

# 文書レファレンスについて

—大阪市立中央図書館の事例を中心に—

西 田 文 雄

## はじめに

本誌編集委員の方から、当館のレファレンス・サービス、とくに、文書によるレファレンスについて、その実情を紹介してほしいという依頼を受けたが、現在、レファレンスの現場から離れているため、直接質問に接する機会が少ないことと、時間的な余裕がなかったため、満足なものが書けなかった。とくに本誌創刊号に土井稔子さんが、国立国会図書館の現状と問題点について詳細な分析をして紹介なさっているので、その後を受けて恥ずかしい気がするが、過去における経験や、記録・統計、さらには、現在直接レファレンスを担当している職員から与えられた情報などをもとに、当館の実情の紹介と、文書レファレンスについて、私なりにまとめてみたいと思う。

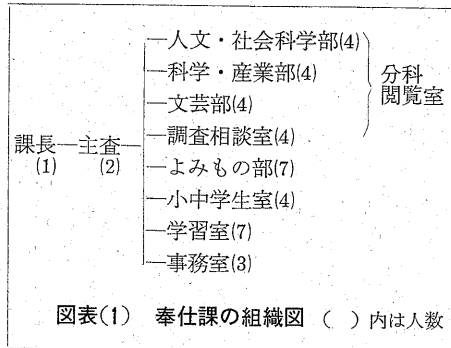
ここ数年來、図書館業務の中でも、とくに貸出しがクローズ・アップされ、貸出し以外の業務が忘れられている感があるが、貸出しと並んで、レファレンス・サービスも図書館にとって重要な業務であることは確かである。

当館が開館した昭和36年ころの図書館界の情勢は、JLAの参考事務分科会が「参考事務規程」を作成するなど、レファレンス・サービスがようやく軌道に乗りだした時期であった。当館は、開館当初から主題別閲覧制を採用し、レファレンス・サービスにはとくに力を注いできた。

## レファレンスのシステム

本題にはいる前に、当館のレファレンスのシステムについて簡単にふれてみたい。レファレンス・サービスは、奉仕課が担当しているが、その組織は図表(1)のとおりである。

分科閲覧室は、専門書を中心に備え、成人・大学生を、よみもの部は、ポピュラー・ブックを中心に備え高校生以上を対象に、小中学生室



図表(1) 奉仕課の組織図 ( )内は人数

は、幼児～中学生を、学習室は、高校生・受験生を対象にした部屋である。

このように、対象によって部屋がわかれており、さらに分科閲覧室は、主題によってカウンターがわかれているので、レファレンスの処理は次のような形で行なっている。

1. 口頭での質問は、その内容によってそれぞれのパートで受理し、処理する。
2. 電話・文書による質問は、すべて調査相談室で受理し、次のような基準で処理する。
  - (1) 参考図書の範囲内、あるいは簡単に回答が得られると判断されるもの（いわゆる「クイック・レファレンス」）
  - (2) 二つ以上のパートにまたがる内容のもの
  - (3) 市政・郷土に関するもの

以上のものについては、調査相談室で処理し、それ以外の専門的な質問は、その内容に応じて各専門主題パートへ回付する。

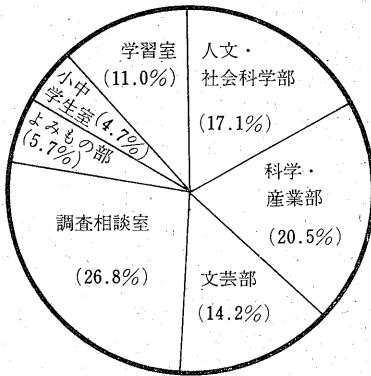
次の表でみるとおり、質問件数は年々増加の一途をたどっている（図表(2)参照）。利用が増加するにしたがって、資料探索技術、応対技術の向上をはからなければならぬことは当然で、レファレンス連絡会議の開催、「調査相談の記録」

図表(2) レファレンス件数の推移（単位 件）

	口 頭	電 話	文 書	計
昭和 36	1,090	312	7	1,409
37	7,709	1,718	23	9,450
38	11,216	2,139	36	13,391
39	11,085	2,409	68	13,562
40	10,506	3,033	54	13,593
41	13,942	3,308	61	17,311
42	13,577	4,765	73	18,415
43	9,992	5,314	114	15,420
44	13,385	5,110	131	19,626
45	15,658	5,252	140	21,050
46	23,205	4,508	139	27,852

