

図書館のレファレンスサービスはどうあるべきか

ーレファレンスサービスの理念ー

筑波大学大学院図書館情報メディア研究科
薬袋 秀樹

この文章は、2005（平成17）年7月4日（月）に沖縄県で行われた平成17年度沖縄県図書館協会総会における記念講演の記録です。この講演の記録は『沖縄県図書館協会誌』第9号（沖縄県図書館協会，2005.12, p.82-103）に掲載されています。今回の「つくばリポジトリ」掲載に際し、誤字脱字等の訂正と若干の修正を行いました（2007年9月22日）。なお、末尾に質疑応答は収録していません。

目次

はじめに

1. 指定管理者制度のとらえ方
2. 図書館の目的と提供すべき資料
- もっと雑誌記事を重視しよう -
3. 社会人による図書館利用の可能性
4. 図書館法における図書館のあり方
5. 成人サービスの3つのモデルとレファレンスサービス
6. レファレンスサービスの方法
7. 職員研修とチームワーク

おわりに

はじめに

レファレンスサービスは、これまで、貸出サービスと並んで、公共図書館サービスの二本の柱と言われてきました。しかし、実際には、レファレンスサービスが活発に行われているのは一部の図書館にとどまっています。そのような中で、最近、改めてレファレンスサービスの重要性が指摘され、実践されています。そこで、レファレンスサービスを再構築するために、最近の図書館サービスの改革論議の観点から、レファレンスサービスの理念をとらえ直し、それを踏まえて、レファレンスサービスの新しい方法を提起したいと思います。

構成を説明します。1で、図書館を取り巻く環境の変化の一つとして、指定管理者制度のとらえ方について説明し、2で、図書館の目的と提供すべき資料を見直し、3で、社会人による図書館利用が可能かどうかを検討し、4で、図書館法における図書館のあり方に関する規定を振り返ります。以上をもとに、5で、公共図書館の成人サービスの現状を、3つのモデルに分けてとらえ、レファレンスサービスの意義を明らかにし、6で、レファレンスサービスの方法について、7で、職員研修とチームワークについて述べます。

1. 指定管理者制度のとらえ方

1.1 指定管理者制度の本質

指定管理者制度については、今、話題になっており、皆さんの自治体でもいろいろ検討が行われていると思います。これは、地方自治体の公共施設の管理運営にとって非常に大きな変化です。人によっては、考え方の180度の転換であると言っています。180度の転換とは全く反対になることです。

これまでは、自治体が設置した公共施設は、自治体や自治体が設置した管理公社など公共的な組織が運営していました。ところが、指定管理者制度の下では、管理者は自由化され、民間企業や法人でない団体も含めて、民間団体が管理できるようになりました。図書館は、公務員が運営するのが原則だと思っていたら、いつの間にか、民間企業や民間団体が受託して運営できるようになってしまいました。つまり、受託会社が民間企業や民間団体に拡大されたのです。その代わりに、首長や議会によるチェック機能が強化されました。議会に関しては、指定手続を条例で定める、指定に際しては議会で議決する、首長に関しては、申請に際して事業計画書を提出する、年度終了後に事業報告書を提出する、指示に従わなかった場合に指定を取り消すことができる、などのチェック機能が整備されました。

このことは、行政の役割を根本的に変えることとなります。これまでは、行政はサービスを自ら作り出していました、つまりサービスの生産者だったのです。ところが、指定管理者制度の下では、行政はお金を出すだけで、サービスは民間が行います。行政は、民間の生産するサービスを購入することになります。行政はサービスを作る側から買う側が変わります。これは地方自治体の行政の大きな転換です。地方自治体が自ら行うサービスの範囲は狭くなり、公務員の職場は縮小していきます。

1.2 地方自治体における現状

地方自治法が改正されて、指定管理者制度が定められてから、かなり時間が経ちましたが、地方自治体における現状について、三野靖氏(地方自治総合研究所)は、次のように指摘しています¹⁾。地方自治体の指定管理者制度への対応は、自治体によってバラバラであり、指定管理者制度に関して作られた条例や指針は玉石混濁である。その要因として次の3点を挙げています。①指定管理者制度の制度設計は地方自治体の条例に委ねられている。②国は詳細な通知や条例のひな型を作っていない。③条例や指針等の策定において、自治体の政策的法務能力の格差が明らかになってきた。

法律では、きわめて大まかなことしか決められておらず、具体的な制度については、各自治体の条例で決めることになっています。国が上から指示をしないのは、地方分権の観点からは結構なことですが、今度は、自治体の側に責任が生じます。政策的法務能力とは、自治体が政策を進める上で、法律を解釈したり、条例を作ったりする能力のことです。十分調査し検討する能力のある自治体では綿密な優れた条例が作られますが、能力が低い自治体ではよい条例ができないということだと思われます。

三野氏は、指定管理者制度に関する自治体行政の現在の課題として、次の3点を挙げています。①地方自治体の指定管理者制度に対するスタンス(導入目的)が明確でない。②指定管理者制度が抱えている課題の整理が不十分である。③指定管理者制度の課題を克服するには、地方自治体によるコントロールの制度設計が必要である。そして、次のように述べていますが、私も同感です。

しかし、制度の意義や使い方を明確にしないまま雪崩を打ったように移行することは、結果的に自治体行政の無責任体質や制度が及ぼす社会への影響に類かむりしたまま、単なる行政の減量化のため

の手段として使われる結果に終わるだけである。制度本来の課題や自治体での対応等について、もう少し時間をかけて議論をすべきである。

各自治体は、指定管理者の指定手続に関する条例、指定管理者制度の適用に関する指針やチェックリストを作る必要があります。地方分権の下では、各自治体に対して、このような条例を作ったり、法解釈をしたりすることが求められており、それをきちんと行うかどうかは自治体の課題になっています。さまざまな自治体が、どのような条例を作るか、指定管理者制度を適用するかどうか、どのように実施するかについて検討をしています。これらを評価して、モデルとなり得るものを選択する必要があります。

1.3 指定管理者制度の長所

次に、指定管理者制度の長所と短所について考えたいと思います。指定管理者制度の長所として、次の6点が挙げられています。

①民間のノウハウの活用

民間で行政サービスと同様のサービスが提供されている場合、そのサービスの中でノウハウが形成されます。特に演劇ホールや体育館の場合は、民間でも優れたノウハウが形成されていると言われています。法律改正の趣旨の説明では、民間にノウハウがある演劇ホールや体育施設が出発点のようです。立法担当者は、このような施設の運営を民間に任せれば、民間のノウハウがうまく活用されて、効率的に運営されるだろうと考えたものと思われる。この考え方が公の施設全体に拡張されています。

②迅速・柔軟な行動

行政機関には予算制度があり、費目間の流用等ができませんが、民間ではこの点の制約がないため、迅速・柔軟な対応ができます。

③運営コストの削減

これは、主に人員削減と職員給与の切り下げ

によって行われるものと思われます。そのほか、民間では短時間勤務の労働者や年齢の若い労働者が増えるので、人件費が下がります。

④競争原理の導入

これには二つの意味があります。一つは、個人間の競争です。公務員の場合は、待遇が一律ですから、競争が起きにくくなっています。民間企業の人事管理によって、職員間に競争原理を導入し、競争によって努力させようということです。他の一つは、一つの図書館を二つの団体に受託させて競争させることです。図書館が6館あったら、2館ずつ3つの団体に受託させて競争させる。そうすれば、企業・団体間に競争原理が働き、それぞれが努力するようになります。

⑤運営の規模の拡大

小さい町村では図書館の組織の規模も小さくなりますが、受託する企業・団体が、複数の自治体の仕事をまとめて受託すると、全体の運営の規模がかなり大きくなります。そうすると、その図書館間で人事異動を行ったり、さまざまなノウハウを共有化したりできる可能性が出てきます。研修やマニュアルの作成も同様です。これは、規模の拡大による規模の経済性です。

⑥範囲の経済性

これは、受託する企業・団体の業務の種類の範囲が広がることから生ずる経済性です。図書館以外の業務を行っている企業・団体が図書館業務を受託したときには、他の業種で培ってきたノウハウを応用できます。人材派遣業やビル管理会社でもそれなりのノウハウがあり、それを図書館に応用することができます。

1.4 指定管理者制度の短所

指定管理者制度には、次の12点について疑問があります。この12点が実現できるかどうかは明らかではありません。この点が、指定管理者制度の短所といえます。ただし、多くは委託全般に該当するものです。

①仕事のノウハウの維持

指定管理者に全面的に仕事を任せてしまった場合、自治体の側に仕事のノウハウがなくなってしまう。自治体の側では、図書館は何をするところなのか、図書館業務とは何であるのか、がわからなくなります。自治体に図書館の勤務経験がある人がいる間はよいのですが、そういう人がいなくなってしまうと、図書館業務の内容がわからなくなります。そうすると、図書館政策や運営方針の立案、指定管理者の申請者の事業計画書の審査、指定管理者の報告の評価が十分できなくなる恐れがあります。

②運営能力の証明

指定管理者になろうとする企業・団体が、あらかじめその運営能力を証明することは極めて困難です。例えば、美術館にレストランがあつて、これをどこかのレストラン企業に任せようとする場合には、そのレストランの本店に行つて食事をしてみれば、美味しいかどうか、メニューは魅力的か、職員の待遇がよいか、店は清潔か、などはすぐわかります。ところが、図書館の場合は、民間ではサービスが行われておらず、企業・団体は、公立図書館の業務を受託するという形でしか仕事ができせん。特に、新規にサービスを開始する場合は、「うちの会社ならこのようなことができます」と言つても、それは計画に過ぎず、実証できません。

