

第2回レファレンス協同データベース事業
参加館フォーラム記録集

平成18年5月

国立国会図書館
National Diet Library

この記録集は、平成 18 年 2 月 24 日に国立国会図書館関西館で開催された、第 2 回レファレンス協同データベース事業参加館フォーラムの講演等の記録をまとめたものです。事業のホームページ (<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/history.html>) に配布資料を、国立国会図書館月報 542 号 (2006.5) に概要報告を掲載しています。合わせてご利用ください。なお、所属および肩書きはフォーラム開催当時のものです。

— 目次 —

開会挨拶.....	1
事業報告.....	4
基調講演.....	12
報告 1	27
報告 2	37
パネルディスカッション.....	49
閉会挨拶.....	82

— 概況 —

1 概要

日時 : 平成 18 年 2 月 24 日 (金) 午前 10 時 30 分～午後 4 時
会場 : 国立国会図書館 関西館 大会議室
参加者 : 170 名 (113 機関)
(内訳)

		参加者数	所属機関数
外部機関		140 名	114 機関
	公共図書館	74 名	65 機関
	大学図書館	45 名	35 機関
	専門図書館	2 名	2 機関
	関係機関	9 名	4 機関
	国立国会図書館 支部図書館	3 名	1 機関
	講師・パネリスト	7 名	7 機関
国立国会図書館		30 名	1 機関
計		170 名	115 (113) 機関

※所属機関数について

講師パネリストの 7 名の内 2 名は、一般参加者の所属機関と重複しているため、実際の所属機関数は 113 館である。

2 プログラム

(1)開会挨拶「レファレンスサービスの新しい地平へ」

国立国会図書館関西館事業部長

西未路 秀彦

(2)事業概要報告「レファレンス協同データベース事業平成17年度事業報告」

国立国会図書館関西館事業部電子図書館課

山元 真樹子

(3)基調講演「レファレンス協同データベースの可能性

ーレファレンス事例と調べ方マニュアルの研修効果と実践ー

昭和女子大学人間社会学部教授

大串 夏身

(4)報告1「東京都立図書館の実践

ー東京都立中央図書館におけるレファレンス事例データベースの活用ー

東京都立中央図書館

進藤 つばら

(5)報告2「大学医学図書館から見たレファレンス協同データベースの活用可能性」

慶應義塾大学信濃町メディアセンター

酒井 由紀子

(6)パネルディスカッション

「レファレンス協同データベースを業務に活かす実践的ノウハウ

ー記録する・使う・伝えるー」

コーディネータ 青山学院大学文学部教授

小田 光宏

パネリスト

秋田県立図書館

山崎 博樹

立川市中央図書館

斎藤 誠一

同志社大学総合情報センター

井上 真琴

国立国会図書館主題情報部

石渡 裕子

(7)閉会挨拶「図書館の新たな可能性を展開する基盤として」

国立国会図書館関西館事業部電子図書館課長

武藤 寿行

開会挨拶

レファレンスサービスの新しい地平へ



挨拶

国立国会図書館関西館事業部長

西末路 秀彦

おはようございます。本日は年度末のご多忙なところをご参集いただきまして誠にありがとうございました。また昨日からのご参加の皆様には大変お疲れ様でございます。主催者を代表して開会のご挨拶として、これまでの経緯、今年の特徴について少々お時間をいただきお話を申し上げます。

記録を見ますと、実は昨年の本フォーラムは平成17年2月の24日、まさにちょうど1年前の今日と言う日に開催されております。

本事業の歴史を思いおこしますと、昨年本フォーラムは、平成14年から実験事業として運営した本事業の3年間を総括するため開催されたものでした。したがって、この今日のフォーラムは通算第2回目、本格実施から第1年目の開催ということになります。

後ほど詳しい報告がありますが、この1年で新参加館が107館加わり、合計参加館は390館となりました。登録事例データも総数2万件を超すまでとなりました。システムについても、これも後ほど報告いたしますが、コメント機能、メール配信や通知機能など、さらに機能強化

が施されています。

事務局にとっては、本格実施の最初の第1年をここまで無事に歩き通せたのは、参加館の皆様、相談をさせていただいた各界の皆様のご協力とご指導のおかげ以外のなにものでもありません。本当に、深くお礼を申し上げるものでございます。

本事業につきましては、立ち上げからの特徴と言えることがあります。それは公共や大学や専門などの館種や、規模、その所在地を問わずに、全国の図書館が協同して行う、全国的なプロジェクトとして例の少ない性格と規模を持ったものであるという点です。そのため、事業の進展や活用について、参加館の皆様とご意見を交わして方向を定めていくことは、この事業においてはとりわけて重要な意味をもっております。そういうわけで、このように150名を越えるたくさんの皆様が全国からお集まり下さったということは、本格事業化の第1年度のシメを無事に迎えることができたということだと、信じたいところです。これからの会議でどのようなご意見を出していただけるか、正

直申しますとはらはらドキドキしております。してはおりますが、協議の大事さを看板にしている本事業でありますから、ぜひ忌憚ないご意見を交わして、共有の認識を作り上げていただけるようお願いしております。

さて、今日図書館を取り巻く状況は、人・予算など大変厳しいものがあります。こうした厳しい社会条件だけではありません。さらにコンピュータ技術に基礎をおいた情報通信と情報処理のまさに爆発的な進化が、次々と新しい可能性を生み出す一方で、いまだ踏みこんだことのない分野への取り組みと挑戦を要求しつづけております。まさにいま私達は、福沢諭吉がその著作『西洋事情』で図書館を紹介して以来、近代百数十年の図書館の歴史において空前の変革の時代に直面していると申せましょう。

大学においては少子化の中、より高いレベルでの調査研究と教育活動にどう対応し、支えていくか、そしてどのように地域社会とかかわってその一員として寄与していくか、きわめて大きな課題です。

公立図書館においても、資料の貸出しや閲覧だけにとどまらず、その情報サービスの範囲を、企業活動や設置母体である自治体・行政のニーズ、地域社会の活性化とビジネス活動のためのニーズなどに広げていくことを求められております。様々なニーズに対応できる、そして地域社会の人と組織に対応できる情報の中核組織・ハブ組織となっていかなければなりません。これも重い課題です。

専門図書館も、高度なサービスの要求を、限定された人員・予算という条件のなかで、いかに職員の力量を継続し、高めながら応えていくか、その存立にかかわる課題です。

こうした課題のなかで、自らの情報提供の機能をひきあげるため、自らのレファレンス事例を公開する図書館が、近年数多く見られるようになりました。かつてこうした試みは、あちこちで見ることができ、参考図書も刊行され一定の成果があがっています。しかし、大きな効果を継続的に生むところまで事例を集積しつづけることがむずかしく、また集めた場合には、その膨大な量のデータの処理が次の困難を生むというケースが殆どでした。いわゆるスケールメリットをどう成立させるかの問題があったわけです。しかし、いまコンピュータ通信とデータ処理の技術の全面的導入が、この問題点の解決の技術基盤を提供してくれました。また本事業に参加して協力し合う日本中の図書館と図書館員の数は、スケールメリットを実現できる大きさの場を成り立たせるもので、短期間での2万件の蓄積がそれを示しています。国立国会図書館が呼びかけさせていただいた「レファレンス協同データベース事業」は、こうした状況と課題意識、そして全国の各種図書館のこれまでの有形無形の蓄積を持ち合う主体的な協力があつてこそ、成立しているものです。そしてこの事業の成長は、まさに参加館の皆で作っていかうという意識にかかっています。

原点にもどって整理するなら、この事業の目的は全国の図書館で行われているレファレンスの記録を統合し、データベースとして全国の図書館に提供することにより、図書館のレファレンス業務と、ひいては国民の情報探索における活動を支援し、役立つことであります。またレファレンス協力支援の機能を開発提供することにより、ネットワーク情報時代におけるレファレンスサービスのあり方を探り、築き上げ

ていくものであります。まさに時代の求めに応えようと取り組む事業であると言って良いかもしれません。

さて、最後に今まで申し上げた点から見て、今年のフォーラムでは特に次の2つの点に、ご参加の皆様がご注意を払っていただくようお願いいたします。

先ほど、この1年の参加館数を申し上げましたが、本事業に対する各館の参加のスピードは、昨日開催されたフォーラムの主題であった「国立国会図書館総合目録」の立ち上げ時代の参加館に倍するスピードとなっております。そしてこの速さと広がり象徴するものとして、昨年秋の募集によって、日本の都道府県政令指定都市立の図書館が全て参加したことを挙げて良いだろうと思います。この勢いのよって来るところに注目し、この勢いを衰えさせないように様々な工夫と努力を続けたいと願っております。

また、この1年を意味づけるステップとして、お配りいたしました資料『レファレンス協同データベース事業データ作成・公開に関するガイドライン』¹と収録の事例集の完成をあげることができると思います。レファレンス事業を展開していく上で、全国で実施されるレファレンスの質の向上、より高い水準への回答と記録の質的統一のためには、そしてこの事業が次の段階へ発展するためには、不可欠の導きの糸、羅針盤とも言えるものです。ここで作成を担っていただいた先生方や皆様に、改めて感謝申し上げます。そして同時に、その活用のためには、つねに今よりも高いレベルを目指し続けて、互いに切磋琢磨しあう努力を続けな

ければならないと、呼びかけさせていただくものです。

さて本日はこれから、事務局から事業報告をおこない、その後、昭和女子大学の大串夏身先生の基調講演、東京都立中央図書館と慶應義塾大学信濃町メディアセンターからの実践報告、そして5名の参加者の皆様によるパネルディスカッションと盛りだくさんの企画が続いております。

長丁場ではございますが、どうぞご参加の皆様からも、忌憚ないご意見をいただき、この事業への見通しについて、ご理解と確信をもってお帰りいただければと思っております。

われわれはつねに新しい条件を見据えて、未踏の分野へ進んでいく気持ちを持続させて行かなければなりません。私ども事務局は、「レファレンス協同データベース」という、この図書館のあり方とサービスの新時代へと登っていくための梯子を、誰でもが上っていける階段へと発展させるために館を上げて努力するつもりであります。

本フォーラムは長時間ではありますが、ご理解ご協力をいただいて成果をあげたいと思います。よろしくお願い申し上げます。

¹ 『レファレンス協同データベース事業データ作成・公開に関するガイドライン』 国立国会図書館関西館事業部編. 国立国会図書館 2006.2

レファレンス協同データベース事業 平成17年度事業報告



報告者

国立国会図書館関西館事業部

電子図書館課

山元 真樹子

配布資料

1 (1)「レファレンス協同データベース事業平成17年度事業報告」(プレゼン資料/参考資料)

0 はじめに

レファレンス協同データベース事業の平成17年度事業報告をさせていただきます。

関係する資料はお手元に配布しています資料の①(プレゼン資料)と②(参考資料)ですが、資料①を使ってご説明させていただきます。具体的な数値ですとか、より詳細な内容につきましては、資料②に載せておりますので、後ほどご覧いただきたいと思います。

1 経過報告

(1) 国立国会図書館による活動

まず今年度の経過報告をさせていただきます。当館が、今年度レファレンス協同データベース事業に関して、実施しました活動内容を報告いたします。

今年度上半期ですが、4月に、レファレンス協同データベース事業は、実験段階を終えて、本格事業となりました。それを受けまして、7月には、事業の実施要項と参加規定の改正を行っております。そして7月から9月まで、参加館の追加募集を実施し、今年度は107館が参加されました。公共図書館につきましては、今回の募集で、すべての都道府県立図書館と、政令指定都市立の図書館の中央館が参加されましたので、各都道府県に少なくとも1館は参加館があるという状況になりました。

10月は「データ作成・公開に関するガイドライン」を策定しました。データの登録や公開にあたって、ガイドラインが必要であるということ

は、昨年開催しました、第1回の参加館フォーラムでも指摘されておりまして、今年度の重要な課題の1つとなっております。年度内にはデータベースを一般に公開することを予定しておりましたので、それまでに完成させて、参加館の皆様に取り組みを本格化していただくことを目標に進めてまいりました。策定にあたりましては、ガイドライン策定検討会議を設置して、検討していただきました。この会議のメンバーの方々に、本日午後の部で、講師あるいはパネリストとしてご登壇いただくことになっております。

同じく10月に実施しました、第1回システム研修会には、参加館から33名の方にご参加いただきました。これはこの事業の初めての研修会でございます、事業概要や、システムの機能などについて改めて詳しく解説させていただくと同時に、策定されたばかりのガイドラインの解説を行いました。

続きまして下半期の活動ですが、12月15日に、レファレンス協同データベース一般公開を行いました。これは、平成17年度の活動の中でも最も大きなもので、先ほどご説明しましたガイドラインの策定やシステム研修会の実施は、このために行ったことでもあります。一般公開にあたりましては、データベースに一定量のデータが登録され、規模を確保することが不可欠でしたので、参加館の皆様に一般公開データの登録をお願いいたしました。10月末の段階では一般公開データは7,000件弱だったのですが、皆様のご協力によりまして、12月15日の公開当日には、約9,000件に達しました。

これまでに、一般の利用者の方から事務局に、電話やメールでお問合せなどもございまして、「図書館というところはこういう調べ物をし

てくれるんですか」といったお尋ねや、「このデータベースからレファレンスの受付もして欲しい」といったご要望などが寄せられております。

一般用システムの提供を機会に、参加館用システムにつきましても、若干手直しをいたしました。また、3月には第2次の機能拡張を行います。

そして本日、第2回参加館フォーラムを開催する運びとなりました。また、これまで事業のホームページにPDFで掲載しておりました『データ作成・公開に関するガイドライン』を冊子として本日付けで刊行しました。この冊子にはデータベースに登録されているレファレンス事例データの中から選定した、「レファレンス事例集」が掲載されております。データの掲載を快くご承諾いただきました参加館の皆様には、心から御礼申し上げます。この事例集につきましては、この後基調講演をしていただきます、大串夏身先生にご協力いただいております。先生のお話の中でも事例集について触れていただけることと思います。

(2) 外部協力者による活動

続きまして外部協力者による活動について報告いたします。これは、レファレンス協同データベースを、事務局以外の、この事業に協力して下さっている方々が研修に活用されたものです。今年度は、文部科学省の図書館司書専門講座、日本図書館協会の中堅職員ステップアップ研修(2)などの研修で活用されました。こうした研修でデータベースを利用された場合は、報告書を提出していただいております、事業のホームページに掲載しております。

す。こうした報告は、参加館の皆様にも参考にしていただけたと思いますし、また事業の運営にも活かしてまいります。

2 広報活動

次に広報活動について報告いたします。講演と、雑誌記事、刊行物の3つにまとめております。

(1) 講演等

まず講演ですが、各方面からこの事業に関心をお寄せいただいております。特に今年度の下半期は、「全国公共図書館サービス部門研究集会」などのほか、ほぼ毎月、色々な場で事業の紹介をさせていただいております。

(2) 雑誌記事

雑誌記事につきましては、『国立国会図書館月報』のほか、来月発行の『情報の科学と技術』56巻3号と、『現代の図書館』44巻1号に、事業に関する記事が掲載される予定となっております。

(3) 刊行物（冊子・オンライン）

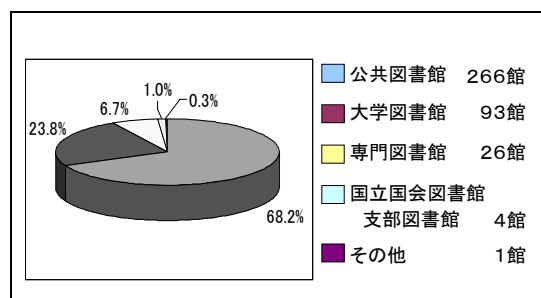
刊行物としては、昨年の参加館フォーラムの記録集と、ガイドラインを、オンラインで刊

行し、事業のホームページに掲載しました。

冊子としては、昨年12月に刊行しましたパンフレットと、本日刊行の『データ作成・公開に関するガイドライン』の2点がございます。両方とも本日の資料としまして、お手元にお配りしておりますので、ご覧になって下さい。

3 参加館数

続きまして平成17年度の実績を報告していきたいと思います。まず参加館数ですが、現在総計390館が参加されています。グラフをご覧くださいと、内訳は公共図書館が最も多く、全体の約7割を占めています。次いで大学図書館、専門図書館、国立国会図書館、その他、と、ご覧のような割合になっております。



プレゼン資料 スライド6より

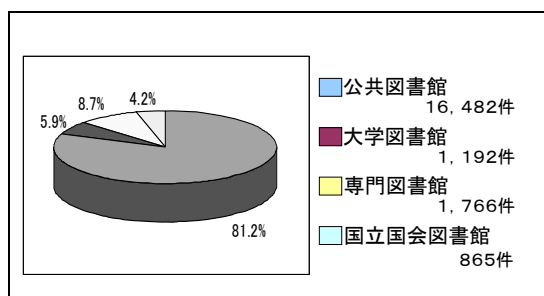
現在全国の図書館数が、公共図書館が約2,900館、大学図書館が1,800館、専門図書館も、千数百館はありますので、参加率から見まして、専門図書館のご参加が少ないのが課題かと考えております。データベースを充実させるためには、あらゆるレファレンスのデータを収集する必要があります。そのためには、

様々な図書館にご参加いただくことが重要ですので、来年度以降も、参加の呼びかけをしてまいりたいと思います。

4 データ登録数

(1) 館種別・公開レベル別データ登録件数

次にデータ登録件数について報告いたします。まず館種別のデータ登録件数をご覧ください。平成18年1月末現在で、データ4種類の合計が20,305件となっております。館種別では、公共図書館のデータが全体の約8割を占めています。専門図書館は、参加館は少ないのですが、全体の1割近いデータを登録されています。次いで大学図書館、国立国会図書館、となっております。

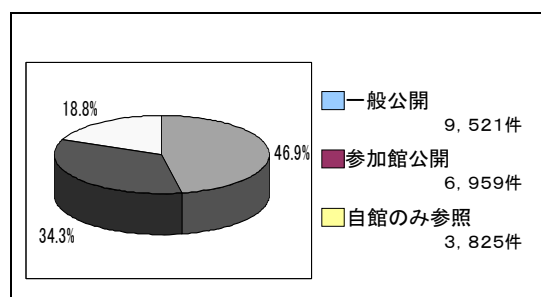


プレゼン資料 スライド7より

公共図書館のデータが、いわば土台となってデータベースを支えているのが現状ですが、そこに大学図書館や専門図書館の、専門的でユニークなデータが加わっていることで、データベースがより魅力的なものになっておりま

す。

次に、データ登録件数を公開レベル別に見てみたいと思います。ご覧のような比率となっております。一般公開レベルのデータが5割近くを占めております。今年度当初は一般公開レベルよりも参加館公開レベルのデータの方が多かったのですが、データベースの一般公開にあたりまして、公開レベルの見直しをされたためか、11月に比率が逆転しまして、一般公開レベルが最も多い比率となりました。ただ、比率としては多いのですが、件数的には、もっと一般公開データに増えて欲しいところです。



プレゼン資料 スライド8より

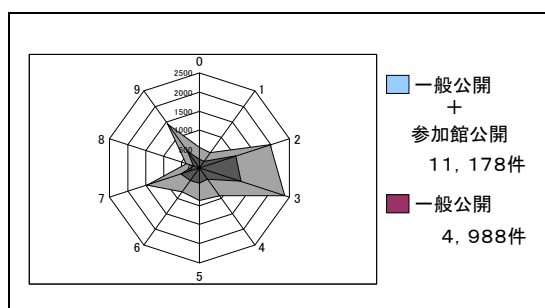
また、現在自館のみ参照データが比率的に少なくなっていますが、当初から、レファレンス協同データベース・システムを館内のレファレンスシステムの代わりにお使いいただくことを想定しておりますので、自館のみ参照レベルを有効に活用して、館内で情報共有を図っていただけたらと思います。

今後も公開レベルの比率の推移を、データベースの利用の実態と合わせて、見守っていくことで、また次の事業展開に反映させていきたいと思います。

(2) 分野別データ登録件数

① レファレンス事例データ

次に、分野別のデータ登録件数について報告いたします。まずレファレンス事例データですが、一般公開と参加館公開のレファレンス事例データのうち、NDC が付与されているデータが現在 7 割程度あります。そのデータの分類ごとの件数をグラフで示しております。

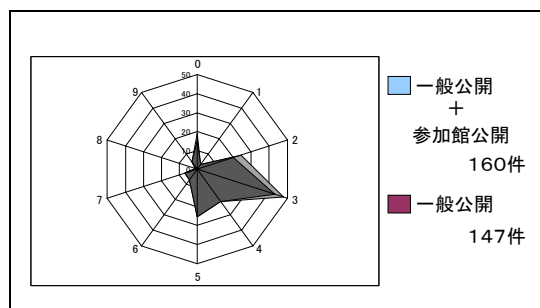


プレゼン資料 スライド 9 より

2 類、3 類が突出して多くなっておりまして、次いで 7 類、9 類が多く登録されています。4 類のデータの中では、医学分野のレファレンス事例が約半数を占めています。従来、医学分野のレファレンスについては、慎重な姿勢をとっている図書館が多かったと思うのですが、最近の、健康情報への利用者ニーズの大きさがデータ登録数に反映されているようです。

② 調べ方マニュアルデータ

調べ方マニュアルデータについても、公開データの 7 割程度に NDC が付与されています。分野別のデータ登録件数はグラフのようになっております。



プレゼン資料 スライド 10 より

調べ方マニュアルにつきましては、まだデータ提供館自体が少ないですので、あまり一般的な傾向とは言えませんが、それにしましても、分野が偏っていますので、登録の少ない分野を充実させて、バランスを良くしていくことが、データベースとしての来年度の課題だと思います。

(3) 提供館別データ公開件数

① レファレンス事例データ

一般公開レベルのレファレンス事例データの登録件数は、1 位が東京都立中央図書館、2 位が山梨県立図書館、そして岐阜県図書館、秋田県立図書館と続きます。このように多数のデータを一般公開していただいている参加館は、図書館のホームページにレファレンス事例集を掲載されていて、そのデータをレファレンス協同データベースにも提供していただいているところが多いようです。

また 5 位の近畿大学中央図書館は、データベースを使って日常的に館内でレファレンス研修をしておられるということで、データの登録も多いですし、とても活発に御利用いただいています。580 件という登録件数は、大学図書館全体のレファレンス事例データ登録数の

約半分を占めています。

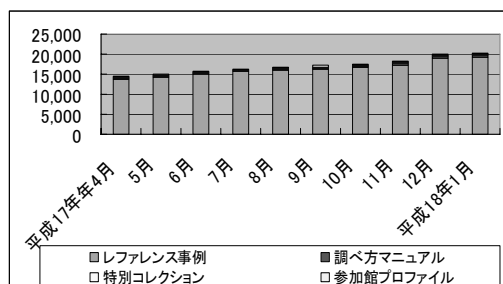
① 調べ方マニュアルデータ

調べ方マニュアルにつきまして、一般公開データの登録数は、1位が国立国会図書館、2位日本能率協会総合研究所、3位が福岡県立図書館となっております。

先ほど館種別のデータ登録件数の円グラフをご覧くださいまして、公共図書館が8割、とお話しましたが、調べ方マニュアルにつきましては、国立国会図書館のデータが公開データ登録数全体の半分近くを占めております。こうした調べ方の情報を提供していくことは、国立国会図書館の重要な役割ですが、他の参加館におかれましても、それぞれ独自の調査のノウハウをお持ちだと思いますので、是非積極的に作成に取り組んでいただきたいと思います。

・データ登録数の推移

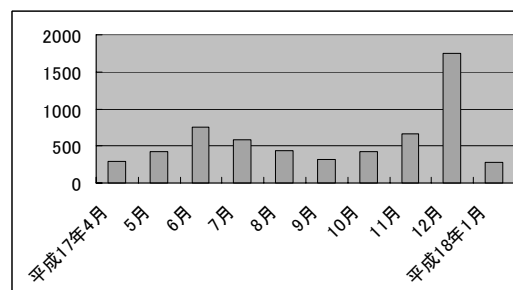
参考として、データ登録数の推移をグラフにしております。データ4種類の総数を、月毎に集計したものです。



プレゼン資料 スライド13より

年度当初は15,000件弱でしたが、徐々に増加しまして、12月に20,000件を突破しました。

次のグラフは、データの総数ではなく、毎月の新規データの登録数です。



プレゼン資料 スライド14より

11月と12月は、データベースの一般公開に向けて、各参加館でデータ登録が活発に行われまして、非常に伸びております。ガイドラインを踏まえたデータ登録が進められたことが見て取れます。データ登録につきましては月によってばらつきが大きいですが、平均しますと、毎月登録されているデータは600件弱ということになりまして、390館に上る参加館がおられる中では、少し寂しい数字かと思えます。各参加館によりまして、レファレンスに多少があるのは当然ですが、このデータベースの利用を日常業務の中に組み込んでいただきまして、コンスタントに登録をしていただけたらと思います。

5 データ利用件数

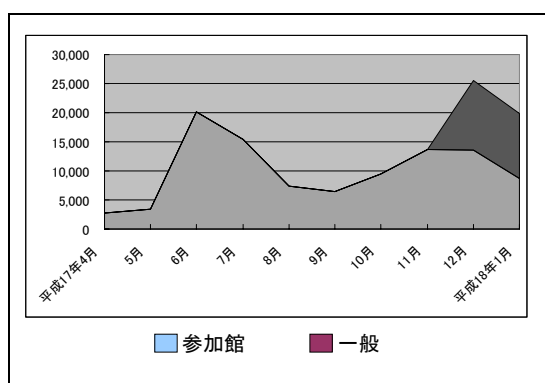
(1) 月別被参照数の推移

次に、データの利用件数について報告いたします。

まず月別被参照数の推移をご覧ください

す。これは、データの詳細表示画面の表示回数をアクセス数としてカウントしたものです。

6、7月と11、12月に大きな山がありますが、6月と7月は、先ほど、経過報告のところでお話いたしました、図書館司書専門講座などの研修で、データベースが使われた時期にあたります。11月と12月は、一般公開の前後に、データ登録など、参加館の利用が増加した時期です。



プレゼン資料 スライド 15 より

12月からは、一般用画面からもアクセスされています。グラフの紫の部分が一般用画面からのアクセス件数です。12月は参加館の方が多いのですが、1月には逆転しまして、一般用画面からのアクセスの方が多くなっております。