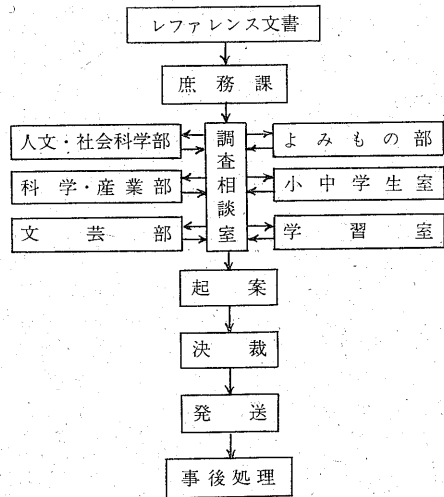
※上の数字は、各年1月～12月の数字。昭和36年は、11・12月2カ月間の数字。

図表(3) 各部・室別処理件数(昭46)



総件数 27,852件

図表(4) レファレンス文書の流れ



(年刊)の発行、参考事務事例交換会の開催など、つねに研修を重ねている。レファレンス・サービスの中心は何といても分科閲覧室で、昭和46年1月～12月の各部・室別レファレンス件数は、図表(3)のとおりであるが、この図でもわかるとおり、分科閲覧室での処理件数が、全館の約80%を占めている。(なお、後掲資料「調査相談事務規程」参照。)

### 質問文書の処理

いろいろ前置きが長くなってしまったが、本題である文書によるレファレンスの問題にはいろいろ。

当館あての郵便物は、すべて庶務課が受理し、それぞれあて名にしたがって仕分けして配布される。ここで、調査相談室あて、レファレンス係あて、あるいは質問係あて等、あきらかにレファレンス文書と判断されるものはもちろん、館あて、館長あてのものであっても、内容がレファレンス文書であるものはすべて調査相談室に回付される。調査相談室では、これを受付日付順に<文書送受簿>に記入し、一連番号を与えた後、さきに述べた基準にしたがって担当係を決定し、それぞれのパートへ回付する。各パートでは担当者を決め、あるいは共同で調査し、回答を作成して調査相談室へ返す。調査相談室では、その内容を検討した後、起案する。決裁(当館では課長決裁)がおりると、再び調査相談室へもどされ、発送される(図表(4)参照)。

<文書送受簿>には、受付年月日、発送年月日、件名、文書番号等を記入するようになっている。文書決裁綴りは、1年分ずつまとめてとし、調査相談室に保存している。

### 文書レファレンスはどのくらいあるか

文書によるレファレンスの件数は、図表(2)にみるように、決して多いとはいえない。これだけの数字で、その傾向をうんぬんするのは少々乱暴なはなしかもしれないが、当館の実情を知っていただく意味で紹介してみたいと思う。件数は少ないながらも、全国各地から質問が寄せられる。最近3年間の府県別文書数は、図表(5)のとおりである。これを、大阪市内と市外とに分けてみると、昭和44年、市内24通45件、市外48通86件、昭和45年は、市内23通34件、市外65通106件；さらに昭和46年には、市内16通39件、市外58通100件というように、市内からの件数は年々減少し、市外からのものが増加する傾向がうかがえる(図表(6)参照…大阪府下のものを便宜上別にした)。

当館に寄せられる文書のほとんどが、個人(一般公衆)からのもので、市外から寄せられたものをあげると、昭和44年は49通中46通、45年は65通中61通、46年

図表(5) 府県別文書レファレンス数(単位 通)

府県名	年			府県名	年		
	44	45	46		44	45	46
大阪市内	24	23	16	滋賀県	1	0	0
大阪府下	12	22	16	京都府	6	1	4
北海道	0	1	1	兵庫県	8	9	8
秋田県	0	0	8	奈良県	3	4	3
山形県	0	0	1	和歌山県	1	2	1
埼玉県	0	1	1	鳥取県	3	0	0
千葉県	0	1	0	岡山県	2	2	2
東京都	1	3	3	広島県	1	1	0
神奈川県	2	0	1	山口県	2	0	0
新潟県	0	1	2	香川県	0	1	0
福井県	0	2	0	愛媛県	0	0	1
長野県	0	0	1	高知県	0	0	1
静岡県	0	1	0	福岡県	0	1	1
愛知県	2	2	2	長崎県	2	2	0
三重県	2	6	1	熊本県	0	2	0
				計	72	88	74

