

行政・司法各部門の支部図書館と専門図書館の連絡情報誌

びぶろすーBiblos

75号（平成29年1月）



特集：

レファレンスインタビュー

表紙画像：(上) イタリア文化会館図書室 閲覧室の様子

※記事「イタリア文化会館図書室紹介」を参照

(下) 東京都江戸東京博物館図書室

※記事「東京都江戸東京博物館図書室の見学に参加して」を参照

75号（平成29年1月） 目次

+++【特集：レファレンスインタビュー】+++++		
特集：『レファレンスインタビュー』にあたって		2
レファレンスインタビューの意義と方法		
九州大学附属図書館利用支援課長		3
大学院統合新領域学府ライブラリーサイエンス専攻 渡邊由紀子		
国際子ども図書館のレファレンスサービスとレファレンスインタビュー —インタビュー確認シートの活用—		
国立国会図書館国際子ども図書館資料情報課		10
国会レファレンス課におけるレファレンス受付		
国立国会図書館調査及び立法考査局国会レファレンス課 林明日香		13
人文系レファレンスの際、インタビューで気を付けていること		
国立国会図書館利用者サービス部人文課 小林昌樹		15
演習授業でのレファレンスインタビュー		
明治大学・日本女子大学ほか講師 栗原智久		18
+++++		
平成28年度第102回全国図書館大会（東京大会）第6分科会に参加して ～障害者差別解消法への具体的取組		
支部農林水産省図書館 水嶋正博		19
+++++		
防衛研究所戦史研究センター史料室について		
防衛研究所戦史研究センター史料室主任研究官 菅野直樹		21
【専門図書館紹介】		
東京都江戸東京博物館図書室の見学に参加して		
支部気象庁図書館 三宅翔子		23
【各国在日図書室紹介】		
イタリア文化会館図書室紹介		
—東京で唯一のイタリア関係専門図書室—		
イタリア文化会館東京図書室 ファブリツィオ・ナンニ		25
日誌（平成28年10月～平成28年12月）		27
国立国会図書館刊行物紹介（平成28年10月～平成28年12月）		28

『特集：レファレンスインタビュー』にあたって

『びぶろす』75号では、「レファレンスインタビュー」を取り上げます。

図書館のレファレンスサービスは、情報を求める利用者に対して、(1)図書館員が資料その他の情報源を活用して回答を行う直接サービス、(2)利用者自身が情報にアクセスできるよう、環境整備を行う間接サービスに大まかに分けられます。

(1)の直接サービスにおいて、利用者から図書館員に行われる質問は、必ずしも情報要求の在り処を端的に示しているとは限りません。調査を行う前に、利用者の情報要求を適切に掴むために、図書館員からも利用者に質問するのが、レファレンスインタビューです。

レファレンスインタビューの技術は、実務経験によって培われると言われますが、カウンタースタッフが比較的短期間で異動する、あるいは少人数で運営する図書館では、実務経験を積み重ねていくのも難しいのではないのでしょうか。

今号の特集の巻頭では、レファレンスインタビューの意義と方法について、お書きいただきました。また、当館の児童書や絵本のストーリー・レファレンス、国会向けのレファレンス、人文分野のレファレンスのそれぞれの現場での、利用者の質問意図を把握するための工夫や留意点を紹介しています。レファレンスインタビューのロールプレイングを取り入れた司書課程の演習は、学び方の一つとして参考になるでしょう。

特集を通じ、質問技法やカウンターでの工夫を知ること、読者の皆様の業務に役立つことができれば幸いです。

(編集担当)

【特集：レファレンスインタビュー】

レファレンスインタビューの意義と方法

九州大学 附属図書館 利用支援課長

大学院統合新領域学府ライブラリーサイエンス専攻 准教授 渡邊 由紀子

1. はじめに

本稿では、質問回答サービスを担当する図書館員のレファレンス能力育成の一助となることを目指して、筆者が平成 25 年度より担当している国立国会図書館の「レファレンス・サービス研修」¹の講義録を基に、利用者の要求を的確に把握するためのレファレンスインタビューの意義と方法について解説する。

2. レファレンスサービスの「再定義」と質問回答サービスの位置づけ

図書館のレファレンスサービスを広く捉えたと、質問回答サービスや利用案内といった直接的サービスにとどまらず、利用者が効果的かつ容易に情報にアクセスできるようレファレンスコレクションを形成したり、情報環境を整備したりする間接的サービス、さらにはサービスを支える管理・運營業務まで含むものと「再定義」できる。また、レファレンスサービスには、利用者から寄せられたニーズに基づいて行われる受動的なサービスだけでなく、利用者のニーズを予測するとともにニーズを醸成することを意図して図書館側から積極的に情報を提供する能動的なサービスがある²。

本稿で扱う質問回答サービスは、何らかの情報ニーズを持った利用者が図書館員に援助を求めて尋ねる質問、すなわちレファレン

ス質問 (reference questions) を起点に、図書館が受け身の立場で情報や情報源を提供または提示するサービスであり、直接的かつ受動的なレファレンスサービスの中核に位置づけられる。

質問回答サービスは、図書館員が仲介的立場から、何らかの情報源を典拠にして、必要とされる情報や資料を参照指示すること (refer) を基本原則としている。そのため、図書館員のレファレンス能力、つまり利用者の要求を的確に把握する能力や情報源についての知識及びそれを見つけ出すための探索技術などが、質問回答の成否に大きく作用することになる。このようなレファレンス能力は、情報源とその利用法についての学習とともに、豊富な実務経験の積み重ねによって習得できるものと考えられている³。

3. 利用者の情報ニーズの把握

利用者による図書館のレファレンスサービスの利用は、情報ニーズに基づいた情報探索行動の一環として見ることができる。情報探索行動 (information seeking behaviour) とは、情報ニーズが生じた時に、これを充たす情報を探索・入手するために起こす行動である⁴。レファレンスサービスを担当する図書館員には、情報探索行動に関する知識や、利用者の情報ニーズを把握し分析する技能が必要となる。

¹ 国立国会図書館「平成 28 年度レファレンス・サービス研修のご案内」2016。

² 国立国会図書館『日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望』(図書館調査研究リポート No.14)。国立国会図書館関西館図書館協力課, 2013.3, p.2, 48-56。[国立国会図書館請求記号: UL731-L2]

³ 参考文献 5) p.128. 参照。

⁴ 情報探索行動については、参考文献 8)を参照。

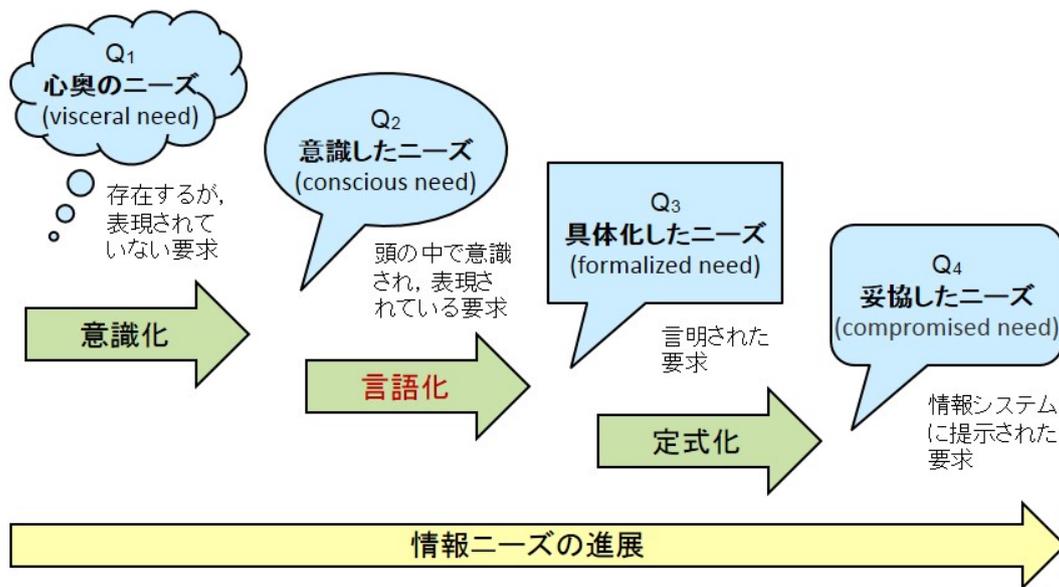


図1 図書館利用者の情報ニーズの変化

レファレンスインタビューと利用者の情報ニーズとの関係を分析した重要な理論に、Taylorによる「情報ニーズの4段階」がある。Taylorは、図書館のレファレンスデスクでの質問応答を基に、利用者の情報ニーズの変化を、図1のように4段階に分けて説明している^{5,6}。図書館のレファレンスインタビューにおいては、利用者の情報ニーズをQ₁からQ₄の段階へと進展させることが求められる。また、図書館員は、インタビューをする際に、意識化(Q₁→Q₂)、言語化(Q₂→Q₃)、定式化(Q₃→Q₄)の流れを理解し、意識する必要がある。

1968年に発表されたTaylorのこの論文は、

2015年に米国の大学・研究図書館協会(ACRL)のCollege & Research Librariesを代表する7本の記事に選ばれ、同誌の75周年記念号に掲載された⁷。また、Google時代のレファレンスインタビューに関する文献レビューからも、Taylorによる理論的枠組みが、今なおレファレンスインタビューの研究に影響を与え続けていることがわかる⁸。

4. レファレンスプロセスとレファレンスインタビューの意義

レファレンスプロセスとは、図書館員が何らかの情報ニーズを持つ利用者が提示した質問を受け付けてから質問者に回答するま

⁵ Taylor, R.S. [Question-negotiation and information seeking in libraries](#). *College & Research Libraries*. 29(3), 1968.5, p.178-194. [請求記号: Z55-A138]

⁶ 参考文献 7) p.40-42. 参照。

⁷ 国立国会図書館「[米国の大学・研究図書館協会、C&RL誌75周年記念号を公開](#)」『カレントアウェアネス・ポータル』2015/03/16.

