

参考業務の基礎指針のあり方

——『大阪府立図書館参考事務必携』に寄せて——

石山 洋

(討論協力：中芳子，山内育男，住谷雄幸，熊田淳美，福田光子，夏見守雄)

はじめに

参考業務に限らないが、図書館実務を説くとき、必ず「執務要領 (Staff manual)」の必要性がとり上げられる。試みに最近の参考業務の参考書を手にとってみると、小田泰正編『レファレンス・ワーク』(1966)では、「レファレンス・ワークを展開するには」「レファレンスの方針の確立」、「レファレンス・ワークの組織」や「レファレンス・ツールの整備」をすすめて、「どれだけの援助を与えるべきか」自分の館に適した規程をつくるように求めた後、「執務要領の作成」を“これらのレファレンスの方針・手続、所管資料などについて、新任の係員もこれを読めば、レファレンス・ブックその他の資料についての知識や資料探索の技術は別として、業務が遂行できるように説明した館としての執務要領をつくっておく必要がある”とのべている。「新しい図書館などで、新たに作成しようとする場合は、似よりの図書館のものを参考にして、まずつくり、自館での経験によって補訂していけばよいである

う」と勧告しているが、しかし、見本としてはアメリカの「イノック・プラット図書館一般参考部スタッフ・マニュアル」(東京都公立図書館参考事務連絡会 日比谷図書館刊 1961)と神戸市立図書館の「相談事務規程」が挙げられているにすぎない。また、長沢雅男著「参考調査法」(1969)でも「参考調査部門の管理・運営」の上で「スタッフ・マニュアル」の有用性を説き、“それを活用できるならば、担当者が変わっても誤りなく業務を遂行することができるはずである。このほか、スタッフ・マニュアルを作成すること自体が、参考調査部門診断の材料を提供し、業務の標準化にも役立つだろう。”とのべ、その作成の手順・方法を解説しているが、“スタッフ・マニュアルは、本来、一般の利用者に公表・配布する性質のものではなく”それ故“印刷頒布されているものは数少ない”とことわって、『イノック・プラット……マニュアル』の目次概要を掲げているにとどまる。

必要性が呼ばれながら、範をたれてスタッフ・マニュアルを作成するところが少なく、公表するところがなかった中で、今度、大阪府立図書館の第一

線の館員諸氏がすばらしい『参考事務必携』(1971)を作成し、公表されたことは当年の一大収穫である。

手にして、まず感じたのは、凄いいエネルギーの結晶だな、ということである。序文や目次を除いてもB4判300頁を越える大冊だからというだけでない。それぞれ一応独立した8参考室の職員が気を揃えて、これだけの作業を仕上げたこと自体、なみ大抵の努力でなかったに違いない、と察せられるからである。しかも、その出来ばえが実に立派である。同館玉置弘氏が、昭和45年度全国公共図書館研究集会の報告書中、その経過を報告された中で“初めに予想していた通り、日常業務が幅濶し、非常に苦しい作業を作成担当者に強いることになった。(或る人いわく、この必携はビタミン剤と体力で作られた、と。そして又ある人は、この必携は深夜につくられたと、云わせた程であった。)”と記されている。さもありなん、いや、その通りだろう。

成就された大阪府立図書館の諸兄姉に心から敬意を表したい。

以下、この『必携』に多大の興味と共感を覚えながら読んだ当館参考書誌部各課有志の感想をもとに、簡単な解説を兼ねて、紹介しよう。

1

大阪府立図書館は周知の通り、日比谷図書館に次ぐ、わが国第2の公共図書館で、数少ない主題別部門化閲覧室

制を採用した、本格的参考調査機能を誇る図書館である。従って、この『必携』も2部に分け、「総論」と各主題別閲覧室に関する「各論」とから成り立っていて、付録として、類縁機関名簿、主題室の補助 tool (一覧)、同館出版物目録一覧、同館条例、規則、参考事務取扱要領、館外貸出事務取扱要領を付す。

