸情報のファイルがある。また、関係の深い諸機関の電話番号一覧、日本万国博覧会協会に関する情報等の手づくりツールが作られ、しばしば更新されていく。

閲覧者に提供しうるリーフレットとしては「国立国会図書館のあらまし」「一般閲覧のてびき」「閲覧用目録利用案内」の3種を活用し、必要に応じて「当館刊行物入手案内」

等でおぎなっている。

もう一つの「受付」として先に「参考図書室受付」を挙げたが、これには多少の説明を要する。参考図書室には、図書館学、科学技術、アジア・アフリカ関係を除く内外の主要な参考図書約6,300冊が開架されている。

(45年9月現在で、和2,873冊、洋3,466冊。なお、室内の「書誌コーナー」には和の主要な文献目録が集中されている。一方、主要国のナショナル・ビブリオグラフィーはスペースの関係で、やむをえず公開目録ホールの一隅に別置されている) こうして、参考図書室は、レファレンス・ワークを中心とする館内各種業務に共通に活用されるとともに、閲覧座席68席を備え、専用の入館証によるだけでなく、館内各室の閲覧者のすべてに入室・閲覧を認めている。

したがって、この部屋の入口に位置し、常時1名が出ている「参考図書室受付」の仕事は、入館証の処理、一般的な意味での図書室内の管理、参考図書バック・ナンバーの出納⁽²⁾、複写のための参考図書帯出手続⁽³⁾等で大部分を占められることになる。これらの仕事の間をぬうようにして、参考図書の利用案内を中心とする電話・口頭のレファレンスが行なわれているのが現状である。

- (1) 国連・官庁資料室担当者は、同室の閲覧、書庫出納、レファレンス・ワークを担当するほか、「レファレンス・デスク」「参考図書室受付」のローテーションの1部をもカバーしている。
- (2) 参考図書のうちシリアルのは、最新版だけを参考図書室に排架し、旧版は書庫にもどしている。ただし、「日本統計年鑑」「Statistical Year Book」など約30タイトルのみはバック・ナンバーを事務室に別置し、求めに応じて出納する。
- (3) 参考図書も複写利用できることとしている。参考図書室からの帯出には手続を要する。

<「窓口」ではどの範囲のことをしているか>

「レファレンス・デスク」ではどの範囲のレファレンス・サービスをしているであろうか。要約していえば、これまで述べてきたように、中央出納台と向いあう位置に2名のスタッフがつき、閲覧者からの質問と電話による問合わせが次々に続くなかで、閲覧用目録、備付けツール、館利用上の諸情報、一般的な意味でのレファレンス・ライブラリアンとしての蓄積(2名は時どき相談しあう)によってその場でカバーしうる範囲に限り即答している、ということになる。 (参考図書室内の資料との関係については後にふれることにしたい) ということは、この範囲を越えるレファレンスはここでは処理できないということであり、担当の課・室を案内するか、電話を切りかえているということである。

この仕事にたずさわった人には多くを言わずに理解ねがえらと思うが、窓口でのレファレンス・サービスの密度は「忙しさ」との相関関係から離れることができない。この関係を強引に無視しようとするれば、窓口はたちどころに收拾がつかなくなってしまうであろう。「忙しさ」は、季節、大学の休暇・試験期・レポート提出期、天候、曜日(日比谷図書館の休館日にあたる木曜日は閲覧、レファレンスとも利用が多くなることが認められる)、時刻(12:00~13:00はさすがに問合わせが少ない。土曜日の午後も比較的余裕をもてる)などによってたえず変動する。したがって、ひとくちに目録の案内といっても、分類目録と件名目録の考え方の違いから始まって、相手が必要としている目録検索上の知識をほぼ伝えたとするような時もあれば、電話をとって、しばらく待ってくれるように伝え、群がっている閲覧者の一人ひとりにあちこち指さしながら最少限の指示をし、待ってもらって

た電話をとって質問内容を聞き始めると、隣の電話が鳴り、別の閲覧者から話しかけられる……というふうな時もある。レファレンス処理所要時間の調査などは今のところないのだが、実感からすれば、前者より後者に近い時のほうがはるかに多いとはいえるであろう。

それにしても、電話というのは便利なようでも扱いにくいものである。近頃は、東京周辺だけでなく、思わぬ長距離から問合わせ電話がかかってくることも多い。むろん、そういう時にはそれを優先しているが、一般的には、電話よりも、館まで足を運んで来ている閲覧者のほうを優先させようというふうなスタッフの間で申合わせている。とはいうものの、ベルの音、姿の見えない相手を待たせていることの漠たる不安、電話が殺到して交換台で困っているのではないかの心配など、申合わせの精神を生かすのも容易でない。料金改訂で3分間で電話が切れたりする「制度」はスタッフにとって心理的負担の種である。