⁸ 国立国会図書館「[Google時代のレファレンスインタビュー \(記事紹介\)](#)」『カレントアウェアネス・ポータル』2016/06/09.

での、一連の処理過程のことである。

レファレンスプロセスを時系列の処理として見ていくと、まず、図書館員は、利用者から最初の質問（開始質問）を受け付け、レファレンスインタビューを行い、レファレンス質問（最終質問）を決定する。次に、決定した最終質問をもとに、検索戦略を構築する。検索戦略の構築は、質問の分析、検索に使用する情報源の選択、その情報源で用いる検索語の選定、検索語を用いた検索式の作成という一連の作業から成る。その後、検索を実行し、検索結果が質問の主題に適合しているか（適合性）、また利用者の情報要求を充足しているか（適切性）を評価し、評価に応じて検索戦略を再検討したり、レファレンスインタビューを再度実施したりして、最終的に適切性のある結果を回答として提供する⁹。

レファレンスプロセスにおいて、利用者の情報要求を把握する段階で重要となるのがレファレンスインタビューである。レファレンスインタビューは、利用者の質問の内容を特定化・具体化し、検索戦略の構築に役立つ手がかりを得るために行われる、図書館員による利用者との質問応答（question negotiation）である。レファレンス質問の受付方法は、場所や時間、媒体（口頭・電話・文書・電子メール等）などによって異なるため、それぞれの方法に即したインタビューが必要となってくる。インタビューを的確に行うことによって、回答時間の短縮や正答率、質問者の満足度の向上などの効果が期待できる。

5. レファレンスインタビュー要否の判断

利用者からの質問を受け付けた後に、レフ

アレンスインタビューが必要か否かを判断するにあたっては、Jahoda らによる「質問応答確認のためのチェックリスト」が参考になる。チェックリストには、質問内容を特定化・具体化するために検索開始前及び検索開始後に確認すべき事項として、以下の項目が列挙されている¹⁰。

・ 検索開始前（Pre-search）

- 1) 真の質問か？
- 2) 主題が理解できるか？
- 3) 質問は曖昧でなく完全か？
- 4) 要求される情報の量は特定されているか？
- 5) 回答のレベルは特定されているか？
- 6) 言語、年代、出版地、刊行形態に制約がありそうか？

・ 検索開始後（Postsearch）

- 7) 利用できる時間内に回答可能な質問か？
- 8) 質問は不正確さを含んでいるか？
- 9) 文献中に許容できる回答があるか？

6. 利用者による不明確な質問の要因

レファレンスインタビューにおいて、利用者は自分の情報ニーズを常に明確かつ完全に表現するとは限らない。特に、利用者が最初に提示する開始質問は、真の質問ではなく不明確な質問（ill-formed query）になることが多く、Ross らは、その要因として以下の6点を挙げている¹¹。（訳文は齋藤¹²による。）

- 1) きわめて特定化された情報を求めているながら、より広く一般的なものを質問として提示する

⁹ レファレンスプロセスについては、参考文献 1) p.114-119. を参照。

¹⁰ 参考文献 13) p.116-124. 参照。

¹¹ 参考文献 15) p.19-22. 参照。

¹² 参考文献 3) p.68-73. 参照。

- 2) 特定化されたものを求めていながら、実際に提示した質問への回答から得られるものと要求との間にズレがある
- 3) 図書館システムがどのように機能しているかを正確に把握していない
- 4) 質問で使用されているキーワードが曖昧である
- 5) 質問に言い間違いがある
- 6) 質問内容に誤りがある

これらの不明確な質問に共通する特徴は、利用者が、例えば「ロシアに関する本はどの辺りでしょうか?」や「『国史大辞典』はどこにありますか?」のような、ある主題に関する情報源の所在や特定の情報源の所在に関する質問といった、主題志向や情報源志向の質問をすることである。それらの特徴に対し、Dervinらは意味付与理論に基づき、利用者の真の情報要求を引き出し、その要求を満たす適切な回答を提供するためには、問題志向のインタビューが有効であることを指摘した。また、問題状況(情報が必要な理由・背景)、求める情報の主題、情報の利用目的を把握する問題志向のインタビューを行うための質問技法として、次に述べる中立質問(neutral question)を提案した^{13, 14}。

7. レファレンスインタビューの質問技法

レファレンスインタビューで用いる質問形式には、大きく分けて閉質問(closed question)と開質問(open question)がある。

閉質問は、Yes-No型やWhich(A or B)型の質問である。回答内容は図書館員の示した選択肢内に限定されるものの、即座に明確な

回答を得やすい質問形式であり、利用者があまり主題に詳しくなく、開質問では有益な情報が得られない時に用いると効果的である。また、図書館員が聞いた内容を確認する際にも有用となる。このような閉質問では、図書館員が利用者に適合するものを事前に判断して選択肢を提示するため、その成否は図書館員の力量に大きく左右されることになる。

開質問は、5W1H型(Who, What, When, Where, Why, How)の質問である。利用者から具体的な説明を得ることができる質問形式であり、開質問中心のインタビューは利用者が主題や問題をよく知っているときに有効となる。利用者の情報要求を見逃さないよう、特にインタビューの初めの段階で開質問を用いると効果的である。

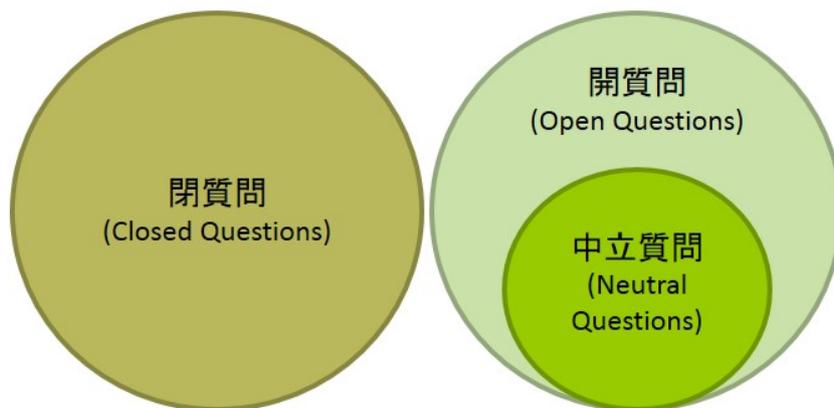
開質問の部分集合に位置付けられる中立質問(neutral question)は、図書館員が利用者の視点から、真の情報要求を理解できるようにするための質問技法である。中立質問では、図書館員が利用者の語る内容の枠組みを提示しながら、情報が必要となった問題状況、求める情報の主題、情報利用の目的に関する問題志向の質問を、開質問の形式を用いて行う。この中立質問は、インタビューの初期に使用すると効果的である。ただし、利用者のプライバシーにも係る事項のため、インタビューにあたっては慎重な配慮が必要である。多くの図書館員は、開質問でインタビューを開始し、続いて中立質問を使用する方がより快適に感じるであろう¹⁵。

図2は、以上3種類の質問形式の関係を示したものである。

¹³ Dervin, B. and Dewdney, P. Neutral questioning: a new approach to the reference interview. *RQ*. 25(4), 1986, p.506-513.

¹⁴ 参考文献 3) p.79-84. 参照。

¹⁵ 前掲注 13



出典：Dervin,B. and Dewdney,P. Neutral questioning : a new approach to the reference interview. *RQ*. 25(4), 1986, p.509, Fig. 2 を基に作成

図2 閉質問・開質問・中立質問の関係

表1 閉質問・開質問・中立質問の相違

利用者の開始質問 「大企業に関するもっと詳しい資料はありませんか？」		
閉質問 (closed questions)	開質問 (open questions)	中立質問 (neutral questions)
年次報告書をお探ですか？	どのような詳細情報が必要でしょうか？	どのような種類の問題に取り組んでいらっしゃるのかを教えていただければ、よりよいお手伝いができるのですが。 【問題状況】
それらは、国内の企業ですか、それとも国際企業ですか？	「大きい」とはどのような意味でしょうか？	大企業について何をお知りになりたいのでしょうか？ 【求める情報の主題】
特定の企業をお調べですか？	どんな企業にご興味をお持ちでしょうか？	この情報をどのように利用されるおつもりか、少し教えていただけませんか？ 【情報利用の目的】

出典：Dervin,B. and Dewdney,P. Neutral questioning : a new approach to the reference interview. *RQ*. 25(4), 1986, p.510, Table 1 を基に作成

また、表 1 に、「大企業に関するもっと詳しい資料はありませんか？」という利用者からの開始質問に対し、閉質問、開質問、中立質問を用いた場合の、図書館員による仮想インタビューをまとめ、3 種類の質問の相違を示す。

8. レファレンスサービス担当者の行動指針

レファレンスインタビューは、利用者と図書館員の相互作用であるため、利用者から見た図書館員の肯定的または否定的な行動が、インタビューが成功するか失敗するかの重要な要因となりえる。

米国図書館協会 (ALA) のレファレンス・利用者サービス協会 (RUSA) が 2013 年に改訂公開した「レファレンスサービス担当者のための行動指針」は、レファレンスインタビューにおいて図書館員に求められる行動の要素を示したものである。この行動指針には、インタビューの進行に沿って、以下の 5 領域に関し、それぞれ全般、対面、遠隔の 3 種類に分けた具体的な指針が掲げられている¹⁶。

- 1) **Visibility/Approachability** : 多様な技術により可視性を上げること、利用者が質問しやすくすること等
- 2) **Interest** : 利用者の質問に興味・関心を示すこと等
- 3) **Listening/Inquiring** : 利用者の質問をよく聞き、不明な点は利用者尋ねること等
- 4) **Searching** : 適切かつ効果的な検索をすること等
- 5) **Follow-up** : 利用者が回答に満足して

いるかどうかを確認するとともに、さらに調査を続ける必要が出てきたときの指針を示すこと等

RUSA の行動指針にも示されているとおり、レファレンスサービスを担当する図書館員は、知識や技術のみならず、利用者に対する態度まで含めたレファレンス能力の向上に努める必要がある。

9. おわりに

質問回答サービスの環境は、図書館員と利用者が対面や電話で行うものから、利用者が情報要求を図書館員に伝える手段としてインターネットなどの電子的技術を使用するバーチャルレファレンスへと拡大、変化してきた。一方、質問受付方法やコミュニケーション手段が従来と異なるバーチャルレファレンスにおいて、レファレンスインタビューにより利用者の質問を明確化することの重要性が改めて指摘されている^{17, 18}。バーチャルレファレンスサービスの時代にも、図書館員には利用者の要求を的確に把握できるよう、効果的なレファレンスインタビューを展開することが期待されている。

(わたなべ ゆきこ)

¹⁶ American Library Association, Reference and User Services Association. [“Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers”](#). 2013.

