



レファレンス協同データベースへの参加

レファレンス協同データベースとは、レファレンス情報の共有を目的として、国立国会図書館が Web 上に構築・公開しているデータベースシステムである。尼崎市立地域研究史料館は、2011 年（平成 23）11 月に、このデータベースに参加した。本稿では、レファレンス協同データベースの概要を紹介するとともに、当館の参加の経緯や運用状況などについてレポートする。

レファレンス協同データベースの概要

レファレンス協同データベースは、国立国会図書館の公式 Web サイト上において、2005 年度以来運用されている。その事業目的は、「公共図書館、大学図書館、専門図書館等におけるレファレンス事例、調べ方マニュアル、特別コレクション及び参加館プロフィールに係るデータを蓄積し、並びにデータをインターネットを通じて提供することにより、図書館等におけるレファレンスサービス及び一般利用者の調査研究活動を支援すること」と定められている（同 Web サイトより）。

2012 年 2 月 10 日現在、参加館は全国の図書館など計 557 館となっており、参加資格は図書館ないしこれに類する機関であることとされている。参加希望館は国立国会図書館に参加を申請し、承認されると ID が付与され、Web サイト上に「参加館プロフィール」すなわち自館の概要情報を登録したうえで、「レファレンス事例」「調べ方マニュアル」「特別コレクション」に随時情報を登録することができるようになる。現実には、「レファレンス事例」を定期的にアップし、登録件数が 3 桁あるいは千件以上という熱心な館もあれば、参加当初に数事例を登録したきりで更新されていない館もあり、機関によって参加度

合いにずいぶんと温度差があるようだ。

なお、各館の登録データについて、自館のみ閲覧可能、参加館に公開、広く一般に公開という区分を選択することができる。よってこのシステムを、各館が内部用の非公開データベースとして利用することも可能である。

参加の経緯

当館がレファレンス協同データベースに参加した経緯は、次のとおりである。

2011年2月、筆者は大阪公共図書館協会からの要請を受けて、同協会2010年度大会に参加した。近隣縁縁機関として、市民利用や情報のWeb公開、図書館との連携といった課題について報告して欲しいとのことで、これらのテーマについて、当館のレファレンス重視の事業運営にふれつつ紹介した。

この大会には国立国会図書館関西館も参加しており、筆者がレファレンスをテーマに報告したこともあって、大会後にレファレンス協同データベースへの参加の打診を受けた。

この打診があった時期、当館は本市の全庁的改革改善運動の一環として、情報発信の見直しという課題に取り組んでいるところであった。全庁的改革改善運動というのは、庁内各課が各職場における事業の効率化やサービス向上といった課題を設定して自主的に取り組むもので、本市が運動を開始した2003年度以来、当館もほぼ毎年度エントリーしてきている。従来は、歴史情報や史料目録のWeb公開、ボランティア事業の見直しといった職場課題をテーマとしてきた。

2011年度の史料館の改革改善テーマは、レファレンス・サービスに関する情報発信の見直しであった。史料館の課題として、館のサービスに関する情報発信が弱いのではないかと。市民は館のことをイメージしにくく、その結果利用が広がらないのではないかと。この課題の解決のため、利用者がどのように史料館を利用し、館はどういったサービスを提供しているのか広く知っていただく具体的な方策はないだろうか。

こういった課題について、職場内での検討協議を行なった結果、当面の方策としてレファレンス協同データベースに参加し、史料館が実施しているレファレンス・サービスの情報を公開していくことにした。

取り組みのルール化

具体的には、以下のことを職場として取り決め、ルール化した。

史料館では従来から、週1回の全員ミーティングを定例的に実施している。このミーティング2回に1回の割合で、スタッフが持ち回りで直近2週間のレファレンス事例を一覧にして提出し、そのなかからレファレンス協同データベースに登録する事例の候補を提案する。これについてスタッフ間で意見交換して登録事例を選び、候補を提案したスタッフが選ばれたレファレンスを直接担当したスタッフと協力してデータベースに登録する原稿を作成し、翌週のミーティングに報告する。

2011年11月にレファレンス協同データベースに参加して以降、上記のサイクルを続けてきており、2012年2月上旬現在「レファレンス事例」3件、「調べ方マニュアル」2件を登録済みである。2週間ルールは、現在のところ順調に機能していると言える。なお、個別事例的なケースは「レファレンス事例」、汎用性が高く応対手順マニュアル作成の方が望ましい場合は「調べ方マニュアル」と、登録するページを選択している。

2週に1回の登録候補選択の場は、同時にレファレンスについての意見交換、情報共有の深化や要改善点の相互確認といった、さらなるサービス向上につながるミーティングの場となりつつある。その一方で、レファレンス協同データベースはどちらかと言うとサービス提供側の情報共有システムである。これにレファレンス事例を登録したからと言って、かならずしも多くの市民に当館の情報が行き渡り、利用が広がることには直結しない。改革改善の本来のテーマである「情報発信の見直し」について、史料館として2012年度