こういうわけで、各専門課・室へ電話を切りかえるのも、純粹に質問内容への判断だけからということにはなっていない。窓口で処理できるし、また、しなければならぬと思うレファレンスでも専門課・室へまわすこともあるわけである。逆に、質問内容がきわめて複雑または専門的で、これだけの質問に電話で回答をえようとする事自体に驚くようなこともある。そういう時には、来館を勧め、専門課・室を紹介することになる。

忙しさからくる制約を少しでも弱めるために、質問内容と先方の電話番号を聞きとり、折返しこちらから電話で回答する形がしばしばとられる。「レファレンス・デスク」にいる間忙しさが続いて、交替した後で調査・回答することも多い。スタッフの間では、これを「宿題」と俗称する。

ここで、書庫内資料との関係にふれておこ

う。口頭による場合は、閲覧者自身が出納を利用できるから問題はない。窓口での電話によるレファレンスの処理としては、原則として、書庫内の資料そのものにあたることはせず、目録を媒介として確認しうる範囲にとどめている。つまり、「所蔵しています」という回答は、その瞬間にその資料が書架上の定位置にあることの確認までは含まないということであり、書誌的事項の調査等もこの原則によっている。書庫を含む建物全体の規模・構造とレファレンス処理態勢の現状からすれば、この制約はやむをえないものと思う。しかし、たとえば、同じように奥付を見てほしいという調査依頼にしても、図書館からの照会の場合、身近に図書館がなく当館を訪れることも困難な人の場合、自費出版の図書で出版者の住所をつきとめる手段が他にないと思われるような場合等には、この原則にも多少のゆとりをもたせている。ゆとりの幅をスタッフの申合わせとして確立していく必要が残されているけれども。

こうして、書庫内資料にあたる必要のあるケース、参考図書室の参考図書にあたる必要のあるケースの一部（後述）、手持ちツール等で処理できるが時間がとれなかったケースなどが、いわゆる「宿題」となる。「宿題」あるがゆえに昼食時間を切りつめるようなことも時にはある。

実際にどのような質問が寄せられ、どのように回答しているかについては、ここでは、ほとんどふれる余裕がない。

〔表3〕は、44年度中に参考書誌部が行なった電話・口頭によるレファレンスを依頼者別・事項別に示すものである。図書館業務上の統計数字を絶対視することには危険が伴うし、とくに電話・口頭によるレファレンスの場合には、忙しければ忙しいほど統計表のチェックを落としがちであること、レファレン

〔表3〕 電話・口頭レファレンス 依頼者別・事項別統計（昭和44年度）

（参考書誌部）（単位：件）

		文献目録 作成	文献調査	簡易な事 実調査	書誌的 事項調査	所在調査	利用案内	その他	合 計
国会議員			114	35	7	95	19	4	274
国会関係者			116	74	20	94	73	5	382
行政・司法関係			160	98	66	496	201	37	1,058
地方公共団体			66	33	20	123	88	14	344
図書館 関係	大学		98	44	79	436	200	19	876
	公共		44	33	16	116	49	12	270
	その他		26	76	30	79	30	15	256
調査研究機関			650	982	761	3,502	2,152	215	8,262
一般公衆			4,320	1,984	2,557	21,914	59,677	1,985	92,437
外国			45	10	9	42	109	21	236
合 計		0	5,639	3,369	3,565	26,897	62,598	2,327	104,395

スを処理するうえで必要がないかぎりこちらからは質問をしていないため、他の項目に分類されるべきケースの相当部分が、「一般公衆」に含まれているであろうことなどに留意する必要がある。そのうえで、概略をつかむめやすにはなるであろう。

事項別の柱に立てられている用語の意味範囲を説明し、それぞれの例を示すことによって窓口の様子を紹介するには、紙数が足りない。依頼者別の数字を分析して意味を引き出す用意は残念ながら欠いている。前に述べたように〔表2〕の一般参考課の項は、「レファレンス・デスク」「参考図書室受付」で扱った件数を意味するので、これについてのみ蛇足をつけ加えよう。見られるとおりに、「利用案内」と「所在調査」が他の項目に比べて1桁多くなっている。「所在調査」が当館での所蔵の有無と他の所蔵機関紹介を意味することはいうまでもない。この内容の質問が