¹⁷ 国立国会図書館「[効果的なバーチャルレファレンスサービスを行うためには](#)」『カレントアウェアネス-E』(198), 2011.8, E1202.

¹⁸ 依田紀久「[チャットレファレンスにおける質問明確化の実態は？](#)」『カレントアウェアネス-E』(216), 2012.6, E1296.

参考文献

- 1) 小田光宏編著『情報サービス論』(JLA 図書館情報学テキストシリーズ 3-5). 日本図書館協会, 2012.8 [国立国会図書館請求記号 : UL731-J22]
- 2) 斎藤文男, 藤村せつ子著『実践型レファレンス・サービス入門 補訂版』(JLA 図書館実践シリーズ 1). 日本図書館協会, 2014.5 [請求記号 : UL731-L6]
- 3) 齋藤泰則『利用者志向のレファレンスサービス : その原理と方法』(ネットワーク時代の図書館情報学). 勉誠出版, 2009.11 [請求記号 : UL731-J10]
- 4) 齋藤泰則, 大谷康晴共編著『情報サービス演習』(JLA 図書館情報学テキストシリーズ 3-7). 日本図書館協会, 2015.3 [請求記号 : UL731-L8]
- 5) 長澤雅男『レファレンスサービス : 図書館における情報サービス』丸善, 1995.3 [請求記号 : UL731-E26]
- 6) 長澤雅男, 石黒祐子『問題解決のためのレファレンスサービス 新版』日本図書館協会, 2007.4 [請求記号 : UL731-H33]
- 7) 三輪眞木子『情報検索のスキル : 未知の問題をどう解くか』(中公新書 1714). 中央公論新社, 2003.9 [請求記号 : UL41-H9]
- 8) 三輪眞木子『情報行動 : システム志向から利用者志向へ』(ネットワーク時代の図書館情報学). 勉誠出版, 2012.3 [請求記号 : DK411-J717]
- 9) 山崎久道 [ほか] 共著『情報サービス論』(現代図書館情報学シリーズ 5). 樹村房, 2012.4 [請求記号 : UL731-J19]
- 10) Bopp, R.E. and Smith, L. ed. *Reference and information services : an introduction*. 4th ed. (Library and information science text series). Libraries Unlimited, 2011 [請求記号 : UL731-B35]
- 11) Cassell, K.A. and Hiremath, U. *Reference and information services : an introduction*. 3rd ed. Neal-Schuman, 2013.
- 12) Harmeyer, D. *The reference interview today : negotiating and answering questions face to face, on the phone, and virtually*. Rowman & Littlefield, 2014. [請求記号 : UL731-B52]
- 13) Jahoda, G. and Braunagel, J.S. *The librarian and reference queries : a systematic approach* (Library and information science). Academic Press, 1980. [請求記号 : UL731-32]
- 14) Knoer, S. *The reference interview today* (Libraries Unlimited library management collection). Libraries Unlimited, 2011.
- 15) Ross, C.S. et al. *Conducting the reference interview : a how-to-do-it manual for librarians*. 2nd ed. (How-to-do-it manuals for libraries). Neal-Schuman, 2009. [請求記号 : UL731-B27]
- 16) Whitlatch, J.B. *Evaluating reference services : a practical guide*. American Library Association, 2000. [請求記号 : UL731-A104]

【特集：レファレンスインタビュー】

国際子ども図書館のレファレンスサービスとレファレンスインタビュー

—インタビュー確認シートの活用—

国立国会図書館 国際子ども図書館資料情報課

1. 国際子ども図書館のレファレンスサービス

数々の文化・芸術施設が集まる東京の上野公園の奥に、[国際子ども図書館](#) があります。国立国会図書館の一施設として 2000 年に設立された日本唯一の国立の児童書専門図書館で、国立国会図書館の蔵書のうち、主に児童書とその関連資料を所蔵しています。

国立国会図書館で提供するレファレンスサービスの範囲は、次のように規定されています¹。

(表 1)

国立国会図書館で提供するレファレンスサービスの範囲

(1) 利用案内	(5) 簡易な事実調査
(2) 所蔵調査	(6) 検索の援助
(3) 所蔵機関調査	(7) 資料の紹介
(4) 書誌的事項調査	(8) 他機関の紹介

国際子ども図書館では、子どもからは、子どもの疑問に端を発する事実調査や、調べ学習、読書案内に関する質問が、大人からは、児童書・児童文学及び児童図書館・学校図書館活動に関するレファレンスが、多く寄せられています。

本稿では、当館で対応している様々なタイプのレファレンスの中から、利用者の質問内容を聞き取るレファレンスインタビューを特に重視している「ストーリー・レファレンス」について、担当課である資料情報課（以下、

「当課」という。）の取組みをご紹介します。

2. 「ストーリー・レファレンス」とは

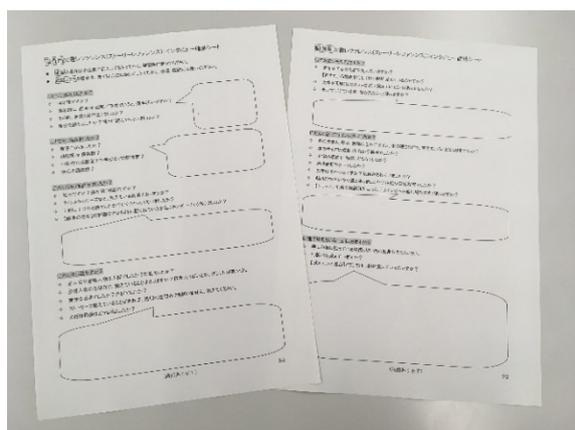
当課では、「昔読んだ、こういった内容の児童書、絵本を探している」という質問を、「ストーリー・レファレンス」と呼んでいます。表 1 の範囲の中では、(4) 書誌的事項調査（文献のタイトル、著者名、出版者、出版年、巻号、掲載ページなどの調査）に含まれます。その特徴は、次のとおりです。

- ・ 書名や著者名等の書誌事項は不明または曖昧だが、色や形、絵、言葉、特定の場面等の細部が強く印象に残っている
- ・ 特定の資料を目的とすること（「小さい頃自宅にあった、ピンク色のドレスの『あの』シンデレラの絵本」等）が多い
- ・ 探している資料が定番の児童書ではないことも多い

ストーリー・レファレンスにおいては、OPAC 等のデータベースや参考図書による調査だけでは資料を特定することができないケースが大半を占めます。頼みの綱は利用者の記憶だけです。インタビューでどれだけの確な情報を聞き取れたかが、回答の成否を決定付けるといっても過言ではありません。にもかかわらず、インタビューは知識や経験の差による違いが出やすく、質の高いインタビューをどの職員も安定して行えるようにすることは、難しい課題です。そこで当課では、ストーリ

¹ [国立国会図書館内規 一般レファレンス事務処理要領（昭和 61 年 12 月 26 日館長決定第 15 号）](#)

一・レファレンス専用のインタビュー確認シートを独自に作成し、使用しています。



インタビュー確認シート

3. インタビュー確認シートとインタビューの概要

インタビュー確認シートは、7つの大項目からなるA4両面刷りの書式です。それぞれの大項目の下に、詳細を聞き取るための小項目を複数設けています。項目はすべて質問形式で、そのまま読み上げて使えるようになっています。

インタビューは、おおむね二段階に分けて実施します。まずは、利用者に自由に話してもらいながら、シートに情報を書き込みます。利用者の話が終わったら、シートの冒頭からすべての項目を、復唱と再質問によってチェックしていきます。復唱は、こちらが傾聴していることを示し、利用者自身に内容を客観的に整理していただくことが狙いです。また、再質問は、同じ項目について角度を変えて確認することによって、情報の精度を高めることを目的として行います。

このシートの最大のポイントは、小項目にあります。大項目と小項目は、例えば次のように設定されています。

【大項目】

いつ、読みましたか？

【小項目】

- ・ 何年前ですか？

- ・ 具体的に、西暦 or 昭和／平成でいうと、何年くらいですか？
- ・ その時、何歳（何年生）でしたか？
- ・ 自分で読みましたか？誰かに読んでもらいましたか？

大項目の「いつ」だけでは、回答の仕方は千差万別ですし、「20年くらい前です」などと、一言で済んでしまう場合も多いと思います。しかし、同じ約20年前でも、「20年くらい前に自分で読んだ。1995年に小学校に入学した私が、3年生か4年生の頃」という場合と、「15年～20年程前、当時5歳前後の孫に読んで聞かせた（孫は1999年生まれ）」という場合では、同じ「絵本」を探しているとおっしゃっていたとしても、前者は挿絵の多めの読み物を、後者は低年齢向けの絵雑誌を調査範囲に含めることが考えられるなど、調査対象が異なってきます。

このような具体的な情報を引き出せるかどうかというのが、インタビューの「質」ということになります。このシートは、読み上げるだけで一定の水準以上のインタビューをすることができる作りになっています。また、経験が浅い職員にとっては、ベテランのインタビューをなぞるように経験できるというメリットもあります。

項目の設定がこまやかな分、確認には時間がかかりますが、省略してしまうとこのシートを使用する意味が失われてしまうので注意が必要です。もちろん、質問した結果覚えていない項目については無理に埋める必要はありませんが、すべての項目を確認しきることを、職員の間で徹底することが重要です。また、職員の憶測や推測を交えて記録しない、曖昧な情報は曖昧なまま記録する、ということにも注意しています。