「総論」の冒頭で、参考事務必携の目的をこう挙げている。

「この参考事務必携の作成目的はあくまでも新人を対象とし初歩的なものであると同時に、日常各主題室で参考事務を担当している係員自身の研修のためでもあった」と。

先年、東京都公立図書館参考事務連絡会で訳された『イノック・プラット図書館一般参考部スタッフ・マニュアル』でも

「このマニュアルは、一般参考部の仕事をするに当たって知っておかねばならない方針・技術・手順などを、新しい職員用に記録する必要から生じたものである」

と最初に書いてある。事務必携——スタッフ・マニュアルは本来、そうあるべきものであろう。当館のある館員は、駆出し時代を追想して、こう語った。

「押寄せてくる種種雑多な質問に、海にただよっているような、情けなく茫漠とした思いで四苦八苦した時のことを、昨日のように思い出す。ベテランの先輩、同僚たちの助言・忠告は、

肉付けの段階でこそ血のかよった知識となるが、基礎知識を組立てる段階では、骨組となるマニュアルが欲しかった。この意味で、この『必携』によって、多数の新人が、立派な足がかりを得たことになる。」

確かに、これだけ、広汎に基本的な質問に対する回答法を揃えた手引書は未だ例をみない。当館の誰もが、異句同音に「まず申し分ない」「よく類型化されている」とのべていた。

各論の部分がユニークである。例えば、「相談室における参考業務の技術と方法」では

- A 資料に関する質問と処理
- B 図書館、類縁機関に関する質問と処理
- C 出版事業に関する質問と処理
- D 時事問題に関する質問と処理
- E A～Dのいずれにも属さない頻度の高い質問と処理
- F 頻度の高い質問で、他室へ直接回付する質問

附1 多種類の情報を含む資料一覧

附2 資料の相互貸借について

の各章に分れ、その中を、例えば、Dについてみれば、

- 1 今年起ったこと
- 2 昨年起ったこと
- 3 戦後起ったことで年月不明のもの
- 4 時事用語に関するもの
- 5 時事問題について解説を求めるもの

に分け「今年起ったこと」なら、

① 朝日、毎日、日本経済新聞の縮刷版。月刊。目次の利用に習熟しておくことが重要。

② 新聞月報(雑—2009)

③ 朝日新聞「週間報告」、毎日新聞「国内日誌、国際日誌」の切り抜きファイル。相談室保管

④ 相談室新聞記事索引

朝日、毎日新聞の市内版から、他の資料では発見が困難な情報、速報性のある情報を中心にカードを作成している。但し公害関係については、自然科学室でカード作成とクリッピングを行ない、保管しているので、当室では削除している。

⑤ 場合によっては、各新聞の本紙そのものを見ることも必要。

物故者について

① 上記の①に該当項目がある、朝日、毎日、日経とも「人事」の項

② 上記の②にも月別に一覧表がある。

③ 上記の④にも「物故者」の項目がある。

人事・受賞について

① 上記[物故者]の項の①に同じ

② 相談室新聞記事索引にもそれぞれ、「人事」「受賞」の項目があるというように記述している。

人文科学室は、資料、言語、人物・団体、統計、法規・手続、図版・図録の6章に分れ、地歴室は、資料(史料)、人物・団体、歴史、地理、地誌、地図、地名、旅行、風俗の9章、社会室

は資料、資料の所蔵、言語、人物・団体、歴史的資料、時事問題、写真・図版、統計資料、法令・判例・書式・資格・定款・手続き、特定の事柄のデータ・内容の10章、自然科学室は資料、個人・団体、法規・規格、統計、数字・データ、言葉、事物の内容の7章、大阪室は資料(史料)、人物・団体歴史・地誌、行政資料、統計資料、頻度の高い質問の6章、学習室は全室1章、商工室は国内特許、外国特許、規格資料、AECレポート、PB・ADレポートの5章となっている。大体、参考質問の分類の常識といわれる資料関係以下、言語、事物、歴史、地理、人物・機関、時事、数値・データ、写真・図解の諸関係から分析している(参照:長沢雅男著『参考調査法』p168~69)。もっとも商工資料室は資料の解説となっていて、それぞれの資料について、1次資料と関連2次資料を掲げる形であり、学習室は、同室の参考事務のあり方について注意を与えた後、トピックスとして、進学案内、就職のための勉学案内、学校演劇、漢字の筆順、漢字のへん・つくりの読み方、タイプの習い方、地図の読図と作図の仕方、単位、計算尺の使い方、そろばん、理科の図鑑、各種の繊維、芸術作品・鑑賞、体育の各種競技ルールの15節を挙げている。各室それぞれ室として個性があるばかりでなく、分担者の性格が表われていて興味深い。