(2) データ提供館別被参照数（上位ランキング）

① レファレンス事例データ

データ提供館別被参照数として、平成16年にシステムを参加館に公開して以来の、データ提供館ごとのアクセス数を集計しました。例えば、1位に埼玉県立図書館が挙がってい

ますが、これは埼玉県立図書館が登録されたデータが、平成16年から今年1月末までに、30,712回閲覧されたことを示しています。

データ登録数でランキングの上位であった参加館は、当然被参照数でも上位を占めておりますが、例えば2位の近畿大学中央図書館のように、レファレンス協同データベースを館内のレファレンスデータベースとして、日常的に活用しておられる図書館も、上位に入っているようです。

1位の埼玉県立図書館は、先ほどの一般公開データ登録数のランキング表10位までには挙がっておりませんでした。参加館公開データを含めると、5,838件に上るデータをご登録いただいております。長年レファレンスの記録を作成し続けておられまして、わかりやすい記録の書き方をされているので、データがよく読まれているのではないかと思います。

② 調べ方マニュアルデータ

調べ方マニュアルデータにつきましても、登録件数が多い国立国会図書館が1位となっており、次いで福岡県立図書館、大阪府立中之島図書館と続きます。調べ方マニュアルデータにつきましては、データの登録数は少ないですが、データ1件あたりのアクセス数は、レファレンス事例に比べて多くなっており、需要が高く、今後の充実が望まれるものと考えられます。

6 平成17年度システム機能強化

いただきました。来年度も引き続き、ご協力いただきますようよろしくお願い申し上げます。

最後に、平成17年度のシステム機能強化について、主なものをご紹介します。

相互支援機能を強化するために、「未解決レファレンス事例データの電子メール配信機能」「コメント到着時の電子メール通知機能」「調べ方マニュアルデータのコメント付与機能」の3つの機能を新たに実装します。

また、データ利用促進のための機能強化として、「全データの新着・更新情報のRSS提供機能」を実装します。

これらの新機能につきましては、1階の展示コーナーに、説明用のパネルと配布資料をご用意しております²。デモンストレーション用のパソコンもございますので、お立ち寄り下さい。新機能のリリースは、3月15日を予定しております。

現在、平成18年度の事業展開につきまして、検討を進めているところですが、来年度も、新規参加館の募集や、研修会、参加館フォーラムなどを実施し、データベースの充実を図り、活用の促進に取り組んでまいります。

また、今後の事業展開を検討するにあたりましては、国立国会図書館だけではなく、館外の有識者の方々にご協力いただきたいと考えております。そのために、企画協力員というような名称で、新しく制度を設けることを検討しております。

以上、レファレンス協同データベース事業の平成17年度事業につきまして、報告させて

² 機能解説資料（リーフレット）
[<http://erd.ndl.go.jp/library/online.html>]

レファレンス協同データベースの可能性

ーレファレンス事例と調べ方マニュアルの研修効果と実践ー



講演者

昭和女子大学人間社会学部教授

大串 夏身

配布資料

2 (2) 基調講演「レファレンス協同データベースの可能性」(プレゼン資料/レジュメ/参考資料)

0 はじめに

おはようございます。大串です。

今日はレファレンス協同データベースの可能性について話をします。まずお手元の資料をご確認いただきたいのですが、レジュメと、図面が入った資料、そして、ガイドラインの冊子³も途中でご参照いただきます。この3つによりながら話をしたいと思います。

今日私がお話するのは、主に3つです。1つは、これからの社会におけるレファレンスサービスの社会的な意義と位置付け、さらにその中で、レファレンス協同データベースがどういうポジションを占めるかについてお話いたします。2つ目は、レファレンス協同データベースの中に入っている様々な事例から抽出した

「レファレンス事例集」⁴を作りましたので、それについてお話をさせていただきます。3つ目は、具体的なデータベースの活用イメージ、つまり、我々が日常業務の中でこれをどのように活用したらよいかということについて、いくつかの提案をさせていただきます。この3つです。

(1) 国立国会図書館の充実

まず、国立国会図書館の充実についてお話をしたいと思います。国立国会図書館は、非常に充実した、様々なサービスを提供しています。その1つとしてレファレンス協同データベース事業がありますが、それだけではありません。特に資料面での充実は、非常に著しいものがあります。それからアーカイブや、横

³ 『レファレンス協同データベース事業データ作成・公開に関するガイドライン』(前出)

⁴ 『レファレンス協同データベース事業データ作成・公開に関するガイドライン』と併せて刊行した。大串氏は、この「レファレンス事例集」の解説者。

断検索のシステムを開発するというような形で、具体的なサービス面でも、国立国会図書館としての役割を果たすべく、努力をなさっています。例えば雑誌記事索引も、以前よりはスピードアップしていて、より早く新しいデータを検索できるようになってきています。充実の一途です。

資料面での充実については、こんな話があります。

十数年前に、兵庫県出身の石角春之助⁵という方の書誌を作りました。『江戸と東京』⁶という雑誌の復刻を出した時、その解説で作ったものです。その当時私が調べた限りでは、国立国会図書館が持っていた資料は、カードで6枚、つまり6点でした。それで実際に出納をお願いしたら、出てきたのは4冊で、「後の2冊は？」と聞きましたら、「どうも亡失らしい」と言われました。結局4冊しか手にできなかったのですが、石角春之助という方は、『日本書籍分類総目録』⁷などを調べますと40数冊書いてらっしゃいます。

先日 NDL-OPAC で、著者名で検索しましたら、30冊くらい出てきました。この十数年間にかなり充実が図られています。私も、あれがないこれがないと言いながらいろいろ検索するのですが、最近「あった」という件数が多くなっています。

明治期に刊行された図書のデータベースである近代デジタルライブラリーも、今はインターネットで6万件くらいの図書の中身を見ることができるようになっています。国立国会図書館で所蔵している明治期刊行図書のうち、著

作権が切れたことを確認したものを、順次我々が読むことができるよう提供してくれています⁸。

実は、この近代デジタルライブラリーの中には、地図も、冊子になっているものはアップされています。例えば、明治6年の『大琉球那覇港之図』⁹というものがありますが、これも折り畳まれた状態で図書扱いになっているようで、近代デジタルライブラリーで検索して閲覧ができます。

国立国会図書館の、色々な意味での充実が目覚ましいということを申し上げておきます。さらなる充実を、これからもお願いしたいと思います。

(2) レファレンスサービスを取り巻く環境の変化

■ 書誌情報のデータベースの充実

次に、レファレンスを取り巻く環境の変化についてお話します。レジュメにありますように、まずは、書誌データベースの充実についてです。

書誌データベースは、様々なところで充実が図られています。例えば、国立情報学研究所の Webcat-Plus¹⁰は BOOK データベース¹¹を使って目次レベルのデータを検索できるよう

⁸ 近代デジタルライブラリー 国立国会図書館
[<http://kindai.ndl.go.jp/index.html>]

平成18年4月に、新たに約67,000冊を追加公開し、現在約127,000冊を公開している。

⁹ 『大琉球那覇港之図』柳栖悦等測，狩野応信製図，松田竜山出版。明治6年，1冊；19cm，注記；折りたたみ。

¹⁰ Webcat-Plus 国立情報学研究所
[<http://webcatplus.nii.ac.jp/>]

¹¹ Book データベース 日外アソシエーツ
[<http://www.nichigai.co.jp/newhp/dcs/index2.html>]

⁵ 石角春之助（1890-1939）

⁶ 『江戸と東京』 槌田満文ほか編〔復刻版〕，明石書店，1991，4冊セット。

⁷ 『日本書籍分類総目録』日本図書センター，全40巻，別巻3，1985-88。

になっていますが、国立情報学研究所がさらに詳しいデータを検索できるように出版社に依頼をし、詳しい目次データを収集しています。これをアップして詳しいデータを検索できるようにしています。

国立情報学研究所は、学術情報のオープンアクセスも進めております。NII 論文情報ナビゲータ「CiNii」¹²では、今数 100 万件が蓄積されていますが、将来は 2,000 万件にまで増やすということです。これには大学図書館が非常に恩恵を被っています。去年、東京大学の図書館見学に行き、お話を聞きましたところ、以前はコピーでやり取りをしていたものが、最近ではオープンアクセスということで、添付ファイルで送ることができるようになり、効率的なサービスを提供できるようになったとおっしゃっていました。

また科学技術振興機構の取り組みも素晴らしいですし、その他にも、様々な雑誌記事索引、資料の横断検索の仕組みが、色々な試みがなされていて、書誌情報のデータベースの充実が目覚ましいものがあります。

■ 事実情報に関するデータベースの充実

それからもう 1 つは、事実情報に関するデータベース、この充実も非常に素晴らしいものがあります。

例えば、総務省統計局では、都道府県、市町村のデータを探すことができるようになってきており、日々データが充実しています。例えば、2 ヶ月くらい前に入手できなかったようなデータが、今月になると入手できる。こういう状況もあります。

あともう 1 つ、先ほど国立国会図書館からの

¹² CiNii (Nii 論文情報ナビゲータ) 国立情報学研究所
[<http://ci.nii.ac.jp/cinii/servlet/CiNiiTop#>]

事業報告のところで、レファレンス協同データベースのシステム機能強化の話がありましたが、例えば、新しく公開されたデータは、日々 RSS で読むことができるようになりました¹³。毎日読んでいます。

レファレンス担当の方は、レファレンス協同データベースで新しく公開されたデータは、毎日読んでいただきたいものです。読んでいますと、「こういうような調べ方もあるんだ」、「こういうレファレンスツールもあるんだ」と、様々なことに気がつくはずですよ。

レファレンス協同データベースでは、様々なことができるようにしていただいております。このようなことを国立国会図書館がやっているというのは、大変素晴らしいと思います。

私は以前書誌情報を読むというお話をさせていただきましてけれども¹⁴、レファレンス事例データを読んでいますと、これからのレファレンスについて、アイデア、調べ方、ツールなど、様々な参考になる情報を得ることができます。

1 ヶ月、2 ヶ月読んでいきますと、おそらく皆さんのレファレンスの調べ方は、確実にレベルアップする、あるいは変わっていくと思います。また、自分の館では所蔵していない資料について、「あそこに聞けばわかる」、あるいは「あそこの図書館に聞けばわかる」ということがわかるようになると思います。

こういうことは重要です。このことが、レファレンス協力のネットワークを充実させていくことに

¹³ レファレンス協同データベースの RSS については、下記の URL を参照のこと。
[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/new_rss.html]

¹⁴ 第 1 回参加館フォーラムの基調講演にて、書誌データを読むことの研修効果について解説した。『レファレンス協同データベース実験事業参加館フォーラム記録集』 国立国会図書館編。2005.6. P25. 入手先, (オンライン)
[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum_h16_report.pdf]

つながると思います。

■ 限界と問題点

レファレンスサービスを取りまく環境の変化の3番目に、限界と問題点と書きました。これは特に、Q&Aのサイトを見ていただくとわかります。

根拠がはっきりしているQ&Aサイト、相談と回答サービスのページ、例えば中小企業基盤整備機構のサイト¹⁵のように、回答している弁護士をきちんと紹介し、この人が答えたという責任表示がしっかりしているところがあります。

他方そうでないQ&Aサイトが、数多くあります。大学のレファレンスサービスの演習問題として、いい加減な、根拠のない回答を寄せているようなQ&Aサイトの質問・回答を出すと、学生がそのままそれを貼り付けてくるので、これは駄目なんだと話をします。インターネット上には、根拠がはっきりしていない情報が数多くあります。

それに対して、これから我々がここで検討させていただくレファレンス協同データベースは、明瞭な根拠を示して皆さんがお作りになられ、そして公開されている。これが、ある意味では、限界を超えるようなものとして、これから社会に提供されていくのではないかと思います。

1 現代社会におけるレファレンスサービスの意義

(1) 現代社会におけるレファレンスサービス

① 現代社会とは？

それでは一番目の「現代社会におけるレファレンスサービスの意義」ということについて、お話を進めていきます。

これからの社会というのは、知識社会であるとか、知識創造社会であるとか、知価創造社会であるとか、知価創発社会であるとか、様々な言い方をされております。政府の進めるu-Japan政策の中でも、価値が創発される社会を作るということが言われています。¹⁶

ただこの知識というものをどう考えるかということですが、私はやはり知識というのは、私達の社会、世界あるいは宇宙に対する体系的な理解、そしてそれだけではなく、我々が作っている社会を構成するシステム、社会を作っている技術、それから特に地域社会に言えますが、社会を構成する規範、ルール、こういったものを含めて知識と考える必要があるだろうと思います。

社会のなかで知識というものが今まで以上に重要な役割を果たしていくような、新しい社会が、今、作られつつあり、私どもはちょうどそのとば口に差し掛かっています。それは人類史上の第3の情報革命の時代だといわれております。

その条件は、コンピュータと通信ネットワークが世界に張り巡らされて、世界の様々なところにある知識、あるいは情報というものがネット

¹⁵ 中小企業基盤整備機構
[<http://www.smrj.go.jp/>]

¹⁶ 『「ユビキタスネット社会の実現に向けた政策懇談会」最終報告書』総務省、2005.12. 入手先、(オンライン)
[http://www.soumu.go.jp/s-news/2004/041217_7_bt2.html] 特に第2編第4章参照。

ワークで結び付けられ、いつでもコンピュータを通じて入手できるようになるということです。ただ、こういった社会の仕組みが、なぜ新しい知識を創造する社会になるのでしょうか？

② 新しい知識の創造

(a) 過去の情報革命

新しい知識を創るには、私ども人間が従来の蓄積されてきた知識というものを、組み合わせなければなりません。1 つだけの知識をこねまわしても、なかなか新しい知識は創れません。

過去の情報革命を見ますと、第 1 次は、紀元前 7 世紀ギリシャで始まったと言われています。当時の記録の技術は、子音のアルファベットだけで、それを文法を知っている人だけが書いて、読めるという、ごく一部の人たちのツールでした。子音に母音を組み合わせることによって、話し言葉をそのまま記録することができるようになりました。このツールにより書きとめられたものを、遠くに持って行って他の人に読ませると、そのまま理解してもらえます。そうになりました。

もう 1 つは、頭の中に蓄積されていたものが、話し言葉で記録されることにより、様々な知識が色々なところで出会うことになり、それによって新しい知識が爆発的に生まれる時期が到来した。ギリシャ・ローマ文明は、そうして生まれたと言われています。

第 2 次は、1450 年のドイツで始まる活版印刷の発明によって生まれたと言われている。この活版印刷そのものが 3 つの知識・技術と出会いによって生まれたものです。1 つは、紙です。これは中国で生まれたものが、シルクロードを通してヨーロッパに伝わりました。2 つ目は鋳金術です。これは、活字の鋳造技術や

印刷インクの作成に非常に深く関わるわけですが、アラビアで発生したものが、イタリア、フランス、ドイツに伝わりました。それからぶどう絞り機。この 3 つが、当時のドイツで出会いました。

このように、新しいものは様々なものが出会うことによって作られていくものであり、またそのことによって新しい知識も創られていきます。

(b) 第 3 の情報革命の時代

第 3 の情報革命の時代がこれから始まるわけですが、重要なのは、コンピュータや通信ネットワークだけではなく、図書あるいは印刷資料という形で膨大に蓄積されている知識、今まで私どもが創ってきた知識が、色々なところで出会うということです。それによって、新しい情報の革命の時代が来るのです。そのために、図書館として、どういう役割を果たしていくべきでしょうか？

図書館というところは、大量の図書、印刷物を所蔵し、保管し、活用する場です。そのうちごく一部のものは、デジタル化され、インターネット上に流布されています。いずれにせよ、こういった知識というものを皆さんに活用していただくことによって、新しい社会創造に役立つことができるようになります。

そのために図書館のサービスで重要なのは、1 つは読書を支援すること、すなわち資料の貸し出しです。諸外国は読書の支援に非常に熱心に取り組んでいます。読書は、人間が知識を獲得・蓄積していくための基本的な行為です。まず、そこに図書館がどのように関わっていけるか、それが問題です。

それからもう 1 つは、単に資料・情報を読むこと、あるいは、うちに持って帰って色々活用

することを支援するというだけではなく、図書の内容あるいは情報に、インターネット上の情報を組みあわせて、利用者に提供するというサービスを行う必要がある。これが、私どもが論じているレファレンスサービスです。

図書や印刷資料は、様々な可能性を社会にもたらすものです。図書館の司書は、それらと情報を組み合わせて様々な形で提供することによって、情報や知識そのものがもつ可能性を社会の中で顕在化させます。顕在化することとは、社会の中で知識、情報を形あるものとして、人間の行為として出現させていくということです。そこには、仲介者としての司書、あるいは図書館の職員がいます。

形あるものとするのは利用者です。利用者が、新しい知識、つまり科学、技術、あるいは社会的な規範というような、形あるものにしていきます。

レジュメに、仲介者としての司書と書いておきました。今まで私どもの図書館では、単に情報、資料、知識を探して利用者の方にお渡しするだけではなく、積極的にそれらを編集するという作業をしてきました。このことをもう一度確認する必要があると考え、書いておいたものです。

「編集する」とはどういうことかと言いますと、いままで私どもは資料を組織するというだけで、目録をとり、さらに、分類や件名を付与するという作業をしてまいりました。それに従って本を並べたり、あるいは探索を可能にしたりしています。それから、それらを特定の視点で編集して書誌索引類を作るということもやってきました。

私は、これに加えてレファレンスサービスのなかではレファレンスツールを「編集する」必要があるということも言っておきたいと思います。

利用者から質問され、調べるわけですが、調べるときには、あらかじめ調べる方法を図書館員は知っておかなくてはならない。そのためにはレファレンスツールを個々の主題に則して編集しておき、それらを総体としてシステムとして構築しておかなくてはならない。これです。

そうした意味で、レファレンス協同データベースの中の、調べ方マニュアルは重要です。これは、パスファインダーという呼び方もございます。いずれの呼び方をするにせよ、こういった調べ方に関する案内というのが、利用者の方に、より効率的に資料、情報あるいは事実情報そのものを提供する、非常に力強いツールになります。このことを、ここで確認しておきたいと思います。

(2) これまでのまとめ

ここまでのお話のまとめということで、簡単に整理いたします。

知識というものが重要な役割を果たす、知識創造社会が到来している。そのため、私ども図書館が所蔵している図書、印刷物、これらとインターネットでアクセスできる情報源、それらを活用して、社会の隅々まで、あらゆる場で新しい知識を生み出す条件を整える必要がある。図書館がその1つの基盤になる、あるいは、条件そのものになる。地域、大学、研究機関、企業、学校など、あらゆるところにより多くの図書館が設置され、そこでレファレンスサービスが積極的に提供されることによって、それがより強固なものになる。

このようなことになろうかと思います。

2 レファレンスサービスと国立国会図書館レファレンス協同データベース事業

(1) レファレンス協同データベース事業の意義

2 番目に、「レファレンスサービスと国立国会図書館レファレンス協同データベース事業」についてお話したいと思います。お手元の冊子『レファレンス協同データベース事業データ作成・公開に関するガイドライン』をご覧ください。最初にレファレンス協同データベース事業の意義について、一言触れておきたいと思います。

『ガイドライン』の4ページ「1.2 事業の意義はどこにあるのか」の中の「1.2.1 レファレンスサービスにおいて、事業はどのような意義を有するか」というところに、「(1) レファレンスサービスの向上と効率化」とあります。先ほどご紹介しましたように、毎日新しい事例がアップされています。これを丁寧に読んでいただくと、実際の質問回答サービスや、色々なツールの作成という仕事をイメージしていただくと、「こういうことをやればもっと効率的に探せたんだ」、「こういう探し方もあるんだ」など、効率化ということ1 つとってみても実感できる、と私は思います。

それから「(2) 情報提供活動の充実」です。これは一般利用者に対して公開されたデータベースはレファレンス情報源の1 つとなって情

報提供活動の充実につながるということです。

それから9 ページ、ここには、「2.2 レファレンス協同データベースにはどのような用途があるか」ということが書いてあります。レファレンス事例データ、調べ方マニュアルデータ、特別コレクションデータ、それぞれ用途があります。私どもはこういった、いくつかの用途を見据えながら、このデータベースの充実、そして活用を、進めていく必要があるだろうと思います。

(2) レファレンス事例集

① 作成の目的

次に、レファレンス事例集の方に話を進めて行きたいと思います。レファレンス事例集は、私も参加して作ったわけですが、これにも目的があって作成しました。この冊子の中ほどに「レファレンス事例集の作成にあたって」というページがありますのでまずそこを見ていただきたいと思います。

作成の目的は、3 つあります。

1 つは、レファレンス事例データの活用の促進ということです。そのために、できるだけ多くの人に、こういう事例があるのだということで読んでいただきたい。

こういうレファレンス事例を実際に読みますと、「あつなるほど、こういう調べ方もあるんだ」、「こういう質問にはこういうこともできるんだ」、あるいは「こういうツールもあるんだ」ということをイメージすることができます。データベースには、こういった事例が非常にたくさんあります。9,000 件あるということは、様々なことに活用することが可能です。データを読んでおきますと、何かあったら活用してみようという発想が、日

常的な業務の中でも、浮かんでくるようになります。

2 つ目は、データの登録を促進したいということです。実際に登録する場合、「こんな事例を登録するとまずいんじゃないか」とか、「こんな些細な事例を登録していいのか？登録する必要は、ないのではないのか？」などとお考えの方がいらっしゃるかもしれません。また、レファレンス事例は実際のサービスに基づき作られるものであり、利用者の方がもういいとおっしゃった場合、その時点で調べるという行為は打ち切られることになります。このような場合には、「こんな中途半端な事例でもいいんだろうか？」というご心配もあるかもしれません。もちろんこのようなものも、実際のレファレンス事例につきものの問題ですので、登録していただくと、何かと参考になるものです。登録を促進するという目的には、こういった疑問を解消するという意味もございます。

3 つ目には、まだ参加していない図書館の方、それから一般の国民の方に見ていただきたいということです。特に一般の国民の方に見ていただきますと、今までのものと違う新しい Q&A のサイトだという認識が芽生えてきて、「図書館ってこういうことをやるんだ」、「図書館というのはこういった色々なことに答えてもらえるんだ」と、レファレンスサービスが認識されることになります。既存の Q&A サイトに参加して使っている方には、このデータベースを閲覧になることで、「情報というものは、本当はこういうふうな形できちっと調べて提供されていなくてはいけないんだ」という新しい認識を形成するのにも役立っていくと思います。

情報はきちっと調べて提供されなくてはならないということは、企業活動などにも言えることです。

私が図書館で仕事をしていた時によくあったことがあります。

お仕事をされている方が、一度図書館に調べに来た、そして資料のコピーなどをもって持って職場に帰ったけれども、職場で上司にそれを報告してみたら、「どこからとってきたんだ」と言われた。そこで、図書館に戻ってきて「こういうコピーをとってきたんですけれども、どこからとったんでしょうか、何時何分のいつ頃コピーをとったんですけれども・・・」と、私ども司書に聞く。

こういう場合、後から資料を特定するのは、なかなか難しいものです。書誌情報をきちっと書きとめておかないと、コピーは何の意味もありません。こういうことが、日本の社会では認識されていないと思います。

印刷物にしてもインターネットの情報源にしても、きちんと根拠の明示されている情報を提供していく。国民的なレベルで、そう認識を新たにしていくということに、このレファレンス協同データベースは役に立つと、私は思っています。

② 事例について

次に、レファレンス事例集の内容についてお話をしたいと思います。

冊子の「レファレンス事例集の作成にあたって」の「2 レファレンス事例の見方」のところをご覧ください。

「(2) 内容解説」には、「内容解説」としてレファレンス事例の内容について留意すべきポイントを解説したこと、また私の個人的な体験だとか、レファレンス事例に関わる一般的な内容の類は、【注記】として別にしたということを、説明しています。

その次の「(3) 参考情報」には、「参考情報」

として、掲載事例と併せて参考にさせていただきたいレファレンス事例データや調べ方マニュアルデータの例、あるいは参考文献等の情報を、必要に応じて掲載したということを説明しています。

この「内容解説」と「参考情報」は、かなり色々と役立てていただけるのではないかと思います。

それから次のページにいきますと、凡例が書いてあります。

ここでコメントさせていただかなくてはいけないのは、2 番目の「レファレンスサービスの多様性が俯瞰できるよう、特徴的なものを選定した」という点です。

今回は分野別のものは非常に限られた数しか紹介いたしませんでした。調べものの参考に役立てていただくためには、将来的には、経済分野であるとか統計分野であるとか、それから人物の分野であるとか、分野ごとにそれぞれの特徴的な事例を紹介して、レファレンス事例集を作成することが必要であると思います。しかし、今回は、全体を見渡すということを意識して作成しましたので、分野別には十分には取り上げておりません。この辺は将来的な展開の含みをもって行ったということでございます。

それから事例の選定方法でございますが、これは、1 つの図書館に偏るのはよくないと考え、1 つの図書館につき、できる限り 1 つか 2 つに限るという形で、このあたりは厳密にやらせていただきました。たくさんデータを登録していただいている図書館の中には、もっと取りあげたい、紹介させていただきたいということがございましたけれども、できるだけ様々な図書館の事例を紹介させていただきたいと考え、制限させていただきました。そういったことも踏

まえながら見ていただくと幸いです。

次に目次のところを見ていただきたいと思います。

1 番目の「調査種別を知る」というところでは、事実調査、つまり事実情報そのものを提供するタイプのものであるとか、所蔵調査・所蔵機関調査といったものもいれております。

私の経験では、「所蔵調査はレファレンスには入らないのではないか」ということを、図書館の外のお役人の方からたびたびご質問いただいたことがございます。しかしながら、そうではない。所在調査というのは非常に重要な調査でございます。そういった意図で所蔵調査も、特に取り上げてご紹介しています。

2 番目のところには「質問者別に読む」という目次を立てています。ここでも様々な質問者の種別を示し、それぞれの質問にはこういったものがあるということを説明しています。

特にこの部分は、新聞記者の方などに見ていただくと、図書館はこういうこともやっているのだという理解を深めていただくことになるのではないのでしょうか。また一般利用者の方にも理解を深めていただける、議員さん達などにも理解を深めていただける、という部分ではないのでしょうか。

それから 3 番目の「内容別に読む」では、特徴的なものとして郷土、地域、医療・健康情報というこの 3 つを、特にとりあげております。

このうち、郷土に関するものについては、他のところにも地域の情報に係るものが事例として入っています。例えば「3.3-(3)に映像に関する質問の事例」、それから「3.3-(5)に楽譜に関する質問の事例」、「3.3-(6)の新聞に関する質問の事例」などがあります。これらの事例も、あわせて参照しながら読んでいただくと良いと思います。

