

短 報

東京都多摩地域の公共図書館におけるレファレンスサービスの特性

Characteristics of Reference Service in Public Libraries:
A Case of Tama Area in Tokyo

杉 江 典 子
Noriko Sugie

Résumé

In order to assess the present state and characteristics of reference service in Japanese public libraries, mail and field surveys were conducted on all 30 city, town and village libraries in the Tama area of Tokyo. The surveys were designed to examine the operational details of reference service as well as the extent to which the libraries recognized the many other facets of reference service. Questionnaires were mailed to public libraries in July 2001. Field surveys were conducted in late August.

The results were: 1) Answering reference questions is the principal activity in reference service and most libraries recognize answering reference questions as reference service. 2) Most libraries surveyed do not actively publicize reference service, nor do they arrange reference materials and equipment to provide access for users. Not many libraries recognize these activities as reference service. 3) There is a correlation between the level of reference service provided to users and the library's recognition of the range of reference service. 4) Reference service is not perceived as an important part of library work when compared with other services, such as circulation.

I. はじめに

II. 東京都多摩地域における調査

- A. 調査目的
- B. 調査対象
- C. 調査方法
- D. 調査項目

杉江典子：慶應義塾大学文学研究科図書館・情報学専攻，東京都港区三田 2-15-45

Noriko SUGIE: Graduate School of Library and Information Science, Keio University, 2-15-45 Mita, Minato-ku, Tokyo 108-8345, Japan

e-mail: sugie@slis.keio.ac.jp

受付日：2002 年 9 月 10 日 改訂稿受付日：2002 年 12 月 5 日 受理日：2002 年 12 月 15 日

III. 調査の結果と分析

- A. サービス
- B. レファレンス情報源の収集・整備
- C. 調べるための環境の整備
- D. 職員
- E. 統計と記録
- F. 図書館の認識

IV. まとめ

I. はじめに

近年、公共図書館におけるレファレンスサービスへの関心が高まり、その重要性が改めて認識されるようになってきている。しかし我が国においてレファレンスサービスの実態調査はほとんど行われてきておらず、現状を把握することは難しい。そこで著者は、我が国のレファレンスサービスの現状と特性を把握することを目的として、1999年に図書館サービス先進地域である滋賀県の市町村立図書館を対象として調査を実施した¹⁾（以下滋賀調査と呼ぶ）。滋賀調査では、滋賀県内のすべての公共図書館33館を対象として、質問紙調査と実地調査を実施した。本稿では滋賀県において実施した調査と同様の枠組みによって、もう一つの代表的図書館サービス先進地域である東京都多摩地域において実施した調査の結果を報告する。

II. 東京都多摩地域における調査

A. 調査目的

本調査は、東京都多摩地域の市町村立図書館で実施されているレファレンスサービスの現状と特性を把握することを目的としている。調査では、レファレンスサービスに関わる業務の実施の有無と、さらに実施される業務内容の詳細について明らかにする。そしてそれらをもとに、調査対象館ではどのような業務が積極的に実施されており、どのような業務が実施に消極的なのか、という観点からサービスの特性を把握することを試みている。

B. 調査対象

調査対象は、統計データから判断する図書館サービスの水準の高さ、調査規模、調査員の行動能力などを勘案した上で、東京都多摩地域の市町村立図書館の主に中央館30館とした。東京都多摩地域とは、東京都の区部と島嶼を除いた地域のことである。この地域には調査時の2001年7月現在で、30自治体すべてに公共図書館があった。調査対象館のうちの一館はレファレンス業務の機能のある分館で担っていたため、その館に限り調査対象を中央館ではなくその分館とした。

東京都多摩地域の公共図書館は、我が国の公共図書館の歴史の中では、先導的な立場でサービスを実施してきたことでよく知られている。また現在でも高いサービス水準を維持している。『日本の図書館2001』²⁾から、一般的にサービス水準を示す際に利用される統計データを抜き出し、他の都道府県のデータと比較してみると、この地域の公共図書館が滋賀県に並ぶ先進的な地域であることが見て取れる（第1表）。特に「職員一人当たり人口」と「個人貸出し冊数」については、それぞれ全都道府県のデータと比較してみると、上位1位と2位に位置し、滋賀県を上回っていた。

それでは、この地域の図書館におけるレファレンスサービスの実施状況は、統計にはどのように表れているのだろうか。『日本の図書館2001』の参考業務に関する数値を見てみると、参考業務実施の有無については、30館中29館とほとんどの館が実施していると回答している。しかし、参考業務の受付件数の統計に記述のある館は、14館と半数に満たなかった。これらのうち、口頭、電話、文書の項目まで記入のある館はさらに少な

第1表 東京都多摩地域のサービス水準

	専任職員		受入冊数 (冊/人口千人)	個人貸出 (冊/人口百人)	2000年度 決算額資料費 (円/人口1人)
	有資格者率(%)	職員1人当人口 (千人)			
東京都多摩地域	52.0	4	233	685	432
東京都全体	32.9	4	230	708	375
滋賀県	82.0	6	407	619	647
全国平均	49.4	8	163	410	298