③実質的な競争の確保

図書館サービスは民間では行われていないため、受託企業・団体は、公立図書館の指定管理者としてのみ、図書館サービスを行うことができます。その結果、民間企業・団体間での競争は限られたものとなります。例えば、民間企業は、図書館業務を受託するために職員を集めます。図書館の場合は民間のサービスがないため、受託できなかった場合は、中心となる専門職員は勤務先がありません。ある会社が図書館業務を受託している場合、受託を断られると、そこで働いている専門職員は勤務先がなくなります。民間のレストランのように、本店があつて、ど

こかの美術館のレストランにもう一店出店するのは異なります。このように、実際に民間企業や団体が受託した場合に、後でそれを変更することが本当に可能かどうかは疑問です。一度、どこかが受託したら、そこに任せざるを得なくなり、競争が起これなくなる可能性があります。

④他の行政部局との連携・協力

最近の図書館活動では、図書館は、単独で仕事をするのではなく、他の行政部局と連携・協力してサービスや活動を行っています。横浜市中心図書館の庁内情報拠点化事業では、図書館は、職員研修所、議会事務局やその他の部局と積極的に連携・協力して仕事をしています。他の部局と意思疎通がうまくでき、連携・協力ができることが、図書館の仕事を上手に行うための条件になります。民間組織では、行政の政策動向を把握しにくく、意思疎通がうまくいかないと思います。

⑤新しいニーズへの迅速な対応

指定管理者は、最初に業務の内容を決めて契約しますので、その時点で契約していない業務の実施は難しくなります。あるサービスが新たに必要になったとき、すぐに新しい仕事を始めることは難しいと思います。この結果、新しいニーズへの対応は難しくなります。

⑥サービスの質の評価

サービスには質と量があります。外からは見えにくいサービスの質が評価されず、サービスが主に量によって測定される可能性があります。文化施設の関係者はこの点を大変心配しています。例えば、新しい芸術分野を切り開くような企画はお客が少なくなります。民間企業や団体に任せた場合には、お客の多い企画が優先されて、新しい芸術を創造する政策的な観点からの企画には消極的になる恐れがあることが指摘されています。

⑦現場からの新しいサービスの開発

新しいサービスを開発するには現場を持つていることが重要です。図書館の職員は、レファレンスデスクで利用者の質問を聞くことによつ

て、どんな要求があるかを聞いたり、見つけ出したりできます。要求があることがわかれば、そこから新しいサービスを開発して、試験的に実施し、利用者の反応を見ることができます。新しいサービスを開発するにはこうしたプロセスが必要です。図書館の正規職員が現場にいれば、それができます。新しいサービスについては、本当に要求があるのか、実施して本当うまく行くのか、その反応をみるのが重要ですが、その点が難しくなります。

⑧利用の増加、サービスの質の向上2)

図書館サービスは無料である上に、自治体が指定管理者に支払う管理経費はあらかじめ契約で決められています。したがって、指定管理者の努力によって利用が増えた場合、指定管理者の負担が増え、指定管理者の得る利益が少なくなるため、サービス改善への誘因が減少する恐れがあります。利用の増加、サービスの質の向上を進めるためには、利用の増加、サービスの質の向上があった場合には、指定管理者の収入が増加する契約になっている必要があります。

⑨縁故企業・団体の排除

首長や議員の関係者が経営する企業などが指定管理者になる例があります。既に現実の問題としてあちこちで聞かれます。これまで行われてきた請負等では、法律で制限されていたのですが、指定管理者制度では、法律による制限がありません。条例で制限すべきだという議論もありますが、自治体によってバラバラなようです。条例を作れない自治体では、こうしたことがまかり通ります。

⑩司書の待遇と長期勤務の確保

民間企業が図書館業務を受託するために、司書を募集すると、沢山の希望者が殺到します。市場原理が働きますので、待遇は低下します。その結果、職員の交替が激しくなって、長く勤務する人がいなくなります。東京の私立大学で、業務を委託した大学や派遣職員を配置している大学の職員の話では、常に人が入れ替わっているようです。中には優秀な人もいますが、

そういう人は、正職員の仕事を見つけて退職してしまうため、新人が入ってきて、ゼロから仕事を覚えるのは、退職して行くケースが非常に多いと言われています。ただし、これは指定管理者制度や委託のためというよりは、図書館で働きたい希望者が非常に多い、司書の資格を持つ人が非常に多いことによると思います。

⑪司書の専門的業務の確立

司書の資格には、国家試験があるわけではなく、大学で単位を取るか、講習で単位を取れば、取れる資格ですから、司書の資格を持っていると言っても、人によってその内容や水準はバラバラです。平均すると、その内容や水準はあまり高いものではないと思います。これまでのように、数は少なくとも、公務員として採用されていれば、専門職として位置づけられ、専門的業務が行われて、サービスの内容や質が向上します。他方、指定管理者の下で、人が頻繁に入れ替われば、専門的業務が不十分になる恐れがあります。これに対しては、受託する民間企業や民間団体が、資格審査や試験によって能力を判別し、待遇に配慮することが必要です。そうしないと、受託する民間企業や団体も優れた人材が確保できないでしょう。

⑫地方自治体の社会的責任

地方自治体は、地方経済の活性化、地域の雇用の維持や創出などの雇用政策、労働条件の改善、男女共同参画や障害者の雇用促進、地域の環境の保護等の行政を行っています。したがって、自治体の設置した施設では、サービス以外の条件も重要です。地方自治体はさまざまな社会的価値を実現する責任があります。例えば、雇用は、あまり不安定なものであってはいけませんし、低賃金労働であってもいけません。安定的雇用を進めていく必要があります。地方自治体は、政策として、それを進めているわけですから、その仕事を受託する団体も、それを追求する必要があります。受託会社が不安定雇用や低賃金労働を創り出す場合には、自治体の社会的責任を損なうこととなります。逆に言えば、

受託先を選ぶ場合には、職員の労働条件や男女差別や環境の保護を考慮する必要があります。コストが安ければいいということではありません。このような観点を考慮すれば、コスト、特に人件費が大幅に下がることはないと思います。

以上のように、指定管理者制度には長所と短所がありますので、十分比較検討する必要があります。

長所のうちでは、民間のノウハウの活用が最も重要と思われますが、図書館の分野では、演劇ホールや体育施設とは異なり、民間によって優れたノウハウが形成されているわけではありません。他の分野では、複数の企業や団体が競争しているため、ノウハウの開発が進んでいます。図書館の分野には民間サービスがありませんから、民間企業や団体は日常のサービスを通じてノウハウを開発し、それを実践して検証しているわけではありませんし、実務を通じて専門職員を育成しているわけでもありません。民間企業や団体は、指定管理者になって初めて、実務の中でノウハウを開発でき、職員を養成できるのです。しかも、他の民間サービスのように、同じ利用者に対して、常に複数の企業や団体が競争するわけではありませんから、ノウハウの開発が進むかどうかは疑問です。

次に、期待されている運営コストの削減は、短所である職員の待遇の悪化と裏腹の関係にあり、一步間違えば、職員の体制を形骸化させます。運営規模の拡大は、自治体の合併によって現在かなり実現されつつありますし、規模の拡大は競争と両立しないことに注意すべきです。

短所の中では、図書館サービスのノウハウを失ってしまうことが大きいと思います。指定管理者の業務を評価するにも、図書館業務のノウハウは必要です。民間では図書館サービスが行われていないため、図書館外では図書館業務やサービスのノウハウがわかりにくい上に、指定管理者に全てを任せられた場合、図書館内の事情そのものがわかりにくくなります。

図書館サービスのノウハウを失うことは、根本的には、自治体における情報の収集や発信、調査研究にかかわるノウハウを失うことになり、自治体行政全体へのマイナスになります。その他の点も、図書館サービスを沈滞、形骸化させる可能性が高いと思われます。特に、現在、始まりつつある新しい図書館サービスの実施は難しくなると思います。

私個人は、できるだけ直営が望ましいと思いますが、その場合には、上記のような指定管理者制度の長所を直営の下で実現することが必要で、そのための改革が不可欠です。一部の人々のように、指定管理者制度の長所を挙げずに、また、図書館の改革方針を示さずに、指定管理者制度の欠点だけを挙げて、指定管理者制度の推進者とは論争ができません。これでは指定管理者制度の推進政策に対応できないと思います。

1.5 公立図書館の対応

このような事態にはどう対応したらいいでしょうか。行政学の西尾勝先生（東京大学名誉教授）は、ごみ収集運搬業務をめぐる直営・委託論争を振り返って、直営論の弱点として3点を挙げていますが³⁾、これは、見方を変えれば、直営論の課題としてとらえることができます。

政策目的を明示する

第一は、直営でなければ達成困難な政策目的を明示することです。図書館では、本を貸すだけでなく、自治体の目的である地域社会の発展や活性化の観点から、必要な政策立案や呼びかけを行っていくことです。例えば、清掃については、ごみを回収するだけでなく、環境を守る立場からごみの減量を進める、ごみのリサイクルを進める政策を推進することです。図書館については、単に本を貸すだけでなく、地域の子どもの健全な発達を進めるために子どもの読書推進や子育てを支援する、または、地方分権に対応するために自治体の政策立案を支援す

