

研究

レファレンスから、つながる —尼崎市立地域研究史料館における レファレンス・サービス発信の取り組み—

Linked by reference:

sharing and transmission of reference information on the Internet by Amagasaki Municipal Archives

尼崎市立地域研究史料館

久保庭 萌

Moe KUBONIWA

【和文要旨】

レファレンス・サービスとは、利用者が求める情報にたどりつくための手助けをするサービスである。周知のとおり、日本のレファレンス・サービスは図書館において、その発展を遂げてきた。図書館では、レファレンス・サービスを貸出し業務と並ぶ基本業務とする認識を共有しており、そのサービスの向上やPRに積極的に取り組んでいる。

本稿で取り上げるレファレンス協同データベース（以下、「レファ協」とする）も、そのような取り組みのひとつとして位置付けられるだろう。レファ協は国立国会図書館が運営しているインターネット上のサイトであり、各図書館およびそれに類する機関の現場で蓄積されたレファレンス事例をデータベース化し、情報の発信・共有を図ることを目的としている。

筆者の勤務する尼崎市立地域研究史料館は、2011年11月にレファ協に参加した。史料館のレファレンス・サービスをインターネット上で発信するという一方で、図書館主体のデータベースにアーカイブズのレファレンス事例の登録を試みている。すでに参加から約1年が経とうとしており、2012年9月現在の総登録件数は21件、アクセス件数も右肩上がりであり、少しずつではあるが増加してきている。

本稿では、レファ協に尼崎市立地域研究史料館が参加した経緯、取り組みの内容や課題を紹介する。そして、図書館のレファレンス・サービスに関する取り組みを参考にしながら、アーカイブズの利用促進について一つの方向性を示したい。

【英文要旨】

Reference services help people obtain information. It is well known that Japanese libraries offer their own reference services. Japanese librarians share a common perception that reference is as basic a service as circulation. They work hard to promote and improve reference services.

In this article, I examine the Collaborative Reference Database (CRD). The CRD is a website maintained by the National Diet Library that contains a database of reference cases accumulated by individual libraries for the purpose of the easy transmission and sharing of reference information.

The Amagasaki Municipal Archives has been a participant in the CRD project since November 2011. The institution has already submitted its reference cases. I discuss the accomplishments of and problems with the Amagasaki Municipal Archives' collaboration in the CRD project. Then, I propose future directions for the promotion of the use of Archives.

はじめに

アーキビストの仕事は「つなげてゆく」ことである。人と史料、人と人、そして過去から現在、未来へと、様々なものをつなげてゆくことで、新たな化学反応がおこってゆく。アーキビストはそうしたつながりをサポートする縁の下の力持ちといえる。

さてそれでは、現在の日本は、アーキビストがその役割を十分に果たせる環境にあるだろうか。この答えは残念ながら否であろう。アーカイブズ機関の利用者は少なく、アーカイブズへの理解は限りなく乏しい。

アーカイブズへの理解がない、すなわちアーカイブズの何が知られていないのだろうか。“アーカイブ”という用語自体は、デジタルコンテンツの普及とともに知られつつあるように見受けられるが、その言葉の意味する概念、そして文書館・公文書館といった、アーカイブズ機関については、一般に普及しているとは言い難い。一見して、アーカイブズの利用には2つのハードルがある。第一にアーカイブズ機関がどのような施設であり、かつ何をすることができるのか、という認識が社会に浸透していないということ。これは、利用するか否かに関わらず、図書館や博物館のイメージが社会全体で共有されていることと対照的である。第二は、史料を扱うことのハードルの高さである。仮に、アーカイブズ機関を知っており、古文書や公文書などの一次史料が保存されているという認識を持っているとしよう。しかし、史料の扱いに慣れていないと、利用者は膨大な目録の前で立ち往生するか、元から自分が調べたいテーマとは関わりのないものとしてアーカイブズ機関を敬遠することにもなる。このように、アーカイブズ機関や所蔵している史料に関する具体的なイメージが一般に共有されていない現状がある。

しかしながら、果たしてアーカイブズ機関が利用者として想定する、市民、いわゆる一般の人々はまったくアーカイブズを必要としていないのだろうか。そうではなく、“何か

を残したい”“自分が生きてきた過去を振り返りたい”という思いや、調査・研究、はたまた何らかの業務の一環としてでも、潜在的にアーカイブズを必要とする人々は存在する。問題は、それが“アーカイブズ”という言葉とつながっていない、あるいは具体的な利用方法などについてのイメージがないことである¹⁾。

近年では、史料の利用と保存が密接に関係しているという理解は浸透してきており、利用サービスの向上に取り組んでいる館も増加傾向にあるように見受けられる。しかしながら、ここで問題なのは、その利用サービスが外部に発信されていないこと、もしくは外部に発信していても、それが単館ないし小規模の範囲での取り組みにとどまっており、大きな流れになっていないことである。この問題については、アーカイブズのみならず周辺機関との連携が必要となってくるが、たとえばMLA (Museum, Library, Archives) 連携の問題にしても、必要性はある程度理解されているが、具体的な取り組み内容の検討についてはまだまだこれから議論を尽くしていかなければならない段階である²⁾。

本稿では、こうしたアーカイブズの利用サービスのひとつであるレファレンス・サービスの発信について検討する。具体的には、筆者の勤める尼崎市立地域研究史料館が国立国会図書館の運営するレファレンス協同データベース（以下、レファ協とする）に参加した事例を取り上げ、周辺機関との連携、およびその連携のあり方として、レファレンス事例を発信することについて考察する。そして、図書館のレファレンス・サービスに関する取り組みを参考にして、史料の利用促進という面から、インターネットを利用したアーカイブズの情報発信・共有について一つの方向性を提示してゆきたい。