口頭で寄せられた場合には、当然、閲覧用目録および「総合目録室」「学術雑誌総合目録」等々の「利用を案内」することになる。したがって、「所在調査」の相当部分は電話によるものが占めている。また、口頭による場合には、「文献調査」に相当すべき質問の多くは、既成の文献目録（参考図書室内など）の指示、分類・件名目録の検索案内、「雑誌記事索引」等の紹介をもって代えることができる。「簡易な事実調査」を求める閲覧者に2、3の参考図書を紹介することで要求を満たしうることも多い。これら種々様々な「利用案内」が6万余件に含まれていることになるわけである。

＜「窓口」で感じることの中心は＞

窓口でさまざまな質問に接していると、さまざまな感想をもつ。素直に言えば、図書館というものを初めて利用する人たちが群をな

して目の前を日々流れていくような錯覚におちいる瞬間もあり、それにしても館の目録体系は複雑だ、と思ったりする。「レファレンス・デスク」には、ひそかに「珍問珍答ノート」なるものが置かれていて、なかで例を挙げれば……というようなことを言いたしたらきりが無い。

問題の中心は、しかし、なかにはどんな珍妙な「レファレンス」もあるか、というようなことにあるのではない。要約して言えば、公共図書館がもっとつくられ、利用者にも身近なものになること、大学図書館がもっと学生を惹きつけ、図書館利用上の基礎知識を身につけさせること、このことが切に望まれるということである。

窓口へ寄せられる質問のかなりの部分は公共図書館が身近であればじゅうぶん解決するものと思われる。また、感じていうことになるが、学生の利用者のうち相当部分が大学図書館の利用をとばして当館に来ていることを意外に思うこともある。レポート提出期、学生がグループをなして目録ホールをあちこち歩いている。聞いてみると、教授が、この本は国会図書館にある、といって参考書を紹介したとのことである。その講義はなん人ですかとたずねると、100人近いという答が返ってきたりするのである。ノートに写してきた参考文献のリストを見て考えこんでいる学生がある。聞いていくうちに、雑誌の論文と本との区別が本人についていないことがわかってくる。……こういう光景が日々くりかえされているといってもよい。ただし、こうした問題は単純に割切って考えるべき性質のものではないであろう。この周辺の問題を館種を越えてじっくり掘りさげていくことが本誌の役割の一つでもあるわけであるし、そのことを通じて当館の果すべき機能がいつそう明確になることが期待される。

<参考図書室を活用する点では>

これまで述べてきたことからほぼ察せられるであろうように、窓口で行なっている電話・口頭レファレンスについていえば、参考図書室に開架されている参考図書群をじゅうぶん活用する態勢が整っているとはいえない。そのおもな理由は、「レファレンス・デスク」と参考図書室とが離れていること、加えて、「参考図書室受付」が同室利用者に対する閲覧業務的な仕事を主としている現状で、レファレンス・ワークの窓口としてじゅうぶん機能しえていないことにある。

前述のように、参考図書室は、図書館学、科学技術、アジア・アフリカ関係以外の全分野にわたる基本参考図書の館内センターとでもいうべきものである。参考図書の選択、更新、管理には、専門課・室の協力をえつつ、一般参考課が責任をもってあたっている。当然のことながら、窓口に出るスタッフのすべてが、絶えず参考図書に関心を払い、その活用に通ずるように努めているわけである。

そのことが、「レファレンス・デスク」においてどの程度生かされているであろうか。口頭による場合には、質問内容によって、参考図書室の利用が有効と判断されれば、閲覧者を同室へ誘導する。必要に応じて、2、3の参考図書名を指示し、NDL分類によるラベル記号⁽⁴⁾を伝える。利用者が来館している場合には、参考図書室の活用という点でも、これ以上に立入る必要は一般的にはないであろう。

電話によるレファレンスの場合にはどうかであろうか。いわゆる「レファレンスの範囲」内に属し、参考図書の活用によって比較的短時間に主観をまじえず回答しようと判断される質問であっても、その具体的な処理にはかなりの困難が伴う。現にとられている方法は、一つには、「レファレンス・デスク」か