4 番目には「質問の型別に読む」というのがございます。例えば由来を尋ねる質問であるとか、真偽を尋ねる質問であるとか、こういった質問が結構寄せられています。私も今回色々と事例を拝見させていただいたのですが、質問の型別に傾向が見えるということは、ある意味新しい発見でございました。

特に「なぜ？」という型のもの、理由を尋ねる質問がございます。私どもが新しい知識を創っていく時に、日常生活の、日常的なレベルでの「なぜ？」は非常に重要なものです。新しい知識を創っていくために、あるいは知識を創り変えていくために、非常に重要なきっかけになるものでございます。

今、新しい社会が、これから日本の中にも作られていくことになるわけです。新しい規範やルールは、次々に作られていくわけですが、そのときに、今自分たちがやっていること、自分たちの行動の根拠になるものは何なのか、なぜこういったことをやっているのかを確認することは、出発点になります。

この意味において、地域の図書館にこういった質問が多数寄せられているということは、これからの図書館が地域社会の中で果たす役割を考えると、非常に大きなポイントになるのではないかと思います。

③ 知識は階層構造を持っている

レジュメの6ページ目に書いておきましたが、知識というものは階層構造を持っております。

日常生活の知識の中で特に重要なものは、「方法・やり方」です。こういうことはどのようにやったらいいのか、自分がその地域の中でやる時には、どうすればいいのかといった、「方法・やり方」が重要です。

なぜなのか理由を確かめることと同時に、こ

れからの日常生活の知識への道程に存在する重要な質問です。

地域の共同体がしっかりしていた時代には、おばあちゃんに聞くとか、おじいちゃんに聞くとか、家族に聞くとか、身近な人に聞くということが行われていたわけです。けれども、現在は、全国的に核家族化が進み、地域社会が変わり、聞くところがなくなりつつあるわけです。こうした背景があるために、今、区役所ですとか、市役所ですとか、動物園ですとか、いろんなところに質問が寄せられています。

そして、図書館にもこういった質問が寄せられます。図書館としては、今までも、資料ですとか、図書、印刷物といったものを活用しながら質問に答えるということは、あたりまえに行われてきたことです。こうしてみると図書館が、地域社会の中での新しい規範作りの1つの重要な情報源になる、あるいは参考にするための1つの重要なよりどころになっていると言えます。

先ほど、知識というものの中には、技術であるとか、様々なことを実現するシステムなども含めるのだということを申し上げました。そうした意味で、図書館のコレクション、図書館資料の中で、システムを作りだすマニュアルや、行動するマニュアル、実務書、これらの類のものが、重要な位置を占めることになります。知識の改定の中で非常に重要な位置を占める。この辺も、皆さんの図書館のコレクション構築の1つの視点として持っていただくとよいのではないかと、思っております。

知識というと、どうしてもある個別の体系的な形態があるものを想定しがちでございますけれども、皆さんには、こういう日常生活の中の知識にまで視野を広げていただく必要があります。

そういった意味で、レファレンス事例集では、由来を尋ねる、語源を尋ねる、真偽を尋ねる、理由を尋ねるといった、質問の型を、特に取りあげています。

④ 事例について（再）

由来、語源、真偽、理由の後に、あらすじという項目をいれましたけれども、これは特に児童サービスにあらすじで尋ねるタイプのものがございます。

「4-(5) あらすじから探すことを求める質問の事例」の46ページの事例の後ろに、情報源について少しコメントを入れておきました。これは私も事例を1つずつ検索し確認させていただき、また国立国会図書館の方にもお尋ねして、追記したものです。

例えば児童書総合目録のあらすじ情報¹⁷は2つ大きなものがございまして、1つは図書館協会の『選定図書総目録』の所収データ28,000件。これは1951年以降のものです。それから日本児童図書出版協会の『児童図書総目録』に収録された33,000件が入っています。しかしながら、これですべてがわかるのではないわけでございます。そこで、これらですべてではないということがわかるような事例を、46ページに1つあげて、皆さんに見ていただくことにしました。

それから最後の5番目に、「データからノウハウを学ぶ」ということで、類縁機関を使う事例、インターネット情報源を使う事例、それから調査プロセスを学ぶ事例など、あげておきました。

また、未解決事例もあげておきました。これも、調べ方という点では、非常に重要なもので

ございます。ここでは国立国会図書館の事例をあげたのですが、「なるほどこういう調べ方でこういうふうやってるのか」というふうには、未解決の事例というものからは、意外にも、調べ方がよくわかるものです。未解決事例を読むことで、「これではなくて違った視点から調べてみよう」という意識を、日常業務の中で持っていただけのようになると思いますし、またそうやって別のアプローチで探すことにより解決するものもあるかもしれないと思います。未解決事例を読んでいただきたい。こういうことでございます。

こういうことでレファレンス事例集を作成しましたので、ぜひ皆さんに読んでいただきたいと思います。

⑤ 調べ方マニュアルデータ作成のススメ

もう少しだけ付け加えて申し上げておきます。

それは、これからの図書館の役割ということから見ると、先にふれたようにレファレンス協同データベース事業でデータベース化されている調べ方マニュアルというものが、重要な位置を占めるだろう、ということでございます。

これからの大学図書館は、大学の先生の知識と社会人が持っている知識とが会う場所として位置づけられます。

そのために大学図書館が、研究の方法や、調べ方をきちっと用意すると、それらが大学の中で新しい学問を作り出すことに役立つことになります。

このような大学図書館では、利用の促進だけではなく、調べ方マニュアルやパスファインダーをきちっと作成し、社会人の皆さん、学生さん、大学院にこられた方たちに提供し、それ

¹⁷ 児童書総合目録 国立国会図書館
[<http://www.kodomo.go.jp/resource/search/toc.html>]

らを活用して自ら研究を進められるようにすることで、知識を創りだすことに、大きな役割を果たすようになるだろう。つまり大学図書館では、これから調べ方マニュアルや、パスファインダーの作成が重要になります。

パスファインダーについては、愛知淑徳大学の図書館がお作りになられている非常に良い例¹⁸がございます。ぜひ皆さんもそういったものを参考にしながら、作成に取り組んでいただきたいと思います。

一方、公共図書館がそういったものを用意するということは、今までも地域資料を中心に色々と試みられてまいりました。

今後公共図書館では、特に、国立国会図書館がお作りになったテーマ別調べ方¹⁹、あるいは大学図書館や、他の公共図書館がお作りになったものを参考にしながら、それぞれの地域情報をその中に組み込んで作成していくことが必要です。そうやって作成したものを住民の方にお示しすることによって、地域の住民の方々が自分でいろんなことを調べることに役立つようになります。つまりそれぞれの地域の図書館が、地域情報をその中に組み込んだ調べ方マニュアルやパスファインダーを作るということが、住民の方々の情報活用能力の向上、調べ方の向上につながるわけです。さらにそれがまた、レファレンスの内容にも跳ね返ってくるということにもなるだろうと思います。

大学図書館、地域の図書館、専門図書館の場合は、まずはそれぞれの専門領域の中で調べ方マニュアルを用意していく。それから

もう1つ進めて、専門領域の周辺の領域に関する調べ方マニュアルもあわせて作っていく。専門領域だけで新しい知識が創られるわけではなくて、より広い視野、隣接領域のものを活用することによって、新しい知識が創り出されるわけですから、周辺の領域に関するものを作成することによって、図書館の使い方にも、変化が出てくると考えられます。

1つだけ紹介しておきますと、最近国立情報学研究所の高野さんがお作りになった、新書のデータベース「新書マップ」²⁰というものがあります。このデータベースで高野さんは、いわゆる知識の宇宙をお示しになっています。

我々は、どちらかというと、知識は体系的という理解が強いですが、高野さんがお示しになった新書マップでは、知識と知識との連鎖を重視され、知識の宇宙を、私どもの前に現すような作り方をされています。

新書マップは非常に新しいシステムですが、歴史を振り返りますと、中世のヨーロッパにはこのような考え方がありました。つまり、風船のように宇宙を様々な知識が浮遊している。そしてそれぞれの関連を持ち合っている。

しかし、これはどちらかというと日本的な考え方、あるいは東洋的な考え方でございます。東洋は、輪廻ですとか、曼荼羅の世界をつくって、柔軟な知識の結びつきや関連性の持ち方を示しています。柔軟な知識の結びつきというのは、我々のイメージとして、日常的に容易にもてる世界でございます。

高野さんの新書マップでは、知識の宇宙というものを単に体系的に示すだけではなくて、

¹⁸ 愛知淑徳大学図書館パスファインダー 愛知淑徳大学図書館

[<http://www2.aasa.ac.jp/org/lib/>]

¹⁹ テーマ別調べ方案内 国立国会図書館

[<http://ndl.go.jp/jp/data/theme.html>]

²⁰ 新書マップ～テーマで探す新書ガイド～

[<http://shinshomap.info/>]

国立情報学研究所高野研究室の研究プロジェクト「新書マッププレス」が構築し、2004年6月30日に公開したもの。2005年12月よりNPO法人「連想出版」が引き継いで運営している。

風船が浮遊するように知識と知識がいろいろな形でいろいろなところで結びつきあい、関連性を持ちながら存在することを示して、そこに新しいものをイメージする、あるいは作り出していくような、そういった仕掛けがあります。

高野さんがお示しになっている、風船みたいな、宇宙のつながりみたいな、知識の連鎖という形、あるいは興味の連鎖を、皆さんもイメージとして持っておいていただきたいと思います。柔軟な思考、知識と知識の結びつきの中から新しいものを作り出していこうという、いわゆる知識の創造の時代にとってみますと、重要な考え方です。

こういったところが、図書館の本領を発揮できるところです。これについてはまた後でどこかでお話をしたいと思います。

3 データベース活用の具体的なイメージ

(1) レファレンス協同データベース活用のイメージ

① 質問回答サービスでは

それでは3番目、レファレンス協同データベースの活用の具体的なイメージについて話をします。

参考資料の最初に 1 つの図を示しました²¹。

利用者から質問を受けて、カウンターで探

索戦略を立て、図書や雑誌を見ていく。そのときにレファレンス事例であるとか、調べ方マニュアル、特別コレクションというものを参考にします。この図が、全体としてのイメージです。

ただ、それぞれの質問によって、レファレンス事例などを参考にするタイミングであるとか、あるいは参考にすることが、違ってくると思います。

その次の参考資料の図 2²²をご覧ください。これは所蔵・所在調査の時の調査の流れを示しています。ここで示しているのは図書を調べる場合です。

図書を調べるには、まず自館の OPAC から調べる。これは基本です。自館の OPAC から調べていって、所蔵しているかどうかを確かめる。所蔵していなければ、今は県内の図書館の OPAC を横断検索できる検索エンジンが整えられておりますので、そこで検索し、所蔵している館があれば協力貸出で借りる。それでも所蔵していない場合は国立国会図書館の総合目録ネットワークシステム²³で検索して、あれば協力貸出を申し込んで入手する。このような流れがあります。

おそらく、レファレンス協同データベースの利用は、その後にくると思います。「これでなかった、国立国会図書館も検索してなかった、それではどうしようか？」というときに、「じゃあレファレンス協同データベースを検索してみよう」となる。こういうタイミングになると思います。

ここで示しているように、それぞれの調べ方について、それぞれの図書館の中で作っているマニュアルといいますか、流れといいますか、フローといいますか、そういうものの中に、それ

²¹ 配布資料 2 基調講演 参考資料 (図 1「レファレンス協同データベースを活用した質問・回答サービス」)

²² 配布資料 2 基調講演 参考資料 (図 2「所蔵・所在調査 - 図書編 のイメージ」)

²³ 総合目録ネットワーク 国立国会図書館
[<http://unicanet.ndl.go.jp/>]

ぞれレファレンス協同データベースを位置づけていく必要があると思います。

4枚目の図4の「事実を調べる」というところ²⁴をご覧ください。事実情報そのものを調べる場合は、まったく手がかりがない場合もありますから、いきなり「レファレンス事例データベースを検索してみよう」ということでも悪くはないと思います。ですから図でも一番最初に書いておきました。

こういう形で、それぞれの調べ方、テーマ、あるいはそれぞれの分野等々、それぞれのところでレファレンス協同データベースを位置づけて、活用していく。こういうことが、これから必要になると思います。

図書館のサービスのシステムの中に位置づけるということです。質問によっては網羅的に調べたいということがあります。大学での卒論や研究論文にかかわる質問に多い。これは、多角的に、様々な視点から全体を見渡して案内する必要があります。そこでは調べ方のマニュアルが威力を発揮すると思います。

② 研修での活用

もう1つの活用として、研修での活用があります。

例えば県立図書館主催の県内の図書館の職員に対する研修などの機会に、必ずこれを活用していただく。私も今まで、何度か活用してまいりましたが、来週は、沖縄県立図書館主催の平成17年度図書館司書研修がありますので、このデータベースを活用した研修をやるつもりです²⁵。

²⁴ 配布資料 2 基調講演 参考資料 (図4「事実を調べる」)

²⁵ 研修 (平成18年2月28日 沖縄県平成17年度図書館司書研修、会場；沖縄県総合教育センター、主催；沖縄県立図書館)

沖縄の県の方がおっしゃるには、会場には70台のコンピュータが揃えられていて、70台一斉に検索することができるようです。ぜひこの機会に、70台一斉に検索してみて、検索できるか確かめてみたいと思っています。

この件については、既に国立国会図書館にもちゃんとことわりをしてありまして、できなかったら2人1台にして35台でやる、それでもあまりに時間がかかるようでしたらその半分くらいでやってみると、そんなことを考えております。こういう試みの結果は皆さんにも報告させていただいて、こういう検索が出来るということを紹介したいと思います²⁶。事務局のお話ではORの検索をすると、もしかするとこれはちょっと時間がかかるのではとおっしゃっています。

こういった研修で使う場合のノウハウを、これから色々と検証していきたいと考えております。

研修での利用ということについては、すでに小田先生がお使いになられています²⁷。

4 まとめ

このレファレンス協同データベースは、特に国立国会図書館の事務局の方が、大変な努力をされてお作りになられている。

私などは、「ぜひやりなさい、やったほうがいいだろう」と外から応援している。口先で応

²⁶ この研修によってシステムリソースに大きな負荷は確認されなかった。

²⁷ 図書館司書専門講座 (2005.6.17)、JLA 中堅職員ステップアップ研修2 (2005.7.18) の2つの集合研修で利用している。概要報告は、下記のURLに掲載されている。
[<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/study.html>]

援しているだけであまりお手伝いはしていないわけです。これを最初に始めたときは、秋田県立図書館の山崎博樹さんが発想されて、提案されて、そして小田先生などのご協力もありまして、こういう形にできあがってきています。

もちろんみなさん方の多大なご協力もごさいます。

これからの日本の図書館の全体を考えますと、やはり図書館の役割として、今まで蓄積した資料、情報や印刷資料を、レファレンスサービスの充実を通してフルに活用していくようにする、あるいは価値を高めていくということが、不可欠のことだと思います。

また、利用者の方も、情報社会では、図書館に対する期待として、よりレファレンスサービスを知り、活用したいといった思いを持っています。ビジネスであるとか、医療情報であるとか、分野によっては、様々なテーマで具体的に図書館に聞いてみたいとお考えの方が、多数いらっしゃるわけです。

そういった期待に応えて、図書館のレファレンスサービスの質を向上させていく、あるいは量を拡大させていくために、このレファレンス協同データベースは、活用できるものですし、あるいは活用していくものだと考えます。しかも、皆さん方がお互いに協同しながら作り上げる、国立国会図書館が用意したフィールド、空間を活用しながら、共に作り上げていくものだと考えます。

この事業はまだ始まったばかりです。もっともっと活用していくべきものでありますし、そのためには登録件数を増やしていく、あるいは参加館をもっと増やしていく必要があります。私もいろんなところでレファレンス協同データ

ベースのお話をしていますが、どんどん数を増やしていただきたいと思います。

そして、新しい知識の創造という点において、図書館の役割をより一層発揮できるようにしていただきたい。そういった方向にもっていただければよいのではないかと思います。

ちょうど時間がまいりましたので、私のお話はこれまでにさせていただきたいと思います。

報告 1

東京都立図書館の実践

ー東京都立中央図書館におけるレファレンス事例データベースの活用ー



報告者

東京都立中央図書館

進藤 つばら

配布資料

2 (3) 報告 1「東京都立図書館の実践」(プレゼン資料)

0 はじめに

東京都立中央図書館サービス部情報サービス課資料相談係進藤つばらと申します。よろしく願いいたします。今年度、都立中央図書館でレファレンス事例データベースとレファレンス協同データベースを担当し、データの登録やデータの訂正などの業務を行っております。

都立図書館は、都立中央図書館、都立日比谷図書館、都立多摩図書館の3館あります。都立中央図書館は、中心館の役割を持っており、参考調査図書館として都民の調査研究のために情報サービスを行っているほか、都内公立図書館に協力支援サービスを実施しています。都立日比谷図書館はビジネス街における貸出しを中心とした情報サービス、立川市にある都立多摩図書館は児童青少年資料、多摩地域に関する資料を中心としたサービスを行っています。今回、フォーラムの報告

にあたって、事務局からいただいたテーマが、「東京都立図書館の実践」ということだったのですが、テーマとして広いので、都立中央図書館情報サービス課におけるレファレンスサービスと、レファレンスサービスにおけるレファレンス事例データベースの活用ということに絞ってお話したいと思います。

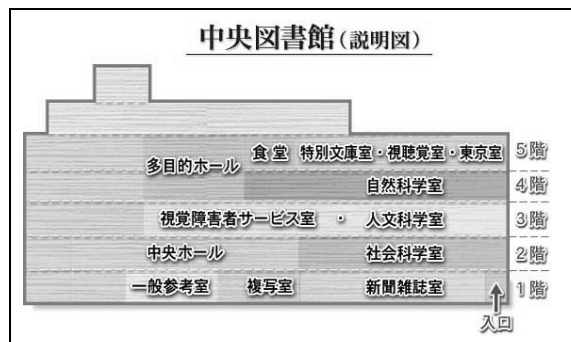
1 東京都立中央図書館のレファレンスサービスについて

まず、都立中央図書館のレファレンスサービスについてお話します。

都立中央図書館の資料数は、図書が約148万冊、その内約23万冊が開架書架に配置されています。新聞が約1,000紙、雑誌が約12,000誌あり、それぞれ本の主題によって、1階から5階まで、NDCによって分散配置さ

れています。

こちらは、都立図書館のホームページにも載っています、都立中央図書館を縦に切った図です。



プレゼン資料 スライド3より

1 階が、私がおります資料相談係が担当する一般参考室です。こちらではNDCの0門8門、百科事典や語学の辞典を持っています。新聞や雑誌は1階の新聞雑誌室にまとめて置いてあります。

2階が社会科学室でございまして、NDCの3門と、67から69門の資料を持っております。また2階にはビジネス情報コーナーという、会社年鑑などビジネスに役立つ資料をまとめて配置したコーナーがあります。また、法律関係の資料をまとめた法律情報コーナーを今年6月に設置しようということで、現在検討を進めています。

3階が人文科学室です。ここが最も資料数が多く、1、2、7、9門の資料を持っております。昨年6月に、全国の自治体等が発行しました地方史誌類をまとめた「地方史コーナー」を設けました。スペースの関係でコーナーにしているのは県史、あるいは県庁所在地の通史のみで、残りは書庫にあります。東京都は全国から人が集まってくるので、地方史誌類の利用はとて多いです。

4階が自然科学室、NDCが4門、5門、60から66門がありまして、こちらには医療情報コーナーと、闘病記を931冊まとめて置いている闘病記文庫があります。

5階は東京資料室で、東京関係の資料、あるいは都や都内市区町村の行政資料をまとめて置いてあります。雑誌は新聞雑誌室にあると先ほどお伝えしたのですが、東京関係の雑誌、例えば『Hanako』や『ぴあ』といった首都圏の情報誌は東京資料室でまとめて持っています。それから視聴覚資料を持っています視聴覚室、江戸時代の版本、錦絵等を持っています特別文庫室で構成されています。

スライドにはないのですが、地下が書庫になっておりまして、4層で構成されています。

1.1 情報サービス課の業務

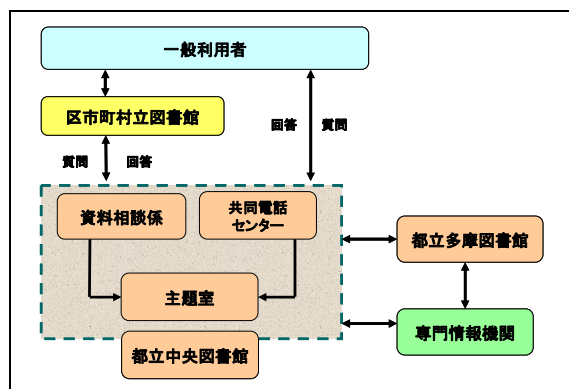
情報サービス課がどういうことをしているかと申しますと、大きく2つあります。1つ目として利用者への閲覧サービスや調査研究活動への援助、具体的なものとして、一番大きいのはレファレンスサービスを含めた情報サービスになるかと思います。都立中央図書館では個人貸出しをしておりませんで、資料は館内でご覧いただく、必要な部分はコピーしていただくという利用となります。2つ目として都内公立図書館等に関する調査、研究、研修への援助、資料の貸出しを行っています。

情報サービス課は全部で8係、主題室が係になっていると考えていただければいいかと思いますが、職員数が全部で64名、とても大所帯の部署です。そのため、課内の事務の連絡調整のため、色々な担当者会を設けております。レファレンス業務についてはレファレン

ス担当者会を設けております。情報サービス課と都立多摩図書館の情報サービス係、児童青少年資料係で構成されておりまして、今年度は私が事務局を勤めております。業務としては、レファレンス事例データベースに関すること、レファレンスの規準の見直し、E メールレファレンスのマニュアルの整備、それから先日までやっていたのですが、E メールレファレンスの利用者アンケートなどを行っております。

1.2 レファレンスサービスの流れ

この図が都立中央図書館におけるレファレンスサービスの流れでございます。



プレゼン資料 スライド 5 より

来館された利用者の方から口頭で受けるほか、電話、E メール、FAX、文書で、レファレンスを受け付けしています。利用者の方から直接質問が来ることもありますし、図書館経由で来ることもあります。電話の場合はすべて、1階の資料相談係の事務室に隣接した共同電話センターで受け付けしています。例えば所蔵調査は、検索によりすぐ答えることもありますし、質問によっては時間をもらって調査をすることもあります。あるいは主題室で資料を調

べた方が良いと判断した場合は、主題室に転送し、調査をしてお答えすることもあります。E メール、FAX、文書は全て資料相談係が受け付けて内容によって仕分けをし、資料相談係で回答したり、主題室で調査をして回答したりしています。質問の内容によって、例えば児童青少年関係の資料は都立中央図書館では持っておりませんので、都立多摩図書館に調査を依頼する場合がありますし、都立図書館に資料がない場合は、専門情報機関、大学図書館、国立国会図書館などに問い合わせをしたりすることもあります。

1.3 平成 16 年度実績

昨年度の利用実績ですが、開館日数が 307 日、入館者数 1 日平均 1,019 人です。実は昨年度から開館時間が延長されて、平日は夜の 9 時まで、土曜・日曜・祝日は 5 時半までということになったのですが、利用者数自体は、少しずつ減少している状況になっております。国立国会図書館も確か去年の 10 月から夜間開館を始めておりますので、もしかしたらその影響があるかもしれません。

レファレンス件数は、一日平均、口頭が 261 件、電話が 103 件、文書が 7 件、FAX が 3 件、E メールが 16 件、合計およそ 390 件受け付けております。このうち口頭、電話レファレンスの件数の半分、大体 5 割から 6 割は、所蔵所在調査です。以前よりは減ったと思いますが、インターネットで蔵書検索ができるようになって、「これから行きたいので本当に資料があるか確認して欲しい」といったレファレンスが相変らずきます。この先どうなるかわかりませんが、所蔵所在調査は、ある程度の数占める

のではないかと思います。

それから情報リテラシー支援件数、これは、検索支援の件数であり、来館者に対する検索支援が多いのですが、例えば電話で都立図書館のホームページでの検索の仕方を案内する、といったことも行っています。

出納冊数は、一日平均 1,653 冊数で、このうちの半分が新聞雑誌の出納冊数です。雑誌の出納が多いのは、一部週刊誌を除いて雑誌は書庫内にあるためです。複写枚数は一日平均 7,664 枚で、コイン複写を導入してから複写枚数が増えているのではないかとされています。

2 東京都立図書館におけるレファレンス事例データベースの活用について

2.1 事例データベースの構築

それでは続けて、実際に都立中央図書館でレファレンス事例データベースをどのように活用しているかについてお話ししたいと思います。都立図書館は、レファレンス協同データベースの他に独自にレファレンス事例データベースを構築して利用しています。都立図書館の中では、都立図書館独自のレファレンス事例データベースのことを事例データベース、あるいは事例 DB と略称してしまっていて、レファレンス協同データベースについては、協同データベースと略称しています。こちらではレフ

ア協とか言うらしいのですが、この場では申し訳ないですが協同データベースという形で話したいと思います。ご了承下さい。

まず事例データベースの構築ですが、都立中央図書館では「レファレンス受付票」というものを作っておりまして、電話によるレファレンスは受付票に記録をして蓄積しています。ただし、クイックレファレンス、つまり電話を切らずに答えたものについては、記録はしていません。時間をもらって調査したものについてのみ、記録をとって蓄積してきました。

その蓄積された事例の中から、よくある事例や今後役に立ちそうな事例を、目録カード程度の大きさの「レファレンス記録票」に、どういった質問があつて、どういった資料に情報が載っていたか、コンパクトに記録をとって、件名の五十音順に配列して検索できるようにしておりました。

その他には、レファレンスではないけれどレファレンスに役立つ情報ということで、「インフォメーションカード」というものを作っておりまして、この本のこのページにこういった一覧が載っているという情報を記載したり、新聞を切り抜いてそのまま貼ったりしておりました。この頃の話について、もしかしたら大串先生の『ある図書館相談係の日記』²⁸を見ていただければ詳しいかと思います。

平成 13 年度に大きな転機がありまして、情報サービス課内に事例分析プロジェクトチームが設けられました。ちょうどこの頃、インターネットをレファレンスで活用するなどの動きが始まっていた頃だと思うのですが、図書だけではなく新聞や雑誌もレファレンスに活用していかなくてはいけないのではないかと、電

²⁸ 『ある図書館相談係の日記』 大串夏身著、日外アソシエーツ、1994.3. (日外教養選書)

子資料はレファレンスにどういうふうに使われているかなど、都立中央図書館のレファレンスサービスについて検討するために設けられたプロジェクトチームです。

実際に受け付けしたレファレンス事例を分析して現状を把握し、その問題点を明らかにするということで、大体半年分くらいのレファレンス受付票の記録を一生懸命分析しました。私はこの時人文科学係にいたのですが、人文科学係の事例、大体 1,000 件くらいでしょうか、受付票の記録をもとに、質問をカテゴリーに分けて分析したりという作業をしました。その中で、事例が蓄積されているけれども検索手段がなくてあまりレファレンスに使われてないとか、質問記録票を作っているけれども主題室での共有性がないという問題点があるとか、データベースがあって検索できたら楽かなといった話もプロジェクトチームの分析の中でありました。

その分析結果をもとに、都立中央図書館が今後どういったレファレンスサービスをするのかについて、4 つの基本方針が定義されました。

1 つ目の「情報源の広がりに対応する」は、図書だけでなく雑誌、新聞、CD-ROM、インターネット等あらゆる情報源を駆使したサービスを展開するということです。

2 つ目の「レファレンスを効率化し、レベルアップを目指す」は、情報源を必要とする利用者に、できるだけ迅速に高品質のサービスを提供するシステムを作ろうということです。未解決事例も含めたレファレンス事例のデータベース化による共有化が必要という考えです。

3 つ目は、「利用者ニーズを的確に把握する」。

4 つ目は、「積極的な情報発信」で、ホーム

ページ、その他あらゆる媒体を利用して、レファレンスサービスの意義と内容を積極的に PR してレファレンスサービスを推進することをうたっています。

以上の 4 つの方針を立てましたが、これらは、おそらく今でも変わらないのではないかと思います。

この報告²⁹を受けて、翌年の平成 14 年度から図書館のレファレンス担当者会を中心に、事例データベースの構築について検討を始めまして、市販ソフトのマイクロソフト Access⁹⁷ を使って独自に事例データベースを作りました。試行入力しながら動作を確認しながら、入力マニュアル等も作成し、11 月から本格入力を開始しました。その時に、この事例データベースに職員の共通理解を持ってもらおうということで、「レファレンス事例データベースに関する<Q&A>」という、FAQ を作成しました。

そして、平成 15 年度の 4 月に「レファレンス事例 100」³⁰をホームページに公開しました。これはレファレンス事例データベースの準備版という位置付けで、それまでホームページで公開していた事例に新しい事例を追加し、全部で 100 の事例をカテゴリー別に分類して公開しました。

おそらくこの頃からレファレンス協同データベース事業も実験事業ということで始まっていたと思うのですが、平成 16 年の 2 月からレファレンス協同データベース実験事業に都立中央図書館も参加し、データの提供を始めまし

²⁹ 『都立中央図書館・新世紀のレファレンス・サービス：印刷資料と電子資料の共用を目指して』池田祥子ほか、東京都立中央図書館研究紀要。(32), 2002, 1-50, 巻頭 3p, 1-9.