図表(6) 市内・府下・他府県の比率

	昭和44年	昭和45年	昭和46年
大 阪 市 内	24通 (33.3%)	23通 (26.1%)	16通 (21.6%)
大 阪 府 下	12通 (16.7%)	22通 (25.0%)	16通 (21.6%)
他 府 県	36通 (50.0%)	43通 (48.9%)	42通 (56.8%)
計	72通 (100%)	88通 (100%)	74通 (100%)

は58通中51通までが個人から寄せられた質問である。いいかえれば、図書館を通じて質問してくるケースは非常に少ないのである。これらの人たち（質問者）が事前に地元の図書館を利用しているのかどうかについては不明である。

市外からの質問文書が、年々増加の傾向にあると述べたが、このこと自体は別にふしぎでもないかもしれない。というのは、市内居住者は、わざわざ文書によらなくても直接来館したり、電話で問い合わせることができるからである。

### 質問の内容

質問の内容を大別すれば、

- (1) 利用案内に関するもの
- (2) 資料の所蔵調査に関するもの
- (3) 特定主題の文献紹介
- (4) 事実調査

に分けられると思うが、当館に寄せられる文書の場合、とくに事実調査が多く、資料の所蔵調査に関するものがこれに次ぎ、特定主題の文献紹介、利用案内の順になっている。

これらの質問の中で、(1)、(2)については別に問題はないと思う。また、(4)の中でも大阪に関する質問、たとえば、

- ・大阪府古書籍商協同組合の所在地について
- ・大阪市の予算について
- ・浪速区大国町の地名の由来と、大国神社について
- ・大阪のサカが「坂」から「阪」になったことについて

などは、地元の府県立図書館でも解決できるものもあると思われるが、当館に質問されてもおかしくはないであろう。問題は、どこの図書館でも簡単に回答できるのではないと思われる質問、たとえば、

- ・家庭医学関係の本で、昭和37～42年に出版されたものを紹介してほしい。

(奈良)

- ・在外日本公館および、在日外国公館の所在地を知りたい。(兵庫)
- ・レッドペーパーとパブリカのちがいについて。(京都)
- ・司書補の講習について。(奈良)
- ・韓国の通貨単位を知りたい。(三重)
- ・高田好胤の経歴について。(広島)
- ・手紙の書き方について。(大阪府下)

などは、地元の図書館で十分解決できるのではないだろうか。また、

- ・姫路市・神戸市にある公立結婚相談所の所在地について。(兵庫)

などは、むしろ、直接姫路市立図書館や神戸市立図書館へ照会してもらった方がいいように思う。しかし、現実にはこのようなケースが、かなりある。これらのことから考えられるのは、

(1) 地元の図書館でも、レファレンス・サービスを行なっていることを知らない。(図書館のPR不足か?)

(2) 地元の図書館へ照会したが、資料不足などの理由で解決できなかった。

かのいずれかで、たまたま当館がレファレンス・サービスを積極的に行なっていることを知って質問してこられたものと思う。地元の図書館でも十分回答できると思われるものについては、回答文に地元の図書館の所在地などを記し、そちらも利用されるようすすめることもある。

### レファレンスの相互協力について

本誌創刊号で、土井稔子さんが、レファレンス量の急増と、内容の複雑化に、人員の増加が伴わず、ご苦労なさっている国立国会図書館の窮状を訴えておられる。その一因は、地方の一般公衆からのレファレンス(その中には、地元の公共図書館・大学図書館でも十分解決できるものがあると思われる)が多いことをあげておられる。その解決策として、地方の公共図書館・大学図書館で解決できるものについては、そちらを利用するよう呼びかけることを考えておられるとのことで、その具体的な方法にまで言及されている。そこに提案されている4点のこと(公共図書館や大学図書館にとって、それほど負担になるとは思われない)が、公共および大学図書館の協力を得て実現されるならば、国会図書館の事務量は相当軽減され、密度の高い業務を行なってもらえるのではないかと思う。