*『日本の図書館2001』を元に作成

かった。それぞれの件数の中では、口頭が最も多く、電話、文書は総じて少なかった。またそれぞれの図書館の中では、件数が減少に向かっている館が半数以上あり、全体としては減少傾向にあることがうかがえる。

C. 調査方法

調査方法は、滋賀調査同様、郵送による質問紙法と実地調査の2通りの方法によって実施した。質問紙は、2001年7月18日付で、各図書館のレファレンス業務担当者宛に発送した。さらに、8月下旬に調査者が調査対象館を訪問してあらかじめ用意しておいた調査票をもとに実地調査を行った。実地調査では、調査者が直接館内を調べた。また、事前に回収した質問紙の回答の漏れや不明点について直接図書館員にたずねた。

D. 調査項目

調査の枠組みは、滋賀県における調査とほぼ同じものを使用した。これは、レファレンスサービスに関するテキストブック類、日本図書館協会の「参考事務規程」³⁾、米国図書館協会レファレンス成人サービス部会によるレファレンスサービスのガイドライン⁴⁾、既往調査の調査項目などをもとに前回調査の際に作成したものである。大きくわけると業務内容、すなわちレファレンス業務の実施の有無とその内容の詳細に関する項目と、レファレンス業務に対する図書館の認識に関する項目とからなっている。レファレンス業務の内容は、すでに述べたテキストブック類などの中でレファレンスサービスとされている業務に基づいて

範囲を定めた。そのカテゴリとしてサービス、レファレンス情報源の収集・整備、調べるための環境の整備、職員、記録と統計を含めた。これらのカテゴリごとにさらに詳細な調査項目を作成し、それを質問紙による調査項目と、実地調査による調査項目にわけて使用した(付録参照)。一方図書館の認識としては、レファレンス業務の範囲をどうとらえているか、図書館業務の中でレファレンス業務にどの程度重点を置いていると考えているか、についてたずねている。なお、滋賀県における調査で不備がみつかったいくつかの項目は修正して使用した。

III. 調査の結果と分析

送付した質問紙は、30館全館から回収することができ、実地調査も調査対象館30館全館に対して行うことができた。この章では、II章に示した調査の枠組みに沿って、質問紙調査と実地調査の両方から得られた結果とその分析について述べる。

A. サービス

1. 情報(源)の提供

第2表は、それぞれの項目に挙げた利用者からの質問内容について、図書館で回答しているかどうかを尋ねた結果である(設問1)。項目1から4の、いわゆる案内質問(館内の施設や資料の利用方法に関する質問)、即答質問(辞書等1,2冊の資料を使って簡単に回答できるような質問)、探索質問(幾種類かの資料を調べる必要があるような質問)は、ほぼすべての図書館で回答していた。

東京都多摩地域の公共図書館におけるレファレンスサービスの特性

第2表 図書館で回答している質問の種類

回答している質問	図書館数
1. 館内の施設に関する質問（案内質問）	30
2. 資料の利用方法に関する質問（案内質問）	29
3. 図書など1, 2冊の資料を使って回答できるような質問（即答質問）	29
4. 幾種類かの資料を調べる必要があるような質問（探索質問）	28
5. 読書資料の選択についての質問	26

n=30

第3表 未解決問題の際に問い合わせる図書館・類縁機関

問い合わせる機関	図書館数
1. 都立図書館	30
2. 公共図書館（都内）	10
3. 公共図書館（都外）	2
4. 他館種の図書館（大学図書館、専門図書館など）	11
5. 類縁機関（博物館など）	16
6. その他	3

n=30

これらの項目を挙げなかったのは、ごく小規模の図書館であった。項目5の読書案内に関する質問への回答も大半が実施していたが、項目1から4に比べると少ない結果となった。

質問回答の延長として、自館の資料のみでは利用者からの質問に答えられなかった場合、図書館・類縁機関に問合せや紹介を行っているか、さらにはその機関として何が挙げられるかを尋ねた（設問2, 3）。まず、自館の資料のみでは利用者からの質問を解決できなかった場合の問合せについては調査対象館全館にあたる30館が実施していると回答した。問合せをする機関としては、第3表に示すとおり、すべての館が都立図書館を挙げ、類縁機関、他館種の図書館などがそれに続いた。次に自館の資料のみでは利用者からの質問を解決できなかった場合、30館中29館とほとんどの館が他図書館や類縁機関を紹介をすると回答した。このうち、どのような図書館や機関に、紹介を行っているかについて尋ねた結果が第4表である。こちらも都立図書館が最も多く、類縁機関、