表2に、項目の一覧をお示しします。一見、重複が多いように感じられるかもしれませんが

が、復唱・再質問を通じて新しい記憶が掘り起こされ、回答につながったというケースもありました。

(表2) インタビュー確認シート項目一覧

<p><input type="checkbox"/> いつ、読みましたか？</p> <p>◇ 何年前ですか？</p> <p>◇ 具体的に、西暦 or 昭和／平成でいうと、何年くらいですか？</p> <p>◇ その時、何歳（何年生）でしたか？</p> <p>◇ 自分で読みましたか？誰かに読んでもらいましたか？</p>
<p><input type="checkbox"/> どこで、読みましたか？</p> <p>◇ 自宅にありましたか？</p> <p>◇ 幼稚園 or 保育園？</p> <p>◇ 小学校の図書室？中学校などの図書室？</p> <p>◇ 地元の図書館？</p>
<p><input type="checkbox"/> どんなモノを読みましたか？</p> <p>◇ 絵本ですか？読み物(物語)ですか？</p> <p>◇ タイトルやシリーズなど、覚えている言葉はありますか？</p> <p>◇ 1冊に1つのお話でしたか？いくつか入っていましたか？</p> <p>◇ 【絵本の場合】幼稚園などから毎月配られていた雑誌（キンダーブック等）でしたか？</p>
<p><input type="checkbox"/> どんなお話ですか？</p> <p>◇ 主人公や登場人物は人間でしたか？動物でしたか？</p> <p>◇ 登場人物の名前など、覚えていることはありますか？日本人っぽいとか、外国人っぽいとか。</p> <p>◇ 舞台は日本でしたか？外国でしたか？</p> <p>◇ ストーリーで覚えていることがあれば、途切れ途切れでも構いません、教えてください。</p> <p>◇ お話は最後はどうなりましたか？</p>
<p><input type="checkbox"/> 誰が書いた作品ですか？</p> <p>◇ 著者や画家の名前を覚えていますか？</p> <p>【覚えている場合】どうしてはっきりと覚えているのですか？</p>

<p>◇ 文体や画風(絵のタッチなど)で覚えていることはありますか？</p> <p>◇ 今までに似ている本・絵を見たことがありますか？</p>
<p><input type="checkbox"/> どんな形・デザインの本でしたか？</p> <p>◇ 本の大きさ、厚さ、表紙の色やデザイン、本の硬さなどで、覚えていることはありますか？</p> <p>◇ 本のサイズは縦長でしたか？横長でしたか？</p> <p>◇ 文字は縦書 or 横書、どちらでしたか？</p> <p>◇ 絵は全部カラーでしたか？</p> <p>◇ 文字は多かったですか？段組みされていませんか？</p> <p>◇ 絵はどのくらいの分量がありましたか？挿絵や口絵程度でしたか？</p> <p>◇ 【シリーズ、全集の確認】同じようなデザインの本を他に見た覚えがありますか？</p>
<p><input type="checkbox"/> 他に覚えていることはありますか？</p> <p>◇ 特に印象に残っている場面があったら是非教えてください。</p> <p>◇ 出版者を覚えていますか？</p> <p>【覚えている場合】どうしてはっきりと覚えているのですか？</p>

なお、これらの項目は、当課における調査手順や使用しているレファレンスツールを念頭に設定しています。本稿に掲載したのは2016年11月時点の内容で、随時見直しています。参考にされる場合はご注意ください。また、国際子ども図書館にストーリー・レファレンスを依頼される場合は、これらの項目を確認していただけますと大変助かりますので、どうぞよろしく願いいたします。

(しりょうじょうほうか)

【特集：レファレンスインタビュー】

国会レファレンス課におけるレファレンス受付

国立国会図書館 調査及び立法考査局国会レファレンス課 林 明日香

はじめに

国立国会図書館には、国会議員の立法活動を補佐するという業務があり、国会議員や国会関係者に対して、資料の閲覧、貸出し、複写などの図書館サービスのほか、法案・案件の分析や国政課題全般の調査などの立法調査サービスを提供しています。

この業務は全館で対応していますが、部局の中では主に調査及び立法考査局（以下、「調査局」という。）が担当しています。

調査局の行う調査業務は大きく分けて2種類あり、1つは依頼が予測される国政審議の課題についてあらかじめ調査し刊行物としてまとめるもので、「予測調査」と呼んでいます。もう1つが議員や国会関係者からの依頼に基づき、資料の貸出し・複写、調査報告の作成、面談による説明などを行うもので「依頼調査」と呼びます。

依頼調査は、電話、FAXなどによって受け付けており、その総合窓口になっているのが国会レファレンス課（以下、「当課」という。）です。平成27年度は調査局全体で約41,000件の依頼調査を行っており、これらの依頼のほとんどを当課で受け付けています。依頼調査の受付は、依頼者の調べたい内容を聞き取るという点でレファレンスインタビューに似ています。この記事では、レファレンス受付として、この依頼調査の受付についてご説明します。

国会サービス向けレファレンスの特徴

当課で受ける依頼の内容は、その時の法案や社会問題に関係するものが多いとはいえ、歴史・文化など「柔らかい」調査依頼も少なくありません。また、専門的な内容を尋ねられることもあれば、入門的な解説を求められることもあります。加えて海外事情についての調査依頼が比較的多く寄せられます。

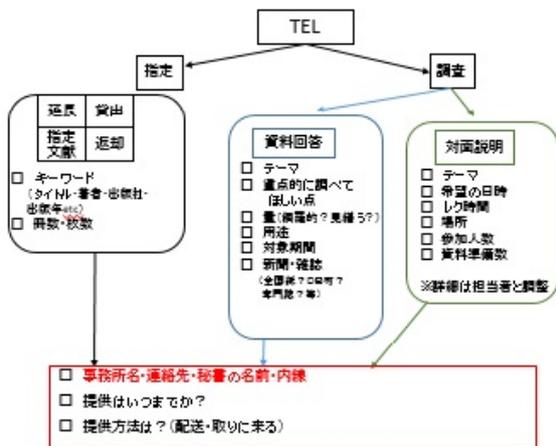
寄せられた調査依頼は、当課において電話で聞き取りを行った上で、指定された資料の提供や簡易な調査などは当課で担当し、専門的な調査は分野ごとに分かれた各調査室・課¹で分担しています。

依頼調査の回答期限は、依頼全体の7割が当日から翌日中です。短時間で専門的な回答が求められるため、受付の際に依頼者のニーズを的確にくみ取り、調査内容や範囲を明確にすることが大切です。

レファレンス受付のための工夫

当課には、依頼調査の受付を行う係がありますが、昼休みや繁忙時にはすべての課員が対応します。そのため、依頼調査受付用の電話台には、聞き取りの際のポイントを示すクイックチャートが置いてあり、適宜参照しながら聞き取りを行っています（図1）。また、聞き取りのポイントを項目にした受付用のメモも作成しています（図2）。

¹ 政治議会調査室・課、憲法課、行政法務調査室・課、外交防衛調査室・課、財政金融調査室・課、経済産業調査室・課、農林環境調査室・課、国土交通調査室・課、文教科学調査室・課、科学技術室、社会労働調査室・課、海外立法情報調査室・課がある。



(図1) 電話による聞き取り用のチャート (イメージ)

調査依頼受付メモ				
依頼者	事務所		TEL	
業 / 非	業	業	四線	外線
回答期限	資料提供方法			
月 日 時	【 郵送 】 【 FAX (番号) 】 【 来館 】			
【 新聞記事 (全国紙、地方紙) / 雑誌記事 / 学術論文 / その他 () 】				
提供資料の言語 【 日本語のみ / 可能な限り日本語 / 英語等可 】				
資料の量 【 多く / 少なく 】		資料の性格 【 平易な資料 / 専門的・学術的な資料 】		
総員数	【 日時: 月 日 (: - :) 】	【 出席人数 (資料提供希望): 人 】		
【 場所: 業1・業2・非 号室、別棟別室、その他 () 】				

(図2) 調査依頼受付用メモ (イメージ)

チャートに沿って一般的な依頼調査受付の手順を見てみると、まず求めているものが特定の文献なのか特定のテーマの調査なのかを聞き取ります。後者の場合、依頼者の要望に応じて資料による回答と対面での説明に分かれます。

資料による回答の場合は、テーマを聞き取った上で、テーマが大きい場合や漠然としている場合には特にどこに関心があるのか尋ねます。また、調査範囲や回答レベルを確認するため、対象となる時期(直近、特定の時期、一定期間の推移や歴史)、地域(日本、諸外国)、調査対象として想定している資料(新聞記事、雑誌記事、専門的な論文。図書なら一般書、専門書。新聞なら全国紙、地方紙、専門紙)などを聞き取ります。加えて調査結果のイメージを共有するために、これまでの経緯がわ

かる主要な新聞報道を見繕う、主要な論点のわかる雑誌論文数点を提示するなどの回答の目安を提案することもあります。また、必要かつ差支えない範囲で、依頼の用途や依頼者の問題意識をインタビューすることもあります。法案作成、委員会での質問、テレビ出演、講演などインタビューの中で判明した用途は些細なことでも書き留めて担当者へ引き継ぎます。

調査局の行う依頼調査では、依頼に対する回答そのものを提供するため依頼者のニーズをより細かく把握する必要がありますし、短い期限で専門的な回答をするために聞き取りの段階で調査対象を適切に絞っていく必要があります。このため、一般的な図書館レファレンスのインタビューと比較するとやや踏み込んだ質問や詳細な質問をすることがありますが、依頼者もそれを承知して聞き取りに応じてくれます。

おわりに

当課において受け付ける依頼調査は国会向けサービスの一環であるとはいえ、依頼者とのコミュニケーションによって依頼内容を聞き取るという点では、一般の図書館レファレンスと大きな違いはありません。的確な回答のための適切な聞き取りを今後も心がけていきたいと思えます。

(はやし あすか)

