

# レファレンス概説

宮城県図書館 企画協力班  
宇野亮一

## 目次



1. レファレンスとは？
2. レファレンスの流れ
3. レファレンスインタビュー
4. 多様な「レファレンス」
5. おわりに

2

## レファレンスとは？

### レファレンスとは

- レファレンス reference  
参考業務のこと。図書館利用者が学習・研究・調査等のために必要な資料および情報を求めた場合に、図書館員が図書館の資料と機能を活用して資料の検索を援助し、資料を提供し、あるいは回答を与えるなど、利用者と資料とを結びつける業務。  
『最新図書館用語大辞典』より
- 「調べもの・探しもの、手伝います」  
『実践型レファレンス・サービス入門』より

4

## レファレンスとは

- 図書館法第3条 図書館は、図書館奉仕のため、土地の事情及び一般公衆の希望に沿い、更に学校教育を援助し、及び家庭教育の向上に資することとなるように留意し、おおむね次に掲げる事項の実施に努めなければならない。  
三 図書館の職員が図書館資料について十分な知識を持ち、その利用のための相談に応ずるようにすること。  
七 時事に関する情報及び参考資料を紹介し、及び提供すること。

5

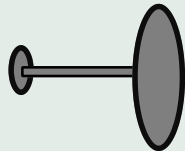
## レファレンスとは

- 図書館法に定められた基盤的業務のひとつ
- 過剰サービスではない
- が……

6

## レファレンスとは

- 貸出と左右両輪というにはやや認知度等の差が
- 両輪の大きさが違うと……？



- 「貸出しが十分行われることによって、レファレンスの要求が生まれ、拡大するのである。つまり貸出しの基礎の上にレファレンスが築かれる」『市民の図書館』より

7

## レファレンスとは

- 「車」は自転車と考えたい
- それも前輪が2輪の



- 推進力は貸出メインだが、1輪車に乗るのは慣れが必要  
→図書館に慣れていない人でも乗りやすくする  
利用案内や支援コーナーなどで方向性を左右する  
「直接レファレンス」「間接レファレンス」

8

## レファレンスとは：直接レファ

- 回答
  - 「〇〇という本はありますか？」 「あります」
  - 「××とはどういう意味ですか？」 「この事典によると……」
- 探索支援
  - 「Aという主題の本はどのあたりにありますか？」 「(NDCで×番なので) あの棚を見てください」
  - 「Bについて調べるにはどうすればいいですか？」 「この資料やこのデータベースを……」

9

## レファレンスとは：直接レファ

- ① 利用案内
  - ✓ 「児童書はどこにありますか？」 「飲食できる場所は？」
  - ✓ 言葉に表されたニーズと真のニーズは違うことも
- ② 事実調査
  - ✓ 「国会議員の人数は何名ですか？」 「日本初の女医は誰？」
  - ✓ 資料に基づき回答する
- ③ 資料検索
  - ✓ 「『背中を蹴飛ばしたい』という本」 「野村克也の自伝・伝記」
  - ✓ 自館目録・総合目録等を検索する

10

## レファレンスとは：直接レファ

- ④ 情報源・文献紹介
  - ✓ 「仙台にラーメン屋を開業するための規則」 「// 工夫」
  - ✓ 事前準備（間接レファ）が役に立つことも
- ⑤ 情報探索支援
  - ✓ 「宮城県に関する新聞記事の探し方を教えてください」
  - ✓ 適した目録や索引、データベース等の使い方を説明する

※国立国会図書館での分け方等を参考にしていますが、実際の質問はどれか一つに厳密に当てはまるものではなく、輻輳するイメージです。

- |                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 投稿 (25%)  | <input type="checkbox"/> 目録 (25%) |
| <input type="checkbox"/> 登攀 (40%)  | <input type="checkbox"/> 薬学 (1%)  |
| <input type="checkbox"/> 図書館 (25%) | <input type="checkbox"/> 歴史 (20%) |