る、こういった政策的な観点が必要です。政策的な観点から行われる事業であれば、直営である必要が出てきます。ただサービスをするだけでは、誰が行ってもよいということになります。

批判に応じて改革を行う

第二は、直営のサービスに対しては、必ず市民が不満や批判を持っているので、この不満や批判を受け入れて改革を行うことです。民間のサービスがどんどん改善されるのは競争にさらされているからです。例えば、医者の場合、名医のところには大勢のお客が来ますが、やぶ医者と言われていたところはいつもガラガラです。このように民間は常に競争にさらされていますが、公務員のサービスは地域独占で競争がありません。競争がないため、不満や批判に対する改善に時間がかかります。これは逆に、競争がないからこそ、サービスに対する不満や批判に敏感に対応し、どんどん改革を行っていくことが必要なのです。この場合に重要なことは、サービスの量の拡大だけでなく、質の向上を目指すことです。量の拡大では、今までの利用者しか来ませんが、今まで利用していない人に来てもらうには、質的に異なるサービスや質の向上したサービスが必要です。

コストを削減する

第三は、直営の高コスト体質を克服することです。直営のサービスもコストの徹底的な削減に努めるべきです。行政サービスは民間サービスと競争しなければならないのですから、コストの削減に努めなければなりません。これにはどのような方法があるのでしょうか。それは、司書あるいは正規職員の仕事とそれ以外の仕事の切り分けを徹底化することです。非常勤職員や嘱託職員に行ってもらえる仕事を洗い出して、それをその人々に行ってもらい、正規職員や司書は正規職員や司書にしかできない仕事に専念することです。例えば、図書館にはたくさん郵便が来ますが、この郵便の封を切るという仕事

は誰が行っているのでしょうか。この仕事も図書館内で全部集めれば相当な量になります。この仕事は正規職員や司書がする必要はありません。このように、他の人に行ってもらえる仕事を全部洗い出す必要があります。

大学の授業では資料を配ります。一人5枚で120人なら、合計600枚で、コピーするのに20分程かかります。このような仕事については、学生アルバイトを頼んでおき、「原稿を用意しておきますから、何時何分に来てください、それを120部コピーして下さい」と頼んでおけば、自分の時間が節約できます。1回の授業で20分かかり、授業が3科目あるとしたら週に1時間、月に4時間、年間9か月で36時間になります。10年間で360時間になります。1日8時間で45日分の労働時間です。これで論文を1本書くことができます。わずかな作業で、高々10分~20分位かかるだけだから、自分でした方が早いと言って、自分で行っていると、いつまでたっても自分の時間は作れません。したがって、仕事を徹底的に合理化して、専門的な仕事ができる時間を少しでも確保する必要があります。

改革案を対置する

最後に、指定管理者への移行の提案が出されて、民間企業や団体が受託することになりそうな場合、どうしたらいいのでしょうか。私は、正規職員の皆さんが思い切った改革案の対案を出すことを期待します。特に、行政のトップが、今の図書館について批判的な意見を持っていて、今の図書館はダメだ、今の職員はダメだと思っているとしたら、思い切った改革案を打ち出してアピールする必要があります。

今から約20年前に、ある自治体で図書館の管理委託が行われましたが、その理由は、図書館の通年・夜間開館でした。最初は、火曜から金曜まで夜間開館をしたいということでした。職員の人たちは、今の職員数では週1回の夜間開館が限度であると考えて、そう回答したら、

その内容で決まりました。ところが、しばらくしてから、管理委託が提案されました。私はこのまま終わったら、職員は行政に協力しなかったことになってしまうので、職員の人たちに、自分たちで週5日夜間開館を行うという案を作るように頼み、その案の作成を手伝いました。住民の人たちと職員の人たちが、その案を作って議員回りをしましたら、議員の態度もかなり変わり、「職員の人たちも真剣に考えているんですね」という反応がありました。このように重要な分岐点では、思い切った改革案を提起して、打って出ることが必要です。ぜひ、その方向で考えていただきたいと思います。

以上、指定管理者制度について考えてみました。指定管理者制度も重要ですが、根本の問題は、図書館はどうあるべきか、どういうサービスを行うべきか、ということです。仮に指定管理者制度が適用されたり、民間委託になったりした場合でも、レベルの高い図書館を作るように要求していくことが必要です。よい図書館ができれば、だんだんよい世の中になっていきます。よくない図書館になりますと、世の中もよくなりません。指定管理者制度や民間委託の下でよい図書館ができるかどうかは別として、図書館はどうあるべきかについてはっきり意見を述べていただきたいと思います。

2. 図書館の目的と提供すべき資料 - もっと雑誌記事を重視しよう -

2.1 3つの目的

図書館の目的について、最近、課題解決型図書館という考え方が提起されています。文化・教養型から課題解決型へという表現もあります。文化・教養はもう終わりだという意味ではありませんので、誤解しないでください。文化・教養はこれまで通り提供しつつ、課題解決を支援していきましょうという意味です。そこで、図書館の目的を、文化・教養、読書、課題解決の

3つに分けて考えてみたいと思います。

文化・教養とは、例えば森鷗外の小説やトーマス・マンの小説を読むということです。特定の知識や情報をすぐ必要とするわけではありません。これから何週間、何か月かの間に森鷗外やトーマス・マンを読みたいということです。定評のある一定範囲の本が必要ですが、必ずしも今すぐそれを必要とするわけではないと思います。また、この本でないと困るということも少ないと思います。

読書については、文化・教養型の読書を好む人も多いですが、文化・教養以外の読書では、新刊書、新しく出た話題の本を読みたい人が多いと思います。話題の本はいろいろありますので、そのどれかが読めれば満足してもらえenと思います。これには、最近出版された、読みたいと思う一定冊数の図書が必要です。これも、早く読みたいとは思いますが、今すぐ読まないで困るというわけではないでしょう。

これに対して、課題解決は、特定のテーマに関するもので、しかも迅速な対応が必要です。例えば、自分がある病気の可能性があるのではないか、家族がある病気になったのだが、どうすればよいだろうか、家族に高齢者がいるのだが、どう面倒を見たらよいのか、このような課題があります。私も、もう57歳で、いろんな課題を抱えています。身の回りは課題ばかりです。親のことも心配だし、子供のことも心配だし、自分のことも心配です。具体的には、脳梗塞とはどういう病気で、どうやったら防げるのか、脳梗塞になったらどうすればよいのか、そういう特定の知識や情報が必要です。それも、いますぐ、明日まで、3日以内などのように迅速に必要なになります。しかも、それはかなり専門的な内容になりますので、どうしても調査研究、調べものが必要になります。

このように、課題解決では、特定の事柄に関する知識や情報がすぐに必要になります。この場合、回答がすぐ明確になることは少なく、調べた結果、いくつかの文献や考え方が見つかり、

どれが適切か見定める必要がある場合が多くなります。したがって、複数の文献を示すこと、それをもとに、さらに調べものができることが必要です。

高度成長が終わり、若い人がたくさんいる社会も終わり、これからは、低成長で、しかも少子高齢化という大変厄介な世の中になってきます。その上、国も地方自治体も莫大な借金を抱えていて、私達はさまざまな課題を解決しなければなりません。かつての高度成長の時期や若い人がたくさんいたときには、そのような課題はありませんでした。しかし、今は私たちの生活は課題だらけで、その課題を解決しないと生きていけないのです。

2.2 図書館が提供すべき資料

次に、図書館が提供すべき資料について考えてみます。文化・教養や読書が目的の場合は、主に、文学、エッセー、歴史などの本（単行本）が読まれます。この場合は、レファレンスサービスと言っても、各種の目録や参考図書を調べることが中心です。本を案内すると言っても、書架に案内して、該当する分類番号の書架と一緒に探すことが多くなると思います。

これに対して、課題解決や調査研究になると、雑誌記事が必要です。日本では、調査研究や課題解決を本で解決することが多いのですが、本当は雑誌記事を利用するとよいのです。雑誌記事の提供が日本の図書館では非常に遅れています。皆さんの図書館でも、書架のおそらく8割から9割は本だと思います。雑誌はブラウジングコーナーなどの狭いスペースに押し込められています。

日本人の雑誌の読み方は、自宅や職場で一定の雑誌を定期購読して、それを読むという方法です。そうすると、「この雑誌に3か月位前に脳梗塞の記事が載っていた」といった探し方になります。地方自治体の職場でも、地方自治や地方行政に関する雑誌を定期購読して、目についた記事に付箋を付けたり、適宜コピーしてファ

イルしたりします。しかし、これでは、特定のテーマに関する多数の雑誌記事を探すことはできません。本当に必要な雑誌記事を探すには、雑誌記事索引を使う必要があります。雑誌記事索引は一般の人にはあまり知られていません。

本の場合は、図書館の書架を案内して、健康や保健の本はここですよと案内し、書架にある本の背文字を見ながら、この本はどうか、と案内するうちに、「ああ、これでいいです」という返事があることが多いと思います。これは本屋さんでの探し方ですから、司書でなくても、ある程度まではできます。これに対して、雑誌記事索引を使って雑誌記事を探すには、雑誌記事索引があることを知っていること、その使い方を知っていることが必要で、専門知識がないと利用できません。ここに図書館の役割があります。

課題解決や調査研究に必要なもう一つの情報源は、インターネット上の情報資源です。これからは、主に調査研究の手がかりが得られます。インターネットは大変便利なものですが、しばしばウェブサイトの海の中で迷ってしまって、なかなか必要なサイトにたどり着けないこと、無駄なサイトばかり出てくることも少なくありません。このような場合、役に立つサイトのリンク集やお薦めサイトのリストがあると、便利です。特に課題解決や調査研究のためには、リンク集やお薦めサイトが必要です。