ら「参考図書室受付」へ電話を切りかえるか、「事務連絡用」電話を使うことである。しかし、「参考図書室受付」の1名のスタッフが、前述のように、入室・退室毎の入館証処理、図書室内の一般的「監視」、バック・ナンバーの出納、複写のための帯出手続、口頭によるレファレンスで相当程度しぼられている（しかも、その忙しさの程度が「レファレンス・デスク」からは見えない）現状では、思うようにはいかない。他の方法として、「レファレンス・デスク」から参考図書室まで小走りして必要な参考図書をもってきて回答することも行なわれる。忙しくてそれでもできなければ、「宿題」方式で処理するほかない。いずれにしても、かなり無理のある態勢であることは明らかであろう。

いわゆる「ファクト・ファインディング」（当館では「簡易な事実調査」と呼んでいる）として、公共図書館では答えてくれるものでも、国会図書館では答えてくれない場合（漢字の読み、書きの電話による回答のように）があり、不親切だと指摘を受けることもある。この指摘に答える意味では、窓口で調査・回答すべき「簡易な事実調査」の範囲（答えるものと答えないもののボーダー・ライン）をいっそう明確にするとともに、答えるべきレファレンスを処理しうるじゅうぶんな態勢をつくりあげていかねばならない。

「レファレンス・デスク」、参考図書室受付、参考図書の3者の関係について、電話レファレンスの場合、口頭レファレンスの場合、参考図書の利用を必要とする場合、必要としない場合に整理して、多角的な検討を加える必要があるものと思われる。

(1) 参考図書室内の参考図書はNDL分類（「国立国会図書館分類表」による）にもとづき、和・洋各1系列に排架されている。NDL分類の適用は、和・洋のモノグラフについて適用時期

を異にただけでなく、シリアルについては、数年その実施が延期されてきた。そのために、シリアルのものうちひきつづきNDC、DCが適用されている参考図書については、参考図書室に収める際と逆に中央書庫にもどす際に、ラベル変更などの作業を施している。

< 専門課・室との連携の点では >

参考書誌部内の各専門課・室について、先に名称を列挙した。今これらを機能のうえで2つの系統に分ければ、次のようになる。

④ 閲覧座席を設け、資料を管理して閲覧業務を行なっている資料室。図書館学資料室、国連・官庁資料室、科学技術資料室、アジア・アフリカ資料室がこれにあたる。音楽資料室、貴重書室、地図室、憲政資料室、幣原平和文庫も、対象資料に特殊性はあるが、機能としてはこの系統に属する。

⑤ 書誌作成を含むレファレンス・ワークを専ら担当し、そのために必要な基本参考図書以外に資料をもたず、閲覧用の座席をも設けない参考室。人文課（本室）、法律政治課（本室）、経済社会課の3課がこれにあたる。

これら各課・室に共通していえることは、一定の専門知識をもち担当分野の資料に広く通じたスタッフ、その分野の基本参考図書、書誌作成、レファレンス・ワークのために不断に整備されている補助ツールの3者が結合していることである。それぞれの担当分野の広さと担当職員数とを比べてみるだけでも各課・室にさまざまな困難があることは想像されるであろうが、この「三位一体」がレファレンス・ワークのための基本的要件をなすことはいうまでもない。窓口における電話・口頭によるレファレンス・ワークは、これら専門課・室との連携があつてこそ成り立っているのである。

この連携ということに関して、ここでは、

「レファレンス・デスク」から見た一つの質問にのみふれてみよう。窓口から見ると、各課・室が館内に散在していることは建物の構造上ある程度避けがたいにしても、人文・社会科学のほとんど全分野をカバーすべき3つの参考室の位置に検討すべきものがあるように思う。これら3参考室の現位置は、閲覧者入口から（したがって「レファレンス・デスク」からも）遠いだけでなく、径路が複雑である（エレベーターで所定の階まで行けばすぐわかる部屋よりある意味でわかりにくい）。賑々しきをよしとする趣旨ではないが、これら参考室のレファレンス・サービスを必要とし、また、それを有効に受けとりうる利用者が、その存在にすら気づかずに終わっていることはないであろうか。図書館に対する一般的な社会意識の現状では、資料室と違って、一見事務室風の参考室でレファレンス・サービスを受けられることを知らないか、知っていてもためらいを感じるという傾向がある。このことは窓口に出ているとはっきり感じとれるところである。そうであるならば、参考室が参考室としてじゅうぶん機能するためには、その位置という問題も軽くない。

問題が軽々に判断されてよいとは考えない。2期工事完成後2年を経た今日、全入館者の流れ（動線）の系統的な調査なども、全館の規模で行なわれてしかるべきであろう。また、電話・口頭によるレファレンス・ワークの角度からのみ問題が考えられてよいとも思わない。いわゆる「地域性」を免れがたい電話・口頭によるレファレンス・サービスと「地域性」を越えた図書館サービスを志向する書誌作成機能との関係という政策次元の問題を含むからである。ここでは、窓口から見る範囲で、この問題に多面的、総合的な検討が加えられる必要が認められることを指摘するにとどめる。