私が特に感心したのは、例えば、次のような場合である。「自然科学室にお

ける参考事務の技術と方法」の「E 数字・データに関する質問と処理」の中で、「物理・化学常数」について、

物質の諸性質を検索する場合、定数表に2つのタイプがあるので、目的にあった使い方をする。一つは雑誌の論文などに発表された実験・測定の数値を集めたもので〔例:物性定数1963年~(704—275)〕、引用文献への参照が詳しく、追跡確認できるもの。二つめは主要データだけをまとめ、身近において簡単に利用できるようにしたもので、ほとんど引用文献の記載がないものが多い。〔理科年表(603—29)、理化学便覧(603—53)など〕図書館では簡単な質問の回答によく利用する。各種の数値は測定方法などによって異なることがあるため、2・3の定数表をみること、また場合によってはその引用文献にさかのぼる必要がある。

数値を検索して読みあげるとき、定数表ではよく略号、記号(例:ギリシャ文字 ρ , n_D^{20})を使っているので、それがまず何かを知るためには英・独・羅・日化学略語記号辞典(630—597)がある。

イ グリセリンの密度

- ① 理科年表(603—29)の物理化学部の項で簡単な数値が得られる。
- ② 岩波理化学定数表(620—71)、常用化学定数表(630—771)

以上の資料は物質名からではなく、密度などのような数値名から引く。

- ③ 物質名から簡単な物性値をさがす場合は、化学大辞典(630—589)の物理的な性質の項で調べられる。

注 比重と密度は厳密には意味がちがうが、実用には両者の差は無視できる。しかし回答の場合、どちらの数値であるか伝える必要がある。

- ④上記の資料でその物質名あるいは数値の記載がない場合は化学便覧 I, II, 応用編(630—491)を利用する。この資料は、物質の収録数も多く、すべて原著論文にあたった信頼性のあるデータが集められていて、場合によっては引用文献も出てくる。

これは広義の2次資料のうち、文献評論的なものとデータ・ブック的なもののあることを具体的に教えている点などで、すこぶる適切な解説である。

本『必携』の記述方法について、玉置氏は二つの型がある、として、

- 1 最初にその項目についての予備知識をつけるために一般的解説をつけ、次に日常業務の中でよく聞かれる質問に応用できるような、設問をし、それに対する処理の方法を記述。
- 2 設例に対し、それに対応する主要資料を記載し、必要に応じてその資料の特性や利用上の注意事項を記載する。

の両方法を挙げている。そして、後者について“汎用処理方法とでもいうよ

うな形式を取ったもので、新人というより中級者を対象とした”と報告している。

前者の例として、社会科学室における「判例検索の仕方」が挙げている。法律部門としては、「現行法令の検索の仕方」とともに簡にして要をおさえた、初心者向けの必携となっている。ただし、「判例集の所蔵一覧」が詳細に示されているのに、法令のほうは「現行法規総覧」しか示されていないのは、片手落ちではないか。官報、法令全書、六法全書、主題別法令集などの関係をもう少し説明する必要があるのではなからうか。

後者の例としては、自然科学室の「事物の内容に関する質問と処理」の章の「化学」の場合が挙げている。ここでも、無機化学と有機化学を比較すると、均衡を欠くように思われる、と科学技術課の担当者は指摘していた。有機化学で“Beilsteins Handbuch”を挙げるなら、無機化学では“Gmelin Handbuch”が欲しい。“Chemical Abstracts”は有機化学だけの抄録誌ではないから、「一般的処理方法」として記載されるべきである、等の注意が出た。

同様の指摘は各部門について、丁寧に検討した上で各専門室担当者から提示されているが、これらは今後改訂されていくことだろうし、ここでは省略しよう。それより記述方法に立ち戻って、私は、玉置氏のいわれる第1の方法も例に沿っていえば、本来の主題で

ある法律問題を項目と考えると、実は第2の方法に従って挙げられた主要資料、ここではその一部である判例を解説したので、本質的に2つの記述方法がある訳ではなさそうに思う。