本だけでなく、雑誌記事とインターネット上の情報を使いこなすには、レファレンスサービス、それも本の探索や案内だけでなく、雑誌記事索引を使ったり、リンク集を作ったりするレファレンスサービスが必要です。

2.3 雑誌記事の意義

調査研究には雑誌記事が役立つことを具体的に考えてみたいと思います。先程お話しした指定管理者制度ですが、改正された地方自治法が施行されたのは2003年9月です。標題に指定管理者制度という言葉を含む雑誌記事が初め

て発表されるのは11月で、東北大学の稲葉先生が書かれた論文です。書名に指定管理者制度という言葉を含む本が出版されたのは2004年10月です。雑誌記事は2か月後で、本は約1年後です。この本が図書館に受け入れられるまでに1か月かかるとすると、指定管理者制度に関する本は、1年2か月の間、どの図書館にも所蔵されていなかったこととなります。約1年間は、指定管理者制度に関する文献は雑誌記事しかありませんでした。この1年間、指定管理者制度について調べたいという利用者が図書館に来た場合に、図書館はどのような資料を提供したのでしょうか。この質問を、指定管理者制度に関する本が読みたいというリクエストとして受け付けた場合、検索しても本は見つかりません。そうすると、これはリクエストではなく、レファレンスサービスに移行します。求めるテーマの本がない場合は、雑誌記事を提供しないと、資料提供はできません。

2005年5月24日現在で、書誌データに指定管理者制度という言葉を含む単行本は6点で、雑誌記事は161点です。本は6点しかないのに、雑誌記事は161点もあります。この中身をよく見てみますと、10月と11月に2点の本が出版されています。最初に出されたこの2点と雑誌記事を比較して、雑誌記事の特徴を考えたいと思います。

第一に、雑誌記事の方が本よりも内容が新しいです。2点の本はいずれもそれ以前に雑誌に掲載された記事をもとに、大幅に加筆してまとめたものです。1点は『地方行政』という雑誌、もう1点は『training journal』という雑誌に掲載された記事をまとめたものです。こういう本を見ると、それまでに雑誌記事を読んでいる人には、その記事をまとめたものだということがわかります。

第二に、雑誌全体の情報量は本の情報量を上回っています。これは、本と雑誌の売り上げを比較すると、既に25年前から雑誌の売り上げが本の売り上げを上回っていることからわかり

ます。著者の数、文献の数も、雑誌記事の方が本よりもはるかに多いです。今日お集まりの方々の中でも、これまで何かの雑誌に記事を書いたことがある方は何人もおられると思いますが、本に原稿を書かれた方は少ないと思います。上記の雑誌記事と本の点数もそれを示しています。

第三に、雑誌に掲載された記事の大部分は雑誌に掲載されたままです。単行本に収録されるものはごく一部にとどまります。

第四に、雑誌記事の内容は、特定の細かい主題に関するものが多いですし、標題は本よりも多くの単語を含んでいるため、本よりも詳細なレベルの検索ができます。

第五に、したがって、雑誌記事の内容は本よりも多様です。現在、本が6点出版されていますが、その内容は、雑誌記事と比べて、かなり限定されています。1点は、演劇ホールなどの文化施設の観点から見たもの、他の1点は体育館、プールなどの体育施設の観点から見たものです。ほかに地方自治一般の立場から論じたものが1点あります。あとは受託する側から、どうやって指定管理者になるか、指定管理者制度を活用してビジネスをするかという立場の本があります。このように内容はかなり限定されています。他方、雑誌記事では、主題や取り上げ方が異なる多様な記事が書かれています。図書館と指定管理者制度に関する記事や、公民館と指定管理者制度に関する記事もあります。

第六に、その結果、雑誌記事からは、個々の利用者の要求に応える資料や質問内容に合った資料が見つかりやすくなります。

第七に、以上の理由から、調査研究には雑誌記事が不可欠です。大学の教員が論文や記事を書く場合、資料の中心は単行本よりも雑誌記事です。論文や記事を書く場合は、できるだけ多くの文献を読んで調べる必要があるので、広範囲にわたる雑誌記事の探索が必要です。

第八に、雑誌記事の方が、本よりもページ数や字数が少なく、短時間で読めます。概要や要

点を知りたい場合、急いでいる場合には、読むのに時間がかかる本は必ずしも便利ではありません。雑誌記事には、さまざまな長さのものがありますので、自分に適切な長さやくわしさのものを見つけることができます。

第九に、本と雑誌記事では入手方法が異なります。本は、お金さえあれば個人で購入できます。少し前に出版された本も大規模な書店にはあります。古書店も利用できます。他方、雑誌のバックナンバーは書店では売っていませんし、古本屋でも売っていません。雑誌記事のバックナンバーを入手できるのは図書館だけです。

以上のように、雑誌記事の特徴は9点あります。内容が新しい、全体の情報量が多い、単行本に収録されない情報が多い、細かい主題の記事が多く詳細な検索ができる、内容が多様である、利用者の要求に合うものがみつきやすい、調査研究に不可欠である、概要を知るのに便利である、バックナンバーは書店では入手できない。

2.4 雑誌記事の利用方法

このような意見に対して、皆さんの中には、理論としてはわかるが、自分の図書館は小規模で、雑誌のタイトル数も少なく、バックナンバーもあまり保存していない、雑誌記事索引もない、したがって、実行は困難である、このように考えておられる方がいるかもしれません。

この点は、最近大きく変わってきています。国立国会図書館の雑誌記事索引がインターネット上で無料公開されていて、インターネットに接続さえすれば、誰でも無料で検索できます。それに加えて、国立国会図書館による文献のコピーサービスがあります。自分の住所と氏名を登録しておき、検索して書誌データが得られたら、自分のID番号とパスワードを入力すると、それで発注完了です。約5日間（開館日）でコピーが丁寧に包装されて発送されます（日数は2007年9月現在）。これは非常に便利なサービスです。コピー料金と郵送料がかかります、若干

日数はかかりますが、自宅にいてコピーを入手できるので、急いでいる人以外には、大変便利なサービスです。

もちろん、その雑誌が自分の図書館や近隣の図書館に所蔵されていれば、すぐ入手できます。県立図書館にも雑誌はありますし、大学の図書館も今は公開しているところが多いので、雑誌記事索引収録の雑誌記事は県内でかなり見つかると思います。

国立国会図書館の雑誌記事索引とコピーサービスを利用すれば、どんなに小さい図書館でも、雑誌のタイトル数が少なくても、バックナンバーを保存していなくても、冊子の雑誌記事索引がなくても、大図書館に負けないサービスができます。図書館が国立国会図書館に登録しておき、利用者の申し込みを受けて、図書館が代行して発注し、到着したコピーを利用者に有償で提供することもできます。この方法を取れば、どんな小さい図書館でも、雑誌記事を提供できます。もちろん、インターネット環境があり、国立国会図書館の雑誌記事索引やコピーサービスがあることを知っていれば、個人でも利用できますが、知っている人はまだ少ないようです。すべての国民がそれを知り、利用するようになるまで、図書館はこの利用方法を案内する必要があります。

2.5 雑誌記事軽視の理由

これまで、日本では、なぜ雑誌記事を提供してこなかったのでしょうか。いくつか理由が考えられます。第一に、中小図書館向けの雑誌記事索引、小さい図書館でも購入できる雑誌記事索引がありませんでした。第二に、図書館資料が単行本中心で、雑誌の収集やバックナンバーの保存が不十分でした。保存に便利なマイクロフィルムのバックナンバーもありませんでした。第三に、図書館のレファレンスサービスの体制が不十分でした。第四に、これらの結果として、雑誌記事を案内・紹介するレファレンスサービスが不十分でした。レファレンスサービスが行

われていても、参考図書や単行本の利用が中心で、雑誌記事の案内は不十分でした。

このため、利用者も、図書館は単行本と参考図書を利用するところだと思って、それ以上の要求はしませんでした。雑誌記事のバックナンバーに対する要求が少ないため、雑誌記事索引が出版されない、雑誌記事索引が出版されないため、雑誌記事を十分活用できない、雑誌記事を十分活用できないため、雑誌記事のバックナンバーに対する要求が少ない、という悪循環があったと思います。幸いなことに、国立国会図書館のおかげで、この点はかなり解決されました。どんな小さい図書館でも雑誌記事を提供することができるようになりました。雑誌記事を使ったレファレンスサービスは皆さんの図書館でも明日からできるのです。

3. 社会人による図書館利用の可能性

3.1 社会人の図書館利用の障害

次に、社会人、主に勤労者がどれ位図書館を使っているかについて考えてみたいと思います。私も勤労者ですが、勤労者が図書館を利用するのは非常に難しいと思います。その理由は、第一に、日本には図書館が少ないことです。図書館が少ないということは、図書館が遠い、図書館に行くのに非常に時間がかかるということです。第二に、日本の社会では、依然として長時間労働、遠距離通勤が行われていることです。夜遅くまで働くことも多いです、都会では片道2時間、往復4時間通勤している人も少なくありません。第三に、勤務時間中に外出することが非常に難しいです。学校の先生を考えてみてください。学校の先生は図書館が開館する前に出勤して、図書館が閉まった後に退勤されるのではないのでしょうか。図書館が開いているうちに仕事が終わる学校の先生は少ないと思います。勤務時間中に図書館に行くには校長先生の許可が要りますし、放課後しか行けません。学