第4表 未解決問題の際に紹介する機関

紹介する機関	図書館数
1. 都立図書館	26
2. 公共図書館（都内）	10
3. 公共図書館（都外）	3
4. 他館種の図書館（大学図書館、専門図書館など）	15
5. 類縁機関（博物館など）	17
6. その他	1

n=29

他館種の図書館などがそれに続いた。

これらの結果から、自館の資料のみでは利用者からの質問に答えられなかった場合、他図書館や他機関に問合せをするという体制が各館で整っており、特にその対象として都立図書館が最もよく利用されているということが明らかになった。

2. 図書館・資料の利用案内

図書館の実施するサービスやその利用方法についての利用案内には、配布物による利用案内と直接利用者を対象とする利用案内とがある。このうち、配布物などによる利用案内としてどのようなものがあるかをたずねた結果、最も多かったのはリーフレットによるものであった（設問4）。実地調査では可能な範囲でリーフレットの現物を収集した。これらのリーフレットは、主に利用案内のしおりとして用意されていた。記述は館ごとに差が大きいものの、主に図書館の所在、開館時間、サービスの概要などが記されていた。これらは主に利用者に登録時に手渡すようになっているためか、館内の手にとれる場所には置かれていないことが多々あった。「ホームページ」を挙げた館は9館あり、その内容はほとんどが利用案内のしおりと同様の記述であった。中には特定の資料についての解説を載せている館もあった。

利用者のグループ対象に利用案内を実施しているか、をたずねた結果、「はい」と回答したのは30館中23館となっていた（設問5）。このうち、どのような利用者を対象に実施しているかをたずねたところ、小学生、中学生が群を抜いて多くそれぞれ21館、11館となっていた。これらは学校側が授業の一環として図書館を訪問するとい

第5表 レファレンス質問を受け付ける方法

方法	図書館数
1. 電話	30
2. 郵便	22
3. ファックス	11
4. 電子メール	0
5. 特になし	0
6. その他	0
n=30	

う形で、例年の行事として定着しているという館が多かった（実地調査）。一方で、一般の利用者を募った形での利用案内を実施していた館は2館しかなかった。これらの内容としては、OPACの説明会、図書館の利用方法の案内などとなっていた。

3. アクセスの提供

来館者以外の利用者から、レファレンス質問を受け付ける方法としてどのような方法があるかをたずねた結果を第5表に示した（設問6）。全館が電話を挙げ、郵便、ファックスの順に回答した館が多かった。しかし、『日本の図書館2001』の電話による参考業務受付件数に記述のある館は3館しかないことから、電話による参考業務受付件数の統計自体が存在しないのではないかと、さらには電話によるレファレンスサービスが利用者には定着していないのではないかと推測できる。アクセス方法として電子メールを利用しているという館はなかった。図書館サービスの内容や利用方法について述べられた、利用案内のしおりなどの配布物には、来館以外のアクセス方法について記述がほとんどなされていなかったことから、それらに関するPR不足が影響していることも推測できる。

4. レファレンスサービスについてのPR

第6表は、PR、すなわちレファレンスサービスの業務内容や方法などをどのような手段で知らせているかについてたずねた結果である（設問17）。PRを行っている回答した27館中、最も多い25館がその媒体として「利用案内のしおり」を挙げた。実地調査では、さらに可能な範囲で「利用案内のしおり」の実物を確認した。レファレ

第6表 レファレンスサービスの内容や利用方法を利用者知らせる方法

方法	図書館数
1. 館報	13
2. 自治体の広報誌	9
3. 利用案内のしおり	25
4. 館内の掲示	13
5. FM放送	3
6. ケーブルテレビ	0
7. 貴館の公式ホームページ	6
8. その他	0
n=27	

ンスサービスに関する記述をみつけることができたのは22館であった。このうち、サービスの具体的な内容や資料、サービスを受ける方法について説明のあったのは、13館と全体の半数以下であった。また質問の受付方法についての記述をみつけることができたのは、2館のみであった。レファレンスサービスについて利用者知らせているか、という問いへの回答では、多くの図書館が自館で実施するレファレンスサービスについて利用者に知らせているとしていたが、その手段として最も多くの館が挙げた「利用案内のしおり」では、具体的なサービスについて十分に知らせているとは言えない状態にあった。

B. レファレンス情報源の収集・整備

1. 参考図書

参考図書の排架方法について実地調査で調べた結果、30館中27館、すなわち9割が参考図書を別置していた。そして残り3館が一部一般図書に混排することによって参考図書を排架していた。一部混排によって排架していた館にその理由と範囲について実地調査でたずねた。その結果、いずれの館も参考図書を置くスペースの問題と、一般図書の同主題の棚に資料を並べることでより利用されるようねらっていることを挙げていた。混排する資料の範囲は、資料自体がコンパクトなもの、内容が一般図書に近いもの、逐次刊行物の古い版などで、同分野の一般図書と並べられることによって手に取られやすく、貸出による利用も見

込める資料とのことであった。原則的には別置している館でもごく一部同様の扱いをしている館はあった。調査対象館の中では、規模が小さい館ほど一部混排を実施したり、別置であっても特定の資料を一般開架室に排架して、利用者の便宜を図る工夫をしていた。