1 図書館のレファレンス・サービスとレファレンス協同データベース

1-1 定義

まず、図書館のレファレンスの定義について確認しておこう。『図書館用語集 三訂版』の「レファレンス・サービス(reference service)」の項では、以下のように定義されている³⁾。

情報を求めている利用者に対して、図書館員が提供する個人的援助。貸出と並んで近代図書館の利用サービスの中心となる業務とされている。

ここでは、図書館の基礎業務としてレファレンス・サービスが位置付けられていることが確認できる。また、狭義と広義のレファレンスについても言及されている。すなわち、

〈狭義〉なんらかの情報を求める利用者の質問(参考質問)に対して、回答となる情報そのものを提供したり、回答の含まれる情報源を指示・提供すること。

〈広義〉図書館やその所蔵資料の案内・利用法指導などの利用者案内業務を含めていい、さらにそれらの回答・案内業務(直接サービス)を円滑に行うための情報源・施設・組織などの整備・充実(間接的サービス)をも含む。

とある。このように、レファレンス・サービスとは利用者が資料を利用するための手助けとなる業務全般を指す用語である。ここでいう〈狭義〉のレファレンスとは、利用者と職員との対話で情報・情報源を提示するような、直接的・対人的なサービスと捉えることができる。一方、〈広義〉のレファレンス・サービスは、間接的・物的サービス⁴⁾である。ここでは直接情報を提示するサービスをさらに拡張させ、利用者自らが「調べやすい仕組み、探しやすい仕組みを作る」⁵⁾ことを目的としたサービスをも含む。蔵書の整備配下や閲覧目録、そのほか検索ツールの作成・設置などは、こうした〈広義〉のレファレンス・サービスといえる。

1-2 図書館におけるレファレンス・サービスの現状

そもそも、日本においてレファレンスは図書館のサービスとして導入された。実際にレファレンス・サービスを基礎的業務として位置付け、様々な取り組みや研究を牽引しているのは図書館である。また、公共図書館におけるレファレンス・サービスは法的に位置付けられた業務⁶⁾であり、貸出しと合わせて図書館業務の両輪として重要性が認識されている⁷⁾。

しかしながら、法的に位置付けられ、図書館員の業務として日常的に取り組みされているにもかかわらず、現状としては利用者にその業務内容が理解され、利用されているとはいえない⁸⁾。根本的な利用者数に違いはあれども、日本においてレファレンス・サービスが利用者に浸透していないという事情は、図書館もアーカイブズも変わらないようである。レファレンス・サービスは日本では馴染みがない。その馴染みがないサービスをどう浸透させていくのか、ということに図書館は頭を悩ませている。

利用者にレファレンス・サービスが浸透していない現状に対して、1980年代以降より様々な取り組みがおこなわれてきた⁹⁾。カウンターでの相談業務がレファレンス・サービスの基本であるが、レファレンス・サービスを利用する利用者が増えれば増えるほど、各利用者に割くことのできる時間が減り、サービスの質が落ちることが指摘されている。このため、全てを職員の人的なサービスに頼るのではなく、ある程度利用者が自力で情報を探すことができる環境を整える、すなわち間接的なサービスを充実させることが必要となってくる。カウンター業務以外にも、案内表示の充実やパス・ファインダーの作成など、図書館は積極的に間接的なレファレンス・サービスを展開し、利用サービスの向上に努めている。加えて、インターネットの普及により、図書館のレファレンス・サービスを取り巻く状況にはさらなる大きな変化が訪れて

いる。

インターネットの普及によって、Web上で様々な検索をすることが一般的となってきた。簡単な単語の意味を調べるようなことであれば、図書館に行かずともインターネットで事足りる。インターネットでの検索が日を追うごとに当たり前となってきている状況のなかで、直接図書館に問い合わせるレファレンス質問の数も減少の傾向にある。このようにレファレンス質問件数が減っている一方、レファレンス内容については、簡単なクイックレファレンスが減り、質問内容が高度化する傾向にあることが明らかとなっている¹⁰⁾。

こうした状況のなかで、レファレンス・サービスはさらに「カウンターから離れる傾向」、すなわち図書館の中にとどまらず、外部に向けた情報発信サービスの比重が高まってきている。従来の間接的なレファレンス・サービス重視の流れをさらに推し進めるかたちで、オンライン上での図書館利用サービスは進展している。

田村俊作氏によると、この変化への対応として、具体的には、

- (1) 探し案内の重視と情報リテラシー教育へのシフト
- (2) パス・ファインダーなどの作成によりインターネット等を通じた情報発信の強化
- (3) メールレファレンスなど、窓口を多様化すること

などが挙げられている¹¹⁾。インターネットの普及により、情報へのアクセスが容易になってきている中で、田村氏は利用者が主体的におこなう検索の補助をレファレンス・サービスのめざす一つの方向として取り上げている。

1-3 レファレンス協同データベースの概要

利用サービスの重視やインターネットによる間接的レファレンス・サービスの拡充といった、新しいレファレンス・サービスの流れのなかでレファ協は登場した。レファレンス

事例の公表については、従来刊行物や館のWebサイト上での公開などがおこなわれており、レファレンス事例を共有する試みもあったが、“館種を超えた全国規模での取り組み”¹²⁾という点ではレファ協が初めての試みとのことである。