校がお休みの土曜、日曜は、部活の指導をしたり、休養したりする必要があります。学社連携と言いつつ、学校の先生も使えない図書館になってはいないでしょうか。これは大変重大な問題です。

なぜ日本の図書館は利用しにくいのでしょうか。夜間開館していないからでしょうか。そうではないと思います。日本の図書館ではレファレンスサービスが不十分だからだと思います。せっかく図書館に行っても、レファレンスデスクがなかったり、デスクがあってもレファレンス担当者がいなかったりすることは珍しくありません。また、図書館がレファレンスサービスを行っていても、そのPRは非常に難しいため、市民はそのことを知りません。私も30年前に図書館でレファレンスサービスを担当していましたが、職員体制が整備されていた割には、勤労者の利用者が少なかつたと思います。今は、一見して、勤労者の利用は相当増えています、図書館のレファレンスサービスを知っている市民はまだまだ少ないと思います。図書館には、PRの手段として、『県のお知らせ』や『市のお知らせ』などの自治体の広報誌位しかなく、他にPRの手段がありません。テレビのCMで「レファレンスサービスを利用しましょう」と訴えればよいという人がいますが、そのような資金はなく、不可能です。

3.2 自治体職員の図書館観

図書館の提供しているサービス、すなわち、貸出、リクエスト、レファレンスサービスは一般の勤労者や市民にどの程度理解されているのでしょうか。横浜市のように、自治体職員に図書館が仕事に役立つことが理解されているのでしょうか。ここで、自治体職員は図書館をどうみているのか、について考えてみたいと思います。

毎年、文部科学省と筑波大学等の共催で新任図書館長研修が行われ、その最終日に、前年に研修を受けた図書館長、つまり図書館長になっ

て1年半の方を招いて、パネルディスカッションが行われています。そのときに、図書館長になる前は図書館をどう見ていたか、について話していただいています。大変興味深いご意見が多いです。大部分の方は、図書館は本を貸すところで、ただ本を貸していればよいと思っていたけれども、図書館に来てみると、さまざまなサービスや仕事があることがわかって驚いた、と言われます。別の機会にですが、ある館長さんからは、研修でレファレンスサービスというものがあることを知った、これまでは本は自分で探すものだと思っていた、職員の人に聞くことができ、教えてもらえるとは知らなかった、という意見を聞いたこともあります。また、図書館職員は、もっぱら本の貸出手続きをするためにいる、あるいは本がなくならないように見張っていると思っていたという意見も聞きました。市役所や県庁のかなり重要なポストにおられる幹部職員や学校の校長先生や教頭先生方が、このように考えているわけです。

また、図書館長の辞令をもらうと、周りの人から、「本が読めていいなあ」「暇でいいなあ」と言われたという話は今でもあります。皆さん、図書館に異動すれば、そのような職場ではないことがよくわかります。また、図書館の蔵書についてどんなイメージを持っていたかについて、2人の方に聞いたのですが、なぜか図書館には小説と実用書しかないと思っていたという意見でした。実用書としては、料理の本を思い浮かべるそうで、なぜか専門書や仕事に関係のある本はないと思っていたそうです。サービスについては納得できる点もありますが、蔵書については不思議な気持ちになります。しかし、何人の方がそう言われるのは、そういうイメージが社会の中にあるのだと思います。

自治体職員が図書館を利用している場合にも問題は生じます。ある県の県庁の課長さんが、県庁の近くに県立図書館があるので、よく利用していたそうです。その課長さんが県立図書館の庶務課長になって、最初に館内を案内しても

らって驚いたのは、書庫にぎっしり本が詰まっていたことだったそうです。書庫に何十万冊もの本があることを、それまで一度も聞いたことがなかったからです。「僕は本は開架室にしかないと思っていました」と言われたそうです。目録を調べれば、書庫に古い本があることがわかれると思いますが、多分書架に並んでいる本だけを利用されていたのでしょう。このようなことは実際にはよくあり、あまり不思議ではありません。図書館の利用案内に、開架書架だけでなく、閉架書庫にも本があることが誰の目にもわかるように書いてあるかという、必ずしもそうではないからです。開架書架を見て、これだけしか本がないのかと思った課長さんがいても不思議ではありません。

これらのことは非常に残念ですが、一つの事実として受け止める必要があります。図書館職員は図書館の中身をよく知っていますが、外の人は意外と知らないものです。最近、図書館を使ったことのない人は、昔の図書館のイメージを持っています。最近の図書館は、昔に比べて規模も大きくなっていますが、その点も理解されていません。図書館にレファレンスサービスがあることも理解されていません。それは、レファレンスサービスについて聞いたことがなく、利用したこともないからです。

地方自治体の職員は図書館をそういう目で見ていていることを理解して、そこから出発する必要があります。自治体職員が悪いのではありません。自治体職員がそう思うような社会的イメージがあることが最大の問題で、その根本にあるのは、図書館から利用者へメッセージが出されていないことです。「図書館では書店で得られない資料とサービスが得られます」「図書館では仕事に役立つ資料や情報が得られます」、こういうメッセージがないことです。

3.3 自治体職員の図書館理解のために

では、自治体職員に図書館を理解してもらうにはどうしたらよいのでしょうか。これは、言葉

で説明するよりも、自分で実際に利用して実感してもらおう方が効果的です。生活や仕事に図書館やレファレンスサービスを利用してもらえばよいのです。そうすれば、図書館は生活や仕事に役に立つことを実感してもらえます。それには、さきほど、学校の先生の例を挙げましたが、学校の先生であれ、自治体の職員であれ、地方議会の議員であれ、わざわざ図書館に行かなくても利用できることが必要ではないでしょうか。忙しい人たちはなかなか図書館に行くことができません。そういう人たちが、図書館に行かなくても、利用できる図書館にすることが必要だと思います。

第一に、横浜市中央図書館の庁内情報拠点化事業や立川市図書館の庁内レファレンスは効果的です。この事業では、次のようなサービスが行われています。自治体の各課に「図書館を仕事に使ってみませんか」というPRを行い、図書館サービスをPRします、図書館の利用案内を配布し、電話やFAXや電子メールでレファレンス質問を受け付けます、レファレンス質問について調査し、レファレンス回答と必要な資料を職場に届けます。こうすれば、自治体の職員は、図書館に行かなくても、FAXを1枚送れば、回答を得ることができます。このようなサービスは、学校の先生や事務職員、自治体の職員、地方議会の議員、社会福祉施設の職員等の人々には大変便利です。これらの人々は公共的な仕事をしているので、来館しなくても利用できるようなサービスをする必要があります。実際、横浜市中央図書館や立川市中央図書館ではそういうサービスをしています。調べたかったら図書館へ来てくれ、来れば調べ方を教えてあげます、ということでは利用されません。

第二に、利用者に対するメッセージが必要です。「図書館は仕事や生活に役立ちます」というメッセージが利用者に対して発信されているでしょうか。図書館は、図書館サービスの説明に「貸出、リクエスト、レファレンス」という表現を用いますが、これが果たして仕事をもって

いる人々に理解されているでしょうか。もし理解されているなら、もっとレファレンスサービスの利用や要求は増えていたでしょう。

最近、図書館では別の表現が用いられていません。「行政支援、学校教育支援、子育て支援、ビジネス支援」などの言葉が用いられています。いつの間にか「支援」という言葉が用いられて、さまざまな形で使われています。学校教育支援という言葉を知れば、学校の先生は自分と関係があると思います。子育て支援という言葉を知ると、子育て中のお母さんは、自分に関係があると思うでしょう。

「貸出、リクエスト、レファレンス」という表現は、図書館の仕事やサービスの種類の名前に過ぎません。これに対して、利用者は、子育てで困ったり、自治体の政策立案で困ったりして、助けて欲しいのです。ですから、「子育て支援」や「政策立案支援」などの、利用者が困っていて、関心を持っている事柄を看板に掲げれば、利用者が注目してくれます。「貸出、リクエスト、レファレンス」では、自分の役に立つかどうかはわかりませんし、仕事や生活に役立つというメッセージになりません。「行政支援、学校教育支援、子育て支援、ビジネス支援」という表現は、まさにそれらの課題を持った人々にメッセージを届けるために用いられているのであり、そういう気持ちが込められていると思います。

4. 図書館法における図書館のあり方

新しい図書館のあり方についてお話してきましたが、これらの点について、図書館法ではどのように規定されているのでしょうか。ここで振り返ってみたいと思います。

4.1 図書館法第2条、第3条

図書館法第2条第1項と第3条を取り上げます。第2条第1項では、図書館の目的について

規定しています。

・図書館法第2条第1項

(定義)

第2条 この法律において「図書館」とは、
図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設（中略）をいう。

図書館の目的は「教養、調査研究、レクリエーション」の3つで、その一つが調査研究です。調査研究の主体はその前にある「一般公衆」です。一般公衆は一般市民と理解してください。したがって、特定の人々や専門家による調査研究ではなく、一般市民による調査研究です。この規定の主語は、「図書館」一般ですから、県立図書館や大規模図書館だけでなく、分館を含むすべての図書館が調査研究の援助機能を持つ必要があります。すべての図書館がすべての住民の調査研究を援助する必要があります。それをどのような形で行うかを具体的に示しているのが図書館法第3条です。

・図書館法3条第3号、第7号

(図書館奉仕)

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そい、更に学校教育を援助し得るように留意し、おおむね左の各号に掲げる事項の実施に努めなければならない。