「図書館」という「技能」が  
設定されているゲームも…  
レファレンスは大切な技術！

11

## レファレンスとは：間接レファ

- 利用者が自分で資料＝情報を探す行動をしやすくする
- パスファインダー・利用ガイドなど
- ……だけではなく、排架やサインの工夫、〇〇支援コーナーの作成なども
- 職員の直接レファレンスにも有益



12

# レファレンスの流れ

直接レファレンス

## 流れ⑩：知ってもらう

- 「図書館における人的支援の重要性が指摘されているとともに、レファレンスサービスの基本機能さえ利用者に知られていないことが確認できる」
- 「場所としての図書館や図書館が提供している情報資源に対する評価は比較的高かったが、人的サービスの現状に対しては厳しい意見が多く見られた」

国立国会図書館調査『日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望』より  
(<https://dl.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/8173850>)

14

## 流れ⑩：知ってもらう

- 「レファレンス」から「調査相談」「インフォメーション」なども  
※貸出返却カウンタは他の利用者も来るので相談しづらいとされる



15

## 流れ①：使ってもらう

- 0でみたとおり、認知度が高いとは言えないので…
- ✓ 利用者と目を合わせる
- ✓ フロアを巡回する(例：国立国会図書館「フロアマネージャー」)  
「フロアワークレファレンス」  
※書架に資料を戻しているときなどは質問されやすい



16

## 流れ②：レファレンスインタビュー

- 利用者との「やりとり」
- 復唱なども活用して

- ✓ 「何について」
  - ✓ 「どんな観点から」
  - ✓ 「どのくらい」
- ……の、情報＝資料が必要なのか？



「馬の本」



17

## 流れ③：情報探索

- インタビューで判明した真のニーズに基づく
  - 適切な情報源・方法を選択する
- 
- ニーズをキーワード（3語程度）に要約するとよい
  - 利用者と共に書架に行くことも



18

## 流れ④：情報の提示

（回答事務の原則）

3. 回答事務は資料を提供することを原則とする。
  4. 前条の規定にかかわらず、軽微な質問であって資料の裏付のあるものに限って回答を与えてもよい。
  5. 自館で資料を発見出来ない場合には適当な他の図書館または、専門機関・専門家への紹介または照会をはかる。
- 日本図書館協会「参考業務規程（例）」より

19

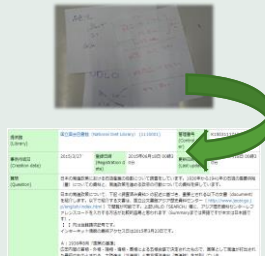
## 流れ④：情報の提示ができない事項

- 以下のような事項には回答しない（以下引用：国立国会図書館）
  1. 古書・古文書・美術品などの鑑定及び市場価格の調査
  2. 良書の推薦
  3. 学習課題、卒業論文又は懸賞問題に関する調査
  4. 人生案内、身上相談又は医療相談若しくは法律相談
  5. 文献の解読、翻訳、注釈又は抜粋の作成
  6. 個人のプライバシーに係る調査
  7. 著しく経費又は時間を要する調査
  8. 調査・研究の代行と認められる調査
  9. 合理的な検索手段のないものに係る調査
  10. その他、他のレファレンス業務に支障を及ぼす恐れがあると認められる調査※法規で定められてはならず、各館で規則があらまほしい（国立国会図書館は「一般レファレンス事務処理要領」を公開）

20

## 流れ⑤：経験の蓄積

- やりっぱなしではなく記録する  
=個人から組織へ
- 調査メモ→レファレンス処理票→記録
- 組織としての能力向上
- 利用者へのPRにも！
- 単館で作成するだけでなく国立国会図書館「レファレンス協同データベース」の活用も



21

## 流れ：まとめ

1. 利用の喚起
2. やりとりをする
3. 調べかたを考える
4. 資料による回答
5. 事例の記録



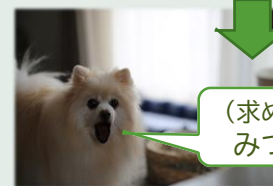
22

# レファレンス インタビュー

## インタビュー：簡単な質問？

利用者「地図はありますか？」

司書「あります」



(求めていた「情報」が  
みつからなかった！)