参考図書の貸出は、原則不可としていた館が30館中26館であった（実地調査）。原則可が1館、一部可が3館となっていた。館によって差はあるものの、大部な資料や貴重な資料は館内閲覧、比較的安価かつコンパクトで、一般図書の性格を帯びたものや、定期的に出版される資料の古い版などは多少の制限をつけて貸出すという方針をとる館が多かった。貸出期間を短くしたり、複本を購入したりして一方を一般図書にするなど、利用されやすいよう各館が工夫をしていた。原則可あるいは一部可としていたのは調査対象館中では比較的規模の小さな図書館であった。

以上の結果から、調査対象館では規模の大きな館ほど図書館という場所を調べものをする場所としてとらえており、より規模の小さな図書館では資料を借りて帰るという利用方法を勧める傾向にあることがわかった。

2. 自館製ツール

図書館の情報源として、地域の機関などが発行するパンフレット・リーフレット類を収集しているかという問いに対して、30館全館が収集しているという回答が得られた（設問7）。このうち「範囲を決めて積極的に収集している」と答えた館は16館とほぼ半数で、「利用しやすいように整理している」が22館、「閲覧に供している」が25館であった。収集する資料の内容は、「自治体の公表する資料」を29館とほとんどの館が挙げており、「地域にある施設の案内」、「地域の団体の発行する資料」と続いていた。いずれも8割以上の館が挙げていた。

実地調査で確認した範囲では、館ごとにパンフレット類の扱い方は様々で差が大きかった。クイックレファレンスのツールとしてカウンター近くに何らかの形でファイルして置いている館、自由にとってもよいちらしの一つとして特定の場所

第7表 切抜きをする記事の内容

記事の内容	図書館数
1. 地域	25
2. 図書館	9
3. 出版関係	2
4. その他	3

n=25

に置いている館、インフォメーションファイルに整理して、地域資料の一部として提供している館、などがあった。

次に新聞や雑誌の切り抜きを行っているかという問いに対しては、8割以上に当たる25館が行っていると回答した（設問9）。さらに切り抜きを行う資料の内容についてもたずねたところ、第7表に示すように地域に関する記事を切り抜く館が最も多いことがわかった。実地調査ではこれらの保存の方法についても調査した。半数以上の17館が記事のスクラップあるいはスクラップしたものを製本するという方法をとっていた。その他には、マイクロの作成、インフォメーションファイルに保存、画像をデジタル化して蓄積、など様々な方法がとられていた。複製物を作らず切抜きを貼り付けただけの館では、作成した資料を開架書架におかず、事務室内に保存している館がいくつかあった。記事索引のみ作成している館もあった。

新聞などの記事索引を作成しているかという問いには、30館中13館が、「はい」と回答した（設問10）。これらは調査対象館の中では比較的規模の大きな館であった。さらに記事索引を作成する資料の内容についてもたずねたところ、「地域」を挙げた館が13館全館、「図書館」を挙げた館が2館、「その他」はなかった。記事索引の形態は、複数回答で7館が冊子体、7館が図書館内のデータベースと回答した。実地調査でこれらの実物を確認したところ、データベースが作成されている場合、作成途中の館が多く、大半が事務室内での利用に限られていた。冊子体による記事索引は半数近くの館が独自に作成していたが、利用者の目につきにくい場所にあたり、存在がわかりにくい

館が多かった。

それぞれの館に自館製のレファレンスツール（新聞の切抜や記事索引は除く）があるかという問いには、13 館があると回答し、17 館がないと回答した（設問 11）。実地調査では可能な範囲で現物を確認した。現物で確認できたツールは、大きく分けると、レファレンス記録を蓄積したものと、地域資料に関するものとがあった。後者の地域資料に関するものには、図書館で所蔵する地域資料（郷土資料と呼ばれるもの、行政機関の刊行物等）の目録や索引類、パンフレット類のファイルなどがあった。

このように、調査対象館では、新聞、雑誌の記事やパンフレット類のように、図書として入手ができないような資料を、図書館が積極的に収集する館が多いことがわかった。また、適当な資料がなければ自館でツールを作成している館が3分の1あった。自館製のツールの内容としては、特に地域に関する資料の収集・提供に力が入れていた。

4. 蔵書目録

各館が自館の蔵書目録をどのような形態で提供しているか、について実地調査で調べた。カード目録のみの館は2館、OPACのみの館は25館、その他の館は冊子体かカード目録とOPACの併用であった。館内のOPAC用端末の台数は、第8表のとおりであった。これには児童専用の端末も含まれる。回答した館が最も多かったのは3台、所蔵する台数として最も多かったのは8台であった。