レファ協では、(1) レファレンス事例、(2) 調べ方マニュアル、(3) 特別コレクション、(4) 館のプロファイルという4つの項目を検索することができる。(1) レファレンス事例は、日々受けているレファレンスの相談内容の記録であり、基本的なレファレンス事例の検索はこれによる。登録の際は、質問内容、それに対する回答、さらにはどのようにその回答に至ったのかという回答プロセスや、参考文献などの欄を埋めてゆく。この(1)よりもさらに大まかな調べ方(例えば、戦前の新聞記事の調べ方)を検索できるのが(2)調べ方マニュアルである¹³⁾。(3)の特別コレクションは、アーカイブズの史料にあたるもので、図書館が所蔵するコレクションを公開している。そして、(4)館のプロファイルでは、館の概要や利用案内が掲載されており、各館のWebサイトへリンクすることもできる。

レファ協はレファレンス事例の公開によって、図書館同士の情報共有やレファレンス技能の向上のみならず、一般へのPRを目的として掲げ、運営されている。自館のレファレンス事例データベースとして活用することと一般に公開することが並存できるよう、公開範囲を事例によって設定することができる。上述の4項目のうち(1)から(3)までは、「自館のみ参照」「参加館公開」「一般公開」の三段階に公開範囲が設定可能である。例えば、個人のプライバシー情報を含むような事例の場合は公開レベルを狭めて事例を登録することができるような仕組みが作られている。

レファ協の一番の功績としては、館種を問わない大きな枠組みでレファレンス・サービスに関する情報やレファレンス内容を共有、

活用することが可能になった¹⁴⁾ことであろう。このことは、図書館内での館種のみならず、図書館以外の関連機関との情報共有・協力が可能になったということでもある。地域研究史料館がレファ協に参加する契機となったのは、レファ協担当者からの声掛けである。レファ協が博物館や文書館など周辺機関を巻き込み、連携しながらさらなる事業の展開を進めようとしていることがうかがえる。

2 尼崎からレファレンスを発信する

さて、ここからは具体的に尼崎市立地域研究史料館のレファ協参加の取り組みについて紹介していく。まず、尼崎におけるレファレンス・サービスの位置付けと取り組みを概観し、続いてレファ協参加の経緯、現在の状況、登録事例などについてみる。

2-1 尼崎における閲覧・公開機能の重視

尼崎市立地域研究史料館では、史料の閲覧・公開機能、すなわち、利用を重視しており¹⁵⁾、具体的にはレファレンス・サービスの重視やWebコンテンツの充実に力をいれている。

レファレンス・サービスとしては、利用者に丁寧な応対をすることはもちろん、レファレンス応対を記録すること、確実に史料を検索できるようなシステムを構築することなどの改善を図っている。1990年代よりつけ始めた“相談業務票”は、史料館の日々のレファレンス応対を逐次記録するためのものである。当初は手書きの書類を綴っていたが、現在では、館職員が運用するNAPS(Networking Archives Publishing System)という館内コンピュータのシステム上で、“相談記録”としてデータベース化している。相談記録は、レファレンスをおこなった職員がシステムの相談記録フォームに直接入力する方式をとっており、データ入力完了した時点で他の職員が参照できるようになっている。この相談記録の入力項目としては、主として相談者の情報(氏名・所属・連絡先など)、応対者と応

対時間、質問内容が挙げられる。質問内容の項目では、質問の内容や利用した史料の情報などを出来るだけ詳細に記入し、後からレファレンス事例として参照できるようにしている。これらの項目はデータベース上で検索することができ、例えばキーワードでレファレンス内容を調べたいとき、同じ相談者の過去の相談内容を参照したいときなどに役立つ。

史料館では、前述の相談記録のみならず、刊行物や一部の史料の検索などの情報をNAPSで共有している。今のところ、図書、論文索引、絵はがき、映像、地図、尼崎に関する新聞記事索引などの各データベースをこのシステム上で検索することができ、レファレンスの際にまず利用するツールとして使われている。それ以外の史料(古文書、公文書、写真、デジタル画像、マイクロフィルムなど)については、Microsoft Accessを使ったデータベースを作成している。アクセスのデータベースについては、段階的に整備をおこなっているところである。

上述のNAPSによるデータベース検索のうち、図書、論文、地図、映像については、史料館の公式Webサイトにて公開しており、誰でも検索可能である。また、古文書については、PDFにて、史料の概要と目録を公開している。Webコンテンツとしては、史料の検索以外にも、尼崎に関連する用語について調べることができるWeb版地域史事典“apedia”や史料館が編纂した『図説 尼崎の歴史』の内容をWeb上に公開した“Web版図説尼崎の歴史”がある。

このように、史料館ではレファレンス・サービスの一環として史料を探すための基本的なツールの拡張を随時おこなっており、館内部での利用のみならず、Web上での公開を含めて外部への発信にも力を入れている。しかしながら、まだまだこれらの情報発信が十分であるとは言いがたい。今までのコンテンツは史料の検索や概要といった史料情報と史料館が編纂した刊行物のデジタル化など尼崎の歴史に関する基本情報を提示するもので

あった。今後はこれに加えて、史料の利用情報を公開していくことにより、史料情報を活用できるようにしていく必要がある。また情報が氾濫している現状を鑑みるに、特定の媒体でPRしたからといってそれが広く行き渡ることはなく、なるべく様々な媒体・手段で情報を発信していくことが求められている。このように史料館、さらに大きく捉えるならばアーカイブズ自体を知らないひとに向けた情報発信が依然として課題となっている。

2-2 レファ協参加の経緯

尼崎市は全庁的な業務の改革改善運動に取り組んでいる。その一環として史料館では、“情報発信の見直し”を大きな課題として数年にわたって検討をおこなっており、2011年は「レファレンス・サービスのPR」を課題に設定した。レファレンス・サービスを発信するため、すでに前年よりレファ協への参加を検討していたが、2011年になってより具体的な検討を進めた。まず、レファ協への参加のメリット・デメリットや、他の参加している類似施設の利用状況を比較した上で、参加を決定した。そののち登録事例候補の具体的な選定をおこなった。