【特集：レファレンスインタビュー】

人文系レファレンスの際、インタビューで気を付けていること

国立国会図書館 利用者サービス部人文課 小林 昌樹

1. Q&A=トランザクション

対面カウンター、電話などでのレファレンス質問と回答を、米国図書館界では「レファレンス・トランザクション」(reference transaction)と呼んでいる。トランザクションは、工学的には「処理」と訳されるが、一般には「交渉」や「取引」を意味する言葉で、レファレンス質問を受ける際の「やりとり」(ここでは「レファレンス対応」と呼ぶ)を上手く概念化した言葉だと思う。

答えの所属ジャンルが明確な質問(例えば、遺言について知りたい→法学、といった単線的なもの)であっても、てっとり早く最低限知りたいのか、とことん知りたいのかといったユーザのニーズの強度・切迫度、あるいは図書館側のコレクションや人員のスキル、閉館時間が迫っているかなどで担当の対応も自然、異なってくる。

レファレンス対応とは、双方が当座、動員できる資源(時間、手間、情報源)を相互に知らせながら、その時点での最適解を出していくという点で、まさしく取引であり、相互アクションであるからだ。

2. 人文系でのインタビュー中、有効と思われる手法いくつか

レファレンスインタビューについての論文をいくつか読むと、(現場の)経験論からのもの、相互作用(コミュニケーション)論からのもの、認知論的なものの3つのアプローチが

あるという¹。現時点では理論的な研究の材料を持たないので、ここでは経験論の延長上で述べたい。体系的ではないが、人文総合情報室のカウンターにおける筆者の経験を元に、インタビュー遂行上気を付けているいくつかの事柄について人文系固有と思われる側面を書き出しておく。

○人文系では質問は長めに転がす

他ジャンルではいざ知らず、質問はやや長めに転がすようにしている。

ユーザ:「小林鉄次郎という人物について知りたいのだけれど…」

担当者:「(人物資料の棚に向かいながら)何をしていましたか?」

ユーザ:「よく分からないけど、道具屋って聞いたナァ」

担当者:「聞いた、というと、もしかするとご先祖さまですか?」

ここで重要なのは、「小林鉄次郎」という固有名でも「道具屋」という職業でも実はない(もちろんレファレンスツールを参照する際には重要)。重要なのは「聞いた」という表現に兆した、ユーザの情報源の暗示である。

○単線的に処理するとゼロ回答が量産されるジャンル→人文系

これが人名だから人名辞典ないし紳士録、道具屋だから商工便覧、といった論理的に正しすぎるツールへ単線的に直結させてしまう

¹ 池谷のぞみ「レファレンス・プロセス研究の諸アプローチとその統合：レファレンス・インタビュー研究を中心として」『Library and information science』30,1992,p.43-58[国立国会図書館請求記号：Z21-2]

と、人文系では「見当たりませんでした」という「ゼロ回答」が量産されてしまう。

「聞いたナァ」という言葉尻から、ユーザがルート探し・先祖調べをしている可能性を推測し、ならば、人物調査の三類型（有名人、無名人、限定的有名人）²の「無名人」（市井人）ではと想定し、「無名なら『家系図の作り方』といった文献紹介もありだなあ」と考えながら、人名辞典の棚へゆっくり歩いていくのである。

やや雑談っぽく長めに話すことで、自然とユーザの質問の文脈が判ってくれば、人文系で行き詰まった場合有効な、「いったん広めの参照枠組みに当該事物を置き直して探索戦略を練り直す」という作業をするための周辺情報が得られるようになる。

○何をしているのか独り言ふうに説明する（特に PC 操作中）

調べもののメディアが紙しかない時代がごく最近までであった。インターネットが普及した 1995 年以降、PC を用いた調べものの歴史はまだ浅く、それを 100%使い切るノウハウは必ずしも普及していない（例えば、Google ブックスを Google と別のものと認識し、それを「きちんと」³使っている司書はどれだけのいるだろう）。

紙の時代、司書がユーザの目の前で行った「電話帳を繰る」、「地図帳のグリッド線をたどる」、といった参照行為は、それを見ているユーザにも直観的に理解できるものであった。つまり、「自分でもできそう」とか「急ぎでは

ないから今日はあきらめよう」などといった判断材料をユーザに自然と与えていたのだ。

レファレンス・トランザクションにおいて探索方法によるコストを示し、それを当座、負担できそうか考えるということは、時間などに制約がある両者にとって重要だ。もちろん一番良いのは司書が目の前で演じる参照作業をユーザが観察・まねして自身で実行すること⁴であり、司書の「実演」⁵はユーザ向けの「利用者教育」的機能をも持ち合わせていると思う。

けれど現在、調べものに不可欠な PC をカチャカチャ操作する行為は、たとえそれが探索戦略上正しいものであったとしても、ユーザ側に「見え」ても理解されづらい。

ユーザ：「〇〇という本を探しているんですが。NDL-OPAC に出ません……。」

担当者：「ああ、そういった一般書なら、NDL サーチを引きましょう。これは都道府県立図書館の所蔵分も出ますからね。〔カチャカチャ〕あれ……。出ないなあ。もっと軟らかい娯楽本なら「日本の古本屋」じゃないと出ないかも。それ引いてみますか。〔カチャカチャ〕」

といったように、自分が PC 操作に没入してしまわず、メタレベルでの説明をしたほうが良いと思う。

レファレンス・カウンター（or エンカウンター）で起きて（起こして）いるのはトランザクションなので、ユーザにもなるべく情報を与えるべきだろう。なにより人文系質問の場合、最初のキーワードを別の形に変換する

² 『レファレンス研修 平成 24 年度』電子書籍・電子雑誌、国立国会図書館、2012.11 の「人文科学分野のレファレンス事例解説とツール紹介 事例集」p.5 にある「豆知識 3 人物調査の三類型」

³ フレーズ検索で使う、年代順にソートする、被索引文献、特に雑誌巻号を特定する、など。

⁴ 小林昌樹「「参照」してもらおうのがレファレンスサービス：インダイレクトこそサービスの本態」『図書館は市民と本・情報をむすぶ』池谷のぞみほか編、勁草書房、2015.3.p.178-187 [請求記号：UL11-L23]

⁵ レファレンス対応は代行業ではないと当館内でよく言われ、一般にも、「依頼者の仕事の肩代わり」ならば回数制限などの形で謝絶する（『問題解決のためのレファレンスサービス 新版』長澤雅男・石黒祐子、日本図書館協会、2007.p.56 [請求記号：UL731-H33]）というが、最初の 1 回は代行行為をするのが現場ではむしろ普通である。その代行に意味があるとすれば、ツールを使う実演としての意味を持たせるべきだろう。

ことで答えが出てくる場合が多いので、ユーザの納得を得るためにもどのような理路でキーワードが違う言葉に置き換わったのか PC 画面を見せるだけでなく、適宜説明すべきだろう。もちろんこれには、ユーザが単に代行サービスを受けている気分にならないようにする副次的効果もあろう。

○メモは取るべきか

「ユーザを委縮させてしまうので目の前ではメモは取るべきでない」といった意見が図書館界にあるようだ。しかし、日本語は、話し言葉と書き言葉に相当な乖離があり、人名においてそれが顕著なので、ユーザに「人名などの漢字形を聞く」ような形でのメモは良いのではなかろうか。何を「文字列」として検索システムに投げているのか明示することにもなる。

○困難度の予測をなるべく言う

前述のように、人文系の質問は、書庫資料の通覧に時間をかけたり、間接的な探し方をして答えが出るケースが他ジャンルより多い傾向がある。自分の中に、様々な参照スキルやレファレンス経験が形成されていけば、質問類型ごとの困難さがなんとなく予測できるようになるので、困難度の当たりがつけば、「これはかなり難しいですよ」とか「じっくり調べれば分かるかもしれません」と言った方が良いだろう。もちろん、手間をかけても見つからないことが経験的に分かっている（例えば江戸幕府の御家人クラスの人物を調べる）、「これは無理」と言っても良いだろう。

○行き詰まったら、また相談

人文系の調べものでは、ある方向でしばらく調べて見つからなかったら、違う方向へ探索戦略を練り直さなければ答えが出ないということがある。利用者は、こちらが示した探索戦略を実行して見つからなかったら、それで「答えがない」と諦めてしまいがちだが、実は利用者が調べた副次的情報や、あるいはその方向で出ないこと自体から別の探索戦略が立つ⁶ことがある。経験的に答えが出ないことが分かっている主題でなければ、「行き詰まったら、また相談しましょう」と言うおくのも良いだろう。

3. 最後に

レファレンスにおけるインタビューは、ユーザへ司書が問い返すことであり、ある種のネゴシエーション（交渉）であると米国図書館学では言われてきた⁷。では実態としてどのように問い返されているか、質問の種類（ないしジャンル）ごとに有効・無効な問い返しはあるのかないのか、といった論考や研究は、こと日本語では少ないように思う。その一方で、米国の大学図書館ではレファレンス担当司書自体がいなくなるのではとされている⁸。レファレンス担当司書が持っていたノウハウやコツを可視化しておくことは、日本でも来るべき変動に備えることになるだろう。

（こばやし まさき）

⁶ 人文系の探索プロセスで発揮される「ノウハウ」や「コツ」の正体については、「レファレンスの事例分析から汎用スキルを抽出する試み」として『図書館雑誌』日本図書館協会図書館雑誌編集委員会 編、2017年2月号に掲載予定。[請求記号：Z21-130]

⁷ 岸美雪「レファレンス・インタビューと資料探索」『びぶろす』38(6)、国立国会図書館図書館協力部編、1987.6.p.124-130 [請求記号：Z21-114]

⁸ 石松久幸「今、アメリカの大学でライブラリアンと呼ばれる職業が絶滅しつつある：デジタル化がもたらしたもの？」『出版ニュース』出版ニュース社、2187、2009.9 下旬、p.6-10 [請求記号：Z21-164]

【特集：レファレンスインタビュー】

演習授業でのレファレンスインタビュー

明治大学・日本女子大学ほか講師 栗原 智久

司書資格課程科目名でいうところの「情報サービス演習」はI・II、A・B等2つに分けられている大学が多く、2012年度の科目改正前には「レファレンスサービス演習」・「情報検索演習」という科目名だったものである。ちなみに、さらに遡れば、前者の元となる科目名は「参考業務演習」等であった。