3 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。

7 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。

第3号の「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」ことはレファレンスサービスを指しています。図書館法の制定事務に携わった井内慶次郎氏は「図書館職員は利用者の中に飛びこんでゆくべきである」「少しでも近いところに机を（中略）だして奉仕の仕事をする必要があるのである」「何か論文のようなものをまとめようとして図書館を訪れる人が、まづ職員に自分のテーマを説明して、如何なる資料を如何なる順序で読んでゆけばよいか等について助言を受け得るようにしたいものである」⁴⁾と解説して、レファレンスデスクの重要性を指摘しています。当時の社会教育局長であった西崎恵氏は「このように考えてくると、これからの図書館職員は非常に大きな能力を要求されていることがわかるのであって、優秀な図書館職員を得ることが何にもまして必要となってくる」⁵⁾と解説しています。

第7号では「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」となっています。時事とは、現在の社会の出来事です。当時の社会教育局長であった西崎氏は「時事に関する正確な知識をもつことは非常に重要なこと」であり、「正しい世論をつくる上においても極めて必要なこと」である、「正確な客観的な時事に関する知識を身につけることが社会人として不可欠な教養でもある」⁶⁾と解説しています。

第7号の「時事に関する情報及び参考資料を紹介し」では、1950年に既に「情報」「参考資料」という用語が用いられています。時事問題については、図書館資料を提供するだけでなく、資料に含まれている情報を取り出し、それを参考資料に編集・加工して紹介することが求められています。紹介するとは積極的に利用者の所に届けることです。西崎氏は「時事に関する情報や、時事を判断する場合に参考となる資料を紹介したり、そういうものを印刷にしたりして提供する」⁷⁾と解説しており、印刷して配布することが求められています。

4.2 図書館法第3条の評価

「時事」は図書館法の中で図書館が扱う資料の主題について書かれた唯一の言葉です。資料の種類については、地方行政資料や郷土資料が挙げられていますが、主題に関する言葉は時事だけです。この点から、図書館法は、図書館に対して時事問題に重点を置いて資料を提供することを求めていると考えられます。提供方法では、図書館資料として提供するだけでなく、情報や参考資料を編集・加工し、積極的に利用者の手元に届けることを求めています。

第7号で「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」とうたっているのは、民主主義社会において正確な時事に関する知識を提供して、正しい世論を作ることが大変重要であり、どんな問題が起きても、冷静に受け止めて冷静に対処する世論を作ることが非常に重要だからだと思います。民主主義社会では、国民が政治に関心を持って適切な行動を取ることが必要です。国民が、政治に関心を持ち、理解できるように、図書館は、時事問題に関する資料をきちんと揃え、その資料に含まれている情報を取り出して、参考資料に加工し、印刷して提供します。これが図書館の仕事なのです。図書館資料そのものは情報ではありません。情報は図書館資料の中に含まれています。単に図書館資料として並べておくのでは情報ではありません。新聞の切り抜きや新聞・雑誌記事のリストが情報です。また、紹介とは積極的に利用者へ届けることです。

行政支援、学校教育支援、子育て支援、ビジネス支援は、全部時事問題に含まれると思います。これらを包括したものが地域支援です。地域支援は、図書館法第3条第7号に定めた時事に関する情報及び参考資料の提供と紹介を具体的に展開したものと考えられます。

図書館の目的である調査研究とサービス方法としてのレファレンスサービスは密接に関係しています。調査研究をするには、さまざまな資料を集めて比較検討しなければなりません。そ

れにはレファレンスサービスが必要になります。また、レファレンスサービスの一環として、図書館が、事前に情報や参考資料を編集・加工して紹介してくれれば効率的で、時事問題についてはこのようなサービスを行うことが定められています。このようなサービスが実際に行われているかどうか、図書館の現状を点検する必要があります。

図書館の目的として、教養、調査研究、レクリエーションの3つが挙げられています。すべての図書館の目的のひとつとして、一般市民の調査研究を援助することが挙げられています。図書館法によれば、本来、図書館はそういうものなのです。どんな図書館でも、その地域に住んでいる人たちの調べものを援助する必要があります。どうでしょうか、皆さんの図書館ではその援助ができていますでしょうか。

5. 成人サービスの3つのモデルとレファレンスサービス

5.1 3つのモデル

図書館サービスの現状について考えてみます。日本における図書館サービスの現状を考えるために、図書館を3つのモデルに分けてみました。この3つのモデルを用いて図書館の現状を分析してみましょう。図1「図書館サービスの3つのモデル」を見てください（17ページ）。

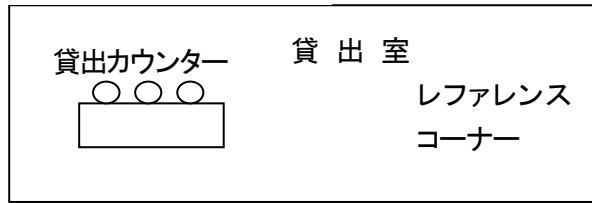
貸出モデル（モデル①）

モデル①は、貸出カウンターしかない平屋の図書館です。図書館の中にはレファレンスコーナーがありますが、レファレンスデスクがありません。1960年頃の図書館の多くはこのような図書館でした。

貸出・レファレンスモデル（モデル②）

モデル①が成長して中央館に発展します。1階は貸出フロアで、2階あるいは奥まった部屋

貸出モデル(モデル①)

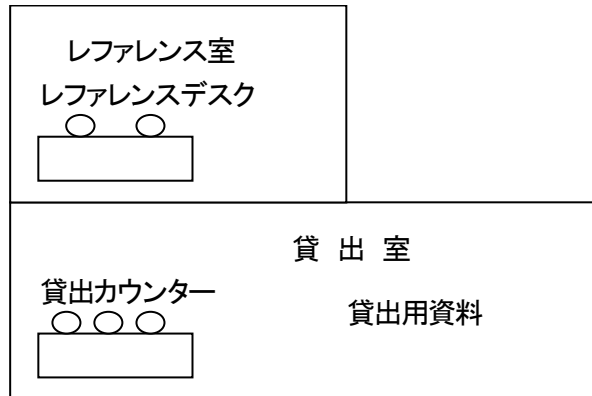


○: 司書(正規)

サービスの範囲

- ・貸出
- ・リクエスト

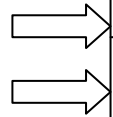
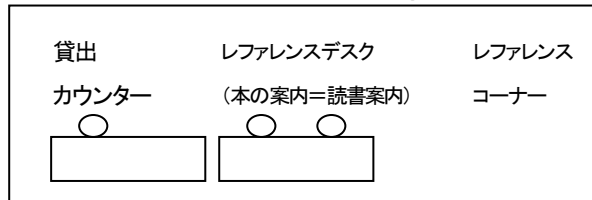
貸出・レファレンスモデル(モデル②)



- ・貸出
- ・リクエスト

- ・レファレンス
(参考図書)

総合サービスモデル[小](モデル③[小])



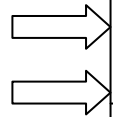
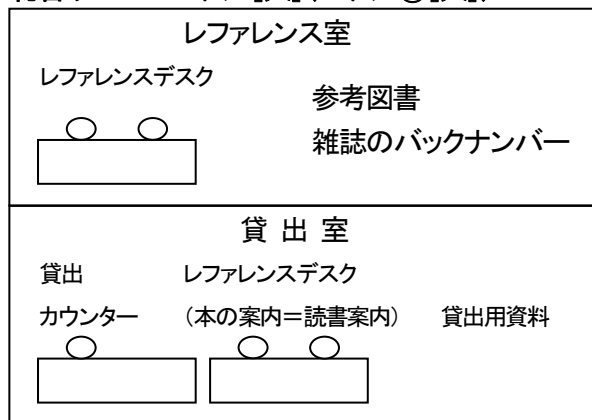
外部機関
との連携

集団・組織への
PR・サービス

- ・貸出
- ・リクエスト

- ・レファレンス
(全資料)
(ネットワーク)

総合サービスモデル[大](モデル③[大])



外部機関
との連携

集団・組織への
PR・サービス

- ・集団・組織への
PR・サービス
(地域支援)

図1 図書館サービスの3つのモデル

にレファレンス室があり、レファレンスデスクがあります。2階にレファレンス室ができたので、レファレンスサービスがきちんと行えるようになると考えられています。ところが、モデル②の図書館はその後あまり発展していません。この典型例として、東京都下の日野市立中央図書館があります。東京で1970年代に代表的な公共図書館と言われた日野市立中央図書館はこのようなタイプの施設です。ところが、最近、日野市立中央図書館の話聞きません。どうしてでしょうか。その理由を考えてみたいと思います。日野市立中央図書館の利用者調査を見ますと、調査期間中、成人利用者のうち、2階のレファレンス室を利用した人は6.5%しかいません。90%以上の人は1階の貸出フロアしか利用しません⁸⁾。そこにはレファレンスデスクはありません。こういう利用者にとっては、「図書館＝貸出フロア」で、「図書館は本を借りるところ」になります。

ここで、先程の図書館長の話思い出してください。両者のイメージがぴったり一致します。2階か奥まった部屋にレファレンス室があり、そこにはレファレンスデスクがあり、レファレンスサービスを行っています。しかし、そこに行く利用者は極めて少ないのです。圧倒的多数の利用者は、1階の貸出フロアしか利用しません。そういう人は、図書館はただ本を貸しているだけだ、職員は本を貸すためにいる、と思ってしまいます。しばしば、貸出カウンターで職員が利用者と会話をしています。職員は、場合によっては本の探し方を案内したり、リクエストを受け付けたりしていますが、少し離れた所からはどんな話をしているかはわかりません。