レファ協参加に際して議論となった主な論点を挙げると以下の通りである。すなわち、

- (1) 図書館のサイトにアーカイブズ機関が参加することについて
- (2) 館内で運用しているレファレンス記録(相談業務票)との兼ね合い
- (3) 来館者とwebサービスとのバランス

まず、(1)については、図書館のレファレンス事例データベースに、アーカイブズのレファレンス事例を登録することはできるのか、また登録するとすればどのような事例が登録可能なのかといった質問が挙げられた。これより、アーカイブズ機関に分類される外務省外交史料館や京都府立総合資料館、茨城県立歴史館などレファ協にすでに参加してい

る類似機関の利用状況について比較検討し、史料館の参加のスタンスを決定するための判断材料とした。検討にあたって確認したのは以下の4つの項目である。(1・2・3については一般公開で閲覧可能な範囲に限った)

- 1 更新の頻度
- 2 登録事例件数
- 3 回答の傾向
- 4 館の公式Webサイトとレファ協のデータベースとのリンク方法

参加館の利用状況としては、館のレファレンス業務の補助ツールとして活用する場合と、一般利用者に向けてレファレンス事例を公開している場合などがあることがわかった。また、レファレンス事例のパターンとしては、刊行物を利用した事例のみならず、自館の所蔵史料を利用した事例を登録しており、所蔵史料の紹介にもなっている。各館の参加状況はまちまちだが、外務省外交史料館や京都府立総合資料館などはコンスタントに登録を続けており、どちらも一般公開設定で100桁の登録件数に到達している。4の項目では、例えば自館のWebサイト上に登録したレファレンス事例の一覧からリンクでレファ協の詳細な登録事例をみることができる、またはレファ協のリンクバナーを貼り付けるなど、自館のWebサイトとレファ協をリンクさせて、相乗効果でPRするといった方法が見受けられた。

次に(2)の館内で日常的に記録している相談記録票との兼ね合いである。これは、要するにレファ協を自館のレファレンス事例のデータベースとして活用するか否かということである。今回尼崎の史料館がレファ協に参加した目的は、レファレンス事例のPRである。このため、史料館の相談記録を元にして、登録事例を選定し、レファ協に登録していくという方針となった。これは、尼崎のレファレンス事例の特徴とも関連している。一般的に図書館のレファレンス、特に、公共の図書

館のレファレンス事例は多岐におよび、まず質問された用語がどの分野のものなのかを特定するところから始まることも珍しくない。しかしながら、アーカイブズのレファレンスは特定の分野について、深く掘り下げるような事例が多い。特に尼崎の史料館は市町村レベルの文書館で地域に根ざしており、個人情報特定されやすいレファレンスが多い傾向にある。このため、日々のレファレンスをそのままレファ協に登録するのは現実的ではないという結論に至った。

最後に、(3)の来館者とWebサービスとの兼ね合いについて。これは、Webサービスを充実させるほど来館者が減少するのではないかという意見である。これについては、レファ協に登録する事例の内容を単なる事実回答にはせずに、なるべく史料館独自の史料を用いて回答し、最終的には利用者の来館につながるような記述にすることで、対策とした。

こうして、協議検討をおこなったのち、レファ協に参加し、事例を選定することとなった。協議の結果登録事例選定の基準として、

- 1 よくレファレンスがある事例
- 2 史料館独自の史料を用いる

ことが決められた。また、史料館のPRという当初の目的を達成するためには、登録事例数を増やすことが必須である。このため、継続できるような登録作業の仕組みとして、職員の持ち回りで2週間に1回のペースで、ミーティングで協議をし、登録していくこととなった。

2-3 尼崎のレファレンス事例

さて、表1は実際にレファ協に登録している事例の一覧である。2012年10月現在の登録件数は、レファレンス事例が19件、調べ方マニュアルが3件である。なるべく、時代や調査目的に偏りなく、尼崎に関連する事例を取り上げている。

地域の史料館である尼崎市立地域研究史料館には日々さまざまなひとが来館する。史料の検索方法や扱いになれている研究者はさておき、「こういうことが調べたいのだけれども、どのような史料をみたらよいかかわからない」と職員に質問する来館者も多い。

上記のような一般の利用者に対して尼崎のレファレンス・サービスでもっともよく利用するのは、史料館が編纂した『尼崎市史』・『図説 尼崎の歴史』などの市史である。おおまかに尼崎の歴史を知りたいときは、カラーで図表や写真などを使ってわかりやすく尼崎の歴史を叙述している『図説 尼崎の歴史』を使い、さらに詳細な記述や原史料の翻刻をみたい場合は『尼崎市史』を利用することで確認できる。基本的な内容の確認などはこれらの史料館が編集した刊行物や史料館の紀要である『地域史研究』に掲載されている論文・史料で事足りることも多い。例えば、レファレンス事例006「平清盛が福原京へ行く時に立ち寄ったという『寺江亭』を広報誌で紹介したいので、概要と史料を教えてください。」では、市史の基本的文献で詳細が確認できる事例である。

さらに、踏み込んで調べたい場合は、地図や絵はがき、写真などが有効である。たとえば、「昭和戦前期の尼崎の様子を知りたい」と尋ねられたとする。これに対して、戦前の尼崎市の市街図や鳥瞰図、地域住民が主体となって発行した当時の地域の出来事・風景などの写真を掲載した写真集などを使って、レファレンスをすることができる。例えば、登録事例007の「尼崎におけるジェーン台風の被害状況を知りたい。」では、基本的な刊行物を列挙した上で、市の広報課が撮影した写真群「広報課写真」のなかに当時のジェーン台風の被害状況などの様子を知ることができるものがあることを示している。