³⁰ レファレンス事例 100 東京都立図書館
[<http://www.library.metro.tokyo.jp/16/16500.html>]

た。この時に提供したデータが、「レファレンス事例 100」だったと思います。

そして、平成 16 年の 3 月に都立図書館のホームページで「しらべま専科」³¹という名称の事例データベースを、最初は確か 419 件の事例で公開しました。「レファレンス事例 100」はレファレンス事例データベース準備版と位置付けされていたのですが、都立図書館の特徴的なレファレンスの一例でもあるということで、古いデータもありますが、現在も残しています。

平成 17 年度の 6 月、図書館情報システムの更新がありまして、事例データベースはマイクロソフト Access2003 に変わりました。Access2003 に変わったことで、検索時間が早くなったことなどのメリットもあるのですが、うまく機能が移行されていない部分もあり、これから確認していかなくてはいけないと思っています。

2.2 事例データベースの目的

事例データベースには、業務用と公開用大きく 2 つがあり、それぞれ目的があるのではないかと思います。

業務用の目的としましては、「レファレンス事例を共有化し業務に役立てる」、「調査の手がかりとする」、「職員のスキルアップ」—これは調査プロセスを見ることで色々な調べ方が分かるということだと思います—、そして最後に、「パスファインダー、研修用資料、説明用資料の作成の材料とする」、ということです。

例えば都立図書館ではレファレンス研修を

都内公立図書館に対して行っておりまして、練習問題の作成に利用しています。また、『事例で読むビジネス情報の探し方ガイド—東京都立中央図書館の実践から』³²という本を出しまして、この中にも事例が入っています。皆さんの図書館でもお持ちかと思います。主に社会科学ビジネス関係の事例がかなり入っていますので、こちらもぜひご覧ください。それと、今後の課題になりますが、事例分析やレファレンスの検証も行いたいと思っています。

公開用の目的としましては、やはり「レファレンスサービスの紹介」で、これは利用者のセルフレファレンスの際の情報源や調査方法を案内するということになります。2 つ目として、「所蔵資料の PR」。つまり、図書館にはこんな資料があるよ、という案内になるかと思います。それから「利用者・図書館との双方向コミュニケーション」で、これにより、例えば未解決事例の解決の手がかりを得るということもできるかと思います。また「レファレンスの評価」というものもあり、外部の目ということになるのですが、これは今回作成された『ガイドライン』³³に掲載されたレファレンス事例にも都立図書館の事例を取り上げてもらったので、いくらか評価されているのかなと思っています。

2.3 レファレンス事例入力の流れ

次に、レファレンス事例入力までの流れです。

まずは受け付けたレファレンスを記録して蓄積し、その中から選択して事例データベース

³¹ しらべま専科 東京都立図書館
[<http://metro.tokyo.opac.jp/tml/tref/>]

³² 『事例で読むビジネス情報の探し方ガイド』 図書館経営支援協議会、日本図書館協会、2005.10

³³ 『レファレンス協同データベース事業データ作成公開に関するガイドライン』のこと。

に入力しています。入力にあたっては、必ず事例データベースを検索してから入力するようお願いしております。検索して事例がなかった場合は新規入力で登録しますが、都立図書館は主題室が複数関わって調査することが多いものですから、事例を重複して入力しないように、必ず検索してから入力するようお願いしています。

2.4 レファレンスの記録、事例の蓄積

レファレンス事例を作成するためには、まずは記録をする、そして記録を蓄積するということが大事ではないかと思います。対話型の口頭、電話についてはレファレンス受付票に記録をするという事になりますし、Eメール、FAX、文書によるレファレンスは、例えばプリントアウトされたものを蓄積するということになるかと思います。

記録する内容は、質問の受付日時、回答期限があるものについては回答期限、質問者—一般の方なのか図書館からなのか—、また質問内容、回答内容と、どういった調査をしたかといったことを書くべきかと思っております。

都立中央図書館では職員が交替でレファレンスを担当しています。大体1時間単位で区切って担当していますので、質問を受付した職員が必ず回答するというわけではありません。そのため、何を調べたか記録をちゃんと残すことが大事だと思います。回答する前になって調査をしたはずなのにどう回答したらいいかわからないということが時々あります。調査の記録は重要です。

2.5 レファレンス事例の入力

蓄積されたレファレンスの事例は全て入力するのではなく、選んで入力しています。入力する事例としては、繰り返し聞かれそうなもの、それぞれの主題のスタンダードなもの、色々な調査をしたので記録は残しておいたほうが良いというもの、将来の分析になり得るもの、あるいは未解決事例のような追加情報の発生が見込まれるものとの合意があります。けれども、私自身は時間をもらって調査したものであれば大体入力してもいいのではないかと考えています。

事例の入力は、調査した職員自身がするようにお願いしていますが、やはりレファレンスサービス、日々の利用者対応や各種の業務が優先されますので、なかなか事例を入力する時間が取れないという問題がありますし、未解決事例については入力に抵抗感を感じる職員が多いように思われます。ですから、入力して欲しいような事例が入力されていないというジレンマもあり、レファレンス担当者会の事務局として、担当者会を通じて事例の入力をお願いしています。

2.6 入力マニュアル等の作成

このように多数の職員が事例入力をしていきますので、質問や回答内容はある程度統一しなければならないということで、入力マニュアルを作成しています。レファレンス事例データベースの画面遷移を含めた入力手順を案内した、「レファレンス事例データベースマニュアル

ル」、主に質問や回答の記述の方法を案内した「レファレンス事例データベース入力ガイド」、その他に「事例データベースカテゴリー一覧」を作っています。

質問カテゴリーは、レファレンス協同データベースの場合「内容種別」になるのですが、現在都立では 20 カテゴリーあります。人物、言葉、郷土—これは都立図書館の場合東京ということになるのですが—、その他に翻訳、歴史、数値データ、ビジネス情報等がありまして、複数選択可能となっています。また、自然科学室から、医療情報コーナーを設けたことによって医療に関連した質問が増えており、医療に関する情報をカテゴリーを使って事例をまとめて検索したいという要望がありまして、医学に留まらず周辺分野も関わる「医療情報」というカテゴリーを作れないか、現在検討しています。

2.7 レファレンス事例の公開

事例の公開にあたっては、現在事例データベースには 4,000 件くらい登録されているのですが、その中から 3 つの公開基準に照らし合わせて事例を選んで公開しています。1 つ目は事例から個人が識別できないようにする、2 つ目は差別表現がないか注意する、3 つ目は公益のために公開する、という基準です。

都立図書館ホームページの事例データベース「しらべま専科」は、今年は更新頻度年 4 回と予定しておりまして、今 2 回目まで終わり、845 件の事例を公開しています。3 回目が現在決裁中で、4 回目がデータ整備中という状況です。この「しらべま専科」の 845 件と「レファレンス事例 100」の 100 件あわせて 945 件

を協同データベースに送っています。その他、「Give Up 事例」として、未解決事例 10 件を、去年の 3 月から都立図書館ホームページで公開しています。

2.8 協同 DB へのデータの送付

公開までの流れとしては、事例データベースの中に登録されているものの中から事例を選定し、その選定した事例を担当の中で相互点検をしながらデータを整備します。さらに追加調査が必要なものは次回にまわしたりして、最終的に公開する事例を決定し、その後決裁を経て公開しています。

現在決裁に 1 ヶ月ほどかかっています。館内十何箇所回ることになりますので、決裁にかかる時間をもう少し短くしたいと思っているのですが、なかなか難しいようです。

決裁が終わりましたら、事例データベースからデータを抽出して、「しらべま専科」とレファレンス協同データベースにデータを送っています。協同データベースにデータを送るのは、必須項目の「管理番号」、「公開レベル」、「質問」、「回答」の他に、協同データベースに対応する項目のあるものだけを選んでおりまして、例えば、「データ登録年月日」は「事例作成日」、「質問種別」は「調査種別」、「カテゴリー」は「内容種別」に置き換えています。

このように事例データベースと協同データベースの 2 重構造という形でやっているのですが、都立図書館の事例データベースはやはり都立に使いやすいようにできています。例えば「資料情報」は都立図書館情報システムにリンクさせまして、資料 ID を手入力あるいはバーコードを読み込んで入力することによって、

書誌情報を取り込んでくることができますし、回答内容についても業務用と公開用の2本立てになっています。公開にあたっては業務用を書きかえたり、プライバシーがありそうなものは配慮して書き換えたりして、公開しています。協同データベースに直接入力することもできるのですが、おそらくこれからも、まずは都立の事例データベースを使って入力するという形になるのではないかと考えています。「回答プロセス」については、回答内容に色々書き込むようにするなど、なるべく協同データベースのガイドラインに合わせるような形で事例を提供していきたいと考えております。

2.9 都立図書館ホームページ

こちらが都立図書館のホームページです³⁴。向かって左側の真中辺に「しらべま専科(事例DB)」というものがありますので、ぜひ協同データベースともどもこちらも活用していただければと思います。カテゴリーからも検索できるようになっています。

2.10 業務用レファレンスリンク集

また、都立図書館ではレファレンスに役立つインターネットをまとめた「東京都立図書館レファレンスリンク集」というものを作成しており、「レファレンス」の項目の中に、レファレンス協同データベースの一般公開用と参加館公開用の両方を登録し、使えるようにしています。

2.11 今後の課題

最後に今後の課題です。

レファレンスサービスというものは、今後も都立図書館の重要な業務になると考えています。

そして、レファレンスのためにレファレンス事例データベースをもっと業務に活用していかなくてはいけないと考えております。

事例データベースの活用としては、まずはツールとして活用するということになり、そのためには事例の件数を増やしたいので、事例入力の促進ということを考えています。やはりデータが多い方がレファレンスに活用できると思いますし、事例を入力している職員の方がレファレンスに事例データベースを使っているように思います。

それから内容の整備です。回答プロセスがあまり書き込まれていない事例もありますので、回答プロセスを書き込んでもらえるようにPRをしたり、また、質問種別やカテゴリーについて、入力する人によって判断にばらつきもありますので、その辺を統一していきたいと思っています。

内容を整備すれば、公開手順も簡略化できるのではないかと思います。事例の分析も、できればそろそろやりたいと思っています。

都立中央図書館では、事例データベースの活用によって、高度で専門的な情報サービスを充実させていきたいと思っていますし、同時に利用者の視点に立ったサービスを展開していきたいと思っています。

協同データベースに登録されております参加館の皆様の事例も、今後活用していきたいと考えておりますので、皆様、これからもよろしくお願い申し上げます。

³⁴ 東京都立図書館ホームページ
[<http://www.library.metro.tokyo.jp/>]

これで私の話を終わります。ありがとうございました。

報告2

大学医学図書館から見た レファレンス協同データベースの活用可能性



報告者

慶應義塾大学信濃町メディアセン
ター(北里記念医学図書館)

酒井 由紀子

配布資料

2(4) 報告2「大学医学図書館から
見たレファレンス協同データベ
ースの活用可能性」(プレゼン資料)

0 はじめに

ご紹介いただきました、慶應義塾大学信濃町メディアセンターの酒井でございます。

私が所属しております図書館は別に名前がございまして、北里記念医学図書館と申します。医学の専門図書館でございます。北里というのは、慶應義塾大学の初代医学部長北里柴三郎先生のことです。有志の方が、その北里先生の功績をたたえ、寄付を募って建ててくださった図書館ですので、この名前がございまして。その有志の方々との約束で、この名前は永久に残すということになっております。

さて、今日私からは、「大学医学図書館から見たレファレンス協同データベースの活用可能性」というタイトルで、ご報告申し上げます。

実は、国立国会図書館関西館の事務局の

方からは、私どもの図書館の「実践」というお題をいただきまして、非常に困惑をいたしました。と申しますのは、参加の皆さんは、東京都立中央図書館の方をはじめ、たくさんの事例を登録されておられる方が多いと思いますが、私どもの所では必須と言われております1件の事例を先日登録したばかりだからでございます。

ですから、大変恐縮ではございますが、本日は、数少ない医学図書館からの参加館という立場から、これからレファレンス協同データベースをどのように活用できるか、私としては何を期待しているかということを中心に、お話をさせていただきたいと思っております。

実験事業参加の2つの目的

私ども慶應義塾大学信濃町メディアセンタ

一は、実験事業の時代からこの事業に参加しておりました³⁵。

これには実は 2 つの目的がございました。1 つは、これは私の個人的な興味として、公共図書館における「健康情報サービス」というものに興味があったからでございます。主に調査研究目的でございますが、公共図書館において、医学あるいは健康に関する質問にどのようなものがあるかということに、とても興味がございました。そしてもう 1 つには、医学図書館におけるレファレンスの研修に、この仕組みを使えるのではないかと考えておりました。つまり、こちらの事例を使わせていただいて、演習や実習、あるいは研修が実施できるのではないかとこの可能性を見極めたいと思っておりました。

これらの 2 つのことについて、少し詳しくご紹介し、今までこの 2 つの目的はどれくらい達成されたのか、これからどのように発展していく可能性があるかということについて、ご報告いたします。

1 公共図書館の「健康情報サービス」

最初に、公共図書館における「健康情報サービス」についてです。

この「健康情報サービス」という名称ですが、日本図書館協会で、研究型の委員会が立ち上がっておりまして、——公共図書館におい

て医学、医療、あるいは健康に関する情報にどのように対応していくかということに関するものですが——そこでこの言葉を使っておりますので、こちらを使います。

(1) なぜ医学図書館員が…？

ではなぜ医学図書館員である私が、この公共図書館における健康情報サービスに興味を持つようになったかをまずご説明したいと思います。スライドに書かれておりますのは、私が研究分担者、あるいは協力者として関与した、または関与している 2 つの厚生労働科学研究事業です。

- ・ 平成 12 年～14 年度厚生科学研究事業
「日本における EBM のためのデータベース構築および提供利用に関する調査研究」

「日本における EBM のためのデータベース構築および提供利用に関する調査研究」では、日本における EBM、Evidence Based Medicine と申しますが、すなわち「根拠に基づいた医療」を実践するために、医師などの医療専門家に対し、必要な情報をどのように提供していけばいいかという課題に取り組みました。この研究での私の分担は、先進のアメリカと比べて日本に何が欠けているか、何が必要かということ、図書館を中心とした医学情報サービスの観点から提言申し上げました。

- ・ 平成 16 年度～厚生労働科学研究事業
「患者/家族のための良質の保健医療情報の評価・統合・提供方法に関する調

³⁵ 実験事業の時代：平成 14 年の事業発足時から平成 17 年 3 月末まで。慶應義塾大学信濃町メディアセンターは、第 1 期参加館（平成 15 年 12 月 11 日承認）。

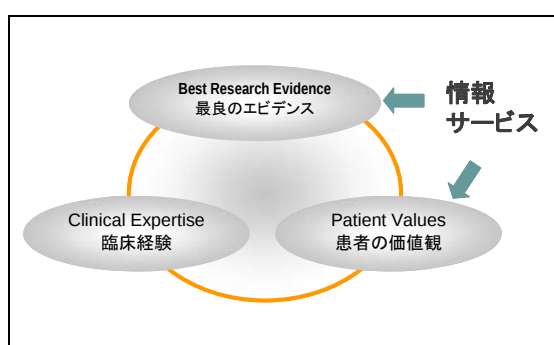
査研究」

そしてその後平成16年から、現在も続いておりますのが、患者/家族のための保健医療情報に関する調査研究でございます。

・ Evidence Based Medicine の3要素

ここで Evidence Based Medicine について、図をもって簡単にご説明し、なぜこの2つの調査研究がつながっているか、そしてどのように情報専門家が貢献できるかということをお示ししたいと思います。

こちらが Evidence Based Medicine の3つの要素といわれているものです。



プレゼン資料 スライド5より

1番上でございますのが、最良のエビデンス、Best Research Evidence といわれていますが、それまでの科学研究の中から現在直面している診療上の問題に対して回答となり得る最も妥当性の高い研究の成果を集めたもので、診療の「根拠」として使われます。これが EBM のコンセプトの一番大きな柱でございます。

しかし、診療を進めるにはそれだけではなく、これまで大きく依存されすぎていたと言われている Clinical Expertise、すなわち診療に携わる医師などの医療専門家の経験ももちろん必要です。そして何よりも忘れてはならな

いのが Patient Values、すなわち患者さんの価値観です。

情報専門職としては、医療専門家が Best Research Evidence を探し集めるためのお手伝いができます。これは従来からの医学図書館における情報サービスの拡張といえます。

一方、患者さんあるいは一般の方も、ここでは医療専門家におまかせするだけでなく、自分の価値観を示すために、基本的な病気や医療に関する情報や根拠となる知識が必要となってきます。インターネットによる自主的な調査も可能ですが、たとえば信頼性のある情報源を見分けたり、得た情報の信頼性を見極めたりするためには、図書館などの情報専門職による手助けが必要です。

そこで、前者の「EBM...」の事業では主に医療専門家向け情報サービスに関する調査研究を実施し、それを受ける形で、後者の「患者...」では一般向けのサービスについて、必要な情報資源やサービスのあり方などを探ることになりました。直接のサービスの担い手としては医学図書館という選択肢もありますが、一般の方がサービスを受けやすい公共図書館が脚光を浴びています。医学図書館員はそのお手伝いができるとされていますので、私自身も大変興味を持っているわけです。

(2) 北米の「消費者健康情報サービス」

厚生労働科学事業で調査を担当している、公共図書館での健康情報サービスの先進例として北米の例をお話申し上げます。アメリカを中心とした北米では、医師による EBM は

1992 年くらいから提唱され、実践に移されてきました。実は一般向けの病気や医療に関する情報サービスは、もっと古くから注目されていたいました。そこではスライドの下に書いてあります、Consumer Health Information Services、消費者健康情報サービスという言葉が使われております。

アメリカでは、1960 年代から消費者運動、すなわち、何かを買った消費者が自分の権利を主張して、良い商品やサービスを得る権利があると主張をする運動がございました。これが 1970 年代から医療の世界にもやってきたことから、“Consumer” の名称がつけました。“Health”、健康の語が用いられているのは、同時期に感染症の恐怖から開放され、健康への関心が高まったためと言われています。ここでは先に申し上げたとおり「健康情報サービス」の言葉を使います。図書館もこの一般からの健康に関する情報の求めに応じて、1970 年代から一般向けに特化したサービスの展開が見られます。

・ 1970 年代

まずは 70 年代ですが、この時代には公共図書館と病院図書館との連携プロジェクトを中心に、いくつか大きなプロジェクトが展開されました。それ以来、公共図書館、病院図書館、あるいは医学図書館の協力体制の下で、一般の方や患者さんに健康情報をサービスしてこういう動きがずっと続いております。

・ 1998－99 年

90 年代に入ってから医療費の高騰化といった影響もあり、一般の方が病気や医療、また健康でいるための情報をより必要とするようになってきました。米国政府も医療費を抑えるた

めの健康重視政策の一環として、一般向けの健康情報提供を大きく後押しする国家的事業に加担しています。まず、それまでは医療専門家のみをサービス対象としていた米国国立医学図書館が、2000-2005 年の長期計画で、一般市民をその対象として前面に打ち出す大転換をはかりました。1998 年には一般向けの MEDLINEplus というリンク集をリリースしたのに続き、1998 年から 1999 年にかけては公共図書館を中心に助成金を配した実験プロジェクトを実施しました。ここでは、公共図書館が直接サービスの担い手としてふさわしいこと、また医学図書館は、主に教育や研修の場面あるいは後方支援として役立つということが、成果として報告されています³⁶。

・ 「健康情報アクセスプロジェクト」

そして次に国立医学図書館は「健康情報アクセスプロジェクト」という助成金事業を実施しました。すでに Ruffin という方が、助成プロジェクトについてまとめ、報告しております³⁷。

図書館・組織タイプ	プロジェクト数	%
公共・大学医学図書館	18	33%
公共・病院図書館	16	29%
大学医学図書館＋その他	9	16%
大学・病院図書館	4	7%
病院図書館＋その他	8	15%
総計	55	100%

Ruffin, 2005.LT53(3):434-452

プレゼン資料 スライド 7 より

³⁶ Wood, F. B., et al. Public library consumer health information pilot project: results of a National Library of Medicine evaluation. Bull.Med.Libr.Assoc. 88(4), 2000,314-322.

³⁷ Ruffin, Angela B., et al. Access to Electronic Health Information for the Public: Analysis of Fifty-Three Funded Projects. Library Trends. 53(3), 2005,434-452.