「演習」とは実地で実践力を養うことである。授業におけるレファレンスの演習部分は、図書資料等の情報源が置かれている学内の図書館で行われることになるであろう。

レファレンスインタビューは、まず実地で情報探索に入る前に、不完全・不明確な質問内容を完全・明確にする¹ためのルーティンである。ところが、テキスト等に掲載されている質問は、すでにある程度の明確化が済んでいるので²、レファレンスインタビューをそこにとり入れることはなかなか難しい。

私事授業では、全十数回の中でその都度いくつかの主題を与えて、受講生に宿題で質問を考えてもらうようにしている。受講生には「図書館員になったつもりで」を心掛けて授業に臨んでもらっているが、一方で質問者にもなってもらうのである。

この質問を考えるという行為は、実はレファレンスプロセスを意識するということにおいて重要であると思っている。もしそれを自分が受けたならどうするだろうかということにも思いを巡らせながら、受講生は一筋縄で

はいかないような質問を考えようとするからである。もちろん中には、「〇〇とは何か」といった辞事典を調べれば即わかるような質問や、「〇年から〇年までの△△の経緯(推移)」といった一定期間の統計年鑑を見ればわかるような質問を考えてくる受講生もいる。

全ての質問をとというわけにはいかないが、採用した質問を受講生に割り振り(一質問に対して数人担当)、演習を始めていくことになる。そして、情報探索に入る前に、質問を担当する受講生が質問を考えた受講生にレファレンスインタビューを行う。やりとりをするのである。教員を含め、皆の前で行う。資格課程科目で出会った者同士、対人コミュニケーション力が重要だということを知るこれはシミュレーション、ロールプレイとなる。図書館員になったなら次は本番、という意識のもとに一問一問行ってもらう。

とはいえ、受講生たちはリラックスして行っている。同じ質問を担当する他の人のインタビュー内容にうなずいたり、どこまで調べればよいかを確認したり。

もちろん、講義部分で、レファレンスインタビューに際しては慎重に臨まなければならない、図書館員は近づきやすい存在でなければならない、質問者を温かく受けとめる³といったことをよく学んだ上でこれを行うことは言うまでもない。

(くりはら ともひさ)

¹ 大串夏身ほか『レファレンスサービス演習』(JLA 図書館情報学テキストシリーズ5), 日本図書館協会, 1997.12, p.76-77 [国立国会図書館請求記号: UL731-G6]

² 堀込静香・渋谷嘉彦『レファレンスサービス演習』(新・図書館学シリーズ5), 樹村房, 1998.2, p.6 [請求記号: UL731-G10]

³ 長澤雅男『レファレンスサービス』丸善, 1995.3, p.152-155 [請求記号: UL731-E26]

平成 28 年度第 102 回全国図書館大会 (東京大会) 第 6 分科会に参加して

～障害者差別解消法への具体的取組

支部農林水産省図書館 水嶋 正博

1. はじめに

[日本図書館協会](#) 主催の [全国図書館大会](#) が、平成 28 年 10 月 16 日に「地域創造と図書館の未来」をテーマとして、東京の青山学院大学青山キャンパスで開催され、第 6 分科会「障害者差別解消法への具体的取組」に参加させていただきました。

本分科会において、平成 28 年 4 月から施行された「[障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律](#)」（以下、「障害者差別解消法」という。）の概要をはじめとして、障害者側からの図書館利用に係る視点や、国立国会図書館、特別支援教育、大学図書館及び公共図書館における様々な取組について、貴重なお話を拝聴しましたので、その概要等について報告させていただきます。

2. 第 6 分科会「障害者差別解消法への具体的取組」の概要等

第 6 分科会では、まず、日本図書館協会 [障害者サービス委員会](#) の佐藤聖一委員長（埼玉県立久喜図書館）と [専門図書館部会](#) の鈴木良雄部会長（専門図書館協議会事務局長）の基調報告、次に各図書館等からの事例報告が行われました。なお、全体を通して手話通訳及び要約筆記が行われていたことを申し添えます。

最初に、佐藤委員長から「障害者差別解消法と図書館サービス」と題して基調報告が行われ、従来の福祉サービスと障害者差別解消

法等との根本的な違いについて説明がありました。従来の福祉サービスは、障害者とその程度を特定（障害者手帳が必要）し、専門職員等が支援、援助、特別なサービスを行っていたのに対し、障害者差別解消法等の理念では、何らかの社会的障壁のある人に対し、社会のあらゆる場面で、障壁のある人が利用できるように適切な配慮（＝合理的配慮）を、サービスの主体自らが行うよう変化しており、合理的配慮ができるのにしなないと差別になることに注意しなければならないとの指摘がありました。

次に、鈴木部会長から「専門図書館における障害者差別解消法への対応のポイント」についての基調報告が行われました。まず、『専門情報機関総覧 2015』¹等から概観した機関種別ごとの状況について説明が行われ、多様な機関に設置されていることや職員が少数であることが専門図書館の特徴となっているとの指摘がありました。

こうした状況にある専門図書館も、障害者差別解消法により図書館の施設や資料の利用を妨げている条件を解消することが求められています。対応の方向性としては、アクセスを広義にとらえ、視覚障害者に理解できるような HP 作成、施設面での考慮、DAISY 化などのメディア変換によるサービス拡充、職員が研修などに参加して法の趣旨の理解の促進をはかること、などが挙げられました。専門図書館でできる合理的配慮等を進めること

¹ 専門図書館協議会調査分析委員会編, 専門図書館協議会, 2015.2 [国立国会図書館請求記号: UL2-L6]

が、社会に貢献することにつながるのとこと
でした。

お二人のお話をお伺いし、予算や施設など
の面でいろいろな制約のある専門図書館が、
安易に合理的配慮を行わない理由探しをする
のではなく、個々のケースに応じたちょっと
した負担が重要であることなどを再認識した
次第です。

各図書館等からの実践例の報告としては、
まず、国立国会図書館関西館図書館協力課の
安藤一博氏より、国立国会図書館が実施して
いる [障害者等用データの収集及び送信サー
ビス](#) についての説明が行われました。

国立国会図書館では、昭和 50 年に学術文
献録音図書の製作と提供を開始して以来、各
種図書館に対する支援や協力事業を行ってき
ました。さらに、平成 26 年 1 月から「視聴
覚障害者等用データ」をインターネット経由
で視聴覚障害者等個人に直接提供するサー
ビスを実施²し、送信承認館における施設内端
末での利用やダウンロードしたものの郵送提
供、登録者による自宅での直接利用に加え、
[サピエ図書館](#) とのシステム連携の実施な
ど、順次サービスの拡充・改善を図っている
とのことでした。

次に、[\(独\)国立特別支援教育総合研究所](#) の
藤本裕人 上席総括研究員から、さまざまな障
害を持つ児童生徒の視点からみた合理的配慮
や基礎的環境整備³ について報告がありまし
た。[特別支援教育対象となる児童](#) 数の状況説
明があった後、視覚障害、聴覚障害、肢体不
自由、学習障害 (LD) などの障害の特性ごと
に読書活動への配慮の具体的事例をお示しい
ただきました。こうした実践事例については、

内閣府の [合理的配慮等具体例データ集 \(合理
的配慮サーチ\)](#) 及び(独)国立特別支援教育総
合研究所の [インクルーシブ教育システム構
築支援データベース \(インクル DB\)](#) に紹介
されているとのことですので、今後の参考と
させていただきたいと考えています。

立命館大学学術情報部図書館サービス課の
三谷恭弘氏からは、平成 22 年 7 月から開始
した、立命館大学における視覚障害者等への
テキストデータ提供等の取組について報告が
ありました。2010 年の著作権法の改正に伴
い、教材に加え、[図書館資料をテキスト化し
視覚障害学生に提供するサービス](#) を開始さ
れたとのことでした。利用者は、予め利用方
法等の研修⁴ が必要な点に特徴があります。

最後に、[調布市立中央図書館](#) の海老澤昌子
氏から、まず調布市立図書館の概要について
お話があり、昭和 41 年に開館以来、昭和 57
年に 10 番目の分館が設置されて分館網が完
成し、現在の中央図書館では、[ハンディキャ
ップサービス](#) 専用のスペースを設置してい
るとの紹介がありました。拡大読書器や音声
読み上げパソコンなど、様々な機器の写真を
交えて説明していただきました。

3. おわりに

[農林水産省図書館](#) は、農林水産行政に係る
資料を広く一般の方にも御利用いただいで
いますので、今回御報告いただいた、利用者
に寄り添った実践的な取組を参考に今後取り
組んで参りたいと考えております。

最後に、本大会の運営に携わられた方々の
御苦勞に対しまして、御礼を申し上げます。

(みずしま まさひろ)

² [国立国会図書館. 視覚障害者等用データ送信サービス \(視覚障害者等個人の方へのご案内\)](#)

³ 障害者を含む様々な利用者が利用できるように、図書館の施設・設備・資料・サービス等を整えることをいう。「[図書館における障害を理由とする差別の解消の推進に関するガイドライン](#)」(平成 28 年 3 月 18 日、日本図書館協会)

⁴ 図書館内の視覚障害者等のための専用施設やテキストデータ化サービスの利用方法など。研修及びデータの使用は立命館大学の授業支援システム [manaba+R](#) (まなば) より行う。

防衛研究所戦史研究センター史料室について

防衛研究所戦史研究センター史料室主任研究官 菅野 直樹

1 設立の経緯

昭和 31(1956)年、防衛庁防衛研修所に戦史室が編入され、以来、戦史編纂のため、旧陸海軍関連史料の収集及び整理に鋭意努めてきた。この間、同 33 年には、アメリカから占領期接收史料が返還されるなど、同室の所蔵史料は充実をみた。戦史室は同 40 年から戦史叢書の刊行を開始し、戦史室には旧陸海軍及び近代日本の戦争について、問合せが相次いだ。