また、尼崎の史料館でよくある事例として、先祖調べや昔自分が住んでいた土地について知りたいといったルーツ探しがある。このような事例は、問い合わせが多いことに加

表1 レファ協登録事例一覧

管理番号	レファレンス事例（質問内容）
001	地名「崇徳院」の由来について知りたい。
002	1920～1930年代、尼崎がジャズを中心であったこと、ダンスホールが多くあったことについて知りたい。ダンスホールの場所、演奏していたジャズメン、現存する音源について調べたい。
003	映画「ALWAYS 三丁目の夕日'64」上映に際し、1960年代の塚口や尼崎の様子がわかる写真パネル展を開催したいので、該当する史料を提供してほしい。
004	戦時中、学童疎開をしていたので、疎開先のことについて確かめたい。 尼崎市内の浜国民学校から、同じ兵庫県内の水上郡美和村（のち市島町、現丹波市）に疎開していた。
005	尼崎尋常高等小学校と尼崎市立高等女学校の隣にあった学校の名称を教えてください。 昔（戦前）通っていたが、名称を忘れてしまった。 女学校に行かない女子生徒が、高等小学校卒業後に進学していた学校であった。
006	平清盛が福原京へ行く時に立ち寄ったという「寺江亭」を広報誌で紹介したいので、概要と資料を教えてください。
007	尼崎におけるジェーン台風の被害状況を知りたい。
008	尼崎及び周辺地域への道路・鉄道敷設と、それともなう地域の変化について調べたい。
009	南海大地震に伴う津波発生時の防災対策を立てるため、地域の過去の津波被害（宝永・安政の大地震等）について調べたい。（公的機関からの問合せ）
010	昭和戦前期尼崎の街の様子を知ることができる地図を所蔵しているか。5年刻みで変遷を見たい。
011	算盤（そろばん）の描かれた引札を閲覧・複写したい。
012	児童・生徒でも閲覧できる、尼崎の歴史や人物などを解説した図書はないか。
013	近世の尼崎城と、これを築城した大名・戸田氏鉄（うじかね）について調べたい。
014	尼崎の空襲・戦災被害、戦争遺跡について調べたい。
015	塚口城と塚口御坊（ごぼう）、塚口寺内町について調べたい。 高等学校のオープンキャンパスの際、中学生に解説するため。
016	尼崎を描いた初三郎式の鳥瞰図はあるか？
017	「尼崎」という地名の由来を調べたい。 「尼崎」という地名が記された最初の文書・記録を見ることはできるか？
018	尼崎城の城跡が何の痕跡もなくほぼ完全になくなっているのはなぜか？ 他の城下町の城跡と比較して、ここまで遺構が消え去っているのはめずらしいのではないか？
019	尼崎の工業化の過程について調べたい。

調べ方マニュアル

管理番号	調査テーマ
地名0001	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
地名0002	ある土地の履歴について調べる。
藩士0001	尼崎藩士・家臣団構成の調べ方

えて、プライバシー情報を含むことが多い。このため、レファレンス事例としてではなく、調べ方マニュアルとして一般的な調べ方を登録している。また、こういった込み入った事例については、古文書や行政資料、公文書を使用することもあり、一般の利用者が史料を利用する事例として挙げることができる。ほかにも、調査研究目的で、019「尼崎の工業化の過程について調べたい。」などは、調査をしていく上で、刊行物による概要から公文書などの史料に至るまで段階的にみるべき史料について記述している。

このように史料館のレファレンス事例の特徴としては、質問者の求めている情報に対して、段階的に深化できることが挙げられる。「狭く・深く」が尼崎の史料館におけるレファレンスの特徴であり、これはある程度アーカイブズ一般のレファレンスとも共通する特徴であろう。

2-4 2012年9月現在の状況

尼崎の史料館では、現在2週間に1件のペースでレファレンス事例を登録している。もともと史料館は、館独自のシステムにより、レファレンス事例のデータベース化をおこなっており、レファ協へのレファレンス事例登録はどちらかといえば、PRを主眼としている。史料館によせられた相談を全て登録するのではなく、館で蓄積している相談記録のなかから選定し、プライバシー情報や外向けの記述に改めるといった方法をとっている。

登録の流れとしては、職員が持ち回りで、史料館の2週間分のレファレンス（相談記録）のなかからレファ協への登録候

補を提示し、ミーティングにて協議をおこなう。その後、事例を執筆しレファ協に登録した上で、次のミーティングで発表するといった流れである。実際にレファレンス事例を職員全体の協議で選定していくことにより、職員間の情報共有が促進されてきている。特に、経験値の浅い職員にとっては、よくある質問内容やその事例で利用される史料の概要を積極的に覚えられるメリットがある。

史料館では、参加館プロフィールに館公式Webサイトをリンクさせるだけでなく、レファレンス事例中にも、参考サイトとしてWeb版図説尼崎の歴史や apedia のリンクを掲示している。また、館Webサイト上からも、レファ協に登録している史料館のレファレンス事例一覧にいくことができる。これにより、なるべく一般利用者に直接尼崎のレファレンス事例をみてもらえるような経路をつくった。

ここでグラフ1をご覧ください。これは、2011年11月から翌年8月まで史料館が登録したレファレンス事例および調べ方ガイドへのアクセス件数である。グラフでは、レファ協の参加館と一般からのアクセスを区別して表示している。また、表2・表3では、一