その55のプロジェクトの館種別内訳は表のとおりです。上の2つを見ていただけるとわかりますが、公共図書館と大学医学図書館、あるいは公共図書館と医学図書館という、公共図書館を中心とした連携によるプロジェクトが多く展開されています。このことから、公共図書館が、健康情報サービスを盛んに行っているということがわかります。

Ruffin からの報告については国立国会図書館関西館から、カレントアウェアネス執筆者のご依頼をいただきまして、この健康情報アクセスプロジェクトと、もう一つ別の表彰制度のことを併せて、詳しく書いておりますので、ご参照下さい³⁸。

(3) 日本における健康情報サービス

以上お話ししましたとおり、私自身はアメリカの様子を調べているのですが、では日本ではどうだろうということを、厚生労働科学研究班の他のグループが調査を進めてきております。

・ 情報ニーズ→ある

まず日本において健康情報サービスに対してニーズがあるのかということを、東邦大学医学メディアセンターの山口直比古さんのグループ、あるいは日本医学図書館協会のワーキンググループが、調査しています。結果としては、もちろん「関心あり」ということが確認されま

した。

2つの調査がありまして、患者とその家族、それと、全く一般の方を対象に、アンケート調査をしています。もちろん患者さん家族の皆さんは、「非常にある」あるいは「ある」と答えた方が96%いらっしゃいます。一方、一般の方も関心が高く、78%の方が「関心がある」と答えました。

・ 現在の情報源→図書館は少数派

次に、現在の情報源について、「どういうふうに情報を得ているか」とお尋ねしましたところ、「医師や看護師」という方が多く、患者さんや家族の方では71%でした。続いて「本や雑誌」、「家族や友人」が多く、残念ながら「図書館」は下位のほうで、7%という状況でございました。

・ 期待する情報源→図書館は少数派

では「もっと便利になればよいと思うものは何でしょうか」とお聞きしましたところ、やはり使われているものが期待も大きく、「医師や看護師」の方にもっとお話を聞けるようになればいいということが実は多いです。一方「図書館」の方は、今のところ使われていないということで、8%あるいは4%という少ない数字となっております。

・ 図書館に期待するもの

しかし、「では図書館に何を期待しますか」とむりやり聞いてみたところ、実は一番多かったのは今までにはないような「患者のための情報センター」でした。これは具体的にお示したわけではないですけれども、今までとちょっと違ったものが欲しいとおっしゃった方が、実は多かったのです。

³⁸ 米国国立医学図書館と図書館情報学国家委員会による健康情報サービス支援事業 酒井由紀子 カレントアウェアネス (CA1587) No.287, P13-16, 2006.3.
入手先, (オンライン)
[<http://www.dap.ndl.go.jp/ca/modules/ca/item.php?itemid=1019>]

ただ「患者が利用できる病院図書館」、あるいは「公共図書館の医学資料の充実」とお答えになった方も相当数いらっしゃいました。資料が充実していて、それが使える仕組みができれば、もっとお使いになられるのではないかと思います。

・ 公共図書館における認識→必要である

一方、公共図書館の皆さまにお聞きしましたところ、やはり健康情報サービスが必要であると答えている方が 78%いらっしゃいます。

こちらは、2 つ目の厚生労働科学研究で駿河台大学の杉江典子先生、愛知淑徳大学の野添篤毅先生がお調べになった、人口 30 万人以上の都市の公共図書館の図書館員の方を対象に実施したアンケートの結果です。

・ 公共図書館における認識→実現に向けての課題

同じアンケートの中で、では「実現に向けて必要なもの、欠けているものは何ですか」と聞いたところ、「資料が不足している」、あるいは「利用者のプライバシー保護について対応が難しい」、「完璧な回答ができないことを利用者に説明して理解してもらうことが難しい」、また「専門的知識が不足している」ということがあげられていました。また、では自館で対応できない場合他の機関を紹介するレフェラルサービスをすれば良いのですが、例えば医学図書館を推薦することについて、「ネットワークがないとなかなか難しい」ということが、回答にあがっております。

アメリカの例から考えると、医学図書館との連携さえあればおそらく解決すると思われることが多々あります。最初の「資料の不足」については、医学図書館に所蔵する資料は専門

家向けのものがほとんどでございますが、信頼できる情報として提供活用できるでしょう。また、公共図書館の方に、図書館や人のネットワークを通じて仲介していただければ、医学図書館員の方が答えやすい専門的な質問には協力して対応することもできるのではないかと思います。ただし、そのためには医学図書館員も一般の方がどのような質問をする傾向にあるのか把握しておく必要があります。また、あらかじめ、医学図書館員が健康情報の調べ方に関する知識や技能を公共図書館の方にシェアしていただく機会を設けることも考えられます。

・ 公共図書館・医学図書館の連携のためにレファレンス協同データベース関連で実行したこと

そこで、公共図書館と医学図書館の協力の可能性を考えながら、レファレンス協同データベースに関連して実行したことが 2 つございます。

1 つは、公共図書館の健康、医学関連の質問の実態を把握するということでございました。これについては、私自身も眺めはいたしましたけれども、実際にお調べになったのは、先ほどご紹介いたしました、杉江先生、野添先生でございます。残念ながら現段階では、公共図書館に寄せられる質問だけでは数が足りないということでございましたので、「教えて！goo」³⁹というサイトにある質問を調査分析して次の報告書に掲載する予定とうかがっております。こちらのサイトでは、かなりの数、医学医療健康に関する質問が寄せられているということです。

³⁹ 教えて！goo 質問&回答 (Q&A) コミュニティ
[<http://oshiete.goo.ne.jp/>]

もう1つは、ガイドライン作りへの協力でした。何かお手伝いできることはないかと思っていましたところ、ガイドライン作りに、数少ない医学図書館として参加して欲しいというお話をいただきましたので、喜んでお引き受けいたしました。

ガイドラインの本文の方は、小田先生や、事例をたくさん登録なさっている、実践を伴っている方々が中心となってまとめてくださいましたが、私の方では、数少ない医学図書館で医学関連の質問について事例をご紹介しますということで、本日出版されておりますこちらのガイドラインの方で1つ事例を示しております。付録の4・5というところだと思います。こちらサンプル③で文献紹介の例として、「眼疾患のポスナーシュロスマン症候群の原因と、手術などで完治できないのか」という質問を取りあげております。これは似たような眼疾患についての質問がレファレンス協同データベースにございましたので⁴⁰、こちらからヒントを得て、どのような手順でどのような種類の資料を調べていくか、回答にあたっては事実を断定せずに資料を示すという具体例をお示しています。このサンプルデータでは、調査に用いた資料には公共図書館で実際に所蔵しているものを選び、調査手順に注意すべき点を加えています。後ほどご覧いただき、ご意見やご感想をお聞かせいただけますと幸いです。

・ 公共図書館・医学図書館の連携のための
レファレンス協同データベース活用

⁴⁰ ヒントになったレファレンス事例データは、「眼科疾患の「レーベル病」について書かれている所蔵資料を紹介して欲しい。」というもの。登録番号：1000021890、提供館：埼玉県立久喜図書館
[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000021890>]

の可能性

次に今後、公共図書館での健康情報サービスのためにさらに医学図書館との連携を深めるという観点で、レファレンス協同データベース活用の可能性について申し上げます。

まずはこのレファレンス協同データベースについて、医学図書館あるいは関係図書館の方々に知っていただくということが必要だと思っています。

その上で、医学図書館に何ができるかという可能性ですが、まず考えられるのが、コメント欄⁴¹に「医学図書館にある資料を使うとこのような調べ方になる」ということを書きこむことです。また一般の方からよく寄せられるような質問に対する調べ方マニュアルも作成できるかと思います。また、医学図書館でも学外の方から一般的なご質問を受けることもございますので、それらを事例として登録し、公共図書館のレファレンスサービスにも役立てていただけるのではないかと考えております。

2 医学図書館のレファレンス研修

では、2番目の、医学図書館のレファレンス研修に使えるのではないかとということについて、私見をご紹介します。

⁴¹ コメント機能のこと。参加館は、公開されたレファレンス事例に対し、コメントを付与することができる。

(1) なぜこのデータベースが有効か？

まず医学図書館のレファレンス担当で何が起きているのかということをご報告いたします。

・ 医学図書館レファレンス担当の業務内容の変化

医学図書館のレファレンス担当では、多様な質問に対応するというよりも、特定のデータベースやツールの使い方を教えることが中心の、大変偏った業務内容に変化してきています。実はここに「変化」という言葉をつけるかどうか迷いました。もともと医学図書館のレファレンスではこういう傾向が強かったのが、さらに顕著になっているというのが、昨今の状況ではないかと思います。

どうということかと申しますと、まず医学図書館の主な利用者である医学研究者の利用する情報サービスは、ほとんどがセルフサービスになってきております。例えば無料で誰でも使えるわかりやすいインターフェースの PubMed⁴²があったり、一般的に使われている日本の医学論文を収載した医中誌 Web⁴³があったり、さらにそこから今では、クリック1つで図書館が契約しているあるいは無料の電子ジャーナルのフルテキストに飛ぶようになっていたり、図書館にこなくとも、図書館員の助けを借りなくとも文献は入手できるようになってきています。

このため、図書館員に期待されているのは、

電子ジャーナルでフルテキストが取れなかった場合にどのように文献を入手するかというお手伝いと、特定のデータベースや電子ジャーナルをいかに使いこなすかという教育プログラムを実施すること、これらが業務の中心になってきています。

医学図書館のレファレンス担当にとっての問題点は、1 つには医学研究者の研究内容を知る、主題知識を得る機会が減ってしまったことにあります。

先日先輩のレファレンスライブラリアンに聞いたところ、「昔は、学外からの質問ももちろん多かったが、学内からも、非常に多様な分野の質問がきていた。今はインターネットが普及したので大体のことがそれで済んでしまって、なかなかそういう質問が来なくなってしまっている。このために、主題知識を得るチャンスが少なくなっている。」とのことでした。特定のデータベースやツールの使い方を教えるだけで、利用者の調査研究や学習の内容に触れないため、主題知識を学ぶ機会が減っているというのです。

研究内容が伺えるような、キーワードを聞きながら代行検索をするという機会もほとんどなくなりました。1980年代あるいは90年のはじめくらいまでは代行検索がレファレンスサービスの大きな柱だったわけですが、それが激減しました。現在では、例えば解説やレビュー論文を書くとか、診療ガイドライン⁴⁴を作成するといった、網羅的な検索が必要な場合にだけ、ご依頼をうけるというような状況になってきております。

⁴² PubMed は、米国国立医学図書館 (NLM : National Library of Medicine) のホームページから利用できる。
[<http://www.nlm.nih.gov/>]

⁴³ 医中誌 Web は、医学中央雑誌のホームページから利用できる。
[<http://www.jamas.gr.jp/>]

⁴⁴ 中山健夫「診療ガイドラインとは、病気の進み具合などに応じて、一般的に勧められる治療法などを示した指針です。」
[<http://www.yomiuri.co.jp/iryu/ansin/an512501.htm>]

実は EBM の実践のためには、代行検索を拡張し、検索結果からエビデンスの高い研究成果を吟味してまとめた Research Evidence のサマリーを提供するようなサービスが北米では実施されています。日本ではなかなかそこまで実施されているところは少ないのではないかと思います。

もうひとつの問題点は、幅広いレファレンス資料を駆使する経験を得られなくなっているということです。医学研究者には多様なツールを使いこなす時間はありませんから、機能も高く網羅的に医学論文を集約している PubMed のようなごく一部のデータベースやツールを集中して使います。レファレンス担当も教育プログラムのためにそれらのデータベースやツールの使い方を追跡することにやっつきとなり、その他の情報源を使いこなすことがおろそかになりがちです。

このため、たとえば学外の方から、PubMed や医中誌Webだけでは解決できないような質問を受けますと、実はなかなか対応が難しくなっているというのが実状です。

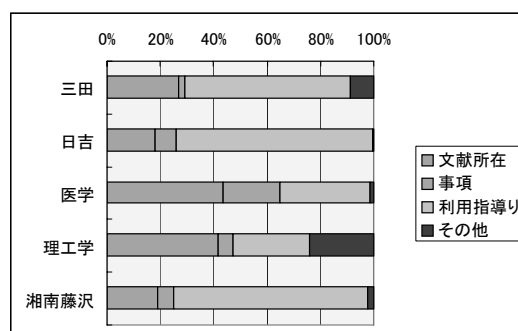
・ 医学図書館レファレンス担当の業務内容

1 つ医学図書館のレファレンス業務の偏りを示す資料と致しまして、私がおります慶應義塾大学の 5 つの図書館でのレファレンスでそれぞれどのような種類のものが多いかを比較した統計を持ってまいりました。

慶應義塾大学には、5 つの、様々な特徴を持つ図書館がございます。

1 番目でございますのが三田メディアセンターでございます。こちらは人文社会系の研究図書館としての色合いが濃い図書館でございます。それから 2 番目にあるのは、日吉メディ

アセンターで、1、2 年生が主に利用する図書館です。以下、医学、理工学、湘南藤沢の 3 つがあります。



プレゼン資料 スライド 19 より

帯グラフの一番左側の紫の部分が、文献所在調査を表しております。医学—これが現在の信濃町メディアセンターですが、—と理工学のところは、その文献所在調査の割合が非常に多いということが、見ておわかりいただけるかと思います。医学、また同じ自然科学分野である理工学では、質問に答えるというより資料を探すということがレファレンスサービスの主流ということでございます。

・ 人員配置

さて、もう 1 つ、主題専門知識の経験確保の困難という問題の原因には、どこの図書館でもおこっていることではございますが、人員が減っていることがあります。さらに激しい異動がこれに拍車をかけています。私の時代には、私のように医学図書館の経験が長いものも多く、また今では少なくなってしまったカタログの経験から主題知識を得ることができましたが、そういうことは、今ではなかなかおこりにくくなっています。

例えば、信濃町メディアセンターでは、

1995年には、職員は26名おりました。それが2000年の段階で、テクニカルサービス部門を本部で集中して行うことになり、その分人が減りました。そして2005年になって、今度は委託の方にカウンター業務、複写業務を依頼するということになり、14名になっております。人が少ないということは、異動するとその分痛手も大きく、積み上げた経験も失いやすい、そんな状況になっております。

・ 医学図書館の研修

現場での少ない経験を補うものに、外部研修があります。医学図書館には、先人のご努力により伝統的な研修の機会がございます。中心となるのは、日本医学図書館協会主催の基礎研修会であるとか、研究会といったもので、長年実施されております。ただ、そういった集合研修ですと、細やかなレファレンスの研修を行う機会はほとんどありません。どうしてもデータベースや情報リテラシー教育などが中心になってしまいます。例外的に、専門課程の学部生の実習であるとか、あるいは大学院生の科目でレファレンス演習というのを引き受けたいしておりますが、いずれも短時間でこれも医学のレファレンスとしては体験程度と言わざるを得ません。

実は日本医学図書館協会では、レファレンス協同データベースが稼動するより前に、「私のレファレンスノート」という事例集がホームページにあったことがございました⁴⁵。その時の提案者の方にお聞きしたら、やはり私と同じような危機感を持っていたことがわかりました。医学図書館員同士が館を超えてノウハウを蓄

積し、情報を共有するために使えるのではないかとということで、レファレンス事例を集め始めたことでした。この試みは、なかなか事例が集まらず、残念ながら中止されました。⁴⁶

また、もう1つ、私も知らなかったものでございますが、日本薬学図書館協議会で『レファレンス事例集⁴⁷』という冊子を出版されていらっしゃると思います。これを拝見しましたところ、なかなか興味深い多様な質問がございまして、私も勉強させていただいたところでございます。こういったものが、データベース化されオンラインで利用できるようになっていたらどんなに良かったでしょうと思っております。

少ないながらも、現場での経験を少しでも主題専門知識や技能の取得に有効に生かす工夫として、内部研修も行っております。

例えば信濃町メディアセンターではスタッフ全員でワンプoint研究会といいまして、毎週隔週の金曜日朝の開館前の時間に短時間使われて研修を行ってまいりました。ただこれも残念ながら2003年2月までで、現在お休みしている状況です。その代わりに少しでもレファレンスワークを学ぶ機会を設けようということで、レファレンストークという時間を設けております。私は唯一のレファレンス専任ですが、他に兼任で2名のレファレンス担当者がおりますので、その3人の中で、毎週水曜日に30分程度話をしたり、あるいは自分が受けたレファレンス質問をメールでシェアしたりするという仕組みを、素朴なものです。試しています。また記録の保管も始めております。レファレンス協同データベースを見て感動したのですが、

⁴⁶ 一部の質問は以下に掲載されている。

レファレンス事例集(特集：レファレンスサービス) 医学図書館. 47(2), 2000, 172-178.

⁴⁷ 『レファレンス事例集』 日本薬学図書館協議会関東地区研究会編. 日本薬学図書館協議会. 1998.3. 80p ; 30cm.

⁴⁵ 1998年から2004年まで運用。インターネットアーカイブで7件の質問が確認できる。
[<http://web.archive.org/web/20040619050907/wwwsoc.nii.ac.jp/jmla/myref/index.html>]

非常に緻密に記録をとられている図書館がたくさん事例を登録されておられます。私どものところではそのようにシステムティックになっていませんでしたので、少しずつ始めております。

このようにいくつかの試みはなされていますが、全体としては、医学図書館員が幅広いレファレンスワークを学ぶ機会が、少なくなってきました。このような状況に、レファレンス協同データベースは、非常に有効なのではないかと思っております。

なぜ有効なのかといいますと、レファレンス協同データベースの中には、いわゆる自分の健康や病気についての質問だけではなく、医学図書館でもお受けするような事例がたくさん登録されております。同様のことが、米国公共図書館での「健康情報サービス」の質問の調査でも確認できました。「一般の方の健康情報に関するレファレンス質問には、どういう種類がありますか」と伺ったところ、例えばこちらにあります **Oakland Public Library** では、「一般の方の健康情報サービスというけれど、いわゆる健康情報だけではなくて、実は学生さんで宿題をやりに来る方も、たくさんここで質問するのですよ」と、おっしゃっていました。私は健康情報だけに頭が向いておりましたので、「あ、そうか。公共図書館で受ける質問には医学研究の範疇に入るものも当然あり、医学図書館員としても勉強になるし、サポートもできるものなのだ」ということに気がつきました。

レファレンス協同データベースでは、そういった事例を積み重ね、再利用するための機能を持っておりますので、医学図書館員が幅広い質問に対応するレファレンス研修に活用できるのではないかと思うわけです。もちろん、今後医学図書館の参加館が増えれば、医学

図書館での事例も蓄積され、相互にシェアすることができるようになります。

(2) 医学図書館+αのレファレンス研修

・ 学外からの参考質問の事例

それでは実際にこれまで何を実行したかと申しますと、最初に申し上げた通り、1 例だけ事例を登録しましたので、そちらをお見せしたいと思います。こちらがそのデータです⁴⁸。

「米国で使われている視力検査表を急いで入手したい。日本で使われているものと比較したいので両方が出ているものが良い。」ということ、学外の方から、お電話で、「急ぎで」と言われました。それに対する回答には、メルクマニユアル医学百科という本のオンライン版を用いました。これはもともと英語の図書ですが、各国語に翻訳され、家庭版をオンラインで、無料でみることができるようになっています⁴⁹。私が健康情報サービスを研究している中で信頼できる情報源として知っていました。今回は「急ぎだ」というのでオンラインで見られる情報をお示しするのが一番手っ取り早いのではないかと思います、**google** で検索しましたところ、この情報源にあたりました。「これは信頼性のあるものだ」と自信を持って参照しました。

ここに載っていたのは、米国の「スネレン視力検査表」-Eのマークを用いたものと、日本の「ランドルト環」、-Cのマークのものが一般

⁴⁸ 登録番号：1000027360、提供館：慶應義塾大学信濃町メディアセンター
[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000027360>]

⁴⁹ メルクマニユアル医学百科最新家庭版 万有製薬
[<http://mmh.banyu.co.jp/mmhe2j/>]

的ということでした。そして視力表の名前までわかりましたので、あとは「google で視力表の名称で検索して、学会など、信頼のおけるところを出している資料をご覧頂いたらよいのではないのでしょうか」ということをご案内いたしました。ほんの 1 つでございますが、こういうことがございましたので事例として登録いたしました。

- ・ **専門課程実習、科目演習での事例利用**

近い将来で予定しておりますもうひとつのレファレンス協同データベースの研修での活用としては、先ほど申し上げましたように、専門課程の実習ですとか科目の演習をお引き受けしておりますので、その機会に使わせていただこうと思っております。

- ・ **医学図書館、関係図書館界への広報と実践**

また、先ほども健康情報のところで申し上げましたが、このデータベースが研修に役立つということを、医学図書館界、あるいは関係図書館界に広報していくことも必要と思っております。また、調べ方マニュアルの登録等も医学図書館の仲間と少しずつはじめられるのではないかと考えております。

公共図書館の連携の可能性が見えてきました。

医学図書館が公共図書館で受けている医学関連の事例にコメントしたり、医学図書館が事例や調べ方を登録したりすることで、公共図書館と良い連携がはかれる可能性があるということがわかりました。

2 つ目は、医学図書館におけるレファレンス研修のための活用可能性です。すでに登録されている事例には、健康情報だけでなく医学研究にあたるものも多くあり、現場や別の研修機会では得ることが難しくなってきた幅広いレファレンスワークのための知識と技能を養うための演習、実習、研修の題材として適していると思います。そして、また今度 3 月からパワーアップして色々な機能が取り込まれるということもお聞きしております。医学研究の事例のコメント欄に、医学図書館で利用可能な情報源や医学図書館員ならではの知識を駆使した回答方法を参考情報として記入したり、医学図書館での調べ方マニュアルやレファレンス事例を登録したりすることで、医学図書館員自身の研修になると同時に、ここでも各種の図書館との連携、協同が生まれてくるのではないかと考えております。

以上で私からの報告を終了させていただきます。ありがとうございました。

3 まとめ

最後にまとめですが、本日は 2 つのことを申し上げました。

1 つは公共図書館における健康情報サービスに関連して医学関連の質問にどのようなものがあるのかという興味から、医学図書館と

パネルディスカッション

レファレンス協同データベースを 業務に活かす実践的ノウハウ ー記録する・使う・伝えるー



コーディネーター

青山学院大学文学部教授

小田 光宏

パネリスト

秋田県立図書館

山崎 博樹

立川市中央図書館

斎藤 誠一

同志社大学総合情報センター

井上 真琴

国立国会図書館主題情報部

石渡 裕子

配布資料

2 (5) パネルディスカッション「レファレンス協同データベースを業務に活かす実践的ノウハウ」(コーディネーター資料/レジュメ/パネリスト報告 1~4)

(原田：総合司会)

今回、パネルディスカッションにご参加いただくのは、コーディネーターをしていただく小田光宏青山学院大学教授と、パネリストとして秋田県立図書館の山崎博樹さん、立川市中央図書館の斎藤誠一さん、同志社大学総合情報センターの井上真琴さ

ん、そして当館主題情報部の石渡裕子の、計5名です。

小田先生にはレファレンス協同データベースの企画段階から参加していただきまして、またガイドラインの検討会議の座長として取りまとめをしていただきました。このデータベースをもっとも知り抜いている方の1

人です。他のパネリストの方も、全員ガイドラインの策定メンバーです。

今日は趣向を凝らしたパネルディスカッションを用意していただいているということを知っておりますので、楽しみに。

それでは小田先生、お願いいたします。

進行方法および趣旨説明



こんにちは。青山学院大学の小田でございます。よろしくお願いいたします。パネル

ディスカッションのコーディネータをお引き受けいたしまして、これから先、だいたい 1 時間 40 分程この時間にあてたいと思います。

パネルディスカッションの趣旨

最初にまず私から、趣旨を説明したいと思います。

今日は、「レファレンス協同データベースを業務に活かす実践的ノウハウ」、特にこの「実践的ノウハウ」というところに焦点を合わせまして、ディスカッションを進めていきたいと考えています。実践的に考える対象として、具体的にはサブタイトルにあります、＜記録する＞、＜使う＞、そして＜伝える＞という 3 つの側面に焦点を合わせました。

＜記録する＞というところでは、特にそれぞれの参加館の担当者が、記録する上でのノウハウをどのように蓄積していけばよいかというところに焦点を合わせています。

＜使う＞というところでは、各図書館でこのデータベースをどのように使うか、ここに焦点を合わせたノウハウを取り扱いたいと思います。

そして最後の＜伝える＞というところでは、図書館の外へ、図書館の内部ではなく図書館の外へ、このデータベースの成果を伝えていく上でのノウハウについて考えたいと思います。これが 3 点目ということになります。

パネルディスカッションの進め方

このように考えて、今回は、これまでの経緯をふまえこの事業に大変深く関わっている 4 名の方にパネリスト役をお願いした次第です。

ただ、このレファレンス協同データベース事業は、「協同」という言葉が使われていますように、ごく一部の人間だけが何か作って、そしてそれを使ってもらおうという性質のものではありません。午前中のお話にもありましたけれども、公立図書館、大学図書館、そして専門図書館が協同して、しかも全国規模でこれを自分達のものとして進めていくというものです。

そこで、今日のパネルディスカッションでも、パネリストだけではなくて、フロアの皆様と「協同」で進めることを目指したいと考えています。それゆえに、午前中基調講演が終わってホッとしてらっしゃる大串先生や、報告者のお 2 人にも、もしかすると何か質問が飛んでいくかもしれません。その点はどうぞお許してください。

パネルディスカッションの位置付け

今日に至るまでの経緯は次のスライドに記しましたが、これについて若干説明いたします。

ちょうど 1 年前になりますが、第 1 回目の参加館フォーラムで、データの作成、登録方法の明確化が強く要望されました。この要望に

基づき、ガイドラインの策定が始まり、10月14日に完成しました。今年の1月にはレファレンス事例集も完成して、今日その2つを合体させた冊子が、みなさんのお手元にあるということになります。

一方このガイドラインの普及の目的もかねて、第1回のシステム研修会が開催され、その場で、種々のノウハウの情報交換と、共有の必要性が確認されました⁵⁰。

これらを受けて、今日のパネルディスカッションがあります。

こういう、自己増殖型と言いましょか、あるいは自己点検自己評価に基づく進化をしているとでも申しましょか、そういう形で、この事業は、まさしく「協同」して、「コラボレーション」として進んできたと言えます。

こう考えますと、今日の成果から、またこの先何か得られるのではないかという非常に高い期待もあり、逆にこちらとしては、ある意味で緊張するところでもあります。

パネリストからのノウハウの提示について

趣旨説明はこのくらいで終わりにしまして、パネリストの報告に移りたいと思います。その後、質疑応答、討議等を重ねていきたいと思っています。

先ほど「趣向を凝らして」という紹介がありましたけれども、それほど大げさなものではありません。4人のパネリストの方にそれぞれこのデータベースに関して、＜記録する＞、＜使う＞、＜伝える＞ということのノウハウを提示していただきました。しかもそれを一言でキーワード風に表示するとどうなるかということをもとめ

て、それを一覧表にしたのが、このスライドの資料になります。

	記録する	使う	伝える
山崎	レファレンス事例をめぐる円環	朝レファ	ホームページの価値創造
斎藤	情報源の特定ができること	事例はヒント情報と考えるべし	情報・技術・地域格差の解消へ
井上	切り口と発想の記述	レファレンス・コレクション構築の参考資料	ウェブ公開の工夫（静的HTML化）他館との協力連携
石渡	参照文献	研修	点から線へ

レジュメ ページ1より

このマトリクスで4人の方のお考えを見ることができるとおっしゃっています。

内容に関しましては、その次の資料に、それぞれのノウハウの解説が記されていますので、これを中心にお1人ずつ説明をいただこうと思います。

順番は上からということにしたいと思います。ではまず、山崎さんからお願いいたします。

山崎博樹氏（秋田県立図書館）の視点



秋田県立図書館の山崎です。

去年はここでコーディネーター役をして

いたので緊張していたのですが、今日は違う立場で参加させていただいており、非常に気

⁵⁰ 第1回システム研修会の配布資料及び記録は、以下のURLに掲載している。
[<http://crd.ndl.go.jp/jp/libary/history.html>]

楽です⁵¹。

このような形でレファレンス協同データベースが発展しているということに関しては非常に嬉しく思っていますし、今まで携わってきた方に感謝したいと思っております。今日私に課せられた役目は実践的な紹介なので、＜記録する＞、＜使う＞、＜伝える＞、この 3 つについて、自分の図書館に戻って行ったことを、皆さんにご紹介したいと思います。

1 記録する

まず、＜記録する＞というところからお話したいと思います。

秋田県立図書館の場合、レファレンス記録の作成は、平成 13 年度から始めておりました。もともと紙で持っていたものを、何らかの形でデータベース化できないかと、平成 12 年当時の館長に言われ、その頃から徐々にこういうことを考え出しました。

平成 13 年当初のデータベースは、簡易のデータベースを使って作ったもので、そんなに難しいものではありませんでした。ちょっとした知識があればできるようなものです。

私どもの図書館の場合、まずいきなり入力するのではなくて、一旦カウンターで記録用紙にメモします。記録用紙には、いくつかの項目が記載されておりまして、そこに簡単なメモをします。利用者と相談しながら、最初の質問事項、あるいは簡単な回答も、その場でなるべく書くようにしています。

その後、やはりデータを整理しなければいけませんので、簡易データベースに登録します。その場合は、基本的に全ての記録に登録します。セレクトしたものではありません。

このため、公開するデータをセレクトする必要があります。このデータベースの中には「公開」という項目がありまして、一旦担当者のレベルで公開データをセレクトしてもらうことにしています。後から選ぶというのは非常に大変な作業になるので、この時点で自分達の館のガイドラインに沿って、基本的な公開レベルを定めてしまいます。