組織改編で戦史室が戦史部となってもない昭和 54 年、同部は市谷から目黒に移転、翌 55 年の事務次官通達に基づき、同年 9 月から史料閲覧室において、戦史編纂に活用された史料が一般公開され、以来、戦史叢書の刊行終了後も長い期間にわたり、史料の公開と、国内外からの様々な問合せに対応してきた。この間に平成 13(2001)年、史料室が改編され、総務大臣から公文書館等に類する機関として、同 23 年には内閣総理大臣から歴史的資料等の適切な管理を行う機関として指定を受けた。

これらの一方、所全体としては昭和 60 年、防衛研究所に改称し、防衛庁も平成 19 年、防衛省に昇格している。同 28 年夏、防衛研究所は所を挙げて市谷に移転した。これに伴い、史料閲覧室も同地において旧陸海軍関連史料を一般公開している。

2 所蔵史料の概要

約 159,000 冊（陸軍史料約 58,000 冊、海軍史料約 38,000 冊、戦史関連図書等約 63,000 冊）に上る当室所蔵史料は、入手経路によっておおよそ次の 5 種類に大別できる。

第 1 に、すでに触れた返還史料である。終戦をひかえた昭和 20 年 8 月 14 日、政府は閣議で重要文書の焼却を決定したものの、空襲を避け保管されていた陸軍省の公文書である「大日記」類、海軍省の公文書である「公文備考」類、海軍部隊の「戦時日誌」「戦闘詳報」等は占領下、GHQ の接收対象となった。そして同 33 年 4 月、これらのうち大半の史料とともに、戦地で接收された部隊の戦闘詳報などがアメリカから返還されたのである。同 36 年 4 月にはマニラ湾で撃沈された重巡洋艦「那智」から回収した史料もアメリカから返還され、戦史室に収められた。

第 2 に、戦史室に移管された史料である。旧陸海軍省は戦後廃止され、復員業務はそれぞれ第一復員省、第二復員省に引き継がれたが、その後、復員庁、厚生省復員局、引揚援護庁、厚生省引揚援護局と変遷をたどった。こうした過程で引き継ぎ、あるいは収集された文書は、国立公文書館の設立前に厚生省から戦史を編纂していた戦史室に渡ったのである。加えて、「極秘明治三十七八年海戦史」をはじめ明治天皇の御手許に上げられた「千代田史料」も宮内庁書陵部から移管された史料である。

第 3 に、戦史室が収集した史料である。これには、戦史室が戦史叢書編纂のために収集した公文書、私文書はもとより、編纂官が旧陸海軍関係者から聴取して作成した資料も含まれる。

第 4 に、個人及び戦友会から寄贈された公文書、私文書である。一例として、大本営陸軍部最後の第一部長（作戦部長）を務めた宮

崎周一元中将の関連史料には、国防方針及び用兵綱領関係をはじめ貴重な史料が含まれている。

第5に、出版物である。参謀本部および軍令部が編纂した戦史、戦後に戦友会が編纂した部隊史等に代表される。

3 平成28年夏の移転

史料の移転作業は、7月11日から開始した。移転に際し、史料及び図書を収納した中性紙箱が大きな貢献を果たした。さきに所を挙げての移転が決定した後、平成25、26両年度にわたって、史料室は所蔵史料の数量や形状に鑑み、必要な箱数を割り出した。箱の購入に当たって、要求数はもとより、単年度予算でなく、2年度にまたがって国庫債務負担行為で支弁することが認められた。

酷暑のさなか、中性紙箱は日光、湿気、塵芥等から史料を保護するとともに、移転作業を効率的にする役割を果たしたといえる。大小6種類のサイズからなる中性紙箱は、総計で約12,900箱に上った。



史料庫内

所としての施設移転が8月第1週に集中した一方、史料の移転作業は8月10日までの期間を要した。職員はもとより、各種要求に柔軟に応じていただいた引越業者の方々の奮闘ぶりも誠に印象深いものがあった。

4 史料の閲覧申込その他

史料閲覧を希望される方は、防衛省正門で

なく、省敷地北側に位置する加賀門のみからの入出門となる。同門での手続きを経て、ロッカールームの鍵付きロッカー中に所持品を置いた後、史料閲覧室(183㎡)において、戦史史料をじかに閲覧することができる。

防衛研究所が目黒にあったときと比較すると、いわゆる青焼と称される図面等の技術関係史料、及び簿冊全体にわたって複写が可能である公文書、私文書いずれも閲覧者がデジタルカメラ等で撮影可能となったことは、閲覧利用上、大きな改善点である。閲覧者は史料閲覧室に隣接する小閲覧室(8㎡)にて、1回あたり30分以内で史料を撮影できる。



史料閲覧室(カウンター右手が小閲覧室の入口)

今回の移転を機に、史料閲覧室に隣接するレファレンス室(21㎡)を新たに設け、相談者には同室内にて対応するため、閲覧環境もより静穏になった。

その他の利用に関する事項については、防衛研究所ホームページ中、「[史料閲覧室](#)」を参照されたい。

参考文献

原剛「防衛研究所図書館所蔵史料について」高野邦夫編『近代日本軍隊教育史料集成 解説』柏書房,2004.5,p.81-93 [国立国会図書館請求記号:AZ-655-H19]

防衛研究所六十年史編さん委員会編『防衛研究所六十年史』防衛研究所,2013.3. [請求記号:AZ-652-L5]

【専門図書館紹介】

東京都江戸東京博物館図書室の見学に参加して

支部気象庁図書館 三宅 翔子

1. はじめに

平成28年11月4日、平成28年度行政・司法各部門支部図書館職員特別研修「[東京都江戸東京博物館](#) 図書室見学」に参加させていただきましたので、以下に報告致します。

2. 江戸東京博物館

両国駅を降り歩みを進めると、高床式倉庫をイメージした、思わず見上げてしまうユニークな建物が目に飛び込んできます。江戸東京の歴史と文化をふりかえり、未来の都市と生活を考える場として平成5年に開館された江戸東京博物館です。

こちらの最上階の屋根の部分に江戸東京博物館図書室があります。



東京都江戸東京博物館外観

3. 江戸東京博物館図書室

江戸東京博物館図書室は、明治以降に発行された江戸東京の歴史文化に関する資料を中心に収集し、広く一般の方々の利用に供する

こと、また、後世に残していくことを目的とした図書室です。

一般書籍の他、博物館や自治体の発行物、都内タウン誌、一般の流通にのらない資料を収集されているとのことでした。その所蔵数は約24万冊。マイクロフィルム化された文書（もんじょ）も閲覧することができます。これらの資料は独自開発された「江戸東京博物館資料情報システム」で博物館の全収蔵資料と共に一元管理されており、図書資料については別途 [Web-OPAC](#) も公開されています。

江戸東京博物館図書室の図書資料（明治期以降の洋装本やマイクロフィルム等）は、博物館資料の一部として位置づけられ、基本的に永久保存とされています¹。閲覧、調査研究に利用されるだけでなく、今後、博物館資料として展示、永久保存していくことを考慮し、できる限り発行された時の形体で保存する必要があるため、ブックカバー、帯、箱等も大切に保存されます。また、資料には着脱可能なポリプロピレン製カバーを装着し、（資料の大きさに合わせてはんだごてで溶かしてカットする）その上からバーコードや請求記号シールを貼るそうです。

閲覧室に入ると、右手に映像資料を閲覧することができる映像ライブラリー、少し進むと正面には博物館の特別展に合わせた特集図書コーナーが利用者の目を引きまします。その裏手には以前行われていた特別展「真田丸」の特集が残されており、今なお人気を集めてい

¹ 楯石もも子「東京都江戸東京博物館図書室の蔵書構築：開かれた江戸東京研究の拠点をめざして」『専門図書館』(280),2016.11, p.15-21[国立国会図書館請求記号：Z21-3]

るそうです。閲覧室はすっきりとしており、資料の多くは2層式の閉架式書庫に収められています。



図書室内の様子



図書室内の特集書架

江戸東京博物館図書室に訪れる方は1日平均約130人。レファレンスは、来館・電話・手紙で受け付けており、子どもからお年寄り、一般の方から研究者まで幅広く1日約10件の相談があります。レファレンスサービスには特に力を注がれており、レファレンス事例は毎日記録され、博物館とも共有されています。ホームページ上にも「[レファレンス事例集](#)」として一部公開されており、[国立国会図書館レファレンス協同データベース](#)にも参加されています。また、夏休みこども歴史学習相談や、博物館と連携して行うワンテーマツアー、各種講座等、多数のイベントも行われています。

4. 終わりに

本見学会の担当者の方が、以前に聞いた「木や根っこである研究やレファレンスがあってこそ、博物館の展覧会という花が咲く」という言葉が印象的だったというお話をされていました。ご説明を伺って、職員の皆様が熱意を持って博物館活動と連携して図書室を運営されているのがよく分かりました。人気博物館を支える図書室は江戸東京の歴史が失われないう、文化や伝統を守る重要な使命を担っていると感じました。

最後になりましたが、お忙しい中、見学会を開催していただきました江戸東京博物館図書室の皆様には厚くお礼を申し上げます。

(みやけ しょうこ)

【各国在日図書館紹介】

イタリア文化会館図書館紹介

—東京で唯一のイタリア関係専門図書館—

イタリア文化会館東京図書館 ファブリツィオ・ナンニ

はじめに ～イタリア文化会館について

[イタリア文化会館東京](#)¹はイタリア外務・国際協力省に属する機関で、世界に 90 あるイタリア文化会館の一つです。日本におけるイタリア文化の普及と日伊文化交流の振興を目的として活動しており、美術、音楽、映画、演劇、ダンス、デザイン等の多様な分野で年間 150 以上の文化催事を企画・開催しています。

また、日本の様々な大学や教育機関等との長年にわたる協力関係のもとで、学術的な催事や講演会を共催し、日本の諸機関や企業等が主催するイタリア関連イベントの後援も積極的にを行っています。より多くの日本の方々にイタリア文化の多彩な面に触れていただけるよう、ほぼすべてのイベントを入場無料で開催しています。

イタリア語講座及びイタリア文化講座も設けており、受講生は様々なレベルやテーマに合わせて学習することができます。さらに当館は、イタリア高等教育機関（大学、音楽院、美術学院）の留学手続きを行う政府機関であるだけでなく、専門学校や語学学校への留学、政府奨学金等について、豊富な留学情報を提供しています。