- ……というふうに怒って戻ってくればまだしもで、諦めて帰ってしまうことも

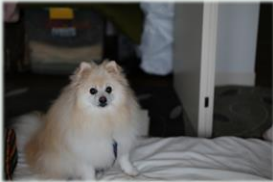
24

## インタビュー：やりとりしてみる

利用者「地図はありますか？」

司書「どのあたりの地図ですか？」

利用者「京都です」



25

## インタビュー：もう一度やりとり

司書「京都でどこか探している場所があるのですか？」

利用者「江戸時代の三条河原の様子を調べています」

司書「であれば、現代の地図ではなく……」



契約データベース

……など

26

## インタビュー：明らかにしたい内容

- 主題は何か
- どんな観点からか
- どの程度か（入門か専門か等：利用者の経験も）
- いつまでか
  
- インタビュー=inter（相互に）+view（見る）  
職員も見られている

27

## インタビュー：まとめ

- 最初の要求が真の要求とは限らない
- 利用者自身も把握できていないことも
- 「特定の資料の排架場所や特定の種類のツールの探索法を求めるような案内指示的質問や利用指導質問」は真のニーズでないかも



28

# 多様なレファレンス

## 多様な「レファレンス」

- 大学図書館：教授や院生・学部生など
- タンザニア司書学校：レファレンスを「教える」
- 新聞資料室：記事検索・掲載箇所の探し方など
- 議会官庁資料室：国会会議録・立法情報など
- 国会分館：国会議員・秘書など
- サービス運営課：国会図書館の使い方・専門室紹介など

30

## 多様な「レファレンス」



31

## 多様な「レファレンス」

- 一口にレファレンスと言っても内容はさまざま
- ※ 文書レファレンス、メールやチャット等での受付といった事業を実施している館もあります
- 各館の特徴に応じた研鑽が必要
  - 「レファレンスインタビューに関する考察やレファレンスツールに関する研究は、極めて少ない」「どのように測定し評価するかは、これまで十分に組み立ててこなかった」が……（カレントアウェアネスCA1908「研究文献レビュー：レファレンスサービスの潮の流れはいま」小田光宏）  
<https://current.ndl.go.jp/ca1908>

32



## 多様な「レファレンス」

- レファレンス協同データベースをはじめとした事例蓄積
- 事例を元にした研究・分析
- 「レファレンスサービスの潮の流れは、様々なうねりとなって、今日の図書館の活動を取り巻いている」（「研究文献レビュー：レファレンスサービスの潮の流れはいま」）

33

## おわりに

まずはやってみよう？

## おわりに

- 「知りたい問題、読みたい分野にどういう図書があるかを知っている人は少ない。大多数の利用者は、図書館へ行けば何かあるだろうと思ってやって来る。この人達が最も適した図書を選べるように援助する仕事、それが読書案内である」『市民の図書館』より
- 何かあるだろう、図書館に行けば何とかなるだろうという期待に応える「レファレンス」  
※現代では「図書」だけではなく多様な「資料」「情報源」を選ぶことになる

35

## おわりに

- 「この人達に完全なサービスはできないまでも、少なくとも気持ちのよいサービスをすることがたいせつである。利用者の身になって親切に対応することである」『市民の図書館』



36

## 参考文献・情報源

斎藤文男, 藤村せつ子著『実践型レファレンス・サービス入門 補訂2版』日本図書館協会, 2019

図書館用語辞典編集委員会編『最新図書館用語大辞典』柏書房, 2004

日本図書館協会図書館ハンドブック編集委員会編『図書館ハンドブック 第6版』日本図書館協会, 2005

日本図書館協会編『市民の図書館』日本図書館協会, 1979

カレントアウェアネスCA1908「研究文献レビュー：レファレンスサービスの潮の流れはいま」小田光宏（2021年9月16日最終確認）

<https://current.ndl.go.jp/ca1908>