1970年から80年にかけて、図書館がそれ以上発展しなかった理由は、モデル②にあると思います。

総合サービスモデル (モデル③)

では、このモデル①とモデル②をどう改造したらいいでしょうか。モデル①と②を改造した

ものがモデル③です。モデル③には[小]と[大]があり、モデル③の[小]はモデル①を改造したもので、モデル③の[大]はモデル②を改造したものです。いずれも特徴は、図書館の入口の近くの貸出カウンターの横にレファレンスデスクを設けていることです。

5.2 本の案内 (モデル③) で図書館が変わる レファレンスサービスの改革

図書館の入口の近くにレファレンスデスクを置き、レファレンス担当者を配置すると、図書館サービスが変わり、それによって、図書館の利用が変わり、さらには、図書館の性格が変わってきます。

図書館の入口の近くにレファレンスデスクを置き、レファレンス担当者を配置すると、すべての利用者に、図書館職員がレファレンスサービスを行っている姿が見えます。そうすれば、利用者には、図書館では職員に質問してよいことがわかり、図書館は本を貸すだけのところだという理解はなくなります。特に椅子が置いてあり、相談や案内の表示があれば、レファレンスサービスの存在はわかりやすくなります。

利用者は、レファレンスサービスが行われていることを理解すれば、質問しやすくなります。専用のレファレンスデスクがあれば、忙しい勤労者、初めての利用者、土曜・日曜に初めて図書館にやって来た人も質問しやすくなります。

1階と2階のレファレンス担当者が連携すると、全館の資料を使いこなせるため、レファレンス回答の質が向上します。回答の質が向上すれば、質問が増え、勤労者の質問も増えます。勤労者の質問が増えれば、専門的な要求や調査研究的な要求が増えるので、図書館職員も、専門的・調査研究的な要求が多いことを実感するようになります。レファレンスデスクが2か所になると、レファレンス担当者の人数が倍になるため、図書館の組織全体がレファレンスサービス中心に変わってきます。

モデルの発展に伴い、サービスの範囲も変わ

ります。モデル①は、貸出とリクエストだけを提供しています。モデル②は、それにレファレンスサービスが加わりますが、レファレンスサービスと言っても、参考図書を使うレファレンスサービスです。モデル③では、1階と2階の資料全部を使ってレファレンスサービスを行います。レファレンスデスクが2か所になり、担当者も増えるため、当然インターネットを使うこととなりますから、ネットワーク上の情報資源を利用できるようになります。

次に、このようなレファレンスサービスの体制が整いますと、外部機関との連携、集団・組織へのPR・サービスができるようになります。例えば、学校の先生や市役所の職員に対して、仕事に図書館を使って下さいという案内ができます。学校の先生にしても、市役所の職員にしても、仕事に図書館を使うとなると、必要なのは小説ではありません。自分が今困っていることについて書かれた文献を求めます。そういう要求はすべてレファレンス質問になります。学校の先生や市役所の職員に図書館を使ってもらうには、その前提としてレファレンスサービスが確立されている必要があります。レファレンスサービスが確立されれば、図書館を使ってくださいと、外部にアピールできます。モデル①とモデル②は停滞が続くことが多いですが、モデル③で、レファレンスサービスの体制を整えると、そこから後はよい方向にどんどん発展していきます。

今の浦安市立中央図書館はモデル③ですが、1992年まではモデル②でした。昔の写真を見るとわかりますが、1階の正面には、登録、返却、貸出の窓口だけがありました。1993年に、その先に本の案内という窓口を作りました。それによって、図書館は本を案内するところであることが誰にもわかるようになりました。

入口に本の案内デスクを設けた場合、レファレンス室の利用者は減るでしょうか。浦安市立でも減るのではないかと思っていたそうですが、現実には増えました。どうしてでしょうか。確

かに1階の本の案内デスクでも質問に答えますが、そこで回答できない質問が多数あります。その質問に対しては、レファレンス室を指して、「あちらでおたずねください」と案内します。この結果、レファレンス室の利用者が増えました。これまでは、レファレンス室がやや奥まった場所にあったため、知られず、行きにくかったと考えられます。新たにレファレンス室を利用するようになった利用者は、レファレンスサービスに対する潜在的な要求を持っていたと考えられます。

横浜市中央図書館の庁内情報拠点化事業

市役所の職員や市議会議員へのサービスの例として、横浜市中央図書館の庁内情報拠点化事業があります。これは横浜市役所ならびに市議会議員の政策立案や政策調査を支援するサービスです。「図書館を仕事に活用してみませんか」「図書館はこのようなこともできます」と呼びかけるチラシを庁内に配り、レファレンス質問を受け、質問について調査して、質問回答を作成し、回答と必要な資料を職場に届けます。反響も大きく、横浜市の『庁内報』のトップに図書館が大きく取り上げられています。「図書館が変わる」「もっと図書館を活用しよう」「便利です」という感想が掲載されています。図書館のサービスを受けた職員が、図書館のレファレンスを受けて、便利だった、有り難かったという感想を寄せています。

市議会議員向けには地方自治に関する本のブックガイドを作って配っています。市の新規採用職員向けにも地方自治に関する本のブックガイドを作って配っています。このほか、下水道局と共同で『下水道を考えるための本』というブックガイド、職員研修所と共同で『新任係長に進めるこの一冊』というブックガイドなど、多数のブックガイドを作成して配布しています。このように、市役所のさまざまな部局と共同でブックガイドを作って、資料の紹介をしています。こういうブックガイドをもらった人は、そ

のテーマについて学習しようと思うと共に、その後、図書館に関心と理解を持ってくれるでしょう。

立川市中央図書館でも、市役所の職員向けに同様のチラシを作って配っています。「図書館は役に立つ」「調べて下さい」というものです。市役所の職員は、仕事上で調べてほしいことがあるときは、これに記入してFAXで送ると、レファレンスの回答が送られてくるようになっていきます。

横浜市の庁内情報拠点化事業や立川市の庁内レファレンスのようなサービスを行えば、市役所の職員から必ず支持されます。立川市中央図書館の斎藤誠一氏は、庁内レファレンスを始めてから、レファレンスサービスの利用者から、「この間はどうもありがとう」と声をかけられるようになり、市役所の職員に知り合いが増えたと述べています。横浜市の職員によれば、横浜市では、予算要求の際に、庁内情報拠点化事業については、説明の必要がなく、「庁内情報拠点化事業」という名前だけでわかってもらえるそうです。

6. レファレンスサービスの方法

6.1 サービスの技術

そうは言っても、各図書館では、職員も資料も少ないので、実行できないということになるかも知れません。しかし、そう言っているのは、どうにもならないので、どんなに困難でも、新しいレファレンスサービスに取り組んで、突破口を切り開いていく必要があると思います。

曜日・時間の限定サービス

レファレンスデスクに、常時、担当者を置けない場合、曜日と時間を限定してサービスを行うこともあり得ます。火曜日から金曜日までの午後だけ、または土曜と日曜の午後だけ置くことも考えられます。たとえ曜日と時間を限定し

ても、本格的なレファレンスサービスを行えば、多くの利用者にサービスの存在がわかります。そこでよいサービスを行えば、必ず支持が得られ、常時担当者を置いて欲しいという要求が出てくるでしょう。

パスファインダーの活用

資料の探し方を案内するには、わかりやすく説明した資料を作って配布したり、それを見てもらいながら説明すれば、効率的です。さまざまなテーマに関する主要な文献やウェブサイトを収録したリストをパスファインダーと言います。パスファインダーは、利用者が自由に手に取り、持ち帰れるようにしておき、案内の際にも利用します。最近、パスファインダーがインターネット上で公開されています。パスファインダーがインターネット上で公開されれば、利用者は、図書館に行く前に見ることができ、一般市民の目に触れる機会も増えます。東京都立図書館のウェブサイトの「都立図書館のレファレンステーマ別に調べるには」や東京学芸大学附属図書館のウェブサイトの「教育情報ポータルサイトーパスファインダー」などは優れたものですので、ぜひ見てみてください。

今までは、それを職員が持つ知識で説明していました。しかし、図書館の職員は司書だけではなく、事務職員もいますし、正規職員でない人もいます。司書にも経験の少ない人がいます。そういう人たちも対応できるようにするには、さまざまなパスファインダーを作って、それを使って説明すると、効果的だと思います。

レファレンス講座の開催

レファレンスサービスは、個人に対するサービスと考えられてきましたが、一人一人の利用者に利用方法を説明すると、時間と労力がかかります。複数の利用者に講座やセミナーの形で説明ができれば、効果的です。教材としてパスファインダーが利用できます。一部の図書館では、レファレンス講座、インターネット講座が

行われていますが、好評のようです。これは情報リテラシー教育の一環と考えることができます。もっと多くの図書館で取り組むことが望まれます。

組織・団体を通じたPR

図書館がレファレンスサービスを提供しても、なかなか市民に知ってもらえないという問題があります。これを解決する効率的な方法があります。市役所の各課、小中高等学校の協議会や連絡会、社会福祉協議会、NPOの協議会などの地域の組織や団体を通じて、PR資料を配布してもらう方法です。図書館は、レファレンスサービスに関するチラシを作り、これらの組織や団体に、そのチラシの配布を依頼すれば、配布してもらえるでしょう。こうすれば、ほとんどお金をかけずにPRができます。ただし、それには、チラシの内容や図書館のサービス内容が、これらの組織や団体に役立つものであることが必要です。この過程で、図書館と協力しようとする人や図書館の応援団になってくれる人が出てくるかも知れません。