その後、統計処理なり、あるいは起案などをもってデータの訂正などを行います。さらにその後、公開されるデータについては、抽出し、レファレンス協同データベースに登録するという形をとっています。

簡易データベースに全て登録することにしたのは、どのくらいのレファレンスがあるかということについて、紙で記録していると数えるのが大変であるためです。また、紙だと分類するのも大変です。一旦データベースの形に入れておくことで、様々な形で統計データを取得することができます。

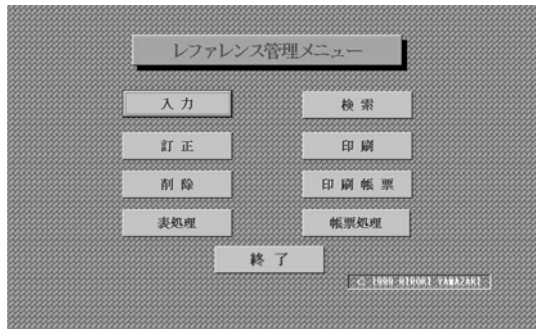
また、常に職員全員で状況を共有することができるとするのも非常に大きいところです。どのような質問に対してどのように回答したかという以前に、現在どういう質問が寄せられているかは、全員で共有することができます。先ほどもお話がありましたが、質問時と回答者が違うというケースがもちろんありますし、誰が今それを抱えているのかということが、わからなくなる場合もあります。そういう時に、質問者の名前や、担当者の名前が入っているだけでも、かなり便利です。

秋田県立図書館では、データの作成を、こ

⁵¹ 山崎氏は、平成 15 年度から平成 16 年度まで国立国会図書館に在職し、事業の主担当を担った。平成 17 年 2 月 24 日に開催したレファレンス協同データベース実験事業参加館フォーラムのパネルディスカッションでは、パネル司会を務めた。

のように、システムティックに行っています。

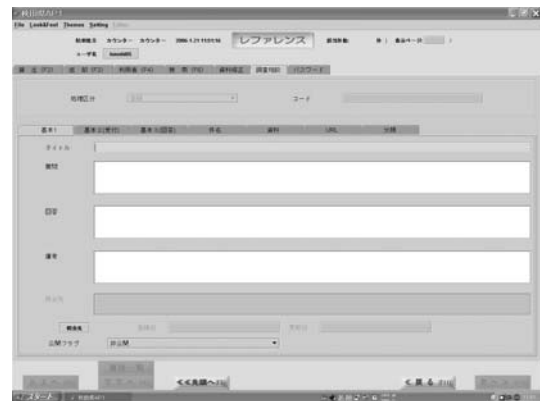
平成18年度には図書館システムの中からそれができるように考えているところで、今年度にシステムの構築に取り組んでいます。



パネリスト報告1 スライド3より

この画面は、先ほど紹介しました簡易データベースのレファレンス管理メニューです。このような、入力や印刷や検索ができる、マクロを使ったデータベースを、1999年ですから7年か8年くらい前に、私が作りました。

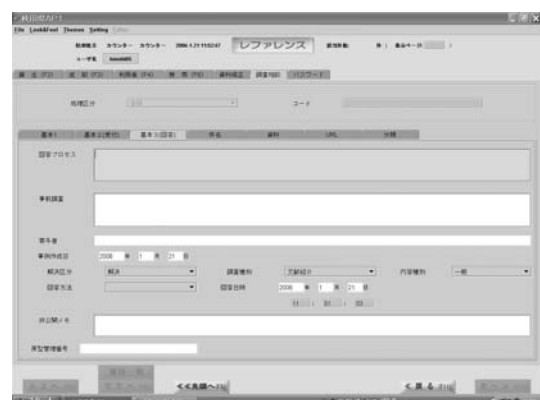
職員にとっては、この作業は、最初は非常に抵抗があったみたいです。今まで手で書いていたのに何でこれを入力しなければいけないのかというところから始まって、職員の説得には、かなりの時間がかかりました。今では当たり前に入力してくれています。これは、レファレンス協同データベース事業が立ち上がったということもありますし、また後からまとめて入力するというのはとても大変なことです、その日のものをその都度入れておくと、あまり手間がかからずにデータの蓄積ができる、というメリットがあったからだと思います。



パネリスト報告1 スライド4より

これは本年度開発しているシステムの画面です。システム自体は既にできあがっており、こういう形で入力できるようにしています。これは図書館システムの中でオプションとして作ったものです。基本的に国立国会図書館が定めた標準フォーマットに準拠しています。

パッケージシステムの他の機能とあわせて使えるようにしていますので、本を検索すると同じようにレファレンスのデータも簡単に検索できます。また業務端末であれば、特定の場所からということではなく、館内のどこでも利用できるということもメリットです。



パネリスト報告1 スライド5より

これがレファレンス事例の入力画面です。こ

のように、基本的には、レファレンス協同データベースと同じ項目を配列しています。システムを後で変更する、あるいはデータに修正を加えることにするより、最初からレファレンス協同データベースにあわせて作ったほうが、簡単だろうと思い、このような形にしました。

2 使う

2 番目の「使う」というお話に移りたいと思います。

レファレンス事例の活用ということについては、当館の場合、平成 17 年 10 月くらいから、朝のレファレンス勉強会を始めました。通称「朝レファ」と呼んでいます。

私も秋田県立図書館に戻ってからというもの、忙しくて、あまりレファレンス協同データベースをのぞいてなかったのですが、やはり前担当としてこれではまずいと、秋頃になって反省し、こういうことを始めました。これは先ほど酒井さんのお話にありました、レファレンスワークに近いものです。

時間は 9 時 40 分から 9 時 55 分までの 15 分間。我々の図書館は 10 時開館なものですから、9 時 40 分にはじめたら少なくとも 9 時 57 分までにはやめなければいけない。終わりが決まっているということは、基本的にコンパクトにできるので、大変都合が良いわけです。

実際には、例えば私が講師の場合には、こんなふうにやります。

朝、図書館に行くと、今日は何やろうかなあと、ぼんやり考えます。そして、レファレンス協同データベースに登録されているレファレンス事例から何か題材を選んで、そのデータをもとに、職員に紹介するために、自分の館で何

を持っているか書庫に行って探してきたりします。

そうやって準備して、研修会では、様々なことを検討します。

まずは、レファレンス資料の購入を検討します。例えば、「こんなレファレンス資料がうちにはなかったんだ」ということがわかります。「これは他の館のマニュアルには書いてあるけれども、うちの館にはない、やっぱり買わなければいけないんだ」と。

こういうのを毎週 2 回やっていると、かなりの量がたまってきます。「これは継続資料でもっと買いましょう」とか、あるいは、「これとこれは重複しているからやめましょう」という話も出てくるようになります。

それからツールについても検討します。普通の書誌データベースについて、不備があることに気が付くというようなことが出てきます。例えば「地価調査」という言葉では検索できずに「地価要覧」だと冊子が出てくる、というようなことがあります。そういうようなちょっとした書誌データの違いも、この朝レファを積み重ねていくにつれ、皆が気づくようになりました。

それからレファレンス資料の提供方法についても検討します。例えば、資料が郷土資料室、レファレンスツールのコーナー、それから閉架書庫と、何ヶ所かに別れています。それによって、例えば、「地価」の本がばらばらに配架されていたり、秋田県のものとは一般のものとが別々になっていたりします。

職員が一同に会して 1 つのテーマを勉強すると、「本の場所がバラバラじゃ絶対にわからない」、「職員がわからないくらいだから、一般の利用者は絶対にわからない」といった議論が生まれ、今度はそういうものを見直そうということになります。「こういうものは 1 ヲ所にま

とめた方が便利に利用できるのではないかと
いうことに気づくわけです。

朝レファでのそういう検討を経て、今度はマ
ニュアルの整理をしていきます。レファレンス
は、やはりそれぞれの館のマニュアルにした
がったものですから、自分達のほうでマニユ
アルを作らなければなりません。自分の館に合
わせたものが必要になるんですね。1回1回
朝レファをやるごとに、A4判1ページくらいの
簡単なマニュアルを作っています。

これをやっていったところ、今度は、それ
をお客さんに出したらどうかという話になり
ました。1枚の紙にして、パスファインダー
として提示したらもっと便利になるという
わけです。

研修会もここまでくると、そうとう役に
立つものになります。

私はこのレファレンス協同データベース
事業にずっと携わってきたのですが、正直、
どのくらい役に立つのか、自分でも不安に
思っていました。それが、実際に活用する
立場になってみて、「結構役に立つんだ、こ
れは捨てたもんじゃない」と改めて認識し
ました。



パネリスト報告1 スライド7より

これは朝レファをやっているところの場
面です。私が講師をやっていますが、私だ

けがやっている訳ではありません。20人
くらいのスタッフがいますが、順番に講師
をあてていきます。

準備をさせないというのが肝心なこと
です。朝レファは、週2回あるので準備
をしている暇などないわけです。

ところが、レファレンス事例データを
活用すると、簡単に準備ができてしま
います。朝、検索してそれをプリントア
ウトしてそれをコピーする、そこに書
いてある本を館内から集めてくる。そ
れだけで準備ができてしまいます。

例えば先ほどの話ですが、テーマを「
地価」と設定して、レファレンス協
同データベースにログインし、レファ
レンス事例を調べて、さらに調べ方
マニュアルを調べていきます。すると
様々な典拠となるデータが出てきま
す。その典拠データに基づいて、自
分で資料をあちこち探しにいきま
す。

こうして準備して、コピーを職員に
渡して、事例紹介などすると、「こうい
う本なかったんだよね」、「これか
らはまた買わなきゃいけない」とい
う話が出てきます。また、配架につ
いても、「一箇所にとめよう」とい
う話も出てきます。そして、自館の
資料の場所区分などを直したりし
ます。更にこれを、マニュアルを作
ってまたメルマガにも出します⁵²。

10月から始めましたので、結構な
回数になっています。このようなこと
を年30回もやると様々な成果があ
がります。レファレンス事例データ
の作成という1つのことから始ま
って、様々なことができてしま
う。

これが先ほど一番初めに言いました
円環と

⁵² 秋田県立図書館では、平成16年度から、図
書館からのお知らせ、行事の案内、新着図
書の紹介などの情報を配信するメールマガ
ジンを発行している。
[<http://www.apl.pref.akita.jp/service/mailmag.html>]

いうことになります。

レファレンス事例の公開をせっかくやるのですから、やはりそのままにしておくのはもったいない。こういう朝の研修会に活用し、そこでやったことをベースにして、ホームページに提供したり、パスファインダーとして冊子で提供したりする。あるいはメルマガでも配信する。そういうことをあわせて今度は逆にデータベースに再統合していく。つまり他の図書館が作ったものを参考にしながら、それを自分達で色々活用し、今度はレファレンス協同データベースに登録できるようなものを作っていくわけです。

つまりすべてがぐるっと回るんですね。私はこれが「円環だ!」と思っています。レファレンスサービスというのは資料提供、資料の貸出しにとどまらず、様々なことの組み合わせです。本のデータを作る、本を買う、本を配架する、レファレンスサービスをするというのは全部関係しあっていて、1つとして孤立した作業というものはないものです。

このレファレンス協同データベースを使うことによって色々と見えてきました。ここ何ヶ月間か実践してきたわけですが、それが非常に面白かったと思っています。

(コーディネータ)

山崎さんありがとうございます。

それでは引き続き斎藤さんをお願いしたいと思います。

斎藤誠一氏(立川市中央図書館)の視点

こんにちは。
立川市中央図書館の斎藤です。よろしくお願いいたしま



す。本日のテーマ「記録し、使い、伝える」ということについて、10分間ほどお話をさせていただきたいと思います。

私のほうで挙げたものは、ノウハウというよりも、何か基本的なスタンスのようなことになってしまいました。先ほど大串先生からもお話があったことを追認する中味になってしまうかもしれませんが、お聞きいただきたいと思います。

1 記録する

まず<記録する>ということについてです。

記録するというのは本来何かということが一番気になりました。記録するというのは将来自分が使うか、誰かに使ってもらう、多分そういうことで記録をするのだと思います。ですから、将来、誰かが見る、あるいは自分がもう一度見直すということが、確実に起こるということを前提に作っていくべきだと、私は思っています。

特に図書館で記録していくということは、やはり自分というよりも他の人が使うことを意識すべきです。そして、将来使われるという想定の中では、記録の信頼性の確保ということが大変重要になってくると思います。

では、信頼性とは何なのかという話になるわ

けですが、図書館であれば、出典が重要になります。誰が出した情報なのか、誰の情報を使ったのかということをきちっとわかるようにしておくということが大変重要であり、それが記録の信頼性につながると私は考えています。

情報の信頼性というのは、「この情報に関しては私が責任を取ります」ということがわかることです。例えば、本には著者があります。インターネットの情報に信頼性がないと言われるのは、誰が出している情報かわからないからです。私はよく、「インターネット上の情報でも誰が発信しているかわかる情報を提供しましょう、そこで信頼性を確保しましょう。」と言います。やはり図書館で記録するからには、責任表示を含めた書誌事項を欠かすことはできないと思います。

その意味で情報源がきちっと特定できる、出典をきちっと書いてあるということが重要になると思っています。

スライドに「後北条氏とは？」と書いてありますが、これは当館での失敗例です。

当館で書かれた「レファレンス記録」を見ていたところ、「後北条氏とは？」という質問を受けているものがありました。そこには「伊勢新九郎長氏の北条早雲を始祖とする五代の戦国大名、鎌倉時代の北条氏と区別する為に後北条と呼ぶ」という回答が書いてありました。ところが、「回答内容を再度確認したくて、この回答をどこから入手したのかを知りたい」と思ったのですが、その記録にはそれが書いてありませんでした。これでは駄目だと、思ったわけです。

おそらくこれを書いた担当者は、『世界大百科事典』か『国史大辞典』か、そのあたりを見たのだらうと思うのですが、図書館の記録には、

「この情報に関してはこの情報源(出典)からとった」ということを、きちっと書くべきです。それがないと後で使えません。

2 使う

次に「使う」ということについてのノウハウですが、これも大串先生からお話があったことだと思いますけれども、個々の事例というのはその時点の結果であって、かつ担当者の力量によって出された結果だということがポイントだと思います。

こんなこと言うとなんだか偉そうに聞こえてしまうかもしれませんが、私がやったレファレンスと、入ってすぐの新人がやったレファレンスとは、たぶん違います。情報探索のやり方がまったく違う。残念なのですが、そうになってしまうものだと思います。もちろん立川市中央図書館では、チームでレファレンスサービスをやっていて、新人に関しては、私がバックアップしますので、できるだけ回答の平均化を図っています。それでも、担当者の力量によってだいぶ違ってくるものだと思います。

それから、レファレンスの記録は、利用者が了解した、あるいは満足した時点の結果だということです。ある質問を受けて、「それは専門書など色々ありますからお出しします」と言っても、「いや、百科事典位のもので結構です」と言われて、百科事典の中の項目をお渡しして済んでしまう、ということはあると思います。その事柄に関してもっと突っ込めば良い情報がたくさんあるにも関わらず、利用者に百科事典の項目でいいと言われると、その情報源だけで終わってしまいます。

したがって、レファレンス事例を使う場合に

は、出発点、ヒント情報だと考えて扱うべきだろうと思っています。

図書館員の皆さんにこの話をするのは釈迦に説法だとわかっているのですが、やはり図書館員はそこをきちっとおさえて使うべきだと思いますし、もっと重要なのは、一般の利用者の方に、「レファレンス事例データベースとはそういう背景があって記録された情報ですよ」ということを伝えるべきだと思います。レファレンス協同データベースのホームページの中でもその注意書きは書かれていると思います⁵³。

その1つの例として、スライドに「バルーンアート」と書きましたが、バルーンアートは去年も使いましたので違うものを例に出します⁵⁴。

『データ作成・公開に関するガイドライン』の後半の事例集、28ページと29ページに「マリア・テレジアとマリー・アントワネットの往復書簡の邦訳が出ているか。」という事例が出ています。この回答は、書簡集全体の日本語訳は出ていないということになっています。そして、29ページの中ほどを見ていただくと、事例作成日の欄に、2001年5月1日と書いてあります。つまりこの時点では邦訳されたものは出ていなかったということです。ところが、その下に備考があり、「その後2002年9月に、『マリー・アントワネットとマリア・テレジア秘密の往復書簡』という本が岩波から出た」と記載されています。

おそらくこの備考は後で付けられたもので

すが、もしこの備考がなかったとしても、「探している資料はないんだな」と思うのではなくて、「2001年以後に出た資料が何かあるのではないか」と考えて、探索していくことが必要だと思います。

3 伝える

最後に3つ目、＜伝える＞ということのノウハウについてです。

これについては、情報、技術それから地域格差の解消ができるようになるということが重要だと思います。伝えることは、情報の共有化を促進していきます。情報の共有化によって小さな図書館でも多くの情報源を入手することができます。

私の市には、小さな錦図書館という分館があります。先日その分館からある問い合わせがきました。「『不幸のテーブルと幸せなテーブル』という話があり、その出典を知りたい」という問い合わせでした。その話は、「長い箸でものを食べるのだが、不幸のテーブルは長い箸で自分で食べようとするので食べられない。だからいつもやせ細っている。ところが、幸せのテーブルでは長い箸で相手に食べさせてあげるから、いつも裕福で太っている」というようなものだそうで、その図書館では調べられず、中央の私のところに問い合わせがきました。

そこで私も調べ始めたのですが、その地区館の職員からすぐ電話が入りまして、「斎藤さんごめん、わかった。」と言ってきました。話を聞くと、レファレンス協同データベースを「長い箸」という言葉で引いたら、「天国と地獄」というような話が出てきた。他の図書館で同じような

⁵³ レファレンス協同データベースのホームページの「利用方法」、「利用上の注意」に同趣旨の説明を掲載している。

[<http://crd.ndl.go.jp/jp/public/use.html>]

⁵⁴ 『レファレンス協同データベース実験事業参加館フォーラム記録集』 国立国会図書館編。

2005.6. p39-

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum_h16_report.pdf]

質問がされていて、そのレファレンス事例⁵⁵に参考資料が出てきたので、その資料を取り寄せるようにしてみる、ということでした。

小さな図書館ではあるけれども、このレファレンス協同データベースを利用することで情報を知ることができたという事例です。

それから情報探索技術を伝達できると、技術格差、技術の限界を解消できる、ということも重要です。

うちでは係に新人が配属されると次のような事をやります。

1 つは、新人を育てるために、「レファレンス記録は必ず書きなさい」と言います。それを我々が添削して、新人は育っていきます。でもその前に、「我々が書いている記録をとにかく読みなさい」と言います。これは大変に有効です。記録を読みますと、どういうことをやっているのかが非常によくわかります。

それからもう1つ、当館では、1ヶ月分のレファレンス記録をまとめると10センチくらいになります。これを館長まで決裁に回します。専門職ではない事務系の館長だと、レファレンスサービスが何かわからない。これはひどい話だと思いますけれども、わからない場合もあるわけです。しかし、その記録を館長に見せると、「あ、レファレンスというのはこういうことをやっているのね、市民ってこういうことを聞いてきているんだね」、ということをおぼえてもらえるわけです。

レファレンス協同データベースを読むことだけでも技術格差の解消になると思います。

あとは色々な方が提起しているオンライン研修プログラムです。今は東京で行われる研

修が多いわけですが、システム開発によってe-Learningのような形でレファレンス事例を使った研修を行えば、地方でも大変有効な研修が受けられるようになるだろうと私は思っております。

このようなことで、このレファレンス協同データベースの存在は、大変大きな一歩だと思っています。

我々が市民と協同で行ったレファレンスの事例を、1つ1つ積み上げていくことは大きな意義があると思っています。それが何年か経って、積み重なった時には、大変有効な情報源になるだろうと思っていますし、それが図書館の使命であると思います。

以上で私の話を終わりにします。

(コーディネータ)

斎藤さんどうもありがとうございました。これまでのお二人は、県立図書館、それから市立図書館の図書館員であり、公立図書館で実践をされてきた方々です。次の井上さんからは大学図書館でのノウハウということに少し視点が変わると思います。

それでは、井上さん、よろしくお願いいたします。

井上真琴氏(同志社大学総合情報センター)の視点

同志社大学総合情報センターの井上でございます。

同志社大学はまだ、さほど熱心にデータを

⁵⁵ 登録番号：1000021720、提供館：岡山市立中央図書館
[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000021720>]



入れておりません。先ほどの酒井さんと一緒に、いくつかポツポツと入れているという状況ですので、非常に場違いなところに出てきてしまったのかもしれません、私が個人的に日頃考えているところを中心にお話させていただきたいと思います。

1 記録する

私の場合、昨年 10 年ぶりにレファレンスの仕事に復帰いたしまして、10 年前とはだいぶ変わったなあという印象を持っています。この 10 年間で何が変わったかと言うと、ネットを使ってすごく色々な情報が見つかるようになった分、そこで見つかったものをどう組み合わせ、どれを優先的に使って回答へと導くのかというところが、大変難しくなっています。

それで、この事例データベースが始まりました時からずっと見ているわけなのですが、どうも大学図書館側からは、さしてデータが入っていない。今、登録数全体の 6% くらいですよ。近畿大学さんだけが気を吐いていらっしゃるということのようですが、他の大学は利用教育に忙しいのでしょうかね(笑)。

それはともかく、実際になぜあんなに事例の入力が少ないのか。また検索参照もあまりしていない。どのへんに問題があるのかを知りたくて、周囲に聞き取りをしました。すると、今はだいぶましになりましたけれども、「質問に対する単なる回答集になっている事例が多い」というのです。私どものほうで欲しいのは、回答そのものよりもむしろ、なぜそういうふうに調査

したのか、どういう切り口から探したのか、ということであって、回答に利用したツールだけが並んでいて、ここの何ページにありました、というだけではあまり使う気がおきないのです。ここのところが、重要なポイントだったのではないかと考えています。

昔は情報源を知っていてそれを使えば、なんとなく質問に回答できていたということがありました。今は色々な資料が使えるようになった分、このツールとこのツールをどういうふうに組み合わせて使ったか、なぜこのツールを選択したのかという点が、我々にとっては非常に重要なポイントになってきます。

例えば、実際にレファレンス協同データベースの事例を見ておきますと、『スープの冷めない距離』という言葉の語源を知りたい⁵⁶とあります。これなどは、言葉だから、言葉の辞典で調べた、ことわざ辞典から引いたというふうになるのかと見てみましたら、神奈川県立図書館さんは、「親子別居の際の望ましい距離として使われることが多いので福祉の事典から調べた」、と書いておられます。こういう着眼点の記述がたくさん欲しいのです。

新人さん、あるいはまだあまり経験を積んでいないレファレンスの担当の人には、レファレンスの実力とは何かということについて、この絵を使って説明します。

⁵⁶ 登録番号：1000023936、提供館：神奈川県立図書館
[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000023936>]



パネリスト報告3 スライド3より

レファレンスで情報を探してくるのを「釣り」にたとえたら、我々は、釣の道具とか竿の使い方(つまり、ツールとその利用法)はよく知っています。一方、利用者の方はそれで得た魚(情報)を料理する役です。

ところが、釣り方の部分が非常に難しい。例えば「鮎を釣りたいのですが」とたずねてきた人に、「海へ行きなさい」と言ってもしょうがない。それから「イカを釣りに行きたいのですけど」と質問に来た人には、釣り竿でどうこうではなく、「夜に灯火を用意して、集まってきたところを網ですくわないと駄目ですよ」と言います。魚(情報)の漁場の探し方、魚(情報)の習性。こうしたポイントが、知識として伝えていくべきところなのではないでしょうか。

別に難しく書く必要はないのですが、どういう切り口から調査したのか、どんな発想でそこから攻めたのかという記述が少し足りないので、ここを書いてほしいと思いながら実際の事例を見えています。

2 使う

大学図書館に特有かもしれませんが、レフ

アレンスの質問に、「どうやって調べたらいいんですか」とか、「どうやってアプローチしたらいいですか」というのが多い。

昨年夏にあった事例なのですが、「資料を使って、日本における美容ダイエットの成立を証明しないとイケない。どうしたらいいでしょう」と質問がくる。偉い利用者で、「国語辞典に出てこないと言葉として認められていないと考えました。『広辞苑』を順番に調べていったら、ちゃんと3版と4版のところに切れ目があって、「美容」の2文字が初めて91年刊の4版にできました。これだけでは証明にならないので、このさき私はどうしたらよいのでしょうか?」と、カウンターにたずねてきたわけです。大学に多い事項調査です。

我々の方からすれば、それで定着した時期がわかったのであれば、「初めを調べるには、用例の初出主義にたって編集された辞典を使ってみたらどうですか?」と、普通こう答えますよね。

そして『日本国語大辞典』で調べると、新しい版にはちゃんと、1981年の中山樫の『にんげん動物園』という小説の文章一少なくとも辞典編集部が探した限りでは一番古い用例一が採られて載っているわけです。この二つを組み合わせることで、大体1980年代がポイントになってくるんじゃないかと予測ができる。こうした考え方のプロセスをデータベースに記述してほしいと期待しているし、それを使いたいのです。

大串先生からご批判を受けるかもしれませんが、私などは、ちょっと危ないと認識しながらも、「もしですよ」とことわったうえで、ここから質問者を引きずっていつてしまうんです。

「ほかに時事用語辞典から迫ったらどうでしょうね。またあなたがダイエット食品の売上推

移の画期を確認したいということだったら、MDB⁵⁷の資料を使って補強できますよ」とか言うのです。せっかく今日はNDLに来ていすので、「国会で議論されたということであれば、その会議録をNDLのデータベースで検索すれば⁵⁸、ダイエツがどの委員会でもう話題になったかわかりますよ」と案内することもできます。実際に会議録データベースを検索しますと「ダイエツ」といっても、「ナショナル・ダイエツ・ライブラリー」が結構当ってしまうのですが(笑)。

あと、雑誌記事にダイエツがたくさん出てきたのはいつ頃かを調べたければ、『大宅壮一文庫雑誌記事索引』も案内しますよね。大宅であがっている記事の掲載誌タイトルを『雑誌新聞総かたろぐ』で見れば、大体年齢対象がいくつくらいの人が読んでいる雑誌に一番その種の記事が多いのかわかります。「記事件数と雑誌の対象年齢について Excel を使って表にしたら様々なことが見えてくるかもしれませんよ」と紹介するわけです。

いま言ったプロセス。こういう部分がレファレンスをやっていて参考にしたい情報ですし、他の方がやられた事例の中でもその部分を事例データベースから拾いたいと常に感じているわけです。

私がレファレンス協同データベースを実際によく使っていたのはいつか。実はレファレンス部門にまいりましてからは、さっき言いましたように、質問集それから回答集になっているのであまり見てないんです。

一番使っていたのは、まだこれがテスト段階

だった時です。その当時資料選択の仕事をしていたのですが、事例にあるツールを1つずつ、「うちの図書館で持っているかどうか」「この年鑑はこんなタイミングで使うんだ、だから遡ってこれを購入しましょうか」と、レファレンスコレクションの構築に利用していました。

今日はレファレンス担当の方が多く来ておられるようですが、実は資料選択の担当者が見ても、私は相当効果があるのではないかとと思っています。

レファレンスの場面での使い方というのは、私にとってこれからの課題となります。

アプローチ種別	印刷物	電子化資料 (データベース/フリーサイト)
1. 情報源的アプローチ (何をを使うのか)	『日本の参考図書』 ・『情報源としてのレファレンスブック』 ・各種主題別紹介資料	・有用サイトの紹介参照 (『インターネットで文献探索』) ・バスファインダー参照 ・ポータル参照
2. 操作法的アプローチ (どうを使うのか)	・各事辞典の凡例読解	・検索方法の講習 (フル演算、トランケーション等)
3. 方法的アプローチ (なぜを使うのか) (どう組み合わせるのか)	?	?