2005 年に全面的に建て替えられたイタリア文化会館の建物は、イタリアの建築家ガエ・アウレンティの設計によるもので、372 人を収容できるアネッリホールをはじめ、視聴覚室等、幅広い文化催事を可能にする設備が整っています。

イタリア文化会館図書館

[イタリア文化会館図書館](#) は東京で唯一のイタリア専門図書館です。イタリア文化会館の活動目的であるイタリア文化普及のための基本事業の一つとして設置されました。



閲覧室の様子

蔵書はイタリアの歴史・芸術・文学等の人文科学分野を中心に様々な分野を網羅し、デューイ十進分類法に基づいて排架されています。現在、日本語図書約 4,800 冊、イタリア語図書約 10,800 冊、日刊紙 2 紙、雑誌約 10 種を所蔵しています。人文科学分野のほか、政治・経済・教育等の社会科学分野の図書、ガイドブックや語学書、児童書等も豊富に取り揃え、その大部分は開架され自由に閲覧・複写が可能です（有料）。一般利用者向けに資料の貸出サービスも行っており（要利用者登録、年間利用料 2,000 円）、イタリア語学習者をはじめ、イタリア文化に関心をお持ちの方や、研究者等、幅広い層の方にご利用頂いています。

当室では資料の貸出・閲覧の他にも、『イタリア関係図書目録』の出版、フォスコ・マラ

¹ 東京都千代田区九段南 2-1-30 電話 03-3264-6011（代表）

イーニ賞ならびに須賀敦子翻訳賞の授与、イタリア外務・国際協力省の翻訳助成金の手続き、イタリアブックフェアの開催等の各活動を通じ、日本におけるイタリア語書籍の普及とイタリア関係の出版振興に寄与しています。

『イタリア関係図書目録』

当図書室では1978年以来、前年度に日本で刊行されたイタリアに関する図書、論文、記事を採録した『[イタリア関係図書目録](#)』を刊行しています。目録はイタリアの大学図書館や公立図書館でも利用されており、日本での様々な研究成果を広める役割を果たしています。このうち、1995年から2011年までの目録データはWeb上でデータベース化しており、イタリア文化会館図書室Webサイトより検索が可能です。

須賀敦子文庫

1999年、故須賀敦子氏（イタリア文学者・随筆家）の蔵書や自筆メモ、原稿等の遺品資料の一部がイタリア文化会館に寄贈されたことを受け、当館図書室においては、それらの管理、保存及び目録化を行っています。

須賀氏のコレクションのうち、日本語図書の多くはフィレンツェ大学図書館に、欧文図書は[上智大学中世思想研究所](#)と[東京大学文学部南欧語南欧文学研究室](#)に遺贈されており、当館で所蔵する図書はその潤沢なコレクションの一部にすぎません。しかしながら、当館で所蔵する図書は約3,500冊を数え、イタリア・フランス・英米文学作品やそれに関する評論はもちろん、神学や宗教をテーマとした図書も多数含まれています。

フォスコ・マライーニ賞と須賀敦子翻訳賞

現在、当館ではフォスコ・マライーニ賞と須賀敦子翻訳賞の二つの賞を主催しています。

両賞はそれぞれ、2007年まで続いたマルコ・ポーロ賞及びピーコ・デッラ・ミランドラ賞を継承するものとして2013年と2014年に新設されたもので、交互に隔年で授与されます。フォスコ・マライーニ賞はイタリア文化に関する優れた日本語の著作に対して贈られる賞、須賀敦子翻訳賞はイタリア語から日本語への翻訳書に対して贈られる賞であり、いずれも学識経験者による選考を経て、イタリア文化会館より授与されます。

イタリアブックフェア

毎年、過去3年間に日本で出版されたイタリア関連の書籍を一挙に集めて展示・販売する「イタリアブックフェア」を開催しています。イタリア関係の書籍をまとめて手にすることのできる貴重な機会として、多くの方にご好評を頂いております。



イタリアブックフェアの様子

またブックフェア期間中には、著者や翻訳者による本の紹介、講演会、トークセッション、朗読会、展示会等、本にまつわる多彩なイベントも企画しています。

おわりに

当館では今後もイタリア文化への幅広い興味関心に応えるべく、活動のより一層の充実を図ってまいります。みなさまのご来館をお待ちしております。

(ふぁぶりつにお・なんに)

執筆協力：清野佳奈絵、粒良麻央

日 誌（平成 28 年 10 月～平成 28 年 12 月）

平成 28 年	10 月 16 日	日本図書館協会全国図書館大会 平成 28 年度（第 102 回）東京大会
	10 月 25 日	平成 28 年度行政・司法各部門支部図書館新規配属職員研修（秋期） 「支部図書館制度等に関する説明会」 「国立国会図書館の見学」 「利用者サービス案内の基礎」 「NDL-OPAC の検索、各種サービスと申込方法」
	11 月 4 日	平成 28 年度行政・司法各部門支部図書館特別研修 「東京江戸東京博物館図書室の概要説明及び見学」
	11 月 8 日 ～10 日	第 18 回図書館総合展
	11 月 15 日	平成 28 年度第 2 回兼任司書会議
	11 月 17 日 ～12 月 22 日	支部図書館・分館ヒアリング（5 館 3 分館）
	12 月 12 日	平成 28 年度国立国会図書館長と行政・司法各部門支部図書館長との懇談会 特別講演「政府情報の多様化とアクセス保障」 （館外講師：古賀 崇（天理大学人間学部准教授））

国立国会図書館刊行物紹介（平成 28 年 10 月～平成 28 年 12 月）

当館 HP に公開されている刊行物の中から、平成 28 年 10 月～平成 28 年 12 月の間に公開された記事の一部を紹介します。

[『国立国会図書館月報』](#)

国立国会図書館の蔵書や各種サービスについて総合的に紹介する広報誌です。2004 年 4 月以降は PDF 形式でご覧いただけます。

- つながり、協同、コミュニティ 世界図書館・情報会議第 82 回国際図書館連盟（IFLA）年次大会（[668 号（2016 年 12 月）](#)）
- 憲政資料室の新規公開資料から（[667 号（2016 年 11 月）](#)）
- 企画展示「続・あの人の直筆」（[666 号（2016 年 10 月）](#)）
- ・ [（2016 年刊行分一覧）](#)
- ・ [（2015 年刊行分一覧）](#)

[『調査と情報』－Issue Brief－](#)

国政上の重要課題について、その背景・経緯・問題点等を簡潔にとりまとめた雑誌です。

- No.931 「[日米地位協定の刑事裁判権規定－米軍人等の被疑者の身柄引渡しを中心に－](#)」（2016.12.15）
- No.930 「[地方分権改革の経緯と動向](#)」（2016.12.15）
- No.929 「[アメリカ新政権と日米関係の展望](#)」（2016.12.8）
- No.928 「[日銀の総括的検証と新たな枠組み](#)」（2016.11.15）
- No.927 「[海洋ごみをめぐる動向](#)」（2016.11.15）
- No.926 「[議会による情報機関の監視－イタリア議会、ベルギー議会及び欧州議会－](#)」（2016.11.8）
- No.925 「[受動喫煙対策の動向－我が国と海外の屋内公共施設における喫煙規制－](#)」（2016.11.8）
- No.924 「[TPP の農業分野をめぐる論点](#)」（2016.10.27）
- No.923 「[主要国議会の解散制度](#)」（2016.10.18）
- No.922 「[TPP と著作権法改正－権利保護と利用の適正な均衡を目指して－](#)」（2016.10.12）
- ・ [（2016 年刊行分一覧）](#)
- ・ [（2015 年刊行分一覧）](#)

[『外国の立法』](#)

諸外国の立法動向を簡潔にまとめています。季刊版と月刊版があります。

- 「[EU における研究者及び学生の受入促進に向けた指令－移民政策の一環として－](#)」（No.270（2016 年 12 月：季刊版））
- 「[【アメリカ】2016 年包括的依存症回復法の制定](#)」（No.269-2（2016 年 11 月：月刊版））
- 「[【アメリカ】有害物質規制法の改正](#)」（No.269-1（2016 年 10 月：月刊版））
- ・ ・ ・ 他

また、月刊版では、各国の立法情報をコンパクトにまとめた短信も掲載しています。

- ・ 2016年11月：月刊版 [短信](#)
- ・ 2016年10月：月刊版 [短信](#)
- ・ ([2016年刊行分一覧](#))
- ・ ([2015年刊行分一覧](#))

[『カレントアウェアネス』](#)

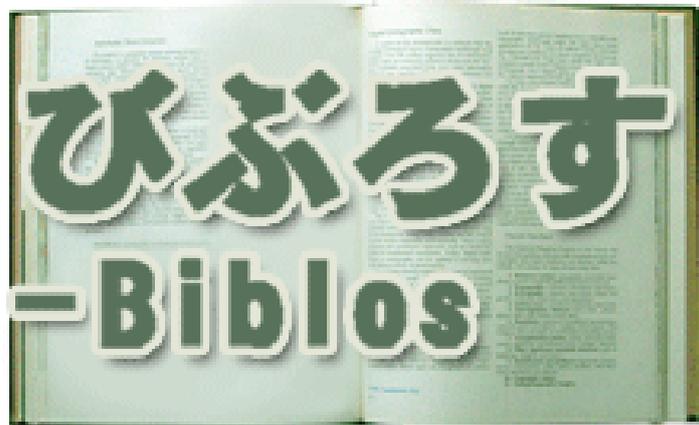
図書館及び図書館情報学における、国内外の近年の動向及びトピックスを解説・レビューする情報誌です。

[「公共図書館における「夜の図書館」イベント」](#) (No.330 (CA1884-CA1890) 2016.12.20)

- ・・・他

※※次号『びぶろす』76号のお知らせ※※

2017年4月発行予定です。



75号

平成29年1月

発行 / 国立国会図書館総務部
ISSN : 1344-8412

web版ではリンクをご活用いただけます

<http://www.ndl.go.jp/jp/publication/biblos/>

 国立国会図書館
National Diet Library, Japan