国立国会図書館に寄せられる質問の中には、わざわざ国立国会図書館へ照会しなくても、地元の図書館で十分解決できると思われるものが相当数あるようである。本誌第3号に、その事例の一部が紹介されている。質問者は、国立国会図書館へ聞けばなんでも解決するだろうという信頼感から、質問を寄せるのであろう

が、結果的にはそのことが、土井さんが述べておられるような事態をまねき、国立国会図書館の機能を低下させ、他方、公共図書館や大学図書館のレファレンス・サービスの振興を遅らせる一因にもなっているのではないだろうか。

文書は、どんな遠隔地・へき地からでも、書く手間と少々日数のかかることさえいとわなければ、質問することができるという特性を備えている反面、質問を受ける図書館側からいえば、職業・年齢などが明記されている場合が少なく、質問の動機・目的が不明であったり、または、どの程度の回答を求めているのか不明確な場合が多い。したがって質問の要旨を的確につかめず苦勞することもままある。しかし、これらのことは、「ご質問の際には、次のことを明記してください」というようなPRをすることによって、ある程度解消することかもしれない。

他府県の人たちから寄せられる質問事例から判断すると、まだまだレファレンス・サービスのPRが不足しているように思われる。しかし、現実には、資料不足、レファレンス係の未設置など、受け入れ態勢が十分に整っていない館も多いのではないだろうか。

### 国立国会図書館に望むこと

国立国会図書館に対する要望は、ワークショップをはじめ、いろいろな機会に出されているので、ここで繰り返すことは避けるが、これらの要望や、公立図書館調査の結果などから、各図書館が国立国会図書館に何を求めているかを十分にあくしていると思うので、それらをじっくり検討して、実現可能なものについては、さっそく実施し、不可能だと思われるものについては、その理由を明確にするべきではないだろうか。

さしあたっては、公共図書館、大学図書館に対して協力を呼びかけているが、これらの協力によって生じる余力を、どのように活用するのか（協力が得られないことによって、どんな業務が停滞しているのか）、その具体的な計画をお知らせいただければ幸いである。

また、国立国会図書館が、公共図書館や大学図書館の実情をはあくすることも必要であるが、国立国会図書館の実情を知らせることもたいせつだと思う。それには、あらゆる機会に実態を紹介し、刊行物などはできるだけ広範囲に配布すべきであると思う。

### おわりに

全国図書館大会のレファレンス・サービス部会では、ここ数年来、相互協力の

問題を取り上げているが、各図書館が1日も早く、その態勢を整え、現在国立国会図書館へ直接照会されている質問の中で、地元で処理できるものはどんどん処理し、国立国会図書館には、各図書館で処理できなかったものの処理や、あるいは書誌・目録類の作成など、国立国会図書館でしかできないような業務に専念してもらい、各図書館をバック・アップしてもらおうという方向が望ましいのではないだろうか。

(にしだ・ふみお：大阪市立中央図書館司書)

### 資料 大阪市立図書館調査相談事務規程

制定 昭 36. 10. 25 市教育長達 6

(目的)

**第1条** 大阪市立図書館(以下館という。)

における調査相談事務については、別に定めるものを除くほか、この規程の定めるところによる。

(調査相談の原則)

**第2条** 調査相談に対する回答は、図書資料(以下資料という。)を紹介することを原則とする。

2 軽易な質問であって適正な資料の裏付けのあるものについては、解答を行なうことがある。ただし、次の各号の1に該当する場合は、この限りでない。

- (1) 医療、健康相談
- (2) 法律相談
- (3) 身上相談
- (4) 仮定又は将来の予想に関する相談
- (5) 学習課題
- (6) 懸賞問題
- (7) その他館長が指定する調査相談

3 館に資料のない場合には、適当な他の図書館、専門機関又は専門家に対し照会

する。

(受理の制限)

**第3条** 公共の福祉に影響を及ぼし又は他人の生命、財産、名誉等に関係があると考えられる調査相談は、受理しない。

(調査相談の受付)

**第4条** 調査相談の受付は、開館中とする。

2 調査相談は、口頭、電話又は郵便によって行なうことができる。

(調査相談の経費)

**第5条** 調査相談の事務で資料の運搬等特別の経費を必要とするときは、その経費は質問者が負担するものとする。

(細則)

**第6条** この規程に定めるもののほか、調査相談事務に必要な事項は、館長が定める。

附 則

この規程は、昭和36年11月1日から施行する。