グラフ1 2011年11月～2012年8月までのアクセス件数

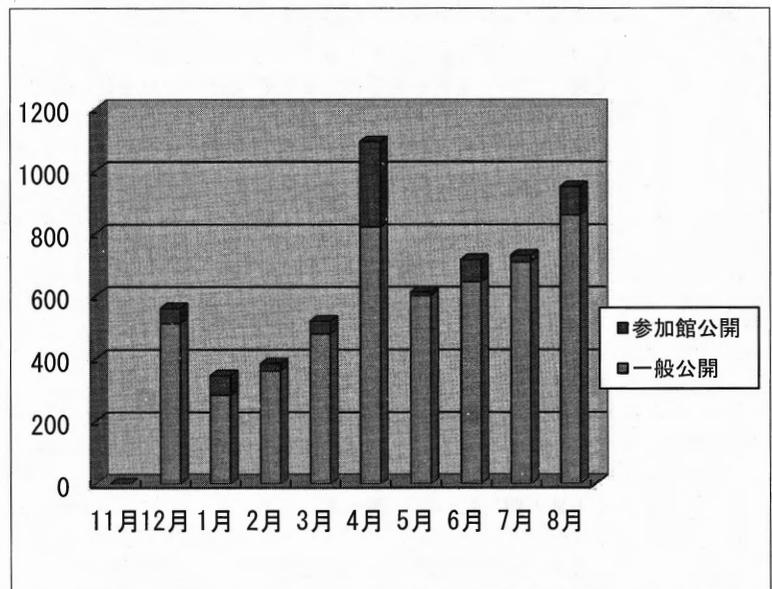


表2 一般公開

データ種別	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	総計
レファレンス事例	0	408	118	239	260	673	492	557	618	782	4147
調べ方マニュアル	0	103	166	122	219	148	109	89	90	77	1123
参加館プロフィール	96	32	12	17	10	43	23	13	27	20	293
											5563

表3 参加館公開

データ種別	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	総計
レファレンス事例	0	39	12	21	26	257	10	71	22	89	547
調べ方マニュアル	0	10	50	2	14	16	1	0	0	2	95
参加館プロフィール	0	3	1	5	0	8	1	1	1	0	20
											662

※グラフ1・表2・表3の作成にあたっては、レファ協の「参加館支援機能」中の統計出力からデータを抽出し、山崎久道「専門図書館の今日的レファレンスサービス—総論もしくはレファレンス礼賛—」(『専門図書館』236号、2009年)22、23頁の図表をフォーマットの参考とした。

般公開・参加館それぞれの詳細について、データ種別、月別にアクセス件数を示したものである。グラフ・表からは、多少の増減はあるが、基本的にアクセス件数は増加していること、また全体としては、参加館からよりも、一般からの閲覧が多いことが見て取れる。定期的なレファレンス事例の登録により、アクセス件数が増加しているものと推測できる。一般利用者によるレファレンス事例の閲覧の増加が確認できることに加え、実際に来館者で史料館に事例をプリントアウトしたものを持参される方もでてきている。少しずつではあるが、史料館のレファレンス・サービスを知るひとの輪が広がってきているといえるだろう。

3 アーカイブズのレファレンス・サービス発信

3-1 アーカイブズの“利用”に関する動向

ここからは尼崎の事例をふまえた上で、アーカイブズのレファレンス事例を発信していくことの意義について検討していくこととする。

まず、レファレンス・サービスは大枠で

は、アーカイブズの“利用”に位置付けられる。アーカイブズの利用については、森本祥子「アーキビストの専門性—普及活動の視点から—」¹⁶⁾により、利用とそれと関連する普及活動の理論的位置付けがなされている。また、森本氏はアーカイブズの利用をめぐる環境について、日本では従来史料の保存に重点をおく傾向にあり、利用(とりわけ普及活動)に関する研究や取り組みが少ないこと、その一方で国際的にアーキビストの主たる業務として認識されていることを指摘している。

氏の取り上げている国際的なアーキビストの職務の定義を示したユネスコ・プログラムの4つの項目をまとめると次のようになる。

- (1) 一記録の収集
- (2) 選別・保存・修復
- (3) 分類整理・目録の作成
- (4) 一般に利用できるようにすること
(一般公開、展示・出版・撮影など)

上述の四項目は業務のサイクルとしても捉えられるものであろう。まず史料を収集・選

別し、保存する。その上で、利用に向けた整理や目録の作成をおこなう。そして、親機関（尼崎であれば市役所）や一般の利用者に史料を公開していくことで、史料への理解が促進される。これにより、保存の取り組みに協力的な土台をつくることともつながる。こうしたひとつのサイクルを構成するものとして史料の利用は欠くことのできない要素である。究極的というと、将来にわたって全く利用されない史料に価値はないのであって、その意味で利用は史料保存の目的ともいえる。アーカイブズにとって、現在・将来の利用者に史料を提供することが最たる目的といえる。

現在、様々な史料の利用促進のための取り組みがおこなわれていることを鑑みるに、このような史料の利用促進については、一定の理解を得ていると思われる。利用促進のための取り組みとしては、具体的に展示や古文書講座、目録の公開や Web サイト上でのコンテンツの拡充など様々な取り組みがおこなわれている¹⁷⁾。特に展示については、史料そのものの展示を通じて、館が所蔵している史料の位置付けや、その史料から読み取れることなどが利用者にわかるような工夫がこらされている¹⁸⁾。これらは、アーカイブズを知ってもらうための取り組みといえよう。

ひるがえって、図書館の利用促進に関する活動は、アーカイブズとは少々異なる。図書館は、どちらかといえばより資料を使いやすくするための取り組みに重点をおいており、レファレンス・サービスもそのひとつとして捉えることができる。このような違いは、図書館がその存在を周知されているのに対して、アーカイブズは未だ広く知られていないという状況の違いによるものである。柴田知彰氏による「理解者層」と「利用者層」の概念はこの状況を理解する上で鍵となる。すなわち「理解者層」とは、「館の存在意義や役割等を理解している人びとの層」であり、「利用者層」とは、「館を実際に利用する可能性を持つ人びとの層」であるとされる¹⁹⁾。図書館においては、「理解者層」はほぼ社会全体