6.2 サービスの運営

適材適所による職員の配置

これまでの日本の図書館では、全員が交替で同じ仕事をするが多かったと思います。レファレンスデスクを置いてレファレンスサービスを行っている場合でも、貸出カウンターを担当するサービス系の職員全員が交代で行うことが少なくありませんでした。これではレベルの高いサービスは困難で、民間には絶対に勝てません。民間企業がそういう仕事を引き受けたら、レファレンスサービスの能力の高い人を選抜して、レファレンス担当者にします。多少の不満が出て、仕事の能率を優先します。ところが、公立の図書館では、みんなが仲良く同じ仕事をしています。これは間違っています。利用者の立場やサービスの能率を考えたら、みんなが同じ仕事をするべきではありません。利用者に対

するサービスは、能力のある人が行うべきであり、レファレンスサービスには、適性と能力のある職員が専念すべきです。図書館サービスの改革の出発点はレファレンスサービスの担当者を確保することです。これは何としてもやっていただきたいと思います。

単純業務の合理化

新たにレファレンスデスクを設けてレファレンスサービスを開始する場合は、レファレンスサービスの仕事が増えますから、その分だけ他の仕事の合理化が必要になります。まず、判断を要しない単純業務を洗い出して、徹底的に合理化することが必要です。これまで行ってきた仕事を見直して、重要度の低い仕事は思い切って廃止することも必要です。貸出業務については、判断を要する業務を正規職員の司書が行い、その他を非常勤職員に担当してもらうのがよいでしょう。貸出カウンター業務全部を非常勤職員等に任せてしまっているということではありません。

6.3 サービスの情報源

雑誌記事

これまでは、レファレンス質問の例として、特定の事実に関する質問で、解決までに多数の文献に目を通す必要のある質問が挙げられることが多かったと思います。この種の質問の解決には、担当者の長時間にわたる探索が必要であり、実際、そのような探索が行われてきました。レファレンスサービスというと、このような探索を思い浮かべることが多かったと思います。しかし、他方で、一般の多くの利用者に対して文献の探し方を案内する努力は不十分だったと思います。これまでの図書館が、単行本中心で、雑誌記事の提供が不足していたこと、ベテランのレファレンス担当者が得にくいことを考えますと、文献の探し方、情報の探し方の案内を優先するべきだと思います。

特に、もっと雑誌記事の探し方の案内に力を

入れるべきだと思います。例えば、何か調べものをしようとしている人がいます。「指定管理者制度について調べたいのですが」「単行本はご覧になりましたか」「探しましたが、少ないですね。一通りは見ました。ほかに資料はないでしょうか」このように、本は見たが、それでは不十分だという利用者には、雑誌記事を案内すべきです。この後は「雑誌記事索引を探してみましょ」「検索してみましたが、これだけ記事がありますよ」などと案内すればよいと思います。さらに「雑誌記事のコピーを入手する方法はこうです」と言って、国立国会図書館への申し込み方法を案内すればよいでしょう。国立国会図書館の雑誌記事索引を検索すれば、大部分の利用者が探しているテーマに関する何らかの雑誌記事が見つかります。それを取り寄せれば、雑誌が図書館になくても入手できます。

インターネット上の情報源

インターネット上で無料のデータベースが多数公開されています。国立国会図書館の蔵書目録のほか、オンライン書店のデータベース、そのほか、出版社のウェブサイトも多数あり、本の内容を知る手段は増えています。本の所在を知るには、多数の公共図書館のOPAC、主要公共図書館の全国総合目録、大学図書館の全国総合目録があります。これらをうまく活用すれば、本に関する情報は非常に効率的に利用できます。

6.4 サービスの利用者

サービスの浸透期間

レファレンスデスクを作っても、利用者はすぐには来ません。浦安市立中央図書館の場合も、利用者がどんどん来るようになるまで数か月かかっています。利用者は、レファレンスデスクとその担当者の姿を見ることによって、質問してよいことを知りますが、質問する必要が生じるまでは、質問はしません。同館でも最初の数か月は質問が少なかったのです。その場合に、

質問がないからといって、サービス体制を中止してはいけません。3か月から6か月位、何とか我慢して頑張ってください。そうすると、ある日突如として、利用者が続々とやって来るそうです。どうか粘り強く仕事を進めていただきたいと思います。

文化・教養、読書の利用者

レファレンスサービスは、課題解決だけに役立つサービスではありません。これまで通り、文化、教養、読書に関する質問にも答えます。レファレンスサービスの体制をきちんと作ることによって、文化・教養、読書に関する質問にも今までよりもよく答えられるようになります。

まとめ

まとめますと、レファレンスデスクは図書館の入口の近くに必要です。図書館が2階建ての場合は、各フロアにレファレンスデスクが必要です。担当者の確保のために、仕事の合理化に努めます。みんなが同じ仕事をするのではなく、資格や経験、適性によって仕事を区別して、レファレンスサービスは能力のある人に担当してもらいます。本や雑誌記事を案内することに重点を置き、パスファインダーを作成し、それを使って案内します。レファレンス利用講座、インターネット利用講座を開催します。特に、調査研究のための利用者には、雑誌記事索引の案内と国立国会図書館からのコピーの取り寄せを徹底します。

7. 職員研修とチームワーク

事務職と司書の協力

図書館の運営で一番重要なことは、事務職と司書が協調して仕事をすることです。各地の図書館をいろいろ見学しますと、うまくいっている図書館、前向きに仕事をしている図書館の特徴は、事務職と司書が協調していることです。

司書は、行政について勉強し、行政の考え方を理解しています。事務職は、図書館に異動してから、図書館や図書館サービスの意義や重要性について勉強し、図書館が重要な仕事であることに気付いて、しっかり取り組んでいます。司書は、図書館の中から自治体や社会を見るのではなく、自治体全体あるいは社会全体を見て、その中で図書館のあり方を考えています。

こうすると、両方の力がうまくかみ合い、合流して、円滑に運営されるようになります。先程お話した市役所の職員や議員を対象とするサービスは、これまで一部では行われていたものの、なかなか本格的には取り組まれてきませんでした。横浜市中央図書館では事務職の課長が考え出し、立川市中央図書館では、事務系の職場を経験した司書が考え出しました。このようなサービスのアイデアを考えることは事務職にもできますが、サービスを確実に実行するには司書の力量が必要です。そういう意味で、両方が協調して協力していくことが図書館の発展には不可欠だと思います。

新任図書館長研修録画ビデオの活用

新任図書館長研修は図書館長が対象ですが、館長以外の図書館職員が聴講している県があります。前の席に館長が座り、後の席に一般職員の方が座るそうです。できれば、一般職員が聴講できるようにしていただければ有り難いです。また、副会場でなくても、エルネットの受信設備があれば、見ることができますので、ぜひ見てください。ほとんどの講義はビデオ録画と貸出ができるようになっていきますので、県教委または県立図書館でビデオ録画していただき、県立図書館にビデオライブラリーを作っていただければ、県内の図書館職員はそれを借りて、見たいときに見ることができます。こうすれば、予算がなくても研修ができます。昨年、ある県では、新任館長研修の録画ビデオを使って研修会を開いたと聞いています。皆さんの図書館でも、ぜひ新任図書館長研修の録画ビデオを活用

してください。

おわりに

今日は、図書館サービスの在り方に関する最近の論議と、利用者に身近なところで、目に見える形で、できる範囲でレファレンスサービスに取り組む方法についてお話ししました。できる範囲で結構ですから、一歩でも二歩でも仕事を前進させるように取り組んでください。一歩でも二歩でも前進すれば、それだけ周りから支持が集まります。その支持を活用すれば、さらに一歩か二歩前に出ることができます。そうすれば、少しずつ支持が増え、新しいサービスや事業ができるようになり、さらに、支持が集まります。これがマイナスの悪循環からプラスの循環に変わるということです。ぜひ、こういう方向へ進めてください。

その第一歩は、レファレンスデスクを設けて、担当者を配置し、レファレンスサービスに取り組むことだと思います。大変厳しい状況だとは思いますが、頑張ってくださいと思います。

これで終わらせていただきます。長時間にわたり、ご清聴ありがとうございました。

質疑応答（略）

注

- 1) 三野靖『指定管理者制度—自治体施設を条例で変える』公人社、2005、p.157-158.
- 2) この項目は2007年9月に追加したものである。
- 3) 西尾勝『行政の活動』有斐閣、2000、p.115-118.
- 4) 井内慶次郎『図書館法の解説』明治図書出版、1954、(学校図書館学講座)、p.50.
- 5) 西崎恵『図書館法』日本図書館協会、1950、

1970 再版, p.68.

- 6) 注4の文献, p.73.
- 7) 注4の文献, p.73.
- 8) 栗原嘉一郎, 富江伸治『日野市立図書館の発展計画のための調査・研究 1985』日本図書館協会, 1986, p.59.

参考文献

- 1) 文化政策提言ネットワーク編『指定管理者制度で何が変わるのか』水曜社, 2004, 221p.
- 2) 地域協働型マネジメント研究会『指定管理者制度ハンドブック』ぎょうせい, 2004, 217p.

みない ひでき: 筑波大学大学院図書館情報
メディア研究科 教授