第8表 館内にあるOPAC用端末の台数

OPAC用端末の台数	図書館数
1台	6
2台	1
3台	8
4台	5
5台	3
6台	2
7台	2
8台	1
計	28

都内の市町村立図書館は、自館に所蔵していない資料を都立図書館から借りることによって対応することが多い。それゆえ、他図書館の目録として最も多く利用されていると考えられる都立図書館の目録を、どのような方法で検索しているかをたずねた（設問 12）。この問いでは、すべての館がCD-ROM版あるいは事務用のウェブ版の蔵書目録であるMETLICSを利用して資料を検索し、ウェブ版の場合は認証を経て取り寄せの手続きも行っていた（実地調査）。館内でインターネットが利用できる端末が限られるため、CD-ROM版とウェブ版の両方を使い分けている館もあった。

利用者からの質問に回答する際にインターネットなどのネットワーク情報資源を利用しているかという問いには、30館中19館が「はい」と回答した（設問 13）。「はい」と回答した13館にその内容をたずねたところ、ホームページを利用する館が18館、検索エンジンを利用する館が17館などとなっていた。ほぼ6割の館がインターネットのホームページや検索エンジンをレファレンスツールとして利用していることになる。特定のホームページをレファレンスツールとして活用する場合と、検索エンジンを利用して不特定多数のサイトを利用している場合の差は見られなかった。一方、情報源の種類についてもたずねたところ、外部データベースについては10館が利用していると回答していた。しかし実地調査でその内容を確認したところ、無料のサイトのデータベースを含めて回答した館がいくらかあり、調査者の意図した商用データベースを指していた館の数は5館であった。さらにそれらの館が契約していたデータベースは、『朝日新聞DNA』と『日経テレコン21』で、それぞれ4館と1館であった。電子形態のレファレンスツールとしてCD-ROM形態の資料を受け入れる館は多数あるが、インターネット経由のデータベースを契約する館は非常に少ないことがわかった。また、利用者がインターネットを利用できる端末を館内に置いている館を実地調査で調べた結果、置いている館は4館となっていた。

C. 調べるための環境の整備

1. サービスポイント

実地調査の結果、全体の半数にあたる 15 館において参考図書室と一般開架室との階がわかれていた。これは調査対象館の中では規模によるところが大きく、規模が大きいほど階がわかれていた。また開館時期の古い館ほど、入り口に扉があったり、ロッカーが備えられていたり、一般開架室との間の境がはっきりする傾向にあった。

2. レファレンスサービスを受け付ける窓口

実地調査の結果、レファレンス質問を受け付ける専用の窓口がある館は 30 館中 19 館あった。ただし「レファレンス」などの表示があるために専用の窓口と判断した館でも、参考図書室やコーナーにある席を貸すための受付として機能している館や、時間帯によっては図書館員が不在になるという館もあった。また、利用券の登録、出納によって利用する資料の受付、複写の受付、貸出返却業務などのために利用されている館も多く、これらが必ずしもレファレンスサービスのみに使われているわけではないようであった。

窓口でレファレンスサービスを行っていることがわかる表示のある館は 15 館あった（実地調査）。これには例えば、「レファレンス」、「相談」、「調べ物」などの言葉が使われていた。一方表示のない館は全体の半数にのぼった。サービスを実施しているということをその窓口を示さなければ、利用者がサービスの存在に気づくことは難しいのではないだろうか。

3. 参考図書室

実地調査の結果、参考図書室が独立している館は 22 館と、全体のほぼ 3 分の 2 以上にのぼった。残りの館は、一般開架室の中に参考図書を排架するコーナーを設けていた。この違いは規模によるところも大きかったが、開館時期の古い館ほど、独立した参考図書室を持っている館は多かった。専用の参考図書室があっても職員が常駐していない館や、席を借りるための利用が目立つ館もあった。また参考図書室が独立している館においては、地域資料や大型本、点字資料、などが同じ部屋に並べられていることも多かった。

第 9 表 レファレンス業務についての研修の種類

研修の種類	図書館数
1. 館内の研修	10
2. 都立図書館による研修	26
3. 館外の研修（都立図書館以外による）	8
4. グループ等の勉強会（勤務時間外）	6
5. その他	1

n=28

D. 職員

1. 継続教育

第 9 表は、レファレンス業務に関する研修の機会があるかという質問に対して、あると答えた 28 館にさらにどのような研修に参加しているか、をたずねた結果である（設問 18）。このうち 26 館が都立図書館による研修を挙げた。館内の研修を実施している 10 館は調査対象館の中では、比較的規模の大きな図書館であった。実地調査ではこれらの館に具体的な内容についてたずねた。新人研修の一環としてレファレンスサービスの概要を説明する館や、レファレンスツールの解説をする館、自館のレファレンス記録のフィードバックをする館などがあった。中には毎年実施していないという館や図書館業務全般の研修の中でレファレンスサービスについても含めているという館もあった。「グループ等の勉強会」を挙げた館には実地調査でその内容についてたずねたところ、得られた回答はすべて特定のグループによる自主研修であり、活動がこの地域に浸透していることがうかがえた。

これらの結果から、調査対象館では多くの館がレファレンス業務に関する研修の機会を持っており、その大半が都立図書館による研修に拠っていることがわかった。調査対象館の中で比較的規模の大きな館では、自館で独自に研修の機会を設けている館もある。