に広がっているため、利用を促進していく上では「利用者層」の拡大が主なる目的となる。一方、アーカイブズでは「理解者層」を拡大するための活動として展示などがおこなわれている。柴田氏は、「理解者層」と「利用者層」の両方の拡大を図っていかねばならないとしており、これには筆者も同感である。「理解者層」を増やし、調べものをする際に、図書館や博物館と並ぶひとつのツールとしてアーカイブズを認識してもらうこと。そのための方策が必要となっている。

3-2 利用方法を発信する

さて、今回のレファ協の事例は、利用促進のなかでどのように位置付けられるだろうか。インターネットの普及により、目録や史料そのものを公開するデジタルアーカイブの取り組みが近年急速に進んでいる。こうした、取り組みは“史料情報”を発信するものとして捉えられるであろう。しかしながら、史料情報では、史料を元々利用している、すなわち利用方法をすでに知っている人を主として情報発信の対象として捉えることとなる。アーカイブズの史料やその目録は利用方法を理解していないとなかなか利用しにくい。この問題を端的に表している八日市谷哲生氏²⁰⁾の言葉を少し長い引用しよう。

「そして、時に広く一般を困惑させてしまうのであるが、A (Archives) の基本的情報は分かりにくいし、探しにくい。なぜなら、目録情報は、基本的に、資料作成時の情報を取得するケースが多く、現代の検索時点での一般知識で容易に探せないケースが多いからである。また情報が、保存・管理のために体系化され、利用のために体系化されていない場合もある。従って、A が提供する基本的情報を利用するには相当のアーカイブズ目録記述上の知識が必要なのであり、知識を有する利用者に対してさえも、何らかの利用を支援するための仕組みが必要なものもある。(中略) また選択的情報連携の結果、関心を持ち始め

た広く一般の利用者層に、基本的情報をそのまま提供しても、直ぐに利用することは難しいであろう。そのためにも、基本的情報の利用に関し、そのノウハウを提供する、利用を支援する仕組みが必要となることが理解できる。」(丸ガッコ内は著者による注)

このように、アーカイブズを潜在的に必要なとしている人には、史料情報と平行して、具体的な史料の利用方法を伝えていくことが重要となる。つまり、アーカイブズを利用するにあたって、具体的な利用方法を提示すること、すなわちレファレンスをおこなうことが、アーカイブズへの理解を促すのである。アーカイブズ機関で何を調べることができるのか、はたまた史料を使ってどのように調べることができるのか、という情報を提示することが重要となる。具体的な利用方法、すなわち史料館で日々おこなわれているレファレンス・サービスの内容を発信することは、そうした潜在的な利用者に史料の利用方法を伝える一つのツールになりうると考える。

3-3 レファレンスからつながる

3-3-1 図書館とつながる

利用方法を発信することが、ひとつの利用促進のための方策となりうることは、上述の通りである。ただ、利用方法の発信については、現場でのレファレンス・サービスや史料の展示、古文書講座など様々な取り組みがあることもまた事実である。今回のレファ協への参加は、それらとどのような点において異なるのか。それは、アーカイブズという枠を超え、図書館が主体となって運営しているサイトでアーカイブズの情報を発信していることにある。要するに、単館での取り組みや館内部でのサービスでは、情報発信の範囲におのずと限界がある。レファ協でアーカイブズのレファレンス事例を発信することは、アーカイブズの外へと発信することである。また、もともとアーカイブズは史料の性質としては、一点ものの史料ということで博物館と

類似しているが、利用方法としては展示がメインの博物館よりもむしろ閲覧を主たる機能としている図書館と距離が近い。図書館の利用者は、そもそも何かを調べようという目的をそもそももっており、史料館の潜在的利用者ともなりうる。図書館とアーカイブズとの距離を縮め、相互に利用できるような道筋をつくる必要があるであろう。

3-3-2 利用者をつながる

こうして、図書館からの道筋をつくることにより、一般のひとびとにアーカイブズを知ってもらうための契機となる。またレファ協ではレファレンス事例を一般公開することによって、直接利用者へ情報を発信することもできる。

3-3-3 アーカイブズがつながる

最後に、アーカイブズ同士がつながる場として、レファ協が機能する可能性があることを指摘したい。図書館同士の交流や情報共有と同じく、アーカイブズ機関がレファ協にどんどん参加していくことによって、アーカイブズのレファレンス事例を大規模に蓄積できる。今現在、尼崎は参加館分類のなかで「その他」のカテゴリに含まれている。もし、アーカイブズ機関の参加が今後増えてゆき、「アーカイブズ機関」のカテゴリができるほどになれば、それだけでアーカイブズのひとつのPRとなりうる。ひとつの館がどれだけ熱心に利用促進や情報発信に取り組んでいてもなかなか情報は伝わりにくい。特にインターネット上で情報を広く伝えるためには、様々なところとつながってゆくことが情報発信を向上させる手段となる。そうした取り組みのひとつとして、レファ協を活用してみてもどうだろうか。

おわりに

史料館のレファ協への参加も、まだまだ始まったばかりの試みである。レファ協は既存のデータベースとして、一からアーカイブズ

のデータベースを構築するよりも、容易に参加することができ、時間・予算・人に制約のある地域文書館にとっては比較的取り組みやすい。ただし、レファレンス事例の内容としては、一次史料である古文書や公文書の利用方法を発信することについては、未だ十分とはいえず、これからの課題として残っている。