も引き続き取り組んでいく予定である。

「相談業務記録」データベース

当館がレファレンス協同データベースに登録するレファレンス事例を選択するものになっているのが、当館嘱託職員が独自開発した館内システム（Networking Archives Publishing System、略称"NAPS"）上において運用している「相談業務記録」データベースである。レファレンス内容を記録したこの既存データがあるので、レファレンス協同データベースへの定期的な登録作業を、大きな業務負担をとまなうことなく実現することができた。

「相談業務記録」データベースは、当館が1990年代前半に業務改革の一貫として導入した「相談業務記録票」をデータベース化したもので、館が実施するすべてのレファレンスを記録している。スタッフは登録データを過去にさかのぼって検索し、日常的にレファレンスに活用しているほか、日々の記録をプリントアウトしてスタッフに回覧することで、レファレンス情報の共有化を図っている。

レファレンス・サービスを実施していくうえで、スタッフごとの得意分野とそうではない分野、知識量や対応力の違いというのは、避けて通れない問題である。そういう問題があるという前提で、なおかつスタッフ間のレファレンス対応を可能な限り均質化し、館全体としてのサービスレベル向上を目指すというのが、この「相談業務記録」のねらいである。と同時に、全スタッフがレファレンス対応を記録し、利用者が調べ得た成果や反応も含めて情報を共有することが、館全体としてのレファレンス重視の意識化、常に利用者の側を向いてサービスに努める姿勢の徹底や、士気の向上につながると考えている。

レファレンス協同データベースへの登録情報

本稿執筆時点である2012年2月上旬までに、当館がレファレンス協同データベースに登録した情報は、次のとおりである。

〔レファレンス事例〕

- 1 地名「崇徳院」の由来について
- 2 大正から昭和戦前期の尼崎のジャズとダンスホールについて
- 3 1960年代の塚口や尼崎の様子がわかる写真パネル展開催のための史料提供

〔調べ方マニュアル〕

- 4 住居表示制度による表示以前の住所（屋敷番号・地番）の所在地を調べる
 - 5 尼崎藩士・家臣団構成の調べ方
- いずれも、しばしば利用者から問い合わせがあるレファレンス・テーマである。

1のテーマである地名は、大字であれば当館編の『尼崎地域史事典』（尼崎市発行、平成8年）、同書をWebデータベース化したWeb版尼崎地域史事典"apedia" (<http://www.archives.city.amagasaki.hyogo.jp/apedia/>)、あるいは市販の府県別地名辞典類を参照すれば由来の概略を調べることができる。しかしながら、登録事例の「崇徳院」のように小字が現町名となっているような場合はややむずかしく、レファレンス参考事例の記録があればスタッフとしても対応がしやすくなる。

3のような写真の閲覧、複写希望も、非常に多くあるケースである。当館の所蔵写真は出所・群構成が複雑で、外部向けの統一的なデータベースをいまだ構築できておらず、レファレンス対応には所蔵写真についての一定の知識と工夫が必要となる。写真選択に際しての刊行物の効率的な利用方法など、汎用性のあるレファレンス対応情報となっている。

4と5も、先祖調べをされる方などからよく尋ねられるテーマである。参考文献及び一次史料についての十分な知識をもとに、ある意味職人技的なレファレンスが求められる。今回〔調べ方マニュアル〕に登録したようなマニュアルがあっても、なおかつどのスタッフでも同等に対応するというのはむずかしいレベルなのだが、従来ベテラン職員の頭のかただけにあった応対手順と知識をテキスト化したことに、大きな意味があると考えている。

レファレンス協同データベースと文書館

レファレンス協同データベースの存在は、図書館界のレファレンス重視の姿勢、情報共有の必要性の表れであろう。図書館に寄せられる利用者からのレファレンス・テーマは、時代や地域を越えて森羅万象すべてにわたっていると言ってよく、ある館が対応したサービス内容や手順、利用した図書についての情報は、同じ内容を尋ねられるかもしれない他館にとって大いに有効であろう。

これに対して文書館の場合、求められるレファレンスは分野や地域が館固有のものに比較的限られる傾向にあり、自己完結的に対応できる場合が多いと予想される。しかしながら、だからと言って情報の共有化が不必要なわけではないし、せっかく国の機関が構築・公開してくれているシステムを有効に活用して、自館のレファレンス・サービスの向上や情報発信に利用しない手はないだろう。

レファレンス協同データベースへの参加館は、当然のことながら主として全国の図書館であり、2012年2月10日現在、文書館の参加は外務省外交史料館、茨城県立歴史館、東京都公文書館、及び当館とごくわずかにとどまっている（ただしこれらの館以外に、図書館との複合館として参加している館はあると思われる）。運営主体である国立国会図書館としては、文書館の参加も大いに歓迎したいとのことなので、本稿を通じて全史料協会員のみなさんにもレファレンス協同データベースの存在を知っていただき、そのことがデータベースの活用、さらにはデータベースへの参加館の増につながればと思う。

レファレンス協同データベース

<http://crd.ndl.go.jp/jp/public/index.html>

尼崎市立地域研究史料館の登録情報

<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/list.reference?id=5000006>

（尼崎市立地域研究史料館 辻川 敦）