パネリスト報告3 スライド6より

その際は、この表のとおり、情報源的アプローチとか操作法的アプローチなど、従来やってきたことに加え、「なぜそういうものを使うのか」、あるいは「どう組み合わせるのか」という方法的な部分を書いていきたいし、利用したいのです。

3 伝える

伝えていくというところですが、これは図書館の中で伝えていくというよりは、もっと市民の方に知ってもらいたい。ですが、今のようにデータベースの中に入っているだけでは見つけてもらいにくい。

データベースのテーブル内に入っているデ

⁵⁷ 日本能率協会マーケティングデータバンク

⁵⁸ 国会会議録検索システム
[<http://kokkai.ndl.go.jp/>]

ータは検索エンジンのロボットが巡回して見に行く時には拾えないものですね。ロボットは表層Webしか拾っておりませんので、中の1つ1つは検索エンジンにはインデキシングされていないはずです。よく大串先生が、検索エンジンで引っかかるものはウェブ上にある情報の10分の1程度しかないとおっしゃっているのは、恐らくこのことかと推察しています。1つ1つの事例データはデータベースの中に入っていてCGIの向こう側にありますから、ロボットが拾うにはちょっとしんどいわけです。

もしも一般の人に使っていただくのでしたら、一般公開するデータを一度吐き出して、静的なHTMLを作っておく。そうすれば、検索エンジンにインデキシングされ、各データにヒットするようになるでしょう？ 国立国会図書館というのはgoogleもYahoo!も非常に表示ランキングが上の方に来ようになっていると聞いています。そうやって引っかけてもらう工夫をすれば、人々の目につくものとなるでしょう。

また、大学の場合でしたらポータルゼーションがすごい流行りで、色々なものを引っ付けてポータルを作っています。その中に、このレファレンス協同データベースを組み込んで横断検索をする対象にしておくとか、あるいは図書館の蔵書検索画面の見やすい位置に入れておくなどして、一般の方々、大学の利用者の目に触れるようにする工夫もあります。そんなところから順々に始めていったらよいのではないのでしょうか。

ちょうど10分になりましたので、私はこれで終わらせていただきます。

(コーディネータ)

ありがとうございました。もう少し話を聞いてみたいというのが、率直な感想です。特にダイエットの辺りは個人的に聞いてみたい気がしますけれども、それはそれとしまして先へ進みたいと思います。

それでは石渡さんお願いいたします。

石渡裕子氏（国立国会図書館）の視点



国立国会図書館主題情報部レファレンス担当主任司書の石渡裕子でございます。

国立国会図書館は、皆様ご存知のように、レファレンス協同データベース事業の主管をしておりますが、実際にデータベースにデータを登録するところは、本日お集まりの皆様と全く同じ作業を行っております。本日は「そのノウハウを申し上げよ」ということなのですが、その前に、国立国会図書館で行っている、国会に対するレファレンスを除いた一般レファレンスというものについて、簡単にご説明させていただき、その上でノウハウの話に移らせていただきます。

0 国立国会図書館のレファレンス

午前中、東京都立中央図書館の進藤さん

からも同様のお話がありましたが、国立国会図書館でレファレンスを受ける手段は、文書、電話、口頭の3種類があります。この内、文書レファレンスには、電子メール、FAX、郵送の3つの申し込み方法があります。電子メールレファレンスは、今から3年半ほど前の平成14年10月に開始し、現在では、電子メールが文書レファレンス全体の約6割を占めるという状況になっております。

電子メールによるレファレンスの申し込みは図書館のみ対象とする登録制です。この会場におられる皆様は、レファレンス協同データベース事業の参加館ですから、すでに登録されていると思いますが、もしまだ登録を済まされていない館の方がいらっしゃいましたら、ご登録をお願いします。

国立国会図書館で、レファレンスを担当する課の数と、平成16年度の統計は、この表のとおりです。

	文書レファレンス	電話レファレンス	口頭レファレンス
東京本館	8,657	45,488	195,678
関西館	438	4,253	5,292
国際子ども図書館	246	755	5,248
計	9,341 (件)	50,496 (件)	236,218 (件)

パネリスト報告4 スライド2より

文書レファレンスは、13課が担当し、約1万件をお受けしています。また、電話レファレンスは若干増えまして、17課で約5万件、口頭レファレンスは14課で24万件ほどをお受けしています。もちろん多くの課がこの3つのレファレンスを重複して担当しています。

レファレンス協同データベース実験事業が、3年経ち、今年度から本格事業化したのですが、それに伴いまして実施要項を改正しました。これについては、7月7日時点で皆様にお知らせしていると思います。この実施要項の一番最後の9(2)に、「当館がレファレンス協同データベースに登録するデータに関する業務は、主題情報部において行う。」⁵⁹ということが明記されております。それに基づいて、当館では、主題情報部が登録に励んでいるところです。

『レファレンス協同データベース事業データ作成・公開に関するガイドライン』を、夏頃から、小田先生を中心として策定しましたが、それと平行して、国立国会図書館内部でも、実験事業時代のマニュアルを改訂して、いくつか文書を作りました。

レファレンス事例に関しては、まず「レファレンス事例採択ガイドライン」というものがあります。これは国立国会図書館の中で、レファレンス事例を選ぶためのガイドラインです。それともう1つ、「レファレンス事例編集マニュアル」というものがあります。これは管理番号の付与の仕方など、かなり具体的なものです。調べ方マニュアルについては「調べ方マニュアルデータ作成ガイドライン」を作りました。

この3つの文書は、本日展示コーナーで公開しておりますので、ご参考までにご覧下さい。

先ほど申し上げた年間30万件のレファレンスのうち、レファレンス事例として登録するもの

⁵⁹ 「レファレンス協同データベース事業実施要項」(平成17年 国図関西 050629001号)
[http://www.ndl.go.jp/jp/library/collabo-ref_guide.pdf]

は文書レファレンスから選ぶことを基本としています。

「調べ方マニュアル」は、国立国会図書館ホームページで「テーマ別調べ方案内」という名前で提供しているものの内から選んで登録しています。「テーマ別調べ方案内」を追加訂正する都度、「調べ方マニュアル」も更新しています。

以上が、国立国会図書館の一般レファレンスの概要です。

1 記録する

ここから、本題のレファレンス協同データベースを業務に活かすノウハウについてお話させていただきます。

まず<記録する>のキーワードは、【参照文献】です。

皆様、レファレンス事例を登録しておられますので、「参考資料」という項目があるのはご存知だと思います。「参考資料」というのは、先ほど斎藤さんからお話があったように、回答に至った情報源を記録するところです。それを少し膨らませまして、「参照文献」というキーワードをお示しました。

国立国会図書館のレファレンスの特徴は、一言で言えば、「協力レファレンスが中心であるため、他の図書館でギブアップした事例が寄せられる」ということです。従いまして、未解決となる場合が多数あります。その時、回答として「見当たりませんでした」と一言書くだけでは、回答を受ける方も困りますので、どのような資料やサイトを見て見当たらなかったのかを、必ず回答に記すことにしています。

私達も、可能な限り資料を見ておりますが、国立国会図書館が所蔵するすべての資料を見る訳ではありません。「見当たらなかった」という返信をするにあたっては、「これとこれは見ました」ということを明らかにしています。もちろん、見たものを全部列挙しますと何ページにもわたってしまいますので、その内、その主題や分野を調べる上での基本と思われるものに関して、すでに依頼館の方が「事前調査事項」という項目に書かれているものを除いて、書くようにしています。その時、印刷資料であれば、タイトル、責任表示、出版者、発行年と、国立国会図書館の請求記号を書きます。最近ではサイトをご案内することが多いのですが、これも、ページ名、URL、いつアクセスしたか、この3つを3点セットで書くように心がけております。

なぜ、見当たらなかったものまで書くのかといいますと、依頼館の方にとっては、似たような質問が来た時に、「これとこれを調べればよい」、という参考になりますし、私達国立国会図書館職員としては、次のステップである「テーマ別調べ方案内」作成に生かすことができると考えるからです。

2 使う

次に<使う>のキーワードは【研修】です。

冒頭でお伝えいたしましたように、国立国会図書館では17の課が一般レファレンスを担当しております。レファレンス担当の部署でないところから人事異動した場合や、まったくの新人が入って来た時に、研修の材料として使うことが多いと思います。

山崎さんの報告にあったような研修会という

方式はとっていません。基本的に自己研鑽なのですが、月 1 回、休館日に実施する課内研修の材料にするという課もいくつかあります。

3 伝える

最後に「伝える」のキーワードは【点から線へ】です。

レファレンス回答の際、参考になりそうな「テーマ別調べ案内」を案内するようにしています。

この「テーマ別調べ案内」はレファレンス協同データベースの「調べ方マニュアル」の元になるものです。「テーマ別調べ案内」を担当する 10 課が、テーマや資料群の調べ方についての基本説明、参考資料、インターネット情報、類縁機関情報などを記載し、最新の情報が提供できるような形で追加・訂正を行っています。

例えば、「この本の邦訳が出ていますか」という質問を受けた場合、原タイトルや発行年などを確認した後で、OPAC を検索したり、UNESCO が提供する翻訳図書の書誌データベース⁶⁰や、翻訳図書の目録などを調べたりします。この UNESCO のデータベースには、世界各国で出版された翻訳書の情報が収録されていますが、実は、日本の情報は、国立国会図書館が、年に 1 回だけ、UNESCO にデータを送付しているものです。当然タイムラグが発生しますから、皆様方が邦訳を探す時

には、まず NDL-OPAC を検索する方が、最新のものまで調べられると思います。

このようにして調査した結果を伝えるとともに、「邦訳の探し方についてまとめたものがありますのでご参照ください」と、「テーマ別調べ案内」を案内することになっています⁶¹。

この「テーマ別調べ案内」の元になっているのが、「インフォメーションカード」です。職員間で知識やノウハウを共有するために作っております。もともとは紙のカードで維持していたための呼び名ですが、レファレンスを受ける場所が物理的に増えたり、担当する課が増えたり、もちろん電子化することで検索性が高まるということで、電子化を行いました。

内容の変化としては、紙媒体とともにインターネット情報を多く載せるようになってきています。また、作成方法の変化としては、以前はよく尋ねられる質問や類縁機関案内が母体でしたが、最近では「テーマ別調べ案内」を作る前段階として、カレントなテーマについて、ニーズを予測して作成する場合や、文書などで受けたレファレンスに基づいて作成する場合もあります。例えば「アスベスト関係の文献を探す」や、「歌詞を調べるには」などは、このようにして作られたものです。

インフォメーションカードの中から、テーマの一般性などを考慮してセレクトしたものを、「テーマ別調べ案内」として国立国会図書館ホームページで公開しています。さらにそこから、国立国会図書館の専門室の案内や関連サイト集などを除いたものを、「調べ方マニュアル」として、レファレンス協同データベースに登録しています。

⁶⁰ Index Translationum United Nations Educational, Scientific and Cultural Organizations
[<http://databases.unesco.org/xtrans/xtra-form.html>]

⁶¹ テーマ別調べ案内「翻訳図書（邦訳）」 国立国会図書館
[http://www.ndl.go.jp/jp/data/theme/theme_honbun_101067.html]

「調べ方マニュアル」というのは「線」だと思うのです。レファレンスは「点」、つまりポイントですが、それらをまとめて線にしたものを依頼館に伝えることが大事です。少し駄洒落っぽいですが「TEN(点)」から「千(線)」になれば、10 が 100 倍になるわけです。

先ほどの井上さんの資料に、「情報が点から線、線から面となって立ち上がる…」と書かれていましたが、「MEN(面)」は「MAN(万)」の複数形であることを思うと、10 が何万にも増えてしまうという、何か宝くじのような話になってきましたが、まさかそこまでの効果は見込めないとしても、調査研究活動の支援の一端になると考えて、皆様にご案内しています。

このように、ひとつのレファレンスから、そのテーマに関する調べ方の案内を作成すること自体、「点から線へ」ということになりますが、線というものはどこまでものびてゆくものであるように、「調べ方マニュアル」には、新しい参考資料などが出ると追記していくという更新作業がつきものです。

本日の配布資料にガイドラインがありますが、レファレンス事例集の一番最後のところに、「『継続は力なり』の言葉の出典」について尋ねられている国立国会図書館の事例が 1 つ取り上げられております。読んでいただけるとおわかりになるのですが、実は、出典自体はわからなかったのです。そういう事例ですので未解決事例の例として取り上げられたのですが、「継続は力なり」という考え自体は真実だと思います。

レファレンス協同データベースも、「記録し続け、使い続け、伝え続ける」ということが私たちの力になっていくのだと思います。皆様も感じておられると思いますが、継続していくことに

は非常に努力が要ります。ですが、その努力が、結局は実力になっていくのではないのでしょうか。これを胸にして、今後とも実力をつけつつ進んでいきたいと思っています。

ご清聴どうもありがとうございました。

マトリクスをめぐるディス カッション

(小田：コーディネータ)

これまで 4 名の方のマトリクスに基づく三つのノウハウを伝えていただいたわけですが、それぞれ見ていきますと、案外共通項があるようで、またそれも微妙に違っていていることが見え隠れしているかと思います。そこで、4 名に少し共通する話がありましたので、私のほうから質問を投げかけてみたいと思います。

<記録する>というところで、斎藤さんのお話ですとか、あるいは石渡さんからも御指摘があったと思いますけれども、出典を情報源として記すことの大切さが強調されていました。レファレンス協同データベースのレファレンス事例のフォーマットでは「参考資料」と呼んでいる項目に相当致しますけれども、これをきちんと記録することが重要であるとのことでした。

斎藤さんは特に責任表示であるとかそういった個別の事項ですね、書誌データのところでまで記録することが必要だとおっしゃられたわけですが、この記録は、結構大変なことかと思います。それを容易にするようなノウハウっていうのはないものではないのでしょうか。

(斎藤：パネリスト)

やはり大変なことだと思います。ですから、情報源を特定できるまでの情報というようなことで書けばよいと思うわけですが、うちの図書館では、書き方を決めてしまっています。最初にタイトルはカギカッコでくるとか、それ以外の責任表示や出版者名、それから出版年などを、カッコの中に順番に入れていくとか、そのようなことを、だいたい係の中で共通理解をしながら書きましようとしています。

(小田：コーディネータ)

先日別件で東京の多摩地域の会合に出た時に、そこでの報告でちょうどこのレファレンス協同データベースの話題が出ました。こうした書誌データを記述する時に、実際に使った本が手元にあると、そのバーコードをリーダーで読むと、そのデータが自分のところのデータベースの入力欄に組み込まれるシステムにしているというお話を聞きました。

なるほどというふうに思っていたのですが、先ほど都立の図書館では同じようなシステムだということをうかがいましたので、進藤さん、その辺りのところを、もしできましたら何か補足していただけますでしょうか。

(進藤：東京都立図書館)

入力画面がないのでわかりにくいかもしれませんが、都立では、みなさんのところもそうだと思うんですが、資料 ID として 10 桁のバーコードが貼ってありますので、それをまづなぞって入力します。ページ数は手で入力しなくてはいけないのですけれども、バーコードから資料情報を取り込むためのボタンを作ってもらいましたので、そこを 2 回クリックするだけで、都立の資料情報から情報をそのまま持

ってくることができます。かなり省力化されているのかなと思います。

ただし、まだ雑誌とかのデータは入っていませんし、例えば中国書やハングル資料なども入っていませんので、そういう資料については回答欄に手で入力するという形にしています。また、URL は回答欄に書くようにしていますので、コピーして貼り付けたりして、記入したりしています。

(小田：コーディネータ)

ありがとうございました。何かその辺のノウハウと言った時に、人間の行うノウハウの部分とテクニカルな技術的なノウハウと両面あるように思います。

それから＜記録する＞に関しては回答プロセスの問題がクローズアップされていました。これは特に記録するだけではなくて伝えるというところにまで広がる話題かと思います。それから、＜使う＞というところでは、選書の問題と研修のお話が共通して出ていました。そこに見え隠れしているなと思ったのは、図書館員の姿勢といいましょうか、意識といいましょうか。そういったものが重要であるということです。例えば、斎藤さんがヒントとして使うという話をされましたが、レファレンス協同データベースの事業のデータベースのデータというのはどういう性格を持っているのかということを受け止め、それをどう活かしていくかという課題があらうと思います。

そして、先に言ってしまうと、伝えるというところでは、どうも調べ方マニュアルがキーになりそうだと、ということが見えてきました。

今日のパネルディスカッションは、「レファレンス協同データベース」のノウハウということで捉えています。大体お話は「レファレンス事例

データベース」に、どうしても集約されてしまいますし、そこでのノウハウが中心になるのですが、それと調べ方マニュアルデータとの関係を意識していくということが、今後の展開のために必要だと思います。そして、ちょうどそのあたりのお話が出ていたかというふうに思いますし、午前中の大串先生のお話の中にもそういう指摘があったかと思います。

こんな点が、私のほうで整理した点です。

(山崎：パネリスト)

このレファレンス協同データベースと、「教えて！goo」などとの違いが、実際に使ってみて、かなり明確になってきたと感じています。

典拠がある、あるいは参考資料などと言ってもよいですが、ベースとなる資料があると全然違うと思います。

先ほど、実際に自館で持っている資料を持ってきて研修したというお話をしましたが、これも当然ネットではできないことです。この部分が、レファレンス協同データベースとネット検索の違う部分だと思います。つまり、確かめることができるということです。活用してみて、ここがかなり重要だということに気づきました。

実際にこのデータベースのシステムを作ってきて、あまりそこは意識しなかったのですが、実際に使ってみるとそれがすごく大切でした。

図書館の現場にいと、そこにはレファレンスツールがあり、そしてそれを持ってきて見ることができます。うちの図書館では研修をやったあとレファレンスツールをしばらく事務所に置いておきます。そうするとそれを手にとって見ることができ、そして、やはり資料というのは大事なものだということが、改めてわかります。

調べ方マニュアルだけにレファレンスツールが紹介されているわけではなく、レファレンス事例の中にも、様々なツールが出てきていて、「あっこういうのもある」ということに気が付く。あるいは、うちの図書館でももう30年以上レファレンスをやってきている方がいらっしゃるのですが、その方が「これは初めて見た」と言うようなものもあります。例えば明治時代のレファレンスツールなどそういうものです。

レファレンス事例を見て、そして現物を見ることによって、ツールは、かなり覚えていけると思います。そしてそれが非常に大切なことと思います。これは当初予想したよりずっと大きかったことです。

それから、活用のところでは、このレファレンス協同データベースの役割は、一般の方に、「レファレンスって何？」ということを知らせる役割があります。

これは先週あったお話ですけれども、朝日新聞の方がきて、子どもの本の書評を書いてくださいって私に言うんですね。そんなことはとてもできませんので、うまくお話して、最終的には、レファレンスサービスを紹介する欄にしてみました。

その際にわかったのですが、新聞記者の方でも、レファレンスというものが何であるのかほとんど知らない。そこで、「レファレンスが何か知らない？じゃあ国立国会図書館のレファレンス協同データベースを見てください。」と言って、このデータベースを紹介しました。その方から、次の日、一晩中見ていたとメールがありました。「図書館ってこんなレファレンスやっているのですね！」と。

ですから、こういう一つずつの事例、確かに同じ事例はないのかもしれないけれど、逆にそれを見ることによって、図書館でレファレン

スをやっているということを、アピールすることになります。

レファレンスは、全く同じ内容でなくて良いと思います。様々なことをしているということを示すのも、このデータベースの大きな役割だと思っています。

担当者の疑問をめぐるディスカッション

(小田：コーディネータ)

それでは次のステップに入ろうかと思えます。このスライドをご覧ください。

参加者からの質問・意見・要望(抄)

- ・ **ノウハウ(記録する・使う・伝える)**
 - 担当者間での共通認識をどのように形成するか
 - 使いやすい記録はどのように作成するか
 - 効率的な検索を行うには、どうすればよいか
- ・ **業務フローの問題**
 - 種々の業務を行っている中で、記録するための時間をどのように確保するか
- ・ **根源的な問題**
 - 蓄積が進まないと使われないのではないか
 - 「記録する」ことによる一般化の持つ弊害に対して、「使う・伝える」において、どのように留意するのか



コーディネータ資料 スライド 5

実は今日参加していただく皆様から、あらかじめこのパネルディスカッションに関しまして、あるいはデータベース事業に関しまして、意見ですとか、要望ですとか、質問をいただきました。その全て取り上げるわけにはいきませんので、私のほうであらかじめ整理させていただきました。そしておおむね 3 つのポイントに整理し、スライドに示してみました。

1 つは純粋にノウハウに関することで、例えば担当者間の共通認識をどう形成するか、要するに複数の担当者がいた時にその間でどのようにして認識を共通のものにしていくかというような疑問、それから使いやすい記録というのはどういうものかということを追求したいという希望、あるいは効率的な検索を行うにはどうすればよいのかということ。こうしたノウハウに関する質問がありました。

それとともに大きな問題として業務フローに関係する問題もありました。業務の中でこのレファレンス協同データベースへの登録がどう扱われるのか、あるいはレファレンス協同データベースを使うことがどう扱われるのか。とりわけ記録するための時間をどのように確保するか、ということが、かなり多くの方々から意見をいただきました。

また、根源的な問題としまして、蓄積が進まないとなかなかこれは使えるものにはならない、あるいは使われないのではないかと、まだまだ蓄積が足りないのではないかとといった指摘がありました。それから、これは午前中からの話ですすでに解決に向けての答えが出ているのかもしれませんが、記録することによる一般化の持つ弊害があるという指摘もありました。つまりレファレンス事例というのは、その時点の、ある利用者の特定の状況における事例であって、それは必ずしも一般化されるものではない。従って、使う、伝えるにおいてその点をどのように留意していけばよいかという、そういうご意見でした。

こういった質問があったことに対して、まずパネリストの方に、もしこの点は答えられるということがあれば、触れていただきたいと思います。いかがでしょうか。

(石渡：パネリスト)

今小田先生がおっしゃったうちの2つ目、業務フローでその時間をいつ作るかということについて。

先ほどお話したように、30万件あるレファレンスの内のすでに記録のあるものから選んでいるというところで、スタートラインが多分皆様がたとえ若干違うとは思いますが、回答として皆さんに発送しえたものでも、それを更にまた加工しないとレファレンス協同データベースには登録できませんので、実際その記録の時間をいつ作るかというのは、国立国会図書館内部でも全く同じ問題を抱えています。

どう作るかというのはやはり、仕事の枠組みをどう作るかというのは人から教わるものではなく、自分から作り出すものだと思いますが、その根底になるのが仕事に対する想いだと思っています。

レファレンス協同データベースの場合、使ってみて自分なりの得るものがあれば、「データを増やしていかないといけない、みなさん忙しい中で業務時間を割いてレファレンス協同データベースに登録しているので、自分がやらないとなかなか次進まないな」という話につながるのだと思います。

やれと言ってできるものではないと思うんですね。その辺りで担当者もおられますけれども、日々国立国会図書館の中でも、コミュニケーションを重ね、「これ、レファレンス協同データベースに登録したらどう？」というような働きかけを、毎日のように行っています。そうすると担当した人がじゃあ登録してみようかなと動いてくれます。その意味での働きかけというのは日々誰かしらが行わないと、なかなか進まないのかなと実感しています。

(斎藤：パネリスト)

担当者間の共通認識というようなことでいうと、立川市は人口17万の市ですが、地域行政資料とレファレンスサービスを担当する係をもっています。その中で係のメンバーが共通認識をもっていかなければレファレンスサービスはうまく動いて行かないということを感じています。

特に、新人が入ってきた時には重要な課題になります。

うちの図書館にも、役所の中から司書の資格を持っていない人が配属されざるをえない状況があります。司書数が少なく、地区館にも司書を配置しなければならないので、うちの係で司書を独占することはできません。資格を持ってない方に来てもらって仕事をしてもらうという状況がどうしてもできてしまっています。

その時に、レファレンスをどのようにやっていくのかということを、教えていく、つまり共通認識を持っていく必要があります。そのような時には、「記録をとにかく読みなさい、記録を書きなさい。」ということを延々言っていきます。あるいは我々がやっているレファレンスを隣で見てもらうというようなことをやります。そういう中で共通認識ができていきます。

こういう例があります。今、役所では住民に対する接遇態度が大変問題になっています。そのため、新人が入ってきた時に、必ず接遇研修をやることになっています。ここでは、きちっとした接遇研修をやりますから、新人はその習ったとおりの態度で仕事に臨みます。そうするとですね、2、3年で彼らの接遇態度が後退していきます。それは、先輩がきちっとした接遇研修を受けておらず、新人が先輩に染まっ

ていくからです。

ですから、やはりそこにいる先輩司書の人が、きちっとしたやり方を見せていく中で共通認識ができていくと思いますし、それは今いる我々がきちっと責任を持ってやっていかなくてはいけないことだと思います。自分を省みると怖いことを言っているなどは思いますけれども、そういうふうに思います。

先ほど小田先生から、記録の書き方に関しても、書誌情報をID、番号で記録できるようにするというお話がありましたけれども、私はそうではなくて、やはりきちっと職員がこの本に関しては、責任表示はこれだ、出版者はこれだ、出版年はこれだ、分類はこれだというふうに、書くということも必要だという気はしております。