<むすびに代えて>

たとえば、電話が鳴って、「これこれの資料を所蔵していますか」とたずねられる。目録を検索して、「その資料は所蔵しておりません」と答える。（他の所蔵機関の紹介を捨象していえば）その目録検索が正確である限り、このやりとりは、電話レファレンスとして「完結」したと考えられる。あるいは、閲覧者が「レファレンス・デスク」に近づいて「この本を探しているのだが、カードが出てこない」と訴える。どのように探したかをたずねて、「ここのカードをこのように引けば出てくるはずです」と答え、その人がその本を利用できた場合にも、同じことがいえる。

「レファレンス・デスク」での実感からすると、こうして次から次へとおしよせる問合わせを一つ一つ「完結」させることに追いかけられる。そして、ああ、今日も忙しかった、と思う。他館ではどうか知らないが、図書館員どうしの内部用語として、レファレンスを「さばく」という言葉が使われることがあるのも、いかにも実感がこもっている。

しかし、落ち着いて考えてみるまでもなく、先程の電話の主は一つのレファレンスが「完結」すること自体を期待していたわけではなく、「所蔵しています」という返事を期待していたにちがいないし、同じ閲覧者が別の本を探したらまたなかなか出てこないかも知れない、という問題は残るわけである。

つまり、これまでレファレンス・ワークの窓口の様子を紹介してきたのだが、レファレンスという仕事全体が図書館のいわば窓口であって、それは、利用者に向けて開かれているとともに、図書館の内側に向っても開かれていなければならない、ということなのだと思う。この後者の「方向」は、規模の小さな図書館ではごく自然に生き生きと保たれてい

(76ページにつづく)

調査であり、各館毎に詳細なファイルができ、その上で全国的な概況の把握と中心的な問題点の設定ができれば、いまは満足するほどではない。今後はこれをもとに問題の重点毎に、必要に応じてより具体的な調査を行ない個々の相互協力のための施策を具体化していくことが必要になろう。この度、各県立図書館あてに「当館蔵書目録類の所蔵状況調査」と「地方自治体刊行物の収集利用の現状調査」を依頼したのもそのひとつである（前者は主要大学図書館をも対象としている）。また最近における「マイクロ新聞所蔵一覧」や「人物文献索引法律政治編」編さんのための全国的協力依頼は、本計画とは一応別個のものであるが、書誌を中心とする当館との相互協力を具体的に一步進めるものであろう。

おわりに

公共図書館との連携協力は、まだその一步をふみ出したにすぎない。しかし、わたしたちは、多数の参考業務担当者が同一の目的のもとにこれ程多数の全国の公共図書館を訪れたことは、当館参考業務の歴史の上で一時期を画するものとなるのではないかとひそかに期待している。公共図書館の風が何がしか国立国会図書館の一角に通いはじめてきたようにも感ずる。これを形のあるものに仕立てて

いくのは、もとより今後のわたしたちの努力にかかっている。いまはさしあたって、今回の訪問をはじめさまざまな機会に、当館の参考業務に寄せられてきた多くの要望や苦情に正面から応えることからはじめたいと考えている。これらの問題には容易に解決しがたいものも少なくなく、まともにとりくめば自らの体制や用意について改めて問い直しを迫られる羽目になるケースが多いかもしれない。しかしこうした懸案の長年にわたる放置が、相互協力促進のための障害であるとすれば、その一つ一つの打開のために、まず当館側がとりくまぬ限り、相互協力の掛声も色あせたものにおおってしまうおそれがある。

当面は公共図書館との連携強化に力点をあおいているが、いうまでもなく他館種との協力を軽視しようとするものではない。公共図書館との間で問題になることは、多くの場合、大学図書館等にもあてはまるものである。公共図書館との相互協力計画もまだ萌芽の段階であるが、他館種との間における具体的な相互協力計画もまた近い将来に必要となることは当然のことであろう。

切に御協力をお願いする次第である。

（いとう・まつひこ：一般参考課
課長補佐）

（64ページからつづく）
るのであろうが、大きな図書館であればあるほど、レファレンス・ワークが図書館の業務全体に向けて開かれた窓口であるためには、

意識的なもの、政策的なもの加わりが必要であるように思う。

（のむら・みのる：参考書誌部一般参考課副主査）