2. 業務内容の文書化

自館のレファレンス業務の内容について文書化しているものにはどのようなものがあるかをたずねた（設問 14）。その結果、「内規」を挙げた館が 11 館、「スタッフマニュアル」を挙げた館が 18 館あった。いずれかをあると回答したのは、調査

対象館の中では比較的規模の大きな図書館であった。実地調査で内規とスタッフマニュアルを可能な範囲で収集し、その内容を調べた。

内規は、業務内容全般に関するものを持つ館が10館、レファレンスサービスに限った内容のものを持つ館が1館となっていた。この1館の「レファレンス・サービス要領」では、サービスの目的、範囲、制限事項などが述べられていた。業務内容全般に関するものの中でレファレンス業務についても含まれるというものの場合、記述は少なく、それがあることによって業務のよりどころになったり、共通の認識を築くことができるとは考えにくいものであった。

スタッフマニュアルは、実地調査で実物を調べたところ、研修用の資料や、作成されてからかなりの年月が経っており実際には活用されていないと考えられるものなども多少含まれていた。また公開できないとのことで見せてもらえない館もあった。それらを省くと、スタッフマニュアルには、業務内容全般のためのスタッフマニュアルの中にレファレンス業務に関する項目がさかれているものと、レファレンス業務に限ったマニュアルとがあった。これらの内容は、コンピュータの利用についてのマニュアルとして作成されたものや、カウンターでの応対方法について書かれたもの、自館のレファレンス業務の輪郭を述べるもの、などその性格は様々であったが、多くが自館で実施する業務について知るため、あるいは業務内容を職員間で統一するために作成されているようであった。

内規もスタッフマニュアルもないと回答した館に、サービス内容を決めたり、職員間で共通の認識を持ったりするためにはどのようにしているかとたずねた結果、ないと回答した6館中、6館すべてが「職員間のミーティング」を挙げ、5館が「正式な文書ではないがメモしたもの等がある」を挙げた。これらの館は調査対象館の中では比較的規模の小さい図書館であった。

第10表 統計をとるレファレンス質問の範囲

レファレンス質問の範囲	図書館数
1. 特に決めていない	1
2. 館内の施設に関する質問（案内質問）	0
3. 資料の利用方法に関する質問（案内質問）	7
4. 辞書など1, 2冊の資料を使って簡単にできるような質問（即答質問）	16
5. 幾種類かの資料を調べる必要があるような質問（探索質問）	17
6. 読書資料の選択についての質問	8
7. その他	5
n=20	

E. 統計と記録

1. 統計

レファレンス質問の件数の統計をとっているかという問いには、全体の3分の2にあたる20館がとっていると回答した（設問19）。各館が統計をとる際のレファレンス質問の定義についてたずねた結果が第10表である。統計をとっていると回答した館の8割以上が、項目4の即答質問と項目5の探索質問を挙げていた。ただし項目3の「資料の利用方法に関する質問」や項目6の「読書資料の選択についての質問」についても、ほぼ3分の1の館が挙げている。つまり、レファレンス質問の件数について統計をとっている館は全体の3分の2にも上るが、統計に含める範囲に共通の認識があるとは言にくい。ただし、8割が即答質問と探索質問を挙げていたことから、どの館にとっても中心となっているのは、即答質問と探索質問であると言うことはできる。

調査時の最新版である『日本の図書館2000』に掲載されているレファレンス業務に関する統計には、参考業務実施の有無、カウンターの有無、担当職員数、担当方式、参考業務受付件数の総計、口頭・電話・文書ごとの受付件数、がある。これら以外にレファレンス業務に関する統計をとっているかという問い（設問20）では、半数以上の17館が「特になし」と回答した。質問紙に挙げた、「参考図書の数」、「年間の参考図書の資料費」、「年間の参考図書の受入冊数」、「年間の協力レファレンスの件数」についても統計をとってい

る館は、それぞれ 12 館、7 館、9 館、5 館と少なかった。ただし「その他」として、クイックレファレンスの件数を挙げている館が 1 館、分野別の質問件数などを挙げている館が 1 館あった。

2. 記録

レファレンス質問を処理した際の記録をとっているか、という質問に対しては、24 館がとっていると回答した。記録の利用目的についてもたずねたところ、最も多かったのは「業務の引継ぎ」で 24 館中 8 館、ついで「統計に利用」が 6 館、「特に利用していない」が 6 館などとなっていた。実地調査では記録票の現物を可能な限り収集した。記録票の主な内容は、質問事項、回答にいたる経過、回答などからなる。館によっては、利用者の年代、質問の手段、質問内容の分野、問合せ先、などが含まれるものもあった。また、記録自体を簡略化して、統計としての役目も持たせているものもあった。

レファレンス質問の記録をとることは、時間と労力のかかる仕事であるが、以上のように 8 割の図書館がとっていることが明らかになった。ただしそれを活用し、レファレンス質問の回答の質を改善するために利用するということにまで至っている館は多くはなかった。実地調査では、図書館員から、利用者の対応に忙しく、統計も記録もいつもとれているわけではないという意見をよく