それから、蓄積が進まないと使われないのではないかという指摘ですが、これってあまり議論する意味がないことかと思います。とにかく始めてみなければわからない、最初がなければ、蓄積なんてものは始まらない訳ですし、一步一步進めていくしかないことですので。

我々がやっている中身を記録し、将来にも使えるように一つ一つ積み重ねていくこと、更に、先ほど「継続は力なり」という話がございましたが、全くその通りで、続けなくては意味がありません。

今蓄積がないから使いものにならない、無意味だ、というような話というのはちょっと乱暴な言い方です。もっともっと時間をかけて、あるいはみんなが協力する中でその蓄積をもっと増やしていくことを試みた方が、はるかに生産的だと思います。

あと時間の問題ですね。入力する時間がないというのは、うちも実はそんなに登録していないので、その時間が無いというようなこともあ

るんですが。市町村の図書館ですと、まだ記録をとっていないという図書館大変多いと思うんですよね。そんな記録をとる時間なんて無い、と言われる場合が多いです。都道府県立図書館はそんなことは無いと思いますけれども、市町村の場合はそんなふうに、貸出等に追われていて、そんな記録をとる時間はないよ、とよく言われます。

それから、もう1つうちの係では、記録に関しては必ず決裁にあげるという縛りをかけてしまっています。「2月分に関しては、いついつまでに決裁をあげますので皆さん受付したものは必ずあげてくださいね」という縛りをかけています。やらなければやらないままでするので、これは必要なものなのだと指定してしまうのも、1つの手だと思います。

(山崎：パネリスト)

上から順番にいきましょう。

まず共通認識をどのように形成するかということですが、最初から共通認識が形成されるのではなく、実施の中で検討すべきと考えます。

例えば、記録をとっていて、秋田県立図書館の場合、紙で記録する時代がかなり長く続いていました。ところが何十年も紙で記録してきたのに、共通認識は形成されませんでした。紙では、基本的に見たら終わりですから、共通認識の形成は難しいのだと思います。

一方データベースに入れておくと、一覧性が出てきます。事例を打ち出して参照しながら、あるいは過去のものも参照しながら、記入していくことができるので、問題に気が付くことができます。データベースであれば、「やっぱりこれではまずいので、記入の仕方を直しましょう」と、簡単に直すことができます。こうやって、

記録方式については、かなり直してきました。データにするという作業の中で、自然と共通認識が生まれてきたわけです。

今までは、基本的に、担当者が紙に書いたものを起案して終わりだったので、一部の人が見なかったわけです。これではなかなか共通認識を形成することはできません。

この事業や、秋田県立図書館でやっているデータベースを通じて、自然とそういうことが行われるようになったというのが、一つ大きな成果でした。

次に業務フローの問題です。

秋田県立図書館の場合、紙に書いていたものを、コンピュータにするだけなので、基本的に作業は何も変わっていないのです。ただコンピュータに慣れない人は大変でしょうが、それについてはあまり心配していません。

いかにシステムティックに効率的にやっていくのかということが重要ですので、私どものほうでは、先ほどお話しとおりのパッケージシステムに入れ、誰でも簡単にできるようにしたいと思っています。先ほどお話し、書誌データの入力についても、簡易に入れる方法も、手打ちで入れる方法も、両方できるようにしています。

それから最後に蓄積の問題です。

始めないというのは、もう問題外だと思います。蓄積というのは始めなければできませんから、当然斎藤さんのおっしゃったように、まず始めることが大事です。

同じ質問は寄せられないから使えないという議論がありますが、全く同じ事例でなくても使えると思っています。例えば言葉を探したりする方法は、他の言葉を探す時にも使えるわけですし、似たような事例というのは数多くあります。

秋田県立図書館で一番最初にレファレンス事例データベースを作った時に、過去の事例を全部読んで確認しました。書庫にあるロッカーの1つに、10年分の事例が眠っていたのですが、これを全部見ていきました。そして10年間の中で同じ事例が3回あったものもありました。そして、何が問題と思ったかと言いますと、回答のレベルが、だんだん落ちていたのです。このだんだんとレベルが下がっていることに、相当危機感を持ちました。過去の事例を見てやはり更に詳しくという方向にはなっておらず、質が落ちていっていました。やはりいろんな職員が入れ替わったり、若い人が増えたりして、だんだん能力が失われていったことを示しているものだと思います。

ですから、こういうものを蓄積して、過去の事例を見ながら足して行くことができるようにすることによって、かなりの効果が出てきます。1件でも効果はあると思うので、私は千件もあれば十分効果はあると思います。

1万でよいか10万でよいかという問題もあるかと思うのですが、このデータベースは既にもう2万件もデータがたまっていますし、更に増えていくはずですから、十分に活用できる可能性はあると思います。

質疑応答

(小田：コーディネータ)

あらかじめ頂いた質問を整理させていただきましたけれども、今日の発表を含めて、この場で質問がございましたら、頂戴したいと思います。

マイクをまわしますので、ご質問、ご意見、

更にはこのデータベース事業に対する今後の要望ですとか、そういったことを含めていただければと思います。あるいは、それぞれの現場で「こんなことに今苦しんでいる」ということについても、お示しいただければ、みんなで考えていくことができるかと思います。

いかがでしょうか？

（向山：山梨県立図書館）

山梨県立図書館の向山と申します。よろしくお願いします。

当館でもレファレンス事例データベースが、自館にあります。今のお話とはずれてしまうかもしれませんが、うちのデータベースでは回答プロセスを入力するところがありませんが、記録はしているのですが、データベースには入力していない状態です。国立国会図書館のレファレンス協同データベースには、回答プロセスを入力するところがあるのですが、今は、任意です。

お話にもありましたけれど、回答プロセスは重要な部分だということで、今後そういったものが必須になってくる可能性というのはあるのでしょうか。

（山崎：パネリスト）

事務局で答えてもらったほうがよいのですが、必須にするか任意にするかというのは、私が担当をしていた頃に決めたことですので、お答えします。

回答プロセスというのは、回答に書いても構わないものです。それはガイドラインにも書いてあることですね。

当初、様々な図書館のレファレンス事例を調査したところ、回答プロセスと回答とが混在している図書館が多くありました。そこで、回答

という概念を広く捉えて、そこに書いても構わないということにしました。

回答プロセスを必須にしてしまうと、分けて記述していない図書館は入れられないことになってしまいます。これではまずいだろうということで、敷居を下げる意味で、そこは任意にしています。

本来的には、任意ではなくて必須にしなければならない項目がたくさんあります。回答プロセスだけでなく、先ほどからお話に出ています典拠も、本来は必須にすべき項目だと思います。ただそうすると、回答中に含まれている典拠もすでにかなりあり、そういうものが、せっかく存在するのに、登録されないということになってしまいます。それではやはりもったいない。

このような検討を経て、回答だけを必須にしました。ですから、今後、レファレンス協同データベースの標準フォーマットが広がっていき、世の中の図書館では回答プロセスは必ず書くということにでもなれば、変わっていくかもしれませんが、当面はなかなか難しいのではないかと、個人的には考えています。

（小田：コーディネータ）

ありがとうございました。他にはいかがでしょうか。

（渡辺：岐阜県図書館）

岐阜県図書館の渡辺と申します。当館ではレファレンス事例を、まず岐阜県図書館のホームページのほうに事例集データベース化したものではなくて、HTML で書いたものですけれども、それに載せた後、それを使って、レファレンス協同データベースのほうに登録するという手順になっています。

この先ですが、それぞれの館のレファレンス事例データベースなり、レファレンス事例集なりと、このレファレンス協同データベースとの使い分け、あるいは役割分担については、どういうふうになっていくのでしょうか？

ご意見をお聞かせいただければと思います。

(山崎：パネリスト)

私ばかりで申し訳ないのですが、これは、どういうポリシーで公開していくかという、仕組みの問題だと思います。

例えば、地域の図書館で公開したいということであれば、このレファレンス協同データベースよりはもうちょっと広い分野で公開したいということもあるかと思いますが、一方レファレンス協同データベースでは隠しておきたい情報も公開したいということもあると思います。

これから自館でシステムを作られるのであれば、公開レベルの設定を色々作ればよいと思います。例えば、これは県内図書館公開用とか、あるいはこれはレファレンス協同データベース公開用とか、あるいは、自分の館で公開するためのデータを、レファレンス協同データベースではどのレベルで公開するかを決めるための項目を付けるなど、色々な設定が考えられます。このようにして、入力する時にインプットしておくようにすると、後でそれによってセレクトすることができます。

このような仕組みを作っておくと、セレクトしたものを起案することもできます。例えば半年分まとめて登録したいといった場合など、その時になって全部見直すのは不可能ですから、その場である程度判断し、それをまとめて決定するという形にしたほうが、私はよいだろうと思っています。

ですからやはり、それぞれの館で判断基準を作らなくてはなりません。ターゲットは誰なのか、どういう目的でやるかという基準を作り、それにしたがって選択するという作業を、逐一やったほうがよいと、私は思います。

(小田：コーディネータ)

これについては事務局としては、何か考えがございますか。

(山元：事務局)

国立国会図書館関西館でレファレンス協同データベースの事務局を担当しております、山元と申します。

非常に単純に考えてしまいますと、レファレンス協同データベースに登録されていれば、横断的に検索ができるわけです。検索エンジンを使いますと、ノイズがたくさん入ってしまって、図書館のレファレンス事例を探そうと思っても難しいと、個人的に思っています。

参加館の中でも、自館のホームページにレファレンス事例集を公開されていて、まだレファレンス協同データベースには登録されていないところがあるのですが、全部登録していただけたら、どんなに素晴らしいデータベースになるかと、いつも思っています。

データを一度作れば、自館のホームページにも、レファレンス協同データベースにも、特別な加工をせず、手間なく登録できるようなシステムを考えるのが、事務局の役割かと考えております。

(小田：コーディネータ)

これはなかなか難しい問題であると感じます。と申しますのは、公立図書館の場合、県と市町村という関係が、間にどうしても入り込み

ます。例えば市町村の図書館で、レファレンス協同データベースには参加していないけれども、各県単位では色々とデータを供出しているといったこともあろうかと思います。いろんな具体的なパターンを考え出しますと、どちらかにだけデータを出すということはあると思います。

他の県立図書館の方で同様の問題というのはやはり生じていますでしょうか。

おっと、山崎さんから指令が飛んできました。香川県立図書館の粉川さんを指名せよというお達しなので、粉川さん、申し訳ありませんが、お願いできますでしょうか？

（粉川：香川県立図書館）

ちょっと全然打ち合わせとかなく、あまりよく理解できていなかったりするのですが。

自分のところで作ったデータを、レファレンス協同データベースのほうに送ると、自分の図書館のホームページに公開するのと、という点についてだと思うのですが、これについては、例えば岐阜県図書館であれば岐阜県図書館で、どういう違いを出したいのかという点にかかってくるだけのことなのかなとも思います。

香川県立図書館では、職員が少ないものですから、ほとんど自分1人で作って登録しているという感じがあります。一方他の都道府県立図書館ですと、データベース化された事例集を自館サイトでアップしていたりするのを見るにつけ、「すごいなやりたいな」と思います。けれども、なかなか動的なデータベースというのは作るの難しいという印象です。

そこで先日考えていたのは、直リンクで作業を効率化できないかなということです。

香川県立図書館では、レファレンス協同デ

ータベースにあげるデータは、Accessなどで作って、送っています。今度レファレンス協同データベースが一般公開され、それぞれのレコードに直にリンクできるようになりましたので、ホームページではセレクトした質問文だけ掲載して、そこから直にリンクをはって、作業を省略化しようかということ、考えたりしていました。

もともと一つ作ってあるデータをどう利用するのかという問題は、それぞれの図書館の意向なのかなという気がします。

（小田：コーディネータ）

突然指名して申し訳ありませんでした。それでは、この問題よろしいでしょうか。

では、他にご質問は、ありますでしょうか。

（赤崎：大阪府立大学図書館）

大阪府立大学の赤崎と申します。実は、私どもの図書館は、まだこの事業に参加しておりません。その点は非常に申し訳ないのですが、次年度からはぜひ参加させていただきたいと思ひまして、本日は参加させていただきました。

最初に、個人的なお話で申し訳ないですが、もともと公共図書館におりまして、それから大学図書館に移りました。大学図書館に来て、公共図書館と大学図書館では、このレファレンスという部分が、全然違うというのが、最初の印象でございました。公共図書館の場合には、レファレンスは、一般の利用の方もありまして、ほんとに初歩的なものからとても専門的なものまで、レベルも分野也多岐にわたっています。一方、大学図書館の場合には、先ほど井上さんのお話にありましたけれども、ある一定のレベルの上のところから出発するところがあ

ります。そういう意味ではレファレンス事例も、公共図書館よりはレファレンス件数自体は少なくなっていると、そんな風に感じます。

そんな館種によるレファレンスの違いというあたりから、1 つ思いましたのは、コメント機能の件でございます。

先ほど山崎さんの話の中では、同じ回答でも記録を見ていったら、だんだん質が落ちているというお話がございました。レファレンス事例を一般に公開するのに結構勇気がいるのではないかなと思ったんです。

実際にこのコメント機能について、他館が登録されたデータに対して、どの程度コメントを出されているのでしょうか、また、受けた側はどんな感じなのでしょう。

このコメントを登録するにあたりまして、力量を問われると言われると、ちょっと心配だなと思っ

(小田：コーディネータ)

て聞いてみたいと思います。ありがとうございます。今コメントをどのくらい付けられてるかという数字は出ているのでしょうか。

(依田：事務局)

件数自体はほとんど出ていないというのが実情です。今までのところ 10 件程度が登録されている程度です。

正直、これからの機能だろうと、考えています。そのために機能拡張なども実施いたしまして、コメントを登録するとメールでアラートを配信するようにもします。

ここまでに、データを登録するということまではきたと思うのですが、そこから参加館支援、あるいは相互支援というところに進むというところまで、まだ到達していないように感じます。

これが、来年度、どのように展開していくのか、次の課題であると考えています。

(小田：コーディネータ)

こうした状況のようですが、パネリストの方で、コメントを付けた、あるいは付けていただいたというのはありますか？

(石渡：パネリスト)

いただいたのはないのですが、実は 2 件コメントを恐々ながら付けたことがございます。

その時行ったのは、誤植の訂正みたいなレベルではありましたが、まずそこからはじめようという形で行ってみました。

実は、レファレンス協同データベース事業が、本年度から本格事業化するにあたって、東京本館主題情報部のレファレンス担当のものを集めて、この事務局の 2 人に説明してもらったことがございました。その時にも、コメント機能に対して、いっぱいきたらどうしようという、そんな恐れがあったのですが、今事務局からもあったように 10 件で、ずっと増えてない状況かと思います。

コメント機能については、付ける側にも、相当勇気が必要であるように思います。付ける側でかなり調査しないと、他館のデータに意見はなかなか言えないと思います。もし国立国会図書館のデータにコメントをいただけたら誠実に対応しようと思っておりますけれども。

そういう意味では取っ掛かりが難しいものですが、ただある程度顔が見える関係なら付けられるのではないかという気がしてきます。

コメント機能を使う人相互に、「コメントというのはフリーなものなんだ」という認識がないと、「館を代表して付けるんだ」とか「決裁とってか

らこの館にコメントしよう」などと言っていると、1年も2年も先になってしまいますので、担当者間でフリーな形で付けられるようになるとよいのかなと個人的には思っています。

事例をみても、誰が作成したデータであるのか、作成した館しかわからない状況です。で、なかなか顔は見えないのですけれども、恐がらずに実行していくということが大事なのだと、個人的には思っています。

とはいえ、やっぱり国立国会図書館というのを入れてやるのはなかなか難しい点もありますので、先手を切る役をぜひ小田先生あたりにやっていただきたいと思います。

（小田：コーディネータ）

先ほど斎藤さんの発表の中にマリア・テレジアの例がございました。それがレファレンス事例集の28ページから29ページに掲載されています。

この事例をご覧くださいますと、コメントではございませんが、「2001年の5月1日の時点で調べた結果はこうであった」ということが書いてあります。その後新しいツールなどが出ると、コメントとして、「もっと違った情報を調べられるようになったよ」というコメントを、外から付けてあげることができます。もしかしたらこの事例もそういうものなのかもしれません。

このように、もっと新しいやり方あるよという形でコラボレーションができればよいなと、そういうふう to 受け止めております。

実際にコメント機能がまだ動いていないということですので、「じゃあどうするか？」というのが、我々の取り組むべき課題ということになるでしょうか。

（山崎：パネリスト）

簡単な提案なのですが、よろしいでしょうか。

自分の館が登録したデータにコメントを付けてみたらどうでしょうか。自分の館のデータに自分で付けるというのは、実はとてもよい練習になります。こういうものは慣れがありますので、一度やってしまうと、できるようになるものです。慣れてない人にはなかなかこういうことは難しいものです。

コメント機能については、公にするかどうかは事務局や関係者間でもけっこうめめました。結局コメントを付けても無条件には公にされないことにしました。コメントを受けた図書館がそのコメントを公開しないとすれば、公開されません⁶²。

それでもやはり抵抗はあるのかもしれませんが。ですからレファレンス事例を登録して、その登録したデータを見直すためにコメントを入れていく。そうすると、自分のところにメールが来ることにはなりますが、それでもいいですね。そういうふうにして慣れていけば、コメントを付けるということに抵抗感はなくなると思います。

私も今聞いていてそう思いました。戻ったらさっそく自分の館のデータに、コメントを付けてみようかなと思います。

パネルディスカッションの展開のために

⁶² コメントの公開は、コメントを付与されたデータの提供館が判断する。コメントを公開した場合には、参加館IDでログインした利用者は誰でも見られるようになる。参加館以外の一般の利用者は、コメントを見ることはできない。

(小田：コーディネータ)

そろそろ時間もなくなってきましたので、最後のスライドをご覧いただきたいと思います。

パネルディスカッションの展開のための視点

- ・「記録する」「使う」「伝える」を支えるしくみの改善
 - －新機能の開発
 - －システムのリプレイス
- ・データをもとにした活動の広がり
 - －データ分析に基づくサービス改善のモデル提示
 - －データを活用した研修プログラムの開発
 - －レファレンス事例データに基づく調べ方マニュアルデータの充実
- ・質を高めるための取り組み
 - －「ガイドライン」のモニター調査
 - －コメント担当者の設置

コーディネータ資料 スライド6

これからのこの事業の展開ということについて、おそらくこのようなところが、進みつつあるということで、書いてみました。最後に、本日のまとめというような感じで話をさせていただこうかと思います。

1 つは、＜記録する＞、＜使う＞、＜伝える＞を支える仕組みの改善として、新機能の開発とかシステムのリプレイスという話があります。これは現在も進められているということで、本日会場外の展示コーナーでも、新機能についてのパネルが用意されているようですが、こういうことが言わばノウハウを更に支える「しくみの改善」という方向に位置づけられるというふうに考えられます。

それからデータをもとにした活動の広がりという話は、本日、午前中からだいぶ様々な発言がございましたので、もう繰り返すは不要かと思います。特に研修プログラムの開発という話は随分と指摘されましたし、データの活用とは、レファレンス事例データに留まらず、調べ

方マニュアルデータの充実につながっていくべきであるという趣旨の指摘もございました。石渡さんからは、点から線へという形で、調べ方マニュアルデータを充実させていくというお話がありました。

線が更に便利になるというのがどういう方向なのか、今はまだよくわかりませんが、おそらくこれなどは、大学図書館の力を大きく借りることになるのではないかと、そのようなことを感じました。

次に、質を高めるための取り組みということですが、私自身、ガイドラインの策定の座長を引き受けたということもあり、お願いというか、そういう方向に向かえばありがたいなと思っていることがございます。それは、このガイドラインそのものが有効なのかどうかという評価を受けなければならないということです。恐々とするところではあるのですが、有効でないということであれば、それは更にガイドラインの改訂というところに繋げていける話ですので、できればこれはモニター調査という形で、実施できるとありがたいなと思っています。「これに基づいて入力すると質の高いデータが入力された」、あるいは「レファレンス事例集などを参考にしながら入力したところ、更に業務の改善が進んだ」といったことがうまく導き出せればよいですし、あるいは、もし導き出せなければ、どこを改善すればよいのかということ突き詰めて考えていきたいと思っています。

そして最後にコメント担当者の設置というお話があります。これについては、午前中に「企画協力員」でしたでしょうか、名称が、ちらっと出ましたし、先ほどは石渡さんのほうからまず私からコメントしてみたらと言われました。

要するにコメントをお互いに付け合うような仕組みを、最初はボランティアで始めるのでし

ようか。図書館の中でお互いにそれぞれデータを見て色々と意見を述べ合えるような雰囲気ですとか、あるいは場ですとか、そういったものをふまえてやっていく必要があると思っています。

コメント機能は、コラボレーションの重要な機能ですし、これから先デジタルレファレンスサービスの世界に少し踏み込むことになれば、これは必須の機能の1つになるのは間違いありませんので、ここは今後の課題であろうと受け止めています。

以上、まとめとして、事前に用意したところに引きつけながら、お話をさせていただきました。

これから先も、皆様のお知恵を借りながら様々なノウハウを集積して行きたいと思います。また集積の結果がレファレンス協同データベースそのものになっていくことを期待していきたいと考えております。

（武藤：事務局）

今、会場からも質問が寄せられ、コーディネータの小田先生からもコメント担当者の設置というアイデアが示されました。

事務局を預かるほうとしても、何にも使われない機能を作ったのでは問題がありますので、どんどん活用していただきたいと思います。

コメント機能について、もしどうしても抵抗感があったり、あるいはやり方がわからないということがあれば、例えば壇上におられる方々が、ボランティアでコメントを付けるという、ある一定期間なりを設置するということがあれば、より一層やりやすくなるのかどうかということを、ちょっと会場にお聞きしてみたいと思います。

事務局としては、企画協力員の方、あるいはボランティアでやってもいいよという方があればその方々も含めて、参加館通信を通じて、みなさんに、「この方々が、皆さんからご提供いただいたデータに、コメントを公的に付与しますよ」と、案内していきたいと思っています。

いかがでしょうか。

（小田：コーディネータ）

「困るなあ」という方は下を向いていただいて、「うん、まあいいんじゃないの」、あるいは「ぜひとも」という方は、上を向いていただければすでしょうか。

※笑いとともに、ほとんどの方が、顔を上げられ、そのうちのお一人が挙手をされる。

（田中：大阪市立中央図書館）

大阪市立中央図書館の田中と申します。

レファレンス協同データベースは、よく業務で使用させていただいております。その利用の折、コメント機能というのは、誰が入れるのだろうかと、常々思っておりました。できるのであれば、やらせていただきたいと思います。

（小田：コーディネータ）

「やってもかまわない」ではなくて、「やりたい」と！

（武藤：事務局）

大変嬉しい！

先ほど山崎さんからも提案がありましたけれども、それぞれの館でまずやるということを実践していただきたいと思います。と同時に、他館のコメントのことについては何人か有志を募って、後日事務局のほうから、「時々是这样い

た方からのコメントが行きますよ」という説明をさせていただき、この機能の活用を図っていきたいと思います。明確に嫌という方もおられないようなので、ぜひそのような形で進めさせていただきたいと思います。

（小田：コーディネータ）

この事業のコンセプトでは決してないかもしれませんが、とにかく色々やってみる、やりながら考える、という性格がこの事業には色濃くあります。「見切り発車」というご批判もあるかもしれませんが、それができるのがネットワーク上でのコラボレーションの利点だと思います。

従来の発想だと、そういったことはとても危険でできなかったわけですが、それができるのは、環境的な違いが1つあるかと思います。

コメント機能のお話は、話題として出したつもりが展開してしまい、「実際にやるの？」と少々おびえはじめていますが、言った以上は、ぜひ取り組みたいと思います。

それでは、時間も少々超過いたしまして、総合司会の原田さんもやきもきしてらっしゃるかと思いますが、そろそろこの場をしめたいと思います。

どうも、ありがとうございました。

（原田：総合司会）

それでは、午前中に講演された方々も含めて、もう一度壇上にあがっていただきたいと思います。

もう一度拍手をもってお送りしたいと思います。本日はどうもありがとうございました。

図書館の新たな可能性を展開する 基盤として



挨拶

国立国会図書館関西館事業部

電子図書館課長

武藤 寿行

本日は長時間にわたりご参加いただき、本当にありがとうございます。

本日のフォーラムは、昨年の一般公開を経て、レファレンス協同データベースをどのように活用できるか、実践例とその可能性にターゲットを絞ってプログラムを組み立てました。講演、事例報告そして最後のパネルディスカッションという流れの中で、実験段階である程度までは想定していた「活用可能性」について、今日は実践例という形で報告されました。さらにそれだけでなく、一般公開まで漕ぎ着けた現在、また新たにその可能性が開かれているという印象を持ちました。

大串先生もおっしゃいましたが、IT 社会だとか、図書館界を取り巻く厳しい環境であるとか、そういう中で、レファレンス協同データベース事業の新たな可能性や、我々レファレンスサービスに携わる図書館員の役割を、再認識することができたと思います。我々レファレ

ンス協同データベース事業事務局には、新たな宿題も課せられましたが、またやる気も出てきました。

参加者の皆様にも、本日のフォーラムで提示された中から、色々とアイデアを得ていただき、実際の登録作業に活かし、また、独自の活用方法を探っていただきたいと思います。本日のフォーラムで、先生方、報告者の方からお話がありましたように、レファレンス協同データベースというものは、皆様と一緒に前進する事業です。まだデータを 1 件しか入れてないということもかなりあるのですが、そういう図書館においては、まず日々、1 件 1 件、登録してみましょう。そうするとその結果が、今日お話にあったような新たなスキルアップ、あるいは現在叫ばれているスキル断絶の危機という文脈から言えば、スキルの継承に役立ちます。そしてさらに、その結果によって我々は社会から評価を受けることになります。

この事業が、我々の役割を再認識する機会

となるとともに、図書館の果たす役割、あるいはその可能性を、国民に向けて新たに展開していく基盤となると、事務局として確信しております。来年度は、これまで事業を所管してまいりました電子図書館課から離れ、同じ関西館事業部の図書館協力課がレファレンス協同データベース事業を担うことになります。引き続きご協力いただき、皆様と共にこの事業を育てていきたいと思っております。

本日はどうもありがとうございました。

第2回レファレンス協同データベース事業参加館フォーラム記録集

2006年5月30日 発行

編集・発行 国立国会図書館関西館事業部図書館協力課

〒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

(C) 2006 National Diet Library All rights reserved