玉置氏の報告によれば、今回は総論と各論（技術編）を作成したが、次年度に資料編を刊行される予定で、それには、“各主題部門の学問的背景や、基礎的知識を得るための入門書やテキストブックを取り上げ、次にその主題部門の主要参考図書や、利用頻度の高い資料及び、今まで比較的未開拓な部門——特に書誌資料等の活用による組織的、網羅的な参考奉仕活動——の参考資料等を一定の方法で区分、整理し、これ等の資料について利用上からの解説を行ない、資料の側から質問に近づける”計画の由である。この計画と考え合せると、技術編も本質的には資料編の一部にほかならないのではなからうか。

参考質問の種類を分けて、

- 1 図書館利用案内
- 2 特定資料の所蔵有無・所在調査
- 3 調査を要する質問
- 4 文献目録作成・その援助

とすれば、(小田泰正編『レファレンス・ワーク』による)今の問題は「調査を要する質問」のうち、技術編ではいわゆる「ファクト・ファインディング」——簡単な事実調査を主とするものとなっていて、今後に期待される「資料編」を待っていよいよ、本格的調査に向えることとなる。

私の同僚たちの多くが結局、資料を知ること、即ち、資料の側から備えるのでなければ、参考業務を発展させることはむずかしい、と発言している。その意味で、すでに商工資料室のような記述もあるが、「資料編」の成功を祈りたい。

3

順序が逆となったが、「総論」について、若干考察してみよう。

「参考事務の一般的方法と手続」は「参考事務要領」を敷衍して、親切に書かれている。

「回答事務の限界」の詳細な規定は他に例を見ないもので、ここに紹介しておこう。

(1) 除外事項(参考事務取扱要領第10条)

- イ 図書の購入、売却のあっせん
または仲介
- ロ 文献の解説、翻訳、抜すいの作成
- ハ 学習課題の解答および論文の作成
- ニ 懸賞問題の解答
- ホ 計算問題の解答
- ヘ 系図等の作成
- ト 良書等のすいせん

(2) 制限事項(同第11条)

他人の生命、名誉、財産等に損害を与え、又は公序良俗に反し社会に直接悪影響をおよぼすとみられる問題

(3) 解答禁止事項(同第12条)

- イ 医療, 健康等に関する相談
- ロ 法律相談, 特許相談等に関するもの
- ハ 人生案内もしくは身上相談等に関すること
- ニ 古書類, 美術品およびこれに類するものの鑑定および価値調査
- ホ 仮定または将来の予想に属する質問

(4) 電話及び文書による回答の制限(同第16条)

- イ 統計, その他複雑な数字を含む説明
- ロ ものの形, 色彩等の写真, 図版による説明
- ハ 楽譜, 棋譜の類
- ニ 各種の書式類
- ホ 長文にわたる資料の読み上げ, またはその筆写
- ヘ その他, 電話および文書で回答しがたい, もしくは誤りの生じやすい事項

となっていて, 当館の規定は簡単でこの際除外するが, 日本図書館協会公共図書館部会参考事務分科会の規定にくらべても一段と具体的である。また, これらの規定の解説もなかなか周到なものとなっている。

他方, 抽象的ではないか, と思われる面もないではない。例えば, 選書手続, 参考図書の受理・払出し手続, 利

用案内・読書相談の処理上の注意, 他部門との関係の説明など「システムとして利用者サービスを目指し……有機的に統括されていなければならない」とか, 「発見した必要資料については集書係に連絡し, 資料の受け入れにつとめること」等, 現場の初心者には十分な解説とは思われない。この点, 『イノック・プラットフォーム……マニュアル』はなお範とすべき記述が多い。本『必携』は比較して参考業務全般というより, 参考質問回答事務に大体限定されている, と言っては言い過ぎだろうか。やはり, 参考業務の初心者のためには間接業務や関連組織関係までふくめた広い意味の参考業務のガイド・ブックを作成することが望ましいと思う。(そういえば, インフォメーション・ファイルについては, 全然ふれられていないのが気にかかる。)

未だ, 総合的なマニュアルを持たない当館参考書誌部の一員として, 批評する資格がないかも知れないのに, いささか勝手な申し上げようがあったかも知れないが, 大阪府立図書館の館員諸氏にあやかり, 自分達の問題として, 真剣に討論した善意の声として御寛容願いたい。多くの発言をまとめるのに, 必ずしも忠実でなかった責任は筆者にあることを申し添える。

(いしやま・ひろし: 索引課主査)