耳にした。

F. 図書館の認識

1. レファレンス業務の範囲

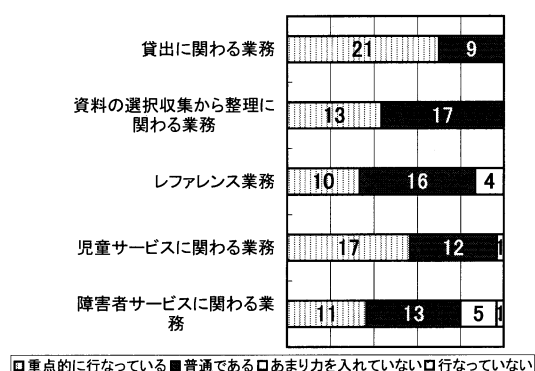
第 11 表は、レファレンス業務の範囲について図書館がどう考えているかを質問した結果である（設問 15）。「特に考えていない」と答えた 1 館を除いた 29 館のうち、ほとんどの館が即答質問と、探索質問への回答をレファレンス業務の範囲として回答していた。質問回答以外の業務に目を向けると、「レファレンス情報源の収集・整備」や「参考図書室や窓口等の環境の整備」、「レファレンスサービスについての PR」、「レファレンス業務に関する統計」なども 7 割近くの館がレファレンス業務としてとらえていることがわかる。その一方で、利用案内をレファレンス業務と考える館の割合は低かった。また、レファレンスサービスか貸出サービスの一部かで議論のある、読書案内に関わる質問をレファレンス業務と考える館は 21 館と、ほぼ 3 分の 2 あった。

以上のことから、いわゆるレファレンス質問をレファレンス業務と考える館が大半で、環境の整備や評価などの業務をレファレンス業務と考える館は、質問回答に比べるとそれほど多くはない。また、テキストブックなどでは必ずレファレンス業務として挙げられている利用案内を、レファレ

第 11 表 レファレンス業務の範囲についての認識

レファレンス業務の範囲	図書館数
質問回答	
館内の施設に関する質問（利用者端末の位置など）への回答	5
資料の利用方法に関する質問（目録の使い方など）への回答	14
辞書など 1, 2 冊の資料を使って簡単に回答できるような質問（4, 5 分程度で済むもの）への回答	27
幾種類かの資料を調べる必要があるような質問（10～20 分程度かかるもの）への回答	29
読書資料の選択についての質問への回答	21
文書による利用案内（図書館・資料などについて）	4
グループ対象の利用案内（図書館・資料などについて）	8
資料展示	3
レファレンス情報源の収集・整備	20
参考図書室や窓口等の環境の整備	21
資料の相互貸借	6
レファレンスサービスについての PR	20
レファレンス業務に関する統計	21

「特に考えていない」を除いて n=29



第1図 図書館業務において重点をおいている業務

ンス業務ととらえる館は非常に少ないことがわかった。

2. 重点的に行われている業務

第1図は、項目に挙げた業務のそれぞれについて、各館がどの程度重点的に行っていると考えているか、を尋ねた結果である(設問16)。「貸出に関わる業務」を重点的に行っていると考えている館が圧倒的に多く、30館中21館であった。「レファレンス業務」を、「重点的に行っている」と回答した館は10館で、ほぼ半数にあたる16館が「普通である」と回答した。このようにレファレンス業務は貸出業務をはじめ、他の業務と比べると重点的に行っているとは考えられていないことがわかった。

IV. ま と め

今回使用した枠組みの中では、調査対象館の多くは、利用者から寄せられた質問への回答を中心に、レファレンス業務を行っていた。これは、業務内容についての調査項目からも、レファレンス業務の範囲についての認識を問う調査項目からも言えることである。さらに、自館の資料のみでは解決できないような質問への回答には、他図書館や他機関に、問い合わせや紹介をする体制が、都立図書館を中心に整っていることがわかった。今回の調査結果からは、多くの図書館で、都立図書館との協力関係を基盤として質問回答を中心とした業務が実施されているということが明らかになった。

次に、調査対象館において比較的行われていなかった業務について述べたい。調査対象館が概して消極的であったのは、文書による利用案内とグループ対象の利用案内、レファレンスサービスについてのPR、窓口の表示、レファレンス業務についての内規などであった。これらの業務は、利用者に対して図書館のサービスを明示したり、利用者の調べものを支援するための環境を整えたりする業務である。調査対象館ではこれらの間接的、準備的な業務に対して概して消極的であることが明らかになった。

さらに、図書館のレファレンス業務に対する認識が、実施されるレファレンス業務に反映されていると推測できた。すなわちレファレンス業務の範囲についての認識の偏りが、すでに述べてきたようなレファレンス業務の実施の偏りを招いているのではないかと考えることができる。