レファ協を使ってアーカイブズがレファレンス事例を発信することはすなわち、今まで、内部のサービスにとどまっていたレファレンス・サービスを外部に発信し、アーカイブズで何を調べることができるのかを知ってもらう手段として活用できるということである。現在、目録やデジタルアーカイブをオンラインで公開する館が増えつつある。それらは、史料情報や史料そのものを発信する例である。しかし、今まで述べてきたように、史料そのものに関する情報だけでは、もともと一定の理解がある利用者以外のひとにはなかなか情報が伝わりにくい。史料そのものを発信することに加えて、その史料の利用方法を発信すること。それによって、アーカイブズの理解者を増やし、アーカイブズの利用を促進することができるのではないだろうか。

注

- 1) 辻川敦「史料保存実現のための提言—利用・公開を軸とした文書館事業展開の可能性—」全国歴史資料保存利用機関連絡協議会編『日本のアーカイブズ論』2003年、315~316頁で、文書館に対する市民の潜在的需要について言及している。
- 2) MLA 連携は、現在インターネット上のデジタル化と密接にかかわり合いながら、進行している。参考文献としては、日本図書館情報学会研究委員会編『図書館・博物館・文書館の連携』勉誠出版、2010年や水谷長志編著『MLA 連携の現状・課題・将来』勉誠出版、2010年が挙げられる。アーカイブズ側からの MLA 連携について、具体的な取り組みを紹介しつつ論じているものとして NPO 知的資源イニシアティブ編『デジタル文化資源の活用—地域の記憶とアーカイブ—』勉誠出版、2011年、がある。

- 3) 日本図書館協会用語委員会編『図書館用語集三訂版』日本図書館協会、2003年、329頁。
- 4) 対人的・物的サービスの定義については、長澤雅男「レファレンス機能とその領域」『レファレンス・サービスの創造と展開』日外アソシエーツ、1990年、10頁を参照のこと。
- 5) 齊藤文男・藤村せつ子『実践型レファレンス・サービス入門』日本図書館協会、2004年、24頁。
- 6) 前掲注5、3頁によると、「図書館法」第二条・第三条によって要請されている図書館奉仕（サービス）であるとされる。
- 7) 前掲注5、6~8頁。
- 8) 斎藤文男「85%という哀しみと喜び—公立図書館におけるレファレンス・サービスの今とこれから—」『現代の図書館』41巻3号、2003年を参照。また例えば、公共図書館や大学図書館、専門図書館など、図書館の各館種によってその状況やサービス内容は異なる。一般的に、大学図書館や専門図書館は、レファレンス・サービス重視であるといえる（国立国会図書館『第7回レファレンス協同データベース事業フォーラム記録集』、2011年、18頁）。
- 9) 田村俊作「総論：レファレンス再考」『情報の科学と技術』58巻7号、2008年、322頁。このほか、図書館におけるレファレンス・サービスの歴史的流れに言及しているものとしては、前掲注4の長澤論文が挙げられる。また、小田光宏「レファレンスサービスの新しい潮流」『カレントアウェアネス』283号、2005年は、図書館のレファレンス・サービスに関する研究文献レビューであり、この中でレファレンス・サービスの現状についての記述がある。
- 10) 前掲注9 田村論文、322頁。そのほか、安藤誕(まもる)、井上真琴「インターネット時代の“レファレンスライブラリアン”とは誰か?」『情報の科学と技術』58巻7号、2008年、331頁でもレファレンス件数の減少と質問の高度化について言及されている。
- 11) 前掲注9 田村論文、324頁。ここで田村氏は、Web上での情報源の提示と探し案内を、「カウンター外、館外」でのサービスの中核を担うものとして位置付けている。

- 12) 「レファレンス協同データベース事業のこれから—システム提供開始から5年目を迎えるにあたって—」『国立国会図書館月報』563号、2008年。
- 13) これは、図書館の用語でいうと“パス・ファインダー”に当たるだろう。図書館では利用者が自力で資料を調べられるようなツールに力を入れており、自館で作成したパス・ファインダーをパンフレットのような形態で館内に置いているところもみられる。
- 14) 前掲注8『第7回レファレンス協同データベース事業フォーラム記録集』27頁。
- 15) 尼崎市立地域研究史料館における閲覧・公開機能の重視については、すでに辻川敦氏のいくつかの論考のなかで述べられている。代表的なものとしては前掲注1の論文が挙げられる。
- 16) 全国歴史資料保存利用機関連絡協議会編『日本のアーカイブズ論』2003年に収録。森本氏の論考以外にアーカイブズの利用サービスを検討したものとしては、白井哲哉「文書館の利用と普及—利用者論の観点から—」国文学研究資料館史料館編『アーカイブズの科学』上巻、柏書房、2003年や前掲注1の辻川論文などが挙げられる。また、アーカイブズのレファレンス・サービスについて、いくつかの文書館のインタビューをもとに現状と課題を論じたものとして、田嶋知宏「アーカイブズにおけるレファレンスサービス」『情報社会試論』11号、2006年がある。
- 17) アーカイブズ機関における利用促進の具体的な取り組みについては、例えば大城博光「公文書館における利用促進活動について」『沖縄県公文書館研究紀要』13号、2011年、増田桂子「東京都公文書館におけるレファレンス業務について—現状と課題—」『東京都公文書館研究紀要』1号、1999年などが挙げられる。
- 18) 展示に関する論考について例えば、柴田知彰「記録史料の展示に関する一試論」『秋田県公文書館研究紀要』3号、1997年、吉江剛「文書館における展示の意義—利用としての展示を考える—」『双文』16号、1999年などを参照。
- 19) 前掲注18柴田論文、43頁。
- 20) 八日市谷哲生「国立公文書館におけるデジタルアーカイブズ化の推進と情報連携の取組み等に関して」前掲注2『MLA連携の現状・課題・将来』74頁。