また図書館のレファレンス業務に対する認識からは、調査対象館におけるレファレンス業務が、図書館業務の中で、貸出業務など他の図書館業務に比べると重点を置かれていないことがわかった。

これまでに述べてきた調査結果から、調査対象館におけるレファレンスサービスの特性をまとめると以下ようになる。

- 1) 図書館で実施され、認識されているレファレンス業務は、利用者からのレファレンス質問に関わる業務を中心に行われている。
- 2) 利用者に自館で実施するサービスについて知らせたり、利用者の調べるための環境を整えたりする間接的、準備的業務には概して消極的であり、レファレンス業務であるという認識も低い。
- 3) レファレンス業務の範囲に対する図書館の認識の偏りが、実施される業務の偏りを招いたのではないかと考えることができる。
- 4) 調査対象館におけるレファレンス業務は、図書館業務の中で、貸出業務など他の図書館業務に比べると重点を置かれていない。

本稿では、図書館サービス先進地域である東京都多摩地域のレファレンスサービスの特性を、図書館の実施する業務内容の実施状況と、図書館がレファレンスサービスに対してどのような認識を持っているかということから明らかにしてきた。以上の結果を、滋賀調査の結果と比較することにより、問題点を検討し今後の課題を明確にしておくつもりである。

謝 辞

本研究を進めるにあたりご指導いただいた慶應義塾大学文学部図書館・情報学科の田村俊作教授に心から感謝の意を表します。また、調査に際しご協力くださった、東京都多摩地域の市町村立図書館の皆様に対し、深く感謝いたします。

本研究は、平成12年度の東京都図書館協会研究助成金を受けて行った研究の成果です。関係者各位に感謝いたします。

注・引用文献

- 1) 杉江典子. 公共図書館におけるレファレンスサービス：滋賀県の事例. *Library and Information Science*. No. 43, 2000, p. 1-32.
- 2) 日本図書館協会図書館調査委員会編. 日本の図書館 2001. 東京, 日本図書館協会, 2001, 504 p.
- 3) 志智嘉九郎 [日本図書館協会参考事務分科会] 編. 参考事務規程解説. 神戸市, 1962, 278 p.
- 4) Standards Committee, Reference and Adult Services Division, American Library Association. "A commitment to information services: developmental guidelines". *RQ*. Vol. 16, 1976, p. 327-330.

(付録) カテゴリごとの調査内容

A サービス		
	項目	備考
情報(源)の提供	質問回答の内容	案内質問: 図書館の利用案内・図書館固有でない質問を含める 即答質問: 辞書や OPAC などを使って簡単に回答できるもの(4, 5 分程度) 探索質問: 幾種類かのツールを見る必要があるもの(10~20 分程度かかるもの) 読書案内(相談): 読書資料の選択についての相談
	未解決問題への対応	他図書館, 関係機関への問い合わせ・紹介
図書館・資料の利用案内	文書による利用案内△	記述
	グループ対象の利用案内	対象, 回数, 内容
アクセスの提供	館外からのサービス利用	tel, fax, 郵送, ホームページ, E メール, 他
PR	サービス内容についての PR△	自治体の広報誌, 館報, しおり, 掲示, 有線放送, 他
B レファレンス情報源の収集・整備		
参考図書	排架方法*	別置, 混排
	貸出*	範囲, 期間
自館製ツール	パンフレット・リーフレット類の収集△	資料の種類
	新聞・雑誌など△	切抜の有無, 範囲, 記事索引
	自館製ツール△	書誌・索引・名簿など
蔵書目録	自館の蔵書目録*	形態
	他図書館の目録*	都立図書館の目録
ネットワーク情報資源	ネットワーク情報資源の利用△	インターネット上の情報資源・メーリングリスト・外部データベース他
C 調べるための環境の整備		
サービスポイント	サービスポイントの位置*	
レファレンスサービスを受付ける窓口	窓口の有無*	サービスカウンターが同一か, レファレンスデスクが別にあるか
	窓口の表示*	
参考図書室	部屋・コーナーの状態*	
サイン	参考図書室・窓口を表示するサイン*	
D 職員		
職員の配置	職員がサービスを実施する時間*	
継続教育	図書館員が能力を高められる機会△	研修会・勉強会など
業務内容の文書化	内規・スタッフマニュアルの有無△	業務全般に関わるもの, レファレンスサービスに限ったもの
E 統計と記録		
統計	『日本の図書館 2000』以外のレファレンスサービスに関する統計	参考図書の冊数・参考図書の資料費・年間の参考図書の受け入れ冊数など(『日本の図書館』: レファレンス質問の総計・口頭電話文書による件数・参考図書費・職員数)
	レファレンス質問の統計	
	レファレンス質問の定義	
記録	レファレンス質問処理の記録△	
	範囲	
	利用△	統計・事例集・カード化・フィードバック他

「*」= 実地調査で調べた項目

「空白」= 質問紙のみで調べた項目

「△」= 質問紙と実地調査両方によって調べた項目

注) 調査票は引用文献 1) をご参照ください。